

**2021 학년도
대학 전산서비스 만족도 설문조사
결과보고서**

2021년 12월

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 : 2021.12.01. ~ 2021.12.24

라. 조사방법 : 온라인 설문조사

마. 설문문항 : 총 12개문항(선택형, 서술형)

바. 조사인원 : 248명

- 학부생 88명, 대학원생 3명
- 교수(전임이상) 44명, 비전임강사 5명, 조교 33명
- 직원 75명

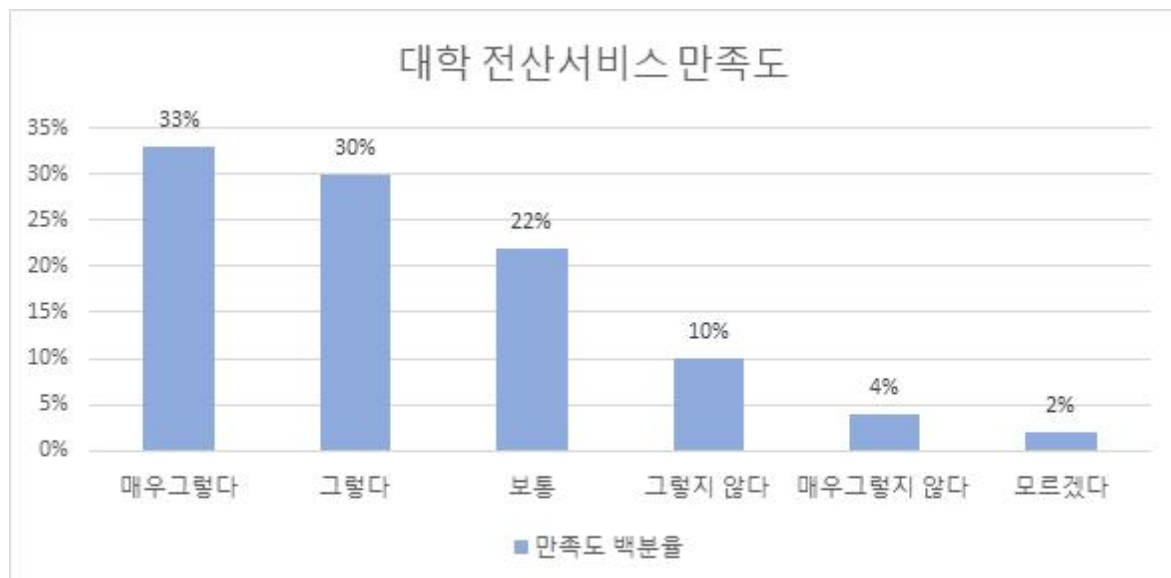
2. 총괄분석

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), 웹메일시스템, 미래교육플랫폼(T-UP) 등 순으로 설문이 되었습니다.
- 문항5번 ~ 문항8번 만족도전체 구성원 중 설문에 응한 240명을 대상으로 전산 서비스의 전반적인 만족도를 조사해 본 결과 보통이상 **85%**를 선택한 것으로 나타났으며, 보통이하 15%를 선택한 것으로 나타남.
(단, "보통" 이상을 만족으로 취급함)

		매우그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	매우그렇지 않다	모르겠다	전체
전체 만족도	빈도	81명	74명	55명	26명	9명	4명	240명
	백분율	33%	30%	22%	10%	4%	2%	100%



- 문항9) 교내 무선 인터넷 접속시 이용 방법
 - 정보시스템을 사용하는 무선 인터넷 접속 방법으로는 스마트폰이 가장 많고, 노트북(PC), 기타 순으로 설문이 되었습니다.

- 문항10) IT헬프데스크에 대한 인식
 - 정보전산원 정보인프라팀에서 운영 중인 IT헬프데스크에 대한 구성원의 인식은 60%정도가 인식하고 있는 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

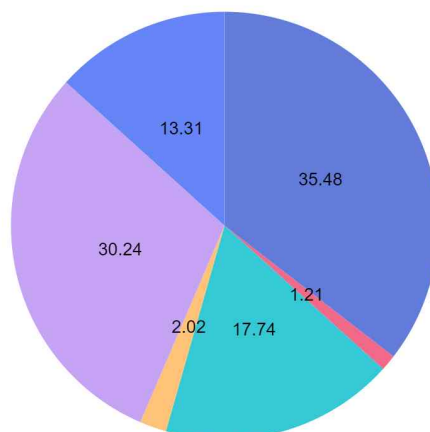
- 각 부분별 만족도에 대한 빈도 분석 결과 대체적으로 교직원이 만족스런 방향의 선택을 한 것으로 나타났으며, 특히 의견으로는 학사 및 행정시스템 원스톱 창구, 시스템별 호환성, 접근권한 강화, 용량증설관련, 모바일환경개선, 장기적 인적물적 투자, 정책적인 전산시스템구축 등의 의견을 제시하는 방향으로 조사됨

설문1

1. 현재 재학(재직) 중인 상태의 신분은 어떤 것입니까?

248 답변

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

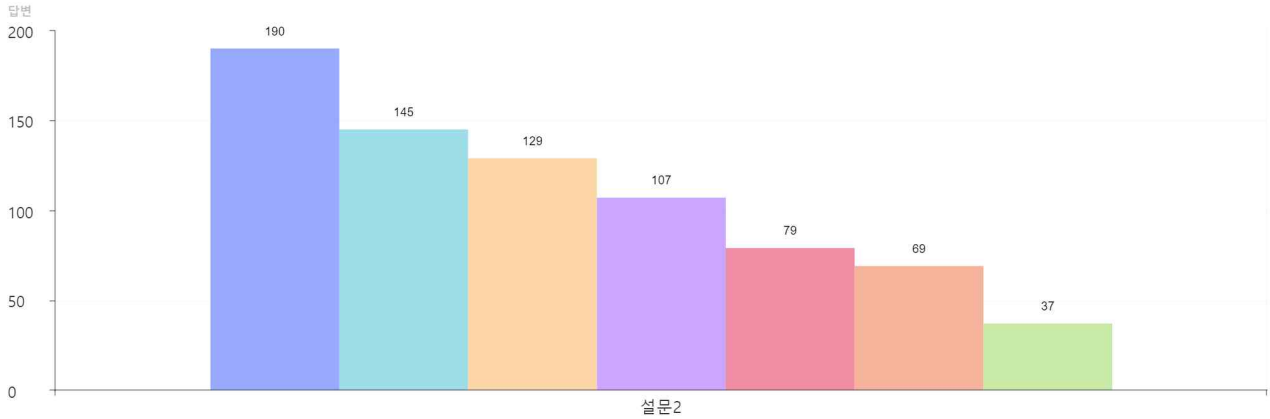


설문2

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

756 답변

- ☒ MYTU : 학사행정 시스템(web, C/S포함) ☒ 전자결재 : 전자문서결재 및 문서관리시스템
☒ TUP포탈 : 인재육성 취업포탈시스템(학생역량진단, 학습활동, 상담, 진로설계, 취업정보) ☒ Email : 전자 메일 시스템(<http://mail.tu.ac.kr>)
☒ 기타 시스템 : 원격교육지원센터(LMS), 교수학습지원센터, 진로지도, 전자출결, 포트폴리오 ☒ 홈페이지 및 게시판 : 학교대표/학과/동아리 홈페이지 및 게시판 등
☒ 인터넷디스크 : idisk.tu.ac.kr

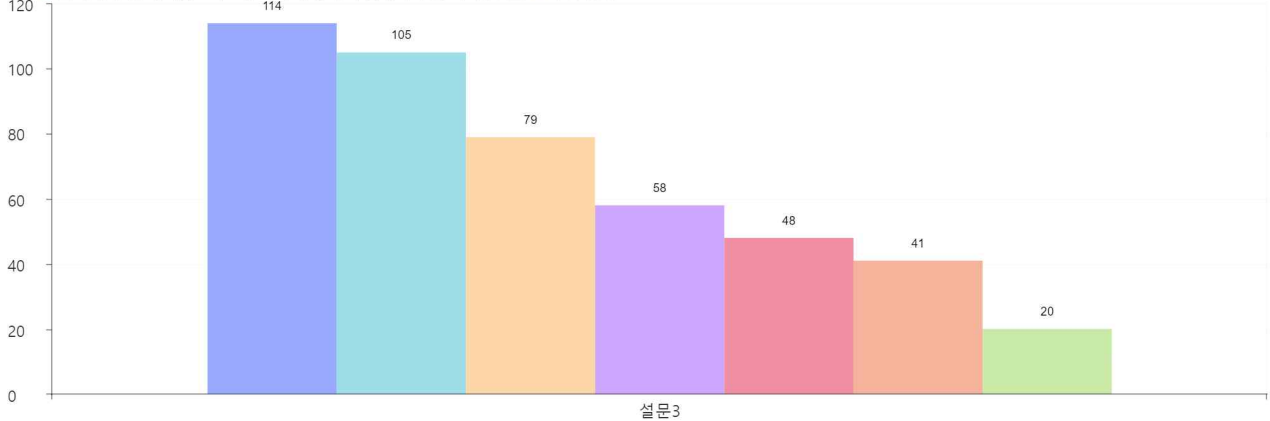


설문3

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

465 답변

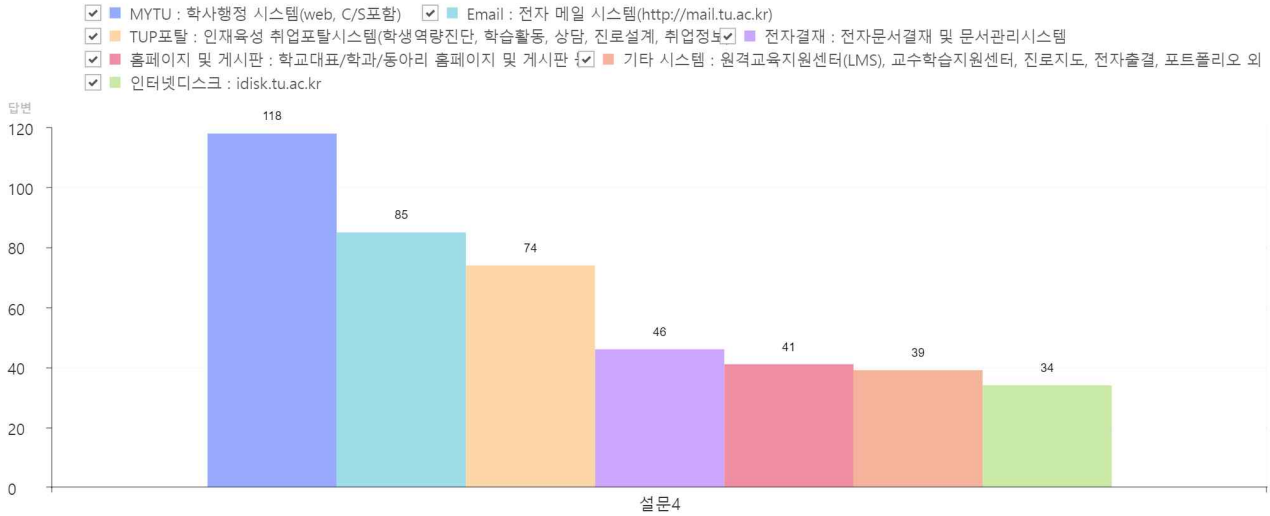
- ☒ 전자결재 : 전자문서결재 및 문서관리시스템 ☒ MYTU : 학사행정 시스템(web, C/S포함)
☒ TUP포탈 : 인재육성 취업포탈시스템(학생역량진단, 학습활동, 상담, 진로설계, 취업정보)
☒ 기타 시스템 : 원격교육지원센터(LMS), 교수학습지원센터, 진로지도, 전자출결, 포트폴리오 ☒ Email : 전자 메일 시스템(<http://mail.tu.ac.kr>)
☒ 홈페이지 및 게시판 : 학교대표/학과/동아리 홈페이지 및 게시판 ☒ 인터넷디스크 : idisk.tu.ac.kr



설문4

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

437 답변

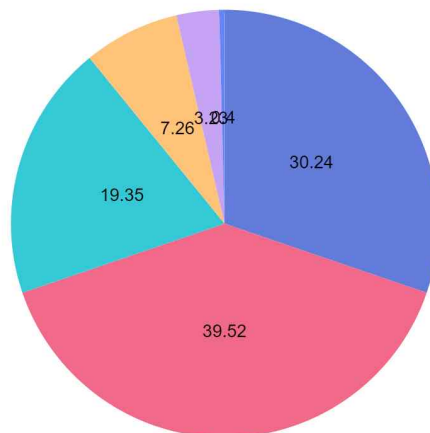


설문5

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

248 답변

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

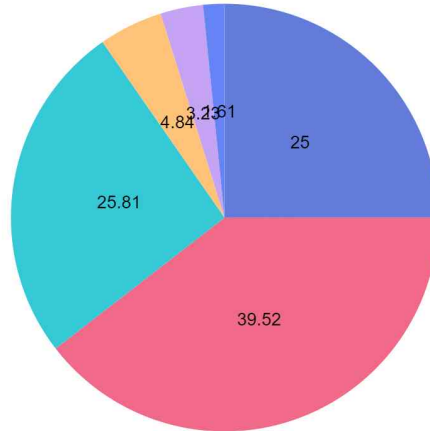


설문6

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

248 답변

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

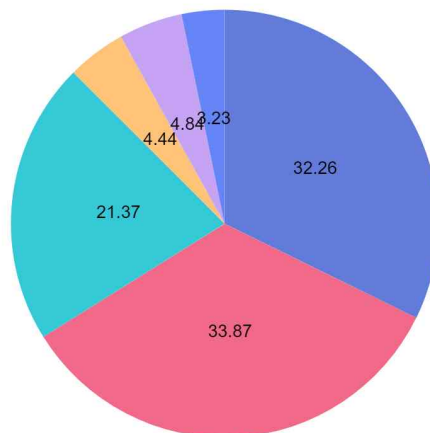


설문7

7. 발생한 문제에 대해서 업무 담당자는 원하는 시간 및 방식으로 피드백(반응)을 해주는 편이다.

248 답변

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

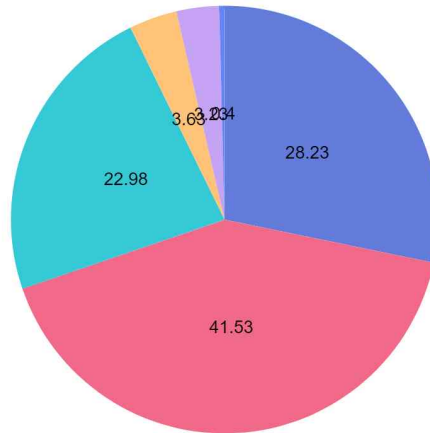


설문8

8. 네트워크 서비스 속도 및 이용편리성에 만족스러운가?

248 답변

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

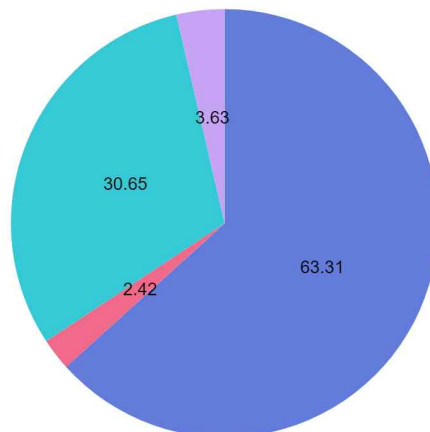


설문9

9. 교내 무선 인터넷 접속시 이용 방법을 골라 주십시오.

248 답변

☒ 스마트폰 ☒ 스마트패드 ☒ 노트북PC(UMPC, 태블릿PC등 포함) ☒ PMP(휴대형 멀티미디어 플레이어) ☒ 기타 ☒ 미답변

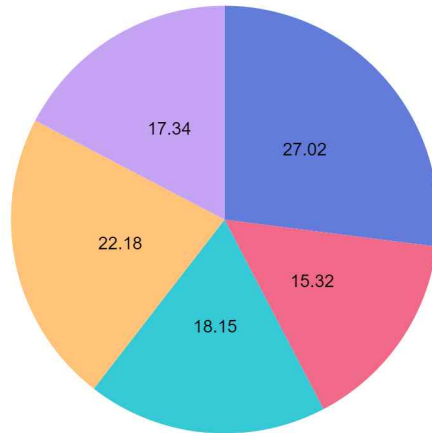


설문10

10. 정보전산원에서 운영하고 있는 IT 헬프데스크에 대해 알고 있습니까?

248 답변

☒ 잘 알고 있다 ☒ 이용해 본적있다 ☒ 들어 본적있다 ☒ 모른다 ☒ 전혀 모른다 ☒ 미답변

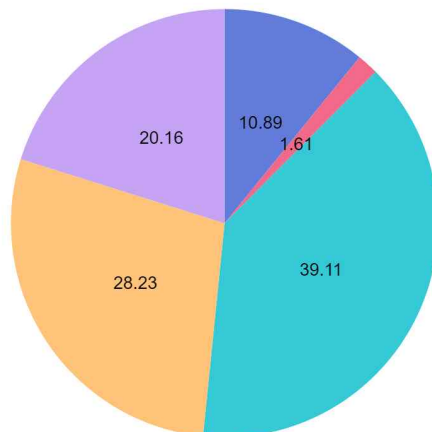


설문11

11. GPU 슈퍼컴퓨터를 활용한 가상PC에 대해 알고 있습니까?

248 답변

☒ 잘 알고 있다 ☒ 사용해 본적있다 ☒ 들어 본적있다 ☒ 모른다 ☒ 전혀 모른다 ☒ 미답변



3. 건의사항 및 개선방안

대분류 항목별 서술형 설문조사 내용을 분석하여 보면 아래와 같이 다양한 구성원들의 의견을 들을 수 있다. 구성원들의 업무는 전산업무가 대부분이기 때문에 보통수준의 설문결과를 보듯이 구성원들의 불만을 해소하기 위한 사용자 중심의 전산서비스를 정책적이고 계획적인 해결방안을 모색

기능	문제점	개선(안)
웹메일	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 웹 표준에 맞는 시스템 개발 건의 ☞ 외부에서의 사용성 강화 요청 ☞ 용량 증설 건의 ☞ 모바일 기기에서 사용성 강화 	- 웹메일 서비스 업그레이드 방안 검토
종합정보 (MYTU)	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 시스템 오류 및 지연시간 개선 건의 ☞ 수업계획서 작성시 오류 ☞ 브라우저 호환성 강화 요청 ☞ 사용성 강화 건의 ☞ 이전 수업 평가자료 확인 요청 ☞ 강의계획서 상시 열람 가능 	- 종합정보시스템 신규개발 방안 검토
네트워크 (유·무선)	<ul style="list-style-type: none"> ☞ WIFI 연결속도 지연 개선 	<ul style="list-style-type: none"> - 2018년 네트워크 고도화 완료 - WIFI Zone 구성 방안 검토
전자결재	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 신규전자결재 개선사항 반영요청 	<ul style="list-style-type: none"> - 2021년도 전자결재시스템 고도화 완료 - 개선사항 검토 후 반영 예정
인터넷디스크	<ul style="list-style-type: none"> ☞ ActiveX 없는 웹표준 시스템 개발 요청 	- 인터넷디스크 업그레이드 방안 검토
기타	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 사이트마다 따로 로그인하는 불편함 ☞ 정보사용자 입장의 편리성,이해 증진필요 ☞ 가상PC 교직원 사용요청 ☞ MS Office 메일 지원요청 	<ul style="list-style-type: none"> - SSO 시스템 업그레이드 방안 검토 - 정보서비스 분석 후 개선방안 검토 후 조치예정 - IT헬프데스크에서 추진 검토 후 조치예정 - IT헬프데스크에서 구축완료