

숙명여자대학교 [2020]

교육수요자 만족도 조사 결과 보고서



숙명여자대학교 교육혁신원 대학IR센터

1. 2020 교육수요자 만족도 조사 개요

▼ 조사 개요

| | |
|----|--|
| 목적 | 우리대학의 교육환경 및 지원 영역별 강약점을 진단하고 영역별 개선사항 도출을 통한 대학 교육 개선을 수행하고자 함 |
| 방법 | 숙명포털 온라인 설문조사로 숙명포털 로그인시 선택참여 |
| 영역 | 10개 영역(코로나19, 장학금 및 복지혜택, 강의실/실험실습실/편의시설, 진로/취창업/심리상담, 도서관, 정보화, 행정서비스, 종합만족도) |
| 기간 | 2020.11.03. ~ 2020.11.30. |
| 대상 | 2020학년도 2학기 학부 재학생 |

| 참여율(%) | 참여 학생수(명) | 전체 학생수(명) |
|-------------|--------------|--------------|
| 24.9 | 2,417 | 9,694 |

▼ 단과대학별 참여율

| 구분 | 참여율(%) | 참여 학생수(명) | 전체 학생수(명) |
|--------------|-------------|------------|--------------|
| 문과대학 | 29.4 | 520 | 1,769 |
| 이과대학 | 24.3 | 237 | 974 |
| 공과대학 | 26.8 | 415 | 1,548 |
| 생활과학대학 | 24.3 | 150 | 618 |
| 사회과학대학 | 29.3 | 240 | 820 |
| 법과대학 | 26.5 | 133 | 501 |
| 경상대학 | 24.4 | 255 | 1,043 |
| 음악대학 | 16.0 | 77 | 481 |
| 약학대학 | 14.4 | 46 | 319 |
| 미술대학 | 18.0 | 118 | 657 |
| 글로벌서비스학부(대학) | 24.8 | 68 | 274 |
| 영어영문학부(대학) | 23.3 | 103 | 443 |
| 미디어학부(대학) | 22.3 | 55 | 247 |

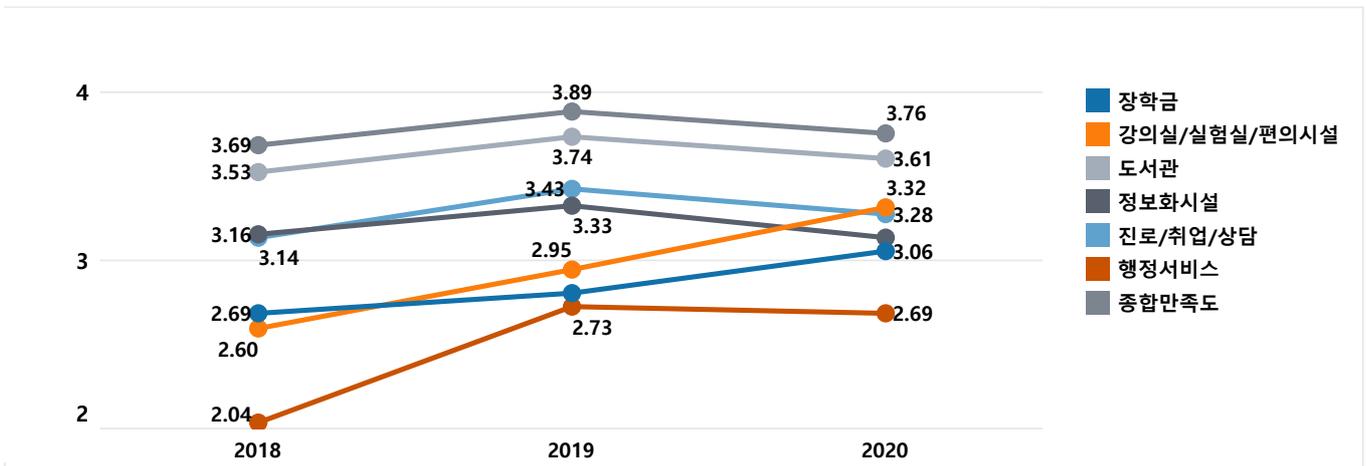
2. 2020 교육수요자 만족도 조사 결과

▼ 결과 요약

- ✓ 3개년 전체 평균 만족도는 2019년보다 2020년에 미세하게 감소(-0.02) 했으나, 2018년보다는 상승(+0.15) 하였음
- ✓ 영역별 분석결과, 장학금과 강의실/실험실/편의시설 영역은 3년 연속 증가한 것으로 나타남. 두 영역을 제외한 모든 영역의 만족도가 낮아지는 경향을 보였음
- ✓ 우리 대학이 개선해야 할 사항으로는 장학금, 행정서비스, 정보화시설, 취창업심리상담, 시설, 도서관 순이었음. 중요도-만족도 분석결과, 시급히 해결되어야 하는 사항은 행정서비스, 장학금 영역으로 나타남
- ✓ 문항별결과, 전체점수는 3.25점으로 보통이상의 만족도를 보였으며, 학교 자부심(3.87점)이 가장 높았으며 기숙사 규모와 수(2.52점)가 가장 낮은 만족도를 보였음

▼ 3개년 평균 만족도 추이(전체, 영역별)

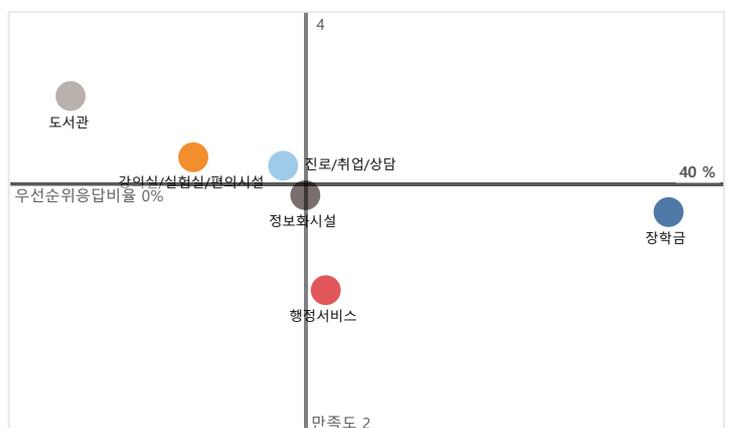
| 2018 | 2019 | 2020 |
|------|------|------|
| 3.10 | 3.27 | 3.25 |



▼ 중요도 - 만족도

| 조사 영역 | 순위 | 인원 |
|-------------|----|-------|
| 장학금 | 1 | 2,022 |
| 행정서비스 | 2 | 969 |
| 정보화시설 | 3 | 906 |
| 진로/취창업/심리상담 | 4 | 838 |
| 강의실 | 5 | 748 |
| 편의시설 | 6 | 569 |
| 실험실 | 7 | 368 |
| 도서관 | 8 | 185 |

평균 응답비율 : 16.67 % 평균 만족도 : 3.18 점

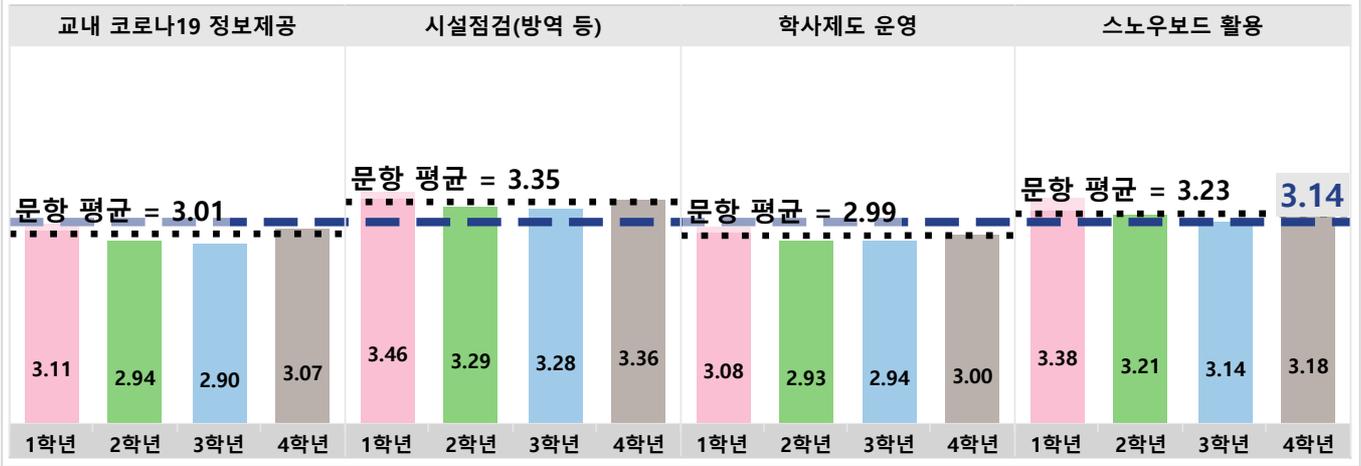


※ 중요도 : 학생들이 선택한 우선개선분야를 비율로 표현한 것 / 평균 만족도 : 종합만족도와 코로나19영역을 제외한 평균 점수

2-2. 2020 교육수요자 만족도 [코로나19 & 종합만족도] 영역 결과

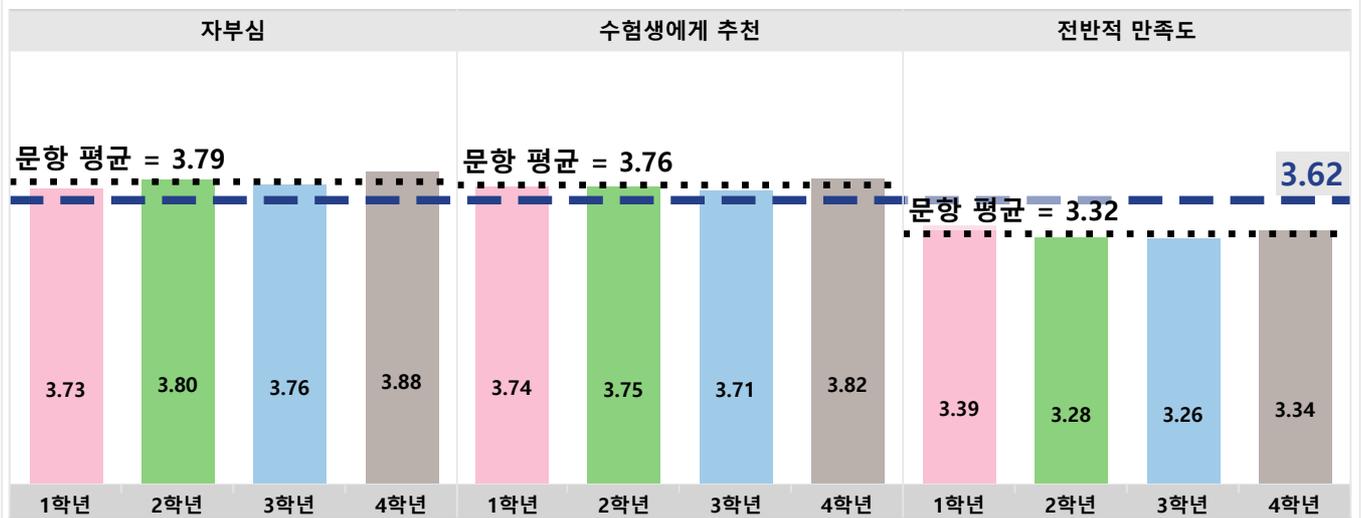
▼ 코로나19 영역 만족도 결과 분석

- ✓ 코로나 19 관련 영역의 평균 만족도는 3.14점으로 나타났음. 전체 만족도 평균점수가 3.32점보다 낮은 만족도를 보였음
- ✓ 문항별 요인 : 학사제도 운영(2.99점), 코로나19 정보 제공(3.01점) 문항이 다소 낮은 만족도를 보였음. 시설점검(방역)등이 3.35점으로 가장 높은 만족도를 보였음
- ✓ 학과별 요인 : 같은 문항이더라도 특정학과의 점수가 매우 낮은 경우가 있어, 각 학과와의 소통이 요구됨. 특히, 코로나 방역 부분에서 낮은 만족도를 보인 학과에 대한 실태파악과 개선이 필요함



▼ 종합 만족도 결과 분석

- ✓ 매년 가장 높은 만족도를 보이고 있는 영역임. 특히 학교에 대한 자부심과 수험생에게 추천 의사가 있다는 문항은 높은 만족도를 보였음. 4학년 학생들의 만족도가 다른 학년에 비해 높은 것을 통해, 학교생활을 만족스럽게 마무리 함을 알 수 있음.
- ✓ 모든 문항에서 타 학과에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보이는 학과들이 있음. 낮은 만족도를 보인 학과를 대상으로, 학생 문화 등 비표면적 원인을 탐색하여 장기적인 학교 전략을 수립할 필요가 있음.



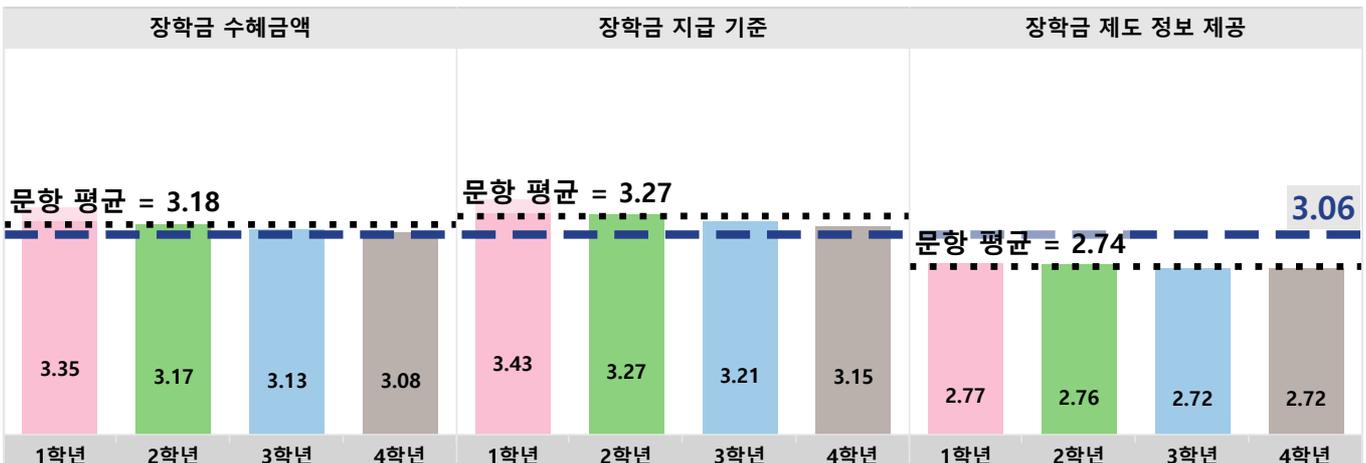
2-3. 2020 교육수요자 만족도 [장학금] 영역 결과

▼ 장학금 영역 만족도 결과 분석

- ✓ 장학금 영역의 평균 만족도는 3.06점으로 나타났음. 장학금 영역은 다른 영역에 비해 낮은 만족도 수준을 보이고 있음. 만족도를 낮추는 요인에 대한 탐색이 필요함
- ✓ 문항별 요인 : 장학금 제도에 대한 정보 제공에 대한 만족도가 심각한 수준으로 낮게 나타남. 장학금 제도 정보제공을위한 개선책 마련이 시급함
- ✓ 학년별 요인 : 미세한 변화이긴 하지만, 학년이 올라갈수록, 만족도가 낮아지는 경향성이 나타났음. 학년에 따른 만족도 차이의 원인을 탐색할 필요가 있음
- ✓ 학과별 요인 : 특정학과에서 낮은 만족도를 보이는 경우가 있어 학과사무실 담당자에게 장학금 제공과 관련한 직무교육을 실시할 필요가 있음



▼ 문항별, 학년별 만족도 분석 결과



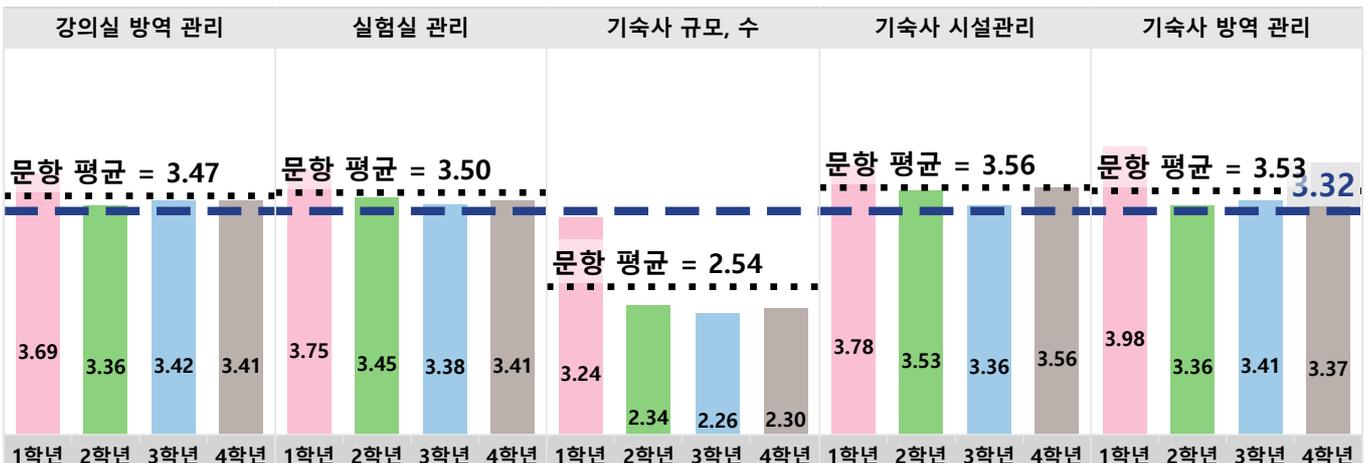
2-4. 2020 교육수요자 만족도 [강의실/실험실/편의시설] 영역 결과

▼ 강의실/실험실/편의시설 영역 만족도 결과 분석

- ✓ 강의실/실험실/편의시설 영역의 평균 만족도는 3.32점으로 나타남
- ✓ 문항별 요인 : 기숙사 규모와 기숙사 수의 확충이 필요하다는 문항의 만족도가 두드러지게 낮아, 상대적으로 높은 만족도를 가진 다른 문항들에 비해 주목할 필요가 있음
- ✓ 주관식 분석 : 특정 학과 학생 또는 특정 건물을 사용하는 학생들의 상황을 담은 고충과 의견이 주관식에서 잘 나타나므로, 이를 해결하기 위한 대책 마련이 필요한 것으로 보임
- ✓ 학과별 요인 : 일부학과의 강의실과 실험실 관리에 대한 만족도가 매우 낮게 나타남. 시설 실태조사를 통해, 시설관리 및 방역수칙 준수 등 실천적 요인을 더 강화할 필요가 있음



▼ 문항별, 학년별 만족도 분석 결과



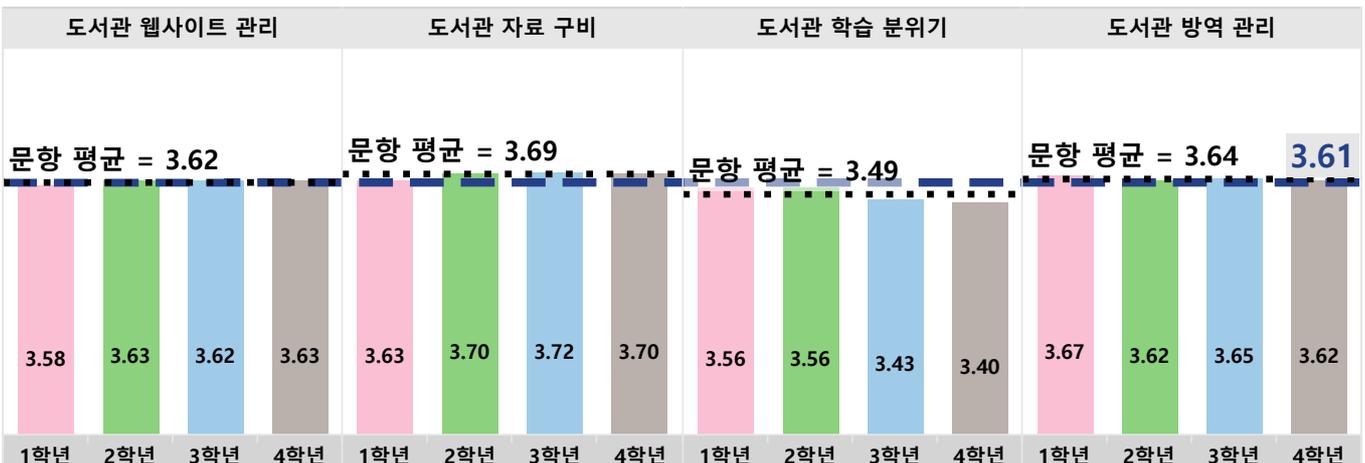
2-5. 2020 교육수요자 만족도 [도서관] 영역 결과

▼ 도서관 영역 만족도 결과 분석

- ✓ 도서관 영역의 평균 만족도는 3.61점으로 교육지원에 대한 만족도 중 가장 높은 만족도를 보였음 (학교 종합만족도 3.76점 제외)
- ✓ 문항별, 학년별, 학과별 요인 : 모든 문항과 학년, 학과에서 고르게 분포되어 있어, 다방면에서 여러 당사자에게 질 좋은 서비스를 제공하고 있는 것으로 판단됨
- ✓ 주관식 분석 : 공부와 취업에 연결되는 중요하는 장소로서, 개방 여부가 중요함. 더불어, 현재 코로나 19상황에 따른 도서관 홈페이지와 모바일 정보 제공을 강화할 필요가 있음



▼ 문항별, 학년별 만족도 분석 결과



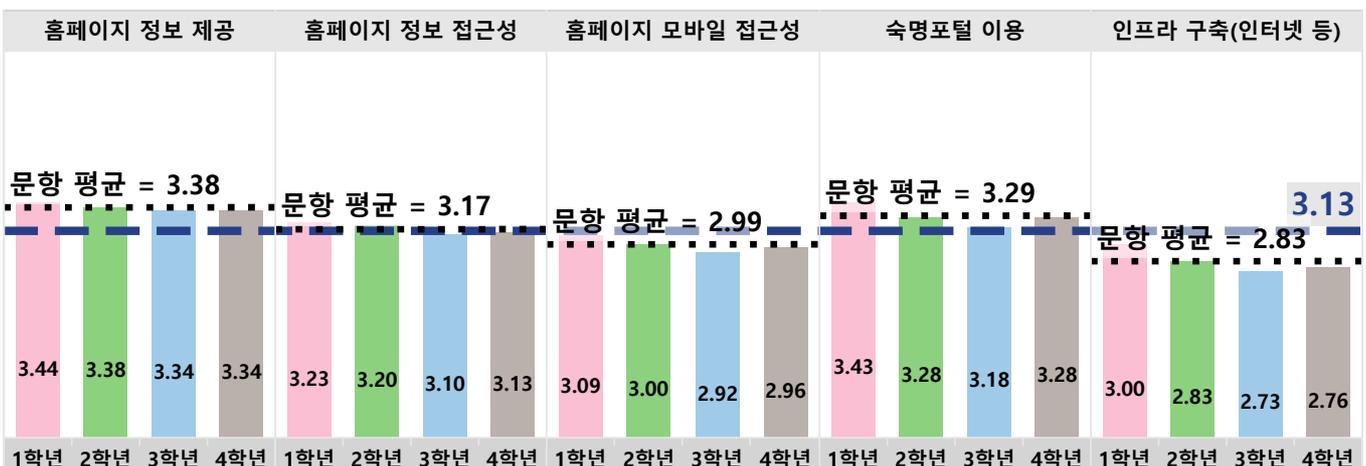
2-6. 2020 교육수요자 만족도 [정보화시설] 영역 결과

▼ 정보화시설 영역 만족도 결과 분석

- ✓ 정보화영역의 평균 만족도는 3.13점으로 나타났음
- ✓ 정보화시설 영역은 타 영역에 비해 낮은 만족도를 보임. 만족도를 낮추는 요인에 대한 탐색이 필요함
- ✓ 문항별 요인 : 홈페이지 정보 접근과 모바일 접근 만족도가 차이난 것으로 볼 때, 모바일 접근성을 강화할 필요가 있음. 인터넷 등 인프라 구축도 확충이 필요함
- ✓ 주관식 분석 : 코로나 19 상황으로, 정보화 의존도가 이전에 비해 매우 높아진 만큼, 학생들이 자주 접근하는 사이트 전반에 대해 개선이 필요함. 특히, 접속과 오류를 방지하는 기본에 충실 할 필요가 있음
- ✓ 학년별, 학과별 요인 : 본 영역은 전체 만족도 조사에서도 사용자의 만족도 편차가 크게 나타남. 특히, 학과별 차이가 큰것으로 나타남. 학과에서 학생들에게 정보를 제공하고 교육방법에 대한 점검이 필요함



▼ 문항별, 학년별 만족도 분석 결과



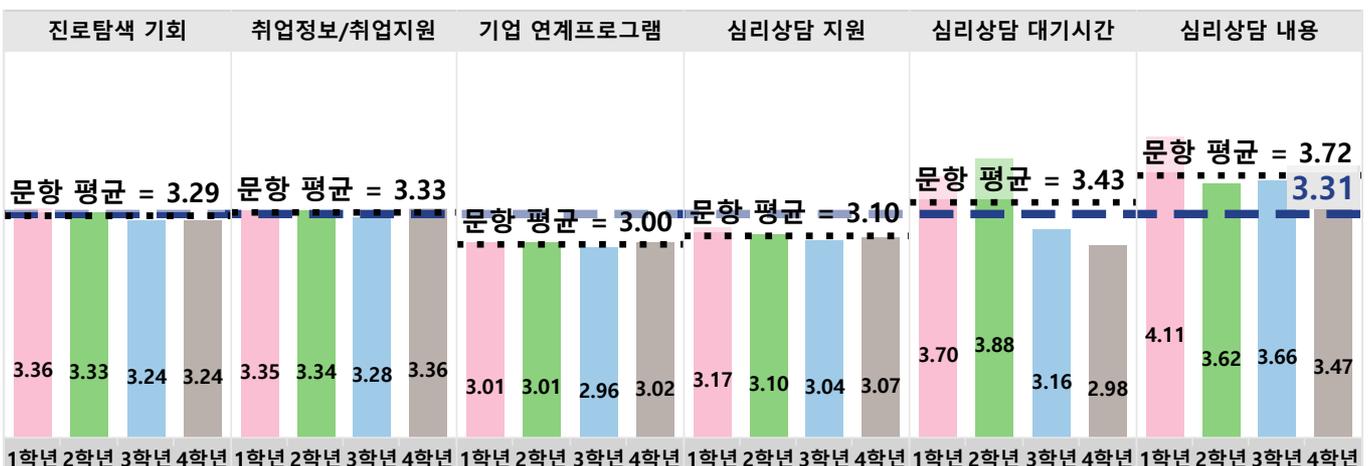
2-6. 2020 교육수요자 만족도 [진로/취창업/심리상담 지원] 영역 결과

▼ 진로/취창업/심리상담 지원 영역 만족도 결과 분석

- ✓ 진로/취창업/심리상담 지원 영역의 평균 만족도는 3.31점으로 나타남
- ✓ 문항별 요인 : 상담 진행과 관련된 문항의 만족도는 전체 문항에서도 눈에 띄는 만큼, 우수한 성과를 거두고 있음. 그에 비해, 취창업 지원은 상대적으로 부족한 것으로 나타났음
- ✓ 학년별, 학과별 요인 : 학과별 만족도는 전반적으로 차이가 적으며, 학년별 만족도 역시 일부 학년이 긍정적인 영향을 준 정도를 제외하고는 차이가 적었음. 전반적으로 학생들에게 좋은 서비스를 제공하고 있음을 나타냄
- ✓ 주관식 분석 : 만족도가 상대적으로 낮았던 진로나 취창업에 관한 단어들이 다수 등장하였음. 특히, 기업이나 선배, 프로그램 등 다양한 연계 및 활동들에 대한 요구가 있는 것으로 나타남



▼ 문항별, 학년별 만족도 분석 결과



2-7. 2020 교육수요자 만족도 [행정서비스] 영역 결과

▼ 코로나19 영역 만족도 결과 분석

- ✓ 행정서비스 영역의 평균 만족도는 2.66점으로 나타났으며, 모든 영역에서 가장 낮은 점수인 동시에, 다른 영역들보다 큰 폭으로 낮은 만족도를 보였음. 개인별 편차도 매우 낮아, 모든 조사참여자가 낮은 점수를 준 것으로 나타났음
- ✓ 학년별, 학과별 요인 : 미세한 변화이긴 하지만, 학년이 올라갈수록, 만족도가 낮아지는 경향성이 나타났음. 교직원 전문성에 대한 응답은 학과별로 차이가 있었고, 그 외 다른 문항에 대해서는 모든 학과에서 일관되게 낮은 만족도를 보였음
- ✓ 주관식 분석 : 전화, 문의, 의견, 행정의 단어는 소통과 책임을 회피하고 있다는 학생들의 생각을 담고 있으며, 홈페이지 상 교직원과의 소통 접근성(업무분류)이 불편하다는 의견을 반영함



▼ 문항별, 학년별 만족도 분석 결과

