

학원의 에듀테크특성과 유·무형적서비스가 학부모의 재수강의도에 미치는 영향: 라포형성행동의 조절효과

전지연 (호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정)*

하태관 (호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 교수)**

국문 요약

본 연구는 에듀테크특성과 유·무형의 교육서비스가 학원의 경영성과와 직접적 관련이 있는 재수강의도에 미치는 영향에 관한 연구이다. 연구 결과를 근거로 학원의 재수강의도와 경영성과 향상 방안 제시를 목적으로 연구하였다. 사교육은 공교육의 한계를 보완하며 지속적으로 성장하며, 학부모의 의존도를 높여가고 있다. 본 연구는 정보통신기술의 발달과 함께 교육현장에서 활용도를 높여가고 있는 에듀테크특성과 무형적서비스 및 유형적서비스 요인들이 재수강의도에 영향을 미칠 것이라는 가설과 각 요인들이 재수강의도에 영향을 미치는데 있어 학부모와의 라포형성행동이 조절효과가 있을 것이라는 가설을 검증하였다. 가설 검증결과, 에듀테크특성 중 콘텐츠와 무형적서비스인 신뢰성과 공감성 그리고 유형적서비스인 유형성과 지불접근성이 재수강의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 학원의 교육서비스와 재수강의도 사이에서 라포형성행동이 조절효과를 나타낼 것이라는 가설은 무형적서비스의 공감성과 유형적서비스의 유형성 두 가지 요인이 채택되었다. 가설 검증 결과를 바탕으로 본 연구에서는 학원의 경영성과 향상을 위한 세 가지 방안을 제시하였다. 첫째, 에듀테크특성의 개선과 관리 차원에서 에듀테크의 도입 및 콘텐츠의 최신화와 운영의 안정성 확보를 제안하였다. 둘째, 무형적서비스의 개선과 관리 차원에서 강사의 자질과 역량 향상을 위한 채용관리와 공신력 있는 기관을 통한 지속적 교육으로 전문성 유지 그리고 교육 프로그램의 질적 수준 향상을 바탕으로 한 학생 수준별 교육을 제안하였다. 셋째, 유형적서비스의 개선과 관리 차원에서 적절한 수강료 책정과 온라인, 모바일, 카드, 계좌이체 등 장소와 시간에 구애받 없는 다양한 수강료 납부 방법의 마련과 학습에 집중할 수 있는 인태리어와 편의시설 구비를 제안하였다. 또한 라포형성행동의 조절효과를 고려하여 유형성의 개선과 관리에 있어 비용을 수반하는 개선이나 관리도 필요하지만 라포형성을 통해 유형성의 수준이 높다고 느끼게 하는 것도 중요함을 주장하였다. 또한 정보통신기술 기반의 에듀테크의 중요성이 증가하고 있는 만큼 LLM 기반의 AI기술, AR·VR을 적용한 메타버스 환경구축 등 혁신적 기술을 도입하고자 하는 벤처정신을 갖춘 학원에 대한 정부의 기술지원, 벤처인증제도 지원과 같은 다양한 지원책이 필요하다. 본 연구가 교육현장에서 개선하고 관리하여야 할 항목과 방법을 구체적으로 제시함으로써 학원의 경영성과 개선에 도움이 될 것이라 기대한다.

핵심주제어: 교육서비스, 에듀테크특성, 콘텐츠, 신뢰성, 공감성, 유형성, 지불접근성, 라포형성행동, 재수강의도, 벤처인증제도

I. 서론

1.1. 연구배경

COVID-19 팬데믹 이후, 공교육은 불안정한 운영과 물리적 환경의 제약으로 본래의 기능을 수행하는 데 어려움을 겪고 있으며, 이러한 상황에서 공교육의 한계를 보완할 수 있는 대안으로 사교육에 대한 의존도가 높아졌다(이송하·유재봉, 2023). 통계청(2024)에 따르면 초·중·고 사교육비는 COVID-19 팬데믹 이전인 2018년 19.5조 대비 23년 역대 최고인 27조 1천억원으로 39.0% 증가하였고, 이 중 초등학교의 사교육비는 12조 4천억원으로 가장 높았다. 또한 초등학교의 사교육 참여

율은 86.0%로 높았고, 인당 사교육비도 전년 대비 6.8% 증가하였다. 이는 인구 감소에도 불구하고 사교육 참여율과 주당 참여 시간이 증가하였음을 시사한다. COVID-19 팬데믹으로 인해 정보통신기술을 활용한 비대면 교육 등 교육방법이 다양화되고 에듀테크를 적용한 교육매체가 등장하는 등 교육환경이 급변하면서, 질 높은 교육을 지속하기 위한 민·관의 협력 필요성이 대두되고 있다(서미순, 2022). 같은 맥락에서 질 높은 교육서비스와 벤처정신에 입각한 혁신적 기술을 적용한 에듀테크의 발전을 위한 기술지원과 벤처인증제도 지원 등이 중요한 과제로 떠오르고 있다. 공교육은 국민의 의무인 반면, 사교육은 선택의 영역이므로 사교육이 선택받기 위해서는 서비스품질에 대한 면밀한 분석과 적극적인 개선이 필요하다.

기존 연구들은 주로 교육서비스 구성요인과 정성적 성과인

* 주저자, 호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정, hcrannie@naver.com

** 교신저자, 호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 교수, ala9111@hoseo.edu

· 투고일: 2024-07-06 · 1차 수정일: 2024-08-08 · 게재확정일: 2024-08-17

만족도 간의 관계에 대한 내용들이 주를 이루었다. 반면에 최근 활발하게 운영되고 있는 에듀테크에 대한 연구나 학원경영의 정량적 성과를 예측할 수 있는 재수강의도 등에 관한 연구는 상대적으로 부족하였다. 본 연구에서는 이를 반영하여 학원의 경영성과와 직결되는 재수강의도에 영향을 미치는 요인들에 대하여 연구하였다. 또한, COVID-19 팬데믹 이후 중요성이 증가하고 있는 에듀테크특성을 포함하여 학원 교육현장에서의 유무형적서비스가 학부모의 재수강의도에 미치는 영향과 라포형성행동의 조절효과를 실증 분석하였다.

1.2. 연구목적

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 초등학생의 학원 선택과 재수강의사 결정에 있어 결정적 영향을 미치는 학부모가 인식하는 에듀테크특성과 유무형적서비스가 재수강의도에 미치는 영향을 검증한다. 둘째, 학부모와의 라포형성행동이 학원의 에듀테크특성 및 유무형적서비스와 재수강의도 사이에서의 조절효과를 검증한다. 연구결과를 바탕으로 교육서비스를 개선하고 재수강의도를 향상시키기 위한 구체적인 방안을 제시함으로써 학원의 경영성과 개선에 기여 하고자 한다. 또한, 혁신적 기술을 적용한 에듀테크로 경쟁력을 확보하고자 하는 학원의 육성을 위한 벤처인증제도 지원과 같은 정부차원의 노력이 필요함을 제안하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1. 에듀테크(Edu-Tech)

에듀테크는 교육(education)과 기술(technology)의 합성어로 4차 산업혁명의 빅데이터, 인공지능, 로봇, 가상현실 등 정보통신기술(ICT)을 활용한 차세대 교육을 의미한다(박지수·김준민, 2020). 기존 교육의 문제점과 한계점을 극복하기 위해 최첨단 기술을 활용한 에듀테크가 적극적으로 도입되고 있다(남선우, 2020).

온라인 비대면 학습방식인 E-Learning이 COVID-19 팬데믹의 영향으로 더욱 발달하게 되었으며(한혜선, 2021), 다양한 스마트 기기의 등장과 이를 활용한 Smart-Learning도 에듀테크의 활성화를 앞당기고 있다(남선우, 2020). 빠르게 발전하는 정보통신 기술을 활용하여 시간적, 공간적 한계를 효과적으로 극복하는 등 에듀테크는 교육의 새로운 패러다임으로서 꾸준히 성장하고 있다(Stanchevici & Siczek, 2019). 특히, 초, 중, 고, 대학교, 대학원, 사교육까지 모든 오프라인 교육을 온라인 교육으로 전환시켜 버린 COVID-19 팬데믹 시기에 에듀테크가 크게 성장하였다(박소이, 2021).

에듀테크는 정보통신기술을 활용한 시간과 공간의 제약을 극복하는 교육방법의 변화뿐 아니라 다양한 교육격차 요인의 해소 측면에서도 효과가 있음이 입증되었으므로 교육현장에

적극적으로 도입하고 활용하여야 한다(윤하나, 2024). 선행연구들을 참고하여 에듀테크의 개념과 유사개념을 <표 1>로 정리하였다.

<표 1> 에듀테크의 개념과 유사개념

구분	개념	연구자
이러닝 e-Learning	정보통신, 전파, 방송 기술을 활용하여 이루어지는 학습	한국교육학술정보원 (2020)
실시간 온라인 교육	교수자와 학습자가 서로 다른 물리적 공간에서 인터넷으로 이루어지는 교육	오대영(2020), Oh(2018)
스마트러닝 Smart-Learning	태블릿PC, 스마트폰 등 스마트 디바이스와 이러닝 기술이 융합된 개념	강정화(2011)
플립러닝 Flipped-Learning	온-오프라인으로 교사가 제공한 자료를 사전학습하고 수업하는 방식	이정기(2015)
블렌드러닝 Blended-Learning	온-오프라인 등 두 가지 이상의 학습 방법을 결합한 혼합형 학습	Means et al. (2013)

에듀테크를 이용한 교육은 학생들에게 익숙하고 효과적이며, 스마트기기의 활용에 따라 다양한 유형의 교육을 제공 할 수 있어 더욱 활성화 되는 것이 바람직하다(오광수, 2022). 꾸준히 증가하고 있는 사교육 시장에서 에듀테크의 도입을 통한 교육경쟁력 강화가 중요하며, 에듀테크의 서비스특성인 편리성, 기술성, 보안성이 지속사용의도와 만족도에도 영향을 미치는 만큼 에듀테크특성을 활용한 수업의 질적 향상이 필요하다(매사양, 2023). 이러한 배경을 반영하여 본 연구에서는 기존의 교육서비스품질 관련 연구와 차별화하여 에듀테크 서비스 요인을 기존의 교육서비스 요인과 함께 연구하고자 한다. 사교육 시장에서 에듀테크를 활용한 교육은 학원의 경쟁력을 높이는데 중요한 역할을 하고 있지만 여전히 오프라인 수업을 더 선호하고 중요하게 인식하고 있으므로, 에듀테크의 확대를 통한 경쟁력 확보 시에는 사용자의 요구를 면밀히 살피고 기술과 시장의 동향을 고려하여 신중하게 접근하는 것이 필요하다(한주연, 2024).

2.2. 교육서비스

교육서비스에 대한 학자들의 연구를 살펴보면 인간의 정신에 대한 무형적 행동을 제공하는 서비스라고 정의한 견해가 있다(Lovelock, 1991). 이는 교육서비스를 무형적 서비스 중심으로 정의한 것이며, 반면에 교육서비스는 공급자인 교육기관이 수요자인 학생에게 교육적 목적을 달성하기 위하여 제공하는 유무형의 서비스이다(최규환, 2005; 박주성 외, 2002; 이경오, 2000) 라는 견해는 교육서비스의 무형적 측면뿐 아니라 유형적 측면을 함께 고려하여 정의한 것이다.

과거 사교육 서비스는 다양하고 적극적인 방법을 통하여 공교육의 보조적 역할을 담당하며, 학교 교육을 보완하고 있다(Berry, 1980) 시각이 지배적이었으나, 근래에는 공교육과 상생하며 전체적인 교육서비스의 품질을 향상하는 역할이 강

조되고 있다(손권배·김재열, 2014). 서비스품질 관리는 고객만족을 결정하며 충성도와 수익에 영향을 미친다(Parasuraman, 1991). 따라서 교육서비스품질을 측정하고 향상시킴으로써 학원의 경영성과 향상을 도모할 필요가 있다.

Parasuraman et al.(1988)이 서비스품질을 측정하는 차원으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 능력, 예의성, 신용성, 안정성, 접근성, 의사소통, 고객이해의 10가지 요인을 제시하면서 PZB의 SERVQUAL 모형을 개발하였다. 이후 10가지 구성요인은 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성의 5가지 차원으로 축소되었다(박병호 외, 2005). 업종의 특성에 따라 서비스품질 구성요소는 달라질 수 있다(김호겸·최우성, 2019).

국내 서비스품질 평가관련 연구를 분석한 홍현진(2005)의 연구에 따르면 대상 논문 14편 중 13편이 SERVQUAL 모형을 참고하였고 이외, 도서관의 서비스품질과 만족, 재이용의사, 소셜커머스의 서비스품질 요인에 따른 고객만족, 의료영역에서의 행정서비스품질 등 교육을 포함한 다양한 분야에서 SERVQUAL 모형의 5가지 구성요인을 참조하고 있다(박소이, 2021).

황희중(2012)은 PZB의 SERVQUAL 모형을 이용하여 교육서비스품질요인을 수요자 입장에서 재정리하였다. 본 연구에서도 PZB의 SERVQUAL 모형을 활용하였다.

<표 2> 교육서비스품질 요인

교육서비스품질 요인	연구자
신뢰성, 공감성, 유형성(수강료 포함), 확산성, 공감성	김명겸·박종우(2019)
서비스신뢰, 서비스공정성	손권배·김재열(2014)
교육프로그램, 강사의 자질, 수강료, 외적 서비스	손권배(2012)
에듀테크 시스템특성 (편리성, 기술성)	매사양(2023)

김명겸·박종우(2019)의 연구에서는 교육서비스품질의 특성을 신뢰성과 유형성, 공감성 등으로 구성하고 유형성은 시설유형과 수강료유형으로 구분하였고, 수강료가 공교육과 다르게 사교육에서 중요한 하나의 요소임을 밝혔다. 학원 강사의 자질은 서비스신뢰 및 서비스공정성과 인과관계가 있고 수강료는 서비스공정성에 영향을 미치며, 물리적 환경은 서비스신뢰성 및 서비스공정성과 인과관계가 있다(손권배, 2012).

에듀테크는 COVID-19 팬데믹으로 인해 더욱 중요해졌으며, 교육 플랫폼에 대한 검토와 시스템적 특성 개선이 활발하게 이루어지고 있어(매사양, 2023), 교육서비스의 품질요인 확인 시 에듀테크특성을 구분하여 확인할 필요가 있다고 판단된다.

2.3. 재수강의도

지속사용의도는 사용 중인 제품과 서비스를 미래에도 계속 이용할 계획이라고 할 수 있으며(Kuo et al., 2009), 학원경영에 있어 재수강의도와 동일한 의미개념이라 할 수 있다. 지속

사용의도는 고객유지와 밀접한 관련이 있으며(김상현·오상현, 2002), 추천의도까지 확장되어(매사양, 2023) 교육 서비스를 지속적으로 이용하고 추천한다는 측면에서 장기적인 수요를 얻는데 도움을 준다(손권배·김재열, 2014). 교육서비스의 품질이 높을수록 이용자는 교육기관에 대하여 긍정적인 평가를 하며 재이용의도도 높다(Jain, et al., 2010). 그리고 재이용의도 즉, 재수강의도는 매출성장을 촉진시키는 중요한 요소이다(Shank, et al., 1995). 따라서 기존의 연구들은 교육서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 내용이 대부분이었으나, 본 연구에서는 경영성과와 직접적 연관이 있는 재수강의도에 미치는 영향에 관하여 연구하고자 한다.

2.4. 라포(RAPPORT)

라포의 사전적 의미는 두 사람 사이의 공감적인 인간관계이다. 라포는 서비스 제공자와 고객 사이의 상호작용 과정이며(Dell, 1991), 상호 신뢰를 바탕으로 높은 친밀감을 형성하고 정보와 감정을 공유하는 것(Weitz, et al., 1992)으로 고객과의 장기적 관계구축이 중요한 서비스 상황에서 라포 형성은 특히 중요하다(Kaski, et al., 2018). Gremler & Gwinner(2008)는 라포형성행동을 세심한 행동, 공통의 관심사, 예의바른 행동, 유대감 형성, 정보공유 행동의 다섯 가지 요인으로 분류하였다. 라포는 심리학, 경영학, 마케팅, 서비스 등 다양한 분야에서 연구되어 왔으며 특히, 서비스 분야에서 조직성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 관점에서 활발한 연구가 진행되고 있다. Gremler & Gwinner(2000)는 라포가 고객만족, 충성도, 추천의도 등에 영향을 미친다는 것을 규명하였다.

여순심(2019)의 연구에서는 라포가 여행사 고객의 장기거래지향에 긍정적 영향을 미친다는 것을 확인하였고, 민소라·양지인(2020)의 연구에서도 장기거래지향성이 높아지는 것을 검증하였다. 이상호 외(2019)의 연구에서는 강사의 라포형성행동이 고객의 감정반응, 지속참여의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박용주(2021)의 연구에서는 라포형성행동 중 예의바른행동과 공통관심행동이 고객의 재방문의도에 긍정적 조절변수로 확인되었다.

학원교육과 같은 서비스 분야에서 라포형성은 고객과의 친밀감과 결속을 강화하여 성과에 대한 불확실성을 줄여주며(안진우 외, 2012), 고객의 긍정적 행동을 유도함으로써 서비스 산업의 성공을 돕는 역할을 하기 때문에 서비스제공자는 라포형성행동을 점검하고 유지할 필요가 있다(김상문, 2018).

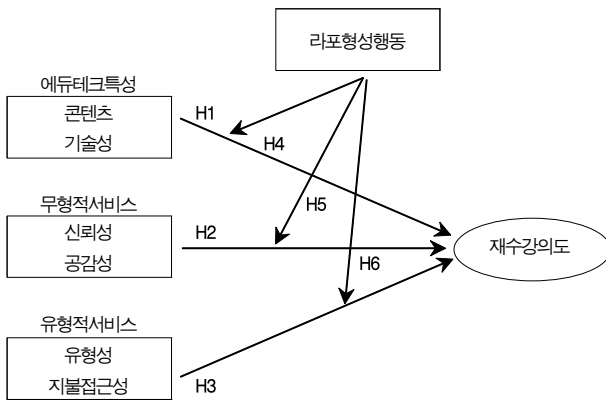
III. 연구 방법

3.1. 연구 모형

본 연구는 학원의 교육서비스가 재수강의도에 미치는 영향을 밝혀 학원의 교육서비스 품질을 향상하는데 목적을 두고 있다. 기존 연구에서 주로 다루었던 신뢰성, 공감성과 같은 무형적서비스와 시설유형성, 지불접근성과 같은 유형적서비스 뿐만 아니라, 최근 IT의 발달과 COVID-19 팬데믹 이후 활용도와 중요성이 높아지고 있는 에듀테크특성이 재수강의도에 미치는 영향을 밝히고자 한다. 또한 에듀테크특성과 재수강의도 간의 관계와 무형적서비스와 재수강의도 간의 관계 및 유형적서비스와 재수강의도 간의 관계에서 라포형성행동의 조절효과를 분석하고자 한다.

에듀테크특성의 구성요인은 매사양(2023)의 연구에서 제시된 모형을 참고하여 설정하였다. 무형적서비스의 구성요인은 Parasuraman et al.(1988)과 서미순 외(2022)의 서비스품질 모형을 참고하였고, 유형적서비스의 구성요인은 손권배(2012)의 연구에서 제시된 모형을 참고하여 설정하였다.

구성요인 설정 시 참고한 매사양(2023)과 서미순 외(2022)의 연구를 기반으로 학원에서 교육을 받는 초등학생 자녀를 둔 전국의 학부모를 연구 대상으로 <그림 1>과 같은 연구 모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2. 연구가설 설정

3.2.1. 교육서비스품질과 재수강의도

서비스특성이 지속사용의도에 미치는 영향에 관한 연구들을 아래와 같이 살펴보았다. 이용자가 관심을 가지거나 원하는 콘텐츠를 제공하는 경우 만족도와 지속사용의도에 긍정적 영향을 미친다(진성신·장형유, 2022). 이러닝 플랫폼의 콘텐츠, 시스템 및 서비스품질은 이용자의 만족도와 구매의도에 정의 영향을 미친다(최혁라, 2005). 교육서비스품질은 학습자의 만족도와 높은 상관관계가 있으며(박선용, 2011), 우수한 교육서비스품질은 만족에 긍정적인 영향을 미친다(정기수, 2011).

길하나 외(2011)의 연구에서는 교육서비스품질의 하위요인 중 신뢰성, 공감성, 유형성 순으로 고객의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 만족한 소비자는 재구매와 구매추천을 증가시킨다고 한다(우종필·양민정, 2011). 교육서비스에 대한 만족은 교육서비스 수요자와 제공자의 지속적인 관계 유지에 긍정적인 영향을 미친다(황희중, 2012). 이와 같은 선행연구들을 바탕으로 교육서비스품질이 재수강의도에 유의한 영향을 미칠 것이라고 판단하고 아래 가설을 설정하였다.

H1: 에듀테크특성은 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 에듀테크특성의 콘텐츠는 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 에듀테크특성의 기술성은 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 무형적서비스는 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1: 무형적서비스의 신뢰성은 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2: 무형적서비스의 공감성은 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3: 유형적서비스는 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1: 유형적서비스의 유형성은 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2: 유형적서비스의 지불접근성은 재수강의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2. 라포형성행동의 조절효과

라포형성행동은 대인신뢰와 관계감정에 긍정적인 영향을 주며(김용민, 2019), 소비자와의 공감에도 긍정적 영향을 준다(이기목, 2020). 인적서비스는 라포형성에 정의 영향을 미치며(정아람, 2020), 서비스 종사자의 전문성과 신뢰성은 긍정적 라포형성에 영향을 미친다(강나경, 2015). 선행연구에서 보듯이 라포형성행동은 서비스 구성요인들과 상호 영향을 주고받고 있다. 또 다른 선행연구를 살펴 본 결과 여행사의 라포형성행동이 장기거래 지향성을 높이며(민소라·양지인, 2020, 여순심, 2019), 강사의 라포형성행동이 지속참여의도에 긍정적 영향을 주는(이상호, 2019) 등 라포형성행동은 재구매, 재수강의도, 추천의도 등과 밀접한 관계가 있음을 알 수 있었다. 이러한 선행연구를 참고하여 교육서비스요인이 재수강의도에 영향을 미치는 데 있어 라포형성행동이 조절효과가 있을 것이라는 가설을 아래와 같이 설정하였다.

H4: 에듀테크특성이 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

H4-1: 에듀테크특성의 콘텐츠가 재수강의도에 영향을 미치

는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

H4-2: 에듀테크특성의 기술성이 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

H5: 무형적서비스가 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

H5-1: 무형적서비스의 신뢰성이 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

H5-2: 무형적서비스의 공감성이 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

H6: 유형적서비스가 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

H6-1: 유형적서비스의 유형성이 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

H6-1: 유형적서비스의 지불접근성이 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동은 조절효과가 있을 것이다.

3.3. 구성개념의 조작적 정의

본 연구에서는 교육서비스품질은 PZB의 SERVQUAL 모형에서 제시한 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성, 5개 차원과 서미순 외(2022)의 연구에서 제시된 교육서비스 품질모형을 바탕으로 신뢰성, 공감성, 유형성, 지불접근성의 4가지 요인으로 설정하였다. 그리고 매사양(2023)의 에듀테크 연구모형을 참고하여 콘텐츠와 기술성을 추가하여 총 6개의 요인으로 설정하였다. 요인의 특성에 따라 콘텐츠와 기술성은 에듀테크특성으로, 신뢰성과 공감성은 무형적 교육서비스로, 유형성과 지불접근성은 유형적 교육서비스로 구분하였다.

<표 3> 구성개념의 조작적 정의

측정변수		조작적 정의 / 측정문항	관련연구
에듀테크 특성	콘텐츠	· 정보통신 기술을 활용한 학습 프로그램의 전문성 · 에듀테크의 학습내용과 자료들은 오류가 없고 정확하다. 등 4개 항목	매사양(2023), 서미순 외(2022) 등
	기술성	· 정보통신 기술을 활용한 학습 플랫폼의 기술적 안정성 · 에듀테크 플랫폼을 이용하는 동안 끊김없이 안정적으로 운영되었다. 등 4개 항목	김성경, 임성준(2020), 이경탁 외(2011) 등
무형적 서비스	신뢰성	· 교육프로그램의 전문성과 수업과 성적에 대한 책임 있는 자세 · 학원의 프로그램은 학생들의 수준에 맞추어 단계별로 되어 있다. 등 4개 항목	조원희(2020), 황희중(2012) 등
	공감성	· 고객(학생)에 대한 유대감과 관심, 수준별 학습에 대한 배려 · 강사는 학생의 요구에 관심을 기울인다. 등 3개 항목	Parasuraman(1994), 임성은(2016) 등

유형적 서비스	유형성	· 학원의 물리적 시설과 위치, 이용하기 편한 내부 환경 · 학원의 교육장소는 냉난방 시설이 잘 되어 있다. 등 5개 항목	우종필, 양민정(2011), 조원희(2020)
	지불접근성	· 수강료의 합리성, 결제의 편리성 · 학원의 프로그램을 고려할 때 수강료가 적절하다. 등 4개 항목	우종필, 양민정(2011), 황희중(2012) 등
라포형성행동		· 예의바른 행동, 공통 관심 행동 · 학원의 종사자는 예의바르고 친절하다. 등 4개 항목	나윤영(2020), 김용민(2019), 등
재수강의도		· 지속적 이용의도, 타인 추천의도 · 학원을 지속적으로 이용하기를 원한다. 등 4개 항목	손권배, 김재열(2014), 우종필, 양민정(2011)

본 연구에서 콘텐츠는 정보통신기술을 활용한 프로그램의 전문성으로 조작적 정의하였으며 무형적서비스의 신뢰성과는 구별된다. 기술성은 정보통신기술을 활용한 플랫폼의 안정성으로 정의하였다. PZB의 신뢰성은 약속한 서비스를 정확하게 수행할 수 있는 능력으로 본 연구에서는 교육프로그램의 전문성과 수업과 성적에 대한 책임있는 자세로 정의하였다. 공감성은 학생 개개인에 대한 배려와 관심으로 정의하였다. PZB의 유형성은 물리적 시설과 장비 등 외형적 형태가 있는 서비스를 의미하는데, 본 연구에서는 물리적 시설과 이용하기 편리한 내부환경 및 시설의 위치로 정의하였다. 지불접근성은 수강료의 합리성과 결제의 편리성으로 정의하였다.

3.4. 구성개념의 측정

분석을 위한 설문은 학원을 수강중인 초등학교 학부모를 대상으로 학부모와 자녀의 인구통계학적 문항 11개, 자녀의 학원 이용형태에 관한 문항 4개 그리고 변수의 요인에 관한 문항 32개를 합하여 총 47개 문항으로 구성하였다.

본 연구의 변수의 측정은 리커드 척도를 사용하여 ‘전혀 동의하지 않는다.’에서부터 ‘매우 동의한다.’까지 1단계에서 5단계로 구성하였다.

3.5. 연구 대상 및 분석 방법

본 연구는 학원을 이용 중이거나 이용한 경험이 있는 초등학생을 둔 부모를 대상으로 2024년 5월 28일부터 6월 4일까지 8일간 한국조사협회(KORA)와 유럽조사협회(ESOMAR)의 회원사인 조사전문회사 PMI와 함께 인터넷설문 조사를 실시하여 수집한 유효한 설문 325개를 표본으로 사용하였다.

연구가설의 검증을 위해 SPSS 29.0와 AMOS 24.0를 사용하였다. SPSS 29.0로는 기술통계분석과 탐색적 요인분석, 신뢰성분석을 하였다. 그리고 위계적 회귀분석을 통해 독립변수가 종속변수에 미치는 영향과 조절변수 효과를 검증하였다. AMOS 24.0로는 확인적 요인분석을 실시하고 그 결과를 통해 모형의 적합성과 판별타당성을 검증하였다.

IV. 실증 분석 결과

4.1. 표본의 특성

본 연구의 조사 대상자 특성은 <표 4>와 같다. 전체 연구 대상자 수는 학원을 이용하고 있는 초등학교를 둔 학부모 325명이다. 이들의 성별은 남성이 168명(51.7%), 여성이 157명(48.3%)이며, 연령은 만40세~49세 이하 구간이 64.6%(210명)로 가장 많고, 다음으로 만30세~39세 이하 구간으로 26.8%(87명)로 많아, 전체 조사 대상의 91.4%(297명)가 30대와 40대로 나타났다. 초등학교 자녀가 이용하거나 이용했던 경험이 있는 학원의 순위는 영어가 89.2%(290명)로 가장 높았고, 다음으로 수학이 73.2%(238명), 예체능 59.4%(193명) 순이었다.

예체능 과목의 이용경험은 단일 과목이 아닌 태권도, 피아노, 음악, 미술 등의 이용률이 합쳐진 결과임을 고려할 때 초등학교의 학원 이용률은 영어, 수학 두 과목이 다른 과목보다 월등하게 높은 것으로 확인되었고 이어서 국어(또는 논술)가 42.8%(139명)로 높았다. 과학, 컴퓨터 등의 과목은 이용 경험이 25% 아래로 낮았다. 그리고 초등학교 자녀가 가장 자주 다니는 학원은 영어 62.2%(202명), 수학 28.9%(94명), 국어(또는 논술) 7.4%(24명), 과학 1.5%(5명) 순으로 영어가 압도적으로 높았고 본 조사에서 예체능 과목을 주로 다닌다는 응답은 없었다. 초등학교 자녀가 학원 다니는 기간은 1년 이상~2년 미만(34.2%, 111명), 2년 이상~3년 미만(28.3%, 92명), 3년 이상~4년 미만(13.8%, 45명), 1년 미만(12.0%, 39명), 4년 이상(11.7%, 38명) 순으로 조사 대상의 88.0%가 초등학교 자녀를 1년 이상 학원에 보낸 것으로 나타났다.

<표 4> 연구 조사 대상자의 특성(n=325명)

구분		명	%
성별	남성	168	51.7
	여성	157	48.3
연령	만20세 ~ 29세 이하	5	1.5
	만30세 ~ 39세 이하	87	26.8
	만40세 ~ 49세 이하	210	64.6
	만50세 ~ 59세 이하	23	7.1
초등학교 자녀가 이용하거나 이용경험이 있는 학원 (중복응답)	국어(또는 논술)	139	42.8
	영어	290	89.2
	수학	238	73.2
	과학	72	22.2
	컴퓨터	67	20.6
	예체능	193	59.4
	기타	3	0.9
초등학교 자녀가 가장 자주 다니는 학원	국어(또는 논술)	24	7.4
	영어	202	62.2
	수학	94	28.9
	과학	5	1.5

초등학교 자녀가 가장 자주 다니는 학원을 이용한 기간	1년 미만	39	12.0
	1년 이상 ~ 2년 미만	111	34.2
	2년 이상 ~ 3년 미만	92	28.3
	3년 이상 ~ 4년 미만	45	13.8
	4년 이상	38	11.7

4.2. 기술통계 분석

본 연구의 기술통계 분석 결과는 <표 5>와 같다. 각 측정변수의 평균은 3.00~3.39 사이의 값을 보이고 있으며, 공감성의 평균이 3.39로 가장 높고, 에듀테크특성의 콘텐츠가 3.00으로 가장 낮았다. 표본이 정규분포를 충족하는지 판단하기 위해 왜도와 첨도를 확인하였다. 왜도는 절대값이 3 미만, 첨도는 절대값이 10 미만이면 정규분포를 충족하는 것으로 판단하였다(Kline, 2013). 왜도와 첨도를 확인한 결과 모두 기준을 충족하여 정규분포를 충족하는 것으로 판단하였다.

<표 5> 기술통계 분석 결과

측정변수	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
콘텐츠	325	1.00	5.00	3.00	.848	-.288	-.394
기술성	325	1.25	5.00	3.32	.888	-.641	-.141
신뢰성	325	1.00	5.00	3.32	.841	-.554	-.012
공감성	325	1.00	5.00	3.39	.972	-.555	-.338
유형성	325	1.00	5.00	3.29	.855	-.424	-.228
지불접근성	325	1.00	5.00	3.28	.888	-.695	.157
라포형성행동	325	1.00	5.00	3.15	.882	-.276	-.175
재수강의도	325	1.00	5.00	3.21	.958	-.495	-.144

4.3. 측정모형 분석

4.3.1. 탐색적 요인분석

측정변수에 대한 타당성 검정을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인 추출방법은 주성분 분석법을 사용하였고, 추출된 요인과 측정변수들 간 상관관계 파악은 직교회전 방식인 배리맥스 회전을 사용하였다. 결과는 <표 6>과 같다.

분석 결과 재수강의도에서 1개 문항이 잘 못 적재된 것으로 나타나 제거하여 총 32개 문항 중 1개 문항을 제외한 31개 문항을 사용하였다. 본 연구에서는 고유치 1.0 이상, 요인적재량 .4 이상을 확인하고, 누적 설명 분산을 통해 설명력의 적정성을 확인하였다.

탐색적 요인분석 결과 에듀테크특성의 콘텐츠와 기술성, 신뢰성, 공감성, 유형성, 지불접근성, 라포형성행동, 재수강의도의 8가지 요인이 추출되었다. 추출된 8가지 요인에 대한 누적 설명 분산값은 73.940%로 60%를 넘어 설명력이 충분한 것으로 판단하였다. 요인 적재값도 모든 측정항목에서 기준인 .4

이상으로 나타났고, 공통성도 모든 측정항목에서 .639~.800값으로 기준인 .04 이상 나타나 추출된 요인에 의한 설명력과 측정항목의 타당성이 확보되었다고 할 수 있다. 요인분석 결과는 KMO와 Bartlett 검정을 통해 적정성을 판단하였다. 검정 결과 KMO값이 .957이고, Bartlett 검정 결과 유의확률이 .000으로 나타나 표본적합도가 있고 구형성 검정 결과도 적합한 것으로 판단하였다.

<표 6> 탐색적 요인분석 결과

측정변수	문항	1	2	3	4	5	6	7	8	
에듀테크 특성	콘텐츠	A4	0.092	0.790	0.173	0.012	0.102	0.242	0.081	0.107
		A2	0.171	0.738	0.090	0.177	0.151	0.079	0.101	0.188
		A3	0.219	0.717	0.234	0.185	0.109	0.158	0.137	0.180
		A1	0.177	0.637	0.187	0.272	0.312	0.034	0.155	0.024
	기술성	C4	0.150	0.120	0.784	0.103	0.106	0.178	0.194	0.145
		C2	0.157	0.140	0.767	0.236	0.177	0.150	0.113	0.199
		C3	0.129	0.257	0.724	0.106	0.043	0.204	0.116	0.072
		C1	0.173	0.130	0.647	0.257	0.274	-0.089	0.139	0.072
무형적 서비스	신뢰성	D1	0.235	0.235	0.224	0.226	0.192	0.143	0.720	0.129
		D2	0.229	0.079	0.194	0.224	0.255	0.189	0.698	0.109
		D4	0.214	0.270	0.264	0.140	0.103	0.376	0.551	0.272
		D3	0.334	0.148	0.346	0.136	-0.081	0.192	0.439	0.355
	공감성	E2	0.272	0.120	0.234	0.273	0.268	0.106	0.080	0.711
		E3	0.135	0.299	0.202	0.140	0.094	0.316	0.140	0.696
유형적 서비스	유형성	F2	0.799	0.144	0.074	0.155	0.223	0.140	0.125	0.093
		F4	0.708	0.204	0.187	0.120	0.162	0.224	0.181	0.182
		F1	0.697	0.106	0.103	0.268	0.302	0.064	0.258	0.100
		F5	0.621	0.336	0.228	0.194	0.078	0.198	0.161	0.114
		F3	0.615	0.114	0.365	0.263	0.045	0.195	0.095	0.229
	지불 접근성	G4	0.266	0.170	0.169	0.718	0.120	0.264	0.111	0.198
		G2	0.270	0.051	0.241	0.697	0.134	0.134	0.112	0.230
		G1	0.071	0.242	0.104	0.697	0.221	0.068	0.262	0.087
		G3	0.253	0.195	0.271	0.684	0.047	0.204	0.126	0.155
		H2	0.256	0.193	0.242	0.219	0.670	0.226	0.147	0.194
라포형성행동	H3	0.320	0.227	0.200	0.143	0.652	0.272	0.134	0.197	
	H4	0.182	0.248	0.259	0.148	0.614	0.420	0.121	0.214	
	H1	0.189	0.438	0.060	0.156	0.583	0.088	0.375	0.118	
	J3	0.259	0.207	0.189	0.201	0.216	0.716	0.175	0.147	
재수강 의도	J4	0.219	0.139	0.175	0.255	0.287	0.671	0.290	0.145	
	J2	0.282	0.301	0.145	0.231	0.199	0.561	0.148	0.167	
	고유치	3.636	3.331	3.323	3.066	2.557	2.415	2.355	2.237	
누적 설명 분산(%)	11.729	22.475	33.195	43.087	51.335	59.125	66.723	73.940		
KMO=0.967, p=0.000										

4.3.2. 신뢰성 분석

본 연구에서는 연구결과의 일관성을 판단하기 위해 신뢰성 분석을 실시하였다. 측정항목의 개념이 모호할 때 신뢰성이 낮게 나오므로, 동일한 개념으로 다수 항목을 측정하여야 한다(김상문, 2019).

본 연구의 탐색적 요인분석의 결과 요인으로 묶인 각 측정항목들의 신뢰성 검정을 위해 Cronbach's α 값을 확인하고, 그

값이 .7 이상 일 때 신뢰성이 확보된 것으로 판단하였으며, 검정 결과는 <표 7>과 같다. 각 측정변수의 Cronbach's α 값은 .844~.890 범위에 있어 모든 측정변수는 신뢰할 수 있는 것으로 확인되었다.

<표 7> 측정변수의 신뢰성 분석 결과

측정변수	문항수	Cronbach's α
에듀테크 특성	콘텐츠	.850
	기술성	.854
무형적 서비스	신뢰성	.845
	공감성	.844
유형적 서비스	유형성	.887
	지불접근성	.862
라포형성행동	4	.890
재수강의도	3	.865

4.3.3. 확인적 요인분석

탐색적 요인분석과 신뢰도 분석에서 정제된 문항을 바탕으로 구조성 검정을 위한 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석의 모형적합도 분석 결과는 <표 8>과 같으며, 측정모형의 적합도를 판단하기 위해 절대적합지수 χ^2/df ratio(<3), RMSEA($\leq .08$)와 증분적합지수인 NFI($\geq .09$), CFI($\geq .9$)를 확인하였다(우종필, 2022).

분석 결과 $\chi^2(CMIN)=797.252(df=406, p<.001)$ 이지만, 절대적합지수에 속하는 CMIN/df=1.964로 양호한 기준인 2.0 이하로 나타나 작합하다고 판단하였다. 또한, RMSEA=.055, NFI=.890, NNFI=.934, CFI=.942로 나타나 전반적 기준치를 충족하였다. NFI가 지수가 .9 이하로 나타났으나, 기준치인 .9에 근접하고, NFI가 표본 특성에 기인한 비일관성에 영향을 받을 수 있어 (Bagozzi & Dholakia, 2002), 표본특성으로부터 상대적으로 자유로운 CFI에 비중을 더 두는 것이 권고되는 바(최락인, 2015), 본 연구의 측정모형은 수용 가능한 모형으로 판단하였다.

<표 8> 확인적 요인분석의 모형적합도 분석 결과

구분	적합지수	적합기준	분석결과
적합지수	χ^2 (P값)	$p>0.05$	797.525 (.000)
	$\chi^2(df)$	2.0 이하: 적합 3.0 이하: 양호	1.964
	RMSEA	0.05 이하: 적합 0.08 이하: 양호	.055
	GFI	0.9 이상: 적합 0.8 이상: 양호	.942
증분 적합지수	NNFI	0.9 이상: 적합 0.8 이상: 양호	.934
	NFI	0.9 이상: 적합 0.8 이상: 양호	.890
	IFI	0.9 이상: 적합 0.8 이상: 양호	.943

이어서 집중타당성과 판별타당성을 검정하였다. 먼저 집중타당성의 만족여부는 요인적재량($\geq .5$), 평균분산추출(AVE: average variance extracted)($\geq .5$), 개념신뢰도(CR: construct reliability)($\geq .7$)로 확인하였다(Fornell & Larcker, 1981).

분석 결과는 <표 9>와 같다. 요인적재량의 범위는 .665~.869, AVE의 범위는 .589~.687, CR의 범위는 .849~.893으로 모두 기준을 충족하였다.

<표 9> 확인적 요인분석 결과

측정변수		문항	요인적재량	AVE	CR
에듀테크 특성	콘텐츠	A1	0.735	0.589	0.851
		A2	0.745		
		A3	0.838		
		A4	0.748		
에듀테크 특성	기술성	C1	0.665	0.604	0.858
		C2	0.865		
		C3	0.737		
		C4	0.825		
무형적서비스	신뢰성	D1	0.809	0.591	0.852
		D2	0.750		
		D3	0.693		
		D5	0.817		
	공감성	E1	0.839	0.653	0.849
		E2	0.818		
E4		0.766			
유형적서비스	유형성	F1	0.796	0.615	0.889
		F2	0.790		
		F3	0.756		
		F4	0.815		
		F5	0.764		
	지불접근성	G1	0.691	0.617	0.865
		G2	0.783		
		G3	0.798		
		G4	0.861		
라포형성행동	H1	0.736	0.676	0.893	
	H2	0.841			
	H3	0.854			
	H4	0.852			
재수강의도	J2	0.783	0.687	0.868	
	J3	0.832			
	J4	0.869			

다음으로 판별타당성을 검정하기 위해 각 변인의 AVE값의 제곱근이 잠재변수 간 상관계수보다 큰지 확인하였다(Hair et al, 2013). 분석 결과인 <표 10>을 살펴보면 각 변인의 AVE값의 제곱근이 잠재변수 간 상관계수보다 모두 크므로 기준치를 만족하여 판별타당성이 확보된 것으로 판단하였다.

<표 10> 판별타당성 분석 결과

측정변수	AVE	1	2	3	4	5	6	7	8
에듀테크 특성	1.콘텐츠	0.589	0.767						
	2.기술성	0.604	.521**	0.777					
무형적서비스	3.신뢰성	0.591	.576**	.622**	0.769				
	4.공감성	0.653	.565**	.563**	.655**	0.808			
유형적서비스	5.유형성	0.615	.563**	.570**	.683**	.620**	0.784		
	6.지불접근성	0.617	.539**	.576**	.642**	.642**	.651**	0.786	
7.라포형성행동	0.676	.656**	.569**	.675**	.652**	.667**	.612**	0.822	
8.재수강의도	0.687	.585**	.551**	.677**	.630**	.662**	.616**	.702**	0.829

주) ** $P < .05$, *** $P < .01$

4.4. 위계적 회귀분석 및 조절효과 분석

본 연구에서는 학원의 에듀테크특성과 유무형의 서비스가 학부모의 재수강의도에 영향을 줄 것이라는 가설 1, 2, 3과 라포형성행동의 조절효과(가설 4, 5, 6)를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였고, 그 결과는 <표 11>과 같다.

먼저 모형 1을 통해 가설 1, 2, 3의 각 독립변수가 종속변수인 재수강의도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하였다. $F=90.406(p < .01)$ 로 통계적으로 유의하며, $R^2=.631$ 로, 독립변수들이 재수강의도를 63.1% 정도 설명해 주는 것으로 나타났다. 그리고 콘텐츠($\beta=.150$, $t=3.293$, $p < .01$), 신뢰성($\beta=.210$, $t=3.838$, $p < .01$), 공감성($\beta=.161$, $t=3.147$, $p < .01$), 유형성($\beta=.224$, $t=4.271$, $p < .01$), 지불접근성($\beta=.147$, $t=2.859$, $p < .01$)은 재수강의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 기술성은 P 값이 .146으로 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 가설 1은 가설 1-1만 유의미하여 부분적으로 지지되었고, 가설 2와 가설 3은 모두 각각 채택되었다.

분석결과 학원의 에듀테크특성 중 콘텐츠와 유무형적서비스가 재수강의도에 긍정적 영향을 준다는 사실이 입증되었다. 특히, 5가지 요인 중 재수강의도에 가장 큰 영향을 주는 것은 유형성($\beta=.224$)이며, 다음으로 신뢰성($\beta=.210$), 공감성($\beta=.161$), 콘텐츠($\beta=.150$), 지불접근성($\beta=.147$) 순으로 나타났다.

기술성이 재수강의도에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타난 것에 대한 분석을 위해 학부모 및 학원장들과의 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰 결과 전반적인 기술수준의 발달로 학원들의 에듀테크 수준이 상향평준화되어 차이가 거의 없고, 학원의 에듀테크 도입유무는 학원선택과 이용에 영향을 주는 중요사항이기는 하나 에듀테크의 기술적 수준의 차이보다는 학습콘텐츠를 중시하기 때문임을 확인할 수 있었다.

독립변수들의 높은 상관관계로 인한 회귀분석의 결과해석 문제여부를 판단하기 위해 공선성 통계량을 분석한 결과 모든 독립변수들의 공차값이 .1을 넘고(.368~.561) VIF지수는 10 미만(1.783~2.588)으로 다중공선성 문제는 없었다.

모형 2에서는 6개의 독립변수에 라포형성행동을 포함시켰으며, 분석결과 라포형성행동($\beta=0.307, t=5.771, p<.01$)은 재수강의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조절효과를 확인하기 위해 에듀테크특성, 유형적서비스, 무형적서비스 변수뿐만 아니라 독립변수와 라포형성행동과의 상호작용항들을 모형 3에 포함시켰다. <표 11>에서 보는 바와 같이 모형 1, 모형 2, 모형 3의 F값은 모두 통계적으로 유의하고, R²은 3개 모형에서 순차적으로 증가함과 동시에 F의 변화량은 $p=.000$ 으로 통계적으로 유의한 결과를 보여 조절효과가 있는 것으로 확인되었다. 분석결과 공감성과 라포형성행동의 상호작용항($\beta=1.113, t=3.557, p<.01$)과 유형성과 라포형성행동의 상호작용항($\beta=.931, t=2.647, p<.01$) 2개만이 통계적으로 유의한 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 따라서 가설 5-2와 가설 6-1이 지지 되었다. 다시 말하면 라포형성행동은 공감성과 재수강의도 사이에서, 그리고 유형성과 재수강의도 사이에서 조절효과를 수행한다는 것을 의미한다.

<표 11> 가설 검증 결과

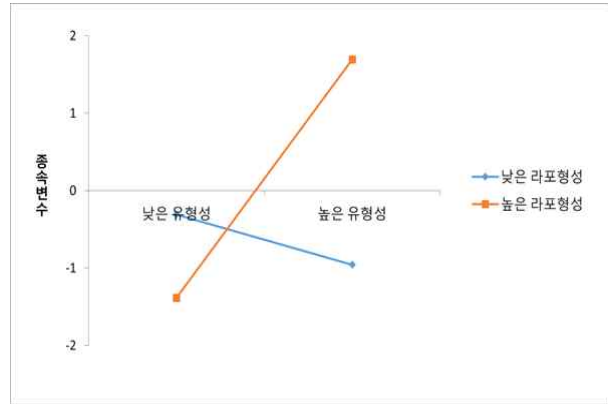
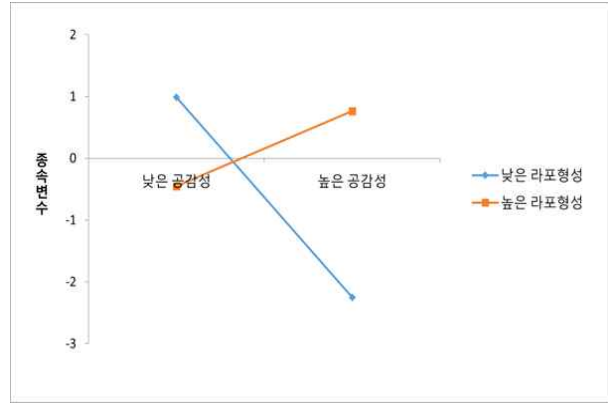
구분	모형 1		모형 2		모형 3	
	β	t	β	t	β	t
콘텐츠	.150	3.293**	.068	1.488	.046	.325
기술성	.069	1.457	.050	1.113	.000	.000
신뢰성	.210	3.838**	.153	2.883**	.335	1.979*
공감성	.161	3.147**	.107	2.152*	-.506	-2.802**
유형성	.224	4.271**	.163	3.180**	.608	3.496**
지불접근성	.147	2.859**	.125	2.556*	.209	1.287
라포형성행동			.307	5.771**	.394	3.176**
콘텐츠X라포형성행동					.058	.227
기술성X라포형성행동					.121	.427
신뢰성X라포형성행동					.344	1.018
공감성X라포형성행동					1.113	3.557**
유형성X라포형성행동					.931	2.674**
지불접근성X라포형성행동					-.126	-.428
F	90.460**		90.169**		52.589**	
R ²	0.631		0.666		0.687	
ΔF			33.299**		3.590**	
ΔR^2			0.035		0.022	

주) 종속변인=재수강의도, * $P<.05$, ** $P<.01$

위의 결과에서 나타난 상호작용항의 효과를 정확하게 이해하기 위하여 예측변인과 준거변인의 평균을 중심으로 $\pm 1SD$ 지점을 개별 회귀선으로 이어 단순 기울기 검정을 실시하였다(Aiken & West, 1991).

검정결과는 <그림 1>과 같다. 조절효과가 유의하다고 분석

된 공감성(+ 1SD: $t=-11.315, p<.01$; -1SD: $t=5.541, p<.01$)과 유형성(+1SD: $t=13.595, P<.01$; -1SD: $t=14.049, p<.01$)에서 라포형성행동이 더해질수록 그 영향이 커지는 것이 확인되었다.



<그림 2> 라포형성행동의 조절효과

V. 결론 및 시사점

5.1 결론

본 연구는 최근 공교육의 한계를 보완할 수 있는 대안으로서의 사교육 의존도가 높아진 상황(이송하·유재봉, 2023)에서 학원의 교육서비스 및 학원의 종사자와 학부모 간의 라포형성행동을 심도 있게 고찰함으로써 사교육의 경영성과와 직결되는 재수강의도를 향상시킬 수 있는 방안을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 학원의 교육서비스는 무형적서비스와 유형적서비스 및 최근 정보통신기술의 발전과 COVID-19 팬데믹 이후 중요성이 높아진 에듀테크특성으로 구성되어 연구하였다.

통계청(2024)의 조사 결과 사교육의 의존도가 가장 높은 초·중·고등학생을 둔 학부모를 대상으로 연구하였다. 초·중·고등학생의 학원 재수강의도는 서비스의 이용 당사자인 초·중·고등학생 본인보다 학부모의 의사가 중시되는 만큼 학부모를 대상으로 설문지를 구성하여 연구를 진행하였으며, 학부모와 학원 종사자 간의 라포형성행동이 학원의 교육서비스인 에듀테크특성, 무형적서비스, 유형적서비스가 재수강의도에 영향을 미치는데 있어 조절효과가 있는지를 함께 연구하였다.

연구결과 에듀테크특성 중 콘텐츠는 재수강의도에 긍정적인 영향을 미쳤으나, 기술성이 재수강의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 무형적서비스인 신뢰성과 공감성은 모두 재수강의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유형적서비스인 유형성과 지불접근성도 둘 다 재수강의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 학원의 교육서비스가 재수강의도에 영향을 미치는데 있어 라포형성행동이 조절효과가 있을 것이라는 가설에 대하여는 무형적서비스 중 공감성과 유형적서비스 중 유형성 두 요인만 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

5.2. 연구의 시사점

본 연구의 결과를 바탕으로 학원의 에듀테크특성 중 콘텐츠와 무형적서비스인 신뢰성과 공감성, 유형적서비스인 유형성과 지불접근성에 대한 관리와 개선이 재수강의도를 높일 수 있음을 확인하였다. 재수강의도의 촉진은 경영성과를 개선할 수 있는 중요한 요인이다(Shank, et al., 1995).

연구의 결과에 근거하여 학원의 경영성과 향상 방안 3가지를 제시하고자 한다.

첫째, 정보통신기술을 활용한 에듀테크 프로그램의 도입을 제안한다. 에듀테크를 활용하면 흥미롭고 다양한 방법으로 학생을 지도할 수 있다. 반면 에듀테크 도입 시에는 항상 ‘교육 프로그램의 개념이나 원리가 명확한가?, 학습내용과 자료들은 오류가 없는가?’를 확인하여야 한다. 그리고 지속적 업데이트 제공으로 콘텐츠의 최신성과 전문성을 유지할 수 있는 에듀테크 플랫폼인지 선별하여 도입하여야 한다. 또한 사용법을 쉽게 배울 수 있고 이용하는 과정이 편리하며, PC, 휴대폰, 태블릿 등 다양한 기기에서 안정적으로 운영될 수 있도록 운영의 안정성 확보에도 노력해야 한다.

둘째, 학원 종사자와 강사의 자질과 역량을 일정 수준 이상으로 관리하기 위해 채용과 교육에 힘쓰고 동시에 교육프로그램의 질적 수준 향상을 통해 신뢰성을 높일 것을 제안한다. 학원 종사자와 강사의 자질 향상을 위해서는 채용 시 학원의 교수과목과 일치하는 일정 학력 이상의 전공자를 채용하고, 비전공자의 채용을 지양한다. 공신력 있는 기관을 통한 정기적인 교육으로 학원 종사자와 강사가 항상 전문적인 지식을 보유할 수 있도록 하고, 학원의 교육서비스를 표준화 할 수 있도록 하는 방안을 고려해 볼 수 있다. 표준화된 서비스는 서비스 품질을 개선하고 서비스 제공자와 소비자 간에 긍정적인 신뢰관계 구축에 도움을 준다(진기방·하태관, 2024). 이를 바탕으로 학생들 개개인의 수준에 맞춘 커리큘럼과 요구를 반영한 교육으로 학생들과의 공감성을 높이는 것도 필요하다.

셋째, 수업시간과 내용을 고려하여 적절한 수강료를 책정하고, 온라인, 모바일, 카드, 계좌이체 등 다양한 방법으로 시간과 장소에 제한 없이 수강료를 납부할 수 있는 지불접근성을

높이고, 유형성향상을 위해 학원의 시설은 학습에 집중할 수 있는 인테리어와 편의시설의 제공을 제안한다. 유형성향상 시 지리적 접근성의 개선은 상대적으로 어려운 바, 처음 개설 시 적절한 곳에 개설하는 것이 중요하다. 그러나 이미 개설된 학원의 경우라도 인접학원과 공통비용으로 셔틀버스와 같은 이동수단을 갖추거나, 이미 셔틀버스를 운영 중인 인접학원과 연계하여 접근성을 개선할 수도 있다. 유형성을 개선할 때는 유형성이 재수강의도에 영향을 미치는데 있어서 라포형성행동의 조절효과를 고려할 필요가 있다. 학원의 인테리어나 학습시설의 개선에 있어 높은 비용을 투입하는 대신 라포형성행동을 강화함으로써 학원의 물리적 학습환경이 학습에 적합하고 집중할 수 있다고 느끼게 하여 비용을 절감하는 방법도 고려할 수 있다.

더불어 LLM 기반의 AI기술, AR·VR을 적용한 메타버스 교육환경 구축 등 혁신적 기술 도입으로 경쟁력을 갖추려고 노력하는 학원에 대해서는 개별 학원의 역량한계가 있는 만큼 정부 차원의 기술지원, 벤처인증제도 지원 등이 이루어진다면 국가의 교육경쟁력 향상에 도움이 될 것으로 기대한다.

5.3. 연구의 한계점

본 연구의 한계점으로는 첫째, 설문지를 활용한 정량조사 중심으로 연구를 진행하여 학원의 교육서비스가 재수강의도에 영향을 미치는데 있어 좀 더 심도 있는 원인파악에 한계가 있었다. 향후 연구에서는 다중회귀분석을 통한 양적연구와 심층인터뷰를 통한 질적연구를 함께 수행하는 혼합연구 방법을 통해 양적연구와 질적연구의 단순합 이상의 연구결과를 얻을 필요가 있다(Creswell et al., 2006).

둘째, 학생의 수강과목별, 성적별 결과의 차이가 있을 수 있으나, 본 연구에서는 이를 반영하지 못하여 향후 이러한 차이를 반영한 연구를 수행할 필요가 있다.

REFERENCE

- 강나경(2015). *라포(rapport) 형성과 쇼핑성향이 헤어제품 구매행동 및 신뢰형성에 미치는 영향*. 박사학위논문, 서경대학교 대학원.
- 강정화(2011). 스마트러닝 활성화를 위한 SNS 활용 방안 연구. *디지털융복합연구*, 9(5), 265-274.
- 길하나·심성민·장홍섭(2011). 상인최고경영자과정 교육서비스품질 및 참여동기가 교육만족과 긍정적 행동의도에 미치는 영향. *경영교육연구*, 26(4), 581-600.
- 김명겸·박종우(2019). 대학교육 서비스품질의 중요도·만족도 분석연구. *품질경영학회*, 47(4), 807-822.
- 김상문(2018). *MICE산업종사자의 라포와 신뢰의 형성과 효용에 관한 연구*. 박사학위논문, 가천대학교 대학원.
- 김상문(2019). *빅데이터기반 중소기업의 스마트팩토리 수용의도와 경영성광 관한 실증연구*. 박사학위논문, 한성대학교 일 반대학원.
- 김상현·오상현(2002). 고객재구매의도, 결정요인에 관한 연구: 고객가치, 고객만족, 전환비용, 대안의 매력도. *마케팅연구*, 17(2), 25-55.

- 김성경·임성준(2020). 클래식 라이브 스트리밍 공연의 서비스 품질이 시청만족과 현장공연 구매의도에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 20(1), 60-72.
- 김용민(2019). 호텔서비스종사자의 라포형성행동이 대인신뢰에 미치는 영향. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 김호겸·최우성(2019). 교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향에 있어 학습목표지향성의 조절효과에 관한 연구: 조리 관련 직업전문학교 학생들을 중심으로. *관광경영연구*, 23(5), 875-899.
- 남선우(2020). 에듀테크 기반 플립러닝 교수학습 모형 개발 및 적용. *인문사회* 21, 11(3), 1677-1691.
- 매사양(2023). 실시간 온라인 교육 플랫폼 특성이 교수자의 만족도와 지속사용의도에 미치는 영향. 박사학위논문, 건국대학교 대학원.
- 민소라·양지인. 라포(Rapport)가 관계품질과 장기거래지향성에 미치는 영향: 항공사 객실승무원을 중심으로. *한국항공경영학회지*, 18(2), 39-54.
- 박병호·이동원·김연성(2005). 경영컨설팅 서비스품질 측정에 관한 연구. *품질경영학회지*, 33(3), 505-521.
- 박선용(2011). 교육서비스 질, 학생 만족, 행동 의도의 영향 관계. 박사학위논문, 경북대학교 대학원.
- 박소이(2021). 온라인 교육서비스품질이 학습전이에 미치는 영향과 학습자 만족 및 학습몰입의 매개효과: 환대산업 전공 대학생들을 중심으로. 박사학위논문, 호남대학교 대학원.
- 박용주(2021). 베이커리 서비스스케이프가 고객만족도와 재방문의도에 미치는 영향: 종사원의 라포형성행동을 조절효과로. 석사학위논문, 호남대학교 사회융합대학원.
- 박주성·김종호·신용섭(2002). 대학교육서비스 품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향. *아시아마케팅저널*, 4(4), 51-71.
- 박지수·길준민(2020). 4차 산업혁명 시대의 에듀테크. *정보처리학회*, 9(11), 329-331.
- 서미순·윤병섭·채명신(2022). 사교육의 교육서비스품질이 만족도와 재수강의도에 미치는 영향 연구: 초등·중등 수학학원 학생과 학부모의 교육서비스만족 인식비교. *문화와융합*, 44(7), 647-663.
- 손권배(2012). 학원의 교육서비스품질이 교육서비스성공에 미치는 영향: 서비스공정성, 서비스신뢰, 서비스관계몰입의 매개역할. 박사학위논문, 건양대학교 대학원.
- 손권배·김재열(2014). 학원의 교육서비스품질이 교육서비스성공에 미치는 영향: 서비스공정성, 서비스신뢰, 서비스관계몰입의 매개효과. *경영교육연구*, 29(1), 271-303.
- 안진우·김윤환·강명주(2012). 관계마케팅에서 사회적 라포와 프렌드십의 조절적 역할. *경영과 정보연구*, 31(4), 139-165.
- 여순심(2019). 여행사 종사원의 라포형성행동이 고객의 신뢰와 장기거래지향에 미치는 영향 연구. *관광진흥연구*, 7(2), 1-20.
- 오광수(2022). 에듀테크(Edu-Tech)를 활용한 중학교 체육수업 건강영역 프로그램 개발 및 적용에 따른 교육 효과 탐색. 박사학위논문, 조선대학교 대학원.
- 오대영(2020). 대학생의 실시간 원격수업 만족도와 지속수강의도에 영향을 주는 요인. *승실대학교 영재교육연구소* 10(3), 79-107.
- 우종필(2022). 우종필 교수의 구조방정식모델 개념과 이해 (개정판). 서울: 한나래 아카데미.
- 우종필·양민정(2011). 학원의 교육서비스품질이 전반적 고객만족과 충성도에 미치는 영향-전환장벽의 조절효과 중심으로. *상품학연구*, 29(2), 39-49.
- 윤하나(2024). 학력 격차 해소 방안으로서 에듀테크 수업효과 분석. 박사학위논문. 경북대학교 대학원.
- 이경오(2000). *대학교육 서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구*. 박사학위논문. 경남대학교 대학원.
- 이기목(2020). 서비스 제공자의 라포 행동이 고객 공감에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 이경탁·구동모·노미진(2011). 소비자의 지각된 가치가 소셜커머스 이용의도에 미치는 영향. *아시아마케팅저널*, 13(3), 135-161.
- 이상호·송정명(2019). 스쿠버다이빙 강사의 라포 형성행위에 따른 감정반응 및 지속참여행동의 관계. *한국사회체육학회지*, 76, 139-150.
- 이송하·유재봉(2023). 코로나19 이후 초중고 학부모의 사교육 경험에 관한 질적 연구. *문화교류와 다문화교육*, 12(4), 123-148.
- 이정기(2015). *온라인 대학 교육*. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 임성은(2016). 교육서비스품질과 경험품질이 조직 충성도에 미치는 영향. 박사학위논문, 숭실대학교 대학원.
- 정기수(2011). 교육서비스 품질과 학습동기에 따른 성인학습자의 학습만족도 결정요인 분석. *평생교육HRD 연구*, 7(2), 1-22.
- 정아람(2020). 스포츠센터의 사회적 서비스 스케이프가 라포형성 및 관계지속성에 미치는 영향. *한국스포츠학회*, 18(4), 25-34.
- 조원희(2020). 경영학 교육서비스품질, 수강자 특성 및 경영학 교육성과 간의 관련성 연구. 박사학위논문, 가천대학교 대학원.
- 진기방·하태관(2024). 렌탈구독서비스 이용자의 지각된 유용성, 신뢰성 및 편의성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 실증연구. *벤처창업연구*, 19(3), 97-107.
- 진성신·장형유(2022). 중국 쇼펡 플랫폼 추천 서비스 특성이 소비자 만족도 및 지속 사용의도에 미치는 영향: 제품 유형의 조절효과를 중심으로. *유통물류연구*, 9(2), 25-41.
- 최규환(2005). 관광교육서비스평가가 만족, 행동의도에 관한 연구. *소비자문화연구*, 8(1), 135-152.
- 최락인(2015). 대형할인점의 고객만족도를 위한 구조적 관계 모형 연구. *한국컴퓨터정보학회*, 20(2), 221-229.
- 최혁라(2005). 기업 E-Learning 교육효과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: P 사의 E-Learning 서비스 사례를 중심으로. *한국전자거래학회지*, 10(2), 59-88.
- 통계청(2024). 2023년 초중고사교육비조사 결과. Retrieved (2024.06.06.) from https://www.kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=245&act=view&list_no=429923
- 한국교육학술정보원(2020). *미래교육을 위한 에듀테크 활성화 방안 (CR 2020-4)*. 서울: 4차산업혁명위원회.
- 한주연(2024). *입시학원 선택 요인의 우선순위 연구*. 박사학위논문, 단국대학교 대학원.
- 한혜선(2021). *에듀테크를 활용한 무용 기능 해부학 프로그램 개발*. 박사학위논문, 국민대학교 대학원.
- 홍현진(2005). 도서관의 정보서비스 품질평가 연구에 관한 고찰. *한국도서관 정보학회지* 36(2), 93-120.
- 황희중(2012). 교육서비스품질이 교육서비스 재구매의도에 미치는 영향: 교육서비스 가격공정성의 매개효과를 중심으로. *대한경영학회지*, 25(1), 1-19.
- Aiken, L. S., & West, S. G.(1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Sage Publications, Inc.
- Bagozzi, R., & Dholakia, U.(2002). International social action in virtual communities. *Journal of Interactive Marketing*, 16(2), 2-21.
- Berry, L.(1980). Services Marketing is Different, *Business*,

- 5(3), 24-29.
- Creswell, J. W., Shope, R., Plano Clark, V. L., & Green, D. O.(2006). How interpretive research extends mixed methods research. *Research in the Schools*, 13(1), 1-11.
- Dell, S. A.(1991). *Relational Communication and Organizational Customer Loyalty*. Doctoral dissertation. University of Denver.
- Fornell, C., & Larcker, D. F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gremler, D. D., & Gwinner, K. P.(2000). Customer-employee rapport in service relationships. *Journal of service research*, 3(1), 82-104.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E.(2013). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited.
- Jain, R., Sinha, G., & De, S. K.(2010). Service quality in highereducation: An exploratory study. *Asian. Journal of Marketing*, 4(3), 144.
- Kaski, T., Niemi, J., & Pullins, E.(2018). Rapport building in authentic B2B sales interaction. *Industrial Marketing Management*, 69, 235-252.
- Kline, R. B.(2013). *Principles and practice of structural equation modeling (3rd ed.)*. New York: Guilford Publications.
- Kuo, Y. F., Wu, C. M., & Deng, W. J.(2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in Human Behavior*, 25(4), 887-896.
- Lovelock, C.(1991). *Services Marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Means, B., Toyama, Y., Murphy, R., & Bakia, M.(2013). The effectiveness of online and blended learning: A meta-analysis of the empirical literature. *Teachers College Record*, 115(3), 1-47.
- Olt, P. A.(2018). Virtually there: Distant freshmen blended in classes through synchronous online education. *Innovative Higher Education*. 43(5), 381-395.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1988). SERVQUAL: A multipl item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing* 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.
- Shank, M. D., Walker, M. H., & Hayes, T.(1995). Understanding Professional Service Expectation. *Journal of Professional Service Marketing*, 13, 74-89.
- Sheng, Chen Chen, & Jang, H. Y.(2022). Effect of Chinese Shopping Platform Recommendation Service Characteristics on Consumer Satisfaction and Continued Use Intention: Moderating Role of Product Types. *Journal of Distribution and Logistics*, 9(2), 25-41.
- Stanchevici, D., & Siczek, M.(2019). Performance, interaction, and satisfaction of graduate EAP students in a face-to-face and an online class: A comparative analysis. *TESOL Canada Journal*, 36(3), 132-153.
- Weitz, B. A., Castleberry, S. B., & Tanner, J. F.(1992). *Selling-Building Partnerships*. Boston: Richard D. Irwin.
- Yu, J. P., & Yang, M. J.(2011). Effects of Private Educational Institute of Education Service Quality On Customer Satisfaction and Loyalty: Moderating Effects of Switching Barriers. *Journal of Commodity Science and Technology*, 29(2), 39-49.

The Impact of Edu-Tech and Tangible and Intangible Services of Private Institutes on parents' Intention for Re-Enrollment: The Moderating Effect of Rapport-Building Behavior

Jeon, Ji-Yeon*
Ha, Tae-Kwan**

Abstract

This study investigates the impact of edutech characteristics and both tangible and intangible educational services on the intention to re-enroll, which is directly related to the management performance of private institutes. The study aims to propose strategies to improve re-enrollment intentions and management performance based on the findings. Private education has grown continuously, complementing the limitations of public education and increasing parental dependence. This study tested the hypothesis that edutech characteristics, intangible services, and tangible services, increasingly utilized with the development of information and communication technology, would influence re-enrollment intentions. It also examined whether rapport-building behavior with parents would have a moderating effect on this relationship.

The hypothesis testing results showed that among the edutech characteristics, content, intangible services such as reliability and empathy, and tangible services such as tangibility and payment accessibility positively impacted re-enrollment intentions. The hypothesis that rapport-building behavior would moderate the relationship between educational services and re-enrollment intentions was supported for empathy in intangible services and tangibility in tangible services.

Based on these findings, the study proposed three strategies to improve management performance of private institutes. First, in terms of improving and managing edutech characteristics, it suggested introducing and updating edutech content and ensuring operational stability. Second, for improving and managing intangible services, it recommended managing instructor recruitment and training to enhance quality and competence, maintaining professionalism through continuous education by credible institutions, and providing level-based education for students based on the qualitative improvement of educational programs. Third, to improve and manage tangible services, it suggested setting appropriate tuition fees, offering various payment methods (online, mobile, card, bank transfer) unrestricted by time and place, and equipping interiors and facilities that enable focused learning. Additionally, considering the moderating effect of rapport-building behavior, it emphasized that improvements and management requiring costs are necessary, but making parents feel a high level of tangibility through rapport-building is also important.

Furthermore, given the increasing importance of edutech based on information and communication technology, the study highlighted the need for various support measures such as government technological support and venture certification system support for institutes with an entrepreneurial spirit aiming to introduce innovative technologies such as AI technology based on large language models and AR/VR-applied metaverse environments.

This study is expected to help improve the management performance of private institutes by specifically suggesting items and methods for improvement and management in the educational field.

KeyWords: Educational services, Edutech characteristics, Contents, Reliability, Empathy, Tangibility, Payment accessibility, Rapport-building behavior, Intention to re-enroll, Venture certification system.

* First Author, Ph.D. candidate, Graduate School of Ventures, Hoseo University, hcrannie@naver.com

** Corresponding Author, Professor, Graduate School of Ventures, Hoseo University, Department of Venture Mnagement, ala9111@hoseo.edu