

# 사이버가정학습 사용자 만족도 향상 방안 연구

구덕희

서울교육대학교 컴퓨터교육과

## 요약

본 연구는 사이버가정학습에 대하여 사용자 실태를 조사하고 사용자 만족도 향상 방안을 도출하고자 실시하였다. 이를 위해 D지역 지방 교육청 산하의 사이버가정학습에서 학습하고 있는 학습자 7,911명, 사이버가정학습에 참여하는 교사 582명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하고 이를 기반으로 사이버가정학습 사용자 만족도 향상 방안을 도출하였다. 연구 결과 사이버학습과 학교교육의 접목, 다양한 학습 형태 개발, 단위학교 학습 확대 실시, 콘텐츠의 질적 향상, 사이버가정학습 기능 개선, 다양한 서비스 강화, 사용자에게 대한 인센티브 강화, 교사 연수 강화, 학부모에게 다양한 정보 제공을 사이버가정학습 사용자 만족도 향상 방안으로 제시하였다.

키워드 : 사이버가정학습, 사용자 만족도

## A Study of Plans to Enhance the User Satisfaction of the Cyber Home Learning System

Duk-Hoi Koo

Seoul National Univ. of Education, Dept. of Computer Education

### ABSTRACT

The objective of this study is to survey user status of the cyber home learning system and to find the plans to enhance the level of user satisfaction ultimately. For this, online questionnaire research was conducted for 7,911 students in cyber home learning system under the Office of Education in D region and 582 teachers that participate on the cyber home learning system. Based on this, the plans to enhance the level of user satisfaction of cyber home learning system was induced.

Keywords : Cyber Home Learning, User Satisfaction

---

본 연구는 2008년 대구광역시교육청의 지원을 받아 연구되었음.  
논문투고: 2009. 5.22  
논문심사: 2009. 6. 9  
심사완료: 2009. 6.11

## 1. 서 론

### 1.1 연구의 목적 및 필요성

최근 우리나라에서는 저소득층이나 농·어촌 지역 등의 특정층이나 지역적인 차이를 극복하면서 지식정보화사회에서 요구되는 학습자의 능력을 신장시키기 위해서 사이버가정학습을 학교교육의 틀 속에도 도입하였다.

이처럼, 웹을 기반으로 하는 사이버가정학습체제에 대한 교육적 수요와 인식이 증가하고 있으며 유비쿼터스 시대를 맞이하여 교육 현장에서도 유비쿼터스 환경을 지향하는 미래의 교실을 구성할 수 있는 다양한 방안을 고려하고 있다[4][8][10][11].

D지역의 경우 사이버가정학습은 2004년 9월 시범 서비스를 시작하였고 2006년에는 121,462명의 회원이 서비스를 이용하였으며, 2007년에는 170,602명으로 회원 증가 비율이 40.5%(49,140명)로 급성장하고 있다[1]. 그러나 이러한 양적증가에도 불구하고 한국교육학술정보원의 조사에 의하면 2007년 사용자들의 만족도가 학생 67.9%, 교사 55.2%로 나와 만족도가 중간 정도에 미치는 수준으로 나타나 여기에 대한 대책이 필요하다.

따라서 사이버가정학습 서비스 대상 학생의 급격한 증가에 걸맞은 높은 수준의 운영 전략에 대한 방안 연구가 이루어져야 할 것이다.

그러므로 본 연구에서 사이버가정학습의 사용자 만족도를 향상시키기 위해 교육환경 여건의 변화를 고려한 운영 전략을 모색하여 효과적인 방안을 제시하고자 한다.

궁극적으로, 본 연구의 목적은 사이버가정학습의 실태분석과 면담을 통하여 사용자의 만족도를 향상시킬 수 있도록 사이버가정학습의 개선·발전 방향을 모색하는데 있다.

### 1.2 연구의 내용 및 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 수행하고자 하는 연구 내용 및 범위는 다음과 같다.

첫째, 사이버가정학습 사이버가정학습의 운영 실

태를 분석하고자 한다. 둘째, 사이버가정학습의 사이트 및 콘텐츠에 대한 개선점, 향후 추가되어야 할 서비스의 형태 등에 대한 면접 및 설문 조사를 실시하고자 한다. 셋째, 조사·분석의 결과를 토대로 사용자의 만족도 향상을 위한 방안을 제시하고자 한다.

본 연구에서 수행하고자 하는 연구 방법은 다음과 같다.

첫째, 문헌 조사를 통해 사이버가정학습 관련 선행연구를 분석하고 이를 통해 사이버가정학습 관련 연구에 대한 시사점을 도출한다.

둘째, 온라인 설문 조사를 실시하여 사이버가정학습에 대한 실태를 분석한다. 설문조사는 D지역에서 운영하는 사이버가정학습을 학습하고 있는 학습자, 사이버가정학습에 참여하는 교사를 대상으로 2008년 5월 26일 ~ 2008년 6월 2일 온라인 시스템을 통하여 설문을 실시하였다. 설문조사에 참여한 대상의 수는 학생 7,911명, 사이버 교사 582명이었다. 설문 조사에 응한 학생, 교사의 일반적 특성은 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 일반적 특성

변인	구분	학생		사이버 교사	
		빈도 (명)	백분율 (%)	빈도 (명)	백분율(%)
성별	남	4370	55	198	34
	여	3541	45	384	66
학교 급	초등	5819	74	351	60
	중학교	1929	24	202	35
	고등학교	163	2	14	2
	특수학교	·	·	15	3
합계		7,911	100	582	100

본 연구에서 사용한 설문 도구는 조규락·김선연(2006)이 사이버가정학습 효과성 분석에 대한 선

행연구에서 사용한 설문 도구를 재구성하여 사용하였다[9]. 조규락·김선연이 사용한 설문 도구는 권성호 외(2006)의 사이버가정학습 효과성 분석 연구에서 사용한 설문 도구를 해당지역의 사이버가정학습의 실정에 맞추어 재구성한 것이다[1]. 따라서 본 연구에서는 조규락·김선연이 사용한 설문 도구를 근간으로 최근의 D지역의 사이버가정학습의 상황을 반영하여 일부 문항을 수정하여 사용하였다.

셋째, 심층면담을 실시하여 보다 구체적이고 다양한 의견을 수렴하도록 한다. 심층면담은 D지역의 사이버가정학습을 이용하고 있는 학생 16명, 사이버 교사 20명을 대상으로 실시하였다. 심층면담은 사이버가정학습의 주체자인 학생, 사이버 교사를 대상으로 보다 심도 있는 조사를 실시하기 위해 실시하였으며 면대면 방법과 e-mail을 이용한 방법을 혼합하여 이루어졌다. 심층면담에 참여한 대상은 D지역 교육청 산하의 사이버 교사 20명, 학생 16명을 대상으로 2008년 6월에서 7월까지 진행하였다. 면담조사 도구는 조규락·김선연(2006)의 선행연구에서 사용된 문항을 수정하여 사용하였으며 주요 질문사항은 성공적인 사이버가정학습이 되기 위해 필요한 사항과 운영 측면·학생이용 측면·학부모 이용 측면에서의 만족여부와 구체적 이유, 사이버가정학습의 성공을 위해 교육과학기술부와 지방자치단체 수준·교육청 수준·단위학교 수준에서 지원되어야 할 사항, 기타 겪는 애로점 혹은 어려운 점 등이었다[9]. 면담 조사의 자료 분석은 학생, 사이버 교사별로 면담지의 질문 내용에 대해 답변한 사항들에 대해 공통되는 사항들 위주로 의미를 분석하였다.

## 2. 관련 연구

### 2.1 사이버가정학습의 정의

사이버가정학습의 운영 목적은 기존의 교과외 운영을 보완하면서 학습자 수준별 교육을 지원할 수 있는 체제를 지향하였고 학습자 개인별학습과 협동학습을 지원하는 것이다[6][7].

이러한 사이버가정학습은 넓은 의미와 좁은 의미로 살펴볼 수 있는데 넓은 의미에서는 사이버가정학

습을 공교육 내실화와 사교육비 절감을 위해 실시되는 e-러닝의 한 형태로 볼 수 있으며 좁은 의미에서는 인터넷으로 학습자 스스로 학습할 수 있도록 콘텐츠를 맞춤형으로 제공하는 교육서비스이며, 사이버 교사가 학생들을 관리·지도하는 교육방법이다[9].

본 연구에서는 사이버가정학습을 사교육비 절감과 소외계층에 대한 교육복지 효과를 위해 정책적으로 추진된 것으로 수준별 맞춤형 교육을 지향하고 자기주도적 학습이 되도록 다양한 교육활동 콘텐츠를 제공하는 교육서비스로 정의하고자 한다.

### 2.2 사이버가정 학습 사용자 참여 활성화

사이버가정학습 사용자인 학생과 사이버 교사의 참여 활성화를 위한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사이버가정학습의 학습자 참여 활성화와 관련하여 권성호 외(2003)는 사이버가정학습을 학생들이 효과적으로 이용하도록 하기 위해서는 사이버상에서의 자기주도적 학습환경 구성 및 학습 전략, 웹기반협력학습, 문제중심학습, 성찰학습이 원활히 이루어지도록 하는 것이 중요하다고 보았다[2]. 이에 따라 본 연구에서는 사이버가정학습 학습자의 참여를 활성화하기 위해 주요 학습이론의 특징적인 것들이 사이버가정학습에 잘 반영되어있는지 살펴보고자 한다. 또한 학생들의 참여를 유도하기 위해서는 학부모들의 참여도 중요한 요인이다. 박인우 외(2006)는 학부모의 의견을 반영하고, 적절한 역할을 부여하고 필요한 정보를 제공해 줄 필요가 있음을 강조하였다[5].

둘째, 사이버가정학습에서 교사의 참여도를 활성화시키는 부분과 관련하여 김도현 외(2006)는 사이버가정학습 우수운영사례에서 사이버가정학습에 참여하는 교사들은 헌신적 열정으로 개인적 시간을 할애하여 실시간 강의를 하고, 학생들과 상담하는 헌신적 열정가의 모습으로 소개하였다[3]. 사이버가정학습에서 교사의 참여는 교사의 열정과 헌신을 통해서 이루어졌다고 볼 수 있다. 그러므로 본 연구에서는 교사들의 열정과 헌신을 이끌어낼 수 있는 여러 가지 방안을 모색하는 것이 주요한 관건이라 할 수 있다.

### 3. 사이버가정 학습 실태 분석

#### 3.1 학생 실태 분석

사이버가정 학습을 이용하는 학생들의 실태를 분석하기 위해 학생들에게 사이버가정 학습을 이용하는 장소, 수강과목의 학교 성적, 사교육 경험 유무, 적극적인 참여 여부, 적극적으로 참여한다면 일주일 접속 횟수, 적극적으로 참여하지 않는다면 그 이유, 시험이나 과제에 대한 수행 여부, 주어진 과제를 하지 않게 되는 이유에 대해 조사하였다. 세부적인 조사 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 학생 실태 조사 결과

	항 목	응답수	백분율
이용 장소	집	5592	71
	학교	2057	26
	PC방	37	0
	기타	125	2
	결측값	100	1
	합 계	7,911	100
학교 성적	아주잘함(상위30%이내)	1720	22
	잘함(상위50%이내)	2284	29
	보통(상위70%이내)	3156	40
	못함(하위30%이내)	656	8
	결측값	95	1
	합 계	7,911	100
주어진 과제를 하지 않는 이유	과제를 하고 싶어도 학교 과제나 학원 수업 등 다른 공부할 게 많아 할 시간이 없다	996	13
	사이버가정 학습 과제는 안해도 크게 문제가 되지 않으므로 과제가 어려워 혼자 할 수가 없다	322	4
	과제 내용이 학교 공부나 성적과는 상관없는 내용이라 할 필요를 못 느낌	154	2
	사이버가정 학습의 과제도 열심히 하고 있다	783	10
	결측값	5480	69
	합 계	7,911	100
적극적인 참여 여부	적극적으로 참여	5233	66
	적극적 참여하지 않음	2678	34
	결측값	0	0
	합 계	7,911	100
적극적 참여	1-2회	1839	23
	3-4회	2053	26

학생의 일주일 접속 횟수	5-6회	767	10
	매일	656	8
	결측값	2596	33
	합 계	7,911	100
사교육 경험 유무	학원수업	3325	42
	과외수업	759	10
	학원과 과외 둘 다	579	7
	학원과 과외 경험 무	3153	40
	결측값	95	1
	합 계	7,911	100
적극 참여 하지 않는 이유	공부에 별로 도움이 되지 않음	313	4
	학교나 학원을 다녀오면 시간이 없어서	1239	16
	혼자 해야 하므로 학습 내용에 집중하기 어려워서	276	3
	사이버가정 학습 홈페이지나 콘텐츠를 사용하는 방법을 잘 몰라서	122	2
	기타	762	10
	결측값	5199	65
합 계	7,911	100	
시험이나 과제에 대한 수행 여부	예	5487	69
	아니오	2424	31
	결측값	0	0
	합 계	7,911	100

조사 결과 사이버가정 학습을 가장 많이 이용하는 장소는 집이라고 응답한 학생이 5,592명으로 전체의 71%로 가장 많았으며, 사이버가정 학습을 이용하는 학생의 학교 성적은 보통이라고 응답한 학생이 3,156명으로 전체의 40%로 가장 많았다. 또한 사이버가정 학습에서 주어진 과제를 하지 않게 되는 이유를 알아본 결과, 과제를 하고 싶어도 학교과제나 학원/과외수업 등 다른 공부할 게 많아 할 시간이 없다고 응답한 학생이 996명으로 전체의 13%로 가장 많았다. 사이버가정 학습에 적극적으로 참여하고 있는지를 알아본 결과, 적극적으로 참여하는 학생은 5,233명으로 전체의 66%를 차지했다. 사이버가정 학습에 적극적으로 참여하는 학생의 일주일 접속 횟수를 알아본 결과 3-4회라고 응답한 학생이 2,053명으로 전체의 26%로 가장 많았다. 사이버가정 학습 시작하기 전 이 과목에 대해 학원수업이나 과외수업을 통해 공부한 경험이 있는지 여부를 알아본 결과, 학원수업을 통해 공부했다고 응답한 학생이

3,325명으로 전체의 42%로 가장 많았다. 사이버가정학습에 적극적으로 참여하지 않는 이유는 학교 과제나 학원을 다녀오면 시간이 없어서라고 응답한 학생이 1,239명으로 전체 16%로 가장 많았으며, 사이버가정학습에서 주어진 시험이나 과제를 잘 하는지를 알아본 결과, 예라고 응답한 학생은 5,487명으로 전체의 69%를 차지했다.

3.2 사이버 교사 실태 분석

교사들의 사이버가정학습 이용 실태를 분석하기 위해 사이버가정학습 지도를 위한 사이버 교사로서 주로 활동하는 시간대, 사이버 교사에게 가장 중요한 역할, 사이버 교사에게 가장 많은 시간 투자가 요구되는 역할에 대해 조사하였으며 그 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 사이버 교사 실태 조사 결과

	항 목	응답수	백분율
사이버 교사로 주로 활동 하는 시간	오전 0-3시	13	2
	오전 3-6시	27	5
	오전 6-9시	33	6
	오전 9-12시	86	15
	오후 12-3시	36	6
	오후 3-6시	191	32
	오후 6-9시	85	15
	오후 9-12시	99	17
	무응답	12	2
	합 계	582	100
가장 중요한 역할	학습설계 및 개발	42	7
	학습지도(관리)	246	43
	학습 촉진	171	29
	학습 평가	9	2
	상담 및 상호작용	71	12
	기타	18	3
	무응답	25	4
	합 계	582	100
가장 시간 투자를 많이 하는 역할	학습설계 및 개발	15	3
	학습지도(관리)	249	42
	학습 촉진	203	35
	학습 평가	10	2
	상담 및 상호작용	68	12
	기타	23	4
	무응답	14	2
	합 계	582	100

사이버 교사로서 주로 활동하는 시간에 대해 분석한 결과오후 3~6시라고 응답한 e-스터디 선생님이 191명으로 전체의 32%로 가장 많았으며, 사이버 교사의 역할 중 가장 중요하다고 생각하는 역할에 대해 질문한 결과, 학습지도 및 관리라고 응답한 교사가 246명으로 전체의 43%로 가장 많았다.

또한 사이버 교사의 역할 중 가장 시간투자를 많이 하는 역할에 대해 질문한 결과, 학습지도 및 관리라고 응답한 교사가 249명으로 전체의 42%로 가장 많았다.

4. 사이버가정학습 개선사항 및 요구분석

4.1 온라인 설문

온라인 설문을 통한 사이버가정학습을 이용하는 학생과 사이버 교사들이 희망하는 개선사항 및 요구분석에 대해 조사한 결과는 <표 4>, <표 5>와 같다.

<표 4> 개선사항 및 요구분석 결과(학생)

	항 목	응답수	백분율
바뀌 었 으면 하는 점	공부하는 양이 더 많았으면 좋겠다	490	6
	더 어려운 내용까지 공부했으면 좋겠다	864	11
	더 많은 과목들을 개설해서 했으면 좋겠다	1711	22
	공부하는데 이해가 잘되게 하기 위해 많은 자료를 사용했으면 좋겠다	2966	37
	기타	1587	20
	결측값	293	4
	합 계	7,911	100
학습 환경 부분 에서 좋아 지길 바라 는 점	학습지원 기능(진도 관리나 자료실 등)	1658	21
	메뉴 이용이나 기능 설명 부분	697	9
	사이버가정학습 홈페이지의 이용이 쉽고 간단하게 되기 바람	1654	21
	썹지, 게임 등의 기능적 부분	2527	32
	기타	1062	13
	결측값	313	4
	합 계	7,911	100

학생이 원하는 개선사항 및 요구를 분석하기 위해 사이버가정학습이 바뀌었으면 하는 점, 학습 환경 부분에서 좋아지길 바라는 점에 대해 알아보았다.

사이버가정학습에서 바뀌었으면 하는 점에 대해 알아본 결과, 공부하는데 이해가 잘되게 하기 위해 많은 자료를 사용했으면 좋겠다고 응답한 학생이 2966명으로 전체의 37%로 가장 많았으며, 학습 환경 부분에서 좋아지길 바라는 점에 대해 알아본 결과, 쪽지, 게임 등의 기능적 부분이라고 응답한 학생이 2527명으로 전체의 32%로 가장 많았다.

<표 5> 개선사항 및 요구분석 결과(교사)

	항 목	응답수	백분율
적절한 인센티브 형태	가산점/연구 점수	155	27
	국외연수	40	7
	표창	18	3
	수당	307	53
	기타	37	6
	결측값	25	4
	합 계	582	100
가장 적당한 학부모 참여 방법	학부모 튜터	156	27
	학부모 운영자	48	8
	전문가 상담	29	5
	커뮤니티 활동	58	10
	모니터링	109	19
	정보공유	118	20
	기타	36	6
결측값	28	5	
합 계	582	100	
적절한 인센티브 금액	10만원 미만	141	24
	10만원 이상 20만원 미만	235	40
	20만원 이상 30만원 미만	77	13
	30만원 이상 40만원 미만	28	5
	40만원 이상 50만원 미만	2	1
	50만원 이상 60만원 미만	11	2
	그 이상	6	1
결측값	82	14	
합 계	582	100	

사이버 교사가 원하는 개선사항 및 요구를 분석하기 위해 사이버 교사에 대한 적절한 인센티브 형태, 사이버가정학습에서 가장 적당한 학부모 참여방법, 사이버 교사에 대한 인센티브로 적절한 금액에

대해 알아보았다.

사이버 교사에 대한 적절한 인센티브 형태에 대해 알아본 결과, 수당이라고 응답한 교사가 307명으로 전체의 53%로 가장 많았으며, 사이버가정학습에서 가장 적당한 학부모 참여방법에 대해 알아본 결과, 학부모 튜터라고 응답한 교사가 156명으로 전체의 27%로 가장 많았으며, 사이버 교사에 대한 인센티브로 적절한 금액에 대해 알아본 결과, 10만원 이상 ~ 20만원 미만이라고 응답한 교사가 235명으로 전체의 40%로 가장 많았다.

## 4.2 심층 면담

심층면담을 통한 사이버가정학습을 이용하는 학생과 사이버 교사들이 희망하는 개선사항 및 요구 분석에 대해 조사한 결과는 다음과 같다.

### 4.2.1 사이버 교사가 희망하는 개선방안 및 요구분석

첫째, 사이버 교사가 되기 위하여 알아야 할 지식·기술에 대하여 사이버교육과정을 잘 이끌어 나갈 수 있도록 시스템에 대한 이해와 활용할 수 있는 능력의 향상, 그리고 e-러닝 기초지식을 가지는 것이 중요하다고 생각하는 의견이 가장 많았다. 또한 사이버학습에 대한 열정과 해당 교과외의 풍부한 지식, 학습을 촉진할 수 있는 교수기법과 아이디어가 필요하다는 의견도 다수 있었다. 게시판 활용기술, 평가문항 탑재, 학생관리 방법 등의 의견도 있었으며 블렌디드 러닝에 대한 이해와 사이버가정학습의 운영방안에 대한 기본적인 기술이 필요하다고 보았다.

둘째, 운영측면에서 사이버가정학습의 성공적인 면은 많은 학급수로 인해 참여 학생이 많아졌다는 의견이 가장 많았고, 오프라인 학급의 담임이 온라인 학급 담임을 겸임함으로써 학교 수업의 보조적 역할이 가능한 점, 사교육비의 절감, 사이버가정학습의 인지도 향상, 교사 강좌 개설 온라인상으로 가능하게 되면서 교사가 자율적으로 부담 없이 운영

할 수 있게 된 점 등의 의견도 있었다. 그 외 콘텐츠 오류 수정 및 시스템 확충을 통한 안정적인 사이버가정학습 운영, 다양한 콘텐츠 확보, 사이버 교사의 강제 할당으로 인한 흥미 저하, 수준별 맞춤 학습이 가능하도록 개선, 학생들의 포인트 사용처 개발, 과정담당자의 업무 과중 등의 개선해야 할 점이 있다는 의견이 많았다.

셋째, 학생 이용측면에서 사이버가정학습의 성공적인 면은 지속적인 홍보를 통한 자발적이고 주도적인 학생들의 참여, 교실 수업과 연계됨으로써 학생 참여 증가 등 전체적으로 학생들의 참여도가 향상되었다는 의견이 가장 많았다. 또한 오개념 노트 활용과 콘텐츠가 우수하다는 의견도 있었다. 개선사항으로는 학생들의 포인트 사용 등 학생 보상기제의 개발, 학습자 중심 및 흥미 있는 화면 구성, 학교홈페이지 및 학교교육과정과의 연계, 콘텐츠의 양적 및 질적 향상 등의 의견이 있었다.

넷째, 학부모 이용측면에서 사이버가정학습이 학부모를 만족시키고 있다고 응답한 경우 학생의 학습 이력을 확인하고 관리할 수 있는 점을 그 이유로 들었다. 학부모를 만족시키지 못한다고 응답한 경우 사이버가정학습에 대한 학부모 인지도가 낮다는 의견이 가장 많았다. 또한 학부모 역할이 형식적이라는 점, 학부모를 위한 콘텐츠 부족, 학부모에게는 사용이 너무 어렵다는 의견들이 있었다.

다섯째, 교육과학기술부나 지방자치단체 수준에서 지원되어야 할 사항으로 콘텐츠의 질 향상, 학교교육과정과의 연계 방안 개발, 시도별로 콘텐츠 및 정보 공유, 전국단위 평가 문항의 문제은행화 등의 의견이 있었다.

여섯째, 교육청 수준에서 지원되어야 할 사항으로 교사에 대한 인센티브를 강화해야 한다는 의견이 가장 많았으며 사이버가정학습 학급유형의 다양화, LMS 개선, 시스템 개선, 사이버 교사의 강제할당보다 희망하는 교사에게 배정, 다년간 사이버 교사로 활동할 수 있는 방안 강구 등의 의견이 있었다.

일곱째, 단위학교(오프라인) 수준에서 지원되어야

할 사항으로는 사이버 교사에 대한 학교 차원의 업무 배려, 관리자의 인식 부족, 교내 ICT 기자재 업그레이드, 학생들의 참여 유도 등의 의견이 있었다.

여덟째, 기타 애로사항이나 어려운 점에 있어서는 학습 콘텐츠를 세부적으로 분리하여 재구조화하여 사용할 수 있는 권한이 있으면 좋겠다는 의견과 콘텐츠 수준의 향상, 학기 단위 운영으로 인해 1학기에 탑재한 자료를 활용하지 못한다는 점, e-스터디 선생님들의 사이버가정학습 활용 능력 미흡, 과정관리교사로서 e-스터디 선생님을 온라인으로 지원하는데 시간적으로 어려움 등의 의견이 있었다.

#### 4.2.2 학생이 희망하는 개선방안 및 요구분석

첫째, 사이버가정학습을 열심히 공부하기 위한 자세에 대해서는 수강하는 과목에 관심을 갖고 꾸준히 학습해야 한다는 의견과 철저한 계획을 세우고 계획에 맞춰 학습을 해야 한다는 의견이 대다수였다.

둘째, 사이버가정학습의 현재 서비스에 대한 만족에 있어서는 대다수가 만족한다고 답변하였으며 그 이유로 무료이면서 현직 교사의 도움을 받는 점, 여러 번 학습을 할 수 있다는 점, 친구와 이야기 할 수 있다는 점, 부족한 과목을 공부할 수 있다는 점 등을 들었다. 만족하지 않는 이유는 친구들과 어울릴 수 있는 시스템이 부족하고 글이 많아 지루하다는 의견이 있었다.

셋째, 사이버가정학습 참여 정도에 있어서 실험을 동영상을 통해 학습할 수 있는 점, 사이버 교사의 홍보와 지도, 복습을 할 수 있는 점 등의 이유로 잘 참여한다는 의견이 있었으나 재미가 없고 귀찮아서 잘 참여하지 않는다는 의견도 있었다.

넷째, 사이버가정학습에 대한 부모님의 만족에 있어서는 평가에 참여하면 즉시 결과가 나와 실력을 확인해 볼 수 있는 점, 학교 공부에 도움이 되고 성적이 향상된 점, 컴퓨터를 학습용으로 사용하는 점이 만족스럽다고 했으나, 사이버가정학습을 너무 오래하고 있어서 시간이 낭비되어 만족스럽지 못하

다는 의견이 있었다.

다섯째, 교육과학기술부에 바라는 점으로 기초반, 심화반, 실험반 등 다양한 수준의 학습, 학습 이외의 게임, 아바타, 채팅 등의 기능 보강, 더 자세한 수업과 더 많은 과목의 학습이 가능해야 한다는 의견이 있었다.

여섯째, 교육청 수준에서 바라는 점으로 적극적으로 공부한 학생들에게 물질적인 보상과 진도가 끝났을 때 할 수 있는 콘텐츠 제공, 다양하고 우수한 콘텐츠 제공 등의 의견이 있었다.

일곱째, 단위학교(오프라인 학교)에 바라는 점으로 컴퓨터실 시설을 더 좋게 하고 우수학생에게 여러 가지 상과 상품을 주었으면 좋겠다는 의견과 사이버가정학습에 대한 홍보를 더 해야 한다는 의견이 있었다.

여덟째, 학생으로서 느끼는 어려운 점으로는 시스템 접속이 늦고 오류가 많이 생긴다는 의견이 대부분이었다. 그리고 선생님과의 의사소통이 바로 되지 않아 불편하다는 의견도 있었다.

## 5. 사용자 만족도 향상 방안

설문 분석 결과와 심층 면담 데이터를 바탕으로 D지역 사이버가정학습 운영자, 교육청 관계자, 참여 교사, 연구자 등으로 구성된 10명의 전문가 모임을 통해 도출한 사이버가정학습 만족도 향상 방안을 제시하면 다음과 같다.

### 5.1 사이버학습과 학교교육의 접목

다양한 콘텐츠와 사이버 학습 교수학습 모델을 개발하여 사이버학습을 학교교육과정에 반영할 수 있도록 할 필요가 있다. 블렌디드 러닝 교수학습법은 사이버 가정학습이 추구하는 궁극적인 학습 방법이 될 수 있으므로 효과적인 블렌디드 러닝 교수학습법을 개발·보급하고 이를 활용하도록 하여 사이버 교사와 학습자 모두에게 더욱 효과적인 사이버 가정학습이 되도록 해야 한다.

### 5.2 다양한 학습 형태 개발

좀 더 효율적인 사이버 가정학습이 이루어지기 위해서는 다양한 학습 형태를 개발해 운영할 필요가 있다. 초등의 경우 담임교사가 여러 교과를 지도하므로 사이버 학습을 운영할 때도 여러 교과를 하나의 과정에서 운영할 수 있는 기능을 제공한다거나 사이버가정학습의 콘텐츠를 필요에 따라 부분적으로 분리하여 재구조화 할 수 있는 기능을 제공한다면 더욱 효율적인 사이버 가정학습이 이루어질 수 있을 것이다. 그리고 학습자가 원하는 과목을 직접 개설하고 사이버 교사를 초빙하는 학습자 주도적인 학습 형태, 학습자 스스로 자신의 교육과정을 구성하여 학습하는 형태도 고려해 볼 필요가 있다.

### 5.3 단위학교 학습 확대 실시

사이버 가정학습이 활성화되기 위해서는 사이버가정학습과 교수학습도움센터를 연계하여 1교사 1사이버학습 운영이 되어야 한다. 이를 위해서 사이버 가정학습 관련 연구·시범학교 운영을 통해 1교사 1사이버학습 운영, 교수학습도움센터와 사이버가정학습의 연계 방안, 블렌디드 러닝 교수학습 방법 개발 등과 같은 효과적인 사이버 가정학습 운영 모델을 개발하고 일선학교에 보급할 필요가 있다.

### 5.4 콘텐츠의 질적 향상

학생들이 사이버가정학습에 관심과 흥미를 가지고 참여하기 위해서는 학생들의 각기 다른 수준을 고려한 다양한 콘텐츠가 제공되어야 한다. 콘텐츠는 제작 단계에서부터 품질관리를 철저히 하여 오류가 없도록 해야 하며 오류가 발견될 시에는 즉각적으로 수정할 수 있는 관리체계를 갖추어 양질의 콘텐츠가 유지되도록 해야 한다. 또한 교육과정 개편에 따른 유지보수 방안도 마련되어야 한다.



### 5.5 사이버가정 학습 기능 개선

학습자에게 다양한 학습 자료를 제공하기 위해서는 사이버 교사가 탑재한 자료들을 운영기간에 관계없이 지속적으로 사용할 수 있는 기능을 제공해야 하며 다양한 평가문항을 구성하기 위해서 평가문항 DB를 확충할 필요가 있다. 그리고 D지역의 교육 포털 시스템의 자료를 효율적으로 검색하고 활용할 수 있는 기능이 제공되어야 하며 이를 위해서는 LMS, LCMS의 전반적인 개선이 필요하다. 또한 사이버 교사로서 과정을 운영하기 위해 필요한 과정 기준 정보설정, 학습스케줄 구성, 평가문항 구성 등의 기능에 기본형을 세팅해 두어 ICT활용능력이 부족한 교사는 클릭 한번으로 활용할 수 있도록 하는 기능의 개발도 필요하다. 또한 사이버가정학습과 NEIS를 연계하여 정보를 교류할 수 있는 방안도 고려해볼 필요가 있다.

### 5.6 사이버가정 학습에 다양한 서비스 강화

학습자, 교사, 학부모의 사이버가정학습을 활용한 활동을 활성화시키기 위해서는 사이버가정학습에서 제공하는 학습 지원 서비스들을 좀 더 강화시킬 필요가 있다. 문자메시지를 활용하여 학습자의 상담요청에 교사가 즉각적으로 피드백을 줄 수 있는 서비스, 다양한 형태의 자료를 쉽게 탑재할 수 있는 게시판 서비스, 학부모에게 자녀 학습 이력을 문자로 쉽게 발송할 수 있는 서비스 등을 개발하여 사용하면 사이버가정학습에 대한 만족도가 더욱 높아질 것이다.

### 5.7 사용자에 대한 인센티브 강화

사이버가정학습을 활성화시키기 위해서는 사이버 교사, 학습자, 학부모에 대한 인센티브가 강화되어야 한다. 사이버 교사의 적극적인 참여와 활동을 유도하기 위해서는 수당 인상, 우수 사이버 교사 해외 연수 기회 확대, 활동 우수 학교에 대한 인센티브

부여, 학교 정보화 평가 반영 확대, 단위 학교 업무 분장 시 고려, 학교 관리자의 관심과 격려, 방과 후 학교 예산 활용 등의 방안이 실행 될 필요가 있다. 학생들에게 사이버가정학습 활동 정도에 따라 적립되는 포인트가 사이버 공간상에서 다양하게 활용될 수 있는 방안을 마련하여 학생들의 적극적인 활동을 유도해야 한다. 학부모 튜터에게는 활동에 따른 다양한 보상체계를 마련하고 학부모 튜터의 전문성 신장을 위한 강연을 실시하는 방안이 고려될 수 있다.

### 5.8 교사 연수 강화

사이버 교사 연수를 위해서는 연수시기를 학교교육과정이 시작되기 전으로 조절해서 사이버 학습 운영에 공백이 생기지 않도록 해야 하며 사이버 교사의 경력과 수준 차이를 고려해 다양한 연수과정이 준비되어야 한다. 또한 일반 교사에 대한 연수를 강화해 사이버 가정학습에 대한 이해를 돕고 올바른 인식을 가질 수 있도록 해야 하며 교장 및 교감에 대한 연수를 통해 학교 관리자가 사이버 교사에 대해 정신적, 실질적 지원을 해 줄 수 있도록 할 필요가 있다.

### 5.9 학부모에게 다양한 정보 제공

학부모들이 사이버가정학습에 좀 더 관심을 가지고 접속할 수 있도록 하기 위해서는 자녀의 수강 내역, 학습이력, 평가 내용 등 자녀의 학업 정보를 사이트상에는 물론 문자메시지, e-mail, 우편물 등을 통해 제공할 필요가 있다. 또한 사이버가정학습에서 교육과 관련된 다양한 뉴스, 정보, 칼럼과 학부모들이 서로가 가진 정보를 공유할 수 있는 커뮤니티도 제공한다면 학부모들이 사이버가정학습에 관심을 가지고 학생들의 학습을 지원할 수 있을 것이다.

## 6. 결론

본 연구에서는 D지역에서 운영하는 사이버가정 학습의 운영 실태를 알아보고 교육적 효과를 실증적 데이터를 통하여 조사·분석하여 사용자 만족도 향상 방안을 모색하고자 하였다. 이와 같은 모색을 통해 제시한 향상 방안은 사이버학습과 학교교육의 접목, 다양한 학습 형태 개발, 단위학교 학습 확대 실시, 콘텐츠의 질적 향상, 사이버가정학습 기능 개선, 다양한 서비스 강화, 사용자에게 인센티브 강화, 교사 연수 강화, 학부모에게 다양한 정보 제공 등이다.

본 연구에서 제시한 방안들이 사이버가정학습 서비스를 운영함에 있어서 사용자 만족도 향상에 실질적인 도움이 되기를 기대한다. 또한 사이버가정학습 서비스 운영의 정체성 및 방향을 수립하고 운영 전략을 모색하는데 있어서 사용자 만족도를 보다 더 고려함으로써 장기적으로 보다 많은 사용자가 참여하는 서비스로 발전할 수 있기를 바란다.

## 참 고 문 헌

- [1] 권성호, 임시혁, 임정훈, 이준, 박선희, 신상희, 채보영, 김정원(2006). 2005년도 사이버가정학습 효과성 분석. 한국교육학술정보원.
- [2] 권성호, 장상현, 김경현, 최인호(2003). 사이버 가정학습체제 구축 방안 연구. 한국교육학술정보원.
- [3] 김도현, 이근호, 이현철, 권효진(2006). 사이버가정학습 우수운영사례 질적연구. 한국교육학술정보원.
- [4] 박인우, 김갑수, 김경, 전주성(2006). 유비쿼터스 환경을 지향하는 미래교실 구성 방안. 한국교육학술정보원.
- [5] 박인우, 엄우용, 류지현, 김민정, 이성엽, 채보영, 마은경(2006). 사이버가정학습 학부모 참여 활성화 방안. 한국교육학술정보원.
- [6] 송상호, 박종선, 채보영, 이규상(2005). 사이버가정학습 운영지침서. 한국교육학술정보원.

- [7] 송상호, 정현미, 채보영, 이규상(2005). 사이버가정학습 운영모델 및 운영전략 연구. 한국교육학술정보원.
- [8] 임진호, 김형주(2006). 유비쿼터스 시대의 학제 개편 방향 및 시사점. 한국교육학술정보원.
- [9] 조규락, 김선연(2006). 경북사이버스쿨(사이버가정학습) 효과성 분석 연구. 경상북도교육청.
- [10] 황상민, 신종호, 이현주, 김지연, 서정희, 최재혁(2006). e-러닝 환경에서 학습자 유형별 e-러닝 서비스 모델 연구. 한국교육학술정보원.
- [11] Kanuka, H., & Garrison, D. R. (2004). Cognitive Presence in Online Learning. *Journal of Computing in Higher Education*, 15(2), 30-49.

## 저 자 소 개

### 구 덕 회



2000 한국교원대학교 대학원  
교육학박사  
2000-2003 한국교육학술정보원  
선임연구원  
2003-2009 대구교육대학교  
컴퓨터교육과 교수  
2009-현재 서울교육대학교 컴퓨터교육과 교수

관심분야 : 컴퓨터교육이론, 프로그래밍교육,  
사이버교육

E-Mail : dhk@snue.ac.kr