

# 오피니언 리더의 행위가 온라인 학습에서 콘텐츠 만족도와 운영 만족도에 미치는 영향: 사회적 지능의 매개효과를 중심으로

## Effects of Opinion Leader Behavior on E-learning Satisfaction : The Mediating Role of Social Intelligence

서문교\*, 배은경\*\*

웅지세무대학\*, 성균관대학교 경영전문대학원\*\*

Moon-Kyo Seo(zard@wat.ac.kr)\*, Eun-Gyung Bae(bek0520@skku.edu)\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 오피니언 리더의 정보 매개 행위와 영향력 행사 행위가 온라인 학습의 콘텐츠 만족도와 운영 만족도에 어떠한 영향을 미치는가, 그리고 이러한 영향 관계는 사회적 지능에 의해 매개되고 있는가를 실증적으로 규명하고자 하였다. 이론적 연구를 통해 오피니언 리더의 행위를 정보매개 행위와 영향력 행사 행위로 분석하고 학습만족도를 콘텐츠 만족도와 운영만족도로 구분했다. 관련이론과 선행연구를 기반으로 하여 가설을 설정하였으며, 연구 목적에 맞게 온라인 대학원 학생 300명을 대상으로 3주간 온라인 설문조사를 실시하여 153부의 설문지를 회수하였으며 이를 PLS 통계 프로그램을 이용해 실증분석을 실시하였다. 연구 결과를 살펴보면 첫째, 오피니언 리더의 정보 매개 행위와 영향력 행사 행위는 오피니언 리더의 사회적 지능에 정(+)의 영향력을 보였다. 둘째, 오피니언 리더의 사회적 지능은 온라인 학습 콘텐츠와 운영 만족도에 정(+)의 영향력을 보였다. 셋째, 오피니언 리더의 정보 매개 행위는 온라인 학습 콘텐츠와 운영 만족도에 영향을 미쳤으나 사회적 지능을 거쳐서도 영향을 미쳤기 때문에 부분 매개되었으며, 오피니언 리더의 영향력 행사 행위는 온라인 학습 콘텐츠와 운영 만족도에 사회적 지능을 통해 완전 매개된 형태를 보였다.

■ 중심어 : | 오피니언 리더 | 온라인 학습 | 사회적 지능 | 학습 만족도 |

### Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of opinion leader behavior on E-learning satisfaction on the mediating role of social intelligence. For the study, opinion leader behavior were defined two groups such as information mediated behavior, influence behavior and e-learning satisfaction were defined two groups such as contents satisfaction, operation satisfaction. On the basis of theoretical linkages between the constructs, a conceptual model and hypotheses were established. Data were collected from 153 graduated students by structured questionnaires. Collected data were analyzed by PLS(Partial Least Square) statistics program and findings are as follows. Empirical results indicate that opinion leader behavior has a positive impact on opinion leader's social intelligence, social intelligence has a positive impact on E-learning satisfaction. Opinion leader's social intelligence has partially mediated effect on the relationship between opinion leader behavior and E-learning satisfaction.

■ keyword : | Opinion Leader | E-learning | Social Intelligence | E-learning Satisfaction |

## I. 서론

온라인 학습이란 컴퓨터 통신 기술을 적용한 새로운 교육 패러다임을 가진 대안 교육의 형태로 교육학을 중심으로 그 연구가 많이 진행되었다. 하지만 많은 연구들이 있었음에도 불구하고 연구 주제들을 살펴보면 온라인 학습 과정에 영향을 미치는 요인인 ‘교수-학습요인’, ‘시스템 요인’, ‘학습자 요인’, ‘지원환경 요인’ 등을 통한 학습만족도와 성취도에 대한 연구가 대부분이다 [1]. 그 중에서도 지적능력, 동기, 선행학습 수준, 컴퓨터 사용능력, 정보통신 매체 인식 정도, 학습방법 선호도, 학습유형, 성격유형, 인성 등과 같은 학습자 요인은 지극히 개인적인 특성이기 때문에 종속변수에 영향을 미치는 요인으로 단정하기에는 문제가 있어 이런 연구들은 올바른 연구라고 보기 어렵다[2]. 본 연구는 이와 같은 문제점으로부터 시작해 기존에 제시됐던 변수와는 다른 요인들이 온라인 학습자들에게 영향을 미치는가를 살펴보고자 한다.

온라인 기반 학습의 가장 중요한 특징은 구성원끼리 상호작용이 가능하다는 것이다. 또한 온라인 학습의 경우에는 가상의 공간에서 활발하게 양방향 커뮤니케이션이 이루어지며, 상호간의 대화는 구성원들의 협동심과 타인에 대한 배려, 학습 태도를 긍정적으로 변화시키는 효과가 있다[3]. 그렇기 때문에 온라인 학습에서는 피드백이 원활하지 않을시 학습 자체에 문제가 생기고 학습자 역시 만족도가 낮아질 수가 있으므로 학습 제공자와 학습자 모두 커뮤니케이션에 많은 신경을 쓰게 된다. 만약 학습 과정에서 특정 학습자의 커뮤니케이션 상호작용이 증가되게 된다면 정보의 양이 증가된다. 수집된 정보는 다른 학습자에게 영향력을 행사할 수 있는 원동력이 되며, 동시에 학습의 수준 역시 올라갈 수 있다. 온라인 학습을 하나의 집단으로 본다면 집단 구성원들의 커뮤니케이션 과정 속에서 정보의 우위를 점하는 리더가 존재할 수 있다는 것이며, 이를 커뮤니케이션학에서는 오피니언 리더라고 한다. 또한 Haraism[4]는 새로운 매체에 적응하지 못한 학습자에게는 불안감을 느낄 수 있다고 했는데 이는 반드시 온라인 학습을 통해 학습자들이 언제나 만족도가 높고 능동적인 학습

을 한다는 것이 아님을 보여주는 것으로 상호 커뮤니케이션을 통한 매체에 대한 적응은 학습 만족도에 있어 큰 영향을 주는 것으로 나타났다.

결국 오피니언 리더의 성향을 지닌 학습자는 학습지능 향상과 이에 따른 만족도가 증가되게 되는데 본 연구에서는 온라인 학습자들을 대상으로 학습수준을 상대방을 이해하고 잘 어울려 지낼 수 있는 사회적 지능이라는 측면과 만족도를 콘텐츠와 운영 만족도 측면에서 살펴보고자 한다. 또한 오피니언 리더의 성향과 학습 만족도의 관계에서 사회적 지능의 매개효과를 살펴봄으로써 온라인 학습 만족의 새로운 연구결과를 규명하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 오피니언 리더의 행위와 사회적 지능과의 관계

오피니언 리더의 초기 개념은 일반인들에 비해 다양한 분야에서 영향력을 행사하며 자신이 획득한 정보를 주변인에게 전파하는 사람을 의미했다[5]. 이후 많은 학자들이 오피니언 리더의 개념에 정의를 내리고 있으나 매체, 정보, 대화의 다양성 측면에서 다를 뿐 조직 내의 정보를 매개하는 관점과 영향력을 행사하는 관점이라는 초기개념과 일치한다.

정보의 매개자 관점은 접근의 용이성 측면에서부터 살펴볼 수 있다. 접근의 용이성이란 조직의 네트워크 안에서는 위치와 커뮤니케이션 활동의 중요성을 강조하는 것으로 정보를 습득하기 위한 기본적인 리더로서의 역할을 의미한다. 정보 습득 이후에는 조직의 구성원에게 정보를 전파하는 역할을 수행해야 하는데 Saunders[6]의 연구결과에서는 오피니언 리더가 적극적인 커뮤니케이션 발신행위자이기 때문에 정보를 전파하는데 있어서 능동적으로 행동하는 유형이라 정의했다. 접근의 용이성 측면의 온라인 연구에서는 조회수가 높고, 댓글과 같은 상호작용을 많이 발생시키는 사람을 의견지도자로 규정했는데[7], 이 역시 자신이 습득한 정보를 타인에게 알려주려는 매개자의 역할임을 알 수 있다.

정보의 매개자 관점이 조직 내 리더의 역할 중 자원의 배분자(resource allocation) 역할이라면 영향력 행사자 관점은 리더(leader)의 관점이다. 영향력 행사자는 '다른 사람들의 의견에 영향력을 행사하는 사람'을 의미한다[8]. 즉, 조직의 의견에 영향을 주는데 있어 타인보다 우위에 있는 사람으로 자신이 원하는 방향으로 커뮤니케이션 흐름을 바꿀 수 있는 리더십을 갖춘 사람이다. 이는 지도자와 추종자라는 관계를 전제로 한 관점이고 리더십 이론에서는 대인 영향력 흐름(the flow of personal influence)이라고 정의한다. 영향력 행사자 관점에서의 오피니언 리더와 관련된 온라인 연구로는 이준웅 등[9]의 연구가 있는데, 온라인 토론 상에서 오피니언 리더들은 다른 토론자들보다 더 많은 주목을 받고 부정적 반응보다 긍정적 반응을 더 많이 받은 사람들로 나타났다.

한편, 사회적 지능(social intelligence)은 인간의 지적 능력의 한 측면으로 다른 측면의 지능 습득과는 차이가 있다는 것을 많은 연구들을 통해 밝혀졌다[10]. 사회적 지능의 대표적인 학자인 Marlowe[11]는 사회적 지능의 영역을 친사회적 태도(pro-social attitude), 사회적 성과 기술(social performance skills), 감정이입 능력(empathetic ability), 정서적 표현(emotional expressiveness), 신뢰감(confidence)으로 구분했다. 친사회적 태도는 타인과 어울리고 즐겁게 지내려는 태도이며, 사회적 성과 기술은 타인과의 상호작용 정도, 감정이입 능력은 타인을 이해하려는 능력, 감정이입 능력은 타인을 향한 감상적 성향, 신뢰감은 사회적 위치에 맞는 신뢰수준이다.

또한 Riggio[12]는 사회적 지능을 인지과정을 통해 정보를 보내고 받는 능력인 사회기술의 습득이라고 정의했으며, Jones과 Day[13]는 사회적 지능을 사회 문제해결 능력이고 유연하게 지식을 적용하는 능력이라 정의하였다. Bjorkqvist[14]은 사회적 목적을 달성하기 위한 행동을 할 수 있는 능력으로 정의하면서 지각적(perceptual), 인지-분석적(cognitive-analytical), 행동적(behavioral)의 세 요소로 구분하였다. Silvera 등[15]은 사회적 지능을 사회적 정보처리(social information processing), 사회적 기술(social skill), 사회적 인식

(social awareness)으로 구분했으며 사회적 정보처리는 타인의 행동과 감정을 이해하고 예측하는 능력이며, 사회적 기술은 새로운 사회 상황에서의 적응 능력, 사회적 인식은 사회적 상황에서의 사건을 인식하는 정도로 정의했다.

선행연구들의 결과와 같이 사회지능을 정의하는 것은 단순한 일이 아니며, 감성지능과 같은 다른 지능의 개념들과 부분적으로 중복되는 개념들도 존재할 수 있다. 하지만 연구들의 공통된 내용들을 정리해 보면 사회적 지능은 사회의 적응 능력과 상대방의 감정, 행동을 이해하는 능력임을 알 수 있다.

오피니언 리더와 사회적 지능과의 관계를 살펴보면 정보의 매개자로인 오피니언 리더는 자기 확신(self-confidence), 혁신성(innovativeness), 조정능력(maneuvering ability)의 개인적인 차원에서 다른 사람들과 구분되는 특성을 지닌 것이며 이러한 특성 때문에 사회활동에 더욱 적극적으로 참여한다[16].

정보의 매개자는 조직 내에서 적극적인 활동을 하지 않으면 정보의 수집과 전파를 할 수 없기 때문에 기존 조직의 모임과 새로운 사람의 만남에 민감하게 반응하고 반복적인 참여 행동을 보이게 된다. 정보라는 것은 개인차원의 자원(resource)라 할 수 있으며, 특유의 자원을 보유하고 있는 리더는 사회 적응이 빨라지고 타인과의 관계에서 우위를 점하며 대인관계를 잘 형성할 수 있게 되는 것이다.

한편, 영향력 행사자인 오피니언 리더는 기본적으로 조직 구성원들이 되고 싶어 하거나 추종하고 싶어 하는 리더의 모습을 갖추고 있을 때 이루어지는 것으로 자신의 신뢰를 기반으로 한 리더십 능력과 자질을 갖추는 것이 중요하다. 이준웅 등[9]에 의하면 오피니언 리더는 사회적 상호작용을 효과적으로 관리하고 통제하기 때문에 사회적 영향력을 발휘할 가능성이 높다고 주장했다. 즉, 오피니언 리더의 행위는 의견을 받는 타인의 행동에 영향을 줄 수 있으며, 타인의 행동과 기분을 이해하고 예측할 수 있다고 볼 수 있다. 또한 사회적 지능이 높은 사람은 사회적 상황을 이해하는 능력과 적절하게 행동(situationally appropriate behavior)하는 특징이 있다[17]. 이는 사회적 지능이 리더가 가지는 특성에 서로

부합되고 있음을 보여준다. 이와 같이 정보의 매개자와 영향력 행사자인 오피니언 리더는 사회의 적응과 타인과의 원만한 관계를 형성할 수 있는 사회적 능력과 연관이 있으며 이를 바탕으로 다음과 같은 가설이 제안된다.

가설 1: 오피니언 리더의 행위는 오피니언 리더의 사회적 지능에 정(+)<sup>1)</sup>의 영향을 미칠 것이다.

## 2. 오피니언 리더의 사회적 지능과 학습만족도와 의 관계

학습만족도는 새로운 학습매체를 접한 학습자가 후에 다시 학습매체를 받아들일지에 대해 큰 영향을 미치는 중요한 요소이다[18]. 이러한 이유 때문에 다양한 교육 분야에서 학습 만족에 대한 연구가 진행되었는데 그 중 온라인 교육에서는 학습자 요구에 맞춰 교육의 시스템을 유연하게 대처할 수 있으므로 학습 만족이라는 것이 교육과정을 평가하는데 중요한 요소로 작용한다.

학습 만족도는 다양한 측면으로 해석될 수 있지만 학습자의 성과와 연관성이 깊다. 학습자의 성과와 학습만족도와 의 관계를 나타낸 관련연구를 살펴보면 Faerman과 Ban[19]이 다양한 교육훈련 프로그램 참가한 참가자들의 만족도를 조사했으며, 만족도에 따라 교육 후에 나타난 성과에도 영향이 있었음을 주장했다. Maki와 Maki[20]는 온라인 학습의 성과를 측정하는데 변수 중 만족도는 중요한 변수라고 주장했으며, 수많은 국내 학자들이 학습자의 만족도와 학습 성과는 상관관계가 있음을 밝혀냈다[21][22].

앞서 선행연구에서도 살펴봤듯이 사회적 지능이란 대인 관계에선 타인의 감정, 사고, 행동을 이해하고 적절하게 행동하는 능력이다. 또한 특정한 사회적 상황에서 제시한 목표를 성취할 수 있는 효율성이 높고 적합한 사회적 행동이라고 했다[23]. 즉, 사회적 지능이 높다는 것은 인지과정을 통해 정보를 주고받는 것을 잘하고 기본적인 대인 기술을 습득했다는 것을 의미하는데 이런 사람들은 책임감이 강하고 조직의 성과에 만족감이 높다[24].

정리해보면 사회적 지능을 가진 학습자는 온라인 학습의 정보습득에 있어서도 뛰어난 뿐만 아니라 책임감

으로 인한 타인 또는 조직의 관용적인 면이 높기 때문에 협동성이 높아진다. 이렇듯 사회적 지능이 높아지게 되면 정보의 수준과 질 그리고 속도가 다른 학습자들보다 높고 빠르기 때문에 학습 성과는 높게 나타난다. 결국 온라인 학습 성과에 따른 본인이 온라인 학습한 콘텐츠에 대한 만족감이 높아질 것이며, 운영에 있어서도 만족감을 가질 것이다.

가설 2: 오피니언 리더의 사회적 지능은 온라인 학습 만족도에 정(+)<sup>2)</sup>의 영향을 미칠 것이다.

## 3. 오피니언 리더 행위와 학습만족도의 관계에 있어 사회적 지능의 매개역할

오피니언 리더는 인간관계와 같은 사회적 연결망을 더 많이 확보하고 있는데, 그 이유는 가치관, 삶의 만족, 시민적 참여 등 다양한 측면에서 특정한 성향과 가치관을 공유하기 위해서이다[25]. 특히 온라인 학습에서는 오프라인과 달리 공간상의 제약이 없기 때문에 적극적으로 정보와 의견을 교환할 수 있어 더욱 활발하게 공유가 진행될 것이다. 이는 오피니언 리더에게 있어서는 활동성을 높일 수 있는 온라인 학습이 만족스럽게 느껴지는 이유라 할 수 있다.

이렇듯 오피니언 리더의 행위는 학습만족도와 깊은 연관성을 지니고 있다. 한편 본 연구에서는 가설 1에서 오피니언 리더의 행위가 리더의 사회적 지능에 정(+)<sup>3)</sup>의 영향을 미칠 것이라고 가정 했으며 가설 2에서 사회적 지능은 온라인 학습 만족도에 정(+)<sup>4)</sup>의 영향을 미칠 것이라고 가정했다. 따라서 이 두 가지 가설들을 종합적으로 연계해 보면 오피니언 리더의 행위가 온라인 학습 만족도에 미치는 정(+)<sup>5)</sup>의 영향은 사회적 지능에 의해 매개될 것으로 볼 수 있다.

가설 3: 오피니언 리더의 행위가 온라인 학습 만족도에 미치는 정(+)<sup>6)</sup>의 영향은 오피니언 리더의 사회적 지능에 의해 매개될 것이다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 선행이론과 관련이론을 바탕으로 하여 오피니언 리더의 행위에 따라 사회적 지능에 미치는 영향에 대해 살펴보고, 이들 변수들을 통해 최종적으로 학습만족도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 가설화된 변수들 간의 관계를 도식화 한 모형은 [그림 1]과 같다.

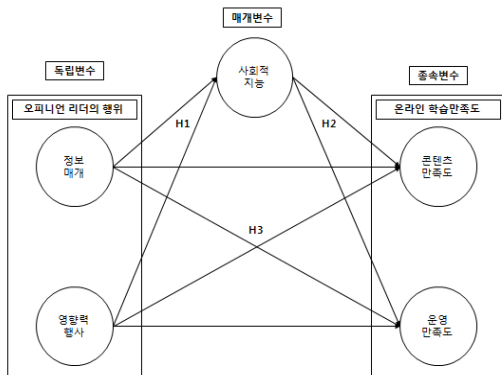


그림 1. 연구모형

#### 2. 연구표본

조사대상자는 연구목적에 맞게 현재 온라인 대학원을 다니고 있는 학생들을 선정했다. 오피니언 리더는 스스로 혁신적인 부분을 찾아내는 초기 채택자(early adapter)로 인식하고 있어 최신 교육트렌드로 여겨지고 있는 온라인 대학원 학생들과 밀접한 관련이 있기 때문에 조사대상자로 선정했다. 설문대상은 총 300명을 대상으로 3주간 온라인 설문조사를 실시하였으며, 설문회수는 198부(회수율 66%)로 나타났다. 이 중 불성실한 응답을 제외하고 오피니언 리더의 성향을 보인 153부(51%)의 설문이 연구에 사용되었다.

#### 3. 변수의 측정

오피니언 리더의 행위와 사회적 지능, 학습만족도에 관한 자료를 얻기 위해 자기보고식 설문지를 사용했다. 모든 개념들은 기존의 선행연구에서 사용되었던 설문지를 이용해 측정하였으며, 설문응답은 개인의 견해에

따라 5점 척도에 따라 표시하게 했다. 각각의 변수측정 내용에 대해 살펴보면 다음과 같다.

오피니언 리더의 행위는 다음 2개 차원으로 총 10개 문항을 이용해 측정하였다. 우선 정보 매개 행위는 Weinmann[26]이 제시한 인성강도 관련 문항을 사용해 7문항으로 측정하였다. 설문항목의 예로는 ‘나는 다른 사람들이 부러워하는 것을 많이 가지고 있다.’, ‘나는 다른 사람들보다 앞서 있다.’ 등을 들 수 있다. 반면에 오피니언 리더의 영향력 행사 행위는 Troldahl과 Van Dam[27]의 사회 활동성에 대한 설문을 이용해 3개 문항으로 측정하였다. 설문항목의 예로는 ‘일상생활에서 모임을 통해 만난 새로운 친구가 많이 있다’ 등을 들 수 있다. 사회적 지능은 Silvera 등[15]이 개발한 트롬소 사회지능 척도를 이용해 8문항으로 측정했다. 설문항목의 예로는 ‘나는 사람들의 기분을 이해한다.’, ‘사람들의 표정, 몸짓 등만으로 그것이 무엇을 의미하는 것인지 이해한다.’ 등을 들 수 있다. 마지막으로 학습만족도는 온라인 학습 과정 전반에 대한 만족도인 콘텐츠 만족도와 온라인 시스템 운영에 대한 만족도를 측정하였으며, Stein[28]의 연구에서 사용되었던 문항을 이용해 9개 문항으로 측정하였다. 설문항목의 예로는 ‘본 과정에서 수강한 학습내용에 만족한다.’, ‘과정에서 운영한 학습분량이 적절하다.’ 등을 들 수 있다.

### III. 분석결과

#### 1. 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 가설검증하기 위한 SPSS와 PLS(partial least square) Graph를 사용하였다. 우선 SPSS를 이용한 요인분석을 통해 타당도를 검증 하였으며, 요인추출 방법으로는 주성분 분석(principal component analysis)을 이용하였다. 요인회전에 있어서는 요인들의 상호독립성 검정에 유용한 베리맥스 방법(varimax rotation)을 이용했다.

요인분석은 각 변수들의 차원에 따라 실시하였으며, 오피니언 리더의 요인분석 결과 정보 매개 행위와 영향력 행사의 2가지 요인으로 분류되었다. 이 중 설문 문항

들의 요인 적재치가 0.5 이상이면 구성개념들은 타당성을 가진다고 볼 수 있는데[30], 요인 적재치가 0.5 이하인 3개 문항이 발견돼 해당 문항을 제거한 후 요인 분석을 다시 실시하였고 최종적으로 요인을 추출하였다. 요인 적재치가 0.5이하로 삭제된 문항은 ‘나는 단체 일에서 리더 역할 하기를 좋아한다.’, ‘나는 주어진 일에 대해 기꺼이 책임을 떠맡는다.’, ‘일상생활에서 온라인 학습과 관련된 활동이나 이벤트에 적극적으로 참여하고 있다.’의 3개 문항이다. 다음으로 사회지능에 관련된 8개의 측정 항목들에 대해 요인분석을 실시하였으며 그 결과 2개의 차원으로 구분되었으나 그 중 ‘내가 모르는 새로운 사람들은 쉽게 믿지 않는다.’라는 항목이 중복 적재 된 단일 차원이라 해당 요인을 제거해 1개 차원으로 구분하였다.

표 1. 요인분석 결과

요인명	측정항목	적재값
정보 매개	나는 다른 사람들이 부러워하는 것을 많이 가지고 있다.	.842
	나는 다른 사람들보다 앞서 있다.	.790
	나는 다른 사람들이 되고 싶어 하는 모델이다.	.754
	나는 원하는 것을 성취하는데 뛰어나다	.626
	나는 모든 일에서 성공할 것으로 믿는다.	.508
영향력 행사	일상생활에서 정기적으로 나가는 모임이 있다.	.906
	일상생활에서 모임을 통해 만난 새로운 친구가 많이 있다.	.805
사회적 지능	다른 사람들이 말하지 않아도 무엇을 얻고자 하는지를 이해할 수 있다	.793
	사람들의 표정, 몸짓 등으로 그것이 정말로 무엇을 의미하는 것인지 이해할 수 있다.	.766
	나는 사람들이 바라는 것을 안다.	.765
	나는 사람들의 행동을 예측할 수 있다.	.761
	내 행동이 사람들에게 어떤 영향을 주는지를 안다.	.758
	내 행동에 대해서 사람들이 어떻게 반응할 지를 나는 예측할 수 있다.	.758
	나는 사람들의 기분을 이해한다.	.744
콘텐츠 만족도	향후에 본 과정을 동료에게 추천하시겠습니까?	.783
	본 과정에서 수강하신 학습내용에 만족하십니까?	.783
	시스템 운영측면에서 본 과정이 제공하는 서비스가 만족스럽습니까?	.737
	온라인 학습 과정을 수강할 기회가 다시 온다면 이 과정을 수강 하시겠습니까?	.734
	온라인을 통한 강의가 학습효과에 긍정적인 영향을 준다고 생각하십니까?	.725
운영 만족도	본 과정의 전체 학습기간이 적절하다고 생각하십니까?	.857
	본 과정에서 운영한 한 차시의 학습 분량이 적절하다고 생각하십니까?	.814
	학습과제와 시험이 학습 내용에 적절하게 구성되었다고 생각하십니까?	.700
	본 과정의 세부 활동(팀 활동, 과제)이 적절하게 구성되었다고 생각하십니까?	.642

마지막으로 학습 만족도에 관련된 9개 항목들에 대해 요인분석을 실시하였으며 예상했던 바와 같이 콘텐츠 만족도와 운영만족도의 2개의 차원으로 구분되었다. 해당 요인들의 차원과 측정 항목과 적재 값을 정리하면 [표 1]과 같다.

다음으로 분석 자료의 신뢰성(reliability)을 검증하는 방법으로는 내적 일관성(internal consistency)을 추정할 수 있는 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 신뢰성을 측정하였다. 요인 분석 결과에 따른 해당 요인의 항목들을 측정된 결과 Cronbach's  $\alpha$  수치는 정보매개 행위는 .822, 영향력 행사 행위는 .828, 사회적 지능 행위는 .891, 콘텐츠 만족도는 .863으로 모두 0.8 이상으로 나타나 내적 일관성을 지닌다고 볼 수 있다.

또한 복합신뢰도(composite reliability)와 AVE(average variance extracted)를 통해 가설 검증에 사용될 PLS에서의 신뢰성을 분석해 볼 수 있는데, 복합신뢰도는 권고기준 0.7 이상이며, AVE는 권고기준 0.5 이상의 수치를 나타내면 된다[31]. 역시 요인 분석 결과에 따른 해당 요인의 항목들을 측정된 결과 정보매개 행위는 .873, 영향력 행사행위는 .917, 사회적 지능은 .915, 콘텐츠 만족도는 .901, 운영 만족도는 .874를 나타냈으며 AVE는 정보매개 행위는 .580, 영향력 행사행위는 .846, 사회적 지능은 .607, 콘텐츠 만족도는 .646, 운영 만족도는 .636의 값을 나타내 연구에서 사용된 항목들이 신뢰성이 있음을 보여줬다.

## 2. 변수와의 상관관계 및 판별타당도

[표 2]는 주요 개념 간 상관관계를 분석한 결과이다. 상관관계 분석은 신뢰도와 타당도 분석결과 요인으로 분류된 항목들을 평균값으로 산출하여 계산하였다. 본 연구에서 설정된 변수들의 상관관계를 살펴보면 전체적으로 0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 정보매개 행위는 사회적 지능( $r=.406$ )과 콘텐츠 만족도( $r=.340$ ), 운영만족도( $r=.306$ )와 정(+)의 상관관계를 지니고 있는 것으로 나타났다. 사회적 지능 역시 콘텐츠 만족도( $r=.385$ )와 운영만족도( $r=.290$ )간에도 강한 상관관계가 존재하고 있는 것으로 밝혀졌다. 한편, 판별타당도에 대한 검증은 AVE제공근 분석방식

을 사용하였다. AVE제공근 분석방식은 대각선 축의 평균분산 추출 값의 제곱한 값이 다른 변수들 간의 상관관계 값보다 크지를 검증하는 방법이다[32]. 검증결과 모든 구성개념 간 상관계수 값이 평균 분산 추출 값의 제곱근보다 작게 도출되어 판별타당성에도 문제가 없는 것으로 판명되었다.

표 2. 상관관계 결과

구성개념	변수간 상관관계				
	1	2	3	4	5
1.정보매개	(.762)				
2.영향력 행사	.359**	(.919)			
3.사회적 지능	.406**	.430**	(.779)		
4.콘텐츠만족도	.340**	.098	.385**	(.804)	
5.운영만족도	.306**	.015	.290**	.608**	(.797)

주) \* p(0.05, \*\* p(0.01, ( ) 평균분산 추출 값의 제곱근

3. 가설검증

가설검증을 위해 PLS(partial least square) Graph를 이용하였으며, PLS는 구조방정식의 한 방법으로 다층적 구조로 된 다수의 변수를 포함한 이론적인 이론 모델과 측정모델의 적합성을 분석 할 수 있다. 또한 본 연구에서는 변수의 측정 설문 문항 중 일부 항목은 조형지표(formative indicator)로 구성이 되어있는데, 조형지표는 관측변수가 잠재변수에 의해 영향을 받는 것으로 설문문항의 어느 한 측정변수의 증감이 다른 측정변수의 증감에 영향을 주지 않는다. PLS는 모형전체의 적합성을 측정하기 보다는 원인-예측(causal-prediction) 분석을 하는 경우에 적합하기 때문에 반영지표와 조형지표 모두 분석이 가능해[29] 반영지표를 바탕으로 분석하는 LISREL이나 AMOS 보다 본 연구에 적합한 통계분석 방법이라고 판단하였다. PLS 모델은 측정변수의 분포에 대한 가정이 없으며, 모수추정방법 또한 최소사승법이므로 표준오차가 계산되지 못한다(Fornell & Bookstein, 1982). 따라서 가설검증을 위해 부트스트랩(bootstrap)분석이 필요하며, 부트스트랩이란 표본을 임의대로 복원추출(sampling with replacement)해 잠재 변수를 생성하는 방법으로 모형 잠재변수들 간의 의존적 관계를 분석해 각 계수의 표준오차와 t값을 구하

는 것이다.

부트스트랩 경로분석 결과는 [그림 2]와 같다. 결과에서 살펴 볼 수 있듯이 정보매개 행위가 사회적 지능에 미치는 영향은 경로계수 0.311, t값 4.7807(p<0.001)로 지지되었으며, 영향력 행사 행위가 사회적 지능에 미치는 영향 역시 경로계수 0.324, t값 4.3388(p<0.001)로 가설 1이 지지되었다. 또한 사회적 지능이 콘텐츠 만족도와 운영 만족도에 미치는 영향은 각각 경로계수 0.350, 0.278로 나타났으며 t값 3.8940(p<0.001), 2.3256(p<0.01)로 가설 2 역시 지지되는 것으로 나타났다.

각각의 구성개념에 대한 설명력 값(R<sup>2</sup>)으로 경로 구조모형의 평균적인 적합도 평가를 살펴보면 0.26이상인 경우 높음, 0.13에서 0.26 사이는 중간, 0.13 이하는 낮음으로 평가를 내릴 수 있는데[33], 본 연구에서는 사회적 지능이 0.278, 콘텐츠 만족도가 0.227, 운영 만족도는 0.176로 대체적으로 검정력이 높은 것으로 나타나 구성개념에 대한 평균적인 적합도 평가는 만족하는 것으로 나타났다.

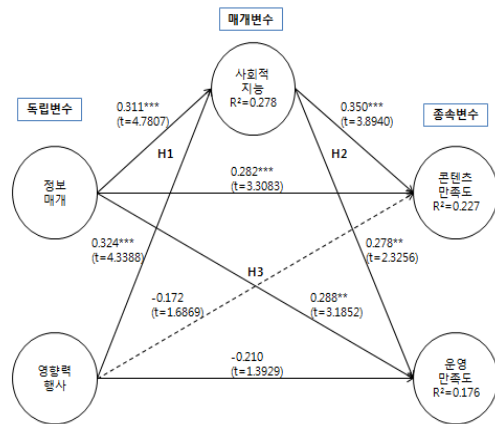


그림 2. 경로분석 결과

다음으로 매개효과 분석을 살펴보면 정보매개 행위가 콘텐츠 만족도(경로계수 0.282, t=3.3038, p<0.01)와 운영 만족도(경로계수 0.288, t=3.1852, p<0.01)에 직접 영향도 미치지만 사회적 지능을 거쳐서 각각의 만족도에 대해 영향을 미치기 때문에 부분매개 효과를 가진 것으로 볼 수 있다. 그리고 영향력 행사는 사회적 지능

을 매개변수로 했을 경우 콘텐츠 만족도와 운영 만족도에 영향을 줄 수 있으나, 직접 콘텐츠 만족도(경로계수 -0.172,  $t=1.6869$ )와 운영 만족도(경로계수 -0.210,  $t=1.3929$ )에 영향을 주지 않기 때문에 완전매개 효과를 가진 것으로 나타나 가설 3은 부분 지지되었다.

또한 매개효과 검증을 위해 Chin[34]이 제시한 모델 적합성을 평가하는 방법을 이용했다. 모든 매개변수들이 포함된 모델( $R^2_{include}$ )과 매개변수가 제거( $R^2_{exclude}$ )된 모델의 설명력 값( $R^2$ )을 이용해 효과크기인  $f^2$  값을 계산하는 공식은 다음과 같다.

$$f^2 = (R^2_{include} - R^2_{exclude}) / (1 - R^2_{include})$$

따라서 각 가설의 매개효과의 효과크기를 살펴보면 매개변수인 사회적 지능이 제외된 상태에서 종속변수의 설명력 값( $R^2$ )을 조사해야 한다. 사회적 지능이 제거된 상태에서 설명력 값( $R^2$ )은 콘텐츠 만족도가 0.147, 운영 만족도가 0.118로 나타났으며, 공식을 이용해 효과크기를 계산하면 다음과 같다.

$$f^2 (\text{콘텐츠 만족도}) = (0.227 - 0.147) / (1 - 0.227) = 0.103$$

$$f^2 (\text{운영 만족도}) = (0.176 - 0.118) / (1 - 0.176) = 0.071$$

Cohen[35]은 계산된  $f^2$  값이 매개효과의 크기가 작을 경우 0에서 0.15미만, 중간인 경우 0.15이상 0.35미만, 클 경우 0.35이상의 값을 나타낸다고 제시했다. 결국 사회적 지능이라는 매개변수는 콘텐츠 만족도와 운영 만족도에 부분매개와 완전매개의 효과를 가졌지만 그 효과의 크기는 작다고 할 수 있다.

## V. 결론

본 연구에서는 오피니언 리더의 정보 매개 행동과 영향력 행사 행동이 온라인 학습의 콘텐츠 만족도와 운영 만족도에 어떠한 영향을 미치는가, 그리고 이러한 영향 관계는 사회적 지능에 의해 매개되고 있는가를 실증적으로 규명하고자 하였다. 이를 위해 오피니언 리더의

행위와 오피니언 리더의 사회적 지능과의 관계, 사회적 지능과 콘텐츠와 운영 만족도와와의 관계, 오피니언 리더의 행위와 콘텐츠와 운영 만족도와와의 관계에 있어 사회적 지능의 매개역할을 가설로 설정하였으며 이를 구조 방정식모형을 활용하여 검증하였다. 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 오피니언 리더의 정보 매개 행위와 영향력 행사 행위는 오피니언 리더의 사회적 지능에 정(+)의 영향력을 보였다. 둘째, 오피니언 리더의 사회적 지능은 온라인 학습 콘텐츠와 운영 만족도에 정(+)의 영향력을 보였다. 셋째, 오피니언 리더의 정보 매개 행위는 온라인 학습 콘텐츠와 운영 만족도에 영향을 미쳤으나 사회적 지능을 거쳐서도 영향을 미쳤기 때문에 부분 매개되었으며, 오피니언 리더의 영향력 행사 행위는 온라인 학습 콘텐츠와 운영 만족도에 사회적 지능을 통해 완전 매개된 형태를 보였다.

위와 같은 연구 결과를 바탕으로 실무적인 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 온라인 학습에 있어 오피니언 리더의 행위는 오피니언 리더의 사회적 지능에 있어 큰 영향요인이라는 것이다. 일반적인 오피니언 리더의 연구는 인구통계학적, 개인적 특성, 매체이용 형태와 같은 분석과 일반 인과의 차이점에 대해서만 분석했을 뿐이지 오피니언 리더 자신들의 성과에 대한 분석이 이루어지지 못했다. 하지만 본 연구는 오피니언 리더의 성향으로 인해 획득할 수 있는 부분을 연구를 했으며 그 요소가 바로 사회적 지능이다. 앞서 제시했듯이 지능에는 여러 형태가 있으나 학습 중 정보를 획득하려는 노력과 타인에게 의견을 제시하는 행위는 본인들의 사회적 지능을 높이는 데 있어 중요한 요소가 된다는 것을 보여준 것이다. 또한 온라인 학습 연구에 있어서도 온라인에서 오피니언 리더들의 성향을 가진 사람들이 큰 영향력을 행사함에도 불구하고 아직까지 이를 밝히는 실증 연구는 진행되지 못했다. 이런 관점에서 본 연구는 의미를 지닌다고 할 수 있다.

둘째, 사회적 지능이 높아지면 온라인 학습을 이용하는 사람들에게 많은 만족감을 준다는 것이다. 사회적 지능은 타인과의 유대관계에 초점을 맞추고 있으며 의



견교환, 수용이라는 태도를 통해 조직에서의 적응하고자 하는 노력의 결과이다. 이런 스스로의 노력들은 본인들이 온라인 학습을 하는데 있어 성과와 만족을 높이는 데 중요하게 작용을 한다는 것이다. 온라인 학습에 대한 성과를 측정하는 이전 연구들을 보면 주로 구성요소, 환경, 운영방법들이었으나 학습 주체의 지능이 학습 만족도에 영향을 줄 것이라는 연구는 아직 없었다. 본 연구는 이를 증명하면서 이론적으로나 실무적으로 시사점을 보였다고 할 수 있다.

셋째, 사회적 지능의 매개 역할인데 오픈니언 리더의 행위는 자신들의 온라인 학습 만족도에 있어 단순 영향을 주는 것이 아니라 사회적 지능을 통해 영향을 받는다는 것이다. 이는 사회적 지능이 온라인 학습 만족도에 있어 직, 간접적으로 영향을 준다는 것을 보여줌과 동시에 사회적 지능이외에도 다른 지능의 형태가 오픈니언 리더의 행위와 온라인 학습 만족도 사이에 영향요인도 될 수 있다는 점을 보여준다. 따라서 향후 연구에서는 다른 매개요인을 통해 연구를 한다면 온라인 학습에서 보일 수 있는 여러 형태들의 연구가 이루어 질 수 있다. 본 연구가 이론적, 실무적으로 많은 결과들을 도출했음에 다음과 같은 연구한계를 가지고 있다. 우선 특정시점에서 연구가 진행된 횡단연구이기 때문에 오염효과를 배제하기가 어렵다. 또한 각 변수가 동일인의 설문응답으로 측정되었기 때문에 동일방법편의(common method bias)가 발생할 문제를 가지고 있다.

향후 이런 부분들을 해결하고 다양한 형태의 지능의 유형과 학습 만족도 유형을 살펴본다면 온라인 학습에 있어 유의미한 시사점을 도출하는데 도움을 줄 수 있을 것으로 보인다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 김정겸, "사이버 교육 관련요소 분석", 인문학연구, 제30권, 제2호, pp.65-88, 2003
- [2] D. H. Jonassen and B. L. Grabowski, *Handbook of Individual Differences, Learning, and Instruction*, Erlbaum Associates (Hillsdale, N.J.), 1993.
- [3] S. R. Hiltz, *Evaluating the virtual classroom*, In L. Harasim (Ed.), *Online Education*, pp.133-138, 1990.
- [4] L. Harasim, *On-line education: Perspectives on a new environment.*, NY: Praeger Publishers, 1990.
- [5] P. F. Lazarsfeld, B. Berelson, and H. Gaudet, *The People's Choice. How the Voter Makes Up his Mind in a Presidential Campaign*, Columbia University Press, 1944.
- [6] J. Saunders, M. J. Davis, and D. M. Monsees, "Opinion leadership in family planning," *Journal of Health and Social behavior*, Vol.15, No.3, pp.217-227, 1974.
- [7] 김현주, "올바른 커뮤니케이션 문화를 위한 토론 프로그램의 역할과 과제", *스피치와 커뮤니케이션*, 제4권, pp.57-83, 2005.
- [8] E. M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, New York: The Free Press, 1983.
- [9] 이준웅, 김은미, 김현석, "누가 인터넷 토론에서 영향력을 행사하는가?", *한국언론학보*, 제51호, pp.354-384, 2007.
- [10] M. E. Ford and M. S. Tisak, "A further search for social intelligence," *Journal of Educational Psychology*, Vol.75, pp.196-206, 1983.
- [11] H. A. Marlowe, "Social intelligence: Evidence for multidimensionality and construct independence," *Journal of Educational Psychology*, Vol.78, pp.52-58, 1986.
- [12] R. E. Riggio, J. Messamer, and B. Throckmorton, "Social and academic intelligence: Conceptually distinct but overlapping constructs. *Personality & Individual Differences*," Vol.12, pp.695-702, 1991.
- [13] K. Jones and J. D. Day, "Discrimination of two aspects of cognitive-social intelligence from academic intelligence," *Journal of Educational*

- Psychology, Vol.89, pp.486-497, 1997.
- [14] K. Björkqvist, K. Ekman, and K. M. J. Lagerspetz, "Bullies and victims: their ego picture, ideal ego picture, and normative ego picture," *Scandinavian Journal of Psychology*, Vol.23, pp.307-331, 1982.
- [15] D. H. Silvera, M. Martinussen, and T. Dahl, "The Thomso Social Intelligence Scale, a self-report measure," *Scandinavian Journal of Psychology*, Vol.42, pp.313-319, 2001.
- [16] D. V. Shah and D. A. Scheufele, "Explicating opinion leadership: Nonpolitical disposition, information consumption, and civic participation," *Political Communication*, Vol.23, pp.1-22, 2006.
- [17] M. A. Marks, J. E. Mathieu, and S. J. Zaccaro, "A temporally based framework and taxonomy of team processes," *Academy of Management Review*, Vol.26, pp.355-376, 2001.
- [18] P. M. Biner, K. D. Welsh, N. M. Barone, M. Summers, and R. S. Deam, "The impact of remote-site group size on student satisfaction and relative performance in interactive telecourses," *American Journal of Distance Education*, Vol.11, pp.23-33, 1997.
- [19] S. R. Faerman and C. Ban, "Trainee satisfaction and training impact: Issues in training evaluation," *Public Productivity & Management Review*, Vol.16, No.3, pp.299-314, 1993.
- [20] R. H. Maki and W. S. Maki, "Prediction of learning and satisfaction in web-based and lecture courses," *Journal of Educational Computing Research*, Vol.28, pp.197-219, 2003
- [21] 정봉영, "사이버대학 학습자들의 인구학적 특성에 따른 학업성취도와 수업만족도 분석", *교육정보미디어연구*, Vol.10, No.3, pp.127-150, 2004
- [22] 주영주, 조현국, 조일현, "기업 이리닝 강좌평가를 위한 측정도구 개발 및 양호도 검증", *기업교육연구*, Vol.10, No.2, pp.1-20, 2008.
- [23] M. E. Ford and M. S. Tisak, "A further search for social intelligence," *Journal of Educational Psychology*, Vol.75, pp.196-206, 1983.
- [24] D. Goleman, *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*, Bantam Books, 2006.
- [25] D. A. Scheufele and D. V. Shah, "Personality strength and social capital: The role of dispositional and informational variables in the production of civic participation," *Communication Research*, Vol.27, pp.107-131, 2000.
- [26] G. Weimann, "The influentials: Back to the concept of opinion leaders?," *Public Opinion Quarterly*, Vol.55, pp.267-279, 1991.
- [27] V. G. Troidahl and R. Van Dam, "A new sale for identifying public-affairs opinion leaders," *Journalism Quarterly*, Vol.42, pp.655-657, 1965.
- [28] J. J. Stein, *Asynchronous computer conferencing as a supplement to classroom instruction in higher education: The impact of selected learner characteristics on user satisfaction and the amount of interaction.*, Wayne State University, Michigan, 1997.
- [29] P. Cohen, J. Cohen, J. Teresi, M. Marchi, and C. N. Velez, "Problems in the Measurement of Latent Variables in Structural Equations Causal Models," *Applied Psychological Measurement*, pp.183-196, 1990.
- [30] J. E. Jr Hair, R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black, *Multivariate Data analysis fifth edition*, Prentice-Hall International, 1998.
- [31] C. Fornell and D. F. Larcker., "Evaluating Structural Equation Models. with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, pp.39-50, 1981.
- [32] D. Gefen, D. W. Straub, and M. C. Boudreau, "Structural Equation Modeling and regression:

Guidelines for research practice," Communication of the Association for Information Systems, Vol.4, pp.2-72, 2000.

[33] R. F. Falk and N. B. Miller, *A Primer for Soft Modeling*, Univ. of Akron Press, 1992.

[34] W. W. Chin, "The partial least squares approach to structural equation modeling," *Modern methods for Business Research*, pp.295-336, 1998.

[35] J. Cohen, *Statistical Power Analysis fir the Behavioral Science*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1998.

#### 저 자 소 개

서 문 교(Moon-Kyo Seo)

정회원



- 2006년 2월 : 성균관대학교 경영대학원(경영학석사)
- 2011년 2월 : 성균관대학교 일반대학원(경영학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 응지세무대학 조교수

<관심분야> : 조직이론, 조직개발, 리더십

배 은 경(Eun-Gyung Bae)

정회원



- 2007년 8월 : 성균관대학교 경영대학원(경영학석사)
- 2012년 현재 : 성균관대학교 경영전문대학원(경영학박사수료)
- 2004년 6월 ~ 현재 : (주)크레듀 교육운영팀 과장

<관심분야> : 온라인 교육, 콘텐츠 개발, 임파워먼트