

대학교육 서비스 품질평가를 위한 품질측정요인분석

이홍우 · 박주현

경북대학교 경영학부 교수 · 경북대학교 대학원 박사과정

초록

기업환경변화와 고객의 욕구증대로 인해 품질의 중요성이 강조되는 상황에서 종합적 품질경영(TQM)의 개념을 도입하고자 하는 노력이 제조업 뿐 아니라 서비스 부문, 공공부문, 의료부문 등으로 확대되는 상황이다.

특히 교육품질에 연구가 선진국을 중심으로 활발히 이루어지고 있는데 무형적인 특성을 가진 교육의 품질특성들을 측정하고 이를 개선하기 위한 전략적 방안 등을 강구하고 있다. 따라서 TQM의 기본 개념을 알아보고 우리나라 대학교육에 대한 적용가능성을 타진해보기 위한 연구가 필요하다고 생각한다.

따라서 본 연구의 목적은 대학교육의 서비스 품질에 대한 구체적 측정요인을 개발하는 것이다. 문헌조사를 통해 기존의 대학교육품질 측정문항들을 벤치마킹하였으며 대학생 집단과 문항들을 검토하여 32개 문항을 확정하고 이를 224명의 대학생을 대상으로 자료를 수집하여 요인분석을 실시하여 대학의 서비스 품질측정요인을 도출하였다.

I. 서론

21세기에 들어서면서 복잡한 기업 환경과 고객의 욕구증대로 인해 종합적 품질경영(TQM: total quality management)의 개념을 도입하여 고품질의 제품과 서비스를 제공하고자 하는 노력이 계속되고 있다. TQM은 현재 기업경쟁력 향상을 위한 성공적인 기법으로 인정받고 있으며 서비스 부문, 공공부문, 의료부문 등으로 확대되고 있다.

우리나라에서도 TQM에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있으나 이는 제조업을 중심으로 한 산업 부문에 한정되고 있는 형편이었다. 그러나 90년대 이후 교육환경이 변화하자 TQM적용에 대한 관심이 높아지고 있는 상황이며 특히 경쟁심화와 교육시장개방 등으로 인해 고등교육분야에 대한 연구가 절실한 상황이다.

따라서 본 연구에서는 우리나라 대학교육의 현실과 문제점들을 살펴보고 TQM이 과연 해결책이 될 수 있는가를 알아본 후 기존연구들을 통하여 교육품질의 평가기준을 벤치마킹하여 교육품질평가를 위한 요인을 도출해보고자 한다.

II. 선행연구고찰

1. 대학교육의 중요성과 목적

1) 대학교육의 중요성

대학은 사회의 중심적인 역할을 수행해 오며 존재가치를 인정받고 있다. 우리나라도 고급인력의

공급체로서 뿐만 아니라 새로운 정보와 가치창출을 위한 연구기능의 수행자로서도 대학의 중요성이 증대되고 있다(김종철 등, 1992). 그러나 이러한 노력에도 불구하고 최근 대학교육에 대한 많은 비판들이 쏟아지고 있는데 이러한 추세는 우리나라만의 상황은 아닌 듯 하며 대학인들은 대학자체에 대한 연구를 등한시 해온 만큼(김종철 등, 1992) 경쟁력 저하에 대한 해결책으로 TQM의 개념도입이 고려되고 있다.

2) 대학교육의 목적

교육목적이란 교육을 왜 하느냐는 질문에 대한 해답으로 우리나라의 경우 대학교육의 목적을 교육법을 통해 “대학은 국가와 사회발전에 필요한 학술의 심오한 이론과 그 광범정지한 응용방법을 교수 연구하며 지도적 인격을 도야하는 것을 목적으로 한다”(교육법 108조)고 명시하고 있다(최선영, 1989).

이를 통해서 우리나라 대학교육의 목적이 교양과 지도자적 인격을 갖춘 지식인의 양성이라는 것을 알 수 있으며 여러 대학의 교육목적을 살펴보면 대부분 교육법 108조를 따라 대의명분과 공동체의 이익을 중요시하는 경향이 있음을 알 수 있다(이종숙, 1997).

2. 대학교육환경변화

1) 사회적 변화

김명환(1990)에 의하면 한국개발연구원(1975)은 21세기를 맞이한 한국사회의 특징을 고도산업 및 정보화 사회, 평준화와 다양화가 병행하는 사회, 국제화된 사회로 전망하였고, 교육개혁심의회(1986)에서도 고도기술·정보화 사회, 자율·민주화 사회, 개방·국제화 사회, 다양·다원화 사회로 전망한 바 있다고 한다. 이러한 주장들은 21세기를 맞이한 지금 전 세계적으로 현실화되고 있으며 이러한 사회적 변화는 대학교육환경변화에 지대한 영향을 미치고 있다.

2) 대학교육환경의 변화

대학은 사회의 존재양식을 반영하므로(최관경, 1999) 사회적 환경의 변화에 따라 대학의 교육환경에도 변화가 일어나기 시작하였는데 그 중 가장 큰 변화는 대학교육의 대중화 및 그에 따른 다양화들 수 있다(송충빈, 1984; 김명환, 1990; 이창찬, 1996; 최관경, 1999). 대학교육의 대중화는 세계적인 추세로서 고등교육기회의 확대라는 긍정적인 면과 고학력 인플레이와 학력의 질적 저하라는 부정적인 면을 드러내게 되었다(이돈희, 1990).

따라서 대학은 고등교육의 질적인 수준을 제고함으로써 학문적 우월성(academic excellence)을 확보

하는 동시에 대학의 특성화와 다양한 교육프로그램을 통해 대중의 다양한 기대에 부응해야만 하는 처지에 놓여있다(송충빈, 1984; 김명환, 1990; 이종숙, 1997; 오세진, 1999).

또한 대학의 신설과 수요자의 감소로 인해 대학간의 경쟁이 심화되고 있으며 세계화의 추세에 따라 교육시장이 개방되어 선진국의 교육기관이 국내에 진출하게 되며 사이버 대학 등의 새로운 교육방법을 도입한 대학들이 등장하게 되었다. 이는 재정적인 압박으로 작용하여 대학생존의 문제로 연결되고 있으며 당연히 경쟁력 제고를 위해 대학 스스로의 노력이 필요하게 되고 있다(오세진, 1999).

대학교육의 대중화를 선도하고 있는 미국에서도 대학에 대한 사회적인 인식이 급격히 변하고 있는 상황이다. 이를 종합해서 살펴보면 다음과 같다.

- 대학간 경쟁의 심화
- 정부규제의 강화
- 대학교육에 대한 대중들의 신뢰저하
- 비용과 수익구조의 변화 및 기대수준의 변화
- 소비자주의의 확산
- 학생들의 인구통계학적 요소들의 변화
- 급속한 기술 발전

(Schaffer, 2000; Hackett, 2001)

3. 대학교육의 문제점

가장 큰 문제점은 대학교육의 품질저하를 들 수 있다. 대학교육의 대중화로 인해 수많은 대학생들을 양산함에도 불구하고 적절한 교수충원이나 제반 시설 및 행정적 지원이 이를 따라주지 못해 교육내용의 질적 저하가 일어나면서도 오히려 대학운영비용은 증가하는 현상을 보이고 있다(송충빈, 1984; 민재형과 이대선, 1997). 반면 정부지원이 감소하였고 교육의 개방화와 대학의 양적인 증가 및 새로운 형태의 대학설립 등이 이루어져 재정적인 압박을 받게 되어 대학의 생존이 위협받게 되었다.

변화에 빨리 적응하지 못하는 것도 대학의 큰 문제점이다. 여러 이해관계자들의 교육에 대한 기대수준이 변화하였으며 특히 교육이 기업의 변화속도를 따라가지 못함에 따라 산업계의 불만이 고조되고 있고 학생은 직업적 성취를 이루지 못함에 따라 불만이 팽배하고 있다(민재형과 이대선, 1997).

교수방법에서도 문제점이 드러나고 있다. 투자부족과 시설 및 설비부족, 효율적인 교수방법에 대한 관심부족 등으로 인하여 강의를 경시하고 연구 활동만을 우선시하는 경향이 있다. 최우선 고객인 학생의 입장에서 이는 매우 불만스러운 일이다. 교원들의 강의경시풍조에는 연구 활동을 중시하는 교수업적평가제도 한 원인이라고 할 수 있다(이칭찬, 1996). 결국 대학은 학생의 입장을 무시하고 교육공급자의 입장에서 표준화된 교육을 제공하고 있다(오세진, 1999).

미국의 경우도 고객을 포함한 이해관계자들보다는 내부관계자들의 욕구에 초점을 두고 있는 경향과 아울러 여러 문제점이 발생하고 있음을 알 수 있다. 이러한 문제점들을 종합해 보면 다음과 같다.

- 교육비용의 상승
- 과도한 학비유자부채
- 교수품질저하
- 부적절한 교육프로그램
- 졸업비율저하

- 교원들의 비능률성
 - 관료적인 행정
- (Schaffer, 2000; Hackett, 2001)

4. TQM의 개념

1) TQM의 정의와 핵심개념

TQM이란 용어는 Feigenbaum이 주장한 종합적 품질관리(TQC: total quality control)에서 시작된 용어라고 한다. TQM의 개념이나 원칙들은 Deming의 14가지 품질활동원칙이나 Juran의 품질개선원칙 등을 통해 살펴볼 수 있다.

이러한 여러 연구들을 통해 TQM에 대한 정의를 살펴보면 다음과 같다.

- 지속적인 개선을 강조하는 조직의 포괄적인 생존 및 작업철학(Chaffee and Sherr, 1992, p.5)
- 과학적 결과측정, 체계적 경영기술, 조직목표달성을 위한 경영철학이며 조직문화(Freed et al., 1994, p.5)
- 프로세스와 결과에 대한 지속적인 개선노력을 통해 고객욕구만족을 강조하는 조직관리철학(Edds, 2000)
- 조직의 품질개선과 효율성향상을 통해 이해관계자들의 욕구 및 기대를 충족시키고자 하는 원칙 (Baldrige National Quality Program, 2000)

여러 연구에 따르면 이러한 TQM정의에 따른 몇 가지의 핵심개념들이 있음을 알 수 있다. 대표적인 연구결과를 살펴보면 다음과 같다(Schaffer, 2000).

1. 지속적인 개선(continuous improvement)
 2. 공정중심(process orientation)
 3. 고객만족지향(customer satisfaction)
 4. 데이터를 활용한 피드백 시스템(feedback system using hard data)
 5. 팀 중심의 문제해결(team problem solving)
 6. 참여자에 대한 권한부여(participant empowerment)
- (Crosby, 1979; Deming, 1986; Juran, 1988)

2) TQM의 평가기준

TQM을 통한 성과측정을 위해 타당성있는 평가기준을 선정하기 위한 노력들이 있어왔는데 일반적으로 여러 국가들이 시행하고 있는 권위있는 품질상들의 기준을 참고하는 것이 좋을 듯하다. 이러한 품질상들 중 대표적인 것들은 일본의 데밍상, 미국의 MBNQA, The European Quality Award(EQA), The NASA Quality and Excellence Award 등을 들 수 있다(Zairi and Youssef, 1995).

여러 품질상들은 유사한 점들이 많음을 알 수 있는데 사실상 데밍상 기준에 그 기반을 두고 있다고 볼 수 있다(Zairi and Youssef, 1995).

5. 대학교육에 대한 TQM 적용가능성

1) 교육부문과 일반기업부문의 차이점

교육부문은 일반기업부문과는 다른 특성을 가지고 있으므로 TQM을 맹목적으로 적용하는 것은 위

험한 생각일 수 있다(Edds,2000). 교육부분과 일반 기업부분의 차이점을 살펴보면 다음과 같다.

우선 대학은 기업의 경우처럼 고객을 뚜렷이 구별하기 힘들며 고객의 욕구가 상충하는 경우가 많다(오세진,1999). 대학의 주체인 교수, 학생, 행정직원 이외에도 학부모, 동문, 지역사회, 기업체, 정부 기관 및 연구기관, 나아가서는 교육관련 세금의 납부자 등 대학시스템의 고객들과 이해관계자들은 다양하게 존재한다(오세진,1999).

교육품질의 측정에도 문제가 있다. 교육은 일반 기업들과 달리 유형적인 제품을 취급하지 않기 때문에 교육품질을 측정하는 것은 쉬운 일이 아니다(오세진,1999). 최근 서비스 품질에 대한 연구가 많이 이루어지면서 서비스 품질측정도구가 많이 개발되어 이를 이용한 교육품질측정노력이 있어왔으나 아직 탐색적 단계에 머물러 있다.

또한 교육에서는 원자재에 대한 통제가 불가능하다. 대학의 양적인 증가에 따른 학생부족현상을 겪고 있는 최근의 경향을 살펴볼 때 주요 원자재인 학생들의 수준을 통제할 수단이 전무한 상태이다.

2) TQM적용을 위한 전제조건

교육과 일반기업부분의 차이로 인해 대학교육부분에 TQM원칙을 적용하기 위해서는 몇 가지 고려해야 할 점들이 있다.

우선 고객을 명확하게 정의해야 하며(오세진, 1999) 고객욕구파악을 통해 고객지향적 교육체제를 구축해야 한다.(민재형,이대선,1997;Blanco,1996; Seymour,1993). 대학의 모든 교육관련 의사결정은 내부이해관계자들의 시각에서 이루어져 왔으나 내부고객인 학생을 중심으로 한 교육을 실시하고 기업과 정부 등 졸업생들의 수요자인 외부고객의 요구에 부응하는 방향으로 나아가야 할 것이다.

또한 내부 및 외부고객 중심의 교육을 실시하기 위해서는 그들의 욕구를 파악하고 그 욕구에 부응하기 위해 현 상태를 측정할 필요가 있다. 따라서 교육품질을 정확하게 측정할 측정도구를 마련하는 것이 시급하다(오세진,1999).

3) TQM의 교육부분적용가능성

대학교육부분에 대한 TQM원칙의 적용에 대한 많은 연구들이 진행됨에 따라 TQM을 교육환경에 맞도록 다음과 같이 정의할 수 있다.

- 포괄적인 관점에서 교육에서의 TQM은 체계적 경영기법을 도입하여 결과를 과학적으로 측정함으로써 교육기관의 사명완수를 추구하는 철학이자 조직문화이다.(Freed,Klugman,&Fife,1997)

이러한 정의 하에 수행된 TQM적용연구들을 살펴보면 다음 두 가지의 사실을 발견할 수 있다.

첫째, TQM은 목적달성을 위한 성공적 기법이며 대학교육에 있어 바람직한 교육목적을 효율적으로 달성할 수 있는 리더십 철학이라는 것이다(Chaffee &Sheer, 1992;Cross,1993;Freed et al.,1997; Marchese,1991;Sims&Sims,1995).

둘째, TQM은 이해관계자들의 만족을 위한 성공적 기법으로 이해관계자들의 욕구와 기대를 효율적으로 만족시킬 수 있는 리더십 접근법이라는 점이다(Bryan,1996;Freed et al.,1997;Gilbert,1993;

Seymour,1993).

이 두 가지 연구결과를 통해 TQM은 오늘날 고등교육의 다양한 문제점들을 극복할 수 있는 효율적인 리더십 전략으로 연구가치가 있는 듯 하다.

Schaffer(2000)에 의하면 효율적인 리더십 모형으로서 TQM이 가치를 가질 수 있는 이유는 TQM의 몇 가지 특성이 고등교육에 대한 적용가능성을 높여 주기 때문이라고 강조하며 이 특성을 다음과 같이 정리하였다.

1. TQM의 외적 타당성: TQM원칙과 실행방침들은 교육자들이 인정할만한 요소를 지니고 있다(Chaffee&Sheer, 1992).
2. 우월성 강조: 품질의 우월성을 강조한다.
3. 이해관계자 중심: 피드백과정을 통해 이해관계자들을 충분히 고려하여 구체적인 실행방침들을 정립함으로써 효율적 개선을 시도하고 있다.(Robert,1995)
4. 이론적인 깊이: TQM모형은 교육개혁을 위한 충분한 이론적 깊이와 기반을 갖추고 있다(Schaffer,2000)
5. 문제 해결을 위한 포괄적, 시스템적 특성: TQM의 핵심들은 기능적인 요소와 개념적인 요소를 동시에 갖추고 있는 포괄적인 특성을 가진다(Bryan,1996;Marchese,1993).
6. TQM과 고등교육의 가치적, 문화적 공통점: TQM과 고등교육의 가치에는 공통점이 존재한다(Seymour,1993;Spanbauer,1995). TQM은 유연성과 다양성을 통해 특정한 해답이 아니라 문제해결을 틀을 제시하고 있는데 이러한 특성은 교육에서도 지향하는 바이다.
7. TQM과 고등교육간의 리더십에 대한 공통점: TQM과 고등교육의 리더십은 직관적인 측면과 과학적인 측면을 고루 갖추고 있다는 공통점이 있다.(Bensimon, 1989; Birnbaum, 1988)

4) 대학교육시스템

일반적으로 제품 및 서비스들은 투입(input), 변환(process), 산출(output)의 형태를 거쳐 완제품이 완성되고 고객에게 인도된다. 마찬가지로 대학교육도 이러한 구분이 가능하다.(오세진,1999).

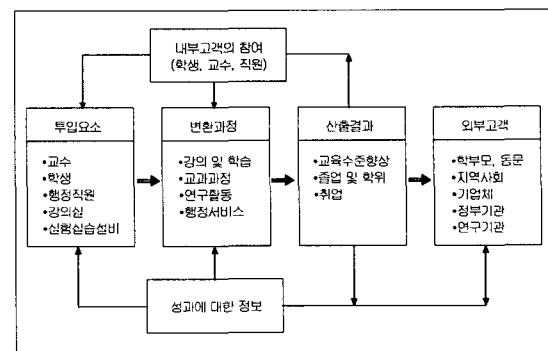


그림1) 대학교육시스템(오세진,1999)

5) 대학교육품질의 평가기준

내·외부고객을 정의하고 그들의 욕구를 만족시켜 대학교육품질을 향상시키기 위해서는 대학교육

시스템의 수준과 TQM적용으로 인한 성과를 평가할 수 있는 평가기준이 필요한데 기존연구들을 살펴보면 현재 대학교육품질평가를 위한 방법에는 크게 두 가지가 있음을 알 수 있다.

첫 번째 방법은 서비스 품질도구를 변형하여 평가하려는 시도이다. Hill(1995), Rowley(1997), LeBlanc과 Nguyen(1997), Oldfield와 Baron(2000) 등은 이 SERVQUAL 혹은 SERVPERP모형을 이용하여 서비스 품질을 측정하였다. 이 모형은 서비스 품질의 차원을 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성 및 감정이입의 5가지로 구분하여 각 차원에 대한 기대치와 경험치를 구하여 그 차이를 통해 서비스 수준을 평가하는 방법이다.

두 번째 방법은 기존의 품질상 기준들을 수정하여 활용하려는 시도이다. 미국은 Malcolm Baldrige 국가품질상을 수정하여 교육부문으로 확장하여 적용하고 있으며 우리나라에서도 대학교육협의회에서 대학종합평가지표를 개발하였다(오세진,1999).

6. 대학교육 서비스 품질평가를 위한 변수

대학교육 서비스 품질평가를 위한 연구들은 주로 SERVQUAL도구를 이용하고 있다. 이는 품질상 기준의 정성적인 방법보다 측정이 용이하기 때문인데 대표적인 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Cuthbert(1996)은 SERVQUAL 모형을 수정한 대학교육품질측정항목을 제시하였고 Dobbins(1999)는 학생만족도를 위한 설문문항으로 45개의 변수를 제시하였으며 LeBlanc과 Nguyen(1997)은 대학교육품질평가를 위한 요인을 실증조사한 결과 31개의 변수가 교원, 명성, 물리적 환경, 직원, 교과과정, 반응성, 접근성 등 7가지 요인으로 추출하였다.

Hill(1995)은 수업, 전산설비, 학생참여 등 15개의 요인을 품질평가요인으로 구분하였고 Oldfield와 Baron(2000)은 대학교육품질을 필수품질, 조건품질, 기능품질로 구분할 수 있다고 하였다.

이와 같이 제시된 여러 연구결과를 통해 교육품질측정을 위한 변수들을 가능해 볼 수 있다.

III. 연구목적과 방법

1. 연구목적

본 연구의 목적은 문헌고찰을 통해 우리나라 대학교육의 현실과 문제점을 통해 TQM의 적용가능성을 알아본 후 선행연구들을 통하여 교육품질의 평가기준을 벤치마킹하고 이를 실증조사하여 요인분석을 함으로써 교육품질평가를 위한 요인을 도출하여 향후 품질수준측정을 위한 측정도구를 제공하는 것이다.

2. 연구방법

1) 측정변수선정 및 연구방법

대학교육 서비스 품질측정요인을 연구한 선행연구들을 검토하여 측정변수들을 벤치마킹을 하였고 다시 대학교육에 관련된 실무자들과의 인터뷰를 통해 변수들을 선정하였다.

응답의 신뢰성을 높이기 위해 학부생 10명으로 구성된 그룹을 구성하여 TQM과 교육서비스의 특성 등을 교육한 후 2회에 걸친 집단 인터뷰를 통하

여 선정된 변수들을 검토하여 질문항목들의 문맥을 검토·수정하였다.

이러한 작업을 통해 최종적으로 32개 변수를 Likert 5점척도로 구성하여 300부의 설문지를 작성하였으며 K대학에 재학 중인 학부생들을 대상으로 15일 간의 조사기간을 통해 최종 244부의 설문지를 회수(회수율 81.3%)하였다. 설문과정에서 대학교육에 대한 경험이 떨어지는 1학년은 제외하였으며 신뢰성에 문제를 보이는 설문지도 제외하였다.

표본수가 충분해 요인분석 안정성이 확보되었다고 볼 수 있으므로 통계패키지인 SPSSWIN 10.0을 활용하여 요인분석을 실시하였다.

2) 조사대상

표 1) 조사대상자 구성

전공 학년	성 별	경상 계열	인문 계열	이공 계열	기타	합계	
2	남	41	0	6	1	48	60
	여	6	5	1	0	12	
3	남	41	4	11	0	56	80
	여	11	9	3	1	24	
4	남	25	3	16	0	44	84
	여	17	18	5	0	40	
합계		141	39	42	2	224	

IV. 분석결과

1. 요인분석방법

우선 KMO의 표본적합도 검정과 Bartlett의 단위행렬검정을 실시하여 요인분석의 가능성을 확인한 후 요인공통분산을 대상으로 변수의 수를 줄여 요인으로 표현하는 것이 목적이므로 최초요인추출방법으로 공통요인추출법(common factor extraction methods) 중 조사대상자가 표본인 경우에 적용할 수 있는 일반화된 최소제곱추출법(generalized least square methods)을 활용하였다.

최초요인추출 후 공통인자분산(communality)이 떨어져 설명력이 부족한 변수들을 고유치(eigen values)와 총분산 비율을 고려하여 제거한 후 요인수를 결정하고 요인회전을 실시하였다.

요인수는 고유치와 스크리도표(scree plot) 및 요인수에 대한 적합도 검정(goodness-of-fit test)을 통하여 결정하였으며 요인회전을 통해 요인과 변수와의 관계를 확인하였다. 요인회전방법으로는 직각회전방법(orthogonal rotation) 중 단순구조를 얻기 위해 일반적으로 활용되는 배리맥스(verimax)방법을 적용하여 향후 회귀분석 등의 분석에 변수를 적용할 경우 발생할 수 있는 다중공선성을 제거하였다.

마지막으로 요인분석의 신뢰성을 점검하기 위해 신뢰성분석을 통해 크론바 알파값(Cronbach's alpha)을 구하였다.

2. 요인분석결과

표본적합도를 나타내는 KMO값이 0.818로 상당히 크게 나타나며 변수의 상관관계를 볼 수 있는 Bartlett 구형성 검정치의 유의확률이 .000이므로

표 2) 요인분석결과

요인명	변수	요인적재치	고유치	누적분산비율	신뢰계수
공감성	30. 학생입장에서 문제해결	.728	6.108	22.62%	.7734
	31. 학생에게 편리한 행정서비스 시간	.642			
	29. 학생의 욕구과약	.632			
	28. 학생에 대한 지속적인 관심	.482			
	14. 학생을 친절하게 응대	.425			
대학조직관리	25. 생활지도를 위한 상담제도	.669	2.024	30.12%	.6802
	27. 졸업생에 대한 추후지도관리	.651			
	26. 대학의 정체성을 결정짓는 조직문화와 가치관	.583			
	20. 강의평가의 실시	.400			
	15. 교원의 연구성과와 학문적 명성	.362			
신속성	10. 학생요구에 대한 신속한 응답	.666	1.950	37.34%	.7263
	11. 교직원과 학생의 원활한 의사소통	.585			
	12. 자료와 기록의 유지 및 경신	.509			
	13. 변화에 대한 적응력과 혁신의지	.353			
보조적 물리적 환경	2. 시설, 건물 및 캠퍼스의 미관	.635	1.496	42.88%	.6571
	5. 복지시설, 체육시설 및 기숙사 시설	.634			
	6. 통학수단과 주차공간	.605			
교직원의 능력	18. 교과과정과 내용에 대한 오리엔테이션 실시	.613	1.306	47.72%	.5784
	16. 행정직원의 문제해결능력	.472			
	17. 교원의 강의능력	.457			
주요 물리적 환경	4. 컴퓨터 시설과 수업기자재	.794	1.192	52.13%	.5602
	3. 도서관 시설	.449			
학생지원제도	23. 인턴제도와 같은 사회활동기회제공	.746	1.168	56.46%	.6265
	22. 학생간의 인적교류기회제공	.532			
	24. 학비음자와 같은 재정적 지원제도	.420			
신뢰성	8. 교직원에 대한 신뢰	.756	1.020	60.24%	.5574
	9. 약속한 정책은 반드시 실행함	.523			
KMO측도		.818			
Bartlett의 구형성 검정치		1657.236			
자유도		351			
유의확률		.000			

공통요인이 존재한다고 볼 수 있다.

따라서 요인분석에 적합한 자료라고 판단하여 최초요인을 추출한 후 고유치와 공통인자분산 등을 고려하여 변수를 제거하였고 고유치, 스크리드표, 적합도검정(.095)을 통해 최종적으로 8개의 요인을 추출하였다(표 2).

요인1인 '공감성'은 고객인 학생의 욕구와 입장을 이해하고 대학업무를 추진하는 것에 대한 변수들로 구성되어 있으며 요인2인 '대학조직관리'는 대학의 경쟁력을 유지하고 대학의 정체성을 확보하기 위해 필요한 변수들로 구성되어 있다.

요인3은 학생과의 의사소통을 통해 변화에 적응하는 것이 중요함을 보여주는 '신속성'요인이라고 할 수 있다.

여기서 특이한 것은 요인4와 요인6인데 학생들은 물리적 환경을 연구와 관련된 요인과 학생생활에 관련된 요인으로 구분하고 있음을 알 수 있다. 따라서 요인4를 '보조적 물리적 환경'이라 할 수 있고 요인6은 '주요 물리적 환경'이라고 할 수 있다.

요인5는 '교직원의 능력'에 대한 요인으로 볼 수 있고 요인7은 학생들에게 학업 및 취업에 대한 '학생지원제도'라고 볼 수 있으며 요인8은 교직원과 대학당국에 대한 신뢰성을 나타내는 '신뢰성'요인이다.

V. 결론 및 향후연구방향

1. 결론

품질개념을 교육 서비스에 적용하기 위해서는 고

객집단에 대한 정의와 품질수준측정이 필요하다. 따라서 본 연구에서는 교육 서비스의 품질수준을 결정짓는 품질요인을 일차적 고객인 학생의 시각에서 추출해 보았고 본 연구를 통해 8가지 요인을 살펴 볼 수 있었다.

결과를 살펴보면 학생들은 교직원이나 대학당국이 학생의 입장을 이해하고 그들의 욕구를 파악하는 것이 가장 중요하다고 생각했다. 반대로 생각해 보면 여러 대학관계자들은 학생들의 생각을 제대로 이해하지 못하고 있다는 의미라 할 수 있다.

상담제도나 졸업생관리에 대해서도 많은 학생들이 중요하게 생각함을 알 수 있었으며 그 외에 물리적 환경이나 교직원 능력, 변화에 대한 신속한 적응력 등이 중요한 요인임을 알 수 있었다.

학생들은 컴퓨터 설비와 수업기자재, 교직원에 대한 신뢰, 인턴제와 같은 사회활동기회 및 학생입장 이해 등이 중요한 변수라고 생각하고 있었으며 도서관 시설에 대해 둔감한 사실은 의외라고 생각할 수 있었다. 이는 수업 및 연구에 대한 자료를 상당 부분 인터넷에 의존하기 시작하면서 생긴 변화라고 해석할 수 있을 것이다.

교직원에 대한 신뢰가 중요한 변수임은 당연한 결과라 할 수 있으나 최근 취업난을 반영하는 듯 인턴제도와 같이 사회활동에 직접 참여하는 것을 중요하게 여기는 경향을 알 수 있었다. 또한 학생 입장을 이해하는 것이 중요하다는 것을 통해 아직 많은 학생들이 교직원들과의 교류가 부족하고 인식차이가 많이 있음을 알 수 있었다.

2. 향후연구방향 및 한계점

학생입장에서 보는 교육 서비스 평가요인을 선정하였으나 향후에는 여러 고객집단, 즉 학부모나 외부 기업의 시각을 다뤄볼 필요가 있으며 교육 서비스 제공자인 교직원 및 교육행정가들의 입장도 점검해볼 필요가 있다고 본다.

교육 서비스 품질평가도구를 개발한 후에는 이를 통한 실제 품질수준측정작업이 필요하며 여러 대학을 상대로 품질점수를 확인하고 비교하여 품질향상을 위해 개선할 부분을 전략적 차원에서 접근하는 것도 의미있다고 생각한다.

본 연구의 한계점으로는 학생들을 충분하게 확보하여 조사하였으나 단지 한 대학의 학생들로는 대표성에 문제가 있을 수 있다는 점이다. 또한 변수선정에서도 국내선행연구가 거의 없어 외국의 선행연구들을 참조하였으므로 우리나라 실정에 맞는 변수를 찾기 위한 노력이 부족하였다고 볼 수 있다.

참고 문헌

- 1] 김명환, 21세기를 향한 한국대학교육의 발전방향, 평화연구, Vol. 15, No. 1, 1990.
- 2] 김종철 외, 대학교육과정의 실태와 발전방향에 관한 연구, 교육연구 3집, pp. 81-152, 서울: 덕성여자대학교 교육연구소, 1992.
- 3] 민재형, 이대선, 고객지향적 대학교육: 도전과 기회, 경영교육연구 한국경영학회 경영사례연구원, Vol. 1, No. 2, pp. 123-138, 1997.
- 4] 송충빈, 한국의 대학교육 개혁연구, 논문집, Vol. 5, No. 1, 1984.
- 5] 오세진, 대학교육에서의 TQM적용에 관한 연구, 사회과학논총, Vol. 8, No. 1, 1999.
- 6] 이돈희, 고등교육의 대중화와 질관리, 전환기에 선 한국 고등교육의 과제와 전망, 한국고등교육연구회, 연차학술대회논문, Vol. 7, p. 11, 1990.
- 7] 이종숙, 한국과 미국의 대학교육과정 비교, 교육연구, Vol. 5, No. 1, 1997.
- 8] 이칭찬, 대학의 교수방법: 이대로 좋은가?, 한국교육문제연구소논문집, Vol. 1996, No. 11, 1996.
- 9] 최관경, 한국대학의 교육이념, 논문집, Vol. 16, No. 1, 1999.
- 10] 최선영, 한국대학교육의 목적-대학의 목적진술을 중심으로, 연구논문집, Vol. 39, No. 1, pp. 401-417, 1989.
- 11] Baldrige National Quality Program 2000: Education criteria for performance excellence, United States Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology, Gaithersburg, MD.
- 12] Blanco, M.J., "Teaching and Rewards: Perceptions of Department Heads, Faculty, and Students", Unpublished Thesis, University Scholars Program, The Pennsylvania State University, 1996.
- 13] Bryan, W.A., "Total Quality Management: Applying Its Principles to Student Affairs", San Francisco: Jossey-Bass, 1996.
- 14] Chaffee, E.E. and Sheer, L.A., "Quality Transforming Postsecondary Education", Washington, DC: The George Washington University, 1992.
- 15] Cross, K.P., "Involving Faculty in TQM", Community College Journal, Vol. 21, No. 2, pp. 15-20, 1993.
- 16] Cuthbert, P.F., "Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? part 1, Managing Service Quality, Vol. 6, No. 2, pp. 11-16, 1996.
- 17] Dobbins, J.W., "Business student satisfaction in terms of academic and social integration and the relationship of these variables to institutional and goal

commitment: A marketing perspective, New York University, 1999.

- 18] Edds, D.E., "The Malcolm Baldrige award criteria as a school change model: evidence from the field", Indiana University, 2000.
- 19] Freed, J.E. et al., "Total Quality Management on Campus: Implementation, Experiences, and Observations", A paper presented at the annual Meeting of the Association for the Study of Higher Education, Nov, Tucson, Ariz, 1994.
- 20] Freed, J.E., Klugman, M.R., and Fife, J.D., "A Culture for Academic Excellence: Implementing the Quality Principles in Higher Education" ASHE-ERIC Higher Education Reports, Vol. 25, No. 1, 1997.
- 21] Gilbert, J., "Improving the Process of Education: Total Quality Management for the College Classroom", Innovative Higher Education, Vol. 18, No. 1, pp. 65-85, 1993.
- 22] Hackett, L.L.W., "Strategy for institutional improvement: Application of Baldrige Criteria at a selected community college", The University of Texas at Austin, 2001.
- 23] Hill, F.M., "Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer", Quality Assurance in Education, Vol. 3, No. 3, pp. 10-21, 1995.
- 24] LeBlanc, G. and Nguyen, N., "Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality", International Journal of Educational Management, Vol. 11, No. 2, pp. 72-79, 1997.
- 25] Marchese, T., "TQM Reaches the Academy", AAHE Bulletin, Washington, DC: American Association for Higher Education, ED, pp. 1-7, 1991.
- 26] Oldfield, B.M. and Baron, S., "Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty", Quality Assurance in Education, Vol. 8, No. 2, pp. 85-95, 2000.
- 27] Rowley, J., "Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract", Quality Assurance in Education, Vol. 5, No. 1, pp. 7-14, 1997.
- 28] Seymour, D., "TQM: Focus on Performance Not Resources", Educational Record, Vol. 93, No. 2, pp. 6-14, 1993.
- 29] Schaffer, J., "Total quality management: An academic cultural initiative", Indiana University, 2000.
- 30] Sims, J.J. and Sims, R.R., "Total Quality Management in Higher Education", Westport, CT: Praeger, 1995.
- 31] Zairi, M. and Youssef, M.A., "Benchmarking critical factors for TQM, Part I: theory and foundations", Benchmarking for Quality Management & Technology, Vol. 2, No. 1, pp. 5-20, 1995.