

e-Learning 콘텐츠 및 서비스 품질과 성과 간의 관련성에 관한 연구

학습자 특성의 매개효과를 중심으로-

정대율^a, 성행남^b

^a경상대학교 경영대학 경영학부 경영정보학전공 교수

경남 진주시 가좌동 900번지 경상대학교, 660-701

Tel : +82-55-751-6094, E-mail : dyjeong@gsnu.ac.kr

^b경상대학교 대학원 경영정보학과 박사과정

경남 진주시 가좌동 900번지 경상대학교, 660-701

Tel : +82-55-751-6094, E-mail : haena@netain.com

Abstract

본 연구는 e-Learning 콘텐츠 품질과 서비스 품질 차원을 분류하고, 학습자 특성에 따른 e-Learning 성과와의 관계를 파악하는 것이다.

이에 기존 연구에 근거하여 e-Learning 콘텐츠 품질 차원을 교수설계, 내용성, 주의성으로 분류하고, 마케팅 분야의 정보 품질 모형 중에서 Parasuraman이 제시한 SERVQUAL 측정도구를 사용하여 e-Learning 서비스 품질 차원을 유형성, 신뢰성, 대응성, 혁신성, 공감성으로 분류하였다. 이들 요인들이 e-Learning 성과(학습만족과 이용의도)에 어떤 영향을 미치는가를 실정적으로 검증하고자 한다.

이들 요인들 간의 매개적 역할을 하는 많은 요인들이 존재할 수 있다. 본 연구에서는 학습자의 경험적, 태도적, 행동적 특성과 자기효능감과 같은 학습자 특성의 매개 효과에 주목하고 한다.

Keywords :

e-Learning, 콘텐츠 품질, 서비스 품질, e-Learning 성과, 품질 평가, 품질 차원, 학습만족, 이용의도

I. 서론

인터넷 보급이 일반화 되고 인터넷을 기반으로 하는 다양한 응용기술이 발달함에 따라 e-Learning에 대

한 관심이 급증하고 있다. e-Learning으로 대변되는 교육의 변화는 교육환경의 기술적인 측면뿐만 아니라 패러다임 자체를 바꾸어 놓고 있다. e-Learning이 인터넷 응용산업으로 등장하고 있다. 미국의 경우에는 e-Learning을 구성하는 교육용 솔루션 및 콘텐츠 또한 다양해지는 등 e-Learning산업은 급속한 발전과 성장을 하고 있다[배수진, 2002].

지금까지 e-Learning에 대해 진행된 국내 연구는 표준 솔루션이나 플랫폼 등과 같은 기술적인 측면 중심으로 진행되었거나, 문헌고찰을 통하여 종래의 전통적인 교육과 비교하여 e-Learning의 차이점을 제시하는 수준에 머물러 있다. 또한 일부 컨설팅업체에서 세계 여러 나라의 e-Learning 활성화 추진동향 및 전망 보고서 등이 발행되고 있는 정도이다.

성공적인 e-Learning은 새로운 기술과 인프라 구축뿐만 아니라 주어진 인프라를 최대한 효율적으로 활용하여 학습자에게 적합한 비즈니스 모델을 개발하는데 달려 있다고 할 수 있다[정인근, 이명무, 2004] 뿐만 아니라 지방대학의 새로운 생존 전략으로서 e-Learning(가상강좌)에 이러한 비즈니스 측면과 접목된 e-Learning 연구가 필요하다[권욱, 2001; 정대율, 전용기, 2002].

직접대면을 통해 곧바로 교육효과를 피드백 받을 수 있는 강의실 교육과는 달리 e-Learning의 경우 인터

넷을 기반으로 하는 교육서비스이므로 인터넷상으로 이전되는 서비스의 특징과 콘텐츠로 교육 서비스가 제공된다는 점을 고려하여 콘텐츠 품질과 서비스 품질이 중요하다. 따라서 그 개념 정립과 품질에 대한 차원 분류 연구가 수행되어야 하는데 아직 미미한 실정이다. 특히 콘텐츠 품질과 서비스 품질 측면에서의 실증적 연구는 미미한 실정이다.

본 연구에서는 e-Learning의 콘텐츠 품질 및 서비스 품질이 경험적 특성, 인지적 특성, 태도적 특성, 행동적 특성과 자기효능감 특성으로 이루어진 학습자 특성에 따라 학습만족과 이용의도로 대표되는 서비스 성과에 어떻게 영향을 미치는 알고자 한다.

II. 이론적 배경과 관련연구

2.1 e-Learning의 개념과 특징

정보기술은 비즈니스를 혁명적으로 변화시켰고, 이제 교육에도 디지털 혁명의 영향력이 반향을 일으키고 있다. e-Learning으로 대변되는 교육의 변화는 교육 환경의 기술적인 측면 뿐만 아니라 패러다임 자체를 바꾸어 놓고 있다. 과거와 같이 사람들을 교육 현장인 학교로 끌어들이는 대신에 e-Learning은 디지털 콘텐츠를 통해 교육을 사람들에게 가져다 준다. 즉, 언제, 어디서나, 누구에게나 교육이 가능하도록 하는 것이 바로 e-Learning이다[유인출, 2000]. e-Learning의 대한 관심의 증가와 함께 관련 연구들도 교육공학, 경영학, e-Business 등 다양한 관점에서 논의되고 있으며, e-Learning의 의미도 조금씩 달리 해석되고 있다[유지연, 2001].

e-Learning과 유사한 용어로서 IT를 교육에 활용한 방법을 지칭하는 용어들은 다양하다. 원격 교육(Distance Learning), 가상 교육(Cyber Education), 온라인 교육(Online Learning), 웹기반 교육(Web-based Training), WBI(Web-based Instruction), IBI(Internet based Instruction) 등이 사용되고 원격 교육(Distance Learning)은 가장 광범위한 개념으로 구분된다[홍상훈, 2002].

유지연(2001)은 e-Learning의 장점을 학습자와 교수의 측면에 정리하였고, Rosenberge(2001)는 e-

Learning 이점들로서 비용절감, 비즈니스 반응성 개선, 필요에 따르는 메시지 일관성과 맞춤형 유지, 콘텐츠의 적시성과 신뢰성, 연중무휴 학습, 보편성, 커뮤니티 구축, 확장성, 기업의 웹투자 활용, 고객서비스 가치 제고를 제시하였다.

성치경(2002)은 e-Learning을 하는 이유로 Any Time, Any Where의 학습이 가능하며, 학습자와 개별로 자신의 학습을 유연하게 진행할 수 있고, 반복이 가능하기 때문에 효과적이며 다양한 상호협력을 통해 상승효과가 나타난다는 점을 들었다. 또한 이건웅(2002)은 접근용이성, 비용효과성, 자율 개별학습, 상호작용성, 내용유연성으로 장점을 정리하였다. Cisco사는 e-Learning의 효과를 적은 비용으로 많은 지식을 빨리 습득할 수 있고, 정보 및 지식의 힘을 활용할 수 있다고 기술하고, 비즈니스상과 교육상의 이점으로 분류하였다.

반면에 e-Learning은 그 장점과 더불어 부정적인 효과와 한계를 가지고 있다.

서성일(2002)은 e-Learning의 부정적 효과로 다음과 같이 서술하였다. 웹의 이용한 수업은 학습자가 인터넷에 접속할 수 없거나 문자해독 능력이 떨어지는 학습자들에게 비효과적이다. 운동기능적 영역 혹은 신체적 기능 등의 학습에 웹을 이용한 경우 과다한 양의 동영상 자료나 음성 자료의 활용은 비효과적이다. e-Learning 프로그램 학습내용이 다양하고 여러 단계로 되어있을 때, 학습자가 학습도중 방향각각을 상실할 수도 있다. 또한 이건웅(2002)은 학습과정 개발과 통신 및 컴퓨터 하부구조의 구축에 초기비용이 많이 소요된다. e-Learning시스템이 무리 없이 작동하기 위해서는 통신과 하드웨어 및 소프트웨어가 충분히 갖추어져야 하는데, 이러한 조건들이 갖추어지지 못하여 오히려 학습자들의 몰입을 방해하는 경우가 있다는 e-Learning의 한계점을 제시하였다.

2.2 e-Learning 콘텐츠 품질에 관한 연구

콘텐츠(contents)란 소프트웨어에 담긴 정보를, 통신망을 타고 흘러 다니는 정보자체로 콘텐츠의 사전적인 의미는 '내용 알맹이 목록 또는 만족시키다 기쁘게 하다'라는 뜻이다. 콘텐츠를 디지털화 할 경우 인터

넷 환경 위에서 유통될 수 있다[남태우, 김성희, 2003]. 따라서 e-Learning 콘텐츠란 인터넷 등을 통하여 학습자에게 제공하기 위해 학습내용을 체계적으로 담은 콘텐츠를 말한다. 이러한 e-Learning 콘텐츠는 학습관리시스템(LMS : Learning Management System)에 탑재되어 원격지의 학습자에게 전달되어 구체적인 학습활동을 일으킨다[노규성, 2003]. e-Learning에서 학습은 콘텐츠에 의해 이루어지기 때문에, 양질의 콘텐츠 제공은 e-Learning 성공의 가장 기본적인 요소로 보고 있다[조은순, 2002]. 특히 콘텐츠의 개발자와 제공자 모두 심혈을 기울여 개발했다 하더라도 그 질적 문제가 e-Learning의 개발 • 운영 • 평가과정에서 논쟁거리가 될 수 있기 때문에 콘텐츠의 품질을 중요하게 여기고 있는 것이다 [노규성, 2002].

노규성(2003)은 콘텐츠의 품질에 대해서 학습자 중심의 교수설계에 의한 사용 편의성, 가치있는 학습경험으로 구성된 내용, 다양성, 구체성 및 복잡성 반영, 실천을 통한 학습 가능, 지속적인 동기유발 등의 특성을 포함하는 콘텐츠를 양질의 콘텐츠라 할 수 있다고 했다.

본 연구에서 대상하는 e-Learning 콘텐츠 품질은 주로 정보시스템 분야의 정보와 관련된 기능을 의미하는데 가상강좌를 통해 제공되는 모든 내용물인 정보와 해당 정보를 효율적으로 전달하는 교수설계, 내용성, 주의성 등 정보와 관련된 모든 구성요소를 일컫는다.

2.3 e-Learning 서비스 품질에 관한 연구

품질의 정의는 물리적인 유형의 제품 품질을 평가하는 데는 유효하게 활용되어 왔다. 소비자가 유형의 제품을 구매 시에 스타일, 내구성, 색상, 상표, 느낌, 포장, 적합성 등 많은 유형의 단서를 이용하여 품질을 판단한다. 그러나 서비스는 그 형태가 가시적이지 않고 측정되거나 저장할 수가 없어 무형성(intangibility)과 소멸성(perishability)의 특징과 생산과 소비의 비분성(inseparability)과 이질성(heterogeneity)으로 인해 동일 서비스를 다양한 상황에 따라 서비스를 제공받는 고객에 따라 범주에 대해서도 다르게

지각하고 평가하는 특징을 가진다[Parasuraman, et al.,1985]. 서비스 품질을 절대적 기준을 근거로 평가하고 측정하기란 매우 어렵다. 이렇게 서비스의 품질 평가가 용이하지 않음에 동의하면서 학자들은 서비스 품질 평가와 측정에 선행하는 품질의 개념에 대한 논의와 연구를 거듭하였다.

기존의 연구들에 따르면 서비스 품질을 기대(expectation)와 성과(performance)의 비교를 통해 지각한다는데 동의하고 있다[Sasser, et al., 1978; Lehtinen et al., 1982; Gronross, 1982, 1984; Parasuraman, et al., 1985,1998].

배미경(2002)은 고객이 지각한 e-Learning 서비스 품질을 Learning Portal 사이트가 실제로 제공한 교육 및 제반 서비스에 대한 소비자의 지각된 성과로 정의 내리고 있다.

김윤정(2003)은 e-Learning 서비스 품질을 Cronin and Taylor(1992)의 성과모형을 근거하여 e-Learning 사이트에서 제공하는 온라인 교육 콘텐츠와 서비스에 대하여 소비자가 지각한 성과라고 정의하였다.

본 연구에서 e-Learning 서비스 품질 측정을 위한 품질 차원을 Parasuraman et al.,가 제시한 SERVQUAL의 5가지 서비스 품질 차원을 e-Learning 서비스의 특성에 따라 재정의 하며, 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsibility) 보증성(assurance), 공감성(empathy)으로 나눈다.

2.4 e-Learning 성과와 영향요인에 관한 연구

e-Learning 성과는 여러 가지 요소에 의해 좌우된다 김유진(1998)은 강의내용과 화면구성을 콘텐츠 품질로 보고, 이용편의성과 인터넷 접속속도를 서비스 품질로 보고, 학습효과와 학업성취도를 e-Learning의 성과로 보았다. 정인성, 최성희(1999)은 내용의 조직 내용의 흥미성, 상호작용의 정도를 콘텐츠 품질로 보고 컴퓨터에의 접근 용이성, 컴퓨터와 컴퓨터 네트워크의 속도를 서비스 품질로 보고 학습자 만족을 e-Learning 성과로 정리하였다.

이동심(2001)은 학습자 특성을 능력, 동기, 인성으로 보고, 김진병, 송종태(2003)는 사전교육, 컴퓨터불안

감, 지각된 유용성, 지각된 편의성으로 보았다. 김호근 등(2004)은 지각된 유용성, 지각된 편의성, 학습자의 동기 등을 학습자 특성으로 보고 이들이 e-Learning의 성과에 영향을 미친다고 하였다.

지금까지의 e-Learning 성과와 영향요인에 대한 선행연구를 표로 요약하면 <표 1>과 같다.

<표 1> e-Learning 성과와 영향요인에 관한 연구

연구자	영향요인	종속요인	연구대상
김유진(1998)	학습자 특성(능력, 태도), 담당자 지원(학습지원, 프로그램 활용지원), 학습자료(강의내용, 화면구성), 학습환경(이용 편의성, 인터넷 접속속도)	프로그램 만족도, 학습효과, 인터넷 활용효과, 학업성취도	기업
정인성,최성희(1999)	학습자요인(컴퓨터 사전 지식 정도, 동기수준, 사전교육 정도), 환경요인(심리적 지원, 컴퓨터에의 접근 용이성, 컴퓨터와 컴퓨터 네트워크의 속도), 설계요인(내용의 조직, 내용전개의 흥미성, 상호작용의 정도, 자료가 학습에 도움을 주는 정도, 화면구성)	학습자 만족	기업
Piccoli Ahmad & Ives(2001)	인적측면(학생, 교사) 설계측면(학습모델, 기술, 학습자통제, 콘텐츠, 상호작용)	효과성(성과, 자기 효능감, 만족)	대학(학부)
이동심(2001)	학습자 요인(능력, 동기, 인성), 환경요인(이용편이성), 운영요인(기술문제, 프로그램 활용), 학습 자료요인(화면구성), 상호작용 요인(학습자간, 교수자와 상호작용)	교육효과 인식 정도, 강의 만족도	가상대학
이상현(2001)	내용적 특성(내용의 타당성, 내용의 명확성), 전달적 특성(피드백의 제공정도, 통제방식의 적절성), 기술적 특성(시스템의 기술품질, 시스템의 지원정도), 사용자 특성(사용자의 활용수준, 사용자의 학습의지)	학습효과(학습의 흥미도, 학습의 유용성)	가상대학
이성수, 권욱(2001)	학교이미지, 학습환경, 수강요금, 학점인정, 자격증취득	사이버강좌 선택 결정	가상대학
허미화,염창선(2001)	학생의 컴퓨터 활용능력요인(컴퓨터 사용의 친숙성, 컴퓨터 통신능력), 교수의 강의 계획성 요인(강의목표의 명확성), 교수의 강의 질 요인(강의노트의 체계성, 강의노트의 이해성), 교수-학생의 상호작용성 요인(질문에 대한 응답의 신속성 제공성)	가상대학의 학습효과	가상대학
김희전(2002)	주의력(지각적 각성, 탐구적 각성, 주의 집중성), 관련성(목적일치성, 모티브일치, 친밀성), 자신감(학습기대감, 성공확신, 개인적 통제), 만족감(내재적 강화, 외재적 보상)	학습동기, e-Learning 학습성과	기업
엄혜미(2002)	전략(e-Learning 전략과 기업의 경영전략의 연계성, e-Learning의 장기적 운영전략), 정보기술(e-Learning 정보	사용자의 학습성과	기업

	기술 인프라, e-Learning 정보기술 사용편의성), 콘텐츠 (e-Learning 콘텐츠의 품질, e-Learning 학습 관리방식), 조직문화(조직의 학습 동기화, 조직의 혁신성, 조직내 의 사소통, e-Learning 전담조직 구성), 제도(e-Learning의 조직적 영향에 대한 평가제도 구축, 개인의 e-Learning 사용도에 대한 평가제도 구축		
최광신,노진덕 (2002)	시스템요인, 학습요인, 상호작용요인, 행정지원요인	만족도	가상대학
김진병,송종태 (2003)	기술요인(정보기술의 성능, 물리적 환경, 인지된 매체 풍부성), 설계요인(상호작용의 정도, 화면 구성, 정보제공기능), 교수자 요인(학습내용의 준비도), 학습자요인(사전교육, 컴퓨터 불안감, 지각된 유용성, 지각된 편의성)	고객만족, 재이용 의도, 구전의도	기업
김호근,엄혜미 (2003)	e-Learning 운영전략의 기업경영전략과의 연계성, 조직의 학습동기화, 조직내 혁신성 정도, 평가보상 제도	사용자만족도, 직무 수행능력의 향상	기업
유일, 김재전, 조영만(2003)	기술요인(정보기술 성능, 물리적 환경, 지각된 매체 풍부성), 설계요인(컨텐츠 구성, 상호작용 정도, 화면구성, 정보제공 기능), 교수자요인(교수자의 태도), 학습자요인(컴퓨터 불안감, 사전 교육, 컴퓨터 경험, 지각된 이용 용이성, 지각된 유용성)	사용자만족도, 지식 공유정도	기업
정남호,조일현 임규연(2003)	자기 조절학습능력(자기효능감, 메타인지, 이미지, 자기규제), 과제실제성	학습관리시스템 이용, 학습성과	기업
김호근,곽소아 서현주(2004)	학습자 특성(지각된 유용성, 지각된 편의성, 학습자의 동기), 콘텐츠 특성(내용의 적절성, 피드백 제공, 화면설계), 시스템 특성(시스템품질, 매체풍부), 조직특성(경영층의 지원, 보상체제)	학습 만족도, 직무능력 향상	기업
이용규, 이종기(2004)	학업적 자기효능감, 콘텐츠품질, 서비스품질, 컴퓨터 자기효능감, 지각된 유용성, 지각된 사용용이성	e-Learning 만족	-
정인근, 조정용(2004)	환경특성(인프라 환경, 학습지원, 기술지원), 시스템 설계 특성(인터페이스, 커뮤니케이션, 콘텐츠의 질, 흥미), 학습 특성(학습내용, 학습평가, 자기주도성, 반응성), 학습유형	만족도, 애호도	기업
채경민,김준우 박천웅(2004)	학습내용요인(내용충분성, 내용다양성), 교육환경요인(학습 유용성, 접근용이성), 상호작용요인(교수자, 학습자)	교육효과인식	대학 (가상강좌)

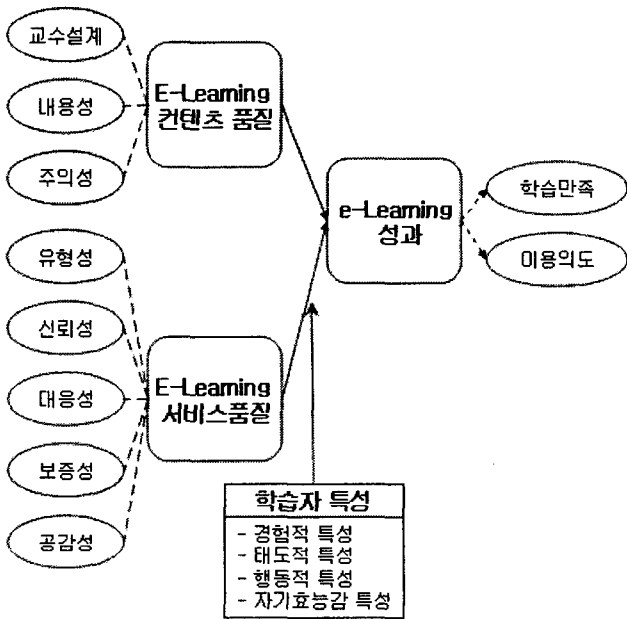
III. 연구 모형의 설정

본 연구의 목적은 e-Learning 콘텐츠 품질(교수설계, 내용성, 주의성)과 서비스 품질(유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성) 차원을 분류하고 이 품질이 e-

Learning 성과와의 관계를 파악하는 것이다. 그리고 이들 품질 요인이 교육 성과에 미치는 영향관계에서 조절작용을 할 것으로 기대되는 학습자 특성들이 무엇인가를 찾고자 한다.

연구모형에 포함된 변수는 기존의 문헌연구에 근거 하되 품질을 몇 가지 차원으로 분류하고자 한다. 성

과변수인 학습만족과 이용의도에 관한 연구는 다수의 연구자들에 의해 다양한 방법으로 연구가 진행되었다. 본 연구에서는 e-Learning 콘텐츠와 서비스 품질을 분류하는데 있어 e-Learning 콘텐츠 품질은 정보시스템분야의 정보품질 분류에 근거하며, e-Learning 서비스 품질은 마케팅 분야에서 연구된 SERVQUAL분류체계를 도입하였다. 이에 기초하여 <그림 1>과 같은 연구모형을 만들었다.



<그림 1> 연구모형

<그림 1>의 연구모형은 e-Learning의 품질 특성과 부합하는 변수들을 포함하여 품질 측면들을 분류하였고, 각각의 요인들에 해당하는 변수들을 조직화하여 학습만족이나 이용의도와 같은 성과변수와 어떠한 관련성이 있는지 살펴보고자 한다.

3.1 독립변수에 대한 정의

본 연구에서는 인터넷 환경 하에서 행해진 선행연구들에서 제시된 e-Learning의 품질 특성과 부합하는 변수들을 포함한 요인들을 <표 2>와 같이 정의하였다.

<표 2> 독립변수에 관한 연구

측면	요인	조작정 정의	주요 연구자
콘텐츠 품질	교수설계	콘텐츠 제작에서 사용된 제작방법론과 기술적 특성과 디자인 요소	허미화 등 (2001)
	내용성	학습 및 교육을 위한 콘텐츠의 내용 체계성과 풍부성	채경민(2004)
	주목성	가상강좌의 콘텐츠 내용의 흥미성	정인성 등 (1999) 김희진(2002)
서비스 품질	유형성	가상강좌의 외형과 서비스를 표현하는 정도	Parasuraman et al.(1991) 유평준(2000)
	신뢰성	가상강좌의 서비스를 믿을 수 있도록 정확하게 약속한 서비스를 제공하는 능력	Parasuraman et al.(1991) 유평준(2000) 양유정(2001)
	대응성	가상강좌 학습 과정이나 이용과정에서 학습자에게 신속한 서비스를 제공하려는 자발적 자세	Parasuraman et al.(1991) Jarvenpass & Todd (1996)
	보증성	교육의 효과에 대한 믿음과 확신을 줄 수 있는 교육 서비스 제공자의 지식과 능력	Parasuraman et al. (1991) 유평준(2000) 양유정(2001)
	공감성	가상강좌가 학습자에게 기울이는 관심과 학습자의 목표 달성에의 지원과 요구 사항의 이해	Parasuraman et al. (1991) 유평준(2000) 양유정(2001)

3.2 조절변수에 대한 정의

본 연구에서는 사용될 조절변수인 학습자 특성을 경험적 특성, 태도적 특성, 행동적 특성, 자기효능감 특성에 관하여 <표 3>에 정리하였다.

<표 3> 조절변수에 관한 연구

요인	조작정정의	연구자
경험적 특성	학습자의 정보기술(하드웨어, 소프트웨어, 통신시스템) 사용경력	Davie(1989) 강인애(1997) 이재홍(1998)
태도적 특성	학습자의 정보기술에 대한 호의적(긍정적) 또는 비호의적(부정적) 반응을 나타내려는 경향	김진병 등(2003)
행동적 특성	학습자의 자율성과 독립성 그리고 학습자의 성격 유형	김광용(1998) 이재홍(1998)
자기효능감 특성	학습자의 자기 관찰, 자기 판단, 자기반응과 같은 자기조절적 기제를 잘 수행할 수 있는가에 대한 효능기대	Bandura(1986) Zimmerman(1989) 김아영, 박인영(2001)

3.3 종속변수에 대한 정의

본 연구에서 e-Learning 콘텐츠 품질과 서비스 품질에 따른 e-Learning 성과를 학습만족과 이용의도 나누어 살펴보고자 한다.

<표 4> 종속변수에 관한 연구

요인	조작적 정의	주요 연구자
학습만족	가상강좌의 전반적인 서비스 만족 뿐 아니라, 교육서비스를 받는 데 대한 만족도	Cronin & Taylor(1992) Oliver(1980)
이용의도	가상강좌 수강 후 재이용 의도	유일(2003)

IV. 예상연구결과

최근에 기업은 물론 대학 등의 다양한 조직에서 광범위하게 e-Learning이 도입되면서 성공적인 e-Learning을 전개하기 위한 다양한 시도들이 활발하게 펼쳐지고 있다. 특히 지식정보화 사회에 걸 맞는 교육 패러다임의 전환을 모색하고 있는 대학들도 기

존의 오프라인 일변도의 강좌에서 탈피, 일부 학과 또는 일부 과목을 시작으로 e-Learning을 도입하여 기존강좌를 보완하거나 대체하는 방식으로 적용 영역을 확대해 나가고 있다.

1990년대 후반부터 인터넷을 매체로 한 온라인 교육을 도입하기 시작한 대학들의 경우, 적용 대상과 방법에 관하여 다양한 경험을 쌓아가고 있으며 별도의 사이버대학을 신설하여 e-Learning 강좌를 통한 학사학위 취득의 길도 제공하고 있다. 또한 교육인적자원부(2004)가 수립한 'e-Campus Vision 2007'에 따르면 지난 2003년부터 2007년까지 200억의 예산을 들여 대학의 e-Learning지원센터를 10곳에 추진하고 있어 대학 e-Learning이 급속히 확산될 것으로 기대된다.

따라서 연구의 결과는 대학에서 e-Learning(가상강좌)를 개설시 대학의 정책적 측면과 교수자의 교수설계측면에서 활용될 수 있을 것이다. 대학의 정책적 측면에서는 e-Learning(가상강좌) 교수자를 위한 명확한 지원체제를 제시함으로써 강좌개설 정책수립에 기여할 수 있을 것이다. 교수자의 교수설계 측면에서는 학습자를 고려한 e-Learning 콘텐츠 개발에 도움을 줄 것으로 기대된다. 또한 e-Learning 서비스 품질에 관한 부분은 가상대학시스템과 같은 e-Learning 시스템 운영을 위한 중용한 시사점을 제시할 것이다. 그리고 LMS 개발에 있어서도 다양한 기능요구사항을 정립할 수 있게 해준다.

IV 참고문헌

강인애 (1997), "High Tech, High Touch, 그 역설적 결합의 교육적 가능성 : 경희대학교 교육대학원 사례를 중심으로," *International conference, Online Education Korea*. 서울, 148-172.

권욱 (2001), "효과적인 가상 대학 경영을 위한 마케팅 전략 : 지방 대학의 새로운 생존 전략으로써의 가상 대학 마케팅 전략 수립 방안," 석사학위논문, 경영학과, 연세대학교 일반대학원.

김광용 (1998), "인터넷을 이용한 효과적인 원격수업의 운영 -경영모의게임을 중심으로-, " *경영정보학연구*, 8(1), 125-144.

- 김아영, 박인영 (2001), “학업적 자기효능감 척도개발 및 타당화 연구,” *교육학 연구*, 39(1), 95-123.
- 김유진 (1998), “웹 기반 가상연수의 교육효과에 영향을 주는 요인,” 서강대 교육대학원, 석사학위논문.
- 김윤정 (2003), “e-Learning 서비스 품질과 e-Loyalty에 관한 연구,” 숙명여자대학교 정보통신대학원, 석사학위논문.
- 김진병, 송종태 (2003), “원격교육 서비스품질과 고객만족에 관한 연구,” *마케팅과학연구 논문집*, 373-397.
- 김효근, 곽소아, 서현주 (2004), “기업의 e-Learning 교육 효과에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구,” *한국경영정보학회 춘계학술대회 논문집*, 36-44.
- 김효근, 엄혜미 (2003), “개인의 e-Learning 성과에 영향을 미치는 조직맥락변수에 관한 연구,” *한국경영정보학회 추계학술대회 논문집*, 349-355.
- 김희전 (2002), “기업 내 e-Learning 학습성과를 위한 동기유발요인에 관한 실증연구,” 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 남태우, 김성희 (2003), “이용자중심의 인터넷 콘텐츠 서비스에 관한 연구,” *정보관리학회지*, 20(2), 263-283.
- 노규성 (2002), “e-Learning 콘텐츠 개발 방법론,” *정보처리학회지*, 9(5), 111-120.
- 노규성 (2003), “정보통신 교육용 e-Learning 콘텐츠 개발 전략,” *정보과학회지*, 21(9), 53-59.
- 배미경 (2002), “e-Learning 서비스 품질에 관한 연구-Learning Portal 사이트 서비스 중심으로-,” 고려대학교 대학원, 석사학위논문.
- 배수진 (2002), “교육 패러다임 변화에 따른 주요 e-Learning업체의 전략,” *정보통신 정책*, 14(15), 18-29.
- 성치경 (2002), “e-Learning Community의 상호작용이 학습 만족에 미치는 영향,” *한국문학논총*, 32, 463-482.
- 서성일 (2002), “e-Learninmg 교육효과 제고를 위한 상호작용에 관한 연구,” *e-Learning학술연구*, 1(1), 79-104.
- 양유정 (2001), “가상교육에서의 강좌평가 도구개발,” 연세대학교 대학원, 석사학위논문.
- 엄혜미 (2002), “조직맥락변수가 개인의 e-Learning 성과에 미치는 영향에 관한 실증연구,” 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 유인출 (2000), “e-Learning 시장 동향과 전망,” 이비즈그룹 working paper, No. 1.
- 유일, 김재전, 조영만 (2003), “웹기반 온라인 기업교육의 성과에 관한 연구: L기업의 사례를 중심으로,” *Information Systems Review*, 5(1), 33-48.
- 유지연 (2001), “지식기반사회에서의 e-Learning 현황 및 전망,” *정보통신정책*, 13(16), 28-50.
- 유평준 (2000), “사이버교육의 평가영역 및 평가준거에 대한 소고,” SchoolNet 2000 Conference 발표자료집, 671-681.
- 이건웅 (2002), “사례분석을 통해 본 한국기업의 e-Learning 구축전략,” *산업경제연구*, 15(2), 305~318.
- 이동심 (2001), “웹 기반 가상대학 원격교육의 효과 영향요인 분석,” 공주대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 이상헌 (2001), “웹기반 원격교육시스템의 학습효과에 관한 연구,” 영남대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이석용 (2005), “e-Learning 전개에 있어서 기업과 대학의 차이에 관한 연구,” *지식연구*, 236-254.
- 이성수, 권욱 (2001), “가상대학 마케팅전략 수립을 위한 탐색적 연구,” *한국산업경제연구소 논문집*, 277-287.
- 이웅규, 이종기 (2004), “가상강좌의 성과에 영향을 주는 정보기술, 수업내용, 서비스의 품질과 자기효능감 -측정도구의 타당성 검증,” *한국정보시스템학회 춘계발표대회 논문집*, 88-95.
- 이재홍 (1998), “가상대학 환경에서 원격강의의 효과에 관한 연구,” 계명대학교 대학원, 석사학위논문.
- 정남호, 조일현, 임규연 (2003), “학습자의 학습관리 시스템 이용과 성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 -학습자 자기조절 학습능력과 과제의 실제성 역할을 중심으로-,” *한국경영정보학회 추계학술대회 논문집*, 356-363.
- 정대율, 전용기 (2002), “가상대학 시스템 전략 계획 수립을 위한 교수자 측면의 요구분석에 관한 연구 :

- K대학의 사례를 중심으로.” *Information Systems Review*, 4(1), 89-110.
- 정인근, 이명무 (2003), “e-Learning 콘텐츠의 특징이 재구매 의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 -신뢰, 관계몰입의 매개효과를 중심으로,” *한국경영과학회 추계학술대회 논문집*, 129-132.
- 정인근, 조정용 (2004). “e-Learning의 만족도 및 애호도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 -학습유형의 조절효과를 중심으로,” *한국경영정보학회 춘계학술대회 논문집*, 3-9.
- 정인성, 최성희 (1999), “온라인 열린 원격교육의 효과 요인 분석,” *교육학연구*, 37(1), 369-388.
- 조은순 (2002), 최상의 학습성과를 위한 e-러닝의 활용, 한국능률협회.
- 채경민, 김준우, 박천웅 (2004), “기업 내 E-Learning의 효과성에 관한 연구,” *한국경영정보학회 춘계학술대회 논문집*, 64-72.
- 허미화, 영상현 (2001), “가상대학의 학습효과에 영향을 미치는 요인에 대한 실증적 연구,” *산업경영시스템학회지*, 24(63), 79-87.
- 최광신, 노진덕 (2002), “사이버교육의 영향요인이 학생만족도에 미치는 영향: 학습자 및 교수자와의 상호작용효과를 중심으로,” *한국정보전략학회지*, 5(2), 23-52.
- 홍상훈 (2003). “관계 마케팅적 관점에서 살펴본 e-Learning의 성공 요인에 대한 실증적 고찰,” 한양대학교 대학원, 석사학위논문.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Actions: A Social Cognitive Theory*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Cronin, J. Joseph, Jr. and Taylor, S. (1992). “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *Journal of Marketing*, 56(July), 55~68.
- Davie, L. (1989). Facilitating Techniques for the On-line Tutor. In R. Mason & A.Kaye(Eds.). *Mindweave: Communication, Computers and Distance Education*, 74~85.
- Gronroos, Christian (1982), *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administrations. Helsinki.
- Gronroos, Christian (1984), “A Service Quality Model and Its Marketing Implication,” *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Jarvenpaa, S. L. and Todd, P. A. (1996). “Consumer Reaction to Electronic shopping on the World Wide Web,” *International Journal of Electronic Commerce*, 1(2), 59-88.
- Lehtinen, J. R. and Lehtinen, U. (1982), “Service Quality : A Study of Quality Dimensions,” Unpublished Working Paper, Helsinki : Service Management Institute, Finland OY
- Oliver, Richard L.(1980). “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions,” *Journal of Marketing Research*, 17(Nov.), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valaire A. and Berry, Leonard L.(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L. and Zeithaml, Valare A. (1991), “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale,” *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12-40.
- Piccoli, G., Ahmad, R., Ives, B. (2001), “Web-Based Virtual Learning Environments: A Research Framework and A Preliminary Assessment of Effectiveness in Basic IT Skills Training,” *MIS Quarterly*, 25(4), 401-426.
- Rosenberg, M. J. (2001) *E-Learning : Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*, McGraw.
- Sasser, W. Earl, Jr., R. Paul Olsen, and D. Daryl Wyckoff (1978), *Management of Service Operations : Test and Cases*, Boston : Allyn & Bacon.
- Zimmerman, B. J. (1989). “A Social Cognitive View of Self-Regulated Academic Learning,” *Journal of Educational Psychology*, 81, 329-339.