

2025
조사연구

www.gssw.or.kr

이웃과
함께

일상을
따뜻하게

마을에서 묻고, 주민이 답하다
2025 교육문화 만족도 조사 보고서

12개 정기 프로그램 참여자 욕구 및 만족도 분석



사회복지법인 월정사회복지재단
강릉종합사회복지관

목차

구분

1. 2025년 참여자 만족도 조사 배경	4
2. 2024년 마을에서 묻고, 주민이 답하다 보고서 주요 결과 Review	5
3. 정기 교육문화 사업현황	8
4. 조사대상 정기 프로그램 참여현황 분석	11
5. 조사개요	15
6. 프로그램 만족도 조사 분석 결과	17
7. 결론 및 향후계획	64

표

표 1	진행장소별 참여 현황	11
표 2	유형별 참여 현황	12
표 3	프로그램 참여자(실인원) 특성	13
표 4	중복이용현황	14
표 5	조사대상 응답현황	14
표 6	프로그램 진행장소별 응답자 유형	17
표 7	프로그램 유형별 응답자 유형	18
표 8	프로그램 참여자 거주 동네 현황	19
표 9	응답자의 프로그램 참여 현황	20
표 10	전체 프로그램 이용자 만족도	21
표 11	응답자 유형별 프로그램 만족도 평균 비교	23
표 12	본관 정기프로그램 만족도	24
표 13	주문마루센터 정기프로그램 만족도	26
표 14	본관-주문마루센터 정기프로그램 간 만족도 평균 비교	27
표 15	역량강화 영역 프로그램 만족도	28
표 16	취미문화 영역 프로그램 만족도	30
표 17	프로그램 유형별 프로그램 만족도 평균 비교	31
표 18	세부 프로그램별 만족도 평균	32
표 19	프로그램의 자조모임 활동 시 전환 의향	33
표 20	프로그램 전반적 만족도와 자조 모임 참여 의향 비교	34
표 21	프로그램 진행 장소와 자조 모임 참여 의향 비교	35
표 22	세부 프로그램별 자조 모임 참여 의향	36
표 23	프로그램 유형과 자조 모임 참여 의향 비교	37
표 24	연령대와 자조 모임 참여 의향 비교	38
표 25	프로그램 진행 시간 만족도	39
표 26	전반적 만족도와 진행 시간 만족도 비교	40

표 27 프로그램 진행 지역과 진행 시간 만족도 비교	41
표 28 세부 프로그램별 진행 시간 만족도	42
표 29 프로그램 참여 유형과 프로그램 진행 시간 만족도 비교	43
표 30 연령대와 프로그램 진행 시간 만족도 비교	44
표 31 프로그램 진도/난이도 만족도	45
표 32 프로그램 전반적 만족도와 진도/난이도 만족도 비교	46
표 33 프로그램 진행 장소와 진도/난이도 만족도 비교	47
표 34 세부 프로그램별 진도/난이도 만족도	47
표 35 프로그램 유형과 진도/난이도 만족도 비교	48
표 36 연령대와 프로그램 진도/난이도 만족도 비교	49
표 37 프로그램 진도/난이도와 강사 만족도 비교	50
표 38 강사 만족도	51
표 39 강사 만족도와 전반적 만족도 비교	51
표 40 프로그램 진행 장소와 강사 만족도 비교	52
표 41 세부 프로그램별 강사 만족도	52
표 42 참여 프로그램 유형과 강사 만족도 비교	53
표 43 전반적 만족도와 권유 의향 정도 비교	54
표 44 전반적 만족도와 문제해결정도 비교	55
표 45 전반적 만족도와 욕구충족정도 비교	56
표 46 추가 복지욕구 주제별 정리	59
표 47 기타 의견에 대한 주제별 정리	61

2025년 교육문화 프로그램 참여자 만족도 조사보고서

1. 2025년 참여자 만족도 조사 배경

- 가. 현대 사회는 급속한 고령화와 1인 가구의 보편화라는 인구구조의 급격한 변화를 맞이하고 있습니다. 이러한 변화 속에서 지역사회 주민들의 사회적 관계망 약화와 고립감 증대는 해결해야 할 중요한 사회적 과제로 대두되고 있습니다. 이에 따라 지역사회복지관의 역할은 과거 수혜자 중심의 소극적 지원을 넘어, 주민들의 삶에 적극적으로 개입하여 긍정적인 변화를 촉진하는 능동적 참여자 중심으로 변화하고 있습니다.
- 나. 변화의 중심에서 교육문화 프로그램은 단순한 지식이나 기술 습득의 기회를 넘어, 주민들의 삶에 활력을 불어넣고, 이웃 간의 의미 있는 교류를 촉진하며, 나아가 건강하고 활기찬 공동체를 형성하는 핵심적인 기능을 수행합니다. 실제로 본 복지관의 이전 욕구 조사에서도 주민들의 가장 필요하다고 느끼는 모임으로 '문화/예술 활동 모임'이 가장 높게 나타났으며, 이는 배움과 교류에 대한 지역사회의 높은 잠재적 수요를 보여줍니다.
- 다. 복지관에서는 어르신들의 문해 능력 향상을 위한 '꿈글터(한글/영어교실)'부터 음악과 미술을 통해 정서적 풍요로움을 더하는 '마카모에 노래교실', '등대울림 합창단', '그림화방' 그리고 새로운 도전을 거드는 '에코브릿지', '난타 프로그램 울림' 등 다채로운 교육문화 프로그램을 운영해왔습니다. 조사에 참여한 한 어르신께서 “평소 혼자 있어서 집에만 있었는데 복지관에 나와서 다른 사람과 한글을 배우고 시간을 보낼 수 있어서 좋다”고 말씀하신 것처럼, 이 프로그램들은 참여자들에게 새로운 배움의 즐거움을 제공하고 고립감을 해소하며 긍정적인 일상의 변화를 이끄는 중요한 매개가 되고 있습니다.
- 라. 본 조사는 현재 운영 중인 교육문화 프로그램 전반에 대한 이용자들의 만족도와 욕구를 체계적으로 파악하고자 시행되었습니다. 프로그램의 질, 내용, 난이도, 소요시간 등 구체적인 운영 방식에 대한 참여자들의 목소리를 직접 듣고, 이를 통해 프로그램이 참여자들의 욕구 해소와 삶의 질 향상, 사회적 관계 증진에 실질적으로 기여하는 바를 심층적으로 분석하고자 합니다.
- 마. 궁극적으로 본 조사 결과는 단순한 평가에 그치지 않고, 향후 이용자 중심의 맞춤형 프로그램을 개발하고 기존 프로그램의 질을 개선하는 데 필요한 핵심 기초자료로 활용될 것입니다. 이를 통해 모든 주민이 배움의 즐거움을 누리고 이웃과 더불어 살 수 있는, 더욱 신뢰받는 지역 복지 공동체를 만들어 나가는 데 기여하고자 합니다.

2. '2024년 마을에서 묻고, 주민이 답하다' 보고서 주요 결과 Review

가. 지역 주민의 일상 속 과업에 대한 집중

- 1) 2024년 조사분석보고서는 지역주민의 일상생활에 대한 분석을 토대로 복지관 활동의 우선순위를 설정하는 데서 출발했다. 보고서는 전반적인 삶의 질 만족도 평균보다 상대적으로 낮은 평가를 받은 정신건강, 이웃 관계, 여가생활, 지역사회 소속감, 소득 및 경제, 신체 건강 영역에 주목할 것을 제안했다.
- 2) 특히, 각 영역에서 어려움을 겪는 특정 인구 집단을 명시하며, 세분화된 접근의 필요성을 강조했다. 예를 들어, 이웃 관계는 남성, 중장년, 수급, 장애 집단에, 여가생활은 중장년, 노년, 수급, 장애 집단에, 정신건강은 중장년, 노년, 수급, 장애인, 1인 가구 등에 더욱 초점을 맞춰야 함을 보여준다.
- 3) 물론, 평균보다 높은 만족도를 보인 영역이 곧 주민의 욕구 적음을 의미하는 것은 아니라는 점도 명시했다. 결국, 모든 프로그램 개발과 목표 달성은 당시 지역 의제와 연결되는 당사자를 직접 발굴하고 연계하는 과정이 선행되었을 때 가능하다는 점을 재확인했다.

나. 정신건강 증진과 외로움 해소: 교류와 연대를 통한 사회적 처방

- 1) 지역주민들이 행복감을 느끼는 비중보다 우울과 스트레스를 경험하는 비중이 더 크다는 점을 지적하며, 문제 완화를 위한 복지 실천이 여전히 중요하다고 분석했다. 이와 동시에 행복, 우울, 스트레스, 외로움 등 정서 영역 전반에서 여가 활동과 타인과의 교류가 많은 집단이 긍정 정서를 더 많이 경험한다는 유의미한 결과를 제시했다. 따라서, 수급 가구, 장애인, 중장년, 노년층, 1인 가구와 같이 관계, 정서, 경제적 어려움을 복합적으로 겪을 가능성이 높은 집단에 대한 통합적 실천이 요구된다고 판단했다.
- 2) '환경 속의 인간' 관점에서 볼 때, 건강한 여가문화와 이웃 교류, 공동체 연대 환경을 조성하는 것이 주민의 긍정 정서 경험을 이끌어 낼 것이 자명하므로, 향후 주민 조직화 및 교육문화 프로그램 개발 과정에서 정신건강과 외로움 해소를 핵심 목표로 설정할 필요가 있음을 시사했다.

다. 사회적 연결의 매개체로서 여가 활동의 재조명

- 1) 외로움 극복의 중요한 요소인 여가 및 외부 교류에 대해 심도 있게 분석하고자 했다. 주민이 함께 어울리도록 돕기 위해서는 각 집단이 선호하거나 기피하는 여가 유형을 세심하게 고려한 주민 조직화가 필요하다고 판단했다.
- 2) 때로는 교류 중심의 활동이 아닐지라도, 사회복지사가 먼저 다른 유형의 여가를 제안하고 참여를 촉진하는 역할이 중요하며, 이는 실제 조사 결과 복지관 프로그램이 여가 증진과 공동체 강화에 기여하고 있음으로 뒷받침된다. 특히, 장애나 건강 문제로 여가 접근성이 낮은 집단, 경제적 이유로 어려움을 겪는 저소득층을 위한 실천 과정에서의 세심한 배려가 필수적이다.

- 3) 또한, 청년층과 노년층에서 높은 비중을 차지하는 '혼자 여가'를 세대 통합 멘토링 활동으로 연결하거나, 복지관 이용 집단의 낮은 '가족 여가' 비중을 통해 가족 기능에 대한 검토의 필요성을 제안하는 등 다각적으로 분석하고자 노력했다.

라. 참여 장벽 해소와 관계 형성을 위한 실천적 제언

- 1) 여가 활동의 가장 큰 어려움으로 '시간 부족'을 꼽은 응답이 많았다는 점과 최근 3년간 복지관 프로그램의 단위 시간 및 회기가 증가한 경향을 연결하며, 담당자는 참여자 입장에서 프로그램의 강도를 재고할 필요가 있음을 지적했다. 더불어 건강 여건, 운영 시간 등 당사자의 상황에 맞는 유연한 프로그램 운영을 요구했다. 장소 부족을 느끼는 주민에게는 복지관 커뮤니티 공간(커뮤니티허브)을 적극 홍보하고, 비용 부담을 느끼는 계층을 위해 서비스 대상을 확대하며, 전통적 취약계층 중심의 홍보 방식에서 벗어나 전체 지역주민에게 정보가 전달(정보접근성)되도록 매체를 다각화할 것을 제안했다.
- 2) 이는 주민과의 접점을 늘리는 동시에 후원 및 자원봉사 개발과도 연계될 수 있는 중요한 실천이다. 한편, 이웃 관계에 대한 태도 유형을 분석하여, 관계 형성 의지는 있으나 어려움을 겪는 집단과, 관계 형성 자체에 대한 용의가 적은 집단을 구분하고 차별화된 접근이 필요함을 역설했다. 특히 1인 가구, 중장년, 남성 등 집단은 여러 관계 문제에 취약하며, 다양한 1인 가구가 지역사회에서 공생하고 연결될 수 있도록 돕는 장치(취미, 주민 지원 활동, 잔치, 환경 활동, 문제해결 등)가 필수적임을 강조했다.

마. 서비스 경험 개선을 위한 성과 관리와 문제의식 기반의 접근

- 1) 주민들이 선호하는 프로그램으로 '운동 및 건강관리'가 공통적으로 높게 나타났음에도 불구하고, 복지관이 이 욕구에 효과적으로 대응하지 못하고 있는 현실을 짚었다. 과거의 어려웠던 실천 경험으로 인해 보수적으로 접근하기보다, 동적·정적 활동에 대한 추가적인 욕구 파악과 참여 여건 개선을 통해 프로그램을 개발할 필요가 있다고 말했다.
- 2) 나아가, 드러난 욕구를 그대로 반영하는 것을 넘어, 이웃 관계, 정신건강, 외로움 해소와 같은 특정 목표 달성을 위한 수단으로 복지 프로그램을 활용하는 전략적 접근이 확대되어야 한다고 주장했다. 예를 들어, 만들거나 그림 그리기에 대한 수요가 높다면, 이를 단순히 강의 개설로 끝내는 것이 아니라 지역의 복지 이슈와 문제의식을 연결하여 특정 목표를 가진 프로그램(기획사업)으로 심화시켜야 한다. (문제 의식이 우선되어야 한다.)
- 3) 또한, 기존 이용자들의 재참여 의향이 높지만, 동시에 재참여를 고민하는 비중도 적지 않다는 점을 근거로 지속적인 욕구 기반 프로그램 개발의 당위성을 찾았다. 특히 남성 집단의 낮은 참여 의향과 장수식당 이용자들의 소극적 태도는 향후 중점적으로 고려해야 할 과제로 남겼다.

바. 교육문화 프로그램의 성과와 과제: 학습 욕구 충족과 자조 모임으로의 발전

- 1) 교육문화 프로그램 만족도 조사 결과, 참여자들은 '새로운 배움'을 가장 중요한 선택 요인으로 꼽았으며, '흥미도', '실질적 도움', '지인과의 동반 참여'가 뒤를 이었다. 이는 주민들이 단순한 지식 습득을 넘어 재미, 즐거움, 사회적 관계 형성까지 기대하고 있음을 의미한다.
- 2) 따라서 매년 동일한 프로그램이 진행되더라도 질적 향상과 변화를 추구하고, 단계별 커리큘럼 설계 등 지속적인 흥미를 유발할 장치가 필요하다. 다만, 개인의 목표 달성, 이해 수준, 담당자와의 상호작용 등에서 나타난 일부 특이사항은 2025년 사업 기획 전, 성과 목표 설정과 참여자 선정 과정의 적절성을 재검토하고, 참여자를 대상화하는 모니터링은 아니었는지 성찰할 필요가 있음을 보여준다.
- 3) 긍정적인 점은, 대다수 참여자들이 프로그램의 동아리 전환에 긍정적으로 응답했다는 사실이다. 이는 프로그램 내에서 관계가 충분히 형성되었음을 의미하며, 정해진 커리큘럼 속에서도 주민들의 자율성을 보장하여 자조 모임으로의 전환을 적극적으로 유도할 필요가 있음을 시사한다.

사. 공동체 거점(강남동 마을관리소)의 가치와 증명된 성과

- 1) 강남동 마을관리소 사업이 2024년 종료됨에도 불구하고, 주민들이 '더불어 사는 삶의 중요성'과 '마을에 갈 곳이 생겼다'는 점에 높은 만족도를 보였다는 사실에 주목했다. 긍정적 평가를 계승하기 위해, 해당 공간을 '우리동네 그린러너' 사업의 거점으로 활용하고, 시설 대관 및 동아리 활동 공간으로 유지하여 주민 교류의 명맥을 이어가야 한다고 제안했다.
- 2) 특히, 마을관리소 이용 집단이 비이용 집단에 비해 행복감, 이웃 관계 만족도, 여가 생활 만족도, 지역사회 소속감, 전반적인 삶의 만족도 등 통계적으로 유의미한 여러 영역에서 긍정적 평가를 받았다는 점은 매우 고무적이라고 판단했다. 이는 당초 목표였던 삶의 질 향상을 달성했음을 보여주는 동시에, 문제를 직접 소거, 완화하는 사업 만큼이나 공동체의 자원과 강점을 기반으로 한 복지 실천이 중요함을 깨닫게 한 대표적인 성공 사례로 평가할 수 있다. 이 보고서에서는 마을관리소의 실천 과정을 '당사자를 찾고, 돌보고, 주민이 직접 기획하고, 사랑방에서 느슨하게 연대하며 모든 계층의 어울림을 지향했던 사례'로 요약하며 마을관리소 사업에 대하여 평가했다.

※2025년 현재도 마을관리소 열린 주민 공간으로 지속 운영하고 있음.

3. 정기 교육문화 사업현황

가. 2025년 평가에 대한 평가 사항 반영 현황

사업명	조사분석 및 평가사항	반영현황	비고
꿈글터 한글반	<ul style="list-style-type: none"> ① 강사비 조정을 통한 서비스 품질 향상 ② 시화전 출품을 통한 효능감 증진 ③ 욕구 변화에 따라 1개 반 축소 ④ 프로그램 자조 모임 필요성 대두 ⑤ 학습 능력에 따른 단계별, 맞춤형 학습 	<ul style="list-style-type: none"> ① 강사비 증액, 1개 교실 축소 ② 시화전 및 어르신 손글씨 활용하는 캠페인, 굿즈 제작 ③ 단계별 커리큘럼 바탕 개별학습 지원 ④ 방학 기간 자조 모임 운영 	강릉 종합 사회 복지관
꿈글터 영어반	<ul style="list-style-type: none"> ① 영어반 주 2회 운영 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ① 주 2회 진행 반영 완료 	
마카모에 노래교실	<ul style="list-style-type: none"> ① 다양한 노래 구성을 통한 강의 난이도 조절 필요 ② 노래교실 참여 인원에 대한 제한 없이 진행 ③ 쉬운 설문지 통한 사전-사후 척도 검사 ④ 노래 대회 진행 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ① 참여자 희망 음악 선정 ② 단축형 노인우울척도 활용 ③ 노래교실 자유 이용 가능 ④ 행사기획단 노래자랑대회 운영 	
마카모에 미술교실	<ul style="list-style-type: none"> ① 미술 교실 진행 장소 협소에 따른 장소 변경 ② 쉬운 설문지 통한 사전-사후 척도 검사 ③ 미술 교실 자조 모임 활동 추진 ④ 프로그램 진행 시간 조정 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ① 진행 장소 본관으로 변경 ② 단축형 노인우울척도 활용 ③ 24년 참여자 한국화 그림 동아리 활동 진행중 ④ 프로그램 진행 시간 30분▲ 	
우리동네 뜨개방	<ul style="list-style-type: none"> ① 단계별 커리큘럼 구성으로 효능감 증진 ② 자조모임 형성 지원 ③ 프로그램 진행 시간 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ① 쉬운 활동부터 시작하도록 커리큘럼 단계적 구성 ② 프로그램 사후 시간 활용 자조모임 연속성 보장 ③ 재능기부 활동 추진 ④ 예산 등 사유로 진행 시간 확대 어려우나, 자조활동 지원(한올한올 동아리) 	
난타 올림	<ul style="list-style-type: none"> ① 성과 목표 측정의 체계화 ② 공동의 목표 의식 설정 필요(난타 공연) ③ 신체활동을 통해 고립과 외로움 문제에 대응 ④ 난타 공연 관람 및 자조모임을 통한 조직력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ① 우울감 완화 사전-사후 통계적 검증 추진(우울감 높은 주민 중심으로 타겟 선정) ② 신규 및 기존 참여자 간 역량 고려하여 복지관 자체 행사 및 평생학습 한마당 참여 ③ 지역 내 관련 공연 관람 활동 	

사업명	조사분석 및 평가사항	반영현황	비고
꿈글터 주문마루	<ul style="list-style-type: none"> ① 프로그램 수용 정원에 맞춰 참여 인원 증원 ② 비문해 비중이 높은 주민진 특성 반영 ③ 단순 한글 학습에 그치지 않고 이상의 공동 활동 설정 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ① 인원 확대 모집 진행(지속) ② 지역 문제 의식 바탕 사업편성 ③ 굿즈 제작, 시화전 활동 등 성과 목표 달성을 위한 부가 활동 기획 및 진행 	주문 마루 센터
에코브릿지	<ul style="list-style-type: none"> ① 목공예 프로그램 특성상 노년층 외에도 다양한 연령대의 조화 필요 ② 프로그램 진행에 필요한 최소 환경 보완 필요 ③ 프로그램 품질 증진을 위해 재료비 증액 필요 ④ 목공예 기반 다양한 작품 제작 통해 재능기부 	<ul style="list-style-type: none"> ① 30~80대까지 다양한 주민 당사자 참여 ② 테이블 추가 구비(기능보강) ③ 재료비 증액 요구 반영 편성 ④ 센터 공간 내 주민 관리 공간 조성 시 재능기부 활동 추진 	
그림화방	<ul style="list-style-type: none"> ① 참여자의 역량 강화를 위한 프로그램 지속 	<ul style="list-style-type: none"> ① 프로그램 지속 운영 ② 재능기부 활동 추진 	
주문마루 차차차	<ul style="list-style-type: none"> ① 주민 욕구 반영하여 신규 프로그램 개설 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ① 프로그램 신규 개발 운영 	
등대올림 합창단	<ul style="list-style-type: none"> ① 외부 공간에서의 합창 발표회 추진 필요 (참여 당사자 욕구 반영, 공동 목표 설정을 통한 조직력 강화) ② 교육 환경 보완 필요(반주자, 피아노, 교재 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ① 결과 발표회 추진(참여자들과 진행 방식 논의중) ② 프로그램 진행 환경 기능보강 	
화사한 인생	<ul style="list-style-type: none"> ① 프로그램 주 참여 대상자 특성 고려하여 프로그램 진행 시간 변경 필요 ② 프로그램 질 향상을 위해 재료비 증액 필요 ③ 강사가 대신 만들어 주는 활동이 아니라, 참여자가 직접 만들며 역량강화 하는 사업으로 관리 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ① 프로그램 시간대를 오후 시간대로 변경 ② 재료비 증액 예산 편성 ③ 초반에는 강사의 보조 요구가 많았으나 점차 참여자 주도로 작업 진행 ④ 센터 내 주민 공간을 꾸미기 위한 재능기부 활동 추진 	

※2025년 상반기 평가서 중 주요 반영 사항을 중심으로 기재함.

나. 교육문화 정기프로그램 사업개요

구분	사업명	사업내용	대상
강릉종합 사회복지관	꿈글터 한글반	한글 수업 및 시화전, 공부모임	지역주민
	꿈글터 영어반	영어 수업 및 프로그램 전시회	지역주민
	마카모예 노래교실	노래교실, 동네노래자랑	60세 이상
	마카모예 미술교실	미술작품 제작, 프로그램 전시회	60세 이상
	우리동네 뜨개방	뜨개질 및 나눔활동을 통한 공동체강화	지역주민
	난타 프로그램 올림	난타학습, 공연을 통한 건강증진	지역주민
주문마루센터	꿈글터 주문마루	한글 수업 및 시화전	지역주민
	에코브릿지	폐가구를 활용한 리폼 및 목공예	지역주민
	그림화방	다양한 미술재료 활용하여 작품 제작	지역주민
	주문마루 차차차	트로트, 대중 가요 등 노래 교실	지역주민
	등대올림 합창단	합창 교육 및 발표회	지역주민
	화사한 인생	식물 활용하여 다양한 작품 제작	지역주민

※조사 대상 사업은 복지관 전체 사업 내 <서비스제공-교육문화 사업 중 정기 운영에 해당하는 사업>에 한함.

4. 조사대상 정기 프로그램 참여현황 분석

가. 프로그램 참여자 수: 99명(2025년 상반기 기준)

1) [분류방법1] 진행장소별 참여현황

가) 실인원 99명의 프로그램 중복 참여를 고려하면 전체 프로그램 참여 인원은 총 154명이며, 주문마루센터의 프로그램 참여자(63.0%)가 강릉종합사회복지관 본관 참여자(37.0%)보다 약 1.7배 많은 것으로 나타났다.

나) 강릉종합사회복지관은 총 6개 프로그램을 운영하고 있으며, '마카모예 노래교실'이 10.4%로 참여율이 가장 높았고, '우리동네 뜨개방'이 3.2%로 가장 낮았다.

다) 주문마루센터도 총 6개 프로그램을 운영 중이며, '등대올림 합창단'이 19.5%로 전체 프로그램 중 가장 많은 인원이 참여하는 것으로 확인되었다. 반면, '꿈글터 주문마루'는 5.8%로 참여 인원이 가장 적었다.

구분	사업명	실인원	%	케이스중%
강릉종합 사회복지관	꿈글터 한글반	9	5.8	9.1
	꿈글터 영어반	6	3.9	6.1
	마카모예 노래교실	16	10.4	16.2
	마카모예 미술교실	14	9.1	14.1
	우리동네 뜨개방	5	3.2	5.1
	난타 프로그램 올림	7	4.5	7.1
	소계	57	37.0	57.6
주문마루센터	꿈글터 주문마루	9	5.8	9.1
	에코브릿지	10	6.5	10.1
	그림화방	15	9.7	15.2
	주문마루 차차차	18	11.7	18.2
	등대올림 합창단	30	19.5	30.3
	화사한 인생	15	9.7	15.2
	소계	97	63.0	98.0
계	154	100	155.6	

표 1 진행장소별 참여 현황

2) [분류방법2] 유형별 참여현황

- 가) 교육문화 프로그램을 두 가지 유형으로 나뉘었을 때(각 6개씩), '취미문화' 분야 프로그램 93명(60.4%)이 '역량강화' 분야 프로그램 61명(39.6%)보다 참여 인원이 약 1.5배 많아, 이용자들의 선호가 더 높은 것으로 나타났다.
- 나) '역량강화' 분야 프로그램 중 '등대울림 합창단'은 30명이 참여하여 해당 분야 참여자의 약 절반(49.2%)을 차지할 정도로 높은 참여율을 보였다. 합창이라는 활동의 특성상 단체 활동에 대한 소속감과 꾸준한 참여가 요구되기 때문으로 분석된다.
- 다) '취미문화' 분야 프로그램의 경우 '주문마루 차차차' 18명, '마카모예 노래교실' 16명 등 음악 관련 활동적인 프로그램의 참여율이 높게 나타났으며, 전반적으로 여러 프로그램 참여자가 고르게 분포하는 경향을 보였다.

구분	사업명	실인원	%	케이스중%
역량강화	꿈글터 한글반	9	5.8	9.1
	꿈글터 영어반	6	3.9	6.1
	꿈글터 주문마루	9	5.8	9.1
	난타 프로그램 울림	7	4.5	7.1
	등대울림 합창단	30	19.5	30.3
	소계	61	39.6	61.6
취미문화	마카모예 노래교실	16	10.4	16.2
	마카모예 미술교실	14	9.1	14.1
	우리동네 뜨개방	5	3.2	5.1
	에코브릿지	10	6.5	10.1
	그림화방	15	9.7	15.2
	주문마루 차차차	18	11.7	18.2
	화사한 인생	15	9.7	15.2
	소계	93	60.4	93.9
계	154	100	155.6	

표 2 유형별 참여 현황

3) [분류방법3] 프로그램 이용자(실인원) 특성

- 가) 참여자는 '여성'과 '65세 이상 어르신'이 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 나타났다. '성별'에 따라 살펴보면, '여성'이 145명(94.2%)으로 대다수를 차지했으며, '남성'은 9명(5.8%)에 불과했다. '남성' 참여자는 '등대올림 합창단'에 6명이 참여하여 가장 높은 참여율을 보였고, 그 외 프로그램에서는 1명 이하의 극소수만 참여했다.
- 나) '연령대'에 따라 살펴보면, '65세 이상' 어르신이 전체의 89.0%를 차지하며, 참여자의 핵심 그룹임을 확인할 수 있다. 세부적으로는 '75세 이상' 71명(46.1%), '65세 이상 74세 이하'가 66명(42.9%)으로 그 뒤를 이었다. '65세 미만' 참여자는 17명(11.0%)이었다.
- 다) '주문마루 차차차(88.9%)', '화사한 인생(85.7%)', '그림화방(86.7%)' 프로그램에서 75세 이상 참여자 비중이 매우 높게 나타나, 해당 연령대의 선호가 집중되는 경향을 보였다.
- 가) '난타 프로그램 올림(85.7%)', '우리동네 뜨개방(80.0%)', '마카모예 미술교실(71.4%)'은 65~74세 연령층의 참여가 활발한 것으로 분석되었고, '에코브릿지' 프로그램은 '65세 미만' 참여자 비중이 60.0%로, 다른 프로그램에 비해 상대적으로 젊은 층의 참여가 두드러졌다.

구분	계 N	성별		연령대		
		남성	여성	~65세	65~74세	75세~
폼글터 한글	9		9 100	1 11.1	3 33.3	5 55.6
폼글터 영어	6		6 100		6 100	
폼글터 주문마루	9		9 100		2 22.2	7 77.8
난타 프로그램 올림	7		7 100		6 85.7	1 14.3
우리동네 뜨개방	5		5 100		4 80.0	1 20.0
마카모예 노래교실	16	1 6.3	15 93.8	1 6.3	9 56.3	6 37.5
마카모예 미술교실	14		14 100		10 71.4	4 28.6
주문마루 차차차	18	1 5.6	17 94.4		2 11.1	16 88.9
에코브릿지	10	1 10.0	9 90.0	6 60.0	3 30.0	1 10.0
화사한인생	15		15 100	1 6.7	1 6.7	13 86.7
그림화방	15		15 100		2 13.3	13 86.7
등대올림합창단	30	6 20.0	24 80.0	8 26.7	18 60.0	4 13.3
계	154	9 5.8	145 94.2	17 11.0	66 42.9	71 46.1

표 3 프로그램 참여자(실인원) 특성

4) 중복 이용 현황

- 가) 전체 실인원 99명 중 69명(69.7%)은 1개의 프로그램만 이용하고 있으며, 30명(30.3%)은 2개 이상의 프로그램을 중복으로 이용하는 것으로 나타났다.
- 나) 2개 이상 프로그램을 이용하는 참여자 30명 중에서는 '2개 이상 프로그램 이용'하는 경우가 12명(40.0%)으로 가장 많았으며, '3개 이용자' 11명(36.7%), '4개 이용자' 7명(23.3%) 순으로 확인되었다.
- 다) 추가로, 프로그램당 평균 12명이 참여하고 있으며, 참여자 1인당 평균 약 1.6개의 프로그램에 참여하는 것으로 분석되었다. 가장 많이 참여하는 이용자의 경우 4개의 프로그램을 동시에 이용하고 있었다.

구분	n	%
계	99	100
1개 이용	69	69.7
2개 이상 이용	30	30.3
2개	12	40.0
3개	11	36.7
4개	7	23.3

(PG당 평균 이용인) 12명(최소5~최대30), (1인당 평균) 약 1.6개, (최대) 4개 프로그램 다중 이용

표 4 중복이용현황

나. 조사대상

- 1) 전체적으로 총 154회의 프로그램 만족도 조사 시행을 목표로 하였으나, 실제로는 124회 진행되어 평균 80.5% 달성했다.
- 2) 세부적으로, '강릉종합사회복지관 본관'은 57회를 목표로 하여 42회 시행, 73.7% 달성하였고, '주문마루센터' 프로그램은 97회를 목표로 하여 82회 시행, 84.5% 달성하였다.

구분	시행목표(회)	실제응답(회)	달성률
강릉종합사회복지관	57	42	73.7%
주문마루센터	97	82	84.5%
계	154	124	80.5%

표 5 조사대상 응답현황

다. 조사방법: 1:1 면접조사

라. 특이사항

- 1) 각 프로그램의 세부 현황을 파악하기 위해 조사 결과에 의도적으로 프로그램을 다중 이용하는 주민의 특성과 의견을 중복 반영하였다.
- 2) 현장의 한계로 강사 및 담당자와의 친밀감이 조사 과정에 개입되었을 가능성이 있다.
- 3) 이 보고서는 2025년 복지관 84개 사업 중 '정기 교육문화 프로그램' 12개 사업에 대한 조사 분석보고서이므로, 본 보고서가 복지관 전체 이용자의 의견이나 욕구를 모두 반영한다고 해석하기 어렵다. 또한, 조사 시점이 프로그램의 종료 시점이 아니므로 조사 결과에서 드러난 문제점은 남은 실천 기간 동안 보완될 여지가 있다.

5. 조사개요

가. 조사명: 2025년 강릉종합사회복지관 교육문화 프로그램 만족도 조사

나. 조사목적: 복지 욕구를 바탕으로 효과적인 자원 배분 및 지역 상황에 맞는 서비스 기획

구분	세부사항
프로그램 질 향상	프로그램의 강점과 약점을 파악하고, 이를 바탕으로 프로그램의 내용과 운영 방식을 개선하여 전반적인 서비스의 질을 높인다.
참여자 중심 서비스 구현	이용자들의 의견과 평가를 반영함으로써 실질적인 필요와 요구에 부합하는 복지 서비스를 제공할 수 있다. 참여자의 강점과 자기결정권을 바탕으로 마을에서 더불어 살고자 하는 마음을 체계적으로 돕는다.
서비스 기획 및 프로그램 개발의 기초 자료 구축	프로그램 개선점을 도출하고, 복지관이 나아가야 할 방향성을 정립하는 데 필요한 기틀을 마련하는 데 활용한다. 여가, 문화, 교육 프로그램 등 다양한 교육문화 사업에 대한 이용자들의 만족도와 욕구를 조사하여 보다 효과적인 프로그램을 개발하고 운영하는 데 필요한 기초 자료를 제공한다.

다. 조사기간: 2025. 7. 7.(월)~10. 29.(수) / 약 4개월

구분	일정	내용
조사설계	7. 7.(월)~8. 5.(화)	① 조사 목적에 따라 자료 수집 및 분석 방법, 세부 질문 내용과 방식 결정 ② 설문지 초안 작성 및 T/F 검토
조사준비	7. 21.(월)~8. 22.(금)	① 조사 투입 일정 조정 및 인력 배치 ② 조사도구 세팅, 이용자 실인원 명단 취합
조사실시	8. 25.(월)~9. 19.(금)	조사 진행
조사분석	9. 22.(월)~10. 29.(수)	① 자료처리(실적 집계) 및 자료 분석(평가회의) ② 분석보고서 작성 및 공유
결과보고	10. 29.(수)	조사 추진 결과에 대한 평가 및 보고

라. 조사도구: 구글 설문지 도구(Google Forms)

마. 자료분석

- 1) 수집된 자료는 모두 SPSS 29.0 통계프로그램을 활용하여 분석되었으며, 빈도분석, 다중반응 응답 분석 및 주요특성에 따른 교차분석, T-검정을 실시하였다. 단, 결측값은 분석에 제외하였다.
- 2) 일차분석 이후 도출된 결과(테이블)를 토대로, 생성형 AI(Gemini, GPT)를 활용하여 분석 효율성을 증진하고, 분석 결과에 대한 통찰을 다양한 방면에서 분석하고자 했다. 그러나, 생성형 AI 분석 결과는 다양한 의견 중 하나로 보고, 최종 결론 및 분석은 조사T/F 담당 사회복지사들의 이론적 배경, 실천 지혜를 토대로 작성했다.

바. 조사항목

분류	세부항목
응답자 기본사항	성별, 연령, 장애현황, 거주지역, 가구유형, 참여 프로그램
클라이언트 만족도 조사 (Client Satisfaction Questionnaire: CSQ)	서비스의 질은 어떠했는지, 원하는 프로그램을 이용하였는지, 욕구 충족 정도, 서비스 만족도, 프로그램 참여 권유, 문제 해결 도움 정도, 전반적 만족도, 재참여 의사
프로그램 기타 욕구	프로그램 자조모임 전환 의향, 프로그램 진행시간 만족도, 프로그램 진도 및 난이도 만족도, 강사 만족도, 프로그램 참여 후 일상 변화사항(주관식), 추가 복지 욕구(주관식), 기타 의견(주관식)

6. 프로그램 만족도 조사 분석 결과

가. 응답자 기본사항

1) 프로그램 진행장소별 응답자 유형

구분	계	성별		연령대			장애현황		가구유형	
		남성	여성	~65	65~74	75~	비장애	장애	1인	동거
복지관	42	1	41	2	23	17	35	7	24	18
	100	2.4	97.6	4.8	54.8	40.5	83.3	16.7	57.1	42.9
주문 마루	82	8	74	10	24	48	77	5	43	39
	100	9.8	90.2	12.2	29.3	58.5	93.9	6.1	52.4	47.6
계	124	9	115	12	47	65	112	12	67	57
	100	7.3	92.7	9.7	37.9	52.4	90.3	9.7	54.0	46.0

표 6 프로그램 진행장소별 응답자 유형

가) '성별'에 따른 분류 결과로는 전체 응답자 중 '여성'이 115명(92.7%)으로 가장 높게 나타났으며, '남성'은 9명(7.3%)으로 나타났다. 진행 장소별로 비교했을 때, 본관은 '여성' 41명(97.6%) 남성 1명(2.4%)으로 나타났으며 주문마루센터의 경우 '여성' 74명(90.2%) 남성 8명(9.8%)으로 나타났다. 이를 통해 본관과 주문마루센터 프로그램은 '여성' 지역주민의 참여 비율이 매우 높게 나타났으며, '남성'의 경우 주문마루센터의 참여 비율이 본관보다 약 4배 높음을 확인하였다.

나) '연령대'에 따른 분류 결과로는 '75세 이상'이 65명(52.4%)으로 가장 높게 나타났으며, '65세 이상 75세 미만'이 47명(37.9%), '65세 미만'이 12명(9.7%) 순으로 나타났다. 진행 장소별로 비교했을 때, 본관은 '65세 이상 75세 미만'이 23명(54.8%)으로 가장 높게 나타났으며, '75세 이상'이 17명(40.5%), '65세 미만'이 2명(4.8%) 순으로 나타났다. 주문마루센터는 '75세 이상'이 48명(58.5%)으로 가장 높게 나타났으며, '65세 이상 75세 미만'이 24명(29.3%), '65세 미만'이 10명(12.2%) 순으로 나타났다. 이를 통해 본관은 '65세 이상 ~ 74세 미만' 지역주민의 비율이 가장 높고 주문마루센터의 경우 '75세 이상' 지역주민의 비율이 가장 높음을 확인하였다. 또한, 주문마루센터 프로그램은 '65세 미만' 지역주민의 참여 비율이 본관보다 약 2.4배 높음을 확인하였다.

다) '장애현황'에 따른 분류 결과로는 '비장애'가 112명(90.3%)으로 가장 높게 나타났으며, '장애'가 12명(9.7%)으로 조사되었다. 진행 장소별로 비교했을 때, 본관은 '비장애' 35명(83.3%), '장애'가 7명(16.7%) 순으로 나타났다. 주문마루센터는 '비장애' 77명(93.9%), '장애' 5명(6.4%) 순으로 조사되어, 본관 프로그램은 '장애' 지역 주민의 참여 비율이 주문마루센터보다 약 2.4배 높음을 확인했다.

라) '가구유형'에 따른 분류 결과로는 '1인가구'가 67명(54%)으로 가장 높게 나타났으며, '동거가구'는 57명(46%)으로 집계되었다. 진행장소별로 비교했을 때, 본관은 '1인가구' 24명(57.1%), '동거가구' 18명(42.9%) 순으로 나타났고, 주문마루센터는 '1인가구' 43명(52.4%), '동거가구' 39명(47.6%) 순이다. 이를 통해 본관과 주문마루센터 프로그램은 '1인 가구' 지역주민의 참여 비율이 더 높음을 확인할 수 있었다.

2) 프로그램 유형별 현황

구분	계	성별		연령대			장애현황		가구유형	
		남성	여성	~65	65~74	75~	비장애	장애	1인	동거
역량강화	50	6	44	6	27	17	43	7	23	27
	100	12.0	88.0	12.0	54.0	34.0	86.0	14.0	46.0	54.0
취미문화	74	3	71	6	20	48	69	5	44	30
	100	4.1	95.9	8.1	27.0	64.9	93.2	6.8	59.5	40.5
계	124	9	115	12	47	65	112	12	67	57
	100	7.3	92.7	9.7	37.9	52.4	90.3	9.7	54.0	46.0

표 7 프로그램 유형별 응답자 유형

가) '성별'에 따라 살펴보면, 역량강화 프로그램은 '여성'이 44명(88%) 남성이 6명(12%)으로 나타났으며, 취미문화 프로그램의 경우 '여성'이 71명(95.9%) 남성이 3명(4.1%)으로 나타났다. 이를 통해 역량강화, 취미문화 프로그램은 '여성' 지역주민의 참여 비율이 매우 높게 드러났고, '남성'의 경우 역량강화 프로그램의 참여 비율이 취미문화 프로그램보다 더 높았다. 그러나, '남성' 참여자 비중은 높지 않아 비교가 수월하지 않다.

나) '연령대'에 따른 분류 결과로는 역량강화 프로그램은 '65세 이상 75세 미만'이 27명(54%)으로 가장 높게 나타났으며, '75세 이상'이 17명(34%), '65세 미만'이 6명(12%) 순으로 조사되었다. 취미문화 프로그램은 '75세 이상'이 48명(64.9%)으로 가장 높게 나타났으며, '65세 이상 75세 미만'이 20명(27%), '65세 미만'이 6명(8.1%) 순이었다. 이를 통해 역량강화 프로그램은 '65세 이상 ~ 74세 미만' 지역주민의 비율이 가장 높고 취미문화 프로그램의 경우 '75세 이상' 지역주민의 비율이 가장 높음을 확인할 수 있었다(후기고령인구 비중이 높은 주문마루센터 취미문화 사업 참여자 수가 더 많음).

다) '장애현황'에 따른 분류 결과로는 역량강화 프로그램은 '비장애' 43명(86%), '장애'가 7명(14%) 순으로 나타났고, 취미문화 프로그램은 '비장애' 69명(93.2%), '장애' 5명(6.8%) 순으로 조사되었다.

라) '가구유형'에 따른 분류 결과로, 역량강화 프로그램은 '동거가구' 27명(54%), '1인가구' 23명(46%) 순으로 나타났다. 취미문화 프로그램의 경우 '1인가구' 44명(59.5%), '동거가구' 30명(40.5%) 순으로 나타났다.

3) 프로그램 참여자 거주 동네 현황

구분	계	동지역(n=47, 37.9%)									읍면지역(n=77, 62.1%)			
		강남	교1	교2	내곡	성덕	중앙	포남1	포남2	홍제	주문진	연곡	강동	왕산
거주 지역	124	2	5	3	1	29	1	2	1	3	70	5	1	1
	100	1.6	4.0	2.4	0.8	23.4	0.8	1.6	0.8	2.4	56.5	4.0	0.8	0.8

표 8 프로그램 참여자 거주 동네 현황

가) 프로그램 참여자의 '거주지역'에 따른 분류 결과로는 '읍면지역' 거주자가 77명(62.1%)으로 가장 높게 나타났으며, '동 지역' 거주자는 47명(37.9%)이었다.

나) 세부 지역별 구분으로는 '주문진읍'이 70명(56.5%)으로 가장 높고, '성덕동' 29명(23.4%), '교1동' 5명(4%), '연곡면' 5명(4%), '홍제동' 3명(2.4%), '교2동' 3명(2.4%), '강남동' 2명(1.6%), '포남1동' 2명(1.6%), '내곡동', '중앙동', '포남2동', '강동면', '왕산면'은 각 1명(0.8%)으로 조사되었다.

다) 이를 통해 프로그램 이용자의 거주 동네가 '주문진읍'과 '성덕동'에 집중되어 있음을 확인할 수 있었다. 한편, 해당 지역 외에는 지역별 비중의 큰 차이가 없었다.

※주문마루센터 위치: 주문진읍 / 본관 위치: 성덕동

4) 응답자 프로그램 참여 현황

구분		빈도	%	비고
강릉종합사회복지관	마카모예 노래교실	12	9.7	취미문화
	마카모예 미술교실	8	6.5	취미문화
	우리동네 뜨개방	4	3.2	취미문화
	꿈글터 영어반	6	4.8	역량강화
	꿈글터 한글반	6	4.8	역량강화
	난타 프로그램 올림	6	4.8	역량강화
주문마루센터	꿈글터 한글반(주문마루)	8	6.5	역량강화
	등대올림합창단	24	19.4	역량강화
	에코브릿지	9	7.3	취미문화
	주문마루 차차차	17	13.7	취미문화
	화사한 인생	12	9.7	취미문화
	그림화방	12	9.7	취미문화
계		124	100	-

표 9 응답자의 프로그램 참여 현황

- 가) '참여 프로그램 현황'에 따른 분류 결과로는 '등대올림합창단' 참여자 24명(19.4%)으로 가장 높게 나타났으며, '주문마루 차차차' 17명(13.7%), '마카모예 노래교실', '화사한 인생', '그림화방' 각 12명(9.7%), '에코브릿지' 9명(7.3%), '꿈글터 한글반(주문마루)', '마카모예 미술교실' 각 8명(6.5%), '꿈글터 영어반', '꿈글터 한글반(본관)', '난타 프로그램 올림' 각 6명(4.8%), '우리동네 뜨개방' 4명(3.2%) 순으로 응답하였다.
- 나) 진행 장소별로 분석한 결과 '강릉종합사회복지관'의 경우 '취미문화' 프로그램 참여자가 24명(마카모예 노래교실 12명, 미술교실 8명, 뜨개방 4명), '역량강화' 프로그램 참여자가 18명(영어반 6명, 한글반 6명, 난타 6명)으로 '취미문화' 프로그램 참여자의 응답률이 높게 나타났다.
- 다) '주문마루센터' 또한 '취미문화' 프로그램 참여자가 50명(에코브릿지 9명, 주문마루 차차차 17명, 화사한 인생 12명, 그림화방 12명), '역량강화' 프로그램 참여자가 32명(꿈글터 한글반 8명, 등대올림합창단 24명)으로 조사되었다.

나. 클라이언트 만족도 조사

1) 전체 프로그램 이용 만족도

가) 이용자 만족도

구분		①	②	③	④	n	mean	sd
1	귀하가 받았던 서비스의 질은 어떠했습니까?		3 2.4	37 29.8	84 67.7	124	3.7	.526
2	귀하가 원했던 서비스를 받았습니까?		3 2.4	39 31.5	82 66.1	124	3.6	.531
3	귀하가 참여한 프로그램은 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?		6 4.8	36 29.0	82 66.1	124	3.6	.580
4	귀하가 받은 서비스에 대하여 어느 정도 만족하십니까?	1 0.8	1 0.8	32 25.8	90 72.6	124	3.7	.525
5	만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 프로그램에 참여를 권유하겠습니까?	1 0.8	3 2.4	47 37.9	73 58.9	124	3.5	.589
6	귀하가 받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었습니까?		1 0.8	36 29.0	87 70.2	124	3.7	.480
7	귀하는 전체적으로 이 프로그램과 서비스에 대해서 어느 정도 만족하십니까?		1 0.8	32 25.8	91 73.4	124	3.7	.466
8	귀하가 차후에 다시 이러한 서비스가 필요하면 다시 이 프로그램에 참여하겠습니까?		1 0.8	25 20.2	98 79.0	124	3.8	.434
총평균							3.7	

표 10 전체 프로그램 이용자 만족도

- (1) '전체 프로그램 이용 만족도'를 8개 문항으로 나누어 분석한 결과, 총 124명의 응답자가 참여했으며, 총평균 3.7점으로 높은 만족 수준을 달성하였다. 또한, 긍정적인 답변 비중이 약 97.9%(③+④)로 대다수의 프로그램 이용자가 만족하고 있음을 확인할 수 있다.
- (2) 가장 높게 나타난 문항은 '차후에 다시 이러한 서비스가 필요하다면 다시 이 프로그램에 참여하겠습니까?'로 평균 3.8점을 기록하였다(프로그램의 안정성과 장기적 관계 형성에서 중요한 요소로 판단). 이어서 '귀하는 전체적으로 이 프로그램과 서비스에 대해서 어느 정도 만족하십니까?', '귀하가 받은 서비스에 대하여 어느 정도 만족하셨습니까?', '귀하가 받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었습니까?', '귀하가 받았던 서비스의 질은 어떠했습니까?' 문항이 각각 평균 3.7점으로 나타났으며(품질과 효과성 평가 문항), '귀하가 원했던 서비스를 받았습니까?', '귀하가 참여한 프로그램은 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?' 문항이 각각 평균 3.6점, '만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 프로그램에 참여를 권유하겠습니까?' 문항이 평균 3.5점으로 조사되었다.
- (3) 8개 문항에 대한 부정적인 답변을 분석한 결과 '귀하가 받은 서비스에 대하여 어느 정도 만족하셨습니까?', '만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 프로그램에 참여를 권유하겠습니까?' 문항이 다소 부정적인 답변을 선택한 이용자가 각 1명씩 집계되었다. 타인 추천 의향 평균 3.5점이 절대적으로 낮은 수준은 아니지만, 재참여 의향과 비교했을 때 다소 차이가 있는 것은 흥미로운 지점이다.
- (4) 서비스의 성격이 매우 개인적이거나 민감한 내용을 다루고 있을 가능성을 고려해 볼 수 있을 것이다. 추후 살펴볼 사항이지만, 주문마루가 상대적으로 본관 프로그램보다 적극 권유 비중이 높은 상황임. 같은 마을에서 특정 대상을 중심으로 진행하는 주문마루와 달리 본관은 전 지역, 전 지역주민을 주 대상으로 하여 심리적 안전감, 접근성 등 요인에서 차이가 발생한 것으로 판단된다.
※적극 권유 비중: 복지관 42명 20명(47.6%), 주문마루 82명 중 53명(64.6%)
- (5) 모든 문항의 표준편차가 0.434에서 0.589 사이로 비교적 낮게 분포하는 것 또한 중요한 특징이다. 이는 참여자들의 응답이 특정 점수대에 집중되어 있으며 일부 의견이 아닌 대다수 참여자가 프로그램에 대해 일관되게 긍정 평가를 내렸음을 뒷받침한다.

나) 응답자 유형별 프로그램 만족도 평균 비교집단별 평균 비교

구분		클라이언트 만족도 척도			t(p)
		n	mean	sd	
연령	전기고령인구	47	3.6	.418	-2.068 (0.042)
	후기고령인구	65	3.7	.319	
가구 유형	1인가구	67	3.7	.352	0.134 (0.894)
	동거가구	57	3.7	.402	

표 11 응답자 유형별 프로그램 만족도 평균 비교

- (1) 연령 집단에 따른 만족도 차이를 분석한 결과, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=-2.068$, $p=0.042$). 후기 고령인구 집단($n=65$)의 만족도 평균은 3.7점, 전기 고령인구 집단($n=47$)의 만족도 평균은 3.6점으로, 후기 고령인구의 만족도가 전기 고령인구보다 유의미하게 높은 수준임을 확인할 수 있었다.
- (2) 그러나 실천 현장에서 0.1점의 차이는 통계적으로 유의한 것과 별개로 비교 가능한 평가 사항으로 보기에 한계가 있다. 다만, 추후 분석하는 데이터에서 전기고령 인구가 주로 선호하는 프로그램과 후기고령인구 선호 프로그램 간 일부 차이가 확인된다.
- (3) 가구 형태에 따른 만족도 차이를 분석한 결과, 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다($t=0.134$, $p=0.894$). 1인 가구($n=67$)와 동거 가구($n=57$) 모두 만족도 평균이 3.7점으로 같게 나타났으며, 유의확률이 유의수준 0.05 보다 훨씬 높아 두 집단 간 만족도 차이는 없다고 해석할 수 있다.

2) 프로그램 진행 지역별 만족도

가) 강릉종합사회복지관(본관) 정기프로그램 만족도

구분		①	②	③	④	n	mean	sd
1	귀하가 받았던 서비스의 질은 어떠했습니까?		3 7.1	22 52.4	17 40.5	42	3.3	.612
2	귀하가 원했던 서비스를 받았습니까?		2 4.8	20 47.6	20 47.6	42	3.4	.590
3	귀하가 참여한 프로그램은 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?		2 4.8	19 45.2	21 50.0	42	3.5	.593
4	귀하가 받은 서비스에 대하여 어느 정도 만족하셨습니까?			20 47.6	22 52.4	42	3.5	.505
5	만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 프로그램에 참여를 권유하겠습니까?		2 4.8	20 47.6	20 47.6	42	3.4	.590
6	귀하가 받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었습니까?			22 52.4	20 47.6	42	3.5	.505
7	귀하는 전체적으로 이 프로그램과 서비스에 대해서 어느 정도 만족하십니까?			22 52.4	20 47.6	42	3.5	.505
8	귀하가 차후에 다시 이러한 서비스가 필요하면 다시 이 프로그램에 참여하겠습니까?			14 33.3	28 66.7	42	3.7	.477
총평균							3.5	

표 12 본관 정기프로그램 만족도

- (1) 본관 프로그램 만족도 분석 결과, 전체 8개 문항의 종합 평균 점수는 4점 만점에 3.5점으로 참여자들의 만족도가 전반적으로 양호한 수준인 것으로 나타났다.
※세부 평가 항목이 올해 전면 변경되어 2024년과 비교가 어렵다.
- (2) 가장 긍정적인 평가를 받은 항목은 '향후 재참여 의향'으로, 평균 3.7점을 기록하여 전체 문항 중 가장 높은 점수를 보였다. 특히 해당 문항은 응답자 전원(100%)이 '그렇다(33.3%)' 또는 '매우 그렇다(66.7%)'고 응답하여, 프로그램에 대한 참여자들의 높은 충성도와 신뢰도를 명확하게 확인할 수 있었다.
- (3) '참여 프로그램의 욕구 충족도', '서비스를 받은 상황에 대한 만족도', '문제 해결 효과성', '전반적 만족도' 등 프로그램의 핵심 성과를 나타내는 4개 항목 역시 모두 3.5점으로 전체 평균과 동일한 긍정적 평가를 받았다. 이는 프로그램이 참여자의 욕구를 파악하고 문제를 해결하는 데 효과적이었음을 시사한다.
- (4) 반면, '귀하가 받았던 서비스의 질은 어떠했습니까?' 문항은 평균 3.3점으로 다른 문항에 비해 상대적으로 가장 낮은 평가를 받았다. 또한, '원했던 서비스 제공 여부'와 '타인 추천 의향' 항목도 3.4점으로 다소 낮게 나타나, 이 부분에 대한 추가적인 분석과 개선 노력이 필요함을 시사한다.
- (5) 참여자들로부터 재참여 의향을 성공적으로 이끌어내는 등 전반적으로 긍정적인 평가를 받았다. 다만, 참여자들이 체감하는 '서비스의 질'을 향상시키고, 개개인이 '원하는 서비스'를 보다 정확히 제공하기 위한 노력을 병행한다면 프로그램의 전반적인 만족도를 한 단계 더 높일 수 있을 것으로 기대된다.

나) 주문마루센터 프로그램 이용 만족도

구분		①	②	③	④	n	mean	sd
1	귀하가 받았던 서비스의 질은 어떠했습니까?			15 18.3	67 81.7	82	3.8	.389
2	귀하가 원했던 서비스를 받았습니까?		1 1.2	19 23.2	62 75.6	82	3.7	.466
3	귀하가 참여한 프로그램은 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?		4 4.9	17 20.7	61 74.4	82	3.7	.560
4	귀하가 받은 서비스에 대하여 어느 정도 만족하셨습니까?	1 1.2	1 1.2	12 14.6	68 82.9	82	3.8	.515
5	만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 프로그램에 참여를 권유하겠습니까?	1 1.2	1 1.2	27 32.9	53 64.6	82	3.6	.583
6	귀하가 받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었습니까?		1 1.2	14 17.1	67 81.7	82	3.8	.429
7	귀하는 전체적으로 이 프로그램과 서비스에 대해서 어느 정도 만족하십니까?		1 1.2	10 12.2	71 86.6	82	3.9	.389
8	귀하가 차후에 다시 이러한 서비스가 필요하면 다시 이 프로그램에 참여하겠습니까?		1 1.2	11 13.4	70 85.4	82	3.8	.400
총평균							3.8	

표 13 주문마루센터 정기프로그램 만족도

- (1) 주문마루센터 프로그램 이용 만족도 전체 분석 결과, 최대 4점 중 3.8점으로 조사되었다. 가장 높은 평가를 받은 항목은 '프로그램 및 서비스에 대한 전반적 만족도'로, 평균 3.9점을 기록했다. 응답자의 98.8%(81명)가 이 항목에 대해 긍정적으로 응답하여, 프로그램이 참여자들의 기대치를 뛰어넘는 높은 수준의 만족감을 제공했음을 알 수 있다.
- (4) 또한, '서비스의 질(3.8점)', '문제 해결 효과성(3.8점)', '향후 재참여 의향(3.8점)' 등 프로그램의 핵심적인 성과를 측정하는 다수 항목 역시 총평균과 동일한 매우 높은 점수를 기록했다. 특히 재참여 의향에 대해 긍정 응답률이 98.8%에 달하는 점은, 프로그램에 대한 참여자들의 강한 신뢰를 보여주는 중요한 지표이다.
- (5) 반면, '타인 추천 의향'을 묻는 문항은 평균 3.6점으로 다른 문항에 비해 상대적으로 가장 낮은 점수를 보였다. 비록 3.6점이라는 점수 자체가 높은 수준의 긍정 평가에 해당하지만, 프로그램의 다른 측면들이 받은 최상위권 평가와 비교했을 때 약간의 차이를 보이는 점은 주목할 만하다.
- (6) 모든 문항의 표준편차가 0.389에서 0.583 사이의 낮은 수치를 보이는 것은 참여자들의 응답이 특정 점수대에 집중되어 있음을 의미한다. 이는 프로그램에 대한 높은 만족도가 일부가 아닌, 대다수 참여자에게서 일관되게 나타나는 공통된 의견을 뒷받침하는 것으로 볼 수 있다.
- (7) 결론적으로, 본 프로그램은 서비스의 질, 효과성, 참여자 욕구 충족 등 다방면에서 매우 성공적인 성과를 거두었으며, 참여자들로부터 압도적인 지지를 받는 것으로 평가된다. 향후 프로그램의 가치를 외부로 확산시키는 전략을 고려해 볼 수 있을 것이다.

다) 본관-주문마루센터 사업 간 만족도 평균 비교

구분	클라이언트 만족도 척도			t(p)
	n	mean	sd	
강릉종합사회복지관	42	3.5	.374	-4.332 (0.000)
주문마루센터	82	3.8	.334	

표 14 본관-주문마루센터 정기프로그램 간 만족도 평균 비교

- (1) 강릉종합사회복지관(n=42)과 주문마루센터(n=82) 두 기관의 클라이언트 만족도 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=-4.332, p<0.001).
- (2) 세부적으로 살펴보면, 주문마루센터의 클라이언트 만족도 평균은 3.8점(표준편차 .334)으로, 강릉종합사회복지관의 만족도 평균인 3.5점(표준편차 .374)보다 통계적으로 유의미하게 높은 수준이었다.

2) 프로그램 유형별 만족도

가) 역량강화 영역 프로그램 이용 만족도

구분		①	②	③	④	n	mean	sd
1	귀하가 받았던 서비스의 질은 어떠했습니까?		2 4.0	16 32.0	32 64.0	50	3.6	.571
2	귀하가 원했던 서비스를 받았습니까?			18 36.0	32 64.0	50	3.6	.485
3	귀하가 참여한 프로그램은 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?		3 6.0	15 30.0	32 64.0	50	3.6	.609
4	귀하가 받은 서비스에 대하여 어느 정도 만족하십니까?	1 2.0	1 2.0	7 14.0	41 82.0	50	3.8	.591
5	만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 프로그램에 참여를 권유하겠습니까?	1 2.0		15 30.0	34 68.0	50	3.6	.598
6	귀하가 받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었습니까?		1 2.0	15 30.0	34 68.0	50	3.7	.519
7	귀하는 전체적으로 이 프로그램과 서비스에 대해서 어느 정도 만족하십니까?		1 2.0	12 24.0	37 74.0	50	3.7	.497
8	귀하가 차후에 다시 이러한 서비스가 필요하면 다시 이 프로그램에 참여하겠습니까?		1 2.0	12 24.0	37 74.0	50	3.7	.497
총평균							3.7	

표 15 역량강화 영역 프로그램 만족도

- (1) 전체 8개 문항의 종합 평균 점수는 4점 만점에 3.7점으로 프로그램 전반에 대한 만족도가 매우 높은 수준인 것으로 나타났다. 가장 긍정적인 평가를 받은 항목은 '서비스를 받은 상황에 대한 만족도'로, 평균 3.8점을 기록하여 참여자들이 프로그램 참여 경험 자체를 매우 긍정적으로 인식하고 있음을 보여주었다.
- (2) 또한, '문제 해결 효과성(3.7점)', '전반적인 만족도(3.7점)', '향후 재참여 의향(3.7점)' 등 프로그램의 핵심 성과를 보여주는 지표들 역시 총평균과 동일한 높은 점수를 받았다. 특히 '향후 재참여 의향' 문항에서는 응답자의 98%(49명)가 긍정적으로 답하여, 프로그램에 대한 참여자들의 높은 충성도와 신뢰를 확인할 수 있었다.
- (3) 반면, '서비스의 질(3.6점)', '원했던 서비스 제공 여부(3.6점)', '육구 충족도(3.6점)', '타인 추천 의향(3.6점)' 등 4개 항목은 평균 3.6점으로, 다른 문항에 비해 상대적으로 소폭 낮은 평가를 받았다. 이는 전반적인 만족도와 재참여 의향이 매우 높음에도 불구하고, 개별 참여자가 기대했던 구체적인 서비스 내용이나 질적인 측면에서는 약간의 개선점이 있을 수 있음을 시사한다.
- (4) 모든 문항의 표준편차는 0.485에서 0.609 사이로 비교적 낮게 나타나, 일부의 의견이 아닌 대다수 참여자가 프로그램에 대해 일관되게 긍정적인 평가를 내렸음을 뒷받침한다.

나) 취미문화 영역 프로그램 이용 만족도

구분		①	②	③	④	n	mean	sd
1	귀하가 받았던 서비스의 질은 어떠했습니까?		1 1.4	21 28.4	52 70.3	74	3.7	.495
2	귀하가 원했던 서비스를 받았습니까?		3 4.1	21 28.4	50 67.6	74	3.6	.563
3	귀하가 참여한 프로그램은 귀하의 욕구를 어느 정도 충족시켰습니까?		3 4.1	21 28.4	50 67.6	74	3.6	.563
4	귀하가 받은 서비스에 대하여 어느 정도 만족하십니까?			25 33.8	49 66.2	74	3.7	.476
5	만약 귀하가 아는 사람이 유사한 상황에 있을 때 이 프로그램에 참여를 권유하겠습니까?		3 4.1	32 43.2	39 52.7	74	3.5	.579
6	귀하가 받은 서비스는 귀하가 가진 문제를 효과적으로 해결하는 데 도움이 되었습니까?			21 28.4	53 71.6	74	3.7	.454
7	귀하는 전체적으로 이 프로그램과 서비스에 대해서 어느 정도 만족하십니까?			20 27.0	54 73.0	74	3.7	.447
8	귀하가 차후에 다시 이러한 서비스가 필요하면 다시 이 프로그램에 참여하겠습니까?			13 17.6	61 82.4	74	3.8	.383
총평균							3.7	

표 16 취미문화 영역 프로그램 만족도

- (1) 전체 8개 문항의 종합 평균 점수는 4점 만점에 3.7점으로 프로그램에 대한 전반적인 만족도가 매우 높은 수준인 것으로 나타났다. 가장 주목할 만한 결과는 '향후 재참여 의향'을 묻는 8번 문항의 평균 점수가 3.8점으로 전체 항목 중 가장 높게 나타난 점이다. 특히 해당 문항은 응답자 전원(100%)이 '그렇다(17.6%)' 또는 '매우 그렇다(82.4%)'고 응답하여, 프로그램에 대한 참여자들의 강력한 신뢰와 충성도를 명확히 보여주었다.
- (2) 또한 '서비스의 질(3.7점)', '서비스를 받은 상황에 대한 만족도(3.7점)', '문제 해결 효과성(3.7점)', '전반적 만족도(3.7점)' 등 프로그램의 핵심 성과를 평가하는 주요 항목들 역시 총평균과 동일한 높은 점수를 기록하였다. 이는 프로그램이 다방면에서 참여자들의 기대를 충족시키며 긍정적인 경험을 제공했음을 의미한다.
- (3) 반면, '타인 추천 의향'을 묻는 5번 문항은 평균 3.5점으로 다른 문항에 비해 상대적으로 가장 낮은 평가를 받았다. 비록 3.5점이라는 점수 자체가 긍정적인 수준이지만, 재참여 의향(3.8점) 등 다른 항목들의 높은 점수와 비교했을 때 소폭의 차이가 존재하여, 프로그램의 가치를 외부로 확산시키는 데에는 약간의 허들이 있을 수 있음을 시사한다.

다) 영역별 만족도 차이

구분	클라이언트 만족도 척도			t(p)
	n	mean	sd	
역량강화	50	3.7	.397	-0.106 (0.916)
취미문화	74	3.7	.360	

표 17 프로그램 유형별 프로그램 만족도 평균 비교

- (1) 역량강화 프로그램(n=50)과 취미문화 프로그램(n=74) 참여자 간의 만족도에는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다(t=-0.106, p=0.916).
- (2) 두 집단의 만족도 평균은 3.7점으로 동일했으며, p값이 유의수준 0.05보다 월등히 높아 두 프로그램 간 만족도 차이는 없다고 해석할 수 있다.
- (3) 이는 클라이언트의 만족도가 프로그램의 유형이 '역량강화'인지 혹은 '취미문화' 인지에 따라 영향을 받지 않으며, 두 유형의 프로그램 모두 참여자들에게 동등한 수준의 높은 만족감을 제공하고 있음을 의미한다.

3) 세부 프로그램별 만족도

구분	n	mean	sd
그림화방	12	3.7	.293
꿈글터 영어반	6	3.6	.292
꿈글터 한글반	6	3.4	.426
꿈글터 한글반(주문마루)	8	3.9	.170
난타 프로그램 올림	6	3.7	.392
등대올림합창단	24	3.7	.441
마카모예 노래교실	12	3.4	.367
마카모예 미술교실	8	3.3	.287
에코브릿지	9	3.8	.337
우리동네 뜨개방	4	3.7	.449
주문마루 차차차	17	3.8	.297
화사한 인생	12	3.9	.049
계	124	3.7	.374

표 18 세부 프로그램별 만족도 평균

- 가) 총 124명의 참여자를 대상으로 각 프로그램의 만족도를 조사한 결과, 전체 평균 만족도는 4점 만점에 3.7점으로 전반적으로 매우 높은 수준의 만족도를 보였다.
- 나) 특히, '화사한 인생'(3.9점)과 '꿈글터 한글반(주문마루)'(3.9점) 프로그램이 가장 높은 만족도 점수를 기록하며 참여자들로부터 최고의 평가를 받았다. 이어서 '에코브릿지'(3.8점)와 '주문마루 차차차'(3.8점) 역시 평균 이상의 높은 만족도를 보이며 성공적으로 운영되었음을 입증했다.
- 다) 주목할 만한 점은 가장 높은 만족도를 보인 '화사한 인생' 프로그램의 표준편차가 0.049로 낮게 나타난 것이다. 이는 해당 프로그램 참여자들의 응답이 편차 없이 거의 만점에 가까운 점수에 집중되어 있다는 것을 의미하며, 프로그램에 대한 일관되고 강력한 긍정 평가가 있었음을 시사한다.
- 라) 반면, '마카모예 미술교실'(3.3점), '꿈글터 한글반'(3.4점), '마카모예 노래교실'(3.4점) 등은 전체 평균에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 기록하여, 향후 참여자들의 의견을 수렴하여 만족도를 제고하기 위한 노력이 필요할 것으로 보인다.
- 마) 결론적으로, 대부분의 프로그램이 참여자들에게 높은 만족감을 제공하며 성공적으로 운영되고 있는 것으로 평가된다. 특히 '화사한 인생'과 같이 참여자들의 압도적인 지지를 받는 우수 사례를 분석하여 다른 프로그램에도 긍정적인 영향을 확산시키는 전략을 고려해 볼 수 있을 것이다.

나. 프로그램 기타 욕구

1) 프로그램 자조모임 전환 의향

구분	n	%
전혀 참여하지 않는다	7	5.6
참여하지 않는다	4	3.2
고민해보겠다	19	15.3
참여하겠다	94	75.8
계	124	100

표 19 프로그램의 자조모임 활동 시 전환 의향

- 가) 향후 자조모임에 대한 참여 의향을 조사한 결과, 응답자의 75.8%(94명)가 '참여하겠다'고 응답하여 매우 높은 참여 의지를 보였다. 이는 지역사회 활동에 대한 주민들의 관심과 잠재적 참여도가 매우 긍정적인 수준임을 나타낸다.
- 나) '고민해보겠다'는 유보적인 응답은 15.3%(19명)로, 이들 역시 향후 적극적인 홍보와 독려를 통해 참여로 유도할 수 있는 잠재적인 참여자로 볼 수 있다. 긍정적 의향을 보인 '참여하겠다'와 잠재적 참여 의향이 있는 '고민해보겠다'를 합한 비율은 91.1%에 달해, 주민 참여 활동의 성공 가능성이 매우 높음을 시사한다.
- 다) 반면, '참여하지 않는다'(3.2%)와 '전혀 참여하지 않는다'(5.6%)를 합한 부정적인 응답은 총 8.8%에 그쳐, 참여에 대한 거부감은 매우 낮은 수준인 것으로 확인되었다.

2) 프로그램 전반적 만족도에 따른 자조 모임 참여 의향

구분		계	전반적 만족도			
			매우 불만족	약간 불만족	대체로 만족	매우 만족
자조모임 참여여부	전혀 참여하지 않는다	7 5.6				7 7.7
	참여하지 않는다	4 3.2			2 6.3	2 2.2
	고민해 보겠다	19 15.3		1 100	7 21.9	11 12.1
	참여하겠다	94 75.8			23 71.9	71 78.0
	계	124 100		1 100	32 100	91 100

표 20 프로그램 전반적 만족도와 자조 모임 참여 의향 비교

- 가) 프로그램에 대한 만족도가 높을수록 자조모임에 참여하려는 의향 역시 높아지는 경향을 보였다. 전반적 만족도 '매우 만족' 응답자의 경우 71명(78.0%)이 자조모임에 '참여하겠다'고 응답했다.
- 나) '대체로 만족' 응답자 중 23명(71.9%)이 자조모임에 '참여하겠다'고 응답했고, 7명(21.9%)이 '고민해보겠다'고 응답했다. '약간 불만족'인 응답자(1명)는 '고민해 보겠다'고 응답하여, 프로그램 질적 만족이 자조모임 전환 시 참여자 조직화에 영향을 줄 것으로 예상된다.
- 다) 다만, 흥미로운 점은 '참여하지 않겠다' 또는 '전혀 참여하지 않겠다'고 응답한 비참여 의향 집단에서 불만족 응답이 전혀 나오지 않았다는 사실이다. 오히려 이들 전원이 대체로 만족도 혹은 매우 만족한다고 응답했다. 자조모임에 대한 비참여 의사가 현재 제공되는 프로그램이나 서비스에 대한 불만에서 기인하는 것이 아니라는 점이다.
- 라) 비참여 이유는 시간적 제약, 개인적 성향, 모임의 필요성에 대한 인식 차이 등 다른 외적 요인에 있을 가능성이 높다고 추론할 수 있다. 따라서, 자조 모임 활성화를 위해서는 현재의 높은 만족도를 유지, 강화하는 동시에 비참여 의향 주민들에게는 불만족 해소보다는 자조모임의 가치와 필요성을 충분히 설명하고 참여의 장벽을 낮춰주는 전략이 효과적일 것이다.

3) 프로그램 진행 장소별 자조 모임 참여 의향

구분		계	프로그램 진행 장소	
			강릉종합사회복지관	주문마루센터
자조모임 참여여부	전혀 참여하지 않는다	7 5.6	0 0.0%	7 8.5%
	참여하지 않는다	4 3.2	0 0.0%	4 4.9%
	고민해 보겠다	19 15.3	5 11.9%	14 17.1%
	참여하겠다	94 75.8	37 88.1%	57 69.5%
	계	124 100	42 100%	82 100%

표 21 프로그램 진행 장소와 자조 모임 참여 의향 비교

- 가) 본관 프로그램 이용자의 참여 의향이 주문마루센터 이용자보다 높게 나타났다. 강릉종합사회복지관 참여자의 37명(88.1%)이 자조 모임에 '참여하겠다'고 응답한 반면, 주문마루센터 참여자는 57명(69.5%)이 참여 의사를 보였다.
- 나) 주문마루센터의 경우 '전혀 참여하지 않는다'가 7명(8.5%)으로 나타났다. 지역별 참여 문화 또는 프로그램 특성에 따라 자조모임 참여 여부에 대한 생각이 다르게 나타난 것으로 보인다. 추후 참여를 주저하거나 부정적인 의향을 가진 주민들의 의견을 수렴하고 참여를 독려하는 과정이 추가적으로 필요할 것으로 보인다.

※세부 프로그램별 자조 모임 참여 의향

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
전혀 참여X	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 62.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 16.7%
참여X	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%
고민	0 0.0%	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0%	1 16.7%	5 20.8%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	7 41.2%	2 16.7%
참여	11 91.7%	4 66.7%	5 83.3%	2 25.0%	5 83.3%	19 79.2%	12 100%	7 87.5%	8 88.9%	4 100%	9 52.9%	8 66.7%

표 22 세부 프로그램별 자조 모임 참여 의향

1. 그림화방 2. 꿈글터 영어반 3. 꿈글터 한글반 4. 꿈글터 한글반(주문마루) 5. 난타 프로그램 울림 6. 등대울림합창단
7. 마카모예노래교실 8. 마카모예미술교실 9. 에코브릿지(주문마루) 10. 우리동네 뜨개방 11. 주문마루 차차차 12. 화사한인생

다) 프로그램별 자조모임 참여 의향에 매우 큰 편차가 나타났으며, 일부 프로그램은 100% 참여 의향을 보이는 것으로 나타났다. '마카모예 노래교실'과 '우리동네 뜨개방'은 100% '참여' 의향을 보였으나, '꿈글터 한글반(주문마루)'은 5명(62.5%)이 '전혀 참여하지 않겠다'라고 응답하며 가장 낮은 참여 의향(25.0%)을 보였다.

4) 참여 프로그램 유형별 자조 모임 참여 의향

구분		계	참여 프로그램 유형	
			역량강화	취미문화
자조모임 참여여부	전혀 참여하지 않는다	7 5.6%	5 10.0%	2 2.7%
	참여하지 않는다	4 3.2%	1 2.0%	3 4.1%
	고민해 보겠다	19 15.3%	9 18.0%	10 13.5%
	참여하겠다	94 75.8%	35 70.0%	59 79.7%
	계	124 100.0%	50 100	74 100

표 23 프로그램 유형과 자조 모임 참여 의향 비교

- 가) 참여한 프로그램의 유형(역량강화, 취미문화)에 따라 향후 자조모임 참여 의향에 어떠한 차이가 있는지를 파악하기 위해 교차분석을 실시한 결과, 두 집단 간에 주목할 만한 인식의 차이가 발견되었다.
- 나) 전반적으로 두 프로그램 참여자 모두 자조모임에 대해 긍정적인 참여 의향을 보였다. '참여하겠다'는 적극적 의향은 취미문화 프로그램 참여자(79.7%)가 역량강화 프로그램 참여자(70.0%)보다 약 10%p 가량 더 높게 나타났다.
- 다) 가장 뚜렷한 차이를 보인 지점은 '참여하지 않겠다'는 부정적 응답 비율이다. 역량강화 프로그램 참여자의 경우, '참여하지 않는다(2.0%)'와 '전혀 참여하지 않는다(10.0%)'를 합한 부정 응답률이 12.0%에 달했다. 특히 '전혀 참여하지 않겠다'는 강한 부정 응답이 10%를 차지한 점은 눈여겨볼 대목이다.
- 라) 반면, 취미문화 프로그램 참여자의 경우, 부정 응답률이 총 6.8%('참여하지 않는다' 4.1%, '전혀 참여하지 않는다' 2.7%)로 역량강화 프로그램 참여자의 절반 수준에 그쳤다.
- 마) 두 유형의 프로그램 참여자 모두 과반수가 자조모임에 참여할 의향을 가지고 있으나, 취미문화 프로그램 참여자들이 자조모임에 대해 더 높은 참여 의향과 낮은 거부감을 보이는 것으로 분석된다. 이는 취미와 문화를 매개로 자연스러운 관계 형성을 경험한 참여자들이 역량강화라는 과업 중심의 목표를 가진 참여자들보다 지속적인 관계 중심의 모임(자조모임)으로 이어질 가능성이 더 높을 수 있음을 시사한다.
- 바) 따라서 향후 역량강화 프로그램을 기반으로 자조모임을 조직할 경우에는, 참여자들이 모임의 필요성에 대해 충분히 공감하고 참여를 결정할 수 있도록 보다 세심한 독려와 지원 전략이 필요할 것으로 보인다.

5) 연령대에 따른 자조 모임 참여 의향

구분		계	연령대		
			65세 미만	65세 이상 75세 미만	75세 이상
자조모임 참여여부	전혀 참여하지 않는다	7 5.6%	0 0.0%	2 4.3%	5 7.7%
	참여하지 않는다	4 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.2%
	고민해 보겠다	19 15.3%	1 8.3%	7 14.9%	11 16.9%
	참여하겠다	94 75.8%	11 91.7%	38 80.9%	45 69.2%
	계	124 100.0%	12 100.0%	47 100.0%	65 100.0%

표 24 연령대와 자조 모임 참여 의향 비교

- 가) 분석 결과, 연령대가 낮을수록 자조모임 참여 의향이 뚜렷하게 높은 경향을 보였다. 65세 미만 연령층에서는 응답자 12명 중 11명(91.7%)이 '참여하겠다'고 응답하여 가장 적극적인 참여 의사를 보였다. 이 연령대에서는 참여를 거부하는 응답이 전혀 없었다는 점이 주목할 만하다.
- 나) 65세 이상 75세 미만 연령층 역시 47명 중 38명(80.9%)이 '참여하겠다'고 응답하여 매우 높은 참여 의향을 보였다. '전혀 참여하지 않겠다'는 응답은 4.3%로 소수에 불과했다.
- 다) 75세 이상 연령층에서는 '참여하겠다'는 응답이 65명 중 45명(69.2%)으로 여전히 과반수를 차지했으나, 다른 연령대에 비해서는 참여 의향이 다소 낮아지는 모습을 보였다. 특히, '전혀 참여하지 않겠다'(7.7%)와 '참여하지 않겠다'(6.2%)는 부정적 응답의 비율이 다른 연령대에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, '고민해 보겠다'는 유보적 응답도 16.9%로 가장 높았다.
- 라) 이 연령층이 참여를 주저하는 원인(예: 건강상의 문제, 이동의 어려움, 정보 부족 등)을 파악하고 이를 해소해 줄 수 있는 방안을 모색하여 자조모임 참여의 문턱을 낮추는 노력이 동반되어야 할 것으로 보인다.

6) 프로그램 진행 시간 만족도

구분	n	%
매우 불만족한다	-	-
약간 불만족한다	18	14.5
대체로 만족한다	34	27.4
매우 만족한다	72	58.1
계	124	100

표 25 프로그램 진행 시간 만족도

가) 프로그램 진행 시간 만족도는 전반적으로 높게 나타났다. 72명의 응답자(58.1%)가 '매우 만족한다'고 응답했으며, '대체로 만족한다'는 응답까지 포함하면 106명(85.5%)이 긍정적인 만족도를 보였다.

나) 반면, '약간 불만족한다'고 응답한 수는 18명(14.5%)으로 나타났다.

7) 전반적 만족도와 진행 시간 만족도

구분		계	전반적 만족도			
			매우 불만족	약간 불만족	대체로 만족	매우 만족
진행시간 만족도	매우 불만족					
	약간 불만족	18 100%		1 5.6%	10 55.6%	7 38.9%
	대체로 만족	34 100%			13 38.2%	21 61.8%
	매우 만족	72 100%			9 12.5%	63 87.5%
	계	124 100%		1 0.8%	32 25.8%	91 73.4%

표 26 전반적 만족도와 진행 시간 만족도 비교

가) 진행시간 만족도와 전반적 만족도 간의 관계를 교차 분석한 결과, 대체로 진행 시간에 만족할수록 전반적인 만족도 또한 높아지는 경향이 있는 것으로 파악된다. 진행시간에 '매우 만족'한 응답자(72명) 중 63명(87.5%)이 전반적으로도 '매우 만족'한다고 응답했다.

나) 한편, 진행시간에 '약간 불만족'했던 응답자(18명) 집단이다. 이들 중에서도 17명(94.4%)이 전반적으로는 '대체로 만족'(10명) 또는 '매우 만족'(7명)한다고 응답하여, 진행시간의 불편함이 다른 긍정적 요인으로 인해 상당 부분 상쇄되었음을 시사한다.

8) 프로그램 진행 지역과 진행 시간 만족도

구분		계	프로그램 진행지역	
			강릉종합사회복지관	주문마루센터
프로그램 진행 시간 만족도	매우 불만족			
	약간 불만족	18 14.5%	16 38.1%	2 2.4%
	대체로 만족	34 27.4%	10 23.8%	24 29.3%
	매우 만족	72 58.1%	16 38.1%	56 68.3%
	계	124 100.0%	42 100.0%	82 100.0%
$x^2(p)$	28.989(0.000)			

표 27 프로그램 진행 지역과 진행 시간 만족도 비교

- 가) 프로그램 진행 지역에 따라 진행 시간 만족도에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($x^2=28.989$, $p=.000$). 주문마루센터 이용자의 경우, '매우 만족' 68.3%(56명)로 높았으며, '대체로 만족' 29.3%(24명)를 더해 총 97.6%가 진행 시간에 대해 긍정적으로 평가했다. 불만족 응답은 2.4%(2명)에 불과하여 만족도가 매우 높은 수준임을 보여준다.
- 나) 반면, 강릉종합사회복지관 이용자는 '약간 불만족' 응답이 38.1%(16명)로 가장 높은 비율을 차지했으며, 이는 주문마루센터의 불만족 비율(2.4%)과 비교할 때 매우 두드러지는 수치이다. '매우 만족' 응답 또한 38.1%(16명)로 동일하게 나타나, 복지관 이용자 내에서 진행 시간 만족도에 대한 평가가 엇갈리고 있음을 알 수 있다.
- 다) 결론적으로, 주문마루센터 프로그램이 본관 프로그램에 비해 프로그램 진행 시간 운영 면에서 이용자들로부터 훨씬 더 긍정적인 평가를 받고 있는 것으로 보인다.

※세부 프로그램별 진행 시간 만족도

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
매우 불만족												
약간 불만족	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	0 0.0%	1 16.7%	1 4.2%	4 33.3%	6 75.0%	0 0.0%	2 50.0%	1 5.9%	0 0.0%
대체로 만족	3 25.0%	3 50.0%	0 0.0%	4 50.0%	1 16.7%	9 37.5%	4 33.3%	1 12.5%	1 11.1%	1 25.0%	7 41.2%	0 0.0%
매우 만족	9 75.0%	3 50.0%	3 50.0%	4 50.0%	4 66.7%	14 58.3%	4 33.3%	1 12.5%	8 88.9%	1 25.0%	9 52.9%	12 100.0%

표 28 세부 프로그램별 진행 시간 만족도

1. 그림화방 2. 꿈글터 영어반 3. 꿈글터 한글반 4. 꿈글터 한글반(주문마루) 5. 난타 프로그램 올림 6. 등대울림합창단
7. 마카모예노래교실 8. 마카모예미술교실 9. 에코브릿지(주문마루) 10. 우리동네 뜨개방 11. 주문마루 차차차 12. 화사한인생

라) '화사한 인생'은 100% '매우 만족'을 보인 반면, '마카모예 미술교실'은 6명(75%)이 '약간 불만족'이라고 응답하여 가장 낮은 만족도를 기록했다. '꿈글터 한글반'의 경우 3명(50%)이 '약간 불만족'이라고 응답했다.

9) 프로그램 참여 유형과 프로그램 진행 시간 만족도

구분		계	프로그램 유형	
			역량강화	취미문화
프로그램 진행 시간 만족도	매우 불만족			
	약간 불만족	18 14.5%	5 10.0%	13 17.6%
	대체로 만족	34 27.4%	17 34.0%	17 23.0%
	매우 만족	72 58.1%	28 56.0%	44 59.5%
	계	124 100.0%	50 100.0%	74 100.0%

표 29 프로그램 참여 유형과 프로그램 진행 시간 만족도 비교

- 가) 프로그램 유형에 따른 프로그램 진행 시간 만족도를 분석한 결과, 역량강화 프로그램 참여자(50명)의 경우, '매우 만족' 56.0%(28명), '대체로 만족' 34.0%(17명)로 전체 90%가 진행 시간에 대해 긍정적으로 평가했다. 불만족 응답은 10.0%(5명)에 그쳐, 시간 운영에 대한 만족도가 매우 안정적인 것으로 분석된다.
- 나) 취미문화 프로그램 참여자(74명)는 '매우 만족' 응답이 59.5%(44명)로 역량강화 프로그램보다 소폭 높게 나타났다. 그러나, '약간 불만족' 한다는 응답 역시 17.6%(13명)로 더 높게 나타나, 만족과 불만족의 편차가 상대적으로 큰 것으로 확인되었다. 일부 참여자들이 느끼는 시간 관련 불만족 요인을 구체적으로 파악하고 개선점을 모색할 필요가 있다.

10) 연령대와 프로그램 진행 시간 만족도

구분		계	참여 프로그램 유형		
			65세 미만	65세 이상 75세 미만	75세 이상
프로그램 진행 시간 만족도	매우 불만족				
	약간 불만족	18 14.5%	2 16.7%	10 21.3%	6 9.2%
	대체로 만족	34 27.4%	1 8.3%	15 31.9%	18 27.7%
	매우 만족	72 58.1%	9 75.0%	22 46.8%	41 63.1%
	계	124 100.0%	12 100.0%	47 100.0%	65 100.0%

표 30 연령대와 프로그램 진행 시간 만족도 비교

- 가) 연령대에 따른 프로그램 진행 시간 만족도를 분석한 결과, 65세 미만 참여자 그룹은 '매우 만족' 응답이 75.0%(9명)에 달해, 세 그룹 중 가장 높은 만족도를 보였다.
- 나) 반면, 65세 이상 75세 미만 참여자 그룹은 '약간 불만족한다'는 응답이 21.3%(10명)로 다른 연령대에 비해 가장 높았고, '매우 만족' 응답은 46.8%(22명)로 가장 낮아 진행 시간에 대한 불만이 상대적으로 가장 큰 집단으로 분석되었다.
- 다) 75세 이상 참여자 그룹은 '매우 만족'이 63.1%(41명)로 높은 수준의 만족도를 보였으며, '약간 불만족' 응답은 9.2%(6명)로 세 그룹 중 가장 낮아 시간 운영에 대해 매우 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다.

11) 프로그램 진도 및 난이도 만족도

구분	n	%
매우 불만족한다	-	-
약간 불만족한다	2	1.6
대체로 만족한다	58	46.8
매우 만족한다	64	51.6
계	124	100

표 31 프로그램 진도/난이도 만족도

- 가) 전체 응답자 124명을 대상으로 프로그램 내용에 대한 만족도를 조사한 결과, '매우 만족한다' 64명(51.6%)으로 가장 높게 나타났다. 이어서, '대체로 만족한다' 58명(46.8%)으로 전체 응답자의 98.4%가 프로그램 내용에 대해 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 분석되었다.
- 나) 반면, '약간 불만족한다' 2명(1.6%)에 불과했으며, '매우 불만족한다'고 응답한 참여자는 한 명도 없어, 프로그램 내용의 구성과 질에 대한 참여자들의 만족도가 높은 수준임을 확인할 수 있다.

12) 프로그램 전반적 만족도와 진도/난이도 만족도

구분		계	전반적 만족도			
			매우 불만족	약간 불만족	대체로 만족	매우 만족
진도 및 난이도 만족도	매우 불만족					
	약간 불만족	2 100%		1 50.0%	1 50.0%	0
	대체로 만족	58 100%			26 44.8%	32 55.2%
	매우 만족	64 100%			5 7.8%	59 92.2%
	계	124 100%		1 0.8%	32 25.8%	91 73.4%

표 32 프로그램 전반적 만족도와 진도/난이도 만족도 비교

가) 진도/난이도 만족도에 따른 전반적 만족도를 분석한 결과, 진도 및 난이도에 '매우 만족'한 응답자(64명) 중 압도적 다수인 59명(92.2%)이 전반적으로도 '매우 만족'한다고 응답했다.

나) 진도 및 난이도에 '대체로 만족'한 응답자(58명) 역시 전원(100%)이 전반적으로 '대체로 만족'(26명) 또는 '매우 만족'(32명)한다고 응답하여 긍정적인 관계를 뒷받침했다.

13) 프로그램 진행 장소와 진도/난이도 만족도

구분		계	진행장소	
			강릉종합사회복지관	주문마루센터
진도 및 난이도 만족도	매우 불만족			
	약간 불만족	2 1.6%	1 2.4%	1 1.2%
	대체로 만족	58 46.8%	27 64.3%	31 37.8%
	매우 만족	64 51.6%	14 33.3%	50 61.0%
	계	124 100.0%	42 100.0%	82 100.0%

표 33 프로그램 진행 장소와 진도/난이도 만족도 비교

- 가) 프로그램 진행 장소에 따라 진도 및 난이도에 대한 만족도 분포에 차이가 있다. 주문마루센터 이용자의 경우, '매우 만족'한다는 응답이 61.0%(50명)로 과반을 차지했으며, '대체로 만족' 37.8%(31명)를 더해 총 98.8%가 진도 및 난이도에 대해 긍정적으로 평가했다. 불만족 응답은 1.2%(1명)에 불과해, 프로그램의 진도와 난이도가 참여자들의 기대에 매우 잘 부합하고 있음을 보여준다.
- 나) 강릉종합사회복지관 이용자 역시 '대체로 만족'이 64.3%(27명), '매우 만족'이 33.3%(14명)로 전체 97.6%가 긍정적인 평가를 내렸다. 그러나 주문마루센터와 비교했을 때, '매우 만족'의 비율(33.3%)은 상대적으로 낮고 '대체로 만족'의 비율(64.3%)이 높아, 만족의 강도에서 차이를 보였다. 만족도를 '매우 만족' 단계로 끌어올리기 위한 미세 조정 방안을 고민해 볼 수 있겠다.

※세부 프로그램별 진도 및 난이도 만족도

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
매우 불만족												
약간 불만족	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
대체로 만족	8 66.7%	4 66.7%	4 66.7%	5 62.5%	2 33.3%	8 33.3%	9 75.0%	6 75.0%	3 33.3%	2 50.0%	5 29.4%	2 16.7%
매우 만족	4 33.3%	2 33.3%	2 33.3%	3 37.5%	4 66.7%	15 62.5%	3 25.0%	2 25.0%	6 66.7%	1 25.0%	12 70.6%	10 83.3%

표 34 세부 프로그램별 진도/난이도 만족도

- 1. 그림화방 2. 꿈글터 영어반 3. 꿈글터 한글반 4. 꿈글터 한글반(주문마루) 5. 난타 프로그램 올림 6. 등대올림합창단 7. 마카모에노래교실 8. 마카모에미술교실 9. 에코브릿지(주문마루) 10. 우리동네 뜨개방 11. 주문마루 차차차 12. 화사한인생

14) 프로그램 유형과 진도 및 난이도 만족도

구분		계	프로그램 유형	
			역량강화	취미문화
진도 및 난이도 만족도	매우 불만족			
	약간 불만족	2 1.6%	1 2.0%	1 1.4%
	대체로 만족	58 46.8%	23 46.0%	35 47.3%
	매우 만족	64 51.6%	26 52.0%	38 51.4%
	계	124 100.0%	50 100.0%	74 100.0%

표 35 프로그램 유형과 진도/난이도 만족도 비교

- 가) 프로그램 유형에 따른 진도 및 난이도 만족도를 분석한 결과, '역량강화'와 '취미문화' 두 유형 모두에서 만족도 분포가 거의 동일하게 매우 높은 수준으로 나타났다.
- 나) 역량강화 프로그램 참여자의 경우, '매우 만족' 52.0%(26명), '대체로 만족' 46.0%(23명)으로 총 98.0%가 긍정적으로 평가했다.
- 다) 취미문화 프로그램 참여자 역시 '매우 만족도' 51.4%(38명), '대체로 만족' 47.3%(35명)로 총 98.7%의 높은 긍정 응답률을 보였다. 두 유형 모두 불만족 응답은 각 1명씩에 불과했다.

15) 연령대와 프로그램 진도 및 난이도 만족도

구분		계	참여 프로그램 유형		
			65세 미만	65세 이상 75세 미만	75세 이상
진도 및 난이도 만족도	매우 불만족				
	약간 불만족	2 1.6%	1 8.3%	1 2.1%	
	대체로 만족	58 46.8%	4 33.3%	25 53.2%	29 44.6%
	매우 만족	64 51.6%	7 58.3%	21 44.7%	36 55.4%
	계	124 100.0%	12 100.0%	47 100.0%	65 100.0%

표 36 연령대와 프로그램 진도/난이도 만족도 비교

- 가) 프로그램의 진도 및 난이도에 대한 만족도는 모든 연령대에서 매우 높게 나타났으나, 연령대 그룹별로 만족도의 강도에서 미세한 차이를 보였다.
- 나) 75세 이상 참여자는 불만족 응답이 전혀 없이(만족률 100%), '매우 만족' 비율도 55.4%(36명)에 달해 프로그램의 진도와 난이도에 가장 긍정적으로 반응하는 집단으로 분석되었다. 프로그램이 고령층 참여자들의 눈높이에 매우 성공적으로 맞춰져 있는 것으로 보인다.
- 다) 65세 미만 참여자 그룹은 '매우 만족' 응답이 58.3%(7명)로 세 그룹 중 가장 높았지만, 동시에 '약간 불만족' 한다는 응답도 1명 있다. 65세 이상 75세 미만 참여자 그룹은 '대체로 만족' 응답이 53.2%(25명)로 과반을 차지했으며, '매우 만족' 응답은 44.7%(21명)로 나타났다.
- 라) 결론적으로, 프로그램의 진도와 난이도는 모든 연령대로부터 성공적인 평가를 받고 있는 가운데, 75세 이상 고령층에게 최적화되어 있으며, 65세 미만과 65세 이상 75세 미만 그룹의 '매우 만족' 비율을 더욱 높이기 위한 세부적인 노력이 필요하다.

16) 프로그램 진도 및 난이도와 강사 만족도

구분		계	강사 만족도			
			매우 불만	불만	대체로 만족	매우 만족
프로그램 진도 및 난이도	매우 불만족					
	약간 불만족	2 100%			2 100%	
	대체로 만족	58 100%			16 27.6%	42 72.4%
	매우 만족	64 100%				64 100%
	계	124 100%			18 14.5%	106 85.5%

표 37 프로그램 진도/난이도와 강사 만족도 비교

- 가) 프로그램의 진도 및 난이도에 대한 만족도는 강사 만족도와 정적인 관계가 있는 것으로 보인다. 프로그램의 진도 및 난이도에 '매우 만족'한 응답자(64명)는 전원(100%)이 강사에 대해서도 '매우 만족'한다고 평가했다.
- 나) 진도 및 난이도에 대하여 '대체로 만족'한 응답자 58명은 강사에 대해서 '매우 만족' 72.4%(42명), '대체로 만족' 27.6%(16명)로 조사되어 분산되었다.
- 다) 반대로, 진도 및 난이도에 '약간 불만족'한 응답자 2명은 모두 강사 만족도에서도 '대체로 만족' 수준에 머물렀다.
- 라) 이에 따라, 강사의 관계, 태도와 별개로 프로그램의 진도 및 난이도가 강사에 대한 만족도에 일부 영향이 있을 가능성을 엿볼 수 있었다. 강의 내용의 충실도와 더불어 학습 속도, 수준을 세심하게 관리하는 능력이 요구된다.

17) 강사 만족도

구분	n	%
매우 불만족한다	-	-
약간 불만족한다	-	-
대체로 만족한다	18	14.5
매우 만족한다	106	85.5
계	124	100

표 38 강사 만족도

가) 강사 만족도 분석 결과, '매우 만족한다' 106명(85.5%)으로 압도적으로 높게 나타났고, 이어서 '대체로 만족한다'는 응답이 18명(14.5%)으로 조사되었다. '매우 불만족한다' 또는 '약간 불만족한다'는 부정적인 응답은 단 한 건도 없었다.

18) 강사 만족도와 전반적 만족도

구분		계	전반적 만족도			
			매우 불만족	약간 불만족	대체로 만족	매우 만족
강사 만족도	매우 불만족					
	약간 불만족					
	대체로 만족	18 100%		1 5.6%	12 66.7%	5 27.8%
	매우 만족	106 100%			20 18.9%	86 81.1%
	계	124 100%		1 0.8%	32 25.8%	91 73.4%

표 39 강사 만족도와 전반적 만족도 비교

가) 분석 결과, 강사에게 '매우 만족'한 응답자(106명)는 전반적 만족도에서도 긍정적인 평가를 내렸다. 이들 중 86명(81.1%)이 전반적으로도 '매우 만족'한다고 응답했으며, 전반적 만족도 '매우 만족' 응답자(91명)의 94.5%에 해당하는 수치이다. 강사의 역량이 참여자의 높은 경험을 이끌어내는 가장 중요한 동력임을 명확히 보여준다.

나) 강사에게 '대체로 만족'한 응답자(18명) 그룹에서는 전반적 만족도가 '대체로 만족'(12명)과 '매우 만족'(5명)으로 나뉘었으며, 만족의 강도가 상대적으로 약해지는 경향을 보였다.

19) 프로그램 진행 장소와 강사 만족도

구분		계	진행 장소	
			강릉종합사회복지관	주문마루센터
강사 만족도	매우 불만족			
	약간 불만족			
	대체로 만족	18 14.5%	9 21.4%	9 11.0%
	매우 만족	106 85.5%	33 78.6%	73 89.0%
	계	124 100.0%	42 100.0%	82 100.0%

표 40 프로그램 진행 장소와 강사 만족도 비교

- 가) 프로그램 진행 장소별 강사 만족도를 살펴보면, 주문마루센터 이용자의 경우, '매우 만족'한다는 응답이 89.0%(73명)에 달해 긍정적인 평가를 받았다. '대체로 만족'은 11.0%(9명)에 그쳐, 강사의 역량과 전문성에 대한 신뢰가 높은 것으로 분석된다.
- 나) 강릉종합사회복지관 이용자 역시 '매우 만족'이 78.6%(33명)로 높은 비율을 차지했지만, '대체로 만족'한다는 응답이 21.4%(9명)로 주문마루센터에 비해 약 두 배가량 높게 나타났다. 두 진행 지역의 프로그램 강사 모두 참여자들로부터 긍정적 평가를 받고 있으나, 주문마루센터의 강사진이 더 높은 수준의 '매우 만족' 경험을 제공하고 있는 것으로 보인다. 본관 프로그램도 현재의 긍정 평가를 기반으로, 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

※세부 프로그램별 강사 만족도

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
매우 불만족												
약간 불만족												
대체로 만족	0 0.0%	1 16.7%	4 66.7%	1 12.5%	0 0.0%	2 8.3%	3 25.0%	0 0.0%	3 33.3%	1 25.0%	3 17.6%	0 0.0%
매우 만족	12 100%	5 83.3%	2 33.3%	7 87.5%	6 100%	22 91.7%	9 75.0%	8 100%	6 66.7%	3 75.0%	14 82.4%	12 100%

표 41 세부 프로그램별 강사 만족도

1. 그림화방 2. 꿈글터 영어반 3. 꿈글터 한글반 4. 꿈글터 한글반(주문마루) 5. 난타 프로그램 올림 6. 등대올림합창단 7. 마카모예노래교실 8. 마카모예미술교실 9. 에코브릿지(주문마루) 10. 우리동네 뜨개방 11. 주문마루 차차차 12. 화사한인생

20) 참여 프로그램 유형과 강사 만족도

구분		계	프로그램 유형	
			역량강화	취미문화
강사 만족도	매우 불만족			
	약간 불만족			
	대체로 만족	18 14.5%	8 16.0%	10 13.5%
	매우 만족	106 85.5%	42 84.0%	64 86.5%
	계	124 100%	50 100%	74 100%

표 42 참여 프로그램 유형과 강사 만족도 비교

가) 프로그램 유형에 따른 강사 만족도를 분석한 결과, '역량강화'와 '취미문화' 두 유형 모두 만족도가 매우 높은 수준으로 나타났다. 취미문화 프로그램 참여자의 경우 '매우 만족' 응답이 86.5%(64명)로, '역량강화' 프로그램의 84.0%(42명)보다 소폭 높았으나 차이는 미미한 것으로 보인다.

나) 두 유형 모두 '불만족' 응답은 단 한 건도 없이 100%의 만족률을 기록했다.

21) 전반적 만족도와 권유 의향 정도

구분		계	권유 의향 정도			
			전혀 권유X	권유X	권유	적극 권유
전반적 만족도	매우 불만족					
	약간 불만족	1 0.81%	1 100.0%			
	대체로 만족	32 25.8%		1 33.3%	21 44.7%	10 13.7%
	매우 만족	91 73.4%		2 66.7%	26 55.3%	63 86.3%
	계	124 100.0%	1 100.0%	3 100.0%	47 100.0%	73 100.0%

표 43 전반적 만족도와 권유 의향 정도 비교

- 가) 만족도가 높을수록 적극적인 추천으로 이어지는 경향이 있는 것으로 보인다. '적극 권유' 의향 그룹(73명)을 보면, 프로그램을 '적극적으로 권유하겠다'고 응답한 참여자의 대다수인 86.3%(63명)가 프로그램에 대해 '매우 만족'한 것으로 나타났다.
- 나) '매우 만족' 그룹(91명)의 경우, 프로그램에 '매우 만족'한 참여자들은 대부분 (97.8%) 프로그램을 추천할 의향이 있었으며, 이 중 69.2%(63명)는 '적극적으로 권유'하겠다고 응답했다. 만족도를 '대체로 만족'에서 '매우 만족'으로 끌어올리는 것이 수동적인 추천을 능동적인 추천으로 전환시키는 핵심임을 시사한다.
- 다) '대체로 만족' 그룹(32명)을 살펴보면, '대체로 만족'한 참여자들 역시 대부분 (96.9%) 추천 의향이 있었지만, '적극 권유'(10명)보다는 '권유'(21명)하겠다는 응답이 두 배 이상 많아, 추천의 강도가 상대적으로 약한 것을 확인할 수 있었다.
- 라) 예외적으로, 프로그램에 대해 유일하게 '약간 불만족'했던 응답자(1명)는 권유 의향 역시 '전혀 권유하지 않겠다'고 응답하여, 부정적인 경험이 부정적인 구전으로 연결될 수 있다.
- 마) 참여자의 만족도를 높이는 것은 프로그램의 지속적인 성장과 신규 참여자 유입을 위한 가장 효과적인 홍보 전략임을 알 수 있었다.

22) 전반적 만족도와 문제해결정도

구분		계	문제해결정도			
			전혀 도움X	도움X	약간 도움	매우 도움
전반적 만족도	매우 불만족					
	약간 불만족	1 0.8%		1 100.0%		
	대체로 만족	32 25.8%			22 61.1%	10 11.5%
	매우 만족	91 73.4%			14 38.9%	77 88.5%
	계	124 100.0%		1 100.0%	36 100.0%	87 100.0%

표 44 전반적 만족도와 문제해결정도 비교

- 가) 프로그램이 참여자의 문제 해결에 실질적인 도움을 줄수록, 전반적인 만족도 역시 상승하는 경향이 있는 것으로 보인다. '매우 도움' 집단(87명)의 경우, 문제 해결에 '매우 도움'이 되었다고 응답한 참여자의 대다수인 88.5%(77명)가 전반적으로 '매우 만족'한다고 평가했다.
- 나) '약간 도움' 집단(36명)은 '대체로 만족' 응답이 61.1%(22명), '매우 만족' 응답이 38.9%(14명)으로 나타나, 문제 해결 정도와 전반적 만족도의 강도가 함께 낮아지는 것으로 보였다.
- 다) 문제해결정도가 '도움되지 않았다'고 응답한 경우, 전반적 만족도도 문제 해결 정도에 대해서도 '도움이 되지 않았다'고 응답했다.
- 라) 참여자의 만족도를 높이기 위해서는 프로그램의 내용적 충실도와 함께 참여자 삶에 긍정 변화를 가져올 수 있는 구체적인 활동이 동반되어야 함을 알 수 있었다.

23) 전반적 만족도와 욕구충족정도

구분		계	욕구충족정도			
			전혀 충족X	약간 충족	대부분 충족	모두 충족
전반적 만족도	매우 불만족					
	약간 불만족	1 0.8%		1 16.7%		
	대체로 만족	32 25.8%		2 33.3%	22 61.1%	8 9.8%
	매우 만족	91 73.4%		3 50.0%	14 38.9%	74 90.2%
	계	124 100.0%		6 100.0%	36 100.0%	82 100.0%

표 45 전반적 만족도와 욕구충족정도 비교

가) 욕구 충족 수준이 높을수록 만족도 또한 높아지는 것으로 보인다. '모두 충족'되었다고 응답한 참여자(82명)의 압도적 다수인 90.2%(74명)가 전반적으로도 '매우 만족'한다고 평가했다.

나) '대부분 충족' 응답자 36명 중에서는 '매우 만족'이 38.9%(14명), '대체로 만족'이 61.1%(22명)로 나타나, 전반적 만족의 응답 비중이 분산되었다.

24) [주관식 응답] 프로그램 참여 후 일상 변화

전반적으로 프로그램 참여는 참여자들에게 정서적 안정과 삶의 활력에 긍정적 영향을 미치고 있으며, 새로운 배움의 기쁨과 성취감, 사회적 관계 형성, 규칙적인 생활 리듬을 만드는 데에도 중요한 역할을 하는 것으로 분석된다.

가) 긍정적 정서 및 심리적 안정감 증대

(1) 가장 두드러지게 나타나는 변화는 참여자들의 정서적 측면이다. '좋다', '즐겁다', '행복하다'는 표현이 반복적으로 등장하며, 프로그램이 삶의 만족도를 높이는 데 직접적으로 기여하고 있음을 보여준다. 일상 스트레스 해소와 '힐링'의 시간으로 인식하는 경향이 뚜렷했다.

(2) 관련 응답 사항

"활기생김", "행복하다", "좋다", "즐거웠습니다그림", "많이변화되고 행복하다", "생기가 들게 된다", "웃고 편안해져서 좋다", "살아가는데 좋은 것 같다", "즐거워졌다", "아니요. 노래하면 즐겁다", "집에가면 꽃들을 보면서 기분이 좋다", "꽃을 가져가 집을 꾸밀 수 있어 좋다", "노래를더좋아하게되었습니다", "집에서 배운 노래를 흥얼거리곤 했다", "꽃을 집에 가져가니 좋다", "기분이 좋다", "네즐거움으로참여합니다", "일주일의 힐링타임입니다", "대만족", "배우러 오는 게 기분이 좋고 행복하다", "매주 화요일이 기다려지고 힐링되는 하루가 생겼습니다", "즐거웠음", "새로운 학습을 배우며 활력소가 생겼음", "노래 부르니까 즐겁다", "함께 입을 벌리며 부르니까 속이 시원함 너무 좋음", "활력소가 생겼다", "행복하다. 무언가 배우니 시간 활용도가 좋다", "힐링이 되고 좋다", "너무재밌다", "속 답답한게 사라지고 재밌다", "마음이 좋아졌다", "즐겁고 좋아졌다", "집에 있는건 따분했는데 노래교실 나와서 쾌활해짐", "즐겁고 설렌다", "유쾌한 하루~", "변화가 생겼으며 만족스럽습니다 없습니다", "시간이 즐거워진다", "원래도 그림 그리는 걸 좋아해서 좋은 것 같다", "노래를 부르고 나니 너무 하루가 즐거움", "힐링 운동을 하는 기분임", "몸을 움직이니 좋다", "여기 오게 기분 좋고 달라진 것 같음", "네 삶이밝아졌다", "기분전환, 활력이 생긴 것 같다", "하루하루가 즐겁고 흥미로워요 :)", "하루가 기분이 좋다"

나) 행동 및 생활 습관의 변화(규칙적인 생활 및 사회적 활동 증가)

(1) 프로그램 참여가 '집에만 있던' 생활 패턴을 깨고, 외부 활동을 유도하는 중요한 동기가 되고 있다. 사회적 고립감을 완화하고 규칙적인 생활 리듬을 형성하는 데 기여하는 것으로 보인다.

(2) 관련 응답 사항

"변화 있다", "여가활동이 생겨서좋다", "부지런해지고 여러가지 일을 해서 좋다", "노래할수 있는시간 즐겁게 기대하는. 마음", "심심할 때 도움이 됐다", "심심하지 않고 좋음", "변화생김", "지루함이 없어서 좋음", "집에만 있지 않아서 좋음", "정기적인 참여로 규칙적인 생활의 일부가 되었음", "그림 그리는걸 좋아해서 프로그램 시간이 기다려진다", "네. 수업시간을 기다리게 되었다", "매주 화요일은 프로그램 참여하러 복지관을 방문하는게 추가 되었음", "맨날 오고 싶은 시간이 기다려짐", "집에만 있었는데 그림 교실하면서 나오니까 좋음", "하루를 바쁘게 보낼 수 있어 좋았다", "그저 나와서 무언가 할 수 있게 되어 좋다", "집에 있다가 프로그램 시간되면 나오게 바뀜. 그 전엔 계속 집에만 있었을텐데", "그냥 누워있다가 프로그램이 있는날은 몸을 일으키게 됨", "평소 오전에 일자리하고 나서 점심먹고 오면 딱 심심하지 않고 좋다", "성실해졌다", "변화가 생겼다", "평소에는 노인일자리 참여 후 신경쓰지 않던 오후 시간대를 프로그램 진행일에는 복지관에 와야하니 시간을 조금 더 신경써", "평소 같으면 집에서 티비틀어놓고 누워있었을텐데, 여기와서 매일 새로운거 배우고 사람만나고 심심하지 않아 좋다", "프로그램이 기다려진다", "프로그램 오는 시간이 기다려지고 즐겁다"

다) 학습 역량강화 및 자기효능감 향상

(1) 새로운 것을 배우고(학습), 이전에는 못했던 것을 해내는 경험(성취)은 참여자들의 자신감과 자기효능감을 크게 향상시키는 것으로 분석된다. 특히, 학습이 실생활의 변화로 이어지는 구체적인 사례들이 인상적이다.

(2) 관련 응답 사항

"공부하러 오는 게 좋음", "성취감이 생김", "글도 마음대로 보고 읽는거도 읽히기 시작했다", "딱데서 하기 어려운 걸 할 수 있어서 좋은 것 같다", "요즘 나오는 신곡들을 알 수 있어서 좋다", "내 생활에 내가 만든 것들이 쌓여가는게 좋은 것 같다", "영어를 볼 수 있게 되었던 게 좋음", "모르던걸 알게 되었다. 그림을 아예 몰랐는데 배우면서 알게됨", "새로운 활동을 통해 작품을 만들며 내가 만든 게 귀한 작품으로 여겨지고 스스로도 그렇게 생각할 수 있는 계기가 되고 있음 활동을 진행하며 손주나 주변 이웃에게 나눠줄 수 있었음", "배울 수 있는 기회가 생겨서 좋아요", "영어를 읽고 듣는 것이 쉬워짐", "새로운 언어를 배우게 되어 좋음", "간편을 읽게 되었어요", "모르던걸 알게 됨", "글을 알게 되었다", "열심히 해야지 생각이 듦", "노래 실력이 배우기 전보다 많이 늘었고, 노래교실에 오면 기분이 좋아짐", "이전에는 티비를 보면 그냥 무시했을 영어 단어를 읽으려고 노력하고 읽히는게 신기함"

라) 사회적 관계망 형성 및 소속감 증대

(1) 프로그램은 단순한 배움의 장을 넘어, 이웃과 만나고 교류하는 '관계 형성'의 장으로서 기능하고 있었다. 복지관 프로그램이 집 밖으로 나오는 계기가 되고, 다른 사람들과 만나고 교류하며 고립감을 해소하는 중요한 역할을 하고 있었다. 즉, 지역사회 내에서 참여자들의 사회적 지지체계를 강화하는 긍정적 효과를 가지는 것으로 보인다.

(2) 관련 응답 사항

"와서 사람 만나고 친구도 만나서 즐겁다", "외부활동이 늘고 다른 사람들과 함께하는 시간이 많아져서 좋다", "다른 주민분들과 함께 하는 시간이 늘어서 좋다", "사람들도 만날 수 있고 좋다", "프로그램 나와서 이웃들과 만나서 이야기하고 배우고 좋다", "평소 혼자 있어서 집에만 있었는데 복지관에 나와서 다른 사람과 한글을 배우고 시간을 보낼 수 있어서 좋고, 빠르진 않더라도 글씨를 내가 쓸 수 있게 되어 좋다"

마) 기타 주목할 만한 소수 의견

다수의 긍정적 의견 외에, 프로그램의 효과를 매우 구체적으로 보여주거나 향후 운영에 참고할 만한 독특하고 중요한 소수 의견은 다음과 같다.

(1) "꽃을 집에 가져가니 좋는데 꽃이 너무 많아져서 부담스럽다"

프로그램의 긍정적 산출물(꽃)이 참여자에게 예기치 않은 '부담'으로 작용할 수 있음을 보여주는 피드백이다. 향후 프로그램 기획 시, 결과물의 양, 관리 방법, 나눔이나 재활용 방안 등 후속 조치에 대한 고려가 필요하다.

(2) 그 외에는 변화 인식 미미 또는 보통, 잘 모름 또는 '변화 없음' 응답이 이어졌다.

25) [주관식 응답] 추가 복지 욕구

가) 전체 주관식을 유형별로 분류한 결과, '예술/창작 활동'이 총 30건으로 가장 높은 비중을 차지한다. 특히, '그림, 미술', '서예/캘리그래피'와 같이 정적인 활동에 대한 선호도가 매우 높게 나타난다. 소수 의견이나 '목공예', '뜨개질'에 대한 수요도 꾸준히 확인된다. '학습/자기계발'에서는 '스마트폰/디지털 기기 활용'과 '영어'가 가장 높은 수요로 나타난다. 세대 간 소통을 이어가려는 적극적인 의지를 보여주는 지표로 판단된다. '기관에 대한 의견'을 살펴보면, '홍보 및 정보 접근성'에 대한 요구도 확인되고, 프로그램 운영의 일관성에 대한 의견도 포착된다.

나) '참여 의사 없음'에 대한 응답이 가장 많은 것은 (1)현재 참여 중인 활동에 만족, (2)원하는 프로그램이 없어서 응답하지 않은 경우, (3)신체적, 시간적 제약, (4)정보 부족 등을 고려할 수 있겠음. 사후 프로그램별 참여자와의 지속 대화를 통해 심층 분석이 필요함.

구분	세부 응답내용	응답횟수
예술/창작 활동	그림, 미술, 민화	9
	서예, 붓글씨, 캘리그래피	8
	목공예	6
	뜨개질	5
	꽃 만들기	1
	문학 창작	1
학습/자기계발	스마트폰, 디지털 기기 활용 교육	6
	영어(회화 포함)	5
	한글	3
	컴퓨터 활용	1
	글쓰기 방법	1
	한문	1
신체활동/운동	운동, 체조, 체육활동	5
	요가	3
	탁구	1
	라인댄스	1
	에어로빅	1
음악/공연	악기 연주(드럼, 우쿨렐레, 오카리나, 하모니카 등)	4
	노래, 보컬 트레이닝	1
	난타, 장구	3
요리	요리교실, 쿠킹클래스	3
참여 의사 없음/보류	없음	53
	잘 모르겠음	3
	이미 많이 참여해서 더 하기 힘들	1
	충분함	1
적극적 참여 희망	모든 프로그램에 다 참여하고 싶음	6
	새로운 것에 도전해보고 싶음	1
기관에 대한 의견	기관에서 먼저 프로그램을 제안해주면 좋겠음	2
	프로그램 정보를 잘 모르겠음, 알려주면 참여함	2
	직접 그림 그리는 활동이 더 많으면 좋겠음	1
	다른 것은 어려워서 못할 것 같음	1
	프로그램 규칙이 중간에 생겨 부담스러웠음	1

표 46 추가 복지욕구 주제별 정리

26) [주관식 응답] 기타 의견

프로그램 참여자들의 기타 의견(피드백)을 종합한 결과, 전반적으로 높은 만족도를 보이고 있으며, 참여자들의 일상에 긍정적인 활력소로 작용하고 있음을 확인할 수 있었다. 대다수 참여자는 프로그램 내용과 강사에 만족하며 지속적인 참여를 희망하고 있다. 동시에, 개인의 특성과 요구에 맞춘 프로그램 질적 심화 및 운영 방식의 유연성 확보에 대한 구체적인 개선 요구도 나타나고 있어, 이를 반영한 향후 발전 모색이 필요하다.

가) 전반적인 높은 만족도와 긍정적 효과

- (1) 참여자들은 '행복감', '힐링', '만족' 등의 표현을 통해 프로그램에 대한 높은 만족감을 드러냈다. 또한, 프로그램을 운영하는 기관과 실무자들에게 '감사'와 '수고'의 마음을 적극적으로 표현하며 깊은 신뢰 관계를 형성하고 있는 것으로 보인다.
- (2) 한편, 프로그램 참여를 통해 단순한 기술 습득을 넘어 정서 증진, 자기효능감 증진, 사회적 관계망 형성 및 고립감 해소에도 긍정적 효과를 경험하고 있었다.

나) 프로그램 내용 및 형식에 대한 구체적 요구

- (1) 프로그램 내용 및 형식에 대한 구체적 요구에 대하여, 한글 교실 참여자들을 중심으로 개인의 수준 차이를 고려한 맞춤형 교육 요구가 두드러졌다. '내 수준에 맞는 수업', '따라가기 어렵다' 등의 의견은 향후 분반 운영이나 보조 강사 활용 등의 필요성을 시사한다.
- (2) 한편, 참여자들은 '직접 만들고 집으로 가져갈 수 있는' 활동에 높은 만족감을 표출했다. 성취감을 가시적으로 확인할 수 있는 프로그램에 대한 선호도가 높음을 의미한다.
- (3) 건강 상태나 연령에 따라 선호하는 활동 유형이 나뉘는 것으로 보인다. 활동적인 프로그램을 통해 건강을 유지하려는 욕구와, 정적이고 부담이 적은 활동을 선호하는 욕구가 공존하므로 다양한 유형의 프로그램 편성이 필요하다. 프로그램의 양적 확대보다는, 현재 상황과 욕구에 맞는 질적으로 깊이 있는 활동을 중시하는 의견도 제시되었다.

다) 프로그램 운영 방식에 대한 건의사항

- (1) 프로그램 시간대에 대한 요구가 가장 많았다. 더운 시간대를 피하거나 개인 일정을 고려한 시간 변경, 특정 요일 집중 현상 완화 등 운영 시간 및 요일 편성에 대한 다양한 의견이 존재했다. 참여자(타겟집단)들의 생활 패턴을 고려한 시간표 편성이 중요함을 보여준다.
- (2) '시간이 부족하다', '더 길었으면 좋겠다'는 의견이 다수 존재하여 프로그램의 몰입도와 만족도를 높이기 위한 시간 연장 또는 횟수 증대에 대한 요구가 있음을 확인했다. 반면, '1시간 30분이 너무 길다'는 소수 의견도 있어, 프로그램 특성에 맞는 적정 시간의 확인이 필요하다.

- (3) 인기 프로그램의 경우, 인원 제한으로 참여하지 못하는 것에 대한 아쉬움을 토로했다. 한편, 기존 참여자들이 심화 과정으로도 나아가길 원하며 한정된 공간과 예산에 따른 프로그램 분반, 난이도 설정 등 행정상의 어려움이 가중되고 있다.

라) 참여 장애 요인 및 잠재적 욕구

- (1) 건강 문제와 신체적 기능 저하는 프로그램 참여를 가로막는 가장 큰 장애 요인으로 작용하고 있었다.
- (2) '배우고 싶은 게 뭔지 모르겠다', '예시를 들어줘야 알겠다'는 응답은, 참여자들이 막연한 배움의 욕구는 있으나 이를 구체적인 프로그램으로 연결하여 표현하는 데 어려움을 겪고 있음을 시사한다.

구분	내용	응답내용
<p>전반적 만족도 및 긍정적 평가</p>	<p>높은 만족감</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 주문마루센터에서 운영하는 것이 다 좋다. - 주변에 이와 같은 활동을 배울 수 있어 행복합니다. - 프로그램에 만족하고 있음. - 프로그램 매우 만족함. - 기존 프로그램도 모두 만족함. - 이런 프로그램이 있어서 매주 일상을 벗어나 힐링되는 시간을 가질 수 있어서 너무 행복합니다. - 좋아요. - 프로그램에 대한 만족도가 상당히 높음. - 가장 만족하는 프로그램이라고 합니다. - 현재 프로그램에 대해 매우 만족하며 다니고 있다고 함. - 재미있게 배우고 있습니다. - 프로그램 만족도가 높음. - 프로그램에 대해 큰 만족을 하고 있음. - 만족하고 있다. - 다양한 프로그램 참여하며 좋음. - 기존에 하던 주민으로 한글 공부에 대한 만족감이 높음. - 현재 주문마루센터에서 다른 프로그램도 많이 하고 있어 충분히 만족스러움. - 지금 진행되고 있는 프로그램에 만족함.
	<p>감사 표현</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 직원분들 친절하시고 좋습니다. - 감사합니다. 참여할 수 있어 감사합니다. - 지금처럼 프로그램이 계속됐으면 참 좋을 것 같습니다. - 늘 프로그램 준비 등 여러모로 애쓰시는 복지사님들 수고 많으십니다 감사합니다. - 애써주셔서 감사합니다. - 늘 고맙다.
	<p>지속참여희망</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 더 많이 배우고 싶다. - 건강이 좋으면 계속 하고 싶고 주변에도 권유한다. - 프로그램이 없어지지 않고 계속 지속되었으면 좋겠습니다. - 건강이 좋기만 하면 내년에도 나중에도 계속하고 싶다. - 혼자 걸을 수 있을 때까지 계속 나오고 싶다. - 내년에도 합창단이 지속되었으면 좋겠다.

구분	내용	응답내용
전반적 만족도 및 긍정적 평가	자기효능감 증진	<ul style="list-style-type: none"> - 한글 교실을 하면서 한글을 점점 읽을 수 있다는 점이 좋다. - 평소 할 게 없다가 할 거리가 많이 생긴 것 같아 좋다. - 활동에 대한 만족감이 높다. 스스로를 귀하게 여길 수 있게 되었다. - 목공예를 할 곳이 마땅하지 않지만, 좋은 기회로 참여하게 되어 좋다.
	사회적 관계망 형성	<ul style="list-style-type: none"> - 주문마루센터 다니기 시작하면서 다른 분들과 시간을 많이 보내서 즐겁다. - 나오는 게 가끔 어렵긴 하지만 그래도 이웃들과 함께 하는 것이 늘 즐거움.
수준별 맞춤형 교육 요구	내 수준에 맞는 수업 진행 희망	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 한글교실이 조금 어려운 부분이 있어서 각 수준에 맞게 진행하면 좋을 것 같다. - 맞춤형 한글 공부를 받고 싶다. - 한글을 전혀 몰라 공부 따라가는 것이 어렵다. - 한글 교실에서 영어를 언급할 때 당황스럽다. - 영어공부를 열심히 하며 단계가 맞지 않으나 참여를 열심히 하고 있음.
활동형식선호	만들기/결과물 있는 활동	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램에서 뭔가 직접 만들고 집으로 가져갈 수 있는 점이 좋다.
	건강에 따라 다른 선호 활동 유형(동적, 정적)	<ul style="list-style-type: none"> - 건강이 좋지 않아 활동적인 걸 좋아한다. - 나이가 많아 조금이라도 움직여야 건강하다고 생각한다. - 한글 공부에는 대체로 만족하고 있으나 시화전 등 새롭게 하는 활동에 대한 거부감이 있음. - 나이가 많아 뭔가 만들거나 하는 것은 부담스럽다.
	꽃꽂이 활동	<ul style="list-style-type: none"> - 꽃을 보면 좋지만, 너무 많아서 부담스럽다.
	질적 측면 강조	<ul style="list-style-type: none"> - 현재의 상황에 맞는 프로그램이라 생각되며 규모의 활동보다 질의 활동에 중점을 두었으면 합니다.
강사 및 진행에 대한 의견	강사에 대한 높은 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 강사에 매우 만족한다. - 강사님이 밝아서 좋다.
	강사 의존도	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램의 난이도가 어려울 때가 있기도 하고 강사님 없이 무엇을 하기가 어려울 것 같다.
프로그램 운영 방식에 대한 건의사항	시간대 변경 요구	<ul style="list-style-type: none"> - 2~3시는 너무 더울 때라 프로그램 진행 시간을 1시~2시로 변경했으면 좋겠음. - 오전에는 안 했으면 좋겠다. - 프로그램 시간을 4시로 이동하면 좋겠음. - 지금 진행되고 있는 프로그램에 만족하고 작년에 이야기한 프로그램 진행 시간이 오후로 변경되어 좋은 것 같다. - 계속 참여하고 싶은데 월요일에 일정이 몰릴 때가 많아 아쉽다고 함.
	요일 조정	<ul style="list-style-type: none"> - 월요일에 일정이 몰릴 때가 많아 아쉽다고 함. - 요일을 변경하면 제 시간에 할 수 있을 것 같음.

구분	내용	응답내용
<p>프로그램 운영 방식에 대한 건의사항</p>	<p>운영 시간 및 횟수 조정 요구</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 프로그램 시간이 조금 부족하다. - 노래교실 시간이 늘어났으면 좋겠음. - 매주 진행하면 좋겠다. - 시간이 조금 짧은 느낌이라서 아쉽지만 그래도 즐겁습니다! - 미술교실 시간이 조금 늘어나면 좋겠다. 여유롭게 하면 좋을 것 같다. - 미술교실 시간이 더 늘어나면 좋겠다. - 시간이 부족함. - 미술교실 시간이 더 길면 좋겠다. - 1시간 30분이 너무 김. - 주 2회 2시간 진행했으면 함.
	<p>참여기회 및 방식</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 에코브릿지와 화사한 인생을 같이 못하는게 아쉽다고 함. - 주민을 위한 프로그램이. 한정적이고 이용하고 싶어도 인원 제한 등 자유롭지 않음. - 기존에 하는 팀이 내년에 지속해서 할 경우 현재 수준으로 쭉 이어 나가면 좋겠다. 새로운 팀은 새로 따로 만들면 좋겠다~ - 한 번 프로그램에 참여한 사람은 차년도 프로그램 참여에 제한이 있는 게 아쉬움.
<p>참여자 특성 및 참여 장애 요인</p>	<p>건강 및 시간 제약으로 참여 어려움</p>	<ul style="list-style-type: none"> - (건강 문제) 현재 목이 아파 신청 취소했으나, 목이 나아지면 다시 참가하고 싶다고 합니다. 몸이 좋지 않아 프로그램 참여는 어렵다. 건강이 좋기만 하면 내년에도 나중에도 계속하고 싶음. - (신체적 기능 저하) 손이 맘대로 되지 않아서 어려움이 있음. 그러나 앞으로 남은 회기는 열심히 나와서 하겠다고 언급함. - (시간적 제약) 하고 싶은 열정은 높으나 시간이 안 되어 많이 참여못해 아쉽다.
	<p>욕구 표현의 어려움</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 다른 활동 얘기할 때 예시를 들어줘야 하지, 뭐가 있는지 잘 몰라 대답을 못 하겠음. - 배우고 싶어도 배우고 싶은게 뭔지 모르겠음.
<p>기관 운영 및 조사에 대한 의견</p>	<p>기관 운영 관련</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 지속적인 프로그램 발굴을 기대합니다.
<p>지역사회 발전을 위한 의견</p>	<p>주민 주체적 참여 제안</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 가르침을 배우는 것도 좋은데 우리 지역의 발전을 위해 작은 의견들을 모아 작은 문제들을 해결하는 기구들이 만들어 졌으면 어떨까 생각해 봅니다.

표 47 기타 의견에 대한 주제별 정리

7. 결론 및 향후계획

가. 높은 만족도 속에서 확인한 질적 성장과 향후 과제

- 1) 2025년 강릉종합사회복지관 및 주문마루센터 정기 프로그램 이용자 만족도 조사 결과, 전체 프로그램의 종합 만족도는 4점 만점에 3.7점이라는 매우 높은 수준을 기록했다. 특히, 향후 재참여 의향이 3.8점으로 가장 높은 점수를 기록하고, 대다수의 긍정 응답(주관형 질문에 대한 질적 응답)이 확인된 것은 현재 운영되는 프로그램이 참여자들의 일상에 깊숙이 자리 잡고 있으며, 기관에 대한 높은 신뢰를 형성했음을 보여주는 지표라 볼 수 있다.
- 2) 더불어, 이번 조사는 프로그램의 가치와 성과를 다각도로 증명하는 계기가 되었다. 2024년 마을에서 묻고, 주민이 답하다 보고서를 통해 진단했던 지역사회의 핵심 과제, 즉 정신건강 증진, 외로움 해소, 이웃 관계 활성화, 여가생활 향상 등의 영역에서 우리 프로그램이 실질적인 해결책으로 기능하고 있음을 참여자들의 생생한 목소리를 통해 확인할 수 있었다. 프로그램은 단순한 지식과 기술 습득의 장을 넘어, 정서적 안정을 제공하는 사회적 처방이자 고립감을 해소하고 관계를 형성하는 공동체 플랫폼으로서의 역할을 성공적으로 수행하고 있었다.
- 3) 다만, 높은 전체 만족도 이면에는 주목해야 할 몇 가지 중요한 과제가 있다. △프로그램 진행 장소(본관-주문마루센터 프로그램) 간의 만족도 격차, △일부 프로그램의 상대적으로 낮은 만족도, △참여자 특성(성별, 연령)의 편중 현상, △자조모임 전환에 대한 프로그램 유형별 상이한 태도, △프로그램 운영 시간 및 난이도 등 구체적인 개선 요구는 질적 성장을 추구해야 할 시점에 필요한 과제들이다.

나. 여성/후기 고령층 중심의 안정적 프로그램 운영과 새로운 당사자 대응에 대한 과제

- 1) 2025년 조사 결과, 프로그램 참여자는 여성이 92.7%로 압도적인 다수를 차지했으며, 연령별로는 75세 이상(52.4%), 65세 이상 75세 미만(37.9%)의 후기 및 전기 고령층이 전체의 90% 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 특히, 작년 대비 75세 이상 참여자 비중이 높아졌는데, 이는 신규 이용자가 많은 주문마루센터의 참여자 연령대가 상대적으로 높기 때문으로 분석된다.
- 2) 그러나, 작년 보고서에서도 확인하였듯이, 남성, 중장년층의 여가 활동 어려움이라는 과제가 완전히 해결되지 못한 채로 남아있음을 알 수 있다. 주문마루센터의 남성 참여 비중이 높아지고 있으나, 목적성이 짙은 특정 프로그램을 위주로 그러한 변화가 포착된 것으로 파악된다. 남성, 전기 고령층, 중장년층을 타겟하기 위한 프로그램 소재, 홍보 방안이 필요하다.

다. 운영 시간과 이용자 특성의 복합적 결과로 발생한 차이

- 1) 주문마루센터의 만족도 3.8점, 본관 프로그램 만족도 3.5점으로 통계적으로 유의한 차이가 확인되었다. 물론, 실천 현장에서 심각하게 비교해야 할 수준의 차이는 아닌 것으로 판단되지만, 몇 가지 짚을만한 요소가 있다.
- 2) 본관 이용자는 38.1%가 진행 시간에 불만족하는 반면, 주문마루센터의 불만족 응답은 2.4%에 불과했다. 실제 30분에서 1시간가량 차이 나는 프로그램 운영 시간이 참여자 만족도에 결정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(시간은 아니지만, 프로그램 진행 주기도 매주, 격주 차이가 있음).
- 3) 또한, 이용자 집단의 특성도 이러한 차이에 기여한 것으로 보인다. 주문마루센터는 신규 이용자 비중이 높아 프로그램 참여 자체에 대한 만족도가 높게 형성되는 반면, 본관은 기존 이용자 비중이 높아 프로그램의 질과 운영 방식에 대해 더 구체적이고 높은 기대를 가질 수 있다. 또한, 본관 프로그램 참여자는 상대적으로 전기고령인구가 많은데, 새로운 노년 세대의 적극적 사회 참여, 다원화된 욕구 특성이 반영된 것으로도 볼 수 있다.
- 4) 이러한 주문마루센터의 특성은 2024년 보고서에서 강남동 마을관리소 사례를 통해 확인된 공동체 거점의 가치를 재확인시켜 주는 매우 고무적인 결과로도 볼 수 있다. 특정 마을을 기반으로, 지역 주민들과 밀접한 관계 속에서 프로그램을 운영하는 방식이 더 높은 심리적 안정감과 만족도를 이끌어내고 있는 것으로도 분석된다.

라. 역량 있는 강사와 운영 디테일의 조화

- 1) 프로그램 만족도의 기반에는 강사 만족도라는 큰 강점도 자리하고 있다. 프로그램의 질이 강사들의 역량에 영향을 받는다. 그러나, 이 강점이 운영상의 한계로 인해 상쇄되는 현상도 있었다.
- 2) 마카모에 노래교실의 만족도가 낮은 주된 원인은 진행 시간 부족 때문이었으며, 꿈글터 한글반의 낮은 만족도는 작년과 달리 수준별 분반을 통합 운영하면서 발생한 난이도의 불일치 때문으로 분석된다. 아무리 역량 있는 강사라 할지라도, 참여자의 욕구에 맞지 않는 운영은 만족도 하락으로 연결될 수 있음을 보여주는 사례라 할 수 있다.

마. 참여에서 주체로: 자조모임의 높은 가능성과 섬세한 접근의 필요

- 1) 프로그램 참여자 대다수가 향후 자조모임 전환에 긍정적인 의사를 보인 것은 매우 희망적인 결과이다. 작년 보고서가 제언한 주민들의 자율성을 보장하여 자조 모임으로의 전환을 적극적으로 유도할 필요성에 대한 구체적인 실행 과정이며, 프로그램 내에서 충분한 관계 형성되고 있음을 의미한다.
- 2) 다만, 세부 분석 결과는 보다 세심한 접근이 필요하다. 취미문화 프로그램 참여자(79.7%)가 역량강화 프로그램 참여자(70.0%)보다, 본관 참여자(88.1%)가 주문마루센터 참여자(69.5%)보다 자조모임 전환 의향이 높았다. 주문마루센터의 경우 신규 참여자가 많아 아직 모임의 응집력이 형성될 시간이 필요하기도 하고, 초고령층이 많은 탓으로 이해할 수도 있다.

- 3) 또한, 만족도가 매우 높았던 꿈글터 한글반(주문마루)의 자조모임 참여 의향이 25.0%로 매우 저조했던 점은, 학습 목표가 뚜렷한 프로그램의 경우 강사에 대한 의존도가 높아 자조모임으로의 전환을 부담스러워할 수 있음을 보여준다.
- 4) 따라서, 자조모임 전환은 그 자체를 성과로 보기보다, 주민의 주체성과 공동체성을 살리기 위한 단계별 과정으로 이해해야 한다. 사회복지사는 일괄적인 전환 추진이 아닌, 프로그램 특성과 참여자 욕구를 고려한 상황 맞춤 촉진(퍼실리테이터) 역할을 수행해야 한다.

바. 앞으로 모두를 위한, 더 깊이 있는 프로그램 추진에 대한 상상

1) 남성, 중장년, 전기고령인구 참여 확대를 위한 프로그램 운영

- 가) 목공예, 탁구, 유대한 라이프(요리 소모임 활동, 나들이; 이미 진행 중인 사업이지만, 내년부터 평가 대상 사업으로 통합), 스마트폰 활용, 악기 연주 등 소재를 활용하여 프로그램을 적극적으로 개발한다. 단순 여가 활동을 넘어, 정신건강 증진, 관계형성 등 지역 의제와 연관되고, 당사자 입장에서는 명확한 목표 의식, 활동적 노화를 보낼 수 있게 구성해야 한다.
- 나) 상대적으로 만족도가 낮고, 시간 불만이 높았던 전기 고령인구 집단의 욕구를 심층적으로 분석한다. 이들은 후기 고령층보다 더 활동적이고 성취 중심적인 프로그램을 선호할 가능성이 높으므로, 성과 중심 프로그램을 기획하여 참여를 유도한다.
- 다) (과거 복지관의 실천 경험상)정규 프로그램으로의 편성이 어려운 디지털 교육은 대학생 자원봉사자나 전문 기관과 연계하여 특강 또는 1:1 질의응답 형태의 스마트폰 Q&A 코너를 운영하여 자원 효율성을 높이고 실질적인 욕구를 충족시켜야 한다.

2) 프로그램 운영 내실화 및 품질 향상

- 가) 지속 불만 요인인 진행 시간(시간대, 진행주기, 기간) 문제 해결을 위해, 내년 프로그램 개설 전 본관 이용자 대상으로 구체적인 희망 시간 조사를 실시하는 것도 좋은 방법일 것이다.
- 나) 만족도가 낮았던 꿈글터 한글반(본관)은 분반 운영을 다시 검토하되, 재원 마련 및 외부 지원사업의 한계를 고려하여 재능기부 자원봉사자를 통해 수준별 학습을 자조모임이나 방학기간 등에 보완 진행하면 좋을 것이다. 혹은, 참여자 모집 및 선정 과정에서 참여자 수준을 파악할 수 있는 간단한 기준표를 제시하는 것도 도움이 될 것이다.
- 다) 마카모에 노래교실은 강사와 협의해 시간을 30분~1시간 연장하는 방안을 검토할 수 있겠다. 그러나, 강의 시간 요소를 포함한 참여 기회 확대, 분반 편성 등 행정적 요소는 곧 재원 마련과 연관된 문제이기도 하여, 일차적으로 재원 마련이 어려우면, 재능기부 등 지역사회 자원 개발이 요구된다(자원봉사, 후원·모금).

- 라) 모든 프로그램 시작 전 오리엔테이션을 의무화하여, 운영 규칙(참여 횟수, 준비물, 전시회, 모임활동 등)을 명확히 안내하고 참여자의 예측 가능성을 높이고자 한다.
- 마) 기존 프로그램 참여자는 지속 참여, 난이도 향상을 원하고, 신규 참여자는 낮은 문턱, 쉬운 프로그램 참여를 원하는 경향이 확인된다. 이러한 간극을 좁히기 위해서도 특강, 잔치 등 접근하기 좋은 활동들이 계속 개발되어야 할 것이다(노래 교실에서는 노래자랑잔치 등).
- 3) 역량 있는 강사 확보와 파트너십 강화
- 가) 강사의 역량이 프로그램 만족도의 중요한 요소로 보이는바, 원활한 출강이 가능하도록 도와 프로그램 내용, 난이도 수준을 유지하는 것이 중요하다.
- 나) 역량 있는 강사 발굴을 위해 정기 프로그램 강사 모집을 기존(새해 1월) 보다 빠른 전년도 11~12월 중 시작하고, 기존 강사와의 정기 간담회를 통해 프로그램 운영의 어려움과 개선점을 상시 공유해야 한다(연 1회 이상). 또한, 지금까지 함께한 강사 인력풀 정보를 구축하여 지역 내 역량 있는 강사들과 파트너십을 유지할 수 있는 토대를 만든다(개인정보동의 필요).
- 4) 프로그램 포트폴리오 구성의 변화와 자원 집중
- 가) 높은 자조모임 전환 의향(우리동네 뜨개방, 등대울림합창단 등)을 보인 프로그램은 사업 담당자 및 내부 논의를 통해 모임 활동으로의 전환을 유도한다. 단, 당사자의 상실이나 목적 달성 여부가 가장 중요한 요소이다. 모임 활동은 목표가 아니라, 지역 공동체 강화를 위한 일련의 수단일 뿐이기 때문이다.
- 나) 확보된 지역사회 자원은 미술, 서예, 스마트폰, 영어 등 수요가 높은 프로그램의 보조 강의나 특강에 투입한다. 또한, 목공예, 운동, 악기 연주 등 욕구가 확인된 신규 프로그램은 차후 개설 여부를 심층 검토 및 개발하여 참여자의 선택권을 넓히고자 노력해야 한다. 통합돌봄 시나미카페, 분소, 마을관리소, 신규 입주민 웰컴 사업 등에도 해당 욕구를 시범적으로 반영한다. 경륜전수형 노인일자리 사업도 있다. 고령층의 사회참여 및 노인일자리 사업 확대 요구에 맞춰 해당 사업을 통한 지역사회 자원 발굴도 고려할 수 있다.
- 5) 접근성 한계 극복과 홍보 다각화
- 가) 성덕동, 교동, 주문진읍 편중 및 다수 읍면동 참여자 부재는 매해 반복되는 문제이다. 물리적 한계가 명확함을 인정하고, 찾아가는 사업 설명, 프로그램 진행이 요구된다. 단순 게시판 공지를 넘어, 지역 커뮤니티 지점으로의 방문 안내, 블로그 이벤트, 문자 메시지 발송, 이용자 데이터 관리를 통하여 사전 파악된 욕구에 대응하는 서비스 진행 시 우선 안내 등을 통해 지역 주민이 쉽게 복지 정보를 접할 수 있도록 한다.
- 나) 또한, 변화수기, 영상 등을 제작하여 잠재적 참여자들이 프로그램에 대한 정확한 기대효과를 파악할 수 있도록 도와야 한다(성공사례 도출 및 대외 홍보에 활용). 이를 위해, 팀 간 협업, 영역 간 협력(3대 기능 사업-노인일자리 등)도 요구된다. (이용자 통합 관리 및 팀 간 협업 강화와 관련된 논의는 별도 진행하고 있다.)

- 다) 한편, (타인 권유 정도가 모든 영역에서 가장 낮게 드러난 점을 토대로 보면) 다른 공간과 비교했을 때 복지관이라는 특수한 공간에서, 특수한 활동을 한다는 인식이 참여 당사자에게는 때로 낙인으로 다가오거나, 다른 사람에게는 비밀스러움으로 남겨야 하는 경우가 생기는 듯하다.
- 라) 이러한 여건에 처할수록 복지관은 누구에게나 열려 있고, 편하게 이용할 수 있는 커뮤니티 공간이라는 점을 인식하도록 지역사회를 변화시킬 의무가 있다. 각종 캠페인, 모금콘텐츠 개발을 통해 지역 내 인지도 증진과 파트너십을 확대해 나가야겠다.
- 마) 아울러, 프로그램에 대한 정확한 기대효과를 알 수 있게 도와서 복지 서비스 및 프로그램 선택을 하는 잠재적 참여자 입장에서 정확하게 판단하도록 도와야 할 것이다.
- 바) 프로그램 신청-선정 과정이 상담 및 지원사업 신청처럼 느끼게 하여 심리적 부담을 주고 있지는 않은지 내부적인 성찰도 요구된다.

6) 주민이 주인공이 되도록 돕기

- 가) 모임 활동 욕구가 높은 취미문화 프로그램은 사업 내에서도 각종 모임 활동을 진행할 수 있도록 초기부터 모임 목적을 조직화하고, 활동 구실을 함께 만들어가도록 도와야 한다. 사업 성격과 성과 목표에 맞게 전시회 및 발표회 준비, 프로그램 공간 운영 권한 부여, 주민 돕기, 재능기부 및 나눔활동을 통한 선순환 구축, 나들이 등이 있겠다.
- 나) 반면, 욕구가 높지 않은 프로그램은 추가 특강, 담당자 주도 기획활동을 추진하여 점진적으로 당사자들이 주체적으로 공동체 활동에 참여하도록 돕는다. 가능하다면 여러 모임 활동을 위해 장소, 리더십 교육, 활동물품 지원도 예산 범위 내에서 집행할 수 있게 구성한다.
- 다) 일부 주민들이 운영 주체로도 활동하도록 주문마루센터의 경우 주민모니터링단 기능을 확대하고, 정기적인 간담회를 개최하여 프로그램 기획, 운영에 주민의 의견이 수시로 반영될 수 있도록 공식적인 통로를 확대해야 한다(현재는 강사, 마을활동가를 중심으로 구성되어 있어, 프로그램 참여 당사자의 의견이 일차적으로 모이기 어려운 구조).

사. 2025년 정기 프로그램 이용자 만족도 조사 결과는 높은 만족도와 긍정적인 일상 변화를 보여주며, 2024년 보고서에서 제시된 지역 주민의 삶의 질 향상이라는 목표가 효과적으로 달성되고 있음을 다시 확인시켜 주었다. 특히, 주문마루센터는 비교적 짧은 기간 내 높은 만족도와 프로그램 참여를 통한 사회 관계망 형성 효과는 주목할 만한 성과이다. 본관 프로그램 또한 정기 프로그램이라고 하여 '기존과 같이'하는 것보다 '살아 숨쉬는' 변화를 추구하며, 기존 단순 강의 중심의 프로그램에서 다양한 변화를 추진하는 과정에서 성과와 주요 피드백이 수렴되었다. 앞으로도 앞서 살펴본 바와 같이 정기 교육문화 사업의 질적 향상을 위하여 유연성 강화, 모임활동 활성화, 소통 강화 등의 노력이 요구된다. 이러한 과제들을 다각적인 노력을 통해 하나씩 해결하다보면, 결국 모두의 따뜻한 변화를 지속적으로 만들어 나갈 수 있을 것이다.

마을에서 묻고, 주민이 답하다.

발행처 강릉종합사회복지관

발행인 관장 류제완

발행일 2025. 10. 29.(수)

조사분석 전근홍, 이수정, 최태경, 이주원, 배시영, 조예송, 남다운, 김한나

편집인 전근홍

기관주소 강릉시 강변로 510 강릉종합사회복지관

대표전화 033-653-6375



gssw.or.kr