

2016년

국제대학교 고객만족도 조사 결과보고서

- 결과 요약 및 제언 -

2016. 12

KMAC

Always Together, Innovation World
한국능률협회컨설팅의 글로벌 브랜드입니다.



I. 결과 요약 및 제언

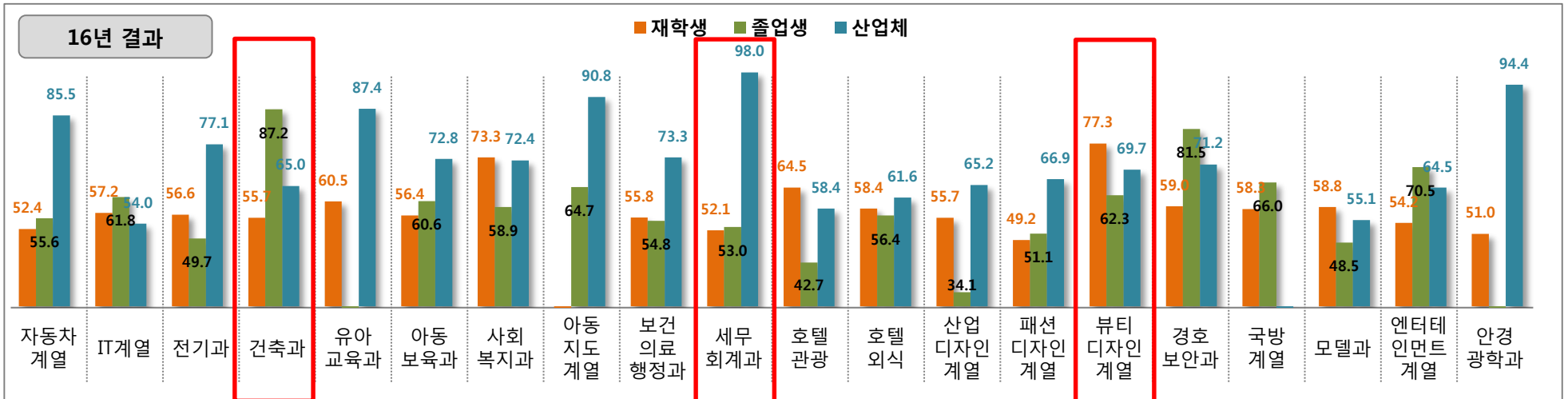
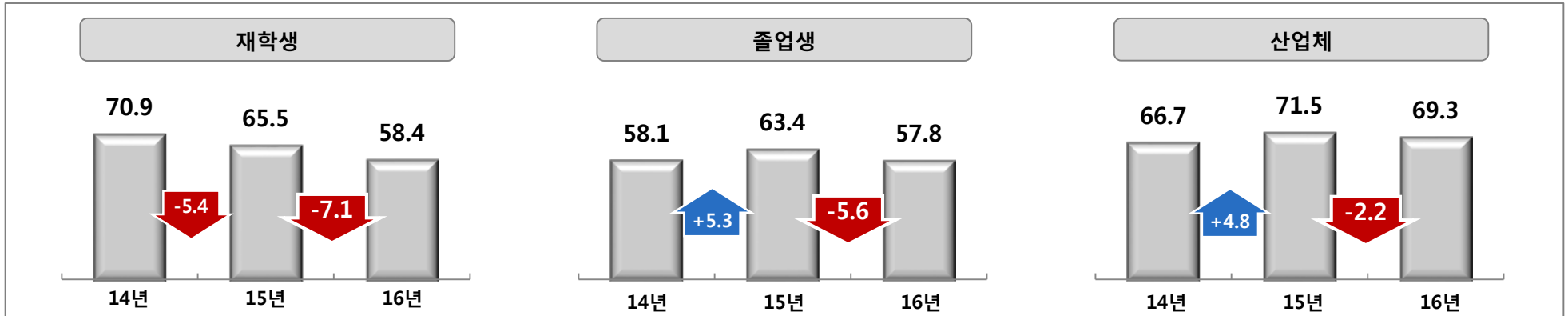
※ 종합만족도

1. 재학생 조사
2. 졸업생 조사
3. 산업체 조사
4. 결론 및 제언
5. 타 대학 사례 연구

※ 종합 결과

- 2016년 국제대학교 고객만족도 조사 결과,
재학생은 58.4점으로 7.1점 하락, 졸업생은 57.8점으로 5.6점 하락, 산업체는 69.3점으로 2.2점 하락함.
- 상대적으로 높은 만족도를 보이는 학과로는
재학생은 뷰티 디자인 계열, 졸업생은 건축과, 산업체는 세무회계과로 나타남.

(단위: 점)



1. 재학생 조사

1) 차원별 만족도

재학생

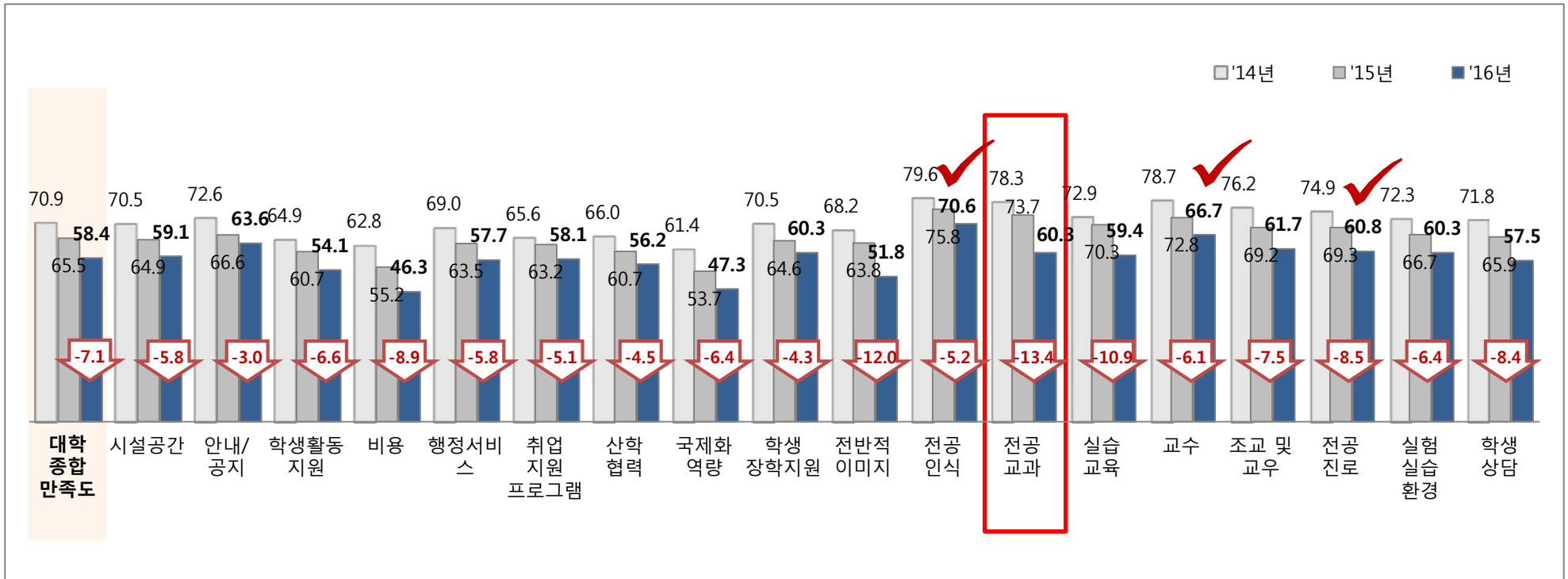
졸업생

산업체

- 차원별로 살펴보면, '전공인식'이 70.6점으로 가장 높고, 다음으로 '교수'(66.7점) > '전공 진로'(60.8점) 등의 순으로 나타난 반면, '비용'은 46.3점으로 가장 낮음.
- 15년 比 모든 차원이 하락한 가운데 특히, '전공교과'가 -13.4점으로 가장 큰 폭으로 하락함.

세부 차원별 만족도

(단위: 점)



주) 화살표는 전년 대비 GAP임

1. 재학생 조사

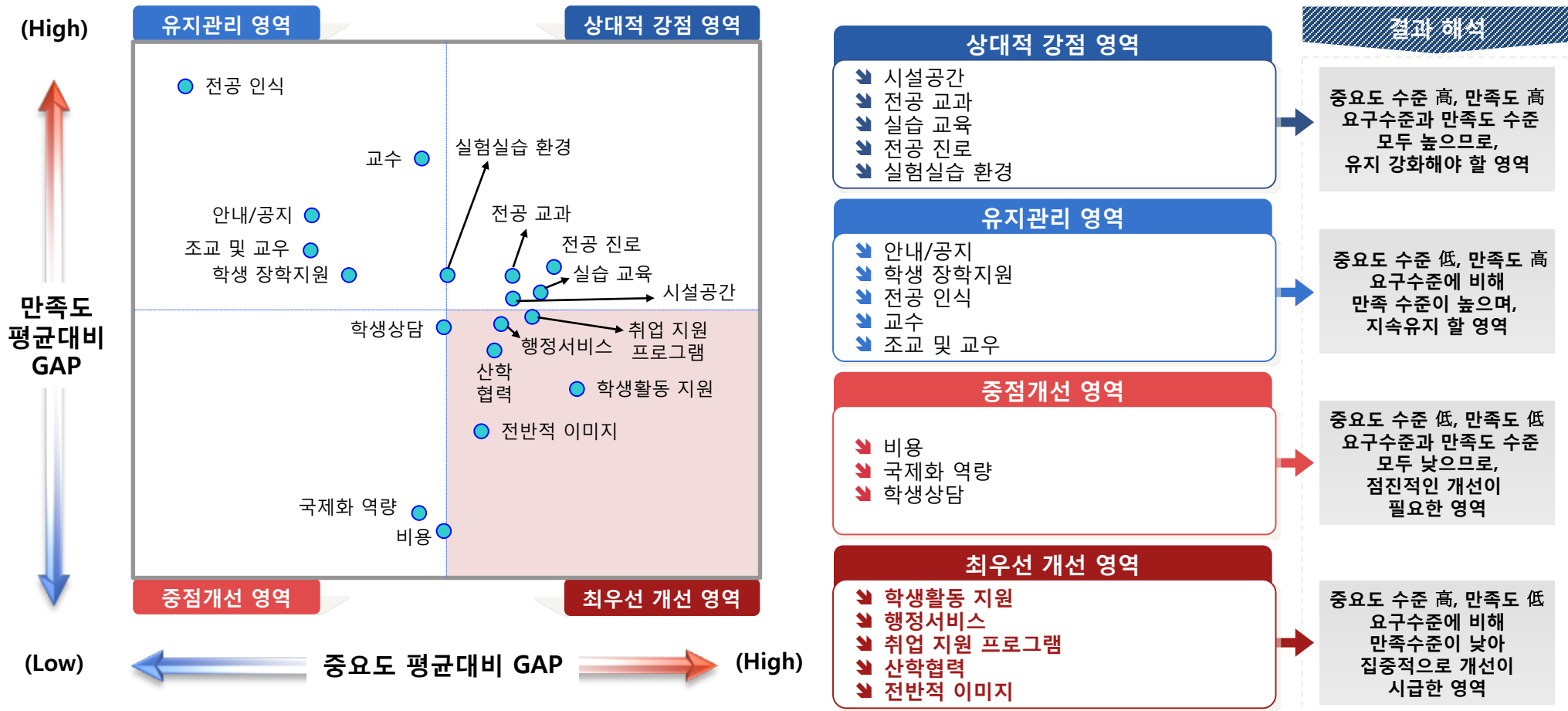
2) 포트폴리오 분석

재학생

졸업생

산업체

- 취약 영역(학교 서비스, 취업지원 및 국제화 역량)에 대한 포트폴리오 분석 결과, 최우선 개선 항목으로 학생활동 지원, 행정서비스, 취업 지원 프로그램, 산학협력, 전반적 이미지로 나타남



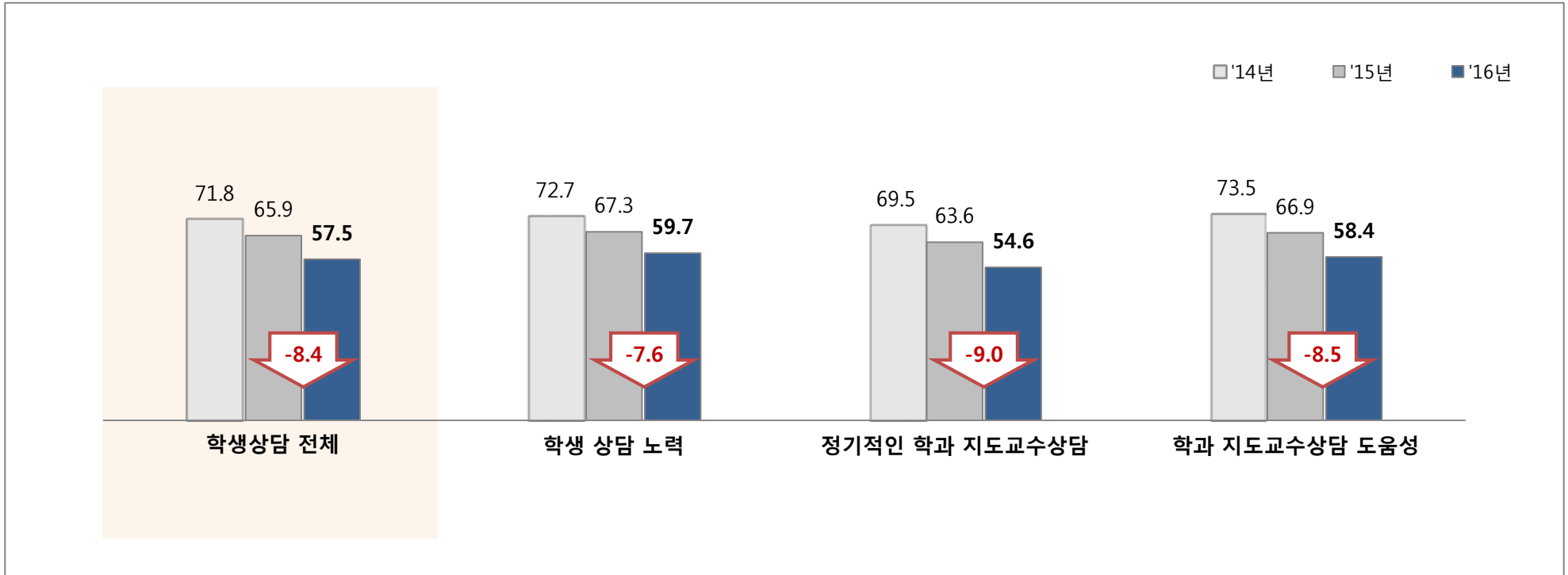
1. 재학생 조사

3) 학생 상담

- 학생 상담 만족도는 57.5점으로 '15년 대비 -8.4점 하락함.
- 항목별로 살펴보면, '학생 상담 노력'이 59.7점으로 가장 높고, 다음으로 '학과 지도교수상담 도움성'(58.4점) > '정기적인 학과 지도교수상담'(54.6점) 순으로 나타남.

▶ 학생 상담

(단위: 점)



주) 화살표는 전년 대비 GAP임

2. 졸업생 조사

1) 대학 환경 및 교육환경 항목별 만족도

재학생

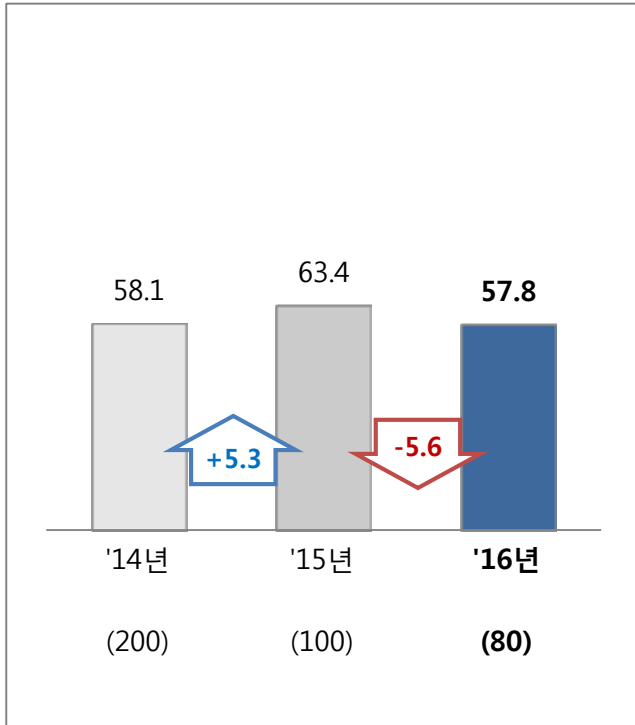
졸업생

산업체

- 차원별 만족도는 '대학 환경 및 교육환경 만족도'가 62.5점 가장 높게 나타났고, 다음으로 '대학 교육의 활용성 만족도'(60.8점) > '전반적 만족도'(54.5점) > '대학의 명성 만족도'(53.5점) 순으로 나타남.
- '15년 대비 모든 차원이 하락한 가운데, 특히 '전반적 만족도'가 -7.3점 가장 큰 폭으로 하락함.

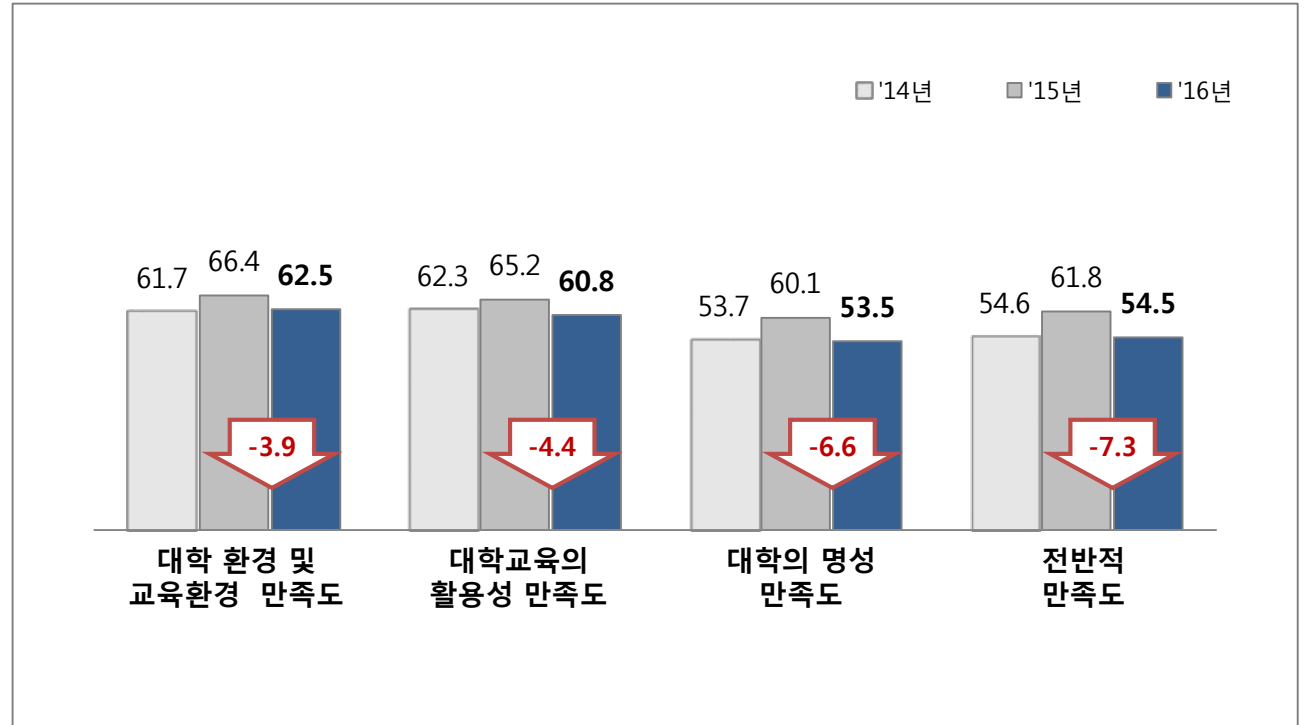
▶▶ 종합 만족도

(단위: 점)



▶▶ 차원별 만족도

(단위: 점)

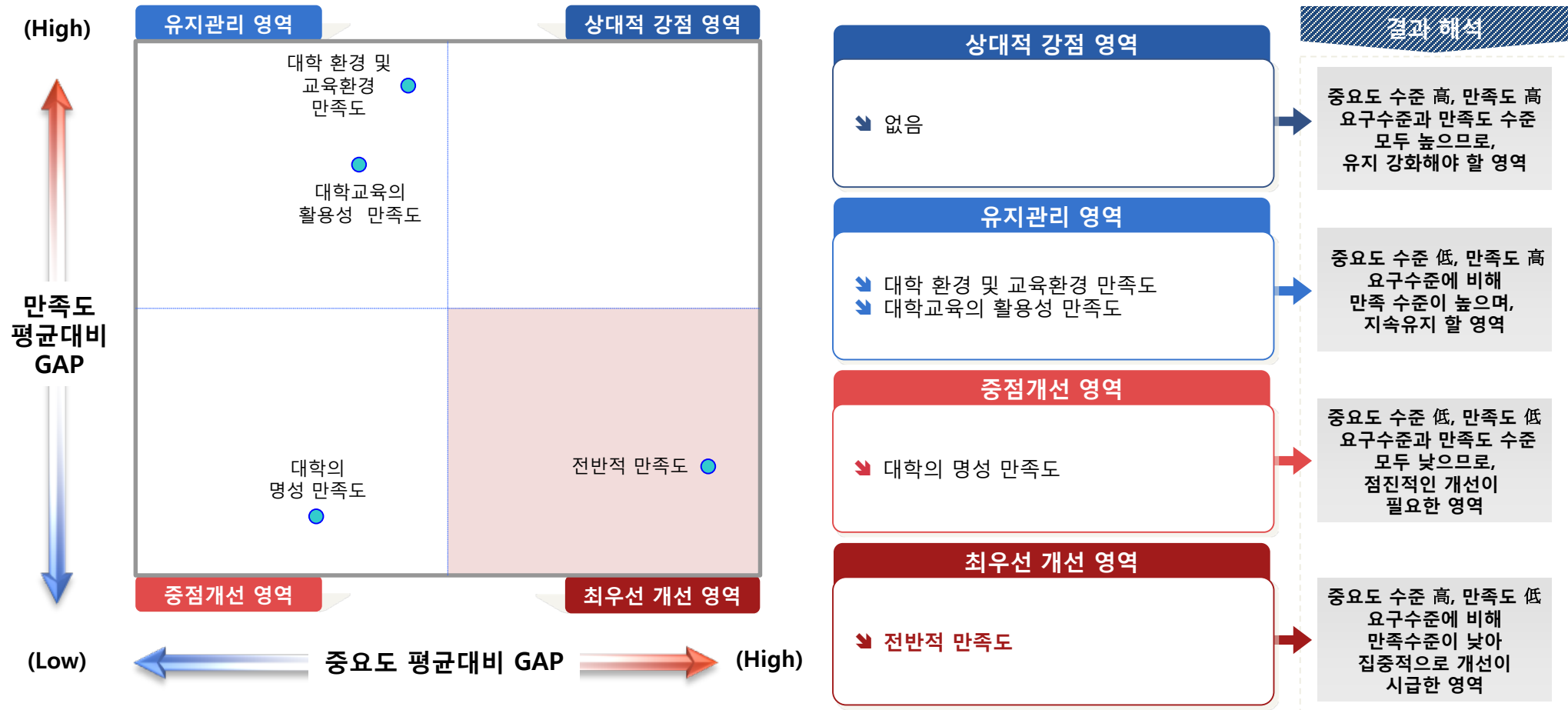


주) 화살표는 전년 대비 GAP임

2. 졸업생 조사

2) 포트폴리오 분석

- 차원 만족도에 대한 포트폴리오 분석 결과, 최우선 개선 항목으로 전반적 만족도가 최우선 개선 영역으로 나타남



2. 졸업생 조사

3) 직무만족도

재학생

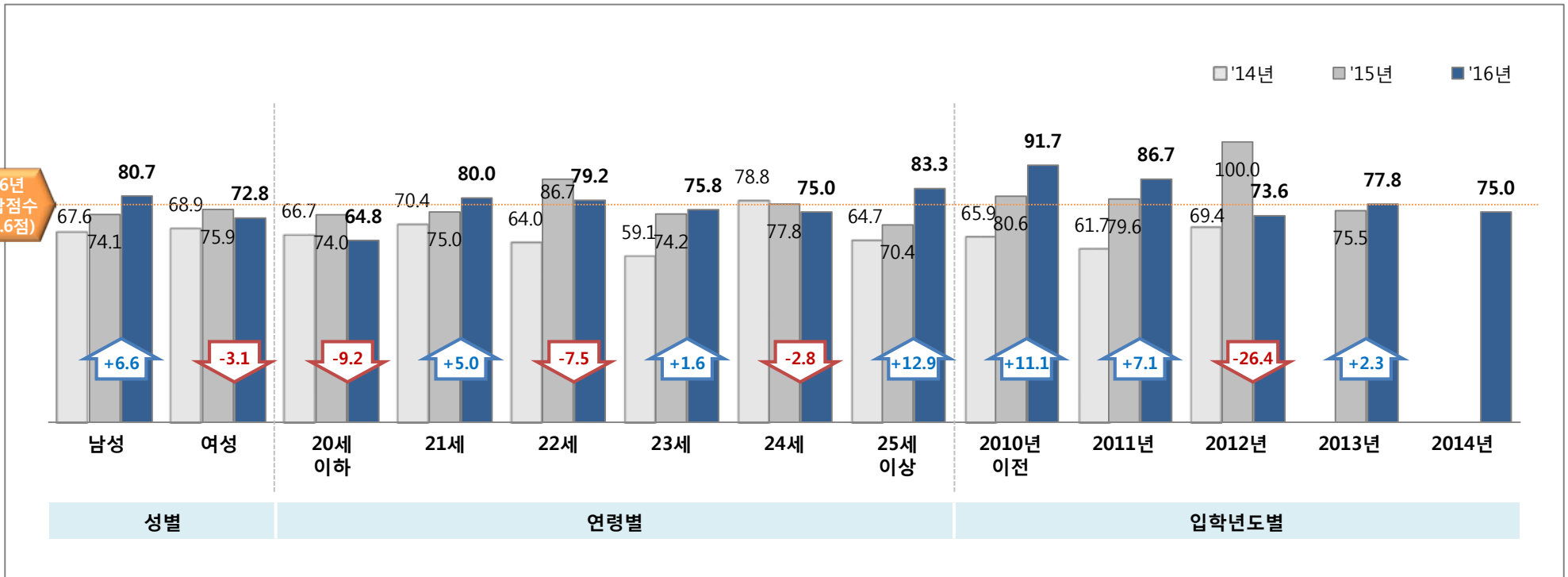
졸업생

산업체

- 성별로는 '남성'(80.7점), 연령별로 '25세 이상'(83.3점), 입학년도별로 '2010년 이전'(91.7점)이 각 응답자특성 중에서 가장 높게 나타남.
- '15년 대비 연령별로 '25세 이상'이 +12.9점 가장 큰 폭으로 상승한 반면, 입학년도별 '2012년'은 -26.4점 가장 큰 폭으로 하락함.

▶▶ 종합 만족도 - 응답자 특성

(단위: 점)



주) 화살표는 전년 대비 GAP임

2. 졸업생 조사

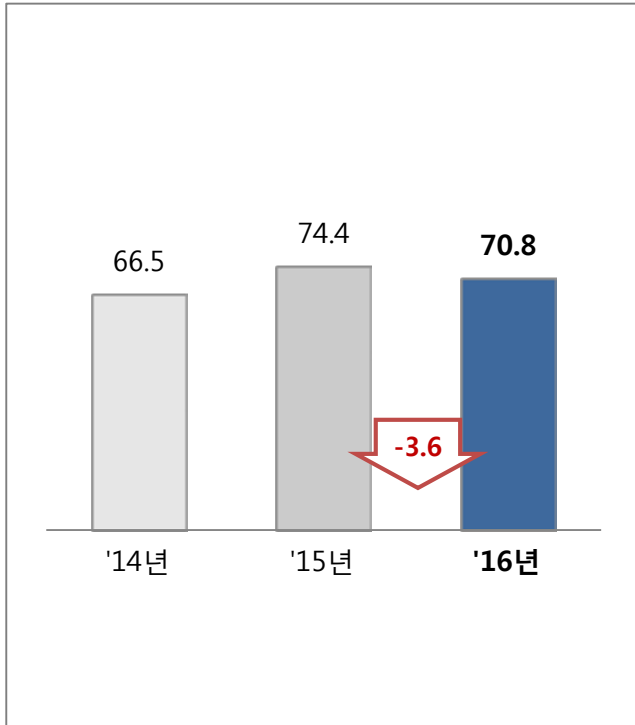
4) 직무 기대 대비 만족도

재학생 > **졸업생** > 산업체

- 직무 기대 대비 만족도는 70.8점으로 '15년 대비 -3.6점 하락함.
- 계열별로 살펴보면 '공학계열'이 81.8점으로 가장 높고, 다음으로 '자연계열'(79.2점) > '예체능계열'(74.1점) > '인문계열'(64.3점) 순으로 나타남

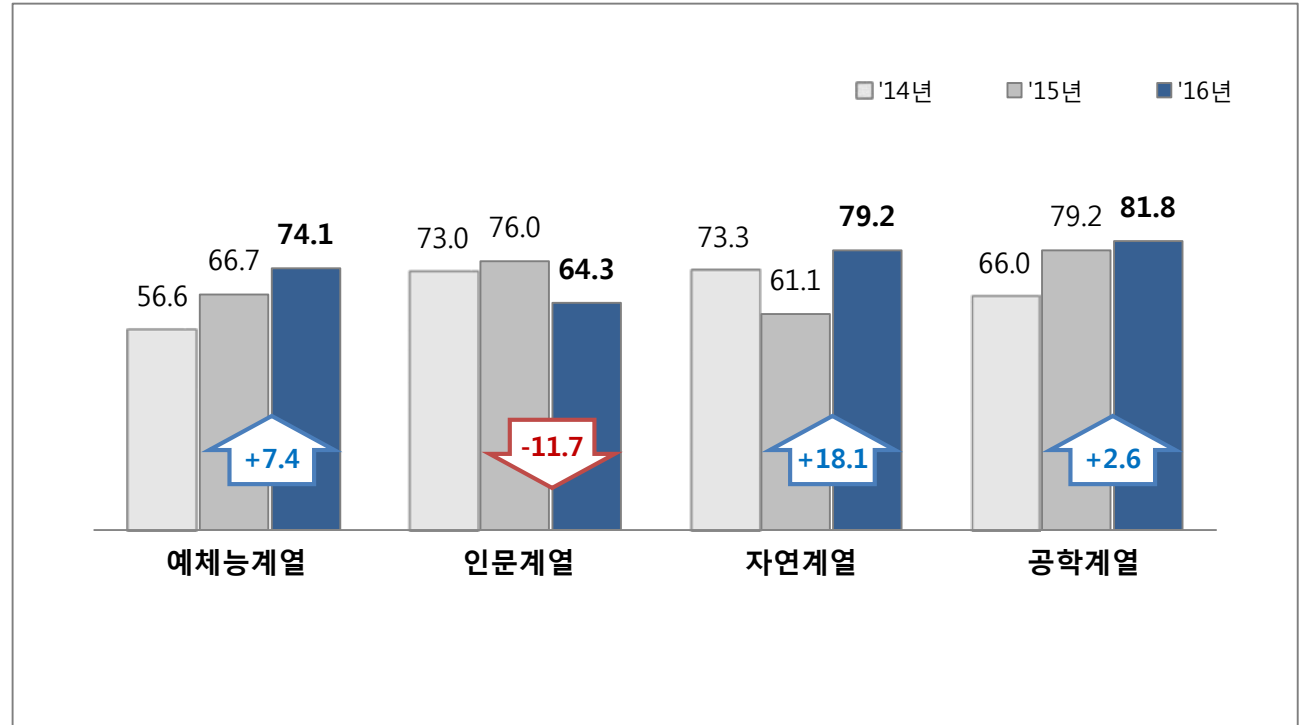
>> 종합 만족도

(단위: 점)



>> 계열별

(단위: 점)



주) 화살표는 전년 대비 GAP임

2. 졸업생 조사

5) 직무와 학교 전공 간 관계

재학생

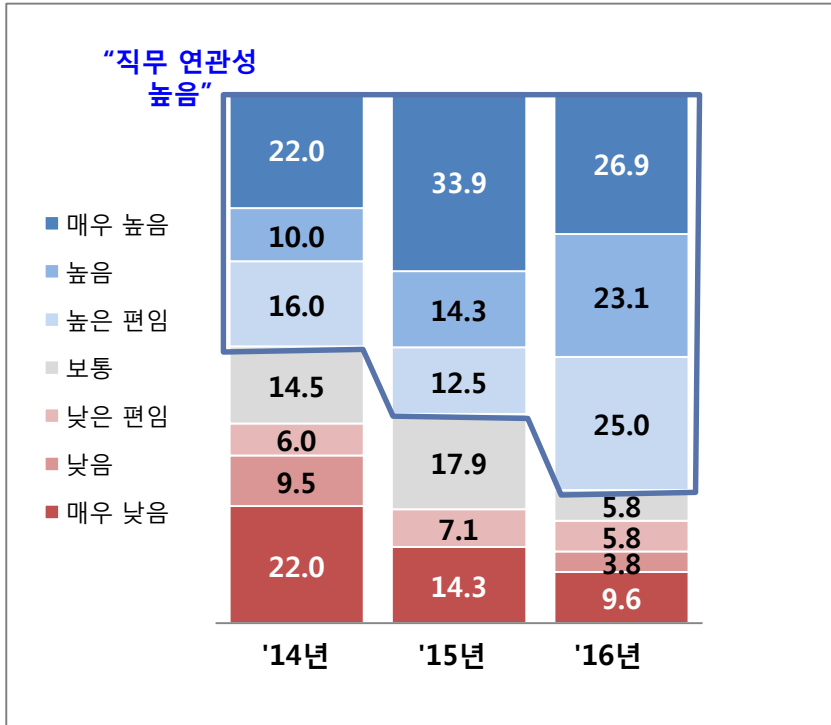
졸업생

산업체

- 직무와 전공 간 관계는 68.3점으로 '15년 대비 직무와 전공 연관성이 높게 나타남.
- 계열별로 살펴보면, '공학계열'이 74.2점으로 가장 높고, '예체능계열'은 64.8점으로 가장 낮음.

▶▶ 직무와 학교 전공 간 관계

(단위: %)



(단위: 점)

구분	사례수	직무와 전공 관계	항목별 만족도							
			매우 낮음	낮음	낮은 편임	보통	높은 편임	높음	매우 높음	
전 체	(52)	68.3	9.6	3.8	5.8	5.8	25.0	23.1	26.9	
계열별	예체능계열 (9)	64.8	0.0	11.1	11.1	11.1	22.2	33.3	11.1	
	인문계열 (28)	66.7	14.3	0.0	7.1	7.1	21.4	21.4	28.6	
	자연계열 (4)	70.8	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	
	공학계열 (11)	74.2	9.1	0.0	0.0	0.0	36.4	27.3	27.3	
성별	남성 (25)	65.3	16.0	4.0	4.0	4.0	24.0	16.0	32.0	
	여성 (27)	71.0	3.7	3.7	7.4	7.4	25.9	29.6	22.2	
연령별	20세 이하 (9)	74.1	11.1	0.0	0.0	0.0	22.2	44.4	22.2	
	21세 (15)	74.4	0.0	6.7	6.7	13.3	13.3	26.7	33.3	
	22세 (8)	81.3	0.0	0.0	12.5	0.0	25.0	12.5	50.0	
	23세 (11)	48.5	27.3	9.1	9.1	0.0	27.3	9.1	18.2	
	24세 (2)	75.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	
입학년도별	25세 이상 (7)	61.9	14.3	0.0	0.0	0.0	57.1	28.6	0.0	
	2010년 이전 (2)	41.7	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	
	2011년도 (5)	76.7	0.0	0.0	0.0	20.0	40.0	0.0	40.0	
	2012년도 (12)	58.3	25.0	0.0	8.3	0.0	25.0	16.7	25.0	
	2013년도 (3)	72.2	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	
직업별	2014년도 (30)	72.2	3.3	6.7	3.3	6.7	26.7	26.7	26.7	
	전문직 (11)	75.8	9.1	0.0	0.0	0.0	36.4	18.2	36.4	
	관리직 (1)	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	
	사무직 (11)	54.5	18.2	9.1	9.1	9.1	18.2	18.2	18.2	
	영업직 (1)	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
	생산직 (3)	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	
	판매/서비스직 (14)	60.7	14.3	7.1	0.0	14.3	28.6	14.3	21.4	
자영업(개인사업) (4)	62.5	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0		
공무원/교원 (7)	85.7	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	28.6	57.1		

주) 사례수가 적은 경우 해석에 유의

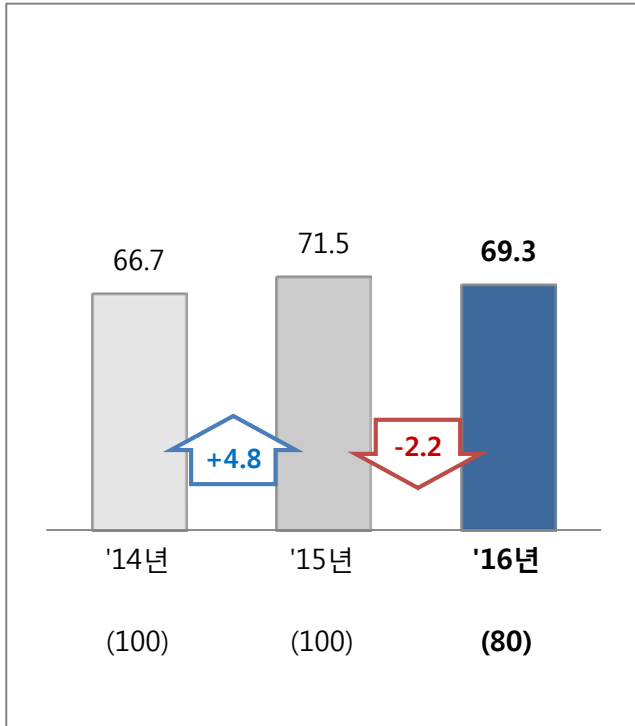
3. 산업체 조사

1) 종합 만족도, 차원별 만족도

- 차원별 만족도는 '국제대학교 인지도'가 70.3점 가장 높고, 다음으로 '국제대학교 전반적 만족도'(70.0점) > '국제대학교 산학협력 만족도'(69.9점) > '국제대학교 출신 직원 및 현장실습생 만족도'(66.9점) 순으로 나타남.
- '15년 대비 모든 차원이 하락한 가운데, 특히 '국제대학교 인지도'가 -3.5점 가장 큰 폭으로 하락함.

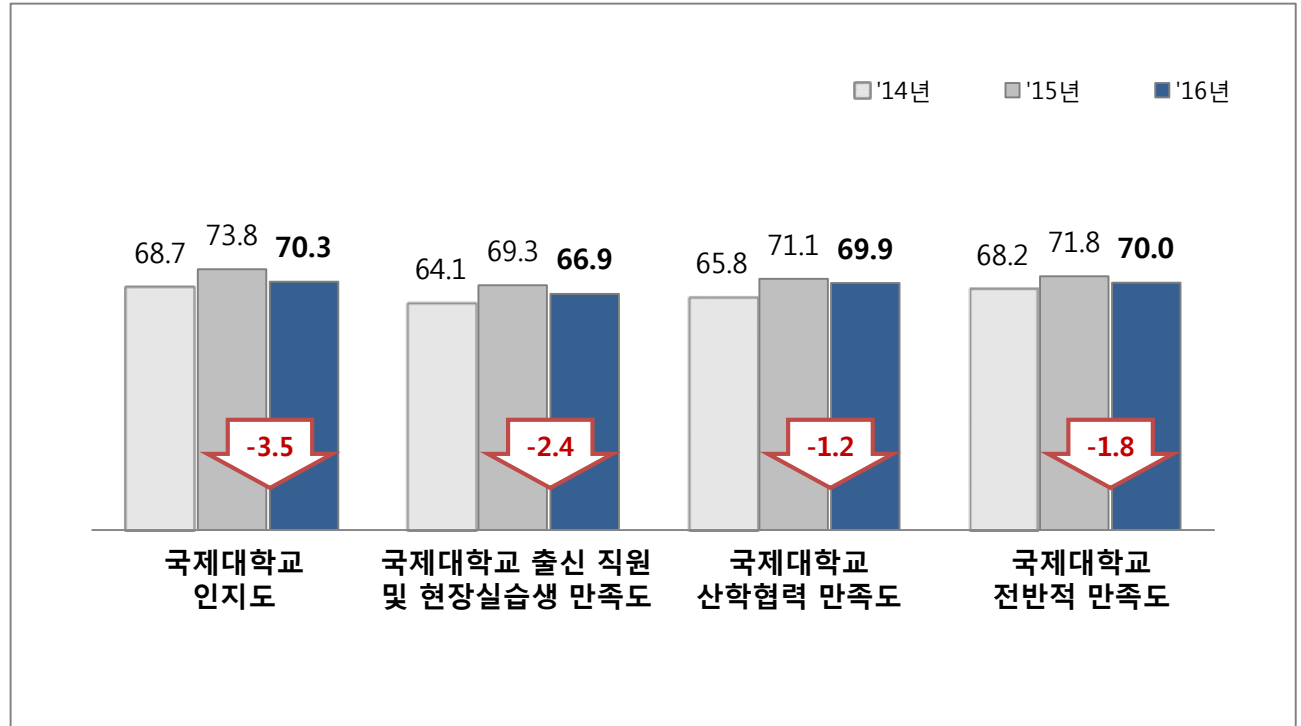
▶▶ 종합 만족도

(단위: 점)



▶▶ 차원별 만족도

(단위: 점)



주) 화살표는 전년 대비 GAP임

3. 산업체 조사

2) 계열별 전반적 만족도

재학생

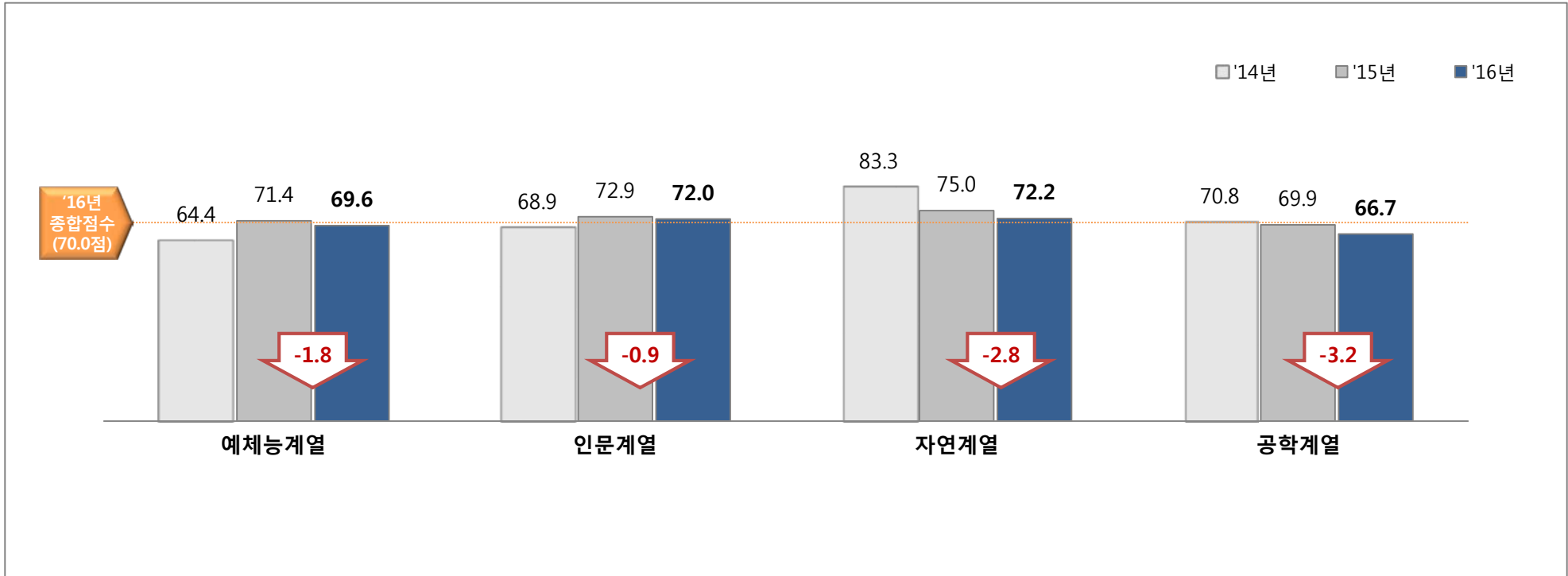
졸업생

산업체

- 전반적 만족도를 계열별로 살펴보면, '자연계열'의 종합만족도가 72.2점으로 가장 높고, 다음으로 '인문계열'(72.0점) > '예체능계열'(69.6점) > '공학계열'(66.7점) 순으로 나타남.
- '15년 대비 모든 계열이 하락한 가운데, 특히 '공학계열'이 -3.2점 가장 큰 폭으로 하락함.

» 종합 만족도 - 계열별

(단위: 점)

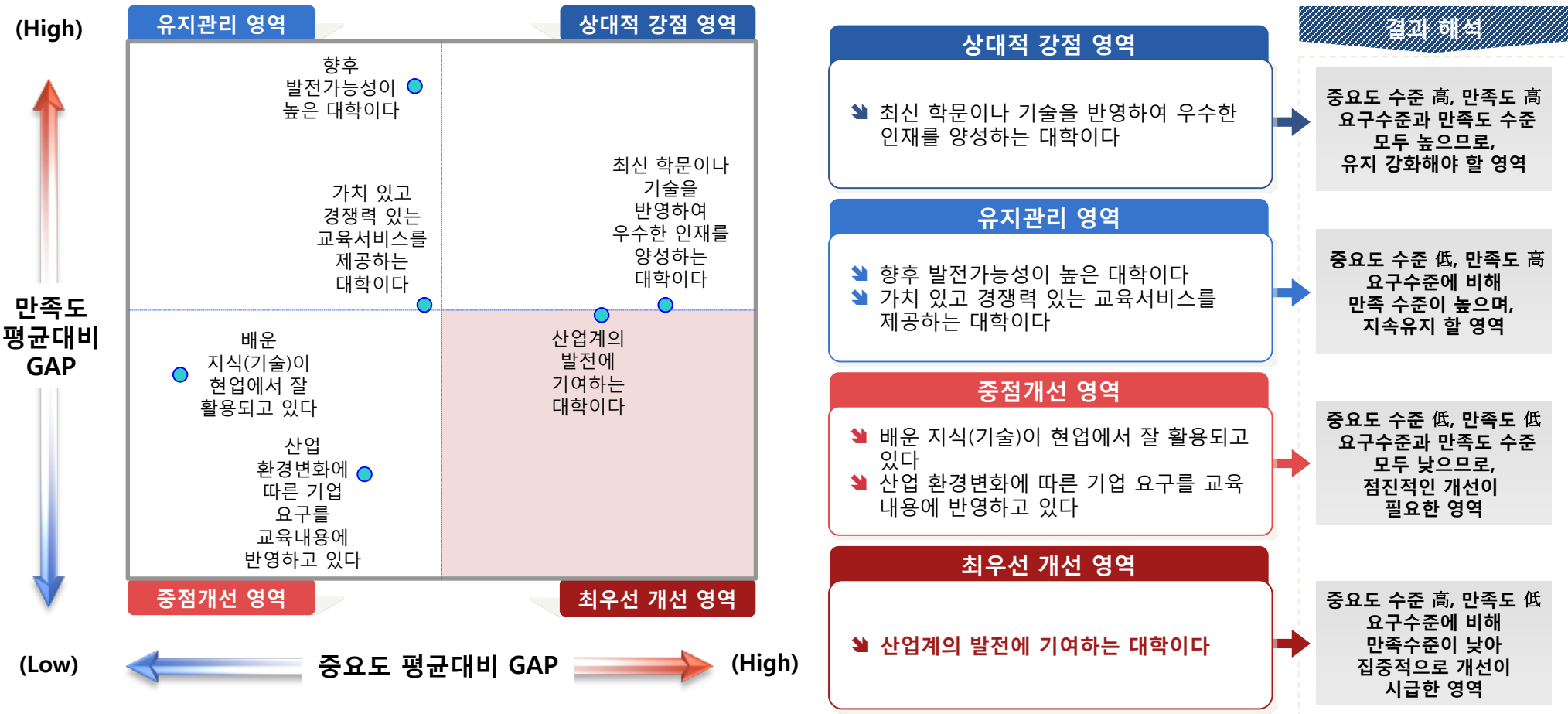


주) 화살표는 전년 대비 GAP임

3. 산업체 조사

3) 포트폴리오 분석

- '국제대학교 인지도 평가'에 대한 포트폴리오 분석 결과, 최우선 개선 항목으로 '산업계의 발전에 기여하는 대학이다'는 내용이 최우선 개선 영역임



4. 결론 및 제언

재학생 1

23세 이상 집단 / 학과 전공 / 전반적 이미지 관련한 부분의 개선 필요

- 재학생 종합만족도 58.4점으로 '15년 대비 -7.1점 하락
- 연령별로 살펴보면 23세 이상이 57.0점으로 '15년 대비 -17.4점으로 하락폭이 가장 큰 것으로 나타남
- '20세 이하' -6.4점(58.3점), '21세~22세' -5.6점(60.2점)
- 계열별로 살펴보면 보건의료행정과(-30.3점) > 모델과(-28.3점) > 세무회계과(-23.5점) 등의 순으로 하락폭이 큰 것으로 나타남
- 세부 차원별로 살펴보면 전공교과 > 전반적 이미지 > 실습교육 등의 순으로 하락폭이 큰 것으로 나타남
- '전공교과' -13.4점(60.3점), '전반적 이미지' -12.0점(51.8점), '세무회계과' -10.9점(59.4점)

졸업생 2

23세, 24세 집단 / 자연 및 공학계열 / 전반적 만족도 관련한 부분의 개선 필요

- 졸업생 종합만족도 57.8점으로 '15년 대비 -5.6점 하락
- 연령별로 살펴보면 23세(56.7점), 24세(51.6점)가 각각 -12.1점, -12.0점으로 '15년 대비 하락폭이 가장 큰 것으로 나타남
- 계열별로 살펴보면 자연계열(-10.9점) > 공학계열(-8.6점) > 인문계열(-4.8점) > 예체능계열(-3.9점)의 순으로 하락폭이 큰 것으로 나타남
- 세부 차원별로 살펴보면 전반적 만족도(-7.3점) > 대학의 명성 만족도(-6.6점) > 대학교육의 활용성 만족도(-4.4점) > 대학 환경 및 교육환경 만족도(-3.9점)순으로 하락폭이 큰 것으로 나타남
- 포트폴리오 분석 결과 전반적 만족도는 중요도는 높으나 만족도는 낮은 최우선 개선 영역으로 나타남

산업체 3

'15년 대비 자연 및 공학계열 추천의향 상승 / 국제대 출신 직원 및 현장실습생에 대한 개선 필요

- 산업체 종합만족도 69.3점으로 '15년 대비 -2.2점 하락
- 추천의향별로 살펴보면 자연계열(+11.1점)과 공학계열은(+2.6점) 추천의향이 상승한 것으로 나타난 반면, 예체능계열(-4.6점)과 인문계열(-3.8점)은 하락한 것으로 나타남
- 세부 차원별로 살펴보면 인지도(70.3점) > 전반적 만족도(70.0점) > 산학협력 만족도(69.9점) > 출신 직원 및 현장실습생 만족도(66.9점)

4. 결론 및 제언

최우선 개선과제: 중요도가 높고 반면, 만족도가 낮아 중점적으로 개선이 필요한 항목

- 각 사업 별 수요자의 중요성을 고려하여, 다음과 같이 만족도가 낮은 항목을 최우선으로 개선이 필요함

최우선 개선 영역

- 중요도 高, 만족도 低 요구수준에 비해 만족 수준이 낮아 집중적으로 개선이 시급한 영역을 최우선 개선 영역이라 한다

재학생-최우선 개선 영역 (학교서비스, 취업지원 및 국제화 역량)

- 학생활동 지원
- 행정 서비스
- 취업지원프로그램
- 산학협력
- 전반적 이미지

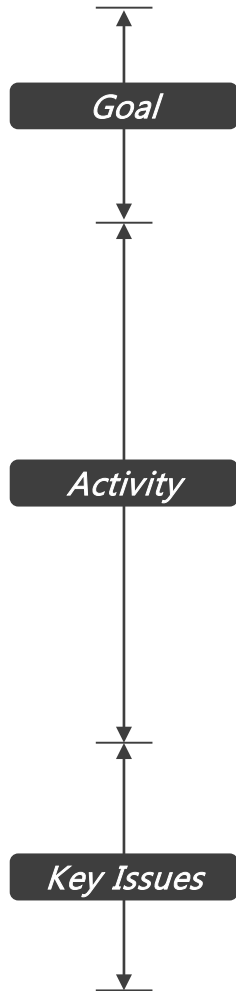
졸업생-최우선 개선 영역(차원)

- 전반적 만족도

산업체-최우선 개선 영역(인지도 평가)

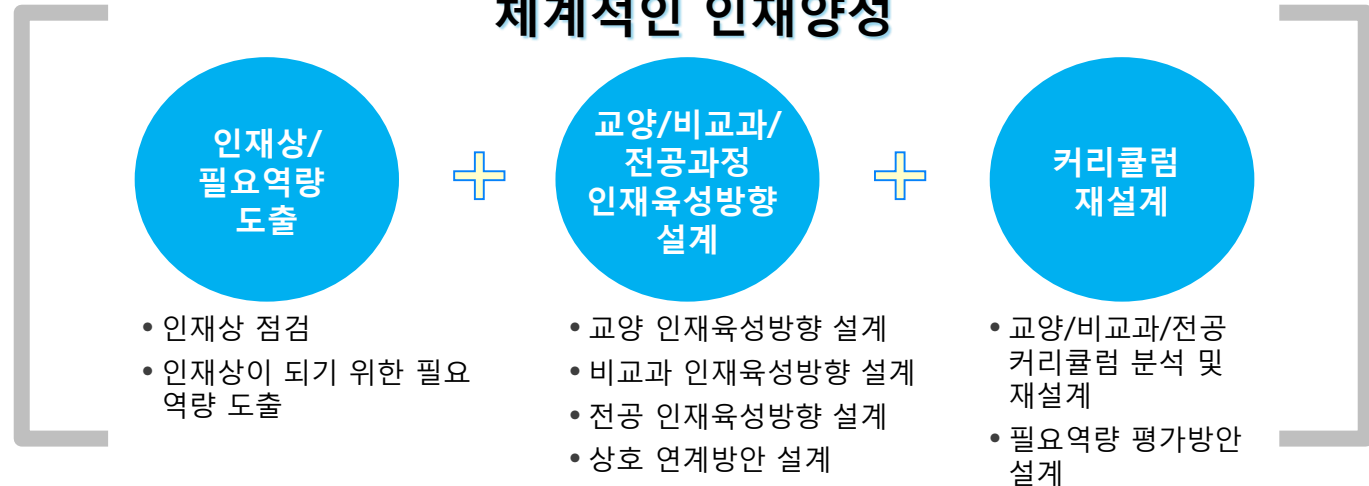
- 산업계의 발전에 기여하는 대학이다

재학생/졸업생/산업체의 수요를 기반으로 대학이 지향하는 인재양성방향 및 역량과 연계된 국제대학교만의 차별적인 구조 개혁 노력이 요구됨



- ✓ 대학의 인재육성방향에 맞춘 체계적 인재양성
- ✓ 구조개혁 경쟁력을 갖춘 교육과정 편성

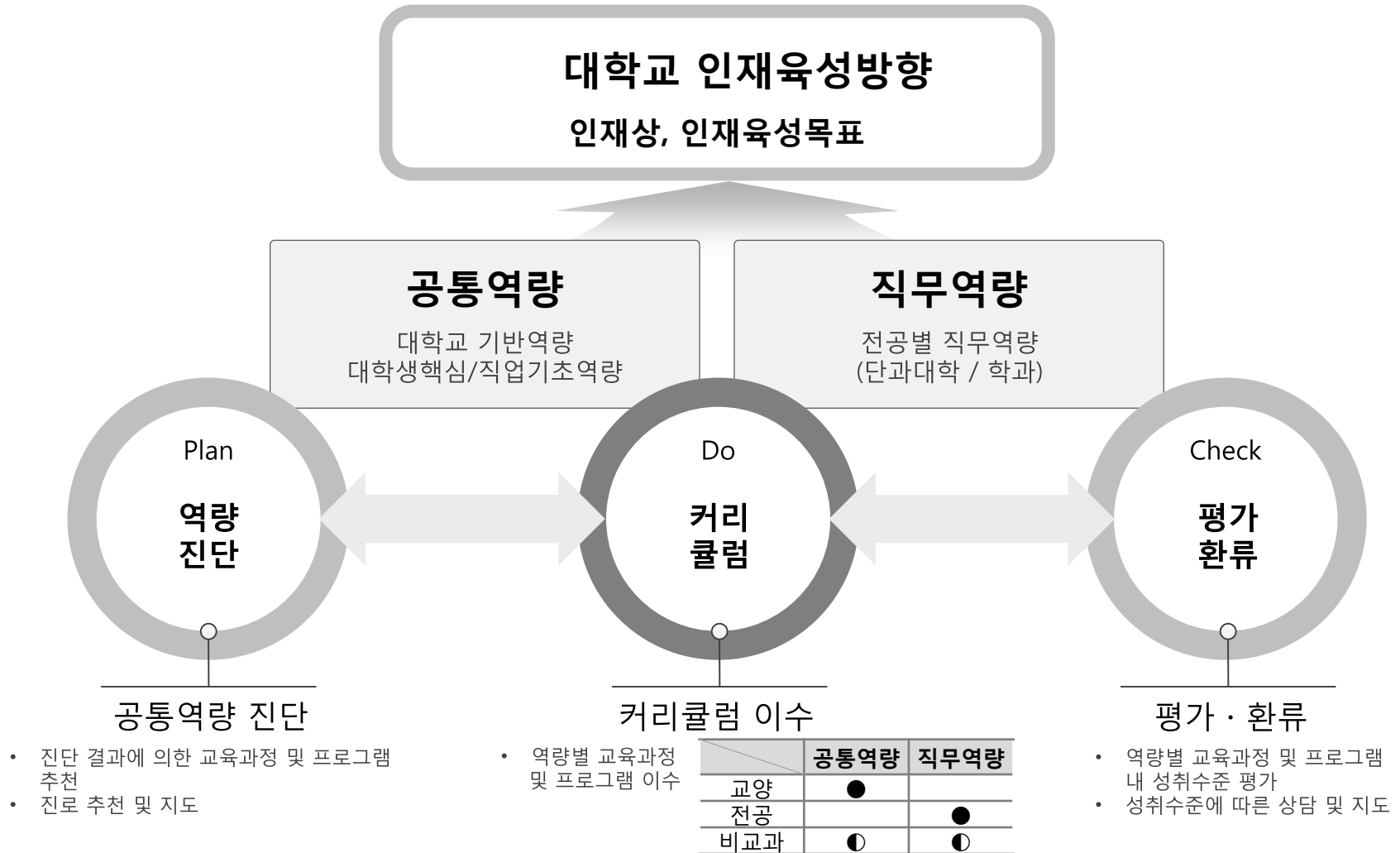
체계적인 인재양성



- ✓ 대학교의 가치와 목표를 담은 인재로 양성하기 위한 인재육성방향이 한 방향으로, 체계적으로 설계되었는가?
- ✓ 대외적 경쟁력을 갖춘 학교와 인재가 되기 위한 교육과정 및 평가/환류 체계가 구축되어 있는가?

4. 결론 및 제언

① 학교의 인재상 & 필요 역량 도출 → ② 수요자 요구에 의거한 교양/비교과/전공 커리큘럼 재설계 → ③ 평가 및 환류체계 구축을 통해 지속적인 개혁 노력이 이루어져야 함



5. 타 대학 사례 연구

- 졸업생의 멘토 프로그램 운영을 통한 현장-대학 교육 간 Gap 최소화

졸업생을 통한 현장 VS 대학 교육 간 GAP 최소화 (D대학교)

