

직장인의 e-러닝 실태조사:

직원의 자기개발, 'ABC 솔루션'으로 지원하라!

- 직장인 요구 : 정보전달의 **량적**인 교육에서 **질적**인 교육을 요구
- 기업 지원 : 개인별 맞춤 교육을 제공하는 'ABC 솔루션'으로 지원
 - 'Alignment System' - 진단, 과목·코스설계, 교육, 평가의 연계 교육시스템
 - 'Blended Learning' - 오프라인 교육과 학습관리자의 상호작용 강화
 - 'Consulting' - 교육의 효과성을 인사컨설턴트를 통해 검증하고 대안을 제시

2006. 4.

Executive Summary

1. 문제제기

- IMF 외환위기를 거치면서 직장인들은 역량강화를 위한 자기계발에 적극적으로 나서고 있으며, 기업들도 적극적으로 지원하고 있음
 - 특히, e-러닝은 시간·장소에 구애받지 않으며, 고용보험 환급 제도를 통한 정부지원에 힘입어 유용한 역량육성 수단으로 평가받고 있음
- 본고는 직장인들의 자기계발 수단으로서 e-러닝의 활용실태와 인식도를 조사하여, 기업의 효과적인 대응방안을 제시하는데 목적이 있음
 - 이를 위해 전국 20~50대의 직장인 중 e-러닝을 수강하거나 수강중인, 389명을 대상으로 e-Mail 조사를 실시함
 - e-러닝 동기와 수강과목에 따른 Quota Sampling 방법으로 2006년 4월 3일부터 12일까지 10일 간, 2개 e-러닝 서비스업체를 통해 진행됨

2. 직장인들의 'e-러닝'을 통한 자기계발 실태: '물에서 質로 전환'

- 직장인들은 e-러닝이 업무 경쟁력 향상에 효과적이라고 평가하고 있으며, 그 이유는 오프라인 대비 시간·장소가 자유롭다는 것임
 - 실제로 e-러닝 수강 장소로는 집이 가장 많았고, 주로 평일 새벽에 매주 3시간 정도 e-러닝을 수강하고 있는 것으로 나타남
 - 수강 프로그램도 직무교육, 외국어, 자격증, 학위취득 등 다양함
- 현재 수강하는 e-러닝에 대한 만족도는 보통 정도로, 그 이유는 만족하는 사람들과 불만족하는 사람들의 지식수준이 차별적이었기 때문
 - 만족하는 직장인들은 서비스업체의 관련정보 제공과 강사의 설명이 훌륭하기 때문이라고 답변한 반면,
 - 불만족한 사람들은 관련정보가 부족하고 콘텐츠의 제작방식이나 내용이 진부하다고 응답함

- 직장인들은 e-러닝이 비용은 비싼 반면에, 오프라인의 '상호작용'에서 비롯되는 현실감이 부족하여 상대적으로 품질은 낮다고 인식함
 - 강사와의 깊은 대화, 수준별 맞춤교육, 실습의 불가능 등 오프라인에서 제공하는 현실적이고 즉각적인 교육방식이 부족하다는 것이 그 이유임
- 결국, 직장인들은 e-러닝을 유용한 자기개발수단으로서 인식하면서, 효과를 극대화하는데 정보전달의 질적 교육에서 질적인 변화를 요구함
 - 기존의 표준화된 내용으로 제작된 콘텐츠와 학습방법보다는, 지식수준과 경험에 따라 맞춤화되고, 오프라인의 현실감이 반영된 교육을 요구
- 이와 관련해 일반기업들은 e-러닝 관련업체의 서비스 우수성과 상관없이, 교육을 전적으로 위탁할 것이 아니라, 직접 나서 주도해야 함
 - 자기개발을 위해 노력하는 직장인들의 금전적, 비금전적 비용과 노력은 결국 기업의 경쟁력과 상관관계가 있으며, 자발적 동기부여에서 발생하는 것이기 때문에 기업은 적극적으로 독려·지원해야 할 필요가 있음

3. 직장인 e-러닝에 대한 기업 지원 : 'ABC 솔루션'

- 기업들은 개인별 맞춤 e-러닝을 제공할 수 있는 'ABC 솔루션'의 구축을 통해 자사 직원들의 자기개발을 지원해야 함
 - 'ABC 솔루션'이란 Alignment System, Blended Learning, Consulting의 첫 자로 구성된 개인별 맞춤 교육 지원 솔루션을 의미함
 - 실태조사에서 나타난 직장인들의 e-러닝에 대한 교육 맞춤화와 생생한 체험을 통한 e-러닝의 효과성 극대화를 지원하기 위한 솔루션임
- 기업 대응방안으로서 'ABC 솔루션'의 구성요소
 - (Alignment System) 개인별 맞춤화를 위해 개인의 역량진단, 과목선정, 코스설계, 교육, 평가가 연계되는 교육 시스템을 구축
 - (Blended Learning) e러닝 이외에 상사와 교수, 강사와의 오프라인을 통한 교육 촉진과 학습관리자와의 상호작용 극대화를 추구
 - (Consulting) 인사 컨설턴트의 배치를 통해 자사 직원의 교육이 역량강화로 연계되는지를 다각적인 평가도구로서 검증하고 대안을 제시

제1장 문제제기

- IMF 외환위기를 거치면서 직장인들은 역량강화를 위한 자기개발에 적극적으로 나서고 있으며, 기업들도 적극적으로 지원하고 있음
 - 동시에 기업교육을 목표시장으로 전문 e-러닝 업체들이 등장하면서, 기업과 직장인들은 경쟁력 육성수단으로 e-러닝을 고려하게 됨
 - 또한 고용보험 환급제도와 인터넷 원격훈련 기관 평가제를 포함한 정부의 대폭적인 지원제도는 e-러닝을 급격하게 성장시키게 된 계기가 됨
- 특히, 시간과 장소에 관계없이 고품질의 전문지식을 습득할 수 있는 e-러닝은 항상 시간이 부족한 직장인에게 좋은 대안이 되고 있음
 - 그러나, 효과성에 대한 실태조사는 전무하여, 자기개발을 고려중인 직장인들이 e-러닝을 어떻게 활용할 수 있는지에 대한 정보가 부족함
 - 특히 교육의 효과성에 대한 자료는 기업의 인사담당자들에게 자사 직원의 역량강화를 위한 자원배분의 중요한 기초자료가 됨
- 본 조사는 직장인들의 자기개발 수단으로서 e-러닝의 활용실태와 인식도를 조사하여 기업의 효과적인 대응방안을 제시하는데 목적이 있음
 - 특히 e-러닝의 효과를 극대화하고자 오프라인 교육과 시스템적인 요소를 포함한 종합적인 지원 전략을 제시하고자 함

제2장. 직장인의 'e-러닝'을 통한 자기개발 실태

1. 직장인 e-러닝 교육 실태에 관한 e-Mail 조사 개요

- 전국 20~50대의 직장인 중 e-러닝을 수강하거나 수강중인, 389명을 대상으로 '직장인의 e-러닝 교육 실태'에 관한 e-Mail 조사를 실시함
 - 조사는 e-러닝 동기(회사지원/개인)와 수강과목에 따른 Quota Sampling 방법으로 2006년 4월 3일부터 12일까지 10일 간 진행됨
 - e-러닝 동기는 회사지원)과 개인의 자발적 의지로 분류하고, 수강 프로그램

1) 회사지원의 경우, 회사에서 일괄적으로 교육과목을 지시하고, 비용을 지불한 경우와 직장인이 프로그램을 지정한 후, 비용지원을 회사에 요청한 경우 모두를 포함하였음

직장인의 자기개발 실태조사: 'ABC 솔루션'으로 대응하라!

- 램은, 외국어 등 소양교육과 직무교육, 자격증, 경영학 석사학위로 분류
- e-러닝 서비스 업체 T사와 C사를 통해 회사지원의 경우, 총46개 기업의 직장인 1,290명에게 e-메일을 송부하여 168명이 응답했으며, 개인은 총 1,200명에게 송부하여 221명이 응답함

< e-Mail 조사 Sampling >

(단위: 명, %)

구분	전체	회사지원			개인수강	
		직무교육	소양교육	자격증	자격증	학위
배포	2,400	500	200	500	200	1,000
목표	600	100	100	100	100	200
실제응답	389	82	47	39	41	180
회수율	16.2	16.4	23.5	7.8	20.5	18

< 응답자 특성 >

(단위: 명, %)

구분	전체	회사지원 수강자			개인수강자		
		직무교육	자격증	소양교육	자격증	학위	
전체	389	82	47	39	41	180	
성별	남	76.3	65.9	85.1	33.3	68.3	90.0
	여	23.7	34.1	14.9	66.7	31.7	10.0
나이	30대	49.1	51.2	61.7	46.2	61.0	42.8
	40대	24.4	11.0	12.8	2.6	19.5	39.4
	20대	23.1	36.6	23.4	51.3	14.6	12.8
	50대	3.3	1.2	2.1		4.9	5.0
직급	사원/대리	51.4	72.0	59.6	87.2	53.7	31.7
	과장/차장	29.6	24.4	34.0	7.7	34.1	34.4
	부장	10.3	3.7	2.1	2.6	7.3	17.8
	임원이상	8.7		4.3	2.6	4.9	16.1
연소득	2천~4천만 원	48.6	68.3	51.1	61.5	61.0	33.3
	4천~6천만 원	25.4	19.5	25.5	5.1	19.5	33.9
	2천만 원 미만	16.2	1.2	6.4	5.1	12.2	28.9
	6천만 원 이상	9.8	11.0	17.0	28.2	7.3	3.9

- 전화설문조사에 참여한 응답자의 특성을 살펴보면 다음과 같음

- 회사지원 수강자중 직무교육과 자격증에서는 남성이 높은 반면에 외국어 등에서는 여성이 높음 것으로 나타남
- 30대의 경우, 회사지원과 개인, 모두 기술사, 금융자격증과 같은 자격증이 높았으며, 40대는 타 연령대에 비해 학위프로그램 수강자가 높았음

2. 직장인의 e-러닝 수강실태 현황

1) 직장인의 e-러닝 이용 실태

- 직장인들은 e-러닝을 통해 '업무 경쟁력 향상'을 추구하고 있음

- 외국어 등 소양교육은 업무 경쟁력과는 달리, 자기만족의 응답이 33.3%로 높았으며, 전문직 이직의 경우, 개인 스스로 공부하는 AICPA 등의 자격증(13.6%)과 학위 프로그램(9.4%) 수강자에서 높게 나타남
- 인사평가와 승진에서는 직무교육 수강자의 응답이 높았음(15.9%, 6.1%)

< e-러닝을 통한 자기개발 목적 >

(단위: 명, %)

구 분	전체	회사지원			개인적	
		직무교육	자격증	소양교육	자격증	학위 취득
응답내용	389	82	47	39	41	180
업무 경쟁력 향상	64.3	61.0	37.5	48.7	23.9	70.6
자기만족	13.6	6.1	8.0	33.3	4.5	13.3
전문직 이직	9.5	4.9	2.3	5.1	13.6	9.4
인사평가 반영	4.9	15.9	2.3	7.7		.6
승진	3.9	6.1	3.4		1.1	3.3
동종업계 이직	2.6	3.7		2.6	2.3	2.2
자기개발	1.3	2.4		2.6	1.1	.6

- 자기개발을 위해 오프라인보다는 e-러닝을 선택하게 된 이유는 공부를 하는데 e-러닝이 시간과 장소에서 자유롭기 때문이었음(88.3%)

- 한편, 회사지원으로 e-러닝을 수강하는 사람들은 개인적으로 수강하는 사람들에 비해 반복공부가 가능하다는 점을 높게 평가하는 것으로 나타남

< 오프라인 대비 e-러닝 선택이유 >

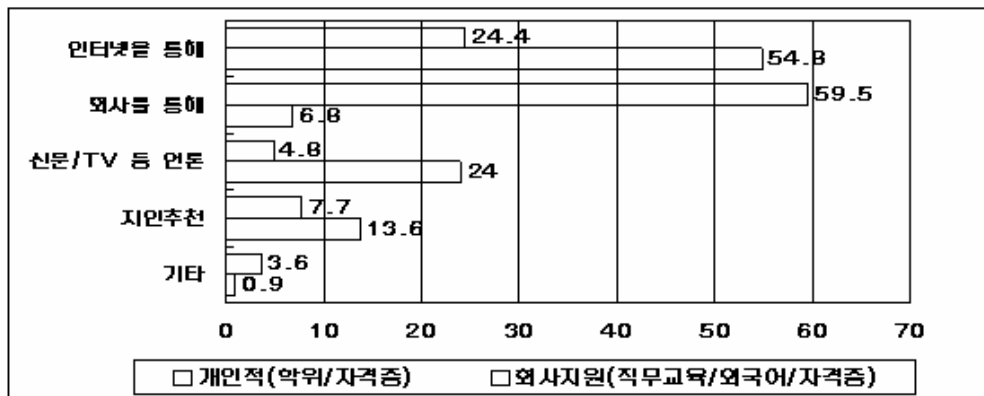
(단위: 명, %)

구 분	전체	회사지원			개인	
		직무교육	자격증	소양교육	자격증	학위취득
응답내용	383	78	46	38	41	180
시간/장소가 자유로워서	88.3	74.4	76.1	81.6	95.1	97.2
반복 공부가 가능해서	5.7	9.0	19.6	7.9		1.7
비용이 저렴해서	3.1	6.4	4.3	7.9	4.9	
홍보자료	1.6	6.4		2.6		
온라인에만 과목개설	1.3	3.8				1.1

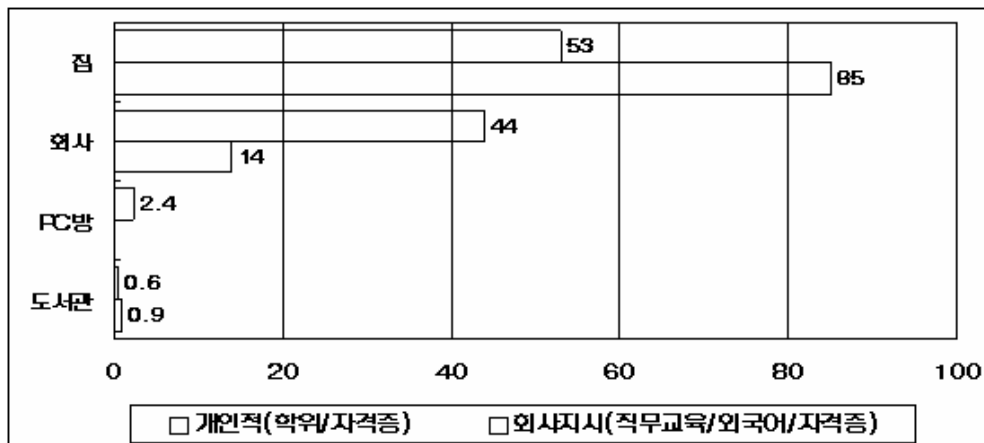
직장인의 자기개발 실태조사: 'ABC 솔루션'으로 대응하라!

- e-러닝을 알게 된 경로로는 개인 수강자의 경우, 인터넷과 신문/TV를 통해서, 회사지원의 수강자들은 회사를 통해서 알게 된 경우가 많았음
 - e-러닝의 수강 장소로는 전반적으로 집 > 회사 > PC방 > 도서관 순이었지만, 회사지원 수강자들은 회사에서 수강하는 편이 높았음
 - 반면, 개인수강자들은 타인을 의식한 듯 집에서 수강하는 비율이 높았음

< e-러닝 인지경로 >

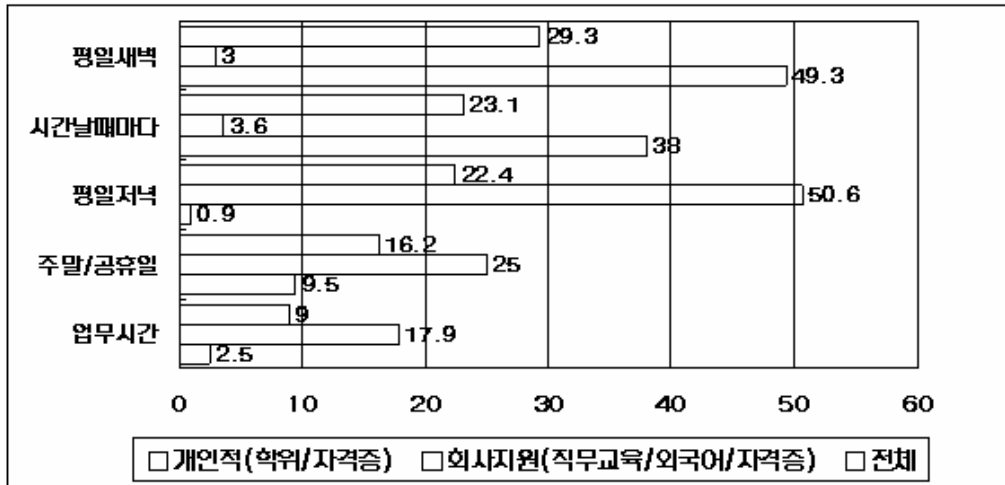


< e-러닝 수강 장소 >

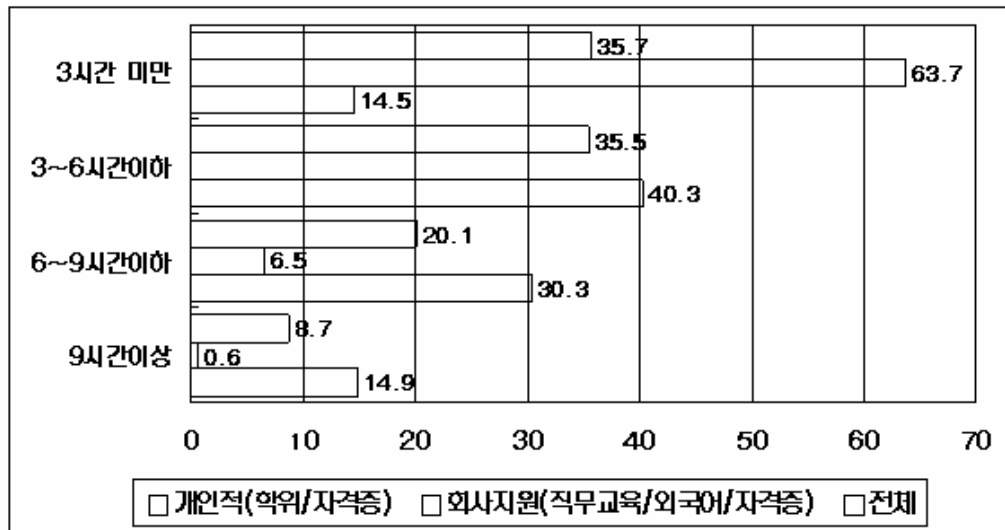


- 공부하는 시간대에서는 개인 수강자의 경우, 주로 평일새벽이나 시간 날 때마다 주간 6시간 이상씩 공부를 하는 반면,
 - 회사지원 수강자들은 평일저녁이나 주말/공휴일에 주당 3시간 수강하는 것으로 나타나, 개인수강자보다 동기가 약한 것으로 판단됨

< e-러닝 수강 시간대 >



< e-러닝 투자 시간 >



- e-러닝 수강시 부담요소에 대한 질문에서는 수업 진도율 체크 > 주관식 시험 > 리포트 작성의 순으로 나타남
 - 수강이 시작되면 매일 지속되는 e-러닝 속성상 수업 진도율 체크는 시간 활용에서 가장 큰 부담감으로 반영되고 있는 것으로 판단됨
 - 이외에, 소양교육과 직무교육에서는 수업진도율 체크보다는 리포트 작성 이, 학위프로그램에서는 주관식 시험이 가장 큰 부담요소로 나타남

< e-러닝에 대한 부담감 >

(단위: 명, %)

구분	전체	회사지원			개인적	
		직무교육	자격증	소양교육	자격증	학위취득
응답내용	388	82	47	39	41	179
수업진도를 체크	32.5	30.5	40.4	23.1	39.0	31.8
주관식 시험	29.6	15.9	21.3	17.9	31.7	40.2
리포트작성	24.5	43.9	29.8	38.5	7.3	15.1
객관식 시험	9.0	6.1	8.5	5.1	14.6	10.1
시간부족	2.8	3.7		15.4		1.1
없음	.8					1.7
시스템/콘텐츠 부족	.3				2.4	
즉각적인 Feedback	.3				2.4	
최근 내용 부족	.3				2.4	

2) e-러닝 수강 시, 고려사항과 만족도

- e-러닝 과목선택 시, 직장인들은 콘텐츠의 제목과 내용, 제작방식 등 콘텐츠와 관련된 사항을 가장 중요하게 고려하고 있었음
 - 이외에 회사지원 자격증은 학습관리능력을, 소양교육과 개인수강자 중 자격증의 경우에는 유명강사의 인지도를 중요요인으로 고려하고 있었음

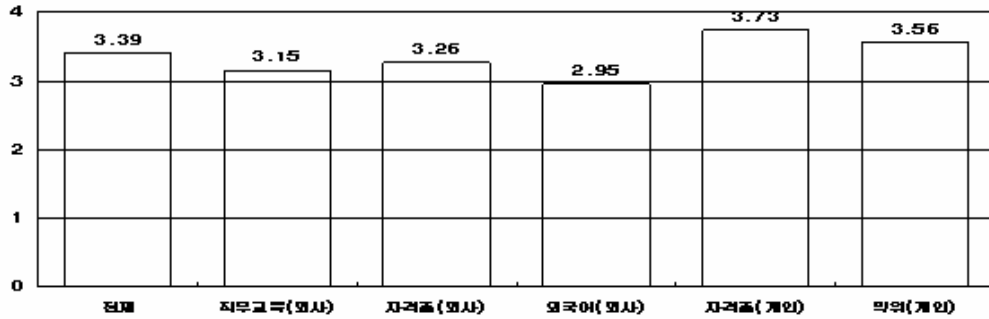
< e-러닝 과목선택 시, 고려사항 >

(단위: 명, %)

구분	전체	회사지원			개인적	
		직무교육	자격증	소양교육	자격증	학위취득
응답내용	389	82	47	39	41	180
콘텐츠의 제목과 내용	56.0	54.9	51.1	51.3	46.3	61.1
콘텐츠 제작 형식	14.9	12.2	14.9	10.3	14.6	17.2
관리자의 학습관리 능력	12.6	11.0	23.4	7.7	7.3	12.8
유명강사	8.2	6.1	4.3	15.4	26.8	4.4
회사지시	4.4	12.2	4.3	2.6		2.2
학위취득 여부	2.6	2.4	2.1	7.7	2.4	1.7
가격	1.0	1.2		5.1		.6
자기개발	.3				2.4	

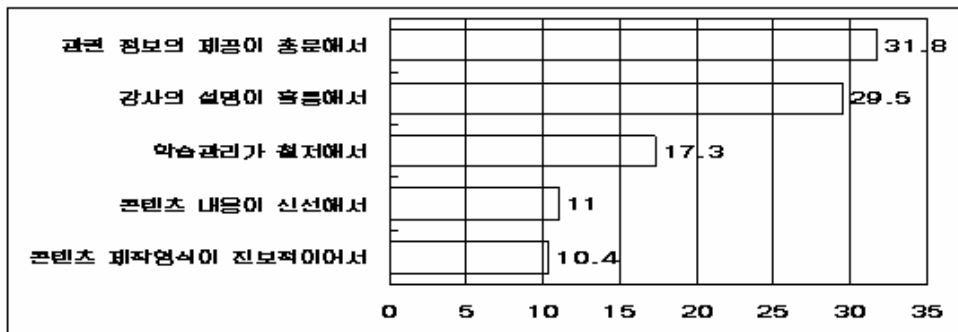
- 직장인들이 현재 수강하는 프로그램의 만족도는 3.39로 보통 수준임
 - 단, 회사지원보다는 개인수강자들의 만족도가 높은 것으로 나타남

< 현재 수강하는 e-러닝의 만족도 >

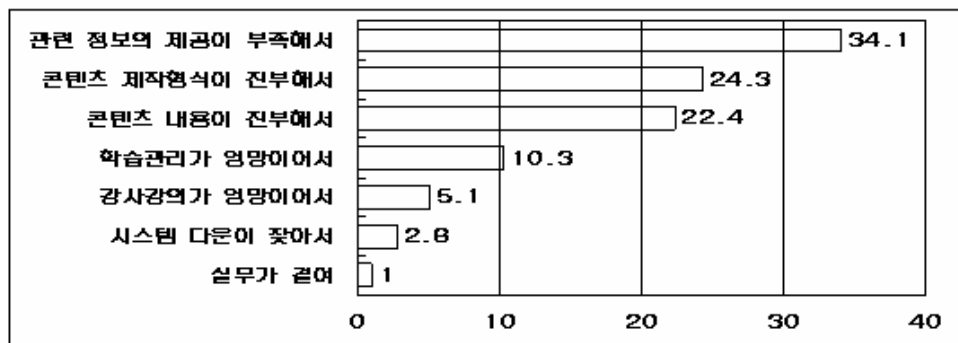


- 만족·불만족의 가장 큰 이유로 학습내용과 관련된 정보제공이 공통으로 높게 나타나, 수강자별 지식수준이 차별적인 것으로 판단됨
 - 또한 학습관리보다는 콘텐츠의 내용이나 제작방식에서 전반적으로 불만족하고 있는 것으로 나타남

< 현재 수강하는 e-러닝의 만족 이유 >



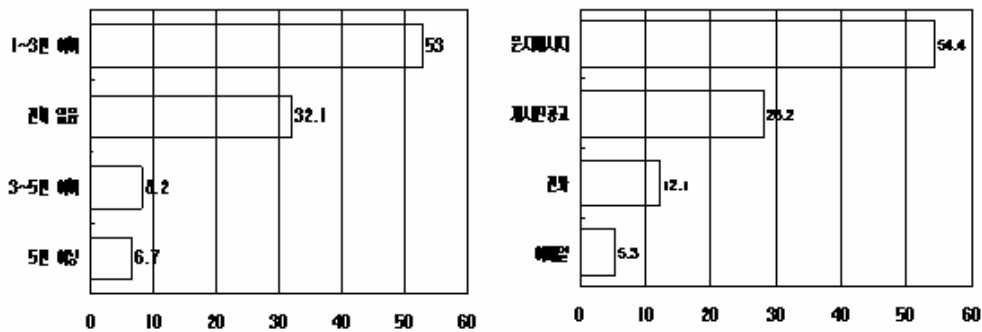
< 현재 수강하는 e-러닝의 만족 이유 >



직장인의 자기개발 실태조사: 'ABC 솔루션'으로 대응하라!

- 서비스 측면에서는 한 프로그램 수강 시, 수강생들은 평균, 1~3번 정도 관리자와 접촉하고 있었으며, 전혀 접촉하지 않는다는 응답도 32%였음
 - 접촉이 있는 응답자들의 경우, 문자메시지와 게시판 공고를 통해 학습관리 서비스를 받는 것으로 나타남

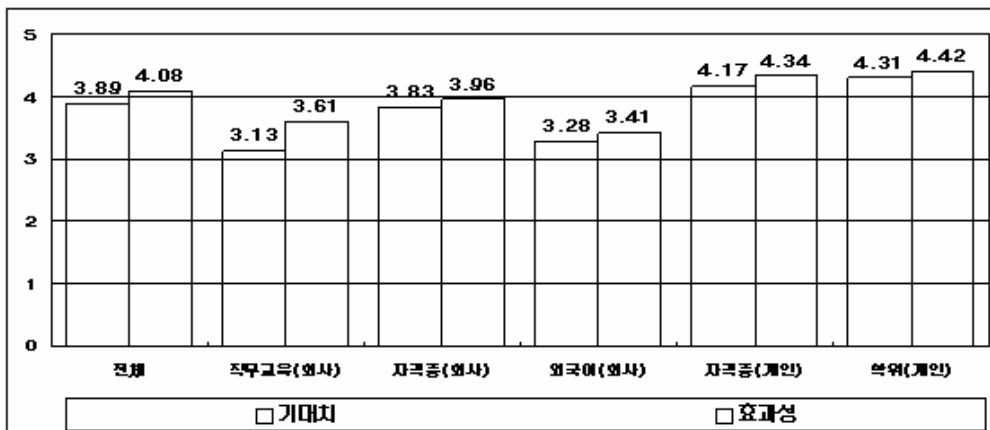
< e-러닝 시, 학습관리자 접촉 횟수 및 매체 >



3) e-러닝의 효과성 분석

- '자기개발에 e-러닝이 어느 정도 도움이 되느냐'라는 질문에서, 사전 기대치보다 경험 후에 인식하는 효과성이 더욱 높은 것으로 나타남
 - 특히, 회사지원으로 실시되는 직무교육에서 사전 기대치보다 e-러닝 경험 후에 인식하는 효과가 매우 높은 것으로 나타남

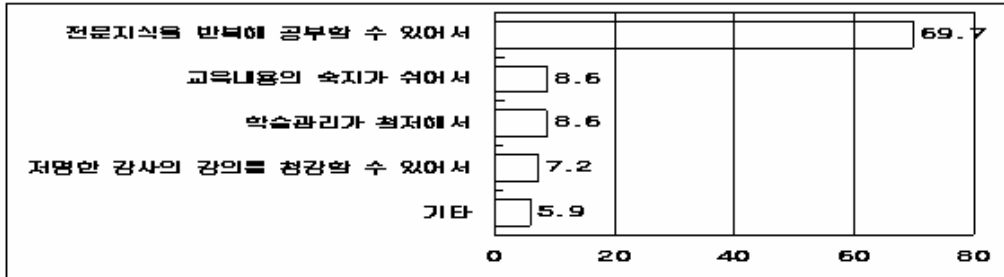
< e-러닝의 효과성에 대한 기대치와 부합도 >



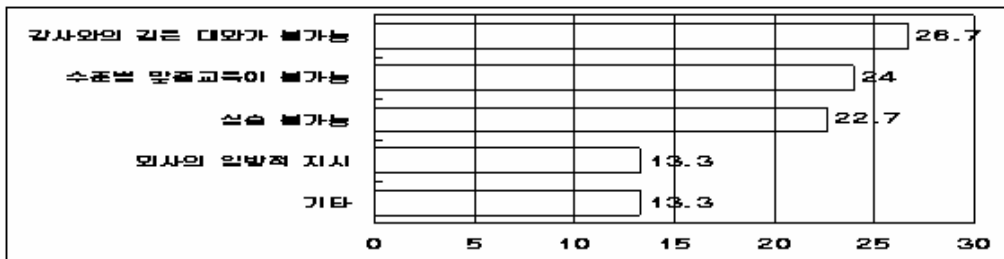
직장인의 자기개발 실태조사: 'ABC 솔루션'으로 대응하라!

- 효과가 높은 이유는 전문지식을 반복하여 공부할 수 있기 때문이었음
 - 그러나, 효과성이 낮다고 응답한 이유는 강사와의 깊은 대화, 수준별 맞춤형 교육, 실습의 불가능 등 e-러닝의 현실감 부족 때문이었음

< e-러닝 효과성에 대한 긍정적 이유 >

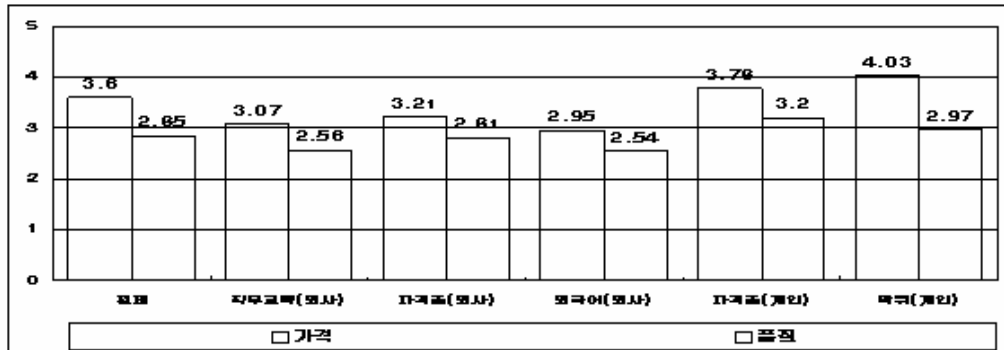


< e-러닝 효과성에 대한 부정적 이유 >



- 직장인은 e-러닝 프로그램들이 전반적으로 비싸다고 인식하는 반면에, 오프라인의 교육보다 품질은 전반적으로 낮다고 평가함
 - 이는 효과성에 대한 부정적인 이유와 일맥상통하는 결과로 즉각적인 피드백이나 실습과 같은 경험이 부족하기 때문인 것으로 판단됨

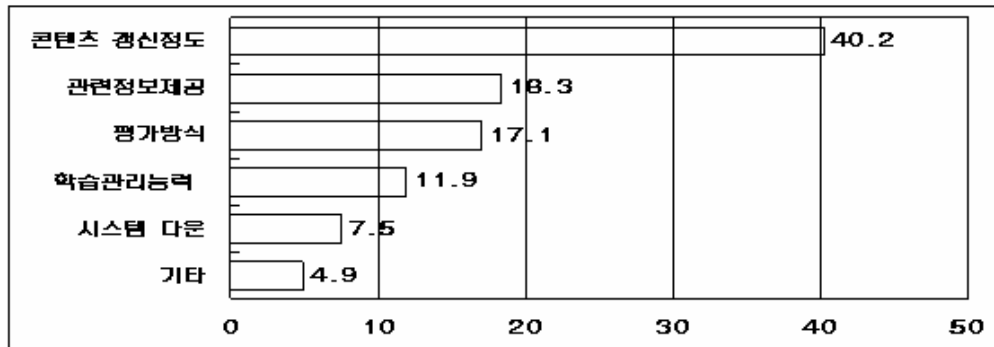
< e-러닝의 비용인식 및 오프라인 대비 품질 평가 >



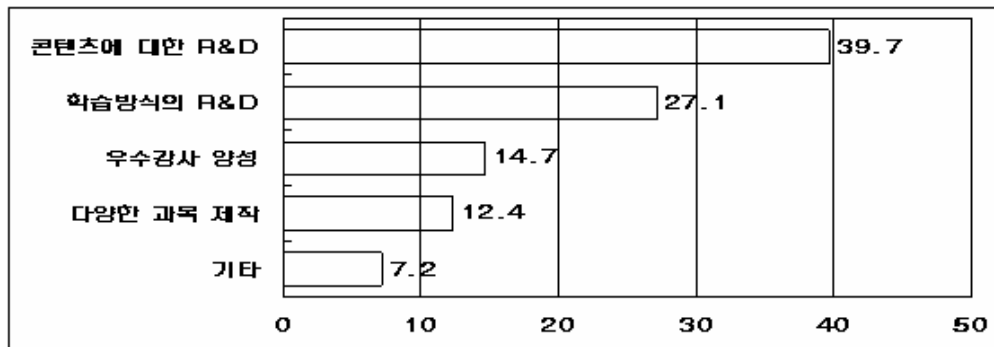
- e-러닝의 전반적인 불만족 요인과 우선 투자요인에서 콘텐츠의 갱신과 R&D가 가장 높은 것으로 나타남

- 과거에 제작된 콘텐츠들이 과거 사례를 담고 있어, 진부하게 느끼기 때문
- 또한 강사직장의 콘텐츠의 경우, 수정을 위해선 기존 강사를 다시 섭외해야 하는 등, 수정을 즉각적으로 하기 힘든 상황인 것으로 판단됨

< e-러닝의 전반적인 불만족 요인 >



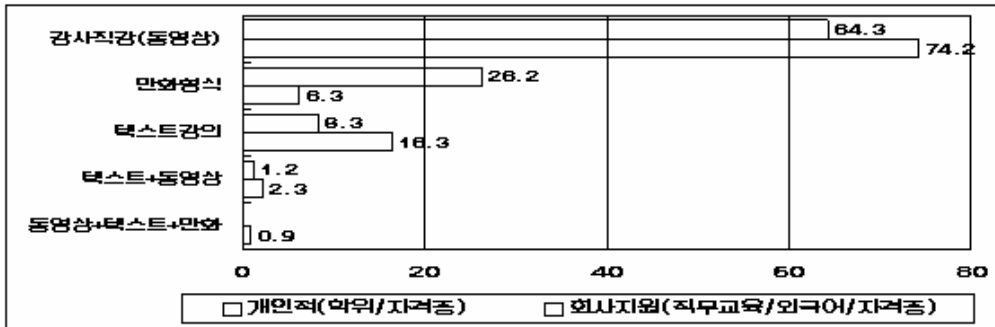
< e-러닝의 효과성 증진을 위한 우선 투자요인 >



- 그럼에도 불구하고, 직장인들은 e-러닝의 효과성이 높기 위해선 콘텐츠 제작방식이 강사직장의 동영상으로 제작되어야 한다고 응답함

- 한편, 직무교육에서 e-러닝으로 부적합한 과목으로는 기획/전략 등 아이디어 창출과 관련부서 등과의 업무협조라고 응답하였음
- 상황마다 해결방법이 다르고(37.1%), 공동의 이해관계가 얽혀 있으며(22.9%), 실무연습의 필요하고(21.4%), 지식전달에 한계(17.1%)가 이유임

< 효과성 높은 e-러닝 콘텐츠 제작방식 >



<e-러닝에 부적합한 과목 >



3. 직장인들의 e-러닝에 대한 욕구 : '량에서 質로 전환'

- 직장인들은 e-러닝이 업무 경쟁력 향상에 효과적이라고 평가하고 있으며, 그 이유는 오프라인 대비 시간·장소가 자유롭다는 것임
 - e-러닝 경험 전에 가진 기대치에 비해 경험한 후의 e-러닝의 효과성에 대하여 직장인들은 높게 평가하는 것으로 나타남
 - 개인 수강자의 경우, 인터넷과 신문/TV 등을 통해 e-러닝을 접하게 된 경우가 높았고, 회사지원 수강자들은 회사를 통해 알게 된 경우가 높았음
 - 자기개발을 위한 수단으로서 오프라인보다 e-러닝을 선택한 이유는 e-러닝이 시간과 장소에 관계없이 자유롭기 때문이었음
 - 실제로 e-러닝 수강 장소로는 집이 가장 높았고, 주로 평일 새벽에 매주 3시간 정도 e-러닝을 수강하고 있는 것으로 나타남
 - 수강프로그램도 직무교육, 외국어, 자격증, 학위취득 등 다양함

- 현재 수강하는 과목에 대해서는 보통 정도로 만족하고 있었으며, 그 이유는 만족한 사람과 불만족한 사람간의 지식수준의 차이 때문임
 - 만족하는 직장인들은 서비스업체의 관련정보 제공과 강사의 설명이 훌륭하기 때문이라고 답변한 반면,
 - 불만족한 사람들은 관련정보가 부족하고 콘텐츠의 제작방식이나 내용이 진부하다고 응답함
 - 이는 강사 직장의 콘텐츠는 갱신이 어렵고, 수강자별 지식수준이 차별적인데 반해, 표준화된 콘텐츠가 제공되고 있기 때문으로 판단됨

- 또한, 직장인들은 e-러닝이 비싸다고 인식하는 반면에, 오프라인의 '상호작용'에서 비롯되는 현실감 부족으로 품질은 상대적으로 낮다고 인식
 - 강사와의 깊은 대화, 수준별 맞춤교육, 실습의 불가능 등 오프라인에서 제공하는 현실적이고 즉각적인 교육방식이 부족하다는 것이 그 이유임
 - 이를 지원하기 위해서는 학습관리자들의 전화와 같은 직접 접촉이 필요한데, 현 업체들은 전화보다는 문자메시지·e-메일을 주로 이용하고 있음
 - 이러한 평가들은 관련기업들이 e-러닝의 성공적인 도입에만 초점을 맞추어 교육효과를 높일 수 있는 방안 마련이 미흡했기 때문으로 판단됨

- 결국, 직장인들은 e-러닝을 유용한 자기개발수단으로서 인식하면서, 효과를 극대화하는 데 정보전달의 량적 교육에서 질적인 변화를 요구함
 - 기존의 표준화된 내용으로 제작된 콘텐츠와 학습방법보다는, 지식수준과 경험에 따라 맞춤화되고, 오프라인의 현실감이 반영된 교육을 요구함
 - 구체적으로는 보다 전문지식을 생생하게 전달받기 위하여 콘텐츠 개발과 학습방법에 대한 R&D를 요구하고 있음

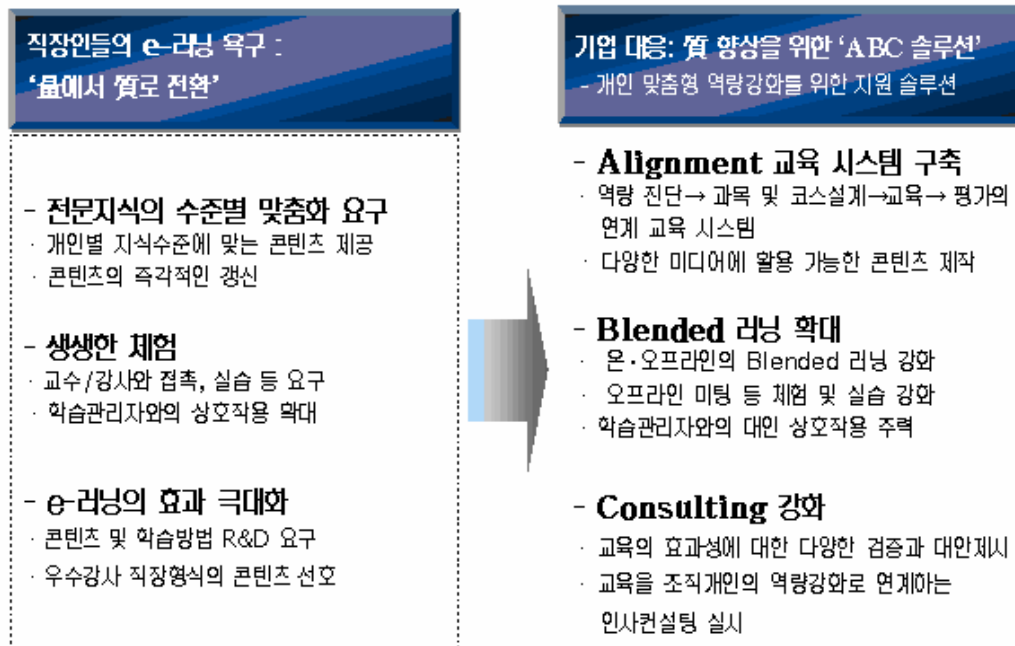
- 이와 관련해 일반 기업들은 e-러닝 관련업체의 서비스 우수성과 상관없이, 교육을 전적으로 위탁할 것이 아니라, 직접 나서 주도해야 함
 - 자기개발을 위해 노력하는 직장인들의 금전적, 비금전적 비용과 노력은 결국 기업의 경쟁력과 상관관계가 있으며, 자발적 동기부여에서 발생하는 것이기 때문에 기업은 적극적으로 독려·지원해야 할 필요가 있음

제3장. e-러닝에 대한 기업 지원: 'ABC 솔루션'

1. 'ABC 솔루션'의 개념

- 직원들의 e-러닝 효과를 극대화시키기 위해서는 직원의 역량과 e-러닝을 통한 효과가 부합될 수 있도록 기업의 체계적인 지원이 필요함
 - IMF를 거치면서 기업들은 역량중심의 기업교육의 중요성을 인식하게 되었고, 직장인들은 역량강화를 위한 전문지식과 체험습득에 주력하게 됨
 - 전문지식의 경우, e-러닝을 통해 습득이 가능하다고 평가되지만, 습득되는 지식이 개인의 지식이나 수준에 맞춤형되지 못하고 있음
 - 또한, 습득된 지식의 체험은 e-러닝 교육업체의 문제가 아닌 실무를 통해 이루어져야 하지만 기회가 부족하여 역량강화로 이루어지지 못하고 있음
 - 이러한 결과는 직장인들의 개별적인 비용지출 뿐만 아니라 기업이 직원에 투자하는 금전적, 비금전적 비용의 낭비로 이어질 수 있는 항목임

< 직장인들의 e-러닝 욕구와 기업대응 >



- 이에 따라, 기업들은 자사 직원들의 e-러닝 효과를 극대화할 수 있도록 'ABC 솔루션'을 구축하여 지원해야 함
 - 'ABC 솔루션'이란 Alignment System, Blended Learning, Consulting의 첫 자로 구성된 개인별 맞춤 교육 지원 솔루션을 의미함
 - 실태조사에서 나타난 직장인들의 e-러닝에 대한 교육 맞춤화와 생생한 체험을 통한 e-러닝의 효과성 극대화를 지원하기 위한 솔루션임

2. 기업 대응방안으로서 'ABC 솔루션'의 구성요소

- (Alignment System) 개인별 맞춤화를 위한 개인의 역량 진단, 과목선정, 코스설계, 교육, 평가가 연계되는 교육 시스템을 구축
 - e-러닝을 통한 직원들의 맞춤별 교육을 위해서는 업무진단 등의 자료를 기초로 콘텐츠 등의 과목과 LMS²⁾ 등의 교육방식들이 설계되어야 함
 - 고려해야 할 점은 첫째, 컴퓨터 이외에는 재생이 불가능한 콘텐츠를 다양한 매체에서 재생 가능하도록 그리고 갱신이 용이하도록 제작하는 것과
 - 둘째, 코스설계에 있어서 직무교육만 고집할 것이 아니라, 전문 자격증이나 사내 학위프로그램도 고려되어야 한다는 점임
 - 셋째, 기업이 직접 구축할 수도 있지만 위탁업체 선정도 가능하다는 점임
- (Blended Learning) e-러닝 이외에 상사와 교수, 강사와의 오프라인을 통한 교육과 실무체험을 촉진하고 학습관리자와 상호작용을 극대화
 - 만약, 오프라인을 통한 교수/강사와의 상호작용이 어렵다면, 그룹단위의 실시간 화상회의를 통한 교육기회를 마련하는 것도 가능하며,
 - e-러닝을 통한 지식 습득 후, 오프라인으로 스터디 모임을 결성하여 경험하는 과정을 지원하는 것도 고려해 볼만함
 - 특히, 교수/강사와 직장인들 간에 학습관리자가 존재하여 교육의 질에 대한 현실감이 떨어질 가능성이 높으므로 기업은 학습관리자에게 e-Mail 과 휴대폰 단문메시지 보다 전화·화상을 이용한 학습관리를 요구해야함

2) Learning Management System의 약자로 컴퓨터 온라인을 통하여 학생들의 성적과 진도는 물론 출석과 결석 등 학사전반에 걸친 사항들을 관리해 주는 시스템

- (Consulting) 인사 컨설턴트의 배치를 통해 직원의 교육이 역량 강화로 연계되고 있는지를 다각적으로 평가하고 대안을 제시해 주어야 함
 - e-러닝 관련기업들이 e-러닝 효과를 학습효과에 맞추는 반면, 직장인과 기업은 e-러닝을 통해 역량이 강화되어, 기업성으로 전환되는 지에 맞춤
 - 따라서 전문 인사컨설턴트를 배치해 직원의 역량 육성 과정을 설계하고, e-러닝 효과를 다각적으로 평가한 후, 대안을 제시해 주는 인사 컨설팅이 필요함

3. 직장인들의 e-러닝 활성화를 위한 제반여건 조성

- e-러닝을 넘어 Mobile-러닝, Ubiquitous-러닝을 위해서는 다양한 매체에 서 운영 가능한 콘텐츠 제작방식과 효과성에 대한 R&D에 정부의 지원이 요구됨
 - e-러닝의 강점은 시간과 장소에 구애됨이 없이, 공부 가능하다는 점이 지만 현재에는 컴퓨터를 통해서만 수업이 가능한 것이 현실임
 - 휴대폰 등에서 운영되기 위해서는 인터페이스의 조정과 제작방식, 그리고 대용량의 콘텐츠를 전달할 수 있는 통신기술의 R&D가 요구되기 때문임
 - 또한 e-러닝이 기업과 개인의 역량강화에 어느 정도 영향을 미치는지에 대한 효과성 측정모델은 많은 학자들의 검증이 필요한 사항임
- 정부는 고용보험 환급을 위한 '인터넷 훈련기관 평가³⁾기준에서 오프라인의 상호작용 현황과 효과성에 대한 항목을 포함시켜야 할 것임
 - 2006년도 평가기준에서 자체교육기관의 경우, e-러닝의 학습결과 활용 정도가 평가기준에 포함되어 있지만 위탁기관의 경우, 누락되어 있음
 - 또한 과정운영상에 교·강사, 과정 운영자 활동의 충실성이라는 평가기준이 존재하지만 오프라인의 상호작용을 구체적으로 명시하지는 않고 있음

연구위원 이철선 (02-3669-4128, cslee@hri.co.kr)

3) 2003년부터 노동부는 인터넷 훈련기관의 서비스와 콘텐츠에 대한 품질평가를 위하여 위탁기관과 자체기관으로 나누어 평가하고, 기관에 대한 등급을 부여하고 있음