

## e-TL지기들의 진솔한 이야기 마당: e-Learning 지원부 인터뷰

# 특집

e-TL이 개설되어 운영되는 지난 반 학기 동안 문제가 있었던 적도 있었고 발전적인 성과를 보인 것도 있었다. e-TL의 보다 진솔한 이야기를 위해 학습관리체제를 선정하는 과정에서부터 직접 참여하고 실제로 e-TL을 운영하는 실무자들의 이야기를 허심탄회하게 들어보는 시간을 가졌다.

좌담화에는 교수학습개발센터 e-Learning 지원부의 이혜정 선임연구원과 김혜영·김은희 팀장 및 김동석·문혜은·정구현·허영화 직원, 이선화·지은 조교등이 참여했다.

### 1. 보람과 기쁨

새로운 시스템을 도입한다는 것은 참 힘든 일이다. 개인용 컴퓨터에 하나의 프로그램을 새로 설치한다 해도 설치하는 과정에서부터 사용법을 익히고 원활하게 쓸 수 있게 되기까지는 상당한 시간이 걸릴뿐더러 많은 시행착오를 거치는 것이 보통이다. 개인용 프로그램만 해도 그러인데, 서울대학교라는 거대한 조직에 새로운 학습관리체제를 적용시키는 일은 결코 간단한 일이 아니다.

그러나 어려움이 있었던 만큼 그것을 극복하고 얻는 기쁨은 큰 것이었다. 과연 2006학년도 2학기부터 e-TL이 제대로 가동될 수 있을지를 불안해하며 준비하고, 시스템상의 오류가 발생할 때마다 가슴 졸이던 e-TL의 실무자들은 많은 어려움 가운데서도 원활히 새로운 학습관리체제가 운영되고 있다는 사실 자체를 큰 기쁨으로 생각한다.

● 서울대학교 교수학습개발센터 e-Learning 지원부 팀장.

**김혜영\*** 근간 서울대에 여러 e-Learning 시스템이 산발적으로 존재했지만, 이번 e-TL은 최초로 대학 전체의 수업과 학사를 통합적으로 관리할 수 있는 학습관리시스템이라는 것에 큰 의의가 있다고 생각해요. 아직 운영 초기 단계라 완벽한 환경 구축이 안 되고 있는 것은 사실이지만, 오직 교육만을 위한 시스템을 구축하고 학교 전체의 강의가 그 시스템에 의해 운영될 수 있다는 것은 정말 대단한 일이지요.



● 서울대학교 교수학습개발센터 e-Learning 지원부 시스템 팀장.

**김은희\*\*** 도입과 운영 과정에서, 학교 내외의 많은 기관들과 함께 일하는 과정에서 크고 작은 어려움이 끊임없이 발생했었는데요. 그러한 난관을 해결하고 이번 2학기부터 시스템이 오픈되었을 때 정말 기뻐했습니다. 그리고 불만 사항을 말씀하시려고 전화하셨던 분의 문제 상황을 전화 통화를 통해 하나하나 해결해드리면, 처음엔 화가 나서 목소리를 높이시던 분이 나중에 고맙다고 정중하게 인사를 하시면서 전화를 끊으시거든요. 그럴 땐 재미있으면서도 참 부듯해요.

● 서울대학교 교수학습개발센터 e-Learning 지원부 직원.

**김동석\*\*\*** 아무래도 e-TL을 잘 쓰고 있다는 이야기를 들으면 가장 기쁨

니다. 한번은 e-TL 따라잡기 런치워크숍에 참가하셨던 한 교수님께서 저희에게 감사의 이메일을 보내주신 적이 있습니다. 덕분에 e-TL 잘 쓰고 있고, 굉장히 좋은 프로그램이라는 걸 알았다는 말씀을 해주셔서 정말 기뻐요. 그럴 때 보람을 느낍니다.

**허영화\*** 전화하시는 분들 가운데, “거기 e-TL이죠?”라고 말씀하시는 분이 계세요. 교수학습개발센터는 CTL이라는 명칭을 가지고 있는데, CTL 보다 오히려 e-TL이 유명해지면서 생기는 재미있는 현상이라고 생각해요. 이러한 것이 모두 e-TL이 커지면서 생기는 일이라고 생각하면 부끄럽지 않아요.

● 서울대학교 교수학습개발센터 e-Learning 지원부 직원.

## 2. 좌절과 아픔

현재 e-TL은 교수학습개발센터 내의 e-Learning 지원부에서 운영 및 지원 업무를 담당하고 있다. 열 명이 채 되지 않은 인원이 6만 명의 구성원을 위한 시스템 관리, 운영 및 전화 답변, e-TL 워크숍 등을 처리하고 있는 상황이라 운영에만도 물리적인 어려움이 따르는 것이 사실이다.

그런 가운데, 어쩔 수 없이 발생하는 문제들을 해결하는 과정에서 본인의 아나게 사용자들에게 불편을 끼치게 되는 경우도 있는데, 그럴 때마다 운영자들은 사용자들에 대한 죄송함과 당혹감을 느끼게 된다.

**장구현\*\*** 가끔 e-TL을 전혀 사용해보지도 않고서도 무턱대고 부정적인 반응을 보이시는 분들도 있어요. e-TL은 결국 발전적인 교육환경을 구축하기 위한 노력이고, 그러기 위해 많은 구성원들이 심사숙고 끝에 결정한 것인데, 워크숍 이름은 누가 지은 것이냐, e-Class로 되돌려 달라 등등 이렇게 막무가내 식으로 역정을 내시는 분들을 보면 제 마음이 답답합니다.

● 서울대학교 교수학습개발센터 e-Learning 지원부 직원.

● 서울대학교 교수학습개발센터 e-Learning 지원부 직원.

**문혜은\*** 간혹 굉장히 감정적인 태도로 전화를 걸어오시는 분들이 있어요. 저희가 제각기 맡고 있는 업무가 다양하다보니 어느 때는 여러 가지 서로 다른 분야의 일들을 한꺼번에 해야 하는 경우가 많은데, 무조건 언성부터 높으시며 무시하듯이 말씀하시는 분들의 전화를 받으면 참으로 속상해요.

● 서울대학교 교수학습개발센터 e-Learning 지원부 선임연구원.

**이혜정\*\*** 사실, 사용자 입장에서 불편한 일이 있으면 화가 나고 불만을 말하고 싶은 게 당연하죠. 다만 그러한 불만을 너무 쉽게 그리고 너무 강하게 표현하시는 경우가 많은 건 아닌가 하는 생각이 들 때가 있어요. 어쩔 수 없는 일이라는 것이 분명히 있는데, 그걸 너무 몰라주시는 것 같은 거죠. 운영자에게는 그런 것들이 모두 상처가 되어서 남게 됩니다. 한 분이 불만 사항을 말씀하시면, 저희 입장에서는 그분의 불만을 해결해드리기 위해서 교수학습개발센터의 소장님부터 직원까지 정말 많은 사람들이 함께 그 문제를 가지고 정말 많은 고민을 합니다. 그걸 알아주셨으면 하는 게 작은 소망이에요.

## 3. 서울대와 e-TL, 그리고 미래로

e-TL은 현재 진행형이다. 서울대학교의 학습관리체제에서, 그리고 서울대학교의 교육 수준을 더욱 향상시켜 고등교육의 질을 높이기 위해 e-TL은 끊임 없이 변화하고 발전할 것이다. e-TL의 운영자역시 시스템을 더욱 편하고 안정적이며 강력하게 만들기 위해 노력해나갈 것이다.

**교수학습개발센터 Learning 지원부 일동** 더욱 열심히 하겠습니다! 따뜻한 눈으로 지켜봐주세요. ☺

정리: 서울대학교 교수학습개발센터 e-Learning 지원부