

전자우편의 수업적 활용 지침

Guidelines for Instructional Use of E-mail

김 원 섭*, 윤 관 식**

Won-Seob Kim*, Gwan-Sik Yoon**

요 약

본 연구의 목적은 전자우편(e-mail)의 수업적 활용을 위한 지침을 탐색하는데 있으며, 그 탐색은 연구문헌을 분석함으로써 수행되었다. 본 연구는 다음의 결론을 제안한다. 첫째, 교수자는 자신과 학습자들 간의 커뮤니케이션을 증진하기 위하여 효과적으로 전자우편을 사용해야 한다. 커뮤니케이션은 좋은 수업을 위한 본질적 요소이다. 둘째, 교수-학습과정에서 효과적으로 전자우편을 사용하기 위해 이것의 특성을 고려하는 지침들이 활용되어야 한다. 이러한 지침으로 다음을 제안한다: (1) 철자와 문법은 정확해야 하고, (2) 메시지는 간단하고 간결해야 하며, (3) 첫 문장에 요약의 진술해야 하고, (4) 메시지 응답은 신속하게 이루어져야 하며, (5) 메시지 응답은 친절하게 이루어져야 하고, (6) 풍자와 유머를 주의해서 사용해야 한다.

Key Words : Electronic mail, Communication, Feedback, Emoticon

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate guidelines for instructional use of e-mail and the method in the present investigation was followed by an analysis of research literatures. This study suggests the following conclusions. First, instructors should use e-mail effectively to improve communication between an instructor and a learner or learners. Communication was essential to support a good instruction. Second, to use effectively e-mail in teaching and learning process, guidelines should followed by considering e-mail characteristics. These guidelines were as follows: (1) Spelling and grammar should be followed correctly. (2) Messages should be followed shortly and concisely. (3) Summaries should be stated in your first sentence. (4) Messages should be responded rapidly. (5) Messages should be responded kindly. (6) Sarcasm and humor should be used carefully.

* 한국기술교육대학교 교양학부(wskim@kut.ac.kr)

** 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원(gwansik@kut.ac.kr)

제1저자 (First Author) : 김원섭

교신저자 : 윤관식

접수일자 : 2010년 11월 4일

수정일자 : 2010년 11월 22일

확정일자 : 2010년 12월 1일

1. 서론

첨단 테크놀러지의 급속한 발달은 단방향(one-way)의 정보 전달이 아닌 쌍방향(two-way)의 커뮤니케이션을 가져왔다. 컴퓨터와 텔레커뮤니케이션의 활용은 교수-학습과정에 새로운 대안들을 이끌어냈으며, 전통적인 교실수업에서 경험했던 여러 제한점들을 극복하면서 교수공학과 커뮤니케이션 도구 개발에 기여하였다. 특히, 전통적인 교실수업에서 뿐만 아니라 원격교육에서 중요한 일부로서 사용되고 있는 전자우편(electronic mail)은 학급 구성원들 간의 커뮤니케이션을 증대시키기 위하여 사용될 수 있는 중요한 수업보조 도구이다.

커뮤니케이션은 효과적인 교수-학습을 뒷받침하기 위해 절대적으로 중요한 요소이다[1-2]. 교수-학습과정에서 교수자와 학습자, 학습자와 학습자간의 원활하고 빈번한 커뮤니케이션이 발생할 때, 그 수업에서는 효과가 보장될 수 있다. 그러나, 전통적인 교실수업에서는 시·공간의 제약과 학습자 개개인마다의 다양한 특성 등과 같은 여러 요인들 때문에 커뮤니케이션이 효과적으로 이루어지기가 어려웠다. 소수의 학습자들만이 교수자가 제시한 대부분의 질문에 대답하면서 수업을 독점하고, 교수자나 동료 학습자들 앞에서 당황해 하거나 말이 없으며, 그리고 수줍어하거나 수동적인 학습자들은 교수자에게 질문하는 것을 꺼려한다.

전자우편은 이러한 특성을 가진 학습자들에 유용한 수업보조 도구로서 기능할 수 있다. 실제로, 이러한 학습자들은 전자우편을 사용함으로써 교수자와 학습자, 학습자와 학습자간의 직접적인 커뮤니케이션에서 느끼는 두려움이나 억압 없이 질문을 하고, 사고를 명료하게 정립하며, 그리고 자신들을 긍정적으로 표현할 수 있게 된다[3-6]. 또한, 전자우편은 교수자와 학습자 혹은 학습자와 학습자간에 상호적인 네트워크를 개발하고, 정보를 공유하며, 과업과 질문에 대해 시기적절한 반응을 제공하기 위하여 사용된다. 학습자들은 최소한의 장비와 소프트웨어 및 시설 등이 구비된 곳에서는 교수자의 집무시간이나 강의 시간에 상관없이 지도를 받거나 교정을 받을 수 있고, 아이디어와 질문을 교환할 수 있기 때문에 교수-학습과정이 더 이상 교실에서 또는 동일한 시간과 장소에서 발생하지 않게 된다[7-9].

전자우편은 다른 커뮤니케이션 시스템과 비교할 때, 신속하고, 비용이 상대적으로 저렴하며, 그리고

동일한 메시지를 다수의 관여자들에게 보내는데 더욱 효율적[1,6]이기 때문에, 교수-학습과정에서 수업 보조 도구로서 활용하기에 많은 장점들을 가지고 있다. 따라서 이와 같은 전자우편을 교수-학습과정에서 효과적으로 활용하기 위해서는 전자우편의 특성들을 고려한 적절한 지침들이 마련되어야 하고, 이 지침들은 교수자와 학습자 모두에게 제공되고 활용되어야 한다. 이를 위해, 본 연구는 전자우편이 가지고 있는 제반 특성들과 함께 이것이 어떻게 활용되는가를 관련 문헌들을 통해 평설한 후, 교수-학습과정에서 효과적으로 활용하기 위한 구체적인 지침을 제시하고자 한다.

II. 문헌 분석

전자우편은 메시지를 송신하고, 수신하며, 저장하는데 사용되는 인터넷 접근 시스템이다. 표준적인 전자우편은 간단한 문자 메시지로 구성되는데, 점차 문자 메시지와 함께 이미지나 다른 파일들을 첨부하는 것으로까지 보편화되고 있다. 또한, 전자우편은 인터넷을 연결하여 이용할 수 있는 가장 기초적이고 유용한 도구 중 하나로서, 간단하고, 친숙하며, 비용-효율적이고, 그리고 용도가 넓은 네트워크 애플리케이션이기 때문에 온라인을 통한 교수-학습과정에서 가장 빈번하게 사용되고 있다[1,6,10-15].

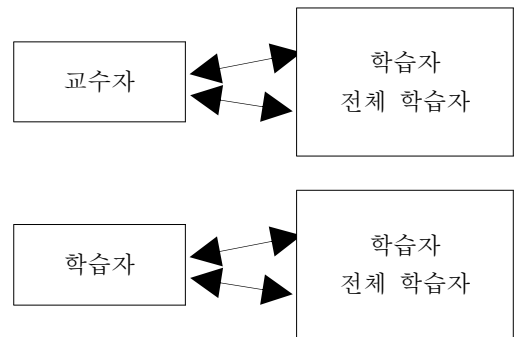


그림 1. 전자우편에서의 커뮤니케이션
Fig. 1. Communication of e-mail

전자우편은 주로 교수자와 학습자, 학습자와 학습자간의 커뮤니케이션을 위하여 사용된다(그림 1 참조). 또한, 교수자가 학습자들과 커뮤니케이션을 하거나 특정의 학습자가 다른 전체 학습자들과 정보를 교환할 수 있기 때문에 가장 기본적이면서도 효과적인 커뮤니케이션 도구이다[6-7]. 특히, 웹기반 수업(WBI: Web-Based Instruction)에서 교수자와 학습자

혹은 학습자와 학습자간에 의견을 교환하고, 질의하며, 응답하거나, 혹은 학습자료와 학습과제 등을 파일로 전송하는 등의 상호작용 수준의 증진과 집단 속에서 자신의 아이디어를 표현하는 기회의 증가 및 상호적인 학습을 위한 기회를 촉진시키기 위하여 사용되는 가장 보편적인 수단이다[16-18].

1. 특성

전자우편은 전자수단을 이용하여 문서화된 메시지를 양에 상관없이 상대방의 거주 장소에 신속하게 전달될 수 있다. 구축된 네트워크에서 전자우편 사용자들은 문자로 된 어떠한 메시지라도 교환하고, 저장하며, 편집하고, 발송하며, 복사할 수 있다. 사용하는 시스템에 따라 전달·교환되는 전자 메시지는 자료, 텍스트 혹은 그래픽 정보까지도 포함된다. 게다가 전자우편은 컴퓨터를 매개로 하는, 저장과 전송에 의한 점 대 점(point-to-point) 메시지 교류 시스템이므로 메시지나 정보를 전송할 때 다른 사람의 방해받지 않는다. 수신자들은 자신이 편리한 시기에 수신된 정보를 읽고, 편집하며, 지우고, 저장하며, 다른 컴퓨터 파일로 보내거나 다른 사람에게 전송하고, 다른 컴퓨터 파일 속에 집어넣을 수 있으며, 다른 사람에게 답장을 보낼 수 있다[10].

전자우편은 언제라도 보내질 수 있기 때문에 교수자와 학습자들에게 교실수업 밖에서 커뮤니케이션을 할 수 있는 더 많은 기회를 제공하며, 언제 어디서라도 교수-학습이 발생할 수 있는 가능성을 제공한다. 예컨대, 동일한 시·공간에서 교수-학습과정에 참여할 수 없는 교수자와 학습자, 학습자와 학습자들은 전자우편을 사용하여 코스의 질문과 프로젝트에 관해 상호하여 논의하고, 학습자들은 자신들이 수행하고 있는 연구과제에 대해 도움을 받기 위하여 교수자와 직접적으로 커뮤니케이션을 할 수 있다 [6,12,15,19-20]. 또한 교수자는 공식적인 수업시간이 아니더라도 학습자들의 특정 관심사에 대해 즉각적인 피드백을 제공하고 학습자들의 학습요구에 대해 개별적이고 인간적인 주의를 더 많이 기울이게 되며, 학습자들은 교실수업에서 허용될 수 있는 시간이상으로 자신들의 아이디어를 공유하고, 작문 기술을 강화하며, 컴퓨터 기술을 증진시킬 수 있다[4,6].

전자우편이 가지는 이러한 기능들은 전자우편의 특성에서 비롯된다. 다음은 전자우편이 가지고 있는 주요 특성이다. 첫째, 비동시적(asynchronous)이다 [3-4,7,10,12,19,21-25]. 메모나 서신 전달과는 같지만 대화와는 달리, 송신자와 수신자가 같은 시간대에 커

뮤니케이션을 하지 않는다. 즉, 특정 시간과 장소에 상관없이 자신의 형편에 따라 메시지를 전달하고, 수신하며, 답신할 수 있다. 따라서 학습자들은 자신들의 아이디어를 주의 깊게 숙고하고 구도를 설정할 수 있는 더 많은 시간을 가질 수 있으므로 더욱 많은 비평적 사고를 할 수 있다. 또한, 메시지 교환에 따른 지체 시간으로 인해 학습자들은 문제에 관해 생각하고 심지어 반응을 하기 전에 문제에 관해 연구를 수행할 수 있으므로 학습자들은 문제에 관해 자신들의 이해력을 재정립하고 재조정할 수 있다.

둘째, 문자 기반(text-based)이다[4,10,23]. 팩스나 전화와는 달리, 그림이나 소리 요소가 없고 메시지는 주로 문자로 이루어져 전달되므로, 교수자와 학습자들에게는 정확한 문법 및 철자 사용과 같은 훌륭한 작문 기술이 요구된다. 물론, 필요에 따라서는 문자 그 이상을 포함할 수 있다. 예를 들어, 사운드, 비디오, 애니메이션, 그래픽 파일 등을 첨부할 수 있다. 그러나, 이러한 파일들을 첨부할 경우에는 학급 구성원들이 읽을 수 있는 파일의 종류를 설정해야 하고 대용량의 파일이 디스크 공간과 다운로드 시간에 영향을 미친다는 사실에 민감해야 한다.

셋째, 신속하다[1,4,6,11,15,19,23]. 종이 기반의 커뮤니케이션과는 달리, 전자우편은 세계 어느 곳이라도 지역적 거리에 상관없이 수초 이내에 전송되어 수신자는 신속하게 반응할 수 있다. 학습자들이 보낸 숙제나 과제들에 대해 교수자가 즉각적인 피드백을 제공할 수 있는 것도 전자우편이 가지는 신속성 때문이다.

넷째, 사용하기가 용이하다[6,10-11,15,19,22-23,26]. 특별한 컴퓨터 사용 지식이 없더라도 키보드 작동 능력을 포함하는 최소한의 컴퓨터 소양능력(computer literacy)을 갖추고 있으면 누구라도 사용할 수 있다.

다섯째, 비용-효율적이다[1,6,10-12,19,23,26]. 요구되는 컴퓨팅과 네트워크 자원의 측면에서 볼 때, 최소한의 장비와 소프트웨어 및 시설 등으로 작동되기 때문에 컴퓨터와 네트워크의 연결이 이루어져있다면 사실상 비용이 들지 않는다.

2. 활용 양상

교수-학습과정에서 전자우편의 활용은 매우 간단하다. 교수자는 학습자들에게 질문이나 문제를 제기하고, 학습자들은 이에 반응한다. 학습자들이 취하는 대부분의 반응 형태는 교수자에게 개별적인 메시지로 보내는 것이며, 교수자는 학습자들에게 이에 대해

직접적으로 피드백을 제공하는 형태를 취한다. 전자우편은 숙제를 부여하고 제출하는 공식적인 활용에 부가해서, 공식적인 수업시간이 아니더라도 교수자와 학습자, 학습자와 학습자간의 상호작용을 위해 비공식적으로 사용될 수 있다. 학습자들이 이러한 선택을 하든 하지 않든, 전자우편은 커뮤니케이션의 역치(threshold)를 유의미하게 낮추고, 교수자와 학습자들이 전통적인 교실수업에서보다 상호간에 더욱 쉽게 접근할 수 있는 기회를 제공하고 있다. 물론, 이러한 접근은 모든 참여자들이 자신들의 전자우편을 정기적으로 읽어야 한다는 가정에 달려 있다[12]. 하지만, 일부 학습자들은 전혀 전자우편을 활용하지 않을 수 있다. 이러한 문제를 극복하기 위한 하나의 대안은 전자우편을 통해 다가오는 시험이나 평가 혹은 과제 부여와 같은 공지사항을 전달하는 것을 고려할 수 있다.

이상과 같이, 교수-학습과정에서 전자우편은 첫째, 학습자들에게 코스 내용을 전달하여 지도하기, 둘째, 코스내용이나 과제에 따른 질문과 요구에 대한 신속한 피드백을 제공하기, 셋째, 교수자와 학습자 혹은 학습자와 학습자들간에 상호하여 학습하기, 넷째, 퀴즈나 시험에 관해 공지사항을 전달하거나 도움이 되는 힌트를 제공하기, 다섯째, 수업 결석에 대한 변명의 기회로 활용하기, 여섯째, 학습공동체를 구축하여 학습자들의 고립감을 극복하기 위하여 활용된다[1,4-6,13,19,24,27].

3. 활용 지침

전자우편이 효과적인 수업도구가 되기 위해서는 교수자와 학습자들 모두 현명한 활용 지침에 대해 관심을 가져야 한다. 만약, 전자우편을 사용할 때 요구되는 간단한 규칙들과 에티켓을 수반하지 않으면 비효과적인 결과가 산출될 수 있기 때문이다[6]. 이에 따라, 교수는 학습자들에게 효과적인 전자우편 사용을 위한 지침들을 제공해야 한다. 학습자들이 일정한 지침 없이 전자우편을 사용하도록 내버려두는 것은 좋은 아이디어가 아니다. 만약 이 같은 지침을 제공하지 않을 경우, 교수는 학습자들이 보낸 전자우편으로 인해 몸살을 앓을 뿐만 아니라 응답을 기다리는 성급한 학습자들을 양산하게 될 것이다[19]. 그러므로 교수는 학습자들로 하여금 명확한 커뮤니케이션 행동으로서의 지침에 친숙하게 만드는 것이 필요하다. 다음은 효과적인 전자우편 활용을 위하여 요구되는 지침이다.

첫째, 메시지를 철자와 문법에 맞게 간단하고, 간

결하며, 스크롤을 하지 않게 작성한다. 즉, 조리 있고 문법적으로 정확한 메시지를 작성하고, 시작부터 끝까지 논리적인 전개가 이루어지도록 메시지를 구성한다. 단어 혹은 구와 같은 불완전한 문장이 아닌 완전한 문장으로 작성하고, 정확하게 어휘를 선정하며, 철자가 올바른지를 확인한다. 일반적으로, 전자우편은 비공식적인 커뮤니케이션 도구로서 사용되기 때문에 교수자와 학습자들이 전자우편을 더욱 공식적인 커뮤니케이션 도구로 사용할 책임이 있다면, 교수자와 학습자 모두는 철자와 문법이 중요하다는 것을 알아야 한다[22]. 또한, 간단하고 간결한 단문은 작성과 읽기와 이해가 쉽다. 학습자들은 교수자와 마찬가지로 읽는데 시간을 별로 들일 필요가 없는 간결하고 직접적인 메시지를 선호한다. 스크롤을 해야 하는 장문은 읽기에 매우 나쁘고, 읽고 싶어하지 않는다. 특히, 여러 개의 정보군(郡)으로 이루어진 장문은 전자우편 메시지로서 적합하지 않다. 장문인 경우에는 이를 별도로 첨부하거나 온라인 게시판에 게시한다는 것이 유용하다. 따라서 교수는 전자우편에 적절한 메시지의 길이와 정보 혹은 질문의 종류와 관련하여 지도해야 한다[12].

둘째, 머리말에 메시지의 목적을 명확하게 진술한다. 교수는 학습자들이 보낸 전자우편 메시지에 대해 응답할 때, 첫 문장에 응답하고자 하는 것을 요약함으로써 메시지의 맥락을 명확하게 진술한다. 즉, 머리말에 가장 중요한 정보나 결론을 제시하여 메시지가 의미하는 것이 무엇인지를 정확하게 알도록 하는 것이다. 이를 위하여, Flynn과 Flynn(1998)이 제시한 역 피라미드(inverted pyramid)를 활용하는 것이 효과적이다(그림 2 참조)[28].

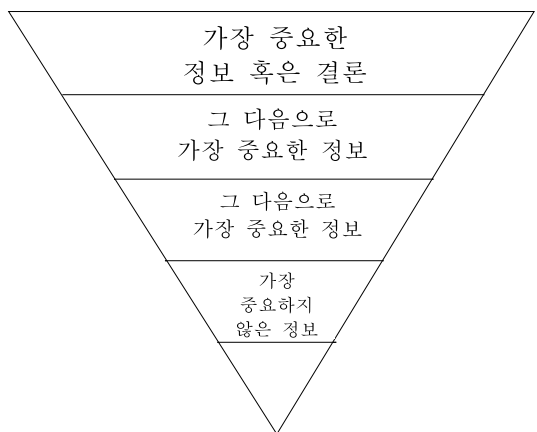


그림 2. 효과적인 정보 제시를 위한 역 피라미드
Fig. 2. Inverted pyramid for effective information guidance

셋째, 가능한 한 신속하게 응답한다. 학습자들은 종종 자신들의 학습이나 숙제가 수용되었는지 혹은 교정되어야 하는지에 대해 알고자 한다. 이에, 교수자의 주요한 책무는 학습자들에게 높은 수준의 상호작용과 참여를 보장하고 피드백을 제공하는 것이라고 할 수 있다. 이것의 성공 여부는 교수자의 몰입 수준에 달려 있다. 교수자가 전자우편을 통해 정기적으로 학습자들에게 논평을 제공한다면, 학습자의 몰입과 참여는 증가한다. 수업적 조망에서, 피드백은 가능한 한 곧바로 제공될 때 매우 가치롭다[12]. 이런 맥락에서, 전자우편을 효과적으로 사용하는 방법 중 하나는 학습자들에게 메시지에 대한 시기적절하고 긍정적인 피드백을 제공하는 것이다. 이를 위해, 교수는 메시지 수신여부 확인과 관련하여 학습자들과 약속한 시각뿐만 아니라 하루에 여러 차례에 걸쳐 메시지를 확인하고, 받은 메시지 모두에 대해 즉각적으로 반응해야 한다. 이러한 교수자의 반응을 통해 학습자들은 자신들이 교수자로부터 관심과 보살핌을 받고 있으며, 자신들의 메시지를 교수자가 정말로 읽는다는 느낌을 확신하게 되어 수업에 몰입할 수 있다[5].

넷째, 신속하게 반응할 수 없다면, 메시지를 받았으며 나중에 충분한 응답을 하겠다는 간단한 메시지를 보내도록 한다. 학습자들은 자신들의 연구물이 도착되었다는 단순한 승인을 나타내는 피드백을 받을지라도 기꺼워한다. 실제적으로, 학습자들이 가지는 가장 보편적인 불평 중 하나는 자신들이 수행한 숙제에 대해 시의 적절한 피드백이나 어떠한 피드백도 받지 못했다는 것이다. 교수는 학습자들이 제출한 숙제에 대해 언제 피드백을 제공할 것인지를 알려주어야 한다. 이를 위하여, 교수는 수신된 전자우편을 확인하는 시각과 메시지에 대해 응답하는 시각을 학습자들에게 공지해야 한다. 그 결과로, 학습자들은 자신들의 연구물이 도착되었는지 혹은 교수자로부터 언제 응답이 올 것인가에 관련된 혼란을 줄일 수 있다[6,18].

다섯째, 친절하게 응답해야 한다. 간혹 학습자들 중에는 부적절한 질문과 동일한 질문을 반복할 수 있다. 그럴 경우라도 항상 긍정적으로 대해야 한다. 또한, 학습자들이 화가 나서 메시지를 보냈더라도 인내성 있게 대해야 한다. 교수자마저 화를 내어 응답하게 되면, 학습자들은 교수자가 보낸 내용을 복사할 수 있다. 그러므로, 흥분을 느껴서 즉각적으로 혹평해서는 안 된다. 이럴 경우에는 메시지를 받았다는 확인 정도에서 머물도록 하고, 학습자들에게는 구상

하고서 응답해야 하므로 다음날까지 기다리게 한다 [5,15].

여섯째, 메시지는 풍자와 유머를 주의해서 사용하거나 가급적 피해야 한다. 사람들 간의 일상적인 커뮤니케이션에서 상당수의 정보들은 비언어적인 단서들로부터 획득된다. 이러한 단서들의 부족은 상대방에게 무언가를 얘기할 때 문제점이 발생할 수 있다. 예컨대, 전화통화에서는 목소리의 음조가 전달되기 때문에 상대방이 처한 현재 상황이나 통화에 내포된 미묘한 함의를 지각할 수 있다. 그러나 전자우편 메시지는 어휘만으로 전달되어 이러한 단서들이 부재하므로 상대방의 현 상황이나 메시지에 포함된 의미를 명확하게 이해하는 것이 문제가 될 수 있다 [14]. 예를 들어, 교수가 학습자에게 “지난 시간의 숙제를 네가 했다고 믿을 수 없다.”와 “지난 시간의 숙제를 네가 했다고 믿을 수 없다. :-)”로 송신했을 경우, 이 두 가지는 아주 다르게 해석될 수 있다. 전자의 경우, 학습자는 자신의 숙제에 대해 교수가 동의를 혹은 인정할 수 없다고 여겨 염려하는 것이지만, 후자의 경우에는 교수가 승인했다는 시각적 단서가 내포되어 있다.

전자우편에는 면대면 커뮤니케이션과 달리 비언어적 단서들이 실재하지 않는다. 얼굴 표정, 목소리, 신체 언어, 억양, 목소리의 어조 및 굴절 등과 같은 비언어적 기제들이 놓쳐지게 되어 때로는 의미가 오해되고, 농담이 모욕이 되며, 미묘한 칭찬이 신랄한 풍자가 되고, 상대방에 대한 풍자와 웃음이 비평이 되며, 유머로 의도하여 작성한 의사소통이 부정적인 언외의 의미로 지각될 수 있어 종종 그 효과성이 상실된다[1-2,5,12,28-29]. 이런 까닭에, 교수는 자신이 작성한 메시지의 의도가 무엇인지를 알려주기 위하여 특정 단서들을 제공할 필요가 있다. 학습자들은 인쇄된 메시지를 읽을 때 교수자를 볼 수 없으므로 교수자의 감정, 음조, 의미가 어떤지를 지적할 수 있는 단서들을 제공하는 것은 학습자들로 하여금 메시지에 대한 오해를 막도록 도와주는 주요한 활동이다. 이와 같은 비언어적 단서들의 부재 요소를 극복하고 자신이 느끼는 것을 상대방에게 알려주기 위하여 활용할 수 있는 것이 이모티콘(emoticon)이다(부록 참조)[11,14-15,18,28-30].

III. 결론 및 제언

1. 결론

지금까지 논의한 전자우편의 특성, 활용 양상, 활용 지침에 따른 결론은 다음과 같다. 첫째, 전자우편을 교수자와 학습자, 학습자와 학습자간의 커뮤니케이션 증진을 위하여 효과적으로 활용해야 한다. 커뮤니케이션은 좋은 수업(good instruction)을 뒷받침하기 위해 절대적으로 필요한 요소이다. 커뮤니케이션이 원활하게 발생될 때 효과적이고, 능률적이며, 매력적인 수업이 보장될 수 있다. 둘째, 전자우편을 교수-학습과정에서 효과적으로 활용하기 위해서는 전자우편의 특성에 기초한 일정한 지침들이 수반되어야 한다. 적절한 지침들이 뒤따르지 않는 전자우편의 사용은 자칫 비효과적인 결과를 산출할 수 있다. 표 1은 교수-학습과정에서 전자우편을 효과적으로 활용하기 위한 체크리스트이다.

표 1. 효과적인 전자우편 활용을 위한 체크리스트
Table 1. Checklist for effective usage in e-mail

항목	예	아니오
철자와 문법은 정확하였는가?	✓	
간단하고 간결하였는가?	✓	
첫 문장에 요약을 진술하였는가?	✓	
메시지 응답은 신속하게 이루어졌는가?	✓	
메시지 응답은 친절하게 이루어졌는가?	✓	
풍자와 유머를 주의해서 사용하였는가?	✓	

2. 제언

본 연구에서 도출된 결론에 따라, 후속 연구를 위해 다음과 같은 두 가지를 제언하고자 한다.

첫째, 전자우편을 사용할 때 앞서 제안한 여섯 가지 지침들을 활용하는 것이 수업에 어떠한 효과를 주는지에 관한 실제적인 검증이 이루어야 하겠다. 본 연구에서는 전자우편의 수업적 활용에 관한 지침을 관련 문헌 분석에 기초하여 도출하였으므로, 후속 연구에서는 이 같은 결론을 바탕으로 하여 각각의 지침이 수업에 미치는 효과를 검증한다면 교수자들에게 매우 유의미한 시사점을 제공할 것이다.

둘째, 각각의 지침이 학습자들의 학습양식(learning style)에 따라 어떤 영향을 미치는지에 관한 실증연구가 이루어져야 하겠다. 학습자들은 정보를 지각(구체적 경험, 추상적 개념화)하고 처리(속고적 관찰, 적극적 실험)하는데 있어 저마다의 선호하는 방식을 가지고 있다. 이에, 학습자 유형(확산자, 동화자, 수렴자, 조절자)별로 어떤 지침이 적합한지를 규명한다면 교수자들이 개별화 수업(individualized instruction)을 설계하고 실행하는데 좋은 정보가 될 것이다.

부 록

1. 이모티콘(emoticon)의 개념

이모티콘이란 송신자가 작성한 메시지의 의미를 수신자가 정확하게 이해할 수 있도록 하기 위하여 송신자가 자신의 감정적인 단서들을 그림으로 표현한 상징 기호이다. 이모티콘은 키보드에 있는 문자들을 이용하여 만들어졌으며 문장이 끝나는 구두점 뒤에 위치한다. 이모티콘의 형상은 얼굴 측면 모양을 띄면서 사람의 감정을 표현하고 있는데 이것을 올바르게 보기 위해서는 시계 바늘 방향으로 90°돌리면 된다.

2. 이모티콘의 종류와 그 의미

지금까지 이모티콘의 종류가 정확히 몇 개가 개발되었는가에 관한 공식적인 연구결과는 아직 이루어지지 않다. 하지만 얼굴 표정, 목소리, 신체 언어, 억양, 음조의 변화, 목소리의 어조 및 굴절 등과 같은 비언어적 기제들을 대체하여 원활한 커뮤니케이션을 할만큼 이모티콘의 수가 충분한가 하는 질문에 대해서는 제한적인 답이 나온다. 또한, 소개되고 있는 개개의 이모티콘에 따른 그 의미가 이해하기 어려운 것이 많을 뿐만 아니라 동일한 이모티콘에 대한 의미 해석에 있어서도 관련 문헌마다 약간의 차이가 있다. 표 2는 대표적인 이모티콘과 그 의미를 나타낸 것이다.

표 2. 이모티콘과 그 의미
Table 2. The meaning of emoticon

이모티콘	의미
:-))	행복한, 웃고 있는
:-((슬픈, 성난, 분한, 언짢은
:-D D	크게 웃고 있는
:-< <	매우 당황한, 매우 슬픈
:-V V	큰소리를 내는
:-& &	말이 없는

참 고 문 헌

[1] Grabe, M., & Grabe, C. *Integrating the internet for meaningful learning*. NY: Houghton Mifflin Company, 2000.

[2] McCormack, C., & Jones, D. *Building a web-based education system*. NY: John Wiley & Sons, Inc, 1998.

[3] Abbey, B. *Instructional and cognitive impacts of web-based education(ed.)*. Hershey: Idea Group Publishing, 2000.

[4] D'Souza, P. V. Electronic mail in academic settings: A multipurpose communication tool. *Educational Technology*, 32(3): 22-25, 1992.

[5] Poling, D. J. E-mail as an effective teaching supplement. *Educational Technology*, 34(5): 53-55, 1994.

[6] Porter, L. R. *Creating the virtual classroom: Distance learning with the internet*. NY: John Wiley & Sons, Inc, 1997.

[7] Huang, H-M. Instructional technologies facilitating online courses. *Educational Technology*, 40(4): 41-46, 2000.

[8] Kirkley, S. E., Savery, J. R., & Grabner-Hagen, M. M. Electronic teaching: Extending classroom dialogue and assistance through e-mail communication. In Bonk, C. J., & King, K. S. (eds.). *Electronic collaborators: Learner-centered technologies for literacy, apprenticeship, and discourse*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1998.

[9] Riedl, R. Patterns in computer-mediated discussion. In Mason, R., & Kaye, A. *Mindweave: Communication, computers and distance education*. NY: Pergamon Press, 1989.

[10] 김유정. 컴퓨터 매개 커뮤니케이션. 서울: 커뮤니케이션북스, 1998.

[11] Holden, M. C., & Wedman, J. F. Future issues of computer-mediated communication: The results of a delphi study. *Educational Technology Research and Development*, 41(4): 5-24, 1993.

[12] Kearsley, G. *Online education: Learning and teaching in cyberspace*. Canada: Wadsworth, Inc, 2000.

[13] Roerden, L. P. Net lessons: Web-based projects for your classroom. Sebastopol, CA: Songline Studios, Inc. and O'Reilly & Associates, Inc, 1997.

[14] Schrum, L., & Berenfeld, B. *Teaching and learning in the information age: A guide to educational telecommunications*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon, A Viacom Company, 1997.

[15] Updegrove, D. A. Electronic mail in education. *Educational Technology*, 31(4): 37-40, 1991.

[16] 최성희 · 전영국 · 정혜선. 통신망의 교육적 활용. 서울: 학지사, 2000.

[17] Charles, O-S., & Robert, C. M. B. Computer mediated communication as a means to enhance interaction and feedback for distance education. *International Journal of Educational Telecommunications*, 2(2/3): 199-227, 1996.

[18] Horton, W. *Designing web-Based training: How to teach anyone anything anywhere anytime*. NY: John Wiley & Sons, Inc, 2000.

[19] Jolliffe, A., Ritter, J., & Stevens, D. *The online learning handbook: Developing and using web-based learning*. VA:

Stylus Publishing Inc, 2001.

- [20] Simonson, M., Smaldino, S., Albright, M., & Zvacek, S. *Teaching and learning at a distance: Foundations of distance education*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, Inc, 2000.
- [21] Berge, Z. L. Interaction in post-secondary web-based learning. *Educational Technology*, 39(1): 5-11, 1999.
- [22] Driscoll, M. *Web-based training: Using technology to design adult learning experiences* San Francisco, California: Jossey-Bass Pfeiffer, 1998.
- [23] Jonassen, D. H., Peck, K. L, & Wilson. B. G. *Learning with technology: A constructive perspective*. NJ: Prentice Hall, Inc, 1999.
- [24] Khan, B. H. *Web-based instruction*. NJ: Educational Technology Publications, Inc, 1997.
- [25] Liaw, S-S., & Huang, H-M. Enhancing interactivity in web-based instruction: A review of the literature. *Educational Technology*, 40(3): 41-45, 2000.
- [26] Sinclair, J. T., Sinclair, L. W. S., & Lansing, J. G. *Creating web-based training: A step-by-step guide to designing effective e-learning*. NY: AMACOM, 2002.
- [27] Belanger, F., & Jordan, D. H. *Evaluation and implementation of distance learning: Technologies, tools and techniques*. PA: IDEA GROUP PUBLISHING, 2000.
- [28] Flynn, N., & Flynn, T. *Writing effective e-mail: Improving your electronic communication*. Menlo Park, CA: Crisp Publications, Inc, 1998.
- [29] Angell, D., & Heslop, B. *The elements of e-mail style: Communicate effectively via lectronic mail*. MA: Addison-Wesley Publishing, Company, 1994.
- [30] 김원섭 · 윤관식. 컴퓨터 매개 커뮤니케이션에서 이모티콘 활용의 가능성 탐색. 직

업교육연구, 20(2): 67-78, 2001.

김 원 섭(Won-Seob Kim)



1995년 2월 : 경북대학교 교육학과(교육학사)
 1998년 2월 : 경북대학교 교육학과(교육학석사)
 2000년 2월 : 경북대학교 교육학과 박사과정 수료
 2000년 3월~현재 : 한국기술교육대학교 교양학부 강사

<관심분야> 교수방법, 학습방법, 수업설계

윤 관 식(Gwan-Sik Yoon)

정회원



1985년 2월 : 경북대학교 교육학과(교육공학 석사)
 1993년 1월 : Florida State University(교육공학 박사)
 1994년 9월~현재 : 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원 교수

<관심분야> 직업교육, 기업교육, 공학교육