

2023학년도
대학 전산서비스 만족도 설문조사
결과보고서

2024년 1월

정보전산원 정보인프라팀

목 차

1. 조사개요
2. 설문문항
3. 총괄분석
4. 구성원 의견
5. 문제점 및 개선(안)

1. 조사개요

가. 조사목표 :

정보전산원의 대학정보화 지원과 관련하여 만족도 조사를 통해 보다 나은 대학 정보서비스를 제공하기 위함

나. 조사대상 : 전 구성원

(학부생, 대학원생, 교수(전임이상), 비전임강사, 직원, 조교)

다. 조사기간 : 2023.12.14. ~ 2024.01.05

라. 조사방법 : 온라인 설문조사

마. 설문문항 : 총 10개문항(선택형, 서술형)

바. 조사인원 : 254명

- 학부생 199명, 대학원생 27명
- 교수(전임이상) 7명, 비전임강사 0명, 조교 6명
- 직원 15명

2. 설문문항 : 총 10개문항(선택형, 서술형)

문항1). 현재 재학(재직) 중인 상태의 신분은 어떤 것입니까?

문항2). 평소에 자주 사용하시는 정보시스템을 선택하여 주시기 바랍니다

문항3). 아래 정보시스템 중 대체로 만족스러운 서비스는 무엇입니까?

문항4). 아래 정보시스템 중 가장 개선되어야 할 서비스는 무엇입니까?

문항5). 정보시스템을 사용하기 위한 로그인 및 접속 절차는 만족스러운 편이다

문항6). 정보시스템을 통해 제공되는 정보는 사용자 업무(학습)에 필요한 시기에 적절히 제공되는 편이다

문항7). 네트워크 서비스 속도 및 이용편리성에 만족스러운가?

문항8). 교내 무선 네트워크가 우선 필요하다고 생각하는 장소를 적어주세요

문항9). 정보전산원에서 운영하고 있는 IT 헬프데스크 서비스에 만족스러운가?

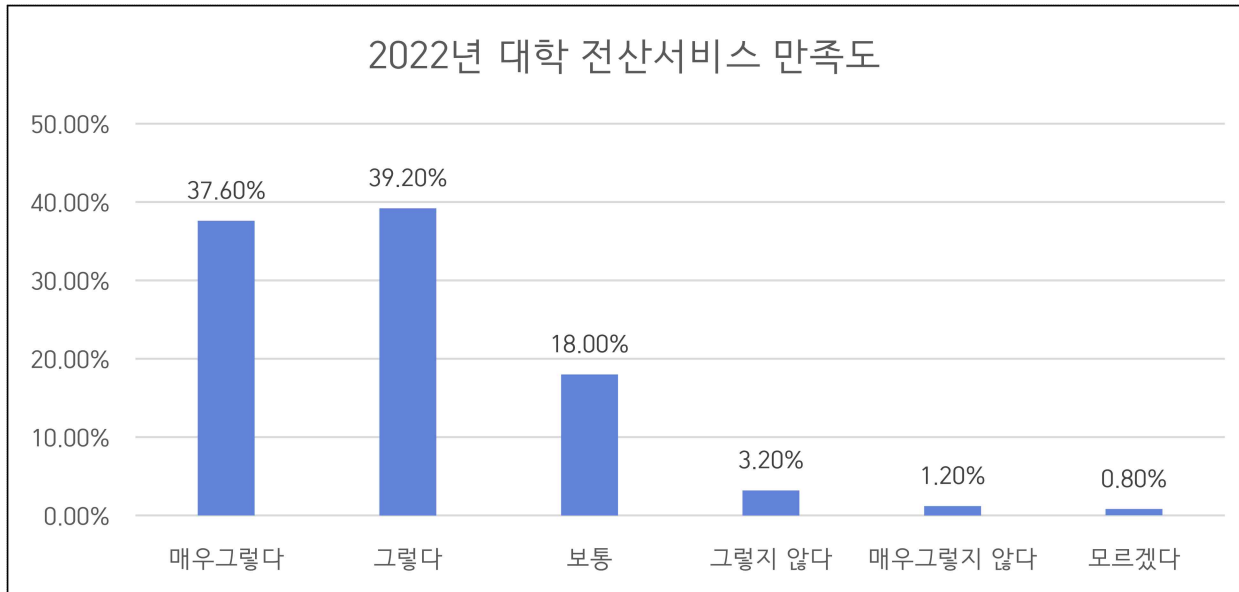
문항10). 기타 정보시스템의 개선 사항 및 불만 사항 등에 대해서 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

3. 총괄분석

가. 전체 만족도 선택빈도

- 정보전산원에서는 운영 중인 정보시스템 서비스에 대해 다음과 같은 목적으로 재학 및 재직 중인 학부생, 대학원생, 교수, 시간강사, 직원, 행정조교를 대상으로 설문을 진행 하였음.
 - 1. 사용자 만족도 평가로 해당 시스템별 개선방향의 기본 참조 자료로 활용.
 - 2. 전반적인 사용자 만족도 평가를 통해 정보시스템 서비스 이용자 만족도 제고의 기본 자료를 활용.
- 문항2) 평소에 자주 사용하시는 정보시스템
 - 우리대학 구성원들이 자주 사용 정보시스템은 학사행정시스템(Web, C/S), 전자결재시스템, 미래교육플랫폼(T-UP) 등 순으로 설문이 되었습니다.
- 문항3) 정보시스템 중 대체로 만족스러운 서비스
 - 현재 정보시스템 중 대체로 만족스러운 서비스는 전자결재시스템, 학사행정 시스템(Web, C/S), 미래교육플랫폼(T-UP) 등 순으로 설문이 되었습니다.
- 문항4) 정보시스템 중 가장 개선되어야 할 서비스
 - 현재 정보시스템 중 가장 개선되어야 할 서비스로 학사행정시스템(Web, C/S), 미래교육플랫폼(T-UP), 기타시스템 등 순으로 설문이 되었습니다.
- 문항5번 ~ 문항8번 만족도전체 구성원 중 설문에 응한 250명을 대상으로 전산 서비스의 전반적인 만족도를 조사해 본 결과 보통이상 **94.8%**를 선택한 것으로 나타났으며, 보통이하 5.2%를 선택한 것으로 나타남.
(단, "보통" 이상을 만족으로 취급함)

		매우그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	매우그렇지 않다	모르겠다	전체
전체 만족도	빈도	94명	98명	45명	8명	3명	2명	250명
	백분율	37.6%	39.2%	18%	3.2%	1.2%	0.8%	100%



- 문항9) 교내 무선 네트워크가 우선 필요하다고 생각하는 장소에 대한 인식
 - 학내무선 네트워크가 우선 필요하다고 생각하는 장소로는 식당, 행정부서, 모든 강의실 안, 과방, 도서관, 대강의실 순으로 설문이 되었습니다.
- 문항10) IT헬프데스크에 대한 인식
 - 정보전산원 정보인프라팀에서 운영 중인 IT헬프데스크에 대한 구성원의 인식은 88%이상 만족스러운 것으로 설문이 되었습니다.
- 문항11) GPU 슈퍼컴퓨터를 활용한 가상PC에 대한 인식
 - 정보전산원 정보인프라팀에서 운영 중인 GPU슈퍼컴퓨터를 활용한 가상PC에 대한 구성원의 인식은 50%정도가 인식하고 있는 것으로 설문이 되었습니다.

나. 각 부분별 만족도

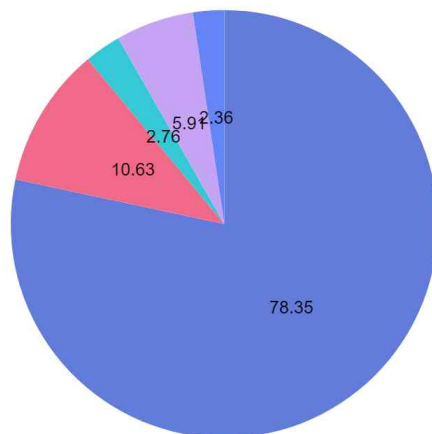
- 각 부분별 만족도에 대한 빈도 분석 결과 대체적으로 교직원이 만족스런 방향의 선택을 한 것으로 나타났으며, 특히 의견으로는 학사 및 행정시스템 원스톱 창구, 시스템별 호환성, 접근권한 강화, 용량증설관련, 모바일환경개선, 장기적 인적물적 투자, 정책적인 전산시스템구축 등의 의견을 제시하는 방향으로 조사됨

설문1

1. 현재 재학(재직) 중인 상태의 신분은 어떤 것입니까?

254 답변

☒ 학생 ☒ 대학원생 ☒ 교수(전임이상) ☒ 비전임강사(겸임교수포함) ☒ 직원 ☒ 조교 ☒ 미답변

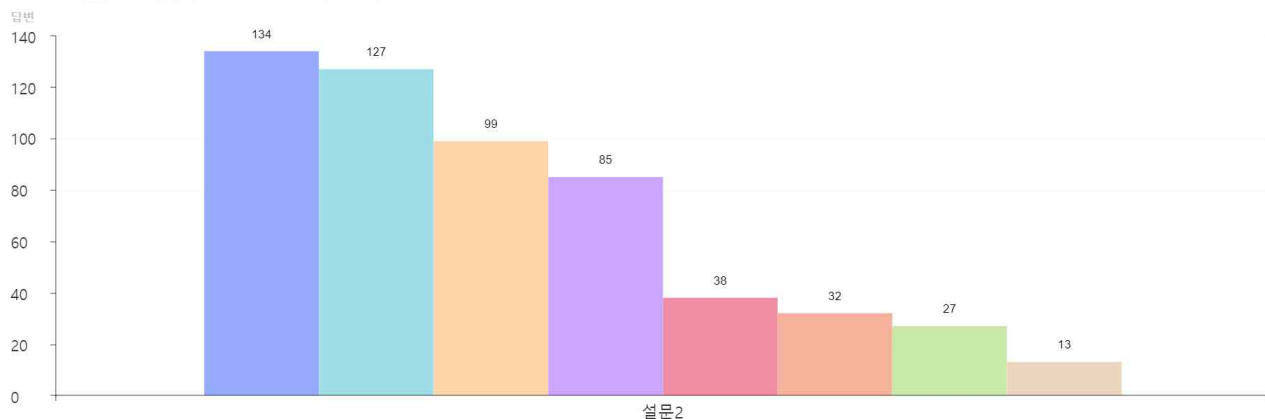


설문2

2. 평소에 자주 사용하시는 정보시스템을 선택하여 주시기 바랍니다.(다중 선택가능)

555 답변

☒ TUP포탈 : 인재육성 취업포탈시스템(학생역량진단, 학습활동, 상담, 진로설계, 취업정보) ☒ MYTU : 학사행정 시스템(web, C/S포함)
☒ 기타 시스템 : 원격교육지원센터(LMS), 교수학습지원센터, 진로지도, 전자출결, 포트폴리오 ☒ 홈페이지 및 게시판 : 학교대표/학과/동아리 홈페이지 및 게시판 등
☒ 전자결재 : 전자문서결재 및 문서관리시스템 ☒ Email : 행정용 웹메일 시스템(http://mail.tu.ac.kr) ☒ Email : 학생용 클라우드 시스템(MS O365, Google Gma
☒ 인터넷디스크 : idisk.tu.ac.kr(행정용)

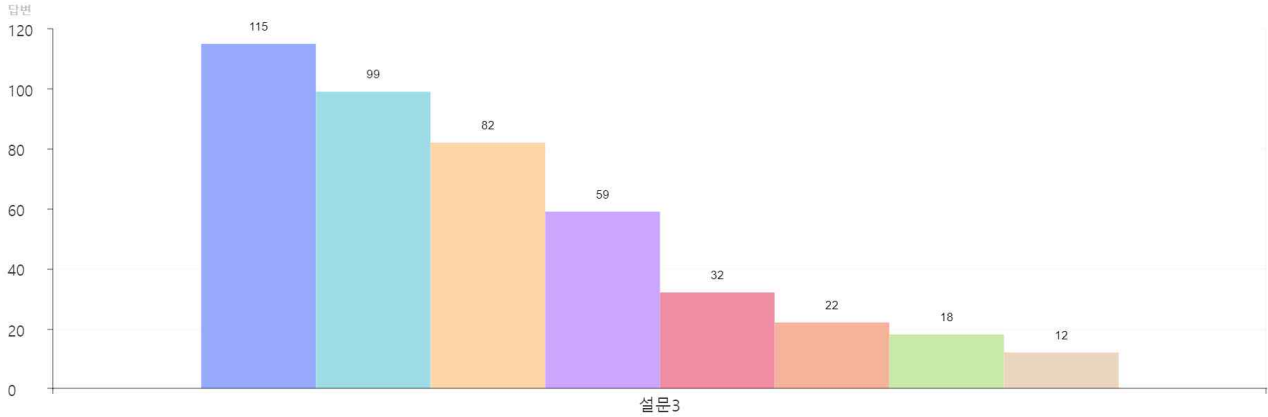


설문3

3. 아래 정보시스템 중 대체로 만족스러운 서비스는 무엇입니까? (다중 선택가능)

439 답변

- ☒ TUP포탈 : 인재육성 취업포탈시스템(학생역량진단, 학습활동, 상담, 진로설계, 취업정보) ☒ MYTU : 학사행정 시스템(web, C/S포함)
☒ 기타 시스템 : 원격교육지원센터(LMS), 교수학습지원센터, 진로지도, 전자출결, 포트폴리오 ☒ 홈페이지 및 게시판 : 학교대표/학과/동아리 홈페이지 및 게시판 등
☒ 전자결재 : 전자문서결재 및 문서관리시스템 ☒ Email : 행정용 웹메일 시스템(http://mail.tu.ac.kr) ☒ Email : 학생용 클라우드 시스템(MS O365, Google Gma
☒ 인터넷디스크 : idisk.tu.ac.kr(행정용)

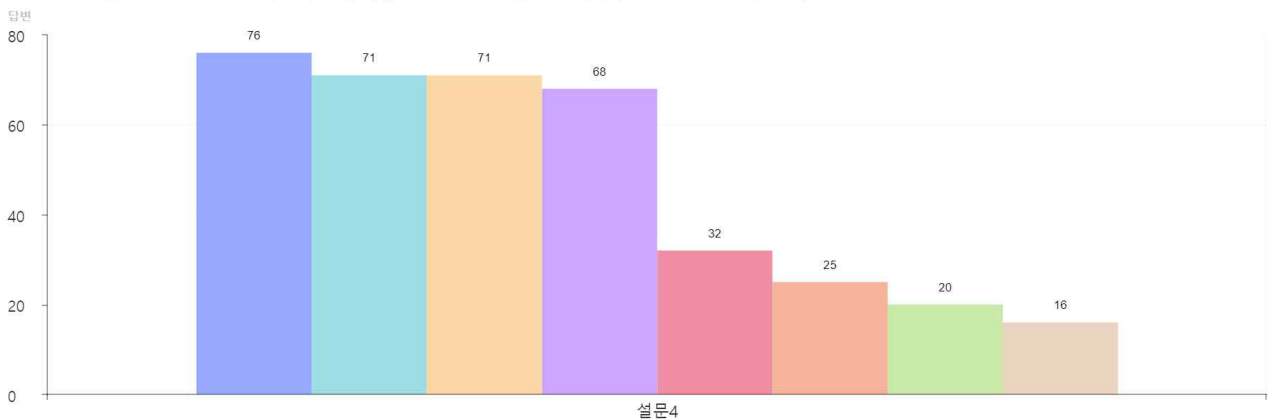


설문4

4. 아래 정보시스템 중 가장 개선되어야 할 서비스는 무엇입니까? (다중 선택가능)

379 답변

- ☒ 기타 시스템 : 원격교육지원센터(LMS), 교수학습지원센터, 진로지도, 전자출결, 포트폴리오 ☒ MYTU : 학사행정 시스템(web, C/S포함)
☒ TUP포탈 : 인재육성 취업포탈시스템(학생역량진단, 학습활동, 상담, 진로설계, 취업정보) ☒ 홈페이지 및 게시판 : 학교대표/학과/동아리 홈페이지 및 게시판 등
☒ 전자결재 : 전자문서결재 및 문서관리시스템 ☒ Email : 학생용 클라우드 시스템(MS O365, Google Gmail)
☒ Email : 행정용 웹메일 시스템(http://mail.tu.ac.kr) ☒ 인터넷디스크 : idisk.tu.ac.kr(행정용)

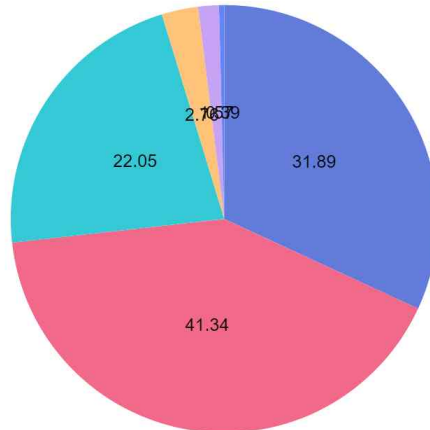


설문5

5. 정보시스템을 사용하기 위한 로그인 및 접속 절차는 만족스러운 편이다.

254 답변

☒ 매우 그렇다 ☒ 그렇다 ☒ 보통이다 ☒ 그렇지 않은 편이다 ☒ 전혀 그렇지 않다 ☒ 모르겠다 ☒ 미답변

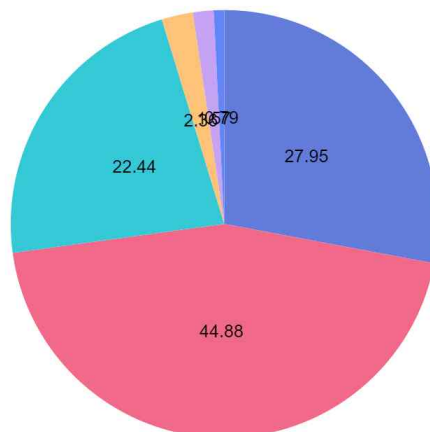


설문6

6. 정보시스템을 통해 제공되는 정보는 사용자 업무(학습)에 필요한 시기에 적절히 제공되는 편이다.

254 답변

☒ 매우 그렇다 ☒ 그렇다 ☒ 보통이다 ☒ 그렇지 않은 편이다 ☒ 전혀 그렇지 않다 ☒ 모르겠다 ☒ 미답변

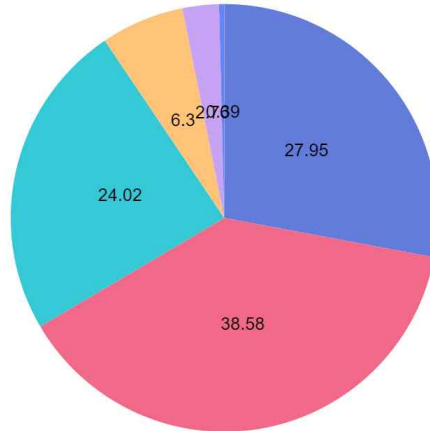


설문7

7. 네트워크 서비스 속도 및 이용편리성에 만족스러운가?

254 답변

☒ 매우 그렇다 ☒ 그렇다 ☒ 보통이다 ☒ 그렇지 않은 편이다 ☒ 전혀 그렇지 않다 ☒ 모르겠다 ☒ 미답변



문항8). 교내 무선 네트워크가 우선필요하다고 생각하는 장소를 적어주세요.

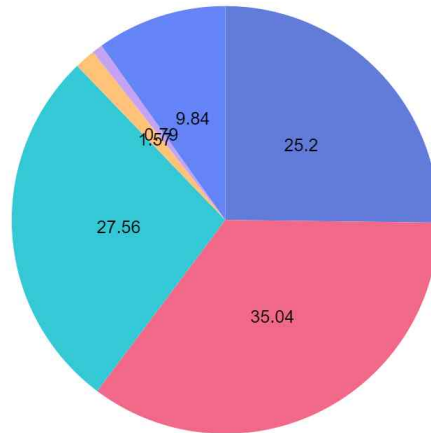
구성원 요청 장소	
<ul style="list-style-type: none"> ▶대학원 건물 ▶강의실 전용 ▶공대건물 ▶수업강의실 ▶3공학관 ▶경영관 107호, 106호 ▶4번 건물 3층 ▶각 건물 로비 ▶컴퓨터가 있는 강의실 전부 ▶일반 강의실 ▶학생이 많은 강의실 ▶노트북을 사용 많이 하는 곳 ▶제1정보통신관 및 항만물류관 등 ▶일반 강의실 ▶컴퓨터 실습실 ▶대학원건물 전체 ▶소규모강의실 ▶도서관 ▶15번,12번 건물 ▶학생복지관 대강당 ▶In every building should have strong net ▶In every building of college there should have a efficient internet. ▶수업 강의실 ▶휴식 공간, 도서관 개인 공부 공간 등 ▶주차장 근처 ▶복도 와이파이 ▶교육장 ▶강당 ▶4관 4층 강의실 ▶대학원강의실 	<ul style="list-style-type: none"> ▶경영관 11층 ▶공학관 강의실, 건축관 강의실 ▶제 1, 2, 3 공학관 ▶행정사무실 ▶대학본부/경영관 1층 로비 ▶도서관 ▶1정317호 ▶2정 SW TMP 실1 ▶1정 1층 ▶8번 1층 ▶도서관 주변 ▶전체 건물 입구 ▶In classroom ▶각 강의실마다 ▶경영학과 509호, 1010호 등 ▶학과 내 행정실 ▶There should be wifi free in campus and global lounge should be available for international students. ▶2번건물 5층에 있는 강의실 ▶실습실, 강의실 ▶음식점들 ▶제1정보통신관 4층에 있는 강의실 전부 ▶건물 중심 ▶휴게실 ▶1공 ▶건축디자인대학 컴퓨터실 ▶중간지점 ▶도서관 ▶실습동 연구실 ▶사회과학관 강의실, 대학원 강의실

설문9

9. 정보전산원에서 운영하고 있는 IT 헬프데스크 서비스에 만족스러운가?

254 답변

☒ 매우 그렇다 ☒ 그렇다 ☒ 보통이다 ☒ 그렇지 않은 편이다 ☒ 전혀 그렇지 않다 ☒ 모르겠다 ☒ 미답변



문항10). 기타 정보시스템의 개선 사항 및 불만 사항 등에 대해서 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

4. 문제점 및 개선(안)

대분류 항목별 서술형 설문조사 내용을 분석하여 보면 아래와 같이 다양한 구성원들의 의견을 들을 수 있다. 구성원들의 업무는 전산업무가 대부분이기 때문에 보통 수준의 설문결과를 보듯이 구성원들의 불만을 해소하기 위한 사용자 중심의 전산 서비스를 정책적이고 계획적인 해결방안을 모색해야 할 것으로 사료됨.

기능	문제점	개선(안)
미래교육플랫폼 (T-UP) (5건)	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 시스템이 잘 튜닝겨요 ☞ 마일리지 업데이트 안되는 부분 개선요청 ☞ 교육시청 후 목록으로 다시 가는 불편함 개선 ☞ 로그인시 휴학,자퇴 동의 해도 팝업이 뜸 ☞ 포탈사이트 호환부분 개선요청 ☞ 모바일에서 PC버전으로 변환되는 부분 개선 	☞ 시스템 분석 후 개선방안 검토·반영
네트워크 (유·무선) (7건)	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 학내 WIFI 연결 개선 건의 ☞ 도서관 무선네트워크 잦은 끊어짐 개선 ☞ 비밀번호 없이 사용가능하게 개선 ☞ 학생 ID로 사용할 수 있게 개선 ☞ 강의실 와이파이 연결 개선 요청 ☞ 건물별 복도에 사용가능하게 개선 	☞ 학내 WIFI Zone 구성 방안 검토
가상수업 (4건)	<ul style="list-style-type: none"> ☞ LMS 시스템 오류 개선 	☞ 시스템 분석 후 개선방안 검토·반영
전자결재 시스템 (2건)	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 모바일 앱 로그인 개선 건의 ☞ 모바일 앱 기종에 따른 특성 개선 건의 ☞ 결재시스템 속도 개선 건의 ☞ 연동기안문 수정 건의 	☞ 시스템 분석 후 개선방안 검토·반영
MYTU 및 종합정보 시스템	<ul style="list-style-type: none"> ☞ CS 문자입력 전자/반자 전환 문제 	☞ 시스템 분석 후 개선방안 검토·반영
전자출결 시스템	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 전자출결 출석관련 오류개선 ☞ 전자출결 어플 개선 건의 	☞ 시스템 분석 후 개선방안 검토·반영
대학홈페이지	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 수강신청시 홈페이지 서버 다운 문제 	☞ 시스템 분석 후 개선방안 검토·반영
기타 (7건)	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 웹메일 용량 증설 요청 ☞ 실습실노후 컴퓨터 교체 요청 ☞ 인쇄실 시간 증가 요청 ☞ 서비스의 설명이 부족함 ☞ 강의실 녹화 기능 개선 ☞ 연구실 교수용 컴퓨터 교체 요청 	☞ 각 부서별 개선사항 검토 개선방안요청