



# CIT(Critical Incident Technique)를 활용한 평생교육 프로그램 불만족 요인과 상대적 심각성에 대한 고찰

황서목 · 원효현<sup>†</sup>

부경대학교(학생) · 부경대학교(교수)

## A Study on the Factors of Dissatisfaction and Relative Severity of Lifelong Education Programs Using Critical Incident Technique (CIT)

Seomok Hwang · Hyo-Heon WON<sup>†</sup>

Pukyong National University(student) · Pukyong National University(professor)

### Abstract

The purpose of this study was to investigate the factors of dissatisfaction and relative dissatisfaction experienced in the lifelong education service using the Critical Incident Technique (CIT), to improve the satisfaction of the lifelong education program and to provide implications for the development of the lifelong education program evaluation index. The most frequent type of service dissatisfaction was the lifelong education lecturer, but it was the parking lot problem of education facility that showed the highest level of dissatisfaction and the lowest intention to reuse. In this study, improvement and strategic implications for quality improvement and development of lifelong education programs are also presented. This study suggests that the research on lifelong education service in Korea is not only a quantitative approach but a qualitative approach as well as it can be effectively applied to the development of evaluation criteria for lifelong education programs in the future.

**Key words :** Critical incident technique, Lifelong educational service, Lifelong educational institutions

### I. 연구의 필요성 및 목적

의료기술의 발달로 평균수명이 늘어나고, 4차 산업혁명시대에 접어들면서 인간은 새로운 지식의 습득과 동시에 새로운 지식을 얻을 수 있는 능력을 요구받고 있기에(Jeon, 2016) 성인학습자들의 평생교육에 대한 인식이 확대되고 참여 또한 늘어나고 있다. 정부도 평생학습사회의 구축이라는 정책아래 평생교육에 배정하는 예산을 해마다 증가시켜 2019년에는 5,924억원이라는 예산

을 편성하였다. 평생학습사회가 효과적으로 구축되기 위해서는 성인학습자들이 평생교육 서비스를 활발하게 재이용할 수 있도록 질 높은 평생교육 프로그램을 진행하여야 할 것이다. 질 높은 평생교육 프로그램을 진행하기 위해서는 평생교육 프로그램에 대한 효율적인 평가가 이루어져야 한다. 2006년 Yoon and Park의 평생교육 프로그램에 대한 연구를 발표한 이후 평생교육 프로그램 평가에 중점을 둔 연구가 이루어졌지만 대부분이 학습자의 만족도를 평가하는 데 초점을 두

<sup>†</sup> Corresponding author : 051-629-5972, wonhyo@pknu.ac.k

고 있다(Baek, 2017; Jeon, 2015; Hong, 2015; Kim, 2015; Yoon and Park, 2006). 그리고 이러한 연구들은 Hong(2015)이 그의 연구에서도 한계점으로 언급하고 있는 바와 같이 사례연구나 심층면접 같은 다양한 연구방법을 활용하지 못하고 설문지법을 활용한 양적연구를 통해 연구결과를 얻었다. 그러므로 학습자들이 느끼는 각 변수에 대한 느낌을 계량적으로만 측정할 수 밖에 없다는 한계를 가진다. 그러므로 프로그램 평가에 영향을 미치는 요소들의 강도에 대한 보다 상세한 결과를 얻기 위해서는 다양한 질적 연구방법이 필요하다.

평생교육을 포함한 서비스는 그 특성상 고객과 상호작용하는 순간인 서비스 접점에서 고객은 서비스에 대한 만족과 불만족을 경험하게 된다. Bitner et al.(1990, 1994)와 Tax et al.(1998)은 서비스 접점에서 고객이 만족을 느끼게 하는 것도 중요하지만 서비스 실패, 즉 불만족이 발생하였을 때 종업원의 긍정적인 대응과 적절한 불평처리는 불만족한 고객을 만족한 고객으로 전환시킬 뿐만 아니라 기업에 대한 신뢰와 몰입에 영향을 미치기 때문에 불만족한 고객의 불평에 귀를 기울이고 고객의 불만족에 적절한 대응을 해주는 것이 매우 중요하다고 하였다. 또한 Swanson and Kelley(2001)도 효과적으로 서비스 실패를 잘 복구해줄 경우 우호적인 고객태도로 연결되어 고객이 경험했던 불만족한 서비스를 만족으로 전환시킬 뿐만 아니라 불만족했던 서비스의 복구 경험을 자신의 지인들과 공유하는 구전을 통해 신규 고객 창출도 가능하게 한다고 하였다. 그렇다면 평생교육 프로그램에 대한 불만족 요소를 찾고, 그 요소들에 대해 느끼는 불만족의 상대적 강도를 찾아 상대적 강도에 따라 평생교육 프로그램 개발 단계에서부터 관리를 한다면 만족도 높은 평생교육 프로그램을 제공하는 데 매우 효과적일 것이다.

소비자를 표준화하기 힘들다는 면에서 평생교육 서비스와 유사한 마케팅과 관광 분야는 서비

스 분야에서도 고객의 반응에 민감하게 대응해야 하는 분야이기에 고객 불만족 관리에 대한 연구가 많이 이루어져 왔다. 특히, 서비스 접점에서 발생하는 고객의 불만족과 불만족의 강도, 그리고 효과적인 복구유형에 대한 연구들에서 주로 사용한 기법으로 결정적 사건기법(CIT : Critical Incident Technique)이 있다. 결정적 사건기법(이하 CIT라고 칭함)은 구조화된 폐쇄형 질문지로는 밝혀낼 수 없는 소비자들의 감정과 아주 세부적인 불만족 요인까지 찾아내는 데 매우 효과적이다(Meuter, 2000).

따라서 본 연구는 지금까지의 평생교육 프로그램 평가와 관련된 연구들의 한계를 극복하기 위해 정성적 연구방법인 CIT기법을 활용하여 평생교육 서비스의 불만족을 야기하는 요인들과 상대적 불만족 강도 등을 파악하고자 한다. 이를 통해 평생교육 프로그램 평가에 대한 시사점을 제공하고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

- 가. 평생교육 기관에서 경험한 서비스 불만족 요인과 심각성의 정도는 어떠한가?
- 나. 평생교육 서비스 불만족에 대한 서비스 기관과 소비자의 대응방법은 어떠한가?

## II. 이론적 배경

### 1. 결정적 사건기법(CIT)

CIT(Critical Incident Technique)는 결정적 사건기법 또는 중요 사건기법이라고 불리어지는 정성적 연구방법의 하나이다. Flanagan(1954)에 의해 2차 세계대전에 참전한 병사들의 인간행동을 연구하고 업무수행의 효율성을 파악하기 위해 개발된 귀납적 질적 연구방법이며, Butterfield et al.(2005)가 그의 연구에서 정리하였듯 정성적 연구와 정량적 연구의 장점을 가지고 있다고 평가받고 있다. 소비자를 표준화하기 힘들고 소비자의 반응이 민감하게 수용되어야 하는 영역에서 아주

효과적으로 사용되어지는 연구기법들 중의 하나이다. Lee et al.(2008)은 개념적 모형을 개발하기 위한 초기탐색 단계에서 CIT가 주로 활용될 수 있고, 실증적인 분석이 없더라도 단독 연구로서의 가치가 있다고 하였다. Meuter(2000) 또한 CIT는 본 연구처럼 특정한 현상을 일반화하기 보다는 현상의 본질을 살펴볼 수 있도록 하는 데 유용한 기법이라고 하였다. CIT를 활용하는 연구에서의 자료 수집은 매우 체계적이고 세심한 과정으로 진행되어야하므로 인터뷰 또는 설문지를 통해 자료를 수집한다. 본 연구에서는 설문지를 활용하는 방식을 채택하였다. CIT를 위한 설문지는 탐색적인 질문을 개발하여 설문에 참여하는 대상자가 개방형 서술을 할 수 있도록 구성하여야 한다. 그리고 설문지의 형태는 간단할 때 보다 자세하고 정확한 자료를 수집하는 데 도움이 된다(Park, 2014). 본 연구에서 다양한 정성적 연구방법 중에서 결정적 사건기법(CIT)을 선택한 이유는 첫째, 평생교육 서비스에 대한 불만족 경험에 관한 기록이 부족한 상황에서 연구 참여자의 다양한 의견을 심층적으로 수집하여 현상의 본질을 이해하는 데에 도움이 되기 때문이다(Bitner et al., 1990; Cha and Kim, 2015; Lee, 2009), 둘째, CIT는 교육평가가 표준화되기 힘든 평생교육 프로그램에서 특정한 현상을 일반화하기 보다는 현상의 본질을 살펴볼 수 있도록 하는 데 유용한 기법이기 때문이다. 셋째, 특정한 사건과 반응에 대해 경험자들의 관점에서 서술하고 평가할 수 있어 불만족이 많이 발생하는 특정 부분에 대한 관리가 서비스 제공 전부터 가능할 수 있도록 하므로 다양한 서비스 관련 연구에서 활발히 사용되고 있는 검증된 도구이기 때문이다(Table 1 참조).

그리고 마지막으로 Yoon and Hwang(2002), Chen and Hsu(2012)는 각각 음식 서비스 분야와 의료 서비스에서 CIT를 활용한 연구를 통해 고객이 서비스 접점에서 직접 체험한 불만족 경험을 도출할 수 있기에 서비스의 질을 향상시키는 데

매우 도움이 되는 정보를 제공할 수 있다고 평가하였기 때문이다.

<Table 1> CIT Research Area

Research Field	Author
Tourism	Kim 2004, 2005; Kim 2004 Lee 2009; Cha and Kim 2015
Athletic	Shin et al. 2013; Lee and Jeon 2014; Lee 2016
Administration	Kim 2007; Song 2008
Marketing	Yoon and Hwang 2002, 2004 Choi and Rha 2011

Source: Hwang and Won(2017). *Exploring the application of CIT to educational service field. The Journal of the Korean Society for Fisheries and Marine Sciences Education, 29(6),2040-2041.*

## 2. 평생교육 프로그램 평가

교육산업에서 평생교육이라는 용어는 1965년 12월 프랑스 파리에서 개최된 유네스코의 국제회의에서 Lengrand에 의해 정식으로 소개되었다. Han et al.(2016)은 ‘출생부터 사망 때까지의 인생애에 걸친 교육 대상자를 분류해볼 때 형식적, 비형식적으로 성인만을 대상으로 하는 모든 형태의 교육활동’을 협의적 평생교육이라고 정의하였다. 이와 더불어 Han et al.(2016)은. 평생교육은 교수, 학습활동 체제에 있어서 다양성을 가져야 하고, 자기 주도적 학습이 되어야 하며, 학습자 중심의 수평적 관계 학습이 되어야 하며, 교육구조 내의 이동과 선택에 있어 융통성이 있어야 하며, 교육 프로그램의 내용과 기대 효과의 실제적이 지향성이 있어야 하며, 지역사회 모든 자원을 활용하는 통합성을 가져야 한다고 덧붙였다. 그리고 이러한 정의에 부합되도록 평생교육 프로그램이 만들어지고, 달성하고자 하는 목표와 관련하여 피교육자인 소비자에게 미치는 영향을 객관적이고 체계적으로 검토하는 프로그램 평가의

과정을(Lee, 2003) 거친다. 프로그램 평가란 프로그램의 효과성 및 목적 달성 여부에 대해 판단하고, 참여자가 프로그램을 어떻게 평가 하는지와 같은 참여자의 반응을 토대로 프로그램의 질과 적합성을 판단하는 것이다(Yoon and Park, 2006). 그러므로 평생교육 프로그램의 발전을 위해 평생교육 프로그램 평가에 대한 많은 연구들이 이루어져 왔다. Baek(2018)은 학습자의 평생교육 참여 특성에 따른 평생교육 프로그램 요소에 대한 만족도에 차이가 있는가를 연구하였다. 프로그램 요소를 강사, 기관 시설, 프로그램 운영, 기관 행정 서비스 4가지로 선정하였다. 특히 그녀는 평생교육 프로그램 참여자의 인구통계학적 요소와 만족도와의 관계를 살펴보았다. 연구결과 평생교육 프로그램 요소 중 강사에 대한 만족도는 유의미한 차이가 없었다. 하지만 평생교육 기관의 행정 서비스에 대해서는 이유를 알 수는 없지만 20대~30대의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 그리고 프로그램 운영에 대해서는 여성이면서, 40대~50대, 고졸이상~대졸이하, 전문직일 때 만족도가 높았다. 행정 서비스에서는 남성이 여성보다 만족도가 높았고, 20대~30대가 다른 연령대에 비해 만족도가 높았으며, 직업은 사무직에서 만족도가 높게 나타났다. 하지만 Baek(2018)의 연구는 평생교육 프로그램 요소 각각의 세부적인 내용을 보여주지 못하는 한계를 지니고 있다. Cha(2017)은 평생교육 만족도와 삶의 질과의 관계를 규명하고자 하였다. 그녀는 평생교육에 대한 만족도가 높으면 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치는데 이는 자아 효능감에 영향을 받는다고 하였다. 평생교육 만족을 측정하기 위한 요소로는 프로그램 만족도, 강사 만족도, 학문적 경험 만족도 등 3가지를 활용하였다. 평생교육에 대한 만족도는 50대 이상이 가장 높은 것으로 나타났다. 하지만 그녀 또한 어느 프로그램의 어느 요소에서 만족도가 높았는지, 그리고 그 요소들 중 어느 요소가 프로그램 만족도 형성에 가장 큰 영향을 미쳤는지에 대해서는 언급하지 못하고 있

다. Choi et al.(2017)은 노인여가복지시설을 대상으로 평생교육 프로그램 만족도 영향요인을 찾았다. 인구통계학적 변수를 활용하여 평생교육 프로그램 만족도의 차이를 연구하였으며 여성이 남성보다 평생교육 프로그램 만족도가 높음을 보여주었다. 하지만 이 연구도 평생교육 프로그램의 어떠한 요소들이 만족도를 구성하는 것인가에 대한 명확한 규명을 하지 못하고 있다. Lee et al.(2015)도 평생교육 서비스의 참여 동기가 교육 만족도와 행복에 미치는 영향을 살펴보기 위해 평생교육 만족도라는 변수를 사용하였다. 만족도를 구성하는 문항을 4가지 차원인 시설 및 환경, 프로그램, 강사, 교육과정 운영 담당자로 구성하여 프로그램 만족도와 행복에 대해 구조방정식모형을 적용하였지만 4가지 차원 중 어떠한 차원이 프로그램 만족도에 서 가장 중요한 역할을 담당하는지에 대한 규명을 하지 못하였다. Hong(2015)은 평생교육 프로그램 평가를 측정하기 위해 평생교육기관의 서비스 품질과 학생 만족도, 그리고 학습성과의 영향관계를 연구하였다. 그는 교육 서비스 품질을 구성하는 요인을 교육 시설, 강사, 직원 서비스, 운영 서비스라는 4가지 요인으로 설정하였다. 연구결과 서비스 품질중 강사가 학생 만족도 및 학습성과에 미치는 상대적인 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다. 하지만 교육서비스 품질이 학생 만족도 및 교육성과에 미치는 영향에 대해 보다 상세한 결과를 도출하기 위해서는 정량적 연구로는 한계가 있으니 정성적 연구가 필요하다고 하였다.

평생교육 프로그램의 발전을 위하여 만족요인을 알아보는 것도 중요하지만 불만족한 요인을 알아보는 것은 더욱 중요하다(Bitner et al.,1990, 1994; Tax et al.,1998). 그러므로 본 연구는 보다 효과적인 평생교육 프로그램 평가를 위해 정성적 연구방법인 CIT를 활용하여 프로그램 평가와 관련된 연구들에서 등한시해온 불만족 요인과 불만족의 상대적 강도를 찾아 평생교육 프로그램 평가에 대한 시사점을 제공하고자 한다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구 대상 및 자료수집

연구를 위한 자료는 부산지역에 거주하고 평생교육 서비스 기관에서 교육 서비스를 경험한 성인을 대상으로 무작위로 수집하였다. 특별히 CIT에 대한 교육을 받은 조사자가 자료 수집에 참여하였다.

<Table 2> Demographic Status and Types of Lifelong Education Facilities with Dissatisfaction

Types of Lifelong Education Facilities with Dissatisfaction	frequency	%
Lifelong education facility attached to university	20	20.8
Lifelong education facility of local governments	64	66.7
Private Lifelong Education Facilities	10	10.4
Missing value	2	2.1
Age	frequency	%
40 to 50 years	28	29.2
50 to 60 years	50	52.1
60 years old or older	18	18.8
Education	frequency	%
high school graduation	6	6.3
College graduate	6	6.3
University graduate	78	81.3
Above graduate school graduation	4	4.2
Missing value	2	2.1
Gender	frequency	%
male	10	10.4
female	86	89.6
Total	96	100.0

총 200부의 설문지가 배포되었고, 본 연구의 목적에 부합되는 평생교육 서비스 기관에서의 불만족 경험을 충족시킨 96부의 설문지만 본 연구를 위해 사용하였다.

연구에 사용된 설문지를 분석한 결과 평생교육 기관으로는 지자체평생교육시설을 경험한 교육생이 가장 많은 것으로 나타났다(66.7%). 연령은 50세 이상 60세 미만이 가장 많았고(52.1%), 학력은 대졸(81.3%)이 가장 많았고, 성별로는 남성이 10.4%, 여성이 89.6%로 나타났다(<Table 2> 참조).

#### 2. 측정 도구

자료 수집을 위해 연구자들은 Hoffman and Bateson(1997)의 설문형식을 본 연구의 목적에 부합되도록 일부 수정한 개방형 설문지를 사용하였다. 본 연구의 진행은 Hoffman et al.(1995)이 이용한 방법을 근간으로 여섯 단계의 과정으로 진행되었다. 1단계, 연구의 일반적인 목적 결정. 2단계, CIT를 이용한 자료수집 계획수립. 3단계, 자료 수집자 교육. 4단계, 데이터 수집. 5단계, 데이터 분석. 그리고 6단계, 데이터 해석과 결과 도출로 나누어 시행하였다. CIT는 서비스 실패가 발생한 곳을 쉽게 알 수 있도록 해주는 정성적 성격과 정량적 성격을 가지고 있는 연구방법인 만큼 설문지를 구성할 때 그 성격을 잘 살리기 위해 노력하였다.

본 연구에 이용된 질문은 Hoffman and Bateson(1997)의 내용을 참고로 하여 평생교육 서비스 기관에서 겪은 좋지 않은 서비스 경험, 불만족했던 서비스의 심각성 정도, 좋지 않은 서비스에 대해 교육기관 측에서 보여준 반응, 혹은 불만을 표현하지 않았다면 그 이유, 그리고 서비스 실패 경험 후 점포 계속 여부에 관한 내용으로 구성하였다. 본 연구에서는 고객이 겪었던 좋지 않은 서비스 경험을 이하 서비스 불만족이라고 표현하기로 한다.

서비스 불만족의 심각성은 분류의 편의를 위해

고객이 겪은 서비스 불만족 수준에 대해 10점 척도를 이용하여 사소한 불만족 일 때는 1을, 심각한 불만족 일 때는 10을 선택하게 하였다. 그리고 교육기관 측에서 서비스 불만족에 대한 고객의 소리에 보여준 반응(복구정도)에 대해서도 아주 나쁘다고 생각될 경우는 1을, 아주 좋았다고 생각할 경우는 10을 선택하도록 하였다. 서비스 불만족 후 교육기관 이용에 대한 문항은 고객이 겪었던 “그 서비스 불만족 경험으로 인해 이용을 하지 않는다”, “다른 이유로 이용을 하지 않는다”, “계속 이용한다”의 3가지 항목 중 하나를 선택하게 하였다.

### 3. 분석 방법

96부의 설문지가 분석에 사용되었으며 설문지는 개방형식과 폐쇄형식(인구통계학적 질문)을 복합적으로 사용하였다. 자료 분석의 신뢰성 확보를 위해 CIT 사건 범주화 과정을 잘 파악하고 있는 두 명의 연구자가 시간을 두고 재분류하였다. 그리고 타당성 검증을 위해서 CIT는 내용타당도를 일반적으로 측정하는 경우가 많다. 본 연구에서도 내용타당도 측정을 위해 하위범주의 수를 충분히 포함하고 있는가를 분류를 할 때마다 확인할 수 있도록 하였다. 그리고 SPSS Ver 22.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석을 실시하였다.

### 4. 평생교육 서비스 불만족에 대한 범주화

CIT는 데이터가 모아지면 이를 해석 가능한 일반적인 항목으로 범주화한 후 다시 비슷한 세부 하위 항목들로 범주화 시킨다. 본 연구에서의 범주화는 Hong(2015)이 서비스 품질로 사용한 4가지 요인과 Yoon and Park(2006)이 평생교육 프로그램 평가의 측정지표로 사용했던 교육목표, 교육내용, 지원환경, 인간관계 등 4가지 지표에 맞추어 범주화하였다.

#### 가. 주 불만족 요인에 대한 범주화

불만족 요인을 범주화하기 위한 분류과정에서 주 불만족 요인은 Hong(2015)이 사용하였던 4가지 요인 중 교육시설, 강사, 운영 서비스와 Yoon and Park(2006)이 평생교육 프로그램 평가 측정지표로 사용했던 4가지 지표들 중 인간관계로 범주화 될 수 있었다. 향후 지속적인 연구를 통해 평생교육 서비스에서 불만족 요인을 이렇게 4가지로 범주화시키는 것을 일반화할 수 있는지에 대한 연구도 필요할 것이다.

#### 나. 하위 불만족 요인에 대한 범주화

주 불만족 요인에 따른 하위 불만족 요인에 대해서는 불만족 내용이 비슷한 것들을 모아서 그 내용을 대표할 수 있는 이름을 붙였다. 강사의 경우 하위 범주로는 강사문제, 인간관계의 하위 범주는 수강생, 과점담당자가 나왔으며, 운영서비스의 하위범주는 시간배치, 지역제한, 연령제한으로 나뉘어 졌으며, 교육시설의 하위범주는 주차장 문제, 강의장 협소, 난방시설로 나뉘어졌다.

## IV. 연구 결과

### 1. 불만족 유형과 심각성의 정도

본 연구에서 설정한 연구문제들 중 첫 번째 연구문제인 평생교육 기관에서 경험한 서비스 불만족 유형과 심각성의 정도는 어떻게 나타나고 있는가를 살펴보았다(<Table 3> 참조).

<Table 3>에서 알 수 있듯이 분류된 범주들 중 평생교육 서비스 불만족 유형 중 단일 항목으로 가장 많은 수를 차지한 것은 강사문제(27.1%)였다. 주 불만족 유형으로 가장 많은 수를 차지한 것은 운영서비스(43.8%)이다. 그리고 불만족의 심각성이 가장 높은 순서는 교육환경의 하위요인인 주차장 문제(7.11)와 인간관계의 하위요인인 다른 수강생(6.00), 교육 담당자와의 관계(5.40), 교육 프로그램 문제(5.36) 순이었다.

고객이 느끼는 불만족의 심각성으로 표현되는 불만족의 상대적 강도에 대한 본 연구의 결과는 CIT를 활용하여 음식점 서비스 불만족 요인들 중 가장 심각한 불만족 요인이 핵심 서비스 자체였던 Yoon and Hwang(2002)의 연구결과와 차이가 있었으며, 교육서비스 품질 중 강사가 학생 만족도 및 학습성과에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타난 Hong(2015)의 연구결과와도 상이한 결과여서 매우 흥미롭다. 이는 기존의 평생교육 서비스에 관련된 연구들에서 평생교육 서비스 만족의 각 요인들이 평생교육 서비스 만족에 미치는 영향력의 차이에 대한 규명이 없기 때문에 기존 연구들의 결과와 비교를 할 수는 없다. 하지만 소비자가 50대 이상 60대 미만의 대학졸업 이상의 학력을 지닌 사람들이 평생교육 프로그램에 많이

참여하고 그들은 하나 이상의 평생교육 프로그램을 수강하는 것으로 나타난 본 연구의 인구통계학적 결과를 참고해 본다면, 이들은 대부분 자가용을 이용하여 움직이는 경우가 많을 것이기 때문에 주차장 협소가 심각한 불만족을 야기하는 요인으로 나타난 것으로 유추해 볼 수 있다.

마지막으로 불만족 경험 후 재이용과 관련된 부분이다. 재이용과 관련하여 불만족을 발생시킨 요인이 주차장 문제인 경우를 제외하고는 교육생들이 평생교육기관을 재이용하지 않는 데는 별다른 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 하지만 불만족이 강사로 이해 발생하거나 교육 프로그램 자체에서 발생한 경우는 계속 이용한다는 응답이 27.3%와 46.2%로 매우 낮았다.

<Table 3> Types of Lifetime Education Service Failur

Dissatisfied Type	amount	%	Degree of Dissatisfaction <sup>1</sup>	Degree of recovery <sup>2</sup>	Continue to use <sup>3</sup>
<b>I. Instructor</b>					
(1) Instructor's Problem	26	27.1	5.00	5.08	46.2
<b>II. Human Relationship</b>					
(1) Student	4	4.2	6.00	5.00	50.0
(2) Course staff	10	10.4	5.40	5.00	100.0
<b>III. Operating Service</b>					
(1) Region Restrictions	3	3.1	3.50	6.50	50.0
(2) Program problem	22	22.9	5.36	6.18	27.3
(3) Age restriction	1	1.1	3.00	7.00	100.0
(4) Time placement	16	16.7	3.75	4.63	50.0
<b>IV. Educational Facilities</b>					
(1) Parking Problems	9	9.4	7.11	6.00	00.0
(2) A narrow lecture hall	3	3.1	2.67	6.00	100.0
(3) Poor heating	2	2.1	5.00	4.00	100.0
Total	96	100.0			

<sup>1</sup> : Degree of dissatisfaction is measured from 1 (minor dissatisfaction) to 10(severe dissatisfaction).

<sup>2</sup> : Degree of recovery : The degree of recovery was measured from 1 (very bad) to 10 (very good).

<sup>3</sup> : Continue to use : The rate of continued use is the rate of continued use after a service failure.

그리고 평생교육 서비스를 이용하는 소비자들은 평생교육 프로그램이 좋다면 강의실이 조금 협소하거나 난방시설이 조금 미비하더라도 별다른 불편함을 느끼지 않았다. 이러한 결과를 통해볼 때 지속적인 수강생을 확보를 위해 평생교육 기관은 주차시설 확보는 물론 교육 프로그램 내용과 강사 대한 관리를 프로그램 설계 단계에서부터 매우 신경을 써야한다. 하지만 주차장을 확보와 강의실 확장 등 물리적인 시설관리가 곤란하다면 상대적으로 평생교육 프로그램과 강사의 자질과 수준관리에 특히 신경을 많이 쓰는 것이 효과적임을 알 수 있다.

다음은 본 연구에서 수집된 자료를 범주화하는데 사용된 사례이다.

<Consumer's voice Case 1> **Instructor**

저렴한 강사료인 관계로 강사의 한계점이 있음. 수강료가 저렴한 관계로 이의 제기가 쉽지 않음. 질 높은 강사를 원함.

불만족 하위 유형 : 강사문제  
대응방법 : 불만을 표현하지 않음

<Consumer's voice Case 2> **Human Relationship**

지속되는 줄 알고 있던 프로그램이 사전 공지 없이 교육 프로그램이 폐지되었다. 그 당시 불만족을 표시하였지만 시정되지 않고 그 다음에도 거의 같은 수준이었다. 사전 공지를 해주고 계속 들을 것인지 그렇지 않을 것인지에 대해 의사표현을 할 수 있도록 해주었으면 좋았을 것이다.

불만족 하위 유형 : 과정 담당자  
대응방법 : 불만을 표하였지만 시정하지 않음

<Consumer's voice Case 3> **Operating Service**

프로그램이 더 다양하면 좋겠고, 예를 들어 어학의 경우 (초급→심화)수업만 있어서 중간 단계도 있었으면 좋겠습니다.

불만족 하위 유형 : 프로그램 문제  
대응방법 : 무반응(정말로 심각하게 시정해주시길 바랍니다)

<Consumer's voice Case 4> **Operating Service**

시간대가 낮 시간을 주로 강의를 하니 퇴근 후에 가능한 강의 요망.  
주민교육도 질의 향상이 있으면 도움이 될 것이며, 심화과정도 함께 고려하면 좋겠습니다.

불만족 하위 유형 : 시간배치  
대응방법 : 불만을 표하였지만 시정하지 않음

<Consumer's voice Case 5> **Operating Service**

구별 교육에서는 해당 구 거주자를 우선 인원으로 취합하니, 듣고 싶은 분야를 자유롭게 들을 수 없음이 불편합니다.

불만족 하위 유형 : 지역제한  
대응방법 : 불만을 표현하지 않음

<Consumer's voice Case 6> **Educational Facilities**

교육장이 따로 있지 않고 겸하여 사용하는 경우가 있어(사무실 안에 교육장) 이론 시나 교육시 주변환경을 많이 신경써야 하는 경우로 사용에 불편함이 있었습니다. 특별한 조치는 없었으면서 현재 경우에 대한 상황만 설명하고 어쩔 수 없다는 답변을 하였습니다. 보다 자세하고 친절한 설명을 해주었으면 좋았을 겁니다.

불만족 하위 유형 : 강의장 협소  
대응방법 : 어쩔 수 없다고 함.

**2. 불만족에 대한 대응유형**

본 연구에서 설정한 연구문제들 중 두 번째 연구문제인 평생교육 서비스 불만족에 대한 서비스 기관과 소비자의 대응방법은 어떠한 것들이 있는가를 살펴보았다(Table 4참조). 그 결과 특이하게도, Yoon and Hwang(2002)의 결과와는 상이하게 소비자들이 불만을 표현하지 않는 경우가 가장 많았다(59.4%). 그 다음으로 앞으로 시정할 것이라는 교육기관의 답변이 16.7%, 시정되지 않았다는 답변이 14.6%의 순으로 나타났다(Table 4참조). 이는 Yoon and Hwang(2002)이 음식점을 대

상으로 진행한 연구에서 무반응이 가장 높게 나타난 것과는 매우 다른 결과이다. 이러한 결과의 차이가 나타난 이유가 연구 분야의 차이로 인한 것인지? 아니면 Yoon and Hwang(2002)이 연구를 했을 때와 17년이라는 시간의 차이로 인한 것인지? 아니면 연구에 사용된 데이터의 수(515 VS 96)차이에서 기인한 것인지? 에 대해서는 추후 지속적인 연구를 통해 검증되어야 될 것이다.

<Table 4>에서 가장 많은 빈도를 차지한 것은 불만을 표현하지 않음이었다.

<Table 4> Respond to Dissatisfaction

Contents	frequency	%	Remarks
Do not express my complaint	57	59.4	C
We will correct it	16	16.7	I
Not corrected	14	14.6	I
Yelling to students	4	4.2	I
No reaction	2	2.1	I
We can not help it.	2	2.1	I
Total	95	99.0	
Missing value	1	1.0	
Total	<b>96</b>	<b>100.0</b>	

※ C : Customer response to dissatisfaction

※ I : Institutional responses to dissatisfaction

그렇다면 학습자들은 왜 불만을 표현하지 않았을까? 불만을 표현하지 않은 이유를 찾아보면 평생교육 서비스 향상에 도움이 될 것 같아 연구 문제로 설정하지는 않았지만 불만을 표현을 하지 않은 이유들을 살펴보았다. 그 결과 불만을 표현하지 않은 이유(Missing Value 제외)는 ‘심각하지 않아서’, ‘혼자 두드러지기 싫어서’, ‘시정되지 않을 것이라고 생각해서’라고 답한 경우가 가장 많았다(6.3%). 그리고 독특하게 학생이라서 참아야 한다고 생각했다. 수강료를 내지 않거나 내더라도 얼마내지 않으니까 불만족한 부분이 있더라도 ‘그러려니~’라고 생각하고 불만을 이야기

하지 않았다’고 하는 경우도 있었다(Table 5 참조). 불만을 표현하지 않은 이유들 중 수강료를 내지 않거나 내더라도 적은 비용을 지불하기 때문에 불만을 표현하지 않은 것은 비용대비 효용성에 대한 기대치가 낮은 것으로 평생교육기관에서 제공하는 프로그램 수준에 대한 기대치가 낮게 인식되어져 있음을 표현하는 것이라 볼 수 있다. 따라서 공공기관에서 제공하는 평생교육 서비스에 대한 좋은 이미지를 형성하기 위해서는 평생교육 프로그램에 대한 수준을 높이는 방안이 모색되어야 할 것이다.

<Table 5> Reason for not expressing dissatisfaction to agency

Contents	frequency	%
Not serious	6	6.3
do not want to stand out alone	6	6.3
I do not think it will be corrected.	6	6.3
bother	6	6.3
should be patient	2	2.1
afraid of retaliation.	2	2.1
It's cheap	2	2.1
I do not have a survey item for my dissatisfaction	4	4.2
Due to the stereotype that the student must be fit	4	4.2
Total	38	39.6
Missing value	58	60.4
Total	<b>96</b>	<b>100.0</b>

<Table 5> 에는 불만족한 사항 즉, 서비스 실패가 발생하였을 때 불만을 표현하지 않은 이유가 아니라 표현하지 못한 이유로 ‘나의 불만족한 부분에 대한 설문조사 항목이 없어서’라는 내용이 있다. 이는 대부분의 평생교육원의 만족도 조사는 폐쇄형 설문지를 통해서 이루어진다. 그런데 그 폐쇄형 설문지의 항목들 중 고객 자신이 경험한 불만족에 대한 항목이 없어 표현하지 못

하였다는 것이다. 이는 정량적 연구의 한계를 간접적으로 보여주는 결과로 CIT기법이 소비자의 작은 소리까지에도 귀 기울일 수 있는 매우 효과적인 기법임을 검증해 주고 있다.

## V. 결론 및 시사점

본 연구를 통해 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

첫째, 평생교육 프로그램 수강자들이 불만족이 가장 많이 발생한 곳은 강사 부분이었지만 심각성 정도가 가장 높은 것은 아니었다. 이는 평생교육 프로그램 만족에 가장 큰 영향을 주는 요인이 강사로 나타난 Hong(2015)의 결과나 강사의 전문성이 평생교육 프로그램 재이용의도에 가장 큰 영향을 미친다는 Yoon and Park(2006)의 결과와는 다소 다른 결과이기에 매우 흥미롭다. 이러한 결과의 차이가 나타난 것이 지역적 차이에 의해 강사의 수준이 다른 것인지? 아니면 시간의 경과로 인해 강사의 수준이 높아진 것인지에 대한 추가적인 연구가 더 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 평생교육 서비스를 제공받던 중 경험한 불만족의 심각성 정도가 가장 높은 것은 주차장 문제였다. 그리고 타 요인으로 인해 불만족한 고객들은 불만족을 경험한 평생교육 기관을 계속 이용하는 경우가 있었지만, 주차장 문제로 불만족한 고객은 더 이상 그 평생교육 기관을 재이용하지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 평생교육 서비스 불만족을 경험할 때 개인(소비자)의 대응방법으로 가장 많은 빈도를 나타낸 것은 ‘불만을 표현하지 않음’(59.4%)이었고, 평생교육 기관의 대응방법으로 가장 많은 빈도를 차지한 것은 ‘시정하겠다고 함’(16.7%)이었다. 이는 연구 대상자의 수가 많지 않아서 고객의 대응방법과 기관의 대응방법을 구분하지 않았기 때문에 나타난 수치이다. 그리고 불만을 표현하지 않은 이유들 중 ‘지불하는 수강료에 비해 심각하지 않아서’, ‘시정되지 않을 것이라고 생각해서’라는 내용이 있

었다. 이를 통해 소비자들의 평생교육 기관에 대한 신뢰가 낮거나 평생교육 서비스 품질에 대한 이미지가 낮게 책정되어 있음을 알 수 있다.

이상의 분석결과들을 통해 평생교육 프로그램의 질을 향상시키기 위한 프로그램 평가를 위한 시사점을 도출해 보면 다음과 같다.

첫째, 평생교육 프로그램 수강자들 불만족의 심각성 강도가 가장 높게 나타나는 곳은 주차장 부분이다. 그리고 불만족한 경험을 한 후 재이용하는 의도도 가장 낮았다. 그리고 평생교육 서비스를 구매하는 소비자들의 범위가 다양하게 확산되고 평생학습에 참여하는 수강생의 학력도 높아지고 있음을 감안할 때 주차장에 대한 요구는 지금보다 더 강해질 것이다. 따라서 향후 평생교육 기관을 건립할 때는 소비자의 접근성 보다는 주차장 시설의 규모를 확보하는 데 관심을 가져야 할 것이다.

둘째, Kim(2016)은 평생교육 프로그램 수요자의 만족도 평가에 가중치를 부여하는 방식을 도입해야 한다고 하였다. 본 연구에서도 불만족 요인에 따라 수강자들이 느끼는 불만족의 심각성의 정도가 다르고 재이용 의도가 다르게 나타났다. 따라서 평생교육 프로그램 평가 준거체제를 수립함에 있어 평가 요소별 가중치를 다르게 주는 방안을 고려해야 할 것이고, 평가 요소별 가중치에 대해서도 지속적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

셋째, 직장인을 고려하여 주중 저녁이나 주말 프로그램이 많이 개설되어야 할 것이다. 이번 연구를 통해 많은 평생교육 프로그램들이 낮에 개설되기 때문에 대부분 시간적 여유가 있는 사람들이 평생교육에 참여하는 것으로 나타났다. 그리고 실제로 평생교육 프로그램 개설 시간에 대한 불만족도 있었다. Hwang and Won(2017)의 북한 이탈 여성을 대상으로 진행된 연구에서도 그들이 대한민국의 평생교육 프로그램에 참여하지 못하는 이유들 중 ‘낮에는 직장을 다녀야 하므로 낮에 진행되는 평생교육 프로그램을 듣고 싶어도 들을 수가 없다’, ‘직장인을 위해 야간에

진행되는 프로그램이 있거나, 주말에 진행되는 프로그램이 있으면 좋겠다’는 답변이 있었다. 그러므로 평생교육의 개념적 정의와 부합되기 위해서는 저녁강좌나 주말강좌를 개설해서 보다 많은 사람들이 평생교육 프로그램에 참여할 수 있도록 하여야 할 것이다.

본 연구가 평생교육 서비스의 활성화와 서비스 개선을 위해 CIT를 활용하여 평생교육 서비스에서 발생하는 불만족요인과 불만족의 강도를 알아본 최초의 시도라는 가치를 지닌다. 이와 더불어 다양한 시사점을 제공하였다. 하지만 연구 대상자의 수와 연구 지역에 대한 한계가 존재한다. 따라서 보다 많은 소비자와 지역을 대상으로 한 후속 연구들이 이루어져야 할 것이다.

## References

- Baek HN(2018). A study on the difference of satisfaction with lifelong education program elements according to the students participation in lifelong education.- Case studies of Daegu Metropolitan city, Daegu University Graduate School of Education.
- Bitner M.J, Bernard HB and Lois AM(1994). Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint, *Journal of Marketing*, 58(October), 95~106.
- Bitner MJ, Bernard HB and Mary ST(1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, *Journal of Marketing*, 54(January), 71~84.
- Butterfield L., William AB., Normane EA, and Asa-Sophia T. M(2005). Fifty years of the critical incident technique: 1954 - 2004 and beyond, *Qualitative Research*, 5(4), 475~497.
- Cha KS(2017). A Study of Women University Students' Satisfaction Level with Higher Education and Lifelong Education Programs and their Quality of Life - Based on Self-efficacy and Mediating Effects, *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 31(4), 247~261.
- Cha SM and Kim SY(2015). Understanding of Customers' Participation and Citizenship Behavior in the Restaurant Industry using Critical Incidents Technique, *Journal of Tourism Sciences*, 39(8), 169~193.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.17086/JT..2015.39.8.169.193>
- Chen WY and Hus CY(2012). Assessing travel business partners using the critical incident technique and the analytic hierarchy process, *Tourism Economics*, 18(2), 295~310.
- Choi AY and Rha JY(2011). Understanding the Consumer Experience in Retailing Channel Using Critical Incident Technique, *Korean Journal of Human Ecology*, 20(6), 1185-1198.
- Choi SH, Kyung SG and Lee YK(2017). Analysis of Factors Influencing the Satisfaction of Lifelong Education Program for the Elderly, *Korean Journal of Social Research*, 32(2), 141~163.
- Flanagan JC(1954). The critical incident technique, *Psychological Bulletin*, 51(1), 327~358.
- Han SK, Kim ER, Park SH, Park SH, Jung MK, and Cho KJ(2016). Introduction to Education, Knowledge Community.
- Hoffman KD and Bateson EG(1997). Essentials of Services Marketing, The Dryden Press Harvourt Brace College Publisher.
- Hoffman KD Kelley, and Holly MR(1995). Tracking Service Failures and Employee Recovery Efforts, *Journal of Services Marketing*, 9 (2), 49-61.
- Hong HP(2015). The Effects of Educatin Service Quality of Lifelong Education Institutions Toward Educational Satisfaction and Learning Outdome, Yeungnam University Graduate School of Food and Resource Economics.
- Hwang SM and Won HH(2017). Analysis of interviews on Hanawon Education and South Korea's Lifelong Education Recognized by North Korean Defectors. *Journal of the Korean Society for Fisheries and Marine Sciences Education*, 29(4), 1277~1288.  
DOI: <https://doi.org/10.13000/JFMSE.2017.29.4.1277>
- Hwang SM and Won HH(2017). Exploring the application of CIT to educational service field. *The Journal of the Korean Society for Fisheries and Marine Sciences Education*, 29(6), 2038~2047.  
DOI: <https://doi.org/10.13000/JFMSE.2017.29.6.2038>
- Jeon YJ(2015). Study on the Motivation satisfaction of the type of training Daegu University Graduate School of Education.

- Kim YH(2004). According to the Service Failures's Types the Effects of the Perceived Service Recovery on the Emotional Response, the Service Value and the Loyalty in the Restaurant: A CIT Approach, Sejong University Graduate School
- Kim JS(2005). A Study on the Service Failure and Service Recovery Using CIT in the Hotel Industry, *Journal of Tourism & Leisure Research*, 17(3), 43~58.
- Kim S. G(2007). A Study On the Service Failure Types and Service Recovery in the Civil Affairs Administration Counters: Exploratory Analysis Using the CIT, *The Korean Journal of Local Government Studies*, 11(4).
- Kim TI(2016). Farmers' Satisfaction with Agriculture Meister College Education Services, Using the CIT, *The Korean Journal of Local Government Studies*, 11(4).
- Kim YH(2004). According to the Service Failures's Types the Effects of the Perceived Service Recovery on the Emotional Response, the Service Value and the Loyalty in the Restaurant: A CIT Approach, The Graduate School Sejong University
- Kim YH(2015). A Study on the Actual Condition and Satisfaction of Fashion Education Program for Adult Women, Wonkwang University Graduate School of Education
- Lee JH(2009). The study on service switching behavior and costs: CIT of restaurant customers, *Journal of Tourism Sciences*, 33(5), 343~361.
- Lee JY, Kim HS and La SN(2009). An Exploratory Study on Customer-to-customer Contact Quality Using CIT, *Journal of Korean Marketing Associations*, 24(3), 71~93.
- Lee HJ, Yang BC and Byon JR(2003). Actual Development of Lifelong Education Program, Seoul, Hakjisa.
- Lee MY(2016). Classification of Black Consumers in Taekwondo Gyms and Search for Countermeasures Using the CIT Department in Physical Education The Graduate School Kyunghee University
- Lee MY and Jeon IK(2015). The Effects on Participative Motivation of Lifelong Education Services toward Education Satisfaction and Happiness : Focused on Senior Welfare Center in Cheongju, *Academic Society of Global Business Administration*, 12(2), 315~338.
- Lee HJ, Goo HK and Kim SY(2014). A Study on Measures to Improve, Pre-expectation and Post-performance about Taekwondowon Facilities through Critical Incident Technique (CIT), *The Korean Journal of Physical Education*, 53(5), 309~325,
- Meuter ML(2000). Self-Service Technologies Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters, *Journal of Marketing*, 64(July), 50~64.
- Shin SY, Cho KM. and Lee KY(2013). Understanding the Consumer Experience and Service Improvement in Ski-Resort by Utilizing CIT, *The Korean Journal of Physical Education*, 52(5), 499~515
- Song JS(2008). Satisfaction in public service using CIT technique. Clarification of dissatisfaction factors, *Journal of Policy Development*, 8(1), 1~28.
- Swanson SR and Kelley SW(2001). Service Recovery Attributions and Word-of-Mouth Intentions, *European Journal of Marketing*, 35 (1), 194~211.
- Yoon KC and Par, HY(2006). The Study on th Evaluation of the Women Lifelong Education Programs in Local Government, *Journal of Lifelong Education*, 12(4), 47~71.
- Yoon SW and Hwang KM(2002). A Study on Service Failure and Recovery Using CIT, *Asia marketing Journal*, 4(4), 1~27
- Yoon SW and Hwang, KM(2004). Effects of Service Recovery Types on Customer Relationships : Critical Incidents in Restaurant Services, *Journal of consumer studies* 15(1), 135~158.

- 
- Received : 18 January, 2019
  - Revised : 11 February, 2019
  - Accepted : 15 February, 2019