

# 2016년도 주안복지재단 시설 인지도 및 이용 만족도 연구

## 1 조사 목적

주안복지재단은 2014년 설립되어 인천광역시 부평구 일대의 지역주민들에게 직·간접적이고 다양한 복지서비스를 제공해오고 있다. 일주일 평균 이용자 수는 약 2,700명으로 지역사회의 노인과 장애인, 아동, 청소년, 여성, 위기 가족 등 취약계층 뿐만 아니라 일반 시민들도 함께 이용할 수 있는 폭넓은 서비스를 제공하고 있다. 2016년 현재 설립 3년차를 맞이한 주안복지재단은 서비스를 이용하는 이용자들의 만족도와 각 산하시설에 대한 만족도 조사를 통하여 현재 진행되고 있는 서비스의 품질을 향상시키고 지역사회에 맞는 새로운 프로그램을 개발하고자 한다.

## 2 선행연구

HSO(Human Service Organization)의 경우 지역사회에 대한 각종 조사를 통하여 역할 및 방향성을 설정할 뿐 아니라 주민의 다양한 복지요구에 효율적으로 대응하기 위한 연구를 진행하는 경우가 많다. 서비스 질과 만족도에 대한 평가는 기관의 기능과 역할에 대한 분명한 지향점을 제시해주고, 사업수행 과정에서 발생하는 문제의 원인을 규명하여 효율적이고 효과적인 프로그램 운영을 유도할 수 있는 기회를 제공해 준다. 본 재단 역시 2014년 욕구조사를 통하여 지역주민의 복지수요를 파악하고 사업의 방향을 설정한 바 있다.

선행연구 결과에 따르면 복지서비스의 품질, 직원의 서비스, 시설환경과 프로그램의 질, 이용 빈도, 사업인지도가 높을수록 서비스 만족도가 높았으며, 이러한 높은 서비스 만족도는 재이용의사에도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 서비스를 계획하고 모니터링하는 것은 이용자들의 적극적인 참여를 유도하여 이용자 중심의 실천이 가능하게 된다.

### 3 연구방법

본 조사는 주안복지재단에서 자체 설문조사지를 제작하여 각 산하시설 별 이용자 및 지역사회 주민들을 대상으로 진행되었다. 총 1,000부의 설문지를 배포하여 516부가 회수되었으며, 불성실 응답 및 결측, 훼손된 설문지(153부)를 제외한 363부가 분석에 사용되었다. SPSS 19.0을 사용하여 분석을 진행하였으며 신뢰도는 0.609수준으로 나타났다.

### 4 분석결과

앞서 시설 소개에서 밝힌대로 한 주에 주안복지재단의 산하시설과 그 서비스를 이용하는 인원은 한 주 평균 2,700여명에 이른다. 이용자들을 대상으로 주안교회의 인지도, 주안복지재단의 운영 주체 인지도, 각 시설들의 서비스 만족도 등을 조사하였으며 그 결과는 아래와 같다.

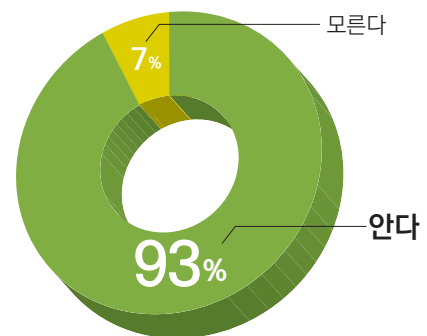
설문 조사는 10월 1일부터 10월 15일까지 이용자들을 대상으로 실시하였으며, 총 1,000부의 설문지를 배포하여 516부를 수거하였으며 이 가운데 설문 문항 체크를 많이 비운 것과 훼손, 그리고 코딩에서 드러난 결측 값 등으로 분석에 사용할 수 없는 설문지 153부를 제외한 363부를 분석하였다.

## 1. 주안교회 인지도 조사

주안복지재단과 그 산하 시설의 이용자들에게 주안교회를 아는지 물었을 때 응답자의 93.0%가 주안교회를 정확히 인지하고 있다고 응답했다. 이는 지난 2014년 10월 주안복지재단이 부평구 주민들을 대상으로 실시한 욕구조사에서 동일한 질문에 ‘주안교회를 안다’고 응답한 비율이 52.7%였다는 것과 비교하면 2년 사이에 주안교회의 인지도가 상당히 높아졌음을 볼 수 있다. (〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 주안교회 인지도

구 분	빈도	퍼센트
안 다	336	93.0
모른다	26	7.0
합 계	362	100.0

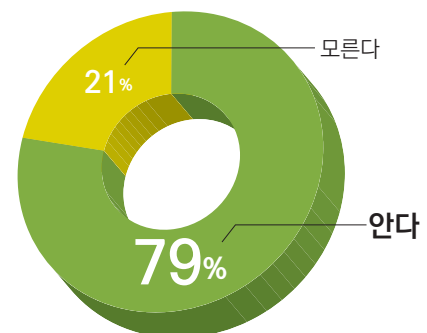


## 2. 주안복지재단 설립 주체 인지

한편 주안교회가 사회복지법인 주안복지재단의 설립하고 운영하는 주체인 것을 인지하는지에 대해 물었을 때 응답자의 79.0%가 인지하고 있다고 응답하였다. 이 역시 2014년 10월 욕구조사에서 ‘주안장로교회가 지역사회를 위한 섬김을 실시하고 있는 것을 알고 계십니까?’라는 질문에 응답자의 24.6%만이 인지하고 있다고 응답한 것에 비해 인지도가 상당히 높아졌음을 알 수 있다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 주안교회-주안복지재단 설립 인지

구 분	빈도	퍼센트
안 다	284	79.0
모른다	74	21.0
합 계	358	100.0

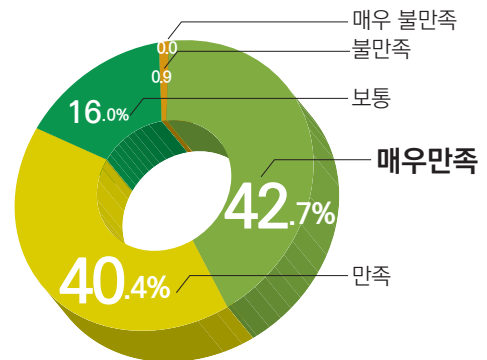


### 3. 이용 만족도

주안복지재단과 그 산하 시설, 그리고 프로그램과 서비스를 이용할 때의 만족도에 대해서는 응답자의 42.7%가 매우 만족하고 있다고 응답하였고, 40.4%가 만족하고 있다고 답하였다. 반면에 불만족은 0.9%, 매우 불만족은 0.0%로 나타났다(〈표 7〉 참조).

〈표 7〉 이용 만족도

구 분	빈도	퍼센트
매우 만족	149	42.7
만 족	141	40.4
보 통	56	16.0
불만족	3	0.9
매우 불만족	0	0.0
합 계	349	100.0

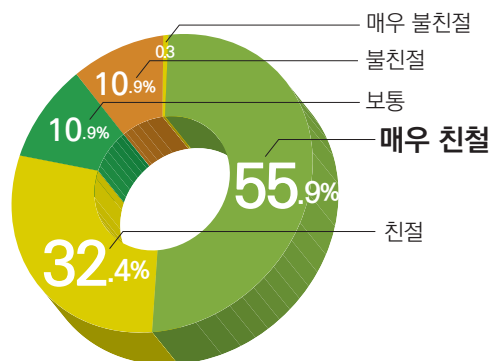


### 4. 직원 친절도

주안복지재단과 그 산하 시설에서 근무하는 직원과 사회복지사, 건강가정사들의 친절도에 대한 평가 결과는 〈표 8〉과 같다. 응답자의 55.9%는 주안복지재단의 직원들이 매우 친절하다고 응답하였으며, 친절하다고 응답한 비율도 32.4%로 긍정적인 답변이 88.3%으로 나타났다.

〈표 7〉 이용 만족도

구 분	빈도	퍼센트
매우 만족	200	55.9
만 족	116	32.4
보 통	39	10.9
불만족	2	10.9
매우 불만족	1	0.3
합 계	358	100.0

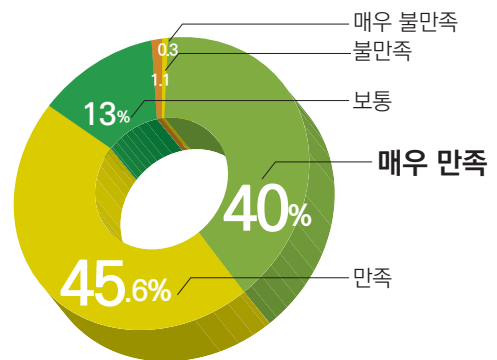


## 5. 시설 만족도

주안복지재단과 그 시설이 사용하는 주안빌딩 지하 1층, 지상 2, 3, 4, 5층에 대한 시설 만족도(청결, 쾌적함 등)에 대해 이용자들의 45.6%는 만족한다고 응답하였고, 매우 만족한다는 40.0%로 나타났다(〈표 9〉 참조). 현재 주안빌딩 3층을 리모델링하여 프로그램실로 활용하는 것에 대한 이용자들의 만족도가 높은 것으로 여겨진다.

〈표 9〉 시설 만족도

구 분	빈도	퍼센트
매우 만족	142	40.0
만 족	162	45.6
보 통	46	13.0
불만족	4	1.1
매우 불만족	1	0.3
합 계	355	100.0

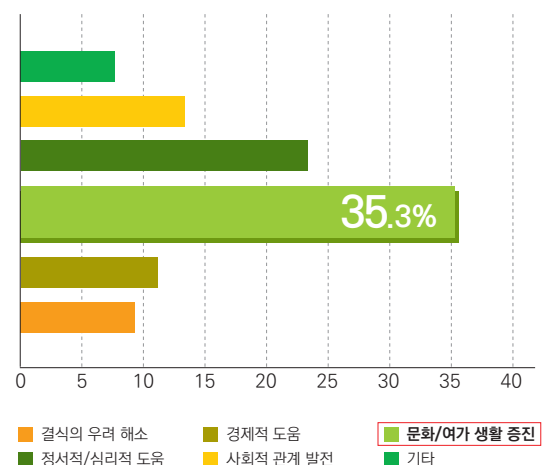


## 6. 삶의 도움

주안복지재단과 산하 시설의 서비스를 이용하고 나서 가장 크게 도움이 된 영역으로 응답자의 35.3%가 문화/여가생활 증진으로 꼽았다. 그 다음으로는 23.4%가 정서적/심리적 도움을 받았고 응답하였다. 경제적 도움, 사회적 관계 발전, 결식의 우려 해소가 각각 13.4%, 11.0%, 7.7%의 순으로 나타났다.

〈표 10〉 서비스 이용 후 가장 도움이 된 점

구 분	빈도	퍼센트
결식의 우려 해소	26	7.7
경제적 도움	45	13.4
문화/여가생활 증진	119	35.3
정서적/심리적 도움	79	23.4
사회적 관계 발전	37	11.0
기타	31	9.2
합 계	337	100.0

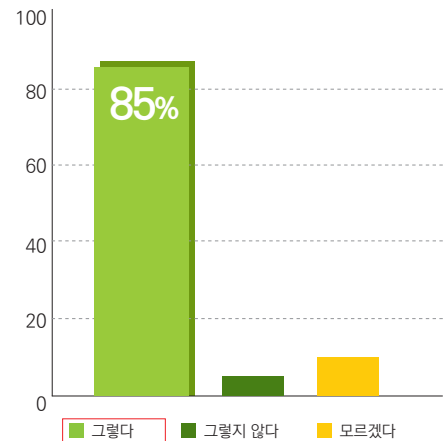


## 7. 지속적 이용 의사

주안복지재단과 그 산하 시설의 서비스를 지속적으로 이용할 것이냐는 질문에 응답자의 85.0%가 앞으로도 지속적으로 주안복지재단과 그 산하 시설의 서비스를 이용하겠다는 의사를 밝혔다. (〈표 11〉 참조).

〈표 11〉 지속적인 서비스 이용 의사

구 분	빈도	퍼센트
그렇다	301	85.0
그렇지 않다	17	4.8
모르겠다	36	10.2
합 계	354	100.0

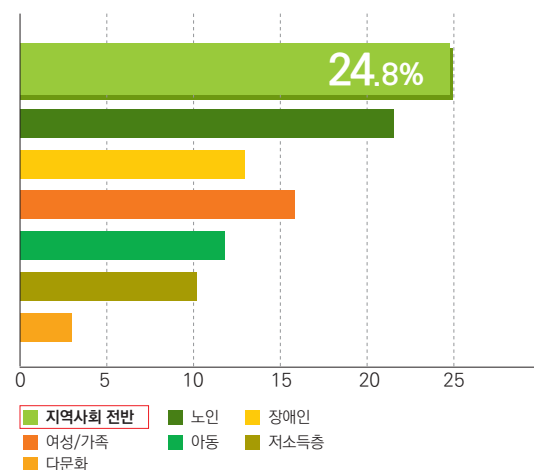


## 8. 서비스 추가 필요 분야

추후 주안복지재단과 그 산하 시설에서 추가적으로 서비스를 제공할 필요가 있는 분야에 대해 응답자의 24.8%가 지역사회 전반을 섬기는 서비스가 필요하다고 응답하였다. 그 다음으로는 노인 (21.6%), 여성/가족(15.9%)의 순으로 나타났다. (〈표 12〉 참조).

〈표 12〉 서비스 추가 필요 분야

구 분	빈도	퍼센트
지역사회 전반	86	24.8
노인	75	21.6
장애인	45	13.0
여성/가족	55	15.9
아동	41	11.8
저소득층	35	10.1
다문화	10	2.9
합 계	347	100.0

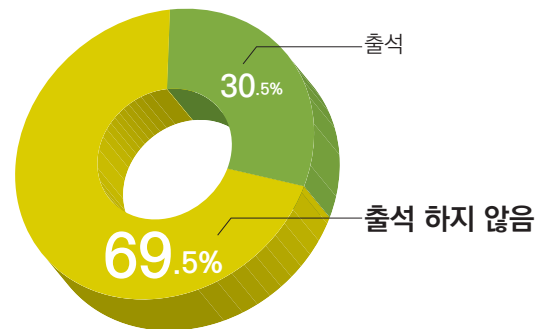


## 9. 주안교회 출석 여부

주안복지재단과 그 산하 시설의 이용자 가운데 주안교회의 교인 여부를 확인한 결과 응답자의 69.5%는 주안교회의 교인이 아닌 것으로 나타났다. 이들을 향해 지속적인 관심과 애정을 기울인다면, 향후 주안교회의 새로운 전도 동력이 되어줄 것으로 기대할 수 있다(표 13) 참조).

〈표 13〉 주안교회 출석 여부

구 분	빈도	퍼센트
출석	110	30.5
출석하지 않음	251	69.5
합 계	361	100.0

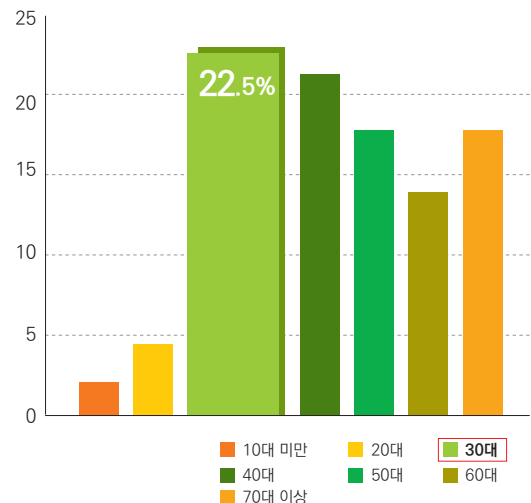


## 10. 연령대

이용자들의 연령대는 아래 〈표 14〉와 같다. 응답자 가운데 가장 높은 비율을 차지하는 연령대는 30대로 22.5%로 나타났으며, 이어서 40대(21.4%), 50대(17.8%), 70대 이상(17.8%)의 순으로 나타났다. 앞으로 주안복지재단의 산하 시설들과 주안교회의 3040사역국이 연계한다면, 보다 효과적인 사역의 시너지가 날 것으로 기대할 수 있다.

〈표 14〉 연령대

구 분	빈도	퍼센트
10대 미만	7	2.1
20대	15	4.5
30대	75	22.5
40대	71	21.3
50대	59	17.8
60대	46	13.9
70대 이상	59	17.8
합계	332	100.0

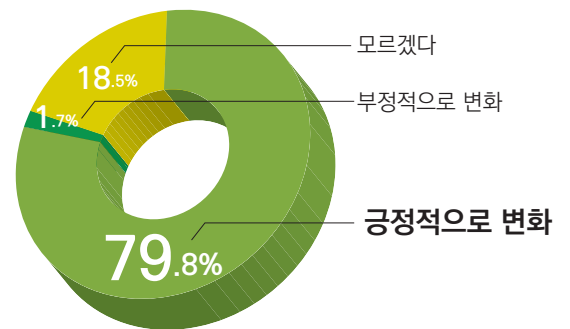


## 11. 주안장로교회에 대한 인식 변화

주안복지재단과 그 산하 시설의 서비스를 이용하고 난 후 주안교회에 대한 생각이 어떻게 변화했는지를 알아보기 위해 조사한 결과는 <표 15>와 같다. 이용자들의 79.8%는 주안복지재단과 그 산하 시설의 서비스를 이용하고 난 후 주안교회에 대한 생각이 긍정적으로 변화하였음을 밝히고 있다.

<표 15> 주안교회에 대한 인식 변화

구 분	빈도	퍼센트
긍정적으로 변화	285	79.8
부정적으로 변화	6	1.7
모르겠다	66	18.5
합 계	357	100.0



### 참고문헌

- 송건섭. (2006). 사회복지관서비스의 성과평가에 관한 경험적 연구 : 효율성·만족도 차원의 연계 모형을 중심으로. 「지방정부연구」, 10(1): 205-222.
- 김용석. (2009). 사회복지 서비스 이용자 만족도 척도의 개발과 평가. 「사회복지행정학」 11(3): 127-160.
- 맹두열·심영미. (2011). 복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향. 「보건사회연구」 31(2):180-205.
- Yehekel Hasenfeld, (2010), Human Service as Complex Organizations(2nd. ed.) LA;SAGE Publications.
- Human Service Organizations. 「Prentice Hall」