

훈련 참여자의 HRD-Net 훈련정보 인식조사를 통한 개선방안 연구

정선정*, 윤신용

한국기술교육대학교 직업능력심사평가원

A Study on Improvement Measures through a Survey of Training Participants' Awareness of HRD-Net Training Information

Sun-Jeong Jeong*, Shin-Young Yoon

Korean Skills Quality Authority, KOREATECH

요약 본 연구는 직업훈련포털 사이트인 HRD-Net의 훈련정보 제공에 관한 훈련 참여자 인식조사를 통해 수요자 관점에서 HRD-Net 개선방안을 마련하는 데 있다. 훈련 참여자를 대상으로 HRD-Net의 훈련정보 제공 인식조사를 실시하고, 유효응답(503명) 자료에 대한 양적질적 분석을 실시하였는데, 폐쇄형 응답자료는 기술통계와 빈도분석을 실시하고, 개방형 응답자료는 질적분석을 실시하였다. 연구 결론은 첫째, 훈련정보 인지 경로는 HRD-Net 검색이 가장 높고, 다음으로 지인 추천, 인터넷 검색, 훈련기관 홍보, 고용센터 상담, 인터넷 커뮤니티 및 유튜브, SNS 검색 순이었다. 둘째, 훈련참여 결정시 우선 고려사항은 훈련기관 보다는 훈련과정 정보의 비율이 높았고, 특히 훈련과정 선택에 영향을 준 HRD-Net 요소는 훈련과정 소개와 교과편성 및 시간표, 훈련기간 및 시간 등 주로 훈련과정 커리큘럼에 해당되는 요소가 높은 비중을 차지하였다. 또한, 훈련과정의 직접적인 성과를 보여주는 취업률도 높은 비중을 차지하였다. 셋째, HRD-Net의 훈련정보 검색 용이성은 기관정보 검색과 과정정보 검색이 보통보다 조금 높은 편이었다(5점 기준 각 3.77, 3.78). 넷째, HRD-Net의 훈련정보 제공 희망사항으로 훈련과정별 수요자들의 상세한 취업현황과 더욱 상세한 커리큘럼, 교강사 경력 등 구체적인 정보, 수강후기 사용자 인터페이스 개선과 교강사별 수강후기 제공, 시설·장비 연식·사양 및 사진 공개 등을 희망하였다.

Abstract The purpose of this study was to suggest measures to improve HRD-Net, a vocational training portal site from the consumer's perspective, through a survey of the perceptions of training participants regarding the provision of training information by this site. To this end, we surveyed the training participants' awareness of the training information provided by HRD-Net and conducted a quantitative and qualitative analysis of the valid response data from 503 people. Descriptive statistics and frequency analysis were conducted on the closed-ended response data, and a qualitative analysis was conducted on the open-ended response data. The research conclusions were as follows: First, the path to access training information was an HRD-Net search, followed by recommendations from acquaintances, an Internet search, promotional material of training institutions, and employment center consultation, followed by Internet community, YouTube, and social networking service (SNS) searches. Second, when deciding to undergo training, a higher priority was accorded to the training course information provided, rather than the training institution. In particular, the HRD-Net factors that influenced training course selection were training course introduction, curriculum organization, and schedule. Elements related to the training course curriculum, such as training period and time, carried a higher weight in the selection process. In addition, the employment rate, which was a direct result of the training process, also carried a high weight. Third, the ease of HRD-Net's training information search was similar to that of the institutional information search and course information search, which was slightly higher than average (3.77 and 3.78, respectively, based on a 5-point scale). Fourth, HRD-Net's wish list for providing training information included the detailed employment status of those who completed each training course, a more detailed curriculum, specific information such as instructor history and experience, and an improved user interface for course reviews. The portal would like to provide course reviews by the instructors and disclose the age and specifications of the facilities and equipment, as well as provide photographs of the same.

Keywords : HRD-Net, Training Participant, Consumer, Training Information Awareness, Improvement Measures

*Corresponding Author : Sun-Jeong Jeong(Korean Skills Quality Authority)

email: dreamtag9@naver.com

Received December 5, 2023

Revised January 2, 2024

Accepted February 6, 2024

Published February 29, 2024

1. 서론

HRD-Net은 구직자의 성공적인 취업과 재직자의 직무능력 향상을 위해 분야별 다양한 훈련정보를 제공하고 있는 직업훈련포털 사이트이다. 특히, 국민내일배움카드를 발급받아 개인지원 직업훈련에 참여하고자 하는 구직자나 실업자, 학생, 재직자 등은 HRD-Net을 통해 자신에게 맞는 훈련과정을 탐색하고, 훈련시간에 따라 140시간 이상은 고용센터 상담을 통해 훈련과정을 신청할 수 있지만, 140시간 미만은 HRD-Net을 통해 훈련을 신청할 수 있도록 운영되고 있다. HRD-Net은 훈련 참여자들의 상세한 학습활동을 관리하는 시스템은 아니지만, 훈련에 참여할 수 있는 정부지원 훈련제도를 안내하고, 훈련제도 하에 운영되고 있는 분야별 다양한 훈련과정을 상세히 안내하고 있다. 훈련 참여자나 예비자들이 자신이 탐색한 훈련과정이 얼마나 경쟁력 있는 양질의 훈련인지 비교하여 선별할 수 있도록 수요자들의 취업률과 만족도 및 수강후기뿐만 아니라, 훈련과정을 운영하고 있는 훈련기관의 인증등급과 훈련실적 등 훈련과정 선택에 유용한 다양한 훈련정보를 제공하고 있다.

직업훈련은 고용노동부가 지원하는 직업능력개발 프로그램으로, HRD-Net은 다양한 직업훈련 프로그램을 안내하고 국민들이 자신에게 맞는 프로그램을 찾아갈 수 있도록 간접적으로 훈련과정을 매칭해 주는 공공영역의 온라인 마켓에 해당된다고 볼 수 있다. 하지만, 훈련 참여자들이 인식한 HRD-Net의 전반적인 만족도는 보통보다 조금 높은 수준으로, 민간영역에서 운영되는 온라인 마켓(쿠팡, 배달의 민족 등)의 정보습득 편의성이 매우 높다고[1] 언급한 훈련 참여자들의 의견에 귀 기울일 필요가 있다. HRD-Net은 20년 이상 훈련정보 제공과 서비스 개선을 위해 시스템 구축과 개편을 지속적으로 추진해 왔지만, HRD-Net을 이용하는 사용자 관점에서 직업훈련포털의 문제점과 개선방안을 학술적으로 접근한 연구는 전무한 실정이다. 훈련 참여자 입장에서 그들이 인식하고 바라는 HRD-Net의 모습은 무엇인지 재조명해 볼 필요가 있다.

이 연구는 수요자 관점에서 훈련 참여자들이 인식하고 있는 HRD-Net의 훈련정보 제공 현황을 살펴보고, 그들이 바라는 HRD-Net의 희망사항을 분석하고자 한다. 이를 통해 HRD-Net 개선의 유용한 시사점을 도출하고자 한다.

세부적인 연구목표는 다음과 같다. 첫째, 훈련 참여자가 현재 참여하고 있는 훈련정보(훈련기관 및 과정)의 인

지 경로를 파악한다. 둘째, 훈련 참여자가 훈련기관 및 과정을 선택할 때 영향을 준 HRD-Net 요소를 파악한다. 셋째, 훈련 참여자가 인식하는 HRD-Net의 훈련정보 검색 용이성을 파악한다. 넷째, 훈련 참여자가 바라는 HRD-Net의 훈련정보 제공 및 개선에 관한 희망사항을 파악한다.

2. 이론적 배경

2.1 직업훈련포털 HRD-Net

직업훈련포털 사이트로 운영되고 있는 HRD-Net은 훈련 참여자나 예비자 등에게 직업훈련정보를 제공하고, 고용센터 및 훈련기관 등에게 직업훈련행정을 지원하기 위하여 고용노동부 산하기관인 한국고용정보원이 운영하고 있는 직업능력개발 전산망이다. 훈련정보를 전달하는 초기 방식은 1997년 12월 고용노동부 홈페이지에서 훈련기관에 대한 정보를 제공하기 시작한 이후, 1999년 12월 직업훈련정보망(JT-Net)을 구축하여 실업자 직업훈련 행정 전산화와 훈련과정에 대한 정보를 제공하였다. 이후, 2001년 5월 JT-Net에서 HRD-Net으로 명칭을 변경하면서 실업자 직업훈련뿐만 아니라, 재직자 직업훈련을 포함한 종합적인 직업훈련정보시스템으로 전환되었고, 2002년 종합정보망 개편작업을 수행하여, 2003년 1월부터 운영하기 시작하였다. 2006년에는 HRD-Net 포털 서비스와 기업회원 서비스를 실시하였고, 2008년 바우처 제도로 운영되는 직업능력개발계좌제(현 내일배움카드제)를 시범실시하면서 HRD-Net 기능 강화와 시스템 개편을 추진하여, 2009년 전국에서 직업능력개발계좌제 훈련에 참여할 수 있도록 온라인 서비스를 제공하였다. 이후 HRD-Net의 대표적인 개편사항으로는 2012년 일-훈련-자격 정보를 연계한 통합 고용정보 서비스 제공과 HRD-Net 모바일 앱 서비스를 개시하였고, 2017년과 2020년 수요자 관점의 정보전달체계 개선을 위해 차세대 HRD-Net 시스템으로 개편이 이루어졌다[2,3].

훈련 참여자 관점에서 HRD-Net의 주요 구성요소를 살펴보면, 자신이 관심 있거나 희망하는 훈련과정 정보를 검색할 수 있도록 메인 페이지 상단에 훈련과정 검색 기능이 나타나 있고, 훈련과정 메뉴를 통해서도 사업별로 다양한 훈련과정을 조회할 수 있다. 훈련과정 검색에 대한 조회 페이지에서는 과정명 정확도 순에 따라 해당 훈련과정이 제시되는데, 어떠한 인증등급(BHA, 최우수, 우수, 3년, 1년 인증 등)을 보유한 훈련기관이 어떠한 훈련과정을 실시하고 있는지 과정에 대한 간략 정보(훈련기간, 시간, 취업률 등)를 제공한다. 해당 훈련과정을 클

릭하면 상세한 훈련과정 정보와 훈련기관 정보를 조회할 수 있다. 훈련과정 정보에서는 훈련기관의 직종별 취업률과 수강생 만족도, 훈련비와 자비부담액, 해당 훈련과정의 NCS 직부분류와 수준, 적용여부를 확인할 수 있고, 관련 자격증과 훈련기간, 훈련시간, 수강생 평균 연령대, 훈련기관 전화번호와 담당자, 이메일 및 주관 고용센터 등을 확인할 수 있다. 보다 상세한 정보는 훈련과정 안내, 관련 자격증, 만족도 및 수강후기, 훈련과정 문의, 다론회차 정보보기 탭을 통해 훈련과정에 대한 구체적인 정보를 확인할 수 있다. 그리고 훈련기관 정보에서는 훈련기관의 인증등급과 위치정보(주소, 전화번호, 이메일 및 훈련기관 유형, 홈페이지, 훈련기관 소개 동영상 주소, 간략한 훈련기관 소개 글을 볼 수 있고, 훈련기관에서 업로드한 사진을 통해 최근 동정과 수상내역 등을 확인할 수 있다.

2.2 HRD-Net에 관한 선행연구

HRD-Net이나 훈련정보 제공에 관한 학술연구는 이루어지지 않았지만, 최근 합리적 직업훈련과정 선택을 위한 방법을 모색하기 위해 훈련정보 확충방안에 관한 연구가 프로젝트로 추진되었다[1]. 고혁진 외(2022)는 HRD-Net에 대한 사용자들의 인식을 다각도로 분석하기 위해 훈련정보 중요도와 만족도를 비교하였는데, 훈련과정 선택시 가장 중요하게 여기는 1순위 정보로는 직업정보와 자격증 정보, 채용정보 등 진로 및 취업정보를 가장 중요하게 인식하였고, 다음으로 과정 커리큘럼 정보와 훈련목표 정보, 취업률, 강사, 만족도 등 훈련과정 정보였으며, 인증등급과 장소 및 시설 등 훈련기관 정보는 상대적으로 중요도가 낮았다. 반면, 훈련정보 만족도에서는 훈련기관 정보 만족도가 항목별로 4.02~4.14로 높은 반면, 훈련과정 정보는 3.96~4.14로 항목간 차이가 더 컸고, 진로 및 취업정보는 3.95~4.03으로, 기관과 과정 정보에 비해 조금 낮음을 알 수 있다. 중요도와 만족도에 대한 IPA분석 결과, 중요도와 만족도가 모두 높은 항목은 강사, 기관장소, 훈련비, 과정 커리큘럼, 훈련 목표 정보인 반면, 중요도는 높지만 만족도가 낮은 항목은 취업률, 직업정보, 채용정보 등으로 나타났다. 그리고 HRD-Net의 훈련정보 제공에 대한 편리성과 유용성, 만족도는 각 3.75, 3.83, 3.5 순으로 보통보다 조금 높은 편으로, 매우 높지 않음을 알 수 있다. 동일한 응답자들에게 정보취득 편의성이 높은 사이트를 조사한 결과, 네이버, 쿠팡, 배달의 민족, 구글 등 검색포털과 온라인 마켓을 대표적으로 응답하였고, HRD-Net의 개선사항을

워드 클라우드 분석한 결과, 정보검색과 수강생, 가시성, 접근성, 편리성 등이 두드러지게 나타났다. 그 외 훈련 참여자 FGI 분석 등을 통해 도출된 훈련정보 확충방안으로, 웹사이트 단순화를 통한 비교분석 기능 강화, 고객 리뷰 기능 강화, 강사 등 추가 중요 정보 확충, 감정적 가치에 호소할 수 있도록 재미/엔터테인먼트와 접근성 제공 강화, 수요자-공급자 양방향 정보 공유, 훈련 이수생을 대상으로 잡케어 서비스 연계 등이 제안되었다.

3. 연구방법

3.1 연구절차

이 연구는 수요자 중심의 훈련정보 활용과 환류를 위해 직업훈련포털 사이트인 HRD-Net의 훈련정보 제공에 관한 훈련생 인식조사를 실시하였다. 연구절차는 첫째, HRD-Net 훈련정보 검색 및 조회, 다양한 기능 확인 등을 화면구성 요소와 정보를 검토하고, 조사지(질문 및 보기)를 개발하였다. 둘째, 3인의 교육훈련전문가 검토를 거쳐 조사지를 보완하였다. 셋째, 조사에 참여할 연구대상을 훈련기관 인증등급과 지역 등을 고려하여 480명으로 설정하였다. 넷째, 조사대상으로 선정된 훈련기관의 협조를 통해 온라인 설문조사로 자료를 수집하였다. 다섯째, 수집된 자료에 맞는 양·질적 분석방법을 적용하여 자료를 분석하였다.

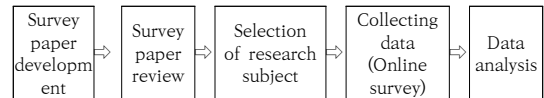


Fig. 1. Research procedure

3.2 조사지 구성

HRD-Net에서 어떠한 훈련정보가 제공되는지 충분한 검토를 통해 조사지를 구성하였다. 훈련정보는 크게 훈련제도 소개와 훈련기관 정보 및 구체적인 훈련과정 정보로 이루어져 있다. 훈련 참여자들은 훈련을 선택할 때 주로 훈련기관과 과정 정보를 확인하며 훈련 참여를 결정하기에, 기관과 과정 정보를 중심으로 조사범위를 4가지로 설정하였다. 첫째, 훈련정보를 어떠한 매체나 방법 등으로 알게 되었는지, 둘째, 훈련기관과 과정을 선택할 때 영향을 주는 HRD-Net 요소는 무엇인지, 셋째, 훈련기관과 과정의 정보 검색 용이성은 어느 정도인지, 넷째, HRD-Net의 훈련정보 제공 개선과 희망사항은 무엇인

지 등으로 질문을 구성하였다.

조사지는 폐쇄형과 개방형 질문으로 구성하였는데, 폐쇄형 질문에 대한 보기는 고용센터와 훈련기관 관계자의 자문을 통해 복수로 선택할 수 있는 다양한 보기를 제시하였다. 개발된 질문과 보기에 대해 3인의 교육훈련전문가 검토를 실시하여 조사지를 수정·보완하였다.

3.3 연구대상

연구대상은 HRD-Net을 통해 훈련정보를 검색 및 조회, 활용하는 훈련 참여자이다. 예비 훈련생들이 HRD-Net에 가입하여 훈련정보를 찾아 수강신청을 하고, 훈련 중 자신의 출결상황을 확인하며, 훈련이 종료된 이후에는 만족도와 수강후기를 작성하는 등 HRD-Net 활용도가 높은 개인지원훈련 참여자로 설정하였다. 기업 또는 훈련기관을 통해 일괄 수강신청이 이루어지는 기업지원훈련 참여자는 HRD-Net을 거의 활용하지 않기에 연구대상에서 제외하였다.

개인지원훈련인 국민내일배움카드로 훈련에 참여하고 있는 훈련생은 100만명 정도로, 이 중에서 재직상황에서 훈련에 참여한 근로자 훈련생(40만명 내외)을 제외한 실업이나 구직상황에서 상대적으로 더 많은 훈련정보를 요구하는 실업자 훈련생(60만명 내외)을 모집단으로 설정하였다. 실현가능한 자료수집을 위해 Krejcie와 Morgan (1970)이 제시한 적정 표집 수(384명)를 고려하여[4], 훈련기관 인증등급(우수, 일반 각 12곳)과 지역(수도권, 지방 각 12곳) 등을 반영하여 조사에 협조를 구할 24개 훈련기관을 선정하였다. 훈련기관별 20명 이상 응답이 이뤄질 수 있도록 총 480명(표본)의 조사대상을 설정하였다.

3.4 자료수집 및 분석

자료수집은 조사대상 기관으로 선정한 24개 훈련기관의 협조를 통해 2022년 4월 11일부터 4월 22일까지 온라인 설문조사로 진행되었다. 훈련생들은 훈련에 참여하기 전에 HRD-Net에서 훈련기관과 과정 정보를 조회하기에, 훈련과정이 시작된지 얼마 지나지 않아야 HRD-Net 정보를 잘 기억할 수 있다. 따라서 훈련기간이 1/3 이상 경과되지 않은 훈련과정 참여자들로 조사대상을 선정할 것을 훈련기관에 안내하고, 온라인 조사지 URL을 훈련기관에 송부하였다. 훈련기관에서 조사대상 요건에 해당되는 훈련과정을 선정하고, 해당 훈련과정의 훈련생들에게 온라인 조사지를 발송하여 조사가 이루어졌으며, 총 503명의 유효 응답자료를 분석에 사용하였다.

자료분석은 폐쇄형과 개방형 응답자료를 분석하기 위해 양적·질적분석을 실시하였다. 복수·단일 선택으로 응답한 폐쇄형 질문에 대해서는 빈도분석을 실시하고, 5점 척도로 수집된 응답은 기술통계를 실시하였다. 개방형 질문의 응답자료는 질적분석을 실시하였으며, 우선 내용 분석을 통해 유사한 내용으로 체계화 및 유목화하여 유목별 출현 빈도를 제시하였다. 다음으로 HRD-Net 훈련정보 제공에 관한 희망사항을 구체적으로 도출하기 위해 출현 빈도가 높은 상위 5대 희망사항에 대해 응답자료를 전체적으로 읽고, 그 안에 포함된 의미를 발견하여 보다 심층적으로 분석하였다.

4. 연구결과

4.1 응답자 일반적 특성

HRD-Net 훈련정보 개선 인식조사에 응답한 훈련 참여자는 총 503명으로, 일반적 특성은 여자(41.8%)에 비해 남자(58.2%)가 조금 더 많고, 연령은 실업자훈련에 참여하고 있는 훈련생 특성을 고려하여 20대(62%)가 가장 많고, 다음으로 30대(25.8%), 40대(8.2%), 50대 이상(4%) 순으로 나타났다. 학력은 대졸(53.3%)이 가장 많고, 다음으로 고졸이하(24.2%)와 전문대졸(20.6%), 대학원졸 이상(2%)으로 나타났다.

Table 1. Respondent General Characteristics

	Spec.	Cases	Percentage
Gender	Male	292	58.2
	Female	210	41.8
Age	20's	312	62.0
	30's	130	25.8
	40's	41	8.2
	50's	15	3.0
	60+	5	1.0
Education	High school graduate	121	24.2
	College graduate	103	20.6
	4th year graduate	267	53.3
	Master's and Doctorate	10	2.0
Total		503	100

주) 결측치 : 성별 1명, 학력 2명

4.2 훈련정보 인지 경로

훈련 참여자들의 훈련정보 인지 경로(복수선택)는 개인당 1.3건으로, HRD-Net 검색이 48.3%로 가장 많았다. 다음으로 친구나 친척 등 지인 추천이 25.2%, 인터넷 검색이 18.9%, 훈련기관 홍보물 및 홈페이지, 전화

등 훈련기관 홍보가 15.1%, 고용센터 상담이 13.9%로 나타났다. 그 외 인터넷 카페 및 블로그 등 인터넷 커뮤니티가 4.4%, 유튜브나 SNS 검색이 4% 등으로 나타났다.

Table 2. Training information recognition path

Spec.	Cases	Percentage	Case Percentage
HRD-Net Search	243	36.4	48.3
Recommendations from friends, relatives, etc.	127	19.0	25.2
Internet search	95	14.2	18.9
Promotion of training institutions	76	11.4	15.1
Employment center consultation	70	10.5	13.9
Internet communities (cafes, blogs, etc.)	22	3.3	4.4
YouTube, SNS search	20	3.0	4.0
Etc	14	2.1	2.8
Total	667	100.0	132.6

주) 응답인원 503명, 개인당 1.3건 응답

4.3 훈련기관 및 과정 선택 HRD-Net 요소

훈련기관 선택에 영향을 준 HRD-Net 요소(복수선택)에 대해 개인당 1.6건을 응답하였으며, 최우수 및 우수기관 인증 등 훈련기관 인증등급이 53.9%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 훈련기관 소개글(40.9%)과 훈련생 만족도 및 수강후기(36.9%)가 높게 나타났고, 그 외 훈련기관 시설 사진(14.9%), 훈련기관 연혁(6.1%), 훈련기관 소개 동영상(5.5%) 순으로 나타났다. 일부 응답이지만 HRD-Net 사이트 훈련정보를 참고하지 않았다는 응답(1.3%)도 미미하게 나타났다.

Table 3. HRD-Net factors influencing institution selection

Spec.	Cases	Percentage	Case Percentage
Training institution certification level (best, excellent, general)	257	33.8	53.9
Training institution introduction	195	25.7	40.9
Trainee satisfaction & reviews	176	23.2	36.9
Photos of institution facilities	71	9.3	14.9
Training institution history	29	3.8	6.1
Institution introduction video	26	3.4	5.5
HRD-Net Not referenced	6	0.8	1.3
Total	760	100.0	159.3

주) 응답인원 477명, 개인당 1.6건 응답

훈련과정 선택에 영향을 준 HRD-Net 요소(복수선택)에 대해 개인당 2.7건을 응답하였고, 훈련목표나 강점 등

훈련과정 소개가 55.9%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 직종 및 과정별 취업률이 41.9%, 훈련과정 교과편성 및 시간표가 31.5%, 훈련기간 및 시간이 30.5%, 훈련생 만족도 및 수강후기가 26.3%, 훈련비 자기부담금이 24.4%, 훈련교강사가 15.8%, 훈련시설 및 장비가 14.4% 순으로 높게 나타났다. 그 외 훈련교재(7.4%), 수강생 평균 연령대(7.2%), 수료생 취업처 평균임금(5.6%) 순으로 나타났고, HRD-Net을 참고하지 않았다(0.8%)는 응답도 미미하게 나타났다.

Table 4. HRD-Net factors influencing course selection

Spec.	Cases	Percentage	Case Percentage
Training course introduction (goals, strengths, etc.)	280	20.5	55.9
Employment rate	210	15.4	41.9
Course curriculum, timetable	158	11.6	31.5
Training period and time	153	11.2	30.5
Trainee satisfaction & reviews	132	9.7	26.3
Training fee deductible	122	8.9	24.4
Training instructor	79	5.8	15.8
Training facilities & equipment	72	5.3	14.4
Total training fee	53	3.9	10.6
Training materials	37	2.7	7.4
Average age of students	36	2.6	7.2
Average wage of graduates	28	2.1	5.6
HRD-Net Not referenced	4	0.3	0.8
Total	1,364	100.0	272.3

주) 응답인원 501명, 개인당 2.7건 응답

훈련기관과 과정 정보 중 훈련참여 결정시 우선적으로 고려한 사항(단일선택)은 훈련과정 정보가 50.9%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 훈련기관과 과정을 같은 비중으로 고려한다는 응답이 39.2%로 높으며, 훈련기관 정보를 고려하여 결정한다는 응답은 9.9%로 상대적으로 낮게 나타났다.

Table 5. Priority considerations making training decisions

Spec.	Cases	Percentage
Training institution information	50	9.9
Training course information	256	50.9
Consider equal weight	197	39.2
Total	503	100.0

4.4 HRD-Net 훈련정보 검색 용이성

HRD-Net의 훈련정보 검색 용이성에 대해 훈련기관 정보 검색 용이성은 3.77, 훈련과정 정보 검색 용이성은 3.78로, 기관 및 과정 검색 용이성은 유사하게 보통보다

조금 높은 편으로 나타났다.

Table 6. Ease of retrieving HRD-Net training information

Spec.	Cases	Mean	S.D.
Ease of retrieving institution info	503	3.77	.884
Ease of retrieving course info	503	3.78	.885

4.5 HRD-Net 훈련정보 제공 개선 희망사항

HRD-Net에서 추가적으로 제공되길 희망하거나 개선이 요청되는 사항(개방형 응답)에 대해 145명이 151건의 희망사항(개인당 1.04건)을 작성하였다. 개방형 응답을 유사한 내용으로 체계화하여 분류하고, 각 분류를 유목화하여, 유목별 출현 빈도를 계산한 결과, 자신이 참여한 과정의 수료생 취업현황을 희망하는 응답이 가장 많았다(23.4%). 다음으로 더욱 상세한 커리큘럼(20%)과 교강사에 대한 구체적인 정보(11%), 수강후기 개선(7.6%), 시설·장비 사진 및 사양(7.6%), 훈련생 모집 및 수강인원과 경쟁률, 중도탈락인원 등 참여자 실시간 데이터(6.9%), 자신이 참여한 과정의 수료생 자격증 취득률(6.2%) 정보를 희망하였다. 그 외 편의 및 부대시설 안내(휴게실, 주차공간, 기타 편의시설 사진 등)(4.8%), 훈련방법 및 난

Table 7. HRD-Net training information provision wishes

Spec.	Cases	Percentage	Case Percentage
Employment status of those who completed the course	34	22.5	23.4
More detailed curriculum	29	19.2	20.0
Specific instructor information	16	10.6	11.0
Improve course reviews	11	7.3	7.6
Facility/equipment photos and specifications	11	7.3	7.6
Real-time data such as trainee recruitment, registration, competition rate, dropout, etc.	10	6.6	6.9
Certification acquisition rate of graduates	9	6.0	6.2
Convenience & facilities information	7	4.6	4.8
Training method and difficulty level	5	3.3	3.4
Training course introduction video and materials	4	2.6	2.8
HRD-Net user convenience	4	2.6	2.8
Attendance app improvement	4	2.6	2.8
Trainee preparation	2	1.3	1.4
Graduate project results	2	1.3	1.4
Etc	3	2.0	2.1
Total	151	100.0	104.1

주) 응답인원 145명, 개인당 1.04건 응답

이도(방법: 온라인, 프로젝트 등, 난이도: 비전공자도 참여 가능)(3.4%), 훈련과정 소개 영상 및 자료(OT영상, 강의샘플 영상 등)(2.8%), HRD-Net 사용자 편의성(배민 처럼)(2.8%), 출결어플 개선(2.8%), 훈련생 준비사항(교재구매, PC준비 등)(1.4%), 수료생 프로젝트 결과물(1.4%), 기타(기업평가 결과, 수료생 정보교환, 기관 차별점)(2.1%) 등으로 나타났다.

HRD-Net 훈련정보 제공 및 개선에 관한 희망사항 중 상위 5대 유목의 희망사항을 구체적으로 분석해보면, 첫째, 훈련과정별 수료자들의 상세한 취업현황(취업률, 성별·연령별 취업률, 임금, 취업 후 만족도, 이직률, 취업 분야, 기업명, 업무 등) 자료를 제공해 주길 희망하였다. 어느 훈련기관에서 어떠한 훈련과정을 신청할지 망설여질 때 이전 수료자들의 취업률과 평균임금 정보 등이 온라인으로 제공된다면 훈련과정 결정에 큰 도움이 될 것이라는 의견을 확인할 수 있었다. 훈련 참여자들은 학위가 부여되는 교육제도권 밖에서 취업을 목적으로 한 직업훈련에 참여한 것이므로, 자신이 참여하고자 하는 훈련과정의 취업가능성이 높은지, 높은 임금을 받을 수 있는지 등 보다 현실적인 훈련성과 데이터를 희망하고 있었다. 훈련 참여자들은 다양한 연령대에서 참여하기에, 성별과 연령별에 따른 취업률 분석자료를 희망하기도 하였고, 과거 이·전직이나 실직 경험 등이 있기에, 수료자들의 취업 후 만족도와 이직률 등에 관한 정보를 희망하기도 하였다. 그리고 취업현황에 관한 보다 구체적인 정보를 희망하였는데, 최근 수료자들이 어느 분야로 더 많이 취업하고 있고, 취업한 기업명 등을 공개해 주길 희망하였다. 또한 취업한 기업에서 구체적으로 어떤 업무를 수행하는지 하는 일에 대한 설명을 희망하기도 하였다.

상세한 취업률 (20대 남 대졸 김**, 20대 남 전문대졸 손*, 30대 여 대졸 박**)
 강좌와 연관된 직종의 취업률 (20대 여 전문대졸 김**)
 성별, 연령별 취업률이 나타나면 좋을 것 같음 (30대 남 대졸 이**)
 취업률에 따른 성별과 나이가 조금 더 구체적이었으면 좋겠습니다. (30대 여 대졸 김**)
 수강생 취직 연령대 및 분야 (20대 여 대졸 이**)
 수료자 취업 비중과 취업 현황 (50대 남 대졸 권**)
 수료한 취업자들의 평균 임금 (30대 남 대졸 권**, 40대 남 대학원졸 ***)
 연봉 정보, 취업률 (20대 여 대학원졸 이*)
 관련된 취업률과 평균 급여를 보기 쉽게 공개되었으면 좋겠음 (20대 여 대졸 김**)

수료자 취업률+평균임금 (20대 여 전문대졸 안**)
 취업률 및 취업 후 만족도와 이직률, 임금 정보 등 (30대 여 대졸 유*)
 수료생들 취업 현황, 취업 상세 상황, 취업 이력 등 (20대 남 대졸 최**, 20대 남 대졸 박**, 50대 남 대학원졸 김**, 50대 여 대졸 황**, 50대 여 대졸 윤**)
 수료생들 취업분야, 업종 (20대 남 고졸 이**, 20대 여 대졸 김**, 20대 여 대졸 박**, 30대 여 대졸 이**)
 주요 취업 회사명, 업체 등 (30대 남 대졸 이**, 40대 남 전문대졸 이**)
 수료 후 취업한 기업들을 자세하게 알려주었으면 좋겠다. (20대 남 전문대졸 임**)
 어느 쪽으로 많이 취업되었는지 공개가 되었으면 좋겠습니다. (20대 남 전문대졸 김**)
 수료 후 기업으로 가는 %, 세무소로 가는 % 등 취업하는 곳 정보 (20대 대졸 여자 이**)
 직전 수료생들의 취업 관련 정보를 인터넷 등에서 볼 수 있으면 좋겠습니다. (30대 남 전문대졸 서**)
 해당 훈련과정을 수료한 수료생들의 취업분야를 구체적으로 명시해주면 더 참고될 수 있을 것 같다. (30대 여 전문대졸 박**)
 수강생들이 수료 후 어느 회사에 취업하는지 재직증명서를 공개를 해주면 좋겠다. (20대 남자 고졸 김**)
 훈련과정 수강신청을 망설이고 있을 때 전 기수들의 취업현황 등을 대략적으로라도 알려주시면 훈련 참여에 큰 도움이 될 것 같습니다. (30대 남 대졸 신**)
 관련 훈련직종에서 하는 업무가 설명되면 좋을 것 같음 (30대 남자 전문대졸)
 수료한 취업자들의 평균 연봉과 구체적인 업무 (20대 남 대졸 신**)

둘째, 정확하고 자세한 커리큘럼 소개와 실제로 진행되는 일자별 수업시간표 및 주차별 훈련진행표 등을 명확히 제공해 줄 것을 희망하였다. 현재 제공되고 있는 복사/붙여넣기 식의 시간표는 실제 진행되는 시간표와 달라 혼선을 유발하므로, 무엇을 배울지 사전에 준비할 수 있도록 단계별 훈련진행표와 일자별 세부시간표를 희망하였다. 어떤 훈련과정에 등록할지 올바른 선택을 할 수 있도록 수강신청 전에 상세한 커리큘럼을 공개해 주길 요청하기도 하였고, 자신이 원하는 훈련과정을 제대로 찾을 수 있도록 어떤 기능을 배우고, 배운 것을 어떻게 평가하는지 등 상세한 훈련계획서를 희망하기도 하였다.

정확하고, 자세한 커리큘럼 (20대 남 대졸 박**, 20대 남 대졸 민**, 20대 여 전문대졸 양**, 30대 남 전문대졸 박**, 30대 남 대졸 김**, 30대 여 대졸 함**, 30대

대졸 여 김**, 50대 남 대졸 박**)
 정확하고 보기 쉬운 세부 시간표 (20대 여 고졸 김**, 30대 여 대졸 호**, 40대 여 대졸 황**)
 자세한 일정, 시간표 (20대 여 대졸 이**, 20대 여 대졸 최**, 30대 여 전문대졸 박**)
 날짜별 교육내용이 자세했으면 (30대 여 대졸 김**)
 훈련과정 계획표가 더 자세히 나와있으면 좋겠습니다. (20대 여 대졸 오**)
 실질적인 일정 명확히 공개 (30대 남 고졸 김**)
 훈련과정 상세 일정과 내용이 구체적으로 필요합니다. (20대 남 대졸 강**)
 주차별 커리큘럼, 기간별로 나가는 진도 (20대 여 대졸 이**, 20대 여 대졸 최**, 20대 여 전문대졸 김**)
 수업 전에 오전, 오후 교육내용 스케줄을 확인할 수 있게 공개되었으면 좋겠습니다. (20대 남 고졸 성**)
 각 과목에 대한 구체적인 설명과 기간이 추가되면 더 좋을 것 같습니다. (30대 여 대졸 김**)
 스케줄 내용과 단계별 수업 시간표 및 학습기간별 목표 등 자세한 커리큘럼 희망 (50대 남 전문대졸 김**)
 훈련과정의 커리큘럼이 복사붙여넣기만 게 아니라, 상세하게 기간별로 명시되었으면 함 (20대 여 대졸 강**)
 정확한 시간표 기재를 바랍니다. 실제 시간표와 달라요. (20대 여 전문대졸 이**)
 커리큘럼이 조금 더 자세했으면 좋겠습니다! 경험해 보니 사이트에 게시되어있는 것과 아예 다르게 진행되는 부분들이 있었습니다. 정확한 커리큘럼을 보고 미리 어느 정도 계획을 세울 수 있으면 과정을 진행하는 데에 도움이 될 것 같습니다! (20대 남 전문대졸 ***)
 교육 커리큘럼 선공개 반드시 필요합니다. 수강 신청 전까진 상세히 알 수 없습니다. (30대 남 대졸 서**)
 원하는 과정을 더 잘 찾을 수 있도록 세부적인 훈련과정 내용(해당 요일에 어떤 기능을 배우며 관련 내용을 어떻게 평가를 하는지 등등)이 적혀있었으면 좋겠습니다. (30대 남 대졸 김**)

셋째, 교강사의 이력과 경력 등 교강사에 대한 구체적이고 정확한 정보와 교강사별 수강후기를 희망하였다. 직업훈련은 제2의 전공과도 같으므로, 대학 홈페이지에 교수들의 프로필(이력, 경력, 연구실적 등)이 자세하게 제공되는 것과 같이, 직업훈련에서도 실력과 전문성을 갖춘 교강사를 선택하여 배울 수 있도록 교강사에 대한 구체적인 정보를 희망하고 있었다. 과목별 교강사에 대한 훈련생들의 수강후기를 확인할 수 있는 시스템을 희망하였는데, 강사에 대한 정보뿐만 아니라, 이전 수료한 훈련생들의 수강후기를 통하여 좋은 훈련과정을 선택하기 위한 일환으로 교강사별 수강후기를 희망한 것으로 보인다

다. 한편, HRD-Net에 등록된 강사와 실제 교강사가 달라 훈련생들이 이탈하는 경우가 발생하므로, 실제로 강의할 강사로 정확히 등록해 줄 것을 요청하였다.

강사이력 (20대 남 고졸 김**, 20대 남 전졸 임**, 30대 남 대졸 이**, 30대 여 대졸 이**, 30대 대졸 여 김**) 강사경력 (20대 남 전문대졸 나**, 30대 여 대졸 힘**) 훈련교강사 관련 강의 경력 (20대 대졸 여 박**) 훈련 강사에 대한 더욱 구체적인 정보 (20대 여 대졸 이**, 30대 남자 대졸 윤**, 30대 여 대졸 이**, 30대 여 대졸 유*, 30대 여 대학원졸 구**, 40대 남 전졸 장**) 선생님에 간단한 정보와 이전 수료자들이 남긴 수강후기가 있음 좋을 것 같습니다. (30대 남 대졸 이**) 실제강사와 HRD에 나와있는 강사가 다른 경우가 있는데, 이 때문에 수강 후 이탈하는 학생을 많이 봤습니다. 강사를 정확히 고시해주세요. (30대 여 대졸 김**)

넷째, 수강후기를 편리하게 검색하고 자세히 확인할 수 있도록 수강후기 사용자 인터페이스 개선을 요청하였고, 교강사별 수강후기(수강평)을 희망하였다. 현재 제공되는 인터페이스는 과정별로 수강후기를 찾기 어렵고, 비슷한 과정들을 찾아도 보기가 불편하고 어렵게 돼 있으므로, 수강후기 보기에 대한 홈페이지 개선을 요청하였다. 그리고 교강사별 수강후기를 확인하기 위해 연관되는 훈련과정에 들어가 시간표를 통해 강사를 확인하며, 강사평이 어떤지 방대한 수강후기를 일일이 읽어보아야, 강사별 수강후기를 대략 집약할 수 있기에, 교강사별 후기를 별도로 제공해 주길 희망하였다. 현재는 과정별 회차 중심으로 수강후기가 보여지지만, 회차가 모아진 과정별 종합적인 수강후기를 희망하기도 하였다. 그리고 수강후기를 자세히 작성할 수 있도록 항목별로 나눠서 작성을 유도하는 제안을 제시하기도 하였다. 한편, 첫 개강 과정이 아닌데도 만족도와 수강후기가 없는 과정에 대한 개선을 요청하였으며, 훈련기관 등 타인에 의해 작성된 수강후기는 훈련과정 선택에 전혀 도움이 되지 않기에, 실제로 수강했던 자들의 솔직한 수강후기가 작성되길 희망하였다.

수강후기를 좀 더 편리하고 자세히 확인할 수 있도록 홈페이지 개선 요청합니다. (20대 여 전문대졸 정**) 수강후기가 보기 어렵게 되어있습니다. 해당 과정에 대한 후기를 찾기 어렵고, 비슷한 과정들로 찾아도 보는 환경이 불편합니다. (20대 여 대졸 **) 훈련과정 이름이 조금만 바뀌어도 회차에 따른 수강생

후기를 볼 수 없습니다. 수강생 후기를 보고자함은 직접 수강했던 사람들의 경험담이나 강사 후기를 보고 싶은 건데 일일이 모든 훈련을 들어가서 시간표를 통해 어떤 강사가 진행했고 평이 어떤지 확인해야했습니다. (30대 여 대졸 김**) 강사별 후기, 과정별 후기 (30대 여 대졸 호**) 강사에 대한 학생들 평가 (30대 여 전문대졸 구**) 강사별 수강평 등 세세한 정보 (30대 여 대졸 유*) 수강후기를 자세히 쓸 수 있도록 세부항목별로 나눠서 작성하면 좋을 것 같음 (30대 여 대졸 **) 지난 수강평 자료가 없길래, 이번이 이 수업이 첫 개강 이냐고 여쭙았는데 아니라고 하시는데, 왜 <만족도/수강후기>가 공란인지 궁금함 (30대 여 대졸 김**) 수강생 만족도 (20대 남 대졸 김**) 실제적으로 다녔던 사람들의 후기가 중요하기에, 긴후기가 많이 있으면 좋을 것 같음 (30대 남 고졸 이**) 수강생 실제 후기(타인이 작성한 가짜 후기 걸러질 필요) (30대 남 전문대졸 ***)

다섯째, 수강시 이용할 훈련시설(강의실, 실습실 등) 사진을 상세히 공개하고, 사용할 훈련장비(컴퓨터, 기계 등)의 연식과 사양도 함께 공개해 주길 희망하였다. 직업 훈련은 학술적인 교육이 아닌, 실험·실습 등 실무 중심 학습을 통해 직업기술 습득과 숙련도를 향상시키는 곳이므로, 이용·사용하고자 하는 훈련시설·장비에 대한 상세한 공개를 희망하고 있었다.

훈련기관의 상세한 내부 시설 사진 (20대 남 대졸 이**, 30대 남 대졸 서**, 30대 여 대졸 김**, 30대 여 대졸 예**, 30대 여 대졸 박**, 30대 여 대졸 김**) 시설쪽 사진이 좀 더 개방되어 볼 수 있었으면 합니다. (30대 남 대졸 전**) 훈련기관에 실제 공부한 강의실 사진, 훈련기관 시설 사진, 컴퓨터 사양 (20대 남 고졸 김**) 수강시 사용하는 컴퓨터의 연식과 사양 (20대 여 대졸 김지선, 40대 여 전문대졸 이**) 훈련기관에서 사용 중인 기계, 컴퓨터 등 사양 (20대 여 대졸 김**)

5. 결론 및 제언

이 연구는 직업훈련포털 사이트인 HRD-Net의 훈련 정보 제공에 관한 훈련 참여자들의 인식조사로, 참여자들이 주로 활용하는 HRD-Net 훈련정보 요소와 그들이

바라는 HRD-Net 개선사항 도출함으로써, HRD-Net 개선방안 마련에 유용한 시사점을 제공하고자 한다. 주요한 연구 결론은 다음과 같다.

첫째, 훈련 참여자들의 훈련정보 인지 경로는 HRD-Net 검색(48.3%)이 가장 높고, 다음으로 지인 추천(25.2%), 인터넷 검색(18.9%), 훈련기관 홍보(15.1%), 고용센터 상담(13.9%), 인터넷 커뮤니티 및 유튜브, SNS 검색(8.4%) 순이었다. HRD-Net이 활성화 되기 이전 2010년 조사결과(5,134명)와 비교해보면[5], 훈련 참여자들은 훈련기관 홍보(신문광고, 전단지·현수막, 인터넷 광고·홈페이지, TV·라디오 광고 등)(59.6%)를 통한 훈련정보 인지가 가장 높았고, 다음으로 지인 추천(40%), 인터넷 검색(20.6%), 고용센터(5.2%), HRD-Net(3.1%) 순이었다. HRD-Net이 직업훈련포털 서비스(2006년)를 시작할지 얼마 지나지 않았을 때는 훈련기관의 다양한 매체를 활용한 전통적인 방식의 홍보가 가장 높은 훈련정보 인지 경로였다. 하지만, 정보통신기술(ICT)의 고도화 및 모바일 환경이 일상화되면서 HRD-Net을 통한 훈련정보 인지가 가장 높아졌음을 알 수 있다. 이는 HRD-Net이 지속적인 ICT 고도화를 통해 구직자나 훈련 참여자들에게 유용한 정보로 작용하는 일·훈련·자격정보의 통합 연계 서비스를 구축하고, 지속적인 시스템 개편 등을 통해 HRD-Net 이용자의 증가를 의미한다고 볼 수 있다. 한편, 지인 추천은 2010년에 비해 감소한 반면, 온라인 커뮤니티나 유튜브, SNS 등 소셜 매체가 일정 부분 차지하고 있는데, 이는 지인 추천방식이 구전에서 온라인 커뮤니케이션으로 다양해졌다는 것을 확인할 수 있다.

둘째, 훈련참여 결정시 우선 고려사항은 훈련기관 보다는 훈련과정 정보의 비율이 더 높았다(과정 50.9%, 동일 39.2%). 훈련과정 선택에 영향을 준 HRD-Net 요소는 훈련과정 소개(55.9%)와 교과편성 및 시간표(31.5%), 훈련기간 및 시간(30.5%) 등 주로 훈련과정 커리큘럼에 해당되는 요소가 높은 비중을 차지하였다. 또한, 훈련과정의 직접적인 성과를 보여주는 취업률(41.9%)도 높은 비중을 차지하였고, 이미 수료한 자들의 훈련만족도와 수강후기(26.3%) 및 자신이 부담해야 할 훈련비(24.4%)도 일정 부분을 차지하였다. 그리고 훈련기관 선택에 영향을 준 HRD-Net 요소는 훈련기관의 우수성을 확인할 수 있는 인증등급(53.9%)과 기관 소개글(40.9%), 훈련생 만족도 및 수강후기(36.9%) 등으로 나타났다. HRD-Net의 정보 제공 항목 중요도[1]를 분석한 연구와 비교해보면, 커리큘럼(4.25)과 취업률(4.24), 훈련비(4.19), 댓글(4.07), 만족도(4.05) 등 이 연구와 유사하게 훈련과정

정보를 나타내는 항목의 중요도를 더 높게 인식하였다. 기관 인증등급(4.03)도 중요도는 높지만, 훈련과정 정보에 비해 상대적으로 낮게 나타났다[1]. 직업훈련은 학교의 명성이 동반된 대학교육과는 달리, 훈련참여 목적(취업 또는 역량 향상)을 빨리 도달할 수 있도록 훈련과정 정보를 중요하게 인식하는 것을 볼 수 있다. 특히, 어떠한 내용을 얼마간 어느 정도 배우는지에 관한 훈련과정 커리큘럼이 훈련 선택에 많은 영향을 주고 있고, 해당 훈련과정을 참여하고 나서 자신의 취업 가능성을 예측해볼 수 있는 취업률과 수료자들의 만족도 등도 훈련 선택에 중요한 요소로 작용하고 있었다.

셋째, HRD-Net의 훈련정보 검색 용이성에 대해 기관정보 검색 용이성은 3.77, 과정정보 검색 용이성은 3.78로, 기관과 과정 모두 유사하게 보통보다 조금 높은 편이었다. 훈련 참여자들의 HRD-Net 전반적 만족도가 3.5로 그다지 높지 않은 수준이었는데[1], 검색 용이성을 그다지 높지 않게 인식하기에 만족도도 보통 수준임을 확인할 수 있었다. 훈련 참여자들이 인식하는 훈련에 대한 만족도(2022년 4.64)는 매우 높았지만[6], HRD-Net의 용이성과 만족도는 상대적으로 낮게 나타난 것을 볼 때, HRD-Net의 사용자 중심 편의성 제고가 크게 요구된다고 볼 수 있다.

넷째, HRD-Net의 훈련정보 제공 희망사항(개방형 질문)에 대해 내용분석한 결과, 훈련과정별 수료자들의 상세한 취업현황(취업률, 성별·연령별 취업률, 취업 후 만족도, 이직률, 취업분야, 기업명, 업무 등)(23.4%)과 더욱 상세한 커리큘럼(정확하고 자세한 커리큘럼 소개, 실제 진행되는 주차별 훈련진행표, 일자별 세부시간표 등)(20%)이 높게 나타났다. 그리고 교강사 이력과 경력 등 구체적인 정보(11%), 수강후기의 사용자 인터페이스 개선과 교강사별 수강후기 제공(7.6%), 시설·장비 연식과 사양, 사진을 공개(7.6%)해 주길 희망하는 것도 일정 비율을 차지하였다. 그 외, 소수인원이 응답하긴 하였지만, 많은 정보를 추가적으로 공개하기 보다는 유용한 정보를 찾기 편하게 '배달의 민족'처럼 정보를 구성하고 리뷰를 제공해 줄 것을 제안하기도 하였다. HRD-Net의 훈련정보 제공 희망사항은 훈련과정 선택에 영향을 준 HRD-Net 요소와 유사하게 무엇을 어느 정도 얼마 동안 배우는지에 관한 보다 상세한 훈련과정 커리큘럼과 자신의 취업 가능성을 가늠해 볼 수 있는 수료자들의 구체적인 취업현황 자료가 주요한 비중을 차지하였다. 그 이외에도 대학처럼 가르치는 교강사에 대한 이력과 경력 등 교강사의 능력과 전문성을 비교하면서 훈련을 선택할 수

있도록 교강사의 구체적인 정보 공개를 희망하였다. 훈련과정 선택에 영향을 준 훈련만족도와 수강후기에 대해서도 사용자 편의성을 고려한 인터페이스 개선을 요구하였고, 훈련과정 선택에 유용하게 활용할 수 있도록 교강사별 수강후기를 별도 제공해 줄 것을 희망하기도 하였다.

훈련정보 인식조사를 통해 도출된 HRD-Net 개선에 관한 제언은 다음과 같다. 첫째, HRD-Net의 훈련정보 제공 화면구성과 사용자 편의성 개선이 필요하다. HRD-Net은 방대한 훈련정보를 제공하고 있지만, 각 정보들이 사용자들에게 효과적으로 전달되고 있고, 사용자들이 훈련정보를 유용하게 활용하고 있는지에 관한 사용성 평가가 매우 필요한 시점이다. 방대한 정보를 무질서하게 나열하여 필요한 사람이 알아서 찾아가라는 식이 아니라, 방대한 자료에서 훈련 참여자에게 의미있고 가치로운 정보를 찾아내어 분류화하고, 효과적인 전달체계에 따라 정보를 구조화하고, 효과적으로 전달할 수 있도록 정보의 시각화가 요구된다. 사용자가 많은 인기 포털 사이트와 상용앱 등 참고하여 사용자 편의성에 기반한 HRD-Net 개편이 요구된다.

둘째, 훈련 선택에 큰 영향을 주고 있는 훈련과정 커리큘럼 정보 제공 개선이 시급하다. 훈련 참여자들은 자신의 훈련목적(취업, 직무능력향상 등)에 도달할 수 있도록 훈련과정이 제시하는 훈련목표에 따라 구체적으로 어떠한 내용을 어느 정도 얼마 동안 배우는지에 관한 보다 상세한 훈련과정 커리큘럼을 희망하였다. 하지만, 현재 제공되고 있는 HRD-Net의 커리큘럼 정보는 과정심사 결과와 실제 운영의 일치성을 위해 과정심사로 신청한 내용을 그대로 HRD-Net에 등록하고 있는 시스템으로, 훈련 참여자들은 과정심사에서 승인받은 내역대로 훈련과정 정보를 접하게 된다. 과정심사 승인을 목적으로 한 심사용 내용과 훈련 참여자들이 훈련과정을 선택할 때 탐색하고 결정하는 선택용 내용은 다르다. 승인내역을 준수하되, 훈련에 참여하는 훈련생 입장에서 어떠한 인재를 육성하는 훈련과정인지 정확한 목적을 제시하고, 그러한 인재가 되기 위해서는 세부적으로 어떠한 훈련목표에 도달해야 하며, 그러한 목표는 어떠한 평가를 통해 직무능력을 성취할 수 있는지 구체적으로 제시한 커리큘럼이 필요하다. 특히, 훈련 참여자들은 1년 이내의 장시간을 들여 직업훈련에 참여한 것이므로, 기간별로 무엇을 배우는지 전체 훈련계획과 일정을 파악할 수 있도록 훈련진행표와 함께, 사전에 수업을 준비할 수 있도록 일자별 세부시간표를 정확하게 공개할 필요가 있다.

셋째, 훈련과정별로 취업현황 자료를 유의미하게 분

석·제공함으로써, 훈련 참여자들의 진로 로드맵 설계를 지원할 필요가 있다. 실업자 및 학생 등 구직자들이 훈련에 참여하는 주요 목적은 해당 직무분야로 취업하는 것뿐만 아니라, 보다 양질의 일자리로 자신의 취업 가능성을 높여가는 것이다. 수료자들의 취업현황 자료는 현재 훈련에 참여하고 있는 훈련생에게 자신이 열심히 훈련에 참여하면 좋은 일자리로 취업할 수 있는 가능성이 내포된 진로 이정표 기능을 한다고 볼 수 있다. 수료자들의 취업 성공사례를 통해 훈련 참여자들의 지속적인 동기부여와 목표의식을 고취할 뿐만 아니라, 수료 후 어떠한 분야에서 어떠한 전문가로 성장해 나갈지 진로 로드맵 설계에 유용하게 활용될 수 있도록 취업현황 자료를 분석하여 효과적으로 제공할 필요가 있다.

넷째, 수료자들이 남긴 훈련만족도와 수강후기에 대한 정형·비정형데이터의 체계적인 분석과 효과적인 시각화가 필요하다. 훈련에 이미 참여했던 자들은 그동안 느끼고 체험한 자신의 훈련경험에 대해 만족도와 수강후기를 남기는데, 훈련 참여자 입장에서 몸소 체험한 자신의 훈련경험을 훈련정보로 생산하는 정보 생산자에 해당된다. 온라인 마케팅에서 소비자의 긍정적인 리뷰가 매출에도 긍정적인 영향을 미치는 것과 같이[7,8], 훈련과정 선택 시 이미 수료했던 자들의 의견과 경험은 좋은 훈련과정을 선별하는데 매우 유용한 정보가 된다. 수료자들이 남긴 정형데이터인 만족도와 비정형데이터인 수강후기를 인공지능 기반하에 시스템적으로 분석하고, 훈련과정 선택에 유용하게 작용하는 요인들을 우선 순위로 분석 결과를 시각화(훈련과정 강약점에 대한 수강후기 워드클라우드, 왜 만족도가 왜 높은지 수강후기 키워드 의미연결망 등)하여 제공할 필요가 있다.

다섯째, 교강사 이력과 경력 등 구체적인 교강사 프로필 정보 제공이 필요하고, 교강사별 훈련 참여자 수강후기 단계적 공개 등 검토가 필요하다. 훈련과정 선택에 가장 많은 영향을 준 요소와 훈련정보 제공 개선 희망사항으로 많이 언급된 사항은 훈련과정 커리큘럼이었지만, 커리큘럼을 진행할 사람이 바로 교강사이므로, 교강사의 실무경험과 강의이력에 관한 보다 구체적인 정보를 희망하였다. 뿐만 아니라 해당 교강사가 어떻게 가르치고 장단점이 무엇인지 등 교강사에 대한 보다 구체적인 정보를 수집하여 훈련을 선택할 수 있도록 교강사별 수강후기 공개를 희망하기도 하였다. 하지만 대학교육에서 강의평에 대한 결과를 모두에게 공개하지 않고, 교수자 개인에게만 제공하는 것은 개인정보나 민감사안 및 확인되지 않은 악의성 등이 내포되어 있기 때문이다. 이를 고려

하여 교강사별 수강후기를 HRD-Net에 바로 공개하기 보다는, 수강후기가 훈련품질 제고에 선순환될 수 있도록 우선 훈련기관과 교강사 개인에게 제공하여 훈련품질 개선을 유도할 필요가 있다. 훈련만족도와 수강후기 자료는 훈련에 이미 참여한 자들이 생산한 유용한 훈련정보에 해당된다. 훈련만족도가 상위 10~20%에 해당되는 교강사에 한하여 만족도가 몇 점이고, 훈련 참여자들이 왜 만족하는지에 대해 인공지능 기반하에 교강사 특징점을 추출·공개하는 등 우수 교강사의 만족도와 수강후기를 선별적으로 공개하는 방안을 검토해 볼 수 있을 것이다.

References

- [1] H. J. Ko, J. Y. Choi, D. Y. Jeong, I. H. Hwang & J. S. Park, Research on Ways to Expand Training Information for Reasonable Vocational Training Course Selection, Research Report 2022-07, KoreaTech, Korea, pp.1-259.
- [2] Ministry of Employment and Labor & Korea Employment Information Service, 2021 Vocational Competency Development Statistical Yearbook, Yearly Statistics, Korea Employment Information Service, Korea, pp.1-133.
- [3] HRD-Net, History of HRD-Net, Available From: <https://www.hrd.go.kr/hrdp/hg/phggo/PHGG00100D.do> (accessed Dec. 1, 2023)
- [4] R. V. Krejcie & D. M. Morgan, "Determining sample size for research activities", *Educational and Psychological Measurement*, Vol.30, No.3, pp.607-610, 1970. DOI: <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- [5] HRD Korea, 2010 Priority Selected Occupation Training Monitoring Report, HRD Monitoring Report 2010-5, HRD Korea, Korea, pp.1-189.
- [6] S. J. Jeong & Y. S. Choi, "Analysis of Participant Satisfaction Differences in the National Individual Training Support Card Program", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.24, No.10, pp.129-140, 2023. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2023.24.10.129>
- [7] X. Liu, D. Lee & K. Srinivasan, "Large-Scale Cross-Category Analysis of Consumer Review Content on Sales Conversion Leveraging Deep Learning", *Journal of Marketing Research*, Vol.56, No.6, pp.918-943, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1177/0022243719866690>
- [8] F. Zhu & X. M. Zhang, "Impact of Online Consumer Reviews on Sales: The Moderating Role of Product and Consumer Characteristics", *Journal of Marketing*, Vol.74, No.2, pp.133-148, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1509/im.74.2.133>

정 선 정(Sun-Jeong Jeong)

[정회원]



- 2006년 2월 : 이화여자대학교 정보과학대학원 정보과학과 (정보과학석사)
- 2014년 2월 : 서울대학교 일반대학원 농산업교육과 (교육학박사)
- 2005년 5월 ~ 2015년 2월 : 한국산업인력공단 선임연구원
- 2015년 3월 ~ 현재 : 한국기술교육대학교 직업능력심사평가원 센터장

<관심분야>

직업교육훈련, HRD, 경력개발, 미래교육

윤 신 용(Shin-Yong Yoon)

[정회원]



- 1997년 2월 : 서울시립대학교 건축공학과 (공학사)
- 2000년 2월 ~ 2004년 2월 : TIC 인테리어 디자인 설계실 팀장
- 2006년 6월 ~ 2008년 12월 : 한국IT직업전문학교 실내디자인과 학과장
- 2010년 9월 ~ 2015년 2월 : 인천재능대학교 실내건축과 교수
- 2015년 3월 ~ 현재 : 한국기술교육대학교 직업능력심사평가원 파트장

<관심분야>

직업교육훈련, HRD, 평생교육