

경력단절여성의 사회 재진출을 지원하는 교육 플랫폼 서비스 디자인 제안 : 사용자 경험 향상을 중심으로

이유정*, 김승인**

홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인전공 석사과정*,
홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인전공 교수**

Service Design Suggestion of Education Application to support Career-Interrupted Women’s Employment : focusing on improving user experience

You Jung Lee*, Seung In Kim**

Master’s Course, Hongik University, International Design School for Advanced Studies*,
Professor, Hongik University, International Design School for Advanced Studies**

요 약 여성의 경력단절 문제는 개인적, 사회적으로 큰 손실을 야기하며, 이를 해결하기 위해 다양한 노력이 이루어져 왔다. 그러나 경력단절여성의 사회 재진출을 지원하는 연구는 여전히 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 경력단절여성을 위한 사회 재진출 교육을 에듀테크(Edutech) 기반의 교육 플랫폼을 통해 제안하고자 하였다. 이를 위해 더블 다이아몬드 디자인 프로세스(Double Diamond Design Process)와 심층 인터뷰(In-depth Interview)를 활용하여 사용자의 페인포인트와 니즈를 파악하고, 어피니티 다이어그램(Affinity Diagram), 퍼소나(Persona), 사용자 여정 지도(User Journey Map)를 통해 런핏(Learnfit)이라는 새로운 교육 플랫폼을 구체화하였다. 해당 서비스는 서비스 디자인 방법론을 통해 경력단절여성의 만족도를 충족시킬 수 있는 교육 플랫폼을 제안했다는 점에서 학문적 시사점이 있으며, 궁극적으로 경력단절여성의 사회 재진출을 돕고자 한다.

주제어 : 경력단절여성, 사회 재진출, 서비스 디자인, 에듀테크, 심층 인터뷰

Abstract The issue of career interruption among women causes significant personal and social losses, and various efforts have been made to address this problem. However, research supporting the social re-entry of career-interrupted women is still insufficient. This study aims to propose a social re-entry education program for career-interrupted women through an Edutech-based educational platform. With the Double Diamond Design Process and In-depth interview, this study identifies user pain points and needs, and concretizes a new educational platform, Learnfit, through Affinity Diagram, Persona, and User Journey Map. The proposed service, employing service design methodology, has academic implications in suggesting an educational platform that can meet the satisfaction of career-interrupted women and ultimately aims to facilitate their social re-entry.

Key Words : Career-Interrupted Women, Social Re-entry, Service Design, Edutech, In-depth Interview

Received 30 May 2024, Revised 28 Jun 2024

Accepted 16 Aug 2024

Corresponding Author: Seung In Kim
(Hongik University)

Email: r2d2kim@naver.com

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

현대 사회는 여성의 사회 진출이 많이 늘어나고 있지만 일과 가정의 양립이라는 큰 장애물이 여전히 존재한다. 특히 가사, 육아 등의 의무가 여전히 여성에게만 편중되면서 이들은 ‘커리어 우먼’에서 전업주부로 자아 이행을 겪는다. 이 과정에서 그들은 자아 정체감의 형성과 발전의 상실을 겪게 된다(박정화, 2022)[1]. 자아 정체감 발전 상실 외에도 이들은 심리적, 경제적, 사회적 측면에서 삶을 영위하는 데 어려움을 겪는다(전연숙 외, 2016)[2]. 또한, 이들 중 반 이상은 경력단절을 겪었음에도, 사회로 돌아가 다시 일하기를 희망하는 것으로 나타났다(김난주, 2016)[3].

한국여성정책연구원에 따르면 국가적으로 여성의 경력단절로 인한 사회적 비용은 180조 원이며, 국가 차원의 사회적 비용을 예방하기 위한 차원에서도 여성의 경력 유지 필요성을 강조하였다(박수범 외, 2014)[4]. 실제 PSM 방식을 이용하여 경력단절여성의 임금 손실을 추정해본 결과, 경력단절여성의 21.9%는 임금 및 소득 손실이 발생하였으며, 장기간 경력단절을 경험하는 경우 38.8%까지 증가함을 알 수 있다(김중숙 외, 2012)[5].

이러한 선행연구는 경력단절여성의 사회 재진출의 필요성을 꾸준히 제기하고 있다. 이를 해결하기 위해서 유연근무제 활성화와 같은 고용환경 개선, 육아휴직에 대한 인식 개선 등이 필요하지만 현재로서 단기적 변화는 어려운 실정이므로 경력단절여성을 위한 체계적인 경력 복귀 수단이 필요하다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 경력단절여성의 교육 플랫폼 사용 경험에 대한 질적 연구를 통하여 향후 경력 복귀 수단으로서 기능할 교육 서비스를 제시하고자 한다. 서비스 디자인 방법론에 따라 경력단절여성의 니즈, 페인포인트를 반영한 새로운 서비스를 디자인하고, 궁극적으로 경력단절여성의 사회 재진출을 돕고자 한다.

1.2 연구 범위와 방법

본 연구는 질적연구방법의 하나인 심층 인터뷰(In-depth Interview)를 활용하였다. 경력단절여성이 사회에 다시 나가기 위해 교육 플랫폼을 사용하는 과정에

서 그들이 겪는 어려움과 갈등의 근본적인 원인을 탐구하기 위해서는 심층 인터뷰가 본 연구의 목적과 부합한다고 볼 수 있다. 그리고 이를 해결할 수 있는 서비스디자인을 탐색하기 위해 ‘더블 다이아몬드 디자인 프로세스’(Double Diamond Design Process)를 사용하였다. 먼저 선행연구를 통해 경력단절여성의 개념과 교육 훈련, 교육 플랫폼의 필요성에 관하여 조사하였다. 발견하기(Discover) 단계에서는 사용자 6명을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하여 기존 교육 플랫폼이 가지는 문제점과 개선점을 도출하였다. 정의하기(Define) 단계에서는 발견하기 단계에서 수집한 정보를 어피니티 다이어그램(Affinity Diagram)으로 인사이트를 그룹핑하였다. 그리고 이를 토대로 퍼소나를 도출하였다. 개발하기(Develop) 단계에서는 사용자 시나리오를 작성하였고, 전달하기(Deliver) 단계에서는 디지털 프로토타입 도출 및 기능 설명을 통해 서비스를 구체화하였다.

2. 이론적 배경

2.1 경력단절여성

한국여성정책연구원(오은진 외, 2008)[6]에 따르면, 본인의 자발적 의지가 아닌, 외부의 환경적 요인에 의해 경제활동을 지속할 수 없는 상태를 ‘경력단절’로 정의한다. 즉, 본인의 자발적인 의지와 무관하게 혼인, 출산, 양육과 같은 생애사적 사건을 계기로 경제활동을 중단하는 여성을 경력단절여성으로 간주하고 있다.

2.2 경력단절여성의 특성

소위 M자 형태의 그래프는 한국 여성의 경력단절을 상징하는 것으로 알려졌다(계봉오 외, 2014)[7]. 학교 교육을 마치고 많은 수의 여성이 노동시장에 진입하는 데 성공한다. 그러나 이들은 결혼 혹은 출산 후 20대 후반에서 30대 초반 사이에 노동시장에서 많이 빠져나간다. 이들이 결혼과 출산과 같은 생애사적 사건을 경험한 후 여성의 경제활동 참여는 현저히 감소하게 된다. 그러다 어느 정도 자녀 양육을 마치면 이들은 다시 노동 시장에 진입하게 되어 한국 여성의 경제활동참여 형태는 M자 형태를 이루게 되는 것이다. M자형 경제활동참여 그래프는 생애사적 사건을 계기로 경력단절을 경험하는 한국 여성의 생애과정의 전형이다.

2.3 직업 교육 훈련

1970년대부터 민간단체를 시초로 이루어진 여성 직업 교육 훈련은 경력단절여성의 사회 재진출 뿐 아니라 전반적인 여성 취업을 향상 방안이 되었다 (신하영 외, 2018)[8]. 직업 교육 훈련에 참여한 경력단절여성들은 재취업 고용유지 비율이 높았으며(김난주, 2016)[3], 실제 경력단절 상태에서 재취업에 성공한 여성의 응답에 따르면 62%가 직업교육 프로그램을 유용하다고 평가하였다 (신하영 외, 2018)[7]. 그러나, 선행연구는 국내 경력단절 여성 사회 재진출의 문제점으로 적절한 직업 교육 훈련의 부재를 공통으로 지적한다(오은진 외, 2013)[6], (김영경, 2007)[9], (김정원, 2021)[10]. 경력단절여성이 참여하는 직업교육훈련은 사회 재진출 전략으로서 그 중요성이 높으며 정책적으로도 다양화, 고도화를 거치며 더욱 발전할 것으로 전망되지만 적절한 직업 교육 훈련의 부재는 이 전략의 맹점이라는 지적이 꾸준히 존재한다. 이는 경력단절여성의 교육 훈련 전략을 개선하기 위해 이들의 니즈와 맥락을 이해하는 연구가 필요함을 시사한다.

2.4 교육 플랫폼

에듀테크(Edutech)란, 교육(Education)과 기술(Technology)의 합성어로, IT 기술을 교육 서비스에 활용한 것을 의미한다(송영진, 2020)[11]. 이 중 ‘교육 플랫폼’은 플랫폼 기반의 교육 제공 서비스이며 대표적인 에듀테크의 사례이다. 특히 학습자원의 공동 이용 및 접근성에 용이하다. 코로나19 팬데믹 이후 오프라인을 통한 교육이 어려워짐에 따라 이를 대체하기 위해 국내외로 온라인 기반의 교육 플랫폼이 생겨났다. 결과적으로 교육 플랫폼의 진입 장벽은 더욱 낮아져 많은 사람이 교육 플랫폼을 접할 수 있게 되었다. 최근 언제 어디서든 원하는 교육을 들을 수 있는 온라인 공개 교육 서비스인 MOOC 및 유료 강좌를 제공하는 기업이 늘고 있으며 취업 특화 프로그램을 제공하는 등 취업 역량 강화에 기여하고 있다(여은정 외, 2015)[12]. 국내에서 교육 서비스를 제공하는 전통적인 기업 및 스타트업 또한 에듀테크 산업에 뛰어들면서 교육 플랫폼을 비롯한 에듀테크 서비스는 점차 확대되고 있다. 에듀테크의 영향력은 영유아, 초중고 대상의 서비스 외에도 고등교육 및 취업 역량 개발에서도 그 영향력은 더욱 커질 전망이다.

이다(이지은, 2020)[13]. 성인 학습자를 대상으로 하는 재취업 및 직무교육에 대한 중요도와 수요가 증대됨에 따라 사회 재진출을 지원하는 교육 환경은 점차 확대될 전망이다(박진희 외, 2021)[14]. 따라서 본 연구는 에듀테크 서비스의 왕성한 잠재력과 사회 재진출에 뜻이 있는 경력단절여성의 니즈 및 맥락을 기반으로 이들의 사회 재진출 전략으로 기능할 교육 플랫폼을 제안하고자 한다.

3. 서비스 설계

3.1 발견하기(Discover)

결혼, 돌봄 등의 이유로 경력단절을 겪고 사회 복귀를 준비하는 과정에서 교육 플랫폼을 사용한 경험이 있는 경력 보유 여성 6명을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 심층 인터뷰는 2024년 4월 25일 ~ 2024년 5월 9일까지 총 14일에 걸쳐 진행하였다.

<표 1> 심층 인터뷰 대상자

분류	사용 플랫폼	연령대	사용기간	경력단절 이유	직업
U1	탈잉	30대 중반	3~6개월	결혼	프리랜서 작가
U2	페스트캠퍼스, K-MOOC, 클래스101	20대 후반	1년 이상	가족돌봄	법무법인 로펌 종사자
U3	잡아바리닝 센터, K-MOOC	30대 초반	1~3개월	육아, 결혼, 임신·출산, 자녀교육, 가족돌봄	프리랜서 번역가
U4	STEP	30대 중반	1~3개월	육아, 결혼, 임신·출산, 자녀 교육, 가족돌봄	무직
U5	페스트캠퍼스, 해커스 경영 아카데미	20대 후반	6~9개월	결혼, 가족돌봄	회계사
U6	클래스101	20대 후반	1~3개월	가족돌봄	프리랜서 디자이너

경력단절여성이 교육 플랫폼을 사용하는 데 겪게 되는 페인포인트와 니즈를 파악하고자 심층 인터뷰에 참여할 여성 6명(20대 3명, 30대 3명)을 대상으로 선정하였다. 본 연구는 인터뷰 참여 여성 6명에게 교육 플랫폼의 기능, 교육 플랫폼의 교육, 경력단절여성의 사회 재진출 3가지 항목에 대한 세부 질문을 토대로 진행되었다.

<표 2> 인터뷰 질문 문항

기본 질문 (공통사항)	귀하께서 사용하신 교육 플랫폼은 무엇입니까?
	귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?
	귀하께서는 교육 플랫폼을 얼마나 사용하십니까?
	귀하께서 경력단절을 경험하게 된 이유는 무엇입니까?
기능	귀하는 이 교육 플랫폼이 귀하께 필요한 기능을 충분히 갖추고 있다고 생각하십니까?
	귀하는 이 교육 플랫폼에서 제공하는 기능을 통해 귀하께서 진정으로 원하는 교육을 찾을 수 있습니까?
	귀하는 이 교육 플랫폼에서 제공하는 기능을 통해 귀하의 소질과 적성을 찾을 수 있습니까?
교육	귀하는 이 교육 플랫폼이 충분히 다양한 교육을 제공한다고 생각하십니까?
	귀하는 이 교육 플랫폼에서 제공하는 교육을 통해 귀하의 소질과 적성이 향상되었습니까?
	귀하는 이 교육 플랫폼에서 기초 교육부터 전문적 교육에 이르기까지 교육이 세부적이라고 생각하십니까?
	귀하는 이 교육 플랫폼 서비스를 이용하면서 느낀 장단점은 무엇입니까?
재진출	귀하는 경력단절 이후 사회 재진출을 위해 어떤 노력을 하십니까?
	귀하는 사회 재진출을 위해 필요한 교육은 무엇이라고 생각하십니까?
	귀하는 사회 재진출을 위해 필요한 기능은 무엇이라고 생각하십니까?
	귀하는 사회 재진출에 있어서 교육 플랫폼에 가장 필요한 요소는 무엇이라고 생각하십니까?

인터뷰는 약 1시간가량 진행되었으며, 인터뷰 대상자의 답변에 따라 추가 질문을 하여 경력단절여성의 교육 플랫폼 사용 경험에 대해 심층적인 이해를 하고자 하였다. 심층 인터뷰로 도출된 내용은 다음과 같았다. 교육 플랫폼의 강제성 결여, 강사의 소통 부재, 효율적 습득 어려움, 필요한 교육을 찾기 어려움, 지원 서비스 부족 등이 제기되었다. 그 외에도 산업 동향을 파악할 수 있는 교육 부족이 페인포인트인 것으로 나타났다.

<표 3> 심층 인터뷰 주요 결과

분류	Pain point
교육 플랫폼의 강제성 부재	수강하는 교육을 모두 듣도록 강제하지 않음 (U1, U6) 큰 의지가 있지 않은 한, 교육을 듣지 않게 됨 (U4, U6)
강사의 소통 부재	강사와 소통할 수 있는 기능이 부족함 (U4, U6) 강사와의 소통이 원활하지 않음 (U2, U6)
효율적 습득 어려움	교육을 듣는 행위 하나만으로는 실력이 향상되지 않음 (U3, U6, U4) 수강자가 제대로 습득했는지 확인이 어려움 (U5, U2, U4)
필요한 교육을 찾기 어려움	교육 카테고리가 정리되지 않아 뭘 들어야 할지 모르겠음 (U5) 일일이 검색하는 과정이 번거로움 (U2)
산업 동향을 파악할 수 있는 교육 부족	실무 교육이 부족함 (U3) 거시적 교육이 부족함 (U1)
지원 서비스 부족	1:1로 봐줄 수 있는 지원 프로그램이 필요함 (U1, U3, U4, U5) 채취업과 직접적으로 연계되는 지원 서비스가 필요함 (U6, U4)

3.2 정의하기(Define)

<표 4> 어피니티 다이어그램 (Affinity Diagram) 분석 결과

	1. 효율적 취업 성공에 대한 갈망	2. 플랫폼의 자율성에 대한 부정적 인식	
	교육이 취업에 도움이 된다고 느끼지 못함	시간 투자 어려움	교육 듣기 교육 복습
분석	<ul style="list-style-type: none"> 실무와 연계되지 않는 교육에 대한 불만 플랫폼에 기초적인 교육만 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 자녀, 가족을 돌보아야 하는 탓에 교육을 잘 듣지 못함 	<ul style="list-style-type: none"> 플랫폼의 자율성이 학습 의지를 상실하게 만듦 습득이 잘 됐는지 확신하지 못함
발견	경력단절여성은 많은 시간을 투자하기 어려우므로, 자기주도학습, 복습을 통해 학습 효율을 높이는 기능이 필요함.		교육 플랫폼의 강제성은 자기주도학습 동기 부여를 강화함
	3. 취업 관련 지원 서비스 필요		4. 교육 선택 어려움
	취업 동기 부여 안됨	강사와의 소통 수단 부족	
분석	<ul style="list-style-type: none"> 교육 자체만으로는 큰 동기 부여가 되지 않음 타 플랫폼에서 취업처를 일일이 알아보기 번거로움 	<ul style="list-style-type: none"> 필요한 역량이 충족됐는지 스스로 진단하기 어려움 혼자서는 교육을 제대로 따라가고 있는지 확인하지 못함 	<ul style="list-style-type: none"> 교육이 정리되지 않고 퍼져 있어 찾는 데 시간이 걸림 교육에 대한 설명이 현혹적이어서 교육의 수준을 판단하기 어려움

발견	취업 연계 지원을 강화하여 경력단절여성 느끼는 진입장벽을 낮춰야 함	1:1 상담을 비롯한 다양한 소통 방식 강구 필요	검색 알고리즘 고도화 및 검색 디자인 가이드라인 일관화 필요
----	---------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------

<표 5> 퍼소나 유형 A

한정된 시간을 최대한 활용하는 효율 극대화형 “재취업 역량을 빠르고 효율적으로 쌓고 싶어요.”	
인적 사항	김피곤, 36세(여), 전업주부, 4인 가구
배경	<ul style="list-style-type: none"> 경력단절 이전의 직업은 승무원이었으며, 첫째를 낳은 후 전업주부가 됨 외벌이로는 생활이 어렵기 때문에 재취업을 결심 평일 오전에는 가사에 전념하는 편이며 오후에는 자녀들을 직접 교육하는 편임 주말에는 가족들과 함께 시간을 보내는 편
이용 행태	<ul style="list-style-type: none"> 보통 평일 오전 10시 ~ 오후 2시 사이에 교육을 듣는 편임 마케팅 분야에서 적성을 찾았으며, 마케터가 되는 것을 목표로 교육을 듣고 있음 복습, 반복 학습을 지속해서 하고 싶지만, 시간적 여유가 없어서 하지 않게 됨 평일에는 웬만하면 교육을 들을려고 하지만 가사, 양육에 대한 피로감 때문에 의지가 잘 생기지 않음
페인포인트	<ul style="list-style-type: none"> 빠르고 효율적인 습득을 해야 할 것 같은 부담감 복습, 반복 학습을 하는 것이 어려움 도움이 되지 않는 교육을 듣거나, 교육의 내용을 잊어버려 다시 듣게 되는 등 시간을 버리게 되면 교육 의지를 상실하는 악순환이 반복됨

<표 6> 퍼소나 유형 B

학습에 몰두하는 동기 향상형 “재취업에 대한 지속적인 동기 부여가 필요해요.”	
인적 사항	이탐색, 29세(여), 무직, 2인 가구
배경	<ul style="list-style-type: none"> 경력단절 이전의 직업은 미술학원 강사였으며, 2년 전부터 아버지의 건강 악화로 병간호를 위해 직장을 그만두게 됨 아버지의 건강 상태가 차차 나아지고 있으며, 추후 자녀 계획으로 재취업을 결심 남편이 가사에 적극적으로 참여하여 비교적 많은 시간을 교육에 투자할 수 있음
이용 행태	<ul style="list-style-type: none"> 다른 분야에 종사하기 위해 여러 분야의 교육을 듣는 편 무료로 제공되는 분의 교육을 들어도 어떤 교육이 본인의 적성에 맞는지 알기 어려움 교육에 관한 질의는 Q&A 게시판에서 하지만 답변까지 오랜 시간이 걸려 자주 사용하지 않음 플랫폼 사용 일수가 늘수록 교육이 재취업에 도움이 될 거라는 확신이 약해짐
페인포인트	<ul style="list-style-type: none"> 게시판 질의응답 시간이 오래 걸려 신뢰도를 잃음 교육 검색 기준과 내용에 대한 의구심이 큼 강사와의 상호작용이 없어 습득이 제대로 됐는지 확신하지 못함 교육과 직무의 연관성을 느끼지 못해 동기가 저하됨

어피니티 다이어그램(Affinity Diagram)은 정성적 데이터들 사이의 규칙과 연관성을 발견하여 새로운 인사이트를 도출하는 도구다. 앞선 조사를 모두 종합하여 얻은 데이터를 클러스터링 기법에 따라 정리하고 구조화한 결과, 총 4개의 핵심 인사이트가 도출되었다.

첫 번째, 육아, 가족 돌봄 등으로 인한 피로감과 교육 시간 부족은 경력단절여성 사용자들을 적은 시간을 들이 고도 성과를 낼 수 있는 교육, 기능을 갈망하도록 만든다. 이에 대한 발견점으로, 자기주도학습 및 복습을 통해 학습 효율을 높이는 기능을 추가해서 교육 플랫폼을 학습 효율을 극대화하는 환경으로 조성할 수 있다는 점이 도출되었다. 이를 교육 플랫폼에 적용한다면, 사용자가 원하는 시간에 교육을 들을 수 있도록 하되 단계별 과제를 제출해야 하는 방식을 고려할 수 있을 것이다.

두 번째, 강제성 없는 플랫폼의 교육 환경은 경력단절 여성의 재취업에 대한 기대효과를 낮추고 교육에 어려움을 겪도록 만든다. 이를 해결하기 위해서는 결제한 교육을 모두 수강하도록 유도해야 할 필요성이 있었다. 조건부 수강료환급형 온라인교육서비스를 이용하는 사용자는 높은 보상성이 존재하고, 환급조건인 강제성이 서비스의 편리함이라는 전제 하에 있다면, 서비스의 이용하게 되는 것으로 나타났다(추예린, 2021)[16]. 이를 교육 플랫폼에 적용한다면, 사용자가 원하는 시간에 교육을 들을 수 있도록 하되 수강료를 환급받기 위해서는 일정 기한 내에 교육을 수강하도록 유도하는 방식을 고려할 수 있을 것이다.

세 번째, 플랫폼 내부에 취업 지원, 취업 연계 요소가 있을 때 경력단절여성은 재취업에 대한 동기 부여가 커진다고 믿는다. 이에 대한 발견점으로, 취업 연계 기능을 플랫폼 사용 동선을 고려해 추가해야 하며, 다양한 1:1 지원 기능이 필요하다는 점이 도출되었다.

네 번째, 교육 찾기 과정이 가진 문제점을 분석하였다. 이는 교육 플랫폼의 검색 품질이 미흡한 것과, 정리되지 않은 리스트 UI로 사용자가 원하는 교육을 찾는 데 불편함을 겪는 것으로 정리되었다. 발견점으로, 검색 알고리즘 고도화와 검색, 탐색 과정에 대한 일관적인 디자인 가이드라인이 필요하다는 점이 도출되었다.

앞선 과정의 인사이트를 통해 그에 따른 니즈를 가진 사용자를 그룹화하고 유형화하여 나타내기 위해 2명 이상의 가상의 인물을 설정한다. 표 4, 5는 심층 인터뷰를

통해 발견한 인사이트를 바탕으로 도출한 퍼소나이다.

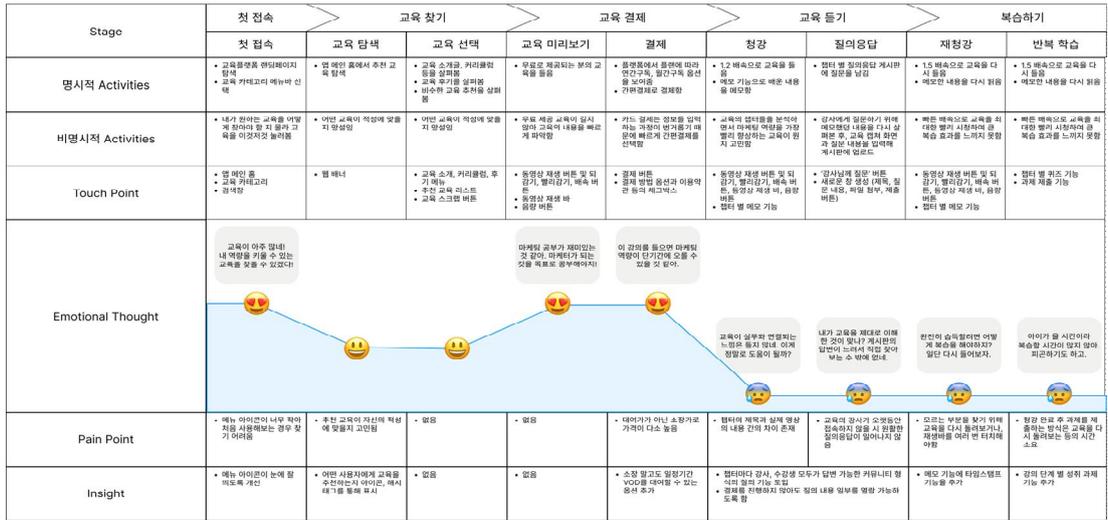
3.3 개발하기(Develop)

심층 인터뷰의 결과와 2개의 퍼소나를 바탕으로 경험의 단계 별로 사용자 여정 지도(User Journey Map)를 [그림 1, 2]와 같이 제작하였다. 사용자 여정 지도는 사용자의 경험 동선을 시각화하여 보여주므로 여정에 따

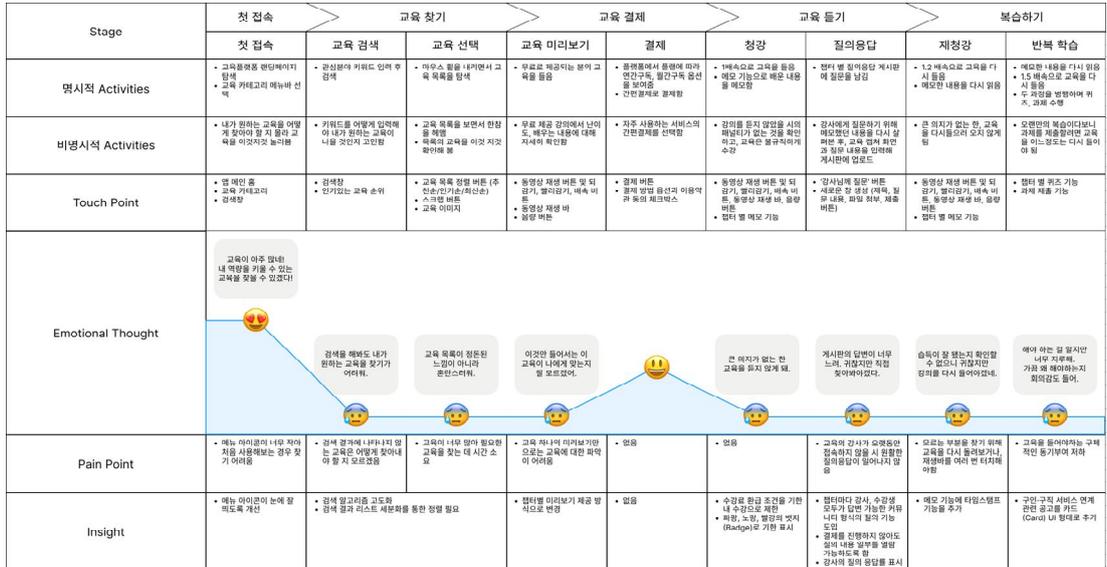
라 사용자가 느끼는 감정을 정밀하게 이해할 수 있다. 교육 플랫폼 사용 여정 단계는 ‘첫 접속 - 교육 찾기 - 결제 - 교육 듣기 - 복습하기’를 반영하여 제작하였다.

3.4 전달하기(Deliver)

본 연구에서 제안하는 경력단절여성의 사회 재진출을 지원하는 교육 서비스는 린핏(Learn-Fit)으로 제작하였



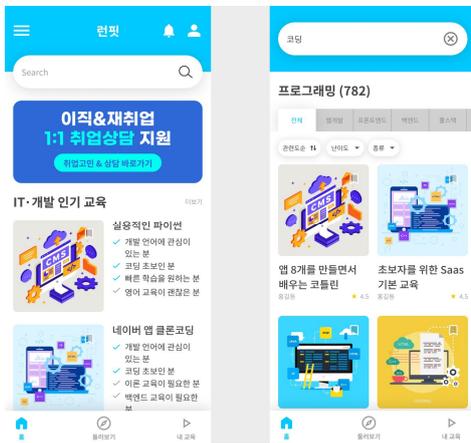
[그림 1] 퍼소나 유형 A, 한정된 시간을 최대한으로 활용하는 효율 극대화형 사용자 여정 지도



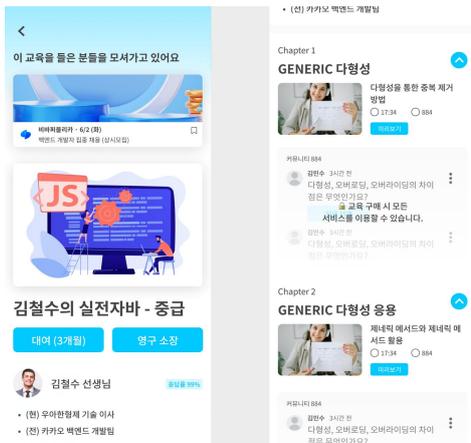
[그림 2] 퍼소나 유형 B, 학습에 몰두하는 동기 향상형 사용자 여정 지도

다. '배우다'를 뜻하는 영어 단어 Learn과 '맞다, 적합하다'를 뜻하는 영어 단어 'Fit'을 합친 것이다. 사용자가 본인에게 맞는 교육을 찾기 위해 직접 찾아봐야 했던 일련의 과정을 효율적으로 단축함으로써, 경력단절여성이 교육 플랫폼을 사용하는 데 겪던 pain point 완화와 value point 극대화를 가능하게 하였다. 또한, 강제성 부여를 통해 자기주도학습을 유도하여 경력단절여성에게 시간을 허투루 쓰지 않는 몰입형 교육 환경을 조성하는 데 그 목적이 있다.

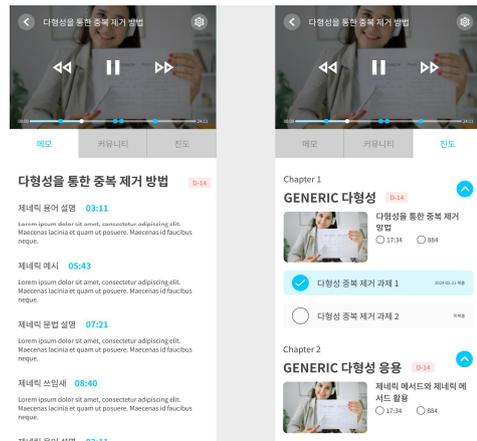
런핏(Learn-Fit)은 교육 탐색부터 교육 수강까지 사회 재진출 교육 대부분에 걸쳐 서비스를 제공하며, 주 기능에 따른 디지털 프로토타입은 다음과 같다.



[그림 3] (좌)앱 메인 메시지 (우)검색 페이지



[그림 4] 교육 소개 페이지



[그림 5] 교육 화면

첫째, [그림 3] (좌)에 따르면 사용자의 상황과 맥락 파악을 통한 개인 맞춤형 교육 추천 서비스는 우선, 사용자의 관심사 외에도 상황과 맥락을 바탕으로 사용자에게 교육을 추천한다. 사용자가 입력한 관심사, 인적 사항 외에도 데이터 로그(방문 페이지, 검색 기록 등)를 추가로 수집하고 분석하여 사용자는 관심사, 상황, 맥락을 고려한 교육을 추천받을 수 있게 된다. 또한 취업 정보 제공 필요성을 고려하여 사용자에게 적합한 직업의 방향성을 제시할 수 있는 1:1 취업 상담 지원을 제시한다. 둘째, [그림 3] (우)에 따르면 사용자가 교육을 직접 찾아보는 여정은 카테고리 리스트 세분화와 상세 필터 추가를 통해 원하는 교육을 더 직관적으로 선택하고 탐색하는 경험이 가능하다. 셋째, 교육의 내용을 탐색하는 과정은 챕터별 교육 미리보기를 도입하고, 챕터별 피드백 커뮤니티의 일부를 열람할 수 있게 한다. 이를 통해 사용자는 교육이 본인에게 맞는 지 구체적으로 판단할 수 있다 [그림 4]. 그리고 교육마다 취업 연계 기능을 추가하여 재취업에 대한 지속적인 동기 부여가 가능하다. 교육을 받는 방식은 대여, 소장 2가지로 제공하여 사용자의 선택지를 넓힌다[그림 4]. 넷째, 수강료 환급 조건을 일정 기간 내 학습으로 내걸어 사용자들에게 강제성을 부여한다. 이후, 정기적 교육 수강과 과제 제출을 하 게끔 유도해 효율적인 학습을 가능하게 한다. 추가로 메모 기능에 타임 스탬프를 도입하여 작업 효율을 높인다 [그림 5].

4. 요약 및 결론

본 연구에서는 경력단절여성의 사회 재진출 전략으로 기능할 교육 플랫폼을 새롭게 제안하기 위해 이들의 교육 플랫폼 사용 맥락에서 느끼는 니즈, 페인포인트 등을 살펴보았다. 이를 위해 사회 재진출을 준비하는 과정에서 교육 플랫폼 사용 경험이 있는 경력단절여성을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 첫째, 이들은 사회 재진출 의지가 있음에도 돌봐야 할 가족, 자녀들이 있기 때문에 교육 플랫폼에 많은 시간을 투자하는 것이 비교적 어려운 것으로 드러났다. 이는 경력단절여성의 입장에서 필요한 서비스는 사회 재진출 과정까지 번거로움, 시간 낭비가 발생하지 않는 ‘심리스 (Seamless)’한 교육 플랫폼임을 알 수 있다(명순영, 2022)[15]. 기존 교육 플랫폼에서는 사용자에게 맞는 교육인지 확인하기 위해 교육을 선택하고, 교육의 내용을 확인하고, 교육의 후기를 또 올려서 교육 플랫폼에서 자체 지원하는 교육의 내용, 후기 기능으로 이동해야하는 불편함이 있었다. 이 모든 기능을 앱 메인화면의 사용자 상황 및 맥락 기반의 교육 추천 리스트를 앱 메인 화면에 표현할 수 있게 하여 앱 메인 화면의 이탈이 발생하지 않도록 하였다. 마찬가지로 교육 VOD의 특정 구간으로 재생 바를 이동하여 복습을 해야했던 기존의 교육플랫폼 인터페이스를 개선하여 메모 기능에 타임 스탬프를 도입하여 원하는 장면이 나올 때까지 재생바를 이동하는 불편점을 개선하였다. 둘째, 사용자가 원하는 때에 교육을 들을 수 있는 교육 플랫폼의 자율성이 오히려 학습 의지 저하를 초래한다는 이유로 교육 플랫폼의 자율성에 부정적인 인식이 있음이 드러났다. 조건부 수강료환급형 온라인교육서비스를 이용하는 사용자는 높은 보상성이 존재하고, 환급조건외 강제성이 서비스의 편리함이라는 전제 하에 있다면, 서비스의 이용하게 되는 것으로 나타났다(추예린, 2021)[16]. 이를 교육 플랫폼에 적용한다면, 사용자가 원하는 시간에 교육을 들을 수 있도록 하되 수강료를 환급받기 위해서는 일정 기한 내에 교육을 듣고 단계별 과제를 제출해야 하는 방식을 고려할 수 있을 것이다. 이를 해결하기 위해 결제한 교육을 모두 수강하도록 유도할 필요성이 제기되었다. 선행연구(추예린, 2021)[16]에 따르면, 조건부 수강료 환급형 교육 플랫폼을 이용하는 사용자는 높은 보상성이 존재하며, 수강료 환급 조건의 강제성이 서비스의 편리

함을 전제한다면 서비스의 강제성이 오히려 서비스 이용을 촉진하는 것으로 드러났다. 이러한 수강료 환급 조건을 통한 강제성 부여를 런핏 (Learnfit)에 적용한다면, 사용자가 원하는 시간에 교육을 수강하되 일정 기한 내에 교육 수강 및 과제 제출을 완료하는 강제성을 유도할 수 있을 것이다. 셋째, 교육 플랫폼 자체에서 취업 지원을 위한 노력이 필요하다. 교육 플랫폼의 지속 동기는 사용자가 목표로 향하게 할 뿐 아니라 과제를 능동적으로 선택하고 해결하게 하므로, 사용자의 궁극적인 목적 달성을 위해 고려해야 할 중요한 요소이다. 경력단절여성은 사회 재진출이라는 명확하고 뚜렷한 욕구를 지니기 때문에 지속적인 사회 재진출 동기를 부여하기 위해 교육 플랫폼의 1:1 상담과 취업 연계 기능을 개발할 필요가 있다. 따라서 런핏 (Learnfit)은 관심사, 상황, 맥락 기반 개인 맞춤 교육 추천, 1:1 취업 상담 지원, 카테고리 세분화, 교육 내용 탐색을 위한 기능, 취업 연계 기능, 그리고 정기적 학습을 위한 플랫폼 강제성과 같은 요소를 포함한다.

본 연구를 통해 경력단절여성을 위한 교육 플랫폼의 방향성을 제시한다는 점에서 의의가 있다. 한편 연구 대상자인 경력단절여성은 표본을 수도권에 거주하는 20~30대로 구성하여 일반화하는 것에 어렵다는 한계가 있다. 따라서 서비스상 적용을 위한 전문가의 검증은 통해 추가적인 후속 연구가 필요하다. 본 연구는 향후 추가적인 연구를 통해 경력단절여성을 위한 서비스의 질을 개선하는데 활용할 기초 자료로 사용되기를 기대한다.

참고문헌

- [1] 박정화(2022). 경력단절 기혼 여성의 재취업과정에서 자아정체감 변화 경험에 대한 내러티브 탐구. 국내학술논문.(인문사회21, 13(4), pp.2343-2358)
- [2] 전연숙·주영아(2016). 경력단절 여성의 도움추구 경험에 관한 함의적 질적 연구. 취업진로연구, 6(4), 45-70.
- [3] 김난주(2016). 경력단절여성의 재취업과 재취업 이후 고용유지 분석. 산업관계연구, 26(2), 1-27.
- [4] 박수범·김난주·권희정(2014). 여성 경력단절예방 재정사업의 성인지적 분석. 한국여성정책연구원, 1-115
- [5] 김종숙·이지은(2012). PSM 방식을 이용한 경력

단절 여성의 임금 손실 추정. 여성연구, Vol.82, pp.75-101.

- [6] 오은진·이한나(2013). 기혼여성의 직업 이동에 관한 연구. 아시아여성연구, 52(1), 133-161.
- [7] 계봉오·김영미(2014). 한국여성의 결혼, 출산 및 경제활동 참가 형태에 대한 연구. 사회연구, 25, 79-113 [35].
- [8] 신하영·서정은(2018). 재취업 경력단절여성의 고용유지 현황과 정책지원방안. 서울시 여성가족재단. 1-222.
- [9] 김영경(2007). 고학력 경력단절여성의 경력개발 계획과 재취업교육 요구분석 연구. 한국여성정책연구원, 85 - 118 (34 pages).
- [10] 김정원(2021). 경력단절여성의 재취업 영향 요인에 관한 메타 분석. 인적자원개발연구, 24(1), 55-84.
- [11] 송영진(2020). 비대면 교육서비스의 수요 특성 및 시사점 : 온라인 교육을 중심으로. 산업연구원, 1-85.
- [12] 여은정·김진백·한승희(2015). 대학 경영 교육에서 혁신적 교수법 적용에 따른 학습 성과 및 수강생 만족도 분석과 시사점. Korea Business Review, 19(4), 181-202.
- [13] 이지은(2020). 에듀테크로 촉발되는 고등교육의 위기와 기회. Korea Business Review, 24(신년 특별호), 151-171.
- [14] 박진희·김수영(2021). 대학 원격교육 학사관리에 대한 사례 연구: 성인학습자 전담 학위과정 운영 대학을 중심으로. 평생학습사회, 17(3), 59-84.
- [15] 명순영(2022). 경영계 새 키워드 '심리스(Seamless)' 젊은 층에게 '끊김'은 惡...온·오프 '매끄럽게'. 매경이코노미, 66-68.
- [16] 추예린(2021). 조건부 수강료환급형 온라인교육서비스에 대한 소비자 경험 연구. 국내석사학위논문, 서울대학교 대학원.

이 유 정 (Lee, You Jung)



- 2024년 3월 현재: 홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인전공 석사과정
- 관심분야: 사용자 경험 디자인, 서비스디자인, F&B, 제조·물류
- E-Mail: pikaushi26@naver.com

김 승 인 (Kim, Seung In)



- 2001년 3월~2024년 현재: 홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인전공 교수
- 2010년 2월: 성균관대학교 일반대학원 공연예술협동과정 공연예술학 박사
- 관심분야: 사용자 경험 디자인, 브랜드 경험 디자인, 서비스디자인
- E-Mail : r2d2kim@naver.com