

논문접수일 : 2013.09.12

심사일 : 2013.10.06

게재확정일 : 2013.10.25

창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도가 전반적인 만족도에 미치는 영향

An Effect on Overall Satisfaction of Students' Flow with Creative Idea Techniques

주저자 : 김경선

관동대학교 시각디자인학과 교수

Kim, kyung-sun

Kwandong university

교신저자 : 강혜숙

관동대학교 관광경영학과 조교수

Kang, Hye-sook

Kwandong university

1. 서 론

2. 이론적 배경

- 2.1. 창의적 발상기법의 개념
- 2.2. 창의적 발상기법의 유형
- 2.3. 창의적 발상기법과 수강생의 몰입도
- 2.4. 전반적인 만족도의 이해

3. 연구방법

- 3.1. 연구문제
- 3.2. 변수의 조작적 정의와 측정
- 3.3. 설문지 조사 및 분석방법

4. 실증분석 결과

- 4.1. 수강생의 인구 통계적 특성
- 4.2. 척도의 타당성 및 신뢰도 검증
- 4.3. 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도가 전반적인 만족도에 미치는 영향

5. 결 론 및 시사점

참고문헌

논문요약

창의적 시각이미지의 표현은 확산적 사고력이 그 원천이고, 창의적 표현기술을 위해서는 발상기법이 필요하다. 따라서 본 연구는 수강생의 창의적인 상상력을 끌어내기 위해서는 확산적 사고를 할 수 있는 체계적인 개념적 발상기법을 적용한 수업이 필요하다고 할 수 있다. 본 연구의 목적은 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도가 전반적인 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 밝히는 데 있다. 설문지 조사는 강릉시에 소재하는 K대학교 시각디자인학과에서 창의적인 발상기법을 적용한 ‘발상과 표현’ 전공 수강생을 대상으로 설문지를 배포하였다. 설문지 조사는 2012년 1학기부터 2학기까지의 수강생 31명을 대상으로 종강과 동시에 설문지 조사를 하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 창의적 발상기법에 따른 수업의 몰입도와 수업의 내용과 질에 대한 전반적인 만족도는 ‘내적동기’ 요인이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 창의적 발상기법에 따른 수업의 몰입도와 수업에 실질적인 도움이 되는 전반적인 만족도는 ‘호기심 및 흥미로움’ 요인이 통계적으로 유의

미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 창의적 발상기법에 따른 수업의 몰입도와 전반적인 만족도는 ‘호기심 및 흥미로움’ 요인이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구 결과는 학생 중심의 창의적인 발상기법을 적용한 수업을 설계하고, 시각디자인학과의 기초 전공과목의 유용한 교육적 정보를 제공하고자 한다.

주제어: 창의적 발상법, 수강생의 몰입도, 전반적인 만족도

Abstract

The expression of creative visual image derives from divergent thinking, and creative expression technique needs creative idea. So, this study states that for the purpose of inducing students' creative image, systematic conceptual idea method has to be applied to lessons to help them think divergently. This study aims at stating the effect which students' flow has on overall satisfaction.

So, this study distributed questionnaires to the students who took the subjects of idea and expression to which creative idea technique was applied, the students belonging to the department of visual design, K University located at Gangneung-si. Targeting 31 students, from the 1st to the 2nd semester, 2012, this study investigated questionnaires when the lecture ended.

The results are as followings

First, the factor of 'inner motive' had a meaningful effect statistically on the flow to lessons, classified with creative idea technique, and satisfaction with the contents and quality. Second, the factors of 'curiosity and interest' had a meaningful effect statistically on overall satisfaction helpful to the flow to lessons, classified with creative idea technique, and lessons. Third, 'curiosity and interest' had a meaningful effect statistically on the flow to lessons, classified with creative idea technique, and overall satisfaction.

As a result, this study intends to make a plan of the lessons with student-centered creative idea method applied and also intends to offer educational information useful for basic major subjects of the department of visual design.

Keyword: Creative Idea, Students' Flow, Overall Satisfaction

1. 서론

21세기 정보화시대는 과학기술의 발달로 인하여 사회가 급속도로 변화와 발전을 가져오면서 시각미디어의 표현도 양적가속화를 가져와 경쟁적으로 수많은 시각미디어의 양산을 초래하고 있다. 따라서 시각공해라는 문제점을 야기하고 있으며, 이러한 현상은 대중들이 시각미디어를 외면하게 하는 현상을 초래하고 있다. 이러한 문제점의 개선을 위해서는 수용자의 마음에 다의적 상상을 자극하는 심미적 흥미성과 주목성을 통해 인간적인 공감대를 불러일으킬 수 있는 메시지가 담긴 창의적 시각이미지의 표현기술이 전제되어야 한다(김일형, 2012). 창의적 시각이미지의 표현은 확산적 사고력이 그 원천이고(박웅현, 강창래, 2009), 창의적 표현기술을 위해서는 발상기법이 필요하다(이진숙, 2009). 따라서 본 연구는 창의적인 아이디어를 산출해 내기 위해서는 확산적으로 사고할 수 있는 체계적인 개념적 발상방법이 필요하다고 판단하였다. 따라서 '창의적인 발상과 표현'은 시각디자인전공을 위한 기초교육과정으로서 발상능력의 신장을 위해서는 흥미 있고 즐겁게 몰입할 수 있는 창의적인 발상법의 선정이 선행되어야 한다고 인식하고 발상기법과 관련된 선행연구를 고찰하였다(김인혜, 2003; 김재원, 2008; 이진숙, 2009; 방경란, 2012; 유현정, 신혜영, 2009; 조열, 1996; 가재창, 1994; 임연웅, 1992). 이렇게 선행연구를 고찰한 결과 발상법은 창의적인 생각을 시각화하고 창의적 시각표현 방법을 위한 기본개념의 토대로서 매우 다양하다는 점이 파악되었고, 절대적인 표현방법이 없다는 것을 알게 되었다. 따라서 시각디자인학과 수강생의 확산적 사고를 체계적으로 배양할 수 있다고 판단되는 5개의 발상기법 유형을 선행연구에서 추출하였다.

추출된 발상기법의 유형은 은둔이미지 발상기법, 브레인스토밍 발상기법, 연상기법, 유머러스 발상기법, 초현실적 발상기법으로 구성되었다(김경선, 2013). 이 5개의 발상기법의 유형은 창의적 발상과 표현을 위해 관찰과 주의집중력, 인지하고 기억하여 재생하는 표현능력, 분석하고 판단할 수 있는 추리력, 탐구하고 예측하여 아이디어를 산출해 낼 수 있는 확산적 사고에 의한 창의력이 배양될 수 있는 기법이라고 판단하였다(윤종건, 1994). 발상기법의 학습을 통해 확산적으로 창의적 발상과 표현이 배양될 수 있다고 하더라도, 수강생이 학습을 하는 동안 발상기법을 통해 진정으로 몰입이 가능하며, 동기유발을 통해 충분히 즐기면서 창의적 발상과 표현을 할 수 있는지도 매우 중요하다. 그 이유는 인간은 자신의 능력을 충분히 발휘

할 수 있을 때 즐거움을 경험할 수 있고, 자기 유능감을 느낄 수 있기 때문이다(이태정, 2003). 따라서 이러한 경험은 몰입을 통해 가능하다.

몰입이란 사람이 어떤 일이나 어떤 상황의 자극에 의해 깊이 파고들거나 빠지는 상황에서 경험할 수 있으며, 이 과정을 통해 기대목표를 달성할 수 있다(김아영, 이채희, 최기영, 2008). 이러한 기대목표의 달성은 수강생 자신이 즐거움과 자기충족감을 경험할 수 있기 때문에(이태정, 2003), 호기심을 자극하고, 긍정적으로 적극성을 보이면서 과제를 수행할 수 있다. 또한 수강생은 과제를 수행하는 동안 즐거움을 느낄 수 있고, 지루하지 않게 학습성취를 향상시킬 수 있다. 이처럼 어떤 일을 수행할 때 빠져들어 몰두하는 경우를 몰입이라고 한다. 몰입은 수행결과에 영향을 미치는 중요한 변수로 인식되고 있다(김아영, 이채희, 최기영, 2008; 조정화, 이창욱, 2012). 따라서 최근 학습과정에서 몰입이나 흥미도가 학습능력 신장에 미치는 영향 관련 연구가 주목되고 있다(박송이, 노영순, 2009; 이미나, 2004; 박성필, 2008; 김동환, 노도현, 김승용, 2009). 창의적인 아이디어 발상법에 따른 몰입도에 관한 연구(조정화, 이창욱, 2012), 그리고 온라인 게임 학습 환경에서 협동학습이 학습성취도, 게임몰입도, 학습만족도에 미치는 효과 연구(유은진, 2007) 등이 있다.

본 논자도 시각디자인을 전공하는 수강생들에게는 창의력 향상을 위해 발상기법이 중요하다고 인식하여 5개의 창의적 발상기법을 추출하고, 이를 통해 '발상과 표현'의 학습을 진행하였다. 따라서 창의적 발상기법을 적용한 '발상과 표현' 전공 수업시간에 수강생은 얼마만큼 흥미와 동기유발, 호기심 자극, 즐거움, 주의집중이 가능했는지, 그 수업 과정 속에서 수강생의 몰입요인이 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 등에 대한 파악이 필요하다고 인식하였다. 이에 본 연구는 창의적 발상과 표현을 위해 제시된 발상기법에 대한 수강생의 몰입이 만족도에 미치는 영향을 실증·분석하는데 연구의 목적을 두고 있다.

따라서 본 연구는 발상과 표현을 수강한 수강생 31명을 대상으로 학기 종료 후 설문지 조사를 하고자 한다. 이 연구를 통하여 향후 창의적 발상기법과 표현의 수업설계를 위한 참고자료로 활용될 수 있을 것이며, 더 나아가 디자인의 이론적 기초 교육자료로서 유용한 정보를 제공할 것으로 기대된다.

2. 이론적 배경

2.1. 창의적 발상기법의 개념

창의력이란 특히 예술가에게는 내면에 숨겨져 있는 고정관념을 깨뜨리고 그들 내부의 예술적 재능을 어떤 계기로 받아하고 표출해내는 능력이라고 할 수 있다(전경원, 2008). 또한 창의력이란 호기심의 시작이며 바꾸어 생각하는 능력이다. 예를 들면 남방을 입을 때 단추를 항상 위에서부터 채우던 습관을 밑에서부터 채워보는 것과 같이 일상적으로 했던 행동을 바꿔서 역발상으로 행동해 보는 것과 같다(윤종진, 1994). 이런 점에서 창의력은 관습을 탈피하는 것이 그 출발이라고 강조한다(김학준, 2005). 관습의 탈피는 새로운 것을 찾아내기 위해 새로운 시선으로 관찰하려는 자세와 노력이라고 할 수 있다(박웅현, 강창래, 2009). 또한 관습의 탈피는 우리가 일상생활에서 지나쳐버리기 쉬운 것에 조금만 관심을 기울이고 관찰하게 되면 창의적인 아이디어를 산출해낼 수 있다는 점에서 매우 중요한 개념이다. 이러한 맥락에서 창의적 발상을 위해서는 관습을 탈피한 시각의 관점이 그 시작이라고 할 수 있으며, 시각의 관점이 바뀌면 생각의 관점도 다르게 변할 수 있다. 이처럼 변화된 시각의 관점을 통해 평소에는 생각하지 못한 창의적 아이디어가 문득 떠오를 수 있다고 한다(가재창, 1994; 김경선, 2013). 창의력은 모든 사람이 선천적으로 가지고 태어나고 학습을 통해서 더 개발될 수 있다는 것이 많은 연구에서 밝혀지고 있고, 창의적인 사고는 시각적사고(visual conceive)에 바탕을 두고 있다(윤종진, 1994). 그러나 창의력을 학습시키기 위해서는 창의적 발상기법과정으로써 동기유발을 위한 긴장과 해소 그리고 적절한 자극을 줄 수 있는 창의적 사고의 기법이 필요하다.

또한 Torrance에 따르면 “내적동기가 창의력의 주요 전제조건이며, 동기에 따라서 과제수행에 필요한 지식과 기능습득의 정도와 범위에 많은 차이가 있다”고 한다. 따라서 동기는 학습심리학에서 학습성취의 가장 중요한 변인으로 강조되고 있으며, 창의력 학습에서도 동기는 창의력에 높은 영향을 미치는 변인으로 인식되고 있다(김학준, 2005).

창의적 사고는 확산적 사고가 그 기반이 될 수 있다(윤종진, 1994; 박웅현, 강창래, 2009; 손지현, 2011). 확산적 사고는 관찰 및 주의를 집중하는 흡수력(absorptive power)과 인지하고 기억하여 재생하는 파지력(retentive power), 분석하고 판단하는 추리력(reasoning power), 탐구하고 예견하여 아이디어를 산출하는 창의력(creative power)이 길러질 수 있기 때문이다(윤종진, 1994). 확산적 사고에서 흡수력과 파지력은 학습하는데 필요한 능력이며, 추리력과 창의력은 상호보완적이다. 따라서 창의적 사고를 신장하

기 위해서는 추리력과 창의력이 균형 있게 개발되어야 한다(윤민봉, 2005). 그 이유는 추리력은 판단적 사고를 통해서 상상적 사고를 산출하며, 상상적 사고는 판단적 사고를 풍부하게 해주고, 이런 과정을 거친 창의력은 아이디어의 실마리를 제공하는 역할을 할 수 있기 때문이다. 또한 아이디어가 유용하기 위해서는 구체화되고 실용화의 가능성이 요구되는데, 그러기 위해서는 흡수력과 파지력을 통해 가능하다(윤종진, 1994).

이러한 맥락에서 본 연구는 창의적 발상의 사고를 배양하기 위한 발상의 개념은 확산적 사고가 중요하다고 인식하였다. 확산적 사고의 훈련은 시각디자인의 문제해결을 위해 주의집중을 통한 관찰이 필요하고, 이를 통해 분석하고 판단하는 능력이 개발될 수 있고, 이러한 분석과 판단능력은 기억과 상상력을 자극하여 창의적 아이디어를 산출해 낼 수 있는 창의적 사고가 신장될 수 있을 것으로 판단하고 있다.

2.2. 창의적 발상기법의 유형

선행연구를 통해 추출된 5개의 발상기법의 유형은 확산적 사고가 배양되어 창의적으로 발상과 표현을 위한 기본 골격이 되며, 그 개념은 다음과 같다(강혜숙, 김경선, 2013).

첫째, 은둔이미지 발상기법은 두 가지 이상의 사물이 표현대상이 되어 특정부분을 의도적으로 감추어 다른 사물의 형상이 나타나도록 하는 유사구조, 사물의 특정 부분에 다른 사물의 특정 부분을 결합시키는 반전구조, 동일한 표현요소를 동일한 크기로 일률적으로 배치하고, 그 표현요소를 세밀하게 이동시켜 다른 이미지가 표현되도록 하는 군화구조, 도형(figure)과 배경(ground)에 의한 반전현상 등이 있다(조열, 1996; Haruyoshi Nagumo, 박영원 역, 1996; 김경선 2013). 도형과 배경에 의한 반전구조는 유희적 감흥과 시지각 효과가 매우 높은 표현기법이다(조열, 1996; 김경선, 2013).

둘째, 브레인스토밍(brainstorming) 발상기법은 창의적 아이디어를 산출하기 위한 집단사고 방식이다. 속담에 “백지장도 맞들면 낫다”라는 것과 같이 어떤 문제의 해결을 위해 여러 사람이 함께 풀어나가면 훨씬 쉬워진다는 개념에서 여러 참가자들이 회의 형식으로 모여 각자 자신의 생각과 경험을 토대로 아이디어를 많이 제안하게 하는 집단사고방식이다(김경선, 2013; 이진숙, 2009; 김재원, 2008; 윤민봉, 2005; 김인혜, 2003; 윤종진, 1994). 이러한 집단사고방식은 많은 양의 아이디어를 통해 문제의 해결안이 채택될 가능

이 높다고 보기 때문에 많은 의견의 개진을 위해 자유분방한 생각을 제한할 수 있는 분위기 조성이 최우선이고, 이를 위해서는 문제해결과 관련이 없는 의견에 대해 비평은 금물이다(윤종진, 1994; 김인혜, 2003; 김정선, 2013).

셋째, 연상기법은 어떤 사물을 보거나 듣거나 생각할 때 그와 관련 있는 다른 사물이나 일이 머리에 떠오르면서 발상을 가능하게 하기 때문에 경험이 매우 중요하다(김인혜, 2003). 그 이유는 경험을 토대로 기억되는 것을 끄집어내어 새로운 이미지로 재생시킬 수 있기 때문이다. 새로운 이미지의 재생은 4가지 유추(직접유추, 의인유추, 환상유추, 상징유추)를 통해 가능하며(이진숙, 2009), 유추는 선입견, 형태, 색, 행위, 대비(comparison)등과 같은 개념의 영향을 받을 수 있다(가재창, 1994; 김정선, 2013). 예를 들면 일반적인 선입견으로는 비둘기는 평화, 하트는 사랑, 무기는 전쟁을 연상하게 하는 것과 같은 선입견이 있으며, 적십자는 적색을 연상하게 하면서 어떤 효능이나 기능을 유추하게 하는 것과 같은 맥락이다.

넷째, 유머러스(humorous) 발상기법이다. 이 발상기법은 익살스럽고 재미있게 표현하기 위한 것으로써 생략·과장, 미스매치(miss match), 결합·변신, 의인화를 통해 가능하다(가재창, 1994; 김정선, 2013). 이 중에서 생략과 과장은 시각적 흥미를 유도하여 주목성을 높일 수 있다. 그 예로 사람의 얼굴에 있는 두 개의 눈을 하나로 생략하여 표현한 경우, 또는 한 개의 입을 두 개를 과장하여 표현 경우 등을 들 수 있다. 미스매치(miss match)는 실수한 것과 같이 잘못된 결합이나 변신을 위해 적용되는 기법이다. 실수한 것과 같은 의외성이 있는 결합과 변신의 표현은 유머러스한 인상을 이끌어낼 수 있다. 의인화는 비인간적인 대상을 인간적인 감정을 지닌 것과 같이 표현된 것을 말한다(김정선, 2011; 이석주 외, 2002; 가재창, 1994).

다섯째, 초현실적(surrealism) 발상기법이다. 초현실적 발상기법은 사실왜곡, 역설, 이색적인 결합이나 변신, 무모한 행위 등과 같은 모순(irony)적 발상에 의해 작품의 이미지는 꿈, 판타지, 무의식, 공상, 환상, 몽상, 불가사의, 미스터리(mystery), 풍자적 표현이 강하다(가재창, 1994). 이러한 초현실주의 작품에서 나타나는 이미지 표현은 일상에서 익숙해진 사물에 대한 둘 이상의 것을 한곳에 두거나 동시에 배치하여 어색하고 낯설게 함으로써 꿈이나 환상적인 이미지로 형상화 할 수 있다(손지현, 2011).

이처럼 창의적 발상자체가 논리적 사고를 통해서 는 창의적이고 개성 있는 아이디어를 산출 할 수 없

는 것과 같이 초현실주의 발상도 상식을 역행하는 비논리적 사고를 전제로 한다(호소야 이사오, 이진원 역, 2009; 손지현, 2011).

2.3. 창의적 발상기법과 수강생의 몰입도

발상기법은 창의적 발상을 위한 개념적인 기본 틀이 된다. 발상기법에 대한 개념의 이해를 바탕으로 창의적 발상을 할 수 있고, 창의적 발상과 표현은 우수한 디자이너가 되기 위해서 갖추어야할 중요한 능력이다(이진숙, 2009). 따라서 창의적 발상과 표현의 신장을 위해서는 발상기법이 체계적으로 진행될 수 있도록 연구되어야 한다.

이런 시각에서 본 연구는 선행연구를 통해 5가지의 발상기법 유형을 선정하여 체계적인 ‘발상과 표현’을 위한 학습을 실행하였다. 그러나 창의적 발상기법이 연구되어 체계적으로 진행되었다 하더라도 수강생이 발상기법을 통해 창의적 발상과 표현을 위한 동기 유발은 물론 흥미와 즐거움을 느끼며 몰입할 수 있었는지, 그리고 원하는 목표를 위해 능력을 충분히 발휘할 수 있었는지가 매우 중요하다. 인간은 자신의 능력을 충분히 발휘할 수 있을 때 흥미와 즐거움을 경험할 수 있고, 자기 유능감을 느껴 자신감을 얻어낼 수 있기 때문이다. 이런 경험은 몰입(flow)을 통해 가능하다(이태정, 2003). 몰입이란 사람이 어떤 일이나 어떤 상황의 자극에 의해 깊이 파고들거나 빠지는 상황에서 경험할 수 있으며, 주의 집중을 통해 기대 목표를 달성할 수 있다(김아영, 이채희, 최기영, 2008).

이렇게 수강생은 자신의 기대목표에 무한한 호기심과 상상력을 자극하여 자신 스스로가 몰입의 즐거움과 자기충족감을 경험할 수 있다(이태정, 2003). 이렇게 호기심을 충족시킨다면, 수강생은 자연스럽게 과제를 더 잘 수행할 수 있고, 그들의 학습성취를 더욱 더 향상시킬 수 있다(김아영, 이채희, 최기영, 2008). 또한 몰입정도에 따라서는 이전에 경험하지 못한 무한한 에너지로 어려움 없이 빠져드는 황홀한 감동과 초인적이고, 시·공간에 대한 의식을 할 수 없는 무아지경의 절정 경험(peak experience)까지 가능하게 할 수 있다(손영수, 최만식, 문익수, 2002). 절정은 최고수행(peak performance)을 통해 경험할 수 있다. 절정경험과 최고수행은 강렬한 쾌감과 유능감이 동반되고 개인의 정체의를 강화시켜주며, 자아관여가 높을 경우 더 많이 체험할 수 있으며, 자아실현의 성취로 발전할 수 있다(이태정, 2003 재인용) 이러한 경험은 마음이 개방적이고, 수용적으로 받아들이는 사람들이 자주 할 수 있으며 개인의 능력을 신장·증진

시킬 가능성이 높다. Daniels(1988)의 연구에서도 절정경험은 자기실현을 성취한 사람들이 많이 할 수 있다는 결과를 도출하였다. 이상의 내용을 통해 몰입경험은 절정경험과 최고수행의 과정을 연결하는 중요한 개념적 요인이라는 점을 알 수 있으며(손영수, 최만식, 문익수, 2002), 타인에 의한 자극보다는 자발적인 욕구와 자아관여에 의해 수행할 때 몰입경험을 높일 수 있다는 것을 알 수 있다(김아영, 이채희, 최기연, 2008).

따라서 본 연구는 선행연구를 통해 5가지 창의적인 발상기법 유형을 추출하고, 이를 체계적으로 개념화하여 학기 수업시간에 수강생의 이해를 도모하고 발상할 수 있도록 발상기법에 대한 상세한 개념설명과 많은 예제를 제시하며 학습을 실행하였다. 또한 수강생들이 이러한 학습과정을 통해 창의적 발상과 표현을 위해 자발적인 욕구와 자아관여에 의해 몰입할 수 있었는지를 파악하고자 하였다. 이처럼 몰입은 창의적 발상과 표현을 위한 흥미유발 및 동기와 성과간의 관계를 파악할 수 있는 매우 중요한 변수가 될 수 있다(조정화, 이창욱, 2012). 따라서 선행연구를 통하여 디자인 발상에서 창의적 아이디어 도출과 표현을 위해서는 수강생의 몰입도가 독립변수로서 중요한 예측요인이 될 수 있을 것이라고 판단하였다.

2.4. 전반적인 만족도의 이해

만족도(Satisfaction)는 마케팅전략에서 소비자의 경험과정이나 경험 후 평가하게 되는 심리적 반응이다. 심리적 반응은 이성적 판단과 감성적 판단으로 나타나며, 결국에는 만족과 불만족이라는 태도가 형성될 수 있다. 만족은 기업의 경쟁력에 큰 영향을 미치는 중요한 마케팅전략 가운데 하나이기 때문에 고객관리차원에서 매우 중요한 변수로 인식되고 있다. 따라서 고객만족에 대한 연구가 많은 학자들에 의해 진행되어 오고 있고, 그 개념에 대한 정의도 매우 다양하다. 일반적으로 마케팅에서 만족에 대한 정의는 고객의 경험과정으로 보는 관점과 고객의 경험결과로 보는 관점이 있다(조송현, 2002). 이러한 고객의 경험결과에 의한 만족은 그 경험이 최소한 경험전의 기대보다 좋았다면 만족이라는 평가가 형성될 것이고, 기대에 미치지 못했다면 불만족이라는 평가가 형성될 수 있다는 논리이다. 이러한 논리는 Oliver(1981)가 제시한 고객의 “기대와 기대불일치” 이론과 동일한 개념으로 볼 수 있다. 고객의 경험 과정에 의한 만족은 어떤 경험의 전 과정을 통해 영향을 미치는 다양한 요소들을 전반적으로 파악할 수 있다는 특징이 있

다(조송현, 2002; 정옥조, 2003).

본 연구와 관련이 있는 선행연구는 다음과 같다. 박성필(2008)은 체육수업에서 성취목표성향과 수업만족도간의 관계 연구에서, 중학생의 체육성취목표성향(학습목표성향, 수행-접근성향)이 높을수록 체육수업의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 체육수업은 수행평가를 위한 수업을 지양하고 학생들이 수업만족을 경험할 수 있도록 학생들의 성취목표 성향에 따른 다양한 학습목표 및 과제의 제시가 있어야 한다고 주장하였다. 또한 수강생의 입장에서 변화하는 상황에 잘 적응할 수 있도록 하고 수강생 스스로가 자신을 자유롭게 표현할 수 있는 기회가 많이 제공되어야 한다고 주장하였다. 또한 김동환, 노도현, 김승용(2009)의 연구는 대학스키수업에서 참여 학습자의 교수행동인식과 내적동기, 학습몰입, 수업만족도 및 수업에 대한 재참여의사와의 구조적 관계를 분석하였다. 그 결과 수강생의 수업몰입은 수업만족도에 영향을 미치며, 수업만족도는 재참여의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 교양체육 수강생의 수업만족은 그 과목에 흥미나 재미를 느끼는 것이며, 수업에 흥미나 재미를 느끼기 때문에 수업의 질을 향상시키고 수강생들로 하여금 수업의 만족도를 높이는 계기가 된다고 제시하였다. 이와 같이 선행연구를 살펴 본 결과, 전반적인 만족도란 수강생이 수업 시 경험하는 과정 및 경험결과를 통해 형성된 전반적인 만족도의 개념이 적합하다고 생각하였다. 이는 발상법의 유형에 대한 만족은 발상법 수행의 전 과정을 통해 경험하는 다양한 요인들이 전반적으로 만족에 영향을 미칠 수 있고, 학습 종료 후 학생 개인의 성과물에 따라서 전반적인 만족도에 미치는 영향도 다를 것으로 예측하였기 때문이다.

이와 같이 선행연구를 통해서, 전반적인 만족도란 창의적인 발상기법을 통한 표현 수업에 대한 과제진행과정과 수업과제의 결과를 통해 느끼는 수강생들이 인식하는 감정상태로 정의하고자 한다.

3. 연구방법

3.1. 연구문제

연구문제 1: 창의적인 발상기법에 따른 수강생의 몰입도가 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구문제 1-1 : 창의적인 발상기법에 따른 수강생의 몰입도는 수업의 내용과 양에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구문제 1-2: 창의적인 발상기법에 따른 수강생

의 몰입도는 수업에 실질적인 도움이 되는 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구문제 1-3: 창의적인 발상기법에 따른 수강생의 몰입도가 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2. 변수의 조작적 정의와 측정

3.2.1. 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도

본 연구에서 독립변수로 활용된 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도는 몰입상태척도(Flow State Scale; FSS)를 기반으로 한 선행연구(이미나, 2004; 김학준, 2005; 유은진, 2007; 박송이, 노영순, 2009; 조정화, 이창욱, 2012)를 토대로 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 다음과 같이 정의하였다.

여기서 수강생의 몰입도는 창의적 발상기법과 표현 수업에 수강생 스스로가 깊게 빠져들게 하는 흥미로운 경험으로 정의하고자 한다. 따라서 수강생의 몰입도 설문지 문항은 9개 문항이 사용되었으며, Likert 5점 척도를 사용하여 '전혀 아니다 ~ 매우 그렇다'로 구성하였다.

3.2.2. 전반적인 만족도

본 연구에서 종속변수로 활용된 만족도는 선행연구(이유재, 1995; Westbrook & Reilly, 1983; 박성필, 2008; 강혜숙, 김정선, 2013)를 토대로 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 정의하였다. 본 연구에서 수강생의 전반적인 만족도란 창의적 발상기법을 적용한 수업에서 '발상과 표현'을 위한 과정과 그 과제 결과를 통해 느끼는 수강생의 긍정적인 감정상태로 정의하고자 한다. 그리고 전반적인 만족도를 측정하기 위한 설문문항은, '수업내용과 질은 나에게 적절하였다', '수업내용은 나에게 실질적인 도움이 되었다', '수업내용은 전반적으로 만족 한다' 등 3개의 문항으로 구성하였다. 또한 Likert 5점 척도를 사용하여 '전혀 아니다 ~ 매우 그렇다'로 구성하였다.

3.3. 설문지 조사 및 분석방법

본 연구는 관동대학교 시각디자인학과에서 창의적인 발상기법을 적용한 '발상과 표현' 전공 수강생 31명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지 조사는 2012년 1학기부터 2학기까지 수업 종강시간에 설문지를 배포하였고, 수강생은 조사의 목적에 대한 자세한 설명을 들은 후 자기기입법인 설문조사방법으로 조사되었다. 자료의 분석은 SPSS WIN 19.0 프로그램 활용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석,

다중회귀분석을 이용하였다.

4. 실증분석 결과

4.1. 수강생의 인구 통계적 특성

본 연구는 관동대학교 시각디자인학과에서 창의적 발상기법을 적용한 '발상과 표현' 전공 수강생 31명을 대상으로 실시하였다. 분석 결과 전체 응답자 31명 중에서 남자 14명(45.2%) 여자 17명(54.8%)으로 나타났다.

4.2. 척도의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용한 측정도구의 타당성 및 신뢰성을 검증하기 위해서 요인분석과 요인의 내적일관성을 측정하기 위해서 Cronbach's α 값을 사용하였다. 요인분석은 주성분 분석을 통한 직각회전의 Varimax 방법을 사용하였고, 요인추출과정에서 고유치기준 1.0 보다 큰 요인에 대해 요인화 하였다. 또한 수강생의 몰입도에 대한 Cronbach's α 값은 .866에서 .653까지 나타나 내적일관성을 확보한 것으로 평가되었다. 신뢰도 검증은 일반적인 기준인 0.60이상의 수치를 나타내므로 연구에 활용된 측정항목의 신뢰성이 확보된 것으로 판단된다. 따라서 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석을 하였다. [표 3]의 예처럼, 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도에 대한 요인분석은 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)은 .851, Bartlett's test는 820.886, 유의확률 .000으로 나타났다.

요인	변수	요인 적재량	아이겐값	분산율	신뢰도
호기심 및 흥미로움	창의적 발상기법을 적용한 수업은 나의 호기심을 자극하였다.	.942	3.969	44.096 %	.866
	창의적 발상기법을 적용한 수업은 나의 상상력을 불러 일으켰다.	.848			
	창의적 발상기법을 적용한 수업경험은 즐거웠다.	.810			
	창의적 발상기법을 적용한 수업은 흥미로웠다.	.656			
	창의적 발상기법을 적용한 수업에 참여하는 동안 재미있었다.	.558			
주의 집중	창의적 발상기법을 적용한 수업을 하는 동안 발상에 열중하였다.	.883	1.393	15.473 %	.684
	창의적 발상기법을 적용한 수업을 할 때 나는 모든 관심을 집중시켰다.	.800			
내적 동기	창의적 발상기법을 적용한 수업에서 발상을 할 때 자발적으로, 그리고 의도대로 쉽게 할 수 있었다.	.863	1.232	13.686 %	.653

창의적 발상기법을 적용한 발상과 표현 수업을 할 때 내가 잘 할 수 있다고 느꼈다.	.777			
--	------	--	--	--

*요인추출방법: 주성분 분석, 회전방법: Varimax

[표 1] 수강생의 몰입도에 대한 요인분석 결과

그리고 수강생의 몰입도는 3개의 요인들로 묶였고, 이러한 3개의 요인들은 ‘호기심 및 흥미로움’, ‘주의집중’, ‘내적동기’로 명명하였다. 또한 총 분산의 누적설명력은 73.254%로 높게 나타났다. 다음의 [표 4]는 전반적인 만족도에 대한 신뢰도 분석 결과이다. 따라서 수강생의 전반적인 만족도에 대한 Cronbach's α 값은 .748로 나타나 내적일관성을 확보한 것으로 평가되었다.

전반적인 만족도 항목	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	수정된 항목-전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach's α
창의적 발상기법을 적용한 발상과 표현의 수업내용과 질은 나에게 적절하였다	8.90	1.157	.577	.669
창의적 발상기법을 적용한 발상과 표현의 수업내용은 나에게 실질적인 도움이 되었다	8.65	1.303	.629	.607
수업내용은 전반적으로 만족한다.	8.52	1.391	.530	.714

[표 2] 수강생의 전반적인 만족도에 대한 신뢰도 분석 결과

4.3 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도가 전반적인 만족도에 미치는 영향

연구문제 1-1인 “창의적인 발상기법에 따른 수강생의 몰입도가 수업의 내용과 양에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다”를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, [표 3]과 같이 창의적인 발상기법에 따른 수강생의 몰입도 요인 중에서 ‘내적동기 요인’만이 수업의 내용과 양에 대한 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($t=3.228$, $p=.003$). 또한 공차한계와 분산확대지수(VIF)에 의한 다중공선성의 측정결과(VIF)가 10보다 작으므로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 그러나 수강생의 몰입도 요인 중에서 ‘호기심 및 흥미로움 요인’, ‘주의집중 요인’은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

연구문제 1-2인 “창의적인 발상기법에 따른 수강생의 몰입도 요인과 수업에 실질적인 도움이 되는 전

반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.”를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, [표 4]와 같이 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도 요인 중에서 ‘호기심 및 흥미로움 요인’이 수강생의 수업에 실질적인 도움이 되는 것으로 나타났고($t=2.124$, $p=.043$), 나머지 요인은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또한 공차한계와 분산확대지수(VIF)에 의한 다중공선성의 측정결과(VIF)가 10보다 작으므로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

연구문제 1-3인 “창의적인 발상기법에 따른 수강생의 몰입도 요인은 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다”를 분석하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, [표 5]와 같이 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도 요인 중에서 ‘호기심 및 흥미로움 요인’은 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고($t=2.375$, $p=.025$), 나머지 요인은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또한 공차한계와 분산확대지수(VIF)에 의한 다중공선성의 측정결과(VIF)가 10보다 작으므로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 분석결과는 다음의 [표 3], [표 4], [표 5]와 같다.

독립 변수	B	표준 오차	β	t값	p	Tolerance (VIF)
(상수)	2.818	1.027		2.743	.011	
호기심 및 흥미로움	.031	.205	.026	.150	.882	.777 (1.287)
주의 집중	-.199	.149	-.221	-1.341	.191	.833 (1.200)
내적 동기	.471	.146	.522	3.228	.003*	.864 (1.158)

종속변수: 수업의 내용과 질에 대한 전반적인 만족도
 $R^2=.391$ 수정된 $R^2=.323$ $F=5.781$ $p=.003$

* $p<0.05$

[표 3] 수강생의 몰입도와 수업의 내용과 양에 대한 전반적인 만족도

독립변수	B	표준 오차	β	t값	p	Tolerance (VIF)
(상수)	2.316	.891		2.598	.015	
호기심 및 흥미로움	.378	.178	.367	2.124	.043*	.777 (1.287)
주의집중	-.120	.129	-.155	-.929	.361	.833 (1.200)
내적동기	.216	.127	.280	1.708	.099	.864 (1.158)

종속변수: 수업에 실질적인 도움이 되는 전반적인 만족도
 $R^2=.374$ 수정된 $R^2=.305$ $F=5.388$ $p=.005$

* $p<0.05$

[표 4] 수강생의 몰입도와 수업에 실질적인 도움이 되는 전반적인 만족도

독립 변수	B	표준오차	β	t값	p	Tolerance (VIF)
(상수)	1.558	.936		1.664	.108	
호기심 및 흥미로움	.443	.187	.424	2.375	.025*	.777 (1.287)
주의 집중	.113	.136	.144	.838	.410	.833 (1.200)
내적 동기	.257	.133	.326	1.929	.064	.864 (1.158)

종속변수: 전반적인 만족도 $R^2=.333$ 수정된 $R^2=.259$
 $F=4.487$ $p=.011$

*p<0.05

[표 5] 수강생의 몰입도와 전반적인 만족도

5. 결론 및 시사점

본 연구의 목적은 창의적인 발상기법에 따른 수강생의 몰입도와 전반적인 만족도와의 영향관계를 알아 보기 위한 것이다. 또한 본 연구가 시각디자인학과 교육의 방향설정을 확립하는데 참고자료로 활용되기를 바라는 바이다.

분석결과, 첫째, 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도 요인은 호기심 및 흥미로움, 주의집중 그리고 내적동기 요인으로 추출되었다. 둘째, 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도와 수업의 내용과 질에 대한 전반적인 만족도 영향에서, 창의적인 발상기법을 적용한 창의적인 발상과 표현수업에서 수강생은 자발적으로 수업에 참여할 의지를 갖고 있고, 수강생의 의도대로 자유롭고 쉽게 시각화 할 수 있으며, 그리고 수업의 질에 대해서 전반적으로 만족감을 느끼고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 셋째, 창의적 발상기법에 따른 수강생의 몰입도와 수업에 실질적인 도움이 되는 전반적인 만족도 분석결과, 창의적 발상기법을 적용한 수업은 수강생의 호기심을 자극하여 수강생이 수업에 몰두하고 싶은 욕구를 불러 일으켰다는 점을 주목하여야 할 것이다. 따라서 다음 학기에도 창의적 발상기법을 적용한 수업에 수강생이 직접 참여하고자 하는 호기심 및 재미있었던 학습몰입 경험, 자발적인 수강생의 수업태도 등은 수강생의 몰입도를 결정하는 중요한 요인으로 작용할 것이라고 기대된다. 따라서 차후 수업 시에도, 수강생에게 효율적인 창의적 발상기법을 적용한 학습효과를 주기위해서는 다양한 수업교안 개발, 효과적인 교수법이 개발되어야 할 것이다. 또한 수강생의 자발적인 수업참여의 계기가 되고, 자아성취감을 더 높일 수 있는 방안을

모색하여야 할 것이다. 넷째, 창의적 발상기법을 적용한 수강생의 몰입도와 전반적인 만족도 결과, 수강생은 호기심이나 흥미를 느끼는 수업에 대해서는 학습에 집중력을 보인다는 점을 알 수 있었다. 일상생활에서 몰입의 경험은 여러 활동을 통해 가능하다. 특히 몰입의 경험은 그림을 그릴 때, 공연이나 연주를 관람할 때, 혹은 스포츠 경기나 바둑경기를 통해 자주 볼 수 있는 모습이다. 따라서 이러한 수강생의 몰입은 디자인 전공 수강생들에게 다양한 각도로 발상능력을 신장시키고, 조정화, 이창욱(2012)의 선행연구처럼, 창의적인 발상과 표현을 위한 산출물에도 영향을 미칠 수 있다고 사료된다.

따라서 향후 창의적인 발상기법을 적용한 수업은 시각디자인학과와 기초 전공과목의 교육적 기초자료가 될 수 있을 것으로 기대된다.

연구결과 본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 김정선(2013)의 “발상기법에 의한 발상과 표현의 교육사례”를 근거로, 강원도지역의 강릉 소재 관동대학교 시각디자인학과 수강생을 대상으로 창의적인 발상과 표현 수업과목에 대한 수강생의 몰입도와 전반적인 만족도와의 관계를 실증분석 하였다는 점에 의의가 있다고 할 수 있다. 둘째, 본 연구는 독립변수인 수강생의 몰입도 요인과 전반적인 만족도 3문항에 대한 영향관계를 각각 세분화하여 실증분석을 수행하였다는 점에 다른 선행연구와의 차별점이 있다. 셋째, 수강생은 창의적인 발상기법을 적용한 수업에서 흥미나 호기심, 재미를 느끼면, 수강생 스스로가 수업에 몰두하고 싶은 욕구가 나타날 것이라 사료된다. 이렇게 수강생이 수업에 몰입한 경험과 자발적으로 수업에 참여할수록, 기초전공 과목의 수업내용과 질을 향상시키고 수강생들로 하여금 수업의 만족도를 높이는 계기가 될 것이라고 기대된다. 이러한 결과는, 수강생이 교양체육의 수업에 흥미나 재미를 느껴서 학습몰입을 하면 수업만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구와 일치하는 결과라고 할 수 있다(박성필, 2008; 김동환, 노도현, 김승용, 2009). 넷째, 시각디자인 전공 학생들에게 몰입경험을 증폭시켜 주기 위한 다양한 교수법 프로그램을 개발해야 한다는 시사점을 제공해 준다.

그러나 다음과 같은 연구의 한계점이 있다.

첫째, 본 연구에서 설문지 대상은 특정대학교 시각디자인학과 전공 학생을 연구대상으로 하였다는 점에 일반화하기 어렵다는 점이다. 둘째, 창의적인 발상과 표현을 배양하기 위한 수업과정에서 수강생 개개인의 자아실현의 목표에 따라서 수강생 각각의 몰입도는 다를 것이라는 한계가 있을 수 있다. 셋째, 시각

디자인학과 '발상과 표현' 수강생 31명을 대상으로 모든 시각디자인학과 수강생을 대표하기에는 많은 한계점이 있다. 넷째, 본 연구에 이어 시각디자인학과와의 발전을 모색하기 위하여 다른 전공과목에도 다양한 문제점을 도출해 내고 새로운 개선점을 제공하는 방향으로 후속 연구가 계속 이루어지길 바라는 바이다.

참고문헌

- 가재창 (1994). 『시각디자인 발상 트레이닝 2』, 『시각 디자인 발상 트레이닝 3』. 부산: 도서출판 정은 도서.
- 강혜숙, 김정선 (2013). 지역축제 환경단서가 방문객의 전반적인 만족도에 미치는 영향: 제4회 강릉 커피 축제를 중심으로. 『(사)한국관광레저학회 발표논문집』.
- 김정선 (2011). 비유법에 의한 광고 일러스트레이션 사례. 『한국디자인포럼』, 31.
- 김정선 (2013). 발상기법에 의한 창의적 발상과 표현의 교육사례. 『한국디자인포럼』, 40.
- 김동환, 노도현, 김승용 (2009). 대학스키수업 참여자의 교수행동인식과 내적동기, 학습몰입, 수업만족도 및 재참여의사의 관계. 『한국스포츠교육학회지』, 16(4), 105-124.
- 김아영, 이채희, 최기영 (2008). 교수 몰입 척도 개발 및 타당화. 『교육심리연구』, 4, 647-670.
- 김인혜 (2003). 『디자인 발상』. 서울: 미진사
- 김일형 (2012). 신문광고 구성요소의 창의성에 관한 연구. 『브랜드디자인학연구』, 10.
- 김재원 (2008). 현대 일러스트레이션 교육에서의 아이디어 발상에 관한 연구. 『한국디자인포럼』, 21.
- 김학준 (2005). 『창의적 문제해결』, 경남대학교출판부. 51.
- 박성필 (2008). 「체육수업에서 성취목표성향과 수업만족도간의 관계」, 조선대학교 석사학위 논문.
- 박송이, 노영순 (2009). 마인드맵을 활용한 학습부진아의 지도가 수학학습 능력 및 태도에 미치는 영향, 『한국학교수학회논문집』 12(2), 243-260.
- 박웅현, 강창래 (2009). 『인문학으로 광고하다』. 알마.
- 방경란 (2012). 메카니칼 발상법을 기반으로 한 디자인교육사례, 『한국디자인포럼』, 34.
- 손영수, 최만식, 문익수 (2002). 스포츠 몰입상태에 대한 통계적 타당성 검증, 『한국스포츠심리학회지』 13(2), 59-73.
- 손지현 (2011). 미술교육에서의 창의성 신장을 위한 교수 방법 연구, 『기초조형학연구』, 248-257.
- 이미나 (2004). 「초등학생들의 영어 학습 활동별 흥미도 분석」, 대구교육대학교 석사학위논문.
- 이유재 (1995). 고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구, 『경영논집』 29(1, 2), 147-148.
- 이태정 (2003). 「몰입경험이 진로태도, 성숙 및 진로결정 효능감에 미치는 영향」, 홍익대학교 박사학위 논문.
- 이석주, 이주행, 박경현, 민현식, 이은희, 고창수 (2002). 『대중 매체와 언어』, 도서출판 역락.
- 이진숙 (2009). 창의적 발상기법과 창의적 사고에 관한 연구. 『기초조형학연구』.
- 임연웅 (1992). 『디자인방법론 연구』. 미진사.
- 유현정, 신혜영 (2009). 다매체(multi-media)시대 창의성과 표현력을 위한 영상디자인 교육연구. 『기초조형학연구』.
- 윤민봉 (2005). 『창조력 증진의 이론과 전략』. 학문사.
- 유은진 (2007). 「온라인 게임 학습 환경에서 협동학습이 학업성취도, 게임몰입도, 학습만족도에 미치는 효과」, 중앙대학교 석사학위논문.
- 윤종건 (1994). 『창의력의 이론과 실제』, 도서출판 서울: 원미사.
- 정옥조 (2003). 「무용공연 관람환경과 고객애호도의 관계」, 성균관대학교 박사학위논문.
- 조열 (1996). VISUAL NONSENCE, 4, 18(146).
- 조송현 (2002). 「참여스포츠 서비스 품질과 고객애호도의 관계」, 서울대학교 박사학위 논문.
- 조정화, 이창욱 (2012). 창의적인 아이디어 발상법의 유형에 따른 몰입도에 관한 연구, 『브랜드디자인학연구』, 23, 225-234.
- 전경원 (2008). 『창의력이란 무엇인가-윤진섭과의 대화』. 서울: 신원.
- 호소야 이사오, 이진원 옮김 (2009). 『지두력 실천법』. 서울: 도서출판 이레.
- Haruyoshi Nagumo, 박영원 역(1996). 『시각표현』. 서울: 도서출판 국제.
- Daniels, M. (1988). The myth of self-actualization, *Journal of Humanistic Psychology*, 28, 7-38.
- Oliver, R. L, (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting, *Journal of Retailing*, 57 (fall), 25-48.
- Westbrook R. A. & Reilly, M. D, (1983). Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *Advance in Consumer*.