

직장예절교육용 공공개방데이터를 활용한 스마트러닝 프레임워크

김유리 (신라대학교 경영대학 경영학부 경영정보전공 조교수, 주저자, gg3800@silla.ac.kr)
문용은 (신라대학교 경영대학 경영학부 경영정보전공 교수, 교신저자, yemoon@silla.ac.kr)

Smart Learning Framework based on Public Open Data for Workplace Etiquette Education

*Yu-Ri Kim (Assistant Professor, Division of business administration Major
in MIS, College of Business, Silla University)*

*Yong Eun Moon (Professor, Division of business administration Major in
MIS, College of Business, Silla University)*

- 원고매수: 15 페이지

[교신저자 연락처]

◎ 김유리

- 주 소 : 부산시 사상구 백양대로 700번길 140(괘법동) 신라대학교 경영대학
경영학부 경영정보전공 사무실 상경관 409호 김유리 교수
- 전화번호 : 051-999-7616, 휴대폰: 010-6377-8177
- 이 메 일 : gg3800@silla.ac.kr

◎ 문용은

- 주 소 : 부산시 사상구 백양대로 700번길 140(괘법동) 신라대학교 경영대학
경영학부 경영정보전공 사무실 상경관 409호 문용은 교수
- 전화번호 : 051-999-5090, 휴대폰: 010-5234-6179
- 이 메 일 : yemoon@silla.ac.kr

직장예절교육용 공공개방데이터를 활용한 스마트러닝 프레임워크

Smart Learning Framework based on Public Open Data for Workplace Etiquette Education

• 목 차 •

I. 서 론	IV. 결 론
II. 이론적 배경	
III. 직장예절교육 스마트러닝 프레임워크 설계	참고문헌

… Abstract …

Public open data for educating workplace etiquette is now scattered from blogs, Youtube to private education agency web-sites. Thus, those who demand the educational contents suffer hard access and application of them. For more efficient education for workplace etiquette, the spreaded contents must be gathered all together as 'meta data.' Then the data become source of public open data for workplace etiquette and the date will be provided through mobile application for use in any time. This study is for developing smart learning framework by utilizing public open date for workplace etiquette education. It is to change perception of workplace etiquette education in positive way. Also it is to suggest ways to facilitate efficient education. If the system in the study can provide public open data for workplace etiquette education, many young job applicants and workers will have proper perception of workplace etiquette and sound workplace etiquette culture will be settled as I expect.

Key Words : workplace etiquette, workplace manner, public open data, public data, mobile application.

I. 서 론

최근 비즈니스의 경쟁력에서 기업의 대외 이미지와 고객에 대한 응대가 중요한 요인으로 작용하고 있다. 즉, 구성원의 비즈니스 매너와 에티켓이 비즈니스 경쟁력 제고로 연결되어 부족한 경우 관련 업무에서 불이익을 당하거나 최적의 성과를 올리지 못하기에 직장예절은 구성원이 갖춰야 할 기본소양이 되고 있다. 직장예절은 입사 후 자연스럽게 체득되거나 필요한 부분에 대해 수시적인 교육이 실시되지는 않는다. 별도의 직장예절을 습득할 기회가 없이 취업하는 사회초년생들은 적절한 행동 기준을 알 수 없어 적응에 어려움을 느낄 가능성이 높다. 또한, 직장예절에 대한 별도의 교육 없이 중간 관리자 혹은 상급관리자로 진급한 직장인들 역시 성장한계에 봉착할 가능성이 높다.

현재, 인간관계의 가장 기본이 되는 기본예절이나 직장예절이 간과되어 직장인들 내부에서 많은 문제점이 발생되고 있는 실정이다. 그 중의 하나로 주변 동료의 무례한 언행으로 인해 직장 생활에서의 불쾌감을 경험하는 구성원이 증가하고 있다는 점을 들 수 있다. 최근의 몇몇 연구와 기사들은 직장 내에서 무례함의 심각성의 잘 보여주고 있다. 우선, 경영학자인 포라스(Porath)와 피어슨(Pearson)이 미국 직장인을 대상으로 한 연구에 의하면, 무려 96%의 직장인들이 무례함을 경험한 것으로 나타났다고 한다(Porath & Pearson, 2010). 특히, 주목할 만한 점은 약 50%의 응답자는 일주일에 한번 이상 무례한 언행을 경험하고 있다는 점이다.

이러한 현상은 경쟁·성과 중심의 조직 분위기와 새로운 세대와의 공존으로 인해 발생하는 서로 다른 가치관 또는 언행에 대한 이해의 부족을 이유로 들 수 있다. 요즘 기업들을 보면, 다양한 세대가 조직 내에 공존하게 되면서 구성원들의 가치관이나 언행이 다양화 되고 있으며, 이로 인해 과거에는 접할 수 없던 상황들로 인해 혼란을 느끼는 경우들이 발생하고 있다(원지현, 최병권, 2012).

최근에는 이러한 무례한 언행은 구성원의 직장에 대한 만족감이나 일의 성과에 부정적인 영향을 미친다는 연구들이 발표되면서, 기업들의 무례함에 대한 관심이 높아지고 있다. 버클리(Berkeley) 대학의 앤더슨(Anderson) 교수와 노스웨스턴(Northwestern)대학의 톰슨(Thompson) 교수는 그들의 연구를 통해서 착한 성향을 가진 부하라 하더라도, 공격적이고 나쁜 성향의 상사와 오랫동안 일을 할 경우, 그러한 상사의 모습을 닮아간다는 것을 보여주었다(Anderson & Thompson, 2004). 무례함이 학습되고 모방될 수 있다는 것이다.

직장 내의 무례한 행동을 예방하기 위해서는 ‘과연 무엇이 무례한 행동으로 비춰질 수 있는가’에 대한 명확한 인식과 교육이 필수적이다. 사회생활 초기부터 직장예절교

육은 필요하며 직급과 직책에 맞는 직장예절을 갖추으로써 구성원으로부터의 존경과, 리더쉽 발휘에도 도움이 될 수 있다.

한편, 세계 각국은 공공데이터를 새로운 미래 국가자원으로써 인식하고 가치의 중요성을 증대시키고 있다. 현재 우리 정부에서도 정부 3.0이라는 이름으로 지방자치단체나 정부기관이 보유한 공공데이터를 제공하여 누구나 손쉽게 활용 가능하고 이를 통해 새로운 가치를 창출하는 공공데이터 개방 운동을 하고 있다. 2013년 10월부터 「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률」이 시행되고 있다. 이 법률은 공공기관이 보유, 관리하는 데이터에 대한 국민의 이용권을 보장하고, 공공데이터의 민간 활용을 통한 삶의 질 향상과 국민 경제 발전에 이바지하는 것을 목적으로 한다. 이로써 정부 3.0의 핵심가치 중 하나인 공공데이터 개방의 법적 기반을 마련하고, 행정자치부에서 ‘공공데이터포털’과 같은 시스템 인프라도 구현하였다. 그러나 정부의 공공데이터 개방 정책에도 불구하고 데이터 개방 현황은 약 16,894건에 달하지만, 전체 데이터량에 비하여 이를 활용하는 사례는 약 996건으로 매우 부족한 실정이다. 즉, 아직은 정부의 오픈데이터 정책이 갖는 의의와 공공데이터의 개념 및 활용방법에 대한 대중의 인지도가 낮아서 제대로 활용되고 있지 않음을 의미한다. 교육 분야에 있어서 공공데이터의 활용도는 다른 분야에 비해 저조한 수준이다. 또한 공개된 데이터의 건수가 양적으로는 증가한 반면 제공 형식 및 질 면에서는 아직도 많은 개선 과제를 안고 있는 것으로 평가된다.

직장예절 교육용 공공데이터는 현재 블로그, 유튜브, 민간 교육전문기관별 홈페이지에 산재되어 콘텐츠들이 제공되고 있어 교육 수요자 입장에서는 접근 및 활용이 매우 불편하다. 보다 효율적인 직장예절 교육을 위해서는 각 웹사이트로 산재되어 있는 교육용 콘텐츠의 메타데이터(metadata)를 모아서 직장예절 교육용 공공데이터로 만들고, 이를 모바일 앱을 통해 적시에 제공할 필요가 있다.

본 연구는 직장예절 교육의 필요성에 대한 인식을 긍정적으로 변화시키고, 효과적인 직장예절교육을 촉진시킬 수 있는 방안을 제안하고자 직장예절교육용 공공개방데이터를 활용한 스마트러닝 프레임워크를 개발하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직장예절 교육

1) 직장예절의 개념

직장은 계층과 연령이 서로 다른 사람들로 구성된 조직사회이다. 출생, 성장, 교육,

취미, 소질, 가치관이 각기 다른 이질적인 사람들이 모여 공동의 목표 아래 서로 협력하여 조직적으로 일하는 곳이다. 일반 사회생활과 조직사회인 직장생활은 나름대로의 특유한 규범이 있다. 따라서 개개인은 이에 자신의 특이성을 조화시켜야하기 때문에 직장에서 요구하는 예절은 매우 중요하다.

예절(禮節)이라는 단어는 사람이 반드시 지켜야 할 규범이라는 뜻의 ‘예’와 예의를 행동으로 옮기는 행위라는 뜻의 ‘절’이 합쳐진 단어이다. 서양에서는 예절(禮節)을 에티켓(etiquette)과 매너(manner)로 표현한다.

에티켓이라는 용어의 어원을 살펴보면, 원래 고대 프랑스어로 ‘estiquier’동사에서 파생되었다. 사람들이 베르사이유 궁전 화원의 아름다운 꽃을 밟아 버린 사건이 생기자 정원 앞에 출입금지라는 뜻의 ‘estiquette’라는 표지판을 세운데서 유래되었다고 한다. 그 후에 상대방의 ‘마음의 화단’을 해치지 않는다는 의미로 넓게 해석되어 오늘날의 에티켓이 쓰이고 있다(김정신외 10인, 2003).

매너는 ‘manus(행동, 습관)’와 ‘arius(방식, 방법)’의 합성어로 라틴어 ‘manuarius’에서 유래된 것으로, 에티켓을 외적으로 표현한 것이다. 즉, 상대방을 존중하며, 상대방에게 불편이나 폐를 끼치지 않으려는 습관이나 몸가짐을 의미한다. 에티켓과 매너의 의미를 정리해보면 에티켓은 생활에서 지켜야 하는 규범이며, 매너는 에티켓을 지키는 구체적인 행동방식이다. 에티켓은 사람들이 상황에 따라, 상대방에 따라 자신의 신분에게 따라 지켜야 하는 기본적인 생활규범의 의미이고, 매너는 개개인이 예절을 지키기 위한 구체적인 행동양식이라고 할 수 있다(최배영, 2002).

매너, 에티켓, 예절, 예의, 예법이란 결국 의미에 있어서 다소의 차이는 있으나 같은 맥락의 것으로 보는 것이 타당하다. 이들 용어는 사회의 질서를 지켜주는 예의범절로서 상대방을 존중해 주는 것이며, 인간관계를 원만하게 맺어줄 수 있는 원동력 일 뿐만 아니라 좀 더 적극적인 의미로는 인간관계를 성공적으로 이끌어 나갈 수 있는 사회적 환경과 시대에 따라 변천하는 보이지 않는 사회의 규칙이다(원은지, 2005).

따라서 직장예절이란 직장에서 수행되는 모든 행동규범(行動規範)을 총칭한 의미 즉 직장의 목표를 달성하기 위해 직장 구성원이 갖추어야 할 예절(禮節)로 볼 수 있다. 직장예절의 목적은 상대방을 편안하고 즐겁게 하며 개인의 발전은 물론 직장의 발전, 더 나아가 사회의 발전을 이루는데 있다고 할 수 있다.

2) 직장예절의 내용

① 전화나 휴대폰예절

전화 통화를 할 때는 상대방의 얼굴이 직접 보이지 않는다 해도 통화음성을 통해서 기분이 전달되고 인격과 태도가 나타나게 되어 서로 간에 상대방의 모습을 그려지게

된다. 따라서 어떤 전화라 할지라도 자기감정을 다스려 친절하게 응대하고, 밝은 음성으로 상대방에게 좋은 이미지를 심어주어야 한다(원은진, 2005).

② 인사예절(인사, 절, 악수 등)

인사는 밝은 표정으로 하고, 바쁜 상황에서는 가벼운 인사를 하며, 여러 번 마주쳤을 때는 가벼운 목례를 하고, 멀리서도 인사를 해야 한다. 인사성, 인사하는 습관 하나만으로도 자신의 직무능력을 평가받을 수 있음을 잊어서는 안 된다(장경옥, 정지윤, 2003).

③ 언어예절(말씨, 호칭)

의사전달이 얼마나 빨리, 그리고 정확히 이루어지느냐에 따라 그 직장의 업무처리가 원활해지는 것을 알 수 있다. 또한 의사전달 및 소통을 어떻게 하느냐에 따라 그 사람의 인격이 드러난다고 볼 수 있으므로 의사전달의 수단인 대화예절이 필요하며 모든 직장인은 대화예절을 지켜서 자신의 인격을 유지하고 원만한 업무처리에 도움이 되도록 해야 할 것이다.

④ 복장예절

면접시 입는 의복은 응시자의 이미지를 전달하는 매개체로 작용함으로 호감을 줄 수 있는 옷차림에 초점을 맞추는 것이 중요하다. 면접시 표현해야 할 분위기는 강한 개성을 표출하기 보다는 능력이 돋보이면서 신뢰감을 줄 수 있는 옷차림이 바람직하다. 결혼식, 음악회, 동창회 등 초대나 모임 등의 복장예절은 화려하고 장식적인 원피스나 투피스 차림이 좋고, 문상시의 복장은 남성은 검정색 양복이 원칙이나 검색이나 회색도 무난하며, 와이셔츠는 흰색으로 하고 넥타이와 구두는 검정색으로 한다. 여성은 화려하거나 노출이 심한 의상과 짙은 화장은 피하도록 한다.

⑤ 식사예절 및 회식(음주)예절

식사를 할 때는 몸을 깊숙이 숙이지 말고 윗사람이 수저를 든 뒤 아랫사람이 수저를 든다. 국물마시는 소리, 음식물 씹는 소리, 수저 부딪치는 소리를 내지 않고 손가락과 젓가락을 동시에 한 손에 쥐지 않으며, 젓가락으로 잡은 것은 반드시 먹도록 하고 이것저것 집었다 놓았다 하지 않는다. 식사는 같이 끝낼 수 있도록 하고 먼저 끝났으면 수저를 밥그릇이나 국 그릇위에 놓았다가 상대방의 식사가 완전히 끝난 후에 내려놓는다. 식사 도중에 가급적 자리를 뜨지 않고, 식사자리에서 앉고 일어설 때는 윗사람이 먼저하고 아랫사람이 뒤를 이어 행동한다. 회식 중 연장자나 상사로부터 술

을 받을 때는 두 손으로 받으며 왼손을 가볍게 술잔에 대고 술을 따를 때는 술병의 글자가 위로 가게 오른손으로 잡고 왼손으로 받쳐 정중한 자세로 술을 따라 권한다. 또한,상사와 합석한 술자리는 근무의 연장이라 생각하고 예의바른 행동을 보인다.

⑥ 직장 내 인간관계 예절

같은 직장 내에서도 윗사람, 동료, 아랫사람이 있고, 직장 외부에서도 관련된 사람들은 수시로 접촉한다. 이때, 인간관계가 원만하면 직장 생활이 즐거운 반면에, 그렇지 못하면 긴장과 스트레스 속에서 갈등하게 된다. 그러므로 대부분의 직장에서는 화합과 협동을 강조하는데, 화합과 협동관계 속에서 일의 생산성과 효율성이 높아지기 때문이다(원은진, 2005).

2) 직장예절 교육의 선행연구

직장예절 교육의 긍정적인 효과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 예절에 대한 지식은 양질의 인생과 작업 능력에 긍정적인 영향을 미친다. 둘째, 예절은 업무상의 곤경에서 현명한 결정을 하도록 도와준다. 셋째, 예절을 통하여 개인적인 행동과 사회적인 행동 사이에서 취할 태도를 알게 된다. 넷째, 예절은 자신의 이미지와 기업의 이미지를 제고시킨다(이현주, 1997).

안은숙, 박금주(1998)는 대학생들의 직장예절에 대한 요구도를 인사예절, 언어예절, 행동예절, 근무예절, 인간관계 예절, 친절 및 서비스에 대해 분류하여 조사하였다. 성별로 직장예절 요구도를 나누어보니 남학생들은 직장예절의 인간관계와 업무면에서의 친절 및 서비스 혁신에 관심이 높았고, 여학생들은 인사예절, 언어예절, 행동예절 등의 전반적인 예절에 관심이 많았다. 또한, 예절교육 경험이 있는 사람이 교육경험이 없는 사람들보다 직장예절교육의 요구도가 높게 나타났다. 이정혜 외 3인(1998)이 관리자가 본 직장예절 수행실태 조사연구에서 직장인 대상으로 조사한 결과에 의하면 96.8%가 직장예절의 필요성을 느끼며 직장예절에 관심도는 60.1%가 관심을 갖고 있고, 직장예절교육 시기는 필요할 때 마다가 48.9%로 가장 높게 나타났다. 직장예절이 필요한 이유로는 대인관계, 자기관리, 질서 유지의 순으로 나타났고, 응답자의 80.1%가 변화된 태도를 예절교육 후, 보였으며, 직장예절에서 가장 중요한 부분으로 언어예절(53.8%), 마음가짐예절(23.9%), 태도예절(14.7%), 용모예절 순으로 나타났다. 정승혜, 양정혜(2001)는 취업을 위한 예절교육프로그램이 학생들의 예절태도에 미치는 영향을 연구하였는데, 예절교육 프로그램이 대학생들의 인사예절태도, 언어예절태도, 행동예절 태도, 직장예절태도에 영향을 미치는 것으로 검증되었고, 학생들의 만족도 프로그램에 대한 긍정적 평가 비율(64.6%)이 부정적 평가기준(7.2%)에 비해 월등히 높게 나

타났다고 하였다. 원은지(2005)는 대학생의 비즈니스 매너와 공감능력 및 자아존중감의 관련성을 파악하여 비즈니스 매너교육의 중요성을 확인하고 비즈니스 매너교육의 방향을 모색하였다. 대학생들의 비즈니스 매너인식을 높이기 위해서는 저학년 때부터 대면, 일상, 전화, 패션 매너와 같은 비즈니스 매너교육의 실질적인 경험의 기회를 부여하여 본인의 매너에 대한 자신감과 자아에 대한 존중감, 그리고 타인을 이해하고 배려하는 공감능력을 높여가는 것이 요구된다고 하였다. 심현숙(2009)은 직장예절의 수행정도가 직장 내 인간관계 및 직무만족에 미치는 영향에 대한 탐색적 연구에서 수행정도가 직장 내 동료 관계 및 상사관계, 직무만족에 매우 의미 있는 영향을 미치므로 직원들 간의 관계를 고양시켜 업무 성과를 높이고 직장예절교육 및 평가를 도입할 만 하다고 하였다. 유영석(2010)은 대학생과 직장인을 대상으로 직장예절교육의 필요성 및 요구도에 관한 비교연구를 하였다. 연구결과 대학생과 직장인 모두 직장예절교육에 관심이 높았으며, 경조사예절, 언어예절(말씨, 호칭)을 가장 배우고 싶은 직장예절교육으로 인식하고 있었다. 그는 대학생과 직장인에게 직장예절에 대한 별도의 학습과 훈련 기회를 제공할 수 있는 체계적이고 유용한 직장예절교육 프로그램의 개발과 보급이 이루어져야 한다고 제언하였다. 남숙희(2010)는 매너교육을 위하여 UCC(User Created Content)콘텐츠를 활용한 방안을 제안하였다. 이러한 새로운 교육 방식은 학생들에게 수업에 대한 관심과 흥미도 그리고 성취도 항상 차원에서 긍정적인 영향을 주었다. 또한 UCC제작 실습을 통해 학생들의 매너 의식이 고취되었으며, 매너를 고려한 긍정적인 행동 변화의 결과를 얻을 수 있었다고 하였다.

1990년대 후반 직장예절 선행연구를 살펴보면 예절의 인지와 태도변화, 실태 조사에서 점차 마음과 태도에서 우리나라와 예절을 수행할 수 있는 교육으로의 개선을 요구하기 시작하였으며, 2000년대 중반부터의 연구들은 직장예절교육의 다양한 효과를 입증하는데 관심을 갖기 시작한다. 예절을 습득함으로써 대인관계, 자기 효능감, 직무만족 등 다방면의 긍정적 효과를 입증하자 하는 넓어진 범위의 연구가 시행되고 있음을 눈여겨 볼만 하다.

2. 공공데이터와 공공개방데이터

1) 공공데이터

정부는 공공정보의 활용성을 증대시키고 국민의 알권리를 보호하기 위하여 개방·공유·소통의 키워드로 ‘정부3.0’을 정부운영의 새로운 패러다임으로 표방하고 있다. 이를 위해 관계법령 제정 및 개정을 통해 공공데이터의 개방을 확대하고 있다. 2013년 10월에는 「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률(이하 공공데이터법)」

제정 및 시행을 통해 공공기관이 보유하고 관리하는 데이터의 이용 활성화에 관한 사항을 규정하여 국민의 공공데이터(public data)에 대한 이용권을 보장하고 나아가 공공데이터의 민간 활용을 통한 국민경제 발전을 위한 노력을 하고 있다(한국지역정보개발원, 2014).

공공데이터법에서 “공공기관은 국가기관, 지방자치단체 및 「국가정보화기본법」 제3조제10호에 따른 공공기관을 말하며, 공공데이터란 데이터베이스, 전자화된 파일 등 공공기관이 법령 등에서 정하는 목적을 위하여 생성 또는 취득하여 관리하고 있는 광(光) 또는 전자적 방식으로 처리된 자료 또는 정보로서 「전자정부법」에 따른 행정정보, 「국가정보화 기본법」에 따른 정보 중 공공기관이 생산한 정보, 「공공기록물관리에 관한 법률」에 따른 전자기록물 중 대통령령으로 정하는 전자기록물, 그 밖에 대통령령으로 정하는 자료 또는 정보를 말한다”(공공데이터법, 2016). 즉, 공공데이터법은 공공기관은 국민의 알권리를 위해 의무적으로 데이터를 개방해야 하며, 개방한 데이터는 국민이 영리 목적으로 이용할 수 있게 국민의 이용권 보장한 법이다.

공공데이터포털(www.data.go.kr)에서 공공데이터를 공공기관이 만들어내는 모든 자료나 정보, 국민 모두의 소통과 협력을 이끌어내는 공적인 정보라고 정의하고 있으며, 각 공공기관이 보유한 공공데이터 목록과 국민에게 개방할 수 있는 공공데이터를 포털에 등록하면 모두가 공유할 수 있는 양질의 공공데이터로 재탄생하게 된다고 소개하고 있다(김유리·문용은, 2015). 김미연과 서동조(2014)는 공공데이터를 공공기관이 직접 생산한 정보와 외부에서 위탁 생산하거나 기증을 통해 수집된 정보도 포함한다고 한다. 현재 수많은 공공데이터가 공개되고 있다. 공공데이터포털을 통해 일반인들이 공공기관이 보유하고 있는 데이터 중 원하는 정보를 검색하고 다운로드 받아 제약 없이 활용할 수 있는 환경이 만들어 졌으며, 이와 함께 창의적인 아이디어가 융합되어 새로운 서비스가 출현하고 있다.

2) 공공개방데이터

공공개방데이터(Public Open Data)의 ‘Public’은 공공성(公共性)을 의미하고, ‘Open’은 개방(開放)을 의미한다. 공공성의 사전적 의미는 ‘한 단체나 개인이 아닌 일반 사회 구성원 전체에 두루 관련되는 성질’을 말하며, 개방의 사전적 의미는 ‘문이나 어떠한 공간 따위를 열어 자유롭게 드나들고 이용하게 함’을 말한다. 그래서 공공개방데이터는 공공성을 가지며, 개방된 데이터를 말한다. 공공개방데이터의 공공성은 공익을 위해 대중에게 평등하게 제공되어야 하며, 제공된 데이터는 편향되거나 일부의 이익을 대변하지 않음을 목적으로 한다(박고은, 2016).

한편, 개방(open)은 누구든지 어떤 목적을 위해 자유롭게 접근하고, 사용하며 공유

할 수 있는 상태를 나타낸다. 그러나 개방의 조건이나 출처 등 요구사항이 있을 경우 이를 충족해 주어야 사용할 수 있다. 즉, 개방형 데이터 및 콘텐츠(open data and content)와 관련된 개념으로 누구든지 어떤 목적으로 자유롭게 사용하고 수정하고, 공유할 수 있는 상태를 나타낸다(OKF, 2012). 개방데이터(open data)라는 용어도 공공데이터와 맥을 같이 하며 공공데이터가 일반인이 사용할 수 있게 공개되면 개방데이터로 볼 수 있으며, 공공기관이 아닌 개인이나 기업의 경우에도 자신이 보유한 데이터를 공개한다면 개방데이터가 된다(이만재, 2012).

김유승(2014)은 공공데이터 및 그 유사 용어를 다른 법률들을 분석하여 각각의 법령이 정의하는 용어들을 기록적 특성, 공공적 성격, 혼용성의 논점에서 살펴보고 있다. 그 중 정보자원의 공공성에 대한 이해를 협의의 제고 및 재정적 관점과 광의의 기능적 관점으로 구분하였다. 그 중 기능적 관점은 정보의 내용적 측면을 강조하는 것으로, 국가의 지식정보자원을 ‘국가 내에서 생성된 모든 지식정보, 국가 내에서 유통되고 있거나 생성된 공공정보’라는 광의로 설명하였다. 즉, 공공기관에 의해 생산, 관리되는 정보가 아니라 해도, 해당 정보가 공익적 성격을 띠고 있다면, 이의 공공성을 인정할 수 있다고 하였다(김유승, 2014; 홍필기·방민석·윤상오, 2009; 조재인, 2004).

본 연구에서 공공개방데이터의 개념은 공공기관으로 제한된 협의의 공공데이터가 아니라 국가 내에서 생성된 모든 공공성을 지닌 개방데이터로, 누구나 자유롭게 접근하고 활용하여 새로운 서비스와 공공의 가치를 창출하는 광의의 공공데이터를 말한다.

3. 스마트러닝

1) 스마트러닝의 개념

스마트러닝(Smart Learning)은 클라우드¹⁾ 컴퓨팅을 기반으로 한 무선인터넷, 스마트기기 등을 활용한 교육의 일종으로, 스마트 디바이스의 등장과 더불어 유러닝(u-learning)이 한 단계 진화한 개념으로 받아들여지고 있으며 학자들 간의 명확한 정의는 아직 불분명하지만 웨어러블 디바이스로의 확장가능성과 함께 최근 다양한 연구가 활발히 이루어지고 있다(위키백과, 2016.5.1).

교육부에서는 스마트러닝을 21세기 학습자 역량 강화를 위한 지능형 맞춤형 학습 체

1) 클라우드란? 정보가 인터넷 상의 서버에 영구적으로 저장되고, 데스크톱·태블릿컴퓨터·노트북·넷북·스마트폰 등의 IT 기기 등과 같은 클라이언트에는 일시적으로 보관되는 컴퓨터 환경을 의미, 이용자의 모든 정보를 인터넷 상의 서버에 저장하고, 이 정보를 각종 IT 기기를 통하여 언제 어디서든 이용할 수 있음

제로 교육환경, 교육내용, 교육방법 및 평가 등 교육체제를 혁신하는 동력으로 표현하고 있다. 또한, 스마트러닝을 자기주도적으로, 흥미롭게, 내 수준과 적성에 맞는, 풍부한 자료와 정보기술을 활용하여 공부하는 방법이라고 정의하고 있다.

2) 스마트러닝 발전전략

스마트러닝으로의 발전과정을 기술적 주요 개념의 변화 측면에서 살펴보면 <그림 1>과 같이 ICT활용 교육에서 시작하여 이러닝(e-Learning), 유러닝(u-Learning), 스마트러닝으로 이어져왔다.



<그림 1> 스마트러닝의 기술적 주요 개념의 변화

(출처: 노규성(2011), 스마트러닝과 미래교육)

ICT활용교육 시절에는 컴퓨터를 주로 활용했고, 이러닝에서는 웹을 기반으로 한 LMS를 활용했다. 유러닝에서는 이동성을 겸비한 엠러닝(m-Learning)이 나오다가 SNS기반 협력학습을 활용하는 소셜러닝(Social - Learning)으로 이어지고, 곧바로 스마트러닝으로 이동했다. 이러닝은 전자적 수단, 정보통신 및 전파 방송 기술을 활용하여 이루어지는 학습을 말한다. 엠러닝은 노트북이나 모바일 기기를 활용한 학습으로, 시간과 장소에 구애받지 않고 무선인터넷을 통하여 학습이 가능한 형태를 말한다. 유러닝은 유비쿼터스(Ubiquitous) 컴퓨팅 기술을 접목한 학습의 형태로 PC 없이도 언제 어디서나 인터넷에 접속하여 학습이 가능한 형태를 말한다. 스마트러닝은 개인화된 기기와 클라우드 컴퓨팅을 기반으로 학습자주도형, 자기주도형, 상호작용, 지능형, 비형식학습, 현실감 등의 특징을 가지는 학습형태를 말한다(노규성, 2011).

교육부(2011)의 스마트러닝 추진 방향 중 “교육콘텐츠 자유이용 및 안전한 이용 환경 조성”전략을 살펴보면, 스마트러닝 활성화를 위해 교육과 학생이 저작물을 교육적인 목적에 대하여 자유롭게 편리하게 이용할 수 있는 정책과 제도가 필요하므로 스마트러닝 확산에 대비하여 정부 및 교육기관 주도로 개발된 저작물을 교사 및 학생이

편리하게 이용할 수 있도록 제도를 개선하고자 하였다. 또한, 공공창출 교육콘텐츠의 저작물관리센터 지정 및 운영을 통해 국가 수준의 관리, 공공부분에서 우수한 교육콘텐츠 생산을 촉진하고, 민간차원의 CCL²⁾운동을 통해 공교육을 위한 양질의 저작물 확보, KOCW³⁾등을 통해 국내외 우수 교수자의 수업 동영상을 무료로 제공하는 등, 모든 국민이 참여하는 교육용 저작물의 기부 및 나눔 운동을 전개하고 확산하고자 한다.

교육부(2011)의 스마트러닝의 추진방향 중 “클라우드 교육 서비스 기반 조성”전략을 살펴보면 다음과 같다. 기존에는 분산된 교육정보 서비스로 인해 콘텐츠 품질 관리와 수요자 접근이 불편하였는데, 이를 언제, 어디서나 원하는 학습 정보와 기회를 제공하기 위해서는 클라우드 컴퓨팅 기술을 활용한 통합적인 교육정보 서비스 환경을 구축하고자 하였다. 이를 위해 우선, 학교 내 무선 인터넷 환경 및 정보 보안 체제를 단계적으로 개선하고, 교육 목적의 스마트기기 보급을 위한 가이드라인 개발하는 등의 관련 인프라를 구축하고, 에듀넷(EDUNET)을 기반으로 민간과 공공기관 및 개인의 우수한 콘텐츠가 교육적으로 활용될 수 있는 콘텐츠 오픈마켓 조성을 추진하고자 한다. 이를 통해 학교 정보화 환경 구축 및 운영비용 절감효과와 교육 수요자의 정보접근성 제고를 통한 정보 서비스 이용률 향상을 기대한다.

Ⅲ. 직장예절교육 스마트러닝 프레임워크 설계

현재 대부분의 교육용 공공데이터는 각 기관 홈페이지를 통해 파일 데이터로 제공되고 있다. 정부3.0 기반의 공개는 활성화가 이루어지질 않아 데이터의 처리 및 가공이 어렵다. 또한 정보를 원하는 기관이나 사용자들에게 실시간으로 데이터를 통합, 연동시켜 제공하는 교육용 공공데이터 사례는 극히 드물다.

특히, 직장예절 교육용 공공개방데이터는 오픈API 서비스 방식으로 제공되는 경우가 거의 없다. 반면에 각 교육기관과 민간기업, 민간단체들의 홈페이지를 통해서 웹툰, 동영상, 웹문서, 파일 데이터 등 다양한 형태로 수많은 교육용 공공데이터가 제공되고 있다. 이렇듯 산재되어 있는 콘텐츠들은 교육 수요자 입장에서는 접근 및 활용이 매우 불편하다. 보다 효율적인 직장예절 교육을 위해서는 산재되어 있는 교육용 콘텐츠의 메타데이터(metadata)를 모아서 직장예절 교육용 공공데이터로 만들고, 이를

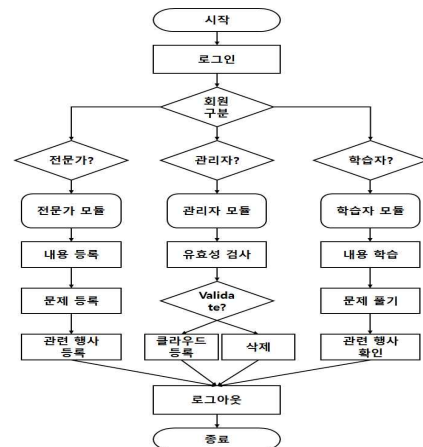
2) CCL(Creative Commons License)은 저작물 자유 이용 허락 표시를 의미한다.

3) KOCW(Korea Open CourseWare)는 강의 동영상 공개 서비스를 말한다. 국내 대학 및 해외 교육자료 공개(OER : Open Education Recourses)운동 협의체와 연계하여 강의자료 정보를 공유하는 고등교육 교수학습자료 공동활용 서비스로 한국교육학술정보원(KERIS)에서 제공하고 있다(위키 백과).

모바일 앱을 통해 적시에 제공할 필요가 있다. 또한, 시간 및 장소를 불문하고 원하는 학습 정보와 기회를 실시간으로 제공하기 위해서는 클라우드 컴퓨팅 기술과 오픈API 서비스 방식을 활용한 통합적인 교육 서비스 제공 프레임워크가 필요하다.



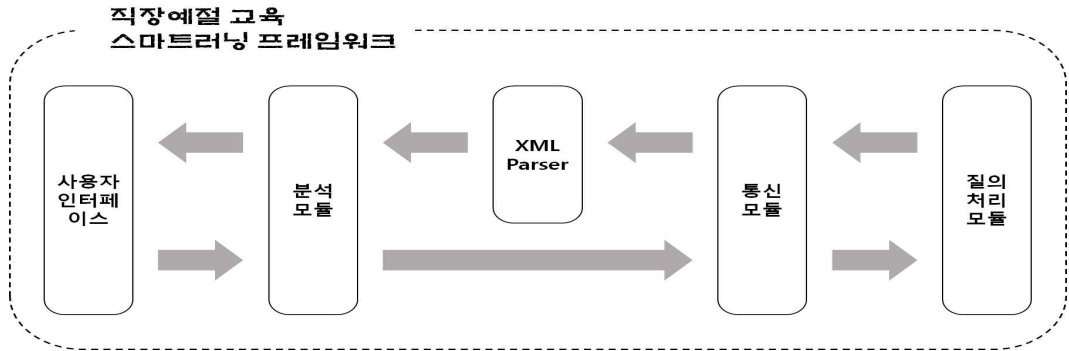
<그림 2> 시스템 구성도



<그림 3> 메뉴 구성도

본 연구의 직장예절 교육 스마트러닝 프레임워크 시스템 구성도는 <그림 2>와 같이 구성한다. 각 교육기관별로 분산되어 있는 직장예절 교육용 공공개방데이터를 통합 및 등록하기 위한 교육전문가용 모듈, 등록된 공공개방데이터의 유효성을 검사하여 공공개방데이터로 통합 완료시키는 관리자용 모듈, 실시간으로 제공되는 직장예절 교육용 공공개방데이터를 활용한 학습자용 모듈로 구성이 된 클라우드 기반의 스마트러닝 시스템을 설계 및 구현하고자 한다.

직장예절 교육 내용 주제는 예의바르고 훌륭한 직장인이 되기 위하여 업무자세, 인사예절, 언어예절, 전화예절, 직장인의 인간관계, 더 나아가 개인의 삶의 질을 향상시켜주는 일반예절 등으로 구분하여 등록한다. 각 기관별로 산재되어 있는 SW교육용 개방데이터의 제목, 내용, 연결웹 주소 등에 대한 메타데이터를 교육내용으로 모바일 앱을 통해 등록한다. 교육 전문가가 직접 제작한 교육 내용도 등록할 수 있다. 또한, 등록된 교육 내용을 기반으로 확인 문제를 제작하여 등록할 수 있다. 관리자는 등록한 데이터의 유효성을 검증하여 유효하지 않은 데이터를 삭제처리하고 유효한 데이터만 남긴다. 생성된 유효한 데이터는 클라우드 서버를 통해 공공개방데이터로 제공되도록 한다.



〈그림 4〉 스마트러닝 프레임워크의 각 모듈

스마트러닝 프레임워크를 구성하고 있는 각 모듈은 <그림 4>와 같다. 클라이언트에 해당하는 사용자의 모바일기기에서는 사용자 인터페이스와 XML Parser를 포함한 분석 모듈과 통신 모듈로 구성 된다. 클라우드 기반 서버는 통신 모듈과 질의 처리 모듈로 구성된다.

전문가 모듈에서는 사용자 인터페이스를 통해 입력한 교육 내용을 등록하기 위해 질의를 통해 사용자요구를 요청 한다면 분석 모듈에서 각각의 질의에 해당되는 URL 위치 정보를 추출하여 통신모듈로 보낸 후 서버로 질의를 전송한다. 서버 통신모듈은 전송된 이 질의를 수신하여 질의 처리 모듈을 사용하여 질의를 처리하여 저장한다.

관리자 모듈에서는 전문가 모듈에서 입력시킨 XML을 통신 모듈을 통해 관리자용 클라이언트로 전송한다. 관리자용 클라이언트는 통신 모듈을 이용하여 XML을 전송받아서 XML Parser를 통해 필요한 정보를 추출하여 이 결과를 분석모듈을 통해 알맞은 형식으로 변환하여 사용자 인터페이스에서 출력하게 된다. 이때 관리자는 사용자 인터페이스로 출력된 형태를 확인 후 공개개방데이터로 오픈하기 위하여 클라우드 기반 서버 시스템에 통신모듈을 통해 XML로 데이터로 저장하게 된다.

학습자 모듈에서는 학습자 사용자 인터페이스를 통해 학습하고자 하는 사용자요구를 요청 한다면 분석 모듈에서 각각의 질의에 해당되는 URL 위치 정보를 추출하여 통신모듈로 보내져 서버로 질의를 전송한다. 질의를 통해 사용자요구를 요청 한다면 분석 모듈에서 각각의 질의에 해당되는 URL 위치 정보를 추출하여 통신모듈로 보내져 서버로 질의를 전송한다. 서버 통신모듈은 전송된 이 질의를 수신하여 질의 처리 모듈을 이용하여 질의를 처리하여 그 결과를 통신 모듈을 통해 클라이언트로 전송한다. 클라이언트는 통신 모듈을 이용하여 XML을 전송받아서 XML Parser를 통해 필요한 정보를 추출하여 이 결과를 분석모듈을 통해 알맞은 형식으로 변환하여 사용자 인터페이스에서 출력하게 되어 학습 및 문제를 풀게 된다.

IV. 결 론

본 연구는 직장예절 교육의 필요성에 대한 인식을 긍정적으로 변화시키고, 효과적인 직장예절교육을 촉진시킬 수 있는 방안으로 직장예절교육용 공공개방데이터를 활용한 스마트러닝 프레임워크를 개발하고자 하였다. 하지만, 아직 본 시스템을 완전히 구현하지 못한 채로 학회 발표하게 되어 너무나 아쉽다. 본 연구에서 설계한 시스템을 하루빨리 완성하여 직장예절교육용 공공개방데이터를 제공할 수 있다면 앞으로 취업을 앞둔 대학생과 직장인들이 직장예절에 대해 바른 인식을 갖고 건전한 직장예절 문화의 정착을 도모할 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- 공데이터법, “공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률(2016-4-7시행)”, 2016,
[http://www.law.go.kr/법령/공공데이터의제공및이용활성화에관한법률/\(13723,20160106\)](http://www.law.go.kr/법령/공공데이터의제공및이용활성화에관한법률/(13723,20160106)).
- 교육부, “인재대국으로가는길: 스마트교육추진전략”, 2011.
- 김유리, 문용은, “교육용 공공데이터 이용 활성화에 관한 연구”, *신라대학교 경영경제 연구*, 제16권, 제1호, 2015, pp.3-21.
- 김유리, 문용은, “소프트웨어(SW)교육을 위한 공공데이터 활용 방안에 관한 연구”, *인터넷전자상거래연구*, 제15권, 제6호, 2015, pp.245-261.
- 김유승, “기록으로의 공공데이터 관리를 위한 제도적 고찰”, *한국기록관리학회지*, 제14권, 제1호, 2014, pp.53-73.
- 김정신외 10인, *생활예절*, 신정출판사, 2003, p335.
- 남숙희, “매너교육을 위한 UCC콘텐츠 활용 제안”, *한국산학기술학회논문지*, 제11권, 제11호, 2010, pp.4182-4187.
- 노규성, “스마트러닝과 미래교육”, 한국교육학술정보원 수요포럼, 2011-5-4,
<http://www.kocw.net/home/cview.do?lid=354455&df700ef41>.
- 박고은, “공공개방데이터품질특성에관한연구”, 숭실대학교 소프트웨어 특성화 대학원, 석사학위논문, 2016.
- 심현숙, “직장예절의 수행정도가 직장내 인간관계 및 직무만족에 미치는 영향에 대한 탐색적 연구”, *매화논총*, 제28권, 2009, pp.111-135.
- 안은숙, 박금주, “직장예절교육에 대한 대학생의 요구도 조사”, *한국여성교양학회지*,

- 제5권, 1998, pp.227-245.
- 원은지, “대학생의 비즈니스 매너와 공감능력 및 자아존중감의 관계 연구”, 성신여자 대학교 문화산업대학원, 석사학위논문, 2005.
- 원지현, 최병권, “직장내 무례함(WorkplaceIncivility) 구성원의 민감도 높아졌다”, *LG Business Insight*, 2012, pp.2-16.
- 유영석, “직장예절 교육의 필요성 및 요구도에 관한 연구: 대학생과 직장인의 인식 비교를 중심으로”, 성균관대학교, 생활과학대학원, 석사학위논문, 2010.
- 이만재, “빅데이터 어널리틱스와 공공데이터 활용”, *정보과학회지*, 제30권, 제6호, 2012, pp.33-39.
- 이정혜, 이행숙, 노은호, 김월순, “관리자가 본 직장예절 수행 실태조사 연구”, *한국여성교양학회지*, 제5권, 1998, pp.247-271.
- 이현주, “직업교육교과의 설치 및 강화 필요성에 관한 연구”, *비서학논총*, 제6권, 1997.
- 장경옥, 정지윤, 국제화 시대의 에티켓과 매너, 남두도서, 2003, p.39.
- 정승혜, 양정혜, “취업을 위한 예절교육 프로그램이 학생의 예절태도에 미치는 영향”, *한국여성교양학회지*, 제7권, 2001, pp.127-143.
- 조재인, “지식정보자원 보존체계에 관한 연구”, *한국도서관정보학회지*, 제35권, 제4호, 2004, pp.85-104.
- 최배영, 생활예절과 자기표현, 신광출판사, 2002, p11.
- 한국지역정보개발원, “공공데이터 제공 방안 및 가이드라인 연구”, *KLID*, 2014, pp.7-30.
- 홍필기, 방민석, 윤상오, “공공정보자원관리에 대한 개념 재설정과 법제개편 방향”, *한국사회와 행정연구*, 제20권, 제1호, 2009, pp.257-280.
- Anderson, C., & Thompson, L. L., "Affect from the top down: How powerful individuals' positive affect shapes negotiations", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2004.
- Porath, C. L., & Pearson, C. M., "The Cost of Bad Behavior", *Organizational Dynamics*, 2010.
- Open Knowledge Foundation, Open Data Handbook Documentation Release 1.0.0., 2012, <http://opendatahandbook.org>.