

e-러닝 품질관리의 필요성



한국교육학술정보원장 **황 대 준**

e-러닝 활성화를 위한 국가 인적자원개발 추진전략이 수립되고 국가 e-러닝 체계가 구축됨에 따라 정보통신기술을 학교 교육에 정착시키고 이를 통해 공교육의 질을 한단계 도약시키기 위한 다양한 노력이 시도되고 있다.

또한 초·중등교육뿐만 아니라 직업교육이나 직무교육 및 재교육에서도 e-러닝으로의 전환이 빠르게 이루어지고 있어 e-러닝을 통한 평생학습 사회가 형성되고 있으며 머지않아 e-러닝 상품이 홈쇼핑의 상품으로까지 등장할 날이 오지 않을까 예측해 본다.

이렇게 e-러닝이 급격히 확산됨에 따라 e-러닝 소비자들에게 신뢰성 있는 상품과 서비스를 담보할 수 있는 체계화된 e-러닝 품질관리가 필요한 때이다. e-러닝을 구성하고 있는 각 요소에서 소비자들의 신뢰와 믿음을 확신시켜 줄 수 있는 공공 차원의 품질 검증을 필요로 하고 있다.

e-러닝 구성 요소 중에서도 특히 콘텐츠는 상품의 질을 결정하는 매우 중요한 요소이다. e-러닝 콘텐츠의 품질은 소비자들이 이미 구매한 후이나 평가가 가능하기 때문에 환불이나 구매 취소 등의 과정에서 분쟁의 소지가 매우 크다고 할 수 있다. 최근 인터넷 과의 등에 대한 소비자들의 역울함이 TV 뉴스 등에 종종 보도되고 있는 것은 이러한 개연성이 증대되고 있음을 나타낸다고 할 수 있다.

우리나라 품질인증 실태

교육용 콘텐츠에 대한 품질인증은 여러 모로 중요한 일이다. 이에 따라 우리나라에서는 1998년도부터 민간에서 개발한 교육용 콘텐츠에 대하여 공공적인 차원에서 품질인증을 실시하고 있다. 인증된 교육용 콘텐츠는 조달청에서 별도의 품질검사를 실시하지 않고 조달등록을 해 줄 뿐만 아니라, 전국 모든 초·중등학교에서 우선 구매 대상이기도 하다.

또한 교사를 대상으로 하는 전국 57개 원격교육 연수기관의 원격연수 콘텐츠에 대한 인증도 실시하고 있는데, 이러한 인증 사업들은 바로 소비자들로 하여금 e-러닝 상품에 대한 믿음을 심어주기 위한 사례라 할 수 있다.



S/W 품질인증의 경우에는 ISO/IEC 9126, 14598, 12119 등 국제표준을 준용한 한국형 평가 모델로 TTA의 GS(Good Software) 인증이 있는데, 공공기관 우선구매제도가 시행되면서 높은 관심을 끌고 있다. 이러한 표준화 및 인증 활동을 통해 기업과 공공기관이 원하는 체제가 만들어지고 있어 고무적인 일이 아닐 수 없다 하겠다.

교육용 콘텐츠, 나아가 e-러닝 콘텐츠에 대한 품질인증은 기업의 마케팅 비용을 줄여줄 뿐만 아니라 소비자들과의 분쟁의 소지를 줄여준다는 데에서 더욱 확대되고 장려되어야 한다. 콘텐츠나 서비스 구매와 관련한 분쟁의 확대는 결국 소비자들로 하여금 e-러닝 상품에 대한 구매 의욕을 감소시켜 매출 저하로 이어짐에 따라 기업에 도움이 되지 못할 것이며, 이제 막 시작된 e-러닝 산업의 확대에 찬물을 끼얹을 수 있기 때문이다.

e-러닝 콘텐츠 뿐만 아니라 궁극적으로는 e-러닝과 관련된 모든 구성 요소들에 대한 품질관리 체계가 필요하다. 여기에는 e-러닝 서비스, e-러닝 플랫폼, e-러닝 튜터의 서비스 등이 포함되어야 한다. 직접적으로 눈에 보이지 않는다는 이유로 e-러닝과 관련된 서비스 등에 대하여 너그러운 소비자 인식을 역이용하는 악순환의 단초를 제공하여서는 안된다.

종합적인 QA가 준비되어야

OECD/UNESCO에서는 2004년부터 국가 간 경계를 넘는 교육과 교육기관이 늘어남에 따라 고등교육과 e-러닝의 품질 관리 가이드라인을 마련하고 있다. 2004년 4월(파리), 10월(일본), 2005년 1월(파리)에서 논의하였고, 전문가 검토를 거쳐 최종안을 준비하고 있으며, 가이드라인의 최종 안을 UNESCO는 10월 총회에서, OECD는 11월 이사 회의에서 채택여부를 결정할 예정으로 있다.

따라서 우리나라에서도 e-러닝의 체계적인 품질관리를 위한 종합계획수립과 함께 국제사회에서 추진되고 있는 가이드라인을 수용할 수 있는 국내 가이드라인 개발, 그리고 이를 수행할 수 있는 국가 수준의 품질관리센터(QAC)가 필요한 시점이다. 이에 따라 정부에서는 종합적인 e-러닝 품질관리를 위한 e-러닝 품질관리(QA : Quality Assurance) 종합계획을 수립중에 있다.

이 계획에서는 기존의 교육용 콘텐츠 품질인증 제도를 포함한 초·중등교육, 고등, 평생, 기업, 공공교육 분야에 대한 e-러닝 품질관리 체제로의 전환을 목적으로 “품질관리 센터(QAC) 설립 방안”, “e-러닝 종합 질관리 체제 추진 근거 명시 법·제도 개선안 제시”, “e-러닝 종합 질관리 방법론”, “온라인 종합 질관리 시스템 개발 및 운영” 사업 등이 포함될 예정이다.

e-러닝 콘텐츠를 포함한 교육용 소프트웨어는 학습자들로 하여금 학습의 궁극적인 목적과 학업 성취도를 동시에 충족시켜 주어야 하기 때문에 그 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않는다. 최근 강조되고 있는 QA는 시의적절한 방향이라고 생각하며, 국가 차원의 QA 체계가 조속히 마련되어 국제적인 e-러닝 선도국가로 자리매김하는데 초석이 되기를 기원한다. **TTA**