

이러닝 운영실태 및 만족도 조사

-부산지역 인력양성기관을 중심으로-

정주영* · 박철민**

부산대학교 교육학과 강사* · 부산인적자원개발원 연구위원**

요약

21세기 지식정보화사회에서의 교육패러다임은 단순한 지식습득교육에서 학습자 중심의 지식창출교육으로 전화되어 가고 있다. 이러한 변화에 가장 효과적, 효율적으로 대처할 수 있는 교육방법이 이러닝일 것이다. 본 연구는 부산지역 인력양성기관 70개소와 부산지역 이러닝 학습 유경험자 758명을 대상으로 하여 이러닝 교육기관의 운영실태와 학습자의 만족도를 조사함으로써 향후 학습환경 개선의 시사점을 찾고자 하였다. 먼저 이러닝 운영실태는 학습자 대상의 요구 및 직무분석 실시 여부, 프로그램 개발 시 현장전문가의 참여 여부, 학습성취도 및 효과성 측정여부, 프로그램 중도탈락의 주된 원인, 이러닝을 위한 효과적 방안 등의 측면에서 조사가 이루어졌다. 그리고 이러닝 만족도는 가장 도움이 되었던 콘텐츠 분야, 콘텐츠의 내용 및 수준에 관한 의견, 교육비용에 관한 의견, 학습기간 및 학습관리에 관한 의견 등의 측면에서 조사하였다. 본 연구의 결과, 이러닝 운영 및 만족도 수준에서 상당한 긍정적인 인식을 발견할 수 있었지만, 대학(교)과 직업훈련기관(평생교육기관 포함)간의 운영중점의 차이, 50대 이상 연령층의 이러닝 환경에 대한 낮은 이해와 접근도 등에서 개선과제가 존재함을 발견할 수 있었다.

Operating Practices and Satisfaction on e-Learning

-Focused on Human Resources Nourishing Institutions in Busan-

Juyoung jung* · Choelmin park**

Pusan National University, Dept, of Education*

Busan Human Resources Development Institute**

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate operating practices of human resources nourishing institutions and analyze the degree of satisfaction to the e-learning learners in Busan. This study adopted a questionnaire method in research of 70 human resources nourishing institutions and 758 e-learning learners in Busan area for empirical analysis. Techniques used in analyzing data was frequency analysis. SPSS for windows programs were applied in the analysis. The major findings of this study are as follows. First, it is found that there is a widespread affirmative perceptions in the fields of both operating practices and satisfaction on e-learning. Second, however, it is also found that more efforts needed to be made in some areas such as method for effective e-learning and the management of programs, and more concerns should be need to the age group of fifty-over. These groups are short of understanding and acceptance of e-learning environment.

Key words : e-Learning, Operating Practices, Satisfaction, Busan Human Resources Nourishing Institutions

1. 서론

사회변화에 따른 정보공학의 급속한 발전은 교육과 훈련분야에서도 새로운 패러다임의 창출을 유도하고 있으며, 실무자들은 면밀하게 정리, 조직된 풍부한 자원을 포함한 자율적 학습 환경에 대한 많은 요구를 하고 있으며[16][19], 최근 온라인 학습 환경은 기관이나 개인 모두에게 점차 자연스러운 학습 환경이 되어가고 있다[17].

온라인 학습은 시간과 공간의 제약 없이 누구나 학습이 가능한 개방적이고 융통성이 풍부하며 여러 곳에 분산되어 있는 자원을 활용하여 학습자가 학습에 능동적인 참여를 할 수 있으며[1][6][8][16][21], 시간과 경비의 절감[6][10][15][21], 정보 및 자원 공유의 용이성, 학습자 중심 학습 환경의 구현, 콘텐츠 개발과 유지의 용이성을 제공하고[7][8][14], 학습공간의 물리적 한계를 넓혀 교실, 집 그리고 직장도 학습 가능한 공간이 되며[20], 신속한 정보의 업데이트가 가능하여 학습자들이 원하는 순간에 가장 최신의 정보를 얻을 수 있으며[2][21], 학습자에게 언제 어디서 학습할 것인지를 자율적으로 결정하도록 하는 매우 융통성 있는 교육 형태를 제공한다[18].

지식정보화사회에서의 이러닝은 지식창출의 기회를 더욱 확장시키고 있으며, 테크놀로지의 발달로 이를 지원하는 시스템 개발 역시 가능하게 되었다[3]. 최근 이러닝의 발달은 대학과 기업을 중심으로 한 고등교육기관과 성인교육 영역에서 두드러진다[4].

AECT&NGA(2001)는 이러닝을 전자통신기술을 사용하여 교수 콘텐츠를 제공하거나 학습경험을 할 수 있도록 하는 것으로 정의하면서, 다양한 학습전략과 CD-ROM, CBI(Computer-Based Instruction)에서 비디오 컨퍼런싱, 위성교육, 가상교육네트워크 등의 기술을 포함하는 학습에서의 다양한 멀티미디어의 활용 측면을 강조하고 있다[13]. 이러닝의 정의는 다양하게 내려지고 있으나[10][15][21], 조미현 외(2004)는 '컴퓨터와 통신 매체를 주 기반으로 하는 정보통신기술의 발전에 따라 상호작용성이 높아진 다양한 뉴미디어를 교수-학습과정에 적용한 교육의 새로운 형태'라고 정의하며[11], 일반적으로 '학습자 중심의 융통성 있고 상호작용적인 환경 속에서 정보와 교수

내용을 전달하고, 다양한 형태의 학습 경험과 활동을 지원하는 인터넷 기반의 교육체제'라고 규정할 수 있다.

한국전자거래진흥원(2007)은 전국 기업체의 이러닝 수요 및 도입현황 파악을 위해 종사자수 50인 이상 624개 기업체를 대상으로, 총 14개 업종에서 2004년 통계청 사업체기초통계조사 기준 업종별 규모별 할당 기준에 의한 표본할당을 실시하여 조사를 수행하였다. 이 보고서에 의하면, 2006년 전체 기업의 이러닝 도입률은 22.9%이며, 50인 이상 기업의 도입률은 33.1%로 나타나고 있다. 이러닝 이용 기업의 이러닝 도입 활용 방법으로, 이러닝 서비스 기관에 위탁이 51.6%로 가장 많았으나, 2005년에 비해 위탁 비중은 감소하였고, 교육비 지원 및 자체구축이 각각 2.4%p, 7.3%p 증가한 형태를 보이고 있다. 또한 중앙정부기관 및 교육청, 지방공사, 지방공단, 정부출자기관, 정부출연기관을 포함하는 공공기관 중 이러닝을 이용하고 있는 기관의 비율은 47.9%로 2005년 대비 4.9%p 증가하였다[12].

21세기는 지식정보화시대이다. 무엇보다 이러닝 산업의 발달로 인하여 인력양성기관에서는 다양한 목적으로 이러닝을 교육훈련에 적용하고 있다. 하지만 많은 기관에서는 이러닝에 대한 체계적인 점검 없이 방만하게 운영하고 있는 것 또한 현실이다. 이러한 시점에서 이러닝에 대한 중간점검을 통하여 한층 더 나은 교육서비스를 실현할 수 있는 기회를 가질 필요가 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 부산지역 인력양성기관의 이러닝 운영 실태 및 학습자들의 만족도를 조사하였다. 이를 통해 공공 및 민간 인력양성기관에서의 이러닝 운영실태를 점검하고, 학습자들의 이러닝에 대한 만족도를 높일 수 있는 방안을 찾고자 하였다.

첫째, 이러닝 운영실태를 조사하기 위하여 이러닝 교육프로그램 개발을 위한 시장 및 직무분석, 요구분석의 실시 여부, 프로그램 개발 시 현장전문가의 참여 여부, 프로그램 운영 시 학습자의 성취능력 평가 여부, 교육프로그램의 효과측정을 위한 평가 여부, 프로그램 중도탈락 이유 및 운영시의 애로사항 등에 대한 설문조사를 실시하고, 그 결과를 분석하였다.

둘째, 이러닝에 대한 만족도를 조사하기 위하여 학

습자들이 현재 수강하고 있는 콘텐츠에 대한 내용, 수준, 비용, 기간, 관리수준 등에 대해 조사하고 이러닝에 대한 문제점과 효율적인 이러닝이 되기 위한 지원사항에 대한 설문조사를 실시하고, 그 결과를 분석하였다.

2006년 8월-10월에 걸쳐 부산지역 인력양성기관 70개 기관을 선정하여 개별면담 조사를 실시하여 실태자료를 수집하였으며, 이러닝에 대한 만족도 조사를 위해서는 부산지역 거주 이러닝 학습 경험자 758명을 무선표집하여 설문조사를 실시하였다. <표 1>은 설문조사에 응답한 인력양성기관 현황이며, <표 2>는 만족도 조사에 응답한 학습자의 개인정보 현황이다.

그리고 본 연구를 위해 수집된 자료는 SPSS/WIN Ver. 12.0을 사용하여 분석하였음을 밝혀둔다.

<표 1> 설문참여 인력양성기관 현황

변수구분	빈도	비율
전문대	5	7.1
대학교	10	14.3
기업체연수원	5	7.1
직업훈련기관	25	35.7
평생교육원	15	21.4
기타	10	14.3
합계	70	100.0

<표 2> 설문참여자의 개인배경 정보

변수구분		빈도
합계		758
성별	남	439
	여	319
연령	10대	77
	20대	553
	30대	102
	40대	16
	50대	10
학력	중졸	20
	고졸	85
	전문대 재학	29
	전문대 졸업	49
	대학교 재학	434
	대학교 졸업	129

	대학원 졸	12
응답자구분	학생(중고교, 대학생)	475
	직장인	225
	일반인	43
	기타	15

2. 조사 결과 및 분석

2.1 이러닝 운영실태 분석

인력양성기관의 이러닝 운영실태를 알아보기 위하여 이러닝 프로그램 개발 시 학습자의 요구분석 및 직무분석 실시 여부, 개발 시 현장전문가의 참여 여부, 운영 시 학업성취도 평가 여부, 프로그램 효과성 측정 여부, 프로그램 중도탈락 이유 등에 대한 내용을 분석하였다.

2.1.1 학습자의 요구분석, 직무분석 실시 여부

이러닝 프로그램 개발 시 분석단계에서의 핵심활동인 요구분석, 직무분석의 실시 여부를 조사한 결과는 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 요구분석, 직무분석 실시
단위 : 명(%)

변수구분	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그런 편이다	매우 그렇다	무응답	합계	
합계	4 (6.3)	11 (15.7)	39 (55.7)	14 (20.0)	2 (2.9)	70	
기관분류	전문대	2 (40.0)	3 (60.0)			5	
	대학교	3 (30.0)	3 (30.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	10	
	기업체연수원		1 (20.0)	1 (20.0)	3 (60.0)	5	
	직업훈련기관	1 (4.0)	2 (8.0)	18 (72.0)	3 (12.0)	1 (4.0)	25
	평생교육원		2 (13.3)	9 (60.0)	4 (26.7)		15
	기타		1 (10.0)	5 (50.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	10

응답 결과를 살펴보면, 요구분석, 직무분석을 실시하는 기관이 75.7%(‘대체로 그런 편이다’+ ‘매우 그렇다’)로 나타났다. 이를 통해 볼 때 학습자 대상 요구

및 직무분석이 보편화되어 가고 있음을 알 수 있다. 특히 대학에 비해 기업체 연수원, 직업훈련기관, 평생 교육원에서의 그 비율이 높게 나타나고 있다.

2.1.2 개발 시 현장전문가의 참여 여부

이러닝 프로그램 개발 시 현장전문가의 참여 여부를 분석해 보면 <표 4>와 같다. 특히 주목할 만한 것은 대학교의 경우 40% 정도가 현장 전문가의 참여가 잘 이루어지고 있지 않다는 응답이다. 이는 대학의 경우 교수 등 전문가그룹이 이미 형성되어 있기 때문에 나타난 결과로 해석된다.

<표 4> 현장전문가의 참여 단위 : 명(%)

변수구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그런 편이다	매우 그렇다	합계	
합계	2 (2.9)	4 (5.7)	40 (57.1)	19 (27.1)	5 (7.1)	70	
기관분류	전문대	2 (40.0)	1 (20.0)	2 (40.0)		5	
	대학교	2 (20.0)	2 (20.0)	4 (40.0)	2 (20.0)	10	
	기업체 연수원			1 (20.0)	2 (40.0)	2 (40.0)	5
	직업훈련기관			20 (80.0)	5 (20.0)		25
	평생 교육원			8 (53.3)	7 (46.7)		15
	기타			6 (60.0)	1 (10.0)	3 (30.0)	10

2.1.3 운영 시 학업성취도 평가 여부

이러닝 프로그램 운영 시 학업성취도의 평가 여부를 조사한 결과, 거의 모든 인력양성기관에서 성취도 평가를 실시하고(98.5%) 있는 것으로 나타나고 있다.

<표 5> 학업성취도 평가 단위 : 명(%)

변수구분	전혀 그렇지 않다	보통이다	대체로 그런 편이다	매우 그렇다	합계
합계	1 (1.4)	28 (40.0)	33 (47.1)	8 (11.4)	70
기관	전문대		3	2	5

				(60.0)	(40.0)	
분류	대학교	1 (10.0)	4 (40.0)	4 (40.0)	1 (10.0)	10
	기업체 연수원		2 (40.0)	1 (20.0)	2 (40.0)	5
	직업훈련기관		9 (36.0)	16 (64.0)		25
	평생 교육원		10 (66.7)	5 (33.3)		15
	기타		3 (30.0)	4 (40.0)	3 (30.0)	10

2.1.4 프로그램 효과 측정을 위한 평가 여부

이러닝 교육프로그램의 효과성 측정을 위한 평가 여부 조사에 대한 결과는 <표 6>과 같으며, 이 역시 거의 모든 인력양성기관에서 평가를 실시하고 (95.6%) 있어서 효과성 평가가 보편화되어 있음을 알 수 있다.

<표 6> 프로그램 효과측정 평가 단위 : 명(%)

변수구분	별로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그런 편이다	매우 그렇다	합계	
합계	3 (4.3)	26 (37.1)	29 (41.4)	12 (17.1)	70	
기관분류	전문대		2 (40.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	5
	대학교	3 (30.0)	4 (40.0)	3 (30.0)		10
	기업체 연수원		1 (20.0)	3 (60.0)	1 (20.0)	5
	직업훈련기관		9 (36.0)	11 (44.0)	5 (20.0)	25
	평생 교육원		5 (33.3)	8 (53.3)	2 (13.3)	15
	기타		5 (50.0)	2 (20.0)	3 (30.0)	10

2.1.5 프로그램 중도탈락의 이유

이러닝 프로그램의 중도탈락 이유를 묻는 조사에서는, 학습능력 및 학습동기 부족이 51.4%로 가장 큰 장애요인으로 나타났으며, 시간확보의 어려움이 22.9%, 교육비용에 대한 부담이 4.3%, 직장의 협조

부족이 2.9%의 순으로 나타났다. 위의 결과로 볼 때, 이러닝에 대한 전반적인 지식과 정보 공유의 방법 등을 잘 알지 못하여 학습동기유발 및 형성에 어려움이 있으며, 나아가 이러닝을 위한 시간확보에 어려움이 있음을 알 수 있다.

<표 7> 프로그램 중도탈락

단위 : 명(%)

변수구분	시간확보의 어려움	교육비용에 대한 부담	직장의 협조부족	학습능력동기부족	기타	합계
합계	16 (22.9)	3 (4.3)	2 (2.9)	36 (51.4)	13 (18.6)	70
기관분류	전문대	2 (40.0)		1 (20.0)	1 (20.0)	5
	대학교	2 (20.0)			8 (80.0)	10
	기업체연수원	2 (40.0)			2 (40.0)	5
	직업훈련기관	4 (16.0)		1 (4.0)	16 (64.0)	25
	평생교육원	5 (33.3)	3 (20.0)		7 (46.7)	15
	기타	1 (10.0)			2 (20.0)	7 (70.0)

2.1.6 효과적인 이러닝을 위한 방안

효과적인 이러닝을 위한 방안에 대한 조사 결과에서, 이러닝 프로그램의 질적 수준 제고가 30.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 시설 및 장비의 확대가 22.9%, 교육훈련프로그램의 홍보가 18.6% 순으로 나타났다. 특히 전문대와 대학교의 경우 하드웨어 확충과 콘텐츠의 질적 수준에 많은 비중을 두고 있으며, 직업훈련기관과 평생교육원은 교육훈련프로그램의 홍보에 큰 비중을 두고 있음을 알 수 있다.

<표 8> 효과적인 이러닝을 위한 방안

단위 : 명(%)

변수구분	시설, 장비의 확대	프로그램의 질적 수준 제고	우수한 교강사 확보 및 재교육	교육훈련프로그램 홍보 및 광고	학습자에 대한 서비스 강화	지역사회 내 타 기관 간 협력 및	다양한 프로그램 개설	기타	합계
합계									

	합계	전문대	대학교	기업체연수원	직업훈련기관	평생교육원	기타			
합계	16 (22.9)	21 (30.0)	4 (5.7)	13 (18.6)	5 (7.1)	2 (2.9)	7 (10.0)	2 (2.9)	70	
기관분류	전문대	2 (40.0)	3 (60.0)						5	
	대학교	4 (40.0)	5 (50.0)					1 (10.0)	10	
	기업체연수원	2 (40.0)	2 (40.0)		1 (20.0)				5	
	직업훈련기관	7 (28.0)	3 (12.0)	2 (8.0)	7 (28.0)	1 (4.0)	2 (8.0)	2 (8.0)	1 (4.0)	25
	평생교육원	1 (6.7)	3 (20.0)	1 (6.7)	5 (33.3)	2 (13.3)		2 (13.3)	1 (6.7)	15
	기타		5 (50.0)	1 (10.0)		2 (20.0)		2 (20.0)		10

2.2 이러닝 만족도 조사

이러닝에 대한 만족도 조사를 위하여 가장 도움이 되는 콘텐츠, 실제적인 도움 여부, 콘텐츠 내용의 만족도, 콘텐츠 수준의 만족도, 교육비용에 대한 만족도, 학습기간에 대한 만족도, 학습관리에 대한 만족도 등을 분석하였다.

2.2.1 가장 도움이 되는 콘텐츠

이러닝을 통해 가장 도움이 되는 콘텐츠는 외국어 강좌영역(42.1%)이 가장 높았으며, 다음으로 IT/정보화 영역(17.1%)의 순으로 인기를 높은 것으로 나타났다.

<표 9> 가장 도움이 되는 콘텐츠

변수구분	빈도	비율
합계	758	100
기초소양강좌(프리젠테이션, 직장예절, 기초교양)	107	14.1
외국어강좌(영어, 일어, 중국어등)	319	42.1
취업강좌(취업전략, 면접이미지메이킹, 이력서 작성법)	115	15.2
IT/정보화강좌(포토샵, 플래시, 오라클, 비주얼베이직, 유닉스 등)	130	17.1
전공강좌(재무/회계, 전략/기획, 마케팅, 영업, 경제학, 법학등)	87	11.5

2.2.2 콘텐츠가 도움이 되는가?

조사에 참여한 응답자의 89.7%가 이러닝 콘텐츠가 도움이 된다고 응답하였으며, 특히 50대의 경우 30.0%가 전혀 도움이 되지 않는다고 응답하였다. 이는 인터넷 사용에서의 애로사항의 노출로 해석된다.

<표 10> 콘텐츠의 도움 여부

변수구분	많은 도움이 된다	조금 도움이 된다	보통이다	대체로 도움이 안된다	전혀 도움이 안된다	기타	합계	
합계	83 (10.9)	382 (50.3)	216 (28.5)	42 (5.6)	24 (3.2)	11 (1.5)	758	
성별	남	63 (14.3)	206 (46.9)	120 (27.3)	30 (7.0)	13 (3.1)	7 (1.5)	439
	여	20 (6.3)	176 (55.1)	96 (30.0)	12 (3.7)	11 (3.5)	4 (1.4)	319
연령	10대	10 (13.6)	38 (49.5)	23 (28.2)	4 (4.9)	1 (1.9)	1 (1.9)	77
	20대	50 (9.1)	280 (50.6)	161 (29.1)	33 (6.0)	20 (3.6)	9 (1.6)	553
	30대	18 (17.7)	49 (47.7)	28 (27.7)	5 (4.6)	2 (2.3)		102
	40대	2 (14.8)	10 (63.0)	2 (14.8)	1 (3.7)		1 (3.7)	27
	50대	2 (20.0)	2 (20.0)	3 (30.0)		3 (30.0)		10
응답자 구분	학생	48 (10.1)	231 (48.6)	142 (29.8)	30 (6.4)	16 (3.6)	8 (1.6)	475
	직장인	28 (12.3)	118 (52.5)	62 (27.6)	8 (3.7)	5 (2.3)	4 (1.7)	225
	일반인	3 (7.5)	24 (56.6)	10 (22.6)	4 (9.4)	2 (3.8)		43
	기타	3 (21.7)	8 (56.5)	3 (17.4)		1 (4.3)		15

2.2.3 이러닝 콘텐츠의 내용에 대한 만족도

기 수강한 및 현재 수강하고 있는 이러닝 콘텐츠의 내용에 대한 만족도 조사에서 86.7%가 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 특히 연령층이 낮을수록 불만도가 높은 것으로 나타나고 있다 이는 낮은 연령대일수록 다양한 내용의 콘텐츠를 접해 봄으로서 비교준거가 형성된데 원인이 있는 것으로 해석된다.

<표 11> 콘텐츠 내용 만족도

변수구분	매우 불만	조금 불만	보통이다	대체로 만족	매우 만족	기타	합계
합계	5 (0.7)	86 (11.3)	323 (42.6)	306 (40.4)	28 (3.7)	10 (1.3)	758

성별	남	3 (0.7)	52 (11.8)	181 (41.2)	179 (40.8)	18 (4.1)	6 (1.4)	439
	여	2 (0.6)	34 (10.7)	142 (44.5)	127 (39.8)	10 (3.1)	4 (1.3)	319
연령	10대	1 (1.3)	10 (13.0)	32 (41.6)	31 (40.3)	2 (2.6)	1 (1.3)	77
	20대	3 (0.5)	58 (10.5)	246 (44.5)	224 (40.5)	18 (3.3)	4 (0.7)	553
	30대	1 (1.0)	12 (11.8)	38 (37.3)	44 (43.1)	4 (3.9)	3 (2.9)	102
	40대		3 (18.8)	6 (37.5)	5 (31.3)	1 (6.3)	1 (6.3)	16
	50대		3 (30.0)	1 (10.0)	2 (20.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	10
응답자 구분	학생	4 (0.8)	54 (11.4)	201 (42.3)	195 (41.1)	17 (3.6)	4 (0.8)	475
	직장인	1 (0.4)	25 (11.1)	100 (44.4)	86 (38.2)	9 (4.0)	4 (1.8)	225
	일반인		6 (14.0)	15 (34.9)	20 (46.5)	2 (4.7)		43
	기타		1 (6.7)	7 (46.7)	5 (33.3)		2 (13.3)	15

2.2.4 이러닝 콘텐츠의 수준에 대한 만족도

이러닝 콘텐츠 수준의 만족도 조사에서, 대체로 만족한다는 응답이 45.9%, 매우 만족 4.2%, 보통이다 45.9%로 나타나고 있다. 이를 통해 볼 때, 현행 보급되고 있는 콘텐츠는 학습자의 불만을 야기시키지 않을 정도의 수준에 도달해 있음을 알 수 있다.

<표 12> 콘텐츠 수준 만족도

변수구분	매우 불만	조금 불만	보통이다	대체로 만족	매우 만족	기타	합계	
합계	8 (1.1)	84 (11.1)	348 (45.9)	277 (36.5)	32 (4.2)	9 (1.2)	758	
성별	남	5 (1.1)	43 (9.8)	201 (45.8)	168 (38.3)	16 (3.6)	6 (1.4)	439
	여	3 (0.9)	41 (12.9)	147 (46.1)	109 (34.2)	16 (5.0)	3 (0.9)	319
연령	10대	1 (1.3)	8 (10.4)	35 (45.5)	28 (36.4)	4 (5.2)	1 (1.3)	77
	20대	6 (1.1)	64 (11.8)	259 (46.8)	199 (36.0)	20 (3.6)	5 (0.9)	553
	30대	1 (1.0)	10 (11.6)	42 (41.2)	41 (40.2)	6 (5.9)	2 (2.0)	102
	40대			9 (56.3)	6 (37.5)		1 (6.3)	16
	50대		2 (20.0)	3 (30.0)	3 (30.0)	2 (20.0)		10
응답자 구분	학생	6 (1.3)	59 (12.4)	214 (45.1)	173 (36.4)	19 (4.0)	4 (0.8)	475
	직장인	2 (0.9)	21 (9.3)	109 (48.4)	80 (35.6)	10 (4.4)	3 (1.3)	225
	일반인		3 (7.0)	18 (41.9)	19 (44.2)	3 (7.0)		43
	기타		1 (6.7)	7 (46.7)	5 (33.3)		2 (13.3)	15

2.2.5 이러닝 교육비용에 대한 만족도

이러닝 수강을 위한 교육비용에 대한 만족도 조사에서, 24.5%가 불만족함을 나타냈으며, 보통이다 48%로, 대체로 만족한다 21.1%로 나타났다. 특히 50대의 불만도(60.0%) 높은 것으로 나타나고 있다.

<표 13> 교육비용에 대한 만족도

변수구분	매우 불만	조금 불만	보통이다	대체로 만족	매우 만족	기타	합계	
합계	32 (4.2)	154 (20.3)	364 (48.0)	160 (21.1)	39 (5.1)	9 (1.2)	758	
성별	남	21 (4.8)	73 (16.6)	216 (49.2)	100 (22.8)	23 (5.2)	6 (1.4)	439
	여	11 (3.4)	81 (25.4)	148 (46.4)	60 (18.8)	16 (5.0)	3 (0.9)	319
연령	10대	2 (2.6)	17 (22.1)	39 (50.6)	11 (14.3)	7 (9.1)	1 (1.3)	77
	20대	22 (4.0)	116 (21.03)	263 (47.6)	123 (22.2)	24 (4.3)	5 (0.9)	553
	30대	3 (2.9)	16 (15.7)	52 (51.0)	22 (21.6)	7 (6.9)	2 (2.0)	102
	40대	2 (12.5)	2 (12.5)	7 (43.8)	3 (18.8)	1 (6.3)	1 (6.3)	16
	50대	3 (30.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	1 (10.0)			10
응답자 구분	학생	26 (5.5)	99 (20.8)	215 (45.3)	104 (21.9)	27 (5.7)	4 (0.8)	475
	직장인	6 (2.7)	42 (18.7)	118 (52.4)	48 (21.3)	8 (3.6)	3 (1.3)	225
	일반인		11 (25.6)	22 (51.2)	7 (16.3)	3 (7.0)		43
	기타		2 (13.3)	9 (60.0)	1 (6.7)	1 (6.7)	2 (13.3)	15

2.2.6 이러닝 학습기간에 대한 만족도

이러닝 학습기간에 대한 조사에서, 보통을 기준으로(50.7%), 만족 33.0%, 불만 15.2%로 나타나고 있다. 이를 통해 볼 때, 이러닝 교육기간에 대해서 만족도는 높은 것을 알 수 있다.

<표 14> 학습기간에 대한 만족도

변수구분	매우 불만	조금 불만	보통이다	대체로 만족	매우 만족	기타	합계	
합계	13 (1.7)	102 (13.5)	384 (50.7)	224 (29.6)	26 (3.4)	9 (1.2)	758	
성별	남	9 (2.1)	54 (12.3)	219 (49.9)	135 (30.8)	16 (3.6)	6 (1.4)	439
	여	4 (1.3)	48 (15.0)	165 (51.7)	89 (27.9)	10 (3.1)	3 (0.9)	319
연령	10대	1 (1.3)	9 (11.7)	43 (55.8)	18 (23.4)	5 (6.5)	1 (1.3)	77

	20대	7 (1.3)	79 (14.3)	290 (52.4)	160 (28.9)	12 (2.2)	5 (0.9)	553
	30대	5 (4.9)	9 (8.8)	44 (43.1)	36 (35.3)	6 (5.9)	2 (2.0)	102
	40대		4 (25.0)	4 (25.0)	6 (37.5)	1 (6.3)	1 (6.3)	16
	50대		1 (10.0)	3 (30.0)	4 (40.0)	2 (20.0)		10
응답자 구분	학생	7 (1.5)	68 (14.3)	236 (49.7)	144 (30.3)	16 (3.4)	4 (0.8)	475
	직장인	5 (2.2)	21 (9.3)	120 (53.3)	69 (30.7)	7 (3.1)	3 (1.3)	225
	일반인		9 (20.9)	21 (48.8)	10 (23.3)	3 (7.0)		43
	기타	1 (6.7)	4 (26.7)	7 (46.7)	1 (6.7)		2 (13.3)	15

2.2.7 이러닝 학습관리에 대한 만족도

이러닝 학습관리에 대한 조사에서, 불만 21.9%, 보통 47.6%, 만족 29.0%로 나타나고 있다. 전체적으로 볼 때, 불만보다는 만족비율이 높음을 알 수 있으며, 특히 50대는 60%의 불만비율을 나타내고 있어 학습관리상의 대책이 요구됨을 알 수 있다.

<표 15> 학습관리에 대한 만족도

변수구분	매우 불만	조금 불만	보통이다	대체로 만족	매우 만족	기타	합계	
합계	24 (3.2)	142 (18.7)	361 (47.6)	192 (25.3)	28 (3.7)	11 (1.5)	758	
성별	남	10 (2.3)	81 (18.5)	204 (46.5)	119 (27.1)	18 (4.1)	7 (1.6)	439
	여	14 (4.4)	61 (19.1)	157 (49.2)	73 (22.9)	10 (3.1)	4 (1.3)	319
연령	10대	3 (3.9)	17 (22.1)	34 (44.2)	21 (27.3)	1 (1.3)	1 (1.3)	77
	20대	17 (3.1)	111 (20.1)	269 (48.6)	130 (23.5)	20 (3.6)	6 (1.1)	553
	30대	1 (1.0)	10 (9.8)	47 (46.1)	34 (33.3)	7 (6.9)	3 (2.9)	102
	40대		1 (6.3)	9 (56.3)	5 (31.3)		1 (6.3)	16
	50대	3 (30.0)	3 (30.0)	2 (20.0)	2 (20.0)			10
응답자 구분	학생	19 (4.0)	100 (21.1)	221 (46.5)	117 (24.6)	13 (2.7)	5 (1.1)	475
	직장인	3 (1.3)	28 (12.4)	114 (50.7)	65 (28.9)	11 (4.9)	4 (1.8)	225
	일반인		10 (23.3)	19 (44.2)	10 (23.3)	4 (9.3)		43
	기타	2 (13.3)	4 (26.7)	7 (46.7)			2 (13.3)	15

4. 결론

21세기 지식정보화사회에서 직업능력개발의 기회

를 확대하고 보다 편리한 평생교육 환경을 제공할 수 있는 새로운 교육체계의 필요성이 대두되고 있으며, 최근 이러닝이 대안적 체제로 부각되고 있다[5].

또한 1999년 노동부는 인터넷 통신훈련을 새로운 직업훈련의 형태로 포함하였으며, 그 후 대학을 비롯한 많은 인력양성기관에서 이러닝을 실시하고 있다.

특히 우리나라 정보통신기술의 급속한 발달과 더불어 이러닝은 양적인 팽창을 거듭해 왔으나, 그 과정에서 체계적인 중간 점검 없이 양적인 실적위주의 성과만을 제시하고 있다는 비판의 목소리가 높다.

이에 본 연구는 부산지역 인력양성기관 70개소를 대상으로 이러닝 운영 실태와 이러닝 유경험자 758명을 대상으로 이러닝에 대한 만족도 분석을 실시하였다. 이를 통해 현재 운영 중인 이러닝에 대한 중간 점검을 실시하여 향후 인력양성기관에서의 이러닝 방향 설정 및 학습 환경 개선에 도움을 주고자 하였다.

먼저 운영실태는 학습자 대상 요구 및 직무분석 실시 여부, 프로그램 개발 시 현장전문가의 참여여부, 학습 성취도 및 효과성 측정여부, 프로그램 중도 탈락의 주된 원인, 이러닝을 위한 효과적 방안 등의 측면에서 조사가 이루어졌다. 그리고 이러닝 만족도는 가장 도움이 되었던 콘텐츠 분야, 콘텐츠의 내용 및 수준에 관한 의견, 교육비용에 관한 의견, 학습기간 및 학습관리에 관한 의견 등의 측면에서 조사하였다.

이러닝 운영기관의 실태 조사 결과, 학습자의 요구 분석 및 직무분석은 대체적으로 보편화되고 있었으며, 개발 시 현장전문가의 참여는 대학에서는 거의 이루어지지 않고 있었다. 그 이유로는 다양한 분야의 전문가그룹이 형성되어 있기 때문인 것으로 판단된다. 운영 시 학업성취도 및 프로그램 효과 측정 평가는 보편화되어 있었으며, 이러닝 프로그램 중도탈락의 가장 큰 장애요인은 학습능력 및 학습동기 부족으로 나타났다. 효과적인 이러닝 운영방안에 대한 조사에서 대학(교)의 경우 하드웨어 확충과 콘텐츠의 질적 수준에, 직업훈련기관의 경우 교육훈련프로그램의 홍보에 큰 비중을 두고 있어 대학(교)과 직업훈련기관(평생교육기관 포함)간의 운영중점에 있어서는 차이가 발견되었다.

이러닝 유경험자의 만족도 조사 결과, 가장 도움이 되는 이러닝 영역은 외국어 강좌영역(42.1%)으로 나타났다으며, 이러닝 콘텐츠의 내용 만족도에서는 낮은 연령층일수록 불만도가 높은 것으로 나타났다. 교육비용에 대한 조사에서는 50대의 불만도(60.0%)가 두드러지게 높게 나타났다. 전반적으로 상당히 긍정적인 인식을 발견할 수 있었지만, 50대 이상 연령층의 이러닝 환경에 대한 낮은 이해와 접근도 등에서 개선과제가 존재함을 발견할 수 있었다.

이와 더불어 추가적으로 이러닝이 효율적이고 효과적인 교수학습 방법이 되기 위한 방안에 대해 알아본 결과, 본 설문 응답자들의 206명(27.2%)이 이러닝 콘텐츠에 대한 질 관리 강화를 들고 있으며, 다음으로 다양한 이러닝 콘텐츠의 제공을 181명(23.9%)이, 그리고 저렴한 교육비용을 177명(23.4%)이 최우선 과제로 뽑고 있다. 소수 의견으로는 교육콘텐츠 이수 후 사회적 인정이 105명(13.9%), 이러닝의 전공연계 과목의 확충이 67명(8.8%)등 이 제시되었다.

이상의 결과를 살펴볼 때, 부산지역 인력양성기관의 이러닝은 어느 정도 정착되어 가고 있음을 알 수 있었지만, 체계적인 운영 관리의 측면에서 현장전문가 참여, 중도탈락자의 관리 등에 지원이 필요하며, 대부분의 학습자들은 이러닝에 대해 만족하나, 연령층을 고려한 이러닝 콘텐츠 개발 및 운영에 전략적인 접근이 필요하다 하겠다.

참고문헌

- [1]강명희, 이미화, 송상호(역)(2004). 이러닝 성공전략. B. H. Khan의 e-Learning strategies. 서울: 서현사.
- [2]김덕중, 김연주(2002). e-Learning 기획실무 스타일 가이드. 서울: 비비컴.
- [3]김영수, 강명희, 정재삼(2002). 교육공학의 최근동향. 강명희의 지식창출을 지원하는 이러닝 시스템 설계. 서울:교육과학사
- [4]김영수, 강명희, 정재삼(2002). 교육공학의 최근동향. 정인성의 세계 대학들의 이러닝 동향 분석 및 발전 과제. 서울:교육과학사
- [5]나일주, 임철일, 이인숙(2004). 기업교육론. 서울:학

지사.

[6]유인출(2001). 성공적인 e-Learning 비즈니스 전략. 서울: 비비컴.

[7]이인숙(2000). 사이버공간에서 나타나는 학습전략의 성장에 관한 연구. 교육공학연구. 16(1), 179-199.

[8]이종연(2004). 교육공학의 이해와 적용. 서울: 원미사.

[10]정인성(2003). 교원 정보화 연수의 유형별 비용효과성 비교분석 연구. 교육정보미디어연구. 9(2), 39-70.

[11]조미현, 김민경, 김미량, 이옥화, 허희옥(2004). e-Learning 콘텐츠 설계. 서울:교육과학사.

[12]한국전자거래진흥원(2007). 2006년 이러닝산업실태조사 결과 보고서.

[13]ASTD&NGA(2001). A vision of e-Learning for Americas workforce, Report of the commission on technology and adult learning.

[14]Chadha, G. and Kumail, S. M. N. (2002). e-Learning: An Expression of the Knowledge Economy. Tata Mcgraw-Hill Publishing Company Limited.

[15]Horton, W. (2000). Designing Web-Based Training: How to teach anyone anything anywhere anytime. John Wiley & Sons, Inc.

[16]Khan, B. H. (1997). Web-Based Instruction. Educational Technology Publications.

[17]Khan, B. H. (2001). Virtual U : A hub for excellence in education, training and learning resources. In B. H. Khan (Ed.), Web-based training. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications.

[18]Krauth, B. (1998). Distance learning: The instructional strategy of the decade. In G. P. Connick (Ed.), The distance learner's guide. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

[19]Reigeluth, C. M., & Khan, B. H. (1994, February). Do instructional systems design(ISD) and educational systems design(ESD) really need each other? Paper presented at the Annual

Meeting of the Association for Educational Communications and Technology(AECT), Nashville, TN.

[20]Relan, A. & Gillani, B. B. (1997). Web-based instruction and traditional classroom : Similarities and differences. In B. H. Khan (Ed.), Web-based instruction. Englewood Cliffs, NJ : Educational Technology Publications.

[21]Rosenberg, M. J. (2001). E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age. McGraw-Hill.



정주영

진주교육대학교 교육학사
 한국방송대학교 이학석사
 경상대학교 교육학석사
 부산대학교 교육학박사
 부산대학교 교육대학원 강사
 관심분야 : e-Learning, 교수설계,
 액션러닝, U-러닝
 E-mail : jdoldari@pusan.ac.kr



박철민

경북대학교 행정학박사
 (재)부산인적자원개발원 연구위원
 관심분야 : 조직관리, 인적자원개발,
 조사방법론
 E-mail : cmpark@bhrdi.or.kr