

# 온라인 무용교육의 교육서비스품질이 사용자만족, 지속사용의도, 학업지속의도에 미치는 영향 연구

김규진<sup>1</sup>, 나윤빈<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>세종대학교 무용과 강사, <sup>2</sup>고려사이버대학교 문화예술경영학과 외래교수

## A Study on the Influence of Education Service Quality of Online Dance Education on User Satisfaction, Intention to Continue Use, and Intention to Continue Study

Gyu-Jin Kim<sup>1</sup>, Yun-Bin Na<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Instructor, Department of Dance, Sejong University,

<sup>2</sup>Adjunct professors, Department of Culture & Arts Management, Cyber University of Korea

요 약 코로나 사태 이후, 대학 및 평생교육원의 예체능 수업은 온라인으로 주로 실시하고 있다. 대면 수업을 통한 실기 연습이 중요한 무용 역시 온라인 교육의 한계 등으로 학생들의 만족도가 떨어지고 있다. 따라서 온라인 수업을 듣는 무용 전공자들을 대상으로 이들이 느끼는 교육서비스 품질을 측정할 필요가 있다. 아울러 이들의 불만이 가중되어 휴학 등 학업이탈 역시 늘고 있는 상황이므로 온라인 교육과 관련한 사용자 만족, 지속사용의도, 학업지속의도를 함께 살펴보고자 한다. 이를 위해 본 연구는 탐색적 요인분석과 신뢰도분석, 모형적합도 및 타당성 검증, 경로분석을 거쳐 이들 4개 변수들 간 인과관계를 확인하였다. 연구결과, 총 6개의 가설 중에서 3개가 채택되었고 세부적으로 교육서비스 품질은 사용자 만족과 지속사용의도에, 사용자 만족은 지속사용의도에 정적으로 유의미한 영향을 끼쳤다. 반면, 학업지속의도를 종속변수로 하는 가설들은 모두 기각되었다. 이를 종합하면 교육서비스 품질은 온라인 무용교육에서도 만족과 사용 등에 긍정적 영향을 끼치는 중요한 변수라는 것을 확인했다는 점과 그럼에도 불구하고, 학업지속의도에까지는 영향을 끼치지 못하는 한계점을 확인하였다. 일시적 사용자 만족 이상의 중장기 교육문제인 학업이탈을 방지하기 위해서는 온라인 교육 품질 개선 외에 다양한 사회적 변수를 고려한 후속 연구가 필요할 것으로 보인다.

주제어 : 온라인 무용교육, 교육서비스품질, 사용자만족, 지속사용의도, 학업지속의도

Abstract Since the outbreak of Corona 19, Universities and Lifelong Education Center's arts and sports classes are mainly conducted online. Unfortunately, even in dance where practical practice through face-to-face classes is important, the satisfaction of students is falling because of the limitations of online education. Therefore, it is necessary to measure the quality of education service they feel. In addition, since their academic departure is increasing, we intend to comprehensively study user satisfaction, continuous use intention, and academic continuity intention related to online education. This study confirmed the causal relationship between these 4 variables through exploratory factor analysis, reliability analysis, model fit and validity verification, and path analysis. As a result of the study, 3 out of 6 hypotheses were adopted, and the of education service quality had a positive effect on satisfaction and use in online dance education. But there was also a limit that did not affect the intention to continue the study. In order to solve fundamental problems such as academic departure, follow-up studies taking into account more diverse social variables are needed.

Key Words : Online dance education, education service quality, user satisfaction, intention to continue use, intention to continue studying

\*Corresponding Author : Yun-Bin Na(nsapiens@naver.com)

Received October 9, 2020

Accepted January 20, 2021

Revised November 23, 2020

Published January 28, 2021

## 1. 서론

디지털 기술의 발달은 인터넷을 기반으로 원격교육을 가능하게 하며 정보화 시대의 혁신적 교육방법으로 떠올랐다. 또한 무선 인터넷 기술의 발전과 모바일 기기 보급의 확산으로 온라인을 통한 교육은 새로운 교실이라는 패러다임으로 자리 잡게 되었다[1]. 온라인교육은 디지털 디바이스를 매개로 하는 의사소통 수단으로, 기존의 일정한 장소, 일정한 시간에 면대면 상황에서 이루어지는 의사소통과는 달리, 정보 송신자와 수신자가 다른 시간, 다른 장소에 있어도 정보 교환, 의사소통이 가능하다는 장점이 존재하며[2], 교육비용이 대폭 절감되는 등 학습자들의 편의성 증진과 온라인을 통한 학위취득 및 평생교육의 가능성을 열어주었다.

온라인교육은 기존의 사이버대학에서 특정 대상 또는 평생학습을 목적으로 이러닝을 통해 이루어져 왔으나, 최근 팬데믹으로 인해 오프라인 대학에서도 온라인강의를 시행하게 되었다. 경험이 부족한 오프라인 교육기관들은 수업의 양과 질은 물론 학생들의 만족도와 교육 효과가 하락하는 등 많은 제한점이 발생하게 되었다. 예컨대 콘텐츠 내 소리크기의 불균형, 자기 주도학습의 어려움, 소통의 어려움, 강의 속도 빠름 등 제한점은 다양하다[3]. 이에 각 교육기관에서는 비대면 강의환경 개선을 위한 연구[3-6]를 통해 학생들의 학습효과 및 만족도를 높이기 위해 노력하고 있다.

특히 실기 대면 수업이 주를 이루는 예체능 계열 무용학과의 경우 수업의 특성상 교수자와 학습자 간의 소통이 중시되고 넓은 공간을 활용하기에 기존의 사이버대학에서 활용하던 매체인 ZOOM, 웹엑스를 활용한 화상채팅이나 대학포털을 통한 영상강의는 대면강의에 비해 교사나 동료와의 제대로 된 상호작용을 느끼지 못했다고 했다[7]. 이러한 현상에도 불구하고 무용 분야에서는 온라인 공연[8] 및 환경[9] 관련 연구는 진행되고 있으나, 온라인 무용교육을 통한 학생들의 만족도와 학업 관련 연구는 미비하다.

오프라인 대학과는 달리 온라인을 활용한 사이버대학에서는 학생들의 만족도를 높이기 위해 강좌의 품질 또는 서비스품질과 관련한 연구들을 활발하게 진행해왔으며[10-14], 이런 사례들을 오프라인 대학에서도 참고해야 할 것이라 사료된다. 선행연구들에 의하면 서비스품질 개선은 온라인강의를 수강하는 학생들의 만족과 지속사용의도에 긍정적인 영향을 끼친다고 했으며, 이를 기반으로 서비스품질을 온라인 무용교육에 도입하여 학생들의

만족과 지속사용의도, 학업지속의도를 높일 방안을 탐색할 필요성이 있다.

교육서비스품질은 국내 교육 시장의 공급 과다현상과 세계화, 온라인 교육시장의 확대와 교육환경 변화에 따라 공급자 중심 판매개념에서 수요자 중심 마케팅 필요에 의해 서비스품질이론을 교육에 적용하는 연구가 진행되었다[15]. 이러한 서비스품질은 1980년대 중반 이후부터 활발하게 연구되어 왔으며, 경영, 행정, 복지, 관광, 체육, 문화 등 다양한 분야에 걸쳐 활발하게 논의되고 있다[16].

다만 무용에서의 교육서비스품질은 오프라인 교육에서 연구된 사례들이 있으나[17-19], 온라인 무용교육의 서비스품질 연구는 아직까지 부족한 편이다. 김수연[20]에 의하면 온라인교육에서 서비스품질 개선은 학습만족도와 지속적인 사용의도에 정적인 영향을 미친다고 발표했으며, 이러한 결과는 학생들의 학업을 지속할 수 있도록 돕는다고 예상할 수 있다. 다만 지금의 온라인 교육은 코로나 사태로 인해 전면 확대되어 학습자의 선택이 제한적이라는 특수성이 있다. 그럼에도 사회적 거리두기의 완화 등에 따라 온라인 수업이 중간에 면대면 수업으로 바뀌는 경우도 있고, 혹은 예체능 수업의 경우에는 코로나 사태 중에도 강원대, 경상대, 단국대, 세종대 등 많은 대학의 무용학과들이 학생들에게 사전에 오프라인 수업을 할 의향이 있는지를 물어본 후에 교수자가 이에 따른 수업방식으로 진행하기도 하였다. 이에 본 연구에서도 제한된 환경이긴 하나 학습자가 온라인 교육 수용에 대해 선택권을 일부 행사할 수 있을 것으로 보았다. 따라서 교육서비스품을 온라인 무용교육에도 도입하여 학생들의 만족도를 높이고 지속적인 사용의도와 학업지속의도와 관계를 확인할 필요가 있다.

본 연구에서 제시한 가설은 다음과 같다.

첫째, 온라인 무용교육서비스품질이 사용자만족에 유의미한 영향을 끼칠 것이다.

둘째, 온라인 무용교육서비스품질이 지속사용의도에 유의미한 영향을 끼칠 것이다.

셋째, 온라인 무용교육서비스품질이 학업지속의도에 유의미한 영향을 끼칠 것이다.

넷째, 사용자만족이 지속사용의도에 유의미한 영향을 끼칠 것이다.

다섯째, 사용자만족이 학업지속의도에 유의미한 영향을 끼칠 것이다.

여섯째, 지속사용의도가 학업지속의도에 유의미한 영향을 끼칠 것이다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 온라인교육

오늘날 온라인교육이 일반화의 전제는 PC 통신산업 을 거쳐 인터넷이 대중화되면서 급속도로 발달한 첨단 정보 인프라 구축이 교육과 융합하면서 사이버교육이 발전 되었기 때문이다. 통신의 발전에 따른 온라인교육의 발전 과정을 분류하면 네 단계로 분류할 수 있다. 우편을 이용 한 통신교육에서 대중 전파 매체를 이용한 대량교육, 컴 퓨터를 통한 원격교육을 거쳐 네트워크를 이용한 쌍방향 교육으로 발전해왔다. 컴퓨터와 통신망을 매개로 한 정보 통신기술의 발전은 실시간 화상대화 등 다양한 수업 운 영방식과 첨단 멀티미디어를 통한 자료 활용을 가능하게 하는 등 그 역량을 보완하고 확대하는 데 크게 기여하였 으며, 이를 통해 사이버교육의 단점이었던 면대면 상호작 용의 부재를 극복할 수 있었다[21].

멀티미디어의 발달은 온라인상에서 교육을 통해 학습 자들의 편의성을 증진 시켰고, 온라인교육을 통한 학위취 득 및 평생교육의 가능성을 열어주었다. 이러한 온라인교 육 환경은 컴퓨터가 가지는 기본적인 특성을 포함할 뿐 만 아니라 네트워크의 특성이 부가되어 기존의 컴퓨터 시스템으로 수행하기 어려운 제한점들을 보완하게 해준다. 현재의 온라인 공간으로 제공되는 전자 정보 및 자료 와 이들 정보 교환과 의사소통을 위한 상호작용 도구로 구성되어 있다[2].

온라인교육을 위한 전자 자료는 정보특성에 따라 그림, 사진, 소리, 영상, 텍스트 등과 같은 멀티미디어 요소를 포함한 자료로 구성되어 있다. 기존의 오프라인 강의 에서 활용되는 인쇄 자료와 비교하여 몇 가지 특징을 지 니는데, 인쇄 자료가 정적인 정보를 제시한다면, 전자 자 료는 동적인 정보를 제시할 수 있으며, 편집의 편리성으 로 인해 정보를 신속하게 전달할 수 있다. 또한 단순한 기본 정보에서부터 교수자 및 학습 모듈을 포함하는 것 까지 그 수준이 다양하다. 이러한 상호작용 도구는 컴퓨 터를 통한 의사소통 수단으로, 오프라인 강의의 일정한 장소, 시간에 이루어지는 의사소통과는 달리, 교수자와 학습자가 다른시간, 다른 장소에 있어서도 정보 교환이나 의사소통이 가능하다는 장점이 존재한다[2].

이러한 온라인강의는 인터넷 보급 및 발달 이래 가장 쉽고 빠르게 접속할 수 있는 강의로 편의성을 가진 다양 한 학습 정보를 제공하는 중요한 역할을 담당하게 되었다. 체계적으로 설계된 온라인강의는 어떠한 학습주제를

막론하고 학습자 주도적이며 학습자의 속도에 맞는 학습 환경을 제공한다. 또한 다양한 매체 중심의 환경으로 구 성되어 있기 때문에 학습자에게 웹브라우저와 인터넷의 활용을 쉽게 해주는 장점을 지니고 있다[22].

즉 온라인교육은 온라인 네트워크를 활용한 교육으로 써 시간과 공간에 제약없이 학습이 가능하며 사진, 소리, 영상 등과 같은 멀티미디어 요소를 포함한 문자 위주의 전자 정보와 자료를 통한 교수자와 학습자 간 소통방식 의 교육이라 정의할 수 있다.

### 2.2 서비스품질

서비스품질은 1980년대 중반 이후부터 활발하게 연 구되어 왔으며, 경영, 행정, 복지, 관광, 체육, 문화 등 다 양한 분야에 걸쳐 활발하게 논의되고 있다[16]. 서비스품 질의 정의는 다음과 같다. 고객의 지각과 연관된 지향적 인 개념이다. 서비스품을 평가하는 정확하고 객관적인 측정방법이 존재하지 않아, 하나의 대안으로 가장 적절한 방법은 고객의 지각을 측정하는 것이다. 또한 지속적이고 장기적 만족이라는 개념보다는 대상에 대한 객관적인 판 단이며 시간이 흐름에 따라 동적인 상태로 변화하는 누 적적인 구성의 개념이며, 품질의 기대된 서비스와 인지된 서비스를 비교한 결과를 통해 고객의 기대와 인지 사이 에 불일치 정도와 방향이라 볼 수 있다[23].

서비스품질의 속성은 연구자들에 따라 다양하게 정의 되지만 본 연구에서는 신뢰성, 반응성, 확신성을 조사도 구로 활용하였다. 신뢰성은 정확하고 신빙성 있게 약속된 서비스를 수행하는 능력을 의미한다. 교육서비스 질의 결 정요인 중에서 신뢰성이 수요자인 학생은 서비스품을 지각하는데 가장 중요한 요소이다. 넓은 의미에서 신뢰성 이란 학교가 서비스 제공, 문제해결 등에서 학교목표의 이념이나 정책을 직·간접적으로 한 약속을 제공하는 것 이다[24]. 이러한 서비스품질은 해당 프로그램의 서비스 를 다른 프로그램의 서비스와 차별화로 인해 신뢰할 수 있는가 하는 문제로 이어지며, 프로그램과 서비스 담당자 에 대한 업무수준의 신뢰성이라고 할 수 있다.

반응성은 고객 봉사에 대한 자발성과 즉각성 즉 도와 주려는 의지로 정의할 수 있다. 학생 또는 고객을 도와주 려는 의지와 신속하게 요구에 대처하느냐 하는 의지이다. 이러한 반응성은 학생들의 요구, 불만, 문제 등을 처리하 는 배려와 신속성을 강조한다. 즉 중요한 서비스 접점에서 언급한 교사들의 행동과 서비스품질의 반응성 간에는 강한 유사성이 있다[24]. 이러한 반응성은 업무담당자가

문제해결을 위해 노력하고 있는지, 이용자의 요구나 문의에 대한 신속성을 말한다.

확신성은 강사 또는 직원의 공손함과 신뢰, 확신감을 전달하는 능력으로 온라인 사이트와 학생들과의 지식, 정중함, 믿음 등을 느끼게 하는 능력이다. 학생들에 의해 위험이 높다고 지각되는 서비스나 은행, 보험, 증권업, 법률, 의료 서비스와 같이 결과를 평가할 능력에 대해 자신이 없을 때 중요하다. 담당자에 대한 믿음과 확신은 학생들을 대하는 모든 강사와 직원들에게서 구현된다. 이러한 서비스는 학생들을 직접적으로 맡고 있는 강사와 직원들 간 사이에서 믿음과 애호가 형성되어야 한다[24]. 또한 확신성은 해당 프로그램의 서비스를 이용할 때 개인정보, 프라이버시가 잘 보호되고 있는지, 정보의 처리가 용이한지에 대한 확신을 말한다. 서비스품질 이론은 교육기관에서 활용하게 되었으며, 교육서비스품질이라는 명칭이 생겨났다. 교육서비스품질은 교육서비스의 질적 수준에 관련된 판단이나 태도로 교육수요자들이 지각한 교육서비스와 기대한 서비스의 결과[25]라고 할 수 있으며, 기술적 서비스품질과 기능적 서비스 품질요인으로 구분된다. 기술적 서비스품질에는 교·강사의 자질, 신뢰, 수업내용, 취업 프로그램, 교육시설 및 기관 등을 포함하였고, 기능적 서비스품질에는 교육의 방법론과 관련된 친절함 또는 정중한 예절, 학생들에 대한 자상한 배려 등을 포함하는 보증성의 성향을 지닌 공감성 품질요인을 포함하였다[13]. 이러한 교육 서비스품질 연구는 주로 대학교육 서비스품질이나 학원교육 서비스품질의 연구 형태로 발전되어 왔고, 기업의 사내 교육서비스에 대한 연구는 주로 기업과 소비자 관계에서 마케팅 차원의 연구로 진행되어 오고 있다[26]. 따라서 본 연구에서는 학교 교육에 대한 학생들의 신뢰감과 요구, 불만, 믿음을 개선하여 긍정적인 학교생활에 일정 도움을 주기 위해 서비스품질의 속성인 신뢰성, 반응성, 확신성 3가지 요소를 활용하였다.

### 2.3 사용자 만족

사용자 만족(User Satisfaction)의 개념은 연구자의 다양한 관점만큼이나 다양하게 정의되고 있는데, 이 중에서도 정보시스템의 관점에서 사용자 만족은 사용자가 그들의 정보요구에 부합되는 행동이라고 믿는 정도나 사용자의 지각적이고 주관적인 평가라고 하였다[27].

이러한 사용자의 만족과 불만족 수준은 사용자들이 해당 제품 및 서비스를 포함한 개발사의 마케팅 활동과 제품에 포함되어있는 성능 및 기능을 비교 평가하는 과정

에서 어느 정도로 긍정적인 감정을 경험하는가 하는 등의 평가적 성향을 지닌 태도로 정의할 수 있다[5]. 따라서 사용자 만족은 사용자가 이전에 형성하고 있었던 기대치를 충족했으며, 해당 서비스를 지속해서 사용하려는 의지를 강화시키는 데 사용되며[28], 해당 시스템에 대해 사용자가 가지고 있던 기대와는 다른 불만족을 경험했을 때, 나타나는 감정으로 해석할 수 있다.

### 2.4 지속사용의도

지속사용의도는 과거의 시스템을 이용해 본 경험자가 이후에도 이를 계속적으로 이용할 의향이 있는가를 의미하며[29], 개인의 태도와 행동 간의 의도에서 중간 변수이며 수용단계 이후에 발생하는 것으로 장기간에 걸쳐서 이루어지는 행위이다. 이러한 지속사용의도는 정보시스템 분야에서 성공에 매우 중요한 의미를 가지기 때문에 수용 이후 지속적으로 사용하는 것은 정보시스템 성공의 필요조건이다[30]. 또한 고객이 서비스를 이용한 경험을 바탕으로 서비스가 종료된 후에도 지속적으로 이용할 의사를 미리 정한다고 정의했으며[31], 고객 스스로가 경험한 서비스를 SNS를 통하여 이용 후기를 다른 고객에게 전달하려는 의도 혹은 제품이나 서비스를 두 번 이상 연속성을 가지고 이용하려는 정도라고 정의하였다[32]. 따라서 지속사용의도는 시스템을 이용해 본 경험자가 이후에도 이를 지속적으로 이용할 의향이 있는가 하는 정도를 의미하며[29], 해당 프로그램과 시스템의 장기적인 관점에서 중요한 요소로 인식할 수 있다.

### 2.5 학업지속의도

학생이 학교생활에 지속적으로 참여하는 장벽을 해소하고 학생의 학습유지에 관한 접근을 위해 다양한 연구자들이 학업지속의도에 관한 요인을 탐색하고 있다. 학업지속의도는 중도탈락자의 성향을 분석하거나, 중도탈락으로 나타나는 문제를 진단하여 원인을 밝히고 제거하여 학업을 지속할 수 있는 방안이다[33].

학업지속은 특정기간에 학생이 설정한 의도 및 목적을 성취하고 해당 프로그램을 성공적인 성과를 얻을 때까지 지속적으로 교육기관을 통해 교육활동에 참여하는 것을 뜻한다[34]. 또한 학업지속의도는 학생의 의도인 반응을 평가하여 학습자 스스로 자신의 적성 또는 흥미로운 수업을 선택, 지속한다는 것이며, 현재 진행 중인 학습을 완료하고 졸업을 위해 차기 학기에도 학업을 지속하고자 하는 의지 또는 계획적, 연속적으로 참여하는 것이다

[35]. 더불어 일과 학업을 병행하며 학업을 지속해나가는 대학생의 의향은 자신의 행동이나 의지를 강조한 관점에서 중요한 의미를 갖는다 할 수 있다[33]. 즉 학업지속의도는 학생이 교육목표를 달성할 때까지 참여하고 있는 과정을 지속적으로 참여하고 유지하는 행동으로 정의된다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구대상

연구대상자는 무용 실기수업을 온라인으로 수강한 경험이 있는 무용전공 대학(원)생 및 평생교육원 학생을 대상으로 모집단을 설정하였다. 서울 지역 대학 4곳 & 평생교육원 2곳, 경기 지역 대학 2곳 & 평생교육원 1곳, 강원 지역 대학 1곳, 경남 지역 대학 2곳 등 총 12개의 대학 및 평생교육원의 학생, 총 255명을 대상으로 설문을 수집하였다. 응답자의 성별은 남성이 37명, 여성이 218명이었고, 연령은 10대 5명, 20대 241명, 30대 8명, 40대 1명으로 20대가 다수를 차지하고 있었다. 학력은 평생교육원 재학/졸업이 73명, 전문대 재학/졸업이 5명, 4년제 대학 재학/졸업이 155명, 대학원 이상이 22명이었으며, 전공은 한국무용이 56명, 현대무용 89명, 발레 29명, 실용무용 81명으로 이루어져 있었다. 학생들이 온라인 무용교육 시 이용하는 교육 프로그램은 화상채팅프로그램인 ZOOM이 109명, 유튜브 89명, 기타 34명, 웹엑스 28명, 구글클래스 5명 순으로 나타났다. 이 때 대표적인 쌍방향 프로그램은 ZOOM과 Webex를 들 수 있는데 학생들은 채팅 및 음성 기능을 활용해 수업에 참여할 수 있고, 유튜브나 구글클래스에서는 이러한 기능이 제한된 일방향 형태로 운영되었다. 인구통계표는 table 1과 같다.

Table 1. Demographic Data

Category		n	%
Gender	Male	37	14.5
	Female	218	85.5
Age	10-19	5	2
	20-29	241	94.5
	30-39	8	3.1
	40-49	1	4
Achievement	Institutes of lifelong education	73	28.6
	Junior college	5	2

	University	155	60.8
	Graduate school (more than)	22	8.6
Major	Korean traditional dance	56	22
	Modern dance	89	34.9
	Ballet	29	11.4
	Practical dance	81	31.8
Education Program	Zoom	109	42.7
	Youtube	89	34.9
	Webex	18	7.1
	Google class	5	2
	etc	34	13.3

#### 3.2 측정도구

선행연구 분석결과에 기초하여 각 구성요소를 측정하였으며 교육서비스품질의 측정도구는 PZB[36], 조용석[37], 사용자만족은 Cronin & Taylor[38], Oliver[39], 조용석[37], 지속사용의도는 정한호[40], 김수연[17], 학업지속의도는 Shin[41], 김민정[42], 박지영[33]이 사용한 설문지를 수정·보완하였다. 구성요소로는 인구통계 5문항, 서비스품질 9문항, 사용자만족 3문항, 지속사용의도 3문항, 학업지속의도 3문항 총 18문항을 5점 리커트 척도를 활용하여, 5점 “매우 그렇다” 4점 “그렇다”, 3점 “보통”, 2점 “그렇지 않다”, 1점 “전혀 그렇지 않다”로 사용하였다.

각 측정도구의 대표 문항은 다음과 같다. 우선 교육서비스품질의 신뢰성은 “해당 프로그램의 서비스는 다른 프로그램의 서비스보다 더 신뢰할 수 있다.” 등 3개 문항으로 구성하였고 다음으로 반응성은 “해당 프로그램의 자주 묻는 질문(F&A)과 Q&A는 충실하게 운영되고 있다.” 등 3개 문항으로 구성하였으며 마지막으로 혁신성은 “해당 프로그램은 개인의 프라이버시를 잘 보호하고 있다.” 등 3개 문항으로 구성하였다. 두 번째로, 사용자만족은 “해당 프로그램이 제공하는 서비스에 만족한다.” 등 3개 문항으로 구성하였다. 세 번째로, 지속사용의도는 “나는 앞으로도 해당 프로그램을 이용할 것이다.” 등 3개 문항으로 구성하였다. 네 번째로, 학업지속의도는 “나는 우리 대학(원)에서 진학 과정을 공부하는 동안 어떤 어려움이라도 극복할 자신이 있다.” 등 3개 문항으로 구성하여 총 18개 문항으로 설문지가 이뤄졌다.

#### 3.3 자료조사절차

본 연구는 온라인 무용교육의 서비스품질이 사용자만족, 지속사용의도, 학업지속의도 간의 구조적 관계 분석을 위해 선행연구 분석, 연구 설계, 설문조사 문항 제작

및 검토, 설문조사 실시, 결과 분석의 절차로 진행하였다.

### 3.4 자료분석방법

연구 대상자들에게 연구목적에 대해 오프라인 강의 전에 충분히 설명한 뒤, 이후 온라인 링크에 접속하는 방식으로 2020년 8월 26일부터 9월 10일까지 총 255부를 수집하였다. 수집된 자료는 SPSS 통계 패키지를 활용하여 각 변수들의 타당성 및 신뢰성 검증을 위한 요인분석과 신뢰도 분석을 진행하였다. 이후 AMOS를 통해 연구 모형의 적합도 검증과 함께 변수들 간의 인과관계를 알아보기 위한 경로분석을 실시하였다. 본 연구에서 제시하는 모형은 다음과 같다.

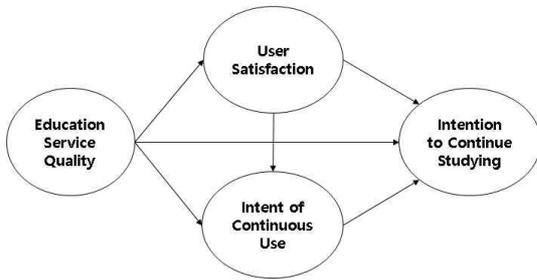


Fig. 1. The Research Model

## 4. 연구결과

### 4.1 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

교육서비스품질(ESQ)의 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 공통성 .741~.860, 요인적재치는 .618~.853, 신뢰도 계수는 .775~.863으로 나타나 기준치를 충족했으며, 단일 요인인 사용자만족은 .921, 지속사용의도는 .870, 학업지속의도는 .818로 나타나 기준치를 충족시켜 본 연구 활용에 적합한 신뢰도 값을 나타냈다.

Table 2. Factor Analysis and Reliability(KMO: 0.912)

Factor (ESQ)	Commonality	Loadings	Eigenvalues	Variance %	Cronbach α
Reliability1	.860	.838	2.595	28.831	.775
Reliability2	.805	.717			
Reliability3	.741	.618			
Responsiveness1	.786	.732	2.408	26.758	.824
Responsiveness2	.804	.814			
Responsiveness3	.809	.804			
Assurance1	.843	.788	2.275	25.279	.863

Assurance2	.779	.751			
Assurance3	.851	.853			
User satisfaction					.921
Intent of continuous use					.870
Intention to continue studying					.818

### 4.2 타당성 및 모형적합도

탐색적 요인분석을 거친 변수들의 상관관계를 알아보기 위해 person 상관분석을 실시하였다. 그 결과 각 변수들은 유의미한 상관관계가 있었으며( $p < .05$ ), .29 ~ .35의 낮은 상관성을 보인 그룹(학업지속의도 변수와 여타의 변수 간)과 .4 ~ .7의 다소 높은 상관성을 보인 그룹(학업지속의도를 제외한 나머지 변수들 간) 등 크게 두 개 그룹으로 나뉘었다.

Table 3. correlation analysis

	Reliability	Responsiveness	Assurance	US	ICU	ICS
Reliability	1	.760**	.701**	.665**	.622**	.314**
Responsiveness	-	1	.633**	.639**	.590**	.293**
Assurance	-	-	1	.509**	.499**	.317**
US	-	-	-	1	.702**	.351**
ICU	-	-	-	-	1	.320**
ICS	-	-	-	-	-	1

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

US(User Satisfaction), ICU(Intention of Continuous Use), ICS(Intention to continue studying)

이후 잠재변수와 관측변수로 이루어진 교육서비스품질의 확인적 요인분석을 통해 집중타당성을 측정하였다. 요인부하량은 .75 ~ .91 수준으로 모두 기준치 0.5 이상 바람직하게 나타났으며 평균분산추출(AVE)와 개념신뢰도(C.R)는 각각 .823과 .933으로 기준치인 0.5 이상, 0.7을 모두 충족하여 타당도에 이상이 없는 것으로 나타났다[43].

Table 4. Convergent Validity

Variable	Standardized Estimate	AVE	C.R
ESQ	Reliability	.911	.823
	Responsiveness	.841	
	Assurance	.756	

다음으로 가설검정에 앞서 구조방정식의 모형적합도를 살펴보았다. 우선 카이제곱값의 유의확률이 0.05보다

높게 나타나 대립가설을 기각, 연구모형이 모집단 자료에 적합함을 알 수 있었다. 그밖에 절대적합지수(GFI), 비교적합지수(CFI), 근사치 오차평균 제곱근(RMSEA) 등 모든 모형적합지수가 기준치를 충족시키는 것으로 나타났다.

Table 5. Model Fitness Test

Fit indices	Fit indices Indicator Desirable range	Indicator	Evaluation
CMIN/P	p>0.05	6.946 / 0.326	Fitness
CMIN/DF	≤2	1.158	Fitness
RMR	≤0.05	.009	Fitness
GFI	≥0.9	.991	Fitness
AGFI	≥0.9	.969	Fitness
CFI	≥0.9	.999	Fitness
NFI	≥0.9	.991	Fitness
RFI	≥0.9	.979	Fitness
IFI	≥0.9	.999	Fitness
RMSEA	≤0.05	.025	Fitness

### 4.3 경로분석

Table 6. The Result of Path Analysis

Hypothesis	Standardized Estimate	S.E.	C.R.	P
1. ESQ → US	.730	0.087	11.735	***
2. ESQ → ICU	.369	0.101	5.073	***
3. US → ICU	.433	0.066	6.489	***
4. US → ICS	.159	0.093	1.657	0.098
5. ESQ → ICS	.185	0.141	1.792	0.073
6. ICU → ICS	.081	0.087	0.917	0.359

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

모형적합도에 이상이 없음을 따라 모형의 수정 과정 없이 제시된 연구모형으로 변수들 간 인과관계를 살펴본다. 본 연구에서 제시한 가설들의 관계를 알아보기 위해 경로분석을 시행한 결과, 6개의 가설 중에서 3개가 채택되었음을 알 수 있었다. 이는 앞서 모형적합도가 비교적 높게 나타난 것에 비해 다소 의외의 결과라 할 수 있다. 세부적으로 보면 교육서비스품질은 하위요인 3개를 포함해 모두 다른 변수들에게 유의미한 영향을 끼친 반면, 학업지속의도 변수와 관련된 가설들은 모두 기각됨으로써 전반적인 모형 구성은 문제가 없었으나 연구자가 생각한 종속변수와의 연결성은 떨어지는 것으로 볼 수 있다.

채택된 가설은 1~3번으로 1번 교육서비스품질(ESQ)이 사용자만족(US)에게, 2번 교육서비스품질이 지속사용의도(ICU)에게, 3번 사용자만족이 지속사용의도에 정

적으로 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 이 때 1번 가설의 상대적 영향력이 가장 높았고(.730), 그 다음은 3번(.433), 2번(.369) 순으로 나타났다. 반면 기각된 가설은 학업지속의도(ICS)와 관련된 것들로써 계수값이 상대적으로 낮은 점수에 분포함을 알 수 있었다. 다만 유의확률을 다소 유연하게 설정할 경우(p<0.1), 4번과 5번 가설은 채택이 가능한 수치를 보였다.

## 5. 결론

본 연구는 교육서비스품질 변수를 온라인 무용교육에 적용함으로써 그간 오프라인 이론수업에서 활용된 연구 결과와 비슷한 양상을 보이는지 확인하고자 하였다. 아울러 코로나 사태로 인해 실기수업의 온라인화 자체에 대한 불만이 커지고 있는 만큼, 무용전공자의 학업지속의도를 함께 측정하여 사회적 시사점을 높이고자 하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 교육서비스품질은 온라인 무용교육에서도 중요한 변수로써, 이를 높이면 학생들로 하여금 사용자 만족과 지속사용의도에 비례적으로 긍정적 영향을 끼침을 알 수 있었다. 즉, 학생들에게 교육의 신뢰성, 반응성, 확실성을 높여준다면 적어도 일시적 만족감이나 해당 프로그램(혹은 매체)에 대한 사용의향을 증진시킬 수 있음을 의미한다. 이는 온라인 무용교육 분야에서는 아직까지 거의 이뤄지지 않은 연구를 확인하였다는데서 특히 의의가 있다. 향후에도 코로나 사태가 장기화되거나 여타의 바이러스가 간헐적으로 창궐할 가능성이 있는 상황에서 무용교육의 온라인화가 일시적인 보조수단 이상의 의미를 지닐 수 있다. 또한 해외 무용지도자 및 수강자와의 교류가 점차 확대되고 있는 상황에서 이러한 온라인화는 무용교육시장을 확대하는데도 일정 도움이 될 수 있다. 즉, 절대적으로 오프라인 방식만을 추구하던 기존 무용교육계에 온라인화에 따른 교육서비스품질의 세부 효과를 제시했다는 점에서 중요하다.

둘째, 사용자 만족이 높아질 경우, 지속사용의도에도 함께 긍정적 영향을 끼침을 확인하였다. 이 또한 새로운 사실의 발견은 아니지만 분야를 달리하여 예체능계열 역시 교육서비스품질과 함께 사용자의 만족도를 높이기 위한 다채로운 연구와 기법 등이 필요함을 알 수 있었다. 이를 감안하여 향후 대학당국 및 평생교육원 측은 온라인교육에 특화된 만족도 조사와 별개로 해당 교육프로그램 자체에 대한 만족도 조사나 사용성 평가 등의 조사를

학기별로 정기적인 추진을 할 필요가 있다.

셋째, 교육서비스품질이나 사용자 만족, 지속사용의도를 높이더라도 학업지속의도에까지 이어지진 않는다는 사실을 발견한 부분이다. 이는 기존 선행연구에서는 무용 수업내용 등 무용교육에 대한 만족도가 높을 경우, 경향성, 가능성, 강화성과 같은 무용 지속의사가 증가하는 것으로 나타나고 있는데[44], 본 연구에서는 교육내용에 대한 측정도구의 차이, 온라인 교육이라는 환경적 차이 등으로 인해 유사한 결과를 도출하지 못한 것으로 보인다. 물론 4번 가설인 사용자 만족이 학업지속의도에, 5번 가설인 교육서비스품질이 학업지속의도에 끼치는 영향 관계에서 유의확률 기준을 재설정한다면 이들이 채택될 수도 있겠지만 이것은 가정에 불과하며 표준화계수값 역시 앞서의 1~3번 가설 그룹들과 비교했을 때 상대적으로 저하 및 분리되는 경향을 보이고 있으므로 결국 학업지속의도는 본 연구의 변수들로는 높이기 힘든 의식이라고 볼 수 있다. 본 연구에서는 어떠한 변수와 직접적 관련이 있는지 밝혀내진 못했으나 몇몇 외형적 교육 관련 변수들로 고쳐서길 수 있는 단순한 문제라기보다 코로나 등 사회적 환경과 함께 등록금 책정 같은 대학 및 정부정책 등을 종합적으로 고려하여 연구할 필요가 있다. 예컨대 대학생의 중도탈락과 관련하여 학교 측의 요인은 학업만족도 외에 등록금, 학업태만, 교수와의 교류 등을 들 수 있다[45]. 최근 코로나 사태 장기화로 대학생들의 등록금 환불 요구가 커진 가운데 상대적으로 등록금이 비싸고 면대면 수업이 중요한 예체능 전공자는 학업불만이나 휴학신청자도 더욱 늘고 있어 등록금 인하를 조절 변수로 활용하는 등 학업지속을 높이기 위한 다각도의 연구 관점이 필요하다.

이러한 결과를 종합하면 본 연구의 시사점은 교육서비스품질이 온라인 무용교육에 일정 부분 긍정적 효과를 끼치고 있음을 확인하였고, 한편으로는 한계점이 뚜렷하여 이를 보완하기 위한 후속 연구가 필요함을 알 수 있다. 교육의 질 제고 이외에 다양한 사회적 변수를 고려해야 하며 면대면 교육이 무엇보다 높은 비중을 차지하는 예체능 과목 특성상, 완벽한 대체제가 아닌 어디까지나 보완재 역할로써 온라인 무용교육 연구의 방향을 설정하는 것이 타당할 것으로 보인다.

아울러 후속 연구에서는 온라인 교육 플랫폼 간에도 기능이 다양하고 활용방식이 다른 부분을 감안하여 이들의 차이점을 비교하는 연구도 필요할 것으로 보인다. 혹은 전공별 특성을 반영한 플랫폼 메뉴 및 서비스 개선 연구나 온라인 교육 콘텐츠의 장기적인 활용을 위한 대학

의 표준화된 자체 플랫폼 개발 연구 등도 사회적 필요성이 커질 것으로 보인다.

## REFERENCES

- [1] B. K. Jung. (2014). *Investigating the structural relationship among factors affecting cyber university students' mobile learning continuance intention. an unpublished thesis on master's degrees.* The Graduate School of Ewha Womans University. Seoul.
- [2] J. G. Yu. (2011). A Study on Relationship Patterns of the Service Quality Variables for the University Online/Offline Lectures. *an unpublished doctoral dissertation.* The Graduate School. Chungnam University. Chungnam.
- [3] B. K. Lee(2020). A Study on Learners' Response to Online College English Class as General Education Due to the COVID-19 Pandemic. *Korean Journal of General Education.* 14(4), 97-112.
- [4] Y. S. Lee. (2020). A study on the Correlation of between Online Learning Patterns and Learning Effects in the Non-face-to-face Learning Environment. *The Journal of JKAIS, 21(8),* 557-562. DOI : 10.5762/KAIS.2020.21.8.557
- [5] C. G. Jeong, J. S. Yun. (2020). Online Real-time Lecture Operation Examples and Training Effects : Focusing on the Case of at Korea University. *The Journal of KJCH, 8(3),* 159-179.
- [6] M. E. Kim, M. J. Kim, Y. I. Oh, S. Y. Jung. (2020). The Effect of Online Substitution Class Caused by Coronavirus(COVID-19) on the Learning Motivation, Instructor-Learner Interaction, and Class Satisfaction of Nursing Students. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instructio.* 20(17), 519-541.
- [7] J. E. Kim. (2020). A Philosophical Essay on Superintelligence, Super-somatization and Physical Commitment of Dance in Digital Education. *The Journal of Korean Dance.* 38(3). 33-54.
- [8] S. Y. Lee. (2020). A Study on Watching On-Tact Dance in the Untact Times. *The Journal of Humanities and Social science.* 11(4). 2233-2244.
- [9] J. H. Lim. (2020). Analysis of the dance environment of Corona 19 using social network big data. *The Korean Journal of Dance.* 78(4). 181-197.
- [10] Wang, Y. S & Shee, D. Y(2007), Measuring e-learning systems success in an organizational context: Scale development and validation, *Computers in Human Behavior,* 23, 1792-1808.
- [11] J. M. Kim, Y. Kim, W. K. Lee. (2010). Analysis of the Quality of Distance Education Contents in Pursuit of Better Educational Effectiveness. *The Journal of JKAIS.* 11(5), 1838-1844.

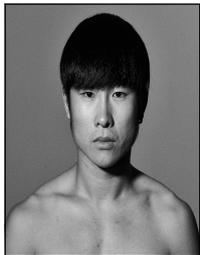
- [12] J. Y. Lee, E. J. Lee. (2010). Influence Analysis of System, Information and Service Qualities on Learner Satisfaction in University e-Learning. *Journal of educational studies*. 41(3), 119-147.
- [13] Y. Kim. (2013). Analysis of e-Learning Contents in Distance Teacher Training for Quality Improvement. *The Journal of Contents Association*. 13(9), 476-484.
- [14] H. Y. Joo, C. B. Kim. (2017). Effects of e-Learning Quality and Learners' Characteristics on Learners' Attitude and Re-use Intention - Integrated Verification Using Second-order Model -, *The e-business studies*, 18(4), 81-100.
- [15] M. J. Yu. (2012). The Effects of Education Service Quality and Reputation for Formation Process of Repurchase Intention, an unpublished thesis on master's degrees. The Graduate School. Kangwon University. Kangwon.
- [16] C. S. Kang. (2017). A Study of the Effects of Public IT Service Quality on User satisfaction and User Behavior Intention: Focusing on the moderating effects of Frequency of use and Public perception of the Korea Intellectual Property Right Information Service, *an unpublished doctoral dissertation*. The Graduate School of Hansung University. Seoul.
- [17] S. Y. Lee. (2020). A Study on the Value of Dance Education through the Quality of Culture and Arts Education Service. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*. 14(3), 51-62.
- [18] G. H. Park. (2010). The Influence of Education Service Quality Perception on Students Satisfaction and Behavioral Purpose of University Students Majoring in Dance. 19(4), *Journal of the Society Of Sports Science*. 1031-1044.
- [19] G. H. Park. (2009). The influence of perceived educational service quality on students satisfaction and relationship marketing of students majoring in dance. *Korean journal of physical education*, 48(6), 463-473.
- [20] S. Y. Kim. (2018). Analysis of the relationship between attendance intention, quality, learning satisfaction, academic ability, and continuous use structure at K-MOOC, an unpublished thesis on master's degrees. The Graduate School of Korea University. Seoul.
- [21] J. H. Lim. (2005). A Study on the Preference of e-Learning Contents Delivery Types in Learning Styles - In the Case of "K" University -, an unpublished thesis on master's degrees. The Graduate School of Konkuk University. Seoul.
- [22] Y. G. Back. (1999). *Web-based learning design*, Seoul. Yang Sowon.
- [23] G. S. Kim, J. E. Jo. (2004). The Relationships of Importance-Performance and Satisfaction on Airline Service Quality, *Korea Academic Society of Tourism Managment*, 19(2), 35-61.
- [24] J. H. Ha. (2006). Study on the effects of online education-website service quality on customer satisfaction, an unpublished thesis on master's degrees. The Graduate School of Chungang University. Seoul.
- [25] Y. G. Kim. (2017). A Study on the Service Quality and the Satisfaction Level of Trainees of the Job Competency Development Training, *an unpublished doctoral dissertation*. The Graduate School of Inha University, Incheon.
- [26] I. J. Bae. (2013). A Study on the Effects of service Quality of Education on service Commitment, an unpublished thesis on master's degrees. The Graduate School of Soongsil University. Seoul.
- [27] I. S. Won. (2014). A Study on the Influence Factors for User Satisfaction and Continuous Usage of Social Network Game, *an unpublished doctoral dissertation*. The Graduate School of Sangmyung University, Seoul.
- [28] Bhattacharjee(2001). Understanding Information Systems Continuance : An Expectation Confirmation Model, *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
- [29] S. D. Kwon, S. J. Yun. (2010). A Study on the Influential Factors of Intention to Continued Use of e-Learning, *Journal of information technology applications & management*, 17(1), 35-54.
- [30] B. S. Han. (2017). An Empirical Study on the Effects of Store IT Management Service and System Quality on Intention to Continuous Use, *an unpublished doctoral dissertation*. The Graduate School of Soongsil University. Seoul.
- [31] J. H. Sa. (2017). A Study on Factors Affecting Intention to Use of Robo-Advisor, *an unpublished doctoral dissertation*. The Graduate School of Soongsil University. Seoul.
- [32] H. Choi, Y. J. Choi. (2011). The Impact of Smartphone Application Quality Factors on Trust and the Users' Continuance Intention according to Gender, *Journal of the Korea industrial information systems society*, 16(4), 151-162.
- [33] J. Y. Park. (2018). Analysis of the structural relationship among factors related to the academic persistence intention of "work first-then to college" students, *an unpublished doctoral dissertation*. The Graduate School of Choongang University. Seoul.
- [34] T. H. Jung. (2002). Implications of Student Retention Studies in the United States: Focused on the Period of Student Attrition, *The Korean society for study of vocational education*, 21(2), 327-342.
- [35] S. W. Lee. (2003). Comparing Learners' with Institutions' Factors that Influence on Persistence in University Lifelong Education, *Journal of lifelong education*, 9(1), 117-147.
- [36] A parasurman, Valarei A Zeithaml & Leorard L. Berry(1988). "SERVQUAL :A multiful item scale for measuring consumer pereceptions of service quality,

journal of Retailing, 64(1), 12-404.

- [37] Y. S Jo, (2010). A study on the effect of customer satisfaction with Electronic Government Services Quality, *an unpublished doctoral dissertation*. The Graduate School of PuKyong University. Busan,
- [38] Cronin Jr, J& Taylor. S(1992), Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension, *The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- [39] Oliver R. L(1993), Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response, *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418-430.
- [40] H. H. Jung, (2017). A Study of Factors Affecting Continuous Behavior Intention of College Students on MOOC - Based on TAM, ECM, and TFM, *The Journal of Educational Information and Med*, 23(2), 315-343.
- [41] Shin(2003), Transactional presence as a critical predictor of success in distance learning. *Distance Education*, 24(1), 69-86.
- [42] M. J. Kim, (2015). The Structural Relationship between the Relevant Variables and Performance of College Tutoring Program, *an unpublished doctoral dissertation*. The Graduate School of Ewha Woman University. Seoul.
- [43] Claes Fornell & David F. Larcker(1981), Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- [44] E. S. KIM, (2016). *Effects of the Dance Education satisfaction of University Student Majoring in Dance on the Intention to Continue Dancing*, The Graduate School of Korea National University of Education, Chung-Buk.
- [45] M. H. Kang, E. Y. Lea, E. T. Lee, (2019), Trends and Influencing Factors of College Students' Dropout Intention, *Youth Culture Forum*, 58, 5-30.

김 규 진(Gyu-Jin Kim)

[경력]



- 2013년 2월 : 세종대학교 무용학과(무용학학사)
- 2015년 2월 : 세종대학교 무용학과(무용학석사)
- 2020년 2월 : 세종대학교 무용학과(무용학박사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 강원대, 경상대

무용학과 강사

- 2018년 3월 ~ 현재 : 세종대 무용학과 강사
- 관심분야 : 무용교육학, 무용사회학, 예술경영학
- E-Mail : gyujinkim5185@gmail.com

나 윤 빈(Yub-Bin Na)

[경력]



- 2011년 8월 : 중앙대학교 문예창작학과(문학사)
- 2013년 8월 : 중앙대학교 문화예술경영학과(경영학석사)
- 2018년 2월 : 중앙대학교 문화예술경영학과(경영학박사)
- 2019년 ~ 현재 : 고려사이버대 문화예술경영학과 외래교수
- 2020년 3월 ~ 현재 : 한림대 글로벌협력대학원 겸임교수
- 관심분야 : 문화콘텐츠산업, 예술경영, 스토리텔링 마케팅
- E-Mail : nsapiens@suk.edu