

2021-CR-05

작은연구 좋은서울 21-12

# 평생교육기관 비대면 교육 프로그램의 기회와 과제

이지현



## 평생교육기관 비대면 교육 프로그램의 기회와 과제



## 연구책임

이지현 한국미디어강사협회

## 연구진

김현주 한국미디어강사협회

박한나 한국미디어강사협회

유경혜 한국미디어강사협회



이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

---

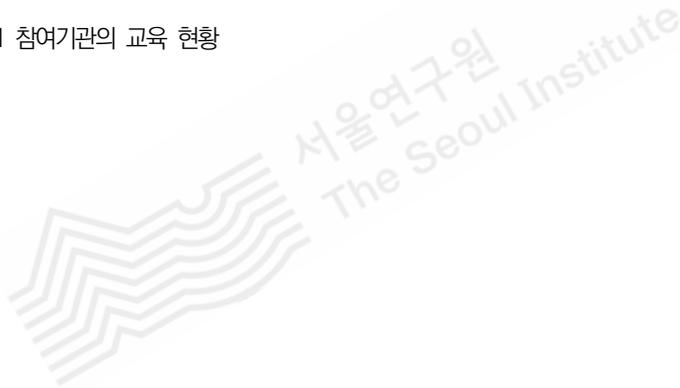
# 목차

<b>01 서론</b>	<b>1</b>
1_연구 배경 및 필요성	1
2_연구 내용 및 방법	5
<b>02 코로나19 이후 비대면 교육 연구 분석</b>	<b>6</b>
1_연구 관련 개념 정의 및 연구 범위 한정	6
2_비대면 교육의 장점 및 상시화 필요성	10
3_비대면 교육으로 드러난 사회문제	12
<b>03 평생교육 현장에서 본 비대면 교육 상황</b>	<b>14</b>
1_연구를 위한 사전 설계	14
2_조사의 결과와 분석	17
<b>04 연구 시사점 및 지원책</b>	<b>71</b>
1_연구 시사점	71
2_지원책 제언	76
<b>05 결론</b>	<b>80</b>
1_앞으로의 비대면 쌍방향 교육	80
<b>참고문헌</b>	<b>83</b>

---

## 표 목차

[표 2-1] 원격교육의 유형 비교	8
[표 3-1] FGI에 참여한 면담자의 범위 - 평생교육기관 담당자	14
[표 3-2] FGI에 참여한 면담자의 범위 - 평생교육기관 교수자	15
[표 3-3] 담당자에 대한 자료 요청 사항과 사전 질문	15
[표 3-4] 교수자에 대한 사전 질문	16
[표 3-5] FGI 참여기관의 교육 현황	17



---

# 그림 목차

[그림 1-1] 비대면 교육 관련 언론 보도량 비교

4



# 01. 서론

## 1\_연구 배경 및 필요성

### 1) 코로나19 팬데믹으로 인한 비대면 문화의 확산

2019년 말 발생 이후 전 세계를 강타한 코로나19 바이러스는 2021년 현재까지 알파, 베타, 델타 등 변이 바이러스로 확산되며 기세가 꺾이지 않고 있다. 코로나19 팬데믹의 무서운 확산세는 사회 전반에 강력한 영향력을 발휘하며 일상에 커다란 변화를 가져왔다. 집 밖을 나서는 순간 마스크를 써야 하고, 어디를 가나 체온 측정과 QR 체크인 필수가 됐다. 감염 확산 방지를 위한 사회적 거리두기 정책이 장기화하면서 소비 및 문화생활, 업무, 교육 등 다양한 분야에서 비대면 방식이 선호되고 있다.

### (1) 비대면 소비 확산

2020년 주요 유통 업체의 온라인 매출은 전년 대비 18.4% 증가하였으며 특히 실내 생활과 밀접한 식품과 생활·가구 등의 매출이 크게 늘었다.<sup>1)</sup> 또한 외식이 어려워지면서 배달 음식 이용이 잦아져 온라인 주문 음식 서비스 거래액은 2019년 대비 78.6%나 증가했다.<sup>2)</sup> 문화생활 역시 제한되면서 극장 매출은 급감한 반면 OTT(Over The Top) 서비스는 단시간에 가입자, 이용률, 매출, 점유율 등이 모두 급격하게 성장했다.<sup>3)</sup> 서울 시민의 2020년 신용카드 소비 역시 온라인 소비 비중이 증가하여 총 소비액은 감소한

1) 산업통상자원부, 2021, 「2020년 주요 유통업체 매출 동향」.

2) 통계청, 2021, 「2020년 12월 및 연간 온라인쇼핑 동향」.

3) 한영주, 2020.12.07., “국내 OTT 시장과 서비스, 아듀 2020, 웰컴 2021”, 월간 방송과 기술.  
<http://tech.kobeta.com/%EA%B5%AD%EB%82%B4-ott-%EC%8B%9C%EC%9E%A5%EA%B3%BC-%EC%84%9C%EB%B9%84%EC%8A%A4-%EC%95%84%EB%93%80-2020-%EC%9B%B0%EC%BB%B4-2021/>

가운데에서도 온라인 소비는 4조 원이 늘었으며, 전 연령대에서 온라인 소비액이 10% 이상 증가하였다.<sup>4)</sup>

## (2) 업무 방식의 비대면화

정부는 2009년부터 유연근무제 도입을 유도해 왔지만 기업으로부터 호응을 얻지 못해 폭넓게 운용되지 않았다. 코로나19는 단기간에 이러한 상황을 반전시켰다. 직장 내 감염을 방지하기 위해 주요 기업에서 재택근무와 시차출근제 등을 시행하면서 자연스럽게 유연근무가 확대된 것이다. 업무 보고와 회의, 교육 등 대인 접촉 상황에서 이루어졌던 업무 역시 화상회의와 웨비나(Webinar) 등 비대면 방식으로 진행되는 경우가 늘었다. 이는 일하는 방식의 변화 실험과 논의로 이어지며 스마트워크<sup>5)</sup>가 새로운 근무 방식으로 주목받고 있다(박선미, 2020).

## (3) 교육 분야 전반으로 확산된 비대면 교육

2020년 전국의 모든 대학은 교육부 권고에 따라 3월 중하순으로 개강을 연기하고 대부분의 강의를 온라인으로 진행했다. 초·중·고교는 세 차례나 연기된 끝에 온라인으로 개학이 이루어졌으며 등교 실시 이후에도 학년별로 순환 등교를 시행하여 2021년 현재 까지도 비대면 교육이 지속적으로 실행되고 있다. 초기에는 EBS 교육용 영상이나 교사가 직접 제작한 영상 등 콘텐츠 활용 중심 수업이 많았으나 2020년 2학기부터는 실시간 쌍방향 수업이 주를 이루었다. 휴관 등으로 교육 프로그램 운영을 전면 중단했던 평생교육기관들도 초·중·고교의 온라인 개학 이후부터 점차 비대면 방식으로 교육을 실시하기 시작했다. 인터넷 강의를 대부분이었던 사교육 시장의 비대면 교육은 휴원 권고 및 집합 금지 명령으로 학원의 대면 집합 수업이 어려워지자 실시간 쌍방향 방식으로도 이뤄지게 되었다.

## 2) 사회적으로 주목받는 비대면 교육

비대면 또는 원격교육은 코로나19로 새롭게 생겨난 개념은 아니다. 제도적 원격교육의 시초

<sup>4)</sup> 서울연구원, 2021, 「코로나19가 바꾼 2020년 서울시민의 소비 II」.  
<https://www.si.re.kr/node/64653>(서울연구원 홈페이지)

<sup>5)</sup> 시간과 장소에 얽매이지 않고 언제 어디서나 일할 수 있는 체제.  
[https://smartwork.go.kr/html/smartwork/smartwork\\_01.jsp](https://smartwork.go.kr/html/smartwork/smartwork_01.jsp) (스마트워크센터 홈페이지)

는 1830년대 초 스웨덴에서 우편을 통해 이뤄진 통신교육으로 보고 있으며, 이후 라디오와 텔레비전, 컴퓨터 등과 함께 발전해 왔다. 우리나라의 원격교육은 1950년대 라디오 교육방송으로 시작해 텔레비전으로 확대되었고 이후 한국방송통신대학 설립으로 본격화했다.<sup>6)</sup> 특히 1990년대 중반 인터넷을 활용한 이러닝(e-learning)이 등장한 이후 2019년까지 원격교육은 꾸준히 성장해 왔다. 그러나 기관이나 개인의 선택에 따라 이루어졌으므로 원격교육이 필수적·보편적 경험은 아니었다. 원격교육 형태 역시 인터넷 강의로 대표되는 단방향 수업이 주를 이루었다.

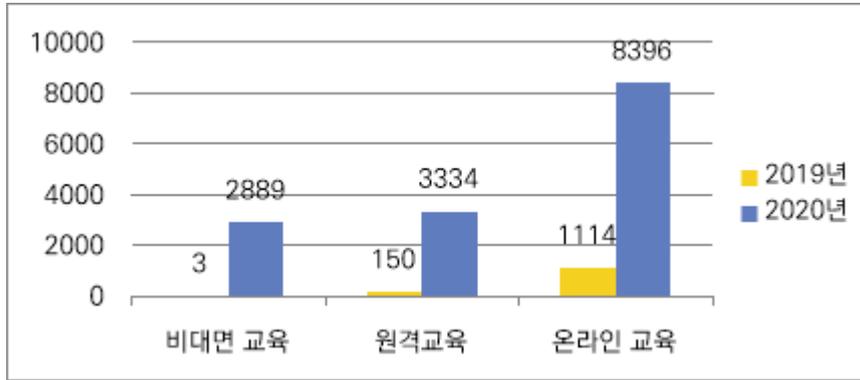
코로나19 팬데믹은 이러한 상황을 반전시켰다. 공교육을 중심으로 국가적 차원에서 비대면 교육이 실시되면서 평생교육 및 사교육까지 다양한 교육 영역에서 빠르게 비대면 교육이 시도되었다. 이제 비대면 교육은 더 이상 특별하고 특수한 것이 아니라 일상적이고 대중적인 경험이 된 것이다. 이에 따라 그간 교육계 일부에서 논의되었던 비대면 교육 현장의 새로운 현상과 성과, 문제가 단기간에 폭발적으로 나타나며 교수자와 학습자뿐만 아니라 운영자와 학부모 등 다양한 주체가 목소리를 내고 있다. 즉 비대면 교육과 파급 효과는 학계를 넘어 사회 구성원 전체가 주목하는 하나의 사회 현상이 되었다.<sup>7)</sup>

### 3) 평생교육기관의 비대면 교육 관련 연구 부족

비대면 교육이 사회적 의제가 되면서 언론 보도와 관련 연구 역시 급증하고 있다. 54개 언론사 대상 뉴스 빅데이터 분석 서비스 빅카인즈(<https://www.bigkinds.or.kr>) 검색 결과 해당 키워드가 포함된 언론 보도는 2019년 비대면 교육 3건, 원격교육 150건, 온라인 교육 1,114건이었다. 2020년에는 비대면 교육 2,889건, 원격교육 3,334건, 온라인 교육 8,396건으로 크게 늘어 사회적 관심이 폭발적으로 증가했음을 보여 준다. 학술연구 정보서비스 RISS에서 ‘비대면 교육’, ‘원격교육’, ‘온라인 교육’ 중 하나 이상이 제목에 포함되는 KCI 등재 논문을 검색한 결과 역시 2019년 33건에서 2020년 155건, 2021년 178건(2021년 9월 22일 기준)으로 확연한 증가세를 보였다. 여기에 키워드로 ‘평생’을 추가한 결과는 2020~2021년을 합쳐 총 5건에 불과했다. 이 중 4건은 평생교육원에 한정된 연구였다. 이는 비대면 교육에 대한 사회적 관심이 초·중·고 및 대학에 한정되어 있으며 평생교육 영역에서의 비대면 교육 관련 연구가 필요하다는 것을 보여 준다.

6) 이동주·임철일·임정훈, 2019, 「원격교육론」, 한국방송통신대학교출판문화원.

7) 김상미, 2020, “코로나19 관련 온라인 교육에 관한 국내 언론보도기사 분석”, 「한국디지털콘텐츠학회 논문지」, 21(6)호, pp.1092, 한국디지털콘텐츠학회.



[그림 1-1] 비대면 교육 관련 언론 보도량 비교

#### 4) 평생교육의 중요성

인간은 평생 배움이 필요하다. 정보화로 지식이 급격하게 증가하고 4차 산업혁명으로 급변하는 현대 사회에서 지속적인 배움은 생존을 위해 필수적이다. 배움이 없다면 변화에 적응하지 못하는 것을 넘어 삶의 질이 하락하여 인간다운 삶을 살기 어렵다. 기대수명과 사회 활동 연령이 늘어나면서 평생교육의 수요와 필요성이 점점 커지고, 평생교육의 가치와 중요성이 강조되는 이유이다. 실제로 교육부 발표에 따르면 평생교육기관과 프로그램 및 학습자 수는 지난 10년간 증가 추세이며, 2020년 평생교육 온라인 학습자 수는 2천만 명을 넘어 전년 대비 65.7%나 증가하였다.<sup>8)</sup> 이는 코로나19로 비대면 교육이 확대·대중화된 영향으로 보이지만 앞서 살펴본 대로 구체적인 분석 자료나 연구 논문이 없어 정확한 것은 알 수 없다. 본 연구는 평생교육기관의 비대면 교육 사례를 분석하여 현장에서 발생하는 문제와 요구를 파악하고 새로운 기회를 모색하고자 한다. 이는 코로나19 위협에서 벗어난 이후 평생교육기관의 비대면 교육 프로그램의 질적 향상을 위한 기초 자료로 사용될 수 있을 것이다.

<sup>8)</sup> 교육부·한국교육개발원, 2021, 「2020년 국가평생교육통계」.

## 2\_연구 내용 및 방법

### 1) 연구 내용의 구성

우선 제2장에서는 코로나19 이후 비대면 교육 관련 문헌을 검토하여 비대면 교육의 이슈들을 정리하고자 하였다. 선행연구 자료 대부분이 초·중·고교 또는 대학의 영역에 한정되어 있었지만 이를 통해 비대면 교육의 사회적 주목이 가지는 의미를 파악하고 이것이 앞으로 유지될 것인가 가능하고자 했다. 그리고 갑작스러운 비대면 교육의 전면 도입으로 드러난 문제를 살펴봄으로써 제3장의 기초 자료로 사용하였다.

제3장에서는 평생교육기관의 교육 현황을 살펴보고, 각 기관의 교육 담당자와 비대면 교육 교수자 심층 인터뷰를 통해 코로나19 발생 이후 비대면 교육의 상황과 성과, 문제점 등을 구체적으로 알아보았다.

제4장에서는 제2~3장의 연구 내용에서 도출한 시사점을 정리하고 평생교육기관 비대면 교육의 질적 향상과 양적 확대를 위한 서울시의 지원 방향을 제시하였다.

### 2) 연구 방법

코로나19 이후 평생교육기관의 비대면 교육 방향과 정책 제언을 위하여 평생교육 현장에서의 반응과 사례 등을 수집하고 세부 상황을 점검하면서 문제점을 인식하고 이에 대응할 수 있는 대안을 제시하는 것이 중요할 것이다. 이를 위해서 현장에서 비대면 교육을 실질적으로 기획 운영하는 담당자와 교육 현장에서 학습자와 직접 강의하고 소통하는 교수자를 대상으로 실태조사를 실시하여 현실성 있고 효율적인 정책 제언을 찾을 필요가 있다.

따라서 본 연구는 문헌연구와 심층 면접조사(FGI:Focus Group Interview)방식으로 진행되었다. FGI는 연구 목적에 부합하는 경험을 가진 특정인을 대상으로 인터뷰를 진행하는 조사 방법으로, 면담자가 자유롭게 자신의 경험을 이야기할 수 있으며, 질문자와 면담자가 상호작용으로 조사를 진행하는 과정을 통하여 전문적인 정보를 확보할 수 있다. 서울에 위치한 도서관, 노인센터, 복지관, 미디어센터 등 다양한 평생교육기관 교육 담당자와 심층 면접을 실시하고, 비대면 교육 전문 강사 좌담회를 열어 평생교육기관의 비대면 교육에 대해 집중적으로 논의하였다.

## 02. 코로나19 이후 비대면 교육 연구 분석

### 1\_연구 관련 개념 정의 및 연구 범위 한정

#### 1) 평생교육기관의 개념

평생교육법 제2조는 학교의 정규교육과정을 제외한 학력보완교육, 성인 문자해득교육, 직업능력 향상교육, 인문교양교육, 문화예술교육, 시민참여교육 등을 포함하는 모든 형태의 조직적인 교육 활동을 ‘평생교육’으로 정의한다. 이는 요람에서 무덤까지 평생에 걸친 배움을 강조하는 교육 이념으로서 배우는 때와 배운 것을 활용하는 때를 구분 짓던 생각에서 벗어나 교육이란 바로 삶이라는 개념으로 확대시킨 것이다. 즉 평생교육이란 학교교육을 제외한 모든 형태의 조직적인 교육 활동을 말한다.<sup>9)</sup>

‘평생교육기관’은 평생교육법에 따라 인가·등록·신고된 시설·법인 또는 단체, 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」에 따른 학원 중 학교 교과교습학원을 제외한 평생직업교육을 실시하는 학원, 그 밖에 다른 법령에 따라 평생교육을 주된 목적으로 하는 시설·법인 또는 단체를 의미한다.

#### 2) 비대면 교육 관련 개념

##### (1) 비대면 교육과 원격교육, 하위 개념들

앞서 언급한 것처럼 원격교육은 학문적으로 오랜 역사를 지닌 개념으로, 교수자와 학습자가 분리된 환경에서 상호작용적 기술을 활용해 교육이 이뤄지는 방식을 의미한다 (Moore, 1973; Schlosser and Simonson, 2002; 김현진, 2020). 여기에서 말하는 상

<sup>9)</sup> [https://everlearning.sen.go.kr/EVER\\_ever/Home\\_everedu.do?PARENT\\_SEQ=1](https://everlearning.sen.go.kr/EVER_ever/Home_everedu.do?PARENT_SEQ=1) (서울특별시교육청 평생학습포털 에버러닝 홈페이지)

호작용적 기술은 우편, 학습지, 팩스, 인터넷, 컴퓨터 소프트웨어, 디지털 기술 등을 포함하는 것으로, 원격교육은 교수자와 학습자 간 물리적 거리가 존재하는 교육 상황을 포괄적으로 지칭한다.

교육부는 2020년 온라인 개학을 앞두고 「초·중·고·특수학교 원격수업 운영 기준안」을 발표하면서 기존의 원격교육 대신 ‘원격수업’이란 단어를 사용하였다. 그러나 교육부가 제시한 원격수업이란 교수-학습 활동이 서로 다른 시간 또는 공간에서 이뤄지는 수업 형태로 원격교육의 본래 의미와 크게 다르지 않다. 다만 교육 대신 수업이란 단어를 사용한 것은 코로나19로 인해 대면 집합 수업이 곤란한 상황에서 한시적으로 수업 출석 인정을 위해 적용되는 기준이기 때문인 것으로 보인다.

원격교육의 개념은 인터넷 기술이 등장한 이후 확장되고 다양해지는데, 이때 등장한 것이 이러닝(e-learning)과 온라인 교육이다. 이러닝은 Electronic learning의 줄임말로 인터넷과 디지털 기술을 활용한 교육을 의미한다. 교수자와 학습자 간 분리나 교육기관을 부각하기보다 인터넷 기술 활용을 강조하기 때문에 대면 교육의 일환으로 수행한 온라인 교육 활동을 이러닝에 포함하기도 한다(김현진, 2020). 따라서 이러닝과 원격교육은 구분하여 사용된다. 온라인 교육은 인터넷 기술을 기반으로 수행되는 교육으로, 이러닝의 하위 개념으로 볼 수 있다.

비대면 교육은 새로운 형태의 교육이 아니라 전통적인 대면 집합 교육과 대조적으로 팬데믹 상황에서 이뤄지는 교수자와 학습자 간, 학습자와 학습자 간 공간적 분리 환경을 강조하기 위해 사용하는 원격교육의 다른 이름이라 볼 수 있다.

## (2) 원격교육의 유형

원격교육은 시간과 공간이 모두 분리되어 있는 비동시적 원격교육과 공간은 분리되어 있지만 동일한 시간에 이루어지는 동시적 원격교육으로 나눌 수 있다(이동주 외, 2019). 교육부(2020) 역시 시·공간적 특성을 기준으로 동시적 원격수업과 비동시적 원격수업으로 구분 가능하다고 보았다. 그러면서 출석 인정 가능한 원격수업의 유형을 실시간 쌍방향 수업, 콘텐츠 활용 중심 수업, 과제 수행 중심 수업, 기타 교육감 또는 학교장이 별도로 인정하는 수업 등으로 제시하였다. 실시간 쌍방향 수업은 교수자와 학습자 간 즉각적인 소통이 가능한 온라인 화상 수업이고, 콘텐츠 활용 중심 수업은 학습자가 EBS 동영상 강의나 교수자가 직접 제작한 교육용 동영상 콘텐츠를 시청하고 비동시적 댓글 등을 통해 학습 내용을 확인하는 수업이다. 과제 수행 중심 수업은 온라인 기반이 약할

경우 학습자가 학습지 등의 학습 과제를 수행하는 수업 형태이다.

본 연구에서 평생교육기관 교육 담당자와 교수자를 인터뷰한 결과, 평생교육기관의 원격 교육 유형도 크게 교육용 동영상 제작하여 학습자가 시청하는 비동시적 단방향 원격 교육과 실시간 스트리밍 방송이나 온라인 화상 교육 등 실시간으로 교수자와 학습자가 소통하는 동시적 양방향 원격교육으로 나눌 수 있다.

[표 2-1] 원격교육의 유형 비교

학문적 구분	교육부	평생교육기관 (시행 기준)
동시적 원격교육 (시간 동일, 공간 상이)	실시간 쌍방향 수업 (온라인 화상 수업)	실시간 쌍방향 원격교육 (실시간 스트리밍 방송 포함)
비동시적 원격교육 (시·공간 상이)	콘텐츠 활용 수업 (교육 동영상 시청)	비동시적 단방향 원격교육 (교육 동영상 시청)
	과제 수행 중심 수업 (다양한 유형의 과제 수행)	

### 3) 해당 연구의 범위 한정

본 연구는 앞서 밝힌 것처럼 코로나19 이후 평생교육기관의 비대면 교육 사례를 중심으로 하되, 평생교육기관 중에서도 국가평생교육진흥원 산하 기관을 제외한 도서관, 노인 복지 시설, 복지관, 미디어센터 등을 선별하여 진행하였다. 도서관, 노인 복지 시설, 복지관 등은 사회적 소외 계층을 중심으로 평생교육을 수행하는 공적 역할을 하고 있지만 상위 기관이나 재단에 따라 비대면 교육 지원 등이 상이하여 기관 개별적으로 비대면 교육 연구와 수업을 진행해 어려움을 겪었기 때문이다. 미디어센터는 원격교육에 필요한 시설과 장비를 갖추고 있어 비교적 빠르게 원격교육을 시작하였을 뿐만 아니라 학교와 기관 등의 원격교육을 위해 연수와 지원 등을 진행하여 비대면 원격교육의 상황을 폭넓게 파악하고 있었다.

비대면 교육 즉 원격교육과 관련하여 처음에는 동시적·비동시적 원격교육의 제한을 두지 않고 연구를 시작하였으나 대상 기관 대부분이 주로 실시간 쌍방향 원격교육을 시행하고 있어 이를 중심으로 연구가 진행되었다. 더불어 비동시적 단방향 원격교육은 코로나19 이전에도 EBS 동영상 강의와 방송통신대학·사이버 대학 등으로 꾸준히 이루어져

왔으며 MOOC와 TED 강연 등으로 평생교육 영역에서도 대중화되어 있었기 때문에 팬데믹이 상황을 전환시켰다고 보기 어렵다. 그러나 동시적 쌍방향 원격교육은 코로나19로 거의 모든 분야에서 새롭게 시작되었고 학습자의 환경에 따라 교육 효과의 편차가 크기 때문에 이를 위한 공적 차원의 해결책 마련이 필요하다.

코로나19 이후 상황의 교육 상황을 중심으로 연구를 진행한 만큼 본 연구에서는 비대면 교육이란 말을 사용하겠다.



## 2\_비대면 교육의 장점 및 상시화 필요성

### 1) 비대면 교육의 장점 및 효과

송영진(2020)은 저렴한 비용으로 언제 어디서나 교육을 받을 수 있어 접근성이 높은 것을 인터넷 활용 비대면 교육의 장점으로 꼽았다. 또 인터넷 활용 비대면 교육은 양방향 상호작용이 가능하여 교육의 질을 높일 수 있다고 보았다.

코로나19 이후 실제 비대면 교육을 경험한 이들을 대상으로 한 한국교육학술정보원의 조사 결과(2020)에 따르면 초·중·고 교사들은 팬데믹 위기 상황에서 지속적인 학습이 가능한 것과 학습 시간 및 학습 참여의 유연성이 높아진 점을 원격수업의 장점으로 꼽았다. 초등학생은 교사와 마찬가지로 위기 상황에서 안전한 학습이 가능하다는 것을 가장 큰 장점으로 답했으며, 중·고등학생은 조용하고 편안한 학습 환경을 선택한 비율이 가장 높았다.

같은 연구에서 이뤄진 효과 측정을 위한 원격수업의 학습 도움도 평가 질문에 중·고등학생 중 약 68%가 긍정적으로 평가했다. 자기주도 학습능력 향상 여부를 묻는 질문에 대해서도 향상되었다고 답변한 중·고등학생이 45.92%, 매우 향상되었다고 답변한 학생이 12.34%였다. 해당 조사가 2020년 7월 말에서 8월 초에 이뤄진 것을 고려할 때 비대면 교육이 급박하게 시작되어 준비가 미흡했던 상황에서도 상당 부분 교육 효과를 보였다고 평가할 수 있다.

대학생을 대상으로 한 이동주·Misook Kim(2020)의 연구에서도 실시간 화상 강의에 대한 만족도 평균값이 3.96점(5점 평가)으로 비교적 높게 나타났다.

### 2) 비대면 교육의 상시화 필요성

코로나19 발생 이후 초·중·고교 및 대학의 학사 운영은 역사상 유례없는 파행을 겪었다. 사회적 거리두기 단계에 따라 개학 및 개강 연기 후 온라인 개학·개강, 원격수업, 순환 등교, 휴업 등이 반복됐다. 이러한 상황은 비단 우리나라에만 국한된 것이 아니다. 유네스코(2021a)에 따르면 전 세계적으로 15억 명 이상이 코로나19로 인한 학교 및 대학 폐쇄로 영향을 받았다. 우리나라를 포함한 세계 각국은 학습 공백을 방지하기 위한 대책으로 원격수업을 실시하였다. 유네스코는 교육 위기에 대처하여 공교육의 지속성을 보장하기 위해 원격교육을 가장 합리적인 방안으로 간주하고 이를 지원하고 있다

(UNESCO, 2021b; 박휴용, 2020).

비대면 원격교육은 임시적인 대안적 측면에서 시작되었으나 세계적 재난이라는 특수한 상황 속에 단기간에 빠르게 확대되었고, 팬데믹 상황이 장기화됨에 따라 원격교육을 경험한 교수자와 학습자가 크게 늘고 인프라 구축을 위해 이미 많은 투자가 이뤄졌다. 따라서 장기적 관점에서 원격교육 인프라를 구축하고 교육의 디지털 전환 기회로 삼아야 한다는 목소리가 나오고 있다.

한국교육학술정보원이 초·중·고 교사 5만 명을 대상으로 조사한 결과(2020)에 따르면 교원 중 55.96%가 원격수업이 향후 온·오프라인 융합 수업 등 수업 혁신에 기여할 것으로 답했다. 향후 원격수업을 실시할 의향을 묻는 질문에는 약 54%가 긍정적으로 답변했다. 이는 원격교육이 갑자기 시행되어 미흡한 부분이 있었음에도 불구하고 미래지향적 교육 체제로의 전환에 적합한 교육 방식임을 시사한다.

원격교육의 상시적 운영이 필요한 이유는 앞으로도 대면 집합 교육이 어려운 상황이 생길 가능성 때문이다. 교육부(2020)는 「2020 교육정보화 백서」에서 사스와 메르스 사태 이후 코로나19가 유행한 것처럼 새로운 바이러스와 감염병 발생 가능성을 언급하며 원격수업의 상시적 운영 방안 및 제도화 필요성을 강조하고 있다. 실제로 정부는 「한국판 뉴딜 2.0」 정책 자료를 통해 원격교육을 제도화하여 활성화 기반 마련을 예고하였다(과학기술정보통신부, 2021).

박휴용(2020) 역시 감염병의 대유행을 비롯한 다양한 보건상의 위기, 기후 문제, 사회적 지적 혼란 등으로 인해 대면 수업이 어려운 상황이 생길 수 있다고 보았다. 나아가 다음 세 가지 관점에서 비대면 교육 도입 및 운영이 시의적절하고 타당하다고 제시하였다. 첫째, 4차 산업혁명으로 상징되는 기술적 혁신의 시대를 맞이하여 그에 걸맞은 기술적 환경을 유지하고 발전시키기 위해 교육적 변화가 필수적이며, 비대면 교육의 등장은 이에 따른 것이다. 둘째, 비대면 교육의 원리는 포스트휴먼적 교육 이론들(신물질주의, 행위자-망 이론, 포스트현상학)의 관점에서 설득력이 있다. 셋째, 비대면 교육은 지식 생태계의 변화, 학교 교육의 범주 확장, 뉴 리터러시의 등장, 교사의 역할 변화 등 미래 학교 교육 생태계 변화에 부응하는 교육 방식이다.

송영진(2020)은 4차 산업혁명에 따른 환경 변화에 주목하여 비대면 교육이 지속될 것으로 보았다. 특히 기술 발달은 비대면 교육을 가능하게 한 것을 넘어 학습효과를 극대화하는 다양한 기술을 사용하여 교육의 질을 높이고, 획일화된 교육에서 학습자 중심의 교육 서비스가 제공할 수 있을 것이라는 견해를 밝혔다. 또 4차 산업혁명에 따른 인공지능, 로봇, 가상·증강현실 등의 기술이 비대면 교육을 더욱 확장시킬 것으로 예측했다.

### 3\_비대면 교육으로 드러난 사회문제

#### 1) 학습 격차 확대

충분한 준비 없이 시작되다 보니 현장보다 집중력이 저하되는 원격수업의 특성을 더욱 가속화하였고, 학력 격차가 더욱 심화되는 것으로 지적되었다(대통령직속기획위원회, 2020). 특히 초·중·고 교사 79%가 비대면 교육으로 학습 격차가 커졌다고 답을 했다(한국교육학술정보원, 2020).

#### 2) 학습 격차 확대의 원인 - 가정의 경제력

학습 격차 확대의 주원인으로 꼽히는 것은 바로 가정의 경제력이다. 학교에서와는 다르게 비대면 교육은 디바이스 및 인터넷, 교육 환경 등 학습에 필요한 인프라를 모두 개인이 준비해야 하기 때문이다. 인프라 구축 여부 및 질이 가정의 경제력에 따라 결정되고 달라지는 것이다.

실제로 강호수·남신동(2020) 연구에 따르면 경제적 수준이 하인 집단의 학생 중 46.0%가 “온라인 수업 내용이 이해가 잘 안되고 불편하다”라고 응답하여 중 집단 24.4%, 상 집단 17.1%과 차이가 컸다. 또 온라인 수업 참여시 낮은 기기로 인해 온라인 수업에 방해를 받은 적이 있다”라고 응답한 학생은 하 집단 29.3%, 중 집단 13.7%, 상 집단 11.5% 순으로 나타나 가정 배경이 어려울수록 수업 여건이 더 열악하다는 것을 확인시켰다. 학생과 가정에서 갖춘 PC와 태블릿 등 접속 기기, 화상 카메라 등 주변 장치, 유무선 네트워크 품질 등 교육의 질에 영향을 미친 것이다. 하지만 수업 내용을 이해하기 어려울 때 보호자로부터 도움을 받는 학생은 상 집단 34.2%, 중 집단 27.0%, 하 집단 13.4%로 반대로 나타나 가정의 경제적 수준이 낮을수록 보호자의 도움 역시 받지 못했다. 코로나19로 예상치 못하게 시작된 비대면 교육 환경에서 교육 양극화 현상이 더욱 극심해진 것이다.

#### 3) 교육권을 온전히 보장하지 못하는 비대면 교육 상황

‘모든 국민은 균등하게 교육을 받을 권리를 가진다’는 헌법 제31조에 따라 우리나라는 무상으로 의무 교육을 시행하고 있다. 하지만 비대면 교육은 무상교육을 제대로 실현하지 못한다. 앞서 언급한 대로 비대면 교육은 학습 참여를 위한 인프라를 개인이 갖추어야

하기 때문이다(최필식, 2020). 태블릿 등의 기기를 정부와 학교에서 지원받았다고 해도 교육 공간이나 네트워크는 학습자 개인이 마련할 수밖에 없다.



## 03. 평생교육 현장에서 본 비대면 교육 상황

### 1\_연구를 위한 사전 설계

#### 1) 조사 방법

본 연구에서는 서울지역의 평생교육 중 비대면 온라인 교육의 기획과 운영을 진행하는 기관 담당자와 평생교육 기관에서 온라인 실시간 교육 경험이 있는 교수자를 대상으로 심층 면접 조사(FGI)를 진행하였다. 해당 집단에 공통 질문을 정리하여 이메일로 사전에 전달하였으며, 코로나19 방역지침에 따라 집단 면접을 지양하고 질문자와 답변자를 4인 이내로 맞춰 대면 인터뷰 또는 화상회의 시스템(Zoom)을 활용하여 온라인 인터뷰 방식으로 진행하였다.

#### 2) 참여한 면담자의 범위

[표 3-1] FGI에 참여한 면담자의 범위 - 평생교육기관 담당자

그룹	성명	담당 기관	사업영역 및 특이 사항
평생교육기관 담당자	A과장	OO종합사회복지관	일반 시민, 장애인, 저소득층 등의 복지 지원 및 평생교육 프로그램 제공
	B팀장	OO시청자미디어센터	미디어교육, 장비시설 대여, 제작 지원 등 일반 시민, 소외계층 등을 대상으로 미디어교육 2020년 3월부터 원격교육 전환
	C과장	OO노인복지센터	시니어 대상 평생교육 서비스 진행 2020년 유튜브 채널 개설 2021년 자체 온라인 교육 플랫폼 개설
	D관장	OO도서관	일반 시민 대상 도서 서비스, 평생교육 프로그램 진행

[표 3-2] FGI에 참여한 면담자의 범위 - 평생교육기관 교수자

그룹	성명	주요 강의처	주요 강의 영역
평생교육기관 교수자	E	한국언론진흥재단	뉴스 리터러시 디지털 활용 교육
	F	시청자미디어재단	영상기획 및 제작 1인 미디어
	G	50플러스재단	스마트 활용 교육 디지털정보 리터러시
	H	사회복지기관	문화 예술

### 3) 조사 내용

평생학습 기관 담당자에 대한 조사 내용은 공통질문과 개별질문으로 구분하였고, 공통질문은 조사 전에 전자우편으로 전달하였으며 그 내용은 다음과 같다.

[표 3-3] 담당자에 대한 자료 요청 사항과 사전 질문

구분	질문 내용
자료 요청 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2019년부터 2021년 상반기까지 대면, 비대면(콘텐츠형, 실시간 구분) 교육 현황</li> <li>- 분기 또는 월별 강의 현황 자료 직접 전달 또는 자료 확인할 수 있는 사이트를 안내</li> </ul>
사전 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 비대면 실시간 교육의 성과 (교육의 내실과 효과, 학습자 만족도, 담당자 입장, 강사의 반응)</li> <li>- 대면교육 또는 다른 형태(콘텐츠 업로드 등) 비대면 교육과 비교할 때, 비대면 실시간 교육의 장점과 단점</li> <li>- 앞으로도 비대면 실시간 교육을 진행 계획과 이유</li> <li>- 비대면 실시간 교육을 양적, 질적 향상을 위해 (또는 비대면 실시간 교육의 산실을 위해) 필요/요구 사항 (지원, 시스템, 강사 등)</li> </ul>

교수자에 대한 조사 내용은 평생교육기관 담당자의 조사 내용을 기반으로 공통 질문을 정리하여 조사 전에 전자우편으로 전달하였으며 그 내용은 다음과 같다.

[표 3-4] 교수자에 대한 사전 질문

구분	질문 내용
사전 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 코로나19 이전 비대면 교육 상황</li> <li>- 비대면 교육 프로그램 시작 시기의 경험</li> <li>- 비대면 교육 프로그램의 초기 및 적응 후의 변화</li> <li>- 비대면 실시간 교육의 적응 이후 상황과 성과</li> <li>- 대면 교육 또는 콘텐츠 업로드 등 다른 형태의 비대면 교육과 비교할 때 비대면 실시간 교육의 장점과 단점</li> <li>- 비대면 실시간 교육의 양적 질적 향상을 위해 필요한 사항 및 요구사항</li> </ul>



## 2\_조사의 결과와 분석

본 연구에서는 평생교육 기관의 교육 운영 담당자와 교육 교수자에게 사전 질문과 심층 면접조사를 통해 주요 답변을 정리하는 한편 비대면 교육을 위한 제안을 찾고자 설문 문항을 재조합하여 그 유형을 ①코로나19 이전 상황, ②비대면 교육 프로그램의 실시 초기의 어려움, ③비대면 실시간 교육 프로그램의 적응과 성과, ④비대면 실시간 교육 프로그램의 장점과 단점, ⑤비대면 실시간 교육 프로그램의 진행 계획, ⑥비대면 실시간 교육 프로그램 향상을 위한 필요 및 요구 사항으로 구분하여 정리하였다.

### 1) 평생교육 기관 담당자 FGI 결과 분석

평생교육 기관 담당자에게 심층 면접조사에 앞서 [표 3-2]에서 보는 것처럼 해당 기관의 2019년부터 2021년 상반기까지 대면, 비대면(콘텐츠형, 실시간 구분) 교육 현황을 요청 하였으며 그 내용은 아래와 같다.

[표 3-5] FGI 참여기관의 교육 현황

기관명	연도	교육 현황 (회수/참가 인원)	
		대면	비대면
OO종합사회복지관	2019년	90회/ 15,597명	0회/ 0명
	2020년	62회/ 4,362명	47회/ 797명
	2021년 상반기	91회/ 4,214명	140회/ 1,578명
OO시청자미디어센터	2019년	1,342회/ 23,923명	0회/ 0명
	2020년	570회/ 7,193명	881회/ 61,429명
	2021년 상반기	384회/ 5,338명	260회/ 4,026명
OO노인복지센터	2019년	2,936회/ 88,391명	0회/ 0명
	2020년	870회/ 33,019명	21회/ 210명
	2021년 상반기	1,682회/ 30,755명	39회/ 325명
OO도서관	2019년	341회/ 5,958명	0회/ 0명
	2020년	13회/ 146명	81회/ 1,241명
	2021년 상반기	0회/ 0명	87회/ 914명

## (1) 코로나19 이전 상황

우리나라에서 비대면 교육은 사이버 대학 또는 원격평생교육시설 등의 예외적인 사례로 간주되어 왔으며, 대부분의 교육기관에서 멀티미디어 수업 자료 등 대면 수업의 보조적이고 제한된 수단으로만 활용되었다(김상미, 2020; 오지수, 2020; 이은곤, 2020; 이준, 2020). 그러나 코로나19 팬데믹은 교육의 반강제적인 디지털 전환을 이끌었다. 이런 상황은 본 연구에 참여한 4곳의 기관도 마찬가지였다.

코로나19 바이러스가 발생하기 전인 2019년에는 FGI에 참여한 기관 4곳 모두 대면 강의만 진행하였다. 온라인 강의는 전혀 없었고 ‘비대면으로 보이지 않은 서비스를 제공한다는 것 자체를 생각도’ 못했고 ‘2020년 6월까지의 모두 중단’할 수밖에 없었다고 응답하였다.

*저희는 대면 서비스만 하다 보니까 비대면으로, 보이지 않는 서비스를 제공한다는 것 자체를 생각 못 하고 있었어요. 그리고 당연히 안 될 거라는, 또 못할 것이라는 생각도 컸었고요. 사실 19년도 이전에는 아예 비대면이라는 존재 자체를 생각도 못 했을 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)*

*우리 모두 부랴부랴 온라인 교육을 시작했어요. 맨날 오프라인만 하다가 온라인을 하려니까 사실 아무것도 준비되지 않았죠. (OO시청자미디어센터 B팀장)*

*작년 코로나 터지고 저희는 6월까지 그냥 다 중단을 했었어요. (OO도서관 D관장)*

코로나19 감염사태는 아무도 겪지 못했고 상상하지 못했던 일인데다 방역체계조차 혼란스러운 상황에서 대면접촉이 전면 중단되고 평생교육 시설이 전면 휴관되었다. 아래 인용에도 보여주듯이 평생교육 시설의 전면 휴관은 처음 있었던 일인 만큼 모두가 놀랐고 사태가 장기화되면서 아무것도 할 수 없다는 두려움과 어떻게 해야 할지 모르는 막연함이 공존하는 상황이었다.

일부 기관에서 교육에 비대면 방식을 이용한 경우도 있었으나 온라인으로 교육 결과물을 공유하는 정도였고, 프로그램 신청 접수나 교육자료 배부, 강사의 피드백 전달 등 보조적 역할로 온라인의 필요성을 인식하고 있었다.

일단은 1월 말, 2월 초 부라부라 마스크를 기관에 비치해놓고 손 소독제 같은 것들을 갖다 놓고 했어요. 사실 그때까지만 해도 그냥 우리랑 별 상관이 있겠어라고 생각했는데 2월 말에 갑자기 복지관 전면 휴관이 결정된 거죠. 복지 현장에서는 처음 있었던 일이었다 것 같아요. 부분적으로 휴관한 경우는 있었어도 아예 복지관 전체를 문 닫고 모든 이용인의 출입을 제한하고 제공하고 있던 서비스도 중단을 한 경우는 사실 처음이라 모두들 놀랐어요. 우리가 지금 아무것도 안 하고 있는 게 맞나 하는 생각까지 들었어요. 그러다가 시간은 3월, 4월이 됐는데 확진자가 계속 급증하고 있는 추세였어요. 아무것도 안 하고 시간을 보내는 게 사실 익숙하지 않았고 이렇게 해도 되나 싶을 정도로 조금 두려움과 막연함도 분명하게 있었어요. (OO종합사회복지관 A과장)

저희는 코로나 이전까지만 해도 100% 대면이었습니다. 비대면으로 진행을 한 건 사실 어르신들이 교육하신 실시간 교육을 촬영해서 그냥 결과물을 녹화해서 편집본으로 사후 결과를 공유하는 정도였습니다.

하지만 교육 프로그램을 위한 접수나 어르신들을 위한 자료 배부, 교육 시간 외 강사님 과 피드백 등에 온라인 활용의 필요성을 느끼고 있었습니다. (OO노인복지센터 C과장)

## (2) 실시 초기의 어려움

코로나19 감염사태가 장기화 국면으로 접어들면서 ‘조금씩 비대면으로 전환을 해야 되겠다’는 생각에서 가능성을 엿보다가 2020년 6월 전후로 FGI에 참여한 4곳 기관 모두 비대면 교육을 시작했다고 응답하였다.

비대면 교육에 대한 사전 정보나 준비 없이 시작할 수밖에 없는 상황에서 원격교육 시작 초기에는 유튜브를 활용하는 사례가 많았다. 아래 응답에서도 보여주듯이 교육을 제공하는 담당자 입장에서 유튜브가 ‘사용하기 편했던 것도 있지만, 제공한 입장에서는 수혜자의 연인원을 많이 채울 수 있는 장점’이 있었고 영상을 사전 제작하여 유튜브나 기관 홈페이지에 업로드하는 방식이 익숙하였다.

원격교육을 진행하는 담당자 대부분 동영상 제작 경험이 없었고 필요한 교육 콘텐츠를 모두 외부 전문가에게 맡길 수도 없는 상황에서 많은 어려움을 겪어야 했다. 특히 비대면 교육을 위해 어떤 프로그램을 써야 할지 가이드라인도 없었고 필요한 교육을 받을 수 있는 기회도 없던 점에 대한 어려움을 토로했다.

(코로나19 팬데믹이 장기화되면서) 하나둘씩 복지 서비스의 제공 방식을 비대면 전환할 필요가 있지 않겠냐는 의견들이 조금씩 나오기 시작했어요. 사실 한 5, 6월까지만 해도 대면으로 하던 서비스를 다른 형태로 전환해서 제공한다는 것 자체에 두려움이 컸었고 안 될 거라는 생각도 있었지요. 해보지 않았던 거니까 못할 거라고 생각을 하다가 조심스럽게 하나하나 비대면으로 전환을 해야겠다 생각하게 되었죠. (OO종합사회복지관 A과장)

처음에는 줌이라든지 이런 플랫폼도 전혀 몰랐어요. 유튜브만 알았던 거죠. 유튜브의 장단점이 명확한 상황에서도 유튜브로 시작했던 건 사용하기 편했던 것도 있지만, 제공한 입장에서는 수혜자의 연인원을 많이 채울 수 있는 장점을 알게 된 거죠. (OO시청자미디어센터 B팀장)

콘텐츠를 제작하기 위해 기자재를 구입하고 공간을 마련해서 촬영을 하고 실시간 영상을 찍거나 영상 편집을 했어요. 교육 영상 콘텐츠 제작 시 교육 강사님과 시간, 분량 등을 합의해서 사회복지사가 촬영하고 편집해서 유튜브와 센터 홈페이지에 업로드했어요. (OO노인복지센터 C과장)

가장 보편적으로 사람들이 요즘 많이 활용하고 있는 비대면 강의식으로 전환하고 할 수 있는 부분부터 시도하자고 했고, 6, 7월부터 본격적으로 비대면 방식을 하나둘씩 시도해 봤던 것 같아요. 근처 지역 복지관에서는 저희가 거의 처음으로 비대면 강의와 수업으로 전환을 했다고 알고 있어요.

하반기부터는 여러 기관에서 유튜브 채널들을 하나씩 다 만들기 시작했고 온라인 강의들이 올라오면서 조금씩 복지 현장에서도 비대면으로 서비스 제공이 충분히 가능하다는 인식을 갖게 되고 가능성을 확인하고 점점 영역을 넓혀가고 있었던 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

코로나19 사태는 교육의 반강제적인 디지털 전환을 이끌었고 보건과 방역이 모든 사회적 담론을 일축하고 최우선 정책 의제가 되면서, 교육 주체의 의지와 관계없이 전면적인 온라인 수업이 시행되었다(한국교육개발원, 2020). 이는 평생교육기관도 예외 없이 적용되었고 이로 인해 기존의 대면 수업을 비대면으로 전환하기까지 평생교육기관은 상당

한 어려움을 겪었다는 것을 알 수 있다,

‘맨땅에 헤딩’하는 것처럼 담당자들이 독학이나 내부 교육을 진행하고 외부 교육을 찾아 배우면서 교육 동영상을 제작했고 당연히 촬영과 편집에 어려움이 많았으며 시행착오도 많아 하나의 영상이 완성되기까지 생각보다 많은 시간이 걸렸다고 응답했다.

영상 제작을 좀 잘하는 직원이 다른 직원에게 공유하기도 하고 교육받은 내용대로 안되면 독학으로 스스로 역량을 키워가는 방식으로 해결하다 보니 ‘(교육 담당자) 모두가 편집 기술을 다 익히고 프로그램을 활용할 수 있을 만큼의 수준이 되었다’고 하였다.

비대면 실시간 교육의 경우, 외부 기관에서 제공하는 비대면 교육 콘텐츠와 사례를 통해 구글 미트, 밴드 라이브, 인스타 라이브, 줌 등 활용할 수 있는 프로그램들을 알게 되고 각 기관에서 조금씩 써 보면서 ‘비대면으로도 충분히 가능하구나’라는 가능성을 확인하고 점점 영역을 넓혀갈 수 있었다고 응답했다.

*새롭게 하나씩 찾아 알아가면서 배워가면서 해야 되는 거라 사서 선생님들이 이것저것 스스로 알아봤지만 (관장인) 저는 직접 이걸 쓸 줄은 몰랐거든요. 아무런 지식이 없던 상황에서 갑자기 확 다가오니까 당황스러웠죠. (OO도서관 D관장)*

*다른 사업 계획 구상하듯이 저희 팀원들이랑 머리를 맞대고 온라인으로 한번 만들어보자 했어요. 그러다 보니 촬영을 해야 하고 촬영 장비가 필요할 것이고 이 장비들은 어떻게 대여를 할 것이고, 편집을 외주를 맡길 것인지 우리가 해야 될 것인지, 우리가 한다면 그건 누가 할 것이며 등등 해결할 문제가 많았어요. 경험자가 없는데 이걸 어떻게 해야 하는가 논의하는 단계에서부터 쉽지는 않았는데 그냥 밀고 나갔던 것 같아요.*

*근데 밀고 나가다 보니 단계를 밟아 나갈 때마다 너무 어려웠어요. 영상 하나 찍는 것도 2시간이면 되겠지 했는데 NG도 많고, 한 컷 한 컷으로 찍어야 하는 것도 많고 생각보다 너무 힘들었죠.*

*학습자가 자택에서 따라 할 수 있는 홈페이지 수업, 요리 수업을 진행할 때 일인데, 촬영을 하다가 NG가 나면 재료를 다시 준비해야 되는데 미처 생각을 못 한 거죠. 여러 번 찍다 보니 준비해 놓은 재료는 고갈되기도 했었어요. 예측하지 못한 상황들이 되게 많이 발생했었고 시행착오도 많이 겪으면서 하나의 영상이 완성되기까지 생각보다 시간이 많이 걸렸지요. (OO종합사회복지관 A과장)*

처음 교육 콘텐츠를 제공하려고 시작했을 때는 저희 사회복지사들이 촬영하거나 편집을 했어요. 필요한 만큼의 콘텐츠를 모두 외부의 손을 빌리기 어렵고 불가능해서 사회복지사들이 해야만 했어요. 내부 직원 교육으로 영상 제작을 좀 잘하는 직원이 다른 직원에게 공유하기도 하고 또 외부 강사님을 몇 번 모셔와서 영상제작 교육을 했어요. 그래서 간단하게나마 그렇게 영상을 만들 수 있었죠. 내부/외부 교육을 받았지만 한 번 받은 교육으로 소화가 안 되니까 본인이 독학하면서 자기 스스로 역량을 키우는 거죠. (OO노인복지센터 C과장)

저희 사회복지사들이 처음 해보는 거였지만 노력을 많이 했어요. 시설 복지사의 연령이 젊은 편이라 트렌드에 맞게 기기들을 잘 다뤄서 금방 기술을 습득하고 익숙해졌어요. 지금은 한 사람, 한 사람 모두가 편집 기술을 다 익히고 프로그램을 활용할 수 있을 만큼의 수준이 됐어요. (OO종합사회복지관 A과장)

비대면 교육 준비하면서 저희가 피교육자로 공부했어요. 독학 반, 내외부 교육 반으로 했지요. 실제로는 처음 시작할 때 거의 맨땅에 헤딩하는 거였죠. 교육 담당자 실무 담당자들이 정보 공유를 통해 실시간 화상 프로그램이 있다는 걸 듣게 되고 어느 정도 시간이 지나서 사회복지사들을 위한 협회에서 교육이 진행되었어요. (OO노인복지센터 C과장)

다른 기관은 비대면 교육을 하기 위해 뭔가 스튜디오를 꾸미기도 하는 걸 봤는데 저희는 처음에 프로그램을 뭘 써야 할지 가이드라인도 전혀 없었고 저기서 어떻게 한다더라 이런 소식부터 확인했지요. 여기저기 물어봐서 프로그램도 알아보고 비대면 교육이 가능하다고 얘기 듣고 저희도 습득하며 하다 보니까 여러 방법을 썼어요. 작년에는 밴드 라이브도 해보고 인스타 라이브도 해보고 줌도 해보고 그랬는데 이제 그런 것들을 이제 다 하나로 그냥 줌을 구입해서 지금까지 진행하고 있습니다. (OO도서관 D관장)

마침 저희 기관에서 OO재단과 기업의 후원을 받은 전국구 청소년 관련 프로그램을 진행 중이었는데 이 사업이 규모가 큰 기관에서 기획하고 운영하는 프로그램이다 보니 강의 방식이나 내용, 프로그램 활용 등 비대면 교육으로 전환하는 것이 빨랐고 그 내용이 저

히 실무자들에게 빨리 공유되었어요. 자연스럽게 온라인으로 활용할 수 있는 콘텐츠가 있구나, 활용할 수 있는 프로그램들이 있다는 것을 하나둘씩 알기 시작했지요. 그런 것을 보면서 저희가 현장에서 조금씩 도입을 해보고 줌도 써보고 구글 미트도 써보고 하반기에는 익히기 시작했죠. 그렇게 조금 전환을 하는 방식을 저희가 습득하게 되었고 그렇게 진행을 했던 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

### (3) 비대면 실시간 교육 프로그램의 적응과 성과

#### ① 비대면 실시간 교육으로 전환

비대면 교육으로 전환한 것은 교육적 효과나 목적 달성보다는 거리두기 방역지침을 따르면서 참여자의 안전과 프로그램의 원활한 운영을 고려한 측면이 크다고 인식하고 있다.

2020년 방역단계에 따라 대면교육의 가능 여부가 결정되고 달라지면서 교육 운영이 중단되거나 취소되었으나 2021년 8월에는 4단계 상황에서도 프로그램을 중단하지 않고 비대면 교육으로 지속할 수 있게 되었다.

FGI에 참여한 일부 기관에서는 대면으로 이뤄진 발달 장애인 대상 교육이 방역단계 격상에 따라 불가능해졌음에도 불구하고 중단하지 않고 교육 담당자와 장애인 보호자의 협력으로 비대면 강의로 전환하여 강의 일정을 마치는 등 성공 경험이 쌓이면서 ‘앞으로도 어떤 상황에서도 할 수 있는 자신감이 생길 수 있게끔 하는 기회’가 되었다고 응답하였다.

아래 응답에서 보듯이 비대면 교육이 시작된 시기에는 콘텐츠를 만들어 배포해서 보는 방법으로 진행하다가 작년 말쯤 실시간으로 교육할 수 있는 프로그램 중심으로 운영되고 있었다.

노인 학습자의 경우 대면 수업에 대한 선호가 높다는 응답이 많았는데 많은 노인들이 스마트폰 사용법을 잘 모르는 데다 화면이 작아서 비대면 교육에 대한 심리적 부담과 불편이 크게 작용한 것으로 보인다. 특히 OO노인복지센터의 경우 2021년부터 비대면 교육을 위한 전용 플랫폼을 운영하면서 학습자의 교육 참여도 편해졌고 교육 담당자가 학습자에게 개별적으로 교육 공지를 알리고 접속을 안내하는 등의 과외 업무를 줄이고 있었다. 비대면 교육 전용 플랫폼은 학습자가 교육 프로그램 참여 소감을 남기거나 소통하는 창구로 사용하고 있었다.

OO시청자미디어센터 B팀장은 비대면 교육이 '예산을 절감할 수 있는 방안이 되었다'고 응답하였는데 OO시청자미디어센터만의 특수상황으로 보인다. OO시청자미디어센터는 시민들의 미디어 접근과 제작을 지원하기 위해 각종 영상 기자재를 갖추고 있어 비대면 교육 전환에 따른 영상 제작 기자재를 구입할 필요가 없지만 그 외 기관들의 사정은 다르다. 실제로 평생교육 기관 담당자는 비대면 교육을 위해 개인장비를 이용하거나 사비로 구매했으며 이 같은 비대면 교육장비의 수요가 폭발적으로 증가하면서 관련 기자재 값이 치솟기도 하였다.

안정적으로 운영을 할 수 있는 부분에서 효과가 크다는 생각이 듭니다. (OO종합사회복지관 A과장)

복지관은 지자체 운영 방향에 맞춰서 가는 부분들이 있어요. 다른 자치구 같은 경우는 4단계여서 작년처럼 휴관을 하는 경우도 있지만, 저희 OO복지관의 지자체의 지침은 거리두기 4단계이긴 하지만 휴관은 안 해요. 프로그램을 진행할 때도 10인 미만 소그룹으로 구성한 것은 대면으로 하는 경우도 있어요.

아동 프로그램 같은 경우는 아무래도 보호자가 걱정하시는 부분이 있어 비대면으로 전환을 했다가 조금 상황이 나아지면 대면으로, 대면이 힘들어지면 또 비대면으로 만나는 식으로 어느 정도 즉각적으로 이렇게 대응이 가능해진 정도의 프로그램도 있어요. (OO종합사회복지관 A과장)

이런 코로나 상황으로 사회적 거리두기 지침을 엄격히 운영하게 되는 때에는 대면이었다면 적은 인원으로 여러 번으로 나눠 진행해야 하잖아요. 비대면으로 운영하면 하나의 강의로 진행할 수 있어 예산을 절감할 수 있죠. (OO시청자미디어센터 B팀장)

장애인 사업의 경우 이해할 수 있는 수준이나 기기 조작의 한계가 있어 대면 수업만큼 효과적이라고는 얘기할 수 없을 것 같아요. 그렇다고 해서 완전히 효과가 없다고 말할 수도 없어요. 작년에 성인 장애인분들 대상으로 음악 치료하는 수업이 있었는데 딱 3회기 남겨두고 12월에 휴관이 됐어요. 3회기를 그냥 포기하기에는 저희가 그동안 너무 열심히 했던 것들도 있고 교육 대상자인 장애인들과의 관계도 있어 고민 많이 하다가 비대면으로 해보자고 결정했어요. 특히 발달장애인 대상이라 줌 로그인을 시켜서 아이디도

바꾸고 회의실에 들어오도록 하는 것조차 막막하고 힘들 거라 생각했었지요. 그래서 담당자가 수업하기 전에 대상자 집에 방문해서 미리 로그인과 회의실 입장하는 것 연습도 몇 번 하고 보호자들한테도 방법들을 일일이 안내문 써서 보내드렸어요. 몇 번 시행착오 겪어서 결국에는 그 음악 치료를 3회기를 비대면으로 했어요.

물론 소음도 들리고 마이크 조절도 못하고 화면도 꺼지고 인터넷도 끊기고 조금 집중하기는 어려웠지만 그럼에도 나머지 회기를 다 비대면으로 무사히 마칠 수 있었던 경험이 있어요. 무조건 안 되고 못 할 것이라 생각했던 부분들이 성공의 경험을 토대로 저희한테는 앞으로도 어떤 상황에서든 할 수 있는 자신감이 생길 수 있게끔 하는 기회도 됐던 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

교육 영상 콘텐츠 제작 시 강사님과 모여 시간, 분량 등을 합의해서 사회복지사가 촬영하고 그걸 편집해서 유튜브와 센터 홈페이지에 업로드했어요. 이렇게 처음에는 콘텐츠를 만들어 배포해서 보는 방법으로 진행하다가 작년 말쯤 실시간으로 교육할 수 있는 프로그램 몇 개를 진행했거든요. (OO노인복지센터 C과장)

스마트폰 사용이 용이하신 분들이나 굉장히 좀 절박하게 교육을 듣고 싶은 분들은 온라인으로 진행을 시도했어요. 그런데 저희가 줌이라고 하는 프로세스를 사용해서 링크를 그냥 한 분 한 분께 보내드리는 과정으로 진행하다 보니 어려움이 너무 커서 저희가 온라인으로 수강과 교육이 가능한 사이트를 별도로 저희가 만들어서 올해부터 운영을 하고 있어요. (OO노인복지센터 C과장)

아무래도 어르신들께서 스마트폰에 대한 활용도가 낮고 사실 관심이 별로 없으세요. 조그만 화면으로 봐야 하는 게 어려운 데다 스마트폰 사용 방법도 알려드려야 되는 거죠. 그래서 대면을 선호하긴 하세요. 그나마 자체 플랫폼이 생기면서 조금 수월하게 운영되고 그걸 통해서 프로그램 소감을 남기거나 소통하는 창구로 사용하고 있기도 해요. (OO노인복지센터 C과장)

## ② 다양한 비대면 교육 실시

코로나19로 인해 교육 운영방식에 변화가 발생하기 시작하였다. 코로나19로 대면접촉에 대한 불안과 바이러스의 전염 및 집단 감염 등으로 집합 교육이 전면 금지됨에 따라

온라인 플랫폼을 활용한 교육방식이 활성화되기 시작하였다(김지숙, 박아영, 2020). FGI 조사 결과 비대면 교육이 안정적으로 진행되고 내용도 다양해지고 강의 방식도 유연하게 운영되면서 학습자 입장에서는 선택의 폭이 넓어졌다는 것을 알 수 있었다. OO시청자미디어센터의 경우, 사전 지식을 전달하는 교육은 업로드 형태의 교육을 하고 이론 교육은 실시간 비대면 교육으로, 실습이 필요한 교육은 대면교육으로 진행하는 방식의 블렌디드 교육을 실시하고 있다고 응답하였다. 특히 비대면 교육은 ‘비대면 생활에 적응하는 데 도움을 주는 효과도 있다’는 응답도 있었다.

*재단의 자체 플랫폼에서 업로드 콘텐츠와 실시간 강의 수강이 가능하고 미디어교육 전 반을 볼 수 있어요. 이 사이트는 전국의 모든 센터에서 이뤄지는 프로그램을 보고 신청할 수 있어요. 비대면 상황에서 프로그램이 늘어나 학습자 입장에서는 선택의 폭이 넓어졌다고 봐야 되겠죠.*

*업로드 형태의 콘텐츠를 보고 사전 지식을 얻는 형태의 것도 있거든요. 그 자체가 교육이기도 합니다만 이후에도 비대면 생활에 적응하는 데 도움을 주는 효과도 있다고 봅니다.*

*예를 들어 블렌디드 교육이라 할 때, 이론은 온라인으로 진행하고 실습은 오프라인으로 진행하여 온라인 교육을 하면서 실습을 대비할 수 있는 장점이 있죠 (OO시청자미디어센터 B팀장)*

*몇 가지 성공의 경험이 앞으로 어떤 상황에서도 할 수 있다는 자신감이 생길 수 있게끔 하는 기회도 됐던 것 같아요. 꼭 코로나가 아니어도 이제는 어쨌든 비대면으로 사람과 만날 수 있는 기회가 점점 더 늘어날 것이고 대면만큼 비대면 만남 또한 많아지고 다양해질 수 있다는 걸 조금 경험을 할 수 있었던 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)*

교육의 내용에 따라 대면과 비대면을 혼합하는 경우도 있지만 대상자의 상황과 선택에 따라 이뤄지는 경우도 있었다. OO노인복지센터에서는 다른 기관에 비해 교육대상 중에 백신 접종 완료자가 많고 비대면 교육을 선호하기 때문에 대면교육 인원을 최소화하면서 서도 방역 기준에 맞다면 학습자가 대면 수업을 선택할 수 있도록 하여 대면/비대면 교육을 병행하고 있었다.

기관에서 준비한 악기를 학습자에게 대여하여 비대면 음악 교육을 진행하거나 홈스트레

칭을 위한 요가 교육에 건강 정보를 혼합하고 미리 제작한 동영상을 활용하여 비대면 답사, 탐방 교육을 진행하고 있었다.

코로나19 감염사태로 인한 방역 기준 변경에 유연하게 대처하는 방안으로 6개월 과정으로 진행하던 것을 1~2달 정도의 짧은 프로그램을 구성해서 진행하고 있는 사례도 있었다.

*이제 막 시작해서 과도기라고 생각합니다. 거리두기 단계에 영향을 받아 대면 수업은 최소화하고 있거든요. 대면의 경우 백신 접종을 2차까지 완료하신 분을 대상으로 인원을 맞춰 진행하는 정도고 그 외에는 온·오프라인을 병행하고 있습니다. (OO노인복지센터 C과장)*

*음악 수업의 경우 칼림바나 롤업 피아노, 오카리나같이 기관에서 구비해서 빌려드릴 수 있는 악기로 고민해서 선정했고 기왕이면 위생상 여러 사람이 이용할 수 있는 것으로 준비해서 진행했어요. (OO노인복지센터 C과장)*

*코로나로 자택에서 스트레칭하는 취지로 요가 프로그램을 진행하면서 건강 정보도 제공했는데 참여자 반응이 좋았어요.*

*탐방이나 답사를 온라인으로 진행할 때는 동영상을 찍어서 같이 보며 설명하는 형태로 했어요. 문학 평론가가 문학 작품으로 진행한 수업도 좋은 평가를 받았습니다.*

*성인 프로그램 중에서는 인문학에 대한 지면 확대가 되다 보니까 많이들 찾아다니면서 듣는 분들이 계신 것 같아요.*

*어떤 박물관의 경우 VR 체험을 진행한 곳도 있고요. 타 도서관의 경우 캘리그래피를 한 곳도 있고 다양해요. (OO도서관 D관장)*

*저희가 기존에는 6개월 과정으로 길게 진행했는데 코로나로 워낙 변동 사항이 많다 보니 까 지금은 회차를 좀 더 짧게 6회차, 8회차 정도로 진행해서 1~2달 정도로 프로그램을 구성해서 진행하고 있어요. (OO노인복지센터 C과장)*

### ③ 학습자의 만족도

FGI 조사 결과에서 나타나듯이 비대면 교육에 대한 학습자의 만족도는 대면 교육에 비해 낮거나 비슷하다는 응답이 많았지만 학습자의 연령이나 경험, 교육 내용과 구성에

따라 만족도가 달라질 수 있다는 의견도 많았다.

예를 들어 학습자가 아동인 경우는 대면 수업의 선호가 높다고 판단하지만 아동의 보호자는 감염 위험, 교육의 집중도를 감안할 때 비대면 교육을 원한다고 응답하였다. 학습자의 연령에 따라라도 차이가 있다는 의견이 많았는데 인터넷 강의를 경험한 젊은 연령층 학습자의 경우 비대면 교육이 대면 교육에서는 참가할 수 없었던 원거리 기관의 교육도 선택할 수 있는 등 취사선택이 가능하다는 장점이 있는 반면, 노인 학습자의 경우 디지털 기기 사용의 부담과 즉각적인 소통의 어려움으로 비대면 교육을 꺼리고 학습 만족도도 낮을 것이라고 응답하였다.

*아이들은 대면으로 만나는 게 훨씬 좋아요. 아이들은 코로나가 위험하든 어떻게든 친구를 만날 수 있고 선생님한테 혼이 나더라도 '선생님 어쨌어요. 저쨌어요.' 하면서 와서 떠들 수 있는 대면 교육을 훨씬 더 좋아하죠.*

*보호자들은 또 반반이에요. 아이들이 코로나 때문에 가는 게 위험해서 집에 있는 게 좋긴 하지만 온라인 학습을 하면서 집중하지 못하고 딴짓하고 화면 꺼놓고 게임하는 경우가 있다 보니까 보호자들은 좀 반반이신 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)*

*만족도는 반반인 것 같아요. 인터넷 강의를 많이 접하셨던 그런 젊은 분들 많으시잖아요. 그런 젊은 분들은 어느 정도 취사선택할 수 있는 그런 장점이 있는가 하면, 어르신들은 아무래도 이런 경험이 없다 보니까. 그리고 아무래도 일방적으로 갈 수밖에 없잖아요. 일단 상황에서선 쌍방향이지만 질문을 할 타이밍을 놓쳐버리고, 피드백이 아무래도 힘들 수밖에 없죠.*

*코로나 사태 이후 센터의 만족도 조사가 전보다 낮게 나왔어요. 휴강도 많았고 온라인으로 하다보니 학습자들 만족도가 그렇게 좋지는 않았어요. 아무래도 센터의 이용자 중 대면이 익숙하신 어르신이 많다 보니 만족도가 별로 좋지 않게 나왔던 것 같습니다. 학습자 입장에서는 영상을 통해 온라인 교육을 받았던 분들도 있지만, 어르신들은 오프라인보다 조금 이해도가 떨어질 수 있다는 느낌을 받았거든요. (OO시청자미디어센터 B팀장)*

OO노인복지센터의 담당자 응답에서 보듯이 노인 학습자의 경우에도 '막상 해 보니 그게 나쁘지 않네'라는 반응이 많았고 노인 학습자가 '온라인 교육을 주변에 추천하겠냐'

라는 질문을 했을 때 '추천하겠다. 좋았다'는 반응이 있었다. 이를 봤을 때 노인 학습자는 비대면 교육 자체를 어려워한다기보다 디지털 기기와 비대면 교육에 대한 선입견이 주는 '진입 장벽이나 도구 활용의 어려움'이 있고 비대면 교육의 '방식이 익숙지 않은 과도기적 상황'이라는 점을 알 수 있었다.

실제로 OO도서관의 D관장의 응답에서 보듯이 '저녁에 진행하는 프로그램에서 여성, 유아, 아동, 맞벌이 부부 등의 만족도'가 높았고 학습자가 비대면 교육방식에 익숙해지면서 예상보다 만족도가 높게 나왔다.

피아노 수업 같은 경우에도 온라인이었거든요. 전자 피아노를 빌려드렸어요. 어쨌든 수업의 열의가 있으니까. 10명 수업에 꾸준히 8명 정도는 늘 참여하셨는데 이렇게 같이 하니 좋았다고 말씀하셨어요. 온라인으로라도 이렇게 방법을 찾아내니 담당자로서 보람 되죠.

온라인 교육 자체에 대한 학습자의 만족도에 대해서는 이전에 안 해 본 건데. 막상 해 보니 그게 나쁘지 않네라는 반응이 많은 거 같네요. 온라인 교육에 꾸준히 참여하는 분도 있었어요.

온라인 수업을 듣겠다는 분들 같은 경우에는 어디에 있어도 들을 수 있다고 하는 장점을 인지하신 분들이세요.

어르신에게 온라인 교육을 주변에 추천하겠나라는 질문을 했을 때 추천하겠다. 좋았다고 말씀을 하시는 걸로 봤을 때는 진입 장벽이나 도구 활용의 어려움으로 보여요.

물론 학습자 만족도 조사의 절댓값으로 비교하면 오프라인만 운영했을 때보다 온라인이 떨어진 거는 맞거든요. 이걸 방식이 익숙지 않은 과도기적 상황으로 보이기도 해요. (OO노인복지센터 C과장)

만족도는 예상했던 것보다 높게 나와요. 만족도가 높게 나와서 어느 정도 참여자들 트레이닝이 되었고 이제 좀 익숙해지셨다고 생각이 들기도 합니다.

저녁에 진행하는 프로그램에서 여성, 유아, 아동, 맞벌이 부부 등의 만족도가 높아요. (OO도서관 D관장)

그냥 보는 것만으로 문제 해결이나 궁금증 해소가 안되는 상황이니 가급적이면 콘텐츠를 홍보하는 실시간 쌍방향 소통을 지향하고 있어요. 다만 어르신들 중에는 비대면 교육

중에 못 따라오는 내용이나 궁금한 것을 강사님께 문의하고 싶은 분들이 있고 실시간 교육했던 것을 녹화본으로 다시 보고 싶다는 분들도 있어요. 하지만 강사님과 협의해야 하는 부분이라 아직까지는 방법을 찾지 못하고 있어요. (OO노인복지센터 C과장)

#### ④ 담당자 입장에서 본 만족도

평생교육 프로그램을 운영하는 담당자에게 비대면 교육은 코로나19 예방을 위한 방역 기준이 높아지는 상황에서 불가피한 선택일 수밖에 없었다. 공간에 따른 참여인원 제한도 없고 수업을 중단하거나 일정을 단축하지 않아도 되어 효율성이 있다고 응답하였다. 앞으로도 비대면 서비스를 필요로 하는 이용자와 클라이언트의 요구와 환경 변화에 맞춰 질 높은 서비스를 제공하고 도약할 수 있는 계기가 되었다는 응답도 있었다.

교육 참가 인원을 강의실과 방역 기준에 따라 줄여야 하는 상황인데다 비대면이라면 새로운 환경에 적응하고 새로운 도구를 쓰는 것을 학습자에게 알려드려야 하기 때문에 노인복지관이나 다른 곳도 마찬가지지만 기본적인 실적이라는 게 있어요. 특정한 교육 서비스를 100명에게 제공할 계획을 세운 것이 지금과 같은 상황에서는 몇십 명한테 밖에 못 드리니 기존 실적을 채우기는 사실 애로가 있는 거죠. (OO노인복지센터 C과장)

비대면 교육은 솔직히 말씀드리면 운영하는 입장에서는 더 좋아요. 강사 입장에서도 초기에는 교실(센터)에 와서 해야 되는 것 아닌가 했지만 이제는 강사들이 좀 같은 비대면 프로그램과 도구를 잘 다루게 되면서 편안하게 집에서 하실 수 있게 되었어요.

코로나 4단계가 되는 상황에서는 대면교육을 할 수 없잖아요. 교육을 제공하는 저희 입장에서는 비대면으로 해야 하니까 강사님들에게도 그렇게 갈 수밖에 없다고 얘기하게 되죠.

강의실에서는 공간에 따라 참여 인원이 20여 명일 때, 줌처럼 유료 계정을 만들면 50명, 그 이상으로 진행할 수 있잖아요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

사업을 운영하는 입장에서는 비대면 교육이 시간의 단축, 이동의 제한이 없다는 점에서 효과적이라는 생각이 들어요. 비대면 교육으로 인해서 얻을 수 있는 효율성이 업무의 능률을 높이는 데 기여할 수 있다는 생각도 들어요.

사회복지 현장에서의 서비스가 이렇게 쉽게 변화되지 않은 것은 사실은 아니에요. 오래

전부터 안정적으로 운영돼 왔던 스타일들이 어떤 환경에 맞춰서 변화한다는 것을 다들 조심스러워하는 부분도 있는 거죠.

온라인 비대면을 피해 갈 수 없는 시대라고 한다면 서비스를 필요로 하는 이용자들, 클라이언트들에게 요구와 환경의 변화에 맞춰서 사회복지사들도 생각의 전환, 업무의 새로운 발상을 통해 질 높은 서비스를 하고, 또 도약할 수 있는 계기가 되지 않나라는 생각도 합니다. (OO종합사회복지관 A과장)

그러나 대면 교육에 비해 담당자의 과외 업무가 늘어나게 되었다. 응답에서 보듯이 대면 교육만으로 이뤄질 때는 오리엔테이션만 진행되면 이후 수업은 강사가 진행하여 교육 자체 업무 이외의 다른 업무는 없었으나 비대면 교육에서는 접속하는 과정을 설명하고 안내하는 과정에서 '수업 자체에 드는 에너지보다 수업에 들어오게끔 하는 과정의 에너지가 훨씬 더 많이 들어가는' 상황이었다.

대면 교육에서 비대면 교육으로 전환되면서 홍보의 방법도 기관 홈페이지, 유튜브, SNS, 페이스북 등에 더 많은 홍보를 하고, 관리해야 하는 채널도 늘어 담당자의 업무가 과중 되었다고 응답하였다. 비대면 교육의 진행 상황 체크와 모니터링, 출석 확인, 교보재 우편 발송 등의 업무도 늘어나게 되었다.

2020년 비대면 교육을 시작한 초기는 물론 이후에도 교육 담당자를 위한 교육은 따로 없었고 비대면 업무를 진행하기 위해 필요한 디지털 기기를 사비로 구입하는 경우도 있었다.

오프라인은 사회복지사가 오리엔테이션만 진행하면 강사님이 수업을 진행하시는 거라 개설된 프로그램 수에 비해서는 에너지가 많이 들지 않았던 것 같아요. 온라인으로 하게 되면서 참여하신 어르신들께 비대면 접속하는 것부터 전화해서 그 과정을 다 말로 설명하면서 진행해야 되니까 에너지가 굉장히 많이 들어요. 수업 자체에 대한 어떤 에너지보다 수업을 들어오게끔 하는 과정의 에너지가 훨씬 더 많이 들어요. 그래서 본질보다 과외 업무가 많아졌어요.

노인 복지관의 교육은 주 1회 정도 운영이 되어 어르신도 일주일에 한 번 접속하시다 보니 어르신들이 금방 잊어버리세요. 매번 안내하고 있긴 하지만 그 해당 수업에 접속해서 들어오는 과정이 조금 어렵다고 하세요. 스마트폰의 기종이나 사양도 다 각기 다르다 보니까 담당자가 해당 수업에 접속하는 과정을 기종과 사양에 따라 각각 따로 안내해야

하는 어려움이 있죠. (OO노인복지센터 C과장)

비대면 프로그램이 진행될 때 담당자는 쉼고 모니터링을 하는 상황인 거예요. 이 부분을 불편해하는 분들도 계시더라고요. 강사님한테도 조금 죄송하고 불편하고 저희도 솔직히 그게 편하지는 않은 거죠.

관리 인력이라든지 그런 거는 전혀 없다 보니까 이제 업무가 더 가중되는 느낌이 들죠. 하루 종일 프로그램이 운영될 때 계속 이걸 볼 수는 없으니까 이제 다른 담당자에게 부탁을 하고 출석 확인을 위한 스크린샷을 뜨고 관련 보고를 해야 합니다.

만들기 같은 거 하게 되면 재료를 오셔서 찾는 것 아니면 우편으로 다 발송을 해야 되니까.

그냥 예전에 수업 전에 나눠주면 되던 것에서 교보재를 저희 쪽에서 받고 참여자 주소 받아서 저희가 수업 전에 도착할 수 있게 발송을 해야 하니 업무도 많아지고 추가적인 예산이 들어가죠. (OO도서관 D관장)

코로나19 감염사태 이전에는 대면 수업에 20명~30명씩 많게는 100명이 참가하는 경우도 있었지만 지금은 그렇게 모일 수가 없잖아요. 교육 참가 인원을 강의실과 방역 기준에 따라 줄였는데 그렇게 해서 업무가 준 건 아니거든요. 저희도 새로운 환경에 적응하고 새로운 도구를 써야 하고 알아야 하고 어르신들에게도 알려드려야 해요. 노인복지관이나 다른 곳도 마찬가지지만 기본적인 실적이라는 게 있어요. 특정한 교육 서비스를 100명에게 제공할 계획을 세운 것이 지금과 같은 상황에서는 몇십 명한테 밖에 못 드리니 기존 실적을 채우기는 사실 애로가 있는 거죠. (OO노인복지센터 C과장)

홍보의 측면에서도 한동안 문을 닫아 여러 지역에서 오시는 어르신들의 수가 줄어서 프로그램 하나를 모집할 때도 기존의 기관 홈페이지 이외의 유튜브, SNS, 페이스북 등 더 많은 홍보를 해야 하는 에너지가 많이 들었던 것 같아요. 관리해야 하는 채널도 늘었어요. (OO노인복지센터 C과장)

도서관 담당자들도 비대면 프로그램을 기획 진행하신 분들은 어느 정도 능숙해졌지만 업무가 아닌 분들은 비대면 교육에 관여를 안 하다 보니까 관련 내용을 모르세요. 근데 어느 순간 인사이동이나 관련 업무를 맡게 될 수 있거든요. 그럼 비대면 플랫폼

등의 관련 프로그램을 또 만져야 되는 상황이 되고 이걸 개인이 그냥 학습을 하는 상황 이거든요.

저희 같은 경우는 작년에 별도로 교육이 없었어요. 담당 직원 교육 같은 건 따로 없었고. 그러니까 솔직히 그냥 다 현장에서 그냥 부딪쳐서 알게 되는 거예요.

저는 관련 업무를 진행하기 위해 사비로 웹캠을 샀어요. 비대면 교육을 듣고 회의를 참석해야 되는데 얼굴을 보여야 하니깐요. 구입할 때 처음에 봤던 가격의 거의 두 배 가까이 올랐더라고요. (OO도서관 D관장)

### ⑤ 담당자 입장에서 본 교수자의 변화

FGI에 참여한 교육 담당자들은 비대면 교육으로의 전환이 강사에게도 도전이었고 자신의 강의 분야와 상관없이 스마트 도구나 플랫폼에 대해 배우고 적용해야 하는 힘든 과정이었다고 응답하였다. 비대면 교육을 피할 수 없는 상황에서 비대면 교육 콘텐츠를 준비하고 도구 활용 능력과 디지털 기기나 장비를 업그레이드하는 강사가 있는 반면 교육 담당자가 모든 것을 준비해 줘야 하는 경우도 있어 강사마다 역량 차이가 보였다. 특히 학습자의 참여나 이해 정도를 파악하는 데 많은 어려움을 겪는 모습을 보았다고 말하였다.

강사님들도 기존에 이런 방식을 안 했기 때문에 이제 원격으로 해야 된다는 걸 기존 프로그램 맡으셨던 강사님들한테 연락을 드려서 의사를 타진했어요. 해보겠다는 분도 계시고 못하겠다는 강사님도 계셨어요. 이런 상황이 계속 이어지다 보니 강사님들께서도 어떻게 타계할까 고민하고 저희가 함께 준비하기도 했어요. (OO도서관 D관장)

강사 선생님들한테도 진짜 도전이죠. 이론을 전달하는 활동이면 온라인으로 전환하기 좋은데 실험을 한다든지, 뮤지컬 등의 신체활동을 하는 교육의 강사님들은 안된다, 못한다고 생각하셨어요. 하지만 이런 상황이 이어지자 결국 비대면으로 프로그램을 준비하게 되었어요.

비대면 교육을 피할 수 없는 상황이니 강사님들도 줌과 같은 비대면 교육에서 활용할 수 있는 콘텐츠들을 스스로 공부하시거나 비대면 교육을 위해 도구 활용 능력을 업그레이드를 하시더라고요.

어떤 분들은 디지털 기기나 장비를 보완하고, 교육용 노트북 한 대 더 구비해오셔서 조금이라도 수업이 원활하게 진행되도록 노력하시는 강사님들도 계세요. 반면에 끝까지 담

당자가 옆에서 하나하나 다 세팅해 놓고 연결해 드려야 하는 선생님들도 분명히 계세요. 강사마다 이렇게 역량 차이가 있는 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

선생님마다 개인 차이도 있을 것 같아요. 온라인에서 잘하시는 분이 계시고 대면에서 잘하시는 선생님도 있어요. 비대면 프로그램을 기획하고 강의를 하시는 분 중에 적응하신 분은 능숙하시지만 비대면 프로그램을 어려워하는 강사분에게겐 화면 공유나 강의 운영을 옆에서 저희가 도와드리는 분들도 있으시거든요. (OO도서관 D관장)

아래의 응답에서 보듯이 음악이나 미술처럼 대면 강의를 주로 했거나 연령대가 높은 강사는 많은 부분 교육 담당자의 도움이 필요했고 기기 활용에 문제를 겪은 강사들은 교체되는 경우도 발생하였다.

일부 강사들은 교육 담당자들의 요구보다 더 빠르게 카메라와 마이크 준비하고 강의 공간을 갖춰 놓아 ‘그렇게 빨리 적응하셔서 딱딱 해내실 줄은 몰랐다’고 말하였다.

교육 담당자들은 강사의 초상권 문제나 비대면 강의 영상에 대한 저작권 문제, 그리고 비대면 교육의 특수성을 고려한 강사비도 해결해야 한다는 문제의식을 갖고 있었다.

노인복지관 같은 경우에는 이제 강사님들도 다 연력이 있으세요.

대면을 주로 했던 분들이고 분야가 또 미술 음악 같은 경우에는 절대적으로……. 영어 같은 경우에는 온라인에서 큰 문제가 없지만 미술 만들기 이런 것들은 사실 대면으로 할 수밖에 없는데 강사님도 좀 연세가 있고 하니까. 처음에는 어려웠는데 지금은 좀 익숙해지신 것 같긴 해요. 그래도 복지사와 같이 해결해야 하는 상황이 많아요.

코로나 이후 건강상의 이유도 있고 기기 활용적인 문제가 있다 보니 어르신 강사님들이 많이 교체가 되기도 했어요. (OO노인복지센터 C과장)

강사님들이 비대면인 경우 강의 준비를 더 해야 하시는 것 같아요.

강사님 입장에서는 어떻게든 질의응답, 피드백을 해야 되잖아요. 이때 비대면 시스템 안에서 어려운 경우 전화나 SNS를 사용하게 되면 강사님의 개인 정보에 대한 문제가 있어요. 수업 내용을 잘 따라오시는 분도 계시지만 그중 아닌 분들도 계시거든요. 그래서 강사님의 개인 정보를 수강생에게 전달하는 경우 강사님의 일상생활에 방해가 될 정도로 연락하셔서 질문하시는 분들도 있고, 피드백에 대한 진행에 문제가 좀 있는 거 같아요.

제가 볼 때는 강사님들 입장에서 제일 불편한 사항이 바로 학습자의 참여나 이해도 같은 부분을 확인해야 하는데 피드백이 없거나 파악이 안 되는 상황이 생기는 거죠. 예를 들면 일대일 질문하기 같은 방법의 활용법을 모르거나 사용법을 어려워하는 학습자도 있습니다. (OO시청자미디어센터 B팀장)

점점 분야와 상관없이 스마트 도구나 플랫폼에 대해 강사님도 아셔야 되는 거잖아요. '무조건 오프라인으로만 가능한 분야다. 난 오프라인만 한다'라고 하시면 저희는 온·오프라인을 병행해야 되는데 강사님과의 어떤 접점이 자꾸 벌어지게 되는 거죠. 그래서 강사님들도 자신의 분야를 온라인으로 했을 때는 어떤 방식으로 진행하실지 고민을 해보실 필요가 있지 않을까 생각이 들어요. (OO노인복지센터 C과장)

비대면 진행을 위해 저희가 노트북이나 웹캠 등을 구입을 해서 준비를 해놓았는데 전문적으로 강의하시는 분들은 더 빠르게 카메라와 마이크 준비하시는 등 먼저 개인 공간에서 강의를 하실 수 있게 이미 갖춰놓고 있으시더라고요. 강사님들이 그렇게 빨리 적응해서 딱딱 해내실 줄은 몰랐어요. (OO도서관 D관장)

강사의 초상권도 문제의 소지가 있어요. 프로그램 진행하신 강사 한 분은 본부에서 모니터링 나오면서 동영상 촬영을 하겠다고 하셨는데 거부를 하셨어요. 본인이 출연한 영상이 이상하게 쓰이는 경우를 당하셨나 봐요. 그래서 자기는 촬영을 못하겠다고 말씀하시는 강사님들도 간혹 계세요. 저희가 조심한다 해도 영상화된 기록이 인터넷에 한 번 퍼져 문제가 될 소지가 있더라고요. (OO도서관 D관장)

강사 입장에서는 비대면 교육 콘텐츠에 대한 고민이 있고 힘든 부분도 있을 것이라는 생각도 듭니다. 강사비로라도 보존해 드리려고 하지만 기존 형태의 강사비 기준이 있고 여러 가지 상황도 있어 어려운 부분이 있는 건 사실이에요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

#### (4) 비대면 실시간 교육 프로그램의 장점과 단점

##### ① 비대면 실시간 교육의 장점

비대면 실시간 교육의 장점으로 가장 먼저 생각할 수 있는 것은 학습자가 공간을 뛰어넘어 온라인 접속을 통해 어디서든 교육받을 수 있고 실시간 쌍방향 소통이 된다는 점이다. OO시청자미디어센터의 B팀장이 소개한 것처럼, 육아 문제로 원거리 장소의 오프라인 교육이었다면 참가할 수 없었던 학습자도 전국 각지에서 비대면 실시간 교육에 참가할 수 있었다.

학습자의 경험과 특성에 따라 차이가 나긴 하지만 비대면 실시간 교육에 적응된 학습자라면 지역 상관없이 본인이 원하는 교육에 참가할 수 있고 실시간은 아니지만 유명인의 특강이나 배경지식을 넓힐 수 있는 콘텐츠 업로드형 교육도 받을 수 있는 등 선택이 확장되었다.

공간이라는 물리적 제약을 뛰어넘는 비대면 실시간 교육은 교육 수행기관에도 장점으로 다가갔다는 것을 응답을 통해 확인할 수 있었다. OO도서관 D관장의 답변에서 보듯이 아주 먼 지역에서도 회원가입하고 수업을 들을 수 있게 되었고 맞벌이 부부가 퇴근 후 저녁시간을 활용해 어린이 유아 교육에 참여하는 등 대면이었으면 엄두도 내지 못했을 교육 대상층을 확대할 수 있었다. 노인의 경우도 코로나19 감염 상황과 대중교통으로 이동하는 불편 등으로 배우고 싶어도 엄두를 못내고 포기하는 대신 비대면 실시간 수업을 선택하는 사례도 있었다.

*비대면 장점은 아무래도 공간을 뛰어넘는 실시간 소통, 쌍방향 소통이 가장 클 것 같아요. 교육 영상 콘텐츠로 제공하는 경우 실시간 쌍방 소통이 안 되다 보니까 학습자가 궁금하거나 물어보고 싶은 게 있어도 해결이 어렵거든요. 추후에 질문하거나 댓글이라는 게 있어도 아무래도 직접 소통하는 것보다 제한이 있을 것 같아요. 그런 부분들로 봤을 때는 실시간 교육이 아무래도 현재로서는 즉각적으로 소통하고 생각을 같이 공유할 수 있는 것이 가장 좋은 점이라고 생각이 들어요. (OO종합사회복지관 A과장)*

*비대면 교육은 언제 어디서든 편하게 볼 수 있는 장점이 있어요. 특히 여성분들은 아무래도 육아에 대한 고민이 있다 보니 오프라인을 한다는 게 사실 쉬운 건 아니에요. 비대면 교육은 그런 부분들을 또 다 상쇄하고 들을 수 있게 하는 장점이 있는 것 같아요. (OO시청자미디어센터 B팀장)*

*오프라인으로만 진행할 때 오시기 어려우셨던 분들이 원격으로 전환되니 접근성이 더 좋아졌죠. 공간이나 시간적 제약이 없어지다 보니까. 물리적으로 아주 먼 지역에서도 회원가입하고 수업을 듣는 분들도 계시요. (OO도서관 D관장)*

*저희가 어린이 유아 수업을 진행하는데 맞벌이 부부 생각해서 저녁시간에 했어요. 맞벌이 부부의 경우 오후에 진행하게 되면 보호자가 다 일하는 시간이잖아요. 저녁에 했더니 반응이 너무 좋은 거예요. 어르신의 경우에도 적응하신 분들은 나올 이유가 없으신 거죠. (OO도서관 D관장)*

비대면 실시간 교육은 학습자의 선택권을 더욱 확장시켰다. 어떤 강의의 내용이 좋았다면 거리적 한계 없이 다른 기관에서 열리는 유사 강의를 찾아 들을 수 있게 되었다. OO 시청자미디어센터의 경우 비대면 교육을 위한 전용 플랫폼에 전국 각지의 10개 센터의 교육과정이 모여 있어 비대면 교육에 적응이 되어 있는 분이라면 지역 상관없이 더 많이 수강을 할 수 있고 유명인의 특강이나 배경지식을 알 수 있는 콘텐츠 업로드형 비대면 교육도 있어 학습자의 선택 폭이 확장되었다.

비대면 실시간 교육은 거리 이동의 어려움이 많은 장애인들에게도 큰 장점으로 작용하였다. OO종합사회복지관이 진행한 장애인가족 치료 프로그램의 참가자가 코로나19로 확진되면서 해당 가족 모두 교육 참여가 어려운 상황이었으나 자택의 각자 공간에서 자신의 디지털기기로 비대면 실시간 교육에 참여할 수 있었다.

*디지털 접근성이 좋은 분들은 정보도 잘 찾으시고 어떤 강의를 좋았다고 하면 다른 기관에서 열리는 유사 강의를 찾아 들기도 하시는데 이제 시간이나 거리 때문에 오프라인에서는 힘들거든요. 온라인이라서 가능한 거죠. (OO도서관 D관장)*

비대면 교육이 이뤄지지 않았다면 학습자 거주 지역에 가까이 있는 센터 수업만 수강할 수 있었지만, 플랫폼에 들어오면 10개 센터의 교육과정이 모여 있어 비대면 교육에 적응이 되어 있는 분이라면 지역 상관없이 더 많이 수강을 할 수 있는 장점은 확실히 있죠. 비대면 교육의 콘텐츠 업로드 유형은 특강이 많습니다. 유명인의 특강이나 배경지식을 심어주는 경우는 콘텐츠 업로드형이 편찮을 것 같아요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

어르신들 본인이나 가족분들께서 이런 상황이 염려되는 분들은 대중교통을 이용해서 움직이는 것도 쉽지 않거든요. 배우고 싶은데 선뜻 나갈 수 없을 때를 생각하면 장점이라고 생각해요.

이렇게 온라인을 선호하는 분도 계시고 이런 상황에서도 교육을 할 수 있는 방법이 있다는 건 큰 장점이예요. (OO노인복지센터 C과장)

학습자 입장에서 대면으로 했다면 참여 못 할 뻔했는데 비대면으로 진행하며 참여가 가능한 프로그램이 있었어요. 장애인과 비장애인으로 이루어진 가족 치료 프로그램인데 가족 중에 누구 한 명이 확진자랑 접촉을 했다든지, 다니는 학교에 확진자가 나와서 자가 격리를 해야 된다면 둘 다 프로그램 참여를 못하게 되는 경우가 돼버리는 상황이었어요. 그런데 학습자가 각자의 집에서 자가격리를 하면서도 개인 소유의 스마트폰과 노트북으로 연결해서 치료사 선생님이랑 온라인으로 만날 수 있었죠. 가족 구성원이 머무는 한 집에서도 각자 방에서 참여하고 선생님은 복지관에서 수업을 진행했었죠.

또 다른 경우는 부득이하게 학습자가 아주 멀리 이동을 해야 하는 상황이 생겼어요. 대면으로는 치료 프로그램에 참여하지 못했겠지만 비대면 교육은 스마트폰만 있어도 충분하잖아요. 그래서 복지관에 오지 못하는 멀리 있는 곳에서 온라인으로 선생님과 약속한 시간에 만나서 이야기 나누고 상담하고 활동했던 케이스예요. 접촉자가 돼서 격리해야 되는 상황처럼 어쩔 수 없이 빠져야 되는 환경이 발생할 수도 있잖아요. 이런 경우 학습자들이 상황에 영향을 받지 않고 부담 없이 어느 장소에서도 수업을 이어나갈 수 있는 장점들이 분명히 있었던 거죠. (OO종합사회복지관 A과장)

교육 담당자 입장에서는 비대면 실시간 교육의 장점으로 방역단계 변경에도 교육을 안정적으로 진행할 수 있다는 점을 꼽았다. 대면으로 진행했던 강의라도 감염사태가 악화되고 방역 단계가 올라가도 강의를 중단하거나 지연하지 않고 바로 비대면 실시간 교육으로 전환하고 안정적으로 운영할 수 있었다. 또한 사회적 거리두기 지침으로 참여자 수를 줄이거나 조정하지 않고 운영할 수 있었다.

상황에 따라 교육 방식을 변경해서 진행할 수 있죠. 대면으로 진행하다 상황이 나빠지면 휴관이 아니라 바로 비대면으로 전환해서 수업에 차질이 없게끔 할 수 있죠. 그리고 상황이 좀 좋아지면 또 대면으로, 확진자가 급증하면 다시 비대면으로, 바로 전환할 수 있

는 형태로 바뀐 것이죠. 지금은 작년보다는 비대면의 비율은 조금은 낮아졌어요. 운영 중인 프로그램의 비율은 조금 줄어들었지만 그래도 프로그램의 운영에서 차지하는 부분은 작년과 거의 동일하다고 볼 수도 있을 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

온라인 교육의 또 하나 장점은 사회적 거리두기 지침으로 참여자 숫자를 줄여서 운영해야 하는데 기존 학습자를 수용하기 위해선 같은 걸 두 번 해야 하니 예산이 더 들거든요. 그런데 온라인은 한 번으로 가능한 거죠. (OO시청자미디어센터 B팀장)

오프라인 진행이 가능하다는 공문이 와서 오프라인 교육을 해 보려는데 아동이 어떤 환경에서 어떤 사람을 만날지 모르니까 보호자가 꺼리는 경우가 있더라고요. 오히려 이용자들이 이런 상황이 불안해서 같이 모여서 하는 오프라인을 꺼리는 그런 분위기가 있었어요. (OO종합사회복지관 A과장)

비대면 실시간 교육은 콘텐츠를 업로드하는 비대면 비동시성 교육에 비해 학습자의 이 해나 반응을 확인할 수 있고 출결 여부를 정확하게 확인하는 등 학습자 관리에도 용이하였다. 또한, 교육 담당자의 콘텐츠를 제작하는 업무 부담을 줄일 수 있다는 장점도 있었다.

비대면 실시간 교육으로 실시간 회의에도 활동하는 사례가 있었고, 행정적인 일부 절차를 디지털 기록으로 대신할 수 있어 업무가 조금 줄기도 하였다. OO도서관 D관장은 비대면 실시간 교육으로 해당 도서관의 존재를 잘 모르던 분들이 교육에 참여하면서 도서관을 알리게 되어 기쁘다고 응답하였다.

업로드된 콘텐츠는 조회 수를 확인해서 인원수를 체크하긴 하는데. 그걸로 학습자가 이해를 했을지 교육이 잘 이루어졌는지는 알 수 없다는 단점이 있어요. 개인 간의 격차도 있고요.

유튜브 스트리밍 방식은 그냥 '들어왔습니다' 댓글 쓰면 끝이잖아요. 근데 그게 그 글씨가 내가 진짜 들어온 건지 다른 사람이 쓴 건지 알 수가 없어요. 이런 경우 교육 운영 관리에도 문제가 있는 것 같아요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

콘텐츠 업로드형의 경우 어떤 곳은 배속이 가능하다는 말도 봤는데요. 이제 배속이 안

되더라도 솔직히 그냥 틀어놓고 다른 일을 하는 거죠. 이수 시간만 나오니까 저희가 들었다고 생각하지 안 들었다고 할 순 없잖아요. 강제할 수가 없잖아요. 저희는 동영상으로 편집하고 올리고 하는 그런 인력 자체가 안 되니까 실시간을 위주로 하고 있지만 실시간이 조금 편한 것 같아요. (OO도서관 D관장)

온라인의 경우 자체 플랫폼 안에서 기록이 남고 만족도 조사 같은 경우에도 수업 끝나고 나면 플랫폼에서 진행하실 수 있어서 그런 행정적인 일부 절차가 조금은 수월하게 운영되고 있어요.

어르신 참여자 입장에서 온라인상에서 출석이나 본인의 교육 현황이라든가 변화 추이를 직접 확인할 수 있고 관리할 수 있는 내역들이 한곳에 쌓여있어서 편리함이 있죠. (OO 노인복지센터 C과장)

도서관 내부 회의나 교육의 경우에도 직원 전체가 모이는 게 힘들거든요. 운영 시간이 저녁까지 연장이 되거나 주말도 운영을 해야 해서 직원이 교대로 출근하는데 다 모이는 날짜를 잡아서 교육을 하거나 회의하기가 너무 힘들어요. 온라인은 이런 면에서 좋은 점이 있으니 계속 공존하지 않을까요? (OO도서관 D관장)

좋은 프로그램이 있으면 내가 직접 못 가더라도 집에서 들을 수 있는 그런 점, 그런 상황이라서 저희 도서관의 존재를 잘 모르고 계셨던 분들도 많이 들어오시게 돼서 그거는 참 좋은 것 같아요. (OO도서관 D관장)

## ② 비대면 실시간 교육의 단점

FGI 결과 비대면 실시간 교육의 단점으로 대면 교육에 비해 소통의 어렵다는 응답이 많았다. 강사나 지원하는 보조강사가 질의응답을 하지만 대면보다는 상황 파악과 내용 전달이 힘들다고 답하였다. 특히 아동 대상의 비대면 실시간 교육의 경우 대면 수업보다 교육 효과가 낮다고 응답했는데, 이는 학습자인 아동의 경우 교육으로 사회성과 또래관계 향상 부분도 포함되는데 학습자 간의 소통이 어려운 비대면 교육의 경우 이를 충족하기 어렵다고 판단하는 것으로 보인다. 더불어 아동의 경우 비대면 실시간 수업의 진행이 일방적으로 전달하는 방식이라면 지루할 수도 있고 카메라를 꺼놓으면 선생님이 질문을 하니까 부담스러워할 수도 있다는 지적이 있었다. 비대면 실시간 교육에서 학습자가 비

디오를 끄고 있다든지 학습자의 주변 소리가 마이크로 전달되는 점, 다른 학습자를 고려하지 않고 질문이나 의견 개진을 반복적으로 하는 점도 단점으로 나타났다.

학습자 입장에서 비대면 교육은 아무래도 좀 대면 교육보다는 효과가 떨어질 수밖에 없죠. 강사나 보조강사 통해서 1:1 질의응답하고 하긴 하지만 아무래도 대면보다는 조금 떨어지는 것 같아요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

아동 프로그램도 대면만큼의 수업 효과를 비대면에서 기대하기는 어려워요. 왜냐하면 아동 프로그램의 목적이 사회성이라든지 또래 관계 향상적인 부분도 있는데 비대면 활동의 효과가 엄청 뛰어나다 혹은 대면으로 하는 것만큼 동일하게 또는 비슷하게 볼 수 있다고 말하기에는 조심스럽지요.

아동이 또래를 만나 얼굴을 맞대고 서로 이야기하고 서로 같이 논의하고 생각을 나누는 활동을 비대면으로만 감당하기엔 보완해야 하는 부분들이 있잖아요. (OO종합사회복지관 A과장)

수업 시간 내내 일방적으로 전달하는 비대면 교육의 경우 아이들이 지루할 수도 있고 또 말 안 하고, 카메라 꺼놓으면 또 선생님이 질문을 시키니까 또 부담스러워할 수도 있어요. (OO종합사회복지관 A과장)

어르신들이 온라인 수업에 익숙하지 않으니까 마이크를 켜놓고 다른 이야기하시는 경우도 있고 집에서 편하게 계시니까 얼굴은 안 보이겠다 하는 경우도 있으시죠. 물론 호스트가 일괄적으로 음소거 할 수 있긴 하지만 자신의 질문만 반복적으로 계속하시는 어르신도 있다 보니 강사님들의 애로사항이 되기도 합니다. (OO노인복지센터 C과장)

참여자 한 분이 개인 사정으로 늦게 비대면 교육에 들어와서 그전에 수업한 내용을 알려달라고 얘기를 한 거예요.

나머지 참여자들은 두 시간을 할애하면서 들었는데 늦게 들어와서 요구하니 강사님은 그거는 안 된다고 하셨어요. 이때 다른 참여자분이 개입을 하셔서 다시 설명해 달라고 요구한 분과 말다툼이 일어난 거예요.

온라인상에서 싸우다 보니 다른 사람들 다 보는 상황이지만 저희가 개입할 수 있는 여지

가 없고 강사님이 어떻게든 정리를 하셨어요. 서로 얼굴을 마주 보는 대면 상황이었다면 저렇게 하지는 않으셨을 텐데라는 생각이 들더라고요. (OO도서관 D관장)

분명히 아동 수업이었는데 보호자님이 들어와서 화면을 끄고 듣고 계셨던 거예요. 보호자 말씀으로는 아이가 늦게 와서 자기가 먼저 듣고 있었다고 하시는데 저희나 강사님이 보기에 이게 뭔가 이렇게 약간 감시하는 느낌이 없지 않아 있었어요. 화면을 끄면 누가 들어와 있는지 확인할 수 없다는 점이 있더라고요. (OO도서관 D관장)

비대면 실시간 교육에서 비디오를 끄는 학습자가 많아 출석 파악과 소통의 어려움도 많았다. 학습자의 일부는 출석 확인과 수업 진행을 위해 비디오의 화면을 켜야 한다는 것을 인지하면서도 개인 정보, 초상권을 침해하는 것으로 여기는 사람도 있었다.

실시간 비대면 교육에서의 출석을 비디오의 화면을 켜야 인정한다고 안내 말씀을 드리지만 청소년이나 성인의 경우 안 켜시더라고요.

자꾸 강제로 하다 보면 또 강제는 또 강제로 남기도 한다는 강사의 의견도 있고 출석을 확인해야 하는 기관의 입장이 다를 수도 있고요.

실시간 온라인 수업에서 화면 켜는 것을 개인 정보, 초상권을 침해하는 것으로 여기는 분도 계세요. 진행하는 강사 입장에서는 얼굴을 보면서 질문을 주고받아 참여자의 이해도도 확인하고 진행할 때의 분위기도 좋아지잖아요.

안내할 땐 참여자 모두 비디오를 켜는 게 맞지만 진행하다 보면 출석할 때만이라도 비디오를 켜 달라 이렇게 하게 되거든요. 사실 그것도 쉽지가 않아서 딜레마예요. (OO시청 자미디어센터 B팀장)

비대면 교육 관련 공지부터 비디오 화면을 켜달라고 했고 첫 시간에도 비디오 안 켜면 '계속 못 듣습니다'라고 안내를 했는데도 불구하고 댓글 올라오는 거예요.

나는 이래서 못 켜고 저래서 못 켜고 저희가 상황 설명하고 '키셔야 합니다'라고 양해를 구하면서 말씀을 드렸는데도 껴리시는 분들이 너무 많으셨어요. (OO도서관 D관장)

비대면 실시간 교육에 디지털 기기의 격차와 디지털 환경의 격차로 인한 문제도 나타나고 있었다. 비대면 실시간 교육의 특성상 학습자가 사용하는 디지털 기기의 성능과 종류

의 차이로 인한 문제도 있지만 교육 중에 학습자 특히 아동의 거주 환경이 학습자의 배경으로 노출된다는 문제가 있었다. OO종합사회복지관 A과장의 답변에서 알 수 있듯이 아동의 경우 자신의 생활 환경이 그대로 노출됨으로써 또래 집단에서도 위축감이 생길 수 있다는 것을 알 수 있었다. 또한 스마트폰의 작은 화면으로 교육에 참가하다 보면 답답하고 집중하기 힘들어 선생님께 지적받고 위축되는 악순환이 발생할 수 있었다. 비대면 실시간 교육에 참여하는 학습자가 디지털 기기나 디지털 환경에서 소외되거나 위축되는 문제가 발생할 수 있다는 것을 단점으로 꼽았다.

실시간 온라인 수업은 가구의 소득수준과 거주 지역에 따른 디지털 격차(Digital Divided)와 교육 불평등을 일으킬 수 있다는 약점을 지닌다. 미국의 최근 교육 동향을 연구한 김현준(2020)은 코로나19로 인해 급격하게 온라인 수업이 도입되면서 학습자의 디지털 격차가 더욱 극명하게 드러났다고 주장한다. 온라인 수업에 적응한 미국 학생들은 대부분 고학력의 학부모 아래 자란 중산층이며, 저소득층 지역에서는 한 학급의 50% 이상이 여러 이유로 온라인 수업에 참여하지 않는 경우도 보고되고 있다(뉴욕타임즈, 2020). 이러한 가구 소득에 따른 디지털 격차는 국내에서도 발견된다.

*복지관에 이용하는 저소득 가정의 아동은 소지하고 있는 디지털 기기의 차이가 굉장히 크고, 기기가 있다 하더라도 교육 환경에 맞춰가기에는 분명한 한계가 있어요. 또 개인마다 인터넷 환경도 다르구요. (OO종합사회복지관 A과장)*

*처음에는 저희가 이렇게 줌 화면 배경을 가상으로 바꾸거나 전환하는 방법을 몰랐고, 상황에 따라 특히, 저희 복지관이 위치하고 있는 지역엔 영구 임대 아파트에 사는 아동이 많은데 줌 화면에 노출되는 배경만 봐도 정리가 안 되어 있다던가 협소하고 어두운 부분이 그대로 노출되다 보니까 또래 집단에서도 위축감이 생기게 되죠. (OO종합사회복지관 A과장)*

*어떤 아동은 되게 멋진 헤드셋을 끼고 등장하는 아동도 있는가 하면 그냥 스마트폰을 연결하거나 조그만 마이크를 끼고 오는 아동도 있어요. 노트북이나 데스크톱을 사용하는 아동은 자료도 크게 보고 다른 참여자의 화면도 볼 수 있지만 스마트폰으로만 접속하는 경우 작은 화면에 다른 친구들의 얼굴을 다 볼 수가 없죠. 그러다 보면 답답하고 집중을 못 하고 선생님한테 지적받고, 이런 악순환이 계속 생기더라고요.*

온라인으로 참여할 수 있는 기기, 환경적 세팅에서 모두가 동등한 조건이 될 수 없다면 누군가는 소외되거나 위축되는 문제가 발생할 수 있다는 부분들이 단점 아닌 단점이라고 생각이 들어요. (OO종합사회복지관 A과장)

비대면 실시간 교육은 학습대상에 따라 단점이 달라질 수 있으며 특히 장애인이나 노인 학습자는 기기 사용이나 조작의 한계로 대면 교육만큼 교육 효과를 기대할 수 없다는 응답이 많았다. 비대면 실시간 교육이 인터넷에 익숙한 청소년이나 젊은 세대들에게는 취사선택의 폭을 넓히고 편리하게 느껴질 수 있지만 노인들에게는 비대면 교육이 낯설고 익숙지 않은 데다 디지털 기기 사용 경험이 없거나 적어 선호하지 않는 것으로 보인다.

장애인 사업은 그분들이 이해할 수 있는 수준, 기기 조작의 한계가 있어 대면 수업만큼의 효과가 있다고 얘기할 수 없을 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

OO시청자미디어센터는 전 국민 대상이고 현실적으로 참여자 연령이 높습니다. 어르신 분들은 디지털 도구를 활용한 경험이 별로 없으시고 처음 접하는 분들이 많으시죠. 비대면 교육이 낯설고 익숙하지 않은 상황에 경험이 없다 보니 사용하는 PC에서 플랫폼으로 접속하는 것부터 문제였죠. 관계자나 담당자가 이런 문제를 상담해줘야 되는 상황이 발생한 거죠. 초기에는 보조강사 선생님에게 '이제 어떻게 들어가요. 어떻게 들어가요' 하다가 한 시간이 끝나버린 경우도 있었어요.

예를 들어 줌의 경우 클릭만 하면 접속이 되는데. 어떻게 클릭하느냐 묻고 기다리는 시간이 발생하면 안 된다고 생각하고 왜 안 되냐고 문의하십니다. '화면은 어떻게 켜요. 마이크는 어떻게 켜요.' 이러다가 한 시간이 가버리는 상황인 거죠.

인강 경험이 있는 청소년이나 젊은 세대들은 취사선택을 할 수가 있어요. 실시간, 업로드 콘텐츠 듣고 이해 안 되는 부분은 다른 방법으로 보완해서 어떻게든 자기 길로 만드는 데 익숙하지요. 반면, 5~60대 어르신분들은 이게 쉽지 않고 생소하죠. 이런 단점들을 보완할 방법도 논의를 해 봐야 할 것 같아요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

아동의 경우 보호자가 생활에 바쁜 경우 비대면 교육에 대한 정보조차도 확인하지 못하고 정보를 잘 빠르게 잘 찾는 보호자는 저희가 인스타로 하든 홈페이지든 상관없이 홍보하면 금세 찾으시고 기회를 더 많이 얻게 되는 거죠. 기존의 참여 아동이 조금 더 많이 들고

새로운 애들에겐 들어오는 진입 장벽이 높은 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

저소득 어르신이나 독거 어르신 취약계층들은 온라인 교육을 진행할 수 있는 환경이 전혀 안 되거든요. 혼자 사시고 또 계시는 곳도 취약하고 사람과 사람이 점점 단절되면서 정서적인 부분이 많이 결핍되다 보니까 이제 그런 분들한테는 또 찾아가는 서비스를 해야 되는 부분이 코로나 시기에 더 저희의 과제로 많아졌어요. (OO노인복지센터 C과장)

비대면 교육 진행 시 디지털 기기가 어느 정도 구비가 된 집은 크게 문제가 안 됐는데 개인별로 모두가 필요한 상황이 되다 보니 기기가 모자란 거죠. 정보에서의 빈부 격차도 나타나는 거죠. (OO도서관 D관장)

비대면 실시간 교육에서는 저작권과 초상권 문제도 단점으로 부각되었다. 특히 책을 이용하는 교육이 많은 도서관 프로그램들은 저작권에 대한 부담과 위험성을 느끼고 있었다. 그림책을 활용하는 교육을 진행할 때에는 출판사에다 일일이 연락해서 저작권 사용 동의를 요청하고 허락 여부를 확인해야 하는 과정이 필요했다. 외국 작가의 경우는 협의 과정이 더 복잡해질 수 있으나 디지털 미디어를 활용하는 비대면 실시간 교육의 특성상 강의 영상을 허락 없이 사용하는 학습자가 있을 수 있어 담당자는 단점으로 느끼고 있었다. 비대면 실시간 교육의 또 다른 단점으로 강사와 학습자의 텐션을 낮출 수 있고 공동작업이 어렵다는 점도 있었다.

도서관 프로그램들은 이제 책을 이용하다 보니까 작년에는 책의 저작권에 대해서 되게 예민한 상황이 돼버린 거죠. 누구나 캡처를 하거나 동영상을 찍을 수 있으니까요. 그림책 가지고 프로그램 진행할 때는 출판사에다가 일일이 연락해서 저작권 협의 받고 어떻게까지 이용하겠다는 답신을 받고 진행을 했었던 상황이기도 했어요.

작년에 그런 저작권 관련 협의할 때 국내 작가에 국내 출판사는 협의가 어느 정도 되는데 외국 작가들의 경우 힘들더라고요. 그리고 강사님들도 책의 전체를 다 보여주면 문제가 생기니까 일부 발췌를 하신다든지. 또 녹화나 이런 건 못하게끔 이제 계속 안내를 하고 있기는 한데. 들리는 말이나, 다른 곳에서는 화면을 캡처해서 신고하는 경우도 간혹 있다고. 인터넷 저 너머에서는 누가 어떤 행동을 하는지 녹화를 뜨는지 캡처를 하는지 알 수가 없거든요. (OO도서관 D관장)

온라인에서 집중을 한다 하더라도 이게 집에서 다 열려 있는 상황에서 뭔가 회의를 한다거나 수업을 들을 때는 이탈이 가능하잖아요. 그러다 보니 긴장해서 듣는 것 같지 않고 집중력은 흐려져서 떨어지는 면이 있는 것 같아요. (OO도서관 D관장)

같이 만나서 뭔가 이렇게 작업을 해야 되는 것들. 공동 작업이 또 필요한 경우도 있잖아요. 이런 건 하기 어려운 것 같아요. (OO도서관 D관장)

### (5) 비대면 실시간 교육 프로그램의 진행 계획

FGI 참여자 모두 코로나19 감염사태가 없어진다고 해도 비대면 실시간 교육은 유지가 되리라고 인식하고 있었다. 이는 비대면 실시간 교육이 코로나19 감염사태 때문만이 아니라 '어차피 하려던 것이 당겨진 상황'이었다고 응답하였다.

앞으로의 수업은 대면과 비대면이 병행하는 형태로 갈 것이라는 점은 모두가 인정하고 있었다. 그 이유로는 비대면의 수요가 있고, 교육의 진행이 안정적으로 이뤄지고 있으며 학습자도 익숙해졌기 때문이라고 생각하였다.

특히 젊은 연령의 학습자는 비대면 교육을 많이 선호하고 이에 대한 니즈도 많이 파악이 됐으며 온라인으로 만날 수 있는 영역으로 확장이 되다 보니 비대면 전환이 더 활발해질 것으로 내다보았다. 코로나19 상황이 좋아진다 하더라도 무조건 대면으로 환원되는 것이 아니라 학습 대상과 내용, 형태에 따라 대면과 비대면을 적절하게 운영하는 블렌디드 교육이 늘어날 것이라고 전망하였다.

코로나 때문에 안 하려던 게 생겨난 것이 아니라 어차피 하려던 것이 당겨진 상황이라고 봐요. 온라인 수업은 어떤 방식으로든 가져가고 그걸 더 보완하는 형태로 가는 거죠. 코로나가 없어진다고 해도 온라인 방식은 유지가 되리라고 봅니다.

코로나 상황이 나아져 오프라인으로 전환을 한다고 해도 어르신들과의 소통이나 수강 형태든 아니면 다른 방식으로라도 비대면은 계속하려고 해요.

계속해서 어르신들이 익숙해지게 하기 위해서요. 최소한 오프라인 수업이어도 만족도 조사는 온라인으로 하시거나 수강 신청은 온라인에서 할 수 있게 안내하려고 해요. (OO노인복지센터 C과장)

정확한 수요 조사는 해 봐야겠지만 비대면 수요가 있어요.

코로나가 끝나더라도 이게 병행이 돼야 되지 않을까. 오프라인으로 갈 수밖에 없는 수업도 있지만 강의 형태는 온라인으로 노트북을 켜놓고 듣고 싶은 분들은 하실 수 있게 병행이 되어야 하지 않을까 이런 생각이 들더라고요. (OO도서관 D관장)

아무래도 계속해야 될 것 같아요. 비대면 교육이 이제 많이 안정화됐고 사람들이 익숙해졌기 때문에 프로그램에 따라서 온라인으로 진행할 것 같아요. 젊은 분들은 온라인을 많이 선호하고 온라인에 대한 니즈도 많이 파악이 됐으니 온·오프라인을 어쩔 수 없이 병행해야 될 것 같고요.

코로나 상황이 좋아진다 하더라도 저는 온·오프라인은 병행해야 하지 않을까 생각합니다. 블렌디드 교육이 더 좋겠지요. 이론과 실습이 같이 합쳐져 있는 교육의 경우 1~3차시 이론을 온라인으로 하고, 4차시 이후 촬영·편집은 오프라인 이런 식으로요.

학교 교육도 온라인과 실습은 오프라인으로 하는 블렌디드 교육이 이게 좀 어느 정도는 좀 녹여져야 되지 않을까 생각합니다.

비대면 교육은 많이 가져갈 것 같아요. 비중이 어떻게 될지 알 수 없으나 이론교육은 특별하지 않으면 거의 온라인으로 가도 될 거 같아요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

이제는 코로나와 같이 가야 하는 삶이 될 것이고 코로나가 아니어도 저희는 이제 온라인으로 만날 수 있는 영역으로 확장이 되다 보니까 꼭 대면으로만 해야 했던 프로그램도 비대면으로도 충분히 전환이 가능해서 해보지 않은 시도도 해볼 수는 있을 것 같아요. 분명히 그런 가능성의 여지는 분명하게 있을 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

저희는 관련 비대면을 겪으며 콘텐츠 제작, 업로드 등으로 위기가 기회가 되긴 했어요. 문제는 그 기회를 확실한 상수로 만드는 것을 준비를 해야겠다 싶는데 아직은 잘 모르겠어요. 코로나가 잠잠해지면 온·오프라인 어떻게 될지 모르는 거 같아요.

비대면 교육은 많이 가져갈 것 같아요. 그래도 성과가 있으니까 그런 수치를 확인해 보고 앞으로를 준비해야 하지 않을까 싶어요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

대면과 비대면 중 선택을 할 수 있는 상황이라면 프로그램의 목적과 효과 달성에 조금이라도 도움이 되고 효과적인 방법으로 나름대로 전략을 짜야 될 것 같다고 응답하였다. 비대면 실시간 교육의 어려움이 많은 노인 대상 교육담당자는 대면으로 전환한다 해도

학습자와의 소통이나 수강신청 등 여러 다른 방식으로라도 비대면은 계속하면서 유튜브 콘텐츠에 대한 리터러시 등 노인 눈높이에 맞는 방식으로 콘텐츠 제공이나 교양 같은 내용들은 플랫폼을 통해 계속 제공할 예정이라고 응답하였다.

일반인 대상의 교육 담당자도 강의식 수업 같은 경우는 대면, 비대면을 병행하는 게 홍보와 대상자 확보에 좋다고 판단하고 있었다.

대면과 비대면 중 선택을 할 수 있는 상황이라면 프로그램의 목적과 효과 달성에 조금 더 도움이 되고 효과적인 방법으로 선택하겠습니다. 프로그램의 목적과 성격에 따라서 비대면으로도 충분히 성과와 효과를 낼 수 있는 판단이 들면 시간과 공간의 제약을 뛰어넘을 수 있는 비대면 형태로 선택을 할 수 있을 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

예를 들면 이론 수업이 가능한 경우는 이제 오프라인으로 찾아와 하실 필요는 없는 거잖아요. 그러나 편집 실습 같은 거는 온라인으로 하기 힘들거든요. 편집 프로그램에 따라 센터에 직접 와서 사용하는 게 효과적인 그런 것들이 있어요. 비대면 가능 유무 등으로 구분해서 나름대로 전략을 짜야 될 것 같기도 합니다.

미디어센터 특성상 방송 편성물 같은 결과물을 만들잖아요. 거기에 멘토가 붙는데, 온·오프라인 가리지 않고 학습자 옆에서 개별 지도를 원활하게 해 드리는 방법도 필요할 거 같아요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

유튜브에 가짜 뉴스도 많고 미디어 리터러시가 필요한 상황인데 어르신들의 설문 조사 결과에서는 복지관에서 주는 콘텐츠나 정보 제공은 믿고 신뢰할 수 있다. 내가 아는 사람 얼굴이 나온다 등으로 많이 보시기도 하고 많이 찾는다고 이렇게 말씀하셔서 저희는 유튜브에서 볼 수 있는 그런 내용이라 하더라도 어르신 눈높이에 맞는 방식으로 콘텐츠 제공이나 공통 소양 교양 같은 내용들은 플랫폼 통해 계속 제공할 예정이에요. (OO노인 복지센터 C과장)

강의식 수업 같은 경우는 이제 온·오프라인으로 병행을 하는 게 좀 더 많은 홍보를 할 수 있겠죠. 저희가 이런 프로그램을 하고 있다는 걸 더 알릴 수 있어요. 모든 수업은 아니지만 조금 더 손이 가더라도 그렇게 병행을 하면 되게 좋을 것 같아요. (OO도서관 D관장)

## (6) 비대면 실시간 교육 프로그램 향상을 위한 필요 및 요구 사항

비대면 실시간 교육의 향상을 위해 안정적인 디지털 교육 환경과 누구나 동등한 조건에서 할 수 있는 디지털 기기와 장비를 첫 번째로 꼽았다. 특히 복지 서비스의 영역이나 예산의 범위가 미디어 격차 문제까지 감당하기는 어렵다는 답변이 많았다. 교육 기관도 비대면 실시간 교육을 위한 환경이 완벽하지 않는 상황이라 비대면 교육 운영 능력과 콘텐츠를 보유한 교수자와 함께 강의에 필요한 디지털 기기와 교구도 같이 지원되는 교육을 선호하고 있었다.

비대면 실시간 교육 이외의 콘텐츠 업로드 교육에 대한 지원도 필요하고 영상 제작에 필요한 예산이 부족하다는 의견도 있었다.

비대면 실시간 교육의 확대를 위해 교수자 섭외를 위한 지원도 있어야 한다는 답변이 있었다.

*비대면을 활용할 수 있는 환경적 세팅이 차별이 없이 누구나 동등한 조건에서 참여할 수 있도록 기기 지원, 장비가 이뤄졌으면 합니다. 모든 아이들한테 기기나 시스템을 활용할 수 있는 장치들이 보편화돼서 그런 환경적 차별 없이 참여할 수 있는 지원들이 좀 필요할 것 같습니다.*

*비대면 교육을 잘 활용하실 수 있는 능력과 콘텐츠를 갖고 계시는 선생님과 강의에 필요한 디지털 기기와 교구도 같이 지원된다면 저소득 가정 아들이든 일반 가정 아들이든 차별이나 격차가 좀 줄어들지 않을까 생각이 듭니다.*

*복지관에 제안이 들어온 프로그램 중에 코딩이 있는데 코딩을 하려면 기본적으로 아이들이 활용할 수 있는 그 교구가 필요하잖아요. 어떤 강사 모임에서 우리가 코딩 수업을 할 수 있는 로봇 10개를 지원하겠다고 하세요. 저희가 갖고 있지 않은 장비까지 포함해서 지원해 주는 거니까 원활하게 진행을 할 수 있어 당연히 긍정적으로 검토를 하게 되죠. (OO종합사회복지관 A과장)*

*복지 현장에서 일하다 보면 교육, 문화 격차가 벌어지는 환경을 많이 보게 됩니다. 거기에 미디어 격차까지 있어서 복지관의 예산만으로는 감당을 해내기에는 너무 어려운 현실이 많아요. 저소득 가정의 아이들이 미디어 격차로 인해서 오는 제2의 차별이나 어떤 뒤처짐이 없게끔 안전한 제도를 좀 마련을 해주셨으면 좋겠어요. 아이들이 동등한 입장*

에서 미디어 교육을 듣고 미디어 체험을 하고 미디어를 활용할 수 있는 동등한 그런 조건이 조금 갖춰질 수 있게끔 해 주신다면, 우리 아이들은 또 금방 따라잡고 환경에 익숙해지고 하니까 분명히 더 빠르게 또 안정화가 될 수 있지 않을까라는 생각을 좀 말씀을 드리고 싶습니다. (OO종합사회복지관 A과장)

어르신들의 참여도를 높이기 위해선 00시청자미디어센터가 안내하는 역할을 해야 할 것 같아요. 유튜브나 다른 기관의 업로드 콘텐츠를 직접 보여주는 것도 하나의 방법이지요. 이분들은 온라인이 익숙하지 않으니 그 자체도 오프라인을 열어야 어르신들이 수월하지 않을까, 온라인으로 해야 할 때 어떻게 할 것이냐? 하는 고민이 있습니다. 그런 노력을 지속적으로 해야 할 텐데, 온·오프라인을 망라해서 할 수 있는 방법을 찾아야겠지요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

저희 기관 자체도 약간 영역을 계속 복합하고 콜라보하고 이런 것들을 고민하고 있는 곳인데 스마트 기기를 끼고 해결할 수 있는, 활용한 교육을 하실 분들을 어디서 어떻게 구해야 할지 어려움이 있죠. 개인 프리랜서 강사님들이 많이 계신 플랫폼을 활용해 구인을 해 보기도 하는데 강의로 문제도 있고 그러다 보니까 계속 지금의 강사님들을 설득해서 가는 구조가 되더라고요. (OO노인복지센터 C과장)

강사 선생님들도 계속적으로 콘텐츠 개발이라든지 어떤 아이들의 관심과 흥미를 끌게끔 할 수 있는 거를 계속 개발을 해 주셔야 될 필요성도 분명하게 있을 것 같아요. 온라인 교육의 효과를 끌어올릴 수 있는 다양한 콘텐츠 개발을 해 볼 수 있을 것 같아요. 쌍방향의 소통을 더 활발하게 될 수 있는 내용으로요.

업로드 영상을 제작해야 한다는 현실적인 문제가 있습니다. 물론 투자한 만큼 나오긴 하지만 현실적인 문제를 어떻게 해결을 해야 할지 고려해야겠죠.

비대면 교육의 향상을 위해선 예산에 대한 문제는 고민해야지요. 예산상 한 가지로만 사용을 하다 보니 이런저런 프로그램에 따라 강의에 맞춰서 프로그램을 선택할 수 있으면 좋겠는데 예산적인 지원 문제라든가 어려운 거죠. (OO종합사회복지관 A과장)

강사 선생님들도 다양한 프로그램을 하시는 강사 선생님들이 계시는 만큼 선생님들도 새로운 콘텐츠 개발이 필요할 것 같아요.

저희가 지금 역사 수업을 하나 하고 있거든요. 그 수업이 대면과 비대면을 상황에 따라 방식을 바꾸어 진행하고 있는데 그건 담당 선생님의 시스템 활용 능력이 좋아서 가능하다고 생각합니다. 예를 들어 단순히 줌 수업을 할 때 그냥 얼굴만 보고 수업하는 게 아니라 소회의실이라든지, 영상 자료라든지, 아이들이 발표하면서 이렇게 보여 줄 수 있는 시각적 효과들을 굉장히 잘 활용을 하시다 보니까 아이들이 2시간 수업 동안에 되게 집중을 잘하거든요. (OO종합사회복지관 A과장)

업로드할 교육 콘텐츠도 좀 더 보강해야 할 부분이 있는 것 같아요.

그런데 실무자 입장이나 강사 입장에서 업로드 영상을 제작해야 한다는 현실적인 문제가 있습니다. 물론 투자한 만큼 나오긴 하지만 현실적인 문제를 어떻게 해결을 해야 할지 고려해야겠죠. (OO시청자미디어센터 B팀장)

온라인 교육의 효과를 끌어올릴 수 있는 다양한 콘텐츠 개발을 해 볼 수 있을 것 같아요. 쌍방향의 소통을 더 활발하게 될 수 있는 내용으로요.

비대면 교육의 학습자 얼굴 나오게 하는 것을 완전히 의무화를 시킬까도 고민 중인데, 이 부분에 학습자가 부담을 느끼게 되면 프로그램 신청이 줄어들진 않을까 걱정되기도 합니다.

앞으로 코로나가 완전히 끝나지는 않겠죠. 이제 같이 살아야 하는 상황이니까 오프라인 온라인이 병행될 수밖에 없어요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

비대면 플랫폼 이용을 위해 구매를 하다 보면 이제 이거는 이게 좋고 저 프로그램은 이게 좋고 이런 게 있잖아요. 근데 프로그램마다 조금씩 다르더라고요. 예산상 한 가지로만 사용을 하다 보니 이런저런 프로그램에 따라 강의에 맞춰서 프로그램을 선택할 수 있으면 좋겠는데 예산적인 지원 문제라든가 어려운 거죠. 기관마다 다르고 도서관마다 다른 걸 쓰기도 하고 이걸 공유해서 사용이 불가하고 예산도 다 다르고 어느 도서관은 1년이 지나 플랫폼 이용 연장을 해야 하는데 연장할 비용이 없는 거죠. (OO도서관 D관장)

비대면 실시간 교육의 향상을 위한 지원으로 FGI 참여자는 학습자에게 필요한 기기와 장비, 인터넷 환경 조성, 교수자와 교육 기관에 교육 진행을 위한 시설과 장비 지원이 필요하다고 답하였다. OO시청자미디어센터에서는 복지관 등 평생학습기관에서 비대면

실시간 교육에 필요한 장비와 시설을 지원하고 있고 제작 기술도 안내하고 있다고 했다. 기관뿐 아니라 교육을 직접 설계, 기획하고 진행하는 교수에게도 PC나 노트북과 같은 기기 지원이 필요하다는 의견도 있었다. 교육 기관에서는 비대면 교육을 위한 예산 항목이 없어 집행이 힘든 점도 있었으므로 이런 상황에 맞춰서 제도적으로 이를 뒷받침할 필요가 있다고 하였다.

제가 가장 크게 좀 알아봐야 될 문제는 강의료에 대한 기준이에요. 비대면 교육이 더 신경 쓰이는 게 맞거든요.

그럼 온라인 강의에 대한 강의료 책정을 어떻게 할 것이냐. 지금 저희가 좀 기준이 좀 적잖아요. 저희가 문체부 기준을 참고하긴 했지만 적다는 얘기가 많거든요.

강의료에 대한 기준에 통일성이 있어야 되겠고 현장에 대한 명확한 근거로 단가를 산정할 필요가 있다고 생각해요. 예전에 제가 장애인 방송의 자막 화면에서 수화 통역 단가를 매긴 적이 있었어요. 현장에 물어보고 방송 시간과 대비해서 단가를 책정해 나오기는 했는데 그 부분에서 장애인 단체와도 많이 싸웠거든요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

기관별로 강의료에 대한 기준, 단가에 대해 맞춰야겠다는 게 저희 의견입니다. 그래야 강사님들도 기준에 따른 지급이 합리적이라고 생각할 수 있고 기관 입장에서는 아무래도 강의료에 대해 쉽게 말씀드릴 수 있잖아요. 지금 근거가 제각각인 것인 것을 맞추고 합리적인 기준을 세워서 처리를 해야겠다고 생각합니다. (OO시청자미디어센터 B팀장)

비대면 교육에 필요한 장비나 도구는 저희 센터에서 당연히 지원을 해야 한다고 생각하고 있고 지역 지자체, 유관기관, 시민사회단체 등에 지원하고 있습니다. 온라인 기술 제작 지원프로그램을 운영하고 있고 시청자미디어센터에서 지원하는 것은 당연하다고 봅니다. (OO시청자미디어센터 B팀장)

다른 기관들도 이제는 온라인 교육을 위한 장비를 많이 준비하셨더라고요. 예를 들어 일부 구청 같은 곳은 아예 1인 미디어실을 만들어서 그곳에서 1인 미디어 콘텐츠를 제작하고, 강사분들도 장비 대여해서 교육하시는 경우도 있고요.

시청자미디어센터라는 조직을 통해서 필요하신 장비들은 지원을 할 수 있도록 많이 홍보하고 있어요. (OO시청자미디어센터 B팀장)

비대면 교육 시 장비 시설 문제로 어려운 것은 복지관 같은 곳이지요. 복지관 같은 곳은 어쩔 수 없이 저희 시설을 활용하거나 강사들이 개인으로 다 부담해야 하는 곳들도 있는데 PC나 기본적인 장비를 자체적으로 갖추는 방법도 있겠다 생각합니다. (OO시청 자미디어센터 B팀장)

어르신들의 경우 비대면 교육과 그 안에서의 원활한 소통을 끌어올리기 위해서는 디지털 도구 활용능력을 높여주어 비대면 환경에 적응할 수 있게 하는 방법을 찾는 게 일반적인 해결 방법이 될 것 같아요. 세상이 바뀌었으니 적용하고 수용을 해야 되는 상황이니 어르신들의 온라인 (미디어 생활을) 도와주는 정책에 지원이 필요하지 않을까 싶습니다. (OO시청자미디어센터 B팀장)

학교 같은 경우에는 정보화되면서 환경이 많이 바뀌었잖아요. 저희도 별도의 공간을 마련하고 장비를 좀 많이 이제 구입을 했어요. 그중 전자칠판도 하나 마련했는데 너무 고가더라고요. 어르신 교육도 지금 이 추세로 간다고 하면 한 기관의 어떤 재량으로 환경을 만들 수가 없는데 장비도 그런 부분에 대한 지원이 좀 필요하지 않을까요. (OO노인복지센터 C과장)

이전 정보화 교육 사업으로 어느 정도 컴퓨터 사용도 늘고 장비 보급도 되었는데 지금은 이제 컴퓨터보다 스마트 기기 활용이 높아지니까 이제 그런 것들이 지원되어야 하지 않을까요. (OO노인복지센터 C과장)

비대면에서 큰 문제 중 하나는 어르신께서 와이파이 안 되는 곳에 사시는 경우, 듣고 싶어도 못 들으세요. 그래서 교육은 비대면이지만 와이파이 때문에라도 그냥 센터 오시는 경우가 많아요. 온라인 교육, 실시간 교육이 잘 되려면 이런 인프라에 대한, 그러니까 학습자 환경에 대한 지원들도 필요해요.

온라인 교육을 진행할 수 있는 강사풀을 찾을 수 있는 시스템이 있으면 좋겠어요. (OO노인복지센터 C과장)

비대면을 진행하면서 예산을 책정해야 하는데 새로운 방식이다 보니 예산 내역에 항목이 아예 없어서 집행이 어려운 경우가 있었어요. 이런 상황에 맞춰서 제도적으로 이제

뒷받침이 돼야겠죠. 예산이나 집행 등 원활하게 운영이 될 수 있게끔 그런 준비도 필요하다고 봐요. (OO도서관 D관장)

FGI 참여자는 경험하지 못한 코로나19 사태에서 익숙지 않은 비대면 교육을 진행하는 것을 너무 당연하고 쉽게 생각하는 것이 실무자나 담당자 입장에서 많이 부담스럽다고 얘기했다. 노인 대상 교육 담당자가 디지털 기기 접근과 사용 능력 교육의 필요성을 말해도 노인들은 무시하였는데 이제는 모두 인정하게 되었고 비대면 실시간 교육을 경험하면서 인식이 개선되었다고 응답하였다.

비대면 교육을 진행해 보지 않으신 분들은 온라인으로 하는 것들, 비대면으로 하는 것들이 사실 똑딱하면 되는 줄 아시는 경우들이 많아요.

그냥 찍어서 그냥 업로드하면 되는 게 아니라 초 단위로 편집해서 다 맞추고, 그 연결하는 과정도 저희들이 방법을 습득하고 또 연습해야 하는 거잖아요. 이런 것들은 경험해 보지 못하거나 해보지 않은 상황에서 너무 당연하게 쉽게 생각을 하시는 부분이 있어요. 이걸 진행해 본, 진행해야 하는 실무자나 담당자의 입장에서는 되게 부담이 돼요.

초반에도 말씀드렸지만 저희는 할 줄 아는 게 대면으로 아동을 만나 프로그램 진행하는 거였지 동영상을 찍고 편집을 하고 업로드를 하고, 온라인 시스템을 만들고 하는 것들은 저희도 안 해본 건 마찬가지거든요. 그런데 그런 것들이 너무나 당연한 능력으로 기대하는 상황이 힘든 부분이기도 하죠.

'이런 것까지 우리가 또 해야 해!' 하는 생각이 들 때도 있고 많은 에너지가 드는 일이다 보니 누군가는 개인적으로 흥미가 있어 금방 습득해서 또 나름의 활용을 할 수 있는 사람들이 있는가 하면, 반면에 누군가는 낯선 장비에 그걸 활용해야 하니 힘들죠. 처음이고 따로 배운 것도 아니니 이 과정에서 좌절감이나 조급함도 생기더라고요. 그럼 괜히 또 비대면, 온라인 이런 게 왜 생겼나 생각했던 적도 있었던 것 같아요. (OO종합사회복지관 A과장)

이전에 패스트푸드 매장에서 키오스크 체험을 진행한 적이 있었어요. 실제 결제하고 주문하는 경험을 통해 '벌거 아니네'라고 말씀하시면서 적응을 하셨거든요.

어르신들께서 디지털에 대해 필요성을 못 느끼시고 불편하다고 생각하셨지만 요즘은 어디 가도 들어가고 나갈 때도 QR코드로 인증하고 백신 인증도 스마트폰에서 하시게 되니

까 편한 걸 알게 되셨어요. 이전에는 저희가 필요하다고 말씀드려도 '사는데 지장 없네' 이렇게 말씀하셨는데 이제는 다 하시게 되었거든요. 온라인 교육도 경험을 통해 적응하실 수 있을 거예요. (OO노인복지센터 C과장)

강사님 입장에서 어려운 얘기인데, 수강자 중에는 온라인 수업 내용이나 자료를 요구하는 사람도 있잖아요. 사실 저는 그냥 좀 줬으면 좋겠어요. 특히 어르신들께서 자료 달라고 말씀하는데 강사 입장에서는 못 주는 상황이 발생하면 그것 때문에 싸우고 뭐하고 하잖아요.

어떻게 보면 강사의 재산권이긴 한데 영향을 미치지 않을 정도의 그런 내용으로 시간 나실 때 별도로 만들어 주시고 준비하셔서 배포하는 자료로 그냥 주셨으면 좋겠어요. (OO시청자미디어센터 B팀장)



## 2) 비대면 교육 전문 강사 좌담회

### (1) 코로나19 이전의 비대면 교육

교수자의 경우에도 코로나19 감염사태가 벌어지기 전인 2019년까지는 온라인 교육에 대한 계획은 있었으나 실질적으로 경험하지 못한 상황이었다고 응답하였다. 미디어 교육을 많이 진행했고 제작 현장 경험이 있었던 터라 영상 콘텐츠 제작 방법도 잘 알고 온라인 교육을 위한 영상 콘텐츠를 만든 경험도 있었다.

*비대면 화상회의 프로그램을 써 본 적은 있지만 그걸 교육에 쓸 거라고는 생각 못 했어요. (패널E)*

*미디어 교육을 주로 진행해 왔기 때문에 온라인 교육 방법이나 도구들을 다룰 줄 알지만, 코로나19 이전에는 활용할 기회가 거의 없었기에 교육에 적용할 경험이 있지는 않았던 상황이었죠. (패널G)*

*코로나19 사태 이전에 진행했던 온라인 교육은 대부분 영상 콘텐츠를 만들어서 전달하는 방식이었어요. (패널H)*

### (2) 비대면 교육 프로그램을 위한 준비

2020년 4월 이전까지는 예정됐던 대부분의 교육이 취소되거나 미뤄졌으나 4월 이후 학교 교육부터 콘텐츠를 제작하여 업로드하거나 유튜브 링크를 제공하는 형태의 비대면 교육이 실시되었다고 교수자들은 응답하였다. 이후 학교 이외의 평생교육기관 담당자들에 대한 교육 및 연수를 진행하면서 비대면 교육에서도 대면 교육과 같은 효과를 내기 위한 방법을 고민했고 여러 가지 방법을 시도하고 좋은 수업의 유형을 찾으려고 노력하였다.

*학교의 수업 일수나 학사일정은 반드시 진행해야 하는 부분이라 학교에서 먼저 비대면 교육이 시작되었지만 평생교육기관은 더 늦게 진행되었죠. 그중 빠르게 시작한 곳이 미*

디어센터같이 규모가 있고 영상 콘텐츠 제작 기반이 갖춰진 기관이었죠. (패널F)

전 콘텐츠 제작해서 유튜브에 올리고 링크를 붙여서 제공하는 게 시작이었어요. 코로나 상황 초반엔 교육 영상 콘텐츠를 엄청 만들었던 것 같아요. 대면으로 진행하던 기존 자료를 콘텐츠에 맞게 다시 만들어야 하고 촬영하고 편집하고 시간도 많이 들었어요. (패널H)

누가 알려주지 않았고 우리가 열심히 찾아보는 수밖에 없었죠.

시행착오 끝에 나름대로 정리해서 서로 공유하고 가능성을 찾으려고 했죠.

그리고 빠르게 연수를 구성했던 것 같아요. 그땐 모두가 정신없었잖아요. (패널E)

교수자들이 모여 괜찮은 교육 방식을 찾으려고 이런저런 테스트를 같이 했지요. 해외 사례 참고하기도 하고 비대면 실시간 교육에 대한 경험치를 쌓아서 수업에 적용하기 시작한 거죠. 유튜브 스트리밍, 네이버 밴드 스트리밍, 줌, 스트림야드 등 여러 가지 방법을 시도하면서 쌍방향 소통이 가능한 비대면 교육 유형을 찾으려고 했었지요. (패널H)

기관마다 쓰는 도구와 요구하는 조건, 시간이나 구성 방식 등의 기준이 세워지지 않아 제각각 그 내용을 맞춰내는 것도 정말 힘들었던 기억이 나네요. 예정됐던 교육 일정이 취소되거나 미뤄지는 등 한참 동안 혼란을 겪다가 더 미룰 수 없다고 분위기가 형성되었죠. (패널E)

사실 저희가 온라인이나 영상 도구를 다룰 줄은 알았지만 실제 교육 경험이 많지 않았잖아요. 그럼에도 저의 짧은 교육 경험도 필요한 곳이 많아서 5월부터 각종 연수를 들어가기 시작했죠. (패널F)

### (3) 비대면 교육 프로그램의 초기 및 적응

학교에서 비대면 교육이 시작된 4월 이후부터 평생교육 기관이나 도서관 등에서 비대면 교육 도구의 활용 방법, 진행을 위한 교육 요청을 많이 받았고 많은 교육이 이루어졌지

만 평생교육 기관 또는 교육을 기획하는 담당자들의 이해는 그에 미치지 못하였다. 교수자들은 새로운 교육 방식을 기관에 설명하고 설득하는 것은 물론 비대면 교육에 참여하는 학습자들에게도 플랫폼 사용법을 알려줘야 하는 이중고를 겪었다고 응답하였다.

*저한테도 평생교육기관, 도서관이나 공공기관에서 비대면 교육도구 활용과 진행을 위한 교육 요청이 되게 많이 들어왔어요. 평생교육기관의 담당자들을 위한, 담당자들이 실시간 쌍방향 교육을 진행할 수 있도록 도구 사용법과 활용법 같은 것이었죠. (패널H)*

*진행하고 있던 대면 교육이 거리두기 단계가 격상되어 갑자기 비대면으로 전환되는 상황이 벌어지면서 기관 담당자도 무척 난감해 했어요. 그땐 초반이라 저도 경험치가 적고 참여자는 처음이니 긴장되더라고요. 참여자도 교수자도 적응하는 과정이었어요. (패널E)*

*비대면 교육에서 학습자와 소통의 필요성이 제기되면서 화상회의 도구인 줌을 이용하는 경우가 많아졌어요. 대면 수업처럼 뭔가 활동을 진행할 수 있는 도구들을 줌 안에 어떻게 집어넣을까, 활동을 뭘 해야 할까, 설문지를 어떻게 해야 하나, 멘티미터나 패들렛과 같은 이런 에듀테크를 어떻게 접목시켜야 하나 등의 고민을 계속했던 시기였어요. (패널F)*

*비대면 교육을 잘 모르는 담당자를 만나면 그들을 설득하고 교육 방법을 이해시켜야 했어요. 교육 참여자들에게도 플랫폼 사용법을 알려줘야 하다 보니 어떤 교육이든 첫 시간은 플랫폼 사용법으로 구성했지요. (패널H)*

교수자들의 경우 대면 교육이 비대면 교육을 위한 영상 콘텐츠 제작 등을 위해서 준비할 내용도 많고 그에 따라 투여하는 시간과 노력이 증가하면서 피로도가 높았지만 그에 대한 보상은 없는 상태였고 힘들어도 해야 한다는 생각이 많았다고 피력했다. 특히 비대면 교육에 필요한 장비를 지원하는 교육기관은 거의 없는 상태여서 개인적으로 기자재를 구입하고 설비를 갖추는 데 드는 비용 부담이 컸다.

*교수자 입장에서는 특히 초기에는 평소에 대면 수업과 비교해서 거의 두 배를 준비해 갔던 것 같아요. 초반에는 일시적일 거라 생각하고 모두가 힘든 상황이라는 생각에 감내해야 한다고 생각했던 것 같아요. 그러다 보니 대면 교육으로 할 때보다 훨씬*

많은 노동을 하면서도 그게 당연시되었고, 그래서 작년은 업무량 자체도 너무 많았고 피로도가 높았던 해가 아니었나 싶네요. (패널G)

여러 가지 장비와 프로그램을 사용해야 하는 경우가 많잖아요. 교수자들은 프리랜서다 보니 어떤 기관에서도 장비나 관련 기자재를 주지 않았잖아요. 그러다 보니 필요한 장비나 기자재를 장만하는데 개인 비용이 너무 많이 들어가는 거예요. 분명히 실시간이든 콘텐츠 제작이든 교육은 미뤄져서 돈은 없는데 막상 비대면 교육으로 전환되어 시작하니 기관마다 요구하는 조건은 다르고, 해야 할 게 너무 많았어요. (패널H)

#### (4) 비대면 실시간 교육 프로그램의 적응과 성과

좌담회에 참석한 교수자들의 경우 미디어 교육 진행 경험이 많아 비교적 빠르게 비대면 교육을 진행했다고 이야기했다. 특히 필요한 도구를 알고 있어 이를 구비하여 운영하는 것이 힘들지 않았으며 이를 새로운 능력과 자질을 위한 투자라고 생각한다는 의견을 피력했다.

교수자들은 비대면 교육 프로그램의 성과로 첫째, 온라인 교육 도구 개발에 대한 고민과 적용 사례가 많아진 것을 꼽았다.

둘째, 교수자 학습과 기관 등의 비대면 교육에 대한 적응력이 향상되어 어떤 상황이 벌어져도 교육을 할 수 있다는 자신감을 얻었다는 점을 들었다.

세 번째 성과는 교수자들이 자기 역량 개발이 지속적으로 이뤄진 점을 꼽았다. 교수자 입장에서 그동안 해 보지 않았던 새로운 기획을 하고 도전하는 기회가 많아졌다고 했다. 특히 청소년 대상의 진로 교육에서 학습자들의 질문을 줌을 활용하여 실시간으로 전문가에게 직접 물어보는 교육을 진행한 경험을 사례로 들었다. 전문가 입장에서 대면이 있다면 시간 맞추는 게 부담스러울 수 있는데, 이동 없이 온라인으로 30분 정도 시간 내는 건 부담이 낮아서 실시간 비대면 교육이 아니었다면 힘들었던 기획이었다.

화상회의 프로그램이나 영상 제작 소프트웨어도 그렇고 다양한 기기도 다뤄야 했어요. 참여자도 기관 담당자들이 비대면 교육에 필요한 지원도 해야 했죠. (패널F)

교수자의 입장에서는 필요한 도구들을 갖추고 운용하는 것이 새로운 능력과 자질, 투자

해야 하는 부분이기도 하죠. 교육을 진행했을 때 한 번으로 끝나는 게 아니라 그 교육을 하나의 케이스로 다시 공부를 했던 것 같아요. (패널G)

교수자들도 경험치가 쌓이면서 누가 어떻게 빨리 적응하느냐에 따라서 강의하는 기관도 늘어났어요. 비대면 교육으로 전환되던 초기에 교수자들끼리 상호 교육을 한다든지 직접 비대면 교육을 시연하면서 연구하고 경험치를 쌓아 둔 게 큰 도움이 되었죠. 지금은 전체적으로 많이 상향 평준화가 되었지만 그럼에도 불구하고 교수자에 따라서 이걸 운용할 수 있는 수준 차이는 여전히 많이 난다고 생각해요. (패널H)

이제 많은 사람들이 비대면 프로그램을 접해 보고 사용하지만 그걸 모니터링하거나 업데이트하거나 다양한 활용법을 모두가 아는 건 아니죠. 우린 매번 뭐 하나 할 때마다 테스트를 하고 있고 서로 모니터링을 해 주고 있기 때문에 빨리 적응하는 것 같아요. (패널E)

대면으로만 가능하던 수업이 이렇게 실시간 비대면으로 전환이 되는 걸 겪으면서 앞으로 어떤 상황이 벌어져도 우리는 교육을 할 수 있다는 자신감을 얻은 거예요. (패널G)

비대면 교육을 통해 교수자 입장에서든 새로운 기획을 해 볼 수 있었어요. 예를 들면 청소년 진로교육을 하면서 질문을 취합해서 전문가에게 줌을 통해 직접 물어보는 거죠. 전문가 입장에서든 직접 학교로 와야 하는 상황이었다면 시간 맞추기 어려운데 온라인으로 30분 정도 시간 내는 건 부담이 확실히 낮죠. (패널F)

## (5) 비대면 실시간 교육의 장점과 단점

### ① 비대면 실시간 교육의 장점

평생교육 담당자들과 마찬가지로 교수자들 역시 비대면 실시간 교육의 가장 큰 장점으로 코로나19 감염 위험으로부터 안전한 교육 환경을 만들고 방역단계 격상 등의 상황에서도 교육을 안정적으로 운영할 수 있었다는 점을 들었다. 이외에도 비대면 실시간 교육이 디지털 미디어 기반으로 운영되기 때문에 디지털 교육 도구를 활용한 교육 환경을 만들어야

하는 수업의 경우 준비에 대한 부담을 줄일 수 있다는 점도 장점으로 꼽았다.

안전하게 교육을 진행할 수 있다는 것. 그 자체가 장점이 아닐까요. 지금과 같은 방역단계에서는 대면 교육을 진행한다는 건 위험 부담이 크고 준비해야 해야 할 게 너무 많아요. 교수자 입장에서도 늘 돌아다녀야 하는데 한 군데에서 확진자가 나오기라도 하면 다른 기관에 피해 줄까 봐 전전긍긍하죠. 상상만 해도 아찔하네요. (패널E)

확진자로 판정받은 참여자가 생긴 경우도 그렇지만 이전에 아프거나 일이 생긴 경우 대면이라면 병결로 처리되거나 그냥 빠질 수밖에 없는데 비대면에서는 연속적으로 참여가 가능하게 되었죠. (패널F)

교수자 중에서도 여러 기관이랑 일하다 보니 강의 환경이 매번 달라져서 오는 스트레스가 분명 있거든요. PPT를 준비했는데 어떤 기관에는 프로그램이 아예 없거나 버전이 낮아서 제대로 열리지 않는 경우가 많았죠. 비대면 교육에서는 자신의 디지털 기기로 교육 환경을 설정하고 준비할 수 있어 훨씬 수월하죠. (패널H)

대면에서 빔프로젝터가 노후화되어 잘 보이지 않거나 앉은 자리에 따라 자료 화면이 잘 보이지 않는 경우가 있거든요. 실시간 화면에서는 주요 자료나 화면이 꼭 차게 보일 수 있게 세팅할 수 있고 모두가 같은 화면을 보면서 이야기할 수 있어요. (패널F)

비대면 실시간 교육에서는 디지털 자료 공유가 대면 수업보다 훨씬 수월했고 학습의 시간과 공간의 제약이 없어지면서 학습자의 선택 기회와 편의성이 확대되어 교육에 참여할 수 없었던 장애인이나 직장인, 자녀와 함께 있어야 하는 주부 등으로 학습자 범위가 넓어졌다. 더불어 디지털 미디어를 활용한 다양한 교육의 기회를 발견할 수 있다는 점도 비대면 실시간 교육의 장점이라고 생각했다.

참고 자료 공유라든지 결과물 제출이라든지 이런 건 더 자유로워진 것 같아요. 디지털의 경우 링크를 전달하기만 하면 개인별로 확인이 바로 되니까요. 예를 들어 대면에서 출력한 자료가 모자란 경우 급하게 담당자에게 현장에서 추가 출력을 부탁하기도 하지만 비대면에서는 파일을 한 번만 보내면 되죠. (패널H)

전통적으로 비대면 교육의 장점이라고도 얘기할 수 있는 건 자기주도적 학습이죠. 교육 콘텐츠를 업로드하는 비대면 교육의 경우 반복학습이 가능하기 때문에 학습자가 원하는 시간에 반복하여 학습할 수 있다는 장점이 있죠. (패널G)

비대면 교육이 대면처럼 지역으로 한정되지 않고 어디서 하든 참여할 수 있으니깐 관심 있고 시간만 낼 수 있다면 여러 지역의 평생교육기관 강의를 들을 수 있게 되었죠. 실제로 비대면 교육에서 참여자의 지역을 조사해 보면 어떤 강의든 이젠 전국구예요. (패널F)

어르신 대상의 강의를 진행하는데 처음엔 디지털 기기가 능숙하지 않아서 애로사항이 많았어요. 그런데 강의 끝나고 나서 후기를 물어봤더니 바로 나왔던 얘기가 집에서 안 나가도 되고 편하게 들을 수 있어 너무 좋았으며 굉장히 높은 만족도를 표현해서 깜짝 놀랐어요. (패널H)

제가 진행한 강의에 참여했던 학습자 중에 몸이 불편하신 분이 계셨는데 비대면 교육에서는 드러나지 않았어요. 만약 대면이었으면 휠체어든 목발이든 필요한 상황이었어요. 다른 사람들의 시선을 신경 쓰지 않고 이동의 불편함도 없어서 만족스러워하신 경우도 있었어요. (패널F)

확실히 시공간의 제약으로부터 자유로워진 점이 가장 큰 장점인 것 같아요. 평생교육기관은 특히 다양한 직업이나 상황이 있는데 야근하는 중에 약간 라디오 틀어놓듯이 인문학 강의 듣는 분도 계시고 외출하기 어려운 분들도 분명히 계시거든요. 아이를 돌봐야 하는 보호자 경우에도 비대면이 만족도가 높았어요. (패널E)

저녁에 하는 도서관 수업에서 '수업이 좋아서 아이랑 같이 들었어요'라고 댓글에 써 준 엄마들이 있는 거예요. 너무 좋았어요. 비대면 교육의 경우 화면은 안 켜도 되니까 같이 듣는 경우가 있는데, '좋아서 같이 들었다'와 '어떻게 진행되는지 보려고 같이 들었다'는 건 전혀 다른 느낌이에요. (패널G)

당연히 비슷하겠지만 우리의 이동 시간도 현저하게 줄었잖아요. 제주도에서 섭외가 들어왔는데 이게 원래 기획할 때는 대면이었거든요. 거리두기 단계로 비대면으로 변경되었는

데 하루를 벌었죠. (패널F)

비대면에서는 연령이나 지역이 상관없다 보니 다양한 목소리를 들을 수 있는 것도 장점이에요. 대면에서는 연령이 차이가 많이 나면 썩 한번 보고 다음부터 안 오시는 경우도 있는데 온라인일 때는 세대 차가 많이 나도 대면일 때만큼 불편해하지 않으시는 것 같아요. (패널E)

오히려 더 교육 효과를 나타낼 수 있는 부분들 그런 것들도 분명히 있는 것 같아요. 참여자의 응답이나 결과물이 디지털로 기록과 저장이 되어 아카이브도 쉽게 돼요. 평가 시 다른 요소가 영향을 미치지 않고 출석, 결과물 이런 걸 확실하게 체크할 수 있는 것도 장점이예요. (패널H)

## ② 비대면 실시간 교육의 단점

교수자에게 비대면 실시간 교육의 가장 큰 단점은 학습자의 네트워크 환경이나 디지털 기기의 사양이나 속련도 등 학습 외적인 요인에 따라 교육의 편차가 나타난다는 점이었다. 더불어 학습자와의 소통에 시간차가 생기기도 하고 채팅으로 의사소통하는 경우도 많아 쌍방향 소통이 어렵고 학습자 이해도와 진행 상황을 바로 확인하기 어렵다는 것도 단점으로 들었다.

비대면에 참여하는 참여자가 환경적으로 경제적으로 갖출 여건이 되지 않거나 경험이 없는 분들. 특히 시니어, 저소득층 아동, 모두에게 적합한 도구를 마련하라고 말할 수 없잖아요. 교수자의 노력이나 능력만으로 해결할 수 없는 것이 있어요. (패널H)

실시간 쌍방향의 경우에도 평생교육기관의 경우에는 대상의 어떤 특성에 맞춰서 편차가 좀 났어요. 학교는 좀 빠르게 적응했다면 어르신이나 복지 기관, 장애 등은 아직도 어렵거든요. (패널G)

참여자도 '역시 교육은 대면이어야 해!'라거나 '나는 온라인 도구 능력이 떨어져'라고 본인을 규정하는 경우는 똑같은 활동을 해도 참여도나 어 만족도가 떨어지는 거예요. 본인의 심리적 장벽이 학습 활동이나 교수 활동에 많이 작용이 되는 것 같은 생각이 들어요.

(패널E)

온라인이니까 대면에 비해서 수업의 질이 또는 참여자의 목표 도달 성취도에 대한 기준이 낮아진 게 있기도 한 것 같아요. 물론 수업의 형태나 내용에 따라 편차가 좀 크긴 하지만요. (패널F)

교육 환경 주변에 자극도 많아요. 강의실이나 교실 같은 곳은 집중을 할 수밖에 없지만 비대면 교육은 마치 TV처럼 주변에 다 있잖아요. 내 주변에 사람이 왔다 갔다 하거나 아무렇지 않게 다른 일을 하게 되는 방해 요소도 많아요. 집중도의 차이가 확실히 나는 것 같아요. (패널G)

교수자 학습자 모두 비대면 교육이 낯설고 힘들다 보니 쌍방향 소통을 포기하거나 다른 도구들을 함께 쓰는 경우가 많았어요. 줌으로 교육을 진행하지만 실시간 소통은 오픈 채팅방에서 하는 식이라 결국 여러 개의 플랫폼을 동시에 봐야 하는 거죠. 그러면서도 학습자들에게 내가 쏟아낸 것 중에서 얼마나 전달됐을까가 회의감이 들기도 했습니다. (패널E)

교수자의 디지털 기기와 장비에 대한 기술적인 역량에 따라 수업의 질이 달라질 수 있다는 점도 큰 부담이 되고 교육에 필요한 플랫폼 이용료 부담이라든가, 교육의 내용이나 질과 상관없는 네트워크 불안정 등이 교수자의 평가에 포함되는 점 등을 단점으로 꼽았다. 특히 비대면 교육의 경우 교수자는 대면 교육보다 더 많은 시간과 노력이 투자되는데 강의비 책정이 제대로 이뤄지지 않는 점과 교육을 기획 운영하는 기관에서 비대면 교육의 경우 적정 인원에 대한 기준 없이 여러 반을 통합하여 운영한다는 점도 지적되었다. 네트워크를 통해 디지털화된 교수자의 교수 자료가 배포되는 것에 대한 교수자의 저작권 보호가 미비한 점과 초상권 침해 우려도 걱정된다고 했다.

대면에 3번 잡은 수업을 온라인으로 하니 1번으로 줄이고 참여자 숫자를 늘려버린 경우 기준에 구상했던 걸 변경도 해야 하지만 이런 경우 결국 우리는 일이 줄어 소득도 같이 줄어들리는 거죠. 프리랜서고 일의 특성상 건당 계약에 비대면 교육이라고 강의료가 올라가는 게 아닌 구조에서 참 난감하죠. (패널F)

비대면이라고 해서 참여자 숫자가 상관없는 게 아니거든요. 프로그램마다 다르고 특성이 있는데 개인별로 피드백을 해 줘야 하거나 협업을 해야 하거나 등등에 따라 다른데 담당자 입장에서는 신청만 하면 다 받아 주고 싶어 하니 이런 건 기획 단계부터 고려를 해주면 좋겠어요.

이론 강의를 하더라도 100명이 들어오는 것과 20명이 들어오는 건 진행 방식이 다를 수밖에 없잖아요. (패널G)

내 강의 기획안이나 자료를 누군가 캡처하거나 무단으로 녹화하거나 녹음하거나 이라고 하더라도 이런 것들을 내가 잡아내기 어려운 부분들, 심증은 있으나 물증은 없는 그런 경험을 특히 작년에 되게 많이 겪었잖아요. (패널E)

초상권 사례로 제가 나갔던 학교에서 학생이 화면 캡처해서 선생님들 얼굴에다가 낙서하고 그걸 돌려 보는 사건이 발생했어요. 한동안 학교에서 얼굴 안 나오게 비디오 다 끄고 진행했어요. (패널G)

교육용 콘텐츠를 하나 만들려면 정말 많은 시간이 들어가요. 몰입도 있는 영상 콘텐츠를 제작하려면 강사 개인의 역량도 필요하고 강의 시간 대비 제작 시간이 매우 많이 소요되는데 제대로 책정되지 않았어요. (패널E)

비대면 진행하면서 당황스러운 것도 많은데 성인의 경우 마이크 안 끄고 사적인 내용이 계속 나오는 건 교수자가 음소거라도 하면 되긴 하는데, 화면이 켜져 있는 상태에서 담배 피우는 게 나오거나 옷을 갈아입는다고 카메라 켜져 있는 걸 인식하지 못한 가족 구성원이 지나간다면. 난감한 경우 다들 있었죠. (패널E)

저도 그런 일 있었죠. 옷을 벗고 제신 분이 제셨는데 전체적으로 말하면 오히려 주목이 될 수 있으니 개인 채팅으로 '비디오 꺼 주세요'라고 한 적이 있어요. 그분은 본인이 어떻게 나오는지 모르셨던 경우인데 경험치가 없으니까 모르셨던 거예요. 저희도 초반에 힘들었지만 참여자도 이걸 무조건 따라와야 되는 부분이니 힘드셨을 거예요. (패널H)

## (6) 비대면 실시간 교육의 양적 질적 향상을 위한 필요 및 요구 사항

비대면 실시간 교육의 양적 질적 향상의 기본 전제는 교육 자체가 원활히 이뤄지는 것이다. 교수자들은 학습자들에게 비대면 실시간 교육에 불편이 없도록 필요한 디지털 기기 지원과 네트워크 환경이 이뤄져야 한다는 점을 강조했다.

비대면 실시간 교육이 학습자의 네트워크 환경이나 연령과 장애 유무 등 학습자의 특성에 따라 이해도와 만족도가 달라지므로 비대면 실시간 교육을 기획할 때 학습자의 특성을 고려해 좀 더 세밀한 기획과 구분이 필요하다는 의견을 제시했다. 더불어 비대면 교육 전에 교육 기획자나 담당자가 교수자와 함께 대면 수업보다 더 많은 소통과 공유를 할 필요가 있으며 학습자에 대한 정보 공유도 적극적으로 이뤄져야 한다는 의견이 있었다.

*학습자의 디지털 장비가 마련되지 않으면 참여 자체가 안 되기 때문에 그들을 위한 디지털 도구가 무조건 필요해요. 평생교육은 전 국민을 대상으로 한 복지고 교육의 기회는 누구에게나 평등해야 하고 비대면 교육을 원하는 사람들에게는 이제 국가에서 지원을 해줘야 하는 거라고 생각해요. (패널H)*

*소외계층, 장애, 저소득층 아동, 어르신에게 찾아가는 서비스가 필요할 것 같아요. 비대면 교육은 접근성 강화가 우선이 되어야 하지 않을까요. (패널G)*

*교육기관이 대면에서는 공간이든, 자료든, 테이블, PC 등의 교육 환경을 갖추는 데 힘을 썼다면 이제는 디지털 도구나 환경을 개인에게 다 맡기고 있는 느낌이 들어요. 교수자나 참여자가 개인별로 갖춰야 하는 거죠. (패널F)*

*평생교육기관에서의 교육이 이전에는 특정지역에 거주하거나 특정 대상만을 고려했다면 비대면 교육에서는 이러한 지역에 대한 경계가 많이 무너진 것 같아요. 하나의 프로그램을 진행해도 대면보다는 훨씬 넓은 지역과 연령, 대상이 참여하고 있거든요. 이런 걸 고려해서 기획해야 할 것 같아요. (패널G)*

*프로그램마다 차이가 많이 나는 것 같아요. 문화예술 부분 국악이나 무용, 오케스트라 같은 신체의 움직임이 많은 프로그램은 제약이 많고 디지털 기기 활용이나 인문학, 개인*

참여 프로그램은 만족도가 높은 거 같아요. (패널H)

비대면 교육을 기획할 때 교수자를 비롯한 관계자가 비대면 교육의 특징과 교수법에 대해 충분한 이해를 바탕으로 해야 해요. 이제는 단순한 플랫폼 사용법이 아닌 비대면 교수법에 대해 연구 개발하고 이를 바탕으로 앞으로 나아가야 한다고 봐요. 비대면 실시간 교육은 메타버스라든가 새로운 플랫폼이 계속 나올 거예요. 이번 기회를 통해 비대면 교육에 대해 정리를 할 필요가 있어요. (패널F)

대면이든 비대면이든 참여자를 만나지만 비대면의 경우 참여자의 정보를 파악하기가 더 어려워요. 사실 참여자의 정보를 참고해서 사례든 진행이든 더 준비할 수 있거든요. 연령대나 지역도 그렇고 예를 들어 학부모라고 해도 초등 학부모와 고등 학부모의 관심사가 다르잖아요.

그래서 기관에서도 프로그램의 신청을 받을 때부터 몇 가지 정보를 수집하고 교수자에 제도 공유해야 한다고 봐요. 프로그램 기획 시 의도나 목적, 대상을 분명하게 이야기해 주면 좋겠어요. (패널E)

평생교육기관의 강사나 관련 교육업 종사자의 교수자료에 대한 저작권 보호를 위해 학교의 교사나 교원의 저작권 보호 제도를 마련해야 한다고 강조했다. 또한 저작권 침해를 사전에 예방하고 교수자의 창의적인 교수 자료 개발을 위해 디지털 시민성 교육을 수업 전에 학습자에게 필수적으로 실시할 것을 제안했다.

교수자 입장에서는 비대면 실시간 교육의 향상을 위해 평생교육 기관의 교육들이 비대면 실시간 교육으로 전환되면서 교수자의 업무와 부담이 증가하므로 그에 대한 적절한 보상과 장비나 네트워크 사용료 등 추가적인 부담에 대한 지원을 요구했다.

특히 비대면 실시간 교육으로 교수자에게 교육 내용 이외의 부분에 대한 역량을 요구하고 추가적인 업무를 부담하도록 하지만 이에 대한 이해와 지원 필요성이 교육 진행 결정권자들에게 전달되지 않는 부분을 지적하면서 이에 대한 개선이 시급하다는 의견을 피력했다. 이를 위해서는 담당자와 교육기관 결정권자의 인식 개선과 함께 교수자 지원에 대한 정책과 제도 마련이 필요하다.

교수자가 만든 자료를 담당자나 관계자, 참여자도 너무 쉽게 요구하는 부분도 있어요.

기왕 만든 거 한 번 더 쓰자거나 대면에서는 그렇지 않았는데 온라인에서는 만든 자료를 참여자가 통째로 달라거나 기관의 경우 콘텐츠 제작 계약 당시 일정 기간만 쓰겠다고 했지만 기간이 지나도 버젓이 기관 홈페이지에 두거나 슬며시 다시 올린다든가. 비대면 실시간을 녹화해서 참여자에게 다시 제공하겠다는 거. 결국 이걸 교수자의 지적재산권을 인정하지 않는 거라고 생각해요. 기관에게 문의해 봤자 양해를 구한다는 정도의 답변만 돌아오는 경우가 많죠. 괜히 교수는 기관이랑 문제 안 만들고 싶으니까 넘어가는 거고요. (패널F)

학력인정기관에서는 즉, 학교의 교사나 교원은 저작권 부분에 있어 보호받는 제도가 있어요. 하지만 평생교육기관의 강사나 관련 교육업에 종사하는 사람은 그런 제도가 없죠. 우리도 때에 따라 안전망이 필요할 때가 있어요. (패널H)

기관 담당자는 기획부터 비대면 교육에 대한 안내 초상권, 지적재산권에 대한 안내를 참여자가 충분히 인지할 수 있도록 하고 교수자도 구체적으로 설명할 필요가 있을 듯해요. 물론 참여자도 이에 대한 정보를 받아들이거나 제대로 인지하는 것이 중요하죠. 즉, 비대면 교육은 대면보다도 이러한 삼박자가 맞아야 교육의 효과가 올라간다고 봐요. (패널E)

대면 진행할 때의 기존 업무는 그대로 다 있어요. 서류든 수업 준비든 근데 거기다가 비대면은 진행 확인을 위해 화면 캡처해서 넣어야 하는데 이럴 때 발생할 수 있는 저작권이나 초상권 문제 발생에 대한 부분을 우리가 감수해야 돼요. (패널G)

가장 큰 문제는 강의료는 다 똑같은 거죠. 수업 준비도 훨씬 더 시간이 많이 들어가는 데 개인적으로 장비 사고 플랫폼 유료 결제해서 계정 열고 그런데 그런 비용은 책정이 안 되고 지원이 안 되니 답답하죠. 특강은 그렇다 치고 월이나 분기별로 운영하는 프로그램에서는 플랫폼 사용료 정도는 책정해서 지원해 주면 좋겠어요. (패널G)

특히, 기관에서도 담당자는 본인이 참여해 보고 학습자에게 알려주어야 하니 어쩔 수 없이 알아야 하는, 알게 되는 부분이 있지만, 결정권을 가진 분들은 직접 운영하는 분들이 아니다 보니, 비대면 교육을 위해 이리이러한 것이 필요하다고 요청해도 결정권자가 필요성을 못 느끼면 승인을 안 해주니 방법이 없죠. 시공간의 제약이 없는 게 비대면

교육의 큰 장점인데 강사는 기자재도 없는 센터에 꼭 나와서 수업을 진행해야 한다든가, 비대면 교육을 진행할 때 앉지 말고 서서 진행하라든가, 비대면 플랫폼을 사용할 수 없는 오래된 PC를 주거나 인터넷망을 쓸 수 없는 곳에서 진행하라고 한다든가 등의 에피소드 참 많죠. 이런 경우 강사는 이동해서 개인 장비 챙겨서 세팅하고 핫스팟 틀어놓고 진행해야 하니 매끄러울 수가 없죠 (패널F)

대면도 당연히 잘해야 되고, 콘텐츠를 만들든, 실시간이든 잘해야 하고 교수자들이 불편해서 자기 장비를 갖춘 건데 그러다 보니 개인장비를 갖춰야 하는 걸 당연시 여기고 없다고 말하는 교수자에겐 문제 있다고 생각하는 담당자도 있어요. (패널F)

정책적으로 뭔가 조금 위에서 정리를 해줬어야 되는 거 아니었나라는 생각이 들어요. 한 기관의 문제라기보단 기관마다 상황이나 예산이 다른 건 알고 있는데 평생교육기관에서도 관련 부처나 상위기관이 다르다 보니 재량권이란 걸로 각 기관에게 맡겨버린 상황 같다고 할까. (패널E)

교수자들은 비대면 교육이 기존의 대면 교육과 소통 방식이 달라진 만큼 학습자들이 비대면 방식의 소통에 대해 이해하는 것도 필요하고 디지털 시민성, 에티켓에 대한 사전 교육도 확대되어야 한다고 강조했다.

비대면 교육이 더 좋은 효과를 얻기 위해서는 참여자, 교수자 및 기관 담당자 모두 디지털 도구를 갖추고 관련 역량을 강화할 것과 기관에서도 비대면 교육에 전문성을 가진 담당자나 보조인력을 배치할 것도 제안했다.

기존 교육에서 참여자는 교육 목표를 달성하기 위해 노력했다면 비대면에서는 참여자 간에서도 비대면 방식의 소통에 대해 이해하는 것도 필요해요. 대면과 달리 비대면 실시간 교육에서는 다른 사람이 말을 할 땐 음소거를 한다든가 비디오를 켜고 말한다 등이 되겠죠. 우리가 해외여행을 가면 그 문화나 특성에 맞게 규칙이 있는 것처럼 비대면 방식에서도 대면과 다르게 지켜야 하는 게 있다고 볼 수 있어요. (패널E)

이건 장점이자 단점인데 대면에서는 시간이 끝나면 끝인데 비대면 실시간의 경우는 참여자가 계속 질문하면 끝기가 어려워요. 어떤 때는 프로그램 마치고도 1시간 넘게 질문

받고 응답해 준 적도 있어요. 프로그램에 대한 관심을 가져 주는 건 좋은데 수업내용 이외의 질문도 상당히 많거든요. 비대면이다 보니 질문에 대해 부담이 적은지 해결이 될 때까지 질문하는 분이 제세요. 이 부분은 디지털 시민성, 에티켓에 해당된다고 생각 드네요. (패널G)

비대면 교육을 진행하기 위해, 더 좋은 효과를 얻기 위해서는 이제 참여자도 교수자도 기관 담당자도 디지털 도구를 갖추고 관련 역량을 강화해야 해요. 궁극적으로 디지털 시민성을 키워야 해요. (패널F)

기관에서 비대면 교육에 전문성을 가진 담당자나 보조 인력이 있으면 좋겠어요. 업무가 바뀌면 인수인계를 해 주는 정도라 누락되는 상황도 많고 급한 경우 다른 강사에게 전화 해서 관련 질문을 하기도 하죠. 이들을 위한 비대면 교육과 실습, 교수법 관련 연수가 꼭 필요할 것 같아요. (패널H)



## 04. 연구 시사점 및 지원책

### 1\_연구 시사점

#### 1) 비대면 교육의 폭발적인 증가

코로나19로 인해 공교육을 비롯한 평생교육의 일정이 무기한 연기되었다. 코로나19의 장기화로 공교육은 교육부 차원에서 기존의 집합교육이 아닌 비대면 교육 방식으로 재개되었지만 평생교육기관은 지자체의 지침과 거리두기 상황에 따라 운영과 휴관을 반복하게 되었다. 오프라인 프로그램의 운영에 어려움을 겪자 평생교육기관은 교육 영상 콘텐츠를 제공하는 비대면 교육을 시작으로 비대면 쌍방향 교육을 추가하여 운영을 재개하였다. 실제로 FGI를 실시한 기관 모두 2019년에는 비대면 교육이 한 건도 진행되지 않다가 2020년 이후로 적극적으로 운영되었다. 이러한 비대면 교육의 수요는 산업적인 측면에서도 변화를 가져왔다. 기존의 이러닝 교육과 콘텐츠형 비대면 교육으로 비대면 산업의 중요성이 부각되는 가운데 유례없는 초·중·고 및 대학의 온라인 개학과 개강은 에듀테크 산업에 대한 관심을 높이게 되었다. 교육시장 분석업체 HoionIQ(2020.1) 보고서에 따르면 2018년 전체 세계 교육시장 규모에서 에듀테크 시장의 규모는 2.5%(1,530억 불)였으나, 2025년에는 4.3%(3,420억 불)에 이를 것으로 예상하였다.<sup>10)</sup>

#### 2) 비대면 교육 장점 체감

##### (1) 교육 수혜자 증가

앞서 심층면담에 응답한 기관 담당자가 언급한 바와 같이 기존의 오프라인 평생교육의

<sup>10)</sup> KDB미래전략연구소 미래전략개발부 이슈브리프, 2020, 「코로나19 이후 비대면교육 트렌드 변화」.

프로그램에서는 프로그램마다 적정 참여자의 인원이 정해져 있는데 코로나19의 거리두기 방역수칙에 따라 기존 운영보다 적은 인원만으로 진행이 가능한 상황이다. 반면, 비대면 교육에서는 참여자 인원을 유연하게 운영할 수 있고 거리두기와 상관없이 참여자 숫자를 늘릴 수 있었다. 또한, 시공간의 제약으로 기존의 오프라인 평생교육 시스템에 접근이 어려웠던 대상자의 참여가 가능하게 되었다.

## (2) 시간 비용과 공간 비용 절감

비대면 교육은 시간과 공간의 제약이 오프라인 교육보다 현저하게 낮은 편이다. 비대면 교육에 참여할 수 있는 디지털 기기만 있다면 언제 어디서든 참여가 가능하다. 2019년 기준 인터넷 보급률은 81.6%<sup>11)</sup>, 2020년 기준 성인 스마트폰 사용률은 95%<sup>12)</sup>로 충분한 환경적 여건이 갖춰진 상황이다. 비대면 교육의 참여자는 오프라인 교육장으로 이동하는 시간을 고려하지 않아도 되며 이동 시 코로나19의 감염 우려로 인한 대중교통 기피 현상<sup>13)</sup>에서도 자유로울 수 있다. 평생교육기관의 입장에서 교육에 필요한 공간을 확보하지 않아도 되며 거리두기에 따른 방역지침을 따르는 것에도 어려움이 적다.

## (3) 지역 격차 감소

평생교육법에 따른 평생학습관의 경우 관할 구역 안의 주민을 대상으로 평생교육 프로그램 운영과 평생교육의 기회를 제공하기 위해 평생학습관을 설치 또는 지정·운영<sup>14)</sup>한다. 지역별로 운영되는 평생교육기관의 교육 프로그램은 교육 강사, 장소, 기자재 등의 교육 인프라에 영향을 받으며 이로 인해 동일하게 제공되지 않는 불균형 현상이 나타난다. 운영방식과 교수자에 따른 강의의 질에도 차이가 나타난다. 비대면 쌍방향 교육은 디지털 기기와 정보통신망을 활용하여 평생교육에 의지가 있는 누구나 거주 지역에 상관없이 참여가 가능하다. 이로써 대면 교육에서 나타났던 지역 격차를 줄일 수 있다.

## (4) 일부 참여자 비대면 선호 현상

기존의 오프라인 교육의 접근에 어려움을 겪었던 학습자도 있다. 신체장애나 질병으로

11) 과학기술정보통신부 2019. 『인터넷이용실태조사』

12) 한국갤럽 2012-2021. 『스마트폰 사용률 & 브랜드, 스마트워치, 무선이어폰에 대한 조사』

13) 삼성교통안전문화연구소 2020. 『코로나19 이후 교통 특성 변화』

14) 관련 법령「평생교육법」 제21조 제1항 및 제4항.

움직임이 불편한 경우, 육아나 간병 등의 돌봄을 맡은 경우에는 특정 공간을 벗어나는 것에 어려움을 겪는다. 이런 상황에 놓인 학습자는 비대면 쌍방향 교육에 큰 만족도를 보였다. 코로나19로 인해 밀접 접촉자로 분리되는 등의 일시적 자가격리를 해야 하는 상황에서의 비대면 교육은 자가격리 생활 수칙을 지키면서 평생교육에 참여가 가능했다. 백신 접종으로 몸이 불편한 경우에도 오프라인 교육과 달리 비대면 교육은 참여 가능했다.

### 3) 비대면 교육 앞으로도 유지될 것

심층 면담을 통해 평생교육기관의 담당자는 비대면 교육을 운영한 경험으로 비대면 교육의 장점을 체감하고 교육 운영에 자신감을 얻었다고 공통적으로 응답했다. 이번 계기를 통해 평생교육기관은 비대면 교육에 필요한 기자재를 갖추고 관련 플랫폼과 소프트웨어를 다룰 수 있게 되었다. 학습자에게 비대면 교육에 필요한 정보통신망이 구축되어 있고 디지털 기기 보급률이 높다는 점도 영향을 끼쳤다. 비대면 교육은 기존의 오프라인 교육과는 다른 방식을 통해 새로운 수요를 끌어낼 수 있었다. 비대면 교육을 경험한 학습자 역시 한정된 공간과 시간의 제약에서 벗어나 선택권을 넓힐 수 있었다. 학습자가 비대면 교육의 장점을 인식하게 되어 비대면 교육 수요는 유지될 것으로 판단했다. 이러한 학습자의 수요에 맞춰 코로나19 이후에도 비대면을 개설하여 운영할 것이라고 밝혔다. 단, 더 나은 비대면 교육을 운영하기 위해 보완해야 할 점으로 프로그램의 특성에 따라 대면과 비대면, 혼합방식 등 효과적인 교육 운영 방식을 고려하여 진행할 것으로 보인다.

## 4) 비대면 교육 운영자와 강사의 업무 증가

### (1) 비대면 교육 운영 준비

비대면 교육이 갑자기 실시되며 어려움도 많이 있었다. 전례 없는 상황으로 상위기관의 지침이나 체계적인 교육 없이 급하게 시작하게 된 경우가 대부분이기 때문에 운영 방법이나 관련 기자재 사용법과 같은 부분도 현장에서 운영을 맡고 있는 기관 담당자나 교수자 인 강사의 몫이었다. 비대면 교육 운영의 경험 부재, 기자재나 장비 부족, 비대면 교육에 대한 인식 부족 등의 문제는 시행착오를 겪으며 해결해 나가는 방식이었다. 비대면 교육에서의 필수 장비인 디지털 기기는 운영 방식에 따라 필요한 최소 사양이 다르다.

비대면 쌍방향 교육에 사용하는 플랫폼은 매우 다양한데 사용법, 비용, 지원하는 서비스 등에 차이가 있어 이를 다루어 보는 연습 과정이 필요했다. 여러 개의 플랫폼을 사용하며 비교하고 연습하는 과정은 운영자와 강사 모두 기존 업무 외의 추가 비용과 시간을 들여야 했다. 운영자는 별도의 운영방식을 개발하고 강사는 교육자료를 새롭게 제작했다. 이런 추가적인 노력은 기존의 업무평가나 급여에 대한 항목이 없어 인정받지 못했다.

## (2) 비대면 교육 진행

그동안 평생교육기관에서의 비대면 쌍방향 교육에 대한 경험은 전무했지만 이를 진행하기 위해 많은 노력을 했다. 이때 필요한 기술적인 이해도는 노력 여하에 따라 기관, 운영자, 교수자마다 차이가 많이 나는 편이었다. 같은 프로그램도 개인의 역량과 운영방식의 능숙도에 따라 학습자의 만족도에 차이가 나타났다. 비대면 쌍방향의 특성상 오프라인 교육과는 달리 화면 송출 부분에 있어서 교수자와 학습자의 초상권, 교육자료의 저작권이 문제가 되어 어려움을 겪게 되었다. 초상권의 경우 프로그램 참여 전 학습자에게 녹화를 금지하는 안내를 했으나 기술적으로 막을 수는 없었다. 저작권의 경우 운영자나 교수자가 해결하려고 노력했으나 한계가 많았다. 저작권에 대한 비용적인 부분은 개인이나 한 기관에서 대처하기 어려운 경우가 많았다. 비대면 쌍방향 교육에 처음 참여하는 학습자는 쌍방향 교육의 장점인 상호작용과 소통적 부분에 익숙하지 않아 어려움을 겪기도 하였다. 운영 기관은 비대면 쌍방향 교육을 진행하면서 거리두기 지침에 관계없이 교육을 운영하고 프로그램 수혜자는 늘릴 수 있었지만 교수자의 입장에서는 비대면 교육을 위한 발생하는 추가 경비를 개인적으로 해결하는 구조가 되었다.

## 5) 비대면 교육 디지털 격차 부각

평생교육기관의 비대면 교육은 지자체나 기관마다 교육 인프라에 따라 차이가 있었으며 공교육에 비해 체계적이고 일원화된 지침이나 지원이 이루어지지 않았다. 비대면 교육 운영에 대한 교육과 기자재, 인력이 모두 부족한 상황에서 시작하게 되었다. 운영자와 교수자도 비대면 쌍방향 교육을 위한 디지털 기기의 활용 능력에 있어 개인마다 큰 차이를 보였다. 기관마다 필요한 디지털 기기를 마련하던 상황에서 교수자는 원활한 교육 진행을 위해 개인적으로 관련 기기를 마련했다. 학습자는 오프라인 교육 시 참여 기관의 기자재를 이용하던 이전과 달리 비대면 교육에 원활하게 참여하기 위해 개인의 디지털

기기와 환경을 구축해야만 참여 가능했다. 교육 참여에 필요한 기본적인 도구를 마련하는 것은 개인의 책임이 되었는데 디지털 기기의 경우 적지 않은 비용이 필요하여 저소득층 아동이나 노인 등의 대상에겐 부담스러운 부분이었다. 또한 프로그램 개설 안내나 관련 정보를 얻는 과정 역시 온라인으로 진행되어 디지털 활용 능력에 따라 정보의 격차도 크게 벌어지게 되었다. 정보에 소외되지 않도록 디지털 활용 능력을 갖출 수 있는 프로그램이 필요하다.



## 2\_자원책 제언

### 1) 디지털 소외계층을 위한 비대면 교육 접근성 강화

#### (1) 환경 조성 - 디지털 사랑방

국가적으로 디지털 기기를 보급하려는 움직임은 이전에도 있었다. 1988년 5월, 21세기 최대 성장산업인 정보통신산업의 육성과 발전을 위해 1인 1PC 보급을 국가정책으로 진행했던 범국민 정보화 운동이 있었고, 이후 2000년 초반 소외 지역을 대상으로 행정안전부에서 진행한 ‘스마트 정보화마을’<sup>15)</sup> 등이 있다. 이러한 움직임은 디지털 기기를 손쉽게 사용하여 소외된 정보 환경을 개선하고 정보화 교육을 진행하는 목적을 가지고 있다. 이는 디지털 환경 개선과 정보 활용의 중요성에 대한 인식에서 출발한다. 스마트 정보화 마을의 경우 사용할 수 있는 디지털 기기, 장소를 제공하고 관련 교육에 집중하여 운영 중이다. 농어촌에 집중하여 진행하고 있는 사업이지만 도시의 소외계층에게도 이러한 공간과 관련 교육이 필요하다.

#### (2) 교육 서비스 제공 - 방문 서비스

디지털 활용 능력은 기본적인 소양인 시대가 되었다. 누구나 원한다면 교육을 받을 수 있도록 지원해야 한다. 신체의 불편함이나 여러 가지 요인들로 이동의 제약이 있는 학습자가 정보 수집 및 교육에 있어 소외되지 않도록 이들을 위한 찾아가는 서비스를 실시하는 것을 제안해 본다. 어디서든 비대면 교육 서비스를 제공받을 수 있도록 기본적인 활용법, 원하는 정보를 검색하는 디지털 활용 기초 교육이 필요하다.

### 2) 비대면 교육 예산 항목 신설 및 지원

#### (1) 교육의 질을 높이기 위한 디지털 활용 연수 제공 및 지원

오프라인을 넘어 온라인, 메타버스까지 다양한 세계가 존재하는 만큼 원하는 정보를 찾고 정보를 비판적으로 판별하여 수용할 수 있는 미디어 리터러시 교육이 연령별 맞춤

15) 행정안전부 「정보화 마을 홈페이지」. <https://www.invil.org/>

서비스로 제공되어야 한다. 이러한 미디어 리터러시 교육은 비대면으로 소통하고 관계 맺기가 이루어지는 환경에서는 디지털 시민성이 요구된다. 이러한 디지털 시민성을 키우는 교육을 통해 온라인에서 자신의 목소리를 올바른 방향으로 낼 수 있을 것이다. 또한 사회적으로 문제가 되는 허위정보(가짜 뉴스)로 인한 개인의 피해를 예방하고 정치적 입장의 차이에서 오는 사회적 갈등의 긴장도를 낮출 수 있을 것이다. 비대면 쌍방향 교육 시작 전 전문성이 있는 교수자가 미디어 리터러시 교육을 진행한다던 이후 교육 시 디지털 에티켓, 초상권, 저작권 등을 문제를 많은 부분 예방할 수 있을 것으로 본다.

## (2) 기관 담당자, 교육 강사 등 매개자를 위한 디지털 교육

평생교육기관에서 비대면 쌍방향 교육은 운영자와 교수자의 개인 역량에 따라 진행 여부가 결정되었다. 심층 면담에서도 운영자와 교수자에 따라 강의의 내용 구성과 학습자의 만족도가 다르다고 평가했다. 비대면 쌍방향 교육의 특성상 오프라인 교육에서의 설계부터 진행, 마무리까지 디지털 기기를 사용한다. 어떠한 내용을 담고 전달하든 디지털 기기의 활용도, 능숙도에 따라 학습자에게 전달할 수 있는 내용과 깊이가 달라질 수밖에 없다. 미디어와 디지털에 친숙한 교수는 비대면 쌍방향 교육에 적극적으로 참여할 수 있었지만 그렇지 못한 교수는 어려움을 겪고 도태되어 버리기도 했다. 디지털 도구의 활용에 어려움을 느끼는 교수자라고 해서 그동안의 경력이나 교육역량이 낮다고 볼 수 없다. 오히려 이러한 환경에 적응한다면 더 좋은 교육을 학습자에게 제공할 수 있다. 교수자를 위한 디지털 교육이 체계적으로 갖춰진다면 평생교육기관의 비대면 교육의 질이 상승할 것이다. 갑작스러운 비대면 교육 실시로 평생교육기관 내에서 비대면 쌍방향 교육 진행은 상대적으로 연령이 낮은 직원이 담당하게 되는 경우가 있었고, 기존의 맡은 업무에 따라 디지털 기기 활용 능력의 차이를 보였다. 비대면 쌍방향 교육 운영 시 담당자는 현장에서 학습자에게 비대면 관련 플랫폼과 디지털 기기 사용법 안내, 공지사항 전달, 교육 자료 전달 등의 업무를 맡는 경우가 많으며 교육 프로그램의 기획과 개발부터 운영까지 관여하며 이를 교수자와 논의한다. 이러한 직무가 변경되어 비대면 쌍방향 교육 운영을 처음 맡게 되는 담당자는 짧은 시간 안에 업무 적응이 쉽지 않은 상황이다. 비대면 교육 운영 매뉴얼이나 인수인계를 위한 체크리스트 등의 체계적인 시스템이 마련하여야 하며 비대면 쌍방향 교육을 운영, 설계, 개발할 수 있는 전문 연수를 통해 더 나은 비대면 교육 프로그램을 구성할 수 있도록 해야 한다.

### (3) 비대면 교육을 위한 공간 마련, 기자재 구입 지원

그동안 오프라인 위주로 운영을 했던 평생교육기관에서 보유한 컴퓨터는 사양이 낮아 비대면 쌍방향 프로그램을 사용할 수 없거나 추가적인 기능을 활용하기 어려웠다. 현재 비대면 쌍방향 교육에 필요한 디지털 기기로는 컴퓨터, 웹캠, 마이크, 추가 모니터 등이 있으며 비대면 교육을 위한 소프트웨어는 별도로 지불하여 사용한다. 비대면 교육을 위한 학습자료 등의 콘텐츠를 제작하기 위해서는 카메라를 비롯 영상 촬영 및 편집에 필요한 장비와 스튜디오 시스템이 필요하다. 비대면 쌍방향 교육으로 전환되면서 기관에서는 기존의 예산 항목에 포함되어 있지 않은 디지털 기기를 마련하느라 예산 항목을 수정하거나 여러 가지 방안을 강구해야 했다. 이런 상황으로 최소한의 디지털 도구만 갖춰 진행을 하게 되었다. 앞으로의 비대면 쌍방향 교육 운영을 위해서는 충분한 기자재를 갖추 수 있도록 지원하여 다양한 비대면 쌍방향 교육 프로그램이 운영될 수 있도록 해야 한다. 평생교육기관에서는 학습자의 평생교육을 위해 다양한 프로그램을 준비하고 있다. 자격증, 기술, 기능과 같은 취업에 관련된 프로그램부터 인문 교양, 문화예술, 정보화, 신중년 시니어 맞춤 프로그램 등이 있다. 인문 교양의 경우 비대면 쌍방향 교육 진행 시 교수자와 운영자는 비대면 쌍방향 프로그램이 원활하게 구동하는 장비가 필수적이며 무용, 댄스, 요리 등의 문화예술과 기술 분야는 비대면 쌍방향 프로그램 진행 시에도 여러 개의 카메라로 신체 동작이나 활동을 시각적으로 제시하여야 효과적이다. 그러므로 교육 프로그램 특성에 맞춰 비대면 쌍방향 강의실을 별도로 마련하여야 한다.

### (4) 비대면 교육 플랫폼 비용 처리

비대면 쌍방향 교육 프로그램으로 사용하고 있는 플랫폼의 종류는 매우 다양하여 교육 운영 기관에서 자체적으로 선택하여 운영하고 있다. 구르미, 나우앤나우 등과 같은 국내 비대면 쌍방향 프로그램도 있지만, 세계적으로 많이 사용되어 안정화된 줌(zoom)이나 웹엑스(webex)와 같은 플랫폼을 현장에서는 선호하는 편이다. 이러한 플랫폼 사용료는 외화 결제, 월별 결제 등과 같은 이유로 기존의 예산 항목으로 처리하기엔 어려움이 있다. 또한, 디지털 기기와 마찬가지로 기존 예산에 포함되어 있지 않거나 예산 항목 자체가 없어 계획 수립이 어려웠다. 이러한 부분은 상위기관의 행정적인 절차를 통해 해결할 수 있을 것으로 보인다.

### (5) 지속가능한 교육을 위해 전담 인력 배치

비대면 쌍방향 교육을 진행하기 위해서는 디지털 기기에 대한 이해를 바탕으로 교육 프로그램을 교수 설계, 운영하여야 한다. 또한 학습자가 디지털 환경에서 원활한 소통 및 상호작용을 할 수 있는 방법을 구체적으로 안내하여야 한다. 기관 내부의 잦은 업무 변경과 빠르게 변화하는 디지털 환경에 대응하기 위해서는 전담 인력을 배치하는 것이 효과적이라고 본다. 또한 상위기관에서는 이러한 환경 변화에 발맞춰 운영자와 교수자를 위한 전문연수를 상시적으로 개설하고, 이러한 연수 교육을 담당하는 전문가와 교육 프로그램 개발진을 구성한다면 평생교육기관을 이용할 학습자에게 더 나은 비대면 쌍방향 교육 프로그램을 제공할 수 있을 것이다.



## 05. 결론

### 1\_앞으로의 비대면 쌍방향 교육

#### 1) 기술 발전으로 비대면 쌍방향 교육도 발전할 것

인공지능, 가상현실, 메타버스 등 관련 기술의 발전과 함께 비대면 교육 기술도 더 발전할 것이며 더욱 활성화될 것이다. 공공기관의 행사나 비대면 직무를 진행하는 기업이 늘어나는 등 비대면의 영역은 이미 자리를 잡고 있다. 앞으로의 인재 양성을 위한 교육뿐만 아니라 비대면 직무의 확장이 예상된다. 앞으로의 세대는 디지털 기기와 친숙하여 비대면이 가속화될 것이다. 이에 다가오는 비대면 시대에 맞추어 교육방식도 이런 흐름에 따라 새롭게 개발해야 할 것이다.

#### 2) 기본권으로서의 교육

##### - 기본권 충족을 위한 비대면 교육 인프라 제공

누구나 교육을 받을 수 있는 기회, 즉, 평생교육은 기본권이므로 비대면 교육을 받고자 하는 사람을 위한 교육 인프라가 갖춰져야 한다. 앞서 살펴본 바에 따르면 비대면 교육을 위한 기본적인 디지털 도구 유무, 디지털 활용도의 격차, 정보 격차가 발생한 상황이며 이는 개인이나 한 기관만으로는 해결할 수 없는 문제로 정책적인 지원으로 이어져야만 한다. 그렇지 못한 상태의 비대면 교육에서는 의무 교육을 제대로 실행하지 못하는 상황으로 남게 된다.

### - 디지털 소외계층의 접근성 강화, 디지털 포용

학습자가 비대면 교육을 실시할 수 있도록 최소한의 디지털 기기를 지급해야 하며 와이파이 사용 등 정보통신망을 이용할 수 있도록 해야 한다. 비대면 교육 진행 시 개개인의 사생활 노출을 줄일 수 있는 공간이 필요한 상황이다. 그중 아동, 장애, 노인 등의 디지털 소외계층이 비대면 교육에 참여하기 위해선 디지털 멘토와 같은 전문 인력이 있어야 한다. 전문 인력의 역할은 소외계층의 비대면 교육 시 관련 기기 및 도구 활용을 보조하고 실제 교육에서도 일시적 또는 연속적으로 멘토 역할을 해 줄 수 있어야 할 것이다.

### 3) 비대면 쌍방향 교육을 위한 체계적인 시스템 구축

비대면 교육의 특성상 디지털 환경에 대한 이해를 바탕으로 프로그램 기획 및 실행을 할 수 있도록 체계적인 교육이 이루어져야 한다. 운영자나 교수자마다 비대면 교육과 디지털 환경적인 이해의 편차는 학습자의 교육 만족도에 대한 큰 차이로 나타나게 되었다. 어려움 속에서도 비대면 교육은 운영이 되었지만 운영에 급급하여 교육 과정이나 진행 성과의 내용을 기록, 관리할 여력이 없는 상황이다. 이는 운영자 또는 교수자의 업무 및 보직 변경 시 같은 혼란이 가중될 것이다. 기관에서 비대면 교육이 계속 진행되기 위해서는 디지털 환경에 대한 기본적인 이해는 업무상 중요한 역량이므로 이를 강화를 위한 연수가 반드시 있어야 한다. 또한 비대면 교육의 안정적인 운영을 위해 각 기관마다 비대면 교육 인력을 갖추거나 상위기관에서 이를 관리할 별도의 인력이나 안내 지침을 갖추어야 한다. 또는 디지털 기술의 변화와 교육 현장에서 참여자를 만나는 전문 교육 인력으로 구성된 협의체를 구성하는 것도 하나의 방법이 될 것이다.

### 4) 학습자 대상별 맞춤 비대면 쌍방향 프로그램 개발

비대면 쌍방향 프로그램과 대면 교육을 동일 선상에서 비교 분석하기엔 비대면 프로그램의 실시 기간이 짧고 만족도 평가 등의 통계자료와 같은 데이터가 적어 어려움이 있었다. 기관 담당자의 FGI를 통해 정리해 보면 비대면 프로그램의 형태나 구성에서 차이가 났으며 학습자의 경우 비대면 경험, 디지털 기기의 활용도, 연령에 따라 차이가 두드러진다는 결론을 얻을 수 있었다.

### - 프로그램 구성에 따른 비대면 프로그램 개발의 주안점

신체 활동이 필요한 무용, 연극 등의 문화예술 분야, 또는 탐방이나 직접 체험을 해야

하는 프로그램의 경우 기존의 대면 프로그램보다 비대면 프로그램의 만족도가 낮은 편이다. 이러한 프로그램은 대면과 비대면을 혼합하는 방식으로 운영할 수 있을 것이다.

#### - 대상별 비대면 프로그램의 개발의 주안점

저소득층 아동이나 노인의 경우 디지털 접근성이 낮아 이들을 위한 디지털 기기 지원 및 정보통신망을 사용할 수 있는 환경을 마련해 줘야 할 것이다. 맞벌이 부부, 직장인의 경우 기존 평생교육이 제공되는 시간대 이외의 오전, 야간 등의 운영 시간을 선호했다. 거주 지역의 특수성이나 일부 신체장애를 가진 학습자에게는 프로그램에 대한 정보의 접근성을 높이고 교육을 받을 수 있는 절차 등 종합적인 안내를 제공하여야 한다. 일시적인 환경의 변화와 건강상의 이유로 교육에 참여하지 못했던 학습자는 일부 차시의 비대면 프로그램을 제공받고 싶어 하기도 하였다.

#### - 비대면 쌍방향 프로그램 개발: 비대면 프로그램 준비 활동

디지털 기기의 활용도가 낮은 학습자를 위한 비대면 프로그램 적응 프로그램을 만들 필요성이 있다. 기관별로 비대면 프로그램에 학습자가 참여하기 쉽도록 안내 및 준비 활동을 만들어 제공해야 한다. 학습자는 때에 따라 여러 개의 평생교육기관을 이용하기도 한다. 이때 기관마다 사용하는 비대면 플랫폼이 다를 수 있기에 프로그램 참여 시마다 사용법을 확인, 점검하여 무리가 없도록 해야 한다. 또한, 비대면 플랫폼마다 장단점이 있으므로 교육 프로그램마다 적합한 비대면 플랫폼이 다르게 학습자가 수강하는 프로그램의 상호작용과 소통을 위한 비대면 프로그램 준비 활동을 담은 프로그램이 필요하다.

#### - 맞춤형 비대면 쌍방향 프로그램 개발

프로그램의 종류에 따라, 학습자의 연령에 따라 같은 프로그램도 다르게 구성되어야 한다. 디지털 기기와 같은 하드웨어의 준비도 필요하지만 맞춤형 비대면 쌍방향 프로그램의 개발이 필요하다. 같은 주제와 내용을 담아도 기존의 대면 프로그램과 비대면 프로그램에서의 활동이나 구성, 운영방식은 다를 수밖에 없다. 운영자, 교수자 개개인의 역량에 따라 프로그램의 질적 차이를 줄이기 위해서는 비대면 교육을 위한 교안, 지도안, 교육 자료 등이 도움이 될 것이다. 이는 비대면 프로그램 개발에 대한 실질적인 보상체계를 수립하고 공모, 연구 등의 정책적인 지원이 있다면 더 나은 비대면 교육이 이루어질 것이다.

- 산업통상자원부, 2021, 「2020년 주요 유통업체 매출 동향」.
- 통계청, 2021, 「2020년 12월 및 연간 온라인쇼핑 동향」.
- 이동주·임철일·임정훈, 2019, 「원격교육론」, 한국방송통신대학교출판문화원.
- 김상미, 2020, “코로나19 관련 온라인 교육에 관한 국내 언론보도기사 분석”, 「한국디지털콘텐츠학회 논문지」, 21(6)호, pp.1092, 한국디지털콘텐츠학회.
- 교육부·한국교육개발원, 2021, 「2020년 국가평생교육통계」.
- 박휴용, 2020, 「COVID-19로 촉발된 ‘비대면 교육’의 교육적 의미와 전망」, 교육비평.
- 송영진, 2020, 「비대면 교육서비스의 수요 특성 및 시사점-온라인 교육을 중심으로」.
- 한국교육학술정보원, 2020, 「COVID-19에 따른 초중등학교 원격교육 경험 및 인식 분석」.
- 이동주·Misook Kim, 2020, 「코로나19 상황에서의 대학 온라인 원격교육 실태와 개선 방안」.
- 교육부, 한국교육학술정보원, 2020, 「2020교육정보화백서」.
- 과학기술정보통신부, 2021, 「한국판 뉴딜 2.0」.
- 대통령직속정책기획위원회, 2020, 「비대면 서비스 확산에 따른 디지털 포용사회 구현방안(교육분야 중심) 연구」.
- 강호수·남신동, 2020, 「‘코로나19’로 변화된 일상 속, 학습격차의 확대 재생산-경기도 학생·학부모 대상의 조사연구 사례를 중심으로」, 교육비평.
- KDB미래전략연구소 미래전략개발부 이슈브리프, 2020, 「코로나19 이후 비대면교육 트렌드 변화」.  
「헌법」 제31조 제1항.
- 최필식, 2020, 「원격교육 시대, 교육 PC 인프라를 돌아보다」, KISA REPORT Vol.7.
- 김상미, 2020, 「코로나19 관련 온라인 교육에 관한 국내 언론보도기사 분석」, 한국디지털 콘텐츠학회 논문지.
- 오지수, 2020, 「원격수업에서 초등 영어교사들이 겪는 어려움과 개선 방안」, 경인교육대학교 교육전문대

학원 석사학위논문.

이은근, 2020, 「실습 중심 교육의 실시간 원격 강의 방식의 차이가 학습자의 성과에 미치는 영향」, 商品學研究.

이준, 2020, 「원격교육의 저변 확대와 학교의 미래」, 교육개발.

김자숙·박아영, 2020, 「코로나19(COVID-19) 비대면 온라인 학습 참여자의 자기통제력 예측요인」, 디지털융복합연구 제18권 제9호.

김현준, 2020, 「미국의 COVID-19 대응 원격 학습 현황과 시사점 : 학부모, 학생 면담을 중심으로」.

과학기술정보통신부, 2019, 「인터넷이용실태조사」.

한국갤럽, 2012-2021, 「스마트폰 사용률 & 브랜드, 스마트워치, 무선이어폰에 대한 조사」.

삼성교통안전문화연구소, 2020, 「코로나19 이후 교통특성 변화」.

「평생교육법」 제21조 제1항 및 제4항.

Moore, M. G., 1973, “Toward a theory of independent learning and teaching”, Journal of Higher Education.

Schlosser, L. A., & Simonson, M., 2002, “Distance Education: Definition and Glossary of Terms: the monograph.” Definitions and Terminology Committee Association for Educational Communications and Technology Bloomington (AECT).

[http://tech.kobeta.com/%EA%B5%AD%EB%82%B4-ott-%EC%8B%9C%EC%9E%A5%EA%B3%BC-%EC%84%9C%EB%B9%84%EC%8A%A4-%EC%95%84%EB%93%80-2020-%EC%9B%B0%EC%BB%B4-2021/\(월간 방송과 기술\).](http://tech.kobeta.com/%EA%B5%AD%EB%82%B4-ott-%EC%8B%9C%EC%9E%A5%EA%B3%BC-%EC%84%9C%EB%B9%84%EC%8A%A4-%EC%95%84%EB%93%80-2020-%EC%9B%B0%EC%BB%B4-2021/(월간 방송과 기술).)

[https://www.si.re.kr/node/64653\(서울연구원 홈페이지\).](https://www.si.re.kr/node/64653(서울연구원 홈페이지).)

[https://smartwork.go.kr/html/smartwork/smartwork\\_01.jsp\(스마트워크센터 홈페이지\).](https://smartwork.go.kr/html/smartwork/smartwork_01.jsp(스마트워크센터 홈페이지).)

[https://everlearning.sen.go.kr/EVER\\_ever/Home\\_everedu.do?PARENT\\_SEQ=1\(서울특별시 교육청 평생학습포털 에버러닝 홈페이지\).](https://everlearning.sen.go.kr/EVER_ever/Home_everedu.do?PARENT_SEQ=1(서울특별시 교육청 평생학습포털 에버러닝 홈페이지).)

UNESCO.org(유네스코).

[https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/globalcoalition\(유네스코\).](https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/globalcoalition(유네스코).)

[https://www.nytimes.com/\(뉴욕타임즈\).](https://www.nytimes.com/(뉴욕타임즈).)

[https://www.holoniq.com/notes/3b-global-edtech-venture-capital-for-q1-2020/\(HoionIQ\).](https://www.holoniq.com/notes/3b-global-edtech-venture-capital-for-q1-2020/(HoionIQ).)

[https://www.invil.org/\(행정안전부 정보화마을 홈페이지\).](https://www.invil.org/(행정안전부 정보화마을 홈페이지).)

---

작은연구 좋은서울 21-12

평생교육기관 비대면 교육 프로그램의 기회와 과제

---

**발행인** 유기영

**발행일** 2021년 11월 9일

**발행처** 서울연구원

비매품

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

이 출판물의 판권은 서울연구원에 속합니다.