

## 찾아가는 서비스

교수학습개발센터에서는 2007년도 2학기부터 학내의 교수님들을 대상으로 서울대학교의 이러닝 시스템인 e-TL을 보다 쉽고 효과적으로 활용할 수 있도록 “연구실로 찾아가는 서비스”를 실시하였다. 실제로 서비스를 이용해본 교수님들의 소감을 들어보는 시간을 가졌으며, 국어교육과 민현식 교수, 식물생산과학부 손정익 교수, 영어영문학과 이용원 교수가 인터뷰에 응했다.

인터뷰 김은희\*

\* 서울대학교 교수학습개발센터  
e-Learning 지원부 시스템 팀장

### 민 현 식

| 서울대학교 사범대학 국어교육과 교수

**Q** “연구실로 찾아가는 서비스”를 이용하게 된 동기는 무엇이며, 수업도  
유미 방문 요청 및 지원 내용은 구체적으로 어떤 것이었나요?

**A** 연구년 가기 전에는 e-Class를 이용했는데 연구년 마치고 돌아와 보니  
e-TL 시스템으로 많이 바뀌어 있었습니다. 그런데 새로 개편된 것을 들어  
가서 보니까 메뉴가 많아서 다소 엄격하게 시스템이 갖추어졌다는 인상  
도 있으면서 한편 좀 복잡한 느낌도 받았습니다. 그래서 <강의안 올리기>  
기능에 들어가서 하다 보니까 약간의 혼돈이 생기던 찰나에 연구실로 찾  
아가는 서비스가 있다고 하여 용기를 내서 전화를 드리니, 즉시 도우미 학  
생이 와서 메뉴 구조를 아주 간단히 이해시켜 주어 잘 해결했습니다.

그러나 저와 같은 식으로 오해를 하는 경우가 우려되어 이런 사례에 따라 약간은 메뉴상에 친절한 해설이 부가되면 좋겠습니다. 수업도우미가 방문해서 지원해 준 내용은 <강의안 올리기> 기능에 관한 것과 자료실, 파일 관리 기능 등이었습니다.

**Q** “연구실로 찾아가는 서비스”를 학내의 상시 서비스로 정착시키고, 사용자의 만족도를 높이기 위해 본 서비스가 개선해야 할 점(홍보, 신청 절차 방식, 운영 방식, 지원 프로그램 내용 등)은 무엇이라고 생각하십니까?

**A** 신청과정은 매우 편리하게 되어 있고 신청과 동시에 ‘즉시해결’ (원스톱)로 이루어져서 아주 만족스러웠습니다. 전반적으로 e-TL 서비스는 진지함과 성실성이 뒤따르고 있어 학내 서비스로 더 이상 바랄 것은 없습니다. 홍보를 위한 개선 방안을 말씀드리면, 학기초·학기말에 단과대학별로 진행되는 교수 회의를 통해 이 시스템을 활용할 것을 권장 안내하는 방식이 좋을 것 같습니다.

또한 교수학습지원센터라는 학내 기관의 수평적인 홍보 방식보다는 본부 차원의 적극적 사용 권장의 홍보 방식도 효과적일 것이라 생각합니다. 그리고, 교수들에게 사용 동기를 다양하게 부여해 주는 것도 한 방법이라고 봅니다. 예를 들면, e-TL을 사용함으로써 강의 평가가 좋아진다거나, 강의 잘하시는 분들의 강좌를 배포해서 ‘나도 이 정도로 가르쳐야 하지 않을까’ 하는 식의 자극도 좋겠습니다.

**Q** e-TL을 활용한 수업 운영에 대한 전반적인 소감을 부탁드리며, 또한 수업 운영에 꼭 활용했으면 좋을 듯한 기능들은 어떤 것이었나요?

**A** 그동안 e-TL을 활용해 본 전반적인 소감으로 학생들의 적극적인 참여를 보면서 강의 과정에서의 e-TL 사용은 매우 생산적이라는 느낌이 듭니다. 그러나, 전체적으로 메뉴가 너무 많아 복잡하게 비치는 측면이 있습니다. 교수들은 일반적으로 기본 메뉴 중심으로 운영하기도 바쁘므로 메뉴 구조의 간결성이 드러나면 이용률도 높아



지리라 봅니다. 또한 <강의 만들기> 탭과 <강의하기> 탭에 대한 개념이 분명히 구분되지 않는 듯 보이니, 이를 <강의 준비> 탭과, <강의하기> 탭으로 더 분명하게 구별하여 표현하면 좋을 것 같습니다.

공개 파일은 자료나 정보의 무차별 유통과 표절을 막기 위해 가급적 PDF로 하도록 권유하는 메시지를 올리면 좋겠습니다. 아울러 학생들에게도 자료 표절을 막기 위해 무차별 다운이나 유포 행위를 하지 않도록 “학생 학습 윤리” 규정 같은 것을 올리면 좋겠습니다.

공지할 때 문자서비스 기능을 잘 활용하고 있는데 전화번호 등록을 초기에 의무 등록하는 과정이 포함된다면 좋겠습니다. 아직 많은 학생들이 전화번호를 등록하고 있지 않아 일부에게만 발송되므로 공지 효과가 없어 재사용을 주저하게 됩니다. 그러나 전원 등록된다면 이를 이용해 공지하기가 매우 편리하므로 학교가 부담하는 문자서비스는 개선된 투자라고 생각합니다.

**Q** 본 서비스를 동료 교수에게 추천하시겠다고 하면, 어떤 이유로 추천을 하시겠습니까? 간단히 추천사를 부탁드립니다.

**A** e-TL의 기능들은 기본적으로 “강의공지” 기능, “강의안 올리기” 기능, “과제 수신” 등에서 교수님들이 활용하기가 편리하다고 보며, 최소한의 기능이라도 활용할 가치가 충분하다고 봅니다. 더욱이 도우미 서비스까지 있어 활용하는 데 편리합니다.

**Q** 마지막으로, e-TL을 이용하지 않거나 혹은 거부감이 있는 일부 교수님들이 계신데, 이 분들이 e-TL에 대해 보다 긍정적이고 발전적으로 인식하고 활용할 수 있도록 도와드리는 방법이 있다면 제안해 주시기 바랍니다.

**A** 강의 조교들을 강의마다 임명하여 활용하시면 좋으리라 봅니다. 강좌마다 이런 강의 조교들을 위한 장학 지원 체제도 이루어지면 더욱 좋으리라 봅니다. 수업 조교를 통해 e-TL 활용에 대한 적극적인 홍보가 이루어진다면 참여율이 높아질 것이며, 학생과 교수가 협의해서 시스템을 함께 관리할 수 있도록 권장하면 효율적일 것 같습니다.

**손정익**

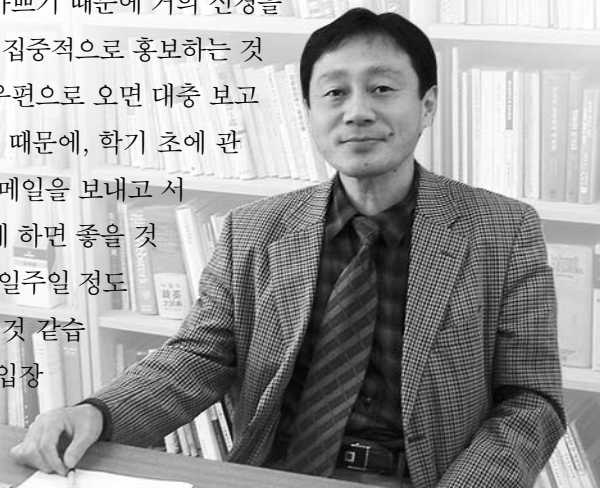
| 서울대학교 농업생명과학대학 식물생산과학부 교수

**Q** “연구실로 찾아가는 서비스”를 이용하게 된 동기는 무엇이며, 수업도 우미 방문 요청 및 지원 내용은 구체적으로 어떤 것이었나요?

**A** e-TL에 개인적으로 관심이 있었고, 대학 차원에서 사용을 권장하는 것 같아서 이용하게 되었습니다. 마침 이메일로 서비스 홍보 내용이 왔기에 ‘이 기회에 한번 해보자’는 마음과 연구실로 직접 찾아오는 서비스의 편리함에 신청하게 되었습니다. 수업도우미가 방문해서 지원해준 내용으로는 시작 방법, 주요 메뉴별 기능 등의 기본적 사용법이었습니다.

**Q** “연구실로 찾아가는 서비스”를 학내의 상시 서비스로 정착시키고, 사용자의 만족도를 높이기 위해 본 서비스가 개선해야 할 점(홍보, 신청 절차 방식, 운영 방식, 지원 프로그램 내용 등)은 무엇이라고 생각하십니까?

**A** e-TL 사용은 마음가짐 보다는 시작이 중요하다고 생각합니다. 이번 학기 초에 서비스 홍보 내용이 이메일로 오니까 한번 해보자 해서 바로 이어졌습니다. 신청 방식도 편했습니다. 제 생각에는 바로 이러한 전기점을 마련해주는 지속적인 홍보가 가장 좋다고 생각합니다. 메일도 좋고, 웹진도 좋고, 특히 학기 시작할 무렵이면 마음가짐을 새롭게 할 때인데 (학기 중에는 바쁘기 때문에 거의 신경을 쓰지 못하므로) 이런 시기에 집중적으로 홍보하는 것이 아주 좋을 것 같습니다. 우편으로 오면 대충 보고 관심이 없으면 버릴 수 있기 때문에, 학기 초에 관심을 끌만한 홍보 제목으로 메일을 보내고 서비스 신청으로 바로 이어지게 하면 좋을 것 같습니다. 서비스를 받고 한 일주일 정도는 A/S를 해준다면 더 좋을 것 같습니다. 이미 서비스를 받은 입장에서 다시 문의 전화를 하기 어렵기도 하고 귀찮기



도 하기 때문에, 이러닝 지원부에서 사후에 잘 이용하고 있는지 먼저 확인해주면 생각난 것을 물어보기 편할 것 같습니다. 그렇게 되면 서비스 제공 이후 훨씬 학내 구성원들의 e-TL 이용 수준이 높아질 것입니다.

**Q** e-TL을 활용한 수업 운영에 대한 전반적인 소감을 부탁드립니다. 또한 수업 운영에 꼭 활용했으면 좋을 만한 기능들은 어떤 것이었나요?

**A** 자료를 한꺼번에 정리하여 통합관리할 수 있다는 점이 큰 강점입니다. 예전에는 학생들 숙제를 이메일로 받거나 홈페이지를 이용하고 그러다 보니 여기저기 분산되어 복잡했습니다. 지금은 e-TL을 쓰니까 한 군데에서 정리되고 특히 제출 기간을 설정하여 자동적으로 구분할 수 있어서 평가할 때에도 아주 좋습니다. 초보자의 입장에서 가장 좋았던 것은 숙제나 과제가 한 곳에 주별로 정렬이 되니까 강의 운영이 편리하다는 점이었습니다. 조별 활동을 활성화시킨 것도 좋은 것 같습니다. 커뮤니티 게시판을 만들어주고 난 이후에 학생들이 토론을 하는데 그것을 통해 학생들의 이해 수준을 파악할 수 있어 유용합니다. 또한 실습 과제 등 조교와 같이 전담하는 부분은 과제 제출물을 따로 조교에게 보내지 않고 같은 장소에서 관리하게 되므로 편리한 것 같습니다. 문자서비스를 이용하여 공지사항을 동시에 무료로 보낼 수 있는 것도 참 좋은 것 같습니다. 그러나 메뉴 구성이 약간 복잡합니다. 컴퓨터에 문외한이 아닌 제가 봐도 인터페이스 접근이 쉽지 않은 편입니다. 단순화시키는 노력이 필요합니다. 추가적으로, 한글 파일의 PDF 자동 전환 기능을 제공해준다면 좋을 것 같습니다. 현재 강의 보조 자료를 링크하는 기능이 있기는 하지만 분야별로 링크 가능한 자료의 양적과 질적 차이가 크기 때문에 도서관과 연계해서 책 이외의 각 분야별로 필요한 다양한 강의 보조 자료를 구비하고 강의에 활용할 수 있도록 하면 좋을 것 같습니다.

**Q** 본 서비스를 동료 교수에게 추천하시겠다면, 어떤 이유로 추천을 하시겠습니까? 간단히 추천사를 부탁드립니다.

**A** 강의를 일괄적으로 관리할 수 있기 때문에 결과적으로 강의의 효율

성을 증대할 수 있습니다. 강의 운영과 실습과제 운영에 매우 효율적이므로 강의에 관련된 모든 내용을 한 장소에서 체계적으로 정리할 수 있어서 편리합니다. 또한 조교와 한 공간에서 관리할 수 있기 때문에 번거로움도 적습니다. SMS를 통한 무료 공지 전송은 꽤 편리한 기능이라 생각합니다. 학생들의 토론 및 학습 활동을 증대시키는 데 또한 기여를 할 것입니다.

**Q** 마지막으로, e-TL을 이용하지 않거나 혹은 거부감이 있는 일부 교수님들이 계신데, 이 분들이 e-TL에 대해 보다 긍정적이고 발전적으로 인식하고 활용할 수 있도록 도와드리는 방법이 있다면 제안해 주시기 바랍니다.

**A** e-TL의 최대 강점인 '수업 운영의 체계성' 과 '통합 관리' 에 대해서 간결하고 짧게 정리하여 적극적으로 홍보하는 것이 필요합니다. 또한 e-TL 운영 우수사례를 보여주면 기능 이용에 대한 이해를 깊게 하는 데 도움이 될 것입니다.

**이 용 원**

| 서울대학교 인문대학 영어영문학과 교수

**Q** “연구실로 찾아가는 서비스”를 이용하게 된 동기는 무엇이며, 수업도우미 방문 요청 및 지원 내용은 구체적으로 어떤 것이었나요?

**A** 지난 2월에 부임하여 신입교수 워크숍에서 e-TL 활용법 교육을 받았으나, 지난 학기에는 다른 여러 가지 일로 분주하여 e-TL을 직접 활용할 기회를 갖지 못했습니다. 그러다 이번 학기에는 꼭 활용하겠다고 마음을 먹고 있던 차에 CTL 소식지 이메일을 보고 e-TL 수업도우미 서비스가 있다는 것을 알게 되었습니다.

온라인으로 수업도우미 신청을 하였더니, 다음 날 바로 연구실로 직접 찾아와 실제 저의 과목으로 시연을 하면서 어떻게 활용할 수 있는지를 상세히 알려주어 쉽게 이해할 수 있었고요, 궁금했던 점을 수업도우미가 직접 시연을 하면서 즉석에서 대답을 해주니 e-TL 기능을 익히는 데 큰 도움이 많이 되었습니다.

저는 주로 수업시간에 PPT 수업자료를 활용하는데 많은 학생들이 수업 자료 공유를 요청했습니다. 그럴 때마다 학생 개인에게 이메일로 파일을 보내는 것은 매우 번거로운 일이었는데, e-TL에 파일을 올려놓으니 학생들도 편하게 다운로드할 수 있고, 저도 수고스러움을 덜 수 있어서 좋았습니다.

수업도우미 덕분에 e-TL을 활용하여 수업시간에 사용했던 PPT 수업 자료뿐만 아니라, 수업과 관련된 다양한 학습 자료를 빨리 제공할 수 있었습니다. 덧붙여, ‘e-TL활용법’ 서비스를 신청했지만 수업도우미가 학회 발표 자료에 애니메이션 기능을 추가하는 부분도 알려주어서 지금은 다른 자료에도 혼자 응용하여 사용하고 있습니다.



**Q** “연구실로 찾아가는 서비스”를 학내의 상시 서비스로 정착시키고, 사용자의 만족도를 높이기 위해 본 서비스가 개선해야 할 점(홍보, 신청 절차 방식, 운영 방식, 지원 프로그램 내용 등)은 무엇이라고 생각하십니까?

**A** 제 경우, 처음 수업도우미 서비스 신청은 온라인으로 했지만, 두 번째에는 방문해 준 수업도우미의 연락처로 직접 문의를 하였습니다. 이미 안면이 있는 수업도우미가 다시 방문해주니 심리적으로 편안할 뿐만 아니라 온라인으로 다시 신청하는 절차를 거치지 않아서 다소 번거로움을 덜 수 있어서 좋던데요. 그런 점에서 볼 때, 한 사람의 수업도우미가 지속적으로 도와준다면, 수업도우미 서비스 이용이 보다 수월할 것이라 생각이 드네요. 또한 PPT, 동영상 등을 포함하여 서비스를 통합적으로 제공하는 것도 매우 유용할 것이라고 봅니다.

**Q** e-TL을 활용한 수업 운영에 대한 전반적인 소감을 부탁드리며, 또한 수업 운영에 꼭 활용했으면 좋을 듯한 기능들은 어떤 것이었나요?

**A** 현재로서는 강의 자료나 수업 자료를 업로드하여 학생들에게 제공하는 기능을 중점적으로 활용하고 있습니다. 방대한 수업자료가 계속 e-TL서버에 축적이 되니 매학기 강의 자료를 찾는 번거로움 없이 자료를 관리할 수 있어서 잘 활용하고 있습니다. 다음 학기에는 학생들의 과제를 e-TL을 통해 받을 계획인데요, 과제를 출제하고 마감기간을 정해 주고, 학생들이 제출한 과제별로 자동 분류가 되니 편할 것 같습니다. 저는 학생들의 과제를 평가를 하는 것도 중요하지만 제출된 과제물에 담당교수가 직접 수정하고 첨삭 지도한 내용을 해당 학생에게 송부할 수 있는 기능을 잘 활용한다면 과제물에 대한 피드백 과정이 더욱 효과적일 것 같습니다.

**Q** 본 서비스를 동료 교수에게 추천하시겠다면, 어떤 이유로 추천을 하시겠습니까? 간단히 추천사를 부탁드립니다.

**A** 새로운 시스템이 도입되면, 이전 시스템에 익숙해져 있는 교수님들로서는 활용에 불편함을 느낄 수 밖에 없겠지요. 이를 위해 따로 교육을 받는 것도 쉬운 일이 아니기 때문에, 제 생각에는 수업도우미 서비스가



이를 극복할 수 있는 좋은 대안이 될 수 있다고 봅니다.

제가 필요하고 쓰고자 할 때 시기적절하게 도움을 받지 못하면 외면하거나 포기하게 되기 마련이거든요. 학내에 수업도우미 지원 서비스가 정착되어 수업에 어려움을 겪고 있을 때마다 즉시적으로 문제를 해결해 준다면, e-TL을 보다 쉽게 활용할 수 있을 것입니다.

**Q** 마지막으로, e-TL을 이용하지 않거나 혹은 거부감이 있는 일부 교수님들이 계신데, 이 분들이 e-TL에 대해 보다 긍정적이고 발전적으로 인식하고 활용할 수 있도록 도와드리는 방법이 있다면 제안해 주시기 바랍니다.

**A** 제가 생각하기에는 두 종류의 트랙이 필요한 것 같네요. 장기적인 안목에서 본다면, 현재 CTL에서 운영하고 강의조교 워크숍을 통해 꾸준하게 확산시키고자 하는 노력을 지속적으로 하는 것이 필요할 것이고요. 단기적인 측면으로서는, 매학기 혹은 해마다 강의조교가 바뀐다는 점을 고려하여, 교수가 즉각적으로 도움을 받을 수 있는 수업도우미 서비스를 계속 제공하는 것이 바람직할 것 같습니다. 이러한 방법을 통해 e-TL의 기초 기능부터 익히고 사용하게 되면, e-TL에 대한 긍정적인 시각과 적극적 활용이 이루어질 것이라고 봅니다.