

2017년
국제대학교 만족도 조사
「직원 및 조교」 결과 보고서

2017. 11.





CONTENTS

Part A. 조사 개요	03
Part B. 주요 결과 요약	10
Part C. Action Matrix 분석	21
Part D. 결론 요약 및 제언	27



조사 개요

- | | |
|------------------|----|
| 1. 조사 목적 | 04 |
| 2. 조사 설계 | 05 |
| 3. 조사 내용 | 06 |
| 4. 응답자 특성 | 07 |
| 5. 지수 산출 Process | 08 |

1. 조사 목적

↪ 국제대학교 직원 및 조교를 대상으로 교육 및 행정서비스에 대한 만족도 조사를 통해 향후 보다 나은 행정서비스를 제공하기 위한 기초자료를 수집하는 데 목적이 있음.



향후 국제대학교 직원 및 조교에게 보다 나은 행정서비스 제공을 위한 기초 자료 마련

조사 대상

- 국제대학교 재직 직원 및 조교

조사 방법

- 구조화된 설문지 활용 온라인 조사 (국제대학교 인트라넷 활용)

조사 시기

- 2017년 9월 19일 ~ 10월 19일

표본규모 및 구성

- 63명 [직원 35명, 조교 28명]



대학 환경

캠퍼스환경

- 캠퍼스 내 휴식 공간 충분성
- 녹지 조경
- 건물 외관 청결
- 외부 공간 청결

- 질서 유지
- 편의 시설 충분성
- 편의시설 운영

이용 편리성

- 건물 내/외부 안내 표지판
- 건물 내/외부 편의시설
- 주차시설 이용 편리

주이용 건물시설

- 건물 내 시설 관리
- 건물 내 조명 유지
- 냉/난방 온도 유지
- 건물 내부 청결



학교 행정

행정 서비스

- 행정기능의 부서별 분배
- 업무 환경 개선/지원 노력
- 부서별 업무협조 원활
- 갈등 조정을 위한 활동
- 의사결정 절차/방법 합리성
- 업무 권한과 책임 일치
- 업무과정 및 절차 규정 명확

- 직원 적성/능력에 따른 배치
- 학사지원 시스템 지원 적절
- 정보지원 체계 구축
- 조직 업무분장 명확
- 학과와 유기적 협업
- 행정부서 요구의 교수 대응

인사 제도

- 능력 위주 투명한 채용
- 적절한 수 직원 채용
- 주기적/체계적 평가
- 직무와 능력에 따른 보상

- 개인 능력/성과에 따른 승진기회
- 자기개발, 재교육, 학습 기회 제공
- 적정 수준의 급여
- 적정 수준의 복리후생



이미지

이미지

- 사회의 요구 적극 수용
- 발전가능성
- 인재양성을 위한 관심

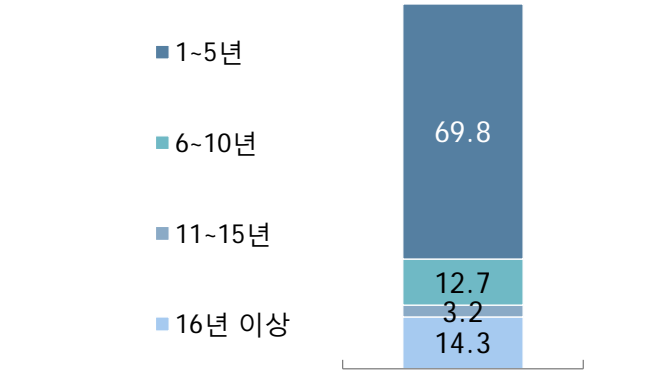
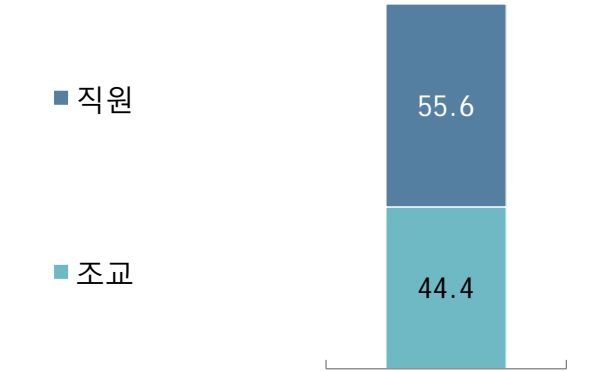
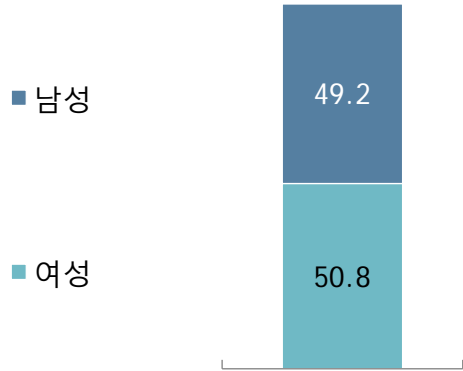
- 자랑스러움
- 주변인의 인식
- 대외적 홍보 노력



4. 응답자 특성

↳ 전체 응답자 63명에 대한 응답자 구성은 다음과 같음.

성별 (n=63, %)
재직구분 (n=63, %)
재직기간 (n=63, %)

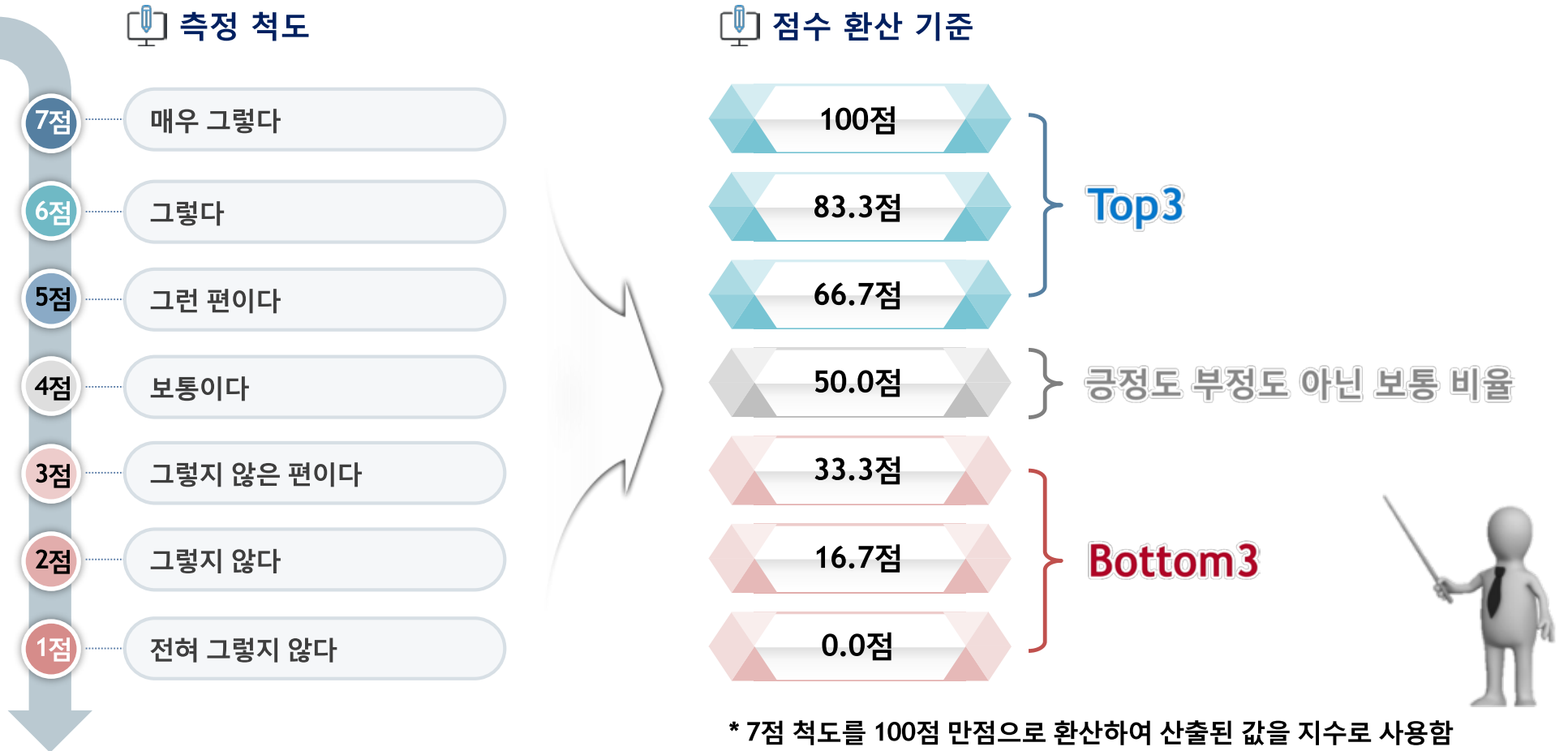


소속 (n=63, %)

구분	소속	명	%	구분	소속	명	%	구분	소속	명	%
직원 (35)	NCS센터	(2)	5.7	조교 (28)	간호과	(1)	3.6	조교 (28)	아동보육과	(2)	7.1
	교무처	(4)	11.4		건축과	(1)	3.6		안경광학과	(1)	3.6
	교수학습지원센터	(1)	2.9		경호보안과	(1)	3.6		엔터테인먼트과	(2)	7.1
	국제교류센터	(2)	5.7		군사학과(국방계열)	(1)	3.6		유아교육과	(2)	7.1
	기획처	(4)	11.4		모델과	(1)	3.6		자동차기계과	(2)	7.1
	비서실	(1)	2.9		보건의료행정과	(1)	3.6		전기과	(1)	3.6
	사무처	(7)	20.0		뷰티디자인과	(1)	3.6		컴퓨터정보통신과	(4)	14.3
	산학협력단	(1)	2.9		사회복지과	(1)	3.6		패션디자인과(패션디자인계열)	(1)	3.6
	입시홍보처	(4)	11.4		산업디자인과	(1)	3.6		호텔관광경영과(호텔관광경영계열)	(2)	7.1
	정보지원센터	(3)	8.6		세무회계과	(1)	3.6		학술정보원	(1)	3.6
	학생지원처	(5)	14.3								
	학술정보원	(1)	2.9								

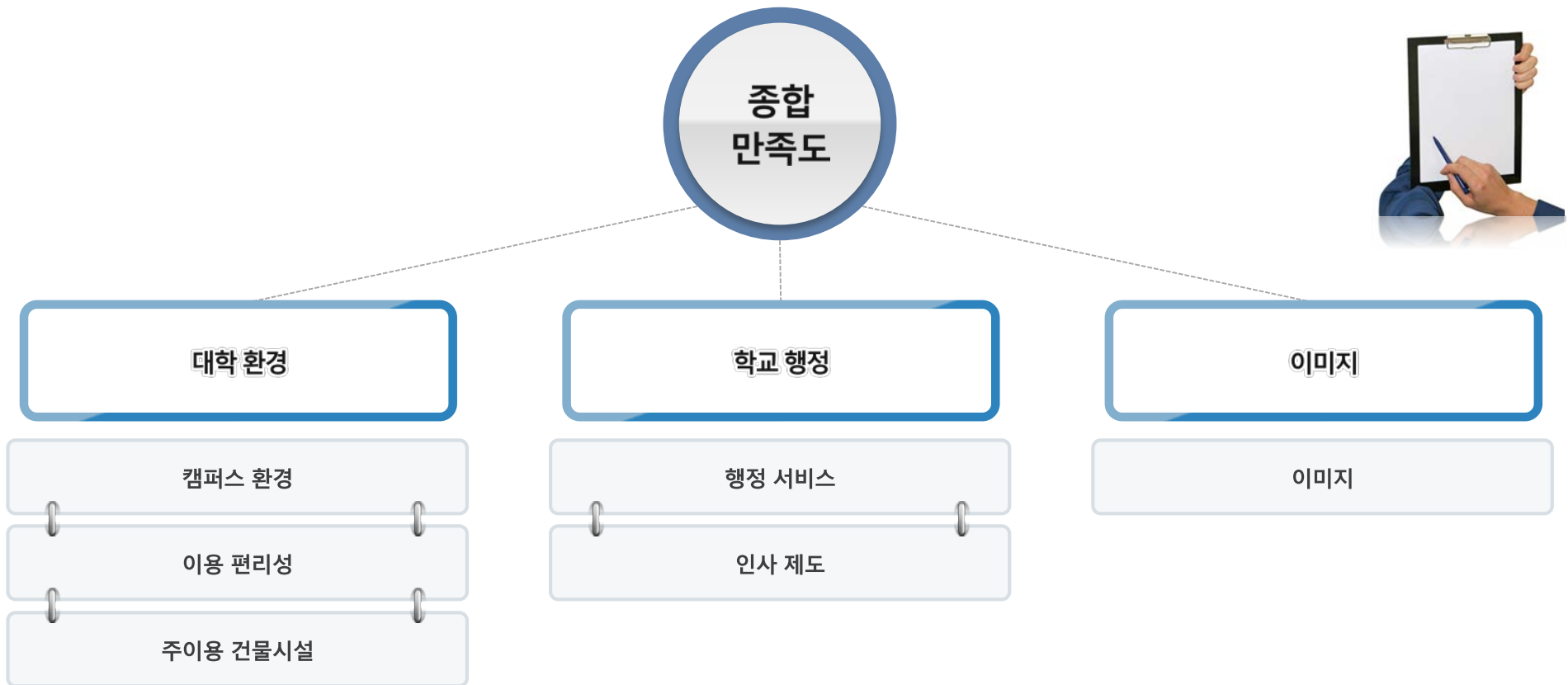
1) 척도(Scale)

↳ 본 조사의 평가 척도에 따른 분석은 100점 만점 환산점수로 분석하였음.



2) 지수 산출 방법

↳ 설문지의 만족도 점수는 각 측정항목을 100점으로 환산한 후, 차원들의 평균을 통해 종합만족도를 산출함.





주요 결과 요약

1. 주요 만족도	11
2. 차원 만족도	14
- 대학 환경	14
- 학교 행정	16
- 이미지	19

1. 주요 만족도

1) 전체

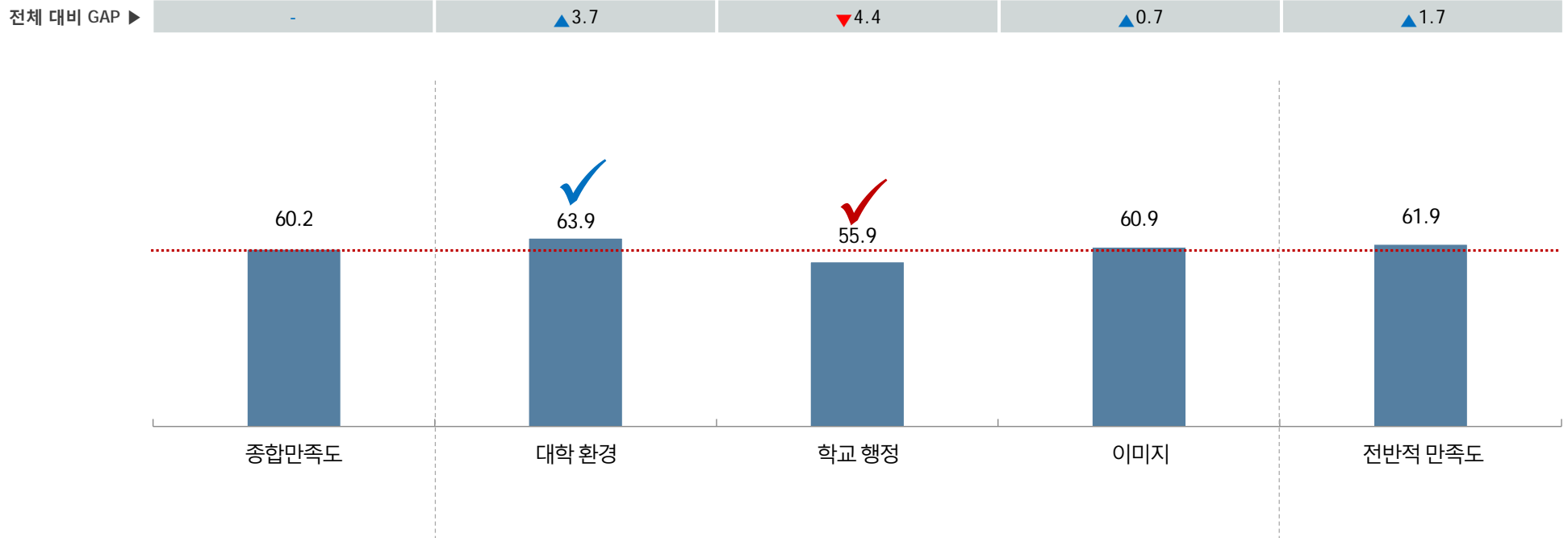
↳ 2017년 국제대학교 직원 및 조교 종합만족도는 60.2점이며, 전반적 만족도는 61.9점임.

→ 직원 종합만족도 : 57.4점, 조교 종합만족도 : 63.7점 (조교가 직원 대비 6.3점 높음)

↳ 차원별로 살펴보면, 대학환경이 63.9점으로 가장 높고, 다음으로 이미지 60.7점, 학교행정 55.9점 순으로 나타남.

📖 주요 만족도

(Base=전체, n=63, 100점 만점)



** 전체 대비 GAP (차원-종합)

※ GAP : 소수점 둘째 자리 반올림으로 인한 0.1의 오차가 있을 수 있음

1. 주요 만족도

2) 응답자 특성별

(Base=전체, n=63, 100점 만점)

2017년	(사례수)	종합만족도	차원			전반적 만족도	
			대학 환경	학교 행정	이미지		
전체	(63)	60.2	63.9	55.9	60.9	61.9	
성별	남성	(31)	59.0	63.5	53.0	60.5	62.4
	여성	(32)	61.4	64.4	58.6	61.3	61.5
재직구분	직원	(35)	57.4	62.0	51.9	58.4	60.0
	조교	(28)*	63.7	66.4	60.8	64.0	64.3
재직기간	1-5년	(44)	61.1	64.2	57.9	61.2	62.5
	6-10년	(8)*	52.8	55.1	44.4	59.0	58.3
	11-15년	(2)*	69.6	80.7	57.3	70.9	75.0
	16년 이상	(9)*	60.4	66.8	55.7	58.6	59.3

* Base가 작아(n<30) 해석에 유의

3) 개선 요구 사항

↳ 학교 관련 전반적 개선사항으로는 소통 강화, 직원 복지 확대, 휴게공간 확충, 학생을 위한 공간 확충 등 다양한 의견이 나타남.

(Base=전체, n=63, %)

(사례수)	전체		재직구분			
	(63)		직원 (35)		조교 (28)	
	%	(명)	%	(명)	%	(명)
소통을 강화했으면 한다	7.9	(5명)	14.3	(5명)	-	-
직원 복지를 확대했으면 한다	4.8	(3명)	5.7	(2명)	3.6	(1명)
휴게공간이 더 많았으면 한다	4.8	(3명)	2.9	(1명)	7.1	(2명)
학생들을 위한 공간이 더 많았으면 한다	3.2	(2명)	5.7	(2명)	-	-
직권 남용을 하지 않았으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
직원 및 조교가 친절했으면 한다	1.6	(1명)	-	-	3.6	(1명)
조직 시스템이 안정적이었으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
좀 더 장기적인 학교 운영 계획이 공지되었으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
교수와 교직원의 소통을 강화했으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
학교 운영을 투명하게 했으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
절차대로 규정에 맞게 업무를 진행했으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
교수의 문서작성능력을 위한 교육을 실시했으면 한다	1.6	(1명)	-	-	3.6	(1명)
교수의 전자기기 활용 능력 강화를 위한 교육을 실시했으면 한다	1.6	(1명)	-	-	3.6	(1명)
눈치보지 않고 휴가를 쓸 수 있었으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
연가 사용, 잔여 횟수가 시스템에서 확인 가능했으면 한다	1.6	(1명)	-	-	3.6	(1명)
직원평가에 다면평가를 도입했으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
조교와 직원의 복지, 처우 구분을 명확히 해주었으면 한다	1.6	(1명)	-	-	3.6	(1명)
노후 된 건물을 개선했으면 한다	1.6	(1명)	-	-	3.6	(1명)
학생들이 학식을 더 잘 이용할 수 있게 했으면 한다	1.6	(1명)	-	-	3.6	(1명)
화장실이 청결했으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
실습실을 개선했으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
강의실을 개선했으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
학습기자재를 개선했으면 한다	1.6	(1명)	2.9	(1명)	-	-
지문등록기가 정문과 가까이 있었으면 한다	1.6	(1명)	-	-	3.6	(1명)

* 없음, 모름/무응답 표기 제외

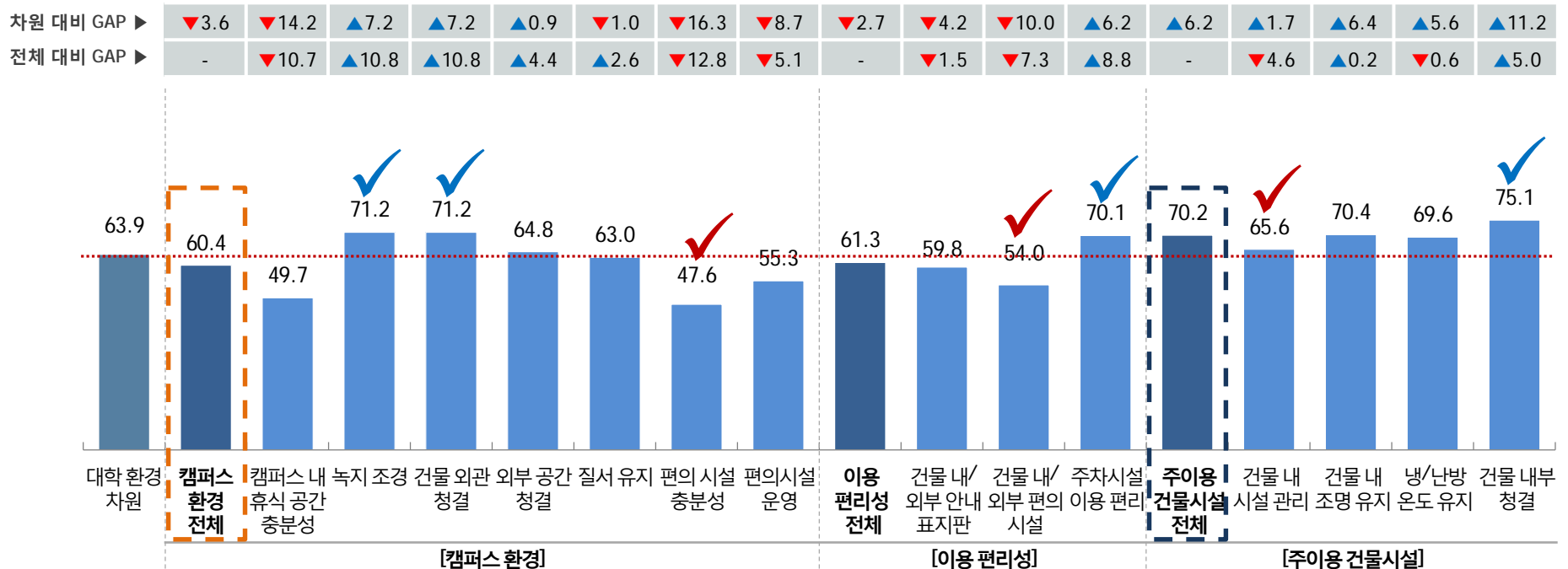
2. 차원 만족도 [대학 환경]

1) 전체

- ↪ 대학환경 차원 내 만족도는 주이용 건물시설이 70.2점으로 가장 높고, 다음으로 이용편리성 61.3점, 캠퍼스 환경 60.4점 순임.
- ↪ 캠퍼스환경 평가항목별로는 녹지조경과 건물외관 청결이 각 71.2점으로 가장 높고, 편의시설 충분성은 47.6점으로 가장 낮음.
- ↪ 이용편리성 평가항목별로는 주차시설 이용편리가 70.1점으로 가장 높고, 건물 내/외부 편의시설이 54.0점으로 가장 낮음.
- ↪ 주이용 건물시설 평가항목별로는 건물내부 청결이 75.1점으로 가장 높고, 건물내 시설관리는 65.6점으로 가장 낮음.

📖 대학 환경 차원 만족도

(Base=전체, n=63, 100점 만점)



** 차원 대비 GAP (세부-차원) / 전체 대비 GAP (세부-각 부문)
 ※ GAP : 소수점 둘째 자리 반올림으로 인한 0.1의 오차가 있을 수 있음

2. 차원 만족도 [대학 환경]

2) 응답자 특성별

(Base=전체, n=63, 100점 만점)

2017년	(사례수)	대학 환경 차원	[캠퍼스 환경]								[이용 편리성]				[주이용 건물시설]					
			캠퍼스 환경 전체	캠퍼스 내 휴식 공간 충분성	녹지 조정	건물 외관 청결	외부 공간 청결	질서 유지	편의 시설 충분성	편의 시설 운영	이용 편리성 전체	건물 내/외부 안내 표지판	건물 내/외부 편의 시설	주차시설 이용 편리	주이용 건물시설 전체	건물 내 시설 관리	건물 내 조명 유지	냉/난방 온도 유지	건물 내부 청결	
전체	(63)	63.9	60.4	49.7	71.2	71.2	64.8	63.0	47.6	55.3	61.3	59.8	54.0	70.1	70.2	65.6	70.4	69.6	75.1	
성별	남성	(31)	63.5	59.4	46.8	72.0	71.0	64.0	60.2	48.4	53.2	62.9	62.4	54.3	72.0	68.3	66.1	69.9	65.1	72.0
	여성	(32)	64.4	61.4	52.6	70.3	71.3	65.6	65.6	46.9	57.3	59.7	57.3	53.6	68.2	72.0	65.1	70.8	74.0	78.1
재직구분	직원	(35)	62.0	57.3	42.9	70.0	69.0	63.3	59.5	44.3	51.9	60.0	59.5	48.1	72.4	68.7	66.2	70.0	66.7	71.9
	조교	(28)*	66.4	64.3	58.3	72.6	73.8	66.7	67.3	51.8	59.5	62.9	60.1	61.3	67.3	72.0	64.9	70.8	73.2	79.2
재직기간	1-5년	(44)	64.2	61.0	52.3	70.5	69.7	64.0	63.6	50.0	57.2	60.5	58.3	55.7	67.4	71.1	64.8	70.1	72.7	76.9
	6-10년	(8)*	55.1	47.6	29.2	64.6	70.8	62.5	43.8	22.9	39.6	52.1	52.1	33.3	70.8	65.6	64.6	70.8	58.3	68.7
	11-15년	(2)*	80.7	79.8	75.0	91.7	83.3	75.0	75.0	83.3	75.0	83.3	83.3	75.0	91.7	79.2	83.3	75.0	75.0	83.3
	16년 이상	(9)*	66.8	64.3	50.0	75.9	75.9	68.5	74.1	50.0	55.6	68.5	68.5	59.3	77.8	67.6	66.7	70.4	63.0	70.4

* Base가 작아(n<30) 해석에 유의

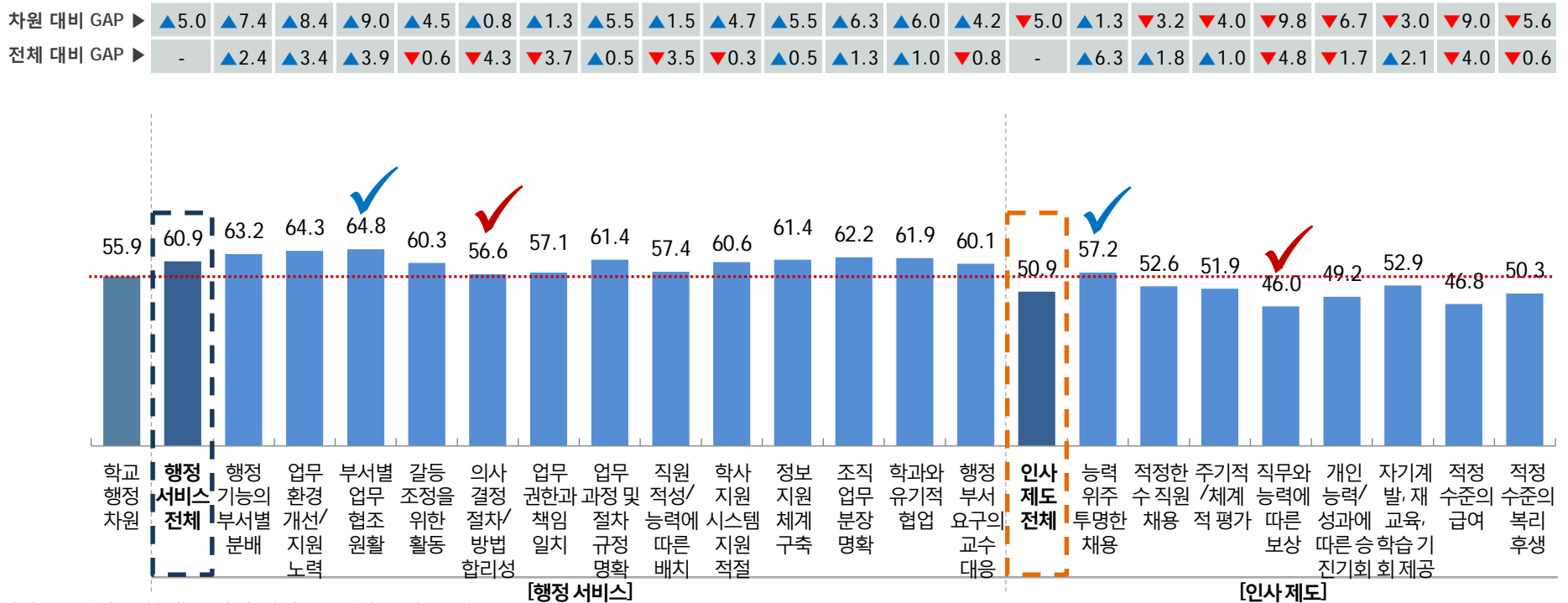
2. 차원 만족도 [학교 행정]

1) 전체

- 학교행정 차원 내 만족도는 행정서비스가 60.9점으로 인사제도 50.9점에 비해 상대적으로 높게 나타남.
- 행정서비스 평가항목별로는 부서별 업무 협조 원활이 64.8점으로 가장 높고, 다음으로 업무환경 개선/지원 노력 64.3점, 행정기능의 부서별 분배 63.2점 순으로 높게 나타난 반면, 의사결정 절차/방법 합리성은 56.6점으로 가장 낮음.
- 인사제도 평가항목별로는 능력위주의 투명한 채용이 57.2점으로 가장 높고, 다음으로 자기계발, 재교육, 학습기회 제공 52.9점, 적절한 수직원 채용 52.6점 순으로 높게 나타난 반면, 직무와 능력에 따른 보상은 46.0점으로 가장 낮음.

📖 학교 행정 차원 만족도

(Base=전체, n=63, 100점 만점)



** 차원 대비 GAP (세부-차원) / 전체 대비 GAP (세부-각 부문)
 ※ GAP : 소수점 둘째 자리 반올림으로 인한 0.1의 오차가 있을 수 있음

2. 차원 만족도 [학교 행정]

2) 응답자 특성별

(Base=전체, n=63, 100점 만점)

2017년	(사례수)	학교 행정 차원	[행정 서비스]														[인사 제도]									
			행정 서비스 전체	행정 기능의 부서별 분배	업무 환경 개선/지원 노력	부서별 업무 협조 원활	갈등 조정을 위한 활동	의사 결정 절차/방법 합리성	업무 권한과 책임 일치	업무 과정 및 절차 규정 명확	직원 적성/능력에 따른 치	학사 지원 시스템 지원 적절	정보 지원 체계 구축	조직 업무 분장 명확	학과와 유기적 협업	행정 부서 요구의 교수 대응	인사 제도 전체	능력 위주 투명한 채용	적정한 수직원 채용	주기적 체계적 평가	직무와 능력에 따른 보상	개인 능력/성취에 따른 승진 기회	자기계발, 재교육, 학습 기회 제공	적정 수준의 급여	적정 수준의 복리후생	
전체	(63)	55.9	60.9	63.2	64.3	64.8	60.3	56.6	57.1	61.4	57.4	60.6	61.4	62.2	61.9	60.1	50.9	57.2	52.6	51.9	46.0	49.2	52.9	46.8	50.3	
성별	남성	(31)	53.0	58.6	60.8	60.8	63.4	57.5	52.7	54.3	61.8	54.8	59.7	60.8	58.6	60.2	57.0	47.4	55.9	51.1	47.3	40.3	46.2	48.4	44.1	46.2
	여성	(32)	58.6	63.0	65.6	67.7	66.1	63.0	60.4	59.9	60.9	59.9	61.5	62.0	65.6	63.5	63.0	54.2	58.3	54.2	56.3	51.6	52.1	57.3	49.5	54.2
재직구분	직원	(35)	51.9	56.8	58.1	60.0	62.4	57.6	49.5	53.8	60.5	52.9	57.1	57.6	58.1	58.1	52.9	47.0	53.8	48.6	46.7	41.9	44.8	47.6	44.8	48.1
	조교	(28)*	60.8	65.9	69.6	69.6	67.9	63.7	65.5	61.3	62.5	63.1	64.9	66.1	67.3	66.7	69.0	55.7	61.3	57.7	58.3	51.2	54.8	59.5	49.4	53.0
재직기간	1-5년	(44)	57.9	62.6	65.5	65.5	65.9	61.7	60.6	59.1	61.7	59.9	61.0	63.3	64.4	63.3	61.7	53.3	59.9	54.5	55.3	48.9	53.0	54.9	47.7	51.9
	6-10년	(8)*	44.4	50.5	50.0	54.2	60.4	50.0	43.8	45.8	58.4	45.8	54.2	43.8	47.9	54.2	47.9	38.3	43.8	37.5	35.4	35.4	35.4	45.8	35.4	37.5
	11-15년	(2)*	57.3	61.5	58.4	83.3	58.4	50.0	50.0	58.4	66.7	50.0	66.7	75.0	58.4	58.4	66.7	53.1	66.7	58.4	58.4	41.7	50.0	41.7	50.0	58.4
	16년 이상	(9)*	55.7	61.5	64.8	63.0	64.8	64.8	50.0	57.4	61.1	57.4	63.0	64.8	64.8	63.0	61.1	49.8	53.7	55.6	48.1	42.6	42.6	51.9	51.9	51.9

* Base가 작아(n<30) 해석에 유의

2. 차원 만족도 [학교 행정]

3) 개선 요구 사항

↳ 인사제도에 대한 요구사항으로는 공정하고 투명한 진행, 소외되는 부분이 없도록 배려 필요, 인사 이동시 기본적인 근무기간 보장, 소통과 의견 수렴 강화, 안정된 재정확립으로 복지제도 발전 등의 의견이 제시됨.

(Base=전체, n=63, %)

인사제도 개선 요구 사항 (사례수)	전체 (63)	
	%	(명)
공정하고 투명하게 진행되었으면 한다	6.3	(4명)
소외되는 부분이 없도록 신경을 써주었으면 한다	3.2	(2명)
인사이동 시 기본적인 근무기간을 보장해 주었으면 한다	3.2	(2명)
소통, 의견 수렴을 강화했으면 한다	3.2	(2명)
안정된 재정확립으로 복지제도가 더욱 발전되었으면 한다	3.2	(2명)
규정대로 진행했으면 한다	1.6	(1명)
합리적인 방향으로 개선되었으면 한다	1.6	(1명)
승진의 기회를 많이 열어 주었으면 한다	1.6	(1명)
평가제도가 다양했으면 한다	1.6	(1명)
비정규직을 정규직으로 전환했으면 한다	1.6	(1명)
인사평가 대상자에게 평가결과를 공개했으면 한다	1.6	(1명)
교수와 조교의 할 일에 대한 명확한 구분이 필요하다	1.6	(1명)
조교 경력도 경력기간에 포함시켜 주었으면 한다	1.6	(1명)
조교에게 전의 일에 대한 책임감을 부여하지 않았으면 한다	1.6	(1명)
조교 계약기간을 연장해 주었으면 한다	1.6	(1명)
직무 경력 반영을 잘해주었으면 한다	1.6	(1명)
직무 능력 평가 반영이 잘 되었으면 한다	1.6	(1명)
외부기관에 의한 평가체제를 구축했으면 한다	1.6	(1명)
다면평가를 실시했으면 한다	1.6	(1명)
성과 평가가 제대로 이루어졌으면 한다	1.6	(1명)
업무에 맞는 인원을 확충해 주었으면 한다	1.6	(1명)
직원 역량강화를 위한 교육이 체계적으로 이루어졌으면 한다	1.6	(1명)

* 없음, 모름/무응답 표기 제외

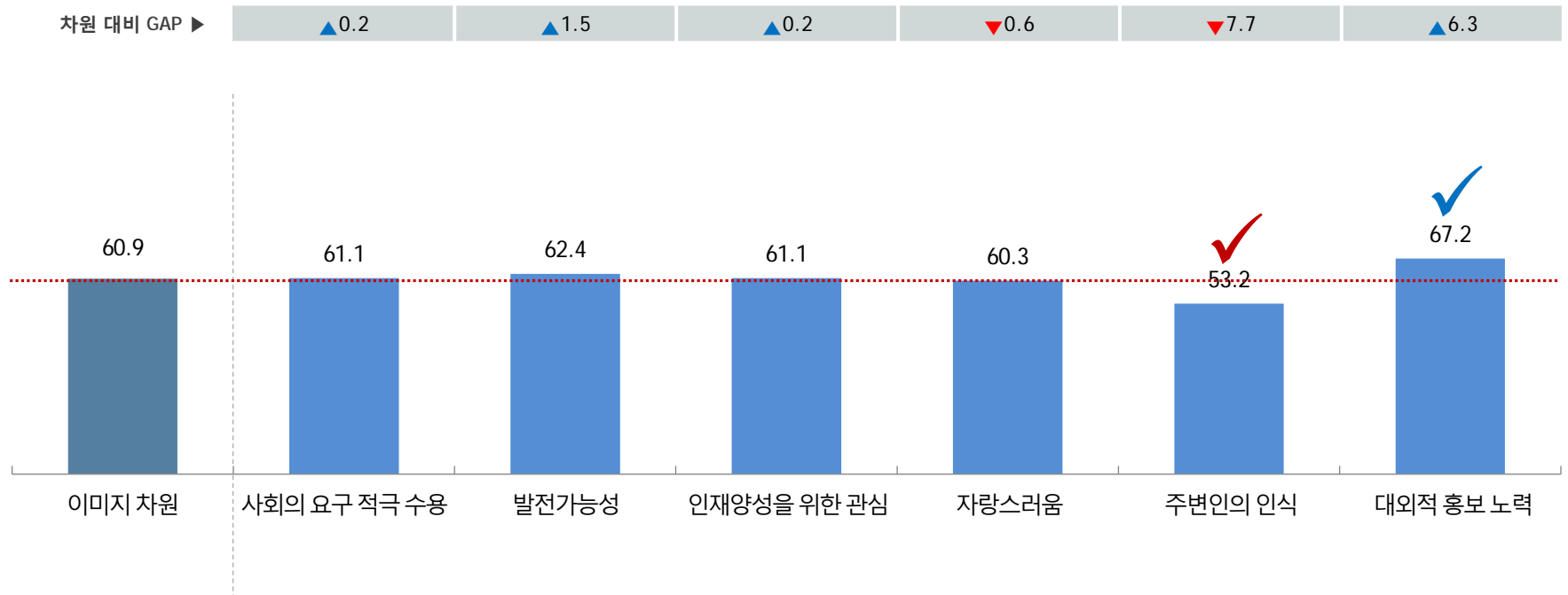
2. 차원 만족도 [이미지]

1) 전체

- ↳ 이미지 차원 평가항목별로 살펴보면, 대외적 홍보 노력이 67.2점으로 가장 높고, 다음으로 발전가능성 62.4점, 사회의 요구 적극 수용과 인재 양성을 위한 관심 각 61.1점 순으로 높게 나타남.
- ↳ 반면, 주변인의 인식은 53.2점으로 가장 낮은 만족도를 보이고 있음.

📖 이미지 차원 만족도

(Base=전체, n=63, 100점 만점)



** 차원 대비 GAP (세부-차원)

※ GAP : 소수점 둘째 자리 반올림으로 인한 0.1의 오차가 있을 수 있음

2. 차원 만족도 [이미지]

2) 응답자 특성별

(Base=전체, n=63, 100점 만점)

2017년	(사례수)	이미지 차원	사회의 요구 적극 수용	발전가능성	인재양성을 위한 관심	자랑스러움	주변인의 인식	대외적 홍보 노력	
전체	(63)	60.9	61.1	62.4	61.1	60.3	53.2	67.2	
성별	남성	(31)	60.5	59.7	63.4	61.3	61.3	51.6	65.6
	여성	(32)	61.3	62.5	61.5	60.9	59.4	54.7	68.8
재직구분	직원	(35)	58.4	58.1	59.5	58.1	60.5	50.0	64.3
	조교	(28)*	64.0	64.9	66.1	64.9	60.1	57.2	70.8
재직기간	1-5년	(44)	61.2	62.1	61.7	62.1	59.9	53.8	67.8
	6-10년	(8)*	59.0	58.3	66.7	52.1	62.5	45.8	68.8
	11-15년	(2)*	70.9	66.7	66.7	75.0	66.7	75.0	75.0
	16년 이상	(9)*	58.6	57.4	61.1	61.1	59.3	51.8	61.1

* Base가 작아(n<30) 해석에 유의



Action Matrix 분석

- | | |
|-------------------------|----|
| 0. Action Matrix 분석 개요 | 22 |
| 1. 전체 Action Matrix 분석 | 23 |
| 2. 차원별 Action Matrix 분석 | 24 |

만족도와 중요도를 이용해 평가 영향요인 별 우선 개선점 제시 취약한 품질 차원의 진단



지속 관리 영역

- 중요도는 낮으나 만족도는 높은 영역. 현 상태를 유지하는 비용이 높을 경우, 자원의 배분을 우선개선 영역으로 돌리는 것이 바람직함

유지/강화 영역

- 중요도도 높고 만족도도 높은 영역. 현 상태를 유지하지 못 할 경우, 불만도가 크게 높아짐. 개선 시 유인효과는 별로 없음

점진 개선 영역

- 중요도도 낮고, 만족도도 낮은 영역. 만족도/중요성 인식을 높여야 하기 때문에 개선에 많은 비용이 들. 차별적 요인으로 활용이 가능하다면 개선 필요

중점 개선 영역

- 중요도는 높으나 만족도는 낮은 영역. 중요하다고 생각하고 있지만, 실제 만족도는 떨어지는 영역으로 개선 시 유인효과가 가장 높음

* 차원별 중요도는 차원 만족도와 종합만족도간의 상관분석을 이용해 산출함

1. 전체 Action Matrix 분석

1) Action Matrix

- ↳ 전체 Action Matrix 분석 결과, 중요도 대비 만족도가 낮은 중점 개선 영역은 학교행정임.
- ↳ 한편, 중요도는 낮으나 만족도가 높아 지속적인 관리가 필요한 영역은 이미지, 중요도와 만족도가 모두 높아 유지, 강화가 필요한 영역은 대학환경으로 나타남.

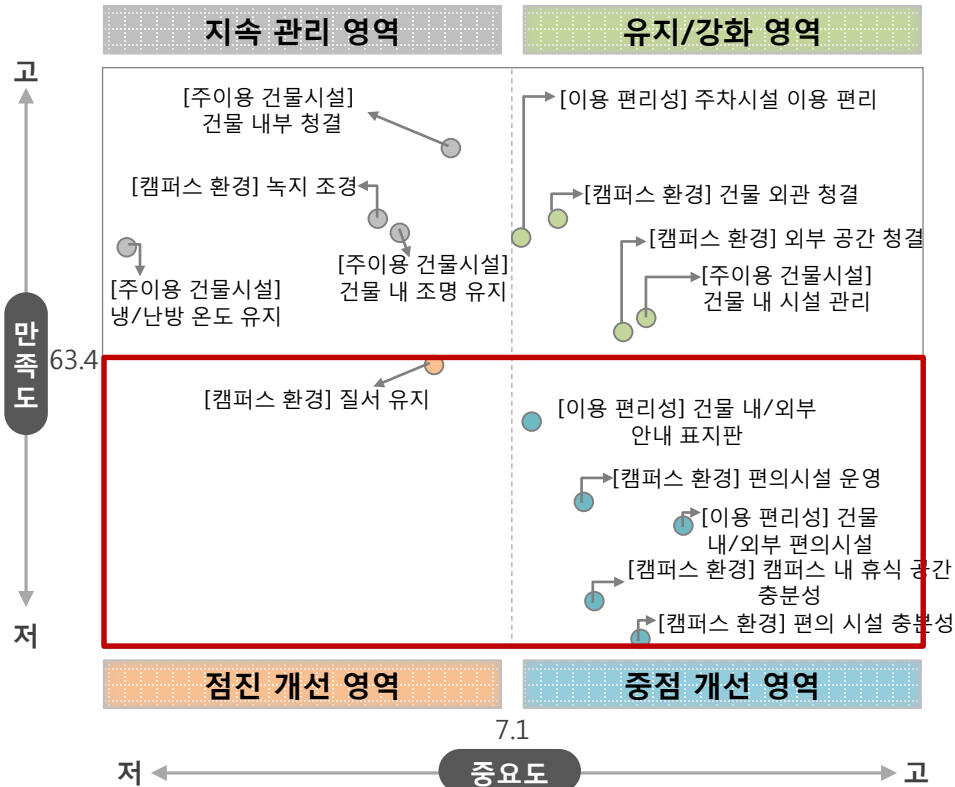


* 차원별 중요도는 차원 만족도와 종합만족도간의 상관분석을 이용해 산출함

2. 차원별 Action Matrix 분석

1) 대학 환경 차원

- ↳ 중점 개선 : [캠퍼스 환경] 캠퍼스 내 휴식 공간 충분성, [캠퍼스 환경] 편의 시설 충분성, [캠퍼스 환경] 편의시설 운영, [이용 편리성] 건물 내/외부 안내 표지판, [이용 편리성] 건물 내/외부 편의시설
- ↳ 점진 개선 : [캠퍼스 환경] 질서 유지



* 차원별 중요도는 차원 만족도와 종합만족도간의 상관분석을 이용해 산출함

지속 관리 영역

- [캠퍼스 환경] 녹지 조경
- [주이용 건물시설] 건물 내 조명 유지
- [주이용 건물시설] 냉/난방 온도 유지
- [주이용 건물시설] 건물 내부 청결

유지/강화 영역

- [캠퍼스 환경] 건물 외관 청결
- [캠퍼스 환경] 외부 공간 청결
- [이용 편리성] 주차시설 이용 편리
- [주이용 건물시설] 건물 내 시설 관리

점진 개선 영역

- [캠퍼스 환경] 질서 유지

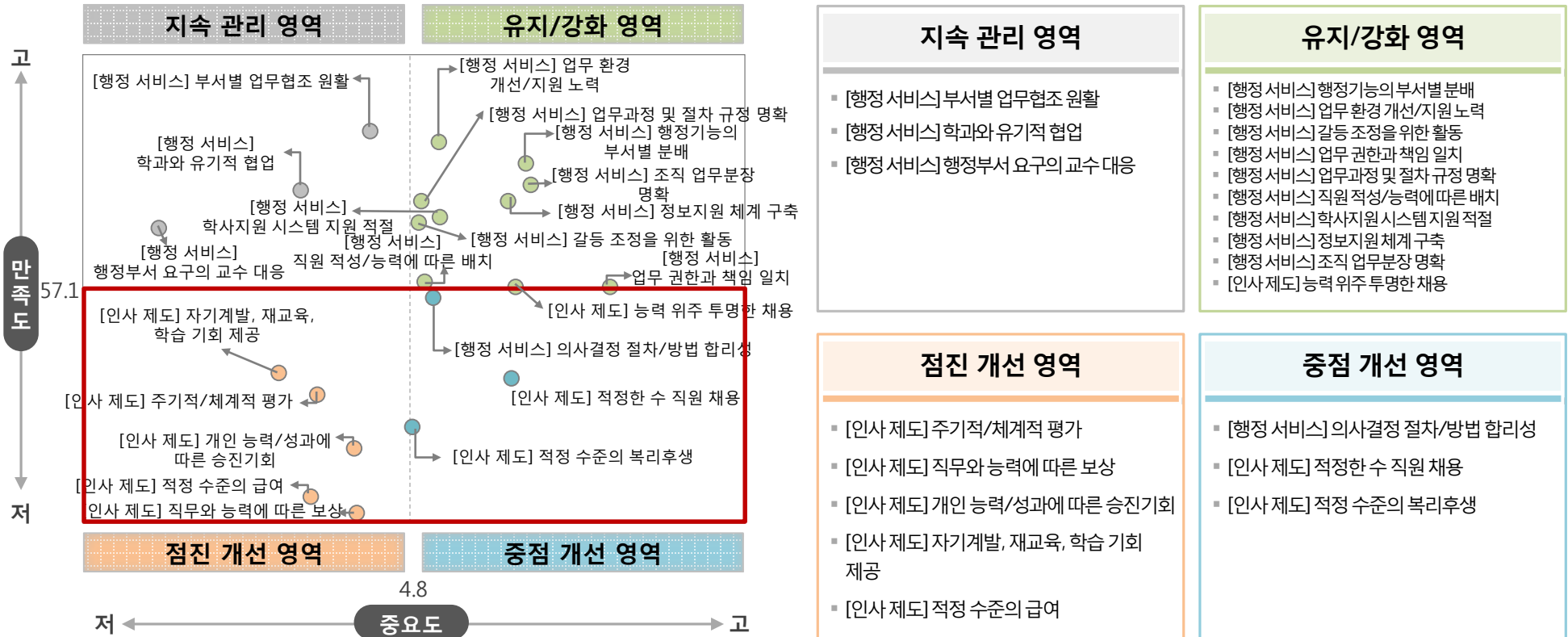
중점 개선 영역

- [캠퍼스 환경] 캠퍼스 내 휴식 공간 충분성
- [캠퍼스 환경] 편의 시설 충분성
- [캠퍼스 환경] 편의시설 운영
- [이용 편리성] 건물 내/외부 안내 표지판
- [이용 편리성] 건물 내/외부 편의시설

2. 차원별 Action Matrix 분석

2) 학교 행정 차원

- 중점 개선 : [행정 서비스] 의사결정 절차/방법 합리성, [인사 제도] 적절한 수 직원 채용, [인사 제도] 적정 수준의 복리후생
- 점진 개선 : [인사 제도] 주기적/체계적 평가, [인사 제도] 직무와 능력에 따른 보상, [인사 제도] 개인 능력/성과에 따른 승진기회, [인사 제도] 자기계발, 재교육, 학습 기회 제공, [인사 제도] 적정 수준의 급여

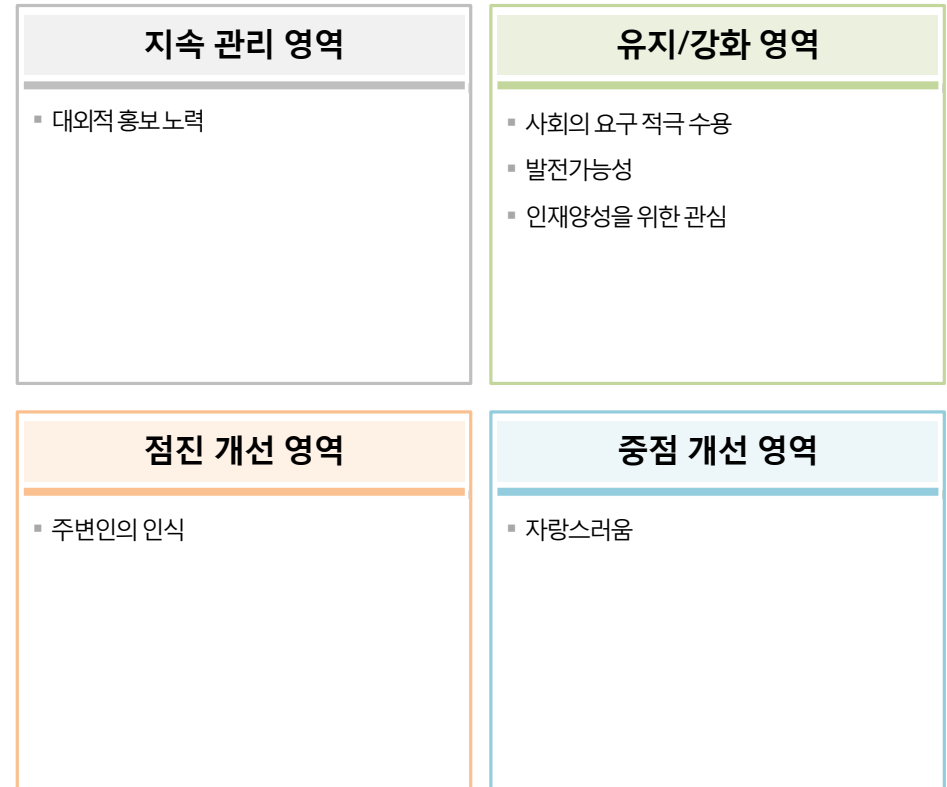
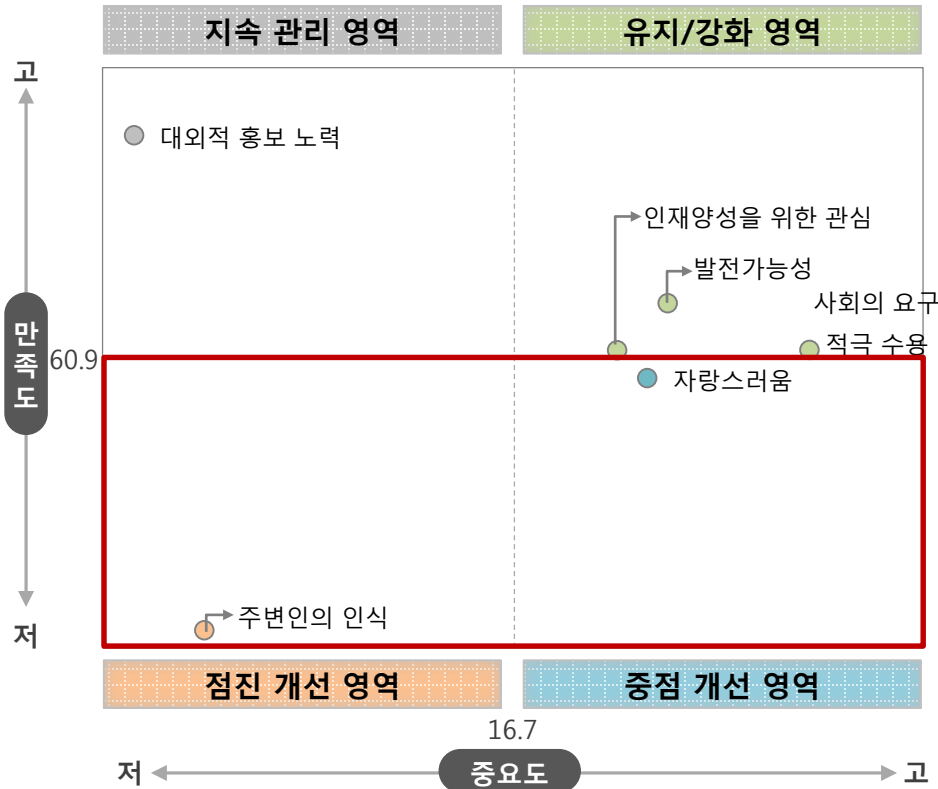


* 차원별 중요도는 차원 만족도와 종합만족도간의 상관분석을 이용해 산출함

2. 차원별 Action Matrix 분석

3) 이미지 차원

- ↳ 중점 개선 : 자랑스러움
- ↳ 점진 개선 : 주변인의 인식



* 차원별 중요도는 차원 만족도와 종합만족도간의 상관분석을 이용해 산출함



결론 요약 및 제언

01

주요 만족도 현황

- 2017년 국제대학교 직원 및 조교의 종합만족도는 602점으로, 전반적 만족도 619점에 비해 다소 낮은 수준
- 대학환경에 대한 만족도는 타 차원 대비 가장 높은 편이나, 건물시설 대비 캠퍼스 환경에 대한 만족도가 미흡
- 한편, 학교행정에 대한 만족도는 가장 미흡한 수준이며 특히 인사제도에 대한 만족도가 전반적으로 낮은 편

- 2017년 국제대학교 직원 및 조교 종합만족도는 602점이며, 전반적 만족도는 619점
 → 종합만족도는 직원 574점, 조교 63.7점으로 조교가 직원 대비 63점 높음
- 차원별로 살펴보면, 대학환경 639점 > 이미지 609점 > 학교행정 559점
- 대학환경 차원은 주이용 건물시설 702점 > 이용편리성 613점 > 캠퍼스 환경 604점
 : 캠퍼스환경 - 녹지조경, 건물외관 청결 각 712점 > 외부 공간 청결 648점 > 질서유지 63.0점
 : 이용편리성 - 주차시설 이용편리 701점 > 건물 내/외부 안내 표지판 598점 > 건물 내/외부 편의시설 54.0점
 : 주이용 건물시설 - 건물내부 청결이 751점 > 건물 내 조명 유지 70.4점 > 냉/난방 온도 유지 69.6점
- 학교행정 차원은 행정서비스 609점 > 인사제도 509점
 : 행정서비스 - 부서별 업무 협조 원활 64.8점 > 업무환경 개선/지원 노력 64.3점 > 행정기능의 부서별 분배 63.2점
 : 인사제도 - 능력위주의 투명한 채용 57.2점 > 자기계발, 재교육, 학습기회 제공 52.9점 > 적정한 수 직원 채용 52.6점
- 이미지 차원은 대외적 홍보 노력 67.2점 > 발전가능성 62.4점 > 사회의 요구 적극 수용, 인재 양성을 위한 관심 각 61.1점

종합
및
차원별
만족도

02

만족도 제고를 위한 핵심 요소

- 국제대학교 직원 및 조교의 만족도 제고를 위한 핵심 요소는 학교 행정 차원
- 특히 학교행정의 인사제도와 관련하여 보상, 급여, 승진 등에 대한 불만이 높은 편이므로 이를 해소하기 위한 노력이 필요

중점 개선 영역

- 전체 Action Matrix 분석 결과, 중요도 대비 만족도가 낮은 중점 개선 영역은 학교행정
- 대학환경 : [캠퍼스 환경] 캠퍼스 내 휴식 공간 충분성, [캠퍼스 환경] 편의 시설 충분성, [캠퍼스 환경] 편의시설 운영, [이용 편리성] 건물 내/외부 안내 표지판, [이용 편리성] 건물 내/외부 편의시설
- 학교 행정 : [행정 서비스] 의사결정 절차/방법 합리성, [인사 제도] 적절한 수 직원 채용, [인사 제도] 적정 수준의 복리후생
- 이미지 : 자랑스러움

중점 개선 차원 별 하위 평가 항목

- 대학환경 차원은 캠퍼스 환경 60.4점 < 이용편리성 61.3점 < 주이용 건물시설 70.2점
 : 캠퍼스환경 - 편의 시설 충분성 47.6점 < 캠퍼스 내 휴식 공간 충분성 49.7점 < 편의시설 운영 55.3점
 : 이용편리성 - 건물 내/외부 편의시설 54.0점 < 건물 내/외부 안내 표지판 59.8점 < 주차시설 이용 편리 70.1점
 : 주이용 건물시설 - 건물 내 시설 관리 65.6점 < 냉/난방 온도 유지 69.6점, < 건물 내 조명 유지 70.4점
- 학교행정 차원은 인사제도 50.9점 < 행정서비스 60.9점
 : 행정서비스 - 의사결정 절차/방법 합리성 56.6점 < 업무 권한과 책임 일치 57.1점 < 직원 적성/능력에 따른 배치 57.4점
 : 인사제도 - 직무와 능력에 따른 보상 46.0점 < 적정 수준의 급여 46.8점 < 개인 능력/성과에 따른 승진기회 49.2점
- 이미지 차원은 주변인의 인식 53.2점 < 자랑스러움 60.3점 < 사회의 요구 적극 수용, 인재양성을 위한 관심 각 61.1점

Proposal

01

시설 환경 개선을 통한 만족도 제고

➤ 편의시설 확충 및 개선

: 충분한 휴식공간과 편의시설은 내부직원의 업무효율과 만족도 제고를 위해 필요한 사안이므로 중장기적 관점에서 시설을 확충하고 개선해 나갈 필요가 있음. 특히 편의시설은 내부직원 뿐만 아니라 재학생의 만족도 향상 효과도 가져올 수 있으므로, 직원과 학생 모두 편리하게 이용 가능하도록 개선되어야 함.

Proposal

02

인사제도에 대한 불만 해소 노력 필요

➤ 투명하고 공정한 인사제도

: 인사제도와 관련한 불만을 해소하기 위해서는 우선적으로 인사 및 성과평가에 대한 합리성과 투명성을 확보하고, 이를 충분히 공유함으로써 피평가자가 수긍할 수 있도록 해야 함. 또한 업무 성과에 맞는 적절한 보상, 일부 불만이 높은 인사제도에 대해서는 의견 수렴을 통해 지속적으로 개선되도록 노력할 필요가 있음.

개선 영역 및 개선 순위			개선 방안
개선영역		개선 순위	
대	세부		
대학 환경	• [캠퍼스 환경] 질서 유지	점진 개선영역	충분한 휴식공간과 편의시설은 내부직원의 업무효율과 만족도 제고를 위해 필요한 사안이므로 중장기적 관점에서 시설을 확충하고 개선해 나갈 필요가 있음. 특히 편의시설은 내부직원 뿐만 아니라 재학생의 만족도 향상 효과도 가져올 수 있는 요소이나, 자원 투입이 제한적임. 현 시설을 점검하고 유지/관리하는 것이 단기적 관점에서 효율적임
	• [캠퍼스 환경] 캠퍼스 내 휴식 공간 충분성	중점 개선영역	
	• [캠퍼스 환경] 편의 시설 충분성		
	• [캠퍼스 환경] 편의시설 운영		
	• [이용 편리성] 건물 내/외부 안내 표지판		
	• [이용 편리성] 건물 내/외부 편의시설		
학교서비스	• [인사 제도] 주기적/체계적 평가	점진 개선영역	인사제도와 관련한 불만을 해소하기 위해서는 우선적으로 인사 및 성과평가에 대한 합리성과 투명성을 확보하고, 이를 충분히 공유함으로써 피평가자가 수긍할 수 있도록 해야 함. 또한 업무 성과에 맞는 적절한 보상, 일부 불만이 높은 인사제도에 대해서는 의견 수렴을 통해 지속적으로 개선되도록 노력할 필요가 있음. 대학 차원의 의사결정 시, 각 단위별 직원을 투입하고 이들이 합리적 의견 조율을 통해 의사 결정할 수 있도록 장려해야 함
	• [인사 제도] 직무와 능력에 따른 보상		
	• [인사 제도] 개인 능력/성과에 따른 승진기회		
	• [인사 제도] 자기계발, 재교육, 학습 기회 제공		
	• [인사 제도] 적정 수준의 급여	중점 개선영역	
	• [행정 서비스] 의사결정 절차/방법 합리성		
	• [인사 제도] 적정한 수 직원 채용		
	• [인사 제도] 적정 수준의 복리후생		
이미지	• 주변인의 인식	점진 개선영역	직원에 대한 적절한 보상, 급여, 복리후생 제공 시 재직중인 본 교에 대한 인식은 자연스럽게 상승할 것으로 기대됨. 이를 위해 직원 토론회, 간담회를 통해 적정 수준을 협의할 필요성이 있음
	• 자랑스러움	중점 개선영역	



(주)글로벌리서치 연구본부

윤주식 이사 Tel. 02-3438-1712 / jsyoon@globalri.co.kr

김상훈 대리 Tel. 02-3438-1704 / shkim@globalri.co.kr
