

EEPERF(Experiential Education PERFORMANCE): An Instrument for Measuring Service Quality in Experiential Education

체험형 교육 서비스 품질 측정 항목에 관한 연구: 창의적 체험활동을 중심으로¹⁾

Ky-Yoon Park(박기윤)*, Hyun-Sik Kim(김현식)**

Abstract

As experiential education services are growing, the need for proper management is increasing. Considering that adequate measures are an essential factor for achieving success in managing something, it is important for managers to use a proper system of metrics to measure the performance of experiential education services. However, in spite of this need, little research has been done to develop a valid and reliable set of metrics for assessing the quality of experiential education services.

The current study aims to develop a multi-item instrument for assessing the service quality of experiential education. The specific procedure is as follows. First, we generated a pool of possible metrics based on diverse literature on service quality. We elicited possible-metric items not only from general service quality metrics such as SERVQUAL and SERVPERF but also from educational service quality metrics such as HEdPERF and PESPERF. Second, specialist teachers in the experiential education area screened the initial metrics to boost face validity. Third, we proceeded with multiple rounds of empirical validation of those metrics. Based on this processes, we refined the metrics to determine the final metrics to be used. Fourth, we examined predictive validity by checking the well-established positive relationship between each dimension of metrics and customer satisfaction. In sum, starting with the initial pool of scale items elicited from the previous literature and purifying them empirically through the surveying method, we developed a four-dimensional systemized scale to measure the superiority of experiential education and named it "Experiential Education PERFORMANCE" (EEPERF).

Our findings indicate that students (consumers) perceive the superiority of the experiential education (EE) service in the following four dimensions: EE-empathy, EE-reliability, EE-outcome, and EE-landscape. EE-empathy is a judgment in response to the question, "How empathetically does the experiential educational service provider interact with me?" Principal measures are "How well does the service provider understand my needs?," and "How well does the service pro-

vider listen to my voice?" Next, EE-reliability is a judgment in response to the question, "How reliably does the experiential educational service provider interact with me?" Major measures are "How reliable is the schedule here?," and "How credible is the service provider?" EE-outcome is a judgment in response to the question, "What results could I get from this experiential educational service encounter?" Representative measures are "How good is the information that I will acquire from this service encounter?," and "How useful is this service encounter in helping me develop creativity?" Finally, EE-landscape is a judgment about the physical environment. Essential measures are "How convenient is the access to the service encounter?," and "How well managed are the facilities?" We showed the reliability and validity of the system of metrics. All four dimensions influence customer satisfaction significantly.

Practitioners may use the results in planning experiential educational service programs and evaluating each service encounter. The current study is expected to act as a stepping-stone for future scale improvement. In this case, researchers may use the experience quality paradigm that has recently arisen.

Keywords: experience, education service, perceived service quality, scale development, EEPERF

국문초록

최근 국내외에서 체험형 교육서비스의 도입과 활용이 활발해지고 있다. 체험형 교육서비스가 제대로 관리됨으로써 효과적인 체험형 교육서비스가 제공될 경우 다양한 체험형 교육서비스 제공자와 이용자 사이의 사회적, 경제적 교환의 기회가 지속적으로 확대될 개연성이 존재한다. 이를 위해 필요한 선결과제 중 하나가 바로 '성과 측정 수단'인데, 문제는 새로운 체험형 교육서비스 성과 측정에 적합한 성과 측정 수단이 마땅치 않다는 점이다. 이와 같은 상황에서 우선적으로 고려해볼 수 있는 연구화두는 다음과 같다: 창의적 체험활동과 같은 체험형 교육 서비스 품질을 어떻게 측정할 것인가. 본 연구에서는 바로 이 화두에 대한 답을 모색하기 위해 체험형 교육 서비스 중 하나인 창의적 체험활동 교육 서비스 품질 측정 문항을 개발하여 체험형 교육서비스 품질 측정 도구화 하는 것을 목적으로 연구를 진행하였다.

본 연구에서는 체험형 교육 서비스 품질 평가를 위한 척도를 개발하기 위해 창의적 체험활동에 초점을 맞추어 이론적 배경으로부터 실무 전문가의 검토 조정을 거쳐 평가 척도 후보군을 개발하고, 실증적 정제 과정을 통해 최종 척도 항목을 도출하였다. 본 연구에서 도출한 체험형 교육 서비스 품질 측정 항목은 (체험형 교

1) This paper is subsidized from 2011 NTP of Gyeonggi Provincial Office of Education.

* First Author, Teacher, Gyeonggi Provincial Office of Education, Korea.

** Corresponding Author, Associate Professor, School of Business, Hallym University, Korea. Tel : +82-33-248-1840. E-mail : hshs@hallym.ac.kr

육) 결과 품질 (EE-outcome), (체험형 교육) 공감 품질 (EE-empathy), (체험형 교육) 신뢰 품질 (EE-reliability), (체험형 교육) 물리적환경 품질 (EE-scape) 등 4차원으로 구성되며, 전반적인 신뢰성과 타당성이 있는 것으로 확인되었다. 본 연구에서 제시하는 체험형 교육 서비스 품질 측정 도구는 운용 주체에게 기획 포인트를 제공하고 '교육용' 세분시장을 추구하는 서비스 제공 주체에게는 관리 포인트를 제공한다는 점에서 유용한 지침이 될 수 있을 것이다.

주제어: 체험, 교육서비스, 창의적 체험활동, 서비스 품질, 척도

I. 서론

최근 국내외에서 체험형 교육서비스의 도입과 활용이 활발해지고 있다. "체험"이란 "무대에 올려진 감정적, 육체적, 정신적 이벤트와 개인이 상호작용하면서 생겨나는 내적인 고유의 반응 일체" (Lemke et al., 2010; Pine & Gilmore, 1998)임을 감안할 때, "체험형" 교육서비스는 교과 및 학교의 틀에 구애받지 않는 보다 적극적인 교육서비스 형태의 하나로 해석된다. 대표적인 체험형 교육서비스 중 하나인 "창의적 체험활동"이 2009년 개정 교육과정에 도입됨으로써 체험형 교육서비스의 확산은 더욱 가속화될 것으로 보인다. 본 연구에서는 창의적 체험활동과 같이 '학교 외 장소에서의 체험을 통한 일체의 비교과 교육 서비스'를 체험형 교육 서비스로 규정하고 이하의 연구를 진행하였다. 다음은 다양한 창의적 체험활동 실제 사례 중 일부이다. "00강 래프팅 체험을 통한 협동정신 함양 (2011년, 00중학교)," "00대학교 캠퍼스 투어 및 진로 체험 (2011년, 00고등학교)," "00볼링장 체험을 통한 협력 및 경쟁의 습득 (2011년, 00고등학교)."

효과적인 체험형 교육서비스가 제공될 경우 다양한 체험형 교육서비스 제공자와 이용자 사이의 사회적, 경제적 교환 (exchange)의 기회가 지속적으로 확대될 가능성이 존재하는 것이 사실이다. 이를 위해 필요한 선결과제 중 하나가 바로 '성과 측정 수단'이다. 제대로 관리되어 고품질의 체험형 교육서비스가 전달되려면 무엇보다 중요한 것이 바로 올바른 '성과 측정 도구'다 (Drucker, 1990).

문제는 새로운 체험형 교육서비스 성과 측정에 적합한 성과 측정 수단이 마땅치 않다는 점이다. SERVQUAL 혹은 SERVPERF 등 범용 서비스 품질 측정 도구는 교육 서비스 품질 측정에 최적화되어 있지 않아 해당 서비스에 바로 적용하기는 어려운 것이 현실이며 (이유재, 라선아, 2003), HEDPERF (Firdaus, 2005)나 PESPERF (Yildiz & Kara, 2009)처럼 기존에 개발되어 사용되고 있는 교육 서비스 품질 측정 도구는 대부분 고등교육 혹은 교내 교육 서비스 품질 측정에 주안점을 두고 있어 교외에서 활성화되는 체험형 교육 서비스 품질 측정에 사용하기에 적지 않은 제한점이 있는 것이 현실이다. 이와 같은 상황에서 우선적으로 고려해볼 수 있는 연구 화두는 다음과 같다. "창의적 체험활동과 같은 체험형 교육 서비스 품질을 어떻게 측정할 것인가."

본 연구에서는 바로 이 화두에 대한 답을 모색하기 위해 체험형 교육 서비스 중 하나인 창의적 체험활동 교육 서비스 품질 측정 문항을 개발하여 체험형 교육서비스 품질 측정 도구화 하는 것을 목적으로 이하의 연구를 진행하였다.

본 연구에서는 체험 교육 서비스 품질 평가를 위한 척도를 개발하기 위해 다음 과정을 진행하였다. 첫째, 우선 범용 서비스품질 평가 척도가 다양하게 개발되어 있는 서비스마케팅 분야의 서비스

품질 평가 척도(Parasuraman et al., 1988; Brady & Cronin, 2001)를 원용하여 체험형 교육 서비스 품질 평가 척도의 기본 후보군을 구성하고, 교육 서비스 중심으로 기존에 개발되어 사용되고 있는 서비스 품질 측정 도구(이봉수, 한홍진, 2010; Firdaus, 2005; Yildiz & Kara, 2009)를 추가 수집하여 평가 척도 후보군을 수정, 확장하였다. 둘째, 창의적 체험활동 운용 경험이 있는 교사들과 마케팅 분야의 교수 등이 창의적 체험활동 교육 서비스 평가에 적합한 항목들을 선별하고 용어를 수정하였다. 필요하다고 생각되는 일부 항목은 현장 전문가들의 의견에 의해 추가되기도 하였다. 이를 토대로 척도 후보군 항목들을 선정하였다. 셋째, 실제 창의적 체험활동 교육 서비스를 이용한 학생 수요자를 대상으로 서베이를 실시하여 예비조사, 본조사 과정을 진행하여 측정 항목들을 정제하여 신뢰성, 타당성이 양호한 최종 측정 항목을 확정하였다. 끝으로, 전반적 만족도 등 기존에 확립된 관련 변인과 최종 항목의 관계를 재검증하여 최종 항목에 대한 검증을 완료하였다. 즉, 유통학문의 연구방법론에서는 크게 2가지로 규범적 연구방법론, 실증적 연구방법론(경험적 분석기법, 통계적 분석기법)이 있는데, 본 연구는 실증적 연구방법론 중 통계적 분석기법을 견지하였다(윤명길, 김우오, 2007).

한편, 본 연구의 구성은 다음과 같다. 우선 2절에서 문헌연구를 통해 체험형 교육 서비스 품질 측정 문항 개발의 이론적 검토를 진행하고, 3절에서 체험형 교육 서비스 품질 측정 문항 후보군을 개발하여 정제하여 신뢰성과 타당성 등을 확인한 최종 측정 문항을 도출한 후, 4절에서 토론 및 결론을 제시하였다.

II. 문헌 연구

2.1. 교육 서비스: 창의적 체험활동 중심으로

교육 서비스는 "공급자인 학교 측(학교, 교사, 교직원)이 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유형, 무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동"이다 (서현석 외, 2007). '교육'을 서비스로 볼 수 있는가에 대한 이견이 존재하지만, 국내 표준산업분류나 GATT 등에서 나타나듯이 일반적으로 '교육'을 서비스의 일환으로 분류하고 있는 것이 현실이다 (강계영 외, 2011). 박주성(2000)은 교육 서비스를 '공급자인 학교가 학생에게 교육목적을 달성하기 위해 제공하는 유무형적 서비스의 총합'으로 규정하고 있다. 최덕철과 이경오(2000)는 공급자인 학교가 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성과 관련된 유형, 무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질적, 정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동으로 정의하고 있다. 본 연구에서는 이러한 선행적 정의를 토대로 교육 서비스를 '학교나 학교 외 조직 혹은 개인이 학생에게 교육목적을 달성하기 위해 제공하는 유무형적 서비스의 총합'로 규정하기로 한다.

교육 서비스는 학교 등 제공자의 입장에서는 일종의 '제공 활동'이고, 학생 등 이용자의 관점에서 보면 경험의 총체이자 편익 (benefit) 집합이다 (최덕철, 이경오, 2000). 교육 서비스는 유형재와 달리 눈에 보이지 않는 '무형성', 재고가 불가능하다는 '소멸성', 서비스 제공자별로 다르게 제시되는 '이질성', 생산과 소비가 한 곳에 발생하는 '비분리성' 등의 독특한 특성을 지닌다. 따라서 소비자가 좋고 나쁨을 객관적으로 평가하기 어려워 주관적 평가에 의존하게 되어 소비자나 고객의 관점에서 관리할 필요가 있다 (Shostack, 1977). 교육 서비스가 가지는 독특한 특징은 여러 가지

로 정리될 수 있다 (채연수, 1999). 우선 교육 서비스는 순수한 인적 상호작용이 중시되는 사람 대상 서비스이다. 대부분의 교육 서비스 행위는 무형성을 지니며 서비스 제공자(학교측)와 수요자(학생)간의 관계는 지속성 있는 회원관계로서의 성격을 지닌다. 대부분의 서비스 제공은 단일 입지에서 이루어지는 경향이 있다. 인력 집약도가 높은 편이지만 다수의 학생에게 동일한 내용이 전달되는 경우가 많아 개별화 수준은 낮은 편이라고 볼 수 있다. 특히 교육 서비스 품질은 소비자가 직접 경험하지 않고는 품질을 평가하기 어려워 소위 "경험적 속성 (experience quality)"을 가지고 있으며, 심지어 경험한 이후에도 그 품질을 제대로 평가하기 어려울 수 있다는 점에서 의료서비스 등과 유사한 "신뢰적 속성 (credence quality)"을 가지고 있다 (Darby & Karni, 1973; 김해룡, 이문규, 2002).

특히 '체험형' 교육서비스는 체험을 통한 교육서비스를 의미한다. "체험"이 "무대에 올려진 감정적, 육체적, 정신적 이벤트와 개인이 상호작용하면서 생겨나는 내적인 고유의 반응 일체" (Lemke et al., 2010; Pine & Gilmore, 1998)임을 감안할 때, "체험형" 교육 서비스는 교과 및 학교의 틀에 구애받지 않는 보다 적극적인 교육 서비스 형태의 하나로 해석된다. 창의적 체험활동은 2009년 개정 교육과정에서 새롭게 시도되고 있는 교과외 교육과정이다. 교육과학기술부는 2009년 개정 교육과정에서 기존의 재량활동과 특별활동을 통합하여 교과외 활동의 일환으로 '창의적 체험활동'을 신설하였다 (경기도교육청, 2010).

창의적 체험활동은 교과 이외의 활동으로서 교과와 상호보완적 관계에 있으며, 자율 활동, 동아리 활동, 봉사활동, 진로활동 등으로 구성된다 (김영순, 2010). 주로 학교 밖에서 이루어지므로 필연적으로 지역사회와의 연계가 필요하며 (김영순, 2010), 유형별 지역사회 연계 사례(www.crezone.net 참조)는 다음 <표1>과 같다.

<표1> 창의적 체험활동 사례

영역	실제 사례
자율 활동	000 영화 체험 (000 영화관) 별자리 체험 (양평 국제천문대)
동아리 활동	동강 래프팅 체험 (영월 동강 일원) 볼링 체험 (000 볼링장)
봉사 활동	사과 수확 봉사 체험 (영주 사과 작목반) 연꽃 체험 (예천 아침연꽃 교육농장)
진로 활동	기업 마케팅 체험 (000 기업 홍보관) 기업 생산 체험 (000 기업 공장)

이와 같이 체험형 교육 서비스는 일반 교육 서비스와 달리 교과외 교육이면서 외부 서비스 현장 교육이라는 차별점을 지닌다. 따라서 본 연구에서는 체험형 교육 서비스를 '학교 외 장소에서의 체험을 통한 일체의 비교과 교육 서비스'로 규정하기로 한다. 특히 본 연구에서는 2009년 개정 교육과정의 '창의적 체험활동'을 체험형 교육 서비스의 대표 표본으로 상정하여 이하의 연구를 진행하였다.

2.2. 서비스 품질 측정

마케터가 고객에게 서비스를 제대로 제공하려면 반드시 서비스의 우수성 여부를 제대로 측정할 수 있어야만 한다 (Drucker, 1990). 서비스의 우수성에 대한 판단을 위해 가장 많이 사용되는 서비스 우수성 측정법 중 하나로 서비스 품질 척도가 있다. 서비스 품질은 유사하지만 다양하게 정의되는데, Cronin & Taylor (1992)는 '특정한 서비스에 대한 이용자의 장기적이며 전반적인 평가'로 보았고, Castleberry & McIntyre (1993)는 '서비스의 우수성 정도에 대한 소비자의 신념 또는 태도'라고 하였다. 특히 Zeithaml (1988)은 서비스 품질을 '서비스의 전반적 우수성에 대한 주관적 판단으로 객관적인 품질과는 구별되는 태도의 한 형태'으로 규정하였다. 본 연구에서는 Castleberry & McIntyre (1993)과 Zeithaml (1988)의 견해를 받아들여 서비스 품질을 '서비스의 우수성 정도에 대한 소비자의 신념 또는 판단'으로 규정하기로 한다.

가장 널리 사용되는 범용 서비스 품질 척도 중 하나인 SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988)은 유형성 (tangibles), 신뢰성 (reliability), 반응성 (responsiveness), 확신성 (assurance), 공감성 (empathy) 등 5개 차원 22개 문항으로 이루어져 있는 범용 서비스 품질 척도이다. SERVQUAL은 Grönroos (1982, 1984)가 제시한 결과 품질 (technical quality), 과정 품질 (functional quality) 2개 차원 중 상대적으로 과정 품질에 치중되어 있다는 비판을 받고 있는 것이 현실이다. Cronin & Taylor (1992)는 서비스 품질 척도로 '기대 (expectation)'를 배제한 채 '성과 (performance)'만 측정할 것을 제안하였는데, 다양한 서비스 영역에서 이들이 제안한 'SERVPERF'이 더 효과적이라는 주장이 제시되었다. 최근 양자를 통합한 대표적 범용 척도 중 하나로 Brady & Cronin (2001)의 연구를 들 수 있는데, 이들이 제시한 서비스 품질 측정 척도는 상호작용 품질 (interaction quality), 환경 품질 (environment quality), 결과 품질 (outcome quality) 등 3개 차원 33문항으로 이루어져 있다. 범용 서비스 척도는 다양한 서비스 현장에서 사용할 수 있는 확장성을 장점으로 가지나, 세부 서비스 특성을 충분히 반영하는 데는 제한점이 있을 수 있다는 점을 단점으로 가진다.

교육 서비스 품질 척도는 제한적이지만 여러 각도로 개발되고 있다. 교육 서비스 품질 척도에 대한 연구는 주로 교육 서비스 품질을 구성하는 하위 요소를 선별하는데 초점이 맞추어져 왔다 (이봉수, 한홍진, 2010). 기존의 교육 서비스 품질 척도는 대부분 대학 교육 서비스에 대해 진행되어 온 경향이 있다. 척도 연구 외의 교육 서비스 관련 연구도 장대성 외 (2004) 등 일부 예외를 제외하면 대부분 고등교육에 초점이 맞춰져 온 것이 현실이다. 주요 관련 연구를 살펴보면 다음과 같다. Hawes & Gilsan (1983)은 교육 서비스 품질의 하위 차원으로 교수진의 강의 기량, 학생에 대한 교수진의 관심, 학문적 우월성에 대한 명성, 취업에 대한 교수진의 지원, 학생과 교수의 관계, 외부 기업실무진의 강사 영입, 컴퓨터 교육, 학과 규모, 도서관 시설, 주간 강좌 수, 학과 명성, 교수진 연구활동 수준, 연구활동에의 학생참여도, 학생 동아리 조직 참여도, 학생 동아리 조직의 유용성, 야간 강좌 수 등을 제시했다. Mary & Mark (1987)는 교육 서비스 품질의 하위 차원으로 학문적 명성 차원, 사회생활 차원, 캠퍼스 차원, 운동여건 차원 등을 제시했다. 홍금순 (2006)은 교육 서비스 품질의 하위 차원으로 상호작용품질, 결과품질, 물리적 환경 품질 등을 제시했다. 이봉수와 한홍진 (2010)은 교육 서비스 품질의 하위 차원으로 결과품질, 상호작용품질, 물리적 환경 품질로 볼 수 있으며, 결과품질의 세부지표로 강의품질, 교육성과를, 상호작용품질의 세부지표로 공감성, 반

응성, 신뢰성, 확산성을, 물리적 환경 품질의 세부지표로 시설품질, 행정서비스 등을 구성해야 한다는 점을 주장하고 있다. 최근 교육 서비스 품질 연구는 상대적으로 많이 검증된 범용 서비스 품질 측정 척도를 해당 교육 서비스 상황에 맞추어 커스터마이징하는 경향을 보이고 있다. Firdaus (2005)는 교육 외 측면 (non-academic aspects), 교육적 측면 (academic aspects), 평판 (reputation), 접근성 (access), 프로그램 이슈 (program issues), 이해 (understanding) 등 6차원으로 이루어진 'HEdPERF (Higher Education PERFormance)' 척도를 제시한 바 있다. Yildiz & Kara (2009) 교육적 측면 (academic aspects), 공감성 (empathy), 접근성 (access) 등 3차원으로 이루어진 'PESPERF (Physical Education & Sports Sciences PERFormance)' 척도를 제시한 바 있다. <표2>는 교육 서비스 품질 하위 차원과 관련된 선행 연구를 담고 있다.

<표2> 교육 서비스 품질 하위 차원과 관련된 선행 연구 정리

연구자	교육 서비스 품질 하위 차원
이봉수, 한홍진 (2010)	결과품질 : 강의품질, 교육성과, 상호작용품질 : 공감성, 반응성, 신뢰성, 확산성, 물리적 환경 품질 : 시설품질, 행정서비스
홍금순 (2006)	상호작용품질, 결과품질, 물리적 환경 품질
Hawes & Gilsan (1983)	교수진의 강의 기량, 학생에 대한 교수진의 관심, 학문적 우월성에 대한 평판, 취업에 대한 교수진의 지원, 학생과 교수의 관계, 외부 기업실무진의 강사 영입, 컴퓨터 교육, 학과 규모, 도서관 시설, 주간 강좌 수, 학과 명성, 교수진 연구활동 수준, 연구활동에의 학생참여도, 학생 동아리 조직 참여도, 학생 동아리 조직의 유용성, 야간 강좌 수
Mary & Mark (1987)	학문적 평판, (사회)생활, 캠퍼스, 운동여건
Yildiz & Kara (2009)	교육적 측면(academic aspects), 공감성 (empathy), 접근성 (access)

서로 다른 서비스 상황에서는 각 상황별 소비자가 다른 서비스 품질 평가 방식을 사용할 수 있어 각 서비스 상황에 맞는 서비스 품질 측정 도구가 필요할 수 있다는 점(이유재, 라선아, 2003)을 고려할 때, 체험형 교육 서비스의 특성을 고려한 서비스 품질 측정 도구가 필요한 것이 현실이다.

본 연구에서는 이상의 이론적 검토를 통해 확인된 Parasuraman et al. (1988)이 제시한 SERVQUAL 척도, Brady & Cronin (2001)이 제시한 3차원 종합 척도 등 범용 서비스 품질 척도를 기반으로 하고, 교육서비스 영역에서 개발된 서비스 품질 척도 (예: 이봉수, 한홍진, 2010; 홍금순, 2006; Firdaus 2005; Yildiz & Kara, 2009)를 추가로 반영하여 측정 항목 후보군을 개발한 후 창의적 체험활동 관련 교사 등관련 전문가들의 검토를 거쳐 체험형 교육 서비스 품질 측정 척도 후보군을 형성하여 이하의 연구를 진행하였다.

III. 체험형 교육 서비스 품질 측정 도구 개발

3.1. 측정 문항 선정

본 연구에서는 결과 품질, 과정 품질, 물리적 환경 품질 등 기존의 범용 서비스 품질 척도 요소에 행정 서비스 품질, 강의 품질 등 교육 서비스 품질 척도 요소를 추가하여 체험형 교육서비스 맥락에 부합되도록 내용을 맞춤형한 28개의 문항으로 구성된 체험형 교육서비스 품질 척도 구성 항목 초안을 개발하였다. 문항개발은 체험형 교육서비스 맥락에서 선행연구에서 개발된 문항의 중복을 피하고 취지를 가장 잘 살릴 수 있는 중복되지 않는 항목을 선정하여 수정하는 식으로 이루어졌다. 응답 방식은 각 항목별 동의하는 정도에 따라 7점 리커트 척도로 구성하였다. 총 28개 측정 항목은 경기도교육청 소속으로 창의적 체험활동 운용 경험이 있는 교사 5인의 안면타당성 (face validity) 검증을 받았다. 서면검토와 회의 등 안면타당성 검증 과정에서 창의적 체험활동이 주로 이루어지는 교외 활동 상황에 적용하기에 부적절하거나 중복된다고 지적된 7개 문항을 삭제하였다. 특히 체험형 교육서비스의 특성이 좀 더 명확하게 드러나도록 항목을 수정할 필요가 있다는 지적에 따라 각 항목의 내용을 전반적으로 수정하였다. 아울러 표기 편리성 면에서 유리하다는 권고에 따라 5점 리커트 척도로 응답 방식을 수정하였다.

3.2. 예비조사를 통한 측정 항목 1차정제

본 연구에서는 안면타당성 검증을 거친 21개의 측정 항목에 대해 예비조사를 실시하여 신뢰성과 타당성 검증을 통해 1차적으로 항목을 정제하였다. 본 연구에서는 도입단계에 있는 창의적 체험활동 교육 프로그램의 성격상 다양한 학교를 선정하기 어려워 시범학교로 선정된 고등학교 1곳의 재학생을 대상으로 서베이를 실시하여 예비조사 자료를 수집하였다. 응답자들이 실제로 창의적 체험활동 교육 프로그램에 참여한 이후 자기기입 방식의 설문을 작성하도록 하였으며, 평가 척도는 5점 리커트 척도 (1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)를 사용하였다. 응답자들은 10여세부 유형 (예: 대학교 체험, 박물관 체험 등)의 다양한 체험활동을 한 것으로 나타났다. 예비조사에서는 420건의 답변 중 불성실한 응답을 제외한 390부가 분석에 사용되었다. 예비조사에서는 창의적 체험활동 교육 서비스 품질 평가에 사용하기로 결정된 총21개 문항에 대해 요인분석을 실시하였다. 요인분석방법은 주성분분석 (principal component analysis) 방법을 이용하였으며 요인회전은 요인 해석이 용이하고 요인간 독립성을 유지할 수 있는 것으로 알려진 직교 (varimax) 회전 방식을 이용하였다 (김기욱, 2010; 이유재, 라선아, 2003). 요인추출은 아이겐 값 1 이상을 기준으로 하여 총 4개의 요인이 추출되었으며 자기 요인 적재치가 낮거나 타 요인 적재치가 높은 항목 5개를 제외한 16개 항목이 <표3>과 같이 추출되었다.

<표3> 측정항목 1차 정제

개별총합상관관계 (item-total correlation for each dimension) 분석,

측정항목	탐색적 요인분석				삭제
	1 요인	2 요인	3 요인	4 요인	
	9.78* 21.43**	1.58 16.10	1.33 14.70	1.17 13.70	
1.이곳의 교육 담당자는 학생의견에 공감하고 의견을 반영해준다.	0.79	0.17	0.19	0.20	
2.이곳의 교육 담당자는 학생 한명 한명에게 관심을 기울인다.	0.79	0.14	0.12	0.21	
3.이곳의 교육 담당자는 학생의 의견에 귀 기울일 줄 안다.	0.78	0.28	0.20	0.21	
4.이곳의 교육 담당자는 학생의 요구를 이해하고 있다.	0.75	0.25	0.23	0.26	
5.이곳의 교육 담당자의 행동은 학생들에게 믿음을 준다.	0.61	0.38	0.32	0.18	X
6.이곳의 교육 담당자는 전문적인 지식을 갖추고 있다.	0.59	0.29	0.26	0.22	X
7.이곳의 교육 담당자는 학생을 도와 줄 준비가 늘 되어 있다.	0.59	0.37	0.28	0.18	X
8.이곳에서의 체험활동은 안전하다는 느낌이 든다.	0.51	0.35	0.32	0.25	X
9.이곳의 교육 담당자는 약속한 시간을 준수한다.	0.25	0.81	0.15	0.15	
10.이곳의 교육 담당자는 약속한 사항을 잘 지킨다.	0.32	0.81	0.16	0.14	
11.이곳의 교육 담당자는 모든 교육일정을 제 때에 알려 준다.	0.20	0.77	0.17	0.18	
12.이곳의 교육 활동 일정을 믿을 수 있다.	0.34	0.71	0.27	0.16	
13.이곳에서의 체험활동은 진로를 탐색하고 설계하는데 도움 된다.	0.18	0.16	0.77	0.16	
14.이곳에서의 체험활동은 창의성과 인성함양에 도움이 된다.	0.26	0.13	0.75	0.14	
15.이곳에서의 체험활동은 교과활동과 성적향상에 도움이 된다.	0.24	0.12	0.71	0.18	
16.이곳에서의 체험활동은 얻고자 하는 지식과 정보를 얻는데 도움이 된다.	0.18	0.35	0.69	0.18	
17.이곳의 교육담당자는 적절한 교육자료(설명지 등)를 제공 한다.	0.20	0.15	0.41	0.39	X
18.이곳은 교육 시설 및 자료를 잘 갖추고 있다.	0.29	0.11	0.23	0.77	
19.이곳은 교육에 적합한 장소와 분위기를 잘 갖추고 있다.	0.22	0.18	0.22	0.75	
20.이곳은 교통이 편리하다.	0.14	0.09	0.06	0.73	
21.이곳은 편의시설(식당,냉난방,화장실 등)이 잘 갖추어져 있다.	0.22	0.19	0.18	0.67	

* 아이겐값, ** 설명된 총분산

3.3. 본 조사를 통한 측정 항목 2차 정제

본연구에서는 창의적 체험활동을 시범적으로 전개하는 곳 중의 하나인 경기도 소재 중학교 1곳의 재학생을 대상으로 본조사 자료를 수집하였다. 응답자들은 30여세부 유형 (예: 래프팅 체험, 대학교 체험, 야영 체험 등)의 다양한 체험활동을 한 것으로 나타났다. 본조사 결과 중 불성실한 응답을 제외한 735부가 분석에 사용되었

다. 본조사에서는 예비조사에서 1차 정제한 16개 문항에 대해 요인분석 등을 실시하였다 (<표4> 참조). 참고로, 개별총합상관관계 분석은 각 요인별로 실시하였다 (Churchill, 1979).

본조사 결과, 16개문항의 개별총합상관계수는 모두 선행연구에서 사용한 기준 (0.55, 김기욱, 2010 참조)을 훨씬 상회하는 것으로 나타났으며, 삭제된 항목을 제외한다면 예비조사에서와 매우 유사한 요인 구조를 보이고 있다 (<표4> 참조).

다. 본조사에서는 예비조사에서 1차 정제한 16개 문항에 대해

<표4> 창의적 체험활동 교육 서비스 품질 평가 항목 요인분석 결과

a 신뢰도: Cronbach's alpha

측정항목	개별 총합 상관계수	요인 적재량	아이겐값 / 설명된 총분산	요인
1.이곳의 교육 담당자는 학생의 요구를 이해하고 있다.	0.894	0.833	6.796 / 19.422	EE-empathy
2.이곳의 교육 담당자는 학생 의견에 공감하고 의견을 반영해준다.	0.872	0.826		
3.이곳의 교육 담당자는 학생 한명 한명에게 관심을 기울인다.	0.855	0.806		
4.이곳의 교육 담당자는 학생의 의견에 귀 기울일 줄 안다.	0.902	0.790	1.838 / 19.367	EE-reliability
5.이곳의 교육 담당자는 약속한 사항을 잘 지킨다.	0.895	0.854		
6.이곳의 교육 담당자는 약속한 시간을 준수한다.	0.876	0.840		
7.이곳의 교육 활동 일정을 믿을 수 있다.	0.850	0.785	1.354 / 16.596	EE-outcome
8.이곳의 교육 담당자는 모든 교육일정을 제 때에 알려 준다.	0.835	0.744		
9.이곳에서의 체험활동은 진로를 탐색하고 설계하는데 도움이 된다.	0.819	0.806		
10.이곳에서의 체험활동은 얻고자 하는 지식과 정보를 얻는데 도움이 된다.	0.817	0.799	1.335 / 15.383	EE-scape
11.이곳에서의 체험활동은 교과활동과 성적향상에 도움이 된다.	0.785	0.748		
12.이곳에서의 체험활동은 창의성과 인성함양에 도움이 된다.	0.814	0.641		
13.이곳은 교통이 편리하다.	0.744	0.759	0.822	0.698
14.이곳은 편의시설(식당,냉난방,화장실 등)이 잘 갖추어져 있다.	0.786	0.752		
15.이곳은 교육 시설 및 자료를 잘 갖추고 있다.	0.850	0.751		
16.이곳은 교육에 적합한 장소와 분위기를 잘 갖추고 있다.	0.822	0.698		

EE: Experiential Education

정제된 총 16개 측정 항목은 이하의 타당성과 신뢰성 검증을 거쳐 최종 척도로 완성되었다.

3.4. 척도 완성: 신뢰성, 수렴타당성, 판별타당성 검토

본연구에서는 각 평가차원을 구성하는 측정 항목이 내적 일관성을 확보하고 있다고 신뢰할 수 있는지를 나타내는 신뢰성 검토 방식으로 신뢰성 계수인 Cronbach's α 값을 확인해 보았다. <표5>에 나타나는 바와 같이 요인별 Cronbach's α 값이 모두 0.8을 넘어 양호한 신뢰성을 보여주는 것으로 사료된다. 아울러 각 평가차원 내 측정 항목의 내적 일관성과 관련된 또 다른 지표로 수렴타당성 (convergent validity)을 검토하기 위해 확인적 요인분석(CFA)을 실시하여 복합신뢰도 (composit reliability)와 평균추출분산 (AVE)을 확인해 보았다. 그 결과 <표5>에 나타나는 바와 같이 복합신뢰도 (composit reliability)는 모두 0.9 이상, 평균추출분산 (AVE)은 모두 0.7 이상을 보여 각각 0.6, 0.5 이상이어야 한다는 판정기준 (Bagozi & Yi, 1988)을 충분히 충족시키는 양호한 수렴타당성을 보여주는 것으로 해석된다. 요인분석 결과에서 2개 항목을 제외한 대부분 항목의 적재치가 0.7 이상으로 나타나 전반적으로 양호한 적재치를 보여 무난한 수렴타당성을 예고하는 것(이유재, 라선아, 2003)과 일맥상통하는 결과이기도 하다.

<표5> 신뢰도 및 수렴타당성 분석 결과

구성개념	신뢰도	복합신뢰도	평균추출분산
EE-outcome	0.823	0.947	0.817
EE-reliability	0.887	0.947	0.818
EE-empathy	0.903	0.932	0.775
EE-scape	0.808	0.948	0.823

b 복합신뢰도: Composite reliability,

$$(\sum_i \lambda_i)^2 / (\sum_i \lambda_i)^2 + \sum_i \text{var}(\epsilon_i)$$

단, $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$, 여기서 λ_i 는 구성개념에 대한 개별 측정항목별 적재량.

c 평균추출분산: Average variance extracted (AVE) :

$$\sum_i \lambda_i^2 / \sum_i \lambda_i + \sum_i \text{var}(\epsilon_i)$$

본연구에서는 각 평가차원의 판별타당성 (discriminant validity)을 확인하기 위해 각 평가차원 사이의 상관계수(Φ)를 검토하였다. Anderson & Gerbing (1988)은 구성개념간 판별타당성이 인정되려면 각개념간 상관계수의 신뢰구간 내 ($\Phi \pm 2SE$)에 '1'이 포함되지 않아야 한다는 점을 밝혔는데, <표6>에서 나타나는 바와 같이 이러한 조건이 모두 충족되고 있어 무난한 판별타당성이 확보된 것으로 해석된다. 직각회전 방식을 통해 구현된 요인들이라는 점에서 요인간 판별타당성이 일정 부분 확인된 것으로 볼 수 있다는 사실 (이유재, 라선아, 2003)과 상통하는 결과이기도 하다.

<표6> 판별타당성 분석 결과 : 구성개념간 상관관계

변수	EE-outcome	EE-reliability	EE-empathy	EE-scape
EE-outcome	-	.330	.397	.290
EE-reliability	.619 (.031)	-	.473	.273
EE-empathy	.635 (.035)	.682 (.037)	-	.393
EE-scape	.614 (.030)	.522 (.030)	.640 (.037)	-

상관계수는 아래 삼각형 매트릭스, 상관계수 자승치는 위 삼각형 매트릭스, 표준 오차는 괄호 내 표기.

아울러 4개 차원, 16개 측정 항목으로 구성된 최종 척도는 평균추출분산 (AVE) 최저치 0.775가차원간 상관제곱의 최고치 0.300보다 크다는 점에서도 모든 차원간 판별타당성이 확인된 것으로 볼

수 있다 (김기욱, 2010).

3.5 최종 척도 항목 분석

초기 단계에서 구성한 측정 항목 후보군 28개 항목에서 걸러진 21개 1차 측정 항목은 척도 개발 과정을 통해 최종적으로 16개 항목 총 4개 차원으로 구성되었다. 범용 서비스 품질 척도와 교육 서비스 척도에서 도출한 후보군을 풀 (pool)로 하여 정제된 최종 척도는 범용 서비스 품질 척도의 골격을 상당 부분 지니고 있다. 교육 서비스 척도 항목 후보군들은 척도 개발과정에서 이하에서 설명할 4개 차원으로 흡수된 것으로 사료된다. 각각의 차원을 살펴보면 다음과 같다 (<표7> 참조). 참고로 <표7>에서 개별 항목 배열은 요인별 적재량 순서에 따라 정리하였다.

<표7> 초기 측정 항목과 최종 측정 항목 비교

초기 측정 항목	최종 측정 항목: EEPERF	
1. 이곳의 교육 담당자는 학생의견에 공감하고 의견을 반영해준다.	1. 이곳의 교육 담당자는 학생의 요구를 이해하고 있다.	EE-empathy
2. 이곳의 교육 담당자는 학생 한명 한명에게 관심을 기울인다.	2. 이곳의 교육 담당자는 학생 의견에 공감하고 의견을 반영해준다.	
3. 이곳의 교육 담당자는 학생의 의견에 귀 기울일 줄 안다.	3. 이곳의 교육 담당자는 학생 한명 한명에게 관심을 기울인다.	
4. 이곳의 교육 담당자는 학생의 요구를 이해하고 있다.	4. 이곳의 교육 담당자는 학생의 의견에 귀 기울일 줄 안다.	
5. 이곳의 교육 담당자의 행동은 학생들에게 믿음을 준다.	X	EE-reliability
9. 이곳의 교육 담당자는 약속한 시간을 준수한다.	5. 이곳의 교육 담당자는 약속한 사항을 잘 지킨다.	
10. 이곳의 교육 담당자는 약속한 사항을 잘 지킨다.	6. 이곳의 교육 담당자는 약속한 시간을 준수한다.	
11. 이곳의 교육 담당자는 모든 교육일정을 제 때에 알려 준다.	7. 이곳의 교육 활동 일정을 믿을 수 있다.	
12. 이곳의 교육 활동 일정을 믿을 수 있다.	8. 이곳의 교육 담당자는 모든 교육일정을 제 때에 알려 준다.	EE-outcome
13. 이곳에서의 체험활동은 진로를 탐색하고 설계하는데 도움 된다.	9. 이곳에서의 체험활동은 진로를 탐색하고 설계하는데 도움 된다.	
14. 이곳에서의 체험활동은 창의성과 인성함양에 도움이 된다.	10. 이곳에서의 체험활동은 얻고자 하는 지식과 정보를 얻는데 도움이 된다.	
15. 이곳에서의 체험활동은 교과활동과 성적향상에 도움이 된다.	11. 이곳에서의 체험활동은 교과활동과 성적향상에 도움이 된다.	
16. 이곳에서의 체험활동은 얻고자 하는 지식과 정보를 얻는데 도움이 된다.	12. 이곳에서의 체험활동은 창의성과 인성함양에 도움이 된다.	EE-scape
17. 이곳의 교육담당자는 적절한 교육자료(설명지 등)를 제공 한다.	X	
18. 이곳은 교육 시설 및 자료를 잘 갖추고 있다.	13. 이곳은 교통이 편리하다.	
19. 이곳은 교육에 적합한 장소와 분위기를 잘 갖추고 있다.	14. 이곳은 편의시설(식당,냉난방,화장실 등)이 잘 갖추어져 있다.	
20. 이곳은 교통이 편리하다.	15. 이곳은 교육 시설 및 자료를 잘 갖추고 있다.	EE-scape
21. 이곳은 편의시설(식당,냉난방,화장실 등)이 잘 갖추어져 있다.	16. 이곳은 교육에 적합한 장소와 분위기를 잘 갖추고 있다.	

첫째 차원은 "(체험형 교육) 공감 품질 (EE-empathy)"로 규정하는 것이 적절하다고 사료된다. Parasuraman et al. (1988)은 서비스 품질을 평가할 때 서비스 제공자가 소비자의 요구에 얼마나 공감을 해준다고 느끼는지를 일컬어 공감 품질 (empathy)이라고 지칭하였다. 본 연구에서 추출한 (체험형 교육) 공감 품질 (EE-empathy) 요인은 측정 항목의 내용을 토대로 볼 때SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)의 공감성 (empathy) 차원 및 PESPERF (Yildiz & Kara,

2009)의공감성 (empathy) 차원과 상통하는 평가차원으로 보여지며, 특히 고등교육서비스 품질을 측정된 HEdPERF (Firdaus, 2005)에서 관심과 상담 등을 반영하는 이해도 (understanding) 차원과도 연결되는 것으로 판단된다.

둘째 차원은 "(체험형 교육) 신뢰 품질 (EE-reliability)"로 규정하는 것이 적절하다고 판단된다. Parasuraman et al. (1988)은 소비자가 서비스 제공자를 얼마나 믿을만하다고 느끼는지가 중요하다는 점을 주장하며 신뢰 품질 (reliability)이라고 불렀다. 본연구에서 추출한 (체험형 교육) 신뢰 품질 (EE-reliability) 요인은 측정 항목의 내용을 토대로 볼때 Parasuraman et al. (1988)이 주요 서비스 품질 평가차원의 하나로 제시한 신뢰성 (reliability)과궤를 같이하는 것으로 사료된다. 아울러 HEdPERF (Firdaus, 2005)에서 행정적 안정성과 약속준수여부 등을 반영하는 교육 외 측면 (non-academic aspects) 차원과도 연결되는 것으로 판단된다.

셋째 차원은 "(체험형 교육) 결과 품질 (EE-outcome)"로 규정하는 것이 적절하다고 생각된다. Brady & Cronin (2001)은 서비스 품질을 평가할 때 결과적 요소가 반영된다는 점을 밝히며 결과 품질 (outcome quality)로 지칭한 바 있다. 본연구에서 추출한 (체험형 교육) 결과 품질 (EE-outcome) 요인은 측정 항목의 내용을 토대로 볼때 Brady & Cronin (2001)이3대 서비스 품질 평가차원의 하나로 제시한 결과 품질 (outcome quality)과유사한 내용으로 해석된다.

바 있다. 본 연구에서 제시하는 서비스 평가 척도는 ‘교육용’으로 제공되는 경우에 적합한 평가 도구이며, 특히 ‘교육용’ 세분시장을 추구하는 마케터에게 유용한 지침이 될 수 있을 것이다.

다음으로, 제대로 된 성과 개선이 이루어지려면 제대로 된 관리가 필요하고, 제대로 된 관리는 적절한 측정이 가능할 때만 가능하다 (Drucker, 1990). 제대로 된 교육성과를 창출하기 위해서는 교육성과에 대한 올바른 측정이 이루어져야 한다. 본 연구에서 창의적 체험활동 교육 서비스에 초점을 맞추어 개발한 체험형 교육서비스 품질 측정 도구는 용도에 부합되는 정확한 측정을 통해 향후 창의적 체험활동 교육 서비스 품질 제고의 효과성을 높이는데 기여할 수 있어 관련 프로그램 운용 주체에게 유용한 도움이 될 수 있을 것이다.

또한, 본 연구에서 개발한 체험형 교육서비스 품질 측정 도구는 30여 세부 유형 (예: 래프팅 체험, 대학교 체험, 박물관 체험 등)의 다양한 사례에 기반을 두고 있어 체험형 교육서비스 품질 측정에 사용할 수 있는 일반화 가능성을 충분히 보유하고 있다고 사료된다. 따라서 다양한 교과 외 체험형 교육서비스 품질을 평가하는데도 범용 서비스품질 측정 척도보다 적용 가능성이 높을 것으로 기대되므로 각각의 상황별로 적절한 검토키가 선행된다면 다양한 응용이 가능할 것이다.

그 밖에도, 본 연구는 소비자가 지각하는 품질 평가 항목을 규명하고 있다. 경험 이후에도 제대로 품질 판단하기 어렵다는 신뢰적 속성 (Darby & Karni, 1973)이 강한 교육 서비스라는 점을 고려할 때 일정 부분 신중한 운용이 요구되나, 교육서비스 이용자 관점에 입각하여 개발된 품질 척도라는 점에서 수요자의 요구를 담아내고 있는 가치 있는 결과 중 하나로 보아도 무리가 없을 것이다 (김해룡, 이문규, 2002). 특히 이용자 요구를 중시하는 경향이 강화되는 추세를 감안할 때 이용자 만족도를 높일 수 있는 유형의 프로그램을 개발하고 선별하는데 도움이 될 수 있을 것이다. 아울러 본 연구를 통해 개발된 측정 도구는 성과 평가와 피드백을 제공하는데 도구로도 활용될 수 있을 것으로 생각된다.

4.2. 한계점 및 향후 연구 방향

먼저, 본 연구는 창의적 체험활동 교육 프로그램을 대상으로 실증 분석을 실시하여 서비스 품질 측정 항목을 규명하고 있으므로 다양한 다른 유형의 서비스 품질 평가에 적용할 때에는 추가적인 검토 후 신중하게 사용해야 할 것이다.

다음으로, 본 연구에서 시도한 초기 항목 후보군이 주로 범용 서비스 품질 척도와 교육 서비스 품질 척도에 기반을 두고 개발되어 창의적 체험활동 교육 서비스의 ‘체험’ 특성을 충분히 반영하는데 제한점이 있는 것이 사실이다. 기존에 연구된 체험 품질 관련 연구가 제한적이어서 본 연구에서 충분히 반영하지 못하고 있는데, 최근 체험품질 (Verhoef et al., 2009) 관련 개념적 연구가 증가하고 있으므로 추후 보다 다양한 체험 품질 관련 연구를 기반으로 항목 후보군을 확대하여 척도를 보완할 여지가 있다고 사료된다.

그리고, 본 연구는 체험형 교육 서비스 품질 측정 항목을 정리하고 개발하는데 초점을 맞추고 있으나 선행 변수와 결과 변수를 조명하는 데는 미치지 못하고 있으므로 향후 체험형 교육 서비스 품질 수준에 영향을 미치는 독립변수를 규명하고 나아가 서비스 품질 수준이 어떤 효과를 야기하는지 파급효과를 규명하는 확장 연구가 가능할 것이다.

끝으로, 본 연구는 소비자로서의 학생이 지각하는 체험형 교육 서비스 품질 측정 항목을 조명하고 있는데, 우수한 품질을 판단하는 것이 어려울 수 있다는 교육 서비스의 강한 신뢰적 속성 (Darby & Karni, 1973)을 고려한 추가 연구의 필요가 있다고 판단된다.

Received: December 13, 2011.

Revised: February 13, 2012.

Accepted: February 15, 2012.

References

- 강계영, 송인암, 황희중 (2011), "교육서비스 관련 상품 판매요인에 대한 교육서비스 만족이 재등록과 구전효과에 미치는 영향," *유통과학연구*, 9(3), 15-23.
- 경기도교육청(2010), *손에 잡히는 창의적 체험활동*, 경기도교육청.
- 김기옥 (2010), "소비생활복지, 어떻게 측정할 것인가?," *소비자학연구*, 21(3), 167-194.
- 김영순(2010), "교육기부와 창의적 체험활동의 자리매김," 인하대학교 교육연구소 심포지움 발표집, 33-44.
- 김용한, 배우언(2005), "할인점 서비스 회복과정의 공정성 지각이 고객만족과 재구매 의도에 미치는 영향," *유통과학연구*, 3(1), 23-42.
- 김해룡, 이문규 (2002), "온라인 교육서비스 품질에 대한 소비자 평가 측정도구의 개발," *경영교육연구*, 5(2), 7-25.
- 박인수, 박성규(2006), "지각된 품질이 고객가치 및 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구," *유통과학연구*, 4(2), 65-80.
- 박주성(2002), "대학 교육 서비스 품질 요인이 학생 만족, 재입학 의도 및 구전 효과에 미치는 영향," *한국마케팅저널*, 4(4), 51-74.
- 서현석, 나진혁, 나윤규(2007), "교육 서비스 품질요인 및 고객참여 행동이 고객만족도에 미치는 영향," *교육평가연구*, 20(4), 189-212.
- 윤명길, 김유오(2007), "한국에서의 유통학문 연구 방법론에 대한 소고," *유통과학연구*, 5(1), 75-88.
- 이봉수, 한홍진(2010), "무역학 교육 서비스 품질 측정 도구 개발," *무역학회지*, 35(1), 77-101.
- 이유재, 라선아 (2003), "서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구: 기존고객과 잠재고객의 비교를 중심으로," *마케팅연구*, 18(4), 67-97.
- 장대성, 신충섭, 김민수 (2004), "TQM 지향적 학교경영과 교육성과에 관한 중등 교육기관별 비교 연구," *경영학연구*, 33(4), 1135-1156.
- 채연수(1999), "교육 서비스 품질의 측정에 관한 실증적 연구," 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 최덕철, 이경오(2000), "대학 교육 서비스 마케팅 모형에 관한 연구," *마케팅과학연구*, 6(10), 339-366.
- 홍금순(2006), "교육 서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구," 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- Anderson, J.C. and Gerbing, D.W. (1988), "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step

- Approach", *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Bagozzi, R.P. and Yi, Youjae (1988), "On the Evaluation of Structural Equation Models", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Bitner, M. J. (1992), "Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees," *Journal of Marketing*, 56 (April), 57-71.
- Brady, M.K. and Cronin, J. (2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach," *Journal of Marketing*, 65(July), 34-49.
- Castleberry, S.B. and McIntyre, E.S. (1993), "Consumers' Quality Evaluation Process," *Journal of Applied Business Research*, 8(3), 74-82.
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), "Measuring Service Quality : Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56(July), 125-131.
- Churchill, G. A. Jr. (1979), "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs", *Journal of Marketing Research*, 16(Feb), 64-73.
- Darby, M.K. and Karni, E. (1973), "Free competition and the optimal amount of fraud," *Journal of Law and Economics*, 16, 67-88.
- Drucker, Peter (1990), *Managing the Non-profit Organization*, HarperCollins Publishers.
- Firdaus, A. (2005), "The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for higher education", *International Journal of Consumer Studies*, online publication, 20 October.
- Grönroos, C. (1982), *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Grönroos, C. (1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hawes, J.M. and Gilsan, G. (1983), "A Marketing Approach to Student Evaluation of a Department of Marketing," *AMA Educator's Proceeding*, 30-45.
- Lemke, F., Clark, M. and Wilsom, J. (2010), "Customer Experience Quality: An Exploration in Business and Consumer Contexts Using Repertory Grid Technique," *Journal of the Academy of Marketing Science* (Online), September 07, 1-24.
- Mary, J.K. and Mark, R.L. (1987), "Student Perceptions of College Quality," *Journal of Higher Education*, 58, 35-47.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing*, 67(Winter), 420-450.
- Pine, B.J. and Gilmore, J.H. (1998), "Welcome to the Experience Economy", *Harvard Business Review*, 76(4), 97-105.
- Verhoef, P. C., Lenon, K.N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M. and Schlesinger, L.A. (2009), "Customer Experience Quality: Determinants, Dynamics and Management Strategies," *Journal of Retailing*, 85(1), 31-41.
- Yildiz, S.M. and Kara, A. (2009), "The PESPERF scale An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS)," *Quality Assurance in Education*, 17(4), 393-415.
- 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.