

기업 이러닝 시장 분석 연구

변숙영*, 이수경**

요약

이 연구는 기업 이러닝 시장구조를 규명하고 수요자와 공급자 측면에서의 기업 이러닝 문제점을 분석함으로써 기업 이러닝의 발전방안을 도출하는데 목적이 있다. 연구의 범위는 정부부처의 지원을 받고 있는 기업 이러닝 중에서도 노동부 직업능력개발 사업의 지원을 받고 있는 기업 이러닝에 한하여 실시하였다. 이는 총52명의 기업 이러닝 관계자 FGI를 통해 진행되었다. 연구결과, 정부의 직업능력개발사업내 기업 이러닝 시장은 크게 정부(노동부), 기업 이러닝 수요자인 기업, 기업 이러닝을 전문적으로 운영하는 훈련기관으로 구분될 수 있다. 직업능력개발사업 지원금 지원상의 문제점과 기업 이러닝 소외계층, 기업 이러닝 훈련과정의 직종 편중, 기업 이러닝 전문업체 소수의 독과점, 콘텐츠 개발사의 역량미달 등이 문제점으로 제기되었다. 이에, 가치사슬별 역량강화를 통한 파트너쉽 확산, 시장의 자율성 확보, 기업 이러닝 담당 정부 관계자들의 전문성 강화, 정부의 직업능력개발사업 지원 절차 개선, 기업 이러닝 소외계층을 위한 지원책마련 등이 개선점으로 도출되었다.

Analyzing the market of corporate e-learning

Sook-Young Byun*, Sookyoung Lee**

Abstract

In these days mobile handsets have come to be used at almost every user. The performance improvement of mobile devices and networks have made this trend possible. As a great variety of mobile applications are published, the necessity of running large-scale mobile applications becomes greater than before. To accomplish this, the existing researchers have developed mobile cluster computing libraries like Mobile-JPVM. In this paper, we implement a compute-intensive Animated GIF generating application and its cell phone viewer software using Mobile-JPVM library. We find out by the real execution of our softwares on the KTF handsets that they can sufficiently run on cellular phones. Our Animated GIF generator and its viewer are going to be commercially used for the mobile fashion advertisement systems.

Keywords : 기업 이러닝, 시장분석 corporate e-learning, Analyzing the market

1. 서론

지식정보화사회가 가속화되면서 우리나라 직업훈련 현장에서의 이러닝 활용은 다양한 측면에서 활성화되고 있으며, 특히, 경영환경의 변화에 따라 빠르게 발전하는 전문지식과 훈련이 요구되는 근로자 직업훈련에 기업들은 융통성이 강한 이러닝을 도입·활용하고 있다.

지식경제부가 2008년 3월 발표한 ‘이러닝 도입

실태’ 자료에 의하면, 2007년 국내 이러닝 수요 시장 규모는 1조7,276억원(2006년 대비 7.1%증가)으로, 2004년 실태조사가 시작된 이후 꾸준한 성장을 기록하고 있어 이러닝은 성장산업의 핵심축으로 평가되고 있다. 노동부의 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련 내에서 훈련생 훈련비용 지원을 받는 기업 이러닝 역시 1999년 인터넷원격훈련 제도 도입 이후 양적으로 급속히 증대되었다. 훈련기관 수는 1999년 16개 업체에서 2006년 181개로 11.3배 증대되었고, 훈련과정 역시 1999년 223개 과정에서 2006년 38,530개 과정으로 172.8배 증대되었다. 이는 훈련인원의 증대로 이어져 1999년 인터넷원격훈련을 받은 인원은 19,653명으로 전체 훈련인원의 2.5%에 불과하였

※ 제1저자(First Author) : 변숙영
접수일:2009년 9월 28일, 완료일:2009년 12월 23일
* 한국직업능력개발원 부연구위원
sybyun@krivet.re.kr
** 한국직업능력개발원 연구위원

으나, 2006년에는 인터넷원격훈련을 받은 인원이 1,108,734명으로 전체 훈련인원의 38.1%로 증대되었다(이수경·임승순, 2007).

그러나, 기업 이러닝의 양적 확대에도 불구하고, 지금까지 기업 이러닝의 정책목표 측면에서 보았을 때 공급, 수요, 전달체계에 대한 구조 및 매카니즘을 규명한 연구는 부재하다. 이에, 노동부 직업능력개발사업에 인터넷원격훈련제도가 도입된 지 10년에 이르는 현 시점에서 정보통신매체를 활용하여 재직근로자의 직업능력개발을 돕고자 시작된 기업 이러닝 시장 구조를 파악하고 기업 이러닝이 정말로 수요자의 요구에 맞게 효율적으로 활용되고 있는지, 관련 제도의 실시 목적과 실제 기업 이러닝의 활용 간에는 어떤 왜곡이나 문제점이 존재하지는 않는지를 기업 이러닝 관련 주제별로의 정성적인 산업분석을 통해 심층적으로 살펴보고 진단하는 것이 필요하다. 이를 통해 성숙기에 들어선 기업 이러닝이 제도약할 수 있는 교두보가 마련될 수 있을 것이다.

이에, 이 연구의 목적은 기업 이러닝 시장구조를 규명하고 수요자와 공급자 측면에서의 기업 이러닝 애로점 파악과 문제점을 분석함으로써 기업 이러닝의 발전을 위한 논의점을 도출하는데 있다. 다만, 이 연구의 범위는 정부부처의 지원을 받고 있는 기업 이러닝 중에서도 노동부의 직업능력개발사업내의 기업 이러닝에 한하여 실시하였다. 이에, 연구의 내용 중 기업 이러닝은 노동부 직업능력개발사업에 의해 지원받고 있는 기업 이러닝에 한한다.

2. 관련 연구

노동부 기업 이러닝 발전방안 논의를 위해 이러닝 관련 학계, 정부, 산업체(훈련기관) 관계자로 구성된 '노동부 기업 이러닝 포럼'에서 도출된 '기업 HRD와 이러닝' 결과를 통해 살펴본 기업 HRD의 환경변화와 시장동향은 다음과 같다.

2.1. 기업 HRD 환경 변화

기업의 경영환경의 변화에 따라 기업 HRD에 대한 요구도 변화되고 있다. 이에 따라 과거의 하위직 사원 중심 및 기초기능 중심 교육훈련에

서 직무 간 공통역량 중심교육훈련, 간부급 및 핵심인력 교육훈련, 소수정예 교육훈련으로 변화하고 있다. 즉, 기업 HRD는 현장 학습(Workplace Learning & Place), 핵심인재 경영(Talent Management), 전략적 사업 파트너(Strategic Business Partner) 중심으로 전개하고 있다(이수경·변숙영·권성연·곽덕훈, 2008).

2.2. 직업능력개발사업과 기업 이러닝 시장 동향

직업능력개발사업 인터넷 원격훈련에 대한 지원금이란 고용보험적용사업장의 사업주가 재직근로자의 직무능력 향상을 위해 교육훈련을 실시할 경우 '고용보험법'과 '근로자직업훈련촉진법'에 의해 그 소요비용의 일부를 정부에서 지원해 주는 제도이다. 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련에 대한 지원금은 기업 교육훈련의 초기에는 교육훈련 수요를 증가시키는 데는 성공했으나, 제도가 시행되고 정착됨에 따라 여러 가지 문제점들이 제기되고 있다. 현재의 기업 이러닝 현황 및 문제점을 간략히 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 2006년도 직업능력개발 훈련기관 평가를 받은 기업 이러닝 기관의 소재 지역은 서울 경기 지역이 전체의 87.8%로 대부분의 훈련기관이 수도권에 집중해 있다. 둘째, 훈련분야별 현황을 보면 2005년 위탁훈련기관의 경우 사무관리, 정보통신, 금융보험 분야의 점유율이 92.1%에 달해, 기술직, 현장직무, 전문 분야는 이러닝의 사각지대에 놓여 있는 것으로 나타났다. 셋째, 운영주체별 현황의 경우, 2007년 위탁훈련기관이 60.9%, 자체훈련기관이 39.1%로 2002년 위탁훈련기관이 45.4%에 불과했던 것에 비하면 위탁훈련기관의 증대가 특징적이다. 이는 콘텐츠 개발의 어려움과 높은 비용, 운영상의 어려움 등으로 이를 전문적으로 대행하는 위탁훈련기관이 기업 이러닝 시장의 한 산업으로 발전된 것임을 알 수 있다. 넷째, 과정심사를 의뢰한 콘텐츠의 학습시간을 살펴본 결과, 16시간이상 32시간미만이 전체 과정의 58.7%로 가장 많았다. 다섯째, 콘텐츠 등급별 현황의 경우, 과정심사 초창기인 2002년에는 최고등급인 A등급이 0.3%에 불과하고 B등급 16.5% C등급 55.2% D등급 17.5% F등급 10.5%로 나타나, C등급이하의 과정이 83.2%를 차지하였다. 그러나, 2007년의 심사결과는 A

등급이 1.1%, B등급 53.1%, C등급 36.9%, D등급 1.4%, F등급 7.5%로 C등급이상의 과정이 91.1%를 차지하고 있다. 이는 콘텐츠의 질적 향상에서 가장 큰 이유를 찾을 수 있다. 더불어 인터넷통신훈련 심사과정 등급별 세분화의 변별력에 의구심이 제기되는 부분이다(변숙영·이수경·윤여인, 2008).

기업 이러닝 시장 규모는 7,351억원으로 추산되는데 이 가운데 일부가 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련에 대한 지원금 과정이다. 우리나라 기업의 3.1%가 기업 이러닝을 근로자 직업능력개발에 활용하고 있으며, 이 가운데 근로자 수 300명 이상의 대기업 활용률은 52.0%인 반면, 300명 미만의 중소기업 활용률은 3.0%로 대기업과 중소기업간의 기업 이러닝 활용률에는 격차가 있는 것으로 나타났다(지식경제부·한국전자거래진흥원, 2008). 최근 기업 이러닝의 기술적·환경적 동향은 KM(Knowledge Management)이 이러닝으로 통합되고 있으며, Web 2.0 요소와 이러닝이 결합되는 등 질 높은 콘텐츠에 대한 요구 증대되고 있다. 또한, 수요자 중심의 SAAS(Software As A Service)가 활성화되고 있고, 가치사슬 간 파트너십이 확산되면서 상품이 다양화되고 있으며, 정보통신 기술의 발달과 함께 Mobile Learning 보급이 확산되고 있다(김효근 외, 2005).

3. 연구방법 및 절차

3.1. FGI(Focus Group Interview) 조사 연구 적용배경 및 목적

본 조사는 기업 이러닝 시장의 가치사슬(가치사슬)을 파악하고, 관련 요소별 현황 및 요구 분석을 실시함으로써 기업 이러닝의 발전 방안을 제공할 수 있는 객관적 자료를 제공하는 데 목적이 있다. 이를 위해 개별 주제들과 논의되어야 할 사항이 무엇이며, 논의된 사항을 어떻게 데이터화할 것인지 깊이 있는 연구가 필요하다. 또한 정성조사의 신뢰성 제고와 시간적·공간적 제약 극복을 위한 노력이 요구된다. 이에, FGI와 FGD(Focus Group Discussion)의 방법을 적절히 결합시켜 변형된 FGI 프로세스로 전문 조사 업체인 리서치랩의 녹음·녹취 협조를 받아 해당

내용을 분석하였다.

3.2. 연구 방법

본 연구는 3단계로 FGI를 진행하였다.

1단계, 기업 이러닝 시장의 구조를 파악하기 위하여 기업 이러닝 시장 종사자 11명을 심층 면접하였다. 2단계, 심층 면접을 통해 기업 이러닝시장의 주체들을 파악하고 현황 및 문제점을 알아보기 위해 FGI를 실시하였다. 3단계, FGI를 통해 드러난 기업 이러닝 시장현황 및 문제점의 사실관계를 확인하고, 문제의 원인을 보다 면밀히 파악하기 위해 기업교육 및 기업 이러닝 관련 전문가 심층 면접을 실시하였다.

3.3. 연구진행 단계별 주요 내용

3.3.1 FGI 그룹 구성

첫째, 기업 이러닝 시장 구조를 중심으로 기업 이러닝 주체간의 관계와 주제별 현황 및 문제점들을 설명할 수 있는 대상 그룹과 참여자를 선정하였다. 둘째, FGI 참석자는 기업 이러닝 시장의 수요자와 공급자로 구분하였다. 수요자는 자체 훈련기관 및 순수 수요자로, 공급자는 콘텐츠 개발이 가능한 위탁 훈련기관, 콘텐츠 개발을 하지 않는 위탁 훈련기관, 콘텐츠 개발사로 세분화하여 총 5개의 그룹을 형성하였다.

3.3.2 가이드라인 작성

주요 가이드라인 작성 원칙으로 기업 이러닝 시장 주체들의 현황 및 문제점, 개선 방안 등을 기본 논의 주제로 하여 각 그룹별로 특화하거나 가감하였다. 또한, FGI 가이드라인은 전문가 협의회를 통해 각 그룹별 핵심 논의내용을 도출하고, 검토를 거쳐 확정하였다.

3.3.3 가이드라인 내용

FGI를 위한 가이드라인은 기업 이러닝 수요자와 기업 이러닝 공급자 두 가지로 구성하였으며, 주 내용은 기업 이러닝의 현황 및 시장구조 파악, 기업 이러닝 가치사슬별 역할과 전망, 기업 이러닝의 애로사항(문제점) 및 과제를 중심으로 구성하였다.

<표 1>조사내용

주제	수요자 조사 내용	공급자 조사 내용
1. 기업 이 러 닝 현 황 및 시 장 구 조 파 악	<ul style="list-style-type: none"> · 이 러 닝 도 입 시 기 · 현 재 이 러 닝 활 용 현 황 · 직 원 고 용 형 태 별 비 율 · 회 사 규 모 에 따 른 이 러 닝 현 황 · 이 러 닝 운 영 방 식 · 위 탁 업 체 또 는 이 러 닝 선 정 시 고 려 사 황 	<ul style="list-style-type: none"> · 기 업 이 러 닝 (서 비 스, 솔 루 션) 의 참 여 과 정 : 언 제, 어 떻 게 시 작 · 위 탁 훈 련 업 체 현 황 및 구 조 · 기 업 이 러 닝 현 재 의 위 치 와 전 망 · 기 업 이 러 닝 시 장 상 황 및 구 조
2. 기 업 이 러 닝 가 치 사 슬 별 역 할 과 전 망	<ul style="list-style-type: none"> · 시 장 구 조 확 인 - 가 치 사 슬 확 인 (각 각 의 역 할 / 시 장 비 율 / 유 기 적 관 계 / 전 망 등) 	<ul style="list-style-type: none"> · 시 장 구 조 확 인 · 이 러 닝 공 급 주 체 의 현 황 과 전 망 · 콘 텐 츠 개 발 방 식 및 개 발 사 와 의 관 계
3. 기 업 이 러 닝 에 로 사 항 (문 제 점) 및 과 제	<ul style="list-style-type: none"> · 기 업 자 체 교 육 훈 련 이 감 소 하 는 이 유 및 문 제 점 · 중 소 기 업 / 비 정 규 직 근 로 자 의 이 러 닝 문 제 · 기 업 이 러 닝 전 문 화 문 제 · 기 타 이 러 닝 의 문 제 점 및 개 선 방 안 	<ul style="list-style-type: none"> · 기 업 이 러 닝 의 확 일 화 문 제 · 자 체 훈 련 : 기 업 자 체 교 육 훈 련 이 감 소 하 는 이 유 와 활 성 화 방 안 · 콘 텐 츠 개 발 사 및 CP 의 역 량 제 고 · 이 러 닝 수 요 를 통 합 적 으 로 관 리 하 는 업 종 별 단 체 의 역 할 논 의 · 이 러 닝 소 외 계 층 에 대 한 의 견

3.4. 연구 일정

1차 심층면접은 2008년 6월~7월동안 총 11명의 기업 이러닝 시장 관계자(자체훈련기관, 위탁훈련기관, 콘텐츠개발사, 솔루션 개발사, 교육훈련서비스운용사 등)를 대상으로 실시하였다. 2차 FGI는 2008년 10월 7일부터 17일까지 기업 이러닝 산업 내의 수요자 2그룹(20명)과 공급자 3그룹(29명)을 대상으로 실시하였다. 3차 심층면접은 2008년 10월 27일부터 31일까지 교육공학과 교수(2인) 및 기업 이러닝 관련 협회(1인), 기업 이러닝 수요 및 공급자(4인)를 대상으로 실시하였다.

4. 연구 결과

4.1. 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련에 대한 지원금 내에서의 기업 이러닝 시장구조

4.1.1 시장 참여자

직업능력개발사업 인터넷 원격훈련 내에서의 기업 이러닝은 기업 이러닝의 수요자인 기업, 기업 이러닝 공급자로서의 훈련기관, 직업능력개발사업을 통해 콘텐츠를 심사하고 기관운영 성과

를 평가하여 기업 이러닝 수요 기업에게 인터넷 원격훈련 훈련생 훈련 비용을 차등적으로 지원하는 정부 간의 역할과 관계에 의해 형성되어 있다(그림 1 참조).



(그림 1) 기업 이러닝 시장구조

4.1.2 시장 관계

시장은 공급자와의 거래 관계, 고객과의 거래 관계, 경쟁 기업들 간의 경쟁 관계에 따라 형성되는데 시장에 참여하고 있는 기업 이러닝에 있어 기업은 수요자이면서 공급자이고 고객이기도 하다.

4.2.2.1공급자(훈련기관) 시장의 산업집중도

기업 이러닝을 판매하기 위해서는 기업 이러닝에 필요한 교수 설계, 과정 운영, 콘텐츠 개발, 시스템 구축 등 초기 자본의 투입이 높아야 한다. 초기 자본의 투입이 높은 시장에서는 자본 투입의 여력이 있는 기업이 시장 내에서 경쟁적 우위를 확보하게 된다.

“어느 정도 규모가 되는 곳은 이미 기업 이러닝을 10년 이상 한 기관들이 다 포진을 해서 시스템을 다 깔아줬기 때문에 고객을 아마 놓치지 않을 겁니다.”

4.2.2.2공급자 평가에 따른 시장 관계

정부는 기업 이러닝 수요자에게 양질의 콘텐츠와 교육훈련서비스를 제공하기 위해 기업 이러닝 콘텐츠를 심사하고 훈련기관의 운영성과를 평가함으로써 평가결과에 따라 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련에 대한 지원금을 차별적으로 지원하고 있다. 정부의 콘텐츠 심사와 훈련기관 평가는 시장 내에서 브랜드 인지도를 높여주

는 기능을 한다.

1.2.2.3 수요자(기업)와 정부와의 관계

수요자인 기업은 근로자의 직무능력향상을 위해 기업 이러닝을 실시한다. 기업에서는 근로자들의 요구 분석을 통해 기업의 요구와 개인의 요구를 고려하여 기업 이러닝을 개발·위탁하기도 하고, ‘근로자수강지원금’ 제도를 통해 근로자가 직접 자신에게 필요한 기업 이러닝 과정을 학습할 수도 있다.

“대부분의 기업 이러닝 시작은 수요처의 담당자의 요구에 의해 시작되요... 수요처 담당자가 자신들의 조건을 제시하고 위탁사들이 모이면 경쟁을 통해 선정되는 형식이죠. 물론 학습자가 직접 기업 이러닝 과정을 듣고 환급 가능한지 소속 업체에 문의하는 경우도 드물지만 있기는 하죠.....”

4.2. 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련에 내에서의 기업 이러닝 업무관계도

직업능력개발사업 인터넷 원격훈련 내에서의 기업 이러닝 시장은 직업능력개발사업 속에서 기관을 평가하고 콘텐츠를 심사하여 그 결과에 따라 인터넷원격훈련 지원금을 기업에게 차별적으로 지원해 주는 정부(노동부), 이러닝의 수요자인 기업, 이러닝을 전문적으로 운영하는 훈련기관으로 구성되어 있다.

4.2.1 정부(노동부)

근로자직업훈련촉진법 및 직업능력개발사업의 시행으로 기업은 납부하는 보험료 규모에 관계없이 훈련과정의 인정·지정을 받아 훈련비를 지원받을 수 있다. 또한 2002년부터 인터넷 원격훈련 과정 심사와 2003년부터는 직업능력개발훈련기관 및 훈련과정 평가가 정부의 위탁으로 한국직업능력개발원에서 실시됨에 따라 심사 평가와 결과에 기초하여 정부는 차등적으로 해당 콘텐츠의 훈련생 1인당 지원한도액을 정하고 있다. 이에 정부는 지원금을 통해 기업 이러닝을 활성화시키는 역할을 수행하기도 하지만 기업 이러닝 시장을 견제하고 조정하는 역할을 수행하고 있다.

4.2.2 기업

기업은 기업 이러닝의 수요가 발생하면 교육훈련 운영의 방식과 콘텐츠 확보 방법에 대해서 검토한다. 기업들은 다양한 종류의 교육훈련 과정을 묶어 한번의 입찰을 통해서 선택하기도 하고 교육훈련과정을 몇 개의 과정으로 나누어 여러번의 입찰을 통해서 교육훈련 전문기관을 선택하기도 한다. 때론 해당 기업에게만 적용되는 맞춤형 교육훈련을 위탁 훈련기관에 요구하기도 한다. 수요자가 공급자에 대해 교섭력이 높기 때문에 수요자가 유리한 방식으로 거래 관계가 형성된다. 특히 수요자인 기업은 공급자의 상품의 질과 가격보다는 인터넷 원격훈련의 훈련생 1인당 지원한도액에 영향을 주는 콘텐츠 심사 등급을 중요한 기준으로 보고 기업 이러닝 콘텐츠를 구매하고 있는 실정이다.

“콘텐츠 등급 같은 경우에도 심지어 A등급보다 C등급이 소비자한테 더 좋은 평가를 받고 히트 과정이 되는 사례도 있어요. 그런데 이게 환급금으로 인해서 어떤 기업에는 채택이 안 되는 경우도 있거든요. 우리 기업은 B등급만 도입을 한다 C 등급이어서 안 된다 그런 경우에는 ...”

4.2.2.1 자체 훈련기관

자체 훈련기관은 자사 근로자를 대상으로 기업 이러닝을 실시하는 기업을 말한다. 즉, 직업능력개발사업 「훈련과정 및 훈련시설 요건 등에 관한 규정」 제2조 제6호의 규정에 의한 훈련을 실시하는 기관으로 사업주 등이 훈련비용을 부담하여 훈련을 실시하는 기관을 말한다. 자체 훈련기관은 자사 직원을 안정적으로 공급받기 때문에 시장 내에서 경쟁이 적다. 또한, 자체적으로 수요와 공급을 해결하기도 함으로써 다른 시장과의 연계성이나 의존성이 크지 않은 특성이 있다. 자체적으로 훈련 시스템을 구축하기 위해서는 교육 설계가 가능해야 하고 기업 이러닝을 운영할 수 있는 시스템이 구축되어 있어야 한다. 그러나 수요자이기도 한 자체 훈련기관은 교육훈련 과정 운영에 필요한 다양한 상품들을 시장 내의 다른 참여자들을 통해 확보하는데, 위탁 훈련기관이나 개발사를 통해 필요한 콘텐츠

를 임대·구입하거나 개발을 의뢰하기도 한다.

4.2.2.2 위탁 훈련기관

위탁 훈련기관은 기업의 교육훈련을 위탁받아 전문적으로 교육훈련을 수행하는 기관이다. 즉, 직업능력개발사업 「훈련과정 및 훈련시설 요건 등에 관한 규정」 제2조 제7호의 규정에 의한 훈련을 실시하는 기관으로, 사업주 등이 훈련비용을 부담하여 다른 훈련기관에 제작자 등의 훈련을 위탁하여 실시하는 경우, 이를 맡아서 훈련을 실시하고 훈련생을 관리하는 기관을 말한다. 위탁 훈련기관은 기업의 기업 이러닝 수요를 위탁받기 위한 영업 활동을 진행하며, 기업의 수요에 맞는 상품 개발 및 가격 경쟁 등을 통해 다른 훈련기관과 경쟁한다. 현재 기업 이러닝 시장 위탁 훈련기관의 대부분을 소수의 대규모 사업자가 차지하고 있으며, 중견 기업이 일부, 그리고 영세 기업들이 시장의 작은 부분을 차지하고 있는 시장구조를 가지고 있다. 이는 기업 이러닝 산업 자체가 가지고 있는 특성과 정부의 인터넷원격훈련 콘텐츠 심사와 훈련기관평가 등급에 의해 기존 시장이 공고화되었기 때문이다.

“훈련기관도 기업이 보기에는 개발사하고 똑같아요, 훈련기관이 직접 개발하며 개발사하고 똑같아요. 개발자에게 주든 외주 개발사에게 주든 똑같아요. 밸류 체인상 기업이 원청이 되면 밸류의 위치는 똑같아지는 거죠.”

4.2.2.3 개발사

개발사는 기업 이러닝에 필요한 콘텐츠를 개발하는 기업이다. 현재 시장 내에서는 교수 설계가 가능한 개발사는 극히 제한적으로 존재하고 있으며, 대부분은 훈련기관의 교수 설계를 지원해주거나 교수 설계에 따라 콘텐츠를 제작해주는 업무를 수행하고 있다. 개발사는 위탁훈련기관 및 자체 훈련기관과 하청 또는 협력관계를 형성하고 있다. 개발사 간에도 교수설계 능력 및 관련 인력의 보유 유무에 따라 하청 구조에 1차에 서게 되고, 2차, 3차의 외주 개발이 연속적으로 이루어지고 있다.

4.2.2.4 솔루션 업체

솔루션 업체란 기업 이러닝에 필요한 교육훈

련 관련 정보 시스템의 전부나 일부를 개발·제작·가공·유통하는 사업자를 의미한다. 현재 기업 이러닝 시장에서의 솔루션은 콘텐츠 개발을 병행하는 업체에 의해 운영되고 있고, 솔루션만을 전문으로 영업하는 업체는 극히 드물다. 특히, 기업 이러닝에 있어서 솔루션은 콘텐츠를 제공할 때 부가적인 서비스 수준으로 인식되고 있으며, 기업 이러닝 시장에서 진입장벽의 역할을 하고 있다. 먼저 진출한 업체가 자사의 LMS를 구축해 줌으로써 새로운 업체가 들어갈 경우 기존의 LMS를 수정하는 작업을 떠안고 수행해야만 하기 때문이다.

“사실 기업 이러닝 시장에서 솔루션만으로 먹고 사는 업체는 극히 드물어요. 없다고 봐도 과언은 아니죠. 막강한 힘을 가지고 있는 수요 기업에서 솔루션 비용은 제대로 쳐줄테니 콘텐츠는 무료로 해라.. 또는 콘텐츠에 솔루션은 서비스로 거래됩니다. 우리는 울며 겨자 먹기로 솔루션과 콘텐츠를 함께 어정정한 형태로 끼워팔고 있어요...”

4.2.2.5 기타

브로커는 기업 이러닝 시장의 수요자 또는 공급자로서 시장에 참여하는 것이 아니라 수요자와 공급자간의 거래를 중재하는 역할을 한다. 수요자는 브로커를 통해서 공급자 상황을 파악할 수 있고 영업력이 떨어지는 공급자는 브로커를 통해서 영업력을 보완할 수 있다. 그러나 기업 이러닝 시장에서의 브로커는 그 수가 많거나 역할이 크지 않은 것으로 보인다. 개발사는 고정비용이 발생하는 인력 대신에 적은 비용으로 콘텐츠 개발이 가능한 프리랜서를 활용하여 콘텐츠를 개발한다. 개발사로부터 개발 의뢰를 받은 프리랜서는 다양한 개발사로부터 연결망을 가지고서 개발 의뢰를 받으며 콘텐츠 개발 활동에 참여한다. 프리랜서는 수익률이 낮아 고정비용을 줄이려는 개발사의 이해관계에 의해 나타난 특징적인 현상이다.

5. 논의 및 결론

기업 이러닝 시장분석을 통해 도출된 기업 이러닝의 문제점과 현안과제를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련 지원금 신청절차 및 기준의 비체계적 운영이다. 현재 기업 이러닝은 특성 및 내용에 따라 직업능력개발사업 지원 대상이 되기 때문에 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련에 대한 지원금이 기업 이러닝을 활성화시키는 유인책이 될 수 있음에도 불구하고, 실제 기업에서는 기대만큼 활성화되지 못하고 있다. 그 원인 가운데 하나는 직업능력개발사업 인터넷 원격훈련에 대한 지원금 신청 및 지급절차가 복잡하고 비효율적으로 운영되고 있기 때문인 것으로 지적되었다. 또한, HRD-Net과 같이 고용보험과 관련된 각종 시스템이 민간 기업의 시스템에 비하여 상당히 낙후되어 있어 업무를 처리하는데 시간이 많이 걸리며 오류가 많이 발생하고 있는 점이 문제점으로 지적되었다. 이에, 노동부지청 원격훈련 담당자들의 전문성 향상을 위한 연수강화와 지원금 환급절차의 간소화, HRD-Net 사용자의 편의성을 고려한 개선이 요구된다.

둘째, 기업 이러닝의 소외 계층(중소기업근로자, 비정규직근로자, 대기업 협력사 근로자, 생산직 근로자 등)이 발생되고 있다. 특히, 중소기업 대상 기업 이러닝의 시장이 블루오션이라고 하지만, 실제 기업 이러닝 시장에서는 중소기업 특성상 발생하는 여러 가지 제약으로 “시장성이 없다”는 생각이 지배적이다. 특히, 사업주측면에서는 ①정부정책 홍보부족으로 인한 직업능력개발 지원금에 대한 낮은 인지도, ②환급절차에 대한 번거로움, ③교육제도 및 정보에 관한 정보입수채널 부재, ④HRD 담당자의 부재 또는 역량 부족, ⑤업종별/업태별 중소기업 특화콘텐츠 부족, ⑥선지급 후환급 지원방식에 따른 교육비 지출 부담 등이 문제점으로 지적되었다. 학습자측면에서는 ①근무사업장 내 학습환경 열악, ②역량개발을 위한 자기개발시간 부족, ③현재의 기업 이러닝 지원제도내의 최소 16시간 학습기준에 따른 학습시간 소요 과다, ④학습자요구 및 직무에 적합한 콘텐츠 부족 등이 문제점으로 지

적되었다. 이에, 공급자 측면의 중소기업 이러닝 활성화를 위해서는 관련 콘텐츠의 심사 기준 및 훈련시간의 탄력적 운영과 개선이 요구된다. 또한, 지원금 지급규정 개정 및 수강료 선지원 방식으로의 전환이 고려되어야 한다. 더불어, 다양한 매체(PDA 등을 활용한 m-Learning 형태 등)를 활용한 직업훈련방법의 도입과 산발적인 수요처를 묶어 안정적인 수익처를 확보할 수 있도록 업종별단체의 역할 강화가 필요하다.

셋째, 기업 이러닝 과정의 직종 편중이다. 많은 수의 과정이 직무공통, 정보기술 등의 분야에 편중되어 있고, 직종별 직무역량을 위한 과정의 비율은 적은 실정이다. 현재 제조업이나 생산·기술직 근로자를 위한 기업 이러닝은 학습자의 요구를 충족시킬 수 있는 다양한 콘텐츠 및 매체를 활용한 교육방법이 부재하고 근로자의 근무환경과 수요·공급 측면에서도 많은 어려움이 존재한다. 이에, ①국가단위의 심사(콘텐츠 심사) 최소화를 통한 시장의 자율성 강화, ②직종 특성을 고려한 다양한 개발 모형을 개발·운영할 수 있도록 시간기준 및 진도율 등의 다양성을 보장하는 탄력적인 과정 운영 및 서비스 방식의 설계·지원, ③전문 분야의 노후자가 축적된 콘텐츠 개발과 운영에 대한 지원책 마련, ④역량있는 업종별 단체와의 연계를 통한 협력 콘텐츠 개발을 지원·홍보하는 등 소외 분야 지원에 대한 정부의 적극적 지원책 마련이 요구된다.

넷째, 자체 교육훈련 감소이다. 2007년도 「이러닝 산업실태 조사」에 따르면, 기업 이러닝 도입 운영 방법은 기업 이러닝 서비스 기관 위탁이 50.2%로 자체 구축(13.1%)에 비하여 4배 가까이 많다. 자체 훈련기관의 콘텐츠 개발 감소는 전문분야 콘텐츠 개발의 감소와 연결되어 나타나고 있다. 위탁 교육훈련이 증가하는 이유는 콘텐츠 개발업무의 어려움과 위탁시 인터넷 원격훈련 지원금 신청 절차와 관련된 업무를 위탁훈련기관에서 수행해 주고, 자체 개발·운영보다 비용 대비 효과적이라는 판단 때문이다. 현재 기업 이러닝에서는 무형식, 비형식에 대한 수요가 늘어가고 있으며, 적시학습 요구 등 다양한 형태와 방식의 기업 이러닝 적용이 요구되고 있다. 이에, ①관련행정업무의 간소화와 콘텐츠 심사시 시장 비활성화 부분에 대한 지원을 확대하되 엄격한 질관리시스템을 작동하는 방안의 고려가

요구된다. ②역량이 부족한 자체훈련기관은 인증 받은 위탁훈련기관의 협력을 통해 훈련할 수 있는 연계체제를 마련이 요구된다. ③가급적 국가 개입을 최소화하고 기업자체 발전을 유도할 수 있는 차원에서의 국가지원 확대가 요구된다. 예를 들어, 우수 훈련기법 및 첨단 훈련도구를 개발하는 등의 R&D 비용을 지원하는 방식의 고려가 요구된다.

참 고 문 헌

- [1] 김계식 외(2005). 기업 이러닝시스템 성과에 대한 이해관계자 인식 부합관점의 연구. 경영정보학연구. 15(4). pp27-60.
- [2] 김요근 외 (2004). e-Learning 활성화를 위한 중장기 정책 연구. 서울 : 한국소프트웨어진흥원.
- [3] 변숙영 · 이수경 · 윤여인(2008). 기업 e-Learning 시장분석을 통한 선진화 방안. 한국직업능력개발원.
- [4] 이수경 · 변숙영 · 권성연 · 팍덕훈(2008). 노동부 e-Learning 정책발전 방안. 한국직업능력개발원.
- [5] 이수경 · 임승순(2007). e-Learning의 효과성 제고와 부정행위 방지 대책. 제13차 직업능력전문가 포럼. 노동부.
- [6] 윤영한 외(2007). 기업이러닝의 성공적 실천 방안에 관한 연구. 한국데이터베이스학회지. 14(1). pp145-160.
- [7] 지식경제부 · 한국전자거래진흥원(2005). 2007 이러닝 산업 실태조사.



이 수 경

1994년 (미): Virginia Tech (M.A)
1996년 (미): Virginia Tech (Ph.d)

1997년~현재: 한국직업능력개발원 연구위원
관심분야: 기업 이러닝, 교수학습법 등



변 숙 영

1997년: 성균관대학교 대학원 (교육학 석사)
2005년: 성균관대학교 대학원 (철학박사)

1997년~현재: 한국직업능력개발원 부연구위원
관심분야: 기업 이러닝, 교수학습법, 교수매체활동 등