

문화예술 평생교육기관 서비스 품질이 만족도, 지속이용의도 및 성과에 미치는 영향 연구

A Study on the Effect of Service Quality of Culture and Art Lifelong Education Institutions on Satisfaction, Intention to Use and Performance

문재영*, 김기범**, 이새봄***

동서대학교 경영학부 경영학전공*, 동서대학교 대학원 문화예술공연학과**, 경희대학교 빅데이터연구센터***

Jae-Young Moon(jaymoon@gdsu.dongseo.ac.kr)*, Gi-Beom Kim(kgb1904@hanmail.net)**,
Sae Bom Lee(spring@khu.ac.kr)***

요약

본 연구는 문화예술 평생교육의 서비스 품질이 교육만족과 지속적인 이용의도 및 성과에 미치는 영향을 연구하고자 한다. 본 연구에서 문화예술 평생교육의 서비스 품질을 교육품질, 행정품질 그리고 환경품질 세 가지 차원으로 구분하였으며, 상세 요인으로는 SERVQUAL을 기반으로 편의성, 전문성, 대응성, 지원성, 공감성, 유형성이라는 여섯개의 변수를 설정하였다. 본 연구를 위해 서울 및 대구, 구미 소재의 평생교육기관에서 문화예술 강의를 수강하는 310명을 대상으로 자료를 수집하였다. 문화예술관련 강의만 대상으로 하였기에 적절하지 않은 자료들을 제외하고 총 256개의 자료를 연구에 사용하였다. 자료수집방법으로는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 가설검증을 위해 구조모형분석을 실시하였다. 본 연구결과 문화예술 평생교육의 서비스 품질 요인들 중 대응성이 기각하였다. 또한 문화예술 평생교육기관에 대한 만족도가 높을수록 성과와 지속이용의도가 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 본 연구결과가 갖는 이론적 및 실천적 함의를 논의하고, 향후 연구과제를 제시하였다.

■ 중심어 : | 평생교육 | 문화예술 | 만족도 | 지속이용의도 | 서비스 품질 |

Abstract

This study aims to study the effect of service quality of lifelong education in culture and arts on educational satisfaction, intention to continuous use and performance. The service quality of culture and art lifelong education was divided into three dimensions: education quality, administrative quality, and environmental quality. As detailed factors related to quality, six variables were set based on SERVQUAL: convenience, expertise, responsiveness, supportability, empathy, and tangibility. For this study, data were collected from 310 people taking cultural arts lectures at lifelong educational institutions in Seoul, Daegu, and Gumi. Since it was only for lectures related to culture and arts, a total of 256 materials were used for the study, excluding inappropriate materials. A structured questionnaire was used as a data collection method, and a structural model analysis was conducted to verify the hypothesis. As a result of this study, responsiveness among the service quality factors of lifelong education for culture and arts was rejected. In addition, the higher the satisfaction with the culture and art lifelong education institution, the higher the performance and the intention to continue using it. The theoretical and practical implications of this study result were discussed, and future research tasks were presented.

■ keyword : | Lifelong Education | Culture and Art Education | Satisfaction | Intention to Continuous Use | Service Quality |

I. 서론

평생교육은 인간의 삶의 질 향상과 사회적 발전 추구를 위하여 “전 생애에 걸쳐 행하여지는 교육[1]”을 의미한다. 우리나라 평생교육법 제2조에서는 “학교의 정규 교육과정을 제외한 학력보완교육, 성인 기초, 문재해독 교육, 직업능력향상 교육, 인문교양교육, 문화예술교육, 시민참여교육 등을 포함하는 모든 형태의 조직적인 교육활동”이라고 정의하고 있다[2]. 평생교육은 사회교육, 성인교육 등의 비형식 교육으로서 학교 밖 교육이라고 할 수 있다[3]. 교육 대상자의 선발을 포함해서 교육과정에 제한이 없고, 교육기간도 생애 전반에 걸쳐 있기 때문에 개방형 평생교육, 혹은 비형식교육(non-formal education)이라고 불린다[3]. 학습자 개인의 필요에 의해서 교육을 수행하기 때문에 누구나 언제든지 필요할 경우 교육에 접근할 수 있다.

2019년 한국 성인의 평생학습 실태에 따르면, 2019년 기준 만 25세~79세 성인의 평생학습 참여율은 41.7%로 나타났으며, 연령대가 높아질수록 평생학습 참여가 감소하는 것으로 나타났다. 그럼에도 불구하고 65세~79세 고령자의 평생학습 참여율은 32.5%로 10명 중 3명은 평생학습에 참여하는 것으로 나타났다. 비형식 교육 중 영역별로 살펴본 결과 문화예술스포츠교육을 가장 많이 수강하는 것으로 나타났다. 중도포기 사유로는 ‘직장업무로 인한 시간부족’이 32.2%였으며, ‘교육내용이 만족스럽지 못해서’가 24.3%였다. 시계열 분석을 수행한 결과로는 평생학습에 대한 참여율이 꾸준히 증가하고 있는 것을 확인하였다[4].

국민들이 더욱 의미 있고 창조적으로 보낼 수 있도록 돕는 교육의 필요성이 제기되면서 평생교육의 중요성이 강조되고 있다. 문화예술관련 평생교육은 국민들의 감수성과 삶의 질을 향상시킬 수 있다는 점에서 중요하다. 중장년 학습자의 평생교육과 관련하여 비형식 교육에서의 문화예술의 서비스 품질과 만족도를 고려한 연구를 아직 충분하지 않으므로 중장년층의 문화예술 교육 만족도와 재이용의도, 성과에 관해 추가로 다루어야 할 필요가 있다. 본 연구에서는 대구와 구미, 서울에서 운영하고 있는 평생교육기관을 중심으로 교육만족 및 재이용에 영향을 미치는 문화예술 평생교육 서비스 품

질 요인을 파악하고 서비스품질과 고객만족간의 인과관계를 실증적으로 연구하고자 한다. 또한 고객만족 후에 지속이용의도와 성과간의 인과관계를 파악하고 문화예술의 교육서비스 품질 향상 방안의 전략을 제시하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 문화예술 평생교육

평생교육은 대한민국에서 2000년 3월부터 시행하였고 다양한 영역별로 교육이 진행되고 있다. 김진화[5]는 평생교육 프로그램을 영역별로 6가지 영역으로 범주화시켰다. 범주화된 영역은 기초문해교육, 학력보완교육, 문화예술교육, 직업능력교육, 인문교양교육 그리고 시민참여교육이다. 그 중에서도 문화예술교육은 “문화 예술적 상상력과 창의력을 촉진하고, 문화예술 행위와 기능을 숙련시키는 일련의 과정과 일상생활 속에서 문화예술을 향유하고 접목할 수 있는 능력을 개발하는 평생교육”이라고 정의[5]할 수 있다. 문화예술교육에는 문화예술향상프로그램, 생활문화예술 프로그램, 레저생활스포츠 프로그램이 하위영역으로 존재한다. 문화예술향상 프로그램과 관련해서는 음악과 무용, 미술, 서예지도, 연극, 영화 등이 있으며, 생활문화예술 프로그램에는 대표적으로 노래교실이 있다. 평생교육 관련한 연구들은 발달장애성인 대상 평생교육 운영에 대한 연구[6], 성인 대상의 문화예술스포츠교육과 삶의 만족 간의 관계 연구[7], 평생교육 교육서비스 품질 연구[8], 참여동기 및 학습성과 관련 연구[9][10] 등이 있다. 평생교육 학습자들의 참여성과에 영향을 미치는 영향요인들과 참여동기를 연구하는 연구들이 대부분이다. 대상자들은 노인 혹은 장애인을 대상으로 한 연구들이 대부분이며, 중장년층에 대한 연구는 거의 없다. 또한, 중장년층의 문화예술교육에 대한 만족도와 문화예술교육 서비스 품질간의 관계에 대한 실증연구도 부족한 실정이다. 평생교육의 만족도는 평생교육기관에서 제공하는 교육들을 이용하는 학습자 자신이 느끼는 만족의 정도이며, 평생교육에 참여하는 학습자들의 교육경험에 따른 개인의 주관적 반응으로써 학습자가 가지고 있는 기본

욕구들로부터 비롯된다. 급변하는 사회의 변화와 맞물려 학습자들의 다양한 요구나 학습수준의 다양성으로 교육환경과 직업교육에 대한 결과의 만족은 물론 삶의 만족에도 관심이 높아지면서 평생교육 만족도에 관한 연구 또한 활발하게 진행되고 있다[11]. 평생교육 만족과 관련하여, 과거에는 학습자의 요구가 주로 교육내용이나 교육방법을 중심으로 이루어졌다. 그러나 최근 문화적이고 이질적인 대중들의 증가로 인해 다양한 학습수준에서 매우 다양한 교수활동이 이루어지고 있고, 교육내용이나 방법 외에 교육기자재, 직원서비스, 교육시설, 강사자질 등 여러 측면에서의 요구가 이루어지고 있다. 성인학습자, 노년층 등 다양한 대상으로 연구가 되고 있지만 아직까지 중장년층의 문화예술 평생교육기관에 대한 만족도 조사는 미흡한 것으로 나타났다.

2. 서비스 품질

서비스 품질(service quality)은 사용자에게 제공되는 서비스의 수준이 사용자의 기대와 일치되는 정도를 측정하는 것을 뜻한다[12]. 또한 특정 서비스에 대한 고객의 장기적이고 전체적인 평가를 의미하는 태도로 고객 만족의 선행 요인이라고 할 수 있다[13]. 서비스 품질에 대한 접근은 선행적 접근(transcendent approach), 제품 중심적 접근(product based approach), 사용자 중심 접근(user based approach), 제조 중심적 접근(manufacturing based approach) 그리고 가치 중심적 접근(value based approach)라는 다섯 가지로 구분할 수 있다[14]. 서비스 품질을 평가하는 척도는 고객의 인지를 바탕으로 측정하기 때문에 '사용자 중심적'이라고 할 수 있다.

서비스 품질은 서비스 시작의 성공에 기여하는 필수 요소이다[15]. 서비스 품질 측정모델인 SERVQUAL은 서비스 품질을 평가하고 개선하는데 사용되는 모델이다. SERVQUAL은 5가지 주요 차원이 존재한다. 첫째, 신뢰성(reliability)로 정확한 서비스를 제공하고 합의된 시간에 따라 서비스를 제공할 수 있는 능력을 의미한다. 둘째, 대응성(responsiveness)은 고객을 돕고 고객의 요청에 응답하는 직원의 의지와 능력에 대한 것으로 신속하게 서비스를 제공하는 것을 뜻한다. 셋째, 확신성(assurance)은 직원이 예의바르고 고객의 모든 질

문과 문제를 처리하는데 필요한 지식과 기술을 습득하였는가에 대한 능력을 의미한다. 넷째, 공감성(empathy)은 회사가 고객의 문제를 이해하고 고객에게 개인적인 관심을 기울이는 것을 의미하며, 마지막으로 유형성(tangibles)은 회사의 물리적인 시설 및 장비와 재료의 매력 등 물리적인 증거를 의미한다[16][17].

교육서비스 품질과 관련하여 연구자들은 서비스 품질요인을 연구의 특성에 맞게 변형하여 사용하였다. 김지현과 이상복[8]은 품질요인을 교육시설, 강사, 직원서비스, 운영서비스로 측정하였고, 고객만족과 재이용의도간의 관계를 살펴보았다. 이진춘과 최황[18]은 교육 품질을 교육서비스 품질과 교육환경품질로 구분하였고 교육컨텐츠 품질과 수업만족도, 학생의 교사관계를 교육서비스 품질요인으로 사용하였다. 이미숙 외[19]는 교육품질을 교육서비스 품질, 행정서비스 품질, 교육시설 품질로 구분하여 측정하였다. 서현석외[20]는 유형성, 신뢰성, 상호작용성, 교육과정을 초등학교 교육서비스 품질 요인을 측정하였고, 이일한 외[21]는 창업교육에 대한 교과목 서비스 품질을 전문성, 차별성, 다양성으로 구성하였다.

공공기관 고객만족지수(public-service customer satisfaction index, PCSI)는 공적분야의 서비스 품질을 측정하는 모델로 서비스품질, 고객만족, 성과 부분으로 구성되어 있다. 세부구성요소 중 서비스 상품 품질은 편익성, 전문성, 혁신성을, 서비스 전달품질에는 지원성, 대응성, 공감성으로 구성되어 있다. 환경품질에는 쾌적성, 편리성, 심미성으로 사회품질은 안전성, 공공성, 청렴성으로 구성되어 있다.

본 연구는 평생교육기관의 서비스 품질을 측정하기 위하여 교육서비스, 행정서비스, 환경 품질 요인 3가지로 구성하여 SERVQUAL 측정 변수와 PCSI를 토대로 측정하고자 하였다.

III. 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형

본 연구는 문화예술 평생교육기관의 교육서비스, 행정서비스, 환경 이라는 3가지 품질측면에서 이용자들의

만족도에 미치는 영향을 연구하고자 한다. 교육서비스는 편익성, 전문성 요인이 포함되어 있고, 행정서비스에는 대응성, 지원성, 공감성이 환경품질요인으로는 유형성을 포함하였다. SERVQUAL의 핵심 요인들을 기반으로 품질요인들을 본 연구의 특징에 맞게 수정하여 사용하였다. [그림 1]은 본 연구의 연구모델이다.

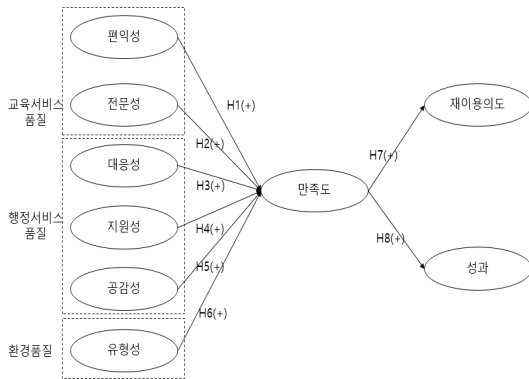


그림 1. 연구모형

2. 연구가설

2.1. 교육서비스 품질과 만족도 간의 관계

본 연구에서 교육서비스품질은 편익성과 전문성이라는 2가지 변수로 측정하고자 하였다. 교육서비스는 교육의 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유형이나 무형의 서비스를 제공하고, 학습자에게 정신적이면서 물질적인 만족을 실현시켜주는 활동으로 정의하였다[22]. 편익성은 평생교육기관에서 제공하는 혜택 및 적정성을 의미한다. 전문성은 평생교육기관의 문화예술 교육강사의 교육역량 보유 정도를 의미한다. PCSI처럼 이러한 품질요인들이 만족도에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설1: 문화예술 교육기관에서 제공하는 편익성이 높을수록 만족도가 높아질 것이다.

가설2: 문화예술 교육기관에서 제공하는 전문성이 높을수록 만족도가 높아질 것이다.

2.2. 행정서비스 품질과 만족도 간의 관계

행정서비스 품질 요인으로는 대응성과 지원성, 공감성이라는 세 개의 요인을 설정하였다. 대응성은 학습자의 요구와 궁금증에 대한 평생교육기관 직원의 대응정도를 의미한다. 지원성은 평생교육기관에서 문화예술에 대한 다양한 프로그램과 교육비 지원 등의 제도가 충분한 정도를 의미한다. 공감성은 평생교육기관의 직원 및 강사진들이 서비스 전달과정에서 학습자들에게 관심을 기울이고 배려하는 태도를 보이는 정도로 정의한다. PCSI를 적용한 변수들이기 때문에 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설3: 문화예술 교육기관에서 제공하는 대응성이 높을수록 만족도가 높아질 것이다.

가설4: 문화예술 교육기관에서 제공하는 지원성이 높을수록 만족도가 높아질 것이다.

가설5: 문화예술 교육기관에서 제공하는 공감성이 높을수록 만족도가 높아질 것이다.

2.3. 환경 품질과 만족도 간의 관계

유형성은 SERVQUAL에서 물리적인 시설에 대한 품질 요인으로 사용하고 있다. 본 연구에서도 평생교육기관이 문화예술관련 교육을 수행하기에 적합한 환경을 갖추었는지에 대해 확인하고자 유형성이라는 변수를 설정하였다.

가설6: 문화예술 교육기관에서 제공하는 유형성이 높을수록 만족도가 높아질 것이다.

2.4. 만족도와 재이용의도, 성과간의 관계

만족한 고객은 긍정적으로 재이용할 의사가 높으며, 재구매와 같은 반응을 보이는 것으로 나타났다[21]. PCSI에서도 공공기관의 고객만족도를 측정하고 있으며 만족도와 성과간의 관계를 고려하고 있다. 따라서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설7: 문화예술 평생교육기관에 대한 만족도가 높을수록 재이용의도가 높아질 것이다.

가설8: 문화예술 평생교육기관에 대한 만족도가 높을수록 성과가 높아질 것이다.

IV. 연구방법

1. 자료수집

본 연구는 서울과 대구, 구미에서 평생교육기관의 문화예술교육관련 프로그램을 수강하고 있는 중장년층을 대상으로 오프라인 설문조사를 실시하였다. 응답자 320부 중 부적절한 자료와 불성실한 응답자 64명을 제외하고 총 256부를 분석에 활용하였다. 연구대상의 인구통계학적 정보는 다음의 [표 1]과 같다.

표 1. 설문 응답자

구분		응답자	%
성별	남	122	47.7%
	여	134	52.3%
나이	50대	79	30.9%
	60대	134	52.3%
	70대이상	43	16.8%
학력	고졸이하	86	33.6%
	대학졸업	136	53.1%
	대학원(재)졸업	34	13.3%
강좌	색소폰	71	27.7%
	크로마하프/아코디언	57	22.3%
	난타(드럼)	28	10.9%
	생활문화	20	7.8%
	하모니카	20	7.8%
	장구	14	5.5%
	플룻	13	5.1%
	노래교실	11	4.3%
	클라리넷	6	2.3%
	포크기타	6	2.3%
성과	미술	5	2.0%
	서양화	5	2.0%
	합계	256	100%

2. 측정문항

본 연구에서 사용한 변수들은 기존 평생교육 및 서비스 품질 관련 문헌에서 사용한 변수들을 종합하여 문화예술 평생교육 환경에 적합하도록 수정 및 보완하였다. 본 연구에서는 평생교육기관 문화예술교육에 대한 서비스 품질에 대한 측정을 위해 총 30개의 문항을 설정하였다. 교육서비스 품질 구성요소는 편익성과 전문성 2개의 변수로 구성되어 있으며, 행정서비스 품질은 대응성, 지원성 및 공감성이라는 3개의 변수로 정하였다. 환경품질은 유형성 변수 하나만을 사용하였다. 매개변수로는 고객만족도를, 종속변수에는 재이용의도와 성과를 변수로 설정하였다. 모든 항목은 5점 리커트

(Five-point likert scale) 척도로 측정하였다. 각 변수들의 측정항목은 [표 2]와 같다.

표 2. 측정문항

변수명	측정항목	참고 문헌
편익성	1. 문화예술 교육과정의 기본적인 전문지식 습득여부	[23-25]
	2. 문화예술 교육과정의 유익성	
	3. 문화예술 과정 강좌의 참여기간의 적절성	
전문성	1. 문화예술 교육 강사의 수업준비 성실성	[23-25]
	2. 문화예술 강좌의 내용과 구성의 적절성	
	3. 문화예술 교육 강사의 전문지식 및 실력	
대응성	1. 문화예술과정 직원의 업무처리 정확성	[23-25]
	2. 문화예술과정 직원의 업무처리 신속성	
	3. 문화예술과정 직원의 업무처리 전문성	
지원성	1. 문화예술과정 교육비지원제도의 체계성	[23-25]
	2. 문화예술과정 프로그램의 다양성	
	3. 홈페이지에서의 문화예술 프로그램 정보 업데이트	
공감성	1. 직원들의 학습자 의견 수용 정도	[23-25]
	2. 강사진들의 학습자 관심 정도	
	3. 학습자의 불만사항 해결노력정도	
유형성	1. 문화예술과정 강의실 시설 적합성	[8]
	2. 문화예술과정 강의실 교육기자재 설비	
	3. 휴게실 구비	
만족도	1. 문화예술 강좌 운영에 대한 만족도	[8], [24]
	2. 문화예술 강좌 기대수준 대비 만족도	
	3. 문화예술 강좌 수강 후 교육성과 만족도	
	4. 문화예술 강좌가 학습자에게 주는 도움에 대한 만족도	
재이용의도	1. 문화예술 강좌의 지속적 운영	[8], [24]
	2. 문화예술 강좌의 재수강 의도	
	3. 문화예술 강좌의 적극 추천	
	4. 현재 이용하고 있는 평생교육기관의 재이용여부	
성과	1. 학습자의 역량 향상	[25]
	2. 학습자의 사회적 관계 증진	
	3. 일상생활에서의 자신감	
	4. 풍부한 지식습득 및 실력 향상	

V. 연구결과

1. 측정모형 분석

본 연구는 측정모형의 신뢰성과 타당성을 확인하기 위하여 SmartPLS 3.3.2을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정모형의 집중타당도와 판별타당도를 검증하였고 분석결과 표준요인부하량(Standardized Factor Loadings: FL) > 0.7, 개념 신뢰도(Construct Reliability: CR) > 0.7, 표준분산추출(Average Variance Extracted: AVE) > 0.5에 대해 모든 요인이 기준치를 만족하는 것으로 나타났다[26]. 판별타당도

역시 본 연구의 요인들 간의 상관관계 값이 각 요인의 AVE의 제곱근 값보다 작게 나타나 기준을 만족하였다. 확인적 요인분석결과는 [표 3]에 제시했으며, 판별타당도 결과는 [표 4]에 제시하였다.

표 3. 확인적 요인 분석 결과

변수명	번호	표준요인 부하량	CR	AVE
편익성	V1_1	0.88	0.919	0.791
	V1_2	0.874		
	V1_3	0.914		
전문성	V2_1	0.878	0.908	0.767
	V2_2	0.885		
	V2_3	0.864		
대응성	V3_1	0.952	0.960	0.889
	V3_2	0.956		
	V3_3	0.920		
지원성	V4_1	0.915	0.937	0.833
	V4_2	0.926		
	V4_3	0.897		
공감성	V5_1	0.915	0.942	0.845
	V5_2	0.893		
	V5_3	0.949		
유형성	V6_1	0.912	0.936	0.829
	V6_2	0.926		
	V6_3	0.893		
만족도	V7_1	0.900	0.954	0.839
	V7_2	0.928		
	V7_3	0.924		
	V7_4	0.912		
재이용의도	V8_2	0.847	0.923	0.751
	V8_3	0.864		
	V8_1	0.89		
	V8_4	0.864		
성과	V9_3	0.906	0.953	0.835
	V9_1	0.895		
	V9_2	0.932		
	V9_4	0.922		

표 4. 판별타당도 분석 결과

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
V1	0.889								
V2	0.688	0.876							
V3	0.629	0.455	0.943						
V4	0.593	0.433	0.800	0.913					
V5	0.595	0.497	0.810	0.817	0.919				
V6	0.507	0.383	0.701	0.772	0.733	0.910			
V7	0.684	0.552	0.708	0.725	0.745	0.711	0.916		
V8	0.537	0.523	0.577	0.616	0.629	0.590	0.797	0.866	
V9	0.590	0.544	0.620	0.644	0.676	0.614	0.808	0.799	0.914

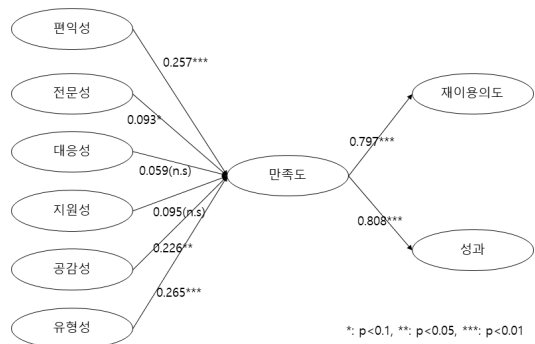
2. 구조모형 분석

본 연구는 확인적 요인분석결과 후 구조모형분석을 실시하여 요인들 간의 인과관계를 검증하였다. 연구모형의 검증결과 2개의 가설이 기각되었다. 다음의 [그림 2]와 [표 5]는 구조모형분석 결과이다. 경로계수의 유의수준은 $p < 0.1$ 로 하였다.

먼저, 교육서비스 품질 중에서 가설1과 가설2는 모두 채택되었다. 편익성($b=0.257$)은 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전문성($b=0.093$)은 영향력이 낮지만 유의수준 0.1수준에서 채택되었다. 행정서비스 품질에서는 대응성($b=0.059$)과 지원성($b=0.095$)이 만족도에 미치는 영향은 기각되었다. 공감성($b=0.026$)이 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설5는 채택되었다. 환경품질 요인인 유형성($b=0.265$)은 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 6은 채택되었다. 만족도는 재이용의도와 성과 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설7과 가설8 역시 모두 채택되었다.

표 5. 가설 검증 결과

경로			경로 계수	P	가설 검증
편익성	→	만족도	0.257	***	채택
전문성	→	만족도	0.093	0.058	채택
대응성	→	만족도	0.059	0.400	기각
지원성	→	만족도	0.095	0.227	기각
공감성	→	만족도	0.226	0.002	채택
유형성	→	만족도	0.265	***	채택
만족도	→	재이용의도	0.797	***	채택
만족도	→	성과	0.808	***	채택



*, $p < 0.1$, **, $p < 0.05$, ***, $p < 0.01$

그림 2. 구조모형분석 결과

VI. 결론

1. 논의

본 연구는 중장년층을 대상으로 평생교육기관의 문화예술교육과정에 대한 서비스 품질과 만족도간의 인과관계를 연구하고자 하였다. 또한 만족도가 높을수록 평생교육기관 문화예술강좌의 재이용의도와 성과가 높아질 것으로 보았다. 본 연구에서 제시한 연구모형과 가설을 검증한 결과 8개의 가설 중 2개의 가설이 기각되고, 6개의 가설이 채택되었다.

먼저, 교육서비스와 행정서비스, 환경품질을 비교하면 행정서비스보다는 교육서비스와 환경품질에 대한 요소가 평생교육기관의 문화예술 강좌 만족도에 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다. 즉, 평생교육기관의 문화예술강좌의 학습자 만족을 설명하는 요인은 행정서비스 품질보다는 교육과 기관의 환경에 의해 설명된다는 것을 의미한다.

둘째, 편익성과 전문성은 학습자의 만족에 유의한 영향을 미쳤는데, 문화예술 강좌에서 얻을 수 있는 혜택과 관련한 편익성을 학습자들이 가장 중요시 여기는 것으로 나타났다. 반면 전문성은 유의수준 0.1 수준에서 채택되었고 영향력이 0.093으로 매우 낮지만 만족도에 어느 정도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기존 연구에서 강사의 전문성이 고객만족에 긍정적인 영향을 미친다는 결과[8]와 다르게 나타났다. 하지만 창업교육관련 서비스품질과 만족간의 관계를 연구한 논문[21]처럼 전문성이 영향을 미치지 않았는데 문화예술 교육 강좌에서 가지는 혜택과 교육수준은 만족하지만 전문성과 밀접한 관계가 있는 문화예술교육 강사진이 부족한 실정을 반영한다.

셋째, 행정서비스 품질에서 대응성, 지원성 및 공감성이 학습자의 만족도에 미치는 영향을 살펴보았다. 대응성과 지원성은 기각되었으며, 공감성은 채택되었다. 평생교육기관의 문화예술 강좌만 따로 담당하는 직원이 부재하고 평생교육기관에서 다양한 영역의 프로그램들을 진행하다보니 문화예술강좌만을 충분히 제공하지 못해 생겨난 것으로 보인다. 하지만 평생교육기관의 전문성 및 신속성이 떨어지더라도 학습자들의 의견과 불만사항을 해결하기 위해 노력하는 공감정도가 높으면

학습자들은 만족하는 것으로 나타났다.

넷째, 환경품질 요인인 유형성은 학습자의 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기존 연구들의 연구결과[8][19-21]와 비슷한 것으로 강의실, 기자재 등의 시설이 좋아야 만족한다는 것을 의미한다. 특히, 문화예술교육은 음악, 미술, 노래교실 등과 관련해서 강좌가 개설되는데 다른 강좌들에 비해서 악기와 미술도구 등을 다뤄야 하기 때문에 강의장소의 시설에 매우 신경을 많이 쓰는 것으로 보인다. 여섯 가지 품질요인 중에서도 만족도에 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 만족도와 재이용의도 성과간의 관계에 대한 가설7과 가설8은 모두 채택되었다. 만족도가 높을수록 평생교육기관의 문화예술강좌를 재이용할 의사가 높고, 성과가 높은 것으로 나타났다.

2. 연구의 시사점과 한계점

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 SERVQUAL과 PCSI 모델을 활용하여 중장년층의 평생교육기관 문화예술 강좌에 대한 서비스 품질과 만족도를 확인하였다는 점이다. 평생교육기관에 대한 연구에 있어 PCSI모형을 활용한 연구는 아직 거의 없다. 둘째, 문화예술교육에 있어 특히 서비스 품질의 중요한 요인이 무엇인지 확인하였다는 점에서 의미가 있다. 셋째, 중장년층을 대상으로 연구하였다는 점에서 의미가 있다. 평생교육기관에 대한 연구들 대부분이 장애인 및 노년층을 대상으로 연구하고 있는데, 지속적으로 이용할 가능성이 높은 중장년층을 대상으로 연구함으로써 평생교육기관에서 중장년층 학습자 관리를 통해 교육생을 유치하는데 장점을 가질 수 있기 때문이다.

본 연구의 한계와 향후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 PCSI 모델을 이용하여 평생교육기관의 문화예술 강좌에 대한 만족도를 측정하였다. 하지만 PCSI 모델에서 사용하는 모든 변수들을 활용하지는 못했다. 향후 연구에서는 PCSI 모델을 이용하여 연구하고자 한다. 둘째, 서울과 대구, 구미 지역을 대상으로 연구하였는데, 각 지역별 비교 및 특징에 대해 파악하지 못했다는 점에서 한계가 있다. 향후 연구에서는 지

역별 평생교육기관의 문화예술 강좌의 특성을 연구해 볼 필요가 있다. 마지막으로 문화예술 강좌별 특성을 연구하지 못했다는 점에서 한계가 있다. 색소폰, 장구, 플룻 등 악기를 다루는 강좌와 노래교실, 서양화 등의 강좌는 특성이 다르다. 강좌별로 서비스 품질요인에 대해 차이가 있는지 확인해보는 것도 좋은 연구가 될 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- [1] P. Lengrand, An introduction oflifelong education, London:TheUNESCO Press, 1975.
- [2] <http://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%ED%8F%89%EC%83%9D%EA%B5%90%EC%9C%A1%EB%B2%95>
- [3] 최현목, “평생교육으로서 문화예술교육의 의미(한국문화예술교육진흥원 사업을 중심으로),” Modeni Arte, 제1권, 제1호, pp.169-184, 2008.
- [4] 한국교육개발원, 2019 한국 성인의 평생학습 실태, 2019
- [5] 김진화, “한국 평생교육 프로그램 분류체계 개발 연구,” 평생교육학연구, 제16권, 제3호, pp.211-236, 2010.
- [6] 김경, 강영심, “발달장애성인을 위한 대학기반의 문화예술 중심 평생교육 운영에 대한 연구,” 학습자중심교과교육연구, 제20권, 제1호, pp.607-635, 2020.
- [7] 한수정, “평생교육 맥락에서 본 성인학습자의 문화예술스포츠교육과 삶의 만족 간의 관계 연구,” 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 제7권, 제5호, pp.295-312, 2017.
- [8] 김지현, 이상복, “교육서비스품질이 고객만족 및 재이용에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: E평생교육센터 중심으로,” 품질경영학회지, 제39권, 제1호, pp.155-166, 2011.
- [9] 은주희, 임규연, “평생교육프로그램에서 참여동기, 교수실재감, 학습성과 간의 관계,” 교육방법연구, 제25권, 제2호, pp.479-499, 2013.
- [10] 김나영, 강정은, “여성 평생교육참가자의 참여동기, 기관의 지원, 만족도, 학습성과 간의 관계 규명,” 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제12호, pp.958-968, 2011.
- [11] M. H. Park and J. Min, “The Study on the Effects of Middle-aged Woman’s Participative Motivation and Lifelong Education Satisfaction on Subjection Well-being: Focused on the Medicated Effect of Self-efficacy,” Humanities and Social Sciences, Vol.7, No.6, pp.19-39, 2016.
- [12] R. C. Lewis and B. H. Booms, The Marketing of Service Quality. in Emerging Perspectives on Service Marketing, eds., L. Berry, G. Shostack, and G. Upah, AMA, Chicago, pp.99-107, 1983.
- [13] J. J. Cronin and S. A. Taylor, “Measuring service quality: a reexamination and extension,” Journal of Marketing, Vol.56, pp.55-68, 1992.
- [14] Corliss L. Green, “Communicating Service Quality: Are Business to-Business Ads Different?,” The Journal of Service Marketing, Vol.12, No.3, pp.165-176, 1998
- [15] Shahin, Dabestani, “Correlation Analysis of Service Quality Gaps in a Four-Star Hotel in Iran,” International Business Research, Vol.3, No.3, pp.40-46, 2010.
- [16] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUALL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” Journal of Retailing, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [17] F. Tjiptono and G. dan Chandra, Service, Quality dan Satisfaction, Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta, 2016.
- [18] 이진춘, 최황, “교육품질이 학교 브랜드 이미지에 미치는 영향,” 경영교육논총, 제49권, pp.251-268, 2008.
- [19] 이미숙, 이홍우, 이진춘, “전문계 고등학교에서의 교육품질, 학교생활만족도, 지각된 학업성과 간 관계에 대한 연구,” 경영교육연구, 제63권, pp.117-141, 2010.
- [20] 서현석, 나진혁, 나윤규, “교육서비스 품질요인 및 고객참여행동이 고객만족도에 미치는 영향,” 교육평가연구, 제20권, 제4호, pp.189-212, 2007.
- [21] 이일한, 한주희, 김주미, “창업교육 서비스 품질, 만

족 및 구전의 관계,” 직업교육연구, 제28권, 제3호, pp.61-83, 2009.

[22] 박중환, “우리나라 호텔기업 서비스의 국제경쟁력 제고를 위한 외국인 호텔 고객의 호텔서비스 품질요인 개발 및 만족도 제고에 관한 실증적 연구,” 동림 경영연구, p.340, 1998.

[23] 권나현, 표순희, 이정연, “공공기관 고객만족지수(PSCI) 모형을 적용한 도서관 고객만족도 측정,” 한국문헌정보학회지, 제52권, 제1호, pp.313-340, 2018.

[24] 박재우, 윤유라, “공공기관 고객만족지수(PSCI) 모형을 활용한 기록정보서비스 품질조사 P기록관을 중심으로,” 연구방법논총, 제4권, 제1호, pp.93-110, 2019.

[25] 정복주, 이상철, 임광혁, “공공기관 고객만족지수를 이용한 대학의 고객만족 측정도구 개발,” 한국콘텐츠학회논문지, 제18권, 제12호, pp.25-34, 2018.

[26] R. P. Bagozzi and Y. Yi, “On the Evaluation of Structural Equation Models,” Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.16, No.2, pp.74-94, 1988.

김 기 범(Gi-Beom Kim)

정회원



- 1990년 2월 : 계명대학교 관현악과 (관현악 석사)
- 2008년 2월 : 중부대학교 실용음악 (실용음악 석사)
- 1990년 월 ~ 2019년 2월 : 중등 음악교사(정교사)
- 2019년 3월 ~ 현재 : 김천고등학교

강사

〈관심분야〉 : 예술경영, 평생교육원, 교육서비스

이 새 봄(Sae-Bom Lee)

정회원



- 2009년 2월 : 그리스도대학교 경영정보학과(경영학사)
- 2012년 2월 : 경희대학교 경영정보시스템학과(경영학석사)
- 2016년 2월 : 경희대학교 경영정보시스템학과(경영학박사)
- 2017년 9월 ~ 현재 : 경희대학교

빅데이터연구소 연구교수

〈관심분야〉 : Technostress, Bigdata, Textmining, e-commerce, Customer satisfaction

저 자 소 개

문 재 영(Jae-Young Moon)

정회원



- 2000년 : 동서대학교 경영학부(경영학사)
- 2002년 : 경희대학교 e-Business학과(경영학석사)
- 2007년 : 경희대학교 e-Business학과(경영학박사)
- 2007년 ~ 현재 : 동서대학교 경영

학부 부교수

〈관심분야〉 : 경영정보시스템, 데이터마ining, 전자상거래, 품질경영