

2020학년도 교육만족도 개선계획(안)



2020. 1.

기획조정처 전략운영팀

목 차

I. 개 요	1
1. 개 요	1
2. 조사실시	1
3. 조사참여 현황	1
II. 2019학년도 교육수요자 만족도 조사 결과 분석	2
1. 종합만족도	2
2. 재학생 만족도 조사 결과	3
3. 재학생(전공심화과정) 만족도 조사 결과	4
4. 산업체 만족도 조사 결과	5
5. 졸업생 만족도 조사 결과	6
6. 학부모 만족도 조사 결과	8
7. 조사 대상별 개선의견	9
III. 2020학년도 중점개선사항 개선계획(안)	11
1. 개선방향	11
2. 추진일정	12
3. 중점개선 항목별 개선계획	13
가. 재학생 만족도 조사 결과 중점개선사항	13
나. 전공심화과정 재학생 만족도 조사 결과 중점개선사항	15
다. 산업체 만족도 조사 결과 중점개선사항	16
라. 졸업생 만족도 조사 결과 중점개선사항	17
마. 학부모 만족도 조사 결과 중점개선사항	18
IV. 향후추진	19
1. 2019학년도 만족도 조사 보완사항	19
2. 2020학년도 만족도 조사 추진방향	19

2020학년도 교육만족도 개선계획(안)

I 개 요

□ 개 요

2019학년도 교육수요자 만족도 조사 결과 중점개선사항에 대해 환류계획을 수립하고, 개선활동을 추진하여 체계적으로 관리함으로써 교육품질을 지속적으로 제고하기 위함

□ 조사실시

- 조사기간 : 2019.11.23.(수) ~ 12. 3.(금)
- 조사대상 : 재학생(전공심화과정 포함, 산업체, 졸업생, 학부모)
- 조사기관 : 한국능률협회컨설팅(KMAC) ※신뢰성 제고를 위해 외부용역으로 진행
- 조사방법
 - 온라인(모바일, 이메일, 팩스조사 병행) / 오프라인 조사
 - 구조화된 설문조사표(Structured Questionnaire)를 통한 자기기입식 온.오프라인 조사(모바일, 이메일, 팩스활용)

□ 조사참여 현황

구 분	인원 산출근거	참여인원	비 고
재학생	○ 총 재학생의 40.0% 이상 참여유도 - 총 재학생 수 : 4,312명(2019.10.01. 교육통계 기준) - 학과별, 학년별 재학생수를 고려한 무작위 표본추출	1,244명	재 학생의 28.8%
전공심화과정	○ 전공심화과정 재학생의 40.0% 이상 참여유도 - 재학생 수 : 9개 학과 260명(2019.10.01. 교육통계 기준)	127명	재 학생의 48.8%
산업체	○ 학과별 10업체 이상 참여유도(210개) - 학과별 산학협력 체결 기업체(548개)	216개 산업체	산학협력 체결업체의 39.4%
졸업생	○ 2019년 2월 졸업자 중 취업자(KEDI취업보고조사) - 학과별 취업인원(1,074명) 20%이상 참여유도(220명 이상)	355명	졸업자 중 취업자의 33.1%
학부모	○ 재 학생 학부모 - 20개 학과 * 20명 = 420명(학과별 20명 이상)	232명	재 학생 학부모의 5.4%

II

2019학년도 교육수요자 만족도 조사 결과 분석

1 종합 만족도

가. 총괄

- 2019년 종합만족도는 재학생 68.6점, 산업체 84.2점, 졸업생 67.2점, 학부모 68.0점으로 전년 대비 각각 소폭 상승 또는 하락하였음

나. 영역별 종합 점수

종합만족도 평균 이하 항목 :

구분	분야(문항번호)	2019년 만족도 점수		
		점수(5점)	평균점수	환산점수
재학생	교육과정 및 운영(Q1)	3.38	3.43	68.6
	수업 및 평가(Q2)	3.64		
	학생활동지원(Q3)	3.47		
	학습 및 취창업지원(Q4)	3.36		
	행정서비스(Q5)	3.44		
	대학인프라(Q6)	3.29		
	대학브랜드/자긍심/애교심(Q7)	3.46		
전공심화과정	교수 및 행정(Q1)	3.44	3.37	67.4
	환경(Q2)	3.26		
	재정(Q3)	3.32		
	교육과정(Q4)	3.44		
	학생상담 및 진로지도(Q5)	3.08		
	현장중심 교육과정(Q6)	3.46		
	교육품질관리(Q7)	3.57		
산업체	대학명망도(Q1)	4.19	4.21	84.2
	졸업생역량(Q2)	4.17		
	산학협력(Q3)	4.26		
졸업생	교육과정 및 운영(Q1)	3.47	3.36	67.2
	진로프로그램 및 진로상담(Q2)	3.20		
	취창업프로그램 및 취창업정보(Q3)	3.25		
	행정서비스(Q4)	3.62		
	대학인프라(Q5)	3.23		
학부모	교육(Q1)	3.55	3.40	68.0
	교육여건(Q2)	3.43		
	교육환경(Q3)	3.16		
	학습지원제도(Q4)	3.44		

다. 연도별 교육만족도 점수 추이(2016년~2019년)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	전년대비 증감
재학생	64.8	69.2	68.4	68.6	0.24
전공심화	-	-	-	67.4	67.44
산업체	77.2	79.2	85.8	84.2	-1.64
졸업생	68.4	62.8	66.2	67.2	1.04
학부모	67.0	69.2	71.2	68.0	-3.24



※ 전공심화과정 만족도는 2019년부터 재학생과 분리하여 조사

② 재학생 만족도 조사 결과

가. 종합만족도 및 분야별 만족도

- 종합만족도 : 2019년 재학생 종합만족도는 3.43점으로 2018년 대비 0.01점 소폭 상승함. 전반적으로 전년도와 유사한 만족도 수준을 보이고 있어 지속적인 만족도 향상을 위한 개선 노력이 필요
- 분야별 만족도 : 분야별로 교육과정 및 운영 분야는 전년 대비 만족도가 가장 큰 폭으로 상승하였으며, 학생활동지원은 전년도 대비 만족도가 가장 큰 폭으로 하락함. 수업 및 평가에 대한 만족도가 가장 높으며, 대학 인프라에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남



나. 중점개선사항 : 최우선 개선과제 34개 항목이 도출됨

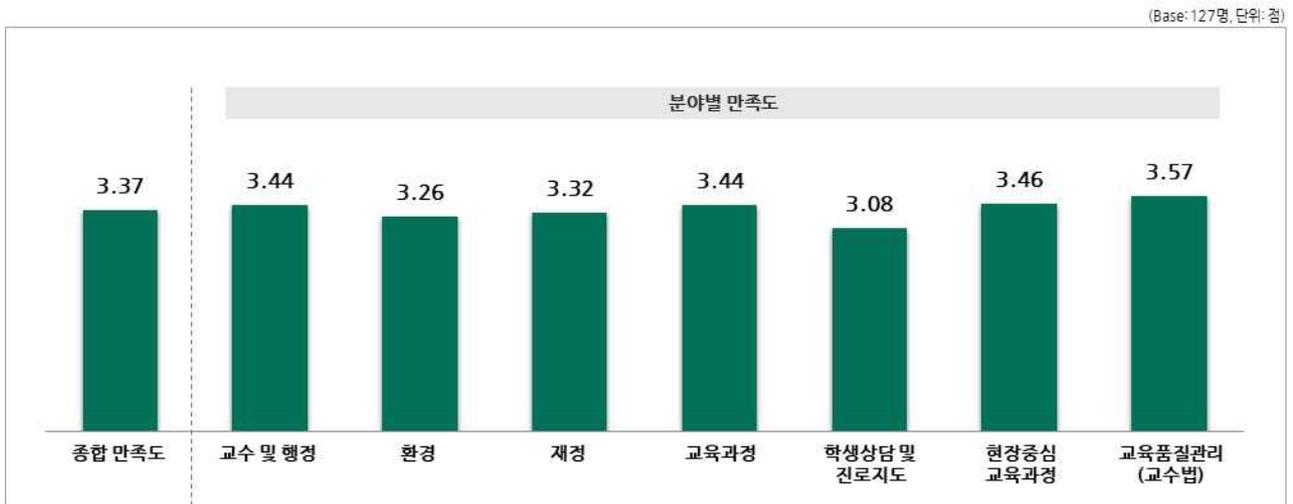
분야	영역	항목	개선전략(순위)
교육과정 및 운영(Q1)	교양교육	1. 교양교육과정 만족도	중점개선(최우선)
		2. 기초학습능력 교과편성 적절성	
		3. 교양교과 교수학습 방법 및 효과	
	직업기초능력	4. 직업기초능력 향상 도움	
		5. 직업기초능력 교과 다양성과 선택 폭	
		6. 취업분야 직업기초능력과 연관성	
현장중심 전공교육	8. 소규모 단위 운영 교과목 도움성		
수업 및 평가(Q2)	성적평가	7. 합리적이고 엄정한 성적평가	중점개선(최우선)
		9. 체계적 이의신청 절차	
		11. 성적평가 관련 학사정보 효과적으로 공유평가	
학생활동지원(Q3)	상담	6. 상담서비스 정보 제공	중점개선(최우선)
		7. 상담서비스 다양성	
	동아리	12. 다양한 동아리 운영	
		13. 동아리 활동 지도교수 참여	
학습 및 취창업지원	학습역량지원	14. 동아리 지원	
		1. 학습자의 요구를 반영한 프로그램 시행	중점개선(최우선)

(Q4)		2. 학습역량지원을 위한 다양한 프로그램 제공/운영	
	자격증	11. 전공 외 자격증 프로그램 다양성	
	창업지원	18. 창업활동에 도움되는 정보	
		19. 다양한 창업지원 프로그램 운영	
창의교육	22. 미래지향적 사고능력 향상 도움		
	23. 새롭고 혁신적인 방법 사고능력 도움		
행정서비스(Q5)	학사행정서비스	1. 학사행정서비스 만족도	중점개선(최우선)
		5. 행정부서 행정처리 신속성과 편리성	
		6. 학과 행정처리의 신속성과 편리성	
		7. 학생 의견 반영 개선	
대학인프라(Q6)	강의실	3. 강의실 공간	중점개선(최우선)
	도서관	8. 도서관 공간	
		9. 도서관 장서	
		10. 도서관 학습환경	
대학인지도(Q7)	대학브랜드	4. 대학에 재학하고 있는 것을 자랑스럽게 생각	중점개선(최우선)
	애교심	8. 타인 추천의향	
		9. 졸업 후 지속적 관심	

③ 재학생(전공심화과정) 만족도 조사 결과

가. 종합만족도 및 분야별 만족도

- 종합만족도 : 2019년 전공심화과정 종합만족도는 3.37점으로 나타남. 학과별로 치위생과가 3.67점으로 가장 높고, 다음으로 방사선학과(3.54점), 응급구조학과(3.44점) 등의 순으로 높은 반면, 작업치료학과는 3.16점으로 가장 낮음. 지속적인 만족도 향상을 위한 개선 노력이 필요
- 분야별 만족도 : 분야별로 교육품질관리(교수법)가 3.57점으로 가장 높은 반면, 학생상담 및 진로지도는 3.08점으로 가장 낮게 나타남



나. 중점개선사항 : 최우선 개선과제 17개 항목이 도출됨

분 야	영 역	항 목	개선전략(순위)
교수 및 행정(Q1)	행정서비스	1. 행정서비스 신속/정확 처리	중점개선(최우선)
		2. 직원은 학생의 입장에서 설명/친절	
	안내/공지	3. 안내/공지사항 쉽게 확인/내용 명확하게 이해	
		4. 안내/공지 시기 및 시간 적절	
		5. 다양한 경로를 통한 안내	
환경(Q2)	시설 공간	1. 학습공간 시설 잘 갖춤	중점개선(최우선)
재정(Q3)	장학지원	1. 다양한 장학금 지원 프로그램	중점개선(최우선)
		2. 적절한 프로그램별 장학금 금액	
교육과정(Q4)	교육과정 전반	1. 적합한 교육 목표	중점개선(최우선)
		3. 적합한 혁신지원사업 목표	
	전공	4. 전공 교과목 편성 만족	
		6. 공정한 성적평가	
학생상담 및 진로지도(Q5)	학생상담	2. 상담 프로그램 도움 정도	중점개선(최우선)
	진로지도	3. 진로지도 잘 이루어짐	
현장중심 교육과정(Q6)	현장중심 교육과정 운영	2. 직무능력 향상에 도움이 됨	중점개선(최우선)
		3. 핵심역량 강화	
교육품질 관리(Q7)	교수법	2. 적극적 수업 참여 유도	중점개선(최우선)

4 산업체 만족도 조사 결과

가. 종합만족도 및 분야별 만족도

- 종합만족도 : 2019년 산업체 종합만족도는 4.21점으로 2018년 대비 0.08점 소폭 하락함. 2016년 이후 지속적으로 상승 추세를 보이다 당해 소폭 하락함.
- 분야별 만족도 : 분야별로 산학협력을 제외한 모든 분야에서 전년도 대비 만족도가 하락하였으며, 졸업생 역량에서 가장 큰 폭으로 하락함. 상대적으로 산학협력에 대한 만족도가 가장 높으며, 졸업생 역량에 대한 만족도가 가장 낮음



나. 중점개선사항 : 최우선 개선과제 14개 항목이 도출됨

분야	영역	항목	개선전략(순위)
대학명망도(Q1)	우수인재양성	3. 수요 맞춤 기술 보유인력 배출	중점개선(최우선)
	기여도	7. 국가/산업계 발전 기여	
	대학명망도	10. 명문 직업교육기관	
		11. 우수 직업교육 시스템	
졸업생 역량(Q2)	현장중심 전공교육	12. 우수한 학생(졸업생)	중점개선(최우선)
		6. 전공교육과정 만족 수준	
		7. 전공교육과정 편성	
		8. 전공교육과정 운영	
	현장실습	9. 전공교육과정 효율성/체계성	
		11. 현장실습 필요 지식/능력 보유	
산학협력(Q3)	물적교류	12. 실습생 전공 능력	중점개선(최우선)
		5. 물적교류 회사 도움	
		6. 대학 시설장비 공유	
		8. 지식/정보 제공	

5] 졸업생 만족도 조사 결과

가. 종합만족도 및 분야별 만족도

- 종합만족도 : 2019년 졸업생 종합만족도는 3.36점으로 2018년 대비 0.05점 상승함. 2017년 3.14점에서 2018년 3.31점으로 상승하였고, 2019년 3.36점으로 재상승함.
- 분야별 만족도 : 분야별로 모든 분야에서 전년도 대비 만족도가 상승하였으며, 진로프로그램 및 진로상담에서 가장 큰 폭으로 상승함. 상대적으로 행정서비스에 대한 만족도가 가장 높으며, 진로프로그램 및 진로상담에 대한 만족도가 가장 낮음

(Base: '18년 347명/'19년 355명, 단위: 점)



나. 중점개선사항 : 최우선 개선과제 19개 항목이 도출됨

분야	영역	문항	개선전략(순위)
교육과정 및 운영(Q1)	교양교육	3. 교양과목 현장업무 수행 도움	중점개선(최우선)
		4. 교양과목 편성	
	직업기초능력	8. 직업기초능력 관련 교양과목 편성	
		9. 직업기초능력 교양과목 다양성	
진로프로그램 및 진로상담(Q2)	진로프로그램	4. 진로 탐색 프로그램의 진로설정 도움	중점개선(최우선)
	진로상담	5. 직업 및 진로 상담 운영	
		7. 진로 상담의 진로설정 도움	
취창업프로그램 및 취창업정보(Q3)	취창업프로그램	2. 졸업 후 취업정보 제공	중점개선(최우선)
		3. 취업기회 제공	
		4. 창업 프로그램 운영	
	취창업정보	8. 창업 정보 제공	
		9. 창업정보 충분성 및 접근 편리성	
행정서비스(Q4)	직원 및 조교	5. 담당 업무 전문성	중점개선(최우선)
		6. 문의/불만 사항에 대한 신속/정확한 처리	
		7. 친절성	
대학인프라(Q5)	강의실	1. 강의실 쾌적성	중점개선(최우선)
	도서관	8. 도서관 시설	
		10. 도서관 학습환경	

6 학부모 만족도 조사 결과

가. 종합만족도 및 분야별 만족도

- 종합만족도 : 2019년 학부모 종합만족도는 3.40점으로 2018년 대비 0.16점 하락함. 2016년 이후 매년 약 0.1점 씩 상승 추세를 보이다 당해 하락함.
- 분야별 만족도 : 분야별로 모든 분야에서 전년도 대비 만족도가 하락하였으며, 교육환경에서 0.2점 이상 하락함. 상대적으로 교육분야에 대한 만족도가 가장 높으며, 교육환경에 대한 만족도가 가장 낮음



나. 중점개선사항 : 최우선 개선과제 6개 항목 도출

분야/영역	문항	개선전략(순위)
교육(Q1)	3. 국제화 교육	중점개선(최우선)
	5. 비교과 과정	
교육환경(Q3)	2. 학생활동공간	중점개선(최우선)
학습지원제도(Q4)	2. 학사행정절차	중점개선(최우선)
	4. 취업지원	
	5. 학생자치활동 지원	

7 조사 대상별 개선의견

가. 재학생 주요 개선 요구사항

- ‘책상, 의자 개선바람’, ‘도서관 시설 개선바람’, ‘외부인 출입 금지 바람’ 등이 언급됨.

의견	Case	Col %
책상, 의자 개선바람	38	18.3%
도서관 시설 개선바람	23	11.1%
외부인 출입 금지 바람	13	6.3%
화장실 온수 안나옴	13	6.3%
학식 맛없음	12	5.8%
강의실 개선바람	11	5.3%
학식 메뉴 다양하지 않음	11	5.3%
모기가 너무 많음	10	4.8%
서플버스 노선 부족함	10	4.8%
교수 수업수준이 좋지 않음	9	4.3%
건물 리모델링 필요함	8	3.8%
서플버스 시간 개선 바람	8	3.8%
휴게실 개설바람	8	3.8%
장학금 제도 개선바람	7	3.4%
편의시설이 부족함	7	3.4%
와이파이 개선바람	6	2.9%
학생 의견을 들었으면 함	6	2.9%
기숙사 개설 바람	5	2.4%
실습도구 부족함	5	2.4%
학점 기준이 공평하지 않음	5	2.4%
학식 비쌌	5	2.4%
교양과목 개선 바람	4	1.9%
실내 환기가 안됨	4	1.9%
소통이 필요함	4	1.9%
열람실 개방 시간 늘리길 바람	4	1.9%
체육대회/학과행사 참석 자율화 바람	4	1.9%
시간표가 학생배려 없음	3	1.4%

나. 산업체 주요 개선 요구사항

- ‘현장실습기회 많았으면 함’, ‘실무적인 교육 필요함’, ‘산학협력을 위한 대학의 제도 마련’ 등이 언급됨.

의견	Case	Col %
현장실습기회 많았으면 함	4	26.7%
실무적인 교육 필요함	3	20.0%
산학협력을 위한 대학의 제도 마련	2	13.3%
인성교육	2	13.3%
경영/경제 강의시간 부족	1	6.7%
실습기간이 짧음	1	6.7%
자동옥습기 확충	1	6.7%
취업 활동 지원 필요함	1	6.7%
캐드 신설	1	6.7%
현실적인 교육 바람	1	6.7%
성실성	1	6.7%
기본적인 예의	1	6.7%
보건계열 확대	1	6.7%
보건행정 신설학과 개설	1	6.7%
적극성	1	6.7%
의료인으로서의 소명의식 함양	1	6.7%

다. 졸업생 주요 개선 요구사항

○ ‘도서관 시설 개선바람’, ‘실무적인 교육 필요함’, ‘취업 활동 지원 필요함’ 등이 언급됨

의견	Case	Col %	의견	Case	Col %
도서관 시설 개선바람	6	14.0%	모기가 너무 많음	1	2.3%
실무적인 교육 필요함	6	14.0%	실습도구 부족함	1	2.3%
취업 활동 지원 필요함	4	9.3%	외부인 출입 금지 바람	1	2.3%
건물 리모델링 필요함	3	7.0%	어학연수 기회 필요함	1	2.3%
책상, 의자 개선바람	3	7.0%	온라인으로 성적증명서 발급 간편했으면함	1	2.3%
학생 의견을 들었으면 함	3	7.0%	엘리베이터 없음	1	2.3%
교양과목 개선 바람	2	4.7%	자재가 부족함	1	2.3%
강의 수강인원 늘렸으면 함	2	4.7%	치위생과 4년제였으면 함	1	2.3%
체육대회/학과행사 참석 자율화 바람	2	4.7%	체육관 개설 바람	1	2.3%
휴게실 개설편람	2	4.7%	타대학 학생도 쉼기길 바람	1	2.3%
교수 수업수준이 좋지 않음	1	2.3%	편의시설이 부족함	1	2.3%
강의실 개선바람	1	2.3%	학식 맛없음	1	2.3%
동아리 지원 필요함	1	2.3%	학생회 불합리한 행위 개선 바람	1	2.3%
도서관 도서 부족함	1	2.3%	화장실 개선 바람	1	2.3%
등록금이 비쌌	1	2.3%	학교 이미지가 좋지 않음	1	2.3%
매점 물건이 없음	1	2.3%			

라. 학부모 주요 개선 요구사항

○ 편의시설, 장학금, 취업과 관련된 개선의견이 있었으며, 다수가 학생식당에 대한 개선이 필요하다는 언급함 ‘장학금 제도 개선바람’, ‘실습 날짜와 시험 날짜가 겹침’, ‘학생회 불합리한 행위 개선 바람’ 등이 언급됨.

의견	Case	Col %
장학금 제도 개선바람	4	19.0%
실습 날짜와 시험 날짜가 겹침	2	9.5%
학생회 불합리한 행위 개선 바람	2	9.5%
교수 수업수준이 좋지 않음	1	4.8%
강의실 개선바람	1	4.8%
나이팅게일 선서식 연습이 과함	1	4.8%
도서관 시설 개선바람	1	4.8%
성적 우편물 발송바람	1	4.8%
소통이 필요함	1	4.8%
실습도구 부족함	1	4.8%
시간표가 학생배려 없음	1	4.8%
실습기간이 짧음	1	4.8%
열람실 개방 시간 늘리길 바람	1	4.8%
외국어 교육 필요함	1	4.8%
책상, 의자 개선바람	1	4.8%
취업 활동 지원 필요함	1	4.8%
홍보 필요함	1	4.8%
학점 기준이 공평하지 않음	1	4.8%
핸드폰 수거 안했으면 함	1	4.8%
학사과정이 없음	1	4.8%

III

2020학년도 중점개선사항 개선계획(안)

□ 개선방향

- IPA 분석을 통해 도출된 ‘중점개선’ 사항에 대한 환류 개선계획 수립
- 만족도 조사 결과 개선사항에 대해 사안별로 주관부서에서 개선활동 추진
- 전년도 조사결과와 비교시 공통적 불만족 사항 개선방안 마련
 - 개선조치 계획 수립시 다각적인 방법 모색 필요

【2017~2019학년도 중점개선사항 비교】

중점개선 항목 :

구분	분야	2017~2019학년도 중점개선사항 비교		
		2017학년도	2018학년도	2019학년도
재 학 생	교육과정 및 운영(Q1)	-	-	교양교육
		-	-	직업기초능력
		-	-	현장중심 전공교육
	수업 및 평가(Q2)	성적평가	성적평가	성적평가
	학생활동지원(Q3)	장학제도	장학제도	상담
		-	-	동아리
	학습 및 취창업지원(Q4)	-	학습역량지원	학습역량지원
		-	자격증	자격증
		창업지원	-	창업지원
		-	-	창의교육
	행정서비스(Q5)	학사행정서비스	학사행정서비스	학사행정서비스
	대학인프라(Q6)	강의실	-	강의실
		-	도서관	도서관
		복지 및 편의시설	복지 및 편의시설	-
		정보자원	-	-
대학인지도(Q7)	-	대학브랜드	대학브랜드	
	자긍심	자긍심	-	
	애교심	-	애교심	
산 업 체	대학 명망도(Q1)	-	우수인재양성	우수인재양성
		-	-	기여도
		대학명망도	-	대학명망도
	졸업생 역량(Q2)	전공역량	전공역량	-
		-	-	현장중심 전공교육
산학협력(Q3)	물적교류	물적교류	물적교류	
졸 업 생	교육과정 및 운영(Q1)	교양교육	-	교양교육
		직업기초능력 기반	-	직업기초능력
		-	-	-
	진로프로그램 및 진로상담(Q2)	-	진로프로그램	진로프로그램
		-	-	진로상담
	취창업프로그램 및 취창업정보(Q3)	취창업프로그램	취창업프로그램	취창업프로그램
		취창업정보	-	취창업정보
	행정서비스(Q4)	행정서비스	-	직원 및 조교
대학인프라(Q5)	-	강의실	강의실	
	도서관	도서관	도서관	
	캠퍼스	-	-	

학부모	교육여건(Q1)	등록금 수준	-	-
		-	-	국제화 교육
		-	-	비교과 과정
	교육환경(Q2)	활동공간	-	활동공간
		-	-	학사행정절차
	학습지원제도(Q4)	-	취업지원	취업지원
-		-	학생자치활동 지원	

○ 효과성, 자원확보 가능성, 즉시성을 고려하여 개선과제 조치

- 효과성 : IPA 분석에 따라 중요도는 높으나 만족도가 낮은 중점 개선 사항을 우선적으로 지원
- 자원 확보 가능성 : 예산편성 가능성
- 즉시성 : 즉시 해결가능한 단기과제와 시간이 걸리는 중기 과제로 구분

□ 추진일정

구분	분야	'20년										'21년	
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
재학생	교육과정 및 운영(Q1)	→	→	→	→	→	→	→	→	→		→	→
	수업 및 평가(Q2)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	
	학생활동지원(Q3)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	학습 및 취창업지원(Q4)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	행정서비스(Q5)			→	→	→	→						
	대학인프라(Q6)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
	대학인지도(Q7)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
전공심화 과정	교수 및 행정(Q1)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	환경(Q2)					→	→					→	→
	재정(Q3)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	교육과정(Q4)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	학생상담 및 진로지도(Q5)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	현장중심 교육과정(Q6)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	교육품질관리(Q7)					→	→					→	→
산업체	대학 명망도(Q1)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→		
	졸업생 역량(Q2)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→		
	산학협력(Q3)	→	→	→	→			→	→	→	→		
졸업생	교육과정 및 운영(Q1)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	진로 프로그램 및 진로상담(Q2)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	취창업 프로그램 및 취창업정보(Q3)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	행정서비스(Q4)	→	→	→	→			→	→	→	→		
	대학인프라(Q5)					→	→					→	→
학부모	교육여건(Q1)	→	→	→	→			→	→	→	→	→	→
	교육환경(Q2)					→	→					→	→
	학습지원제도(Q4)												

□ 중점개선 항목별 개선계획

○ 재학생 만족도 조사 결과 중점개선사항

분 야	영 역	항 목	중점개선	해당부서	2020학년도 개선조치 활동(환류계획)	개선시기	
교육과정 및 운영(Q1)	교양교육	1. 교양교육과정 만족도	신규	학사운영팀/ 직업교육혁신센터	<ul style="list-style-type: none"> - 대학 핵심역량 및 재학생 만족도 결과 분석을 통해 지속적인 교육과정 모니터링이 필요함. 신규 교양교육과정 프로그램을 탐색하여 재학생의 핵심역량을 향상시키는데 노력 - 교수법 향상 프로그램 개설 및 운영 	연중	
		2. 기초학습능력 교과편성 적절성	신규				
		3. 교양교과 교수학습 방법 및 효과	신규				
	직업기초능력	4. 직업기초능력 향상 도움	신규	학사운영팀/ 직업교육혁신센터		<ul style="list-style-type: none"> - 현장중심 전공교육과정 편성을 위한 기존 지원사업의 유지·강화 - 전공교육과정과 현장 실무와의 연계성 강화를 위한 기업 연계, 산업체 강연 등 강의의 실무 연계성 강화 - 교육과정 및 운영 전반의 재학생 만족도 제고를 위한 교양교육 및 직업기초능력 관련 교과목의 운영 지원 - 전공 연계 학생 직무능력성취도 제고를 위한 정규 및 비정규 프로그램 운영 지원 	연중
		5. 직업기초능력 교과 다양성과 선택 폭	신규				
		6. 취업분야 직업기초능력과 연관성	신규				
현장중심 전공교육	8. 소규모 단위 운영 교과목 도움성	신규					
수업 및 평가(Q2)	성적평가	7. 합리적이고 엄정한 성적평가	계속	학사운영팀	<ul style="list-style-type: none"> - 성적평가 및 이의신청 절차 안내 강화(홈페이지, 학과장 회의 등) 		연중
		9. 체계적 이의신청 절차	신규				
		11. 성적평가 관련 학사정보 효과적으로 공유평가	신규				
학생활동지원(Q3)	상담	6. 상담서비스 정보 제공	신규	학생상담센터	<ul style="list-style-type: none"> - 신입생에 대해 차별화된 상담서비스 정보 제공 - 기존 상담서비스를 특화하여 상담 프로그램 수립과 행사 프로그램에 대한 내실화 추진 - 전문적인 전임상담원의 배치로 상담 및 다양한 검사서비스를 지속적으로 제공 	연중	
		7. 상담서비스 다양성	신규				
	동아리	12. 다양한 동아리 운영	신규	학생지원팀		<ul style="list-style-type: none"> - 학생 상담서비스 활성화를 위한 방안 마련 - 동아리(전공동아리 포함) 홍보 강화를 통해 참여율 향상 및 지원 확대 	연중
		13. 동아리 활동 지도교수 참여	신규				
		14. 동아리 지원	신규				
	학습 및 취창업지원(Q4)	학습역량지원	1. 학습자의 요구를 반영한 프로그램 시행	계속			직업교육혁신센터
2. 학습역량지원을 위한 다양한 프로그램 제공/운영			신규				

	자격증	11. 전공 외 자격증 프로그램 다양성	계속	산학취업지원팀	- 자격증 및 면허증 취득과 관련된 특강 및 모의고사 등의 다양한 프로그램 운영	연중
	창업지원	18. 창업활동에 도움되는 정보	신규	창업교육센터	- 취업박람회, 창업특강, 창업캠프, 창업동아리, 창업경진대회, 창업프로그램 홍보지원 사업 개설 및 운영	연중
		19. 다양한 창업지원 프로그램 운영	신규			
	창의교육	22. 미래지향적 사고능력 향상 도움	신규	산학취업지원팀 직업교육혁신센터	- 창의적 사고능력 향상 특강	연중
		23. 새롭고 혁신적인 방법 사고능력 도움	신규	학사운영팀	- 학과별 캡스톤 디자인 과목 운영 확대	
행정서비스(Q5)	학사행정서비스	1. 학사행정서비스 만족도	신규	학사운영팀	- 학사행정서비스 만족도 상생을 위한 행정처리 신속성 및 편리성 개선 노력 - 행정서비스에 대한 학생 의견 검토 및 반영	연중
		5. 행정부서 행정처리 신속성과 편리성	신규			
		6. 학과 행정처리의 신속성과 편리성	계속			
		7. 학생 의견 반영 개선	신규			
대학인프라(Q6)	강의실	3. 강의실 공간	신규	총무팀, 구매관리팀	- 강의실 책걸상, 빔프로젝터 교체 및 수리(전략운영팀, 산학협력단과 협의하여 진행)	연중
	도서관	8. 도서관 공간	계속	총무팀, 학술정보관	- 학술정보관 리모델링 사업, 실습실 및 강의실 환경 개선 - 최신 자료 및 다양한 장서 확충(단행본, 정기간행물, 비도서, 전자책, 국내외 학술자료 등)	연중
			9. 도서관 장서			
	10. 도서관 학습환경	신규				
대학인지도(Q7)	대학브랜드	4. 대학에 재학하고 있는 것을 자랑스럽게 생각	계속	전략운영팀	- 다양한 홍보수단을 통한 대학 이미지 강화(홈페이지, SNS, 지하철 안내방송, 홍보 동영상 및 기념품 제작 등) - 전략적인 홍보 활동 실시	연중
	애교심	8. 타인 추천의향	신규			
		9. 졸업 후 지속적 관심	신규			

○ 전공심화과정 재학생 만족도 조사결과 중점개선사항

분 야	영 역	항 목	중점개선	해당부서	2020학년도 개선조치 활동(환류계획)	개선시기
교수 및 행정(Q1)	행정서비스	1. 행정서비스 신속 / 정확 처리	신규	학사운영팀 총무팀	- 직원 연수시 행정서비스 교육 반영 - 조교 직무능력 강화 연수시 CS프로그램 운영을 통해 고객 서비스 향상 마인드 제고 - 조교 직무교육을 통한 절차적 편의, 신속성 향상 노력	연중
		2. 직원은 학생의 입장에서 설명/친절	신규			
	안내/공지	3. 안내/공지사항 쉽게 확인/ 이해	신규	학과, 학사운영팀		
		4. 안내/공지 시기 및 시간 적절	신규			
		5. 다양한 경로를 통한 안내	신규			
환경(Q2)	시설 공간	1. 학습공간 시설 잘 갖춤	신규	총무팀	- 학술정보관 리모델링 사업, 실습실 및 강의실 환경 개선	연중
재정(Q3)	장학지원	1. 다양한 장학금 지원 프로그램	신규	학생지원팀	- 홈페이지 공지사항, 학과 이메일 등 홍보, 장학금제도 가이드북을 통해 신입생 OT, 학과 OT 등을 통하여 홍보 - 다양한 장학금제도 운영, 장학규정에 의하여 체계적으로 지급 및 관리가 이루어질 수 있도록 관리	연중
		2. 적절한 프로그램별 장학금 금액	신규			
교육과정(Q4)	교육과정 전반	1. 적합한 교육 목표	신규	학과, 전략운영팀	- 교육목표 재수립시 구성원 의견 수렴을 거쳐 설정 - 혁신지원사업 목표에 대한 전공심화과정 학생들의 안내 홍보 필요 등(산학협력단 협조)	연중
		3. 적합한 혁신지원사업 목표	신규			
	전공	4. 전공 교과목 편성 만족	신규	학사운영팀	- 현장중심 전공교육과정 편성을 위한 기존 지원사업의 유지·강화 - 전공교육과정과 현장 실무와의 연계성 강화를 위한 기업 연계, 산업체 강연 등 강의의 실무 연계성 강화 - 교육과정 및 운영 전반의 재학생 만족도 제고를 위한 교양교육 및 직업기초능력 관련 교과목의 운영 지원 - 전공 연계 학생 직무능력성취도 제고를 위한 정규 및 비정규 프로그램 운영 지원	연중
		6. 공정한 성적평가	신규	학사운영팀	- 성적평가 및 이의신청 절차 안내 강화(홈페이지, 학과장회의 등)를 통한 공정한 성적평가 시행	연중
학생상담 및 진로지도(Q5)	학생상담	2. 상담 프로그램 도움 정도	신규	학생상담센터	- 대학생활적응검사(I, II, III), 종합심리·진로적성검사, 상담(개인·집단) 서비스, 검사서비스, 행사서비스(교육 및 찾아가는·열린상담소, 캠페인 등), 멘토링(또래상담자) 사업 운영 - 상담원 및 교직원 대상 상담관련 교육 및 워크숍을 통한 직무역량 강화	연중
	진로지도	3. 진로지도 잘 이루어짐	신규	학생상담센터		
현장중심 교육과정(Q6)	현장중심 교육과정 운영	2. 직무능력 향상에 도움이 됨	신규	직업교육혁신센터	- 현장중심 전공교육과정 편성을 위한 기존 지원사업의 유지·강화 - 전공교육과정과 현장 실무와의 연계성 강화를 위한 기업 연계, 산업체 강연 등 강의의 실무 연계성 강화 - 교육과정 및 운영 전반의 재학생 만족도 제고를 위한 교양교육 및 직업기초능력 관련 교과목의 운영 지원 - 전공 연계 학생 직무능력성취도 제고를 위한 정규 및 비정규 프로그램 운영 지원	연중
		3. 핵심역량 강화	신규	직업교육혁신센터		
교육품질관리(Q7)	교수법	2. 적극적 수업 참여 유도	신규	직업교육혁신센터	- 교수법 향상 프로그램 개설 및 운영	연중

○ 산업체 만족도 조사결과 중점개선사항

분야	영역	항목	중점개선	해당부서	2020학년도 개선조치 활동(환류계획)	개선시기
대학명망도(Q1)	우수인재양성	3. 수요 맞춤 기술 보유인력 배출	계속	학과, 창업교육센터, 산학취업지원팀, 전략운영팀	- 현장중심 교육 강화를 통한 실무능력을 갖춘 인재 배출 필요	연중
	기여도	7. 국가/산업계 발전 기여	신규		- 산학협력 성과확산 포럼 개최(창업교육센터)	9월 ~ 12월
	대학명망도	10. 명문 직업교육기관	신규		- 우수인재 양성을 위한 교육품질 시스템 체계 점검 및 보완 - 대학 명망도를 높일 수 있는 대학 차원에서의 노력 강구	연중
		11. 우수 직업교육 시스템	신규			
		12. 우수한 학생(졸업생)	신규			
졸업생 역량(Q2)	현장중심 전공교육	6. 전공교육과정 만족 수준	신규	학사운영팀 직업교육혁신센터	- 상대적으로 우수한 만족도 수준을 보이는 행정서비스 및 교육과정 운영 분야에 대한 지속적인 유지 노력 필요 - 교육과정의 현장기초능력, 실무능력 함양 방안 및 교양과목 질적 우수성 확보를 위한 방안 모색	연중
		7. 전공교육과정 편성	신규			
		8. 전공교육과정 운영	신규			
		9. 전공교육과정 효율성/체계성	신규			
	현장실습	11. 현장실습 필요 지식/능력 보유	신규	현장실습센터	- 만족도가 낮게 도출된 학과가 중점적으로 시행할 수 있도록 지원함	연중
		12. 실습생 전공 능력	신규			
산학협력(Q3)	물적교류	5. 물적교류 회사 도움	신규	산학협력단 산학취업지원팀	- 산학협력 네트워크 구축(가족회사 협약체결 확대) - 산학협력 성과확산 포럼을 통한 교류 활성화 - 가족회사의 애로기술 해결을 위한 기술지원으로 인적, 물적 교류 확산	연중
		6. 대학 시설장비 공유	신규			
		8. 지식/정보 제공	신규			

○ 졸업생 만족도 조사결과 중점개선사항

분야	영역	문항	중점개선	해당부서	2020학년도 개선조치 활동(환류계획)	개선시기
교육과정 및 운영(Q1)	교양교육	3. 교양과목 현장업무 수행 도움	신규	학사운영팀	- 대학 핵심역량 및 재학생 만족도 결과 분석을 통해 지속적인 교육과정 모니터링. 신규 교양교육과정 프로그램을 탐색하여 재학생의 핵심역량을 향상시키는데 노력	연중
		4. 교양과목 편성	신규			
	직업기초능력	8. 직업기초능력 관련 교양과목 편성	신규	학사운영팀 직업교육혁신센터	- 실습실 및 강의실 환경 개선교육과정 및 운영 전반의 재학생 만족도 제고를 위한 교양교육 및 직업기초능력 관련 교과목의 운영 지원	연중
		9. 직업기초능력 교양과목 다양성	신규			
		10. 직업기초능력 교과목 직무성취도 향상 도움	신규			
진로 프로그램 및 진로상담(Q2)	진로프로그램	4. 진로 탐색 프로그램의 진로설정 도움	계속	학생상담센터	- 대학생활적응검사(I, II, III), 종합심리검사·진로, 적성검사, 상담(개인·집단), 서비스, 검사 서비스, 행사서비스(교육 및 찾아가는·열린상담소, 캠페인 등), 멘토링(또래상담자) 사업 운영 - 상담원 및 교직원 대상 상담관련 교육 및 워크숍을 통한 직무역량 강화	연중
	진로상담	5. 직업 및 진로 상담 운영	신규			
		7. 진로 상담의 진로설정 도움	신규			
취창업 프로그램 및 취창업정보(Q3)	취창업프로그램	2. 졸업 후 취업정보 제공	신규	산학취업지원팀	- 다양한 전공관련 자격증 취득 프로그램 개설 및 지원 및 자격증 시험 일시 공지 활성화 - 취업정보제공 사이트 개설 요청, 졸업 후 취업정보 제공	연중
		3. 취업기회 제공	계속			
		4. 창업 프로그램 운영	신규	창업교육센터	- 취업박람회, 창업특강, 창업캠프, 창업동아리, 창업경진대회, 창업프로그램 홍보지원 사업 개설 및 운영	연중
	취창업정보	8. 창업 정보 제공	신규			
			9. 창업정보 충분성 및 접근 편리성	신규	창업교육센터	
행정서비스(Q4)	직원 및 조교	5. 담당 업무 전문성	신규	총무팀	- 직무능력 향상프로그램 지원을 통한 직원 역량 강화 - 조교 연수 및 교육을 통한 학과사무실의 절차적 편의, 신속성 향상 노력	연중
		6. 문의/불만 사항에 대한 신속/정확한 처리	신규			
		7. 친절성	신규			
대학인프라(Q5)	강의실	1. 강의실 쾌적성	계속	총무팀	- 실습실 및 강의실 환경 개선	연중
	도서관	8. 도서관 시설	신규	총무팀/ 학술정보관	- 학술정보관 리모델링 사업 추진	연중
		10. 도서관 학습환경	신규			

○ 학부모 만족도 조사결과 중점개선사항

분야/영역	문항	중점개선	해당부서	2020학년도 개선조치 활동(환류계획)	개선시기
교육(Q1)	3. 국제화 교육	신규	직업교육혁신센터	- 외국어학습능력 교육 : 토익(수준별 수업 진행) ,일본어(JLPT N5수준달성), 중국어(HSK 2급 수준 달성) - 화상직무영어 : 원어민 강사와 1:1 맞춤형 수업으로 초보자에게도 효율적이며 실질적 speaking 실력 향상 - 드림플러스(글로벌) 장학금 지급 : 글로벌 능력을 강화하기 위해 재학생의 어학 성취도를 향상시키고자 어학 성적표에 따라 장학금 지급	연중
	5. 비교과 과정	신규	직업교육혁신센터	- 기초학습 진단, 튜터링, 기초학습 컨설팅, 직업기초능력 진단 및 교육, 전공튜터링, 멘토링, 맞춤형 특강, 학습법 특강 및 경진대회, 화상직무영어 등 다양한 비교과 프로그램 개설 및 운영	연중
			학생상담센터	- 대학생활적응검사(I, II, III), 종합심리검사·진로, 적성검사,상담(개인·집단), 서비스, 검사 서비스, 행사서비스(교육 및 찾아가는·열린상담소, 캠페인 등), 멘토링(또래상담자) 사업 운영	
			산학취업지원팀	- 창의인성, 전공취업역량, 자격면허, 실전취업, 진로특강 및 코칭 등 다양한 취창업 프로그램 개설 및 운영	
교육환경(Q3)	2. 학생활동공간	신규	총무팀	- 실습실 및 강의실 환경 개선	연중
학습지원제도(Q4)	2. 학사행정절차	신규	학사운영팀	- 직원 연수시 행정서비스 교육 반영 - 조교 직무능력 강화 연수시 CS프로그램 운영을 통해 서비스 향상 마인드 제고 - 조교 직무교육을 통한 절차적 편의, 신속성 향상 노력	연중
	4. 취업지원	계속	산학취업지원팀	- 창의 특강, 인성 특강, 인성 캠프, 학술제 및 학술대회, 취업 특강, 경진대회 및 공모전, 전시회 및 발표회, 취업 박람회 및 설명회, 자격증 및 면허증 취득 프로그램, 취업캠프, 산학연계프로그램, 진로 및 취업 상담, 진로 특강 운영	연중
	5. 학생자치활동 지원	신규	학생지원팀	- 학생활동 지원(축제, 체육대회, 수련회) 및 학생자치기구 활동 지원 - 학과 행사(수련회, 졸업여행, 학술제, 신입생OT 등) 지원	연중

□ 2019학년도 만족도 조사 보완사항

- 설문조사 진행시 설문 참여율 향상 대책 강구
 - 재학생 만족도 조사시 참여율 향상을 위한 이벤트 추진(설문참여 쿠폰 등)
 - 산업체 만족도 조사는 산학협력 포럼과 연계하여 참여율 향상 노력
 - 설문응답의 성실도 향상을 위한 설문조사 시기 조정 : '20.10월 중

□ 2020학년도 만족도 조사 추진방향

- 교육만족도 조사 지침서 및 설문문항 수정 / 보완 : '20.9월 이전
 - 각 부서별 설문문항에 대한 의견수렴 후 교육만족도위원회에서 타당성 검증
- 교육 만족도 프로세스를 통한 체계적 시스템 구축 추진