

2019 학년도 학부재학생 대상
교육수요자 만족도 조사 결과보고



2019. 11.



교육혁신원 대학R센터

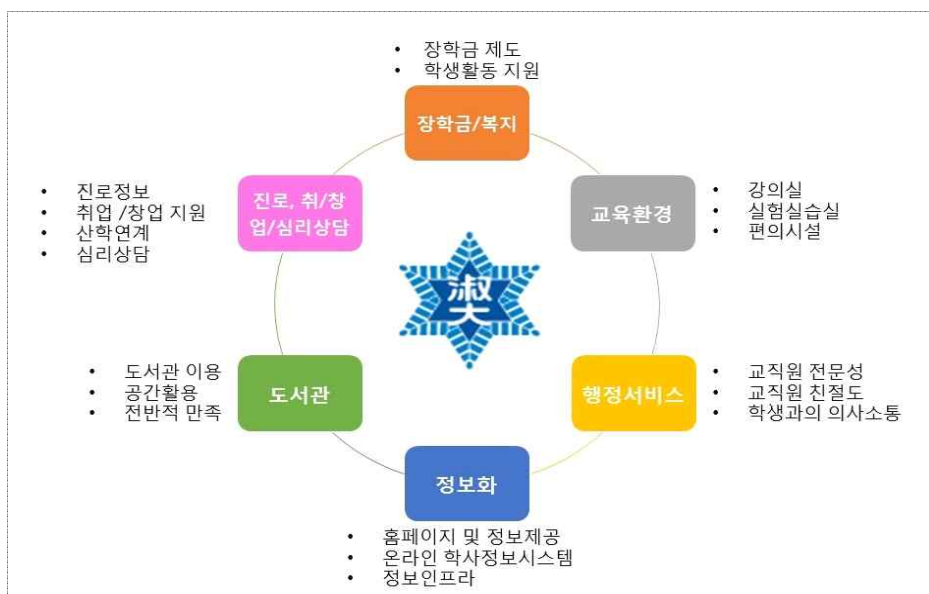
① 필요성 및 목적

- 교육수요자 만족도 조사는 우리대학의 교육적 지원에 대한 재학생의 만족도 현황을 분석하기 위해 교육혁신원 대학IR센터 주관으로 연 1회 시행함
- 조사를 통해 우리대학의 교육환경 및 지원 영역별 강약점을 진단하고 영역별 개선사항 도출을 통한 대학 교육 개선을 수행하고자 함
- 교육수요자 만족도 조사는 대학의 발전계획의 세부 성과지표에 대한 달성정도를 확인하는 지표로 활용되고 있음
- 교육수요자 만족도 조사 결과를 관련부서에 전달하여 교육적 환류와 부서 연간 업무계획 등의 기초자료로 활용 됨

② 조사 설계

- 조사기간
 - 2019. 9. 26. ~ 2019. 10. 13.(약 4주간)
- 조사방법
 - 조사는 교내 온라인 강의실(스노우보드)에서 시행되었으며, 2019학년도 2학기 재학생 대상으로 설문링크를 포함한 푸시 문자와 이메일을 발송함. 최종적으로 응답을 완료한 학생 중 추첨을 통해 경품을 지급하여 설문참여율 및 응답률을 제고함
- 조사대상
 - 2019학년도 학부재학생 9,514명¹⁾이며, 최종적으로 설문에 응답한 학생은 1,559명으로 재학생 수 대비 약 16.39%의 학생이 조사에 참여함
- 조사 도구
 - 9개 영역(장학금 및 복지혜택, 강의실, 실험실습실, 편의시설, 진로·취/창업·심리상담, 도서관, 정보화, 행정서비스, 종합만족도), 총 45문항(객관식 39개 문항, 주관식 6개 문항)으로 구성됨
- 분석 방법
 - 조사영역별 입학연도, 학년, 소속 단과대학에 대한 집단 간 평균비교(ANOVA)

1) 재학생 인원은 2019년 9월1일자 SAP시스템에서 다운받은 정원 내 학생과 정원의 학생의 수임



[그림 1]학부 교육수요자 만족도 조사 영역 및 하위요인²⁾

③ 조사 참여율

- 교육수요자 만족도 조사 총 참여율은 16.39%로 2018년 22.9%대비 6.51% 하락하였음
- 학년별로는 2학년의 참여율이 18.62%로 가장 높았음
- 단과대학별 참여율은 공과대학(20.95%), 법과대학(18.20%), 영어영문학부(17.87%) 순으로 높은 참여율을 보였음

<표 1> 학년별 조사 참여율

학년	재학생수	응답수	참여율(%)
1학년	2150	362	16.84
2학년	2154	401	18.62
3학년	2300	394	17.13
4학년	2750	402	14.62
5학년	79	-	-
6학년	81	-	-
전체	9,514	1,559	16.39

2) 구조화된 제계도에서는 강의실, 실험실습실, 편의시설의 각 영역을 교육환경으로 통합하여 만족도 영역을 총 6개 영역으로 보았음

〈표 2〉학과별 조사 참여율

단과대학	소속	전공	재학생수	응답수	참여율(%)
문과대학	한국어문학부	한국어문학부	295	47	15.93
	역사문화학과	역사문화학과	145	23	15.86
	프랑스언어문화학과	프랑스언어문화학과	115	21	18.26
	중어중문학부	중어중문학부	325	48	14.77
	독일언어문화학과	독일언어문화학과	98	19	19.39
	일본학과	일본학과	144	14	9.72
	문헌정보학과	문헌정보학과	166	35	21.08
	문화관광학부	문화관광학전공	158	17	10.76
	문화관광학부	르꼬르동블루외식경영전공	139	28	20.14
	교육학부	교육학부	212	42	19.81
	전 체		1,797	294	16.36
이과대학	화학과	화학과	177	23	12.99
	생명시스템학부	생명시스템학부	215	47	21.86
	수학과	수학과	140	18	12.86
	통계학과	통계학과	186	38	20.43
	체육교육과	체육교육과	114	13	11.40
	무용과	무용과	155	12	7.74
	의약과학과	의약과학과	6	2	33.33
	전 체		993	153	15.41
공과대학	화공생명공학부	화공생명공학부	270	37	13.70
	ICT융합공학부	IT공학전공	235	48	20.43
	ICT융합공학부	전자공학전공	112	29	25.89
	ICT융합공학부	응용물리전공 ³⁾	115	24	20.87
	소프트웨어학부	컴퓨터과학전공 ⁴⁾	267	66	24.72
	소프트웨어학부	소프트웨어융합전공	104	23	22.12
	기계시스템학부	기계시스템학부	132	33	25.00
	기초공학부	기초공학부	73	14	19.18
	전 체		1308	274	20.95
생활과학대학	가족자원경영학과	가족자원경영학과	87	18	20.69
	아동복지학부	아동복지학부	235	42	17.87
	의류학과	의류학과	145	19	13.10
	식품영양학과	식품영양학과	179	32	17.88
	전 체		646	111	17.18
사회과학대학	정치외교학과	정치외교학과	158	36	22.78
	행정학과	행정학과	157	28	17.83

단과대학	소속	전공	재학생수	응답수	참여율(%)
	홍보광고학과	홍보광고학과	249	38	15.26
	소비자경제학과	소비자경제학과	153	25	16.34
	사회심리학과	사회심리학과	114	20	17.54
	전 체		831	147	17.69
법과대학	법학부	법학부	522	95	18.20
	전 체		522	95	18.20
경상대학	경제학부	경제학부	328	40	12.20
	경영학부	경영학부	667	122	18.29
	전 체		995	162	16.28
음악대학	피아노과	피아노과	133	13	9.77
	관현악과	관현악과	167	25	14.97
	성악과	성악과	94	11	11.70
	작곡과	작곡과	112	8	7.14
	전 체		506	57	11.26
약학대학	약학부	약학부	319	44	13.79
	전 체		319	44	13.79
미술대학	시각·영상디자인과	시각·영상디자인과	145	20	13.79
	산업디자인과	산업디자인과	135	10	7.41
	환경디자인과	환경디자인과	108	5	4.63
	공예과	공예과	148	14	9.46
	회화과	회화과	117	20	17.09
	전 체		653	69	10.57
글로벌서비스학부		글로벌협력전공	95	12	12.63
		앙트러프러너십전공	159	27	16.98
		전 체	254	39	15.35
영어영문학부		영어영문학전공	368	66	17.93
		테슬(TESL)전공	74	13	17.57
		전 체	442	79	17.87
미디어학부		미디어학부	248	35	14.11
		전 체	248	35	14.11
전 체			9,514	1559	16.39

3) 이과대학 나노물리학과 재학생 포함

4) 이과대학 컴퓨터과학부 재학생 포함

① 전체 문항별 결과

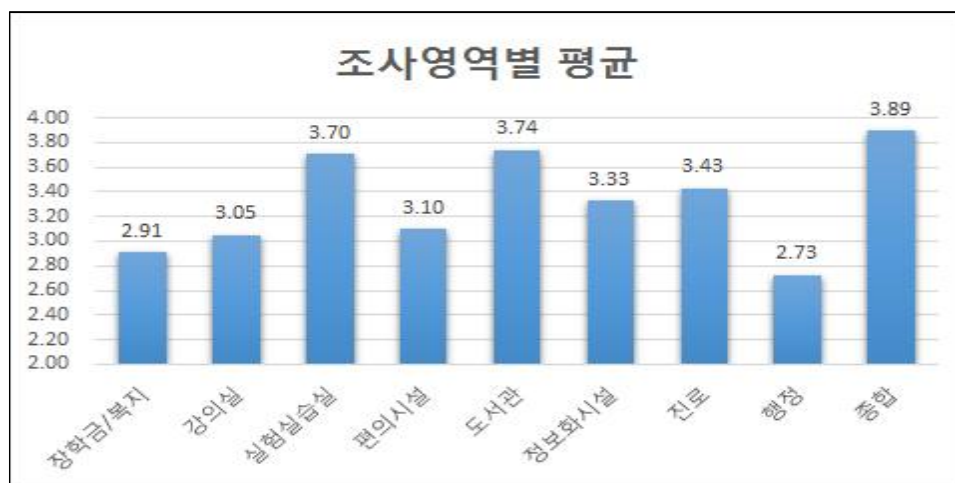
- 학부 교육 전체 점수는 3.32점(5점)으로 '보통수준'의 만족도를 보였으며, '수험생에게 우리대학을 추천함'(3.98점)이 가장 높은 평균을, '교내식당 서비스 수준'(2.41점)이 가장 낮은 만족도를 보였음
- 대체적으로 2018년 대비 2019년 만족도 평균이 상승하였으며 특히, '실험실/실습실의 규모와 수의 적절성'은 2.44('18)에서 3.60('19)으로 1.16점이 상승함

<표 3>문항별 평균

분류	문항	2019	2018	증감
장학금·복지혜택 만족도	장학금 수혜금액의 적절성	3.41	3.23	0.18
	장학금 지급 기준의 합리성	3.53	3.36	0.17
	장학금제도 정보의 제공과 안내의 정확성 및 충분성	2.88	2.85	0.03
	학생회, 리더십그룹, 동아리 활동에 대한 지원	2.93	2.80	0.13
강의실	수강인원 대비 강의실 규모와 수의 적절성	2.64	2.22	0.42
	강의실 기자재, 냉·난방 시설 등의 구비성	3.46	3.09	0.37
실험 실습실	실험실/실습실의 규모와 수의 적절성	3.60	2.44	1.16
	실험실/실습실의 관리 감독 및 기자재 유지관리의 적절성	3.83	2.76	1.07
	실험실/실습실의 기자재 보유량의 적절성	3.69	2.63	1.06
편의시설	교내 식당 제공 서비스(가격, 음식 맛, 메뉴 등) 수준의 적절성	2.41	2.36	0.05
	매점, 복사실, 서점 등 편의시설의 적절성	3.16	2.92	0.24
	교내 운동시설의 적절성	3.20	2.68	0.52
	교내 학생 휴게시설의 적절성 및 쾌적성	3.13	2.69	0.44
	학생회실, 스터디룸 등 학생활동 공간의 적절성	2.91	2.57	0.34
	기숙사 규모와 수가 적절성	2.31	2.10	0.21
	기숙사 안전성 및 시설관리의 적절성	3.71	3.45	0.26
	화장실 시설 및 관리의 적절성	3.76	2.86	0.90
도서관	웹사이트 정보구성의 편리성	3.76	3.54	0.22
	필요자료의 구비성, 대출기간 및 대출 책 수의 적절성	3.83	3.71	0.12
	소집단 학습이나 공부를 위한 커뮤니티 공간의 적절성	3.51	3.19	0.32
	도서관 전체적 서비스 만족도	3.87	3.67	0.20

분류	문항	2019	2018	증감
정보화 시설	우리대학 홈페이지에서 필요정보 제공의 충분성	3.57	3.36	0.21
	우리대학 홈페이지를 통한 정보 확인의 편리성	3.28	3.16	0.12
	모바일 기기를 통한 홈페이지 접근 및 이용의 편리성	3.14	2.94	0.20
	온라인 학사정보 시스템(숙명포털)	3.48	3.33	0.15
	컴퓨터, 유무선 인터넷망 등 정보인프라	3.17	3.00	0.17
진로 취/창업 심리상담	학생들에게 다양한 진로탐색 기회를 제공	3.56	3.22	0.34
	다양한 취업정보와 취업지원 활동	3.70	3.36	0.34
	현장실무경험을 쌓을 수 있는 기업과의 산학연계	3.10	2.92	0.18
	심리상담을 위한 시설	3.36	3.06	0.30
행정 서비스	교직원 전문성	2.99	2.20	0.79
	교직원의 친절하고 신속한 일처리	2.59	1.98	0.61
	교직원과 학생의 의사소통	2.60	1.94	0.66
종합 만족도	우리 학교 학생으로서의 자부심	3.96	3.82	0.14
	우리 학교 추천 여부	3.98	3.87	0.11
	우리 대학의 전반적 만족도	3.73	3.36	0.37
전 체		3.32	2.96	0.36

- 조사영역별 만족도는 종합만족도(3.89) 영역이 가장 높고, 행정서비스(2.73) 영역에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남



[그림 1]학부 교육수요자 만족도 조사영역별 평균

- **우리대학 중점 개선사항**은 ‘행정서비스 개선’ 918건, 교내 편의시설 및 기숙사 개선’ 846건, ‘등록금, 장학금 및 복지혜택 개선’ 781건 순으로 나타남(중복응답)

<표 4> 우리대학 중점 개선사항

	분야명	전체 응답수	비율(%)
1	우리대학 행정서비스 품질향상과 전문성 연마(행정서비스 개선)	918	21.75
2	교내 편의시설 및 기숙사 확충, 교내식당 품질 개선	846	20.04
3	교육비와 학생활동에 대한 우리대학 지원(등록금, 장학금 및 복지혜택 개선)	781	18.50
4	도서관 열람실, 비치자료, 기타학습실 확보 및 서비스품질 향상 등 도서관 개선	517	12.25
5	정보인프라, 정보접근성 등 우리대학 정보화시설 개선과 확충	387	9.17
6	실험실 및 실습실 관련 시설 개선	339	8.03
7	취업관련 정보제공, 행사개최, 취업지원 프로그램 등 취업지원활동 확대(취업 지원 향상)	312	7.39
8	강의실 환경 등 제반시설에 대한 개선 및 현대화(강의실 제반사항 개선)	121	2.87
전 체		4,221	100.00

<표 5>우리대학 중점개선사항 선택 순서별 빈도

첫 번째 선택			두 번째 선택			세 번째 선택		
	분야	빈도		분야	빈도		분야	빈도
1	우리대학 행정서비스 품질향상과 전문성 연마	918	1	교내 편의시설 및 기숙사 확충, 교내식당 품질 개선	492	1	도서관 개선	461
2	등록금, 장학금 및 복지혜택 개선	370	2	등록금, 장학금 및 복지혜택 개선	411	2	정보화시설 개선과 확충	284
3	교내 편의시설 및 기숙사 확충, 교내식당 품질 개선	153	3	실험실 및 실습실 관련 시설 개선	163	3	교내 편의시설 및 기숙사 확충, 교내식당 품질 개선	201

② 단과대학에 따른 만족도 분석 결과

가. 조사영역별 분석

- 단과대학에 따른 조사영역 만족도 비교 결과, ‘장학금 및 복지혜택’, ‘진로·취/창업·심리상담’, ‘행정서비스’ 영역을 제외한 모든 영역에서 만족도 평균은 통계적으로 유의미한 차이를 보였음.

〈표 6〉 단과대학에 따른 조사영역 만족도 차이

구분		빈도	평균	표준편차	F
장학금 · 복지혜택	문과대학	294	2.87	0.73	1.558
	이과대학	153	2.95	0.81	
	공과대학	274	2.95	0.70	
	생활과학대학	111	2.90	0.71	
	사회과학대학	147	2.89	0.74	
	법과대학	95	2.93	0.81	
	경상대학	162	3.00	0.81	
	음악대학	57	2.98	0.73	
	약학대학	44	2.85	0.80	
	미술대학	69	2.64	0.77	
	미디어학부(대학)	35	2.71	0.77	
	글로벌서비스학부	39	2.74	0.85	
	영어영문학부	79	2.96	0.78	
	전체	1559	2.91	0.76	
강의실	문과대학	294	3.05	0.77	9.716***
	이과대학	153	3.23	0.78	
	공과대학	274	3.19	0.87	
	생활과학대학	111	3.18	0.76	
	사회과학대학	147	3.00	0.78	
	법과대학	95	3.14	0.81	
	경상대학	162	2.90	0.70	
	음악대학	57	3.31	0.89	
	약학대학	44	2.07	0.80	
	미술대학	69	2.71	0.92	
	미디어학부(대학)	35	2.86	0.73	
	글로벌서비스학부	39	2.87	0.74	
	영어영문학부	79	3.11	0.75	
	전체	1559	3.05	0.82	
실험	문과대학	294	4.13	1.49	21.289***

구분		빈도	평균	표준편차	F
실습실	이과대학	153	3.47	1.23	
	공과대학	274	3.33	1.04	
	생활과학대학	111	3.57	1.28	
	사회과학대학	147	3.80	1.51	
	법과대학	95	4.60	1.53	
	경상대학	162	4.00	1.47	
	음악대학	57	3.06	1.33	
	약학대학	44	2.90	1.07	
	미술대학	69	2.40	1.03	
	미디어학부(대학)	35	2.66	0.88	
	글로벌서비스학부	39	4.26	1.60	
	영어영문학부	79	4.46	1.51	
	전체	1559	3.70	1.44	
편의시설	문과대학	294	3.14	0.64	3.165***
	이과대학	153	3.25	0.65	
	공과대학	274	3.15	0.59	
	생활과학대학	111	3.11	0.63	
	사회과학대학	147	2.95	0.62	
	법과대학	95	3.13	0.73	
	경상대학	162	3.06	0.69	
	음악대학	57	3.22	0.76	
	약학대학	44	2.85	0.79	
	미술대학	69	2.94	0.63	
	미디어학부(대학)	35	3.04	0.70	
	글로벌서비스학부	39	2.83	0.62	
	영어영문학부	79	3.08	0.72	
	전체	1559	3.10	0.66	
도서관	문과대학	294	3.86	0.62	3.278***
	이과대학	153	3.78	0.61	
	공과대학	274	3.72	0.63	
	생활과학대학	111	3.75	0.68	
	사회과학대학	147	3.79	0.63	
	법과대학	95	3.83	0.66	
	경상대학	162	3.70	0.64	
	음악대학	57	3.65	0.87	
	약학대학	44	3.45	0.71	
	미술대학	69	3.47	0.68	

구분		빈도	평균	표준편차	F
	미디어학부(대학)	35	3.69	0.63	
	글로벌서비스학부	39	3.57	0.60	
	영어영문학부	79	3.72	0.65	
	전체	1559	3.74	0.66	
정보화 시설	문과대학	294	3.41	0.71	4.585***
	이과대학	153	3.45	0.69	
	공과대학	274	3.32	0.75	
	생활과학대학	111	3.43	0.71	
	사회과학대학	147	3.28	0.72	
	법과대학	95	3.48	0.71	
	경상대학	162	3.35	0.73	
	음악대학	57	3.35	0.78	
	약학대학	44	3.05	0.67	
	미술대학	69	2.87	0.78	
	미디어학부(대학)	35	3.25	0.66	
	글로벌서비스학부	39	3.06	0.81	
	영어영문학부	79	3.28	0.73	
	전체	1559	3.33	0.74	
진로 취/창업 심리상담	문과대학	294	3.46	0.67	1.609
	이과대학	153	3.48	0.73	
	공과대학	274	3.44	0.66	
	생활과학대학	111	3.44	0.66	
	사회과학대학	147	3.44	0.65	
	법과대학	95	3.48	0.74	
	경상대학	162	3.41	0.68	
	음악대학	57	3.42	0.68	
	약학대학	44	3.34	0.69	
	미술대학	69	3.12	0.76	
	미디어학부(대학)	35	3.41	0.57	
	글로벌서비스학부	39	3.35	0.71	
	영어영문학부	79	3.51	0.68	
	전체	1559	3.43	0.68	
행정 서비스	문과대학	294	2.67	0.90	1.609
	이과대학	153	2.78	1.05	
	공과대학	274	2.81	1.00	

구분		빈도	평균	표준편차	F
	생활과학대학	111	2.82	0.94	
	사회과학대학	147	2.69	1.02	
	법과대학	95	2.69	0.99	
	경상대학	162	2.59	0.91	
	음악대학	57	3.08	1.09	
	약학대학	44	2.77	1.00	
	미술대학	69	2.71	0.96	
	미디어학부(대학)	35	2.43	0.93	
	글로벌서비스학부	39	2.65	1.05	
	영어영문학부	79	2.76	1.00	
	전체	1559	2.73	0.98	
종합 만족도	문과대학	294	3.96	0.72	4.512***
	이과대학	153	3.92	0.81	
	공과대학	274	3.92	0.78	
	생활과학대학	111	4.06	0.75	
	사회과학대학	147	3.99	0.76	
	법과대학	95	4.10	0.74	
	경상대학	162	3.76	0.86	
	음악대학	57	3.63	0.91	
	약학대학	44	3.45	0.86	
	미술대학	69	3.59	0.77	
	미디어학부(대학)	35	3.77	0.78	
	글로벌서비스학부	39	3.73	0.90	
	영어영문학부	79	3.94	0.83	
	전체	1559	3.89	0.80	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

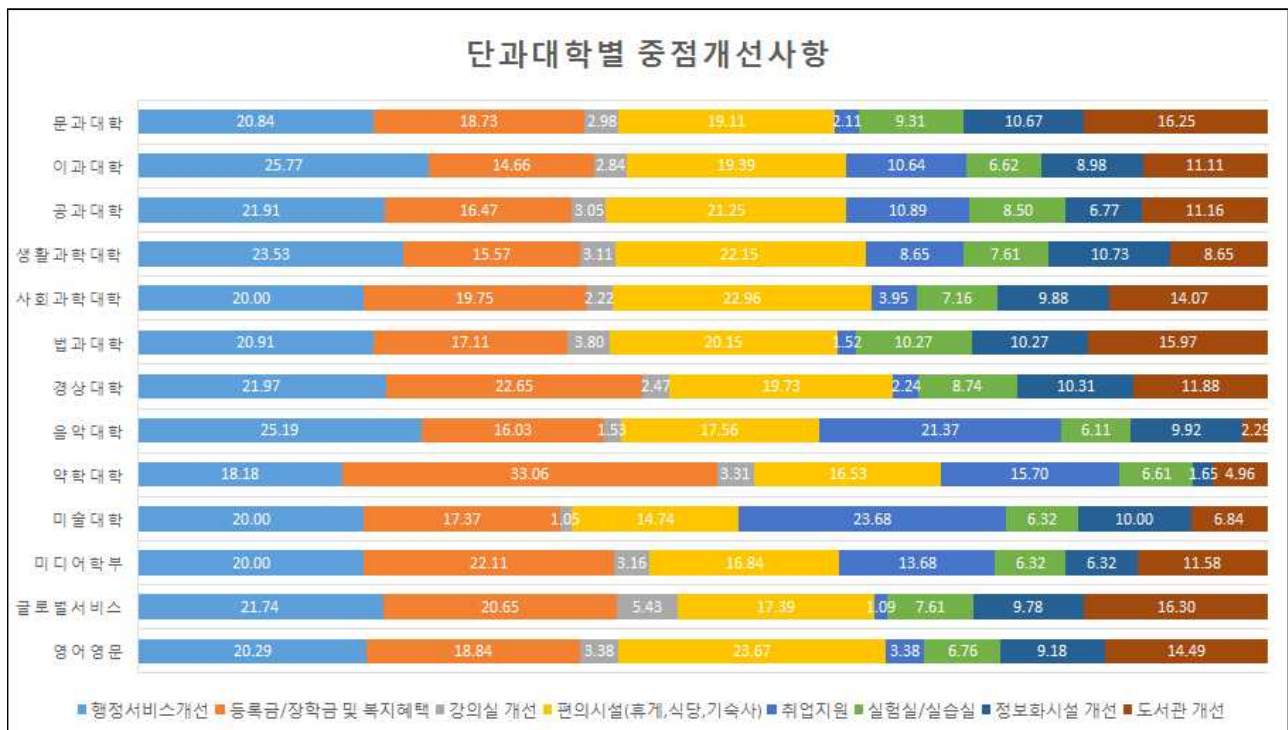


[그림 2] 단과대학에 따른 조사영역 만족도 분석

나. 단과대학별 우리대학 중점 개선 사항

〈표 7〉 단과대학에 따른 우리 대학 중점개선 사항

구분	행정서비스	등록금, 장학금 및 복지혜택	강의실 제반사항	편의시설 및 기숙사 확충, 교내식당	취업 지원	실험실 및 실습실 관련 시설	정보화시설 개선과 확충	도서관	계
문과대학	168	151	24	154	17	75	86	131	806
이과대학	109	62	12	82	45	28	38	47	423
공과대학	165	124	23	160	82	64	51	84	753
생활과학대학	68	45	9	64	25	22	31	25	289
사회과학대학	81	80	9	93	16	29	40	57	405
법과대학	55	45	10	53	4	27	27	42	263
경상대학	98	101	11	88	10	39	46	53	446
음악대학	33	21	2	23	28	8	13	3	131
약학대학	22	40	4	20	19	8	2	6	121
미술대학	38	33	2	28	45	12	19	13	190
미디어학부(대학)	19	21	3	16	13	6	6	11	95
글로벌서비스학부	20	19	5	16	1	7	9	15	92
영어영문학부	42	39	7	49	7	14	19	30	207
전체	918	781	121	846	312	339	387	517	4221



[그림 3] 단과대학에 따른 중점개선사항

〈표 8〉 조사 영역별 학생의견 횟수 및 워드클라우드

- 15 -

홈페이지, 숙박포털 유무선인터넷 개선 의견	372	
진로 취창업 심리상담 지원 프로그램 개선 의견	130	
행정서비스 개선 의견	145	
전체	1,616	* 워드클라우드에는 대분류별 주관식 답변을 R과 tagxedo.com 이용하여 정리 문장을 맺는 말로 자주 사용된 “생각합니다”, “생각한다”, “좋겠다”, “좋겠습니다”, “같습니다”는 제외

* 워드클라우드는 대분류별 주관식 답변을 R과 tagxedo.com 이용하여 정리
문장을 맺는 말로 자주 사용된 “생각합니다”, “생각한다”, “좋겠다”, “좋겠습니다”, “같습니다”는 제외