

공공기관 근무자의 사이버 구강보건사업실무과정 교육에 대한 만족도

황윤숙 · 조은별¹

한양여자대학교 치위생과 · ¹한국건강증진재단 구강보건사업팀

Satisfaction on the practical training of public institution's staffs in cyber oral health service

Yoon-Sook Hwang · Eun-Pyol Cho¹

Department of Dental Hygiene, Hanyang Women's College, Seoul, Korea

¹*Oral Health Service Team, Korea Health Promotion Foundation, Seoul, Korea*

ABSTRACT

Objectives : This thesis aims to provide basic materials for exploring trends and operational strategy of the cyber training. To achieve study purpose, it analyzed the satisfaction of trainees in regard to the education of field training course of Cyber Oral Health Promotion Program, established and operated between 2007 and 2009.

Methods : This study conducted questionnaire surveys after the completion of training to utilize the satisfaction level of 989 respondents among 1,310 employees of public institutions who completed the field training course of Cyber Oral Health Promotion Program.

Results : Respondents showed satisfaction on the training course throughout three years in terms of satisfaction of instructional methods (screen characteristics, educational techniques, and so on) according to educational contents, the connection and realization of online education and service satisfaction, necessary for learning in association with educational guidance, offered to learners by a tutor and rapidity in questions and answers. A majority of respondents in all years answered that they participated in training program voluntarily for self-development and improvement in work ability, and they thought that the completion of course would be helpful to their current work and future work. In addition, cyber training program was primarily conducted in the working place by 72.5%, and the most difficult thing in cyber training was to combine work and learning by 60.6%.

Conclusions : As shown in the results above, workers in public institutions were satisfied with cyber job training and it was evaluated that cyber job training would be helpful to performing their actual work. Therefore, it is needed to collect and evaluate more diverse requirements of trainees with regard to cyber job training, and the development and operation of job training program that reflects these results sufficiently is required. (J Korean Soc Dent Hygiene 2012;12(1):225-233)

keyword : cyber training, satisfaction

색인 : 사이버 교육, 만족도

▶ 본 연구는 2010년도 한양여자대학교의 교내연구비 지원에 의해 이루어졌음.

1. 서론

공무원 교육훈련법¹⁾에서는 교육훈련을 통하여 국가공무원에게 국민 전체에 대한 봉사자로서 갖추어야 할 정신적 자세를 확립하게 하고 그 직무를 효과적으로 수행할 수 있는 기술과 능력을 배양시키는 것을 목적으로 한다고 규정하고 있다. 이러한 교육훈련은 조직구성원 개개인의 직무수행능력을 향상시킴으로써 궁극적으로 조직의 생산성을 향상시키고자 하는 일련의 의도적인 활동이라 할 수 있는데, 근래에는 직무수행에 바람직한 방향으로의 태도나 가치관의 변화까지를 포함하는 넓은 의미로 통용되고 있다²⁾.

또한 지역보건법³⁾에서는 보건복지부 장관과 시·도지사가 보건소의 전문인력 등의 자질향상을 위하여 필요한 교육훈련을 시행해야 하며, 교육훈련을 소속 교육훈련기관에서 받게 하거나 다른 행정기관 소속의 교육훈련기관 또는 민간교육기관에 위탁하여 받게 할 수 있다고 명시하고 있다. 따라서 보건복지부와 시·도 및 행정기관 소속의 교육훈련기관이나 민간교육기관은 기본 소양교육과 자기개발, 직무역량 강화, 사업 활성화 등에 중점을 둔 교육훈련 프로그램을 개설하여 보건소의 전문인력 등이 자신의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 교육여건을 제공하고 있다.

그러나 대부분 교육방법은 시간적·공간적 제한이 발생하는 오프라인상의 집합식 교육 형태로서 현직에 종사하며, 과중한 업무처리에 쫓기고 있는 직원들에게 적절한 교육기회를 제공하는 데 한계점을 드러내고 있다. 실제로 조 등⁴⁾은 지역보건기관에 근무하는 치과위생사 다섯 명 중 세 명은 최근 2년 이내에 구강보건사업 업무에 관한 직무교육에 단 1회도 참가하지 못하였다고 보고한 바 있다. 이는 기존 오프라인 방식의 직무교육으로는 더 이상 교육 수요자의 요구를 수용하는 데 한계가 있고, 기대하는 만큼의 교육을 활성화시키는 데 많은 어려움이 수반됨을 단적으로 보여준다.

교육방법적 측면에서 이러한 한계점을 극복하기 위해

새로운 대안으로 제시되고 있는 것이 사이버 교육이다. 사이버 교육은 지식기반사회에서 요구하고 있는 평생교육, 계속교육, 수요자 중심의 교육 등 혁신적 교육 패러다임과 부합되고, 스스로 대처해 나가는 자기주도학습 개념에 근거하고 있다. 또한 자기 경쟁력의 핵심요소인 지식과 정보를 언제, 어디서나 원하는 만큼 습득할 수 있도록 적절한 교육기회와 최적의 교육환경을 제공하기 때문에 일선 직무교육 현장에 확산 도입되는 것이 필요하다⁵⁾.

그럼에도 불구하고 우리나라에서는 유일하게 구강보건사업과 관련된 사이버 교육과정은 현재 한국보건복지인력개발원에서 개설해서 운영하고 있는 것 외에는 전무한 실정이다. 한국보건복지인력개발원은 2007년도에 보건복지부 구강보건사업지원단과 '구강보건사업실무과정' 이란 교육명으로 사이버 구강보건교육 코스웨어를 개발하였고, 2011년도까지 횟수와 대상 범위를 확대하며 운영하고 있다.

이에 본 연구는 사이버 구강보건사업실무과정이 개발되어 운영된 2007년도부터 2009년도까지 연도별로 교육에 대한 피교육자의 만족도를 분석함으로써 그 추이를 살피고 향후 사이버 교육의 전략적 운영 방안을 모색하는 데 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

한국보건복지인력개발원에서 2007년도, 2008년도, 2009년도에 실시한 사이버 '구강보건실무과정' 설문 분석결과를 이용하였다. 분석결과는 사이버 교육과정을 수료한 공공기관 근무자 총 1,310명 중 교육 완료 직후 온라인에서 진행된 설문조사에 응답한 989명(76%)을 대상으로 분석하였다. 설문 응답은 2007년도 304명 수료자 중 304명, 2008년도 1기 수료자 223명 중 223명, 2기 264명 수료자 중 66명, 2009년도 1기 211명 수료자 중 156명, 2기 160명 수료자 중 132명, 3기 148명 수료자 중 108명이 응답하였다. 응답자의 대부분은 여자, 40대, 7~6급에 분포되어 있었다(표 1).

표 1. 인구사회학적 특성

단위 : 응답 수(%)

구분	2007년도	2008년도		2009년도			
		1기*	2기	1기	2기	3기	
성별	남	2(0.7)	-	21(31.8)	62(39.8)	54(41.0)	34(31.5)
	여	302(99.3)	-	45(68.2)	94(60.2)	78(59.0)	74(68.5)
연령	20대	16(5.3)	-	4(6.1)	11(7.1)	9(6.8)	6(5.6)
	30대	83(27.3)	-	24(36.4)	24(15.4)	34(25.8)	22(20.4)
	40대	204(67.1)	-	28(42.4)	94(60.2)	65(49.2)	58(53.6)
	50대 이상	1(0.3)	-	10(15.2)	27(17.3)	24(18.2)	22(20.4)
	계	304(100.0)	-	66(100.0)	156(100.0)	132(100.0)	108(100.0)
직급	9~8급	33(10.9)	-	20(30.3)	36(23.1)	37(28.0)	21(19.4)
	7~6급	256(84.2)	-	46(69.7)	114(73.1)	88(66.7)	81(73.5)
	5급 이상	0(0.0)	-	0(0.0)	5(3.2)	2(1.5)	1(0.9)
	기타	15(4.9)	-	0(0.0)	1(0.6)	5(3.8)	5(6.2)

* 성별, 연령, 직급에 대한 설문 문항이 없었던 관계로 자료 산출이 이루어지지 않음

2.2. 사이버 교육과정 및 내용

사이버 ‘구강보건실무과정’은 2007년도에 한국보건복지인력개발원과 보건복지부 구강보건사업지원단이 협력하여 교육내용을 개발하였고, 개발된 내용으로 같은 해에 한국보건복지인력개발원에서는 시·도 및 시·군·구 보건(지)소 구강보건 담당 치과위생사를 대상으로 1차례 교육을 운영하였다. 2008년도에는 2007년도 교육운영 결과를 바탕으로 교육대상 범위와 운영 횟수를 확대하여 보건복지부 및 지방자치단체 6~9급 공무원(보건진료원 포함)을 대상으로 2회 운영하였고, 2009년도에는 교육 횟수를 3회로 확대하여 운영하였다.

교육과목은 31과목으로 구강보건사업 이해(4과목), 수돗물 불소농도조정사업(5과목), 대상자별 구강보건사업(6과목), 구강보건사업 기획 및 평가(5과목), 영역별 구강보건사업(5과목), 구강보건교육(6과목)이었다<표 2>.

2.3. 분석대상 변수

사이버 직무교육에 대한 만족도 변수는 교육방법(화면 특성, 교육기법 등)의 만족도, 온라인 교육 접속 및 구현의 만족도, 튜터가 제공한 학습서비스 만족도, 과정을 이수함으로써 현재 또는 향후 실무 도움정도이었다. 그 밖에 사이버 교육과정에 참여하게 된 가장 주된 동기, 사이

버 교육 장소, 학습에 있어 가장 어려운 점, 성별, 연령, 직급이었다.

2.4. 자료분석

자료는 사이버 교육 후 온라인을 통해 빈도와 백분율로 처리된 설문결과를 이용하여 연도별로 비교분석하였다.

3. 연구성적

3.1. 교육방법의 만족도와 온라인 교육 접속 및 구현정도

교육내용에 따라 교육방법(화면특성, 교육기법 등)이 적절하게 구성되었는지를 묻는 문항에 대해 열 명 중 아홉 명가량의 응답자가 만족(만족, 매우 만족이라고 응답한 비율; '07년 85.9%, '08년 93.1%, '09년 92.6%, 3개년도 평균 90.5%)한다고 응답하였다. 온라인 교육 접속 및 구현에 대해서는 대체적으로 만족(만족, 매우 만족이라고 응답한 비율; '07년 92.5%, '08년 67.6%, '09년 83.2%, 3개년도 평균 81.1%)하는 것으로 조사되었다<표 3>.

사이버 교육과정이 주로 어디에서 이루어졌는지를 묻

표 2. 사이버 '구강보건사업실무과정' 교육과목

차시	구분	과목명	학습시간(분)
1	구강보건사업의 이해	국가 구강보건정책의 이해	30
2		건강증진개념과 정책방향	30
3		구강보건정책 목표달성	19
4		구강보건통계지표	25
5	수돗물 불소농도조정사업	수돗물 불소농도조정사업 표준모형	30
6		수돗물 불소농도조정사업의 효과	27
7		수돗물 불소농도조정사업의 안전성	25
8		수돗물 불소농도조정사업 반대론 대응	23
9		수돗물 불소농도조정사업 운영유지 및 안전관리	23
10	대상자별 구강보건사업	임산부 및 영유아구강보건사업	20
11		학교구강보건사업	30
12		성인구강보건사업	20
13		노인구강보건사업	26
14		장애인구강보건사업	26
15		방문구강보건사업	20
16		구강보건사업 기획·평가	구강보건사업기획1
17	구강보건사업기획2		27
18	구강보건사업평가		22
19	조사방법론1		21
20	조사방법론2		21
21	영역별 구강보건사업	치아홈메우기사업	28
22		불소이용구강보건사업	31
23		치면세균막관리	35
24		감염관리	24
25		흡연과 구강병	20
26	구강보건교육	구강보건교육계획	20
27		행위변화이론적용	21
28		강의식구강보건교육기술	23
29		구강보건교육매체활용	21
30		구강보건교육평가	21
31		상담스킬	25

는 문항에 대해 2007년도 사이버 교육 수료자의 72.5%가 직장이라고 응답하였고, 가정이 26.9%, 기타가 0.6%이었다.

2008년도 1기 교육 수료자 중 198명은 사이버 교육과

정을 학습함에 있어 가장 어려웠던 점이 업무와 학습병행(60.6%)이라고 응답하였고, 어려움이 없었다 22.2%, 학습 환경 열악(스피커, 네트워크, PC 등) 7.1%, 관리자의 무관심 등 주위의 시선 5.6%, 전문용어로 교육내용의

표 3. 교육방법(화면특성, 교육기법 등) 만족도, 온라인 교육 접속 및 구현정도 단위 : 응답 수(%)

구분		2007년도	2008년도		2009년도		
			1기	2기	1기	2기	3기
교육방법 (화면특성, 교육기법 등)	매우 만족	99(32.6)	88(39.5)	45(68.2)	101(64.7)	99(75.0)	64(59.3)
	만족	162(53.3)	114(51.1)	18(27.3)	49(31.4)	21(15.9)	34(31.5)
	보통	37(12.2)	19(8.5)	3(4.5)	6(3.8)	12(9.1)	9(8.3)
	불만족	5(1.6)	2(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.9)
	매우 불만족	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
온라인 교육 접속 및 구현	매우 만족	116(38.2)	92(41.3)	29(43.9)	97(62.2)	94(71.2)	64(59.3)
	만족	165(54.3)	98(43.9)	4(6.1)	12(7.7)	27(20.5)	31(28.7)
	보통	23(7.6)	28(12.6)	32(48.5)	43(27.6)	10(7.6)	12(11.1)
	불만족	0(0.0)	5(2.2)	1(1.5)	4(2.6)	1(0.8)	1(0.9)
	매우 불만족	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
계		304(100.0)	223(100.0)	66(100.0)	156(100.0)	132(100.0)	108(100.0)

표 4. 튜터가 제공한 학습서비스의 만족도 단위 : 응답 수(%)

구분	2007년도	2008년도		2009년도		
		1기	2기	1기	2기	3기
매우 만족	65(21.4)	79(35.4)	39(59.1)	105(67.3)	96(72.7)	68(63.0)
만족	176(57.9)	109(48.9)	19(28.8)	41(26.3)	25(18.9)	32(29.6)
보통	59(19.4)	34(15.2)	7(10.6)	10(6.4)	11(8.3)	8(7.4)
불만족	4(1.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
매우 불만족	0(0.0)	0(0.0)	1(1.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
계	304(100.0)	223(100.0)	66(100.0)	156(100.0)	132(100.0)	108(100.0)

이해 어려움 2.5%, 기타 2.0% 순이었다.

3.2. 튜터가 제공한 학습서비스의 만족도

튜터가 학습자에게 제공한 교육안내 및 질의에 대한 응답의 신속성 등 학습에 필요한 서비스는 대상자의 다수가 만족(만족, 매우 만족이라고 응답한 비율; '07년 79.3%, '08년 86.1%, '09년 92.6%, 3개년도 평균 86.0%)한다는 의견을 보였다(표 4).

3.3. 교육과정 참가 동기

3개년도 모두 자기개발 및 업무능력 향상을 위해 자발적으로 사이버 교육과정에 참가한 대상자가 가장 많았

고, 교육점수 취득을 위해 교육에 참가한 경우가 그 다음 순이었다(표 5).

3.4. 실무 도움 정도

사이버 구강보건실무과정에 참여한 대상자는 본 과정을 이수함으로써 현재 또는 향후 실무에 도움이 되는가에 대하여 '그렇다', '매우 그렇다' 라고 응답한 비율이 '07년 89.4%, '08년 86.2%, '09년 85.9%로 3개년도 평균 87.2%이었다(표 6).

표 5. 교육과정 참가 동기

단위 : 응답 수(%)

구분	2007년도*	2008년도		2009년도		
		1기	2기	1기	2기	3기
자기개발 및 업무 능력향상을 위해 자발적으로	273(84.8)	161(72.2)	42(63.6)	128(82.1)	104(78.8)	88(81.5)
교육점수 취득을 위해	26(8.1)	48(21.5)	22(33.3)	23(14.7)	26(19.7)	15(13.9)
타인의 권유 혹은 추천으로	17(5.3)	9(4.0)	2(3.0)	1(0.6)	2(1.5)	3(2.8)
직무명령에 의해 의무적으로	3(0.9)	2(0.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.9)
기타	3(0.9)	3(1.3)	0(0.0)	4(2.6)	0(0.0)	1(0.9)
계	322(100.0)	223(100.0)	66(100.0)	156(100.0)	132(100.0)	108(100.0)

* 복수응답

표 6. 본 과정을 이수함으로써 현재 또는 향후 실무 도움 정도

단위 : 응답 수(%)

구분	2007년도	2008년도		2009년도		
		1기	2기	1기	2기	3기
매우 그렇다	112(36.8)	89(39.9)	36(54.5)	96(61.5)	87(65.9)	62(57.4)
그렇다	160(52.6)	103(46.2)	21(31.8)	48(30.8)	20(15.2)	29(26.9)
보통	29(9.5)	29(13.0)	9(13.6)	10(6.4)	23(17.4)	13(12.0)
아니다	2(0.7)	1(0.4)	0(0.0)	2(1.3)	1(0.8)	4(3.7)
매우 아니다	1(0.3)	1(0.4)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.8)	0(0.0)
계	304(100.0)	223(100.0)	66(100.0)	156(100.0)	132(100.0)	108(100.0)

4. 총괄 및 고안

교육훈련은 공무원의 직무수행에 필요한 전문지식과 기술을 익히며 조직의 기능적 의미를 느끼고 자기개발을 위한 기회의 제공 등으로 교육훈련에 대한 요구와 필요성이 점차 증가하고 있는데, 지식기반사회에 접어들면서 기업교육뿐만 아니라 공무원 교육에서도 다양한 형태의 교육 프로그램을 요구²⁾하고 있다. 지식이 핵심자원이 되는 지식기반사회에서 사이버 교육은 시간과 공간을 초월하여 언제, 어디서나, 많은 사람들이 학습할 수 있다는 장점을 지닌 교육매체로 인정되고 높은 인터넷 사용자 환경조성 여건과 맞물려 확산, 보편화되고 있는 것이 사실이다. 그러나 이와 같은 사이버 교육의 양적 성장의 이면에 사이버 교육의 질 관리에 대한 요구가 지속적으로 제기되면서 학습자가 경험하게 되는 학습과정의 질을 향

상시켜야 한다는 필요성도 대두⁶⁾되고 있다. 따라서 본 연구에서는 사이버 구강보건사업실무과정에 대한 피교육자의 교육만족도를 평가함으로써 앞으로의 사이버 교육 방법에 전략적 운영 방안을 제시하고자 하였다.

만족도는 교육과정에 참여한 학습자가 학습에 얼마나 만족하였는지에 관한 학습자의 반응을 의미하는데 주로 교육 종료 후 설문지를 통해서 자료를 수집하여 이를 분석하고 평가하는 방법을 사용한다⁷⁾. 본 연구의 대상이었던 한국보건복지인력개발원 사이버 구강보건사업실무과정 교육 만족에 대한 설문조사도 교육이 끝난 직후 온라인에서 실시되었는데, 교육 수료자의 76%가량이 조사에 참여하였다. 참여자의 절반가량이 40대로 대부분이 여자, 7~6급의 정규직인 것으로 나타났다.

수강신청은 당초 한 기수 당 100여 명을 모집하려고 했던 계획에 비해 해마다 모집 인원을 초과한 것으로 나

타났다. 해결방안으로 해마다 교육대상 범위와 운영 횟수를 확대하였지만 사이버 교육과정의 수강신청은 아파트 당첨보다 어렵다는 교육생 간의 이야기처럼 신청 열기가 높았다. 다만 높은 수강 신청 의지와 학습 의지가 비례하는 것만은 아니라는 것을 17~26%의 미수료율로 확인할 수 있었는데 이는 장²⁾의 연구결과와도 일치하였다. 수료율을 떨어뜨리는 데는 학습자들이 주로 사이버 교육과정이 직장에서 이루어지고 있다는 점과 업무와 학습을 병행해야 한다는 시간적 압박감과 피곤함 등이 작용했을 것으로 판단된다. 선행 연구^{8, 9)}에서도 조직분위기가 학습의 실제 적용에 중요한 영향을 미치며, 특히 지원적인 직무환경 분위기가 학습의 전이에 긍정적인 영향을 준다고 한 것과 유사하다. 따라서 사이버 교육을 성공적으로 이끌기 위한 방안으로 직장에서는 사이버 교육기간 동안 상사와 동료의 지원 속에 현업의 업무시간에 교육 수업을 할 수 있도록 일정 시간을 배려해 주고 학습자들의 학습시간에 대한 자율성을 보장하는 것이 필요하고, 교육과정 운영자와 튜터는 학습자의 학습진도를 관리하고 학습 진행 방법을 학습자에게 수시로 안내하는 것이 필요하며, 학습자는 스스로 혼자서 학습해야 하는 고립감을 극복하고 학습진도와 학습시간 등을 자기주도적으로 조절하는 능력이 필요할 것으로 생각된다. 또한 오프라인 환경에서는 학습자가 교수, 동료들과 함께 교실이라는 실존하는 환경에서 학습이 진행되는 것과 달리 온라인에서 이루어지는 사이버 교육은 학습자들이 학습 상황에 실제로 존재하고 있다는 인식을 하지 못하기 쉬워서 학습 의지를 떨어뜨릴 수 있는 요소로 작용할 수 있다. 때문에 학습자 간에 온라인상에서 교육과정과 관련된 본인의 업무사례, 에피소드 등 서로 간에 정보를 주고 받을 수 있는 학습 분위기 조성 또한 필요한 요소라고 생각된다.

교육만족도는 사이버 교육의 학습 성과를 측정하는 중요한 변수로 인식되고 있는데^{10~13)}, 실제로 이러닝 또는 웹 기반 학습의 효과성에 관해 다루고 있는 여러 연구^{14~16)}들에서도 학습자의 만족도 수준과 학습성취가 일정 수준 이상의 인과성을 갖고 있다고 하였다. 한국보건복지인력개발원에서 실시한 사이버 교육과정은 학습 성과를 측정할 수 있는 지표가 설정되어 있지 않았기 때문에 이번 연구에서는 교육에 대한 만족도와 학습 성과 간의 관계를

살펴볼 수는 없었으나, 교육 후 조사된 만족도 설문에서 3개년도 평균 80% 이상의 응답자가 교육내용에 따른 교육방법(화면특성, 교육기법 등), 온라인 교육 접속 및 구현, 튜터가 학습자에게 제공한 서비스에 대해 만족한다고 답하였고, 응답자들은 사이버 교육과정을 이수함으로써 실무에 도움이 된다고 하였다. 주 등^{17, 18~19)}의 연구에 의하면 사이버 교육 학습자들은 학습만족도에 영향을 미치는 요인으로 자기 자신의 의지를 중요한 요인으로 인식하고 있다고 하였고, 학습에 대한 동기가 강할수록 학습만족도가 높았다고 밝혔는데, 본 연구에서는 열 명 중 여덟 명 가량이 자기개발 및 업무능력 향상을 위해 자발적으로 교육과정에 참가했다고 밝혀, 직무명령이나 점수 취득 등의 행정적 요인보다도 본인의 참가 의지로 본 과정을 학습한 것을 알 수 있었고, 이러한 학습자의 교육에 대한 동기가 높았다는 점이 대체적으로 교육에 만족한다는 결과로 일부 작용했을 것이라 추정되었다.

그러나 사이버 교육만으로 직무교육을 실시하는 것은 자칫 기술전문인력의 자질을 향상시켜 서비스의 질을 높이고자 하는 본연의 목적을 달성하지 못할 수도 있다²¹⁾. 따라서 온라인 과목 중 특성에 따라 오프라인 수업과 병행할 수 있는 부분은 온·오프라인 교육을 적절히 혼합하여 보다 높은 시너지 효과를 낼 수 있는 방안을 찾는 노력이 필요하겠다. 실제로 보건복지부와 구강보건사업지원단은 2008년도와 2009년도에 한국보건복지인력개발원 사이버 교육과정을 수료한 대상자 중 치과위생사에 한해 오프라인 교육을 통해서 이론 교육(구강보건정책방향, 맞춤형 방문구강관리사업의 이해, 외국의 구강보건사업 정책사례, 지역사회 수불사업 실행방안 개발)과 실습 교육(구강보건사업 기획·평가 실습, 구강보건교육 실습, 조사방법 및 통계분석 실습, 불소이용법 실습, 치면세균막 관리 실습, 치아홈메우기 실습, 치주질환평가 실습)을 실시하였다. 조사결과 집합 교육 수료자의 79%가 사이버 교육이 집합 교육에 도움이 된다고 평가하였다²²⁾.

공공기관 근무자를 대상으로 2007년도에 개발되어 운영되고 있는 사이버 구강보건사업실무과정은 2011년도 기준으로 5년째를 맞이하고 있다. 사이버 교육의 양적 성장과 함께 질적 내실을 도모하고 학습 성과를 극대화시키기 위해서는 학습자의 요구를 심도 있게 파악하고, 문제점을 확인하며, 성과를 측정할 수 있는 평가 지

표에 대한 관점의 전환이 요구된다²⁰⁾. 본 연구의 사이버 교육과정 또한 평가 지표로 만족도 외에 성취도, 학습자의 학습지속의향까지 확장시킬 필요가 있겠고, 이러한 지표를 활용하여 후속 연구에서는 학습자의 만족도가 학업성취도를 예측하는지와 학습지속의향 간의 관계를 분석하는 것이 의미가 있을 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 공무원 직무교육과정의 수강자로 한정되어 있으므로 동 연구결과를 전체 사이버 교육 학습자에 일반화하는 데 제한점이 있다는 것이다. 또한 온라인에서 이미 빈도와 백분율로 자료 분석이 완료된 결과만을 가지고 연도별 비교를 해야 하는 한계로 분석 방법이 제한적이었다는 점과 매년 설문 문항이 수정·보완되는 관계로 3년간 비교 분석이 가능한 대상 변수가 제한적이었다는 점이다.

그러나 본 연구는 공공기관 근무자를 대상으로 실시한 사이버 구강보건사업실무과정의 만족도를 국내에서 처음으로 조사했다는 점에서 의의가 있다고 사료되며, 아울러 후속 연구의 올바른 방향과 방법을 찾는 데 도움을 줄 것으로 기대한다.

5. 결론

사이버 구강보건사업실무과정이 개발되어 운영된 2007년도부터 2009년도까지 연도별로 교육에 대한 피교육자의 만족도를 분석함으로써 그 추이를 살피고 향후 사이버 교육의 전략적 운영 방안을 모색하는데 기초 자료를 제공하고자 하였다. 교육을 수료한 공공기관 근무자가 자기기입식으로 온라인에 응답하게 한 후 자료를 수집하였고 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 교육 수료자는 과반수 이상이 여자, 40대, 7~6급에 분포되어 있었다.
2. 교육과정의 교육내용에 따라 교육방법(화면특성, 교육기법 등)이 적절하게 구성되었는지를 묻는 문항에 3개년도 평균 90.5%('07년 85.9%, '08년 93.1%, '09년 92.6%)가 만족한다고 응답하였고, 온라인 교육 접속 및 구현에 대해서도 3개년도 평균 81.1%('07년 92.5%, '08년 67.6%, '09년 83.2%)가 만족한다고 답하였다.

3. 사이버 교육과정은 주로 직장(72.5%)에서 이루어졌고, 업무와 학습병행(60.6%)이 사이버 교육을 학습하면서 가장 어려운 점으로 조사되었다.
4. 튜터가 학습자에게 제공한 교육안내 및 질의응답의 신속성 등 학습에 필요한 서비스는 3개년도 평균 86.0%('07년 79.3%, '08년 86.1%, '09년 92.6%)가 만족하고 있는 것으로 나타났다.
5. 3개년도 모두 자기개발 및 업무능력 향상을 위해 자발적으로 교육과정에 참가하였다고 응답한 대상자('07년 84.8%, '08년 67.9%, '09년 80.8%, 3개년도 평균 77.8%)가 가장 많았고, 본 과정을 이수함으로써 현재 또는 향후 실무에 도움이 된다고 응답('07년 89.4%, '08년 86.2%, '09년 85.9%, 3개년도 평균 87.2%)한 대상자가 다수이었다.

참고문헌

1. 공무원 교육훈련법. 제1조[online] <http://www.moleg.go.kr/main.html> 검색일자 2011.10.24.
2. 장세희. 중앙공무원교육원 사이버 교육 운영사례. 서울:한국사이버교육학회;2005:150-166.
3. 지역보건법. 제12조 3항, 지역보건법 시행령. 제14조 2항[online]<http://www.moleg.go.kr/main.html> 검색일자 2011.10.24.
4. 조은별, 김영남, 황윤숙, 박덕영. 지역보건기관 치과위생사 직무교육훈련 요구도 조사. 대한구강보건학회지 2009;33(2):298-308.
5. 박성열, 남민우, 김학섭, 최종일. 대학직원들의 직무교육에 대한 만족도, 필요도, 내용 및 방법 선도와 e-Learning의 직무교육효과와 만족도. 농업교육과 인적자원개발 2005;37(3):170-171.
6. 주영주, 김은경, 박수영. 기업 사이버 교육에서 인지적 실재감과 몰입, 만족도, 지속의향과의 구조적 관계. 교육정보미디어연구 2009;15(3):21-38.
7. Phillips JJ. The human resources scoreboard: Measuring the return on investment. Boston, Mass: Butterworth-Heinemann, 2001.
8. 하영자, 주영주. 동기변인 및 자기조절학습 수행력

- 과 온라인 직무교육 학습효과의 관계. *교육공학연구* 2006;22(1):57-82.
9. 주영주, 김나영, 김가연. 사이버 교육생의 자기효능감, 내적통제소재, 조직의 자원, 몰입, 만족도 및 학습지속의향 간의 구조적 관계 규명. *교육공학연구* 2010;26(1):25-55.
 10. 류지현. 기업 이러닝의 학습자 만족도에 영향을 미치는 요인. *기업교육연구* 2007;9(1):121-142.
 11. Morgan PC. Adult learner satisfaction with web-based noncredit workforce training. Doctoral dissertation of University of North Texas. 2007.
 12. Ellis KA. Satisfaction of graduate students with their distance learning experiences. Doctoral dissertation, Texas Tech University. 2008.
 13. Johnson RD, Hornik S, Salas E. An empirical examination of factors contributing to the creation of successful e-learning environments. *International Journal of Human-Computer Studies* 2008;66:356-369.
 14. 노진덕. 사이버 교육의 학생만족도에 영향을 미치는 교수-학습 및 행정변인에 관한 연구. *인문사회과학논문집* 2004;34:93-110.
 15. 정봉영. 사이버대학 학습자들의 인구학적 특성에 따른 학업 성취도와 수업만족도 분석. *교육정보미디어연구* 2004;10(3):127-130.
 16. 주영주, 조일현, 조현국. 사이버대학생의 학업적 자기효능감, 자기조절학습능력 및 온라인 과제가치와 만족도 및 성취도 간의 관계 분석. *교육정보미디어연구* 2008;14(3):119-139.
 17. 주영주, 김소나, 박수영, 김은경. 기업 사이버 교육에서 학습자의 만족도, 학업성취도 및 학습전이 간의 관계 규명. *교육정보미디어연구* 2009;15(1):23-43.
 18. 주영주, 윤희숙. 사이버 교육의 학습만족도 조사에서 학습자 관련 변인의 고려 필요성에 대한 탐색적 연구. *교과교육학연구* 2006;10(2):329-342.
 19. Zimmerman BJ. Self-regulated learning and academic achievement: An overview. *Educational Psychologist* 1990;25(1):3-17.
 20. 주영주, 김지연, 최혜리. 기업 사이버 교육생의 자기조절학습능력, 학습몰입, 만족도, 학습지속의향 간의 구조적 관계 분석. *교육공학연구* 2009;25(4):101-124.
 21. 손순복. 영아교사직무교육의 온라인과 오프라인 과정 비교 분석(박사학위논문). 서울:성신여자대학교 대학원;2008.
 22. 구강보건사업지원단. 2009년 구강보건사업지원단 사업보고서 II. 서울:구강보건사업지원단;2009:250.