

비대면 교육서비스품질이 전공만족도에 미치는 영향

최동춘 (숭의여자대학교 스토아매니지먼트과 교수)*

국문 요약

본 연구는 비대면 교육서비스 품질 구성요소인 시스템 편리성, 시스템품질, 상호작용성이 학생이 지각하는 교육서비스 가치와 학습몰입과 전공만족도에 영향을 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 본 연구를 통해 다음과 같은 연구결과를 도출할 수 있었다. 첫째, 비대면 교육서비스품질의 구성요소인 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인이 교육서비스가치에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 비대면 교육서비스품질의 구성요소인 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인중에서 시스템품질과 상호작용성은 학습몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 비대면 교육서비스 가치가 전공만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육서비스가치는 전공만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 넷째, 학습몰입이 전공만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 학습몰입은 전공만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

■ 중심어: 비대면 교육서비스 품질, 교육서비스 가치, 학습몰입, 전공만족도

I. 서론

코로나 바이러스감염증-19(COVID-19)에 대하여 세계보건기구(WHO)는 2020년 3월 11일 전세계에 팬데믹(Pandemic)을 선언하였다. 이러한 코로나 19의 팬데믹으로 인하여 전 세계 모든 국가에서는 교육과 산업을 비롯한 모든 분야에서 비대면(uncontact)사회로 급격한 변화가 진행되어 오고 있다. 비대면 시대에서 정부는 우리의 일상 뿐만 아니라 교육환경 측면에서도 교육의 품질을 유지시키기 위하여 다양한 정책을 발표하고 실행하고 있으며, 국내 모든 대학에서도 대면수업이 제대로 이루어지지 못하는 상황에서 비대면 교육으로 전환되는 교육의 서비스품질 제고를 위하여 대학의 역량을 집중하고 있는 실정이다. 2020년 7월 정부가 발표한 한국판 뉴딜 종합계획의 발표안 중에서 대학의 온라인 교육의 강화방안을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 대학 및 교원의 온라인 강의의 기능과 역량강화를 위해서 전국 39개 국립대의 노후서버 장치를 클라우드 서버로 전환시키고 노후화된 네트워크 장비 등을 고속전산망으로 전면교체할 계획을 발표하였으며, 둘째, 대학이 공동으로 활용가능한 온라인 학습관리시스템(LMS)을 새롭게 구축하고 대학에 온라인 수업을 위한 콘텐츠 제작지원 등을 위하여 전국의 10개 권역별로 원격교육지원센터를 설치하기로 하였으며, 현직, 예비교원을 대상으로 온라인 콘텐츠 제작, 원격 교수, 학습모델 개발 등의 역량강화를 위하여 국공립대학을 대상으로 미래교육센터를 설치하기로 하였으며, 넷째, 온라인 교육의 강화를 위한 제도적 보완책으로 대학의 원격수업 교과목 학점 수 개설제한 비율 폐

*주저자: 숭의여자대학교 스토아매니지먼트과 교수, dreamcoach@sewc.ac.kr
· 투고일: 2021-03-02 · 수정일: 2021-05-10 · 게재확정일: 2021-05-30

지 및 학생별 이수학점 상한을 완화하여 대학의 자발적인 원격수업 활성화를 유도하는 제도적 개선책을 발표한다.(한국판 뉴딜 종합계획, 2020)

현재 대학은 코로나 19의 영향으로 대면수업에서 비대면 수업으로 전면적인 교육의 방법을 변경시키고 있으며, 대부분 교수자가 사전에 녹화한 동영상 시청, 줌 등의 화상회의 프로그램 등을 이용한 비대면 강의 방식을 주로 채택하여 활용하고 있다. 한편, 전공자격증 취득 및 실습이 반드시 필요한 일부 교과목에 한하여 방역수칙을 철저히 준수하며 제한적 대면수업이 이루어지고 있는 실정이다. 이러한 비대면 강의방식의 운영에 따라 대학은 비대면 수업의 교육품질을 유지시키기 위하여 다양한 형태의 개선안을 적용하고 있지만, 비대면 교육의 한계로 인하여 교육품질을 유지시키는 것에 여러 가지 한계점이 노출되고 있다. 또한, 2020년부터 지속되고 있는 코로나 19의 장기화로 인하여 비대면수업의 진행을 원칙으로 하면서 대학은 정부의 방역지침을 준수하며 교육과정 중 일정 비율은 의무적 또는 선택적으로 대면수업을 진행하고 있으며, 대면수업을 참여하지 못하는 학생들을 위하여 온라인 강의 동영상 제공 등의 노력을 통하여 학생들의 교육서비스품질의 유지와 학생들의 학업만족도 제고를 위하여 각고의 노력을 경주하고 있는 실정이다. 위에서 살펴본바와 같이 최근 대학의 온라인 비대면 수업에 대한 중요성이 부각됨에 따라 국내외에서 온라인 교육 서비스품질과 관련된 활발한 연구가 진행되고 있다. 온라인 비대면 수업의 교육서비스 품질 관련 선행연구를 살펴보면, 대학의 비대면 학습의 교육 서비스품질과 상호작용(최원식, 안광열, 2020), 온라인 교육환경에서 의 교육환경과 서비스품질의 결정요인(소원현, 김하균, 2018), 온라인 교육서비스 품질의 교육서비스가치와 전공만족(나소정, 2020), 비대면 시대에 LMS 이용자의 시스템환경과 이용의도(박보우, 이창원, 2020), 비대면 서비스 품질(Lee, 2019) 등 다양한 분야를 대상으로 하여 연구가 활발하게 진행되고 있음을 알 수 있다.

이에 본 연구에서는 코로나 19의 종료시점이 언제인지 모르는 불확실한 상황에서 비대면 수업에서 교육서비스품질의 하위 구성요소는 무엇이며, 온라인 교육서비스품질이 교육서비스 가치와 학습몰입 및 전공만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 변수간 인과관계를 조사한 후, 향후에도 지속적으로 운영될 가능성이 높은 비대면 수업의 효과와 성과제고를 위한 이론적 토대를 제공하고자 한다. 본 연구목적은 요약하면, 온라인 비대면수업의 교육서비스품질과 학생들의 전공만족도 제고를 위하여 비대면 수업을 수강하고 있는 대학생들을 대상으로 첫째, 온라인 교육 서비스품질의 하위요인인 시스템 편리성, 시스템품질, 상호작용성이 학생이 지각하는 교육서비스 가치에 미치는 영향에 관하여 분석하고자 한다. 둘째, 온라인 교육 서비스품질의 하위요인인 시스템 편리성, 시스템품질, 상호작용성이 학습몰입에 미치는 영향에 관하여 분석하고자 한다. 셋째, 교육서비스 가치와 학습몰입이 학업만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 온라인 비대면 수업

2020년 1월말부터 시작된 코로나 19의 영향으로 대학은 지난 2020년 1학기부터 수업운영부터 대면수업이 아닌 비대면 수업으로 빠르게 전환하여 대학의 교과수업을 진행하고 있다. 이러한 비대면(uncontact) 온라인 수업은 교수자인 교수와 학습자인 학생 모두를 디지털 교육환경에 아주 빠르게 적응시켰으며, 인공지능 및 빅 데이터 자료의 활용과 데이터를 기반으로 한 개인 맞춤형 학습 등은 코로나로 인한 비대면 온라인 교육 환경에서 새로운 기준이 될 것을 경험하고 있다(Yoon, 2020). 또한, 코로나 19를 통한 비대면 수업이 교육에 가져온 가장 큰 효과는 멀게만 느꼈던 에듀테크의 다양한 기술을 전국의 모든 교수자가 실제 수업에 적용하는 경험을 하였으며, 이러한 실제적 경험들은 수업이 정상화되고 대면 수업으로 돌아가더라도 에듀테크 활용 측면에서 의미 있는 변화를 보여 줄 것이라고 예측할 수 있다(최원식, 안광열, 2020).

대학의 비대면 온라인 수업은 비대면 수업은 주로 교수자에 의해 사전 녹화된 강의 동영상이나 녹음된 강의 교안, 기존매체 활용의 수업 방법 등을 각 대학별로 마련된 온라인 시스템으로 학습 자료를 수강하고 과제 및

평가 등이 모두 비실시간으로 진행된다는 공통점이 있는 것으로 분석되었다(Oh, 2020). 한편, 실시간 화상 강의(Zoom, Cisco Webex, Google Meet, Microsoft Teams)는 교수자와 학습자가 학교의 정규수업시간에 실시간 수업에 참여하여 수업이 이루어진다는 특징이 있으며 원활한 의사소통 및 교수자와 학습자 또는 학습자 간의 상호작용이 용이하다는 장점이 있는 반면에 학생들의 적극적인 수업참여가 수반되지 않으면 수업의 질을 담보할 수 없는 방식이다(Seo & Bang, 2019).

2.2 온라인 교육 서비스품질

현재 서비스품질의 측정과 관련해서 가장 많이 사용되는 연구모형은 Parasuraman et al.(1994)이 주장한 서비스품질의 구성차원을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성이 5가지 차원으로 분류한 SERVQUAL 모형이다. 이후 교육서비스품질과 관련해서는 Clews(2003)은 서비스 예측을 주로 하는 사전코스, 경험코스, 측정을 위한 사후코스, 구분한 학생중심의 서비스 품질 측정을 위한 모델을 개발하였다. 교육 서비스품질과 관련해서 국내에서도 많은 연구가 진행되어 왔는데, 교육서비스품질은 '학생들이 소속된 교육기관의 교직원들이 제공하는 서비스품질에 관한 학생의 지각정도 또는 전반적인 평가 내지는 태도'하였고(황인호, 2005), Lee, Park와 Jang(2002)은 대학이 제공하는 교육 서비스의 품질은 학생과의 유기적 상호작용에 영향을 받게 되는데, 이러한 교육 서비스 품질에 대한 소비자의 전반적인 평가 또는 태도라 정의하였다. 시스템 편리성(System Convenience)은 온라인 학습시스템의 이용자에게 학습 접근성을 높이며, 온라인 학습 시스템의 시스템품질(System Quality)은 이용자의 참여의사를 높이고 참여자의 학업 성취에 긍정적인 영향을 미치게 할 것이다. Liaw et al.(2007)은 LMS 환경에서는 교수자와 학습자들이 학습관리 시스템을 통하여 편리하게 상호작용 할 수 있으나 상호작용을 하기 위해서는 충분한 시간을 확보해야 된다고 주장했다. Shee and Wang(2008)은 온라인 환경에서 학습자가 LMS 시스템을 편리하게 이용 할 수 있어야 하며 이를 위하여 온라인 학습시스템의 신뢰성, 응답 속도, 사용 용이성, 사용자 친화성이 잘 구성되어야 한다고 주장하였다. Koh and Kan(2020)은 연구결과에서 학습자가 지각하는 온라인 LMS의 시스템 품질, 정보 품질, 교육 품질, 학습 품질이 LMS의 학습자들의 만족에 유의미한 영향을 미친다고 주장하였다. 또한, 온라인 LMS 시스템 품질과 신뢰성이 높을수록 학습자의 학업성취도 등의 학습 효과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과가 제시되고 있다(Paek and Lee, 2018; Piccoli et al., 2001). 이종연, 이은진(2010)은 대학 이러닝관련 연구에서 시스템품질, 정보품질 및 서비스 품질이 학습자 만족도에 미치는 영향력을 분석한 결과 시스템 품질이 가장 중요한 요인임을 강조했다. 주혜영, 김창봉(2017)은 연구에서 이러닝 서비스 품질이 학습자 태도에 긍정적인 영향을 미친다고 주장했다.

Jensen(1998)은 상호작용성(interaction)이란 주어진 상황에서 서로의 행동을 상호 받아들이는 둘 혹은 그 이상의 사람들 사이에서 형성되는 관계라고 정의하고 있으며, 교육분야에서 상호작용성은 기본적인 주체로서의 교수자와 학습자의 지속적인 교류, 상호작용에 의한 상호변화를 포함하고 있으며, 궁극적인 목적으로 학습자의 학습과정과 활동에 따른 피드백을 교수자가 제공함으로써 학습 목표를 달성하는데 있다(Jeon, 2016). 특히, 상호작용성은 학습자가 온라인상의 공간에서 학습체제와 끊임없이 영향을 주고받는 커뮤니케이션 과정이라 할 수 있으며 가상의 온라인 공간에서 전반적인 수업이 이루어지는 점을 생각할 때, 학습자의 만족도 향상과 학습성과를 좌우하는 매우 중요한 요소라 할 수 있다(Kim, 2011).

본 연구에서는 온라인 비대면 수업의 교육서비스 품질을 측정을 위하여 교육서비스 품질의 하위 구성요소를 시스템 편리성, 시스템 품질, 상호작용성으로 분류하고 온라인 수업의 교육서비스 품질을 측정하고자 한다.

2.3 교육서비스 가치

Zeithaml(1988)은 서비스 가치를 제공받은 서비스에 대한 주관적인 평가라고 정의하고 있으며, 특정한 서비스를 제공받기 위해 자신이 투자한 시간적, 금전적 비용에 대하여 이에 상응하는 서비스 혜택을 제공받고 싶어

하는 것이며, 이는 절대적 평가의 개념보다는 상대적 평가의 개념이라고 주장하였다. 박소연(2017)은 대학교육 서비스는 교육서비스의 학생들의 주관적 경험에 의해 평가되며, 학생들이 대학에 지불한 등록금과 대비하여 대학으로부터 제공받는 교육과 편의시설의 제공, 교육서비스품질 및 장학금 수혜 등을 반영하는 주관적 평가개념이라고 주장하였다. 고민환 등(2019)의 연구에서는 교육서비스 가치를 대학에 지불하는 등록금과 비교하여 대학이 학생들에게 제공하는 교육서비스 품질 및 교육서비스 혜택으로 정의하였다. 박소연(2017)은 대학에서 학생들에게 제공되는 교육서비스를 학생이 소비한 시간, 금전, 노력 등의 지출한 비용과 비교하여 실제로 자신이 제공받았다고 지각하는 효용가치에 대한 전반적인 평가로 정의하고, 교육서비스 품질이 지각된 서비스 가치에 영향을 미치는 중요한 선행요인임을 주장한바 있다. 이상과 같이 교육서비스 가치는 실제로 학생들이 주관적으로 지각하는 수업의 품질에 대한 개인의 시간적, 금전적 비용투자와 노력의 전반적 가치평가로 해석될 수 있으며 교육서비스의 수요자인 학생의 입장에서 자신이 투자한 시간적, 금전적, 노력에 대비하여 획득하게 되는 교육서비스 가치는 매우 중요하다고 할 수 있다(양지인, 박윤미, 2018; 주형철, 이용건, 2019)

2.4 학습 몰입

Csikzentmihalyi(1990)의 연구에서 학습몰입을 '최적의 주관적 경험'이라고 주장하였으며, 학습 몰입(learning immersion)에 대하여 학습자가 학습활동 과정에 무의식적으로 빠져들어 가는 흡인 혹은 집중의 상태로 정의하였다. Hong, et al.(2015)은 학습몰입을 학습자가 학습 활동 과정에 몰두하는 상태로 정의하며 학습자가 제공되는 학습 환경과 상호작용을 하면서 즐거움과 의미를 지각하는 의미 있는 상태라고 정의하였으며, Choi and Hong(2015)는 학습몰입을 학습자가 학습에 대한 문제의 해결을 위한 모든 역량을 집중할 때 나타나는 현상으로 학습자 개개인의 자아인식 안에서 자아와 목적, 경험이 일치할 때 학습 몰입 상태에 도달가능하다고 하였다. 학습몰입에 관한 선행연구를 살펴보면, Pyo(2019)는 학습자의 학습태도가 학습 몰입과 학습자의 성과에 유의한 영향을 미치고 있다는 연구결과를 발표했으며, 학습 몰입이 학습자의 학습성과에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 것을 주장하였다. Kim(2018)의 연구에서는 온라인 전공 학습에서 학습의 유용성, 수업 내용이 학습몰입에 긍정적인 영향을 주고, 학습 몰입은 학습자의 만족도에 유의한 영향을 미치고 있다는 연구결과를 제시한바 있다. Yang et al.(2020)등의 연구결과에서도 학습 참여자의 학습 동기가 학습 몰입에 영향을 미치고, 학습 몰입은 학습자의 학습 만족도에 영향을 미치고 있다는 연구결과를 제시하였다.

2.5 전공만족도

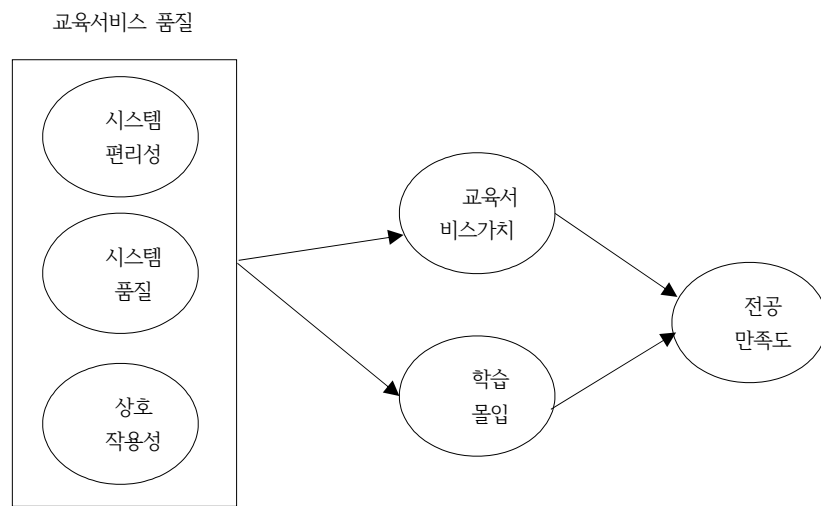
전공만족도란 전공 교과목의 학습을 통해 자신의 학업수준이 향상되고 욕구가 충족됨을 느끼는 주관적 경험이며 개인의 진로와 미래에 대한 확신의 긍정적 사고로 나타나는 결과로, 현재 본인이 소속된 학과의 만족도를 평가하는 판단과정의 지표라고 할 수 있다(이미균, 2018; 류인평 등, 2019). 또한 삶의 만족도 관점에서 볼 때 본인이 설정한 진로나 취업에 대한 기준이 현재 본인의 전공학과의 미래와 일치한다면 전공학과에 대한 만족도가 높음을 의미한다(주신옥, 2020). 따라서 전공만족은 선택한 전공에 대한 긍정적인 감정 상태이며, 소속되어 있는 학과에 대한 합리적인 판단과 평가로 정의할 수 있다(박인실, 박영식, 2015; 홍충선, 2019).

전공만족도의 구성요소와 관련한 선행연구에서는 학생들의 전공만족도는 전공형태에 따라 유의한 차이가 있다고 밝혀졌다(박인실, 박영식, 2015). 박인주, 장기성(2014)은 전공만족도의 구성요인을 일반만족도와 교과만족도의 2개 요인으로 구분하여 연구를 진행하였으며, 홍충선(2020)의 연구에서는 전공만족도의 구성요소를 인식만족도, 교육만족도, 일반만족도의 3가지 요인으로 구분하여 전공만족도를 측정하였다.

Ⅲ. 연구모형 및 가설

3.1 연구 모형

본 연구에서는 대학에서 제공하는 비대면 온라인 수업에서 학습자들이 지각하는 교육서비스 품질이 교육서비스 가치와 학습몰입과 전공만족도에 미치는 영향 관계를 알아보하고자 한다. 이를 위하여 관련 선행연구를 검토하여 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다. 선행 연구를 통하여 온라인 교육서비스 품질의 하위 구성요소를 시스템 편리성, 시스템 품질, 상호작용성으로 정의하고 이러한 교육서비스 품질의 구성요소가 학습몰입과 교육서비스 가치, 전공만족도에 영향을 미치는 것을 분석하고자 한다.(박보우, 이창원, 2020; 최원식, 안광열, 2020; 나소정, 2020; 김지운, 2020).



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설

3.2.1 온라인 교육서비스 품질과 교육서비스 가치간의 관계

나소정(2020)은 온라인 교육서비스 품질이 교육서비스 가치와 전공만족에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였으며, 고민환 등(2019)과 박소연(2017)의 연구에서 대학에서 제공하는 교육서비스 품질이 교육서비스 가치에 유의한 영향을 미친다는 사실을 규명하였다. 이와 같이 학생들이 대학에 지拂한 시간적, 금전적, 노력과 비교하여 주관적으로 지각하는 교육서비스의 가치는 교육서비스의 품질에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 파악될 수 있다. 본 연구에서는 온라인 교육서비스 품질의 하위 구성요소를 시스템 편리성, 시스템 품질, 상호작용성으로 정의하고 교육서비스 품질이 교육서비스 가치에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H 1 : 온라인 교육서비스 품질은 교육서비스 가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H 1-1 : 시스템 편리성은 교육서비스 가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H 1-2 : 시스템 품질은 교육서비스 가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H 1-3 : 상호작용성은 교육서비스 가치에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 온라인 교육서비스 품질과 학습몰입간의 관계

학습몰입에 관한 선행연구들을 검토해보면 학습몰입에 영향을 미치는 선행변수로 학업적 자기효능감, 서비스 품질, 상호작용 등 학습몰입에 영향을 미치는 다양한 변수를 제시하고 있다. Park(2018)은 교육 서비스 품질이 교육참여자의 학습몰입과 학습만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 실증연구를 제시하였으며, Lee(2020)의 연구에서는 학생들의 학습몰입을 증가시키는 교육 서비스 품질의 구성요소중에서 교육 운영시스템, 상호 커뮤니케이션의 요소가 학생들이 가장 중요하게 생각하고 있는 요인이라고 주장하였다. 최원식, 안광열(2020)연구에서 비대면 학습 교육서비스 품질은 학습몰입에 유의한 영향을 미치지 못하고 있다는 연구결과를 제시하면서 학생들과의 상호작용을 할 수 있는 여건이 조성된다면 높은 교육서비스 품질이 학생들의 학습몰입에 긍정적인 요인으로 작용할 수 있음을 제안하였다. 본 연구에서는 온라인 교육서비스 품질의 하위 구성요소를 시스템 편리성, 시스템 품질, 상호 작용성으로 정의하고 교육서비스 품질을 구성하는 하위요소가 학습몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H 2 : 온라인 교육서비스 품질은 학습몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H 2-1 : 시스템 편리성은 학습몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H 2-2 : 시스템 품질은 학습몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H 2-3 : 상호작용성은 학습몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 교육서비스 가치와 학습몰입의 전공만족도의 관계

전공만족도는 대학에서 학생본인이 전공하고 있는 학과에 대하여 만족하고 있는 정도를 나타내는 지표라고 할 수 있다. 박소연(2017)은 대학생들을 대상으로 한 교육서비스 품질관련 연구에서 교육서비스 품질은 교육서비스 가치를 매개하여 교육만족에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다. 고민환(2019)의 연구에서는 지각된 교육서비스품질이 만족과 태도, 충성도에 유의한 영향을 미친다는 연구결과를 제시하고 있다. 최원식, 안광열(2020)은 비대면 학습 교육서비스품질과 상호작용이 학습몰입과 학습성취에 유의한 영향을 미치고 있음을 실증연구를 통해 규명하였다. 이렇게 교육서비스가치와 전공만족도 간의 유의한 영향관계를 증명한 선행연구들과 학습몰입과 전공만족도 간의 영향관계를 증명한 선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 교육서비스 가치와 학습몰입이 전공만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- H 3 : 교육서비스 가치는 전공만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H 4 : 학습몰입은 전공만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의와 측정

3.3.1 온라인 교육서비스 품질

교육서비스품질의 선행연구를 바탕으로 비대면 온라인 교육서비스 품질의 구성요소를 시스템 편리성, 시스템 품질, 상호작용성으로 설정하여 연구의 연구목적에 맞도록 일부 수정하였다. 시스템 편리성과 시스템 품질의 측정항목은 Liaw et al(2007), Shee and Wang(2008), Kim & Bae(2012), 박보우, 이창원(2020)의 연구를 참조하였으며, 상호작용성은 최원식, 안광열(2020)의 연구와 Brady and Cronin(2001), Li and La(2011)의 선행 연구를 참조하여 측정문항을 추출하였다.

3.3.2 교육서비스 가치

비대면 교육서비스 가치는 학교에 제공한 학생의 시간적, 금전적, 노력과 비교하여 대학에서 제공하는 교육

서비스 품질과 혜택으로 정의하였고, 이 항목을 측정하기 위해서 이태용 등(2010); 박소연(2017); 이진영 등(2018); 고민환 등(2019)의 연구와 나소정(2020)의 연구를 바탕으로 측정문항을 도출하였다.

3.3.3 학습몰입

학습몰입은 수업에 대한 자신감, 긍정적 감정과 즐거운 상태로 정의하고, Csikzentmihalyi(1990), Kim(2012), 최원식, 안광열(2020), 정상희(2020)의 연구를 바탕으로 측정문항을 도출하였다.

3.3.4 전공만족도

전공만족도는 대학생 본인이 선택한 전공에 대해 가지고 있는 긍정적인 감정 상태로 정의하였고, 이 항목을 측정하기 위해서 최원식, 안광열(2020), 송주완 등(2015); 김현정(2018); 류인평 등(2019); 정태연과 서효원(2020)의 연구를 바탕으로 측정문항을 도출하였다.

3.4 자료수집 및 분석방법

본 연구에서는 서울 및 경기지역에 위치한 대학의 학생들을 대상으로 2021년 3월 7일부터 3월 17일까지 온라인 설문을 통하여 조사하였다. 코로나 19로 인하여 대부분의 2021년 1학기 수업이 온라인으로 진행되었기 때문에 설문도 온라인으로 실시하였다. 총 286명이 설문에 응답하였으며 이 중 불성실한 응답 21부를 제외한 265부를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 23.0, AMOS 22.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

IV. 실증분석

4.1 인구통계학적 특성

본 연구는 다문화가정의 지역 사회자본을 공공의 영역인 다문화가정에 대한 복지서비스와 지역사회의 개인 및 공동체 그리고 민간 영역에서 사회적 기업의 역할 등이 다문화가정 구성원들의 사회통합을 위한 주관적 삶의 질과 사회참여도에 미치는 영향을 미치는 영향을 규명하고자 한다. 조사대상은 서울, 경기지역에 거주하는 다문화가정 구성원 총 400명을 대상으로 하였으며 설문조사에 회신한 응답중 불성실한 37부의 설문지를 제외한 총 363부를 연구를 위한 분석에 활용하였다. 응답자의 성별, 연령, 학력, 월평균소득, 출신국가, 거주기간 등에 대한 인구통계적 분포는 다음의 <표 2>와 같이 나타났다. 조사된 표본의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다. 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 여성이 72.7%로 남성 27.3%보다 높았으며, 학년은 1학년이 31.3%, 2학년이 43.8%, 3학년이 14.3%, 4학년이 10.6%로 나타났다. 전공선택요인은 본인선택(58.8%), 부모님 추천(21.1%), 선생님 추천(12.8%), 친구들 추천(12.8%) 순으로 나타났다. 학과를 선택한 요인은 취업률(58.9%), 인지도(21.9%), 성적(14.3%), 기타 (5.6%)의 순으로 나타나 전공선택시 취업률을 가장 중요하게 생각하고 학과를 선택하는 것으로 나타났다. 온라인 수업방식의 유형은 녹화형 수업이 51.7%, 혼합형 수업이 42.6%, 실시간 수업이 5.6%로 나타났다.

<표 1> 인구통계학적 특성

		빈도(명)	비율(%)
성별	남	97	27.3
	여	168	72.7
학년	1학년	83	31.3
	2학년	116	43.8
	3학년	38	14.3
	4학년	28	10.6
전공선택 요인	부모님 추천	56	21.1
	친구들 추천	21	7.9
	선생님 추천	34	12.8
	본인 선택	154	58.1
학과선택 요인	인지도	56	21.9
	취업률	156	58.9
	성적	38	14.3
	기타	15	5.6
온라인 수업방식	실시간 수업	15	5.6
	녹화형 수업	137	51.7
	혼합형 수업	113	42.6

4.2 신뢰성과 타당성분석

본 연구에서는 측정변수의 신뢰성과 타당성분석을 실시하였는데, 신뢰성을 검증하기 위하여 크론바하 알파계수(Cronbach's α)를 산출하고 측정변수의 개별항목과 전체항목에 대한 신뢰성을 검증하였다. 일반적으로 크론바하 알파계수(Cronbach's α)가 0.6이상이면 측정변수가 신뢰성이 있다고 판단하며, 전체 측정변수(항목)를 하나의 척도로 종합하여 분석할 수도 있다. 분석결과 연구에서 사용된 측정문항들에 대한 크론바하 알파계수(Cronbach's α)는 <표 2>와 같이 시스템 편리성(SC) 0.856, 시스템 품질(SQ) 0.814, 상호작용성(IA) 0.895, 교육서비스가치 0.827, 학습몰입 0.873, 전공만족도 0.889를 나타내고 있음을 확인하였으며 이에다라 측정변수의 신뢰성은 적합한 기준을 충족하고 있는 것으로 판단되었다. 타당성분석은 <그림 1>에 제시된 연구의 모형과 같이 온라인 교육서비스 품질의 구성요인과 각각의 측정변수들을 측정하기 위한 방법으로 요인분석을 실시하였으며, 분석방법으로는 주성분 요인분석의 방법중에서 요인사이에 독립성을 가정한 직각회전(varimax)에 의한 요인 분석을 실시하였다. 분석결과 측정항목의 요인적재치가 대부분 0.7 이상으로 나타나고 있어 측정변수의 타당성이 확보되었다고 판단되었다.

<표 2> 신뢰성과 타당성 분석결과

측정개념	측정항목	요인적재치	Eigen value	누적분산비율	신뢰계수
시스템 편리성(SC)	SC1	0.887	3.553	65.257	0.856
	SC2	0.870			
	SC3	0.857			
	SC4	0.843			
시스템 품질(SQ)	SQ1	0.910	2.556	64.115	0.814
	SQ2	0.883			
	SQ3	0.837			
상호작용성(IA)	IA1	0.838	3.196	63.909	0.895
	IA2	0.816			
	IA3	0.792			
	IA4	0.753			
교육서비스가치(EV)	EV1	0.875	2.551	65.781	0.827
	EV2	0.856			
	EV3	0.833			
	EV4	0.732			
학습몰입(LI)	LI1	0.867	2.625	71.615	0.873
	LI2	0.856			
	LI3	0.839			
	LI4	0.817			
전공만족도(MS)	MS1	0.910	2.795	72.487	0.889
	MS2	0.868			
	MS3	0.852			
	MS4	0.823			

4.3 가설의 검증과 연구모형의 평가

4.3.1 단일차원성 검증

본 연구는 온라인 교육서비스품질의 하위 구성차원인 시스템 편리성, 시스템 품질, 상호작용성이 교육서비스 가치와 학습몰입을 매개로 전공만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보는 연구이다. 이를 위하여 1차 분석 결과를 거친 측정변수들을 대상으로 연구단위별로 확인요인분석(confirmatory factor analysis : CFA)을 실시하였다. 각 단계별로 연구모형의 항목구성을 위한 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위하여 GFI, AGFI, χ^2 , χ^2 에 대한 p값 등을 이용하여 분석하였다. 각 연구 구성차원을 확인하는 측정항목들에 대한 확인요인분석결과는 <표 3>과 같다. 확인요인분석결과를 살펴보면, 학습몰입의 RMSEA 0.053을 나타내고 있어서 양호한 모델의 기준인 0.08이하이지만 다른 통계적 수치가 적합도 평가기준을 충족하고 있으며, 확인요인분석결과 최종항목을 통한 구성개념의 적합도 평가기준은 만족하는 것으로 분석되었다.

<표 3> 확인요인분석결과

연구단위	CFA이전 항목수	CFA이후 항목수	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	χ^2	p
시스템 편리성(SC)	4	4	0.934	0.920	0.013	0.021	3.657	0.196
시스템 품질(SQ)	3	3	0.929	0.914	0.020	0.000	0.715	0.870
상호작용성(IA)	4	4	0.924	0.909	0.031	0.015	3.907	0.272
교육서비스가치(EV)	4	4	0.951	0.927	0.030	0.014	4.215	0.122
학습몰입(LI)	4	4	0.928	0.909	0.012	0.053	0.851	0.356
전공만족도(MS)	4	4	0.941	0.911	0.042	0.000	4.630	0.099

4.3.2 단일차원성 검증

확인요인분석결과 단일차원성이 입증된 각 구성개념별 척도들에 대하여 각 변수들간의 관련성 정도를 즉, 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. <표 4>의 상관관계분석의 상관계수의 결과를 보면, 각 변수들간의 상관관계는 모두 유의한 것으로 나타났다. 이것은 요인들간의 관계가 양의 방향성을 보이고 있어 연구가설에 제시된 요인들간의 관계와 일치하는 것을 나타내어 기준타당성을 만족한다고 볼 수 있다.

<표 4> 상관관계행렬

연구단위	SC	SQ	IA	EV	LI	MS
시스템 편리성(SC)	1					
시스템 품질(SQ)	.652(**)	1				
상호작용성(IA)	.589(**)	.570(**)	1			
교육서비스가치(EV)	.540(**)	.510(**)	.523(**)	1		
학습몰입(LI)	.184(*)	.425(**)	.372(**)	.342(**)	1	
전공만족도(MS)	.466(**)	.556(**)	.608(**)	.538(**)	.593(**)	1

** p<0.01, * p<0.05

4.3.3 가설검정

온라인 교육서비스품질의 하위 구성차원인 시스템 편리성, 시스템 품질, 상호작용성이 교육서비스가치와 학습몰입을 매개로 전공만족도에 어떠한 영향을 미치는지 조사하기 위해 공분산구조분석을 이용하여 검증하였으며, 본 연구에서 제시한 연구모형을 검증한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 구조방정식 모형의 적합도

통계량	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	NFI	χ^2	p
수치	0.903	0.871	0.035	0.022	0.915	419.262	0.21

구조방정식 모형을 판단해 보면 $\chi^2=419.262$, $p=0.21$, $GFI=0.903$, $AGFI=0.871$, $RMR=0.075$,

RMSEA=0.022, NFI=0.915, $p=0.21$ 값을 갖는 모형이 도출되었다. 연구결과의 각 통계지표를 검토해보면 구조방정식 모형의 적합도 지수가 모형평가를 위한 일반적 기준을 충족시키고 있어 만족할만한 수준의 모형적합도를 확보하였다고 할 수 있다. 따라서 본 연구모형은 공분산구조분석의 일반적인 모형의 평가기준을 삼는 지표들과 비교해 볼 때 연구모형의 적합도 계수가 만족할 만한 수준이므로 연구모형이 적합한 것으로 판단된다. 각 연구가설을 검증한 결과는 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 가설검증 결과 요약

가 설	경 로	Estimate	S.E.	C.R	채택여부
가설 1-1	시스템편리성 → 교육서비스가치	0.235	0.129	3.203	채택
가설 1-2	시스템품질 → 교육서비스가치	0.385	0.081	3.521	채택
가설 1-3	상호작용성 → 교육서비스가치	0.635	0.078	4.138	채택
가설 2-1	시스템편리성 → 학습몰입	-0.058	0.139	-0.375	기각
가설 2-2	시스템품질 → 학습몰입	0.216	0.082	2.192	채택
가설 2-3	상호작용성 → 학습몰입	0.592	0.093	4.987	채택
가설 3	교육서비스가치 → 전공만족도	0.389	0.112	2.563	채택
가설 4	학습몰입 → 전공만족도	0.349	0.071	3.474	채택

가설검정 결과를 살펴보면, 온라인 교육서비스품질의 구성요소인 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인이 교육서비스가치에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 각각의 요인이 교육서비스가치에 미치는 영향의 크기를 보면 상호작용성(Estimate=0.635)이 가장 높았고, 그 다음으로는 시스템품질(Estimate=0.385), 시스템편리성(Estimate=0.235)의 순으로 온라인 교육서비스가치에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 또한 온라인 교육서비스품질의 구성요소인 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인이 학습몰입에 미치는 영향을 검증한 결과, 시스템품질(Estimate=0.216), 상호작용성(Estimate=0.592)은 학습몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 시스템편리성(Estimate=-0.058)은 학습몰입에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 온라인 교육서비스 가치가 전공만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육서비스가치(Estimate=0.389)는 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 학습몰입이 전공만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 학습몰입(Estimate=0.349)은 전공만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 가설검정결과, 온라인 교육서비스품질의 구성요소인 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인이 교육서비스가치에 미치는 영향에 관한 가설 1-1, 가설 1-2, 가설 1-3 모두가 채택되었으며, 온라인 교육서비스품질의 구성요소인 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인이 학습몰입에 미치는 영향은 가설 2-2, 가설 2-3은 채택되었으며, 가설 2-1은 기각되었다. 또한 매개변수인 온라인 교육서비스 가치가 전공만족도에 미치는 영향을 분석한 가설 3과 학습몰입이 전공만족도에 미치는 영향을 분석한 가설 4는 채택되었다.

V. 결론

코로나 19로 인해 비대면 수업이 장기화 되면서 비대면수업으로 실시되어 학습의 교육품질을 제고하고자 다양한 방법과 연구들이 이루어 지고 있다. 이에 본 연구는 비대면수업의 교육서비스품질의 하위 구성요소를

확인하고 학생들의 전공만족도 제고를 위하여 비대면 수업을 경험한 대학생들을 대상으로 온라인 교육서비스 품질 하위요인인 시스템 편리성, 시스템품질, 상호작용성이 학생이 지각하는 교육서비스 가치와 학습몰입과 전공만족도에 영향을 미치는 에관련 변인들 간의 구조적 인과관계를 분석하고자 했다.

본 연구를 통해 다음과 같은 결과를 도출할 수 있었다. 첫째, 온라인 교육서비스품질의 하위구성요소로 제안한 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성은 측정개념의 타당성과 신뢰성, 확인요인분석결과 값을 고려했을 때 통계적으로 적합한 결과가 도출되었다.

둘째, 온라인 교육서비스품질의 구성요소인 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인이 교육서비스가치에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 온라인 교육서비스품질의 구성요소인 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인중에서 시스템편리성을 제외한 시스템품질과 상호작용성은 학습몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 코로나 19의 장기화로 인해 대학의 온라인 학습시스템이 안정화되고 기본적으로 일정한 수준상의 시스템편리성을 제공하고 있어 시스템편리성은 학습몰입에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석된다.

넷째, 온라인 교육서비스 가치가 전공만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육서비스가치는 전공만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 다섯째, 학습몰입이 전공만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 학습몰입은 전공만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

본 연구는 다음과 같은 이론적, 실무적 시사점을 제시하였다.

첫째, 온라인 교육서비스 품질의 하위구성요소를 시스템편리성, 시스템품질, 상호작용성의 3가지 요인으로 측정하여, 온라인 교육서비스품질의 측정과 관련한 영역의 확장이라는 이론적 시사점을 제공하였다. 둘째, 온라인 서비스품질의 구성요소 중에서 교수자와 학습자간의 상호작용이 교육서비스가치와 학습몰입에 가장 큰 영향을 미친다는 것은 향후 온라인 수업의 설계와 운영에 있어서 교수자와 학습자간의 상호작용을 제고하는 다양한 방법과 운영측면을 고려해야 한다는 이론적 토대를 제시하였다. 셋째, 교육서비스가치와 학습몰입이 전공만족도에 유의한 영향을 미치는 것을 볼 때, 학생들의 전공만족도를 높이기 위해서는 학생들이 지각하는 교육서비스의 가치를 높이는 방안을 강구하고 학생들의 학습몰입을 제고하는 측면의 온라인 교육서비스 품질을 제고해야 한다는 것이다. 특히, 온라인 서비스품질 구성요소 중에서 교육서비스가치와 학습몰입에 가장 많은 영향을 미치는 교수자와 학습자간의 상호작용성의 중요성이 강조된다고 할 수 있다.

위와 같은 이론적, 실무적 시사점에도 불구하고 본 연구는 수도권소재 대학생을 대상으로 표본을 수집했다는 점에서 분석결과의 일반화에는 한계가 있을 것이다. 향후 연구에서는 여러 지역의 대학생을 대상으로 설문조사를 실시하는 것이 바람직할 것이며, 온라인 교육서비스품질의 측정에 있어서 전공별로 어떠한 차이가 있는지도 분석한다면 이론적 실무적으로 심도있는 시사점을 제공하는데 기여할 것으로 판단된다.

REFERENCE

- 고민환, 김미영, 이충기(2019), "대학교육서비스 품질이 교육서비스 가치, 학생태도 및 행동의도에 미치는 영향 연구: VAB 모델을 중심으로". *관광레저연구*, 31(9), 445-461.
- 김지운 (2020), "사이버대학 학습자의 학업적 자기효능감, 학습동기, 자기주도학습, 학습몰입의 구조분석". *한국산학기술학회 논문지*, 21(11), 443-454.
- 나소정 (2020), "온라인 교육서비스 품질이 교육서비스 가치와 전공만족에 미치는 영향: 항공서비스학과 학생들을 대상으로", *관광경영연구*, 24(6), 187-209.
- 류인평, 강동원, 이재곤(2019), "대학생의 교육서비스 품질이 전공만족, 전공몰입에 미치는 영향," *Tourism Research*, 44(3), 81-106.

- 박보우, 이창원(2020), “비대면 시대에 LMS 이용자의 시스템 환경이 이용 의도에 미치는 영향 연구,” *로고스 경영연구*, 18(4), 193-208.
- 박소연(2017), “항공사 서비스 관련학과의 교육서비스 품질이 교육만족에 미치는 영향: 교육서비스가치의 매개 효과를 중심으로,” *관광레저연구*, 29(1), 277-295.
- 박인실, 박영식(2015), “항공서비스관련학과의 전공선택동기가 전공만족과 학과충성도에 미치는 영향”, *관광연구저널*, 29(2), 107-120.
- 이종연, 이은진(2010), “대학 이러닝에서 시스템, 정보 및 서비스 품질이 학습자 만족도에 미치는 영향력 분석,” *교육과학연구*, 41(3), 119-147.
- 양지인, 박윤미(2018), “대학 교육서비스품질이 서비스가치, 추천의도 및 충성도에 미치는 영향: 항공서비스 관련 학과를 대상으로,” *서비스경영학회지*, 19(5), 17-40.
- 이미균(2018), “항공서비스전공 학생들의 전공선택 동기가 전공만족 및 진로결정 자기효능감에 미치는 영향”, *관광경영연구*, 22(7), 465-485.
- 주신옥(2020), “항공서비스 전공의 대학생들의 내재적 직업가치관이 전공만족도, 학습동기와 직업탐색행동에 미치는 영향”, *관광경영연구*, 24(4), 693-712.
- 주형철, 이용건(2019), “성인 발레 참여자들이 지각한 교육서비스품질이 교육서비스가치, 참여만족 그리고 장기 지향성에 미치는 영향”, *한국스포츠타산업경영학회지*, 24(6), 33-47.
- 주혜영, 김창봉(2017), “이러닝 서비스 품질과 학습자 특성이 학습자 태도와 재 이용의도에 미치는 영향: 고차 요인모델을 이용한 통합적 검증”, *e-비즈니스연구*, 18(4), 81-100.
- 정상희(2020), “온라인 쇼핑몰에서 디지털 경험요인이 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구: 플로우의 매개효과를 중심으로”, *벤처혁신연구*, 3(2), 147-175.
- 최원식, 안광열(2020), “조리외식전공 대학의 비대면 학습 교육서비스품질과 상호작용이 학습몰입 및 학업성취도에 미치는 영향”, *Culinary Science & Hospitality Research*, 26(11), 12-26.
- 황인호(2005), *교육서비스품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한연구*, 박사학위논문, 경상대학교대학원
- 홍충선(2020), “관광전공 대학생들의 전공선택 동기가 전공만족도와 진로결정 자기효능감에 미치는 영향”, *관광경영연구*, 23(5), 655-675.
- Bae, Y. I. and H. R. Shin(2020), “Covid-19 Accelerates Untact Society,” *Issue & Analysis*, 416, 1-26.
- Choi, M. O. and A. J. Hong(2015), “The Effects of Adult Learner's Reflective Learning on Psychological Well-being: Mediating Effect of Learner Characteristics and Learning Flow,” *Institute of Distance Education*, 11(2), 245-274.
- Clews, D(2003), “A Student-centered Conceptual Model of Service Quality in Higher Education,” *Quality in Higher Education*, 9(1), 69-85.
- Csikszentmihalyi, M.(1990), *Flow : The Psychology of Optimal Experience*, New York : HarperCollins Publishers.
- Hong, A. J., Y. S. Cho, and C. K. Park(2015), “Exploration of College Students' Characteristics on NCS Basic Vocational Competencies,” *Korean Journal of Educational Research*, 53(2), 389-417.
- Jensen, J. E(1998), “Interactivity: Tracing a New Concept in Media and Communication Studies,” *Nordicom Review*, 184-204.
- Jeon, H. H(2016), *A Study on the Effect of Interaction between Teacher and Learner of e-Learning and Content Quality on Learning Performance and Mediating Effect of Satisfaction with Learning*, Master's Thesis. Chung-Ang University.

- Kim, D. S(2018), "Application Using Lesson in Cooking Eatery Major Influence on Learning Commitment and Satisfaction," *Journal of Tourism Enhancement*, 6(1), 167-185.
- Kim, H. J(2011), *A Study of the Influential Factors on University e-Learning Performance and Reuse intentions*, Doctoral Dissertation, Konkuk University.
- Lee, Y. K., Y. K. Park, and B. J. Jang(2002), "The Effects of University's Environments on Overall Service Quality, Service Value, and Student Satisfaction in Undergraduate Higher Education," *Asia Marketing Journal*, 4(1), 77-100.
- Lee, J. H(2019), *A Study on the Effect of the Quality Level of Counselling Services of Cyber University on Intention to Continuous Learning : Focused on non Face-to-Face Counselling Service in Student Counselling Center*, Doctoral Dissertation, Soongsil University.
- Liaw, S. S., H. M. Huang and G. D. Chen(2007), "Surveying Instructor and Learner Attitudes toward e-Learning," *Computers Education*, 49(4), 1066-1080.
- Paek, J. Y. and C. W. Lee(2018), "The Effect of the Education and Training on Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Airline Industry," *Management Review: An International Journal*, 13(1), 49-64.
- Piccoli, G., R. Ahmad and B. Ives(2001), "Web-based Virtual Learning Environments: A Research Framework and a Preliminary Assessment of Effectiveness in Basic IT Skills Training," *MIS Quarterly*, 401-426.
- Seo, J. S. and S. W. Bang(2019), "A Case Study of Korean Tutoring Using Video Conferencing," *The Korean Society of Bilingualism*, 74, 213-237.
- Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. L. Berry(1994), "Alternative Scales for Measuring Service Quality : A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria," *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.
- Pyo, M. H(2019), *Effects of Learning Motivation of Student of Department of Culinary on Learning Attitude, Immersion Degree on Learning, and Learning Outcomes: For Adult Learner*, Master's Thesis, Kyunghee University.
- Yang, Y. M., J. H. Kim and Y. J. Jeon(2020), "The Effects of Learning Participation Motive on Learning Commitment, Learning Satisfaction, Learning Achievement and Learning Continuance Intention : Focused on Beverage-related Learning Programs," *Culinary Science & Hospitality Research*, 26(8), 121-131.
- Zeithaml, V. A(1988), "Consumer Perceptions of Price , Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence," *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

The Effects of Uncontact Learning Service Quality on Major Satisfaction

Choi, Dong-choon*

Abstract

This paper will examine the service quality of online education on service value, learning immersion, major satisfaction.

The result structural equation model show that service quality of online education had a positive impact on service value. First, system convenience, system quality, interaction had a positive impact on service value.

Second, System convenience, system quality, interaction had a positive impact on learning immersion

Third, Online education on service value had a positive impact on Major Satisfaction.

Fourth, Learning immersion had a positive impact on Major Satisfaction.

Keyword: service quality of online education, service value, learning immersion, major satisfaction

*First Author, Professor of Dept. of Store Management at SoongEui College, dreamcoach@sewc.ac.kr

주 저 자 소 개

- 최 동 춘(Choi, Dong-choon)
- 송의여자대학교 스토아매니지먼트과 교수
- 경기대학교에서 마케팅과 회계학 전공으로 각각 박사학위를 취득하였고, (현)송의여자대학교 스토아매니지먼트과 교수로 재직 중 입니다.
<관심분야> : 의료서비스, 서비스마케팅, 소비자행동론, 재무회계 등