

# 전문대학 신입생의 대학 교육서비스 만족도 상승 요인에 관한 연구

## A Study on Factors of Increasing Satisfaction with College Education for Freshmen in College

이종하\*, 한성일\*\*

인덕대학교 사회복지학과\*, 인덕대학교 정보통신공학과\*\*

Jong-Ha Lee(jongha@induk.ac.kr)\*, Sung-il Han(hansi@induk.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구는 전문대학 신입생들이 대학생활에 안정적으로 적응하고, 대학의 교육서비스에 대한 만족도를 향상시킬 수 있는 요인들을 분석해보고자 진행되었다. 학생들의 개인적인 특성과 대학생활 관련 특성, 대학생활 적응에 대한 변화가 대학교육 만족도를 상승시키는지 분석하였다.

총 368명의 대학생활적응검사(CAT)의 각 하위요인에 대한 1, 2차의 차이를 분석한 결과 학문적 통합성과 사회적 통합성에서 인문계 고등학교 졸업생들이 상승하는 모습을 보였고, 사회적 통합성은 정시입시 유형의 학생들이 높았다. 대학교육 만족도의 상승을 종속변수로 하여 중다회귀분석을 실시한 결과 언어점수가 낮을수록, 학문적 통합성, 진로정체성, 대학만족도, 교수와의 관계, 경제적 안정성, 학업지속 안정성의 긍정적 변화가 대학교육 만족도는 상승시키는 요인으로 분석되었다. 이러한 결과를 바탕으로 전문대학 학생의 대학교육 만족도를 높이기 위한 다양한 학생지원 프로그램을 제시하였다.

■ 중심어 : | 전문대학생 | 대학교육 만족도 | 대학적응 | 중도탈락 |

### Abstract

This study analyze the factors that can improve the satisfaction level of college students stable adaptation to college life and education service. It was analyzed whether students' personal characteristics, college life-related characteristics, and changes in college life Adaptation increase the satisfaction of college education service.

As a result of analyzing CAT(college adaption test) differences of 1st survey and 2nd survey in the results of the total 368 students, the graduates of the academic high school showed high academic integration and social integration and the social integration was high in the types of regular admission. As a result of multiple regression analysis with the increase in college education service satisfaction as a dependent variable, the lower the language score, the more positive changes in academic integrity, career identity, college satisfaction, relationship with professors, economic stability, and study keeping stability. Based on these results, various student support programs were proposed to increase the college education service satisfaction of college students.

■ keyword : | College Student | College Education Services Satisfaction | Adaptation to College | Drop out of College |

## 1. 서론

최근 코로나19로 인하여 우리 일상은 많은 변화가 일어났다. 특히 대학과 대학생들의 경우, 대면 수업만 하다가 갑작스럽게 여러 형태의 원격수업으로 전환되었고, 충분한 준비가 되지 않은 상태에서 시작하여 학생들의 만족도가 떨어지고 등록금 반환 요구로 이어지고 있는 것이 현실이다. 이러한 어려운 상황 속에서도 대학은 대학생이 적응하고, 적절한 성장을 이루어내도록 학업적 적응, 사회적 적응, 스트레스에 대한 대처, 환경적 자원 개발 등 다양한 영역의 노력을 하고 있다[1]. 하지만, 많은 대학생들이 다양한 영역에서 대학생활에 대한 적절한 적응을 이루어내지 못하고, 부적응을 호소하고 있다[2]. 이러한 부적응은 대학생활에서의 학습성과를 저해하며, 자칫 중도탈락으로 연결될 수 있기에 많은 대학들은 대학생들의 학교적응에 대해 심각하게 고민하고 있으며, 적응도를 높이기 위해 많은 노력을 기울이고 있다[3].

전문대학생은 4년제에 비해서 짧은 기간 동안 대학생활을 하게 되며, 수업 연한에 비해서 많은 학점을 이수해야 하고, 상대적으로 학습능력이 부족한 신입생도 많은 상황이다. 뿐만 아니라 학습능력이 부진한 전문대학생의 경우 낮은 진로정체성 및 학문적 통합성으로 인해 학업을 중단하는 경우가 많다[4]. 실제 최근 대학 알리미에 공시된 '중도탈락 학생현황'에 따르면 2019년 대학생 중도탈락 비율 중 전문대학에서의 자퇴, 제적 비율이 9.7%로 4년제 6.6%보다 높음을 알 수 있다[5]. 이러한 결과는 전문대학에서는 재학생의 대학적응을 통한 안정적인 충원을 유지가 대학의 존폐를 결정하는 중요한 요인이 됨을 시사한다.

이러한 중도탈락의 여러 가지 요인 중 중요한 것은 대학 교육서비스 만족도라고 할 수 있다[6]. 대학 교육서비스 만족이란 대학의 교육지원 체계와 대학생활을 통한 성장발달 기대정도, 대학에서 제공하는 서비스에 대한 전반적 만족도를 말한다. 좀 더 근본적으로 교육서비스 만족도에 대해서 살펴보면 자신이 다니는 대학의 이미지와 대학환경에 대한 만족, 대학 생활에 대한 기대, 수업과 관련된 교육서비스의 만족도 등 대학생활에서 경험하는 다양한 서비스에 대한 만족도라고 할 수

있다[7].

대학 교육서비스 만족도가 중요한 이유는 학업능력, 성향 등 개인적인 요인이나 가정환경, 사회적 지지체계 등 개인적, 경제적 요인은 대학에서 개입하는데 한계가 있지만, 대학 교육서비스 만족도는 대학에서 다양한 프로그램과 환경변화를 통해 학생들의 중도탈락에 직접적인 영향을 줄 수 있는 요인이기 때문이다[8]. 실제 연구에서도 대학에 대한 서비스, 학습에 대한 지원, 수업의 질, 학업성취를 위한 지원 등 대학에서의 다양한 서비스 만족도가 낮은 학생들이 학업을 중단하고 학교를 떠나는 경우가 많다고 제시하고 있다[9-11]. 입시인구가 급속도로 감소하는 현재 상황에서 전문대학은 학생들의 대학 교육서비스 만족도를 높이기 위하여 할 수 있는 다양한 방안들을 끊임없이 모색하여 중도탈락을 줄이는 것이 입시지원율을 높이는 것 못지않게 중요한 과제이다.

대학 교육서비스 만족도는 대학 교육 전반에 대해서 느끼는 주관적 만족감으로 교육의 질, 학생지원, 교육환경, 교수자와의 관계 등 전반적인 교육에서의 만족감을 포함하게 된다[12]. 이러한 대학 교육서비스 만족도가 높은 학생들은 대학의 교육목표를 달성하고자 하는 의지가 높고, 대학의 다양한 교육과정에 참여 의지가 높으며[13], 적극적인 대학 생활로 인하여 준비된 사회생활을 시작할 수 있고, 졸업 후 사회생활 적응에도 긍정적인 영향을 줄 수 있다[14][15].

대학 교육서비스 만족도에 영향을 주는 요인에 대해서 선행연구들을 살펴보면, 독일에서는 수업 시 교수와의 상호작용이 긍정적인 것, 행정과 학생 서비스가 충분히 지원되는 것이 대학 교육서비스 만족도에 영향을 미친다고 보고하였다[16]. 또한 국내 연구에서는 개인적 요인, 대인관계적 요인, 교육지원적 요인에 대해서 제시하고 있으며, 그 중 지도교수와의 관계, 강의환경, 수강신청방법 등이 유의미하다고 보고 하였다[13]. 지방소재 대학의 학업중단 영향요인을 분석한 결과에서 교육 서비스가 우수하지, 다양한 장학제도가 구비되어 있는지, 학과 교수님과 활발한 교류가 있는지 등 교육서비스에 대한 만족이 학업중단 의사에 영향을 미치고 있음을 검증하였다[18].

반면, 대학생들은 진로와 취업에 대한 스트레스와 불

안정한 정서 기복을 경험하며 대학생활 만족도가 낮아 지기도 하고, 여가활동, 동호회활동 등으로 다양한 또래 관계를 유지하는 경험이 대학 만족도에 긍정적인 영향을 주기도 한다[19].

본 연구는 대학의 신입생들에게 높은 대학 교육서비스 만족도를 유지하여 중도이탈을 막고, 교육성과를 달성해야하는 막중한 임무를 수행하기 위하여 실증적인 자료를 축적해보고자 본 연구가 계획되었으며, 이에 따른 본 연구에서 제시하는 연구 문제는 다음과 같다.

“전문대학 신입생의 대학 교육서비스 만족도 상승에 영향을 미치는 요인을 무엇인가?”

이에 대한 분석을 통하여 전문대학생의 대학 교육서비스 만족도를 높이고, 안정적인 적응을 지원하여 대학 신입생이 중도탈락을 하지 않고 대학생활을 영위하는 방안 도출에 기여하고자 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 논문에서는 신입생들을 대상으로 한 대학적응력 검사(CAT)중 하위요인인 교육 서비스 만족도 1차 검사(3월)와 2차 검사(6월)의 차이를 종속변수로 설정하고, 전문대학생의 대학 교육서비스 만족도를 높이는데 영향을 미치는 변인을 찾아보고자 구성하였다.

선행연구[2][9]에서 제시된 성별, 성적, 사회활동 등의 대학만족에 대한 유의미한 변수를 토대로 학생 개인 특성, 입시유형과 성적, 동아리 활동, 기초학습 수준 등 대학 생활의 일반 정보를 독립변수로 설정하였다.

또한, 신입생의 대학생활적응검사(CAT)의 다양한 하위변인을 대상으로 1, 2차 검사결과의 차이를 분석하여 각 하위요인의 “상승”이라 정의하고, 독립변수로 설정하였다.<sup>2</sup>

이러한 독립변수와 종속변수를 사용하여 중다회귀분석 모형을 설정하였고, 전문대학 신입생들의 대학 교육

1 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 변수를 정의할 때, CAT검사 결과의 “(2차 값)-(1차 값)”을 “상승”값이라 정의하고, 상승 값이 (+)인 경우는 1차 검사 보다 2차 검사 결과 값이 높아진 것으로 계산하였음.

2 위와 마찬가지로 CAT의 각 하위요인에 대해서 1, 2차 검사결과를 매칭하고, “(2차 값)-(1차 값)”을 “상승”값이라 정의하였음.

서비스 만족도 상승에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 구체적인 연구모형은 [그림 1]과 같다.

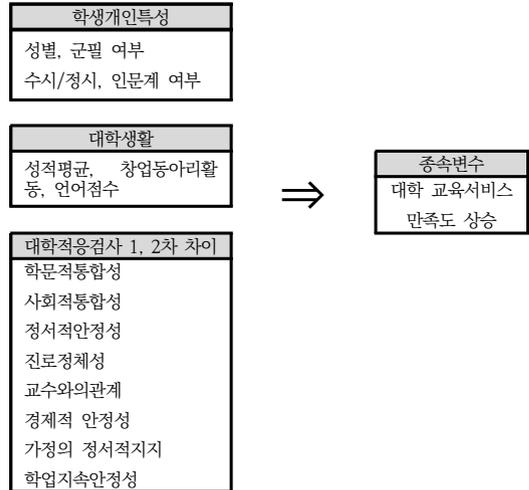


그림 1. 연구모형

#### 2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 대상은 1 대학교의 신입생 중 연구에 동의한 학과 학생이며, 대학생활적응검사(CAT) 1, 2차를 모두 수행한 368명을 대상으로 하였다.

본 연구를 위하여 연구내용에 대한 설명을 진행한 후 연구동의서를 작성한 학생들을 대상으로 필요한 정보를 수집하였으며, 대학생활적응검사 결과를 함께 분석하였다.

#### 3. 조사도구

본 연구를 위하여 학생 개인특성과 대학생활관련 및 대학적응검사 결과를 조사하였으며, 학생 특성은 성별, 군필여부, 수시/정시, 인문계/특성화고/기타<sup>3</sup>를 조사하여 분석하였다. 대학생활과 관련하여서는 성적평균, 봉사시간, 동아리활동여부, 기초학습수준 등을 조사하였으며, 대학생활적응검사는 [20]에서 개발한 대학적응력 검사지를 사용하였다.

3 입시유형과 출신고교의 유형을 분류하기 위하여 수시/정시로 분류하고, 인문계고와 특성화고를 제외한 검정고시, 학사취득자, 산업체 등을 기타로 조사하였음.

대학생활적응력 검사의 구성요소 중 본 연구의 취지에 부합하는 하위척도 문항들 선별하여 학생들의 학업적, 정서적, 환경적 변화를 확인하였다. 대학적응력검사는 3월에 1차로 실시하였으며, 6월에 2차로 실시하여 학생들이 지각하는 학업관련 특성, 대학 특성, 학업여건 안정도에 대한 총 158개의 문항으로 구성되었고, 리커트식 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 활용하여 측정하였다. 하위척도별 세부 내용 및 학업성취도 관련 내용은 아래와 같이 제시하였다. 본 척도의 내적일관성(Chronbach  $\alpha$ ) 값은 1차 0.91, 2차 0.89로 매우 높게 나타났다.

본 조사는 대학의 학생생활상담센터에서 조사하여 결과분석 업체에 의뢰하여 분석결과를 받은 내용을 토대로 추가분석 하였다.

#### 가. 학생특성

학생의 학업적응력 특성은 학문적 통합성, 사회적 통합성, 정서적 안정성, 진로정체성의 하위영역으로 구성되어 있고, 학생들이 안정적으로 학업을 지속할 수 있는 역량 및 태도에 관한 것으로 '수업시간에 배운 내용을 잘 기억할 수 있다', '노력에 비해 성적이 만족스럽지 못하다', '나는 전공 공부를 어떻게 하는지 알고 있다'와 같은 문항으로 구성하여 측정되었다.

#### 나. 대학특성

대학생활에 대해 갖는 긍정적 또는 부정적인 생각으로 CAT의 대학교육만족도, 교육서비스만족도, 교수와의 관계 하위척도를 활용하여 측정하였다. 대학만족도의 문항은 학생들이 지각하는 대학에 대한 태도, 개인의 대학에서의 성장과 발전 기대, 대학 선택 만족 등으로 문항으로 구성되었으며, 예시 문항으로는 '우리대학은 학생들이 바라는 교육서비스를 충분히 제공하는 대학이라는 느낌이 든다', '나는 우리 대학에서 학문적 조인과 지원을 받으며 성장해 나갈 것이다', '나는 우리 대학에 대해 만족한다' 등과 같다.

#### 다. 학업여건 안정성

학생들이 학업을 지속하기 위한 환경의 안정성을 측정하는 문항으로서 가정의 경제적 안정성을 물어보는

문항, 가정의 정서적 지지를 받고 대학을 다니는지 물어보는 문항, 학업을 지속하는데 영향을 미치는 요인들을 물어보는 문항으로 구성되어 있다.

## 4. 분석절차 및 방법

본 연구의 자료 분석을 위해 SPSS 18.0을 활용하여 분석하였다. 먼저, 자료를 입력한 후 입력요류를 검증하고, 데이터의 일반적인 특성을 알아보기 위해 주요변수에 대한 기술통계치를 구한 후, T검증과 상관관계분석을 통하여 변수간의 관계를 추정하였다. 이후 연구모형을 검증하기 위한 중다회귀분석을 실시함으로 연구모형을 검증하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 특성

연구대상자의 학생 개인 특성은 성별, 군필여부, 고교 유형, 입시유형으로 나누어 조사되었으며, 학생의 대학생활특성은 성적, 기초학습수준, 봉사시간, 창업동아리 참여여부로 조사하였다.

우선 성별은 남성이 198명(53.8%), 여성이 168명(45.7%)으로 나타났으며 무응답이 2명(0.5%)이었다. 군필여부를 물어본 문항에서는 군필이 7명(1.9%)으로 조사되었으며, 고교유형에서는 인문계 고등학교가 295명(80.2%)으로 나타났고, 특성화 고등학교가 67명(18.2%)으로 조사되었다. 그 외에도 검정고시 5명(1.4%), 특목고 1명(0.3%)으로 조사되었다. 입시유형을 살펴보았을 때 수시는 264명(71.7%)으로 조사되었고, 정시는 99명(26.9%)으로 나타났다. 그 외 산업체도 5명(1.4%)으로 조사되었다. 창업동아리 참여여부를 묻는 문항에서는 창업동아리에 참여하는 학생이 31명(8.4%)으로 조사되었다.

학생 및 대학생활 특성 변수의 기술통계를 살펴보면 성적은 평균 3.15점(SD 0.84)이었으며 기초학습능력을 평가하기 위해 언어능력을 평가해본 결과 평균 79.43점(SD 12.63)이었고, 봉사시간은 7.83시간(SD 11.44)으로 조사되었다. 단, 봉사시간은 왜도와 첨도<sup>4</sup>에서 이상

4 왜도는 절대값 2, 첨도는 10을 넘으면 정규분포를 한다고 가정

치가 발견되어 정규분포를 가정할 수 없었다.

표 1. 학생 개인 특성

(N=368)

변수	구분	빈도(평균)		
성별	남	198(53.8%)		
	여	168(45.7%)		
	무응답	2(0.5%)		
군필 여부	군필	7(1.9%)		
	미필 및 해당없음	361(98.1%)		
고교 유형	인문계	295(80.2%)		
	특성화	67(18.2%)		
	검정고시	5(1.4%)		
	특목고	1(0.3%)		
입시 유형	수시	264(71.7%)		
	정시	99(26.9%)		
	산업체	5(1.4%)		
창업동아리 참여여부	참여	31(8.4%)		
	미참여	337(91.6%)		
변수	평균	표준편차	왜도	첨도
성적	3.15	0.84	-1.37	2.58
언어점수 (기초학습)	79.43	12.63	-1.33	2.19
봉사시간	7.83	11.44	3.07	15.13

## 2. 주요변수 기술통계

학생들의 학업적 특성, 대학특성, 학업여건안정성을 살펴보기 위하여 CAT 검사결과를 분석하였고, 검사 결과를 1차와 2차로 나누어서 분석해보았다. 추가로 학생들의 검사결과를 본 연구의 목적에 맞게 활용하기 위하여 상승값을 계산하여 평균과 왜도, 첨도를 분석하였다.

모든 변수는 왜도와 첨도에 이상치가 발생하지 않아서 정규분포를 가정할 수 있으며, 학문적 통합성 상승, 사회적 통합성 상승과 경제적 안정성 상승이 1, 2차 검사결과 간 변화가 큰 변수로 분석되었다.

표 2. 대학생활적응도 검사결과(1, 2차 및 상승정도)

(N=368)

변수(CAT 1차), N=326	평균	표준편차	왜도	첨도	
학생특성	학문적통합성	53.89	9.25	-0.08	-0.3
	사회적통합성	51.26	10.87	0.07	0.32
	정서적안정성	52.91	11.64	-0.19	-0.59
	진로정체성	49.02	8.45	0.24	-0.17

하기 어렵다[21].

대학특성	대학만족도	55.01	9.23	-0.06	1.32
	교육서비스만족도	54.16	9.08	-0.05	2.17
	교수와의관계	51.14	8.56	0.06	0.74
학업여건 안정성	경제적안정성	53.51	10.15	-0.16	-0.20
	가정의 정서지지	52.01	11.04	-1.20	2.11
	학업지속안정	53.31	8.94	-0.89	0.11
변수(CAT 2차), N=340		평균	표준편차	왜도	첨도
학생특성	학문적통합성	54.94	9.06	0.18	0.36
	사회적통합성	53.29	10.73	0.19	-0.07
	정서적안정성	52.98	11.39	-0.18	-0.59
	진로정체성	48.84	8.73	0.27	-0.08
대학특성	대학만족도	54.51	9.30	0.24	0.88
	교육서비스만족도	53.91	9.61	0.05	1.43
	교수와의관계	51.17	8.53	0.13	0.83
학업여건 안정성	경제적안정성	54.16	10.52	-0.40	-0.10
	가정의 정서지지	51.94	11.24	-1.02	1.46
	학업지속안정	53.17	8.60	-0.92	0.40
변수(CAT 2차-CAT 1차), N=368		평균	표준편차	왜도	첨도
학생특성	학문적통합성상승	1.18	7.39	0.75	4.45
	사회적통합성상승	2.00	8.60	0.07	1.87
	정서적안정성상승	0.23	10.41	-0.05	4.13
	진로정체성상승	-0.06	7.56	0.22	1.87
대학특성	대학만족도상승	-0.25	8.04	0.64	3.19
	교육서비스만족도상승	0.05	8.45	0.60	5.05
	교수와의관계상승	0.40	8.94	-0.02	2.24
학업여건 안정성 상승	경제적안정성상승	0.91	7.57	0.50	3.00
	가정의 정서지지상승	0.03	11.89	0.16	8.20
	학업지속안정성상승	-0.18	9.05	-0.04	3.01

CAT 결과 1차 검사는 대학만족도와 교육서비스 만족도가 평균이 높은 변수들로 분석되었으나, 2차 검사 결과에서는 평균이 약간 감소하는 모습으로 나타났다. 단, 1차 검사와 2차 검사를 모두 실시한 학생들을 분석해보면 대학만족도는 약간 감소, 교육서비스만족도는 약간 상승한 것으로 나타났다. 이것은 1, 2차 검사 중 한 차시에 결측치가 발생하여 차이가 있는 것도 고려해야 하므로 해석에 주의가 필요한 것으로 보인다.

또한 전문대학의 신입생이 1학기를 경험하면서 학문적 통합성과 사회적 통합성이 상승되었다는 것은 대학 교육을 통하여 학문적 지식을 넓혔다는 의미와 함께 대인관계에서도 긍정적인 적응을 이루었다고 볼 수 있다. 하지만, 진로정체성과 대학만족도가 낮아진 부분은 유의해서 볼 필요가 있다. 이 부분은 추가적인 분석을 통하여 깊이 고찰해보고자 한다.

학업여건 안정성에 대한 변화를 살펴보면, 경제적 안정성은 상승한 것으로 나타났다. 대학에 입학한 후 장학금, 근로기회, 아르바이트 등의 기회가 증가하여 경제적 여건이 상승하였을 수 있다고 생각해 볼 수 있다. 반면, 가정의 정서적 지지는 1, 2차에서 감소한 것으로 나타났다지만, 합쳐서 분석한 평균에서는 미미하지만 증가한 것으로 나타났다. 이것은 1차 검사에서 결측한 학생이 가정의 정서적 지지가 낮았던 것은 아닌가 가정해 볼 수 있다. 이 또한 추가적인 분석이 이루어져야 하겠다.

교수와의 관계를 살펴보면 1, 2차에서 거의 차이가 없게 분석되었으나, 합쳐서 분석한 평균에서는 좀 더 높게 상승했음을 발견할 수 있다. 이것은 1, 2차 중 결측이 있는 학생들이 학교 출석이 불안정했을 수 있다고 가정했을 때, 학교를 안정적으로 출석하고 대학의 다양한 프로그램에 잘 참여하는 학생들은 교수와의 관계도 긍정적으로 느낀다고 생각해 볼 수 있다. 반면, 안정적인 출석과 참여가 부족한 학생들에게 교수와의 관계가 좀 더 친밀하게 느껴질 수 있도록 하는 것도 대학생활적응을 높이기 위한 좋은 방안이 될 것이다.

### 3. 주요 변수들 간 교차분석

조사대상자들의 특성을 좀 더 심층적으로 파악해보기 위하여 교차분석을 실시하였으며, 변수의 특성에 따라 T검증을 [표 3]과 같이 실시하였다. 분석결과 인문계 여부, 수시 여부에 따라서 학문적 통합성 상승, 사회적 통합성 상승, 대학 만족도 상승, 가정의 정서적지지 상승의 차이를 보여서 [표 3]에서 유의미한 변수만 도출하였다. 우선, 인문계 고등학교 졸업생 242명과 특성화고 졸업생 59명의 각 요인 간 상승평가를 비교해 본 결과 학문적 통합성 상승은 인문계 고등학교 졸업생들에게서 평균이 높은 모습을 보였고, 특성화고 졸업생들

은 감소하는 모습을 보여, 통계적으로 유의하게 차이를 보였다. 사회적 통합성 상승도 인문계 졸업생들의 변화가 더 긍정적으로 나타났다. 대학 만족도 상승은 특성화 고등학교 졸업생들이 더 낮아지는 경향을 보였고, 가정의 정서적지지 상승은 특성화 고등학교 졸업생들이 더 높아지는 것을 알 수 있다. 전반적으로 인문계 졸업 학생들이 학문적, 사회적 적응도가 1학기 동안 더 상승한 반면, 특성화고 학생들은 가정의 정서적 지지가 증가하는 현상을 보였다.

입시유형이 수시인지 정시인지에 따라 하위요인별 상승값의 차이가 있는 지 알아본 결과, 사회적 통합성의 상승이 정시입시 학생들에게 높게 나타났다. 정시 학생들은 1차 검사에서 사회적 통합성이 낮은 모습을 보였으나, 2차 검사에서 수시유형의 학생들보다 약간 높아지는 모습을 보이면서 상승한 것으로 나타났다.

표 3. 주요 변수들의 평균차이

변수		평균	표준편차	T	유의수준
학문적 통합성 상승	인문계	1.56	7.46	1.878	0.061+
	특성화	-0.46	7.18		
사회적 통합성 상승	인문계	2.44	8.69	1.897	0.059+
	특성화	0.07	8.30		
대학 만족도 상승	인문계	0.21	8.03	2.075	0.039*
	특성화	-2.22	8.18		
가정의 정서적 지지	인문계	-0.53	11.79	1.715	0.087+
	특성화	2.44	12.54		
사회적 통합성 상승	수시	1.24	7.89	2.358	0.020*
	정시	4.19	10.10		

†:p<.1, \*:p<.05, \*\*:p<.01, \*\*\*:p<.001

조사대상자들의 주요변수 간 상관관계를 파악해보기 위해 상관관계분석을 실시해본 결과는 아래 [표 4]에 제시하였다.

성적과 언어점수는 정적 상관관계를 보였으나, CAT의 하위요인에 대한 상승도와는 상관관계를 보이지 않았다. 성적과 언어점수가 높은 학생들이 1, 2차에서 모두 대학생활적응이 높게 나온 모습을 보였기 때문에 1차 결과와 2차 결과 간 차이를 보이는 것과는 상관이 없는 것이라 생각해 볼 수 있다.

학문적 통합성의 상승은 CAT검사의 전반적 하위요인의 상승과 관련이 있었으며, 사회적 통합성의 상승도 전반적 하위요인들의 상승과 정적인 상관관계를 보였다. 그 중 대학 만족도 상승과 교육서비스 만족도는 정적 상관관계를 높게 보였으며<sup>5</sup>, 학문적 통합성의 상승과 정서적 안정성의 상승도 높은 정적 상관관계를 보였다.

반면, 교수와의 관계가 높아진 것과 경제적 안정성, 가정의 정서적지지 상승, 학업유지 안정성 상승은 별다른 관계를 보이지 않았다. 특히 가정의 정서적지지 상승의 변수는 다른 변수들과의 상관관계가 거의 나타나지 않았다.

4. 연구모형의 분석

본 연구의 연구 질문을 검증하기 위하여 다양한 변수를 포함한 중다회귀분석을 실시하였다. 우선, 학생 개별 특성과 관련된 성별, 군필여부, 인문계/특성화, 수시/정시에 대한 변수를 독립변수로 설정하였으며, 대학생활 특성과 관련된 언어점수, 성적평균, 창업동아리 활동여부도 독립변수로 설정하였다.<sup>6</sup> 마지막으로 대학 교육서비스 만족도의 향상에 대한 하위요인들을 독립변수로 설정하였다.

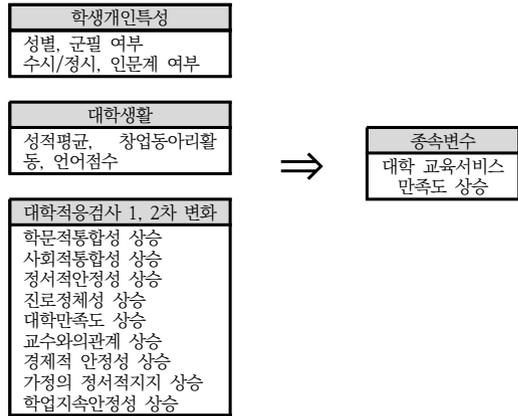


그림 2. 연구모형

분석된 중다회귀분석 모형은 R<sup>2</sup>값이 .445로서 설명력이 높은 모형으로 나타났고, 회귀분석 모형의 유의수준도 F=14.024, p=.000으로 유의하게 분석되었다.

본 회귀모형에서 유의미하게 분석된 변수를 살펴보면, 첫째 언어점수이다. 언어점수가 높은 학생들은 대학 교육서비스에 대한 만족도가 낮아지는 결과를 보였다. 다른 변수들과 달리 1차(3월)와 2차(6월)의 교육서비스 만족도 점수가 낮아진 것은 언어 성적 낮은 학생들보다 언어성적 높은 학생들이 시간이 흐르면서 교육서비스 만족도를 낮게 느끼는 것이라 해석할 수 있다.

표 4. 주요 변수들의 상관관계

	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)
1) 성적 평균											
2) 언어 점수	.204**										
3) 학문적통합성 상승	0.06	0.10†									
4) 사회적 통합성 상승	0.01	0.05	.433***								
5) 정서적안정성 상승	-0.06	-0.02	.463***	.298***							
6) 진로정체성 상승	-0.01	0.01	.271***	.134*	.232***						
7) 대학만족도 상승	0.10	0.09	.384***	.327***	.206***	.224**					
8) 교육서비스만족도 상승	0.09	-0.04	.328***	.221***	.167**	0.11 †	.587***				
9) 교수와의 관계 상승	0.03	0.04	.200**	.130*	-0.08	.154**	.241***	.336***			
10) 경제적안정성 상승	0.02	-0.05	.140*	.122*	.349***	0.07	.166**	.270***	0.09		
11) 가정의 정서적지지 상승	0.07	-0.03	0.11 †	.185**	.123*	-.10 †	0.06	0.09	0.09	.131*	
12) 학업유지 안정성 상승	-0.02	0.05	.142*	.153**	.358***	0.11 †	.143*	.161**	-0.06	.159**	0.05

†:p<.1, \*\*:p<.05, \*\*\*:p<.01, \*\*\*\*:p<.001

5 본 연구에서 대학만족도, 교육서비스 만족도는 대학생활적응검사의 각각의 하위요인으로서 다른 측정 값임.[20]

6 앞서 모형에서 제시한 봉사시간에 대한 변수는 왜도와 첨도가 이상치를 보여서 중다회귀분석에서 제외하였다.

둘째, 학문적 통합성의 상승이 유의미한 변수로 검증되었다. 학문적 통합성이 증가한다는 것은 대학에서 첫 학기를 지내면서 학습에 대해 적응하고 자신감이 생기는 것을 의미하기 때문에 학문적 통합성이 높아지는 것은 대학 교육서비스에 대해서 만족하고 긍정적 태도를 보인 것이라 판단할 수 있다.

셋째, 진로정체성의 상승은 입학 초기에 비해서 첫 학기를 마무리하는 시점에 진로에 대한 구체적인 방향을 가지게 되는 것이 대학의 다양한 서비스와 연계되어 만족스러운 지원을 받았다고 볼 수 있기 때문에 대학의 교육서비스에 대한 만족도가 향상될 수 있다고 분석할 수 있다.

넷째, 대학만족도 상승은 대학에 대한 이미지와 환경, 대학생활에 대한 기대를 의미하는 변수로서 대학의 다양한 교육상황에 대한 만족도가 올라가는 것은 교육서비스에 대한 전반적 만족도가 상승하는 것과 깊은 관련이 있는 것으로 생각할 수 있다.

다섯째, 교수와의 관계 상승은 대학에서 교수와의 친밀감을 느끼고, 교수로부터 다양한 피드백을 받아 관계가 형성되었다고 느끼는 것이 교육서비스에 대한 만족도를 높이는 중요한 요인임을 알 수 있다.

여섯째, 경제적 안정성 상승은 대학교육을 받기 위하여 가정의 경제적 안정성과 개인의 경제적 여건이 안정되면, 대학에서의 다양한 교과, 비교과 등 교육 서비스에 참여하고 교육서비스에 대한 만족도가 상승되어 안정적으로 대학교육을 이수할 수 있을 것이라 판단된다.

일곱째, 학업지속 안정성의 증가도 마찬가지로 학업유지를 불안정하게 만드는 요인들을 감소시킴으로서 대학의 교육서비스에 대해서 충분히 경험할 수 있는 동기와 여건이 늘어나게 되고, 안정적인 대학생활을 할 수 있을 것이다.

## V. 결론

본 연구는 전문대학의 신입생들이 대학생활에 안정적으로 적응하고, 대학의 교육서비스에 대한 만족도를 향상시킬 수 있는 요인들을 분석해보고자 진행되었으며, 대학 신입생 368명을 대상으로 조사되었다.

표 5. 중다회귀분석 결과

독립변수	비표준계수 B	표준계수 β	t	유의수준
성별	0,224	0,013	0,249	0,803
군필여부	-1,017	-0,046	-0,865	0,388
인문계 여부	-1,162	-0,054	-1,107	0,269
수시 여부	-0,579	-0,030	-0,619	0,537
언어점수*	-0,079	-0,113	-2,268	0,024
성적평균	0,404	0,035	0,736	0,462
창업동아리 참여	1,253	0,044	0,947	0,344
학문적통합성 상승*	0,133	0,116	2,014	0,045
사회적통합성 상승	-0,026	-0,026	-0,503	0,615
정서적안정성 상승	-0,013	-0,016	-0,269	0,788
진로정체성 상승†	-0,100	-0,089	-1,815	0,071
대학만족도 상승***	0,505	0,479	9,228	0,000
교수와의 관계 상승***	0,200	0,210	4,281	0,000
경제적 안정성 상승**	0,151	0,131	2,656	0,008
가정의 정서적지지 상승	0,003	0,004	0,075	0,940
학업지속 안정성 상승*	0,094	0,100	2,045	0,042

†:p<.1, \*:p<.05, \*\*:p<.01, \*\*\*:p<.001  
R=.667, R<sup>2</sup>=0.445, adjust R<sup>2</sup>=0.413, F=14.024, p=0.000

학생들의 개인적인 특성과 대학생활 관련 특성, 대학 교육서비스 만족에 대한 변화를 독립변수로 하여 교육서비스 만족도를 변화시키는 요인을 분석하였다.

조사대상자들은 대학생활의 첫 학기를 보내면서 학문적 통합성과 사회적 통합성이 상승하였고, 경제적 안정성도 상승하는 모습을 보인 반면, 진로정체성과 대학만족도, 학업지속 안정성은 소폭 감소하는 모습을 보였다.

추가로 인문계고 졸업생과 특성화고 졸업생의 대학 적응도를 비교해본 결과, 학문적 통합성, 사회적 통합성, 대학만족도에 대해서 인문계고 졸업생들이 변화가 긍정적으로 나타났으나, 가정의 정서적 지지에 대한 변화는 특성화고 졸업생들이 높게 나타난 것으로 분석되었다.

앞서 제시한 연구문제를 확인하기 위하여 중다회귀분석을 실시한 결과 언어점수가 높을수록 교육서비스 만족이 낮아지는 모습을 보였고, 학문적 통합성, 진로정체성, 대학만족도, 교수와의 관계, 경제적 안정성, 학업지속 안정성이 3월 ~ 6월 사이에 긍정적으로 변화할수록 교육서비스 만족도도 상승하는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 바탕으로 전문대학의 교육서비스 만족을 높이기 위한 제언을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 대학생활에 대한 전반적인 적응도는 특성화고 학생들이 전체적으로 낮은 모습을 보였다. 특히, 학문적 통합성, 사회적 통합성, 대학만족도에서 특성화고 졸업생들은 첫 학기가 지나고 적응도가 감소하는 모습을 보여 각별한 관심이 필요하다고 보여진다. 특성화고 졸업생들이 대학에 적응하는데 있어서 수학, 언어와 같은 전공기초학습에 대한 적극적인 지원, 적응형 학습지원(adaptive learning)을 활용한 기초학습 지원 프로그램을 활용할 수 있다면 대학 생활에 대한 전반적 적응도를 높일 수 있다고 보여진다.

둘째, 언어점수가 높을수록 교육서비스 만족도가 낮아질 수 있는 부분 또한 유의해서 살펴볼 필요가 있다. 입학성적이 상위권 학생일 경우 대학교육에 대해서 좀 더 높은 수준의 교육을 요구할 수 있고, 원하는 교육서비스가 충분히 제공되지 않는다고 느낀다면 교육서비스 만족을 낮출 수 있는 요인이 될 것이다. 각 학과에서는 입시성적이 높고, 교육요구도가 높은 학생들에 대한 추가적인 심화 학습 프로그램, 진로 심화 상담 등의 교육서비스를 고려해볼 수 있다. 특히, 입학성적이 높았음에도 불구하고 대학 적응에 어려움을 겪고 있는 학생들을 상담하여 구체적인 진로방향을 모색해주는 것이 필요할 것이다.

셋째, 교수와의 관계가 긍정적으로 변화하는 것이 교육서비스만족도에 영향을 미친다는 결과를 볼 때, 대학의 전임교수가 학생들과 관계를 형성하기 위하여 노력해야 할 필요성이 높다고 판단된다. 학생의 진로에 대해서 상담을 진행하고, 수업을 통하여 상호작용을 하는 것 이외에도 적극적으로 교수자와 학생이 관계를 형성할 수 있도록 사제동행 프로그램을 확대할 필요가 있다. 최근 학생들은 SNS활용, 새로운 모임 문화 등 다양한 방식으로 소통을 하는 것에 익숙해져 있으나, 전임교수는 소통방식이 다양화되지 못하여 친밀감을 주지 못하는 경향이 있다. 학생소통을 위한 방법을 모색하기 위하여 적극적인 교육과 워크숍이 필요하다고 보여진다.

넷째, 경제적 안정성과 학업지속 안정성도 중요한 요인으로 분석되었다. 교육서비스 만족을 높이기 위해서는 다양한 내부/외부 장학금 연계, 교내/교외 근로기회

의 제공 등 경제적 안정성을 높일 수 있는 방안이 모색되어야 한다. 학생들은 대학에서 첫 학기를 보내면서 경제적 안정성을 유지할 수 있는 방안을 모색한다면 대학을 안정적으로 다닐 수 있게 되는 중요한 요인이 될 것이라 판단된다.

본 연구는 서울 소재 전문대학에서 신입생 중 일부학생들의 연구자료를 바탕으로 하여 모든 전문대학 학생들의 상황으로 일반화하기에는 한계가 있다. 또한, 대학생활적응검사 1, 2차의 문항이 거의 유사하여 측정효과가 나타날 수 있으나 통제하지 못하였다.

이러한 한계에도 본 연구는 급변하는 입시환경 속에서 전문대학 학생들의 교육서비스 만족도를 높일 수 있는 방안을 고찰했다는 것에 의의를 둘 수 있다.

## 참 고 문 헌

- [1] 고향자, 강혜원, “가치성향, 자기개념 및 진로결정수준과 대학생활적응의 관계,” *대학생활연구*, 제14권, pp.65-95, 2000.
- [2] 차재민, 이해경, “전문대학생들의 학업중단 예측요인 분석을 통한 학생진로의 방향성 제시에 관한 연구: K 전문대학생을 중심으로,” *취업진로연구*, 제8권, 제1호, pp.69-89, 2018.
- [3] 김재현, “전문대학생의 개인, 교육기관, 사회적 변인과 중도탈락의도의 위계적 관계,” *직업교육연구*, 제30권, 제2호, pp.249-266, 2011.
- [4] 형정은, 정명화, “학습컨설팅 프로그램이 전문대학 학생의 자기조절 학습과 학업성취에 미치는 효과,” *사고개발*, 제6권, 제2호, pp.25-49, 2010.
- [5] <https://www.academyinfo.go.kr/index.do>
- [6] 김은주, 정명진, “대학생들의 대학 만족여부를 결정하는 대학교육 서비스 품질 분석,” *경영교육연구*, 제32권, 제1호, pp.1-24, 2017.
- [7] 김수연, *CAT 대학적응력 검사*, 인싸이트, 2017.
- [8] 조윤서, “대학생의 긍정심리자본이 대학생생활적응과 대학생활만족에 미치는 영향,” *학습자중심교과교육연구*, 제19권, 제21호, pp.79-104, 2019.
- [9] 신소영, 권선영, “상호작용적 학습활동과 교수와의 상호작용 및 수업의 질, 대학생활 만족 간의 관계 구조 분석,” *평생교육HRD연구*, 제14권, 제4호, pp.111-133.

2018.

[10] 강승호, “대학생의 학업성취와 중도탈락 생각에 영향을 미치는 변인 분석,” 교육평가연구, 제23권, 제1호, pp.29-53, 2010.

[11] 김성식, “대학생들의 학업중단 및 학교이동에 대한 탐색적 분석: 대학선택요인과 대학생활 만족도의 영향,” 한국교육, 제35권, 제1호, pp.227-249, 2008.

[12] O. W. DeShields, A. Kara, and E. Kaynak, “Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg’s two-factor theory,” International Journal of Educational Management, Vol.19, No.2, pp.128-139, 2005.

[13] 정여주, 권정숙, “대학생들의 학교생활만족도에 영향을 미치는 요인,” 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 제7권, 제11호, pp.701-708, 2017.

[14] 이현준, *대학학업성취도에 미치는 영향요인에 관한 연구: 대입전형유형·사교육·대학생활만족도 중심으로*, 건국대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.

[15] C. Levesque, A. N. Zuehlke, L. R. Stanek, and R. M. Ryan, “Autonomy and competence in German and American university students: A comparative study based on self-determination theory,” Journal of Educational Psychology, Vol.96, No.1, pp.68-84, 2004.

[16] R. M. Ryan and E. L. Deci, “Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being,” American Psychologist, Vol.55, No.1, pp.68-78, 2000.

[17] J. Vianden and T. Yakaboski, “Critical incidents of student satisfaction at German universities”, International Journal of Educational Management, Vol.31, No.7, pp.944-957, 2017.

[18] 김경희, “지방대학생들의 학업중단 영향요인과 대학생활만족도 분석,” 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제8호, pp.378-387, 2011.

[19] 김정민, 구아름, “대학생의 비교과활동과 기숙사 거주 경험 여부가 대학생활만족에 미치는 영향,” 교육문화연구, 제24권, 제4호, pp.381-400, 2018.

[20] 김수연, “대학적응력 검사도구 척도 개발과 양호도

검증,” 한국인터넷방송통신학회 논문지, 제16권, 제6호, pp.295-303, 2016.

[21] 김윤화, *사회복지자료분석론*, 학지사, 2019.

저 자 소 개

이 종 하(Jong-Ha Lee)

정희원



- 2000년 2월 : 건국대학교 사회복지학과(문학사)
- 2006년 2월 : 송실대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2012년 8월 : 송실대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2020년 현재 : 인덕대학교 사회복지학과 조교수

지학과 조교수

<관심분야> : 정신건강, 아동청소년, 교육서비스

한 성 일(Sung-il Han)

정희원



- 1996년 2월 : 인하대학교 전자공학과(공학사)
- 1998년 2월 : 인하대학교 전자공학과(공학석사)
- 2004년 2월 : 인하대학교 전자공학과(공학박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 인덕대학 정보통신공학과 교수

정보통신공학과 교수

<관심분야> : 공학인증, 기초학습능력 향상방안, 교수학습시스템 구축, 교수학습법