

유소년 축구클럽 교육서비스품질과 만족, 충성도 및 교육성과의 관계

한철¹ · 김대훈²

¹승실대학교 박사과정 · ²승실대학교 교수

The Relationship of Youth Soccer Club Educational Service Quality on Satisfaction, Loyalty, and Educational Achievement

Han, Chul¹ · Kim, Daehoon²

^{1,2}Soongsil University

Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship of educational service quality of youth soccer club on satisfaction, loyalty, and educational achievement. In this study, parents with children registered in soccer clubs from September 1 to November 24, 2021 at 8 youth soccer clubs in Seoul were set as the study sample. Due to social distancing for COVID-19, an online survey, a non-face-to-face survey, was conducted. A total of 250 copies of the survey 8 clubs were conducted and 201 copies were set as valid samples excluding 49 copies. In order to carry out the purpose of this study, SPSS WIN Version. Using the 21.0 program, frequency analysis, exploratory factor analysis, correlation analysis, linear regression analysis, and multiple regression analysis were performed, and the following results were obtained. First, among the quality of youth soccer club education service, only certainty was found to affect satisfaction. Second, among the educational service quality of youth soccer clubs, it was found that only certainty had an effect on loyalty, such as satisfaction. Third, it was found that certainty, empathy, and reliability had an effect on the relationship between the educational service quality of youth soccer clubs and educational performance. Fourth, youth soccer club satisfaction was found to affect loyalty and educational performance.

Key words : Youth, Soccer Club, Educational Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Educational Performance

주요어 : 유소년, 축구클럽, 만족, 충성도, 교육성과

Address reprint requests to : Kim, Daehoon

E-mail: ychicago@ssu.ac.kr

Received: February, 10, 2022 Revised: March, 11, 2022 Accepted: March, 23, 2022

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

경제성장과 함께 여가시간에 대한 중요성이 인식되면서 스포츠에 참여하는 인구는 증가하고 있다. 2020년 국민생활체육조사에 따르면 최근 3년 생활체육 참여율은 28.0%에서 29.5%까지 증가하였고, 연령별로는 10대 52.0%, 20대 60.9%, 30대 58.6%, 40대 61.3%, 50대 64.4%, 60대 62.1%, 70세 이상 57.0% 등으로 나타났다(문화체육관광부, 2020). 이처럼 스포츠 참여인구는 증가함에도 불구하고 전체 연령 중 10대 참여율이 가장 저조하게 나타났다. 이러한 이유는 학부모들이 아이들의 신체활동보다는 학교 교육의 성적에 관심을 가지기 때문이다.

하지만, 유소년 신체활동은 평생체육의 첫 단계로 성장기에 중요한 역할을 하기 때문에 학부모들은 적극적으로 아이들을 스포츠 활동에 참여시키는 노력을 하여야 한다. 윤민영(2003)은 스포츠 활동은 유소년들에게 있어 신체적 발달 뿐만 아니라 정신적, 사회적으로 개인의 종합적인 활동 경험을 중심으로 건강한 신체와 건전한 가치관 형성에 중요한 역할을 한다고 하였으며, 최경근(2007)은 유소년스포츠 활동은 건전한 사회의 구성원으로 성장하기 위한 준비단계로 신체적, 정서적, 사회적으로 완전히 성장하기 위한 필수적인 활동이라 하였다.

다행히 최근에는 코로나 바이러스로 인한 정부의 사회적 거리 두기 정책에도 불구하고 유소년 스포츠클럽에 가입시키는 부모들이 점차 늘어나면서 최근 유소년 스포츠클럽들이 증가하고 있는 추세에 운영자들은 학부모들의 욕구를 충족시킬 수 있는 방안을 모색하고 있다.

최근에는 공교육의 일선 학교에서도 방과 후 수업으로 스포츠 프로그램들이 운영되면서 유소년 스포츠클럽의 경쟁을 부추이고 있다(김일수, 최경근, 2019). 특히, 수도권의 몇몇 유소년

스포츠클럽은 대형화 및 체인화를 통해 양적으로 팽창하면서 학부모의 만족을 충족시키지 못할 경우 경영난에 이르러 폐업하는 경우가 자주 발생하고 있다.

이러한 이유는 경영자가 준비되지 못한 지도자의 배치와 주먹구구식 경영, 부실한 교육프로그램 및 낙후된 시설로 더 이상 클럽회원들의 욕구를 충족시킬 수 없기 때문이다(정우진, 권상수, 2007). 따라서, 치열한 경쟁속에서 살아남기 위해서는 무엇보다 교육서비스 품질 향상에 대한 다양한 방안을 모색해야 한다.

교육서비스품질은 일반적인 서비스품질과 달리 인적 상호작용 서비스로서 많은 접촉을 요구하며 사람중시의 서비스, 무형적, 지속적인 거래관계라 할 수 있다(홍금순, 2005), 즉, 교육서비스품질은 고객에게 교육적 목적 달성에 관련된 서비스를 제공함으로써 고객만족을 실현시켜주는 활동이라 할 수 있다(Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988). 또한, 황희중(2012)은 교육서비스품질의 하위요인을 SERVQUAL 모형을 기초로 신뢰성, 유형성, 반응성, 확신성, 공감성으로 구분하였다. 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하게 고객에게 제공하는 능력이라 할 수 있으며, 유형성은 물리적 시설과 서비스제공자, 시설과 장비, 자료의 걸모양이라 정의하며, 반응성은 고객 욕구에 빠른 서비스를 제공하는 능력이라 정의 할 수 있다. 또한, 확신성은 서비스 제공자가 갖춘 예의와 서비스결과, 지식정도에 대한 예측능력이며, 공감성은 고객에게 제공하는 관심과 배려로, 고객과 제공자의 거리를 좁히고 의사소통 및 이해요소를 포함하는 것을 말한다(이예슬, 2020). 이에 교육서비스품질과 관련된 연구에서는 SERVQUAL을 이용하여 왔으며, 교육서비스품질의 속성이 일반서비스와 거의 유사하다는 점에 있어 고객의 입장에서 교육서비스를 연구하는 척도로 유용하게 쓰여 왔다(서병우, 2011)

교육서비스품질과 관계가 있는 만족에 대해

여 김미진, 이승희(2009)의 연구에서는 교육서비스 품질에 따라 학부모의 만족은 차이가 있다고 하였고 만족은 타인추천의도에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 유형삼(2007)은 학부모들이 유소년 스포츠클럽 선정에 있어 가장 중요하게 생각하는 요인을 교육서비스품질이라고 하였다. 이처럼 교육서비스품질은 안정적인 클럽 운영에 무엇보다 중요하다는 사실을 확인할 수 있어 교육서비스품질의 세부요인과 만족과의 관계에 어떤 요인이 영향을 미치는지를 확인할 필요가 있다.

또한, 이예슬, 조송현, 추나영(2020)은 학부모가 만족 하였다다는 것은 자녀들의 클럽 활동을 통하여 신체성장은 물론 다른 생활에 있어 긍정적 영향을 미친다는 관계를 증명하고, 만족과 함께 충성도 역시 높아진다는 사실을 확인할 수 있다. 박인실(2014)은 충성도를 교육을 위하여 제공되는 환경과 서비스에 대하여 학생들이 느끼는 긍정적 감정이라 하였으며, 교육기관을 주변사람들에게 추천하거나 지속적으로 호의적으로 관심을 표현하는 행동이라 하였다. 이와 관련한 연구를 살펴보면, 최상진, 강태경, 장승훈, 이정아(2017)는 태권도장 교육서비스품질이 학부모만족, 운동지속 및 학부모 추천에 영향을 미친다고 하였으며, 박건희(2010)는 무용전공 학생의 교육서비스품질 지각이 학생 만족 및 행동의도에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 한철, 김대훈(2021)은 유소년 대상으로 하는 스포츠클럽의 경우 높은 교육서비스 품질을 통해 학부모의 만족을 이끌어 내는 것이 매우 중요하다고 하였다.

교육만족도는 '서비스 만족'과 같은 단순제공 차원을 넘어서 교육적 성과에 대한 긍정적인 인식을 학생들에게 미친다는 측면에서 의미를 갖는 요인이다(Letcher & Neves, 2010). 또한, 교육성과에 대한 의미를 기존의 제시된 교육성과 보다 더 넓은 범위에서 창의적 역량의 영역과 자기 주도학습 역량의 영역까지 포괄하는

의도로도 정의한다(임현정, 김양분, 신혜숙, 신중호, 이광현, 장운선, 김경화, 박희재, 2011). 또한, 소원근, 김하균(2017)은 교육서비스품질이 만족감을 향상시키고 교육의 성과에도 영향을 미치며, 노정숙, 유문용, 장형유(2013)는 교육서비스품질 인지에 따른 만족감은 성과에 정적영향을 미친다고 하였다.

이러한 선행연구 결과를 정리하면, 교육서비스 품질의 질을 높임으로써 학부모와 자녀의 만족감은 향상될 것이고, 이는 다시, 클럽 재가입에 영향을 미친다는 사실을 확인할 수 있다. 따라서, 이 연구에서는 최근 증가하고 있는 유소년 클럽 중 가장 많은 비중과 회원 참여율이 높은 유소년 축구클럽의 교육서비스품질과 만족, 충성도, 교육성과와의 관계를 분석함으로써 향후 유소년 축구클럽이 다른 종목과 차별화된 경영전략과 효율적인 운영방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

이 연구는 서울에 소재하고 있는 유소년 축구클럽 8곳에 등록되어 있는 자녀를 둔 학부모를 2021년 9월 1일부터 11월 24일까지 모집하였다. 이러한 이유는 축구클럽에 등록되어 있는 학생들이 대부분 저학년이기 때문에 의사결정은 학생들을 대신해 학부모가 대변하고 있어 모집단 자체를 학부모로 한정 하였다. 설문조사는 사회적 거리두기로 인해 대면 조사를 실시할 수 없어 비대면 설문 방식인 온라인 설문조사를 실시하였고, 총 250명에게 설문지 링크를 보내 응답을 받았다. 이 중 49부의 설문지는 신뢰성이 떨어져 총 201(80.4%)부를 유효 표본으로 설정하였다. 연구 대상자들의 일반적 특성은 다음의 <표 1>과 같다.

표 1. 인구통계학적 특성의 빈도분석

구 분		인원(명)	빈도(%)
성별	남성	52	25.9
	여성	149	74.1
연령	30세 미만	57	28.4
	30~40세 미만	124	61.7
	40~50세미만	18	8.9
	50세 이상	2	1.0
학력	대학교졸업	155	77.1
	대학원졸업(석사)	39	19.4
	대학원졸업(박사)	7	3.5
자녀의 학년	유치원생	39	19.4
	1~2학년	53	26.4
	3~4학년	83	41.3
	5~6학년	26	12.9
		201	

2. 조사도구

이 연구를 수행하기 위하여 교육서비스품질 문항은 교육서비스품질 측정은 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985)가 개발한 서비스품질 (SERVQUAL)을 근거로 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 요인을 이정학, 정승훈, 노태

표 2. 유소년축구클럽 교육서비스품질에 대한 요인분석

	확신성	공감성	신뢰성	유형성	반응성
우리 축구클럽의 선생님은 항상 친절하다	.830	.257	.100	.138	.190
선생님은 차별 없이 다른 친구와 우리 아이를 똑같이 대한다	.818	.220	.192	.154	.170
축구클럽의 선생님을 믿을 수 있다	.817	.146	.243	.193	.220
선생님은 운동에 대하여 전문지식을 가지고 있다	.764	.186	.281	.189	.204
아이가 원하는 것과 하고 싶은 것을 알고 있다	.184	.790	.199	.256	.238
모든 아이들에게 편리하게 운영되고 있다	.269	.772	.168	.260	.224
아이가 원하는 것과 하고 싶은 것을 알고 있다	.213	.683	.386	.243	.182
선생님은 아이 모두에게 관심을 기울인다	.379	.615	.391	.171	.257
수업은 아이들의 수준에 알맞다고 생각한다	.295	.189	.768	.194	.258
다양한 프로그램을 제공한다고 생각한다	.264	.414	.673	.258	.145
약속을 반드시 지킨다고 생각한다	.210	.304	.662	.256	.251
최신시설을 갖추고 있다고 생각한다	.159	.280	.290	.817	.022
축구에 관련된 도구들이 많다고 생각한다	.224	.257	.180	.808	.111
아이들이 원하는 것을 빠르게 반응해준다	.206	.279	.243	.092	.786
상담과 질문에 바로 대답해준다고 생각한다	.379	.260	.266	.023	.703
아이들이 물어보지 않아도 어려운 것을 도와준다	.373	.199	.122	.507	.529
고유값	3.507	2.864	2.297	2.092	1.917
분산(%)	21.966	17.900	14.354	13.076	11.981
누적(%)	21.916	39.816	54.170	67.246	79.226
신뢰도 계수	.919	.900	.846	.836	.792

완(2010), 노정숙, 유문용, 장형유(2013)의 연구에서 사용된 설문문항을 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 16문항으로 구성하였고, 만족 문항은 Oliver(1981), Cronin과 Taylor(1992)의 설문을 기초로 신승훈, 정경희(2016), 윤신혜, 김병식(2017)의 연구에서 사용한 문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 4문항과 충성도 문항은 Oliver, Bearden(1995)의 선행연구를 기초로 김승은(2018)의 연구에서 사용한 문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 5문항 그리고 교육성과 문항은 Coulter(1979)의 선행 연구를 토대로 이예슬, 조송현, 추나영(2020), 김채호, 나운규(2010)가 사용한 문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 4개 문항으로 인구통계학적 특성 4문항을 포함하여 총 34문항으로 구성하였다. 각 문항의 특정을 위하여 리커트(likert scale) 5점 척도를 사용하였다.

3. 조사도구의 타당도 및 신뢰도

1) 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

이 연구의 설문지 타당도 검증을 위해 탐색

표 3. 유소년 축구클럽 만족, 충성도, 교육성과 탐색적요인분석

	충성도	만족	교육성과
축구클럽에 대한 자부심이 높은 편이다	.838	.322	.263
우리 축구클럽을 자랑스럽게 말할 수 있다	.826	.315	.282
다른 학부모들에게 우리 축구클럽을 추천할 것이다	.825	.303	.301
우리 축구클럽에서 우리 아이가 배우는 것이 자랑스럽다	.806	.314	.297
우리 축구클럽을 사람들에게 적극적으로 홍보하고 싶다	.768	.341	.330
축구클럽을 선택한 것은 잘했다고 생각한다	.300	.836	.237
축구클럽의 서비스에 대하여 전체적으로 만족한다	.306	.831	.303
축구클럽의 서비스에 대하여 만족한다	.360	.826	.185
축구클럽의 서비스에 대해 긍정적이다	.328	.728	.326
우리 아이가 축구 실력이 좋아졌다는 것을 느꼈다.	.217	.180	.861
수업 후 다른 학부모들에게 운동능력이 늘었다는 말을 들었다.	.388	.166	.769
아이들이 이해하고 알맞은 교육서비스를 제공한다고 생각한다	.243	.363	.714
아이의 운동능력을 향상하는 데 도움을 준다고 생각한다	.291	.311	.678
고유값	4.066	3.403	3.026
분산(%)	31.281	26.178	23.276
누적(%)	31.281	57.458	80.735
신뢰도 계수	.956	.930	.864

적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석 고유치는 1이상을 기준으로 하였으며, Varimax 방법인 직교회전방식을 사용하였고 요인적재치가 0.5이상인 문항만을 사용하였다(김해룡, 김나민, 유광희, 이문규, 2005).

교육서비스품질의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석에 대한 결과는 <표 2>에 제시한 바와 같이 5개 하위요인으로 총 누적비는 79.226%로 나타났다. 하위요인별 적재량은 확신성 .764~.830, 공감성 .615~.790, 신뢰성 .662~.768, 유형성 .808~.817, 반응성 .529~.786으로 나타났으며, 신뢰도는 .792~.919로 나타나 설문문항의 타당도와 신뢰도는 문제가 없는 것으로 확인 되었다.

충성도, 만족, 교육성과의 탐색적 요인분석

및 신뢰도 분석에 대한 결과는 <표 3>에 제시한 바와 같이 총 누적비는 80.735%로 나타났다. 하위요인별 요인적재량은 재등록 .605~.832, 만족 .516~.666으로 나타났으며, 신뢰도는 .759~.789으로 나타나 설문지의 타당도와 신뢰도를 충분히 확보하였다.

2) 상관관계분석

<표 4>는 유소년 축구클럽 교육서비스품질과 만족, 충성도, 교육 성과에 관한 상관관계 결과이다. 모두 모두 정(+)의 관계로 나타나 문제가 없는 것으로 확인된다.

표 4. 서비스품질, 만족, 재등록의도에 관한 상관관계

변인	1	2	3	4	5	6	7	8
만족	1							
충성도	.711**	1						
교육성과	.634**	.683**	1					
확신성	.673**	.631**	.569**	1				
공감성	.613**	.609**	.593**	.625**	1			
신뢰성	.609**	.601**	.595**	.628**	.758**	1		
유형성	.518**	.513**	.460**	.489**	.627**	.605**	1	
반응성	.588**	.558**	.512**	.679**	.700**	.679**	.483**	1

4. 자료처리 방법

이 연구의 목적을 수행하기 위하여 유효표본 201(80.4%)부를 SPSS WIN Version. 21.0을 이용하여 다음과 같이 자료처리를 하였다. 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 각 요인에 대한 타당도 분석을 위해 탐색적 요인분석을 그리고 신뢰도 검증은 Cronbach's α 계수를 산출하였으며, 세부요인에 대한 관계를 검증하기 위하여 상관관계분석과 교육서비스품질과 만족 및 충성도, 교육 성과에 대한 관계분석을 위하여 단일 회귀분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 결과

1. 유소년 축구클럽 교육서비스품질과 만족의 관계

<표 5>은 축구클럽 교육서비스품질과 만족의 관계를 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 축구클럽 교육서비스품질 중 확신성($\beta=.392$) 요인만 만족에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다. 설명력을 갖는 것으로 전체 변량 중 53%로 나타났다.

2. 유소년 축구클럽 교육서비스품질과 충성도와의 관계

<표 6>은 축구클럽 교육서비스품질이 충성도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 다중회귀

표 5. 교육서비스품질과 만족의 다중회귀분석

변인	만족				
	B	SE	β	t	p
(상수)	.844	.247		3.420	0.01
확신성	.424	.077	.392	5.533	.001
공감성	.110	.069	.136	1.589	.114
신뢰성	.119	.074	.133	1.617	.108
반응성	.074	.075	.077	.989	.324
유형성	.097	.051	.124	1.901	.059
$R^2=.537, F=45.315$					

표 6. 교육서비스품질과 충성도 다중회귀분석

변인	충성도				
	B	SE	β	t	p
(상수)	.279	.306		.910	.364
확신성	.431	.095	.335	4.540	.001
공감성	.166	.086	.173	1.943	.053
신뢰성	.164	.091	.153	1.789	.075
반응성	.118	.063	.126	1.869	.063
유형성	.056	.093	.044	.548	.584
$R^2=.499, F=38.775***$					

분석을 실시한 결과이다. 그 결과 축구클럽의 교육서비스품질 중 확신성($\beta=.335$)만이 충성도에 정적영향을 미치는 것으로 나타났고, 설명력을 갖는 것으로 전체 변량 중 약 49%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

3 유소년 축구클럽 교육서비스품질과 교육성과와의 관계

<표 7>은 축구클럽 교육서비스품질이 교육 성과에 미치는 영향을 규명하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 그 결과 축구클럽의 교육서비스품질 중 확신성($\beta=.261$), 공감성($\beta=.186$), 신뢰성($\beta=.214$)이 교육 성과에 정적영향을 미치는 것으로 나타났고, 설명력을 갖는 것으로 전체 변량 중 약 44%로 나타났다.

표 7. 교육서비스품질과 교육성과 다중회귀분석

변인	교육성과				
	B	SE	β	t	p
(상수)	1.178	.306		4.229	.001
확신성	.290	.086	.261	3.356	.001
공감성	.186	.078	.224	2.389	.018
신뢰성	.214	.083	.232	2.568	.011
반응성	.006	.085	.006	.076	.940
유형성	.044	.057	.054	.761	.448
$R^2=.442, F=30.846***$					

4. 유소년 축구클럽 만족과 충성도와의 관계

<표 8>은 축구클럽 고객 만족이 충성도와의

미치는 영향을 규명하기 위하여 단일회귀분석을 실시한 결과 만족($\beta=.711$)은 충성도에 정적영향을 미치는 것으로 나타났고, 설명력을 갖는 것으로 전체 변량 중 약 50%로 나타났다.

표 8. 만족과 충성도의 단일회귀분석

변인	충성도				
	B	SE	β	t	p
(상수)	.522	.260		2.005	.046
만족	.848570	.059	.711	14.278	.001
$R^2=.506, F=203.870^{***}$					

5. 유소년 축구클럽 만족과 교육성과의 관계

〈표 9〉은 축구클럽 만족과 교육성과의 미치는 영향을 규명하기 위하여 단일회귀분석을 실시한 결과 만족($\beta=.634$)은 교육성과에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 설명력을 갖는 것으로 전체 변량 중 약 40%로 나타났다.

표 9. 만족과 교육성과의 다중회귀분석

변인	교육성과				
	B	SE	β	t	p
(상수)	.1.394	.247		5.649	.001
만족	.651	.056	.634	11.559	.001
$R^2=.402 F=133.615^{***}$					

6. 유소년 축구클럽 충성도와 교육성과의 관계

〈표 10〉은 축구클럽 충성도와 교육성과의 미치는 영향을 규명하기 위하여 단일회귀분석을 실시한 결과 만족($\beta=.683$)은 교육성과에 정적영향을 미치는 것으로 나타났고, 설명력을 갖는 것으로 전체 변량 중 약 46%로 나타났다.

표 10. 충성도와 교육성과의 다중회귀분석

변인	교육성과				
	B	SE	β	t	p
(상수)	1.745	.190		9.180	.001
충성도	.589	.045	.683	13.207	.001
$R^2=.464 F=174.429^{***}$					

V. 논의

이 연구는 유소년 스포츠클럽 중 가장 많은 참여를 하고 있는 축구클럽에 가입하고 있는 학부모의 교육서비스품질이 만족, 충성도, 교육 성과에 대한 관계를 확인하여 향후 유소년 축구클럽들이 어떤 요인을 중점적으로 개선해야 하는지는 알아보는데 있다. 또한, 이러한 과정을 통해 유소년 축구클럽이 유소년들에게 여가 활동으로써 많은 참여를 유도 할 수 있는 방안을 제시할 수 있을 거라 생각한다. 이에 다음과 같은 연구결과를 바탕으로 논의를 작성하였다.

1. 유소년 축구클럽 교육서비스품질과 만족의 관계

유소년 축구클럽 교육서비스품질과 만족의 관계를 규명하는데 있어 교육서비스품질 중 유일하게 혁신성만이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 공감성, 신뢰성, 반응성, 유형성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 유소년들의 축구능력향상과 신체활동에 가장 많은 영향을 미칠 수 있는 요인은 지도자들의 친절성과, 전문지식 그리고 공평성으로 인해 결정된다고 하기 때문이다.

김일수, 최경근(2019)는 전문성을 갖춘 지도자는 유소년의 정서적, 신체적, 지적, 사회적 성장에 영을 미친다고 하였으며, 권기남, 윤이중(2013)은 생활체육 참여자들의 만족도를 검증한 결과 시설은 단순히 중요하게 작용될 뿐 규모는 참여자들에게 높은 비중을 차지하지 않는다고 하였다. 이러한 선행연구는 본 연구와 부분적으로 일치한다. 또한, 이경철, 이명식(2007)은 교육서비스품질의 수준이 높을수록 학생의 만족도는 높아지고 이는 학생들의 행동 의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, Bitner, Books와 Tetreault(1990)는 결정적사건 기법을 이용한 연구에서 사람간의 상호작용이

고객의 요구사항을 수용하는데 있어 직원의 적극적이고 호의적인 태도와 반응, 신속한 응답, 고객에 대한 관심 등이 고객에게 확신을 준다고 하였다. 이러한 것들이 확신성과 어떠한 관계가 있는지 제시되지 않고 있습니다.

손권배(2012)는 교육프로그램이 다양하고 체계적으로 구성되어 지도자가 자녀와 학부모간의 커뮤니케이션을 통한 관리를 잘 해준다면, 자녀는 물론 학부모들은 만족도가 향상된다고 하였으며, 김현철, 마중식, 이상협(2013)은 교육은 지도자가 학생에게 주입하는 것이 아니라 상호간의 만족 및 신뢰를 기반이 되어야만 서로 만족 할 수 있는 결과를 도출하기 때문에 교육서비스품질은 매우 중요하다고 주장하였다. 그리고 윤니나, 박조원(2015)은 교육 참가자들의 욕구만족에 반영된 명확한 프로그램 개발이 참가자들의 응집력을 높여주어 지속적으로 프로그램에 참여 할 수 있도록 한다고 하였다. 최근 유소년 스포츠 종목 중 가장 인기가 있는 종목은 당연 축구이다. 학부모들의 욕구를 충족시키기 위해서는 무엇보다도 지도자의 언행, 태도, 지도방법, 응답 등 지도자가 학부모 및 유소년들에게 신뢰와 믿음을 줄 수 있도록 체계적인 관리와 교육을 실시하여야 한다.

2. 유소년 축구클럽 교육서비스품질과 충성도와의 관계

교육서비스품질과 충성도와의 관계를 검증한 결과 확신성 요인만 영향을 미치는 것으로 나타났고, 신뢰성, 공감성, 반응성, 유형성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 다른 종목과 달리 축구라는 종목은 넓은 운동장에서 유소년들이 뛰어다니면서 신체능력과 축구 실력이 향상되는 가장 큰 이유가 지도자의 역할이 중요하기 때문이라 할 수 있다.

최상진, 강태겸, 정승훈, 이정아(2017)는 태

권도장 교육서비스품질이 충성도를 높이기 위해서는 원생의 운동능력과 태권도 실력 그리고 도장에서 문제점이 없는지에 대하여 지도자와 학부모간의 커뮤니케이션이 지속적으로 이루어져야 한다고 하였으며, 김일수, 최경근(2019)는 지도자는 유소년들의 수준에 맞는 운동기구와 프로그램을 개발하면서, 학부모의 요구사항 및 상담에 대해 대응할 수 있는 서비스 매뉴얼을 개발한다면 축구클럽을 적극적으로 홍보하고, 타인에게 추천을 할 것이다. 또한, 설민식, 문행자(2008)은 다양한 요금제도와 할인 혜택처럼 비용적인 부분도 중요하지만 지도자와 참여자들과의 관계 형성 구축이 문제없이 잘 이루어져야 충성도가 향상된다고 하였고, 유형삼(2007)은 성공적인 유소년 스포츠클럽 운영을 위해서는 지도자 요인을 강화해야 한다고 주장하여 본 연구의 결과와 일치한다고 할 수 있다. 그리고, 손권배(2012)는 교육프로그램이 다양하고 체계적으로 구성되어 있으면서 학생들과의 개별적인 지도와 관리를 한다면 학부모들은 일관된 교육서비스 품질을 받고 있다고 느낀다고 하였으며, 최천규(2003)는 참여자들의 지각된 서비스품질이 재구매의도 뿐만 아니라 추천의도에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

이처럼 학부모의 충성도를 강화하기 위해서는 학부모와의 약속된 서비스와 학부모와 자녀가 요구하는 부분을 즉각적으로 해결 할 수 있도록 노력해야하며, 유소년들의 신체 변화 및 기술 향상에 대한 피드백을 최소 1달에 한번의 피드백을 주고 학부모와의 커뮤니케이션이 원활이 이루어진다면 충성도는 향상될 것이다.

3. 유소년 축구클럽 교육서비스품질과 교육성과와의 관계

유소년 축구클럽 교육서비스품질과 교육성과와의 관계를 검증한 결과 확신성, 공감성, 신뢰성 등이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 반응성,

유형성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

교육성과는 교육의 결과에 대한 만족 요인이라 할 수 있으며, 조직이 교육목표를 달성하기 위해 일정 기간에 걸쳐 교육활동을 한 결과라 정의한 것처럼(김신일, 2000), 학부모들은 축구클럽이 서로간의 의사소통에 있어 되도록 약속을 지키려고 하였으며, 지도자에 대한 전문성을 통하여 유소년들이 원하는 교육을 실시하였기 때문이라 할 수 있다. 김경식, 오정수(2004)는 교육서비스를 제공하는데 있어 무엇보다 지도자와 학부모, 자녀와의 불신감이 없는 관계가 유지할 수 있도록 체계적인 서비스 품질을 제공해야 하며, 쟁연위(2010)는 교육서비스품질 중 다양한 교육프로그램을 제공하지 못하였을 경우 심리적으로 만족감을 느낄 수 없다고 하였다. 또한, 전은수(2013)은 교육서비스품질의 교육시설, 운영서비스, 직원서비스는 교육성과에 영향을 미친다고 하였다. 따라서, 축구클럽 운영자는 교육성과와의 직접적이 영향을 미칠 수 있는 분기별 지도자 교육과 지도자와 자녀에게 제공하는 서비스에 대한 신뢰를 향상시키기 위해 빠른 피드백과 문제해결에 대한 응답을 수 있도록 해야 한다.

4. 유소년 축구클럽 만족과 충성도, 교육성과와의 관계

유소년 축구클럽 만족은 충성도, 교육성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

만족과 충성도와의 관계와 관련하여 Fornell, Johnson, Anderson, Cha와 Bryant(1996)는 미국 고객만족지수에 대한 연구를 통해서 만족이 충성도에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였으며, 노정숙, 장형유(2015)는 학생만족은 교육성과에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 박민희(2013)는 학생이 수업내용, 학습효과, 교사와의 관계 등에 만족할수록 수업내용에 대한 이해와 지식향상, 학습목적 달성과 배우고자 하는 지식욕구 등의 교육성과에 긍정적인 영향을 미친

다고 하였다. 또한, 이신남(2012)는 스마트러닝을 통한 교육에 대한 만족이 교육성과에 긍정적인 영향을 미치며, 정영미, 김창수(2014)는 교육서비스에 대한 만족은 교육성과에 정적인 영향과 안용자(2010)은 교육서비스 품질의 만족은 교육성과에 영향을 미친다고 하였다.

이러한 결과는 축구클럽 선택에 대한 만족, 서비스에 대한 만족 등은 교육성과에 영향을 미친다는 본 연구결과와 일치 한다고 할 수 있다. 따라서, 경영자는 유소년 축구클럽 운영에 있어 학부모 및 유소년들이 만족할 수 있도록 체계적이고 다양한 방안을 모색해야 한다.

그리고 만족도와 충성도에 있어 이상규, 한진욱과 김태형(2013)은 스포츠구단을 대상으로 한 연구에서 충성도에 만족이 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 김석태, 김중현(2020)은 태권도장의 경영과 수익창출 측면에서 태권도장은 양질의 서비스 품질을 제공하고 서비스 품질에 대한 만족도를 향상시키는 마케팅전략을 수립하여 만족도를 높이고 궁극적으로는 고객 만족도가 충성도에 영향을 미친다고 하였다.

김일수, 최경근(2019)의 유소년 스포츠클럽 연구처럼 최신시설, 교육비 할인 혜택과 다양한 프로그램 제공과 같은 마케팅 활동에 대한 노력을 통한 효율적인 전략을 세워야 한다는 것을 증명해주고 있다. 따라서, 유소년 축구클럽 운영자는 우선적으로 축구클럽에서 받고 있는 서비스에 대한 만족을 충족 시켜줄 수 있도록 다양한 교육서비스 품질을 제공을 통한다면 충성도는 물론 자녀의 교육성과에 대한 만족을 통해 타 유소년 스포츠종목과의 차별성을 통한 우위를 가질 수 있을 것이다.

V. 결론 및 제언

최근 코로나 이후 사회적 거리두기를 실시하면서 실내 체육시설에 대한 운영이 불규칙적으

로 운영이 되어 유소년들이 신체활동을 할 수 있는 곳은 한정되어 있다. 이러한 상황에서 최근 유소년들에게 가장 인기 있는 종목은 축구 클럽으로 교육서비스품질에 대한 만족에 긍정적인 영향을 주기 위한 다양한 방안을 제시하여야 한다. 이에 본 연구에서는 축구클럽의 교육서비스품질이 만족 및 충성도, 교육성과에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하는데 목적이 있다. 첫째, 유소년 축구클럽 교육서비스 품질 중 유일하게 확신성만 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 유소년 축구클럽 교육서비스품질 중 만족과 같이 확신성만이 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 유소년 축구클럽 교육서비스품질과 교육성과와의 관계에 있어 확신성, 공감성, 신뢰성 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 유소년 축구클럽 만족은 충성도와 교육성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과를 종합해 볼 때 운영자는 축구클럽 운영에 있어 자녀들에게 제공되는 교육서비스품질에 대한 욕구를 충족시킬 수 있도록 다양한 서비스 제공은 물론, 교육서비스품질 요인들을 모두 만족 시켜 줄 수 있는 방안을 모색해야 한다. 이 연구의 후속연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 교육서비스품질의 요인들은 다양하기 때문에 축구클럽 연구에 적합한 요인만을 추출 할 수 있는 연구가 필요 할 것이다. 둘째, 학부모를 대상으로 하였기에 향후 연구에서는 유소년들을 대상으로 참여관찰법이나 면접법을 통한 질적연구 방법을 적용한다면 유소년 스포츠클럽에 대한 발전적인 결과를 도출 할 것으로 생각된다.

참고문헌

김경식, 오정수(2004). 상업스포츠시설 서비스 제공자와 소비자간의 관계의 질이 관계 몰입 및 운동지속 의사에 미치는 영향. **한국체육학회지**, 44(6), 93-104.

- 김미진, 이승희(2009). 유아교육기관의 교육서비스 질이 학부모만족 및 타인추천의도에 미치는 영향 연구. **한국교육행정학회**, 27(1), 25-50.
- 김석태, 김중현(2020). 태권도장의 평판과 서비스 품질, 수련만족 및 고객충성도의 인과관계. **세계태권도문화학회지**, 11(1), 65-84.
- 김송은(2018). 필라테스 참여자가 지각한 교육서비스품질이 교육성과 및 고객충성도의 인과관계. **한국사회체육학회지**, 72, 107-122.
- 김일수, 최경근(2019). IPA 분석을 통한 유소년스포르츠클럽의 교육서비스품질 활성화 방안에 관한 연구. **한국체육과학회지**, 28(3), 307-318.
- 김해룡, 김나민, 유광희, 이문규(2005). 기업의 사회적 책임에 대한 척도 개발. **마케팅연구**, 20(2), 67-87.
- 김재호, 나운규(2010). 아카데미 뷰티스쿨의 교육서비스 품질과 교육성과 및 학생 만족도에 대한 연구. **한국미용학회지**, 16(1), 254-265.
- 노정숙, 장형유(2015). IT 교육서비스 품질이 학생만족과 교육성과에 미치는 영향. **인터넷전자상거래연구**, 15(4), 101-119.
- 목하균(2017). 학원서비스에 있어서 서비스품질, 관계품질, 관계성과의 관계에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 충남대학교 대학원.
- 문화체육관광부(2020). 2020년 국민생활체육조사. 문화체육관광부.
- 박건희(2010). 무용전공 학생의 교육서비스품질 지각이 학생만족 및 행동의도에 미치는 영향. **한국체육과학회지**, 19(4), 1031-1044.
- 박인실(2014). 유니폼구성요소와 만족도, 학과충성도와의 영향관계 연구: 항공계열학과 중심으로. **관광연구**, 39(4), 83-101.
- 설민식, 문행자(2008). 상업스포츠 센터의 서비스 품질이 고객만족이 고객충성도에 미치는 영향. **한국여가레크레이션학회지**, 32(2),

- 71-81.
- 소원근, 김하균(2017). 교육서비스품질이 학생만족도를 매개로 교육성과에 미치는 영향. **한국수산해양교육학회**, 29(2), 560-569.
- 손권배(2012). 학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 건양대학교 대학원.
- 손권배(2012). 학원의 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 건양대학교 대학원.
- 손권배, 이재열(2014). 학원 교육서비스품질이 교육서비스성과에 미치는 영향. **한국경영교육학회**, 29(1), 271-303.
- 신승훈, 정경희(2016). 유소년 스포츠클럽활동 참여동기가 만족도에 미치는 영향. **한국스포츠학회지**, 14(2), 155-162.
- 안응자(2010). 직업전문 교육기관의 조리교육 프로그램이 만족도와 성과에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 오상훈(2019). 태권도자의 교육서비스품질이 서비스신뢰, 서비스몰입 및 교육서비스성과에 미치는 영향. **한국스포츠학회지**, 17(4), 975-984.
- 유형삼(2007). 유소년 스포츠클럽 경영을 위한 학부모들의 학원 선택동기에 관한 질적연구. 미간행 박사학위논문, 명지대학교 대학원.
- 유형삼(2007). 유소년 스포츠클럽 경영을 위한 학부모들의 학원 선택동기에 관한 질적연구. 미간행 박사학위논문, 명지대학교 대학원.
- 윤니나, 박조원(2015). 문화예술교육 참여자의 교육성과 평가가 교육만족에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지**, 15(6), 597-605.
- 윤민영(2003). 유소년 스포츠 프로그램 구매의사결정을 위한 시장세분화 전략개발. 미간행 박사학위논문, 명지대학교 대학원.
- 윤신혜, 김병식(2017). 유소년 농구클럽 참여동기가 참여만족 및 운동지속의사에 미치는 영향. **한국스포츠학회지**, 15(1), 359-370.
- 이경철, 이명식(2007). 대학교육 생산성 향상을 위한 서비스품질 관련 변인간의 인과모형연구. **생산성논집**, 23(2), 1-35.
- 이신남(2012). 스마트러닝 및 회계정보특성이 학생만족과 교육성과에 미치는 영향에 관한 연구. **회계연구**, 17(4), 149-171.
- 이상규, 한진옥, 김태형(2013). 스포츠클럽 SNS 이용동기, 만족 및 충성도간의 관계. **한국체육과학회지**, 22(1), 699-712.
- 이에슬(2020). 유소년 스포츠클럽의 교육서비스품질, 학생만족, 충성도 및 교육성과의 관계. 미간행 석사학위논문, 부산대학교 대학원.
- 이에슬, 조송현, 추나영(2020). 유소년 스포츠클럽의 교육서비스품질, 학생만족 및 교육성과의 관계. **한국체육학회지**, 59(6), 275-287.
- 이정학, 정승훈, 노태완(2010). 유소년 스포츠센터와 태권도 도장의 교육 서비스품질의 고객만족 및 구전의도에 미치는 영향. **한국사회체육학회지**, 41(1), 73-86.
- 임수원, 이혁기, 권기남, 윤이중(2013). IPA 기법을 통한 영·호남 생활체육 교류 개선 방안. **한국사회체육학회지**, 15(1), 147-156.
- 전은수(2013). 미용교육 서비스품질요인이 교육성과와 구전활동 및 재이용의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 서경대학교 경영대학원.
- 정영미, 김창수(2014). 항공교육서비스가 학생만족 및 교육성에 미치는 영향. **관광경영연구**, 18(2), 213-235.
- 정우진, 권상수(2007). 상업적 유소년스포츠클럽 참여동기와 선택속성이 지속의도에 미치는 영향. **한국사회체육학회지**, 31(1), 383-392.
- 짙연위(2010). 교육서비스품질 요인이 교육성과 및 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 최상진, 강태겸, 정승훈, 이정아(2017). 태권도장 교육 서비스품질이 학부모만족, 운동지속 및 학부모 추천에 미치는 영향. **한국체육**

- 과학회지, 26(3), 659-675.
- 최상진, 강태경, 정승훈, 이정아(2017). 태권도장 교육 서비스품질이 학부모만족, 운동지속 및 학부모 추천에 미치는 영향. *한국체육과학회지*, 25(3), 559-575.
- 최천규(2003). 라이프스타일 유형에 따른 지각된 서비스품질이 재구매 의사와 로열티에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위 논문, 상명대학교 대학원.
- 한철, 김대훈(2021). 유소년 축구클럽 서비스품질과 고객만족 및 재등록의도와의 관계. *한국여가레크리에이션학회지*, 45(2), 137-146.
- 홍금순(2005). 교육서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위논문, 명지대학교 대학원..
- Bitner, M. J., Books, b. h., & M. S.Tetreault. (1990). The service Wncounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(Jan), 1-84.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction process in retail setting. *Journal of Retailing*, 57, 25-48.