

감 사 위 원 회

통 보

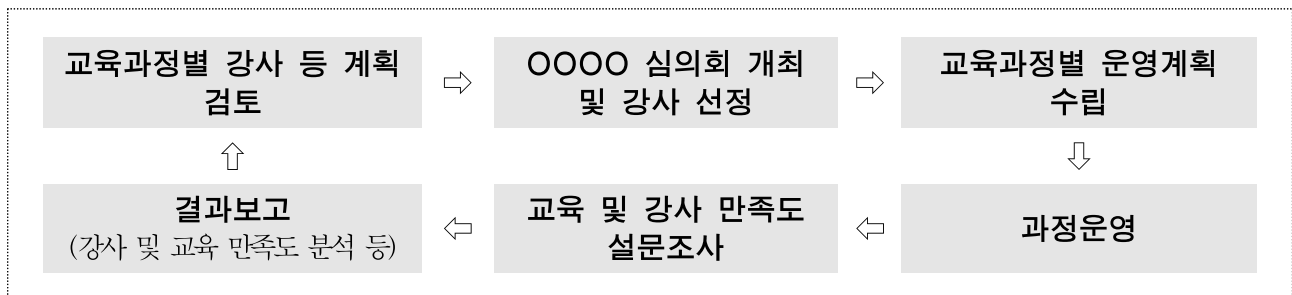
제 목 교육 및 강사 만족도 제고 노력 소홀

관 계 기 관 인재개발원

내 용

서울특별시 인재개발원(이하 ‘인재개발원’이라 함)은 「지방공무원 교육훈련법」 제8조(교육훈련기관)에 따라 서울특별시 교육훈련기관으로서, 공무원 직급 및 교육 수요 등에 따라 교육과정을 운영하고 있으며, 객관성 및 우수강사 확보 등을 위해 교육과정별로 강사선정심의회를 통하여 강사를 선정하고, 교육과정 운영 후에는 교육 및 강사에 대한 설문(만족도)조사 결과를 분석하여 차기 교육과정에 이를 반영하고 있다.

【 교육과정 운영 절차 】



「서울특별시 공무원 행동강령」 제15조(업무전문성 등)에 따르면, 공무원은 소관 업무에 대하여 이를 개선하고 발전시키도록 노력해야 하며, 「인재개발원 소속 공무원 행동강령 실천규정」(인재개발원장 방침 제◎호, '07.5.10.) 제4조(업무숙지)에서는 인재개발원 소속 직원은 고객 지향적, 고품질 교육프로그램을 교육생에게 제공하기 위해 최선의 노력을 다 하고, 교육과정 운영 시 교육생 만족도 설문조사 및 의견청취 등을 통하여 교육생의 불편사항을 즉시 시정 조치하고 차기과정에 개선사항을 반영하도록 규정하고 있다.

따라서 인재개발원 교육과정별 담당 직원은 교육 운영 종료 시, 차기 교육 만족도 제고를 위해 교육생들의 강사 만족도를 면밀하게 검토하여 교육과정에서 평가점수가 저조한 강사에 대한 교육 또는 다른 강사를 선정하는 등의 노력을 하여야 했다.

《 참 고 》

◇ 최근 1년(17. 3. 1.~18. 2. 28.) 기준 교육(328건) 만족도 상·하위 10위 평균 강사 만족도⁴⁾ 비교표

상 위				하 위			
순위	과정명	교육 만족도	강사 만족도	순위	과정명	교육 만족도	강사 만족도
1	○○○○○○	4.88	4.91	1	○○○○○○	3.47	2.92
	○○○○○○	4.88	4.98	2	○○○○○○	3.77	3.85
3	○○○○○○	4.86	4.92	3	○○○○○○	3.78	4.33
4	○○○○○○	4.84	4.88	4	○○○○○○	3.79	4.04
5	○○○○○○	4.83	4.86	5	○○○○○○	3.83	4.33
6	○○○○○○	4.83	4.92		○○○○○○	3.83	4.23
7	○○○○○○	4.80	4.76	7	○○○○○○	3.89	4.04
8	○○○○○○	4.79	4.82	8	○○○○○○	3.93	4.04
	○○○○○○	4.79	4.87	9	○○○○○○	3.95	4.24
10	○○○○○○	4.78	4.72	10	○○○○○○	3.98	4.08
평 균		4.83	4.86	평 균		3.82	4.01

- 강사선정 심의기준(인재개발원장 방침)에 따르면 강사만족도 4.0점 이상 강사를 선정하는 것을 원칙으로 하고 있으며, 최근 1년(17. 3. 1.~18. 2. 28.) 기준으로 평균 교육 및 강사 만족도는 각각 4.44점, 4.48점이고, 총 2,545건의 강사출강이 있었으며, 강사 만족도 4.0점 미만인 경우는 138건으로 하위 약 5%에 해당함.

※ 인재개발원 제출자료 재구성

그럼에도 인재개발원에서는 아래 [표]와 같이,

1. 2014. 1. 1.부터 2018. 2.27.까지 신입리더 등 6개 과정에 대하여 강사 만족도가 4.0점 미만(보통 이하)의 평가(2회 이상 기준)를 받은 강사 ‘갑’ 등 18인에 대하여 재 출강하게 하였고, 이들에 대하여 강사만족도 제고를 위한 개선 및 교육 등을 시행한 적이 없었으며,
2. 또한 차기 교육의 질 향상을 위해서는 매 기수별로 강사 만족도 등을 파악한 후 ○○○○심의회에 상정해야 함에도, ‘을’ 등 14인의 강사선정에 있어, 22회에 걸쳐 복수의 과정(기수)에 대해 일괄적으로 심의회 의결을 받아, 강사 선정의 적정여부에 대한 검토·반영 등을 통한 차기 교육과정의 품질향상 기회를 상실 하였고,
3. ‘병’ 등 강사 3인에 대해서는 ○○○○심의회 절차를 거치지 않고, 내부방침만 으로 9회를 출강하도록 하는 등 교육품질 향상을 위한 노력을 게을리 하였다.

4) 교육 및 강사 만족도 : 5점 척도 평가

- 교육 만족도 설문 : 교육방법, 교육운영, 학습효과, 교육환경 등의 요소 평가
- 강사 만족도 설문 : 강사 전문성, 준비성, 교육참여 유도 등의 요소 평가

매우나쁨	나쁨	보통	좋음	매우좋음
1점	2점	3점	4점	5점

【표】 2회 이상 강사만족도 4.0미만 평가 강사 재 출강 현황 ※ 동일 과정, 과목 기준

과 정 명	과 목 명	강 사 명	교 육 년 도	기 수	0000 심의회 상정·선정 여부	강 사 만 족 도
7 신 리	○○○○○	1 갑	2015	3	○ (일괄상정)	3.88
				4,5		4.04
				6		3.92
	○○○○○	2 을	2016	2	○ (일괄상정)	3.84
				8		4.49
	○○○○○	3 병	2014	7	X	3.79
				8		3.83
				2		3.99
	○○○○○	3 병	2015	2	X	3.92
				4		3.91
				6		3.99
	○○○○○	4 정	2016	8	○ (일괄상정)	3.86
				12		4.09
	○○○○○	5 무	2014	2	○ (일괄상정)	3.92
				3		3.79
				5		3.92
	○○○○○	6 기	2015	7	○ (일괄상정)	3.59
				8		4.00
	○○○○○	7 경	2016	2	○ (일괄상정)	3.84
				3		3.84
				4,5		3.85
	○○○○○	8 신	2015	6	○ (일괄상정)	3.98
				7		3.96
				8		3.74
	○○○○○	9 임	2016	3	○ (일괄상정)	3.68
				5		3.73
				11		4.24
	○○○○○	10 계	2014	8	○ (일괄상정)	3.85
				1		4.11
				4		3.97
	○○○○○	9 임	2016	5	○ (일괄상정)	3.69
				6		3.67
	○○○○○	9 임	2014	2	○ (일괄상정)	3.93
				3		4.41
				5		3.86
	○○○○○	9 임	2015	6	○ (일괄상정)	4.16
				1		4.34
				2		4.06
	○○○○○	9 임	2016	3	○ (일괄상정)	4.26
				5		4.14
				7		4.02
	○○○○○	9 임	2017	1	○ (일괄상정)	4.14
				10		4.40
				12		4.22
	○○○○○	9 임	2017	2	○ (일괄상정)	4.49
	○○○○○	9 임	2017	2	○ (일괄상정)	3.90
				3		4.16

과 정 명	과 목 명	강 사 명		교 육 년 도	기 수	0000 심의회 상정·선정 여부	강 사 만 족 도			
7~9급 신임리더	○○○○○	1 1	갑자	2015	4	○ (일괄상정)	4.16			
					5		3.85			
					1		4.30			
					8		3.97			
				2016	2	○ (일괄상정)	3.70			
					4		4.06			
					6		3.84			
					7		3.51			
					8	○ (일괄상정)	4.32			
					11		4.27			
					12		4.16			
					13		4.26			
	○○○○○	1 2	을자	2014	1	○	3.82			
					2	○ (일괄상정)	3.90			
					3		4.26			
					4		4.28			
					5		4.00			
					6	4.11				
					7	3.87				
					8	3.76				
				2015	1	○ (일괄상정)	4.06			
					2		4.01			
					3		4.01			
					4,5		3.87			
	6	3.97								
	○○○○○	1 3	병자	2015	2	X	3.90			
					8		4.07			
				2016	1	○ (일괄상정)	4.01			
2					4.67					
7					3.24					
9					○	4.12				
사회 비 보 조 금 회 계 실 무					1 4	정자	2014	2	○ (일괄상정)	3.77
								3		3.80
	4	4.18								
	신 임 전 직 공 무 원 직 무 역 량	○○○○○	1 5	무자			2014	1	○	3.91
								2	3.77	
								3	4.34	
	행복한 미래설계	○○○○○	1 6	기사			2014	1	○	3.83
								2	○ (일괄상정)	4.12
								3,4		3.99
								5		4.01
								6		4.09
								7		4.00
8					4.13					
손 에 잡 히 는 빅 데 이 터					○○○○○	1 7		경자		2016
	2	4.26								
	3	3.87								
	2017	1	○	4.03						
		2	○	4.25						
		3	○	4.05						
6급 실무 전문가 양	○○○○○	1 8	신자	2014	1	○	3.54			
				2015	2	○	3.70			
				2016	1	○	3.38			
합	계	(평 균)				미 상정 : 9 일괄 상정 : 22	3.98			

※ 인재개발원 제출자료 재구성

【 조치할 사항 】

인재개발원장은 강사선정 기준 및 심의회 운영에 대한 개선 및 강사만족도가 낮은 강사의 출강을 제한하거나, 강사만족도 제고를 위한 교육을 실시하는 등 교육생 대상 설문조사 결과를 적극 반영하여 교육 품질을 향상시킬 수 있도록 하는 방안을 강구하시기 바랍니다.(통보)