

교육서비스 품질과 학습동기에 따른 성인학습자의 학습만족도 결정요인 분석

정기수(한양대학교 교수)*

요 약

본 연구에서는 성인학습자의 학습만족에 대한 결정요인을 도출함에 있어 수요와 공급의 측면을 모두 고려해, 공급자인 학교기관이 제공하는 교육서비스의 품질과 이의 수요자인 학습자의 학습동기가 학습만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 성인학습자를 대상으로 분석하였다.

분석 결과 첫째, 학습동기로 내재적 학습동기와 외재적 학습동기가 학습자 만족에 각각 유의미하면서도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외재적 동기가 내재적 동기보다 학습자 만족에 많은 영향을 미친다고 본 기존의 국내 선행연구와 달리 내재적 동기가 외재적 동기보다 훨씬 더 영향을 많이 미치는 것으로 외국의 선행연구 결과와 유사하게 나타났다. 둘째, 교육서비스의 품질이 학습만족에 영향을 미치는 것으로 나타남으로써 교육서비스의 품질이라 할 수 있는 유형성, 반응성, 확실성, 공감성이 학습만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 주관적 감정과 관련된 반응성, 확실성, 공감성이 물리적 환경요소인 유형성보다 높게 나타났다. 마지막으로 성인학습자의 수요적 관점의 학습동기와 학교 측의 공급자적 관점인 교육서비스를 동시에 고려하여 학습만족에 미치는 영향을 분석한 결과 외재적 동기를 제외한 내재적 동기, 공감성, 반응성, 확실성, 유형성이 학습자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 교육서비스의 품질이 학습동기인 내재적 동기에 비해 학습만족에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 공급자인 학교의 교육서비스 품질 제고가 학습만족도를 제고하는데 중요한 역할을 하게 됨을 의미한다.

주제어: 성인학습자, 학습만족도, 교육서비스 품질, 학습동기, 학점은행제

* 주저자/교신저자: ksjung@hanyang.ac.kr

논문투고: 2011.5.17 / 심사일자: 2011.5.31 / 게재확정일자: 2011.6.10

I. 서론

과거 가부장적 대가족문화와 가정환경의 어려움 등으로 학업을 행하지 못했던 성인들이 학점은행제를 통해 학위를 취득하려는 열풍이 지속되고 있다. 2009년 평생교육백서에 따르면 학점은행제를 통한 학위취득이 1999년에 34명에 불과하던 것이 10년이 지나 무려 48,116명(2009년 11월 기준)으로 증가한 수치를 보더라도 성인학습자의 학습욕구가 날로 증가되고 있다고 볼 수 있다.

이처럼 학점은행제를 통한 학위취득자가 증가한다는 것은 성인들의 학습만족도를 제고시키는데 도움을 줄 수 있는 노력이 절실히 요구된다고 할 수 있다. 하지만 기존 선행연구를 보면 사회교육원의 성인학습자에 대한 연구가 거의 없으며, 설령 있다고 하더라도 주로 사회교육원 성인학습프로그램에 대한 실태분석(한상훈, 2002) 또는 학습자 특성 분석(고인아, 2004)과 같은 기초적인 수준인 것으로 학습만족도를 제고하는데 있어 한계점이 존재한다고 할 수 있다.

다행히 최근 들어 평생교육의 취지로 사회교육원 성인학습자의 수요가 증가되고 있으며, 또한 이들이 학습만족에 대한 욕구가 증대되고 있다는 관점에서 학습만족도를 결정하는 요인분석 연구가 일부 존재하고 있다. 하지만 이러한 연구들도 학습이라는 것이 학생과 학교간의 쌍방향적인 교감과 소통이 존재해야만 학습효율성이 제고됨에도 불구하고, 일방향적으로 학습만족도에 영향을 미치는 학생들의 학습동기 또는 학교가 제공하는 교육서비스의 품질만을 다룸으로써 종합적인 관점에서의 학습만족도를 다룬 연구가 부족한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 학습만족의 결정요인을 분석하되, 공급자인 학교기관이 제공하는 교육서비스의 품질과 학습의 수요자인 학습자의 학습동기가 학습자 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 대학부설 사회교육원 학점은행제 학생을 대상으로 살펴보고자 한다.

즉, 본 연구는 중점적으로 다루고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

이론적 배경 및 선행연구검토를 통해 학습 만족도에 영향을 미치는 요인으로 주요적인 측면인 학습동기와 공급적인 측면인 교육서비스의 품질을 구분하였다. 이러한 구분을 통해 첫째, 학습동기가 학습만족에 영향을 미칠 것인가이다. 구체적으로 내재적 동기와 외재적 동기 중 어떠한 요소가 영향을 미칠 것인가와 학력지상주의적 교육 및 사회 환경으로 인해 외재적 동기가 내재적 동기보다 학습자 만족에 많은 영향을 미칠 것인가이다. 둘째, 교육서비스의 품질이 학습만족에 영향을 미칠 것인가이다. 셋째, 학습동기와 교육서비스 품질이 학습만족에 영향을 미칠 것인지 그리고 어떠한 요인이 학습만족에 보다 많은 영향을 미칠 것인가이다. 이러한 내용

을 경험적으로 확인함으로써 성인학습의 만족을 제고시키고자 하는 것이 본 연구의 목적이다.

II. 교육서비스 품질과 학습동기에 대한 이론적 접근

1. 학습자의 학습만족도

고객만족은 현대조직에서 매우 중요한 관심사이다. 그 이유는 조직이 고객을 만족시키지 않고서는 조직목표를 달성할 수 없기 때문이다. 대학의 고객을 살펴보면 일반적으로 대학의 고객은 대학에 재학 중인 학생을 말하지만 최근 평생교육의 취지로 학위나 자격을 따르는 사회인까지 포함하고 있다(박광식, 2009). 결국 학습자 만족은 교육차원의 고객만족으로 해당조직이 고객의 요구와 필요에 대한 정보를 수집하고 그에 걸맞은 서비스를 제공하는 등 공급자적 측면에서 고객중심적인 성향을 지니고 실천하는가를 의미한다. 결국 고객인 학습자를 중심으로 학습자에게 질 높은 교육서비스를 제공해 높은 만족을 이끌어 내는 것으로서 학습자들의 기대치에 교육서비스의 제공수준이 얼마나 만족스럽게 부응하고 있는지에 관한 개념이다. 이러한 개념은 교육과정에 대한 만족의 정도, 교강사와 교직원의 질적 수준 정도, 정보접근 용이성 정도, 교육시설에 대한 만족도 정도, 교육기관에서 제공하는 제반 비용에 대한 만족의 정도, 학위과정 중 또는 졸업 후 타인(친구)에 추천하려는 의지정도로 측정된다(김채호, 나윤규, 2010, 박광식, 2009; 변정현, 2006, 이경오, 2002).

한편, 교육을 제공하는 기관의 특성과 기관에 학습자가 진입하는 방법에 따라 학습자의 만족 수준을 구성하는 요인은 달라진다. 특히 대학부설 평생교육기관에서의 학습자만족도는 크게 교육프로그램 및 인적요소, 촉진 및 유통요인, 물적 환경, 가격요인 등을 중심으로 살펴볼 수 있다(변정현, 2006).

또 다른 한편으로 학습에 대한 수요자적 관점으로 학습동기를 들 수 있다. 학습자의 학습동기의 문제는 학습을 일어나게 하는 원동력으로서 학습자로 하여금 과제를 선택하게 하고 과제의 해결을 위해 노력하게 하며 학습상의 난관에 부딪힐 때 인내심을 가지고 학습을 지속적으로 하는 것으로서 교수학습 상황에서는 매우 중요한 요인이라 할 것이다(한상훈, 2007; 한순미, 2004). 결국 이러한 학습동기가 충족되거나 높아질수록 학습만족도가 높아질 수 있음을 예견할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 경제학에서 시장가격이 수요와 공급의 원칙에 의해 결정되는 원리와 같이 학습자의 교육 만족도 역시 학습 수요자적 측면인 학습동기와

공급적인 측면인 학교 교육서비스 품질에 결정된다고 볼 수 있기 때문에 이러한 관점으로 고찰하도록 한다.

2. 교육서비스 품질과 학습동기

가. 교육서비스 품질

서비스 품질의 정의는 서비스가 가지고 있는 특성에 기인한다고 할 수 있다. 일반적으로 서비스가 가지고 있는 일반적인 특성으로는 무형성(intangibility), 비분리성(inseparability), 변화성(variability), 소멸가능성(perishability) 등으로 다양하게 요약될 수 있으며, 이러한 속성은 교육서비스에도 적용된다고 할 수 있다.

첫째, 무형성이라 함은 서비스는 유형의 상품과는 달리 구매하기 전에 감각기관에 의해 감지될 수 없는 것으로 학습자가 교육서비스를 제공받기 전까지는 그 질에 대해 확신할 수 없는 성격을 지닌다. 둘째, 비분리성은 일명 동시성이라고도 불린다. 이는 일반적으로 유형제품은 제조와 유통과정을 거쳐 소비자에게 전달되지만, 교육서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어지는 특성으로 한다. 셋째, 가변성은 교육서비스가 언제, 어디에서, 누가, 어떻게 제공하는가와 그것을 제공하는 수혜자가 누구냐와 같은 여러 가지 상황요인에 따라 달라짐을 의미한다. 넷째, 소멸가능성은 오프라인에서 제공되는 일반적인 교육서비스가 일정시점에서 소비가 이루어지지 않으면 그 가치가 없어져 버리고 마는 것을 의미한다.

따라서 학교 교육서비스의 품질에 대해 논의되고 있는 대표적 모형은 일반적인 서비스 질을 평가하는데 가장 많이 사용되는 Parasuraman(1985)의 모형*을 근간으로 하면서 이를 일부 수정·보완하여 선행연구가 이루어지고 있는 경향을 보이고 있다.

Parasuraman 등(1985, 1988)이 서비스 품질의 측정모형으로 제안한 SERVQUAL 모형은 다양한 서비스 산업에서 다양한 형태로 서비스 품질의 측정에 적용되어져 왔다. SERVQUAL을 둘러싸고 많은 논의가 이루어져왔는데 그 중 대표적인 것이 서비스품질의 측정방식에 관한 것이다. Parasuraman 등(1985, 1988)의 서비스품질 측정도구인 SERVQUAL의 개념적 토대는 Oliver(1980)의 기대-성과 불일치 모델로서 Oliver가 만족을 개념화하기 위하여 제시한 기대와 성과의 불일치 개념이 SERVQUAL의 기초가 되었다.

이러한 교육서비스의 품질 모형을 근거로 교육서비스의 품질이 학습자 만족에

* Parasuraman(1983) 모형을 구성하고 있는 변수로는 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 확실성이 존재한다.

영향을 줄 것이라 보고 실증적 분석을 시도한 대표적인 선행연구로 변정현(2007), 박광식(2009), 김채호와 나윤규(2010) 등을 들 수 있다.

또한 학습만족도와 직접 관련한 연구는 아니지만 교육서비스 품질 자체에 대한 초점을 맞춘 연구로 Cuthbert(1996a, 1996b), 최덕철과 이경오(2000), 김양희(2002), 최명철(2003) 등의 연구가 있다. Cuthbert(1996a, 1996b)는 SERVQUAL모형을 응용해 고등교육에서의 서비스 품질을 연구하였다. 연구결과 Parasuraman 등(1988)의 연구처럼 5개의 차원(신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성, 유형성)이 도출되었다.

본 연구에서도 선행연구에서 고찰한바 대로 일반적으로 사용하는 교육서비스 품질의 구성 요소인 SERVQUAL모형을 사용하도록 한다.

나. 학습동기

동기는 교육에 있어서 가장 중요한 심리학적 개념으로 어떤 행동을 발생시키고 그 행동의 방향을 정해주는 요인으로서 행동의 수준 또는 강도를 결정하는 심리적 구조이며 과정을 말한다(한상훈, 2007). 그리고 학습동기란 동기의 하위개념으로 학습자로 하여금 특정 학습의 준비 또는 일련의 학습을 지속시키도록 하는 내·외적 조건이다. 즉 개인 또는 집단의 학습목표를 개인, 혹은 집단의 목표와 결부시켜 분명한 목표의식을 가지게 하고, 적성이나 흥미에 맞는 과제의 제시와 보상, 경쟁심의 적용, 피드백을 등을 활용하는 학습에 작용하는 동기를 일컫는다(서울대학교 교육연구소편, 1999; 한상훈, 2007).

성인학습자의 학습동기에 대해 학자들마다 다양한 주장이 제기되고 있지만(한상훈, 2003), 성인학습자에 대한 학습동기의 선행연구는 내재적 동기와 외재적 동기로 분류하는 접근하는 방식(권순봉, 2007; Knowles, 1999; Knowles & Associates, 1984; Sargant, 2001)과 학습동기를 ‘목적지향성’, ‘활동지향성’, ‘학습지향성’의 세 범주로 유형화한 Houle의 견해*를 기반으로 하여 한 접근방식(장영미, 1985; 최운실, 1985; 한상훈, 2007)으로 크게 나누어 볼 수 있다. 이러한 두 가지 분류방식 중 본 연구에서는 유형분류의 명확성·간편성과 한국적 상황에서 성인학습자의 대다수가

* 목표지향적인 사람들은 교육을 상당히 목표달성의 수단으로서 사용하며, 그들의 학습 활동을 어떤 한 기관이나 방법에 한정시키지 않고, 목표과정을 진행하고, 그룹에 참가하고, 독서를 하고, 여행을 가는 것 등과 같은 여러 목적을 동시에 달성할 수 있는 프로그램에 참여한다. 활동지향적인 사람들은 특정 목표를 획득하거나 어떤 과목을 배우기보다는 오히려 우선적으로 활동 그 자체를 위해 참가하는 것으로 사회적 관계를 중시하는 외재적 동기와 밀접한 관련성을 가진다고 할 것이다. 마지막으로 학습지향적인 사람들은 지식 그 자체를 추구하는 것으로 학문을 통한 흥미를 주요 요인으로 보는 내재적 동기와 밀접한 관련성을 가진다고 할 것이다.

학문적 갈증에 대한 자발적 동기보다 사회적 편견에 의한 학력 콤플렉스에 의해 학습동기가 주어지는 측면이 크다는 점에서 내재적 동기와 외재적 동기로 구분하여 살펴볼 수 있다.

즉, 내재적 동기와 외재적 동기와 관련된 대표적 선행연구로 Knowles 등(1984), Knowles(1999)는 자기발전 또는 내재적 흥미와 같은 내재적 동기가 학습동기를 유발한다고 보았으며, Sargent(2001)는 이러한 내재적 동기뿐만 아니라 취업, 업무수행 향상 및 자격증 취득 등과 같은 외재적 동기도 학습동기를 유발한다고 보았다.

한편 국내연구로 학습동기로 내재적 동기와 외재적 동기로 구분하여 분석하지는 않았지만 학습동기와 관련된 연구로는 다음과 같다.

백은순 등(2005)은 학점은행제 학습자 특성분석에서 대학 부설기관 학습자들이 대학원진학(26.9%), 학위증취득(24.0%), 대학편입(17.7%), 자격증 취득(11.5%), 자아실현(12.7%) 순으로 주요한 학습동기의 결정요인으로 분석하였다.

김기홍(2002)은 학점은행제의 직업교육프로그램 확대방안연구에서 학습참여 동기를 분석한 결과 졸업장 취득(73.6%), 직무능력 향상과 전문성 향상(34.4%), 취업, 창업, 자격증 취득(29.4%), 폭 넓은 교양증진(13.4%)순으로 나타났다. 노병혜(2003)는 학점은행제 학습자의 학습참여 실태와 만족도 연구에서 학점은행제에 참여하는 주된 목적이 직업과 관련하여 학위취득, 취업, 직업에서 요구하는 전문지식이나 기술과 같은 실질적인 필요에 의해 학습에 참여한다고 분석했다. 류지연(1999)은 학점은행제 학습자의 참여 특성 및 요구분석에서 학습자들의 참여 동기는 사회적 인정, 새로운 지식과 기술습득이 주요한 요인임을 밝혔다.

앞선 선행연구를 정리해 보면 내재적 학습동기로는 자기발전, 흥미, 자아실현, 폭 넓은 교양 증진으로, 외재적 학습동기로는 취업, 업무수행 향상, 자격증 취득, 사회적 관계형성, 대학원 진학, 학위증 취득, 사회적 인정으로 요약해 볼 수 있다.

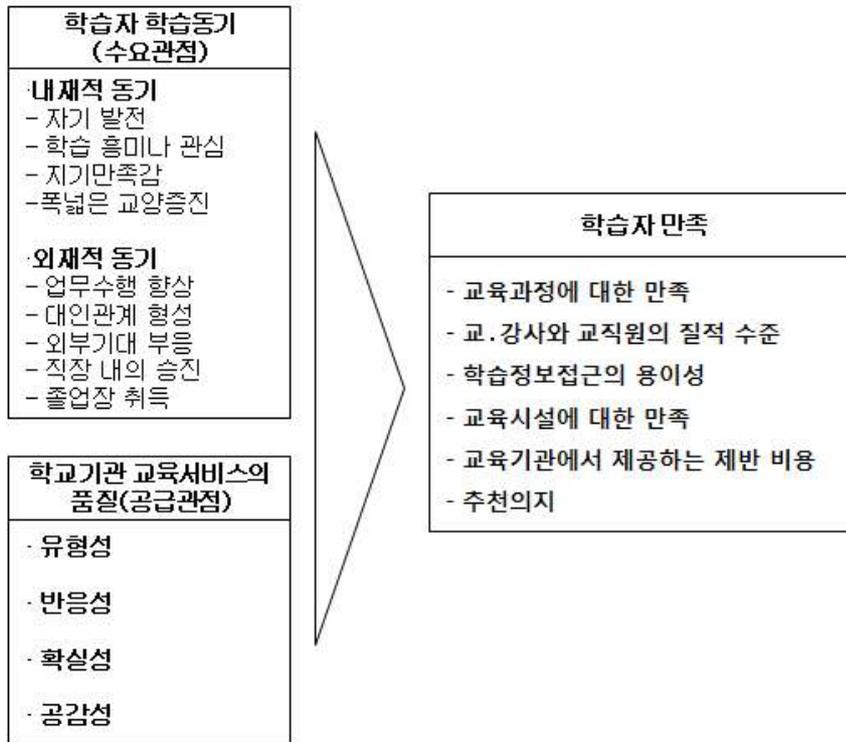
Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 변수의 설정

앞서 학습자의 교육서비스에 대한 만족에 영향을 미치는 요인으로 학습 수요자적인 관점인 학습 동기는 내재적 동기와 외재적 동기로 구분할 수 있으며, 학습 공급자적 관점인 교육서비스의 품질은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성으로 분류하였다. 또한 학습동기와 교육서비스의 품질이 학습자 만족에 미치는 영향력을 보다 정확히 파악하기 위해 통제변수로 인구통계학적 변수를 추가하여 살펴보도록 한다.

가. 연구모형

학습자 만족에 영향을 미치는 요인으로 학습 수요자적인 관점인 학습 동기는 내재적 동기와 외재적 동기로 구분할 수 있으며, 학습 공급자적 관점인 교육서비스의 질은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성으로 분류하였다.



[그림 1] 연구모형

또한 학습동기와 교육서비스의 질이 학습자 만족에 미치는 영향력을 보다 정확히 파악하기 위해 통제변수로 인구통계학적 변수를 추가하여 살펴보도록 한다. 이를 토대로 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정할 수 있다.

나. 변수의 설정

(1) 종속변수

본 연구에서는 학습자 만족을 학습자들의 기대치에 교육서비스가 만족스럽게 제공되는 정도로 정의하였다. 이에 대한 측정문항으로 기존 선행연구에서 사용한 측정문항을 활용하도록 한다. 이러한 설문내용으로는 교육과정에 대한 만족의 정도, 교·강사 질적 수준 정도, 정보접근 용이성 정도, 교육시설에 대한 만족도 정도, 교

육기관에서 제공하는 제반 비용에 대한 만족의 정도, 학위과정 중 또는 졸업 후 타인(친구)에 추천하려는 의지정도 등과 관련된 것으로 구성하였다.

(2) 독립변수

(가) 학습동기

성인학습자의 학습동기가 무엇인가에 대해 학자들마다 다양하게 주장되고 있으나 본 연구에서는 앞서 이론적 배경에서 언급했듯이 유형분류의 명확성·간편성과 한국적 상황에서 성인학습자의 대다수가 학문적 갈증에 대한 자발적 동기보다 사회적 편견에 의한 학력 콤플렉스에 의해 학습동기가 주어지는 측면이 클 수 있다는 점에서 내재적 동기와 외재적 동기로 구분하여 살펴볼 수 있다.

첫째, 내재적 동기라 함은 학습동기가 자기 자신에 대해 동기를 부여하는 것으로 학문 그 자체에 관심을 두는 것이라 정의할 수 있다. 이는 학습활동에 있어서 흥미나 관심의 정도 혹은 자기 만족감 또는 자기 발전의 정도, 폭넓은 교양의 증진 정도 등으로 측정한다(김기홍, 2002; 백은순 등, 2005; Knowles, 1999; Knowles & Associates, 1984; Sargant, 2001).

둘째, 외재적 동기는 학습동기가 외부에 있는 것으로 학습 그 자체에 대한 관심보다 다른 외부적 요인에 의해 학습을 할 수밖에 없는 특정한 행동을 하도록 유도하는 동기라 정의할 수 있다. 이는 업무수행 향상, 대인관계 형성, 외부기대 부응, 직장 내의 승진, 졸업장 취득 등으로 측정한다.*

(나) 교육서비스의 품질

교육서비스의 품질은 Parasuraman 등(1985; 1988)이 만든 SERVQUAL를 사용하여 제시한 유형성, 반응성, 확실성, 공감성과 관련된 설문문항을 수정·보완하여 사용한다(곽동성, 강기두, 1999).†

첫째, 유형성은 물적 시설·장비·인력·서비스제공자의 외모를 의미하는 것으로 이에 대한 측정문항으로 교육시설이 시각적으로 보기가 좋은지, 학업에 적합한 시설과 분위기를 갖추었는지 등과 관련된 것으로 구성된다.

* 설문대상자가 주로 취업을 한 성인대상자이기 때문에 취업이라는 항목은 제외하는 대신 직장 내 학력이 승진에 영향을 미치기 때문에 승진이라는 항목을 추가하도록 한다.

† Parasuraman 등(1985; 1988)이 만든 SERVQUAL는 5가지(유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성)로 구분해 볼 수 있으나, 본 연구에서 요인분석 한 결과 신뢰성은 하나의 요인으로 묶이지 않아 이를 제외하고 4가지(유형성, 반응성, 확실성, 공감성)를 가지고 교육서비스의 품질을 측정하였다.

둘째, 반응성은 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하겠다는 의지로 이에 대한 측정문항으로는 기관이 학생들에게 언제 업무를 처리해 줄 것인지를 말해주는 정도, 교직원들이 고객에게 즉각적인 서비스를 제공하는지 정도, 교직원들이 항상 자발적으로 학생들을 돕는 정도, 교직원들이 아주 바쁠 때에도 고객의 요구에 신속히 대응하는 정도 등과 관련된 것으로 구성된다.

셋째, 확실성은 직원의 지식과 친절, 그리고 신뢰와 믿음의 정도로 이에 대한 측정문항으로는 학생들이 기관의 교직원을 신뢰할 수 있는지 등과 관련된 것으로 구성된다.

마지막으로 공감성은 학습자의 개인적 요구에 부응하고 이해하려는 정도로서 학교가 학생에게 개별적인 관심을 기울이는지, 학교를 편하게 다닐 있게 배려를 해주는지, 학교의 직원들이 학생에게 개인적인 관심을 가지고 있는지, 학교가 학생들이 바라는 바를 인식하는지 등으로 구성된다.

2. 조사의 설계

본 연구에 필요한 조사를 위해 설문지를 구성하였다. 설문지는 A대학교와 B대학교 사회교육원 학점은행제 학생을 대상으로 2010년 10월2일에서 16일까지 약 2주간 실시하였다. 대학부설 사회교육원 학점은행제 학생을 대상으로 연구자가 관련 기관에 직접 방문하여 설문을 배포하고 수거하였다. 각 학교별 210부로 총회수량은 420부였다. 이 중 유효표본의 경우 A대는 197명, B대는 198명을 대상으로 하여 총 395명을 대상으로 분석하였다.

각 문항은 일반적 사항을 제외하고 리커트 5점 척도를 사용하였으며. 응답자가 독립변수에 대한 응답이 낮을수록 종속변수(학습만족도)도 낮은 값을 가질 것이라는 가정 하에 질문문항을 구성하였다. 따라서 본 연구에서 추정하고자 하는 회귀계수는 모두 정(+)의 부호를 가질 것으로 추정할 수 있다.

가. 조사대상자의 특성

조사 대상자의 일반적 특성 중 성별의 비율은 총 395명 중에 남성이 212명, 여성이 183명으로 남성의 비율이 약간 많게 나왔다. 연령은 40대(41.5%)가 가장 많고 그 다음 순으로 30대(33.2%), 20대(18.2%), 50대 이상(7.1%) 순으로 나타났다. 개인 소득은 350만 원 이상(35.4%)이 가장 많고 그 다음 순으로 300만 원~350만 원 미만(20.8%), 250만 원~300만 원 미만(16.7%), 200만 원~250만 원 미만(15.7%), 150만 원~200만 원 미만(6.8%), 150만 원 미만(4.6%) 순으로 나타나 소득수준이

높은 것으로 나타났다. 직업은 은행원(28.2%)이 가장 많았으며, 그 다음 순으로 공무원(20.2%), 기타(12.2%), 회사원(11.7%), 병원관련 종사자(4.2%), 자영업종사자(1.4%) 순으로 나타났다. 은행원이 많은 이유로 각 학교별로 경영학을 전공하는 사람이 많았기 때문으로 파악된다. 학년은 1년차가 57.5%로, 2년차가 42.5%로 나타났으며, 학교로는 A대학교가 197명(50.1%), B대학교가 198명(50.1%)으로 나타났다.

나. 요인분석 및 신뢰도 분석

독립변수인 학습동기(내재적 동기, 외재적 동기)와 교육서비스의 품질(유형성, 반응성, 확실성, 공감성) 그리고 종속변수인 학습만족도에 대한 요인분석은 Varimax 회전을 이용한 주성분 분석 실시하였다.

먼저 학습동기의 경우 2개의 요인인 내재적 동기와 외재적 동기가 도출되었다(<표 1> 참조). 두 개의 요인은 모두 1이상의 아이겐 값으로 전체 변량의 60.5%를 설명하고 있으며 서로 간 구분이 가능한 독립변수로 볼 수 있다, 또한 확인된 2개의 요인의 신뢰성을 측정하기 위한 Cronbach's α 의 값이 .7이상으로 신뢰도에는 큰 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한 KMO값이 .819로 높았으며, Bartlett 구형성 검증도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($p < .01$).

<표 1> 학습동기의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

학습동기	요인1	요인2	Cronbach' α
	내재적 동기	외재적 동기	
나는 배우는 것을 통해 무언가 모르게 자기 스스로 발전하고 있는 것	.826	.096	.881
나는 배우는 것에 대해 흥미와 관심이 있다	.849	.062	
나는 배우는 것을 통해 자기만족감을 느낀다	.881	.073	
나는 배우는 것을 통해 교양이 폭넓게 넓어졌다고 본다	.824	.098	
나는 업무수행향상을 위해 학업을 수행하는 편이다	.420	.539	.701
대인관계형성	.265	.617	
주위사람이 나에게 거는 기대감	.130	.784	
승진문제	.052	.767	
학문적 관심보다 졸업장 취득	-.241	.599	

KMO= .819 Bartlet= 1302.493 p=.000 n=395

또한 다른 독립변수인 교육서비스에 대한 요인분석 실시결과 교육서비스는 내재적 공감성, 반응성, 확실성, 유형성으로 네 개가 도출되었다(<표 2> 참조). 네 개의 요인은 모두 1이상의 아이겐 값으로 전체 변량의 79.8%를 설명하고 있으며 서로

간 구분이 가능한 독립변수로 볼 수 있다, 또한 확인된 4개의 요인의 신뢰성을 측정하기 위한 Cronbach's α 의 값이 유형성(.49)을 제외한 모든 요인들의 신뢰도 값이 .9이상으로 신뢰도에는 전반적으로 큰 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한 KMO 값이 .915로 높았으며, Bartlett 구형성 검증도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($p < .01$).

<표 2> 교육서비스 품질의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

교육서비스 품질	요인1	요인2	요인3	요인4	Cronbach' α
	공감성	반응성	확실성	유형성	
시각적 보기 좋음	.081	.101	.081	.945	0.486
교육에 적합한 시설과 분위기를 갖추	.547	.198	.214	.512	
언제 학사업무를 처리해 줄 것인지 이야기 함	.313	.753	.230	.111	0.911
학생에게 즉각적인 서비스를 제공해 줌	.386	.708	.395	.109	
자발적으로 학생을 도움	.390	.719	.362	.092	
바쁠 때에도 학생들의 요구에 신속히 대응	.357	.726	.357	.169	
학교의 교직원들은 학업을 마칠 수 있도록 노력	.367	.383	.724	.090	0.912
학교의 교직원들은 예의가 바르고 공손함	.314	.274	.821	.141	
학교의 교직원들은 학생의 질문에 답변할 충분한 지식을 갖고 있음	.265	.339	.827	.095	
학교는 학생에게 개별적인 관심을 기울임	.779	.334	.313	.106	0.930
학교는 학생들이 학교를 편안히 다닐 수 있게 배려	.697	.363	.380	.113	
학교의 교직원들은 학생에게 개인적인 관심을 가지고 있음	.775	.390	.253	.087	
학교는 학생들이 바라는 바를 제대로 인식	.747	.405	.317	.139	

KMO= .951 Bartlett= 4330.135 p=.000 n=395

한편 종속변수인 학습만족도는 하나의 요인이 도출되었다(<표 3> 참조). 이는 아이겐 값이 1로서 전체 변량의 68.114%를 설명하고 있다. 또한 확인된 1개의 요인의 신뢰성을 측정하기 위한 Cronbach's α 의 값이 .921로 신뢰도에는 전반적으로 큰 문제가 없는 것으로 나타났다. 또한 KMO값이 .908로 높았으며, Bartlett 구형성 검증도 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($p < .01$).

<표 3> 학습만족도의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

학습만족도	요인1	Cronbach' α
학사교육의 전반적인 과정에 대해 만족	.851	0.921
교육이 기대했던 것 보다 매우 좋았음	.878	
교·강사의 전문성 강의능력 인간적 측면 등 질적 수준에 만족	.836	
학사와 관련된 정보접근이 상당히 용이	.818	
교육시설에 대해 전반적 만족	.764	
학교에 사용하는 비용이 적절	.795	
현 학위과정 중 또는 졸업 후 타인이나 친구에서 추천	.830	

다. 분석방법

본 연구의 범위는 학점은행제 시행대상자 중 성인학습자 중심으로 보도록 한다. 그리고 연구방법은 문헌분석과 설문조사를 병행하였다. 먼저 문헌분석을 통해 학습만족에 영향을 미치는 학습동기의 요인과 교육서비스 품질 요인을 도출하도록 한다. 그런 다음 그러한 요인이 학습만족에 어떠한 영향을 미치는지를 통계패키지인 SPSS 12.0K를 사용하여 분석을 수행하였다. 구체적으로 본 연구는 연구문제의 검증에 위하여 다음과 같은 분석방법을 사용하였다.

첫째, 성인학습자의 일반적 특성은 빈도분석을 실시하고 주요 변수들에 대해서는 기술통계, 분산분석의 방법을 실시하였다. 둘째, 앞선 요인분석을 근거로 본 연구에서는 독립변수인 학습동기(내재적 학습동기, 외재적 학습동기)학습자 만족에 미치는 영향력을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 그리고 교육서비스 품질(유형성, 공감성, 반응성, 확실성)이 종속변수인 학습자 만족도에 미치는 영향력을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 셋째, 독립변수인 학습동기(내재적 학습동기, 외재적 학습동기)와 교육서비스의 품질(유형성, 공감성, 반응성, 확실성)이 종속변수인 학습자 만족에 미치는 영향력정도 및 상호 독립변수간의 영향력 크기를 동시에 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 조사 자료의 일반적 현황

가. 주요 변수들에 대한 기술통계

성인학습자들은 전체적으로 학습동기의 차원에서 내재적 동기(4.22점)가 외재적 동기(3.32점)보다 높은 것으로 나타났다. 교육서비스의 품질 차원에서 직원의 지식과 친절, 그리고 신뢰와 믿음의 정도를 측정하는 확실성(3.88점)이 가장 높게 나타났으며, 공감성(3.34점)이 상대적으로 가장 낮게 나타났다. 한편 종속변수인 학습자만족은 3.55점으로 보통 이상으로 나타났다(<표 4> 참조).

(1) 독립변수

(가) 학습자의 학습동기

내재적 동기의 평균값은 4.22점으로 다른 독립변수들에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 특히 내재적 동기의 측정문항 중 ‘배우는 것에 대해 자기만족감을 느낀다’는 의견이 4.28점, ‘배우는 것에 대해 흥미와 관심이 있다는 의견’이 4.26점으로 학습자체에 대한 주관적 만족감이 높은 것으로 나타났다.

외재적 동기의 평균값은 3.31점으로 독립변수인 내재적 동기에 비해 상대적으로 낮게 나타났다. 특히 학력지상주의적인 사회적 인식으로 ‘승진’이나 ‘졸업장 취득’에 학습 동기적 요인이 높을 것이라는 기대와 달리 본 설문조사의 대상인 성인학습자들은 승진(2.97점)이나 졸업장 취득자체(3.08점)에 열중하지는 않은 것으로 나타났다.

(나) 교육서비스의 품질

물적 시설·장비·인력·서비스제공자의 외모를 의미하는 유형성의 평균값은 3.50점으로 외부적 시설에 대해 전반적으로 보통이상 수준이고, 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하겠다는 의지인 반응성의 평균값은 3.51점으로 고객에 대한 대응성에 대해 전반적으로 보통이상 수준으로 나타났다. 직원의 지식과 친절, 그리고 신뢰와 믿음의 정도를 측정하는 확실성의 평균값은 3.88점으로 직원들과 학생들과의 신뢰의 관계가 전반적으로 보통이상 수준으로 나타났다. 그리고 학습자의 개인적 요구에 부응하고 이해하려는 정도인 공감성의 평균값은 3.30점으로 보통 수준으로 나타났으나 교육서비스 관점의 독립변수 중 가장 낮게 나타났다. 이러한

결과는 학교가 학생 개개인의 입장에서 배려하는 입장이 더욱더 필요함을 간접적으로 알 수 있게 한다.

(2) 종속변수

종속변수인 학습자 만족의 평균값은 3.55점으로 보통 이상 수준으로 나타났으며, 특히 학사교육의 전반적인 과정에 대한 만족(3.70점)과 교·강사의 전문성·강의능력·인간성의 등 질적 수준(3.64점)에 대해 타 설문항목에 비해 상대적으로 높게 만족하는 것으로 나타났다.

<표 4> 주요변수에 대한 기술통계

변 수			사례수	평균*	표준편차	
독립 변수	학습 동기	내재적 동기	나는 배우는 것을 통해 무언가 모르게 자기 스스로 발전하고 있는 것	395	4.200	0.728
			나는 배우는 것에 대해 흥미와 관심이 있다	395	4.263	0.714
			나는 배우는 것을 통해 자기만족감을 느낀다	395	4.281	0.716
			나는 배우는 것을 통해 교양이 폭넓게 넓어졌다고 본다	395	4.129	0.791
		내재적 동기		395	4.213	0.633
		외재적 동기	나는 업무수행향상을 위해 학습을 수행하는 편이다	395	3.676	0.838
	대인관계형성		395	3.749	0.873	
	주위사람이 나에게 거는 기대감		395	3.122	1.003	
	승진문제		395	2.972	1.130	
	학문적 관심보다 졸업장 취득		395	3.076	0.997	
	외재적 동기		395	3.319	0.657	
	교육 서비스 품질	유형성	교육시설이 시각적으로 보기 좋은지 정도	395	3.468	1.718
			교육에 적합한 시설과 분위기 구비 정도	395	3.532	0.882
			유형성	395	3.500	1.109
반응성		학사업무에 대한 처리시점에 대한 공지정도	395	3.623	0.823	
		즉각적인 서비스 제공정도	395	3.570	0.905	
		자발적인 도움 정도	395	3.441	0.939	
		바쁠 시에도 신속하게 대응하는 정도	395	3.435	0.944	
		반응성	395	3.517	0.803	
확실성		학생들이 무사히 학업을 마칠 수 있도록 노력하는지의 정도	395	3.884	0.844	
		교직원의 예의와 공손 정도	395	3.866	0.843	
		학생들의 질문에 대한 충분한 지식보유정도	395	3.884	0.847	
		확실성	395	3.878	0.779	
공감성		학생에 대한 개별적인 관심 정도	395	3.223	0.993	
		학교의 배려정도	395	3.476	0.938	
		교직원들의 관심	395	3.230	0.969	
		학생들이 바라는 바에 대한 정확한 인식보유 정도	395	3.423	0.967	
		공감성	395	3.338	0.879	
종속 변수		학습자 만족	학사교육의 전반적인 과정에 대해 만족	395	3.696	0.793
	교육이 기대했던 것 보다 매우 좋음		395	3.527	0.919	
	교강사의 전문성 강의능력 인간적 측면 등 질적 수준에 만족		395	3.638	0.886	
	학과와 관련된 정보접근이 상당히 용이		395	3.484	0.913	
	교육시설에 대해 전반적 만족		395	3.451	0.920	
	학교에 사용하는 비용이 적절		395	3.357	0.924	
	현 학위과정 중 또는 졸업 후 타인이나 친구에서 추천		395	3.724	0.944	
	학습자 만족		395	3.554	0.742	

* 평균값이 높을수록 학습동기와 교육서비스의 품질이 높다는 것을 보여주며, 종속변수인 학습자 만족이 높다는 것을 반영한다. 참고로 평균값의 범위는 1~5이다.

2. 연구문제의 검증

응답자의 일반적 특성이 학습만족에 영향을 미칠 수 있다는 측면에서 성별, 연령, 개인소득수준, 직업, 학년을 통제한 후 분석한 결과 아래 <표 5>와 같이 성별에 있어서만 5%의 유의수준 하에서 여성이 남성에 비해 학습자 만족이 낮은 것으로 나타남에 따라 여성에 대한 학습만족제고에 대한 차별화된 전략이 필요함을 알 수 있게 한다.

<표 5> 응답자 일반적 특성이 학습만족에 미치는 영향

구분	비표준화계수		표준화계수	t-value	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.171	.167		1.027	.305
성별	-.120	.059	-.060	-2.047*	.041
연령	.045	.046	.039	.983	.326
소득수준	-.023	.027	-.034	-.853	.394
직업	.001	.022	.002	.068	.946
학년	-.003	.058	-.002	-.055	.957

가. 학습동기와 교육서비스의 품질이 학습만족에 미치는 영향

독립변수가 종속변수에 미치는 설명력의 크기라 할 수 있는 수정된 R 제곱의 값이 <표 6>과 같이 69.3%로 나타났고 모형의 적합성인 F값이 148.988로 1%의 유의수준 하에 적합한 것으로 나타났다.

<표 6> 학습동기와 교육서비스의 품질이 학습만족에 미치는 영향(모형요약)

R	R ²	수정된 R ²	추정 값의 표준오차
.835	.697	.693	.411

성인학습자의 수요적 관점의 학습동기와 학교 측의 공급자적 관점인 교육서비스를 동시에 고려하여 학습만족에 미치는 영향을 분석한 결과 <표 7>에서와 같이 1%의 유의수준 하에서 외재적 동기를 제외한 내재적 동기, 공감성, 반응성, 확실성, 유형성이 학습자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 학습 동기와 교육서비스의 품질 간 학습자 만족에 미치는 영향력의 크기를 상대적으로 보기 위해 표준화된 베타 값을 비교해 보면 <표 7>과 같다. 교육서비스의 품질(공감성, 반응성, 확실성, 유형성)이 학습동기인 내재적 동기에 비해 학습만족에 많은 영향을

미치는 것으로 나타남에 따라 공급자인 학교 측의 교육서비스의 품질 제고가 학습 만족도를 제고하는데 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있다.

즉, 현재 성인학습자의 교육서비스를 제공하는 사회교육원의 역할이 상당히 중요하다고 할 수 있다. 특히 공감성이 학습자 만족에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타남에 따라 학교가 학생에 대해 많은 배려와 관심이 유도할 수 있는 정책적 지원이 필요함을 알게 했다.

<표 7> 학습동기와 교육서비스의 품질이 학습만족에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화계수	t-value	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	3.554	.021		171.763	.000
내재적 동기	.129	.023	.174	5.659**	.000
외재적 동기	.031	.023	.041	1.348	.178
공감성	.351	.023	.473	15.508**	.000
반응성	.279	.022	.376	12.658**	.000
확실성	.268	.021	.362	12.493**	.000
유형성	.165	.021	.223	7.899**	.000

주 : **P<0.01

3. 분석 결과의 논의

본 연구의 서두에서 설정한 세 가지 연구과제들에 대해 연구 분석을 통해 다음과 같은 분석결과를 도출할 수 있었다.

첫째, 학습동기가 학습자 만족에 영향을 미칠 것이라는 것에 대해 내재적 학습동기와 외재적 학습 동기는 학습자 만족에 각각 유의미하면서도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 학력 지상주의적 교육 및 사회 환경으로 인해 외재적 동기가 내재적 동기보다 학습자 만족에 많은 영향을 미친다고 본 기존의 국내의 변정현(2007), 박광식(2009), 김채호, 나윤규(2010) 등의 선행연구와 달리 외국의 Cuthbert(1996a, 1996b) 등의 선행연구 결과와 유사하게 내재적 동기가 외재적 동기보다 훨씬 더 영향을 많이 미치는 것으로 나타났다. 그러한 결과가 도출된 것은 응답자의 56.2%가 300만 원 이상의 고소득층으로 직장에서 사회적 위치를 확고히 한 사람으로 그동안 경제적 및 사회적 여건으로 그동안 배우지 못한 학습에 대한 갈증이 강하다고 할 수 있다. 실제로 인터뷰 한 결과 처음에는 단순히 졸업장을 취득하려는 경향이 다분했으나 학업을 수행하는 과정에서 학업에 대한 흥미를 얻었다는 의견도 상당수 있었다. 실제 1년차와 2년차를 구분하여 회귀 분석한 결과

이러한 사실이 입증된다고 할 수 있다.

둘째, 교육서비스의 품질이 학습만족에 어떤 영향을 미치는가에 대해 구체적으로 보면 교육서비스의 품질이라 할 수 있는 유형성, 반응성, 확실성, 공감성이 학습만족에 영향을 미칠 것인가에 대해 1%의 유의수준 하에서 학습자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 유형성과 같은 물리적 환경요소보다 반응성, 확실성, 공감성과 같은 심리적 환경요소가 학습자 만족에 많은 영향을 미칠 것에 대해 검정한 결과, 영향력의 크기를 상대적으로 보기 위해 표준화된 베타 값을 비교한 결과 유형성보다 주관적 감정과 관련된 반응성, 확실성, 공감성이 높은 것으로 나타났다.

셋째, 학습동기와 교육서비스 품질이 학습만족에 어떤 영향을 미칠 것인지에 대해 분석한 결과 1%의 유의수준 하에서 외재적 동기를 제외한 내재적 동기, 공감성, 반응성, 확실성, 유형성이 학습자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 학습 동기와 교육서비스의 품질이 학습자 만족에 미치는 영향력의 크기를 상대적으로 보기 위해 표준화된 베타 값을 비교한 결과 각기 상이하게 나타났다.

특히, 표준화된 베타 값을 비교해 보면 교육서비스의 품질(공감성, 반응성, 확실성, 유형성)이 학습동기인 내재적 동기에 비해 학습만족에 많은 영향을 미치는 것으로 나타남에 따라 공급자인 학교 측의 교육서비스의 품질 제고가 학습만족도를 제고하는데 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있게 한다. 즉 현 성인학습자의 교육서비스를 제공하는 현 사회교육원의 역할이 상당히 중요하다고 할 수 있다. 특히 공감성이 학습자 만족에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타남에 따라 학교가 학생에 대해 많은 배려와 관심을 유도할 수 있는 정책을 개발 및 지원해야 함을 알게 했다.

V. 결론 및 제언

과거 정규적인 학교 교육을 통한 지식습득만으로써 직장생활이 무난했던 과거와 달리, 오늘날 사회에서는 급변하는 시대적 환경 속에서 계속해서 배우지 않으면 도태되는 현 시점에서 직장인들의 평생학습에 대한 중요성이 날로 증가되고 있는 실정이다. 또한 국민들의 소득이 증진되고 삶이 풍족해짐에 따라 직장생활 이후에도 평생교육이 자아실현을 위한 방안의 하나로 부상되고 있는 실정이다. 이러한 현상을 고려해 본다면 성인학습자들의 학습에 대한 욕구는 날로 증대할 수밖에 없으며, 이러한 학습욕구에 대한 만족을 충족시키는 것이 주요한 관심사라 할 수 있다. 결국 성인학습자의 학습만족도에 영향을 줄 수 있는 요인을 파악하고 학습만족도를

제고시키는 노력이 필요하다는 것이다. 하지만 기존의 학습자 만족에 대한 연구가 다소 실태분석과 같은 기초적인 수준에 그치거나, 수요자 관점인 학습자만 고찰하거나 또는 공급자인 학교기관의 서비스 질만 고찰함에 따라 학습만족도를 고찰하는데 종합적이고 시스템적인 접근이 거의 없다는 점이다.

따라서 본 연구에서는 학습만족의 결정요인을 분석하되 수요와 공급의 측면을 모두 고려해, 공급자인 학교기관이 제공하는 교육서비스의 품질과 학습의 수요자인 학습자의 학습동기가 학습자 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 대학부설 사회교육원 학점은행제 학생을 중심으로 살펴보았다.

분석 결과 첫째, 학습동기가 학습자 만족에 영향을 미치며, 내재적 학습동기가 외재적 학습동기보다 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 유형성, 반응성, 확실성, 공감성 등의 교육서비스의 품질이 학습자의 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 학습동기와 교육서비스 품질이 학습만족에 미치는 영향요인에서는 외재적 동기를 제외한 내재적 동기, 공감성, 반응성, 확실성, 유형성이 학습자 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 학습자의 학습만족을 위해 학습동기의 충족이 가장 우선시되어야 하며, 교육서비스의 품질 개선이 가장 중요한 과제라 할 수 있는 결론을 도출하였다.

결론적으로 본 연구는 학습의 공급자인 학교기관이 제공하는 교육서비스의 품질과 수요자인 학습자의 학습동기가 학습자 만족에 미치는 영향을 밝힘으로써 성인 학습자의 만족도를 제고시킬 수 있는 전략적 방향을 제시하였다는데 의의가 있다. 그러나 이러한 의의에도 불구하고 다음과 같은 연구의 한계점이 존재함으로써 향후 이에 대한 연구가 보완되어 이루어져야 할 것으로 판단된다.

첫째, 본 연구가 갖는 주요 한계는 표본의 대표성 문제를 지적할 수 있다. 직업유형을 기준으로 하였을 경우, 은행원이 전체의 43.8%를 차지함으로써 타 직업을 가진 사람보다 상대적으로 많아 은행원이 시각이 과대하게 반영될 수 있다는 점이다. 따라서 향후 연구에서는 표본의 대표성을 확보하기 위한 치밀한 연구 설계방식이 필요할 것이다.

둘째, 일반화의 한계가 지적될 수 있다. 이 연구는 성인학습자 중 A대학교와 B대학교 사회교육원 학점은행제 학생을 대상으로 한 것이기 때문에 이러한 연구결과가 성인학습자의 전반적인 성향을 대표하는 것은 아니다. 따라서 앞으로는 다른 여러 성인학습자 서비스 제공기관을 대상으로 연구함으로써 본 연구에서 밝힌 성인학습자의 만족 결정요인을 일반화할 수 있는 연구를 계속 진행해야 할 것이다.

참고문헌

- 고인아(2004). 지역평생교육 발전을 위한 성인학습자 연구: 천안지역을 중심으로. 평생교육학연구, 10(4), 183-205.
- 곽동성, 강기두(1999). 서비스마케팅. 동성사.
- 권두승, 이경아(2004). 학점은행제 성인학습자의 학습양식에 관한 연구. 평생교육학 연구, 10(2), 25-48.
- 권순봉(2007). 전문대학생과 학점은행제 성인학습자의 학습동기와 교육만족도 비교. 석사학위논문. 아주대학교 교육대학원.
- 김기홍 외(2002). 학점은행제의 직업교육프로그램 확대방안연구. 교육인적자원부.
- 김민지(2009). 학점은행제 체육계열 학습자의 교육만족도가 진로결정수준에 미치는 영향. 석사학위논문. 명지대학교 교육대학원.
- 김양희(2002). 대학교육서비스품질 요인이 학생만족 및 후속행동에 미치는 영향. 석사학위논문. 조선대학교 경영대학원.
- 김채호, 나용규(2010). 아카데미 뷰티스쿨의 교육서비스 품질과 교육성과 및 학생 만족도에 대한 연구. 학용미용학회지, 16(1), 254-265.
- 노병혜(2004). 학점은행제 학습자의 학습참여실태와 만족도에 관한 연구, 석사학위 논문. 명지대학교 사회교육대학원.
- 류지연(2000). 학점은행제 학습자의 참여 특성 및 요구 분석. 석사학위논문. 이화여자대학교 사회복지대학원.
- 박광식(2009). 대학의 특성화 교육서비스가 학습자 만족과 취업기회에 미치는 영향. 한국비즈니스리뷰, 2(1), 5-45.
- 박영은(2007). 대학의 장이 수여하는 학위를 선택한 학점은행제 학습자의 만족도 연구, 석사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 백은순 외(2005). 학점은행제 학습자 특성 분석 연구. 한국교육개발원.
- 변정현(2006). 대학부설 평생교육기관의 교육서비스 마케팅. 인력개발연구, 8(2), 37-70.
- 서울대학교 교육연구소편(1999). 교육학대백과사전. 하우동설.
- 이경오(2000). 대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구. 박사학위논문. 경남대학교 대학원.
- 이숙원(2003). 대학평생교육 참여지속 과정에 따른 학습자와 교육기관의 요인의 영향력 비교. 평생교육연구, 9(1), 117-148.
- 이유재(2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 소비자학연구, 11(2), 139-166.
- 장영미(1985). 평생교육이론에 비추어본 참여유형의 분석. 석사학위논문. 숙명여자

대학교 대학원,

- 조성연, 문미란(2007). 성인학습자의 학업성취도에 영향을 미치는 변인에 관한 연구. *교육학연구*, 45(2), 21-149.
- 최덕철, 이경오(2000). 대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구. *마케팅과학연구*, 6, 339-366.
- 최돈민, 정기수, 변종임, 이현석(2004). 성인학습자의 특성 요인이 평생학습 태도에 미치는 영향. *평생교육학연구*, 10(4), 231-263.
- 최운실(1985). 성인교육유형에 따른 교육참여 특성분석. 박사학위논문. 이화여자대학교 대학원
- 한상훈(2002). 성인학습자의 학습참여 프로그램에 대한 실태조사. *학생생활연구*, 29, 21-49.
- 한상훈(2003). 성인학습자의 교육참여동기와 자기주도학습의 관계. *평생교육연구*, 9(3), 21-40.
- 한상훈(2007). 학점은행제 성인학습자의 대학생활 만족도에 관한 연구. *학생생활연구*, 32, 1-22.
- 한상훈(2007). 성인학습자의 학습동기와 자기주도학습의 관계. *학습자중심교과교육연구*, 7(2), 355-374.
- 한순미(2004). 자기주도적 학습전략(평생학습 사회에서의). 양서원.
- 황보혜(2010). 학점은행제 학습자의 자기주도학습 준비도가 교육 만족도에 미치는 영향. 석사학위논문. 숭실대학교 대학원.
- 황치석(2005). 학점은행제 운영에 대한 학습자의 만족도 연구: 대학 평생교육원을 중심으로. 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
- Cuthbert, P. F. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL, the answer? Part 1. *Managing Service Quality*, 6(2), 11-16.
- Cuthbert, P. F. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL, the answer? Part 2. *Managing Service Quality*, 6(3), 31-35.
- Eppler, M. A., & Harju, B. L. (1997). Achievement motivation goals in relation to academic performance in traditional and nontraditional college student. *Research in Higher Education*, 38(5), 557-573.
- Knowles & Associates (1984). *Andragogy in action*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Knowles, M. (1999). *Definite classics on adult education*. NY: Association Press.
- 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, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

Sargant, N. (2001). A north-south divide among adult learners in Europe. *Adult Learning*, 12, 7-10.

Wolfgang, M. E. & Dowling, W. D. (1981). Differences in motivation of adult and younger undergraduates. *Journal of Higher Education*, 52(6), 640-648.

Abstract

An Analysis of Satisfaction Factors of Study Based on Educational Service Quality and Adult Student's Motivation of Learning

Jung, KiSoo(Hanyang university)

This study analyzes the determining factors of satisfaction of adult students and how much they are related to both the quality of education service (supplier) and the motive of the students (consumer), based on current adult students. The result showed, firstly, that both internal and external motives to study were significant to have positive effect on satisfaction of learners (which was contrary to a domestic research carried out previously. It was rather close to a foreign research which concluded that the internal motive had a much greater influence than external motive). Second, the quality of education service seemed to have a good effect on satisfaction level of study to prove that some important elements of education service such as materiality, reaction, certainty and sympathy all exerted a positive effect on satisfaction level of study under the significance level of 1%. Third, the result obtained from the analysis both students' (the suppliers) and education service providers' perspectives on how they influence on the satisfaction of study indicated that, except for external motivation, all other factors including internal motive, sympathy, reaction, certainty and materiality had a positive effect on learner's satisfaction.

In conclusion, schools should develop and support educational policy in particular, to attract student's attention and interest based on the result of the analysis. Thus, the significance of this thesis is great since it examined the effect on learner's satisfaction carefully in terms of their motives as the consumers' and the quality of education service providers as the suppliers' viewpoint, respectively.

Key words: adult learner, satisfaction level of study, quality of education service, motivation of learning, academic credit bank system