

공교육과의 공존: 영어사교육의 서비스는 만족할 만한가?

Coexisting with Public Education: Are Consumers Satisfied with the Quality of Service
Provided by Private English Education

Hyun Jung Yoo*, Kyeong Hee Rha**

Department of Consumer Science, Chungbuk National University, 52 Naesudong-ro, Heungduk-gu,
Cheongju, Korea

Department of English Education, Chungbuk National University, 52 Naesudong-ro, Heungduk-gu,
Cheongju, Korea

Abstract

Customer satisfaction is essential for the success of service. The quality of service has become an aspect of customer satisfaction in any field of business. The purpose of this study was to investigate consumers' satisfaction with service quality of private English education provided by private-run institutions. The questionnaire survey was conducted among 239 middle school students in two provinces located in the mid area of South Korea. Factor analysis and Chi-square test were completed to analyze collected data. The results of data analysis indicated that students tended to take their friends' recommendations to attend private institutions, while their parents' making a final decision for their additional study. Also, the most important consideration students took in taking those private classes was about those private institutions' systematic interests in students' study, the quality of classes, and the distance from their house to institutions. Second, it revealed that the students' satisfaction with service quality was at the moderate level. As a matter of fact, it revealed, they were not satisfied with their efforts, abilities, plans, and situations. Third, as for the factors of environmental facilities, economic feasibility, and service quality, students' satisfaction was at the moderate level.

* The 1st author. Tel. +82-43-261-2728. Fax. +82-43-262-2744. E-mail. yoojh@chungbuk.ac.kr

** Corresponding author. Tel. +82-43-261-2673. E-mail. kyeonghee@chungbuk.ac.kr

Submission & Publication Process

Received: Jan. 7, 2015 / Revised: Feb. 24, 2015 / Accepted: Mar. 20, 2015

Additionally, one of the reasons they took those classes was to study more and obtain better grades at school. Finally some ideas and implications for the current situation of English education in Korea were suggested.

Key words: service quality, English education, private education service

국문초록

본 연구의 목적은 영어 사교육 서비스에 대한 학생들의 만족도를 조사, 분석해보고자 하는 것이었다. 이를 위해, 영어 사교육 서비스 실태를 조사, 분석함으로써 사교육의 서비스 질을 평가해보고자 하였다. 연구 대상은 중부지역에 소재한 두 도시의 중학교 1-3학년에 재학중인 239명의 학생들을 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 빈도분석, 요인분석, 카이 분석을 통해 분석하였다. 분석 결과 첫째, 영어 사교육서비스를 결정하는데 있어서 학생들은 대부분 친구의 소개를 통해 사교육을 받게 된 것으로 조사되었으며, 사교육을 선택하는 최종 결정자는 부모님으로 나타났다. 또한 영어 사교육을 선택할 때 가장 중요하게 고려한 점으로는 학생에 대한 이해와 관심으로 나타났으며, 강의 수준과 통학거리를 고려하였다. 둘째, 영어 사교육의 교육서비스에 대한 소비자의 만족도에 대해서는 대체로 중간정도의 만족도였으며, 학생들은 자신이 받고 있는 영어 사교육에 대체로 불만족 하지 않은 것으로 나타났다. 실제 학생들 대부분은 자신의 게으름, 능력, 계획이나 상황의 변경인 자신의 내적인 것에 더 불만족한 것으로 조사되었다. 셋째, 영어 사교육의 시설, 관계성, 경제성, 서비스 질로 4가지 영역에 대하여 대체로 중간정도의 만족도를 나타냈다. 덧붙여서, 영어 사교육을 받는 이유로서는 학교 성적을 잘 받기 위해서 영어 사교육을 받는 것으로 조사되었다. 또한 본 연구의 분석으로부터 도출되는 결과를 바탕으로 우리나라 영어교육을 발전시키기 위한 조언과 시사점을 제공하고자 하였다.

주제어: 서비스의 질, 영어교육, 사교육 서비스

1. 서론

국제화, 세계화라는 시대적 요구가 강하게 밀려오던 1990년대에 이르러, 우리나라는 영어교육의 필요성을 그 어느 때보다도 더 강조하였으며, 교육 대상의 확대와 교육 방법에 많은 변화를 시도하였다. 그러한 사회적, 시대적 요청에 의거하여, 1997년에 우리나라는 초등학교 3학년부터 영어 교과목을 정규 교과목으로 채택하였다. 이와 같이 공교육에서의 영어교육의 확대를 가져오게 되었으며, 이는 또한 사교육의 팽창도 더욱 심화하게 하는 주요 이유가 되었다. 2011년에 이루어진 통계청 조사에 의하면, 2010년도 우리나라 초, 중, 고등학생들의 사교육비 총액은 약 20조 9천억원으로 학생 1인당 월평균 사교육비는 24만원으로, 사교육 참여율은 73.6%으로 조사되었다. 또한 2015년 한국소비자원의 보도자료(2015년 2월23일)에 의하면, 초등학생 자녀를 둔 학부모 3,000명을 대상으로 사교육 실태와 지출비용 등을 조사한 결과, 절반이 넘는 62.7%의 초등학생 학부모가 가계에 부담을 느끼는 것으로 조사되었다.

1999년 이후 우리 사회에서 공교육의 위기에 관한 담론이 제기되기 시작한 것은, 학교 교육과정의 부실한 시행, 급격한 사회 변화에 대한 대응 부족 등으로 규정되면서, 정부에서는 학교 교육의 정상화,

나아가 공교육의 내실화를 위해서 다양한 노력을 기울여 왔다(최희선, 2003). 특히 사교육을 부추기며, 도리어 사교육이 공교육의 위기를 촉진하는 학교 교육과정의 부실한 시행과 경쟁적인 평가시스템을 수정하고자 노력해왔다(신현석, 2003; 이용운·이영미, 윤수정, 2010; 최희선, 2003; 한국교육학술정보원, 2003a). 실제로 대부분의 학생이 정규교육 이외에 사교육의 수혜를 받고 있으며, 사교육비가 공교육 예산을 넘어 선다는 연구 결과(이용운 외, 2010)도 있다. 특히 2013년의 통계청 조사에 의하면, 영어교과를 위해서 사용되는 학생 1인당 월평균 사교육비가 가장 높은 것으로 조사되었으며(통계청, 2013), 전체 초·중·고등학생 사교육비의 33%가 영어 학습을 위해 지출되고 있다는 것이다. 이러한 사교육비의 지출은 소득계층별, 지역 간 사교육비의 차이로 이어지며, 결국 이러한 사회경제적 격차는 영어 격차(English Divide)로 심화되고 있다. 이는 오늘날 우리나라가 갖고 있는 공교육의 위기 상황과 사교육의 문제점을 여실히 보여주고 있다(김희삼, 2011; 한국교육과정평가원, 2011).

더욱이 교육시장의 개방에 따라 외국 학원의 교육 프로그램들이 국내로 수입되어 학원 등을 설립하고자 하며, 각종 일간지에는 영어학원이나 프로그램을 선전하는 광고가 자주 등장하는 것도 사실이다. 또한 영어권 국가로의 어학연수나 조기유학 또한 매년 증가하고 있는 추세다(황영선, 2007). 특히 우리나라의 학부모들은 가계의 소득에 적절하도록 자녀를 위한 사교육 혜택을 제공하고자 하기 보다는, 자녀를 위한 사교육 제공에 대하여 다른 가정과의 단순 비교를 통해 사교육의 장으로 자녀들을 이끄는 경우가 있다. 많은 학부모들이 재정적으로 풍부한 상황에서 자녀들에게 사교육을 제공하는 것이 아니라는 것이다. 이와 관련하여 우리나라 가정의 사교육비 지출에 관한 이성현(2007)의 연구를 살펴보면, 사교육비의 증가는 사교육비를 제외한 다른 부문의 소비 여력을 위축시켜서 불균형적인 소비지출을 가져오며, 가계의 경제적 복지수준을 끌어내리며, 침체되어 있는 경제를 더욱 악화시키는 요인을 만들고 있다는 것이다.

학부모가 제공할 수 있는 경제적 여건과 상황에 따라 자녀들의 교육 기회와 질에 있어 차이를 가져올 수도 있지만, 최근에는 저소득 계층에서조차도 영어 학습을 향한 광풍이 불고 있다고 해도 과언이 아닐 정도가 되었다. 대부분의 저소득 계층의 부모들은 더욱 가난의 대물림을 물려주지 않기 위해서 자녀 교육을 잘 시켜야 한다는 생각이 누구보다도 강하여 교육열이 매우 높다(오마이뉴스, 2014. 12. 21). 이렇듯 학부모들은 자녀들의 교육을 위해서라면 가계소득을 불문하고, 공교육의 범위를 넘어서서 사교육의 혜택을 받고자 하는 것이 현실이다. 이러한 현실의 부응하여 영어사교육의 서비스 방법도 점차적으로 다양해지고 있다. 예를 들어 학습지, 학원, 과외, 온라인, 문화센터 등 사교육의 방법도 다양해졌을 뿐만 아니라 계속하여 새로운 사교육 방법이 개발되고 있다(황영선, 2007). 이미 사교육이 일반화되어버린 영어교육의 현실 속에서 영어공교육의 위기 및 사교육에 의한 가계소비지출 과다라는 경제적 위기가 공공연히 제기되고 있다. 이에 대하여 정부에서 사교육비 감소를 유도하고자, 공교육 내실화(학교자율화, 교원평가제, 학교정보공시제, 전국단위 학업성취도 평가), 입시제도 선진화(특목고 입시제도 개선, 입학사정관제 확산), 사교육대체 서비스 강화(EBS 강화, 방과후 학교 활성화), 사교육 시장 관리(학원 신고포상금제 도입, 학원 교습시간 제한) 등을 시도해왔다. 그럼에도 불구하고 여전히

많은 학부모들은 가계 경제에 대한 관심 보다는 자녀들을 사교육의 체제 속으로 이끌어 가고 있는 것이 현실이다. 이는 자녀들이 치열한 입시 경쟁 구조 속에서 생존할 수 있도록 하기 위한 교육 수요자 스스로 선택할 수밖에 없는 현실에 놓여 있기 때문으로 볼 수도 있으며, 한편으로는 공교육 체제가 그만큼 교육 수요자들로부터 신뢰를 잃었다고도 볼 수 있다. 이에 대한 선행 연구들은, 우리나라에서 명문 대학으로의 입시경쟁 구조가 존재하는 한, 공교육 대 사교육의 체제는 근본적으로 해소하기 어렵다는 사교육 숙명론으로 귀결되는 경향을 보이기도 한다(이수정, 2007; 채창균, 2006).

이에 본 연구에서는 앞서 언급한 학습지, 학원, 과외, 온라인, 문화센터 등 다양한 형태로 개발되어 가는 영어 사교육 서비스에 대하여 우리나라 EFL 중학생들이 경험한 영어 사교육의 상황에 대하여 조사, 분석해보고자 하였으며, 소비자로서의 학생들은 어느 정도로 만족하고 있는지 조사, 분석해보고자 하였다. 특히 사교육 서비스가 소비자에게 제공하는 서비스 만족감과 만족감을 느끼는 요인에 대하여 객관적으로 분석해 봄으로서, 실제로 교육 현장에서 필요한 교육 서비스에 대하여 숙고해보고자 하였다. 이러한 연구 목적을 실현하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 중학생들이 영어 사교육을 선택하는 데 영향을 미치는 요인에는 어떠한 것들이 있는가?

둘째, 중학생들은 영어 사교육 서비스의 질에 대하여 소비자로서 어느 정도 만족하고 있는가?

셋째, 중학생들의 특성(지역, 남녀 등)에 따라 영어 사교육 서비스 질에 대하여 만족도와 인식의 차이를 나타내고 있는가?

II. 이론적 배경

1. 교육 서비스의 정의 및 특징

위키 백과에 제시된 정의에 따르면, '서비스(Service)' 또는 '용역(用役)'은 물질적 재화 이외의 생산이나 소비에 관련한 모든 경제활동이라고 제시하고 있다. 일반적으로, 용역은 개인이 남을 위하여 일하는 행위를 뜻하며, 경제학 분야에서도 용역은 토지, 자본, 노동이라는 생산요소나 정부가 무엇인가를 생산하거나 혹은 일상생활을 위한 인간적 욕구를 충족하기 위해 하는 일련의 행동으로 정의하고 있다(<http://ko.wikipedia.org/wiki>).

이러한 정의를 가진 서비스에 대한 연구는 1960년 초반 경영학 및 마케팅 영역에서 시작되었는데, 1970년대에 이르러 서비스 특성 및 현상에 대한 연구가 주를 이루었다. 1980-90년대에 이르러서는 서비스 이론, 체계 및 전략에 대하여 집중적으로 다루어졌다. 서비스에 대한 개념은 활동론적, 속성론적, 봉사론적, 인간상호 관계적 입장에서 구분하여 정의, 설명할 수 있다.

우선 서비스에 대한 활동론적 정의로 살펴보면, 서비스를 '활동'으로 바라보는 관점이다. Blois(1972)

에 의하면, 서비스는 제품의 형태를 물리적으로 바꾸지 않고 판매에 제공되는 활동이라고 정의하였으며, Stanton(1984)에게 있어서 서비스는 소비자나 산업구매자에게 판매될 경우 욕구를 충족시키는 무형의 활동으로 제품이나 다른 서비스의 판매와 연계되지 않고도 개별적으로 확인 가능한 것이라고 정의를 내렸다. 이와 같은 활동론적 입장에서의 서비스는 편익과 만족을 가져오는 과정으로 이해하였다. 둘째, 서비스에 대한 속성론적 정의에 의하면(Rathmell, 1974), 시장에서 판매되는 무형의 상품으로서 서비스를 설명하고 있으며, 무형 서비스와 유형 서비스의 구분을 손으로 만질 수 있는냐의 여부에 따라 구분하고 있다. 또한 Shostack(1977)은 서비스는 무형재가 아니며 무형재로서 판매되어지지 않는다고 주장하였다. 이어서 그는 경험(영화), 시간(컨설팅), 과정(세탁) 등의 무형적 서비스에서 유형적 소유권을 구매할 수 없다고 하였다. 셋째, 서비스에 대한 봉사론적 정의를 살펴보면, 그동안 인간이 제공해온 봉사적 서비스를 인간으로부터 분리하여 기계로 대체하여 서비스의 공업화를 이루어야만 서비스를 효율적으로 이룰 수 있다고 보는 것이다. 끝으로 서비스에 대한 인간의 상호관계론적 정의에 의하면, 서비스는 무형적 성격을 띠는 일련의 활동으로서 수요자와 서비스 제공자간의 상호관계에서부터 발생하며, 수요자의 문제를 해결해 주는 것이라고 주장하고 있다(박상원, 2007).

앞서 언급한 선행 학자들의 서비스에 대한 정의를 종합적으로 살펴보면, 교육서비스는 수요자가 필요로 하는 교육을 만족시키기 위해 공급자가 제공하는 유·무형적 성격을 띠는 활동으로서 교육 서비스의 수요자와 서비스 공급자 간의 상호작용에서 발생하는 모든 활동을 서비스라고 볼 수 있다. 교육 서비스에 관한 한국표준산업분류(통계청, 2008)에 의하면, 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 한국표준산업분류

<p>0 교육 서비스업</p> <p>상업 및 정보산업고등학교 등을 정규교육기관에서 신설하고, 학원을 컴퓨터 학원, 운전학원, 일반입시학원, 언어학원, 예술학원 등으로 세분하고 명시하고 있으며, 교육기관은 다음과 같이 명시하고 있다.</p> <p>가. 초등 교육기관 유아교육기관과 초등학교의 교육과정을 담당하는 교육기관을 말한다.</p> <p>나. 중등 교육기관 중학교 및 고등학교의 교육과정을 담당하는 교육기관을 말한다.</p> <p>다. 고등 교육기관 전문대학, 대학교 및 대학원의 교육과정을 담당하는 교육기관을 말한다.</p> <p>라. 기타 교육기관 성인 또는 특정인을 대상으로 교육하기 위하여 설립된 교육 기관으로서 특수학교, 외국인 학교, 직업 훈련기관, 사회교육기관, 일반 또는 전문 학원 등이 포함된다.</p>
--

※ 자료: 통계청(2008).

2. 영어 사교육의 실태

공교육 내실화 및 사교육비 경감을 위하여 초·중·고등학생들이 받고 있는 사교육의 종류, 참여율, 규모 등을 파악하기 위해, 통계청(2007)에서는 전국 초·중·고 272학교의 약 34,000명의 학부모를 대

상으로 2007년 7월과 10월 두 차례에 걸쳐 우리나라의 사교육 실태에 대하여 조사하였다. 조사대상 중학교는 82개 학교였으며, 조사대상 학급 수는 246개 학급이었다. 조사 결과, 2007년 우리나라 사교육비 전체 규모는 20조 400억 원으로 추정되었으며, 그 중에서 초등학교는 10조 2천억 원, 중학교는 5조 6천억 원, 고등학교는 4조 2천억 원을 차지하는 것으로 조사되었고, 2007년 학생 1인당 월평균 사교육비는 22만2천원, 사교육에 참여한 학생 1인당은 28만 8천원으로 조사되었다. 다음의 <표 2>를 살펴보면, 사교육에의 참여율은 77.0%이었고, 참여시간은 주당 7.8시간이었다. 중학교 학생 1인당 연평균 사교육비는 2천8백만 원이었다. 전체 교과목 중 수학(58.6%), 영어(55.6%), 국어(39.3%)순으로 사교육이 진행되었으며, 학생 1인당 사교육비는 국·영·수 등 일반교과목 17만 8천원, 예체능, 취미·교양 분야에 4만 3천원을 지출하였다. 과목별로 영어는 6만 8천원, 수학은 5만 7천원 순으로 지출되었다.

<표 2> 과목별 사교육비 및 참여율

(단위: 만원, %)

	전체	일반교과	국어	영어	수학	기타	예체능, 취미, 교양
사교육비	22.2	17.8	2.2	6.8	5.7	3.0	4.3
참여율	77.0	68.4	39.3	55.6	58.6	38.6	37.0

※ 자료: 통계청(2007).

과목별 학생 1인당 월평균 사교육을 보면 초등학교 경우 일반교과의 1인당 월평균 사교육비는 중·고등학교보다 적게 지출하나, 예체능 분야는 더 많이 지출되었다. 영어는 중학교(7만 6천원)에서 가장 많이 지출하고, 수학은 일반계 고등학교(9만 1천원)가 가장 많이 지출하는 것으로 나타났다. 과목별 사교육 참여율을 보면 전 학교 급에서 영어보다는 수학과목에 참여하는 비율이 높았다. 국어 및 예체능 과목은 상급학교로 갈수록 참여율이 떨어지나, 영어와 수학 과목은 중학교에서 가장 많이 참여하는 것으로 나타났다.

가구의 월평균 소득수준별에 따라 사교육비 지출 격차는 상급학교로 갈수록 더욱 심화되었다. 가구의 월평균 소득수준별 1인당 월평균 사교육비는 소득수준이 높을수록 사교육비 지출이 많았다. 월평균 소득 700만 원 이상 계층은 100만원 미만 계층보다 8.8배를 더 지출하였으며, 소득수준별 월평균 사교육비를 보면 상급학교로 갈수록 지출격차가 더 벌어졌다. 일반계 고등학교의 경우 월평균 소득 700만 원 이상(57만원) 가구는 100만원 미만(5만 5천원)가구보다 10.4배 더 지출하였다. 중학교는 9.5배 더 지출하였으며, 초등학교는 6.7배 더 지출하였다. 가구의 월평균 소득수준별 사교육 참여율도 소득수준에 따라 격차가 큰 것으로 나타났다. 일반계 고등학교의 경우 월평균 소득 700만 원 이상 가구(86.3%)는 100만원 미만 가구(25.9%)보다 3.3배를 더 참여하고 있는 것으로 조사되었다. 중학교는 2.9배 더 참여하였으며, 초등학교는 1.9배 더 참여하였다. 소득수준별 월평균 사교육비 계층별 분포를 보면 가구의 소득수준이 높아질수록 사교육비 지출 규모도 늘어났다. 월평균 소득 100만원 미만 계층은 63.1%가 사교육을 받지 않고, 월평균 사교육비를 10만원 미만 지출하는 비율은 17.0%였다. 반면, 월평

균 소득 700만원 이상 계층은 6.5%만이 사교육을 받지 않고, 월평균 사교육비를 50만 원 이상 지출하는 비율은 37.5% 수준이었다. 어학연수 참여율은 학교 급별로 초등학교가 가장 높았으며, 지역별로는 서울이 높았다. 학교 급별 월평균 어학연수비는 전체 평균이 5천원 수준이고, 상급학교로 갈수록 지출 수준이 떨어졌다. 학교 급별 어학연수 참여율은 1.1%수준이고, 상급학교로 갈수록 참여율이 떨어졌다.

지역별 학생 1인당 어학연수비는 서울 및 중소도시가 높고, 광역시, 읍면지역 순이었다. 지역별 어학연수 참여율은 서울이 1.4%로 가장 높았고, 중소도시가 1.2%, 광역시가 0.9%, 읍면 지역이 0.7%순이었다. 전국적으로 어학연수를 6개월 미만 다녀온 사람은 1.9%였으며, 6개월 이상 어학연수를 다녀온 사람은 1.6%였다. 15-19세 연령에서 6개월 미만의 어학연수를 다녀온 사람은 6.6%이며, 6개월 이상의 어학연수를 다녀온 사람은 3.9%였다. 가구의 월평균 소득에 따른 2007년도 어학연수 참여율은 평균적으로 1.1%였으며, 100만원 미만인 경우에서 6개월 미만의 어학연수의 경험은 1.5%이고, 6개월 이상의 어학연수의 경험은 0.7%였다. 월평균 소득이 600만 원 이상인 경우 6개월 미만의 어학연수의 경험은 2.0%였으며, 6개월 이상의 어학연수 경험은 1.7%였다.

위의 내용을 살펴보면, 우리나라의 교육사회를 이른바 '사교육 공화국'으로 대변해도 과언이 아닐 정도로 사교육에 많은 노력, 시간, 돈을 투자하고 있다는 것을 알 수 있다. 자식 교육을 위해서는 무엇이든 할 수 있다는 우리나라의 교육풍토는 가계 소득이 교육비에 집중되도록 몰아가고 있다. 이는 우리나라의 소비의 위축은 물론이거니와 경제 성장에도 부정적인 요인으로 작용하고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 과도한 사교육비의 지출이 경제 전반에 부담을 주고 있다는 것이다.

3. 교육 서비스 질 및 만족/불만족 평가 방법

수요자, 또는 소비자의 만족도를 측정함으로써 공급되는 서비스의 질을 향상시키고자 하는 노력과 시도는 역사적으로 많이 이루어져 왔으며, 또한 이와 관련한 연구도 다양하게 수행되어 왔다. Parasuraman, *et. al.*(1985)는 표적집단 면담을 실시하여 수요자들이 어떤 기준을 사용하여 서비스의 질을 평가하는지 수차례의 표적집단 면담을 통하여 조사하였다. 이 조사로부터 나온 요소들을 10개의 중요한 범주로 묶어서 이를 서비스 질을 결정하는 결정 요인이라고 하였으며, 이에 대한 상세한 내용은 다음의 <표 3>에서 제시하였다.

<표 3> SERVQUAL 서비스 질 결정 요소

결정요인	내용
유형성(tangibles)	서비스의 물적 증거/ 물리적 시설, 구성원들의 용모, 서비스제공에 이용되는 각종설비, 신용카드 등 서비스의 물적 표현물, 해당서비스를 이용하는 여타 수요자들 등을 포함한다.
신뢰성(reliability)	서비스 수행의 일관성과 확실성/ 제시된 약속의 이행과 대리청구와 기록의 정확성, 예정된 서비스 시간의 엄수 등을 포함한다.
반응성(responsiveness)	서비스를 제공하는 서비스 요원의 열의와 준비성/ 신속한 서비스 제공, 수요자의 요구에 대한 신속한 응답조치 등 서비스의 적시성을 포함한다.
예절성(courtesy)	수요자접촉요원의 친절성이나 정중함, 사려심/ 수요자 접촉요원들의 단정한 용모, 수요자에 대한 배려 등을 포함한다.
의사소통(communication)	의사소통은 수요자가 이해할 수 있는 언어로 된 정보를 제공하고, 수요자들에게 귀를 기울여야 함을 말한다. 서비스 자체나 서비스 비용에 대한 설명, 대수요자 약속 처리 보장 등을 포함한다.
신용성(credibility)	서비스의 진실성과 정직성, 신용성을 말한다. 회사의 사명이나 명성, 수요자 접촉 요원들의 인성 등이 신용성을 결정짓는다.
안정성(security)	거래에 따른 위험성이나 의심성이 없어야 함을 말한다. 육체적, 금전적 안전성과 서비스 관련 비밀성 절대 등을 포함한다.
능력(competence)	서비스를 수행하는데 필요한 지식과 기술의 소유를 말한다. 수요자 접촉요인이나 영업지원요인들의 지식과 기술, 조직의 조사능력을 포함한다.
수요자이해(understanding the customer)	수요자의 욕구를 이해하려는 노력을 말한다. 이것은 수요자의 구체적 요구에 대한 학습, 개인화된 관심(서비스), 단골수요자의 확인 등을 포함한다.
접근성(access)	서비스 조직에 대한 접근가능성과 접촉의 용이성을 말한다. 전화를 이용한 접근의 용이성, 대기시간, 영업시간이나 입지의 편리성을 포함한다.

※ 자료: Zeithaml, et. al.(1985).

서비스의 품질을 다루는 모형에는 여러 가지가 있으나 기존 연구들에서 가장 많이 사용되고 있는 모형으로는 PSQ(perceived service quality)모형, SERVQUAL(service quality)모형, SERVPERF(service performance)모형이 있다. 우선, PSQ 모형은 구매 전, 구매 시, 구매 후의 각 단계를 고려하여 서비스 질을 평가하는 방법이며, SERVQUAL은 실제의 서비스 성과에 비하여, 구매 전에 가졌던 서비스에 대한 기대를 감안하여 서비스 질을 평가하는 방법이다. 소비자의 기대수준이 높을수록 불만족을 경험하고 기대수준이 낮을수록 수요자는 만족을 경험하게 된다는 것이다. SERVPERF 모형을 제시한 Cronin & Talyor(1992)는 만족은 서비스를 사용하기 전에 가졌던 서비스에 대한 기대와 비교한다면 그것은 한정적 개념인 반면, 태도(service performance)는 서비스에 대한 장기적이고 전반적인 평가가 된다는 것이다. 이와 같은 평가는 서비스 질을 개선하는 자료로 활용할 수 있게 된다는 것이다. 서비스의 질이 좋지 않으면 그 서비스를 제공하는 비즈니스는 경영상 불리하게 될 것이라고 본다는 것이다.

또한 소비자만족과 불만족에 대한 연구는 학자들에 따라 개념적 일치를 보는 못하지만, 일반적으로 “구매한 특정 제품이나 서비스, 소매상 혹은 쇼핑이나 구매행동과 같은 형태와 관련된 또는 이들에 의하여 야기되는 감정적 반응”으로 정의할 수 있다(조은정, 2003). 소비자의 만족·불만족은 제품에 대한 기대수준과 제품의 구매 후 사용경험에 의해 지각하게 되는 제품성과와의 차이를 말하는 것으로

서, 기대 수준과 차이가 없거나 또는 기대이상이면 만족하게 되고, 지각된 제품성도가 기대수준 이하 일 때에는 그 제품에 대하여 불만족을 느끼게 된다. 일반적으로 비교적 가격이 저렴한 식품이나 생활용품의 불만족에 대해서는 불만족의 심리적 갈등이 약하므로 무행동에 그치는 경우가 많으나, 자동차와 같은 고가의 내구재 상품에 대해서는 적극적인 불평행동을 취하는 것으로 알려지고 있다(박귀선, 1999).

Aaker & Day(1990)는 고객만족은 제품/서비스의 질적 수준보다는 고객의 기대수준의 크기에 달려 있어서 기대충족/미충족 여부와 기대충족을 위한 기업의 노력 등이 영향을 미치게 되며, 그 결과로서는 반복구매나 대체구매, 그리고 구전 등을 유발시킨다는 점에서 평가보다는 총체적인 개념이라고 하였다. Westbrook & Reilly(1983)는 제품 및 서비스에 대한 고객의 평가라는 측면에서 고객만족을 고객들이 제품 및 서비스의 사용과 소비의 과정에서 자신들의 경험에 의해서 내려진 좋고 나쁨의 정도 평가라 하였다. Desatrick & Detzel(1993)은 고객만족을 “고객에 의해 경험된 즐거움의 정도”라 정의하였다. 서비스 품질과 고객만족에 관한 대부분의 연구자들은 고객충성도를 재구매 의향 및 구전 의향으로 정의하고 실증연구를 수행하고 있다. 이러한 연구들을 통해 고객만족도가 재구매, 긍정적 구전 등 충성도의 선행요인이 된다고 하는 것은 밝혀진 상태이다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구에서는 중학교 1~3학년 학생들의 영어 사교육에의 참여 실태와 교육 서비스를 받고 있는 그들의 만족도와 인식에 대해서 조사, 분석해보고자 하였다. 본 조사의 연구대상으로는 우리나라의 중부지역에 소재하는 2개의 중학교(A중학교와 B중학교¹⁾) 1~3학년 학생을 대상으로 하였다. 이 학생들은 영어 공교육을 정기적으로 받고 선택적으로 영어 사교육을 받고 있는 학생들로 구성되었다.

1) 참여 학생들의 인적 사항

연구 참여 학생들의 인적 사항은 다음의 <표 4>에서 정리, 제시하고 있다. 우선 연구 참여 학생수는 A중학교와 B중학교의 학생들을 모두 합쳐서 총 239명이었으며, 참여한 학생들의 성별은 남학생 52.7%, 여학생 47.3%로 조사되었다. 학년은 7학년(90명) 37.7%, 8학년(77명) 32.2%, 9학년(72명) 30.1% 순으로 나타났다. A중학교는 총 75명의 학생들이, B중학교는 164명의 학생들이 설문에 참여하였다.

1) 학교, 학생 등 연구대상에 대한 정보는 논문 전체에 걸쳐서 연구대상 개인정보 보호 취지에서 모두 가명으로 처리하였음.

또한 학생들의 형제자매 관계에 있어서는 집안의 첫째 아이인 경우는 120명, 둘째인 경우는 100명, 셋째인 경우는 19명으로 조사되었다.

<표 4> 참여 학생들의 인적 사항

	구분	빈도(명)	백분율(%)
학교	A 중학교	75	31.4
	B 중학교	164	68.6
성별	남학생	126	52.7
	여학생	113	47.3
학년	7학년	90	37.7
	8학년	77	32.2
	9학년	72	30.1
형제관계	첫 째	120	50.2
	둘 째	100	41.8
	셋 째	19	7.9
합계		239	100.0

2. 자료 수집방법 및 분석방법

본 연구에서는 설문지조사를 실시하였다. 중학교 1~3학년 학생을 대상으로 이루어진 설문지에 대하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다. 첫째, 영어 사교육의 실태를 파악하기 위해 실태분석을 하였다. 둘째로, 응답자의 일반적 사항을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 셋째로 영어 사교육의 만족도와 불만족도를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 넷째로 영어사교육의 서비스 질에 대해 평가하기 위해서 요인분석을 실시하였다. 이상의 자료는 SPSS 통계 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 설문지의 문항은 Likert 척도의 5단계 척도로 되어 있으며, ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘매우 그렇지 않다’ 1점으로 점수화하여 문항에 따라 5점 만점으로 하였다.

IV. 자료의 분석 결과

1. 영어 사교육의 종류와 기간

영어 사교육 종류에 대해서 조사, 자료의 분석 결과, 입시종합학원(98명) 41.0%, 단과학원과 과외(58명) 23.3%, 학습지(25명) 10.2%, 기타(6명) 2.2% 순으로 나타났다. 기타에는 인터넷 강의, 어학원, EBS 강의 등을 포함하고 있다. 학생들이 현재까지 영어 사교육을 받은 기간에 대한 분석 결과, 2년 이상

(75명) 31.5%가 가장 많았으며, 1-2년 미만(58명) 24.4%, 1-3개월 이하(47명) 19.7%, 4-6개월 이하(38명) 16.0%, 7-9개월 이하(20명) 8.4% 순으로 나타났다. 중학생들이 2년 이상 사교육 수혜자로 밝히고 있으며, 3개월 이하의 학생들은 가장 적은 빈도로 조사되었다.

2. 영어 사교육 선택에 영향을 주는 요인

1) 영어 사교육을 받게 된 경로

응답한 학생들의 과반수 이상의 학생들이 주위 친구의 소개로(138명) 58.0%, 영어 사교육을 받게 되었다고 응답하였고, 그 다음 전단지를 보고(39명) 16.4%, 신문광고를 보고(22명) 9.2%, TV광고를 보고(15명) 6.3%, 인터넷을 보고(13명) 5.5%, 기타(11명) 4.6% 순으로 나타났다. 기타에는 부모님과 선생님의 소개로 영어 사교육을 받게 되었다는 학생들과 직접 찾아다니면서 다른 학원과 비교해 본 후 영어 사교육을 받게 되었다고 응답한 학생들도 포함되어 있다. 다음의 <표 5>에서 그 내용을 제시하고 있다.

<표 5> 영어 사교육을 받게 된 경로

영어 사교육 추천 경로	빈도(명)	백분율(%)
신문기사를 보고	22	9.2
TV광고를 보고	15	6.3
인터넷을 보고	13	5.5
전단지를 보고	39	16.4
주위 친구의 소개로	138	58.0
기타	12	4.6
총합	239	100.0

2) 영어 사교육 선택에 가장 영향을 준 사람

학생들이 영어 사교육을 선택하는 것에 있어서 가장 영향을 많이 받은 사람에 대해 분석한 결과는 다음의 <표 6>과 같다. 가장 영향을 준 사람에 대해 분석한 결과 ‘부모님’이 47.1%(112명)로 학생의 영어 사교육에 부모님이 최종 결정을 하는 것으로 나타났다. 이어서 ‘나 스스로 원해서’ 22.3%(53명), ‘친구’ 13.4%(32명), ‘기타’ 8.8%(21명), ‘선생님’ 8.4%(20명) 순으로 나타났다.

<표 6> 영어 사교육 선택에 가장 영향을 준 사람

선택에 영향을 미친 요인	빈도(명)	백분율(%)
나 스스로 원해서	53	22.3
부모님	112	47.1
친구	32	13.4
선생님	20	8.4
기타	21	8.8
합계	238	100.0

3) 영어 사교육을 선택 할 때 가장 중요하게 고려하는 점

영어 사교육을 선택할 때 가장 중요하게 고려하는 점은 Likert 척도의 5단계 척도로 조사하였으며, ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘매우 그렇지 않다’ 1점으로 점수화 하여 문항에 따라 5점 만점으로 하였다. 분석 결과, 학생들에 대한 이해와 관심이 영어 사교육을 선택 할 때 고려하는 가장 중요한 점으로 나타났으며, 통학거리, 강의 수준, 선생님의 자질, 친구, 입소문, 기타, 수강료, 시설 순으로 나타났다. 기타에는 ‘수업이 재미있어서’, ‘다른 사람이 가니깐’, ‘부모님이 시키니깐’ 등으로 나타났다.

4) 영어 사교육을 받는 이유

영어 사교육을 받는 이유에 대한 분석 결과는 <표 7>과 같다. 영어 사교육을 받는 이유는 Likert 척도의 5단계 척도로 조사하였다. 분석 결과, 학생들은 학교 공부를 잘하기 위해서 영어 사교육을 받는다고 대다수가 대답을 하였다. 그다음, 부모님이 권해서, 기타, 친한 친구들이랑 다니고 싶어서, 영어수업이 재미있어서, 외국인과 대화하고 싶어서, 유학가기 위해서, 기타의 순으로 응답하였다. 기타에는 ‘고등학교에 가려면 영어를 잘해야 하니깐’, ‘좋은 대학에 가려면 영어를 잘해야 하니깐’, ‘수능을 잘 보기 위해서’ 라고 응답하였다.

<표 7> 영어 사교육을 받는 이유

영어 사교육을 받는 이유	평균	표준편차
학교공부를 잘하려고	2.18	.89
영어수업이 재미있어서	1.98	.77
부모님이 권해서	2.07	.73
친한 친구들이 다니고 있어서	2.06	.89
외국인과 대화하고 싶어서	1.87	.68
유학가기 위해서	1.86	.72
기타	1.75	.79

3. 영어 사교육에 대한 만족도

1) 영어 사교육에 대한 만족도

학생들이 현재 받고 있는 영어 사교육에 대한 만족도에 대한 문항을 만족도, 효과성, 재구매성, 추천성으로 나누어 분석한 결과는 다음의 <표 8>에서 제시하였다. 영어 사교육에 대한 만족도 분석 결과는 대체로 ‘그렇다’라는 중간 정도의 만족도를 나타냈다. 학생들이 지금 수혜 받고 있는 영어 사교육에 대해서 ‘괜찮다’라는 반응을 보였다. 만족도에서 다른 사람들에게도 자신이 받고 있는 사교육을 추천한다는 추천성이 3.12로 가장 높았으며, 자신의 내적 만족도는 3.09로 다른 항목들에 비해서 낮았다.

<표 8> 영어 사교육에 대한 만족도

영역	문항	평균	표준편차
만족도	1. 수업을 듣는 동안 즐거웠다. 2. 사교육의 수강 결과에 만족스러웠다. 3. 사교육을 들은 것은 잘한 선택이었다.	3.09	1.09
효과성	4. 사교육은 내 학습 목표를 달성하는데 효과적이었다.	3.12	1.20
재구매성	5. 다음 기회에도 사교육을 받을 생각이다.	3.21	1.18
추천성	6. 주변 사람들에게 내가 하고 있는 사교육을 추천하고 싶다.	3.28	.97

2) 영어 사교육에 대한 불만족도

학생들이 현재 받고 있는 영어 사교육에 대한 불만족도에 대하여 내적 불만족과 외적불만족으로 나누어 분석한 결과는 다음의 <표 9>와 같다. 영어 사교육에 대한 불만족도에 대한 분석 결과는 학생들은 자신이 받고 있는 영어 사교육에 대체로 불만족 하지 않다고 응답하였다. 내적 불만족도와 외적 불만족도가 크게 차이는 나지 않았지만, 학생들 대부분은 자신의 게으름, 능력, 계획이나 상황의 변경인 자신의 내적인 것에 더 불만족했다고 응답하였다.

<표 9> 영어 사교육에 대한 불만족도

불만족	문항	평균	표준편차
내적 불만족	1. 나는 사교육을 받는 동안 게을렀다. 2. 사교육은 내 능력에 버거웠다. 3. 사교육을 받는 도중에 계획이나 상황이 변경되었다.	2.68	.76
외적 불만족	4. 선생님의 실력이 낮았다. 5. 친구들 때문에 공부에 전념할 수가 없었다. 6. 학교수업내용과 내용이 차이가 많이 났다. 7. 경제적 부담이 컸다.	2.47	.87

4. 영어 사교육 서비스에 대한 인식 및 평가

학생들이 현재 받고 있는 영어 사교육 서비스에 대한 질을 평가하기 위해 요인분석에 의한 시설, 경제성, 관계성, 서비스 질의 4가지로 분류하여 분석하였다. 관계성과 서비스 질에 대한 요인분석 결과는 다음의 <표 10>에서 정리, 제시하고 있다. 요인분석을 한 요인1의 아이겐 값은 4.658이며, 요인2의 아이겐 값은 4.368로 나타났다. 누적 %는 요인1은 31.06이며, 요인2는 60.18이다. 요인 분석한 신뢰도계수는, 요인1은 .896이고 요인2는 .894로 유의미한 수준이며, 신뢰도가 높은 편으로 분석되었다.

<표 10> 관계성과 서비스 질에 대한 요인분석

	요인1	요인2	h ²	신뢰도계수
8 강의설명방식이 이해가 잘된다.	.815		.699	.896
16 학생들의 입장에 대해서 잘 이해해준다.	.810		.710	
17 학생들과 자주 상담을 하는 편이다.	.760		.743	
18 학생들에게 유익한 정보를 제공해 준다.	.745		.692	
19 학생들의 요구에 즉시 응답해 준다.	.668		.535	
20 학생에게 애정과 관심을 가져준다.	.583		.617	
6 학생들에게 선생님이 친절하다.		.619	.578	.894
7 선생님이 실력이 있다.		.613	.559	
9 선생님이 수업시간을 잘 지킨다.		.729	.578	
10 학생들의 성적관리를 철저하게 해준다.		.748	.579	
11 학생의 성적부진을 분석하고 자료를 제공해 준다.		.579	.616	
12 다양한 교육 정보를 제공해 준다.		.516	.660	
13 학생들의 성적별 수준에 맞는 수업을 한다.		.534	.508	
14 학생들에게 부족한 부분에 대해 보충학습을 시켜준다.		.696	.442	
15 학생관리 시스템이 잘 구축되어 있다.		.624	.510	
아이겐 값	4.658	4.368		
누적 %	31.06	60.18		

영어 사교육에 대한 평가결과는 시설, 경제성, 관계성, 서비스 질로 분류하였다. 영어 사교육에 대한 평가결과는 다음의 <표 11>과 같다. 대체적으로 영어 사교육에 대한 서비스 질에 대해서 상대적으로 만족한 수준이었으며, 학생들은 사교육의 시설에 대해서 가장 높은 만족도를 보였다. 그 다음으로는 서비스 질에 대해서 만족한다고 응답하였고, 경제성과 학생들과 선생님들에 대한 관계성에 만족한다고 응답하였다.

<표 11> 영어 사교육에 대한 평가결과

			평균	표준편차
시설	1	강의실 책상, 의자가 체형에 맞다.	3.53	1.08
	2	강의실 크기가 적당하다.	3.45	1.0
	3	강의실 조명밝기가 적당하다.	3.42	.98
	4	강의실 방음시설이 잘되어있다.	3.00	1.08
	5	시설물이 청결하다.	3.13	1.16
	시설에 대한 총 평균과 표준편차			3.30
경제성	21	교육비가 적당하다.	3.21	1.12
	22	교재비가 적당하다.	3.11	1.23
	경제성에 대한 총 평균과 표준편차			3.15
관계성	8	강의설명방식이 이해가 잘된다.	3.54	.973
	16	학생들의 입장에 대해서 잘 이해해준다.	3.26	1.04
	17	학생들과 자주 상담을 하는 편이다.	3.05	1.12
	18	학생들에게 유익한 정보를 제공해 준다.	3.21	1.11
	19	학생들의 요구에 즉시 응답해 준다.	3.35	1.05
	20	학생에게 애정과 관심을 가져준다.	3.48	1.07
	관계성에 대한 총 평균과 표준편차			3.15
서비스질	6	학생들에게 선생님이 친절하다.	3.60	1.10
	7	선생님이 실력이 있다.	3.65	1.02
	9	선생님이 수업시간을 잘 지킨다.	3.56	.99
	10	학생들의 성적관리를 철저하게 해준다.	3.47	1.04
	11	학생의 성적이 부진하다면 성적부진을 분석하고 자료를 제공해준다.	3.34	1.16
	12	다양한 교육정보를 제공해준다.	3.44	1.04
	13	학생들의 성적별 수준에 맞는 수업을 한다.	3.46	1.04
	14	학생들에게 부족한 부분에 대해 보충학습을 시켜준다.	3.60	1.05
	15	학생관리 시스템이 잘 구축되어 있다.	3.35	1.00
	서비스 질에 대한 총 평균과 표준편차			3.49

5. 참여 학생의 특성에 따른 영어 사교육에 대한 인식

1) 영어 사교육에 가장 영향을 준 사람

영어 사교육에 가장 영향을 준 사람에서 성별(p=.674), 학년(p=.042), 형제관계(p=.001)에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 학교(p=.000)에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 <표 12>에서 제시한 것과 같이 A중학교와 B중학교 모두 학부모의 권유로 영어 사교육을 받게 된 경우가 가장 많았으며 특히 B중학교는 학부모의 권유와 스스로 원해서 영어 사교육을 받게 된 경우가 많은 것으로 조사되었다.

<표 12> 학생의 특성에 따른 영어 사교육에 가장 영향을 준 사람

	구분	나스스로 원해서	부모님	친구	선생님	기타	전체	카이제곱값	유의확률
학교	A중학교	9	30	7	15	14	75	37.601	.000
	B중학교	44	82	26	5	7	164		
성별	남 자	24	64	16	11	11	126	2.335	.674
	여 자	29	48	17	9	10	113		
학년	7학년	19	51	14	3	3	90	16.027	.042
	8학년	19	31	7	11	9	77		
	9학년	15	30	12	6	9	72		
형제관계	첫 째	29	68	11	7	5	120	25.797	.001
	둘 째	21	39	18	9	13	100		
	셋 째	0	5	4	4	3	16		

2) 영어 사교육을 받게 된 경로

영어 사교육을 받게 된 경로를 살펴보면 성별(p=.262), 학년(p=.077), 형제관계(p=.189)에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났고, 학교(p=.000)에서는 유의한 차이가 있다고 나타났다. A중학교와 B중학교 두 학교 모두 주위 친구의 소개로 가장 많이 영어 사교육을 받게 된 것으로 나타났다.

<표 13> 학생의 특성에 따른 영어 사교육을 받게 된 경로

	구분	신문기사를 보고	TV광고를 보고	인터넷 을보고	전단지를 보고	주위친구 의소개로	기타	전체	카이제곱 값	유의 확률
학교	A중학교	15	2	2	8	35	13	75	24.936	.000
	B중학교	4	4	5	26	73	52	164		
성별	남 자	8	1	5	17	56	39	126	6.486	.262
	여 자	11	5	2	17	52	26	113		
학년	7학년	1	1	3	14	40	31	90	16.901	.077
	8학년	10	1	1	11	37	17	77		
	9학년	8	4	3	9	31	17	72		
형제관계	첫 째	6	2	4	23	54	31	120	13.654	.189
	둘 째	9	3	3	10	46	29	100		
	셋 째	4	1	0	1	7	3	16		

3) 영어 사교육을 받고 있는 종류

다음의 <표 14>를 보면, 성별과 학년에 따라 영어사교육을 받고 있는 종류를 살펴보면 각 항목별로 남녀의 차이를 분석한 결과 응답자중 입시종합학원을 다니고 있는 학생은 전체 239명 중 98명이고, 그 중 남자는 50명 여자는 48명이며, 단과학원은 전체 중 58명이고, 남자는 35명 여자는 23명, 과외를 받고 있는 학생은 전체 중 58명이고, 남자는 26명 여자는 32명, 학습지를 하고 있는 학생은 전체 25명이며, 남자는 13명 여자는 12명, 기타를 답한 학생은 6명중 남자는 2명 여자는 4명이었다. 항목별 학

년의 차이를 살펴본 결과 입시종합학원 98명 중 7학년 46명 8학년 30명 9학년 22명, 단과학원 58명 중 7학년 22명 8학년 17명 9학년 19명, 과외 58명 중 7학년 12명 8학년 21명 9학년 25명, 학습지 25명 중 7학년 7명 8학년 8명 9학년 10명 이었다. 성별에 따라서 받고 있는 사교육의 종류에 대한 차이는 뚜렷한 차이를 보이지 않았으며, 학년별로 저학년보다 고학년이 과외나 학습지를 통해서 영어 사교육을 받고 있음을 알 수 있었다.

<표 14> 학생의 특성에 따른 영어 사교육의 종류

	구분	입시종합학원	단과학원	과외	학습지	기타
성별	남 자	50	35	26	13	2
	여 자	48	23	32	12	4
학년	7학년	46	22	12	7	2
	8학년	30	17	21	8	1
	9학년	22	19	25	10	3

6. 참여 학생의 특성에 따른 영어 사교육에 대한 만족도

1) 만족도의 차이

학생들의 일반적 특성에 따른 영어 사교육 만족도의 차이를 알아 보기 위해 t-검정과 ANOVA(일원 배치 분산)분석을 실시하였다. 만족도를 평가하는 문항을 만족도, 효과성, 재구매성, 추천성으로 나누어서 분석하였으며, 결과는 다음 <표 15>와 같다. 만족도에서는 학교(p=.089), 성별(p=.815), 학년(p=.009), 형제관계(p=.369)로 학년에 따라 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다. 효과성에서는 학교(p=.001), 성별(p=.278), 학년(p=.510), 형제관계(p=.283)이고, 재구매성 학교(p=.006), 성별(p=.361), 학년(p=.490), 형제관계(p=.376)이고, 추천성은 학교(p=.006), 성별(p=.449), 학년(p=.075), 형제관계(p=.386)로 세 항목에서는 학교에 따라 유의한 차이가 나타났다.

<표 15> 만족도 평균의 비교

	구분	평균	t/F	유의확률	
만족도	학교	A 중학교	3.12	-1.187	.089
		B 중학교	3.28		
	성별	남 자	3.29	1.00	.815
		여 자	3.16		
	학년	7학년	3.27	4.772 **	.009
		8학년	2.97		
		9학년	3.45		
	형제관계	첫 째	3.17	.930	.369
		둘 째	3.35		
		셋 째	3.18		

<표 15> 만족도 평균의 비교(계속)

		구분	평균	t/F	유의확률
효과성	학교	A 중학교	2.92	-3.057 **	.001
		B 중학교	3.39		
	성별	남 자	3.28	.510	.278
		여 자	3.20		
	학년	7학년	3.42	1.269	.510
		8학년	2.94		
		9학년	3.35		
	형제관계	첫 째	3.23	2.838	.283
		둘 째	3.34		
셋 째		2.87			
재구매성	학교	A 중학교	3.13	-.708 **	.006
		B 중학교	3.25		
	성별	남 자	3.21	.012	.361
		여 자	3.21		
	학년	7학년	3.23	.715	.490
		8학년	3.09		
		9학년	3.32		
	형제관계	첫 째	3.16	.981	.376
		둘 째	3.34		
셋 째		3.00			
추천성	학교	A 중학교	2.96	-1.407 **	.006
		B 중학교	3.20		
	성별	남 자	3.15	.400	.449
		여 자	3.09		
	학년	7학년	3.28	2.615	.075
		8학년	2.87		
		9학년	3.19		
	형제관계	첫 째	3.08	.955	.386
		둘 째	3.25		
셋 째		2.88			

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

2) 불만족도의 차이

다음의 <표 16>을 살펴보면, 학생들이 현재 받고 있는 영어 사교육에 대한 불만족도에 대한 문항을 내적 불만과 외적불만으로 나누어 평균을 비교 분석한 결과 내적불만 항목에서 학교(p=.028), 성별(p=.242), 학년(p=.510), 형제관계(p=.061)로 항목 모두 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표 16> 내적 불만의 평균 비교

		구분	평균	t/F	유의확률
내적불만	학교	A 중학교	2.74	.813	.028
		B 중학교	2.65		
	성별	남 자	2.57	-2.337	.242
		여 자	2.80		
	학년	7학년	2.61	.676	.510
		8학년	2.75		
		9학년	2.69		
	형제관계	첫 째	2.58	2.838	.061
		둘 째	2.79		
		셋 째	2.90		

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

다음의 <표 17>에서 제시한 바와 같이, 외적불만 항목에서는 학교(p=.643), 성별(p=.003), 학년(p=.304), 형제관계(p=.179) 학교, 학년, 형제관계에서는 유의한 차이가 나타나지 않았으며, 성별에 따라 외적불만도의 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 17> 외적 불만의 평균 비교

		구분	평균	t/F	유의확률
외적불만	학교	A 중학교	2.52	.618	.643
		B 중학교	2.44		
	성별	남 자	2.44	-5.04 **	.003
		여 자	2.49		
	학년	7학년	2.47	1.197	.304
		8학년	2.57		
		9학년	2.35		
	형제관계	첫 째	2.41	1.732	.179
		둘 째	2.49		
		셋 째	2.83		

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

7. 참여 학생의 특성에 따른 영어 사교육 서비스에 대한 평가

학생들이 지금 이용하고 있는 영어 사교육에 대한 서비스에 관한 평가를 학생들의 일반적인 특성에 따라 차이가 있는지 분석하기 위해 t-검정과 ANOVA(일원배치 분산)분석을 실시하였다. 서비스에 대한 평가 항목을 시설, 경제, 관계, 품질 의 항목으로 나누어서 평균을 비교 분석한 결과 <표 18>에서 보는 것과 같이 학교에 따라 시설(t=-.209, p=.986), 경제(t=-1.762, p=.023), 관계(t=-.976, p=.043), 품질(t=-1.437, p=.288)로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 남녀 차이에 따라 시설(t=.967, p=.112), 경제(t=.815, p=.243), 관계(t=.130, p=.907), 품질(t=-1.356, p=.225)로 유의한 차이가 나타나지는 않았다.

학년별로 시설(F=2.703, p=.069), 경제(F=2.910, p=.056), 관계(F=4.814, p=.009), 품질(F=3.375, p=.036)로 관계성에 관한 항목에서 유의한 차이가 있음을 알 수 있었으며, 형제관계에서 시설(F=.412, p=.663), 경제(F=2.466, p=.087), 관계(F=.865, p=.422), 품질(F=3.007, p=.051)로 유의한 수준의 차이가 나타나지 않았다.

<표 18> 영어 사교육 서비스에 대한 평가 평균 비교

		시설		경제		관계		품질	
		평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F
학교	A 중학교	3.29	-.209	2.97	-1.762	3.23	-.976	3.39	-1.437
	B 중학교	3.31		3.24		3.35		3.54	
성별	남자	3.35	.967	3.21	.815	3.32	.130	3.43	-1.356
	여자	3.25		3.09		3.30		3.56	
학년	7학년	3.38	2.703	3.41	2.910	3.47	4.814*	3.54	3.375
	8학년	3.13		3.01		3.07		3.31	
	9학년	3.29		3.02		3.30		3.47	
형제관계	첫째	3.29	.412	3.02	2.466	3.30	.865	3.47	3.007
	둘째	3.38		3.34		3.41		3.63	
	셋째	3.27		3.25		3.15		3.19	

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

V. 요약 및 결론

영어가 전 세계적으로 대화의 수단이 되어가고 있는 글로벌 시대인 지금, 우리나라는 영어교육의 필요성이 무엇보다도 더 강조되고 있으며, 그 교육대상의 확대와 방법의 변화가 요구되는 현실에서, 공교육 기관이 영어에 대한 현실적인 요구에 대한 기대 충족이 미흡하다는 인식이 높아질수록 사교육의 팽창이 더욱 심화되어 가고 있는 형편이다.

이에 본 연구에서는 앞서 언급한 학습지, 학원, 과외, 온라인, 문화센터 등 다양한 형태로 개발되어 가는 영어 사교육 서비스에 대하여 우리나라 중학생들이 경험한 영어 사교육의 상황에 대하여 조사, 분석해보고자 하였으며, 소비자로서의 학생들은 어느 정도로 만족하고 있는지 조사, 분석해보고자 하였다. 이와 같은 연구 목적을 달성하기 위해서 우선 학생들이 사교육서비스를 선택하는데 있어 가장 중요한 고려 요인이 무엇이며, 현재 다니고 있는 학원이나 과외 등의 사교육에서 제공받고 있는 교육 서비스에 대해 어느 정도 만족하는지를 알아보려고 하였다. 그리하여 본 연구의 구체적인 연구문제는 다음과 같았다. 첫째, 중학생들이 영어 사교육을 선택하는 데 영향을 미치는 요인에는 어떠한 것들이 있는가? 둘째, 중학생들은 영어 사교육 서비스의 질에 대하여 소비자로서의 어느 정도 만족하고 있는가? 셋째, 중학생들의 특성(지역, 남녀 등)에 따라 영어 사교육 서비스 질에 대하여 만족도와 인식의

차이를 나타내고 있는가? 수집된 설문을 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 학생들은 대부분 사교육을 받게 된 결과는 주위 친구의 소개로 받는 것으로 조사되었으며, 사교육을 선택하는 최종 결정자는 부모님으로 나타났다. 영어 사교육을 선택할 때 가장 중요하게 고려한 점으로는 사교육 체제의 학생에 대한 이해와 관심으로 나타났다. 그리고 강의 수준과 통학거리를 고려한 것으로 나타났다. 영어 사교육을 받는 이유로는 학교에서 좋은 성적을 얻기 위해서라는 것으로 조사되었다. 둘째, 영어 사교육의 교육서비스에 대한 소비자의 만족도에 대해서는 만족도, 효과성, 재구매성, 추천성을 근거로 조사되었으며, 대체로 중간정도의 만족도를 나타내었다. 또한 학생들은 자신이 받고 있는 영어 사교육에 대체로 불만족하지 않은 것으로 나타났다. 내적 불만족과 외적 불만족을 나누어 분석한 결과로 학생들 대부분은 자신의 게으름, 능력, 계획이나 상황의 변경인 자신의 내적인 것에 더 불만족한 것으로 조사되었다. 셋째, 영어 사교육의 교육서비스의 질에 대한 시설, 관계성, 경제성, 서비스 질로 4가지 영역에 대해서 조사하였으며, 대체로 중간정도의 만족도를 나타냈다. 시설에 대한 면에서 가장 높은 만족도를 보였으며, 학생에 대한 서비스에 대해서 그다음으로 만족도를 보였다.

끝으로 참여 학생의 특성에 따른 인식에 대하여, 만족도, 효과성, 재구매성, 추천성으로 나누어서 분석한 결과, 만족도에서는 학교($p=.089$), 성별($p=.815$), 학년($p=.009$), 형제관계($p=.369$)에 따라 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다. 학교, 성별, 학년, 형제관계 순으로 효과성의 차이가 있는 것으로 나타났으며, 재구매성의 측면에서는 학교, 성별, 학년, 형제관계로 나타났으며, 추천성의 측면은 학교, 성별, 학년, 형제관계에 따라 유의한 차이가 나타났다. 또한 사교육의 서비스에 대한 평가 항목을 시설, 경제, 관계, 품질의 항목으로 나누어서 분석한 결과, 두 학교에서 모두 시설($t=-.209$, $p=.986$), 경제($t=-1.762$, $p=.023$), 관계($t=-.976$, $p=.043$), 품질($t=-1.437$, $p=.288$)로 나타났으며, 이는 유의한 차이가 없다고 할 수 있다. 남녀 차이에 따라 시설($t=.967$, $p=.112$), 경제($t=.815$, $p=.243$), 관계($t=.130$, $p=.907$), 품질($t=-1.356$, $p=.225$)로 유의한 차이가 나타나지는 않았으며, 학년별로 시설($F=2.703$, $p=.069$), 경제($F=2.910$, $p=.056$), 관계($F=4.814$, $p=.009$), 품질($F=3.375$, $p=.036$)로 관계성에 관한 항목에서 유의한 차이가 나타났으며, 형제관계에서 시설($F=.412$, $p=.663$), 경제($F=2.466$, $p=.087$), 관계($F=.865$, $p=.422$), 품질($F=3.007$, $p=.051$)로 유의한 수준의 차이가 나타나지 않았다.

위와 같은 연구분석 결과를 살펴보면, 영어 사교육서비스 만족요인에 대해 학생들은 다소 만족하는 것으로 응답하였다. 이는 전반적으로 학생들이 자신이 영어사교육을 받는 것에 대해 적극적으로 반응하고 수용하는 것보다는 소극적 반응을 하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한, 강사의 전문성과 자질, 물리적인 환경, 수강료인 외적인 면보다 자신의 게으름, 능력부족, 계획의 상황변경에 의한 내적인 측면에 대한 불만족이 큰 것으로 조사되었다. 또한, 영어 사교육의 교육서비스의 질에 대해서는 사교육 기관이 학생에게 보여주는 차별화된 교육서비스에 대해서 가장 높은 만족도를 보였으며, 그다음으로 시설에 대해 높은 만족도를 보였다. 좀 더 자세히 언급하자면, 학생들은 물리적인 환경 영역에 대한 서비스인 강의실의 방음시설, 크기, 조명밝기, 청결도 등에 대해서 대체로 높은 만족도를 보였지만, 학

생들에 대한 서비스 질인 강사의 친절함, 실력, 전문성, 개별화 수업 등에 대한 사교육서비스에 대해서 가장 높은 만족도를 보였다. 이를 통하여 학생들은 자신의 성적부진원인분석 및 수업자료제공이나 성적별 수준에 맞는 수업인 개별화된 교육서비스를 제공하는 면에서 만족한다는 것을 알 수 있다.

본 연구의 결과로부터 공교육 신뢰 회복을 위해 도출해 낼 수 있는 시사점은 크게 두 가지로 요약해볼 수 있다. 첫째 교육 체제가 제공해주는 개별 학생에 대한 관심과 교사의 전문성으로 정리할 수 있는 내적 교육의 환경, 둘째는 시설 등과 같은 물리적 교육 환경으로 요약할 수 있겠다. 공교육 체제의 많은 학생들이 사교육의 수혜를 받고 있음에도 불구하고, 실제 연구 결과를 살펴보면 사교육 서비스에 대한 그들의 만족도는 그다지 높지 않은 것으로 나타났다. 그다지 높지 않은 중간 정도의 만족도를 나타냈다는 것은 사교육 체제 자체가 엄청난 흡입력을 가지고 학생들을 유도하고 있다고 하기도 보다는, 치열한 경쟁 속에서 우위를 선점하기 위한 여분의 노력을 사교육 통해서 하고 있다고 분석할 수 있다. 그러므로 공교육 체제가 치열한 입시구조를 근본적으로 개선한다면 사교육 수혜를 받고자하는 정도가 주춤할 수도 있을 수 있다고 본다. 또한 강사의 친절함, 실력, 전문성, 개별화 수업 등에 대한 사교육 서비스에 대해서 가장 높은 만족도를 보였다는 것은, 공교육 종사자들 입장에서 심사숙고해야 할 필요가 있는 영역이다. 이어서 공교육 체제에서는 물리적인 환경으로서 시설에 대하여 적극적으로 지원하여, 학생들이 상상하는 구조속에서 좋은 시설에서 학업을 이어간다면 우리나라 또한 교육 선진국으로 거듭 날 수 있는 환경을 구축할 수 있을 것으로 본다.

참고문헌

- 강종숙. 2006. 영어사교육에 대한 초등학생과 학부모의 인식 연구. 안동대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 교육과학기술부. 2009. APEC 역내 교육협력을 위한 21세기 핵심전략 연구. 정책연구개발사업 2008-위탁-20080517114. 서울: 교육과학기술부.
- 김영진. 2006. 영동지역 영어 사교육의 실태 분석. 관동대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김주희. 2004. 공교육과 사교육에 대한 초등학교의 만족도 비교. 경남대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 김희삼. 2011. 영어교육 투자의 형평성과 효율성에 관한 연구. 서울: 한국개발연구원.
- 뉴스1뉴스. 2015. 수험생·학부모 73%, '쉬운 수능' 반대. 2015. 1. 6일자.
- 박귀선. 1999. 한국 소형승용차에 대한 소비자 만족도. 광주대학교 산업경영연구소.
- 박상원. 2007. 교육서비스 선택요인과 만족요인에 관한 연구. 영남대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 서울신문. 2014. 현재 中3, 2018년 수능 '영어 절대평가'에 대처하는 자세. 2014. 12. 30일자.
- 신현석. 2003. 공교육 위기현상의 분석과 정상화를 위한 전략적 구상. 한국교육. 30(1): 419-445.

- 오마이뉴스. 2014. 내 새끼만 잘 키우면... 취학 전에 5천만원 쓴 엄마. 2014. 12. 21일자.
- 위키백과. <http://ko.wikipedia.org/wiki/%EC%84%9C%EB%B9%84%EC%8A%A4>. 2013. 06. 10 검색.
- 이경철. 2006. 대학교육서비스 평가준거가 서비스품질, 학생만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구. 상명대학교 경영대학원 박사학위 논문.
- 이성현. 2006. 한국사회 사교육 실태와 문제점 및 해결방안에 관한 연구. 영남대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 이수정. 2007. 명문대 중심 대입관과 사교육비 지출 간의 관계 분석: 사교육 원인에 대한 사회심리적 접근. *교육행정학연구*. 25(4): 455-484.
- 이용운, 이영미, 윤수정. 2010. 학교중심 블렌디드 학습이 학업성취도와 자기 주도적 학습태도에 미치는 효과. *교육방법연구*. 22(4): 195-217.
- 조은정. 2003. 인터넷 쇼핑물 이용에 대한 소비자 만족도 결정요인 분석. 한양대학교 석사학위 논문.
- 최상근 외. 2003. 사교육 실태 및 사교육비 규모 분석 연구. 한국교육개발원.
- 최성용, 권미영. 2006. 유아교육기관의 서비스품질 요인이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 유치원과 보육기관 비교 분석. *품질경영*. 43(2): 48-67.
- 최숙희, 김성현, 김인철. 2006. 영어교육과 정보화 시대. *영어어문교육*. 12(1): 239-256.
- 채창균. 2006. 고교평준화가 사교육비 지출에 미친 영향에 대한 실증분석. *교육사회학연구*. 16(2): 163-179.
- 최희선. 2003. 공교육 위기의 진단과 처방. *교육총론*. 22: 3-26.
- 통계청. 2011. 2010년 사교육비조사 결과 보도자료. 통계청.
- 통계청. 2013. 2012년 사교육비 실태조사 보도자료. <http://www.kostat.go.kr/survey/pedu/index.action>. 2013. 06. 10 검색.
- 한국교육과정평가원. 2011. 영어 학력 격차 실태에 따른 영어 교육 향상 방안. 서울: 한국교육과정평가원.
- 한국교육학술정보원. 2003a. 사이버가정학습체제 구축 방안. 서울: 한국교육학술정보원.
- 한국소비자원. 2015. 초등학생 사교육비 가계 부담 여건 보도자료. 2015. 2. 23일자.
- 한대문, 김영렬, 김종우. 2006. B2C e-러닝 사이트에서 서비스 품질결정요인, 고객만족 및 고객 e-로알티간의 관계. *경영정보학회 하계 통합학술대회 자료집*.
- 황영선. 2007. 영어 사교육의 이동에 대한 인식과 실태에 관한 연구. 건국대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- Aaker, D. A. and G. S. Day. 1990. *Marketing Research*. Singapore: John Wiley.
- Cronin, J. J. and S. A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56(3): 55-68.
- Desatnick, R. L. and D. H. Detzel. 1993. *Managing to Keep the Customer*. San Francisco, CA.:

Jossey-Bass.

Shostack, G. L. 1977. Breaking Free from Product Marketing. *Journal of Marketing*. April: 72-80.

Westbrook, R. A. and Michael D. Reilly. 1983. Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *Advances in Consumer Research*. 10: 256-261.

유현정: 성균관대학교에서 가정학 박사(소비자학 전공) 학위를 취득하고(논문: 인터넷 쇼핑에 대한 소비자만족모델: 20, 30대 소비자를 중심으로, 2001), 현재 충북대학교소비자학과 교수로 재직 중이다. 세부 전공분야는 소비자 행동, 소비자교육 및 정책 등이며, “Perceived Risk and Safety-Seeking Behavior of Consumers in Seoul, Shanghai and New York”(2012) 등의 연구논문이 있다(yoohj@chungbuk.ac.kr).

나경희: 미국 미조리 주립대학(University of Missouri-Columbia)에서 Ph. D를 받았으며(논문: Investigation of Discourses Emerging Among Students with Diverse Cultural Ethic, and Linguistic Backgrounds Through Literature Study. 2001년 5월), 현재 충북대학교 사범대학 영어교육과에 재직 중이다. 영어독해교육, 교사교육, 담화분석, 질적연구방법 등이 주요 관심분야이다(kyeongheechungbuk.ac.kr).