

경남 디지털 역량강화 교육사업 우수 강사와 서포터즈의 특성 및 사업에 대한 인식

Characteristics and Perception of Gyeongnam Digital Competency Enhancement Education Project's Honor Instructors and Supporters

석종원[†] · 김민정^{††}

Jongwon Seok[†] · Minjung Kim^{††}

요약

본 논문은 디지털 역량강화 교육사업의 우수 강사와 서포터즈의 특성에 대해 이해하고, 사업에 대한 이들의 인식을 살펴보기 위한 목적으로 수행되었다. 연구를 위해 5명의 우수 강사와 서포터즈를 대상으로 심층면담을 수행하였다. 연구결과 우수 강사와 서포터즈는 '사업 취지 이해 기반의 수업전문성, 열정으로 무장된 자기 주도성, 존재에 대한 진심'이라는 특성을 가지고 있었으며, 사업은 '새로운 장, 보람의 장, 인정의 장'으로서의 의미를 가지고 있었다. '수강대상 및 업무의 특수성, 처우의 아쉬움'의 어려움을 겪고 있었으며, '강사 관리 및 지원, 수업 지원, 관리체계 정비 및 연계' 등의 지원이 필요하다고 하여 시사점을 도출할 수 있었다.

주제어: 디지털 역량강화 교육사업, 강사, 서포터즈, 특성, 인식

ABSTRACT

This study was conducted for the purpose of understanding the characteristics of honor instructors and supporters of the digital competency enhancement education project and examining their perceptions of the project. For the study, in-depth interviews were conducted with five honor instructors and supporters. The result of the study showed that honor instructors and supporters had the following characteristics, 'teaching expertise based on understanding of project goals, self-initiative armed with passion, and sincerity toward students', and perceived the project as 'a new chapter, a place of reward, and a place of recognition'. They were experiencing difficulties due to 'the uniqueness of students, specificity of the work, and lack of support', and suggested that 'instructor management and support, class support, management system maintenance and continuity' would be helpful for project's improvement. Through this, we were able to derive implications for this study.

Keywords: Digital Competency Enhancement Education Project, Instructor, Supporters, Characteristics, Perception

1. 서론

우리가 살아가고 있는 현대 사회는 컴퓨터 기반의 정보화 사회를 지나 인공지능 기반의 초지능, 초실감 사회로 진입하였다. 특히 팬데믹 이후 비대면 원격 학습·소비·근무 등이 사회 전반에서 일상화되

었고, 경제활동뿐 아니라, 공공행정 및 문화 활동 등에서 키오스크 등을 통한 무인화가 보편화되고 있다. 일상의 삶과 정보 기술의 접촉면이 점차 확장됨에 따라 디지털 역량(Digital competency)이 강조되고 있는 것이 현실이다.

디지털 역량은 글, 소리, 이미지로 구성된 디지털

[†]중신회원: 국립창원대학교 정보통신공학과 교수

^{††}정 회 원: 국립창원대학교 유아교육과 교수(교신저자)

자원을 이해하고 교환 및 생산하기 위해 요구되는 개인의 인지적, 사회적, 정서적 소양을 의미하는 디지털 리터러시(Digital literacy)보다 포괄적인 능력을 지칭하는 용어로[1], 디지털테크놀로지에 대한 지식, 기술, 태도를 총체적으로 포괄한다[2][3].

디지털 역량에 대해 UNESCO(2018)는 취업과 적절한 직업 및 기업가 정신을 위해 안전하고 필요에 맞게 정보에 접근하고 관리하며, 의사소통하고 평가 및 생성할 수 있는 디지털 기술 사용 능력으로 정의하고, 다양한 정보를 비판적으로 사고하기 위한 디지털 역량의 중요성에 주목하였다[4]. UN 역시 미래 사회 학습자에게 요구되는 핵심 역량의 하나로 디지털 역량을 제안하였다[5]. EC(2024)에서는 시민들이 디지털 시대에 적절하게 적응하고 기능하며 살기 위해 필요한 권리로 강조하고 있다[6].

길혜지와 신안나(2021)는 디지털 역량이 디지털 환경에서 요구되는 다양한 인지적 능력에서, 사회 구성원으로서 누구나 갖추어야 할 생존 스킬로 확장되는 양상을 보이고 있으며, 이제는 일상을 살아가기 위해 누구나 갖추어야 하는 기본 능력(Domain-generic)의 선까지 확장되었다고 분석하였다[7]. 하지만 성별, 연령 및 사회경제적 격차가 존재하는 현실 속에서의 이러한 디지털 관련 격차(Digital divide)는 궁극적으로는 삶의 불평등을 가중시켜 더 큰 문제를 야기시킨다.

같은 맥락에서 안토니오 쿠테헤스 유엔사무총장 역시 디지털협력 로드맵을 발표하며, 디지털 격차는 불평등의 위협적인 뉴페이스라고 지적하며, 모든 사람의 디지털 접근성을 높이기 위한 국제적 협력의 필요성을 강조하였다[8]. 실제 정보통신기획평가원(2023)에 따르면 일반 국민 대비 4대 정보취약계층의 디지털 정보화 수준은 전년인 2021년에 비해 0.8%p 상승했지만 76.2%에 그치고 있어 디지털 격차 해소를 위한 노력이 필요한 상황임을 확인할 수 있다[9].

디지털 역량은 여타의 학습이 그러하듯 일시에 저절로 습득되는 능력이 아닐뿐더러, 실생활에서의 교육을 통해 체계적이고 지속적으로 육성되어야 한다[10]. 이에 대부분 국가에서는 정보화시대에 디지털 역량을 핵심 역량으로 규정하고 디지털 역량 강화 교육을 국가수준의 정책 차원에서 다루고 있다[11]. 디지털 격차를 최소화하기 위해 EC(2024)에서는 시민을 위한 디지털 역량 프레임워크(Digital Competence Framework for Citizens, DigComp 2.0)' 등을 개발하여 유아기부터 고령층을 모두 포함하는 교육프로그램을 개발하기 위해 노력하고 있다[6].

우리나라에서는 디지털 뉴딜의 일환으로 '디지털 포용 추진계획'을 수립하였다[12]. 이는 취약계층의 정보접근성을 확보하고 정보활용역량 강화를 통해 디지털 격차를 해소함으로써, 모든 국민이 디지털 사회에서의 혜택을 능동적으로 고르게 누리는 것을 목적[13]으로 하는 국가적 방향성이라 할 수 있다. 이에 따라 과학기술정보통신부와 한국정보화진흥원은 디지털 격차 해소를 위해 전 국민 대상 '디지털 역량강화 교육사업'을 2021년부터 전국 17개 시도별 진행을 시작하였다.

디지털 역량강화 교육사업은 집 근처 디지털배움터에서 국민이라면 누구나 디지털 역량교육을 받을 수 있도록 하는 것을 목표로 한다. 이러한 목표 달성을 위해 계층별·수준별 맞춤형 디지털 교육을 지향하며, 디지털 기초·생활·심화로 나뉘어 디지털 활용 교육과 더불어 디지털 시민이 갖춰야 하는 소양, 예방, 참여 교육을 수행한다[14].

디지털배움터는 전국의 도서관, 복지관 등 생활 공간을 이용하여 운영되고 있으며, 코로나19로 일상이 디지털화되는 가운데 디지털 격차가 사회·경제적 차별로 이어지지 않도록 전국 17개 시도에 디지털 배움터 1,000개소를 운영하는 사업이다. 따라서 디지털배움터는 국민 누구나 디지털 기술의 혜택을 고루 누리는 디지털 포용 세상에 다가가기 위한 지역 거점으로 기능한다[15].

디지털배움터를 기반으로 하는 사업이니만큼 지역 특성에 따른 사업 현황과 효과 및 의미에 관해 살펴보는 연구가 필요하다고 할 수 있다. 실제 충남 지역의 교육모델 설계에 관한 연구[16]와 제주지역의 디지털 역량강화 교육사업을 분석한 연구[14]와 같은 지역 중심으로 수행된 선행 연구를 찾아볼 수 있다.

본 고에서는 경남지역을 중심으로 살펴보고자 한다. 경남은 2024년 2월 주민등록인구 기준, 3,343,151명이 거주하고 있어 도 지역으로는 경기도 다음으로 많은 2위이며 광역자치단체 기준으로는 경기도, 서울특별시, 부산광역시에 이어 4위의 지역이다. 그리고 다문화 비율이 경기도에 이어 전국 2위이며, 농업, 어업, 임업의 1차 산업과 제조업의 2차 산업, 서비스업인 3차 사업이 고르게 발달하였다[17]. 따라서 디지털 역량강화 교육사업에서 중점을 두고 있는 농어민, 고령층, 저소득층, 다문화 등 정보취약계층에 대한 교육적 접근 기회가 풍성할 것으로 예측할 수 있다.

실제 경남에서는 2023년 기준으로 디지털배움터 48개소와 체험존 18개소를 완료하였으며, 기초, 생활,

심화 및 특별 교육까지 99개 과정을 운영하여 전체 교육 50,383시간을 운영하였다. 이들 중 취약계층 대상 교육이 39%에 달하여[18] 해당 사업의 대표성을 갖는다고 할 수 있다.

디지털배움터의 효율적 운영을 위해 교육을 위한 강사와 교육 보조 및 상담서비스를 제공하는 서포터즈가 각 1명씩 총 2명이 기본적으로 배치되어[14] 차별성을 갖는다. 길혜지와 이상훈(2021)은 강사와 서포터즈가 디지털 역량강화 교육의 핵심 운영 주체라고 하였다[19].

실제 교육에서 가장 중요한 것은 전문지식과 실천적 지식을 가지고 실제 교수학습 행위를 수행하는 교사라 할 수 있다. Evans(2014)는 디지털 장비가 풍부한 학습 환경에서 교육해도 교사의 의지나 역량에 따라 학습자의 디지털 관련 역량에 영향이 있었음을 연구를 통해 보고하였다[20]. 이는 디지털기기를 포함한 환경적 자원이 풍부할지라도 교육과정이나 교사 요인이 학습자의 디지털 역량에 영향을 준다는 것을 나타내는 것이다. 이를 통해 디지털 관련 교육에서도 교사의 역할이 중요하며, 같은 맥락에서 디지털 역량강화 교육사업에서 역시 교사의 역할을 하는 강사와 서포터즈의 역할이 가장 중요함을 확인할 수 있다. 디지털 역량강화 교육사업의 강사와 서포터즈의 역량을 강화하기 위해 우수 강사와 서포터즈를 선발하여 격려하고 있다.

하지만 디지털배움터의 강사와 서포터즈에 대해 실제 디지털 역량교육에 투입되기에 이들의 자격요건이 다소 애매하고 부족하다는 지적이 있는 것이 현실이다[14]. 디지털 역량강화 교육사업의 강사와 서포터즈의 교육 요구에 관한 연구를 수행한 길혜지 외(2021)는 강사와 서포터즈의 자격요건이 디지털 전문지식 보유 수준에 초점을 맞추고 있어, 디지털 역량강화 교육사업의 핵심 주체로서의 교육역량이 간과될 가능성 역시 상당하다는 우려를 제기한 바 있다[19].

이에 본 연구에서는 경남 디지털 역량강화 교육사업단과 NIA 등에서 우수 강사와 서포터즈로 선정되었거나 추천된 이들과의 심층 면접을 통해 우수 강사와 서포터즈가 가지고 있는 특성은 무엇인지 살펴보고자 한다. 그리고 이들에게 해당 사업이 갖는 의미는 무엇인지, 어려움 및 제안에 대해서도 살펴보고자 한다.

이를 통해 디지털역량강화사업을 성공적으로 수행하기 위해 강사와 서포터즈가 갖추어야 할 특성에 대해 이해하고, 디지털역량강화사업의 의미, 한계 및 나아가갈 방향에 대한 시사점을 도출할 수 있을 것으로 기

대한다.

연구목적을 위해 설정한 연구문제는 다음과 같다.

1. 경남 디지털 역량강화 교육사업에 참여한 우수 강사와 서포터즈의 특성은 무엇인가?
2. 우수 강사와 서포터즈에게 있어 경남 디지털 역량강화 교육사업의 의미는 무엇인가?
3. 우수 강사와 서포터즈에게 있어 경남 디지털 역량강화 교육사업에서의 어려움은 무엇인가?
4. 경남 디지털 역량강화 교육사업의 발전을 위한 우수 강사와 서포터즈의 제안은 무엇인가?

2. 연구방법

2023년 경남 디지털역량강화사업에서는 124명의 강사와 134명의 서포터즈가 양성되고 활동한 것으로 집계된다[18]. 이들 중 경남 디지털 역량강화 교육사업단과 NIA 등에서 우수 강사와 서포터즈로 선정되었거나 사업단의 추천을 통해 연구참여자를 선정하는 의도적 표집(Purposive sampling)을 수행하였다. 추천된 연구참여자들에게 연구목적과 내용 및 연구윤리에 대해 안내하였으며, 동의를 통해 최종 다음의 표 1과 같이 5명이 연구에 참여하였다.

Table 1. Participants' socio-demographic background

	Characteristic
Participant 1	42 years old. Female. Worked as a physics teacher in Mongolia, then married and immigrated to Korea (marriage visa). 2021-2023 Digital-Baemteo Instructor 2021 NIA nominated Honors Instructor 2022 Gyeongnam DCEEP nominated Honors Instructor
Participant 2	72 years old. Male. 2021-2023 Digital-Baemteo Instructor Retired in 2015 after 32 years of working at "C" University's Information & Computer Center
Participant 3	38 years old. Female. Worked as an elementary 보육교사 for around 10 years before becoming a blogger after marriage and childbirth 2021-2022 Digital-Baemteo Supporters 2023 Digital-Baemteo full time instructor 2021 Gyeongnam DCEEP nominated Honors Supporters 2022 NIA nominated Honors Supporters
Participant 4	68 years old. Male. Retired in 2016 after 30 years of service as a government employee 2021-2023 Digital-Baemteo Instructor
Participant 5	39 years old. Female. Worked as an office worker for 8 years after majoring

Characteristic	
	in social welfare. Left the company in 2012 for maternal resignation 2023-Present Digital-Baeunteo Supporters Raising two elementary school children. 2023 NIA nominated Honors Supporters

선정된 연구참여자들에게 인터뷰 질문을 미리 SNS를 통해 제공하였다. 2023년 10월부터 11월 사이에 Zoom과 대면 중 연구참여자가 편안하게 느끼는 방법과 시간에 맞춰 일대일 면담을 시행하였다. 인터뷰의 내용은 연구참여자의 동의를 얻어서 녹음하였으며, 인터뷰가 끝난 뒤 전자 애플리케이션을 통해 1차 전사를 수행하였다. 이후 전체 내용을 들으면서 전사본과 맞춰보고 오류가 있는 부분은 수정하였다. 최종 수집된 자료의 양은 306분 정도의 인터뷰 녹음본과 A4 용지 86장의 전사본이며 구체적인 내용은 다음의 표 2와 같다.

Table 2. Data Collection

	Interview Date (month/date)	File Size (MB)	Transcript Length (A4 paper)	Interview Method
Participant1	10/31	27.9	14	ZOOM
Participant2	11/7	48.82	26	In person
Participant3	11/13	46.9	21	In person
Participant4	11/13	25.7	13	ZOOM
Participant5	11/13	23.9	12	In person

질적연구방법에 따라서 수집된 A4 86장의 자료를 반복적으로 읽고 다각적으로 자료를 분석하며, 하위 개념을 추출하여 범주(Categories)를 도출하는 개방 코딩을 수행하였다[21][22]. ‘사업의 의미, 가족, 제 2의 인생’ 등 총 32개의 개방 코딩 이후에는 같은 맥락끼리 모아 상위 범주로 유목화하였다. ‘교사의 특성, 사업의 의미, 한계, 개선방안, 만족도’ 등 7개의 범주로 구조화하며 귀납적 범주화를 시행하였다[23]. 7개의 범주에 따라 개방 코딩의 내용을 재구조화하면서 ‘사업의 의미, 가족, 제 2의 인생 등’은 ‘인정의 장’으로 수정되어 총 28개의 개방코딩이 12개로 재구조화되었다. 범주화된 자료는 다시 연구문제 따라서 재배치하고 그에 따른 의미를 도출하여 다음의 그림과 같은 연구결과를 도출하였다.

1. 우수 강사의 서포터즈의 특성	2. 디지털역량강화 교육사업의 의미	3. 디지털역량강화사업의 어려움	4. 디지털역량강화사업을 위한 제안
1) 사업 취지 이해 기반의 수업전문성 2) 열정으로 무장된 자기 주도성 3) 존재에 대한 진심	1) 새로운 장 2) 보람의 장 3) 인정의 장	1) 수강 대상의 특수성 2) 업무의 특수성 3) 처우의 아쉬움	1) 감사 관리 및 지원 2) 수업 지원 3) 관리체계 정비 및 연계

Figure 1. Title of figure

도출된 연구결과에 대해 연구참여자가 확인법(Member checking), 동료 검토법(Peer examination) 및 삼각검증기법(Triangulation)을 통해 결과 해석 및 분석의 신뢰성을 높이기 위해 노력하였다.

3. 연구결과

3.1 우수 강사와 서포터즈의 특성

3.1.1 사업 취지 이해 기반의 수업전문성

교육은 학습자의 성장을 돕기 위한 유목적적 행위로, 교수-학습에서의 핵심은 교수자의 수업전문성이라고 할 수 있다. 디지털 역량강화 교육사업의 목적은 디지털 소외계층을 비롯한 경남도민의 디지털 역량 증진에 있다. 우수 강사와 서포터즈는 해당 사업의 목적에 대한 이해를 기반으로 수업전문성이라고 하는 교사로서의 기본 역량을 갖추기 위해 노력하고 있었다. 다음은 디지털 역량강화 교육사업이 여타의 유사한 사업과 비교했을 때 갖는 차별성과 특성에 대한 우수 강사의 인식에 관한 사례이다.

이거는 차별성을 말하면 엄청나죠. 왜냐하면 역량 강화 사업 이거는 어떤 과학이 아니잖아요. 스마트폰에서 모든 걸 할 수 있는 시대가 지금 열렸잖아요. 이걸 국민한테 아주 적은 비용으로 큰 기능을 익히게 하고. 생활에 편리성을 주고. 이거는 어떤 다른 과학하고 이는 비교할 수가 없죠. 엄청나게 크죠. (중략) 저도 강의를 2021년부터 했는데 지금까지 한 사람도 이 사업에 대해 비판한다거나 그런 사람 진짜 한 명도 없었어요. 계속해 봤으면 좋겠다고. 우리가 지속 가능한 발전이라는 말을 많이 쓰잖아요. 이 사업도 향후 지금 60대가 20년 후면은 80대 되잖아요. 그분들이 이 스마트폰이라든지 이 모바일 기능을 완전히 익힐 때까지는 거의 한 10년 15년은 간다고 보죠. 지금 55세 이상은 엄청 좋아합니다. 또 보면 컴퓨터는 잘해도 스마트폰 기능을 제대로 아는 사람이 그렇게 많지를 않아요. 일반 사업하시는 분들. 또 직장에 나가시는 분들. 그다음에 단순 노동자들 이런 분들은 하고 싶어도 시간이 없어서 못 하잖아요. 그런 사람

들은 퇴직해야만 자유 시간을 가지면서 이런 기능들을 이제 배우게 되겠죠. 그게 앞으로 향후 한 10년에서 한 15년 정도. 그래서 이 시스템이, 이 제도가, 이 정책이 계속 이어져야겠죠.

(연구참여자4. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

사례를 통해 디지털 역량강화 교육사업이 ‘대중의 과학화’ 라고 하는 과학 교육의 측면에서 기여하는 바가 있으며, 취약계층 삶의 질 향상에 직접적으로 영향력을 발휘한다는 신념을 가지고 있음을 확인할 수 있다. 사업의 목적과 취지에 대한 이러한 신념을 기반으로 교사로서의 가장 기본적이고 핵심적인 역량이라고 할 수 있는 ‘수업전문성’을 확보하기 위해 수업 이외의 시간을 투자하고 있었다.

수업자료는 디지털배움터에서 준비하는 자료들이 있어요. 그렇지만 그거를 100% 사용하지 못하는 게 또 대상자들이 원하는 거 좀 다릅니다. 그래서 개인적으로 제가 이제 이리저리 이제 책도 구하고, 이러면서 이제 우리가 이제 PPT도 만들어서, 교육생마다 대상마다 이제 원하는 거를 알려주기 위해서 좀 그런 시간 많이 가지죠. 그렇지 않으면 수업을 진행 못 해서 준비를 많이 하고 나갑니다.

(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)

전산을 어느 정도 공부했으면 잘될 것 같고요. 안 하더라도 비전공자도 직책만 주어진다면 저는 된다고 봐요. 수강생이 요구하면 답을 줘야 안 됩니까? 그러면 이틀이고 삼일이고 해결될 때까지 붙들고 끝을 맺어야지 (중략) 제가 유튜브도 찾아보고 도서관에 가면 스마트폰 활용책들이 열 몇 권씩 있어요. 그중에서 타입별로 이렇게 좀 임기응변처럼 필요한 부분 찾아서 알려주고 하는 거죠.

(연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰)

그리고 디지털 역량강화 교육사업에 참여하는 대상자가 일반인부터 취약계층에 이르기까지 다양한 특성이 있다. 따라서 성공적 수업을 위해서는 ‘일단은 교육생이 진짜 무엇을 원하는지. 그거를 제가 이제 준비해서 알려주는 게. 제일 중요했던 것 같아요(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰).’, ‘ADHD나 자폐가 있는 학생들도 만나는데 강사님이 차분하게 그 아이들 특성에 맞춰서 잘하시더라고요(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰).’ 와 같이 수강생들의 요구를 파악하는 것이 가장 중요하다고 하였다. 다음은 수강생들의 다양한 요구에 대한 이해를 기반으로 맞춤형 수업을 한 사례이다.

이분은 저보다도 나이 많은데요. 시설직에 계시는 분인데, 보일러 고치는 거라든지 그런 건 잘하는데 문서는 못 하는 거예요. 그래서 선생님은 이제

업무 일지를 조목조목 날짜별로 정리를 하면 문서화하면 좋을 것 같다 이런 식으로 해서 그분도 워드 작성 이런 거를 즐기게 연습해서 알려드렸죠. (중략) 그분은 천천히 해요. 그러면 천천히 할 때까지 옆에서 지켜봤다가 빠른 길로 갈 수 있는 기능이 있는데 자체적으로 배운 그걸 그냥 고집을 하는 경우도 있고. 그러면 제가 이거는 어떤 메뉴를 이용하면 쉽게 갈 수 있다는 식으로 이제 차근차근 가르쳐 주니까, 저를 믿는 거예요. (중략) 나는 스마트폰은 접어두고 문서 작성하는 것만 좀 가르쳐 달라고 하면 서포터즈한테 어느 정도 스마트폰 교육을 맡겨 놔놓고 그다음에 휴식 시간에 덤으로 그 사람이 필요한 거 가르쳐주죠. (중략) 중소기업을 경영하다가 직원 다 내보내고 자기가 문서를 다 해야 하는 다급한 분도 있었어요. 와서 “선생님 컴퓨터 검색, 공고문 보는 거, 자료저장 뭐 이런 것만 가르쳐 주세요. 저는 그게 더 급합니다.” 그러면 전체 무리에서 교육하려 하면 그분은 아깝잖아요. 그럼 이제 여유 시간에 별도로 이렇게 모셔서 하죠. 그럼 자기가 얻어 가는 게 있으니까 솔깃해하고 다음 시간에 오는 거지. 얻는 것이 없으면 안 와요. 그래서 일단은 수강생이 원하는 것 그 맞춤 베이스로 합니다. 피곤해도 사람들이 요구하는 걸로, 필요하다고 할 때 갑니다.

(연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰)

사례를 통해 수강생에 따라 필요한 수업 내용을 필요한 시간에 제공하며, 함께 만들어 가는 융통성 있는 교육과정을 운영하고 있음을 알 수 있다. 같은 맥락에서 다음은 학습자와 교육 내용을 고려하여 실기 중심의 교육과정을 운영하는 강사의 사례이다.

저는 컴퓨터보다는 스마트폰 중심이거든요. 그래서 저는 스마트폰에 대한 기능을 이제 완전히 익힌 거죠. 그다음에 수강생들과 이제 어떻게 하면 즐겁게, 재미있게 수강생들이 출지 않고 내 강의 들을까 그런 거를 업무에 두고 하죠. (중략) 저는 이론은 일절 안 합니다. 왜냐하면 스마트폰 이거는 기능 학습이기 때문에 필기해 가면서 하면 너무 늦어서 안 돼요. 그래서 저는 완전히 실기 위주로 스마트폰을 직접 보면서 직접 해보는 그걸 거의 내가 한 거의 100%. 그래서 수강생들이 즐 시간도 없고 따라오기도 바쁘고 이 스마트폰 기기 하나에 있는 기능들이 책으로 치면 그 사용 설명서를 책으로 보면 거의 한 250페이지가 돼요. 이걸 다 활용을 하려면 1년 해도 모자라요. 그래서 저는 대략 한 50%만 교재에 있는 거를 가르쳐 드리고 나머지는 집에 가서 본인이 이제 열심히 해야 되겠죠. 50%도 강사는 2시간 3시간 가지고는 빠십니다. 설명 못 드립니다.

(연구참여자4. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

이처럼 우수 강사와 서포터즈는 사업단에서 제공하는 자료를 기본으로 하여 학습자의 요구를 이해하고 이에 부응하기 위한 교육과정을 운영하기 위해 자체

적으로 수업자료를 제작하고 교수-학습 방식을 선정하여 운영하는 등의 수업전문성을 보여주었다.

3.1.2 열정으로 무장된 자기주도성

디지털역량강화사업의 우수 강사와 서포터즈는 ‘일단 하면 되든 안 되든 열심히 하고(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰)’, ‘모든 게 다 오지않아고, 열정! 열정! 시작부터 끝까지 열정(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰)’ 으로 밀고 나가는 적극성을 확인할 수 있었다. 이러한 열정은 수강생에게뿐 아니라 동료에게도 전달되었는데, 다음은 그 사례이다.

000 강사님이라고 게시하는데, 저희 아빠 정도 연세 되시는 것 같아요. 경로당에 처음으로 같이 가서 수업했는데 솔직히 어르신들은 ‘배우면 좋고. 안 배워도 그만’인 분들이 많거든요. 그런데 강사님이 열정이 항상 많으셔서 기억나요. 항상 노력하시고. 그래서 배우시는 어르신들도 변화되더라고요. 도서관에서 관련된 책자 보고 오시고. 개인 블로그도 하시고요. 여러 방면으로 많이 배울 수 있는 분이라고 생각했어요.

(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

우수 강사와 서포터즈의 열정은 비단 수업 상황에만 국한되지 않았다. 다음은 구직 단계에서부터 기회를 기다리기보다는 적극적으로 기회를 만들고 열정적으로 일한 사례와 수강생 모집과 교육장 섭외에 이르기까지 전 영역에서 주도성을 발휘한 사례이다.

그래서 이제 디지털배움터에 이제 지원했죠. 근데 떨어졌어요. 근데 제가 팀장님한테 계속 연락했어요. “자리가 있으면 연락해 주세요.” 또 좀 있다 연락해서 “지금은 자리가 낫나요?” 자존심도 없고 뭐도 없고 계속 이렇게 했죠. 드디어 어느 날 팀장님한테 먼저 연락이 와서 “오늘 일할 수 있냐?” 하셔서 “당장 갈 수 있다.” 그랬어요. 팀장님이 지금도 우스갯소리로 “니같은 애 없다.” 하세요. (중략) 나는 이 세상에 뭐 안 힘든 일이 어디 있겠냐, 그냥 뭐 이 정도의 일은 어느 정도 사람 이거 어느 정도 조금만 맞추면 되는 일이다 싫어서 그냥 하겠다고 했죠. 그래서 좀 일을 했는데 계약이 끝이 나버리니까 허무했죠. 그 다음 해에도 기다렸는데 연락이 안 오죠. 그래서 제가 또 먼저 했어요. (중략) 나중에 권역장도 하고 일을 많이 했죠. 돈을 떠나서 정말 일이 재밌었어요.

(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

(2021년은 디지털배움터가 처음 시작된 해로 경남에 인지도가 거의 없었던 특수한 상황이었기 때문에) 콜센터를 통해서 오는 사람도 있는데 많지

않다 보니까 첫 달은 지인들 데리고 와서 한 달을 겨우 했어요. 근데 이래 갖고 자존심이 상해서 궁리한 끝에 개인적으로 제 이름이랑 휴대폰 넣고 창원 시보에 광고를 냈어요. 창원시보는 무료잖아요. 그러니 그걸 보고 오는 사람들이 한 30~40명 됐어요. (중략) 제가 보고 큰 시설이 필요 없으니 작은 거 좀 빌려달라 이래서 그쪽에서도 많이 했어요. (중략) 어쨌든 살길을 찾아가는 길은 내가 노력만 하면 죽으라는 법은 없죠.

(연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰)

이처럼 우수 강사와 서포터즈는 디지털 역량강화 교육사업의 전반에 진정성 있는 관심을 갖고 마치 개인의 사업처럼 주도성과 적극성을 가지고 참여하는 특성을 보였다.

3.1.3 존재에 대한 진심

디지털 역량강화 교육사업의 우수 강사와 서포터즈가 공통으로 보인 특성 중 하나는 바로 사람이라고 하는 그 존재 자체에 대한 관심과 애정, 그리고 이들의 성장을 돕기 위한 무조건적인 진심이였다. 실제 디지털 역량강화 교육사업은 취약층을 포함한 도민이 디지털을 이해하고 사용하는 기술적인 부분을 지원하는 사업이다. 하지만 우수 강사와 서포터즈는 단순히 기술적인 능력을 증진하는 것에 주안점을 두기보다는 인간이라고 하는 존재 자체에 대한 관심과 애정을 가지고 자신의 자원을 투자하고 지원하려는 특성을 보였다. 다음은 수강생의 디지털 역량을 증진하기 위한 강사의 지원에 관한 사례이다.

콜센터에서 “장애 여학생이 있는 데 가르쳐줄 수 있는지” 물어보더라고요. 이야기를 들어보니 집이 저하고 한 10분 걸어가는 거리에요. 그래서 한번 만나보기로 했죠. 가서 보니까 제가 눈감고도 할 수 있는 거가 필요하다고 해서 가르쳐주기로 했죠. 근데 보니까 교안이라든지 이런 게 없어서 제가 교안을 복사해 가지고 왔죠. 그분이 창원시 장애인 이런 인권센터에 정식 강사는 아니고 장애인 중에 워드를 좀 잘하는 보조 강사였어요. 일정한 급여도 받고. 그래서 그분이 이제 장애인 이런 다른 단체에서 교육을 아마 하게 한 것 같아요. 근데 장애인들 성질이 딱 이렇게 한 번 거부하면 잘 접근을 잘 안 하거든요. (중략) 그분은 천천히 해요. 그러면 천천히 할 때까지 옆에서 지켜봤다가 빠른 길로 갈 수 있는 기능이 있는데 자체적으로 배운 그걸 그냥 고집을 하는 경우도 있고. 그러면 제가 이거는 어떤 메뉴를 이용하면 쉽게 갈 수 있다는 식으로 이제 차근차근 가르쳐 주니까, 저를 믿는 거예요. (중략) 그분이 이제 경진대회에도 나갔는데 대회용으로 대회용 이런 예제 문제가 있

거든요. 그런 걸 출력해서 연습할 수 있게 그분 아파트 창가에 꽂아주고 오기도 하고 그랬어요.
(연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰)

사례에서 볼 있듯 강사는 수강생의 필요에 대해 진심으로 관심을 갖고 지원하기 위해 노력한 것을 알 수 있다. 이는 수강생을 단순히 가르쳐야 하는 대상으로 인식하고 교육을 한 것을 넘어서서 수강생의 삶, 존재 그 자체에 대한 관심과 존중의 마음이 있었기에 가능한 것이라고 할 수 있다. 이는 상대방을 나와 같은 감정과 목표를 가지고 살아가는 인간으로 인정하는 인간을 ‘목적’으로 생각하는 인간화(Humanization)된 관계 즉, ‘나와 너(Ich und Du)’의 관계로의 인식을 보여주는 것이라 할 수 있다.

존재에 대한 진심은 수강생에 대해서 뿐 아니라 동료와의 관계에서도 동일하게 드러났다. 다음은 함께 일하는 강사에 대한 서포터즈의 지원 사례이다.

항상 강사님한테 세뇌했거든요. 강사님한테 나는 이 다음 해에 또 서포터즈 또 해도 된다. 나보다 는 강사님이 쪽 잘 되면 나는 더불어 잘 될 수 있으니까, 강사님이 무조건 잘되라고 그랬거든요. 근데 강사님이 몸이 좀 아파서 그때 1년 내 약을 드시길래 병원을 알아봐 드렸어요. 그래서 여기 00 병원으로 바뀌서 원인도 찾고 임신하셔서 이제 아들도 낳고 잘 됐다고 그랬죠. (중략) 사업단은 6시 땡 하면 문을 딱 닫는데, 근데 강사님들도 6시 지나도 저는 받는다는 거 알아서 전화주세요. 매니저님이 “나가 문제다. 6시 지나면 니도 문을 닫아야지.” 하시지만 저는 아는 거예요. 왜냐면 저희가 9시부터 6시 안에 할 수 있는 업무는 아니예요. (중략) 다들 엄마이기도 하니 집에 가서 가족들 저녁 챙겨주고 한 8시 9시 이때쯤 보면 생각나서 묻게 되는 거죠. 제가 그걸 잘 아니까 사실 (중략) 한 귀로 듣고 한 귀로 흘려야 되는데. 한 귀로 듣고 한 귀로 흘리는 게 잘 안되는 것 같아요. 성격상. 전화벨이 이렇게 울리잖아요. 그러면 해야 하는 거예요. (개인 연락처를 수업할 때 알려주는 바람에) 그래서 제가 얼마 전에 매니저님한테 “저는 내년에 계속하면 알뜰폰으로 한 개 더 개통할 거다. 이 번호를 버릴 거다.” 했더니 매니저님이 “네 성격으로는 새 번호도 버리게 될 것 같다.”고 안 된다고 하셨는데, 웬지 그럴 것 같아서 저도 (번호 두 개 하는 건) 포기했어요.
(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

사례를 통해 우수 강사와 서포터즈들은 함께 있는 이들의 존재 자체에 대한 관심과 사랑을 기반으로 그들의 삶에 선한 영향력을 끼치기 위해 자발적으로 헌신하는 공동된 특성을 확인할 수 있다.

3.2 디지털 역량강화 교육사업의 의미

3.2.1 새로운 장

강사와 서포터즈는 퇴직, 이직, 결혼 이민, 경력 단절 등 다양한 상황에 처해 있다가 디지털 역량강화 교육사업을 통해 새로운 시도를 하게 된 상황이었다. ‘많은 사람에게 즐거움을 주는 놀이공원에 놀이터 (연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰)’ 이기도 하고, ‘일이 있어야 사람이 행복한데, 행복하게 일하게 해주는 곳(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)’ 으로의 의미가 있다고 하였다. 다음은 퇴직 및 육아로 경력이 단절되었다가 다시 일을 하게 된 강사와 서포터즈의 사례이다.

저한테 의미가 좀 크죠. 내 퇴직하고 여행이나 다니고 또는 골프나 치러 다니고 내 취미 활동하고 그런 것도 하루 이틀이잖아요. 길면 안 좋죠. 재미가 없잖아요. 그래서 저를 강사로서 채용을 해주 고 내가 일자리가 있어서 출근할 데가 있고. 수강생들도 항상 새로운 세계에 접하다 이래가지고. 우리 수강생들이 하는 말씀이 완전히 내가 신세계 산다고 내가 맨날 방구석에 들어앉아서 청소하고 빨래나 하고 하다가 완전히 새로운 세계에 사는 기분이라 그래. 너무너무 기뻐해요.
(연구참여자4. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

이게 너무 좋은 일인 것 같은 거예요. 아이도 키우면서 시간 활용이 굉장히 좋고. 뭔가 일을 시작 하기에는 사실 덜컥 겁이 났거든요. 경력이 있다고 한들 10년 전의 경력들이라 조금 힘들지 않을까 하는 생각이 들었는데 디지털배움터에서 처음에 서포터즈를 하고 들어가는 데 문턱은 그렇게 크지 않다는 생각이 들더라고요. (중략) 근데 처음에 급여 받았을 때 정말 행복한 거예요. 엄청 작은 돈인데. 내가 이거를 꾸준하게 한 3~4개월 받으니까 너무 좋은 거예요. 집에만 항상 있다가.
(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

퇴직한 이후에도 사회생활을 지속할 수 있다는 것에 대한 감사, 가정과 일을 병행할 수 있는 업무환경에 대한 만족감, 사회생활을 새롭게 시작하게 된 것에 대한 안도감, 경제활동에 대한 의미 등을 확인할 수 있었다. 외에도 다음의 사례에서와 같이 새롭게 시작한 사회생활을 통해 자신의 식견이 넓어지는 것에 대한 의미를 찾기도 하였다.

경력 단절로 12년 동안 있다가 일하게 된 거거든요. 둘째 임신했었을 때는 미술치료 공부했어도 반백수였어요. 아이 키우면서 제가 전공했던 쪽으로 취업하는 게 시간계약으로 어려웠어요. (중략) 제가 이 일을 좀 오래 계속해 보자고 생각했던 건

다양한 사람을 만나잖아요. 진짜 남녀노소거든요. 진짜 어린이부터 자격증 따는 반, 제 또래 엄마들, 그다음에 어르신들 그다음에 진짜 중장년층까지 너무 다양해서 시야도 많이 넓어진 것 같고 대상에 대해서 생각하는 것도 넓어진 것 같습니다.

(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

수업 진행하다 보니 이제 연령대가 진짜 여러 종류, 여러 가지로 있었는데, 제일 나이 많으신 분이 95살이었나? 작년 수업참여자였는데. 정말 열심히 수업하시고, 그리고 또 올해 같은 경우는 시각장애인들. 진짜 대단하다는 생각 들었거든요. 앞이 하나도 안 보이지만 컴퓨터를 배우고 싶다고 하시어서 저도 멀지만, 열심히 하고 그랬었는데. 너무. 저 같은 경우는 못 할 거라고 생각했지만, 그분들은 정말 열심히 하더라고요. 그래서 그분들한테 배웠죠. 이런 식으로 이제 살아야 하는구나...

(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)

이상의 내용을 통해 디지털 역량강화 교육사업은 강사와 서포터즈에게 개인의 삶에서 더 확장된 사회적 존재로서 건강하게 기능할 수 있으며, 일을 통해 더 넓은 세상을 이해하고 배워 가게 되는 인생 2막의 새로운 장으로서의 의미가 있음을 확인할 수 있었다.

3.2.2 보람의 장

강사와 서포터즈는 디지털 역량강화 교육사업을 통해 수강생의 디지털 역량이 증진되고 결과적으로 이것이 그들의 삶에 열매가 되는 과정을 함께 하며 긍정적인 정서를 경험하는 것으로 나타났다.

자녀들에게 카카오톡으로 선물을 보내기 위해 자신의 수업을 수강한 95세 고령의 수강생과 자신의 수업을 통해 다문화 역량 강화 강사가 된 수강생(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰), 문자 메시지를 자녀와 손주들에게 보내게 된 할머니 수강생(연구참여자4. 2023년 11월 13일. 인터뷰), 젊은 시절 자식 키우느라 공부를 멈춰야 했던 60대 후반의 수강생과 PPT를 배워 사업 제안서를 작성하고 사업을 수주했던 수강생들(연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰) 등 수많은 사례를 통해 강사와 서포터즈가 디지털 역량강화 교육사업을 통해 보람을 느끼는 것을 알 수 있었다.

다음은 소상공인 운영지원금 신청 과정을 지원함으로써 실질적인 성과가 있었던 서포터즈의 사례이다.

수강생 중에 한 분이 이제 그런 경우가 있었어요. 그 자제분이 식당을 운영하는데 당신이 도와줄 수 있는 방법이 이게 밖에 없다면 소상공인 운영지원금 서류 작성을 도와달라고 하셨어요. 근데 그게

한글 파일로 작성하는 건데도 어르신이 적기에는 쉽지만은 않더라고요. 그래도 스마트폰으로 나라에서 운영지원금을 지원받기 위해서 가게 운영 상태라든지 이런 거를 찍어서 개선해야 하는 점을 적어서 내야 했었어요. 그래서 이거 이렇게 하시면 됩니다. 이렇게 해가지고 이제 조금 가르쳐 드린 적 있거든요. (중략) 그래서 가게 간판 바꾸는 거 지원받으셨거든요. 그분이 맘프축제 갔을 때 부스에 찾아오셨더라고요. 오셔서 고맙다고...

(연구참여자3. 저널)

위 사례처럼 구체적인 지원을 받은 경우 외에도 교육사업을 통해 취업으로 연결된 수강생들에 대한 보람도 남달랐다. 다음은 외국인과 장애인 수강생이 자신의 수업을 통해 취업하게 된 사례들이다.

정도가 심하지 않은 장애인들을 한 6개월 정도 강의를 했어요. 힘들었죠. 아집이 강한 분들도 있었어요. 자기한테 조금만 마음에 안 들면 이렇게 고향을 지르고. 좀 난폭한 그런 성격이 있어서. 마음에 맞게끔 이렇게 강의를 해주고. 또 강의 진도도 똑같이 가야 해요. 어느 한쪽이 빠르다거나 어느 한 장애인이 잘한다고 해서 그쪽으로 집중하면 강사한테 달려들고 그런 게 있었는데 (중략) 6개월 동안 한 명의 나으 없이 무사히 잘 마쳤어요. 중간에 취업도 하고, 취업하면 현장에서 강사님 제일 잘하고 있어요. 스마트폰 배운 거 잘 활용하고 있어요. 문자가 와요. 이렇게. 보람 있죠.

(연구참여자4. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

캐롤라인이라는 교육생이 있었는데 이번 창원과학대전 축제에서 우연히 만나게 되었습니다. 보자마자 너무 반가워하면서 그때 수업으로 자격증을 취득했고 취직도 했다고 감사하다고 하셨습니다. 현재는 초등학교 방과 후 선생님과 미래채움강사로 활동 중이라고 하셨습니다. 다음에는 디지털배움터 강사로도 활동해 보고 싶다고 꼭 저처럼 되고 싶다고 해주셨는데 이 말이 너무 뿌듯했고 몇 개월이 흘렀음에도 너무 큰 보람을 느끼게 됩니다.

(연구참여자3. 저널)

따라서 디지털 역량강화 교육사업은 강사와 서포터즈에게 자신들이 누군가의 삶에 이바지할 수 있는 존재로 기능할 수 있는, 그래서 보람을 느끼게 되는 장이 되었음을 알 수 있다.

3.2.3 인정의 장

강사와 서포터즈는 디지털 역량강화 교육사업을 통해 ‘강의 잘 들었다고 하면 제가 고맙고 인사받는 그것만으로도 좋죠(연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰).’, ‘어르신이 수업이 끝났는데 또 언제 오냐고

전화해 주시는 거예요. 계속 전화해 주셔서 수업이 좋았다. 그러면 디지털배움터 이제 언제 또 오냐, 선생님이 하는 수업 듣고 싶다(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰).’ 라고 해주시는 등 수강생의 인정을 통해 기쁨을 누리는 것을 알 수 있었다.

다음은 자신의 수업을 좋게 기억하고 기대하는 수강생의 인정에 관한 강사의 사례이다.

그래도 컴퓨터 강사로 활동할 수 있게 되었고. 일하다 보니 또 사람들과 많이 만나게 됐고. 일단은 수업을 제가 나름대로 준비해서 알려주면 일단 교육생들이 감사하다고. 또 제일 중요한 거는 다음 교육이, 거기 이제 참여하고 싶은데 언제냐 이렇게 약속 이렇게 해주면 더 이제 기분이 좋죠. (중략) 올해는 조금 힘들었어요. 왜냐하면 컴퓨터 수업을 제가 많이 하다 보니 기자재를 많이 옮겨다니면서 수업해요. 임신해서 배는 부른데 무거운 거 이리저리 옮기고 힘들었거든요. 그렇지만 제일 중요한 거는 수업이 재밌다고, 잘 됐다고, 자세하게 잘 이렇게 알려주니까 많이 배웠다고, 이런 식으로 소감을 남겨주시니까 기분이 너무 좋죠.

(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)

강사와 서포터즈는 상황에 따라서 저녁 시간에 집에서 수업해야 하는 경우들이 있어서 자연스럽게 가족들이 실시간으로 자신의 하는 일을 보면서 이해하고 지지하게 되는 경험(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)을 하기도 했다. 그리고 다음의 사례에서와 같이 디지털 역량강화 교육사업을 통해 수강생뿐 아니라 가족, 주변의 지인들에게서도 인정받는 것을 알 수 있었다.

아주 좋아하죠. 일자리가 생겼으니까 그리고 가족뿐만 아니고 주변 친구들이 부러워해요. 언제 그런 기능을 배웠냐고, 제가 배운 것도 아니고 제가 2010년도에 내 손에 이제 스마트폰이 내 손에 쥐어졌거든요. 그때부터 이제 자주 사용하다 보니까 그 기능을 익히게 되고 또 그 기능을 재미있게 활용하다 보니까. 또 이렇게 시대가 나를 부를 때가 있더라고요. 기분이 좋아요. 그건 말 못 하죠.

(연구참여자4. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

그리고 다음의 사례에서와 같이 자녀들의 경우 어머니가 누군가를 가르치는 일을 하는 것에 대한 자긍심을 보이기도 하였다.

애들이 서포터즈 명칭을 알거든요. 그래서 서포터즈 끝날 때 이제 애들이 “이제 엄마 서포터즈 안해? 이제 강사야? 강사!” 이렇게 할 때 “그래 엄마 이제 강사야.” 이렇게 조금 뭐 뭐 으스스대듯이 한 것 같긴 하거든요. 결국은 항상 그냥 엄마가 열심히 하면 언젠가는 애들이 알 거라는 생각으로

(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

엄마가 뭐가 역할을 하는 현장에 와서 수업을 들으니까 또 저를 다르게 보는 것도 있어요. 제가 오늘 “엄마 알바 갔다 올게.” 하니까 둘째 애들이 “엄마, 알바라고 하지 말고 일한다고 해. 일하는 거잖아. ‘엄마 수업하러 갈게.’ 이렇게 해. 엄마 선생님이지않아.” 이렇게 하더라고요. 그래서 알겠다고 하는데 그럴 때 기분이 좀 묘했어요.

(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

이를 통해 디지털 역량강화 교육사업은 강사와 서포터즈에게 자신의 존재와 역할에 대한 인정을 받게 되는 장으로서의 기능을 하는 것을 알 수 있었다.

3.3 디지털 역량강화 교육사업의 어려움

3.3.1 수강대상의 특수성

디지털 역량강화 교육사업은 여타의 사업에 비해 노령층, 장애, 다문화 등과 같은 취약계층에 집중된 특성이 있다. 따라서 사업에 참여하는 대상의 거주지, 연령이나 관심 분야 등 특성이 매우 다양한 것이 현실이다.

아쉬움이랄까. 다른 사람들이 스마트폰을 잘하는 걸 보고 좀 배워보겠다고 어떤 남자분이 오셨어요. 근데 그분이 한글을 몰라요. 자판기 키보드 입력을 해야 하는데 한글을 모르시니까 첫날에 그냥 2시간 보기만 하고, 못하시고 돌아가신 기억이 참 어떻게 보면 아주 쉽고 그런 추억이 있었어요. (중략) 또 다른 분은 한 10년도 더 된 아주 옛날 핸드폰을 가져오셨어요. 스마트폰 이거는 앱을 실행하게 되면은 저장 공간을 많이 차지하기 때문에 저장 공간 30gb를 들고 오셔서 동영상만 만든다고 생각해 보세요. 강사는 그 말 못 해요.

(연구참여자4. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

위의 사례는 문해 능력과 스마트폰 소지와 같은 기본적인 요건이 충족되지 않는 수강생을 만나 도움을 제대로 주지 못해 난처했던 경험에 관한 내용이었다. 이처럼 극단적인 예는 아니더라도 다양한 계층의 수강생을 대상으로 하고 있어서 자연스럽게 강사와 서포터즈의 수업 준비 및 수업 실행 등에 있어서 어려움을 초래하게 된다. 다음은 다양한 계층을 대상으로 하는 수업에서의 어려움의 사례이다.

교육대상자들은 진짜 다양한데, 올해는 고성에서는 시각장애인 대상 수업했었고, 제가 또 다문화 출신이니까 다문화 여성들과 다문화 가정 자녀들 대상으로도 수업 좀 많이 했어요. 그리고 고령층,

그리고 일반인 대상으로는 이제 자격증 수업 이거
를 이제 많이 진행했거든요. 모든 걸 다 가르치
니까 정신이 없죠. 그리고 장애인들도 그렇고. (중
략) 올해는 고성까지 가면서 고성, 창원 이렇게
해서 일반 배움터 몇 개를 돌아다니면서 수업했었
거든요. 이동시간이 1시간 넘게 되고 그랬어요.

(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)

사례 후반에서 언급된 것처럼 지역이 경상남도 전
체이기 때문에 강사와 서포터즈의 이동 거리에 대한
어려움도 필수 불가결하게 발생하는 어려움 중 하나
라 할 수 있다.

장소 바뀌는 거랑 좀 멀 때. '내가 지금 운전을 하
고 있는 건가? 일을 하러 가는 건가?' 하는 생각이
좀 종종 듭니다. 산청이나 이렇게 멀리까지는 안
가는데 제가 00에 살다 보니까 어딜 나가도 일단
30분 이상은 나가야 하거든요. 함안도 저한테는
멀었어요. 여기서 1시간 넘게 걸렸고, 거체는 이번
달에 갔다 왔는데 이동시간이 수업 시간에 들어가
지 않으니 그게 조금 더 슬픈 것 같아요. 슬피요.

(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

외에도 일반적인 수강생에 대해서도 다양한 특성을
이해하고 수용하기는 쉬운 일은 아닌 것을 알 수 있었
다. 다음은 처음으로 교육 관련 일을 하게 되어 다양
한 수강생에 대해 어떻게 대응해야 하는지 어려움을
겪었던 서포터즈의 사례이다.

일단 교육생 수준 갭이 엄청 커요. 진짜 남녀노소
거든요. 어린이부터 자격증 따는 제 또래 엄마들,
어르신들 그다음에 진짜 중장년층까지 너무 다양
해서. 경로당을 가도 그렇고, 아동 대상을 가도 그
렇죠, 00고등학교 장애 친구들 오늘 갔다 왔는데
그 친구들도. 좀 갭이 커요. 저는 사무실에서만 일
하던 사람이었는데. 처음에 돌봄센터에 갔었어요.
그 강사님이랑 저랑 인사하는데 3학년 여자 친구
가 저를 뻔히 보면서 "왜 쳐다봐요?" 딱 이러는 거
예요. 그때 너무 당황하기도 하고. '이게 나랑 맞
나?' 진짜 수만 가지 생각이 지나가면서. (중략)
딱 하기 싫으면 아픈 척도 하고 울기도 울고 그러
더라고요. 뭘 배우러 온 기본자세는 일단 착석인
데 일단 그게 안 되고, 시작한 지 얼마 안 됐는데
쉬는 시간은 언제인지 계속 질문하는 걸 보면 강
사님들이 대단하다는 생각이 들어요. 저는 집에서
애를 좀 무섭게 가르치거든요. 근데 우리 애처럼
할 수 없으니까, 현타가 많이 왔죠.

(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

디지털 역량강화 교육사업에서는 강사와 서포터즈
대상의 교육이 있다. 하지만 살펴보았듯, 너무나 다양
한 배경지식을 가진 수강생들을 만나고 이해하는 것
자체가 강사와 서포터즈에게는 도전적인 어려움이 되

는 것을 알 수 있었다.

3.3.2 업무의 특수성

디지털 역량강화 교육사업의 대상이 특수성을 갖기
때문에 이분들을 교육하는 강사와 서포터즈의 업무
역시 특수성을 갖게 되는 것은 어쩌면 피해서 갈 수
없는 정해진 결과라고도 할 수 있다.

교육생이 다양하기 때문에 그분들한테 맞게끔 수
업하기 위해서는 디지털배움터에서 운영하는 모든
교육을 익혀야 해요. 그래서 저 같은 경우는 이주
여성들 대상으로는 ITQ 자격증 수업을 많이 했었
고, 그리고 또 일반, 고령층 대상으로는 기초 수업
을 많이 하고, 또 아동 학생들 대상으로는 심화
교육을 많이 했었고, 이런 식으로 돼 있죠. 대부분
이. 올해 같은 경우는 심화 과정에서는 코딩 수업
을 많이 했고, 일반 교육생하고 다문화가정들을
대상으로는 자격증 수업을 많이 했어요.

(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)

위의 사례를 통해 사업의 특수성으로 인해 수강대
상과 대상별 교육과정이 다양하게 제공되고 있기 때
문에 강사나 서포터즈의 역할에 대한 요구 역시 스펙
트럼이 넓다는 것을 알 수 있다. 외에도 최근에 스마
트폰이나 컴퓨터를 통해 금융거래나 인증 등의 기능
을 많이 사용하는 만큼 '보안' 의 이슈에 대해서도
어려움이 있는 것을 알 수 있다.

수업을 진행하면서 가장 어려웠던 건 인증서 부분
이었던 것 같습니다. 가장 간단한 본인인증이지만
어르신들은 스마트폰에서 간편인증서나 공인인증
서를 사용하는 걸 어려워할 뿐 아니라 두려워하셨
습니다. 은행 업무, 결제서비스 등 스마트폰을 조
금 더 스마트하게 쓰도록 가르쳐 드리고 싶어도
이분들도 배우고 싶어 하면서도 두려워하니 인식
을 바꾸는 게 쉽지 않아서 교육하면서도 늘 애매
했던 것 같습니다. 인증서가 보안이 철저하면서도
보편화될 수 있으면 좋겠다 싶은데 현재로서는 이
부분이 참 풀기 어려운 숙제인 것 같습니다.

(연구참여자3. 저널)

이는 시대적 특성으로 경험하게 되는 어려움이라고
할 수 있을 것이다. 수업 내용 중 다수가 개인정보에
관한 내용이 다수 포함되는데, 보안에 대한 기준의 필
요성을 시사 받을 수 있다.

3.3.3 처우의 아쉬움

디지털 역량강화 교육사업은 다양한 배경을 가진 수강생에 대해 맞춤형으로 수업이 진행되는 특성이 있어서 강사나 서포터즈의 역할에 대해서도 융통적으로 해석되고 유연하게 기능해야 하는 부분이 있는 것이 사실이다. 같은 교육과정에 대한 수업이라고 하더라도 동일한 시간에 동일한 대상에 대해 동일한 교육을 수행하는 것이 아니라는 뜻이다. 따라서 강사-강사, 강사-서포터즈 간의 처우에 대해서도 상황에 따라 적용되고 해석되는 부분에서 차이가 있을 수 있음을 알 수 있다. 다음은 상황 다양성으로 인한 강사-강사 간의 처우에 관한 아쉬움의 사례이다.

물론 강사의 역량이나 이런 것도 중요한 한테 일을 하다 보면 물론 안 그런 강사님들도 정말 많아요. 많은데, 서포터즈와 강사 보수가 두 배 가까이 차이 나는데, 간혹 보면 서포터즈가 이 돈 받고는 이렇게 일하는데, 강사는 그 돈 받고 저렇게 하나 하는 일도 사실 있어요. 수업은 전반적으로 강사님이 하시지만 사실 서포터즈도 교육생과의 교감이라든지 이런 소통이 충분히 잘 이루어져야 하거든요. 서포터즈가 출결 상황이라든지 분위기 자체를 이끌어 주지 않으면 쪽 이어지지 않더라고요. 이런 피드백이 잘 이어지려면 서포터즈의 역량도 많이 필요로 하는데 이걸 뒷받침해 주는 게 약하니 아쉬워요. (중략) 어떤 강사는 진짜 한 30명 데리고 수업하는 데가 있고, 어떤 한 강사는 한 5명만 데리고 수업하는 곳도 있어요. 그러면은 이제 강사입장에서는 30명으로 수업하는데 똑같은 급여에 5명만 모시고 수업하는데 하는 생각이 드는 일도 있어요. 그러니까 “강사님 힘드시겠어요.” 말씀드리는데 사실 헤드릴 수 있는 건 없어요. 근데 진짜 교육생 없는 지역이 있거든요. 진짜 교육생이 없어서 진짜 저희가 교육생이 그달에 없으면은 이제 매달 모집도 해야 해 교육생 모집에 이제 영업 아닌 영업도 막 해야 하고 그렇거든요.

(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

사례를 통해 살펴보았듯, 강사들의 업무와 강도에 대해 균일하게 상황을 맞춰줄 수 없어서 발생하는 아쉬움이 있었듯, 강사와 서포터즈 간의 관계에서도 유사한 맥락이 존재함을 알 수 있었다.

아무래도 강사님보다는 제가 금액을 반만 받는 게 맞는 것 같기도 한데, 저희도 시간을 다 쓰고, 영일을 안 하는 게 아니거든요. 저희도 집에 오면 일이 많아요. (중략) 또 움직이는 건 강사님이랑 저희랑 똑같은데 막 멀리까지 가서, 수업도 이게 그 수업이 오늘 아침 9시부터 3시까지 거기에 쪽 있다 이러면은 좀 덜 할 텐데. 오전 2시간 수업하고 또 집에 와서 있다가 다시 오후에 2시간 반 이렇게 간단 말이에요. 그러면 실상 일하는 거 4시

간 반 정도밖에 안 되는데 왔다 갔다 왔다 갔다를 하게 되니까 병 뜨는 버리는 시간이 있죠

(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

강사와 서포터즈의 자격과 업무가 상이하기 때문에 처우가 다른 것은 맞지만 과외의 업무와 이동시간, 수업 시간 배치 등에 따라서 서포터즈의 경우 여러 가지 생각을 하게 되는 것 역시 이해가능한 부분이라 할 수 있다.

3.4 디지털 역량강화 교육사업을 위한 제안

3.4.1 강사 관리 및 지원

교사는 가르치면서 동시에 배우는 직업이다. 그리고 잘 가르치기 위해서는 계속해서 배워야 하는 직업이기도 하다. 따라서 일정 수준의 자격을 갖춘 분들을 선발하고 필요한 기초교육을 이수하도록 한다. 구체적으로는 채용 시 강사 40시간, 서포터즈 20시간의 양성교육과정을 거치고, 이후 사업 기간 내 3회 이상의 보수교육이 기본으로 수행되고 있다. 외에도 새로운 교육과정에 대한 전문가 섭외를 통한 특강, 온라인 사이트와 카페 등을 통한 재수강 기회 제공 및 필요 교육과정에 대한 사업단 요청 등 재교육의 기회와 과정이 있음에도 불구하고 ‘메타버스, 챗 GPT, AI, 드론, 코딩 등 그 변화의 속도가 빠르기 때문에 더 단련해야 한다(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰).’ 는 의견처럼 입문 교육을 거쳐 강사나 서포터즈가 된 이후의 재교육이나 연수의 기회가 실제로 더욱 필요하다는 의견이 있었다.

강사 처음 할 때 교육이 있어요. 디지털배움터에서 이런 수업을 운영했으면 좋겠다는 프로그램들 별로 이렇게 수업을 진행해 주거든요. 그걸로 준비하고, 또 교육생분들이 원하는 것도 넣어서 개인적으로 PPT 자료 만들고 수업해요. 강사를 시작할 때, 또 계속 교육시켜주지만 그래도 새로운 교육을 이제 쪽 받을 수 있게끔 더 많이 지원해줬으면 좋겠다는 생각이 들었거든요. 왜냐면 우리가 계속 배워야만 누구한테 알려줄 수 있으니까 (중략) 새롭게 입사하시는 강사님들이 이제 어떻게 수업을 진행해야 할지, PPT 자료는 어디서 이렇게 만들었는지, 이런 식으로 많이 물어보더라고요. 그래서 제가 디지털배움터에서 지원하는 자료들은 다 드리고, 또 거기다가 교육생들이 원하는 거 좀 더 해야 한다 이런 식으로 알려주고 그랬거든요. 강사들끼리도 바쁘니까 만날 시간도 많이 없죠. 근데 서로 필요한 것들은 서로 가르쳐 주고 이야기할 기회가 있으면 좋겠어요.

(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)

사례를 통해 교사 재교육과 관련하여 교사 간의 학습공동체와 같은 네트워크 구축의 필요성 역시 시사 받을 수 있다.

3.4.2 수업 지원

디지털 역량강화 교육사업의 발전을 위해서는 양질의 수업을 위한 아이디어들이 있었다. 먼저 다음의 사례와 같이 교사와 학생의 비율에 대한 의견이 있었다.

고령층 대상 수업이 제일 어려웠어요. 어르신들이 배우고 싶은 욕심은 있지만 제가 앞에서 설명만 하면 못 배우시거든요. 그래서 하나씩 하나씩 다 돌면서 수업하다 보면 진짜 2, 3시간이 금방 가는데 그럴 때는 서포터즈님이 계셔도 가끔 손이 부족할 때가 있었죠. 될 수 있으면 이제 더 한 사람 더 있으면 좋겠지마는. 또 예산 때문에 또 안 되니까는. 사람이 많을 때는 적어도 한 10명 이상일 때는 3명 수업해도 괜찮을 것 같고. 3 대 1 정도? 4 대 1 정도로는 맞춰지면 좋을 것 같아요.

(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)

교사와 학생의 비율은 수업의 질을 좌우하는 기초적인 요소라 할 수 있다. 기본적으로 강사와 서포터즈가 짝이 되어 2인 1조로 수업에 참여하는 것이 기본이기는 하나 위의 사례에서처럼 대상에 따라서는 기본적인 교사와 학생의 비율에 대한 가이드라인이 필요함을 알 수 있었다.

그리고 다음의 사례와 같이 교재교구 및 기자재 확충에 대한 제안도 있다.

진짜 손바닥만 한 소책자라도 디지털배움터에서 나오면 정말 감사할 것 같다고 생각했습니다. 자꾸 어르신들이 책이 있으면 좋겠다. 하시거든요 (중략) 어르신들 분위기 띄우려고 강사님들이 이렇게 제도도 시키고 했었거든요. 그래서 양성교육 과정에 레크레이션 수업이 있으면 좋겠어요. 강사분들이 하기에는 한계가 있으니까요. ITQ 이런 자격증 과정에서 보면 이게 안 깔려 있는 경우가 있어요. 수업에서 써야 하는 소프트웨어 정도는 다 깔려 있어야 한다고 생각합니다. 그리고 기본적인 충전기, 고속충전기, 멀티탭 이런 건 기자재 신청하면 나오지만 그래도 부족하니까 강사님들이 개인적으로 사시는 분들도 꽤 많아요.

(연구참여자5. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

유튜브에 자막이나 동영상 삽입을 어떻게 하는지 문의하는 사람 있는데 예전에 앱들은 거의 다 무료였어요. 근데 요즘은 유료로 전환된 게 많아요. 유료 버전을 제가 월 얼마씩 이렇게 지불하고 가

르쳐 주기가 쉽지는 않아요. 그런 문제에 봉착이 돼 있어요. 그래서 유용한 유료 앱을 사업단에서 사서 필요한 사람한테 쓸 수 있도록 권한을 주고 그런 것들이 좀 있으면 좋을 것 같고요.

(연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰)

수업에서 사용되는 책이나 수업자료 등을 교재교구라고 하는데, 가장 대표적인 것이 교과서나 교재라고 할 수 있다. 그리고 디지털 역량강화 교육사업의 경우 컴퓨터나 애플리케이션 등의 기자재에 대한 지원이 기초적으로 요구되는 부분이 있음을 확인할 수 있다.

3.4.3 관리체계 정비 및 연계

디지털 역량강화 교육사업의 발전을 위한 제안의 마지막은 홈페이지를 비롯한 유관기관과의 연계에 대한 부분이었다. 사례를 중심으로 살펴보면 먼저 지금의 홈페이지 구성이나 홈페이지상의 교육과정명에 대한 재정비의 필요성에 대한 언급을 찾아볼 수 있었다.

서울하고 경남지역하고 보니까 사용하고 있는 교육 내용이나 자료들이 좀 다른 것 같아요. 서울에서 올라오는 교육은 진짜 제목만 봐도 배워보고 싶다는 생각이 들더라고요. 그래서 서울 쪽으로는 교육생들의 참여자가 많은 것 같기도 해요. (중략) 그리고 이게 일반인은 교육 신청할 때 들어가고 우린 교육 자료 필요할 때 들어가거든요. 그런데 올해는 자료를 찾기 어렵게 숨어 있어요. 교육자료들이 이렇게 탁탁탁 이렇게 없으니 불편하죠.

(연구참여자1. 2023년 10월 31일. 인터뷰)

그리고 실제 수강생들이 시스템 안에서 해야 하는 절차에 대한 간소화가 필요하다는 의견이 있었는데 구체적 사례는 다음과 같다.

정부 시책이라는 게 원래 예산이 투입되면은 피드백이라는 게 반드시 따르잖아요. 그런데 50대 이상 고령층이 하기에는 절차가 너무 많아요. 등록할 때, 또 중간에 설문 조사하는 거라든지. 그냥 단답형 이런 걸로 해도 얼마든지 그 효과를 발휘할 수가 있는데, 지금은 정부 기관에 근무하다가 퇴직하고 오신 분들도 디지털배움터에 들어오면 짜증을 내요. 질문도 많고 시작할 때도 하고 끝날 때도 설문하니 수강생들이 이구동성으로 너무 많고 복잡하다고. 과학기술부나 정보사회진흥원이나 이런 기관이 먼저 디지털화되어야 한다는 농담도 해요. 설문 문항이라든지 복잡한 인증 절차 등을 개선해 주면은 수강생들이 좋아할 것 같아요.

(연구참여자4. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

디지털 역량강화 교육에서 조금 더 지경을 확대하여 행정복지센터, 주민자치센터 등과 같은 유관기관

과 연계한다면 수강생 모집이나 강사와 서포터즈가 경험하게 되는 어려움 해소에도 도움이 될 것이라는 의견도 찾아볼 수 있었다.

아무래도 배움터가 예산 축소로 인해서 줄어들 거라는 이야기들이 많았어요? 근데 사실 지금도 집 가까이에서 배울 수 있는 곳이 많지 않아요. 그래서 배움터가 조금 더 많아진다면 좋겠어요. 강사나 서포터즈가 교육할 수 있는 곳이 자동으로 많아지니 지원도 자연스럽게 될 거고, 교육생들도 배분이 될 거고. 근데 지금은 안되니까 한 행정복지센터나 특정 배움터에 너무 밀집돼 있거든요. 그리고 정확히는 잘 모르겠지만 지방비 이렇게 해서 디지털 사업과 관련된 사업이 많아서 겹치는 부분이 있더라고요. 그러면 아무래도 행정복지센터에서는 자체적으로 하는 사업이 모든 면에서 조금 더 우위에 있게 되지 않을까요?

(연구참여자3. 2023년 11월 13일. 인터뷰)

그리고 디지털 역량강화 교육사업에서의 수강내역이 평생학습이나 기타 관련 교육 제도 안에서의 연계를 통한 시너지가 있으면 좋겠다는 제안이 있었다.

평생교육원에서 수업 들으면 평생학습지에 성적 들어가잖아요. 그런 거 들어가는 것처럼 디지털배움터에도 그 평생학습 제도권 안에 성적이 쌓이는 것 같은 혜택을 준다든지... 이것도 국가에서 하는 사업인데 아직 이런 제도는 없거든요.

(연구참여자2. 2023년 11월 7일. 인터뷰)

이상으로 디지털 역량강화 교육사업의 발전을 위한 우수 강사와 서포터즈의 제안에 대해 살펴보았다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 경남 디지털 역량강화 교육사업의 우수 강사와 서포터즈를 심층 면담함으로써 디지털 역량강화 교육사업을 성공적으로 수행하기 위해 강사와 서포터즈가 갖추어야 할 특성에 대해 이해하고, 디지털 역량강화 교육사업의 의미, 한계 및 나아갈 방향에 대한 시사점을 도출하기 위해 수행되었다.

연구문제에 따른 결론을 정리하고 제언하면 다음과 같다.

첫째, 경남 디지털 역량강화 교육사업에 참여한 우수 강사와 서포터즈는 공통적으로 ‘사업 취지에 대한 이해를 기반으로 수업전문성’ 과 ‘열정으로 무장된 자기 주도성’ 을 확보하고 있었으며, 이를 유지·강화하기 위해 지속적으로 노력하고 있었다. 그리고 이

것이 가능할 수 있었던 동력은 궁극적으로는 수강생을 수단이 아닌 목적 그 자체로 인식하는 ‘존재에 대한 진심’ 으로 추론할 수 있었다.

따라서 디지털 역량강화 교육사업의 강사와 서포터즈로 잘 기능하기 위해서는 ‘디지털 역량강화 교육사업에 대한 이해, 자기주도성, 인간에 대한 애정과 존중’ 의 가치가 내면화되는 것이 필요하다는 것이다. 따라서 이러한 가치들에 집중된 강사와 서포터즈 선발 및 양성교육의 필요성을 도출할 수 있다. 특별히 자기주도성은 궁극적으로는 외부의 보상에 따른 자기동기화가 아닌 내적 동기(Intrinsic motivation)로, 이는 해당 분야에 지속적으로 헌신하게 하여 결과적으로 높은 성취를 하게 하는 저력이 된다[24]. 그러므로 강사와 서포터즈가 자신의 역할에 대한 이유와 의미를 찾을 수 있도록 양성과정이나 재교육과정에서 살펴볼 필요가 있다.

둘째, 경남 디지털 역량강화 교육사업이 우수 강사와 서포터즈에게 어떤 의미로 기능하는지를 살펴보았다. 이 연구결과는 첫 번째 연구결과와 연결하여 내적 동기의 기반이 될 수 있기에 그 함의를 찾을 수 있다.

연구결과를 정리하면, 우수 강사와 서포터즈들은 해당 사업을 통해 기존과는 다른 시도를 해보는 ‘새로운 장’ 이며, 누군가를 가르치고 돕는 역할을 통해 성장과 변화를 경험하며 ‘보람의 장’ 으로 기능하였다. 그리고 이러한 새로운 장에서의 보람은 개인적인 차원에서 머무는 것이 아니라 수강생, 가족, 지인들로부터 감사와 존중을 받는 ‘인정의 장’ 이 되는 것을 알 수 있었다. 강사와 서포터즈의 삶에 보람된 변곡점이 되어 자신의 내적 만족은 물론 외부로부터의 긍정적 보상이 지속되는 것은 사업에 대한 강사와 서포터즈의 지속적 헌신을 가능하게 할 것으로 기대한다.

이는 강사와 서포터즈 선발에서 디지털 지식이나 기술에 치중되어 있고, 수행하는 역할과 비교했을 때 자격요건이 다소 낮고 추상적이라는 지적[19]과도 일맥상통하는 것이라 할 수 있다. 즉, 기존에 관련 업무를 해보지 않았던 분들에 대해서 보다 유연하게 바라보고 기회를 제공하는 것이 필요하며, 수강생의 성장과 변화를 공유하고 서로의 성취에 대해 인정하고 격려하는 장을 제공하는 것이 사업의 성과에 긍정적인 영향이 있을 것으로 추론할 수 있다. 따라서 현재 우수 사례나 우수 수강생이나 강사 선발 등의 행사를 온라인과 오프라인 모두에서 더욱 다채롭게 진행할 것을 제안한다.

셋째, 경남 디지털 역량강화 교육사업에서 강사와

서포터즈는 ‘수강대상의 특수성, 업무의 특수성, 처우의 아쉬움’을 고충으로 토로하였다. 노력충, 장애인, 다문화가정 등 정보취약계층을 대상으로 놓여준을 포함하여 경남 전체에 흩어져 있는 교육 장소를 찾아가 교육하는 것은 수강생에게는 단비와 같이 반가운 교육 기회가 될 것이다.

하지만 제공자인 강사와 서포터즈는 원거리 이동은 물론, 다양한 학습자의 요구에 맞게 교육내용과 과정을 재구조화하여 수행해야 하는 등 그 이상의 수고와 헌신이 따르게 되는 것은 자명하다. 이는 디지털 역량강화 교육사업이 연령과 거주지, 사회·경제적 배경이 다양한 수강생을 대상으로 디지털배움터를 기반으로 하는 교육사업이라는 태생적 특수성으로 인해 필연적으로 갖게 되는 한계상황이라 할 수 있다. 따라서 강사와 서포터즈가 겪는 어려움 중 ‘수강 대상과 업무의 특성’에서 비롯된 어려움은 피할 수 없는 것이라고 해도 과언이 아닐 것이다.

그렇기 때문에 사업의 핵심 주체인 강사와 서포터즈가 어려움을 그대로 받아들이게 되는 구조로 굳어진다면 결과적으로는 사업의 성과에 부정적인 영향을 주게 될 것이다. 따라서 ‘처우개선과 보강’의 필요성이 더욱 부각된다고 볼 수 있다.

넷째, 우수 강사와 서포터즈는 디지털 역량강화 교육사업의 발전을 위해 ‘강사 관리 및 지원, 수업 지원, 관리체계 및 연계’가 요구된다고 하였다. 이러한 연구결과는 디지털 역량강화 교육 강사와 서포터즈의 교육 요구에 대한 길혜지와 이상훈(2021)의 연구결과와 상당 부분 일치하는 것으로 확인되었다. 즉, ‘신규 교과목(프로그램) 개발, 수업내용 구조화, 학습환경 조성, 수강생의 학습동기와 참여 촉진 역량에 관한 교육 요구 및 강사 간 협업 및 네트워크 형성, 학습자 중심 교수학습 방법 활용 역량 등에 관한 차별적인 교육에 대한 요구를 확인할 수 있다[19].

따라서 사업의 전문기관인 한국지능정보사회진흥원과 지자체 사업단에서는 강사와 서포터즈 대상의 지속 교육의 기회를 확대하고, 학습자의 동기를 촉진할 수 있는 레크리에이션 등의 교과목 개설, 강사 간의 협업 기회 제공 및 홈페이지와 유관기관과의 연계 등을 현실화하는 것을 고려하는 것이 필요하다.

본 연구는 경남이라고 하는 지역에서 근무하는 강사와 서포터즈를 대상으로 질적연구방법에 따라 자료를 수집하고 분석하여 결과를 도출하였으므로 연구결과를 일반화하거나 객관화하는 것에는 무리가 있다. 하지만 디지털 역량강화 교육 현장에서 수강생들을

직접 만나면서 경험하고 느낀 것에 기반한 우수 강사와 서포터즈의 인식 및 제안이기 때문에 추후 사업 설계나 방향성 설정에 있어 기초적인 참고 자료가 될 것으로 기대한다.

참고문헌

- [1] Hatlevik, O., & Christophersen, K. (2013). Digital competence at the beginning of upper secondary-school: Identifying factors explaining digital inclusion. *Computers & Education*, 63(-), 240-247. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.11.015>
- [2] Kim, D.M., Lee, T.W. (2019). A Study on Development of the Digital Competence Measurement Tool for University Student. *Korean Society of Computer Information*, 24(12), 191-199. DOI: <http://doi.org/10.9708/jksci.2019.24.12.191>
- [3] Ferrari, A. (2012). Digital competence in practice: An analysis of frameworks. EUR 25351 EN, Luxembourg (Luxembourg), Publications Office of the European Union, JRC68116. DOI: <https://dx.doi.org/10.2791/82116>
- [4] UNESCO (2018). *A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2*. Information Paper No. 51. UIS/2018/ICT/IP/51.
- [5] Bocconi, S., Chiocciariello, A., Dettori, G., Ferrari, A., Engelhardt, K., Kampylis, P., & Punie, Y. (2016). *Developing Computational Thinking in Compulsory Education. Implications for policy and practice*. EUR - Scientific and Technical Research Reports. DOI: <http://dx.doi.org/10.2791/792158>
- [6] EC (2024). *Digital Competence Framework for Educators (DigCompEdu)*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcompedu>.
- [7] Kil, H.J., Shin, A. (2021). Exploring the contents of digital competency education - Focusing on keyword network analysis on educational programs and expert opinions. *The Journal of Korean Education*, 48(2), 47-73. DOI: <http://doi.org/10.22804/jke.2021.48.2.003>
- [8] Kim, Y.E. (2021. 6. 30.). *Closing the Digital Divide a Global's Common Woes and Challenges*. Community Media Foundation. Retrieved from <https://mpd.zip/GWb5NvxZX>.
- [9] Institute for Information & communication Technology Planning & evaluation (IITP) (2023). 2022

- Digital Divide survey*. Retrieved from <https://iitp.kr/kr/1/knowledge/statisticsView.it>.
- [10] Yun, M.A., Han, Y.J., & Kim, H. (2021). Exploring the digital competency of kindergarten teachers through educational experiences using digital utilization. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 28(4), 53-86.
- [11] Kim, S.H., et al. (2020). Development a Standard Curriculum Model of Next-generation Software Education. *Journal of The Korean Association of Information Education*, 24(-). 337-367. DOI: <http://doi.org/10.14352/jkaie.2020.24.4.337>
- [12] Joint Government of Relevant Ministries. (2020.6.22). Digital Inclusion Promotion Plan - A Digital Inclusion World to Enjoy Together. Retrieved from <https://toughw.tistory.com/1201>.
- [13] National Information Society Agency. (2020). *Development of a Curriculum by Competency and Level for Education to Strengthen Digital Capabilities for All*. National Information Society Agency.
- [14] Bae, J.A., Go, A., & Cho, J.W. (2021, 1). Direction of Education for developing Digital Competency : Analyzing of Digital competency enhancement education projects. *AI Convergence and Next Generation Information Education Directions for Future Generations*. (241 - 244). On-Line.
- [15] Digital Inclusion Policy Team, Ministry of Science and ICT. (2021, 3 9). *Regional Base to Open a Digital Inclusion Society, Promoting the "Digital-Baeumteo" Project in earnest*. HRST Policy Platform. Retrieved from https://hrstpolicy.re.kr/ki-step/kr/board/BoardDetail.html?board_seq=45283&board_class=BOARD09&rootId=2005000&menuId=2005103.
- [16] Lee, K.H. (2022). Designing a Digital Competency-enhancing Education Model for the Digitally Underprivileged -Focused on the Case of Chungcheongnam-do-. *Journal of Internet of Things and Convergence*, 8(1), 73-78.
- [17] Gyeongnam Big Data Hub Platform (2024, 1 3). Retrieved from <https://bigdata.gyeongnam.go.kr>.
- [18] Gyeongsangnam-do. (2023). *Report on the implementation of the Gyeongnam Digital Competency Enhancement Education Project in 2023*. Changwon. National Information Society Agency.
- [19] Kil, H.J., & Lee, S.H. (2021). Educational Needs Analysis of the Digital Competency Enhancement Education Instructors and Supporters. *The Journal of Lifelong Education and HRD*, 17(2), 85-109.
- [20] Evans, T. L. (2014). *Teaching and learning with digital technologies in the intermediate school classroom: An Activity Theory analysis of classroom interactions*. Doctoral dissertation, Victoria University of Wellington. Retrieved from <https://researcharchive.vuw.ac.nz/xmlui/bitstream/handle/10063/8718/thesis.pdf?sequence=2>.
- [21] Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- [22] Strauss, A., & Corbin, J. M. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. CA: Sage Publications, Inc.
- [23] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- [24] Howard, J. L., Chong, J., & Bureau, J. S. (2020). The tripartite model of intrinsic motivation in education: a 30-year retrospective and meta-analysis. *Journal of Personality*, 88(6), 1268-1285. DOI: <https://doi.org/10.1111/jopy.12570>



석종원

1995 경북대학교 전자공학과 석사
1999 경북대학교 전자공학과 박사
1999 한국전자통신연구원 선임연구원

2004 ~ 현재. 창원대학교 정보통신공학과 교수
관심분야 : 인공지능, 수중음향, 디지털 교육
E-Mail : jwseok@changwon.ac.kr



김민정

2003 중앙대학교 유아교육학과 석사
2009 중앙대학교 유아교육학과 박사
2010 한국교육문제연구소 연구원

2010 ~ 현재. 창원대학교 유아교육과 교수
관심분야 : 영유아과학교육, 부모교육, 교사론
E-Mail : nafka@cwnu.ac.kr