
2016학년도 송실대학교 교육수요자 만족도 조사 재학생 요약 보고서

I 조사 개요

- 2016년 조사 설계 및 분석 관점의 변환에 대해서-

1. 요약 보고서 작성 배경
2. 조사 목적
3. 조사 설계 변환 (2015 vs. 2016)
4. 2016년 분석 관점
5. 2016년 평가 모형
6. Segmentation 분석

대학 구조 개혁 1단계 완료 이후, 2주기 대학 구조 개혁 평가 예정 이에 교육 수요자 조사를 통해 주요 집중 개선 방향성을 탐색하는 것이 필요

평가 항목	배점		평가 지표
	1단계	2단계	
대학 특화 전략(8)	5		<정성> 계획(또는 전략)의 수립·추진·성과 <정성> 정원 조정의 연계성
수업 및 교육과정 운영(21)	10		<정성> 교육과정·강의 개선
	11		<정량/정성> 수업 관리 및 학생 평가
교육 여건(16)	8		<정량/정성> 전임교원 확보율
	3		<정량> 교사 확보율
	5		<정량> 교육비 환원율
교육 성과(15)	8		<정량> 학생 충원율
	5		<정량> 졸업생 취업률
	2		<정성> 교육 수요자 만족도 관리
학생 지원(15)	5		<정성> 학생 학습역량 지원
	3		<정성> 진로·심리 상담 지원
	5		<정량> 장학금 지원
	2		<정성> 취·창업 지원
전공 및 교양 교육과정(10)		5	<정성> 교양 교육과정(핵심역량 제고)
		5	<정성> 전공 교육과정(전공능력 배양)
지역사회 협력·기여		5	<정성> 지역 사회 협력·기여
대학 운영의 건전성 (10)		5	<정성> 구성원 참여·소통
		5	<정성/정량> 재정·회계, 법인 책무성
소계	75	25	

- 교육 과정 개선
- 학생 학습 공간의 개선
- 장학금 제도의 인식 개선
- 취업 지원 제동(상담)
- 지역사회에서의 대학 인식

송실대학교는 2016년 조사에서 교육 수요자 만족도 조사를 통해 다음과 같은 대학 정책 발전을 위한 기초 자료를 수집하고자 함

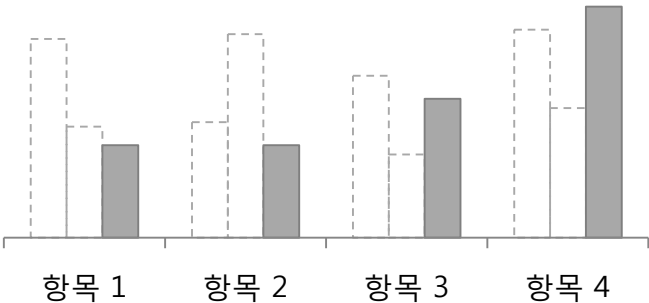
- 1 대학의 교육서비스에 대한 만족도 수준 진단으로 개선 수준의 **신뢰성 있는 진단 자료**
- 2 **교육 수요자 중심의** 교육서비스 및 커리큘럼 구성의 개선 아이디어 탐색
- 3 CS(Customer Satisfaction) 경영 접근을 통한 대학 **행정의 질적 발전**
- 4 사회적 수요에 맞는 교육과정 운영 방향성을 통해 **사회적 수요에 부합하는 서비스 질 개선**
- 5 **대학의 정책 결정을** 위한 객관적 정보 제공의 근거 자료 확보

- 2016년 조사는 늦은 조사시점으로 인해 방학중 설문조사를 진행 평가항목에 대한 개선작업에 다소 한계를 지님
2017년 조사에서는 설문 문항 구축작업 시 사전 "조사대상지에 대한 심층 인터뷰"를 통해서 설문 문항 구축작업 필요성 있음

구분	조사 설계		2016년 주요 변화 방향																					
<p>표본 수</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>15년</th> <th>16년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>재학생</td> <td>2042명</td> <td>2015명</td> </tr> <tr> <td>대학원생</td> <td>450명</td> <td>458명</td> </tr> <tr> <td>외국학생</td> <td>57명</td> <td>82명</td> </tr> <tr> <td>학부모</td> <td>157명</td> <td>197명</td> </tr> <tr> <td>교수/직원</td> <td>200/107명</td> <td>113/99명</td> </tr> <tr> <td>지역주민</td> <td>-</td> <td>156명</td> </tr> </tbody> </table>			15년	16년	재학생	2042명	2015명	대학원생	450명	458명	외국학생	57명	82명	학부모	157명	197명	교수/직원	200/107명	113/99명	지역주민	-	156명	<ul style="list-style-type: none"> 지역 주민 추가 : 송실대학교에 대한 인식 현황 파악 조사 방법 : 2015년과 동일하게 진행 <ul style="list-style-type: none"> - 재학생 / 대학원생 / 외국인 학생 : 과 단위 비례 할당 - 학부모 : 전화 조사 (CATI) - 교수/직원 : Web 조사 방식(자기 기입 응답) - 지역 주민 : 구조화된 설문 배포 후 자기 기입 응답 → 지역과 대학의 관계 이해 (지역사회 교류 방향성)
		15년	16년																					
재학생	2042명	2015명																						
대학원생	450명	458명																						
외국학생	57명	82명																						
학부모	157명	197명																						
교수/직원	200/107명	113/99명																						
지역주민	-	156명																						
<p>주요 조사 내용</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>15년</th> <th>16년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>재학생</td> <td></td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>대학원생</td> <td></td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>외국학생</td> <td>Tracking</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>학부모</td> <td></td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>교수/직원</td> <td></td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>지역주민</td> <td></td> <td>●</td> </tr> </tbody> </table>			15년	16년	재학생		●	대학원생		●	외국학생	Tracking	●	학부모		●	교수/직원		○	지역주민		●	<ul style="list-style-type: none"> 기존 조사 내용 상의 실체성 보강을 위한 문항 개선 작업을 진행 <ol style="list-style-type: none"> 1. 설문 Frame 구축 (excel) 2. 기존 문항의 삭제 및 추가 문항 선별 3. 신규 보완 문항의 확정 4. 송실대 각 담당 부서 검토 5. 최종 확정
		15년	16년																					
재학생		●																						
대학원생		●																						
외국학생	Tracking	●																						
학부모		●																						
교수/직원		○																						
지역주민		●																						
<p>■ ● > ● > ○ 설문 주요 평가 문항의 변화</p>																								

기존재학생 조사 결과의 분석관점은 “지표” 중심
 즉, 이전년도 조사와의 주요 평가항목의 증감을 중심으로 개선 사항을 탐색하는 방식

2016년 조사에서는 “재학생” 에 대한 세분화 분석. 대학 구조 개혁 정책 부합도가 높은 평가 항목을 중심으로 개선 우선 순위를 발굴

구분	15년 분석방향성	16년 분석방향성				
Frame	<p>병렬식 분석 (Tracking 중심) 전년 대비 증감 원인 중심의 개선 방향성 제시</p>  <p>항목 1 항목 2 항목 3 항목 4</p>	<p>Segmentation: 불만족 집단에 대한 정의 재학생 중 어느 집단에서의 불만족이 가장 크게 발생하는가에 대한 점검 + Tracking</p> <table border="1" data-bbox="1166 676 1576 939"> <tr> <td>교육내용 교육환경</td> <td>교육내용H 교육환경H</td> </tr> <tr> <td>집중관리대상 교육내용 교육환경</td> <td>교육내용H 교육환경</td> </tr> </table> <p>X축: 교육내용 Y축: 교육환경</p>	교육내용 교육환경	교육내용H 교육환경H	집중관리대상 교육내용 교육환경	교육내용H 교육환경
교육내용 교육환경	교육내용H 교육환경H					
집중관리대상 교육내용 교육환경	교육내용H 교육환경					

CS 지표(재학생만 해당)의 경우도 만족도에 미치는 모든 평가 항목 간에 중요도를 고려하지 않는 방식에서 "교육" 만족도와 영향이 높은 항목을 중심으로 변경

구분	15년평가모형	16년평가모형
구조	<p>상대적 중요도 산출이 어려워 교육 만족도 영향요인의 "개선 사항" 중심 도출 어려움</p>	<p>교육 만족도에 영향력이 큰 변수만을 선별하여 만족도 지표를 관리</p>

15년 조사모형을 적용하여 16년 결과산출시 “통계적 중요도”에 왜곡 현상이 발생
 즉, 항목간 독립성 보장 없는 회귀 분석의 Beta 계수의 상대적 크기의 편중과 유의 확률이 신뢰 구간을 넘어서는 현상 발생

15년중요도 산출방식

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준 오차	베타		
(상수)	8.861	1.553		5.705	.000
전공 수업 만족도	.085	.021	.087	4.004	.000
교양 수업 만족도	.035	.019	.039	1.815	.070
수업 만족도	.124	.027	.124	4.637	.000
교육과정 만족도	.044	.026	.043	1.698	.090
강의실 만족도	.093	.019	.107	4.992	.000
장학금 만족도	.059	.018	.064	3.296	.001
편의시설 만족도	.189	.026	.177	7.430	.000
취업지원 만족도	.069	.029	.061	2.416	.016
행정서비스 직원 만족도	.051	.022	.057	2.314	.021
행정서비스 전달과정 만족도	-.011	.029	-.011	-3.91	.696
정보화서비스 만족도	.166	.030	.147	5.582	.000

16년중요도 산출방식

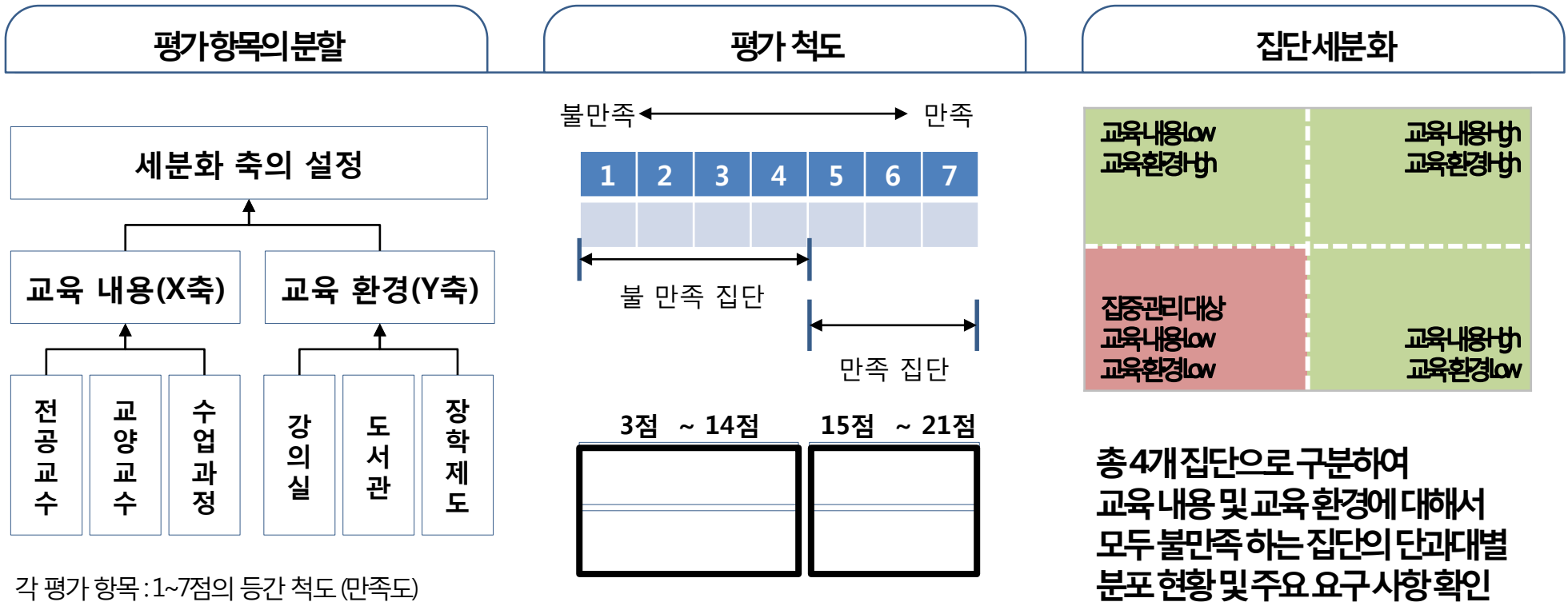
모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	B	표준 오차	베타		
(상수)	11.895	1.618		7.351	.000
전공 수업 만족도	.113	.022	.115	5.184	.000
교양 수업 만족도	.076	.019	.086	3.964	.000
수업 만족도	.205	.026	.204	7.786	.000
강의실 만족도	.159	.019	.182	8.523	.000
도서관 만족도	.157	.020	.161	7.773	.000
장학금 만족도	.116	.018	.126	6.517	.000

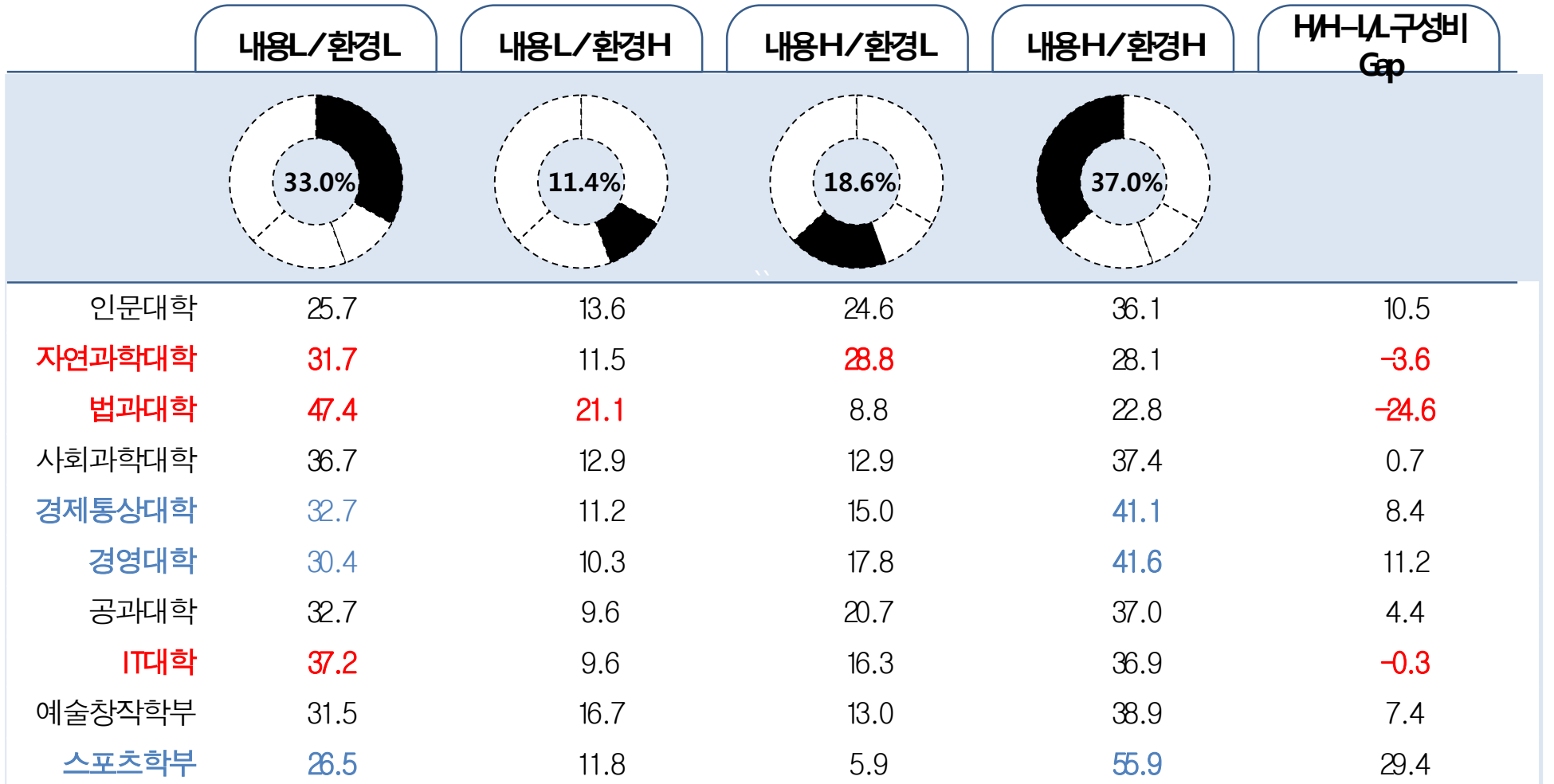
교육 내용

교육 환경

[교육내용], [교육환경] 측면에서 만족/불만족 집단 파악 향후 재학생 만족도 제고를 위한 '불만족 학생'에 대한 우선 개선 영역 확인

- 총 6개 축을 2개 축으로 압축. 응답값이 보통 이하로 불만족하는 집단과 5점 이상의 만족 집단으로 구분하여 총 4개 집단을 정의





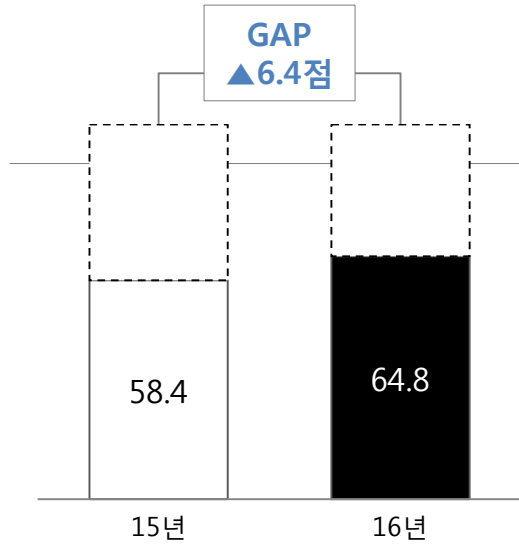
※ 무 응답자 및 장학금 비 인지자 제외 n= 1950명

II. 결과 요약

- 주요 개선 사항을 중심으로 -

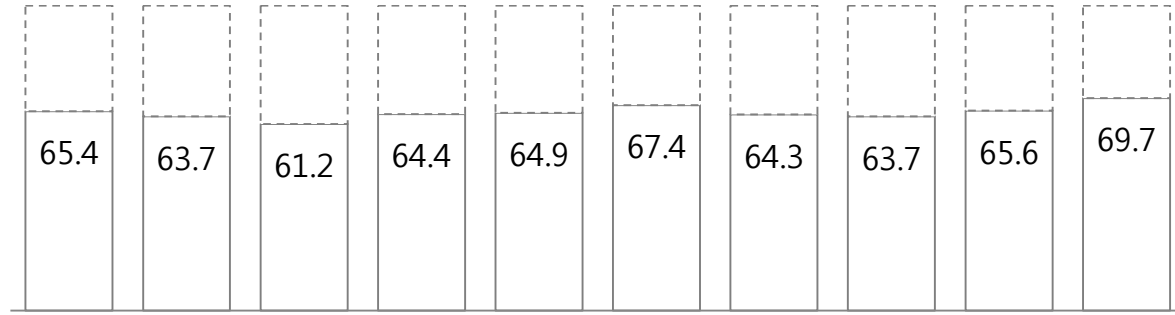
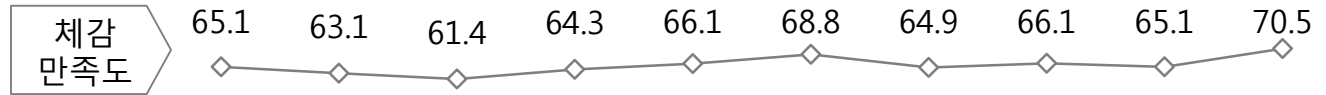
1. 종합 만족도
2. 차원별 만족도 비교 (vs. NCSI 사립대)
3. 세분 집단 별 종합만족도
4. 항목별 평가 점수
5. 세분 집단 별 평가
6. 편의시설 개선 요구 사항

UCSI (종합만족도)



16년 체감만족도	NCSI 사립대 지수평균	GAP
65.6	72.0	▼6.4

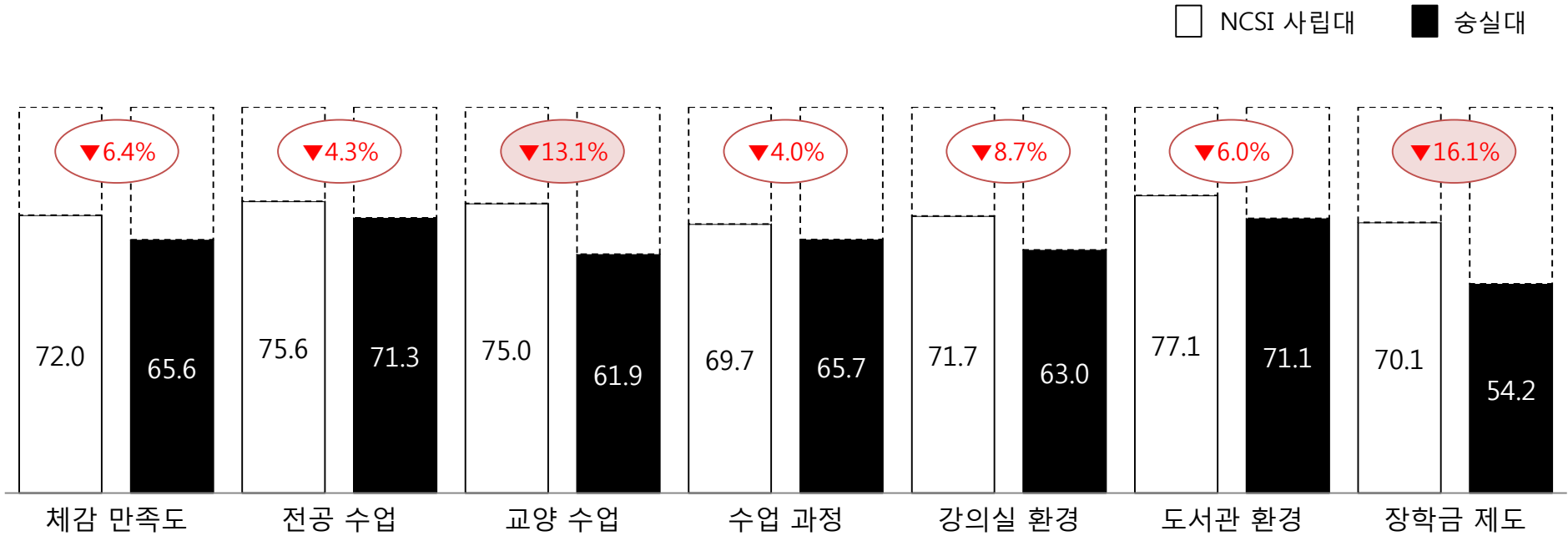
단과대학별 종합만족도 지표



인문 (241)	자연과학 (178)	법과 (73)	사회과학 (174)	경제통상 (138)	경영 (293)	공과 (436)	IT (379)	예술창작 (64)	스포츠 (39)
-------------	---------------	------------	---------------	---------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------

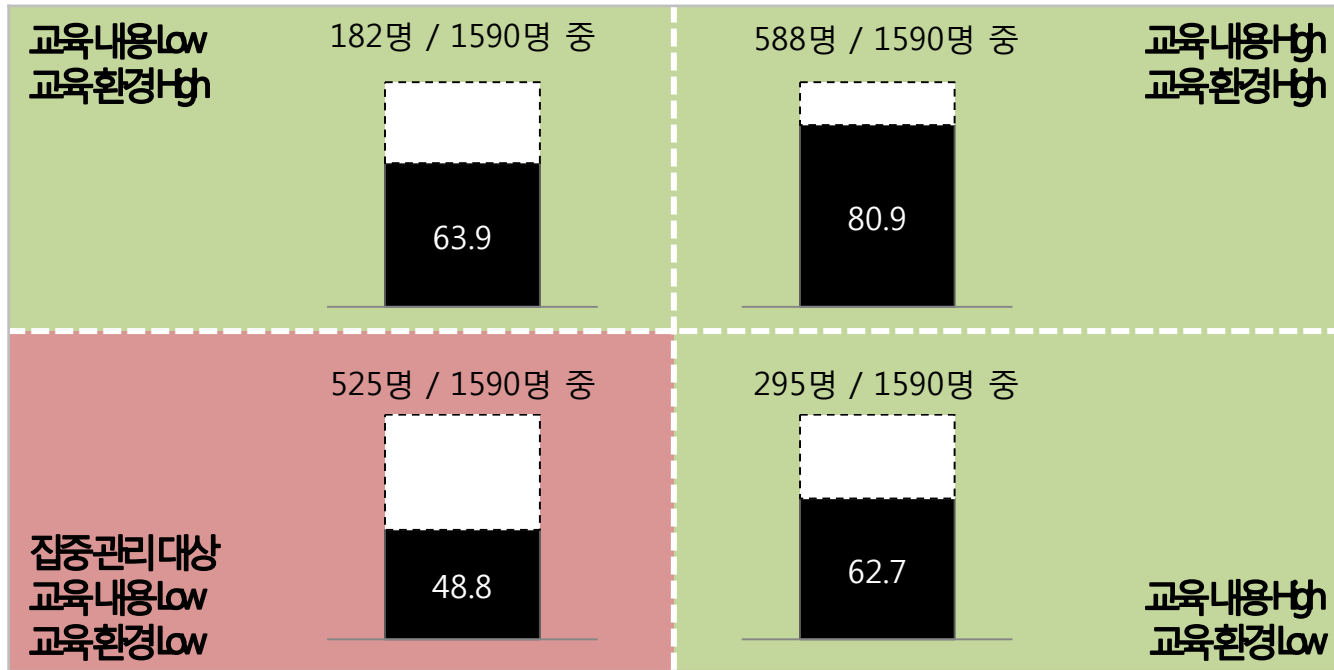
('16-'15) GAP	▲6.3	▲5.9	▲8.6	▲5.7	▲5.4	▲9.8	▲5.6	▲4.9	▲8.6	▲8.3
15년 만족도	59.1	57.8	52.6	58.7	59.5	57.6	58.8	58.8	57.0	61.4

차원별 만족도 비교 (vs. 서울 지역 사립대)

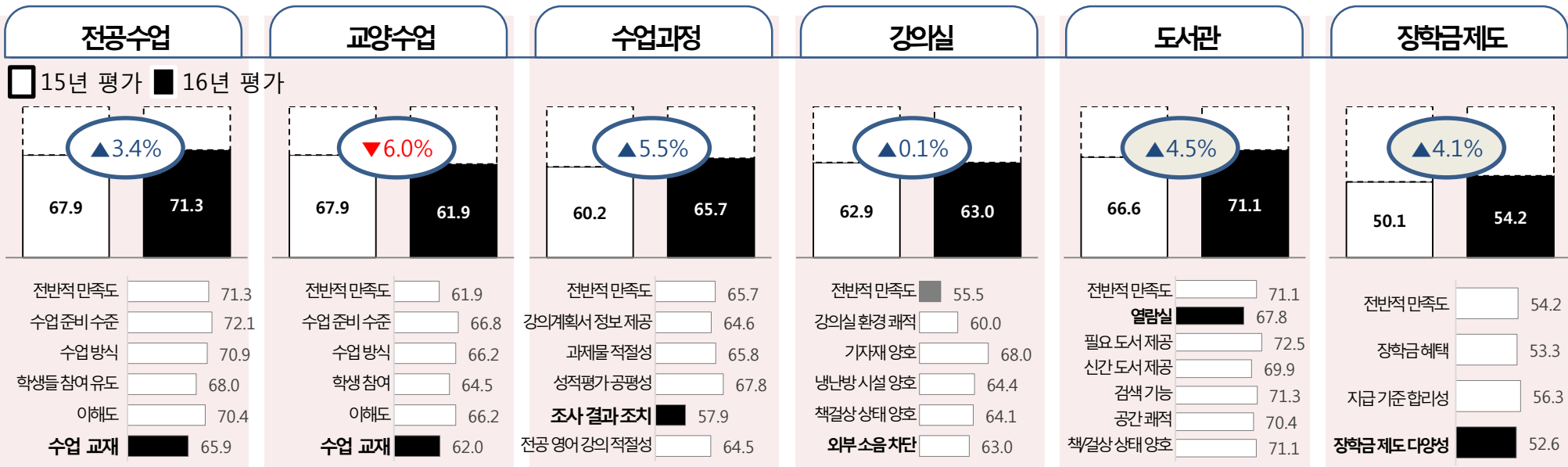


※ NCSI의 전반적 만족도 지표와 비교 결과 값 제시

세분 집단 별 종합 만족도



항목별 평가 점수



학생 주요 개선 요구 사항 V.O.C

- 학과 및 수업 다양화
- 전공 실무 수업 증대
- 전공 수업의 질 향상
- 강사보다 교수진의 수업이 증대

- 교양 과목이 다양했으면
- 교양 필수 과목을 줄였으면
- 실효성 없는 종교 관련 수업은 줄였으면
- 종교 관련 과목이 너무 많음
- 교양 필수 강의가 실속 있는 구성

- 강의 평가 반영해 임용했으면
- 수강신청 설문 조사 후 반개설
- 강의 만족도 조사 결과 반영
- 전공 수업 시간표 구성 수준
- 과목 평가 기준을 명확히 제시
- 수강신청 전에 수업과정

- 일체형 책결상을 교체했으면
- 강의실 개선했으면
- 강의실 활용이 용이했으면
- 강의실 정결했으면

- 도서관 열람실 확충
- 도서관의 학습공간을 확보
- 도서관의 운영시간 연장
- 열람실에 환기
- 도서관 내 동선 편리
- 열람실 냉난방 온도가 적정

- 장학금 혜택을 골고루 받았으면
- 다양한 장학금 제도가 있었으면
- 장학금 지급이 많았으면
- 이공계 장학금에 대한 정보가 많았으면

- 수업 다양성
- 수업 교재 선택 시 이해도 제고

- 수업 교재와 교양 과목의 개설 시 다양성 강화

- 수강 신청 전 과목에 대한 정보 제공 강화 필요

- 내부 기자재 관리

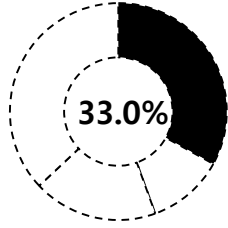
- 열람실 공간 확충 노력 필요

- 장학금 지급제도 이해도 제고 필요

세분 응답자 집단 별 평가

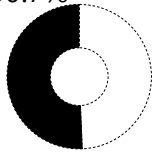


교육내용
교육환경



(n=525)

여성
50.7%



1학년

26.9

2학년

28.0

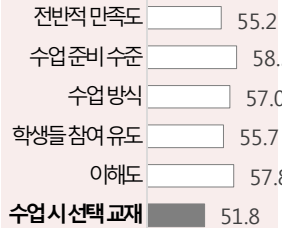
3학년

29.9

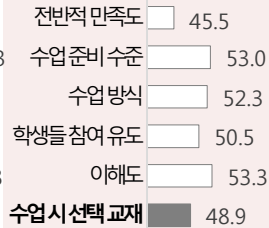
4학년

15.2

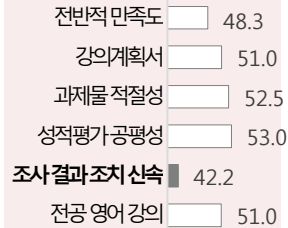
전공 수업



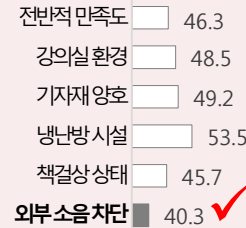
교양 수업



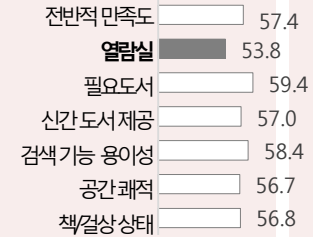
수업과정



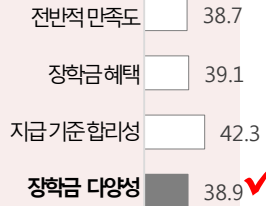
강의실



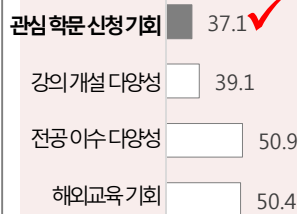
도서관



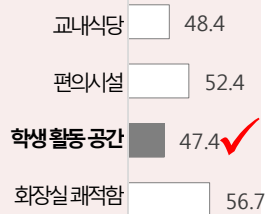
장학금 제도



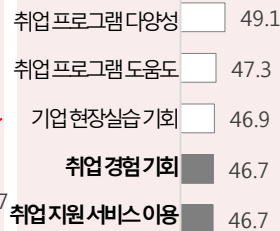
교육과정



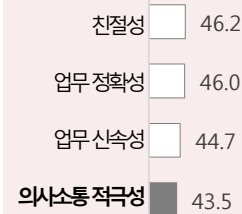
편의시설



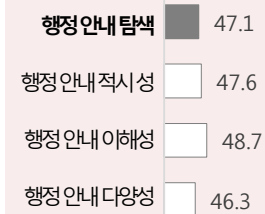
취업지원



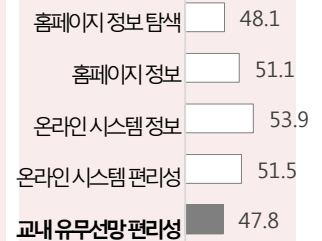
행정 직원



행정 서비스



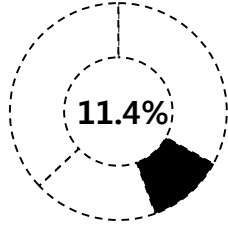
정보화



세분 응답자 집단 별 평가

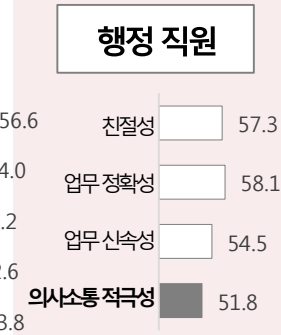
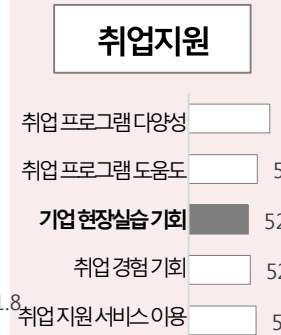
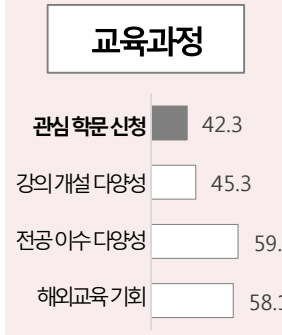
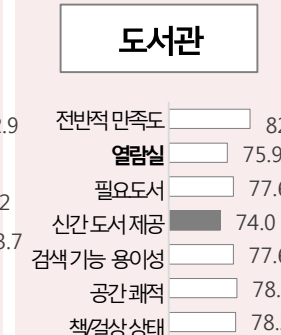
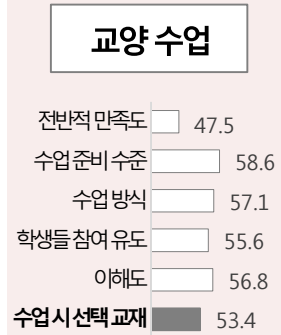
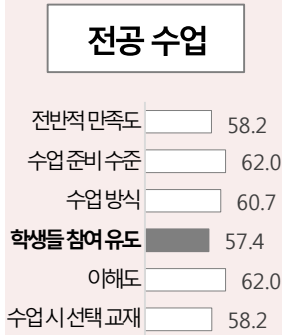
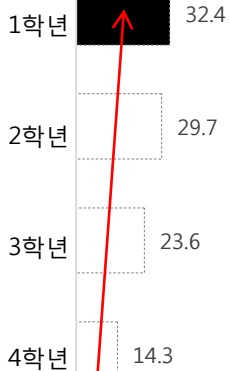
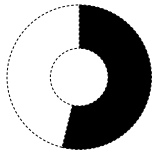


교육내용 L
교육환경 H



(n=182)

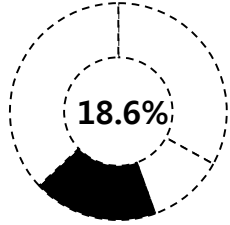
남성
53.8%



세분 응답자 집단 별 평가

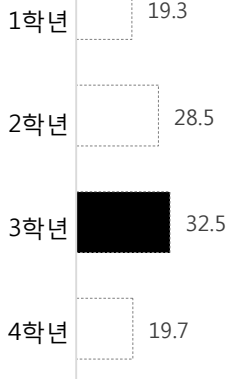
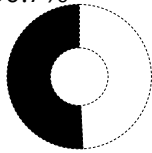


교육내용 H
교육환경 L



(n=295)

여성
50.7%

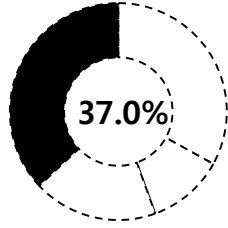


전공 수업	교양 수업	수업과정	강의실	도서관	장학금 제도
전반적 만족도 81.5 수업 준비 수준 79.3 수업 방식 77.6 학생들 참여 유도 74.1 이해도 76.8 수업 시선택 교재 72.1 ✓	전반적 만족도 70.6 수업 준비 수준 72.9 수업 방식 72.4 학생들 참여 유도 71.3 이해도 72.3 수업 시선택 교재 66.6 ✓	전반적 만족도 73.5 강의계획서 66.7 과제물 적절성 68.0 성적평가 공정성 71.6 조사결과 조치 신속 61.2 전공 영어 강의 68.4	전반적 만족도 52.3 강의실 환경 59.1 기자재 양호 61.2 냉난방 시설 64.6 책걸상 상태 53.7 외부 소음 차단 47.6 ✓	전반적 만족도 60.6 열람실 61.5 필요도서 69.6 신간 도서 제공 66.5 검색기능 용이성 69.0 공간 쾌적 64.1 책걸상 상태 65.1	전반적 만족도 40.5 장학금 혜택 42.1 지급 기준 합리성 47.8 장학금 다양성 41.0 ✓
교육과정	편의시설	취업지원	행정 직원	행정 서비스	정보화
관심 학문 신청 기회 51.1 강의 개설 다양성 51.7 전공 이수 다양성 65.0 해외 교육 기회 58.9	교내 식당 56.9 편의시설 60.3 학생 활동 공간 56.9 회장실 쾌적함 67.9	취업 프로그램 다양성 56.9 취업 프로그램 도움도 55.0 기업 현장 실습 기회 53.9 취업 경험 기회 54.0 취업 지원 서비스 이용 54.5	친절성 56.1 업무 정확성 54.6 업무 신속성 52.9 의사소통 적극성 50.7	행정 안내 탐색 용이성 54.8 행정 안내 적시성 55.0 행정 안내 이해성 56.6 행정 안내 채널 다양성 55.1	홈페이지 정보 탐색 55.4 홈페이지 정보 58.2 온라인 시스템 정보 63.4 온라인 시스템 편리성 62.5 교내 유무선망 편리성 55.4

세분 응답자 집단 별 평가

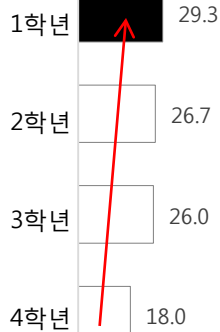
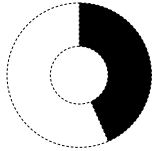


교육내용 H
교육환경 H



(n=588)

남성
56.6%



전공 수업

전반적 만족도	84.9
수업 준비 수준	84.2
수업 방식	83.4
학생들 참여 유도	80.3
이해도	82.4
수업시 선택 교재	78.5

교양 수업

전반적 만족도	77.6
수업 준비 수준	79.1
수업 방식	78.7
학생들 참여 유도	76.5
이해도	78.2
수업시 선택 교재	75.2

수업과정

전반적 만족도	81.9
강의계획서	77.9
과제물 적절성	78.5
성적평가 공정성	80.8
조사결과 조치 신속	73.8
전공 영어 강의	78.4

강의실

전반적 만족도	80.6
강의실 환경	79.6
기자재 양호	78.7
냉난방 시설	81.2
책걸상 상태	76.0
외부 소음 차단	72.6

도서관

전반적 만족도	85.8
열람실	82.1
필요도서	84.3
신간 도서 제공	82.5
검색 기능 용이성	83.1
공간 쾌적	83.9
책걸상 상태	85.2

장학금 제도

전반적 만족도	72.3
장학금 혜택	69.9
지금 기준 합리성	71.7
장학금 다양성	69.0

교육과정

관심 학문 신청 기회	68.5
강의 개설 다양성	68.3
전공 이수 다양성	77.0
해외 교육 기회	75.3

편의시설

교내식당	74.2
편의시설	77.4
학생 활동 공간	73.6
회장실 쾌적함	81.6

취업지원

취업 프로그램 다양성	73.2
취업 프로그램 도움도	71.2
기업 현장 실습 기회	70.0
취업 경험 기회	70.9
취업 지원 서비스 이용	71.1

행정 직원

친절성	72.9
업무 정확성	73.9
업무 신속성	71.6
의사소통 적극성	70.1

행정 서비스

행정 안내 탐색 용이성	71.7
행정 안내 적시성	72.3
행정 안내 이해성	73.9
행정 안내 채널 다양성	72.3

정보화

홈페이지 정보 탐색	73.0
홈페이지 정보	74.6
온라인 시스템 정보	78.0
온라인 시스템 편리성	78.2
교내 유무선망 편리성	71.9

1위 학습시설	2위 식당/매점	3위 학생활동공간	4위 건물별 편의시설
<p>복사실 4.3%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 복사실 컴퓨터 개선했으면 • 복사실 확충했으면 • 인쇄기 확충 및 교체했으면 • 복사실 개선했으면 • 사용에 제한이 없었으면 • 이용을 간소화했으면 • 환기가 잘되었으면 <p>도서관 2.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 열람실을 확장했으면 • 공간이 넓었으면 • 도서관 화장실이 청결했으면 • 안에 매점이 있었으면 <p>강의실 1.4%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 일체형 책걸상을 교체했으면 • 강의실 온도가 적정했으면 • 기자재 설치가 잘 되었으면 • 강의실 대여가 가능했으면 	<p>식당 4.2%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 식당 음식 맛이 좋았으면 • 메뉴가 다양했으면 • 음식의 질을 개선했으면 • 양을 조절했으면 • 가격이 저렴했으면 • 평일 저녁, 주말에도 운영했으면 • 위생 관리가 철저했으면 • 공간이 넓었으면 <p>매점 0.6%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 매점을 늘렸으면 • 매점 메뉴가 다양했으면 • 매점에 카드 결제 가능했으면 • 평일 저녁, 주말 방학에도 했으면 	<p>동아리 방 2.2%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 동아리 방이 많았으면 • 활동 고려해서 확대했으면 • 동아리방 냉난방시설 신경썼으면 • 동아리방 시설물 지원했으면 • 소모임을 위한 공간 개설했으면 • 과방 개선했으면 <p>학생 회관 1.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 학생회실 확충했으면 • 학생 활동 공간 확충했으면 • 폐쇄된 학생회실 개선했으면 • 학생회실 쾌적했으면 • 냉난방 온도 조절이 되었으면 	<p>경상관 1.8%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 편의시설 리모델링 했으면 • 냉난방 온도가 적정했으면 • 화장실 확충했으면 • 엘리베이터 설치했으면 • 청결했으면 <p>형남 공학관 0.7%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 개방시간을 늘렸으면 • 화장실이 청결했으면 • 복사실 운영이 원활했으면 • 냉난방 온도가 적정했으면 • 온수 지원했으면 <p>조만식 기념관 0.3%</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3층 편의시설을 개선했으면 • 3층 연결 통로가 있었으면 • 복사실을 재설치했으면 • 환기가 잘되었으면