

韓國老年學研究

Korean Journal of Research in Gerontology

2004, Vol. 13, 113-130

노인종합복지관 이용자들의 욕구와 복지관 프로그램에 대한 만족도

조 현 · 서 화 숙

인제대학교 보건과학정보연구소

(요약) 본 연구는 인구학적 특성에 근거하여 노인종합복지관을 이용하는 노인들의 복지 욕구를 조사한 것이었다. 조사대상자는 경남지역 G시에 거주하는 남성 82명과 여성 85명이었으며, 개별면접을 토대로 인구학적 특성, 현재의 여가활동, 가장 크게 느끼는 어려움, 서비스 욕구, 노인종합복지관 이용만족도 등에 관한 정보를 구했다. 분석 결과 학력이나 전직, 배우자 유무, 여가활동, 가장 큰 어려움 등의 항목에서 성차가 나타났다. 즉, 학력은 남성이 여성보다 높았고, 전직에서는 남성은 주로 사무관리직(33%)이나 전문직(27%)이었던 반면 여성은 상업(44%)이었다. 또 배우자가 생존한 비율은 남성이 90%인 반면, 여성은 56%에 불과했다. 여가생활로는 남성은 경로당방문이나 운동, 일없이 소일하는 것이라는 응답이 주였던 데 비해 여성은 손자 돌보기를 비롯하여 가사라는 답이 주였다. 노인이 느끼는 어려움은 남녀 모두 건강을 일순위로 꼽았고, 그 다음으로 여성

이 논문은 2004년도 인제대학교 학술연구조성비 보조에 의하여 수행되었으며, 논문에 관한 일체의 서신왕래는 (우) 621-749 경상남도 김해시 어방동 607번지 인제대학교 보건과학정보연구소 조 현 교수 앞으로 하시기 바랍니다. 저자의 e-mail 주소는 hcmhsr@inje.ac.kr입니다.

은 경제력상실 그리고 남성은 권위상실을 꼽았다. 복지관 이용실태에 관한 조사 결과 남녀모두 정보습득에 관한 관심이 가장 높았으며, 남성보다는 여성이 또 고학력일수록 이용만족도가 높았다. 이러한 분석결과는 노인복지 서비스의 개설패 실패에 있어 천편일률적인 프로그램보다는 성별을 비롯한 수혜자의 특성 등이 고려된 서비스가 제공되어야 더 효과적임을 시사한다.

[Key words: 노인복지서비스, 욕구조사, 이용만족도]

서 론

우리나라는 현재 세계에서 유래 없이 빠른 속도로 고령화가 진행되고 있다. 우리나라의 65세 이상 노인인구는 2003년도에 380만 여명으로 전체 인구의 약 7.4%를 차지했는데, 2019년경에는 14%를 넘어서면서 고령사회로 진입할 것으로 예측되고 있다. 또 노년부양비는 2000년도에는 10.0으로 생산가능인구 10명이 1명의 노인을 부양하고 있지만, 2020년에는 그 비가 20.0으로 늘어나 생산인구 5명이 1명의 노인을 부양하게 될 것으로 예상된다 (통계청, 2001).

이와 같은 사회의 급속한 노령화는 심각한 수준의 노인부양문제를 야기할 가능성이 높으므로 이에 대한 대비가 매우 시급한 실정이다. 우리나라는 나날이 증가하는 노인인구에 비하여 노후 보장이 매우 미흡한 실정인데, 노인들에게는 경제지원이나 의료서비스 등을 비롯하여 사회심리적 복지 욕구를 해결해 주기 위한 새로운 차원에서의 서비스 접근이 절대적으로 필요하다 (이은주·서순림·김순희, 1993; 최순남, 1984). 예를 들면, 남성노인이나 여성노인, 건강한 노인이나 건강하지 못한 노인, 가난한 노인이나 부유한 노인들이 서로 다른 복지 욕구를 가지고 있을 수 있기 때문에 그들의 다양한 욕구에 부합하도록 가족이나 국가, 지역사회 차원의 다양한 대응노력이 요청된다 (권중돈, 2000).

일반적으로 지역사회 노인들의 특성과 복지에 대한 욕구를 가장 잘 파악하고 또 가장 적절한 노인복지서비스를 제공할 수 있는 공적 영역의 기관으로 지역사회복지관을 비롯한 노인복지 관련시설들을 들 수 있는데, 이러한 시설들은 지역 노인들의 욕구를 기초로 한 적절한 서비스를 제공해야 할 책임을 지고 있다. 지역사회 노인들에게 최적화

노인종합복지관 이용자의 욕구 및 만족

된 양질의 서비스 및 프로그램을 제공하기 전에 그들의 삶의 실태를 이해하고 이들의 복지 욕구를 파악하기 위한 지역노인 복지욕구조사가 선행되어야 한다 (한국보건사회연구원, 1999).

특히 노인들의 삶의 만족도가 남성보다 여성이 더 낮다는 연구 결과를 볼 때 (예; 김명자, 1982), 남녀간에 삶에서 느끼는 어려움의 차이를 짐작할 수 있으며, 또한 복지 서비스 욕구에서도 차이가 있을 것으로 짐작된다. 이런 점에서 지역 노인들의 복지욕구에 대한 성별 분석은 노인들의 복지 욕구 충족에 적합한 전문적 프로그램 개발은 물론 기관 운영의 기본 방향을 수립하는 데 기초자료가 될 수 있을 것이다. 따라서 본 연구는 경남 지역 G시에 소재하고 있는 한 노인종합복지관을 이용하는 노인들의 실태 및 욕구 조사를 통해 성별 생활 실태 및 복지 욕구의 차이를 살펴보고자 시도되었는데, 그 기본적인 이유는 노인시설에서 프로그램의 제작이나 운영에서 남녀의 욕구차이를 반영하는데 필요한 기초자료가 될 수 있기 때문이었다.

연구 방법

조사대상자 및 조사방법

경남 지역 G시에 소재하고 있는 한 노인종합복지관을 이용하는 3,160명의 노인들 중에서 연구 목적에 부합하는 약 200명을 남녀별 비율이 맞도록 표본 추출하여 이들을 상대로 2004년 5월부터 6월 사이에 설문조사를 실시하였다. 그들 중에서 설문지에 부정확하게 응답했거나 거의 응답을 하지 않았던 33명의 반응을 제외시킨 상태로 자료를 분석하였다. 자료의 수집은 본 연구자를 비롯하여 조사에 관한 훈련을 받은 보조원이 조사대상자들과의 개별적인 면담을 통하여 이루어졌다.

조사도구

조사도구에 속한 문항들은 기존의 여러 복지시설에서 제작하여

조 현 · 서 화 숙

사용했던 설문지를 종합적으로 분석하여 선정했으며, 아울러 조사도구에는 G시 노인종합복지관에 필요한 항목들을 추가시켰다. 이렇게 제작된 설문지에는 응답자의 인구사회학적 특성, 건강상태, 경제 상태, 여가 및 사회활동 상황, 노인복지프로그램 관련 욕구 및 G시 노인종합복지관 프로그램 이용 상황 및 만족도 등의 내용 등 포함되어 있었다. 조사도구에 포함된 문항 내용들은 <표 1>에 제시하였으며, 모두 57개 문항이었다.

분석방법

조사원의 개별 면접 조사에 의해 수집된 자료는 조사대상자의 인구사회학적 특성 및 대상자의 복지 욕구 파악을 위해 빈도분석을 실시했으며, 남녀별 차이를 알아내기 위해 모든 변수에 대해 교차분석을 실시하였다. 또한 성별에 따른 대상자들의 복지관 프로그램 이용에 대한 만족도의 차이를 보기 위해서는 독립표본 *t*-검정을 시행하였고, 성별 및 학력이 미치는 영향을 측정하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

<표 1> 조사도구 내용

구분	설문내용	문항수
일반적 배경	성별, 연령, 학력, 종교, 전직, 현직, 보호구분, 혼인 여부, 주거상태, 주거형태, 동거가족, 자녀교류	13
가족 사항	가족구성형태, 동거가족 수, 자녀교류 빈도	3
여가 활동	주요 일과, 선호여가활동, 여가활동장애요인, 사회봉사이향, 자원봉사희망분야, 자원봉사참여빈도	7
복지 욕구	노인문제, 희망서비스 (상담, 주간보호, 사회교육, 재가복지, 생활지원, 경제지원)	7
복지관 프로그램	인지매체, 참여동기, 참여중인 프로그램, 이용만족도, 이용불편사항, 프로그램담당자, 프로그램내용, 복지관활용도	27

결 과

인구통계학적 특성

조사대상자로 추출된 200명 가운데 설문조사에 응했던 노인들은 197명이었지만, 그들 중에서 거의 응답하지 않았거나 응답했더라도 신뢰도가 떨어지는 답을 한 경우를 제외한 167명의 응답내용을 분석하였다. 조사대상자 167명 중 남성이 47.1%($n = 82$)이었고, 여성이 48.9%($n = 85$)이었다. 그들의 연령분포는 주로 60대 후반에서 70대 초반(65~69세가 33.9%, 70~74세가 29.3%)으로 나타났고, 평균연령은 69.4세(범위: 60~84세)이었다.

최종학력에서는 성차가 유의미하게 나타났는데, 남성은 고졸이상의 고학력자가 40.6%를 차지한 반면, 여성은 13.6%에 머물렀다 ($p < .01$). 종교는 불교의 비율(58%)이 가장 높았으며, 전직으로는 사무관리직과 전문직이 각각 24.5%와 23.5% 그리고 현직은 무직이 88.3%로 가장 높은 비율을 나타냈다. 혼인상태의 경우 배우자와 함께 사는 비율이 72.5%로 가장 높았으며, 배우자와 사별한 경우도 26.3%나 되었다. 응답자의 주택소유 형태는 자기 집에서 살고 있다고 응답한 비율이 80.5%로 가장 높았고, 그 다음으로는 전세 8.8%, 영구임대 8.2%, 월세 1.9% 순이었다 (<표 2> 참조).

응답자의 동거 가족 구성형태는 노인부부로만 구성된 가구가 49.7%로 가장 높았고, 다음으로 미혼자녀와 함께 사는 가구가 17.8%, 노인 혼자서 살아가는 경우가 14.6%, 기혼자녀 가족과 함께 산다는 응답자도 14.6%로 나타났다. 즉 기혼이든 미혼이든 자녀와 함께 사는 노인의 비율이 32.4%에 불과한 반면 (손자하고만 산다는 응답자 제외), 노인 부부 또는 혼자서 산다는 비율이 64.3%로 나타나 핵가족 형태로 변모된 상황을 짐작할 수 있었다. 동거가족의 수를 묻는 질문에 대한 응답내용은 가족구성에 대한 응답과 일치하지 않지만, 아무도 없거나 배우자 혼자라는 응답비율이 37.5%나 되었다.

성별에 따른 빈도 차이를 알아보기 위해 각각 변수에 대한 교차분석을 실시했는데, 유의미한 차이를 보인 변수는 연령, 학력, 전직, 혼

조 현 · 서 화 숙

<표 2> 조사대상자의 인구학적 특성

		N	(%)	남자		여자	
				n	(%)	n	(%)
성별		167	(100.0)	82	(49.1)	85	(50.9)
연령	60~64세	30	(17.2)	11	(13.4)	19	(22.4)
	65~69세	59	(33.9)	23	(28.0)	35	(41.2)
	70~74세	51	(29.3)	31	(37.8)	19	(22.4)
	75~79세	18	(10.3)	8	(9.8)	9	(10.6)
	80세 이상	1	(0.6)	0	(0.0)	1	(1.2)
학력	무학	11	(6.7)	1	(0.6)	10	(6.2)
	국졸	45	(27.3)	12	(7.5)	31	(19.3)
	중졸	41	(24.8)	21	(13.0)	19	(11.8)
	고졸	47	(28.5)	27	(16.8)	20	(12.4)
	대졸	20	(12.1)	17	(10.6)	2	(1.2)
	기타	1	(0.6)	1	(0.6)	0	(0.0)
종교	불교	91	(58.0)	44	(28.4)	46	(3.9)
	기독교	23	(14.6)	7	(4.5)	15	(9.7)
	천주교	14	(8.9)	8	(5.2)	6	(3.9)
	없다	29	(18.5)	16	(10.3)	13	(8.4)
전직	사무관리직	24	(24.5)	21	(21.6)	3	(3.1)
	전문직	23	(23.5)	17	(17.5)	5	(5.2)
	상업	19	(19.4)	4	(4.1)	15	(15.5)
	사업	12	(12.2)	9	(9.3)	3	(3.1)
	기타	20	(20.4)	12	(12.4)	8	(8.2)
혼인상태	유배우자	116	(72.5)	72	(46.2)	43	(27.6)
	사별	42	(26.3)	6	(3.8)	34	(21.8)
	미혼	1	(0.6)	1	(0.6)	0	(0.0)
	별거	1	(0.6)	1	(0.6)	0	(0.0)
주거상태	자가	128	(80.5)	66	(42.6)	59	(38.1)
	전세	14	(8.8)	5	(3.2)	9	(5.8)
	영구임대	13	(8.2)	3	(1.9)	9	(5.8)
	월세	3	(1.9)	1	(0.6)	2	(1.3)
	기타	1	(0.6)	0	(0.0)	1	(0.6)
가족구성	어르신부부	78	(49.7)	48	(31.2)	29	(18.8)
	미혼자녀+노인	28	(17.8)	14	(9.1)	13	(8.4)
	노인독신	23	(14.6)	6	(3.9)	16	(10.4)
	손자+기혼자녀+노인	23	(14.6)	8	(5.2)	15	(9.7)
	손자+노인	4	(2.5)	0	(0.0)	4	(2.6)
	기타	1	(0.6)	0	(0.0)	1	(0.6)
동거가족수	0명	12	(7.6)	2	(1.3)	10	(6.6)
	1명	47	(29.9)	28	(18.4)	17	(11.2)
	2명	43	(27.4)	22	(14.5)	20	(13.2)
	3명 이상	38	(35.1)	24	(15.8)	29	(19.0)

노인종합복지관 이용자의 욕구 및 만족

인상태, 가족구성 등 다섯 가지로 나타났다 ($p < .05$). 연령은 고령화 사회 진전에 따라 여성의 기대여명이 높아지는 경향을 반영하고 있었고, 학력 역시 남성의 경우 중졸이상이 83.5%인 반면 여성은 50.0%로 나타나 큰 차이를 보여 주었다. 전직은 남성의 경우 사무관리직과 전문직이 전체 남성의 60%를 차지한 반면, 여성의 전직은 주로 상업으로 44%를 차지했다. 혼인 상태는 남성의 91%가 기혼, 7.6%가 사별 상태였고, 여성의 경우 기혼이 55.8%, 사별이 44%로써 남성의 경우 재혼 등의 사례가 여성에 비해 높음을 시사하였다 (<표 2> 참조).

여가 활용 및 자원봉사 활동

조사응답자들의 현재 활동 중인 여가활용은 다양하게 나타났는데 집안일·손자녀 돌보기, 경로당이용, 동적 여가활동이 각각 20명으로 15.5%의 비율을 차지했고, 실버아카데미 수강, 정적인 취미활동도 각각 19명으로 14.7%를 나타내었다 (<표 3> 참조). 노인들이 선호하는 희망여가활동은 복지관 등 사회시설의 프로그램에 참여하는 비율이

<표 3> 현재 및 희망 여가 활동

종류	현재 여가활동*		남자		여자		희망 여가활동		남자		여자	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
동적 여가활동	20	(15.5)	15	(11.9)	5	(4.0)	17	(13.3)	12	(9.4)	5	(3.9)
경로당 이용	20	(15.5)	13	(10.3)	7	(5.6)	9	(7.0)	6	(4.7)	3	(2.3)
집안일·손자녀 돌봄	20	(15.5)	4	(3.2)	15	(11.9)	11	(8.6)	5	(3.9)	6	(4.7)
실버아카데미 수강	19	(14.7)	10	(7.9)	9	(7.1)	67	(52.4)	34	(36.6)	33	(25.8)
정적 취미 활동	19	(14.7)	11	(8.7)	6	(4.8)	14	(10.9)	8	(6.3)	6	(4.7)
특별히 하는 일 없음	19	(14.7)	14	(11.1)	5	(0.0)	-	-	-	-	-	-
종교활동	6	(4.7)	2	(1.6)	4	(3.2)	6	(4.7)	-	-	6	(4.7)
사회봉사	1	(0.8)	1	(0.8)	0	(0.0)	2	(1.6)	-	-	2	(1.6)
기타	5	(3.9)	2	(1.6)	3	(2.4)	2	(1.5)	2	(1.6)	-	-

* $p < .05$ ** $p < .01$

<표 4> 여가활동에 장애가 되는 요인

	<i>n</i>	(%)	남자		여자	
			<i>n</i>	(%)	<i>n</i>	(%)
교통불편	33	(23.1)	17	(12.3)	16	(11.6)
거동불편	18	(12.6)	7	(5.1)	11	(8.0)
시간부족	16	(11.2)	9	(6.5)	6	(4.3)
정보부족	16	(11.2)	8	(5.8)	8	(5.8)
재정곤란	14	(9.8)	3	(2.2)	10	(7.2)
노인여가시설부족	7	(4.9)	6	(4.3)	1	(0.7)
가족의 비협조	2	(1.4)	1	(0.7)	1	(0.7)
없음	37	(25.9)	23	(16.7)	11	(8.0)

52.4%를 보였고, 동적 여가활동은 14.6% 그리고 정적 취미활동은 10.9%이었다 (<표 3> 참조). 한편 어르신들이 여가활동을 하는 데 있어서 느끼는 가장 큰 장애 또는 장애가 되는 요인으로서는 23.1%가 교통 불편을, 12.6%가 거동 불편을 꼽았다 (<표 4> 참조).

노인복지 서비스 욕구

노인들이 가질 수 있는 가장 큰 어려움을 건강이라고 응답한 비율이 48.2%(*n* = 67)에 달했고, 근로능력 상실로 인한 경제적 어려움이라고 호소한 비율이 12.2%(*n* = 17), 핵가족화로 인한 외로움이라는 비율도 10.8%(*n* = 15)이었다. 또 어려운 문제가 특별히 없다고 반응한 분도 16.5%(*n* = 23)나 되었다 (<표 5> 참조).

상담서비스, 사회교육서비스, 생활지원서비스, 재가복지 서비스 등 4개 영역 별로 응답자의 요구도가 가장 높은 서비스 내용을 정리한 결과는 <표 6>과 같다. 먼저 상담서비스의 내용들 중에서는 의료상담이 67.9%로 가장 비율이 높게 나타났는데, 남녀 모두 공통적인 내용이었다. 그밖에 경제상담이나 손자녀의 진로상담, 외로움의 상담 등을 가장 중요하게 여기는 응답자도 있었다.

노인종합복지관 이용자의 욕구 및 만족

<표 5> 응답자들이 느끼는 문제점

응답영역	n	(%)	남자		여자	
			n	(%)	n	(%)
고령에 따른 건강상 문제	67	(48.2)	31	(23.0)	33	(24.4)
근로능력 상실로 인한 경제적인 어려움	17	(12.2)	4	(3.0)	12	(8.9)
핵가족화로 인한 외로움 및 고독감	15	(10.8)	7	(5.2)	8	(5.9)
지위약화와 권위상실	11	(7.9)	9	(6.7)	2	(1.5)
여가, 문화프로그램 및 공간부족	4	(2.9)	2	(1.5)	2	(1.5)
식사, 빨래 등 일상 가정생활유지 어려움	2	(1.4)	0	(0.0)	2	(1.5)
특별한 문제 없음	23	(16.5)	15	(11.1)	8	(5.9)

사회교육서비스의 내용에서는 서예나 그림 등을 배우는 취미교양 교실에 대한 선호도가 31.1%로 가장 높았고, 다음으로 에어로빅이나 단전호흡 등의 건강프로그램 20.4%, 댄스나 풍물, 오락 교실 16.5% 등 다양한 관심을 보였다. 생활지원서비스에서는 친구 되어주기가 40.6%, 가정도우미 파견이 21.7%로 높은 반응을 보였고, 마지막으로 재가복지서비스에서는 결연, 후원 등의 경제지원서비스가 25.4%, 가정봉사원 파견이 18.6%로 나타났다.

서비스 욕구에 대한 성별 차이

응답자들의 서비스 욕구에서 성별의 차이를 있는가를 교차분석으로 알아본 결과, 현재의 여가활동, 자원봉사 지원분야, 응답자가 느끼는 어려움, 복지관 인지경로 등 네 분야에서 유의미하게 나타났다 ($p < .05$). 현재 활동 중인 여가활동에서는 여성의 경우 집안 일이나 손자 돌보기 등의 빈도가 높았던 반면, 남성의 경우 경로당 이용이나 운동, 또는 일없이 소일한다는 빈도가 높게 나타났다 (<표 3> 참조).

한편 여가활동을 하는 데 장애가 되는 요인의 질문에서는 통계

조 현 · 서 화 숙

<표 6> 응답자의 복지서비스에 대한 요구도

		n	(%)	남자		여자	
				n	(%)	n	(%)
상담 서비스	건강검진(의료상담)	72	(67.9)	38	(36.9)	32	(31.1)
	경제상담	10	(9.4)	5	(4.9)	5	(4.9)
	손자녀 진로상담	6	(5.7)	4	(0.9)	2	(1.9)
	외로움,고독상담	6	(5.7)	1	(1.0)	4	(4.9)
	갈등상담	4	(3.8)	4	(3.9)	0	(0.0)
	법률상담(상속)	2	(1.9)	2	(0.9)	0	(0.0)
	이웃관계상담	2	(1.9)	2	(1.9)	1	(1.0)
	기타	4	(3.8)	3	(0.9)	1	(1.0)
사회교육 서비스	취미(서예,그림)	32	(31.1)	17	(16.8)	14	(13.9)
	에어로빅, 단전호흡	21	(20.4)	11	(10.9)	10	(9.9)
	댄스,풍물,오락교실	17	(16.5)	5	(5.0)	12	(11.9)
	노인대학	15	(14.6)	6	(5.9)	9	(8.9)
	야외나들이	14	(13.6)	11	(10.9)	3	(3.0)
	경로잔치	3	(2.9)	1	(1.0)	1	(1.0)
	기타	1	(1.0)	1	(1.0)	0	(0.0)
생활지원 서비스	친구되기	28	(40.6)	14	(20.9)	13	(19.4)
	차량지원	15	(21.7)	6	(9.0)	9	(13.4)
	가사지원	7	(10.1)	5	(7.5)	2	(3.0)
	외출지원	6	(8.7)	5	(7.5)	1	(1.5)
	가정도우미파견	5	(7.2)	3	(4.5)	2	(3.0)
	목욕지원	3	(4.3)	1	(1.5)	2	(3.0)
	기타	5	(7.2)	2	(3.0)	2	(3.0)
재가복지 서비스	경제지원(결연,후원)	15	(25.4)	7	(12.3)	8	(14.0)
	가정봉사원파견	11	(18.6)	6	(10.5)	5	(8.8)
	밑반찬/건강식 배달	10	(16.9)	2	(3.5)	7	(12.3)
	방문 이미용	8	(13.6)	4	(7.0)	4	(7.0)
	도배서비스	4	(6.8)	1	(1.8)	3	(5.3)
	방문입욕서비스	1	(1.7)	0	(0.0)	1	(1.8)
	기타	10	(16.9)	6	(10.5)	3	(5.3)

적으로 유의미한 차이를 나타내지 않았지만, 남녀간에 빈도의 차이를 보여주고 있다. 예를 들면, 남성에 비해 여성이 재정곤란을 더 문제시하고 있다는 점이나 여성에 비해 남성이 여가시설부족을 더 심각하게 느끼고 있다는 점을 들 수 있다 (<표 4> 참조). 또한 응답자들이 문제로 느끼는 항목에서는 남녀 모두 일차적으로 건강을 지목했으나, 두

노인종합복지관 이용자의 욕구 및 만족

번째 항목으로는 여성이 근로능력 상실로 인한 경제곤란을 지목한 반면, 남성이 가정 및 사회에서의 지위약화와 권위상실을 꼽는 등 차이를 보였다 (<표 5> 참조). 응답자들이 원하는 복지욕구서비스에서는 건강검진의 비율이 남녀 모두 가장 높았으며, 그밖에 취미나 교양 교실과 건강프로그램 및 댄스, 풍물, 오락 등도 비교적 높은 빈도를 보였다. 이러한 반응 경향은 노인들도 삶의 질에 깊은 관심이 있다는 증거가 된다 (<표 6> 참조).

노인종합복지관 프로그램 운영 실제

본 연구에서는 실제로 운영되고 있는 노인종합복지관 사례를 알아보기 위해 G시 노인종합복지관의 프로그램 운영내용을 분석했다. 2004년 9월 현재 운영되고 있는 프로그램 내용으로는 사회교육, 동아리, 자활이용, 의료복지, 복리후생, 재가노인복지 등 69개 프로그램이 있다 (<표 7> 참조). 그리고 실제 G시 노인종합복지관 이용 어르신을 대상으로 실시한 기초조사 및 만족도 조사의 결과는 다음과 같다.

(1) G시 노인종합복지관 이용현황 기초조사

G시 노인종합복지관에 찾아오는 방법은 서틀버스 이용 비율이 36.7%, 자가용은 33.8%, 도보가 20.9%로 나타났다. 또 복지관을 처음 알게 된 경로나 계기는 이웃의 소개나 권유를 통한 경우가 35.3%로 가장 많았고, 복지관의 홍보전단을 통해 인지된 경우도 32.0%로 복지관의 홍보프로그램이 어느 정도 효과를 발휘한 것으로 보였다. 아울러 복지관에서 실시하고 있는 프로그램에 참여하게 된 동기로는 지식이나 정보를 습득하기 위한 것이라고 응답한 비율이 65.2%로 가장 높게 나타났으며, 친구를 사귀기 위한 목적 그리고 무료함을 달래기 위해서라고 응답한 비율도 각각 14.9%와 15.6%로 나타났다 (<표 8> 참조).

(2) 노인종합복지관 프로그램에 대한 만족도

조 현 · 서 화 숙

G시 노인종합복지관에서 실시하는 프로그램에 대한 만족도 조사에서는 응답자의 78.6% 정도가 만족한다는 답을 했다. 프로그램을 진행하는 담당자에 대해서는 전문성이나 시간엄수정도, 친절성, 성실성, 만족도 등의 다섯 항목으로 질문했는데, 전문성에 있어서는 69.5%가 전문성을 인정한다고 답했고, 시간엄수정도 83.1%가 긍정적인 반응을 보였다. 친절성에서도 만족한다는 응답이 83.3%로 높았으며, 성실성에도 87.8%가 긍정적인 답을 했다 (<표 9> 참조).

G시 노인종합복지관에서 진행하고 있는 각종 프로그램에 대한 조사는 이용자의 프로그램 선호도, 수준의 적합성, 내용, 필요성, 다양

<표 7> G시 노인종합복지관 운영 프로그램

구분	프로그램수	프로그램명
사회교육	39개	택견, 고전무용, 디스코, 스포츠맛사지, 스포츠댄스 1,2, 장구교실1,2, 풍물교실
		한글기초1,2, 작문교실, 일어, 일어회화, 중국어, 한자, 명심보감, 컴퓨터기초1,2, 컴퓨터중급1,2
		가요1,2, 민요교실, 영화상영, 서예1,2,3, 사군자1,2,꽃꽂이, 뜨개질, 수지침1,2, 발맞사지, 사진, 하모니카
동아리	9개	게이트볼, 탁구, 당구, 배드민턴, 택견, 사군자, 서예, 댄스, 실내악단
자율이용	8개	게이트볼, 배드민턴, 당구, 탁구, 장기바둑, 노래방, 인터넷카페, 체력단련실
의료복지	4개	물리치료, 양방진료, 한방진료, 치과진료
복리후생	3개	경로식당, 이미용실, 셔틀버스운행
재가노인복지	4개	가정봉사원파견사업, 경로당활성화, 노인일자리, 주간보호사업
기타	2개	종합상담, 자원봉사자관리활용
계	69개	

노인종합복지관 이용자의 욕구 및 만족

성 등 다섯 가지 항목에 걸쳐 질문하였다. 먼저 선호도 조사에서는 보통이라는 응답 비율이 25.9%인 반면, 만족한다 또는 매우 만족한다는 반응은 72.2%로 높은 편이었다. 프로그램이 이용자의 수준에 적합한지를 묻는 항목이나 프로그램 내용에 관한 질문 항목에서도 선호도와 거의 비슷한 응답 비율을 보여주었다. 이용자에게 얼마나 필요했고 도움이 되었는지를 묻는 문항에 대해서는 보통의 반응이 18.9%, 만족이나 매우 만족의 반응이 80.2%에 이르렀다. 마지막으로 프로그램이 얼마나 다양하게 개설되어 이용자의 기호를 충족시켰는가에 대한 평가에서는 보통이라는 반응이 20.5%이고, 만족이나 매우 만족이라는 반응이 전체 응답자의 78.9%에 해당되었다 (<표 9> 참조).

G시 노인종합복지관 이용에 있어서의 전반적인 만족도 조사는 이용편이성, 도움정도, 여가선용도, 이용 지속여부, 추천가능성, 만족도 등 여섯 항목으로 나누어 질문하였다. 먼저 복지관 시설 및 운영체계

<표 8> G시 노인종합복지관 이용 기초조사

		n	(%)	남자		여자	
				n	(%)	n	(%)
교통수단	셔틀버스	51	36.7	23	(17.2)	27	(20.1)
	자가용	47	33.8	29	(21.6)	16	(11.9)
	걸어서	29	20.9	11	(8.2)	16	(11.9)
	자전거	8	5.8	6	(4.5)	2	(1.5)
인지경로	이웃의 소개권유	54	35.3	16	(10.8)	34	(23.0)
	복지관 홍보전단	49	32.0	24	(16.2)	24	(16.2)
	일간신문	24	15.7	15	(10.1)	9	(6.1)
	지역방송매체	11	7.2	7	(4.7)	4	(2.7)
	현수막	8	5.2	6	(4.1)	2	(1.4)
	우연한 기회	7	4.6	6	(4.1)	1	(0.7)
	지식정보습득	92	65.2	49	(36.3)	39	(28.9)
참여동기	무료해서	22	15.6	9	(6.7)	12	(8.9)
	친구를사귀려고	21	14.9	6	(4.4)	14	(10.4)
	별다른목적없이	3	2.1	1	(0.7)	2	(1.5)

조 현 · 서 화 숙

<표 9> 노인종합복지관 프로그램에 대한 만족도 [*n* (%)]

		전혀 아니다	대체로 아니다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
강사	전문성	0 (0.0)	2 (1.9)	3 (28.6)	31 (29.5)	42 (40.0)
	시간성	1 (0.9)	4 (3.8)	13 (12.3)	29 (27.4)	59 (55.7)
	친절성	0 (0.0)	1 (0.9)	17 (15.7)	27 (25.0)	63 (58.3)
	성실성	1 (0.9)	1 (0.9)	11 (10.3)	32 (29.9)	62 (57.9)
내용 및 운영	선호도	0 (0.0)	1 (0.9)	28 (25.9)	38 (35.2)	40 (37.0)
	수준 적합성	0 (0.0)	5 (4.7)	27 (25.5)	37 (34.9)	37 (34.9)
	내용	0 (0.0)	3 (2.8)	28 (26.4)	36 (34.0)	39 (36.8)
	필요성	0 (0.0)	1 (0.9)	20 (18.9)	41 (38.7)	44 (41.5)
	다양성	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (20.5)	44 (39.3)	45 (40.2)
	도움	1 (0.8)	1 (0.8)	17 (14.2)	48 (40.0)	53 (44.2)
시설	여가선용	1 (0.8)	1 (0.8)	20 (16.9)	42 (35.6)	54 (45.8)
	지속적 이용	1 (0.8)	1 (0.8)	11 (9.1)	44 (36.4)	64 (52.9)
	남에게 추천	1 (0.9)	2 (1.7)	15 (12.8)	42 (35.9)	57 (48.7)
	즐거움	0 (0.0)	2 (1.7)	14 (11.4)	41 (33.3)	67 (54.5)

가 이용자에게 부담 없이 편안하게 이뤄지고 있는가의 질문에 대해서는 대체로 그렇다는 응답이 35.0%, 매우 그렇다는 응답이 43.9%로 전체 응답자의 78.9%가 긍정적으로 답변하였다. 또 복지관 이용이 본인들에게 어느 정도 도움이 되었는가에 대한 질문에서는 대체로 만족한

노인종합복지관 이용자의 욕구 및 만족

다는 반응이 40.0%, 매우 만족 44.2%로 절대 다수가 만족함을 표시했다. 한편 프로그램 참여가 적절한 시간활용이라고 보는가의 물음에서는 대체로 그렇다가 35.6%, 매우 그렇다가 45.8%로 응답해 81.4%가 여가 선용으로 복지관이용에 만족하고 있었다. 역시 앞으로 계속해서 복지관을 이용할 것인가에 대한 질문에서도 전체 응답자의 89.3%가 지속적으로 복지관 프로그램에 참여할 의사가 있다고 답했다. 또한 복지관의 각각의 다양하게 개설된 프로그램들은 다른 사람들에게 추천할 의사가 있는가에 대해서는 응답자의 84.6%가 긍정적인 응답을 하였다. 마지막으로 복지관 이용의 전반적인 만족에 대한 질문에서는 87.8%가 긍정적으로 답해 복지관 이용자들이 프로그램 참여를 통해 즐거움을 찾고 있다고 말할 수 있었다 (<표 9> 참조).

(3) 복지관 이용 만족에 대한 성별 차이

복지관 이용에서 만족수준을 묻는 모든 문항에 대한 응답형태는 “매우 불만족”으로부터 “매우 만족”까지 Likert식 5점 척도로 되어 있었기 때문에 그 수준이 성별에 따라 차이가 있는가를 *t*-test를 통해 살펴보았다. 여성의 만족수준에 대한 수치가 남성보다 약간 높았지만 유의미한 차이를 보이지 않았다 (<표 10> 참조).

<표 10> 복지관 이용에 대한 만족도

	성별	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
프로그램만족도	남자	74	3.92	.72
	여자	76	3.99	.77
강사 만족도	남자	52	4.19	.84
	여자	51	4.45	.70
시설 만족도	남자	63	4.38	.71
	여자	58	4.43	.82

주. 집단간 차이가 없었음

복지관 이용 만족수준에 대한 회귀분석

복지관 이용의 만족수준에 미치는 영향력의 크기를 계량적으로 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 성별(dummy coding)과 학력을 독립변수로 그리고 만족수준을 종속변수로 설정하여 회귀분석을 시도하였지만, 두 개의 독립변수 모두가 만족수준에 미치는 영향이 미미하게 나타났다 (표의 제시는 생략하였음).

논 의

본 연구는 노인종합복지관을 이용하는 노인들의 인구사회학적 특성 및 복지 욕구를 조사하고 성별에 따른 욕구 차이가 있는가를 분석하여 사회사업기관의 효율적인 서비스 운영에 기여하고자 하는 것이었다. 아울러 노인종합복지관의 운영 실제에서 나타나는 서비스 이용의 만족수준의 성별 차이도 살펴보았다. 학력, 전직, 배우자 유무상태, 여가활동, 가장 크게 느끼는 어려움 등 다섯 항목에 있어서 유의미한 성별 차이가 나타났고, 복지관 프로그램 이용의 만족수준에서도 성별이나 학력의 차이를 보였다.

그렇지만 본 연구의 결과는 여러 가지 제한 때문에 일반화하기가 어렵다. 그 이유를 다음의 두 가지로 정리된다. 첫째, 대상자 선정에 있어서의 대표성 문제이다. G시 노인종합복지관을 이용하는 노인의 경우 건강상으로나 경제적으로 안정되어 있는 경우가 많아 모든 노인으로 확대 일반화할 수는 없다. 둘째, 설문지 조사에 익숙하지 않는 노인 응답자들로 인하여 결측치나 반응의 편포가 심하게 나타나 통계분석에서 문제 발생의 가능성이 컸다는 점을 들 수 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구의 결과는 사회사업기관의 프로그램 개발에 참고가 될 수 있으며, 또 결과의 시사점을 다양하게 찾아볼 수 있다. 즉 프로그램 내용이 학력과 전직 등 이용자들의 수준이나 경력 등을 고려하여 개설되어야 한다는 점, 여가활동이 성별에 따라 선호도가 다르다는 점, 성별에 따라 호소하는 어려움의 내용이 다르다는 점 등은 노인들의 사회복지기관 이용 만족도 제고와 삶의 질 향상을 도

노인종합복지관 이용자의 욕구 및 만족

모할 수 있으리라고 본다.

참 고 문 헌

- 권중돈 (2000). 노년기의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인. *한국노년학*, 20, 61-76.
- 이은주 · 서순림 · 김선희 (1993). 노인의 일반적 특성별 건강기능 장애. *경북의대지*, 34 (3), 189-196.
- 최순남 (1984). *현대사회와 노인복지*. 서울: 홍익재.
- 통계청 (2001). *장래인구추계*. 서울 : 통계청.
- 한국보건사회연구원 (1999. 12). *지역보건사업의 효과적 수행을 위한 기초연구: 사업효과의 평가를 중심으로*. 서울 한국보건사회연구원.

조 현 · 서 화 숙

**Needs and Satisfaction of the Senior Citizens
Who Join in the Programs Administered
by the Senior Welfare Center**

Hyun Cho · HwaSook Seo
Inje University
Institute of Health Science & Information
Inje, Korea 621-607

The goal of this study was to assess the welfare service needs of elderly people who used to visit the senior welfare center. The sample consisted of 85 females and 82 males who resided in the southeastern area in Korea. The respondents reported that the most favorable programs from the center were related to either recreation or health. They told that the most difficult problem in attending those programs was the transportation. Most of the respondents were satisfied with the contents and quality of the programs in the center.

(논문접수일: 2004년 9월 30일)
(수정논문접수일: 2004년 10월 29일)
(논문게재승인일: 2004년 11월 16일)