

# e-learning 성공을 위한 학습자 충성도 모델

홍명헌

청강문화산업대학 인터넷비즈니스과  
e-mail: mhhong@chungkang.ac.kr

## A Model of Learners' Loyalty for e-learning Success

Myung-Hon Hong

Chungkang college of cultural industries

### 요 약

e-learning에 대한 관심과 활용은 매우 활발히 진행되고 있으나, e-learning 성공의 핵심요소인 학습자 충성도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다. 본 연구의 목적은 기존 연구를 바탕으로 e-learning 구성 요인을 재분류하고, e-learning에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 검증할 수 있는 e-learning 학습자 충성도 모델을 제시하는 것이다.

### 1. 서론

인터넷은 가장 급속하게 발전하고 있는 학습 자원으로써 어떤 자원도 이와 같이 거대하고 풍부한 정보를 제공할 수는 없다.(김정옥, 2001) 또한, 인터넷은 학습의 문제점을 해결하는 대안으로 제시되며 학습 분야의 새로운 패러다임으로 자리매김하고 있다. 이러한 인터넷 기반 학습은 사이버 학습, 가상 학습, 웹기반 학습, e-learning 등 다양한 용어로 사용되고 있다. 이 연구에서는 인터넷을 이용한 학습을 통칭하여 e-learning이라 정의한다.

#### 1.1. e-learning 학습의 특성

e-learning 학습의 일반적인 특성을 설명하면 다음과 같다.

(1) e-learning 학습은 비선형 학습으로 학습자들은 선형 패러다임(linearity paradigm)의 제약에서 벗어나 동일한 내용을 여러 지점을 통해서 접근할 수 있을 뿐만 아니라 여러 가지 잠정적 경로를 거칠 수도

있어서 실제 자료의 성격과 같은 비선형 학습을 통해 위계적 사고 능력을 증진시킬 수 있는 기회를 가질 수 있다.

(2) e-learning 학습은 상황 중심 학습으로써 인위적으로 조직되지 않은 실제 상황에서 다양한 목적을 위해 학습을 할 수 있을 뿐만 아니라 여러 상황에서 활용 또는 적용할 수 있도록 도와줄 수 있다.

(3) e-learning 학습은 재현 가능 학습으로 학습 내용을 단순 암기하는 기계적 학습(rote learning)이 아니라 새롭게 학습할 내용을 기존 인지 구조와 연결하여 재해석, 재조직, 재구성할 수 있는 유의미한 학습(meaningful learning)인 재현 가능 학습을 가능하게 해준다.

(4) e-learning 학습은 구성주의적 학습으로 학습자들에게 자율성과 선택권을 주며 학습자들의 흥미와 관심을 증시하는 온라인 교육은 체험적 학습, 학습자 주도적 학습, 협동 학습 등을 가능하게 해줌으로써 지식은 학습자 개개인이 외부 세계와 상호 작용

하는 과정에서 개인적으로 구성된다고 보는 구성주 의적 학습의 기회를 제공한다.

(5) e-learning 학습은 학습자 주도적 학습으로 학습자가 시간과 공간을 초월한 의사소통 방법, 정보 검색을 통해 학습 내용을 선택할 수 있으며 자신의 학습 형태에 알맞은 매체(문자, 그래픽, 음성, 동영상 등)를 선택할 수 있고 인터넷 하이퍼 링크 기능을 활용하여 학습자 주도의 적극적인 학습을 할 수 있도록 해준다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. e-learning 구성 요인

#### 2.1.1. 한국교육개발원의 연구

한국교육개발원은 웹 자료의 교육적인 활용을 높이기 위하여 교수설계 측면과 기술적인 측면을 고려한 e-learning 구성요소 평가표를 개발하였다. 교수설계 측면에서는 주로 인터넷 학습 자료가 교수설계원리에 근거하여 설계가 이루어졌는가에 대해 평가하며, 기술적인 측면에서는 화면 디자인, 접속성 등 인터넷 학습자료 설계에 고려되어야 할 기술적인 사항들에 대해서 아니다, 보통이다, 그렇다 3단계로 평가한다.

#### 2.1.2. 에듀넷의 연구

에듀넷의 e-learning 구성 요인 평가를 교육내용영역, 교육설계영역, 교육환경영역의 세 영역을 기준으로 한다. 교육내용영역은 학습자가 학습하는 내용에 대한 영역을 말하는 것이고, 교육설계영역은 웹 사이트가 얼마나 효과적으로 학습자에게 내용을 전달하기 위한 방식으로 설계되었는지를 보는 영역이며 교육환경영역은 학습자들이 학습하는 웹 사이트의 교육 여건, 교육 효과를 말하는 것이다.

<표 1> 한국교육개발원과 에듀넷의 e-learning 구성요인

한국교육개발원	교수설계(수업목표, 학습내용, 학습자 내용), 수업전략 측면, 기술적 측면
에듀넷	교수내용, 교수 설계, 교육 환경

### 2.1.3. 에듀넷 구성 요인의 개선 연구

허성미(2004)는 에듀넷의 e-learning 구성 요소를 개선하기 위하여 e-learning 사이트 관리자 5명과 홈페이지를 제작하거나 운영해 본 적 있는 교사 4명, 한국교육학술정보원의 연구원 등에게 평가 항목을 공개하고 그 사용가치를 묻고 의견을 종합하여 수정하였으며, 김미량(2003)은 e-learning 평가에서 학습자의 만족도 항목을 추가하여 추천성과 개별성을 고려한 항목과 학습자 환경측면을 평가한 연구모형을 제시하였다. 본 연구의 모델은 한국교육개발원의 구성 요소와 에듀넷의 e-learning 구성 요소를 수정한 허성미(2004)와 김미량(2003)의 연구 결과를 바탕으로 재구성하였다.

### 2.2. e-learning 충성도

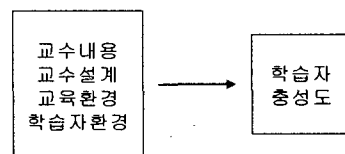
Clark Bruce(1999)에 따르면, 기존 고객과의 거래를 계속 유지하는 것은 신규 고객을 유치하거나 경쟁업체의 고객을 전환하도록 유도하는 것보다 그 노력과 비용의 측면에서 더 효율적이며 기업의 이윤창출에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한 충성도를 특수한 상황에서 역동적인 심리적 과정의 결과를 나타내는 태도로 보고 충성도를 몰입, 긍정적 태도, 사전지식, 일치감, 신뢰에 의해 뒷받침되는 성향이라고 정의하였다. 충성도 높은 e-learning 사이트를 만들기 위해서는 어떠한 항목들을 평가해야 할 것인가는 매우 중요하다. 이 연구는 e-learning 사이트의 일일 방문자수, 체류시간, 페이지뷰, 분야 내 점유율 등을 충성도 요인으로 활용한다.

## 3. 연구 모델과 가설

### 3.1. 연구 모델

본 연구의 e-learning을 구성하는 요인들을 파악함으로써 학습자 충성도에 영향을 미치는 요인들을 분석하고자 하는 것으로 그 모형은 <그림 1>과 같다.

<그림 1> e-learning 학습자 충성도 모델



본 연구의 모델은 e-learning 특성을 우선 교수내용 영역, 교수설계영역, 교육환경영역, 학습자 고려영역의 네 가지로 분류하였다. 그리고 이것은 다시 세부 항목으로 분류하면, 교수내용영역에서는 자료제시성, 타당성과 신뢰성의 14개 항목으로, 교수설계영역은 사용성, 기술성, 디자인, 상호작용성 영역의 21개 항목으로 교육환경영역에는 보안성, 안정성, 기능성 등의 8개 항목으로 학습자고려영역은 만족도, 개별성, 학습자 환경 영역 등의 6개 항목 등으로 구성할 수 있다. 이는 기존 에듀넷 항목에서 8개 항목을 삭제하고 6개 항목을 추가하여 총 49개 항목으로 세분화하였으며, 평가에 따른 배점은 아래의 <표 2>와 같다.

<표 2> e-learning 구성 요인과 평가항목

구성요인	세부 평가항목	평가 항목수	항목별 배점	영역별 배점
교수내용 영역	자료제시성	3개	20점	105점
	타당성	7개	56점	
	신뢰성	4개	29점	
교수설계 영역	사용성	6개	27점	205점
	기술성	2개	15점	
	디자인	8개	29점	
	상호작용성	5개	29점	
교육환경 영역	보안성	5개	20점	52점
	기능성	3개	32점	
학습자환경영역	만족도 및 개별성	2개	20점	60점
	학습자 환경	4개	40점	
총 계		49개	317점	317점

### 3.2. 연구 가설

e-learning의 4가지 구성요인과 충성도간의 관계로부터 아래와 같은 가설을 제시한다.

H1 : e-learning 구성요소는 학습자 충성도에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

H2 : 교수내용은 학습자 충성도에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

H3 : 교수설계는 학습자 충성도에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 교육환경은 학습자 충성도에 정(+)  
의 영향을 미칠 것이다.

### 참고문헌

- [1] 김미량, 교육용 웹 사이트 평가를 위한 준거의 개발 및 적용, *컴퓨터교육학회논문지: 한국컴퓨터교육학회*, 6(1): 41-54. 2003.
- [2] 김정옥, 초등학교 가상 교육을 위한 인터넷 자료의 활용 연구: 국내 웹 사이트의 검색과 분석을 중심으로, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 2001.
- [3] 허성미, 인터넷 학습 사이트 평가모델에 관한 연구, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 2004.
- [4] Clark Bruce, *Marketing Management, Winter*, MIT Press book, 132-133, 1999.
- [5] 에듀넷(<http://www.edunet4u.net>)
- [6] 한국교육개발원(<http://www.kedi.re.kr>)