

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2024.10.6.245>

JCCT 2024-11-31

## 코로나19 팬데믹이 대학교육만족도에 미친 영향 분석

### Analysis of the Impact of the COVID-19 Pandemic on University Educational Satisfaction

오 종 옥\*

Jongwook Oh\*

**요약** 이 연구의 목적은 코로나19 팬데믹이 대학교육만족도에 어떠한 영향을 미쳤는지를 규명하는 데 있다. 연구목적 을 달성하기 위해, A대학 재학생을 대상으로 대학교육만족도 조사와 초점집단면접(FGI)을 수행했다. 대학교육만족도 조사는 재학생 822명을 대상으로 실시하였으며, 학년에 따른 집단 간 차이를 확인하기 위해 일원배치 분산분석과 사 후검정을 실시했다. 초점집단면접에서는 코로나19 팬데믹 시기에 대학에 입학한 3학년(2020학번) 학생 6명을 대상으 로 대학교육만족도에 대한 인식을 확인했다. 교육만족도 설문조사 결과, 3학년 학생 집단이 타 학년 집단에 비해 대 학교육만족도가 상대적으로 낮았으며, 모든 하위요인에서도 낮게 나타났다. 초점집단면접에서도 코로나19 팬데믹으로 인한 비대면 중심의 대학생 생활 경험이 대학교육만족도를 낮추는 핵심 요인으로 분석되었다. 구체적으로 살펴보면, 비 대면 수업으로 인한 대학 존재에 대한 의문, 성적평가의 공정성, 전공실습 어려움, 대학의 활기 상실, 대인관계 형성 미흡 등으로 인해 교육만족도가 낮아진 것으로 확인되었다. 이러한 연구결과에 근거하여, 대학교육만족도 제고 방안 으로 대면·비대면 통합적 학사 운영 체계 확립, 에듀테크를 활용한 실험·실습 방법 다변화, 동료·선후배·교수와의 긍 정적 상호작용 경험 확장 등을 제언했다.

**주요어** : 코로나19 팬데믹, 대학교육, 교육만족도, 초점집단면접, 비대면 수업

**Abstract** The aim of this study is to examine the impact of the COVID-19 pandemic on university educational satisfaction. To achieve this, a survey on educational satisfaction was conducted alongside a focus group interview (FGI) with students at University A. The educational satisfaction survey involved 822 enrolled students, and one-way ANOVA with post-hoc tests was performed to examine inter-group differences by grade. The focus group interview was conducted with six third-year students (class of 2020) who enrolled during the COVID-19 pandemic to explore their perceptions of educational satisfaction. The survey results indicated that the third-year student group exhibited relatively lower levels of university educational satisfaction compared to students from other grades. This pattern was consistently reflected across all sub-factors. The FGI research findings identified that the shift to non-face-to-face university experiences centered on the pandemic was a primary factor in decreasing university educational satisfaction. Specifically, dissatisfaction stemmed from existential uncertainties about university life, perceived inequities in grading assessments, challenges in conducting practical courses, loss of university vitality, and inadequate development of interpersonal relationships. Proposed strategies to enhance university educational satisfaction include establishing an integrated academic operation system, diversifying experimental and practical learning methods through educational technology, and expanding positive interactions with peers, juniors, seniors, and faculty members.

**Key words** : COVID-19 Pandemic, University Education, Educational Satisfaction, FGI, Non-face-to-face Lectures

\*정회원, 초당대학교 간호학과 조교수 (제1저자)  
접수일: 2024년 9월 15일, 수정완료일: 2024년 10월 30일  
게재확정일: 2024년 11월 1일

Received: September 15, 2024 / Revised: October 30, 2024

Accepted: November 1, 2024

\*Corresponding Author: jwo@cdu.ac.kr

Dept. of Nursing, Chodang University, Korea

## I. 서론

대학교육의 질을 평가하는 핵심 척도로서 대학교육 만족도가 중요하게 다루지고 있다. 그 이유는 5·31 교육개혁 이후 학습자의 교육선택권이 강화되어 왔으며, 이러한 흐름에 따라 2011년 대학기관평가인증의 평가 준거로 교육만족도가 포함되었기 때문이다[1]. 이후 많은 대학에서 자체적으로 교육만족도 조사를 실시하고 있으며, 그 결과를 대학 중장기 발전계획 수립, 정책 개발 및 운영 등에 활용하고 있다[2]. 대학교육만족도는 대학이 직·간접적으로 제공하는 교과/비교과 교육, 교육환경, 대학이미지 등에 대해 학생들이 지각하는 주관적인 만족의 정도를 의미한다[3][4][5]. 대학교육만족도의 구성요인은 대학의 여건에 따라 다르지만, 공통적으로 교육과정, 교육환경, 학생지원, 행정지원, 대학이미지 등을 포함한다[2][3].

대학교육만족도에 영향을 미치는 요인은 다양하게 분석되고 있다. 그 중에서 개인의 특성을 고려한 선행 연구 분석 결과를 종합해보면, 성/학년/전공계열 등에 따른 교육만족도의 차이가 일관되게 나타나지는 않고 있다[6][7][8]. 이는 대학교육만족도에 영향을 미치는 개인의 특성별 차이는 대학이 처한 여러 상황을 고려하여, 정책에 반영할 필요가 있다는 점을 시사한다.

최근 대학 운영에 가장 큰 영향을 미친 것은 코로나19 팬데믹이다. 코로나19 팬데믹은 대학의 교육환경을 비대면 중심으로 일거에 전환시켰고, 이 과정에서 여러 가지 부작용이 발생했다. 교수자들은 온라인 강의 제작과 운영에 어려움을 겪었고, 학습자들은 비대면 수업에서 상호작용이 제대로 이뤄지지 못한 점 등에 대해서 불만을 드러냈다[9]. 이처럼 코로나19 팬데믹은 대학교육만족도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 작용하고 있기 때문에, 구체적으로 어떤 측면에서 영향을 미쳤는지를 확인하고 이를 개선할 필요가 있다.

이 연구의 목적은 코로나19 팬데믹이 대학교육만족도에 어떠한 영향을 미쳤는지를 규명하는 데 있다. 구체적으로 이 연구의 초점은 코로나19 팬데믹 시기에 대학에 입학한 학생(2020학번)이 경험한 대학교육의 만족도를 여러 측면에서 확인하는 데 있다. 해당 학생들은 전례없는 코로나19 팬데믹으로 인해 기대했던 대학생활을 제대로 하지 못한 채, 3년 동안 비대면 중심의 대학생활을 경험했다. 해당 학생들이 경험한 대학교육의

만족도를 양적·질적 연구방법으로 규명하여 도출한 시사점은 기존 대면 중심의 교육환경에서 벗어나 대면·비대면을 통합한 새로운 대학의 교육환경을 구성하는 데 기여할 수 있을 것이다. 따라서 이 연구에서는 코로나19 팬데믹 전후의 대학교육만족도를 단순 비교하는 것보다는 3학년(2020학번)의 대학교육만족도를 보다 심층적으로 훑아보는데 초점을 둔다. 제시된 연구목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 코로나19 팬데믹이 대학교육만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

둘째, 코로나19 팬데믹 시기에 대학에 입학한 학생들은 비대면으로 운영된 대학생활을 어떻게 인식하고 있는가?

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

이 연구는 코로나19 팬데믹이 대학교육만족도에 미친 영향을 규명하기 위해 A대학 재학생을 대상으로 교육만족도 설문조사와 초점집단면접(FGI)을 병행한 통합연구이다.

### 2. 연구 대상

이 연구에서는 A대학 재학생을 대상으로 대학교육만족도를 설문하였다. 연구에 참여한 대상은 총 882명이며, 대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

표 1. 대상자의 일반적 특성

Table 1. General Characteristics of Subjects (N=882)

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남	352	39.9
	여	530	60.1
학년	1학년	237	26.9
	2학년	216	24.5
	3학년	183	20.7
	4학년	246	27.9

대학교육만족도 조사 결과, 가장 낮은 만족도를 보인 3학년(2020학번)을 대상으로 대학생활 및 교육만족도에 대한 인식을 확인하기 위해 초점집단면접을 실시했다. 연구자는 학번, 학부 성별, 성적, 거주지, 소속 대학별 재학생 비율, 대학교육만족도 조사 참여 여부 등을 고려하여 대표성을 갖춘 6명을 연구대상자로 선정하였다.

연구대상자는 코로나19 팬데믹 시기에 대학에 입학한 2020학번 3명과 코로나19 팬데믹 이전 시기에 대학에 입학한 후 휴학 등으로 인해 2022학년도 기준 3학년이었던 학생 3명으로 구성했다. 특히 2020학년도 이전에 입학한 3학년 학생들은 코로나19 이전과 이후 대학생활을 모두 경험했기 때문에 대면 및 비대면 중심의 대학 생활에 대한 충분한 경험과 인식을 갖추고 있을 것이라고 판단하여 연구대상자로 선정했다.

표 2. FGI 참여자 인적사항  
 Table 2. The characteristics of FGI participants

연번	소속	성명	학번	성별	거주지
1	간호대학	참여자1	18	남	서울
2	간호대학	참여자2	20	여	전남
3	항공대학	참여자3	17	남	경기
4	항공대학	참여자4	20	여	부산
5	창의융합대학	참여자5	20	여	경기
6	창의융합대학	참여자6	17	남	전남

### 3. 자료 수집 및 분석

이 연구에서는 A대학에서 자체 개발한 대학교육만족도 도구를 사용하였다. 문항은 교육과정(28문항), 교육환경(13문항), 학생복지 및 지원서비스(16문항), 행정서비스(5문항)의 4개 요인, 5점 리커트 척도로 구성되었다. 도구의 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .980이며, 요인별 신뢰도는 교육과정 .985, 교육환경 .957, 학생복지 및 지원서비스 .936, 행정서비스 .871로 양호하였다. 대상자의 특성에 따른 교육만족도 차이를 확인하기 위해 SPSS 26.0을 활용하여 일원배치 분산분석을 실시하였고, 집단 간 차이는 사후검정을 통해 분석했다.

초점집단면접 질문은 반구조화된 면접 기법을 활용하여 구성하였다. 질문의 주요 내용은 코로나19 팬데믹 시기의 대학생활 및 학습경험, 교육만족도 조사 결과에 대한 인식, 대학생활에 대한 전반적 평가 등이다. 초점집단면접은 실시간 화상회의(Google Meet)를 통해 사전에 구성된 문항에 대해 답변하는 형식으로 약 1시간 20분 정도 진행되었다. 이 과정에서 연구자는 연구대상자들과 단순 질의응답을 하는 수준을 넘어서 집단 토의, 정보 교환, 적극적인 의견 개진 등에 연구대상자가 역동적으로 참여할 수 있도록 면접을 운영했다.

초점집단면접의 내용 분석을 위해 참여 학생들의 사전 동의를 거쳐 전 과정을 녹화하여 면접 내용을 전사

했다. 전사된 녹취록은 Creswell의 질적 자료 분석의 과정[10]을 따라 중추적 코딩(axial coding) 기법을 활용하여 분석했다.

## III. 연구 결과

### 1. 대학교육만족도 조사 결과

학년 집단에 따른 대학교육만족도의 차이를 검증한 결과, 학년에 따른 집단 간 차이가 유의한 것으로 분석되었다. 구체적으로는 3학년(2020학번) 학생 집단이 다른 학년 학생 집단에 비해 대학교육만족도가 낮게 나타났다( $F=2.77$ ).

표 3. 학년별 대학교육만족도 조사 결과  
 Table 3. Educational Satisfaction by Grade (N=882)

구분	학년	N	M	SD	F
교육만족도	1	237	4.03	0.46	2.77*
	2	216	4.12	0.61	
	3	183	3.79	0.65	
	4	246	3.91	0.57	

\* $p<.05$

3학년 학생 집단이 구체적으로 어떤 영역에서 만족도가 낮은지를 확인하기 위해 하위요인의 학년별 차이를 검증했다. 분석 결과, 모든 하위요인에서 집단 간 차이가 유의하게 나타났다. 그 중에서도 학생복지( $F=3.83$ )와 행정서비스( $F=3.83$ ) 영역은 3학년 학생 집단이 타 학년 학생 집단에 비해 상대적으로 더 낮은 만족도를 보였다. 사후 검증(Scheffe) 결과, 교육환경, 학생복지에서는 1학년 학생 집단이 3학년 학생 집단보다 만족도가 높게 나타났으며, 행정서비스에서는 1, 2학년 학생 집단이 3학년 학생 집단 보다 만족도가 더 높게 나타났다.

표 4. 대학교육만족도 하위요인의 학년별 차이  
 Table 4. Differences in Sub-Factors of Educational Satisfaction by Grade (N=882)

구분	학년	N	M	SD	F	Scheffe
교육과정	1	237	4.18	0.52	2.90*	-
	2	216	4.20	0.61		
	3	183	4.04	0.59		
	4	246	4.12	0.60		
교육환경	1	237	3.94	0.74	3.13*	1>3
	2	216	3.92	0.74		
	3	183	3.73	0.82		
	4	246	3.88	0.72		

학생 복지	1	237	4.06	0.57	3.83**	1>3
	2	216	4.06	0.61		
	3	183	3.88	0.62		
	4	246	4.00	0.58		
행정 서비스	1	237	4.06	0.58	3.83**	1, 2>3
	2	216	4.06	0.61		
	3	183	3.88	0.62		
	4	246	3.99	0.58		

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ 

## 2. 초점집단면접 분석 결과

### 1) 학사 운영

가. 비대면 학사 운영으로 인한 대학 존재 의미 상실  
면접 대상자들이 대학에 입학한 2020년에는 코로나 19 팬데믹으로 인해 전면 비대면으로 학사 운영이 진행되었다. 학생들은 대학 수업을 비대면 온라인 수업으로만 지속할 경우, 인터넷 강의와의 차이를 확인하기 어려우며, 이렇게 지속된다면 대학의 존재 자체가 의미없을 것 같다고 인식했다.

(코로나 초기에) 온라인 수업을 하면서 이제 다른 학생들도 똑같이 생각했는지 모르겠는데요. (전면 비대면으로 대학 수업을 한다면) 이제 ‘인강이랑 뭐가 다르지?’ 이러면서 ‘학교를 다닐 필요가 있나?’ (다른 학생들도) 그런 생각을 좀 많이 하지 않나’, ‘학교의 존재 가치가 이제 없어졌다고 해야 되나’ 그런 생각을 좀 많이 했을 것 같아요. (참여자3)

### 나. 온라인 수업의 특성을 활용한 반복학습 통해 긍정적 학습 효과 확인

학생들은 코로나19로 인해 전면 비대면 수업으로 전환되면서 온라인 수업의 장점을 새롭게 경험하기도 했다고 밝혔다. 면접 대상자들은 비대면 학사 운영으로 인해 등교할 수 없다는 점은 아쉬웠지만, 비대면 온라인 수업을 통해 이해하기 어려운 과목을 반복학습을 하게되면서 학습 효과가 높아졌다고 보고했다.

저는 비대면 수업 자체는 수업만 따지고 보면은 나쁘지 않다고 생각을 합니다. 왜냐하면 좀 많은 이해를 필요로 하는 과목의 경우, 좀 반복적으로 들으면 좋은 부분이 있어서요. 수업 자체만 보면 비대면 수업이 더 좋은 같아요. (참여자1)

저는 오히려 여러 번 돌려볼 수도 있고 이래서 (좋았어요.) …… 저는 그래도 좀 열심히 들으려고 하고 오히려 필기할 때도 안 들렸던 거 다시 들을 수 있고 이래서 좋았던 것 같습니다. (참여자4)

### 다. 비대면 수업의 평가 공정성

비대면 학사일정에 따라 일부 수업에서는 시험 등 평가를 비대면으로 치르게 되었다. 처음 시도되는 비대면 평가였기 때문에 평가에 대한 공정성 확보가 어려운 측면이 있었다. 당시 대학 본부에서는 이러한 점을 고려하여 한시적으로 성적평가 방법을 절대평가로 전환하였다. 이에 대해 일부 면접 대상자들은 비대면 평가의 공정성에 관해 부정적인 입장을 취했다. 비대면 수업이라 수업에 집중하지 않은 학생들은 늘어났지만, 시험까지 비대면 방식으로 진행됨에 따라 수업 참여도를 공정하게 반영하지 못한다는 측면에서 불만을 갖고 있었다. 반면에 다른 면접 대상자들은 1, 2학년 시기의 절대평가로 인해 좋은 점수를 맞은 것이 전체 평균평점을 높이는 데 도움이 되었다는 측면에서 이를 긍정적으로 평가하기도 했다.

비대면 수업을 하다 보니까 조금 더 (공부를) 안 하는 친구들도 생기고 시험도 비대면으로 보고 이렇다 보니까 조금 공정성에 대해서 좀 많은 이야기들이 오갔던 것 같습니다. (참여자4)

솔직히 저는 비대면으로 했을 때는 안 좋은 점도 있었지만 오히려 1, 2학년 때 비대면이 어떻게 보면 절대평가였잖아요. 절대평가로 솔직히 성적 그래도 많이 좋게 나와가지고 …… 오히려 3, 4학년 때 (시험을) 못 봐도 그게 좀 커버가 되지 않았나 싶은 그런 게 있어서 좀 그런 점에서는 괜찮는데 …… (참여자5)

### 2) 학습 활동

#### 가. 교외 전공실습 수업 참여 어려움

코로나19 팬데믹은 대학의 학사 운영 전반에 영향을 미쳤는데, 그 중에서도 특히 실험·실습수업 운영과 관련한 여러 가지 어려움을 야기했다. 예를 들어, 간호학과의 경우 주로 교외 병원에서 실습수업이 진행되는데, 병원 내 코로나19 감염 예방 등의 사유로 임상실습이

원활하게 운영되지 못했다. 면접 참여 학생들은 코로나 19로 실습병원이 자주 변경되었으며, 거주지역과 무관한 타 시도 지역으로 실습을 나가게 되면서 여러 가지 애로사항이 많았다고 보고했다. 또한 항공 관련 학과의 경우 해당 산업 자체가 급격하게 침체되면서, 공항 등을 시설을 활용해야 하는 실습수업 자체를 진행할 수 없었다고 토로하기도 했다.

저도 실습이 가장 큰 영향을 미쳤다고 생각을 하는데요. 코로나 때문에 병원이 잘 안 잡히니까, 병원에서 (실습생들) 안 받아주니까 갑자기 다음 주에 서울 가라고 하고 이러니까 저는 목포 사니까 서울까지 가기가 되게 힘들거든요. 그래서 되게 힘들었던 것 같아요. 그래서 (코로나가 대학생활 만족에 부정적) 영향을 미쳤다고 생각합니다. (참여자2)

저희 학번 친구들 중에 공항 실습을 거의 다녀온 친구가 없어서 그런 거에 대한 불만 들도 많이 나오는 것 같고요. (참여자4)

나. 대면 수업시 수업결손 보충에 대해 긍정적 평가  
코로나19 시기에 학습활동이 충분하게 이루어지지 못했음을 인지한 교수진은 대면 수업에서 전공 기초 지식을 중심으로 수업을 운영했다. 면접 대상자들은 비대면 수업으로만으로는 충분한 전공지식을 습득하지 못했는데, 대면 수업을 통해 이를 충분히 보충함으로써 전공학습에서 큰 어려움을 느끼지 못했다고 보고했다. 교수진의 이러한 노력은 학생들이 대학교육을 긍정적으로 평가하는 하나의 계기가 되었다고 보고했다.

코로나 끝나고 학교에서 대면 수업을 하니깐, 교수님들께서 이제 우리가 온라인 수업만 받았다는 거에 대해서 생각을 해주셔서 기초부터 알려주시려고 하더라고요. 그래서 되게 학습에는 큰 어려움은 없었던 것 같습니다. (참여자2)

다. 대학에서의 학습활동에 대한 이해 부족  
신입생은 고등학교와는 전혀 다른 형식으로 운영되는 대학의 학습환경으로 처음 진입하기 때문에 이에 대한 상세한 오리엔테이션이 필요하다. 하지만 예기치 않은 코로나19 펜데믹으로 인해 충분한 오리엔테이션이

제공되지 못했고, 신입생들의 학습 활동에도 여러 가지 어려움이 야기되었다. 면접 대상 학생들은 수업에서 제출하는 여러 과제들에 대한 작성 방법, 형식 등에 대해 충분한 안내를 받지 못했고, 비대면 수업으로 인해 선배나 동료들에게 문의하기도 어려웠다고 보고했다. 또한 비대면 수업 기간에 교내 학생 지원 기관으로부터 적절한 도움을 받지 못해 대학생활에 적응하는데 상당한 어려움을 겪었다고 보고했다.

처음에 리포트 과제를 했을 때도 처음 대학생활을 하니깐 리포트를 어떻게 작성해야 되는지 잘 모르니까 막막했는데요. 주변에 물어볼 대학 친구도 없고 하니깐 되게 힘들었던 것 같아요. (참여자2)

이제 학교에 있는 다양한 센터들이 있잖아요. 거기서는 (대학생활 등) 모르는 것들을 도움을 받을 수도 있고 한데요. 온라인 수업을 하다 보니까 그런 센터들을 아예 모르고 (도움도 받지 못해서) 첫 대학이라 되게 막막했던 것들이 많았던 것 같고 ..... (참여자4)

### 3) 대학 생활

#### 가. 학생 활동 축소로 인한 대학의 활기 상실

코로나19 펜데믹으로 인해 대학축제, MT, 국내외 탐방 프로그램 등 교내외 학생 활동이 전면 중단되거나 축소되었다. 면접 대상자들은 교내외에서 운영되었던 학습활동이 줄어들게 되고, 대학 내에 머무는 학생 수도 적어지면서 대학의 활기가 사라졌다고 인식했다. 대학 생활의 역동성을 상실한 대학을 보면서 학생들은 대학에 대한 소속감도 낮아지게 되었다고 보고했다.

코로나를 약간 기점으로 (학교에 있는) 학생이 확 줄었잖아요. .... 캠퍼스 내에서도 코로나 전과 비교했을 때 활기가 없어진 게 좀 느껴져서 그런 게 (대학생활 만족도에) 영향이 있지 않나 생각합니다. (참여자3)

학교를 다니면서 했던 축제들이나 MT에 거의 참여하지 못했기 때문에 좀 소속감이 부족했던 게 컸던 것 같고요. .... 솔직히 코로나 이외에도 많은 것들이 겹치면서 (만족도가) 떨어진 것도 있지만 코로나가 가장 큰 영향을 끼쳤다고 생각합니다. (참여자4)

나. 비대면 수업으로 인한 대인관계 형성 미흡

비대면 수업 운영은 대학생활에서 형성되는 선후배, 동료와의 관계 형성에도 부정적인 영향을 미친 것으로 확인되었다. 면접 대상자들은 대학에서 와서 새로운 인간관계를 형성하고 수업을 비롯한 여러 비교과 프로그램에 함께 참여하면서 대학생활을 보다 의미 있게 만들어 가려는 의도를 갖고 있었다. 하지만 비대면 수업으로 인해 대학에서의 적절한 대인관계가 형성되지 못한 점을 아쉽게 생각하고 있었다.

대학교에 와서 좀 교우관계도 하면서 같이 친구들끼리 프로그램도 하면서 그런 맛으로 학교를 다녀야 하는데요. 이제 코로나 비대면 때문에 이제 만나지도 못하고 서로 얼굴도 못 보고 그런 것 때문에 …… (참여자4)

어떻게 친해졌는지 모르겠지만 (학과에서) 일부 친해진 친구들도 몇 명 있긴 했거든요. 근데 저는 없었어요. 저는 대면 수업 하고 나서야 친해졌어요. (참여자1)

다. 학생 지원 관련 충분한 정보 제공 필요

면접 참여 학생들은 비대면 수업 상황에서 대학으로 부터 학사 공지, 학생 지원 프로그램 등에 대해 충분히 안내받지 못했다고 인식했다. 학생 지원 관련 중요 안내사항은 공식적으로 홈페이지, 문자 메시지, 학과 게시판 등을 통해 전달되고 있으며, 비공식적으로는 소속 학과의 단체채팅방 등을 통해 안내되었다. 하지만 학생들은 비대면 수업 상황을 고려하여 대학 차원에서 보다 적극적으로 학생 지원 정보를 제공할 필요가 있다고 언급했다.

(비대면 수업 상황에서) 저희가 열심히 학교에 뭐가 있는지 찾아보려고 하는 것보다는 (대학 차원에서) 알려주셔야 하는 경우가 더 많은 것 같다고 생각을 하는데요. …… 저도 도서관에서 하는 행사를 참여했는데요. 처음으로 학교에 스마트 전자책이나 오디오 서비스 그런 것들을 제공하고 있다는 걸 4학년이 돼서야 알게 됐었는데요. 그런 것들을 4학년이 되고 나서야 알고 나니까 ‘내가 났던 등록금이 이런 데에 쓰이

는구나’ 이런 것들을 알게 돼서 조금 만족스러웠지만 (참여자4)

또한 자신에게 필요한 정보가 있을 경우, 대학에서 제공하는 공식적인 경로보다는 대학생활 플랫폼 앱의 온라인 커뮤니티를 더 선호하는 것으로 나타났다. 그 이유는 자신이 알고 싶은 정보를 먼저 취득한 다른 학생들이 학생의 관점에서 보다 쉽고 자세히 설명해놓은 정보를 손쉽게 취득할 수 있기 때문이다.

거기는 이제 저희 같은 학생들이 많으니까 공통적인 질문이 있잖아요. 항상 궁금하는 그런 걸 이제 먼저 물어본 학생들이 먼저 알고 (대학생활 플랫폼 앱) 거기에서 알려줘요. (참여자5)

(대학생활 플랫폼 앱) 거기에서 정보를 얻는데요. 솔직히 학교에서 공식적으로 얻는 이런 것보다는 그런 데 통해서 (정보를) 얻는 게 더 많은 것 같아요. (참여자1)

#### IV. 결론 및 제언

이 연구의 목적은 코로나19 팬데믹이 대학교육만족도에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 연구 목적을 달성하기 위해, A대학 재학생을 대상으로 교육만족도 조사와 초점집단면접을 실시했다.

대학교육만족도 조사 결과, 코로나19 팬데믹이 시기에 대학에 입학한 3학년(2020학번) 학생 집단이 타 학년 집단에 비해 만족도가 상대적으로 낮았으며, 대학교육만족도의 모든 하위요인에서도 만족도가 낮은 것으로 분석되었다.

3학년 학생 집단이 낮은 대학교육만족도를 보인 이유를 심층적으로 확인하기 위해 초점집단면접을 실시했다. 연구 결과, 3학년 학생들은 기대했던 대학생활이 코로나19 팬데믹으로 인해 비대면 중심으로 전환되면서, 대학교육 전반에 대해 만족스럽지 못한 인식을 갖게 되었다. 예를 들어, 학사운영에 관해 학생들은 비대면 수업은 기존 인터넷 강의와 차이가 없다고 인식하고 있었으며, 이로 인해 대학의 존재 자체에 대해 의문을 제기했다. 또한 비대면 수업은 학습효과도 떨어질뿐더러 성적평가에서도 공정성을 담보하기 어렵다는 측면

에서 이를 부정적으로 인식하고 있었다. 반면에 온라인 수업의 특징인 반복학습을 통해 어려운 과목에 대한 이해도를 높일 수 있었다는 측면에서는 비대면 수업을 긍정적으로 인식하기도 했다.

또한 실무 중심 학과의 경우 코로나로 인해 전공실습 교육을 제대로 받지 못했다는 점을 불만족 요인으로 꼽았다. 간호학과의 경우 간호 실습지나 병원이 자주 변경되었고, 항공 관련 학과에서는 해당 산업 자체가 침체되면서 제대로 된 실습을 하지 못했다고 보고했다. 한편, 비대면 수업이 길어지면서 대학이 활기를 상실했으며, 동료 및 선후배 간 대인관계 형성에도 어려움을 겪었다고 보고했다.

이러한 연구결과를 바탕으로 도출된 대학교육만족도를 높이기 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 대면·비대면 기반 통합적 학사운영 체계의 확립이 필요하다. 정보통신기술의 비약적인 발전에도 불구하고 여전히 대학의 학사운영은 물리적인 강의실 기반 수업에 초점을 맞추고 있다. 에듀테크와 디지털 학습환경이 보편화되고 있는 현재 상황을 고려하여, 대학에서는 대면·비대면 수업을 통합적으로 지원할 수 있는 학사운영 체계를 구축하여 수업 운영에 대한 다양한 학생들의 요구사항을 충족시킬 필요가 있다.

둘째, 에듀테크를 활용하여 보다 적극적으로 실험·실습 과목의 운영 방법을 다변화할 필요가 있다. 코로나19 팬데믹 시기에 대학들은 대면으로만 진행되었던 실험·실습을 운영할 수 없게 되어 큰 어려움을 경험한 바 있다. 특히 간호·항공 등 실무 중심 학과의 경우 타 학과에 비해 그 정도가 더 심각했고, 이로 인해 대학교육 만족도가 더욱 하락하게 되었다. 코로나19 팬데믹과 같은 상황이 다시 올지는 미지수이지만, 그럼에도 불구하고 에듀테크를 활용하여 실험·실습 과목의 운영을 개선하기 위한 노력이 지속될 필요가 있다. 그 이유는 에듀테크를 활용한 실험·실습이 비대면 수업 상황을 위한 대안적 수업방법을 넘어서 학습자의 실재감과 몰입감을 높여 학습효과를 높여 교육만족도를 증진시키는 데에도 기여할 수 있기 때문이다[11].

셋째, 동료, 선후배, 교수와의 긍정적 상호작용을 증진할 수 있는 경험을 확장시킬 필요가 있다. 면접 참여 학생들은 코로나19 팬데믹 시기의 어려움 중 하나로 대인관계의 어려움을 꼽았다. 전면 비대면 수업으로 진행되는 학사운영으로 인해 적절한 대인관계가 형성되지

못하게 되었고, 그로 인해 대학생활 전반에 대한 만족도가 낮아지게 되었다. 학생들은 대학에서 새롭게 만들어지는 다양한 관계 형성을 통한 상호작용을 통해 대학생활을 보다 의미있고 긍정적으로 인식하게 된다 [12][13]. 따라서 공식·비공식적으로 동료, 선후배, 교수 간의 관계 형성을 촉진할 수 있는 다양한 교과, 비교과 활동 등을 개발하여 제공할 필요가 있다.

코로나19 팬데믹은 전반적인 대학교육만족도를 낮추는 데 영향을 미쳤지만, 그럼에도 불구하고 이는 대학 운영 전반을 점검하고, 개선할 수 있는 귀중한 성찰의 기회를 제공했다. 이를 바탕으로 대학 운영 전반을 개선하기 위해 노력을 기울인다면, 학생이 만족하는 대학으로 일신할 수 있을 것이다.

## References

- [1] Korean Council for University Education, "2011 Handbook of University Accreditation", 2010.
- [2] S.Y. Shin, and S.Y. Kwon, "Analysis of Relationships among the Satisfaction of Educational Services, University Image and Educational Outcomes," *Journal of Lifelong Learning Society*, Vol. 10, No. 2, pp. 1-23, 2014.
- [3] E.Y. Kim, and S.O. Bang, "Development of the University Education Satisfaction Measurement Tool, and Analysis and Improvement of Differences according to Student Characteristics: Focusing on the S University", *Journal of Education & Culture*, Vol. 28, No. 2, pp. 517-541, 2022. <https://dx.doi.org/10.24159/joec.2022.28.2.517>
- [4] S.Y. Shin. and S.Y. Kwon, "A Study on the Development and Validity Verification of a Measurement Tool for Educational Satisfaction in University", *Journal of educational studies*, Vol. 44, No. 3, pp. 107-132, 2013.
- [5] R. L. Oliver, "Processing of the Satisfaction Response in Consumption: A Suggested Framework and Research Propositions," *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 2, pp. 1-16, 1989.
- [6] G.J. Lee and J.M. Lee, "A Study on the Factors Associated with Students' Satisfaction with and Outcomes of Higher Education", *The Journal of Educational Administration*, Vol. 33, No. 1, pp. 105-127, 2015.

- [7] Y.J. Choi, "A Study on Academic Satisfaction of Undergraduate Students in Korea", *Andragogy Today: International Journal of Adult & Continuing Education*, Vol. 16, No. 3, pp. 61-83, 2013.
- [8] E.H. Ham, S.G. Park, and E. K. Kim, "Using Subscale Scores of University Student Satisfaction Survey: An application of Bifactor models", *Asian journal of education*, Vol. 18, No. 4, pp. 713-738, 2017.
- [9] S.C. Lee, S.Y. Kim, and S.H. Park, "An early assessment on Korean universities' response to COVID-19: A case of KNU's untact class evaluation", *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol. 20, No. 20, pp. 993-1019, 2020.
- [10] J.W. Creswell, "30 Essential Skills for the Qualitative Researcher". California: SAGE Publications, 2016.
- [11] T.H. Lee, K.H. Chun, and Y.S. Park, "Changes in teaching method, student attitude and perceptions of learning presence at medical school during COVID-19", *Journal of Korean Association for Educational Information and Media*, Vol. 27, No. 4, pp. 1353-1375, 2021. <http://dx.doi.org/10.15833/KAFEIAM.27.4.1353>
- [12] W.H. Wong, E. Chapman, "Student satisfaction and interaction in higher education", *Higher education*, Vol. 85, No. 5, pp. 957-978, 2023. <https://dx.doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>
- [13] M.J. Koo, and J.K. Park, "The Effect of Learners' Interactions on Learning Satisfaction in Non-face-to-face Classes", *International Journal of Advanced Culture Technology*, Vol. 10, No. 4, pp. 304-315, 2022. <https://doi.org/10.17703/IJACT.2022.10.4.304>