

학점은행제 패션전공 학위과정 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향

이혜윤·박명자^{†*}

동아대학교 인문역량강화사업단 연구교수·한양대학교 의류학과 교수^{†*}

Effect of Education Service Quality on Learning Satisfaction and Education Institution Loyalty of Fashion Major Degree Programs in the Academic Credit Bank System

Hye-Yun Yi · Myung-Ja Park^{†*}

Research Prof., of CORE Project, Dong-A University
Prof., Dept. of Clothing Textiles, Hanyang University^{†*}
(2017. 4. 24 접수; 2017. 8. 1 수정; 2017. 8. 4 채택)

Abstract

The purpose of this study is to analyze the difference and influence of educational institutions and majors on education service quality, learning satisfaction, and educational institution loyalty, and to provide information on an Academic Credit Bank System appropriate for the two types of education institutions and learners.

Looking at the difference in education service quality, learning satisfaction and educational institution loyalty, Lifelong Education Organizations of Universities showed positive awareness compared to Job Technical colleges. Especially, differences in awareness regarding quality of education facilities were largest, followed by educational institution loyalty and learning satisfaction. Looking at the difference in awareness according to educational institution and majors, learners at Lifelong Education Organizations of Universities had positive awareness compared to Job Technical colleges in terms of quality of facilities, learning satisfaction and educational institution loyalty. No difference was found according to major. Looking at the effect of awareness of education service quality on learning satisfaction and educational institution loyalty, factors of education service quality affected learning satisfaction in the order of education>administration>facilities for Lifelong Education Organizations of Universities, and the effect on educational institution loyalty was found in the order of administration> education with no effect shown by facilities. For learners at Job Technical colleges, factors of education service quality affected learning satisfaction in the order of administration>education>facilities. Influence on loyalty to educational institution was found in the order of administration>facilities>education.

Key Words: Academic Credit Bank System(학점은행제), Lifelong Education Organizations of University(대학(교)부설 사회(평생)교육원), Job Technical College(직업전문학교), Education Service Quality(교육서비스품질), Learning Satisfaction(학습만족도), Education Institution Loyalty(교육기관충성도)

[†]Corresponding author ; Myung-Ja Park
Tel. +82-2-2220-1192, Fax. +82-2-2220-1192
E-mail : mjapark@hanyang.ac.kr

I. 서론

사회구성원인 개인은 자아실현, 새로운 지식과 정보 활용 능력을 갖추고자 계속교육과 재교육의 필요성을 인식하고 평생교육제도인 학점은행제도에 대한 관심이 증가하고 있는 추세이다.

지속적인 계속학습과 자기주도적인 학습이 가능한 학점은행제는 학점은행제 교육기관과 정규대학간의 상호유기적인 연계를 통해 열린교육사회, 평생학습사회를 열어가는 획기적인 제도로 평가받고 있다. 도입 초기 연구에는 운영 현황, 제도, 평가인정기준의 문제점과 개선방안, 그리고 우리나라 학점은행제와 유사한 외국의 유관 제도를 비교·분석하여 수정 보완되어야 할 발전 과제 등을 구체적으로 제시하였다. 운영기관과 평가기관의 틀이 정착된 이후에는 학습자 입장에서의 학습동기, 학습만족도, 교육만족도 등에 대한 연구들이 이루어졌다. 연구대상 대부분 대학(교)부설 사회(평생)교육원과 직업전문학교, 학원 등의 평생교육기관 중 한 교육기관만을 선정하여 연구가 진행되었다. 또한, 학위과정의 학습자들과 실업이나 재직, 취미와 자격증 관련 프로그램에 참여하고 있는 학습자들의 교육만족도 및 학습참여동기 등이 다를 것이라는 추측에도 불구하고 성인학습자로 통합하여 분석한 연구가 주를 이루고 있다(김민서; 2009, 서동균; 2013, 양정남; 2012). 그 뿐만 아니라 전공단위의 학위과정이 아닌 과목단위의 교육과정 또는 평생교육프로그램을 통합하거나 학위과정을 운영하고 있는 교육기관과 전공에 대한 비교 연구는 전반적으로 미비한 실정이다.

이에 학점은행제에 분류되어 있는 전공과 학위과정이 학습자와 교육자의 필요에 의해 생성 및 소멸되었음을 인지하고, 교육기관, 교육자, 학습자 등에 대한 연구가 학위 및 전공과 관련하여 세부적으로 이루어져야 할 필요성이 있다고 본다. 특히, 패션 관련 전공에서는 직업전문학교 뿐만 아니라 일부 대학(교)부설 사회(평생)교육원도 학점은행제 패션학사 학위과정을 개설함에 따라 학점은행제 패션전공 관련 학위과정을 운영하는 교육기관과 학습자가 해가 거듭될수록 증가하고 있는 추세이다.

따라서 본 연구는 학점은행제 학위과정을 운

영하고 있는 평생교육기관들 중에서 패션전공 관련 학위과정을 운영하고 있는 교육기관을 대학(교)부설 사회(평생)교육원과 직업전문학교를 대상으로, 교육기관과 전공에 따른 교육서비스 품질, 학습만족도 및 교육기관충성도에 대한 차이와 그 영향력을 분석하여 두 교육기관과 학습자들의 요구에 적합한 정보를 제공하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 학점은행제 교육기관과 전공

2000년대 중반을 전후로 학점은행제 학습자의 요구특성에 따라 전공에 대한 연구가 진행되기 시작하였다. 그러나, 관광, 조리 및 외식, 음악, 미용, 체육 등 몇 개 전공에 국한되어 이루어졌고, 교육기관은 대학(교)부설 사회(평생) 교육원, 직업전문학교, 학원, 원격교육원, 교습소 등 서로 다른 교육기관들을 통합하여 주로 진행되었다.

교육기관과 전공에 대한 연구를 구체적으로 살펴보면, 음악교육기관의 홈페이지와 홍보물 등의 자료를 통해 음악교육 프로그램의 현황 조사와 운영실태에 관한 연구(노선영, 2000; 최혜진, 2006), 대전지역의 3년제 보건계열의 학습자의 등록동기, 이용목적 등의 학습동기와 개선사항에 대한 연구(유지수, 2007), 체육학을 전공하고 있는 학습자들의 교육만족도가 진로결정수준에 미치는 영향(김민서, 2009) 등 특정 전공에 관한 연구는 지속적으로 활발히 이루어지고 있음을 알 수 있다. 김영민(2013)은 대학부설평생교육원, 직업전문학교, 평생교육시설, 원격교육기관 등 여러 교육기관의 유형에 따라 학습자들의 학습동기와 교육만족도를 비교·분석하였으나, 전공이나 학위 등에 관한 학습자들의 요구특성에 대한 분류는 이루어지지 않았다.

따라서, 본 연구에서는 패션 관련 전공 학점은행제 학위과정을 운영하는 교육기관 및 학습자로 연구대상을 분류하여 연구를 진행하고자 한다.

2. 교육서비스품질

서비스품질은 구성하는 요소와 측정 모형 개

발에 대한 기초적 이론을 실증적으로 연구하고 체계화한 PZB(Parasuraman, Zeithaml, Berry; 1985)는 서비스 품질을 특정서비스의 우수성 또는 탁월함에 대한 고객의 전반적인 태도 또는 판단으로 정의하였고, 서비스 품질 측정을 위한 SERVQUAL 모형을 개발하여 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 공감성(Empathy), 반응성(Responsiveness), 확신성(Assurance)의 5가지 요소로 유형화하였다. 이인경(2013)은 서비스 산업과 마찬가지로 학교 교육서비스 또한 교육, 직업알선과 같이 무형적 편익을 제공하며, 유형적 제공물로는 졸업식이나 졸업장과 같은 상징적 가치를 가지는 것만을 제공한다고 하였다. 이경오(2000)는 대학의 교육서비스는 교수, 교직원 등 공급자인 대학이 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유형, 무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동이라고 하였다. 또한 교육기관이나 교사의 명성과 홍보, 교육 및 편의시설, 구전 등에 의존해야 하므로, 교육서비스품질에 대한 확신은 교육서비스에 참여하기 전까지는 알 수 없다고 하였다.

대학부설 평생교육기관을 대상으로 연구에서 교육서비스품질 요인 중 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성은 교육서비스가치와 교육서비스만족에 영향을 미치며, 반응성은 교육서비스가치와 교육서비스만족에 영향을 미치지 않는다고 하였으며, 교육가치와 교육서비스 만족은 서로 상관관계가 있다고 하였다(양경남, 2012). 미용학과 학생들을 대상으로 한 서동균(2013)의 연구에서 교육서비스품질은 학업성취도에 영향을 미치며, 미용전공 특성상 교육서비스품질 하위차원 중 강사와 시설 서비스의 영향력이 가장 높다고 하였다.

이에 본 연구에서는 교육기관과 전공에 따라 학습자들이 지각하는 교육서비스품질 요인들을 비교 분석하고, 학습만족도 및 교육기관충성도에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보고자 한다.

3. 학습만족도와 교육기관충성도

학습만족도는 학습자가 지각하고 있는 배움에 대한 욕구 충족 정도, 즉 학습자에게 필요하다고 생각되는 학습내용이 최대로 제공되고 있는 정도이다(김승현, 정옥분, 1997). 최근영(2009)은

성인학습자의 평생학습 만족도와 성과인식관계에서 만족도가 높아짐과 동시에 성과의 영역도 높아진다고 하였으며, 학습만족도는 학습에 도움이 되는 학습자원의 준비도가 높을수록 학습에 대한 학습자의 동기가 강할수록 높다고 하였다. 대학평생교육원을 중심으로 학점은행제 운영에 관한 학습자 만족도를 연구한 황치석(2004)은 학점은행제 운영의 제도 목표측면에서 남성과 30세 이상의 학습자 및 전문대 졸업자의 만족도가 높다고 하였다. 이는 제도목표의 취지대로 대학입학시험 없이 입학이 용이하고, 누구나 언제 어디서나 학습이 용이한 점 등 제도에 대한 상당히 긍정적 인식을 하고 있다고 하였다. 운영기관에 있어서는 전체적으로 양호하였으나 수강신청시의 상담, 계절학기의 활용, 교수요목의 활용성, 군입대 연기, 과정 이수 후 취업, 학자금대출 등에 대한 만족도가 낮게 나타났다. 교육결과면에서 낮은 만족도를 보인 가장 큰 이유는 학위에 대한 사회적인 인정이 낮다는 것과 대학생으로서의 소속감 결여, 정규과정과 심리적인 이질감, 편입이나 대학원 진학이 어렵다고 인식한다고 하였다. 학점은행제의 문제점과 개선점에 대한 이두형(2011)의 연구에서는 학습자와 활용자간의 학벌주의와 인맥주의 현상이 두드러졌다고 하였다. 학습자들은 학습 능력향상과 소속감에 있어서 부정적인 인식을 가지고 있는 반면, 학점은행제도에 대한 불만사항은 있으나 정규대학에서의 학위취득보다는 수월하기 때문에 현재의 제도가 계속 지속되기를 원하는 경향이 강하게 나타났다고 하였다. 활용자의 경우 학점은행제도에 대해 부정적인 인식이 강했으며, 실제 활용자들이 학점은행제도와 정규대학간의 학위에 대해 사회적 인지도 및 일반 대학교육 학습자와의 동등성에서도 학점은행제도가 정규대학보다는 질적으로 떨어지고 있다고 생각하는 경향이 매우 강하게 나타났다고 하였다.

충성도는 일반적으로 서비스와 마케팅, 소비자행동 분야에서 논의되는 용어로, 고객이 서비스를 제공받고 난 다음에도 계속해서 서비스를 반복하여 이용할 가능성이 재구매 의도, 구매자와 판매자간의 관계를 장기적으로 유지하려는 관계의 지향성으로, Oliver(1997)는 충성도를 인지적, 감정적, 의도적, 행동적 충성도의 4단계로

분류하였다. 인지적 충성도는 브랜드의 성과를, 감정적 충성도는 브랜드에 대한 호의적 방향, 의도적 충성도는 재구매 의도, 행동적 충성도는 재구매 행동을 수반한다고 하였다. 김용수(2012)는 기업의 입장에서 충성도가 중요한 이유는 특정 서비스 기업을 꾸준히 이용해 온 단골 고객들은 가격 상승에 대하여 비교적 덜 민감할 것이고, 기업 입장에서 단골 고객을 상대하는 것이 새로운 고객을 끌어들이는 일보다 비용부담이 훨씬 덜할 것이며, 단골 고객들은 그들이 이용하는 기업에 대해 좋은 말을 퍼뜨려 주기 때문에 충성도가 중요하다고 하였다. 서동균(2013)은 교육서비스품질과 기관에 대한 학습자들의 만족은 지각된 학업성취도, 구전의도, 재등록 의도에 영향을 미친다고 하였다. 학습자의 재등록 의도는 다음 학기에도 해당 학습 기관에 등록할 것인지를 의미하는 재선택 의도와 다른 학생들에게도 그 학습 기관의 서비스를 받도록 입학할 권유할 것인지를 의미하는 추천 의도로 가시화 될 수 있다고 하였다(Taylor & Baker, 1994).

이러한 연구들을 토대로 학점은행제 패션전공 관련 학위과정에 참여하고 있는 학습자들은 교육기관과 전공에 따라 학습만족도와 교육기관충성도에 어떠한 차이가 있으며, 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 어떠한 영향을 미치는 지 살펴보고자 한다. 이를 통해 학습자들의 학습만족도를 향상시킬 수 있는 교육기관 운영방안에 대한 정보를 제시할 수 있을 것이라 생각된다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구문제

본 연구는 학점은행제 패션전공 관련 학위과정을 운영하고 있는 교육기관 중 대학(교)부설 사회(평생)교육원 5개, 직업전문학교 11개를 조사하였다. 총 16개의 교육기관 중 대학(교)부설 사회(평생)교육원 3개, 직업전문학교 6개 교육기관을 연구대상으로 선정하였다. 강북 지역의 대학(교)부설 사회(평생)교육원 3개, 강남지역 4개, 강북 지역 2개 총 6개의 직업전문학교를 교육기

관으로 선정하였고, 학위는 패션학과와 산업예술헌문학과, 전공은 패션학과는 패션디자인학과 패션비즈니스학전공, 산업예술헌문학과는 패션디자인과 패션비즈니스전공으로 분류하였다. 조사시간은 2014년 9월 29일~10월 18일로 총 450부의 설문지를 배포하여 391부를 연구대상으로 하였다.

연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 학점은행제 패션전공 관련 학위과정 교육기관과 전공에 따른 학습자의 교육서비스품질, 학습만족도 및 교육기관충성도 차이를 알아본다.

연구문제 2. 학점은행제 패션전공 관련 학위과정 교육기관과 전공에 따른 학습자의 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향을 알아본다.

2. 측정도구 및 분석

본 연구에서 사용된 설문지 구성은 다음과 같다.

교육서비스품질은 교육기관에서 제공하는 유형적, 무형적 서비스에 대하여 학습자가 전반적으로 지각하는 정도로 정의하였다. 교육기관이 학습자에게 제공해야 하는 교육서비스품질 측정을 위한 설문구성은 지각된 성과만을 측정하는 SERVQUAL 모형의 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 유형성 요인 문항을 학점은행제 교육기관에 맞게 실증적으로 파악할 수 있도록 재구성하여 <표 1>에 제시하였다. 학습자를 대상으로 하는 교육서비스품질 16문항, 학습만족도는 교육기관이 제공한 교육서비스 품질을 제공받은 후 학습자 자신의 주관적 판단을 기초로 하여 자신에 대한 학습결과를 스스로 평가하는 것으로 10문항, 교육기관충성도는 교육서비스품질 및 학습만족도와 관련하여 현재 등록하고 있는 학점은행제 교육기관에 다음 학기에 재등록하고자 하는 의지, 교육기관에 대해 주위 사람들에게 호의적인 구전활동을 하는 행동과 추천을 하는 등의 직접적인 행동, 그리고 학습기간 동안 또는 졸업 후에 교육기관의 각종 행사나 동창회 등에 참여여부에 대한 의지도 수반하는 것으로 정의하고 4

〈표 1〉 교육서비스품질의 측정항목

문항 번호	측정항목의 내용	SERVQUAL 척도	교육서비스품질 요인	출처
1	교육기자재	유형성	시설	박노근(2004) 홍상수(2009) 김영민(2013)
2	강의실 및 도서관			
3	편의시설			
4	신속하고 편리한 전산망			
5	직원의 신속정확한 행정	신뢰성 반응성 공감성	행정	김양희(2002) 김주홍(2009) 김양희(2002) 서동균(2012)
6	직원의 적극적 도움			
7	공정한 성적 및 평가			
8	정확한 학사일정			
9	신속한 대응			
10	진로, 취업정보			
11	의견존중 및 반영			
12	계획적인 강의	확신성	교육	김주홍(2009) 한상돌(2009) 김양희(2002) 이현정(2013)
13	질문 및 요구 유대관계			
14	강의내용			
15	전달능력			
16	전문지식			

〈표 2〉 교육기관에 따른 학습자의 교육서비스품질, 학습만족도 및 교육기관충성도 차이

변인	교육기관	M	SD	t	
교육 서비스 품질	시설	대학(교)부설 사회(평생)교육원	3.14	0.71	6.748***
		직업전문학교	2.66	0.67	
	행정	대학(교)부설 사회(평생)교육원	3.17	0.64	.450
		직업전문학교	3.14	0.70	
	교육	대학(교)부설 사회(평생)교육원	3.53	0.67	-.321
		직업전문학교	3.56	0.64	
학습만족도	대학(교)부설 사회(평생)교육원	3.37	0.58	3.521***	
	직업전문학교	3.16	0.58		
교육기관 충성도	대학(교)부설 사회(평생)교육원	3.27	0.72	3.836***	
	직업전문학교	2.98	0.75		

*** $p < .001$

문항으로 구성하였다. 분석은 SPSSWIN 18.0 프로그램을 사용하였다.

IV. 결과 및 논의

1. 교육기관과 전공에 따른 교육서비스품질, 학습만족도 및 교육기관충성도 차이

교육기관에 따른 학습자의 교육서비스품질, 학습만족도 및 교육기관충성도에 대한 차이는 〈표 2〉와 같이 대학(교)부설 사회(평생)교육원

학습자가 직업전문학교 학습자보다 교육서비스품질의 시설요인에 좀 더 긍정적인 것으로 나타났다($t=6.748, p < .001$). 학습만족도($t=3.521, p < .001$)와 교육기관충성도($t=3.836, p < .001$)에서도 대학(교)부설 사회(평생)교육원 학습자가 직업전문학교보다 좀 더 긍정적으로 높게 평가한 것으로 나타났다.

전공에 따른 교육서비스품질의 시설과 행정, 학습만족도는 패션디자인(학) 전공 학습자가 좀 더 높고, 교육서비스품질의 교육요인은 패션비즈니스(학) 전공 학습자가 좀 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났으나 그 차이는 유의미하

〈표 3〉 대학(교)부설 사회(평생)교육원 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향

교육서비스품질		β	t	R^2	F
학습 만족도	시설	.203	3.195**	.532	56.526***
	행정	.295	3.378**		
	교육	.366	4.415***		
교육기관 충성도	시설	.084	1.148	.383	30.861***
	행정	.387	3.858***		
	교육	.228	2.399*		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

〈표 4〉 직업전문학교 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향

교육서비스품질		β	t	R^2	F
학습 만족도	시설	.188	3.147**	.479	71.748***
	행정	.341	5.505***		
	교육	.298	5.118***		
교육기관 충성도	시설	.188	2.845**	.362	44.305***
	행정	.373	5.446***		
	교육	.146	2.263*		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

지 않았다.

이상의 결과를 통해 학습자들의 교육서비스품질, 학습만족도 및 교육기관충성도 모두 전공에 따른 차이는 없으나, 교육기관에 있어서 직업전문학교보다 대학(교)부설 사회(평생)교육원 학습자들이 교육서비스품질의 시설요인과 교육기관충성도에 좀 더 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있었다. 이것은 본교 정규대학의 시설을 모두 이용할 수 있는 학생증을 발급함으로써 학습자들에게 소속감을 부여하고, 소속감은 결국 교육기관에 대한 충성도에 영향을 미친다고 볼 수 있겠다.

2. 교육기관에 따른 교육서비스품질이 학습만족도 및 교육기관충성도에 미치는 영향

대학(교)부설 사회(평생)교육원 학습자의 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향을 살펴보면 〈표 3〉에 제시한 바와 같이, 대학(교) 부설 사회(평생)교육원 학습자는 교육서비스품질의 교육($t=4.415$, $p < .001$)요인이 학습만족도에 가장 유의한 영향을 미치며, 행정

($t=3.378$, $p < .01$), 시설($t=3.195$, $p < .01$)요인 순으로 나타내었다. 교육기관충성도에 미치는 영향을 살펴보면 행정($t=3.858$, $p < .001$)요인이 가장 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직업전문학교 학습자는 〈표 4〉에 제시한 바와 같이 학습만족도에 미치는 영향은 행정($t=5.505$, $p < .001$), 교육($t=5.118$, $p < .001$), 시설($t=3.147$, $p < .01$)요인순으로 유의미한 영향력을 나타내었다. 교육기관충성도에 미치는 영향은 행정($t=5.446$, $p < .001$), 시설($t=2.845$, $p < .01$), 교육($t=2.263$, $p < .05$)요인순으로 나타내었다.

이상의 결과를 통해 대학(교) 부설 사회(평생)교육원 학습자의 학습만족도는 교육요인, 교육기관충성도는 모든 학습자들이 객관적으로 판단할 수 있는 행정요인과 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다. 즉, 학습만족도에 선행되어야 할 부분은 교육의 질이며, 교육자들의 역할이 시설이나 행정요인보다 중요하다고 볼 수 있겠다. 결과를 미루어 볼 때 직업전문학교 교육기관은 경쟁력 있는 우수한 교강사를 확보함으로써 학습만족도와 교육기관충성도를 더욱 향상시킬 수 있을 것

〈표 5〉 패션디자인(학) 전공의 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향

교육서비스품질		β	t	R^2	F
학습 만족도	시설	.256	5.474***	.555	115.989***
	행정	.232	4.174***		
	교육	.407	7.679***		
교육 기관 충성도	시설	.224	4.210***	.426	68.994***
	행정	.356	5.643***		
	교육	.199	3.305**		

** $p < .01$, *** $p < .001$

〈표 6〉 패션비즈니스(학) 전공의 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향

교육서비스품질		β	t	R^2	F
학습 만족도	시설	.216	2.415*	.418	24.864***
	행정	.473	4.874***		
	교육	.053	.600		
교육기관 충성도	시설	.165	1.613	.239	10.870***
	행정	.344	3.101**		
	교육	.059	.583		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

이며, 상대적으로 영향력이 낮게 나온 시설요인을 개선하기 위해서는 최신 기자재, 학사정보 및 관리를 위한 전산망, 편의시설 등을 학습자들에게 제공함으로써 학습만족도와 재등록율 및 구전효과, 추천 등의 교육기관충성도를 증가시킬 수 있을 것이다.

3. 전공에 따른 교육서비스품질이 학습만족도 및 교육기관충성도에 미치는 영향

패션디자인(학) 전공 학습자의 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향을 살펴보면 〈표 5〉와 같이 교육($t=7.679$, $p < .001$), 시설($t=5.474$, $p < .001$), 행정($t=4.174$, $p < .001$)요인 순으로 학습만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육기관충성도에 미치는 영향은 행정($t=7.679$, $p < .001$), 시설($t=5.474$, $p < .001$), 교육($t=7.679$, $p < .01$) 요인 순으로 나타났다. 즉 교육기관의 교육서비스품질의 세 가지 요인에 대한 학습자들의 인식이 긍정적일수록 학습만족도와 교육기관충성도 또한 높아지며, 특히 교육요인을 긍정적으로 학습자가 인식할수록 학습만족도가 높아지며, 행정요인에 대한 인식이 긍정적일수록 교육기관충성도가 높아진다고 볼 수 있겠다.

패션비즈니스(학) 전공 학습자의 교육서비스품질이 학습만족도와 기관충성도에 미치는 영향을 살펴보면 〈표 6〉과 같이 행정($t=4.784$, $p < .001$), 시설($t=2.415$, $p < .05$)요인 순으로 학습만족도에 영향을 미치는 것으로 나타내었다. 교육기관충성도에 미치는 영향은 행정($t=3.101$, $p < .001$)요인만 유의미한 것으로 나타내었다. 즉 교육서비스품질 중 교육기관의 행정요인에 대해 긍정적일수록 교육기관충성도가 높아진다고 볼 수 있겠다.

IV. 결론 및 제언

본 연구는 학점은행제 패션학과와 산업예술전문학사 학위과정을 운영하고 있는 대학(교)부설 사회(평생)교육원과 직업전문학교의 교육기관과 전공에 따른 교육서비스품질, 학습만족도 및 교육기관충성도에 대한 차이와 그 영향력을 분석하여 두 교육기관과 학습자들의 요구에 적합한 정보를 제공하는데 그 목적이 있다.

본 연구의 결론은 다음과 같다.

첫째, 교육기관에 따른 교육서비스품질, 학습만족도 및 교육기관충성도에 대한 차이는 대학(교)부설 사회(평생)교육원의 학습자들이 직업전

문학교 학습자보다 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 교육서비스품질의 시설요인에 대한 인식차이가 가장 크게 나타났다. 이것은 대학(교)부설 사회(평생)교육원이 본교 정규대학의 시설을 이용할 수 있도록 학습자들에게 학생증 발급과 각종 편의시설을 제공함으로써 학습자들에게 학습은행제도와 정규대학의 교육제도 사이에서 느낄 수 있는 소외감과 박탈감을 다소 약화시키고 교육기관에 대한 소속감을 가질 수 있도록 하였다고 사료된다.

둘째, 교육기관에 따른 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향을 살펴보면, 대학(교)부설 사회(평생)교육원 학습자들은 교육서비스품질이 교육)행정)시설요인 순으로 학습만족도에 영향을 미치며, 교육기관충성도에는 행정)교육요인 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직업전문학교의 학습자는 교육서비스품질이 행정)교육)시설요인 순으로 학습만족도에 영향을 미쳤으며, 교육기관충성도에는 행정)시설)교육요인 순으로 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이는 대학(교)부설 사회(평생)교육원의 학습자는 교육요인인 교강사의 강의진행, 질의응답, 전공지식과 강의내용, 교수방법 등을 긍정적으로 인식하였을 때 학습만족도가 높다는 것을 알 수 있다. 행정요인인 행정직원들의 신속한 업무 처리, 학습자와 행정직원간의 원활한 의사소통은 직업전문학교의 학습만족도, 대학(교)부설 사회(평생)교육원과 직업전문학교의 교육기관충성도에 긍정적인 영향을 미침을 알 수 있다.

셋째, 전공에 따른 교육서비스품질이 학습만족도와 교육기관충성도에 미치는 영향을 살펴보면, 패션디자인(학) 전공 학습자의 교육서비스품질은 교육)시설)행정요인 순으로 학습만족도에 영향을 미치며, 교육기관충성도에는 행정)시설)교육요인 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 패션비즈니스(학) 전공 학습자는 행정)시설요인 순으로 학습만족도에 영향을 미치며, 교육기관충성도에는 행정요인만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 패션디자인(학) 전공 학습자의 경우 학습만족도는 교육)시설)행정요인 순으로, 교육기관충성도는 행정)시설)교육요인 순으로 교육서비스품질요인이 서로 상반된 결과를 보였

다. 패션비즈니스(학) 전공 학습자는 교육서비스품질의 교강사의 강의진행, 질의응답, 전공지식과 강의내용, 교수방법 등의 교육요인이 학습만족도와 교육기관충성도 어느 변인에도 유의미한 차이를 보이지 않는 특이한 결과가 나타났다. 이는 패션디자인(학) 전공 학습자는 전공 특성상 실기전공과목을 많이 선택함에 따라 교육자와의 접촉이 많은 반면, 패션비즈니스(학) 전공은 전공 특성상 이론전공과목이 많아 학습자의 자기주도 학습이 수반되어야 하고, 행정요인의 하나인 진로와 취업정보를 교육자보다는 행정직원을 통해서 많이 습득을 하기 때문으로 사료된다.

이상의 연구결과는 학습은행제 패션전공 관련 학위과정의 학습만족도와 교육기관충성도를 높이는 방법을 모색하는데 필요한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한, 패션학과와 산업예술전문학사를 개설 운영하고 있는 교육기관의 운영현황과 학습자의 인식은 향후 학습은행제도의 효과적인 운영과 개선을 위한 자료가 될 수 있을 것으로 기대한다. 후속 연구로는 학습은행제 패션전공 관련 학위과정으로 그 범위를 제한하여 본 연구는 진행되었으나 학위과정이 아닌 온·오프라인으로 운영되고 있는 시간제 교육과정까지 그 범위를 확대하여 다양한 학습경험을 가진 학습자들에 대한 양적·질적인 연구가 이루어져야 할 것이며, 연구의 범위를 학위취득 후로 확장하여 학습자들의 편입학이나 대학원 진학 등에 대한 추적연구가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 국가평생교육진흥원. (2014). *2014년 학습은행제 신규 교육기관 역량강화 워크숍 자료집*. 서울: 국가평생교육원.
- 김민서. (2009). *학습은행제 체육계열 학습자의 교육만족도가 진로결정수준에 미치는 영향*. 명지대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김승현, 정옥분. (1997). 제 6차 중학교 가정과 교육 과정에 대한 인식도와 학습만족도 및 주관적 학습효과 연구: '인간 발달 및 가족관계' 영역을 중심으로. *한국가정교육학회지*, 9(2), 47-67.
- 김영민. (2013). *학습은행제 교육기관 유형별 학습*

- 자의 학습참여동기 및 교육만족도 비교. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김용수. (2012). *골프장 서비스품질이 서비스가치, 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향*. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 노선영. (2000). *대학부설 평생교육기관의 음악교육 프로그램에 관한 연구*. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 서동균. (2013). *학점은행제 교육기관의 교육서비스 품질과 기관만족이 지각된 학업성취도, 재등록 의도 및 구전의도에 미치는 영향: 미용학과 재학생을 중심으로*. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 양경님. (2012). *학점은행제 교육기관의 교육서비스 품질에 관한 연구: 대학부설 평생교육기관을 중심으로*. 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 유지수. (2007). *대학부설 평생교육원의 학점은행제 과정에 대한 요구조사: 3년제 보건계열 중심으로*. 한남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경오. (2000). *대학교육서비스 마케팅 유형 구축에 관한 연구*. 경남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이두형. (2011). *학점은행제도에 관한 문제점과 개선안에 대한 연구: 학습자와 활용자에 대한 설문조사를 중심으로*. 고려대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 이인경. (2013). *교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향*. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 정화연. (2012). *전문대학교 패션관련과의 전공교과목 분석에 관한 연구*. *한국의상디자인학회지*, 14(3), 23-36.
- 최근영. (2010). *성인학습자의 평생학습 만족도와 성과인식 상관관계*. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최혜진. (2006). *전국 4년제 대학부설 평생(사회)교육원의 음악교육 운영 실태*. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 황치석. (2004). *학점은행제 운영에 대한 학습자의 만족도 연구: 대학 평생교육원을 중심으로*. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A. , & Berry. L. L., (1991). Refinement and reassessment of SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A. , & Berry. L. L., (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Taylor & Baker. (1994). A assessment of the relationships between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70, 163-178.