2019 교육 수요자 만족도 조사 결과

기획예산팀

■ 교육 수요자 만족도 조사 개황

관련: 교육수요자 만족도 관리 규정 제9조(조사의 실시 및 제출)

구 분	내 용
목 적	1. 대학의 교육 및 행정 만족 2. 서비스 개선을 통한 대학의 위상을 높이기 위한 기초자료로 활용 3. 중장기 발전계획 및 특성화 계획수립을 기초자료로 활용 4. 학생 만족 교육 서비스를 발굴 및 미비점 개선
주요내용	1. 전반적인 현황 인식 2. 대학의 발전방향 3. 학생취업 및 산학협력 4. 직원 인사 및 평가 제도 5. 행정지원 서비스
조사대상	교수, 직원, 재학생 전수 조사
조사일정	1. 재학생: 2019.9.27(금) ~ 10.9(수) 2. 교직원: 2019.9.27(금) ~ 10.4(금), 3. 진행시간: 10분 ~ 20분
조사방법	웹 및 모바일 설문조사
설문조사 진행 프로세스	설문지 설계→설문지 작성 및 배포→설문시행→수거→설문입력 및 분석
만족도 점수 산출	매우 만족 * 5 + 만족 * 4 + 보통 * 3 + 불만족 * 2 + 매우 불만족 * 1 (5점 만점)

- **본 설문조사는 건양사이버대학교의 교육지원 현황을 분석하고 교육 발전방안 도출을 목적으로 이해관계자(교원, 직원, 재학생)를 대상으로 모바일 설문조사 방식으로 수행함**

- **목적 및 내용**

구 분	내 용
목 적	• 본 프로젝트를 통해 1) 대학의 교육 및 행정 만족도를 조사하고 2) 고객에게 보다 나은 대학 교육 서비스를 통해 대학의 위상을 높이기 위한 기초자료로 활용하여 3) 대학의 중장기 발전계획 및 특성화 계획 수립을 하고자 함 • 설문조사를 통해 건양사이버대학교에서 제공하는 교육서비스에 대한 만족도를 조사하여 학생들이 만족하는 교육서비스를 발굴하고, 점진적으로 개선해 나가고자 함
주요내용	• 전반적인 현황 인식 • 대학의 발전방향 • 학생취업 및 산학협력 • 직원 인사 및 평가 제도 • 행정지원 서비스
대 상	• 교수, 직원, 재학생
추진일정 및 방법	• 설문조사 진행 일시 및 장소 – 진행 일시 : 교원 및 직원 2019년 9월 27일(금) ~ 10월 4일(금), 재학생 2019년 9월 27일(금) ~ 10월 9일(수) – 진행 방법 : 모바일 설문조사 • 설문조사 진행 프로세스 – 진행시간 : 10분 ~ 20분 – 진행순서 : 설문지 설계 – 설문지 작성 및 배포 – 설문시행 – 수거 – 설문입력 및 분석
만족도 점수 산출	• 매우 만족 X 5 + 만족 X 4 + 보통 X 3 + 불만족 X 2 + 매우 불만족 X 1 (5점 만점)

- **설문분석 대상 별, 교원 13명, 직원 43명, 재학생 535명이 참여함**

- **기본정보**

교원(13명)

질문	문항	돗수
성별	남자	6
	여자	7
연령대	30대	2
	40대	5
	50대	3
	60대 이상	3
근무 연수	0년~5년	8
	5년~10년	5
직위	교수	1
	부교수	1
	조교수	11
소속	사회복지학과	0
	노인복지학과	2
	보건의료복지학과	2
	다문화한국어학과	1
	상담심리학과	2
	아동학과	1
	글로벌뷰티학과	2
	재난안전소방학과	1
	경영학과	1
	교양학부	1

직원(43명)

질문	문항	돗수
성별	남자	15
	여자	28
학년	20대	13
	30대	26
	40대	4
근무 연수	0년~5년	36
	5년~10년	6
	10년~20년	1
직급	5급 이상	2
	6급	0
	7급	2
	8급	39
신분	정규직	17
	계약직	8
	조교	18
소속	교학처	10
	기획처	4
	입학학생처	16
	사무처	4
	정보통신원	3
	평생교육원	1
	글로벌교육혁신단	1
	학과	4

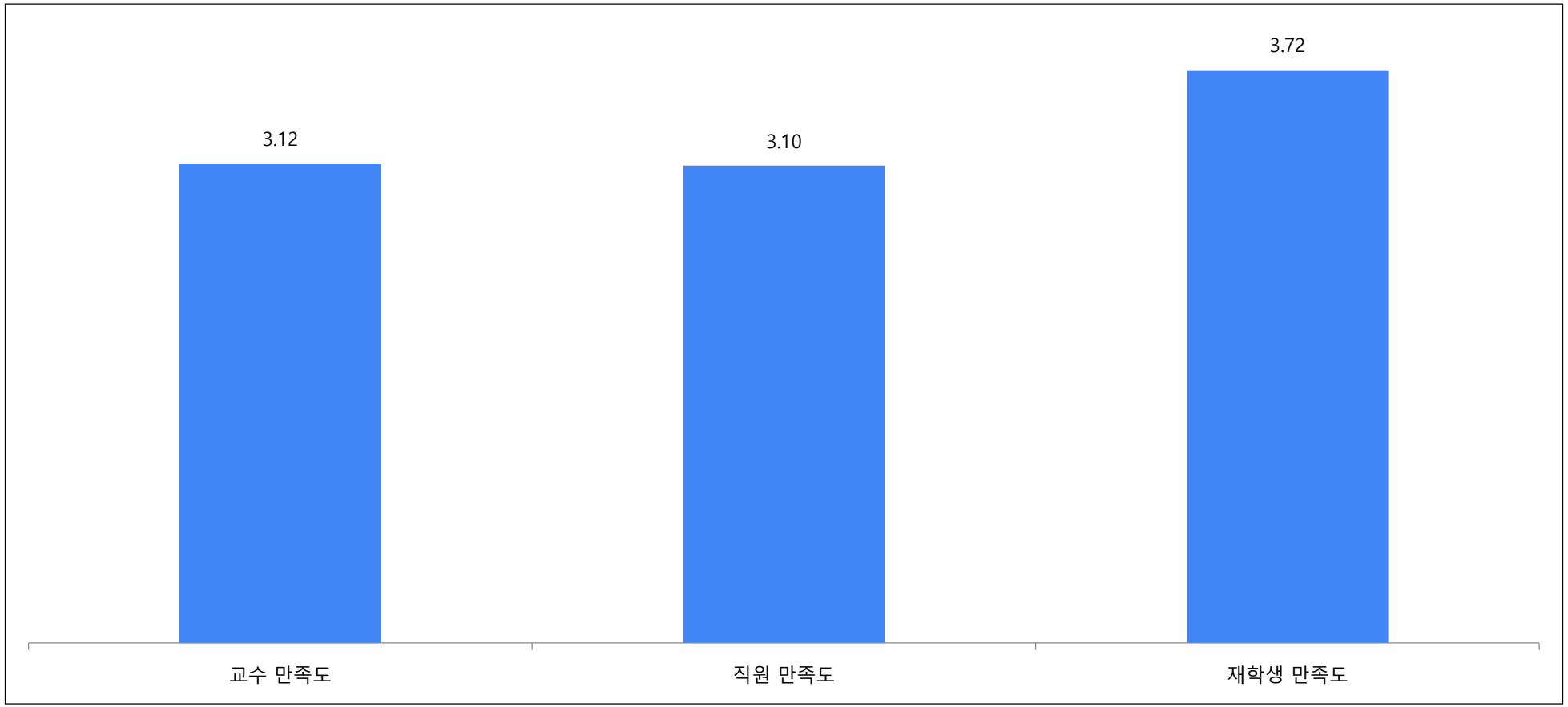
재학생(535명)

질문	문항	돗수
성별	남자	128
	여자	407
학년	1학년	135
	2학년	100
	3학년	180
	4학년	120
연령대	10대 이하	5
	20대	48
	30대	57
	40대	188
	50대	200
	60대 이상	37
소속	사회복지학과	94
	노인복지학과	79
	보건의료복지학과	75
	다문화한국어학과	85
	상담심리학과	83
	아동학과	21
	글로벌뷰티학과	41
	재난안전소방학과	33
	경영학과	18
	요양시설경영학과	2
	문화관광경영학과	4
	자산관리학과	0
	교양학부	0

질문	문항	돗수
직업 분류	취업준비	29
	생산직	4
	판매직	6
	서비스직	121
	사무직	71
	기술직	33
	공무원/군인	29
	농/임/어업	1
	자영업	68
	주부	89
	기타	84
기업 분류	중소(견)기업	86
	대기업	21
	공공기관	97
	개인사업	200
	기타	131
근속년수	5년 미만	254
	5년~10년	108
	10년~15년	42
	15년~20년	42
	20년 이상	89
업체 소재지	대전	235
	충청	135
	수도권	80
	그 외 국내	82
	국외	3

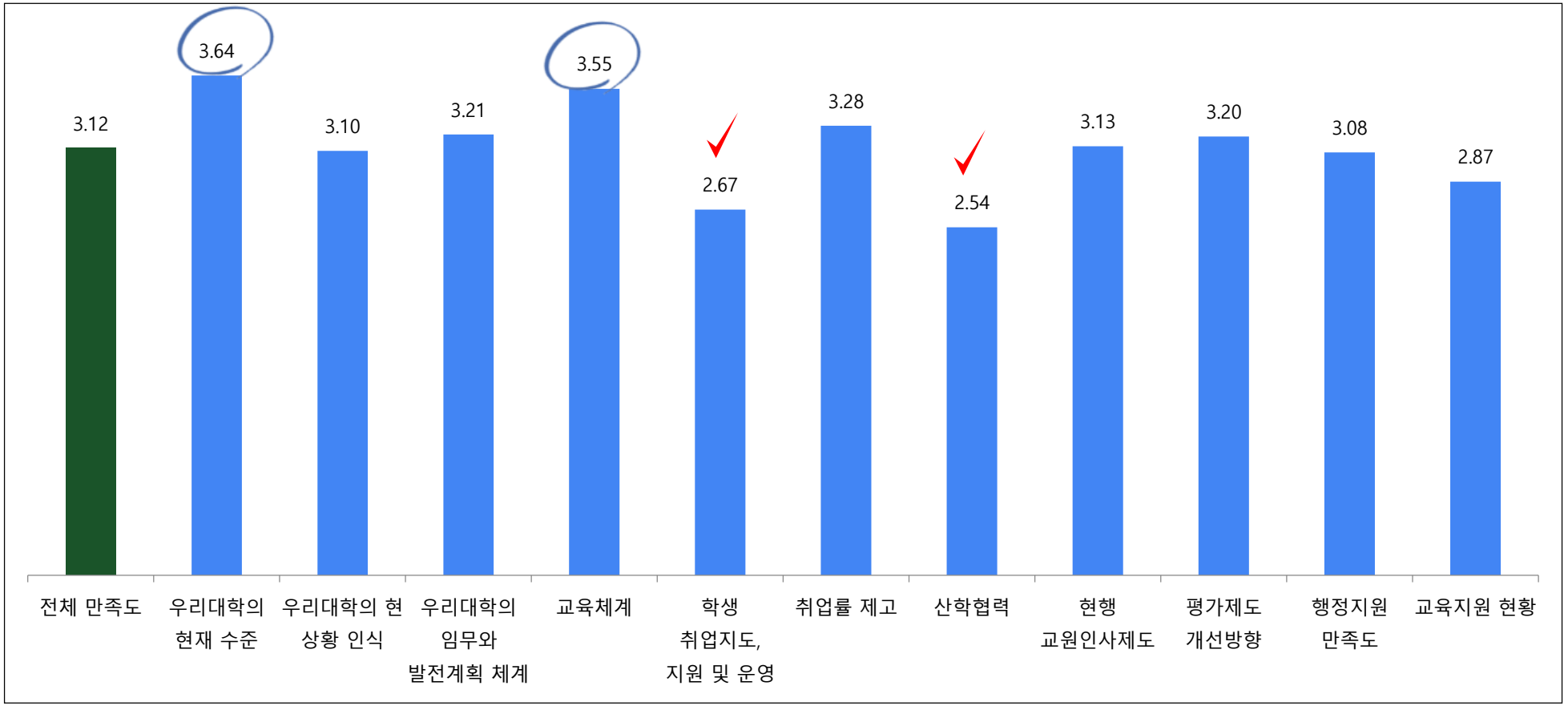
- **교수, 직원, 재학생 만족도 조사 결과, 교수 만족도는 3.12점, 직원 만족도는 3.10점, 재학생 만족도는 3.72점으로 파악됨**

- **전체 종합**



- **교원 만족도를 종합한 결과, 전체 만족도는 3.12점(5점 만점) 수준임. 대학의 현수준 및 교육체계에 대한 만족도가 높은 반면, 학생 취업지도, 지원 및 운영과 산학협력 관련 지표가 상대적으로 낮은 것으로 파악됨**

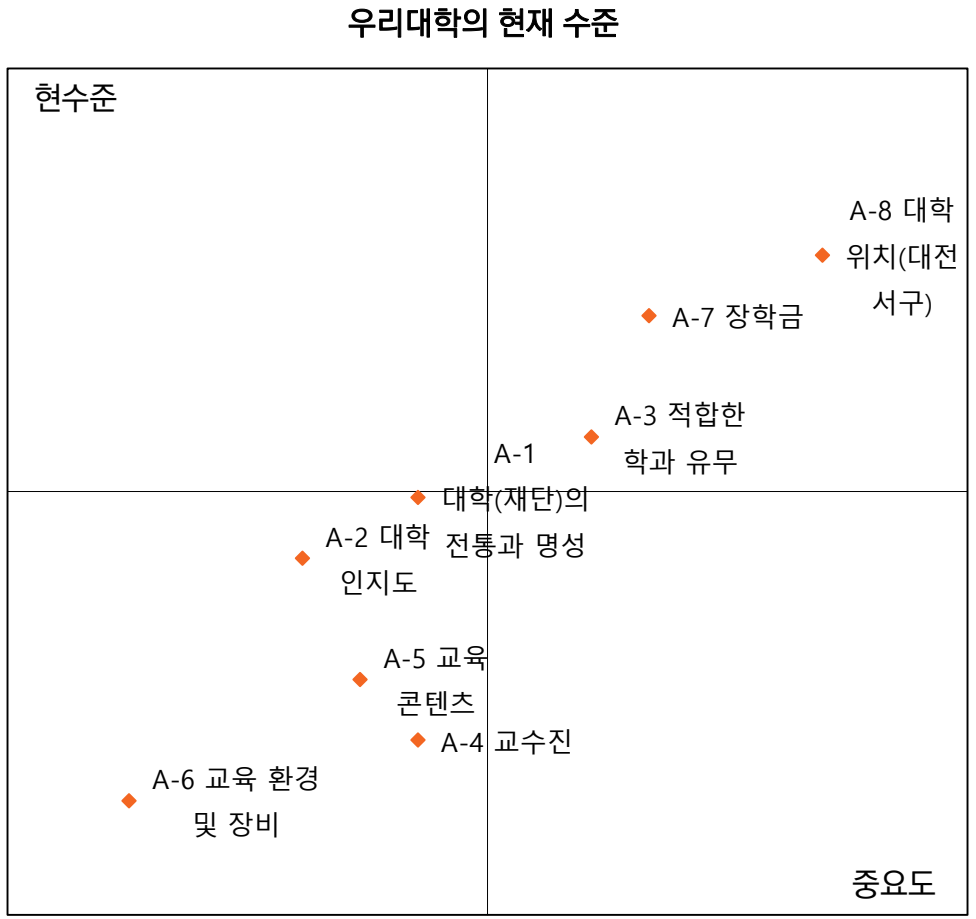
- **교원: 종합**



- **대학의 현수준을 파악한 결과, 중요도와 현수준이 비슷한 트랜드를 갖고 있으며,(1차 상관) 1) 대학의 위치, 2) 장학금, 3) 적합한 학과 유무가 중요하고 현수준도 높게 보고 있음**

- **<u>대학의 현재 수준</u>**

1. 우리대학의 현재 수준		중요도	현수준
	A-1 대학(재단)의 전통과 명성	3.31	3.69
	A-2 대학 인지도	3.15	3.62
	A-3 적합한 학과 유무	3.54	3.77
	A-4 교수진	3.31	3.38
	A-5 교육 콘텐츠	3.23	3.46
	A-6 교육 환경 및 장비	2.92	3.31
	A-7 장학금	3.62	3.92
	A-8 대학 위치(대전 서구)	3.85	4.00



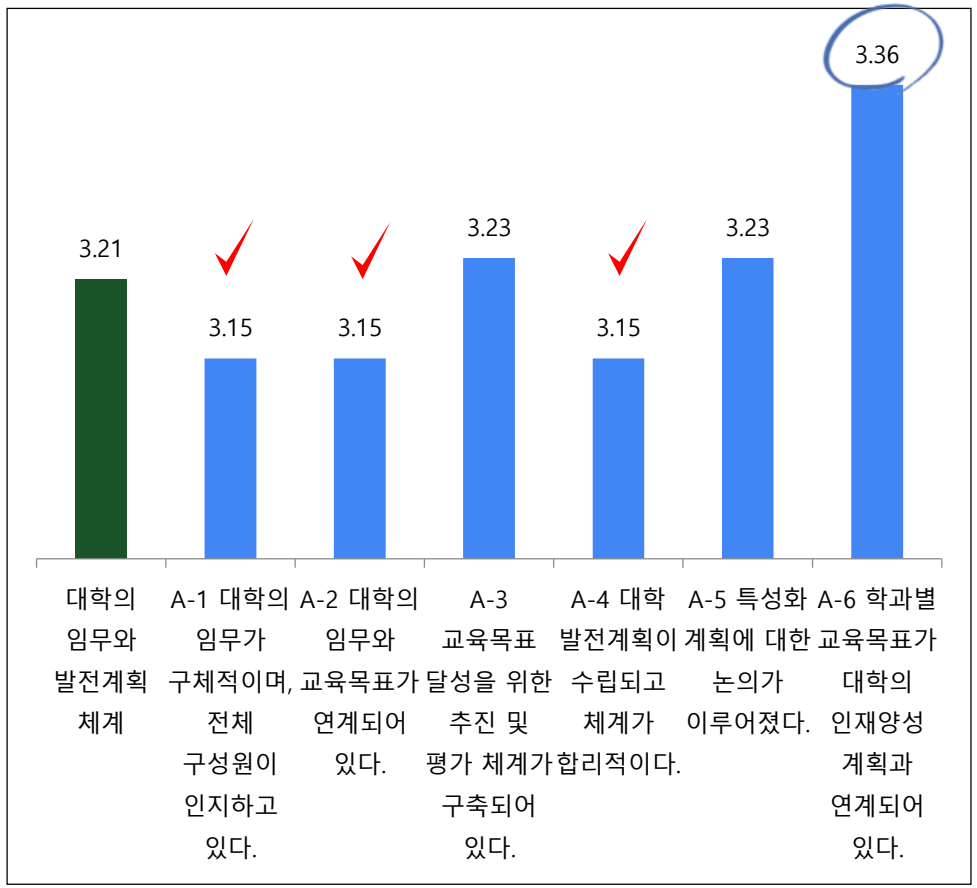
- **대학의 현 상황 인식 만족도 점수는 3.08점이며, 대학재정의 안정성(3.54점) 및 학생에 대한 지도, 지원(3.46점)에 있어서는 높게 평가함. 다만, 교직원 복지제도(2.62점) 및 의견개진의 개방성(2.85) 지표는 낮게 평가함**

- **대학의 현 상황 인식**

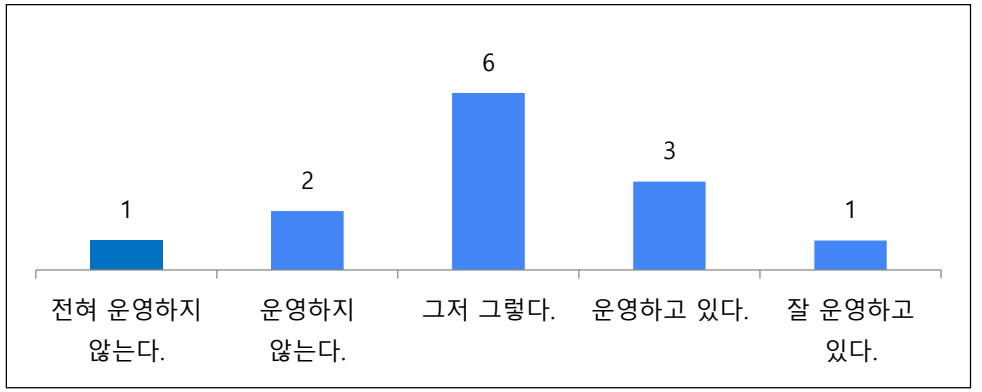
- 대학의 임무와 발전계획 체계에 대한 만족도는 3.21점으로서 학과 교육목표와 대학 인재양성 계획의 연계 지표가 가장 높은 것으로 파악됨(3.36점). 다만, 특성화 체계가 운영되고 있다는 의견은 4명뿐임(30.8%). 필요로 하는 특성화 분야에 있어서는 의료보건 6명, 복지 3명 순임

- **대학의 임무와 발전계획 체계**

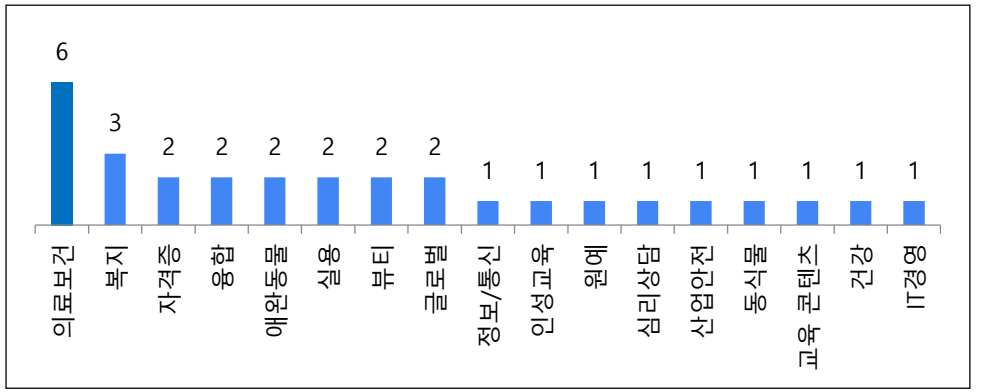
대학의 임무와 발전계획 체계



특성화 체계 운영 여부



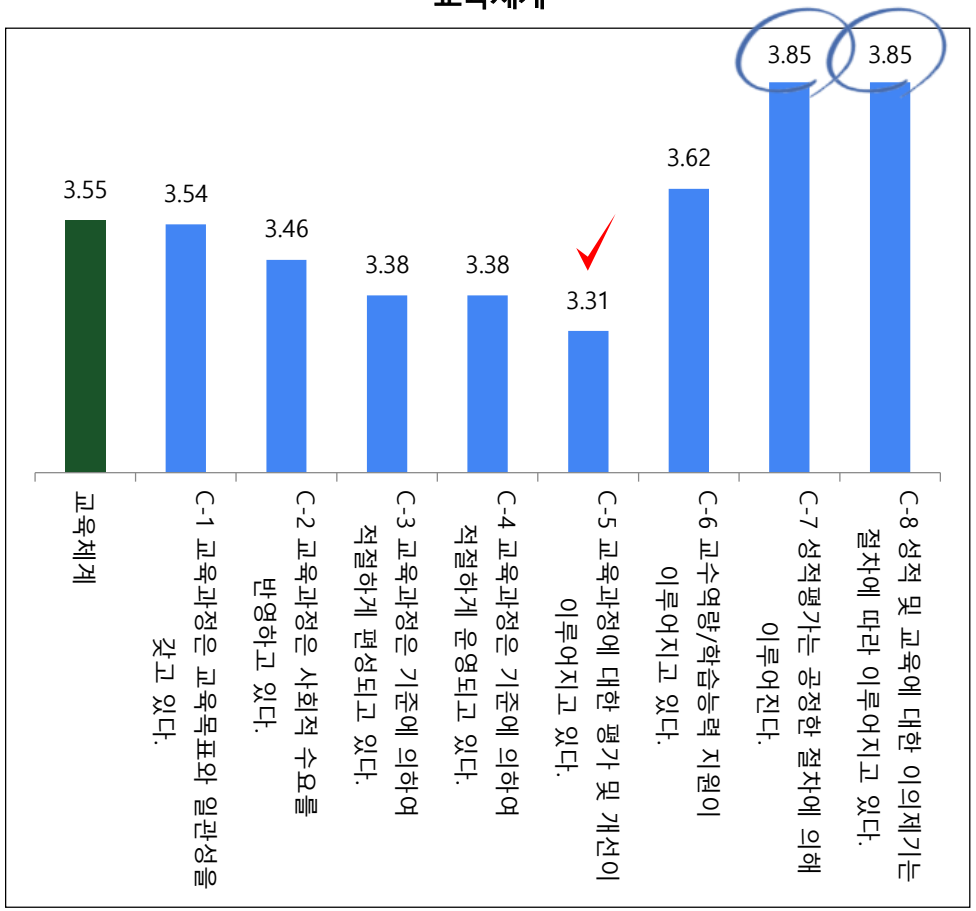
필요로 하는 특성화 분야(3개)



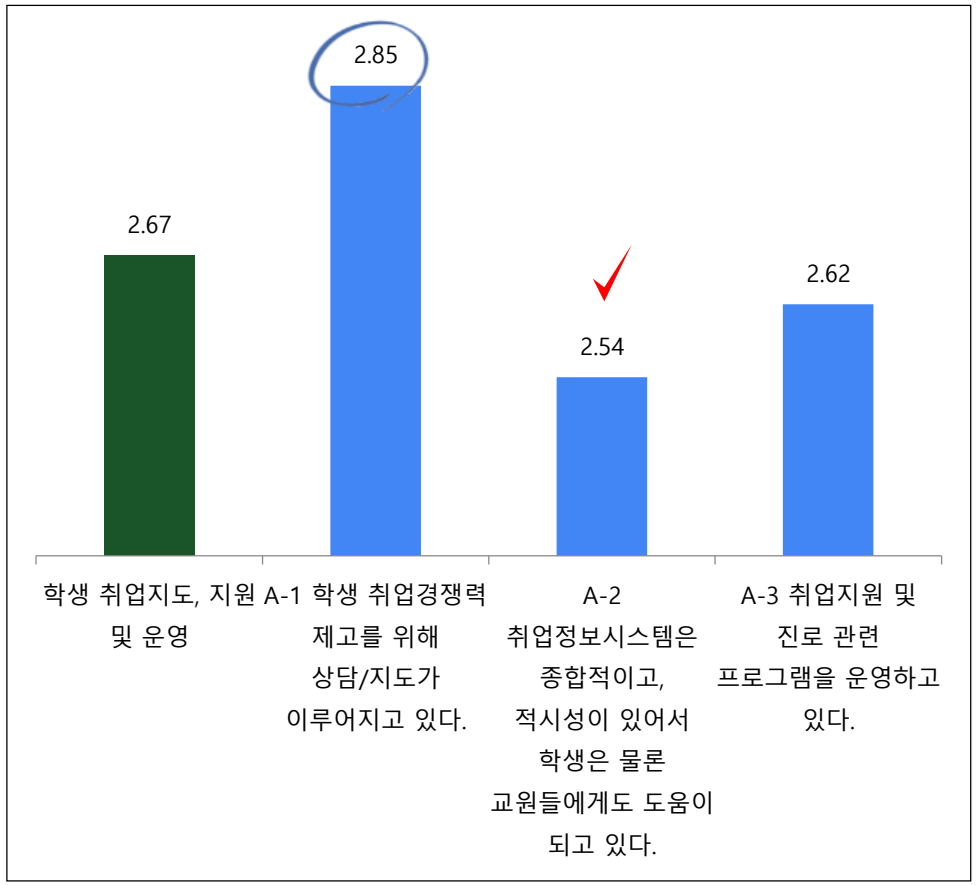
- **교육체계 만족도는 3.55점이며, 공정한 절차 및 이의제기 절차 관련 지표가 가장 높고(각 3.85점), 교육과정에 대한 평가 및 개선 지표가 가장 낮음(3.31점). 학생 취업지도, 지원 및 운영 만족도는 2.67점이며, 상담 및 지도 지표가 가장 높고(2.85점), 취업정보시스템 만족도가 가장 낮음(2.54점)**

- **교육체계 & 학생 취업지도, 지원 및 운영**

교육체계



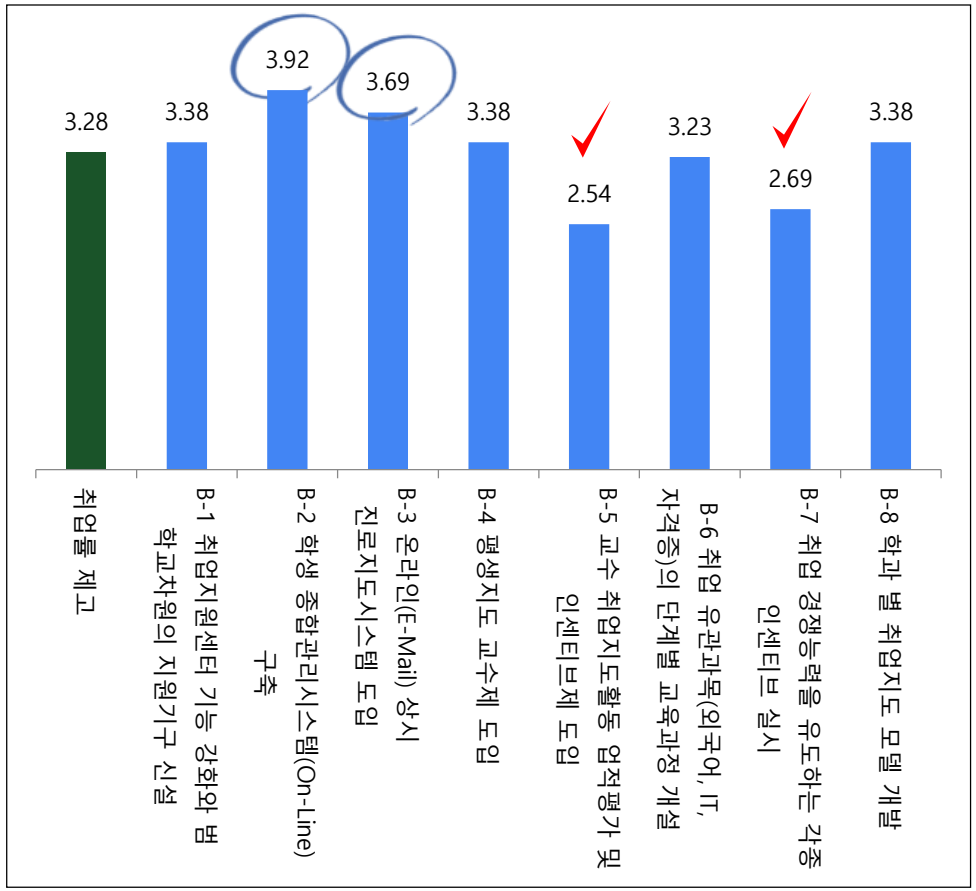
학생 취업지도, 지원 및 운영



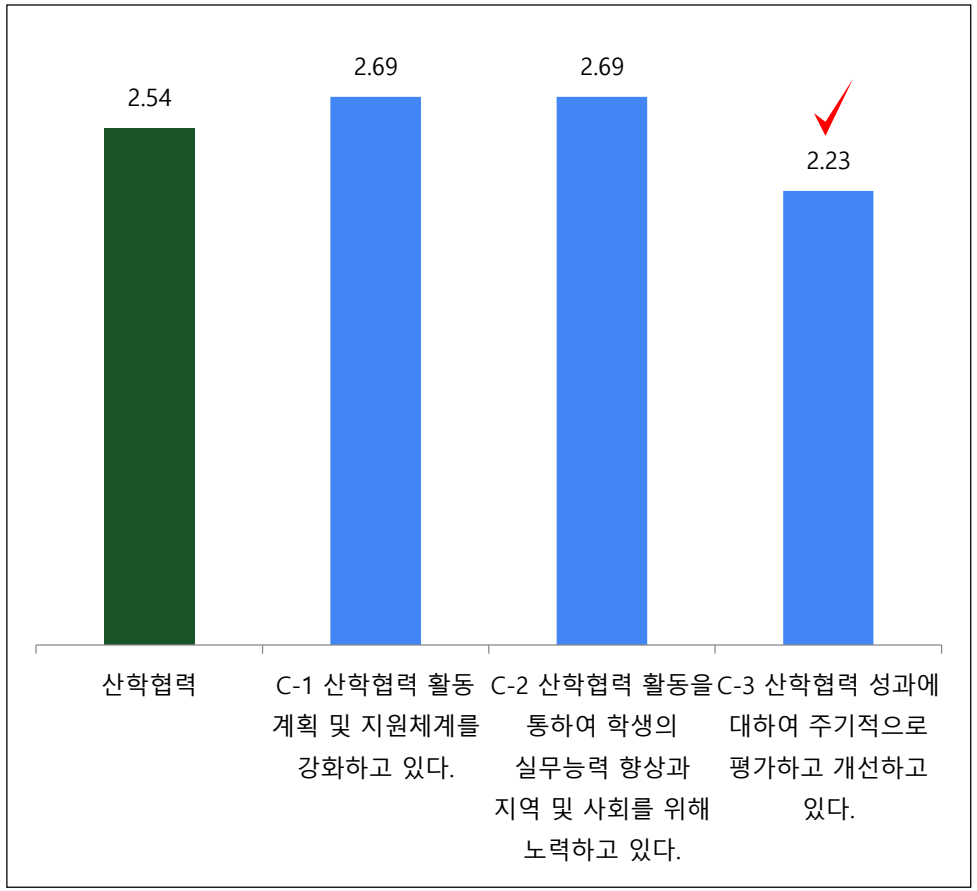
- **취업률 제고를 위해 학생 종합관리시스템 구축(3.92점) 및 온라인 상시 진로지도시스템 도입(3.69점) 지표가 가장 높은 것으로 파악됨. 상대적으로 교수 업적평가 반영(2.54점) 및 경쟁 유도 인센티브 실시(2.69점) 지표는 가장 낮음. 산학협력에 있어서는 주기적 평가 및 개선이 미흡(2.23점)한 것으로 파악됨**

- **취업률 제고 방안 & 산학협력**

취업률 제고 방안



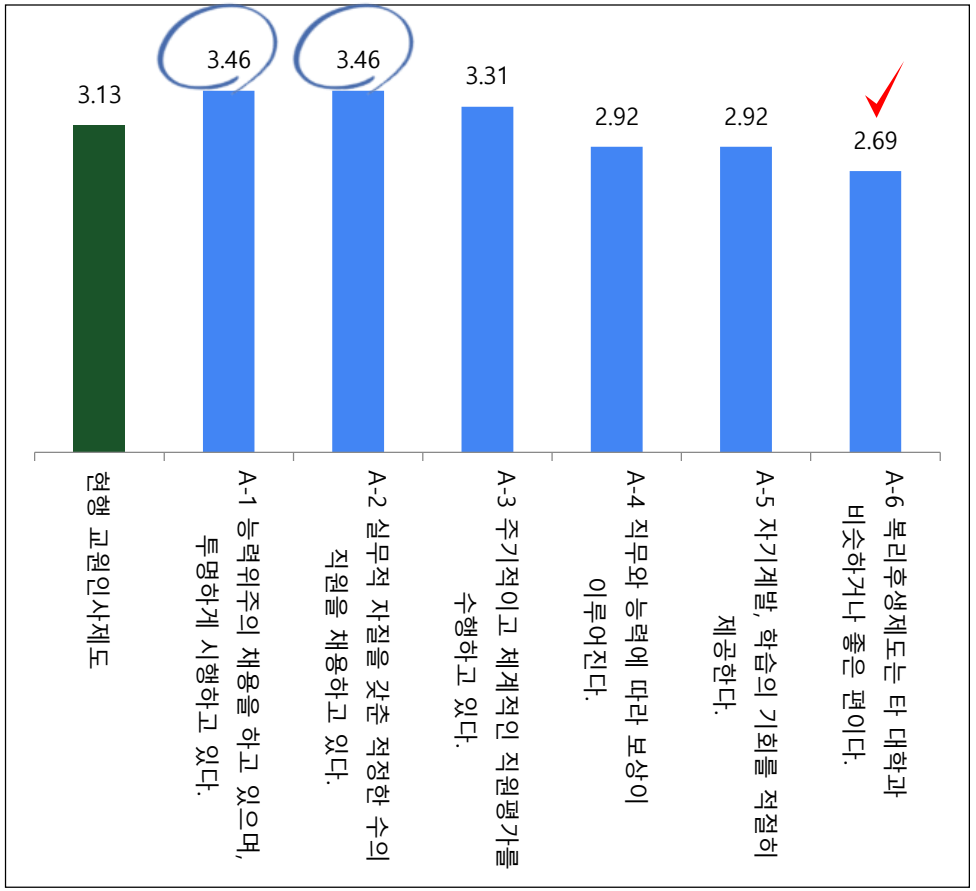
산학협력



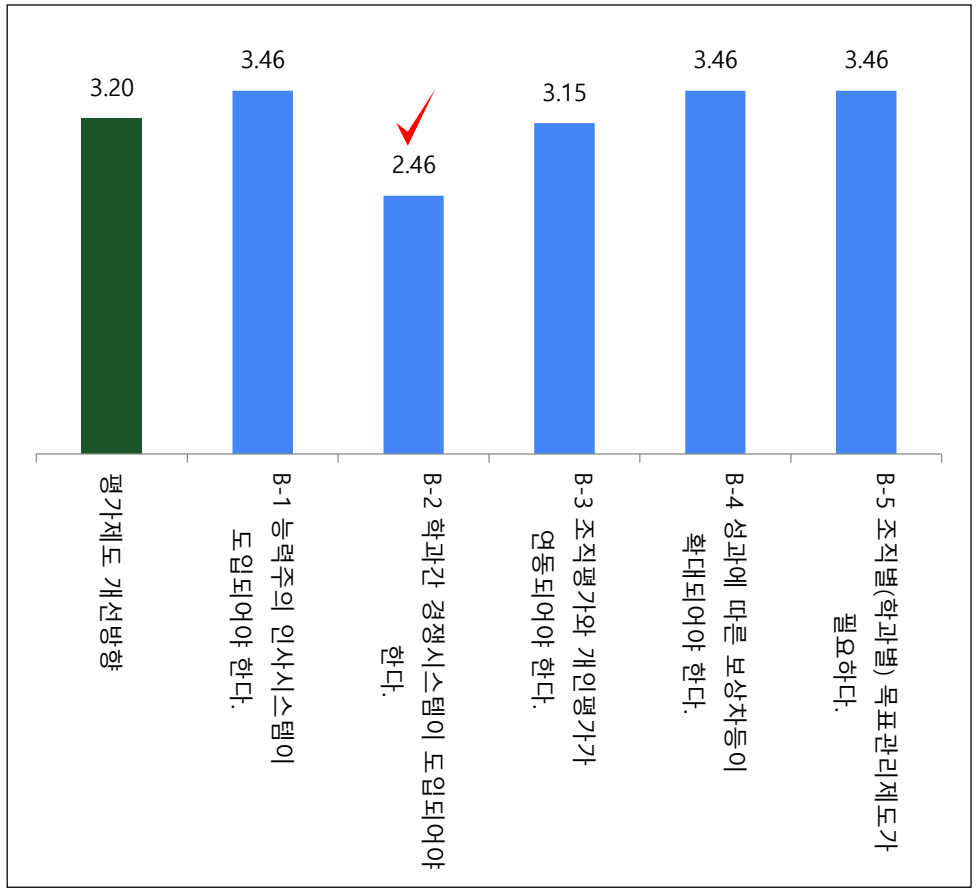
- 현행 교원인사제도에 있어서는 능력위주의 채용 및 적정 수의 직원 채용에 있어 만족도가 높지만(2.69점), 복리후생제도는 낮은 것으로 파악됨(2.69점). 평가제도 개선 방안에 있어서 학과간 경쟁력시스템 도입 지표가 가장 낮은 것으로 파악됨(2.46점)

- <u>교원 인사제도 & 평가제도 개선방안</u>

교원 인사제도



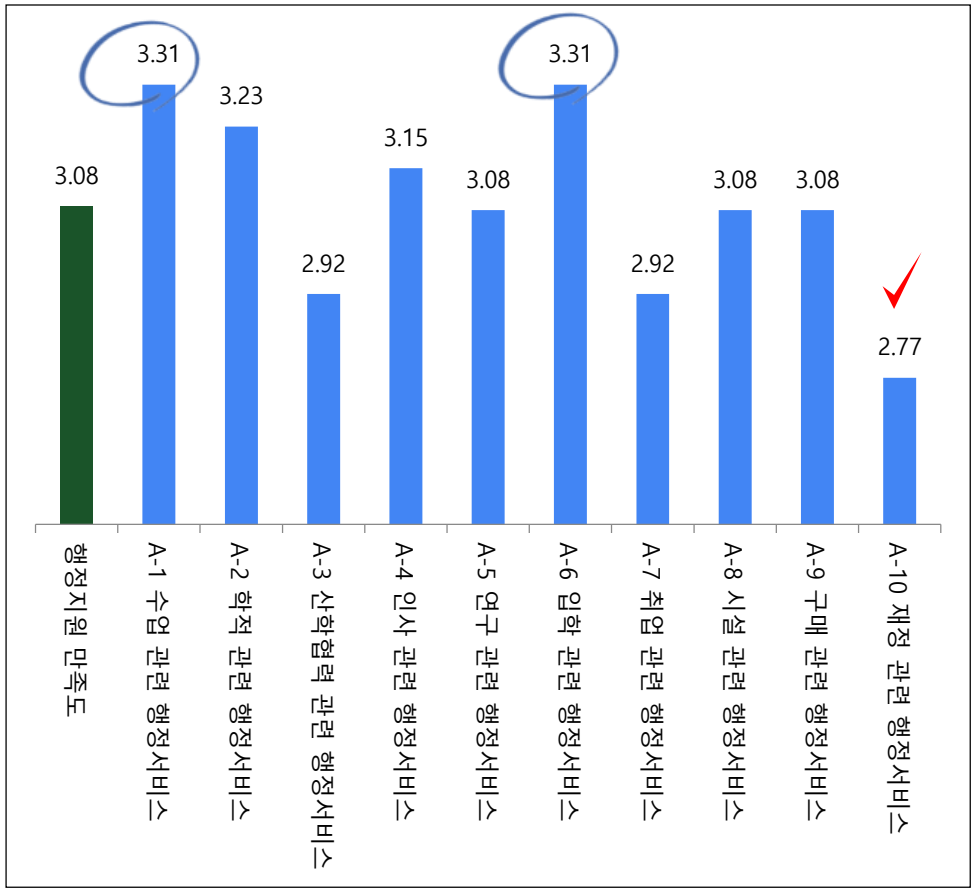
평가제도 개선방안



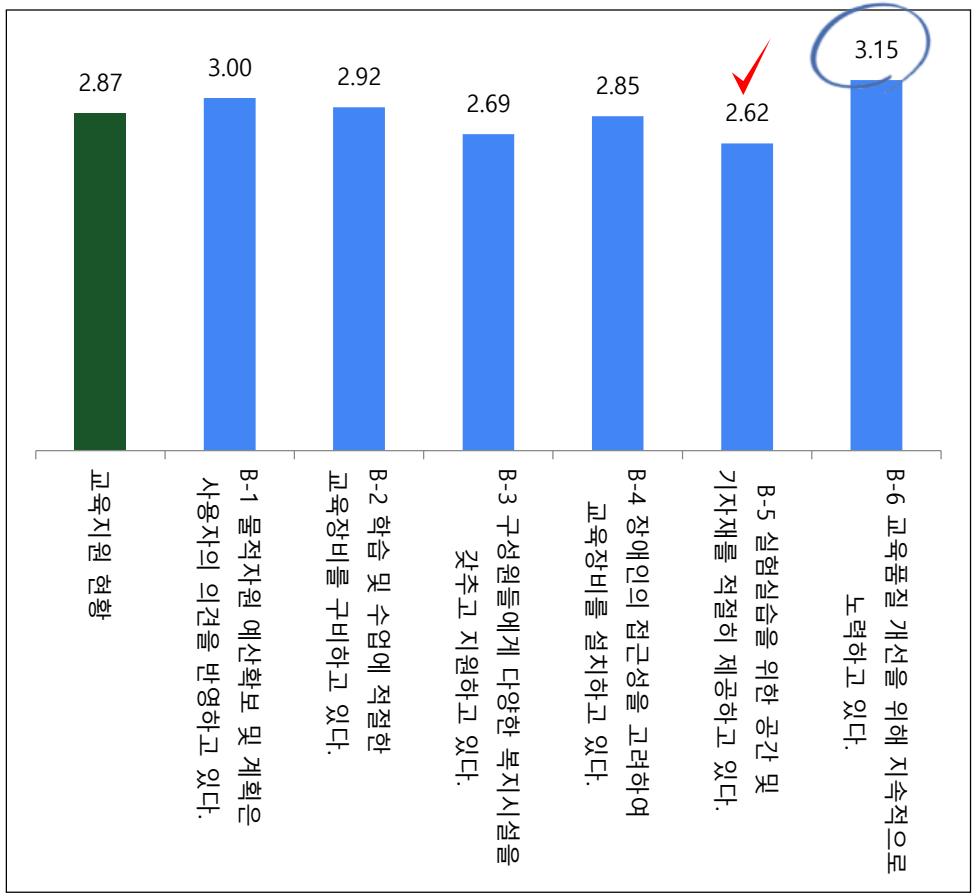
- 행정지원 만족도에서는 수업 및 입학 관련 행정서비스 만족도가 가장 높으며(이상 3.31점), 재정 관련 행정서비스(2.77점) 만족도가 가장 낮음. 교육지원에 있어서는 교육품질 노력 만족도가 가장 높으며(3.15점), 실험실습 공간 및 기자재 만족도가 가장 낮은 것으로 파악됨(2.62점)

- **행정지원 만족도 & 교육지원 현황**

교원 인사제도

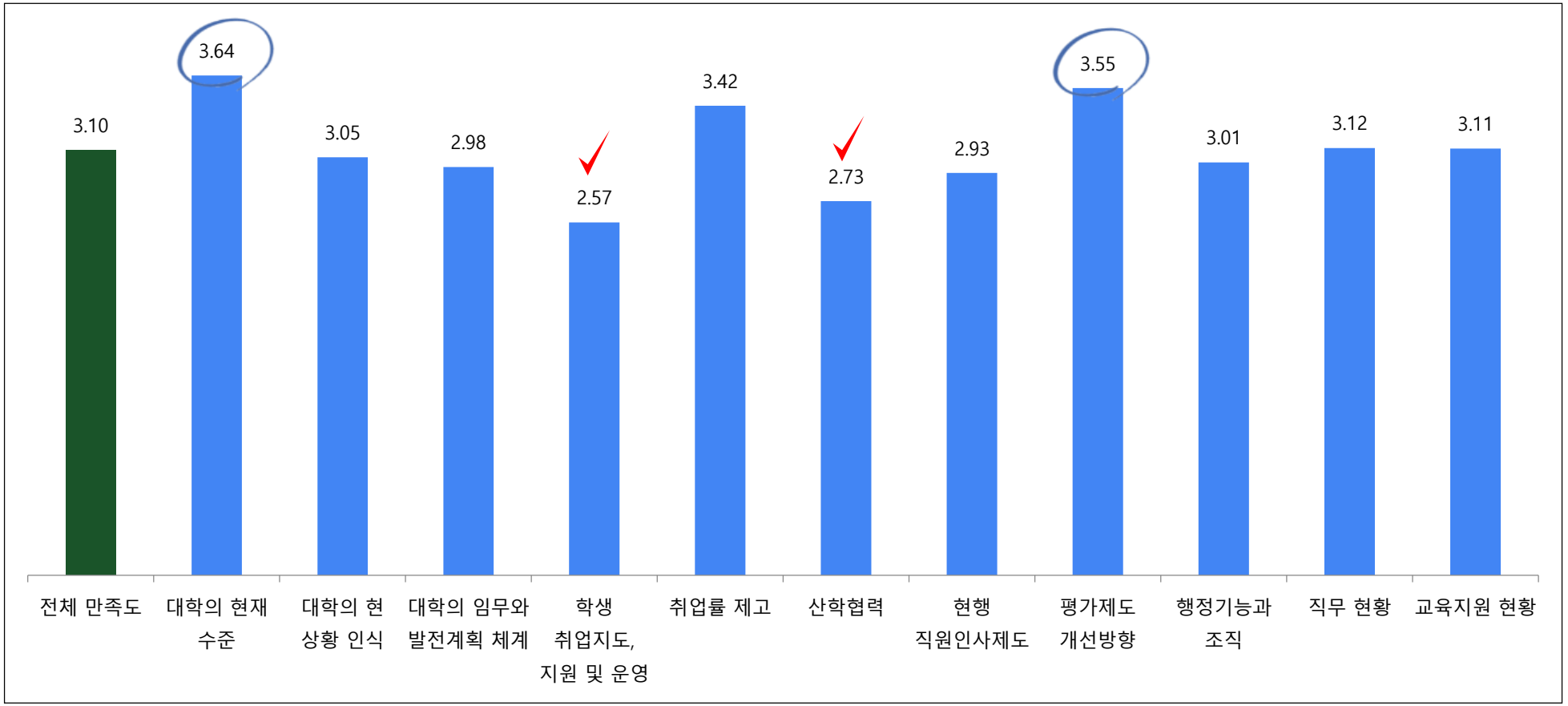


평가제도 개선방안



- **직원 만족도를 종합한 결과, 전체 만족도는 3.10점(5점 만점) 수준임. 대학의 현수준 및 평가제도 개선방향에 대한 만족도가 높은 반면, 학생 취업지도 및 산학협력 관련 지표가 상대적으로 낮은 것으로 파악됨**

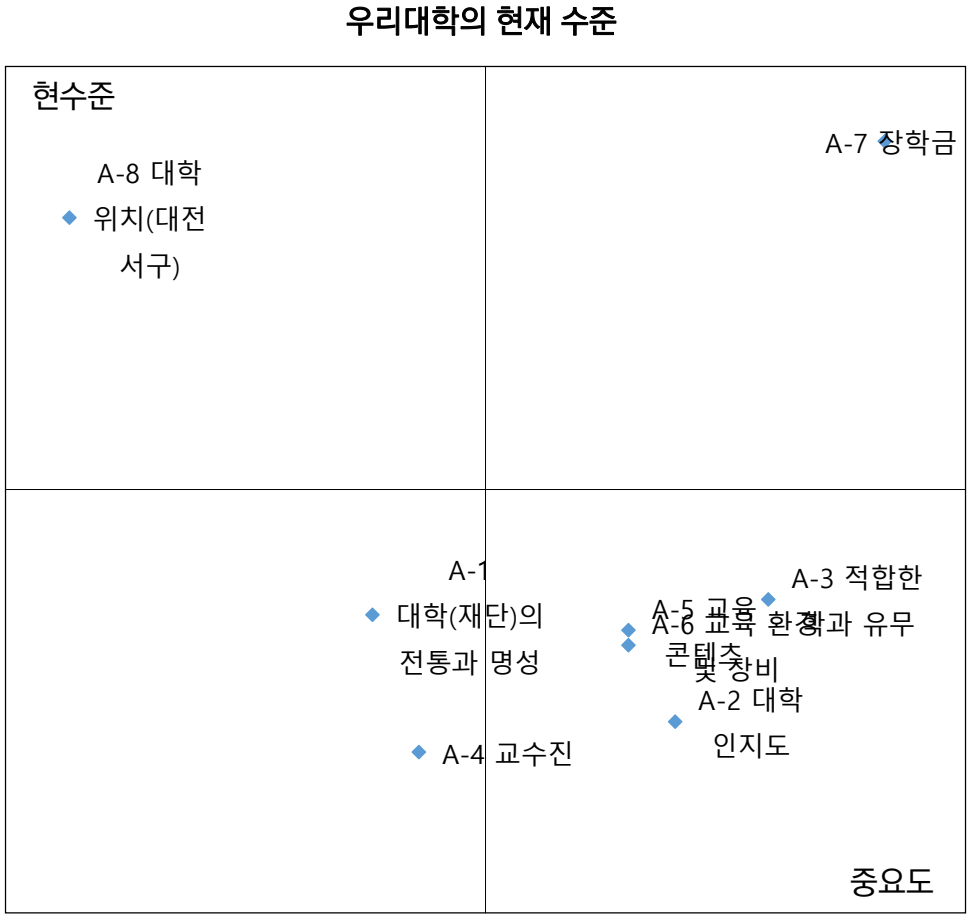
- **<u>직원 종합</u>**



- **대학의 현수준을 파악한 결과, 중요도와 현수준의 차이가 명확하며, 장학금을 중요하고 현수준도 높게 보고 있음**

- **대학의 현재 수준**

1. 우리대학의 현재 수준		중요도	현수준
	A-1 대학(재단)의 전통과 명성	3.84	3.21
	A-2 대학 인지도	4.14	3.05
	A-3 적합한 학과 유무	4.23	3.23
	A-4 교수진	3.88	3.00
	A-5 교육 콘텐츠	4.09	3.19
	A-6 교육 환경 및 장비	4.09	3.16
	A-7 장학금	4.35	3.93
	A-8 대학 위치(대전 서구)	3.53	3.81



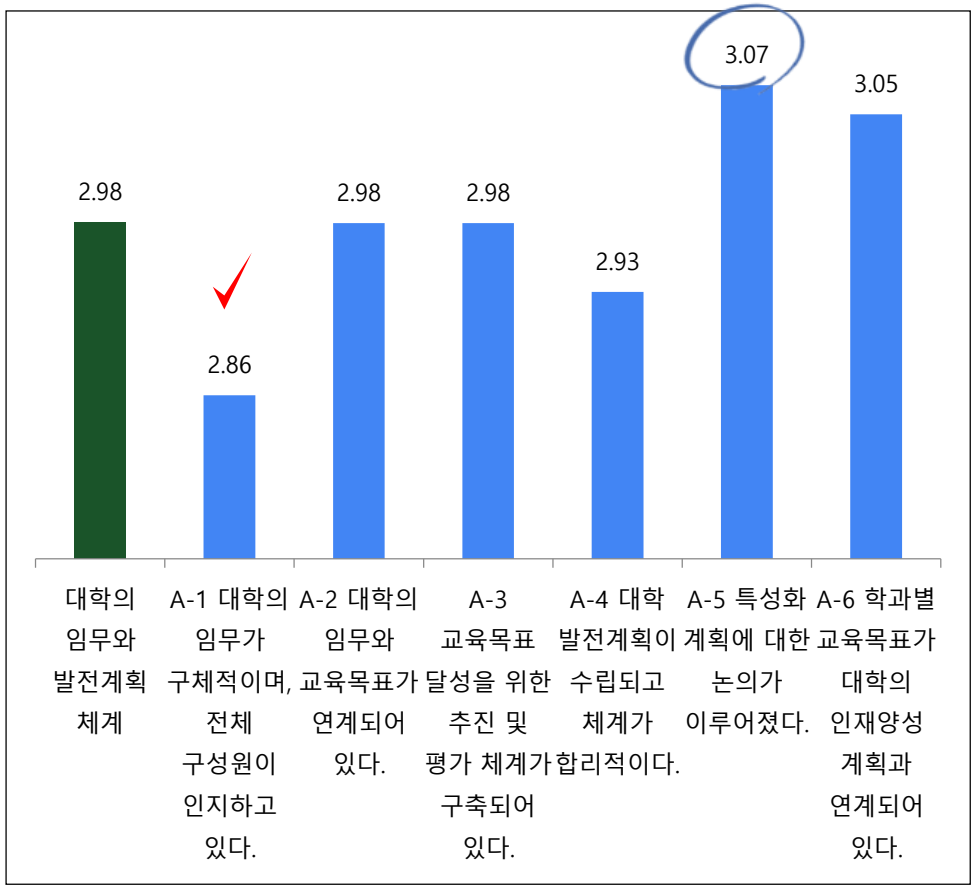
- 대학의 현 상황 인식 만족도 점수는 3.05점이며, 대학재정의 안정성(3.30점) 및 학생에 대한 지도, 지원(3.35점)에 있어서는 높게 평가함. 다만, 조교에 대한 처우(2.74점), 의사결정의 신속성(2.81점) 지표는 낮게 평가함

- <u>대학의 현 상황 인식</u>

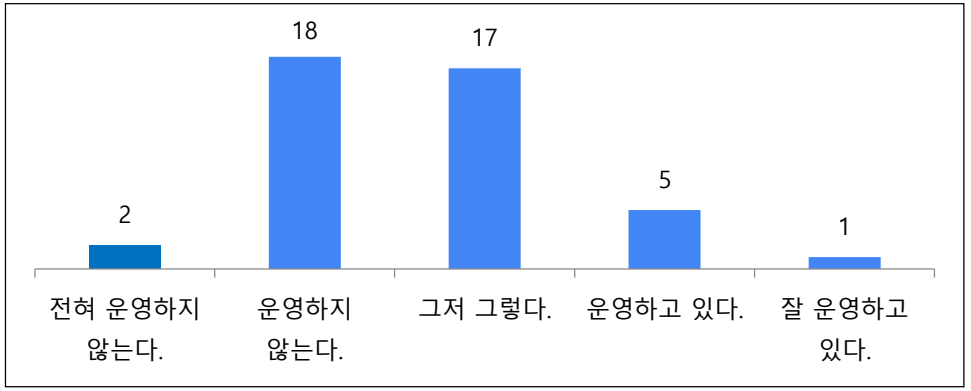
- 대학의 임무와 발전계획 체계에 대한 만족도는 2.98점으로서 특성화 계획에 대한 논의가 이루어졌다는 지표가 가장 높은 것으로 파악됨(3.07점). 다만, 특성화 체계가 운영되고 있다는 의견은 6명뿐임(14.0%). 필요로 하는 특성화 분야에 있어서는 의료보건 22명, 복지 18명, 뷰티 9명 순임

- **대학의 임무와 발전계획 체계**

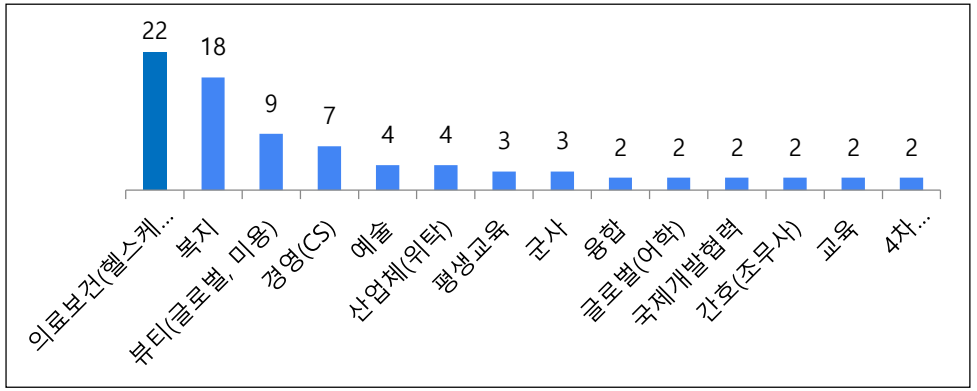
대학의 임무와 발전계획 체계



특성화 체계 운영 여부



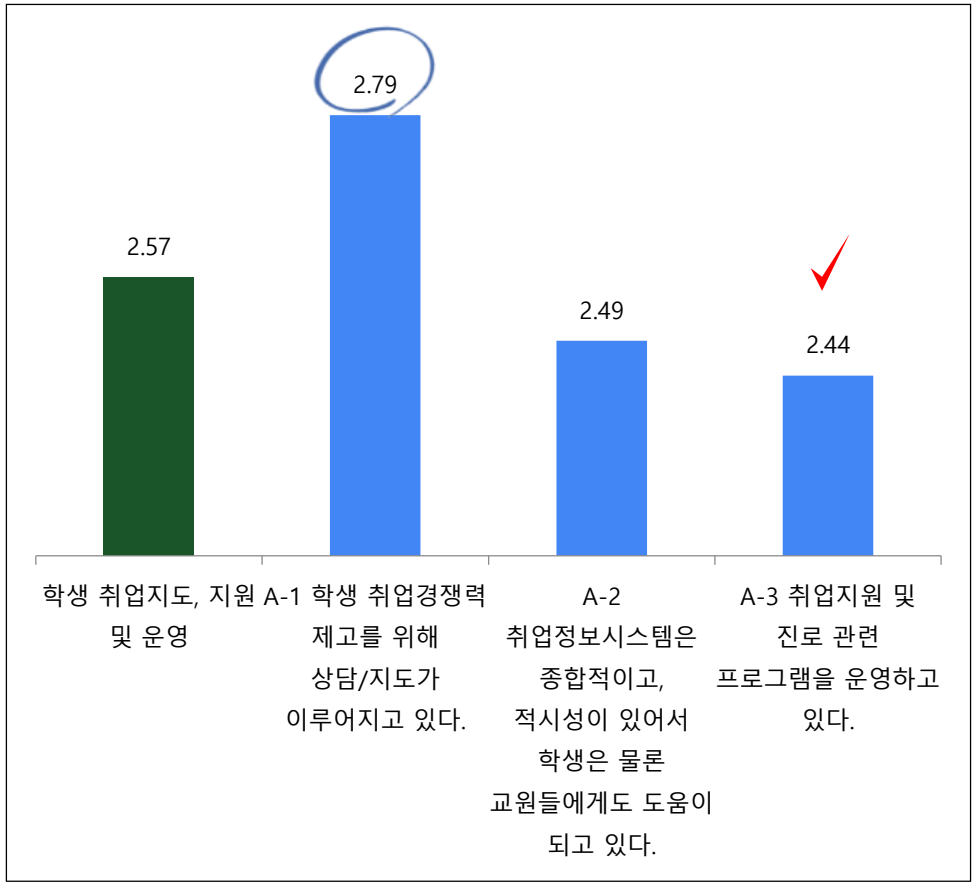
필요로 하는 특성화 분야(3개)



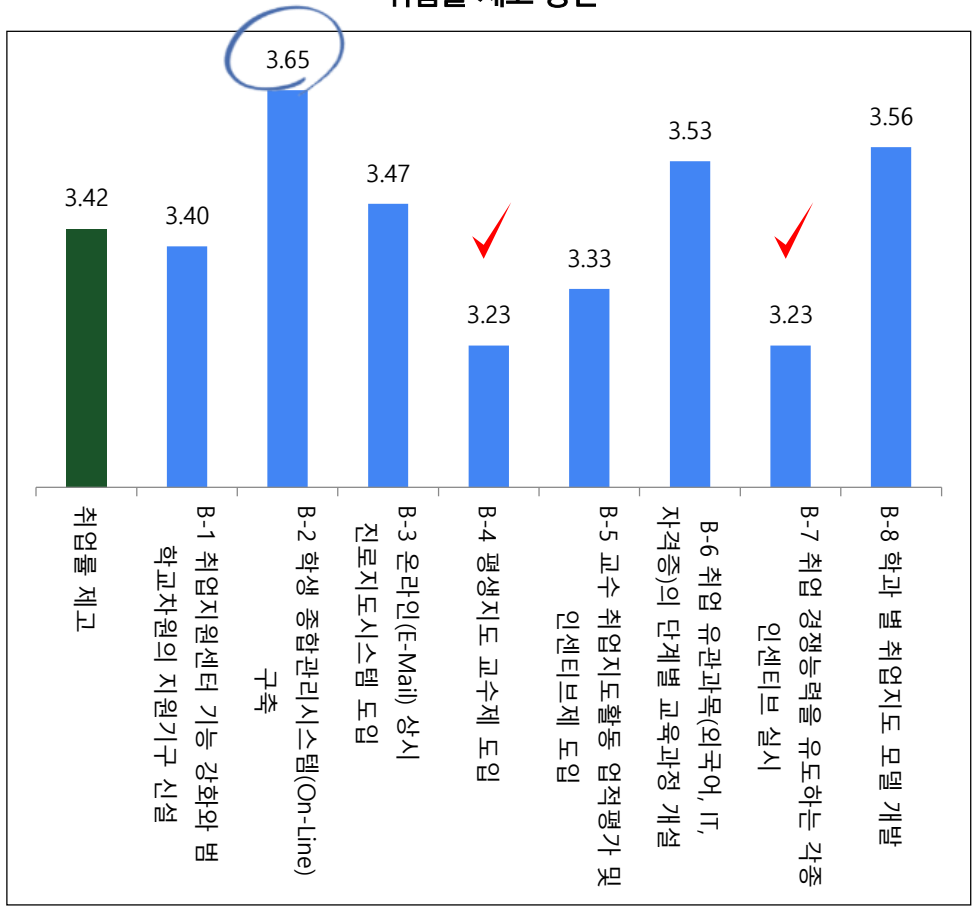
- 학생 취업지도, 지원 및 운영 만족도는 2.57점이며, 상담 및 지도 관련 지표가 가장 높고(2.75점), 취업 지원 및 진로 관련 만족도가 가장 낮음(2.44점). 취업률 제고를 위해 학생 종합관리시스템 구축(3.65점) 지표가 가장 높고 평생지도 교수제 도입 및 인센티브 실시 지표가 가장 낮음(각 3.23점)

- **학생 취업지도, 지원 및 운영 & 취업률 제고 방안**

학생 취업지도, 지원 및 운영



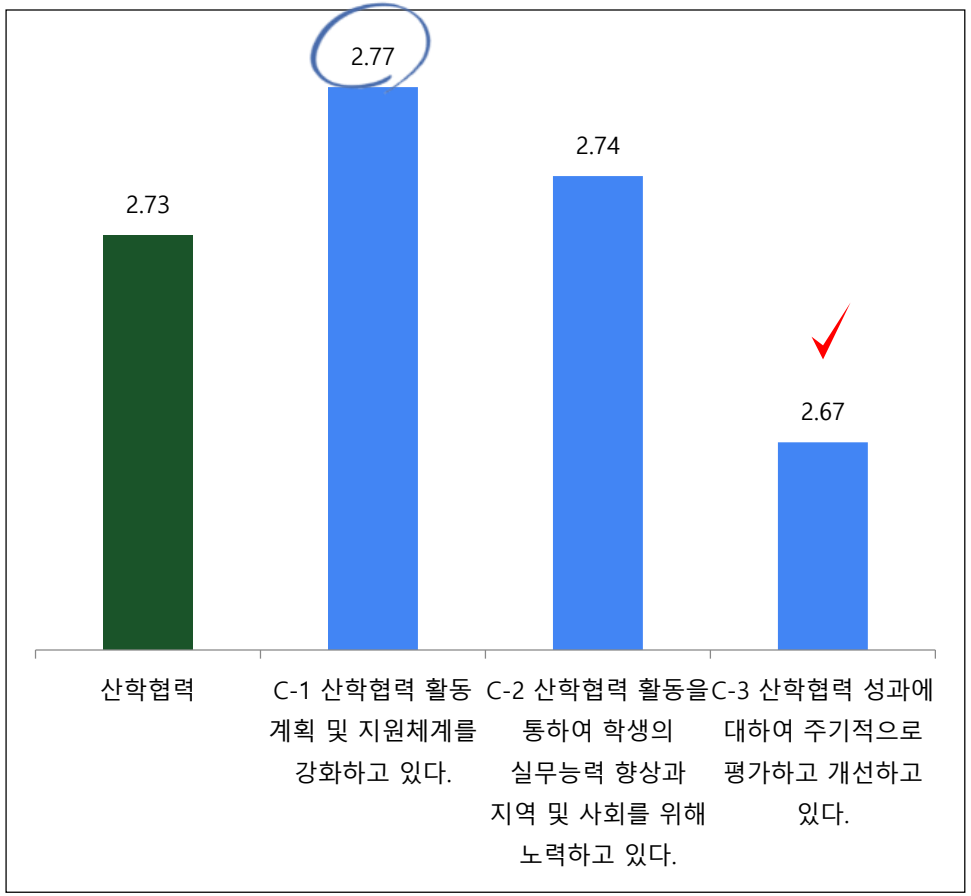
취업률 제고 방안



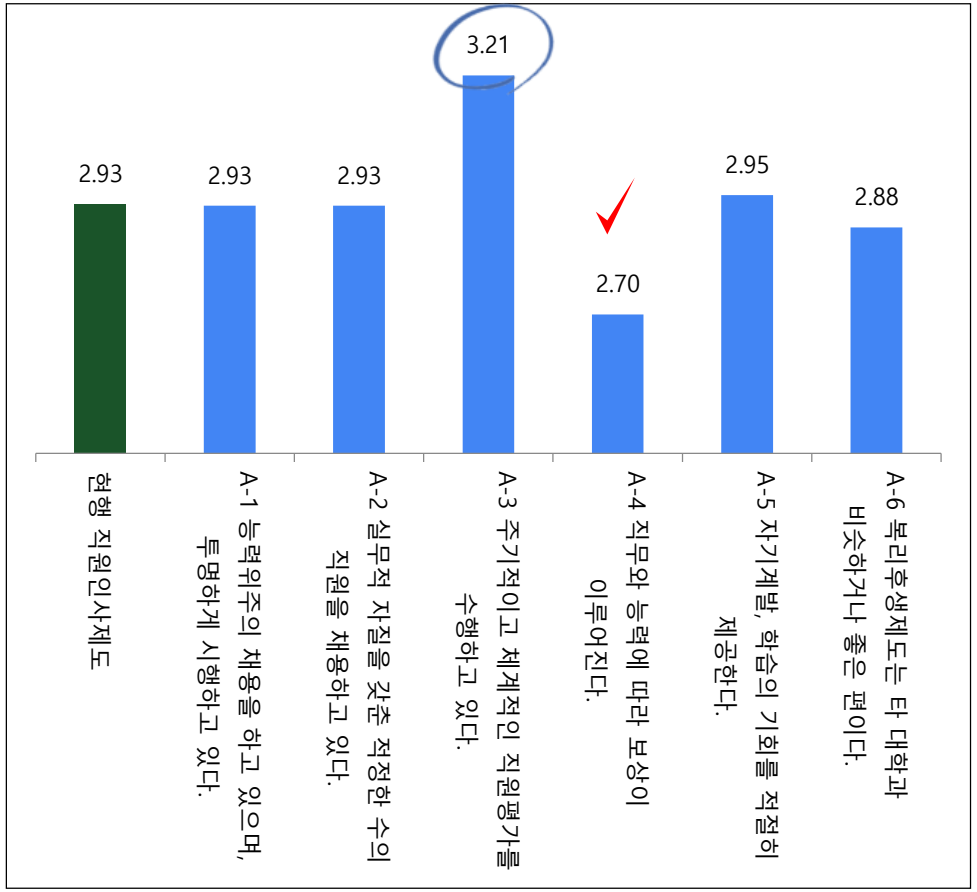
- **산학협력에 있어서는 계획 및 지원 체계 강화 지표가 2.77점으로 가장 높고, 주기적 평가 및 개선 지표가 미흡(2.67점)한 것으로 파악됨.**
  직원인사제도는 주기적이고 체계적인 평가 수행 지표가 3.21점으로 가장 높고, 직무와 능력에 따른 보상 지표가 가장 낮음(2.70점)

- **산학협력 & 직원 인사제도**

산학협력



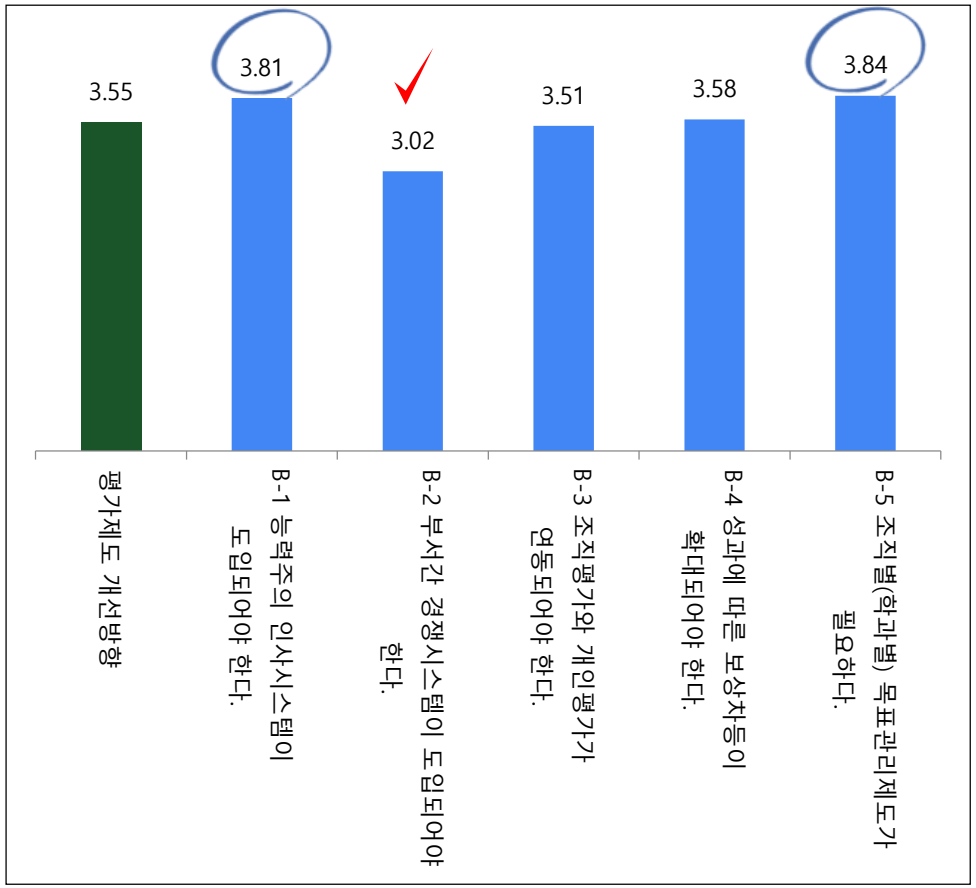
직원 인사제도



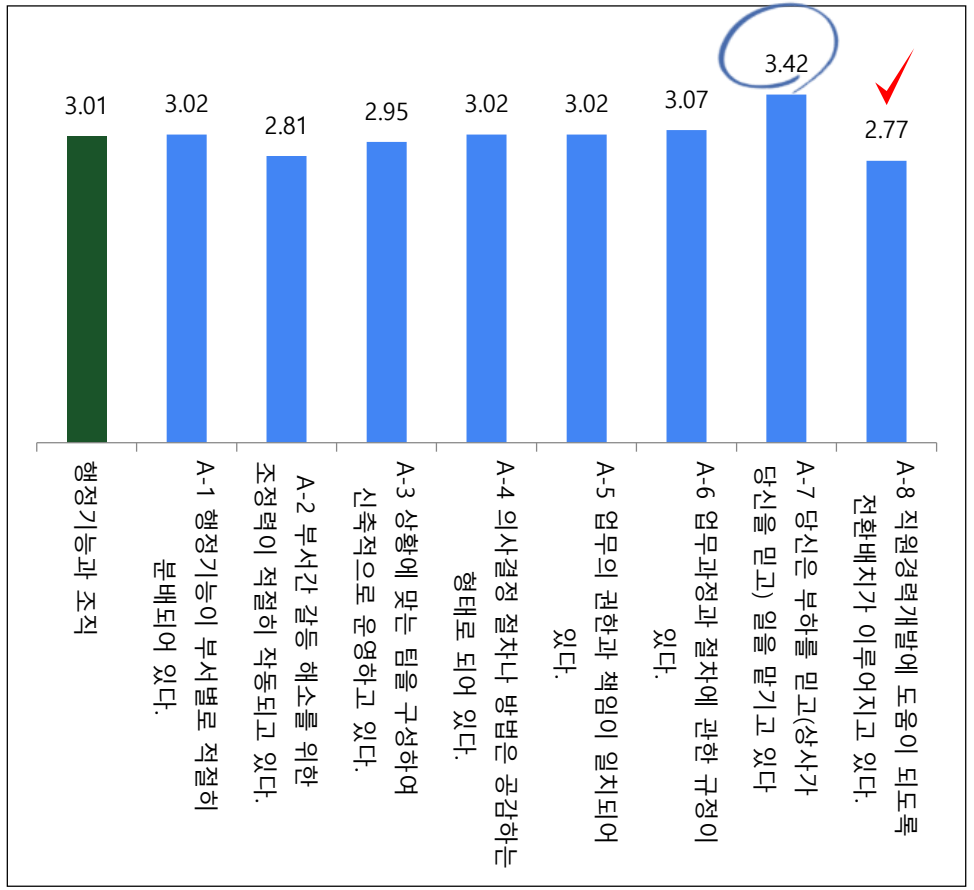
- **평가제도 개선 방안에 있어서 조직별 목표관리제도(3.84점)와 능력주의 인사시스템 도입(3.81) 지표가 가장 높으며, 부서간 경쟁력시스템 도입 지표가 가장 낮은 것으로 파악됨(3.02점). 행정조직의 기능은 신뢰있는 문화가 가장 높으며(3.42점), 전환배치 지표가 가장 낮음(2.77점)**

- **평가제도 개선방안 & 행정기능과 조직**

평가제도 개선방안



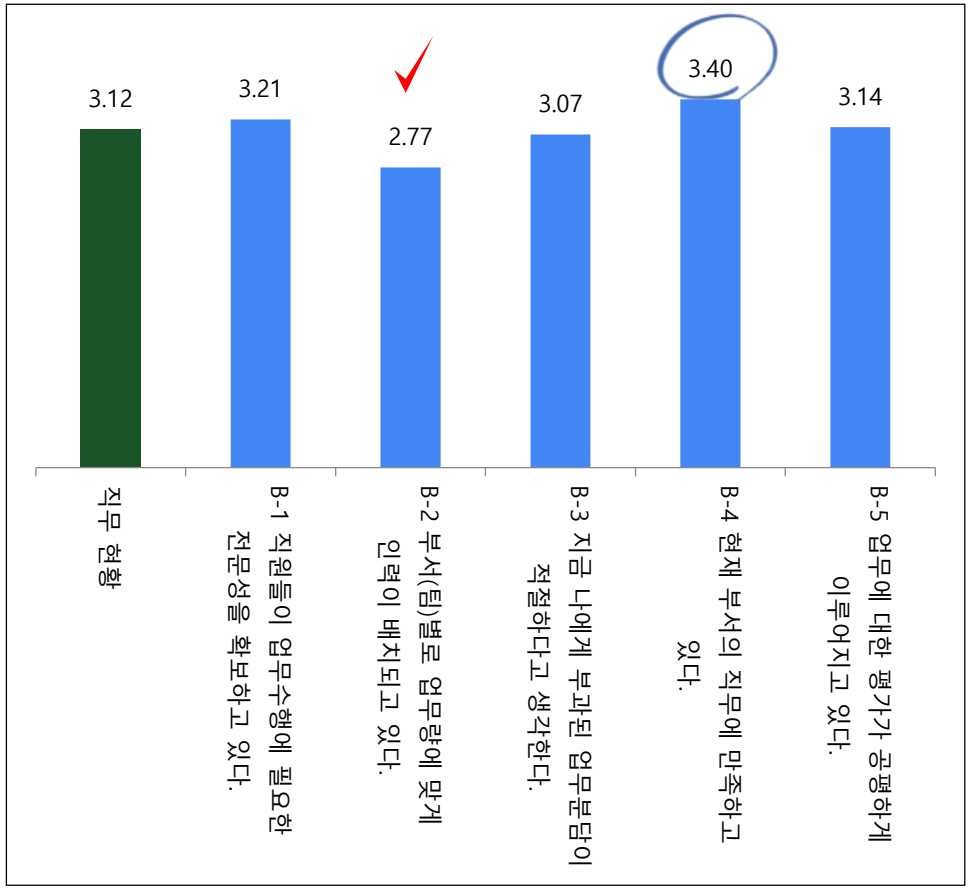
행정기능과 조직



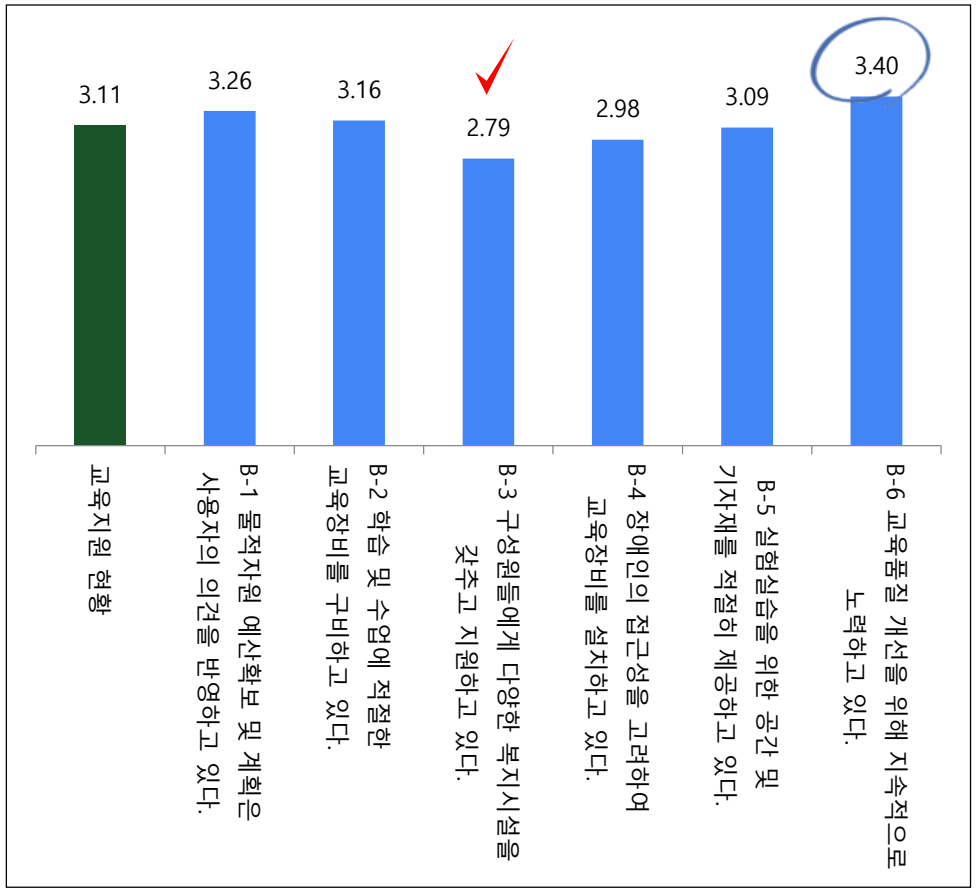
- 직무현황에 있어서는 만족하고 있다는 지표가 가장 높고(3.40점), 업무량에 적합한 인력 배치(2.77점) 지표가 가장 낮음. 교육지원에 있어서는 교육품질 개선 노력 만족도가 가장 높으며(3.40점), 복지시설 구비 지표가 가장 낮은 것으로 파악됨(2.79점)

- **직무 현황 & 교육지원 현황**

직무 현황

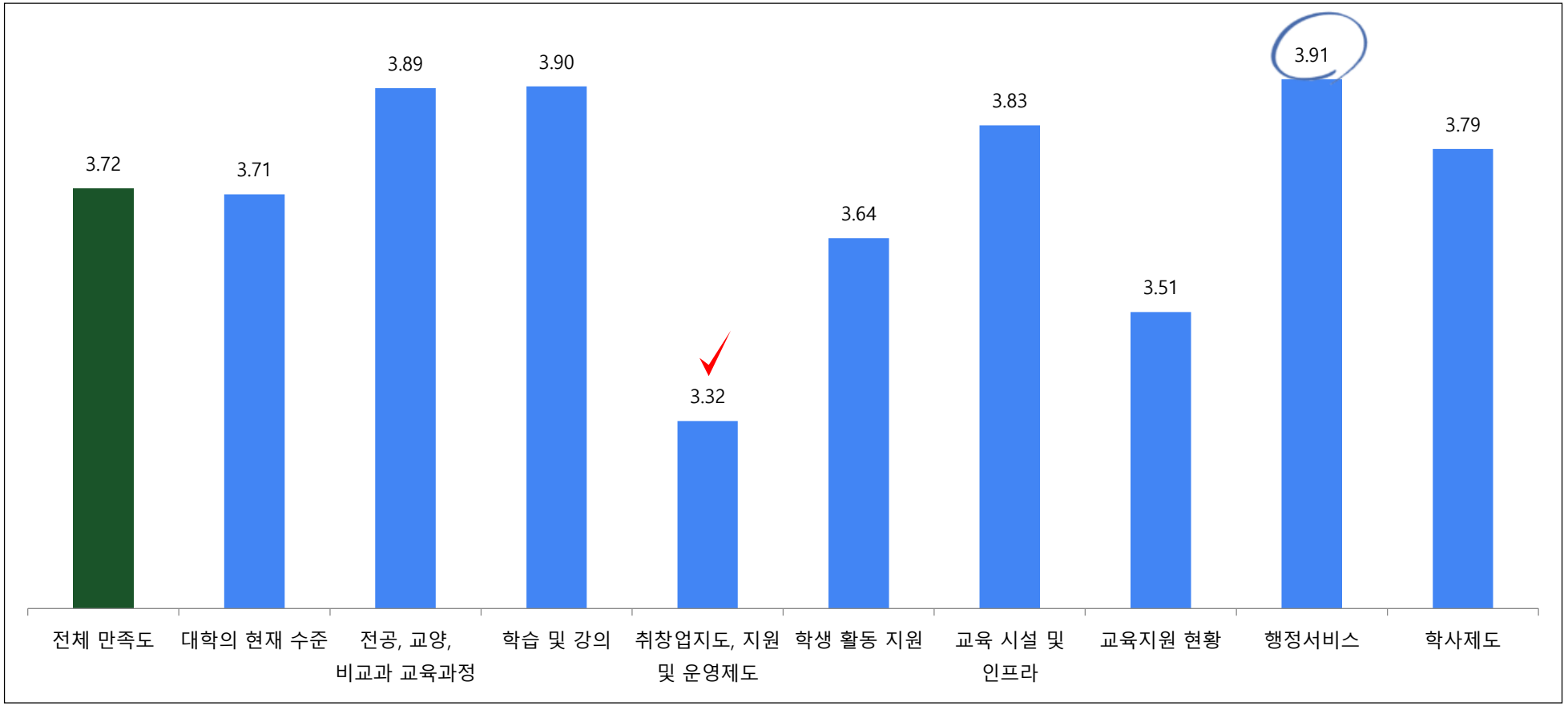


교육지원 현황



- **재학생 만족도를 종합한 결과, 전체 만족도는 3.72점(5점 만점) 수준인 것으로 파악되었으며, 이를 통해, 만족 수준(4.0점)에 미치지 못하고 있음을 확인함. 대학의 행정서비스에 대한 만족도가 높은 반면, 학생 취창업지도, 지원 및 운영제도 관련 지표가 상대적으로 낮은 것으로 파악됨**

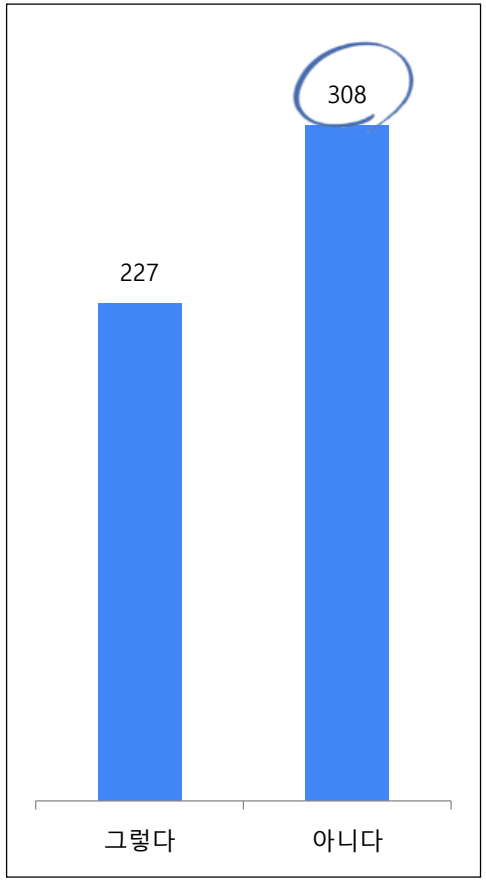
- **재학생 종합**



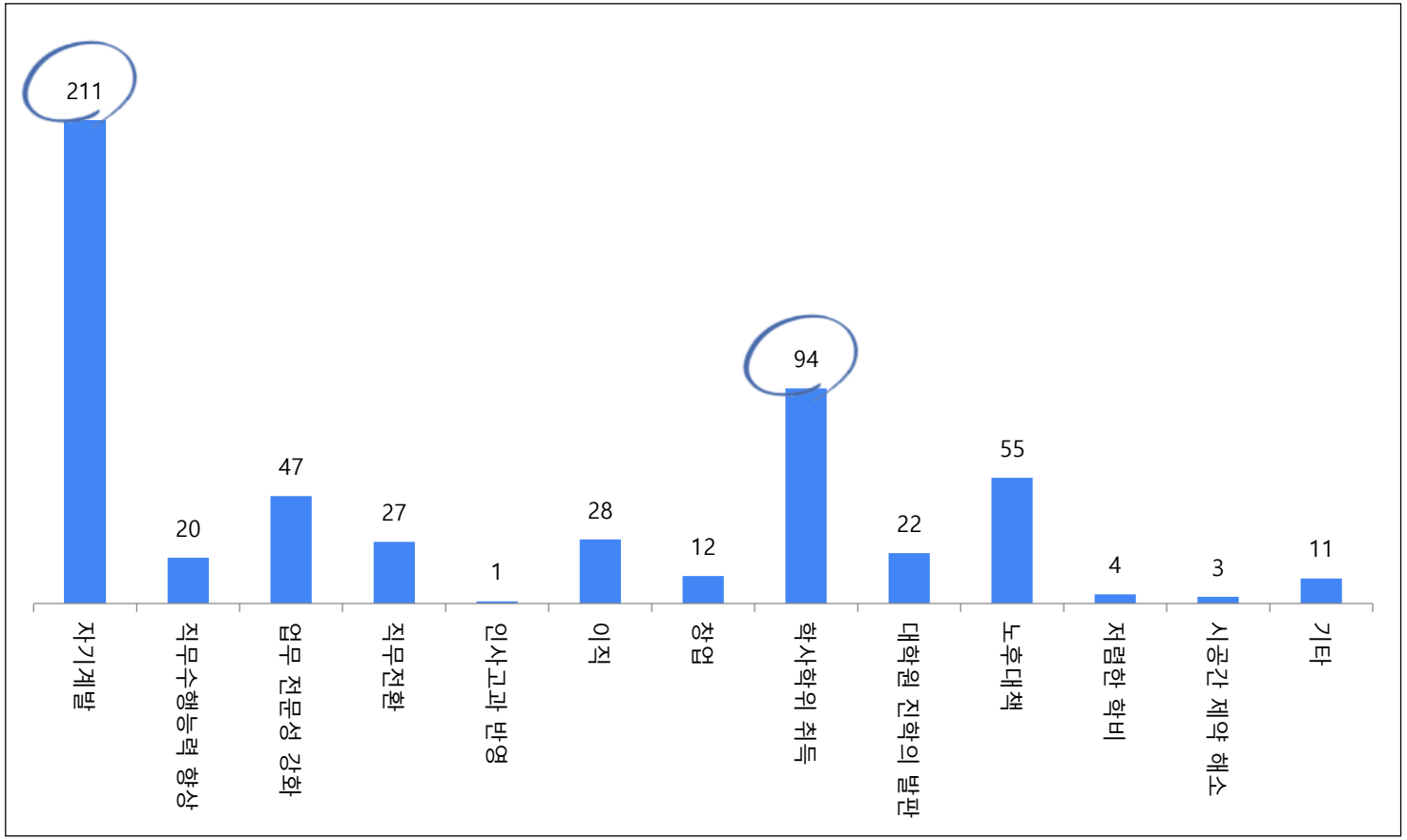
- 재학생 535명에 대하여 설문한 결과, 직무 관련 학과에 재학하고 있지 않다는 의견이 308명(57.6%)이었으며, 입학하게 된 동기는 자기계발(211명, 39.4%) 및 학사학위 취득(94명, 17.6%)이 가장 많음

- 직무 관련 & 입학동기

직무관련 학과 재학 여부



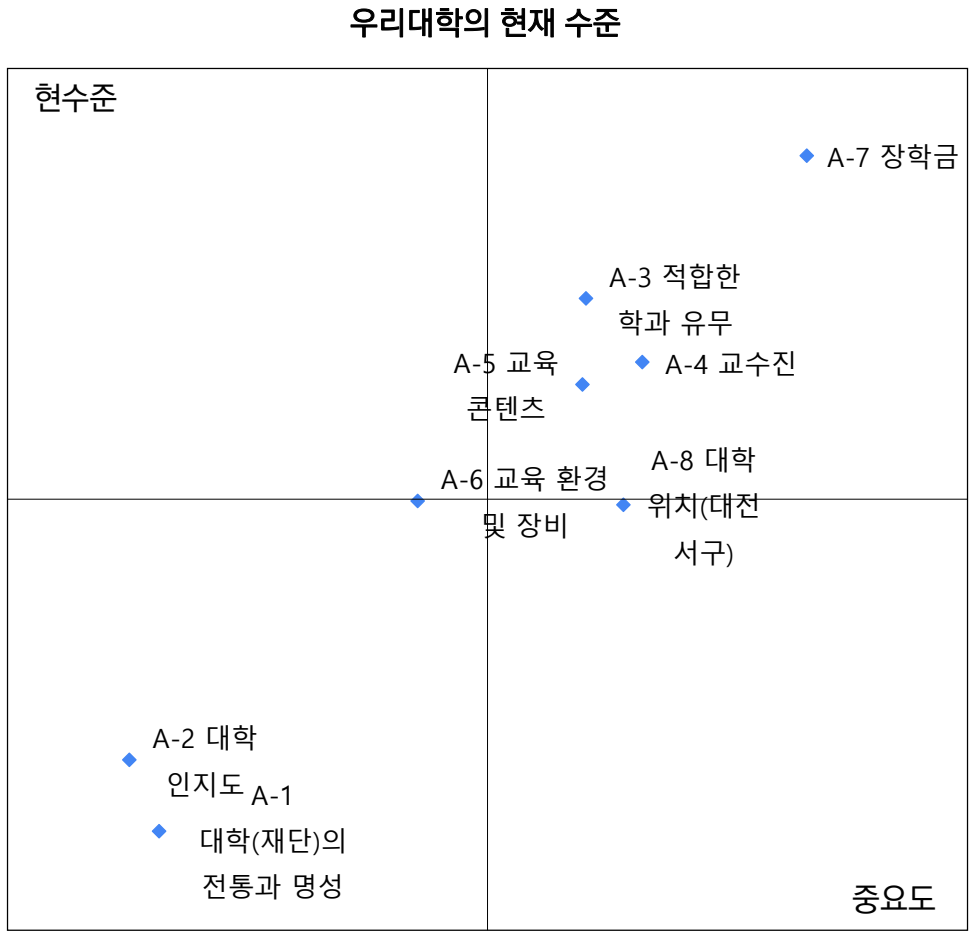
입학동기



- **대학의 현수준을 파악한 결과, 중요도와 현수준이 비슷한 트랜드를 갖고 있으며,(1차 상관) 1) 장학금, 2) 교수진, 3) 적합한 학과 유무가 중요하고 현수준도 높게 보고 있음**

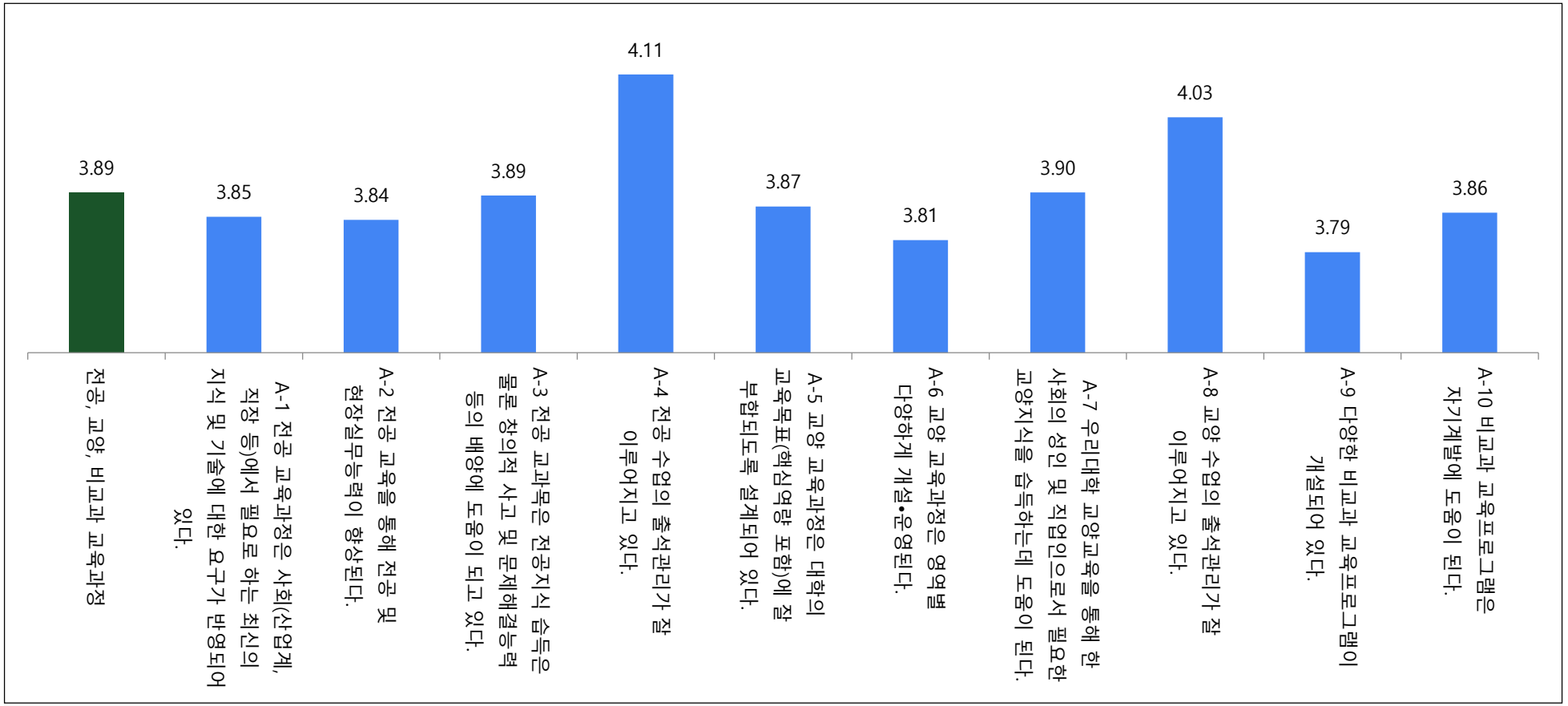
- **대학의 현재 수준**

1. 우리대학의 현재 수준		중요도	현수준
	A-1 대학(재단)의 전통과 명성	3.41	3.53
	A-2 대학 인지도	3.40	3.57
	A-3 적합한 학과 유무	3.62	3.80
	A-4 교수진	3.65	3.77
	A-5 교육 콘텐츠	3.62	3.76
	A-6 교육 환경 및 장비	3.54	3.70
	A-7 장학금	3.73	3.87
	A-8 대학 위치(대전 서구)	3.64	3.70



- **전공, 교양, 비교과 교육과정에 대한 설문 결과, 출석관리가 잘 이루어지고 있다는 의견이 많음. 다만, 교양 및 비교과 프로그램의 다양한 개설에 대하여는 부정적인 의견이 많았음**

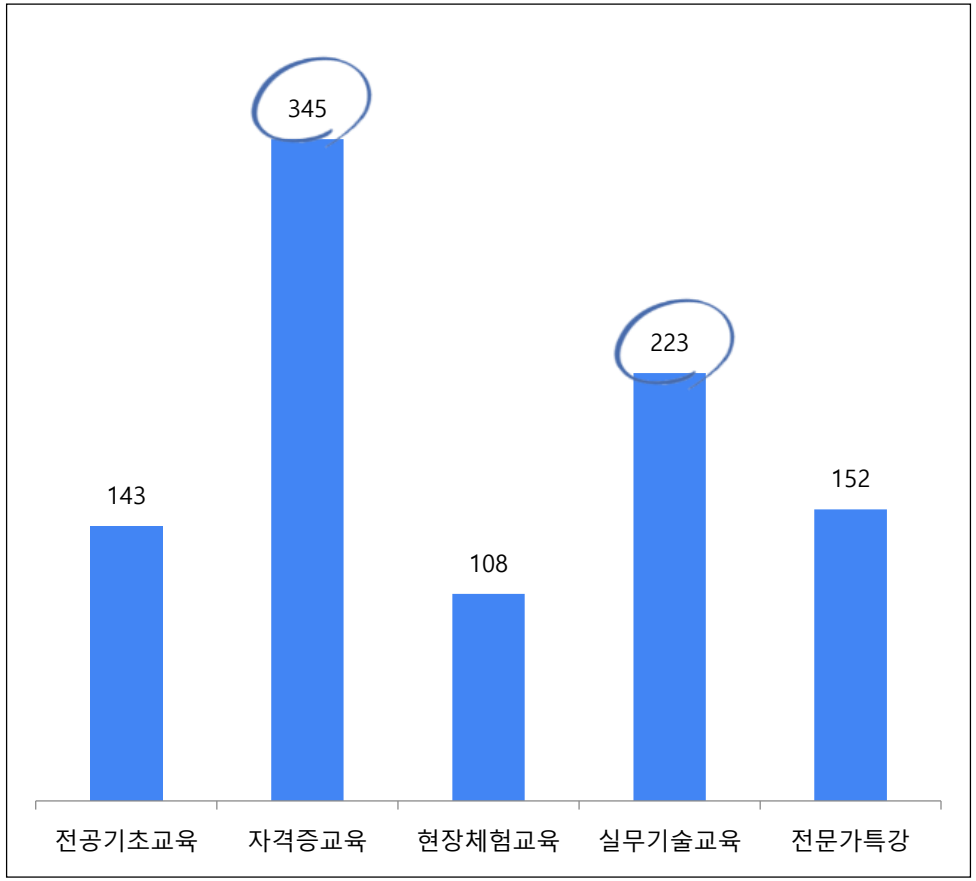
- **교육과정(1/2)**



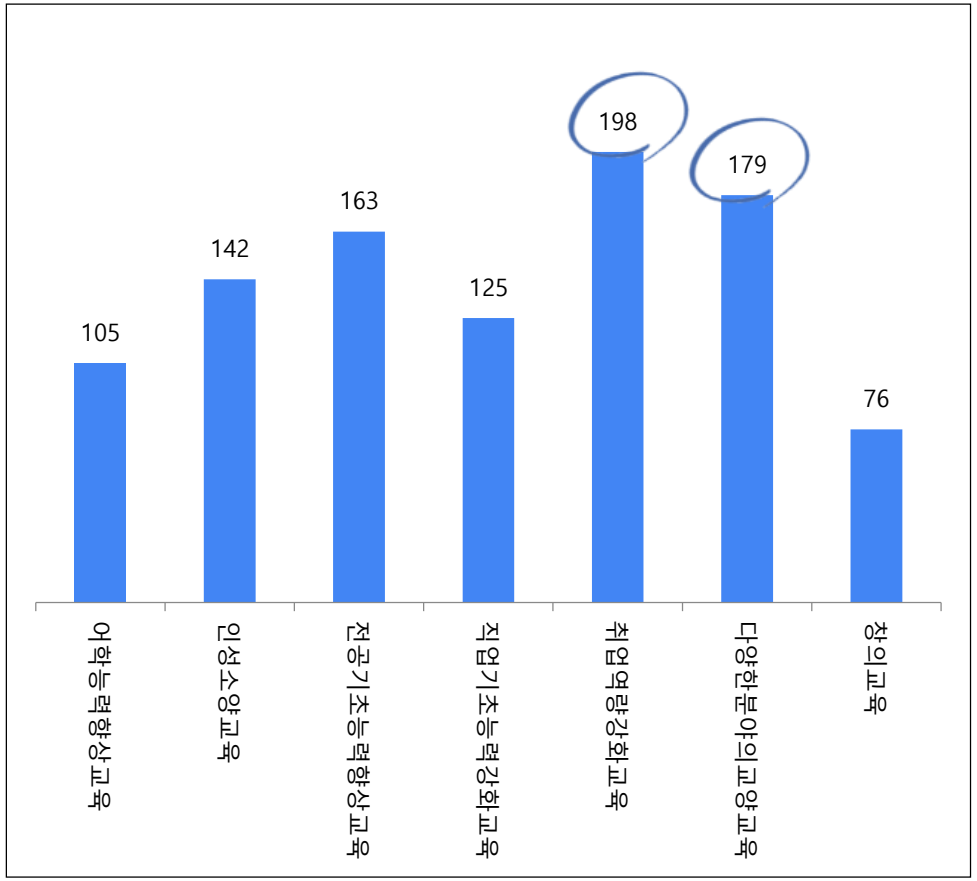
- 전공 교육과정에 대하여 자격증 교육(345명, 64.5%)에 대한 개설 요구가, 교양 및 비교과 교육과정에 대하여는 취업역량강화교육(198명, 37.0%), 다양한 분야의 교양교육(179명, 33.5%)에 대한 개설 요구가 가장 많음

- 교육과정(2/2)

개설 희망 전공 교육과정(2개)

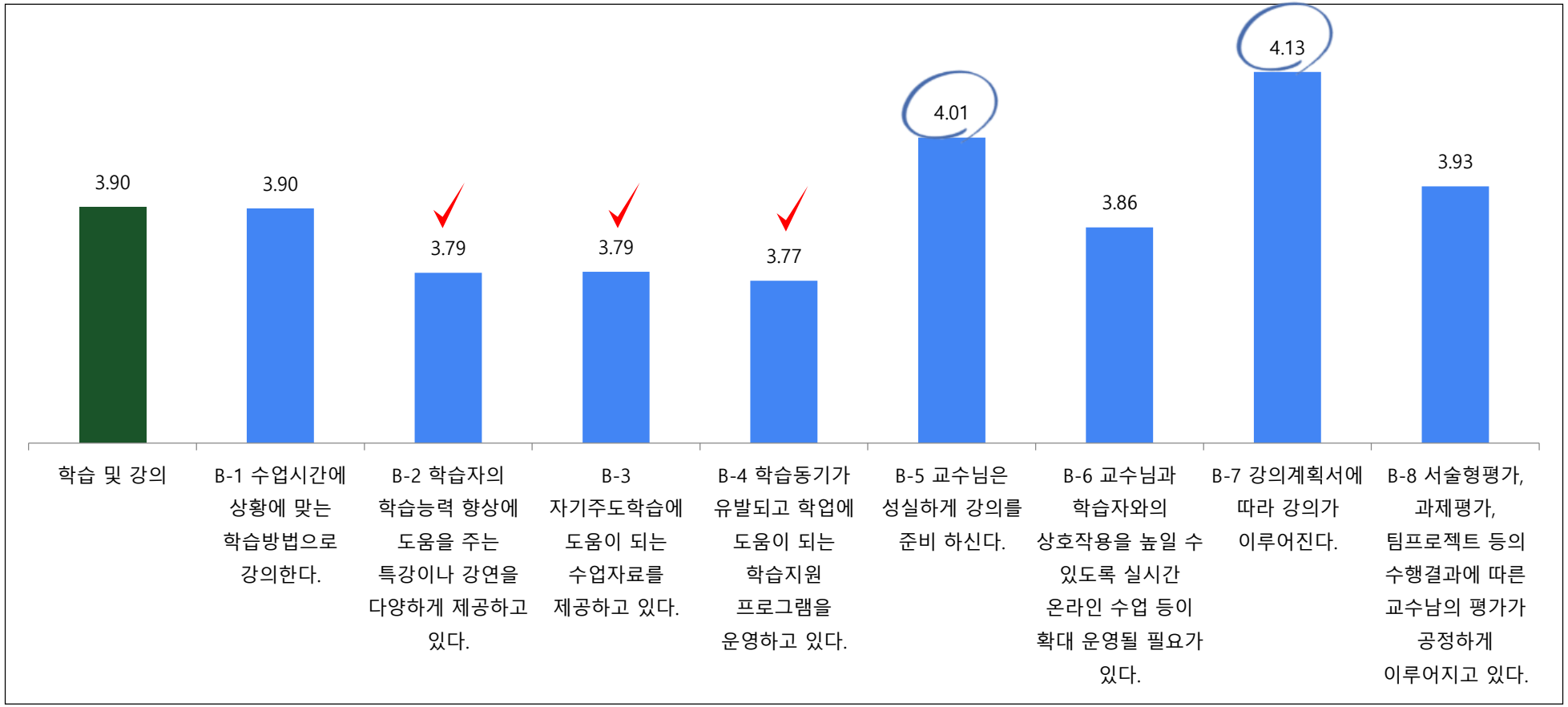


개설 희망 교양, 비교과 교육과정(2개)



- **학습 및 강의 관련 설문 결과, 강의계획서에 따른 강의 시행(4.13점) 및 교수의 성실한 강의(4.01점) 관련 항목의 만족도가 높았으며, 반대로 학습 지원 관련 항목의 만족도가 낮은 것으로 파악됨**

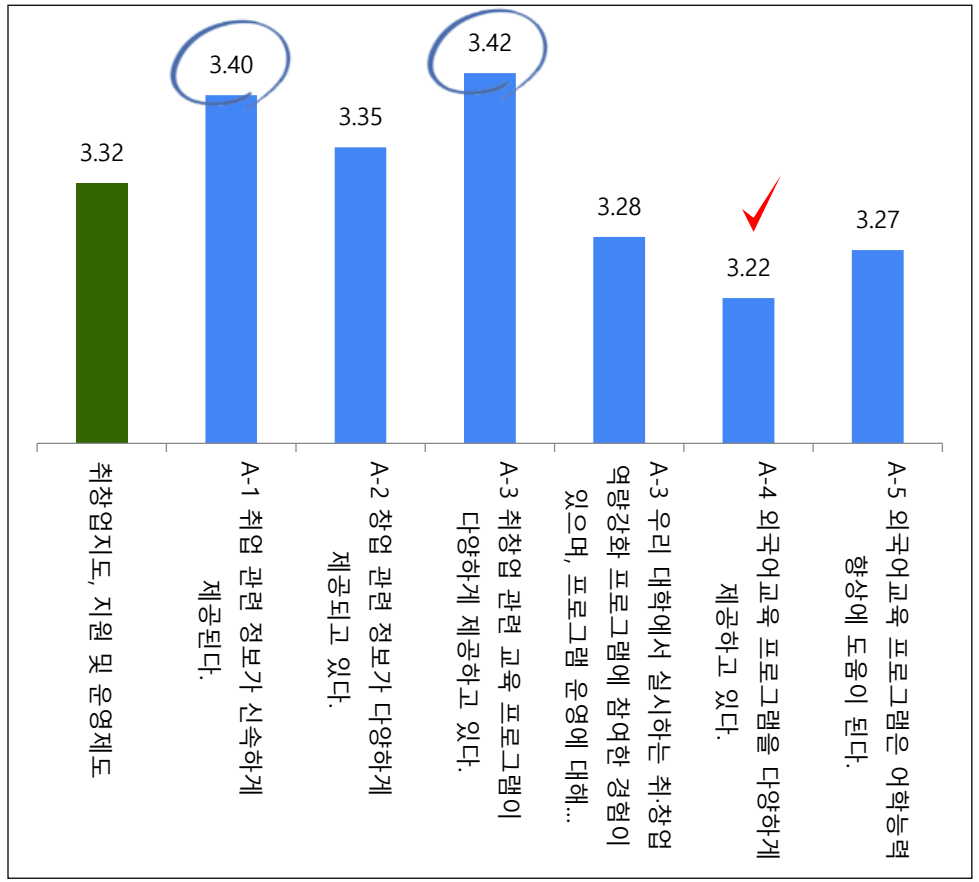
- **학습 및 강의**



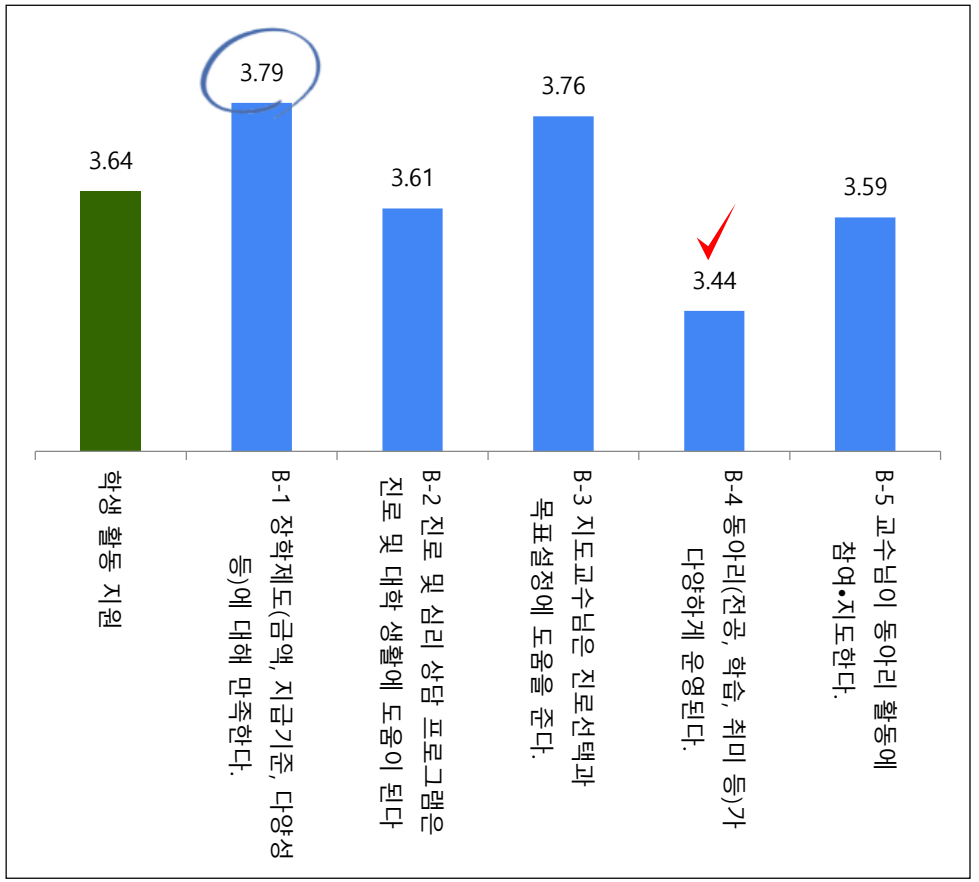
- 취창업 관련 지원 프로그램은 전반적으로 만족도가 낮으며, 특히 외국어 교육 프로그램에서의 만족도가 낮음(3.22점). 학생 활동에 있어서는 장학제도(3.79점) 만족도가 높으나, 동아리의 다양한 운영(3.44점)에 대하여는 만족도가 낮음

- **학생지원**

취창업 지원



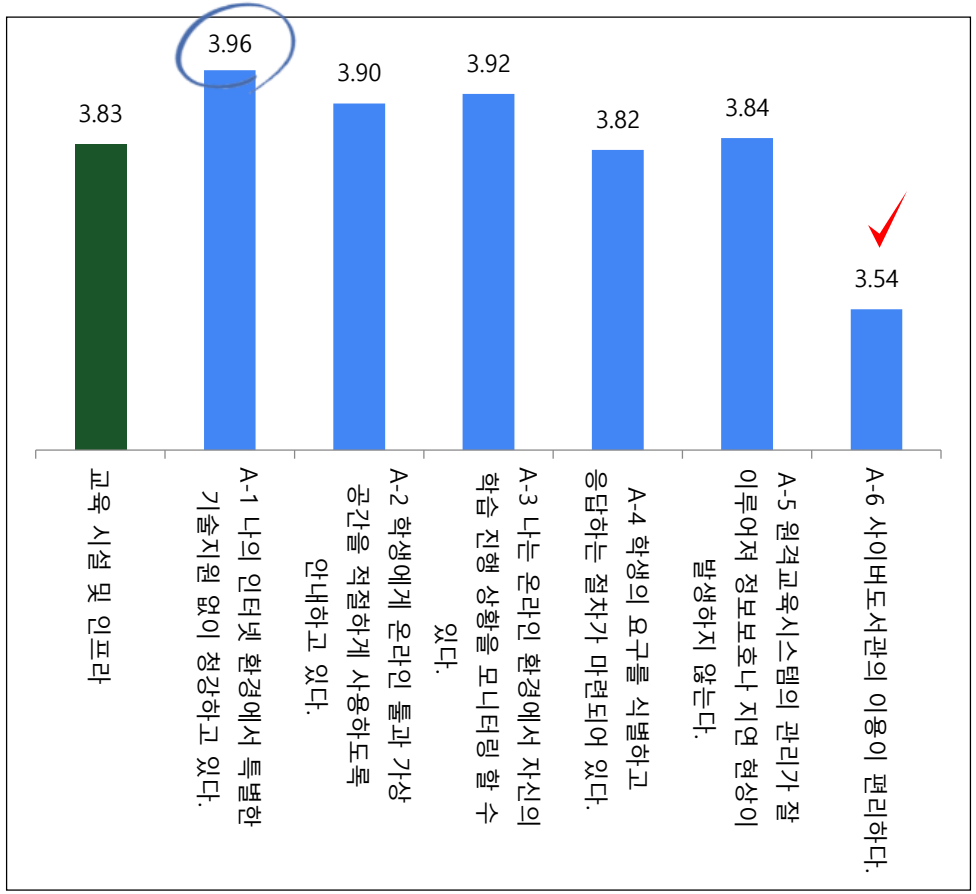
학생 활동지원



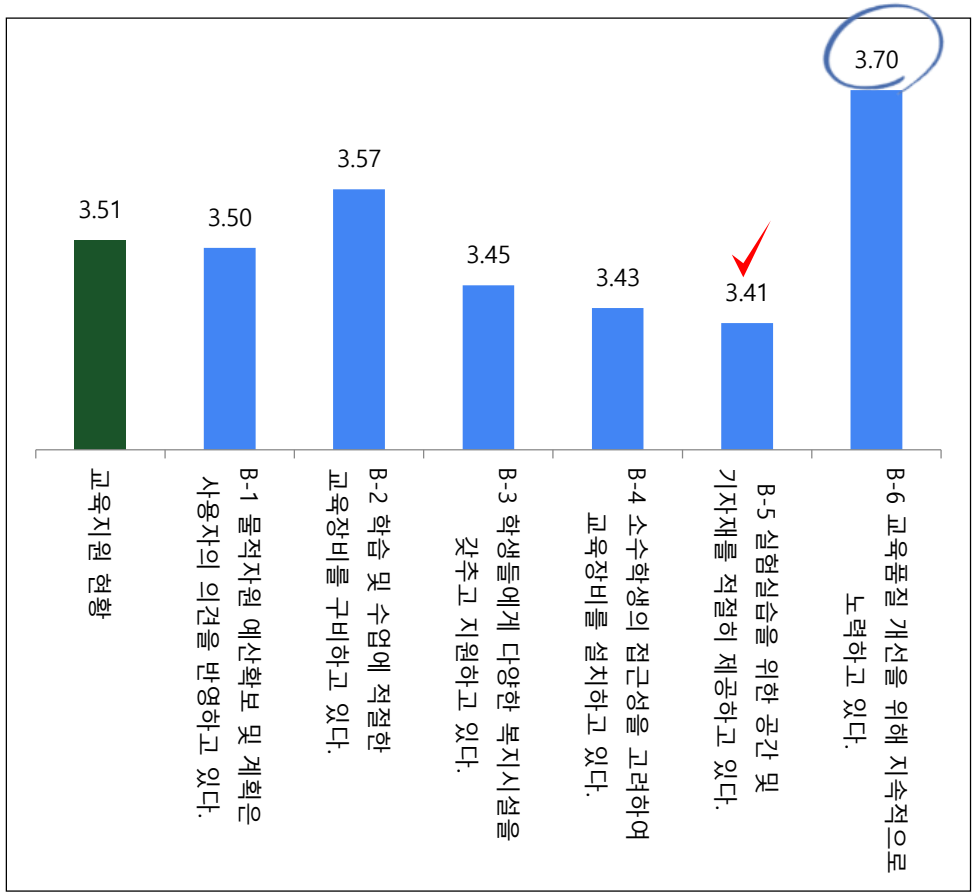
- **교육시설에 있어서는 특별한 기술지원 없이 청강하고 있는 만족도가 가장 높았으며(3.96점), 사이버 도서관 이용의 편리성에서는 가장 낮음(3.54점). 또한, 교육지원 분야에 있어 실험실습 공간 및 기자재 제공에 대한 만족도가 가장 낮음(3.41점)**

- **교육시설 지원**

교육시설 및 인프라



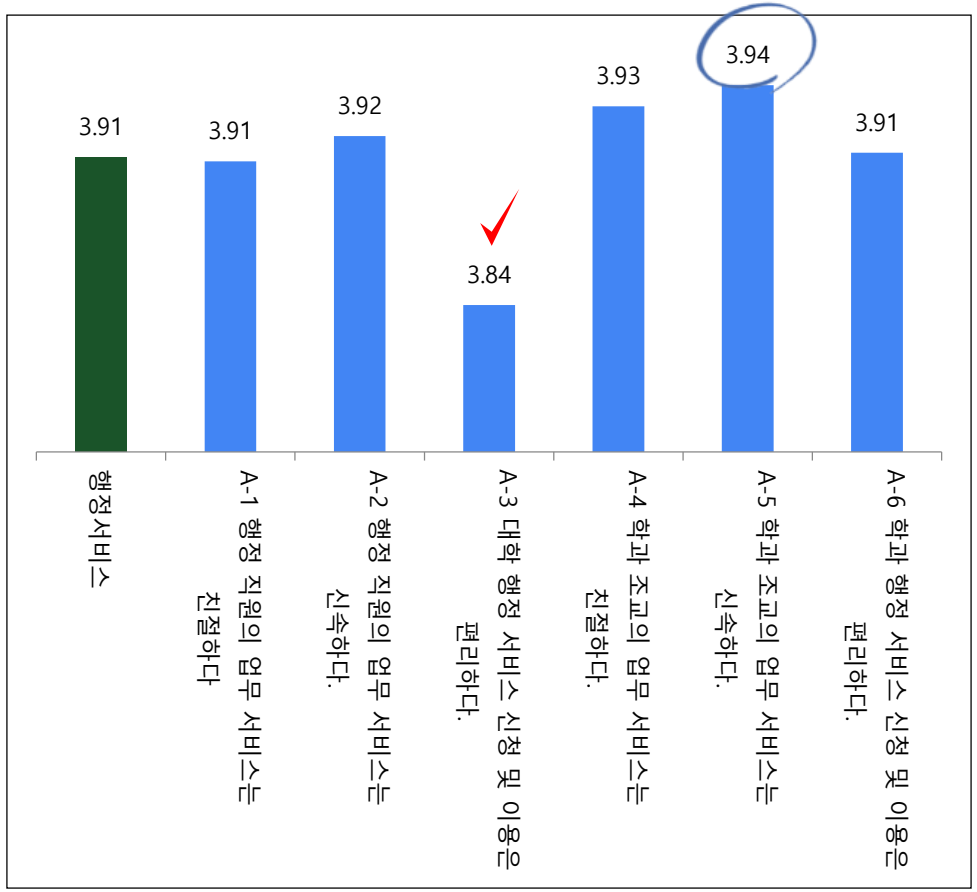
교육지원



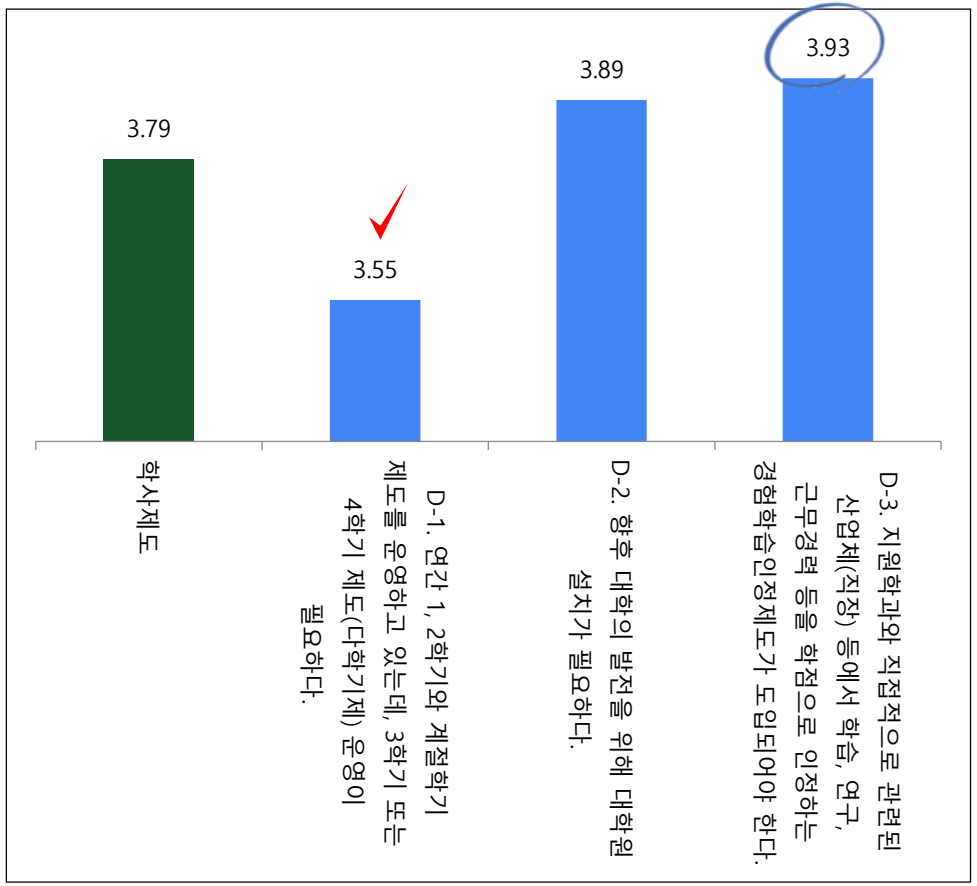
- **재학생의 행정서비스 관련 만족도는 상대적으로 높은 편이며, 특히 학과 조교의 업무서비스가 신속하고 친절하다고 응답함. 또한, 학사제도 관련하여 경험학습인정제도에 대한 요구가 많았음**

- **행정서비스 & 학사제도**

행정서비스



학사제도



설문조사 종합

- 답변이 좀더 세분화 되었으면 합니다.
- 건양가족 여러분들의 노고에 감사드립니다.
- 과마다 출강시간이 있었으면 합니다.
- 철학과 신설했으면 좋았을 텐데.
- 다변화 사회에 맞는 다양한 학과가 개설되어 있는데 취업과 잘 연결될 수 있도록 졸업생들에 대한 사후관리를 잘 해 주면 좋겠음.
- 부족한 면은 개선해 나가고 잘 하는 것은 더욱 발전시켜 나갔으면 하는 바람이다.
- 레포트 과제나 시험출제 부분에 있어서 부담을 덜 수 있는 방안. 개선 예상문제를 주고 그 안에서 시험이 출제되면 부담이 줄 거 같아요ㅠ
- 대전 지역 외에 학생유치와 지원을 위해 다각적인 지원시스템이 필요하다.
- 대학의 인지도가 낮은 편이다 주위에서 우리 대학을 모르는 경우가 대부분이라 지속적인 홍보 및 투자가 이루어져야 되겠다.
- 1학년이라 취업 관련 등 아직은 접하지 못한 부분들이 많아서 대답하기 곤란하였습니다.
- 인지도가 높은 명성 있는 학교가 되기를 기대합니다.
- 교수님들 명강의로 주옥 같은데 기억력부실로 😊 교수님들도 좋습니다^^"
- 근접 지역에서도 가끔 교수님들과 대화할 수 있는 특강의 기회가 주어졌으면 합니다.
- 기타의견 — 교안은 주문해서 돈은 다 지불했는데 받아보니 한국어교육과정론 활자가 작아 보이지 않아 다시 인쇄해야 했다. 경제적, 시간적 손실이다. ppt 작성할 때 인쇄할 것을 감안해서 작성해 주면 좋겠다. 다른 몇 과목도 그렇다. 1-14주차 교안에 평가하기 문제를 일부 교수님은 안 올려주는데 불편하다. 일괄적으로 올려주면 미리 프린트해서 시험 보는데 도움이 된다. 교수님들 일괄성이 없다. 직장과 학업을 병행하는 우리는 시간이 금인데 평가하기를 눌러 문제를 복사해서 프린트 해야 하는 번거로움이 있다. 아님 공지사항에 문제를 미리 올려주면 좋겠다. 시험에 임박해서 올리지 말고—
- 전 건양사이버대학교에 재학해서 넘 감사해요.
- 발전이 있기를 바랍니다.
- 사이버대학이지만 학교생활에 직접 참여할 수 있는 특강 등 학습참여 기회를 늘려주셨으면 합니다.
- 학과 교재 개강 전에 미리 배포해 주시면 좋겠습니다.

- 교수님 늘 감사해요. 모두 만족해요^^
- 항상 좋은 강의 전해주시는 교수님들 감사합니다.
- 대학의 교육적 발전을 위해 의견 개진하는 부분에 높이 평가하며 지난 학기 수업도 볼 수 있도록 재학생에게 허용했으면 합니다.
- 다양한 장학자금 및 학생들이 자주 만날 수 있도록 해 주세요.
- 시험시간에 서버가 다운되는 일은 제발 없었으면 좋겠다.
- 수업을 듣다 보면 통계 같은 것이 현실하고 안 맞는 것을 느낄 수가 있다. 현실성에 맞춰줬으면 하는 바람이다.
- 주로 직장인이 많다 보니 사실상 사이버에서만 가능한 학과이지만 같은 계통의 취업연결도 같이 이루어지길 바랍니다. ex)취업알선???
- 학습의 진행에 따라 학우 들과의 자연스런 토의와 장래의 잠재 비전을 공유할 수 있는 접근망이 멘토님과 교수님으로부터 설명이 있었으면 좋겠습니다.
- 강의를 들으면서 교수님께 감사드리며 교수님들을 초빙해 주신 학장님께 감사드립니다. 고맙습니다.
- 매우 좋다
- 항상 수업에 대한 좋은 프로그램에 만족합니다.
- 전자도서관이 생겨서 좋지만 논문 사이트의 논문을 볼 수 있게 해 주시면 좋을 것 같아요.
- 대체적으로 나이가 많은 학생수준에 맞도록 강의가 이루어져서 그런지 강의마다 책을 읽는 수준의 강의로 대학교다운 강의내용과 교육의 질을 높였으면 하는 바람과 아쉬움이 있습니다
- 이런 설문 조사도 어떻게 보면 학우님들에게 하나의 스트레스일 수도 있어요. 설문조사 자제해 주세요.
- 대학에 문의를 하면 상담원들과 담당자들이 불친절하고 정보도 제대로 주지 않고 일처리하는 것도 공지사항들이 대충대충 올라와 있어서 매우 불쾌하고 불편합니다. 문의를 하면 알 수 없다고 학교방침이 그렇다면서 나중에 알아보면 알려줘야 하는 정보였고 나중에 돼서야 알려주는 이런 직원들 정말 수준 낮습니다. 대학의 서비스를 보면 그 대학 수준이 나오는데 정말 기분 나쁘고 학교 자체가 질 낮아 보입니다. 그래서 주변 분들에게는 건양사이버 물어보면 가지 말라고 할 것입니다.
- 교재(책)을 쫌 알려 줬으면 좋겠어요. 어떤 책인지가 궁금해요. 과목별로요.
- 진로와 연관된 자격증과 취득방법, 시험과제와 향후 진로나 취업추천 등의 1:1피드백이 필요하다고 생각합니다.

설문조사 종합

- 인터넷 강의를 듣다 보니 딱딱한 느낌이 있다. 본인이 찾아서 열심히 해야 하는데 그러지 못해 아쉬움이 있다. 취업이 잘 이루어지게 자격증이 필요한 것 같고 3년이란 시간이 가고 있는데 자신이 얼마나 기대에 부흥했는지에 대해 생각해 봅니다.
- 감사합니다.
- 서울 학습관을 더욱 활성화 시켜서 졸업생이나 재학생의 원활한 유대관계를 이룰 수 있도록 활성화 시켜야 한다고 생각합니다.
- 현재 사용하고 있는 서울 학습관은 장소가 좁아서 여러 가지 동아리 활동하기에는 부족하다고 생각합니다.
- 직접 강의를 들으러 간 적이 있는데 마이크 소리가 잘 안 들려서 학생들이 뒤에서 듣는데 불편했어요.
- 시험기간에 시험시작 시간이 너무 늦다.
- 오픈 시간이 10시여서 항상 일이 있을 때 그날 시험을 보지 못한다. 이틀을 주지만 하루인 듯 시험을 보게 됩니다.
- 빨리 열었으면 좋겠다.
- 이제 학업을 시작하는 1학년이고 해외에서 살면서 학업을 하다 보니 위의 질문에 합당한 대답이 안 되는 문항도 있었습니다. 우리 대학의 무한한 발전을 기원하며 더 많은 사람들이 다양한 조건 안에서 학업을 이어갈 수 있도록 도움을 주는 좋은 대학이기를 바랍니다.
- 보다 폭 넓은 실전적 실습학습이 필요합니다.
- 교재의 활자크기가 대부분은 선명하고 잘 알아 볼 수 있는데 어떤 과목은 활자크기가 너무 작아서 보기가 아주 불편합니다. 인쇄가 선명하고 활자크기가 너무 작은 과목은 개선이 되기를 희망합니다. 감사합니다.
- 특별한 의견 없음
- 교육시설 및 지원 특히 설비나 장비 부분은 자세히 몰라서 답변하기가 애매합니다.
- 감사합니다.
- 감사합니다.
- 솔직히 모르는 부분이 많아 답변이 곤란한 것이 많다 좀더 구체적으로 답변할 수 있는 것이 마련되어 있으면 좋겠다.
- 수업에 맞는 교과내용에 좀더 충실해 주었으면 한다.