

## Effect of lifelong education center service quality on psychological well-being through positive psychological capital

Sin-Bok Lee\*, Chanuk Park\*\*

\*Visiting Professor, College of Liberal Arts, Dankook University, Chungcheongnam-do, Korea

\*\*Research Fellow, Korea Culture & Tourism Institute, Seoul, Korea

### [Abstract]

The lifelong education center is an educational system that provides adults with learning from cradle to tomb to people, and it is difficult to provide smooth educational services due to the period of COVID-19. Through this, the purpose of this study is to investigate how the service quality of lifelong education centers affects psychological well-being through positive psychological capital based on previous studies on service quality, positive psychological capital, and psychological well-being. This study distributed and collected questionnaires from November 1st to November 14th, 2021, targeting 212 students attending the lifelong education center. As a result of hypothesis verification, first, it was found that the service quality had no effect on self-efficacy, but all of them had a significant effect on hope. Second, it was found that the assurance and responsiveness had a positive effect on resiliency, and it was found that responsiveness had a positive effect on optimism. Finally, hope, resilience, and optimism were found to have a significant effect on psychological well-being. Through the results of this study, it is expected that it can be used as data for the policy direction to provide better quality lifelong education center services to lifelong education center learners.

▶ **Key words:** Lifelong education center, Positive psychological capital, Learners, Service quality

### [요 약]

평생교육원은 성인을 대상으로 요람에서부터 무덤까지의 배움을 모토로 사람들에게 제공하는 교육 시스템이다. 본 연구는 평생교육원의 서비스 품질과 긍정심리자본, 심리적 안녕감에 관한 선행연구들을 근거로 평생교육원의 서비스 품질이 긍정심리자본을 통해 심리적 안녕감에 어떠한 영향을 미치는 지에 대해 규명하고자 하였다. 본 연구는 평생교육원을 다니는 학생 212명을 대상으로 하여 2021년 11월 1일부터 11월 14일까지 설문지를 배부하고 회수하였다. 연구 결과는 다음과 같이 요약된다. 첫째, 평생교육원의 서비스 품질은 긍정심리자본 중 자기효능감에 모두 아무런 영향을 주지 않았지만, 희망에는 모두 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째, 평생교육원 서비스 품질 중 확신성과 반응성은 탄력성에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났고, 반응성은 긍정심리자본 중 낙관주의에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막으로, 긍정심리자본 중 희망과 탄력성 그리고 낙관주의는 심리적 안녕감에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 본 연구 결과를 통해 평생교육원 학습자들에게 더 좋은 품질의 평생교육원 서비스를 제공하기 위한 정책 방향에 자료로 활용할 수 있으리라 본다.

▶ **주제어:** 평생교육원, 긍정심리자본, 학습자, 서비스 품질

- First Author: Sin-Bok Lee, Corresponding Author: Chanuk Park
- \*Sin-Bok Lee (baby1018@hanmail.net), College of Liberal Arts, Dankook University
- \*\*Chanuk Park (chanukpark@kcti.re.kr), Korea Culture & Tourism Institute
- Received: 2022. 03. 31, Revised: 2022. 04. 25, Accepted: 2022. 04. 25.

## I. Introduction

사람은 배움을 통해 성장하므로 평생교육은 그 중요성이 강조될 수밖에 없다(경일수·탁진국, 2019). 교육의 중요성은 인간의 수명이 생명과학이나 의학의 발전으로 인해 늘어나고 있고 삶을 영위하기 위해 습득해야 하는 기술이나 지식 그리고 교양이 지속적으로 변화하기에 더욱 크다(구주형 외, 2015). 사회의 발전 속도는 가속화되고 있기 때문에 사람들이 학교 교육과정을 통해 습득했던 지식은 이제 현실과 많이 동떨어져 있어 교육은 이제 평생 이루어지는 것이 필연적이다. 평생교육의 중요성을 인지한 많은 국가는 오래전부터 이미 체계적인 평생 교육시스템을 만들고자 노력해 왔고, 그 효과도 이제는 어느 정도 증명되고 있다(경일수·탁진국, 2019). 특히 우리나라의 경우 급속한 고령화 사회로의 진입으로 인하여 평생교육을 통한 제2의 자아실현을 돕고 있다. 여기에는 과거 교육과정에서 배제되었던 노인들에게 공부의 기회를 주거나, 비정규학생 혹은 여성 평생 학습자를 대상으로 평생교육을 제공하는 일도 포함된다(이희정, 2011).

평생교육의 궁극적 목적은 사회구성원들이 핵심 기제로 나아갈 수 있도록 학습을 제공하며, 성인 또는 사회인에게 어떤 상황에서도 시대적 요구와 사회적 요구가 반영된 최적화된 교육프로그램을 설계하여 구성하는 것이다. 평생교육원에서 주로 개설되어 학습자들에게 제공되고 있는 프로그램들을 살펴보면 과거에 비해 그 종류가 다양해졌고 최신의 동향을 바탕으로 만들어지고 있다. 하지만, 현재 실시되고 있는 평생교육 프로그램들은 체계적인 운영 면에서는 여전히 충분하지 않으며 단기성으로 기획되는 경우가 많아 학습자들의 요구를 반영하기에는 여전히 한계가 존재하며, 특히 학습 환경 및 강사의 자질 등의 측면에서도 문제점이 있는 것으로 나타나고 있다(송충진, 2014).

평생교육원 학습자들의 학습 효과를 파악하기 위해서는 학습자가 느끼는 서비스 품질을 간과할 수 없다(김지숙 외, 2015). 예를 들어 학습자가 자신의 진로에 대한 선택할 때, 긍정적인 사고는 앞으로 사회생활을 지속하거나 추후 진로를 선택, 변경하거나 확장하는 데 있어서도 중요한 내적 요인으로 작용할 수 있다(Lee, 2012). 특히 학습자가 느끼는 희망, 낙관 등의 긍정적이며 유연한 사고는 추후 계획대로 일이 해결되지 않았을 때도 언제든지 본래의 상태로 회복할 수 있도록 도와주며, 이는 한 단계 나아 복원력 및 효능감으로 학습자에게 내적 능력을 다질 수 있도록 이끌어주고, 평생교육원 학습 후 직업 준비 또는 진로 선택에도 내적 강력한 동기부여 근원으로 역할을 할 수 있을

것이다. 이로써 평생교육원 학습자들이 긍정적인 사고와 변화에 유동적인 적응력과 자신감을 가질 때 진로를 더 유연하게 대처하여 준비할 수 있다는 것을 의미한다.

본 연구는 평생교육원 서비스 품질이 긍정 심리자본을 통해 심리적 안녕감에 어떠한 영향을 미치는 지를 살피고자 한다. 이를 위해 평생교육원 학생이 제공 받는 서비스 품질을 유형화하고, 평생교육원 교육의 심리 자본 형성과정을 살피고자 한다. 뿐 아니라, 심리 자본이 결과적으로 심리적 웰빙에 미치는 영향력을 검증하여 평생교육원의 장기적인 환경 조성에 기여하고자 한다.

## II. Literature Review

### 2.1 Lifelong education center service quality

2008년 2월 29일 개정된 평생교육법의 제2조 1항에 따르면 평생교육이란 “학교의 정규교육과정을 제외한 학력보완교육, 성인 문자해득교육, 직업능력 향상 교육, 인문교양교육, 문화예술교육, 시민 참여 교육 등을 포함하는 모든 형태의 조직적인 교육활동”을 말한다(김미정·채명신, 2019). 평생교육은 태어나면서부터 죽을 때까지 사람은 배워야 한다는 신념에 따라 교육시스템을 만들어서 사람들에게 제공되고 있다. 평생교육에는 다양한 참여 주체들이 있는데 여기에는 기관, 정부, 지역, 지자체, 학습자 등 다양한 대상들이 해당된다(이지혜 외, 2021). 평생교육은 아무래도 교육시스템의 일종으로 분류되다 보니 평생교육원이라고 불리는 주로 대학교에서 운영하는 기관들이 타 기관보다 체계성을 갖추고 있다. 평생교육원은 시간 대비 고가의 수강료로 관리되며, 일정 기간이 지나면 수수료율을 발행하는 등의 특징도 지닌다(김은임, 2021).

정복임(2021)에 따르면 평생교육원은 운영하는 주체에 따라 크게 4가지로 나누어진다. 첫째, 가장 일반적으로 알려진 유형으로 지자체의 사업으로 운영되는 평생교육원 또는 평생학습원(센터, 관)이 있다. 지자체 관리 평생교육원은, 해당 분야의 지식, 기술, 전문적 식견을 가진 지역 인재를 강사로 섭외하여 프로그램을 운영하고 있다. 흔히 평생학습원, 평생교육센터, 평생학습관 등의 다양한 명칭으로 명명되는 기관들이 여기에 해당한다(김진화·박정희, 2021).

둘째, 공공기관에서 일부 대학에게만 인가해주는 평생교육원이 있다. 많은 대학들이 평생교육의 필요성을 인식하고 일반인들에게 대학의 문을 여는 평생교육원을 꾸준히 운영하고 있다. 대학의 평생교육센터는 일반적으로 해당 지방의 잘 알려진 전문 강사들도 초빙하여 운영되기도

하며 때로는 대학의 인적자원도 함께 운영에 투입되기도 한다(정복임, 2021).

셋째, 사설기관에서 운영하는 사설평생교육원이 있다. 사설평생교육원은 영리 목적으로 운영되며, 지역이 직면한 현안을 파악하여 이를 기관, 지자체, 조합, 특정 단체 등에서 요구하는 교육 프로그램으로 구성하여 관련 전문가를 강사로 섭외하여 제공하고 있다(육효창, 2019). 주로 공공기관이나 지자체 혹은 조합 등의 현안을 해결해 주는 차원으로 운영하다 보니 정기적인 형식보다는 사업목적에 따라 개설되는 등 한시적 형태의 프로그램들이 주를 이룬다.

넷째, 단체나 기관에서 사회교육을 발전시키기 위한 목적으로 운영하는 경우가 있다. 이러한 유형은 종교단체나 기관의 책임하에 운영되는 경우가 많다. 이러한 프로그램은 오랜 시간 동안 운영된 경우도 많으며 지식의 보급 및 확산, 사회적 수요에 맞춰 프로그램이 계획되어 왔다(김민호, 2021).

다음으로 평생교육원은 기능적으로 크게 교육의 수평적 통합 및 수직적 통합 측면으로 구분된다(임숙현 외, 2017). 먼저 교육의 수평적 통합은 '학교 교육 및 사회교육과 가정교육의 융합'을 의미하고, 수직적 통합은 '전 생애 걸쳐, 즉, 요람에서 무덤까지 이어지는 지속적인 학습'을 뜻한다(윤소영, 2010).

평생교육의 목표는 삶에 대한 전반적인 지식을 늘리는 것, 즉 평생의 학습을 할 수 있도록 돕는 것이다. 때문에 경험을 지속하고 자기주도적인 발전을 위한 학습을 지속하게 하는 것이 중요하다(한승희, 2004). 평생교육은 기존의 학교에서 배운 것의 확장 차원으로 발생된다(정민승, 2010). 학교 교육은 일반적으로 정형화되어 있어 수동적으로 학습자에게 지식을 전달해 주는 것이 대부분이라면 평생교육은 학습자가 다양한 기회와 동기를 바탕으로 능동적으로 학습하는 경향이 있다(김민호, 2021). 즉, 평생교육 센터에서 피교육생은 상황에 따라서 피동적으로 교육을 받기만 하는 것이 아니라 교육의 주체가 되기도 하고, 다양한 매개체를 사용하여 역할을 분담하거나 공동 자원을 활용하여 배움을 확장할 수 있다.

평생교육원의 교육 효과를 높이기 위해서는 교육 서비스에 대한 품질을 관리해 나가야 한다. 서비스 품질(service quality)은 1990년대부터 서비스 관련 기업의 경영자들이 주로 관심을 갖는 대상이 되어왔는데 이는 서비스 품질이 기업의 수익성 향상을 위해 주요 키워드로 알려졌기 때문이다. 서비스 제공 기업은 소비자들이 민감하게 반응하는 요인들을 민감하게 관리해야 하며, 고객 만족을 높이기 위해서는 소비자들의 요구를 파악하고 충족시켜주

어야 한다(장택원, 2002). Brady et al.(2001)은 서비스 품질을 3차원의 위계 모형으로 제시한 바 있는데, 여기에는 물리적 환경품질, 상호작용품질, 결과 품질이 해당된다. 먼저, 물리적 환경품질이란 디자인, 사회적 요소, 주변환경 등 눈에 보이는 가시적인 요인들을 뜻 한다. 다음으로 상호작용품질은 서비스 전달자의 행동, 태도, 전문성 등 주로 서비스를 제공하는 이와 제공받는 이의 상호작용에 해당되는 요인들이다. 마지막으로 결과품질은 서비스의 유형성, 호감성, 대기시간 등 서비스를 제공받은 결과와 관련된 요인들이다. 일반 교육 영역에서 서비스 품질의 영향 요인을 밝히기 위한 연구들은 꾸준히 수행되었는데, 교육 서비스 품질은 "교육 서비스의 우수성을 평가하기 위한 학습자의 판단 혹은 태도이며, 객관적이기 보다는 주관적으로 인식되는 교육의 품질"을 뜻한다(이유재·라선아, 2003). 유형성, 확산성, 공감성, 반응성, 신뢰성 등은 다수의 서비스품질에 연구들이 제시하는 주요 요인들이다. 이에 이론적 배경에 따라 본 연구에서는 5가지 요인으로 서비스 품질을 분류하여 살펴보고자 한다.

## 2.2 Positive psychological capital

긍정심리자본(positive psychological capital)은 "자신이 원하는 것을 성공적으로 완수하기 위한 자신감, 성공을 희망하며 과업을 진행하고, 상황에 따라 목표를 재설정하기도 하며 수행과정 중 문제를 직면했을 때도 원래 상태로 돌아올 수 있는 긍정적이며 복합적인 인지 상태"를 뜻한다(이종찬, 2014). 긍정심리자본의 주요 구성개념(construct)에는 낙관주의, 자기효능감, 복원력, 희망 등이 있다(박철훈 외, 2019). 각 개념의 뜻은 다음과 같이 종합할 수 있다(박철훈 외, 2019; 지미선·이신복, 2021). 먼저 낙관주의란 어떤 역경과 실패가 있을 때에도 자신의 삶이 미래에는 더 나아질 수 있다는 긍정적인 희망과 신념을 의미한다. 자기효능감이란 특정 환경에서 과업을 성공적으로 완수하기 위한 필수적인 동기부여, 인지적 상태, 일련의 행동을 뜻하고, 자신의 상황을 주체적으로 관리하여 과업을 이루어내기 위해 자신의 능력을 사용하여 활용할 수 있는 믿음을 의미한다(지미선·이신복, 2021). 세 번째로 복원력이란 실패, 상황에 대한 실망, 좌절, 애매한 상황에서부터 벗어날 수 있는 능력이고 심리적 역량이고, 일상에서 사람들이 겪는 어려움이 있더라도 이를 극복하도 더 좋은 상황으로 나아갈 수 있도록 노력하는 힘이다. 마지막으로 희망은 개인이 수행하기는 어려울 수 있으나 성취 가능성이 높은 목표를 완료할 수 있도록 도와주며, 개인에 따른 목표마다 상황, 열정, 결심을 자유자재로 통제하는 개인의 인지적 능력을

의미한다(박철훈 외, 2019; 지미선·이신복, 2021).

### 2.3 Psychological well-being

행복은 철학분야에서 연구가 시작되었고, 사회과학자들이 지속적으로 연구하고 있는 분야이다(박병준, 2016). 심리적 안녕감(psychological well-being) 관련 연구는 1960~70년대 초반에 시작되었으며, 사회경제적으로 급속한 성장과 별개로 개인의 행복감은 높아지지 않는다는 문제의식 하에 연구가 이루어졌으며, 삶의 질과 연관지어 행복을 해석하는 경우가 많다(김명소 외, 2001; 이옥형, 2012). 이 분야의 연구는 초기에 객관적인 지표인 직업, 신체조건, 교육수준 등 개인의 삶을 객관적으로 평가 및 측정하는 것에서부터 시작하여 다양한 국가에서 연구되었다(김명소 외, 2001). 인간의 행복감에 대한 측정을 위해 연구자들은 안녕감(well-being)을 제시하였는데, 안녕감은 “개인이 행복하다고 여기는 것, 만족감을 느끼며 신체적, 정서적으로 충족되어 건강한 삶을 영위하는 것”으로 정의된다(원주연·성귀복, 2021). 심리적 안녕감이 포함하는 범위는 상당히 포괄적인데 있는 그대로의 자신을 받아들이며 대인관계를 긍정적으로 유지하는 것, 행동을 스스로 조절하고, 자신의 환경을 통제할 수 있으며 자신의 삶에 대한 목적이 있음을 믿는 것, 자신의 가치와 잠재력을 최대화하려는 동기부여가 있는 상태 등 다양한 의미를 내포한다. 즉, 단순히 삶이 행복하다는 것을 넘어서서 개인이 사회구성원으로 역할을 잘 수행하고 있는가를 총체적으로 내포하는 개념이다(Ryff, 1989; Ryff & Keyes, 1995). 때문에 심리적 안녕감은 개인이 긍정적인 자원을 최대한 사용하여 가치 있는 삶을 추구하고 영위하는 것과도 깊게 관련되어 있다(권석만, 2010).

## III. Research Model

### 3.1 Methodology

본 연구는 평생교육원의 서비스 품질이 긍정심리자본을 통해 심리적 안녕감에 어떠한 영향을 미치는 지에 대해 규명하고자 평생교육원을 다니는 학생을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료수집 기간은 2021년 11월 1일부터 11월 14일까지로 직접 대면을 통해 연구의 목적 및 내용 등을 설명 후에 동의를 얻어 낸 215명을 대상으로 설문지를 받았다. 이후 기록 내용에 성실하게 답변하지 않은 3부는 제외 후에 총 212부를 최종 분석에 사용하여 결과를 도출하였다.

본 연구는 앞서 살펴 본 이론적 배경하에 평생교육원의 서비스 품질(김지숙 외, 2015; 이유재·라선아, 2003)과 긍정심리자본(박철훈 외, 2019; 지미선·이신복, 2021), 심리적 안녕감(김명소 외, 2001)에 관한 선행연구들을 근거로 평생교육원의 서비스 품질이 긍정심리자본을 통해 심리적 안녕감에 어떠한 영향을 미치는 지에 대해 규명하고자 선행연구를 바탕으로 이를 상황에 맞게 수정하여 평가항목을 구성하였다.

### 3.2 Hypotheses

#### 3.2.1 Service quality and positive psychological capital

학생들에게 질적으로 높은 수준의 교육을 제공하기 위해서는 교육 서비스의 품질을 우선적으로 측정해야 한다. 유형성, 확산성, 공감성, 반응성, 신뢰성 등은 다수의 서비스 품질 관련 연구들이 제시하는 주요 요인들이다. 평생교육원의 서비스 품질 요인들이 긍정적이라면 관련된 긍정심리자본 요인들 역시 긍정적일 수 있다. 학교 교육의 경쟁력 확보는 교육서비스 및 행정서비스의 품질 향상을 바탕으로 교육 수요자들인 학습자들이 학교 교육 완료 후에도 사회에서 적합한 역할을 하는 데 기여할 수 있고, 또한 학습자뿐만 아니라 학교 및 정부 기관에도 향상된 학교 교육으로 상호보완적으로 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 다시 말해 평생교육원을 통하여 전달된 교육서비스가 우수할수록 피교육생들의 낙관주의, 자기효능감, 희망, 복원력과 같은 하부요인이 긍정적일 수 있다. 좋은 교육은 종사원들이 문제 상황에 직면하더라도 쉽게 포기하지 않고, 그 상황을 해결하기 위한 능력을 가지게 할 뿐 아니라, 업무 수행능력을 향상시키고 도전정신을 가지게 한다(Seligman, 1998). Luthans, Youssef, & Avolio(2007)의 연구에서는 긍정심리자본의 수준이 높은 종사원일수록 서비스를 실패하는 상황에서도 주저하거나 당황하는 경우가 적으며 적극적으로 문제를 해결하기 위해 도전정신과 자신감을 갖고 일을 수행해낸다고 설명하였다. 즉, 높은 서비스 품질은 긍정심리자본을 높이는 데 긍정적인 효과를 줄 것으로 기대된다. 이에 따라 선행연구 결과를 토대로 하여 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

H1-1 : 평생교육원의 서비스 품질 중 유형성은 긍정심리자본 중 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 평생교육원 서비스 품질 중 확산성은 긍정심리자본 중 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 평생교육원 서비스 품질 중 공감성은 긍정심리

자본 중 자기효능감에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 평생교육원 서비스 품질 중 반응성은 긍정심리 자본 중 자기효능감에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H1-5 : 평생교육원 서비스 품질 중 신뢰성은 긍정심리 자본 중 자기효능감에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 평생교육원 서비스 품질 중 유형성은 긍정심리 자본 중 희망에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 평생교육원 서비스 품질 중 확신성은 긍정심리 자본 중 희망에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 평생교육원 서비스 품질 중 공감성은 긍정심리 자본 중 희망에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 평생교육원 서비스 품질 중 반응성은 긍정심리 자본 중 희망에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 : 평생교육원 서비스 품질 중 신뢰성은 긍정심리 자본 중 희망에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H3-1 : 평생교육원 서비스 품질 중 유형성은 긍정심리 자본 중 탄력성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 : 평생교육원 서비스 품질 중 확신성은 긍정심리 자본 중 탄력성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H3-3 : 평생교육원 서비스 품질 중 공감성은 긍정심리 자본 중 탄력성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H3-4 : 평생교육원 서비스 품질 중 반응성은 긍정심리 자본 중 탄력성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H3-5 : 평생교육원 서비스 품질 중 신뢰성은 긍정심리 자본 중 탄력성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H4-1 : 평생교육원 서비스 품질 중 유형성은 긍정심리 자본 중 낙관주의에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H4-2 : 평생교육원 서비스 품질 중 확신성은 긍정심리 자본 중 낙관주의에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H4-3 : 평생교육원 서비스 품질 중 공감성은 긍정심리 자본 중 낙관주의에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H4-4 : 평생교육원 서비스 품질 중 반응성은 긍정심리 자본 중 낙관주의에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H4-5 : 평생교육원 서비스 품질 중 신뢰성은 긍정심리 자본 중 낙관주의에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 Positive psychological capital and psychological well-being

긍정심리자본은 최아라(2021)의 연구 결과에서 볼 수 있듯이 낙관성, 복원력 및 희망 등의 요인들이 청소년들에

게 심리적 안녕감을 주는 것으로 밝혀졌다. 또한, Luthans, Avolio와 Avey(2010)의 연구에서도 상대적으로 희망을 많이 가진 사람일수록 목표 달성을 위한 여러 가지 방안을 찾아내고 이를 단계적으로 성취해낸다고 하였다. Luthans와 Youssef(2007)의 연구에서는 높은 복원력을 가진 사람들일수록 어려운 상황에서도 성장하는 경향이 있으며, 이 과정에서도 삶의 의미를 잃지 않고 그 가치를 발견한다고 주장하였다. Norman 등(2010)의 연구에서는 낙관적인 사람일수록 좌절과 난관의 상황에서도 궁극적으로 좋은 결과를 얻을 수 있다는 믿음을 가지고 있다고 하였다. 즉, 낙관성, 복원력 및 희망 등의 긍정심리자본이 높은 학습자일수록 심리적 안녕감이 굳건해질 수 있는 가능성이 높을 것이다. 이에 따라 선행연구를 토대로 하여 연구 가설을 다음과 같이 설정하였다.

H5-1 : 긍정심리자본 중 자기효능감은 심리적 안녕감에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H5-2 : 긍정심리자본 중 희망은 심리적 안녕감에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H5-3 : 긍정심리자본 중 탄력성은 심리적 안녕감에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

H5-4 : 긍정심리자본 중 낙관주의는 심리적 안녕감에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

## IV. Results

### 4.1 The sample

본 연구의 분석에 이용된 표본의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 연령대로는 30세~39세 이하가 93명(46.5%)으로 가장 많이 분포되었으며, 그 뒤로는 20세~29세 이하가 59명(38.3%), 그리고 40세~49세 이하가 34명(17.0%)이었으며, 50세 이상이 14명(7.0%)으로 조사되었다. 그리고 결혼 여부는 결혼한 사람이 123명(61.5%)이며, 결혼 하지 않는 사람이 77명(38.5%)으로 조사되었다. 또한, 최종학력으로는 전문대 졸업이 87명(43.5%), 평생교육대학원(학점은행제) 졸업은 9명(4.5%)으로 대학교 졸업이 72명(36.0%), 석사(대학원) 이상은 32명(16.0%)으로 조사되었다.

### 4.2 Measure validation

최종 수집된 데이터(n=212)로 측정모형의 타당성 검증을 실시하였다. 측정모형의 타당성 검증은 일반적으로 많이 사용하는 측정항목의 신뢰성 검사와 타당성 검사가 있

Table 1. Correlations among Constructs

Factors	Coefficient of correlation between factors									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tangibility	0.846									
Assurance	.475**	0.791								
Empathy	.088	.045	0.916							
Responsiveness	.304**	.275**	.121	0.859						
Reliability	.066	.076	.484**	.048	0.893					
Self-efficacy	.018	.009	.069	.137*	.168*	0.799				
Hope	.164*	.013	.017	.156*	.058	.073	0.823			
Resilience	.367**	.380**	.086	.535**	.038	.014	.082	0.780		
Optimism	.317**	.291**	.001	.533**	.008	.100	.068	.591**	0.722	
Psychological well-being	.413**	.490**	.076	.271**	.079	.013	.282**	.420**	.407**	0.901
average	3.726	3.764	2.748	3.638	2.651	3.458	3.792	3.541	3.462	3.522
standard deviation	.584	.598	.799	.786	.823	.772	.846	.596	.635	.753

다(Kim, 2006). 이 중 타당성은 집중타당성(convergent validity)과 판별 타당성(discriminant validity)을 통한 측정항목의 타당성 검사를 실시하였다. 신뢰성 검증은 C.R값이 0.7이상이면 신뢰성을 확보한 것으로 본다. 그리고 AMOS를 사용하여 확인적 요인분석 결과 중 요인적재 값을 집중타당성 검증을 위해 사용하였으며, 일반적으로 요인적재량은  $\pm 0.4$  이상이면 유의한 것으로 판단된다(홍세희, 2000).

판별 타당성은 유사한 두 개의 개념이 뚜렷이 구별되는 정도를 검증하며, 이를 위해 Fornell 과 Larcker(1981)가 제시한 평균분산추출(average variance extracted: AVE)과 Pearson 상관관계분석 방법을 사용하였다. 각 구성개념에서 AVE의 제곱 값이 해당 구성개념과 다른 구성개념 간의 상관계수 값을 초과하면 판별 타당성이 존재하는 것으로 본다.

<Table 2>는 본 연구에서 사용된 변수들의 신뢰성 및 타당성 검사 결과를 보여주고 있다. 신뢰성 측정 결과 신뢰성을 저해하는 항목은 없었으며, 신뢰성 검증에 사용된 C.R 값은 0.7 이상으로 나타나 측정항목의 신뢰성은 확보된 것으로 판단된다. 또한, 타당성을 검증하는 요인적재 값 역시 기존 연구에서 제시하는 기준치 이상으로 나타나 측정항목에 대한 타당성의 문제가 없는 것으로 나타났다. 마지막으로 평균분산추출 값을 이용한 판별 타당성은 문제가 없는 것으로 나타났기 때문에 확보된 것으로 판단된다.

### 4.3 Measurement model fit

측정모형의 신뢰성 및 타당성 검증 후에, 수집된 데이터가 연구 모형에 적합한지를 검증하기 위해 AMOS를 사용하여 적합도 검증을 실시하였다. 초기 측정 모형의 적합도 검증은 총 24개의 측정항목으로 실시하였다. 적합도 검증

은 기존 연구에서 일반적으로 많이 사용하는 GFI(Goodness-of-fit Index) 0.9 이상이며, NFI(Normed Fit Index) 0.9 이상, RMR(Root Mean Square Residual) 0.05 이하, CFI (Comparative Fit Index) 0.9 이상에 대한  $p$ 값( $\geq 0.05$ )등을 사용하였다(홍세희, 2000). 측정모형의 적합도를 검증한 결과, 적합도는 = 687.99 ( $df=360$ ),  $p = 0.00$ ,  $\chi^2/df = 1.911$  GFI = 0.84, NFI = 0.823, CFI = 0.905, RMR = 0.043으로 모든 지수가 권장치 이상으로 나타나 적합도에 문제가 없는 것으로 나타났다. 이는 곧 본 연구 모형을 검증하기 위해 수집된 데이터가 연구 모형에 적합하다고 해석할 수 있다(홍세희, 2000).

<Table 1>에서 보는 바와 같이 분산추출지수가 각 요인의 상관 계수의 제곱 값보다 크게 나타났다. 이를 통해 구성 개념들 간의 판별 타당성이 확보되었다(홍세희, 2000).

### 4.4 Empirical results

측정모형의 타당성 검증 후 연구 모형에서 제시한 변수들 간의 영향을 검증하기 위해 AMOS를 사용하여 구조방정식(SEM)을 실시하였다. 구조방정식 분석을 통해 두 가지 중요한 결과를 도출해 낼 수 있다. 첫 번째 결과는 구조모형의 적합도 정도이다. 연구 모형에 대한 적합도를 살펴보면  $\chi^2=764.478(df=371)$ ,  $p=0.000$ , CMIN/DF=2.061, RMR=0.05, NFI=0.803, CFI=0.886, GFI=0.826, AGFI=0.782, TLI=0.866, IFI(Delta2)=0.888로 나타나, Kim(2006)이 모델적합도 지수로 제시한 CFI, TLI, RMR을 중심으로 적합도 지수를 살펴보았을 때 연구 모형의 적합도는 전반적으로 양호한 것으로 확인되었다(홍세희, 2000).

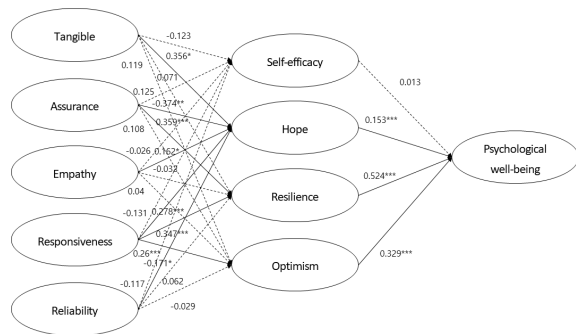
가설검증 결과는 다음에서 보는 바와 같다. 첫째, 평생교육원 서비스 품질 중 유형성은 긍정심리자본 중 자기효

능감에  $\beta=-0.123$ 으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 확신성과 공감성, 그리고 반응성, 신뢰성은 각각  $\beta=0.125$ ,  $\beta=-0.026$ ,  $\beta=-0.131$ ,  $\beta=-0.117$ 로 나타나 유형성과 마찬가지로 모두 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 평생교육원 서비스 품질 중 유형성은 긍정심리자본 중 희망에  $\beta=0.356$ 으로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 확신성은 희망에  $\beta=0.374$ 로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 공감성은 희망에  $\beta=0.162$ 로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 반응성은 희망에  $\beta=0.278$ 로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 마지막으로 신뢰성은 희망에  $\beta=0.171$ 로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 평생교육원 서비스 품질 중 유형성은 긍정심리자본 중 탄력성에  $\beta=0.071$ 로 나타나 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 확신성은 탄력성에  $\beta=0.359$ 로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 공감성은 탄력성에  $\beta=-0.032$ 로 나타나 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그에 비해 반응성은 탄력성에  $\beta=0.347$ 로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로

나타났으며, 신뢰성은 탄력성에  $\beta=0.062$ 로 나타나 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 넷째, 평생교육원 서비스 품질 중 유형성은 긍정심리자본 중 낙관주의에  $\beta=0.119$ 로 나타나 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 확신성과 공감성 역시 각각  $\beta=0.108$ ,  $\beta=0.04$ 로 나타나 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 반응성은 낙관주의에  $\beta=0.26$ 으로 나타나 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 신뢰성은 낙관주의에  $\beta=-0.029$ 로 나타나 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 긍정심리자본 중 자기효능감은 심리적 안녕감에  $\beta=0.013$ 으로 나타나 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 희망과 탄력성, 낙관주의는 각각  $\beta=0.153$ ,  $\beta=0.524$ ,  $\beta=0.329$ 로 나타나 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 2. Reliability and validity of measurement items

Factors	Metrics	Factor loading	Measurement error	Standard Error	t-value	C.R	AVE
Tangibility	Tan3	0.611	0.388	1.000	-	0.882	0.716
	Tan2	0.811	0.119	0.996	8.423		
	Tan1	0.823	0.170	1.246	8.447		
Assurance	Ass3	0.713	0.293	1.000	-	0.832	0.626
	Ass2	0.583	0.337	0.757	7.256		
	Ass1	0.765	0.226	1.025	8.885		
Empathy	Emp3	0.906	0.138	1.000	-	0.940	0.839
	Emp2	0.904	0.129	0.958	19.186		
	Emp1	0.863	0.189	0.934	17.678		
Responsiveness	Res3	0.743	0.368	1.000	-	0.893	0.738
	Res2	0.949	0.072	1.210	13.046		
	Res1	0.791	0.299	1.051	11.651		
Reliability	Rel3	0.809	0.269	1.000	-	0.922	0.798
	Rel2	0.936	0.106	1.213	15.721		
	Rel1	0.863	0.202	1.073	14.646		
Self-efficacy	Self3	0.661	0.523	1.000	-	0.838	0.638
	Self2	0.91	0.131	1.244	8.905		
	Self1	0.732	0.370	1.027	9.021		
Hope	Hope3	0.789	0.412	1.000	-	0.857	0.678
	Hope2	1.032	-0.056	1.158	12.771		
	Hope1	0.589	0.610	0.690	9.501		
Resilience	Resil3	0.637	0.369	1.000	-	0.823	0.609
	Resil2	0.718	0.231	0.987	8.301		
	Resil1	0.69	0.297	1.035	8.064		
Optimism	Opti3	0.375	0.683	1.000	-	0.751	0.522
	Opti2	0.8	0.245	1.974	4.958		
	Opti1	0.735	0.280	1.712	4.893		
Psychological well-being	Psy3	0.829	0.180	1.000	-	0.928	0.811
	Psy2	0.865	0.190	1.195	14.792		
	Psy1	0.89	0.150	1.202	15.255		



\*:P<0.1, \*\*:P<0.05, \*\*\*:P<0.01

Fig. 1. Result of research model/hypotheses verification

### V. Conclusions

인간의 삶에 있어서 배움은 연속된다. 이러한 사회적 경향은 갈수록 심화되는 모습을 보이고 있으며 코로나19로 인해 비대면 교육이 가능한 최근 더욱 많은 배움이 일어나고 있다. 하지만 평생교육원은 일반적인 교육과는 차별되는 부분도 있다. 일반적으로 평생교육원 학습자들은 비정규학생 또는 노인, 여성들을 대상으로 하는 경우가 많으므로 온라인 수업에는 참여에 어려움을 느끼는 것이 일반적이다. 하지만 학습자들이 오프라인 수업을 더 선호하더라도 수업 현장에서는 온라인 수업으로 대체되는 경우가 많으므로 학습자들은 만족스러운 교육을 받기 어려운 상황이다. 최근 위드 코로나(with Covid-19)로 사회적 거리두기가 완화되어 온라인 수업 대비 오프라인 수업의 비중을 늘리고 있기 때문에 학습자들과 강사들도 대면 수업을 통해 소통을 다시 늘리고 있는 변화의 시기이다. 때문에 학습자들의 요구에 따른 적절한 교육을 제공하고 환경을 만들어 주기 위해 서비스 품질을 제고함으로써 앞으로 평생교육원이 나아가야 할 방향을 고민할 수 있다. 본 연구의 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 평생교육원의 서비스 품질은 긍정심리자본 중 자기효능감에 유의한 영향을 주지 못했다. 이러한 결과는 평생교육원의 교육서비스가 자기효능감을 높이는 방향으로 발달하지 못하였다는 점을 알게 해 준다. 특히, 조사시점에서 코로나19가 확산되고 있었고 평생교육원이 비대면으로 이루어지는 경우도 있어 이러한 결과가 나타난 것이 아닌가 여겨진다.

둘째, 평생교육원의 서비스 품질은 긍정심리자본 중 희망에 모두 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 현재 평생교육원의 교육서비스들이 피교육생에게

희망을 느끼게 하는데 긍정적인 역할을 하고 있다는 점을 알게 해 준다.

셋째, 평생교육원 서비스 품질 중 확신성과 반응성은 탄력성에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 탄력성이라는 것은 장애물이나 어려움에도 이를 극복하고 도약할 수 있는 의지이므로, 평생교육원이 제공하는 교육서비스의 확신성과 반응성이 높아진다면 개인의 회복탄력성 또한 높일 수 있다는 뜻으로 해석된다.

넷째, 평생교육원 서비스 품질 중 반응성은 긍정심리자본 중 낙관주의에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 결과는 반응성 높은 교육서비스가 제공될 때 미래에 소망하는 일이 현실화되기를 바라는 낙관주의가 높아질 수 있다는 사실을 보여준다. 이러한 점들을 참고하여 평생교육원의 서비스품질을 잘 관리하면 학습자의 학습에 대한 낙관주의도 더 높아질 수 있을 것이다.

마지막으로 긍정심리자본 중 희망과 탄력성 그리고 낙관주의는 심리적 안녕감에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 평생교육원에서 제공하는 교육 프로그램에서 자기효능감 이라는 요소를 관리해 나갈 필요성을 제시해 준다.

본 연구는 다양한 선행연구의 고찰을 통하여 논리적으로 타당한 결과를 도출하고자 노력하였다. 그러나 결론을 해석하는데 있어 다음의 한계점에는 유념해야 할 것이다. 먼저 기존 문헌을 활용해 평생교육원의 서비스품질, 긍정심리자본 등의 요인들을 채택했지만 이러한 요인들이 평생교육원에 최적의 요인들인지에 대해서는 어느 정도 한계가 있을 수 있다. 향후 요인을 추리기 위한 파일럿 연구가 선행되고 그 요인들을 좀 더 보완할 수 있다면 보다 이 분야에 더 적합한 요인들을 도출할 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구는 종단조사로 조사에 포함된 평생교육원 학생들의 의견은 담겨있으나 이러한 연구결과를 모든 평생교육원 학생들의 연구 결과로 확대 해석하는 데는 주의가 필요하다. 따라서 후속 연구는 보다 폭넓은 연구대상을 가지고 체계적으로 이루어지기를 기대한다.

### REFERENCES

[1] Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J., "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach," *Journal of marketing*, 65(3), 34-49, 2001.

[2] Choi, A., "A study on the positive psychological capital of adolescents: Focusing on parent-adolescent conversation time and



- open communication," *Family and Environment Research*, 59(3), 287-296, 2021.
- [3] Fornell, C., & Larcker, D. F., "Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics," *Journal of marketing*, 18(3), 382-388, 1981.
- [4] Han, S., "Designing an open lifelong education system through reinterpretation of academic background," *Korean Education Research*, 10(2), 64-101, 2004.
- [5] Hong, S. H., "The Criteria for Selecting Appropriate Fit Indices in Structural Equation Modeling and Their Rationales," *Korean Journal of Clinical Psychology*, 19(1), 161-177, 2000.
- [6] Jang, T., "A Study of the Structural Relationships Among Attitude Toward Advertisements, Corporate Image, SERVPERF and Customer Loyalty of Service Firms," *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 46(3), 353-389, 2002.
- [7] Jeong, B., "A Study on Operational Innovation Plans Based on Case Analysis of the Operation Status of a University-Affiliated Lifelong Education Center," *Journal of Lifelong Education*, 27, 73-100, 2021.
- [8] Ji, M. & Lee, S., "The Effect of Kindergarten Teacher's Empathy Ability on Job Stress through Positive Psychological Capital," *The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)*, 7(1), 240-255, 2021.
- [9] Jung, M., "The Formation of Adult Educators' Professional Identity: Focused on NGO," *Journal of Lifelong Learning Society*, 6(2), 151-167, 2010.
- [10] Kim, E., "The Influence of the Self-Directed Learning Ability of Adult Learners in Life-Long Learning Centers upon Perceived Learning Achievement: The Mediating Effect upon Creativity," *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 21, 149-167, 2021.
- [11] Kim, J. H. & Park J. E., "A Study on the Structural Composition System and Characteristics of Local Governments' Autonomy Laws for Lifelong Learning," *Journal of Lifelong Education*, 27, 101-131, 2021.
- [12] Kim, J. S., Hong, A., & Park C., "The Impact of Education Service Quality of Lifelong Education Institutions on Behavior Intention and the Medium Effects of Relationship Commitment and Learner Satisfaction," *Korean Education Inquiry*, 33(1), 57-76, 2015.
- [13] Kim, M. J., & Chae, M., "The Effects of Lifelong Education for the Elderly People on Self-esteem and Self-integration -Mediating Effect of Empowerment-," *The Journal of the Korea Contents Association*, 19(9), 601-613, 2019.
- [14] Kim, M. S., Kim, H. & Cha, K., "Analyses on the Construct of Psychological Well - Being ( PWB ) of Korean Male and Female Adults," *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 15(2), 19-39, 2001.
- [15] Kim, M., "The tasks of Korean citizenship education from the perspective of lifelong education: From expansion to innovation and integration," *Korean Journal of Educational Research*, 59, 387-416, 2021.
- [16] Ku, J. H., Han, S. & Kang, H., "A Structural Analysis of Adult Learners' Lifelong Education Consciousness, Participation Motivation, Learning Outcome," *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(7), 4537-4548, 2015.
- [17] Kim, S. M., "The Relation between Desire and Happiness from the Viewpoint of Psychology," *Journal of Philosophical Ideas*, 36, 2010.
- [18] Kyung, I. K. & Tak, J., "Effects of the Group Coaching Program for the Promotion of Growth Orientation for University Students on Growth Orientation, Life Satisfaction, Perceived Stress, Positive Psychological Capital and Interpersonal Relationships: Based on the Model of the Social-Cognitive Approach to Motivation," *The Korean Journal of School Psychology*, 16(3), 231-263, 2019.
- [19] Lee, H., "The Effects of Learning Outcome by Lifelong Education Participation on Adult Learners in University Continuing Education Institutions," *Journal of Education Reserch*, 19(2), 67-108, 2011.
- [20] Lee, J., "The Structural Relationship of Adult Learner among Positive Psychological Capital, Self-directed Learning, Major Commitment, and Happiness: Focusing on University Students. Andragogy Today," *Interdisciplinary Journal of Adult & Continuing Education (IJACE)*, 17(4), 85-113, 2014.
- [21] Lee, Y. & Ra, S., "The Relative Effects of Three Dimensions of Service Quality on CS -A Comparative Study of Existing vs. Potential Customers-," *Korean Journal of Marketing*, 18(4), 67-97, 2003.
- [22] Lee Ji Hye, Heo, Joon & Kim, Jihyun, "Achievements and Limitations in the Lifelong Learning City Project Implementation Process: A Case of Province G," *Journal of Lifelong Learning Society*, 17(1), 49-80, 2021.
- [23] Lee, J. Y., "The effect of perceived customer orientation to emotional presence, commitment and customer satisfaction in e-learning," *Journal of Digital Convergence*, 10(10), 139-146, 2012.
- [24] Lee, O., "The Influence of Life Stress, Ego-Resilience and Social Support on Psychological Well-Being among College Students," *Korean Journal of Youth Studies*, 19(1), 29-57, 2012.
- [25] Lim, S., Park, A., & Park, K., "The influence cooking education service quality in a lifelong education center upon adult learners' participation continuance intention: Focusing on the Chungbuk area," *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 31(7), 209-220, 2017.
- [26] Luthans, F., & Youssef, C. M., "Emerging positive organizational behavior," *Journal of management*, 33(3), 321-349, 2017.

- [27] Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J, "The development and resulting performance impact of positive psychological capital," *Human resource development quarterly*, 21(1), 41-67, 2010.
- [28] Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J, "Psychological capital: Developing the human competitive edge (Vol. 198)," Oxford: Oxford university press, 2007.
- [29] Norman, S. M., Avey, J. B., Nimmicht, J. L., & Graber P. N, "The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors," *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380-391, 2010.
- [30] Park, B., "Anxiety and Philosophical Counseling: Overcoming Misfortune through Healing-for-Happiness Studies," *Sogang Journal of Philosophy*, 46, 9-39, 2016.
- [31] Park, C., Lee, S., & Park, C., "Effects of Positive Psychological Capital of Service Industry Workers on the Service Performances through Perfectionism and Role Conflict," *The Journal of The Institute of Internet, Broadcasting and Communication*, 19(5), 195-203, 2019.
- [32] Ryff, C. D, "Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being," *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 1069, 1989.
- [33] Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M, "The structure of psychological well-being revisited," *Journal of personality and social psychology*, 69(4), 719, 1995.
- [34] Seligman, M. E, "Building human strength: Psychology's forgotten mission," 1998.
- [35] Song, C., "A Study on the Teaching and Learning Activities, Student-teacher Communication, and Course Satisfaction," *Asian Journal of Education*, 15, 2014.
- [36] Won, J., & SEONG, G., "Effects of Dispositional Empathy, Grit, and Adjustment to College on University Students' Psychological Well-being," *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 21(6), 837-851, 2021.
- [37] Yook, H., "The Current Status and the Future Tasks of Online Training Courses for Korean Language Teachers -Focusing on Quality Management of Korean Practicum Subjects in Degree Programs-," *Journal of the International Network for Korean Language and Culture*, 16(2), 199-229, 2019.
- [38] Yoon, S., "Proposal on the leisure life cycle model by approaching life cycle of leisure activity," *Journal of Families and Better Life*, 28(4), 103-115, 2010.

## Authors



Sin-Bok Lee received the M.S. and Ph.D. degrees in business from Kyunghee University and Sogang University, in 2009 and 2016, respectively. He is College of Liberal Arts, Visiting Professor, Dankook

University. He is interested in SNS, Creative thinking and coding, design thinking, human behavior research.



Chanuk Park received the M.S. and Ph.D. degrees in international business from Kyunghee University, Korea. Currently, he is working as the director of Cultural Industry Research Center at the Korea Culture and

Tourism Institute. He was an advisor to the Ministry of Strategy and Finance, the Ministry of Trade, Industry and Energy, and the 4th Industrial Revolution Committee.