
사회복지교육 이러닝 콘텐츠 개발과 운영전략을 위한 탐색적 사례연구

Exploratory Case Study for Developing Contents and Management Strategies of e-Learning on Social Welfare Education

서상현, 김교정
동명대학교 사회복지학과

Sang-Hyun Suh(suh1953@hanmail.net), Kyo-Jeung Kim(iwtbp@tu.ac.kr)

요약

본 연구는 사회복지분야에서의 효과적인 이러닝 구축과 개발을 위한 사례연구이다. K-이러닝센터에서 2006년도부터1, 2학기 2007년도 1학기 운영된 [사회복지개론]과목과 관련된 전체 운영참여자(교수, 학생, 이러닝 전문가, 학습관리시스템운영자, 사례이러닝 운영자)가 자료수집에 참여하였다. 사회복지 영역에서의 e-Learning 커스터마이징화를 위하여 질적, 양적 실증연구를 진행하였다는데 본 연구의 의의가 있다. 분석결과, 사회복지개론 이러닝을 설계하기 위해서는 체계적 준비과정, 현장중심 학습내용, 시간 효율적인 학습관리, 학습자들 간의 상호작용을 통한 학습효과증진, 과제를 통한 과정평가 중심의 평가방법, 기술적 지원과 교육 등의 필요성이 제기되었다. 이를 위한 구체적인 전략으로 상호작용 학습모형 개발, 커스터마이징된 모형개발, 운영과정의 표준화와 체계화, 교수자들의 정보교환, 과제중심 과정평가체계구축, 운영 참여자의 협력적 작업시스템 기획의 정규화 등이 제시되었다.

■ 중심어 : | 상호작용 | 커스터마이징 | 운영과정의 표준화 | 과정평가 | 협력적 작업시스템 |

Abstract

The purpose of this study is to develop contents and management strategies of Social Welfare Education e-Learning. For this study, Data were collected from students who were attended to Introduction to Social Welfare e-Learning in K center between first semester, 2006 and first semester,2007 as well as professors and system operator. It is important meaning to performance as the first empirical study which is on the e-Learning of social welfare studies. As a results, it has been proved that systematic preparation process, study contents which is centered field, active interaction among students, study management in time efficiency, technological supports for system improvement are significant factors on construction and development of Social Welfare e-Learning.

■ keyword : | Interaction | Customizing | Management Process Standardization | Process Evaluation | Co-Operational Work System |

I. 서론

이러닝(e-Learning)은 유비쿼터스적 교육에 필요한 콘텐츠, 교수-학습활동 서비스 그리고 솔루션을 포함한 일체의 서비스를 의미한다. 정보화시대에 정치, 경제, 사회 분야뿐만 아니라 초등학교학령기부터 대학 더 나아가서는 평생교육에 이르기까지 다양한 분야와 대상에 이러닝은 새로운 교육매체로서 자리매김을 하고 있다.

전통적인 면대면 강의실 수업을 하는 대학 40%가 교육의 질 개선을 위한 교수-학습방법의 혁신을 위해 이러닝을 적극적으로 도입하고 있다[1]. 이와 같은 e-Learning의 양적증가에 따라 교수-학습 전반의 내용과 과정, 구조 등의 질적인 측면은 현대사회 교육현장의 끊임없는 이슈가 되고 있다[2].

기존에 개발된 e-Learning 콘텐츠의 대부분은 학습자에게 학습내용을 요약하여 일방적으로 제시하는 형태로 구성되어, 교재에서 제공하는 정보의 가공을 통한 지식 전달에만 치중하고 실제로 고차원적인 능력을 동반한 학습이 일어나도록 하기위한 세심한 교수 학습활동의 설계에 대한 노력이 부족하다[3].

2000년 이후, 급상승된 사회복지에 대한 관심과 사회복지사 자격증 수요로 인해 설립된 사이버·디지털 대학들에 의해서 이러닝 수업이 도입 되었다. 그리고 사이버 대학은 2007년 현재 4년제 대학교 15개 2년제 대학이 4개 대학이 설립되어 있으며, 사회복지전공 교육 인원만 연간 약 1만 여명에 이른다. 급격한 외형적 성장은 내실화를 함께 하지 못함으로 인해, 일부 원격대학의 부실운영 실태가 확인되고 언론에 보도되어 운영에 타격을 주기도 하였다[4]. 비단 사이버대학뿐만 아니라 일반대학과 기업교육 등의 이러닝 운영부분의 문제점으로 외형적 성장에 비해 수익성만을 추구하는 대규모 강좌, 강의콘텐츠의 표준화를 통한 비용효율성, 교육행정시스템의 축소운영 등의 내실화 부재가 심각한 문제로 제기되고 있다[5].

양적성장과 더불어 효과적인 교수-학습과정의 운영이 동반되기 위해서는 무엇보다도 커스터마이징된 이러닝 강의 개발, 구축노력이 필요하다. 멀티미디어 강의 콘텐츠가 이러닝의 전부를 의미하는 것은 아니다. 학습

내용을 전달하는 중요한 역할을 수행하는 것은 사실이나, 이것은 이러닝의 일부요소인 것이다[6]. 현재 대학 이러닝 체계는 콘텐츠 개발 및 시스템 개발을 중심으로 운영되어 왔고, 이러닝 운영의 과정지원과 품질을 관리하려는 노력은 최근에 시작되었다. 이러닝 운영절차에 따라 시기별로 티칭 팁 자료를 제공하여 교수 및 학습자의 만족도를 높이고 이러닝 전체 품질을 향상하는 시키려는 노력이 시작되고 있다[7].

우리나라의 이러닝이 21세기 정보화 사회에 부응하고 보다 교육의 본질적인 문제를 해결해 주는 모습을 발전하기 위해서는 지금까지의 시행착오에 기반하여 구체적인 미래의 전략들을 도모해야 할 것이다. 본연구는 대학에서의 사회복지 비전공자들을 위한 사회복지개론과목의 이러닝 사례를 분석하고 참여자의 요구와 역할을 규명하고자 한다. 그리고 이를 토대로 효과적인 사회복지 과목 이러닝 커스터마이징을 위한 구체적인 지원전략을 제시하고자 한다.

II. 본론

1. 효과적인 e-Learning에 대한 논의

e-Learning은 시간과 장소의 제한점을 해결하기 위해서 매체를 활용하는 단순개념을 벗어나 교육환경의 변화를 초래하고 있다. 이러한 이유로 효과적인 이러닝 운영을 위한 많은 정책보고서와 연구보고서들이 쏟아져 나와 있는 실정이다[5].

표 1. e-Learning 관련 최근 연구분포[8]

구분	2006	2005	2004	2003	2002	2001
편수	83	118	135	61	63	31

e-Learning과 관련되어서 2000년 이후 연구결과의 수는 다음과 같다. 최근 연구들에서는 e-Learning의 일반적인 활용방안과 시스템개발의 연구들 보다는 실제 교과목 운영과정에 대한 실증적인 검증과 사례분석 등

을 통한 연구들이 상대적으로 증가추세를 보이고 있다.

효과적인 e-Learning 운영에 대한 영향요인들로는 학습요인(학습과정, 학습내용), 행정지원요인(가상수업 형태의 적합성, 학습자요인(사전교육정도, 능력, 동기, 인성, 태도), 설계요인(수업지원, 화면구성, 시스템 환경요인) 상호작용요인(학습자와 교수자의 관계)등이 그 중요성을 인정받고 있다[9][10].

우리나라의 이러닝과 관련된 많은 연구와 실천적 노력은 환경 및 여건을 고려하는 전체교육체계 차원의 거시적인 접근보다는 형식적 측면의 콘텐츠 개발과 운영'이라는 요소에 치우친 양상으로 나타나고 있다 '형식적' 콘텐츠가 아니라 교육의 질 향상이라는 본래의 목적을 구현하기 위하여 '효과적 콘텐츠'로서의 개발과 실행, 평가 등의 전반적인 운영과정에 대한 논의가 필요하다 [5][6].

물론 효과적인 교수-학습 운영을 위해서는 규모, 구성 등의 양적인 측면 역시 갖추어야 한다. 더불어 학습자 대상의 명세화, 전략을 통한 교수-학습과정 운영 등의 과정적 질적 연구들이 필요하다 하겠다. 그리고 교수자, 학습자, 시스템 운영자 각각의 의견에 대한 접근보다는 행정적 지원 등을 포함하는 운영참여자 전체의 통합적인 연구가 필요하다.

2. 사회복지교육과 e-Learning

대학의 사회복지의식 교육을 토대로 사회복지사기능이 강조되고 있다. 1990년대 이후 사회복지 관련교과목 활동이 확대되고 있는 것은 대학교육이 현실사회와 연계되어 대학생들이 참여할 때 시민적 자질을 향상시키고, 사회의 중요한 구성원으로 성장할 수 있는 교육적 효과를 거둘 수 있을 것이라는 인식의 변화를 반영하는 것이다 라고 할 수 있다[11].

인식이란 현실에서 체험하게 되는 모든 경험 또는 자각하고 있는 정신현상이다. 타인에게는 경험할 수 없는, 그러나 체험자 자신은 직접적으로 평가할 수 있으며, 현재 느끼고 있는 경험을 말한다. 사회복지의식이라는 개념은 복지에 대한 인식, 평가, 태도 혹은 행동적 반응성향, 감정과 인상, 신념 및 평가 등의 정신작용의 측면을 종합적으로 포괄하고 있어야 한다. 이와 같은 심리

적 성향은 지속적인 교육 및 학습에 의해 그 수준을 점차적으로 향상시킬 수 있으며, 이는 미래사회의 주인공이 될 대학생들에게 더욱 그 효과를 더욱 극대화 할 수 있을 것이다. 또한 체계적이고 바람직한 사회복지교육에 의해 보다 긍정적이고 구체적인 사회복지의식의 확립이 가능할 것이다.

사회복지교육이라는 용어는 사회복지라는 단어에 비해 그리 평범하게 쓰여 지지는 않는다. 이는 사회복지라는 분야가 국민모두의 일상생활에서 광범위하게 이루어지는 반면에 그 내용과 형식은 일부의 전문가나 제도의 한 분야로 인식되고 있는 실정이다. 그러므로 사회복지교육은 사회복지를 담당하는 일부의 사람이나 교육적 범위 안에 들어 있는 학생들에게만 단편적으로 행해지는 것으로 잘못 인식되어지고 있다[12]. 특히 사회복지의 대상이 우리 국민 모두인 것처럼, 사회복지교육 역시 한 사회의 성원이라면 모두가 일정수준으로 받아야 하는 분야이다. 특히 급격한 사회의 변화로 인하여 삶의 방식과 형태가 다양화 되고 또한 여러 가지 사회문제가 발생되어지고 있기 때문에 개개인의 사회적응과 위험에 대처할 수 있는 제도적 장치에 대한 교육은 반드시 필요하다고 볼 수 있다.

N세대라 불리는 대학생의 특성에 맞는 다양한 멀티미디어 활용할 수 있는 e-Learning이야말로 제한된 사회복지교육의 기회에 대한 접근성을 제공할 수 있는 교육적 효과를 거둘 수 있는 매체임을 시사한다. 특히 사회복지학은 강의 위주의 교수기법보다는 과학적 사실이나 추상적인 사고를 임상현장에 적용하므로써 실질적인 학습이 가능한 학문이다 그러므로 비전공자들의 사회복지의식 함양을 위한 교육이 되기 위하여 가상적 경험을 할 수 있는 다양한 멀티매체를 이용한 이러닝 수업은 절대적으로 필요할 것이라 생각된다.

그러나 현재까지 교수-학습매체로서 이러닝의 대학생 사회복지교과 적용과 연구는 '인간에 의한, 인간을 위한, 인간중심'의 휴먼서비스라는 학문적 특성으로 인해 지체된 발전을 보였다. 이에 본 연구는 사회복지교육에 있어서 이러닝 활용을 위한 탐색적인 연구로서 의의를 갖는다 하겠다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 사회복지에 대한 이해와 인식변화를 목적으로 개설된 사회복지개론 이러닝과정과 그 과정의 참여운영자인 교수, 학생을 그 사례분석의 대상으로 삼았다.

사례에 대한 기준으로 사회복지 비전공자들을 대상으로 사회복지교육을 제공하는 이러닝 과정을 기준으로 삼았다. 선행연구들의 단일대학 운영 이러닝이라는 한계에서 벗어나고자, 다양한 대학의 학습자 참여가 가능한 컨소시엄형태를 두 번째 기준으로 삼았다. 사실, 사회복지를 전공으로 교수-학습과정이 진행되는 19개 원격대학을 제외하고는 이런 기준을 만족하는 연구대상은 아주 한정적이었다. 이러한 이유로 전국의 권역별 다양한 대학이 참여하는 K이러닝 센터 사회복지교육과목 운영사례를 분석하였다.

또한 이러닝과 관련된 전문가들을 대상으로 효과적인 사회복지교육 이러닝 과정에 대한 구체적인 전략을 규명하고자 하였다. 이때 전문가들은 적어도 이러닝운영에 참여한 경력이 적어도 3년 이상이 된 전문가로서 평판법(Reputation method)에 의해 샘플링 하였다.

2. 자료수집 및 분석방법

자료수집은 주로 연구의 타당성과 신뢰성을 위하여 우선 관련문헌들을 분석 정리하였다. 이를 통해 사례분석도구를 선정하였다.

2.1 사례분석

첫째, 교수자와 학습자 사이의 상호작용활동 유형 분석을 위해서 Bonk(2000)의 이러닝 협동학습 분석체크리스트를 수정하여 활용하였다.SPSS 프로그램을 사용하여 빈도분석을 실행하였다[13].

둘째, 문헌검토와 2006년도 1, 2학기 2007년 1학기 학습자 만족도 조사를 토대로, 이러닝 전문가 3명, 교수 3명, 이러닝 운영담당자 3명 총 9명을 대상으로 전체학습과정, 수업구성과 교수-학습전략에 대한 포커스 전문가 그룹인터뷰를 진행하였다. 그룹인터뷰 결과를 녹취

하여 개념화 하고 이 개념들에 대하여 하위노드(node)로 유형화 하였다. 이를 다시 상위노드로 구성하였다. 그리고 이들이 전체 인터뷰 과정에서 차지하는 비율을 산출하였다. 결과는 N-Vivo 프로그램을 이용하였다.

2.2 학습자 만족도 분석

2006년 1학기부터 3학기동안 K 이러닝센터의 [사회복지개론] 수업과정을 이수한 학기별 70명에게 14강 수업후 학습자 만족도 조사를 실시하였다. 이때 사용한 학습자만족도 조사도구는 이러닝 만족도를 연구한 선행연구들에서 본연구와 관련되었다고 판단되는 문항들로 수정하여 활용하였다. 측정도구의 타당도는 연구에 참여했던 교수 3명과 이러닝 전문가 3명에게 검증받았다. 내적일관성 확보를 위해 크론바하 알파계수를 측정하였다. 학습, 시스템, 행정, 상호작용요인 모두 0.7이상으로 나타나 내적일관성을 검증하였다. SPSS 프로그램을 사용하여 기술통계분석을 실행하였다.

IV. 자료분석

1. 협동학습 분석

학습자 및 교수자 Q & A 창에 메시지 유형별 개수는 다음 [표 2]와 같이 구체화 할 수 있다. 학습자 115개와 교수자 110개로 2006년도 1학기에는 거의 비슷한 수준이었다. 그러나 2006년도 2학기 되면, 학습자의 메시지 양이 186으로 교수자의 132개에 비해 상대적으로 많아졌다. 특히 2006년 2학기 중간고사 이후 사회복지현장분야별 그룹보고서를 평가과제로 출제하면서, 학습자들간의 상호작용 메시지들이 점차적으로 증가한다. 그룹별 과제 게시가 된 2006년 2학기 이후 학습자간 상호작용이 증가하는 것으로 보인다. 하지만 다양한 전공의 참여가 있었으므로 소속감보다는 유대감 자료 및 정보 공유 유형의 메시지가 증가한다. 심리적요인의 메시지는 학습자간에 대부분 나타났다.

2007년도 1학기에는 현장그룹보고서와 함께 사회복지 대상자의 [보편주의]와 [선별주의]에 대한 논쟁을 개별과제를 추가하면서, 학생들이 게시판에 적극적인 참

여(69)가 급속하게 증가한다.

이에 반해 교수자의 메시지 내용과 유형은 매학기 일정한 것으로 나타나고 있다. 가장 많은 유형으로 나타난 것은 교수자의 피드백주기(49->68->79)로 나타났다. 피드백구하기와 도움구하기, 매체도움요청, 제공, 반성 등에는 거의 나타나지 않는 것을 보이고 있다.

표 2. 메시지 유형별 빈도분석

유형	2006 1학기		2006 2학기		2007 1학기	
	학습자	교수자	학습자	교수자	학습자	교수자
그룹스킬	.	.	.	22	.	10
그룹활동 계획	.	.	23	3	20	7
학습활동시작	.	3	.	5	.	10
도움구하기	.	17	10	11	21	30
피드백주기	5	49	2	68	10	79
자료정보교환	9	.	15	.	25	3
지식생성 통합	.	7	17	2	.	17
도전과논쟁	68	3
설명, 정교화	.	2	.	1	.	4
도움구하기	17	.	30	.	27	.
피드백구하기	51	.	15	.	17	.
노력촉구하기	.	8	.	3	.	12
학습내용반성	18	.	8	.	14	.
소속감형성	.	3	14	3	17	4
심리적지원	1	11	25	4	22	4
유대감형성	.	.	20	2	17	3
감정표현	5	.	.	2	8	2
매체도움요청	7	.	4	.	11	1
매체도움제공	1	7	.	4	.	.
매체활용반성	4	.	2	.	5	.
기타	1	3	1	2	6	2
합계	119	110	186	132	322	198

2. 사례분석

2.1 콘텐츠구조 및 흐름

2007년도 1학기 K-이러닝센터 [사회복지개론]수업은 전형적인 학습관리시스템을 활용한다. [그림 1]에서 보듯이, 메뉴는 강의홈, 강의정보, 학습현황, 교수공지, 본 강의, 과제물, 토론, 시험, 퀴즈, 과목 Q & A, 과목자료실, 성적확인, 과목설문 등으로 구성되어 있다.

그러나 학습자들간의 상호작용을 촉진시킬 수 있는 방안인 채팅방이 구성되어 있지 않으며, 이로 인해 그룹별 과제는 다른 온라인 상에서 채팅을 해야 한다. 또한 학습자들이 관련 자료를 찾기 위해 도서관 이용하고

자 할 때는 다른 사이트에 접속해야 하는 일부 불편사항을 가지고 있다.

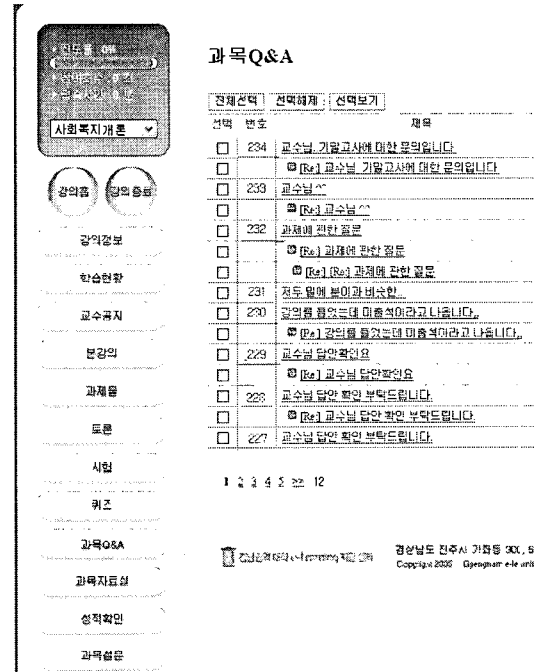


그림 1. 2007년도 1학기 강의플랫폼

2.2 학습활동의 기본구조

전체 교육과정은 15주차로 이루어져 있으며, 주교재 1권과 부교재는 사회복지 비전공자들이므로 사회복지현장의 이해를 돕기 위해 사회복지협의회에서 발행하는 B사회복지신문으로 선정 하였다. 1 주차의 교수활동은 e-Stream 을 이용한 15분 동영상강의 3회 유닛으로 구성되어 있다. 매 주차 수업게시 기간 동안 수강이 가능하며, 수강기간은 1주일 간이다. 시간이 지나면, 출석이 인정되지 않는 시스템으로 구성되어 있다. 그리고 매 주차의 수업은 일정한 패턴형식으로서 다음과 같이 구성되어 있다. 문제제기-> 필요성-> 이론 및 개념 정리->퀴즈(격주별)->현장적용사례->요약정리 등의 순서로 구성되어 있다.

퀴즈는 수업참여의 동기를 유발하기 위해서 격주로 진행하며, 수업과 관련한 내용을 교수자가 질의하고 이에 대한 평가로 70명의 10%인 7등까지 보상점수를 제

공하였다.

과제는 개별과제와 조별과제로 구성되어 있다. 개별과제는 학습참여뿐만 아니라, 이슈화되고 있는 사회복지 논의거리들에 대한 지식함양을 위한 목적으로 2006년 2학기부터 평가항목으로 제시되었다.

강의정보

강의개요서 - 교수소개

교수명	차희희	직급	교수
내과번호	60201010A	내과명	사회복지

강의요약

형이상황의 사회복지에 대한 개념정의, 이해와 필요성을 학습한다. 활동중심으로 사회복지에 대한 인식의 향상을 하고 사회복지현장의 현상과 이슈에 대해 학습한다.

강의내용

1) 사회복지 실천과 관련된 방법론 2) 사회복지현장에 대한 선별중심의 보호주의 차별과제 2) 역할론의 관점에서 조별과제를 수행한다. 3) 사회복지현장에 소재한 환경과 과제유형

교수소개

1) 교수명: 김은규 외 2인, 2004. 성지사 현대사회의 사회복지 2) 부교재: 사회복지학문, 인터넷자료

✓ 선택평가

1차	20%	2차	20%	3차	20%	4차	20%	5차	20%
합계	100%	30%	10%	20%	20%	20%	20%	20%	20%

주제

1주차	오래전태이론	2주차	사회복지개론
3주차	사회복지발달(영국편)	4주차	사회복지발달(미국, 일본)
5주차	사회복지발달(한국)	6주차	사회복지실천방법 1
7주차	사회복지실천방법 2	8주차	중고교사
9주차	사회복지분야 1:노년복지	10주차	사회복지분야 2:장애인복지
11주차	사회복지분야 3:아동복지	12주차	사회복지분야 4:가족복지
13주차	사회복지분야 5:여성복지	14주차	사회복지분야 6:자원봉사
15주차	최근교과		

그림 2. 2007년도 1학기 강의정보

2.3 교수-학습활동의 소요시간

소요시간 기본산정을 위하여, 2007년도 1학기 K 이러닝센터 사회복지개론 수업에 참여했던 학습자 70명을 대상으로 강의 콘텐츠를 이용하여, 인터넷설문을 실행하였다. 다음 [표 3]은 학습자활동으로 소요된 시간이다. 학습자가 학습활동으로 소요된 시간은 주당 3.08시간으로 나타났다.

표 3. 학습자활동 평균시간(2007년도 1학기)

활동	수업자료	교재 읽기	한개 유닛	개별 과제	조별 과제	계시 올리기
1회당 (분)	54	56	15	128	240	5

교수자 활동은 본 연구대상인 수업의 운영자에게 활동과정 및 소요시간을 물었다. 우선 수업이전의 교수

활동인 교육과정개발과 동영상상의 녹화, 자료준비등의 수업활동 이전과정에 소요된 시간의 질문에는 “거의 매일 8 정도 한달 이상을 준비 하였다” 라는 답변으로 주당 12.8시간을 추정할 수 있었다. 그리고 나머지 활동 시간은 다음 [표 4]와 같은 결과가 나타났다. 총 소요 시간은 주당 18.57시간으로 추정할 수 있다.

표 4. 교수활동 평균시간(2007년도 1학기)

활동	수업자료 수정	중간 평가	기말 평가	개별 과제	조별 과제	계시
1회당 (분)	60	10	10	10	15	10

3. 포커스그룹인터뷰 결과분석

전문가그룹인터뷰 분석결과 사회복지교육을 위한 커스터마이징을 위하여 다음과 같은 개념과 노드(node)로 유형화된다. 기록은 전체 102개의 개념으로 나뉘어졌고 이 개념들은 다시 ‘교수학습활동 계획’과 같은 21개의 하위노드로 유형화로 나타났다. 하위노드는 6개의 상위노드로 나타났다. 가장 많은 비중을 차지하고 있는 상위노드는 상호작용으로 전체 24%로 나타났다. 그리고 하위노드 중 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것은 학습자간 심리적 상호작용의 중요성과 과제중심의 과 정평가활동으로 인터뷰내용에서 동일하게 각각 9%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.

- 교수만 가르키는 것이 아니라 학생들이끼리 하는게 효과적 일때도 있지요. 서로 정보교환하고 지지해 주고... 그건 교수자의 역할이기 보다 동료나 친구가 할수 있는 부분입니다(이러닝 전문가 A-103).
- 제일 민감한 부분이지요 또 이 사례 같은 경우 수 강생 대부분이 3, 4학년생이라 더 그렇지요. 참여과 정과 그것으로 인해 산출되는 조별과제 같은것은 수업에 흥미를 잃지 않게끔 하는 내용입니다(교수 A-205).
- 이번학기에 과제를 같이 논의하는데 방을 만들어 달라는 학생들의 요구가 많았습니다. 조별로 자료 공유도 하고 쉽게 접근 할 수 있게요(센터 운영담당자 C-300)

표 5. 포커스그룹인터뷰 분석

개념 (수)	하위노드(%)	상위노드 (%)
3	교수-학습활동 계획(5)	체계적 준비과정 (15%)
4	학생들의 사전교육(2)	
4	학습자들의 욕구조사(3)	
5	운영참여자의 협력적 작업(5)	
8	현장중심 내용(8)	현장적용내용학습 (12%)
5	사례중심 내용(4)	
4	학습에 대한 안내(4)	효율적 학습과정 (16%)
6	수업전개의 유형화 필요(6)	
5	각 차시별 유닛단위 구성(3)	
3	학습자의 학습 투입시간고려(3)	
8	학습자간의 심리적 유대감형성(9)	상호작용을 통한 심리적 유대감 및 학습공동체조성 (24%)
7	교수자와의 상호작용(7)	
4	토론과제 촉발(4)	
6	튜터의 활동(4)	
9	과제 중심의 과정평가 활용(9)	과정중심의 평가방법 (21%)
4	돌발퀴즈(5)	
5	평가결과에 대한 피드백(7)	
3	관련 사이트 연결(1)	
2	채팅방 개설(3)	콘텐츠개발과 관련된 기술적 지원과 교육 (9%)
3	평가시간 시스템 탄력성(1)	
4	이러닝 신입교수자 교육(4)	
102	100%	100%

3. 학습자 분석

3.1 학습자 만족도

사회복지개론 과목인 운영되기 시작한 2006년도 1학기부터 14주차시 학습자 만족도 조사를 실시하였다. 다음 [표 6]은 그 결과이다.

2007년 1학기 현재 가장 높은 만족도 점수를 보이는 것은 콘텐츠의 적절성 요인이다. 이는 2006년도 1, 2학기 종강 후 만족도 조사결과에 대한 피드백으로 콘텐츠 참여운영자 회의가 시행되었고, 회의 후 화면구성 등에 대한 수정보완 되었다.

가장 많은 변화를 나타낸 것은 학습자 상호작용 항목으로 2006년도에 3.21에서 2007년도 1학기 4.21로 나타났다. 사례분석 시, 논의되었던 조별 과제중심평가가 기인한 것이라 설명할 수 있다.

표 6. 학습자 만족도

요인/세부내용		2006 1학기	2006 2학기	2007 1학기
학습 요인	학습내용	3.78	4.01	4.18
	학습평가	3.98	4.10	4.28
	학습과정	4.07	4.14	4.10
시스템 요인	콘텐츠적절성	4.02	4.31	4.40
	시스템신뢰성	4.14	4.15	4.18
	매체풍부성	4.05	4.21	4.20
	접속용이성	4.06	4.08	4.04
행정지원 요인	학사업무지원	4.01	4.01	4.21
	비용시간절약	4.02	4.10	4.02
학습자 상호작용	학습자간작용	3.21	3.9	4.21
	교수와작용	3.85	4.0	4.03

IV. 논의 및 결론

1. 연구요약 및 논의

본 연구는 K 이러닝센터의 수업 사례분석을 통하여 사회복지교육에서의 이러닝 교수-학습을 커스터마이징 하기 위한 구체적인 전략과 시사점을 얻기 위한 목적으로 수행되었다.

첫째, 협동학습 분석결과 교수자와 학습자의 메시지 유형은 차이가 있는 것으로 나타났다. 계획과 도움및 피드백주기는 교수역할로 학습자는 도움요청이 가장 많은 것으로 나타났다. 심리적 지원과 정보교환은 학습자간의 상호작용으로 통해서 나타나는 것으로 보인다.

둘째 사례분석의 결과, 학습과정은 전형적인 15주수업, 개별과 조별 2번의 과제물, 중간고사, 기말고사로 구성되어 있어 면대면 수업의 일정과 크게 차이가 나지 않는 것으로 나타났다. 본 사례의 학습목표는 비전공자들의 사회복지인식에 대한 이해확대이다. 때문에 사회복지 이론학습보다는 상대적으로 이슈화되고 있는 노인, 장애인, 가족, 아동, 자원봉사 등 각 분야의 현황과 과제 등이 차지하는 비율이 면대면 수업과는 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 퀴즈시험은 교수자와 학습자간의 상호작용을 높이며, 경쟁을 통해 학습효과를 높이는 시너지효과가 있는 것이 확인되었다.

셋째, 교수-학습활동 추정 시간에서 학습자는 면대면 수업과 비교하여 상대적으로 적은, 교수자는 많은 시간을 소요하는 것으로 나타났다. 수업에 대한 교수자의 시간 투자와 부담의 정도가 큰 것으로 나타났다. 온라인교수자들이 일주일동안 한 강좌에 3시간에서 7시간, 평균적으로 강의운영에 평균적으로 5시간이라고 밝히고 있다[14][15]. 본 연구에서의 시간추정은 최소시간을 추정하였으므로 이에 대한 시간은 일반적인 소요시간은 더 클 것이다.

넷째, 포커스그룹인터뷰 분석결과에서는 이러닝의 효과적인 운영을 위해서는 교수자와 학습자 뿐만 아니라 운영관리자들이 협력적 작업이 요청되었다. 전문가들은 이론보다는 비전공자들의 학습목표 달성을 위한 이슈화되고 있는 분야별 내용이 학습효과를 높이며, 효율적인 학습과정을 위해서는 학습, 평가, 과제활동 등에 소요되는 시간의 적절한 배분이 요청했다. 가장 많은 비율을 차지한 상호작용을 통한 시너지효과 상승은 직접 수업과 관련된 내용이 아니더라도 학습간의 심리적 유대감 형식의 필요안으로 제시되었다. 또한 결과평가보다는 온라인상 상호작용과 자기주도적 학습을 유도하기 위하여 과정평가 중심의 방법이 요청되었으며, 콘텐츠의 일부 불편사항들도 지적 되었다.

다섯째, 학습자 만족도 조사에서는 2006년 1학기부터 2007년 1학기 까지 3회 만족도 변화결과를 분석하였다. 가장 큰 변화를 보이는 항목은 학습자간 상호작용, 학습내용, 콘텐츠의 적절성 순으로 나타났다. 이는 모두 매학기 종결시점에서 만족도 조사와 K-이러닝센터 운영회의에서 각 과목 특성에 따라 또는 전체적인 의견개진을 통해서 수정 보완하는 피드백작업을 적용했기 때문이라 볼 수 있다. 특히 학습자간 상호작용은 2006년도 2학기부터 학습자 상호간의 정보교환과 유대감형성을 위한 을 조별학습과제를 제시한 것에서 기인한 것으로 볼 수 있다.

2. 발전과제

사회복지개론 교과목 이러닝의 효과적인 운영과 개발에 대한 발전과제를 구체화하면 다음과 같다.

첫째, 교수-학습의 전략적인 측면에서 교수자와의 상

호작용과 함께 학습자간의 상호작용모형이 활용되어야 할 것이다. 이러닝에서 사용되는 상호작용방식은 면대면 수업과는 차이가 있으며, 교육과정뿐만 아니라 활발한 상호작용이 교육목적 달성에도 중요한 영향요인이라고 다수 연구자들에 의해 제시된바 있다. 연구결과에서처럼 상호작용은 학습자의 학습활동 유지, 활성화뿐만 아니라 심리적인 지원도 받을 수 있다. 상호작용 '촉발'의 역할은 교수자의 몫이다. 조별과제등과 같은 촉발기제를 제공할 수 있다. 상호작용의 관리를 위해 튜터제도의 도입도 필요하다. 이와 더불어 튜터에 대한 자격요건, 역할분담의 명시화등도 제시되어야만 할 것이다.

둘째, 다양한 특성을 가진 학습자에게는 적합한 수업모형을 개발할 필요가 있다. 학습자별 특성을 고려하여 교육, 기획, 설계, 개발, 운영, 평가가 차별적으로 이루어질 수 있도록 특성화 전략을 수립, 시행해야 할 것이다[7]. 정교한 피드백 시스템을 바탕으로 학습활동 개선이 상시적으로 이루어질 수 있도록 하는 것이 바람직하다[16]. 본 사례에서 비전공자를 위한 학습내용이 사회복지개론의 이론중심에서 부터 현장중심의 내용으로의 전환을 통해 학생들의 만족도 상승 변화는 커스터마이징의 필요성을 시사한다.

셋째, 학습자의 수업준비과정에 대한 관리가 필요하다. 학습자의 활동 소요시간에서 수업참여 시간은 전통적 교실수업보다 상대적으로 적고, 수업준비시간은 오히려 더 긴 것으로 나타났다. 그러나 실제 모든 콘텐츠에서 수업참여와 평가, 과제참여 등만을 관리할 뿐이지 수업준비에 소요되는 학습자들의 시간과 노력에 대한 관리와 평가는 이루어지지 않고 있다. 수업시간이 짧고 학습자 수업참여가 오로지 '시간경과'에 의해서 판단되는 시스템으로는 학습자들의 진정한 의미의 수업참가가 되지 못할 것이다. 그리고 이로 인해 쉽게 점수를 획득할 수 있다는 오명을 가질 수도 있다. 이를 위하여, 학습준비과정을 평가항목에 포함하고 자동체크를 시스템화 할 필요성을 가진다.

넷째, 초보 이러닝 강의 교수자들에 대한 강의를 위한 교육과 지원이 필요하다. 다수의 연구에서 온라인 수업경험이 다른 요인들과 함께 학습자의 학습효과와

만족도에 영향을 미친다고 제시하고 있다. 연구 학습활동 소요시간은 이러닝 콘텐츠 운영이 익숙하지 않은 경우, 더 크게 증가할 것으로 보인다. 이를 위하여 학습자들의 오리엔테이션뿐만 아니라 교수자들에게도 사전준비 활동 역시 조직화 할 필요가 있다.

다섯째, 과정중심 평가체계의 적용이 필요하다. 개별과제를 통해 발전된 상호작용과 만족도의 상승결과가 이런 사실을 뒷받침 해준다. 본 연구의 포커스 그룹 인터뷰 분석결과에서도 나타난 것처럼 '개별과제의 경우, 학습자들 중 동일학교 동일학과 학습자의 경우 노력 없이 유사한 과제제출이 이루어지거나, 관리의 편의를 위해 제공 되어지는 객관식 시험유형은 부정행위를 유발될 수도 있다(교수 C-255).'라는 내용과 함께 이에 대한 관리와 평가를 위한 교수자가 많은 시간을 비효율적으로 사용하고 있음을 단적으로 보여주고 있다. 제 7차 교육과정에서 강조사항인 학습자 활동 중심의 과정평가를 위해 사고력과 논리력, 분석력, 표현력 신장이라는 측면에서 토론학습과 같은 모델 개발도 시급히 필요하다[2]. 대단위 규모의 이러닝 운영에서는 사실상 힘들다. 하지만 이를 보충하기 위한 행정적 평가기준을 체계화 하고 튜터지원이나 시수배분, 학습자규모 등이 철저히 규정되어야 할 것이다.

다섯째, 콘텐츠의 수정과 보안을 위한 빠른 피드백 작업이 필요하다. 또한 수정과 보안의 역할이 시스템관리자에서 시작되고 끝나는 것이 아니라 학습자의 학습 효과 향상을 위해 이들의 목소리를 전달해 줄수 있는 교수자와 멘토들의 적극적인 참여가 필요하다. 이러닝 운영참여자들에게 협력작업 기회는 정규적으로 제공되어야 한다[17]. 콘텐츠는 학습자와 교수자 모두의 참여와 동기유발에 영향을 미친다. 교육과정의 기획자, 내용전문가, 교수설계자, 나레이터, 웹디자이너, 웹프로그래머, 플래시 일러스트레이터 등 다양한 작업구성원들의 협력을 통한 즉각적 수정보완이 필요하다.

본 연구는 사례분석을 통하여 사회복지교육에 있어서 대학에서의 이러닝 운영모형을 정립하고 이러닝 모형에 따른 구체적인 지원체계를 수립하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] 교육인적자원부, *대학교육 개혁과 교육개발센터의 역할과 과제*, 교육인적자원부, 2005.
- [2] 조은순, "인터넷 수업에서의 CEDA 토론 모델연구", *한국콘텐츠학회논문지*, 제6권, 제3호, pp.93-99, 2006.
- [3] 이은경, 한건우, 김성식, 이영준, "e-Learnig 환경에서의 몰입 경험을 위한 교수 학습전략 연구", *한국컴퓨터교육학회지*, 제10권, 제1호, pp.21-30, 2007.
- [4] 이화국, *원격대학의 현황과 전망*, 2005 이러닝 백서, 한국사이버교육학회, 2005.
- [5] 김세리, "대학교육에서의 이러닝 교수-학습 전략에 대한 사례연구", *기업교육연구*, 제8권, 제1호, pp.81-123, 2006.
- [6] 이의길, "온라인교육에 대한 교수자 인식 및 수업 전략", *교육정보미디어연구*, 제12권, 제1호, pp.87-105, 2006.
- [7] 손경아, "대학교육에서의 이러닝 운영절차 개발 및 적용", *교육정보미디어연구*, 제13권, 제1호, pp.75-98, 2007.
- [8] <http://www.nanet.go.kr/>
- [9] 최광신, 노진적, "사이버교육의 영향요인이 학생 만족도에 미치는 영향", *한국정보전략학회지*, 제5권, pp.25-52, 2006.
- [10] 엄영용, 김태웅, "성별차이를 중심으로 본 이러닝 만족도 영향요인에 관한 연구", *경영학연구*, 제35권, 제1호, pp.51-80, 2006.
- [11] 박형원, "사회복지교육에서의 서비스러닝 적용 연구", *한국사회복지학회, 춘계학술대회 발표*, pp.523-547, 2004.
- [12] 노충래, "사회복지교육의 현황과 과제", *연세사회복지연구*, 제10권, pp.174-196, 2004.
- [13] C. J. Bonk and R. A. Wisner, *Applying Collaborative and e-Learning tools to military distance learning: A research framework*, Alexandria, VA:U.S. Army Research Institute

for the Behavioral and Social Science, 2000.

- [14] H. Altalib, P. Dinfee, B. Hedden, T. Lennox, and R. A. Marengo, *Comparison of instructor time and effort between traditional and on line classroom*, Paper reported to George Mason University, 2002.
- [15] B. D. Lauzarus, "Teaching courses online," *Jornal of ALNS*, Vol.7, No.3, pp.47-54, 2003.
- [16] 이수경, 권성연, 고기정, 임영택, "학습자 특성및 수강경험에 따른 e-Learning의 학습행태 차이분석", 제10권, 제2호, pp.49-64, 2007.
- [17] 김인숙, 조은순, "e-Learning 콘텐츠개발을 위한 성찰적 협력작업시스템 개발", 제6권, 제1호, pp.108-115, 2006.

저자 소개

서 상 현(Sang-Hyun Suh)

정회원



- 1992년 2월 : 영남대학교 행정학과 (행정학박사)
- 현재 : 동명대학교 사회복지학과 부교수
- <관심분야> : e-learning

김 교 정(Kyo-Jeung Kim)

정회원



- 2005년 8월 : 경성대학교 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 현재 : 동명대학교 사회복지학과 전임강사
- <관심분야> : e-learning