

수업질개선센터 시스템 운영 안내

2020.08.26.(수)

1. 추진배경

- 가. 코로나19 감염병 상황으로 원격수업이 확대됨에 따라 교강사 및 학생들이 많은 혼란을 겪고 있음
- 나. 원활한 수업 운영을 위해서 교강사와 학생의 의견 교환 및 의사 소통 중요성 대두
- 다. 학생이 불이익 우려 등으로 적시에 교강사에게 의견을 개진하지 못하여 불만족 사항이 누적됨
- 라. 교강사의 경우에도 수업운영 상 개선이 필요한 부분에 대해 관장 RC 행정팀, 행정부서에 의견 전달이 필요함
- 마. 원격수업 등 민원해소를 위한 단일 창구 운영 필요

2. 기대효과



- 가. 시스템을 통한 학생, 교강사 의견 수렴 및 교강사, 행정부서 대상 전달을 통해 학생 불만사항의 빠른 처리가 가능함
- 나. 시스템을 통해 익명을 보장(선택)함으로써 자유로운 의견 개진 장려
- 다. 빠른 처리 「48시간 이내 답변」으로 학생 및 교강사 만족도 향상
- 라. 수업의 질 향상을 통해 교강사의 수업운영 개선 지원 및 학생의 수업권 보장

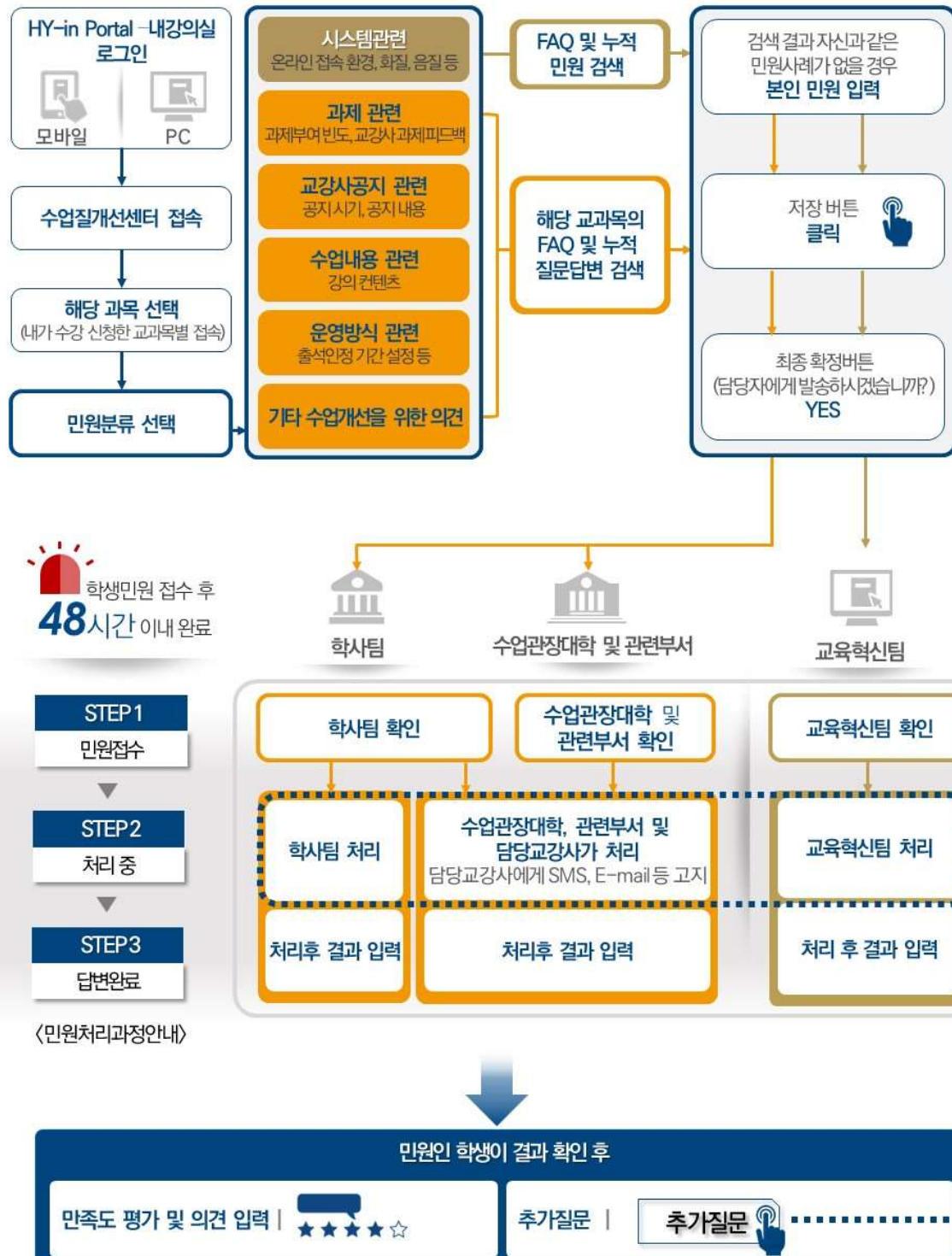
3. 운영계획(안)

- 가. 사용 플랫폼 : HY-in Portal 내강의실 메뉴 내에 수업질개선센터 개설 (모바일 작성 가능)
포털 로그인 필요하나 절차 전 과정에서 철저히 익명 보장 (익명 희망 시)
* 로그인 필요성 : 학생은 자신이 수강 중인 수업, 교강사는 해당 학기 담당하고 있는 수업을 정확히 선택하여 입력할 수 있도록 함으로써 빠른 의견 전달과 처리 등이 가능
- 나. 한양대학교 대표홈페이지 등에 바로가기 링크를 통한 접근성 제고



- 다. 운영 일정 : 2020학년도 2학기 (9/1)부터 시행
- 라. 서비스 이용 및 처리 절차 : 2페이지 <그림> 참조
- 마. 질문내용 등록 후 48시간 이내 답변 완료 원칙
- 바. 학생 질문의 지정 답변자가 담당교강사일 경우 교강사가 직접 답변을 입력해야 하며, 관장대학에서는 관장 교과목 전체 민원관리 필수

〈그림〉 수업질개선센터 민원처리 흐름도



4. 수업질개선센터 서비스 시행 안내

가. 서비스 시행 안내 포스터 링크를 통한 홍보 효과 강화

2020~2학기 9월 운영예정

한양수업질개선센터

도움이 필요할 때,
수업질개선센터로!
48시간 이내 답변완료

[Learn more](#)

질문을 올리면 언제 답변을 받을 수 있나요?

블랙보드 플리모바일로 해상도가 너무 낮아요

학생들의 온라인 출석은 어떻게 확인하나요?

교수님께 피로 연락드릴 수 있는 방법을 알고 싶어요.

수업질개선센터

1/ 수업질개선센터는 PC, 모바일에서 이용할 수 있어요.

STEP1
HY-in Portal-내강의실 로그인

STEP2
해당 과목 선택
(내가 수강 신청한 교과목별 접속)

STEP3
문의유형선택

2/ 문의유형을 선택해 물어볼 수 있어요.

시스템관련

과제관련

교강사공지관련

수업내용관련

운영방식관련

기타 수업개선을 위한 의견

블랙보드 플리모바일 해상도가 너무 낮아요

블랙보드에 접속하려면 아이디를 가져 하나요?

동영상 올리는데 출석체크가 되지 않아요

온라인 녹화강의 영상이 자주 끊겨요

녹화강의 출석은 어떻게 확인하나요?

학생들의 온라인 출석은 어떻게 확인하나요?

3/ 민원접수 후 48시간 이내 완료 해드려요.

STEP1
민원접수

온라인 녹화강의 영상이 자주 끊겨요

STEP2
처리 중

STEP3
답변완료

48 hours

4/ 상담 만족도 및 의견을 입력해주세요

답변이 빨라져 좋습니다.
만족합니다.

공공성이 해결되었습니다. 감사합니다.

★★★★★

★★★★☆

★★★☆☆

★★☆☆☆

★☆☆☆☆

답변내용에 만족 못하셨다면 추가질문 가능해요

[추가질문](#)

한양대학교 수업질개선센터
HANYANG UNIVERSITY

나. 대표홈페이지 메인 홍보 계획(안) : 구성원 접근성 / 이용성 증대

(화면 예시)



#1 _ 한양대학교 대표홈페이지 메인 홍보화면을 통한 접속 : 홈페이지 접속 시 바로 확인 가능

#2 _ 대표홈페이지 우측 바로가기 배너를 통한 접속 : 화면 스크롤 움직임에 상관없이 우측 고정 상시 노출

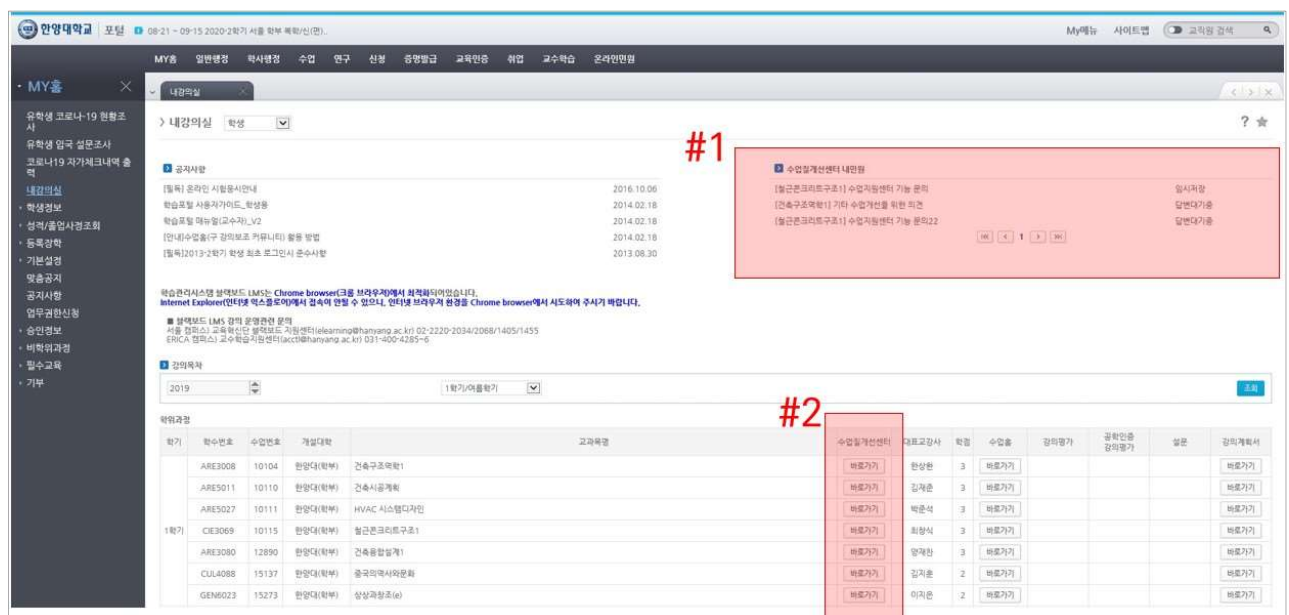
5. 수업질개선센터 시스템 개발 현황

가. 수업질개선센터 접속 경로

1) 4번 항의 대표홈페이지 안내 링크를 통한 접속

2) HY-in 포털 로그인 후 'MY홈-내강의실' 메뉴에서 수업질개선센터 접속

- (교강사) 해당 학기 본인이 담당하고 있는 수업 / (수강생) 본인이 수강신청한 수업 기반으로 접속 가능



#1 _ 내강의실 우측 상단 수업질개선센터 나의 민원리스트 조회 화면 : 질문/답변 전체 현황 조회 가능

#2 _ 수강신청 교과목에 기반한 수업질개선센터 접속 : 기존 포털 사용경로에 추가하여 접근성 용이

나. 수업질개선센터 이용 절차 및 방법

※ 실제 교과목 민원현황이 아닌 시스템 사용 테스트 화면입니다.

■ 학 생

1) 수업질개선센터 접속 화면

수업질개선센터

강의정보

교과목정보	수업년도	2019	수업학기	1학기	학수번호	ARE3008	수업코드	10104
	교과목명	건축구조역학1 Architecture Structural Mechanics 1			과목구분	전공핵심		

#1

민원분류
☒ [S] 시스템관련
☒ [S] 과제관련
☒ [S] 교강사공지관련
☒ [S] 운영방식관련
☒ [S] 기타 수업개선을 위한 의견

답변상태
☒ 완료
☒ 미완료

민원인구분
☒ 내민원만 보기

민원검색
제목

#2

FAQ

#3

질문입력

#4

민원번호	제목	민원분류	민원인	질문일시	처리상태	지정부서/교강사	답변부서/교강사
84	기타 수업개선을 위한 의견	[S] 기타 수업개선을 위한 의견	익명	2020.08.14 15:08	답변대기중	서울 교무처 학사팀	

#1 _ 수업질개선센터 질문 현황 조회조건 구분

#2 _ FAQ : 해당 수업에 대한 주요 질문 및 답변 리스트 (질문입력 전 사전확인 가능)

#3 _ 질문입력 버튼 : 실행 시 아래 질문올리기 화면으로 전환

#4 _ 해당 수업에 대한 질문 목록 현황 표기

2) 질문올리기

수업질개선센터

강의정보

교과목정보	수업년도	2019	수업학기	1학기	학수번호	ARE3008	수업코드	10104
	교과목명	건축구조역학1 Architecture Structural Mechanics 1			과목구분	전공핵심		

#1

민원정보

임시저장
삭제
질문올리기

질문분류
☒ [S] 시스템관련

지정부서/교강사
서울 교육혁신단 교육혁신팀

@ 부서검색

내용공개여부
☐ 공개
☒ 비공개

익명처리여부
☐ 예
☒ 아니요

제목
시스템 관련 질문입니다.

민원내용
시스템 관련 질문입니다.

첨부파일
파일업로드

질문분류 선택에 따라 지정부서 혹은 담당교강사로 답변 대상 지정됨

- 시스템관련, 운영방식관련, 기타 수업개선을 위한 의견 : 질문자가 지정부서 선택 가능
- 과제관련, 교강사공지 : 수업 대표교강사 지정

내용공개여부 및 익명처리여부 질문자 선택 가능

내용입력의 신중함(내용수정 불가)를 위하여 임시저장 후 「질문올리기」 버튼 클릭을 통해 최종 질문 등록

- 질문 등록 완료 시 해당 내용이 지정 답변자의 이메일/SMS로 발송되므로 등록 후 내용수정 불가

3) 답변완료 확인 후 만족도 평가

수업질개선센터
✕

강의정보
목록

교과목정보	수업년도	2019	수업학기	1학기	학수번호	ARE3008	수업코드	10104
	교과목명	건축구조역학1 Architecture Structural Mechanics 1			과목구분	전공핵심		

민원정보

질문분류	[S] 교강사공지관련		지정부서/교강사	박해보	건축공학부
내용공개여부	<input checked="" type="radio"/> 공개 <input type="radio"/> 비공개		익명처리여부	<input checked="" type="radio"/> 예 <input type="radio"/> 아니요	
제목	교강사공지관련 문의입니다.				
민원내용	교강사공지관련 문의입니다.				
첨부파일					

만족도 평가

★
★
★
★
★

#1

한줄평

많은 도움이 되었습니다.

답변
#2

순번	답변부서/교강사	답변일시	첨부파일	재질문
1	박해보 재공지 하도록 하겠습니다. 의견 감사합니다.	2020.08.24 23:08		<div style="background-color: #0072bc; color: white; padding: 2px 5px; margin: 0 auto;">재질문</div>

#1 _ 만족도 평가 (별점 5점 만점) : 답변에 대한 직관적 평가 및 평가에 대한 한줄평 작성 가능

#2 _ 재질문 기능 : 추가 질문이 필요한 경우 재질문 가능 (최초 답변자가 답변 대상으로 자동 지정)

HANYANG UNIVERSITY

■ 교강사

1) 수업질개선센터 접속 화면

수업질개선센터
✕

학생민원답변
내가 신청한 민원

#1

강의정보

수업년도	2019	수업학기	1학기	학수번호	ARE3008	수업코드	10104
교과목정보	교과목명			건축구조역학1 Architecture Structural Mechanics 1	과목구분	전공핵심	

민원분류

☒ [S] 시스템관련
 ☒ [S] 과제관련
 ☒ [S] 교강사공지관련
 ☒ [S] 운영방식관련
 ☒ [S] 기타 수업개선을 위한 의견

#2

답변상태

☒ 완료
 ☒ 미완료

답변인구분

☒ 내민원만 보기
 ☐ 전체민원보기

민원검색

제목

민원목록

민원번호	제목	민원분류	민원인	질문일시	처리상태	지정부서/교강사	답변부서/교강사
113	교강사공지관련 문의입니다.	[S] 교강사공지관련	익명	2020.08.24 23:08	답변대기중	박해보	

#3

#1 _ 학생민원답변 / 내가 신청한 민원 탭 선택 가능

1) 학생민원답변 : 학생민원에 대한 답변 메뉴

2) 내가 신청한 민원 : 교강사가 수업운영 관련사항(시스템 문의 등)에 대하여 관장학과/행정부서에 질문 가능

#2 _ 수업질개선센터 질문 현황 조회조건 구분

#3 _ 해당 수업에 대한 질문 목록 현황 표기 : 클릭 시 아래 답변올리기 화면으로 전환

2) 답변올리기

민원정보

질문분류	[S] 교강사공지관련	지정부서/교강사	박해보	건축공학부
내용공개여부	<input checked="" type="radio"/> 공개 <input type="radio"/> 비공개	익명처리여부	<input checked="" type="radio"/> 예 <input type="radio"/> 아니요	
민원인	익명			
제목	교강사공지관련 문의입니다.			
민원내용	교강사공지관련 문의입니다.			
첨부파일				

#1

답변

순번	답변부서/교강사	답변일시	첨부파일
1	박해보	2020.08.24 23:08	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 100px;"> 제공지 하도록 하겠습니다. 의견 감사합니다. </div>

#2

#1 _ 질문내용 확인

#2 _ 답변 등록하기 : 답변 지정부서/교강사는 질문 등록 시점부터 48시간 이내 답변을 등록해야 함

HANYANG UNIVERSITY

■ 수업 관장 RC 행정팀 및 행정부서

1) 교내정보 수업질개선센터 접속 화면

- 메뉴 경로 : 학사행정 >> 수업 >> 수업질개선센터 >> 민원관리



#2

민원번호	제목	민원분류	민원분류명	민원인	소속	학년	민원부서	수업년도	수업학기	수업번호	학수번호	교과목명	담당교강사명	신청일시	접수경과 시간	최초답변 완료여부
110	수업 개선 품	학생용	[S] 기타 수업개선을 위	아광범	서울 예술체육대학	4		2019	1학기	11870	DCE3005	트레이닝방법론	화박나	2020-08-23 18:07:47		N
89	내가 신청한 민원입니다.	교강사용	[A] 기타 수업개선을 위	화박나	서울 예술체육대학		서울 예술체육대학	2019	1학기	11870	DCE3005	트레이닝방법론		2020-08-19 14:35:23	접수경과 시간	N
88	기타 수업개선을 위한 의견이 있습니다	학생용	[S] 기타 수업개선을 위	아광범	서울 예술체육대학	4	서울 교무처 학사팀	2019	1학기	11870	DCE3005	트레이닝방법론		2020-08-19 14:26:18		N
87	운영방식이 별로입니다.	학생용	[S] 운영방식관련	익명	서울 예술체육대학		서울 예술체육대학	2019	1학기	11870	DCE3005	트레이닝방법론		2020-08-19 14:26:53	접수경과 시간	N
86	과제가 많습니다.	학생용	[S] 과제관련	아광범	서울 예술체육대학	4		2019	1학기	11870	DCE3005	트레이닝방법론	화박나	2020-08-19 14:09:45		Y
57	익명데스트1	학생용	[S] 과제관련	아광범	서울 예술체육대학	4		2019	1학기	11893	PHE5021	소프트통계학1	한일기	2020-08-12 15:37:51		N
50	시스템1 저장	학생용	[S] 시스템관련	아광범	서울 예술체육대학	4	서울 정보통신처 장	2019	1학기	11893	PHE5021	소프트통계학1		2020-08-12 11:44:38		N
49	과제1	학생용	[S] 과제관련	아광범	서울 예술체육대학	4		2019	1학기	11893	PHE5021	소프트통계학1		2020-08-12 11:25:36		N

#1 _ 질문 등록 현황 조건별 조회 가능

_ 조회리스트 기준 : 소속 RC 및 행정부서 관장 교과목 + 답변 지정부서(혹은 답변 추가부서)로 등록된 질문 현황

#2 _ 접수경과 시간 : 답변 지정부서/교강사는 질문 등록 시점부터 48시간 이내 답변을 등록해야 함, 48시간이 초과 할 경우 빨간색 음영이 적용되어 신속히 답변할 수 있도록 강조함

2) 교내정보 수업질개선센터 민원상세 조회 및 답변 입력 화면



#1

민원상세

민원상세 | 답변부서 추가 | 민원인정보 | 답변이관이력

교과목정보	수업년도	2019	수업학기	1학기	수업번호	11870	학수번호	DCE3005
	과목명	트레이닝방법론 Training Methodology			과목구분	전공실화	교강사	오승렬(A018336)
민원분류	학생용	[S] 운영방식관련		신청일시	2020-08-19 14:26:53	공개여부	공개 공개 비공개	
민원인				연락처		E-MAIL		
제목	운영방식이 별로입니다.							

#2

민원내용

운영방식이 매우 별로입니다.

답변내용

운영방식을 개선하겠습니다.

첨부파일

다운로드

답변부서

서울 예술체육대학 RC 행정팀

선택

H0003596

답변일시

2020-08-25 09:04:42

답변소요시간

138시간 37분

답변 첨부파일

파일첨부

#1 _ 답변내용 입력 : 임시저장 후 '답변확정' 버튼 클릭을 통해 최종 답변 등록

#2 _ 답변부서 확인 : 부서 이관이 필요할 경우 타부서 혹은 교강사로 답변자 지정 이관 가능



3) 답변부서 추가

민원상세

민원상세

답변부서 추가

민원인정보

답변이관이력

#1

추가

저장

상태	순번	답변부서	답변부서코드 개인번호	답변일시	답변소요시간
	1	서울 교무처 학사팀	H0000202	2020-08-25 14:54:13	1분
	2	서울 교육혁신단 교육혁신팀	H0004441		

답변내용

내가 신청한 민원 테스트 답변입니다. 답변부서 추가(교육혁신팀)입니다.

#1 _ 답변부서 추가 : 타부서의 추가 답변이 필요한 경우 답변부서 추가 탭에서 답변부서를 지정하여 추가할 수 있음