

혼자가 아닌 함께하는
미래 삶에 대한 든든한 준비

중장년 맞춤형 생애경력설계서비스

고용노동부 국민디자인단



고용노동부 국민디자인단

활동기간 : 2017. 6. 7 ~ 2017. 11. 1

일반시민 · 학생 · 전문가 · 공무원 · 스토리두어 등으로 구성된 13명의 국민디자인단으로

**생애경력설계서비스를 수요자 중심으로 재해석하여
실질적으로 제공되었으면 하는 서비스에 대해 함께 고민하였습니다.**



티엔드티콘팀스

- 서비스 디자이너
- 스토리두어
- 리서치 대원
- 디자이너



정책공급자

- 고용노동부
 - 고령사회인력정책과
 - 혁신행정담당관실
- 노사발전재단



정책수요자

- 직장인
- 금융업종사자
- 자영업자
- 대학생



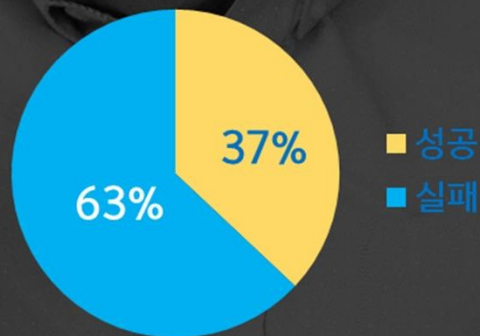
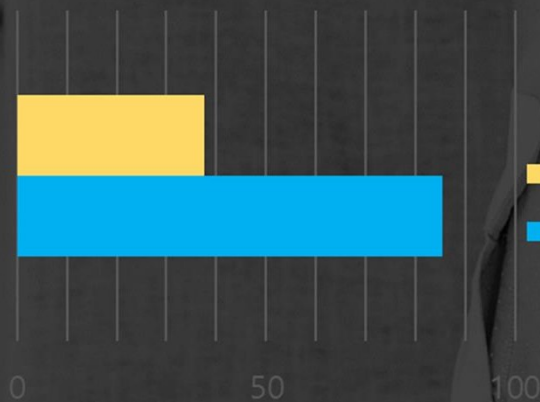
분야전문가

- 서비스디자인 학회 부회장
- 일연구소 소장



중장년 이후의 삶에 대한 준비가 필요한 시대.

2016년 서울시가 50대 이상을 대상으로 '인생 이모작 실태'를 조사한 결과
노후자금으로 **평균 1억8,800만 원을 준비하길 원함**



은퇴 후에도 **남자 85.3%, 여자 37.7%**가
재취업 시장을 찾지만 **성공률 50% 미만**



생애경력설계서비스란?

만 40세부터 60세까지의
중장년 층 재직자 및 구직자를 대상으로

스스로 생애경력을 설계하고
인생 후반부를 준비할 수 있도록 도움을 주는 서비스

‘15년부터 재직자를 대상으로 처음 도입한 이후, 이용자 만족도가 높아지고 수요가 증가하여
**참여 대상, 서비스 내용 및
전달체계 확대에 대한 고민이 커지는 상황**

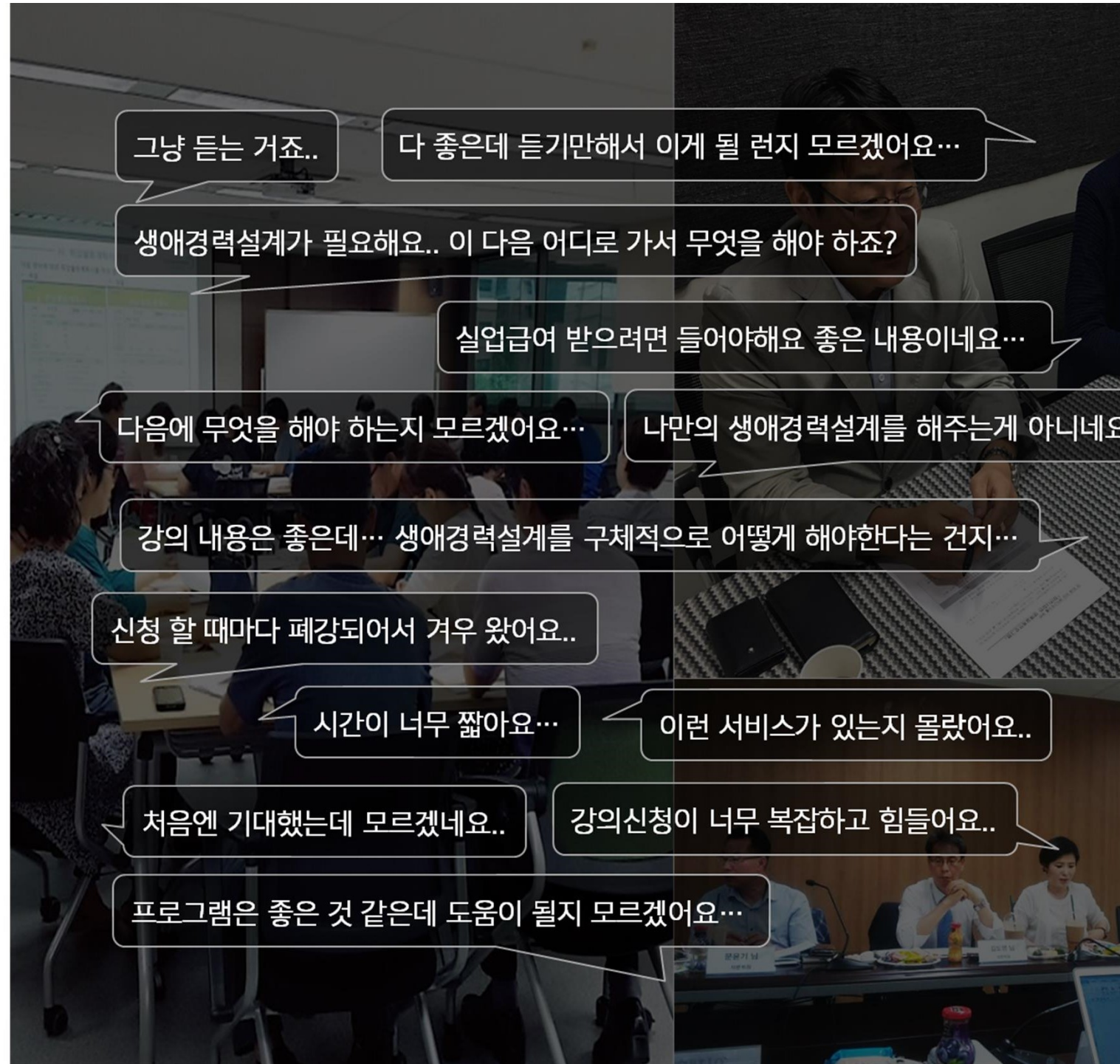
Why is there a problem?

반배경

서비스에 대한 기대가 높은 것에
해 수요자들이 체감하는 것은
**순 좋은 교육 프로그램을
제공받은 것에 그침.**



생애경력설계 서비스를
활용하지 못함.



Why is there a problem?

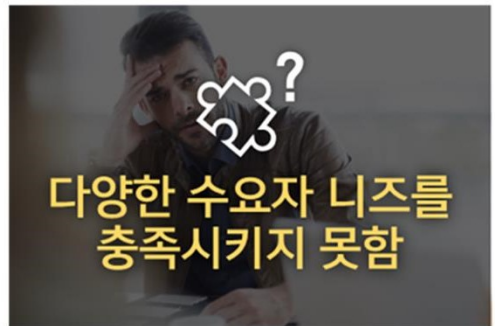
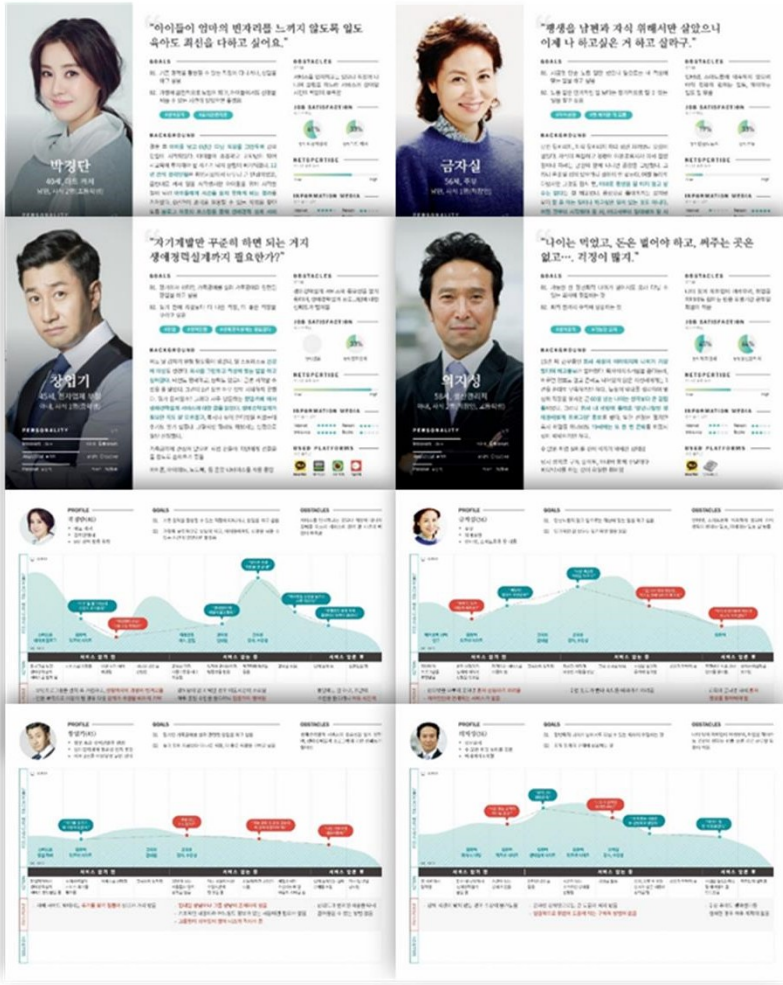
생애경

왜...

수요자들은 생애경력설계를
적극적으로 활용하지 못할까?

☹ 제공되고 있는 서비스가 있음에도 불구하고...

Why is there a problem? 제안배경



- **홈페이지 접근성 부족**
비로가기 링크의 부재와 노사발전재단 사이트로 수로 거쳐야 하는 등 불편한 접근 과정
- **서비스 참여의 어려움**
인원 부족으로 폐강 잦으며 재직자의 경우 시간부족으로 서비스 참여 어려움
- **획일화 된 서비스**
다양한 수요자 니즈를 충족시키지 못하는 획일화된 서비스
- **수요자들의 니즈 파악 어려움**
서비스 수요자들이 스스로를 판단하기 어려움
- **단절된 서비스**
서비스들이 단절되고 독립적으로 운영되어 서비스 받은 이후 수요자들의 경력설계가 어려움
- **절차 안내 부족**
서비스 이후 사후 설계, 1:1 상담 등의 안내가 제대로 이루어지지 않아 참여율 낮음

퍼스나 및 고객여정맵 작업 진행

도출 된 핵심 페인포인트

What does the demand suggest?

안내용

쉽게 접근 할 수 있게
어떤 서비스인지
안눈에 알 수 있게 해주세요...



생애경력서비스
접근성 개선 필요



추후 제공될 자가진단서비스의
분석 결과와 생애경력설계서비스
와의 실질적인 연계가 필요



전체 흐름파악 및
관련 가이드 제시 필요

What does the demand suggest?
안내용



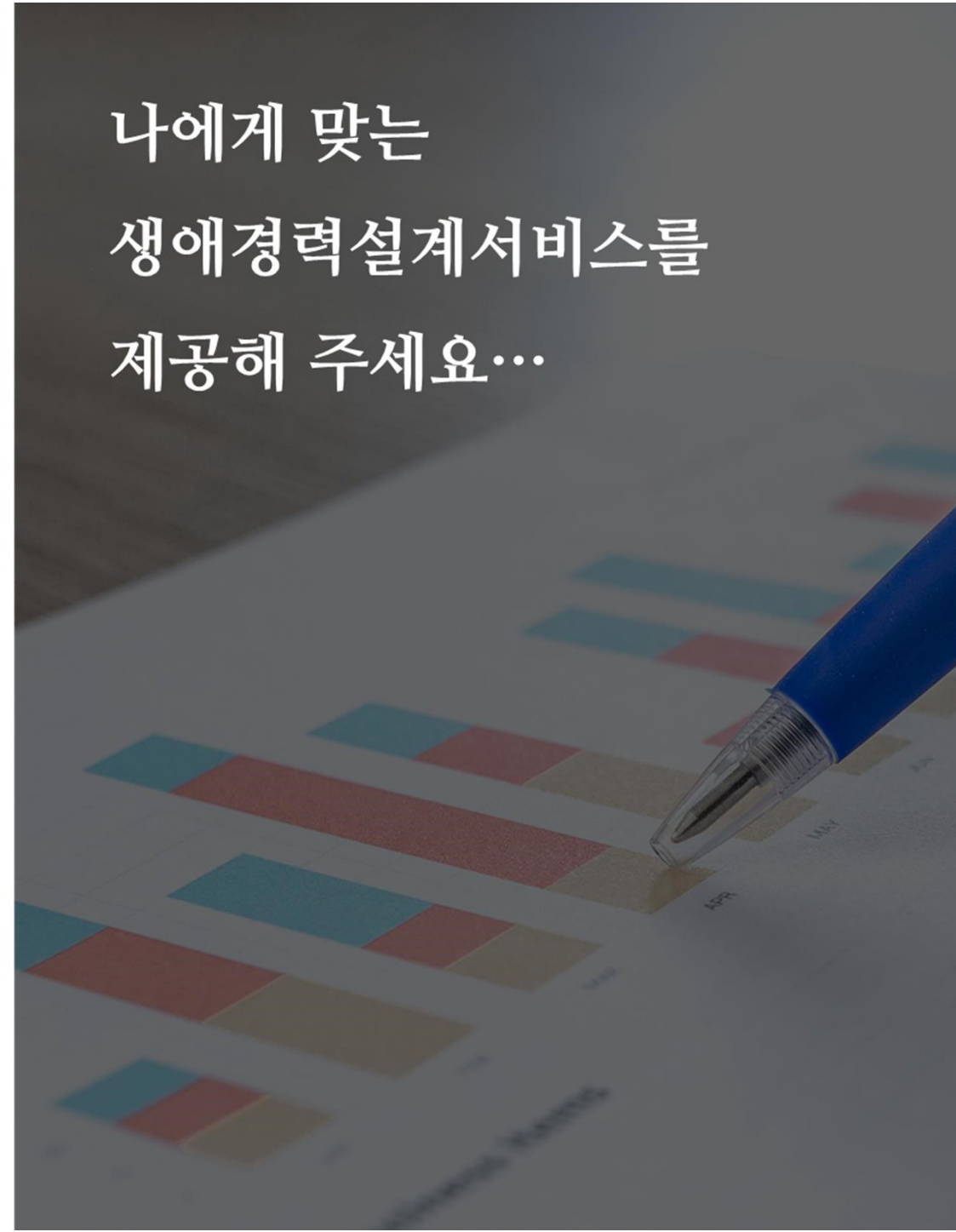
수요자
유형 세분화 필요

- 재취업
- 창업·창직 + 결정하지 못함
- 귀농·귀촌
- 사회공헌



연령층별 유형별
서비스 제공 구분 필요

나에게 맞는
생애경력설계서비스를
제공해 주세요...



What does the demand suggest?
 안내용

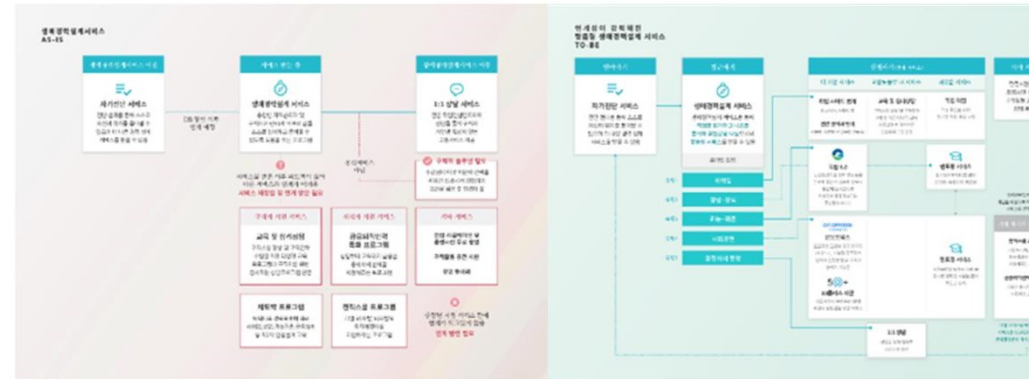
조금 더 체계적인
 관리가 필요해요...



상담 / 멘토 / 동아리 서비스
 강화 필요



생애경력설계 이후의
 서비스 연계 및 다양화 필요



피드백을 통한 사후관리 필요

What does the demand suggest?

안내용

Service Concept

서비스 접근성과
인지도 부족

자가진단서비스 활용 및
다양한 채널 활용을 통한



서비스 인식 및
접근성 강화

다양한 수요자의 니즈를
충족시키지 못하는 서비스

수요자 니즈를
분석하고 분류하여



맞춤형
서비스 제공

단절되고
안내되지 않는 서비스

다양한 서비스를
활용하고 연계하여



수요자들의
목표 달성

혼자가 아닌 함께하는 미래 삶에 대한 든든한 준비
중장년 맞춤형 생애경력설계서비스

알아가기	접근하기	실행하기(연계 서비스)			기타 서비스
<p>자가진단 서비스</p> <p>진단 결과를 통해 스스로 자신의 위치를 돌아볼 수 있으며 더 나은 경력 설계</p>	<p>생애경력설계 서비스</p> <p>생애경력설계 서비스를 통해 적성을 평가하고 니즈를 분석해 유형군을 나눔으로써</p>	<p>타 기관 서비스</p> <p>취업 사이트 연계</p> <p>민간 영역과 연계</p>	<p>고용노동부 내 서비스</p> <p>교육 및 심리상담</p> <p>직스킬 향상 및 구직전략 수립을 위한 다양한 교육 프로그램과 정서지원 상담프로그램 운영</p>	<p>새로운 서비스</p> <p>직업 체험</p> <p>적성 확인을 위해 단기직업 체험 지원</p>	<p>면접시뮬레이션</p> <p>증명사진 무료촬영</p> <p>구직활동 공간 지원</p> <p>창업 동아리</p>

서비스를 받을 수

온라인 강의

재취업

창업·장직

귀농·귀촌

사회공헌

결정하지 못함

50플러스 재단

서울시에서 운영중인 50대

지원하는 프로그램

기업 서비스를 받은 이후 심화된 서비스를 받고 싶은 경우 개인으로 생애경력설계 서비스를 받을 수 있음

How can the provider run?

생애경력설계서비스

생애경력설계서비스를 중심으로
자가진단서비스부터 사후관리까지 연계하여 제공



생애경력설계서비스가 **허브(hub)**가 되어
수요자의 최종적인 목표를 달성할 수 있도록 함

How can the provider run?

방안

접근성 개선 - 모바일 서비스 개시

기존의 워크넷 웹사이트에서만 제공하던 서비스들을 **모바일로도 이용이 가능하게 함.**

생애경력설계서비스를 **온라인으로 무료 교육이 가능하도록 정보를 제공함.**

모바일서비스

스마트폰-태블릿까지 **기기에 상관없이 이용 가능**

모바일 워크넷 중장년 서비스 (전직지원서비스, 생애경력설계 서비스) 개시(17.11월 예정)



생애경력설계 온라인무료교육

생애경력설계교육 **온라인 동영상 무료교육** 정보를 제공



생애경력설계 온라인동영상무료교육

온라인무료동영상(5종) 교육 제공
지속적인 Contents 추가 예정

동영상교육 플레이

바로실행 동영상강좌 시청

동영상교육 리스트

How can the provider run?

생애경력설계

온라인 자가진단 서비스

Step. 1
알아가기



(’17.11월~)

경력개발 유형(8개)*을 파악하여 맞춤형
생애경력설계 서비스 참여

경력개발우수형, 능력개발필요형, 구직기술필요형, 자기개발필요형, 눈높이조절필요형, 경력개발조급형, 경력개발안주형, 경력개발무관심형

Step. 2
접근하기



생애경력설계 사전 가이드 맵

(’18년 추진 예정)

서비스 설계 전·후가 예측 가능하도록
사전 가이드맵 (여정맵) 제작

서비스의 내용 및 기간을 파악할 수 있도록 제작
연령별 / 유형별 가이드를 제공
사례 제시를 통한 성공 혹은 실패 관련 가이드 제공



How can the provider run? 방안

Step. 3 실행하기



연계 서비스 강화

필요한 연계 서비스를 다양화하여 수요자
가 최종 목표에 이를 수 있는 허브(Hub) 역
할 제공 (~18년 추진 예정)

현재 가능한 연계서비스
내부기관 : 12건 / 타기관 : 11건
추후 연계 서비스 확대 예정

Step. 4 관리하기



사후관리 방안 설계

서비스 이후 일정기간 상담관리를 통하여
서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수
있도록 **사후관리 방안 설계**

1:1 상담의 강화를 위한 컨설턴트 추가 예산 산정 등

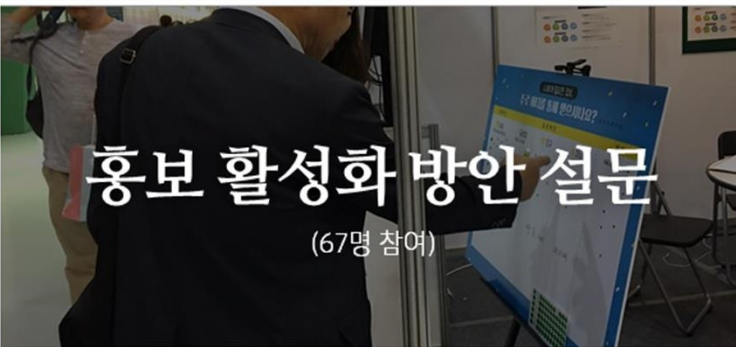
일어가기	접근하기	실행하기	다기관 서비스	구로노동부내 서비스	관리하기
자기진단 서비스를 통해 다양한 성과관리실적서비스를 활용할 수 있음	상호인증서비스를 통해 다단계로 최적으로 1년	취업 사이트 연계 잡코리아, 사람인 등 지자체별 취업지원 사업 서울시 50+재단, 경기도 일자리재단 등	유출-유입관리 유가 자격시험 등 자격증 소지 및 시험장 방문 안내 국가직무능력표준 직업정보, 기업지원, 스킵 등 NCS 및 학습구현을 참여하여 직무장기, 필요능력 파악	고령자인재은행 50세 이상 구업자에 대한 취업지원 및 직무교육 직업전문교육(www.ncc.or.kr) 구직상담, 재직근로자 대상 직업능력 개발 전문지원	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록
재취업	시니어기술창업센터 중장년층의 관심분야에 대해 매월 100명 이상을 집중 기술창업 교육 지원 노스타트업 창업교육, 멘토링 및 컨설팅, 사업 및 공간 유망지역(포스트그린) 및 세입자 지원	노년취업지원 시스템 유가, 필요하며 올리브 대학 대학이 부여 제정 및 신년년 특화교육 운영을 통한 맞춤형 직무능력 개발지원	국가직무능력표준 직업정보, 기업지원, 스킵 등 NCS 및 학습구현을 참여하여 직무장기, 필요능력 파악	1인창조기업 1인기업, 프리랜서, 소규모사업자 지원 사회적기업지원 사회적기업가 양성 지원	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록
창업-공직	재취업지원센터 재취업이 가족과 함께 계획하면서 높은 취업, 노년층 대상 등 지원 지원	1365자활봉사포털 봉사 신청, 교육, 활동-실적 인정 등여 프로그램 지원 봉사 활동 지원	선도농가실습지원사업 농업기 능업으로 선도농가 연계하여 멘토링 및 현장실습 실시	사회적기업지원 사회적기업가 양성 지원 사회적기업지원 50세 이상 재직연이에게 사회적기업 및 비영리단체 등에서 사회적기업을 통한 사회적기업 지원	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록
귀농-귀촌	노년일자리 및 사회활동지원 노노케어, 지역계층 지원 등 공익활동 지원	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	사회적기업지원 사회적기업가 양성 지원 사회적기업지원 50세 이상 재직연이에게 사회적기업 및 비영리단체 등에서 사회적기업을 통한 사회적기업 지원	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	
사회공헌	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	
결정하지 못함	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	1:1 상담 1:1 상담을 통해 상담관리를 통해 서비스 실패 시 다시 서비스를 받아 볼 수 있도록	



How can the provider run?

홍보방안

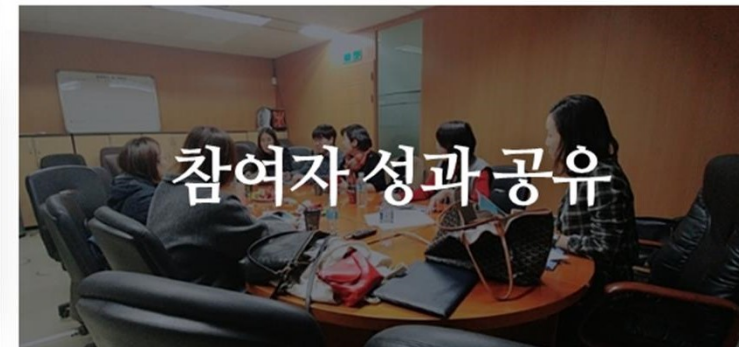
홍보를 위한 노력 - SNS 활용 및 소통창구 마련



'17년 대한민국 중장년 채용박람회에서 홍보 활성화방안마련을 위해 중장년대상 설문조사 진행



블로그 및 페이스북 활동을 통해 생애경력서비스를 홍보하고 디자인과제 수행 과정을 웹툰으로 제작, 게시

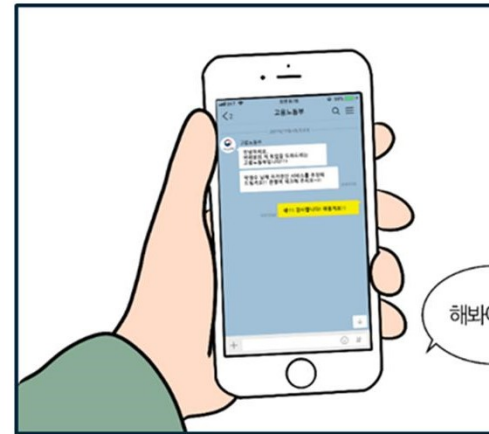
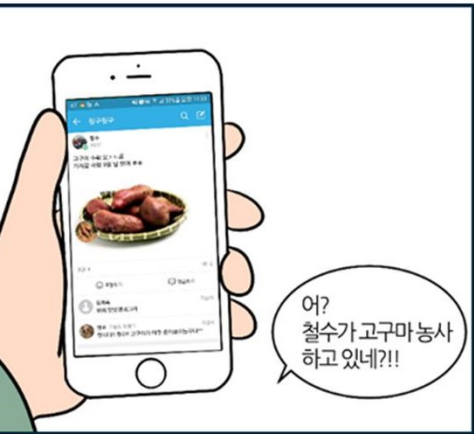


디자인단 활동결과를 시나리오방식으로 도출하여 국민디자인단 참여자들과 최종성과 공유 및 의견수렴

Service Scenario
성과

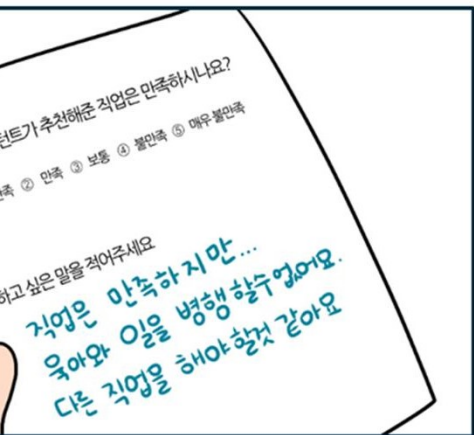


남성, 명예퇴직 함, 경력 활용을 원함



Service Scenario
성과

단절 여성, 일과 육아 병행, 구체적 목표 없음





AS-IS
국민디자인단 운영 前

- 현재의 나(욕구, 유형)를 파악하지 못하고 서비스 참여
- 신청 과정의 복잡함, 번거로움
- 서비스 종료 후 차후 단계 예측 애로
- 타 서비스와 연계성 부족



TO-BE
국민디자인단 운영 後

- 사전 자가진단서비스를 활용하여 유형 파악, 맞춤형 생애경력설계
- 워크넷 웹/ 모바일 개선으로 서비스 신청 용이
- 전반적인 서비스를 파악할 수 있는 가이드맵 (여정맵) 연령별로 제작(예정)
- 서비스 종료 후 고용노동부 내부기관 및 타 기관 프로그램과의 연계 강화(예정)

혼자가 아닌 함께하는
미래 삶에 대한 든든한 준비

중장년 맞춤형 생애경력설계서비스

고용노동부 국민디자인단

