

영국의 대학교육만족도 조사

NSS(National Student Survey)

세계 대학의

교수
학습
센터

민혜리*

1. 개요

NSS는 영국 고등교육기관(Higher Education Institution: HEI)을 졸업하는 학생들에게 수강했던 강의들에 대한 의견을 묻는 설문조사로서, England, Wales, Southern Ireland 지역에서 공적 지원을 받는 모든 고등교육기관을 대상으로 매년 실시되는 국가적 차원의 교육평가이다. 또한 Scotland 지역에서도 상당수 기관들이 자발적으로 참여하고 있다. NSS는 고등교육기관의 공적 책임을 강화할 뿐 아니라 미래 학생들의 고등교육기관 선택에 도움을 주기 위한 목적으로 시행되고 있다.

England와 Wales의 고등교육지원위원회(the Higher Education Funding Council for England; the Higher Education Funding Council for Wales) 그리고 Southern Ireland의 고용학습부(the Department for Employment and Learning)는 교육의 질을 평가하는 데 있어서 학생들의 견해가 중요한 일부가 되어야 한다는 데 인식을 같이하였고, 이에 따라 2005년부터 NSS가 시작되어 현재 2007년까지 진행되고 있다. 전문연구기관인 Ipsos MORI가 설문조사를 위탁받아 시행해왔으며, 일련의 선정과정을 거쳐 향후 3년간 동기관에서 설문조사를 시행하기로 계약이 체결되어 있다.

설문조사의 시행 방법을 개략적으로 살펴보면, 설문대상자는 대학 4학년 학생으로, 대상자 전체에게 이메일을 보내서 일정 기간 내에(2007년의 경우 2006년 12월부터 2007년 2월까지) 온라인 설문조사에 응답하

* 서울대학교 교수학습개발센터
교육지원부 연구조교수

도록 권장한다. 해당 기간 중 응답하지 않은 학생들에게는 우편이나 전화로 연락하여 가능한 많은 응답자를 확보한다. 2007년의 경우 응답률이 60% 정도이다.

결과는 TQI(Teaching Quality Information) 웹사이트(www.tqi.ac.uk)에 게재하여 학생들이나 상담자들이 참고할 수 있게 한다. 이 사이트에서는 각 학교별, 학과별 학생 평가를 해당 항목별로 볼 수 있으며, 복수대상간 비교도 가능하다. 2007년 이후부터는 The Unistats 웹사이트(www.unistats.co.uk)에서 보다 종합적인 정보를 제공할 예정이다. 또한, 교육기관이나 학생회를 위한 보다 자세한 내용은 Ipsos MORI의 NSS 관련 웹사이트에 게재될 예정이다. 후자의 경우에는 학생들의 구체적인 수업 평가까지도 포함한다.



〈그림1〉 TQI 웹사이트(http://www.tqi.ac.uk)



〈그림2〉 The Unistats web-site(http://www.unistats.co.uk)

II. 설문항목

설문항목은 크게 2분야로 나뉜다. 먼저, 정량적인 만족도 조사가 있다. 이는 다시 7개 부문(강의 부문(The Teaching on my course), 평가와 피드백(Assessment and feedback), 교육적 지원(Academic support), 수업편성 및 운영(Organisation and management), 학습 자료(Learning resources), 개인적 발전(Personal development), 전체적 만족도(Overall Satisfaction))으로 나뉜다. 응답자는 총 22개 각각의 질문에 대해 1부터 5까지의 만족도 중 하나(혹은 N/A)를 택하게 된다. 다음으로, 해당 강의

에서 특별히 긍정적인 측면 혹은 부정적인 측면에 관해 학생들이 자유롭게 서술할 수 있는 난을 두어 만족도 조사의 한계를 보완하고 있다.

III. TQI 웹사이트 결과

현재 학생들이나 상담자들이 쉽게 이용할 수 있는 정보는 TQI상에 게재된 학교별 만족도 평가자료이다. 교육학과와 경제학과에 대하여, 뉴스위크가 선정한 세계 100대 대학에 포함된 영국의 대학들 및 각 과별 평가가 우수한 학교를 중심으로 학생만족도를 비교해 보았다.

① 교육학과 비교결과

Overview

Key

- A University of Cambridge: Education studies
- B University of Oxford: Education studies
- C The University of Manchester: Education studies
- D University of Edinburgh: Education studies
- E University of Warwick: Education studies
- F University of Bristol: Education studies

See note below on actual data being displayed

Click on the category links to find out how students responded to each individual question.

Category	A	B	C	D	E	F
The teaching on this course	4.3	-	3.9	3.9	4.0	-
Assessment and feedback	3.9	-	3.4	3.3	3.8	-
Academic support	4.2	-	3.7	3.7	3.6	-
Organisation and management	3.8	-	3.6	3.4	3.3	-
Learning resources	4.2	-	3.8	4.0	4.0	-
Personal development	4.1	-	4.1	4.2	3.9	-
'Overall, I am satisfied with the quality of the course'	4.3	-	3.6	3.7	3.8	-
Student response rate	55 of 105	-	60 of 95	135 of 265	45 of 90	-
Commentary on the National Student Survey results	-	📊	-	-	📊	📊

〈그림3〉 영국 주요 대학 교육학과 학생 만족도 비교(교육학과)

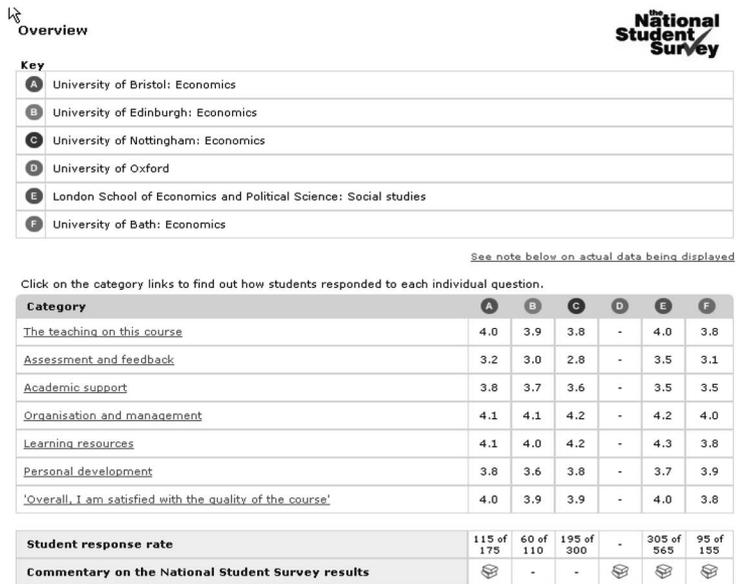
교육학과의 비교 결과, 케임브리지 대학의 학생만족도가 전반적으로 높게 나타났다. 위워 대학의 경우 전반적으로 높은 만족도를 보이고 있

으나 수업편성 및 운영 부문에서 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 맨체스터 대학의 경우 대부분의 항목에서 에딘버러 대학과 비슷하거나 높은 만족도를 보이고 있으나 전체적 만족도는 낮게 나타났다.

이같은 설문결과는 여러 요인에 의해 영향을 받으므로 신중하게 판단해야 하지만, 교육의 질 개선에 있어서 중요한 참고 자료가 될 수 있다. 물론, 진학할 학교를 선택해야 하는 학생들이나 상담자들에게도 중요한 참고 자료가 될 것이다.

한편, 옥스퍼드 대학이나 브리스톨 대학의 경우에는 자료가 없어서 결과가 나오지 않았다. TQI 사이트에서는 응답률이 50% 이하이거나 응답인원수가 30명 이상이 되지 않는 경우에는 그 결과를 볼 수 없도록 하고 있다. 참고로, 옥스퍼드 대학의 경우에는 자체 개발한 별도의 설문조사와 통계자료를 제시하고 있다.¹⁾

② 경제학과 비교결과



〈그림4〉 영국 주요 대학 경제학과 학생 만족도 비교(경제학과)

1) 해당 학교열(B열) 하단의 책모양 아이콘을 클릭하면 옥스퍼드 대학 자체 통계자료(OSCEQ)로 링크된다.

경제학과와 비교 결과, 런던정경대학교와 브리스톨 대학의 만족도가 가장 높게 나타났다. 대체로 비슷한 만족도를 보이고 있지만, 런던정경대학이 평가와 피드백 및 학습자료 부문에서 보다 높은 점수를 얻었고 브리스톨 대학이 교육적 지원에서 보다 높은 점수를 얻었다. 단, 런던정경대학의 경우 경제학만의 결과가 아니라 사회과학 분야 전체의 결과인 점에 주의해야 한다. 한편, 옥스퍼드 대학의 경우에는 자료가 없고 대신 자체 통계자료로 링크되어 있다.²⁾

경제학과에서는 전반적으로 평가 및 피드백 부문의 만족도가 낮게 나타나며 수업 편성과 운영에 있어서는 만족도가 높게 나타난다. 앞서 교육학에서의 결과와 비교해 볼때 뚜렷한 차이가 나는 것을 알 수 있다.

이 설문조사는 대학선택 시 정보제공이라는 측면에서 매우 중요한 자료가 된다. 그러나 자료해석에 있어, 여러 가지 다른 고려사항이 있으므로, 이 만족도 조사 자료만으로 대학의 수준을 가늠하기는 어렵다. HEFCE에서도 2개년도에 걸친 광범위한 설문조사와 분석에도 불구하고, 교육개혁에 관해 어떤 판단을 내리기에는 여전히 데이터가 더 필요하다는 신중한 입장을 보이고 있다(<http://www.hefce.ac.uk/learning/nss>).

2) 케임브리지 대학의 경우에도 자료가 없어 평가결과가 나타나지 않았다. 앞서 언급했듯이 TQI 사이트에서는 응답률이 50% 이하이거나 응답인원수가 30명 이상이 되지 않는 경우에는 그 결과를 볼 수 없도록 하고 있다.