

목 차

제1 장 조사 개요	1
I. 조사배경 및 목적	3
II. 연구방법	3
제2 장 이용자 특성	5
I. 인구사회학적 변수	7
1. 전체 이용자	7
2. 장애인과 비장애인 집단 비교	9
II. 복지관 이용시 이동수단 현황	11
1. 전체 이용자	11
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	12
III. 복지관 서비스 이용하는 이유	13
1. 전체 이용자	13
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	14
IV. 한마음복지관 프로그램별 이용 빈도	15
1-1. 한마음복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주) : 전체 이용자	15
1-2. 한마음복지관 프로그램별 이용 빈도(세부 범주) : 전체 이용자	16
2-1. 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주) : 장애인 및 비장애인 집단 비교	17
2-2. 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(세부 범주) : 장애인 및 비장애인 집단 비교	18
제3 장 만족도 조사 결과	21
I. 프로그램 만족도	23

1. 전체 이용자	23
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	24
3. 프로그램 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	25
II. 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 만족도	27
1. 전체 이용자	27
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	29
3. 복지관 이용환경 및 편의시설 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	31
III. 복지관 서비스 과정에 대한 만족도	32
1. 전체 이용자	32
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	33
3. 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	34
IV. 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도	35
1. 전체 이용자	35
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	36
3. 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	37
V. 이용자의 인권·권익옹호에 대한 만족도	38
1. 전체 이용자	38
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	39
3. 이용자의 인권·권익옹호 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	40
VI. 복지관 셔틀버스에 대한 만족도	41
1. 장애인 집단	41
VII. 복지관 식당에 대한 만족도	41
1. 장애인 집단	42
 제4 장 비전 삶의 질 복지관 전반적 만족도	 43
1. 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램의 기여도	45

1. 전체 이용자	45
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	46
3. 한마음복지관 비전 달성과 관련한 프로그램 기여도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	47
II. 프로그램 이용 후 삶의 질 변화	48
1. 전체 이용자	48
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	49
3. 삶의 질에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	50
III. 복지관에 대한 전반적 만족도	51
1. 전체 이용자	51
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	53
3. 복지관에 대한 전반적 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	54
 제5 장 욕구 조사 결과	 55
I. 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점	57
1. 전체 이용자	57
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	58
II. 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야할 점	59
1. 전체 이용자	59
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	60
 제6 장 발달장애인 조사결과	 61
I. 빈도분석 결과	63
1. 인구사회학적 변수	63
2. 프로그램 만족도	64
3. 복지관을 이용하며 생긴 변화	65
4. 복지관 이용 환경	66

5. 복지관 서비스	67
6. 복지관 선생님의 태도	68
7. 인권	69
8. 복지관 식당	70
9. 복지관 버스	71
II. 프로그램별 빈도분석 결과	72
1. 프로그램 만족도	72
2. 복지관을 이용하며 생긴 변화	74
3. 복지관 이용환경	75
4. 복지관 서비스	76
5. 복지관 선생님 태도	77
6. 인권	78
7. 복지관 식당	79
8. 복지관 버스	80
III. 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과	81
1. 분석방법	81
2. 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과	81

제7 장 한마음복지관 전략방향 설계	83
I. 한마음복지관 전략방향 설계를 위한 분석방법 개요	85
1. 목적	85
2. 분석방법	85
3. 위계적 회귀모형 구성	85
II. 한마음복지관 비전 달성에 대한 위계적 회귀분석	86
1. 전체 이용자	86
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	88
III. 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석	91
1. 전체 이용자	91

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	93
IV. 복지관 전반적 만족도에 대한 위계적 회귀분석	96
1. 전체 이용자	96
2. 장애인 및 비장애인 집단 비교	99
 제8 장 분석결과 정리 및 제언.....	103
I. 분석결과 정리	105
1. 조사 개요	105
2. 이용자 만족도 조사 결과	105
3. 비전, 삶의 만족, 복지관 전반적 만족도 조사 결과	107
4. 욕구 조사 결과	108
5. 발달장애인 조사 결과	108
6. 한마음복지관 전략방향 설정	110
 II. 제 언	112
 별 첨.....	115
별첨 1-1. 범주별 프로그램별 만족도 빈도분석 결과	117
별첨 1-2. 범주별 프로그램 만족도 기술통계치	122
별첨 2-1. 세부 프로그램별 만족도 빈도분석 결과	124
별첨 2-2. 세부 프로그램별 만족도 기술통계치	134
 제9 장 직원 만족도 조사.....	139
I. 일반적 특성	141
II. 조직 분위기 만족도 분석	142
III. 인사·복지제도 만족도	154
IV. 자신의 직무에 대한 평가	159
V. 직원교육 욕구	166

부 록	179
부록 1. 2022 년 한마음 복지관 이용자 만족도 조사 설문지	181
부록 2. 발달장애인 대상 이용자 만족도 설문지	189
부록 2. 직원 만족도 설문지	196

표·그림목차

<표 2-1> 인구사회학적 변수에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자	4
<표 2-2> 인구사회학적 변수에 대한 빈도분석 결과 : 장애인 vs. 비장애인	6
<표 2-3> 복지관 이용시 이동수단 빈도분석 결과 : 전체 이용자	8
<표 2-4> 복지관 이용시 이동수단 빈도분석 결과 : 장애인 vs. 비장애인	9
<표 2-5> 복지관 서비스 이용하는 이유 : 전체 이용자	10
<표 2-6> 복지관 서비스 이용하는 이유 : 장애인 vs. 비장애인	11
<표 2-7> 한마음복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주) : 전체 이용자	12
<표 2-8> 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(세부 범주) : 전체 이용자	13
<표 2-9> 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주) : 장애인 vs. 비장애인	14
<표 2-10> 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(세부 범주) : 장애인 vs. 비장애인	15
<표 3-1> 프로그램 만족도 빈도 분석 결과: 전체 이용자	18
<표 3-2> 프로그램 만족도 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인	19
<표 3-3> 프로그램 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	20
<표 3-4> 복지관 편의시설 및 이용환경 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자	22
<표 3-5> 복지관 편의시설 및 이용환경 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인	24
<표 3-6> 복지관 이용환경 및 편의시설 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	26
<표 3-7> 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자	27
<표 3-8> 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인	28
<표 3-9> 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	29
<표 3-10> 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자	30
<표 3-11> 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인	31
<표 3-12> 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	32
<표 3-13> 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호에 대한 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자	33
<표 3-14> 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인	34
<표 3-15> 복지관 이용자의 인권·권익옹호 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	35
<표 3-16> 복지관 셔틀버스에 대한 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 장애인	36

<표 3-17> 복지관 식당에 대한 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 장애인	37
<표 4-1> 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램 기여도 빈도분석 결과 : 전체 이용자	39
<표 4-2> 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램 기여도의 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인	40
<표 4-3> 한마음복지관 비전 달성과 관련한 프로그램 기여도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	41
<표 4-4> 프로그램 이용 후 삶의 질에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자	42
<표 4-5> 프로그램 이용 후 삶의 질 변화에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인	43
<표 4-6> 삶의 질에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	44
<표 4-7> 복지관에 대한 전반적인 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자	45
<표 4-8> 복지관에 대한 전반적인 만족도 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인	47
<표 4-9> 복지관에 대한 전반적인 만족도의 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인	48
<표 5-1> 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점 : 전체 이용자	50
<표 5-2> 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점 : 장애인 vs. 비장애인	51
<표 5-3> 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야 할 점 : 전체 이용자	52
<표 5-4> 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야 할 점 : 장애인 vs. 비장애인	53
<표 6-1> 조사 응답자 특성에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	55
<표 6-2> 프로그램 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	56
<표 6-3> 복지관을 이용하며 생긴 변화에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	57
<표 6-4> 복지관 이용 환경에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	58
<표 6-5> 복지관 서비스에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	59
<표 6-6> 복지관 선생님의 태도에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	60
<표 6-7> 복지관에서의 인권에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	61
<표 6-8> 복지관 식당에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	62
<표 6-9> 복지관 버스에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	63
<표 6-10> 참여 프로그램별 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	64
<표 6-11> 참여 프로그램별 복지관을 이용하며 생긴 변화에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	66
<표 6-12> 참여 프로그램별 복지관 이용환경에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	67
<표 6-13> 참여 프로그램별 복지관 서비스에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	68
<표 6-14> 참여 프로그램별 복지관 선생님의 태도에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	69

<표 6-15> 참여 프로그램별 나의 인권에 대한 태도 관련 빈도분석 결과 : 발달장애인	70
<표 6-16> 참여 프로그램별 복지관 식당에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	71
<표 6-17> 참여 프로그램별 복지관 버스에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인	72
<표 6-18> 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=41)	74
<표 7-1> 한마음복지관 비전에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 전체 이용자	78
<표 7-2> 한마음복지관 비전에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 장애인 vs. 비장애인	80
<표 7-3> 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 전체 이용자	83
<표 7-4> 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 장애인 vs. 비장애인	85
<표 7-5> 복지관 전반적 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 전체 이용자	88
<표 7-6> 복지관 전반적 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 장애인 vs. 비장애인	92
<그림 9-1> 응답자의 일반적 특성	127
<그림 9-2> 조직분위기 만족도	128
<그림 9-3> 미션·비전에 따른 조직 운영	129
<그림 9-4> 구성원들의 미션·비전 및 5 대사업 목표 숙지	130
<그림 9-5> 직원과 관리자 간 상호존중	131
<그림 9-6> 사업방향에 대한 슈퍼비전	132
<그림 9-7> 직원과 관리자 간 의사소통	133
<그림 9-8> 동료 간 의사소통	134
<그림 9-9> 부서 간 의사소통	135
<그림 9-10> 복지관 운영에 대한 정보 공유	136
<그림 9-11> 행복한 직장 분위기	137
<그림 9-12> 조직문화 만족도	138
<그림 9-13> 인사·복지제도 만족도	140
<그림 9-14> 규정된 근로시간 준수	141
<그림 9-15> 업무성과에 대한 적절한 평가와 보상	142
<그림 9-16> 복무관리 지원	143
<그림 9-17> 자신의 직무에 대한 평가	145
<그림 9-18> 직무 만족도	146
<그림 9-19> 사명과 비전 이행	147

<그림 9-20> 재량권	148
<그림 9-21> 일을 통한 성장	149
<그림 9-22> 복지관 발전에 대한 기여	150
<그림 9-23> 소속감과 자부심	151
<그림 9-24> 법정 의무교육 만족도	152
<그림 9-25> 법정 의무교육 선호도	153
<그림 9-26> 향후 법정 의무교육 온라인 진행 적절성	153
<그림 9-27> 교육비 적절성	154
<그림 9-28> 선호하는 교육형태	155
<그림 9-29> 역량강화 교육 필요 시간	156
<그림 9-30> 직원 역량강화교육 시간	157
<그림 9-31> 주제별 교육시간	158
<그림 9-32> 교육 참여의 어려움	159
<그림 9-33> 시간 외 교육에 대한 참석 이향	160
<그림 9-34> 업무 시간 외 선호하는 교육시간	161
<그림 9-35> 교육의 목적	162
<그림 9-36> 희망하는 교육내용	163

제 1 장

조사 개요

I. 조사배경 및 목적

- 2022 성남시한마음복지관 이용자 만족도 및 욕구조사는 현상과 실태를 진단하고 보다 발전적인 방안을 모색해봄으로써, 성남시한마음복지관의 비전인 ‘함께의 가치를 실현하는 복지관’을 구현하기 위한 목적에서 시행되었음.
- 조사대상은 복지관 이용자이며, 조사결과에 따라 한마음복지관 프로그램과 서비스를 수정·개발하고자 함
- 조사내용은 복지관 이용자 만족도와 지역 거주 장애인 및 비장애인의 욕구와 복지관에 대한 인식, 프로그램 및 서비스 욕구, 인구사회학적 특성 등임

II. 연구방법

- 본 조사는 한마음복지관 이용자 대상 편의표집 방법을 활용하여 반구조화된 설문지를 개발하여 진행하였음.
- 본 조사 기간은 2022년 11월 16일(수)부터 11월 29일(화)까지 총 14일간 진행하였고, 본 조사 응답자는 총 388명(장애인 242명, 비장애인 89명)으로 나타났음
- 분석방법은 기술통계분석, t-test, 다중회귀모형 중 위계적 회귀모형을 활용하여, 전체 이용자와 장애인 및 비장애인 집단을 구분하여 분석하였음. 아울러 종속변수에 해당하는 복지관 비전 구현, 삶의 질, 복지관에 대한 전반적 만족도에 영향을 미치는 독립변수를 위계적 회귀분석을 활용하여 전략적 우선순위를 살펴보았음. 자료분석을 위한 통계패키지는 SPSS18.0을 사용하였음
- 한마음복지관은 장애인과 비장애인이 함께 이용하는 시설임. 한편 장애인과 비장애인은 이용자 만족도와 욕구가 다를 수 있음. 따라서 기술통계 및 추론통계 분석결과에 대해 장애인 및 비장애인 통합자료에 대한 분석결과를 제시한 후, 장애인과 비장애인 각각을 구분한 분석결과를 함께 제시하고, 논의하였음.
- 본 조사의 한계점으로는 비확률표집방법인 편의표집을 사용하여 모집단인 복지관 이용자에 대해 대표성 있는 표본추출의 한계점이 존재하므로, 본 조사결과는 탐색적인 차원에서 살펴보는 것이 바람직하다고 말할 수 있음

제 2 장

이용자 특성

1. 인구사회학적 변수

1. 전체 이용자

- 한마음복지관 이용자 전체에 대한 인구사회학적 변수에 대한 빈도분석 결과는 <표 2-1>과 같음
- 2022년 한마음복지관 이용자 만족도 조사의 최종 응답자 수는 374명임
- 성별은 여성 195명(52.1%), 남성 179명(47.9%)로 거의 유사한 비율로 나타남.
- 연령대는 10대 미만부터 70대까지 10% 남짓의 유사한 비율을 보이고 있고, 50대와 60대의 비율이 다소 높게 나타남. 연령 평균은 43.8세로 나타남
- 한마음복지관 이용기간은 5년 이상이 40.9%로 가장 높게 나타났고, ‘1년~3년 미만’이 18.4%, ‘3년~5년 미만’이 17.6%, ‘6개월 미만’이 13.8의 순으로 나타남
- 장애여부는 장애인 73.1%, 비장애인 26.9%로 나타남, 장애인 이용자 비율이 높게 나타남
- 한마음복지관 주당 평균 이용 횟수는 5회 즉 평일에 매일 이용하는 비율이 31.4%로 가장 높게 나타났고, 주당 3회(25.1%), 주당 1회(20.7%), 주당 2회(14.9%), 주당 4회(7.7%)의 순으로 나타남
- 월평균가구소득은 ‘100만원 미만’이 19.5%로 높게 나타났고, 그 이외에는 소득분포가 비교적 고르게 나타났음

<표 2-1> 인구사회학적 변수에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자

구분	속성	N	%	구분	속성	N	%
성별	여성	195	52.1	장애 여부	장애인	242	73.1
	남성	179	47.9		비장애인	89	26.9
	합계	374	100.0		합계	331	100.0
연령대 (평균 43.8세)	만 10세 미만	36	10.1	주당 평균이용 횟수 (평균 3.15회)	1회	75	20.7
	10대	46	12.8		2회	54	14.9
	20대	33	9.2		3회	91	25.1
	30대	31	8.7		4회	28	7.7
	40대	42	11.7		5회	114	31.4
	50대	51	14.2		합계	363	100.0
	60대	67	18.7	월평균 가구소득	100만원 미만	63	19.5
	70대	38	10.6		200만원 미만	48	14.9
	80대	14	3.9		300만원 미만	46	14.2
	합계	358	100.0		400만원 미만	43	13.3

구분	속성	N	%	구분	속성	N	%
이용기간	6개월 미만	48	13.8		500만원 미만	36	11.1
	6개월~1년 미만	32	9.2		600만원 미만	30	9.3
	1년~3년 미만	64	18.4		700만원 미만	18	5.6
	3년~5년 미만	61	17.6		700만원 이상	39	12.1
	5년 이상	142	40.9		합계	323	100.0
	합계	347	100.0				

2. 장애인과 비장애인 집단 비교

- 한마음복지관 이용자 중 장애인과 비장애인으로 구분하여 인구사회학적 변수에 대한 빈도분석 결과는 <표 2-2>와 같음
- 성별의 경우 장애인은 남성의 비율이 57.9%로 높게 나타난 반면, 비장애인은 여성의 비율이 73.0%로 높게 나타남
- 연령대의 경우 장애인은 학령기 아동부터 10대가 30.2%, 20대와 30대 22.4%, 50대와 60대가 30.1%로 나타난 반면, 비장애인은 40대부터 60대가 69.4%로 매우 높게 나타남.
- 이용기간의 경우 장애인은 5년 이상이 41.3%로 가장 높게 나타난 반면, 비장애인의 경우 6개월 미만이 24.1%로 장애인에 비해 상대적으로 높게 나타남
- 주당 평균 이용 횟수는 장애인과 비장애인의 빈도는 유사하게 나타남
- 월평균가구소득의 경우 장애인은 100만원 미만이 22.7%로 가장 높게 나타난 반면, 비장애인의 경우 400만원 이상이 상대적으로 높은 비율을 나타냄

<표 2-2> 인구사회학적 변수에 대한 빈도분석 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
성별	여성	99	42.1	65	73.0
	남성	136	57.9	24	27.0
	합계	235	100.0	89	100.0
연령대	만 10세 미만	30	12.9	4	4.7
	10대	40	17.2	5	5.9
	20대	28	12.1	3	3.5
	30대	24	10.3	6	7.1
	40대	13	5.6	24	28.2
	50대	30	12.9	18	21.2
	60대	40	17.2	17	20.0
	70대	21	9.1	8	9.4
	80대	6	2.6	-	-
	합계	232	100.0	85	100.0
이용기간	6개월 미만	22	9.8	20	24.1
	6개월~1년 미만	23	10.2	7	8.4
	1년~3년 미만	45	20.0	14	16.9
	3년~5년 미만	42	18.7	10	12.0

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
	5년 이상	93	41.3	32	38.6
	합계	225	100.0	83	100.0
주당 평균 이용 횟수	1회	57	25.0	15	17.4
	2회	43	18.9	6	7.0
	3회	47	20.6	25	29.1
	4회	17	7.5	8	9.3
	5회	64	28.1	31	36.0
	합계	228	100.0	86	100.0
월평균 가구소득	100만원 미만	47	22.7	5	6.3
	200만원 미만	29	14.0	8	10.1
	300만원 미만	34	16.4	8	10.1
	400만원 미만	24	11.6	16	20.3
	500만원 미만	22	10.6	13	16.5
	600만원 미만	14	6.8	15	19.0
	700만원 미만	12	5.8	5	6.3
	700만원 이상	25	12.1	9	11.4
	합계	207	100.0	79	100.0

II. 복지관 이용시 이동수단 현황

1. 전체 이용자

- 전체 이용자 대상 복지관 이용시 이동수단 빈도분석 결과는 <표 2-3>과 같음.
- 자가용 이용 비율은 40.4%로 가장 높게 나타났고, 도보 28.9%, 시내버스 12.2%, 장애인콜택시 10.2% 등의 순으로 나타남

<표 2-3> 복지관 이용시 이동수단 빈도분석 결과 : 전체 이용자

구분	N	%
도보	116	28.9%
자가용	162	40.4%
시내버스	49	12.2%
셔틀버스	16	4.0%
일반택시	7	1.7%
장애인콜택시	41	10.2%
기타	10	2.5%
합계	401	100.0%

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 장애인과 비장애인으로 구분하여, 복지관 이용시 이동수단 빈도분석 결과는 <표 2-4>와 같음.
- 장애인의 경우 자가용 44.5%로 가장 높게 나타났고, 도보 17.6%, 장애인콜택시 14.1%, 시내버스 12.9%, 복지관 셔틀버스 5.1% 등의 순으로 나타남
- 비장애인의 경우 도보 46.9%로 가장 높게 나타났고, 자가용 38.5%, 시내버스 10.4% 등의 순으로 나타남

<표 2-4> 복지관 이용시 이동수단 빈도분석 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	장애인		비장애인	
	N	%	N	%
도보	45	17.6%	45	46.9%
자가용	114	44.5%	37	38.5%
시내버스	33	12.9%	10	10.4%
셔틀버스	13	5.1%	1	1.0%
일반택시	5	2.0%	1	1.0%
장애인콜택시	36	14.1%	2	2.1%
기타	10	3.9%	-	-
합계	256	100.0%	96	100.0%

Ⅲ. 복지관 서비스 이용하는 이유

1. 전체 이용자

- 전체 이용자 대상 복지관 서비스 이용하는 이유에 대한 빈도분석 결과는 <표 2-5>와 같음
- 전체 이용자 대상 복지관 서비스 이용하는 이유의 경우 체육프로그램 이용 28.6%, 신체·인지재활 및 치료를 받기 위해 26.1%, 문화/예술/교양/평생교육을 받기 위해 15.6% 등의 순으로 나타남

<표 2-5> 복지관 서비스 이용하는 이유 : 전체 이용자

구분	N	%
상담 및 각종 복지정보를 얻기 위해	44	9.1%
경제 및 생활의 도움서비스를 받기 위해	27	5.6%
신체, 인지재활 및 치료를 받기 위해	126	26.1%
문화/예술/교양/평생교육을 받기 위해	75	15.6%
편의시설 이용을 위해(식당, 셔틀버스, 카페 등)	24	5.0%
체육 프로그램을 받기 위해	138	28.6%
장애인 취업 또는 직업훈련을 받기 위해	21	4.4%
타인과의 교류를 하기 위해	21	4.4%
기타	6	1.2%
합계	482	100.0%

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 장애인과 비장애인으로 구분하여 복지관 서비스 이용하는 이유에 대한 빈도분석 결과는 <표 2-6>과 같음
- 장애인의 경우 신체·인지재활 및 치료를 받기 위해가 28.7%로 가장 높게 나타났고, 문화/예술/교양/평생교육을 받기 위해 18.9%, 체육 프로그램을 받기 위해 18.0% 등의 순으로 나타남
- 비장애인의 경우 체육 프로그램을 받기 위해가 53.6%로 과반 이상으로 나타났고, 신체·인지재활 및 치료를 받기 위해 15.2%, 상담 및 각종 복지정보를 얻기 위해 9.8% 등의 순으로 나타남

<표 2-6> 복지관 서비스 이용하는 이유 : 장애인 vs. 비장애인

구분	장애인		비장애인	
	N	%	N	%
상담 및 각종 복지정보를 얻기 위해	30	9.5%	11	9.8%
경제 및 생활의 도움서비스를 받기 위해	22	6.9%	4	3.6%
신체, 인지재활 및 치료를 받기 위해	91	28.7%	17	15.2%
문화/예술/교양/평생교육을 받기 위해	60	18.9%	11	9.8%
편의시설 이용을 위해(식당, 셔틀버스, 카페 등)	20	6.3%	2	1.8%
체육 프로그램을 받기 위해	57	18.0%	60	53.6%
타인과의 교류를 하기 위해	15	4.7%	2	1.8%
장애인 취업 또는 직업훈련을 받기 위해	19	6.0%	2	1.8%
기타	3	0.9%	3	2.7%
합계	317	100.0%	112	100.0%

IV. 한마음복지관 프로그램별 이용 빈도

1-1. 한마음복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주) : 전체 이용자

- 한마음복지관의 중범주에 해당하는 프로그램별 빈도분석 결과는 <표 2-7>과 같음
- 한마음복지관의 중범주에 해당하는 프로그램별 이용 빈도에 있어서는 통합체육이 49.0%로 가장 높은 빈도를 나타냈고, 기능강화실 16.5%의 순으로 나타남

<표 2-7> 한마음복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주) : 전체 이용자

구분	N	%
사례지원	26	6.7
지역연계-문해교실	12	3.1
점자도서관	28	7.2
직업지원	23	5.9
종일 프로그램	19	4.9
평생지원 프로그램	14	3.6
통합체육	190	49.0
기능강화실	64	16.5
ABA부모대학	12	3.1
합계	388	100.0

1-2. 한마음복지관 프로그램별 이용 빈도(세부 범주) : 전체 이용자

- 한마음복지관의 세부범주에 해당하는 프로그램별 빈도분석 결과는 <표 2-8>과 같음
- 한마음복지관의 세부범주에 해당하는 프로그램별 이용빈도는 통합체육-수영 31.4%과 통합체육-헬스 15.7%가 높게 나타남

<표 2-8> 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(세부 범주) : 전체 이용자

구분	N	%
사례지원 방문재활	2	.5
사례지원-찾아가는 사례관리	13	3.4
사례지원-일상생활지원	11	2.8
지역연계-문해교실	12	3.1
점자도서관-문화여가	20	5.2
점자도서관-점자교육	8	2.1
직업지원	23	5.9
평생지원-한마음대학	4	1.0
평생지원-한마음사랑방	7	1.8
평생지원-아카데미	8	2.1
평생지원-청소년여가지원	3	.8
평생지원-성인여가지원	3	.8
평생지원-가족휴식지원	2	.5
평생지원-문화예술지원사업	6	1.5
통합체육-체육	7	1.8
통합체육-수영	122	31.4
통합체육-헬스	61	15.7
기능강화실-심리상담	10	2.6
기능강화실-사회서비스	5	1.3
기능강화실-재활운동	9	2.3
기능강화실-작업감각통합	5	1.3
기능강화실-언어치료1	9	2.3
기능강화실-언어치료2	9	2.3
기능강화실-음악치료	9	2.3
기능강화실-미술치료	8	2.1
심리행동팀-ABA부모대학	12	3.1
합계	388	100.0

2-1. 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주) : 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 장애인과 비장애인의 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주)는 <표 2-9>와 같음
- 장애인 집단의 경우 통합체육 30.6%로 가장 높게 나타났고, 기능강화실 20.7%, 점자도서관 11.2%, 사례지원 9.9%, 직업지원 7.9% 등의 순으로 나타남
- 비장애인 집단의 경우 통합체육 74.2%로 매우 높게 나타났고, 기능강화실 12.4% 등의 순으로 나타남

<표 2-9> 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(중범주) : 장애인 vs. 비장애인

	장애인 집단		비장애인 집단	
	N	%	N	%
사례지원	24	9.9	2	2.2
지역연계-문해교실	12	5.0	-	-
점자도서관	27	11.2	-	-
직업지원	19	7.9	4	4.5
종일 프로그램	16	6.6	1	1.1
평생지원 프로그램	12	5.0	2	2.2
통합체육	74	30.6	66	74.2
기능강화실	50	20.7	11	12.4
ABA부모대학	8	3.3	3	3.4
합계	242	100.0	89	100.0

2-2. 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(세부 범주) : 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 장애인과 비장애인의 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(세부범주)는 <표 2-10>과 같음
- 장애인의 경우 통합체육-수영 17.4%, 통합체육-헬스 11.6%로 높게 나타났고, 점자도서관-문화여가와 직업지원이 모두 7.9%로 나타남
- 비장애인의 경우에도 통합체육의 비율이 높게 나타남. 구체적으로는 통합체육-수영 49.4%로 매우 높게 나타났고, 통합체육-헬스가 21.3%, 기능강화실-심리상담이 7.9% 등의 순으로 나타남

<표 2-10> 한마음 복지관 프로그램별 이용 빈도(세부 범주) : 장애인 vs. 비장애인

구분	장애인		비장애인	
	N	%	N	%
사례지원 방문재활	2	.8	-	-
사례지원-찾아가는 사례관리	12	5.0	1	1.1
사례지원-일상생활지원	10	4.1	1	1.1
지역연계-문해교실	12	5.0	-	-
점자도서관-문화여가	19	7.9	-	-
점자도서관-점자교육	8	3.3	-	-
직업지원	19	7.9	4	4.5
평생지원-한마음대학	4	1.7	1	1.1
평생지원-한마음사랑방	6	2.5	-	-
평생지원-아카데미	6	2.5	-	-
평생지원-청소년여가지원	3	1.2	-	-
평생지원-가족휴식지원			2	2.2
평생지원-성인여가지원	3	1.2	-	-
평생지원-문화예술지원사업	6	2.5	-	-
통합체육-체육	4	1.7	3	3.4
통합체육-수영	42	17.4	44	49.4
통합체육-헬스	28	11.6	19	21.3
기능강화실-심리상담	2	.8	7	7.9
기능강화실-사회서비스	5	2.1	-	-
기능강화실-재활운동	9	3.7	-	-
기능강화실-작업감각통합	4	1.7	-	-

구분	장애인		비장애인	
	N	%	N	%
기능강화실-언어치료1	9	3.7	-	-
기능강화실-언어치료2	8	3.3	1	1.1
기능강화실-음악치료	7	2.9	1	1.1
기능강화실-미술치료	6	2.5	2	2.2
심리행동팀-ABA부모대학	8	3.3	3	3.4
합계	242	100.0	89	100.0

제 3 장

만족도 조사 결과

1. 프로그램 만족도

1. 전체 이용자

- 프로그램 만족도는 교육내용의 적절성, 담당자 및 직원의 친절도, 강사의 전문성, 프로그램 인원의 적절성, 프로그램 장소의 적절성과 같은 5문항으로 측정하였으며, 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 3=보통, 5=매우 만족한다)로 측정함. 한편 빈도분석시 해석의 편의상 불만족, 보통, 만족으로 구분하여 살펴보았음
- 프로그램 만족도에 대한 내적일관성 신뢰도는 .907로 나타남
- 전체 이용자 대상 프로그램 만족도는 <표 3-1>과 같음
- 전체 이용자 대상 프로그램 만족도의 경우 교육내용의 적절성, 담당자 및 직원의 친절도, 강사의 전문성, 프로그램 장소의 적절성은 만족의 비율이 90% 이상으로 나타났고, 프로그램 인원의 적절성은 85%로 나타남

<표 3-1> 프로그램 만족도 빈도 분석 결과: 전체 이용자

구분	속성	N	%	구분	속성	N	%
교육내용의 적절성	불만족	2	.5	담당자(직원)의 친절도	불만족	2	.5
	보통	32	8.7		보통	19	5.1
	만족	333	90.7		만족	350	94.3
	합계	367	100.0		합계	371	100.0
강사의 전문성	불만족	7	2.0	프로그램 인원의 적절성	불만족	9	2.5
	보통	27	7.6		보통	45	12.5
	만족	322	90.4		만족	307	85.0
	합계	356	100.0		합계	361	100.0
프로그램 장소의 적절성	불만족	2	.6				
	보통	26	7.2				
	만족	335	92.3				
	합계	363	100.0				

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 프로그램 만족도를 장애인과 비장애인으로 구분하여 빈도분석한 결과는 <표 3-2>와 같음
- 교육내용의 적절성에 대하여 장애인의 만족 비율은 94.0%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 88.2%로 다소 낮게 나타남
- 담당자 및 직원의 친절도 관련 장애인의 만족 비율은 95.4%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 93.0%로 다소 낮게 나타남
- 강사의 전문성에 대하여 장애인의 만족 비율은 92.5%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 85.5%로 다소 낮게 나타남
- 프로그램 인원의 적절성에 대하여 장애인의 만족 비율은 89.7%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 80.7%로 다소 낮게 나타남. 프로그램 만족도 문항 중 프로그램 인원의 적절성의 경우 만족도 비율이 상대적으로 낮게 나타남
- 프로그램 장소의 적절성에 대하여 장애인의 만족 비율은 92.7%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 91.8%로 다소 낮게 나타남.

<표 3-2> 프로그램 만족도 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
1. 교육내용의 적절성	불만족	-	-	1	1.2
	보통	14	6.0	9	10.6
	만족	219	94.0	75	88.2
	합계	233	100.0	85	100.0
2. 담당자(직원)의 친절도	불만족	-	-	1	1.2
	보통	11	4.6	5	5.8
	만족	226	95.4	80	93.0
	합계	237	100.0	86	100.0
3. 강사의 전문성	불만족	3	1.3	2	2.4
	보통	14	6.1	10	12.0
	만족	211	92.5	71	85.5
	합계	228	100.0	83	100.0
4. 프로그램 인원의 적절성	불만족	2	.9	4	4.8
	보통	22	9.5	12	14.5
	만족	208	89.7	67	80.7
	합계	232	100.0	83	100.0
5. 프로그램 장소의 적절성	불만족	-	-	2	2.4
	보통	17	7.3	5	5.9
	만족	215	92.7	78	91.8
	합계	232	100.0	85	100.0

3. 프로그램 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

- 프로그램 만족도 다섯 문항에 대한 장애인과 비장애인 독립집단 t-test 결과는 <표 3-3>과 같음
- 장애인과 비장애인 집단별 전반적인 프로그램 이용 만족도는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타남. 구체적으로 비장애인 집단에 비해 장애인 집단의 전반적인 프로그램 이용 만족도 평균이 통계적으로 유의미하게 높게 나타남
- 장애인과 비장애인 집단별 교육내용의 적절성은 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타남. 구체적으로 비장애인 집단에 비해 장애인 집단의 교육내용의 적절성 평균이 통계적으로 유의미하게 높게 나타남
- 장애인과 비장애인 집단별 복지관 직원 및 담당자의 친절도는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타남. 구체적으로 비장애인 집단에 비해 장애인 집단의 복지관 직원 및 담당자의 친절도 평균이 통계적으로 유의미하게 높게 나타남
- 장애인과 비장애인 집단별 강사의 전문성은 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타남. 구체적으로 비장애인 집단에 비해 장애인 집단의 강사의 전문성 평균이 통계적으로 유의미하게 높게 나타남
- 장애인과 비장애인 집단별 프로그램 인원의 적절성은 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타남. 구체적으로 비장애인 집단에 비해 장애인 집단의 프로그램 인원의 적절성 평균이 통계적으로 유의미하게 높게 나타남
- 장애인과 비장애인 집단별 프로그램 장소의 적절성은 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타남. 구체적으로 비장애인 집단에 비해 장애인 집단의 프로그램 만족도 문항들의 평균이 통계적으로 유의미하게 높게 나타남

<표 3-3> 프로그램 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	N	Mean	S.D	t
1. 전반적인 프로그램 이용 만족도(composit score)	장애인	239	4.57	0.55	2.723**
	비장애인	87	4.34	0.7	
2. 교육내용의 적절성	장애인	233	4.56	.607	2.675**
	비장애인	85	4.32	.759	
3. 담당자(직원)의 친절도	장애인	237	4.69	.554	2.529*
	비장애인	86	4.48	.715	
4. 강사의 전문성	장애인	228	4.56	.691	2.031*

구분	속성	N	Mean	S.D	t
5. 프로그램 인원의 적절성	비장애인	83	4.35	.833	3.320**
	장애인	232	4.50	.721	
	비장애인	83	4.17	.895	
6. 프로그램 장소의 적절성	장애인	232	4.58	.626	2.302*
	비장애인	85	4.39	.757	

*p<.05, **p<.01

II. 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 만족도

1. 전체 이용자

- 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 만족도는 복지관의 접근 편의성, 복지관내 시설 및 환경의 청결 및 쾌적도, 복지관 냉난방기 운영의 적절성, 장애인 편의시설의 적절성, 프로그램 운영을 위한 기자재의 적절성, 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 전반적인 만족도 등 총 6개의 문항으로 구성하였음.
- 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 만족도 문항들은 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 3=보통, 5=매우 만족한다)로 측정함. 한편 빈도분석시 해석의 편의상 불만족, 보통, 만족으로 구분하여 살펴보았음
- 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 만족도에 대한 내적일관성 신뢰도는 .920으로 높게 나타남
- 전체 이용자에 대한 복지관 편의시설 및 이용환경 만족도에 대한 빈도분석 결과는 <표 3-4>와 같음
- 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 만족 비율은 복지관의 접근 편의성 88.8%, 복지관내 시설 및 환경의 청결 및 쾌적도 92.4%, 복지관 냉난방기 운영의 적절성 90.7%, 장애인 편의시설의 적절성 94.1%, 프로그램 운영을 위한 기자재의 적절성 89.4%, 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 전반적인 만족도 91.0%로서 대체적으로 만족 비율이 높게 나타남

<표 3-4> 복지관 편의시설 및 이용환경 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자

구분	속성	N	%
1. 복지관의 위치는 찾아가기 쉽다.	불만족	5	1.4
	보통	36	9.8
	만족	326	88.8
	합계	367	100.0
2. 복지관 내 시설 및 환경은 청결하고 쾌적하다.	불만족	7	1.9
	보통	21	5.7
	만족	340	92.4
	합계	368	100.0
3. 복지관의 냉난방기 운영은 적절하다.	불만족	5	1.4
	보통	29	7.9
	만족	332	90.7
	합계	366	100.0

구분	속성	N	%
4. 장애인 편의시설은 적절하게 갖추어져 있다(점자블록, 장애인 화장실, 엘리베이터 등)	불만족	3	.8
	보통	18	5.0
	만족	336	94.1
	합계	357	100.0
5. 프로그램 이용에 적절한 기자재를 갖추고 있다.	불만족	6	1.7
	보통	32	8.9
	만족	322	89.4
	합계	360	100.0
6. 복지관 편의시설 및 이용환경에 전반적으로 만족한다.	불만족	4	1.1
	보통	29	7.9
	만족	333	91.0
	합계	366	100.0

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 복지관 편의시설 만족도를 장애인과 비장애인으로 구분하여 빈도분석한 결과는 <표 3-5>와 같음
- 복지관의 접근 편의성에 대하여 장애인의 만족 비율은 88.4%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 93.1%로 다소 높게 나타남
- 복지관내 시설 및 환경의 청결 및 쾌적성 관련 장애인의 만족 비율은 93.6%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 94.3%로 다소 높게 나타남
- 복지관 냉난방기 운영의 적절성에 대하여 장애인의 만족 비율은 91.4%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 94.3%로 다소 높게 나타남
- 장애인 편의시설의 적절성에 대하여 장애인의 만족 비율은 95.3%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 94.0%로 다소 낮게 나타남.
- 프로그램 운영을 위한 기자재의 적절성에 대하여 장애인의 만족 비율은 90.5%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 92.9%로 다소 높게 나타남.
- 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 전반적 만족도에 대하여 장애인의 만족 비율은 92.8%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 90.7%로 다소 낮게 나타남.

<표 3-5> 복지관 편의시설 및 이용환경 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
복지관의 위치는 찾아가기 쉽다.	불만족	3	1.3	-	-
	보통	24	10.3	6	6.9
	만족	205	88.4	81	93.1
	합계	232	100.0	87	100.0
복지관 내 시설 및 환경은 청결하고 쾌적하다.	불만족	5	2.1	1	1.1
	보통	10	4.3	4	4.6
	만족	218	93.6	82	94.3
	합계	233	100.0	87	100.0
복지관의 냉난방기 운영은 적절하다.	불만족	3	1.3	-	-
	보통	17	7.3	5	5.7
	만족	213	91.4	82	94.3
	합계	233	100.0	87	100.0
장애인 편의시설은 적절하게 갖추어져 있다(점자블록, 장애인 화장실, 엘리베이터 등)	불만족	2	.9	-	-
	보통	9	3.9	5	6.0

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
	만족	222	95.3	78	94.0
	합계	233	100.0	83	100.0
프로그램 운영을 위해 적절한 기자재를 갖추고 있다.	불만족	3	1.3	1	1.2
	보통	19	8.2	5	6.0
	만족	209	90.5	78	92.9
	합계	231	100.0	84	100.0
복지관 편의시설 및 이용환경에 전반적으로 만족한다.	불만족	3	1.3	-	-
	보통	14	6.0	8	9.3
	만족	218	92.8	78	90.7
	합계	235	100.0	86	100.0

3. 복지관 이용환경 및 편의시설 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

- 복지관 이용환경 및 편의시설 만족도 여섯 문항에 대한 장애인과 비장애인 독립집단 t-test 결과는 <표 3-6>과 같음
- 복지관 이용환경 및 편의시설 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

<표 3-6> 복지관 이용환경 및 편의시설 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	N	Mean	S.D	t
복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 전반적 만족도	장애인	237	4.44	.599	-1.041
	비장애인	87	4.52	.521	
복지관의 위치는 찾아가기 쉽다.	장애인	232	4.38	.740	-1.543
	비장애인	87	4.52	.626	
복지관 내 시설 및 환경은 청결하고 쾌적하다.	장애인	233	4.48	.755	-0.731
	비장애인	87	4.55	.643	
복지관의 냉난방기 운영은 적절하다.	장애인	233	4.42	.703	-1.454
	비장애인	87	4.54	.606	
장애인 편의시설은 적절하게 갖추어져 있다(점자블록, 장애인 화장실, 엘리베이터 등)	장애인	233	4.55	.636	-0.414
	비장애인	83	4.58	.607	
프로그램이용에 적절한 기자재를 갖추고 있다.	장애인	231	4.42	.717	-0.543
	비장애인	84	4.46	.667	
복지관 편의시설 및 이용환경에 전반적으로 만족한다.	장애인	235	4.46	.687	0.157
	비장애인	86	4.44	.662	

*p<.05, **p<.01

Ⅲ. 복지관 서비스 과정에 대한 만족도

1. 전체 이용자

- 복지관 서비스 과정에 대한 만족도는 복지관 서비스 이용을 위한 정보안내 및 접수절차의 편의성, 서비스 과정에서 클라이언트의 의사 반영의 충분성, 클라이언트의 욕구에 부합하는 프로그램 운영의 다양성, 복지관 이용 및 서비스 과정에 대한 전반적인 만족도 등 총 4개의 문항으로 구성하였음.
- 복지관 서비스 과정에 대한 만족도 문항들은 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 3=보통, 5=매우 만족한다)로 측정함. 한편 빈도분석시 해석의 편의상 불만족, 보통, 만족으로 구분하여 살펴보았음
- 복지관 서비스 과정에 대한 만족도에 대한 내적일관성 신뢰도는 .889로 높은 편으로 나타남
- 전체 이용자에 대한 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 빈도분석 결과는 <표 3-7>과 같음
- 복지관 서비스 과정에 대한 만족 비율은 복지관 서비스 이용을 위한 정보안내 및 접수절차의 편의성 80.8%, 서비스 과정에서 클라이언트의 의사 반영의 충분성 80.3%, 클라이언트의 욕구에 부합하는 프로그램 운영의 다양성 75.7%, 복지관 이용 및 서비스 과정에 대한 전반적인 만족도 87.4%로 나타남. 한편 복지관 서비스 과정 만족 비율은 다른 만족도 조사결과와 비교해보았을 때, 상대적으로 다소 낮은 편으로 나타남

<표 3-7> 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자

구분	속성	N	%
1. 복지관 서비스 이용을 위한 정보안내 및 접수 절차가 편리하다.	불만족	10	2.7
	보통	61	16.5
	만족	298	80.8
	합계	369	100.0
2. 서비스 과정에서 나의 의사가 충분히 반영되었다.	불만족	6	1.6
	보통	66	18.0
	만족	294	80.3
	합계	366	100.0
3. 복지관에서는 필요한 프로그램이 다양하게 운영되고 있다.	불만족	11	3.0
	보통	77	21.3
	만족	274	75.7
	합계	362	100.0
4. 복지관 이용 및 서비스 과정에 전반적으로 만족한다.	불만족	5	1.4
	보통	41	11.2
	만족	319	87.4
	합계	365	100.0

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 복지관 서비스 과정 만족도를 장애인과 비장애인으로 구분하여 빈도분석 결과는 <표 3-8>과 같음
- 복지관 서비스 이용을 위한 정보안내 및 접수절차의 편의성에 대하여 장애인의 만족 비율은 80.3%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 82.6%로 다소 높게 나타남
- 서비스 과정에서 클라이언트의 의사 반영의 충분성 관련 장애인의 만족 비율은 82.0%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 77.9%로 다소 낮게 나타남
- 클라이언트의 욕구에 부합하는 프로그램 운영의 다양성에 대하여 장애인의 만족 비율은 76.2%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 78.8%로 다소 높게 나타남
- 복지관 이용 및 서비스 과정에 대한 전반적인 만족도에 대하여 장애인의 만족 비율은 88.5%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 90.7%로 다소 높게 나타남.

<표 3-8> 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
복지관 서비스 이용을 위한 정보안내 및 접수 절차가 편리하다.	불만족	8	3.4	2	2.3
	보통	38	16.2	13	15.1
	만족	188	80.3	71	82.6
	합계	234	100.0	86	100.0
서비스 과정에서 나의 의사가 충분히 반영되었다.	불만족	5	2.1	1	1.2
	보통	37	15.9	18	20.9
	만족	191	82.0	67	77.9
	합계	233	100.0	86	100.0
복지관에서는 필요한 프로그램이 다양하게 운영되고 있다.	불만족	7	3.0	2	2.4
	보통	48	20.8	16	18.8
	만족	176	76.2	67	78.8
	합계	231	100.0	85	100.0
복지관 이용 및 서비스 과정에 전반적으로 만족한다.	불만족	5	2.1	-	-
	보통	22	9.4	8	9.3
	만족	207	88.5	78	90.7
	합계	234	100.0	86	100.0

3. 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

- 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 장애인과 비장애인 독립집단 t-test 결과는 <표 3-9>과 같음
- 복지관 서비스 과정 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

<표 3-9> 복지관 서비스 과정 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	N	Mean	S.D	t
복지관 서비스 과정에 대한 전반적 만족도	장애인	237	4.14	.73	.0450
	비장애인	87	4.14	.65	
복지관 서비스 이용을 위한 정보안내 및 접수 절차가 편리하다.	장애인	234	4.11	.855	-.089
	비장애인	86	4.12	.788	
서비스 과정에서 나의 의사가 충분히 반영되었다.	장애인	233	4.17	.818	.545
	비장애인	86	4.12	.773	
복지관에서는 필요한 프로그램이 다양하게 운영되고 있다.	장애인	231	4.08	.851	.179
	비장애인	85	4.06	.807	
복지관 이용 및 서비스 과정에 전반적으로 만족한다.	장애인	234	4.26	.751	-.027
	비장애인	86	4.27	.622	

*p<.05, **p<.01

IV. 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도

1. 전체 이용자

- 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도는 이용자 또는 지역주민에 대한 친절한 태도, 서비스 제공 관련 직원의 전문성, 이용자 욕구 및 문제 해결 의지, 복지관 직원에 대한 전반적인 만족도 등 총 4개의 문항으로 구성하였음.
- 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도 문항들은 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 3=보통, 5=매우 만족한다)로 측정함. 한편 빈도분석시 해석의 편의상 불만족, 보통, 만족으로 구분하여 살펴보았음
- 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도에 대한 내적일관성 신뢰도는 .936으로 높게 나타남
- 전체 이용자에 대한 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도에 대한 빈도분석 결과는 <표 3-10>과 같음
- 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족 비율은 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도는 이용자 또는 지역주민에 대한 친절한 태도 94.4%, 서비스 제공 관련 직원의 전문성 89.2%, 이용자 욕구 및 문제 해결 의지 89.2%, 복지관 직원에 대한 전반적인 만족도 94.1%로서 전반적으로 높게 나타남

<표 3-10> 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자

구분	속성	N	%
1. 직원들은 이용자 또는 지역주민에게 친절한 태도를 유지한다.	불만족	2	.5
	보통	19	5.0
	만족	356	94.4
	합계	377	100.0
2. 직원들은 서비스 제공에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있다.	불만족	1	.3
	보통	39	10.5
	만족	330	89.2
	합계	370	100.0
3. 직원 및 담당자는 이용자의 욕구나 문제를 적극적으로 이해하고 해결하기 위해 노력한다.	불만족	4	1.1
	보통	36	9.7
	만족	331	89.2
	합계	371	100.0
4. 복지관 직원에 대해 전반적으로 만족한다.	불만족	1	.3
	보통	21	5.7
	만족	349	94.1
	합계	371	100.0

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 복지관 직원 및 담당자 만족도를 장애인과 비장애인으로 구분하여 빈도분석 결과는 <표 3-11>과 같음
- 이용자 또는 지역주민에 대한 친절한 태도에 대하여 장애인의 만족 비율은 94.6%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 95.3%로 다소 높게 나타남
- 서비스 제공 관련 직원의 전문성 관련 장애인의 만족 비율은 91.1%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 90.7%로 다소 낮게 나타남
- 이용자 욕구 및 문제 해결 의지에 대하여 장애인의 만족 비율은 91.6%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 89.5%로 다소 낮게 나타남
- 복지관 직원에 대한 전반적인 만족도에 대하여 장애인의 만족 비율은 95.8%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 94.3%로 다소 낮게 나타남.

<표 3-11> 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
직원들은 이용자 또는 지역주민에게 친절한 태도를 유지한다.	불만족	1	.4	-	-
	보통	12	5.0	4	4.7
	만족	228	94.6	82	95.3
	합계	241	100.0	86	100.0
직원들은 서비스 제공에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있다.	불만족	1	.4	-	-
	보통	20	8.4	8	9.3
	만족	216	91.1	78	90.7
	합계	237	100.0	86	100.0
직원 및 담당자는 이용자의 욕구나 문제를 적극적으로 이해하고 해결하기 위해 노력한다.	불만족	2	.8	2	2.3
	보통	18	7.6	7	8.1
	만족	217	91.6	77	89.5
	합계	237	100.0	86	100.0
복지관 직원에 대해 전반적으로 만족한다.	불만족	1	.4	-	-
	보통	9	3.8	5	5.7
	만족	227	95.8	82	94.3
	합계	237	100.0	87	100.0

3. 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

- 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 장애인과 비장애인 독립집단 t-test 결과는 <표 3-12>와 같음
- 복지관 직원 및 담당자 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

<표 3-12> 복지관 직원 및 담당자 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	N	Mean	S.D	t
복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도 척도	장애인	241	4.509	.602	.387
	비장애인	87	4.480	.601	
직원들은 이용자 또는 지역주민에게 친절한 태도를 유지한다.	장애인	241	4.56	.630	.026
	비장애인	86	4.56	.586	
직원들은 서비스 제공에 대한 전문지식과 기술을 가지고 있다.	장애인	237	4.48	.686	.457
	비장애인	86	4.44	.662	
직원 및 담당자는 이용자의 욕구나 문제를 적극적으로 이해하고 해결하기 위해 노력한다.	장애인	237	4.48	.692	.833
	비장애인	86	4.41	.742	
복지관 직원에 대해 전반적으로 만족한다.	장애인	237	4.53	.614	.487
	비장애인	87	4.49	.608	

*p<.05, **p<.01

V. 이용자의 인권 권익옹호에 대한 만족도

1. 전체 이용자

- 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호에 대한 만족도는 복지관에서 인격적으로 존중받고 있다는 지각, 복지관 이용시 의견 또는 건의사항을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템 구비 정도, 복지관의 이용자 인원 및 권익 옹호 활동에 대한 전반적 만족도 등 총 3개의 문항으로 구성하였음.
- 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호에 대한 만족도 문항들은 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 3=보통, 5=매우 만족한다)로 측정함. 한편 빈도분석시 해석의 편의상 불만족, 보통, 만족으로 구분하여 살펴보았음
- 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호에 대한 만족도에 대한 내적일관성 신뢰도는 .910으로 높게 나타남
- 전체 이용자에 대한 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호에 대한 만족도에 대한 빈도분석 결과는 <표 3-13>과 같음
- 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호에 대한 만족 비율은 복지관에서 인격적으로 존중받고 있다는 지각 91.4%, 복지관 이용시 의견 또는 건의사항을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템 구비 정도 77.8%로 다소 낮게 나타났다. 아울러 복지관의 이용자 인원 및 권익 옹호 활동에 대한 전반적 만족도 86.8%로 나타남

<표 3-13> 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호에 대한 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자

구분	속성	N	%
1. 나는 복지관에서 인격적으로 존중받고 있다.	불만족	1	.3
	보통	31	8.3
	만족	340	91.4
	합계	372	100.0
2. 복지관 이용에 대한 의견 또는 건의사항을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템이 마련되어 있다(예: 건의함, 홈페이지 게시판 등)	불만족	8	2.2
	보통	73	20.0
	만족	284	77.8
	합계	365	100.0
3. 복지관의 이용자 인권 및 권익옹호활동에 대해 전반적으로 만족한다.	불만족	2	.5
	보통	46	12.6
	만족	317	86.8
	합계	365	100.0

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호 만족도를 장애인과 비장애인으로 구분하여 빈도분석 결과는 <표 3-14>와 같음
- 복지관에서 인격적으로 존중받고 있다는 지각에 대하여 장애인의 만족 비율은 93.2%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 93.1%로 다소 높게 나타남
- 복지관 이용에 대한 의견 또는 건의사항을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템이 마련되어 있다는 문항에 대하여 장애인의 만족 비율은 78.4%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 84.9%로 다소 높게 나타남
- 이용자 욕구 및 문제 해결 의지에 대하여 장애인의 만족 비율은 91.6%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 89.5%로 다소 낮게 나타남
- 복지관의 이용자 인권 및 권익옹호활동에 대해 전반적으로 만족한다에 대하여 장애인의 만족 비율은 88.8%로 나타났고, 비장애인의 만족 비율은 88.4%로 다소 유사하게 나타남.

<표 3-14> 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
1. 나는 복지관에서 인격적으로 존중받고 있다.	불만족	1	.4	-	-
	보통	15	6.4	6	6.9
	만족	220	93.2	81	93.1
	합계	236	100.0	87	100.0
2. 복지관 이용에 대한 의견 또는 건의사항을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템이 마련되어 있다(예: 건의함, 홈페이지 게시판 등)	불만족	7	3.0	-	-
	보통	43	18.5	13	15.1
	만족	182	78.4	73	84.9
	합계	232	100.0	86	100.0
3. 복지관의 이용자 인권 및 권익옹호활동에 대해 전반적으로 만족한다.	불만족	1	.4	1	1.2
	보통	25	10.7	9	10.5
	만족	207	88.8	76	88.4
	합계	233	100.0	86	100.0

3. 이용자의 인권·권익옹호 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

- 복지관 이용자의 인권·권익옹호 만족도에 대한 장애인과 비장애인 독립집단 t-test 결과는 <표 3-15>와 같음
- 복지관 이용자의 인권·권익옹호 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

<표 3-15> 복지관 이용자의 인권·권익옹호 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	N	Mean	S.D	t
1. 이용자의 인원 및 권익옹호 만족도 척도	장애인	236	4.355	.685	-.340
	비장애인	87	4.383	.630	
2. 나는 복지관에서 인격적으로 존중받고 있다.	장애인	236	4.49	.655	-.227
	비장애인	87	4.51	.626	
3. 복지관 이용에 대한 의견 또는 건의사항을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템이 마련되어 있다(예: 건의함, 홈페이지 게시판 등)	장애인	232	4.21	.878	-.792
	비장애인	86	4.29	.717	
4. 복지관의 이용자 인권 및 권익옹호활동에 대해 전반적으로 만족한다.	장애인	233	4.36	.707	.309
	비장애인	86	4.34	.713	

*p<.05, **p<.01

Ⅵ. 복지관 셔틀버스에 대한 만족도

1. 장애인 집단

- 한마음복지관 셔틀버스는 장애인만이 이용할 수 있는 서비스임. 따라서 한마음복지관 이용자 만족도 조사에서는 비장애인의 경우에도 복지관 셔틀버스 만족도에 대해 응답하였으나, 본 분석에서는 장애인 집단을 중심으로 분석결과를 제시하였음
- 장애인 집단에 대한 복지관 셔틀버스 만족도 빈도분석 결과는 <표 3-16>과 같음
- 복지관 셔틀버스 내외부의 청결도에 대하여 장애인의 만족 비율은 86.8%로 나타남
- 복지관 셔틀버스 운행 배차 간격의 만족도에 대하여 장애인의 만족 비율은 80.6%로 나타남
- 셔틀버스 기사님들의 친절도에 대하여 장애인의 만족 비율은 84.0%로 나타남
- 복지관 셔틀버스 이용에 대한 전반적인 만족도에 대해 장애인의 만족 비율은 84.7%로 나타남.

<표 3-16> 복지관 셔틀버스 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인

구분	속성	장애인	
		N	%
셔틀버스 내·외부는 청결하다.	불만족	2	1.6
	보통	15	11.6
	만족	112	86.8
	합계	129	100.0
셔틀버스 운행 배차 간격에 만족한다.	불만족	3	2.4
	보통	21	16.9
	만족	100	80.6
	합계	124	100.0
셔틀버스 기사님들은 친절하다	불만족	2	1.6
	보통	18	14.4
	만족	105	84.0
	합계	125	100.0
복지관 셔틀버스 이용에 대해 전반적으로 만족한다.	불만족	4	3.2
	보통	15	12.1
	만족	105	84.7
	합계	124	100.0

Ⅷ. 복지관 식당에 대한 만족도

1. 장애인 집단

- 한마음복지관 식당은 장애인만이 이용할 수 있는 서비스임. 따라서 한마음복지관 이용자 만족도 조사에서는 비장애인의 경우에도 복지관 식당 만족도에 대해 응답하였으나, 본 분석에서는 장애인 집단을 중심으로 분석결과를 제시하였음
- 장애인 집단에 대한 복지관 식당 만족도 빈도분석 결과는 <표 3-17>과 같음
- 급식 시 제공되는 음식과 식당의 청결도에 대하여 장애인의 만족 비율은 89.3%로 나타남
- 음식의 맛과 급식의 질에 대한 만족도에 대하여 장애인의 만족 비율은 81.0%로 나타남
- 한마음식당 직원의 친절도에 대하여 장애인의 만족 비율은 89.8%로 나타남
- 한마음식당에 대한 전반적인 만족도에 대해 장애인의 만족 비율은 85.1%로 나타남.

<표 3-17> 복지관 식당 만족도에 대한 빈도 분석 결과: 장애인

구분	속성	장애인	
		N	%
급식 시 제공되는 음식과 식당은 청결하다.	불만족	3	1.8
	보통	15	8.9
	만족	150	89.3
	합계	168	100.0
음식의 맛과 급식의 질에 만족한다.	불만족	6	3.6
	보통	26	15.5
	만족	136	81.0
	합계	168	100.0
한마음식당의 직원은 친절하다.	불만족	4	2.4
	보통	13	7.8
	만족	150	89.8
	합계	167	100.0
한마음식당에 대해 전반적으로 만족한다.	불만족	7	4.2
	보통	18	10.7
	만족	143	85.1
	합계	168	100.0

제 4 장

비전, 삶의 질, 복지관 전반적 만족도

1. 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램의 기여도

1. 전체 이용자

- 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램의 기여도는 단일문항으로 구성하였음.
- 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램의 기여도 문항은 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 3=보통, 5=매우 만족한다)로 측정함. 한편 빈도분석시 해석의 편의상 불만족, 보통, 만족으로 구분하여 살펴보았음
- 전체 이용자 대상 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램의 기여도의 빈도분석 결과는 <표 4-1>과 같음
- 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램 기여도가 낮다는 비율은 70.0%로 나타남

<표 4-1> 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램 기여도 빈도분석 결과 : 전체 이용자

문항 내용	속성	N	%
한마음복지관의 비전은 “함께의 가치를 실현하는 복지관”입니다. 귀하가 이용하는 프로그램은 한마음복지관의 비전 달성에 어느 정도 기여 하나요?	낮다	259	70.0
	보통	99	26.8
	높다	12	3.2
	합계	370	100.0

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램 기여도를 장애인과 비장애인으로 구분하여 살펴본 빈도분석 결과는 <표 4-2>와 같음
- 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램 기여도에 대하여 장애인 집단은 72.5%가 낮다고 응답하였고, 비장애인 집단 역시 72.4%가 낮다고 응답하는 것으로 나타남
- 이와같은 결과는 두 가지 방향에서 해석이 가능하다고 볼 수 있음. 첫째는 한마음복지관 비전 선포가 2021년 8월 수립되었으며, 2022년 5월말 밀알복지재단으로 법인 변경 사유로 비전 변경이 이루어짐에 따라, 이용자들이 한마음복지관 비전에 대한 공유 및 이해도가 상대적으로 낮기 때문이라고 생각할 수 있음. 두번째는 이용자들이 참여하는 해당 프로그램들이 한마음복지관의 비전과의 연계성을 확보하기 위한 수정 보완 노력이 다소 미흡했기 때문이라고 해석할 수 있음

<표 4-2> 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램 기여도의 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인

문항 내용	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
한마음복지관의 비전은 “함께의 가치를 실현하는 복지관”입니다. 귀하가 이용하는 프로그램은 한마음복지관의 비전 달성에 어느 정도 기여 하나요?	낮다	171	72.5	63	72.4
	보통	58	24.6	22	25.3
	높다	7	3.0	2	2.3
	합계	236	100.0	87	100.0

3. 한마음복지관 비전 달성과 관련한 프로그램 기여도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

- 한마음복지관 비전 달성과 관련한 프로그램 기여도에 대한 장애인과 비장애인 독립집단 t-test 결과는 <표 4-3>과 같음
- 한마음복지관 비전 달성과 관련한 프로그램 기여도 문항에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

<표 4-3> 한마음복지관 비전 달성과 관련한 프로그램 기여도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

문항 내용	속성	N	Mean	S.D	t
한마음복지관의 비전은 “함께의 가치를 실현하는 복지관”입니다. 귀하가 이용하는 프로그램은 한마음복지관의 비전 달성에 어느 정도 기여 하나요?	장애인	236	4.00	.863	.396
	비장애인	87	3.95	.776	

*p<.05, **p<.01

II. 프로그램 이용 후 삶의 질 변화

1. 전체 이용자

- 프로그램 이용 후 삶의 질 변화는 가족과의 관계에 대한 삶의 질, 나 자신의 건강에 대한 삶의 질, 대인관계 등 사회생활에 대한 삶의 질, 나의 문화생활(취미, 여가활동 등)에 대한 삶의 질 등 총 4개의 문항으로 구성하였음.
- 프로그램 이용 후 삶의 질 변화 관련 문항들은 리커트 4점 척도(1=매우 낮다, 2=낮은 편이다, 3=높은 편이다, 4=매우 높다)로 측정함. 한편 빈도분석시 해석의 편의상 낮음, 높음으로 구분하여 살펴보았음
- 프로그램 이용 후 삶의 질에 대한 내적일관성 신뢰도는 .905로 높게 나타남
- 전체 이용자 대상 프로그램 이용 후 삶의 질에 대한 빈도분석 결과는 <표 4-4>와 같음
- 프로그램 이용 후 삶의 질 변화에 대한 빈도분석 결과, 가족과의 관계에 대한 삶의 질이 높다는 응답은 89.4%, 나 자신의 건강에 대한 삶의 질이 높다는 응답은 84.4%, 대인관계 등 사회생활에 대한 삶의 질이 높다는 응답은 84.7%, 나의 문화생활(취미, 여가활동 등)에 대한 삶의 질이 높다는 응답은 84.6%로 나타나, 대체적으로 삶의 질에 대하여 높게 평가하고 있는 것으로 나타남

<표 4-4> 프로그램 이용 후 삶의 질에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자

구분	속성	N	%
1. 가족과의 관계에 대한 삶의 질	낮음	38	10.6
	높음	322	89.4
	합계	360	100.0
2. 나 자신의 건강에 대한 삶의 질	낮음	56	15.6
	높음	303	84.4
	합계	359	100.0
3. 대인관계 등 사회생활에 대한 삶의 질	낮음	55	15.3
	높음	304	84.7
	합계	359	100.0
4. 나의 문화생활(취미, 여가활동 등)에 대한 삶의 질	낮음	55	15.4
	높음	302	84.6
	합계	357	100.0

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 프로그램 이용 후 삶의 질 변화를 장애인과 비장애인으로 구분하여 빈도분석 결과는 <표 4-5>와 같음
- 가족과의 관계에 대한 삶의 질에 대하여 높다고 응답하는 비율의 경우, 장애인은 88.5%, 비장애인은 93.3%로 나타남
- 나 자신의 건강에 대한 삶의 질에 대하여 높다고 응답하는 비율의 경우, 장애인은 81.7%, 비장애인은 91.0%로 나타남
- 대인관계 등 사회생활에 대한 삶의 질에 대하여 높다고 응답하는 비율의 경우, 장애인은 83.9%, 비장애인은 87.6%로 나타남
- 나의 문화생활(취미, 여가활동 등)에 대한 삶의 질에 대하여 높다고 응답하는 비율의 경우, 장애인은 82.3%, 비장애인은 88.8%로 나타남

<표 4-5> 프로그램 이용 후 삶의 질 변화에 대한 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
1. 가족과의 관계에 대한 삶의 질	낮음	26	11.5	6	6.7
	높음	201	88.5	83	93.3
	합계	227	100.0	89	100.0
2. 나 자신의 건강에 대한 삶의 질	낮음	42	18.3	8	9.0
	높음	187	81.7	81	91.0
	합계	229	100.0	89	100.0
3. 대인관계 등 사회생활에 대한 삶의 질	낮음	37	16.1	11	12.4
	높음	193	83.9	78	87.6
	합계	230	100.0	89	100.0
4. 나의 문화생활(취미, 여가활동 등)에 대한 삶의 질	낮음	41	17.7	10	11.2
	높음	191	82.3	79	88.8
	합계	232	100.0	89	100.0

3. 삶의 질에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

- 삶의 질에 대한 장애인과 비장애인 독립집단 t-test 결과는 <표 4-6>과 같음
- 삶의 질 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

<표 4-6> 삶의 질에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	N	Mean	S.D	t
삶의 질 척도	장애인	234	3.127	.670	-.446
	비장애인	89	3.163	.544	
가족과의 관계에 대한 삶의 질	장애인	227	3.18	.655	.099
	비장애인	89	3.17	.527	
나 자신의 건강에 대한 삶의 질	장애인	229	3.10	.786	-1.095
	비장애인	89	3.20	.625	
대인관계 등 사회생활에 대한 삶의 질	장애인	230	3.07	.776	-.538
	비장애인	89	3.12	.636	
나의 문화생활(취미, 여가활동 등)에 대한 삶의 질	장애인	232	3.14	.805	-.202
	비장애인	89	3.16	.672	

*p<.05, **p<.01

Ⅲ. 복지관에 대한 전반적 만족도

1. 전체 이용자

- 복지관에 대한 전반적인 만족도는 복지관 이용에 대한 전반적 만족도, 복지관 이용 후 복지관 사업이나 활동에 대한 신뢰, 복지관의 서비스나 프로그램을 통한 긍정적인 변화, 복지관의 서비스나 프로그램에 대한 재신청 등 총 4개의 문항으로 구성하였음.
- 복지관에 대한 전반적 만족도 문항들은 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 3=보통, 5=매우 만족한다)로 측정함. 한편 빈도분석시 해석의 편의상 불만족, 보통, 만족으로 구분하여 살펴보았음
- 복지관에 대한 전반적 만족도에 대한 내적일관성 신뢰도는 .938로 높게 나타남
- 전체 이용자 대상 복지관에 대한 전반적 만족도의 빈도분석 결과는 <표 4-7>과 같음
- 복지관에 대한 전반적 만족도 빈도분석 결과, 복지관 이용에 대해 전반적으로 만족한다는 응답은 95.1%, 복지관 이용 후 복지관 사업이나 활동에 대한 신뢰가 높다는 응답은 89.3%, 복지관의 서비스나 프로그램을 통한 긍정적인 변화가 많다는 응답은 87.5%, 복지관의 서비스나 프로그램에 대한 재신청 의향이 높다는 응답은 91.6%로 나타나, 대체적으로 복지관에 대한 전반적 만족도는 높게 평가하고 있는 것으로 나타남

<표 4-7> 복지관에 대한 전반적인 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 전체 이용자

구분	속성	N	%
1. 복지관 이용에 대해 전반적으로 만족한다.	불만족	1	.3
	보통	17	4.7
	만족	347	95.1
	합계	365	100.0
2. 복지관 이용 후 복지관 사업이나 활동에 대해 신뢰한다.	불만족	3	.8
	보통	35	9.8
	만족	318	89.3
	합계	356	100.0
3. 복지관의 서비스나 프로그램을 통해 긍정적인 변화가 있었다.	불만족	4	1.1
	보통	40	11.3
	만족	309	87.5
	합계	353	100.0

구분	속성	N	%
4. 복지관의 서비스나 프로그램을 다음에도 신청하고 싶다.	불만족	4	1.1
	보통	26	7.3
	만족	326	91.6
	합계	356	100.0

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 복지관에 대한 전반적인 만족도를 장애인과 비장애인으로 구분하여 빈도분석 결과는 <표 4-8>과 같음
- 복지관 이용에 대해 전반적으로 만족한다고 응답하는 비율의 경우, 장애인은 95.8%, 비장애인은 95.4%로 나타남
- 복지관 이용 후 복지관 사업이나 활동에 대해 신뢰한다고 응답하는 비율의 경우, 장애인은 81.7%, 비장애인은 91.0%로 나타남
- 복지관의 서비스나 프로그램을 통해 긍정적인 변화가 있었다고 응답하는 비율의 경우, 장애인은 87.9%, 비장애인은 89.4%로 나타남
- 복지관의 서비스나 프로그램을 다음에도 신청하고 싶다고 응답하는 비율의 경우, 장애인은 94.0%, 비장애인은 89.7%로 나타남

<표 4-8> 복지관에 대한 전반적인 만족도 빈도 분석 결과: 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	장애인		비장애인	
		N	%	N	%
복지관 이용에 대해 전반적으로 만족한다.	불만족	1	.4	-	-
	보통	9	3.8	4	4.6
	만족	226	95.8	83	95.4
	합계	236	100.0	87	100.0
복지관 이용 후 복지관 사업이나 활동에 대해 신뢰한다.	불만족	2	.9	1	1.2
	보통	20	8.6	9	10.5
	만족	210	90.5	76	88.4
	합계	232	100.0	86	100.0
복지관의 서비스나 프로그램을 통해 긍정적인 변화가 있었다.	불만족	3	1.3	-	-
	보통	25	10.8	9	10.6
	만족	203	87.9	76	89.4
	합계	231	100.0	85	100.0
복지관의 서비스나 프로그램을 다음에도 신청하고 싶다.	불만족	3	1.3	1	1.1
	보통	11	4.7	8	9.2
	만족	218	94.0	78	89.7
	합계	232	100.0	87	100.0

3. 복지관에 대한 전반적 만족도에 대한 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

- 복지관에 대한 전반적인 만족도에 대한 장애인과 비장애인 독립집단 t-test 결과는 <표 4-9>과 같음
- 복지관에 대한 전반적 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

<표 4-9> 복지관에 대한 전반적인 만족도의 독립집단 t-test 결과 : 장애인 vs. 비장애인

구분	속성	N	Mean	S.D	t
복지관 전반적 만족도 척도	장애인	236	4.401	.630	.476
	비장애인	87	4.364	.623	
복지관 이용에 대해 전반적으로 만족한다.	장애인	236	4.45	.613	.163
	비장애인	87	4.44	.585	
복지관 이용 후 복지관 사업이나 활동에 대해 신뢰한다.	장애인	232	4.37	.697	.247
	비장애인	86	4.35	.716	
복지관의 서비스나 프로그램을 통해 긍정적인 변화가 있었다.	장애인	231	4.34	.740	-.248
	비장애인	85	4.36	.670	
복지관의 서비스나 프로그램을 다음에도 신청하고 싶다.	장애인	232	4.45	.669	1.267
	비장애인	87	4.34	.696	

*p<.05, **p<.01

제 5 장

육구 조사 분석 결과

1. 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점

1. 전체 이용자

- 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점은 중복응답 문항이었으며, 그 결과는 <표 5-1>과 같음
- 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점에서 빈도가 높게 나타난 항목은 다양한 서비스 및 프로그램 마련(29.0%), 이용시간 및 횟수 보강(28.3%), 서비스 및 프로그램의 질적 향상(11.6%), 이용자(가족)의 의견 및 욕구 반영(8.8%) 등의 순으로 나타남
- 한편 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점에서 빈도가 높게 나타난 항목의 경우 위의 이용자만족도 조사에서 서비스 및 프로그램의 다양성, 복지관 서비스 및 프로그램에 대한 만족도가 대체적으로 높게 나타났던 항목이었으나, 이에 대한 욕구는 여전히 높게 나타나는 것으로 확인해 볼 수 있음

<표 5-1> 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점 : 전체 이용자

구분	N	%
이용시간 및 횟수 보강	161	28.3%
시설 위생 및 청결관리	26	4.6%
다양한 서비스 및 프로그램 마련	165	29.0%
서비스 및 프로그램의 질적 향상	66	11.6%
공간 확보 및 환경 개선	24	4.2%
이용자(가족)의 의견, 욕구 반영	50	8.8%
직원의 친절도	14	2.5%
직원의 전문성 강화	29	5.1%
교통편의 제공	18	3.2%
기타	15	2.6%
합계	568	100.0%

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점에 대하여 장애인과 비장애인으로 구분하여 빈도분석한 결과는 <표 5-2>와 같음
- 장애인과 비장애인 모두 다양한 서비스 및 프로그램 마련, 이용시간 및 횟수 보강, 서비스 및 프로그램의 질적 향상에 대한 욕구가 높은 것으로 나타남

<표 5-2> 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 점 : 장애인 vs. 비장애인

구분	장애인		비장애인	
	N	%	N	%
이용시간 및 횟수 보강	111	29.3%	34	28.3%
시설 위생 및 청결관리	10	2.6%	7	5.8%
다양한 서비스 및 프로그램 마련	115	30.3%	35	29.2%
서비스 및 프로그램의 질적 향상	46	12.1%	12	10.0%
공간 확보 및 환경 개선	16	4.2%	5	4.2%
이용자(가족)의 의견, 욕구 반영	31	8.2%	9	7.5%
직원의 친절도	10	2.6%	2	1.7%
직원의 전문성 강화	18	4.7%	8	6.7%
교통편의 제공	14	3.7%	3	2.5%
기타	8	2.1%	5	4.2%
합계	379	100.0%	120	100.0%

II. 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야 할 점

1. 전체 이용자

- 전체 이용자 대상 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야 할 점은 중복응답 문항이었고, 그 빈도분석 결과는 <표 5-3>에서 제시하는 바와 같음
- 토요일과 방학 중 프로그램 운영 관련 항목의 빈도가 14.3%로서 가장 높게 나타남. 발달장애인 평생교육지원사업(정보화, 문화예술, 생활체육 등) 11.4%, 장애인 체육 프로그램 10.8%, 통합기능지원 및 재활치료 9.9% 등의 순으로 나타남

<표 5-3> 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야 할 점 : 전체 이용자

구분	N	%
상담 및 정보제공서비스	54	7.1%
통합기능지원 및 재활치료	75	9.9%
발달장애인 평생교육지원사업(정보화, 문화예술, 생활체육 등)	87	11.4%
직업훈련, 일자리 취업지원	63	8.3%
토요일, 방학 중 프로그램	109	14.3%
일상생활지원서비스(밀반찬, 이미용, 오찬서비스)	45	5.9%
경제적 지원서비스(결연후원, 주거환경지원, 난방비 지원 등)	32	4.2%
가족지원사업(부부, 비장애 형제자매 프로그램 등)	44	5.8%
장애인식교육 및 캠페인	31	4.1%
장애인권 및 권익옹호활동	25	3.3%
보장구 수리 및 대여사업	24	3.2%
찾아가는 재활복지서비스	24	3.2%
장애인 체육 프로그램	82	10.8%
통합체육프로그램	60	7.9%
기타	5	0.7%
합계	760	100.0%

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

- 장애인과 비장애인으로 구분하여 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야 할 점에 대한 빈도분석 결과는 <표 5-4>에서 제시하는 바와 같음
- 장애인 집단의 경우 발달장애인 평생교육지원사업 13.0%, 장애인 체육 프로그램 12.8%, 토요일 및 방학 중 프로그램 11.7%, 통합기능지원 및 재활치료 10.6%의 순으로 나타남
- 비장애인 집단의 경우 토요일 및 방학 중 프로그램 25.8%, 가족지원사업(부부, 비장애 형제자매 프로그램 등) 11.3%, 통합체육프로그램 10.6%로 나타남
- 장애인 집단과 비장애인 집단 모두 토요일 및 방학 중 프로그램에 대한 확충을 선호하고 있었으나, 그 이외의 항목에 있어서는 서로 다른 욕구를 보이고 있는 것을 확인해볼 수 있음

<표 5-4> 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야 할 점 : 장애인 vs. 비장애인

구분	장애인		비장애인	
	N	%	N	%
상담 및 정보제공서비스	38	6.9%	13	8.6%
통합기능지원 및 재활치료	58	10.6%	10	6.6%
발달장애인 평생교육지원사업(정보화, 문화예술, 생활체육 등)	71	13.0%	9	6.0%
직업훈련, 일자리 취업지원	44	8.0%	12	7.9%
토요일, 방학 중 프로그램	64	11.7%	39	25.8%
일상생활지원서비스(밀반찬, 이미용, 오찬서비스)	32	5.8%	10	6.6%
경제적 지원서비스(결연후원, 주거환경지원, 난방비 지원 등)	26	4.7%	4	2.6%
가족지원사업(부부, 비장애 형제자매 프로그램 등)	26	4.7%	17	11.3%
장애인식교육 및 캠페인	24	4.4%	4	2.6%
장애인권 및 권익옹호활동	17	3.1%	4	2.6%
보장구 수리 및 대여사업	21	3.8%	2	1.3%
찾아가는 재활복지서비스	16	2.9%	6	4.0%
장애인 체육 프로그램	70	12.8%	5	3.3%
통합체육프로그램	36	6.6%	16	10.6%
기타	5	0.9%	-	-
합계	548	100.0%	151	100.0%

제 6 장

발달장애인 조사결과

1. 빈도분석 결과

1. 인구사회학적 변수

- 발달장애인 조사에는 총 41명이 응답하였음
- 성별에 있어서는 남성(70.7%)의 비율이 높게 나타났고, 연령대는 20대와 30대가 85%로서 높게 나타남.
- 프로그램 시작 연도는 2022년 올해 시작한 비율이 45.5%로 가장 높게 나타났고, 2020년과 2021년 각각 21.2%로 나타남.
- 참여프로그램의 경우 작업지원이 56.1%로 가장 높게 나타났으며, 평생교육 아카데미(19.5%), 평생교육 한마음대학과 사랑방이 각각 12.2%로 나타남
- 복지관까지의 교통수단은 일반버스 39.0%, 부모님 자동차 29.3%, 복지관 셔틀버스 17.1%, 도보 12.2%, 장애인 콜택시 2.4%의 순으로 나타남

<표 6-1> 조사 응답자 특성에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

구분	속성	N	%	구분	속성	N	%
성별	여성	12	29.3	교통수단	도보	5	12.2
	남성	29	70.7		부모님 자동차	12	29.3
	합계	41	100.0		복지관 셔틀버스	7	17.1
연령대	20대	18	45.0		일반버스	16	39.0
	30대	16	40.0		장애인 콜택시	1	2.4
	40대	6	15.0		합계	41	100.0
	합계	40	100.0	프로그램 시작연도	2018년	1	3.0
참여 프로그램	평생교육-한마음대학	5	12.2		2019년	3	9.1
	평생교육-사랑방	5	12.2		2020년	7	21.2
	평생교육-아카데미	8	19.5		2021년	7	21.2
	작업지원	23	56.1		2022년	15	45.5
	합계	41	100.0		합계	33	100.0

2. 프로그램 만족도

- 발달장애인 대상 프로그램 만족도 빈도조사 결과는 <표 6-2>에 제시한 바와 같음
- 프로그램 만족도 5문항에 대한 긍정응답은 대체적으로 90% 이상으로 높게 나타난 반면, 프로그램을 듣는 친구들의 수는 적당하다는 응답의 경우 긍정응답이 80.5%로 상대적으로 다소 낮게 나타남

<표 6-2> 프로그램 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

내용	속성	N	%
1. 선생님의 수업은 나에게 도움이 됩니다.	부정	1	2.4
	긍정	40	97.6
2. 복지관 선생님들은 친절합니다.	부정	2	4.9
	긍정	39	95.1
3. 선생님은 내 수업에 대해 잘 알고 있습니다.	부정	3	7.3
	긍정	38	92.7
4. 프로그램을 듣는 친구들의 수는 적당합니다.	부정	8	19.5
	긍정	33	80.5
5. 복지관 프로그램을 이용하는 장소는 좋습니다.	부정	2	4.9
	긍정	39	95.1

3. 복지관을 이용하며 생긴 변화

- 발달장애인 대상 복지관을 이용하며 생긴 변화에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-3>과 같음
- 프로그램을 이용하며 몸이 튼튼해졌다는 문항에 대해서는 95.1%가 긍정응답을 하였고, 프로그램에 참여하며 친구들이 많이 생겼다는 문항에 대한 긍정 응답은 87.8%, 프로그램을 이용하며 부모님과 사이가 좋아졌다는 문항에 대한 긍정 응답은 82.9%로 높게 나타났음

<표 6-3> 복지관을 이용하며 생긴 변화에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

내용	속성	N	%
1. 프로그램을 이용하며 부모님과 사이가 좋아졌습니다.	부정	7	17.1
	긍정	34	82.9
	합계	41	100.0
2. 프로그램을 이용하며 몸이 튼튼해졌습니다.	부정	2	4.9
	긍정	39	95.1
	합계	41	100.0
3. 프로그램에 참여하며 친구들이 많이 생겼습니다.	부정	5	12.2
	긍정	36	87.8
	합계	41	100.0
4. 프로그램을 참여하며 즐거워졌습니다.	긍정	41	100.0

4. 복지관 이용 환경

- 발달장애인 대상 복지관 이용 환경에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-4>와 같음
- 복지관 이용환경은 복지관은 찾아가기 쉽습니다, 복지관은 깨끗합니다, 프로그램에 사용되는 준비물과 물건들이 좋습니다, 복지관 시설에 만족합니다 등 4문항으로 구성하였으며, 모두 긍정응답의 비율이 높게 나타남

<표 6-4> 복지관 이용 환경에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

내용	속성	N	%
1. 복지관은 찾아가기 쉽습니다.	부정	6	14.6
	긍정	35	85.4
	합계	41	100.0
2. 복지관은 깨끗합니다.	부정	2	4.9
	긍정	39	95.1
	합계	41	100.0
3. 프로그램에 사용되는 준비물, 물건들이 좋습니다.	부정	1	2.4
	긍정	40	97.6
	합계	41	100.0
4. 복지관 시설에 만족합니다.	부정	1	2.4
	긍정	40	97.6
	합계	41	100.0

5. 복지관 서비스

- 발달장애인 대상 복지관 서비스에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-5>와 같음
- 복지관 서비스는 프로그램 이용을 위한 상담이 편리합니다, 프로그램에 참여하며 나의 의견이 충분히 반영되었습니다, 다양한 프로그램이 있습니다, 복지관 이용이 즐겁습니다 등 4문항으로 구성하였으며, 모두 긍정응답의 비율이 높게 나타남

<표 6-5> 복지관 서비스에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

내용	속성	N	%
1. 프로그램 이용을 위한 상담이 편리합니다.	부정	4	9.8
	긍정	37	90.2
	합계	41	100.0
2. 프로그램에 참여하며 나의 의견이 충분히 반영되었습니다.	부정	4	9.8
	긍정	37	90.2
	합계	41	100.0
3. 다양한 프로그램이 있습니다.	부정	2	4.9
	긍정	39	95.1
	합계	41	100.0
4. 복지관 이용이 즐겁습니다.	부정	1	2.4
	긍정	40	97.6
	합계	41	100.0

6. 복지관 선생님의 태도

- 발달장애인 대상 복지관 선생님 태도에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-6>과 같음
- 복지관 선생님의 태도는 선생님은 내가 어려울 때 도와줍니다, 선생님이 좋습니다 등 2문항으로 구성하였고, 모두 긍정응답의 비율이 매우 높게 나타남

<표 6-6> 복지관 선생님의 태도에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

내용	속성	N	%
1. 선생님은 내가 어려울 때 도와줍니다.	부정	2	4.9
	긍정	39	95.1
	합계	41	100.0
2. 선생님이 좋습니다.	긍정	41	100.0

7. 인권

- 발달장애인 대상 인권에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-7>과 같음
- 복지관에서의 인권 관련 2문항 즉, 나는 복지관에서 소중하게 대접을 받습니다, 복지관에 필요한 것을 자유롭게 이야기할 수 있습니다와 관련하여 모두 긍정응답의 비율이 매우 높게 나타남

<표 6-7> 복지관에서의 인권에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

내용	속성	N	%
1. 나는 복지관에서 소중하게 대접을 받습니다.	부정	1	2.4
	긍정	40	97.6
	합계	41	100.0
2. 복지관에 필요한 것을 자유롭게 이야기할 수 있습니다.	부정	4	10.0
	긍정	36	90.0
	합계	40	100.0

8. 복지관 식당

- 발달장애인 대상 복지관 식당에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-8>과 같음
- 복지관 식당 관련 2문항 즉, 복지관 식당은 깨끗합니다, 복지관 식당은 맛있습니다 문항으로 구성하였고, 모두 긍정응답의 비율이 높게 나타남

<표 6-8> 복지관 식당에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

내용	속성	N	%
1. 복지관 식당은 깨끗합니다.	부정	1	2.4
	긍정	40	97.6
	합계	41	100.0
2. 복지관 식당은 맛있습니다.	부정	3	7.3
	긍정	38	92.7
	합계	41	100.0

9. 복지관 버스

- 발달장애인 대상 복지관 버스에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-9>와 같음
- 복지관 버스는 복지관 버스는 깨끗합니다, 복지관 버스를 타는 것이 좋습니다와 같은 2문항으로 구성하였고, 모두 긍정응답의 비율이 대체적으로 높게 나타남

<표 6-9> 복지관 버스에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

내용	속성	N	%
1. 복지관 버스는 깨끗합니다.	부정	4	12.9
	긍정	27	87.1
	합계	31	100.0
2. 복지관 버스를 타는 것이 좋습니다.	부정	6	19.4
	긍정	25	80.6
	합계	31	100.0

II. 프로그램별 빈도분석 결과

1. 프로그램 만족도

- 발달장애인 대상 참여 프로그램별 만족도에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-10>과 같으며, 긍정응답 비율의 범위는 80%에서 100%로 높게 나타남

<표 6-10> 참여 프로그램별 만족도에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

문항 내용	프로그램	속성	N	%
1. 선생님의 수업은 나에게 도움이 됩니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
	평생교육-아카데미	긍정	8	100.0
	작업지원	긍정	23	100.0
2. 복지관 선생님들은 친절합니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
	평생교육-아카데미	부정	1	12.5
		긍정	7	87.5
3. 선생님은 내 수업에 대해 잘 알고 있습니다.	평생교육-아카데미	합계	8	100.0
		작업지원	23	100.0
	평생교육-한마음대학	긍정	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
	평생교육-아카데미	부정	1	12.5
		긍정	7	87.5
		합계	8	100.0
	작업지원	부정	2	8.7
		긍정	21	91.3
		합계	23	100.0

문항 내용	프로그램	속성	N	%
4. 프로그램을 듣는 친구들의 수는 적당합니다.	평생교육-한마음대학	부정	4	80.0
		긍정	1	20.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
	평생교육-아카데미	부정	3	37.5
		긍정	5	62.5
		합계	8	100.0
	작업지원	부정	1	4.3
		긍정	22	95.7
		합계	23	100.0
5. 복지관 프로그램을 이용하는 장소는 좋습니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
	평생교육-아카데미	긍정	8	100.0
	작업지원	부정	1	4.3
		긍정	22	95.7
		합계	23	100.0

4. 복지관 서비스

- 발달장애인이 참여하고 있는 프로그램별 복지관 서비스에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-13>와 같음

<표 6-13> 참여 프로그램별 복지관 서비스에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

문항 내용	프로그램	속성	N	%
1. 프로그램 이용을 위한 상담이 편리합니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
		부정	2	25.0
		합계	8	100.0
	평생교육-아카데미	부정	2	25.0
		긍정	6	75.0
		합계	8	100.0
	작업지원	부정	1	4.3
		긍정	22	95.7
		합계	23	100.0
2. 프로그램에 참여하며 나의 의견이 충분히 반영되었습니다.	평생교육-한마음대학	긍정	5	100.0
		부정	4	50.0
		합계	8	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
		부정	4	50.0
		합계	8	100.0
	평생교육-아카데미	부정	4	50.0
		긍정	4	50.0
		합계	8	100.0
	작업지원	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
3. 다양한 프로그램이 있습니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	부정	1	4.3
		긍정	22	95.7
		합계	23	100.0
	평생교육-아카데미	부정	1	4.3
		긍정	8	100.0
		합계	9	100.0
	작업지원	부정	1	4.3
		긍정	22	95.7
		합계	23	100.0
4. 복지관 이용이 즐겁습니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	부정	1	4.3
		긍정	22	95.7
		합계	23	100.0
	평생교육-아카데미	부정	1	4.3
		긍정	8	100.0
		합계	9	100.0
	작업지원	부정	1	4.3
		긍정	22	95.7
		합계	23	100.0

5. 복지관 선생님 태도

- 발달장애인이 참여하고 있는 프로그램별 복지관 선생님의 태도에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-14>와 같음

<표 6-14> 참여 프로그램별 복지관 선생님의 태도에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

문항 내용	프로그램	속성	N	%
1. 선생님은 내가 어려울 때 도와줍니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-아카데미	긍정	8	100.0
	작업지원	긍정	23	100.0
	평생교육-한마음대학	긍정	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
2. 선생님이 좋습니다.	평생교육-아카데미	긍정	8	100.0
	작업지원	긍정	23	100.0

6. 인권

- 발달장애인이 참여하고 있는 프로그램별 나의 인권에 대한 태도 관련 빈도분석 결과는 <표 6-15>와 같음

<표 6-15> 참여 프로그램별 나의 인권에 대한 태도 관련 빈도분석 결과 : 발달장애인

문항 내용	프로그램	속성	N	%
1. 나는 복지관에서 소중하게 대접을 받습니다.	평생교육-한마음대학	긍정	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
	평생교육-아카데미	긍정	8	100.0
		부정	1	4.3
	작업지원	긍정	22	95.7
		합계	23	100.0
2. 복지관에 필요한 것을 자유롭게 이야기할 수 있습니다.		부정	1	20.0
	평생교육-한마음대학	긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
		부정	1	20.0
	평생교육-사랑방	긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
		부정	2	25.0
	평생교육-아카데미	긍정	6	75.0
		합계	8	100.0
	작업지원	긍정	22	100.0

7. 복지관 식당

- 발달장애인이 참여하고 있는 프로그램별 복지관 식당에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-16>과 같음

<표 6-16> 참여 프로그램별 복지관 식당에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

문항 내용	프로그램	속성	N	%
1. 복지관 식당은 깨끗합니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	20.0
		긍정	4	80.0
		합계	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
	평생교육-아카데미	긍정	8	100.0
	작업지원	긍정	23	100.0
2. 복지관 식당은 맛있습니다.	평생교육-한마음대학	긍정	5	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	5	100.0
	평생교육-아카데미	부정	2	25.0
		긍정	6	75.0
		합계	8	100.0
	작업지원	부정	1	4.3
		긍정	22	95.7
		합계	23	100.0

8. 복지관 버스

- 발달장애인이 참여하고 있는 프로그램별 복지관 버스에 대한 빈도분석 결과는 <표 6-17>과 같음

<표 6-17> 참여 프로그램별 복지관 버스에 대한 빈도분석 결과 : 발달장애인

문항 내용	프로그램	속성	N	%
1. 복지관 버스는 깨끗합니다.	평생교육-한마음대학	부정	1	25.0
		긍정	3	75.0
		합계	4	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	1	100.0
	평생교육-아카데미	긍정	8	100.0
	작업지원	부정	3	16.7
		긍정	15	83.3
		합계	18	100.0
2. 복지관 버스를 타는 것이 좋습니다.	평생교육-한마음대학	긍정	4	100.0
	평생교육-사랑방	긍정	1	100.0
	평생교육-아카데미	부정	1	12.5
		긍정	7	87.5
		합계	8	100.0
	작업지원	부정	5	27.8
		긍정	13	72.2
		합계	18	100.0

III. 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과

1. 분석방법

- 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수들을 탐색하기 위해 다중회귀모형 중 위계적 회귀분석 모형을 활용함.
- 위계적 회귀모형은 이론적 모형 또는 사전 가설이 존재하지 않을 경우 탐색적 연구의 목적으로 활용됨. 예를 들어 위계적 회귀분석 중 전진선택법(forward) 방식의 경우 종속변수와 단순 상관이 높은 독립변수를 먼저 모형에 포함하고, 계속 추가로 독립변수를 넣어가면서 종속변수의 증분타당도를 나타내는 R^2 값의 증가된 양이 유의하지 않으면 중단하는 방식임. 따라서 이론 및 사전가설이 존재하지 않을 경우 위계적 회귀분석은 종속변수의 설명분산이 높은 중요한 독립변수들을 선택적으로 모형을 구성하면서 유의한 회귀모형을 자동적으로 구성해가는 방식임.

2. 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과

- 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과는 <표 6-18>과 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수에 해당하는 성별, 연령, 프로그램 참여 기간으로 설정함. 모형 1은 $F_{(3,37)} = 1.543$ 로서 통계적으로 유의미하지 않았으며, 이는 선형관계가 성립되지 않음을 의미함. 따라서 모형 1은 해석하지 않음. 한편 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 모형1의 설명분산은 11.1%로 나타났음
- 모형 2는 통제변수로 설정한 인구사회학적 변수에 추가적으로 종속변수인 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도의 설명분산이 높은 중요한 독립변수로서 복지관 식당의 품질이 추가된 모형임. 우선 종속변수인 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 설명분산 R^2 는 모형 1인 인구사회학적 변수 이외에 모형 2에 복지관 식당의 품질이 추가되었을 경우 총 설명분산 34.3% 중에서 23.2%를 복지관 식당 품질이 설명하는 것으로 나타났음.
- 모형 3은 모형 2에 복지관 서비스가 추가되었으며, 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 총 설명분산 41.3% 중 복지관 서비스가 7.0%를 추가적으로 설명하는 중요한 변수로 나타났음
- 결론적으로 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 중요한 변수는 복지관 식당의 품질과 복지관 서비스의 적절성임을 확인할 수 있었음

<표 6-18> 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=41)

모형		b	S.E
모형 1 - $F_{(3,37)} = 1.543$ - $R^2 = 11.1\%$	절편	3.594**	.505
	남성(reference group=여성)	.341	.245
	연령	.023	.015
	프로그램 시작 기간(단위 : 년)	.019	.120
모형 2 - $F_{(4,36)} = 4.701^{**}$ - $R^2 = 34.3\%$ - $\Delta R^2 = 23.2\%$	절편	1.816*	.665
	남성(reference group=여성)	.107	.224
	연령	.011	.014
	프로그램 시작 기간(단위 : 년)	.067	.106
	1. 복지관 식당	1.167**	.327
모형 3 - $F_{(5,35)} = 4.933^{**}$ - $R^2 = 41.3\%$ - $\Delta R^2 = 7.0\%$	절편	1.050	.739
	남성(reference group=여성)	.005	.220
	연령	.015	.013
	프로그램 시작 기간(단위 : 년)	-.021	.110
	1. 복지관 식당	.977**	.327
	2. 복지관 서비스	.338*	.165

*p<.05, **p<.01

제 7 장

한마음복지관 전략방향 설계

1. 한마음복지관 전략방향 설계를 위한 분석방법 개요

1. 목적

- 한마음복지관 전략방향 설계를 위해 결과변수에 해당하는 한마음복지관 비전, 삶의 질, 전반적인 복지관 만족도 각각에 대해 결과변수의 설명분산이 크게 나타나는 통계적으로 유의미한 독립변수를 선별함으로써, 한마음복지관의 효과성을 제고하기 위해 선택과 집중을 통한 전략설계 방향을 모색하고자 함

2. 분석방법

- 종속변수에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수들을 탐색하기 위해 다중회귀모형 중 위계적 회귀분석 모형을 활용함.
- 위계적 회귀모형은 이론적 모형 또는 사전 가설이 존재하지 않을 경우 탐색적 연구의 목적으로 활용됨. 예를 들어 위계적 회귀분석 중 전진선택법(forward) 방식의 경우 종속변수와 단순 상관이 높은 독립변수를 먼저 모형에 포함하고, 계속 추가로 독립변수를 넣어가면서 종속변수의 증분타당도를 나타내는 R^2 값의 증가된 양이 유의하지 않으면 중단하는 방식임.
- 이론 및 사전가설이 존재하지 않을 경우 위계적 회귀분석은 종속변수의 설명분산이 높은 중요한 독립변수들을 선택적으로 모형을 구성하면서 유의한 회귀모형을 자동적으로 구성해가는 방식임.
- 본 연구에서는 종속변수를 설명하는 통계적으로 유의한 독립변수들의 우선순위를 파악해보기 위해 위계적 회귀모형을 사용함.

3. 위계적 회귀모형 구성

- 한마음복지관의 비전과 조직문화 등을 고려할 수 있고, 각 조사내용에 대한 자기이해 및 인식을 하기 위해서는 적어도 6개월 이상 복지관을 이용한 이용자가 적절한 판단을 할 수 있을 것이라는 가정하에, 복지관 이용기간이 6개월 미만에 해당하는 이용자는 분석에서 제외함
- 다중회귀모형 중 위계적 회귀모형 구성시 통제변수는 인구사회학적 변수(성별, 연령, 주당 이용 횟수, 월평균가구소득)로 설정하였고, 독립변수로는 프로그램 적절성, 편의시설 및 이용환경의 적절성, 복지관 서비스 과정의 적절성, 직원 및 담당자의 적절성, 인권 및 권익옹호, 셔틀버스의 편의성, 식당의 품질 등에 대한 합산점수(composit score)를 계산하여 변수화 하였음
- 분석대상은 전체 이용자와 장애인 및 비장애인으로 구분하여 위계적 회귀모형을 각각 구성함

II. 한마음복지관 비전 달성에 대한 위계적 회귀분석

1. 전체 이용자

- 전체 이용자 대상 한마음복지관 비전 구현에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-1>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 한마음복지관 비전달성에 대하여 인구사회학적 변수들이 6.3%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성 수준이 추가된 모형을 나타냄. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 서비스 과정의 적절성 수준이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 29.8% 중 23.5%를 서비스 과정의 적절성 수준이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성 수준은 한마음복지관 비전 구현에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 36.3% 중 6.5%를 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 프로그램 기획·내용·운영의 적절성은 한마음복지관 비전 구현에 많은 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 4는 모형 3에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 셔틀버스의 청결 및 편의성이 추가된 모형임. 모형 4에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 4는 모형 3에 비해 셔틀버스의 청결 및 편의성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 37.7% 중 1.4%를 셔틀버스의 청결 및 편의성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 셔틀버스의 청결 및 편의성은 한마음복지관 비전 구현에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 한마음복지관 비전 구현에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음
- 전체 이용자 대상 한마음복지관 비전 달성에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 프로그램 기획·내용·운영의 적절성, 셋째 셔틀버스의 청결 및 편의성으로 정리할 수 있음

<표 7-1> 한마음복지관 비전에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 전체 이용자

모형		b	S.E
모형 1 - $F_{(4,294)} = 4.945^{**}$ - $R^2 = 6.3\%$	절편	4.313**	.197
	남성(reference group=여성)	.077	.099
	만 연령	-.009**	.002
	주 평균 이용 횟수	.000	.034
	월평균가구소득	.005	.025
모형 2 - $F_{(5,293)} = 24.878^{**}$ - $R^2 = 29.8\%$ - $\Delta R^2 = 23.5\%$	절편	1.599**	.323
	남성(reference group=여성)	.071	.086
	만 연령	-.006**	.002
	주 평균 이용 횟수	.022	.029
	월평균가구소득	.008	.021
	1. 서비스 과정의 적절성	.611**	.062
모형 3 - $F_{(6,292)} = 27.736^{**}$ - $R^2 = 36.3\%$ - $\Delta R^2 = 6.5\%$	절편	.187	.402
	남성(reference group=여성)	.028	.082
	만 연령	-.003	.002
	주 평균 이용 횟수	.031	.028
	월평균가구소득	.021	.021
	1. 서비스 과정의 적절성	.451**	.066
	2. 프로그램의 기획내용·운영 적절성	.418**	.077
모형 4 - $F_{(6,292)} = 25.180^{**}$ - $R^2 = 37.7\%$ - $\Delta R^2 = 1.4\%$	절편	-.445	.468
	남성(reference group=여성)	.024	.081
	만 연령	-.002	.002
	주 평균 이용 횟수	.032	.028
	월평균가구소득	.024	.020
	1. 서비스 과정의 적절성	.384**	.070
	2. 프로그램의 기획내용·운영 적절성	.384**	.077
	3. 셔틀버스의 청결 및 편의성	.244*	.095

*p<.05, **p<.01

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

1) 장애인 집단

- 장애인 집단 대상 한마음복지관 비전 구현에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-2>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 한마음복지관 비전달성에 대하여 인구사회학적 변수들이 6.8%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성이 추가된 모형을 나타냄. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 서비스 과정의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 28.9% 중 22.1%를 서비스 과정의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성은 한마음복지관 비전 구현에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 33.3% 중 4.4%를 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 프로그램 기획·내용·운영의 적절성은 한마음복지관 비전 구현에 많은 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 4는 모형 3에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 셔틀버스의 청결 및 편의성이 추가된 모형임. 모형 4에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 4는 모형 3에 비해 셔틀버스의 청결 및 편의성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 35.0% 중 1.7%를 셔틀버스의 청결 및 편의성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 셔틀버스의 청결 및 편의성은 한마음복지관 비전 구현에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 한마음복지관 비전 구현에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음
- 장애인 집단 대상 한마음복지관 비전 달성에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 프로그램 기획·내용·운영의 적절성, 셋째 셔틀버스의 청결 및 편의성으로 정리할 수 있음

2) 비장애인 집단

- 비장애인 집단 대상 한마음복지관 비전 구현에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-2>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 한마음복지관 비전달성에 대하여 인구사회학적 변수들이 5.4%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성이 추가된 모형을 나타냄. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 서비스 과정의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 42.1% 중 36.7%를 서비스 과정의 적절성 수준이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성 수준은 한마음복지관 비전 구현에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 48.0% 중 5.9%를 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 설명하는 것으로 나타남. 따라서 이용자 인권 존중 및 권익옹호는 한마음복지관 비전 구현에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 한마음복지관 비전 구현에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음
- 비장애인 집단 대상 한마음복지관 비전 달성에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 이용자 인권 존중 및 권익옹호로 정리할 수 있음

<표 7-2> 한마음복지관 비전에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 장애인 vs. 비장애인

구분	모형	b	S.E
장애인 (N=203)	절편	4.416**	.234
	모형 1		
	남성(reference group=여성)	.121	.120
	- $F_{(4,198)} = 3.602^{**}$		
	- $R^2 = 6.8\%$		
	만 연령	-.009**	.003
	주 평균 이용 횟수	-.010	.040
	월평균가구소득	-.015	.030
	모형 2		
	절편	.240	.572
비장애인 (N=96)	남성(reference group=여성)	.052	.106
	- $F_{(5,197)} = 16.009^{**}$		
	- $R^2 = 28.9\%$		
	만 연령	-.002	.003
	주 평균 이용 횟수	.027	.035

구분	모형	b	S.E
비장애인 (N=63)	월평균가구소득	.008	.026
	1. 서비스 과정의 적절성	.814**	.104
	절편	-.125	.565
	남성(reference group=여성)	.057	.103
	만 연령	-.001	.003
	주 평균 이용 횟수	.026	.034
	월평균가구소득	.014	.025
	1. 서비스 과정의 적절성	.289**	.081
	2. 프로그램의 기획내용운영 적절성	.625**	.114
	절편	-.616	.598
	남성(reference group=여성)	.041	.102
	만 연령	-.002	.003
	주 평균 이용 횟수	.026	.034
	월평균가구소득	.019	.025
	1. 서비스 과정의 적절성	.219*	.086
	2. 프로그램의 기획내용운영 적절성	.559**	.116
	3. 셔틀버스의 청결 및 편의성	.251*	.110
비장애인 (N=63)	절편	3.484**	.470
	남성(reference group=여성)	-.001	.223
	만 연령	.005	.008
	주 평균 이용 횟수	-.070	.082
	월평균가구소득	.098	.058
	절편	.757	.587
	남성(reference group=여성)	-.034	.176
	만 연령	-.005	.006
	주 평균 이용 횟수	.075	.069
	월평균가구소득	.022	.047
	1. 서비스 과정의 적절성	.765**	.127
	절편	.031	.630
	남성(reference group=여성)	-.087	.170
	만 연령	-.005	.006
	주 평균 이용 횟수	.098	.067
	월평균가구소득	.000	.046
	1. 서비스 과정의 적절성	.481**	.166
	2. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.444*	.176

*p<.05, **p<.01

III. 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석

1. 전체 이용자

- 전체 이용자 대상 삶의 질에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-3>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 삶의 질에 대하여 인구사회학적 변수들이 0.5%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성이 추가된 모형을 나타냄. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 서비스 과정의 적절성 수준이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 22.9% 중 22.4%를 서비스 과정의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성은 삶의 질에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 27.1% 중 4.2%를 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 프로그램 기획·내용·운영의 적절성은 삶의 질에 많은 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 4는 모형 3에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 셔틀버스의 청결 및 편의성이 추가된 모형임. 모형 4에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 4는 모형 3에 비해 셔틀버스의 청결 및 편의성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 28.4% 중 1.3%를 셔틀버스의 청결 및 편의성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 셔틀버스의 청결 및 편의성은 삶의 질에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 삶의 질에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음
- 전체 이용자 대상 삶의 질에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 프로그램 기획·내용·운영의 적절성, 셋째 셔틀버스의 청결 및 편의성으로 정리할 수 있음

<표 7-3> 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 전체 이용자

모형		b	S.E
모형 1 - $F_{(4,294)} = .362$ - $R^2 = .5\%$	절편	3.092**	.152
	남성(reference group=여성)	-.030	.076
	만 연령	-.001	.002
	주 평균 이용 횟수	.017	.026
	월평균가구소득	.011	.019
모형 2 - $F_{(5,293)} = 17.439^{**}$ - $R^2 = 22.9\%$ - $\Delta R^2 = 22.4\%$	절편	1.109**	.253
	남성(reference group=여성)	-.035	.067
	만 연령	.001	.002
	주 평균 이용 횟수	.033	.023
	월평균가구소득	.013	.017
	1. 서비스 과정의 적절성	.446**	.048
모형 3 - $F_{(6,292)} = 18.091^{**}$ - $R^2 = 27.1\%$ - $\Delta R^2 = 4.2\%$	절편	.264	.322
	남성(reference group=여성)	-.060	.066
	만 연령	.003	.002
	주 평균 이용 횟수	.039	.022
	월평균가구소득	.021	.016
	1. 서비스 과정의 적절성	.351**	.053
모형 4 - $F_{(6,292)} = 16.528^{**}$ - $R^2 = 28.4\%$ - $\Delta R^2 = 1.3\%$	2. 프로그램의 기획내용·운영 적절성	.250**	.061
	절편	-.196	.375
	남성(reference group=여성)	-.063	.065
	만 연령	.003	.002
	주 평균 이용 횟수	.039	.022
	월평균가구소득	.023	.016
	1. 서비스 과정의 적절성	.302**	.056
	2. 프로그램의 기획내용·운영 적절성	.225**	.062
	3. 서틀버스의 청결 및 편의성	.178**	.076

*p<.05, **p<.01

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

1) 장애인 집단

- 장애인 집단 대상 삶의 질에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-4>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 삶의 질에 대하여 인구사회학적 변수들이 1.2%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성이 추가된 모형을 나타냄. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 서비스 과정의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 22.8% 중 21.6%를 서비스 과정의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성은 삶의 질에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 19.2% 중 6.4%를 프로그램 기획·내용·운영의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 프로그램 기획·내용·운영의 적절성은 삶의 질에 많은 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 4는 모형 3에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 셔틀버스의 청결 및 편의성이 추가된 모형임. 모형 4에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 4는 모형 3에 비해 셔틀버스의 청결 및 편의성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 30.8% 중 1.6%를 셔틀버스의 청결 및 편의성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 셔틀버스의 청결 및 편의성은 삶의 질에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 삶의 질에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음
- 장애인 집단 대상 삶의 질에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 프로그램 기획·내용·운영의 적절성, 셋째 셔틀버스의 청결 및 편의성 순으로 정리할 수 있음

2) 비장애인 집단

- 비장애인 집단 대상 삶의 질에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-4>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 삶의 질에 대하여 인구사회학적 변수들이 21.2%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성이 추가된 모형을 나타냄. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 서비스 과정의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 43.5% 중 22.3%를 서비스 과정의 적절성 수준이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성 수준은 삶의 질에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 직원 및 담당자의 태도 및 역량이 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 직원 및 담당자의 태도 및 역량이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 47.5% 중 4.0%를 직원 및 담당자의 태도 및 역량이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 직원 및 담당자의 태도 및 역량이 삶의 질에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 삶의 질에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음
- 비장애인 집단 대상 삶의 질에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 직원 및 담당자의 태도 및 역량 순으로 정리할 수 있음

<표 7-4> 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 장애인 vs. 비장애인

구분	모형	b	S.E
장애인 (N=203)	절편	3.398**	.185
	모형 1		
	- 남성(reference group=여성)	-.118	.095
	- $F_{(4,198)} = .618$		
	- $R^2 = 1.2\%$		
	만 연령	-.002	.002
	주 평균 이용 횟수	-.002	.031
	월평균가구소득	-.020	.023
	모형 2		
	- 절편	1.380**	.318
	- 남성(reference group=여성)	-.135	.084
	- $F_{(5,197)} = 11.631^{**}$		
	- $R^2 = 22.8\%$		
	만 연령	.001	.002
	- $\Delta R^2 = 21.6\%$		
	주 평균 이용 횟수	.010	.028

구분	모형	b	S.E
비장애인 (N=63)	월평균가구소득	-.003	.021
	1. 서비스 과정의 적절성	.437**	.059
	절편	.014	.446
	남성(reference group=여성)	-.162*	.081
	만 연령	.003	.002
	주 평균 이용 횟수	.024	.027
	월평균가구소득	.002	.020
	1. 서비스 과정의 적절성	.312**	.064
	2. 프로그램의 기획내용운영 적절성	.378**	.090
	절편	-.351	.473
	남성(reference group=여성)	-.174*	.080
	만 연령	.003	.002
	주 평균 이용 횟수	.023	.027
	월평균가구소득	.006	.020
	1. 서비스 과정의 적절성	.260**	.068
	2. 프로그램의 기획내용운영 적절성	.330**	.092
	3. 셔틀버스의 청결 및 편의성	.187*	.087
비장애인 (N=63)	절편	2.486**	.308
	남성(reference group=여성)	.282	.146
	만 연령	-.003	.005
	주 평균 이용 횟수	.046	.054
	월평균가구소득	.115**	.038
	절편	.962*	.415
	남성(reference group=여성)	.263*	.125
	만 연령	-.009	.004
	주 평균 이용 횟수	.127*	.049
	월평균가구소득	.072*	.033
	1. 서비스 과정의 적절성	.428**	.090
	절편	.502	.460
	남성(reference group=여성)	.236	.122
	만 연령	-.010*	.004
	주 평균 이용 횟수	.148**	.049
	월평균가구소득	.054	.034
	1. 서비스 과정의 적절성	.256*	.121
	2. 직원 및 담당자의 태도 및 역량	.276*	.133

*p<.05, **p<.01

IV. 복지관 전반적 만족도에 대한 위계적 회귀분석

1. 전체 이용자

- 전체 이용자 대상 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-5>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 복지관의 전반적 만족도에 대하여 인구사회학적 변수들이 6.3%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 추가된 모형임. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 50.4% 중 무려 44.2%를 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 설명하는 것으로 나타남. 따라서 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 복지관의 전반적 만족도에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 복지관의 물리적 환경이 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 복지관의 물리적 환경이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 57.7% 중 7.3%를 복지관의 물리적 환경이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 복지관의 물리적 환경은 복지관의 전반적 만족도에 많은 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 4는 모형 3에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성이 추가된 모형임. 모형 4에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 4는 모형 3에 비해 서비스 과정의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 60.5% 중 2.8%를 서비스 과정의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성은 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 5는 모형 4에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 복지관 식당의 품질이 추가된 모형임. 모형 5에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 5는 모형 4에 비해 복지관 식당의 품질이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 62.3% 중 1.8%를 복지관 식당의 품질이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 복지관 식당의 품질은 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 6는 모형 5에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 프로그램의 기획·내용·운영 적절성이 추가된 모형임. 모형 6에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 6은 모형 5에 비해 프로그램의 기획·내용·운영 적절

성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 63.5% 중 1.2%를 프로그램의 기획·내용·운영 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 프로그램의 기획·내용·운영 적절성은 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음

- 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음
- 전체 이용자 대상 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 이용자 인권 존중 및 권익옹호, 둘째 복지관의 물리적 환경, 셋째 서비스 과정의 적절성, 넷째 복지관 식당의 품질, 다섯째 프로그램의 기획, 내용, 운영의 적절성 순으로 정리할 수 있음

<표 7-5> 복지관 전반적 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 전체 이용자

모형		b	S.E
모형 1 - $F_{(4,294)} = 4.923^{**}$ - $R^2 = 6.3\%$	절편	4.783**	.138
	남성(reference group=여성)	.055	.069
	만 연령	-.005**	.002
	주 평균 이용 횟수	-.045	.024
	월평균가구소득	-.015	.017
모형 2 - $F_{(5,293)} = 59.622^{**}$ - $R^2 = 50.4\%$ - $\Delta R^2 = 44.2\%$	절편	1.872**	.206
	남성(reference group=여성)	.045	.050
	만 연령	-.003*	.001
	주 평균 이용 횟수	-.006	.017
	월평균가구소득	-.013	.013
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.617**	.038
모형 3 - $F_{(6,292)} = 66.420^{**}$ - $R^2 = 57.7\%$ - $\Delta R^2 = 7.3\%$	절편	1.047**	.223
	남성(reference group=여성)	.067	.047
	만 연령	-.002	.001
	주 평균 이용 횟수	-.005	.016
	월평균가구소득	-.010	.012
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.417**	.045
모형 4 - $F_{(7,291)} = 63.605^{**}$ - $R^2 = 60.5\%$ - $\Delta R^2 = 2.8\%$	2. 복지관의 물리적 환경	.365**	.052
	절편	1.048**	.216
	남성(reference group=여성)	.061	.045
	만 연령	-.001	.001
	주 평균 이용 횟수	-.007	.016
	월평균가구소득	-.010	.011
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.316**	.049
	2. 복지관의 물리적 환경	.263**	.055

모형		b	S.E
모형 5 - $F_{(8,290)} = 59.797^{**}$ - $R^2 = 62.3\%$ - $\Delta R^2 = 1.8\%$	3. 서비스 과정의 적절성	.218**	.048
	절편	.600*	.244
	남성(reference group=여성)	.044	.044
	만 연령	-.001	.001
	주 평균 이용 횟수	-.004	.015
	월평균가구소득	-.008	.011
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.292**	.049
	2. 복지관의 물리적 환경	.231**	.054
	3. 서비스 과정의 적절성	.203**	.048
	4. 복지관 식당의 품질	.173**	.047
모형 6 - $F_{(9,289)} = 55.869^{**}$ - $R^2 = 63.5\%$ - $\Delta R^2 = 1.2\%$	절편	.311	.257
	남성(reference group=여성)	.030	.044
	만 연령	-.001	.001
	주 평균 이용 횟수	-.003	.015
	월평균가구소득	-.005	.011
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.263**	.049
	2. 복지관의 물리적 환경	.206**	.054
	3. 서비스 과정의 적절성	.189**	.047
	4. 복지관 식당의 품질	.158**	.046
	5. 프로그램의 기획내용운영 적절성	.135**	.043

*p<.05, **p<.01

2. 장애인 및 비장애인 집단 비교

1) 장애인 집단

- 장애인 집단 대상 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-6>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 복지관의 전반적 만족도에 대하여 인구사회학적 변수들이 9.5%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 추가된 모형을 나타냄. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 50.4% 중 무려 40.9%를 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 설명하는 것으로 나타남. 따라서 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 복지관의 전반적 만족도에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 복지관의 물리적 환경이 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 복지관의 물리적 환경이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 59.5% 중 9.1%를 복지관의 물리적 환경이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 복지관의 물리적 환경은 복지관의 전반적 만족도에 많은 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 4는 모형 3에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 프로그램의 기획·내용·운영 적절성이 추가된 모형임. 모형 4에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 4는 모형 3에 비해 프로그램의 기획·내용·운영 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 62.8% 중 3.3%를 프로그램의 기획·내용·운영 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 프로그램의 기획·내용·운영 적절성은 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 5는 모형 4에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성이 추가된 모형임. 모형 5에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 5는 모형 4에 비해 서비스 과정의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 64.3% 중 1.5%를 서비스 과정의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성은 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 6는 모형 5에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 직원 및 담당자의 태도 및 역량이 추가된 모형임. 모형 6에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타

나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 6은 모형 5에 비해 직원 및 담당자의 태도 및 역량이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 65.5% 중 1.2%를 직원 및 담당자의 태도 및 역량이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 직원 및 담당자의 태도 및 역량은 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음

- 모형 7은 모형 6에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 복지관 식당의 품질이 추가된 모형임. 모형 7에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 7은 모형 6에 비해 복지관 식당의 품질이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 65.5% 중 1.2%를 복지관 식당의 품질이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 복지관 식당의 품질은 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음
- 전체 이용자 대상 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 이용자 인권 존중 및 권익옹호, 둘째 복지관의 물리적 환경, 셋째 프로그램의 기획, 내용, 운영의 적절성, 넷째 서비스 과정의 적절성, 다섯째 직원 및 담당자의 태도 및 역량, 여섯째 복지관 식당의 품질 순으로 정리할 수 있음

2) 비장애인 집단

- 비장애인 집단 대상 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수들을 탐색적으로 살펴보기 위한 위계적 회귀분석 결과는 <표 7-4>에 제시한 바와 같음
- 모형 1은 통제변수로서 인구사회학적 변수인 성별, 만 연령, 주당 평균 이용 횟수, 월평균가구소득으로 구성하였음. 모형 1에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음을 확인할 수 있음. 모형1의 경우 종속변수인 복지관의 전반적 만족도에 대하여 인구사회학적 변수들이 10.9%를 설명하는 것으로 나타남
- 모형 2는 모형 1에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 추가된 모형을 나타냄. 모형 2에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 2는 모형 1에 비해 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 58.3% 중 무려 47.4%를 이용자 인권 존중 및 권익옹호가 설명하는 것으로 나타남. 따라서 이용자 인권 존중 및 권익옹호는 복지관의 전반적 만족도에 가장 크게 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 모형 3은 모형 2에 비해 종속변수의 설명분산 증가에 가장 크게 기여하는 독립변수로서 서비스 과정의 적절성이 추가된 모형임. 모형 3에 대한 종합효과인 F 통계량은 통계적으로 유의미하게 나타나, 선형모형으로 볼 수 있음이 확인되었음. 모형 3은 모형 2에 비해 서비스 과정의 적절성이 추가되었을 경우 종속변수에 대한 총 설명분산인 62.4% 중 4.1%를 서비스 과정의 적절성이 설명하는 것으로 나타남. 따라서 서비스 과정의 적절성이 복지관의 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수라고 볼 수 있음
- 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 다른 독립변수들은 통계적으로 유의미하게 나타나지 않았음

- 비장애인 집단 대상 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 이용자 인권 존중 및 권익옹호, 둘째 서비스 과정의 적절성 순으로 정리할 수 있음

<표 7-6> 복지관 전반적 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과(N=299) : 장애인 vs. 비장애인

구분	모형	b	S.E
장애인 (N=203)	절편	4.920**	.155
	남성(reference group=여성)	.126	.080
	만 연령	-.006**	.002
	주 평균 이용 횟수	-.042	.026
	월평균가구소득	-.050*	.020
	모형 1		
	- $F_{(4,198)} = 5.196^{**}$		
	- $R^2 = 9.5\%$		
	절편	2.071**	.252
	남성(reference group=여성)	.109	.059
	만 연령	-.002	.001
	주 평균 이용 횟수	-.009	.020
	월평균가구소득	-.021	.015
	모형 2		
	- $F_{(5,197)} = 40.011^{**}$		
	- $R^2 = 50.4\%$		
	- $\Delta R^2 = 40.9\%$		
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.573**	.045
	절편	1.161**	.266
	남성(reference group=여성)	.130*	.054
	만 연령	-.001	.001
	주 평균 이용 횟수	-.009	.018
	월평균가구소득	-.013	.013
	모형 3		
	- $F_{(6,196)} = 48.035^{**}$		
	- $R^2 = 59.5\%$		
	- $\Delta R^2 = 9.1\%$		
	2. 복지관의 물리적 환경	.376**	.057
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.376**	.050
	절편	.493	.303
	남성(reference group=여성)	.109*	.052
	만 연령	.000	.001
	주 평균 이용 횟수	-.003	.017
	월평균가구소득	-.012	.013
	모형 4		
	- $F_{(7,195)} = 46.973^{**}$		
	- $R^2 = 62.8\%$		
	- $\Delta R^2 = 3.3\%$		
	2. 복지관의 물리적 환경	.324**	.056
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.303**	.052
	3. 프로그램의 기획·내용·운영 적절성	.252**	.061
	절편	.575	.298
	남성(reference group=여성)	.103*	.051
	만 연령	.000	.001
	주 평균 이용 횟수	-.006	.017
	월평균가구소득	-.014	.013
	모형 5		
	- $F_{(8,194)} = 43.686^{**}$		
	- $R^2 = 64.3\%$		
	- $\Delta R^2 = 1.5\%$		
	4. 서비스 과정의 적절성	.155**	.054
	2. 복지관의 물리적 환경	.242**	.062
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.244**	.055
	3. 프로그램의 기획·내용·운영 적절성	.235**	.060
	모형 6		
	절편	.408	.301

구분	모형	b	S.E
비장애인 (N=63)	남성(reference group=여성)	.093	.050
	만 연령	-2.865E-5	.001
	주 평균 이용 횟수	-.003	.017
	월평균가구소득	-.013	.013
	- $F_{(9,193)} = 40.741^{**}$		
	- $R^2 = 65.5\%$		
	- $\Delta R^2 = 1.2\%$		
	4. 서비스 과정의 적절성	.139**	.053
	2. 복지관의 물리적 환경	.220**	.061
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.195**	.057
	3. 프로그램의 기획내용운영 적절성	.185**	.062
	5. 직원 및 담당자의 태도 및 역량	.171*	.066
	절편	.224	.307
	남성(reference group=여성)	.080	.050
	만 연령	.000	.001
모형 7	주 평균 이용 횟수	-.001	.017
	월평균가구소득	-.013	.012
	- $F_{(10,192)} = 38.094^{**}$		
	- $R^2 = 66.5\%$		
	- $\Delta R^2 = 1.0\%$		
	4. 서비스 과정의 적절성	.131*	.053
	2. 복지관의 물리적 환경	.202**	.061
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.185**	.057
	3. 프로그램의 기획내용운영 적절성	.155*	.063
	5. 직원 및 담당자의 태도 및 역량	.166*	.065
	6. 복지관 식당의 품질	.117*	.050
	절편	3.981**	.387
	남성(reference group=여성)	-.012	.184
	만 연령	.006	.006
	주 평균 이용 횟수	-.117	.068
모형 1	월평균가구소득	.100*	.047
	- $F_{(4,58)} = 1.779$		
	- $R^2 = 10.9\%$		
	절편	.917	.465
	남성(reference group=여성)	-.128	.128
	만 연령	-.002	.004
	주 평균 이용 횟수	.018	.050
	월평균가구소득	.012	.034
	- $F_{(5,57)} = 15.938^{**}$		
	- $R^2 = 58.3\%$		
	- $\Delta R^2 = 47.4\%$		
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.782**	.097
	절편	.698	.454
	남성(reference group=여성)	-.110	.122
	만 연령	-.004	.004
모형 2	주 평균 이용 횟수	.037	.048
	월평균가구소득	.007	.033
	- $F_{(6,56)} = 8.451^{**}$		
	- $R^2 = 62.4\%$		
	- $\Delta R^2 = 4.1\%$		
	2. 서비스 과정의 적절성	.296*	.120
	1. 이용자 인권 존중 및 권익옹호	.569**	.127

*p<.05, **p<.01

제 8 장

분석결과 정리 및 제언

1. 분석결과 정리

1. 조사 개요

- 본 조사의 목적은 복지관 프로그램에 참여하는 이용자 대상 서비스 만족도와 욕구를 파악하여, 성남시한마음복지관의 비전인 ‘함께의 가치를 실현하는 복지관’을 구현에 기여하고자 하였음
- 조사 기간은 2022년 11월 16일(수)부터 11월 29일(화)까지 총 14일간 진행하였고, 본 조사 응답자는 총 388명(장애인 242명, 비장애인 89명)으로 나타났음
- 조사방법은 반구조화된 설문지를 개발하여, 비확률표집방법 중 편의표집을 활용하여 조사하였음
- 분석방법은 기술통계분석, t-test, 다중회귀모형 중 위계적 회귀모형을 활용하여, 전체 이용자와 장애인 및 비장애인 집단을 구분하여 분석하였음. 아울러 종속변수에 해당하는 복지관 비전 구현, 삶의 질, 복지관에 대한 전반적 만족도에 영향을 미치는 독립변수를 위계적 회귀분석을 활용하여 전략적 우선순위를 살펴보았음. 자료분석을 위한 통계패키지는 SPSS18.0을 사용하였음
- 본 조사의 한계점으로는 비확률표집방법인 편의표집을 사용하여 모집단인 복지관 이용자에 대해 대표성 있는 표본추출의 한계점이 존재하므로, 본 조사결과는 탐색적인 차원에서 살펴보는 것이 바람직하다고 말할 수 있음

2. 이용자 만족도 조사 결과

1) 한마음복지관 이용자의 프로그램 이용 빈도

- 장애인 집단의 경우 통합체육 30.6%, 기능강화실 20.7%, 점자도서관 11.2%, 사례지원 9.9%, 직업지원 7.9% 등의 순으로 나타난 반면,
- 비장애인 집단의 경우 통합체육 74.2%, 기능강화실 12.4% 등의 순으로 나타남
- 장애인 및 비장애인 집단 모두 통합체육과 기능강화실 이용 빈도가 높게 나타남

2) 프로그램 만족도

- 교육내용의 적절성, 담당자 및 직원의 친절도, 강사의 전문성, 프로그램 인원의 적절성, 프로그램 장소의 적절성 각각에 대한 만족 비율이 대체적으로 높게 나타남
- 장애인과 비장애인 집단별 프로그램 장소의 적절성은 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타남. 구체적으로 비장애인 집단에 비해 장애인 집단의 프로그램 만족도 문항들의 평균이 통계적으로

유의미하게 높게 나타남

3) 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 만족도

- 복지관의 접근 편의성, 복지관내 시설 및 환경의 청결 및 쾌적도, 복지관 냉난방기 운영의 적절성, 장애인 편의시설의 적절성, 프로그램 운영을 위한 기자재의 적절성, 복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 전반적인 만족도 등 총 6개의 문항으로 구성하였으며, 장애인 및 비장애인 집단 모두 높은 수준의 만족도가 나타남
- 복지관 이용환경 및 편의시설 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

4) 복지관 서비스 과정에 대한 만족도

- 복지관 서비스 이용을 위한 정보안내 및 접수절차의 편의성, 서비스 과정에서 클라이언트의 의사 반영의 충분성, 클라이언트의 욕구에 부합하는 프로그램 운영의 다양성, 복지관 이용 및 서비스 과정에 대한 전반적인 만족도 등 총 4개의 문항으로 구성하였으며, 장애인 및 비장애인 집단 모두 대체적으로 높은 수준의 만족도가 나타남
- 한편 복지관 서비스 과정 만족 비율은 다른 만족도 조사결과와 비교해보았을 때, 상대적으로 다소 낮은 편으로 나타남

5) 복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도

- 이용자 또는 지역주민에 대한 친절한 태도, 서비스 제공 관련 직원의 전문성, 이용자 욕구 및 문제 해결 의지, 복지관 직원에 대한 전반적인 만족도 등 총 4개의 문항으로 구성하였으며, 장애인 및 비장애인 집단 모두 높은 수준의 만족도가 나타남
- 복지관 직원 및 담당자 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

6) 복지관 이용자의 인권 및 권익옹호에 대한 만족도

- 복지관에서 인격적으로 존중받고 있다는 지각, 복지관 이용시 의견 또는 건의사항을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템 구비 정도, 복지관의 이용자 인원 및 권익 옹호 활동에 대한 전반적 만족도 등 총 3개의 문항으로 구성하였으며, 장애인 및 비장애인 집단 모두 대체적으로 높은 수준의 만족도가 나타남
- 한편 장애인 집단 중 ‘복지관 이용에 대한 의견 또는 건의사항을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템이

마련되어 있다(예: 건의함, 홈페이지 게시판 등)’에 대한 만족도는 78.4%로 나타나, 상대적으로 만족도 비율이 낮게 나타남

- 복지관 이용자의 인권·권익옹호 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

7) 복지관 셔틀버스에 대한 만족도

- 장애인이 이용하는 셔틀버스 내외부의 청결도, 셔틀버스 운행 배차 간격의 만족도, 셔틀버스 기사님들의 친절도, 복지관 셔틀버스 이용에 대한 전반적인 만족도 등 총 4개의 문항으로 구성하였으며, 대체적으로 높은 수준의 만족도가 나타남.

8) 복지관 식당에 대한 만족도

- 장애인이 이용하는 복지관 식당에 대한 만족도의 경우 급식 시 제공되는 음식과 식당의 청결도, 음식의 맛과 급식의 질에 대한 만족도, 한마음식당 직원의 친절도, 한마음식당에 대한 전반적인 만족도 등 총 4개의 문항으로 구성하였으며, 장애인 집단에서 높은 수준의 만족도가 나타남.

3. 비전, 삶의 만족, 복지관 전반적 만족도 조사 결과

1) 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램의 기여도

- 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램의 기여도는 단일문항으로 구성하였고, 리커트 5점 척도(1=전혀 만족하지 않는다, 3=보통, 5=매우 만족한다)로 측정함
- 한마음복지관 비전 달성에 대한 프로그램 기여도에 대하여 장애인 집단은 72.5%가 낮다고 응답하였고, 비장애인 집단 역시 72.4%가 낮다고 응답하는 것으로 나타남
- 한마음복지관 비전 달성과 관련한 프로그램 기여도 문항에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

2) 프로그램 이용 후 삶의 질 변화

- 가족과의 관계에 대한 삶의 질, 나 자신의 건강에 대한 삶의 질, 대인관계 등 사회생활에 대한 삶의 질, 나의 문화생활(취미, 여가활동 등)에 대한 삶의 질 등 총 4개의 문항으로 구성하였으며, 장애인 및 비장애인 집단 모두 대체적으로 높은 수준으로 삶의 질이 나타남.

- 삶의 질 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

3) 복지관에 대한 전반적인 만족도

- 복지관 이용에 대한 전반적 만족도, 복지관 이용 후 복지관 사업이나 활동에 대한 신뢰, 복지관의 서비스나 프로그램을 통한 긍정적인 변화, 복지관의 서비스나 프로그램에 대한 재신청 등 총 4개의 문항으로 구성하였으며, 장애인 및 비장애인 집단 모두 높은 수준의 만족도가 나타남.
- 복지관에 대한 전반적 만족도 문항들에 대한 독립집단 t-test 결과는 장애인과 비장애인 집단 평균이 모두 통계적으로 유의미한 차이는 존재하지 않는 것으로 나타남

4. 욕구 조사 결과

1) 복지관 운영에서 더욱 보완해야할 점

- 장애인과 비장애인 모두 다양한 서비스 및 프로그램 마련, 이용시간 및 횟수 보강, 서비스 및 프로그램의 질적 향상에 대한 욕구가 높은 것으로 나타남

2) 향후 복지관 사업 및 서비스 중 더욱 확충해야 할 점

- 장애인 집단의 경우 발달장애인 평생교육지원사업 13.0%, 장애인 체육 프로그램 12.8%, 토요일 및 방학 중 프로그램 11.7%, 통합기능지원 및 재활치료 10.6%의 순으로 나타남
- 비장애인 집단의 경우 토요일 및 방학 중 프로그램 25.8%, 가족지원사업(부부, 비장애 형제자매 프로그램 등) 11.3%, 통합체육프로그램 10.6%로 나타남
- 장애인 집단과 비장애인 집단 모두 토요일 및 방학 중 프로그램에 대한 확충을 선호하고 있었으나, 그 이외의 항목에 있어서는 서로 다른 욕구를 보이고 있는 것을 확인해볼 수 있음

5. 발달장애인 조사 결과

1) 프로그램 만족도

- 프로그램 만족도 5문항에 대한 긍정응답은 대체적으로 90% 이상으로 높게 나타난 반면, 프로그램을

듣는 친구들의 수는 적당하다는 응답의 경우 긍정응답이 80.5%로 상대적으로 다소 낮게 나타남

2) 복지관을 이용하며 생긴 변화

- 프로그램을 이용하며 몸이 튼튼해졌다는 문항에 대해서는 95.1%가 긍정응답을 하였고, 프로그램에 참여하며 친구들이 많이 생겼다는 대한 긍정 응답은 87.8%, 프로그램을 이용하며 부모님과 사이가 좋아졌다는 대한 긍정 응답은 82.9%로 높게 나타났음

3) 복지관 이용 환경

- 복지관 이용환경은 복지관은 찾아가기 쉽습니다, 복지관은 깨끗합니다, 프로그램에 사용되는 준비물과 물건들이 좋습니다, 복지관 시설에 만족합니다 등 4문항으로 구성하였으며, 모두 긍정응답의 비율이 높게 나타남

4) 복지관 서비스

- 복지관 서비스는 프로그램 이용을 위한 상담이 편리합니다, 프로그램에 참여하며 나의 의견이 충분히 반영되었습니다, 다양한 프로그램이 있습니다, 복지관 이용이 즐겁습니다 등 4문항으로 구성하였으며, 모두 긍정응답의 비율이 높게 나타남

5) 복지관 선생님의 태도

- 복지관 선생님의 태도는 선생님은 내가 어려울 때 도와줍니다, 선생님이 좋습니다 등 2문항으로 구성하였고, 모두 긍정응답의 비율이 매우 높게 나타남

6) 나의 인권

- 복지관에서의 인권 관련 2문항 즉, 나는 복지관에서 소중하게 대접을 받습니다, 복지관에 필요한 것을 자유롭게 이야기할 수 있습니다와 관련하여 모두 긍정응답의 비율이 매우 높게 나타남

7) 복지관 식당

- 복지관 식당 관련 2문항 즉, 복지관 식당은 깨끗합니다, 복지관 식당은 맛있습니다는 문항으로 구성하였고, 모두 긍정응답의 비율이 높게 나타남

8) 복지관 버스

- 복지관 버스는 복지관 버스는 깨끗합니다, 복지관 버스를 타는 것이 좋습니다와 같은 2문항으로 구성하였고, 모두 긍정응답의 비율이 대체적으로 높게 나타남

9) 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과

- 발달장애인의 복지관 프로그램 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 중요한 변수는 복지관 식당의 품질과 복지관 서비스의 적절성임을 확인함

6. 한마음복지관 전략방향 설정

1) 한마음복지관 비전에 대한 위계적 회귀분석 결과

- 전체 이용자 대상 한마음복지관 비전 달성에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 프로그램 기획·내용·운영의 적절성, 셋째 셔틀버스의 청결 및 편의성으로 정리할 수 있음
- 장애인 집단 대상 한마음복지관 비전 달성에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 프로그램 기획·내용·운영의 적절성, 셋째 셔틀버스의 청결 및 편의성으로 정리할 수 있음
- 비장애인 집단 대상 한마음복지관 비전 달성에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 이용자 인권 존중 및 권익옹호로 정리할 수 있음

2) 삶의 질에 대한 위계적 회귀분석 결과

- 전체 이용자 대상 삶의 질에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 프로그램 기획·내용·운영의 적절성, 셋째 셔틀버스의 청결 및 편의성으로 정리할 수 있음
- 장애인 집단 대상 삶의 질에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 프로그램 기획·내용·운영의 적절성, 셋째 셔틀버스의 청결 및 편의성 순으로 정리할 수 있음
- 비장애인 집단 대상 삶의 질에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 서비스 과정의 적절성, 둘째 직원 및 담당자의 태도 및 역량 순으로 정리할 수 있음

3) 복지관 전반적 만족도에 대한 위계적 회귀분석 결과

- 전체 이용자 대상 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 이용자 인권 존중 및 권익옹호, 둘째 복지관의 물리적 환경, 셋째 서비스 과정의 적절성, 넷째 복지관 식당의 품질, 다섯째

프로그램의 기획, 내용, 운영의 적절성 순으로 정리할 수 있음

- 전체 이용자 대상 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 이용자 인권 존중 및 권익옹호, 둘째 복지관의 물리적 환경, 셋째 프로그램의 기획, 내용, 운영의 적절성, 넷째 서비스 과정의 적절성, 다섯째 직원 및 담당자의 태도 및 역량, 여섯째 복지관 식당의 품질 순으로 정리할 수 있음
- 비장애인 집단 대상 복지관의 전반적 만족도에 기여하는 독립변수의 중요도는 첫째 이용자 인권 존중 및 권익옹호, 둘째 서비스 과정의 적절성 순으로 정리할 수 있음

II. 제언

1. 복지관 서비스 과정에 대한 고도화 필요성 제기

- 이용자 만족도 조사 항목 중 복지관 서비스 과정에 대한 만족도가 상대적으로 다소 낮은 편으로 나타남.
- 특히 복지관에서는 필요한 프로그램이 다양하게 운영되고 있다는 문항에 대한 만족도는 장애인 뿐만 아니라 비장애인 집단에서 모두 70%대의 낮은 만족도를 보이고 있음
- 또한 서비스 과정에서 나의 의사가 충분히 반영되었다는 문항의 경우 장애인 집단에 비해 비장애인 집단의 만족도가 70%대로 낮은 편으로 나타남
- 그리고 욕구조사 결과에서도 다양한 서비스 및 프로그램 마련에 대한 욕구가 장애인 및 비장애인 집단에서 가장 높게 나타나기도 하였음
- 결과적으로 복지관 서비스 과정에 대한 양적 및 질적인 고도화를 이루기 위한 노력이 필요하다고 말할 수 있음

2. 한마음복지관에서 운영하고 있는 프로그램과 비전의 적합성 제고 노력 필요

- 한마음복지관 비전 달성을 위한 프로그램 기여도의 경우 장애인 집단은 72.5%가 낮다고 응답하였고, 비장애인 집단 역시 72.4%가 낮다고 응답한 것으로 나타남
- 이와같은 결과는 두 가지 방향에서 해석이 가능하다고 볼 수 있음. 첫째, 한마음복지관 비전 선포가 2021년 8월 수립되었으며, 2022년 5월말 밀알복지재단으로 법인 변경 사유로 비전 변경이 이루어짐에 따라, 이용자들이 한마음복지관 비전에 대한 공유 및 이해도가 상대적으로 낮기 때문이라고 생각할 수 있음. 두번째는 이용자들이 참여하는 해당 프로그램들이 한마음복지관의 비전과의 연계성을 확보하기 위한 수정보완 노력이 다소 미흡했기 때문이라고 해석할 수 있음
- 한마음복지관의 비전은 직원들과 이용자가 함께 구현할 때 그 의미가 존재함. 복지관 직원과 이용자가 한마음복지관의 비전 구현시 현재와 달라지는 새롭고 긍정적인 변화를 이해하고 체감하며, 실천함으로써, 비전이 조직문화로 정착되기 위한 다양한 노력이 필요함
- 예를 들어 한마음복지관 비전에 대한 위계적 회귀분석 결과와 같이 장애인 집단의 경우 서비스 과정에서 함께의 가치를 실현하는 복지관이라는 비전을 체감할 수 있도록 서비스 과정에 대한 재설계가 가장 중요하다고 말할 수 있음. 또한 프로그램 기획·내용·운영 과정에 있어서도 비전을 담아내기 위한 노력 역시 중요하다고 말할 수 있음

3. 프로그램과 삶의 질적 변화와 연계를 이루기 위한 노력 필요

- 한마음복지관의 비전은 “함께의 가치를 실현하는 복지관‘임. 이와같은 비전 실현은 이용자의 신체적·정신적 건강 증진을 통해 가족과 대인관계에 대한 삶의 질적 변화를 통해 가능함
- 사회적 관계(social relation) 중 사회적 고립(social isolation)이 증가하게 되면 우울과 인지기능저하를 통한 치매 발병 가능성이 증가한다는 연구결과들이 제시되고 있음(이상철, 조준영, 2017; 이상철, 2018; Park & Lee, 2018; Park, Shin, Lee, & Baek, 2021)
- 함께의 가치를 실현하기 위해서는 사회적 관계를 긍정적으로 형성하고, 이를 유지하기 위한 장애인 및 비장애인 대상 기존 프로그램 수정 및 보완 또는 새로운 프로그램 개발 등의 노력이 필요하지 않을까 제안함
- 아울러 긍정적인 사회적 관계를 형성하기 위한 가장 좋은 방법은 다양한 취미 및 여가활동을 함께 하는 동아리 또는 동호회에 참여하며 자기계발 및 긍정적 관계맺기가 대안이 될 수 있음. 따라서 한마음복지관에서 다양한 취미 및 여가활동 정보를 발굴 및 소개하고, 참여자 대상 동아리 및 동호회를 복지관 내에 조직하여 인큐베이팅하는 사업을 추진하는 것도 바람직할 것으로 생각됨.

별 첨

별첨 1-1. 범주별 프로그램별 만족도 빈도분석 결과

1. 교육내용의 적절성

프로그램 구분(중범주)	속성	N	%
사례지원 - 방문재활, 찾아가는 사례관리, 일상생활지원	보통	2	10.5
	만족	17	89.5
	합계	19	100.0
지역연계-문해교실	만족	12	100.0
점자도서관 - 문화여가, 점자교육	보통	1	3.7
	만족	26	96.3
	합계	27	100.0
직업지원	만족	23	100.0
종일 프로그램 - 한마음대학, 한마음사랑방, 아카데미	보통	2	10.5
	만족	17	89.5
	합계	19	100.0
평생지원 프로그램 - 청소년여가지원, 성인여가지원, 가족휴식지원, 문화예술지원사업	보통	1	7.1
	만족	13	92.9
	합계	14	100.0
통합체육 - 체육, 수영, 헬스	불만족	2	1.1
	보통	23	12.9
	만족	153	86.0
	합계	178	100.0
기능강화실 - 심리상담, 사회서비스, 재활운동, 작업감각통합, 언어치료 1, 2, 음악/미술치료	보통	1	1.6
	만족	62	98.4
	합계	63	100.0
ABA부모대학	보통	2	16.7
	만족	10	83.3
	합계	12	100.0

2. 담당자(직원)의 친절도

프로그램 구분(중범주)	속성	N	%
사례지원 - 방문재활, 찾아가는 사례관리, 일상생활지원	만족	23	100.0
	보통	1	8.3
지역연계-문해교실	만족	11	91.7
	합계	12	100.0
점자도서관 - 문화여가, 점자교육	만족	27	100.0
	보통	1	4.3
직업지원	만족	22	95.7
	합계	23	100.0
종일 프로그램 - 한마음대학, 한마음사랑방, 아카데미	만족	19	100.0
	보통	1	7.1
평생지원 프로그램 - 청소년여가지원, 성인여가지원, 가족휴식지원, 문화예술지원사업	만족	13	92.9
	합계	14	100.0
	불만족	2	1.1
통합체육 - 체육, 수영, 헬스	보통	16	9.0
	만족	160	89.9
	합계	178	100.0
기능강화실 - 심리상담, 사회서비스, 재활운동, 작업감각통합, 언어치료 1, 2, 음악/미술치료	만족	63	100.0
ABA부모대학	만족	12	100.0

3. 강사의 전문성

프로그램 구분(중범주)	속성	N	%
사례지원 - 방문재활, 찾아가는 사례관리, 일상생활지원	불만족	1	5.0
	보통	1	5.0
	만족	18	90.0
	합계	20	100.0
지역연계 - 문해교실	불만족	1	10.0
	만족	9	90.0
	합계	10	100.0
점자도서관 - 문화여가, 점자교육	만족	27	100.0
직업지원	만족	23	100.0
종일 프로그램 - 한마음대학, 한마음사랑방, 아카데미	보통	2	10.5
	만족	17	89.5
	합계	19	100.0
평생지원 프로그램 - 청소년여가지원, 성인여가지원, 가족휴식지원, 문화예술지원사업	보통	1	7.1
	만족	13	92.9
	합계	14	100.0
통합체육 - 체육, 수영, 헬스	불만족	5	3.0
	보통	23	13.6
	만족	141	83.4
	합계	169	100.0
기능강화실 - 심리상담, 사회서비스, 재활운동, 작업감각통합, 언어치료 1, 2, 음악/미술치료	만족	62	100.0
ABA부모대학	만족	12	100.0

4. 프로그램 인원의 적절성

프로그램 구분(중범주)	속성	N	%
사례지원 - 방문재활, 찾아가는 사례관리, 일상생활지원	불만족	1	5.9
	보통	1	5.9
	만족	15	88.2
	합계	17	100.0
지역연계-문해교실	보통	2	16.7
	만족	10	83.3
	합계	12	100.0
점자도서관 - 문화여가, 점자교육	만족	27	100.0
직업지원	만족	23	100.0
종일 프로그램 - 한마음대학, 한마음사랑방, 아카데미	보통	4	21.1
	만족	15	78.9
	합계	19	100.0
평생지원 프로그램 - 청소년여가지원, 성인여가지원, 가족휴식지원, 문화예술지원사업	보통	3	21.4
	만족	11	78.6
	합계	14	100.0
통합체육 - 체육, 수영, 헬스	불만족	7	4.0
	보통	31	17.8
	만족	136	78.2
	합계	174	100.0
기능강화실 - 심리상담, 사회서비스, 재활운동, 작업감각통합, 언어치료 1, 2, 음악/미술치료	불만족	1	1.6
	보통	3	4.8
	만족	59	93.7
	합계	63	100.0
ABA부모대학	보통	1	8.3
	만족	11	91.7
	합계	12	100.0

5. 프로그램 장소의 적절성

프로그램 구분(중범주)	속성	N	%
사례지원 - 방문재활, 찾아가는 사례관리, 일상생활지원	보통	2	11.1
	만족	16	88.9
	합계	18	100.0
지역연계-문해교실	만족	12	100.0
점자도서관 - 문화여가, 점자교육	보통	2	7.4
	만족	25	92.6
	합계	27	100.0
직업지원	만족	23	100.0
종일 프로그램 - 한마음대학, 한마음사랑방, 아카데미	보통	2	10.5
	만족	17	89.5
	합계	19	100.0
평생지원 프로그램 - 청소년여가지원, 성인여가지원, 가족휴식지원, 문화예술지원사업	보통	2	14.3
	만족	12	85.7
	합계	14	100.0
통합체육 - 체육, 수영, 헬스	불만족	2	1.1
	보통	15	8.6
	만족	158	90.3
	합계	175	100.0
기능강화실 - 심리상담, 사회서비스, 재활운동, 작업감각통합, 언어치료 1, 2, 음악/미술치료	보통	1	1.6
	만족	62	98.4
	합계	63	100.0
ABA부모대학	보통	2	16.7
	만족	10	83.3
	합계	12	100.0

별첨 1-2. 범주별 프로그램 만족도 기술통계치

프로그램 구분(중범주)	문항 내용	N	Min	Max	Mean	S.D
사례지원 - 방문재활 - 찾아가는 사례관리 - 일상생활지원	1. 교육내용의 적절성	19	3	5	4.37	.684
	2. 담당자(직원)의 친절도	23	4	5	4.61	.499
	3. 강사의 전문성	20	2	5	4.45	.826
	4. 프로그램 인원의 적절성	17	2	5	4.53	.874
	5. 프로그램 장소의 적절성	18	3	5	4.44	.705
지역연계-문해교실	1. 교육내용의 적절성	12	4	5	4.67	.492
	2. 담당자(직원)의 친절도	12	3	5	4.67	.651
	3. 강사의 전문성	10	1	5	4.40	1.265
	4. 프로그램 인원의 적절성	12	3	5	4.33	.778
	5. 프로그램 장소의 적절성	12	4	5	4.67	.492
점자도서관 - 문화여가 - 점자교육	1. 교육내용의 적절성	27	3	5	4.63	.565
	2. 담당자(직원)의 친절도	27	4	5	4.89	.320
	3. 강사의 전문성	27	4	5	4.70	.465
	4. 프로그램 인원의 적절성	27	4	5	4.70	.465
	5. 프로그램 장소의 적절성	27	3	5	4.67	.620
직업지원	1. 교육내용의 적절성	23	4	5	4.83	.388
	2. 담당자(직원)의 친절도	23	3	5	4.87	.458
	3. 강사의 전문성	23	4	5	4.78	.422
	4. 프로그램 인원의 적절성	23	4	5	4.74	.449
	5. 프로그램 장소의 적절성	23	4	5	4.78	.422
종일 프로그램 - 한마음대학 - 한마음사랑방 - 아카데미	1. 교육내용의 적절성	19	3	5	4.53	.697
	2. 담당자(직원)의 친절도	19	4	5	4.74	.452
	3. 강사의 전문성	19	3	5	4.53	.697
	4. 프로그램 인원의 적절성	19	3	5	4.37	.831
	5. 프로그램 장소의 적절성	19	3	5	4.42	.692
평생지원 프로그램 - 청소년여가지원 - 성인여가지원 - 가족휴식지원 - 문화예술지원사업	1. 교육내용의 적절성	14	3	5	4.64	.633
	2. 담당자(직원)의 친절도	14	3	5	4.79	.579
	3. 강사의 전문성	14	3	5	4.71	.611
	4. 프로그램 인원의 적절성	14	3	5	4.50	.855
	5. 프로그램 장소의 적절성	14	3	5	4.57	.756
통합체육 - 체육	1. 교육내용의 적절성	178	1	5	4.25	.765

프로그램 구분(중범주)	문항 내용	N	Min	Max	Mean	S.D
- 수영 - 헬스	2. 담당자(직원)의 친절도	178	1	5	4.40	.747
	3. 강사의 전문성	169	1	5	4.22	.836
	4. 프로그램 인원의 적절성	174	1	5	4.09	.869
	5. 프로그램 장소의 적절성	175	1	5	4.35	.711
기능강화실	1. 교육내용의 적절성	63	3	5	4.81	.435
- 심리상담	2. 담당자(직원)의 친절도	63	4	5	4.90	.296
- 사회서비스	3. 강사의 전문성	62	4	5	4.82	.385
- 재활운동	4. 프로그램 인원의 적절성	63	2	5	4.75	.621
- 작업감각통합	5. 프로그램 장소의 적절성	63	3	5	4.81	.435
- 언어치료 1, 2						
- 음악/미술치료						
ABA부모대학	1. 교육내용의 적절성	12	3	5	4.17	.718
	2. 담당자(직원)의 친절도	12	4	5	4.50	.522
	3. 강사의 전문성	12	4	5	4.67	.492
	4. 프로그램 인원의 적절성	12	3	5	4.33	.651
	5. 프로그램 장소의 적절성	12	3	5	4.25	.754

별첨 2-1. 세부 프로그램별 만족도 빈도분석 결과

1. 교육과정의 적절성

세부 프로그램	속성	N	%
사례지원 방문재활	만족	2	100.0
	보통	1	10.0
사례지원-찾아가는 사례관리	만족	9	90.0
	합계	10	100.0
	보통	1	14.3
사례지원-일상생활지원	만족	6	85.7
	합계	7	100.0
	보통	1	14.3
지역연계-문해교실	만족	12	100.0
	보통	1	5.3
	합계	19	100.0
점자도서관-문화여가	만족	18	94.7
	합계	19	100.0
	보통	1	5.3
점자도서관-점자교육	만족	8	100.0
직업지원	만족	23	100.0
평생지원-한마음대학	만족	4	100.0
	보통	1	14.3
평생지원-한마음사랑방	만족	6	85.7
	합계	7	100.0
	보통	1	14.3
평생지원-아카데미	만족	7	87.5
	합계	8	100.0
	보통	1	12.5
평생지원-청소녀여가지원	만족	3	100.0
평생지원-성인여가지원	만족	3	100.0
평생지원-가족휴식지원	만족	2	100.0
	보통	1	16.7
평생지원-문화예술지원사업	만족	5	83.3
	합계	6	100.0
	보통	1	16.7
통합체육-체육	만족	6	85.7
	합계	7	100.0
	보통	1	14.3

세부 프로그램	속성	N	%
통합체육-수영	불만족	2	1.7
	보통	11	9.6
	만족	102	88.7
	합계	115	100.0
통합체육-헬스	보통	11	19.6
	만족	45	80.4
	합계	56	100.0
기능강화실-심리상담	보통	1	10.0
	만족	9	90.0
	합계	10	100.0
기능강화실-사회서비스	만족	5	100.0
기능강화실-재활운동	만족	9	100.0
기능강화실-작업감각통합	만족	4	100.0
기능강화실-언어치료1	만족	9	100.0
기능강화실-언어치료2	만족	9	100.0
기능강화실-음악치료	만족	9	100.0
기능강화실-미술치료	만족	8	100.0
심리행동팀-ABA부모대학	보통	2	16.7
	만족	10	83.3
	합계	12	100.0

2. 담당자(직원)의 친절도

세부 프로그램	속성	N	%
사례지원 방문재활	만족	2	100.0
사례지원-찾아가는 사례관리	만족	12	100.0
사례지원-일상생활지원	만족	9	100.0
지역연계-문해교실	보통	1	8.3
	만족	11	91.7
	합계	12	100.0
점자도서관-문화여가	만족	19	100.0
점자도서관-점자교육	만족	8	100.0
직업지원	보통	1	4.3
	만족	22	95.7
	합계	23	100.0
평생지원-한마음대학	만족	4	100.0
평생지원-한마음사랑방	만족	7	100.0
평생지원-아카데미	만족	8	100.0
평생지원-청소년여가지원	만족	3	100.0
평생지원-성인여가지원	만족	3	100.0
평생지원-가족휴식지원	만족	2	100.0
평생지원-문화예술지원사업	보통	1	16.7
	만족	5	83.3
	합계	6	100.0
통합체육-체육	만족	6	100.0
통합체육-수영	불만족	2	1.8
	보통	7	6.2
	만족	104	92.0
	합계	113	100.0
통합체육-헬스	보통	9	15.3
	만족	50	84.7
	합계	59	100.0
기능강화실-심리상담	만족	10	100.0
기능강화실-사회서비스	만족	5	100.0
기능강화실-재활운동	만족	9	100.0
기능강화실-작업감각통합	만족	4	100.0

세부 프로그램	속성	N	%
기능강화실-언어치료1	만족	9	100.0
기능강화실-언어치료2	만족	9	100.0
기능강화실-음악치료	만족	9	100.0
기능강화실-미술치료	만족	8	100.0
심리행동팀-ABA부모대학	만족	12	100.0

3. 강사의 전문성

세부 프로그램	속성	N	%
사례지원 방문재활	만족	2	100.0
	불만족	1	9.1
사례지원-찾아가는 사례관리	만족	10	90.9
	합계	11	100.0
사례지원-일상생활지원	보통	1	14.3
	만족	6	85.7
	합계	7	100.0
지역연계-문해교실	불만족	1	10.0
	만족	9	90.0
	합계	10	100.0
점자도서관-문화여가	만족	19	100.0
점자도서관-점자교육	만족	8	100.0
직업지원	만족	23	100.0
평생지원-한마음대학	만족	4	100.0
평생지원-한마음사랑방	보통	1	14.3
	만족	6	85.7
	합계	7	100.0
평생지원-아카데미	보통	1	12.5
	만족	7	87.5
	합계	8	100.0
평생지원-청소녀여가지원	만족	3	100.0
평생지원-성인여가지원	만족	3	100.0
평생지원-가족휴식지원	만족	2	100.0
평생지원-문화예술지원사업	보통	1	16.7
	만족	5	83.3
	합계	6	100.0
통합체육-체육	만족	6	100.0
통합체육-수영	불만족	4	3.6
	보통	10	8.9
	만족	98	87.5
	합계	112	100.0
통합체육-헬스	불만족	1	2.0
	보통	13	25.5
	만족	37	72.5
	합계	51	100.0

세부 프로그램	속성	N	%
기능강화실-심리상담	만족	10	100.0
기능강화실-사회서비스	만족	5	100.0
기능강화실-재활운동	만족	8	100.0
기능강화실-작업감각통합	만족	4	100.0
기능강화실-언어치료1	만족	9	100.0
기능강화실-언어치료2	만족	9	100.0
기능강화실-음악치료	만족	9	100.0
기능강화실-미술치료	만족	8	100.0
심리행동팀-ABA부모대학	만족	12	100.0

4. 프로그램 인원의 적절성

세부 프로그램	속성	N	%
사례지원 방문재활	만족	2	100.0
	불만족	1	10.0
사례지원-찾아가는 사례관리	만족	9	90.0
	합계	10	100.0
사례지원-일상생활지원	보통	1	20.0
	만족	4	80.0
	합계	5	100.0
지역연계-문해교실	보통	2	16.7
	만족	10	83.3
	합계	12	100.0
점자도서관-문화여가	만족	19	100.0
점자도서관-점자교육	만족	8	100.0
직업지원	만족	23	100.0
	보통	1	25.0
평생지원-한마음대학	만족	3	75.0
	합계	4	100.0
평생지원-한마음사랑방	보통	3	42.9
	만족	4	57.1
	합계	7	100.0
평생지원-아카데미	만족	8	100.0
평생지원-청소년여가지원	만족	3	100.0
평생지원-성인여가지원	만족	3	100.0
평생지원-가족휴식지원	만족	2	100.0
평생지원-문화예술지원사업	보통	3	50.0
	만족	3	50.0
	합계	6	100.0
통합체육-체육	만족	6	100.0
	불만족	7	6.2
통합체육-수영	보통	18	15.9
	만족	88	77.9
	합계	113	100.0
통합체육-헬스	보통	13	23.6
	만족	42	76.4
	합계	55	100.0

세부 프로그램	속성	N	%
기능강화실-심리상담	보통	1	10.0
	만족	9	90.0
	합계	10	100.0
기능강화실-사회서비스	보통	1	20.0
	만족	4	80.0
	합계	5	100.0
기능강화실-재활운동	보통	1	11.1
	만족	8	88.9
	합계	9	100.0
기능강화실-작업감각통합	만족	4	100.0
기능강화실-언어치료1	만족	9	100.0
기능강화실-언어치료2	만족	9	100.0
기능강화실-음악치료	만족	9	100.0
기능강화실-미술치료	불만족	1	12.5
	만족	7	87.5
	합계	8	100.0
심리행동팀-ABA부모대학	보통	1	8.3
	만족	11	91.7
	합계	12	100.0

5. 프로그램 장소의 적절성

세부 프로그램	속성	N	%
사례지원 방문재활	보통	1	50.0
	만족	1	50.0
	합계	2	100.0
사례지원-찾아가는 사례관리	보통	1	10.0
	만족	9	90.0
	합계	10	100.0
사례지원-일상생활지원	만족	6	100.0
지역연계-문해교실	만족	12	100.0
점자도서관-문화여가	보통	2	10.5
	만족	17	89.5
	합계	19	100.0
점자도서관-점자교육	만족	8	100.0
직업지원	만족	23	100.0
평생지원-한마음대학	만족	4	100.0
평생지원-한마음사랑방	보통	1	14.3
	만족	6	85.7
	합계	7	100.0
평생지원-아카데미	보통	1	12.5
	만족	7	87.5
	합계	8	100.0
평생지원-청소년여가지원	만족	3	100.0
평생지원-성인여가지원	만족	3	100.0
평생지원-가족휴식지원	만족	2	100.0
평생지원-문화예술지원사업	보통	2	33.3
	만족	4	66.7
	합계	6	100.0
통합체육-체육	만족	6	100.0
통합체육-수영	불만족	1	.9
	보통	8	7.0
	만족	105	92.1
	합계	114	100.0
통합체육-헬스	불만족	1	1.8
	보통	7	12.7
	만족	47	85.5

세부 프로그램	속성	N	%
	합계	55	100.0
기능강화실-심리상담	보통	1	10.0
	만족	9	90.0
	합계	10	100.0
기능강화실-사회서비스	만족	5	100.0
기능강화실-재활운동	만족	9	100.0
기능강화실-작업감각통합	만족	4	100.0
기능강화실-언어치료1	만족	9	100.0
기능강화실-언어치료2	만족	9	100.0
기능강화실-음악치료	만족	9	100.0
기능강화실-미술치료	만족	8	100.0
심리행동팀-ABA부모대학	보통	2	16.7
	만족	10	83.3
	합계	12	100.0

별첨 2-2. 세부 프로그램별 만족도 기술통계치

프로그램 구분(중범주)	문항 내용	N	Min	Max	Mean	S.D
사례지원 방문재활	1. 교육내용의 적절성	2	4	5	4.50	.707
	2. 담당자(직원)의 친절도	2	4	5	4.50	.707
	3. 강사의 전문성	2	4	5	4.50	.707
	4. 프로그램 인원의 적절성	2	5	5	5.00	.000
	5. 프로그램 장소의 적절성	2	3	5	4.00	1.414
사례지원-찾아가는 사례관리	1. 교육내용의 적절성	10	3	5	4.30	.675
	2. 담당자(직원)의 친절도	12	4	5	4.58	.515
	3. 강사의 전문성	11	2	5	4.36	.924
	4. 프로그램 인원의 적절성	10	2	5	4.40	.966
	5. 프로그램 장소의 적절성	10	3	5	4.40	.699
사례지원-일상생활지원	1. 교육내용의 적절성	7	3	5	4.43	.787
	2. 담당자(직원)의 친절도	9	4	5	4.67	.500
	3. 강사의 전문성	7	3	5	4.57	.787
	4. 프로그램 인원의 적절성	5	3	5	4.60	.894
	5. 프로그램 장소의 적절성	6	4	5	4.67	.516
지역연계-문해교실	1. 교육내용의 적절성	12	4	5	4.67	.492
	2. 담당자(직원)의 친절도	12	3	5	4.67	.651
	3. 강사의 전문성	10	1	5	4.40	1.265
	4. 프로그램 인원의 적절성	12	3	5	4.33	.778
	5. 프로그램 장소의 적절성	12	4	5	4.67	.492
점자도서관-문화여가	1. 교육내용의 적절성	19	3	5	4.63	.597
	2. 담당자(직원)의 친절도	19	4	5	4.95	.229
	3. 강사의 전문성	19	4	5	4.74	.452
	4. 프로그램 인원의 적절성	19	4	5	4.74	.452
	5. 프로그램 장소의 적절성	19	3	5	4.63	.684
점자도서관-점자교육	1. 교육내용의 적절성	8	4	5	4.63	.518
	2. 담당자(직원)의 친절도	8	4	5	4.75	.463
	3. 강사의 전문성	8	4	5	4.63	.518
	4. 프로그램 인원의 적절성	8	4	5	4.63	.518
	5. 프로그램 장소의 적절성	8	4	5	4.75	.463
직업지원	1. 교육내용의 적절성	23	4	5	4.83	.388
	2. 담당자(직원)의 친절도	23	3	5	4.87	.458
	3. 강사의 전문성	23	4	5	4.78	.422
	4. 프로그램 인원의 적절성	23	4	5	4.74	.449
	5. 프로그램 장소의 적절성	23	4	5	4.78	.422

프로그램 구분(중범주)	문항 내용	N	Min	Max	Mean	S.D
평생지원-한마음대학	1. 교육내용의 적절성	4	4	5	4.75	.500
	2. 담당자(직원)의 친절도	4	4	5	4.75	.500
	3. 강사의 전문성	4	4	5	4.75	.500
	4. 프로그램 인원의 적절성	4	3	5	4.00	.816
	5. 프로그램 장소의 적절성	4	4	5	4.75	.500
평생지원-한마음사랑방	1. 교육내용의 적절성	7	3	5	4.29	.756
	2. 담당자(직원)의 친절도	7	4	5	4.71	.488
	3. 강사의 전문성	7	3	5	4.43	.787
	4. 프로그램 인원의 적절성	7	3	5	4.14	1.069
	5. 프로그램 장소의 적절성	7	3	5	4.29	.756
평생지원-아카데미	1. 교육내용의 적절성	8	3	5	4.63	.744
	2. 담당자(직원)의 친절도	8	4	5	4.75	.463
	3. 강사의 전문성	8	3	5	4.50	.756
	4. 프로그램 인원의 적절성	8	4	5	4.75	.463
	5. 프로그램 장소의 적절성	8	3	5	4.38	.744
평생지원-청소년여가지원	1. 교육내용의 적절성	3	5	5	5.00	.000
	2. 담당자(직원)의 친절도	3	5	5	5.00	.000
	3. 강사의 전문성	3	5	5	5.00	.000
	4. 프로그램 인원의 적절성	3	5	5	5.00	.000
	5. 프로그램 장소의 적절성	3	5	5	5.00	.000
평생지원-성인여가지원	1. 교육내용의 적절성	3	5	5	5.00	.000
	2. 담당자(직원)의 친절도	3	5	5	5.00	.000
	3. 강사의 전문성	3	5	5	5.00	.000
	4. 프로그램 인원의 적절성	3	5	5	5.00	.000
	5. 프로그램 장소의 적절성	3	5	5	5.00	.000
평생지원-가족휴식지원	1. 교육내용의 적절성	2	5	5	5.00	.000
	2. 담당자(직원)의 친절도	2	5	5	5.00	.000
	3. 강사의 전문성	2	5	5	5.00	.000
	4. 프로그램 인원의 적절성	2	5	5	5.00	.000
	5. 프로그램 장소의 적절성	2	5	5	5.00	.000
평생지원-문화예술지원사업	1. 교육내용의 적절성	6	3	5	4.17	.753
	2. 담당자(직원)의 친절도	6	3	5	4.50	.837
	3. 강사의 전문성	6	3	5	4.33	.816
	4. 프로그램 인원의 적절성	6	3	5	3.83	.983
	5. 프로그램 장소의 적절성	6	3	5	4.00	.894
통합체육-체육	1. 교육내용의 적절성	7	3	5	4.14	.690

프로그램 구분(중범주)	문항 내용	N	Min	Max	Mean	S.D
	2. 담당자(직원)의 친절도	6	4	5	4.50	.548
	3. 강사의 전문성	6	4	5	4.50	.548
	4. 프로그램 인원의 적절성	6	4	5	4.33	.516
	5. 프로그램 장소의 적절성	6	4	5	4.33	.516
통합체육수영	1. 교육내용의 적절성	115	1	5	4.33	.792
	2. 담당자(직원)의 친절도	113	1	5	4.49	.769
	3. 강사의 전문성	112	1	5	4.33	.853
	4. 프로그램 인원의 적절성	113	1	5	4.11	.948
	5. 프로그램 장소의 적절성	114	1	5	4.42	.703
통합체육-헬스	1. 교육내용의 적절성	56	3	5	4.11	.705
	2. 담당자(직원)의 친절도	59	3	5	4.22	.696
	3. 강사의 전문성	51	2	5	3.96	.774
	4. 프로그램 인원의 적절성	55	3	5	4.04	.719
	5. 프로그램 장소의 적절성	55	2	5	4.22	.738
기능강화실-심리상담	1. 교육내용의 적절성	10	3	5	4.50	.707
	2. 담당자(직원)의 친절도	10	4	5	4.80	.422
	3. 강사의 전문성	10	4	5	4.60	.516
	4. 프로그램 인원의 적절성	10	3	5	4.70	.675
	5. 프로그램 장소의 적절성	10	3	5	4.70	.675
기능강화실-사회서비스	1. 교육내용의 적절성	5	4	5	4.40	.548
	2. 담당자(직원)의 친절도	5	4	5	4.80	.447
	3. 강사의 전문성	5	4	5	4.40	.548
	4. 프로그램 인원의 적절성	5	3	5	4.20	.837
	5. 프로그램 장소의 적절성	5	4	5	4.40	.548
기능강화실-재활운동	1. 교육내용의 적절성	9	4	5	4.89	.333
	2. 담당자(직원)의 친절도	9	4	5	4.89	.333
	3. 강사의 전문성	8	4	5	4.88	.354
	4. 프로그램 인원의 적절성	9	3	5	4.67	.707
	5. 프로그램 장소의 적절성	9	4	5	4.78	.441
기능강화실-작업감각통합	1. 교육내용의 적절성	4	4	5	4.75	.500
	2. 담당자(직원)의 친절도	4	4	5	4.75	.500
	3. 강사의 전문성	4	4	5	4.75	.500
	4. 프로그램 인원의 적절성	4	4	5	4.75	.500
	5. 프로그램 장소의 적절성	4	4	5	4.75	.500
기능강화실-언어치료1	1. 교육내용의 적절성	9	4	5	4.89	.333
	2. 담당자(직원)의 친절도	9	4	5	4.89	.333
	3. 강사의 전문성	9	4	5	4.89	.333

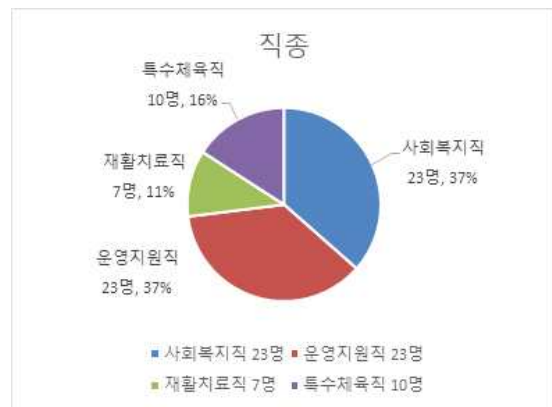
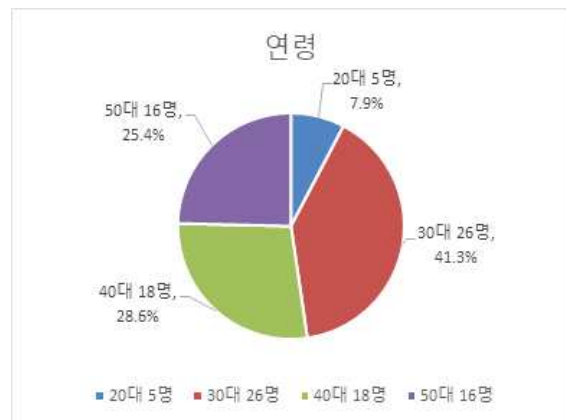
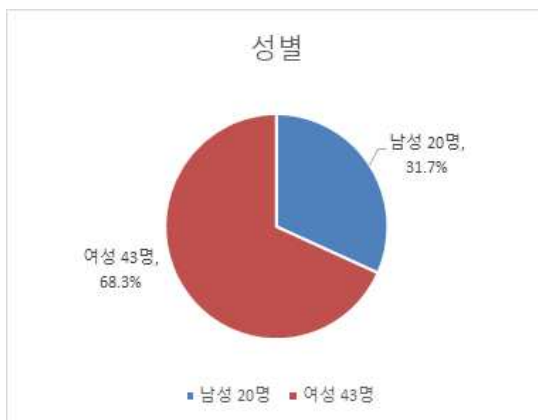
프로그램 구분(중범주)	문항 내용	N	Min	Max	Mean	S.D
	4. 프로그램 인원의 적절성	9	4	5	4.89	.333
	5. 프로그램 장소의 적절성	9	4	5	4.78	.441
기능강화실-언어치료2	1. 교육내용의 적절성	9	5	5	5.00	.000
	2. 담당자(직원)의 친절도	9	5	5	5.00	.000
	3. 강사의 전문성	9	5	5	5.00	.000
	4. 프로그램 인원의 적절성	9	4	5	4.89	.333
	5. 프로그램 장소의 적절성	9	5	5	5.00	.000
기능강화실-음악치료	1. 교육내용의 적절성	9	5	5	5.00	.000
	2. 담당자(직원)의 친절도	9	5	5	5.00	.000
	3. 강사의 전문성	9	5	5	5.00	.000
	4. 프로그램 인원의 적절성	9	5	5	5.00	.000
	5. 프로그램 장소의 적절성	9	5	5	5.00	.000
기능강화실-미술치료	1. 교육내용의 적절성	8	4	5	4.88	.354
	2. 담당자(직원)의 친절도	8	5	5	5.00	.000
	3. 강사의 전문성	8	4	5	4.88	.354
	4. 프로그램 인원의 적절성	8	2	5	4.63	1.061
	5. 프로그램 장소의 적절성	8	4	5	4.88	.354
심리행동팀-ABA부모대학	1. 교육내용의 적절성	12	3	5	4.17	.718
	2. 담당자(직원)의 친절도	12	4	5	4.50	.522
	3. 강사의 전문성	12	4	5	4.67	.492
	4. 프로그램 인원의 적절성	12	3	5	4.33	.651
	5. 프로그램 장소의 적절성	12	3	5	4.25	.754

제 9 장

직원 만족도 분석

I. 응답자 일반적 특성

- 총 63명이 응답하였으며 성별로 보면 남성 20명으로 32%, 여성은 43명으로 68%였음
- 응답자의 연령은 20대 8%, 30대 41%, 40대 29%, 50대 25%로 나타남
- 근속연수는 1년 미만이 14명으로 22%, 1~3년 미만은 11명 17.5%, 3~5년 미만 8명 13%, 5년 이상은 19명으로 30%, 10년 이상은 11명으로 18% 비율을 차지함
- 응답자 중 사회복지직, 운영지원직이 23명으로 같게 나타났으며 다음으로 특수체육직(10명), 재활치료직(7명) 순으로 나타남
- 2021년 직원만족도 응답자는 총62명으로 2022년 응답자 수와 큰 차이가 나타나지 않았음



[그림9-1] 응답자 일반적 특성

Ⅱ. 조직 분위기 만족도 분석

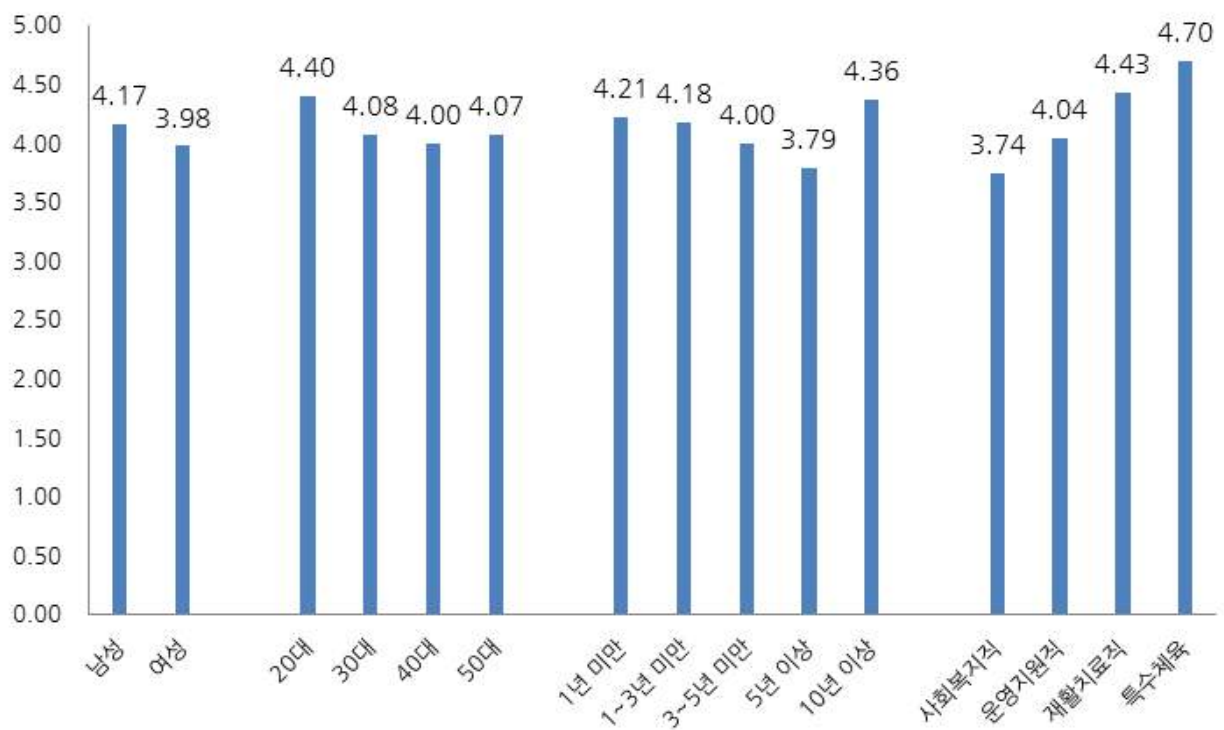
- 조직분위기를 측정하는 9개의 항목 중 직원들의 평가는 5점 중 3.54~4.08로 나타남
- 2021년과 비교하여 전반적으로 비슷하거나 약간 낮아진 수치로 나타남
- 가장 높게 측정된 항목은 미션·비전에 따른 운영과 직원과 관리자간의 상호존중으로 나타났으며, 슈퍼비전, 5대 사업목표숙지, 행복감, 관리자과 직원간의 의사전달, 동료들간 의사소통, 운영에 대한 정보공유, 업무협조 순으로 나타남
- 낮게 평가된 항목은 부서 간 업무협조(의사소통) 항목으로 2021년과 같음
- 신규로 추가한 항목인 우리 복지관의 조직문화에 대해 만족한다는 3.81로 나타남



[그림9-2] 조직분위기 만족도

1. 미션과 비전에 따른 조직 운영

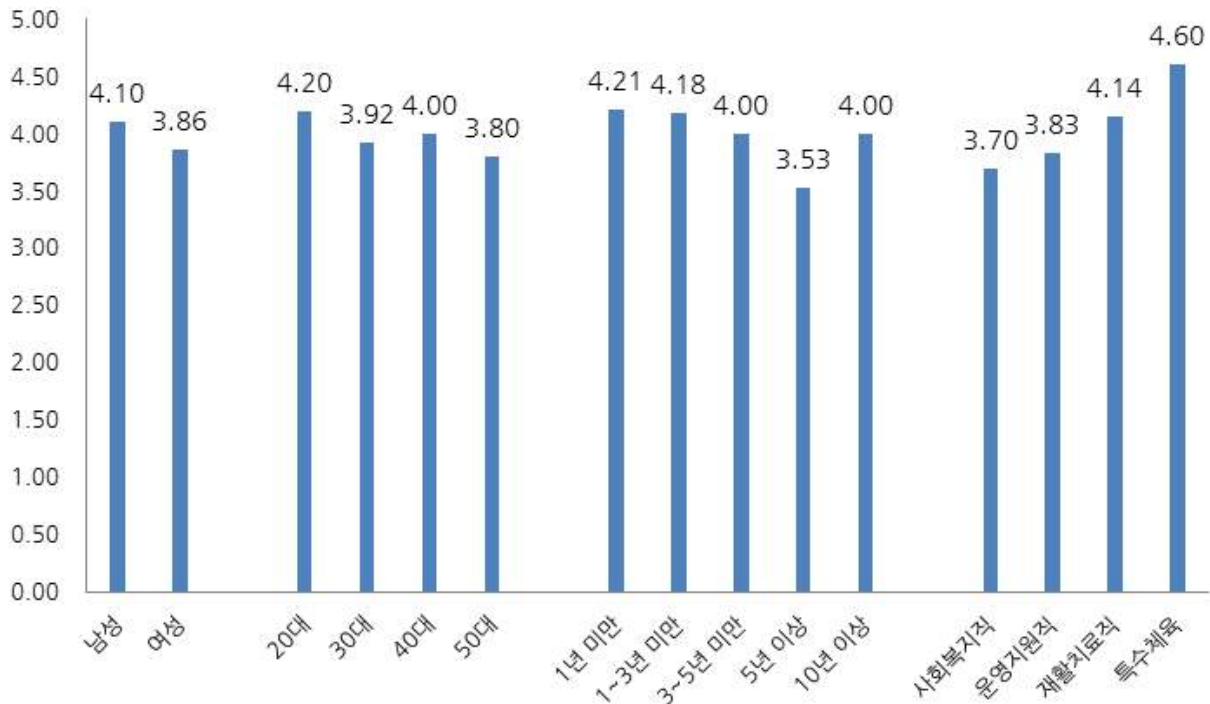
- 미션·비전에 따른 조직 운영에 대한 평가는 5점 중 3.74~4.70점 중 평균 4.08점으로 우리 복지관이 사명에 따라 운영되고 있다고 평가함
- 2022년은 직원 특성별로 남성이 여성에 비해 높게 평가하고 있으며 연령대별로는 20대가 가장 높았으며 30대, 50대, 40대 순으로 나타남
- 근속년수는 10년 이상 근속자가 가장 긍정적으로 평가하였으며 1년 미만, 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 5년 미만, 5년 이상 10년 미만 순으로 나타남
- 직종별로는 특수체육 직원들의 평가가 가장 높게 나타났으며 재활치료직, 운영지원직, 사회복지직 순으로 나타남



[그림9-3] 미션·비전에 따른 조직 운영

2. 구성원들의 미션·비전 및 5대사업 목표 숙지

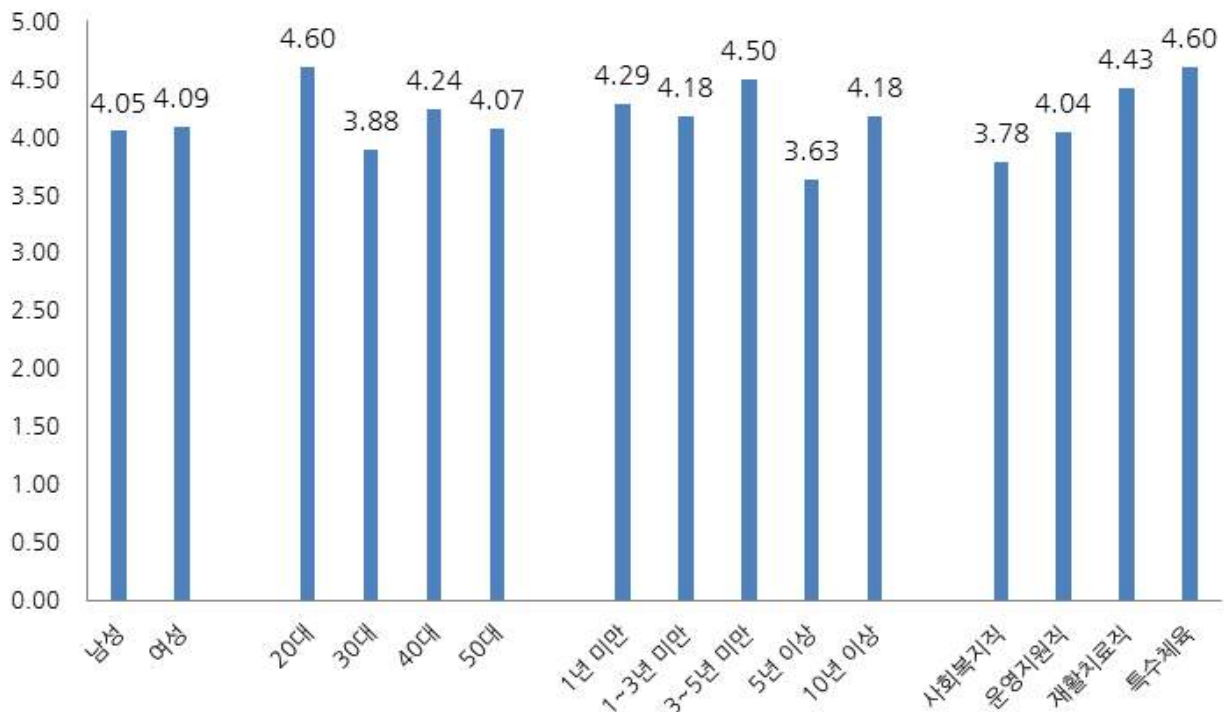
- 구성원들의 미션·비전 및 5대 사업 목표에 대한 숙지는 5점 중 3.53~4.60점 중 평균 3.94점으로 나타나 구성원들이 5대 사업 목표에 대해 숙지하고 있다고 평가함
- 2020년 4.22점, 2021년 4.0점에서 2022년 3.94점으로 낮아진 것으로 약간 낮아진 것으로 나타남
- 직원 특성별로 여성보다 남성이 높게 나타났으며 구성원들의 미션·비전 및 5대 사업목표 숙지에 대해 남성이 긍정적으로 평가하고 있음을 알 수 있음. 연령대별로는 20, 30대 직원들의 평가가 가장 높았으며 40대, 50대 순으로 나타남
- 2021년 평가에서는 5년 이상이 4.13점으로 두 번째로 높은 것으로 나타났으나 2022년에는 3.53점으로 가장 낮아진 것으로 평가됨
- 직렬별로는 특수체육직이 4.60으로 가장 높게 평가하였으며 사회복지직이 3.70으로 가장 낮게 평가하고 있음으로 나타남



[그림9-4] 구성원들의 미션·비전 및 5대사업 목표 숙지

3. 직원과 관리자 간 상호존중

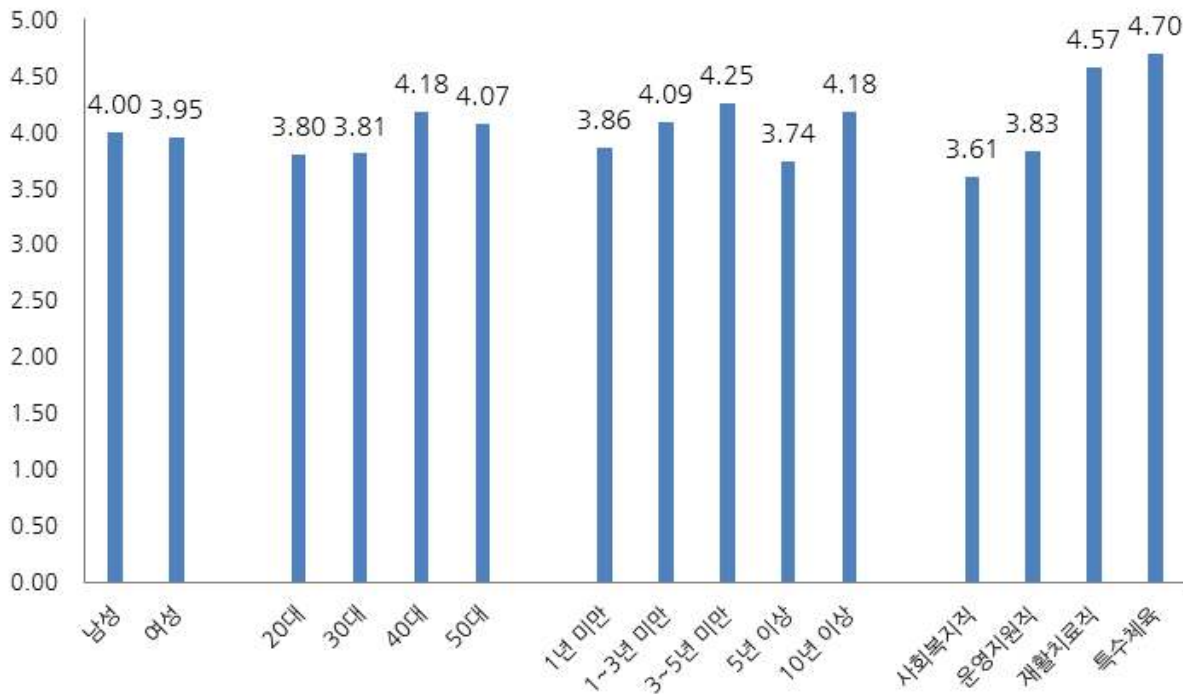
- 직원과 관리자 간 상호존중에 대한 평가는 5점 중 3.63~4.60점 중 3.89점으로 2021년과 비슷하게 나타남
- 직원 특성별로는 남성과 여성이 비슷하게 평가함. 연령대별로는 20대 이상이 가장 긍정적이었으며 30대가 3.88점으로 가장 낮게 평가하였음
- 근속년수별로는 2021년 3~5년 미만이 3.67점으로 낮게 평가하였으나 2022년은 4.5점으로 가장 높게 나타남. 이전 조사에는 1년 미만, 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 5년 미만, 5년 이상으로 네 개의 범주로 구분하였으나 2022년에는 10년 이상 근속기간을 추가로 설정하며 위와 같은 결과가 나타난 것으로 보임. 또한 재활치료직은 2021년 3.33점에서 2022년 4.43점으로 1.1점 높게 나타남
- 직렬별로는 특수체육직 직원들의 평가가 4.60점으로 가장 높게 나타났으며 사회복지직이 3.78로 가장 낮게 나타남



[그림9-5] 직원과 관리자 간 상호존중

4. 사업방향에 대한 슈퍼비전

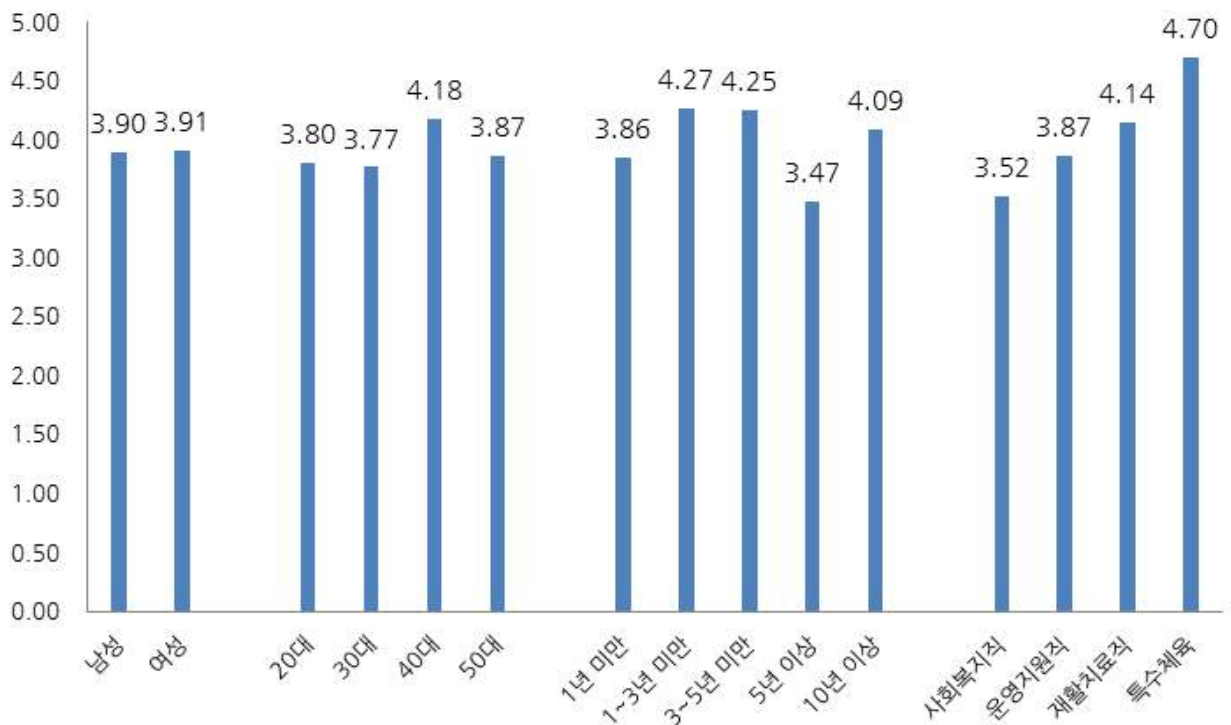
- 사업방향에 대한 슈퍼비전에 대한 평가는 3.61~4.7점 중 3.97점으로 사업방향에 대해 상사가 슈퍼비전을 하고 있다고 평가함
- 2020년은 평균 4.18점으로 나타났으며 2021년은 4.02점, 2022년은 3.97로 약간 낮아진 것으로 나타남. 재활치료직은 2021년 3점에서 4.57점으로 1.57점 높게 나타남
- 직원 특성별로는 남성과 여성이 상사의 슈퍼비전에 대해 비슷하게 평가하였으며, 연령대별로는 40대가 가장 높게 평가했으며 20대 이상이 가장 낮게 평가함
- 근속년수별로는 5년 이상 10년 미만이 3.74점으로 가장 낮게 평가하였으며 3년 이상 5년 미만이 4.25점으로 가장 높게 평가함
- 직종별로는 사회복지직 직원들의 평가가 가장 낮았고 특수체육직 직원들의 평가가 가장 높은 것으로 나타남



[그림9-6] 사업방향에 대한 슈퍼비전

5. 직원과 관리자 간 의사소통

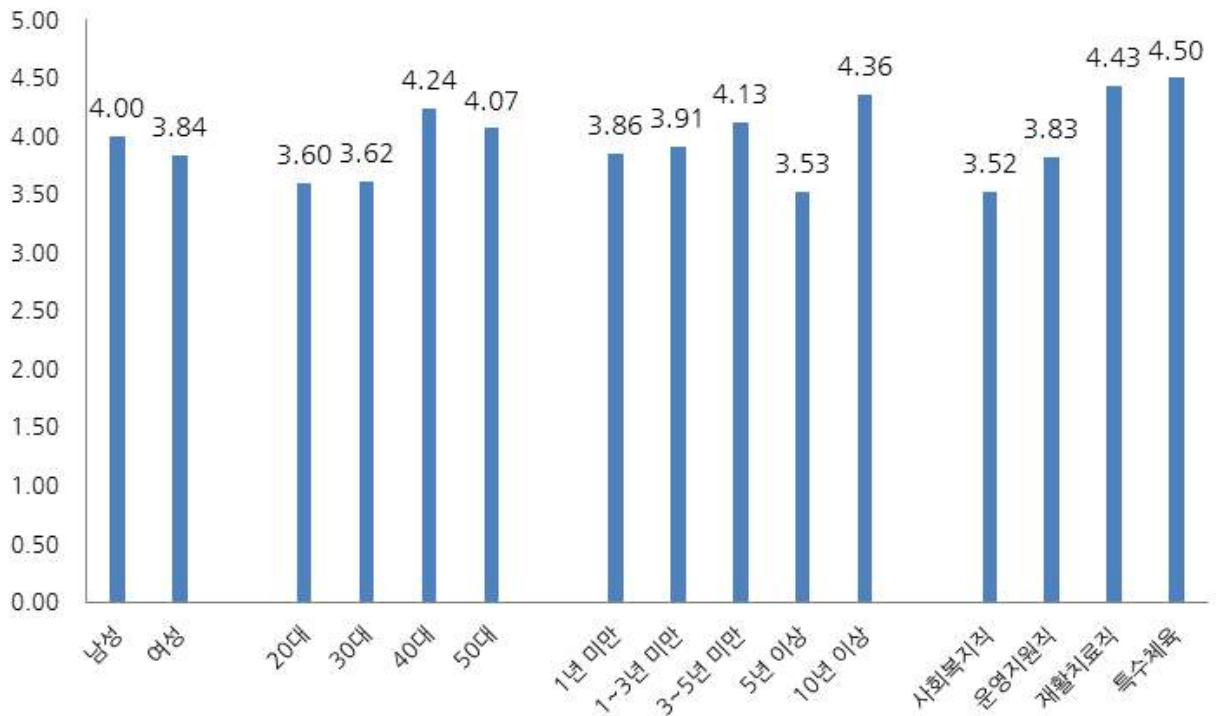
- 직원과 관리자 간 의사전달에 대한 평가에서 의사소통으로 문항을 변경 의사전달보다는 쌍방향 커뮤니케이션을 평가하기 위해 문항 변경하여 진행
- 직원과 관리자 간 의사전달에 대한 평가는 5점 중 3.9점으로 직원과 관리자 간 의사소통이 되고 있다고 평가함
- 직원 특성별로는 남성과 여성이 비슷하게 평가하고 있으며 연령대별로는 40대 이상이 4.18점으로 가장 높이 평가하였으며 50대, 20대, 30대 순으로 비슷하게 평가됨
- 근속년수별로 1~3년 미만이 가장 높았으며 5년 이상이 가장 낮았음. 직종별로는 사회복지직이 가장 낮게 평가하였으며 특수체육직이 가장 높게 평가함



[그림9-7] 직원과 관리자 간 의사전달

6. 동료 간 의사소통

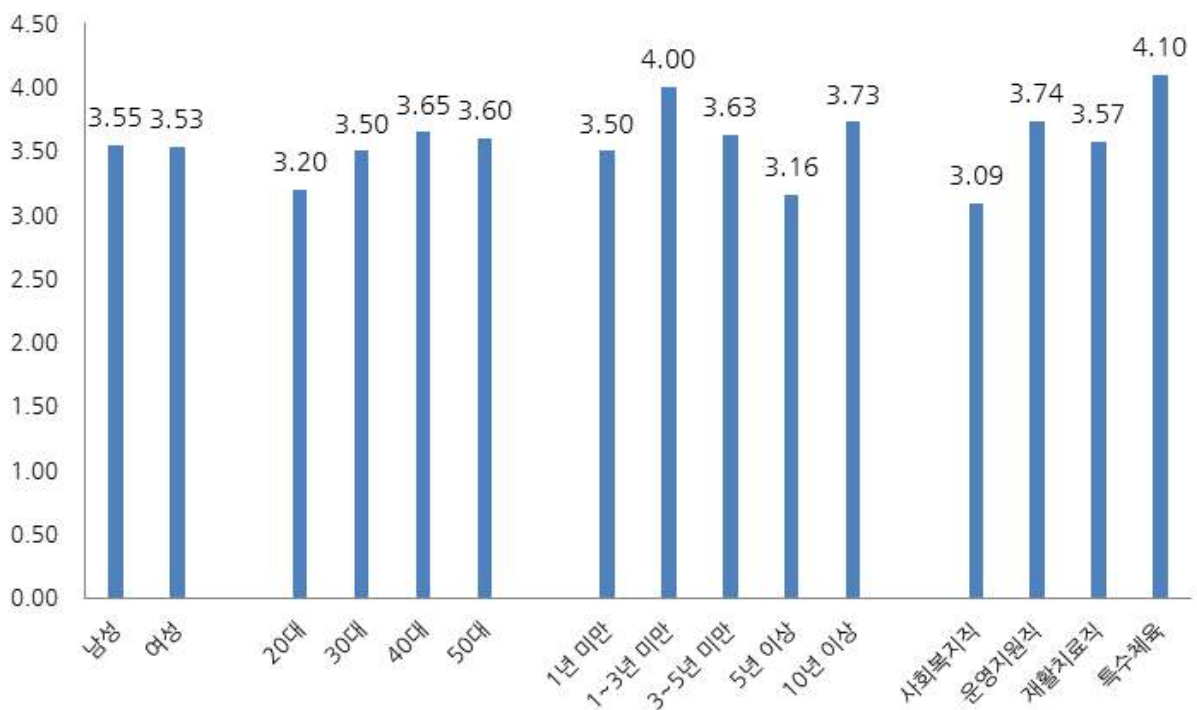
- 동료 간 의사소통에 대한 평가는 5점 중 3.89점으로 동료 간 의사소통이 이루어지고 있다고 평가함
- 2020년 4.17점으로 가장 높게 나타났으며 2021년은 3.85점으로 나타났으며 2022년 직원만족도 항목 중 유일하게 높아진 것으로 나타남
- 직원 특성별로 남성이 여성보다 약간 높게 평가하고 있음. 연령별로는 40대 이상이 가장 높았으며 50대, 30대 순으로 나타나고 20대가 가장 낮게 평가함. 2021년의 경우 20대가 4.6점으로 가장 높이 나타났으나 2022년 3.6점으로 1점이 낮아진 것으로 나타남
- 근속년수별로는 5년 이상 10년 미만이 3.53점으로 가장 낮게 나타났으며 10년 이상 근속자들이 가장 4.36점으로 가장 높게 평가함. 직종별로는 특수체육직, 재활치료직, 운영지원직, 사회복지직 순으로 나타남. 재활치료직은 2021년 3점에서 4.43점으로 1.43점 높게 나타남



[그림9-8] 동료 간 의사소통

7. 부서 간 의사소통

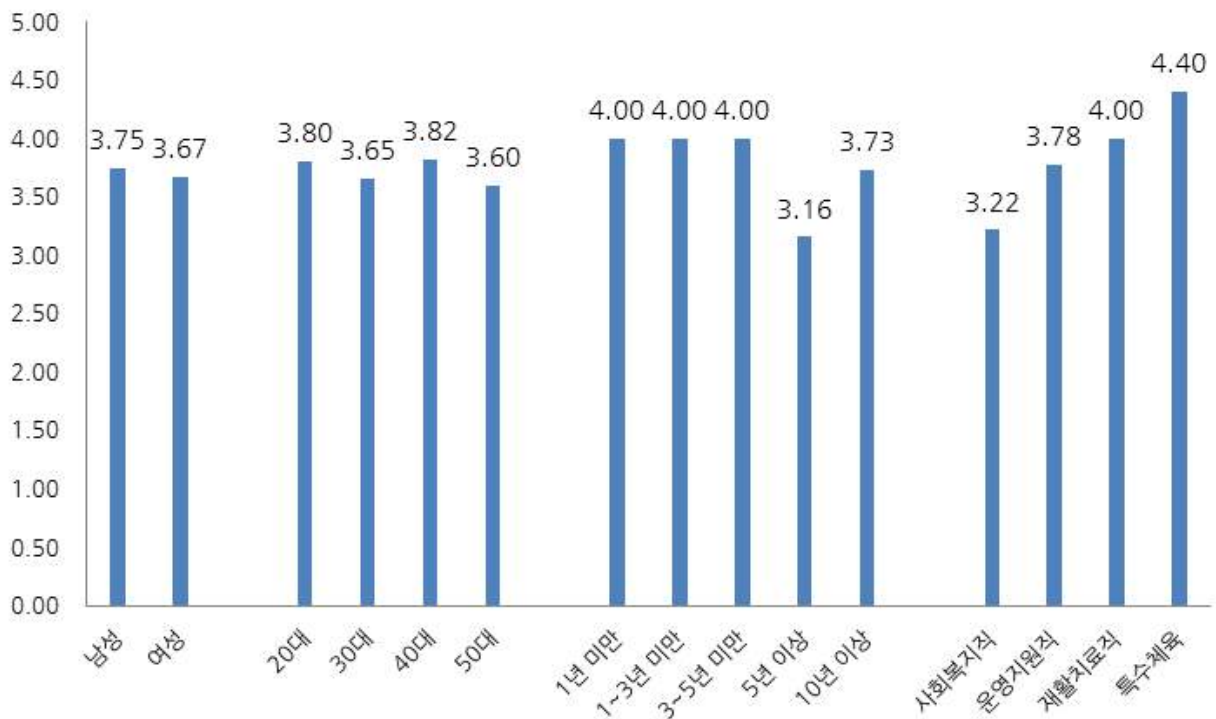
- 부서 간 의사소통 항목은 부서 간 업무협조로 2022년 신규로 추가 조사한 항목으로 부서 간 업무협조에서 의사소통으로 변경하여 진행
- 직원 특성별로는 남성과 여성이 비슷하게 나타났으며 20대가 3.2점으로 가장 낮게 나타남. 그 다음으로 40대, 50대, 30대 순으로 나타남
- 근속년수로는 1년 이상 3년 미만이 4점으로 가장 높았으며, 10년 이상, 3년 이상 5년 미만, 1년 미만, 5년 이상 10년 미만 순으로 나타남
- 직종별로는 특수체육직 직원들이 가장 높게 평가하였으며 사회복지직이 3.09로 가장 낮게 평가함



[그림9-9] 부서 간 의사소통

8. 복지관 운영에 대한 정보 공유

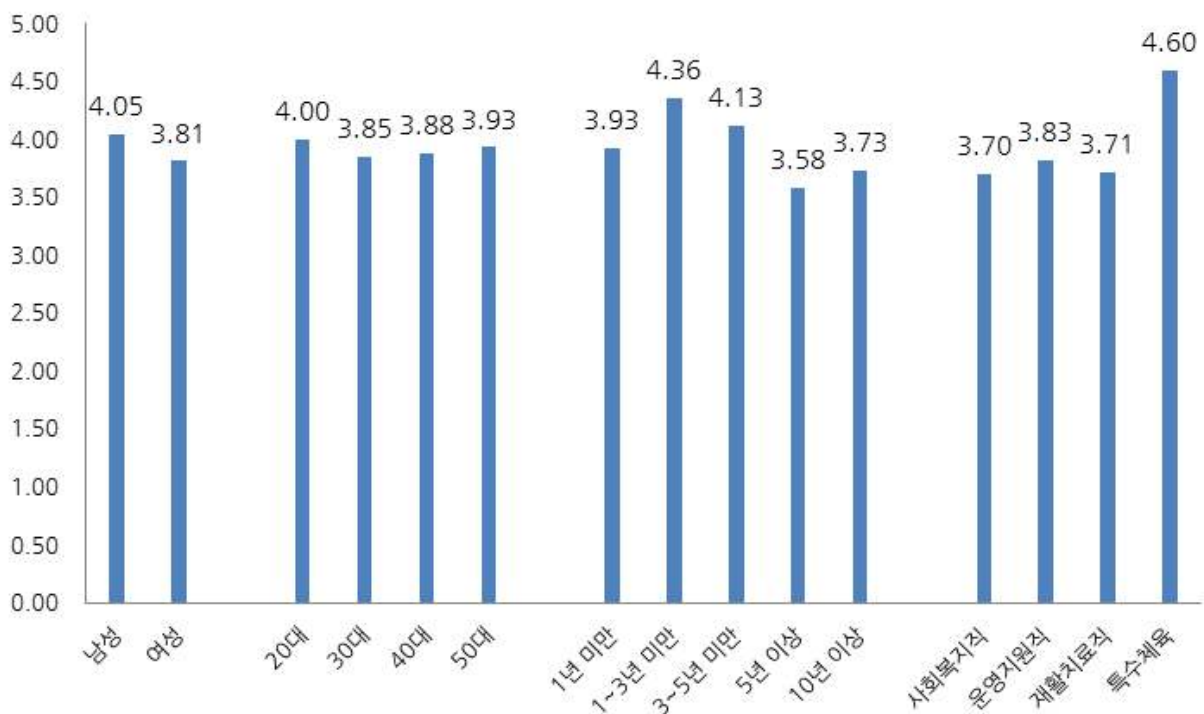
- 복지관 운영에 대한 정보를 전체 구성원과 공유하고 있다에 대한 평가는 5점 중 3.7로 나타나 복지관 운영에 대한 정보 공유에 대해 보통 이상으로 평가하고 있음이 나타남
- 2020년 3.97점, 2021년 3.77점으로 나타났으며 2022년 2021년과 비슷한 수치로 나타남
- 직원 특성별로는 남성이 여성에 비해 복지관 운영에 대한 정보 공유를 약간 더 높게 평가함. 연령별로는 40대 이상이 가장 높이 평가하였으며 20대, 30대, 50대 순으로 나타남
- 근속년수로는 1년 미만, 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 5년 미만이 4점으로 같게 나타났으며 10년 이상이 3.73점, 5년 이상 10년 미만이 3.16점으로 가장 낮게 나타남
- 직종별로는 특수체육직이 4.4점으로 가장 높게 나타났으며 재활치료직, 운영지원직, 사회복지직 순으로 나타남



[그림9-10] 복지관 운영에 대한 정보 공유

9. 행복한 직장 분위기

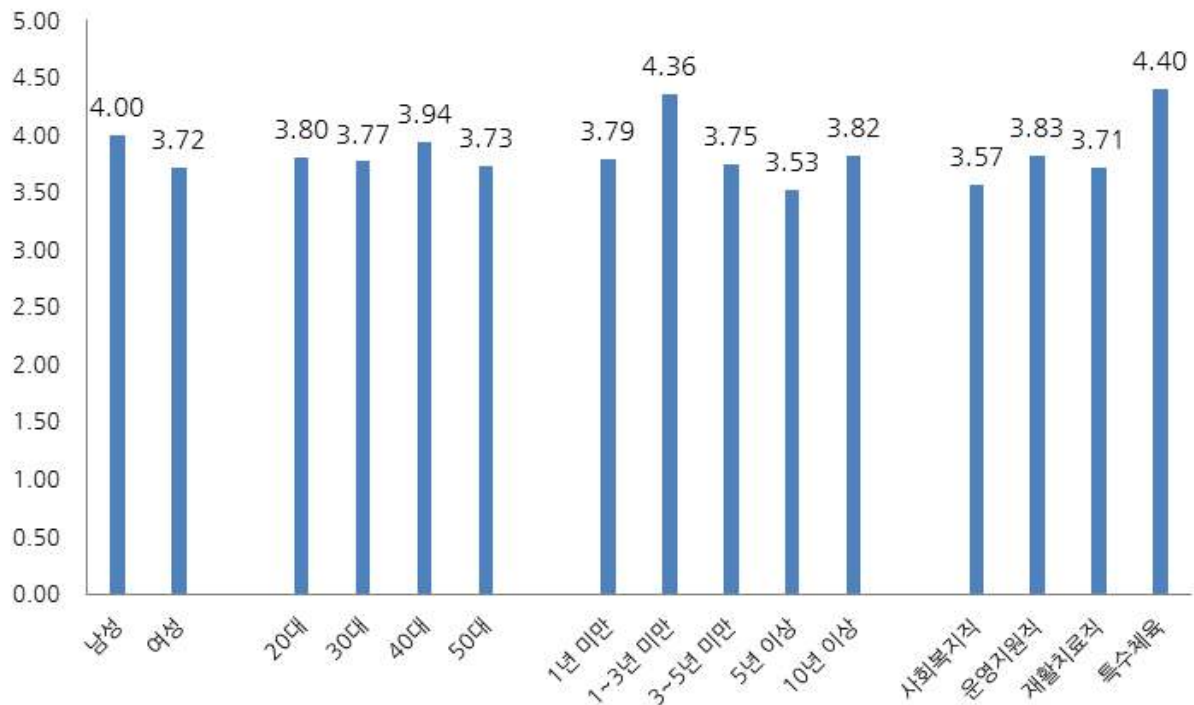
- 우리 복지관은 비교적 즐겁고 행복한 직장이라고 생각하는지에 대한 응답은 5점 중 2021년보다 0.24점 낮아진 3.89점으로 평가됨
- 직원 특성별로는 남성이 여성보다 높은 것으로 나타났으며 연령별로는 20대 이상이 4점으로 가장 높게 나타났으며 50대, 40대, 30대 순으로 나타남
- 근속년수별로는 1년 이상 3년 미만이 4.36점으로 가장 높았으며 5년 이상 10년 미만 직원이 3.58점으로 가장 낮게 나타남
- 직종별로는 특수체육직 직원들이 가장 높게 나타났으며 운영지원직, 재활치료직, 사회복지직 순으로 나타남



[그림9-11] 행복한 직장 분위기

10. 한마음복지관 조직문화 만족도

- 2022년 신규로 만든 문항이며 복지관의 조직문화에 만족하는지에 대한 문항을 삽입. 5점 만점 중 3.81점으로 나타남
- 남성이 여성보다 0.28점 높게 평가하였으며 연령대별로는 40대 이상이 가장 높았으며 20대, 30대, 40대 비슷하게 나타남
- 근무연수로는 1년 이상 3년 미만이 4.36점으로 가장 높게 나타났으며 5년 이상 10년 미만이 3.53점으로 가장 낮게 나타남
- 직종별로는 특수체육직이 4.4점으로 가장 높게 나타났으며 사회복지직이 3.57로 가장 낮게 나타남



[그림9-12] 조직문화 만족도

11. 더 나은 조직문화와 조직분위기를 위한 자유의견

타 부서간 소통할수 있는 기회가 늘었으면 좋겠습니다.

정보 소통의 어려움이 있고, 참 서로 잘 알고 싶은데 방법은 없고 그렇습니다

상호협력에 조금씩만 힘쓴다면 어떨까요

(연말) 건전한 전직원 회식자리(레크레이션 및 교제와 소통시간)

함께 어울릴 수 있는 매체가 필요하다고 생각함(행사뿐 아니라 평소에도 의견을 나누고 소통하는 기회가 많아졌으면 좋겠음)

취미 학습 동아리가 활성화되길 바란다.

달력촬영은 원하는 사람만 촬영하였으면 좋겠습니다.

팀장직의 부재로 인해 그럴 수도 있지만 팀 내에서 업무내용, 공지뿐 아니라 팀 내 휴가사항도 공유가 잘 되었으면 합니다. 팀원 내 휴가 시 대체 업무를 해야 할 시 연차 순에 상관없이 공평하게 로테이션 등의 업무배분이 되었으면 합니다

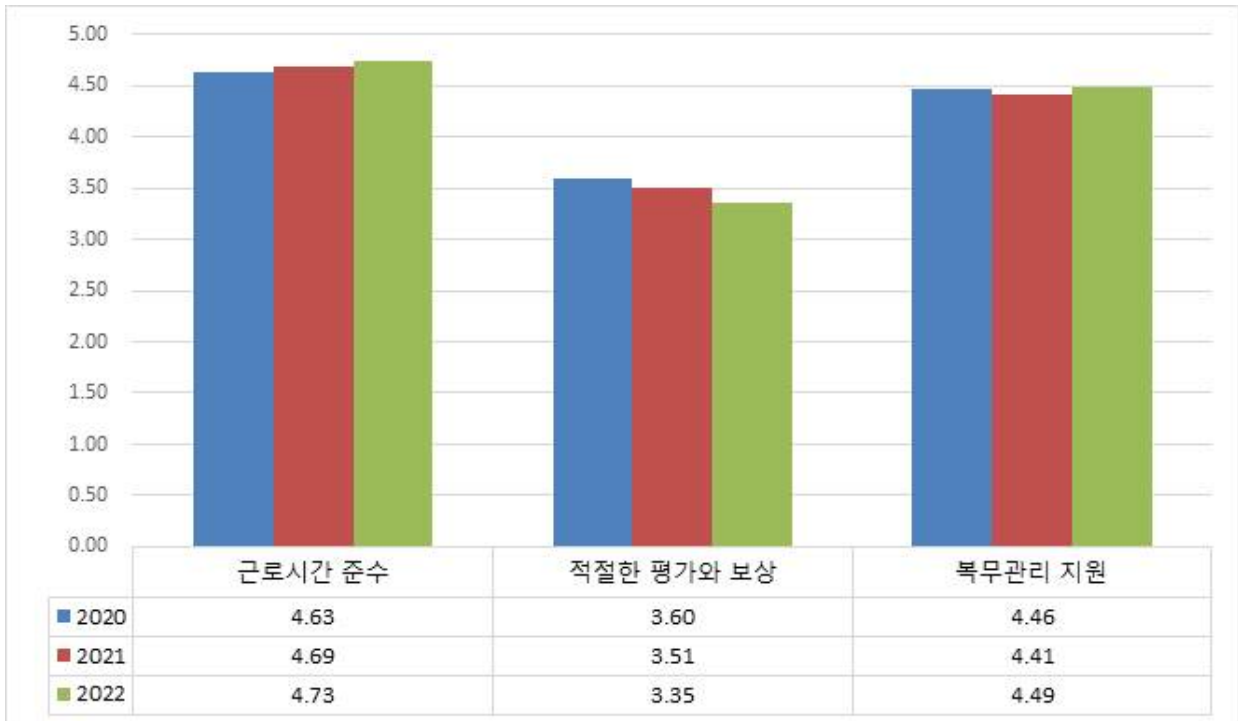
관리자의 의식 변화를 통한 발전 추구 필요 / 투명한 소통 문화 형성되기를 /

상호 존중하는 문화가 자리잡길 바랍니다^^

조직 문화, 힐링, 소통을 목적으로 대내외적으로 주최하는 행사는 당일로 진행해주시기 바랍니다. 행복한 직원이 건강한 조직을 만듭니다.

Ⅲ. 인사·복리제도 만족도

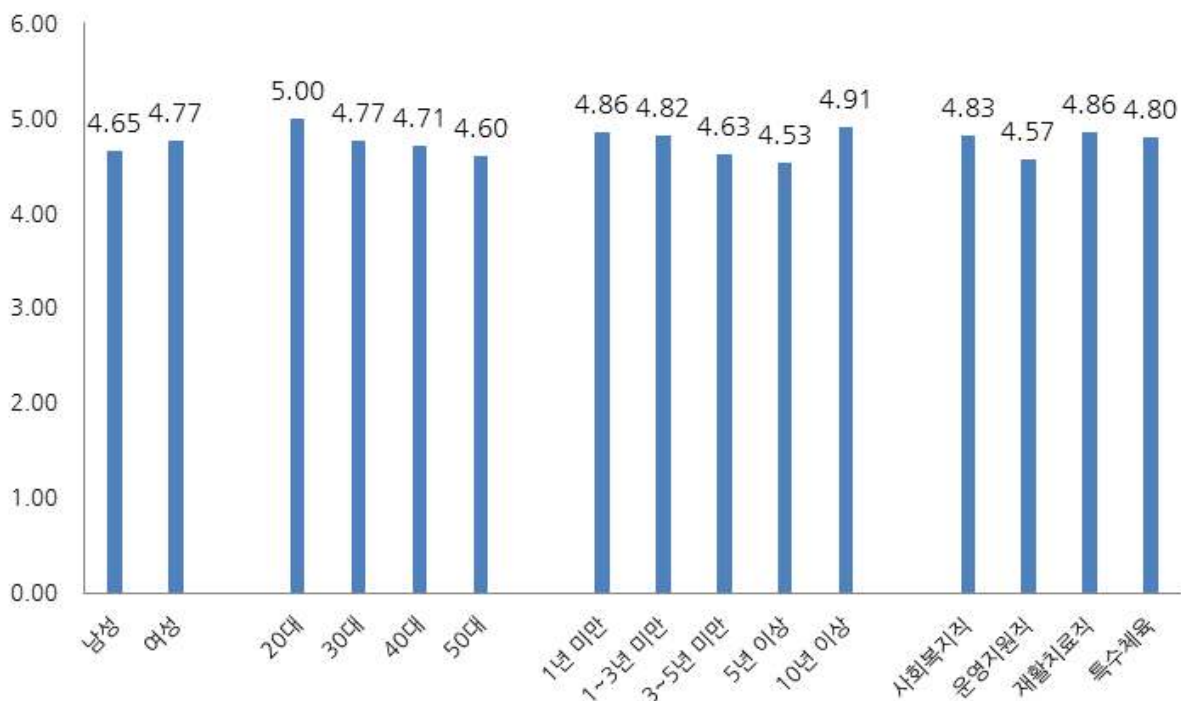
- 인사복리제도의 만족도를 측정하는 3개의 항목에 대한 직원들의 평가는 3.35~4.73으로 나타남
- 가장 높게 평가된 항목은 규정된 근로시간 준수, 복무관리 지원, 적절한 평가와 보상 순으로 평가됨
- 2021년과 비교하여 근로시간 준수와 복무관리지원은 보다 높게 평가되었으며 적절한 평가와 보상 항목은 2020년부터 지속적으로 낮아지고 있음



[그림9-13] 인사 · 복리제도

1. 규정된 근로시간 준수

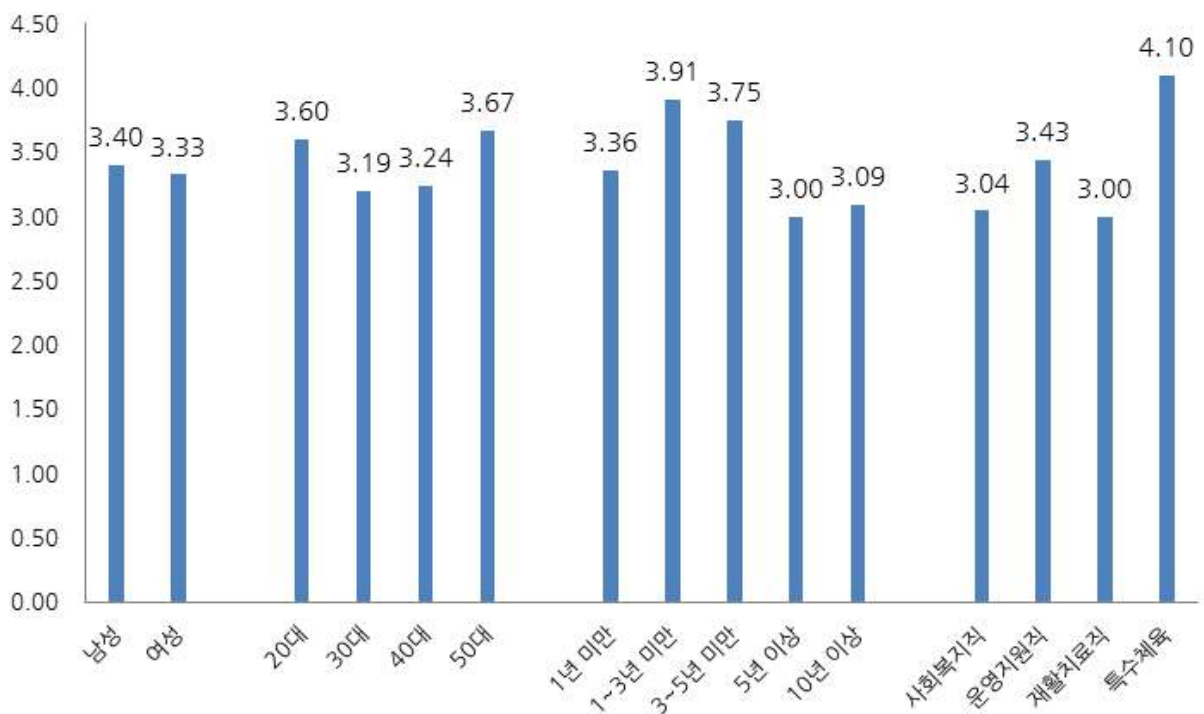
- 규정된 근로시간 준수는 5점 중 4.73점으로 높은 수준을 보이며 2021년과 비슷하게 나타남
- 2021년과 마찬가지로 직원 특성별로는 여성이 남성보다 긍정적으로 평가함. 연령별로는 20대가 가장 높이 평가하였으며 2021년 가장 높이 평가한 50대 이상은 4.86점에서 4.6점으로 소폭 하락함
- 근속년수별로는 10년 이상 근속한 직원들이 4.91점으로 가장 높이 평가하였으며 1년 미만, 1년 이상 3년 미만, 3년 이상 5년 미만, 5년 이상 순으로 나타남
- 직종별로는 재활치료직이 4.86점으로 가장 높이 평가하였으며 사회복지직, 특수체육직, 운영지원직 순으로 나타남



[그림9-14] 규정된 근로시간 준수

2. 업무성과에 대한 적절한 평가와 보상

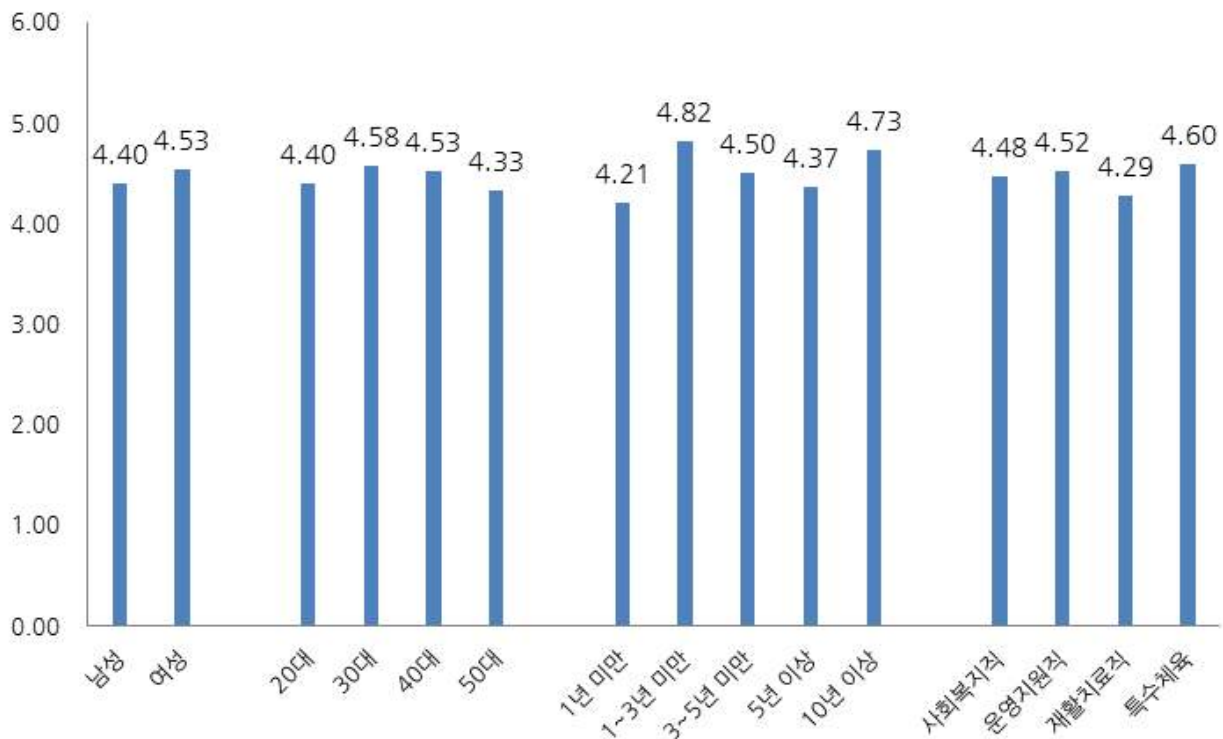
- 구성원 개개인의 업무성과에 대한 적절한 평가와 보상에 대한 만족도는 5점 중 3.35점으로 보통 수준을 보이거나 2020년 3.6점, 2021년 3.51점으로 지속적으로 하락함
- 직원 특성별로는 업무성과에 대한 적절한 평가와 보상에 대한 남성과 여성의 비슷한 양상을 보임. 연령대별로는 50대와 20대가 비슷하게 나타났으며 30대와 40대는 3.19점에서 3.24점으로 비슷하게 평가됨
- 근속년수별로는 1년 이상 3년 미만이 3.91점으로 가장 높았으며 5년 이상 10년 미만 직원들이 3점으로 가장 낮게 평가하였음. 직종별로는 특수체육직 직원들의 평가가 4.1점으로 가장 높았으며 운영지원직, 사회복지직, 재활치료직 순으로 나타남



[그림9-15] 업무성과에 대한 적절한 평가와 보상

3. 복무관리 지원

- 복무관리 지원에 대한 만족도는 5점 중 4.49점으로 직원들의 복무관리 지원에 대한 만족도는 만족 이상으로 평가됨
- 직원 특성별로는 여성보다 남성이 휴가 등 복무관리 지원에 대해 높게 평가함. 2021년에는 남성이 4.75점에서 4.4점으로 0.35점 낮아졌으며 여성의 경우 4.29점에서 4.53점으로 약간의 상승을 보임
- 연령별로는 30대가 4.58점으로 가장 높았으며 50대가 4.33점으로 가장 낮게 평가함
- 근속년수별로는 1년 이상 3년 미만이 4.82점으로 가장 높은 평가를 보였으며, 10년 이상 직원이 4.73점, 3년 이상 5년 미만이 4.5점, 5년 이상 10년 미만이 4.37점, 1년 미만이 4.21점으로 높이 평가됨
- 직종별로는 재활치료직이 4.29점으로 가장 낮았으며 특수체육직이 4.6점으로 가장 높게 평가함



[그림9-16] 복무관리 지원

4. 우리 복지관의 인사, 직원 복리에 관한 의견

직급체계의 다변화로 업무의 책임감과 조직 소속감 고취 필요

직급체계가 다양해진다면 경력자가 근속하는데 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것 같습니다.

휴가는 자유롭게 쓸 수 있어 참 좋습니다.
장기간 근로한 직원들이 많고 현재 소진된 직원들이 많습니다.
직원들이 힘을 내 근무할 수 있는 환경이 됐으면 좋겠습니다.

경력5년이상 직급승진 제도 적용하여 직무에 의욕 증진 필요

직원간 추천하는 제도도 해보면 좋겠다.

무기계약직의 경우 신입직원과 경력직원의 급여차이가 없는 것이 불합리하다고 생각한다

직원들의 사소한 복지부터 신경을 써줬으면 좋겠다. 예산을 적절하게 분배해서 쓰였으면 하는 바램입니다

상과 벌이 명확했으면 함

운영지원직의 정규직 전환, 근속년수 호봉책정, 새벽근무자 처우개선(새벽수당 등..) 정규직과 운영지원직의 간극을 좁힐수 있게 처우개선을 통한 사기함양.

업무에 따른 보상과 성과가 이루어졌으면

부서 이동 또는 보직 이동을 원할 시 희망사항으로만 끝나는 경우가 많다 들었는데 현재보다는 직원들에게 조금 더 열린 기회들로 실반영이 주어진다면 좋겠습니다.

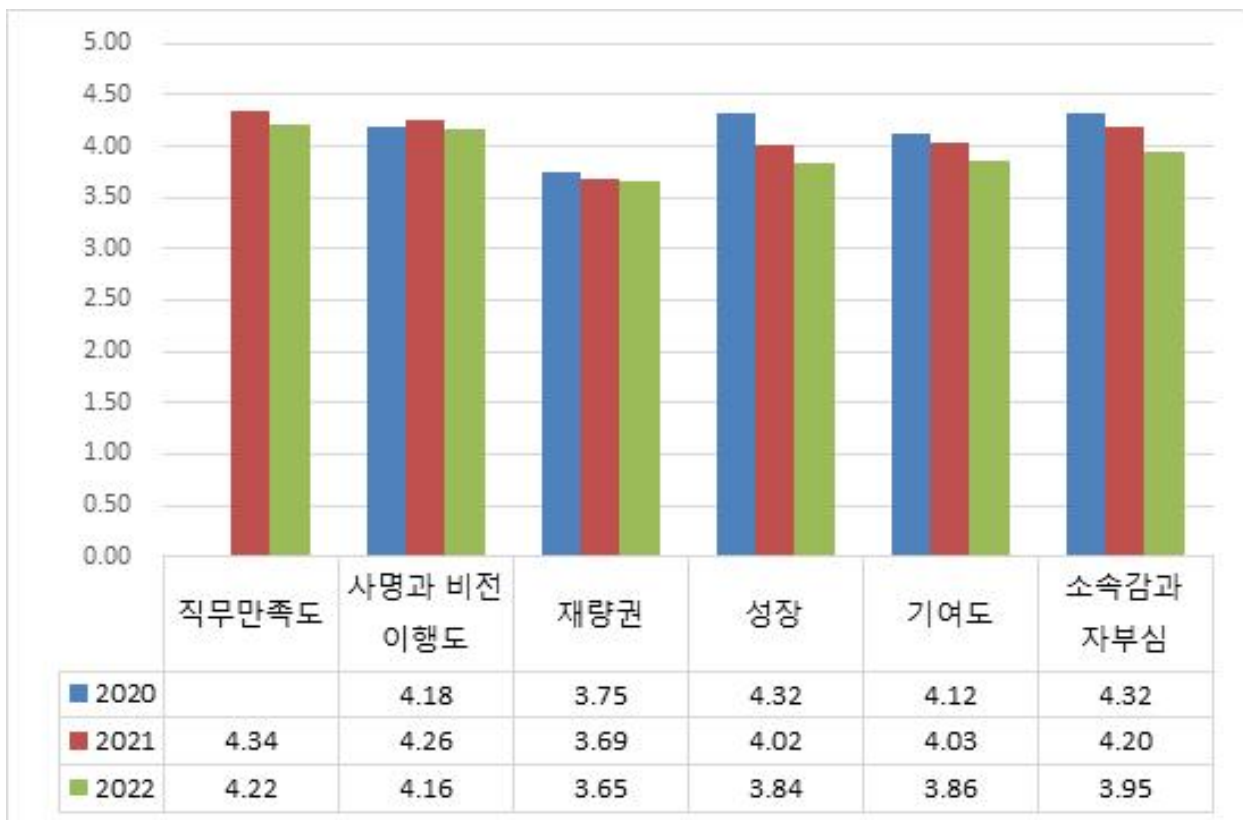
납득할만한 인사, 평가의 객관성, 정확한 근거 제시

업무 순환근무를 통한 업무 이해도 향상 /복지관 전 화장실 비데화 /근무시간 선택 (8시에 서 5시 또는 7시에서 4시 또는 10시에서 7시)

없습니다 ^^ 너무 좋습니다.

Ⅳ. 자신의 직무에 대한 평가

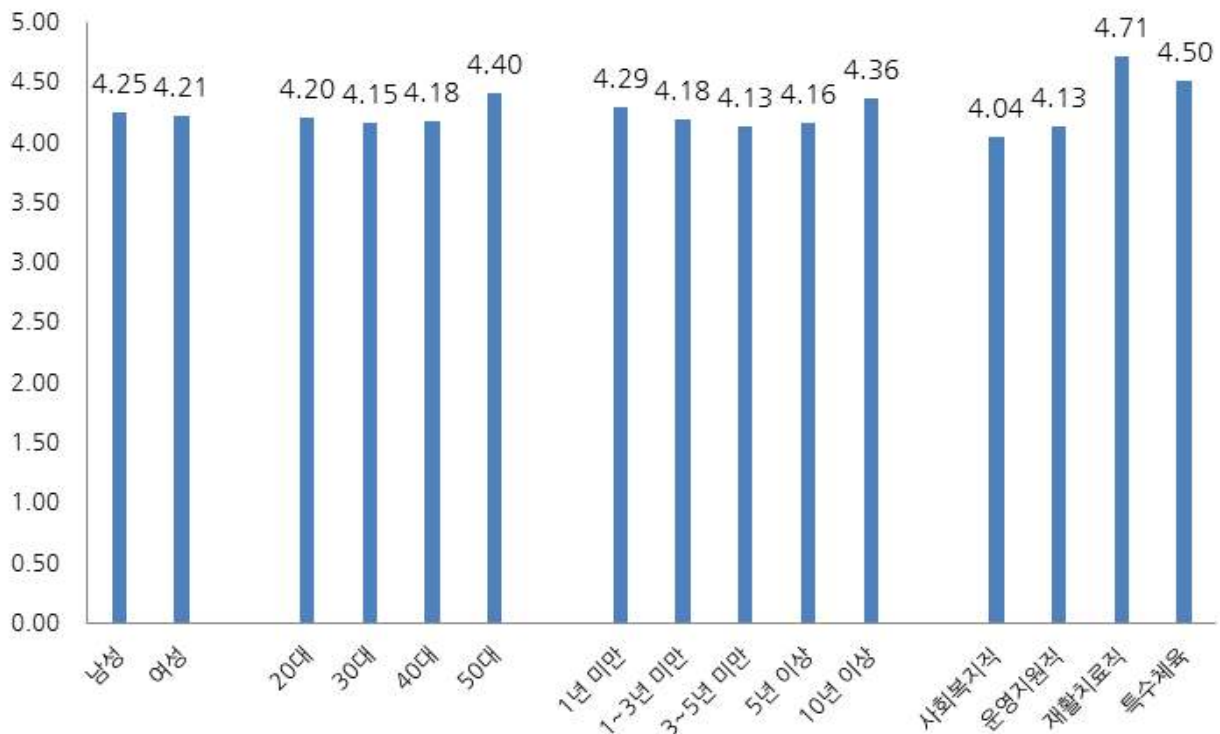
- 자신의 직무에 대한 만족도를 측정하는 6개 항목에 대한 직원들의 평가는 5점 중 3.65~4.22로 나타나 2021년 4.02~4.34점 보다 낮게 나타남
- 2020년, 2021과 비교하여 전반적으로 약간의 감소를 보임
- 가장 높게 평가된 항목은 전반적인 자신의 직무만족도로 4.22점으로 나타났으며 사명과 비전 이행도, 소속감과 자부심, 복지관 발전의 기여도, 개인적인 성장, 일을 하며 스스로 결정할 수 있는 재량권 순으로 나타남



[그림9-17] 자신의 직무에 대한 평가

1. 직무 만족도

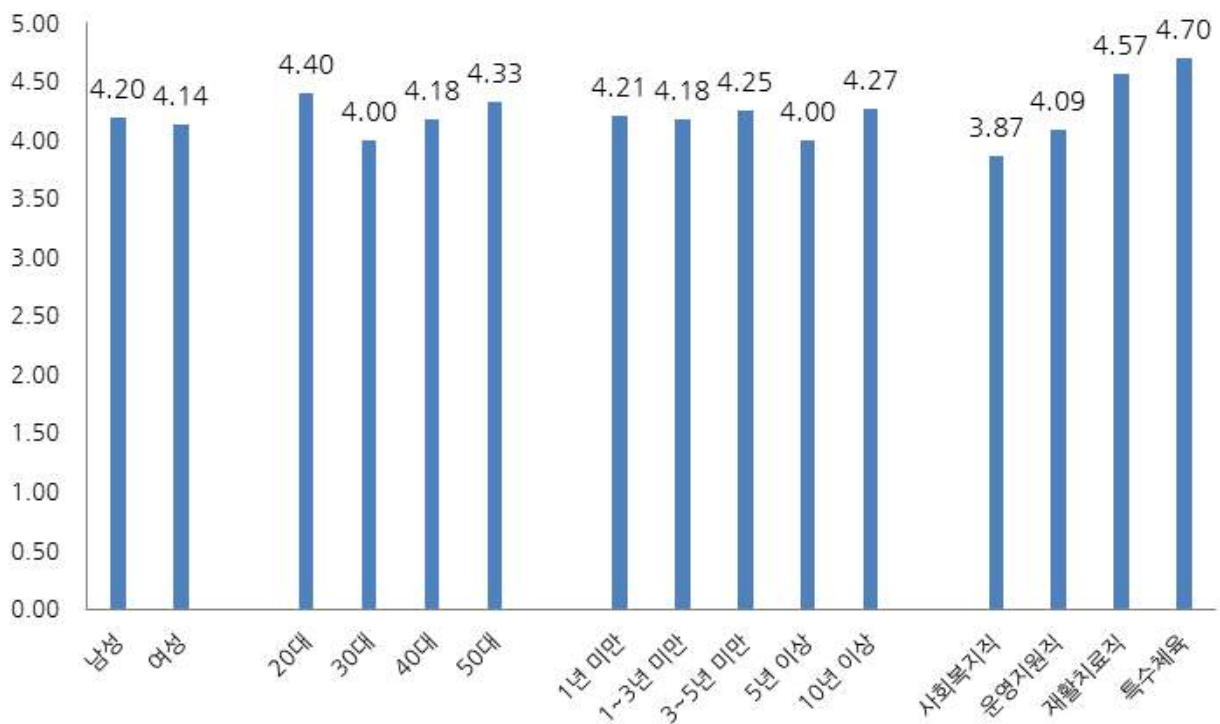
- 직무 만족도는 5점 중 4.22점으로 만족 수준 이상으로 평가함
- 직원 특성별로는 남성과 여성이 큰 차이가 없었으며 연령대로는 50대가 가장 만족도가 높게 나타났으며 30대가 가장 낮게 평가함. 2021년과 마찬가지로 30대가 가장 낮게 나타났음
- 근속년수별로는 10년 이상이 4.36점으로 가장 높았으며 1년 미만, 1년 이상 3년 미만, 5년 이상 10년미만, 3년 이상 5년 미만 순으로 나타남
- 직종별로는 재활치료직이 2021년과 같이 4.71점으로 가장 높이 나타났으며 특수체육직, 운영지원직, 사회복지직 순으로 나타남



[그림9-18] 직무만족도

2. 사명과 비전 이행

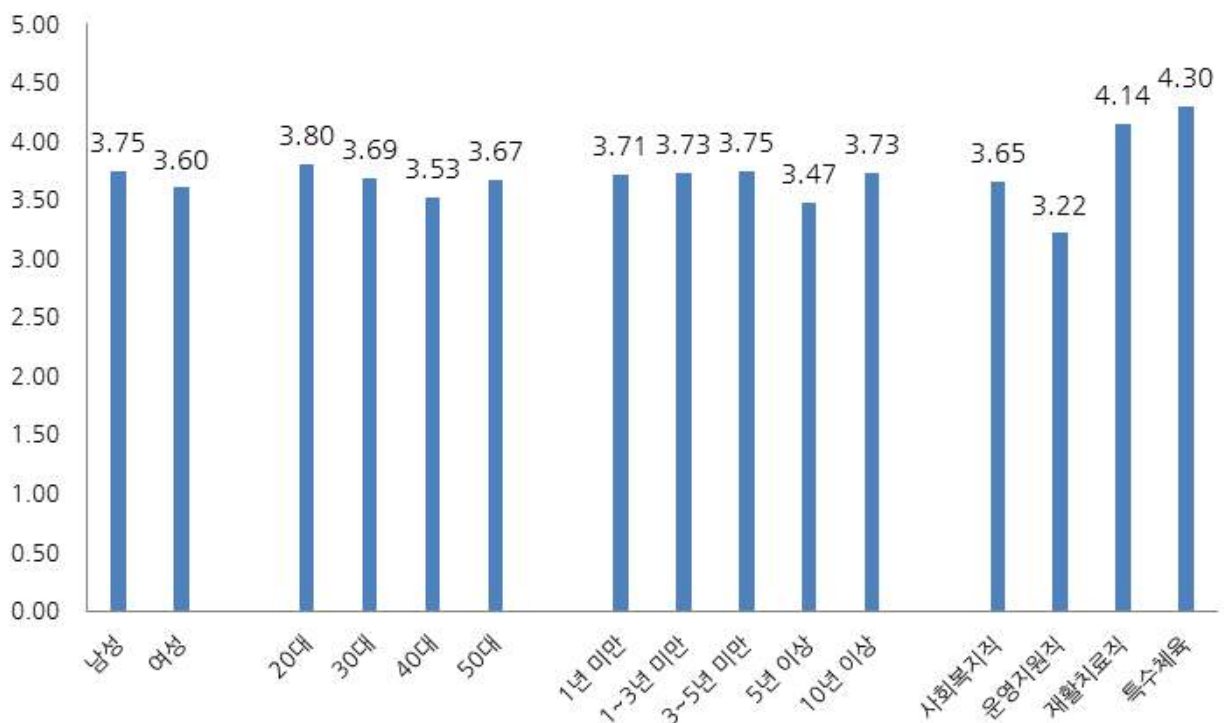
- 복지관의 사명과 비전 이행 정도는 5점 중 4.1점으로 복지관에서 근무하며 스스로 사명과 비전을 수준 이상으로 이행하고 있다고 평가함
- 성별로 살펴보면 남성과 여성이 큰 차이가 없었으며, 연령대별로 살펴보면 20대가 4.4점으로 가장 높았으며 50대, 40대, 30대 순으로 나타남
- 근속년수별로는 4점에서 4.27점으로 큰 차이 없이 나타났으며 직렬별로는 특수체육직 직원들이 가장 긍정적으로 평가하였으며 재활치료직, 운영지원직, 사회복지직 순으로 나타남



[그림9-19] 사명과 비전 이행

3. 재량권

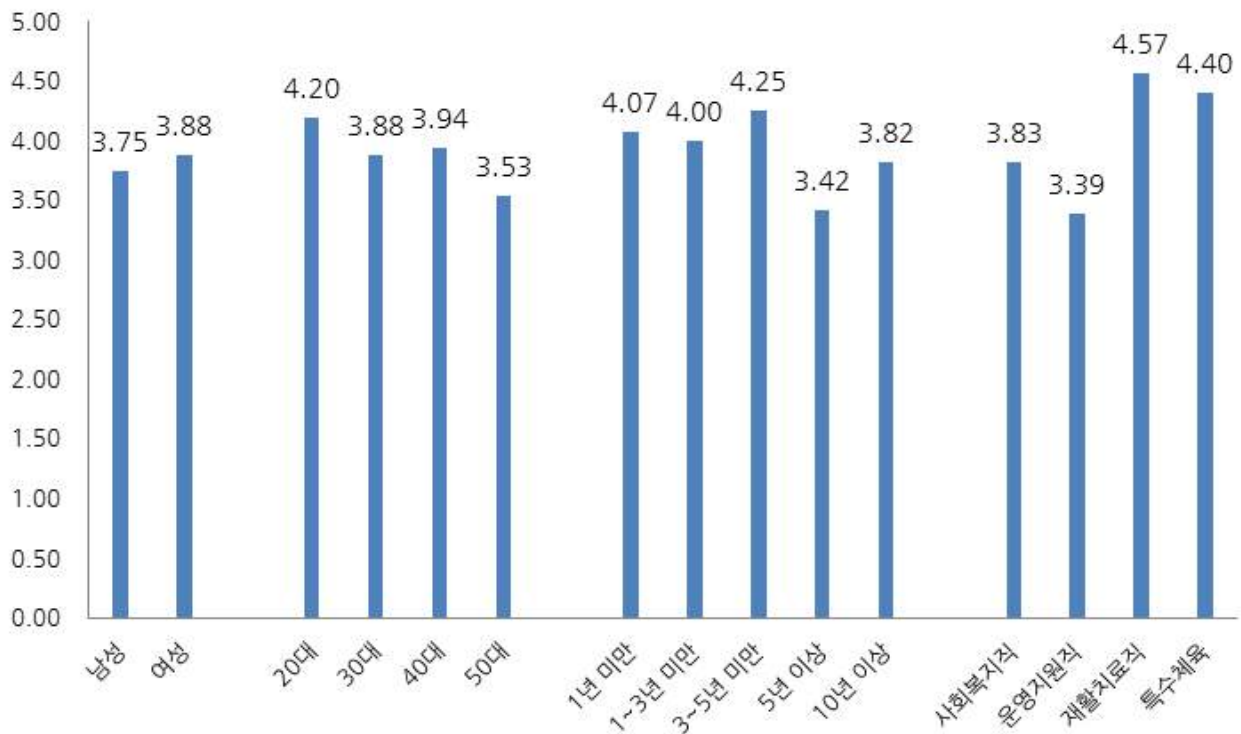
- 일하는 과정에서의 재량권에 대한 만족도는 5점 중 3.65점으로 재량권에 대해 보통 이상 수준으로 평가하고 있음
- 2020년은 3.75점으로 2021년 3.69, 2022년 3.65점 순으로 점점 낮아지는 것을 볼 수 있음
- 직원 특성별로는 남성이 여성에 비해 재량권에 대해 약간 높게 평가하는 것으로 나타남. 연령별로는 20대가 가장 긍정적으로 평가하며 40대 이상이 가장 낮게 평가함
- 근속년수별로는 3.47점에서 3.75점으로 비슷하게 평가하고 있는 것으로 나타남
- 직종별로는 특수체육직이 4.3점으로 가장 높게 나타났으며 운영지원직이 3.22점으로 가장 낮게 나타남



[그림9-20] 재량권

4. 일을 통한 성장

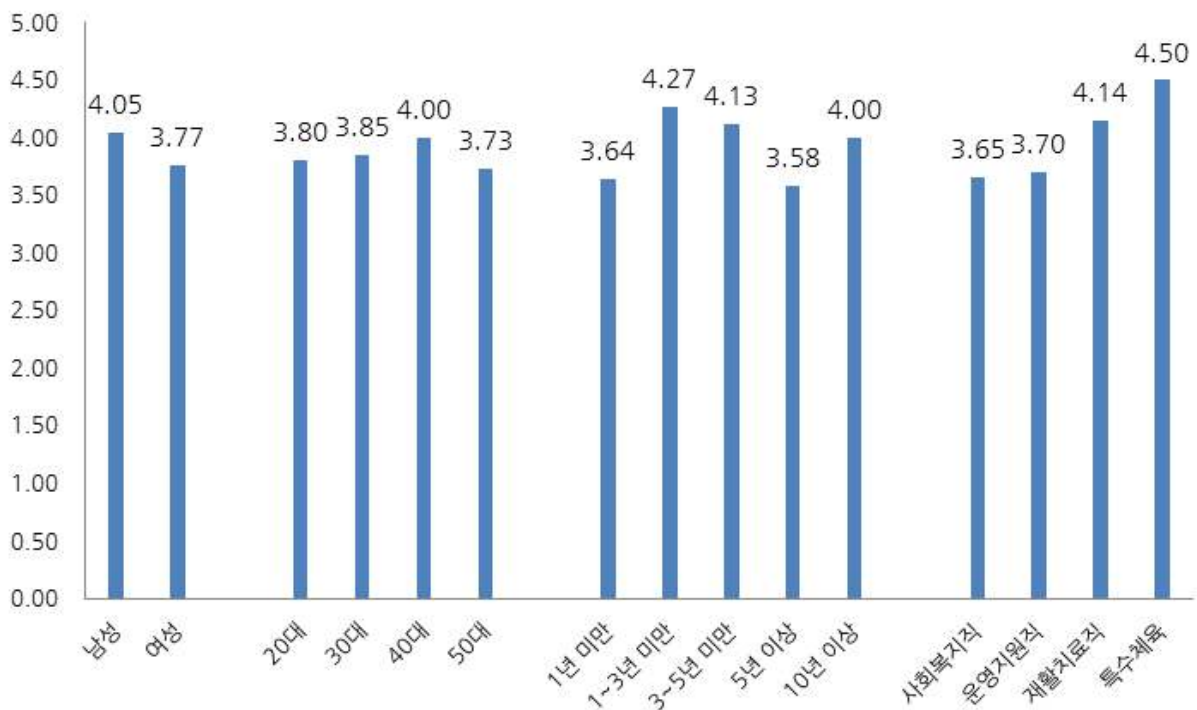
- 일을 통한 성장 항목에서는 5점 중 3.84점으로 일을 통해 성장을 하고 있다고 평가함
- 직원 특성별로는 여성보다 남성이 일을 통한 성장을 약간 높게 평가함. 연령별로는 20대 이상이 4.2점으로 가장 높았으며 50대가 가장 낮게 평가함. 2021년 30대가 3.7점으로 가장 낮았으나 2022년 약간이 상승을 보임
- 근속년수별로는 3~5년 미만이 높게 평가하였으며, 5년 이상 10년 미만이 3.42점으로 가장 낮게 평가함. 직렬별로는 재활치료직이 4.57로 가장 높았으며 특수체육직, 사회복지직, 운영지원직 순으로 나타남



[그림9-21] 일을 통한 성장

5. 복지관 발전에 대한 기여

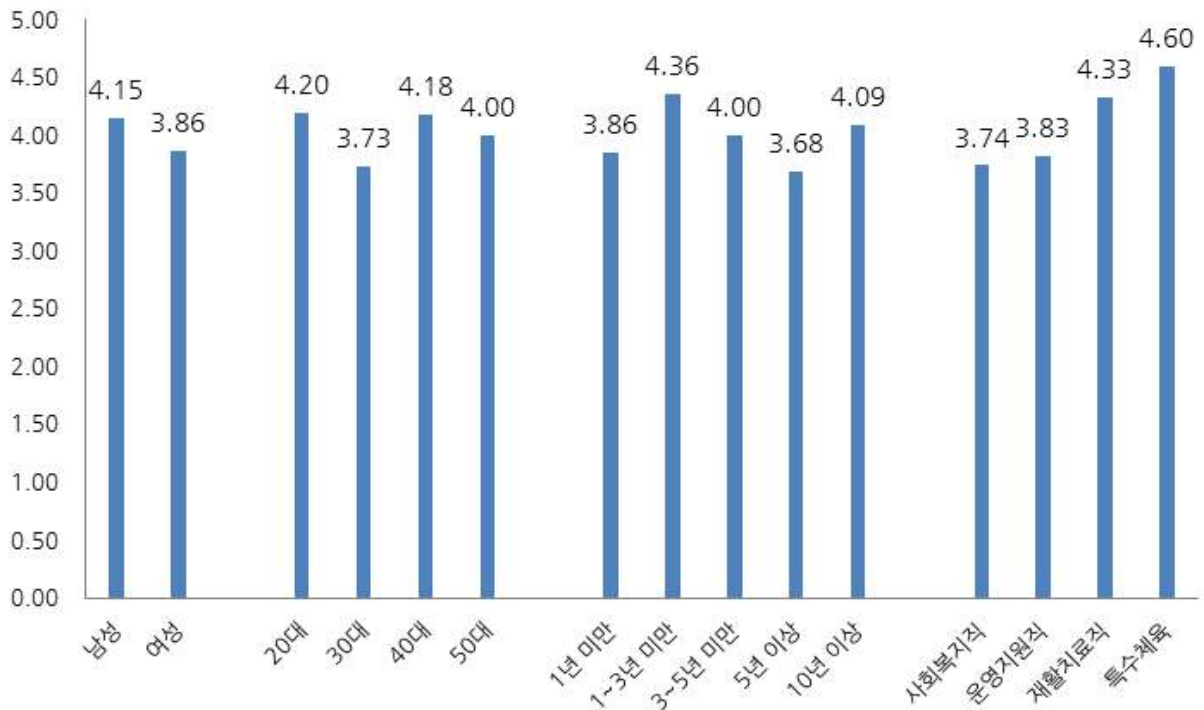
- 스스로 복지관 발전에 기여했다고 느끼는지에 대해 5점 중 3.86점으로 나타나 복지관 발전에 기여하고 있다고 평가함
- 직원 특성별로는 2021년과 마찬가지로 여성에 비해 남성이 복지관 발전에 대한 기여를 높게 평가함. 연령대별로는 40대가 가장 높이 나타났으며 30대, 20대, 50대 순으로 나타남
- 근속년수별로는 1년 이상 3년 미만이 4.27점으로 가장 높게 평가함. 직렬별로는 특수체육직이 4.5점으로 가장 높았으며 재활치료직, 운영지원직, 사회복지직 순으로 나타남



[그림9-22] 복지관 발전에 대한 기여

6. 소속감과 자부심

- 복지관에 대한 소속감과 자부심에 대한 만족도는 2021년 5점 중 4.2점에서 3.95점으로 0.25점 하락하였으나 만족도는 만족 이상으로 나타남
- 2020년과 비교하면 4.32에서 3.95점으로 0.37점 감소하였음. 30대가 2020년 4.11점에서 2021년 3.85점, 2022년 3.73점으로 점차 감소하는 것으로 나타남
- 직원 특성별로는 남성이 여성에 비해 소속감과 자부심을 약간 더 느끼는 것으로 나타남, 연령별로는 20대 이상이 가장 높았으며 30대가 가장 낮게 평가함
- 근속년수별로 1년 이상 3년 미만이 가장 높게 나왔으며 10년 이상, 3년 이상 5년 미만, 1년 미만, 5년 이상 10년 미만 순으로 나타남.
- 직종별로는 특수체육직이 4.6점으로 가장 높게 나타났으며 재활치료직이 4.33점, 운영지원직 3.83, 사회복지직이 3.74점으로 가장 낮게 나타남

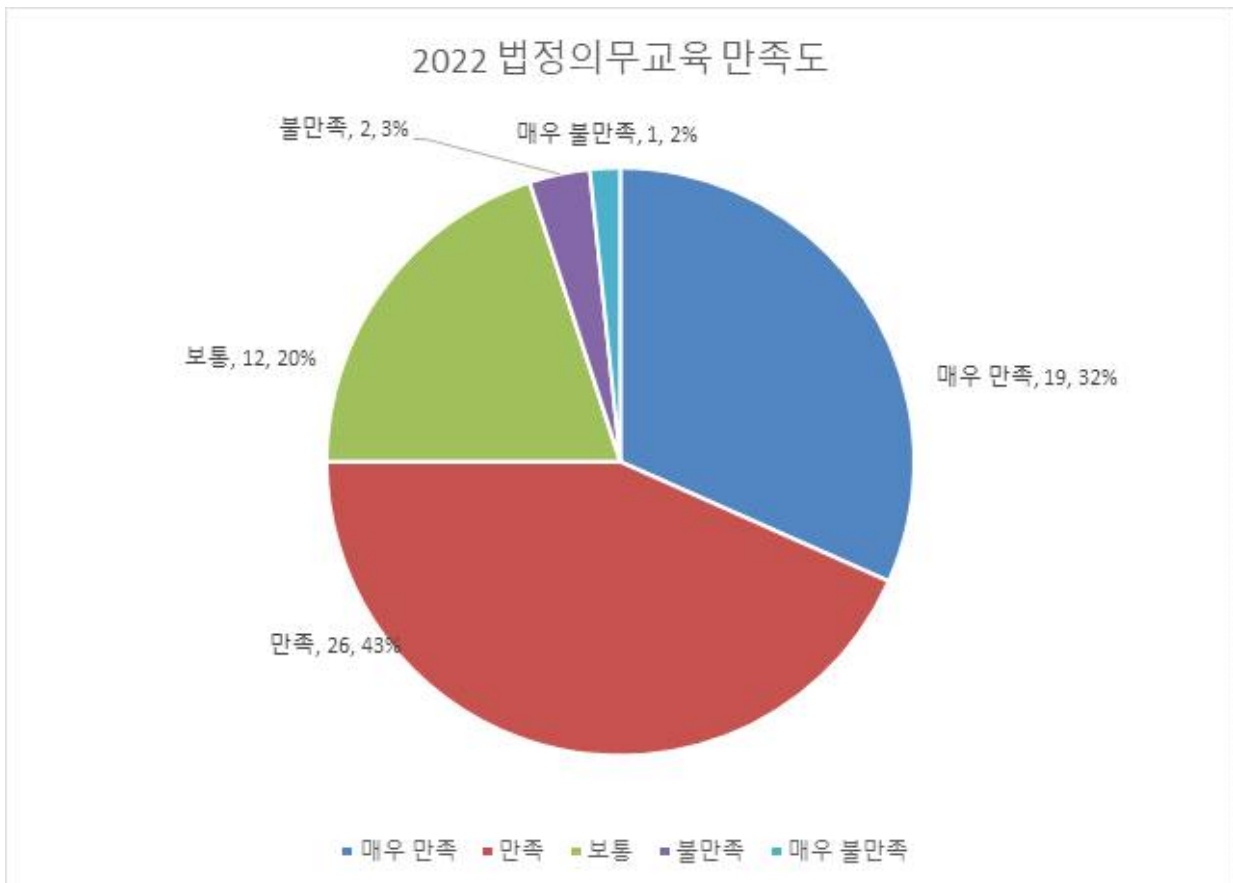


[그림9-23] 소속감과 자부심

V. 직원 교육 욕구

1. 법정 의무교육 만족도

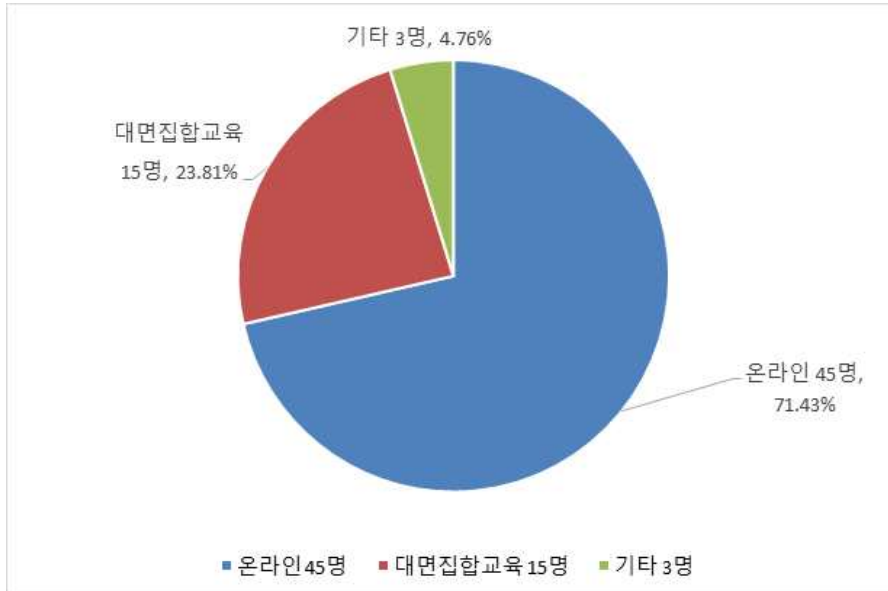
- 2022년은 2021년과 마찬가지로 대부분의 법정 의무교육이 코로나19로 인하여 대면집합교육에서 온라인 교육으로 실시하게 되어 조사를 실시함
- 2022년 기준으로 현재 이수해야 할 법정 의무교육은 총 18개이며 대면으로 3회 실시하였으며 비대면으로 15회 실시함. 코로나 상황으로 온라인교육에 보편화가 됨에 따라 만족도를 분석하여 2023년 법정 의무교육을 진행하고자 함
- 법정 의무교육 만족도 분석 결과, 2021년과 비교하여 매우 만족은 32.3%에서 30.16%으로 만족은 46.8%에서 41.27%로 약간의 감소를 보였으나 만족 이상이 약 71.43%로 나타남
- 만족도 보통의 비율은 2021년 17.46%에서 19.05%로 상승하였으며 보통 이하의 만족도를 살펴보면 2021년 22.22%에서 23.81%로 약간의 상승을 보임



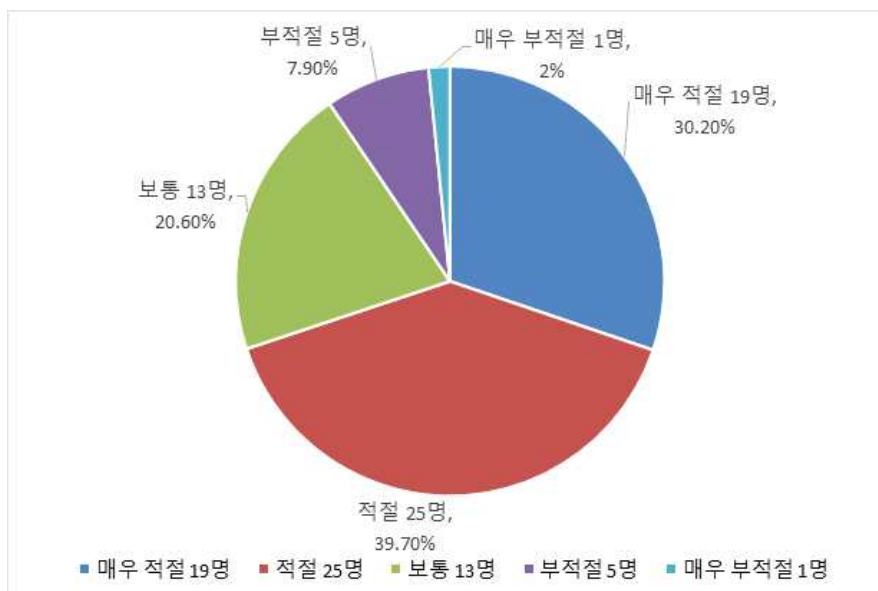
[그림9-24] 법정 의무교육 만족도

2. 법정의무교육 선호도와 향후 법정의무교육 온라인 진행 적절성

- 법정의무교육 선호도 분석에서 2021년 온라인이 90.3%가 온라인 법정의무교육을 선호하는 것으로 나타남. 대면집합교육은 9.7%로 나타났으나 2022년에는 온라인 교육 선호도는 71.43%로 약 18.9% 감소를 보였으며, 대면집합교육에 대한 욕구는 9.7%에서 23.81%로 약 14.1%의 상승을 보임
- 향후 법정의무교육 온라인 진행에 대한 분석 결과, 매우 적절이 30.2%, 적절은 39.7%로 나타남. 2021년의 경우 적절하다 이상 응답자가 84%에 달하였으나 2022년은 69.9%로 15% 감소하였으나 2023년 법정의무교육도 온라인으로 진행이 적절하다는 의견이 더 높은 것으로 나타남



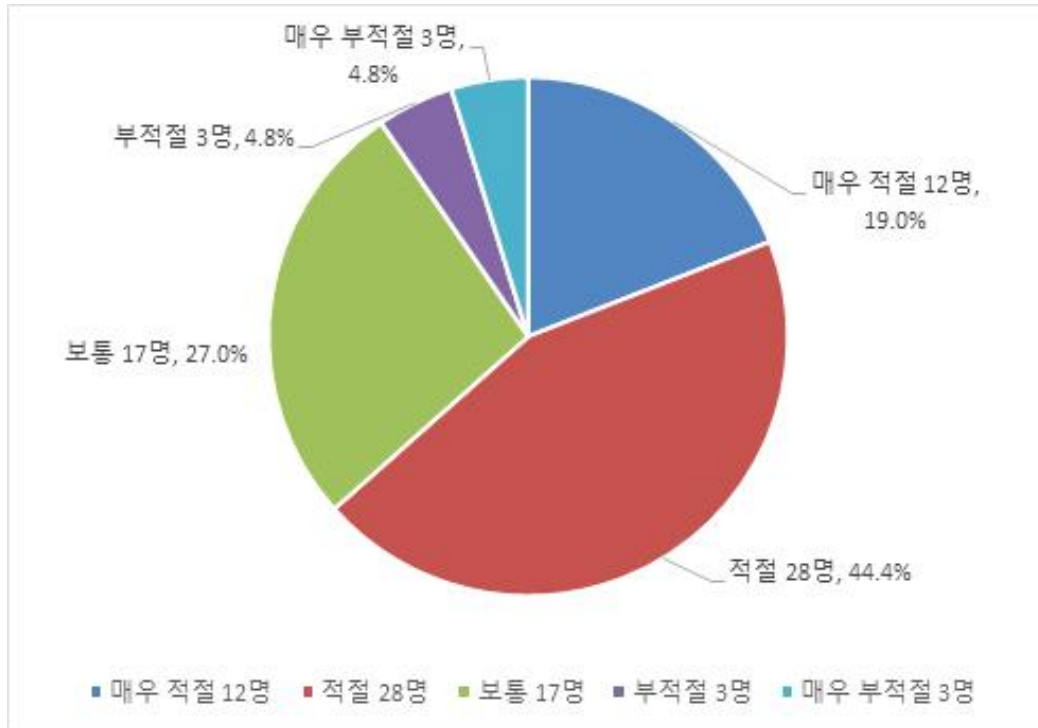
[그림9-25] 법정의무교육 선호도



[그림9-26] 향후 법정의무교육 온라인 진행 적절성

3. 교육비 적절성

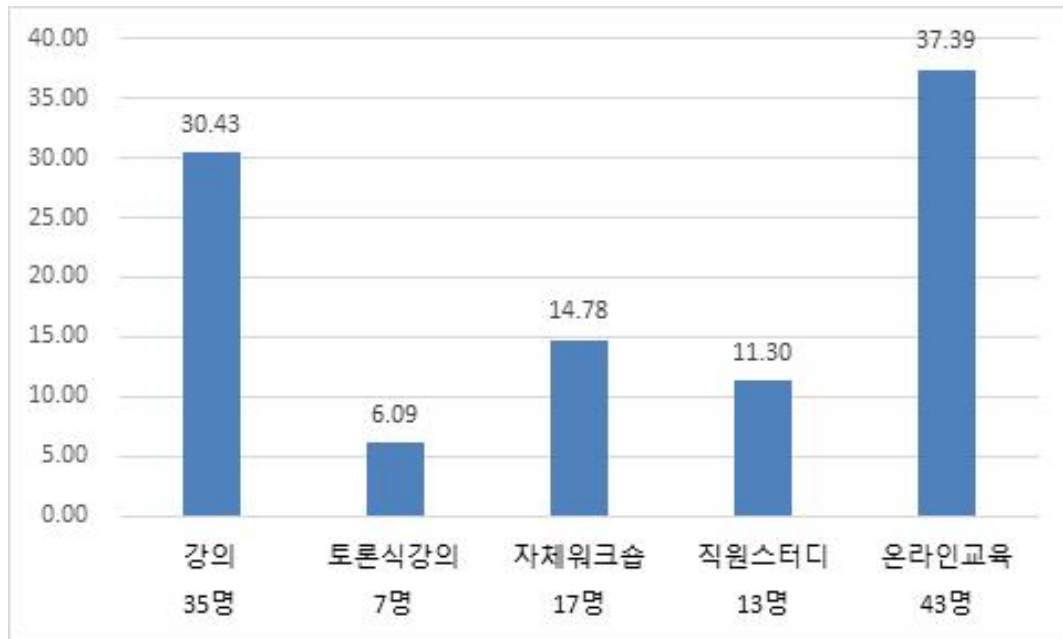
- 교육비가 분석 결과, 교육비가 매우 적절하다고 응답한 직원이 12명으로 19%, 적절이 28명으로 44.4%로 나타남. 직원의 63.4%가 현재 지원받는 교육비가 적절하다고 평가함. 2021년은 적절하다 이상 응답한 비율이 53.2%였으나 2022년 63.4%로 약 10% 정도 교육비가 적절하다고 평가함



[그림9-27] 교육비 적절성

4. 선호하는 교육형태

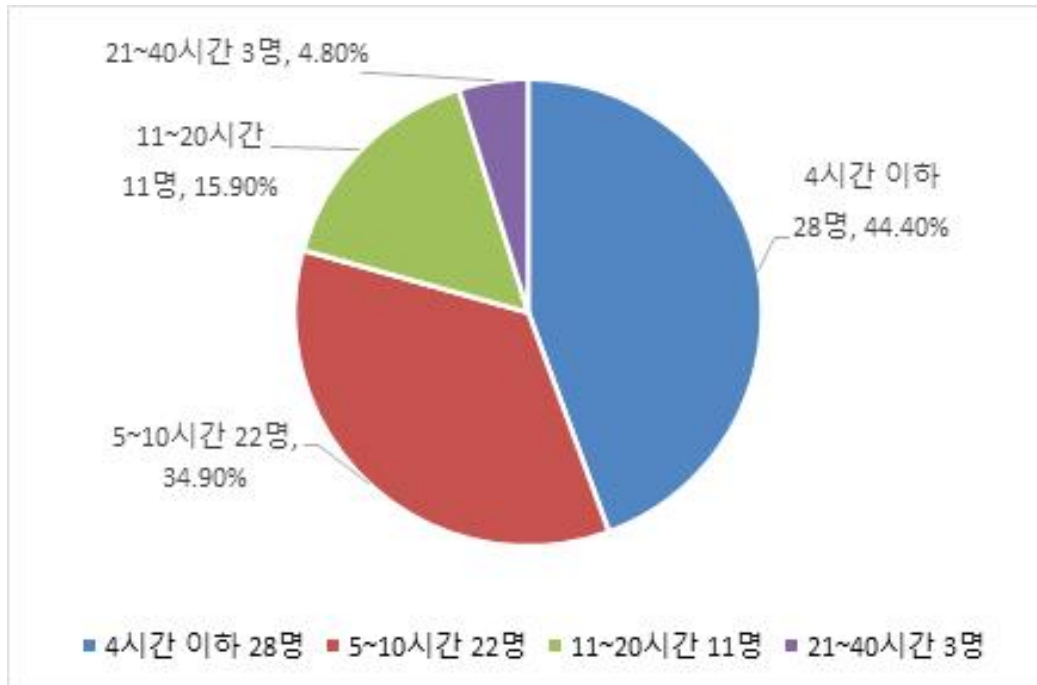
- 선호하는 교육 형태에 대한 조사결과는 온라인 교육이 37.39%로 가장 높게 나타났으며 강의는 30.43%로 나타남
- 그 외 직원스터디 11.3%, 자체 워크숍도 14.78%로 나타남. 토론식 강의는 6.09%로 제일 적게 선호하는 것으로 평가함
- 2021년과 비교하면 강의를 21%에서 30%로 약 9%로 가장 높아졌으며, 토론식 강의는 3%, 직원스터디는 5% 낮게 나타남. 자체 워크숍은 2021년과 비교하면 큰 차이 없이 나타남



[그림9-28] 선호하는 교육형태

5. 역량강화 교육 필요 시간

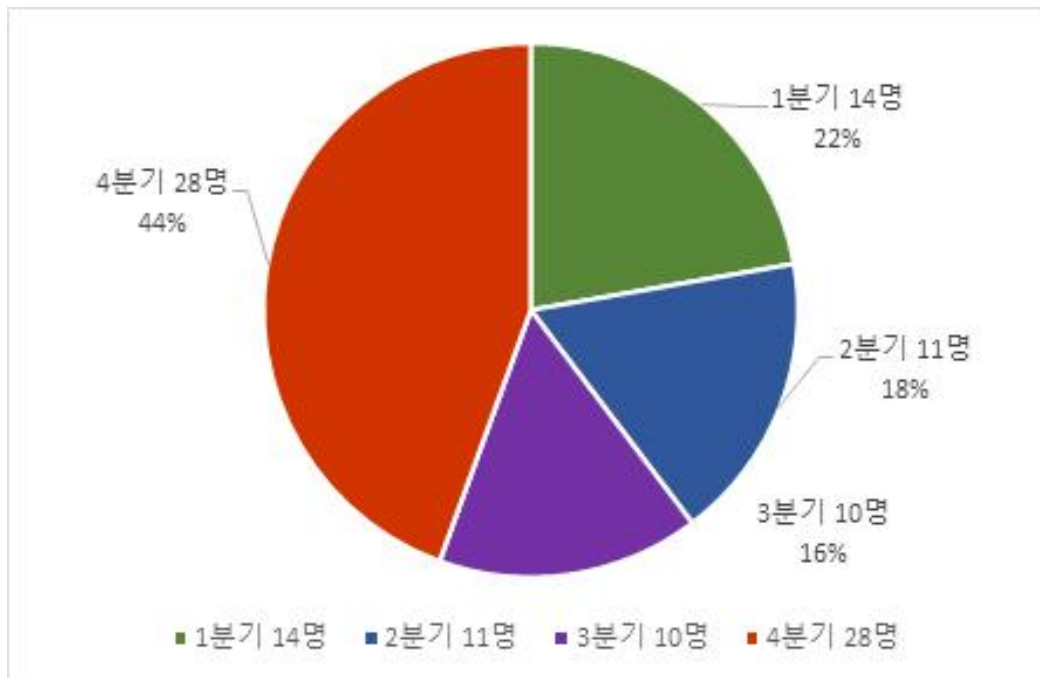
- 법정 의무교육 및 직원의무교육을 제외한 기관에서 제공하는 직원의 역량강화교육은 몇 시간이 필요하다는 문항에서는 4시간 이하가 28명인 44.4%로 가장 높았으며, 5~10시간이 34.9%, 11~20시간, 21~40시간 순으로 나타남



[그림9-29] 역량강화 교육 필요 시간

6. 직원 희망교육시기

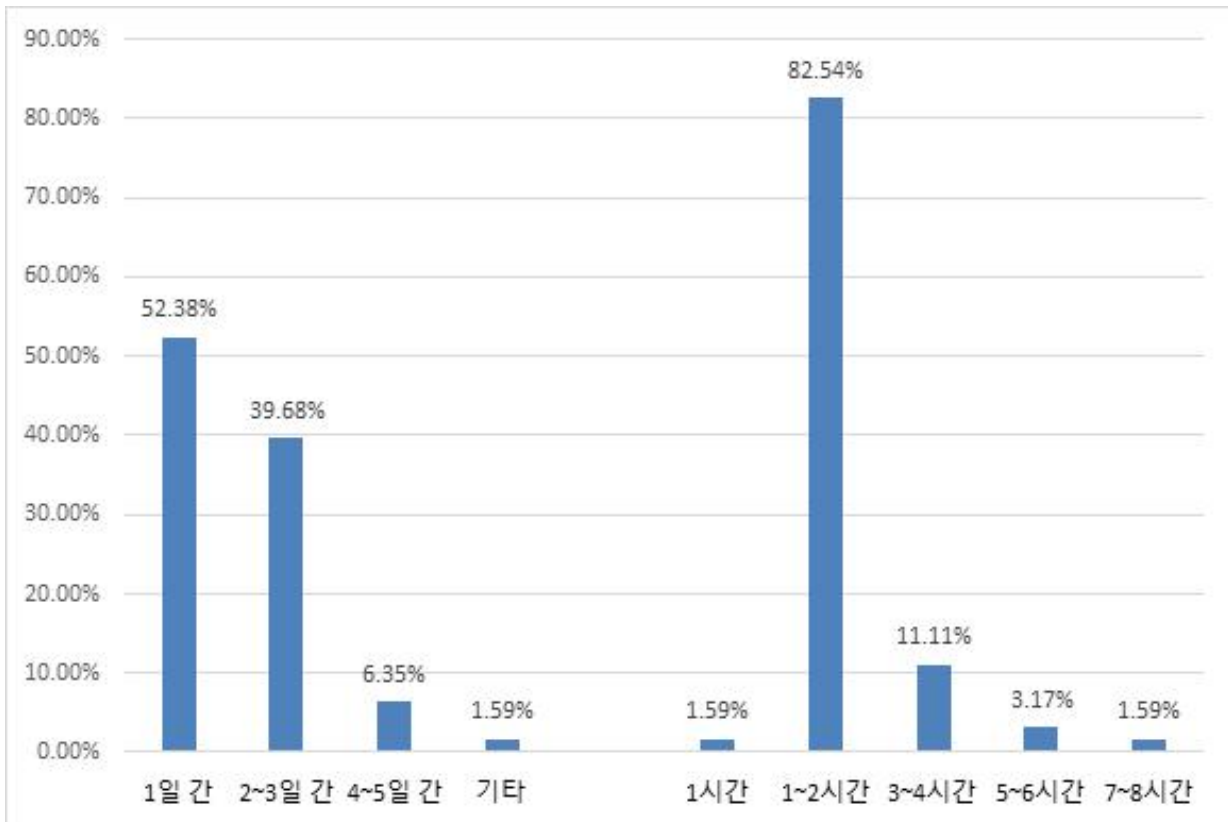
- 직원 희망교육시기는 2022년 처음 개설한 문항으로 직원희망교육 시기에 대한 조사를 실시
- 직원 희망교육시기는 4분기가 44%로 가장 높았으며 1분기 22%, 2분기 18%, 3분기 16% 순으로 나타남
- 사업이 마무리되는 4분기가 직업 희망교육시기로 가장 적절하다고 응답한 것으로 보임



[그림9-30] 직원 역량강화교육 시간

7. 주제별 교육기간 및 시간

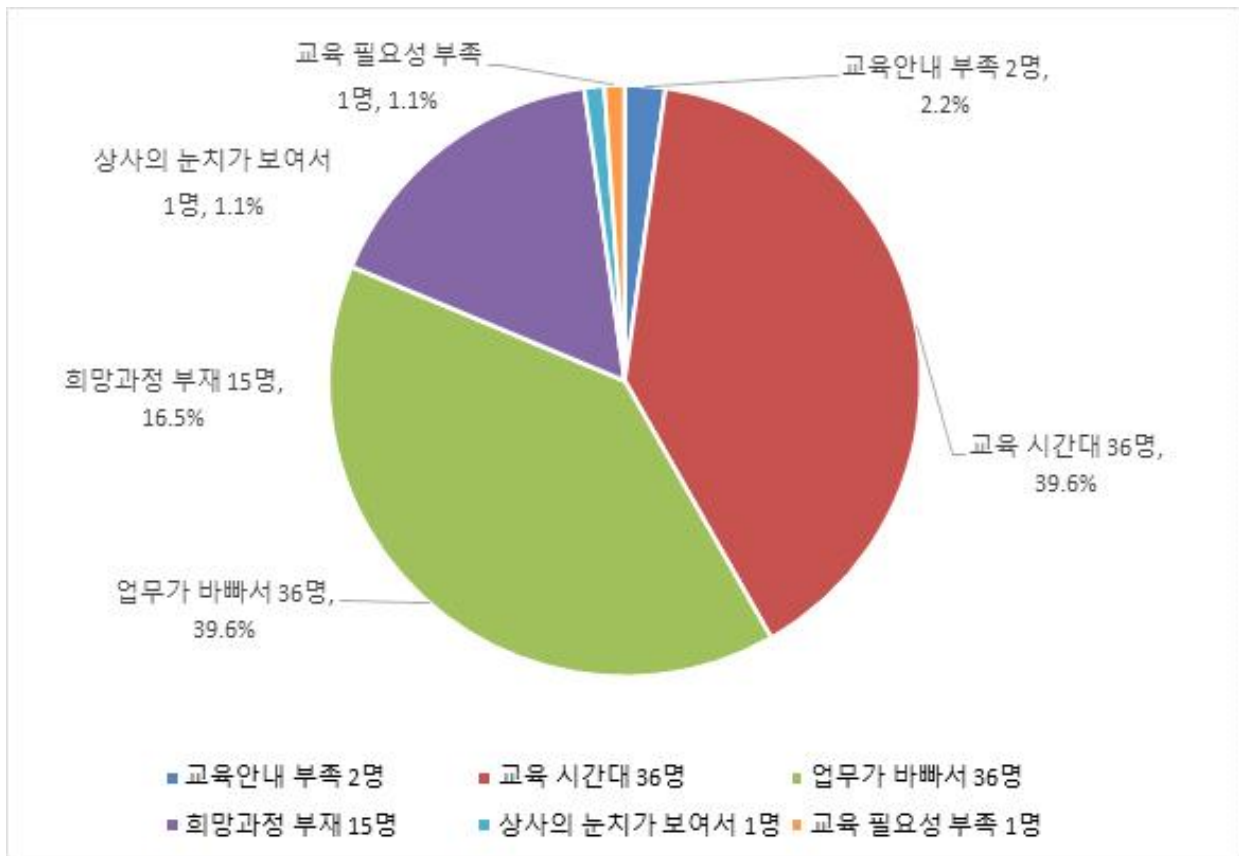
- 주제별 교육기간 및 시간에 대한 선호도 조사에서는 2021년에는 1일이 46.8%로 가장 높았으며 2022년에는 52.38%로 약간의 상승을 보임. 2021년 2~3일이 30.6%에서 39.68%로 약 9% 상승이 나타남. 기타 의견으로 교육주제에 따라 다르다는 응답도 있었음
- 1회 교육 시간으로 1~2시간이 82.54%로 가장 높았으며 3~4시간은 11.11%, 5~6시간이 3.17%로 나타났으며 1시간과 7~8시간이 같은 비율로 나타남. 장시간 교육은 업무에 지장이 있어 1~2시간 교육 선호도가 높은 것으로 사료됨



[그림9-31] 주제별 교육시간

8. 교육 참여의 어려움

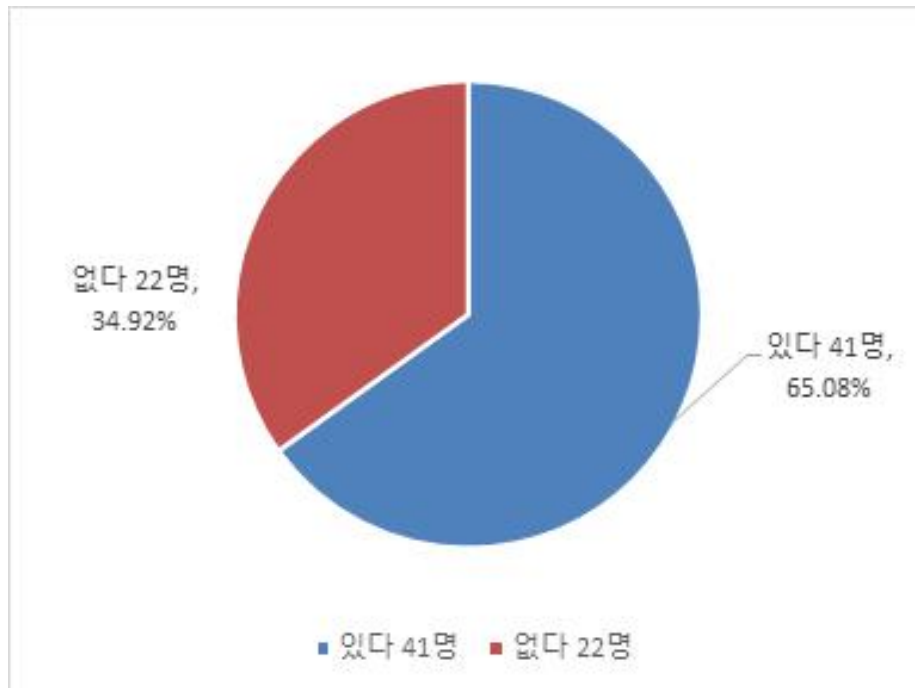
- 교육 참여의 어려움은 업무가 바빠서, 교육시간대가 맞지 않다는 의견이 39.6%로 가장 높게 나타남. 희망과정 부재가 16.5%, 교육안내 부족 2.2%, 상사의 눈치가 보여서 1.1%, 교육 필요성 부족 1.1%순으로 나타남



[그림9-32] 교육 참여의 어려움

9. 시간 외 교육에 대한 참석 의향

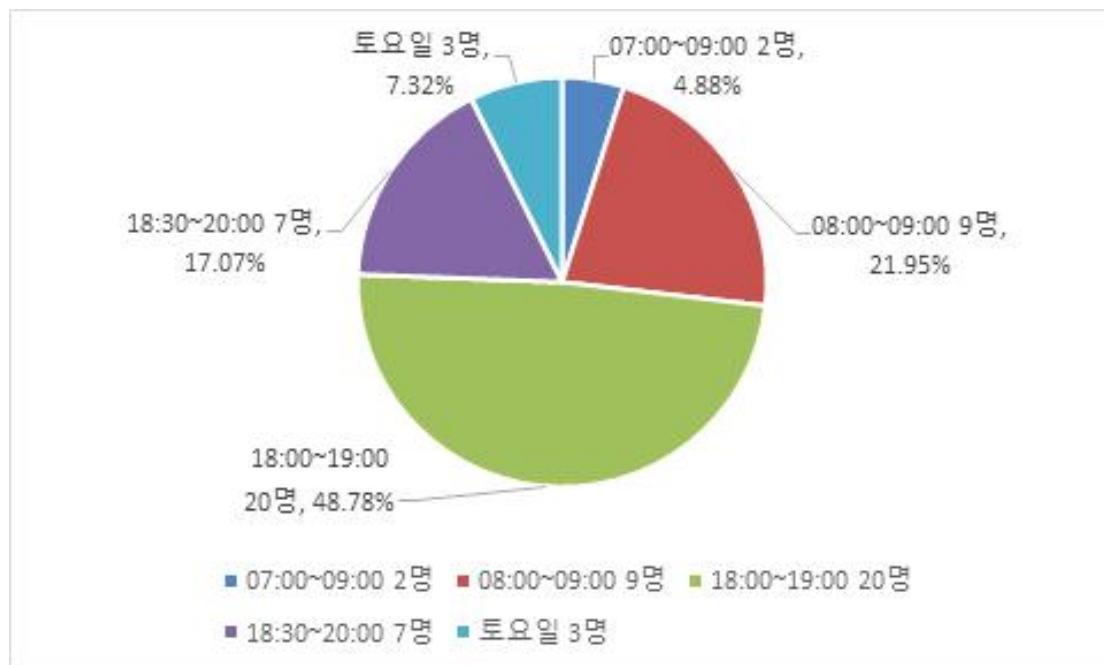
- 2020년, 2021년 업무 및 교육 시간대가 맞지 않아 교육을 듣지 못한다는 응답이 많아 2022년 직원의 역량강화를 위하여 시간 외 교육이 개설되면 참석 의향에 대한 문항을 추가하였다.
- 2022년 시간 외 교육이 개설되면 참석하겠다는 응답이 41명으로 65.08%로 나타났으며 없다는 의견은 22명으로 34.9%로 나타남
- 2023년에는 업무시간에 희망교육을 듣기 어려운 직원들을 대상으로 교육 개설에 대한 욕구가 있는 것으로 사료됨



[그림9-33] 시간 외 교육에 대한 참석 의향

10. 업무 시간 외 선호하는 교육시간

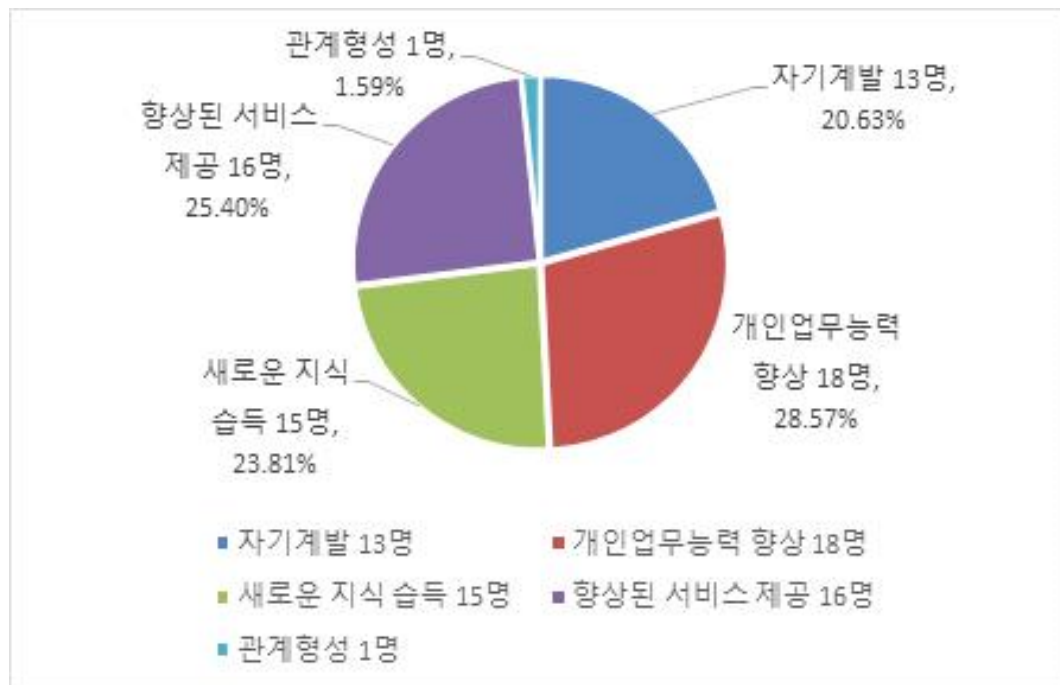
- 업무 시간 외 교육에 참석 의향이 있는 직원 41명을 대상으로 선호하는 교육시간을 조사한 결과 18:00~19:00시간대가 20명으로 가장 높게 나타남. 다음으로 08:00~09:00 시간대가 21.95%, 18:30~20:00 시간대가 7명으로 17.05%로 나타남



[그림9-34] 업무 시간 외 선호하는 교육시간

11. 교육의 목적

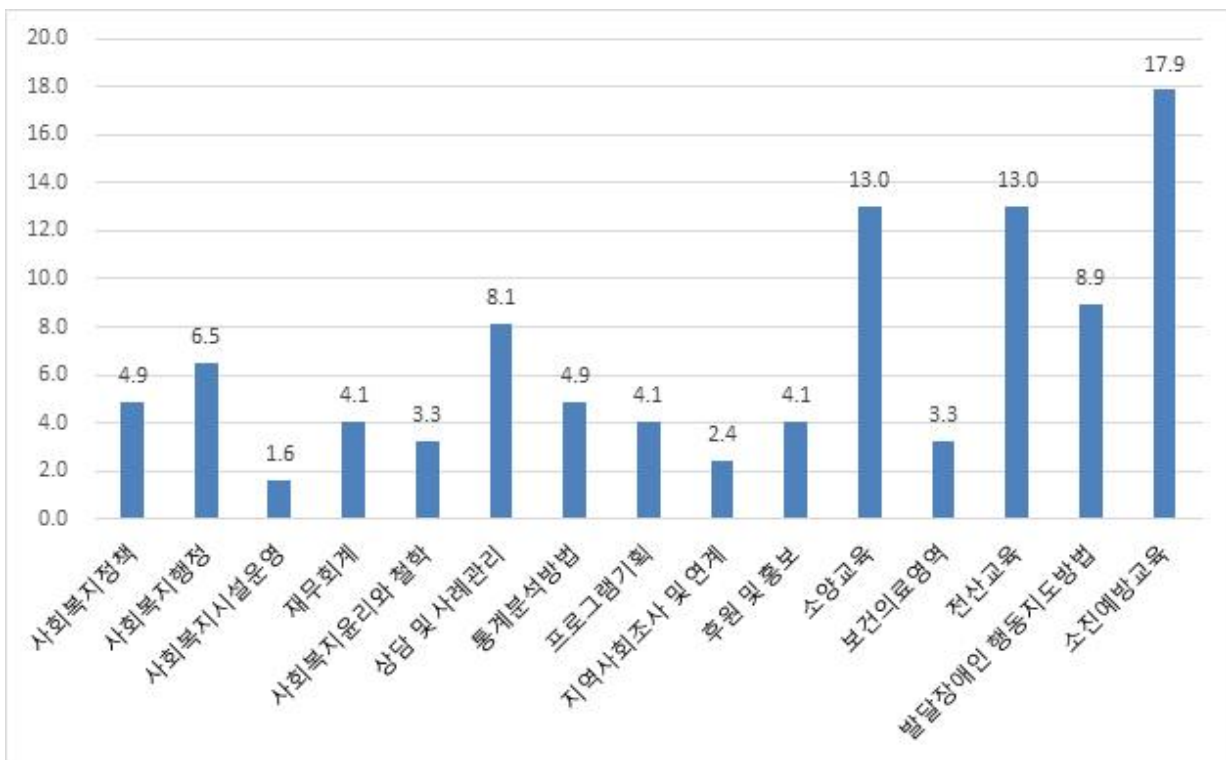
- 교육을 통해 얻고자 하는 것에 대한 문항 답변으로 개인업무능력 향상이 18명, 28.57%로 가장 높았으며 다음으로 이용자에게 향상된 서비스 제공이 16명, 25.40%로 나타남
- 새로운 지식 23.81%, 자기계발 20.63% 순으로 나타남



[그림9-35] 교육의 목적

12. 희망하는 교육내용

- 희망하는 교육 주제로는 63명 응답 중 중복선택으로 총 123개 응답이 나왔으며 정리한 내용은 아래 표와 같음
- 2022년 신규로 추가한 소진예방교육육구가 (내 마음 바라보기, 나에 대한 이해증진, MBTI 등) 22명 17.9%로 가장 높게 나타남. 다음으로 실무관련 전산교육(PPT, OA, 엑셀, 홈페이지 관리 등)와 소양교육(타인과의 의사소통, 친절교육 등)이 16명, 13%로 높이 나타남
- 직접적인 직무관련 교육보다는 심리적인 소진 예방 및 실무에 적용할 수 있는 교육육구가 높은 것으로 나타남



[그림9-36] 희망하는 교육내용

13. 건의사항

직원교육이 3시부터 했으면 좋겠다

다양한 주제로 소진예방교육 했으면 좋겠습니다.

항상 수업시간과 겹쳐 참여가 불가능 함

교육 준비로 늘 고생해주셔서 감사합니다!

만족합니다

깊이 있는 교육을 시리즈로 진행

체육 관련 특수영역 교육도 필요합니다.

형식적으로 서명만 하는 경우가 없기를 바랍니다.

부록

부록 1. 2022년 한마음 복지관 이용자 만족도 조사 설문지

프로그램 (코드)	-
조사일	2022년 월 일

2022년 한마음복지관 이용자 만족도 조사

안녕하십니까?

항상 애정을 가지고 성남시 한마음복지관을 이용해 주셔서 감사드립니다.

한마음복지관은 앞으로 보다 나은 서비스를 제공하고 이용자분들의 욕구에 부합하는 서비스를 개발하기 위해 복지관을 이용하시는 분들의 소중한 의견을 듣고자 합니다.

본 설문조사는 복지관을 이용하시는 이용자분들께 보다 나은 복지서비스를 제공하고자 실시하는 만족도 및 욕구조사로써, 차기년도의 체계적이고 전문적인 서비스 운영을 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

귀하의 의견과 개인정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 철저히 비밀이 보장되오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내주셔서 설문에 응답해주시면 대단히 감사하겠습니다.

- 조사기간 2022년 11월 16일(수) ~ 11월 29일(수)
- 조사대상 한마음복지관 이용자
- 문의사항 동서울대학교 이상철 교수 031)720-2275
성남시 한마음복지관 기획팀 031)725-9520



2022년도 한마음복지관 만족도 조사

1 일반사항

응답자	① 본인 ② 본인 외()	장애등록여부	①등록 / ②미등록 / ③비장애인
성별	① 남 ② 여	연령	만()세
이용기간	① 6개월 미만 ② 6개월~1년 미만 ③ 1년~3년 미만 ④ 3년~5년 미만 ⑤ 5년 이상		
이용횟수	평균 주 ()일		
월평균 가구소득	① 100만원 미만 ② 100~200만원 ③ 200~300만원 ④ 300~400만원 ⑤ 400~500만원 ⑥ 500~600만원 ⑦ 600~700만원 ⑧ 700만원 이상		

2 프로그램 만족도 (해당란에 √표 해주세요)

구분		교육내용의 적절성	담당자(직원)의 친절도	강사의 전문성	프로그램 인원의 적절성	프로그램 장소의 적절성
부서	프로그램	매우만족 ()	매우만족 ()	매우만족 ()	매우만족 ()	매우만족 ()
		만족 ()	만족 ()	만족 ()	만족 ()	만족 ()
		보통 ()	보통 ()	보통 ()	보통 ()	보통 ()
		불만족 ()	불만족 ()	불만족 ()	불만족 ()	불만족 ()
		매우불만족()	매우불만족()	매우불만족()	매우불만족()	매우불만족()

3 프로그램 이용 후 삶의 질 변화를 평가해주세요 (해당란에 √표 해주세요)

내 용	매우 낮다	낮은 편이다	높은 편이다	매우 높다
1) 가족 간의 관계에 대한 삶의 질	(1)	(2)	(3)	(4)
2) 나 자신의 건강에 대한 삶의 질	(1)	(2)	(3)	(4)
3) 대인관계 등 사회생활에 대한 삶의 질	(1)	(2)	(3)	(4)
4) 나의 문화생활에 대한 삶의 질(취미, 여가활동 등)	(1)	(2)	(3)	(4)

4 한마음복지관의 비전은 “함께의 가치를 실현하는 복지관”입니다. 귀하가 이용하는 프로그램은 한마음복지관의 비전 달성에 어느 정도 기여 하나요?

매우 낮다	대체로 낮은 편이다	보통이다	대체로 높은 편이다	매우 높다
①	②	③	④	⑤

귀하께서 이용하고 있는 프로그램 개선 및 발전을 위한 의견이 있으시면 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

이용 현황 조사

1. 복지관 이용 시 이동수단은 무엇입니까?

- ①__도보 ②__자가용 ③__일반 시내버스 ④__복지관 셔틀버스
⑤__일반 택시 ⑥__장애인콜택시 ⑦__기타()

2. 복지관 서비스를 이용하는 주된 이유는 무엇입니까?

- ①__상담 및 각종 복지 정보를 얻기 위해 ②__경제 및 생활의 도움서비스를 받기 위해
③__신체, 인지 재활 및 치료를 받기 위해 ④__문화/예술/교양/평생교육을 받기 위해
⑤__편의시설 이용을 위해(식당, 셔틀버스, 카페 등)
⑥__체육 프로그램을 받기 위해
⑦__장애인취업 또는 직업훈련을 받기 위해 ⑧__타인과의 교류를 하기 위해
⑨__기타()

만족도 조사

1

복지관 편의시설 및 이용환경에 대한 만족도 (해당란에 √표 해주세요)

연번	항 목	매우 만족 (5)	만족 (4)	보통 (3)	불만족 (2)	매우 불만족 (1)
1	복지관의 위치는 찾아가기 쉽다.					
2	복지관 내 시설 및 환경은 청결하고 쾌적하다.					
3	복지관의 냉난방기 운영은 적절하다.					
4	장애인 편의시설은 적절하게 갖추어져 있다. (점자블록, 장애인 화장실, 엘리베이터 등)					
5	프로그램이용에 적절한 기자재를 갖추고 있다.					
6	복지관 편의시설 및 이용환경에 전반적으로 만족한다.					

2

복지관 서비스 과정에 대한 만족도 (해당란에 √표 해주세요)

연번	항 목	매우 만족 (5)	만족 (4)	보통 (3)	불만족 (2)	매우 불만족 (1)
1	복지관 서비스 이용을 위한 정보안내 및 접수 절차가 편리하다.					
2	서비스 과정에서 나의 의사가 충분히 반영되었다.					
3	복지관에서는 필요한 프로그램이 다양하게 운영되고 있다.					
4	복지관 이용 및 서비스 과정에 전반적으로 만족한다.					

3	복지관 직원 및 담당자에 대한 만족도 (해당란에 √표 해주세요)
----------	--

연번	항 목	매우 만족 (5)	만족 (4)	보통 (3)	불만족 (2)	매우 불만족 (1)
1	직원들은 이용자 또는 지역주민에게 친절한 태도 를 유지한다.					
2	직원들은 서비스 제공에 대한 전문지식과 기술 을 가지고 있다.					
3	직원 및 담당자는 이용자의 욕구나 문제 를 적극적으로 이해하고 해결하기 위해 노력한다.					
4	복지관 직원에 대해 전반적으로 만족한다.					

4	이용자의 인권 · 권익옹호에 대한 만족도 (해당란에 √표 해주세요)
----------	--

연번	항 목	매우 만족 (5)	만족 (4)	보통 (3)	불만족 (2)	매우 불만족 (1)
1	나는 복지관에서 인격적으로 존중 받고 있다.					
2	복지관 이용에 대한 의견 또는 건의사항 을 자유롭게 이야기할 수 있는 시스템이 마련되어 있다. (예: 건의함, 홈페이지 게시판 등)					
3	복지관의 이용자 인권 및 권익옹호활동 에 대해 전반적으로 만족한다.					

5	복지관 셔틀버스 만족도 (해당란에 √표 해주세요)
----------	------------------------------------

연번	항 목	매우 만족 (5)	만족 (4)	보통 (3)	불만족 (2)	매우 불만족 (1)
1	셔틀버스 내 · 외부는 청결 하다.					
2	셔틀버스 운행 배차 간격 에 만족한다.					
3	셔틀버스 기사님들은 친절 하다					
4	복지관 셔틀버스 이용에 대해 전반적으로 만족한다.					

6	복지관 식당 만족도 (해당란에 √표 해주세요)
----------	----------------------------------

연번	항 목	매우 만족 (5)	만족 (4)	보통 (3)	불만족 (2)	매우 불만족 (1)
1	급식 시 제공되는 음식과 식당은 청결하다.					
2	음식의 맛과 급식의 질에 만족한다.					
3	한마음식당의 직원은 친절하다.					
4	한마음식당에 대해 전반적으로 만족한다.					

7	복지관에 대한 전반적인 만족도 (해당란에 √표 해주세요)
----------	--

연번	항 목	매우 만족 (5)	만족 (4)	보통 (3)	불만족 (2)	매우 불만족 (1)
1	복지관 이용에 대해 전반적으로 만족한다.					
2	복지관 이용 후 복지관 사업이나 활동에 대해 신뢰한다.					
3	복지관의 서비스나 프로그램을 통해 긍정적인 변화가 있었다.					
4	복지관의 서비스나 프로그램을 다음에도 신청하고 싶다.					

욕구 조사

1

앞으로 복지관 운영에서 더욱 보완해야 할 것은 무엇입니까?
(희망하는 항목 모두 체크 하세요 √)

① 이용시간 및 횟수 보강	② 시설 위생 및 청결관리
③ 다양한 서비스 및 프로그램 마련	④ 서비스 및 프로그램의 질적 향상
⑤ 공간 확보 및 환경개선	⑥ 이용자(가족)의 의견, 욕구 반영
⑦ 직원의 친절도	⑧ 직원의 전문성 강화
⑨ 교통편의 제공	⑩ 기타 ()

2

앞으로 복지관 사업(서비스) 중 더욱 확충해야 할 것은 무엇입니까?
(희망하는 항목 모두 체크 하세요 √)

① 상담 및 정보제공서비스	② 통합기능지원 및 재활치료	③ 발달장애인 평생교육지원사업 (정보화, 문화예술, 생활체육 등)
④ 직업훈련, 일자리 취업지원	⑤ 토요일, 방학 중 프로그램	⑥ 일상생활지원서비스 (밀반찬, 이미용, 오찬서비스)
⑦ 경제적 지원서비스 (결연후원, 주거환경지원, 난방비지원 등)	⑧ 가족지원사업 (부부 · 비장애 형제자매 프로그램 등)	⑨ 장애인식교육 및 캠페인
⑩ 장애인권 및 권익옹호활동	⑪ 보장구 수리 및 대여 사업	⑫ 찾아가는 재활복지서비스
⑬ 장애인 체육 프로그램	⑭ 통합체육 프로그램	
⑮ 기타 _____		

3

개설되었으면 하는 프로그램이나 서비스가 있다면 세 가지만 기재해주세요

1순위 : _____

2순위 : _____

3순위 : _____

4

기타 건의사항

한마음복지관이 이용자 여러분께 보다 나은 서비스 제공을 위해 필요한 사항들을 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

설문에 응해주셔서 감사합니다!