

명지대학교 교육수요자 만족도 관리 규정

(제정일 : 2014.11.1 최종 개정일 : 2023.12.1.)

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 명지대학교(이하 “우리 대학교”라 한다)가 실시하는 교육에 대한 수요자 만족도를 관리하기 위한 정보수집, 분석 및 지속적 개선을 위한 기준을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 규정은 우리 대학교의 교육에 대한 수요자 만족도 조사, 분석, 평가 및 개선활동 등에 대하여 적용한다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “교육수요자”라 함은 우리 대학교로부터 제반 교육 및 행정서비스를 제공받고 있거나 제공받은 자로 재학생, 교수, 직원, 학부모, 졸업생, 기업체, 지역사회 등 우리 대학교와 관련된 이해당사자를 말한다. (변경 2016.9.1., 2018.2.1)
2. “만족도 조사”라 함은 교육수요자를 대상으로 우리 대학의 교육 및 행정서비스에 대한 만족도를 확인하고 점검하기 위하여 실시하는 설문조사와 공청회, 평가회를 통한 의견수렴 등의 조사 일체를 의미한다. (변경 2018.2.1.)
3. “통합 만족도 조사”라 함은 학교 차원의 교육 및 행정서비스에 대해 실시하는 포괄적인 만족도 조사를 의미한다. (변경 2018.2.1.)
4. “영역별 만족도 조사”라 함은 개별 행정부서, 단과대학 등이 해당 교육 및 행정서비스에 대해 실시하는 만족도 조사를 의미한다. (신설 2018.2.1.)
5. “조사담당자”이라 함은 수요자를 대상으로 만족도를 직접 조사하는 업무를 수행하는 자를 말한다. (신설 2018.2.1.)

제3조의2(조사내용) [본조 신설 2018.2.1.] 만족도 조사의 내용은 정규 교육과정, 비교과 프로그램, 행정서비스, 교육시설 및 환경, 대학생활 등을 포함한 유, 무형의 교육 및 행정서비스 전반을 포함한다.

제3조의3(교육수요자 만족도 관리위원회) [본조 신설 2018.2.1.] ①교육수요자 만족도 조사의 체계적 관리를 위하여 “교육수요자 만족도 관리위원회”(이하 “만족도 관리위원회”라 한다)를 둔다.

②위원장은 미래기획위원회 위원장이 되며, 위원은 미래기획위원회 부위원장, 기획조정실장, 교육지원처장, 학생처장, 취창업지원처장, 사무지원처장, 대학교육혁신원장을 당연직으로 하고, 교내외 관계자 약간 명을 위원으로 위촉할 수 있다.(변경 2022.3.1., 2022.4.1.)

③위원의 임기는 1년으로 하며 중임할 수 있다. 다만, 보직교수 위원의 임기는 재임기간으로 한다.

④회의는 위원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 심의·의결한다.

⑤위원회는 다음 사항을 심의·의결한다.

- 1.교육수요자 만족도 조사계획 수립
- 2.교육수요자 만족도 조사대상, 조사내용, 조사방법, 조사문항의 타당성 및 신뢰성
- 3.교육수요자 만족도 조사 분석결과 및 개선조치 환류 실적
- 4.그 외 교육수요자 만족도 조사 및 관리에 필요한 사항

제 2 장 책임과 권한

제4조(주관부서) 교육 수요자 만족도 관리의 전체적인 주관부서는 기획조정실 성과관리팀으로 하며 그 업무는 다음과 같다. (변경 2023.12.1.)

- 1.연간 또는 반기별 교육 수요자 만족도 조사계획 수립
- 2.교육 수요자 만족도 조사 결과의 종합분석 및 평가 (변경 2016.9.1.)
- 3.교육 수요자 만족도 조사 결과에 대한 개선조치 확정 및 사후관리

제5조(실행부서) 통합 만족도 조사는 기획조정실 성과관리팀에서 실행하며, 영역별 만족도 조사는 학생 학습지원 영역은 대학교육혁신원, 진로 및 상담 지원 영역은 학생상담센터, 취·창업 지원 영역은 인문 및 자연 진로취업지원팀에서 실행하고 그 업무는 다음과 같다. (변경 2018.2.1., 2022.3.1., 2023.12.1.)

- 1.교육 수요자 만족도 조사 실시계획 수립 및 시행 (변경 2016.9.1.)
- 2.교육 수요자 만족도 조사 자료 분석 및 개선조치사항을 포함한 결과 보고서 작성 (변경 2016.9.1.)

제6조(관련부서) 교육 수요자 만족도 관리의 관련부서는 전 부서로 하며 그 업무는 다음과 같다.

- 1.만족도 조사 및 평가 지원
- 2.조사결과에 따른 개선 및 예방조치계획 수립·실시

제 3 장 업무절차

제7조(교육 수요자 만족도 조사계획 수립) ①주관부서장은 만족도 관리위원회 심의를 거쳐 학년도 초에 교육 수요자 만족도 조사계획(이하 “조사계획”이라 한다)을 수립한다. (변경 2018.2.1.)

②조사계획은 다음 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

- 1.조사의 목적 (변경 2016.9.1.)
- 2.조사대상 또는 조사부서 (변경 2016.9.1.)
- 3.조사시기
- 4.(호 삭제 2016.9.1.)
- 5.조사항목

제8조(교육수요자 만족도 조사실시계획 수립) [조 전문개정 2018.2.1.] ①통합 만족도 조사 및 영역별 만족도 조사 실행부서장은 교육수요자 만족도 조사실시계획(이하 “조사실시계획”이

라 한다)을 수립하여야 한다.

②조사실시계획에는 다음 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

1.조사일정

2.조사대상

3.조사내용 및 방법, 분석방법 (변경 2016.9.1.)

4.기타 필요한 사항

제8조2(조사 시기) [본조 신설 2018.2.1.] ①통합 만족도 조사의 조사시기는 교육수요자별로 매년 5월에서 11월 사이에 시행함을 원칙으로 한다. 다만, 필요한 경우 조사시기를 조정하여 진행할 수 있다.

②영역별 만족도 조사의 조사시기는 각 영역별로 프로그램 운영 시기를 고려하여 결정한다.

제9조(조사 실시) ①각 만족도 조사실시계획에 따라 조사담당자 및 조사방법을 선정하여 조사를 실시하도록 한다.(변경 2018.2.1.)

②조사담당자는 평가대상 및 방법에 따라 조사방법을 최적으로 선정하여야 하며 조사의 효과적 추진을 위하여 조사개시 이전에 별도 교육을 실시할 수 있다.

③조사담당자는 온라인 설문조사, 인터뷰, 유선통화 등 적절한 방법으로 조사를 실시한 후 관련부서장에게 조사 자료를 제출한다.

제10조(결과분석 및 보고) ①관련부서장은 조사 자료를 분석·평가하고, 이에 따른 개선조치방안을 도출한 결과 보고서를 작성하여 주관부서에 통보한다. (변경 2016.9.1., 2018.2.1)

②주관부서는 조사 결과를 종합적으로 분석하여 만족도 향상을 위한 개선조치 항목을 확정하고, 관련부서로 통보한다. (변경 2016.9.1.)

제11조(개선조치 및 사후관리) ①관련부서장은 조사결과에서 개선조치가 필요한 사항에 대하여는 예방조치 또는 개선활동을 실시하여야 하며, 개선 또는 예방 조치한 결과에 대하여 주관부서에 통보하여야 한다.

②주관부서에서는 매 학년도 말 또는 학기말에 개선조치 실적을 취합하고 결과보고서를 작성하여 만족도 관리위원회 심의를 거쳐 총장 승인을 받은 후 관련부서에 배포하여야 한다. (변경 2018.2.1.)

제12조(보칙) [본조 신설 2018.2.1.] 이 규정의 세부 운영에 대한 사항은 부서별 만족도 조사 내부 지침에 따른다.

부 칙

①(시행일) 이 규정은 2014년 11월 1일부터 시행한다.

②(준용) 단과대학 또는 부서별 교육 수요자 만족도 관리는 본 규정을 준용하되 이 규정에 명시된 이외의 사항에 대해서는 별도로 정한다.

부 칙

이 규정은 2016년 9월 1일부터 시행한다.

부 칙

이 규정은 2018년 2월 1일부터 시행한다.

부 칙

이 규정은 2022년 3월 1일부터 시행한다.

부 칙

이 규정은 2022년 4월 1일부터 시행한다.

부 칙

이 규정은 2023년 12월 1일부터 시행한다.