

## 교육 수요자 만족도 관리 규정

제정 2019.10.14.  
개정 2025.09.15.

### 제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 청강문화산업대학교(이하 '본 대학'이라고 한다.)에서 제공하는 제반 교육서비스에 대한 교육 수요자의 만족도 조사와 관련된 계획, 시행, 분석, 평가, 환류를 체계적으로 관리하고, 교육 수요자의 요구를 반영하여 교육 품질을 지속적으로 개선하는 데 목적을 둔다.

제2조(용어의 정의) ① '교육 수요자'라 함은 본 대학으로부터 교육서비스를 직·간접적으로 제공받는 재학생, 졸업생 등을 말한다.

② '교육 수요자 만족도'라 함은 유·무형의 각종 교육서비스에 대한 교육 수요자의 만족도를 말한다.

제3조(분류) 교육 수요자 만족도 조사는 '대학 차원의 만족도 조사'와 '스쿨(학과) 및 부서 차원의 만족도 조사'로 구분하여 관리한다.

### 제2장 대학 차원의 만족도 조사

제4조(대상 및 목적) ① 대학 차원의 교육 수요자 만족도 조사는 재학생과 졸업생 등을 대상으로 대학생활 전반에 걸친 유·무형의 교육서비스 등에 대한 만족도와 교육의 성과를 측정하여 대학 전반의 교육 품질을 개선하는 데 그 목적이 있다.

제5조(조사 주기 및 주관부서) ① 교육 수요자 만족도 조사는 1년 단위로 조사하며 재학생 대상은 1학기 말, 졸업생 대상은 2학기 중 실시한다. 그 외 교육 수요자 만족도 조사는 필요시 조사 계획을 수립하여 시행할 수 있다.

② 대학 차원의 만족도 조사는 대학의 성과관리 담당 부서에서 주관하며 경우에 따라 조사 시행, 결과분석 등을 전문업체에 위탁하여 실시할 수 있다.

③ 주관부서는 만족도 조사 계획 수립, 조사 실시, 결과 분석 및 공유, 개선 방안 마련, 환류 및 사후 관리의 역할을 수행한다.

제6조(조사 계획 수립) 주관부서는 만족도 조사의 목적, 대상, 시기 및 일정, 방법, 항목 등을 포함하여 실시 계획을 수립하여 사업계획서 발표를 통해 공유한다.

제7조(조사 실시) ① 만족도 조사는 설문 조사를 원칙으로 대면, e-mail, 온라인설문, 우편 등의 방법으로 실시한다.

② 만족도 조사 실시 전 설문 문항에 대한 의견수렴을 진행할 수 있으며, 설문 문항은 교무위원회에서 확정한다.

③ 재학생 및 졸업생 만족도 조사는 교육과정, 학생서비스, 교직원, 물리적 환경, 전반적 만족도, 접근 용이성 등을 포함하여 대학생활과 대학발전을 위한 기타 항목을 조사한다.

제8조(결과분석 및 공유, 개선방안 마련) ① 조사 실시 후 분석결과는 총장에게 보고한 후 관련 부서 및 스쿨(학과)(학과)에 공유한다.

② 각 부서와 스쿨(학과)에서는 분석결과에 대한 자체평가를 실시하여 개선방안을 마련하고 이를 차년도 사업계획에 반영한다.

제9조(환류) ① 주관부서에서는 각 부서 및 스쿨(학과)의 사업계획서에 환류 방안이 반영되었는지 점검한다.

② 장기 과제의 경우, 3년 주기로 수립하는 대학발전계획에 반영되도록 해당 부서에 요청한다.

③ 주관부서는 위 ①항을 바탕으로 만족도 조사결과에 따른 개선 조치 계획을 수립한다.

④ 주관부서는 개선 조치 결과를 지속적으로 관리하며, 학년도 말 최종 이행 점검을 시행하여 그 결과를 구성원들에게 공유한다.

제10조(관리위원회) 교육 만족도의 개선과 관리를 위하여 교무위원회에서 관리 기능을 담당하며, 조사 계획 수립, 조사결과 분석, 분석결과에 따른 개선과 관리 등에 관한 사항을 심의한다.

제11조(결과 활용 및 사후관리) ① 만족도 조사결과는 스쿨(학과)(학과) 및 행정부서 사업계획, 발전계획 수립을 위한 구성원 의견수렴, 교육과정 의견수렴, 각종 프로그램 수요 분석, 각종 평가지표 등에 활용할 수 있다.

② 만족도 조사결과는 교내 구성원들에게 전체 내용이나 요약본으로 공개할 수 있다.

### 제3장 부서 및 스쿨(학과) 차원의 만족도 조사

제12조(대상 및 목적) 부서 및 스쿨(학과) 차원의 만족도 조사는 관련 수혜자(재학생, 졸업생, 산업체 등)를 대상으로 해당 부서의 서비스와 스쿨(학과)의 유·무형의 교육서비스, 교육과정, 교육환경, 비교과 프로그램 등의 교육 품질을 지속적으로 개선하는 데 그 목적이 있다.

제13조(조사 계획의 수립) 부서 및 스쿨(학과)은 대학 차원의 만족도 조사 결과와 부서 및 스쿨(학과)의 필요에 따라 만족도 조사의 목적, 대상, 시기 및 일정, 방법, 항목 등을 포함하여 실시 계획을 1년 단위로 수립하고 해당 부서 및 스쿨(학과)의 사업계획서 발표를 통해 공유한다.

제14조(결과분석 및 환류) 분석결과에 따라 자체적으로 해결이 가능한 과제는 개선방안을 마련하여 차년도 해당 부서 및 스쿨(학과) 사업계획서에 반영하고, 대학 차원의 검토가 필요한 과제는 해당 부서에 요청한다.

제15조(관리) 부서 및 스쿨(학과)이 필요에 의해 시행하는 만족도 조사는 그 시기와 내용, 방법, 절차 등에 대한 구체적 사항을 **별도** 관련 규정에 명시할 수 있으며, 관련 위원회를 통해 분석결과를 바탕으로 한 환류 및 개선방안을 논의하여 관리할 수 있다.

#### 제4장 공통사항

제16조(기타) ① 만족도 조사에 참여하는 개인의 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호 등)에 의해 보호되며 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

② 이 규정에 명시되지 않은 사항은 총장의 승인을 받아 시행한다.

#### 부 칙

(시행일) 이 규정은 2019년 10월 14일부터 시행한다. 이 규정 제정 전에 시행된 사항은 이 규정에 의하여 시행된 것으로 본다.

(시행일) 이 규정은 2025년 9월 00일부터 시행한다.