

학생이 활용하는 정보통신기술의 정도가 기술수용성과 교육서비스품질, 관계품질, 교육서비스만족과의 관계에 미치는 영향

(Students' information communication skill affecting
relationship among technology acceptance, education
service quality, relationship quality, and education
service satisfaction)

이 영 환*, 전 희 준**

(Young Hwan Lee, Hea June Jeon)

요 약 대학에서 제공되고 있는 교육을 살펴보면 개별적인 학생들의 요구를 만족시키기 어렵다. 이는 대학교육이 한명의 서비스제공자에 의해 많은 사람들에게 동시에 제공되기 때문으로 볼 수 있다. 이를 감안하여 학생들이 보다 다양한 정보통신기술을 활용할 수 있다면 교육이 제공되는 과정이나 콘텐츠에 대해 더 만족할 수 있을 수 있다고 가정하였다. 연구에서는 학생들의 기술수용성 정도가 관계품질, 교육서비스품질, 교육서비스만족에 미치는 영향을 살펴보고 학생들의 정보통신기술의 활용정도가 높고 낮음에 따라 이들 관계에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서도 살펴보았다. 검증결과 기술수용성이 높으면 관계품질, 교육서비스품질을 높일 수 있고, 관계품질과 교육서비스품질도 교육서비스만족을 높일 수 있다고 제시되었다. 정보통신기술의 활용정도도 이들 관계에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 교육인프라가 부족한 지방의 중소 도시에 위치한 대학에서 연구를 진행함으로써 향후 해당 콘텐츠를 교육에 활용하게 되었을 경우 더 많은 효과를 볼 수 있으리라 생각된다.

핵심주제어 : 기술수용성, 관계품질, 교육서비스품질, 정보통신기술

Abstract Considering education process in university, We will have consensus about that has not satisfied exactly individual student's needs. Because education in university has the process that one person contract diverse many people in same time. So, we consider about that if students have used more information communication technology, they have more satisfaction in education process and contents. Our research verify these hypotheses that students' high degree of technology acceptance tendency affect degree of relationship quality, education service quality, and education service satisfaction to be high. And these relationship are affected by level of students' using information communication technology. As a results, if students have high degree of technology acceptance then they have high degree of relationship quality, education service quality, and education service satisfaction. Also, enough students to use information and communication technology has moderate effect

* 건양대학교 글로벌경영학부 부교수, 제1저자

** 건양대학교 글로벌경영학부 조교수, 교신저자

about these relationship. This study was conducted at university is located in the province's small and medium-sized cities. Therefore, future training will utilize its contents have been more effective.

Key Words : Technology Acceptance, Relationship Quality, Education Service Quality, Information communication skill

1. 서 론

최근 정보통신기술은 놀라운 정도로 급속히 발전하면서 사회의 전반에 걸쳐 영향을 미치고 있다. 특히 모바일기술의 발전에 의해 지정된 장소에서만 사용할 수 있었던 정보통신기술이 이동하면서도 사용할 수 있게 바뀌면서 보다 쉽게 생활의 편의를 추구할 수 있게 되었다. 필요한 자료를 습득하거나 정보를 찾는 방법도 바뀌었으며, 정보를 공유하는 방법이나 다른 사람들과 관계를 형성하는 방법도 지금까지와는 전혀 다른 방법을 사용하고 있다. 정보통신 활용방법이 새롭게 바뀔으로써 과거에 비해 정보관련 작업시간이 단축되었으며 보다 다양한 형태를 지니게 되었다. 많은 사람들이 활용하고 있는 '소셜 네트워크 서비스(SNS; social network service)' 또한 새롭게 바뀐 정보통신 활용방법의 한 예를 보여주고 있다. 과거 혈연, 학연, 지연과 같은 이미 형성된 관계를 통해 교류가 발생하고 관계를 구축하였다면 최근에는 소셜네트워크를 통해 전혀 교류가 없었던 사람들도 쉽게 연결하여 관계를 형성하게 되었다. 이를 활용한 '소셜네트워크 마케팅'은 새로운 정보통신기술을 경영에 접목시킨 대표적 방법이라 볼 수 있다.

정보통신기술의 수월한 사용은 과거 불가능하게 여겨졌던 현상들을 가능하게 만들어주었다. 교육 분야에서도 여러 변화가 발생하였는데 그 중 주목할만한 것은 다양한 콘텐츠의 활용이라 볼 수 있다. 과거에는 여러 종류의 학원이 밀집해있는 지역이 주변에 있거나 학교에서 여러 종류의 강좌가 개설되지 않는 한 학생들이 다양한 교육 콘텐츠를 제공받기는 매우 어려웠다. 특히 교육 인프라스트럭처가 부족한 지방에서는 이러한 현상이 더욱 두드러졌다. 그러나 인터넷의 활성화로 시간과 장소에 대한 제약이 사라졌고, 모바일 기술이 활성화되면서 이러한 제약은 더더욱

의미가 없어지게 되었다. 시장의 범위에 대한 제한이 없어지면서 수요가 증가하여 다양한 콘텐츠의 개발도 가능하게 되었으며 학생들의 선택의 폭도 더욱 넓어지게 되었다. 또한 기존의 교육서비스도 다양한 콘텐츠를 활용하여 교육서비스의 질을 높이고 학생들의 만족도도 높일 수 있게 되었다. 대학에서 이루어지는 교육은 다수의 학생들을 대상으로 수업을 진행하면서도 특정 수준에 맞춰 수업수준을 결정하기 때문에 대다수의 학생들이 지루해하거나 이해하지 못하는 문제가 발생하였다. 이를 해결하기 위해서는 학생들 개개인이 스스로 노력하여 수업 내용을 이해하거나 학원과 같은 특정 기관의 도움을 얻기도 하였다. 그러나 이러한 기관의 도움은 교육인프라스트럭처가 갖춰진 지역에서만 가능하였고 나머지 대부분의 지역에서는 활용하지 못하였다. 정보통신기술이 교육서비스에 접목이 되면 이러한 문제점을 상당수 해결할 수 있다. 공간적 제약이 없는 환경에서는 수요를 확보할 수 있어 콘텐츠 제공에 필요한 수익을 제공해줄 수 있어 많은 기업들이 참여할 수 있다. 또한 다양한 자료를 활용할 수 있기 때문에 교육내용에 대한 이해도 많이 높아지게 되었다. 본 연구에서는 학생들의 기술수용성 보유정도가 관계품질 및 교육서비스품질, 교육서비스만족에 영향을 미치고 있는지를 검증한다. 정보통신기술을 사용하는 정도도 이들 관계에 영향을 주고 있는지도 같이 검증한다.

2. 이론적 배경

2.1 기술수용성

기술수용성은 특정기술이 사회에 확산되기 위해서 기업 및 개개인이 해당기술을 습득하고 활용하는 과

정과 정도를 의미한다(Rogers, 1983). 기술수용에 대한 과정과 원인은 아직 명확하지는 않으나 일반적으로 본다면 수용자들이 어떻게 새로운 정보기술(IT)을 받아들이고 채택하는지에 대한 과정 및 정도로 정의할 수 있을 것이다(양병화, 2010). 기술수용 과정과 정도에 대한 접근은 합리적 행동이론(TRA; theory of reasoned action)과 기술수용모형(TAM; technology acceptance model), 계획된 행동이론(TPB; theory of planned behavior) 등의 이론을 통해 정리할 수 있다(이상현, 2010). 합리적 행동이론은 사용자의 행동에 미치는 심리적인 결정요인에 의해 기술수용과정과 정도가 결정된다는 이론이고(Swanson, 1974), 기술수용 모형은 사람들은 지각된 유용성과 사용용이성을 이용하여 기술을 수용할지의 여부를 판단한다는 이론이다(Davis, 1986). 이들 이론에 개개인이 자신들의 행동에 대해 스스로 통제할 수 있다는 의지통제의 개념을 포함시킨 것이 계획된 행동이론으로 볼 수 있다(Ajzen, 1985). 이 중 기술수용모형은 일반적으로 사람들이 쉽게 해당기술을 사용할 수 있다고 생각되는지와 실제 사용하기 용이한지에 따라 기술수용이 결정되기 때문에 가장 보편적인 접근방법을 가지고 있다고 볼 수 있다. 최근에는 주관적 규범을 포함하여 보다 보편적인 모형을 제시하고 있다(Venkatesh et al., 2003).을 사용하고 있다. 본 연구에서는 기술수용 모형에서 제시하고 있는 지각된 유용성과 사용용이성, 주관적 규범에 대한 개념을 연구에 사용하였다. 해당 개념을 이용하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 기술수용성은 관계품질에 정(+)의 영향을 미친다.

가설 2. 기술수용성은 교육서비스품질에 정(+)의 영향을 미친다.

2.2 관계 품질

관계품질은 관계마케팅에 대한 개념에서 시작되어 고객중심의 마케팅을 형성하는 데에 이바지하고 있는 개념이다. 소비자가 서비스 제공자의 행동에 대해 장기적인 관계를 형성하며 신뢰하게 되면 향후 상호작용에 대한 확신을 가질 수 있다고 하였다(Crosby, et.

al., 1990). 관계품질은 서비스제공자와의 신뢰, 만족, 몰입, 친밀감 등의 개념을 포함하고 있다(양병화, 2010). 상대방에 대한 신뢰나 몰입, 만족 등은 관계를 형성하거나 기존에 형성된 관계를 강화시키는 데에 있어 매우 중요한 요소가 된다(Bendapudi and Berry, 1997; Morgan and Hunt, 1994). 본 연구에서는 이론적 배경을 토대로 관계에 대한 만족과 신뢰, 몰입의 개념을 이용하여 관계품을 측정하였으며 연구에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있었다.

가설 3. 관계품질은 교육서비스품질에 정(+)의 영향을 미친다.

가설 4. 관계품질은 교육서비스만족에 정(+)의 영향을 미친다.

2.3 교육서비스품질

일반적인 서비스품질은 서비스의 특성상 매우 측정하기 어려운 개념에 속한다(서창적 외, 2003). 서비스가 가지고 있는 고유한 특성인 소멸성, 변동성, 무형성, 동시성 등은 서비스에 대한 평가를 어렵게 하고, 정확한 평가가 이루어지지 못하는 원인이 되기도 한다. 이러한 특성 외에도 서비스가 전문적서비스, 서비스샵, 대량서비스, 서비스공장 등의 영역 중 어떠한 영역에 속해있는지도 서비스에 대한 성격을 결정하게 된다(Lovelock, 1983). 그 중 대학교에서 이루어지는 강의식 교육서비스는 대량서비스에 속하게 되어 고객의 요구를 충족시키는 것은 어렵고, 서비스제공에 대한 인적자원 의존도가 높아 표준화되거나 자동화되기 어려운 서비스가 된다. 따라서 교육서비스에 대한 만족도나 품질을 측정하는 것은 쉽지 않은 작업이 된다. 본 연구에서는 교육서비스에 대해 과정품을 대상으로 한 품질과 만족을 측정하고자 한다. 교육서비스에 대한 품질을 측정하는 방법은 PZB가 제시한 SERVQUAL을 응용하여 결과, 과정, 물리적 내부/외부 품질로 나누어서 측정하는 방법이 있다(서창적 외, 2003; 정기한 외, 2010). 그 중 SERVQUAL을 이용하여 품질을 측정하게 되면 비슷한 개념과 측정하는 방법에 있어 동일방법편의를 제거하기 어려워 과정품질에 초점을 맞추어 교육서비스품질의 개념을 측정하였다(박원우 외, 2007). 연구의 목적

이 교육서비스의 제공과정에 따른 품질과 만족을 측정하는 것이기 때문에 해당 분야로 품질을 제한적으로 측정하여도 타당성을 유지할 수 있을 것이라 판단하였다. 따라서 본 연구에서 교육서비스품질에 대한 분야는 교육서비스의 제공에 초점을 맞추어 강의준비와 강의 내용 및 태도, 운영의 적절성과 평가의 공정성 등의 항목을 이용하였다. 해당 개념을 활용한 가설은 다음과 같이 설정되었다.

가설 5. 교육서비스품질은 교육서비스만족에 정(+)의 영향을 미친다.

2.4 교육서비스만족

교육서비스 만족을 측정하는 것은 고객과 소비자에 대한 만족을 측정하는 것과 같은 개념이 된다. 대학의 고객인 학생들을 대상으로 만족을 측정하는 것이다. 최근에는 대학의 고객을 구분하여 대학의 고객들을 내부집단과 외부집단으로 구분하여 접근하기도 한다(Barnes, 1993; 박주성 외, 2003). 이러한 구분에 의하면 대학의 내부고객은 학생, 학부모, 교직원 등이 될 수 있으며, 대학의 외부고객으로는 일반대중, 기업, 잠재적 대학교육의 수혜자 등으로 나눌 수 있다. 그러나 대학의 외부고객을 대상으로 만족도를 측정하는 것은 실제 대학에서 제공하는 서비스에 대한 만족이 아니라 사회에서 대학의 역할에 대한 만족도 평가가 될 수 있어 대학의 서비스에 대한 정확한 만족을 측정하는 방법은 아니다. 따라서 대상을 학생으로 제한하여 대학에서 제공한 교육서비스에 대해서만 만족을 측정하였고, 교육서비스의 기대수준에 대한 충족, 입학목적의 달성, 진로수립에 대한 지원, 취업 여부 등을 항목으로 구성하여 측정하였다.

2.5 정보통신기술의 활용과 기술수용성

정보통신기술의 발전이 사회전반에 걸쳐 영향을 미치고 있어 정보통신기술의 활용성은 여러 연구에서 사용되고 있다. 정보통신기술의 활용정도는 정보통신기술 관련제품의 이용정도로 평가될 수 있다(Davis, 1989). 또한 친숙성을 느끼게 하는 정도와 사용기간

도 정보통신기술을 활용하는 정도를 측정할 수 있는 개념이 된다(이문성과 최이규, 2003; 윤성준 외, 2002; Coupey, et. al., 1998). 본 연구에서는 친숙성과 수업에 정보통신기술을 활용하는 정도, 지원정도 등으로 관련 개념을 측정하였다. 정보통신기술의 활용정도는 기술수용성과 교육서비스품질과의 관계에 조절효과를 측정하는 개념으로 사용되었다. 정보통신기술의 활용을 이용한 가설은 다음과 같다.

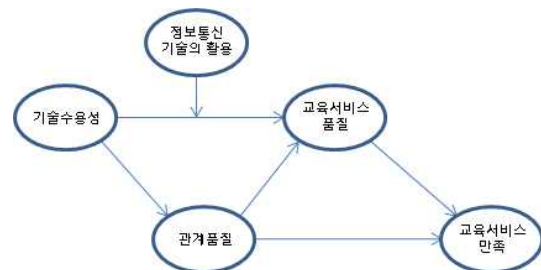
가설 6. 정보통신기술의 활용정도는 기술수용성과 교육서비스품질과의 관계에 영향을 미친다.

3. 연구모형

3.1 연구모형의 구성

연구에서 분석하고자하는 가설을 토대로 다음 <그림 1>과 같은 연구모형을 작성하였다. 기술수용성이 교육서비스품질과 관계품질에 영향을 미치고 있는지를 검정하고, 관계품질이 교육서비스품질과 교육서비스만족에 영향을 미치고 있는지를 검정하게 된다. 또한 교육서비스품질이 교육서비스만족에 영향을 미치고 있는지를 검정하게 된다. 마지막으로 정보통신기술을 활용하는 정도에 의해 기술수용성과 교육서비스품질과의 관계가 영향을 받고 있는지를 검정하게 된다.

<그림 1> 연구모형



3.2 자료의 수집

연구모형을 검정하기 위해 설문을 통하여 자료를 수집하였다. 광역시나 특별시와 비교하여 상대적으로 교육인프라스트럭처가 부족한 지방 중소도시 대학교

를 다니는 학생들이 연구의 대상이기 때문에 충청남도에서 위치한 학교를 선정하여 학생들에게 설문지를 시행하였다. 총 400부의 설문지를 수거하였으며 그 중 375부에 해당되는 자료를 분석에 사용하였다. 설문지는 학생들이 직접 학교의 인터넷 시스템에서 응답하였기 때문에 특별히 회수율을 계산하지 않았다. 분석에서 제거된 설문지는 응답을 하지 않은 결측치가 발생하였거나 응답을 성실히 하지 않았다고 판단되는 설문지였다. 결측치의 경우 응답자가 의도적으로 결측치를 발생시켰는지 확인하기 어려워 제거하였으며, 성실한 응답의 기준은 편향적인 답변여부로 판단하였다(Hair, et. al., 1995).

수집된 자료의 인구통계학적인 성격을 분석한 <표 1>을 살펴보면 여학생의 수가 남학생의 수보다 많았으며 응답자가 속해 있는 과에 여학생의 비율이 더 많은 학과가 많았다. 보건학, 인문학, 공학, 사회과학, 예능/체육학 등의 순으로 응답자의 전공을 나눌 수

있었다. 과거에는 정보통신기술을 접하고 사용하는 대상을 선정할 때 성별이 많은 영향을 미쳤으나 최근에는 성별의 차이가 정보통신기술의 활용정도에 전혀 영향을 미치지 못한다. 따라서 여학생의 비중이 더 많은 본 자료의 특성치는 결과에 큰 영향을 미치지 않을 것으로 판단하여 자료를 분석에 활용하였다.

수집된 자료의 적합성을 검정하기 위하여 신뢰성과 집중타당성을 검정하였다. 신뢰성과 집중타당성은 개념신뢰도와 평균분산추출(AVE) 값을 이용하여 검정할 수 있다. 이중 집중타당성은 개념신뢰도와 평균분산추출만으로 측정하기는 어렵고, 이해타당성과 판별타당성을 검정하여 추가적으로 보완하게 된다(강기두, 2006). <표 2>는 자료의 적합성 결과를 보여주고 있다. 본 연구에서 사용하고 있는 개념인 기술수용성, 관계품질, 교육서비스품질, 교육서비스만족, 정보통신기술의 활용정도에 대해 분석을 실시하였다. 분석결과를 살펴보면 개념신뢰성을 측정한 수치는 모두 0.9

<표 1> 응답자의 인구통계학적 분석

구분	세부구분	인원	구분	세부구분	인원
성별	여학생	233	학과의 구성	여학생이 많다	207
	남학생	142		남학생이 많다	110
	계	375		동일하다	58
전공	공학/이학	84	학년	계	375
	의료/보건학	123		1	162
	인문학	97		2	101
	사회과학	54		3	65
	예능/체육학	17		4	47
	계	375		계	375

<표 2> 자료의 적합성 결과

개념	측정문항의 표준화계수 범위	χ^2	모형적합성 ^a				개념신뢰도	평균분산추출
			CFI	GFI	AGFI	RMSEA		
기술수용성	0.605~0.807	104.83**	0.979	0.957	0.921	0.062	0.931	0.531
관계품질	0.641~0.902	51.05**	0.988	0.973	0.941	0.062	0.941	0.641
교육서비스 품질	0.720~0.904	54.33**	0.988	0.969	0.931	0.068	0.949	0.677
교육서비스 만족	0.774~0.846	8.18**	0.996	0.992	0.958	0.068	0.912	0.676

* : p<0.05, ** : p<0.01

보다 높은 수치가 제시되었으며, 평균분산추출 수치도 0.5보다 높은 수치가 나타나고 있다. 개념신뢰성의 경우 0.8 이상, 평균분산추출은 0.5 보다 큰 값이 나타날 때 자료가 신뢰성이 있다고 판단할 수 있어 연구에 사용된 자료도 신뢰성을 확보하였다고 분석할 수 있다. 각 변수들의 적합성을 검정한 결과를 살펴보면 CFI, GFI, AGFI 값은 모두 0.9를 상회하고 있고, RMSEA 값은 0.08보다 낮은 값을 보이고 있어 수집된 자료가 모형을 분석하기에 충분한 적합성을 확보하였다고 분석할 수 있다.

a : 모형적합성에 사용되는 기준은 여러 기준이 존재하지만 본 연구에서는 χ^2 , CFI, GFI, AGFI, RMSEA 값을 이용하여 모형의 적합성을 검정하였다. χ^2 값은 이상적 모형과 실제모형의 차이를 검정한 수치로 값이 낮을수록 모형적합성이 높다고 해석할 수 있다. CFI는 기초모형에 대해 제안모형이 얼마나 개선되었는지를 제시하는 지수이다. GFI은 모형에 의해 설명되는 관측된 분산과 공분산의 상대적 정도를 측정하는 값이고, AGFI 값은 GFI 값을 표준화시킨 값이다. RMSEA 값은 모집단과 추정모형의 적합하지 않은 정도를 측정한다. CFI, GFI, AGFI 등의 지수는 1에 근접할수록 그리고 RMSEA 값은 0에 근접할수록 추정모형이 적합하다고 볼 수 있다(배병렬, 2007).

<표 3> 개념간 상관관계a

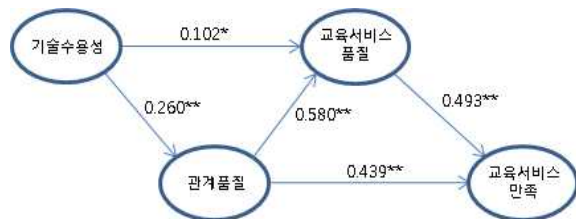
	기술수용성	관계품질	교육서비스품질	교육서비스만족
기술수용성	0.531^b	0.068 ^c	0.064	0.059
관계품질	0.260	0.641	0.369	0.559
교육서비스품질	0.253	0.607	0.677	0.587
교육서비스만족	0.242	0.748	0.766	0.676

a : 대각선 상에 존재하는 굵게 처리된 수치(b)는 각 개념들 사이의 평균분산추출 값을 의미하며, 대각선 상단에 제시되고 있는 수치(c)는 개념간 상관관계 계수를 제공한 수치이다.

자료의 타당성을 검정하는 것은 측정도구에 대해 도구로서의 적합성을 확보하였는지를 검정하는 것이다. 본 연구에서는 판별타당성을 확보하였는지에 대해 검정하였다. <표 3>은 개념간 상관관계의 결과와 평균분산추출 값, 개념간 상관관계 계수의 제공값을

제시한 결과이다. 해당 결과를 이용하여 판별타당성을 검정하였다. 개념간 상관관계 결과를 활용하여 판별타당성을 검정하는 방법은 상관계수의 제공값이 평균분산추출값보다 작아야 판별타당성을 확보하였다고 판단한다. 본 연구에서는 기술수용성의 평균분산추출값이 0.531로 교육서비스만족 개념에서 얻은 일부 상관계수 제공 값보다 조금 낮게 나타나고 있다. 그러나 나머지 개념들의 평균분산추출값과 상관계수의 제공값을 보면 평균분산추출값이 더 크게 나오고 있고 기술수용성의 분산추출값도 교육서비스만족을 측정하는 개념의 상관계수제공값과 크게 차이가 나지 않아 어느 정도의 타당성을 확보했다고 보고 가설을 검정하였다. 가설의 검정 결과는 <그림 2>와 <표 4>에 정리되었다.

기술수용성과 관계품질과의 관계를 살펴본 경우(가설 1) 표준화된 경로계수의 값이 0.260으로 유의수준 0.05로 하였을 때 4.639의 C.R 값을 제시할 수 있어 가설의 유의성을 확인하였다.



χ^2	CFI	GFI	AGFI	RMSEA
995.11**	0.954	0.868	0.838	0.050

* : p<0.05, ** : p<0.01

<그림 2> 분석결과의 정리

기술수용성과 교육서비스품질의 관계를 살펴본 가설 2의 경우, 표준화경로계수가 0.102로 2.191의 C.R 값을 가지고 있어 가설이 유의하다고 분석되었다. 가설 3에 해당되는 관계품질과 교육서비스품질의 관계에서는 표준화경로계수의 값이 0.580이고 이때의 C.R 값이 10.684로 유의한 관계가 존재한다고 판단하였다. 관계품질과 교육서비스만족과의 관계를 살펴본 가설 4에서는 표준화경로계수의 값이 0.493이고, C.R 값이 9.528로 가설이 유의하다고 판단하였다. 교육서비스품질이 교육서비스만족에 영향을 미치는 관계를 살펴본 가설 5의 경우에서도 표준화경로계수가 0.493, C.R 값이 9.528로 가설을 유의하다고 판단할 수 있었다.

라서 기술수용성과 교육서비스품질 사이의 관계에 대해 정보통신기술의 활용정도가 영향을 미치고 있다. 특히 정보통신기술의 활용정도가 높은 집단에서 표준화 계수가 0.230(C.R 2.761, p=0.006)이고, 정보통신기술의 활용정도가 낮은 집단에서는 표준화계수가 0.103(C.R 1.375, p=0.169)으로 나와 정보통신기술을 많이 활용할수록 기술수용성과 교육서비스품질과의 관계에 긍정적인 영향을 미치고 있다.

4. 결 론

<표 4> 분석결과의 요약

관계	회귀계수	표준화계수	표준오차	C.R.	P
기술수용성 → 관계품질	.345	.260	.074	4.639	.000
기술수용성 → 교육서비스품질	.132	.102	.060	2.191	.028
관계품질 → 교육서비스품질	.563	.580	.053	10.684	.000
관계품질 → 교육서비스만족	.439	.449	.050	8.724	.000
교육서비스품질 → 교육서비스만족	.497	.493	.052	9.528	.000

<표 5> 조절변수의 분석

모형의 구분	집단	자료의 수	χ^2 의 차이(자유도)	유의수준
정보통신기술의 활용 정도	평균이상 ^a	175	4.412(1)	0.036
	평균이하	200		

a 정보통신기술을 활용하는 정도를 설문한 문항의 평균인 3.3078을 기준으로 집단을 구분함

정보통신기술의 활용정도가 기술수용성과 교육서비스품질 사이의 관계에 어떠한 영향을 미치는 지를 확인하기 위하여 조절효과를 분석하였다. 조절효과분석을 위해 정보통신기술의 활용정도를 측정하는 변수의 평균을 계산하여 사용하였다. 조절변수효과를 분석한 결과는 <표 5>에 제시되어 있다. 결과를 살펴보면 기술수용성과 교육서비스품질 사이의 관계를 측정할 경로를 제약한 모형과 제약하지 않은 모형의 χ^2 값 차이가 4.412로 이때의 유의수준이 0.036으로 나타나 모형의 차이가 존재한다고 분석할 수 있다. 따

본 연구는 교육인프라스트럭처가 부족한 지방에서 교육의 실효성을 높일 수 있는 방법을 찾기 위해 진행되었다. 최근 많이 활용되고 있는 정보통신기술은 장소와 시간의 제약을 없앨 수 있기 때문에 인프라스트럭처가 부족한 제한된 환경을 극복하여 교육이 효과적으로 제공될 수 있도록 도움을 주고 있다. 이러한 환경의 변화는 교육서비스의 효과를 높일 수 있는 많은 기회를 제공하고 있을 뿐 아니라 다양한 교육컨텐츠를 활용함으로써 교육효과를 높일 수 있는 방법이 된다. 연구결과에서 기술수용성이 높으면 교육서비스품질이 높아질 수 있다는 결과가 나타났으며, 이들 관계에 정보통신기술의 활용정도가 영향을

미치고 있는 것으로 나타났다. 최근 교육을 받는 학생들을 살펴보면 정보통신기술을 활용하는 정도가 성별이나 나이에 큰 차이를 보이고 있지 않고, 능숙하게 해당 기술을 사용하고 있어 더욱 효과적인 방법이 될 수 있다. 기술수용성이 관계품질을 높일 수 있다는 연구결과도 학생들과의 접촉횟수나 정도를 높여 만족도를 증가시키는 순환과정에 정보통신기술을 사용하는 것이 도움을 줄 수 있다고 분석할 수 있다.

다양한 학교를 대상으로 자료를 수집하고 분석결과를 도출하면 분석결과의 일반성을 확보할 수 있고 학교별 비교와 같은 다양한 분석이 가능할 것이라 생각된다. 또한 몰입이나 신뢰와 같이 교육서비스에 영향을 미치고 있는 다양한 변수들도 활용하게 되면 다양한 측면에서 분석결과를 논의해볼 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 강기두, “내부서비스품질 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석,” 품질경영학회지, 제34권, 제2호, pp.77-97, 2006.
- [2] 박우원, 김미숙, 정상명, 허규만, “동일방법편의(Common Method Bias)의 원인과 해결방안,” 인사·조직연구, 제15권, 제1호, pp.89-133, 2007.
- [3] 박주성, 김종호, 신용섭, “대학교육 서비스품질요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향,” 한국마케팅저널, 제4권, 제4호, pp.51-74, 2003.
- [4] 배병렬, Amos 7에 의한 구조방정식모델링 - 원리와 실제-, 도서출판 청람, 2007.
- [5] 서창적, 전희준, 김영택, “인터넷을 통한 접촉의 정도가 교육서비스품질에 미치는 영향,” 서비스경영학회지, 제4권, 제1호, pp.129-152, 2003.
- [6] 양병화, “이동통신서비스의 이용자 관별을 위한 서비스품질, 관계품질, 기술수용성 요인에 관한 연구,” 한국심리학회지: 소비자·광고, vol. 11, no. 1, pp.39-65, 2010.
- [7] 윤성준, 김주호, 백미영, “웹사이트 신뢰도, 만족도, 친숙도가 구매의향에 미치는 상호조절 역할에 관한 연구,” 한국마케팅저널, vol. 5, no. 3, pp.106-131, 2002.
- [8] 이문성, 최이규, “인터넷 쇼핑몰의 친숙도와 신뢰도가 온라인 상거래에 미치는 영향,” 경영연구, vol.1 8, no. 3, pp.93-124, 2002.
- [9] 이상현, 범용기술의 수용 및 예측모형에 관한 연구, 서강대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.
- [10] 정기한, 정현화, 신재익, “대학교육서비스품질이 학생만족, 몰입과 구전, 기부의향에 미치는 영향,” 학습자중심교과교육연구, 제10권, 제2호, pp.371-460, 2010.
- [11] I. Ajzen, “The Theory of Planned Behavior,” Organizational Behavior and Human Decision Processes 50, pp.179-211, 1991.
- [12] C. Barnes, Practical Marketing for Schools, Blackwell Publishers, 1993.
- [13] N. Bendapudi, and L. Berry, “Consumers motivations for maintaining relationships with service providers,” Journal of Retailing, vol. 73, no. 1, pp.15-38, 1997.
- [13] E. Coupey, J. R. Irwin, and J. W. Payne, “Product category familiarity and preference construction,” Journal of Consumer Research, vol. 24, no. 4, pp.459-468, 1998.
- [14] L. A. Crosby, K. R. Evans, and D. Cowles, “Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective,” The Journal of Marketing, Vol. 54, pp.68-81, 1990.
- [15] F. D. Davis, “A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information System: Theory and Result,” Doctoral Dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, 1986.
- [16] J. F. Hair Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham and W. C. Black, Multivariate Data Analysis, 4th edition, Prentice Hall, 1995.
- [17] C. Lovelock, “Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights,” Journal of Marketing, vol. 47, no. 3, pp.9-20, 1983.

- [18] R. M. Morgan, and S. D. Hunt, “The commitment-trust theory of relationship marketing”, *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp.20-38, 1994.
- [19] E. Rogers, *Diffusion of Innovations*, (3rd edition), New York:Free Press, 1983.
- [20] E. B. Swanson, “Management Information Systems: Appreciation and Involvement,” *Management Science*, vol. 21, no. 2, pp.178-188, 1974.
- [21] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, 425-478, 2003.



이 영 환 (Young Hwan Lee)

- 정회원
- 홍익대학교 경영학 학사
- 서울대학교 경영학 석사
- 서울대학교 경영학 박사
- 건양대학교 글로벌경영학부 부교수
- 관심분야: 마케팅, 계량마케팅, 유통관리



전 희 준 (Hea June Jeon)

- 정회원
- 한양대학교 경영학 학사
- 서강대학교 경영학 석사
- 서강대학교 경영학 박사
- 건양대학교 글로벌경영학부 조교수
- 관심분야: SCM, 기술경영