2013년

프로그램별 이용인 만족도 조사 및 욕구조사 보고서

재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애인종합복지관

목 차

조사목적 및 조사설계 ····· 5

■ 조사배경 및 목적 ····· 7

■ 조사설계 ····· 7

조사결과의 분석 ····· 11

■ 재활치료팀 ····· 13

■ 사회심리재활팀 ····· 34

■ 직업재활팀 ····· 99

■ 지역복지팀 ····· 147

■ 주간보호시설 '늘푸른 동산' ····· 174

■ 장애인정보화교육 ····· 193

2013년 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

조사목적 및 조사설계

남동장애인종합복지관

Ⅰ. 조사 배경 및 목적

우리 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 이에 2013년 7월 각 프로그램별 이용인 만족도 조사를 실시하여 향후 사업에 그 결과를 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

1) 각 팀별 이용인들의 프로그램 및 직원에 대한 만족도를 알아보고,
2) 건의사항 및 전반적인 의견제시를 통하여 소수의 의견을 파악하고,
3) 이용인 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 확보하고자 한다.

2013년 총 2회의 이용인만족도 조사를 계획하였으며 7월 각 프로그램별 이용인 만족도 조사 및 욕구조사를 실시하였고, 11월 전체 이용인들을 대상으로 복지관 이용에 관한 공통설문지를 통하여 전반적인 이용 만족도와 욕구를 조사할 예정이다.
본보고서는 2013년 7~8월에 걸쳐 실시된 각 프로그램별 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

Ⅱ. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례 수

2013년 7월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 부모를 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다.

이번 조사는 아동·청소년 이용인 220명(재활치료팀, 사회심리재활팀-방과후) 성인이용인 234명, 총 454명을 대상으로 하였으며 프로그램 중복이용인를 포함하였다. 그 자세한 분포현황은 아래의 [표1]과 같다.

[표1] 조사영역 별 조사대상자 현황

조사 영역	조사대상 수 (명)
재활치료1팀	92
재활치료2팀	72
사회심리재활(방과후)	56
사회심리재활(성인)	26
주간보호팀	12
지역복지팀	60
직업재활팀	76
정보화교육	60
계	454

2. 조사 도구 및 조사 내용

본 연구의 조사도구는 각 프로그램별 특성과 상황에 맞게 구성하였으며, 설문 형태는 본인 및 보호자가 직접 작성하도록 하는 '자기기입식 질문지법'을 사용하였다.

설문지별 조사내용을 살펴보면 아동이용인 및 성인이용인 그리고 지역복지서비스를 이용하고 있는 재가 장애인으로 세분화하여 담당직원과 프로그램에 대한 구체적인 만족도를 물었다.

사업의 특성상 재활치료와 사회심리재활의 경우 치료교육 프로그램 이용인 만족도 조사를 위한 동일 설문지를 사용하였고, 이외의 프로그램은 각각 프로그램 만족도 조사를 위한 별도의 설문지를 사용하여 조사하였다.

설문지별 조사대상 프로그램은 [표2] 와 같다.

[표2] 설문지별 조사대상 프로그램

설문지 구분	조사대상
치료교육 프로그램	재활치료, 사회심리재활, 남동대학, 남동아카데미
사회재활 프로그램	주간보호센터, 직업재활(땀방울 농장) 지역복지(재가복지), 정보화사업

3. 조사의 진행과 자료의 분석

1) 자료수집 방법 및 결과

설문지를 각 프로그램별 담당직원들이 이용인들에게 직접 배부하고 응답자들이 통합설문지 수거함에 투입, 제출하는 방법을 통해 조사 자료를 수집하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용인들은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용인들의 경우는 설문지를 이용인의 가정으로 보내 주양육자가 응답할 수 있도록 하였다.

설문지 회수율은 88.76%로 전체 454부의 설문지를 배부하여 403부를 회수하였다.

[표3] 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	454
설문지 회수	403
회 수 율(%)	88.76%

회수된 설문지는 모두 결과분석에 사용하였으며 프로그램별 회수현황은 아래 표와 같다.

[표4] 프로그램별 설문지 회수 현황

구분	세부 프로그램	영역별인원(%)	
치료교육 프로그램	재활치료	117명	29.0
	사회심리재활(방과후)	65명	16.1
	사회심리재활(성인)	27명	6.7
	주간보호	12명	3.0
사회재활 프로그램	지역복지팀	60명	14.9
	직업재활팀	62명	15.4
	정보화교육	60명	14.9
계		403명	100

2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 구성, 설문지 회수 등 일련의 작업들이 약 2주간에 걸쳐 진행되었다. 조사기간은 각 프로그램별로 약간의 차이가 있으며 전체적으로는 설문지 제작 완료 후 약 2주간 설문지를 배부하였고 각 프로그램별로 수거하였다. 각 프로그램별로 조사기간이 약간씩 차이가 있는데, 이는 팀별 보고서 부분에 제시하였다.

■ 설문지 배부 : 2013년 7월 12일~ 7월 26일 / 총 15일간

3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 12.0 for Window 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 자료를 분석하였다.

2013년 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

조사결과의 분석

남동장애인종합복지관

재활치료팀

정승영 부장 / 심리치료사

Ⅰ. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2013년 이용인 만족도 조사'는 2013년 7월 현재 재활치료 서비스를 이용하고 있는 이용인 중 총 164명을 대상으로 실시하였다. 설문 대상은 재활치료 서비스 전체 이용인이 자기의사 결정이 어려운 중증장애 아동인 관계로 부모(보호자)가 대리 응답하도록 하였다. 또한, 2013년 5월 이후 신규 이용인은 제외시켰는데, 이는 이용기간이 2개월 미만으로 프로그램 만족도를 평가하기에는 짧기 때문이다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표Ⅰ-1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	재활치료팀
설문지 배부	164부
설문지 회수	117부
회 수 율	71%

2. 조사 기간

■ 조사기간 : 2013년 7월 15일~ 7월 26일 / 총 10일간(공휴일 제외)

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문조사 내용은 총 5개 부분을 19개의 세부문항으로 나누어 구성하였다.

[표Ⅰ-2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	성별/연령/장애유형/장애등급/경제수준/교육기관 프로그램 이용기간/거주지역/학력/응답자와의 관계	8
프로그램 만족도	교구교재 활용도/치료교육 효과/상담효과	3
담당직원에 대한 만족도	직원의 친절도/치료준비 정도/치료시간 준수/ 직직원의 전문성/직원에 대한 전반적인 만족도	5
전반적 만족도	프로그램에 대한 전반적인 만족도/ 추천의향	2
건의사항	개별기재	-

다음 [표Ⅰ-2] 의 신뢰도 검증은 설문문항들이 내적 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었다. 검증결과 '교재활용', '치료효과', '상담효과' 항목의 프로그램 만족도 신뢰도는 α= .836, '직원친절도', '치료준비', '시간준수', '전문성', '직원 전반적 만족도'의 담당 직원에 대한 만족도 항목에서의 신뢰도는 α= .901, '전반적 만족도', '추천의향' 항목의 만족도 신뢰도는 α= .851로 매우 높은 신뢰도를 나타냈다.

[표Ⅰ-3] 분석결과

평가부분	평가내용	신뢰도계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	교재활용/치료효과/ 상담효과	α= .836	11-12, 15	3
담당 직원에 대한 만족도	직원친절/치료준비/ 시간준수/전문성/직원전반	α= .901	11~14, 16	5
전반적 만족도	전반만족/추천의향	α= .851	17~18	2

Ⅱ. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구 사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포 조사에서 '남성' 63.2%(74명), '여성' 35.9%(42명)로 남성 이용률이 여성 이용률에 비해 27.3% 더 많은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-1] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남	74	63.2
여	42	35.9
무응답	1	0.9
계	117	100.0

② 연령

조사 대상 아동의 연령 분포 분석 결과 '0~2세'의 아동이 4.2%(5명), '3세 이상~7세 이하'의 아동이 46.2%(54명), '8세 이상~12세 이하'의 아동이 35.9%(42명), '13세 이상'의 아동이 12.0%(14명)로 미취학 아동과 초등취학 연령 아동의 비중이 높았으며, 예년에 비해 13세 이상 아동의 비율이 증가하였다.

[표Ⅱ-2] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
0-2세	5	4.2
3-7세	54	46.2
8-12세	42	35.9
13세 이상	14	12.0
무응답	2	1.7
계	117	100

③ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계에 대한 분석 결과 '부모'의 비율이 가장 높게 나타났다.

[표Ⅱ-3] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
부모	106	90.5
조부모	9	7.7
형제자매	0	0.0
기타	1	0.9
무응답	1	0.9
계	117	100

④ 경제수준

조사 대상 아동 가정의 경제 수준은 '비수급자(일반)' 가정 84.6%(99명), '국민기초생활보장법 수급자' 가정 8.6%(10명)로 본 관 이용인의 다수가 비수급자인 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-4] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자(일반)	99	84.6
국민기초생활보장법 수급자	10	8.6
무응답	8	6.8
계	117	100

⑤ 거주지역

조사대상 아동의 거주지 분포는 '남동구' 62.3%(73명), '부평구' 12.0%(14명), '남구' 7.7%(9명), '연수구' 6.8%(8명) 순으로 나타났다. 분석결과 복지관 인근 '남동구' 거주자의 이용 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-5] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	73	62.3
부평구	14	12.0
남구	9	7.7
연수구	8	6.8
계양구	3	2.6
중구	2	1.7
서구	2	1.7
부천시	1	0.9
무응답	5	4.3
계	117	100

2) 장애관련 특성

① 이용아동의 주장애 유형

조사대상자의 장애유형별 분석 결과 '뇌병변장애' 43.5%(51명), '지적장애' 29.1%(34명), '자폐성장애' 15.4%(18명)순으로 예년과 같이 뇌병변장애 아동의 이용비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 지적장애와 자폐성장애, 뇌병변장애 아동이 재활치료 프로그램의 주 이용대상자임은 변함이 없이 나타난 것으로 보인다.

[표Ⅱ-6] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지체장애	4	3.4
뇌병변장애	51	43.5
청각장애	1	0.9
언어장애	6	5.1
지적장애	34	29.1
자폐성장애	18	15.4
기타	2	1.7
무응답	1	0.9
계	117	100

② 이용아동의 장애등급

조사 대상 아동의 장애 등급 분포는 '1급' 53.0%(62명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 '2급' 16.2%(19명), '3급' 9.4%(11명) 순으로 나타났다.

[표 Ⅱ-7] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	62	53.0
2급	19	16.2
3급	11	9.4
4급	1	0.9
미등록	21	17.9
무응답	3	2.6
계	117	100

3) 복지관 이용 관련 특성

① 복지관 이용기간

조사대상 아동의 프로그램 이용기간 분포는 '2년 미만' 70.9%(83명), '2년~3년 미만' 8.6%(10명), '3년~4년 미만' 2.6%(3명), '4년 이상' 1.7%(2명)로 '2년 미만' 이용아동이 73.8%로 반 이상을 차지하고 2년 이상이용 아동부터 숫자가 많이 감소하고 있다.

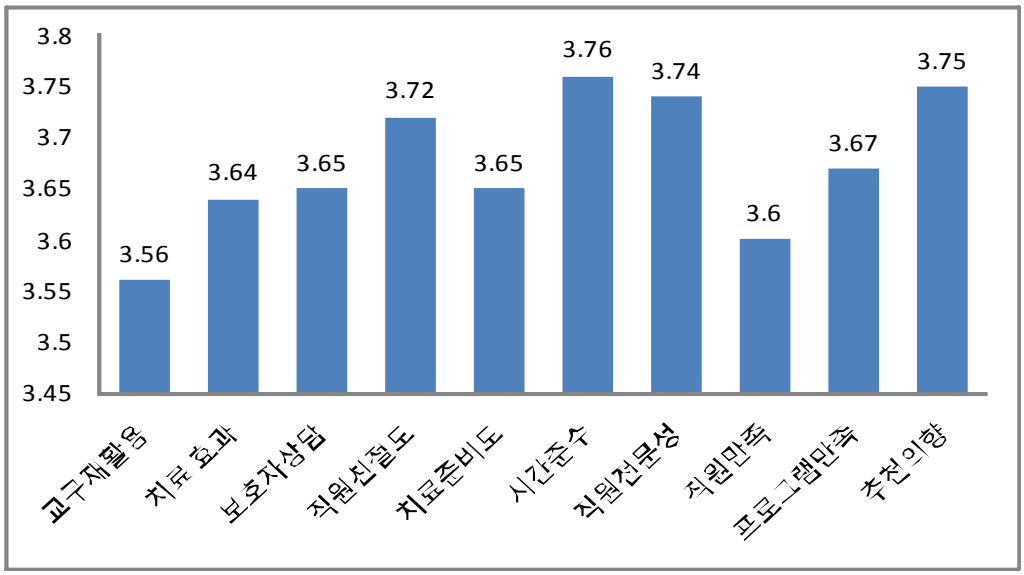
[표Ⅱ-8] 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
2년 미만	83	70.9
2-3년 미만	10	8.6
3-4년 미만	3	2.6
4년 이상	2	1.7
무응답	19	16.2
계	117	100

2. 만족도 조사 결과

프로그램, 담당 직원, 전반적인 만족도에 관한 총 10문항 분석결과 아래의 에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 4점 척도에 3.68점으로 나타났으며 예년에 비새 0.1p가 상승하였다. '치료시간 준수', '직원 신뢰도', '친절도', '전문성', '직원전반 만족', '추천의향' 관련 문항이 상대적으로 높은 만족도 결과를 보였다.

[그림Ⅱ-1] 만족도 평균



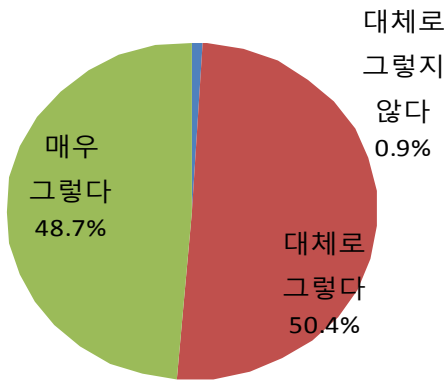
[표Ⅱ-9] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
시설 및 교구교재 활용도	3.56	.546	117	2	4
보호자 상담	3.65	.495	117	2	4
담당 직원의 관심 및 친절도	3.72	.399	117	3	4
치료 준비의 충실도	3.65	.490	117	2	4
치료 시간 준수의 성실도	3.76	.403	117	2	4
담당 직원에 대한 전문성	3.74	.442	117	2	4
치료교육 효과	3.64	.464	117	2	4
담당 직원에 대한 전반적 만족도	3.60	.445	117	2	4
치료 프로그램의 전반적 만족도	3.67	.481	117	2	4
치료 프로그램에 대한 추천 의향	3.75	.431	117	2	4

1) 시설, 교구교재 활용도

치료 교육에 사용되는 시설 및 교구교재의 활용도에 대한 분석 결과 '매우 그렇다' 48.7%(57명) '대체로 그렇다' 50.4%(59명)로 다수의 응답자가 시설과 교구교재 활용정도 부분에서 높은 만족도를 보여 긍정적인 결과를 얻었다.

[그림Ⅱ-2] 시설 및 교구교재 활용도



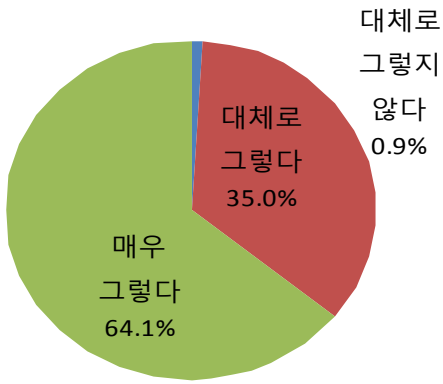
[표Ⅱ-10] 시설, 교구교재 활용도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	57	48.7	117(100.0)
대체로 그렇다	59	50.4	
대체로 그렇지 않다	1	0.9	

2) 상담을 통한 정보 습득정도

치료교육 관련 상담을 통한 충분한 정보 습득 여부 관련 조사 결과 '매우 그렇다' 64.1%(75명) '대체로 그렇다' 35.0%(41명)로 상담 효과에 만족하고 있었다.

[그림Ⅱ-3] 보호자 상담



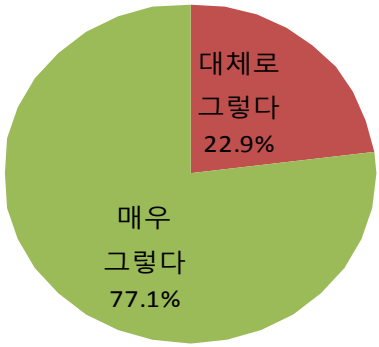
[표Ⅱ-11] 보호자 상담

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	75	64.1	117(100.0)
대체로 그렇다	41	35.0	
대체로 그렇지 않다	1	0.9	

3) 담당 직원의 친절도

이용인에 대한 관심도와 친절도에 대한 조사 결과 '매우 그렇다' 77.1%(90명) '대체로 그렇다' 22.9%(27명)로 응답자 전체가 만족해하였다.

[그림Ⅱ-4] 담당 직원의 친절도



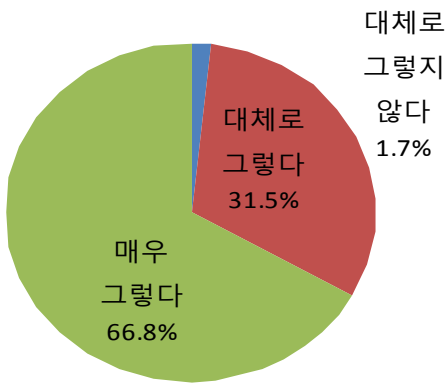
[표-12] 담당 직원의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	90	77.1	117(100.0)
대체로 그렇다	27	22.9	

4) 치료교육 전 준비도

담당 직원의 치료교육에 대한 준비도 조사 결과 '매우 그렇다' 66.8%(78명) '대체로 그렇다' 31.5%(37명)로 응답자 전체가 긍정적 반응을 나타내고 있다.

[그림Ⅱ-5] 치료 준비 정도



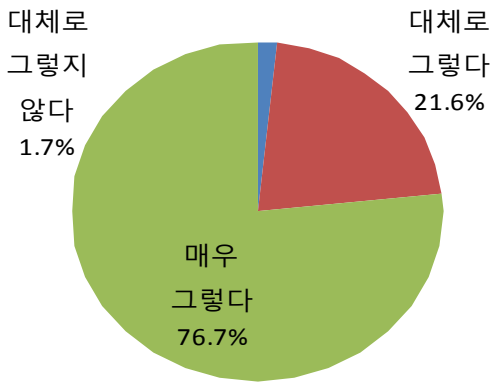
[표Ⅱ-13] 치료 준비 정도

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	78	66.8	117(100.0)
대체로 그렇다	37	31.5	
대체로 그렇지 않다	2	1.7	

5) 치료교육 시간 준수 정도

치료 및 교육 시간 준수에 대한 조사 결과 '매우 그렇다' 76.7%(90) '대체로 그렇다' 21.6%(25명)로 응답자 다수가 만족하고 있었다. 또한 응답자 대부분이 긍정적 반응을 나타내고 있다.

[그림Ⅱ-6] 시간 준수



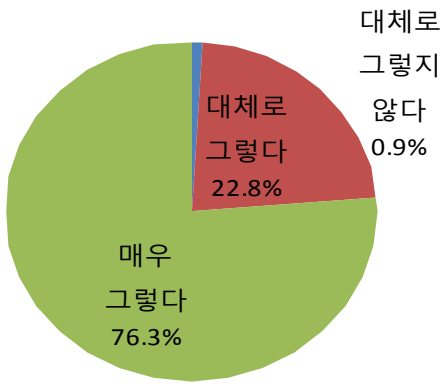
[표Ⅱ-14] 시간 준수

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	90	76.7	117(100.0)
대체로 그렇다	25	21.6	
대체로 그렇지 않다	2	1.7	

6) 담당 직원의 전문성

담당 직원의 치료 교육적 전문성 관련 분석 결과 '매우 그렇다' 76.3%(89명) '대체로 그렇다' 22.8%(27명)로 응답자 대부분이 담당 직원의 치료 교육적 전문성 여부에 높은 신뢰를 보였다.

[그림Ⅱ-7] 담당 직원의 전문성



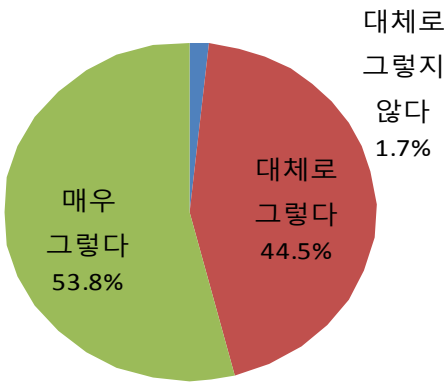
[표Ⅱ-15] 담당 직원의 전문성

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	89	76.3	117(100.0)
대체로 그렇다	27	22.8	
대체로 그렇지 않다	1	0.9	

7) 치료 교육 효과

이용 프로그램의 치료 교육 효과에 대한 만족도 조사 결과 '매우 그렇다' 53.8%(63명), '대체로 그렇다' 44.5%(52명)로 응답자 98.3%가 치료교육 효과에 만족하였다.

[그림Ⅱ-8] 치료 교육 효과



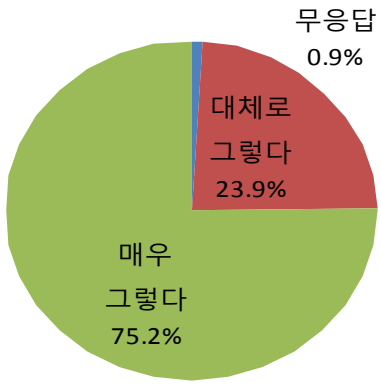
[표Ⅱ-16] 치료교육의 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	63	53.8	117(100.0)
대체로 그렇다	52	44.5	
대체로 그렇지 않다	2	1.7	

8) 담당 직원에 대한 전반적인 만족정도

담당 직원에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 '매우 그렇다' 75.2%(88명) '대체로 그렇다' 23.9%(28명)로 담당 직원에 대해 긍정적인 평가를 내렸다.

[그림Ⅱ-9] 담당 직원에 대한 전반적인 만족도



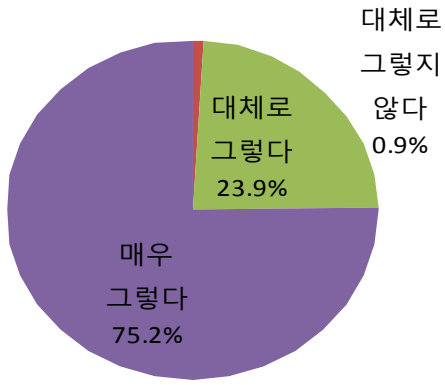
[표Ⅱ-17] 직원에 대한 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	88	75.2	117(100.0)
대체로 그렇다	28	23.9	
무응답	1	0.9	

9) 프로그램에 대한 전반적인 만족정도

이용 중인 치료 교육 프로그램에 대한 전반적인 만족도 분석 결과 '매우 그렇다' 75.2%(88명) '대체로 그렇다' 23.9%(28명)로 응답자 다수가 프로그램에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

[그림Ⅱ-10] 프로그램에 대한 만족도



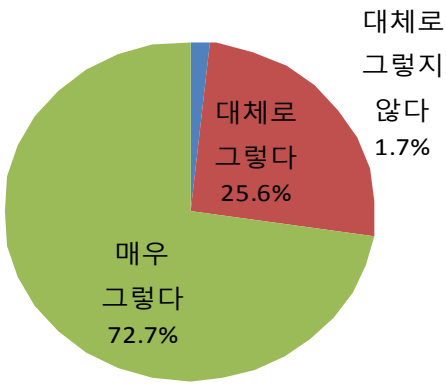
[표Ⅱ-18] 프로그램에 대한 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	88	75.2	117(100.0)
대체로 그렇다	28	23.9	
대체로 그렇지 않다	1	0.9	

10) 프로그램 추천 의향 정도

해당 프로그램에 대한 추천 의향도 분석 결과 '매우 그렇다' 72.7%(85명) '대체로 그렇다' 25.6%(30명)로 다수의 응답자가 프로그램 추천 의향을 보이고 있다.

[그림Ⅱ-11] 프로그램 추천 의향



[표Ⅱ-19] 프로그램 추천 의향

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	85	72.7	117(100.0)
대체로 그렇다	30	25.6	
대체로 그렇지 않다	2	1.7	

3. 건의사항에 관한 분석

[표Ⅱ-20] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
치료교육 프로그램 이용관련	프로그램 기간 연장욕구	4
	치료 대기기간 단축을 위한 방안모색	1
	수중물리치료 40분으로 시간 연장	1
	물리치료 치료실 공개	1
	물리, 작업치료 초등학교 고학년반 신설	1
	결석 시 치료비 감면(연 1~2회정도)	1
	대기차 추첨 시 모든 연령이 해당되게 하면 좋겠음	1
	교구의 전문화	1
	체계적인 교육과 부모상담	1
	인지수업 확충	1
	개별인지 시간 연장	1
	특수체육의 프로그램 다양화 욕구(수영, 인라인)	1
복지관 이용관련	부모대기실 환경개선	1
	놀이실에 유아위주 방방이 설치	1
계		17

위의 건의 사항은 개별기재 방법으로 조사되었으며 그 결과를 치료·교육 프로그램 이용관련, 시설·장비를 비롯한 복지관 이용관련 나누어 살펴보았다.
총 17건의 의견이 있었으며, 분석 결과 복지관 이용 관련 사항에 대한 건의가 88.2%(15건)를 차지했으며 복지관 이용과 관련하여 11.8%(2건)로 나왔다.
대기기간 단축과 관련된 의견이 4건으로 가장 많이 나왔으며, 기타 1건씩의 다양한 의견이 나왔다.
시정 가능 한 건의에 대해서는 조속히 대한을 마련하여 이용인 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

‘2013 이용인 만족도 조사’는 2013년 7월 현재 재활치료를 이용하고 있는 이용인 보호자를 대상으로 실시하였으며 설문지는 총 18문항으로 이용인의 일반적 관련사항 8문항, 프로그램 만족도 3문항, 담당 직원에 대한 만족도 5문항, 전반적인 만족도 2문항으로 구성하였다. 총 164건 배부 된 설문지 중 회수된 117부(회수율 71.3%)를 근거자료로 하여 결과를 분석하였고 설문 문항을 통해 조사된 결과의 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시한 결과 프로그램 만족도 관련 α=.836, 담당 직원의 만족도 관련 α=.901, 전반적 만족도 관련 α=.851로 전반적으로 높은 신뢰도를 나타냈다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

설문은 이용아동의 보호자가 대리 응답해 주었으며 회수된 총117개 사례를 분석해 보았다. 조사대상 아동의 성별 분포는 ‘남성’ 63.2%(74명), ‘여성’ 35.9%(42명)로 남성 이용률이 여성 이용률보다 33.5% 더 높은 것으로 나타났다. 이용인 연령 분포는 ‘0세-7세’까지의 미취학 아동이 50.4%, 8~12세 아동이 35.9%, 13세 이상의 아동이 12.0%로 나타났다. 미취학과 초등재학 아동이 86.3%로 높은 이용률을 보였다.

거주 지역 분포 분석결과 '남동구' 62.3%(73명), '부평구' 12.0%(14명), '남구' 7.7%(9명), ‘연수구’ 6.8%(8명) 순으로 나타났다.

조사대상자의 장애 유형 분포는 ‘뇌병변장애’ 43.5%(51명), ‘지적장애’ 29.1%(34명), ‘자폐성장애’ 15.4%(18명)로 순서를 나타냈다.

장애등급 분포에서는 ‘1급’ 53.0%(62명)로 이용인의 다수를 이루고 있었으며 ‘2급’ 16.2%(19명), ‘3급’ 9.4%(11명)순으로 나타났다.

2) 만족도 조사 결과

프로그램 및 담당 직원에 대한 만족도 조사결과 4점 척도에 평균 만족도 3.68점으로 전반적으로 긍정적인 결과를 얻었다. 3.62로 예년과 비슷한 수준을 나타냈다.

직원의 친절, 교육시간 준수, 직원의 전문성, 추천의향에 대한 전반적 만족에서 3.7점 이상의 점수를 보였으며, 치료효과, 보호자 상담, 치료준비도, 직원에 대한 만족, 프로그램 전반만족에서 3.6점 이상의 점수를 보였다. 교구재활

용에서는 3.5점 이상으로 나와 예년과 비슷한 수준의 만족도 점수와 경향을 나타냈다.

2. 제언

이용인 만족도 조사결과 전반적 영역에서 만족함으로 조사되었다.

치료를 진행하면서 담당자가 보호자에게 치료 과정과 효과, 진전사항에 대해 지금보다 충분히 설명하는 것을 지속적으로 시행한 것이 만족도를 높일 수 있었다. 상대적으로 낮은 결과를 나타낸 교재교구 활용의 만족도를 높일 수 있도록 교재교구의 적극적 활용이 필요할 것이다.

또한 미취학 아동과 초등학교 재학 아동의 비율이 86.3%로 나와 대부분의 아동이 12세 이하의 아동으로 나타났다. 예년에 88.6%에 비해서는 2.30% 감소를 보였다.

전반적 영역에서 높은 만족도를 나타냈다. 여기에 안주하지 않고 지속적으로 이용인의 만족도를 높여나가고 유지하기 위해 지속적으로 프로그램에 대한 개발, 관리, 담당인력에 대한 교육이 필요할 것이다.

또한 건의사항에 대한 면밀한 검토를 통해 본관에서 해결할 수 있는 것들을 해결할 수 있는 방안을 마련하고 그렇지 못한 것은 이용인들이 이해하도록 설명하거나 대안을 모색하는 것이 필요할 것이다.

이용인과의 꾸준한 의사소통을 통해 이용인이 만족할 수 있는 재활서비스 제공을 위해 노력해야 할 것이다.

사회심리재활팀

Ⅰ. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

본 팀에서는 2013년 8월 현재 사회심리재활팀 프로그램을 6개월 이상 이용하고 있는 아동 및 청소년의 부모 명을 대상으로 이용자 만족도 조사를 실시하였다.
설문지는 담당 사회복지사 및 직업재활사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 78부의 설문지를 배포하여 65부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	사회심리재활팀
설문지 배부	78부
설문지 회수	65부
회 수 율	83.3%

2. 조사 기간

▪ 조 사 기 간 : 2013년 7월 15일~ 7월 26일 / 총 10일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

아동 및 청소년 대상 설문지는 총 18개의 문항으로 이용자의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용자의 일반적인 사항에 관한 질문이 8문항, 교구교재 및 프로그램, 담당 직원에 대한 만족도를 묻는 10문항으로 구성되었다

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용자의 일반적사항	성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/ 이용기간/거주지역/응답자와의 관계	8
프로그램에 대한 만족도	교구·교재의 활용도/상담을 통한 정보	2
직원에 대한 만족도	친절도/준비성/ 시간준수/전문성/재활에 도움	5
전반적인 만족도	담당자 전반적만족/프로그램 전반적만족/추천의사	36

아래의 표에서 보는 바와 같이 프로그램에 대한 신뢰도 α값이 .93, 직원에 대한 신뢰도 α값이 .79, 전반적인 만족도에 대한 신뢰도 α값이 .86로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
프로그램에 대한 만족도	.75	문항9번~10번	2
직원에 대한 만족도	.85	문항11번~14번	4
전반적인 만족도	.91	문항15번~18번	4

Ⅱ. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용자의 인구사회학적 특성

① 성별

조사대상 아동의 성별 분포는 '남성'이61.5%, '여'38.5%로 '남성'이 '여성'에 비해 23% 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남성	40	61.5
여성	25	38.5
계	65	100

② 연령

조사대상 아동의 연령 분포는 '6세부터 12세'까지의 연령이 32.3%, '13세부터 16세까지'의 연령이 38.5%, '17세부터 19세'까지의 청소년층이 29.2%로 '13세 이상 16세 미만' 이용자가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
6세-12세	21	32.3
13세-16세	25	38.5
17세-19세	19	29.2
계	65	100

③ 이용자와의 관계

설문 응답자에 관한 설문 분석 결과 응답을 해준 응답자는 본 관 이용자의 '부모' 93.8%, '기타' 6.2% 로 많은 이용인이 대부분의 응답을 부모가 대신 하였다.

[표6] 이용자와의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
부모	61	93.8
기타	4	6.2
계	65	100

④ 경제수준

조사 대상아동 가정의 경제력 정도는 '비수급자(일반)' 93.8%, '국민기초생활보장법 수급자' 6.2%로, '비수급자(일반)'가 '국민기초생활보장법 수급자'에 비해 87.6% 높게 나타났다.

[표7] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자(일반)	61	93.8
국민기초생활보장법 수급자	4	6.2
계	65	100

⑤ 거주지역

조사대상아동의 거주지 분포는 '남동구' 83.1%로 가장 높게 나타났고, 이어 '부평구'가 6.2%, '연수구' 4.6%,, '남구' 3.1%, '서구', '부천,시흥'이 각 1.5%로 나타났다.

[표8] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
인천 남동구	54	83.1
인천 남구	2	3.1
인천 부평구	4	6.2
인천 연수구	3	4.6
서구	1	1.5
부천,시흥	1	1.5
계	65	100

2) 장애관련 특성

① 주장애유형

조사대상자의 장애 유형은 '지적장애' 72.3%, '자폐성장애' 23.1%, '뇌병변장애' 3.1%, '언어장애' 1.5%로 나타나 이용자의 장애유형 중 '지적장애'가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표9] 주장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지적장애	47	72.3
자폐성장애	15	23.1
언어장애	1	1.5
뇌병변장애	2	3.1
계	65	100

② 장애등급

조사대상아동의 장애 등급 분포는 '2급' 35.1%, 로 가장 많이 나타났고 '1급' 33.8%, '3급' 19.5%로 '2급'장애가 가장 높게 나타났다.

[표10] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	19	29.2
2급	29	44.6
3급	17	26.2
계	65	100

3) 복지관 이용관련 특성

① 복지관 이용 기간

조사대상 아동의 프로그램 이용기간 분포는 '1년미만'이 83.1%, '1년이상~1년 6개월 미만' 1.5%, '2년이상' 15.4%로 복지관 이용기간은 '1년 미만이' 83.1%로 가장 높게 나타났다.

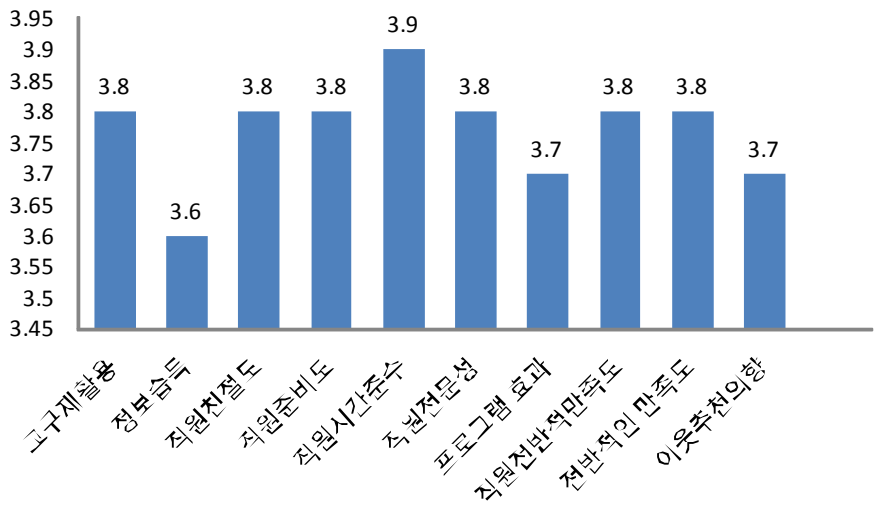
[표11] 복지관 이용기간

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	54	83.1
1년이상~ 1년 6개월 미만	1	1.5
2년이상	10	15.4
계	65	100

2. 만족도 조사 결과

만족도는 총11개의 문항으로 조사하였는데 아래의 [그림1]에서 보이는 바와 같이 '직원 준비도', '직원 시간준수', '직원 전문성'에서 3.8점의 높은 만족도를 보였고 '프로그램 효과', '직원 전반적인 만족도', '프로그램 전반적인 만족도', '이웃추천의향' 에서도 평균 3.7점의 만족도를 나타내었다. 또한 '교구교재활용도','상담에 대한 만족', '직원칠절도'에서는 평균 3.6점으로 나타나 대체적으로 높은 평균점으로 응답하였다.

[그림1] 만족도 평균



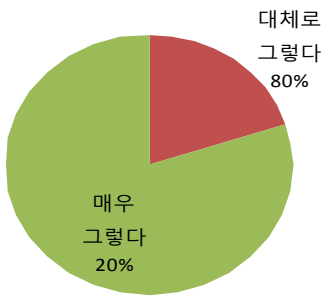
[표12] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
교구 · 교재 활용정도	3.8	.403	65	3	4
상담을 통한 정보 습득	3.6	.476	65	3	4
담당직원의 친절도	3.8	.391	65	3	4
담당직원의 준비성	3.8	.363	65	3	4
담당직원의 시간준수	3.9	.291	65	3	4
담당직원의 전문성	3.8	.391	65	3	4
프로그램의 치료효과	3.7	.414	65	3	4
담당직원의 전반적 만족도	3.8	.377	65	3	4
프로그램의 전반적 만족도	3.8	.391	65	3	4
프로그램의 이웃 추천의향	3.7	.479	65	2	4

1) 교구 · 교재의 활용정도

치료교육 담당자의 시설 및 교구교재 활용도에 대한 설문 분석 결과 '매우 그렇다' 80%, '대체로 그렇다' 20%응답이 가장 많이 나타났다.

[그림2] 교구··교재의 활용



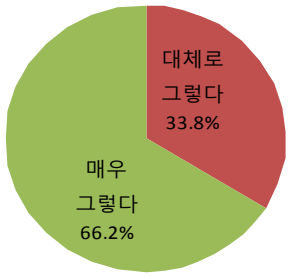
[표13] 교구··교재의 활용정도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	52	80.0	65(100.0)
대체로 그렇다	13	20.2	

2) 상담에 대한 만족도

치료 교육 후 이루어지는 상담을 통해 치료교육 교육에 대한 충분한 정보를 얻고 있는가의 문항에서는 '매우 그렇다' 66.2%, '대체로 그렇다' 33.8%의 응답이 나왔다.

[그림3] 상담만족도



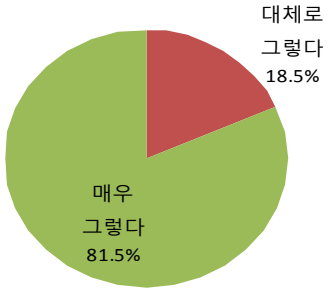
[표14] 상담에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	43	66.2	65(100.0)
대체로 그렇다	22	33.8	

3) 담당직원의 아동에 대한 관심과 친절정도

이용 아동에 대한 담당 직원의 친절도에 대한 질문 문항에서는 '매우 그렇다' 81.5%, '대체로 그렇다' 18.5%로 매우 그렇다'의 응답이 가장 많았다.

[그림4] 직원의 관심 및 친절도



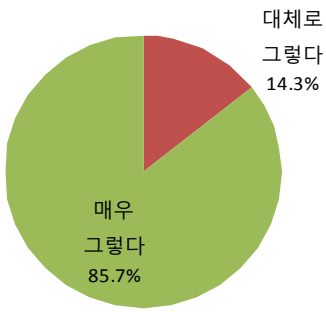
[표15] 직원의 관심 및 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	53	81.5	65(100.0)
대체로 그렇다	12	18.5	

4) 치료·교육 전 준비정도

담당직원의 치료교육에 필요한 준비성에 관한 만족도 조사는 '매우 그렇다' 85.7%, '대체로 그렇다' 14.3%로 '매우 그렇다' 가장 높은 비율을 차지하였다.

[그림5] 치료·교육 전 준비정도



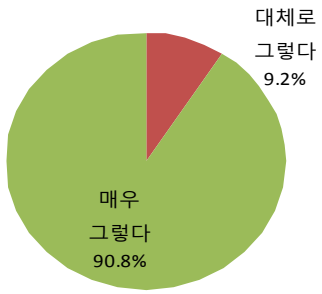
[표16] 치료·교육 전 준비정도

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	55	84.6	65(100.0)
대체로 그렇다	10	15.4	

5) 치료·교육 시간의 준수

담당직원 치료 및 교육시간 준수에 관한 만족도 조사에서는 '매우 그렇다' 90.8%, '대체로 그렇다' 9.2%로 '매우 그렇다'로 가장 많이 응답하였다.

[그림6] 치료·교육 시간의 준수



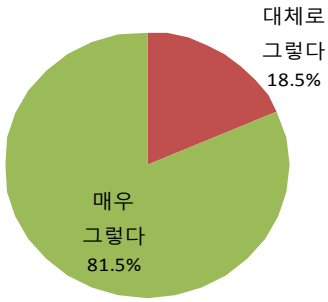
[표17] 치료·교육 시간의 준수

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	59	90.8	65(100.0)
대체로 그렇다	6	9.2	

6) 담당직원의 전문성

담당직원의 치료 교육적 전문성 문항에서는 '매우 그렇다' 81.5%, '대체로 그렇다' 18.5%로 담당직원의 전문성에 대해 '매우 그렇다'로 가장 많이 응답하였다.

[그림7] 담당직원의 전문성



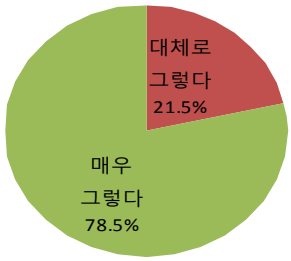
[표18] 담당직원의 전문성

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	53	81.5	65(100.0)
대체로 그렇다	12	18.5	

7) 프로그램의 치료 · 교육 효과정도

조사 대상자의 아동에 대한 치료 효과에 대한 만족도는 '매우 그렇다' 78.5%, '대체로 그렇다' 21.5%로 긍정적인 응답이 나왔다.

[그림8] 치료·교육의 효과



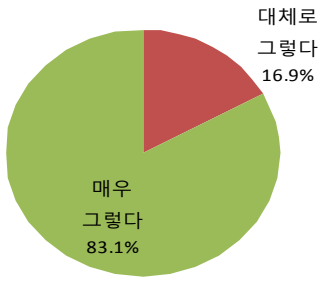
[표19] 치료·교육의 효과

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	51	78.5	65(100.0)
대체로 그렇다	14	21.5	

8) 담당직원에 대한 전반적인 만족

담당직원에 대한 전반적인 만족정도에 관한 문항에서는 '매우 그렇다' 83.1%, '대체로 그렇다' 16.9%로 '매우 그렇다'가 가장 높은 비율을 차지하였다.

[그림9] 직원에 대한 전반적인 만족도



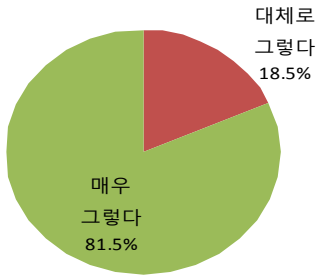
[표20] 직원에 대한 전반적인 만족도

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	54	83.1	65(100.0)
대체로 그렇다	11	16.9	

9) 프로그램에 대한 전반적인 만족정도

프로그램에 대하여 전반적으로 만족하는지에 관한 문항에서는 '매우 그렇다' 83.1%, '대체로 그렇다' 16.9%로 나타나 '매우 그렇다'의 응답이 가장 많았다.

[그림10] 프로그램에 대한 전반적인 만족



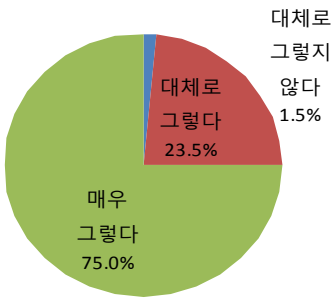
[표21] 프로그램에 대한 전반적인 만족

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	53	81.5	65(100.0)
대체로 그렇다	12	18.5	

10) 프로그램을 이웃에게 추천 의향

이용 프로그램을 이웃에 추천 문항에서는 '매우 그렇다' 81.5%, '대체로 그렇다' 18.5%로 응답해 '매우 그렇다'의 응답이 가장 높게 나타났다.

[그림11] 타인 추천 의향



[표22] 타인 추천 의향

구 분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	48	73.8	65(100.0)
대체로 그렇다	15	23.1	
대체로 그렇지않다	1	1.5	
무응답	1	1.5	

3. 건의사항에 관한 분석

[표23] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 신설건의	중등부 프로그램에 대한 건의	1

건의 사항으로는 중등부 프로그램 증설에 대한 건의사항 1건이 있었다.

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론

사회심리재활팀 프로그램을 이용하고 있는 이용자 65명을 대상으로 만족도조사를 실시하여 65부 회수로 83.3%의 회수율을 나타내었다.
조사대상의 성별은 '남성'이 61.5%, '여성'이 38.5%로 '여성'보다 '남성'이 높게 나타났고, 연령은 '13세-16세 미만'의 이용자가 36.9%, 로 가장 높게 조사되었다.
응답자는 대부분의 학년기 아동 및 청소년 보호자로 '부모'응답이 92.3%로 가장 높게 나타났고 그 밖의 '기타'가 6.2%로 비교적 높은 응답율을 나타내었다.
경제적인 상황은 '비수급 일반가정'이 89.2%로 대부분을 차지하였고 '국민기초생활보장법 수급 가정'이 6.2%로 나타났다.
이용기간은 '1년 미만'이 83.1%, '1년이상-1년 6개월 미만 이용자가' 1.5%, '1년 6개월 이상~2년미만' 15.4%, '1년 미만'의 이용인이 가장 많이 나타났다.
이용인들의 주장애 유형은 '지적장애'가 70.8%, '자폐성장애' 23.1%, '뇌병변장애' 3.1%, '언어장애' 1.5%, '기타'가 1.5%로 '지적장애' 비율이 높게 조사되었다. 또한 장애등급은 '2급' 44.6%, '1급' 27.7%, '3급' 26.2%로 조사되어 많은 수의 이용자들이 중증장애인 이었다.
전반적인 프로그램 만족도에 있어서는 평균 3.7로 높은 만족도를 나타내었다.
교구, 교재의 활용에 있어서는 '매우 그렇다' 80%, '대체로 그렇다' 20%로 나타나 대체적으로 긍정적인 응답을 하여 높은 만족도 결과가 나타났다. 재활에 도움을 주는 정도에서는 '매우 그렇다' 78.5%, '대체로 그렇다' 21.5%로 나타나 교육의 효과가 높게 나타났다.
프로그램 상담을 통한 정보제공 및 만족도에서는 '매우 그렇다' 66.2%, '대체로 그렇다' 33.8%의 만족도를 나타내었고 직원관심과 친절도에서는 '매우 그렇다' 81.5%, '대체로 그렇다' 18.5%로 조사되어 높은 만족도를 보였다.
직원의 사전준비 만족도는 '매우 그렇다' 84.6%, '대체로 그렇다' 15.4%, 직원의 교육시간 준수는 '매우 그렇다' 90.8%, '대체로 그렇다' 9.2%로 긍정적인 응답을 나타내

었다.

직원에 대한 전문성은 ‘매우 그렇다’ 81.5%, ‘대체로 그렇다’ 18.5%로 대부분 ‘매우 그렇다’, ‘대체로 그렇다’의 긍정적인 응답으로 높은 신뢰도를 나타내었다.

직원의 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 83.1%, ‘대체로 그렇다’ 16.9%로 높은 만족도를 나타내었고, 프로그램에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 81.5%, ‘대체로 그렇다’ 18.5%로 응답하였고 타인에 추천의향은 ‘매우 그렇다’ 73.8%, ‘대체로 그렇다’ 23.1%로 타인 추천의사를 나타내 보였다.

2. 제언

2012년과 비교하여 전반적인 만족도 점수가 소폭 향상되었고 ‘대체로 그렇지 않다’의 항목이 축소된 부분에 주목할 만 하다. 전반적으로 양호한 만족도를 보이고 있으며 직원의 신뢰도 및 전문성, 프로그램에 대한 준비성과 시간 준수 등 직원만족도 부분의 만족도가 높게 나타났다.

전문강사를 활용한 대그룹 프로그램의 활성화로 인하여 전문성 및 프로그램 관리능력은 강화 되었으며 세부적인 상담 및 개별적인 이용인의 재활접근은 다소 부족함을 느꼈다. 이를 보완하기 위하여 사업별 이용인원을 조정할 계획에 있다. 따라서, 프로그램 목적에 맞는 사업 운영을 할 수 있도록 하며 이용인의 개별적 목적에 맞는 사업 전개 및 강사관리, 보호자 상담을 강화하여 실시하도록 하겠다.

사회심리재활팀

-남동대학-

Ⅰ. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2013 이용인 만족도조사’는 2013년 7월 현재 남동대학을 이용하고 있는 이용인 및 부모 16명을 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다.
설문지는 담당 사회복지사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 16부의 설문지를 배포하여 16부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	사회심리재활팀
설문지 배부	16부
설문지 회수	16부
회 수 율	100%

2. 조사 기간

■ 조사 기간 : 2013년 7월 15일 ~ 7월 19일 / 총 5일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

남동대학 대상 설문지는 총 23개의 문항으로 이용인의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용인의 일반적인 사항에 관한 질문이 7문항, 환경여건 및 각 학과목별 프로그램 만족도 11문항, 담당자에 대한 만족도 4문항, 건의사항 1문항으로 구성되었다.

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/ 거주지역/응답자와의 관계	7
프로그램에 대한 만족도	환경조성/교육과정만족도/재활도움정도/전반적만족도	11
직원에 대한 만족도	욕구충족/전문성/친절도/전반적만족도	4
건의사항	건의사항	1

[표3]에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 프로그램 및 전반적인 만족도를 나타내는 15문항의 신뢰도 α값이 .925로 신뢰 있는 문항으로 검증되었다.

[표3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 및 직원의 전반적인 만족도	.925	8~22문항	15

Ⅱ. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

이용인의 성별 분포는 '남성'이 68.8%, '여성' 31.2%로 '남성'이 '여성'에 비해 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남성	11	68.8
여성	5	31.2
계	16	100.0

② 연령

이용인의 연령은 '19세' 12.5%, '20세' 43.8%, '21세' 37.5%, '22세' 6.2%로, '20세'가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
19세	2	12.5
20세	7	43.8
21세	6	37.5
22세	1	6.2
계	16	100.0

③ 경제수준

이용인 가정의 경제적 수준을 살펴보면 '국민기초생활보장법 수급자' 100%로 이용인의 전체가 비수급자 인 것으로 나타났다.

[표6] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자	16	100.0
계	16	100.0

④ 거주지역

이용인의 거주지 분포는 '남동구' 56.3%, '부평구' 25%, '남구' 12.5%, '동구' 6.2% 순으로 나타났다. 이를 통해 이용인의 거주지가 남동구를 비롯하여 인천 전 영역으로 분포되어 있음을 알 수 있다.

[표7] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남구	2	12.5
남동구	9	56.3
동구	1	6.2
부평구	4	25.0
계	16	100.0

⑤ 이용인과의 관계

이용인과 설문 응답자와의 관계는 '부모' 68.8%, '본인' 31.2% 순으로 나타났다.

[표8] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	5	31.2
부모	11	68.8
계	16	100.0

2) 장애관련 특성

① 주장애 유형

이용인의 장애 유형을 살펴보면 '지적장애' 93.8%, '자폐성장애' 6.2% 순으로 나타났다.

[표9] 주장애 유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지적장애	15	93.8
자폐성장애	1	6.2
계	16	100.0

② 장애등급

장애 등급은 '2급' 56.2%로 높은 빈도를 나타내었고 그 다음으로는 '3급' 43.8%로 나타났다. 2012년도 결과와 비교하여 2급 장애인 비율이 21.2% 상승하였고 이를 통해 남동대학 이용인의 장애등급이 점차적으로 상향되고 있음을 알 수 있다.

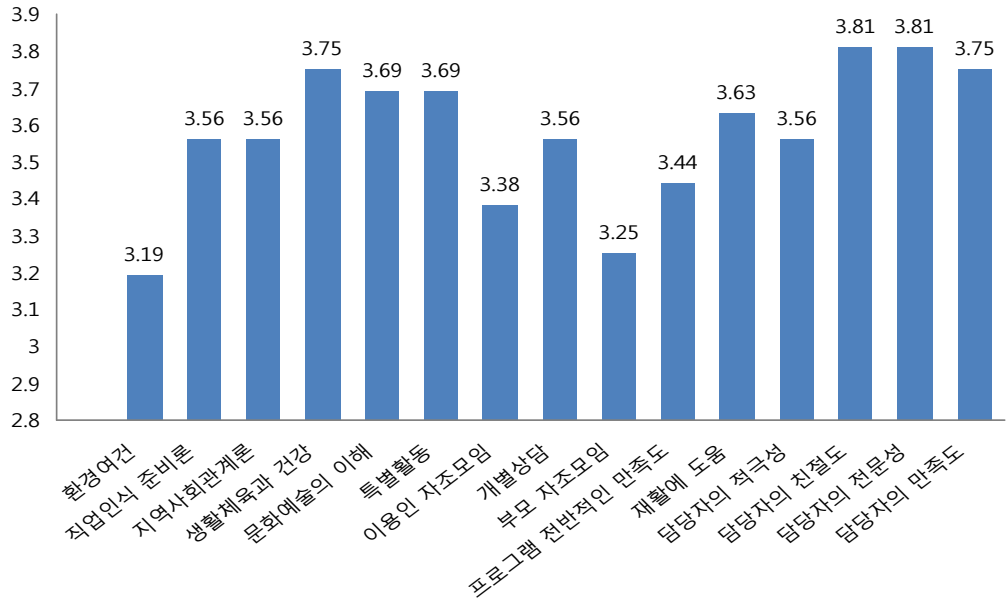
[표10] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
2급	9	56.2
3급	7	43.8
계	16	100.0

2. 만족도 조사 결과

남동대학의 만족도는 총15개의 문항으로 조사하였으며 전체만족도 평균값이 3.58으로 높게 나타났다. 문항별 평균 만족도 값은 [그림1]과 같다.

[그림1] 만족도 평균



[표11] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
환경여건	3.19	.544	16	2	4
직업인식 및 준비론	3.56	.512	16	3	4
지역사회관계론	3.56	.629	16	2	4
생활체육과 건강	3.75	.447	16	3	4
문화예술의 이해	3.69	.479	16	3	4
특별활동	3.69	.479	16	3	4
이용인 자조모임	3.38	.500	16	3	4
개별상담	3.56	.629	16	2	4
부모 자조모임	3.25	.683	16	2	4
프로그램 전반적인 만족도	3.44	.512	16	3	4
재활에 도움	3.63	.500	16	3	4
담당자의 적극성	3.56	.629	16	2	4
담당자의 친절도	3.81	.403	16	3	4
담당자의 전문성	3.81	.403	16	3	4
담당자의 만족도	3.75	.447	16	3	4

1) 설립목적에 맞는 환경여건에 대한 만족도

‘남동대학의 설립목적에 필요한 환경여건이 갖추어졌다고 생각하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 25%, ‘대체로 그렇다’ 68.8%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6.2%로 응답자의 만족도가 비교적 높은 것으로 조사되었다.

[그림2] 환경여건

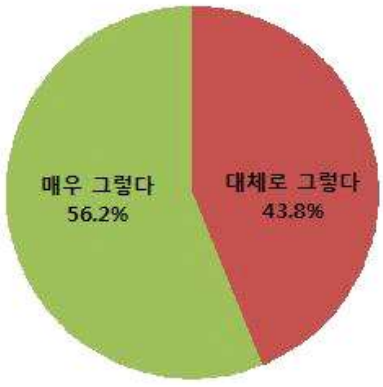
[표12] 환경여건

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	25.0	16(100.0)
대체로 그렇다	11	68.8	
대체로 그렇지 않다	1	6.2	

2) 직업인식 및 준비론에 대한 만족도

‘직업인식 및 준비론에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 56.2%, ‘대체로 그렇다’ 43.8%로 ‘직업인식 및 준비론’ 교과에 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림3] 직업인식 및 준비론



[표13] 직업인식 및 준비론

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	9	56.2	16(100.0)
대체로 그렇다	7	43.8	

3) 지역사회관계론에 대한 만족도

'지역사회관계론에 대해서 만족하십니까?'라는 질문에 '매우 그렇다' 62.5%, '대체로 그렇다' 31.3%, '대체로 그렇지 않다' 6.2%로 응답자의 93.8%가 '지역사회관계론' 교과에 만족하다는 긍정적인 응답을 하였다.

[그림4] 지역사회관계론

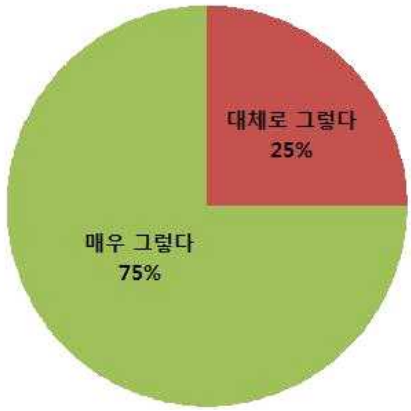
[표14] 지역사회관계론

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	62.5	16(100.0)
대체로 그렇다	5	31.3	
대체로 그렇지 않다	1	6.2	

4) 생활체육과 건강에 대한 만족도

‘생활체육과 건강에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇다’ 25%로 조사되어 ‘생활체육과 건강’ 교과에 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림5] 생활체육과 건강



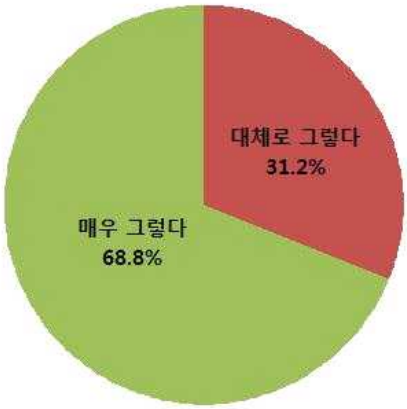
[표15] 생활체육과 건강

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	12	75.0	16(100.0)
대체로 그렇다	4	25.0	

5) 문화예술의 이해에 대한 만족도

‘문화예술의 이해에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 68.8%, ‘대체로 그렇다’ 31.2%로 조사되어 ‘문화예술의 이해’ 교과에 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림6] 문화예술의 이해



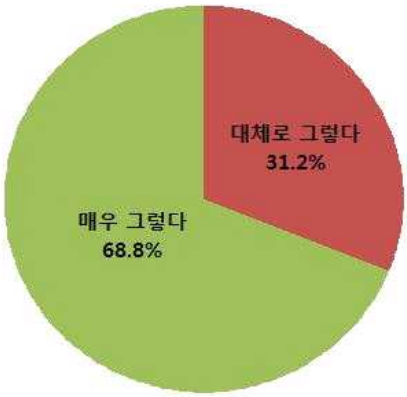
[표16] 문화예술의 이해

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	68.8	16(100.0)
대체로 그렇다	5	31.2	

6) 특별활동에 대한 만족도

‘특별활동에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 68.8%, ‘대체로 그렇다’ 31.2%로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림7] 특별활동



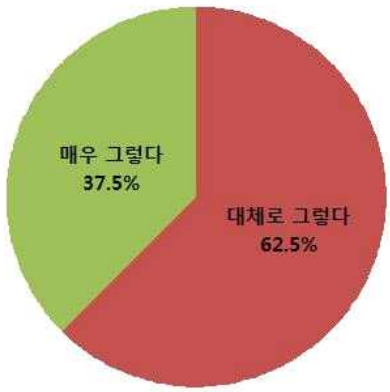
[표17] 특별활동

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	11	68.8	16(100.0)
대체로 그렇다	5	31.2	

7) 이용인 자조모임에 대한 만족도

‘이용인 자조모임에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 37.5%, ‘대체로 그렇다’ 62.5%로 ‘이용인 자조모임’에 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림8] 이용인 자조모임



[표18] 이용인 자조모임

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	37.5	16(100.0)
대체로 그렇다	10	62.5	

8) 개별상담에 대한 만족도

‘개별상담에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 31.3%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6.2%로 응답자의 93.8%가 ‘개별상담’에 만족하다는 긍정적인 응답을 하였다.

[그림9] 개별상담

[표19] 개별상담

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	62.5	16(100.0)
대체로 그렇다	5	31.3	
대체로 그렇지 않다	1	6.2	

9) 부모 자조모임에 대한 만족도

‘부모 자조모임에 대해서 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 37.5%, ‘대체로 그렇다’ 50%, ‘대체로 그렇지 않다’ 12.5%로 전반적으로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림10] 부모 자조모임

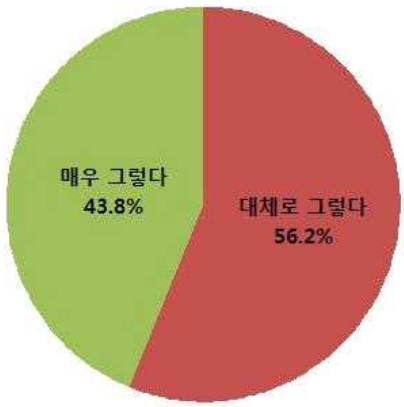
[표20] 부모 자조모임

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	37.5	16(100.0)
대체로 그렇다	8	50.0	
대체로 그렇지 않다	2	12.5	

10) 전반적 만족도

‘남동대학 프로그램에 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 43.8%, ‘대체로 그렇다’ 56.2%로 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

[그림11] 전반적 만족도



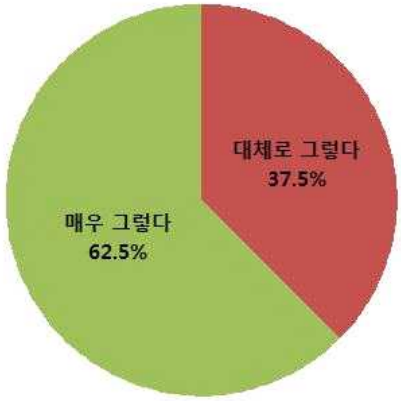
[표21] 전반적 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	7	43.8	16(100.0)
대체로 그렇다	9	56.2	

11) 재활에 도움정도

‘남동대학 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 나타났다. 이를 통해 응답자 전원이 ‘남동대학 프로그램이 재활에 도움이 되고 있다’고 인식함을 알 수 있다.

[그림12] 재활에 도움정도



[표22] 재활에 도움정도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	62.5	16(100.0)
대체로 그렇다	6	37.5	

12) 담당자의 적극성에 대한 만족도

‘남동대학 담당교사는 이용인 및 보호자의 욕구를 충족시키기 위해 적극적으로 노력합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 31.3%, ‘대체 로 그렇지 않다’ 6.2% 순으로 나타났다.

[그림13] 담당자의 적극성

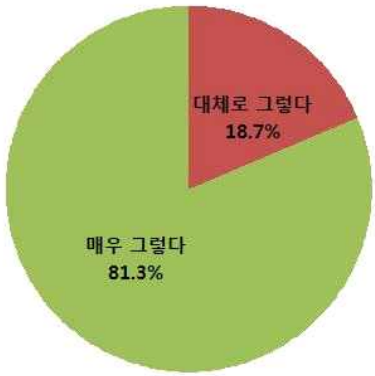
[표23] 담당자의 적극성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	10	62.5	16(100.0)
대체로 그렇다	5	31.3	
대체로 그렇지 않다	1	6.2	

13) 담당자의 친절도에 대한 만족도

‘남동대학 담당교사는 이용인 및 보호자에게 관심을 가지고 친절하게 대하고 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 81.3%, ‘대체로 그렇다’ 18.7%로 전반적으로 높은 만족도를 나타내었다.

[그림14] 담당자의 친절도



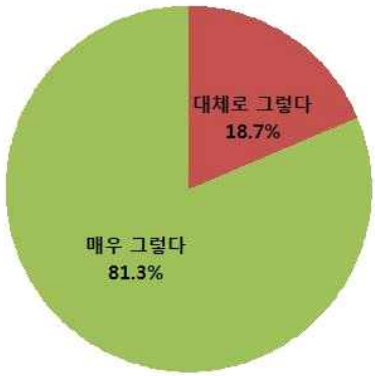
[표24] 담당자의 친절도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	81.3	16(100.0)
대체로 그렇다	3	18.7	

14) 담당자의 전문지식에 대한 만족도

‘남동대학 담당교사는 맡은 업무에 필요한 전문지식과 기술을 갖추고 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 81.3%, ‘대체로 그렇다’ 18.7%로 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

[그림15] 담당자의 전문지식



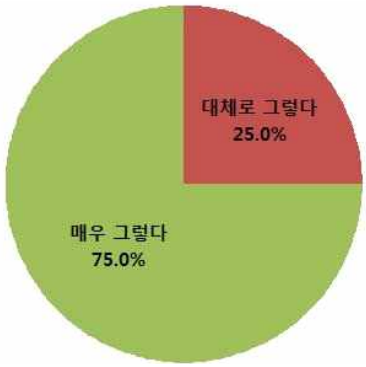
[표25] 담당자의 전문지식

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	13	81.3	16(100.0)
대체로 그렇다	3	18.7	

15) 담당자의 전반적인 만족도

‘남동대학 담당교사에 대하여 전반적으로 만족합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇다’ 25%로 긍정적인 응답 결과가 나타났다. 전년도 대비하여 ‘매우 그렇다’의 응답이 10%로 향상되어 담당자에 대해 만족함을 알 수 있다.

[그림16] 담당자의 만족도



[표26] 담당자의 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	14	75.0	16(100.0)
대체로 그렇다	2	25.0	

3. 건의사항에 관한 분석

[표27] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
교육기회 확대	바리스타 수업 시수 확대	1
	직업재활 실습 시수 확대	1
	점심시간을 활용한 레크레이션 시수 확대	1
교육환경 개선	바리스타 실습 장소 마련	2

‘바리스타 수업 시수 및 직업재활 시수 확대 운영’과 ‘바리스타 실습 장소 마련’, ‘점심시간을 활용한 레크레이션 시수 확대’에 관한 의견이 있었다. 전반적인 건의사항이 이용인의 직업전문능력 향상에 관한 내용으로 실무중심의 직업교육에 대한 욕구가 있음을 알 수 있다.

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론

남동대학을 이용인 16명을 대상으로 만족도 결과를 실시하였으며 16부 회수로 100% 회수율을 나타내었다. 회수된 설문지는 SPSS17.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였다.

설문지는 이용인의 일반적 사항 7문항, 프로그램에 대한 만족도 11문항, 직원에 대한 만족도 4문항, 건의사항 1문항으로 구성하였다.

남동대학 이용인의 인구사회학적 특성을 살펴보면 '남성' 68.8%, '여성' 31.2%로 남성이 높은 비율을 차지하고 있으며 연령은 '20세' 43.8%, '21세' 37.5%, '19세' 12.5%, '22세' 6.2% 순으로 나타났다. 경제수준은 '비수급자' 100%로 조사되었으며 거주 지역은 '남동구' 56.3%, '부평구' 25%, '남구' 12.5%, '동구' 6.2%로 이용인 거주지가 남동구를 비롯하여 인천 전 영역으로 분포되어 있음을 확인 할 수 있었다. 이용인과 응답자의 관계는 '부모' 68.8%, '본인' 31.2%로 본 만족도 조사 결과가 학부모의 의견이 적극 반영된 결과라고 볼 수 있다.

남동대학 이용인의 장애 유형은 '지적장애' 93.8%, '자폐성장애' 6.2%로 조사되었으며 장애등급은 '2급' 56.2%, '3급' 43.8%로 점차적으로 이용인의 장애등급이 상향되고 있음을 알 수 있었다.

남동대학 설립목적에 맞는 환경여건에 관한 만족도에서는 '매우 그렇다' 25%, '대체로 그렇다' 68.8%, '대체로 그렇지 않다' 6.2%로 비교적 높은 만족도를 나타내었다.

남동대학 교육과정에 관한 만족도 조사 결과를 살펴보면 직업인식 및 준비론 교과의 만족도는 '매우 그렇다' 56.2%, '대체로 그렇다' 43.8%로 나타났으며 지역사회관계론 교과의 만족도는 '매우 그렇다' 62.5%, '대체로 그렇다' 31.3%, '대체로 그렇지 않다' 6.2% 순으로 조사되었다. 생활체육과 건강 교과의 만족도는 '매우 그렇다' 75%, '대체로 그렇다' 25%로 나타났으며 문화예술의 이해 교과와 특별활동은 각 '매우 그렇다' 68.8%, '대체로 그렇다' 31.2%로 조사되었다. 이용인 자조모임은 '매우 그렇다' 37.5%, '대체로 그렇다' 62.5%로 만족도가 나타났으며 개별상담은 '매우 그렇다' 62.5%, '대체로 그렇다' 31.3%, '대체로 그렇지 않다' 6.2% 순으로 조사되었다.

남동대학 부모 자조모임의 만족도 결과는 '매우 그렇다' 37.5%, '대체로 그렇다' 50%, '대체로 그렇지 않다' 12.5%로 나타났다.

남동대학 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 43.7%, ‘대체로 그렇다’ 56.2%로 조사되었다. 재활의 도움정도에 대한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 37.5%로 2012년도 결과와 비교해보면 ‘매우 그렇다’ 의견이 7.5% 향상되어 비교적 높은 만족도를 보였다.

남동대학 직원에 관한 만족도 조사 결과를 살펴보면 적극성에 관한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 62.5%, ‘대체로 그렇다’ 31.3%, ‘대체로 그렇지 않다’ 6.2%순으로 조사되었으며 친절도와 전문지식에 관한 만족도는 ‘매우 그렇다’ 81.3%, ‘대체로 그렇다’ 18.7%로 동일한 응답 결과가 나타났다. 담당자에 대한 전반적인 만족도는 ‘매우 그렇다’ 75%, ‘대체로 그렇다’ 25%로 긍정적인 응답 결과가 나타났다.

2. 제언

2013년 상반기 만족도 조사 결과, 전반적으로 전년도와 유사한 결과를 보였으나 그중 담당자에 대한 전반적인 만족도의 ‘매우 그렇다’ 응답율이 65%에서 75%로 10%의 높은 향상도를 보였다. 이는 2012년에 담당자가 3개월 이하로 단기 근속한 반면 2013년에는 담당자가 6개월 이상 근속함에 따라 사업에 대한 안정성이 확보되어 나타난 결과로 사료된다.
건의사항을 통해 ‘이용인의 직업전문능력향상을 위한 실무중심의 직업교육 참여’에 대한 욕구가 파악되었다. 이에, 남동대학은 바리스타양성교육 확대 및 서비스 실무교육을 위한 직업훈련실 마련을 통해 이용인에게 보다 전문적인 직업훈련 참여의 기회를 제공함을 물론, 문화·여가 프로그램에만 편중 된 장애인 평생교육프로그램에서 벗어나 보다 다양성을 추구하는 장애인평생교육프로그램을 운영할 계획이다.

사회심리재활팀

-남동아카데미-

Ⅰ. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

본 팀에서는 2013년 7월 현재 남동아카데미를 이용하고 있는 이용인의 부모 11명을 대상으로 이용인 만족도 조사를 실시하였다.
설문지는 담당 사회복지사가 직접 배포하였고, 설문지 회수함에 응답자가 직접 설문지를 넣는 간접 수거방식으로 취합하였다. 회수율은 아래의 [표1]과 같이 총 11부의 설문지를 배포하여 11부를 회수하였다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	사회심리재활팀
남동아카데미 회수	11부
회 수 율	100%

2. 조사 기간

■ 조 사 기 간 : 2013년 7월 15일~ 7월 26일 / 총 10일간

3. 설문내용 및 문항 구성

남동아카데미 설문지는 총 24개의 문항으로 이용인의 성별, 연령, 주거유형, 장애등급 등 이용인의 일반적인 사항에 관한 질문이 7문항, 환경여건 및 각 학과목별 프로그램 만족도 12문항, 담당자에 대한 만족도에 대한 만족도 4문항, 타인 추천의향 1문항으로 구성되었다

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	성별/연령/주장애유형/장애등급/경제수준/ 거주지역/응답자와의 관계	7
프로그램에 대한 만족도	환경조성/과목별만족도/재활도움정도	11
직원에 대한 만족도	욕구충족/전문성/강사친절도	3
전반적인 만족도	프로그램 전반적만족/담당자 전반적만족/추천의사	3

Ⅱ. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

조사대상의 성별 분포는 '남성'이 63.6%(7명), '여' 36.4%(4명)로 '남성'이 '여성'에 비해 27.2% 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남성	7	63.6
여성	4	36.4
계	11	100.0

② 연령

조사대상 연령 분포는 '22세','24'세, '25'세, '28'세, '30'세 각 9.1%(1명), '23세'가 54.5(6명)으로 조사되어 '23'세가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표5] 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
22세	1	9.1
23세	6	54.5
24세	1	9.1
25세	1	9.1
28세	1	9.1
30세	1	9.1
계	11	100.0

③ 이용인과의 관계

설문 응답자에 관한 설문 분석 결과 응답을 해준 응답자는 본 프로그램 이용인의 '부모' 100.0%(11명)로 대부분의 모든 응답을 부모가 대신 하였다.

[표6] 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
부모	11	100.0
계	11	100.0

④ 경제수준

본 프로그램 이용인의 가정의 경제력 정도는 '비수급자(일반)' 100%(11명)로 '비수급자(일반) 가정의 이용인이 대부분 이었다.

[표7] 수급여부

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자(일반)	11	100
계	11	100.0

⑤ 거주지역

조사대상의 거주지 분포는 '인천 남동구'가 54.5%(6명)로 가장 높게 나타났고, '인천 남구'와 '경기도 시흥'이 각 18.2%(2명), '연수구'가 9.1%(1명)로 나타나 '인천시 남동구' 지역에 이용인 거주분포가 가장 높게 나타났다.

[표8] 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	6	54.5
남구	2	18.2
부천,시흥	2	18.2
연수구	1	9.1
계	11	100.0

2) 장애관련 특성

① 주장애유형

조사대상자의 장애 유형은 '지적장애', '지체장애', '자폐성장애'가 각 27.3%(3명)로 높은 비중을 차지하였고, '뇌병변장애', '언어장애'가 각 9.1%(1명)으로 나타났다.

[표9] 주장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
지적장애	3	27.3
자폐성장애	3	27.3
지체장애	3	27.3
언어장애	1	9.1
뇌병변장애	1	9.1
계	11	100.0

② 장애등급

조사대상자의 장애 등급 분포는 '2급'이 54.5%(7명)로 높은 빈도를 나타내었고, '1급' 27.3%(3명), '3급' 18.2%(2명)로 나타났다.

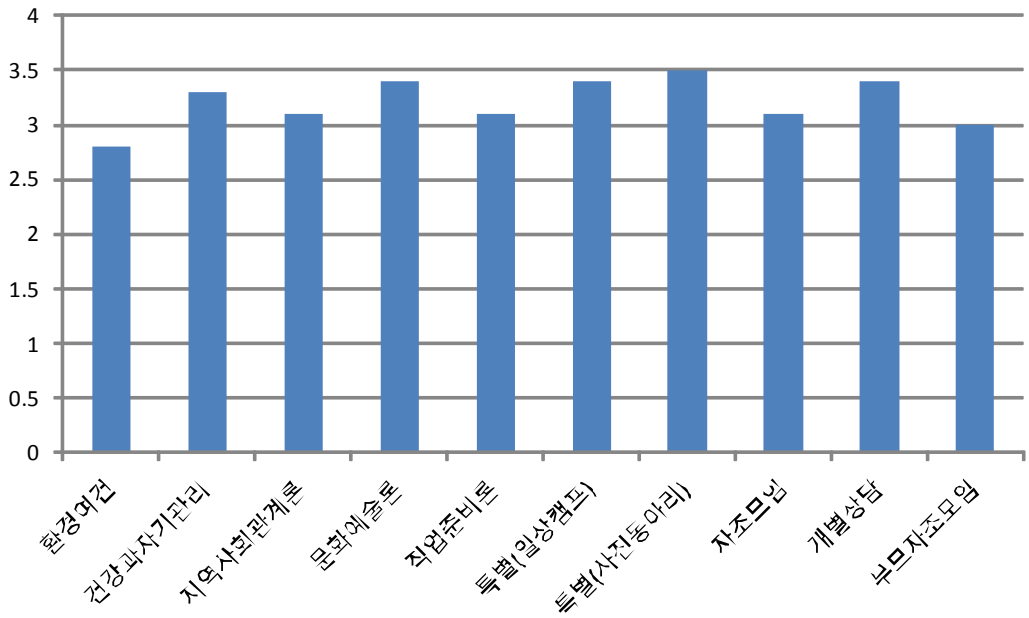
[표10] 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
2급	6	54.5
1급	3	27.3
3급	2	18.2
계	11	100.0

2. 만족도 조사 결과

남동아카데미의 만족도는 총 24개의 문항을 4점 척도로 조사하였으며 전체만족도 평균값 3.34로 비교적 높게 나타났다.

[그림1] 만족도 평균



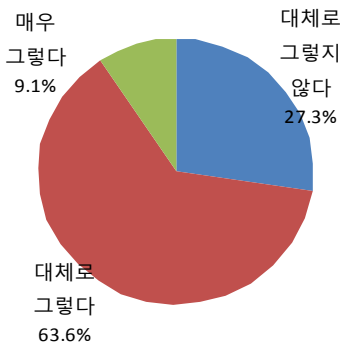
[표11] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
환경여건	2.8	.603	11	2	4
건강과 자기관리론	3.3	.504	11	3	4
지역사회관계론	3.1	.603	11	2	4
문화예술론	3.4	.522	11	3	4
직업준비론	3.1	.873	11	2	4
특별활동(일상생활캠프)	3.4	.687	11	2	4
특별활동(사진동아리)	3.5	.522	11	3	4
이용인 자조모임	3.1	.404	11	3	4
개별상담	3.4	.522	11	3	4
부모자조모임	3.0	.632	11	2	4
전반적인 만족	3.4	.522	11	3	4
삶의 질 향상	3.2	.646	11	2	4
보호자의 욕구충족	3.4	.522	11	3	4
직원의 친절성	3.7	.467	11	3	4
직원의 전문지식	3.7	.467	11	3	4
전반적인 직원 만족	3.7	.467	11	3	4
프로그램 추천의향	3.7	.467	11	3	4

1) 환경여건에 대한 만족도

남동아카데미의 환경여건을 묻는 설문 분석결과 '매우 그렇다' 9.1%(1명), '대체로 그렇다' 63.6%(7명), '대체로 그렇지 않다' 27.3%(3명)로 나타났다.

[그림2] 환경여건



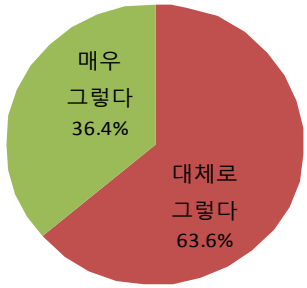
[표12] 환경여건

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	1	9.1	11(100.0)
대체로 그렇다	7	63.6	
대체로 그렇지않다	3	27.3	

2) 건강과 자기관리론

건강과 자기관리론 교과의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 54.4%(6명), '대체로 그렇다' 36.4%(4명), '대체로 그렇지않다' 9.1%(1명)으로 나타났다. 조사결과 건강과 자기관리론 수업에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 분석된다.

[그림3] 건강과 자기관리론



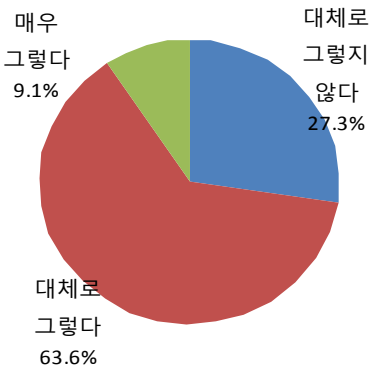
[표13] 건강과 자기관리론

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	36.4	11(100.0)
대체로 그렇다	7	63.6	

3) 지역사회관계론

지역사회관계론 교과의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 27.3%(3명), '대체로 그렇다' 63.6%(7명), '대체로 그렇지 않다' 9.1%(1명) 만족도를 나타내었다. 지역사회 시설이용, 대중교통이용훈련, 금전관리훈련 등의 지역사회관계론 수업에 대체적으로 만족하고 있는 것으로 분석된다.

[그림4] 지역사회관계론



[표14] 지역사회관계론

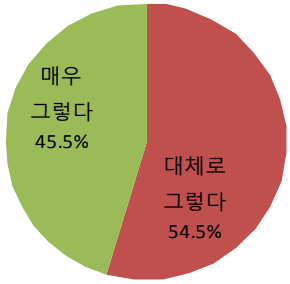
구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	3	27.3	11(100.0)
대체로 그렇다	7	63.6	
대체로 그렇지않다	1	9.1	

4) 문화예술론

문화예술론 교과의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 45.5%(5명), '대체로 그렇다' 54.5%(6명)의 만족도를 나타내었다.

전반적으로 문화예술론 교과에 대해 만족하는 것을 알 수 있다. 그러나 소수의 의견이지만 문화예술론 교과에 만족하지 못하는 이용인과 학부모가 있어 향후 다양한 문화예술 프로그램의 개발 및 문화예술 교과목 선택과 수강의 폭을 넓히는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

[그림5] 문화예술론



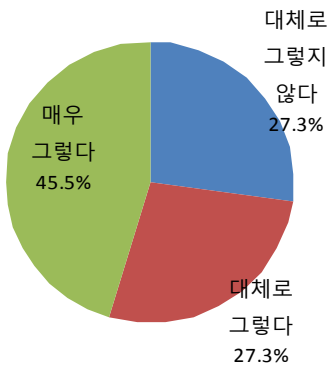
[표15] 문화예술론

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	45.5	11(100.0)
대체로 그렇다	6	54.5	

5) 직업준비론

직업준비론 교과의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다'45.5(5명), '대체로 그렇다'와 '대체로 그렇지 않다' 각 27.3%(3명)의 만족도를 나타내었다.

[그림6] 직업준비론



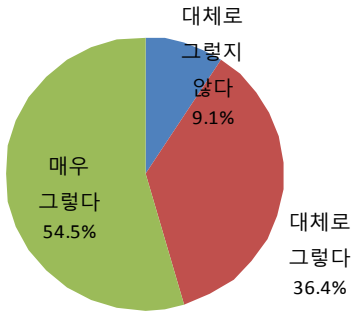
[표16]직업준비론

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	45.5	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	
대체로 그렇지 않다	3	27.3	

6) 특별활동(일상생활캠프)

특별활동(일상생활캠프)의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 54.5%(6명), '대체로 그렇다' 36.4%(4명), '대체로 그렇지않다' 9.1%(1명)의 만족도를 나타내었다.

[그림7] 특별활동



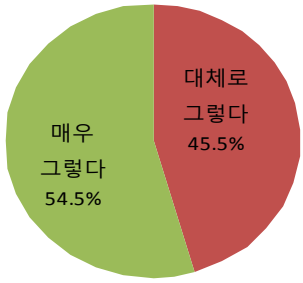
[표17] 특별활동(일상생활캠프)

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	54.5	11(100.0)
대체로 그렇다	4	36.4	
대체로 그렇지않다	1	9.1	

7) 이용인 자조모임

이용인 자조모임의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 54.5%(6명), '대체로 그렇다' 45.5%(5명)로 응답함으로써 이용인 자조모임에 대하여 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.

[그림8] 이용인 자조모임



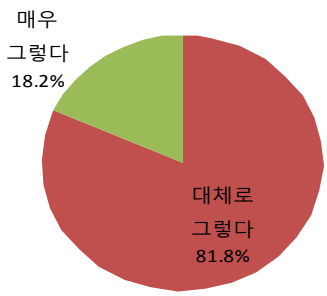
[표18] 이용인 자조모임

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	6	54.5	11(100.0)
대체로 그렇다	5	45.5	

8) 이용인 자조모임

이용인 자조모임의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 18.2%(2명), '대체로 그렇다' 81.8%(9명)로 응답함으로써 이용인 자조모임에 대하여 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.

[그림8] 이용인 자조모임



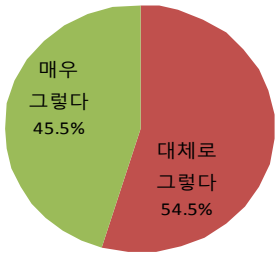
[표18] 이용인 자조모임

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	18.2	11(100.0)
대체로 그렇다	9	81.8	

9) 개별상담

개별상담의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 45.5%(5명), '대체로 그렇다' 54.5%(6명)의 만족도를 나타내었다.

[그림9] 개별상담



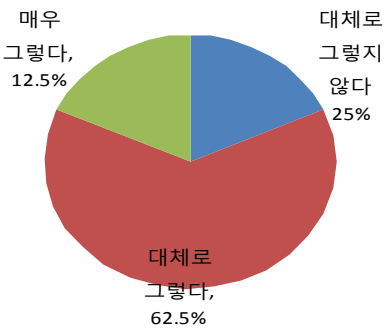
[표19] 개별상담

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	45.5	11(100.0)
대체로 그렇다	6	54.5	

10) 부모자조모임

부모자조모임의 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 18.2%(2명), '대체로 그렇다'63.6%(7명), '대체로그렇지않다' 18.2%(2명)의 만족도를 나타내었다.

[그림10] 부모자조모임



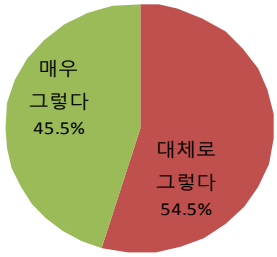
[표20] 부모자조모임

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	2	18.2	11(100.0)
대체로 그렇다	7	63.6	
대체로 그렇지 않다	2	18.2	

11) 남동아카데미 프로그램의 전반적인 만족

남동아카데미 프로그램의 전반적인 만족을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 45.5%(5명), '대체로 그렇다' 54.5%(6명)의 만족도를 나타냈다. 이는 현재 진행되는 있는 남동아카데미 프로그램에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림11] 남동아카데미 프로그램의 전반적인 만족



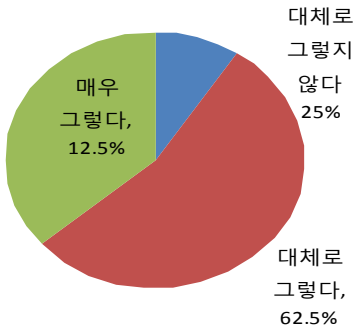
[표21] 남동아카데미 프로그램의 전반적인 만족

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	45.5	11(100.0)
대체로 그렇다	6	54.5	

12) 남동아카데미 프로그램 이용을 통한 삶의 질 향상

남동아카데미 프로그램 이용을 통한 삶의 질 향상을 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 36.4%(4명), '대체로 그렇다' 54.5%(6명), '대체로 그렇지않다'9.1%(1명)의 만족도를 나타내었다.

[그림12] 남동아카데미 프로그램 이용을 통한 삶의 질 향상



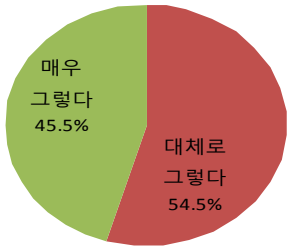
[표22] 남동아카데미 프로그램 이용을 통한 삶의 질 향상

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	4	36.4	11(100.0)
대체로 그렇다	6	54.5	
대체로 그렇지않다	1	9.1	

13) 직원의 적극성

남동아카데미 담당자의 적극성에 대한 만족을 묻는 문항에 '매우 그렇다' 45.5%(5명), '대체로 그렇다' 54.5%(6명)으로 조사되어 직원의 적극성에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 분석된다.

[그림13] 직원의 적극성



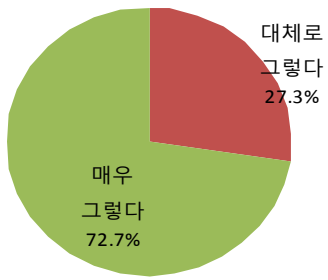
[표23] 직원의 적극성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	5	45.5	11(100.0)
대체로 그렇다	6	54.5	

14) 직원의 친절성

직원의 친절성에 대한 만족을 묻는 문항에는 '매우 그렇다' 72.7%(8명), '대체로 그렇다' 27.3%(3명)로 직원의 친절성에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

[그림14] 직원의 친절성



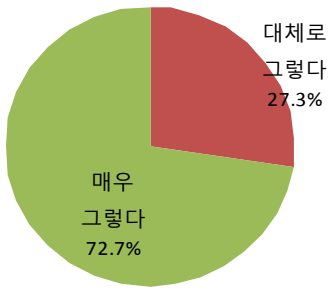
[표24] 직원의 친절성

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	72.7	11(100.0)
대체로 그렇다	3	23.7	

15) 직원의 전문지식 및 기술

담당직원의 전문지식 및 기술에 대한 만족도를 묻는 문항에는 '매우 그렇다' 72.7%(8명), '대체로 그렇다' 27.3%(3명)로 직원의 전문지식 및 기술 보유에 대해 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타난다.

[그림15] 직원의 전문지식 및 기술



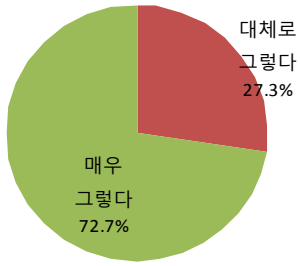
[표25] 직원의 전문지식 및 기술

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	72.7	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	

16) 직원에 대한 전반적인 만족도

직원에 대한 전반적인 만족도를 묻는 문항에서는 '매우 그렇다' 72.7%(8명), '대체로 그렇다' 27.3%(3명)으로 응답자는 남동아카데미 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

[그림16] 직원에 대한 전반적인 만족도



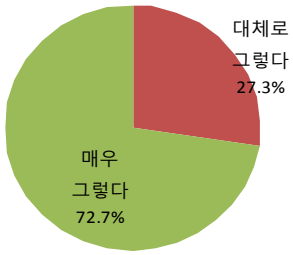
[표26] 직원에 대한 전반적인 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	72.7	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	

17) 남동아카데미 추천의향

남동아카데미 프로그램 추천의향을 묻는 문항에 응답자는 '매우 그렇다' 72.7%(8명), '대체로 그렇다' 27.3(3명)로 응답하였다. 이는 응답자의 대부분이 타인에게 본 프로그램을 긍정적으로 추천할 수 있음을 나타냄과 동시에 응답자가 남동아카데미 프로그램에 전반적으로 만족하고 있다는 것을 미루어 짐작할 수 있다.

[그림17] 남동아카데미 추천의향



[표27] 남동아카데미 추천의향

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 그렇다	8	72.7	11(100.0)
대체로 그렇다	3	27.3	

3. 건의사항에 관한 분석

[표28] 건의사항 조사표

관련부분	세부내용	건수
프로그램 내용에 대한 건의	건강관리, 보건, 직업교육, 경제수업강화	4

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 결론

남동아카데미를 이용하고 있는 이용인 11명 대상으로 만족도 결과를 실시하여 11부 회수로 100% 회수율을 나타내었다. 회수된 설문지는 SPSS12.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였다.

본 조사는 이용인의 일반적인 사항을 알아보는 7문항, 프로그램 만족도에 대한 11문항, 직원만족에 대한 3문항, 프로그램 및 직원의 전반적인 만족도에 대한 3문항으로 구성되어 있다.

이 응답의 구성은 이용인들이 직접 문항을 이해함에 어려움이 있어 이용인의 보호자가 표기한 것으로 학부모의 의견이 적극 반영된 결과라고 볼 수 있다.

조사대상자의 성별은 '남성'이 63.6%(7명), '여' 36.4%(4명)로 '남성'이 '여성'에 비해 남성이 많은 것으로 나타났고, 연령 분포는 '23세' 54.5%(6명), '22세, 24세, '25세', '28세', '30세'가 각 7.7%(각 1명)로 '23세'가 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 응답자는 본 프로그램 이용인의 '부모' 100.0%(13명)로 대부분의 모든 응답을 부모가 대신 하였다.

남동아카데미 이용인의 경제수준은 '비수급자(일반)' 90.9%(10명), '국민기초생활보장법 수급자'는 9.1%(1명)로 '비수급자(일반) 가정의 이용인이 대부분이고, 거주지 분포는 '인천 남동구'가 54.5%(6명)로 가장 높게 나타났으며 '인천 남구'와 '부천,시흥'이 18.2%(2명)로 나타나 '인천시 남동구' 지역에 이용인 거주분포가 가장 높은 것을 볼 수 있다.

남동아카데미 이용인의 장애 유형은 '지적장애', '지체장애', '자폐성장애'가 각 27.3%(3명)로 높은 비중을 차지하였고 '뇌병변장애', '언어장애', 9.1%(1명), 장애등급은 '2급'이 54.5%(6명)로 높은 빈도를 나타났고 '1급' 27.3%(3명), '3급' 18.2%(2명)로 나타났다.

남동아카데미의 환경여건에 대한 만족도는 '매우 그렇다' 9.1%(1명), '대체로 그렇다' 63.6%(7명), '대체로 그렇지 않다' 27.3%(3명)으로 나타났다. 남동아카데미 교과에 관련된 수업에 대한 만족도 조사 결과 건강과 자기관리론 교과의 만족도에 관한 문항에는 '매우 그렇다' 36.4%(4명), '대체로 그렇다' 63.6%(7명)로 나타났고, 지역사회관계론 교과의 만족도에 관한 문항에는 '매우 그렇다' 27.3%(3명), '대체로 그렇다' 63.6%(7명)의 만족도를 나타내었고, '대체로 그렇지 않다' 9.1%(1명)으로 응답하였다. 문화예술론 교과의 만족도에 관한 문항에는 '매우 그렇다' 45.5%(5명),

‘대체로 그렇다’ 54.5%(6명)의 만족도를 보였고, 직업준비론 교과의 만족도에 관한 문항에는 ‘매우 그렇다’45.5%(5명), ‘대체로 그렇다’ 36.4%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’ 36.4%(3명)의 만족도를 나타내었다.

특별활동(일상생활캠프) 만족도는 ‘매우 그렇다’ 54.5%(6명), ‘대체로 그렇다’ 36.4%(4명), ‘대체로 그렇지않다’ 9.1%(1명)의 만족도의 보였고, 특별활동(사진동아리)의 만족도는 ‘매우 그렇다’ 54.5%(6명), ‘대체로 그렇다’ 45.5%(5명)로 나타났다.

이용인 자조모임은 ‘매우 그렇다’ 18.2%(5명), ‘대체로 그렇다’ 81.8%(9명)의 만족도를 나타내었으며, 개별상담에는 ‘매우 그렇다’ 45.5%(5명), ‘대체로 그렇다’ 54.5%(6명)의 만족도를 나타내었다.

다음은 부모자조모임에 대한 만족도 결과이다. 부모자조모임 만족도에 관한 문항에는 ‘매우 그렇다’ 18.2%(6명), ‘대체로 그렇다’ 63.6%(5명), ‘대체로 그렇지않다’18.2%(2명)의 만족도를 나타내었다.

남동아카데미 전반적인 프로그램의 만족도에는 ‘매우 그렇다’ 45.5%(5명), ‘대체로 그렇다’ 54.5%(6명)의 만족도를 나타냈으며, 남동아카데미를 통한 삶의 질 향상을 묻는 만족도에는 ‘매우 그렇다’ 36.4%(4명), ‘대체로 그렇다’ 54.5%(6명), ‘대체로 그렇지않다’ 9.1%(1명)의 만족도를 보여 남동아카데미 프로그램의 만족에 대체적으로 긍정적인 응답을 보인 것으로 나타난다.

다음은 남동아카데미 직원에 대한 만족도조사 결과이다. 직원의 적극성 만족도는 ‘매우 그렇다’ 45.5%(5명), ‘대체로 그렇다’ 54.5%(6명)으로 조사되었으며, 직원의 친절성 만족도는 ‘매우 그렇다’ 72.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명)로 나타났다. 또한 직원의 전문지식 및 기술 만족도에는 ‘매우 그렇다’ 72.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명)로 조사되었다.

직원의 전반적인 만족도를 묻는 문항에는 ‘매우 그렇다’ 72.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 27.3%(3명)으로 응답자의 대부분은 남동아카데미 담당 직원에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

남동아카데미 추천의향에 관한 만족도에는 ‘매우 그렇다’ 72.7%(8명), ‘대체로 그렇다’ 27.3(3명)로 응답하였다. 이는 응답자의 대부분이 타인에게 본 프로그램을 긍정적으로 추천할 수 있음을 나타냄과 동시에 응답자가 남동아카데미 프로그램에 전반적으로 만족하고 있다는 것을 미루어 짐작할 수 있다.

2. 제언

본 프로그램의 대상자인 이용인들이 직접 문항을 이해하고 척도를 체크하는 것에 어려움이 있어 만족도 조사는 학부모가 표기한 것이 대부분이므로 이용인보다는 학부모의 의견이 적극 반영된 결과이다.

프로그램 교과에 있어서는 '문화예술의 이해'와 '건강과 자기관리론'의 높은 만족도가 비교적 높게 나타났고 '지역사회관계론', '직업준비론'의 만족도는 다소 낮게 나타났다. 이와는 반대로 '일상생활캠프' 및 '사진동아리활동'의 만족도는 높게 나타나, 건의사항에서도 말해 주듯이 이용인들의 독립생활지지를 위한 활발한 직업 및 경제활동에 대한 높은 욕구를 나타내고 있다고 사료된다.

2014년 부터는 성인장애인들의 노령화에 대비하여 남동아카데미 이용연령을 30세에서 40세로 확대운영하게 되었다. 이를 통하여 성인 장애인 평생교육 프로그램의 이용연령 층을 넓히고 이에 맞는 프로그램의 도입을 실시할 계획이다. 또한 이용인들의 자립능력 향상과 일상생활기술 능력 습득을 위한 다양한 프로그램을 시도할 계획이며, 직업능력 개발을 위한 바리스타교육을 2013년 도입, 2014년 부터는 확대 운영하여 중증 장애인들의 능력개발을 모색할 계획이다.

직업재활팀

강명진 대리 / 직업재활사

Ⅰ. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2013 상반기 이용인 만족도 조사’는 2013년 7월 현재까지 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 지원고용 및 취업 후 적응지도 서비스를 이용하고 있는 이용인 62명을 대상으로 실시하였다. 설문지는 해당 프로그램 서비스를 이용한 이용인을 대상으로 배부하였으며, 직접 설문의 응답이 어려운 지적장애 이용인들은 보호자를 통하여 설문에 응답할 수 있도록 안내하였다. 설문지 회수율은 아래의 [표 1]과 같다.

[표 1] 설문지 배부 및 회수 현황

팀명 / 진행사항	직업재활팀
설문지 배부	76부 (직업적응훈련 16부 / 취업후적응지도 20부 / 지원고용 10부 / 해맑음땀방울농장 30부)
설문지 회수	62부
회 수 율	81.5%

2. 조사 기간

- 조 사 기 간 : 2013년 7월 22일 ~ 7월 26일 / 총 5일간
- 설문지 회수 : 7월 22일

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

설문지는 공통사항을 제외한 만족도 문항이 각 프로그램별로 다르게 구성되었으며, 해당 프로그램 및 직원에 관한 사항으로 문항을 구성하여 사용하였다.

[표 2] 설문내용

조사항목		조사내용	문항수
이용인의 일반적 사항		성별/연령/장애유형 /장애등급/경제수준/거주지역 등	8
직업적응 훈련	프로그램 및 직원, 부모회 등에 관한 만족도	시설 및 환경만족도/하위 프로그램만족도/직원만족도 /부모회 만족도 등	21
취업알선	프로그램 및 정보제공, 직원 등에 관한사항	정보제공만족도/프로그램내용 및 욕구만족도/직원만족도 /전반적 만족도/타인추천의향 등	11
지원고용	프로그램 및 정보제공, 직원 등에 관한사항	정보제공만족도/프로그램 내용만족도/직원만족도 /타인추천의향 등	12
취업후 적응지도	프로그램 및 직원 등에 관한사항	직장만족도/적응지도 만족도 /사후모임만족도/직원만족도 /전반적 만족도 등	17
해맑음땀 방울농장	프로그램 및 직원 등에 관한사항	시설 및 환경만족도/프로그램시간만족도/ 직원만족도 등	9
건의사항		개별기재	-

문항의 신뢰도는 각 프로그램별 설문문항 전체에 대한 신뢰도를 산출하였으며 아래의 [표 3]에서 보는 바와 같이 높은 수준의 신뢰도를 보여주고 있는 것으로 나타났다.

[표 3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
직업적응훈련 만족도 전 문항	.90	9번~29번	21
취업알선 만족도 전 문항	.91	9번~19번	11
지원고용만족도 전 문항	.94	9번~20번	12
취업후 적응지도 만족도 전 문항	.75	9번~25번	17
해맑음땀방울농장 만족도 전 문항	.89	9번~17번	9

Ⅱ. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

전체 이용인 중 남자가 45명, 여자가 17명으로 남자의 비율이 2배 가량 높게 나타났으며, 서비스 유형별로 살펴봤을 때 직업적응훈련의 경우 남녀의 비율이 비슷하였으나 전체적으로 여성의 비율이 낮은 것으로 드러났다.

[표 4] 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	45	72.5
여자	17	27.5
계	62	100.0

[표 5] 서비스 유형별 성별분포

구분	직업적응훈련	취업알선	지원고용	적응지도	농장	전체
남자	6	9	5	14	11	45
여자	4	3	1	3	6	17
전체	10	12	6	17	17	62

② 연령

연령은 20대가 90.3%로 가장 높게 나타났으며 30대(9.7%) 순으로 조사되었다. 복지관이용인의 분포도가 20대와 그 외 연령대로 분화되고 있음을 나타내는 지표라고 할 수 있다.

[표 6] 연령별

구분	빈도(명)						비율(%)
	직업적응훈련	취업알선	지원고용	적응지도	농장	전체	
20대	90.0(9)	83.3(10)	83.3(5)	94.1(16)	93.8(15)	56	90.3
30대	10.0(1)	16.6(2)	16.7(1)	5.9(1)	6.3(1)	6	9.7
40대							0.0
50대							0.0
계	100.0(10)	100.0(12)	100.0(6)	100.0(17)	100.0(16)		100.0

③ 경제수준

전체 이용인 중 기초생활 보장법 수급자가 전체 응답자의 11.9%(5명)로 나타났으며 프로그램 별로 보면 직업적응훈련반 이용인이 2명, 취업알선이 1명, 지원고용 1명, 취업후적응지도 이용인이 1명으로 나타났다. 2011년과 비교했을 경우 수급자의 비율이 약 3%정도 감소한 것으로 나타났다.

[표 7] 경제수준별

구분	빈도(명)	비율(%)
비수급자	54	87.0
수급자	8	13.0
계	62	100.0

④ 거주지역

남동구에 위치한 복지관의 지리적 여건으로 남동구가 66.1%로 가장 높은 빈도를 보이고 있다. 그 외 부평구, 남구, 연수구 순으로 그 뒤를 잇는 것으로 나타났다. 한편 인천을 제외한 기타 지역에서도 1명의 응답자가 있었다.

[표 8] 거주 지역별

구분	빈도(명)	비율(%)
인천 남동구	41	66.1
인천 남구	7	11.3
인천 중구	0	0.0
인천 부평구	8	12.9
인천 연수구	5	8.1
기타	1	1.6
계	62	100.0

⑤ 이용인과의 관계

본인과 부모에 대한 설문이 대부분이었음. 지적장애인의 경우 직접설문에 다소 제한이 있어 부모의 참여가 이루어질 가능성이 높으며, 취업알선 및 취업후적응지도의 대상이 되는 장애인의 경우 설문에 대한 이해 및 본인의 의사표현이 가능하므로 본인을 대상으로 한 설문이 진행된 결과로 보여진다.

[표 9] 이용인과의 관계별

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	31	50.0
부모	31	50.0
형제자매	0	0
계	62	100.0

2) 장애관련 특성

① 주장애 유형

직업적응훈련 및 지원고용, 취업후적응지도의 주대상인 지적장애인이 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 또한 취업알선의 경우에도 지원고용과 동시에 이루어지는 경향이 있어 지적장애인이 가장 높게 나타난 것으로 보여진다. 전체적으로 지적장애 85.5%, 자폐성장애와 지체장애가 6.5% 순으로 높게 나타났으며, 뇌병변장애인이 1.5%로 그 뒤를 이었다. 상반기 중 직업재활 서비스가 주로 지적장애 및 자폐성장애인을 대상으로 이루어졌음을 알 수 있다.

[표 10] 주장애 유형별

구분	빈도(명)					계	비율(%)
	직업적응훈련	취업알선	지원고용	적응지도	농장		
지체장애	0	2	1	1	0	4	6.5
뇌병변장애	0	1	0	0	0	1	1.5
지적장애	10	8	5	13	17	53	85.5
자폐성장애	0	1	0	3	0	4	6.5
계	10	12	6	17	17	62	100.0

② 이용인의 장애등급

3급 장애인이 50.0%(31명)로 가장 많은 빈도를 보였으며, 다음이 2급(45.2%) 순으로 나타났다. 조사 대상자 전체가 중증으로 나타났으며 2012년보다 3급의 비중이 높아졌다. 장애등급과 관계없이 중증으로 분류되는 지적장애인이 서비스 이용인의 대부분을 차지하고 있으며, 외부 취업의 경우 지적장애인

중 3급 장애인이 보다 많이 분포되어 있기 때문일 것으로 해석된다. 직업재활서비스 대상층이 중증장애인으로 형성되었음을 알 수 있다.

[표 11] 장애 등급별

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	3	4.8
2급	28	45.2
3급	31	50.0
4급	0	0.0
계	62	100.0

3) 복지관 이용관련 특성

① 프로그램 이용기간

이용기간 무응답을 제외하고 1년 이상~2년 미만의 이용인 수가 22.6%(14명)로 가장 높게 나타났으며, 2년 이상~3년 미만 이용인의 빈도가 17.7%(11명)로 두 번째, 3년~4년 미만(12.9%)과 1년 미만(9.7%) 이용인이 그 뒤를 이었다. 4년~5년 미만과 5년 이상의 이용인은 같은 빈도(4.8%)로 조사되었다. 직업적응훈련 이후 취업, 취업 이후 취업후 적응지도와 같이 직업재활 프로그램이 연속적으로 이루어지는 경향성으로 인해 전년도의 취업자 비율과 관련이 있을 것으로 분석된다.

[표 12] 프로그램 이용기간 별

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	6	9.7
1년~2년 미만	14	22.6
2년~3년 미만	11	17.7
3년~4년 미만	8	12.9
4년~5년 미만	3	4.8
5년 이상	3	4.8
무응답	17	27.5
합계	62	100.0

2. 만족도 조사 결과

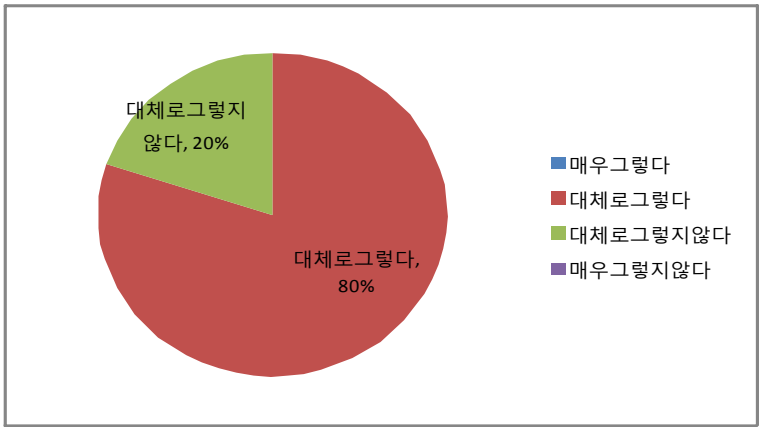
1) 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 만족도는 총21개의 문항으로 구성했으며, 훈련의 하위프로그램에 대한 만족정도와 직원, 부모회, 전반적 만족 정도를 조사하였다.

① 보람터 시설 및 환경만족도

‘보람터의 시설 및 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 80%(8명)가 '대체로 그렇다', 20%(2명)가 '대체로 그렇지 않다'고 응답하여 전반적으로 시설에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다.

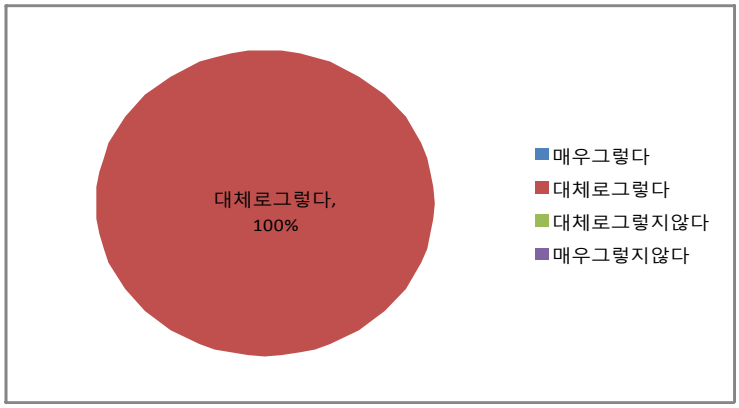
[그림 1]시설 및 환경에 대한 만족도



② 하위프로그램 만족도

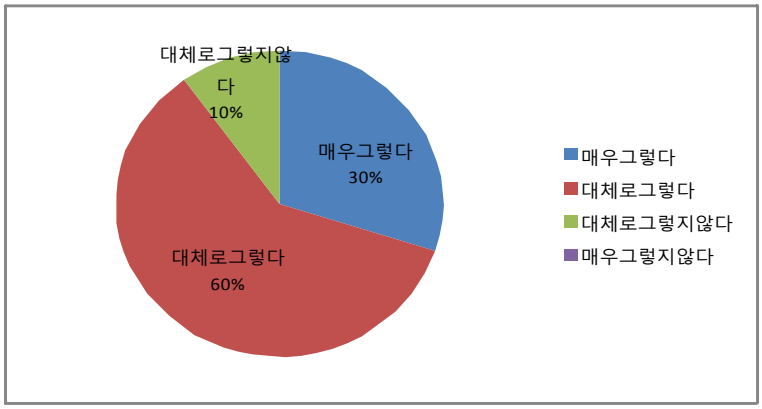
· 개별학습 프로그램에 대한 만족정도에 대해서 100%(10명)가 '대체로 그렇다'고 응답하였다.

[그림 2] 개별학습 프로그램 만족도



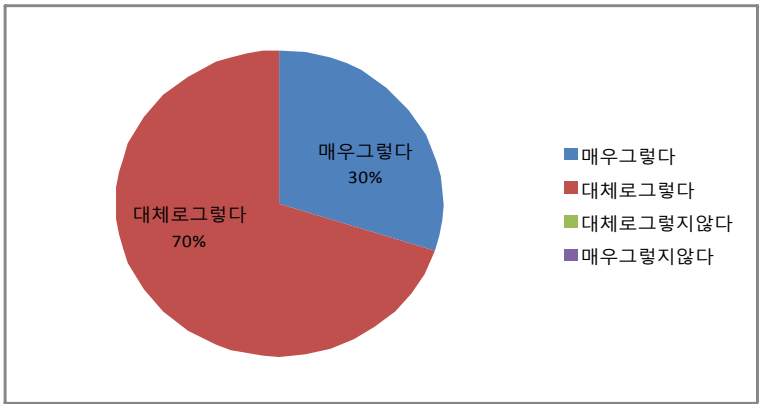
· 일상생활훈련프로그램에 대한 만족정도는 60%(6명)가 '대체로 그렇다', 30%(3명)가 '매우 그렇다', 10%(1명)가 '대체로 그렇지 않다'고 대답하여 전체적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 3] 일상생활훈련 프로그램 만족도



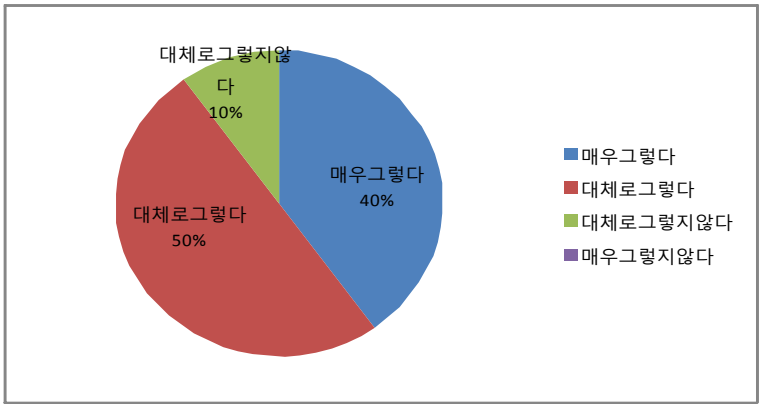
· 사회기술훈련 프로그램에 대한 만족정도는 '대체로 그렇다'가 70%(7명), '매우 그렇다'가 30%(3명)으로 조사되었다.

[그림 4]사회기술훈련 프로그램 만족도



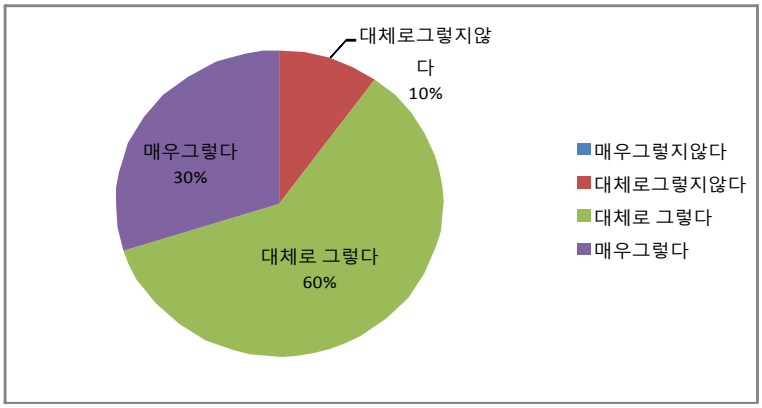
· 지역사회시설 이용 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 50%(5명)가 '대체로 그렇다'로, 40%(4명)가 '매우 그렇다'로 응답, '대체로 그렇지 않다'고 응답한 사례도 10%(1명) 조사되었다.

[그림 5] 지역사회시설이용 프로그램 만족도



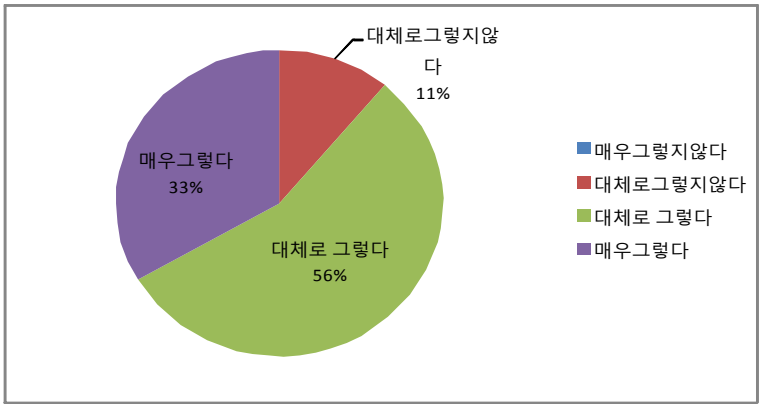
· 여가활동프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 60%(6명)가 '대체로 그렇다'고 응답하였으며, 30%(3명)가 '매우 그렇다'로 응답, 10%(1명)이 대체로 그렇지 않다고 응답하였다.

[그림 6] 여가활동 프로그램 만족도



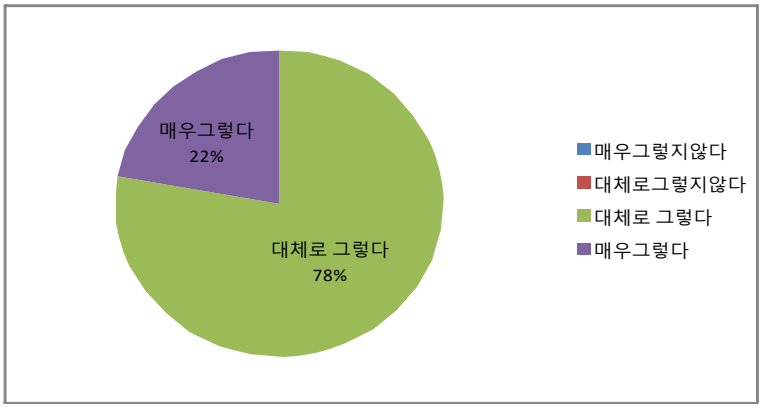
· 직업인식프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 56%가 '대체로 그렇다'라고 응답하였으며, '매우 그렇다'와 '대체로 그렇지 않다'가 각 33%, 11%로 조사되었다.

[그림 7] 직업인식 프로그램 만족도



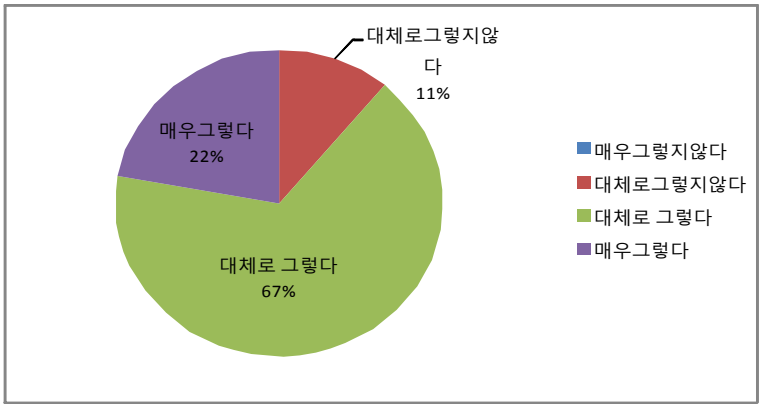
· 작업태도와 작업습관 형성과 관련된 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 78%(7명)가 '대체로 그렇다'로, 22%(2명)가 '매우 그렇다'로 응답하여 높은 만족도가 나타났다.

[그림 8] 태도습관 프로그램 만족도



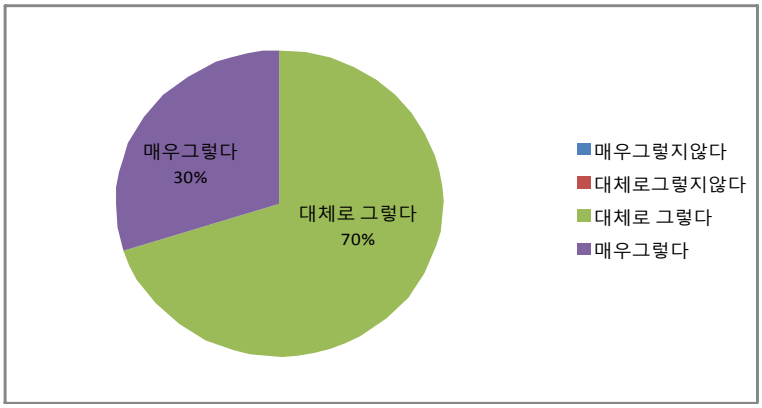
· 작업훈련프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 67%(6명)가 '대체로 그렇다'로, 22%(3명)가 '매우 그렇다'로 응답, '대체로 그렇지 않다'고 응답한 사례도 11%(1명) 조사되었다.

[그림 9] 작업훈련 프로그램 만족도



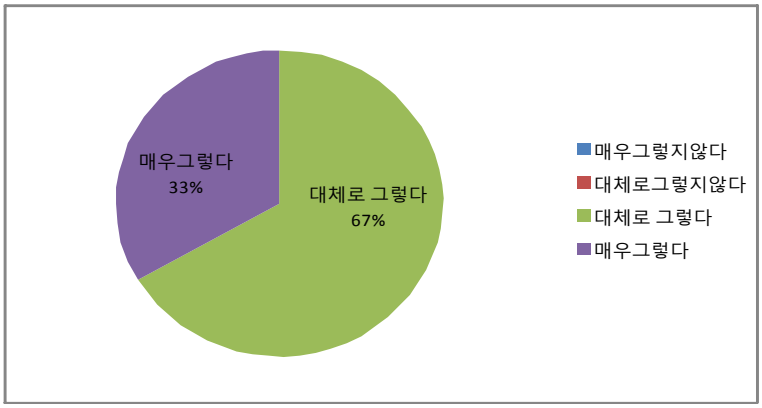
· 교육활동 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 '대체로 그렇다'에 70%(7명)가 응답하였으며, '매우 그렇다'가 30%(3명)로 조사되었다.

[그림 10] 교육활동 프로그램 만족도



· 특별활동 프로그램에 대한 만족정도에 대해서는 67%(6명)가 '대체로 그렇다'로, 33%(3명)가 '매우 그렇다'로 응답하여 높은 만족도가 표현되었다.

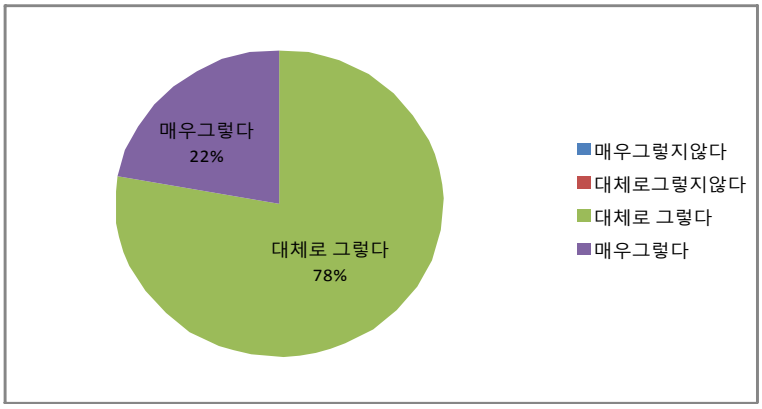
[그림 11] 특별활동 프로그램 만족도



③ 재활의 도움에 대한 만족도

'위의 프로그램들을 고려할 때 보람터 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하십니까?' 라는 질문에 78%(7명)가 '대체로 그렇다'라고 응답하였으며, 22%(2명)가 '매우 그렇다'라고 응답하였으며 대체로 보람터의 프로그램이 이용인의 재활에 도움이 된다고 생각하며 만족하고 있는 것으로 나타났다.

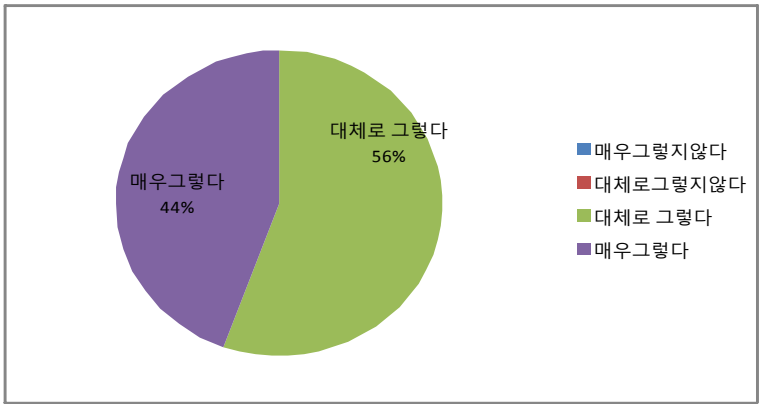
[그림 12] 재활의 도움정도



④ 직원에 대한 만족도

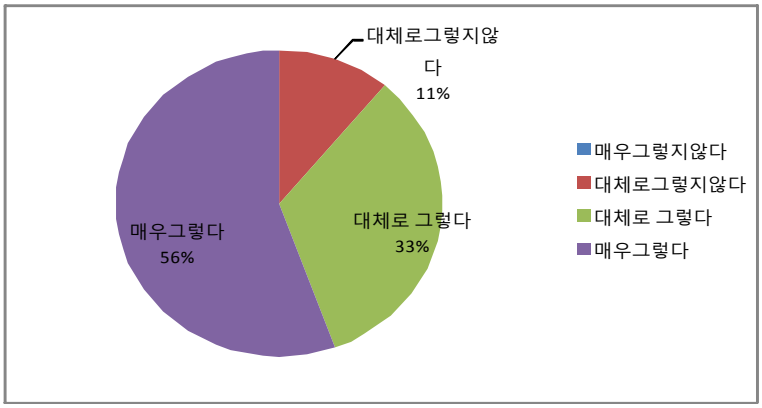
· 보람터 직원이 이용인 및 보호자의 욕구충족을 위해 적극적으로 노력하는가에 대한 질문에 56%(5명)가 '매우 그렇다', 44%(4명)가 '대체로 그렇다'라고 응답하였으며, 전반적으로 직원에 대한 만족도가 높게 나타나고 있다.

[그림 13] 이용인에 대한 요구충족노력



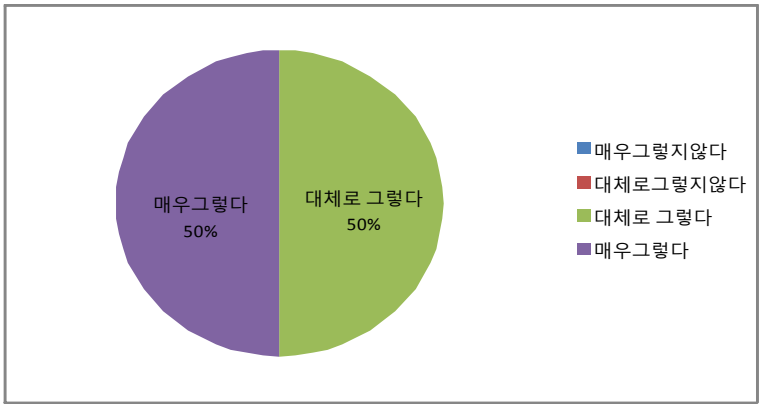
· 담당직원이 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있는가에 대한 질문에 56%(5명)가 '매우 그렇다', 33%(3명)가 '대체로 그렇다', 11%(1명)가 '매우 그렇지 않다'라고 응답하였으며 구체적인 내용은 아래의 [그림 15]과 같다.

[그림 14] 담당직원의 전문지식정도



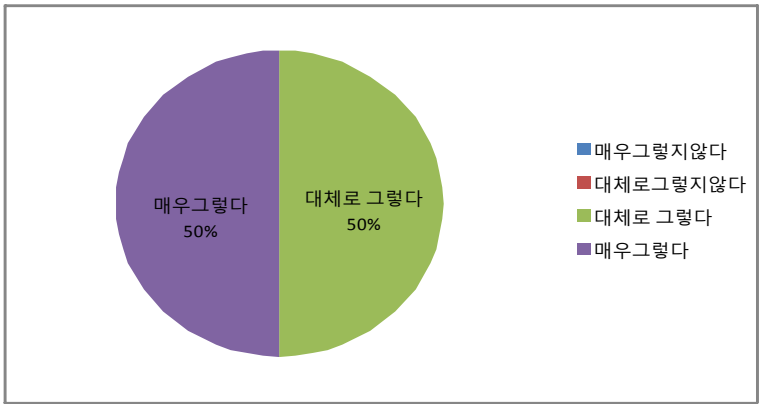
· 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는가에 대한 질문에 '대체로 그렇다'와 '매우 그렇다'에 각각 50%(5명)가 응답하여 직원에게 편안함을 느낀다고 파악되었다.

[그림 15] 직원에게 도움요청



· '위의 질문을 고려할 때 보람터 직원에게 전반적으로 만족하십니까?'라는 질문에 50%(5명)가 '매우 그렇다'와 '대체로 그렇다'에 각각 응답하였다. 아래 그림과 같이 담당직원에 대해 대부분의 이용인이 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

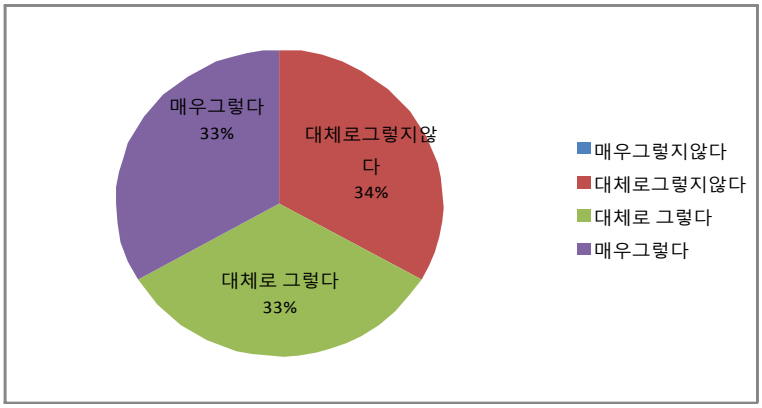
[그림 16]직원에 대한 전반적 만족도



⑤ 부모회 만족도

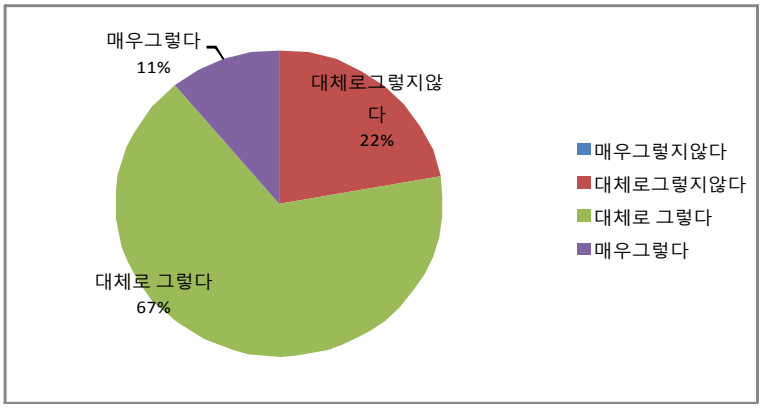
· 2012년부터 매월 1회로 변경하여 실시하는 부모회 모임 참석여부에 대한 질문에 '매우 그렇다'와 '대체로 그렇다', '대체로 그렇지 않다'가 각각 33%(3명)으로 조사되었다. 34%(4명)는 '대체로 그렇지 않다'고 응답하였다.

[그림 17] 정기적인 부모회의 참석정도



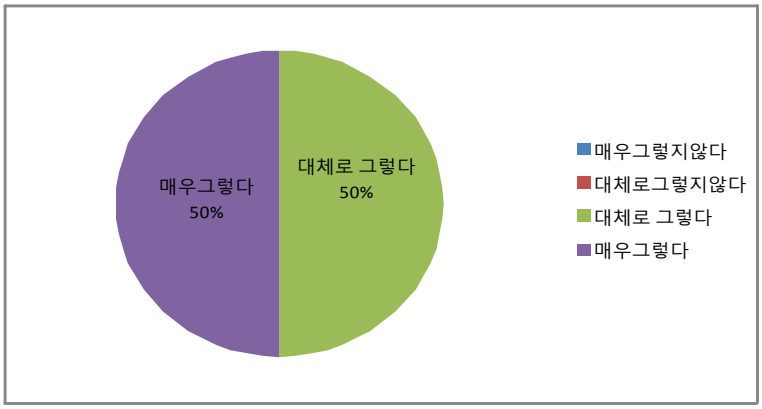
· '부모회에서 자녀(또는 형제)의 재활과 관련한 정보교류가 충분히 이루어졌습니까?' 라는 질문에 67%(6명)가 '대체로 그렇다', 11%(1명)가 '매우 그렇다'고 응답하였으며, '대체로 그렇지 않다'에 응답한 사례도 22%(2명)로 조사되었다.

[그림 18] 부모회의 재활정보교류



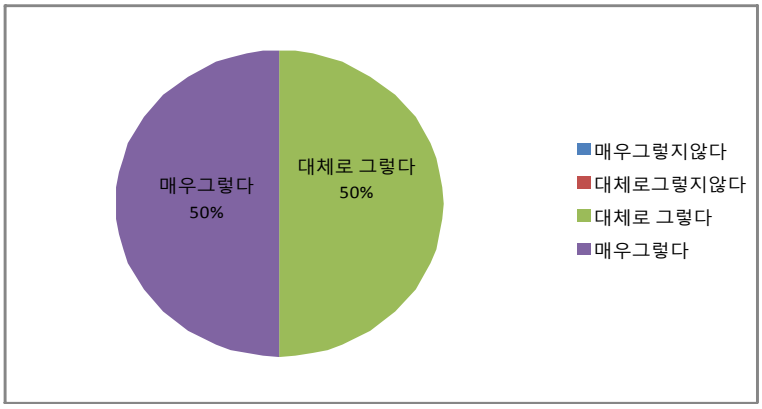
· ‘부모회를 통하여 얻어진 정보가 자녀(또는 형제)의 재활에 도움이 됩니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 50%로 조사되었고 재활에 도움이 된다고 느끼고 있다고 보여진다.

[그림 19] 부모회의 재활에 도움정도



· ‘위의 질문을 고려할 때 부모회에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 50%(5명)로 전체적으로 만족감이 높게 조사되었다.

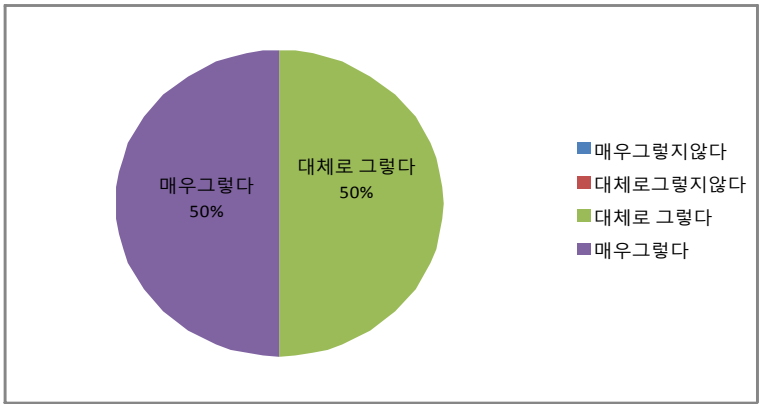
[그림 20] 부모회의 전반적 만족



⑥ 타인추천의사

‘직업적응훈련 이용안내를 원하는 이웃이 있다면 본복지관의 보람터를 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 50%(5명)로 대다수의 이용인이 추천에 대한 의사를 표현하였다. 이는 보람터 프로그램에 만족하며 재활에 대해 도움을 받는다고 생각한다고 볼 수 있다.

[그림 21] 타인추천의사



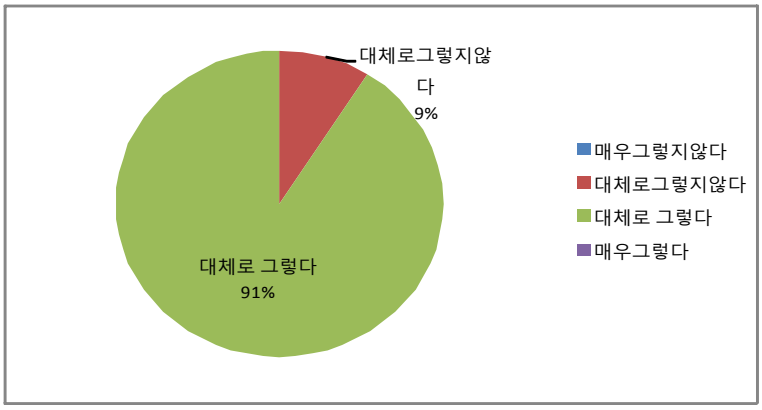
2) 취업알선 만족도

취업알선은 2013년 고용 서비스와 관련하여 취업알선을 받았던 이용인을 대상으로 총 11개의 문항을 질문했으며, 정보제공, 취업알선의 내용 및 방법, 직원에 대한 만족, 타인추천 의향 등으로 구성하였다.

① 이용인 권리에 대한 정보제공 만족

'기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용인의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?'라는 질문에 '대체로 그렇다'라고 응답한 이용인이 91%(10명), '대체로 그렇지 않다'고 대답한 이용인이 1명(9%) 조사되었다. 정보제공에 대하여 높은 수준으로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

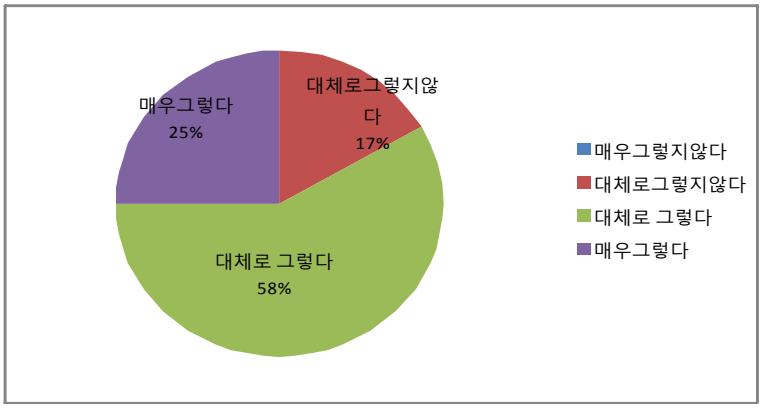
[그림 22] 정보제공 만족정도



② 직업욕구의 부합정도

'본관의 취업알선이 귀하의 직업욕구에 부합합니까?'라는 질문에 '대체로 그렇다'라고 응답한 이용인이 58%(7명), '매우로 그렇다'라고 응답한 이용인이 25%(3명)으로 나타났으며, 17%(2명)가 '대체로 그렇지 않다'고 응답하였다. 대부분의 응답자가 본인의 직업욕구에 어느 정도 만족하고 있으나 그렇지 않은 이용인도 있었다.

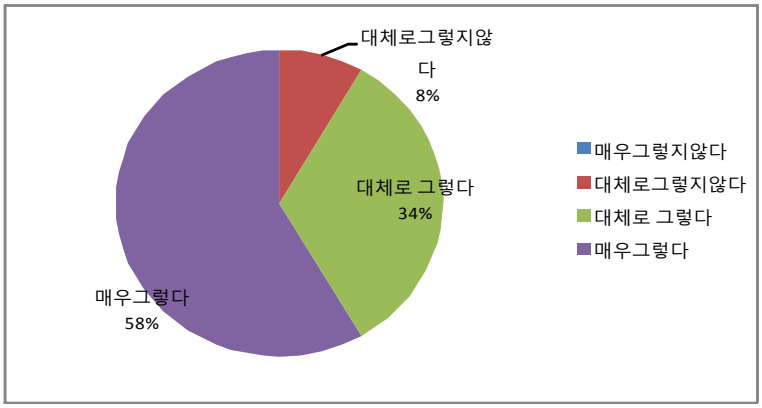
[그림 23] 직업욕구 부합정도



③ 취업알선 방법에 대한 만족도

‘취업알선 방법(동행알선, 정보제공, 타기관연계)에 대하여 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 58%(7명), ‘대체로 그렇다’가 34%(4명)로 나타나 만족도가 높은 것으로 나타났다. ‘대체로 그렇지 않다’고 불만족을 나타낸 응답자도 1명(8%) 있었다.

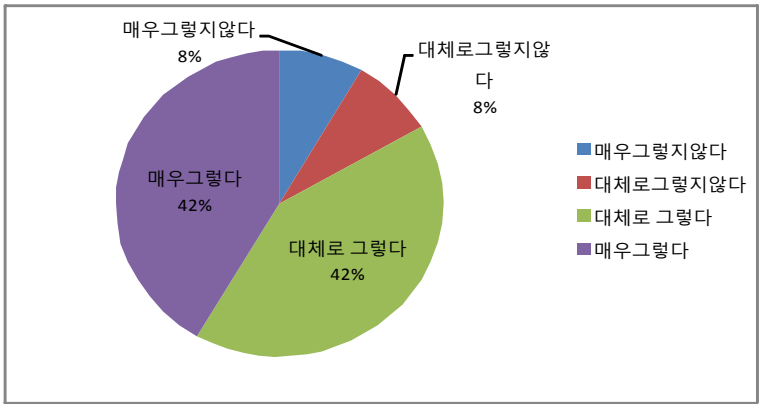
[그림 24] 알선방법 만족



④ 취업알선이 취업에 도움이 되는지의 여부

‘본관에서 제공한 취업알선이 귀하의 취업에 도움이 되었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 42%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’와 ‘매우 그렇지 않다’가 각 8%(1명)로 조사되었다. 만족도가 낮게 표현된 경우 취업알선 서비스 이용 횟수와 상관없이 결과적으로 취업으로 연결되지 않은 사례의 응답결과로 보여진다.

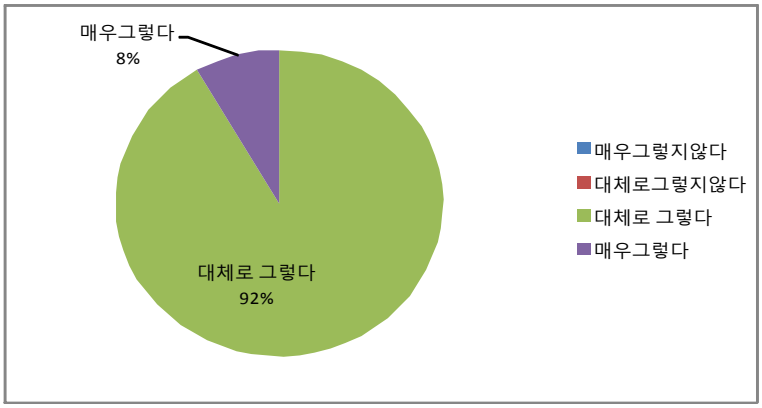
[그림 25] 취업도움 정도



⑤ 취업알선에 대한 전반적 만족도

· '위의 질문을 고려할 때 취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?' 라는 질문에 92%(11명)가 '대체로 그렇다'고 응답하였으며, 8%(1명)가 '매우 그렇다'로 응답하여 취업알선에 대해 높은 만족도를 보이고 있다.

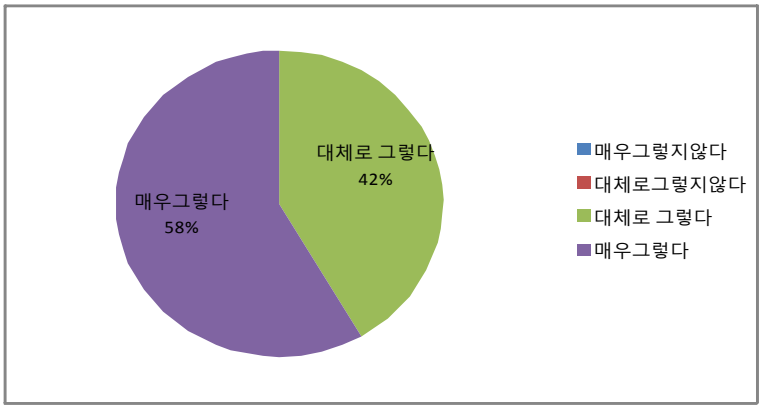
[그림 26] 취업알선에 대한 전반적 만족 정도



⑥ 직원에 대한 만족도

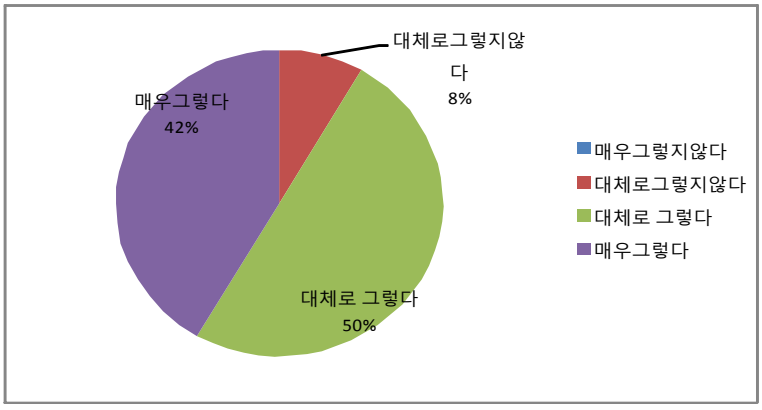
· 취업알선 담당직원이 얼마나 친절하게 대해 주었는가에 대한 질문에서 '매우 그렇다'가 58%(7명), '대체로 그렇다'가 42%(5명)로 나타났다. 담당직원에 대해서는 높은 만족도가 표현되었으며, 구체적인 내용은 아래의 [그림 29]과 같다.

[그림 27] 직원 친절 만족도



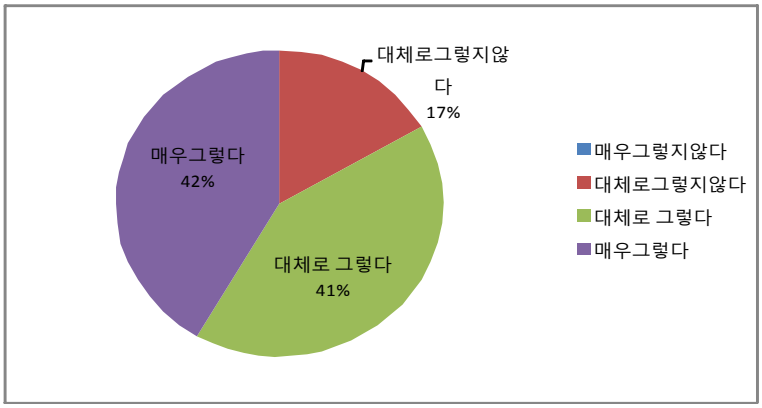
· ‘담당직원은 취업알선에 대한 전문적 지식과 기술을 가지고 있습니까?’라는 질문에 ‘대체로 그렇다’가 50%(6명), ‘매우 그렇다’가 42%(5명)로 나타났으며, ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 응답자도 1명(8%) 조사되었다.

[그림 28] 직원의 전문지식



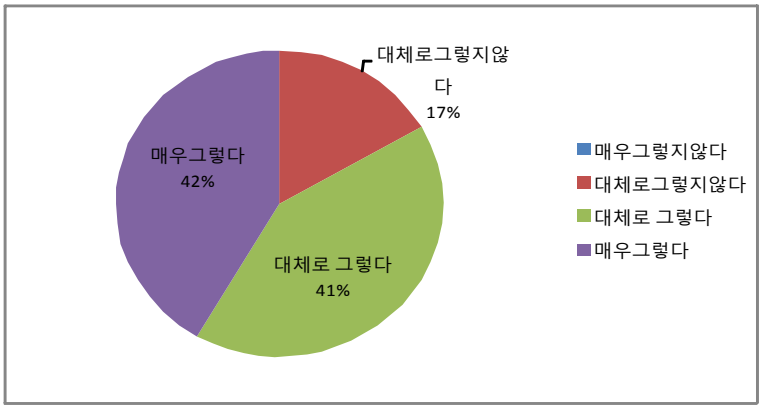
· 담당 직원에게 항상 편한 마음으로 도움을 요청할 수 있는지의 여부에 대하여 ‘매우 그렇다’가 42%(6명)와 ‘대체로 그렇다’가 각 41%(4명)로 조사되었으며, ‘대체로 그렇지 않다’가 17%(2명)로 나타났다.

[그림 29] 도움요청의 편안함



· ‘취업알선과정에서 담당직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 42%(6명)와 ‘대체로 그렇다’가 각 41%(4명)로 조사되었으며, ‘대체로 그렇지 않다’가 17%(2명)로 나타났다.

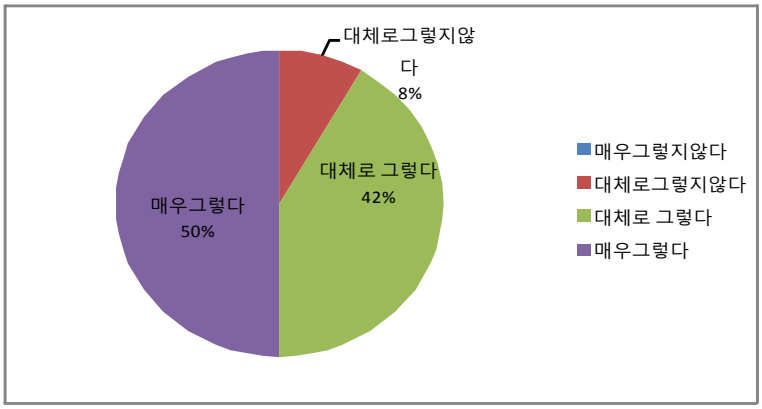
[그림 30]신속한 고충처리



⑦ 전반적 만족도

취업알선 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하는가에 대한 질문에서는 ‘매우 그렇다’가 50%(6명), ‘대체로 그렇다’가 42%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’가 8%(1명)로 나타나 취업알선에 대한 전체적인 만족도는 비교적 높게 나타났다.

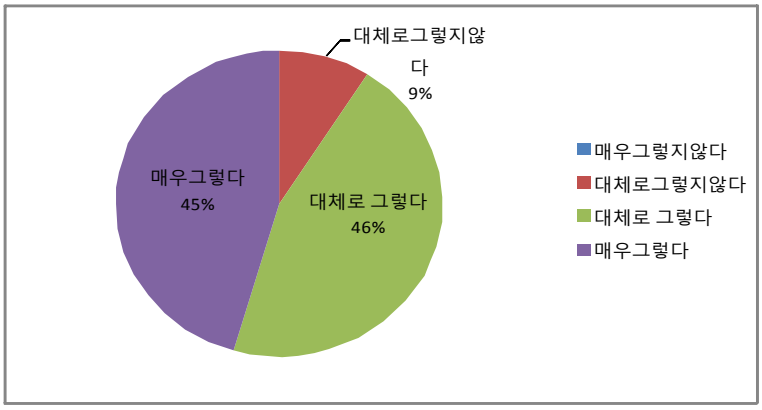
[그림 31] 전반적 만족도



⑧ 타인추천의향

‘취업알선을 통하여 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각각 45%(5명)와 46%(6명)로 나타나 본관 취업알선 프로그램에 대하여 만족하고 있음을 알 수 있다. 하지만 ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 응답자도 1명(9%) 조사되었다.

[그림 32] 타인추천의향



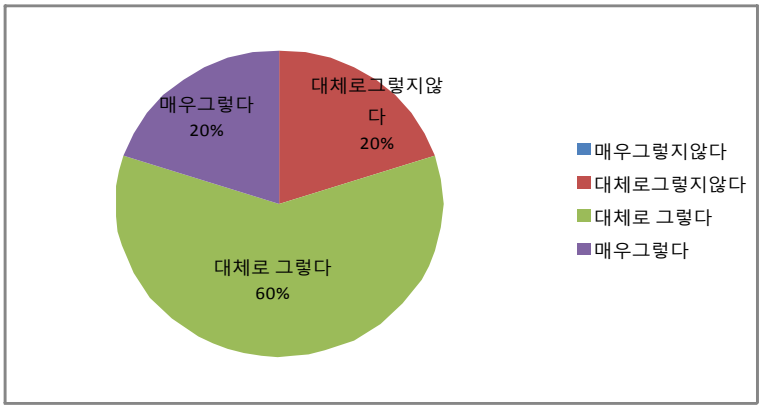
3) 지원고용 만족도

지원고용에 대한 만족도는 총 12문항으로 구성하였고, 2013년 상반기에 지원고용 서비스를 이용한 이용인을 대상으로 정보제공에 대한 만족, 프로그램 내용, 직원에 대한 만족, 타인추천의향 등을 조사하였다.

① 이용인 권리에 대한 정보제공 만족

‘기관에서 제공하는 서비스의 내용과 이용인의 권리 등에 대한 정보제공에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용인이 60%(3명), ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇지 않다’가 각 20%(1명)로 나타나 정보제공에 대체로 만족하는 것으로 나타났다.

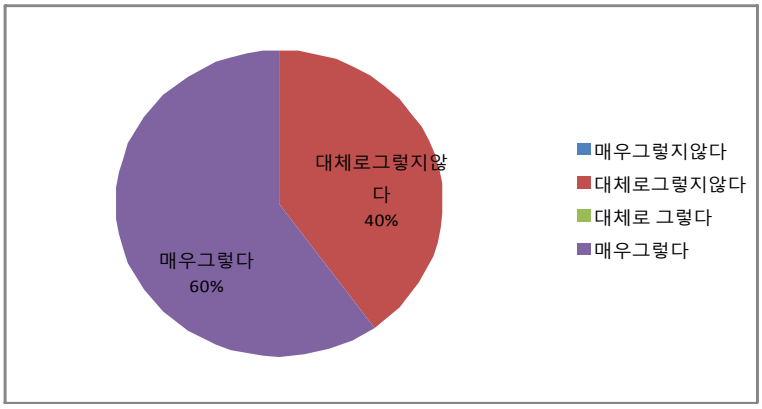
[그림 33] 정보제공만족



② 직업욕구 부합정도

‘훈련받은 직종이 귀하의 직업적 욕구에 부합합니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’라고 응답한 이용인이 60%(3명), ‘대체로 그렇다’라고 응답한 이용인이 40%(2명)로 나타났다.

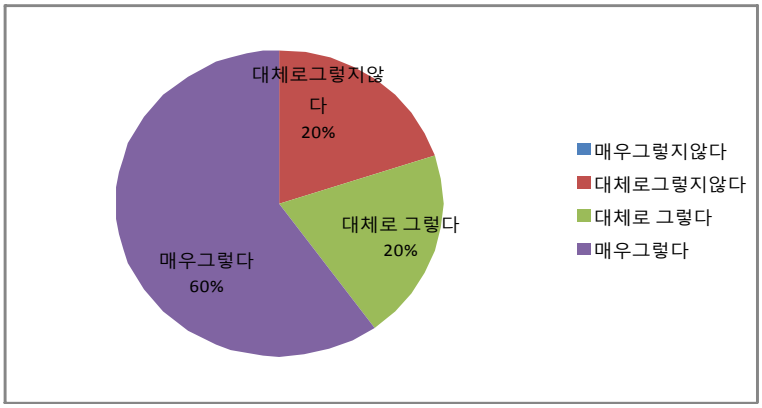
[그림 34] 직업욕구 부합정도



③ 훈련기간 만족도

‘귀하의 훈련시간이 직무(작업, 대인관계, 회사분위기 적응 등)를 배울 수 있는 충분한 기간이었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 60%(3명), ‘대체로 그렇다’가 20%(1명), ‘매우 그렇지 않다’가 20%(1명)로 나타났다. 대체로 훈련기간에 만족하지만 기간이 만족스럽지 않다는 욕구도 표현되었다.

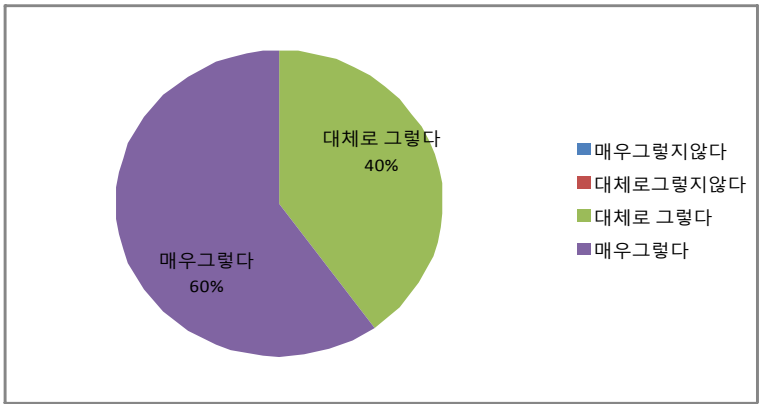
[그림 35] 훈련기간 만족



④ 훈련내용 만족도

‘현장훈련 기간 동안 제공되었던 훈련의 내용에 만족하십니까?’라는 질문에 60%(3명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 40%(2명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였다. 훈련이 진행되는 기간 동안에 제공된 훈련 내용에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 보여진다.

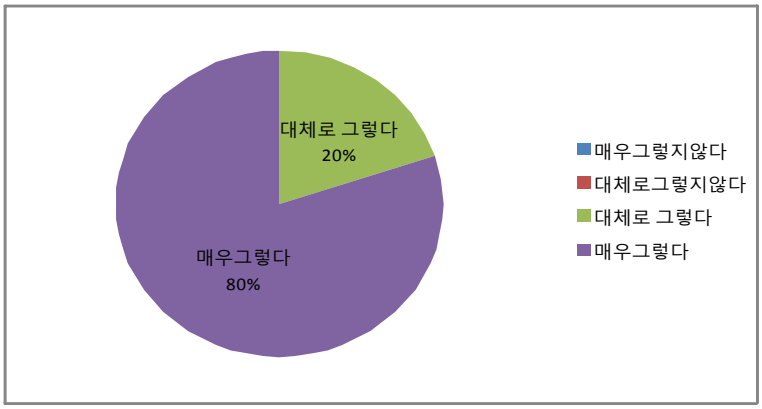
[그림 36] 훈련내용 만족



⑤ 취업도움 만족도

‘현장훈련이 귀하의 취업을 준비하는 데에 도움이 되었습니까?’라는 질문에 80%(4명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 20%(1명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였다. 현장훈련과 취업과의 상관관계가 높다는 것이 증명되는 결과라고 판단된다.

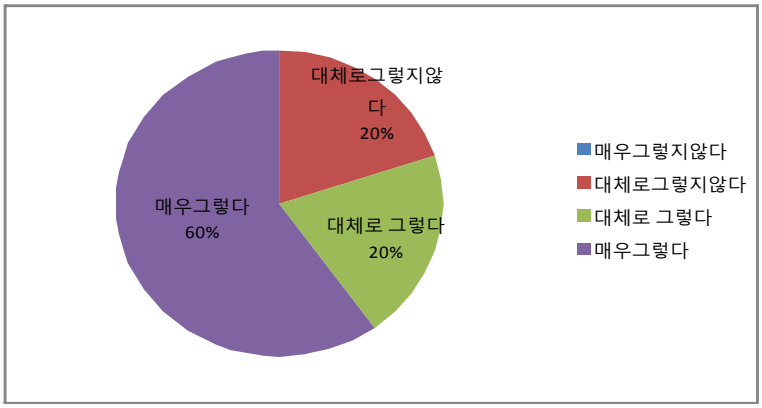
[그림 37] 취업에 도움 정도 만족



⑥ 지원고용 프로그램에 대한 전반적인 만족도

‘위의 질문을 고려할 때 지원고용 프로그램에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 60%(3명)가 ‘매우 그렇다’라고 응답했으며, 20%(1명)가 ‘대체로 그렇다’라고 응답하였다. ‘대체로 그렇지 않다’고 불만족을 나타낸 이용인도 1명(20.0%) 있었다.

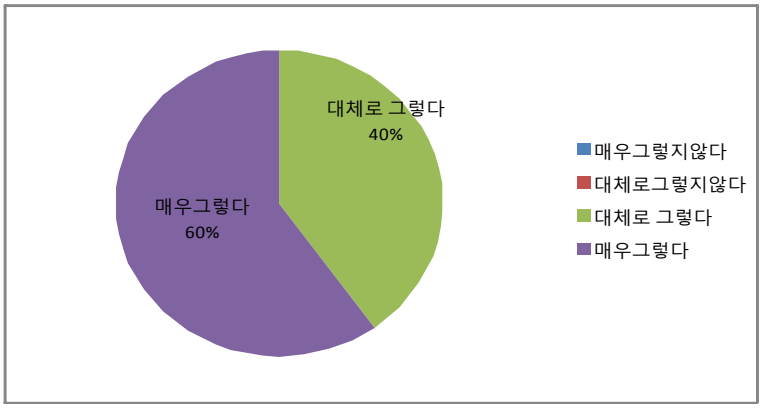
[그림 38] 전반적인 만족



⑦ 담당직원에 대한 만족도

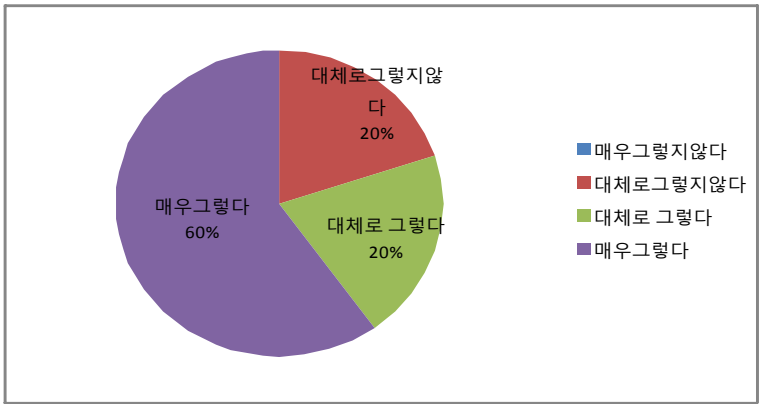
· '담당직원은 친절하게 대해 주었습니까?'라는 질문에 60%(3명)가 '매우 그렇다', 40%(1명)가 '대체로 그렇다'라고 응답했으며 담당직원에 대해 매우 만족하고 있음을 알 수 있다.

[그림 39] 직원친절도



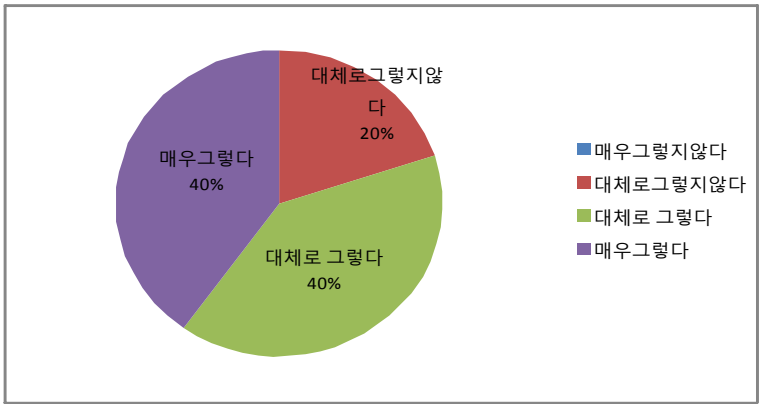
· '담당직원은 지원고용에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있습니까?'라는 질문에 '매우 그렇다'가 60%(3명), '대체로 그렇다'와 '대체로 그렇지 않다'가 각 20%(1명)로 나타났다.

[그림 40] 직원의 전문지식



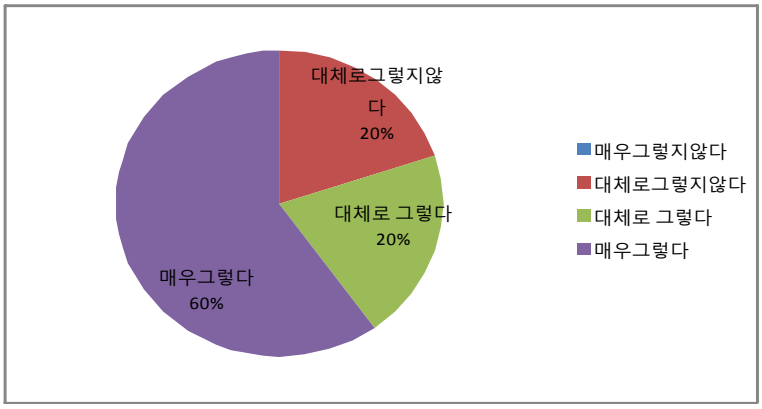
· ‘담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’가 각 40%(2명)로 나타났다. 지원고용 훈련을 받은 이용인들이 담당직원에 대하여 편히 도움을 요청할 수 있었음을 알 수 있다. ‘대체로 그렇지 않다’고 응답한 이용인도 1명(20%) 나타났다.

[그림 41] 도움요청의 편안함



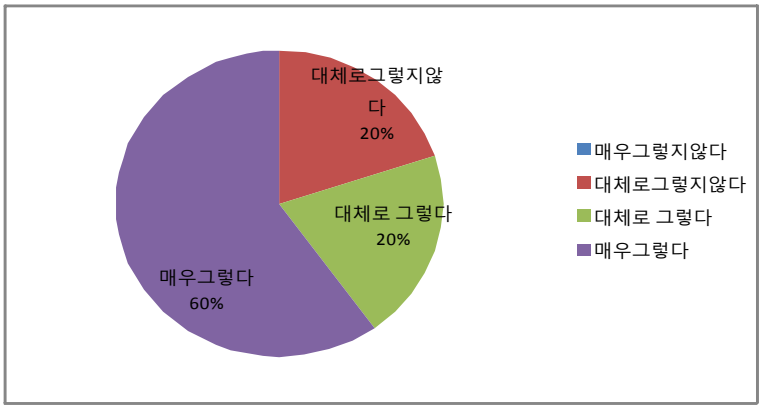
· ‘현장훈련 기간 동안 담당 직원은 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리하여 주었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 60%(3명), ‘대체로 그렇다’와 ‘대체로 그렇지 않다’가 각 20%(1명)로 나타났다.

[그림 42] 신속한 고충처리



· ‘위의 질문을 고려할 때 담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에‘매우 그렇다’가 60%(3명), ‘대체로 그렇다’와 ‘대체로 그렇지 않다’가 각 20%(1명)로 나타났다. 직원에 대해 비교적 만족하고 있음을 알 수 있다.

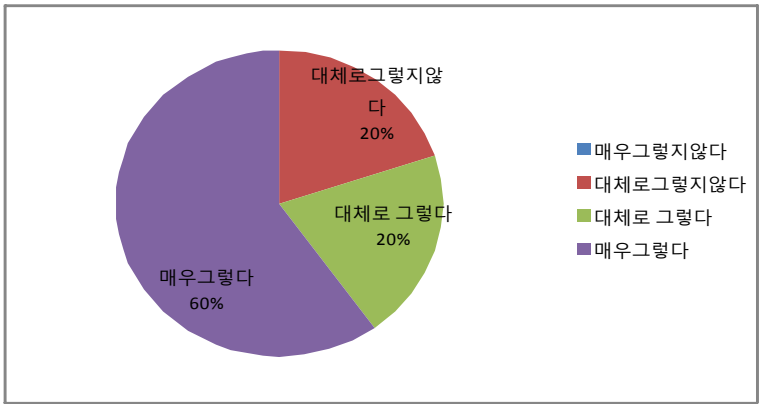
[그림 43] 전반적 만족



⑧ 타인추천의향

‘지원고용을 통한 취업을 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있습니까?’ 라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 60%(3명), ‘대체로 그렇다’와 ‘대체로 그렇지 않다’가 각 20%(1명)로 나타났다.

[그림 44] 타인추천의향


대체로그렇지않다
20%
대체로 그렇다
20%
매우그렇다
60%
매우그렇지않다
대체로그렇지않다
대체로 그렇다
매우그렇다

4) 취업후 적응지도 만족도

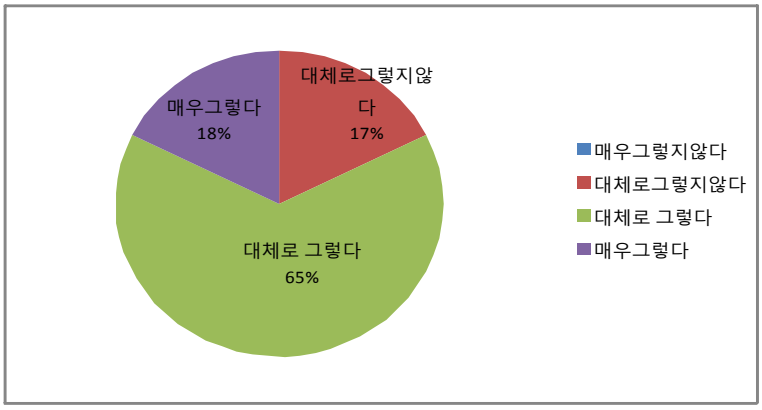
취업후 적응지도는 취업알선 및 지원고용을 포함하여 현재 취업 중인 이용인과 취업후 적응지도 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 총 17문항을 질문했으며, 현재 직장 및 임금만족, 취업후 적응지도 내용, 사후모임, 직원 및 전반적 만족에 대하여 질문하였다.

① 현재 직장에 관한 만족도

현재 취업을 유지하고 있는 이용인을 대상으로 직무 및 급여수준 등 현재 직장에 대한 만족도를 조사하였다.

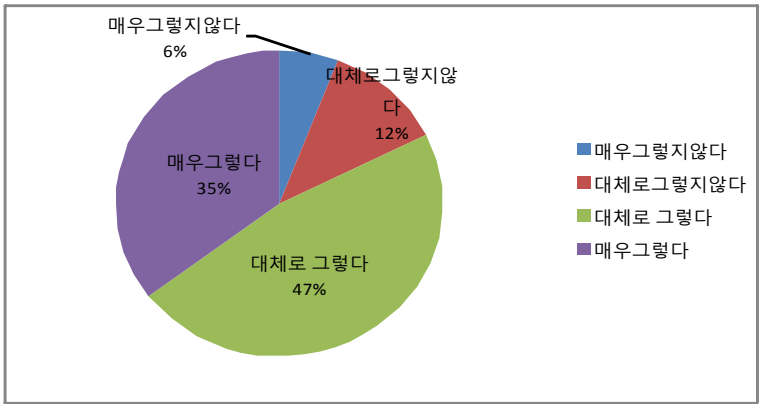
· '귀하는 현재 직무에 만족하고 계십니까?'라는 질문에 '매우 그렇다'가 18%(3명), '대체로 그렇다'가 65%(11명)로 나타났으며, '대체로 그렇지 않다'가 17%(3명)로 조사되었다. 대체로 응답자들은 현재의 직장에 만족하고 있는 것으로 보인다.

[그림 45] 직무에 만족



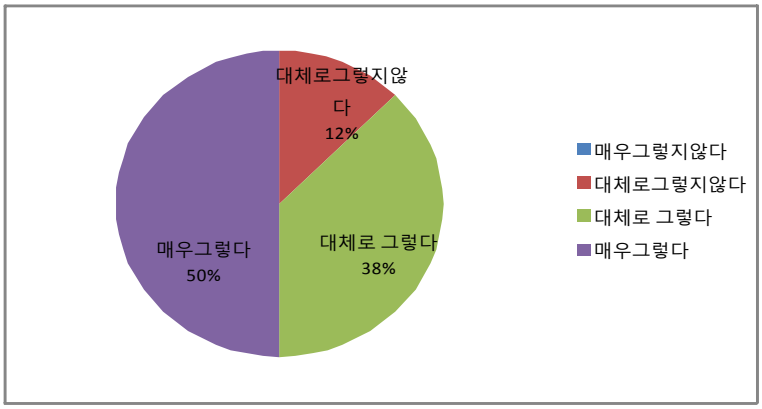
· '귀하는 현재 직장의 근무환경에 만족하고 계십니까?'라는 질문에 '대체로 그렇다'가 47%(8명), '매우 그렇다'가 35%(6명)로 나타났으며, '대체로 그렇지 않다'가 12%(2명), '매우 그렇지 않다'가 6%(1명)로 조사되었다.

[그림 46] 근무환경에 만족



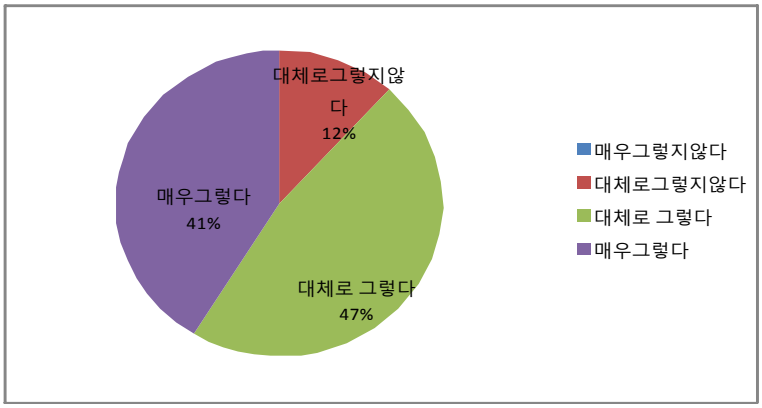
· 한편 '귀하는 현재 임금에 만족하고 계십니까?'라는 질문에 '매우 그렇다'가 50%(8명), '대체로 그렇다'가 38%(6명)로 나타났다. 한편, '대체로 그렇지 않다'가 12%(2명)로 조사되었다.

[그림 47] 임금 만족도



· '위 사항을 고려할 때 현재의 직업에 전반적으로 만족하십니까?'라는 질문에 '매우 그렇다'가 41%(7명), '대체로 그렇다'가 47%(8명)로 조사되었다. 한편 '대체로 그렇지 않다'가 12%(2명)로 조사되었다.

[그림 48] 직업 만족도

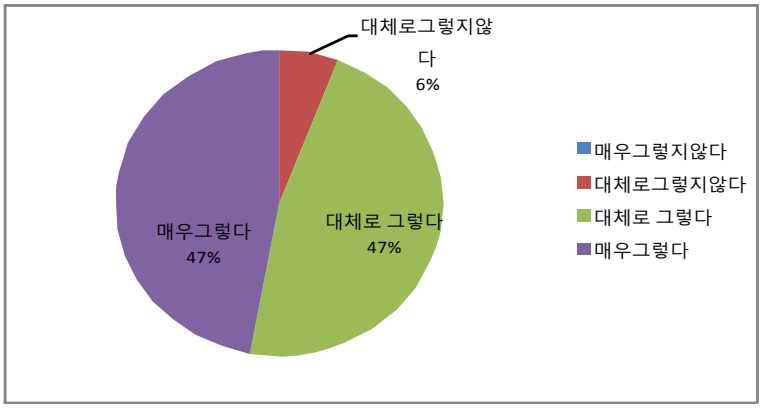


② 취업후 적응지도 프로그램에 대한 만족도

취업후적응지도의 프로그램은 적응지도의 내용과 방법을 통하여 알아보았으며, 일반고용 및 지원고용취업자를 대상으로 하였다.

· '취업후적응지도 내용(가족 및 본인상담, 사업주 상담, 현장 직무지도 등)에 대하여 만족하십니까?' 라는 질문에 '매우 그렇다'와 '대체로 그렇다'가 각각 47%(8명)로 같은 비율로 나타났다. 한편 '대체로 그렇지 않다'라고 응답한 이용인이 6%(1명) 나타났다.

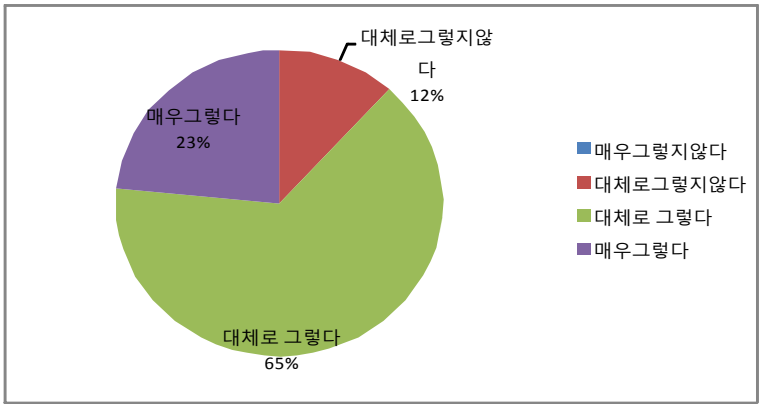
[그림 49] 적응지도 내용만족



· '취업후 적응지도 방법(전화, 방문상담, 소식지 발송, 사후모임 운영 등)에 대하여 만족하십니까?'라는 질문에 '대체로 그렇다'가 65%(11명), '매우 그렇다'가 23%(4명)로 조사되었으며, '대체로 그렇지 않다'고 응답한 이용인도12%(2

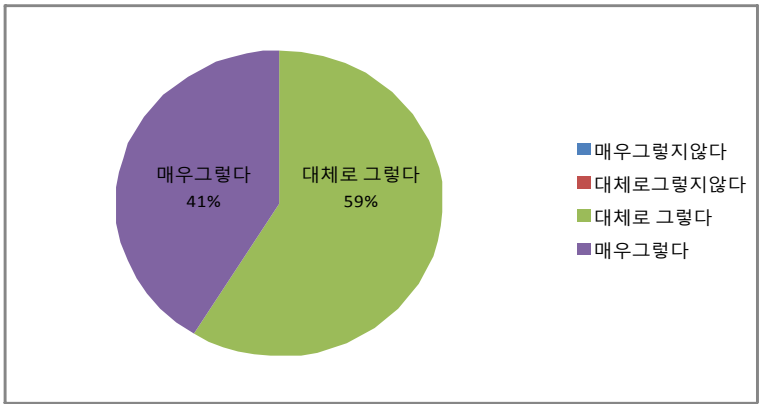
명)로 나타났다.

[그림 50] 적응지도 방법만족



· ‘위의 질문을 고려했을 때 취업후 적응지도 프로그램이 직장생활 유지에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 41%(7명), ‘대체로 그렇다’가 59%(10명)로 조사되었으며, 취업후적응지도 프로그램에 대한 효과성 또한 높다고 판단할 수 있다.

[그림 51] 직장유지에 도움 만족



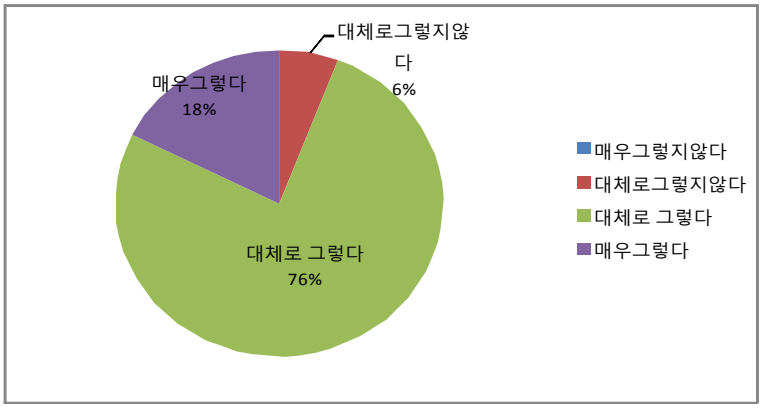
③ 취업자 사후모임에 대한 만족도

취업자 사후모임(취업자 간담회, 취업자 동아리활동, 취업자 연수, 취업자 송년회)에 대한 만족도 확인을 위해 참여경험 유무를 질문하였으며, 사후모임에 참여한 경험이 있는 이용인 17명을 대상으로 설문을 실시하였다.

[그림 52] 사후모임 참여경험

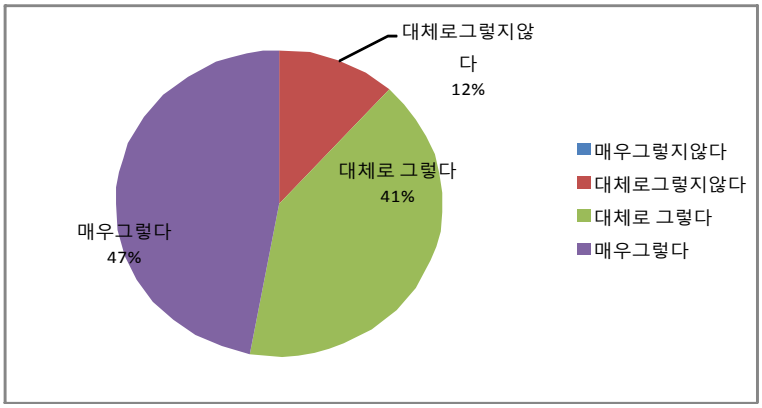
· ‘취업자 사후모임의 내용(자치회의, 동료상담, 소양교육, 여가활동 등)에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘대체로 그렇다’가 76%(13명), ‘매우 그렇다’가 18%(3명), ‘대체로 그렇지 않다’가 1명(6%)로 조사되었으며 구체적인 내용은 아래와 같다.

[그림 53] 사후모임 내용만족



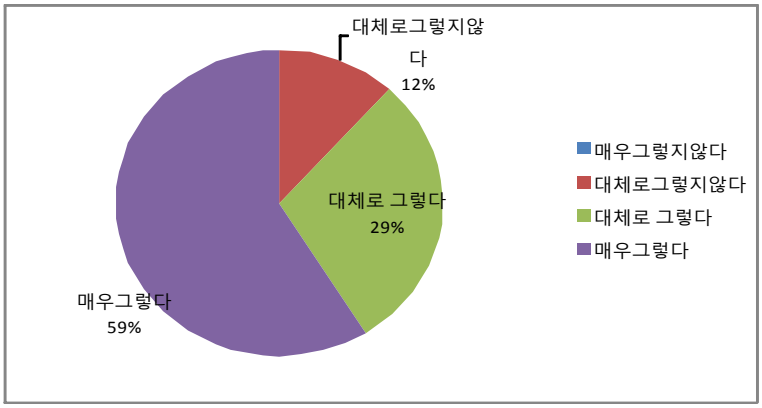
· ‘취업자 사후모임의 빈도(간담회 월1회, 취업자연수 연1회, 송년회 연1회)에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 47%(8명), ‘대체로 그렇다’가 41%(7명), ‘대체로 그렇지 않다’가 12%(2명)로 조사되었다.

[그림 54] 사후모임 빈도 만족



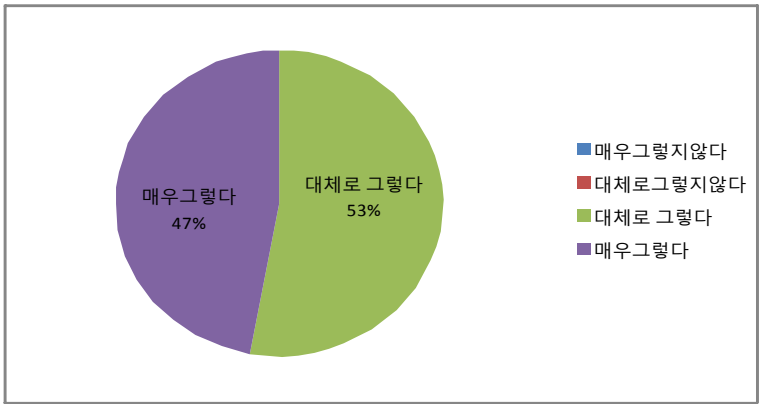
· ‘취업자 사후모임의 시기(간담회-주말, 취업자연수-여름, 취업자송년회-12월)에 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 59%(10명), ‘대체로 그렇다’가 29%(5명), ‘대체로 그렇지 않다’가 12%(2명)로 조사되었다.

[그림 55] 사후모임 시기만족



· ‘위의 질문을 고려했을 때 취업후적응지도에 대하여 전반적으로 만족하십니까?라는 질문에는 ‘대체로 그렇다’가 53%(9명), ‘매우 그렇다’가 47%(8명)로 조사되었다. 대부분의 취업후적응지도 프로그램을 이용하는 취업자들이 만족하고 있는 것으로 보여진다.

[그림 56] 사후모임 전반만족

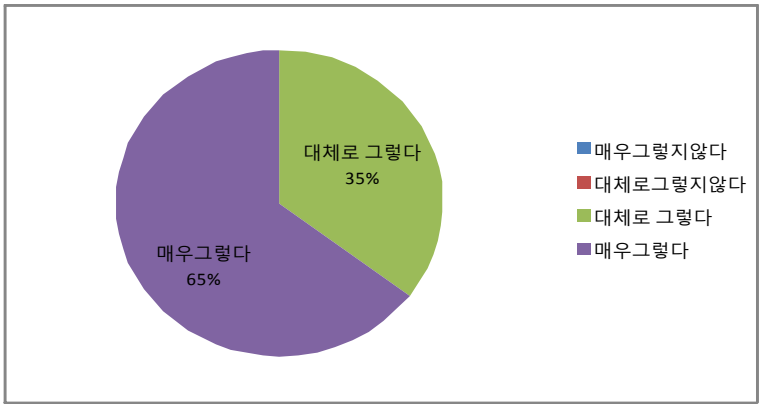


④ 직원에 대한 만족도

취업후적응지도를 담당하고 있는 담당자에게 대한 만족도를 조사하기 위해 3가지 질문에 대해 응답하도록 하였으며, 그에 따른 전반적 만족도를 확인하였다.

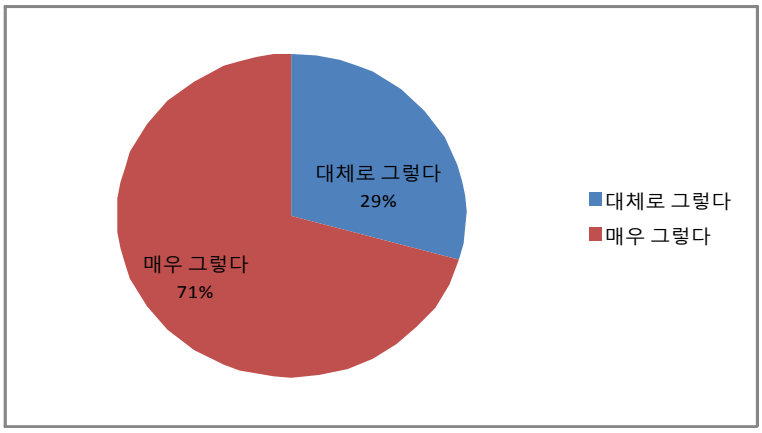
· '담당직원은 귀하의 직장생활과 관련한 제반 문제를 잘 알고 있습니까?' 라는 질문에 '매우 그렇다'가 65%(11명), '대체로 그렇다'가 35%(6명)로 조사되었다.

[그림 57] 직원의 문제인식



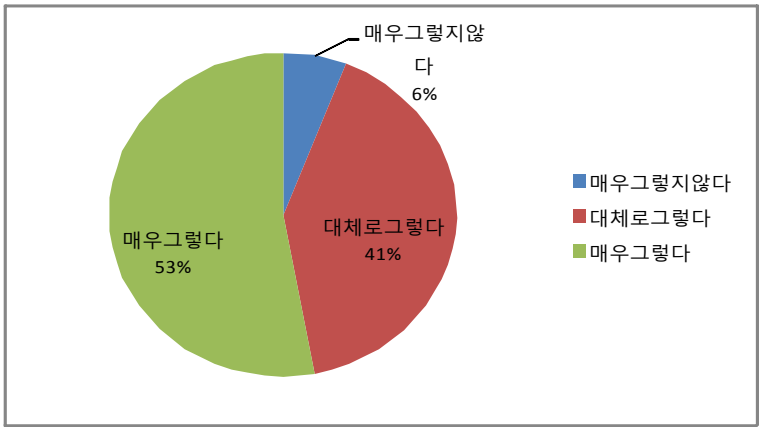
· '담당직원은 취업 중에 발생한 귀하의 욕구나 고충을 신속히 처리해 주었습니까?'라는 질문에는 '매우 그렇다'가 71%(12명), '대체로 그렇다'가 29%(5명)로 조사되었다. 구

[그림 58]신속한 고충처리



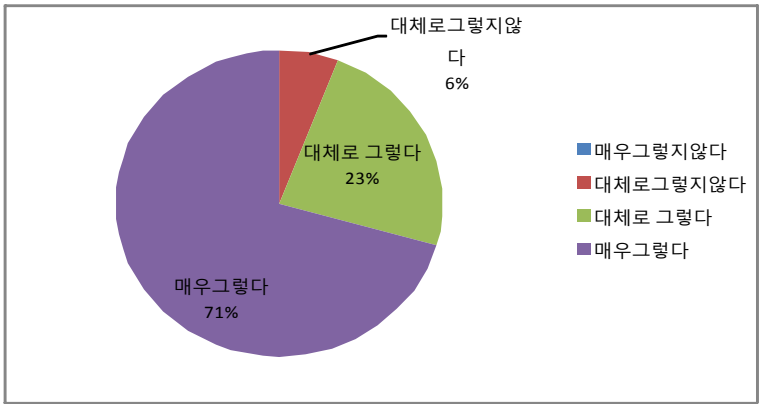
· ‘담당직원에게 항상 편한 마음으로 도움을 요청할 수 있었습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 53%(9명), ‘대체로 그렇다’가 41%(7명)로 조사되었으며 ‘매우 그렇지 않다’가 1명(6%)로 나타났다.

[그림 59] 도움요청의 편안함



· ‘위의 질문들을 고려할 때 담당직원에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’가 71%(12명), ‘대체로 그렇다’가 23%(4명), ‘매우 그렇지 않다’가 6%(1명)로 조사되었다.

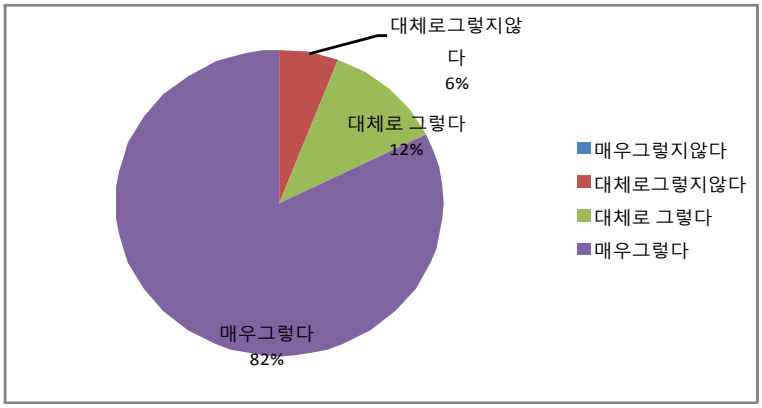
[그림 60] 직원의 전반적 만족



⑤ 추천 의향

· 취업후적응지도를 원하는 이웃이 있다면 본관의 직업재활팀을 추천할 의향이 있는지 묻는 질문에 82%(14명)가 '매우 그렇다'고 대답하였으며, '대체로 그렇다'고 응답한 이용인은 12%(2명)로 조사되었다. 한편 6%(1명)는 추천의향에 대해 '매우 그렇지 않다'고 응답하였다.

[그림 61] 추천의향



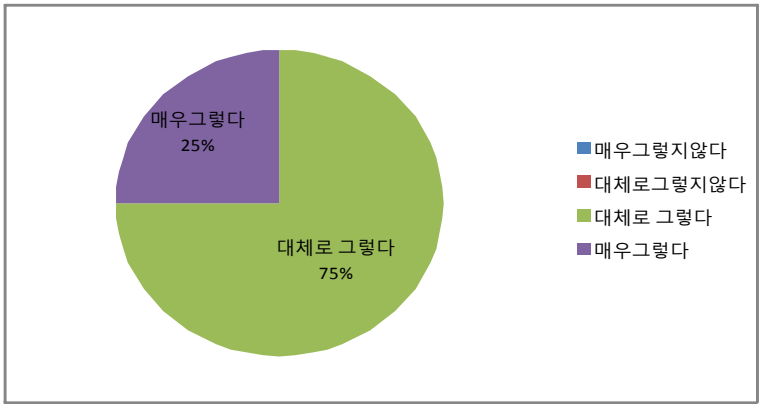
5) 해맑음땀방울농장 만족도

해맑음땀방울농장 프로그램을 이용하고 있는 이용인을 대상으로 총 17문항을 질문했으며, 농장의 시설 및 환경, 프로그램 시간, 재활에 대한 도움 정도와 직원 및 전반적인 만족에 대하여 조사하였다.

① 시설 및 환경에 대한 만족도

· 농장의 시설 및 환경에 대한 만족도를 묻는 질문에 75%(12명)가 '대체로 그렇다'고 대답하였으며, '매우 그렇다'고 응답한 이용인은 25%(4명)로 조사되었다.

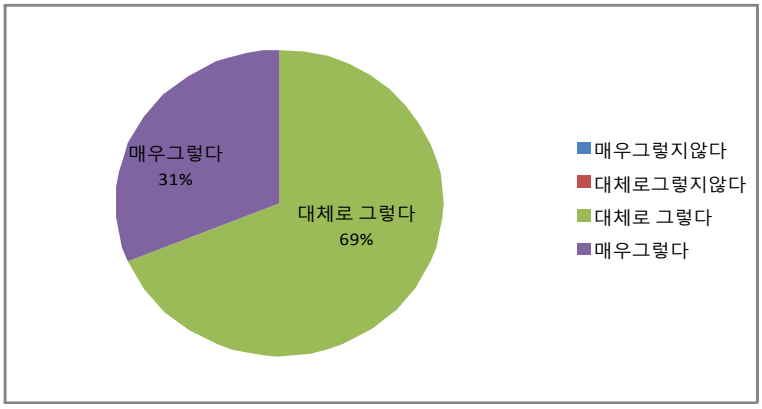
[그림 62] 시설 및 환경 만족



② 프로그램에 대한 만족

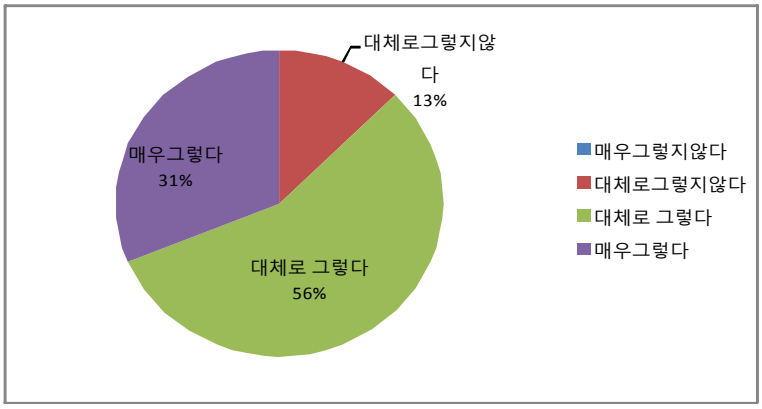
· 농장 프로그램 내용(재배기술훈련, 취업준비훈련, 판매훈련 등)에 만족하는지 묻는 질문에 69%(11명)가 '대체로 그렇다'고 대답하였으며, '매우 그렇다'고 응답한 이용인은 31%(5명)로 조사되었다.

[그림 63] 내용 만족



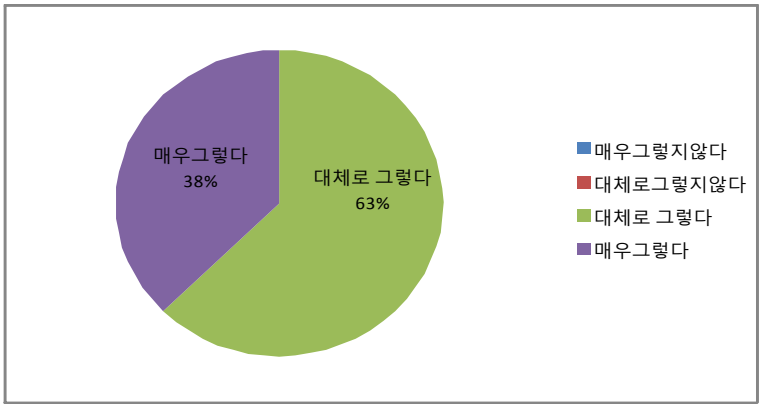
· 농장 프로그램 시간에 대한 만족도를 묻는 질문에 56%(9명)가 '대체로 그렇다', 31%(5명)가 '매우 그렇다'고 응답하였으며, '대체로 그렇지 않다'고 응답한 이용인도 2명(13%) 조사되었다.

[그림 64] 시간 만족



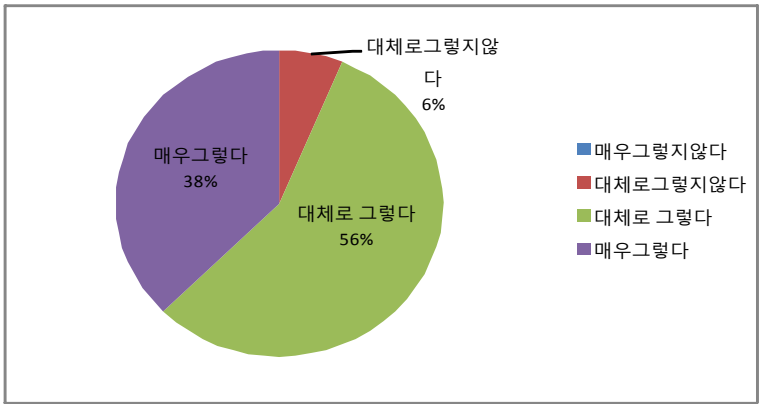
· 해맑음땀방울농장 프로그램이 재활에 도움이 된다고 생각하는지 묻는 질문에 63%(10)가 '대체로 그렇다'고 응답하였으며, 38%(10명)는 '매우 그렇다'고 응답하여 높은 만족도를 나타내었다.

[그림 65] 재활 도움



· 해맑음땀방울농장에 대한 전반적 만족도를 묻는 질문에 '대체로 그렇다'와 '매우 그렇다'가 각각 56%(9명), 38%(6명) 조사되었으며, 1명(6%)은 '대체로 그렇지 않다'고 응답하였다.

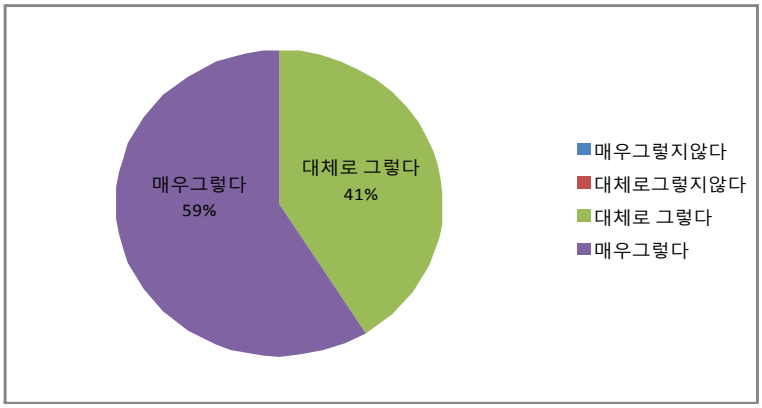
[그림 66] 전반적 만족



③ 직원에 대한 만족도

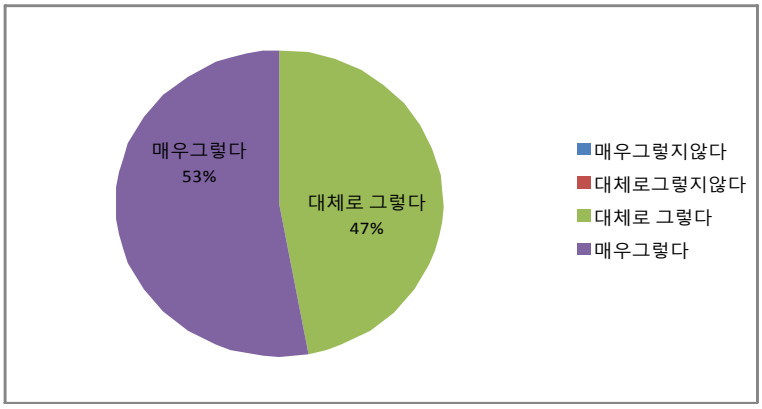
· 해맑음땀방울농장 직원이 이용인 및 보호자의 욕구를 충족시기키 위해 적극적으로 노력하는가에 대한 질문에 59%(10명)가 '대체로 그렇다', 41%(7명)가 '대체로 그렇다'고 응답하여 농장 직원에 대한 높은 만족도를 나타내었다.

[그림 67] 욕구 충족 노력



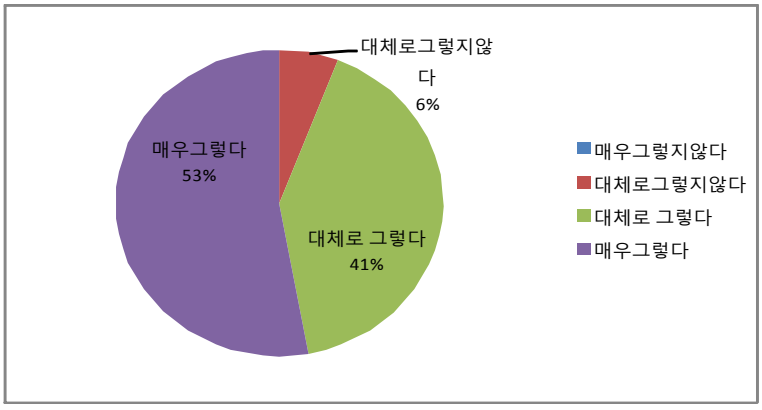
· 담당직원이 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있는가에 대한 질문에 53%(9명)가 '매우 그렇다', 47%(8명)가 '대체로 그렇다'고 응답하여 직원의 전문지식에 대해 인정하고 있음을 나타내었다.

[그림 68] 전문지식



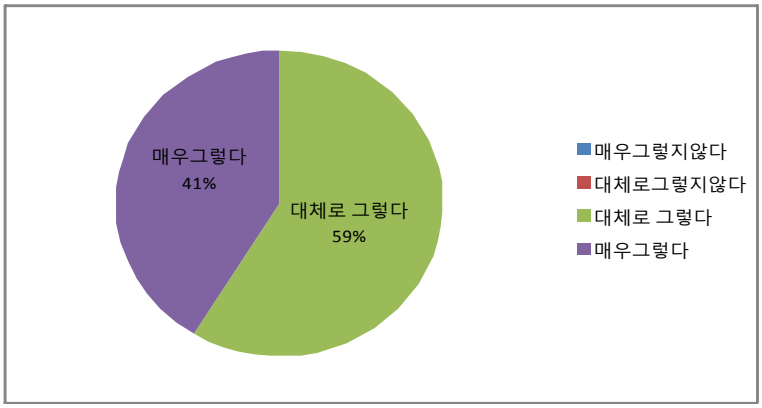
· 직원에게 편안한 마음으로 도움을 요청할 수 있었는가에 대한 질문에 53%(9명)가 '매우 그렇다', 41%(7명)가 '대체로 그렇다'고 응답하였으며, '대체로 그렇지 않다'고 응답한 이용인도 1명(6%) 조사되었다.

[그림 69] 도움요청



· 해맑음땀방울농장 직원에 대한 전반적인 만족도를 묻는 질문에 '대체로 그렇다'와 '매우 그렇다'가 각각 59%(10명), 41%(7명)으로 조사되어 직원에 대한 만족도가 높게 표현되었다.

[그림 70] 직원만족



3. 건의사항에 관한 분석

복지관에 기타 건의할 사항을 개방형으로 질문한 결과 프로그램에 대한 만족을 표현한 메시지가 있었으며, 주말에 진행되는 취업자 모임에 참여할 수 없는 주말 근무자들을 위한 평일 프로그램 개설에 대한 건의가 있었다.

[표 13] 건의사항조사

관련부분	세부내용	건수	비율
보람터 프로그램	1. 보람터 1년 다니면서 너무 재미있구요. 생활에 대한 발전을 해야겠습니다.	4	6.45%
취업후 적응지도	2. 주말에 근무하는 취업자들을 위해 평일 프로그램도 진행되었으면 좋겠습니다. 수고하세요.		
해맑음땀 방울농장	3. 풀을 잘 뽑읍시다. 4. 농장활동 너무 재미있어서 행복합니다.		

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

직업재활팀 이용인 만족도 조사는 2013년 7월 현재 직업적응훈련반 보람터, 취업알선, 지원고용 및 취업후 적응지도, 해맑음땀방울농장 서비스를 이용하고 있는 이용인(혹은 부모)를 대상으로 총 62명을 조사하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

전체 이용인 중 남성이 45명, 여성이 17명이었으며, 연령은 20대가 90.3%로 주를 이루고 있으며, 30대 이용인이 9.7%로 조사되었다. 거주지역은 남동구가 66.1%로 가장 많았으며, 부평구와 남구가 차례로 많은 수를 차지하고 있다. 복지관 이용기간과 관련해서는 1년~2년 미만의 이용인이 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 2년~3년 미만 이용인과 3년~4년 미만 이용인이 각 17.7%와 12.9%로 비슷한 비율로 나타나고 있다. 이용인의 경제수준은 대부분이 기초생활보장법 비수급자였으나 수급자가 차지하는 비율도 13%로 나타났으며, 2012년에 비하여 다소 증가된 결과이다. 이용인의 장애와 관련해서는 장애 영역별로는 지적장애가 85.5%로 가장 많았으며, 자폐성장애와 지체장애가 6.5%로 동일한 비율로 조사되었다. 뇌병변 장애인은 1.5%의 비율을 차지하였으며, 장애 등급별로 볼 때 3급이 50%를 차지하였으며, 2급이 45.2%, 1급은 4.8% 나타났다. 조사대상의 다수가 지적장애와 자폐성장애인이며 3급 이하의 장애인임을 볼 때 대부분의 이용인이 장애인복지법 상의 중증 장애인임을 알 수 있다.

2) 만족도 조사결과

① 직업적응훈련 만족도

직업적응훈련은 보람터 시설 및 환경, 재활의 도움이 되는 정도, 직원에 대한 만족, 타인 추천 의향에서 전반적으로 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 하위 프로그램 영역에서 '대체로 그렇지 않다'고 응답하여 불만족이 표현된 것은 대체로 개인사회생활영역에 해당하는 프로그램이었다. 그러나 취업을 목표로 하는 직업적응훈련에서 가장 중요하게 다루어져야 하는 직업준비·수행 적응훈련에 해당하는 프로그램에서는 전반적인 만족도가 높게 나타나고 있어 프로그램 효과성에 대해서도 검증이 된다고 해석할 수 있을 것이다. 부모회의 경우 정기적인 참석을 하는 이용인 부모를 대상으로 따로 통계처리를 하지 않아 다소

적용상에는 무리가 있을 것으로 보이나 대체로 재활에 도움정도와 정보교류에 대해 만족하고 있음을 알 수 있다. 직원에 대한 만족도 역시 대체로 만족한다고 표현되었으며, 담당직원의 전문지식정도에서 나타난 불만족은 담당직원이 신규로 임용되었기에 자연스럽게 나타날 수 있는 현상이라고 해석할 수 있을 것이다.

② 취업알선 만족도

취업알선의 전반적 만족 정도와 직원 친절도에서 매우 높은 만족도가 표현되었으며, 개별항목에서는 일부 만족하지 않는다는 소수의 의견도 조사되었다. 직업욕구의 부합 정도와 취업에 대한 도움 정도에서 나타난 불만족 의견은 비록 소수이기는 하나 개인의 능력과 욕구에 기반하는 직업재활서비스의 이념을 바탕으로 개선될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

③ 지원고용 만족도

지원고용은 회수된 사례 수가 적었기에 만족도와 불만족에 따른 비율이 두드러지게 나타나는 특징이 보여진다. 80% 이상이 대체로 만족하고 있는 것으로 조사되었으며 훈련 내용과 취업에 대한 도움 정도를 매우 높게 평가하고 있는 것으로 보여진다. 이는 담당직원의 지원 강도가 매우 높으며, 취업으로 연결될 가능성이 높은 지원고용 사업의 효과성을 반증하는 결과라고 해석할 수 있을 것이다. 그러나 취업알선과 마찬가지로 직업욕구의 부합 정도에 대한 불만족이 표현되었으며, 훈련기간에 대해 불만족하는 사례도 일부 있었다. 직업욕구의 경우 취업알선 이후 진행되는 현장훈련의 특성상 연관성이 있을 것으로 사료되며, 훈련기간에 대한 만족도는 추후 기간 연장 혹은 축소 등 보다 세부적인 만족도 확인이 요구된다. 또한 현장훈련과 관련된 직원 만족도에서 나타난 불만족 사례를 개선하기 위해 보다 밀도있는 상담이 이루어져야 할 것으로 판단된다.

④ 취업후 적응지도 만족도

취업후 적응지도는 취업알선 및 지원고용을 통하여 취업된 대상자 모두에게 실시하였으며, 하위항목에서는 불만족이 표현된 소수의 사례가 있었으나 직장유지에의 도움 만족도에서는 매우 높은 수준의 만족도가 표현되었다. 이는 세부적인 불만족 항목은 있을 수 있으나 전반적으로 직장유지를 위해 취업후적응지도가 필요하다고 판단하고 있기 때문으로 해석된다. 이로써 직장유지와 취업후적응지도 사이에 높은 상관관계가 성립하고 있음을 알 수 있다. 취업자

사후모임과 관련된 만족도와 직원에 대한 만족도 역시 세부적인 항목에서는 1~2건의 다소 불만족 사례가 발견되고 있으나 전반적인 만족도와 타인에 대한 추천의향은 매우 높게 나타나고 있어 대체로 만족하는 것으로 해석할 수 있다.

⑤ 해맑음땀방울농장 만족도

해맑음땀방울농장 프로그램과 관련하여 시설과 환경, 프로그램 내용에 대해서 비교적 높은 만족도가 표현되었으며 재활에 도움이 된다고 평가하고 있는 것으로 조사되었다. 프로그램 시간과 관련하여 일부 불만족이 나타나고 있으나 이는 시간의 확대 및 축소 등 보다 세부적인 욕구조사가 이루어져야 할 부분일 것이다. 또한 직원에 대한 만족도 역시 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

2. 제언

만족도조사 설문은 주로 지적장애인을 위주로 진행되었으며, 이는 만족도조사를 실시하기 용이한 상시프로그램 이용인이 지적장애인이기 때문으로 해석된다. 추후에는 직업재활서비스의 전반적인 만족도 확인을 위해 보다 심층적인 만족도조사가 실시되어야 할 것이다.

각 하위 프로그램에 관련해서는 각 프로그램 별로 몇몇 문항에서 다소 불만족 항목이 있었으나 높은 비율은 아니다. 하지만 직업욕구의 반영에서 나타난 불만족은 직업재활의 목적과 부합할 수 있도록 개인의 욕구파악과 적합성분석에 대한 노력이 이루어져야 할 것이다. 또한 취업후적응지도와 사후모임에 대한 만족도가 높게 나타나고 있으며 직업유지에 미치는 사업의 긍정적인 효과성이 검증된 만큼 프로그램 운영의 완성도를 높이기 위해 건의사항으로 제시된 평일 프로그램 개설과 관련하여 논의 및 반영이 이루어져야 할 것으로 판단된다. 또한 추후 만족도조사 시 현장훈련 시간과 해맑음땀방울농장의 시간 항목에서 조사된 불만족과 관련하여 시간의 확대 혹은 축소에 대한 세부적인 조사가 가능하도록 문항을 수정•보완해야 할 것이다.

지역복지팀

오경배 팀장 / 사회복지사

Ⅰ. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

2013년 상반기 이용자 만족도 조사는 2013년 7월 현재 재가복지 프로그램을 이용하고 있는 재가장애인을 대상으로 조사하였으며 이용자가 직접 응답하기 힘든 경우에는 가족구성원을 조사대상으로 하였다. 조사에 응답한 가정은 60가정이었으며 설문조사 방법은 담당자가 일대일 면접 조사와 설문지를 배부한 후 회수하는 방법으로 실시하여 100%의 회수율을 보였다.

[표1] 설문지 배부 및 응답현황

팀명 / 진행사항	지역복지팀
설문지 조사대상자	60명
설문지 회수	60명
회수율	100%

2. 조사기간

■ 조사기간 : 2013년 7월 8일 ~ 7월 19일 / 총 12일간

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항 수
이용자의 일반적 사항	성별/연령/주 장애유형/장애등급/경제수준/ 프로그램 이용기간/거주지역/결혼형태/ 가족형태/가족원 수/주거형태/주거종류/ 이용자와 응답자와의관계	13문항
프로그램 이용에 관한 일반적인 사항	서비스 이용경로/프로그램 참여동기/ 이용 프로그램	3문항
복지관이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도	위치의 접근성 용이/복지관의 시설과 환경/ 복지관 이용절차/원하는 서비스 제공정도/ 프로그램 내용의 우수성/실생활의 도움정도/ 서비스의 다양성/생활의 긍정적인 변화정도/ 서비스이용 전반적인 만족도/직원의 친절도/ 직원들의 업무처리속도/ 직원에게 고민을 상담할 수 있는 편안함/ 담당직원에 대한 전반적인 만족도/ 타인에게 추천 의향/ 재가복지 서비스의 지속적인 이용여부	15문항
건의사항	개별기재	-

설문문항은 이용자의 성별, 연령, 장애 등 이용자의 일반적인 사항 13문항과 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항 3문항, 복지관 이용 및 재가복지 프로그램의 전반적 만족도 15문항 등 총 31문항으로 구성하였다.

[표3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
복지관이용 및 재가복지프로그램의 전반적 만족도	.930	17~31	15

[표3]에서 보는 바와 같이 본 설문에 사용된 프로그램 및 전반적인 만족도를 나타내는 15문항의 신뢰도는 .930으로 비교적 높은 수준의 신뢰도를 나타내었다.

Ⅱ. 조사결과 분석

1. 응답자에 관한 일반적 사항

[표4] 응답자의 일반적 사항

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	24	40.0
	여자	36	60.0
연령	평균연령	59.5세	
	최소연령	14세	
	최고연령	83세	
장애유형	지체장애	34	56.7
	시각장애	4	6.7
	뇌병변장애	7	11.7
	청각장애	3	5.0
	지적장애	4	6.7
	정신장애	4	6.7
	신장장애	2	3.3
	언어장애	2	3.3
장애등급	1급	12	20.0
	2급	20	33.3
	3급	20	33.3
	4급	5	8.3
	5급	2	3.3
	6급	1	1.7
경제수준	수급자	46	76.7
	차상위계층	5	8.3
	비수급자(일반)	9	15.0
프로그램 이용기간	평균기간	4년 6개월	
	최장기간	13년	
	최단기간	1년	

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
거주지역	만수1동	37	61.7
	만수2동	2	3.3
	만수3동	1	1.7
	만수4동	1	1.7
	만수5동	2	3.3
	만수6동	5	8.3
	장수·서창동	6	10.0
	논현·고잔동	1	1.7
	구월·간석동	1	1.7
	남촌·도림	4	6.7
결혼형태	동거	17	28.3
	별거	2	3.3
	이혼	9	15.0
	사별	19	31.7
	기타	13	21.7
가족형태	독거	41	68.3
	부부	10	16.7
	부부+ 자녀	3	5.0
	본인+ 자녀	2	3.3
	본인+ 부모	4	6.7
가족원수	1인	41	68.3
	2인	13	21.7
	3인	4	66.7
	4인	1	1.7
	5인	1	1.7
주거형태	전세	8	13.3
	월세	4	6.7
	임대	48	80.0
주거종류	다세대주택	9	15.0
	아파트	49	81.7
	기타	2	3.3
이용자와의 관계	본인	56	93.3
	배우자	1	1.7
	부모	1	1.7
	형제자매	1	1.7
	기타	1	1.7

[표4]와 같이 응답자의 일반적 사항을 살펴보면 응답자 중 남성과 여성이 각각 40.0%(24명), 60.0%(36명)로 여성의 응답률이 더 높았으며 평균연령은59.5세로 나타났다. 장애유형은 '지체장애'가 56.7%(34명)로 가장 높았고 '뇌병변장애' 11.7%(7명), '시각장애'와 '정신장애', '지적장애'가 각 6.7%(4명), '청각장애'가 5.0%(3명), '신장장애'와 '언어장애'가 각 3.3%(2명)씩 조사되었으며 장애등급은 '2급'과 '3급'이 각 33.3%(20명), '1급' 20.0%(12명), '4급' 8.3%(5명), '5급' 3.3%(2명), '6급' 1.7%(1명)로 중증장애인의 비율이 보다 높게 나타났다.

경제적 수준에서는 '수급자'가 76.7%(46명), '비수급자(일반)' 15.0%(9명), '차상위계층' 8.3%(5명)순으로 조사되었으며 프로그램 이용기간은 평균 4년 6개월 이용하고 있는 것으로 나타났다.

거주지역은 응답자의 61.7%(37명)가 '만수1동' 거주자로 조사되었으며 '장수·처창' 이 10.0%(6명) '만수6동'이 8.3%(5명), '남촌·도림'이 6.7%(4명) 등으로 나타났다. 결혼형태로는 '사별' 31.7%(19명), '동거' 28.3%(17명), '기타' 21.7%(13명), '이혼' 15.0%(9명), '별거' 3.3%(2명) 순으로 고령의 응답자 비율이 높은 이유로 인하여 '사별'이 가장 높은 비율을 차지한 것으로 사료되었다.

이와 함께 가족구성원 형태로는 '독거'장애인이 68.3%(41명), '부부'가 16.7%(10명), '본인+부모', '부부+자녀', '본인+자녀' 순으로 뒤를 이었다. 가족구성원 수는 '1인가족' 68.3%(41명), '2인가족' 20.0%(12명), '3인가족' 6.7%(4명), '4인가족'과 '5인가족'은 각 1.7%(1명) 순으로 조사되었다.

주거형태와 주거종류는 '임대'가 80.0%(48명), '아파트' 81.7%(49명)로 응답자의 대부분이 인근지역에 위치한 저소득층 영구임대아파트에 거주하고 있음을 미루어 알 수 있었으며 이용자와의 관계에서는 대부분 본인이 직접 설문에 응답(93.3%, 56명)한 것으로 조사되었다.

2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표5] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

변수	내용		빈도(명)	비율(%)
재가복지서비스 이용경로	복지관 직원을 통해		6	10.0
	지역주민을 통해		34	56.7
	복지관 홍보물을 통해		3	5.0
	유관기관 직원을 통해		17	28.3
참여동기 (우선순위 1순위 2순위 중복응답)	우선순위1	경제적 도움	41	68.4
		건강증진 및 재활	6	10.0
		여가선용	5	8.3
		친교활동	2	3.3
		가사지원	6	10.0
	우선순위2	경제적 도움	11	18.3
		건강증진 및 재활	16	26.7
		여가선용	16	26.7
		친교활동	3	5.0
		가사지원	14	23.3

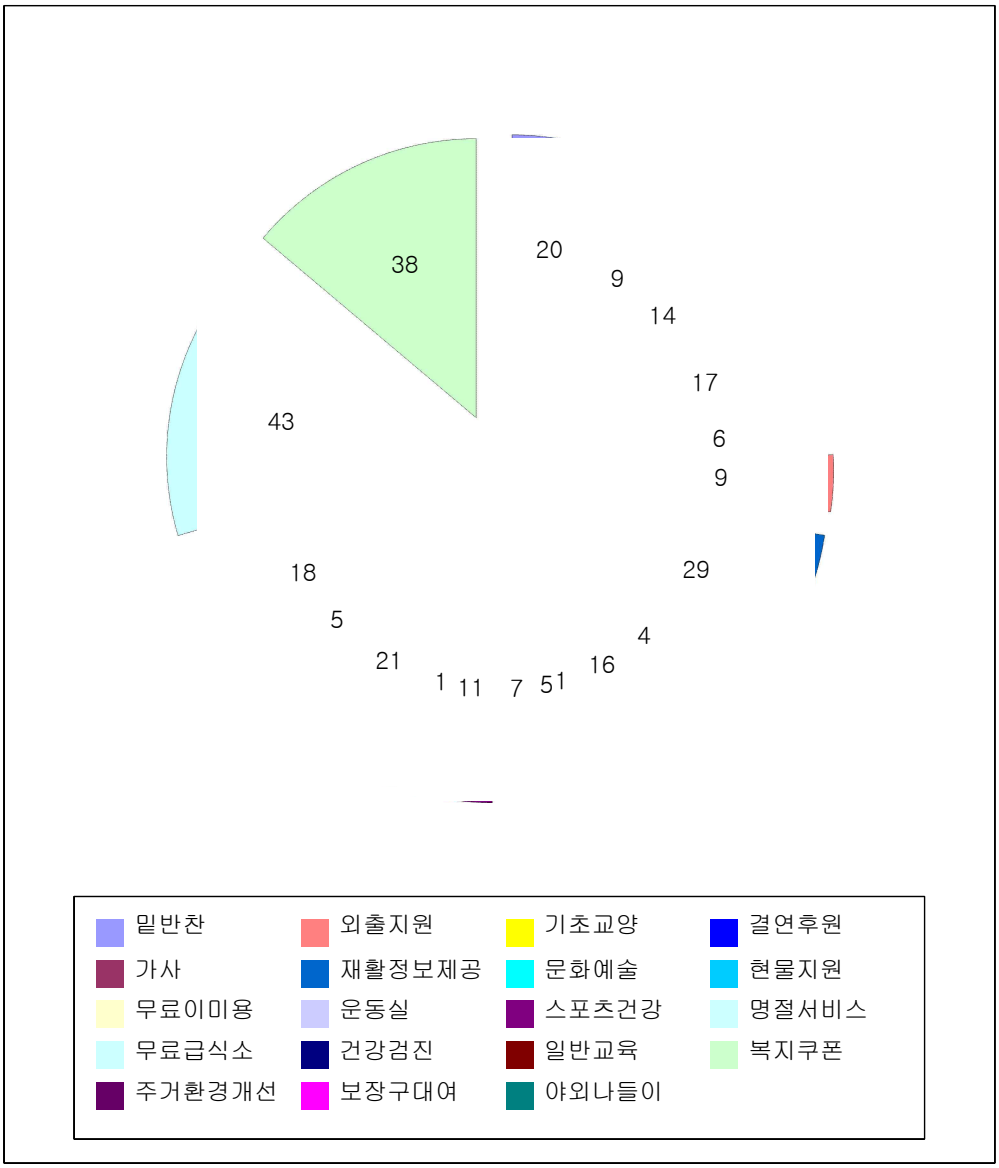
위 [표5]와 같이 재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 '지역주민을 통해'가 응답자의 56.7%(34명), '유관 기관을 통해'가 각 28.3%(17명), '복지관 직원을 통해'가 10.0%(6명), '복지관 홍보물을 통해'가 5.0%(3명) 순으로 응답자의 대부분이 지역주민, 유관기관, 복지관 등을 통해 이용하게 되었음을 알 수 있었다. 이는 응답자의 다수가 복지관에 인접한 영구임대아파트에 거주하고 있어 복지관과의 접근성이 용이하고 장애인들 상호간 정보교류가 활발한 것으로 보여진다.

프로그램 참여 동기를 묻는 질문에서는 1순위로 '경제적 도움을 받기 위해'(68.3%, 41명)와 '건강증진 및 재활을 위해' 10.0%, 6명)가 높은 비율을 차지한 것에 비해 2순위는 '건강증진 및 재활'과 '여가선용'이 각 26.7%, 16명으로 비율이 상대적으로 높게 조사된 것을 알 수 있다.

[표6] 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
이용중인프로그램 (중복응답)	밑반찬	20	33.3
	가사	9	15.0
	무료이미용	14	23.3
	무료급식소	17	28.3
	주거환경개선	6	10.0
	외출지원	9	15.0
	재활정보제공	29	48.3
	운동실	4	6.7
	건강검진	16	26.7
	보장구대여	1	1.7
	기초교양	5	8.3
	문화예술	7	11.7
	스포츠건강	11	18.3
	일반교육	1	1.7
	야외나들이	21	35.0
	결연후원	5	8.3
	현물지원	18	30.0
	명절서비스	43	71.6
	복지쿠폰	38	63.3

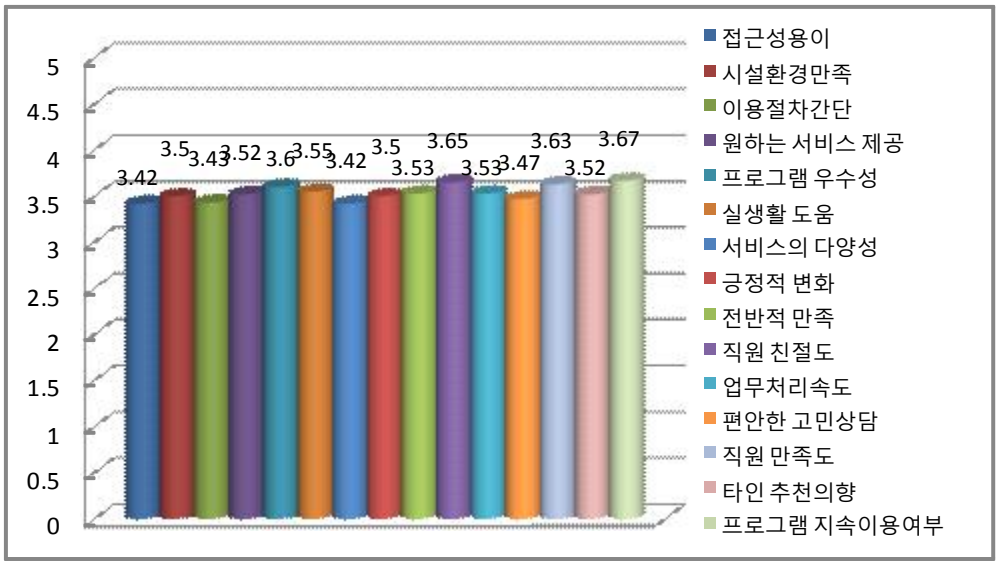
[그림1] 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램



위 [표6], [그림1]과 같이 이용경험이 있거나 이용 중인 프로그램에 대한 설문에는 명절서비스가 43명, 복지쿠폰이 38명, 재활정보제공이 29명 등 순으로 응답자들이 다양한 프로그램을 이용하고 있는 것으로 조사되었다.

3. 만족도 조사결과

[그림2] 만족도 평균



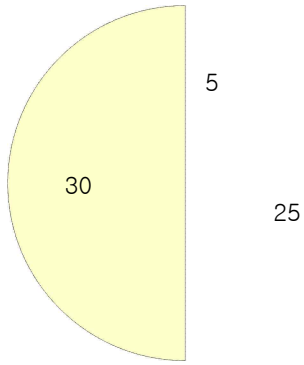
[표7] 만족도 평균

구분	평균	표준편차	사례수	최소값	최대값
접근성 용이	3.42	0.65	60	2	4
시설환경 만족	3.50	0.57	60	2	4
이용절차와 방법의 간단성	3.43	0.67	60	2	4
원하는 서비스 제공정도	3.52	0.62	60	2	4
프로그램의 우수성	3.60	0.56	60	2	4
실생활 도움정도	3.55	0.57	60	2	4
서비스의 다양성	3.42	0.59	60	2	4
긍정적 변화 여부	3.50	0.60	60	2	4
서비스의 전반적 만족도	3.53	0.54	60	2	4
직원 친절도	3.65	0.55	60	2	4
업무신속처리정도	3.53	0.57	60	2	4
편안한 고민상담	3.47	0.57	60	2	4
담당직원에 대한 만족도	3.63	0.49	60	3	4
타인 추천의향	3.52	0.57	60	2	4
프로그램 지속 이용여부	3.67	0.51	60	2	4

본 만족도조사는 15개 문항을 4점 척도로 조사하였으며 전체만족도 평균값이 3.53로 높게 나타났다.

1) 복지관의 접근성

[그림3] 복지관의 접근성 용이



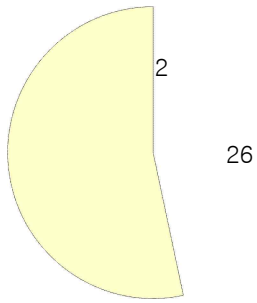
[표8] 복지관의 접근성 용이

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	5	8.3
그런 편이다	25	41.7
매우 그렇다	30	50.0
합계	60	100.0

‘복지관이 이용하기 쉬운 곳에 위치해 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 50.0%(30명), ‘그런 편이다’ 41.7%(25명), ‘별로 그렇지 않다’가 8.3%(5명)순으로 응답자의 약 92%가 복지관의 접근성이 용이하다고 응답하였다. 이는 응답자의 다수가 복지관과 인접한 영구임대아파트를 포함한 인근지역에 대부분 거주하고 있기 때문에 접근성이 용이하다고 응답한 것으로 분석된다.

2) 시설과 환경에 대한 만족도

[그림4] 시설과 환경에 대한 만족도



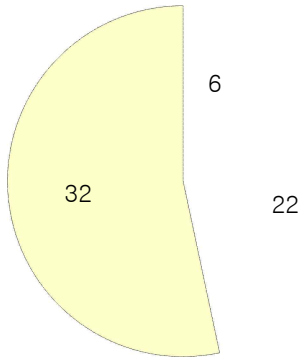
[표9] 시설과 환경에 대한 만족도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	2	3.3
그런 편이다	26	43.3
매우 그렇다	32	53.4
합계	60	100.0

‘프로그램 이용 시 시설과 환경에 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 53.4%(32명), ‘그런 편이다’가 43.3%(26명), ‘별로 그렇지 않다’가 3.3%(2명)로 조사되어 대다수 응답자가 복지관의 시설과 환경에 대해 매우 높은 만족을 느끼고 있음을 알 수 있다.

3) 이용절차와 방법의 간단성

[그림5] 이용절차와 방법의 간단성



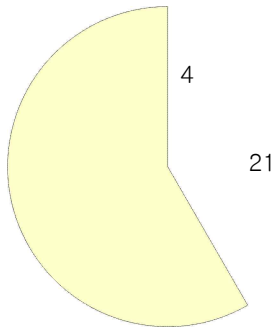
[표10] 이용절차와 방법의 간단성

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	6	10.0
그런 편이다	22	36.7
매우 그렇다	32	53.3
합계	60	100.0

‘복지관을 이용하는 절차와 방법이 간단합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 53.3%(32명), ‘그런 편이다’ 36.7%(22명), ‘별로 그렇지 않다’ 10.0%(6명)순으로 약 90%의 응답자가 복지관의 이용절차와 방법이 매우 간단하다는 긍정적인 응답을 하였다.

4) 본인이 원하는 서비스 제공정도

[그림6] 본인이 원하는 서비스 제공정도



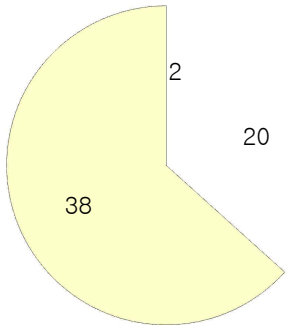
[표11] 본인이 원하는 서비스 제공정도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	4	6.7
그런 편이다	21	35.0
매우 그렇다	35	58.3
합계	60	100.0

‘현재 받고 있는 서비스는 본인이 원하는 서비스입니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 58.3%(35명), ‘그런 편이다’ 35.0%(21명)로 나타났으나 ‘별로 그렇지 않다’에 각각 6.7%(4명) 응답이 나와 본인이 원하는 서비스를 제공받지 못하는 경우도 다소 있는 것으로 조사되었다.

5) 프로그램 내용의 우수성

[그림7] 프로그램 내용의 우수성



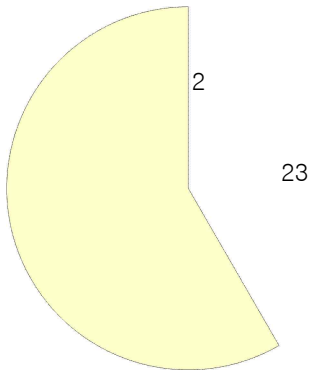
[표12] 프로그램 내용의 우수성

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	2	3.3
그런 편이다	20	33.3
매우 그렇다	38	63.4
합계	60	100.0

‘복지관의 프로그램 내용은 전반적으로 우수합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 63.4%(38명), ‘그런 편이다’ 33.3%(20명), ‘별로 그렇지 않다’가 3.3%(2명) 순으로 나타나 대부분의 응답자가 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

6) 프로그램의 실생활에 도움정도

[그림8] 프로그램의 실생활에 도움정도



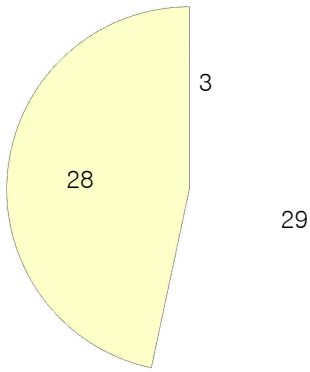
[표13] 프로그램의 실생활에 도움정도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	2	3.3
그런 편이다	23	38.3
매우 그렇다	35	58.4
합계	60	100.0

‘복지관 프로그램은 실생활에 도움이 됩니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 58.4%(35명), ‘그런 편이다’ 38.3%(23명), ‘별로 그렇지 않다’ 3.3%(2명) 순으로 다수의 응답자 실생활에 도움이 되고 있다고 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

7) 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도

[그림9] 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도



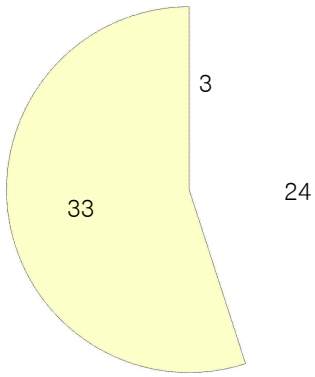
[표14] 이용하고 싶은 서비스 다양성 정도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	3	5.0
그런 편이다	29	48.3
매우 그렇다	28	46.7
합계	60	100.0

‘복지관에 이용하고 싶은 서비스가 많이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 46.7%(28명), ‘그런 편이다’ 48.3%(29명), ‘별로 그렇지 않다’ 5.0%(3명)순으로 전체 응답자의 약 95%가 복지관의 서비스가 다양하게 실시되고 있다고 응답함에 따라 욕구에 부합되는 서비스가 제공되고 있음을 알 수 있다.

8) 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도

[그림10] 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도



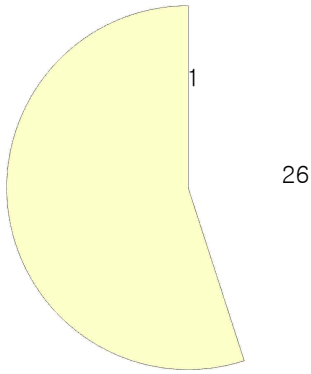
[표15] 복지관 이용 후 생활의 긍정적인 변화정도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	3	5.0
그런 편이다	24	40.0
매우 그렇다	33	55.0
합계	60	100.0

‘복지관의 이용으로 생활의 긍정적인 변화가 있었습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 55.0%(33명), ‘그런 편이다’ 40.0%(24명), ‘별로 그렇지 않다’ 5.0%(3명) 순으로 약 95%가 긍정적인 응답을 함으로써 재가복지 프로그램이 이용자에게 생활의 도움이 되고 있음으로 분석된다.

9) 재가복지 서비스 이용에 대한 전반적인 만족도

[그림11] 전반적인 만족도



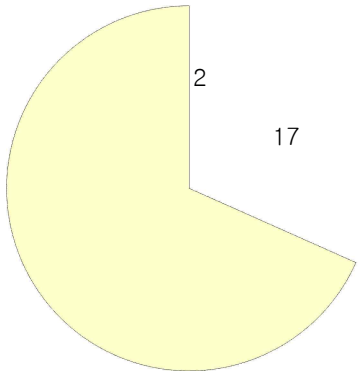
[표16] 전반적인 만족도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	1	1.7
그런 편이다	26	43.3
매우 그렇다	33	55.0
합계	60	100.0

‘재가복지 서비스에 대해서 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 55.0%(33명), ‘그런 편이다’ 43.3%(26명)로 응답자의 약 98%가 긍정적인 응답률을 보임으로써 응답자 전원이 재가복지 서비스에 전반적으로 만족하고 있음을 미루어 알 수 있다.

10) 직원의 친절도

[그림12] 직원의 친절도



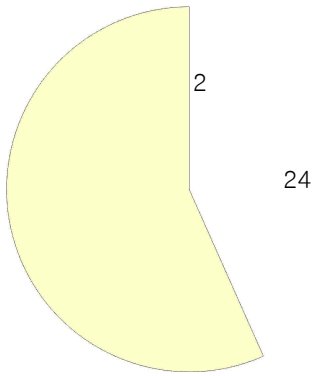
[표17] 직원의 친절도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	2	3.3
그런 편이다	17	28.3
매우 그렇다	41	68.4
합계	60	100.0

‘직원들에게 도움을 요청하면 친절하게 도와줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 68.3%(41명), ‘그런 편이다’ 28.3%(17명)으로 응답자 대부분이 직원들이 대하는 태도가 친절하다고 느끼고 있는 것으로 나타나 직원에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 분석된다.

11) 직원의 업무 신속처리 정도

[그림13] 직원의 업무 신속처리 정도



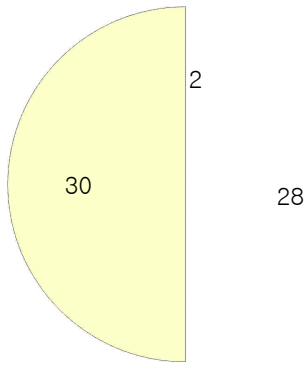
[표18] 직원의 업무 신속처리 정도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	2	3.3
그런 편이다	24	40.0
매우 그렇다	34	56.7
합계	60	100.0

‘복지관 이용 시 직원들이 업무를 신속하게 처리해 줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 56.7%(34명), ‘그런 편이다’ 40.0%(24명), ‘별로 그렇지 않다’ 3.3%(2명)순으로 응답자 대부분이 직원들이 업무를 신속하게 처리해 준다고 느끼고 있는 것으로 나타났다.

12) 직원에게 편안하게 고민 상담정도

[그림14] 직원에게 편안하게 고민 상담정도



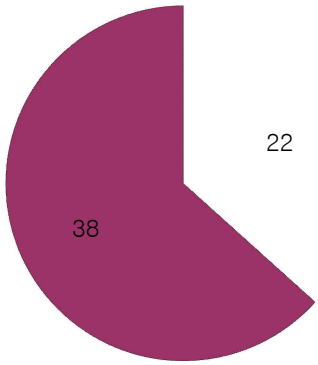
[표19] 직원에게 편안하게 고민 상담정도

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	2	3.3
그런 편이다	28	46.7
매우 그렇다	30	50.0
합계	60	100.0

‘직원에게 편안하게 자신의 고민을 이야기 할 수 있습니까’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 50.0%(30명), ‘그런 편이다’가 46.7%(28명) ‘별로 그렇지 않다’가 각 3.3%(2명)순으로 응답자의 약 97%가 직원과의 친밀감이 형성되어 있음을 알 수 있었다. 또한, 본인의 욕구 및 문제에 대해 직원과 심리적 부담 없이 상담할 수 있는 것으로 분석된다.

13) 담당직원에 대한 전반적 만족도

[그림15] 담당직원에 대한 전반적 만족도



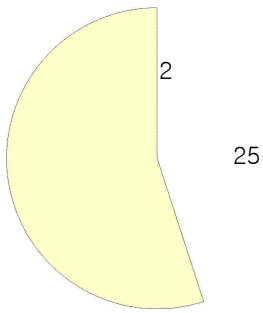
[표20] 담당직원에 대한 전반적 만족도

구분	빈도	퍼센트
그런 편이다	22	36.7
매우 그렇다	38	63.3
합계	60	100.0

‘담당직원에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 63.3%(38명), ‘그런 편이다’ 36.7%(22명)로 응답자 모두가 담당직원에 대한 높은 만족도를 느끼고 있음을 알 수 있다.

14) 타인 추천의향

[그림16] 타인 추천의향



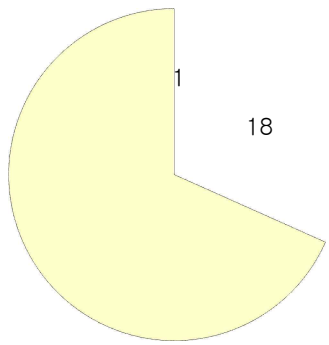
[표21] 타인 추천의향

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	2	3.3
그런 편이다	25	41.7
매우 그렇다	33	55.0
합계	60	100.0

‘재가복지 서비스 이용을 원하는 이웃이 있다면 본 복지관을 추천할 의향이 있습니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 55.0%(42명), ‘그런 편이다’ 41.7%(25명), ‘별로 그렇지 않다’ 3.3%(2명)순으로 조사되어 응답자 대부분이 타인에게 복지관을 추천할 의향이 있다는 것을 알 수 있었다.

15) 프로그램의 지속 이용여부

[그림17] 프로그램의 지속 이용여부



[표22] 프로그램의 지속 이용여부

구분	빈도	퍼센트
별로 그렇지 않다	1	1.7
그런 편이다	18	30.0
매우 그렇다	41	68.3
합계	60	100.0

‘재가복지 서비스를 계속 이용하고 싶으십니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 68.3%(41명), ‘그런 편이다’ 30.0%(18명), ‘별로 그렇지 않다’ 1.7%(1명)순으로 조사되어 응답자 대부분이 현재 본 복지관의 서비스 이용에 대한 만족도가 높은 것으로 분석된다.

Ⅲ. 결과 요약 및 결론

1. 요약

본 조사는 재가복지서비스를 상반기 서비스를 이용했거나 현재 이용하고 있는 재가장애인 60명을 대상으로 설문지를 통한 만족도 조사를 실시하였다. 설문지는 7월 8일~7월 19일까지 배포하여 가정방문조사 및 내관 이용자 조사를 병행하여 실시하였고, 응답자들이 직접 기입을 하거나 일대일 면접조사방식으로 실시하였다.

회수된 설문지는 SPSS 20.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였고, 설문에 사용된 문항을 통해 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시하였다. 설문지는 총 31문항으로 구성되었으며 이용자의 일반적인 사항을 알아보는 13문항, 프로그램 이용에 관한 일반적 사항 3문항, 그리고 재가복지서비스 및 복지관 이용의 전반적인 만족도 15문항으로 구성하였다.

통계분석결과 응답자 중 남성과 여성이 각각 40.0%(24명), 60.0%(36명)로 여성의 응답률이 더 높았으며 평균연령은 59.5세로 나타났다.

장애유형은 '지체장애'가 56.7%(34명)로 가장 높았고 '뇌병변장애' 11.7%(7명), '시각장애'와 '정신장애', '지적장애'가 각 6.7%(4명), '청각장애'가 5.0%(3명), '신장장애'와 '언어장애'가 각 3.3%(2명)씩 조사되었으며 장애등급은 '2급'과 '3급'이 각 33.3%(20명), '1급' 20.0%(12명), '4급' 8.3%(5명), '5급' 3.3%(2명), '6급' 1.7%(1명)로 중증장애인의 비율이 보다 높게 나타났다.

경제적 수준에서는 '수급자'가 76.7%(46명), '비수급자(일반)' 15.0%(9명), '차상위계층' 8.3%(5명)순으로 조사되었으며 프로그램 이용기간은 평균 4년 6개월 이용하고 있는 것으로 나타났다.

거주지역은 응답자의 61.7%(37명)가 '만수1동' 거주자로 조사되었으며 '장수·처창' 이 10.0%(6명) '만수6동'이 8.3%(5명), '남촌·도림'이 6.7%(4명) 등으로 나타났다. 결혼형태로는 '사별' 31.7%(19명), '동거' 28.3%(17명), '기타' 21.7%(13명), '이혼' 15.0%(9명), '별거' 3.3%(2명) 순으로 나타났다.

가족구성원 형태로는 '독거'장애인이 68.3%(41명), '부부'가 16.7%(10명), '본인+부모', '부부+자녀', '본인+자녀' 순으로 뒤를 이었다. 가족구성원 수는 '1인가족'

68.3%(41명), ‘2인가족’ 20.0%(12명), ‘3인가족’ 6.7%(4명), ‘4인가족’과 ‘5인가족’은 각 1.7%(1명) 순으로 조사되었다.

주거형태와 주거종류는 ‘임대’가 80.0%(48명), ‘아파트’ 81.7%(49명)로 응답자의 대부분이 인근지역에 위치한 저소득층 영구임대아파트에 거주하고 있음을 미루어 알 수 있었으며 이용자와의 관계에서는 대부분 본인이 직접 설문에 응답(93.3%, 56명)한 것으로 조사되었다.

재가장애인들이 최초 복지관을 이용하게 된 경로는 ‘지역주민을 통해’가 응답자의 56.7%(34명), ‘유관 기관을 통해’가 각 28.3%(17명), ‘복지관 직원을 통해’가 10.0%(6명), ‘복지관 홍보물을 통해’가 5.0%(3명) 순으로 응답자의 대부분이 지역주민, 유관기관, 복지관 등을 통해 이용하게 되었음을 알 수 있었다.

프로그램 참여 동기를 묻는 질문에서는 1순위로 ‘경제적 도움을 받기 위해’(68.3%, 41명)와 ‘건강증진 및 재활을 위해’ 10.0%, 6명)가 높은 비율을 차지한 것에 비해 2순위는 ‘건강증진 및 재활’과 ‘여가선용’이 각 26.7%, 16명으로 비율이 상대적으로 높게 조사된 것을 알 수 있다.

프로그램 만족도와 관련하여서는 시설 및 환경, 프로그램의 내용, 직원들에 대한 만족도 등 대부분의 항목에서 만족하고 있는 것(평균 3.53 / 4점만점)으로 조사되었으나 일부 항목에서 만족하지 않는다는 응답이 나와 이용인들 개별 욕구에 따른 서비스 제공이 요구된다.

2. 제 언

본 조사에서는 응답자의 대부분이 재가복지 프로그램에 대한 높은 만족도뿐만 아니라 향후 재가복지 서비스를 지속적으로 이용하고자 하는 의사가 매우 높게 조사되었다. 그러나 프로그램의 내용과 질적인 면에서 매우 높은 만족도가 조사된 반면에 '이용절차', '이용하고 싶은 서비스의 다양성', '프로그램의 우수성' 등에서 상대적으로 낮게 조사되었으며 이는 프로그램을 이용하는 고객의 입장에서 보다 쉽고 편리하게 서비스를 요청하고 이용할 수 있도록 개선하고 양적·질적으로 지속적인 발전을 꾀해야 한다는 것을 다시금 되새기는 계기가 될 수 있었다.

재가장애인의 욕구가 날로 다양해지고 있고, 현대사회가 장애인이 누려야 할 권리에 대해 당사자가 적극적으로 요구하고 참여하는 시대로 변화되어가고 있기 때문에 획일화된 재가복지서비스로는 다양한 욕구 및 문제에 부합되는 서비스 제공이 어렵다. 따라서 기존 재가복지서비스의 질적 향상과 더불어 변화되는 욕구에 대한 빠른 대처와 서비스 제공으로 이용자 중심의 서비스 실천에 대한 노력이 무엇보다도 중요하다고 하겠다.

뿐만 아니라 복지서비스 이용인 개개인이 자존감을 침해받지 않고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 복잡한 절차를 최대한 줄여 서비스 접수 단계에서부터 쉽고 간단한 서비스 이용이 될 수 있도록 노력해야 하겠다.

주간보호센터 '늘푸른동산'

유하영 사회복지사

Ⅰ. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

'2013년 이용인 만족도 조사'는 2013년 7월 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모 대상으로 총 12명 조사하였다. 조사 방법은 설문지 배부 후 수거 방식으로 조사하였으며, 설문지 회수율은 아래의 [표1]과 같다.

[표1] 설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	주간보호팀
설문지 배부	12부
설문지 회수	12부
회 수 율	100%

2. 조사 기간

■ 조 사 기 간 : 2013년 7월 9일~ 7월 18일/ 총 10일간
■ 설문지 회수 : 7월 19일

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

본 설문지 내용은 크게 다섯 부분으로 나누어 조사를 하였다. 일반적인 사항을 묻는 문항, 시설 및 환경의 만족도, 프로그램 만족도, 담당직원의 만족도, 전반적인 만족도로 나누었다.

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
일반적인 사항	일반적인 내용	9
시설환경 만족도	시설환경	1
프로그램의 만족도	프로그램 질	6
직원 만족도	직원의 전문지식과 기술/의사소통능력	4
전반적인 만족도	추천 의사	1

아래의 표에서 보는 바와 같이 평가부분에 따른 신뢰도가 높은 편이다.

[표3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
프로그램 만족도	0.808	10~16	6
직원 만족도	0.801	17~20	4

Ⅱ. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

1) 이용인의 인구사회학적 특성

① 성별

본 주간보호센터의 성별분포로는 총 인원 12명 중 남자 이용인이 전체에서 41.7%(5명), 여자 이용인이 58.3%(7명)를 차지하였다. 이로써, 여자 이용인이 남자 이용인에 비해서 16.6%(2명)가 많은 것으로 나타났다.

[표4] 성별분포

구분	빈도	퍼센트
남자	5	41.7
여자	7	58.3
합계	12	100

② 연령

본 주간보호센터는 만 19세 이상부터 만 35세 이하까지를 대상으로 서비스를 제공하고 있습니다. 본 센터의 이용연령은 만 21세, 만 24세, 만 25세, 만 34세가 전체에서 각각 16.7%(2명)로 많이 차지하고 있으며 만 22세부터 32세까지 각각 8.3%(1명)씩 고르게 분포되어 있다.

[표5] 연령 분포

연령	빈도	퍼센트
만 21세	2	16.7
만 22세	1	8.3
만 23세	1	8.3
만 24세	2	16.7
만 25세	2	16.7
만 28세	1	8.3
만 32세	1	8.3
만 34세	2	16.7
합계	12	100

③ 경제수준

본 주간보호센터에서는 총 12명 중 국민기초생활보장법수급자는 8.3%(1명), 비수급자(일반)는 91.7%(11명)로 나타났다.

[표6] 경제수준

구분	빈도	퍼센트
수급자	1	8.3
비수급자	11	91.7
합계	12	100

④ 거주 지역

본 센터 이용인의 거주분포는 남동구가 100%(12명)로 모두 가까운 지역에서 거주하고 있음을 알 수 있다.

[표7] 거주 지역 분포

	빈도	퍼센트
남동구	12	100.0
합계	12	100.0

⑤ 이용인과의 관계

응답자와 이용인과의 관계를 묻는 항목에서는 부모님이 91.7%(11명), 본인이 8.3%(1명)로 대부분 부모님이 설문지에 대한 응답을 하신 것으로 나타났다.

[표8] 이용자와의 관계

	빈도	퍼센트
본인	1	8.3
부모	11	91.7
합계	12	100.0

2) 장애특성

① 주 장애유형

본 주간보호센터에서의 주 장애유형은 총 12명 중 지적장애가 75.0%(9명), 자폐성장애가 25.0%(3명)로 지적장애가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표9] 장애 유형

	빈도	퍼센트
지적장애 (구.정신지체장애)	9	75.0
자폐성장애 (구.발달장애)	3	25.0
합계	12	100

② 장애 등급

본 주간보호센터의 장애등급으로는 총 인원 12명 중 1급이 66.7%(8명), 2급이 33.3%(4명)로 중증장애인이 대부분이라는 것을 알 수 있다.

[표10] 장애 등급별 현황

	빈도	퍼센트
1급	8	66.7
2급	4	33.3
합계	12	100.0

3) 복지관 이용관련 특성

① 이용 기간

본 센터 프로그램 이용기간으로는 총 인원 12명 중 12개월 미만은 41.7%(5명), 12개월 이상 24개월 미만은 33.3%(4명), 24개월 이상 36개월 미만은 16.7%(2명), 이번 달에 기간 만료로 종결하는 이용인이 있어 36개월 항목이 나타났으며 8.3%(1명)의 비중으로 나타났다.

[표11] 이용 기간

	빈도	퍼센트
12개월 미만	5	41.7
12개월 이상 24개월 미만	4	33.3
24개월 이상 36개월 미만	2	16.7
36개월	1	8.3
합계	12	100

② 타 기관 이용경험

타 기관 이용경험에 대한 항목에서는 있다 41.7%(5명), 없다 58.3%(7명)로 나타났으며 따라서, 타 기간을 이용했던 이용자가 많이 없음을 알 수 있다.

[표12] 타 기관 이용경험

	빈도	퍼센트
있다	5	41.7
없다	7	58.3
합계	12	100

②-1 타 기관 이용기간

타 기관을 이용한 기간을 묻는 항목에서 이용한적 없는 경우 58.3%(7명)을 제외한 41.6%(5명)중 12개월 이상 24개월 미만, 24개월 이상 36개월 미만, 48개월 이상이 각각 8.3%(1명), 36개월 이상 48개월 미만은 16.7%(2명)으로 나타났다.

[표13] 타 기관 이용기간

	빈도	퍼센트
0개월 (이용한적 없다)	7	58.3
12개월 이상 24개월 미만	1	8.3
24개월 이상 36개월 미만	1	8.3
36개월 이상 48개월 미만	2	16.7
48개월 이상	1	8.3
합계	12	99.9 (오차범위 -1)

2. 만족도 조사 결과

만족도는 시설환경, 프로그램 만족도, 담당직원의 만족도, 전반적인 만족도로 총 네 부분으로 나누어 이루어졌으며, 총12개의 문항으로 조사하였다.

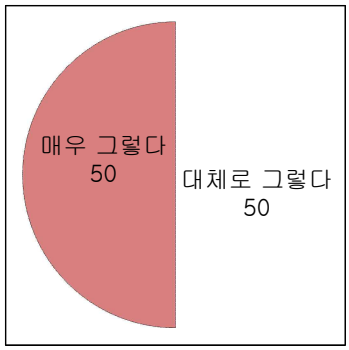
1) 시설환경 만족도

시설환경 만족과 관련된 1문항을 4점 척도를 통해 평가하였으며, 만족도 평균이 '4'점에 근접할수록 만족도가 높다.

시설 및 환경에 대한 만족도를 측정한 결과, '대체로 그렇다', '매우 그렇다'가 각각 50.0%(6명)로 나타났다.

따라서, 총 인원 12명 중 12명이 긍정적인 답변으로 시설 및 환경은 모두 만족하는 것으로 나타났다.

[그림1] 시설환경에 대한 만족도



[표14] 시설환경에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	6	50.0
매우 그렇다	6	50.0
합계	12	100

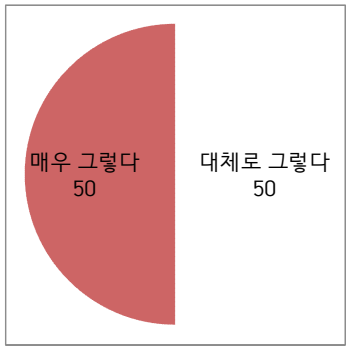
2) 프로그램 만족도

① 일상생활훈련

본 센터에서는 일상생활훈련에 대한 만족도를 측정한 결과, '대체로 그렇다', '매우 그렇다' 가 각각 50.0%(6명)로 나타나 총 인원 12명 중 12명 모두 만족한다는 의견이다.

일상생활프로그램은 식사(간식)지도, 개인위생관리훈련, 건강관리 프로그램으로 이루어져 있으며, 주 5회 수시로 지도하고 있다.

[그림2] 일상생활훈련에 대한 만족도



[표15] 일상생활훈련에 대한 만족도

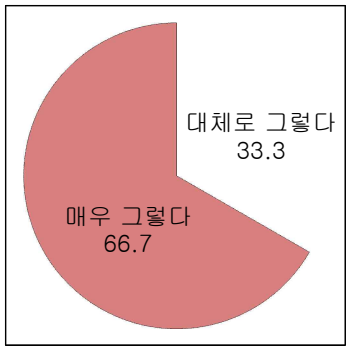
	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	6	50.0
매우 그렇다	6	50.0
합계	12	100

② 사회적응훈련

본 센터에서는 사회적응훈련에 대한 만족도를 측정한 결과, '대체로 그렇다' 33.3%(4명), '매우 그렇다'는 66.7%(8명)로 나타났다.

따라서, 총 인원 12명 중 12명이 사회적응훈련 프로그램에 대해서 모두 만족하는 것으로 나타났다.

[그림3] 사회적응훈련에 대한 만족도



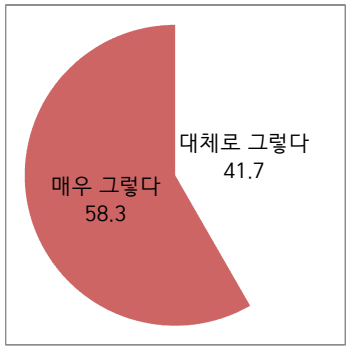
[표16] 사회적응훈련 프로그램에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	4	33.3
매우 그렇다	8	66.7
합계	12	100.0

③ 지역사회통합 프로그램

본 센터에서는 지역사회통합프로그램에 대한 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 58.3%(7명), '대체로 그렇다' 41.7%(5명)로 나타났으며 총 인원 12명 중 12명 모두 만족하는 것으로 나타났다.

[그림4] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도



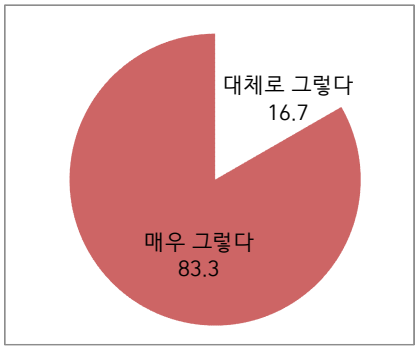
[표17] 지역사회통합 프로그램에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	5	41.7
매우 그렇다	7	58.3
합계	12	100

④ 건강 및 안전사업

건강 및 안전에 관한 항목의 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 83.3%(10명), '대체로 그렇다'는 16.7%(2명)로 모두 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림5] 건강 및 안전사업에 대한 만족도



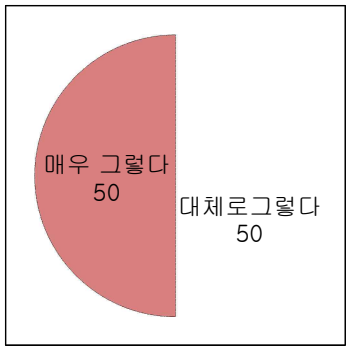
[표18] 건강 및 안전사업에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	2	16.7
매우 그렇다	10	83.3
합계	12	100.0

⑤ 부모지원사업

부모지원 프로그램에 대한 만족도 측정결과로, '매우 그렇다', '대체로 그렇다'는 의견이 똑같이 50.0%(6명)로 총 인원 12명 모두 긍정적인 답변을 하였다.

[그림6] 부모지원사업에 대한 만족도



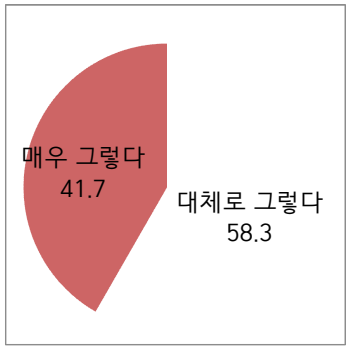
[표19] 부모지원사업에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	6	50.0
매우 그렇다	6	50.0
합계	12	100.0

⑥ 전반적인 프로그램 만족도

전반적인 프로그램에 대한 만족도 측정결과는 '매우 그렇다' 58.3%(7명), '대체로 그렇다' 41.7%(5명)로 프로그램에 대해서는 모두 만족하고 있는 것으로 나타났다.

[그림7] 전반적인 프로그램에 대한 만족도



[표20] 전반적인 프로그램에 대한 만족도

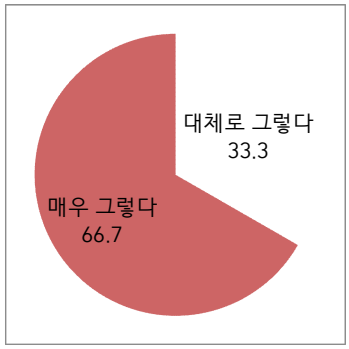
	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	5	41.7
매우 그렇다	7	58.3
합계	12	100

3) 담당직원에 대한 만족도

① 직원의 요구 충족에 대한 노력정도

본 주간보호센터 직원이 이용인 및 보호자의 요구를 반영하는 태도에 대한 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 66.7%(8명), '대체로 그렇다' 33.3%(4명)로 나타났다.

[그림8] 요구충족에 대한 노력정도



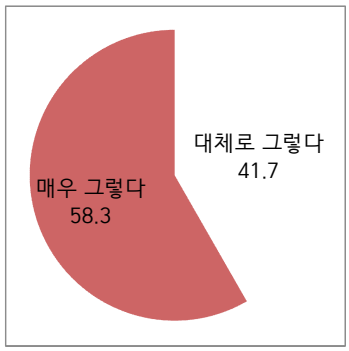
[표21] 요구충족에 대한 노력 정도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	4	33.3
매우 그렇다	8	66.7
합계	12	100

② 전문지식 면

담당직원들의 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 만족도 측정결과로는, '매우 그렇다' 58.3%(7명), '대체로 그렇다' 41.7%(5명)로 담당직원의 전문성에 대해서는 12명 모두가 만족하는 것으로 나타났다.

[그림9] 직원 전문지식에 대한 만족도



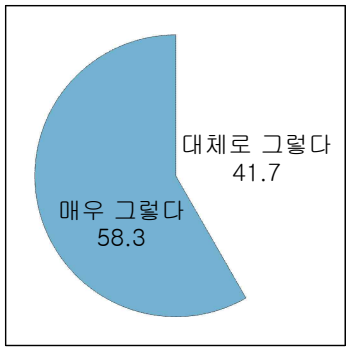
[표22] 직원 전문지식에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	5	41.7
매우 그렇다	7	58.3
합계	12	100

③ 의사소통 면

직원들과의 원활한 의사소통을 묻는 질문에는 '매우 그렇다' 58.3%(7명), '대체로 그렇다' 41.7%(5명)로 총 인원 12명 모두 이 부분에 대해서는 긍정적으로 생각하는 것으로 나타났다.

[그림10] 의사소통에 대한 만족도



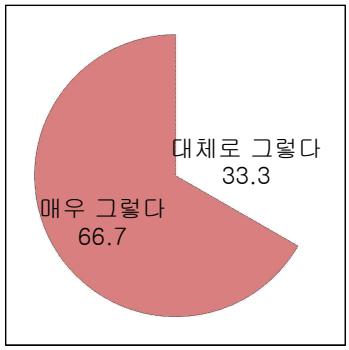
[표23] 의사소통에 대한 만족도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	5	41.7
매우 그렇다	7	58.3
합계	12	100.0

④ 직원에 대한 전반적인 만족도

전반적인 직원들의 만족도를 측정한 결과, '매우 그렇다' 66.7%(8명), '대체로 그렇다' 33.3%(4명)로 총 인원 12명 모두 긍정적으로 생각하는 것으로 나타났습니다.

[그림11] 직원에 대한 전반적 만족도



[표24] 직원에 대한 전반적 만족도

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	4	33.3
매우 그렇다	8	66.7
합계	12	100

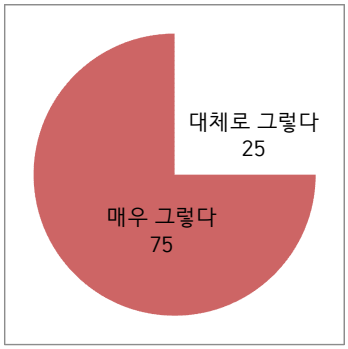
3) 전반적인 만족도

본 센터에 대한 전반적인 만족도는 아래 '추천의사' 면에 대한 응답 결과를 통해 확인 할 수 있다.

① 추천의사

본 주간보호센터를 이용하고자 하는 사람들에게 추천할 의향이 있는지에 대한 질문으로 '매우 그렇다'는 75.0%(9명)), '대체로 그렇다'는 25.0%(3명로 모두 추천할 의향이 있다고 한 점을 통해 본 센터에 대한 전반적인 만족도가 높은 것으로 해석되어진다.

[그림12] 본 센터에 대한 추천의사



[표25] 본 센터에 대한 추천의사

	빈도	퍼센트
대체로 그렇다	3	25.0
매우 그렇다	7	75.0
합계	10	100

Ⅲ 요약 및 제언

1. 요약

'2013년 이용인 만족도 조사'는 2013년 7월 현재 주간보호센터를 이용하고 있는 이용인 부모를 대상으로 총 12명에게 설문을 배포하여 12명 모두 설문에 응답하였다. 설문지는 총 21문항으로 이용인의 일반적 관련사항 9문항, 시설 및 환경에 관련 사항 1문항, 프로그램 만족도 6문항, 담당 직원에 대한 만족도 4문항, 전반적인 만족도 1문항으로 구성하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

주간보호센터 이용인의 성별은 남자가 41.7%(5명), 여자가58.3%(7명)로 여자 이용자가 남자 이용인보다 월등히 많았으며 연령으로는 만 21세부터 35세까지 이용하고 있는데 그 중 만 21세, 만 24세, 만 25세, 만 34세가 각각 16.7%(2명)로 가장 많은 비중을 차지하였다. 또한, 경제수준으로는 총 인원 중 국민기초생활보장법 수급자는 8.3%(1명)이며, 거주 지역으로는 12명 모두 남동구지역으로 본 센터와 매우 가까운 거리에 거주하고 있다. 응답자와 이용인과의 관계를 묻는 사항에는 91.7%(11명)가 부모님이 응답하신 것으로 나타났다.

본 센터를 이용한 기간과 타 기관의 이용 경험을 묻는 항목으로 본 센터를 이용한 기간은 12개월 미만은 41.7%(5명)이며, 12개월 이상 24개월 미만이 33.3%(4명), 24개월 이상 36개월 미만은 16.7%(2명), 36개월은 8.3%(1명)로 이용한지 얼마 안 된 이용인이 주를 이루고 있어 작년에 비교하여 종결이 가까운 이용인들의 종결로 신규 이용인이 많아졌음을 알 수 있다.

이용인들의 장애유형을 살펴본 봐, 지적장애가 75%(9명), 자폐성장애가 25.0%(3명)이며, 등급으로는 1급이 66.7%(8명), 2급이 33.3%(4명)로 대부분 중증장애인이 많이 이용하고 있음을 알 수 있다. 프로그램 기획 시 지속적으로 이용인의 장애특성 사항을 고려하여 프로그램 개발 및 계획이 이루어져야 할 것이며 끊임없이 이용인의 특성 분석과 연구가 필요할 것이다.

2) 만족도 조사 결과

본 센터의 시설과 환경, 프로그램의 만족도, 직원의 만족도면에서 12명 모두 만족하는 것으로 나타났다. 그 항목들을 자세히 살펴보면 다음과 같다.
식사지도, 일상생활훈련, 신변처리 등의 활동을 통해 생활에 필요한 기초적인

행동을 습득하고 생활화하여 자립하는데 목적을 둔 일상생활훈련 프로그램은 '대체로 그렇다'와 '매우 그렇다'가 각각 50%(6명)로 절반이 매우 만족하고 있는 것으로 나왔다. 또한, 등산, 미술, 요리 등의 활동을 통해 자신감을 기르고 스트레스를 해소하는 사회적응훈련 프로그램은 '대체로 그렇다' 33.3%(4명), '매우 그렇다' 66.7%(8명)의 결과가 나왔다.
다양한 지역시설을 이용해봄으로써 사회의 구성원으로 편견을 최소화하며 더불어 사는 데 목적을 둔 지역사회통합프로그램에 대한 의견을 묻는 항목에서는 '대체로 그렇다' 58.3%(7명), '매우 그렇다' 41.7%(5명) 또한, 독감예방접종, 정기적인 건강검진, 체지방측정, 소방안전교육 등의 활동을 하면서 본인의 몸이 소중함을 깨닫고 아껴 건강한 삶을 영위하며 각종 위험상황으로부터 자신을 보호하고 대처할 수 있도록 지도하는 건강 및 안전관련 프로그램은 '대체로 그렇다' 16.7%(2명), '매우 그렇다' 83.3%(10명)가 만족한다는 의견이 나왔다.

부모교육 및 모임으로 정보를 교환하고 자녀를 이해하는 데 돕는 부모지원 프로그램은 '대체로 그렇다', '매우 그렇다'가 각각 50%(6명)로 일상생활훈련 프로그램과 마찬가지로 절반이 매우 만족하는 것으로 나타났다. 위의 내용들을 통틀어 본 결과, 전반적인 프로그램의 만족도는 모두 만족하는 것으로 나타났다.

담당직원들의 태도나 전문성에 대한 내용으로는 먼저, 담당직원들이 이용인 및 보호자의 요구를 충족시키기 위해 노력하는 지에 대한 항목으로는 '대체로 그렇다'는 33.3%(4명), '매우 그렇다'는 66.7%(8명)로 과반이 넘는 수가 매우 만족하는 것으로 나타났다.
의사소통이 원활이 이루어지고 있는지에 대한 항목과 맡은 업무에 대한 전문지식과 기술을 갖추고 있는지에 대한 항목은 '대체로 그렇다'는 41.7%(5명), '매우 그렇다'는 58.3%(7명)로 같은 수치가 나왔다.
직원에 대해서 12명 모두 직원들에 대해서는 만족하는 것으로 나타났다.

전반적인 만족도로 주간보호센터의 이용안내를 원하는 이웃이 주변에 있을 경우 본 주간보호센터를 추천할 의향이 있는지 대한 내용으로 '대체로 그렇다' 25.0%(3명), '매우 그렇다' 75.0%(9명)으로 대부분 이웃들에게 적극적으로 권한다고 응답하였다.

3) 건의사항 분석

총 1건의 건의내용이 있었으며, 그 내용은 사물함이 작아서 불편하다는 내용이다.

초창기 설립 때의 늘푸른동산 주간보호센터는 장애아동을 대상으로 서비스를 제공하였기 때문에 늘푸른동산 비품들이 아동에 맞춰져 있다가 대상이 아동에서 성인으로 변경하면서 대상에 맞춰 비품들도 일부 변경하였음. 의자와 테이블은 변경하였지만 사물함의 경우에는 향후 예산조절 후 변경하고자 함.

[표26]건의사항 분석

관련부분	세부내용	건수
비품교체	사물함 크기가 컸으면 함.	1

2. 제언

2013년 상반기 주간보호센터의 만족도 조사를 통하여 각 분야 별로 이용인의 만족도를 조사하는데 유용한 계기가 되었다. 대부분 여러 프로그램 및 직원에 대해 이용인 및 부모들은 만족정도가 전반적으로 높은 것으로 나타났다.

전반적으로 이번 상반기 프로그램별 이용자 만족도 조사는 본 센터의 운영 및 프로그램 등에 대한 이용인의 욕구와 다른 여러 정보를 수집·분석할 수 있는 좋은 기회였으며, 각 프로그램별로 재점검을 할 수 있는 계기가 되었다. 앞으로도 정기적인 만족도 조사를 통하여 이용자들의 욕구를 반영하며, 질 높은 서비스를 제공하여 이용인의 만족감을 높이는데 노력해야 할 것이다.

장애인 정보화교육

임종수 / 사회복지사

Ⅰ. 조사의 기본사항

1. 자료수집 방법 및 회수율

‘2013년도 이용자 만족도 조사'는 2013년 6월 현재 장애인 정보화교육 사업을 이용하고 있는 이용자를 대상으로 총22명을 조사하였다. 설문지 배포 방법은 교육 후 직접 배포하는 방법으로 자기기입식 방법을 취하였으며 설문지 회수율은 아래와 같다.

[표1]설문지 배부 및 회수 현황

진행사항 \ 팀명	정보화사업
설문지 배부	60부
설문지 회수	60부
회 수 율	100%

2. 조사 기간

■ 조 사 기 간 : 2013년 7월 15일~ 7월 26일

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

[표2] 설문내용

조사항목	조사내용	문항수
이용자의 일반적 사항	성별/연령/거주지/주장애 유형/장애등급/이용자와의 관계/학력/경제수준/직업/컴퓨터 보유여부/프로그램 이용기간/프로그램 이용과정	12
프로그램이용에 관한 일반적 사항	이용경로/이용목적/희망교육과정/이용경험/복지관 내 타 프로그램 이용여부/ 활용분야/ 기능대회 참여여부/기능대회 불참이유/ 자격증및 기능대회 참가의향여부/ 선호하는 이용 시간대/ 성과분야	11
프로그램이용에 관한 만족도 사항	교육시설 및 장비의 편리성/ 교육 횟수 및 시간의 적절성/ 교육수준의 적절성/ 교육교재의 적절성/ 전반적 만족수준/ 교육과정을 통한 성과에 대한 만족도	7
건의사항		1

설문문항은 이용자의 성별, 연령, 장애 등 이용자의 일반적인 사항 12문항과 프로그램이용에 관한 일반적인 사항 11문항, 프로그램이용에 관한 전반적인 만족도사항 7문항 등 총 30문항으로 구성하였다.

[표3] 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
정보화교육의 전반적 만족도	.835	23~29	7

[표3]에서 보는 바와 같이 전체 설문문항의 신뢰도는 신뢰도 계수(α)가 .835로 나타나 신뢰 가능한 수준으로 나타났다.

Ⅱ. 조사결과분석

1. 응답자에 관한 일반적인 사항

[표4] 응답자의 일반적인 특성

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	40	53.3
	여자	39	46.7
연령	10대	13	21.7
	20대	28	46.7
	30대	5	8.3
	40대	6	10.0
	50대	7	11.7
	60대 이상	1	1.7
거주지역	남동구	55	91.7
	남동구 이외	5	8.3
장애유형	지체장애	5	8.3
	뇌병변장애	1	1.7
	자폐성장애	12	20.0
	청각장애	2	3.3
	언어장애	1	1.7
	지적장애	24	40.0
	정신장애	15	25.0
장애등급	1급	14	23.3
	2급	9	15.0
	3급	22	36.7
	미등록	15	25.0
학력	초등이하	8	13.3
	중졸	35	58.3
	고졸	7	11.7
	대졸 이상	10	16.7
컴퓨터 보유여부	보유	58	96.7
	미보유	2	3.3

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
경제	수급	22	36.7
	비수급	38	63.3
프로그램이용기간	6개월 미만	45	75.0
	6개월 이상~1년 미만	12	20.0
	1년 이상~2년 미만	3	5.0

응답자의 일반적 특성을 살펴보면 [표4]와 같이 응답자중 '남자'는 53.3%(32명), 여자'는 46.7%(28명)로 비슷한 응답자 수치가 나왔다.

연령대는 '10대'가 21.7%(13명), '20대'가 46.7%(28명), '30대'가 8.3%(5명), '40대'가 10.0%(6명), '50대'가 11.7%(7명), '60세 이상'이 1.7%(1명)로 나타나 대부분 10대와 20대 청년층이 다수 응답자였다.

거주 지역은 '남동구 이외의 지역 거주자'가 8.3%(5명)로 '남동구 지역 내 거주자' 91.7%(55명)보다 더 적은 것으로 조사되었다. 구별로 나눠져 있는 정보화교육기관의 분포에 따른 것으로 보인다.

장애유형은 '지적장애' 40.0%(24명), 다음으로 '정신장애'와 '자폐성장애'가 각각 25.0%(15명), 20.0%(12명) 순으로 나타났으며 장애등급은 '1급'이 23.3%(14명), '2급' 15.0%(9명), '3급' 36.7%(22명)로 중증장애가 전체의 75%로 대부분을 차지하는 것으로 조사되었다. 한편 미등록은 직계가족 및 배우자로 정보화교육의 정책이 변경되며 조사되었다.

이용자의 학력수준은 '중학교 졸업 이상'이 58.3%(35명)로 나타나 과반수를 넘었으며, '대졸 이상'도 16.7%(10명)로 지난 조사 보다 이용자 학력 수준이 높았다.

응답자의 컴퓨터 보유여부에 대한 응답으로는 '보유하고 있는 응답자'가 96.7%(58명)로 대부분의 응답자가 가정에 컴퓨터를 보유하고 있는 것으로 조사되었다.

경제적 수준에서는 '수급자'가 36.7%(22명), '비수급자'가 63.3%(38명)로 조사되었다.

2. 프로그램에 이용에 관한 일반적인 사항

[표5] 프로그램 이용에 관한 일반적인 사항

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
프로그램 이용경로	지역신문 및 방송	-	0
	졸업생, 가족, 친지 등	33	55.0
	기관 홈페이지	18	30.0
	기관제작홍보물	9	15.0
프로그램 이용목적	자녀교육	3	5.0
	경제생활 및 재테크	5	8.3
	취미생활	36	60.0
	취업 또는 창업	12	20.0
	친구나 다른사람 교류	4	6.7
프로그램 이용과정	기초교육과정	43	71.7
	실용교육과정	3	5.0
	직능교육과정	2	3.3
	스마트과정	12	20.0
프로그램 이용경험	1회	18	30.0
	2회	34	56.7
	3회	6	10.0
	4회 이상	2	3.3
복지관 다른 프로그램 이용여부	참여	49	81.7
	미참여	11	18.3
교육활용 분야	자녀교육 및 정보획득	22	36.7
	홈쇼핑/홈뱅킹	3	5.0
	전자우편	11	18.3
	취미 및 정보획득	11	18.3
	다른사람과 교류	6	10.0
	기타	7	11.7

변수	내용	빈도(명)	비율(%)
기능대회참여여부	없다	47	78.3
	1회	11	18.3
	2회	2	3.3
기능대회불참이유	정보부족	9	23.1
	시간부족	6	15.4
	이동불편	2	5.1
	실력부족	9	23.1
	시상내역미흡	5	12.8
	기타	8	20.5
자격증취득 및 기능대회 참여의향	의향 있다	42	70.0
	의향 없다	18	30.0
프로그램 이용선호시간	오전 9시-10시	8	14.3
	오전 10시-12시	31	55.4
	오후 1시-3시	11	19.6
	오후3시-5시	6	10.7
가장 도움이 된 프로그램	자녀교육 분야	6	10.0
	경제 분야	5	8.3
	취미생활 분야	21	35.0
	취업 및 창업분야	14	23.3
	타인 교류 분야	14	23.3
	기타	0	0

프로그램 이용경로에 대한 응답으로는 ‘졸업생 및 지인(知人)의 소개를 통하여’가 55.0%(33명)’로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘기관홈페이지를 통하여’가 30.0%(18명),‘기관 제작 홍보물을 통하여’가 15.0%(9명)의 순으로 조사되었다.

프로그램 이용목적에 대한 응답으로는 ‘취미생활을 위하여’가 60.0%(36명) ‘취업 및 창업을 위하여’가 20.0%(12명) 로 두 문항이 비율이 높게 나타났다.

프로그램 이용과정은 '기초교육과정(윈도우, 한글, 인터넷)'이 71.7%(43명), '실용교육과정(엑셀, 파워포인트)'이 5.0%(3명), '직능교육과정(자격증반, 기능대회준비)'이 3.3%(2명), '스마트과정(모바일)'이 20.0%(12명)로 조사되어 기초교육과정을 수강하는 이용자가 많음을 알 수 있다.

프로그램 이용경험은 '2회' 응답자가 56.7%(34명)로 가장 많았으며, 다음으로는 '1회' 응답자가 30.0%(18명)으로 나타났다.

복지관내 타 프로그램 이용여부에 대한 물음에는 '타 프로그램을 이용 한다'는 응답자가 81.7%(49명) '이용하지 않는다'는 응답자가 18.3%(11명)로 조사되었다.

프로그램 이용 후 활용영역으로는 '자녀교육 및 정보습득에 활용하고 있다'가 36.7%(22명), '취미활동에 활용하고 있다'와 '전자우편' 활용이 18.3%(11명)으로 동일하게 나타났다.

매년 개최되는 IT기능대회참여여부에 대한 응답으로는 '참여하지 않았다'가 78.3%(47명)로 대부분을 차지하였으며, 1회 참여가 18.3%(11명)로 조사되었다.
또한 IT기능대회에 참여하지 않는 가장 큰 이유로는 '본인의 실력이 부족하다고 느끼기 때문'과 '정보부족' 이 23.1%(9명)로 동일하게 나타났으며, '시간부족', '시상내역 미흡' 의 이유로 참여하지 못한다는 응답 등이 고루나타났다.

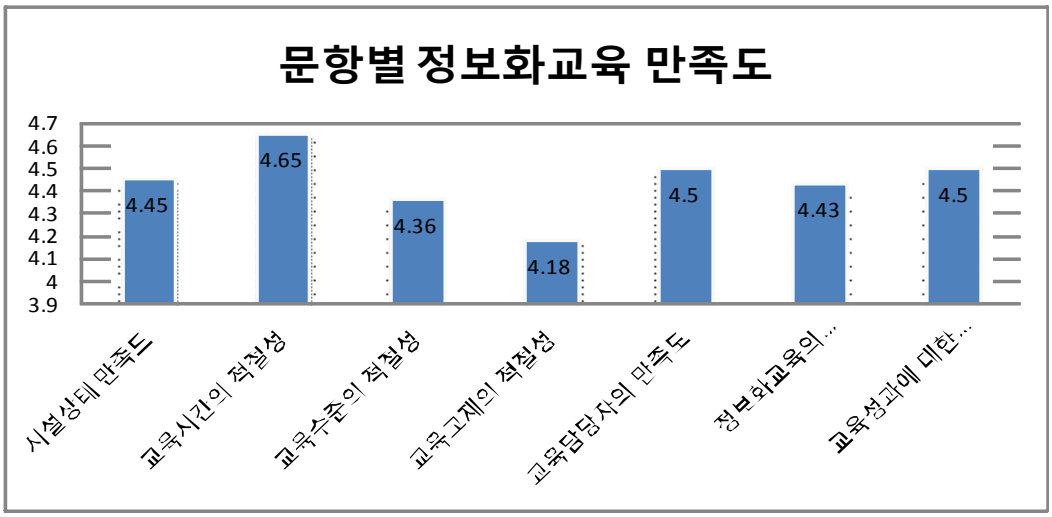
IT기능대회참여 및 자격증취득 의향여부에 대한 응답으로는 '의향이 있다'가 70.0%(42명), '의향이 없다'가 30.0%(18명)로 응답자의 반수 이상이 참여의사가 있는 것으로 조사되었다.

프로그램이용 선호시간에 대한 응답으로는 '오전10시~12시가 적당하다'가 55.4%(31명), '오전9시~10시가 적당하다'가 14.3%(8명)로 과반수 이상의 응답자 오전시간을 선호하는 것으로 조사되었다.

3. 프로그램 이용에 관한 만족도 조사결과

본 만족도조사는 총7개의 문항으로 조사하였는데 아래의 그림과 표에서 보는 바와 같이 전체 만족도 평균은 5점 만점에 4.16점으로 나타났으며, 교육담당자에 대한 만족도가 4.41점으로 가장 높게 나타났으며, 교육교재에 대한 만족도가 3.94로 가장 낮게 조사되었다.

[그림1] 정보화교육에 대한 전반적 만족도 평균



[표6] 만족도 평균

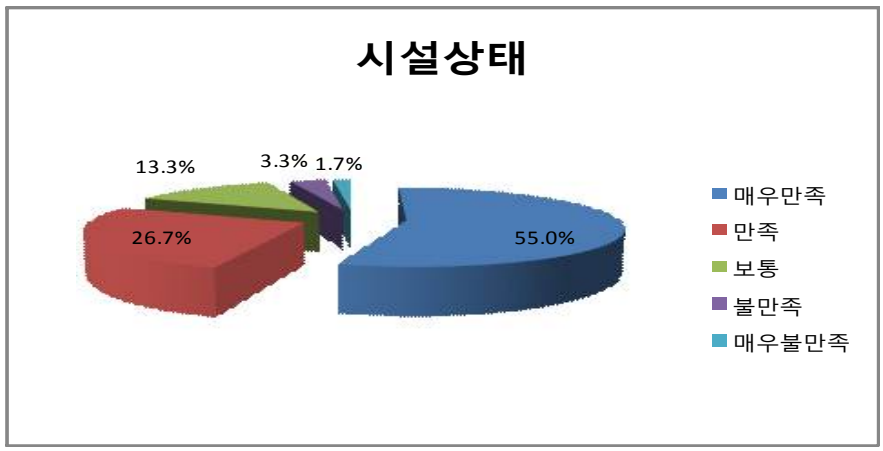
구분	사례수	최소값	최대값	평균
시설상태 만족도	60	1	5	4.45
교육시간의 적절성	60	2	5	4.65
교육수준의 적절성	60	2	5	4.36
교육교재의 적절성	60	1	5	4.18
교육담당자의 만족도	60	1	5	4.50
정보화교육의 전반적 만족도	60	1	5	4.43
교육성과에 대한 만족	60	1	5	4.50

* 무응답 변수는 제외

1) 교육장 시설상태에 대한 만족도

‘교육장의 컴퓨터, 마우스, 키보드 및 비품 등의 시설상태는 적당하다고 생각하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’ 55.0%(33명), ‘만족’ 26.7%(16명), ‘보통’ 13.3%(8명), ‘불만족’ 3.3%(2명)로 조사되어 교육장의 환경에 대하여 81.7%(49명)가 만족한다고 응답하였다

[그림2] 교육장 시설상태에 대한 만족도



[표7] 교육장 시설상태에 대한 만족도

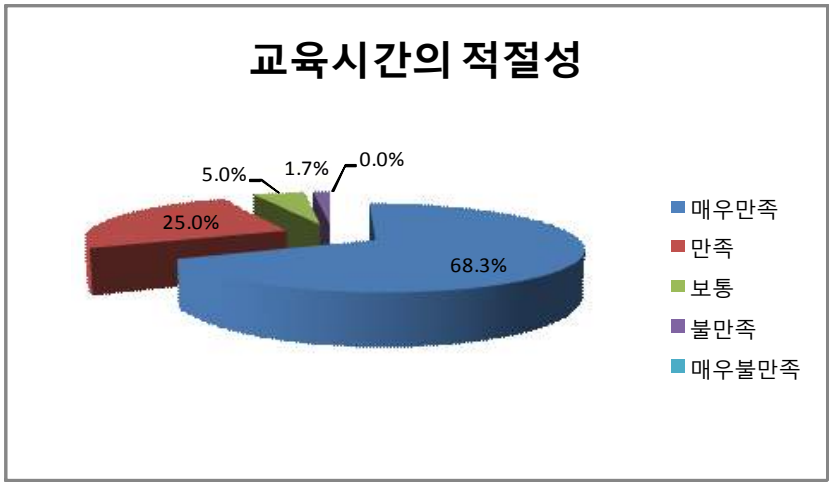
구분	빈도 (명)	비율(%)	계
매우 만족	33	55.0	60(100%)
만족	16	26.7	
보통	8	13.3	
불만족	2	3.3	
매우 불만족	1	1.7	

무응답제외 (N=0)

2) 교육시간의 적절성에 대한 만족도

‘총 교육받는 시간 또는 횟수가 적당하다고 생각하십니까?’ 라는 문항에서는 ‘매우 만족’에 응답한 수가 68.3%(41명), ‘만족’이 25.0%(15명), ‘보통’이 5.0%(3명)로 조사되었다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림3] 교육시간의 적절성에 대한 만족도



[표8] 교육시간에 대한 만족도

구분	빈도 (명)	비율(%)	계
매우 만족	41	68.3	60(100%)
만족	15	25.0	
보통	3	5.0	
불만족	1	1.7	
매우 불만족	0	0	

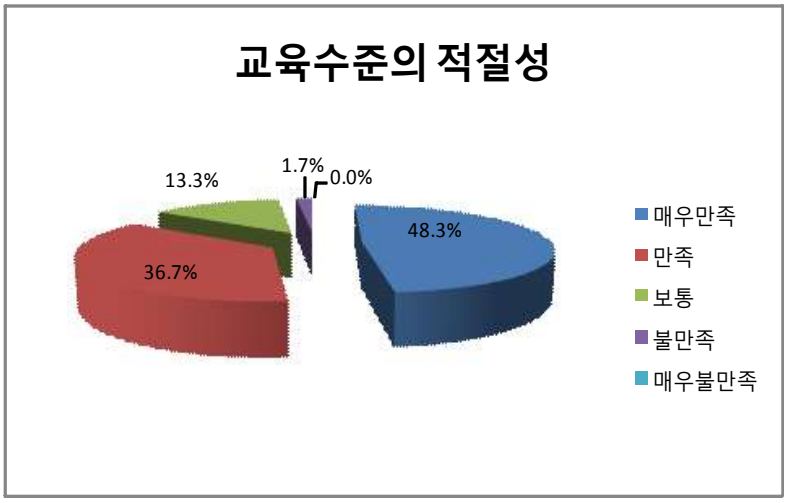
무응답제외 (N=0)

3) 교육수준의 적절성에 대한 만족도

‘수강한 정보화교육의 수준은 적당하다고 생각하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 48.3%(29명)으로 ‘만족’이 36.7%(22명), ‘보통’이 13.3%(8명)와 같은 비율로 나타나 절대 다수의 응답자가 긍정적으로 응답하였음을 알 수 있다.

구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림4] 교육수준의 적절성에 대한 만족도



[표9] 교육수준의 적절성에 대한 만족도

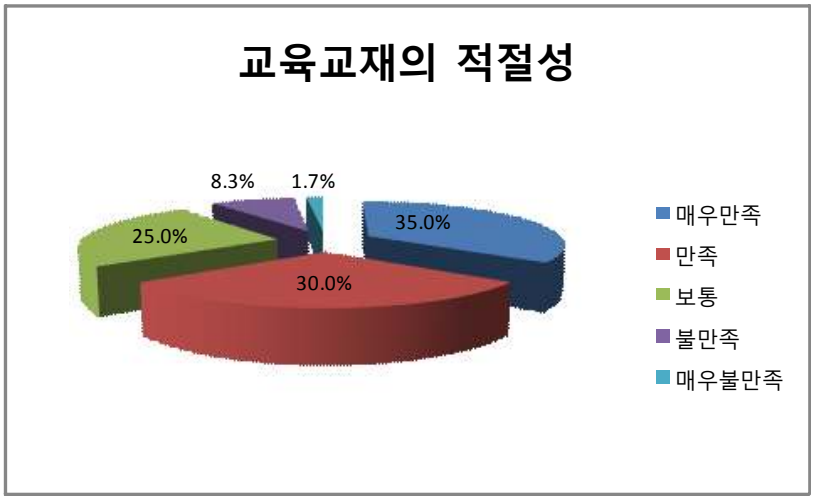
구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 만족	29	48.3	60(100%)
만족	22	36.7	
보통	8	13.3	
불만족	1	1.7	

무응답제외 (N=0)

4) 교육교재의 적절성에 대한 만족도

‘교육에 활용되고 있는 교재는 적당하다고 생각하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 35.0%(21명)로 ‘만족’이 30.0%(18명), ‘보통’이 25.0%(15명)로 나타나 긍정적인 응답이 많은 것을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림5] 교육교재의 적절성에 대한 만족도



[표10] 교육교재의 적절성에 대한 만족도

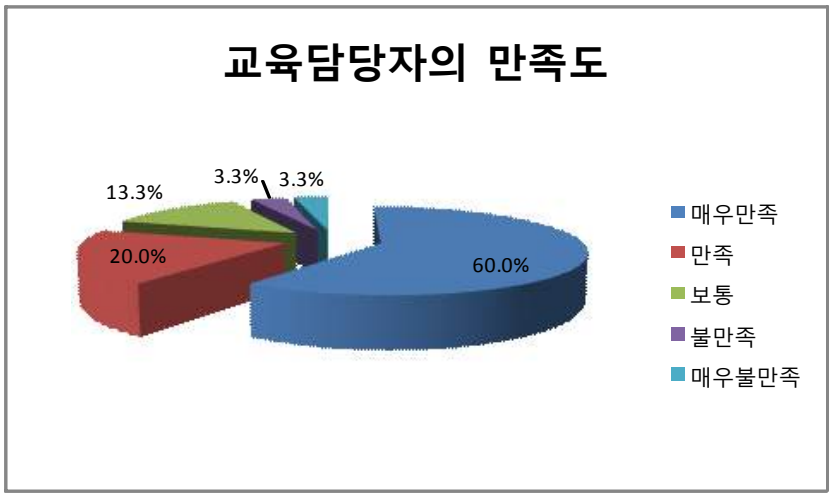
구분	빈도 (명)	비율(%)	계
매우 만족	21	35.0	60(100%)
만족	18	30.0	
보통	15	25.0	
불만족	5	8.3	
매우 불만족	1	1.7	

무응답제외 (N=0)

5) 교육담당자에 대한 만족도

‘교육담당자의 능력이나 태도 등에 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 60.0%(36명)로 ‘만족’이 20.0%(12명)의 ‘보통’이 13.4%(8명)의 비율로 나타났다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림6] 교육담당자에 대한 만족도



[표11] 교육담당자에 대한 만족도

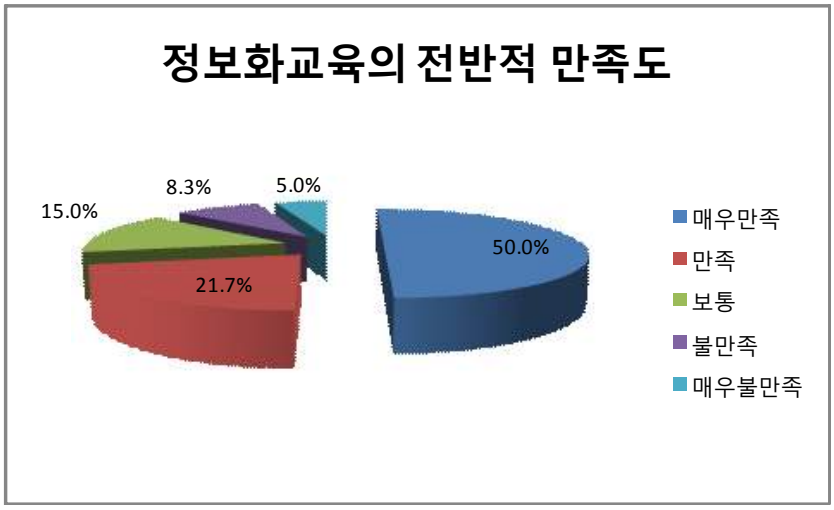
구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 만족	36	60.0	60(100%)
만족	12	20.0	
보통	8	13.4	
불만족	2	3.3	
매우 불만족	2	3.3	

무응답제외 (N=0)

6) 정보화교육에 대한 전반적 만족도

‘정보화교육에 대해 전반적으로 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 50.0%(30명), ‘만족’이 21.7%(13명), ‘보통’이 15.0%(9명)로 나타나 긍정적인 응답이 대다수였음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 다음 그림과 표와 같다.

[그림7] 프로그램 이용에 대한 전반적 만족도



[표12] 프로그램 이용에 대한 전반적 만족도

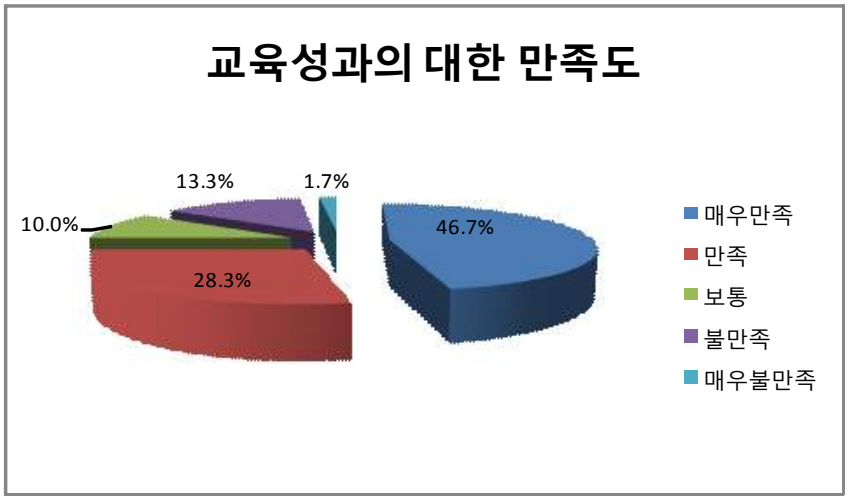
구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 만족	30	50.0	60(100%)
만족	13	21.7	
보통	9	15.0	
불만족	5	8.3	
매우 불만족	3	5.0	

무응답제외 (N=0)

7) 프로그램 이용 후 성과에 대한 만족도

‘이번 교육과정을 통해 얻은 성과에 대하여 만족하십니까?’라는 문항에서는 ‘매우만족’에 응답한 수가 46.7%(28명), ‘만족’의 28.3%(17명)로 나타나 다수의 응답자가 프로그램 이용 후 성취감을 느끼고 있음을 알 수 있다. 구체적인 내용은 아래의 그림과 표와 같다.

[그림8] 프로그램 이용 후 성과에 대한 만족도



[표13] 프로그램이용 후 성과에 대한 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)	계
매우 만족	28	46.7	60(100%)
만족	17	28.3	
보통	6	10.0	
불만족	8	13.3	
매우 불만족	1	1.7	

무응답제외 (N=0)

Ⅲ. 요약 및 제언

1. 요약

본 조사는 2013년 6월 현재 장애인 정보화교육 사업을 이용하고 있는 이용자를 대상으로 설문지를 7월 15일~7월 26일까지 총60부의 설문지를 배포하여 자기기입식 방법으로 조사하였으며 60부를 회수하여 분석하였다.

회수된 설문지는 SPSS14.0을 이용하여 기술통계분석과 빈도분석을 실시하였고 설문에 사용된 문항을 통해 일반화 여부를 살펴보고자 신뢰도 검증을 실시하였다. 설문지는 서술형 문항을 포함하여 총 30문항으로 구성되었으며 이용자의 일반적인 특성을 알아보는 12문항, 프로그램이용에 관한 일반적 사항 11문항, 정보화교육사업의 전반적인 만족도 7문항으로 구성하였다.

1) 응답자들의 일반적인 사항

응답자 중 성별구분을 살펴보면 남자가 53.3%(40명), 여자 46.7%(39명)로 남자와 여자의 비율이 비슷하였으며, 연령별로는 10대~20대가 전체의 68.4%를 나타내 응답자의 70%정도가 청년층으로 조사되었으며 지난해 조사보다 연령대가 낮아졌다. 거주지는 남동구지역이 91.76%, 그 외의 지역이 8.3%로 장애인정보화사업을 수행하는 기관이 자치단체별로 시행하면서 근거리 교육기관으로 이용자가 이동하게 되어 그 외의 지역 이용자수가 많이 감소하였다. 응답자의 경제수준을 살펴보면 비수급자가 63.3%(38명)로 국민기초생활보장법 수급자 36.7%(22명)보다 높게 나타났다. 컴퓨터를 보유하고 인터넷을 사용하고 있는 응답자가 전체응답자의 96.7%(58명)로 높게 나타났으며, 학력구분을 살펴보면 전체 응답자의 대부분88.3%(50명)이 대졸이하의 학력을 가지고 있었다. 응답자중 장애인은 등록 장애인과 장애인의 직계가족 및 배우자로 정보화교육의 대상자확대로 인해 미등록 유형이 조사되었다. 장애유형을 살펴보면 지적장애가 30.3%(24명)로 가장 많았으며, 다음으로 정신장애, 지체장애 순으로 나타났다. 직계가족의 경우 장애인당사자의 유형으로 답변할 수 있도록 하였다.

2) 프로그램의 전반적 만족도 사항

총 7개 문항으로 구성된 본 조사에서는 전체적으로 만족도 평균(전체평균 만족도=4.44)이 지난해 보다 증가하였다.

가장 높은 만족도를 나타낸 문항은 교육시간의 적절성의 묻는 문항이었으며

(전반적 만족도=4.65)로 조사되었고, 다음으로는 교육성과에 대한 만족도가 평균 4.5점, 교육담당자의 만족도가 평균 4.5으로 같고, 교육장 이용 전반의 만족도가 4.43, 가장 낮은 만족도를 나타낸 문항은 교육교재의 적절성에 관한 만족도로서 4.18이었다. 교육장 시설과 장비의 만족도는 4.45점으로 지난해에 비해 만족도 수치가 높았다. 이는 정보화기기의 업그레이드가 이루어져서 높아진 것으로 판단된다.

많은 응답자가 현재 시행 중인 오전 교육을 원하고 있지만 오후교육 시간을 원하는 지역내 연계기관 및 이용인부모들이 다수 건의하였다.

2. 제언

1) 과정운영 추가 관련

2013년 정보화교육은 표준교육과정에 맞추어 기초교육과정, 실용교육과정, 직능교육과정과 더불어 스마트과정이 추가되어 운영 중에 있다. 이제는 보편화 된 스마트폰으로 인해 어디에서나 인터넷을 활용할 수 있는 교육의 필요성이 대두되었으며 특히 장애인의 경우 정보격차에 의한 차별을 줄이기 위해 더 많은 교육이 필요할 것으로 보인다. 대외적으로는 지역 내 일반계 고등학교 특수학급2개반과 기존 정신건강증진센터 등 여러 기관과 연계하여 복지관 내부와는 별도로 외부의 장애인정보화 취약계층 교육대상자를 확대하였다. 금번 실시된 만족도 조사의 결과에서 나타난 바와 같이 응답자들의 전반적인 교육과정에 대한 만족도가 상당한 진척을 이루었으며, 향후 욕구를 파악하여 원하는 과정 개설등을 모색해야 할 것이다.

2) 장비 기능개선 관련

장애인 정보화교육의 운영상 만족도는 높으나 조사때마다 건의 되는 정보화기기의 기능적 개선은 무엇보다도 선취되어야 할 과제이다. 윈도우xp 종료를 1년여 앞두고 더 이상 보안업그레이드가 지원되지 않으면, 취약점을 복지관 자체적으로 막을 방도가 없다. 하지만 운영프로세서 교체는 복지관 재정적인 측면에서 부담스러운 일이다. 이에 집합정보화교육을 지원하는 한국인터넷진흥원이나 지자체에서 보조하는 것을 기대하고 있으나 이또한 녹녹한 현실이 아니다. 향후 자격과 관련된 공인시험기본 하드웨어가 한글 2007에서 2010으로 엑셀 2003에서 2007로 변경 고시되면 이에대한 본격적인 논의가 필요하

며 대비책 마련이 절실할 것이므로 사전에 활용가는한 자원에 대한 조사를 실시해야 할 것이다.

2013 프로그램별 이용인 만족도 조사 보고서

등록번호 2013-6호

■**발 행 일** : 2013년 8월

■**발 행 인** : 서 현 정

■**편 집 인** : 임 종 수

■**주　　소** : 인천광역시 남동구 만수6동 1007번지 (우편번호 405-868)

■**대표전화** : 032) 472-4004　팩스 : 032) 472-4005

■**홈페이지** : www.ndjb.or.kr