

# 네일미용 교육센터의 온·오프라인 교육수업의 인식과 서비스품질 및 만족도

김은지

한남대학교 코스메틱사이언스학과 대학원생

## Quality of Online and Offline Education Services of Nail Art Education Centers and Students' Satisfaction

Eun-Ji Kim

Student, Department of Cosmetic Science, Hannam University

**요약** 본 네일미용 교육에 관심을 가지고 참여하는 학생이 늘어나면서 오프라인 교육을 통한 상호작용 속에서 강사와 학생들의 유대관계 형성과 새롭게 등장한 4차 산업혁명에 따른 매체를 통한 교육과의 관계가 매우 중요하다고 판단되어, 네일미용 교육의 온·오프라인 서비스 품질과 만족도를 살펴보는 것도 매우 중요하다고 사료된다. 본 연구는 네일미용 온·오프라인 교육실태 및 서비스 품질과 교육 만족도에 관하여 조사하였으며, 연구 대상자로는 대전, 세종, 충남, 충북 그 외 지역의 10대에서 50대 이상의 남·여로 불특정 다수 319명을 대상으로 조사 도구는 설문지로 하였다. 수집된 자료 통계프로그램인 SPSS 27.0과 SPSS Macro 3.4를 이용하여 분석하였다. 연구 결과를 종합해보면, 네일미용의 온·오프라인 교육 인식이 서비스품질과 교육 만족도에 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이 연구 결과를 일반화하기에는 정확한 측정의 한계점이 있어 추후 연구에서는 조사지역을 확대하고 온·오프라인 네일미용 교육 수업의 만족도에 교사들의 만족도를 추가하여 비교 및 분석한다면 더 좋은 연구 결과가 있을 것으로 기대한다.

**주제어** : 네일아트, 온라인&오프라인, 교육에 대한 인식, 서비스 품질, 교육에 대한 만족도

**Abstract** As the number of students participating in nail art with great interest rises, it has become crucial to form instructor-student ties through offline interactions and establish relationships with education through media under the Fourth Industrial Revolution. Therefore, it would be very important to check the quality of online and offline services and examine customer satisfaction. For this, this study investigated current online and offline nail art education, service quality and satisfaction with the education. A questionnaire survey was performed a total of 319 men and women in their 10-50s or older from Daejeon, Sejong, Chungnam, Chungbuk and other regions. The collected data were analyzed, using SPSS 27.0, and the results found the followings. The above results confirm that perception of online and offline nail art education is correlated with service quality and satisfaction. However, there are limitations in generalizing the results due to a difficulty in accurate measurement. It is anticipated that if a subject area is expanded, and teachers' satisfaction is added for comparison and analysis, there would be better results.

**Key Words** : Nail Art, Online & Offline, Perception of Education, Service Quality, Satisfaction with Education

\*본 논문은 김은지의 석사학위논문 일부 수정 및 재구성한 것임

\*Corresponding Author : Eun-Ji Kim(lse7305@naver.com)

Received November 20, 2022

Accepted December 21, 2022

Revised December 20, 2022

Published December 30, 2022

## 1. 서론

### 1.1 서론

네일미용 산업은 급성장한 신 뷰티 산업의 한 분야로서, 소비자들의 관심과 수요가 점차 커지고 있다. 그러나 국내 네일미용 교육 현황은 수요를 공급할 정도의 질적, 양적 향상에 미비한 실정으로 네일미용 종사자 양성이 중요하며, 전문적 지식과 숙련된 기술이 요구되는 네일미용 교육의 기초가 학교에서부터 이루어져야 한다.

과거에는 학교생활과 학교 수업은 대면 수업을 중심으로 이루어졌지만, COVID-19로 인하여 전 세계 정치, 경제, 사회, 문화, 교육 등 사회적인 변화가 일어났다. 사회적 거리 두기가 장기화 되면서 산업 전반이 비대면, 언택트(Un-tact)의 전환기를 맞이하고 있다. 이는 시대적 흐름이 온라인 시대로 넘어가면서 오프라인 경제 활동의 규모가 축소되는 것이 아니라 오프라인에서 구현하지 못하는 새로운 기회들이 확대될 것으로 전망된다[14]. 교육업계에서는 학생들의 학습효과를 높이기 위한 노력과 통신 매체를 활용한 다양한 방식의 온라인 교육을 제공하며 이전에 드러나지 않았던 온라인 교육에 관련된 새로운 현상들이 발생함과 동시에, 학교에서 다양한 목소리가 주목받게 되고, 온라인 학습과 오프라인 학습의 장점을 결합한 학습방식을 활용하고 있다.

따라서 본 연구에서는 네일미용의 온·오프라인 교육 인식과 서비스 품질 및 만족도를 분석하여 각 변수간의 상관관계를 규명하여 온·오프라인 통합의 필요성을 증명하는 기초자료를 제시하는 데 연구 목적이 있다.

### 1.2 네일미용의 정의

네일미용이란 손·발톱의 손질, 인조손톱 및 인조 발톱 적용, 손, 발 및 팔, 다리를 관리 화장하는 등의 방법으로 아름답게 꾸미는 행위의 개념이라고 할 수 있다[1].

네일미용은 단순한 손톱의 기능이 아닌 손톱과 발톱의 건강증진뿐 아니라 아름다운 개성의 표현을 통해 심리적 만족까지 얻는 것이다[2].

네일미용은 손·발톱이라는 공간을 소재로 아름답게 디자인하고 재구성하는 조형예술의 한 장르로 정의할 수 있고, 세련된 외모를 위한 필수적 조건이라고 볼 수 있으며, 인간의 인체를 통해서 창의적이고 독창적인 예술의 형태와 다양한 소재 표현으로 장식하여 미의 세계를 시각적으로 표현하는 조형예술의 한 장르라고 정

의 할 수 있다. 결과적으로 살펴보면, 네일 미용은 손·발톱을 건강하고 청결함, 아름다움과 개성을 매력적으로 표현할 수 있는 인체의 예술 분야이며 다양한 색상과 이미지, 다양한 아트 기법으로 디자인하여 개인의 아름다움과 기호에 맞게 표현하는 수단으로 미용의 효과 중 토털뷰티의 완성이라고 표현할 수 있다[3].

### 1.3 네일미용의 온라인 교육의 개념

컴퓨터 통신망을 이용한 첨단 원격교육을 온라인 교육이라고 불려왔으며, 온라인 교육은 인터넷이나 웹이 교육 분야에 도입되기 이전인 문자 기반의 메일, 토론 그룹, 고퍼 등이 주로 활용되던 시점부터 자리를 잡아 온 개념이며, 전통적인 대면 교육, 즉 학생과 전문 강사와 동일한 현실 공간에서 진행되는 온라인(On-line)교육은 인트라넷(Intranet), 엑스트라넷(Extranet)을 의미한다.

e-러닝(e-learning)은 교육용 CD-ROM이나 소프트웨어를 이용하는 교육으로 컴퓨터 기반 교육, 웹기반 교육, 가상교실교육과 협업을 강조하는 디지털 공동연구를 포함하고 원격교육의 발전은 단순한 문자(Text)의 전달에서 문자와 음성, 영상, 나아가 동영상의 전달로 발전하였으며, 전문 강사가 학생에게 일방적으로 전달하는 단방향에서 양방향 전달 방법, 즉 상호 작용하는 패턴으로 발전하게 되었다. 온라인 교육의 장점으로 대면 수업 기반의 오프라인 수업이 불가능할 경우, 온라인 인프라를 활용하여 비대면으로 수업할 수 있고 학생의 자기 주도적 학습 능력을 키울 수 있고 현재와 같이 대면 교육이 제한적일 경우 혼자서 학습할 수 있는 능력을 기르는 데 도움이 되며 학생 자신의 흥미와 관심에 맞게 유연하게 학습할 수 있다[4].

이와 같은 온라인 교육은 오늘날 개방대학이나 방송통신대학 등과 같은 새로운 고등 교육부문과 기업체 연수 및 통신강좌 등과 같은 사회교육 프로그램에도 널리 활용되고 있다[5]. 즉, 온라인 교육 형태는 향후 교육과정 개편 시에 그 영역이 더욱 확대되어져 나갈 것으로 예측이 된다.

### 1.4 네일미용의 오프라인 교육의 개념

오프라인 교육은 학업 학습 등 학습자들이 지리적으로 한자리에 모여서 서로의 관심과 목적에 따라 상호작용하는 것으로 정의되며, 전문 강사와 학생들이 일정한

시간과 일정한 장소에서 함께 학습하는 조건을 형성한다. 일반적으로 면대면 교실 수업은 다양한 특성을 가진 다수의 학생들과 한명의 전문 강사가 모여 전문 강사의 일방적인 정보제시를 위주로 학습이 이루어진다[6].

오프라인 수업은 보다 효과적으로 전달하기 위해 구체적인 사례 및 수업에 도움이 되는 보충 자료, 유인물, 동영상 자료, 관련 웹사이트 등을 제공하여 수업의 이해 및 학생들의 수업 참여를 유발할 수 있는 다양한 수업을 적용할 수 있는 효과가 있으며, 대화법과 같은 유형으로 학습 교육에 능동적, 적극적으로 참여시키고 학생들의 다양하고 풍부한 경험을 공유함으로써 폭넓은 이해를 도울 수 있다[7]. 체계적·조직적으로 강의를 준비하고 능숙하게 강의를 전달하게 되면, 학습 목표를 효과적으로 성취하면서 효율적인 학습이 이루어질 수 있고, 의사소통이나 지식 전달 기법의 하나로서 다양한 장점을 지니고 있는 교육 방식이기 때문에 기본적인 지식을 학생들에게 이해시키기 위해 논의의 쟁점을 제공할 수 있고, 수업을 수행하는 도중에도 학생들의 사고나 반응에 따라서 융통성 있게 수업을 진행할 수 있다[8].

1.5 네일미용의 온·오프라인 교육의 개념

21세기에는 인터넷 망의 확대와 모바일 및 스마트폰의 대중적인 보급화로 원격교육이 언제 어디서나 접근이 가능하게 되어 온라인 교육 시, 시간과 공간의 구분 없이 자유롭게 학습할 수 있으며 소셜미디어의 발달로 다양한 토론형식의 협동 학습도 가능하게 되었고, 기존의 오프라인 교육은 같은 공간에서 상호작용이 가능하며 학생 중심의 교육 방법으로 학생의 삶의 경험에 비추어 효과적으로 학습을 실현하고 보다 폭 넓고 깊은 이해를 할 수 있다[7].

온라인 수업과 오프라인 수업간에는 각각의 특징을 가지고 있기 때문에 무조건적으로 온라인 수업을 도입하고 오프라인 수업을 배제할 것이 아니라 수업 환경 및 학습자의 상황 등을 파악하여 어떠한 수업이 더 적합한지를 검토하여 적용해야 할 것이다[9].

다음 온라인 교육과 오프라인 교육을 Table1과 같이 비교하였다.

Table 1. Comparison of Online and Offline Nail Art Education

	online class	offline class
Time	- Students take classes on their own time.	- Students and professional instructors meet at a specific location at an agreed time.
Place	- Students can access the conference through the network from anywhere without time and space constraints.	- Students and professional instructors physically gather in one classroom.
Utilization Resources	- Students use online lectures. - Students can refer back to lectures for assignments.	- Professional instructors give lectures during class. - Students refer to lecture materials when doing assignments.
interaction	- The student is able to communicate through electronic media such as email. - Students ask questions on online discussion boards and receive answers. - Students are in constant communication.	- Students are able to interact with professional instructors during conferences. - Students can have their questions answered right away. - Students have little interaction with electronic media like e-mail.
Skill	- Students can access educational content through a web browser or educational program. - Students can access various technologies for communication through a web browser.	- Professional instructors explain using education materials. - Students learn activities from professional instructors several times during classroom hours.
learner control	- Students adjust the sequence or rhythm of classes on their own and may review or skip parts	- Students cannot adjust the pace or flow of the subjects or skip them..

다음 Table1을 요약해보면, 온라인 수업은 자신이 원하는 시간에 수업이 가능하며, 시·공간의 제약을 받지 않고, 네트워크를 통해 강의에 접속한다. 또한, 전자 매체를 통해 의사소통을 할 수 있고, 온라인 토론방에서 질문을 하고 응답받으며, 지속해서 학생들 사이에 의사소통이 일어난다. 학생은 전자매체를 통해 교육 콘텐츠에 접근할 수 있으며, 의사소통을 위한 다양한 기술에 접근할 수 있다. 반대로 오프라인 수업은 학생과 전문 강사가 약속된 시간에 일정한 장소에 모여서, 물리적으로 동일한 교실에서 강의자료를 참고한다. 또한, 강의 시간 동안만 상호작용을 할 수 있고 전문 강사라 보여주는 활동들을 수업 시간 동안 반복적으로 학습한다.

## 2. 내용 및 방법

### 2.1 내용 및 방법

본 연구의 조사 대상은 대전, 세종, 충청에 거주하는 10대부터 50대 이상의 불특정 남·여를 대상으로 2021년 9월 2일부터 10월 6일까지 실시되었고, 일반적 특성 7문항, 교육실태 13문항, 서비스품질 19문항, 교육만족도 10문항으로 총 49문항으로 구성하였다. 총 320부의 설문지를 배포하여 319부가 최종 분석자료로 사용되었고, 통계프로그램 SPSS 27.0과 SPSS Macro 3.4를 활용하여 순차적으로 빈도분석, 요인분석, 독립 t-test와 일원 배치 분산분석(One-way ANOVA), 상관분석, 다중 회귀분석, 부트스트래핑이 실시되었다.

## 3. 결과 및 고찰

### 3.1 조사대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성 중 인구통계학적 특성에서는 여성(83.4%), 연령은 20대(47.0%), 거주 지역은 대전(65.5%)이 가장 많았다. 학력은 4년대(38.9%), 직업은 학생(38.2%), 소득은 없음(41.7%)이 가장 많았다. 네일미용 교육 관련 실태 부분으로는 들어본 적 있다(61.1%), 선호하는 수업 형태로는 오프라인(62.1%), 교육 정보를 알게 된 경로는 실제 수업(24.6%), 교육 수업 중 선호하는 강의는 대면 수업+온라인 강의 수업(35.9%)이고, 교육 수업의 장점으로 실무와 이론을 병행할 수 있음(34.4%)이 가장 많음을 확인하였다.

### 3.2 측정 도구의 신뢰도 및 타당도 검증

네일미용 온·오프라인 교육 인식, 서비스 품질, 교육만족도의 요인분석 결과는 다음과 같다. 온·오프라인 네일미용 교육 수업의 인식과 교육만족도 결과 2개의 요인이 도출되었고, 서비스 품질 요인분석 결과 3개의 요인이 도출되었으며, 모두 기준값 0.6보다 높게 나타나 측정 자료의 내적 일관성이 있으며 타당성은 충분할 것으로 판단할 수 있다는 것으로 나타났다.

### 3.3 온·오프라인 네일미용 교육 수업의 인식, 서비스 품질, 교육 만족도 간의 상관분석

네일미용 온·오프라인 교육센터의 교육 수업의 인식, 서비스 품질, 교육 만족도에 대한 전반적인 수준을 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시하였고, 이들 간의 관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다.

온·오프라인 네일미용 교육 수업의 인식, 서비스 품질, 교육 만족도 간의 상관분석 분석 결과는 다음의 Table 2와 같다.

교육 수업의 유용성은 서비스 품질의 하위 영역인 물리적 환경( $r=.668, p<.01$ ), 교육서비스( $r=.649, p<.01$ ), 교육 강사의 수준( $r=.608, p<.01$ ), 서비스 품질 전체( $r=.692, p<.01$ )와 정(+)의 상관관계가 있었고, 교육 만족도의 하위 영역인 교육내용( $r=.580, p<.01$ ), 교육 효과( $r=.589, p<.01$ ), 교육 만족도 전체( $r=.585, p<.01$ )와 정(+)의 상관관계가 있었다.

Table 2. Correlations among Course Perception by Online and Offline Nail Art Education Center, Quality of Services and Students' Satisfaction

Category	Perception of Courses			Quality of Services				Satisfaction		
	Usefulness	Positiveness	Total	Physical Environments	Educational Services	Instructors' Competence	Total	Curriculum	Educational Effects	Total
Perception of Courses	Usefulness	1								
	Positiveness	.613**	1							
	Total	.924**	.868**	1						
Quality of Services	Physical Environments	.668**	.604**	.711**	1					
	Educational Services	.649**	.676**	.734**	.749**	1				
	Instructors' Competence	.608**	.661**	.701**	.710**	.817**	1			
	Total	.692**	.705**	.775**	.877**	.915**	.947**	1		
Satisfaction	Curriculum	.580**	.619**	.663**	.650**	.747**	.834**	.826**	1	
	Educational Effects	.497**	.526**	.566**	.662**	.619**	.692**	.725**	.736**	1
	Total	.585**	.622**	.668**	.702**	.744**	.831**	.840**	.954**	.905**

교육 수업의 유용성은 서비스 품질의 하위 영역인 물리적 환경( $r=.668, p<.01$ ), 교육서비스( $r=.649, p<.01$ ), 교육 강사의 수준( $r=.608, p<.01$ ), 서비스 품질 전체( $r=.692, p<.01$ )와 정(+)의 상관관계가 있었고, 교육 만족도의 하위 영역인 교육내용( $r=.580, p<.01$ ), 교육 효과( $r=.589, p<.01$ ), 교육 만족도 전체( $r=.585, p<.01$ )와 정(+)의 상관관계가 있었다.

교육 수업의 긍정성은 서비스 품질의 하위 영역인 물리적 환경( $r=.604, p<.01$ ), 교육서비스( $r=.676, p<.01$ ), 교육 강사의 수준( $r=.661, p<.01$ ), 서비스 품질 전체( $r=.705, p<.01$ )와 정(+)의 상관관계가 있었고, 교육 만족도의 하위 영역인 교육내용( $r=.619, p<.01$ ), 교육 효과( $r=.526, p<.01$ ), 교육 만족도 전체( $r=.622, p<.01$ )와 정(+)의 상관관계가 있었다.

교육 수업 서비스 품질의 하위 영역인 물리적 환경, 교육 서비스, 교육 강사의 수준, 서비스품질 전체와 유의한 정(+)의 상관관계가 있었다( $p<.01$ ). 교육 만족도의 교육 내용, 교육 효과 교육 만족도와 유의한 정(+)의 상관관계가 있었다( $p<.01$ ).

이와 유사한 선행연구 [11]은 온라인 발명 교육 직무 연수에 참여한 교사들을 대상으로 조사한 결과 온·오프라인이 혼합된 형태에 대한 만족도가 교육성 과에 높은 정(+)의 상관이 있는 것으로 나타나 본 연구를 뒷받침 해준다.

#### 4. 결론

온·오프라인 네일미용 교육 수업의 품질(물리적 환경, 교육서비스, 교육 강사의 수준, 서비스 품질)이 높아질수록 교육만족도가 높아질 것으로 나타났으며, 교육 만족도(교육 내용, 교육 효과)가 높아질수록 교육만족도가 높아질 것으로 나타났다. 온·오프라인 네일미용 교육센터의 교육 수업 품질의 유용성이 교육만족도에 미치는 영향에 있어서 물리적 환경에 대한 품질은 매개 효과가 있을 것으로 나타났다( $p<.01$ ). 따라서 이와 같은 연구를 종합해보면, 온·오프라인 네일미용 교육 수업의 서비스 품질 및 만족도에 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

교육실태 및 서비스 품질에 영향을 줄 수 있는 다양한 변수를 만들고, 온·오프라인 네일 미용 교육 수업의 만족도에 교사들의 직무만족도를 조사하여 비교 및 분석한다면 더 좋은 연구 결과가 있을 것으로 사료 된다.

#### REFERENCES

- [1] K. J. Sim. (2012). *Job satisfaction according to re-education of nail beauty workers*. Master's thesis at Honam University Graduate School of Industrial Management. Gwangju.
- [2] M. H. Yun. (2016). *The effect of nail beauty education programs on the alleviation of academic and career stress for high school girls - focusing on specialized high school after-school programs*. Master's thesis at Dankook University Graduate School of Culture and Arts. Yongin.
- [3] H. L. Yeon. (2014). *Awareness of nail beauty jobs among beauty-related college students*. Master's thesis at Sungkyul University Graduate School of Education. Anyang.
- [4] S. S. Oh. (2020). *A Comparison of Freshmen's Perceptions of Engaging Non-face-to-face Online Education*. *Journal of Knowledge Information Technology and Systems (JKITS)*, 15(6), 1143-1152.  
DOI : 10.34163/jkits.2020.15.6.021
- [5] S. Y. Park. (2020). *Research on efficient design education programs through non-face-to-face online practice classes*. Master's thesis at Pukyong National University Graduate School. Busan.
- [6] S. H. Ha. (2004). *A Study on the Learning and Transfer Effect of Online Education System*. Master's thesis at Sookmyung Women's University Graduate School of Information and Communication. Seoul.
- [7] M. S. Lee. (2015). *Comparison of the perception of face-to-face education and learning outcomes of distance education of adult learners*. Master's thesis at Ewha Womans University Graduate School of Education. Seoul.
- [8] H. J. Lim. (2004). *A comparative study of the pros and cons of face-to-face education and web-based instruction (WBI) in putter graphics education*. Master's thesis at Kookmin University's Graduate School of Education. Seoul.
- [9] Y. H. Jo. (2012). *The effect of personality strengths of design majors based on positive psychology on class preferences - focusing on the moderating effect of online and offline class forms*. Ph.D. thesis at Sungkyunkwan University. Seoul.
- [10] A. N. Ryu. (2020). *A Study on the Perception and*

Satisfaction of NCS-Based Education between Professors and Learners. *Convergence Society For SMB*. 207-208.

- [11] Y. I. Kim. (2008). Present Condition and Teachers' Satisfaction Level in On-Line Invention Job Training Contents (Survival in the Invention World). *Journal of Korean Practical Arts Education*, 208, 224-225.
- [12] S. S. Oh. (2020). A Comparison of Freshmen's Perceptions of Engaging Non-face-to-face Online Education. *Journal of Knowledge Information Technology and Systems*, 15(6), 1143-1152  
DOI : 10.34163/jkits.2020.15.6.021
- [13] Y. I. Kim. (2008). Present Condition and Teachers' Satisfaction Level in On-Line Invention Job Training Contents (Survival in the Invention World). *The Society of Korean Practical Arts Education Reserch*. 14(3). 205-228.
- [14] K. J. Shim, K. M. Cho & S. Y. Kim. (2021). Analysis of the Job Satisfaction of Nail Beauty Specialists After Reeducation in Gwangju Metropolitan City, Republic of Korea. *Korean Journal of Aesthetics and Cosmetology*. 10(2), 435-443.
- [15] A. N. Ryu, S. H. You & S. H. Li. (2020). A Study on the Perception and Satisfaction of NCS-Based Education between Professors and Learners. *Journal of Convergence for Information Technology*. 10(5), 206-215.  
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.05.206
- [16] D. J. Lee & M. S. Kim. (2020). University students' perceptions on the practices of online learning in the COVID-19 situation and future directions. *Multimedia-Assisted Language Learning*, 23(3), 359-377.
- [17] Y. S. Lee & D. K. Shin. (2020). An Investigation of the Implementation of Online Classes in the Untact Era Caused by the COVID-19 Pandemic. *The Journal of Curriculum and Evaluation*. 23(4), 39-57.

김 은 지(Eun-Ji Kim)

[정회원]



- 2022년 2월 : 한남대학교 향장미용학과
- 2022년 3월 ~ 현재 : 한남대학교 코스메틱사이언스학과 (이학박사과정)
- 관심분야 : 뷰티, 이너뷰티, 코스메틱
- E-Mail : [lse7305@naver.com](mailto:lse7305@naver.com)