

2016년
이용인 만족도 및 욕구조사 보고서



재단법인 인천교구 천주교회유지재단
남동장애인종합복지관

목 차

I. 조사 배경 및 목적	7
II. 조사 설계	
1. 조사 대상 및 사례수	7
2. 조사 도구 및 조사 내용	8
3. 설문내용 및 문항의 신뢰도	9
4. 조사의 진행과 자료의 분석	9
III. 조사결과	
1. 응답자의 인구사회학적 특성	13
2. 만족도 조사 결과	19
■ 시설에 대한 만족도 ■	20
■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■	30
■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■	40
3. 이용인 만족도 조사 건의사항	49
IV. 요약 및 제언	
1. 만족도조사 요약	55
2. 제언	61

[표목차]

표1 설문지의 구성	8
표2 설문문항 신뢰도	9
표3 설문지 배부 및 회수 현황	9
표4 이용인과의 관계	13
표 5 성별	13
표6 연령	14
표7 장애유형	15
표8 장애등급	16
표9 경제수준	17
표10 학력수준	17
표11 거주지역	18
표12 조사영역별 만족도	19
표13 시설에 관한 만족도	20
표14 건물청결정도	21
표15 화장실 청결 만족도	22
표16 건물배치 편의성	23
표17 건물의 조명상태	24
표18 장애인 편의시설 만족도	25
표19 복지관 외부상태 편의성	26
표20 교통편의 제공 만족도	27
표21 시설장비제공 만족도	28
표22 서비스 제공환경 쾌적 수준	29
표23 직원에 관한 만족도	30
표24 직원친절 만족도	31
표25 직원의 경청수준 만족도	32
표26 직원의 문제해결 만족도	33
표27 프로그램 설명 충실도	34
표28 의문사항 설명 정도	35
표29 프로그램 준비 만족도	36

표30	담당직원 도움요청 정도	37
표31	불쾌한 질문 여부	38
표32	직원의 전문성	39
표33	서비스에 관한 만족도	40
표34	욕구반영 만족도	41
표35	서비스시간 만족도	42
표36	서비스 질 만족도	43
표37	서비스 이용료 수준 만족도	44
표38	서비스처리 속도 만족도	45
표39	타기관 서비스처리 안내 만족도	46
표40	문제해결 도움정도 만족도	47
표41	타인추천의향	48
표42	기타의견 및 욕구 관련사항	49

2016년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사목적 및 조사설계

I. 조사 배경 및 목적

본 복지관에서는 매년 이용인들의 만족도 조사를 통하여 이용인 중심의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 새로운 프로그램 개발을 위하여 욕구 조사도 실시하고 있다. 2016년도에는 8월 각 프로그램별로 각기 다른 설문지를 활용하여 이용인 만족도 조사를 실시하였으며, 금번 12월에는 시설, 직원, 서비스에 관하여 공통 설문지를 활용하여 복지관이용 전반에 대한 만족도 조사를 실시하였다. 또한 이번의 조사내용을 기반으로 향후 사업에 본 내용을 적용하여 보다 발전적인 서비스를 제공하고자 한다.

- 1) 관 전체의 시설과 직원, 서비스에 대한 만족도 조사 문항을 통하여 사업진행에 필요한 이용인의 전반적인 서비스 만족도를 파악한다.
- 2) 만족도조사를 통해 도출된 의견이나 결과는 다음해 사업계획 수립시 적극 참고하여 반영 할 수 있도록 한다.
- 3) 이용인 만족도 조사 보고서 발간을 통하여 이용인 중심 서비스를 제공하기 위한 기초 자료를 확보한다.

본 보고서는 2016년 12월에 실시된 관 전체 이용인 만족도 조사에 관한 분석결과이다.

II. 조사 설계

1. 조사 대상 및 사례수

2016년 12월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 이용인 만족도 조사 대상자를 선정하였다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객 중 264명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 158부를 통계 분석하였다.

2. 조사 도구 및 조사 내용

본 연구의 조사도구는 한국보건사회연구원에서 개발한 장애인복지관 이용인 만족도 조사를 위한 설문지를 참고하여 본 복지관의 상황에 맞게 수정하여 사용하였고, 설문 형태는 본인 및 주보호자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기입식 질문지법’을 사용하였다.

시설, 직원, 서비스의 세부분으로 나누어 이부분에는 한국보건사회연구원에서 개발한 설문문항을 사용하고, 부분적으로는 본 복지관의 특성에 따른 인구사회학적 구분척도를 사용하여 조사를 실시하였다. 자세한 조사내용은 아래의 [표1]과 같다.

표1 설문지의 구성

조사항목	조사내용	문항수
이용인의 일반적사항	응답자와의 관계/성별/ 연령/ 주장애유형/ 장애등급/ 경제수준/ 학력/ 거주지역	8문항
시 설	외관/ 화장실 청결 건물 내부배치의 편리성/ 조명상태/ 편의시설 적절성 외부 상태(도로폭, 도로 상태 등)의 적당성 교통편의 제공의 충분성/ 시설 및 장비의 구비여부 서비스 제공 장소의 쾌적성	9문항
직 원	직원의 친절도/ 이야기 경청 정도/ 문제 처리의 적극성 과정에 대한 설명정도/ 정보제공의 충분성 준비의 철저한 정도/ 도움 요청 시 편안한 정도 당황스럽거나 불쾌한 질문 정도/ 전문지식과 기술 여부	9문항
서비스	장애인들의 욕구 반영 정도/ 시간의 적절성 서비스의 질적 만족도/ 이용료의 적절성/ 필요한 도움의 신속한 처리정도/ 타 서비스 안내 여부 전반적인 도움 여부/ 복지관 추천여부	8문항

3. 설문내용 및 문항의 신뢰도

신뢰도 검증은 설문문항들이 일관성을 갖고 적절히 구성되었는지를 알아보기 위해 실시되었는데, 아래의 [표2]에서 보는 바와 같이 모든 분야의 신뢰도 알파값(α)이 높게 나타났음을 알 수 있다.

표2 설문문항 신뢰도

평가부분	신뢰도 계수(α)	문항번호	문항수
시 설	.923	1~9	9
직 원	.846	10~18	9
서비스	.937	19~26	8

4. 조사의 진행과 자료의 분석

1) 자료수집 방법 및 결과

자체 제작한 설문지를 각 프로그램 별 담당직원들이 이용인들에게 직접 배부한 뒤 익명성 보장을 위해 1층에 설문지 회수함을 배치하여 응답자들이 직접 설문지를 제출하는 방법을 통해 조사 자료를 수집하였다.

직접 설문 응답이 가능한 이용인은 본인이 직접 작성하여 제출하였고, 직접 응답이 불가능한 이용인의 경우는 ‘이용인 만족도 조사’를 안내하는 통지문과 함께 설문지를 이용인의 각 가정으로 보내어 주부양자들이 응답한 것을 담당 직원들이 수거하여 설문 회수함에 제출하는 방법을 사용하였다.

표3 설문지 배부 및 회수 현황

구분	설문지(명)
설문지 배부	264
설문지 회수	158
회 수 율(%)	60%

2) 조사 기간

이번 조사는 사업계획 수립과 설문지 배부 및 회수 등의 일련의 작업들이 4주간에 걸쳐 진행되었다. 각기 이용 시간이 다른 개별치료·교육이 많은 치료교육부의 경우에는 본관 통합 사무실에 수거함을 비치하여 수거하였으며, 기타 프로그램의 경우에는 응답자가 직접 제출하는 방법으로 설문지를 수거하였다.

■ 만족도 및 욕구조사

설문지 배부 및 조사기간 : 2016년 12월 14일~12월 30일 / 총 2주간

3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 for Windows 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실시하였다. 설문조사지의 모든 항목들은 빈도분석을 통해 그 구체적인 통계치를 산출하였고 이외에도 각 변수수준에 따라 분석방법을 변경하여 자료를 분석하였다.

2016년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

조사결과의 분석

Ⅲ. 조사결과

1. 응답자의 인구사회학적 특성

1) 인구사회학적 특성

① 이용인과 응답자와의 관계

이용인과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 41.5%(59명), ‘부모’ 56.3%(80명), ‘조부모’ 1.4%(2명), ‘기타’ 0.7%(1명)으로 조사되었다.

표4 이용인과의 관계

구분	빈도(명)	비율(%)
본인	59	41.5
부모	80	56.3
조부모	2	1.4
기타	1	0.7
계	142	100

결측값 제외 (N=16)

② 성별

이용인의 성별 분포는 ‘남자’가 51.7%(77명), ‘여자’ 48.3%(72명)으로 남자가 여자에 비해 3.4% 높게 나타났다.

표 5 성별

구분	빈도(명)	비율(%)
남자	77	51.7
여자	72	48.3
계	149	100.0

결측값 제외 (N=9)

③ 연령

이용인의 연령 분포는 '20대'가 26.5%로 가장 많았고, 다음으로는 '10대 미만'이 20.5%, 그 다음으로는 '10대'가 18.5%를 차지하였으며, '70대'가 7.9%, '30대'가 7.3%, '50대', '60대', '80대 이상'이 6.0%, '40대'가 1.3% 순으로 나타났다.

표6 연령

구분	빈도(명)	비율(%)
10대미만	31	20.5
10대	28	18.5
20대	40	26.5
30대	11	7.3
40대	2	1.3
50대	9	6.0
60대	9	6.0
70대	12	7.9
80대이상	9	6.0
계	151	100

결측값 제외 (N=7)

④ 장애유형

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘지적장애’ 31.6%(43명), ‘자폐성장애’ 16.9%(23명) ‘뇌병변장애’ 14.0%(19명), ‘미등록’이 14.0%(19명), ‘지체장애’ 13.2%(18명), ‘언어장애’ 3.7%(5명), ‘정신장애’ 2.2%(3명), ‘간장애’, ‘간질장애’, ‘시각장애’, ‘신장장애’, ‘장루요루장애’, ‘청각장애’가 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

표7 장애유형

구분	빈도(명)	비율(%)
간장애	1	0.7
간질장애	1	0.7
뇌병변장애	19	14.0
시각장애	1	0.7
신장장애	1	0.7
언어장애	5	3.7
자폐성장애	23	16.9
장루요루장애	1	0.7
정신장애	3	2.2
지적장애	43	31.6
지체장애	18	13.2
청각장애	1	0.7
미등록	19	14.0
계	136	100

결측값 제외 (N=22)

⑤ 장애 등급

조사 대상의 장애 등급 분포는 ‘1급’이 33.9%(43명), ‘2급’이 38.6%(49명), ‘3급’ 17.3%(22명)로 중증 장애인에 해당하는 1.2.3급 장애인이 89.8%로 여전히 중증장애인의 비율이 높았다.

표8 장애등급

구분	빈도(명)	비율(%)
1급	43	33.9
2급	49	38.6
3급	22	17.3
4급	8	6.3
5급	5	3.9
계	127	100

결측값 제외 (N=31)

⑥ 경제수준

조사 대상의 경제수준 조사결과는 ‘비수급자(일반)’가 79.6%(117명)으로 가장 많은 비중을 차지하였으며, ‘국민기초생활보장법수급자’는 생계급여 9.52%(14명), 의료급여 6.12%(9명), 주거급여 4.08%(6명), 교육급여 0.68%(1명)으로 나타났다.

표9 경제수준

구분		빈도(명)	비율(%)
국민기초 생활보장법 수급자	생계급여	14	9.52
	의료급여	9	6.12
	주거급여	6	4.08
	교육급여	1	0.68
비수급자(일반)		117	79.6
계		147	100

결측값 제외 (N=11)

⑦ 학력

조사대상자의 학력조사결과 ‘고등학교 졸업’이 33.1%(49명)로 가장 많은 비중을 차지하였으며 ‘기타’ 20.9%(31명), ‘초등학교 졸업’ 16.2%(24명), ‘중학교 졸업’ 15.5%(23명), ‘무학’ 6.8%(10명), ‘대학교 졸업’ 4.1%(6명), ‘전문대학 졸업’ 3.4%(5명) 로 나타났다.

표10 학력수준

구분	빈도(명)	비율(%)
초등학교 졸업	24	16.2
중학교 졸업	23	15.5
고등학교 졸업	49	33.1
전문대학 졸업	5	3.4
대학교 졸업	6	4.1
무학	10	6.8
기타	31	20.9
계	148	100

결측값 제외 (N=10)

⑧ 거주지역

이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 79.1%(121명), ‘인천광역시내 타 지역’ 16.3%(25명), ‘타 시도’ 4.6%(7명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있다.

표11 거주지역

구분	빈도(명)	비율(%)
남동구	121	79.1
인천광역시내 타 지역	25	16.3
타 시도	7	4.6
계	153	100

결측값 제외 (N=5)

2. 만족도 조사 결과

만족도는 총 26개의 문항으로 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 3개 영역으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 비교해 보면 ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.49점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.45점 그리고 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.38점으로 전체적으로 평균 4.44점으로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 각각의 만족도 평균은 아래의 표와 같다.

[그림1] 조사영역별 만족도 평균

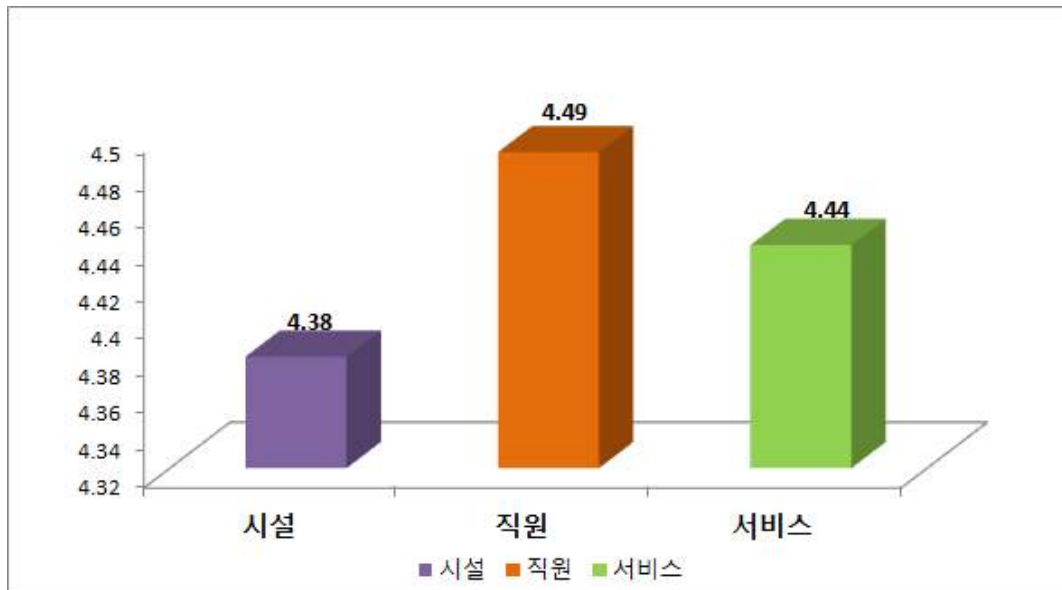


표12 조사영역별 만족도

조사영역	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
시설만족도	4.38	0.67	157	2	5
직원만족도	4.49	0.60	157	2	5
서비스만족도	4.44	0.68	155	2	5

■ 시설에 대한 만족도 ■

복지관의 시설에 대한 만족도 조사결과 모든 문항에서 만족 수준 이상의 점수를 얻은 것으로 조사되어 매우 높은 만족도를 보이고 있다. 화장실의 청결 수준(4.55), 건물의 청결정도(4.50), 내부 시설의 배치(4.47) 순으로 높게 조사되었고 교통편의 제공에 대한 만족도가 4.10점을 얻었다. 결과를 볼 때 대부분의 이용인들이 건물 내부 및 시설에 대하여 만족하고 있으나 현재 수준에서 조금더 만족도를 높이기 위하여 교통편의를 위한 내부 지원방안을 찾아보는 방안도 고려할 필요가 있을 것이다.

표13 시설에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
건물청결정도	4.50	0.69	157	2	5
화장실청결정도	4.55	0.69	157	2	5
내부배치편의	4.47	0.76	156	1	5
조명상태	4.41	0.87	157	1	5
편의시설갖춤정도	4.44	0.80	157	1	5
외부환경정도	4.24	0.94	157	1	5
교통편의제공	4.10	1.02	149	1	5
시설장비갖춤정도	4.34	0.86	155	1	5
장소환경쾌적	4.40	0.82	156	1	5
전체평균	4.38	0.66			

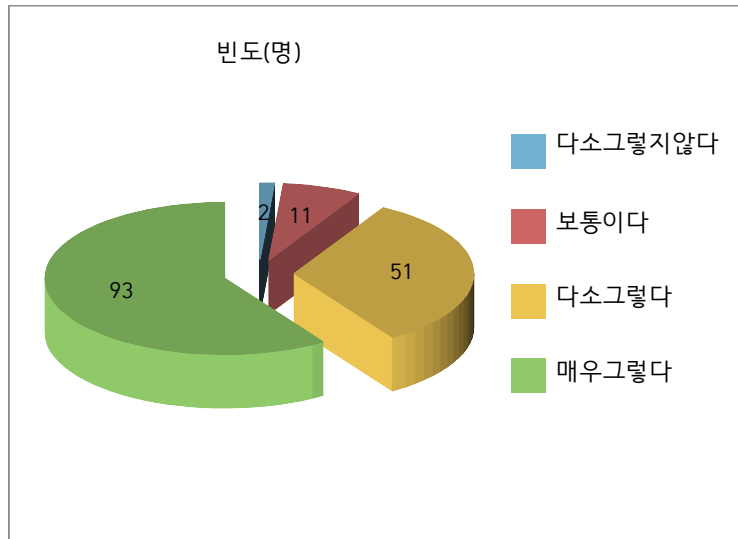
1) 건물 외관의 청결도

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 59.2%(93명), ‘다소 그렇다’ 32.5%(51명), ‘보통이다’ 7.0%(11명) ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 순으로 나타났다.

표14 건물청결정도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	11	7.0
다소그렇다	51	32.5
매우그렇다	93	59.2
계	157	100.0

결측값 제외 (N=1)



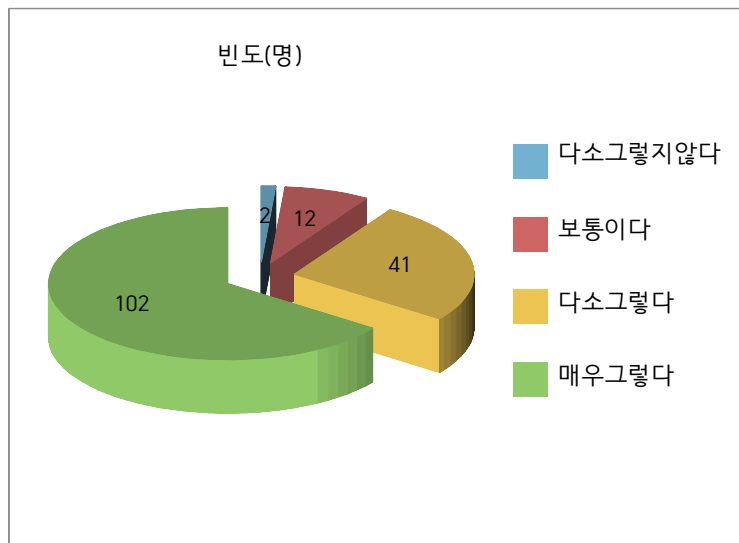
2) 화장실의 청결도

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 65.0%(102명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(41명), ‘보통이다’ 7.6%(12명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 순으로 나타났다.

표15 화장실 청결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	12	7.6
다소그렇다	41	26.1
매우그렇다	102	65.0
계	157	100.0

결측값 제외 (N=1)



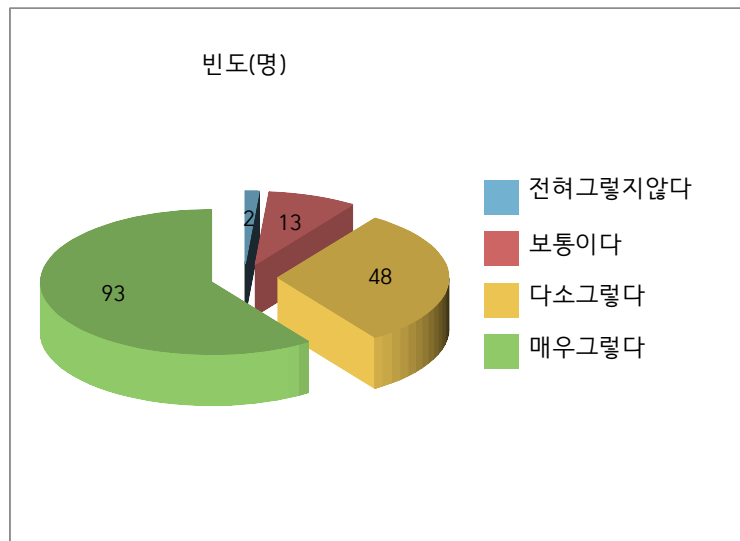
3) 건물내부 배치의 편리성

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.6%(93명), ‘다소 그렇다’ 30.8%(48명), ‘보통이다’ 8.3%(13명) ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 조사되었다.

표16 건물배치 편의성

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	2	1.3
보통이다	13	8.3
다소그렇다	48	30.8
매우그렇다	93	59.6
계	156	100.0

결측값 제외 (N=2)



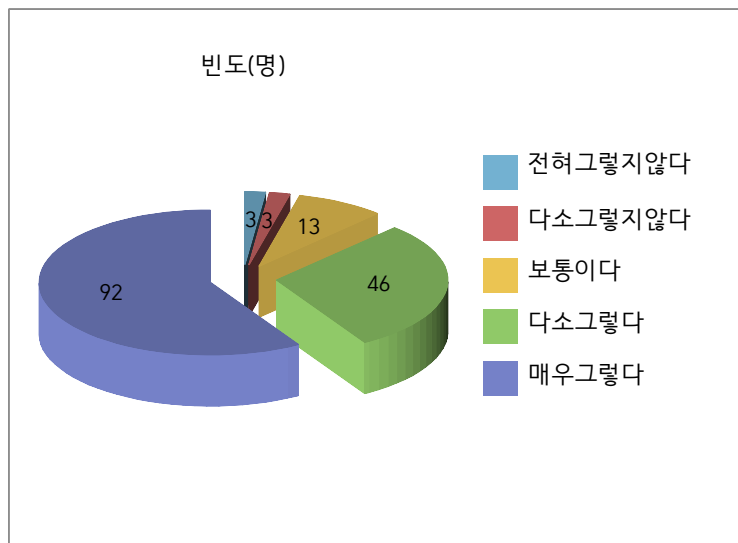
4) 건물의 조명상태

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 58.6%(92명), ‘다소 그렇다’ 29.3%(46명), ‘보통이다’ 8.3%(13명), ‘다소 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 1.9%(3명) 순으로 조사되었다.

표17 건물의 조명상태

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	3	1.9
다소그렇지않다	3	1.9
보통이다	13	8.3
다소그렇다	46	29.3
매우그렇다	92	58.6
계	157	100.0

결측값 제외 (N=1)



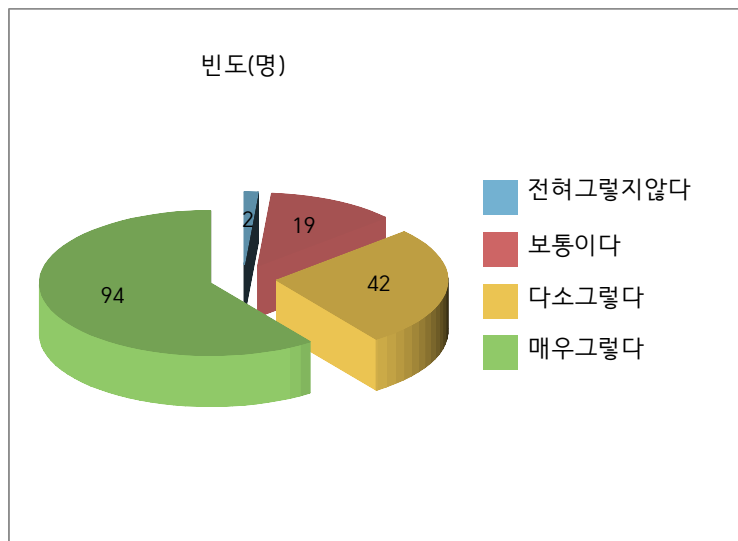
5) 건물내부의 편의시설 설치 여부

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.9%(94명), ‘다소 그렇다’ 26.8%(42명), ‘보통이다’ 12.1%(19명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 조사되었다.

표18 장애인 편의시설 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	2	1.3
보통이다	19	12.1
다소그렇다	42	26.8
매우그렇다	94	59.9
계	157	100.0

결측값 제외 (N=1)



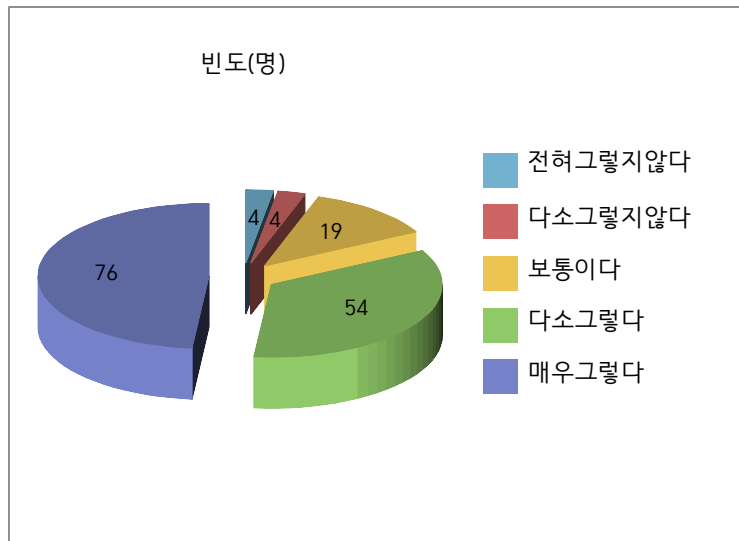
6) 복지관 외부 상태(도로폭, 도로상태 등)

‘복지관 외부의 상태(도로 폭, 도로상태 등)은 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 48.4%(76명), ‘다소 그렇다’ 34.4%(54명), ‘보통이다’ 12.1%(19명), ‘다소 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 2.5%(4명)순으로 조사되었다.

표19 복지관 외부상태 편의성

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	4	2.5
다소그렇지않다	4	2.5
보통이다	19	12.1
다소그렇다	54	34.4
매우그렇다	76	48.4
계	157	100.0

결측값 제외 (N=1)



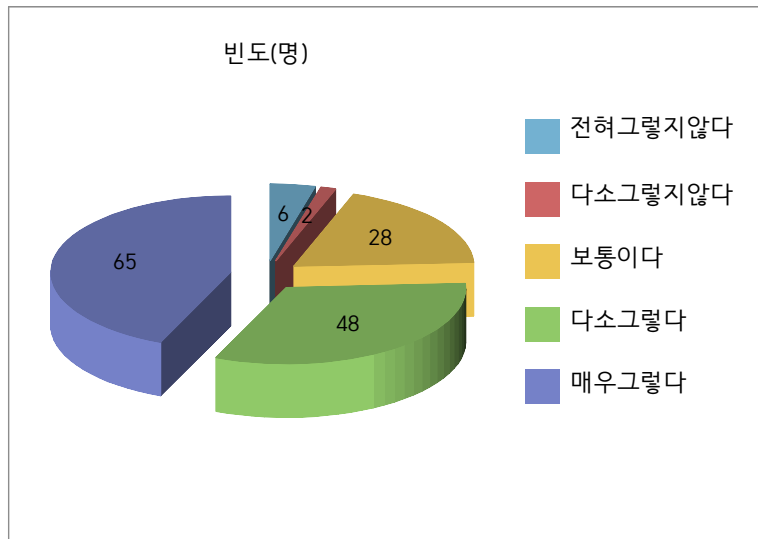
7) 교통편의 서비스 제공 여부

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 43.6%(65명), ‘다소 그렇다’ 32.2%(48명), ‘보통이다’ 18.8%(28명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 4.0%(6명)순으로 나타났다.

표20 교통편의 제공 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	6	4.0
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	28	18.8
다소그렇다	48	32.2
매우그렇다	65	43.6
계	149	100.0

결측값 제외 (N=9)



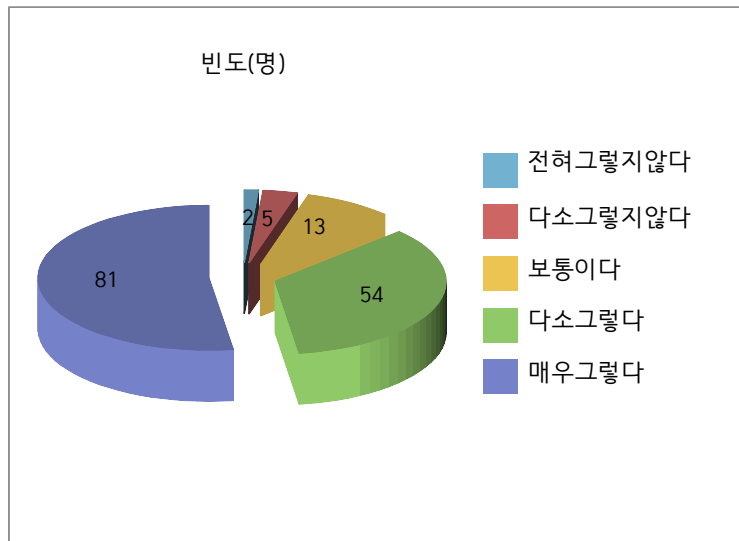
8) 프로그램에 필요한 시설·장비 구비 여부

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.3%(81명), ‘다소 그렇다’ 34.8%(54명), ‘보통이다’ 8.4%(13명), ‘다소 그렇지 않다’ 3.2%(5명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 으로 응답하였다.

표21 시설장비제공 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	2	1.3
다소그렇지않다	5	3.2
보통이다	13	8.4
다소그렇다	54	34.8
매우그렇다	81	52.3
계	155	100.0

결측값 제외 (N=9)



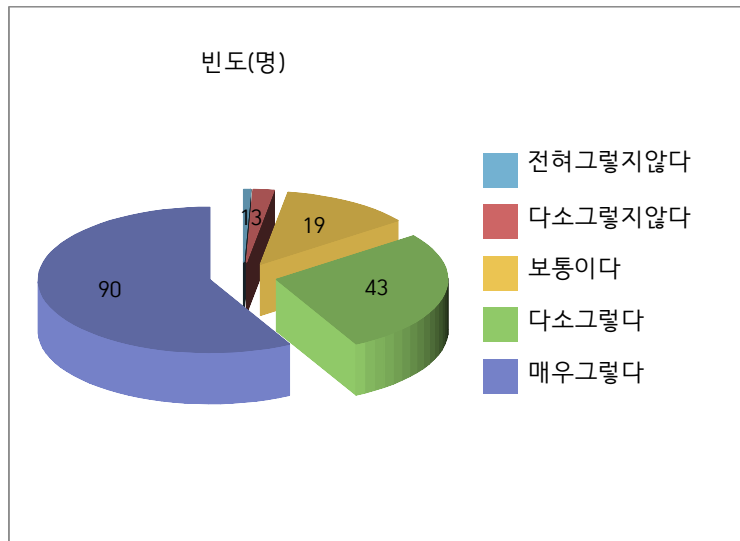
9) 서비스 제공 환경의 쾌적함

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 57.7%(90명), ‘다소 그렇다’ 27.6%(43명), ‘보통이다’ 12.2%(19명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.9%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

표22 서비스 제공환경 쾌적 수준

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	1	0.6
다소그렇지않다	3	1.9
보통이다	19	12.2
다소그렇다	43	27.6
매우그렇다	90	57.7
계	156	100.0

결측값 제외 (N=2)



■ 복지관 직원에 대한 만족도 ■

복지관의 직원에 대한 만족도를 조사한 결과 모든 문항이 4점 이상의 점수를 얻어 직원에 대하여 만족하고 있는 것으로 조사되었다. 각 문항별로 살펴보면 직원의 친절정도(4.66), 프로그램에 대한 충분한 설명(4.65), 질문에 대한 충분한 설명(4.65), 편한하게 도움을 요청할 수 있는 정도(4.60)으로 높은 수준을 만족을 보였다. 직원이 이용인에게 불편한 질문을 하는가에 대하여 3.58점을 얻었는데 이 문항은 역채점 문항으로 구성되어 있어 설문 응답자의 표기 오류가 있을 가능성도 있을 것으로 보인다.

표23 직원에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
직원친절정도	4.66	0.71	157	1	5
직원경청정도	4.63	0.74	157	1	5
문제처리노력정도	4.58	0.74	156	1	5
프로그램설명충실도	4.65	0.67	156	1	5
질문에대한설명정도	4.65	0.70	157	1	5
사전준비정도	4.55	0.80	157	1	5
편안한도움요청	4.60	0.72	157	1	5
불편질문여부	3.58	1.79	154	1	5
전문지식정도	4.56	0.70	156	1	5
전체평균	4.49	0.60			

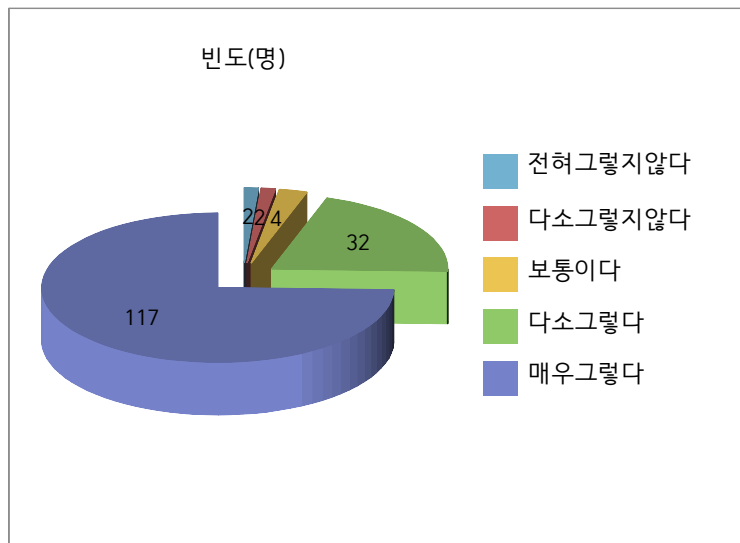
10) 직원의 친절도

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 74.5%(117명), ‘다소 그렇다’ 20.4%(32명), ‘보통이다’ 2.5%(4명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 나타났다.

표24 직원친절 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	2	1.3
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	4	2.5
다소그렇다	32	20.4
매우그렇다	117	74.5
계	157	100

결측값 제외 (N=1)



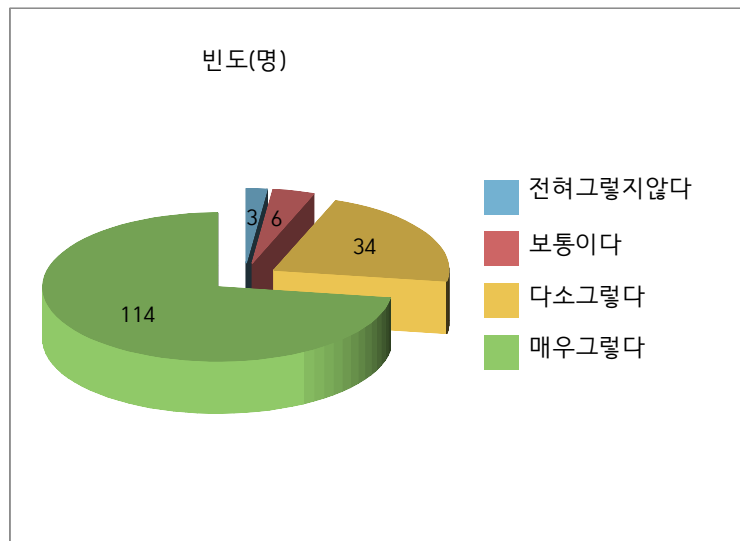
11) 이용인의 문제이해를 위한 직원의 경청 정도

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 72.6%(114명), ‘다소 그렇다’ 21.7%(34명), ‘보통이다’ 3.8%(6명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.9%(3명)순으로 나타났다.

표25 직원의 경청수준 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	3	1.9
보통이다	6	3.8
다소그렇다	34	21.7
매우그렇다	114	72.6
계	157	100

결측값 제외 (N=1)



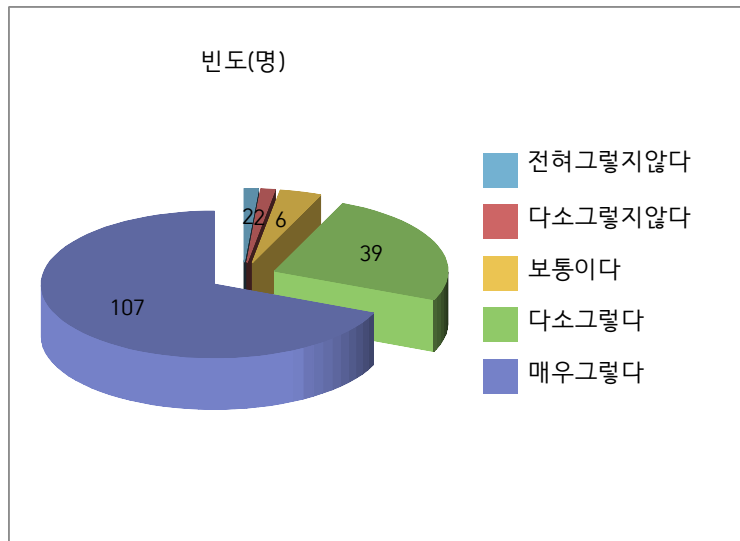
12) 이용인의 문제처리를 위한 직원의 적극성

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.6%(121명), ‘다소 그렇다’ 25.0%(39명), ‘보통이다’ 3.8%(6명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 조사되었다.

표26 직원의 문제해결 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	2	1.3
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	6	3.8
다소그렇다	39	25.0
매우그렇다	107	68.6
계	156	100

결측값 제외 (N=2)



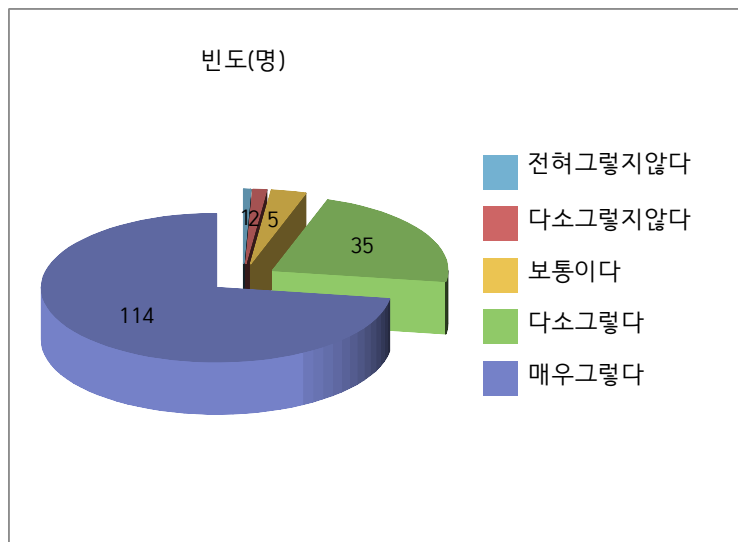
13) 참여하는 프로그램에 대한 자세한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 73.1%(114명), ‘다소 그렇다’ 21.8%(34명), ‘보통이다’ 3.2%(5명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

표27 프로그램 설명 충실도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	1	0.6
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	5	3.2
다소그렇다	34	21.8
매우그렇다	114	73.1
계	156	100

결측값 제외 (N=2)



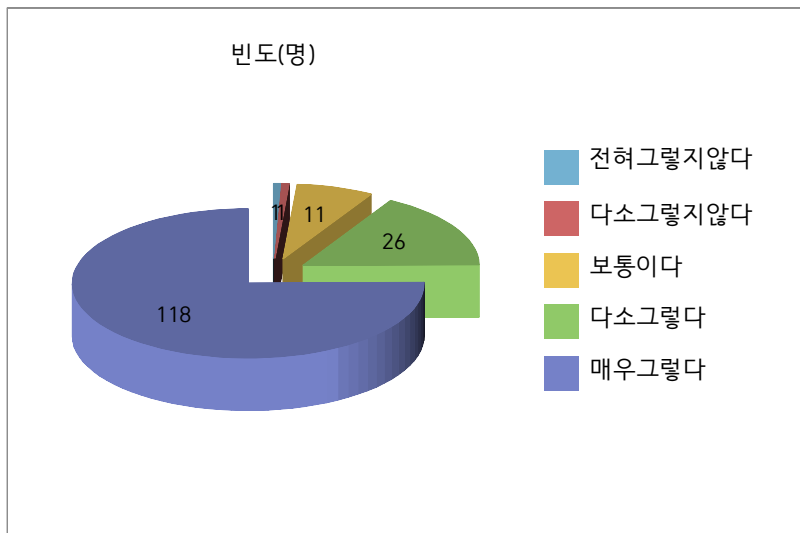
14) 궁금한 사항에 대한 충분한 설명 정도

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 주니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 75.2%(118명), ‘다소 그렇다’ 16.6%(26명), ‘보통이다’ 7.0%(11명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 조사되었다.

표28 의문사항 설명 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	1	0.6
다소그렇지않다	1	0.6
보통이다	11	7.0
다소그렇다	26	16.6
매우그렇다	118	75.2
계	157	100

결측값 제외 (N=1)



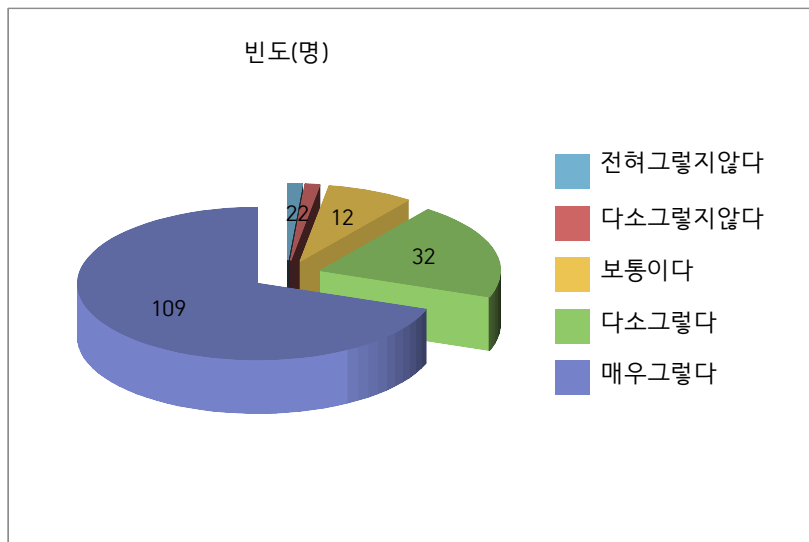
15) 담당직원의 준비성

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 69.4%(109명), ‘다소 그렇다’ 20.4%(32명), ‘보통이다’ 7.6%(12명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 나타났다.

표29 프로그램 준비 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	2	1.3
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	12	7.6
다소그렇다	32	20.4
매우그렇다	109	69.4
계	157	100.0

결측값 제외 (N=1)



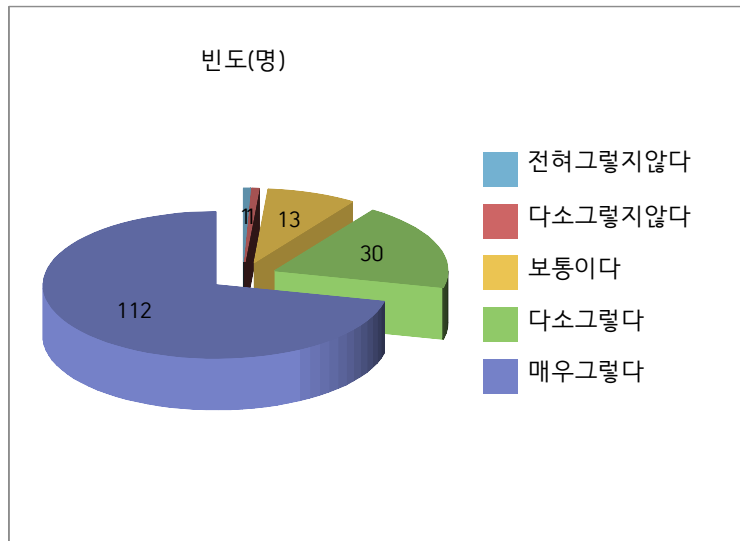
16) 편안하게 도움 요청하는 정도

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 71.3%(112명), ‘다소 그렇다’ 19.1%(30명), ‘보통이다’ 8.3%(13명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

표30 담당직원 도움요청 정도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	1	0.6
다소그렇지않다	1	0.6
보통이다	13	8.3
다소그렇다	30	19.1
매우그렇다	112	71.3
계	157	100.0

결측값 제외 (N=1)



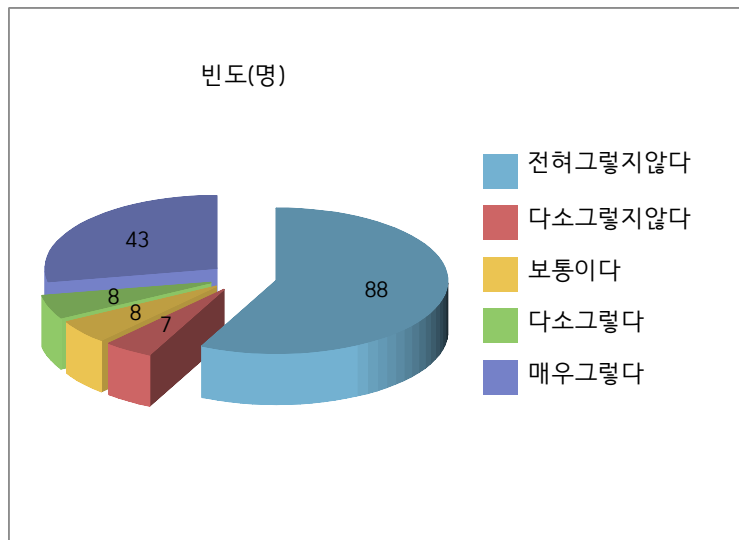
17) 직원의 불쾌한 질문 여부

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘전혀 그렇지 않다’ 57.1%(88명), ‘매우 그렇다’ 27.9%(43명), ‘보통이다’ 5.2%(8명), ‘다소 그렇다’ 5.2%(8명), ‘다소 그렇지 않다’ 4.5%(7명)순으로 조사되었다.

표31 불쾌한 질문 여부

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	88	57.1
다소그렇지않다	7	4.5
보통이다	8	5.2
다소그렇다	8	5.2
매우그렇다	43	27.9
계	154	97.5

결측값 제외 (N=4)



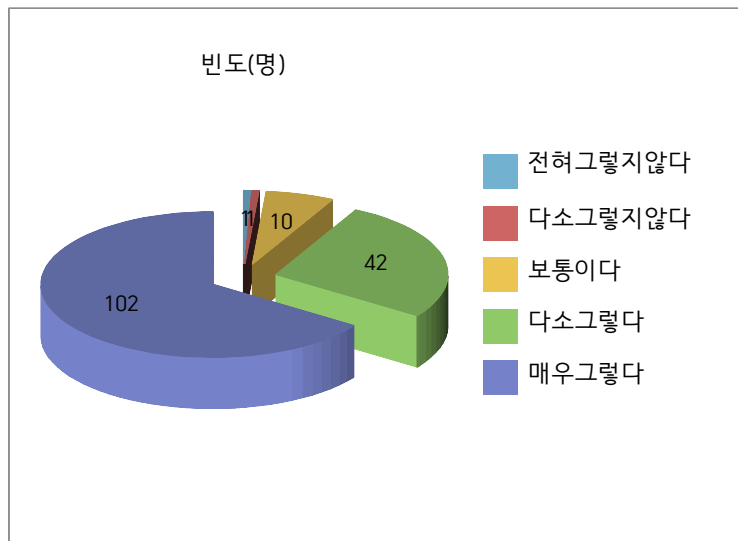
18) 담당직원의 전문성

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 65.4%(102명), ‘다소 그렇다’ 25.9%(42명), ‘보통이다’ 6.4%(10명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 조사되었다.

표32 직원의 전문성

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	1	0.6
다소그렇지않다	1	0.6
보통이다	10	6.4
다소그렇다	42	26.9
매우그렇다	102	65.4
계	156	100.0

결측값 제외 (N=2)



■ 이용하는 서비스에 대한 만족도 ■

이용하는 서비스에 대한 하위 문항별 만족도를 조사한 결과 모든 문항에서 4점 이상으로 매우 높은 만족도를 보이고 있었다. 개별 항목을 보면 차인 추천의향(4.57), 서비스의 이용인 문제해결에 도움정도(4.47), 이용인에 대한 신속한 도움 노력(4.45) 등의 문항에서 높은 만족도를 보이고 있었다. 이용료 수준에 대한 만족도는 개별 문항 중에서 가장 낮은 수준인 4.3을 얻었으나 이 역시 높은 수준의 만족도인 것으로 조사되었다. 최근 수년 동안 이용료를 거의 인상하지 않거나 실습 등 일부 이용료는 인하를 단행하여 이러한 영향이 높은 수준의 만족도를 보이고 있는 것으로 파악된다.

표33 서비스에 관한 만족도

구분	평균	표준편차	빈도	최소값	최대값
욕구및의견반영	4.37	0.79	155	1	5
시간만족	4.44	0.84	153	1	5
서비스질	4.44	0.87	155	1	5
이용료수준	4.43	0.79	152	2	5
신속한 도움노력	4.45	0.78	154	1	5
타기관소개	4.40	0.84	151	1	5
문제해결도움정도	4.47	0.82	153	1	5
타인추천의향	4.57	0.79	152	1	5
전체평균	4.45	0.68			

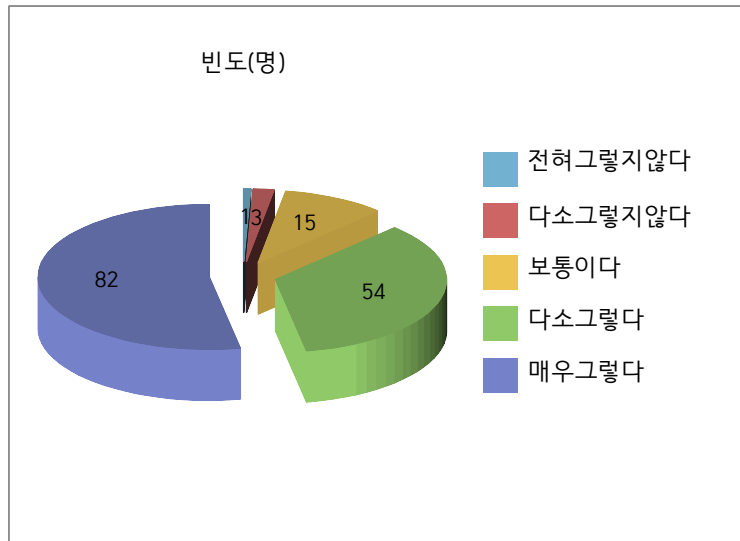
19) 관 서비스의 이용인 욕구 반영정도

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.9%(82명), ‘다소 그렇다’ 34.8%(54명), ‘보통이다’ 9.7%(15명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.9%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

표34 욕구반영 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	1	0.6
다소그렇지않다	3	1.9
보통이다	15	9.7
다소그렇다	54	34.8
매우그렇다	82	52.9
계	155	100.0

결측값 제외 (N=3)



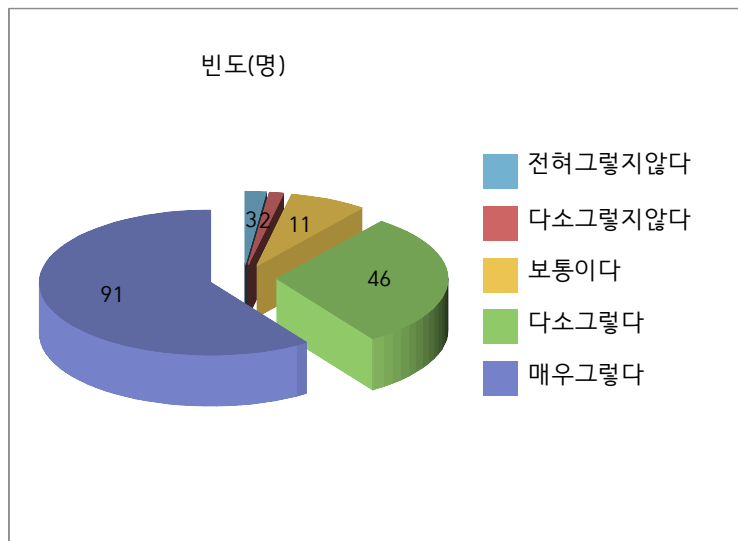
20) 서비스 시간의 적절성

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.5%(91명), ‘다소 그렇다’ 30.1%(46명), ‘보통이다’ 7.2%(11명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.0%(2명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 순으로 조사되었다.

표35 서비스시간 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	3	2.0
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	11	7.2
다소그렇다	46	30.1
매우그렇다	91	59.5
계	153	100.0

결측값 제외 (N=5)



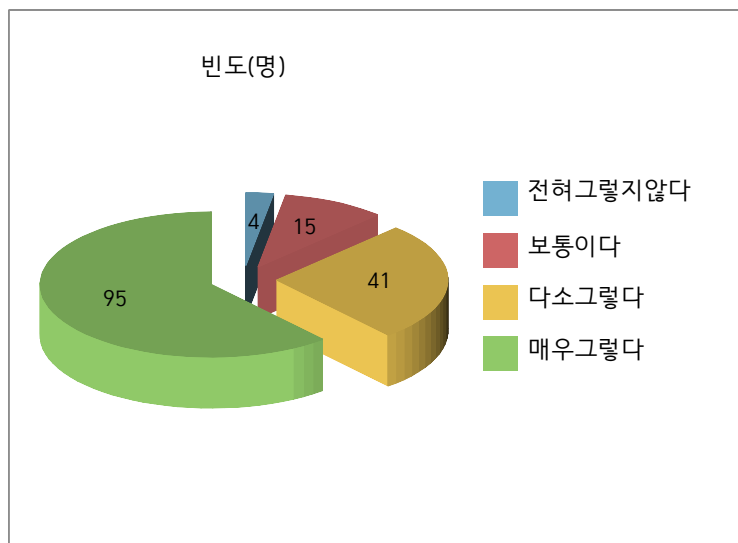
21) 이용 중인 서비스의 질에 대한 만족도

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 61.3%(95명), ‘다소 그렇다’ 26.5%(41명), ‘보통이다’ 9.7%(15명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.6%(4명)으로 나타났다.

표36 서비스 질 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	4	2.6
보통이다	15	9.7
다소그렇다	41	26.5
매우그렇다	95	61.3
계	155	100.0

결측값 제외 (N=3)



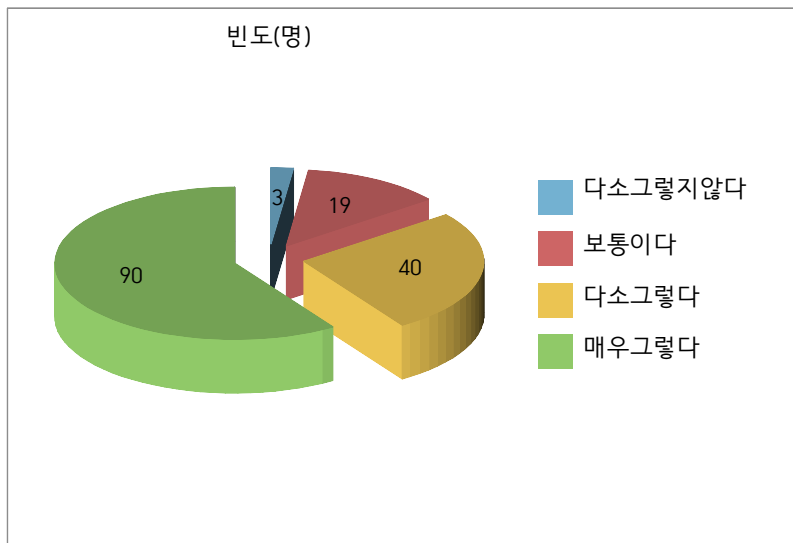
22) 복지관 이용료의 적절성

‘참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.2%(90명), ‘다소 그렇다’ 26.3%(40명), ‘보통이다’ 12.5%(19명), ‘다소 그렇지 않다’ 2.0%(3명)순으로 조사되었다.

표37 서비스 이용료 수준 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
다소그렇지않다	3	2.0
보통이다	19	12.5
다소그렇다	40	26.3
매우그렇다	90	59.2
계	152	100.0

결측값 제외 (N=6)



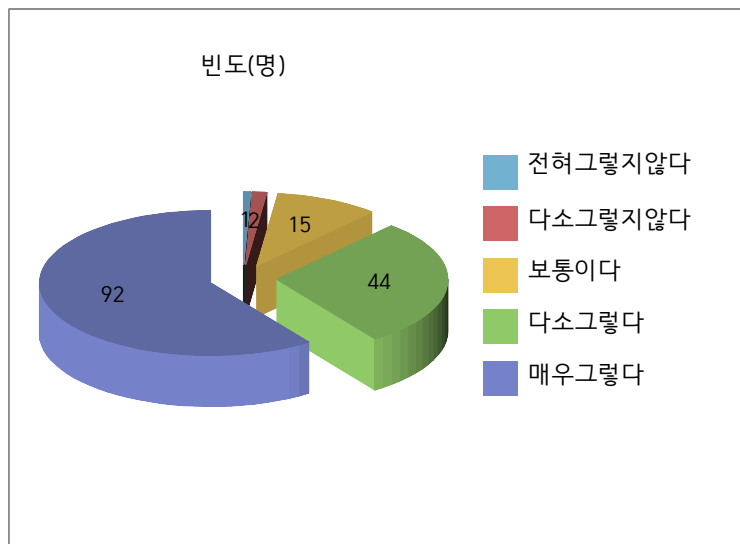
23) 필요한 도움을 신속하게 처리하려는 노력

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.7%(92명), ‘다소 그렇다’ 28.6%(44명), ‘보통이다’ 9.7%(15명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 조사되었다.

표38 서비스처리 속도 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	1	0.6
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	15	9.7
다소그렇다	44	28.6
매우그렇다	92	59.7
계	154	100.0

결측값 제외 (N=4)



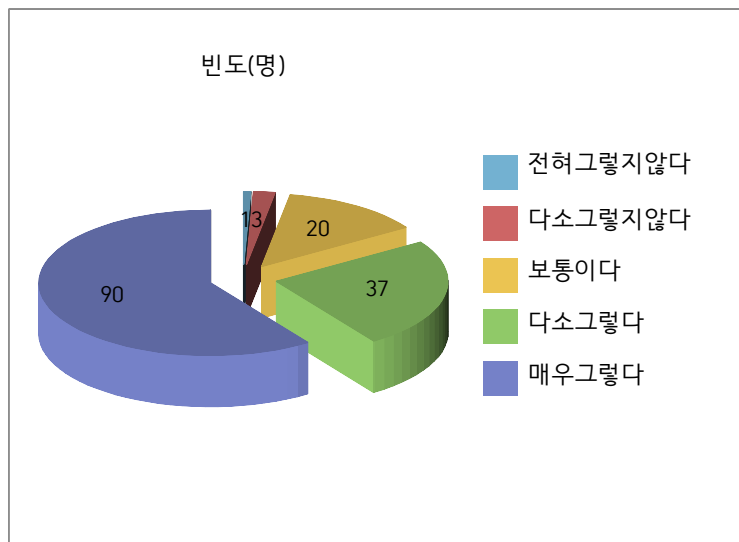
24) 타 기관 및 타서비스에 대한 충분한 정보제공 정도

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 59.6%(90명), ‘다소 그렇다’ 24.5%(37명), ‘보통이다’ 13.2%(20명), ‘다소 그렇지 않다’ 2.0%(3명) ‘전혀 그렇지 않다’ 0.7%(1명)순으로 나타났다.

표39 타기관 서비스처리 안내 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	1	0.7
다소그렇지않다	3	2.0
보통이다	20	13.2
다소그렇다	37	24.5
매우그렇다	90	59.6
계	151	100

결측값 제외 (N=7)



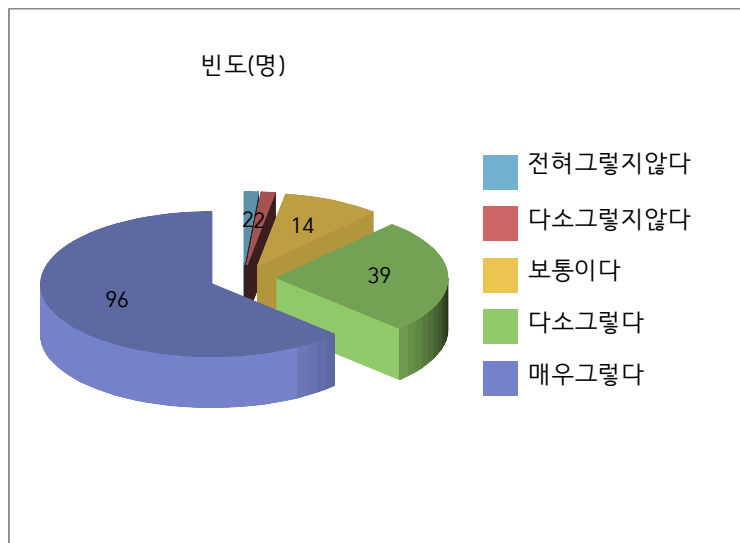
25) 문제해결에 도움 정도

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 62.7%(96명), ‘다소 그렇다’ 25.5%(39명), ‘보통이다’ 9.2%(14명) ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 응답하였다.

표40 문제해결 도움정도 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	2	1.3
다소그렇지않다	2	1.3
보통이다	14	9.2
다소그렇다	39	25.5
매우그렇다	96	62.7
계	153	100.0

결측값 제외 (N=5)



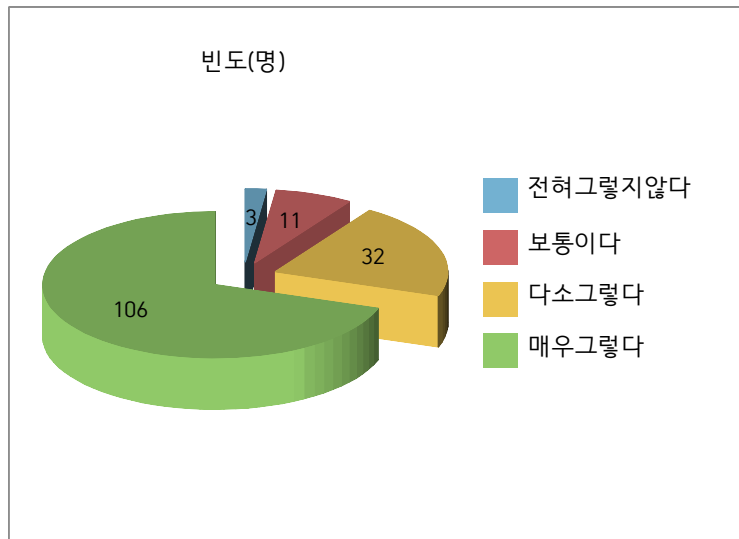
26) 타인 추천의향

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 69.7%(106명), ‘다소 그렇다’ 21.1%(32명), ‘보통이다’ 7.2%(11명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.0%(3명)순으로 조사되었다.

표41 타인추천의향

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀그렇지않다	3	2.0
보통이다	11	7.2
다소그렇다	32	21.1
매우그렇다	106	69.7
계	152	100.0

결측값 제외 (N=6)



3. 이용인 만족도 조사 건의사항

서술형으로 ‘남동장애인종합복지관에 건의하고 싶은 사항 등을 자유롭게 적어주세요’ 라는 문항에는 우수직원에 대한 칭찬 및 격려 14건, 관내 wifi설치에 관한 건의사항 3건, 주차공간 확보 4건, 성인프로그램 확대운영 4건으로 조사되었다.

표42 기타의견 및 욕구 관련사항

구분	빈도(명)
우수직원에 대한 칭찬 및 격려	14
관내 Wi Fi 설치 건의	3
주차공간확보	4
성인프로그램 확대 운영	4
계	25

우수직원에 대한 칭찬 및 격려에는 특정 직원에 대한 칭찬 및 우수직원추천, 직원 전체에 대한 격려, 복지관 직원에 대한 감사의 마음을 전하는 의견 등이 있었다.

“00팀장님, 000선생님, 000선생님, 000선생님 중증장애인임에도 불구하고 힘든 내색 없이 더 나은 발전을 위해서 항상 노력해주셔서 감사드리고 우수 직원으로 추천합니다.”

“복지관의 프로그램이나 복지사 선생님들 덕분에 안심하고 맡길 수 있고 좋아하는 아이의 모습이 너무 기쁩니다. 기간이 정해져있지 않고 맘 놓고 다닐 수 있으면 좋겠습니다. 항상 애쓰시는 선생님 모두모두 감사드립니다.”

“남동 장애인 복지관에 갈 때마다 항상 모든 복지사님들이 밝게 웃어주시고 반갑게 맞아주셔서 너무 고맙게 생각합니다. 복지사님들 모두가 우수 직원입니다.”

“올한해 고생 많으셨습니다. 세월이 물흐르듯 너무 빠르네요. 처음 오셨을 때 어색했지만 복지관의 새로운 보배라 생각합니다. 복지관 선생님 감사합니다.”

관내 대기 공간에 대기시간 중 Wi-Fi 설치에 대한 건의사항이 3건이 접수 되었으며, 2층 및 3층의 부모 대기공간에 설치를 건의하였다. 복지관 건물에 업무용 전산망이 설치되어 사무실 및 정보화교육장에 유선인터넷을 설치하여 운영중에 있으나, 하나의 전산망으로 연결되어 바이러스 등의 위협으로 공개방을 현재 운영하지 않고 있다. 향후 이용인의 불편을 해소하고 편의를 증진하기 위하여 별도의 인터넷 망을 설치하여 와이파이가 될 수 있도록 사업계획을 수립할 필요가 있을 것으로 보인다.

“3층 wi-fi 안되어 기다리는 대기시간이 무척 불편합니다.”

“2층에서 wi-fi 가능했으면 좋겠습니다. 3층은 외부 어린이집에서 방문하는 횟수가 많기때문에 2층에서 대기하는게 더 편합니다. ”

주차공간 확보에 대한 건의사항으로는 4건이 접수 되었으며, 복지관 이용 시 주차공간이 협소하여 이용하는데 불편함이 있으므로 주차시설이 필요하다는 의견 등이 있었다.

성인프로그램 확대 운영에 대해서는 4건의 의견이 나왔으며, 향후 프로그램 운영 시 욕구를 반영하여 사업계획을 수립할 필요가 있을 것으로 보인다.

“성인들이 이용할 수 있는 여가프로그램이 필요합니다”

“성인프로그램이 많이 생겼으면 좋겠습니다”

이외에도 기타의견으로 ‘실생활에 필요한 프로그램이 많아졌으면 하는 바람이다’, ‘방과후 프로그램이 부족하다’, ‘장애인의 사례 또는 연구와 관련된 도서를 부모대기실에 비치하여 희망을 줄 수 있는 책이 필요하다’라는 의견이 있었다. 이를 바탕으로 향후 사업운영 시 이용인의 욕구를 수렴하여 각 사업에 반영할 필요가 있을 것으로 보인다.

2016년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

요약 및 제언

IV. 요약 및 제언

1. 만족도조사 요약

본 조사는 2016년 12월 현재 복지관을 이용하고 있는 이용인 및 보호자를 대상으로 한 이용인 만족도 조사이다. 조사시점에서 본 시설을 이용하는 전체 이용인을 대상으로 선정하였으며, 지역복지서비스 대상자는 조사의 현실적 어려움으로 인해 표본조사 방법을 취하였다. 이번 조사는 내부 이용고객 중 264명을 대상으로 하였으며, 회수된 설문지 158부를 통계 분석하였다.

본 연구의 조사 도구인 만족도설문지는 한국보건사회연구원에서 개발한 장애인복지관 이용인 만족도 조사를 위한 설문지를 참고하여 본 복지관의 상황에 맞게 수정하여 사용하였고, 설문 형태는 본인 및 주보호자가 직접 작성하도록 하는 ‘자기기입식 질문지법’을 사용하였다.

1) 응답자의 일반적인 사항

■ 인구사회학적 특성 ■

이용인과 응답자와의 관계에서는 ‘본인’ 41.5%(59명), ‘부모’ 56.3%(80명), ‘조부모’ 1.4%(2명), ‘기타’ 0.7%(1명)으로 조사되었다.

이용인의 성별 분포는 ‘남자’가 51.7%(77명), ‘여자’ 48.3%(72명)으로 남자가 여자에 비해 3.4% 높게 나타났다.

이용인의 연령 분포는 ‘20대’가 26.5%로 가장 많았고, 다음으로는 ‘10대 미만’이 20.5%, 그 다음으로는 ‘10대’가 18.5%를 차지하였으며, ‘70대’가 7.9%, ‘30대’가 7.3%, ‘50대’, ‘60대’, ‘80대 이상’이 6.0%, ‘40대’가 1.3% 순으로 나타났다.

조사 대상의 경제수준 조사결과는 ‘비수급자(일반)’가 79.6%(117명)으로 가장 많은 비중을 차지하였으며, ‘국민기초생활보장법수급자’는 생계급여 9.52%(14명), 의료급여 6.12%(9명), 주거급여 4.08%(6명), 교육급여 0.68%(1명)으로

나타났다.

조사대상자의 학력조사결과 ‘고등학교 졸업’이 33.1%(49명)로 가장 많은 비중을 차지하였으며 ‘기타’ 20.9%(31명), ‘초등학교 졸업’ 16.2%(24명), ‘중학교 졸업’ 15.5%(23명), ‘무학’ 6.8%(10명), ‘대학교 졸업’ 4.1%(6명), ‘전문대학 졸업’ 3.4%(5명) 로 나타났다.

이용인의 거주지 분포는 ‘남동구’ 79.1%(121명), ‘인천광역시내 타 지역’ 16.3%(25명), ‘타 시도’ 4.6%(7명) 순으로 조사되어 ‘남동구’에 거주하는 이용인이 가장 많음을 알 수 있다.

■ 장애인 관련 특성 ■

조사대상자의 장애유형 분포는 ‘지적장애’ 31.6%(43명), ‘자폐성장애’ 16.9%(23명) ‘뇌병변장애’ 14.0%(19명), ‘미등록’이 14.0%(19명), ‘지체장애’ 13.2%(18명), ‘언어장애’ 3.7%(5명), ‘정신장애’ 2.2%(3명), ‘간장애’, ‘간질장애’, ‘시각장애’, ‘신장장애’, ‘장루요루장애’, ‘청각장애’가 0.7%(1명) 순으로 나타났다.

조사 대상의 장애 등급 분포는 ‘1급’이 33.9%(43명), ‘2급’이 38.6%(49명), ‘3급’ 17.3%(22명)로 중증 장애인에 해당하는 1.2.3급 장애인이 89.8%로 여전히 중증장애인의 비율이 높았다.

2) 만족도 조사 결과

만족도는 총 27개의 문항으로 ‘시설’, ‘직원’, ‘서비스’의 세부분으로 나누어 조사하였다. 각 분야별로 만족도 평균을 비교해 보면 ‘직원’에 대한 만족도가 평균 4.49점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘서비스’ 만족도가 평균 4.45점 그리고 ‘시설’에 관한 만족도가 평균 4.38점으로 전체적으로 평균 4.44점으로 조사되었다.

■ 시설에 대한 만족도 ■

‘복지관 건물의 외관은 전반적으로 깨끗합니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’ 59.2%(93명), ‘다소 그렇다’ 32.5%(51명), ‘보통이다’ 7.0%(11명) ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 순으로 나타났다.

‘화장실이 항상 청결하게 관리되니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 65.0%(102명), ‘다소 그렇다’ 26.1%(41명), ‘보통이다’ 7.6%(12명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 순으로 나타났다.

‘건물 내부가 장애인이 이용하기에 편리하게 배치되어 있습니까?’ 라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.6%(93명), ‘다소 그렇다’ 30.8%(48명), ‘보통이다’ 8.3%(13명) ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 조사되었다.

‘건물의 조명상태는 충분히 밝습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 58.6%(92명), ‘다소 그렇다’ 29.3%(46명), ‘보통이다’ 8.3%(13명), ‘다소 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 1.9%(3명) 순으로 조사되었다.

‘건물 내부에 장애인을 위한 편의시설은 적절히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.9%(94명), ‘다소 그렇다’ 26.8%(42명), ‘보통이다’ 12.1%(19명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 조사되었다.

‘복지관 외부의 상태(도로 폭, 도로상태 등)은 적당하게 갖추어져 있습니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 48.4%(76명), ‘다소 그렇다’ 34.4%(54명), ‘보통이다’ 12.1%(19명), ‘다소 그렇지 않다’와 ‘전혀 그렇지 않다’ 2.5%(4명)순으로 조사되었다.

‘복지관에서는 교통이 불편한 이용인을 위한 교통편의서비스(순환버스 등)를 충분히 제공하고 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 43.6%(65명), ‘다소 그렇다’ 32.2%(48명), ‘보통이다’ 18.8%(28명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 4.0%(6명)순으로 나타났다.

‘프로그램 운영에 필요한 적합한 시설과 장비가 충분히 갖추어져 있습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.3%(81명), ‘다소 그렇다’ 34.8%(54명), ‘보통이다’ 8.4%(13명), ‘다소 그렇지 않다’ 3.2%(5명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)으로 응답하였다.

‘서비스를 제공받는 장소의 환경이 쾌적합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 57.7%(90명), ‘다소 그렇다’ 27.6%(43명), ‘보통이다’ 12.2%(19명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.9%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

■ 복지관 직원에 관한 만족도 ■

‘복지관 직원들은 복지관 이용인들에게 항상 친절합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 74.5%(117명), ‘다소 그렇다’ 20.4%(32명), ‘보통이다’ 2.5%(4명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 나타났다.

‘담당직원은 귀하의 문제를 이해하기 위해 귀하의 이야기를 열심히 듣는 편입니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 72.6%(114명), ‘다소 그렇다’ 21.7%(34명), ‘보통이다’ 3.8%(6명), ‘전혀 그렇지 않다’ 1.9%(3명)순으로 나타났다.

‘귀하는 담당직원이 귀하의 문제를 적극적으로 처리한다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 68.6%(121명), ‘다소 그렇다’ 25.0%(39명), ‘보통이다’ 3.8%(6명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 조사되었다.

‘담당직원은 귀하가 참여하고 있는 프로그램에 대한 일정이나 과정에 대해 자세히 설명해줍니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 73.1%(114명), ‘다소 그렇다’ 21.8%(34명), ‘보통이다’ 3.2%(5명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

‘담당직원은 귀하가 궁금해 하는 사항에 대해 충분히 설명해 줍니까?’라는 질문에 ‘매우 그렇다’가 75.2%(118명), ‘다소 그렇다’ 16.6%(26명), ‘보통이

다’ 7.0%(11명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 조사되었다.

‘담당직원은 미리준비(도구, 장소)를 철저히 한 후 귀하를 대합니까?’라는 질문에서는 ‘매우 그렇다’ 69.4%(109명), ‘다소 그렇다’ 20.4%(32명), ‘보통이다’ 7.6%(12명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 나타났다.

‘귀하는 담당직원에게 항상 편안한 마음으로 도움을 요청합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 71.3%(112명), ‘다소 그렇다’ 19.1%(30명), ‘보통이다’ 8.3%(13명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

‘담당직원은 귀하에게 당황스럽거나 불쾌한 질문을 자주 합니까?’라는 질문에서는 ‘전혀 그렇지 않다’ 57.1%(88명), ‘매우 그렇다’ 27.9%(43명), ‘보통이다’ 5.2%(8명), ‘다소 그렇다’ 5.2%(8명), ‘다소 그렇지 않다’ 4.5%(7명)순으로 조사되었다. 역채점 문항에 대하여 응답자의 표기 오류로 추측되는 문항이 한문항 있었다

‘담당직원은 귀하의 문제 해결에 충분한 전문지식과 기술을 갖추었다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 65.4%(102명), ‘다소 그렇다’ 25.9%(42명), ‘보통이다’ 6.4%(10명), ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 조사되었다.

■ 이용하는 서비스에 관한 만족도 ■

‘복지관에서는 장애인들의 욕구나 의견을 충분히 반영한 후 서비스를 제공합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 52.9%(82명), ‘다소 그렇다’ 34.8%(54명), ‘보통이다’ 9.7%(15명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.9%(3명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 나타났다.

‘프로그램의 시간은 적당합니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.5%(91명),

‘다소 그렇다’ 30.1%(46명), ‘보통이다’ 7.2%(11명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.0%(2명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명) 순으로 조사되었다.

‘현재 이용하는 서비스의 질에 대해서는 충분히 만족하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 61.3%(95명), ‘다소 그렇다’ 26.5%(41명), ‘보통이다’ 9.7%(15명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.6%(4명)으로 나타났다.

“참여하는 프로그램의 질을 생각할 때, 복지관 이용료는 적당하니까?”라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.2%(90명), ‘다소 그렇다’ 26.3%(40명), ‘보통이다’ 12.5%(19명), ‘다소 그렇지 않다’ 2.0%(3명)순으로 조사되었다.

‘복지관에서는 귀하가 필요한 도움을 신속하게 처리하려고 최대한 노력하니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 59.7%(92명), ‘다소 그렇다’ 28.6%(44명), ‘보통이다’ 9.7%(15명), ‘다소 그렇지 않다’ 1.3%(2명), ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%(1명)순으로 조사되었다.

‘귀하가 필요한 도움을 위해 다른 서비스나 다른 기관을 친절하게 소개해 주니까?’라는 질문은 ‘매우 그렇다’ 59.6%(90명), ‘다소 그렇다’ 24.5%(37명), ‘보통이다’ 13.2%(20명), ‘다소 그렇지 않다’ 2.0%(3명) ‘전혀 그렇지 않다’ 0.7%(1명)순으로 나타났다.

‘복지관 이용이 전반적으로 귀하의 문제 해결에 도움이 된다고 생각하십니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 62.7%(96명), ‘다소 그렇다’ 25.5%(39명), ‘보통이다’ 9.2%(14명) ‘다소 그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’ 1.3%(2명)순으로 응답하였다.

‘만약 귀하의 친구가 귀하와 비슷한 문제로 고민한다면 그들에게 이 복지관을 추천하겠습니까?’라는 질문에는 ‘매우 그렇다’ 69.7%(106명), ‘다소 그렇다’ 21.1%(32명), ‘보통이다’ 7.2%(11명), ‘전혀 그렇지 않다’ 2.0%(3명)순으로 조사되었다.

2. 제언

이번 이용자 만족도 및 욕구조사의 결과는 분야별, 문항별로 거의 대부분의 영역에서 상당히 높은 수준의 만족도를 보이고 있었다. 시설, 직원 및 서비스 영역 모두에서 높은 만족 수준을 보이고 있는 것으로 조사되었다. 매년 진행되는 만족도 조사에서 거의 대부분의 영역에서 높은 수준의 만족도를 보이는 것은 이용자의 재활과서비스의 수준을 높이기 위하여 부단히 노력한 복지관 직원의 노력의 결과라고 할 수 있다.

하지만 이러한 높은 수준의 만족도에 자만하거나 이정도 수준에서 현상을 유지하려하는 것보다는 향후 이용인에 대한 서비스 만족도를 높이기 위한 다양한 방안을 찾고 실행해야 한 것이다. 기타의견 및 욕구 결과와 같이 ‘성인 대상 여가활동 프로그램 확대에 대한 의견, ‘wifi 설치 건의’ 같은 건의사항은 향후 이용인에게 어떠한 서비스를 개발하고 시설에 적용해야 할 것인지를 단적으로 보여주고 있다. 이번 조사의 결과로써 내년도 사업 계획 시 건의사항 등을 참고로 이용자의 편의 및 신규서비스를 개설하여 운영함으로써 욕구와 만족도를 높여야 할 것으로 보인다.

2016년 이용인 만족도 및 욕구조사 보고서

남동발간 2016-14

- 발행일 : 2016년 12월
- 발행인 : 서 현 정
- 편집인 : 윤 진 현
- 주 소 : (21591) 인천광역시 남동구 인주대로 898번길
- 대표전화 : 032) 472-4004 팩스 : 032) 472-4005
- 홈페이지 : www.ndjb.or.kr