

헤어 살롱의 이러닝 성과에 영향을 미치는 요인 연구

정 용 희*, 김 영 희**

목 차

요약	
1. 서론	5. 실증 분석 결과
2. 이론적 고찰	5.1 통계 분석 방법 및 도구
3. 연구모형 및 가설	5.2 측정도구의 타당성 검증
3.1 연구모형 도출	5.3 측정도구의 신뢰성 검증
3.2 이러닝 환경과 이러닝 만족에 관한 가설	5.4 요인축소로 인한 연구모형 및 가설의 재설정
3.3 학습자 요인의 조절 효과에 관한 가설	5.5 PLS를 통한 확인적 요인분석
3.4 이러닝 만족과 고객지향성 및 경영성과 기여도간의 관계에 관한 가설	5.6 구조모형의 적합성 검증 결과
4. 연구 방법론	5.7 가설의 검증 결과 및 해석
4.1 자료 수집 방법 및 표본의 특성	6. 결론
4.2 연구 변수의 조작적 정의	참고문헌
	Abstract

요약

본 연구의 목적은 헤어살롱 서비스업에서의 이러닝 성과에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 규명하고자 한다. 특히 이러닝 성과에 영향을 미치는 요인을 학습자 특성별로 파악하고, 이러한 영향요인은 이러닝 학습자의 만족도에 영향을 미치고, 나아가 경영성과에까지 영향이 미치는지 밝히는 데 그 목적이 있다.

연구 결과는 아래와 같다. 이러닝 학습 환경과 이러닝 만족의 관계에서의 가설 검증 결과, 이러닝 콘텐츠 품질수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아지고, 이러닝 지원 인프라 품질수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 학습자 요인의 조절 효과에 대한 가설 검정의 결과를 보면, 학습자 목표의식 수준에 따라 지원 인프라 품질의 이러닝 만족에 대한 영향력이 다르게 나타났다. 하지만 학습자 목표의식 수준에 따라 콘텐츠 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력, 학습태도의 적극성에 따라 콘텐츠 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력 그리고 학습태도의 적극성에 따라 지원 인프라 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력은 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 학습 성과 간의 관계에 대한 가설 검증 결과를 살펴보면, 이러닝 만족도가 높을수록 고객지향성이 높아지고, 이러닝 만족도가 높을수록 경영성과 기여도가 높아지며, 고객지향성이 높을수록 경영성과 기여도가 높아지는 것으로 나타났다.

본 연구 시사점은 다음과 같다. 첫째, 실제 경과 경로를 규명하였다. 헤어살롱 서비스업 운영과 관련된 조직의 의사결정자에게 성공적인 교육시스템 도입 및 확장을 위한 실무지침을 제공하였다. 둘째, 이론적 배경에서 도출된 학습 환경과 학습자들이 요구하는 학습 환경은 다르다.

표제어 : 헤어살롱 서비스업, 이러닝 환경, 이러닝 만족도, 고객지향성, 경영성과

접수일(2021년 05월 07일), 수정일(1차: 2021년 06월 09일), 게재확정일(2021년 06월 09일)

* 코칭상담카페 대표이사 u-kwang12@hanmail.net

** 숭실대학교 박사과정, tomatocs@naver.com

1. 서론

최근 생활수준의 향상과 여성들의 사회진출 그리고 남성들의 아름다움에 대한 관심의 증가로 미(美)에 대한 개인의 욕구는 다양하게 변화하고 있다. 그 중심에 있는 헤어살롱은 양적인 부분에서 기하급수적으로 증가하여 거대한 뷰티 서비스산업의 한분야로 자리 잡게 되었다.

우리나라의 경우 1933년부터 시작된 헤어살롱의 서비스는 1960~70년대 대중화를 거친 후 80년부터 꾸준히 증가하여 90년대에 들어 이미 포화상태가 되었으나 1997년 우리나라에 불어 닥친 IMF 라는 국제 금융위기는 뷰티산업 특히, 소자본 창업이 가능한 헤어살롱의 수적 증가에 크게 영향을 미쳤다.

과다하게 증가한 헤어살롱들 간의 고객유치 경쟁은 저가 마케팅으로 이어지고 이는 헤어살롱의 경영의 악순환인 폐업과 창업으로 이어진다. 이처럼 우리나라의 헤어살롱 서비스업은 수많은 격동기를 지나면서 고객이 진정으로 원하는 욕구와 취향을 알게 되었다. 고객의 니즈를 민첩하게 감지한 프랜차이즈 헤어살롱에서는 ‘살롱 교육’ 이라 명명하고 변화하는 고객의 욕구와 니즈를 충족시킬 수 있는 교육 커리큘럼을 만들어 체계적인 교육을 반복적으로 실시한다. 그 결과 불과 1.3 %의 프랜차이즈 헤어살롱이 헤어살롱 서비스업 시장 전체 점유율의 24 % 이상을 차지한다.

그러나 개인 헤어살롱의 교육은 제품회사, 소그룹스터디, 미용협회 세미나 교육 등 시스템화 되어있지 않은 즉흥적인 교육으로 진행되고 있었으며, 설령 이들에게 교육의 욕구가 있어도 영세한 경영환경과 시간적인 제약으로 교육 참가의 어려움을 토로하면서, 이들의 경영환경은 계속해서 쇠퇴하고 있다.

이에 본 연구는 최근 정보기술의 발달과 인터넷 보급의 일반화로 탄생한 새로운 교육시스템인 이러닝을 통하여 현재 헤어살롱 경영문제의 해결방안으로 제시하고자 한다. 그동안 새로운 교육시스템인

이러닝은 고등학교, 대학교, 그리고 여러 산업분야(건설, 제조, 의료)에서 많은 연구와 검증 결과로 그 영향력이 입증 되었다.

이에 본 연구에서는 이러닝을 헤어살롱 서비스업에 도입하기 위하여 헤어살롱에서의 이러닝 성과에 영향을 미치는 요인에 대한 실증적인 연구를 하고자 한다. 이를 바탕으로 헤어살롱 종사자들에게 맞는 교육 프로그램으로 수정하고 보완하여 실제 현장에서 경영성과에 기여할 수 있는 이러닝 즉, 시간과 공간의 제약 없이 언제, 어디서, 누구나 학습할 수 있는 교육환경을 제공하여 고객 감동을 실현하고 경쟁우위에서 지속가능한 경영으로 통탄할 수 있는 초석을 제공하고자 한다.

2. 이론적 고찰

2.1 헤어살롱 서비스업의 이러닝 성과 영향요인

e-Learning은 정보통신기술을 활용하여 언제(anytime), 어디서나(anywhere), 누구나(anyone) 자기 주도적 학습이 가능하며, 전통적 교육과 비교할 때 학습공간과 학습경험이 확대되고, 학습자 주도성이 강화될 수 있는 교육 시스템으로서, Jo(2014)는 학습자의 학습동기와 흥미를 제공하여 학습자간의 상호작용으로 공동체 형성과 실질적인 학습 환경을 제공하는 시간과 공간을 초월한 개방형 학습체제라고 정의하였다. 그러므로 이러닝은 현재 헤어살롱 서비스업의 경영현황에서 새로운 교육 시스템으로 주목받고 있는바 본 장에서는 이러닝의 선행연구 고찰을 통해 헤어살롱 서비스업의 이러닝 성과에 영향을 미치는 요인들을 이론적으로 도출하고자 한다.

헤어살롱 서비스업에서의 이러닝 성과에 큰 영향을 미칠 것으로 추론되는 요인들로서 콘텐츠품질, 시스템품질, 서비스품질, 교수자역량, 학습자요인 등 다섯가지 요인이 도출 되었다.

2.2 콘텐츠 품질

뷰티 서비스 산업에서 이러닝의 정보품질은 헤어 살롱 종사자의 직무성과와 고객만족에 직결되는 매우 중요한 요인으로 헤어살롱 종사자는 본인이 기존에 지니고 있는 지식과 기술을 이러닝 콘텐츠를 통하여 지속적으로 새로운 정보와 트렌드의 습득이 이루어진다면, 헤어살롱 서비스에서 고객과의 원활한 상담으로 고객의 니즈를 파악한 후 고객의 욕구를 충족시켜 고객만족을 이끌 수 있는 기반이 된다.

정보품질에 대한 정의는 연구자들에 따라 다양한 결과를 제시하고 있다. Bhasin(2012)은 정보품질을 이러닝 환경에 적용하여 콘텐츠품질로 보고, 과목의 품질, 콘텐츠의 관련성 및 콘텐츠의 유연성 등의 콘텐츠 품질의 측정요소로 제시하였고, 짜임새 있게 설계된 강좌의 구성과 학습자료를 통해 의미있는 학습경험을 제공하는 것을 콘텐츠 품질을 높이는 방법으로 언급하였다. Lee(2006)는 정보품질 및 가치를 핵심역량의 부합정도, 정보의 활용가치, 명료성, 최신성을 주장하였다. Park(2009)는 정보품질은 정보시스템의 산출물 측면에서 정보시스템이 생산하여 사용자에게 제공하는 정보의 내용 및 특성이 가지는 의미를 정의하였다. 현재 헤어살롱서비스업의 이러닝 콘텐츠를 조사하여 보면, 아직은 이러닝 초기 단계이므로 현재 헤어살롱 서비스업의 환경과 종사자, 그리고 고객의 욕구와 니즈가 겸비된 교육 콘텐츠가 필요한 시점으로 판단된다.

2.3 시스템 품질

시스템 품질은 정보시스템의 효율성을 나타내는 변인으로 이러닝 시스템의 하드웨어적인 측면과 소프트웨어적인 측면은 물론, 웹 페이지와 인터페이스를 모두 포함한다. 학습자 만족에 영향을 미치는 요

인으로 정보를 처리하는 시스템의 정확성과 효율성 등 기술적 수준을 나타낸다고 할 수 있다. DeLone and McLean(2003)은 시스템의 용이성, 사용성, 기능성, 신뢰성, 유연성, 응답시간, 자료의 질, 휴대 가능성, 통합성 등의 중요성을 기준으로 측정 된다고 하였다. Chiu & Lee(2005)는 시스템품질을 사용자 인터페이스의 일관성, 사용용이성, 시스템의 응답률로 보았다. Fromang & Nelson(2005)는 접근성, 신뢰성, 유연성, 응답시간, 통합성을 제안 하였다. Harroff & Valentine(2006)은 시스템의 안정성, 접근 용이성, 신속성 등을 제시하였다. Molla & Licker(2001)은 안정성, 로딩속도, 기능성을 제시하였다. 국내의 연구를 보면, Park(2012)는 시스템의 안정성, 신속성 및 지속성을 제시 하였다. 이처럼 시스템 품질에 대한 연구는 국 내외에서 활발하게 진행되어 이러닝 교육프로그램이 학습자에게 원활하게 전달될 수 있도록 하는 중요한 역할을 한다.

2.4 서비스 품질

정보시스템에서의 서비스의 품질은 정보시스템의 사용자들에게 제공되는 서비스의 품질(quality)을 의미하며, 이러닝에서 서비스 품질은 교수자와 학습자가 같은 시간과 같은 공간에 있지 않고 서로 다른 장소에 있어서 지속적이며 원활한 이러닝의 교육의 제공을 위하여 서비스 품질, 다시 말해서 지원요원들의 역할이 강조 되고 있다. IS(Information system) 지원요원 서비스 품질에 대한 평가는 지원 대상기관(수혜기관)들에 대해 정보화 지원활동(정보 시스템 구축, 운영, 정보컨설팅 등)을 행한 IS 지원요원들의 지원활동에 대한 평가로서 서비스의 질에 대한 평가 지표들로 주로 마케팅 분야에서 많은 연구들이 이루어지고 있었다(Kettinger & Lee(1997). 그 후 Pitt et al.(1997)등에 의하여 정보시스템 서비스 품질의 평가 항목이 구성되어 서비스 품질의 새로운 성과지표로 접목 되었다. 서비스품질에 대한 선행연구를 살펴보

면, Liu & Arnett(2000)은 서비스품질을 반응성, 사용자에 대한 관심, 지속적인 서비스의 제공으로 제안하였다. Parasuraman & Zeitham & Berry(1988)의 연구에서는 서비스품질의 속성을 신뢰성, 유형성, 대응성, 확산성, 공감성을 제시 하였다. DeLone and McLean(2003)은 정보시스템의 보장성, 정보시스템의 문제해결 능력, 정보시스템에 대한 응답성으로 정보 품질을 평가 하였다. Schlesinger & Heskett(1991)은 서비스 품질을 결정하는데 직원만족과 동기부여를 핵심요인으로 주장하였다. 우리나라에서도 서비스 산업에서도 서비스 품질 개선을 통해 경쟁력을 강화하고자 하는 움직임이 활발히 진행되고 있다. 서비스 품질개선을 위해서는 우선 품질 개선을 위한 구체적인 관리 포인트 즉, 서비스 품질을 정확히 측정하고 개선 방향을 제시해 줄 수 있는 품질 지표의 개발이 필요하다. Choi(2005)는 신뢰성, 전문지식수준, 요구사항 대응성, 협력성, 요구사항 이해도를 제시하였다. Park(2013)은 IS지원요원의 신뢰성, 전문지식수준, 대응성, 교육훈련 제공도, 공감성을 제시하였다. 헤어살롱 서비스업의 이러닝에서 종사들의 특성을 고려한다면 현재 진행되고 있는 서비스의 품질은 수정 보완이 필요한 것으로 사료된다.

2.5 교수자 역량

교수자 역량은 학습자의 학습효과성, 효율성, 매력성을 향상시키기 위해 차별화된 전문성으로 지속적인 경쟁우위를 차지하고 교육활동과 관련된 제반 요소들을 융합하여 새로운 교육적 가치를 창출할 수 있도록 학습자의 학습활동을 지원 촉진하는 활동능력을 말한다(Jung, 2012). Kim & Jun(2007)은 교수자의 직무분석을 전문지식, 성인학습자의 이해, 프로그램 개발, 교재 활용, 교수능력, 학습자 평가, 학습상담으로 보았다. Yang & Chung(2010)은 우수한 교육을 위해 요구되는 교수자의 8가지 역량을 확고한 교육철학, 전문적 교과지식, 강의개발, 강의운영, 퍼실

리테이션, 커뮤니케이션, 성취도 평가 및 피드백, 자가 진단 등을 제시하였다. 현재의 교육설계는 교수자 중심에서 학습자 중심으로 교육의 패러다임이 변화하고 있는 환경이지만, 교수자의 역량은 효율적인 교육의 진행과 효과적인 교육의 성과를 위하여 교수자의 역할은 더욱 중요시 되고 있으며, 학습자의 의견반응, 학습자와의 친밀도, 응답의 즉시성을 제시하였다(Oh, 2000) 또한 교육의 패러다임이 변화하여도 교수자의 특성은 이러닝 성과를 좌우하는 매우 중요한 요인이라고 정의되고 있다. Garrison(2000)은 교수자의 역량으로 학습의 이해 추구, 격려, 참여유도 등을 제시 하였다. 또한, Kim(2010)는 자신감 부여, 결과에 대한 칭찬, 격려를 교수자 역량으로 제시하였다.

이러닝 성과에서 교수자역량은 매우 중요한 변수이다. 헤어살롱 서비스업에서도 교수자의 외모와 지식, 상호작용 등은 매우 중요한 변수로 작용할 것으로 사료된다.

2.6 학습자 요인

학습의 성과는 학습자의 행동변화에 의해 나타나기 때문에 학습에서 가장 먼저 관심을 갖는 것은 학습자 요인이다. 최근 많은 연구에서 학습자 요인을 주요요인의 관점이 아닌 상황요인 즉, 학습 성과에 대한 영향요인과 관계를 조절하는 관점인 연구가 증가하고 있다. 학습자의 특성이 이러닝 특성과 사용자의 만족사이의 관계를 조절하는 효과와에 대하여 연구 하였다(Kim, 2005). 또한 학습자의 학습태도가 이러닝의 시간관리 행동과 학습자의 학습성과와의 관계를 조절한다고 보았다. Hwang(2015)은 학습자 요인은 학습 효과를 높이기 위해 수업 설계 시 반드시 고려해야 함으로 학습목표 지향성, 자기 주도적 학습, 컴퓨터 자기 효능감을 포함 시켰다. Pintrich & Schunk(2002)는 학습목표 지향성을 학습내용의 숙달에 관심을 두고 도전적 과제를 추구하여 자신의

능력을 개발하고자 노력하는 것을 의미한다고 하였다. Park(2007)의 연구에서는 학습자 요인은 학습 성취도에 정적인 영향을 미친다고 하였다. Zimmerman & Zeidner(2000)은 자기 주도적 학습은 학습자가 자신의 목표를 설정하여 이를 달성하기 위해 초인지적인 행동적으로 참여하는 것을 의미하였다. Kim(2011)은 학습자 특성인 학습 동기와 학습태도, 자기조절 학습능력이 학습 성과에 많은 영향을 미치고 있다고 하였다. Kim(2007)의 연구에서는 학습자의 학습동기, 경험 및 자기조절능력, 학습자의 성격에 따라 학습 만족도와 학업성취도에 중요한 영향을 미치는 요인으로 파악되었다.

이상의 선행 연구에서 살펴보았듯이 학습자 요인은 학습 성과의 영향요인으로 이러닝 만족에 배가할 것으로 사료 되며, 헤어살롱 서비스업의 종사자들의 특성을 고려한다면 학습자요인은 즉, 학습자의 학습에 대한 태도와 학습에 대한 목표 등은 학습 성과의 중요한 변인이 될 것으로 추론된다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형 도출

본 연구는 헤어살롱 서비스업의 이러닝에 대하여 이러닝을 사용하는 조직구성원들에게 나타나는 이러닝 성과에 대한 영향요인들을 도출하고, 이러한 요인들이 헤어살롱 종사원들의 이러닝에 대한 만족도에 영향을 미치고, 이어서 고객지향성과 경영성과 기여도에 까지 영향을 미치는 관계를 규명하고자 한다. 연구의 모형은 DeLone & Mclean(2003)과 Seddon(1997), 그리고 Oh(2016)의 모형을 이론적 근간으로 하였다. 또한 선행연구자들에 대한 문헌고찰을 통하여 교수자 역량을 이러닝 성과 영향요인으로 도출하였으며, 이러닝 만족을 성과변수로 도출 하였다.

본 연구에서는 DeLone & Mclean(2003) 및 Seddon(1997)의 수정 발표한 정보시스템 성공모형에서 제안한 콘텐츠 품질, 시스템 품질, 서비스품질과 Kim(2010)의 선행연구 연구에서 도출된 교수자 역량을 포함하여 독립변수를 설정하였고, Oh(2016)의 성과모형에서 교육만족과 고객지향성, 그리고 경영성과 기여도를 성과변수로 한 Figure. 1-1의 연구모형을 도출하였다.

연구모형은 이러닝 학습환경이 이러닝 만족도에 미치는 영향과 두 변수 사이에 학습자 요인의 조절효과를 측정하고, 이러닝 만족은 고객지향성과 경영성과 기여도에까지 영향을 미치는지 또한 만족한 이러닝은 직접적으로 경영성과에 기여하는가를 측정하고자 한다.

3.2 이러닝 환경과 이러닝 만족에 관한 가설

pitt et al.(1995)은 정보시스템은 단순한 개발 산출물이 아니라 이용자에 대한 일종의 서비스 요소를 포함하고 있으므로 학습자 만족에 시스템 품질과 정보품질 외에도 서비스품질이 추가되어야 한다고 주장하였다. 이처럼 시스템 품질, 서비스 품질, 콘텐츠 품질, 교수자역량은 e-Learning의 전반적인 성과영향요소로서 선행연구자들은 다음과 같이 정리 하였다. 웹기반 교육의 만족을 동기설계와 체계적인 교수설계의 상호작용설계가 학습자의 학습만족에 영향을 미친다고 하였다(Suh, 2001). 교수자의 역량은 이러닝 만족에 영향을 미친다고 하였다(Yu, 2003). 또한 DeLone & Mclean(2003)은 시스템품질, 콘텐츠 품질, 서비스 품질은 학습자 만족에 영향을 미친다는 새로운 주장을 하였다. Kim(2005)은 이러닝 학습 환경은 이러닝 만족에 기여하고 있음을 주장하였다.

이상과 같은 선행연구결과들에 근거하여 이러닝 환경과 이러닝 만족 간의 관계에 관한 가설을 다음과 같이 도출 하였다.

가설 1. 이러닝 콘텐츠 품질 수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아진다.

가설 2. 이러닝 시스템 품질 수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아진다.

가설 3. 이러닝 서비스 품질 수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아진다.

가설 4. 이러닝 교수자 역량 수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아진다.

또한 Kim(2013)은 이러닝의 학습성과에 미치는 영향의 크기를 학습자 요인이 조절한다는 연구 결과를 발표하였다. Hwang(2015)은 학습자요인은 이러닝의 시간관리 행동과 학습자의 학습성과와의 관계를 조절한다고 하였다.

이상과 같은 선행연구결과들에 근거하여 학습자 요인이 이러닝 환경과 이러닝 만족 간의 조절 관계에 관한 가설을 다음과 같이 도출하였다.

3.3 학습자 요인의 조절 효과에 관한 가설

Heo & Rha(2003)은 학습자가 학습태도에 따라 학습자의 학업성취도와 학습 만족에 긍정적인 영향을 준다고 주장 하였다. Leem(1999)은 e-Learning의 학습효과 및 만족도에 영향을 미치는 요인들로 학습자 요인을 제시 하였다. 또한 Kim(2005)은 학습자의 특성이 이러닝의 특성과 사용자의 만족 사이의 관계를 조절하는 효과에 대한 연구 결과를 발표하였다. Kim(2007)의 연구에서도 학습자 요인은 학습만족도와 학업 성취도에 중요한 영향을 미친다고 하였다.

가설 5. 학습자 목표의식 수준에 따라 콘텐츠 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

가설 6. 학습자 목표의식 수준에 따라 시스템 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

가설 7. 학습자 목표의식 수준에 따라 서비스 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

가설 8. 학습자 목표의식 수준에 따라 교수자 역량의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

가설 9. 학습자 태도의 적극성에 따라 콘텐츠 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

가설 10. 학습자 태도의 적극성에 따라 시스템 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

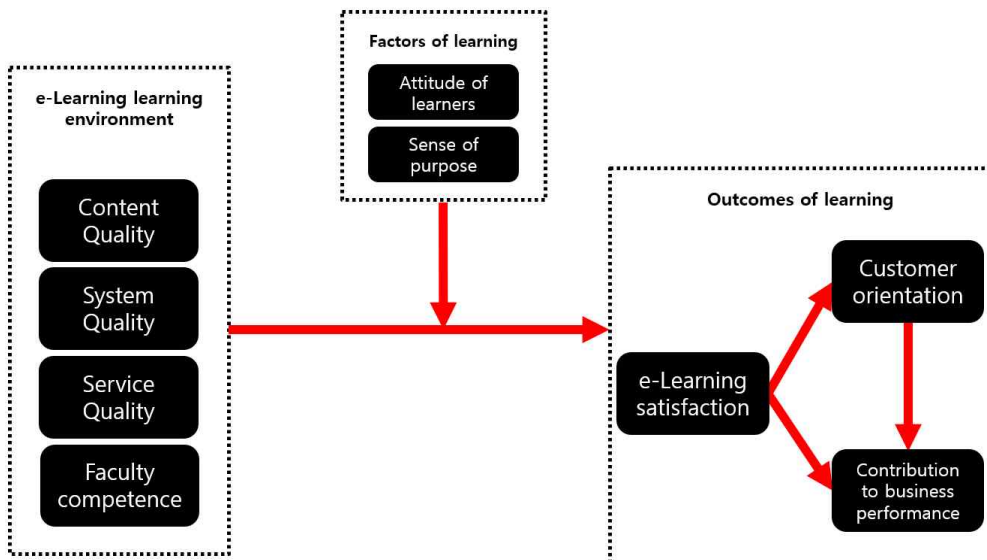


Fig. 1-1. Modified research model

가설 11. 학습자 태도의 적극성에 따라 서비스 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

가설 12. 학습자 태도의 적극성에 따라 교수자 역량의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

3.4 이러닝 만족과 고객지향성 및 경영성과 기여도간의 관계에 관한 가설

교육의 만족과 고객지향성 및 경영성과 기여도로 연결되는 선행연구를 살펴보면, Bitner(1990)은 교육 만족도가 높은 종사원들은 직무에 대한 동기부여가 높아지고 고객지향성을 위한 태도와 행동들이 적극적으로 변화한다고 주장하였다. Narver & Slater(1990)은 종사원들이 고객지향성이 높을수록 경영성과가 높아진다는 연구결과를 발표하였다. Bae(2010)은 교육에 만족한 학습자는 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 종사원들의 직무교육으로 인하여 경영성과가 증가한다는 연구결과를 발표하였다(Park, 2011). 또한 Lee(2013)은 학습자의 교육만족은 직무능력 향상과 조직의 생산성에 영향을 미친다고 하였다. Lee(2014)는 직무교육은 기업의 성과에 중요한 영향을 미친다는 연구결과를 발표하였다. Kwon(2012)는 고객지향성이 높을수록 경영성과가 좋아지는 것으로 나타났다. 최근 연구에서는 Oh(2016)은 학습자가 교육에 만족하면 고객지향성이 높아지고, 높아진 고객지향성은 경영성과에 기여한다고 하였으며, 또한 만족한 교육은 직접적인 경영성과로도 이어진다는 연구 결과를 발표하였다.

이상과 같은 선행연구결과들에 근거하여 이러닝 만족과 고객지향성 및 경영성과 기여도 간의 관계에 관한 가설을 다음과 같이 도출하였다.

가설 13. 이러닝 만족도가 높을수록 고객지향성이 높아진다.

가설 14. 이러닝 만족도가 높을수록 경영성과 기여도가 높아진다.

가설 15. 고객지향성이 높을수록 경영성과 기여도가 높아진다.

4. 연구 방법론

4.1 자료 수집 방법 및 표본의 특성

실증연구를 위한 표본으로는 미용사 자격증을 소지하고서 헤어살롱을 경영하고 있는 원장님과 살롱에서 근무하는 종사자들을 대상으로 하였다.

표본 프레임은 헤어살롱 대중적으로 사용하는 일반 모회사의 제품에 대한 전국적인 교육에 참가한 교육생을 대상으로 하였다. 따라서 일반적으로 헤어살롱에서 본 교육을 받을 계연성 매우 높기 때문에 모집단에 대한 표본의 대표성이 높을 것으로 사료된다. 이에 설문조사는 2016년 7월 1일부터 8월 31일까지 실시하였으며, 설문지의 배부와 수집은 직접 교육장을 방문하여 수행 하였다. 배부된 설문지는 서울 서초구 잠원동의 박상국 아카데미 25부, 강남 준오 헤어살롱 22부, 개인헤어살롱 220부(강남구, 서초구, 송파구, 용산구, 광진구, 노원구, 강북구, 성동구, 성북구, 고양시, 김포시), 세미나 교육장 125부(인천, 충남, 대전, 대구, 진주, 부산, 광주, 목포) 총 450부를 배포하여 415부를 회수한 후 이중기입, 편향적 기입, 기입누락 등 신뢰성이 없다고 판단되는 설문지 24부를 연구대상에서 제외시키고 분석 가능한 391부의 설문지를 분석대상으로 하였다. 설문에 응답한 응답자의 분포는 Table 4-1과 같다.

Tab. 4-1. Respondent's characteristics

		Freq.	Ratio(%)
Gender	Male	79	20.7%
	Female	302	79.3%
	Total	381	1
	Missing	10	.
Ages	10대	3	0.8%
	20대	99	25.3%
	30대	151	38.6%
	40대	100	25.6%
	50대	38	9.7%
	합계	391	1
	Missing	0	.
Job rank	Staff	51	13.0%
	designer	114	29.2%
	Chief	69	17.6%
	manager	38	9.7%
	Director	119	30.4%
	Total	391	1
	Missing	0	.
Beauty Experience (year)	under 2	29	7.4%
	2~5	68	17.4%
	5~10	104	26.7%
	10~15	103	26.4%
	more 15	86	22.1%
	Total	390	1
	Missing	1	.

4.2 연구 변수의 조작적 정의

컨텐츠 품질은 Nelson et al.(2005)이 제시한 정보 품질의 통합관점과 Negash et al.(2003) 그리고 김구

(2004) 등이 제시한 항목을 바탕으로 ‘이러닝 시스템이 제공하는 콘텐츠가 과업을 효과적으로 수행하는데 도움이 되는 정도’로 정의하였다.

시스템 품질은 Delone and Mclean(1992) 그리고 Kim & Choi(2007)의 연구에서 쓰인 항목을 바탕으로 하여 시스템 품질을 학습자가 ‘안정적이고 효율적으로 시스템을 사용할 수 있는 정도’로 정의하였다.

서비스 품질은 Pitt et al.(1995), Delone and Mclean(2003) 그리고 Kim & Choi(2007) 연구에서 쓰인 항목을 바탕으로 내부 서비스 품질의 관점에서 ‘이러닝 시스템과 관련하여 사용자에게 제공되는 서비스 정도’로 정의하였다.

교수자 역량은 Gage & Berliner(2000)와 Kim(2010)의 연구에서 쓰인 항목을 바탕으로 교수자 역량의 관점에서 ‘이러닝 시스템과 관련하여 사용자가 느껴지는 교수자의 역량 정도’로 정의하였다.

목표의식은 Ames(1992)가 목표의식을 자신이 과제를 수행하면서 느끼는 과제에 대한 의도와 이유에 대한 생각이라고 정의하였다. 본 연구에서는 Pintrich(2000)와 Elliot(1999), 그리고 Choi(2013)의 연구에서 쓰인 항목을 바탕으로 학습자의 ‘학습 목표의식을 목표를 이루고자 하는 욕구의 정도’로 정의하였다.

본 연구에서는 Blunt & Yang(2002)와 Lee(2002), Lim(2006)의 연구에서 쓰인 항목을 바탕으로 학습자의 태도를 ‘학습자가 학습에 대하여 개인이 가지는 반응 성향의 정도’로 정의하였다.

이러닝 만족은 Jo(2013)에서 이러닝 만족은 학습자에 대해 학습자가 갖는 기대와 욕구, 목적이 충족되었을 때 얻어지는 것 이라고 하였다. 본 연구에서는 Shin & Chan(2004), Kim(2010), 그리고 Jeong(2011) 등의 연구에서 쓰인 항목을 바탕으로 하여, 이러닝 만족을 ‘학습자가 이러닝 학습 경험에 대한 만족감을 느끼는 정도’로 정의하였다.

고객 지향성과 관련하여 Chase & Bowen은 고객을 향한 종업원의 태도를 제시하였다. 본 연구에서는 Donovan & Hocut(2001)와 Chae(2014) 등의 연구에서 쓰인 항목을 바탕으로 하여, 고객지향성을 ‘종업원이 고객의 욕구를 충족시키기 위해 노력하는 수행의 정도’로 정의하였다.

McNair et al.(1990)는 재무적 성과만으로 측정되던 경영성과에 비재무적 성과의 측정 필요성을 제시하였으며, Tsai & Liu(1991)은 객관적 지표와 주관적 지표 두 가지의 방안을 제시 하였다. 본 연구에서는 Chae(2014)와 Jeon(2014) 등의 연구에서 쓰인 항목을 바탕으로 하여, 경영성과를 ‘종업원이 기업의 재무적, 비재무적 경영성과에 기여정도’로 정의 하였다. 각 연구변수에 대한 조작적 정의를 종합하면 Table 4-2와 같다.

5. 실증 분석 결과

5.1 통계 분석 방법 및 도구

설문을 바탕으로 실증 분석을 실시했다. 본 연구에서는 우선적으로 모형을 구성하는 변수의 타당성과 신뢰성을 검증하고자 전통적으로 시행하는 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 실시하였다.

다음으로 이러닝 학습환경(컨텐츠품질, 시스템품질, 교수자 역량)과 경영성과(이러닝 만족, 고객 지향성, 경영성과 기여도)간의 관계를 규명하고 또 그 관계의 크기를 학습자 요인(목표 의식, 학습태도)이 어떻게 영향을 주는지, 즉 조절효과도 함께 확인하고자 하였다. 따라서 인과 모형의 검증과 더불어 확인적 요인분석을 동시에 검증할 수 있으며, 조절변수의 효과도 검증할 수 있도록 구조방정식 모델링(Structural Equation Modeling: SEM) 기법 중 부분최소자승법(Partial Least Square: 이하 PLS)을 사용하였다. 설문의 타당성과 신뢰성 확보를 위한 전통적인 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석은 SPSS 23.0을,

확인적 요인분석은 SmartPLS ver.3을 사용했다.

5.2 측정도구의 타당성 검증

구성타당성을 검증하고자 우선 전통적 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis: EFA)을 실시하였으며, 주요인분석방법(principal component analysis) 중에서 요인 간의 독립성이 보장이 되는 직각회전방법(orthogonal rotation)인 배리맥스(varimax)를 사용하였다. 요인 적재량(factor loading)은 0.4 이상일 경우 유의하다고 판단하였고, 그 이상의 값만 표시하도록 하였다. 일반적으로 표본 수가 50개 이상일 때, 요인 적재량(factor loading)이 0.4 이상이면 요인과 유의한 중간의 상관관계가 있고, 0.5 이상이면 유의한 아주 높은 상관관계라고 본다. 또한, 최초 요인설정 후 직각회전(varimax)하여 요인의 해석을 명확히 하도록 하였다. 요인 추출 시 고유치(eigenvalue) 기준으로 1 이상인 요인만을 채택하였다.

Tab. 4-2. Operational definition

Variables		Operational definition
e L e a r n i n g	Work improvement	The degree of improvement in the performance of cosmetic work
	Peer relationship	The degree of smooth relationship with colleagues
	Interest	The degree of interest in work
C o n f i d e n c e	Confidence	The degree of confidence in design
	Acceptance of customer needs	The degree to which efforts are made to meet the design requirements of customers
B u s i n e s s	Customer service improvement	The degree to which efforts are made to increase customer service satisfaction
	Sales growth	Contribution to sales growth
	Customer revisit	Contribution to the increase in the number of customer repeat visits
	Customer reputation	Contribution degree of image enhancement of hair salon
q u a l i t y	Timeliness	The degree to which the necessary content is provided in a timely manner
	Sufficiency	The degree to which the necessary content is provided
	Accuracy	The extent to which the required content is provided exactly
	Usefulness	The degree to which the provided content is helpful in making design decisions in the field
	Recency	The degree to which the provided content reflects the trend
	Suitability	The degree to which the provided content is suitable for practical performance
q u a l i t y	Sasyness	Ease of use of e-learning systems
	response time	The degree to which the response time of the e-learning system is appropriate
	reliability	The degree to which the e-learning system operates stably without causing failure
	security	The degree to which the e-learning system is well protected from illegal access and vandalism

Tab. 4-2. Operational definition (cont'd)

Variables		Operational definition
q u a l i t y S e r v i c e	Stability	The degree to which the service agent's job performance gives credibility
	Expertise level	The degree to which service personnel have adequate expertise
	Responsiveness to requirements	The degree to which service personnel provide the education and training necessary to use the system.
	Collaborative	The extent to which service personnel strive to establish good partnerships with learners.
	Requirement understanding	The degree to which service personnel understand the specific needs of learners
c o m p e t e n c y	Favorability	The degree of affinity of the learner towards the instructor
	Expertise	The degree of knowledge possessed by instructors perceived by learners
	Palyfulness	The degree of enjoyment that learners feel in the ongoing education
	Interactivity	The degree to which communication between instructor and learner is smooth
	Self-confidence	The degree to which learners feel a sense of belonging to learning
p u r p o s e o f	Cmpetitiveness	The degree of desire to occupy a greater advantage over competitors
	Ahievement	The degree of desire to fully master the trends and technologies
	Itellectual curiosity	The Degree of interest in learning content and desire to explore
L e a r n i n g a t t i t u d e	Learning assertiveness	The degree of active participation in learning
	Larning readiness	학습에 임하기 전에 학습 준비 상태의 정도
	Learning favorability	The degree of readiness for learning before engaging in learning

5.2.1 이러닝 학습 환경에 대한 타당성 분석

기존 문헌 고찰을 거쳐 도출한 지표를 기반으로 작성한 설문지의 타당성 검증을 위해 각 변수에 대한 요인분석을 시행하였다. 우선, 독립변수인 이러닝 학습 환경은 콘텐츠 품질, 시스템 품질, 서비스 품질, 교수자 품질 등 총 4개 차원(dimension)으로 구성했다. 중복 적재가 사라질 때까지 요인분석을 반복 시행했으며, 최종 결과는 Table 5-1와 같다.

이와 같은 정화 절차를 거친 결과, 이러닝 학습 환경은 2개의 요인으로 도출되었다. 추출된 요인별로 구성 문항을 검토한 후, 요인1은 ‘지원 인프라 품질’로, 요인2는 ‘콘텐츠 품질’로 명명했다.

문헌 고찰을 통해 이러닝 학습 환경이 4개의 차원으로 구성될 것이라 예상하고 가설을 설정했다. 그러나 4개 차원이 2개로 축소되면서 기존의 가설을 수정할 필요가 있다. 다음 항에서는 이상의 분석 결과를 바탕으로 가설을 재수립하여 제시했다.

5.2.2 학습자 요인에 대한 타당성 분석

조절변수인 학습자 요인은 학습태도와 목표의식의 구성개념으로 이루어져 있다. 이들에 대한 타당성 분석 결과, 구성개념별로 요인이 하나씩 도출되었으며 이를 Table 5-2와 같이 정리했다. 요약하면, 요인1은 구성개념 ‘목표의식’으로, 요인2는 구성개념 ‘학습태도’로 확인되었다.

5.2.3 학습 성과 요인에 대한 타당성 분석

종속변수인 학습 성과는 이러닝 만족과 고객지향성, 경영성과 기여도의 구성개념으로 측정했다. 각 개념은 하나의 차원으로 이루어져 있어서 단일차원 요인분석(uni-factor analysis)을 시행했다. 이는 개념이 하나의 요인으로 추출되는지 확인하는 방법으로 요인별 단일차원성 검증이 주요 목적이기 때문에 분석을 수행할 때 회전방식을 지정하지 않는다. 학습 성과에 대한 단일차원성 검증 결과는 Table 5-3과

같다. 분석 결과, 각 구성개념들은 동일한 하나의 요인으로 확인되었다.

Tab. 5-1. Results of validity analysis of e-learning learning environment

Variables	factor 1	factor 2
System Quality4	0.834	
Faculty Compet.5	0.786	
Faculty Compet.4	0.757	
Faculty Compet.2	0.755	
System Quality3	0.754	
Faculty Compet.1	0.706	
Service Quality4	0.700	
Contents Quality2		0.822
Contents Quality1		0.769
Contents Quality4		0.737
Contents Quality3		0.725
Eigenvalue	6.166	1.158
Cumulative variance explained(%)	56.055	66.580

주)요인 적재량(factor loading)을 기준으로 내림차순 정렬하고, 0.4 이하는 출력 안 함

Tab. 5-2. Results of validity analysis of learner factors

Variables	factor 1	factor 2
Sense of purpose (SP)	SP2	.906
	SP1	.851
	SP3	.847
Attitude of learner (AL)	AL2	.896
	AL3	.803
	AL1	.711
Eigenvalue	3.742	1.028
Cumulative variance explained(%)	62.363	79.492

주)요인 적재량(factor loading)을 기준으로 내림차순 정렬하고, 0.4 이하는 출력 안 함

Tab. 5-3. Results of validity analysis of learning outcomes

Variables	Factors		factor 1	factor 2	CVE (%)
	LS1	LS2			
e-Learning satisfaction (LS)	LS1	.857	2.859	1.813	71.479
	LS2	.848			
	LS4	.841			
	LS3	.836			
Customer orientation (CO)	CO2	.952	2.610	1.813	90.649
	CO1	.952			
Contribution to business performance (CBP)	CBP2	.945	2.610	1.813	86.992
	CBP1	.928			
	CBP3	.925			

주)요인 적재량(factor loading)을 기준으로 내림차순 정렬하고, 0.4 이하는 출력 안 함

5.3 측정도구의 신뢰성 검증

타당성 분석에서 삭제되지 않고 남은 항목을 대상으로 각 구성개념에 대한 신뢰도를 분석하였으며, 그 결과를 Table 5-4와 같이 정리하였다. 분석 결과, 학습자 요인 중 학습태도의 Cronbach's α 계수 (0.828)가 가장 낮았는데, 판단 기준인 0.8 이상을 넘었으므로 신뢰성에 큰 문제가 없음을 확인할 수 있다.

5.4 요인축소로 인한 연구모형 및 가설의 재설정

앞서 시행한 변수의 타당성과 신뢰성 요인분석 결과를 바탕으로 수정된 연구모형은 Figure 5-1과 같다.

상기와 같이 수정된 연구모형을 바탕으로 새롭게 확인된 요인분석과 구조 모형에 의한 가설 검정을 진행하였다.

이러닝 학습 환경과 이러닝 만족의 관계에 대한 가설은 다음과 같다.

가설1. 이러닝 콘텐츠 품질수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아진다.

가설2. 이러닝 지원 인프라 품질수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아진다.

학습자 요인의 조절 효과에 대한 가설은 다음과 같다.

가설3. 학습자 목표의식 수준에 따라 콘텐츠 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

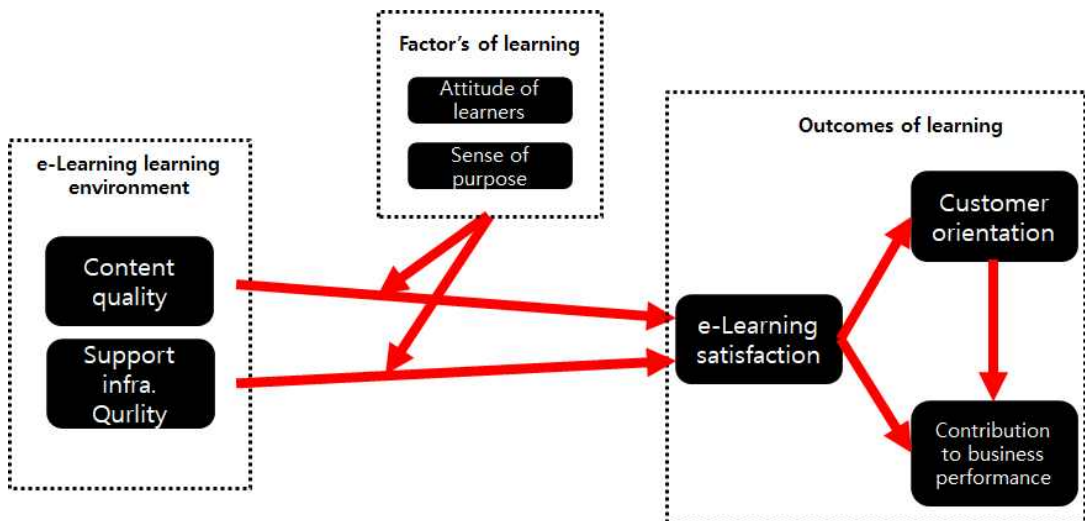


Fig. 5-1. Modified research model

가설4. 학습자 목표의식 수준에 따라 지원 인프라 품질의 이러닝 만족에 대한 영향력이 다를 것이다.

가설5. 학습태도의 적극성에 따라 콘텐츠 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

가설6. 학습태도의 적극성에 따라 지원 인프라 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력이 다를 것이다.

이러닝 만족과 고객지향성, 경영성과 기여도 간의 관계에 대한 가설은 다음과 같다.

가설7. 이러닝 만족도가 높을수록 고객지향성이 높아진다.

가설8. 이러닝 만족도가 높을수록 경영성과 기여도가 높아진다.

가설9. 고객지향성이 높을수록 경영성과 기여도가 높아진다.

5.5 PLS를 통한 확인적 요인분석

전통적인 방식의 타당성 검증 절차를 거친 주요 연구변수에 대한 신뢰도를 SmartPLS(Version.3)로 검증했다. PLS를 이용할 때 측정 항목 간 내적일관성을 확보하기 위해서는, 복합신뢰도(Composite Scale Reliability Index: CR) 0.70 이상, 평균분산추출(Average Variance Extracted: 이하 AVE) 값 0.50 이상이어야 한다(Fornell and Larcker, 1981; Chin, 1998). Table 5-5는 분석 결과를 정리한 것으로 연구 모형에 포함된 변수들 중에서 콘텐츠 품질의 복합신뢰도가 0.888, 지원 인프라 품질의 평균분산추출(AVE) 값이 0.653으로 가장 낮았다. 하지만 복합신뢰도의 기준치 0.7, 평균분산추출 값의 기준치 0.5를 상회하므로 구성개념별 측정 지표의 신신뢰성 확보

에 큰 무리가 없다.

본 연구에서는 확인적 요인분석을 통하여 집중타당성과 판별타당성을 검증하였다.

먼저, PLS를 활용한 집중타당성의 분석을 실시하였다. 확인적 요인분석에서는 요인 적재량(loadings) 0.70 이상을 권장하며(Srite and Karahanna, 2006), 그 요인 적재량이 다른 구성개념(변수)에 대한 교차 요인 적재량(cross loadings)보다 큰 값을 가져야만 판별타당성을 확보한 것으로 판단한다(Bhattacharjee and Sanford, 2006). 분석 결과, 각 잠재변인의 측정 항목의 요인적재량이 모두 0.70을 상회하여 집중타당성이 있다고 판단하였다.

다음 판별타당성은 Gefen and Straub(2005)가 제시한 두 가지 조건으로 평가하였다.

첫째, 확인적 요인분석에서 각 측정 항목은 이론적 관계가 있는 요인과의 상관관계(loadings)가 관계가 없는 요인에 적재된 값(cross loadings)보다 크다면 판별타당성을 확보할 수 있다. 모든 지표의 요인 적재량(loadings)이 다른 요인에 적재된 교차 적재량(cross loadings)을 상회하였다.

둘째, 모든 변수의 평균분산추출(AVE) 값의 제곱근(square root)이 다른 모든 변수의 상관계수보다 커야한다(Fornell and Larcker, 1981; Chin, 1998). 주요 연구변수들 간에 상관관계와 AVE의 제곱근을 Table 5-6에 정리했다. 이때, 진하게 표시한 대각선의 값은 각 변수의 AVE 제곱근으로 ‘지원인프라’가 0.808로 가장 작은 것을 알 수 있다. 하지만, 이러닝 만족과 경영성과 기여도 간에 상관계수 0.824를 제외한 다른 상관계수보다 크기 때문에 판별타당성을 확보했다고 판단했다.

5.6 구조모형의 적합성 검증 결과

주요 연구변수들에 대한 신뢰성과 타당성을 확보하였기 때문에, PLS 경로모형의 다른 측면을 구성하고 있는 구조모형(structural or inner model)에 대한 적합성을 확인한 다음, 가설 검증하고자 한다. 보통 구조모형(structural or inner model)을 검증할 시에는 구조모형의 전체적인 적합성을 평가한 후에 각 경로계수의 유의성을 평가한다.

본 연구의 PLS 모형의 적합도 결과를 Table 5-7에 제시하였다. 구조모형의 전체 적합도를 나타내는 중복성 값이 모두 양수 나타나 인과 예측에 문제가 없는 것으로 나타났다. 모형의 전체 적합도를 계산하기 위하여 R^2 의 평균값 0.592와 공통성의 평균값 0.765를 곱한 결과(0.453)에 제공근을 하였다. 모형의 전체 적합도 지수는 약 0.67으로 최소 기준인 0.10보다 크며, 그 적합의 수준이 ‘상(0.36)’을 크게 상회(上廻)하였다.

5.7 가설의 검증 결과 및 해석

PLS에서 경로계수의 유의성을 추정하기 위해서 부트스트랩(bootstrap) 기술을 사용한다(Patnayakuni et al., 2006). 본 연구에서는 1000개의 서브샘플링을 사용하여 경로계수에 대한 통계적 유의성을 검증하였다.

PLS방법론에 의한 본 연구의 연구모형에 대한 검증결과는 Figure 5-2과 같이 제시하였다. 즉, 이러닝 학습 환경은 학습 성과에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 끼치는데, 이때 학습자 태도의 적극성이 지원인프라 품질과 이러닝 만족 간에 관계를 강화하는 것을 알 수 있다. 연구 모형에 포함된 가설 검증들에 대한 결과를 구체적으로 정리하면 다음과 같다.

이러닝 콘텐츠 품질과 이러닝 만족 간에 관계를

설정된 **가설1**을 검증하였다. 이러닝 콘텐츠 품질과 이러닝 만족 간에 경로계수(표준화된 β 값)는 $0.106(t=2.120 > 1.965)$ 로 유의수준(α) 0.05에서 유의한 것을 알 수 있다. 따라서 이러닝 콘텐츠 품질이 이러닝 만족에 정(+)의 영향을 줄 것이라는 가설1을 채택할 수 있다.

이러닝 지원 인프라 품질이 이러닝 만족 간에 관계를 설정한 **가설2**를 검증하였다. 이러닝 지원 인프라 품질과 이러닝 만족 간에 경로계수(표준화된 β 값)는 $0.484(t=8.723 > 3.159)$ 로 유의수준(α) 0.01에서 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 이러닝 지원 인프라 품질이 이러닝 만족에 정(+)의 영향을 줄 것이라는 가설2를 채택할 수 있다.

콘텐츠 품질과 이러닝 만족도 간에 관계는 학습자의 목표의식에 따라 다를 것이라고 설정한 **가설3**을 검증했다. 콘텐츠 품질과 목표의식 간에 상호작용 항의 계수(표준화된 β 값)는 $-0.012(t=0.194 < 1.645)$ 였으며, 통계적으로 유의하지 않았다. 그러므로 학습자의 목표의식에 따라 콘텐츠 품질의 이러닝 만족도가 달라질 것이라는 가설3을 채택할 수 없었다. 하지만 목표의식과 이러닝 간의 직접 관계는 유의미하게 도출되었다. 목표의식의 표준화 계수 값은 $0.176(t=3.946 > 1.965)$ 으로, 조절효과는 없지만 직접적인 효과는 유효하다고 볼 수 있다.

지원 인프라 품질과 이러닝 만족도 간에 관계는 학습자의 목표의식에 따라 다를 것이라고 설정한 **가설4**를 검증했다. 지원 인프라 품질과 목표의식 간에 상호작용 항의 계수(표준화된 β 값)는 $-0.014(t=0.206 < 1.645)$ 였고 통계적으로 유의하지 않았다. 즉, 학습자의 목표의식에 따라 지원 인프라 품질의 이러닝 만족도가 달라질 것이라는 가설4를 채택할 수 없다. 가설 3과 마찬가지로 조절효과를 검증할 수 없었지만, 동일한 결과의 직접 효과는 있는 것으로 나타났다.

Tab. 5-4. Reliability analysis results

Dimension	Before factor analysis		After factor analysis		Cronbach's α
	Constructs	Items	Constructs	Items	
e-Learning learning environment	Contents quality	6	Contents quality	4	.832
	System quality	4	Support infrastructure quality	7	.911
	Service quality	5			
	Faculty competence	5			
Factor's of learners	Sense of purpose	3	Sense of purpose	3	.890
	Attitude of learner	3	Attitude of learner	3	<u>.828</u>
Outcomes of learning	e-learning satisfaction	4	e-Learning satisfaction	4	.867
	Customer orientation	2	Customer orientation	2	.897
	Contribution to business performance	3	Contribution to business performance	3	.925

Tab. 5-5. Internal consistency

Dimension	Constructs	Items	C.R.	AVE
e-Learning learning environment	Contents quality	4	<u>.888</u>	.665
	Support infrastructure quality	7	.929	<u>.653</u>
Factor's of learners	Sense of purpose	3	.898	.746
	Attitude of learner	3	.934	.825
Outcomes of learning	e-Learning satisfaction	4	.909	.715
	Customer orientation	2	.951	.906
	Contribution to business performance	3	.952	.868

Tab. 5-6. Correlation coefficient and AVE(square root)

	Contribution to business performance	Customer orientation	Sense of purpose	e-Learning satisfaction	Support infra. quality	Content quality	Attitude of learner
Contribution to business performance	.932						
Customer orientation	.663	.952					
Sense of purpose	.824	.676	.845				
e-Learning satisfaction	.571	.592	.634	.816			
Support infra. Quality	.744	.599	.774	.672	.808		
Content quality	.585	.782	.620	.588	.575	.908	
Attitude of learner	.616	.620	.682	.617	.735	.593	.863

주) 진하게 표시된 대각선 값은 AVE의 제곱근 값임

Tab. 5-7. Overall Model Fit

Construct	R ² (R Square)	Communality ¹⁾	Q2 (Crossvalidated Redundancy)
Contents quality		.667	
Support infrastructure quality		.650	
Sense of purpose		.746	
Attitude of learner		.824	
e-Learning satisfaction	.661	.694	.438
Customer orientation	.455	.906	.394
Contribution to business performance	.661	.868	.573
Avg.	.592	.765	
Goodness-of-Fit	$(.592 \times .765)^{(1/2)} = .673$		

1) SmartPLS 버전3 부터는 아웃풋으로 Communality를 더 이상 보고하지 않는다. 그 이유는 AVE와 값이 동일하기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 AVE 값을 사용하였다.

(출처: <http://forum.smartpls.com/viewtopic.php?f=5&t=3417>)

컨텐츠 품질과 이러닝 만족도 간에 관계는 학습태도의 적극성에 따라 다를 것이라고 설정한 **가설5**를 검증했다. 컨텐츠 품질과 학습태도 간에 상호작용 항의 계수(표준화된 β 값)는 $-0.056(t=0.922 < 1.645)$ 이었으며 통계적으로 유의하지 않았다. 그러므로 학습태도의 적극성에 따라서 컨텐츠 품질의 이러닝 만족도가 달라질 것이라는 가설5를 채택할 수 없었다. 학습태도도 조절효과를 확인할 수 없었지만, 직접효과는 확인할 수 있었다.

이 때, 경로계수는 $0.176(t=3.946 > 3.159)$ 으로 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타났다.

지원 인프라 품질과 이러닝 만족도 간에 관계는 학습태도의 적극성에 따라 다를 것이라고 설정한 **가설6**을 검증했다. 지원 인프라 품질과 학습태도 간에 상호작용 항의 계수(표준화된 β 값)는 $0.105(t=1.702 > 1.645)$ 였고, 10% 유의수준에서 통계적으로 유의했다. 즉, 학습태도의 적극성에 따라 지원 인프라 품질의 이러닝 만족도가 달라질 것이라는 가설6을 채택할 수 있다. 따라서 학습태도의 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

이러닝 만족과 고객지향성 간에 관계를 설정한 **가설7**을 검증하였다 이러닝 만족과 고객지향성 간에 경로계수(표준화된 β 값)는 $0.676(t=25.188 > 3.159)$ 으로 유의수준(α) 0.01에서 유의미했다. 따라서 이러닝 만족이 고객지향성에 정(+)의 영향을 줄 것이라고 설정한 가설7을 채택할 수 있다.

이러닝 만족과 경영성과 기여도 간에 관계를 설정한 **가설8**을 검증했다. 이러닝 만족과 경영성과 기여도 간에 경로계수(표준화된 β 값)는 $0.692(t=15.350 > 2.580)$ 로 유의수준(α) 0.01에서 유의미했다. 즉, 이러닝 만족이 경영성과 기여도에 정(+)의 영향을 줄 것이라고 설정한 가설8을 채택할 수 있다.

고객지향성과 경영성과 기여도 간에 관계를 설정한 **가설9**를 검증하였다. 고객지향성과 경영성과 간에 경로계수(표준화된 β 값)는 $0.195(t=4.300 > 3.159)$ 로

유의수준(α) 0.01에서 유의미한 것으로 나타났다. 그러므로 고객지향성이 경영성과 기여도에 정(+)의 영향을 줄 것이라고 설정한 가설9를 채택할 수 있다.

지금까지 상술한 각 연구 가설의 검증 결과를 요약·정리하면 Table 5-9와 같다.

6. 결론

6.1 연구 결과의 요약

본 연구의 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

이러닝 학습 환경과 이러닝 만족의 관계에서의 가설 검증 결과, 이러닝 컨텐츠 품질수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아지고, 이러닝 지원 인프라 품질수준이 높을수록 이러닝 만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

학습자 요인의 조절 효과에 대한 가설 검정의 결과를 보면, 학습자 목표의식 수준에 따라 지원 인프라 품질의 이러닝 만족에 대한 영향력이 다르게 나타났다. 즉, 목표 의식 수준이 높은 학습자는 지원 인프라 품질이 높을수록 목표 의식 수준이 낮은 사람 보다 더 높게 이러닝 만족을 하는 것으로 나타났다. 하지만 학습자 목표의식 수준에 따라 컨텐츠 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력, 학습태도의 적극성에 따라 컨텐츠 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력 그리고 학습태도의 적극성에 따라 지원 인프라 품질의 이러닝 만족도에 대한 영향력은 모두 동일하게 나타나 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

학습 성과 간의 관계에 대한 가설 검정 결과를 살펴보면, 이러닝 만족도가 높을수록 고객지향성이 높아지고, 이러닝 만족도가 높을수록 경영성과 기여도가 높아지며, 고객지향성이 높을수록 경영성과 기여도가 높아지는 것으로 나타났다.

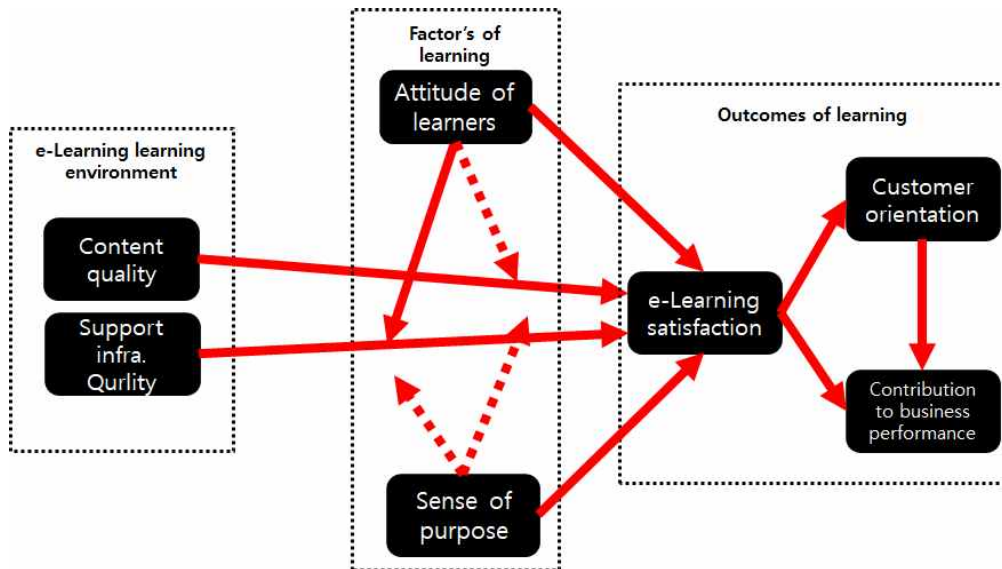


Fig. 5-2. Hypothesis test result (The dotted line indicates the hypothesis rejection.)

Tab. 5-9. Summary of Hypothesis Test Results

H.T.	path	coeff.	t	result
H1	Content quality(CQ) → e-Learning satisfaction	.106	2.120*	Support
H2	Support infra. qurlity(SIQ) → e-Learning satisfaction	.484	8.723***	Support
H3	CQ×SP → e-Learning satisfaction	-.056	.194	Reject
H4	SIQ×SP → e-Learning satisfaction	.105	.206	Reject
H'1	Sense of purpose(SP) → e-Learning satisfaction	.176	3.946***	Support
H5	CQ×AL → e-Learning satisfaction	-.056	.922	Reject
H6	SIQ×AL → e-Learning satisfaction	.105	1.702†	Support
H'2	Attitude of learner → e-Learning satisfaction	.160	3.238***	Support
H7	e-Learning satisfaction → Customer orientation	.676	25.188***	Support
H8	e-Learning satisfaction → Contribution to business performance	.692	15.350***	Support
H9	Customer orientation → Contribution to business performance	.195	4.300***	Support

주) t 값은 각각 t > 1.645일 때 † p < .10, t > 1.965일 때 * p < .05, t > 2.580일 때 ** p < .01, t > 3.159일 때 *** p < .001 수준에서 유의함

6.2 연구의 시사점

이에 본 연구에서는 학습자요인을 조절요인으로 하여 이러닝 학습 환경과 경영성과 기여도 간의 인과관계를 규명함으로써 헤어살롱 서비스업에서 이러닝이 경영성과에 미치는 구조적 관계에 대한 실증적 분석을 통하여 헤어살롱과 관련한 연구자에게는 이론적 시사점을, 종사자 및 경영자에게는 실무적 시사점을 제공하는데 목표를 두고 연구를 수행코자 하였다.

본 연구의 이론적 시사점을 아래와 같다. 첫째, 헤어살롱 산업의 발전 및 확장 속도에 비해, 이에 대한 이러닝 연구는 매우 미진한 상태이다. 따라서 성과에 대한 관심과 요구에 부응하고자 헤어살롱과 관련된 학습성과 모형을 수립하고, 인과관계의 구조 및 역학적 관계를 규명하여 헤어살롱 도메인의 이러닝 학습성과에 대한 기본적인 모형의 틀을 수립하였다. 이에 헤어살롱과 관련된 후속 연구자들에게 학습성과 연구가 좋은 기저가 될 수 있다.

둘째, 이러닝은 면대면이기 보다는 모니터와 같은 일방적인 출력 디바이스로 수업이 진행되기 때문에, 수업 동안에는 학습관리가 힘들고, 학습자 반응에 대한 피드백이 신속하지 않다는 단점이 있다. 따라서 학습자 스스로에 대한 목표와 학습 태도가 높지 않으면, 자칫 단방향 학습 환경에 지루해 하거나 집중하지 못할 개연성이 크다. 기존의 연구들은 이러닝 환경과 학습성과 간의 이러한 조절적 조건 및 환경을 고려한 연구가 없어, 본 연구에서는 학습자의 목표 및 태도 요인을 조절효과로서 검증하였다. 따라서 과거 일관적이지 않았던 인과 관계의 결과가 조절 요인을 통해 좀 더 일관된 결과를 도출할 수 있다는 시사점을 제공하였다.

마지막으로, 기존의 헤어살롱 산업과 관련된 이러닝 학습 성과를 규명한 많은 연구들이 만족이라는 단일 변수로 채택을 하였다. 따라서 그 뒤에 중요한

성과(고객관점, 재무관점)로 이어지는가에 대한 실증적 증거가 부족하였다. 본 연구에서는 이러닝 만족이 고객지향성과 경영 성과 기여도에 강한 인과관계를 도출하였고, 이에 이러닝 만족의 요인이 가시적인 성과 지표의 선행 변수라는 것을 실증하였다. 이에 이러닝 학습성과의 연구에서 만족도가 매우 중요한 성과요인임을 시사하고 있다.

본 연구의 실무적 시사점은 아래와 같다.

첫째, 헤어살롱 서비스업에서 이러닝 연구를 시작하였다. 현재까지 헤어살롱 서비스업을 대상으로 한 이러닝 연구가 전무한 상황에서 새로운 연구 즉, 헤어살롱 서비스업과 이러닝을 접목하여 새로운 연구가 시작 되었다는 점이다.

둘째, 정보시스템의 성과측정모형을 헤어살롱 서비스업에 적용하였다. 본 연구에서 제안된 헤어살롱 서비스업 정보시스템의 성과 측정모형을 헤어살롱에서 실제 종사자들에게 적용하여 분석해 봄으로써 시스템 사용에 대한 점검 및 진단을 수행 할 수 있는 방안을 제시 하였다는 점이다. 다시 말해서, 실제 성과 경로를 규명해 보임으로써 헤어살롱 서비스업 운영과 관련된 조직의 의사결정자에게 성공적인 교육 시스템 도입 및 확장을 위한 실무지침을 제공하였다는 점이다.

셋째, 이론적 배경에서 도출된 학습 환경과 학습자들이 요구하는 학습 환경은 다르다. 이론적 배경에서 도출된 이러닝 학습 환경요인은 콘텐츠 품질, 시스템 품질, 서비스 품질, 교수자의 역량 네 가지 요인으로 도출 되었으나, 측정결과에서는 학습자의 이러닝 만족에 영향을 미치는 요인으로 콘텐츠 품질과 지원인프라 요인으로 함축되는 헤어살롱 종사자들만이 원하는 이러닝 학습 환경의 특성을 확인 하였다.

넷째, 학습자요인의 조절효과이다. 학습자가 학습에 임하는 태도의 적극성에 따라 지원인프라가 이러닝 만족도에 영향력이 다르게 나타났다는 점이다. 이와 같은 결과는 헤어살롱 종사자들의 학습을 기피

하려 할 때 친구, 동료 또는 학습자 주위의 지원 인프라의 효과로 학습에 참여하는 심리가 반영된 것으로 판단된다.

다섯째, 이러닝의 만족이 끊이지 않고 경영성과로 이어졌다. 이러닝 학습 환경은 이러닝을 만족시키고, 만족한 이러닝은 고객을 향한 지향이 높아져서 경영성과 기여도에까지 끊이지 않고 지속적으로 이어지는 효과를 나타냈다는 점이다. 이러닝에 만족한 헤어살롱 종사자는 동료간의 관계가 좋아지는 측정결과를 보였으며, 이어서 고객을 향한 서비스의 열의가 높아지는 효과를 보였으며 결과적으로 정량적, 정성적인 헤어살롱의 매출향상과 고객으로부터 이미 지향상인 헤어살롱 평판도가 향상되는 실질적인 경영성과에 기여한 결과가 나타났다는 점이다.

그밖에도 본 연구에서 검증된 헤어살롱 종사자들의 특성으로는, 직접적으로 현장에서 사용할 수 있는 교육을 원하고 있었으며, 교육에 참가하는 것을 기피하는 본능을 가지고 있지만, 일단, 이러닝에 죽한 학습자는 학습의 효과가 동료와 고객에게 빠르게 나타나는 특징을 보였다.

6.3 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구에서는 헤어살롱 서비스업에서 이러닝 성과에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 규명 하였다. 그러나 본 연구는 헤어살롱 종사자들의 주관적 지각을 기초로 한 탐색적 연구이므로 별도로 연구내용 및 수행과 관련하여 몇 가지 한계점 및 개선 사항을 가지고 있다.

본 연구의 한계점은 아래와 같다.

첫째, 독립변수의 이러닝 학습 환경 요인을 도출하면서, 헤어살롱 서비스업의 특성, 헤어살롱 종사자의 특성, 헤어살롱 서비스업의 업무특성 등을 충분히 고려하지 못하여 독립변수가 네 가지 요인에서 두 가지 요인으로 축소되었으나, 향후 연구에서는 독립변수를 다시 네 가지 요인으로 헤어살롱 종사자

들의 특성을 충분히 고려하여 헤어살롱 종사자들의 우선 학습을 기피하려는 현상을 최소화시킬 필요가 있다.

둘째, 설문지 작성의 정확성의 한계이다. 한 번에 다수의 설문지를 수거하는 환경에서 조사자들의 설문지 작성 시 무성의한 설문 작성의 감독이 다소 미흡하여 차후에는 감독자를 보강하여 설문지 작성의 정확성을 수행할 필요가 있다.

셋째, 콘텐츠 품질 요인을 도출하며 고객의 니즈를 반영하지 않았다. 이러닝의 경영성과는 고객만족에서 비롯되므로 콘텐츠 품질요인을 도출함에 있어서 고객의 욕구가 충분히 반영될 필요가 있다.

넷째, 본 연구에 포함된 연구들에 대한 측정이 모두 응답자의 주관적 인식에 의거하고 있는바, 이로 인한 응답자의 선택적 인지(selective perception)에 의한 편이(bias)가 발생할 가능성이 높아서 응답치가 실제 값을 제대로 반영하는 지에 대한 근본적인 문제제기가 있을 수 있다. 물론 대부분의 측정지표가 기존연구들에서 신뢰성 및 타당성이 입증된 지표들이지만 주관적 인식지표의 근본적 한계는 여전히 있다고 본다.

본 연구의 문제점 및 한계를 극복하기 위하여 이를 보완하는 연구가 필요하다.

첫째, 본 연구는 국내 상황에만 적용될 수 있는 모형의 개연성이 크다. 따라서 해외 진출 시 적용 가능한 연구가 필요하다. 본 연구는 헤어살롱 서비스업 종사자들을 그 연구대상 표본으로 설정하였다. 그러나 현재 헤어살롱 서비스업은 “한류 바람” 등의 영향에 힘입어 중국, 태국, 캄보디아 등으로 확장되는 세계추세로 발전하고 있다. 그러므로 헤어살롱 서비스업의 국제화에 맞는 요인을 도출하는 연구가 이루어져야 한다.

둘째, 헤어살롱 서비스업에 종사자들은 대부분은 지식 노동보다는 디자인과 관련된 기술의 숙련도를 높이는 것이 주목적하기 때문에 지식 학습에 대한

진입 장벽을 높게 인지하고 있다. 따라서 진입 장벽을 낮출 수 있는 연구도 이루어져야 한다.

셋째, 상대적으로 급변하는 환경에 따른 학습 성과의 외적타당도의 확보이다. 즉, 검증된 경영성과 기여도가 헤어살롱 서비스업의 특성에 따라, 고객의 급변하는 트렌드와 니즈에 현재 연구의 주요인의 중요성의 변화의 개연성과 그 변화에 대응할 수 있는 요인들을 계속해서 도출해야한다. 따라서 향후 연구에서는 모형의 설명력을 높일 수 있는 변수를 계속 도출해야할 당위성이 다른 산업의 연구에 비해 높다고 볼 수 있다.

넷째, 이러닝 학습 환경 및 학습자 요인은 객관적 측정지표를 개발하기가 매우 힘들고 기존 연구들에서도 대부분 주관적 인식지표에 의해 측정하였으나, 학습 성과 변수들 중 ‘이러닝 만족’을 제외한 ‘고객지향성’ 및 ‘경영성과 기여도’의 경우는 정량적 측정지표를 개발하여 연구모형에 대한 재검증을 실시해볼 필요가 크다고 본다.

Reference

- [1] Ames, C. (1992). Classrooms: Goals, structures, and student motivation. *Journal of educational psychology*, 84(3), 261.
- [2] Bae, J. H. (2010). “Characteristic and effect of odorous material from sasang industrial area in Busan,” Pusan National University, Master Thesis.
(배중호, (2010), 釜山市 沙上工業地域의 惡臭物質 特性 및 周邊地 域에 미치는 影響, 부산대학교 환경대학원.)
- [3] Bhasin, S. (2012). An appropriate change strategy for lean success. *Management Decision*, 50(3), 439-458.
- [4] Bhattacharjee, A., & Sanford, C. (2006). Influence processes for information technology acceptance: An elaboration likelihood model. *MIS quarterly*, 805-825.
- [5] Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *the Journal of Marketing*, 69-82.
- [6] Chae, H. O. (2014). “Effectsof Internal Marketing, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Beauty Salon Employees on Customer Orientation,” Kwangju Women’s University,
(채미옥, (2014). 미용실종사자의 내부마케팅과 직무만족 및 조직몰입이 고객 지향성에 미치는 효과. 광주대학교 일반대학원. 박사학위논문.)
- [7] Chase, R. B., & Bowen, D. E. (1991). Service quality and the service delivery system: A diagnostic framework. *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational perspectives*, SW Brown, E. Gummesson, B. Edvardsson and B. Gustavsson (editors),
- [8] Chin, W. W. (1998). Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), VII, XVI.
- [9] Chiu, C. H., Tang, P., Chu, C., Hu, S., Bao, Q., Yu, J., ... & Lee, Y. S. (2005). The genome sequence of *Salmonella enterica* serovar *Choleraesuis*, a highly invasive and resistant zoonotic pathogen. *Nucleic acids research*, 33(5), 1690-1698.

- [10] Choi, J. H. (2013). “The Structural Relation among Achievement Goals, Achievement Emotions, Learning Strategies and Academic Achievement,” Sookmyung Women’s University, Doctoral (최지혜, (2013), 성취목표, 성취정서, 학습전략 및 학업성취간의 구조적 관계. 숙명여자대학교 대학원. 박사학위논문.)
- [11] Choi, J. K. (2005). “An Empirical Study on the Development of the Causal Evaluation Model for Informatization Programs,” Kwangwoon University, Doctoral Dissertation. (최점기, (2005), 정보화지원사업의 인과적 평가모형 개발에 관한 실증적 연구, 광운대학교 대학원. 박사학위논문.)
- [12] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- [13] Donovan, D. T., & Hocutt, M. A. (2001). Customer evaluation of service employee’s customer orientation: extension and application. *Journal of quality management*, 6(2), 293-306.
- [14] Elliot, A. J. (1999). Approach and avoidance motivation and achievement goals. *Educational psychologist*, 34(3), 169-189.
- [15] Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
- [16] Fromang, S., & Nelson, R. P. (2005). On the accumulation of solid bodies in global turbulent protoplanetary disc models. *Monthly Notices of the Royal Astronomical Society: Letters*, 364(1), L81-L85.
- [17] Gage, N. L., & Berliner, D. C. *Educational psychology*. 1998. Garrison, R. (2000). Theoretical challenges for distance education in the 21st century: A shift from structural to transactional issues. *The International Review of Research in Open and*
- [18] Gefen, D., & Straub, D. (2005). A practical guide to factorial validity using PLS-Graph: Tutorial and annotated example. *Communications of the Association for Information systems*, 16(1), 5.
- [19] Harroff, P., & Valentine, T. (2006). Dimensions of program quality in web-based adult education. *The American Journal of Distance Education*, 20(1), 7-22.
- [20] Heo, G. and Rha, I. J. (2003). “Optimal Flow Experience In Web Based Instruction,” *The Journal of Korean association of computer education*, 6(2), 71-79. (허균, & 나일주, (2003), 컴퓨터활용교육: 웹 기반 교육에서 최적몰입경험, 컴퓨터 교육학회, 6(2), 71-79.)
- [21] Hwang, S. R. (2016). “Impact of Learner’s Learning Behavior on Achievement: The Moderating Effect of

- Learning Motivation,” Ewha Womans University, Master Thesis.
(황새롬, (2016), 이러닝 학습자의 시간관리행동과 학업성취도 관계에서 학습 동기의 조절효과 검증, 이화여자대학교 교육대학원, 석사학위논문.)
- [22] Jeon, H. C. (2014). “The Effects of Educational Program Variable for Bank Branch Performance,” Catholic University of Daegu, Doctoral Dissertation.
(전홍철, (2014). 교육변수가 은행지점의 경영성과에 미치는 영향. 대구 카톨릭대학교 대학원. 박사학위논문.)
- [23] Jeong, K. S. (2011). “The Structural Relationship of Influencing Factors of Satisfaction and Persistence in corporate e-Learning,” Ewha Womans University, Master Thesis.
(정금숙, (2011). 기업 이러닝 만족도와 지속의향에 영향을 미치는 요인들의 구조적관계. 이화여자대학교 교육대학원. 석사학위논문.)
- [24] Jo, J. Y. (2014). “A Study on the Effects of Teaching Presence, Cognitive Presence, Social Presence on the Satisfaction and Achievement of Elementary School Students’ English E-L
(조지영, (2014), 교수 실재감, 인지적 실재감, 사회적 실재감이 초등학교 영어학습자의 이러닝 영어 학습프로그램 만족도와 영어 성취도에 미치는 영향, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.)
- [25] Jo, S. A. (2013). “The Influence of University Students’ Online Course Experience and Level of Self-directed Learning Strategy on Learning Satisfaction and Persistence,” Korea National University of Education, Master Thesis.
(조성아, (2013), 대학 이러닝 환경에서 학습자의 수강경험과 자기주도 학습전략 수준에 따른 학습 만족도 및 학습지속의향 차이 분석. 한국교원대학교 대학원. 석사학위논문.)
- [26] Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1997). Pragmatic perspectives on the measurement of information systems service quality. *Mis Quarterly*, 223-240.
- [27] Kim, E. K. (2010). “Parents’ Food Care for Children and Needs for Nutrition Education in Elementary School,” Kangwon National University, Master Thesis.
(김은경, (2010). 초등학생 학부모의 식생활 관리실태와 영양교육에 대한 요구도 조사, 강원대학교 교육대학원. 석사학위논문.)
- [28] Kim, G. (2004). “The Key Factors Affecting Successful Knowledge Transfer in Public Officials,” *Korean Public Administration Review*, 38(1), 45-68.
(김구, (2004), 공무원들의 성공적 지식이전의 영향 요인에 관한 실증적 분석. 한국행정학보, 38(1), 45-68.
- [29] Kim, H. J. (2011). “A Study of the Influential Factors on University e-learning performance and reuse intentions,” Konkuk University, Doctoral Dissertation.
김희정, (2011). 대학 e-러닝 학습성과와 재이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 건국대학교 대학원, 박사학위논문.
- [30] Kim, H. J. (2013). “Self-efficacy mediated through the action laugh education and

self-development with in the organization impact on teamwork,” Gyeongnam National University.

(김현진, (2013). 자기효능감 매개작용을 통하여 웃음교육이 조직내 팀워크와 자기개발에 미치는 영향, 경남과학기술대학교 창업대학원, 석사학위 논문.)

[31] Kim, J. H. (2010). “The Impact of the e-Tutor on Perceived Teaching and Learning Presence in e-Learning,” Ewha Womans University, Doctoral Dissertation.

(김정화, (2010), 이러닝 환경에서 e-튜터의 학습지원이 교수실재감과 학습실 재감의 하위변인에 미치는 영향과 구조적 관계분석. 이화여자대학교 대학원. 박사학위논문.)

[32] Kim, J. K. (2007). “An Empirical Study of the Influencing Factors on e-Learning Success,” Kwangwoon University, Doctoral Dissertation.

(김진규, (2007) e-러닝 성과의 영향요인에 관한 실증 분석, 광운대학교 대학원, 박사학위논문.)

[33] Kim, K. D. (2010). “structural analysis of effect factors on academic achievement in e-learning environments,” Korea University, Master Thesis.

(김규동, (2010). 사이버대학 이러닝 환경에서 학습자의 학업성취도에 미치는 영향요인 들의 관계분석, 고려대학교 대학원, 석사학위논문.)

[34] Kim, S. H. (2005). “A study on the relationship with e-learning characteristics, customer’ satisfaction, and repurchase intention: focusing on the mediating and moderating effects

(김상현, (2005). 이러닝 특성과 사용자의 전반적 만족 및 재이용 의향과의 관계. 경기대학교대학원,

박사학위논문.)

[35] Kwon, M. H. (2012). “The Effects of Travel Agency’s Internal Marketing on Market Orientation, Job Satisfaction and Management Performance,” Woosong University, Master Thesis.

권명희, (2012), 항공사 여행사의 내부마케팅이 시장지향성, 직무만족 및 경영성과에 미치는 영향연구, 우송대학교 경영대학원, 석사학위논문.)

[36] Lee, H. J. (2006). “Empirical study on the performance of ITBI’s tenant,” Paichai University, Doctoral Dissertation.

(이홍재, (2006), 대학 정보 통신창업지원 센터 입주기업의 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 실증 연구. 배재대학교 대학원. 박사학위논문.)

[37] Lee, J. W. (2013). “A study on the Social Workers’ Re-education and the Job-Satisfaction: Focused on the Community Welfare Center in Chungchoengbook-do,” Kkottongnae University,

(이지원, (2013), 사회복지사 재교육 실태와 직무만족에 관한 연구, 꽃동네 대학교 사회복지대학원, 석사학위논문.)

[38] Lee, K. H. (2014). “Developing a Chinese Writing Instructional Model Using the Program of Discussion and Debate,” Language & Information Society, 23, 137-157.

(이금희, (2014), 토의, 토론 프로그램을 활용한 중국어 작문 수업 모형 개발. 언어와 정보사회, 23(단일호), 137-157.)

[39] Lee, K. S. (2002). “Community Service Learning as Participation Learning of

- Social Studies,” Seoul National University, Master Thesis.
(이경숙. (2002). 사회과 참여 학습으로서의 지역사회 봉사학습. 서울교육대 학교 교육대학원. 석사 학위논문.)
- [40] Lim, J. R. (2006). “The Relationships between Locus of Control, Attitude toward Learning and Academic Achievement in High School Students,” Kangwon National University, Master Thesis.
(임정란, (2006), 남녀 고등학생의 귀인성향 및 학습태도와 학업성취도와의 관계 연구. 강원대학교 교육대학원. 석사학위논문.)
- [41] Leem, J. H. (1998) “A study on teaching-learning activities and educational effects in virtual classroom,” *Journal of Educational Technology*, 14(2), 103-128.
(임정훈, (1998), “인터넷을 활용한 가상수업에서의 교수-학습 활동 및 교육효과 연구, “ 교육공학 연구, 제14권, 제1호.)
- [42] Liu, C., & Arnett, K. P. (2000). Exploring the factors associated with Web site success in the context of electronic commerce. *Information & management*, 38(1), 23-33.
- [43] McNair, P. J., Marshall, R. N., & Matheson, J. A. (1990). Important features associated with acute anterior cruciate ligament injury. *The New Zealand Medical Journal*, 103(901), 537-539.
- [44] Molla, A., & Licker, P. S. (2001). E-Commerce Systems Success: An Attempt to Extend and Respecify the Delone and MaClean Model of IS Success. *J. Electron. Commerce Res.*, 2(4), 131-141.
- [45] Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. *The Journal of marketing*, 20-35.
- [46] Negash, S., Ryan, T., & Igbaria, M. (2003). Quality and effectiveness in web-based customer support systems. *Information & Management*, 40(8), 757-768.
- [47] Nelson, W. B. (2005). *Applied life data analysis* (Vol. 577). John Wiley & Sons.
- [48] Oh, T. S. (2016). “Effects of Beauty Education Quality on Job Satisfaction, Customer Orientation and Business Performance,” Seokyeong University, Master Thesis.
(오테식, (2016), 미용교육품질이 직무만족, 고객 지향성 경영성과에 미치는 영향, 서경대학교 미용 예술 대학원. 석사학위논문.)
- [49] Oh, H. J. (2000). “A Study on the Learner’s Evaluative Criteria of Adult Education Program,” Seoul National University, Doctoral Dissertation.
(오혁진. (2000). 성인교육 프로그램에 대한 학습자의 평가준거 연구, 서울대학교 대학원. 박사학위논문.)
- [50] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- [51] Park, H. J. (2007). “A Study of Education Method Based on U-Learning System -

Focused on Guidance for English Pronunciation in the middle class,” Daegu University, Master Thesis

(박혜정, (2007), U-Learning 시스템기반의 교육방법에 관한 연구, 대구대학교 교육대학원, 석사학위논문.)

- [52] Park, I. K. (2009). “Development of Performance Evaluation Model and Measures for SCM Systems : Based on SCOR Model,” Kwangwoon University, Doctoral Dissertation.

(박일규, (2009), SCM시스템 성과 평가모형 및 평가지표 개발 : SCOR 모 델에 근거하여, 광운대학교 대학원, 박사학위논문.)

- [53] Park, S. H. (2011). “The Effect of Training on Firm Performance - The Moderating Effects of Job Analysis,” University of Incheon, Master Thesis.

(박세호, (2011), 교육훈련이 기업성과에 미치는 영향. 인천대학교. 일반대학원. 석사학위논문.

- [54] Park, W. H. (2013). “An Empirical Study on the Effects of Information Systems on the Performance of Emotional Labors : Focused on the Airline Call Centers,” Kwangwoon University,

(박원희, (2013), 정보시스템이 감정노동성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 광운대학교 일반대학원, 박사학위논문.

- [55] Park, Y. T. (2012). “A Study on the Effect of Pattern and Awareness of Concept of Strategic Social Responsibility Activities on Brand Evaluation in Brand Extension - Focusing on t

(박용태, (2012), 브랜드 확장 시 전략적 사회공헌 활동의 컨셉유형과 지각이 브랜드평가에 미치는 영향에 관한 연구. 홍익대학교 광고홍보대학원. 석사학위논문.)

- [56] Patnayakuni, R., & Ruppel, C. P. (2006). Managing the complementarity of knowledge integration and process formalization for systems development performance. *Journal of the association for information systems*, 7(1), 21.

- [57] Pintrich, P. R. (2000). Multiple goals, multiple pathways: The role of goal orientation in learning and achievement. *Journal of educational psychology*, 92(3), 544.

- [58] Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1997). Measuring information systems service quality: concerns for a complete canvas. *MIS quarterly*, 209-221.

- [59] Schlesinger, L. A., & Heskett, J. L. (1991). The service-driven service company. *Harvard Business Review Case Services*.

- [60] Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.

- [61] Shin, N., & Chan, J. K. (2004). Direct and indirect effects of online learning on distance education. *British Journal of Educational Technology*, 35(3), 275-288.

- [62] Suh, H. J. (2001). “A study of the factors related learning outcome in the Web-Based lifelong learning program,”

Sookmyung Women's University, Doctoral Dissertation.

(서혜진, (2001), 웹기반 평생교육 프로그램의 학습 성과 관련요인 연구, 숙 명여자대학교 대학원, 박사학위논문.)

[63] Tsai, C. J., Pui, D. Y., &Liu, B. Y. (1991). Particle detachment from disk surfaces of computer disk drives. *Journal of aerosol science*, 22(6), 737-746.

[64] Yang, E. H. and Chung, J. S. (2010). "Needs Analysis for Improving Teaching Competency," *Journal of Educational Technology*, 26(2), 25-52.

(양은하, 정재삼 (2010). 교수역량 증진을 위한 변화필요도 분석, 이화여자 대학교 교육공학연구 학술지, 학술저널 25-52.

[65] Yu, P. J. (2003). "Learner-Related Factors Which Have Effects on Learner Participation, Learning Achievement, and Learner Satisfaction of Online Graduate Course," *Journal of Kore*

(유평준, (2003), 원격대학원 온라인 수업의 학습참여도, 학업성취도, 및 학습 만족도에 미치는 학습자관련변인, 교육정보미디어연구, 9(4), 229-267.)

[66] Zimmerman, B. J., Boekarts, M., Pintrich, P. R., & Zeidner, M. (2000). A social cognitive perspective. *Handbook of self-regulation*, 13.

Lee, Mi Jung (eros0911@naver.com)



He got his PhD. Doctor of Business Administration, Kwangwoon University. He is interested in the beauty industry that satisfies the human desire to be beautiful. He also received a PhD in Philosophy for the developing beauty industry. He continues to specialize in e-learning, the beauty industry that can be learned anytime, anywhere by fusing the characteristics and psychology of the beauty industry.



Younghee Kim(tomatocs@kbu.ac.kr)

Younghee Kim received a master's degree in social welfare from Myongji University She is a Ph.D candidate in Welfare Management at Soongsil University. Her fields of interest are the management of social welfare institutions and the welfare of children.

Factors Influencing Performance of e-Learning in Hair Salons

Yonghee Lee* · Younghee Kim**

ABSTRACT

This study aims to provide self-development opportunities to hair salons service workers through e-learning and provide the foundation of sustainable hair salons management by cultivating good talents to hair salons service business executives. In particular, the factors affecting e-learning achievement are identified according to learner characteristics to see whether these factors affect the satisfaction of e-learning learners and also affect the performance of management.

The results of the study are summarized as follows. As a result of hypotheses testing on the relationship between e-learning learning environment and e-learning satisfaction, it was found that the higher the level of e-learning content quality is, the higher the satisfaction of e-learning is, the higher the satisfaction of e-learning is, and that the higher the quality level of the support infrastructure is, the higher the satisfaction of e-learning is. The results of the hypotheses testing on the moderating effect of learner factors showed that the influence of the quality of the support infrastructure on the e-learning satisfaction differs according to the level of the learner's goal consciousness. However, it was found that the influence of content quality on e-learning satisfaction according to the level of the learners goal awareness, the influence of content quality on e-learning satisfaction according to the level of the aggressiveness of the learners learning attitude, and the influence of the quality of the support infrastructure on the e-learning satisfaction according to the level of the aggressiveness of learners learning attitude were found to identically demonstrate no moderating effects. The results of hypotheses testing on the relationships among e-Learning performance show that the higher the satisfaction of e-learning was, the higher the customer orientation was, and the higher the satisfaction of e-learning was, the higher the contribution of management performance was, and the higher the customer orientation was, the higher the contribution of management performance was.

The implications of this study are as follows. First, the actual path of realiting e-learning performance could be identified that is this study provided organizational decision makers involved in the hair salons service operations with practical guidance for the introduction and expansion of successful educational systems. Second, the e-learning environment derived from the theoretical background is different from the e-learning environment required by the learners.

Keywords: Hair Salon Service Industry, e-Learning environment, Customer Orientation, Management Performance

* First Author, CEO of Coaching Counseling Cafe

** Corresponding Author, Ph.D. program at Soongsil University