

동상이몽? 교수, 학생, 튜터가 생각하는 온라인 튜터링

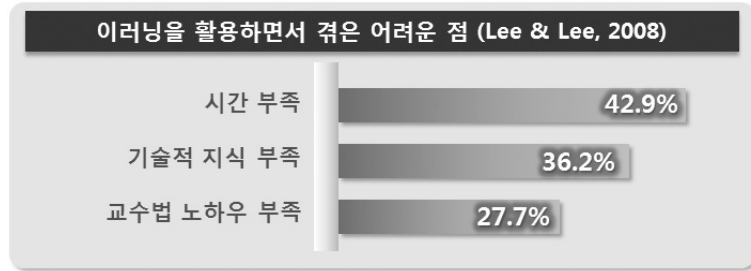
1. 블렌디드 이러닝 확산 및 과제

대학 강의를 보다 효과적이고 효율적이며 매력적으로 운영하기 위하여 이러닝을 도입하는 블렌디드 이러닝 환경의 확산이 급속도로 팽창하고 있다. 2006년도 2학기에 eTL (e-Teaching and Learning) 시스템이 구축된 이후로 서울대학교 이러닝의 활용도 역시 급격하게 증가하고 있다.

이러한 전반적인 추세가 이러닝의 팽창 일로에 있음에도 여전히 이러닝 활용에 어려움을 겪고 있는 교수들이 적지 않은 것 또한 사실이다. 가장 큰 이유로는 이러닝의 활용이 오히려 교수들의 부담을 가중시킨다는 인식이 존재하기 때문인 것으로 보인다. 실제로 서울대학교 교수들을 대상으로 이러닝 활용 및 확산에 대한 인식조사를 실시한 바 있는데, 이 조사에 의하면 많은 교수들이 과거에 배웠던 방식과는 다른 방식으로 가르쳐야 한다는 게 쉽지 않음을 토로하면서 이러닝의 활용이 교수-학습의 질을 높이는 데는 도움이 됨을 인정하면서도 동시에 교수들의 부담이나 로드는 점점 커지고 있다고 지적하고 있다.

이처럼 전통적인 시스템에 익숙해져 온 대학교수들은 보다 많은 준비가 필요하고 학생들과 더 많은 상호작용을 위해 시간과 노력을 예전보다 더 쏟아 부어야 한다는 인식을 하고 있기 때문에 블렌디드 이러닝 체제를 수용하지 못하는 경향이 있다.

이 해 정
서울대 교수학습개발센터
이러닝지원부 연구조교수



또한 각 대학들은 대학교육의 효과와 효율을 위해 이러닝을 활성화하는 정책과 전략을 적극 도입하고 있는데, 특히 각 대학에서 주로 예산을 집행하는 분야는 온라인 콘텐츠 개발이다. 강의를 촬영하거나 멀티미디어 자료를 제작하는 온라인 콘텐츠 개발은 각 대학별로 활발히 이루어지고 있고, 정부에서는 이들을 모아 OCW(Open courseware)를 구축하여 각 대학들끼리 공유할 수 있도록 장려하고 있다. 그런데 일반 전통적인 대학의 교수들은 이러한 콘텐츠들이 개발되어 있다고 하더라도 이를 활용하여 이러닝 수업 방식을 적극 적용하지는 못하고 있다. 이는 콘텐츠의 개발 이외에 온라인 상황에서 이를 운영하는 운영지원이 병행되지 못하고 있기 때문인 것으로 보인다. 많은 대학들이 학습관리시스템(LMS; Learning Management System)을 구축하고 있기는 하지만, 이는 교수가 이러닝을 활용할 수 있는 인프라 플랫폼의 역할을 할 뿐으로, LMS를 주고 이러닝 수업 지원을 하지 않는 것은 칼만 주고 칼 쓰는 법을 가르쳐주지 않는 것과 마찬가지로 우를 범하고 있는 것으로 볼 수 있다. 따라서 적지 않은 예산을 들여 만든 LMS나 온라인 콘텐츠들을 효과적으로 활용하기 위해서, 온라인을 환경의 잇점을 적극 활용할 수 있도록 하기 위한 수업 지원체제를 전략적으로 구안할 필요가 있을 것이다.

2. 대안으로서의 온라인 튜터링

학과나 학교 차원에서의 콘텐츠 활용 및 이러닝 운영 지원 체제는 여러 전략으로 개발될 수 있겠으나, 이러한 전략 중 하나로 ‘온라인 튜터링’을 생각해 볼 수 있다. 영국 옥스퍼드 대학(University of Oxford)에서 최초로 만들어진 ‘튜터(tutor)’는 개별교사라는 의미를 가진다. 이러한 튜터는 전 세계 여러 대학에서 활용하고 있는데, 옥스퍼드 대학 뿐 아니라 영국의 대부분의 대학이 튜터를 보유하고 있으며, 원격고등교육기관인 영국개방대학교의 경우는 7,700명 이상의 튜터를 통해 학생을 지원하고 있다(Simpson,

2004). 이러한 튜터는 교수와 학생의 중간에 위치하여 이들을 매개하는 역할을 한다. 즉, 교수를 대신하여 학습에 대해 가르치거나 학생의 질문에 대답, 상담하는 등의 역할을 수행하고, 보다 섬세한 피드백을 제공함으로써 질적인 측면에서 우수한 학습 경험을 하게 하는 촉매 역할을 하고 있다(Bennett & Marsh, 2002). 튜터는 여러 측면에서 의미와 중요성을 지니는 데, 우선 대단위 강좌에서 결핍되기 쉬운 교수-학생간의 상호작용을 보완한다. 아울러 과제, 토론, 질의 등 학생의 학습 활동에 대해 질적으로 강화된 피드백을 제공할 수 있다. 또한, 학생의 학습 방법 및 학습 방향에 대한 안내, 상담 등 학습지원 기능을 수행함으로써 학업지속을 도모하고 학습효과를 향상시키며(Hendriksen, Yang, Love, & Hall, 2005; Hughes, 2007; Mills, 2003; Packham, Jones, Miller, & Thomas, 2004; Simpson, 2004; Tait, 2004), 교수-학습 체제에 대해 모니터링하는 기능을 수행하기도 한다. 이처럼 튜터를 활용함으로써 이러닝에 대한 교수의 부담을 줄이고 다양한 교수-학습 방법을 시도해볼 수 있으며, 특히, 이러닝이 교수에게 부담을 느끼게 하는 상호작용, 다양한 학습 활동이 가능하게 된다.

서울대학교 교수학습개발센터 이러닝 지원부에서는 이와 같은 효과를 얻을 것으로 기대되는 튜터링을, 이러닝을 활용한 교수의 질 확보 전략으로서 실제 대학 현장에 도입하고자 할 때 고려해야 할 요인들을 탐색하기 위하여 지난 2008년 2학기에 기초학문, 사회과학, 자연과학, 공학 영역에서 각각 선정된 4개 강좌를 대상으로 온라인 튜터링 시범운영을 실시하였으며, 교수, 학생, 튜터들을 대상으로 온라인 튜터링에 대한 인식을 조사하였다. 그로부터 얻어낸 시사점들을 여기에 소개하고자 한다.

3. 튜터는 이래야 해! 동상이몽

문헌연구 및 사례분석을 통하여 온라인 튜터의 역할을 학문적 지원의 역할(academic support), 관리적 지원의 역할(managerial support), 기술적 지원의 역할(technical support)로 크게 세 가지 유형으로 분류한 후, 시범운영 강좌의 수강 학생들과 교수, 튜터들을 대상으로 튜터의 역할에 대한 인식을 조사하였다. 연구 결과 다음과 같은 인식 차이를 드러내었다.

첫째, 학생들은 온라인 튜터의 역할로서 기술적인 지원의 역할보다는 상대적으로 학문적 지원의 역할 또는 관리적 지원의 역할을 튜터의 중요한 역할로 인식하고 있었다. 튜터 역할에 대한 튜터 스스로의 인식은 학생들과 거의 동일한 양상을 보여준 반면에 교수들은 튜터 역할 비중에 대해 관리적 지원 기능을 매우 적게 보면서 그대신 기술적

지원 역할을 크게 봄으로써 튜터 및 학생들과의 인식 차이를 드러내었다.

둘째, 학문적 지원의 역할과 관련하여 교수들과 튜터들 간에 학문적 지원의 개념이 다른 것으로 나타났다. 교수들은 수업의 기본질적 업무에 해당하는 수업자료 준비하기, 과제 수합하고 정리하기, 공지하기, 토론에 참여하여 활성화하기, 수업진행 관련 질문에 응답하기 등을 학문적 지원의 역할로 인식하고 있었는데 이는 곧 수업의 본질적인 기능이라고 볼 수 있는 교수(teaching)와 평가 이외의 역할인 것이다. 이는 곧 가르침의 본질적인 기능에 대한 권리(teaching authority)를 튜터와 공유하고 싶어 하지 않는다는 것을 시사한다고 볼 수 있다. 반면에 튜터들은 가르침의 본질적 기능인 교수(teaching)에 참여하기를 원하고 있었고 그것을 학문적 지원의 역할로 인식하고 있었다. 실제로 박사과정의 튜터는 과제첨삭지도와 수업내용에 대한 질문에 직접적인 피드백을 제공하는 등의 역할을 수행하였다. 그러나 석사과정 중에 있는 튜터들은 교수(teaching)에 직접적으로 참여하기를 희망하고 노력은 하였으나 내용 전문성에 있어서의 한계 등을 인식하고 있었다. 이러한 결과로부터 유추해낼 수 있는 시사점은 향후 학문적 튜터링을 위해서는 튜터의 선발 자격에 대한 제도화가 우선되어야 한다는 것을 지적할 수 있겠다.

셋째, 시범운영에 참여했던 교수들은 튜터의 관리적 지원 역할에 대한 비중을 매우 작게 인식하고 있었는데, 이를 통해서 교수들에게는 ‘관리’에 대한 교수들의 인식 수준이 미비한 것으로 추정할 수 있다. 그러나 튜터링의 만족도 조사 결과에서는 학생들이 학문적 지원, 관리적 지원에 대한 만족도가 높을수록 온라인 튜터링의 만족도도 높아져, 관리적 지원에 대한 관심을 갖는 것은 교수로서 튜터링을 도입하여 운영함에 있어서 중요한 측면이라고 볼 수 있다. 교수-학습에 있어서 교수자들에게 “관리”의 인식이 확산되지 않은 것은 그 개념의 실현을 경험하지 못했기 때문일 수도 있다. 원격 교육에서 자기주도적 학습을 촉진시키려는 노력은 오랫동안 여러 전략으로 축적되어 왔으나, 불과 이십여 년 전만 해도 전적으로 학습자의 자율적인 자기주도성에 의존할 수밖에 없는 구조였다. 1980년대의 일일공부나 아이템플과 같은 학습지들이 그 전형이었다. 여기에 “관리”의 개념이 반영되어 구현된 모델이 ‘빨간펜’, ‘눈높이’, ‘씽크빅’ 등의 관리교사 방문형 학습지이다. 이들 교사의 주된 역할은 학습내용의 생성이나 가르침보다는 사실상 진도와 학습방법을 안내해주고 학습지가 밀리지 않게 “관리”해주는 역할이다. 이 모델을 국내 사교육 시장에서 폭발적인 호응을 얻어 성공을 하고 이어 2000년대 이후의 성인 사이버 학습자들을 대상으로 또 다시 “관리”의 개념이 도입된다. 온라인 콘텐츠를 제작, 운영하는 많은 이러닝 프로그램 운영기업들이 학습자들이 학습이 밀리지 않고 소외감을 느끼지 않도록 “관리”해주는 강좌운영을 주요 비즈니스 모델로 삼고

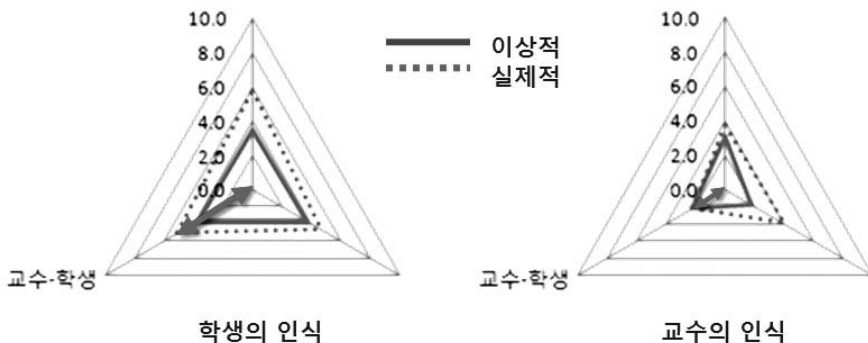
성공을 거두고 있는 것이다. 이처럼 “관리”의 개념은 특히 온라인 원격교육 환경에서 간과할 수 없는 중요한 비중을 차지하게 된다. 따라서 향후 관리적 지원 중심의 튜터링을 운영하기 위해서는 반드시 교수의 인식 전환을 위한 사전 노력이 요구된다.

넷째, 튜터의 기술적 지원 역할에 대한 교수와 튜터 간의 인식 차이가 뚜렷하였다. 교수들은 튜터의 주 역할을 기술적 지원에 가장 많은 비중이 있는 것으로 인식하고 있는 반면에 튜터들은 기술적 지원 역할의 비중을 매우 낮은 수준으로 규정하고 있었으며, 학생들도 튜터들의 역할 비중에서 기술적 지원 부분을 학문적, 관리적 지원 기능에 비하여 상대적으로 낮게 인식하고 있었다. 또한 무엇보다 일반 튜터들은 체계적으로 훈련받은 기술자들이 아니기 때문에 온라인 환경에서 기술적 문제 발생시 결국 학내 이러닝 시스템 담당 부서에 연락하여 해결하고 있었다. 이러한 문제를 해결하기 위한 방안으로, 기술적 지원의 역할을 일반 강좌 튜터에게 일임하는 것보다는 기관적 차원에서 체계적으로 훈련받은 전문 기술지원 체제를 구축하는 방안을 모색해볼 수 있다.

4. 심리적 거리... 이 정도면 충분히 가깝다?

교수, 학생, 튜터가 상호 인식하는 심리적 거리를 가장 가까운 ‘0’에서 가장 먼 ‘10’의 값을 두고 시범운영 기간에 느낀 심리적 거리와 이상적이어야 한다고 느끼는 심리적 거리에 대한 인식을 조사한 결과, 4개 강좌에서 공통점이 드러났으며 교수, 학생, 튜터 간 인식차이를 확인할 수 있었다.

첫째, 학생은 교수자나 튜터와 심리적 거리를 좀 더 좁히고 싶어 했으나, 교수자는 이미 학생과의 거리가 가깝다고 느껴, 인식 차를 드러냈다. 이에 대해 교수자의 인식 개선이 필요하며, 심리적 거리를 좁힐 수 있는 전략이 모색되어야 함을 알 수 있다.



둘째, 교수와 튜터는 학생을 사이에 두고 자신이 더욱 밀접한 심리적 거리를 형성해야 한다고 보고 있었다. 즉, 교수는 자신의 튜터보다 학생과 더 가까운 거리를 유지해야 한다고 보고 있었으며, 튜터 또한 자신이 교수보다 더 가까운 거리를 학생과 형성해야 한다고 지적하였다. 이는 교수와 튜터 간에 명확한 역할 분담이 이루어지지 않아서라고 판단할 수 있다. 특히, 온라인 커뮤니티 활동이나 학생의 과제에 대한 피드백을 제공하는 등 새로운 역할이나 업무가 주어졌을 때 누가 그것을 하느냐는 아직 명확히 구분되지 않았으며, 교수보다 오히려 적극적으로 학생의 학습을 촉진시키고 지원해야 하는 튜터는 무엇을 해야 할지 몰라 혼란스러워하였다. 여기서 주목해야 할 것은, 시범운영 대상이었던 강좌 중 한 강좌를 제외한 세 강좌의 튜터가 담당교수의 대학원 지도학생이라는 점이다. 즉, 교수와 튜터의 관계가 이미 지도교수와 대학원 학생의 관계로 굳어져 있었다는 점이다. 이미 이들은 지도교수와 지도학생으로서 동일한 전공과 어느 정도 유사한 사고방식을 가지고 있었지만 전공분야에 대한 프로젝트나 연구과제 수행과 같이 교수가 업무를 지시하고 튜터가 이를 수행하는 방식으로 진행하는 문화가 익숙하기 때문에 온라인 튜터링이라는 다소 새로운 상황에 대해서는 교수와 튜터 모두 역할 분담에 어려움을 느낀 것으로 보인다.

셋째, 심리적 거리를 가깝게 느낄수록 학생들의 온라인 튜터링에 대한 만족도가 높아짐을 확인할 수 있었다. 이는 온라인 튜터링 관련 선행연구에서도 동일하게 보고되어온 연구결과이다. 따라서 학생의 만족도가 학습에 미치는 영향이 크므로 튜터링 체제에서 학생들과의 친밀감을 높이기 위한 세심한 전략이 요구된다고 할 수 있겠다.

지금까지 살펴본 바와 같이 튜터링은 일반적으로 기대하는 바와 같이 교수와 학생 사이를 매개하여 그 거리를 좁혀주지도 못하고 있으며 튜터의 역할이 구체적으로 무엇이어야 하는지에 대해서도 다들 다르게 인식하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 온라인 수업지원을 보다 효과적으로 수행하기 위해 튜터링을 도입하고자 할 때는 반드시 튜터링에 대한 각자의 다른 인식과 역할의 분명한 규명, 그리고 학습자와의 거리를 좁혀줄 수 있는 효과적인 튜터링 전략을 함께 고려해야 할 것이다.

참고문헌

- 이혜정, 최효선, 홍영일 (2009). 온라인 튜터링 체제 개발 연구. 서울대학교 교수학습개발센터.
- 지식경제부 (2009). 2008년 이러닝 산업실태조사. 한국전자거래진흥원.
- Bennett, S., & Marsh, D. (2002). Are we expecting online tutors to run before they can walk? *Innovations in education and teaching international*, 39(1), 14-20.
- Hendriksen, S. I., Yang, L., Love, B., and Hall, M. C. (2005). Assessing academic support: The effects of tutoring on student learning outcomes. *Journal of College Reading and Learning*, 35, 56-65.
- Hughes, G. (2007). Using blended learning to increase learner support and improve retention. *Teaching in Higher Education*, 12(3), 349-363.
- Lee, S. H. & Lee, H. J. (2008). Professors' Perceptions and Needs on Blended e-Learning. *Proceedings of E-Learn 2008, Las Vegas, USA*, pp.984-993.
- Mills, R. (2003). Centrality of learner support in open and distance learning: a paradigm shift in thinking. In A. Tait & R. Mills (Eds.), *Rethinking learner support in distance education: Change and continuity in an international context* (pp.102-113). New York: RoutledgeFalmer.
- Packham, G., Jones, P., Miller, C., & Thomas, B. (2004). E-learning and retention: key factors influencing student withdrawal. *Education + Training*, 46(6), 335-342.
- Simpson, O. (2004). The impact on retention of interventions to support distance learning students. *Open Learning*, 19(1), 79-95.
- Tait, J. (2004). The tutor/facilitator role in student retention. *Open learning*, 19(1), 97-109.