



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2022년 2월

교육학석사(상업정보교육)학위 논문

# 원격교육 서비스품질이 학교만족에 미치는 영향

: 공정성의 매개효과를 중심으로

조선대학교 교육대학원

상업정보교육전공

최 지 윤

# 원격교육 서비스품질이 학교만족에 미치는 영향

: 공정성의 매개효과를 중심으로

The Effect of the Distance Learning Service  
Quality on the School Satisfaction  
: Focused on the Mediation Effect of Justice

2022년 2월

조선대학교 교육대학원

상업정보교육전공

최 지 윤

# 원격교육 서비스품질이 학교만족에 미치는 영향

: 공정성의 매개효과를 중심으로

지도교수 황 윤 용

이 논문을 교육학석사학위 신청 논문으로 제출함

2021년 10월

조선대학교 교육대학원

상업정보교육전공

최 지 윤

# 최지윤의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 박 중 철 (인)

위 원 조선대학교 교수 강 성 호 (인)

위 원 조선대학교 교수 황 윤 용 (인)

2021년 12월

조선대학교 교육대학원

## 목 차

ABSTRACT .....	VI
제1장 서론 .....	1
제1절 연구의 필요성 .....	1
제2절 연구의 목적과 방법 .....	4
제2장 이론적 배경 .....	5
제1절 원격교육 서비스품질 .....	5
1. 원격교육의 의의 .....	5
2. 서비스 품질 .....	8
3. e-서비스품질 .....	13
4. 원격교육 서비스품질 .....	14
제2절 공정성 .....	18
제3절 학교만족 .....	23
1. 학교만족의 개념 .....	23
2. 학교만족의 구성요인 .....	25

제4절 선행 연구 동향 .....	28
제3장 연구의 설계 .....	36
제1절 모형과 가설 .....	36
1. 모형의 설정 .....	36
2. 가설의 설정 .....	37
제2절 연구대상 및 자료수집 .....	40
제3절 변수의 조작적 정의 및 측정도구 .....	41
1. 독립변수: 원격교육서비스품질 .....	41
2. 매개변수: 공정성 .....	42
3. 종속변수: 학교만족 .....	43
4. 통제변수: 성별, 학년, 공부수준, 지역 .....	44
제4절 자료분석 방법 .....	45
제4장 실증분석 결과 .....	46
제1절 조사대상자의 일반특성 .....	46
제2절 변수의 신뢰성과 타당성 검정 .....	47
제3절 주요변수의 특성 .....	52

1. 기술통계 분석 .....	52
2. 상관관계 분석 .....	53
제4절 가설의 검증 .....	55
제5장 결론 .....	66
제1절 연구결과 요약 .....	66
제2절 연구 시사점 .....	68
제3절 연구의 한계 및 후속연구 방향 .....	70
참고문헌 .....	71
부록 .....	81



## 표 목 차

<표 1> 연구자별 서비스품질에 대한 정의 .....	9
<표 2> 서비스품질에 대한 주요 연구 내용 .....	10
<표 3> Dursun et al.(2013)의 원격교육 서비스품질 특징 .....	16
<표 4> 원격교육 효과에 영향을 미치는 요인 .....	28
<표 5> 독립변수 원격교육서비스품질 측정도구 .....	41
<표 6> 매개변수 서비스 공정성 측정도구 .....	42
<표 7> 종속변수 학교만족 측정도구 .....	43
<표 8> 조사대상자의 인구사회학적 특성 .....	46
<표 9> 신뢰성 분석 결과 .....	47
<표 10> 원격교육 서비스품질에 대한 요인분석 결과 .....	48
<표 11> 교육서비스의 공정성에 대한 요인분석 결과 .....	50
<표 12> 학교만족도에 대한 요인분석 결과 .....	51
<표 13> 변수의 기술통계 및 정규분포성 .....	52
<표 14> 상관계수 .....	54
<표 15> 가설 1의 검증 결과 : 종속변수 = 교사만족 .....	56
<표 16> 가설 1의 검증 결과 : 종속변수 = 수업만족 .....	57
<표 17> 가설 1의 검증 결과 : 종속변수 = 생활만족 .....	58
<표 18> 가설 2의 검증 결과 .....	60
<표 19> 가설 3의 검증 결과 : 종속변수 = 교사만족 .....	61
<표 20> 가설 3의 검증 결과 : 종속변수 = 수업만족 .....	62
<표 21> 가설 3의 검증 결과 : 종속변수 = 생활만족 .....	63
<표 22> sobel test의 매개효과 검증 .....	64

## 그림 목 차

<그림 1> 연구모형 .....	37
-------------------	----

## ABSTRACT

### The Effect of the Distance Learning Service Quality on the School Satisfaction : Focused on the Mediation Effect of Justice

Choi Ji Yoon

Advisor: Prof. Hwang Yoon Yong

Major in Business Information Education

Graduate School of Education, Chosun University

This study intends to conduct an empirical analysis focusing on the contents of the distance education service for middle school students. The aim of this study is to investigate the effect of distance education service quality on fairness and school satisfaction. Besides, the mediating effect of fairness in the relationship between the distance education service quality and school satisfaction is analyzed. The questionnaire for this study was prepared based on previous research and confirmed through preliminary research. 424 copies of questionnaires collected from middle school students located in Jeollabuk-do and Busan Metropolitan City were analyzed. The data were analyzed using SPSS 25.0. Frequency analysis and descriptive statistical analysis were conducted to identify the demographic characteristics and characteristics of major variables of respondents receiving the distance education service as for the specific analysis method. Moreover, correlation analysis between variables, exploratory

factor analysis, linear regression analysis, and mediation analysis were performed. The results are as follows.

First, it was found that responsiveness and reliability, which are factors of distance education service quality, had a significant effect on students' satisfaction with their teachers. However, the physical condition and interaction did not appear to have a significant effect. Distance education service quality factors such as responsiveness, reliability, and interaction had a significant effect on class satisfaction, whereas physical condition did not have a significant effect. In the case of life satisfaction, responsiveness, reliability, and interaction all had a significant positive effect, but physical condition did not appear to have a significant effect.

Second, distance education service quality factors such as physical condition, interaction, responsiveness, and reliability were found to have a significant positive effect on fairness.

Third, fairness, a factor in distance education service quality, has a significant positive effect on students' satisfaction with their teachers. In addition, fairness was found to have a significant positive effect on class satisfaction and life satisfaction.

Fourth, it was found that fairness plays a mediating role in the process of distance education service quality affecting school satisfaction.

# 제1장 서론

## 제1절 연구의 필요성

원격교육은 1800년대에 시작한 이래 인터넷 기술 발달과 함께 이러닝, 온라인 학습 등의 이름으로 초·중등학교 및 기업을 비롯한 다양한 주체와 학위 취득 이상의 다양한 목적을 포함하게 되었다(김현진, 2020). 정보통신기술과 인터넷 기술의 발전으로 원격교육이 교육 분야 변화에 많은 기여를 하였다. 일반적으로 원격교육은 정보통신기술이 발달하여 주로 이메일, 동영상, 동시적이고 비동시적인 토론을 가능하게 하는 웹 기반 교육환경을 제공한다. 학교교육 현장에서의 이러닝 시스템을 이용한 새로운 비동기식(asynchronous) 교육 형태로 인터넷과 컴퓨터를 기반으로 한 교육은 최근에 논의 된 것이 아니라 여러 형태의 원격교육으로 변화하여 왔고, CBT/E(computer based training/education), CE(cyber education), WBT/E(web based training/education), OL(on-line learning), BL(blended learning), DE(distance education) 등의 명칭으로 발전되어 왔다(이종연, 서종택, 2017).

코로나19 바이러스 확산은 전 세계의 학습자들뿐만 아니라 우리나라 학생들에게도 부정적인 영향을 미치는 환경적인 요인이 되고 있다. 또한 바이러스 확산을 막기 위한 교육 시설에 대한 제한은 학생들의 학습권에 영향을 미쳤다(변재환, 2020). 특히, 저소득층 학생들에게는 교육기회의 박탈을 가지고 오는 위기를 초래했다고 할 수 있다. 코로나19 바이러스의 발생으로 인하여 원격교육(distance education)이 불가피해졌다.

초등, 중등, 고등학생들 대상으로 온라인으로 개학이 시작되면서, 원격수업(distance learning)이 시행되었다. 학습 활동이 서로 다른 공간에서 이루어지는 형태의 수업으로, 교육부는 ‘실시간 쌍방향 수업’, ‘콘텐츠 활용 중심 수업’, ‘과제 수행 중심 수업’ 등으로 구분하여 제시하였다(교육부, 2020). 이에 따라서 각 학교들은 교육부의 제시를 바탕으로 실시간으로 쌍방향 수업을 하거나 자체로 촬영하는 영상 수업 그리고 자체로 제작하는 콘텐츠 중

심 수업과 기존의 콘텐츠를 활용하는 수업, 과제 수행을 중심으로 하는 수업 등의 실시간으로 진행되는 원격수업과 비실시간 원격수업을 병행하고 있다.

전 세계적인 코로나19 사태에 대응하여 국내 교육의 변화도 바람이 불고 있다. 국내 코로나19 확진 감염자 수가 급격하게 증가하면서 개학이 연기되고 등교수업을 하는 개학이 아닌 온라인 수업으로 개학이 처음으로 시행되면서 교육 형태에도 큰 변화가 생겼다. 교육당국은 코로나19 여파로 사상 처음으로 온라인 개학을 하면서 등교로 수업을 미루다 수능과 입시 등의 대입 일정을 생각해서 더 이상의 등교 수업은 연기가 어렵다고 판단하여 방역당국과 논의한 결과 점차 순차적으로 등교 수업을 도입했다(천지일보, <http://www.newscj.com>). 그에 따라 원격교육서비스가 수준 높은 품질로 제공되어야 한다는 데 대한 관심이 높아지고 있다.

이전의 원격교육은 전통적인 면대면 교육을 보완하고 제한된 범위에서 이용되었다. 그러나 코로나19의 확산으로 인하여 대면 수업이 불가능하게 되면서 초등, 중등 학교교육의 전반으로 확대되고 주된 교육방법이 되고 있다. 단기적인 임시방안으로 시작된 비대면 수업은 예상과 다르게 길게 진행되었다. 비대면 교육과 같은 수준, 또는 더 높은 수준 수업의 질을 보장하는 원격강의를 개발하는 것은 교수자에게 쉽지 않은 과제인 만큼 코로나19로 인하여 전면적으로 충분한 준비 없이 시작된 원격교육은 교수자들 뿐만 아니라 학습자들에게도 많은 혼란을 가져 왔다(책리아, 박창언, 지미영, 2021).

온라인 수업이 계속되면서 학생들의 학습 측면에서 많은 문제점들이 드러나고 있다. 원격수업이 장기화되면서 등교일수가 적어짐에 따라 학생들의 학습 결손, 학력 격차, 사회성 발달문제 등 부정적인 현상이 심화되고 있는 것으로 나타났다(서울특별시교육청, 2020). 온라인 수업의 특성상 학생들이 다른 행동을 하지 않고 주의 깊게 들었을 확률이 매우 낮고, 끝까지 학습하는 완성률 또한 낮다는 점을 간과해서는 안 된다는 것이다(손지희, 2020; 이윤미, 김순미, 2021). 다양한 콘텐츠 활용이 지속됨에 따라 학생들이 학습에 대한 몰입도가 떨어져 결국은 학습저하의 결과를 초래한다는 지적에 따라서 교육부가 ‘초등학교의 원격수업을 운영하는 질적인 제고를 위해 소통을 확대하는 방안’을 통해서 쌍방향 수업과 학생과의 소통을 확대해야 한다고

언급하기도 하였다(교육부, 2020).

코로나19 상황에 따른 원격교육 활성화는 학교 교육 정상화를 통한 학습권 보장과도 직결된다는 측면에서 원격교육으로의 전환은 선택이 아닌 필수요소가 되었다. 따라서 코로나19에 따른 원격교육 중심의 교육 환경 변화와 관련하여 일선 교육현장의 혁신적인 체질 개선을 위한 노력은 중요한 의미를 가진다(안현용, 2021). 교육현장에서 학습참여도, 학습만족도 모두 교육의 질 향상을 위하여 중요하게 고려해야 하는 지표들이다. 그리고 이러한 교육의 질은 학생들의 학교만족에 영향을 미치는 중요한 요인이 되기도 한다. 학습자의 학습 참여도를 잘 파악할 수 있다면 학습자의 학습상황 및 교육의 질의 향상 등에서 상당한 영향을 미칠 수 있다(책리아 등, 2021).

이러한 측면에서 본다면, 원격교육이 학생이나 학부모의 학교만족에 미치는 영향에 대한 조사가 의미를 가지게 되고 중요성이 강조될 수 있다. 학교만족이란 학교에서 제공받는 교육과정 등 학교 내에서 이루어지는 모든 활동에 대해 학생 개개인이 느끼는 감정이다(황여정, 김경근, 2006). 학생들이 만족해하는 학교에서의 생활을 위해 학생 개개인들이 가지는 학교생활에 대한 동기와 교사의 관계 등의 다양한 지표들을 생각해야한다. 그리고 교육 분야에서는 학습권에 대한 공정한 기회의 보장은 학교만족과도 연계될 수 있는 중요한 의미를 가지고 있다.

사전적으로는 ‘공평하고 올바르다’라는 의미의 ‘공정하다’라는 말은 이론적, 실천적 맥락에서 다양한 뜻을 내포하고 있다(이혜정, 2019). 공정성은 한 개인의 심리적적인 과정을 능동적으로 개입시켜 구성이 되는 심리적인 구성체로 보는 개념이므로, 모든 구성원에 대한 공정한 기회 부여는 공정한 사회의 최소 조건이다. 교육 분야에서 공정성은 모든 구성원의 귀속적 지위와 무관하게 교육의 기회가 평등하게 보장되어야 함에 대해서는 이견의 여지가 없다(이혜정, 2019). 따라서 학습권이 보장되어야 할 학생의 입장에서 본다면 원격교육서비스품질에 대해 만족하고 교육에 대한 공정성을 인식하게 되면 긍정적인 태도로 이어지고 결국은 학교만족도가 향상된다. 실무적, 이론적 상황에 맞는 원격교육서비스에 대한 연구는 학생들의 학습권을 보장하고 학교만족도에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인으로 인식될 수 있다.

## 제2절 연구의 목적과 방법

이 연구에서는 중학생을 대상으로 원격교육서비스에 대한 내용을 중심으로 실증적 분석을 하고자 한다. 연구의 목적은 원격서비스품질이 공정성, 학교만족에 영향을 미치는 지를 파악하고자 한다. 그리고 원격교육서비스품질과 학교만족 간의 관계에서 공정성의 매개효과를 분석하고자 한다.

본 연구를 위한 설문지는 선행연구를 기반으로 작성하였고, 예비조사를 거쳐 확정하였다. 전라북도와 부산광역시에 소재한 중학교 재학생을 대상으로 회수한 설문지 중 424부를 분석하였다.

수집된 자료는 SPSS 25.0을 활용하여 다음과 같은 방법으로 분석되었다.

첫째, 조사된 대상자의 인구사회학적인 특성을 입력한 자료의 정확성에 대해서 점검하기 위한 빈도분석을 실시하였다. 연구모형의 추정방법을 결정하기 위해 관측변인들에 대한 다변량정규분포성의 검토를 하기 위해서 첨도(skewness), 왜도(kurtosis)의 값을 산출하였다.

둘째, 본 연구의 주요변수의 특성을 살펴보기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 연구모형을 구성하는 변수 간 관계와 다중공선성의 사전 평가를 위해 피어슨 상관분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다.

넷째, 변수의 신뢰성은 내적일관성 분석에 의한 Cronbach's  $\alpha$  계수를 통하여 검정하였다. 또한 변수에 대한 타당성을 검정하기 위해 탐색적인 요인 분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다.

다섯째, 가설 검증을 위하여 선형회귀분석을 실시하였다. 매개효과 검증은 Baron and Kenny(1986)의 접근법을 따랐으며, 매개효과의 유의성 검증을 위해서 sobel test를 실시하였다.



## 제2장 이론적 배경

### 제1절 원격교육 서비스품질

#### 1. 원격교육의 의의

원격교육(distance education)은 인터넷 기술이 등장한 이후, 다양한 주체가 다양한 교육 목적으로 인터넷 기반의 교육을 시작하게 된 것과 연관이 깊다(김현진, 2020). 1980년대의 이전 통신교육(correspondence study)과 재택교육(home study)과 원격교육(distance learning) 그리고 독립교육(independent study) 등의 용어들을 사용해 왔지만 그 이후에 원격교육(distance learning)의 용어가 보편적으로 사용되고 있다. 현대의 정보기술의 발전으로 교육현장에 닥친 새로운 변화 중 한 가지는 교사, 학생이 교실의 물리적인 제한된 공간에서 얼굴을 서로 보지 않고도 양방향으로 의사소통을 할 수 있는 새로운 교육 형태인 원격교육 등장이다.

원격교육은 가르치고, 배우는 사람이 동일한 시간과 동일한 장소에 서로 있지 않고 떨어져 있으면서도 어떤 매체를 매개로 하여서 교수와 학습이 일어나는 형태를 설명 할 수 있으며, 첨단 정보통신의 매체들의 발달이 현재 시점에서 많은 관심을 받는 대상이 되고 있다. 그리고 경제적이나 지역적으로 신체적인 장애로 인하여 학업을 진행하기 힘든 학생 대상으로 하는 대안적인 교육 형태로 인식된 원격교육은 최근 정보사회로 계속 변하면서 학교 교육, 평생 교육 차원에서 중요한 교육적인 형태로 자리를 잡고 있다. 원격교육 자체를 알기 위해 정인성(1999)은 교육을 시간, 공간이라는 두개의 변인으로 나누고, 교육의 형태를 같은 시간, 같은 장소 그리고 같은 시간, 다른 장소, 다른 시간과 같은 장소, 다른 시간과 다른 장소로 이렇게 네 가지로 나누고 여기에 원격교육을 다른 시간과 다른 공간이라는 교육 형태, 같은 시간에 다른 공간에서의 교육 형태로 보고 있다.

원격교육은 학자마다 조금씩 다르게 정의되고 있다. 원격교육에 대한 대표

적인 학자들의 견해를 보면, Moore(1986)는 “원격교육론은 의사소통을 매개하기 위해 기술공학매체로 필요로 하는 독특한 대화의 형식이며, 그 조직이 고 자율적인 체제이다. 그것은 보다 큰 체제 보다 적은 직접적인 대화, 그리고 보다 큰 공간적 전이성을 특징으로 하는 모든 교육 프로그램과 학습을 통칭하는 것”이라고 정의하였으며 Heinich(1996)는 “시간과 공간의 이동의 자유로운 상태에서 교수자와 학습자간에 다양한 통신수단을 이용한 교수학습이 이루어지는 것”을 원격교육이라고 정의하였다. 국내에서는 권문환(1996)이 시공간적으로 분리되어 있는 학습자와 교사간의 초고속적인 정보통신망의 통신 채널을 사용하여 연결하고 참여자 사이에 첨단 정보매체의 매개로 멀티미디어 자료, 정보를 실시간으로 또는 비 실시간으로 상호 작용하면서 교환하는 교수 학습 체제이고, 일관된 교수 목표와 의도가 내재되어 있는 계획적 학습 활동으로, 강명희(1998)는 학습자 그리고 교수자가 서로 떨어져 있어 오프라인의 강의실에서 모이기 힘든 상황일 때에 서로 인터넷과 스마트기기의 매체를 통해서 학습 자료들과 결과들을 서로 교환하고 상호작용하는 교수 학습의 진행과정이라 원격교육을 정의하고 있다.

원격교육과 기존의 면대면으로 진행되는 교육의 의미상 차이점은 시공간에서 교사와 학습자가 서로 분리가 되고 학습주도권이 교사보다 학습자에게 있고 학생과 교수 사이에는 불연속적인 상호작용과 대화가 이루어진다는 점이다. 따라서 참여자 사이에서는 인쇄 자료에서부터 첨단 정보기술까지 다양한 매체로 인한 학습 내용이 매개된다. 일반적인 원격교육의 통신수단 자체를 매개로하여 통신 기술 발전 그리고 그의 응용 수준과의 밀접한 관련이 있으면서 발전해 왔다. 이것은 곧 시대적인 변화에 따라서 원격교육을 적용하는 기관 특징에 따라서 활용하는 방법과 개념 정의 측면에 많은 차이점이 있음을 시사하고 있다.

송종태(2004)에 따르면 원격교육 특성은 이와 같이 구분한다. 첫째, 동일한 시간, 공간에서 서로 만나지 않고 학습교재를 통해 비접촉적인 대화 형태로 학습이 이뤄진다. 둘째, 동영상자료나 멀티미디어 그리고 인쇄물들 음향적인 부분 등의 학습교재를 학습자가 학습자의 독립적인 상황에서 이뤄진다. 셋째, 교수자와 학습자 사이에 강좌안내나 콘텐츠 제공 그리고 온라인으로

상담을 통하여 쌍방향적인 교육을 진행한다. 넷째, 많은 이용자 대상으로 온라인 학습을 진행하면서 학습자의 개별적인 학습 중심으로 교육이 이뤄진다. 다섯째, 다양한 교육의 교재를 개발하고 학습을 지원하며 서비스와 학습의 환경은 오프라인 교육과 다르게 온라인 동영상 강의를 많은 이용자가 실시간으로 또는 비실시간으로 참여하는 학습의 형태로 이뤄진다. 원격교육은 물리적인 거리로 서로 멀리 떨어져 있는 교수자와 학습자가 인터넷의 초고속 통신망을 이용하여 양방향적인 비디오와 오디오를 서로 교환하면서 상호작용으로 이루어지는 학습이다.

원격교육의 개념은 용어에 따라서도 좀 더 확장되고 다양해진다(김현진, 2020). 대표적으로 이러닝(e-learning), 온라인 학습(online learning) 등이 있다.

이러닝(e-learning)은 electronic learning의 축약어이며 인터넷 기술과 함께 등장하여 주로 기업에서 사용되었다(Simonson and Seepersaud, 2018). Rosenberg(2001)는 인터넷 기술을 사용해 지식 수행의 향상을 위해 다양한 유형 범위의 학습활동과 자원들을 전달하는 활동을 이러닝이라고 정의하였다. Khan(2005)은 이러닝을 인터넷의 자원, 디지털 테크놀로지의 활용으로 개방적이고 융통성이 있으며 분산성의 특성이 있는 학습의 환경을 제공하여 누구나 본인이 원하는 시간대에 원하는 공간에서 설계된 학습자중심적인 양방향적인 학습을 가능케 하는 학습방법이라 정의하였다. 즉 웹기반적인 교육(web-based instruction)으로 인하여 학습 활동이 일어나고 조장되는 의미 있는 학습 환경의 조성을 위해 웹이 제공하는 자료를 활용하고 전개하는 하이퍼미디어의 기반 교수 프로그램이라 정의하였다. 이인숙(2002)은 인터넷 기반으로 상호작용의 극대화로 분산적인 열린 학습공간을 추구한다는 교육이라 기술하였다. 기업에서 시작한 이러닝은 전문팀에서 개발하고 보급하는 산업화된 형태로서의 원격교육이다(Peters, 1971). 이러닝 산업발전법(2004)에서는 전자적인 수단과 정보통신 그리고 전파 방송기술 등을 활용하여서 이뤄지는 학습을 이러닝이라고 정의하고 있다.

이러닝은 크게 광의적 개념과 협의적 개념으로 구분할 수 있다. 광의의 이러닝은 교수와 교육, 학습 등 일부적인 또는 전체적인 정보기술을 사용하여

지원을 하거나 전달하고자 하는 교육전체를 총칭하고 있다. 협의의 이러닝은 유무선 방송 통신망이나 인트라넷을 통해 시간과 공간에 제약 없이 관련 지식과 정보에 접근하는 쌍방향 학습 또는 교육을 총칭한다(산업자원부, 전자거래진흥원, 2004).

온라인학습(online learning)은 온라인교육(online education)과 함께 대학에서 많이 사용되는 용어이다(Simonson and Seepersaud, 2018). 온라인강좌(online course)와 온라인수업(online class)의 다양한 용어가 사용된다. 인터넷 기술을 활용하는 면에서는 이러닝과 유사하지만, 웹기반 원격교육의 특성을 지닌다.

## 2. 서비스 품질

품질은 서비스 제공에 있어 고객의 기대치와 조직의 실제 성과 간의 차이를 이해함으로써 달성되며, 제품 또는 서비스가 고객의 요구와 기대를 얼마나 충족하는지 반영한다. 서비스산업에 대해서 수많은 연구가 이뤄지면서 많은 연구자들에 의해서 ‘서비스’ 용어가 사용되었고, 1980년대 이후에는 서비스품질(service quality)의 다양한 정의가 제시되었다. 서비스는 독특한 특성을 가지고 있어 유형재인 제품과 달리 품질을 측정할 수 있는 객관적인 자료가 명확하게 제시되지 않아 평가하기 곤란하며, 고객이 지각하는 주관적인 판단에 의해 품질을 평가할 수밖에 없다(Zeithaml, 1988). 즉 서비스품질은 객관적 측정이 어렵기 때문에 기업은 고객의 지향적인 관점으로 고객의 기대와 지각을 측정하는 관리를 수행해야 한다(Lewis and Booms, 1983). 오늘날의 소비자는 기존에 받아왔던 서비스보다 더 좋은 품질의 서비스를 기대하고 있다. 이러한 부분들이 서비스의 산업에서는 품질 경영적인 측면을 더 중요시하게 여기는 요인이다. 서비스 마케팅 분야에서 실무자들의 큰 관심사 중 하나가 서비스 품질 개선이다. 서비스 공급자에 의해 제공되는 서비스 품질을 어떻게 측정하고, 관리하며 향상시켜 나가는가 하는 점이다. 이러한 서비스 품질은 서비스 기업이 생존하는 기반이 되고 기업의 경쟁요소가 된다(송재우, 2004).

전통적인 서비스 품질(quality of service)의 정의는 오프라인 중심이다. 이런 정의는 연구자들마다 다른 요소들로 정의하고 있다. 주요한 내용들을 정리하자면 5가지 정도로 요약이 된다.

첫째, 제공된 서비스의 수준이 고객의 기대와 일치되는가를 의미한다고 본 Lewis and Booms(1983)의 정의가 있다. 이런 정의가 서비스의 자체가 고객 요구와 기대에 얼마나 부합하는지의 서비스 수준에 중점을 두고 있다. 둘째, Grönroos(1984)는 소비자의 기대된 서비스와 지각된 서비스 간의 비교평가의 결과라고 정의했다. 이는 앞에서 정의한 Lewis and Booms(1983)의 의견과 같은 관점으로 소비자의 직접적인 체감을 중요시한 결과라 할 수 있다. 셋째, 과정적인 품질과 결과적인 품질로 구분한 Lehtinen(1985)의 정의가 있는데 이것은 소비자 만족에 우선적인 서비스의 개념뿐만 아니라, 서비스 양적 질적인 관점에서 서비스를 도출하는 과정에 결과가 미치는 영향력도 반영하는 관점을 포함한다고 할 수 있다. 넷째, 기대된 서비스, 인지된 서비스 사이의 차이에 중점을 둔 Cronin and Taylor(1992)의 정의가 있다. 이것은 소비자의 중심에 서비스 영향을 받은 것인데 소비자 기대치와 소비자 인지 서비스를 대조한 경우를 분석한 것이라 할 수 있다. 다섯째, 지각된 서비스 품질을 서비스의 우수한 성과에 관련한 전반적인 판단이나 태도로 정의한 PZB(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1998)가 있다. PZB는 서비스 품질을 서비스 수준과 고객의 기대치 사이의 차이로 정의했다. PZB는 (disconfirmation paradigm)에 기반하여 이 개념을 제시하였다. 기대불일치 패러다임에서는 소비자가 당연히 받아야 한다고 생각하는 서비스와 서비스 제공자가 실제 제공한 서비스를 비교함으로써 서비스 품질에 대한 인식이 발생한다고 본다(Parasuraman et al., 1985). <표 1>에서는 다양한 서비스품질에 대한 다양한 정의를 정리하였다.

<표 1> 연구자별 서비스품질에 대한 정의

연구자	정의
Lewis and Boom(1983)	• 고객에 제공된 서비스의 수준이 고객 기대와의 부합 정도

Grönroos(1984)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객의 기대된 서비스와 지각된 서비스를 비교하고 평가한 결과</li> </ul>
PZB(1988)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스의 우수성과 탁월함에 대한 고객의 태도와 판단으로 고객이 기대한 서비스와 지각한 서비스와 차이점</li> </ul>
Cronin and Taylor(1992)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특정 서비스에 대해 고객의 장기적이고 전체적인 평가</li> </ul>
Castleberry and McIntyre(1993)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 우수성 정도에 대한 신념이나 태도</li> </ul>

1980년대부터 연대별로 서비스품질에 대한 시대별 주요 연구내용을 요약하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 서비스품질에 대한 주요 연구 내용

구분	연구자	주요 연구내용
1970년대	Shostack (1977)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 산업에 있는 제조부분의 마케터들은 자신들이 겪은 과거의 경험이 서비스 마케터들한테 도전하는 문제점들에 적용되지 않는 것을 발견</li> </ul>
	Grönroos (1978)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스품질이 기술적인 품질과 기능적인 품질로 구성되었다고 주장</li> </ul>
1980년대	Garvin (1983)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스품질 정의에 대한 학자들 견해를 종합하여서 선형적인 접근과 제품 중심적인 접근, 사용자 중심적인 접근, 제조 중심적인 접근, 가치 중심적인 접근으로 요약</li> </ul>
	Parasuraman, Zeithaml and	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 품질의 개념 조작화에 대한 실증적인 연구에서 지각된 서비스품질이 P-E측정의 모델로 개념화가 의미된다고 주장</li> <li>• 서비스품질 정의를 ‘서비스 우수성에</li> </ul>

	Berry (1988)	<p>관련된 전반적인 판단과 태도'로 나타냄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스품질 평가를 위한 기준을 5가지로 통합하고 SERVQUAL이라는 서비스품질의 측정척도를 개발</li> <li>지각된 서비스품질의 5번째 측정을 위한 SERVQUAL이라고 불리는 22항목의 측정도구를 개발</li> <li>5가지의 서로 다른 고객의 샘플 대상으로 SERVQUAL 도구 유용성을 입증</li> </ul>
1990년대	Croninand and Taylor (1992)	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과중심적 서비스 성과의 SERVPERF 모델을 제시</li> <li>SERVPERF척도, PZB의 SERVQUAL척도와의 비교를 위해 은행 등 4개의 산업을 연구</li> <li>그 결과 SERVQUAL은 2개의 산업에서 적합, SERVPERF는 4개의 산업에 모두 적합한 것으로 나타남</li> </ul>
	Gröroos (1990)	<ul style="list-style-type: none"> <li>PZB의 5개 요인의 외의 결과에 질을 추가한 서비스품질의 모형 우수성을 실증적으로 보여줌</li> </ul>
	Richardand and Allaway (1993) Powpake (1996)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지금까지 서비스품질에 대한 측정한 기존 연구들은 서비스 과정에 초점을 맞춘다고 지적하며 이러한 연구는 서비스품질 개념 평가에는 한계가 있다고 주장</li> </ul>
2000년대	김태희, 손은영, 장여진 (2008) 한진수, 현경석	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 생산, 소비의 동시성은 고객이 서비스 생산과정에 일정한 부분을 참여하면서 구매에 대한 결정을 하기 전에 서비스 환경 안에서 유형적인 단서인 물리적 환경을 서비스 탐색의 정보로 활용하여 유형의 상품과 무형의 서비스 그 자체뿐만이 아닌 그것을 얻기</li> </ul>



	(2008) Ryu(2005) Zemkeand and Shoemaker (2008)	위해서 투자한 비용과 효익 등 모든 요소들을 평가의 대상으로 고려
--	---	---

출처: 유재갑(2011).

PZB(1988)이 제안한 서비스 품질의 구성요소로는 신뢰성(reliability), 확신성(assurance), 유형성(tangibles), 공감성(empathy), 대응성(responsiveness)이 있다. 약속한 서비스에 대해서 믿음을 주고 정확하게 수행하는 능력을 뜻하는 신뢰성을 밑바탕으로 확신을 주는 능력을 가진 서비스 주체가 지식과 호의를 밑바탕으로 편의를 제공할 때 확신성(assurance) 향상이 이루어진다. 신뢰를 밑바탕으로 이뤄진 서비스의 품질 향상은 물적 시설과 장비 그리고 인력과 통신 확보 등의 제반 시설 확충의 서비스 기술 기반을 유형화 한다. 이러한 시설 설비의 다양하고 풍부한 비즈니스 인프라 구축은 서비스를 제공하는 기업의 유형성(tangibles)을 소비자에게 인식시키는 요소이다. 나머지 두 가지 요소는 공감성(empathy), 대응성(responsiveness)이다. 이 두 가지 요소들은 고객을 대하는 서비스의 제공 주체의 기본적인 서비스 정신을 관여한다. 고객이 어떤 종류의 요구와 관심을 갖고 있는지에 초점을 두어서 개별적인 면대면 서비스를 고객에게 실천하고자 하는 의지를 가지는 준비요소들을 의미한다. 이것은 고객니즈를 파악하고, 고객 관심사의 공감적인 능력을 우선하는 서비스 요소 중 하나이다. 고객에 대한 공감성은 고객을 도와 적절한 서비스로 대응하겠다는 의지를 표출할 수 있다. 이는 고객에게 어떤 방법으로 대응해야 하는지를 고객입장에서 고민하는 것에서 출발한다. 이러한 의식은 고객을 대하는 대응성(responsiveness)을 고취시키고 서비스의 질적 향상을 이끌어 낸다.

초기에 개발된 서비스 품질 척도는 일반적이며 광범위한 서비스 분야에 걸쳐 적용 가능했지만 뒤에 등장한 SERVQUAL 과 같은 척도는 적용할 조직적



맥락에 따라 수정하고 응용이 필요하다(Parasuraman et al., 1988). Murray and Howat(2002)도 산업 특유의 서비스 품질 차원을 가지는 척도를 개발하였다. 이처럼 대상자에게 제공되는 서비스의 유형이 상이함에 따라 서비스 품질관련 연구들에서는 서비스 품질을 적용하고자 하는 분야의 차이에 따라 서비스 품질의 정의와 측정방법은 여전히 다양한 방법으로 제시되고 있다.

### 3. e-서비스 품질

인터넷이 기업 사업의 방식 변화와 새로운 사업 기회를 제공하기 시작한 이후에 수많은 기업들이 다양한 형태의 e-비즈니스를 실행해 왔다. 이러한 마케팅 요소의 변화로 인터넷 시장의 경쟁력은 서비스 성과의 탁월성에 달려 있다고 볼 수 있다(박명호, 2005). 고객들의 필요적인 요소들을 분석하여 문제해결적인 능력 자체를 키우는 것은 온라인 서비스 품질을 높이고, 전자상거래를 위한 플랫폼의 다양화와 다변화를 이룰 것으로 기대되고 있다. 오프라인에서의 서비스와 온라인서비스인 e-서비스의 근본적인 차이는 웹과 이메일을 통한 상호작용에 있다(Chaffey williams, 2000). 이러한 내용은 전통적인 방식의 재화 이동이 이루어진 ‘시장’의 상황이 인터넷으로 이동하면서 시작됐다. 웹이라는 가상공간을 통해 이루어지는 인터넷 시장 안에서 연락의 수단이나 서비스 제공의 안내수단이 이메일로 전환되었기 때문이다.

인터넷 서비스 품질에 대한 연구는 Loiacono et al.(2007) 이 웹 사이트의 품질을 평가하는 척도인 WebQual을 제시하면서 시작되었다. 2000년도의 e-SQ 및 e-SERVQUAL 모델은 Zeithaml et al. (2000) 에 의해 개발되었다. Yoo and Donthu(2001)는 사용 편의성, 미적 디자인, 처리 속도 및 보안의 4차원으로 구성된 SITEQUAL을 개발하였다. Barnes and Vigden (2001)은 조직의 전자 상거래 서비스의 품질을 측정하는 척도를 개발했다. Wolfinbarger and Gily(2003)는 설계(design), 개인화(personalization), 이행(fulfillment), 신뢰성(reliability), 개인 정보 보호/보안(privacy/security), 고객 서비스 등을 측정하는 eTailQ를 개발했다. Parasuraman et al.(2005)은 전자 서비스의 품질 평가를 위한 복수 항목 척도인 ES-QUAL을 추가로

개발했다. ES-QUAL 척도는 효율성, 이행, 시스템 가용성 및 개인 정보 보호의 4차원으로 구성된 22개 항목 척도였다. 사이트의 접근과 이용의 용이성 및 속도를 이르는 효율성(efficiency)은 사이트에 접근하고자 하는 서비스 수용자(소비자)의 시장 환경 만족도를 높이는데 기여한다. 이러한 점은 사이트를 안정적이면서 편리하게 이용할 수 있게 사이트 안정화와 정확한 기술적인 기능을 밑바탕으로 한다. 이러한 시스템 안정화와 사용 환경이 시스템을 이용가능성(system availability)으로 서비스의 수용자가 e-서비스를 편안하게 사용할 수 있는 환경의 조성에 기여한다. 이러한 요소는 사이트의 안정성과 고객 정보 보호의 정도 구현을 뜻하는 프라이버시(privacy)와도 동시에 연계된다. 고객들이 사이트를 이용하는데 개인 정보가 유출되거나 정보 요소들을 기입하고 물품 구매를 하는 데 있어서 유출보안의 불안함을 느낀다면 시장 환경의 구축 실패로 작용한다. 이는 인터넷에서 물품의 구매를 원하는 소비자들이 과거에 면대면으로 직접 시장으로 나가서 직접 물건을 구매한 전통적인 시장의 소비자들에게 직접 시장으로 가지 않고 안정적으로 e-서비스를 이용할 수 있도록 서비스의 환경 구조를 조성해야하는 필요성을 제시하는 요소이다.

인터넷 서비스품질에 대한 국내 연구들을 살펴보면 이상규(2000)는 인터넷 기업의 서비스품질 척도 개발에서 인터넷서비스 품질 차원을 고객지향성(user orientation), 신뢰성(reliability), 접근편의성(convenience of accessibility), 외형성(tangibility), 독창성(originality)등으로 규명하였고, 박상준(2001)은 정보서비스의 속성들이 고객만족도에 얼마나 밀접하게 관련되는가를 인터넷 정보서비스 속성의 선정 기준으로, 인터넷 정보서비스 속성을 정보의 내용 속성(정보의 시간가치, 정보의 양, 적합성, 유용성, 신뢰성, 정보의 고유성)과 정보전달 매체 속성(접근편리성, 접근속도, 정보의 반응속도, 사용의 편리성, 정보의 반응속도, 사용의 편리성, 정보검색기능, Q&A와 공지사항, 홈페이지 구성, 메뉴구성 및 버튼이동성)으로 나누어 분류하였다.

#### 4. 원격교육 서비스품질

교육서비스는 공급자 학교 측(학교, 교수, 교직원)이 수요자 학생들에게 교육적인 목적을 달성하기 위해 유형적, 무형적인 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물리적 만족과 정신적 만족을 실현시켜주는 활동이다. 원격교육이란 학습자와 교수자의 물리적인 거리가 떨어져 있는 경우, 이러한 교육 서비스를 온라인으로 제공하는 방식이다. 교육을 시간, 공간이라는 두 가지로 구분하자면 원격교육 서비스는 다른 공간에서 제공되는 유형적인 서비스이다. 교육 서비스의 경우 유, 무형재의 특성을 동시에 가지고 있는 쇼핑몰과 달리 소비자가 직접 경험하지 않고는 품질을 평가하기 어렵다는 신뢰적 속성(credence quality)을 강하게 품고 있기도 하다(Darby et al., 1973). 이러한 가능성은 원격교육 서비스품질 평가의 중요성에 뒷받침이 되는 것이다. 신뢰적인 속성이 강한 교육서비스 특징은 서비스 성격상 무형성의 성격이 강한 인터넷 비즈니스의 다른 영역으로 적용하는 가능성이 크다는 의의를 가진다고 볼 수 있다.

원격교육서비스의 지각된 품질이란 주로 “웹사이트를 기반으로 일반 소비자들에게 학습 환경을 제공하는 교육서비스 전반에 대한 소비자들의 주관적인 품질 평가”를 의미한다고 할 것이다(이문규, 2002). 원격교육 서비스는 e-서비스의 개념을 포함하고 있으므로 원격교육 서비스품질은 e-서비스 품질에 교육이라는 특성을 가미한 방식으로 측정해야 할 것이다.

Harasim(1986)은 원격교육의 콘텐츠 조직 그리고 콘텐츠 흥미성과 학습자료 도움 정도와 시스템 화면의 구성, 시스템이 제공하는 기능의 상호작용의 정도를 원격수업 서비스 품질로 제시하였다. Mcloughlin(1999)은 교수설계 분야에서 유통성 있는 학습 내용 설계, 적절한 피드백 설계, 수준별 내용 설계가 온라인 상 제시되어야 한다고 하였으며, 노규성(2003)은 학습자 중심의 교수설계를 통한 사용편리성, 가치 있는 학습경험으로 내용 구성, 다양성, 구체성과 복잡성 반영, 실천을 통한 학습 가능, 지속적인 동기유발 등의 특성을 양질의 원격교육 콘텐츠 서비스 품질이라고 하였다(이종연, 서종택, 2017). Dursun et al.(2013)은 원격교육의 서비스품질을 <표 3>과 같이 측정하였다.

<표 3> Dursun et al.(2013)의 원격교육 서비스품질 특징

물리적/무형적 특징	
1	원격 교육 포털에 항상 액세스와 사용이 가능해야 한다.
2	도서관에서 가장 최신 소스(책, 저널, 기사, 전자 데이터베이스 등)의 효율적으로 접근할 수 있어야 한다.
3	웹 페이지는 눈에 잘 띄고 선명하며 이해할 수 있고 보기 좋아야 한다.
4	원격 교육 포털에서 안전한 환경을 보장해야 한다.
신뢰성	
5	코스는 대부분 실습 지향적이어야 한다(예: 사례 연구).
6	학생들은 실습 지향적인 코스에서 그룹 작업을 하도록 인도받아야 한다.
7	학생들은 학위, 인센티브 등과 같은 상에 대한 경쟁을 허락받아야 한다.
8	학생들은 가족이나 다른 학생들과 상호작용을 해야 한다.
9	프로그램은 진로에 대한 개인적인 요구를 충족시키기 위해 선택과목을 제공해야 한다.
교수진 및 행정 직원의 관심과 반응	
10	교수진은 즉시 상담이 필요한 모든 일에 있어서 학생들을 도와야 한다.
11	교수진은 과외 시간에도 연락이 가능해야 한다.
12	행정직원은 학생 개인별로 업무처리(등록절차, 과정선정 등)에 응해야 한다.
13	도서관 직원은 학생들의 요청과 욕구를 즉시 충족시켜야 한다.
신빙성	
14	강의는 해당 분야의 전문가인 교수진들에 의해 이루어져야 한다.
15	코스 내용은 코스 일정에 따라 준비되어야 한다.
16	강의 내용은 눈에 들어오게 정리되어야 하며, 교수진이 제공해야 한다.

17	교수진들은 공평하게 채점을 해야 한다.
18	교수진은 경험이 있어야 한다.
19	코스는 교수 직함을 가진 교수진들이 제공해야 한다.
공감	
20	교수진들은 학생들을 도와야 하고 그들의 진로 계획에 조언을 주어야 한다.
21	상담(조언)자들은 학생들이 프로그램을 원활하게 마칠 수 있도록 도와야 한다.
22	학생들은 프로그램 이수 후 취득하는 학위로 인하여 가능한 취업 기회에 대한 자문 서비스를 제공받아야 한다.

## 제2절 공정성

공정성은 분야와 상황에 맞게 연구되면서 정의를 하였는데, Adams(1965)에 의해 공정성이 이론의 체계화가 시작되었다 해도 과언이 아니다. Adams(1965)의 이론에 의한다면, 개인들은 자신이 투입과 비례해 성과가 본인의 주변 다른 사람들과 비교하여 차이가 없거나 비슷할 때에 공정성에 만족감을 느끼고, 만약 차이가 있을 때 불공정성을 느낀다. 또 Adams(1965)는 어떤 상황에서 개인이 불공정함을 느꼈을 때 취하는 행동에는 개인의 투입 변경과 성과변경, 개인의 투입과 성과를 왜곡한다고 제안하였으며, 그 방법을 통해서 불공정함이 줄어들지 않는 경우에 종업원들은 이직 결심을 하게 된다고 밝혔다. 공정성이란 종사원이 근무하면서 받는 보상에서 과정과 결과까지 공정한지를 본인 스스로 지각 할 수 있다(안세길, 2007). 공정성 이론(equity theory)에 따르면, 사람들은 지각된 투입 대비 산출결과의 비율을 다른 사람들과 비교하여, 그 비율이 같으면 공정한 상태라고 인식하여 만족하게 되고, 그렇지 않으면 불평등하다고 인식하게 된다(Adams, 1965). 즉 개인의 보상과 다른 사람의 보상을 비교하여 교환관계의 공정성을 판단한다는 것이다. Homans(1961)는 교환관계에서 개인은 자신의 노력에 비슷한 보상을 받을 때 공정함을 느낀다고 설명함으로 분배 공정성을 최초로 소개하였다. Adams(1965)는 자신이 투입한 노력, 기여 정도와 그부터 받은 보상의 비율 정도가 준거대상인 타인의 투입과 보상 비율정도가 얼마나 일치하가를 분배 공정성이라 설명하였다. 분배가 평등하게 이루어졌는가에 대한 소비자의 인식은 서비스 제공자와의 관계에 중요한 영향을 미친다(Chebata and Slusarczyk, 2005). 서비스는 소비자와 제공자가 가치를 교환하는 행위이다. 즉, 소비자는 원하는 서비스를 얻기 위해 자신의 시간, 돈과 노력 등을 투자하므로 다른 소비자들과 비교하여 유사한 서비스를 받을 때 공정하다고 느끼며 불공정한 대우는 소비자의 불만을 초래하는 중요한 요인이 된다(Ambrose et al., 2007; Carr, 2007).

이런 공정성 이론은 1980년대 후반에 들어와서는 조직공정성이라는 주제로 공정성의 역할이 연구되기 시작하였다. Leventhal(1980)은 공정성을 판단

하는 모형에 조직을 적용하였고 이후에 Greenberg and Folger(1983)는 절차적인 공정성을 종업원 참여와 인사관리에 적용시켰다. 조직 공정성은 조직 구성원들이 소속된 조직에 대해서 공정하다고 지각하는 정도를 말한다. 조직 구성원이 직무를 수행하면서 조직으로부터 받는 대우의 공정한 척도를 조직 공정성이라 한다(Greenberg, 1990). 조직이라는 한정된 공간에 적용하여 조직 구성원이 공정하다고 인지하는 것에 대한 집단이나 개인이 반응하는 행동을 설명하기 위한 용어이며(Moorman, 1991), 개인이 받는 공정한 정도는 투입된 노력에 비례하고, 보상이 높다면 직무에 대한 노력도 함께 높아야 하고 공정하지 못한 지각한 종사자는 조직성과에 반하는 행동을 하게 된다(Homans, 1958). 따라서 조직구성원의 공정성 인식은 자신의 직무 수행, 직무 만족에 영향을 미치는 중요한 요인이 될 것이다. 조직공정성은 조직으로부터 받은 혜택으로 판단하여 자신의 태도와 행동을 직무수행 시 보다 긍정적으로 나타내게 된다(Rhoades and Eisenberger, 2002). 조직공정성은 타인과의 상대적 박탈감을 가지는 중요한 심리적 변수이며, 직무에 강한 영향을 줄 수 있는 선행요인이다(Strom et al., 2014). 조직 공정성은 조직 구성원의 행동, 태도를 설명하는 측면에서 중요한 요인이며 직무만족이나 사후의 행동 등, 조직 형태론적인 중요한 선행변수로 연구되고 있다(Konovsky et al., 1987; McFarlin and Sweeney, 1992). 최근 연구에선 분배, 절차, 상호작용공정성의 독립을 인정하고, 조직 내 다양한 변수간의 관계규정을 집중하고 있다(이연숙, 2014).

공정성은 사회 심리, 조직 심리문헌에서 매우 중요한 개념으로 마케팅 분야에서 공정성이론의 중요성이 여러 학자들에 의해 주장되고 있으며 공정성이론은 교환이 일어나는 모든 곳에 적용 할 수 있다(진양호, 2010). 공정성이론의 전제사항은 각 개인은 자기 일에 대한 정확한 보상을 받아야 한다고 생각하며 정확한 보상인지의 여부는 남과 비교해 판단하며 위의 두 개가 불일치하면 화를 낸다거나 죄책감을 느끼고 불균형을 줄이려고 노력한다. 하지만, 공정과 불공정의 판단은 매우 주관적인 개념이 강하고 결과물의 보상심리와 제3자와의 비교, 결과일치와 불일치의 인식차이의 판단기준이라 할 수 있다.



공정성은 1960년대 초에 와서 Homans(1961)에 의해 심리학에 도입되어 연구되었으며 공정성의 유형에는 분배공정성(distributive justice)과 절차공정성(procedural justice) 그리고 상호작용공정성(interaction justice)으로 분류되고 있다. 초창기의 공정성에 대한 이론은 주로 분배 공정성을 다루었지만 이후에는 절차 공정성과 상호작용 공정성 등의 개념이 제안되었다. 특히 서비스산업은 소비자와 서비스제공자 사이에 접점이 빈번하게 발생하고, 밀접한 상호관계가 형성되기 때문에 소비자들이 인지하는 공정성이 중요하다 (Bowen et al., 1999).

분배 공정성은 투입, 산출을 쌍방향 간에 나눈 결과를 강조한 연구로 자원이나 보상이 거래 당사자 간에 분배되는 방법에 대한 설명을 말하는 것으로 Adams(1963)의 분배 공정성에 대한 연구를 시작으로 Deutsch(1985)은 비용과 편익에 관한 것이며 거래관계와 관계가 있는 것으로 연구되었으며 Cox and Lyn(2001)의 연구에 의하면 타인과의 거래에 있어서 자신이 투자한 만큼 결과물을 받아야 한다는 것으로, 모두 자신이 투자한데 대해서 같은 비율로 이득을 얻어야 한다는 이론이다.

절차 공정성은 어떤 결과를 이루는 과정 자체의 공평함을 중시하는 연구로 공정하게 만드는 절차의 능력과 관련된 객관적 절차 공정성과 절차에 포함된 사람들의 공정성 판단에 대한 주관적 절차 공정성으로 나눈다. 또한 상호 공정성은 미시적, 지향적인 개념으로 고객들이 서로 지각하는 인간적인 면에서의 공정성을 말하는 것이다. 일부 고객들이 그들의 각자 문제 제기에 대해 의사결정 절차와 결과가 공정성을 갖췄음에도 불구하고, 불공정한 대우를 받았다고 하는지에 대해서 설명하고 있다.

Carr(2007)는 이런 공정성 이론에 근거해 서비스 품질 평가 과정에 FAIRSERV라는 새로운 패러다임을 제안하였는데, FAIRSERV는 서비스의 결과와 절차 및 상호작용에서 나타난 공정성에 대한 소비자 반응을 포함한다는 점에서 SERVQUAL의 패러다임과 구별된다. 즉, 소비자들은 SERVQUAL의 차원인 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성에 대해 개인이 기대하는 수준으로 서비스를 평가할 뿐 아니라, FIRSERV의 차원인 분배 공정성(distributive fairness), 절차 공정성(procedural fairness), 상호작용 공정성



(interactional fairness)에 대해 다차원적인 표준을 비교함으로써 서비스를 평가한다는 것이다(Carr, 2007).

분배 공정성은 서비스 결과에 대해 소비자가 인지하는 공정성을 의미한다. 서비스 결과가 본인과 다른 사람들에게 어떻게 배분되었는가에 대한 소비자의 인지적, 정서적, 행동적 반응을 포함한다(Adams, 1965). 어떤 결과가 불공정하다고 인식할 경우, 사람들은 감정, 인지, 그리고 궁극적으로는 행동에 부정적인 영향을 받게 된다(Carr, 2007).

절차 공정성은 결과뿐만 아니라, 절차와 과정이 공정성을 평가하는데 중요한 기여를 한다는 점이다. 절차 공정성은 정책 과정이 규범적으로 수용할 수 있는 일관성과 비편향성 등의 원칙 포함을 의미한다. 절차 공정성이 확보되는 경우, 모든 소비자들은 동일한 서비스 절차를 받게 되고, 서비스 절차에서 어떤 편법이나 편의(bias)도 존재하지 않는다(Carr, 2007). Maxham and Netemeyer(2002)에 따르면 절차 공정성은 서비스를 제공하는 자와 소비자 사이의 장기적 관계 유지에 도움이 되는 것으로 나타났다.

상호작용 공정성은 의사소통의 과정에서 느끼는 성실성과 정직성 그리고 존중감 등과의 관련이 있다. Greenberg(1993)는 상호작용 공정성을 대인관계 공정성(interpersonal fairness)와 정보 공정성(informational fairness)의 두 가지 차원으로 구분하였다. 대인관계 공정성은 서비스의 결과 제공 과정에서 비슷한 수준의 정중함과 친절함 그리고 존중 등으로 관심을 보여주는 것을 의미한다. 정보 공정성은 소비자 관심사를 설명하는 과정에서 적절한 정보, 지식을 제공하는 것을 의미한다.

김성진(2017)는 서비스의 공정성에 대한 측정도구를 개발하였다. 그는 의료 서비스를 대상으로 다음과 같이 분배 공정성, 절차 공정성, 상호작용 공정성 3개 하위 요인별로 측정도구를 개발하였다.

분배 공정성 : ① 의료서비스 상품에서 모든 의료서비스를 이용하는 고객에게 공정하게 적용되고 있다. ② 모든 것을 고려해도 의료진(의사, 간호사, 상담실장)가 제시한 서비스에 대한 가격이 적절하였다. ③ 의료기관에서 제공하는 의료서비스(편의시설, 충분한 상담, 시술가격)의 가격을 고려할 때 공정하였다.

절차 공정성 : ① 온라인을 통한 의료서비스 이용이 의료기관 내에서 진행되는 이용절차와 같다. ② 온라인 의료서비스의 상품 정책(할인기간 및 시술 제품 등)은 의료정보를 정확하게 제공하고 있다. ③ 내가 선택한 의료기관에서 모든 진료는 공정한 정책과 의료규정을 준수 하고 있다. ④ 내가 선택한 의료기관은 서비스 제공절차는 고객 중심이 되어있다.

상호작용 공정성 : ① 의료기관에서 제공받아야 할 충분한 의료서비스를 제공받았다. ② 의료기관 종사자(의사, 간호사, 상담실장)는 의료시술에 대해서 명확하게 설명 하였다. ③ 의료기관 종사자(의사, 간호사, 상담실장)는 의료시술과 치료절차 등의 방법에 대해 적절한 설명을 하였다. ④ 의료기관 종사자(의사, 간호사, 상담실장)는 높은 의료서비스를 위해 많은 노력을 하였다. ⑤ 의료기관 종사자(의사, 간호사, 상담실장)는 고객이 받아야할 의료관련 서비스와 대우 등을 제공하였다.

## 제3절 학교만족

### 1. 학교만족도의 개념

학교는 청소년의 하루 중에서 가장 많은 시간을 보내는 공간이고 청소년들의 사회화 과정에서 상당한 영향을 미치는 공간이다. 학생들이 학교생활에 잘 적응하고 만족하는지는 청소년기 이후의 심리적, 사회적 적응에도 영향을 줄 가능성이 높다(황여정, 김경근, 2006). 학교만족도는 긍정적인 학교생활을 나타내는 지표 중 하나로서, 높은 학교 만족도는 학업성취와 심리적, 사회적 발달에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(이미숙, 이홍우, 이진춘, 2010; 이봉주, 김광혁, 2009). 이처럼 학교만족도의 중요성에도 불구하고 한국의 학생들은 학교생활에 만족감은 그리 높지 않은 수준이다. 중학생, 고등학생을 대상으로 실시한 2014년 통계청 사회조사자료에 의하면 전체 조사대상 중에서 절반 정도의 49%의 학생이 전반적인 학교생활에 만족하지 않는다는 답변을 하였다. 따라서 이는 전반적 학교생활의 만족도를 높이는 방법에 대하여 다각적인 연구가 필요하다는 것을 시사한다.

학교만족은 학교에서 경험하는 만족에 대한 정서적인 평가이며, 학교에서 제공하는 수업, 교육, 특별활동 등 학교 내의 모든 활동에 대해 각 개인이 느끼는 감정이다(황여정, 김경근, 2006). 학교만족도는 연구자에 따라 다양하게 정의가 되고 있다. 교육학 대사전(2002)에 제시된 학교만족도에 대한 의미는 학생들의 교과활동과 기타활동 그리고 특별활동 등에서 학생들 욕구를 합리적으로 해결해 만족감을 느끼고 교사와 학생들 사이가 조화롭고 만족스러운 상태를 말한다. 송상남(2006)은 학생들이 학교의 장소에서 겪게 되는 학습관련 활동 등을 비롯해 친구와 교사와의 관계 등에 대해서 주관적으로 느끼는 만족의 정도라고 정의하였고, 김미경(2000)은 학교만족도를 학생이 느끼는 학교생활에 대한 긍정적인 느낌과 태도라고 정의하였다.

만족은 행복감과 기쁨 등의 용어와 더불어 활용되고 있는데, 실제 만족도와 관련된 연구를 살펴보면, 만족의 개념을 삶의 질(quality of life)과 안녕(well-being) 그리고 행복(happiness)과 적응(adjustment) 등으로 비슷하게

사용한다. 그러나 심리학적인 행복과 기쁨은 정서적 개념인데, 만족은 인지적 측면과 정서적 측면을 포괄하는 개념으로 활용되고 있다. 즉, 행복과 기쁨은 특정한 상황에서 느끼는 감정에서 비롯되는 기분과 현재 상태의 평가로 감정적 성향이 짙은데, 만족은 한 개인이 갖는 기대와 실제 받는 보상 사이의 일치감 정도로 정의되고 인지적인 성향이 강하다. 또한, 이러한 만족의 개념은 행복, 열망, 기대보다 그 준거가 더욱 구체적이며, 단순히 행복이라는 개념이 포괄하지 못하는 기대감이나 열정의 준거기준도 내포하고 있다. 일반적으로, 개인이 갖는 기대와 실제로 받은 보상 사이의 일치를 뜻하는 만족과 같은 맥락에서 학교만족이란 학교에서 거두는 성과가 학생들의 기대를 충족시켰는지를 나타내는 개념이라 할 수 있다(황여정, 김경근, 2006). 이러한 학교만족도는 학교에서 학생들의 발전에 필수적인 심리적 욕구가 충족될 때 일어난다(Verkuyten and Thijs, 2002).

학교만족도에 관련된 연구는 연구대상에 따라서 고등교육 수요자를 대상으로 한 경우와 초등, 중등교육 수요자를 대상으로 한 경우로 나누어 볼 수 있는데, 학생들을 교육수요자로 이해하며 수요자의 만족도 제고 방안을 모색하기 위해서 실시된 연구들은 초등, 중등교육보다는 고등교육 부문에서 더 활발히 이루어졌다. 이는 의무교육인 초등, 중등교육과는 달리 고등교육은 수학 여부와 수학할 기관의 선정이 교육수요자인 학생 선택에 관련되어있다는 사실에 기반 한 것으로 해석된다. 실제 고등교육에서는 교육기관들이 서로의 생존을 위해서, 학생들 학교만족도에 관한 조사를 실시하며, 그 요인들을 파악하고자 애써온 노력이 있다. 반면 초등, 중등교육 부문의 학교교육 성과에 관한 연구는 활발하지 못했으나 초등, 중등교육 부문에서 낮은 학교만족도가 저조한 학업성취나 학교중퇴와 관련이 있으며, 학생들이 학교에 잘 적응하고 원만한 학교생활을 경험하도록 함으로써 교육효과를 극대화하기 위해서는 정서적 측면에 대한 고려도 이루어져야 한다는 인식이 확산되면서, 이에 관한 조사나 연구도 점차 활발해지는 양상이 나타나고 있다(Birch and Ladd, 1997). 국내에서 학교만족도의 연구가 주로 단위학교, 시도교육청 등 기관평가의 사업 일환으로서 다양한 평가지표 일부로서 포함되고 이루어졌다.

## 2. 학교만족도의 구성 요인

학교만족도의 구성요인들은 연구자별로 다르지만, 대부분의 학교생활을 구성하고 있는 수업, 학습, 학교행사와 환경, 규칙 등의 학교의 특성을 학교만족도에 영향을 주는 하위영역으로서 규정하고 만족도를 측정하였다. 황진숙(1995)은 학교생활, 행사, 환경, 수업, 학습, 인과관계와 분위기 등을 학교만족도의 하위영역으로 설정하였고 교사 특성을 변인으로 설정하였고, 김미경(2000)은 학교생활과 관련된 하위요소들을 학교만족도 영향에 미치는 변인으로 취급하는 것이 마땅하다고 하였다. 서영자(2011)는 학교생활만족도와 관련된 연구들에서 대부분 변인은 학교환경과 교사와 수업 그리고 교우관계로 나타나고 있으며, 학교생활 만족 여부는 교사와 학생들의 경우 학교에 대해 긍정적으로 만족하고 있다고 밝혔다.

### 가. 학교생활 전반

학교만족도를 연구한 선행 연구자들은 학급 분위기와 학교 환경 그리고 학교 행사와 수업, 학습, 규칙 등을 하위 영역으로 설정하여 학교 만족도를 측정하였다. 대부분의 연구에서 공통적으로 ‘학교생활 전반’에 대한 영역이 포함되어 있는데, 이는 연구자들이 학교생활과 관련된 전반적인 느낌을 중시하였기 때문이다(김주연,2009).

### 나. 대인관계

청소년 시기에 친구를 사귀면서 또래집단의 일원으로 사회적인 상호작용을 하는 것은 청소년 시기에 매우 중요하기 때문에 교우관계의 중요성은 부각되고 있다. 실제로 학교생활에서의 친구는 정서적인 안정감을 주고 타인과 나를 의미 있게 비교할 수 있는 기준이 되고 학교생활에 함께 참여하는 동반자의 역할을 수행한다(유경숙, 2010). 이와 같이 교우관계는 학생들의 학교만족도를 측정하는데 중요한 요인이다(서영자, 2011). 또한 교사와 학생과의 관계도 학교생활에서 특히 중요한 부분을 차지한다. 교사와 학생은 학습이라는 목표를 달성하기 위한 관계라고 할 수 있지만 학습을 위한 과정에서 교사

와의 우호적 관계를 유지하지 못한 학생은 인간관계와 학습에서의 어려움을 겪게 되기 때문이다(이진숙, 2002).

#### **다. 수업 및 학습**

학교생활에서 큰 비중을 차지하는 것은 학업과 관련된 활동이며 학업을 통해 얻는 행복감은 학교생활만족의 필수 요건이다(원진옥, 2006). 학업성취도가 상위그룹에 맞추어 교사가 수업진행을 한다면, 학업성취도가 낮은 학생의 경우에는 학교 수업에 흥미가 사라질 것이다. 따라서 수업 및 학습과 관련된 학생들의 만족도를 측정하여 학교 수업 환경을 개선하는 일은 중요하다(김주연, 2009).

#### **라. 교육환경**

학교의 환경은 학생들이 교육을 받을 수 있도록 여건을 제공하여 교육활동에 영향을 미친다(계선자, 이정우, 김명자, 박미석, 정진희, 2001). 교실 환경은 책상과 의자 등의 물적 요소뿐 아니라, 구성원 간의 상호작용과 같은 심리적인 환경도 포함되어 대인관계에 가까운 영향을 미친다. 김미경(2000)은 학교만족도를 결정하는 요인 중에서 중요한 우선순위는 아니지만, 학교주변이나 환경이 학교만족도에 영향을 줄 수 있다고 밝히며, 학교주변에 유해업소가 생기거나, 주변에서 폭력 피해가 일어나지 않도록 환경 정비의 필요성을 강조하였다. 이처럼 교실 환경은 교육 요소의 일환이며 학생들과 밀접하여 학교만족도에 영향을 줄 수 있다(곽혜정, 2006).

#### **마. 학교 규칙 및 특별활동**

학교 현장에서 학생의 중심 교육이 진행되며 학생 요구를 수용하려는 움직임들이 있지만, 아직은 학생들에게 두발, 복장 규정 등 강요하는 규칙들이 남아있기 때문에 학교만족에 좋지 않은 영향을 미칠 것으로 짐작할 수 있다. 학교에서 진행되는 다양한 학교행사는 학교생활에 활력을 주는 것과 동시에 학교생활의 규율을 지키도록 돕는다(김경숙, 2004). 이는 교과 활동과는 별개로 학교 교육 목표를 실현하기 위해 실시된다.

## 바. 사회적 지지

사회적 지지는 타인으로부터 긍정적인 감정 표현 또는 물질적 도움을 받거나 타인과의 관계를 통해 개인이 획득할 수 있는 모든 긍정적 자원을 말하며 (이선영, 2004), 가족, 이웃, 친구 등 사람들에 의해 제공된 다양한 형태의 도움을 의미하는데 이용되어 왔다(송재영, 이현림, 2004). 사회적 지지에 대하여, Cobb(1976)은 자신이 다른 사람에게 사랑과 존중을 받고 있다는 주관적인 느낌을 말하고, 서로간의 책임을 갖는 조직망의 일부로서 믿게 하는 정보라 정의하였다. House(1981)는 자신이 존경, 애정을 느끼게 하는 정서적인 지지와 문제를 해결 할 수 있게 정보를 제공하는 정보적 지지와 자신의 역할 수행과 행위에 대해 평가할 수 있는 평가적지지 그리고 개인이 필요로 하는 부분을 직접 돕는 행위인 도구적 지지 이렇게 네 가지 유형으로 나눠서 설명했다. Nolten(1994)은 정서적 지지와 정보적인 지지 그리고 물질적 지지와 평가적지지 이렇게 사회적 지지를 네 가지로 구분하였다. Cohen and Wills(1985)는 긍정적 자원으로 사회적인 지지의 이해를 위해 구조적 측면과 이것을 지각할 수 있는 기능적인 측면으로 구분해야 한다고 주장하고, 사회적인 지지에 대해서 지각이 높을수록 긍정적 사고를 하고, 심리적인 안녕을 추구한다고 하였다. Schaefer, Coyne and Lazarus(1981)는 사회적인 지지가 스트레스 대처를 더 수월하게 할 수 있게 영향을 준다고 하였다.



## 제4절 선행 연구 동향

전통적으로 학교교육에서는 학습자가 교수자한테 이동하는 교육을 받아왔으나 원격교육은 개인, 사회 변화를 촉진하며 평생교육 이상을 실현함으로써 전통적인 교육적 수요와 한계를 극복하는 효율성을 발휘하고 있다. 또한 평생교육과 함께 학습자의 선택과 필요성을 중시하는 학습자 중심의 교육과 열린 교육의 개념은 원격교육의 기반이 되고 있으며, 이제 원격교육은 현대의 첨단 기술의 발달에 힘입어서 언제나 어디서나 학습자가 원하는 시간과 장소와 방법에 따라 배울 수 있는 미래사회 교육체제로 기대되고 있다.

조은순(2002)은 원격교육의 특징을 컴퓨터를 학습과정에서 활용하여 각 단계를 단축시켜 줌으로 단시간에 많은 양과 정보를 소화할 수 있게 도와준다는 것을 지적하고 있다. 이에 따라서 학습자들 본인 스스로가 학습속도를 조절할 수 있고, 한정된 시간과 공간이 아닌, 자유로운 시간과 공간에서 스스로 학습을 함으로써 시간과 비용을 상당히 절감 할 수 있다고 주장하고 있다. 김재웅과 정인성(2002)은 성공과 실패에 관련된 원격교육에 대한 여러 연구들을 확인한 결과 다음 <표4>와 같이 원격교육의 효과에 영향을 주는 요인들을 제시했다.

<표 4> 원격교육 효과에 영향을 미치는 요인

요인	설명	세부사항
학습자 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학습자가 컴퓨터에 대한 사전지식의 정도와 동기수준, 사전교육의 정도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심리적 지원</li> <li>• 물리적 지원</li> </ul>
환경 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학습자가 컴퓨터 통신을 활용하고 교육내용과 관련된 요인들로서 활용하게 되는 컴퓨터와 컴퓨터의 네트워크 속도, 컴퓨터의 접근 용이성, 주변의 심리적인 지원으로 편안하게 활용할 수 있는</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학습자의 네트워크 활용의 적극성 정도</li> </ul>



	환경이 되는지 등과 관련된 요인	
설계 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학습 진행과 관련된 요인으로 내용의 조직, 내용 전개의 흥미, 자료가 학습에 도움을 주는 정도와 화면구성 그리고 상호작용의 정도 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내용 제시의 기술적 측면</li> <li>• 강사와 상호 작용하는 정도</li> </ul>
결과 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 강좌를 통해서 학습한 정도와 태도의 변화 정도 그리고 의도하지 않았던 기능의 향상 정도 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육내용의 습득, 교육효과 인식 정도와 강좌 만족도, 일반적 정보소통 능력의 신장 정도</li> </ul>

출처 : 김재웅, 정인성(2002), 원격교육활용론, 한국방송통신대학출판부, p.72.

원격교육은 웹을 기반으로 하는 학습형태, 온라인 학습, 그리고 스마트 러닝 등 다양한 단어로 표현되기도 한다(안현용, 2021). 많은 연구에서 원격으로 수행되는 학습은 학습자들에게 맞춤형 학습, 협력 학습을 지원하는 기기의 활용과 이를 통한 학습 성과의 증진을 강조하고 있다는 특징이 있다. 초기의 원격교육은 성인학습자를 위한 직업교육에서 이러닝(e-learning), 사이버(cyber) 학습 등의 비전통적 교수법의 등장으로 시공간의 제약에 구애받지 않고 이루어지는 모든 학습형태의 개념으로 발전하였다. 이러한 원격교육은 ‘학습자 맞춤형 학습과 협력학습을 지원하는 정보통신기기, 기술의 활용을 통해 인지적 사고능력을 증대하는 학습자에게 최적화된 학습자 주도의 학습 형태’를 의미한다(안현용, 2021).

이러한 원격교육은 시간과 공간이라는 두 가지 변인으로 구분되고 교육의 형태를 같은 시간과 같은 공간, 같은 시간과 다른 공간, 다른 시간과 같은 공간, 다른 시간과 다른 공간에서의 교육 형태로 보고 있다(정인성, 1999). 최근에 우리나라가 교육서비스기업에서도 인터넷과 스마트 기기를 활용해서 인터넷 원격교육을 온라인 동영상강의나 사이버 연수 등 다양한 형태를 나타나고 있다. 원격교육은 학습자와 교수자의 물리적 거리가 떨어져 있는 경우에

학습자들에게 온라인 교육 내용을 전달하기 위해서 인터넷, 스마트기기 매체를 이용해 교수 학습 경험을 학습자와 상호작용을 통해서 이루어지게 하는 교육 방식이다.

송중태(2004)에 의하면 원격교육 특성은 다음처럼 구분 할 수 있다. 첫째, 동일한 시간과 공간에서 만나지 않고도 학습교재를 통해서 비접촉적인 커뮤니케이션 형태로 학습이 이루어진다. 둘째, 동영상자료와 멀티미디어 그리고 인쇄물과 음향 등, 학습교재를 독립적인 상황에서 이루어진다. 셋째, 교수자와 학습자 사이에 각종 강좌를 안내하며, 콘텐츠를 제공하고 온라인에서 상담을 통해 쌍방향적인 커뮤니케이션 교육을 진행한다. 넷째, 다수 사용자를 대상으로 하는 온라인 학습을 진행하면서, 학습자의 개별적인 학습을 중심으로 교육이 이루어진다. 다섯째, 각종교육 교재개발, 학습의 지원 및 서비스, 학습 환경은 오프라인 교육과는 다르게 온라인 동영상 강의로 대규모 사용자들이 비실시간이나 실시간 참여하는 학습형태로 이루어진다. 원격교육은 멀리 떨어져 있는 학습자와 교수자가 인터넷 초고속의 통신망을 이용하여 양방향적의 비디오와 오디오를 서로 교환하면서 상호작용으로 이뤄지는 학습이다. 원격교육은 실시간, 비실시간 원격교육 방식으로 구분된다. 강명희(1998) 선행연구에 따르면 원격교육이란 “학습자와 교수자가 멀리 떨어져 있어서 오프라인 강의실에 모이기 힘든 상황일 때, 서로 인터넷, 스마트기기 매체를 통해 학습 자료와 결과를 교환하고 상호작용하는 교수 학습 진행과정”이라 정의할 수 있다.

교육학 대사전(2002)에서 학교만족도의 의미는 학생들의 교과활동, 기타활동 그리고 특별활동 등에서 학생들 욕구를 합리적으로 해결하여, 만족을 느끼며 교사 학생들 사이의 관계가 조화롭고 만족스러운 상태를 말한다. 송상남(2006)은 학생들이 학교에서 경험하는 학습에 관련된 활동들을 비롯해 친구, 교사와 관계 등에 대한 주관적 만족감의 정도라고 정의하였고, 김미경(2000)은 학생이 가지는 학교생활의 긍정적인 느낌과 태도라고 학교만족도를 정의하였다. 이처럼 학교만족도는 연구자에 따라 다양하게 정의 내려진다. 학교만족은 학교에서 경험하는 만족에 대한 정서적인 평가이며(Huebner, Ash and Laughlin, 2001), 학교에서 제공하는 수업, 교육, 특별활동 등 학교 내의

모든 활동에 대해 각 개인이 느끼는 감정이라 할 수 있겠다(황여정, 김경근, 2006). 일반적으로 학교 학생의 학교에 대한 만족도가 학년이 높아질수록 낮아지는 경향을 보이며(Ding and Hall, 2007), 특성화고등학교 학생의 학교만족도에 대한 서인석, 황홍익(2009)의 연구에서는 전문계고(현 특성화고)학생의 학교만족도가 일반계고 학생에 비해 낮게 나타났다. 이러한 선행구들을 토대로 학교만족도가 학교생활에 갖는 좋은 감정이라면, 이러한 것을 구성하는 요소들을 먼저 파악하는 것이 중요하다. 학교만족도를 구성하는 요인으로 연구자별로 상이하다. 학교생활을 구성하고 있는 대부분의 요소들에는 수업, 학습, 학교행사, 학교환경, 규칙 등이 있고 이러한 요소들이 학교 특성을 학교만족도에 영향을 주는 하위영역으로 규정되어 만족도를 측정하였다.

황진숙(1995)은 학교생활, 행사, 환경, 수업, 학습, 인간관계, 분위기를 학교만족도 하위영역으로 설정하였고 교사 특성을 변인으로 설정하였다. 김미경(2000)은 학교생활과 관련된 하위요소들을 학교만족도에 미치는 관련 변인들로 취급하는 것은 타당하다고 하였다. 서영자(2011)는 학교생활만족도에 대한 연구들은 대부분의 변인들이 학교환경과 교사와 수업 그리고 교우관계로 나타나고 있고 학교생활에 대한 만족도 여부는 전문적인 지식을 겸비한 교사, 비슷한 적성과 흥미를 가지고 있고, 학업의 열의가 있는 학생들의 경우에는 학교에 대해서 긍정적인 만족을 하고 있다고 밝혔다. 지금까지의 학교의 만족도를 구성하는 요인들을 종합했을 때, 학교만족도는 학업 관련 만족과 대인관계 관련 만족으로 크게 나눌 수 있다.

인지부조화이론(cognitive dissonance theory), 교환이론(exchange theory)에서 시작된 공정성이론(justice theory)은 Festinger(1957)가 고객이 처음으로 인지된 기대, 행동, 반응, 결과와의 차이에서 발생하는 부조화에서 긴장과 불쾌를 일으키면, 이것들을 해소하기 위해서 노력을 기울여 투입, 산출의 균형을 이루는 상태를 공정성이라고 하였다. 반면에 교환이론은 교환의 대상인 핵심적 서비스에 대한 지각의 공정성을 결정하여, 이를 사회적 교환이론의 토대에서 개인 간 교환 결과를 투입, 산출의 비율로 형평성을 이루는가에 중점을 두고자 하였다. 이후 Adams(1963)가 형평이론을 발표한 이후에는 사회교환이론 틀을 사용하여 분배 공정성에 대한 관심이 늘기 시작하였

다. 이 이론은 사회적인 교환관계에 있어서 사람들이 본인 자신의 투입에 대한 성과 비율이 불일치 할 때, 불합리한 형평성을 경험하게 되고 이를 고치려는 노력하는 형평의 개념을 사용하고 있다. 공정성은 마케팅적인 측면의 연구보다 산업 및 조직심리학, 인적자원 관리 및 조직행동 분야에서 많이 연구되고 있다(Crapanzano and Greenberg, 1997; Seo Yong-Won, 2002).

그 결과로 공정성 연구는 분배 공정성(distributive Justice)과 절차 공정성(procedural justice) 및 상호작용 공정성(interactional justice)이라는 세 가지 흐름으로 크게 나누어지고 있다. 분배 공정성이란 조직의 자원에 대한 분배를 구성원들이 인식하는 공정성을 의미한다. 여기서의 자원은 보상, 칭찬 등을 말한다. 각 개인은 교환관계에 참여하게 되고, 개인들 자신이 들인 비용 대비 투자 정도가 되는 보상을 받을 때에 분배적 공정성이 성립된다. 이러한 Adams(1965)의 이론적인 중점은 개인의 투입, 산출 비율과 타인의 투입, 산출 비율의 비교측면에서 공정성을 인식한다는 것이다. 이는 공정성의 논의였고, 이를 통해서 분배적 공정성 인식은 결과가 동일하게 적용된다면 높아진다고 했다. 또한 Greenberg(1990)에 의하면 이와 같은 분배적 공정성이 조직구성원의 행위나 직무태도에 영향을 미치게 된다고 하였다. 그러나 분배적 공정성에 대한 이론은 과정과 절차는 미흡 하였다는 비판이 존재하였고 이에 따라 분배적 공정성과 같이 구성원의 공정성 인식인 절차적 공정성의 중요함이 강조되었다(Adams, 1965). 개인의 학력에 따라 보상의 정도가 달라져야 한다는 인식은 분배적 공정성을 판단하는 것이라고 볼 수 있다(이혜정, 2019). 그런데 이를 ‘절대적 평등의 기준’이나 ‘필요의 기준’으로 보면, 불공정한 것이다. 그리고 개인의 학력에 따라 보상이 달라지는 것은 학력, 학벌 차별이라고 볼 수도 있다. 이와 같이, 분배 공정성은 그 기준에 따라서 공정함의 여부를 다르게 판단할 수 있다(이혜정, 2019). 이러한 측면에서 본다면 원격교육을 통한 학습권의 보장은 교육적인 측면에서 공정해야 한다는 당위성을 말해준다.

이에 비하여 절차 공정성은 의사결정이 되는 과정이나 갈등이 해결되는 방법을 다루고 있으며(Lind and Tyler, 1988), 상호작용 공정성은 정보가 상호 교류하는 방법이나 성과가 상호 교류되는 방법을 다룬 공정성이다(Son

Yong-Hwa, 2013). 이러한 공정성 판단의 성과는 객관적 결과로 나타날 수 있으나, 그것을 비교하고 지각하는 것은 주관적인 판단에 의존한다. Seo Yong-Won(2002)은 공정성 효과는 어느 것이 상위인지 대해서는 조직행동에서 많은 연구를 하고 있고 임금과 이직의도와 애사심 그리고 회사만족 등에서는 절차 공정성이 상대적인 우위를 점유하고 있다.

마케팅 측면에서는 Oliver and Swan(1989)은 공정성 지각과 불일치가 고객만족에 미치는 효과를 파악하였지만, 주로 분배 공정성을 다루고 있다. 서비스 마케팅 문헌에서는 서비스 접점의 실패에 대해 성과 측면과 절차 측면을 제시 하고 있으며(Joo Yong-Hyuck, 2006), 서비스 접점의 성과 차원은 고객이 서비스를 통해 실제로 얻어내는 것을 다루는 반면 절차 차원은 서비스를 전달하는 방법에 중점을 두고 있다(Grönroos, 1988). 절차 공정성이란 Bies and Moag(1986)은 상호작용 공정성(interactional justice)을 신중하며, 예의 있게 의사결정 설명을 하고, 정보전달에 있어서 개인이 받는 대우를 일컫는다고 정의했다.

상호작용 공정성은 갈등이 해결되는 과정에서 사람을 다루는 방법을 말하는 것으로 마케팅 상황에서 상호작용의 공정성에 대한 실증적 연구는 매우 부진하며, 일반적으로 공정한 대우는 서비스에 대한 만족이나 서비스품질에 대한 평가강화와 우호적인 재 구매 의도에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985). 이렇게 서비스 공정성은 서비스적인 체험상황 속에서 고객이 지각하고 느끼는 공정성으로 파악할 수 있고 서비스 기업이 소비자에게 제공한 서비스 성과와 제대로 제공된 서비스에 대한 것으로 이해할 수 있다. Oliver and Swan(1989)는 서비스 공정성은 고객이 서비스를 이용한 후에 고객이 느낀 불만 행동에 영향을 미친 방법에 대한 것으로서 고객이 평가한 서비스 품질은 경영성과에 영향을 미치고 이는 서비스 분야에서 중요하다고 하였다. Yoon Man-Hee(2003)는 기업이 서비스를 제공과 생산 과정에서 고객이 인식하는 공정성으로 볼 수 있는 것이 서비스 공정성이며 고객이 인식하는 공정성은 기업이 서비스 소비자와 조직과 관련 있는 교환에 대한 소비자의 개인적인 심리로서 심리적 계약을 얼마나 잘 수행하는가에 관한 평가이다.



그러므로 본 연구는 Colquitt(2001)의 연구를 바탕으로 분배 공정성, 절차 공정성, 상호작용 공정성 3가지 하위 차원으로 서비스 공정성을 구분하고자 한다. 이러한 공정성의 논의는 소비자와 기업 관계의 안정성을 이해하기 위한 것이고 또 다른 심리적 중요한 것으로써 관계몰입을 말 할 수 있다. Macneil(1980)에 따르면, 지속적인 관계는 당사자 간의 관계를 유지하고자 하는 상호 열망(mutual desire)과 관계를 향상시키기 위해 어느 정도의 단기적 손해(sacrifice)를 인정할 필요가 있다는 인식을 바탕으로 한 몰입이 중요하고 계속적 관계에서 당사자들의 관계 몰입(commitment)이 중요함을 표현한다. 이 관계에 관한 최근의 연구들은 몰입이 관계 유지 행동의 더 나은 예측 변인임을 보고하고 있다는 자료에 따라 매개적인 역할을 수행하는지를 알아 볼 필요가 있다(Anderson and Narus, 1990).

원격교육과 관련한 연구를 살펴보면, 책리아 등(2021)은 중국 유학생들을 대상으로 원격교육의 학습 참여도, 학습만족도 등에 미치는 영향에 대한 연구를 통해 원격교육에 대한 사전 교육, 학습자의 학습환경, 불안감 해소 등의 노력으로 원격교육의 만족도를 높일 수 있음을 주장하고 있다. 권성연(2020)은 초등, 중등 교사들의 온라인 수업의 경험과 인식에 관한 연구에서 초등, 중등 학생들의 경우 대면 수업에 비해 집중력이 현저하게 떨어지는 학생들을 위한 효과적인 비대면 수업방식에 대한 개발이 필요하다고 언급하고 있다. 도재우(2020)는 온라인 수업전환과정에 오는 문제점들에 대한 연구에서 학생들을 대상으로 한 교육환경에 대한 교육의 필요성을 강조하면서, 가정에서의 부모의 역할이 중요함을 강조하기도 하였다. 홍성연, 유연재(2020)은 비대면 수업 상황 하에서 학습 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 대면 교육과 비교하고 다각도로 분석함으로써 비대면 교육환경에서도 학습 성과를 유지할 수 있는 전략으로 유의미학습, 자기주도 학습, 효과적 수업전략, 프로그램, 몰입 등 가운데 가장 큰 영향을 미친 것은 원격 수업 중에 배운 내용을 다른 상황에 적용하는 자기주도 유의미학습임을 밝히고 있다.

이윤미, 김순미(2021)는 초등학교 학생, 학부모, 교사를 대상으로 한 연구에서 원격수업 중 발생하는 쌍방향 수업에 대한 이견을 언급하면서, 원격수업을 대면수업을 대체할 수 있는 형태가 아니라 지원시스템의 성격을 가지고

대처해야 한다고 주장하였다. 박남기(2020)는 코로나 시대에 초등학생을 대상으로 한 교육의 형태를 지금까지 경험하지 못한 새로운 패러다임 형태로 전환해야 한다고 언급하였다. 박광록, 허철무(2019)는 원격교육 서비스요인인 유형성, 문제해결요인, 상호 작용성 요인, 정보 제공성 요인, 편리성 요인은 만족도에 미치는 영향을 미친다고 하였다. 즉, 학생들의 원격교육에서 문제해결, 온라인을 통해 교사와의 상호작용, 원격기기의 편리성 등이 학생만족에 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인임을 밝히고 있다.

## 제3장 연구의 설계

### 제1절 모형 및 가설

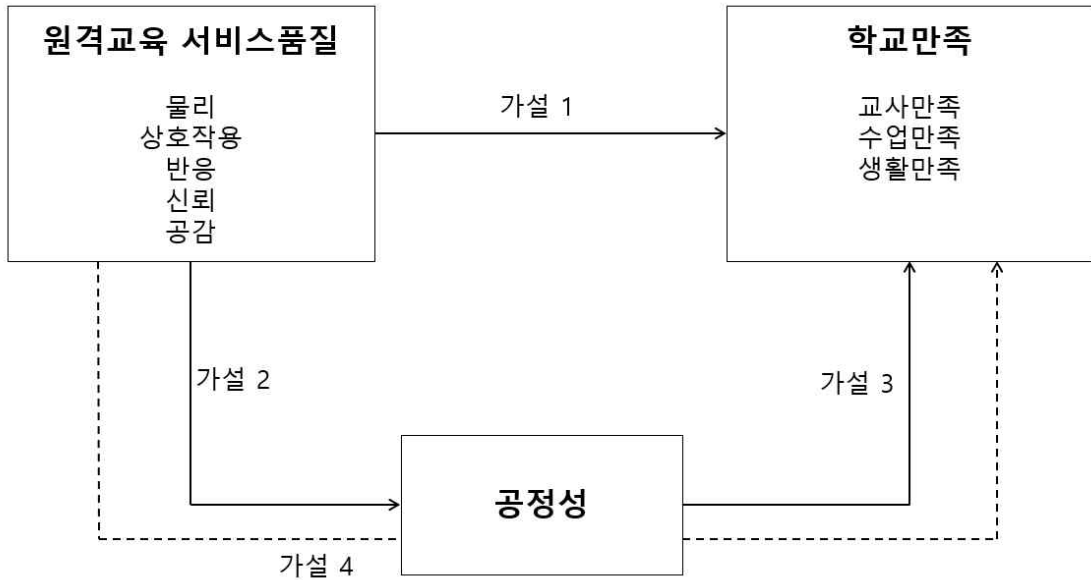
#### 1. 모형의 설정

연구 모형은 과학적인 현상에 대한 객관적, 이성적인 인식과 분석의 도구가 되는 동시에, 그 현상을 효과적으로 해석하고 설명하는 데에도 유용한 기준이 된다(이경서, 2004). 따라서 연구 모형 설계는 과학적 연구를 위한 필수 조건으로서, 사회 과학 분야의 각종 다양한 주제의 연구를 수행하는 데 있어서 연구 모형 설계는 빼놓을 수 없는 기본적, 필수적 과정이라고 할 수 있다(정두배, 2012).

본 연구는 이론적 바탕의 여러 가지 논의들을 참고하면서, 본 연구의 목적을 만족하기 위해 연구모형을 <그림 1>과 같이 설정하였다. 연구모형에서 원격교육서비스품질은 공정성과 학교만족에 직접적인 영향을 미치며, 공정성은 학교만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 가정되면서 공정성이 원격교육서비스품질과 학교만족간의 관계를 매개하는 것으로 가정되었다. 본 연구는 이러한 가설적 모형을 검증하면서 인구사회학적 변인을 통제된 상태에서 이루어졌다.



<그림 1> 연구모형



## 2. 가설의 설정

본 연구는 앞에서 고찰한 선행 연구들의 내용과 설정된 연구모형을 토대로 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

원격교육은 웹을 기반으로 하는 학습형태, 온라인 학습, 그리고 스마트 러닝 등 다양한 단어로 표현되기도 한다(안현용, 2021). 많은 연구에서 원격으로 수행되는 학습은 학습자들에게 맞춤형 학습, 협력 학습을 지원하는 기기의 활용과 이를 통한 학습 성과의 증진을 강조하고 있다는 특징이 있다. 학교만족은 학교에서 경험하는 만족에 대한 정서적인 평가이며, 학교에서 제공하는 수업, 교육, 특별활동 등 학교 내의 모든 활동에 대해 각 개인이 느끼는 감정이다(황여정, 김경근, 2006).

가설 1 : 원격교육서비스품질은 학교만족에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

원격교육서비스의 지각된 품질이란 주로 “웹사이트를 기반으로 일반 소비자들에게 학습 환경을 제공하는 교육서비스 전반에 대한 소비자들의 주관적인 품질 평가”를 의미한다고 할 것이다(이문규, 2002). 원격교육 서비스는 e-서비스의 개념을 포함하고 있으므로 원격교육 서비스품질은 e-서비스 품질에 교육이라는 특성을 가미한 방식으로 측정해야 할 것이다. 공정성 이론(equity theory)에 따르면, 사람들은 지각된 투입 대비 산출결과의 비율을 다른 사람들과 비교하여, 그 비율이 같으면 공정한 상태라고 인식하여 만족하게 되고, 그렇지 않으면 불평등하다고 인식하게 된다(Adams, 1965). 즉, 개인은 본인이 받은 보상을 타인과 비교하여 교환관계가 공정한지를 판단한다는 것이다.

가설 2 : 원격교육서비스품질은 공정성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

공정성은 1960년대 초에 와서 Homans(1961)에 의해 심리학에 도입되어 연구되었으며 공정성 유형은 분배 공정성(distributive justice) 및 절차 공정성(procedural justice) 그리고 상호작용 공정성(interaction justice)로 분류되고 있다. 초기의 공정성 이론은 대부분 분배의 공정성만을 언급하였으나, 이후 절차 공정성 및 상호작용 공정성 등의 개념이 제안되었다. 특히 서비스 산업은 소비자와 서비스제공자 사이에 접점이 빈번하게 발생하고, 밀접한 상호관계가 형성되기 때문에 소비자들이 인지하는 공정성이 중요하다(Bowen et al., 1999). 학교만족도는 긍정적인 학교생활을 나타내는 지표 중 하나로서, 높은 학교 만족도는 학업성취와 심리적·사회적 발달에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(이미숙, 이홍우, 이진춘, 2010; 이봉주, 김광혁, 2009).

가설 3 : 공정성은 학교만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

공정성은 사회 심리, 조직 심리문헌에서 매우 중요한 개념으로 마케팅 분야에서 공정성이론의 중요성이 여러 학자들에 의해 주장되고 있으며 공정성 이론은 교환이 일어나는 모든 곳에 적용 할 수 있다(진양호, 2010). 공정성

이론의 전제사항은 각 개인은 자기 일에 대한 정확한 보상을 받아야 한다고 생각하며 정확한 보상인지의 여부는 남과 비교해 판단하며 위의 두 개가 불일치하면 화를 낸다거나 죄책감을 느끼고 불균형을 줄이려고 노력한다. 원격교육서비스의 지각된 품질이란 주로 “웹사이트를 기반으로 일반 소비자들에게 학습 환경을 제공하는 교육서비스 전반에 대한 소비자들의 주관적인 품질 평가”를 의미한다고 할 것이다(이문규, 2002). 원격교육 서비스는 e-서비스의 개념을 포함하고 있으므로 원격교육 서비스품질은 e-서비스 품질에 교육이라는 특성을 가미한 방식으로 측정해야 할 것이다. 황진숙(1995)은 학교행사, 학교생활, 수업과 학습, 학교환경, 분위기, 인과관계를 학교만족도의 하위영역으로 정하고, 교사의 특성을 변인으로 정하였으며, 김미경(2000)은 대부분의 연구에서 내보이는 학교생활과 연관된 하위요소들을 학교만족도에 영향을 받는 관련 변인으로 취급하는 것이 적합할 것이라고 하였다.

가설 4 : 공정성은 원격교육서비스품질과 학교만족 간 관계를 매개할 것이다.

## 제2절 연구대상 및 자료수집

본 연구에서 이용한 설문지는 선행연구를 바탕으로 전문가의 조언을 받아 중학생 30명을 통하여 예비조사를 하여 설문 문항을 수정하여 문항 내용 및 용어와 관련된 이해를 높이는 방향으로 설정하였다.

표본은 전라북도 전주시와 부산광역시에 소재한 중학교 5개 학교에 재학 중인 학생을 대상으로 총 450부의 자기기입식 설문지 자료를 회수하였다. 자료 수집은 연구자가 직접 학교를 방문하여 연구의 목적 및 내용을 설명하고 조사가 허락된 학교를 중심으로 수업시간의 일부를 할애할 수 있는 학급을 중심으로 자발적 참여에 동의한 학생을 대상으로 2020년 11월 7일부터 보름간 실시하였고 회수한 설문지 중 불성실한 응답을 한 설문지 26부를 제외한 424부가 분석에 최종적으로 활용되었다.

### 제3절 변수의 조작적 정의 및 측정 도구

변수의 조작적 정의는 모든 사물이나 현상에 대한 일반적, 보편적 정의를 연구 활동에서 관찰과 측정이 가능한 내용과 형태, 범위 등으로 압축하여 재정의하는 작업을 의미한다(이경서, 2004). 이처럼 연구 목적과 가설, 모형 등에 합당한 재정의 과정을 거침으로써, 연구의 각 단계와 과정에서 관찰, 측정, 분석, 논의가 가능한 특정 요소들을 유효하게 분리, 추출해 내고, 그를 연구 과정에서 어떤 개념과 방식으로 활용할 것인지를 확정함으로써, 명확한 탐구와 분석의 방향성을 정할 수 있다(이훈영, 2012). 이런 점을 생각하면서, 본 연구는 주요 변수들의 의미와 내용을 조작적 정의를 하고 그에 따라 선행 연구에서 활용한 측정도구를 사용하거나 저자가 개발한 측정도구를 활용하였다.

#### 1. 독립변수: 원격교육서비스품질

본 연구에서는 이종연, 서종택(2017)의 측정도구를 중심으로 노규성(2003), Dursun et al.(2013)의 연구 결과를 반영하여 원격교육의 서비스품질 측정도구를 개발하였으며, 리커트 5점 척도를 사용하였다.

<표 5> 독립변수 원격교육서비스품질 측정도구

연구자	변수	항목
이종연, 서종택 (2017)	물리성	언제든지 액세스(접속)하여 사용 가능하다.
		최신 자료를 충분히 다운로드 할 수 있다.
		홈 페이지는 이해하기 쉽고 보기 좋았다.
		시스템 안전성이 있다.(버퍼링, 끊김, 잡음이 없다)
		메뉴, 버튼, 아이콘 등이 사용하기 편리하다.
	상호 작용	학생들은 다른 학생들과 정보교환과 의사소통을 할 수 있다.
		학생들이 서로 경쟁할 수 있는 환경을 제공하고 있다.
		학생들은 선생님과 의사소통을 할 수 있다.
		학생의 개인적 요구가 충족될 수 있도록 강좌를 선택할 수 있다.
		반응성

Dursun et al. (2013)		선생님들이 수업 시간 이후에도 학생들의 문제나 질문에 대해 도움을 주고 있다.
		행정실 직원의 행정 처리가 정확하다.
		자료실의 자료들이 학생들의 요구를 즉시 충족시키고 있다.
	신뢰성	선생님은 담당 과목의 전문가이다.
		강의 내용(콘텐츠)은 일정에 따라 적합하게 작성되고 있다.
		강의 내용(콘텐츠)은 명료하게 작성되고 있다.
		선생님들은 채점할 때 공정하다.
	공감	선생님들은 경험이 많은 것 같다.
		선생님은 학생의 진로 계획에 대한 조언을 성실히 하고 있다.
		선생님 외의 관리자들은 학생들이 강좌를 원활하게 완료할 수 있도록 도와주고 있다.
		학생들은 강좌별로 그 강좌 수강으로 받을 수 있는 혜택에 대한 상담을 받고 있다.

## 2. 매개변수: 서비스 공정성

본 연구에서는 Carr(2007)의 연구와 김성진(2017)의 연구를 참조하여 다음과 같은 서비스 공정성에 대한 측정도구를 개발하였으며, 리커트 5점 척도를 사용하였다.

<표 6> 매개변수 서비스 공정성 측정도구

연구자	변수	항목
Carr (2007),	분배 공정성	원격교육서비스는 모든 학생들에게 공정하게 제공되고 있다.
		내가 노력한 만큼 성과가 있다.
		강의 외의 서비스(충분한 상담, 강의 외 질문 대응)는 모든 학생들에게 공정하게 제공된다.
김성진 (2017)	절차 공정성	원격교육서비스가 (오프라인)강의실 교육 절차와 동일하다.
		원격교육서비스와 관련된 정보를 정확하게 제공하고 있다.
		서비스 제공절차가 학생중심이 되어 있다.
	상호 작용 공정성	학생들이 마땅히 제공받아야 할 만큼의 충분한 서비스를 제공받았다.
		선생님과 직원은 원격교육서비스에 대해 구체적이고 명확하게

		설명하였다.
		선생님은 수준 높은 원격교육서비스를 위하여 많은 노력을 기울였다.

### 3. 종속변수: 학교만족

본 연구에서는 공교육 만족도 정도를 나타내기 위한 것으로 권임숙(2010)이 개발하고 타당화한 것을 사용하였다. 교사에 대한 만족도에 대해 묻는 문항이 5문항이고 학교 수업 만족도에 대해 묻는 문항이 5문항, 생활 및 인성 지도에 대한 만족도 질문 5문항으로 이루어져 있으며, 리커트 5점 척도를 이용하여 답하도록 되어 있다.

<표 7> 종속변수 학교만족 측정도구

연구자	변수	항목
권임숙 (2010)	교사 만족	선생님은 학생들에게 항상 친절하게 대한다.
		선생님은 수업에 대한 열의가 있다.
		선생님은 교과내용에 대한 전문적지식이 많다.
		선생님은 학생에 대한 애정이 많다.
		교과내용을 학생들이 이해하기 쉽게 가르친다.
	수업 만족	학교에서 하는 공부의 양이 적당하다.
		학교에서 내주는 숙제는 귀하에게 도움이 된다.
		귀하의 수준에 맞는 수업교재를 선택한다.
		수업활동은 학생 개개인의 수준에 맞게 이루어진다.
		수업이 귀하의 학력신장에 도움이 된다.
	생활 만족	학생폭력이나 비행 예방을 위한 지도를 잘 하고 있다.
		폭력상황이 벌어지면 면담을 통해 해결한다.
		기본생활습관에 대해 바르게 지도한다.
		집단따돌림을 해결해 주려 노력한다.
		학생들의 고민에 대한 상담을 정성껏 한다.

#### 4. 통제변수: 성별, 학년, 공부수준, 지역

성별은 남자(1), 여자(2)로 하여 더미변수로 변환하여 사용하였다. 학년은 ‘중1(1)’에서 ‘중3(3)’으로 측정하여 활용하였다. 성적은 ‘매우 잘 한다(1)’에서 ‘매우 못 한다(5)’로 측정되었으며 분석 시에는 거꾸로 계산하여 점수가 높으면 성적이 높은 것으로 해석하였다. 지역은 전라북도 전주시는 1, 부산광역시는 2로 하는 더미변수로 변환하여 사용하였다.



## 제4절 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS 25.0을 사용하여 아래와 같이 분석되었다.

첫째, 빈도분석(frequency analysis)을 실시하여 조사대상자의 인구사회학적 특성과 자료의 정확성을 점검하였다. 또한 연구모형의 추정방법을 결정하기 위해 관측변인들에 대해서 다변량 정규분포성의 검토를 위해 첨도(skewness), 왜도(kurtosis)의 값을 산출하였다.

둘째, 본 연구의 주요변수의 특성을 살펴보기 위해 기술통계분석을 실시하였다

셋째, 연구모형을 구성하는 변수 간 관계와 다중공선성의 사전 평가를 위해 피어슨 상관분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다.

넷째, 변수의 신뢰성은 내적일관성 분석에 의한 Cronbach's  $\alpha$  계수를 통하여 검정하였다. 또한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하여 변수의 타당성 검정을 실시하였다.

다섯째, 가설 검증을 위하여 선형회귀분석을 실시하였다. 매개효과 검증은 Baron and Kenny(1986)의 접근법을 따랐으며 sobel test를 실시하여 매개효과 유의성을 검증하였다.

## 제4장 실증분석 결과

### 제1절 조사대상자의 일반특성

조사대상자의 인구사회학적 특성은 학년 및 성별, 학교성적 변수를 통해 살펴보았다. <표 8>에 제시된 바와 같이 성별에서는 남자가 190명(44.8%), 여자가 234명(55.2%)로 여자가 더 많은 것으로 나타났다. 학교학년에서는 중1학년 98명(23.1%), 중2학년 189명(44.6%), 중3학년 137명(32.3%)이며, 공부수준은 ‘중위권’이 209명(49.3%)로 가장 많았으며, 다음으로 ‘최상위권’ 64명(15.1%), ‘하위권’ 54명(12.7%), ‘상위권’ 51명(12.0%), ‘최하위권’ 46명(10.8%) 순으로 조사되었다. 지역은 ‘부산광역시’에서 212명(50.0%), ‘전라북도 전주시’에서 212명(50.0%)으로 동일한 비율로 표본이 선정되었다.

<표 8> 조사대상자의 인구사회학적 특성 (n=424)

변수	속성	빈도(%)
성별	남	190(44.8)
	여	234(55.2)
학교학년	중학교1학년	98(23.1)
	중학교2학년	189(44.6)
	중학교3학년	137(32.3)
공부수준	최상위권	64(15.1)
	상위권	51(12.0)
	중위권	209(49.3)
	하위권	54(12.7)
	최하위권	46(10.8)
지역	부산광역시	212(50.0)
	전라북도 전주시	212(50.0)

## 제2절 변수의 신뢰성과 타당성 검정

우선 측정도구 신뢰도는 측정된 도구의 구성개념들이 측정하고자 하는 개념을 일관되게 측정하는가의 지표가 될 수 있다, 그런데 이는 구성항목들 간의 내적 일관성을 평가하는 방식을 통해 확인 가능하며, 본 연구에서는 측정도구의 신뢰도를 구성항목들 간의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 활용하여 확인하였다. 통상적인 사회과학연구의 기준인 .60 이상을 기준으로 신뢰도의 기준을 설정 하였으며, 본 연구에서 활용된 모든 변수들은 항목 정제 전 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .630~.933으로 전반적으로 신뢰성을 확보하였으며, 요인 분석을 통하여 항목이 정제된 후에 Cronbach's  $\alpha$  가 0.861~0.933으로 나타나 모든 변수가 신뢰성이 있는 것으로 확인되었다.

<표 9> 신뢰성 분석 결과

변수		항목 정제 전		항목 정제 후	
		항목 수	Cronbach's $\alpha$	항목 수	Cronbach's $\alpha$
원격교육 서비스 품질	물리성	5	.904	5	.904
	상호작용	4	.923	4	.923
	신뢰성	5	.914	5	.914
	반응성	4	.878	7	.892
	공감	3	.822		
공정성	분배공정성	3	.845	9	.861
	절차공정성	3	.878		
	상호작용공정성	4	.630		
학교평가	교사평가	5	.922	5	.922
	수업평가	5	.931	5	.931
	생활평가	5	.933	5	.933

측정된 도구의 구성개념들이 측정하고자 하는 개념을 정확히 측정하는가의 지표가 되는 측정도구의 타당도는 요인분석을 통하여 확인 가능하다. 본 연구에서는 각 변수의 타당성에 대한 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시하

였다. 모든 측정 변수는 주성분 분석(principle component analysis)을 실시하여 구성요인을 추출하였으며, 요인회전은 베리맥스(varimax)방식을 사용하였다. 본 연구에서의 문항 선택기준은 요인적재치는 0.5 이상으로 하고 고유값(eigen value)은 1이상으로 하였다. 각 변수와 요인 사이의 상관관계 정도를 나타내는 것이 요인 적재치이다. 그러므로 각 변수들은 요인 적재치가 가장 높은 요인에 속한다. 또한 고유값은 특정 요인에서 적재된 모든 변수의 적재량을 더한 값을 말하는 것으로, 특정 요인에 연관된 표준화된 분산(standardized variance)을 가리킨다.

독립변수인 원격교육 서비스품질에 대한 탐색적 요인분석 결과, <표 10>과 같이 고유값이 1 이상인 요인이 4개 추출되었다. 그리고 분석결과 요인적재치가 0.541 ~ 0.837 수준으로 기준치인 0.5를 초과하였다. 설명된 총 분산은 73.93%이었다. 본 연구에서는 반응성과 공감이 동일한 요인으로 나타났는데, 이는 응답자들이 반응성과 공감을 유사한 개념으로 인식하고 있음을 의미한다.

<표 10> 원격교육 서비스품질에 대한 요인분석 결과

요인	요인 항목	요인1	요인2	요인3	요인4
물리성	언제든지 액세스(접속)하여 사용 가능하다.	<b>.793</b>	.319	-.012	.100
	최신 자료를 충분히 다운로드 할 수 있다.	<b>.826</b>	.317	.047	.103
	홈 페이지는 이해하기 쉽고 보기 좋았다.	<b>.738</b>	.258	.270	.191
	시스템 안전성이 있다.(버퍼링, 끊김, 잡음이 없다)	<b>.718</b>	.137	.378	.226
	메뉴, 버튼, 아이콘 등이 사용하기 편리하다.	<b>.711</b>	.053	.435	.247
상호 작용	학생들은 다른 학생들과 정보교환과 의사소통을 할 수 있다.	.226	.112	<b>.822</b>	.303
	학생들이 서로 경쟁할 수 있는 환경을 제공하고 있다.	.177	.218	<b>.837</b>	.263
	학생들은 선생님과 의사소통을 할 수 있다.	.229	.335	<b>.765</b>	.124

	학생의 개인적 요구가 충족될 수 있도록 강좌를 선택할 수 있다.	.139	.365	<b>.748</b>	.311
반응성	선생님들은 학생들의 문제나 질문에 대해 즉시 도움을 주고 있다.	.328	.279	.266	<b>.541</b>
	선생님들이 수업 시간 이후에도 학생들의 문제나 질문에 대해 도움을 주고 있다.	.393	.181	.109	<b>.746</b>
	행정실 직원의 행정 처리가 정확하다.	.368	.120	.318	<b>.684</b>
	자료실의 자료들이 학생들의 요구를 즉시 충족시키고 있다.	.294	.079	.460	<b>.623</b>
신뢰성	선생님은 담당 과목의 전문가이다.	.202	<b>.787</b>	.225	.111
	강의 내용(콘텐츠)은 일정에 따라 적합하게 작성되고 있다.	.379	<b>.630</b>	.131	.344
	강의 내용(콘텐츠)은 명료하게 작성되고 있다.	.228	<b>.822</b>	.257	.171
	선생님들은 채점할 때 공정하다.	.202	<b>.741</b>	.187	.375
	선생님들은 경험이 많은 것 같다.	.289	<b>.758</b>	.223	.199
공감	선생님은 학생의 진로 계획에 대한 조언을 성실히 하고 있다.	.173	.468	.060	<b>.628</b>
	선생님 외의 관리자들은 학생들이 강좌를 원활하게 완료할 수 있도록 도와주고 있다.	-.062	.407	.276	<b>.630</b>
	학생들은 강좌별로 그 강좌 수강으로 받을 수 있는 혜택에 대한 상담을 받고 있다.	-.046	.226	.432	<b>.684</b>
아이겐 값		3.988	3.980	3.809	3.749
분산량(%)		18.99	18.95	18.14	17.85
누적분산량(%)		18.99	37.94	56.08	73.93

매개변수인 공정성에 대한 탐색적 요인분석 결과, <표 11>과 같이 고유값이 1 이상인 요인이 1개 추출되었으나 상호작용공정성의 항목 중 하나(교

사와 직원은 원격교육서비스에 대해 합리적이고 타당하게 설명하였다)의 요인적재치가 0.328 로 나와 기준치인 0.5에 미치지 못하므로 제거하였다. 최종적으로 분석된 9개 항목의 요인적재치는 0.757 ~ 0.844 의 범위에 있어서 기준치인 0.5 이상이라는 조건을 충족한다. 설명된 총 분산은 64.88%이었다. 본 연구에서는 공정성이 하나의 요인으로 나타났는데, 이는 응답자들이 원격교육의 경우는 조직공정성에 대한 선행 연구에서 분류하고 있는 분배, 절차, 상호작용 공정성을 차별적으로 인식하지 않고 있음을 의미한다.

<표 11> 교육서비스의 공정성에 대한 요인분석 결과

요인	요인 항목	요인1
분배 공정성	원격교육서비스는 모든 학생들에게 공정하게 제공되고 있다.	.788
	내가 노력한 만큼 성과가 있다.	.825
	강의 외의 서비스(충분한 상담, 강의 외 질문 대응)는 모든 학생들에게 공정하게 제공된다.	.790
절차 공정성	원격교육서비스가 (오프라인)강의실 교육 절차와 동일하다.	.784
	원격교육서비스와 관련된 정보를 정확하게 제공하고 있다.	.841
	서비스 제공절차가 학생중심이 되어 있다.	.844
상호작용 공정성	학생들이 마땅히 제공받아야 할 만큼의 충분한 서비스를 제공받았다.	.813
	선생님과 직원은 원격교육서비스에 대해 구체적이고 명확하게 설명하였다.	.803
	선생님은 수준 높은 원격교육서비스를 위하여 많은 노력을 기울였다.	.757
아이겐 값		5.839
분산량(%)		64.878
누적분산량(%)		64.878

종속변수인 학교만족에 대한 탐색적 요인분석 결과, <표 12>처럼 고유값 1 이상인 요인이 3개 추출되었으며, 분석결과 항목의 요인적재치가 0.624 ~ 0.859로 나타나 기준치인 0.5를 초과하였다. 설명된 총 분산은 78.96%이었다.

<표 12> 학교만족도에 대한 요인분석 결과

요인	요인 항목	요인1	요인2	요인3
교사 만족	선생님은 학생들에게 항상 친절하게 대한다.	.469	.222	<b>.706</b>
	선생님은 수업에 대한 열의가 있다.	.275	.091	<b>.859</b>
	선생님은 교과내용에 대한 전문적지식이 많다.	.106	.156	<b>.854</b>
	선생님은 학생에 대한 애정이 많다.	.184	.277	<b>.846</b>
	교과내용을 학생들이 이해하기 쉽게 가르친다.	.184	.278	<b>.795</b>
수업 만족	학교에서 하는 공부의 양이 적당하다.	<b>.824</b>	.329	.180
	학교에서 내주는 숙제는 귀하에게 도움이 된다.	<b>.857</b>	.310	.224
	귀하의 수준에 맞는 수업교재를 선택한다.	<b>.773</b>	.333	.256
	수업활동은 학생 개개인의 수준에 맞게 이루어진다.	<b>.738</b>	.332	.239
	수업이 귀하의 학력신장에 도움이 된다.	<b>.709</b>	.355	.301
생활 만족	학생폭력이나 비행 예방을 위한 지도를 잘 하고 있다.	.323	<b>.854</b>	.223
	폭력상황이 벌어지면 면담을 통해 해결한다.	.280	<b>.841</b>	.246
	기본생활습관에 대해 바르게 지도한다.	.346	<b>.801</b>	.324
	집단따돌림을 해결해 주려 노력한다.	.355	<b>.805</b>	.233
	학생들의 고민에 대한 상담을 정성껏 한다.	.443	<b>.624</b>	.088
아이겐 값		4.056	3.902	3.885
분산량(%)		27.037	26.015	25.903
누적분산량(%)		27.037	53.052	78.954

## 제3절 주요변수의 특성

### 1. 기술통계 분석

다변량 정규분포성을 검토할 때, 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)의 절대값의 크기로 평가하며, 왜도는 절대값 3을 초과하면 극단적이라고 보며, 첨도는 7 또는 10을 초과하면 극단적이라고 본다(김대업, 2008; Kline, 2005).

각 변수들이 정규분포의 가정을 충족하는지 왜도와 첨도를 절대값의 크기로 확인한 결과, <표 13>에 보여 지는 바와 같이 주요변수들 왜도는 절대값이 .133 ~ .858로 3 미만, 첨도의 절대값은 .119 ~ 1.891로 7 미만으로 나타나 정규분포의 가정을 충족하여 분석 시 문제가 없는 것으로 확인되었다.

다음은 본 연구에 산정된 변수의 평균 및 표준편차를 요약하였다. 독립변수인 원격교육서비스품질의 하위변수 중 물리성은 평균 3.8783, 표준편차 .64862, 상호작용은 평균 3.4752, 표준편차 .82459, 반응성은 평균 3.5483, 표준편차 .71440, 신뢰성은 평균 3.5436, 표준편차 .67581로 나타났는데, 물리성을 가장 높게 인식하고 있음을 알 수 있다. 종속변수로 선정된 공정성은 평균 3.5881, 표준편차 .68053으로 나타났으며, 학교평가의 하위변수 중 교사평가는 평균 3.7085, 표준편차 .67856, 수업평가는 평균 3.3575, 표준편차 .80629, 생활평가는 평균 3.2962, 표준편차 .79727로 나타났으며, 교사평가를 가장 높게 인식하고 있음을 알 수 있다.

<표 13> 변수의 기술통계 및 정규분포성

변수		평균	표준편차	왜도	첨도
원격교육 서비스 품질	물리성	3.878	.648	-.858	1.891
	상호작용	3.475	.824	-.133	-.334
	반응성	3.548	.714	-.445	.119
	신뢰성	3.543	.675	-.486	.626



공정성	공정성	3.588	.680	-.444	.257
학교평가	교사평가	3.708	.678	-.653	1.010
	수업평가	3.357	.806	-.154	-.639
	생활평가	3.296	.797	-.432	-.167

## 2. 상관관계 분석

가설을 검증을 위해 선행 단계인 본 연구에서 사용된 변수들 간의 상호 관련성에 대하여 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석을 통해 가설의 검증에도 사용하였고, 가설 관계의 변수들 간에 존재하는 관계에 대하여 방향성을 제시함으로써 변수 사이 관련성에 대하여 대체적인 전망을 할 수 있게 하므로 선행연구 결과와 본 연구 가설이 같은 방향을 보이고 있는지를 확인하였다. 피어슨 상관계수로 파악한 상관관계 분석 결과는 <표 14>와 같다.

원격교육서비스품질, 공정성이 학교평가에 미치는 영향 관계를 검증하기 전 단계로 각 변수들 간의 상관계수를 산출하였다. 독립변수인 원격교육서비스품질의 하위변수들 간의 상관계수는 절댓값 기준으로 .538 ~ .690으로 나타났다. 일반적으로 외생변인 간 상관계수가 .80 이상일 경우 다중공선성<sup>1)</sup>을 의심할 수 있으나(김계수, 2008), 본 연구에서 원격교육서비스품질의 하위변수들의 다중공선성 문제는 없을 것으로 판단할 수 있다. 원격교육 서비스품질

1) 다중공선성이란 입력변수들 간의 상관관계가 존재하여 회귀 계수의 분산을 크게 만들기 때문에, 회귀 분석 시 추정 회귀 계수를 믿을 수 없게 되는 문제가 발생하는 것을 말한다. 다중 회귀 모형에서 회귀 계수란 독립 변수의 변화에 따른 종속 변수의 변화량을 나타내기 때문에, 설명 변수들 사이에 유의한 상관관계가 존재하는 경우 한 설명 변수를 다른 설명변수와의 함수 관계로 표시할 수 있다. 이러한 경우 회귀 계수의 분산이 증가하며, 회귀 계수 추정치가 불안하고 해석하기 어려워진다.

[두산백과] 다중공선성(multicollinearity)

질과 공정성 간 상관계수도 .798로 나와 역시 다중공선성 문제는 없을 것으로 판단할 수 있다. 다음으로 본 연구의 연구모형을 검증하기에 앞서 원격교육서비스품질, 공정성과 학교평가 간의 상관관계를 검증하여 독립변수 및 매개변수와 종속변수 간 공변성의 조건을 만족시키는지 살펴보았다. 그 결과 모든 독립변수, 매개변수, 종속변수 간의 상관관계 수치는 통계적 유의성을 가지는 정(+)의 상관관계를 보이며, 수치가 .80이 넘지 않는 것으로 나타나 인과모형의 선제조건인 다중공선성의 문제는 발생하지 않은 것으로 나타났다.

<표 14> 상관계수

	물리성	상호작용	반응성	신뢰성	공정성	교사평가	수업평가	생활평가
물리성	1							
상호작용	.739**	1						
반응성	.553**	.580**	1					
신뢰성	.591**	.747**	.634**	1				
공정성	.541**	.714**	.582**	.798**	1			
교사평가	.646**	.723**	.606**	.709**	.690**	1		
수업평가	.598**	.731**	.499**	.617**	.649**	.666**	1	
생활평가	.478**	.553**	.407**	.579**	.584**	.625**	.538**	1

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## 제4절 가설의 검증

본 연구에서는 인구통계변수 중 성별더미, 학교학년, 공부수준, 지역더미 등을 통제변수로 도입하였다. 회귀분석을 실시하여 변수들의 분산팽창지수 (variance inflation factor, VIF)를 점검해 보았다. 그 결과 값이 모두 10 이하로 확인되어서 다중공선성 문제는 발생하지 않는 것으로 확인되었다.

### 1. 가설 1의 검증

학교만족에 대한 원격교육 서비스품질의 영향을 검증하기 위해 독립변수 외에 종속변수에 영향을 미칠 것으로 예상되는 성별, 학교학년, 공부수준, 지역 등의 영향을 제거한 상태에서 인과관계를 정확하게 파악하도록 모형 1에서는 통제변수를 학교만족에 회귀시켰고, 모형 2에서는 독립변수와 통제변수를 같이 투입하여 학교만족에 회귀시켰다.

먼저 교사만족을 종속변수로 설정한 결과가 <표 15>와 같다. 통제변수들을 투입한 모형 1에서는 학교학년은 교사만족에 대하여 5% 정도의 통계의 유의성을 포함하고 부(-)의 영향이 있고( $\beta = -.102, p < .05$ ), 공부수준은 교사만족에 대하여 10% 수준의 통계적 유의성을 포함하고 정(+)의 영향이 있으며( $\beta = .095, p < .10$ ), 지역더미는 교사만족에 대하여 1% 정도의 통계의 유의성을 포함하여 정(+)의 영향을 미치고 있다( $\beta = .265, p < .01$ ). 이는 학년이 높아질수록 교사만족은 하락하고 공부수준이 높을수록 교사만족이 상승하며 부산광역시 학생이 전라북도 전주시 학생보다 교사만족이 더 크다는 것을 의미한다.

원격교육 서비스품질 변수를 추가로 투입한 모형 2는 적합한 것으로 나타났다(F=57.855,  $p < .01$ ), 설명력( $R^2$ )은 .527로서 통제변수들만을 포함한 모형 1과 비교하여 설명력이 증가하는 것으로 보여 진다( $\Delta R^2 = .452, p < .01$ ). 변수들의 표준화 회귀계수를 보면 반응성은 교사만족에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있으며( $\beta = .343, p < .01$ ), 신뢰성도 교사만족에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta = .415, p < .01$ ). 반면 물리성과 상호작용은 유의적인 영향을

미치지 않고 있다. 이러한 결과는 아직 원격교육 시스템이 안정화되지 못한 점에서 찾아볼 수 있다. 교육도중 버퍼링, 끊김, 잠음 등의 문제점이 발생하고 있는 것에 기인한 것으로 보인다. 그리고 콘텐츠에 충분한 최신 자료가 아닌 경우가 다수 발견되는 것으로 설명할 수 있을 것이다. 그리고 쌍방향이 아닌 단방향으로 진행되는 수업의 특징으로 학생들과 정보교환이나 의사소통의 어려움을 느끼는 것으로 나타났다.

<표 15> 가설 1의 검증 결과 : 종속변수 = 교사만족

		종속변수 = 교사만족				
		모형 1		모형 2		
		$\beta$	t	$\beta$	t	VIF
통제 변수	성별더미	-0.049	-1.024	-0.071	-2.073**	1.040
	학교학년	-0.102	-2.109**	-0.067	-1.913*	1.072
	공부수준	0.095	1.906*	0.291	7.805***	1.219
	지역더미	0.265	5.239***	0.236	6.073***	1.325
독립 변수	물리성			-0.020	-0.434	1.837
	상호작용			0.025	0.506	2.140
	반응성			0.343	6.077***	2.799
	신뢰성			0.415	7.768***	2.501
R <sup>2</sup>		.075		.527		
수정된 R <sup>2</sup>		.066		.518		
F		8.487***		57.855***		

\*. p < 0.10, \*\*. p < 0.05, \*\*\*. p < 0.01

다음에는 수업만족을 종속변수로 설정한 결과가 <표 16>와 같다. 통제변수들을 투입한 모형 1에서는 학교학년은 수업만족에 대하여 10% 수준의 통계의 유의성을 보이고 부(-)의 영향을 받고 있고( $\beta = -.077$ ,  $p < .10$ ), 공부수준은 수업만족에 대하여 5% 수준의 통계의 유의성을 보이고 부(-)의 영향을 받고 있으며( $\beta = -.267$ ,  $p < .05$ ), 지역더미는 수업만족에 대하여 5% 정도의 통계의 유의성을 보이고 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta = .160$ ,  $p < .05$ ). 이는 학년

이 높아질수록 수업만족은 하락하고 공부수준이 높을수록 수업만족이 하락하며 부산광역시 학생이 전라북도 전주시 학생보다 수업만족이 더 크다는 것을 의미한다.

원격교육 서비스품질 변수를 추가로 투입한 모형 2는 적합한 것으로 나타났다(F=114.344, p<.01), 설명력(R<sup>2</sup>)은 .688로서 통제변수들만을 포함한 모형 1과 비교하여 설명력이 증가하는 것으로 보여 진다(ΔR<sup>2</sup>=.572 p<.01). 변수들의 표준화 회귀계수를 보면 반응성은 수업만족에 유의적인 정(+ )의 영향을 미치고 있으며(β=.226, p<.01), 신뢰성도 수업만족에 유의적인 정(+ )의 영향을 받고 있다(β=.300, p<.01). 상호작용도 유의적인 정(+ )의 영향을 받고 있다(β=.330, p<.01). 반면 물리성은 유의적인 영향을 미치지 않고 있다. 이러한 결과는 아직 원격교육 시스템이 안정화되지 못한 점에서 찾아볼 수 있다. 교육도중 버퍼링, 끊김, 잠음 등의 문제점이 발생하고 있는 것으로 인해 전체적인 수업만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 16> 가설 1의 검증 결과 : 종속변수 = 수업만족

		종속변수 = 수업만족				
		모형 1		모형 2		
		β	t	β	t	VIF
통제 변수	성별더미	0.057	1.222	0.026	0.939	1.040
	학교학년	-0.077	-1.643*	-0.022	-0.763	1.072
	공부수준	-0.267	-5.477***	-0.071	-2.335**	1.219
	지역더미	0.160	3.230***	0.100	3.181***	1.325
독립 변수	물리성			0.045	1.210	1.837
	상호작용			0.330	8.232***	2.140
	반응성			0.226	4.931***	2.799
	신뢰성			0.300	6.923***	2.501
R <sup>2</sup>		.116		.688		
수정된 R <sup>2</sup>		.108		.682		
F		13.775***		114.344***		

\*. p <0.10, \*\*. p <0.05, \*\*\*. p <0.01

마지막으로 생활만족을 종속변수로 설정한 결과가 <표 17>와 같다. 통제 변수들을 투입한 모형 1에서는 학교학년은 생활만족에 대하여 5% 수준의 통계의 유의성을 보이고 부(-)의 영향을 받고 있고( $\beta = -.095, p < .05$ ), 공부수준은 생활만족에 대하여 1% 수준의 통계의 유의성을 보이고 부(-)의 영향을 받고 있으며( $\beta = -.191, p < .01$ ), 지역더미는 생활만족에 대하여 1% 수준의 통계의 유의성을 보이고 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta = .218, p < .01$ ). 이는 학년이 높아질수록 생활만족은 하락하고 공부수준이 높을수록 생활만족이 하락하며 부산광역시 학생이 전라북도 전주시 학생보다 생활만족이 더 크다는 것을 의미한다.

<표 17> 가설 1의 검증 결과 : 종속변수 = 생활만족

		종속변수 = 생활만족				
		모형 1		모형 2		
		$\beta$	t	$\beta$	t	VIF
통제 변수	성별더미	0.079	1.670*	0.054	1.524	1.040
	학교학년	-0.095	-2.001**	-0.061	-1.676*	1.072
	공부수준	-0.191	-3.893***	-0.037	-0.947	1.219
	지역더미	0.218	4.368***	0.137	3.396***	1.325
독립 변수	물리성			0.071	1.500	1.837
	상호작용			0.239	4.679***	2.140
	반응성			0.332	5.677***	2.799
	신뢰성			0.104	1.876*	2.501
R <sup>2</sup>		.104		.493		
수정된 R <sup>2</sup>		.095		.483		
F		12.115***		50.402***		

\*.  $p < 0.10$ , \*\*.  $p < 0.05$ , \*\*\*.  $p < 0.01$

원격교육 서비스품질 변수를 추가로 투입한 모형 2는 적합한 것으로 나타났다(F=50.402,  $p < .01$ ), 설명력(R<sup>2</sup>)은 .527로서 통제변수들만을 포함한 모형 1과 비교하여 설명력이 증가하는 것으로 보여 진다( $\Delta R^2 = .389, p < .01$ ). 변

수들의 표준화 회귀계수를 보면 반응성은 생활만족에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있으며( $\beta=.332, p<.01$ ), 신뢰성도 생활만족에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta=.104, p<.10$ ). 상호작용도 생활만족에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta=.239, p<.01$ ). 반면 물리성은 유의적인 영향을 받지 않고 있다. 이는 원격교육 서비스의 시스템 품질의 문제로 전반적인 생활만족에도 영향을 받지 않는 것으로 설명할 수 있다.

## 2. 가설 2의 검증

공정성을 종속변수로 설정한 결과가 <표 18>와 같다. 통제변수들을 투입한 모형 1에서는 공부수준은 공정성에 대하여 1% 수준의 통계의 유의성을 보이고 부(-)의 영향을 받고 있다( $\beta=-.299, p<.01$ ). 이는 공부수준이 높아질수록 공정성은 하락한다는 것을 의미한다.

원격교육 서비스품질 변수를 추가로 투입한 모형 2는 적합한 것으로 나타났다( $F=118.656, p<.01$ ), 설명력( $R^2$ )은 .696로서 통제변수들만을 포함한 모형 1과 비교하여 설명력이 유의하게 증가하는 것으로 보여 진다( $\Delta R^2=.614, p<.01$ ). 변수들의 표준화 회귀계수를 보면 물리성은 공정성에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있으며( $\beta=.074, p<.05$ ), 상호작용도 공정성에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta=.066, p<.10$ ). 또한 반응성도 공정성에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있고( $\beta=.252, p<.01$ ), 신뢰성도 공정성에 유의적인 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta=.520, p<.01$ ).

<표 18> 가설 2의 검증 결과

		종속변수 = 공정성				
		모형 1		모형 2		
		$\beta$	t	$\beta$	t	VIF
통제 변수	성별더미	0.013	0.277	-0.018	-0.649	1.040
	학교학년	-0.069	-1.437	-0.023	-0.830	1.072
	공부수준	-0.299	-6.018***	-0.073	-2.457***	1.219
	지역더미	-0.038	-0.760	-0.047	-1.518	1.325
독립 변수	물리성			0.074	2.008**	1.837
	상호작용			0.066	1.663*	2.140
	반응성			0.252	5.570***	2.799
	신뢰성			0.520	12.141***	2.501
R <sup>2</sup>		.082		.696		
수정된 R <sup>2</sup>		.073		.690		
F		9.362***		118.656***		

\*.  $p < 0.10$ , \*\*.  $p < 0.05$ , \*\*\*.  $p < 0.01$

### 3. 가설 3의 검증

먼저 교사만족을 종속변수로 설정한 결과가 <표 19>와 같다. 통제변수들을 투입한 모형 1에서는 학교학년은 교사만족에 대하여 5% 수준의 통계적 유의성을 보이고 부(-)의 영향을 받고 있다( $\beta = -.102$ ,  $p < .05$ ). 공부수준은 교사만족에 대하여 5% 수준의 통계적 유의성을 보이고 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta = .095$ ,  $p < .05$ ). 지역더미는 교사만족에 대하여 1% 수준의 통계적 유의성을 보이고 정(+)의 영향을 받고 있다( $\beta = .265$ ,  $p < .01$ ). 이는 학년이 높아 질수록 교사만족은 하락하고 공부수준이 높을수록 교사만족이 상승하며 부산광역시 학생이 전라북도 전주시 학생보다 교사만족이 더 크다는 것을 의미한다.

매개변수인 공정성을 추가로 투입한 모형 2는 적합한 것으로 나타났으며 ( $F = 94.684$ ,  $p < .01$ ), 설명력( $R^2$ )은 .531로서 통제변수들만을 포함한 모형 1과



비교하여 설명력이 유의하게 증가하는 것으로 보여 진다( $\Delta R^2=.456$ ,  $p<.01$ ). 변수들의 표준화 회귀계수를 보면 공정성은 교사만족에 유의적인 정(+ )의 영향을 받고 있다( $\beta=.705$ ,  $p<.01$ ).

<표 19> 가설 3의 검증 결과 : 종속변수 = 교사만족

		종속변수 = 교사만족				
		모형 1		모형 2		
		$\beta$	t	$\beta$	t	VIF
통제 변수	성별더미	-0.049	-1.024	-0.058	-1.709*	1.036
	학교학년	-0.102	-2.109**	-0.053	-1.539	1.058
	공부수준	0.095	1.906**	0.306	8.253***	1.225
	지역더미	0.265	5.239***	0.292	8.093***	1.164
매개 변수	공정성			0.705	20.165***	1.089
R <sup>2</sup>		.075		.531		
수정된 R <sup>2</sup>		.066		.525		
F		8.487***		94.684***		

\*,  $p < 0.10$ , \*\*,  $p < 0.05$ , \*\*\*,  $p < 0.01$

다음에는 수업만족을 종속변수로 설정한 결과가 <표 20>와 같다. 통제변수들을 투입한 모형 1에서는 학교학년은 수업만족에 대하여 10% 수준의 통계의 유의성을 가지고 부(-)의 영향을 받고 있고( $\beta=-.077$ ,  $p<.10$ ), 공부수준은 수업만족에 대하여 1% 수준의 통계의 유의성을 가지고 부(-)의 영향을 받고 있으며( $\beta=-.267$ ,  $p<.01$ ), 지역더미는 수업만족에 대하여 1% 수준의 통계의 유의성을 가지고 정(+ )의 영향을 받고 있다( $\beta=.160$ ,  $p<.01$ ). 이는 학년이 높아질수록 수업만족은 하락하고 공부수준이 높을수록 수업만족이 하락하며 부산광역시 학생이 전라북도 전주시 학생보다 교사만족이 더 크다는 것을 의미한다.

매개변수인 공정성을 추가로 투입한 모형 2는 적합한 것으로 나타났으며 ( $F=124.307$ ,  $p<.01$ ), 설명력( $R^2$ )은 .598로서 통제변수들만을 포함한 모형 1

과 비교하여 설명력이 유의하게 증가하는 것으로 보여 진다( $\Delta R^2=.482$ ,  $p<.01$ ). 변수들의 표준화 회귀계수를 보면 공정성은 수업만족에 유의적인 정(+ )의 영향을 받고 있다( $\beta=.724$ ,  $p<.01$ ).

<표 20> 가설 3의 검증 결과 : 종속변수 = 수업만족

		종속변수 = 수업만족				
		모형 1		모형 2		
		$\beta$	t	$\beta$	t	VIF
통제 변수	성별더미	0.057	1.222	0.048	1.506	1.036
	학교학년	-0.077	-1.643*	-0.027	-0.860	1.058
	공부수준	-0.267	-5.477***	-0.050	-1.469	1.225
	지역더미	0.160	3.230***	0.188	5.610***	1.164
매개 변수	공정성			0.724	22.377***	1.089
R <sup>2</sup>		.116		.598		
수정된 R <sup>2</sup>		.108		.593		
F		13.775***		124.307***		

\*.  $p < 0.10$ , \*\*.  $p < 0.05$ , \*\*\*.  $p < 0.01$

마지막으로 생활만족을 종속변수로 설정한 결과가 <표 21>와 같다. 통제 변수들을 투입한 모형 1에서는 학교학년은 생활만족에 대하여 5% 수준의 통계의 유의성을 가지고 부(-)의 영향을 받고 있고( $\beta=-.095$ ,  $p<.05$ ), 공부수준은 생활만족에 대하여 1% 수준의 통계의 유의성을 보이고 부(-)의 영향을 받고 있으며( $\beta=-.191$ ,  $p<.01$ ), 지역더미는 생활만족에 대하여 1% 수준의 통계적 유의성을 보이고 정(+ )의 영향을 받고 있다( $\beta=.218$ ,  $p<.01$ ). 이는 학년이 높아질수록 생활만족은 하락하고 공부수준이 높을수록 생활만족이 하락하며 부산광역시 학생이 전라북도 전주시 학생보다 생활만족이 더 크다는 것을 의미한다.

매개변수인 공정성을 추가로 투입한 모형 2는 적합한 것으로 나타났으며 ( $F=57.234$ ,  $p<.01$ ), 설명력( $R^2$ )은 .406로서 통제변수들만을 포함한 모형 1과

비교하여 설명력이 유의하게 증가하는 것으로 보여 진다( $\Delta R^2=.303$ ,  $p<.01$ ). 변수들의 표준화 회귀계수를 보면 공정성은 생활만족에 유의적인 정(+ )의 영향을 받고 있다( $\beta=.574$ ,  $p<.01$ ).

<표 21> 가설 3의 검증 결과 : 종속변수 = 생활만족

		종속변수 = 생활만족				
		모형 1		모형 2		
		$\beta$	t	$\beta$	t	VIF
통제 변수	성별더미	0.079	1.670*	0.071	1.852*	1.036
	학교학년	-0.095	-2.001**	-0.055	-1.428	1.058
	공부수준	-0.191	-3.893***	-0.019	-0.465	1.225
	지역더미	0.218	4.368***	0.240	5.899***	1.164
매개 변수	공정성			0.574	14.600***	1.089
R <sup>2</sup>		.104		.406		
수정된 R <sup>2</sup>		.095		.399		
F		12.115***		57.234***		

\*.  $p < 0.10$ , \*\*.  $p < 0.05$ , \*\*\*.  $p < 0.01$

#### 4. 가설 4의 검증

Baron and Kenny(1986)는 어떤 변인이 매개변인으로 고려하기 위해서는 아래와 같은 요건을 충족시켜야 한다고 제안하였다. 첫 단계는 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 주고(a), 두 번째 단계로 매개변수는 종속변수에 유의한 영향을 준다(b). 세 번째 단계는 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 주어야 한다(c). 이후 Kenny(2012)를 비롯한 많은 연구자들은 a와 b, 두 가지면 매개효과의 전제조건으로 충분하다고 주장하고 있다(Hayes, 2015). 본 연구에서는 Kenny(2012)의 주장대로 a와 b의 유의성을 확인하여 전제조건을 확인하고 매개효과 검증을 위하여 sobel test를 사용하였다.

<표 22>에서와 같이 독립변수인 원격교육서비스품질과 매개변수인 공정성 간의 관계가 통계적으로 유의한 경우는 물리성 → 공정성( $\beta=.074, p<.05$ ), 반응성 → 공정성( $\beta=.252, p<.01$ ), 신뢰성 → 공정성( $\beta=.520, p<.01$ ) 등이다. 다음으로 매개변수인 공정성과 종속변수인 학교만족 간의 관계가 통계적으로 유의한 경우는 공정성 → 교사만족( $\beta=.750, p<.01$ ), 공정성 → 수업만족( $\beta=.724, p<.01$ ), 공정성 → 생활만족( $\beta=.574, p<.01$ ) 등이다. Kenny(2012)의 주장대로 매개효과의 전제조건을 충족하는 경로는 9개이며, 그 경로에 대하여 sobel test를 통하여 매개효과가 검증이 된 경우는 다음과 같다 : 물리성 → 공정성 → 교사만족, 물리성 → 공정성 → 수업만족, 물리성 → 공정성 → 생활만족, 반응성 → 공정성 → 교사만족, 반응성 → 공정성 → 수업만족, 반응성 → 공정성 → 생활만족, 신뢰성 → 공정성 → 교사만족, 신뢰성 → 공정성 → 수업만족, 신뢰성 → 공정성 → 생활만족.

<표 22> sobel test의 매개효과 검증

	X → M (a)	M → Y(b)	X, (M) → Y(c')
독립변수 → 매개변수			
물리성 → 공정성	.074(2.008)**		
상호작용 → 공정성	.066(1.663)*		
반응성 → 공정성	.252(5.570)***		
신뢰성 → 공정성	.520(12.141)***		
매개변수 → 종속변수			
공정성 → 교사만족		.705(20.165)***	
공정성 → 수업만족		.724(22.377)***	
공정성 → 생활만족		.574(14.600)***	
독립변수, (매개변수) → 종속변수			
물리성 → 교사만족			-.020(-0.434)
물리성 → 수업만족			.045(1.210)
물리성 → 생활만족			.071(1.500)
상호작용 → 교사만족			.362(9.527)***
상호작용 → 수업만족			.330(8.232)***
상호작용 → 생활만족			.239(4.679)***

반응성 → 교사만족			.343(6.077)***
반응성 → 수업만족			.226(4.931)***
반응성 → 생활만족			.332(5.677)***
신뢰성 → 교사만족			.415(7.768)***
신뢰성 → 수업만족			.300(6.923)***
신뢰성 → 생활만족			.104(1.876)*
Sobel Test z(p)	물리성 → 공정성 → 교사만족	: 2.016(.022)	
	물리성 → 공정성 → 수업만족	: 2.018(.022)	
	물리성 → 공정성 → 생활만족	: 2.007(.022)	
	반응성 → 공정성 → 교사만족	: 5.378(.000)	
	반응성 → 공정성 → 수업만족	: 5.418(.000)	
	반응성 → 공정성 → 생활만족	: 5.215(.000)	
	신뢰성 → 공정성 → 교사만족	: 10.403(.000)	
	신뢰성 → 공정성 → 수업만족	: 10.708(.000)	
	신뢰성 → 공정성 → 생활만족	: 9.353(.000)	

\*.  $p < 0.10$ , \*\*.  $p < 0.05$ , \*\*\*.  $p < 0.01$

즉, 물리성은 공정성을 매개로 교사만족과 수업만족 그리고 생활만족에 유의하고 반응성은 공정성을 매개로 교사만족과 수업만족 그리고 생활만족에 유의하다. 신뢰성은 공정성을 매개로 교사만족과 수업만족 그리고 생활만족에 유의하다. 이로써 Kenny(2012)의 주장대로 매개효과의 전제조건을 충족하는 9가지 경로가 검증이 되었다.

## 제5장 결론

### 제1절 연구결과 요약

본 연구는 중학생을 대상으로 (1) 원격교육 서비스품질이 학교만족에 미치는 영향, (2) 원격교육 서비스품질이 공정성에 미치는 영향, (3) 공정성이 학교만족에 미치는 영향을 조사하고 (4) 공정성이 원격교육 서비스품질과 학교만족 간의 관계를 매개하는지를 분석하였다. 본 연구에서의 설문지는 선행연구 바탕으로 작성하고 예비조사를 거쳐 확정하였다. 전라북도 전주시와 부산광역시에 소재한 중학교 재학생을 대상으로 회수한 설문지 중 유효한 424부를 분석하였다. 수집된 자료는 SPSS 25.0을 활용하여 분석되었다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다.

가설 1은 원격교육 서비스품질이 학교만족에 미치는 영향에 대한 내용이다. 반응성은 교사만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 신뢰성도 교사만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있다. 반면 물리성과 상호작용은 유의한 영향을 미치지 않고 있다. 수업만족에 대해서는 반응성이 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 신뢰성과 상호작용도 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있다. 반면 물리성은 유의한 영향을 미치지 않고 있다. 생활만족에 대해서는 반응성, 신뢰성, 상호작용이 모두 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있으나, 물리성은 유의한 영향을 미치지 않고 있다.

가설 2는 원격교육 서비스품질이 공정성에 미치는 영향에 대한 내용이다. 물리성, 상호작용, 반응성, 신뢰성은 공정성에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있다.

가설 3은 공정성이 학교만족에 미치는 영향에 대한 내용이다. 먼저 교사만족이 종속변수인 경우, 공정성은 교사만족에 유의적인 정(+)의 영향을 미치고 있다. 또한 공정성은 수업만족과 생활만족에도 유의적인 정(+)의 영향을

미치고 있다.

가설 4는 원격교육 서비스품질이 학교만족에 영향을 미치는 과정에 공정성이 매개역할을 하는지에 대한 내용이다. sobel test를 통하여 매개효과가 검증이 된 경우는 다음과 같다 : 물리성 → 공정성 → 교사만족, 물리성 → 공정성 → 수업만족, 물리성 → 공정성 → 생활만족, 반응성 → 공정성 → 교사만족, 반응성 → 공정성 → 수업만족, 반응성 → 공정성 → 생활만족, 신뢰성 → 공정성 → 교사만족, 신뢰성 → 공정성 → 수업만족, 신뢰성 → 공정성 → 생활만족. 즉, 물리성은 공정성을 매개로 교사만족과 수업만족 그리고 생활만족에 유의하고 반응성은 공정성을 매개로 교사만족과 수업만족 그리고 생활만족에 유의하다. 신뢰성은 공정성을 매개로 교사만족과 수업만족 그리고 생활만족에 유의하다. 이로써 Kenny(2012)의 주장대로 매개효과의 전제조건을 충족하는 경로는 9개가 나왔으며, 그 경로에 대하여 매개효과가 검증이 되었다.

## 제2절 연구 시사점

오늘날 교육제도는 장비, 인력 및 자원 부족, 과학적 연구의 부족, 기술과 자질이 없는 인력 시스템 등과 같은 발생 가능한 한계를 극복해야 한다. 오늘날, 경쟁이 치열해지고 품질의 중요성이 부각되고 있는 환경 속에서 환경의 요구에 따라 교육시스템을 발전시켜 나가야 한다. 코로나19로 인하여 교육 부문에서 중요성이 증대하고 있는 요인이 컴퓨터와 통신기술이다. 대학교나 성인교육뿐 아니고 중등교육에서도 인터넷 기반 원격 학습 모델의 중요성이 강조되고 있다. 이 모델은 전통적인 교육 프로그램을 지원하는 역할에서 나아가서 대체하는 역할로 확장되고 있다. 이러한 역할 변화로 인하여 원격 교육 서비스에 대한 품질 관리가 중요해지고 필수적이 되고 있다. 그럼에도 불구하고 아직까지 중등학교에 대한 원격교육 서비스품질에 대한 합의된 척도 개발이 이루어지지 못하고 있다는 연구의 공백을 메우기 위하여 본 연구는 중학교를 대상으로 한 원격교육 서비스품질 측정도구를 최초로 개발하였다는 점이 가장 큰 공헌이라고 볼 수 있다.

실증적 연구결과를 기반으로 한 본 연구가 보이는 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 원격교육 서비스품질요인은 공정성을 매개로하여 학교만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 원격교육이 확산되고 있는 중학교에 공정성과 학교만족을 제고하는 수단으로 설정하여 전략적으로 추진할 필요가 있음을 나타내는 것이다. 즉, 다양한 매체를 통한 공적 원격교육의 다양화를 통해 상대적으로 사적교육에 취약한 학생들에게 교육의 기회를 공정하게 제공해 줄 수 있는 방안 마련이 필요하다.

둘째, 원격교육 서비스를 긍정적으로 경험한 학생들은 서비스에 만족하고 향후 학교만족도가 높아지게 된다. 따라서 정책 당국이나 학교 당국뿐 아니라 교사들도 빠르게 변화하는 시대적 흐름에 따라 학생의 요구와 기대를 충족하는 원격교육 서비스요인들을 모색하고 개선하고자 하는 지속적인 노력이 절대적으로 요구된다. 예를 들면, 학생들의 원격교육 서비스에 대한 만족도를 높일 수 있도록 쌍방향의 교육의 콘텐츠를 제공할 필요가 있다. 그리고 적절



한 보상이 따라야 한다. 이러한 적절한 보상체계, 쌍방향 콘텐츠, 지루하지 않도록 재미요소를 가미한 콘텐츠의 제공은 학생들로 하여금 원격교육 서비스의 긍정적인 효과를 불러올 수 있을 것이다. 이러한 원격교육 서비스에 대한 긍정적인 효과는 학생들 간의 공감대 형성에 도움을 줄 수 있어 학교만족도로 이어질 수 있는 가교역할을 담당할 것이다.

셋째, 원격교육 서비스 품질의 중요성 검증과 여러 가지 효과에 대한 평가를 수업에서만 활용하는 데서 나아가서 진로교육관련 영역뿐만 아니라 다른 영역에도 다각도로 확대 응하는 추가 연구가 필요하겠다. 원격교육 이용자들의 욕구를 기반으로 보다 차별화된 서비스를 공급하여 그들에게 만족을 주는 것이 국가의 경쟁력을 강화하는 차원에서 매우 중요하다고 할 수 있다. 국가 매체인 EBS를 적극 활용하여 초등교육뿐만 아니라 고등교육까지 연계성을 가지고 진행될 수 있는 정부적 노력이 필요하다. 특히 EBS의 ‘라이브 특강’은 원격 교육 플랫폼 ‘온라인 클래스’ 인프라 구축에 필요한 시간을 벌어주는 징검다리 역할을 톡톡히 했다.

### 제3절 연구의 한계 및 후속연구 방향

본 연구는 위와 같이 실증적인 의의가 보이나 몇 가지의 한계점을 가지고 있다. 그것은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 시간과 비용의 제한으로 편의표본에 관한 자료를 수집함으로써 모집단의 특성을 충분하게 반영하지 못하고 일부 지역에 한정된 표본을 대상으로 하였다는 점이다.

둘째, 자료수집 방식에 있어서 설문조사를 하였다는 점이다. 응답자의 주관적인 평가에는 오류가 발생할 가능성이 항존한다.

한계점을 보완할 수 있는 향후 연구방향을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, 이후의 연구는 원격교육 서비스품질에 관련한 연구를 전국적으로 확대하고 고등학생으로 대상을 넓혀 다각도로 비교 분석하는 연구가 필요할 것이다.

둘째, 본 연구는 원격교육에 관련한 경험자를 대상으로 설문조사를 하였지만 추가 조사가 필요하다. 응답 능력이 떨어지는 중학생이라는 한계로 인하여 응답의 신뢰성 확보를 위해 학부모를 대상으로 한 설문조사를 함으로써 이들 두 집단 간의 차이점을 알아보는 것도 의미가 있을 것으로 보여 진다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 강명희, 장선 (1998), “인터넷을 활용한 원격교육에서 자기 규제 학습유형이 학습자-자료 상호작용에 미치는 영향에 관한 연구,” *교육과학연구*, 27(1), 165-178.
- 계선자 등 (2001), “청소년의 학교생활실태 및 학교생활만족도,” *대한가정학회지*, 39(20), 57-72.
- 곽혜정 (2006), “초등학생이 지각한 학급문화와 학교생활만족도와의 관계,” *서울대학교 석사학위논문*.
- 교육부 (2020), “2020학년도 초등(특수)학교 원격수업 세부 운영 지침,” (2020.04.02.).
- 권성연 (2020), “코로나 19에 따른 초중등 교사들의 온라인 수업 경험과 인식에 대한 탐색,” *교육공학연구*, 36(3), 745-774.
- 권임숙 (2010), “학부모의 학벌주의 인식과 교육기관과의 의사소통이 공/사 교육 만족도에 미치는 영향,” *경북대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 김경숙 (2004), “초등학생의 댄스스포츠 참여가 사회성과 학교생활 만족도에 미치는 영향,” *부산교육대학교 석사학위논문*.
- 김미경 (2000), “고등학교 학생들의 학교생활 만족도와 그 결정요인,” *아주대학교 석사학위논문*.
- 김성진 (2017), “의료 서비스 품질의 공정성과 관계몰입이 고객충성도에 미치는 영향: 신뢰 조절 효과,” *무역연구*, 13(4), 555-575.
- 김정욱 (2006), “서비스 품질 측정 도구에 관한 연구,” *경희대학교 대학원 석사학위논문*.
- 김주연 (2009), “고등학생의 학교생활만족도 척도개발 및 타당화 연구,” *원광대학교 박사학위논문*.
- 노규성 (2003), “정보통신 교육용 e-Learning 콘텐츠 개발 전략,” *한국정보*

- 처리학회, 10(5), 53-59.
- 도재우 (2020), “면대면 수업의 온라인 수업 전환과정에서 발생하는 설계 장애물에 대한 탐색”, *교육문화연구*, 26(2), 153-173.
- 박광록, 허철무 (2019), “원격교육 서비스요인이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향: 취업 준비생을 중심으로”, *벤처창업연구*, 14(4), 101-111.
- 박기복 등 (2016), “교사의 역할수행과 학교만족도의 관계에서 교사에 대한 인지기반 및 정서기반 신뢰의 매개효과: 중학생과 어머니 집단의 비교,” *한국심리학회지: 학교 The Korean Journal of School Psychology* 2016, 13(3), 455-473.
- 박남기 (2020), “포스트 코로나 시대 교육의 새 패러다임 탐색”, *한국초등교육학회 학술 대회자료집*, 3-34.
- 박상준 (2001), “인터넷상에서 제공되는 정보서비스 평가를 위한 평가속성 규명에 관한 탐색적 연구,” *소비문화연구*, 4(1), 147-159.
- 변재환 (2020), “포스트코로나 교육 미국 사례로 본 교육의 위기와 대응방안”, *뉴스핌*.
- 서영자 (2011), “특성화고등학교 학생들에 대한 사회적지지가 학교 생활만족도와 진로에 미치는 영향,” *고려대학교, 석사학위논문*.
- 서울특별시교육청 (2020), “서울시 초, 중, 고등학교 코로나19 대응 원격교육 현황 조사”, *서울특별시교육청 정책연구 연구보고서*.
- 손지희 (2020), “팬데믹 시기, 학교교육과정 재구성 중학교”, *교육위기 대응을 위한 교육토론회Ⅱ자료집*, 34-45.
- 송상남 (2006), “인천지역 전문계 고등학교의 산학협력 담당교사가 인식하는 산학협동교육,” *한국교원대학교, 석사학위논문*.
- 송재영, 이현림 (2004), “대학생이 지각한 사회적지지가 진로탐색행동에 미치는 영향,” *상담학연구*, 5(2), 393-407.
- 송재우 (2004), “웹 사이트 이미지와 자아 이미지 일치가 웹사이트 애로도에 미치는 영향에 관한 연구,” *영남대학교 대학원, 석사학위논문*.
- 송종태 (2004), “서비스품질이 고객만족과 재구매의도 및 구전 커뮤니케이션

- 에 미치는 영향: 원격교육연수를 중심으로,” 원광대학교 대학원, 박사학위논문.
- 송희숙 (2002), “동아리 활동이 고등학생의 학교생활 만족도에 미치는 영향에 관한 연구,” 인하대학교, 석사학위논문.
- 안세길 (2007), “호텔 종사원의 임금 만족 및 인사 공정성이 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향,” *Culinary Science & Hospitality Research*, 13(4), 151-163.
- 안현용 (2021), “코로나 19 상황의 대학 원격교육 한계 및 포스트 코로나 시대를 대비한 개선 방안 연구- 성인친화형 대학으로의 체질 개선 관점에서”, *성인계속교육연구*, 12(3), 29-58.
- 원진옥 (2006), “초등학생이 지각한 교사 유형과 학교생활 만족도의 관계,” 이화여자대학교, 석사학위논문.
- 유경숙 (2010), “특성화 미용고등학교 학생들의 교육과정, 학교생활 만족도, 진로인식에 관한 조사연구,” 중앙대학교, 석사학위논문.
- 유재갑 (2011), “대학의 온라인과 오프라인 강의 서비스품질에 관한 연구,” 충남대학교대학원, 박사학위논문.
- 이경자 (2002), “또래상담 훈련이 여고생의 자아존중감 및 학교생활 만족도에 미치는 영향,” 전주대학교, 석사학위논문.
- 이문규 (2002), “e-SERVQUAL: 인터넷 서비스품질의 소비자 평가 측정 도구에 관한 연구,” *마케팅연구*, 17(1), 7-24.
- 이미숙 등 (2010), “전문계 고등학교에서의 교육품질, 학교생활만족도, 지각된 학업성과 간 관계에 대한 연구,” *경영교육연구*, 63, 117-141.
- 이봉주, 김광혁 (2009), “학교생활이 즐거우면 성적도 오를까? 학교만족도가 학업성취에 미치는 영향 분석,” *한국사회복지학*, 61(4), 287-306.
- 이상규 (2000), “국내인터넷 기업의 서비스 품질 척도에 관한 연구,” 고려대학교대학원, 석사학위 논문.
- 이선영 (2004), “대학생의 사회적지지 및 자아존중감과 진로결정수준의 관계,” 서울여자대학교, 석사학위논문.
- 이연숙 (2014), “항공사 승무원의 지각된 공정성이 리더-구성원간 교환관계

- 및 조직 충성 행동에 미치는 영향,” 관광연구저널, 28(5), 195-208.
- 이유재 (1999), “서비스마케팅,” 학현사, 23-27.
- 이윤미, 김순미 (2021), “한 초등학교 학생, 학부모, 교사의 원격수업 경험 및 인식 연구”, 초등교육연구, 34(1), 1-28.
- 이인숙 (2002), “e-러닝 사이버 공간의 새로운 패러다임,” 서울: 문음사.
- 이종연, 서종택 (2017), “원격평생교육에서 수업의 질적 요소, 학습만족도 및 학업성취도의 구조적 관계 분석,” *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 7(5), 135-144.
- 이진숙 (2002), “중학생의 학교생활 만족도에 관한 연구: 일반학급과 특수학급 청소년의 비교를 중심으로,” 명지대학교, 석사학위논문.
- 이혜정 (2019), “교육 공정성에 관한 미디어 담론 분석: ‘숙명여고 사태’를 중심으로”, *아시아교육연구* 20(3), 853-882.
- 정인성, 최성희 (1999), “온라인 열린 원격교육의 효과 요인 분석, *교육연구*,” 5(2), 369-388.
- 진양호 (2010), “패밀리레스토랑 가격공정성과 브랜드자산 요소가 지각가치와 구매의도에 미치는 영향 연구,” 경기대학교대학원, 박사학위논문.
- 책리아, 박창언, 지미영 (2021), “코로나19 대응 원격교육에 대한 유학생 학습참여도 및 학습만족도에 미치는 학습자 관련 요인: 실시간 화상형 강의를 중심으로”, *학습자중심교과교육연구*, 21(10), 215-230.
- 최문천 (2005), “온라인게임 사이트 서비스품질에 관한 연구,” 한국외국어대학교대학원, 석사학위논문.
- 홍성연, 유연재 (2020), “코로나19로 인한 비대면 원격교육환경에서 학습성과 영향 요인 분석”, *Journal of Educational Technology*, 36(3), 957-989.
- 황여정, 김경근 (2006), “일반계 고등학생의 학교만족도 결정요인,” *교육사회학연구*, 16, 181-203.
- 황진숙 (1995), “교사의 역할에 따라 선호되는 특성과 학생의 학교생활 만족도의 관계,” 서강대학교, 석사학위논문.

## 2. 국외문헌

- Adams, J. S. (1963), "Toward an Understanding of Equity," *Journal of Adnominal and Social Psychology*, 422-436.
- Adams, J. S. (1965), "Inequity in Social Exchange. Advances in Experimental Social Psychology", *Elsevier*, 267-299.
- Ambrose, M., L. H. Ronald and S. Ganesan (2007), "The Relationship Between Justice and Attitudes: An Examination of Justice Effects on Event and System-Related Attitudes," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 103(1), 21-36.
- Anderson, J. C. and J. A. Narus (1984), "A Model of Distributor's Perspective of Distributor-Manufacturer Working Relationships," *Journal of Marketing*, 48(Fall), 62-74.
- Barnes, S. J. and R. Vidgen (2001), "An Evaluation of Cyber-Bookshops: The WepQual Method," *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1), 11-30.
- Baron, R. M. and D. A. Kenny (1986), "The Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bies, R. J. and J. F. Moag (1986), "Interactional Justice: Communication Criteria of Fairness," *Research on Negotiations in Organizations*, 1, Greenwich, CT: JAI Press, 43-55.
- Bowen, D. E., S. W. Gilliland, and R. Folger (1999), "HRM and Service Fairness: How Being Fair With Employees Spills Over to Customers," *Organizational Dynamics*, 28(Winter), 7-23.
- Carr, C. L. (2007), "The FAIRSERV Model: Consumer Reactions to Services Based on a Multidimensional Evaluation of Service Fairness," *Decision Sciences*, 38(1), 107-130.

- Cause, A. M. (1986), "Social Networks and Social Competence: Exploring The Effects of Early Adolescent Friendships," *American Journal of Community Psychology*, 14, 609-628.
- Cobb, S. (1976), "Social Support as a Moderator of Life Stress," *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S. and T. A. Wills (1985), "Stress, Social Support, and The Buffering Hypothesis," *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cronin, J. J. Jr. and S. A. Taylor (1992), "Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension," *Journal of Marketing*, 56(July), 55-68.
- Darby, F. D. and E. Karni (1973), "Free Competition and the Optimal Amount of Fraud," *Journal of Law and Economics*, 16(April), 67-88.
- Ding, C. and A. Hall (2007), "Gender, Ethnicity and Grade Differences in Perceptions of School Experiences among Adolescents," *Studies in Educational Evaluation*, 33(2), 159-174.
- Dursun T., K. Oskayba, and C. Gokmen (2013), "The Quality Of Service Of The Distance Education," *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 1133- 1151.
- Festinger, L. (1957), "A Theory of Cognitive Dissonance," *Stanford, CA: Stanford University Press*, 291.
- Greenberg, J. (1990), "Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow," *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Greenberg, J. and R. Folger (1983), "Procedural Justice, Participation, and The Fair Process Effect in Groups and Organizations," *Basic Group Processes Springer*, 235-256.
- Greenberg, J. (1993), "Stealing in the Name of Justice: Informational and Interpersonal Moderators of Theft Reactions to Underpayment Inequity," *Organizational Behavior and Human*



- Decision Processes*, 54(1), 81-103.
- Grönroos, C. (1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Implication," *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Harasim, L. (1986), "Computer Learning Networks: Educational Applications of Computer Conference," *Journal of Distance Education*, 1(1), 59-70.
- Heinich, R. (1996), "Instructional Media and Technologies for Learning," (*Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall, Inc.*)
- Homans, G. C. (1961), "Social Behavior: Its Elementary Forms," *New York, NY: Harcourt, Brace, and Jovannovich.*
- House, J. S. (1981), "Work Stress and Social Support," *Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Co.*
- House, J. S. (1981), "Work Stress and Social Support," *Reading, MA: Addison-Wesley.*
- Huebner, A. and J. E. Laughlin (2001), "Life Experiences, Locus of Control, and School Satisfaction in Adolescence," *Social Indicators Research*, 55, 167-183.
- Joo, Y. H. and O. S. Park (2006), "Moderating Role of Customer-Firm Relationship Characteristics in Service Failures and Customer Defection Link," *Journal of Global Academy of Marketing Science*, 16(2), 27-54.
- Konovsky, M. A., R. Folger, and R. Cropanzano (1987), "Relative Effects of Procedural and Distributive Justice on Employee Attitudes," *Representative Research in Social Psychology*, 17(1), 15-24.
- Kotler. P. and G. Amstrong (1999), "*Principles of Marketing*," 8th ed, Prentice Hall, 238-239.
- Lehtinen, J., U. Uolevi, and J. R. Lehtinen (1985), "Service Quality: A Study of Quality Dimensions," unpublished working paper, in

- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Leventhal, G. S. (1980), "What Should Be Done with Equity Theory?," *Social exchange*, 27-55.
- Lewis, J. D. and A. Weigert (1985), "Trust as A Social Reality," *Social Forces*, 63(4), 967-985.
- Lewis, R. C. and B. H. Booms (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality," In Berry, G. Shostack, and Upah(Eds), *Emerging perspectives on services marketing, Chicago, IL: American Marketing*.
- Loiacono, E. T., T. W. Richard, and L. G. Dale (2007), "WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation of Web Sites," *International Journal of Electronic Commerce*, 11(3), 51-87.
- Maxham III, G. James, and G. N. Richard (2002), "Modeling Customer Perceptions of Complaint Handling over Time: The Effects of Perceived Justice on Satisfaction and Intent," *Journal of Retailing*, 78(4), 239-252.
- McFarlin, D. B. and P. D. Sweeney (1992), "Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes," *Academy of Management Journal*, 35(3), 626-637.
- Mcloughlin, C. (1999), "Culturally Responsive Technology Use: Developing An On-line Community of Learners," *British Journal of Educational Technology*, 30(3), 231-245.
- Moore, M. G. (1986), "Self-Directed Learning and Distance Education," *Journal of Distance Education*, 1(1), 7-24.
- Moorman, R. H. (1991), "Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness

- Perceptions Influence Employee Citizenship?,” *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845.
- Nolten, P. W. (1994), “Conceptualization and Measurement of Social Support: The Development of The Student Social Support Scale,” *Doctoral Dissertation Madison, University of Wisconsin-Madison Press*.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and A. Malhotra (2005), “ES-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality,” *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research,” *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry (1998), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry (1985), “Problems and Strategies in Service Marketing,” *Journal of Marketing*, 49, 33-46.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Schaefer, C., J. C. Coyne, and R. S. Lazarus (1981), “The Health-Related Functions of Social Support,” *Journal of Behavior All Medicine*, 4, 381-406.
- Seo, Y. W. (2003), “A Study on the Dimensionality of Customer Satisfaction/ Dissatisfaction,” *Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, 4(1), 103-121.
- Verkuyten, M. and J. Thijs (2002), “School Satisfaction of Elementary

- School Children: The Role of Performance, Peer Relations, Ethnicity and Gender,” *Social Indicators Research*, 59, 203-228.
- Wolfenbarger, M. and M. C. Gilly (2003), “ETailQ: Dimensionalizing, Measuring and Predicting Etail Quality,” *Journal of Retailing*, 79(3), 183-198.
- Yoo, B. and N. Donthu (2001), “Developing and Validating a Multidimensional Consumer-based Brand Equity Scale,” *Journal of Business Research*, 52(1), 1-14.
- Yoon, M. H. (2003), “Social Exchange Antecedents Service Employees Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality Consequence: An Employee-level Analysis,” *Korea Business Review*, 29(4), 723-747.
- Zeithaml, V. A. (1988), “Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-end Model and Synthesis of Evidence,” *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

<부 록>

## 설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 가운데서도 설문에 응해 주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.  
2020년 코로나19 확산에 따라 공교육 기관의 원격교육이 확대되고 있습니다.

본 연구는 이러한 교육환경 변화에 맞추어,  
“원격교육 서비스가 공정성 및 학교만족에 미치는 영향”을 설문 조사하여  
학교의 교육을 통한 경쟁력을 향상시키는 방안을 찾는 목적으로 수행되며  
귀하의 솔직하고 성의 있는 답변은 좋은 연구 결과를 도출하기 위한 소중한  
연구 자료가 될 것입니다.

귀하의 답변내용은 모두 익명으로 통계처리 되어 특정 기업이나 개인의 정보  
가 유출되지 않습니다. 그리고 조사 결과는 정보통신망법 제 24조 2항 및 통  
계법 제 8조에 의거하여 비밀이 보장되고 연구목적 외에는 절대로 이용되지  
않는다는 점을 명확히 확인하여 드립니다.

귀하의 도움에 다시 한 번 깊은 감사를 드리며,  
귀하의 무궁한 발전을 기원합니다.

2020년 11월

조선대학교 교육대학원 상업정보교육과

연구자: 최지윤(석사과정)

지도교수: 황윤용

1. 원격교육 서비스의 품질에 대한 질문입니다. 올해에 귀하가 경험한 원격교육 서비스에 대하여 어떻게 생각하시는지, 해당하는 번호 위에 √표 해 주십시오.

물리적 특징						
문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	언제든지 액세스(접속)하여 사용 가능하다.	①	②	③	④	⑤
2	최신 자료를 충분히 다운로드 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	홈 페이지는 이해하기 쉽고 보기 좋았다.	①	②	③	④	⑤
4	시스템 안전성이 있다.(버퍼링, 끊김, 잡음이 없다)	①	②	③	④	⑤
5	메뉴, 버튼, 아이콘 등이 사용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
상호작용						
문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
6	학생들은 다른 학생들과 정보교환과 의사소통을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	학생들이 서로 경쟁할 수 있는 환경을 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	학생들은 선생님과 의사소통을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
9	학생의 개인적 요구가 충족될 수 있도록 강좌를 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
반응성						
문 항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다

10	선생님들은 학생들의 문제나 질문에 대해 즉시 도움을 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
11	선생님들이 수업 시간 이후에도 학생들의 문제나 질문에 대해 도움을 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	행정실 직원의 행정 처리가 정확하다.	①	②	③	④	⑤
13	자료실의 자료들이 학생들의 요구를 즉시 충족시키고 있다.	①	②	③	④	⑤
<b>신뢰성</b>						
	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
14	선생님은 담당 과목의 전문가이다.	①	②	③	④	⑤
15	강의 내용(콘텐츠)은 일정에 따라 적합하게 작성되고 있다.	①	②	③	④	⑤
16	강의 내용(콘텐츠)은 명료하게 작성되고 있다.	①	②	③	④	⑤
17	선생님들은 채점할 때 공정하다.	①	②	③	④	⑤
18	선생님들은 경험이 많은 것 같다.	①	②	③	④	⑤
<b>공감</b>						
	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
19	선생님은 학생의 진로 계획에 대한 조언을 성실히 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
20	선생님 외의 관리자들은 학생들이 강좌를 원활하게 완료할 수 있도록 도와주고 있다.	①	②	③	④	⑤
21	학생들은 강좌별로 그 강좌 수강으로 받을 수 있는 혜택에 대한 상담을 받고 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 다음은 교육서비스의 공정성에 대한 질문입니다. 올해에 귀하가 경험한 원격교육 서비스에 대하여 해당하는 번호 위에 V표 해 주십시오.

분배 공정성						
문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다	
1	원격교육서비스는 모든 학생들에게 공정하게 제공되고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 노력한 만큼 성과가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	강의 외의 서비스(충분한 상담, 강의 외 질문 대응)는 모든 학생들에게 공정하게 제공된다.	①	②	③	④	⑤
절차 공정성						
4	원격교육서비스가 (오프라인)강의실 교육 절차와 동일하다.	①	②	③	④	⑤
5	원격교육서비스와 관련된 정보를 정확하게 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	서비스 제공절차가 학생중심이 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
상호작용 공정성						
7	학생들이 마땅히 제공받아야 할 만큼의 충분한 서비스를 제공받았다.	①	②	③	④	⑤
8	선생님과 직원은 원격교육서비스에 대해 구체적이고 명확하게 설명하였다.	①	②	③	④	⑤
9	선생님과 직원은 원격교육서비스에 대해 합리적이고 타당하게 설명하였다.	①	②	③	④	⑤
10	선생님은 수준 높은 원격교육서비스를 위하여 많은 노력을 기울였다.	①	②	③	④	⑤



3. 다음은 학교만족에 대한 질문입니다. 해당하는 번호 위에 √표 해 주십시오.

교 사						
	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	선생님은 학생들에게 항상 친절하게 대한다.	①	②	③	④	⑤
2	선생님은 수업에 대한 열의가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	선생님은 교과내용에 대한 전문적지식이 많다.	①	②	③	④	⑤
4	선생님은 학생에 대한 애정이 많다.	①	②	③	④	⑤
5	교과내용을 학생들이 이해하기 쉽게 가르친다.	①	②	③	④	⑤
수 업						
6	학교에서 하는 공부의 양이 적당하다.	①	②	③	④	⑤
7	학교에서 내주는 숙제는 귀하에게 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
8	귀하의 수준에 맞는 수업교재를 선택한다.	①	②	③	④	⑤
9	수업활동은 학생 개개인의 수준에 맞게 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
10	수업이 귀하의 학력신장에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
생활지도 및 인성교육						
11	학생폭력이나 비행 예방을 위한 지도를 잘 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	폭력상황이 벌어지면 면담을 통해 해결한다.	①	②	③	④	⑤
13	기본생활습관에 대해 바르게 지도한다.	①	②	③	④	⑤

14	집단따돌림을 해결해 주려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
15	학생들의 고민에 대한 상담을 정성껏 한다.	①	②	③	④	⑤

4. 개인적 배경에 대하여 귀하께서 해당되는 곳에 √표하거나 작성하여주십시오.

1) 성별

① 여자 ② 남자

2) 학교/학년

① 중학교 1학년 ② 중학교 2학년 ③ 중학교 3학년

3) 내가 생각하는 나의 공부 수준

① 최상위권 ② 상위권 ③ 중위권 ④ 하위권 ⑤ 최하위권