

강의 서비스품질 측정도구 제안

최경호¹⁾ 이승주²⁾

요 약

강의평가는 질 높은 수업을 실현하고 개선·발전시키기 위해서 일련의 수업체계 및 과정을 평가하고, 분석한 결과를 이용하여 강의 내용을 재조직하거나 강의방법을 개선하여 대학교육의 질적 수준을 높이며, 더 나아가 양질의 교육을 제공함으로써 교육 소비자인 학생들의 만족도를 제고시키는데 그 목적이 있다. 즉 강의평가는 교육현장에서 수행되는 강의에 대한 평가를 통하여 교육 소비자인 학생들의 만족도를 제고시키기 위한 서비스품질 측정도구라 할 수 있다. 본 논문에서는 강의평가를 통한 교육 서비스품질 향상이 중요한 만큼 강의 서비스품질 측정을 위한 타당한 측정도구를 제안하였다.

주요용어: 서비스품질, 서비스품질 지수, 강의평가, 타당성

1. 서론

국가경제 측면에서 서비스부문의 총생산이 차지하는 비중이나 고용에 기여하는 비율이 50% 이상일 때 서비스 경제라고 한다. 최근 한국은행의 '우리 경제의 서비스화 현황과 특징'이라는 보고에 의하면 국내총생산(GDP)에 대한 서비스산업의 비중은 이미 1998년 기준 52%를 넘었다. 이렇듯 오늘날 서비스산업이 급성장하고 그 비중이 증대됨에 따라 서비스의 중요성이 강조되고 있으며, 그 범위 또한 운송, 금융, 소매업 등에서 학교, 병원, 정당, 그리고 행정부문에 이르기까지 확대되고 있다. 이러한 현실에서 서비스제공자는 서비스품질평가를 통하여 고객이 원하는 것, 기대하는 것, 바라는 것이 무엇인지를 파악하고 그러한 욕구를 충족시켜야만 생존할 수 있게 되었다.

이렇듯 현대사회가 무한경쟁 속으로 질주하면서 교육서비스 기관인 대학도 이러한 시대의 흐름으로부터 자유로울 수가 없게 되었다. 따라서 국·내외의 모든 대학들이 생존의 일환으로 교육품질서비스 개선을 위하여 노력하고 있는 가운데, 국내의 경우에는 한국대학교육협의회 주관으로 실시하고 있는 '대학종합평가'가 국가에서 공인된 유일한 교육서비스품질 평가제도이다.

한편 각 대학들은 그 주요 기능중의 하나인 교육의 수월성을 제고하기 위하여 교육의 주요활동인 수업에 대한 질 향상을 꾀하고 있으며, 이를 위해 2000년도를 전후하여 많은 대학들에서 강의평가제를 도입·실시하고 있다. 강의평가는 교수의 강의능력을 평가함으로써 교수자신의 책무에 대한 정당한 평가와 보상이라는 단순한 효과 외에도, 그 결과를 강의에

1) (560-759) 전주시 효자동 1200, 전주대학교 여론조사학과, 교수.

E-mail: ckh414@jj.ac.kr

2) (교신저자) (360-764) 충북 청주시 상당구 내덕동 36번지, 청주대학교 생명·유전·통계학부, 부교수

E-mail: access@cju.ac.kr

다시 반영하는 피드백효과를 얻을 수 있다. 즉, 강의평가를 통해서 자신의 수업방법과 강의 내용을 개선·발전시키는 등 교수의 교육능력개발이라는 측면이 강의평가제의 보다 큰 목적이다. 이외에도 대학차원에서 교육과정 개선이나 교수의 업적평가 자료로 활용되는 것이 또 하나의 목적이 될 수 있다.

이러한 강의평가와 관련하여 그 목적달성을 위해서는 타당성 있는 강의평가 문항개발이 요구되는데 이에 대한 연구로는 Cohen(1980), 김혜연(2003), 김명화(2002) 그리고 유춘호·이정호(2003) 등을 들 수 있다. 그리고 교육서비스품질과 관련된 선행연구로는 서비스의 기대와 성과의 차이에 기초한 Parasuraman et al.(1985, 1988)의 SERVQUAL을 활용하여 전반적인 교육서비스품질의 수준을 측정하고 서비스품질과 학생만족과의 관련성을 규명하기 위한 차수련·채연수(1999) 등의 연구가 있다.

그러나 강의평가를 교육활동과 연계하여 서비스품질 향상의 측면에서 조망하고, 강의 서비스 품질을 측정하기 위한 타당한 도구의 개발에 대한 논의는 없었다. 이에 본 논문에서는 강의평가를 통한 교육 서비스품질 향상이 중요한 만큼, 강의 서비스품질 측정을 위한 타당한 측정도구를 제안하고자 한다.

2. 강의 서비스품질 측정 도구로서의 강의평가

교육활동의 영역에는 여러 측면이 고려될 수 있으나, 가장 핵심영역은 강의(수업)이다. 따라서 교육의 질적 향상을 위해서는 양질의 강의수행이 필수적으로 요구된다. 나아가 이러한 요구를 달성하기 위한 일환으로 학생들이 수업활동을 일정한 평가준거와 평가방법에 비추어 따져보는 가치판단의 과정이 고려될 수 있는데, 이것이 바로 강의평가이다.

결국 강의평가는 교수들로 하여금 질 높은 수업을 실현하고 지속적으로 개선·발전시키기 위해서 일련의 수업체계 및 과정을 평가하고, 분석한 결과를 이용하여 강의 내용을 재조직하거나 강의방법을 개선하여 대학교육의 질적 수준을 높이며, 더 나아가 양질의 교육을 제공하게 함으로써 교육 소비자인 학생들의 만족도를 제고시키는데 그 목적이 있다. 즉 강의평가는 교육현장에서 수행되는 강의에 대한 평가를 통하여 교육 소비자인 학생들의 만족도를 제고시키기 위한 서비스품질 측정도구라 할 수 있다.

따라서 강의평가에 담긴 질문내용이 모호하거나 타당도, 신뢰도 등이 떨어진다면 담당 교수가 강의평가 결과를 피드백 받고서도 본인 강의의 장단점을 파악하기 힘들뿐만 아니라 오히려 엉뚱하게 해석하여 혼선을 초래할 수도 있다. 이는 평가 결과의 피드백을 통하여 수업방법이나 내용 등의 개선을 통한 강의 서비스품질 향상이라는 목적을 이루지 못하게 하는 결정적인 요인이 된다. 따라서 강의 서비스품질 측정도구로서 타당성과 신뢰성이 확보되는 강의평가 문항의 개발이 요구된다.

강의평가 문항의 신뢰성 확보와 관련된 최근의 연구로는 김종태·이재만(2004)이 있고, 타당성과 관련된 선행연구로는 유춘호(2001), 김수선(2001)을 들 수 있는데, 유춘호(2001)는 국내 여러 대학들의 강의평가 문항들을 특성 및 유형별로 나누고 강의평가 요인(교수, 학생, 과목, 학교)별로 분류된 표 2.1과 같은 강의평가 설문서를 제시하였다. 그리고 김수선(2001)은 타당성 있는 강의평가 문항개발과 관련된 선행연구를 분석하여 표 2.2와 같이

정리하였다. 그러나 이들은 연구의 과정에서 강의의 질을 서비스품질이라는 측면에서 접근하지는 않았다. 한편 신용식(1999)은 고객만족과 가치를 향상시키는 품질기법인 품질기능전개(QFD)를 이용한 대학 강의 서비스품질 평가 모형설계를 통하여, 학생들이 강의에 요구하는 사항을 수업에 반영함으로써 학생들의 만족도를 제고할 수 있는 방안을 제시하였다. 그러나 이에 대해서는 QFD의 목적달성 수단인 HoQ(house of quality)분석의 토대가 되는 기초자료 제공을 위한 타당성이 있는 강의평가문항이 요구되는데, 이에 대한 언급은 없다. 따라서 강의평가를 교육활동과 연계하여, 강의 서비스품질을 측정하기 위한 타당성이 확보된 강의평가 도구 개발에 대한 연구가 필요하다.

표 2.1: 유춘호(2001)가 제시한 요인별로 분류된 강의평가 문항

요인 및 강의평가 설문문항	
<p>▶ 교수관련 설문문항</p> <ul style="list-style-type: none"> · 교수의 강의준비가 철저하며 성실한 진행 · 과제물의 내용과 분량 및 피드백이 강의 이해에 효과적 · 교재 및 참고자료의 적절성 및 효과적 활용 · 시험문제는 강의내용에 대한 이해를 측정할 수 있도록 출제 · 교수의 강의시간 외 질문이나 면담기회 제공에 협조적 · 교수의 출석관리 철저 · 시험이나 과제물에 대한 부정행위 방지노력 · 성적평가 기준의 사전인지 및 공정성 · 휴강 등 수업결손 	<p>▶ 학생관련 설문문항</p> <ul style="list-style-type: none"> · 수강신청 전에 강의계획서를 읽어보고 신청 · 결석한 횟수 · 강의를 따라가기 위한 노력한 정도 · 예상학점 · 과목 선택이유 · 이 강의의 시험에서 부정행위가 이루어진 정도
<p>▶ 과목관련 설문문항</p> <ul style="list-style-type: none"> · 이 과목의 필요정도 	<p>▶ 학교관련 설문문항</p> <ul style="list-style-type: none"> · 강의실 청결, 소음, 설비 등 환경상태

표 2.2: 김수선(2001)이 제시한 강의평가 문항 구성요소

강의평가 문항 구성요소	대표적인 관련학자	강의평가 문항 구성요소	대표적인 관련학자
· 학습의 흥미와 자극	Gupta(1960)	· 보충학습자료의 가치	Marsh과 Overall(1979)
· 강의에 대한 열정	Cosgrove(1959)	· 학급운영	Gupta(1960)
· 교과목에 대한 전문지식	Hoffman(1978)	· 피드백 제공	Mckeachie(1971)
· 지적 수월성	Wright(1975)	· 학급토론촉진	Marsh과 Overall(1979)
· 수업준비와 강의조직	최연욱(1995)	· 지적도전과 사고 신장촉진	최연욱(1995)
· 학생성취도	허형(1999)	· 학습자에 대한 관심	허형(1999)
· 강의기술	Ory(1994)	· 도움요청의 용이성	Hoffman(1978)
· 수업목표의 명확성	Marsh(1994)	· 학습부담/난이도	최연욱(1995)
· 수업자료의 가치	Hildebrand 등(1971)	· 전반적 만족도	Marks(2000)

3. 서비스산업의 분류 및 서비스품질 측정 지수

연구자들이 제시하고 있는 서비스산업에 대한 분류는 다양하다. 조선배(2000)를 인용하면 ① 노동집약정도와 고객화 및 상호작용정도의 관계를 고려한 분류방법 ② 서비스제공의 특성과 고객과 기업간의 관계유형을 고려한 분류방법 ③ 서비스행위의 특성과 서비스의 직접수혜자와의 관계를 고려한 분류방법 ④ 개별고객의 욕구에 맞추려는 서비스제공자 판단의 범위와 맞춤화가 가능한 서비스특성의 범위의 관계를 고려하여 제시한 분류방법 ⑤ 서비스행위의 특성과 고객욕구 부합수준에 의한 분류방법 ⑥ 수요와 공급특성에 의한 분류방법 ⑦ 서비스 제공방법에 의한 분류방법 등으로 서비스산업은 분류될 수 있다.

표 3.1: 서비스산업별 품질평가차원

서비스업	평가차원	모델 연구자
병원산업	입지, 명성, 이미지, 쾌적성, 안정성, 안락성, 접근성, 청결성, 편리성, 친절성, 분위기, 가격과 가치, 시설 등	Robert C. Rewis(1988), Ernest R. Cadott and Normand Turgeon(1988)
인적서비스 의존도가 높은 산업	· 업무적부분: 수용성, 예견성, 적시성, 감독성, 업무흐름, 의사전달, 고객반응 · 인간적부분: 태도, 관심, 개치, 호칭, 안내, 제안, 어조, 문제해결, 몸짓언어	William B. Martin(1986)
은행 신용카드사 수리/보수회사 장거리 전화회사	유형성, 신뢰성, 반응성, 의사전달, 신용성, 안전성, 능력성, 예절성, 이해성, 접근성	A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry(1985)
서비스산업 전분야	유형성, 신뢰성, 반응성(호응성), 보증성(확신성), 공감성	A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry(1988, 1991)
타이어회사 직업소개소 치과병원	· 타이어회사: 유형성, 신뢰성, 반응성, 안전성, 예절성, 접근성 · 직업소개소: 유형성, 신뢰성, 반응성, 안전성, 접근성, 편리성, 개인적관심 · 치과병원: 유형성, 신뢰성, 안전성, 편리성, 비용	James M. Carman(1990)
헬스케어 카센터	유형성, 신뢰성, 반응성, 인간성	Banwari Mittal and Walfried M. Lassar(1996)
병원	시간과 장소의 편리성, 전문적 능력, 진단, 의사와 직원의 환자와의 상호작용	Stephen W. Brown and Teresa A. Swartz(1989)
전화회사	청구서, 시내외전화, 전화번호 안내, 교환서비스, 장치서비스, 고장수리 서비스	Ruth N. Bolton and James H. Drew(1991)

이와 같은 다양한 서비스산업의 유형만큼 그 산업의 특성에 따라 품질차원은 조금씩 다르게 나타나고 있으며, 또한 접근방법에 따라 차원이 달라지는 것이 현실이다. 최근 연구되고 있는 서비스산업별 품질차원을 조선배(2000)를 활용하여 정리해 보면 표 3.1과 같다.

전술했듯이 우리나라는 이미 1998년을 기점으로 서비스 경제 국가이다. 이렇듯 서비스 산업이 우리경제에서 차지하는 비중의 확대와 질적 변화 등을 고려할 때, 서비스 경제시대에는 새로운 형태의 경쟁인 서비스 경쟁, 경영관리 기법상의 변화, 경영상의 새로운 조직 등을 요구하는 커다란 변화를 초래할 것으로 예상된다. 이러한 상황에서 우수한 품질의 서비스를 제공하는 것은 많은 유사한 경쟁자를 능가하기 위한 가장 효과적인 수단으로 인식되고 있다. 우수한 서비스품질은 선도적 조직이 소유하고 있는 무기이며(Berry et al., 1988), 이들의 전략적 우위는 기업의 이익과 시장점유율에 기여한다(Buzzell·Gale, 1987; Gale, 1992; Zeithaml et al., 1996). 따라서 서비스 제공자는 고객의 요구를 만족시킬 수 있도록 필요한 바를 개발·제공해야 하며, 이러한 목적을 달성하기 위하여 서비스 제공자는 고객이 어떻게 그들이 제공하는 서비스에 대한 품질을 평가하고, 고객이 어떻게 조직을 선택하고, 그리고 무슨 기준으로 고객이 단골을 정하는지를 측정하고 이해해야 한다.

이에 따라 한국표준협회와 서울대학교 경영연구소는 한국 실정에 맞는 서비스 품질의 평가와 측정을 위한 모형을 개발하였는데, 이우재(2004)에 따르면 이 모형은 국내 모든 서비스산업의 질적 수준의 측정에 활용될 수 있다. 다음의 그림 3.1에 나타난바와 같이 한국서비스품질지수(KS-SQI) 모형은 서비스 성과 평가와 이전에 가지고 있던 기대치와의 차이가 서비스 품질에 대한 만족도를 설명할 수 있다는 Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL 모형을 이론적 근거로 하며, 여기에 한국적인 상황을 고려하여 수정하였다. 그리고 서비스 성과 측면의 측정차원들을 보강하여 결과와 과정 측면을 모두 8개 차원으로 구성하였다.

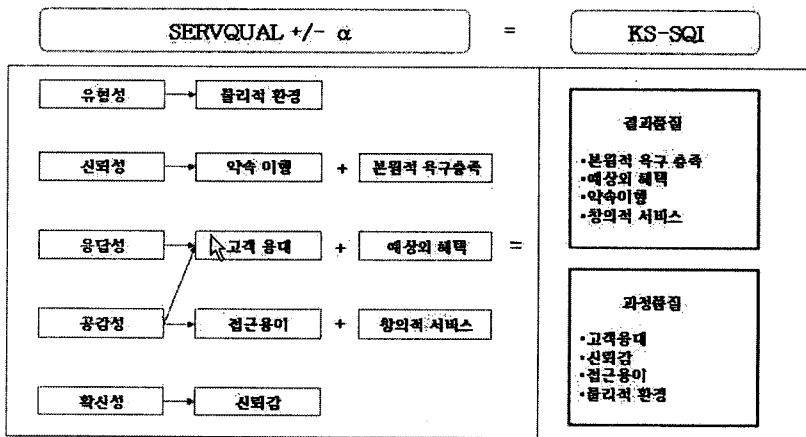


그림 3.1: 한국서비스품질지수 모형

한국서비스품질지수 산출에 기초가 되는 8개 차원의 구체적인 내용을 살펴보면 표 3.2와 같다.

표 3.2: 한국서비스품질지수의 세부 측정요인

성과측면	<ul style="list-style-type: none"> · 본원적 욕구충동(Primary Needs Fulfillment) <ul style="list-style-type: none"> - 고객이 서비스를 통하여 얻고자 하는 기본적 욕구 충족 · 예상외 혜택(Unexpected Benefits) <ul style="list-style-type: none"> - 고객이 예상치 못했던 혜택으로 고객을 감동시키는 부가적 서비스 제공 · 약속이행(Contact Performance) <ul style="list-style-type: none"> - 약속된 서비스를 정확하게 수행 · 독창적 서비스(Creativeness) <ul style="list-style-type: none"> - 타사 대비 차별적이고 진부하지 않은 혁신적 서비스
과정측면	<ul style="list-style-type: none"> · 고객응대(Receptiveness) <ul style="list-style-type: none"> - 고객에게 개별적인 주의를 기울여 고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지, 친절, 예의바름 등 · 신뢰감(Credibility) <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공자의 진실성, 정직성 - 서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식의 소유 · 접근용이성(Accessibility) <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공시간 및 장소의 편리성 · 물리적 환경(Physical Evidence) <ul style="list-style-type: none"> - 서비스평가를 위한 외형적 단서

4. KS-SQI에 기초한 강의평가 문항 개발

강의평가는 강의 질 개선, 강의능력 향상, 강의의 중요성 인식, 학습동기 부여, 수업자세 반성의 계기 그리고 강의환경에 대한 정보제공을 통하여 학생의 강의 서비스품질에 대한 만족도를 제고하고, 이를 통하여 대학의 경쟁력 강화를 위한 기초 자료로 사용될 수 있다는 점에서 긍정적인 측면이 강하다.

한편 2000년도를 전후하여 국내 대부분의 대학들은 대학의 주요 기능중의 하나인 교육의 수월성을 제고하기 위하여 교육의 주요활동인 수업에 대한 질 향상을 꾀하고 있으며, 이를 위해 강의평가제를 도입·실시하고 있다. 전술했듯이 강의평가는 교수의 강의능력을 평가함으로써 교수자신의 책무에 대한 정당한 평가와 보상이라는 단순한 효과 외에도, 그 결과를 강의에 다시 반영하는 피드백효과를 얻을 수 있다. 즉, 강의평가를 통해서 자신의 수업방법과 강의내용을 개선·발전시키는 등 교수의 교육능력개발이라는 측면이 강의평가제의 보다 큰 목적이다. 이외에도 대학차원에서 교육과정 개선이나 교수의 업적평가 자료로 활용되는 것이 또 하나의 목적이 될 수 있다.

학생들의 만족도 제고를 위한 타당성 있는 강의평가 문항개발에 앞서, 현재 국내 대학에서 수행되고 있는 강의평가 설문문항의 구성요소를 파악하고자 연세대, 외국어대, 전북대, 청주대, 동아대 그리고 전주대의 전공교과목 강의평가서를 표본으로 추출하여 비교하면 부록과 같다. 이들 대학들은 학생들의 강의평가 참여도를 높이기 위하여 성적확인을 위

한 연계사항으로 강의평가 실시를 요구하고 있으며, 평가방법은 인터넷을 이용한 사이버 상에서의 평가를 실시하고 있다. 나아가 일부 대학들의 경우 동일응답 패턴을 보이는 응답은 분석에서 제외시키는 등 신뢰성 확보를 위하여 노력하고 있다.

앞 절에서 SERVQUAL을 우리 실정에 맞게 수정·보완한 한국서비스품질지수는 국내 모든 서비스산업의 질적 수준의 측정에 활용될 수 있음을 언급한 바 있다. 이에 8개의 차원으로 구성된 한국서비스품질지수의 세부 측정요인에 기초하고, 강의평가를 교육활동과 연계하여 서비스품질 향상의 측면에서 접근함으로써 강의 서비스품질 측정을 위한 타당한 평가문항을 제안하면 표 4.1과 같다.

표 4.1: KS-SQI에 기초한 강의 서비스품질 측정을 위한 강의평가 문항

KS-SQI 차원	강의 서비스품질 측정을 위한 평가문항
· 본원적 욕구충동 (Primary Needs Fulfillment)	· 강의를 통하여 학문적, 인격적인 성장이 이루어졌는가? · 평가기준은 명확하고 평가는 공정하게 이루어졌는가?
· 예상외 혜택 (Unexpected Benefits)	· 다양한 교육자료 및 교수매체를 사용하였는가? · 강의를 통하여 학습동기가 유발되고 사고력이 증진하였는가?
· 약속이행 (Contact Performance)	· 교수는 주어진 강의시간을 준수하였는가? · 휴강 시 보강은 철저히 이루어졌는가? · 수업진행은 강의계획서대로 이루어졌는가?
· 독창적 서비스 (Creativeness)	· 교재와 참고도서는 강의내용에 부합되었는가? · 최신이론이나 동향에 대한 소개가 충분하였는가?
· 고객응대 (Receptiveness)	· 질문에 대한 답변은 성실하게 이루어졌는가? · 학생들의 의견을 존중하고 인격적으로 대우하였는가?
· 신뢰감 (Credibility)	· 교수의 강의준비는 성실하게 이루어졌는가? · 강의의 전체적인 짜임새(구성)는 우수하였는가? · 교수는 교과목에 대한 전문지식을 갖추고 있는가?
· 접근용이성 (Accessibility)	· 정규강의 시간 외 면담이나 e-mail 상담이 가능하였는가? · 학생들의 관심과 참여를 유도하였는가?
· 물리적 환경 (Physical Evidence)	· 강의실 환경은 좋다고 할 수 있는가? · 강의의 성격상 수업인원은 적절하였는가?

따라서 본 논문에서 제안한 18개 문항 외에 ‘강의에 대하여 전반적으로 만족하십니까?’, ‘이 강의를 다른 학생에게 추천할 의향이 있습니까?’ 등을 추가하여 강의평가 문항을 구성할 수 있다.

5. 결론

교수의 효과성을 평가하는 것은 대학교육의 질을 향상하고 교육 수요자인 학생들에게 양질의 수업을 받을 권리, 그리고 대학본부의 여러 의사결정을 위한 참고자료라는 측면에서 매우 중요하다. 신용식(1999)에 따르면 대학도 교육이라는 서비스를 생산하는 생산체제

이다. 좋은 품질의 교육서비스는 대학에 대한 사회적 기대에 부응함과 동시에, 교육의 질을 한 단계 높은 수준으로 끌어올릴 수 있는 바, 이를 위해서는 적절한 강의평가가 이루어져야 한다. 부연하면 강의평가를 통한 강의서비스품질 향상은 곧 1차 소비자인 학생의 만족도 증가 및 교육의 질적 향상에 기여하며, 2차 소비자인 사회(기업)에 우수한 인력을 제공할 수 있으며, 공급자인 대학 역시 명성의 증대 등으로 경쟁력 우위를 확보할 수 있다. 즉 학생, 사회, 대학이 모두 발전적 이득을 획득할 수 있다.

전주대학교에서는 2000년 2학기에 20여개의 문항으로 구성된 강의평가문항을 구성하고 강의평가를 실시·분석한 결과, 강의직접구성요인(난이도, 수업준비, 강의계획서, 진도, 교재 등 수업을 이루고 있는 사항), 강의간접구성요인(학문의 참신성, 성적의 공정성, 보조도구의 사용 등 간접적인 사항), 교수의 성실성 요인(과제물 부과, 강의시간의 충실성 등 교수의 성실과 노력을 보여주는 사항), 강의환경요인(교수가 통제하기 어려운 학생의 자세나 강의실 환경 관련 사항), 학생성취도요인(학생의 성적과 참여도로 이루어진 성취도 관련 사항) 등으로 인자가 구성됨을 확인하였다. 그러나 이는 아직 초기단계였고, 강의평가 문항 구성에 대한 개선 여지가 남아있었다.

본 논문에서는 강의평가를 교육활동과 연계하여 서비스품질 향상의 측면에서 조망하고 강의평가를 통한 교육 서비스품질 향상이 중요한 만큼, 강의 서비스품질 측정을 위한 타당한 측정도구 개발에 대해서 알아보았다. 그 결과 표 4.1에서 보는 바와 같이 KS-SQI에 기초한 8개 요인으로 구분되는 18개의 평가문항을 제안하였다.

강의평가 결과를 활용한 많은 선행연구들에서 사용한 통계적인 분석방법들을 살펴보면, 인자분석 외에 만족도와 의 상관 및 회귀분석을 실시하는 경우가 많았으며, 일부 구전 효과를 확인하는 분석도 있었다. 강의평가 결과의 신뢰성 확보를 위하여 교과목 획득점수가 특정점수(예:70점) 이하인 학생의 강의평가 결과는 제외하고 분석을 하는 방안도 고려될 수 있으며, 강제규정을 통한 적극적인 참여유도, 활용의 용이성, 익명성 등이 보장되는 인터넷을 이용한 강의평가 수행을 권고한다.

본 논문에서 제안한 강의평가 문항을 실제에 적용하여 보고, 이를 통한 인자분석, 회귀분석, 구조방정식 모형 등을 통한 추가적인 관계분석과 함께, 이에 기초하여 표 4.1에 제시된 평가문항 중 일부 객관성이 결여된 문항에 대한 수정·보완이 이루어질 수 있는 바 이는 추후 연구과제로 남긴다.

참고문헌

- 김명화(2002). 강의평가 자료분석을 통한 강의 평가지 개선방안, <교육문제연구>, 16, 81-101.
- 김수선(2001). 대학강의평가 구성요소에 대한 이론적 고찰 및 강의평가 도구의 양호도에 대한 실증적 분석, 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- 김종태·이재만(2004). A study on reliability of lecture evaluation by students, *Journal of Korean Data & Information Science Society*, 15, 183-191.
- 김혜연(2003). 강의평가와 관련된 요인들의 관련성에 관한 연구, 단국대학교 대학원 석사학위논문.

- 신용식(1999). 품질기능전개를 이용한 대학 강의서비스 품질평가 모형 설계, 아주대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 유춘호(2001). 강의평가 설문문항의 개발에 관한 연구, <경영연구>, **26**, 339-389.
- 유춘호·이정호(2003). 대학의 강의평가에 영향을 미치는 학생관련 요인에 관한 연구, <경영학연구>, **32**, 789-807.
- 이유재(2004). 서비스마케팅(제3판), 학현사, 서울.
- 조선배(2000). 서비스품질을 어떻게 바라볼 것인가?, <품질경영웹진>, 133-137.
- 차수련, 채연수(1999). 교육 서비스품질의 측정에 관한 연구, <경상논총>, **20**, 81-110.
- Berry, L. L., A. Parasuraman and V. A. Zeithaml(1988). The service quality puzzle, *Business Horizon*, September-October, **31**, 35-43.
- Buzzell, R. D. and B. T. Gale(1987). *The PIMS Principles : Linking Strategy to Performance*, New York, Free Press.
- Cohen, P. A.(1980). Effectiveness of student rating feedback for improving college instruction : a meta-analysis of findings, *Research in Higher Education*, **13**, 321-341.
- Gale, T. B.(1992). *Monitoring Customer Satisfaction and Marketing-Perceived Quality*, Chicago, AMA.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, **49**, 41-50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry(1988). SERVQUAL : A multi-item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, **64**, 2-40.
- Zeithaml, V. A., L. L. Berry and A. Parasuraman(1996), The behavioral consequences of service quality, *Journal of Marketing*, **60**, 31-46.

[2005년 1월 접수, 2005년 4월 채택]

부록: 국내 대학의 강의평가 설문문항 비교

번호	설문문항	연세대	외국어대	전북대	청주대	동아대	전주대
1	강의참여 성실도(학생)		○				
2	수업참여의 적극성(학생)		○				
3	과제물 제출의 충실도(학생)		○				
4	시험에 대비한 학습정도(학생)		○				
5	강의계획서 내용의 충실성		○	○			
6	교재와 참고도서 적절성		○	○	○	○	○
7	교수 강의준비의 성실성		○			○	○
8	강의분량의 적절성		○				
9	최신이론이나 동향에 대한 소개정도		○				
10	강의전달의 명료성		○		○	○	○
11	강의의 학습동기 유발 및 사고력 증진	○	○		○		
12	다양한 교육자료 및 교수매체 사용		○				
13	수업방법의 다양성	○	○	○			○
14	질문에 대한 성의 있는 답변	○	○		○	○	
15	열정적 강의수행		○				
16	강의시간 준수		○				
17	휴강정도와 보강여부	○	○				○
18	학생들의 의견존중 및 인격적 대우		○				
19	정규시간 외 면담이나 e-mail 상담 응대		○		○		
20	과제물의 양과 내용 및 평가의 적절성		○	○	○	○	
21	수업목표와 시험문제간의 관련성		○				
22	교과내용 이해에 대한 과제와 시험의 기여도		○				
23	평가기준의 명확성 및 평가의 공정성	○	○	○	○	○	○
24	수업에 대한 전반적 만족도		○	○			○
25	다른 학생에 대한 강의 추천	○	○				
26	강의진행과 수업계획서의 일치도	○	○	○	○	○	○
27	강의내용의 풍부와 깊이정도	○		○			
28	수업태도의 강의반영				○		
29	강의내용의 전반적 이해정도				○		
30	수업준비 정도(학생)	○					
31	수업내용의 체계적 구성	○					
32	학생들의 관심과 참여유도					○	○
33	강의 난이도의 적절성					○	○
34	강의를 통한 학문적, 인격적인 성장여부					○	

A Suggestion on Instruction Service Quality Assessment Tool

Kyoung-Ho Choi ¹⁾ Seung-Joo Lee²⁾

ABSTRACT

The instruction assessment, which can be a tool to realize a class of high quality, evaluates instruction system and process. The result data of the instruction assessment is analysed and used to reorganize lecture contents or to improve teaching method. It enhances qualitative level of university education. The goal of the instruction assessment is to be a tool that provides high qualitative education to raise students' satisfaction. It is important to improve education service quality through instruction assessment as a useful tool for measuring service quality. The suggestion of valid tool for improving instruction service quality is described in this paper.

Keywords: Service quality, Service quality index, Instruction evaluation, Validity

1) Professor, Department of Public Opinion Poll, Jeonju University, 1200, Hyojadong, Wansangu, Jeonju, Chonbuk, 560-759, Korea.

E-mail: ckh414@jj.ac.kr

2) (Corresponding Author) Associate Professor, Division of Life Science-Genetic Engineering-Statistics, Cheongju University, 36, Naedok-Dong, Sangdang-Gu, Cheongju, Chungbuk, 360-764, Korea.

E-mail: access@cju.ac.kr