

하나원 교육 교재의 개선을 통한 북한이탈주민 교육 경험의 향상

임신과 출산을 중심으로

Improving the educational experience of North Korean defectors
through revising educational materials used in Hanawon
focusing on pregnancy and childbirth

주 저 자 : 하여지 (Ha, Young Ji)

국민대학교 테크노디자인전문대학원
스마트경험디자인학과

교신저자 : 김성우 (Kim, Sung Woo)

한림대학교 미래융합스쿨 디지털인문예술전공
caerang@gmail.com

<https://doi.org/10.46248/kidrs.2022.1.325>

접수일자 2022. 2. 25. / 심사완료일자 2022. 3. 26. / 게재확정일자 2022. 3. 27.

Abstract

South and North Korea have different social systems and cultures. Therefore North Korean defectors must first enter Hanawon Institute and receive social adaptation training. The current status of Hanawon's education in terms of UX discovered during the process of training is as follows. First, North Korean defectors have difficulty understanding South Korean language because it is frequently mixed up with English words and expressions, which makes the defectors hard to understand the contents of the textbook. In particular, among women who make up 72% of North Korean defectors, pregnant women who enter into South Korean society after graduation have difficulty in childbirth and childrearing due to lack of knowledge and information despite being educated during their Hanawon training days. From the perspective of education providers, it is difficult to understand in detail the hidden needs of North Korean defector students. This study focused on pregnant women among the various education provided by Hanawon. The research was conducted according to the Double Diamond process based on design thinking, and focused on improving the UX of the textbooks used in Hanawon classes by identifying the true needs and real problems of pregnant women through a qualitative research method. Through research, the existing textbooks were re-designed in the form of leaflets to meet the eye level of North Korean defectors, so that they can be used not only in the Hanawon curriculum but also after completion. The leaflet created in the study is currently being used as an actual textbook at Hanawon. This study is meaningful in that the design contributed to helping North Korean defectors settle into South Korean society by developing solutions based on design thinking.

Keyword

Double Diamond(더블 다이아몬드), User Experience(사용자 경험), Information Design(정보디자인)

요약

북한은 남한과 사회 체제나 문화가 달라 북한이탈주민이 남한에 정착하기 위해서는 먼저 하나원에 입소하여 사회적응 훈련을 필수적으로 교육 받는다. 그 과정에서 발견된 몇 가지 경험적 측면의 교육 현황을 보면 다음과 같다. 우선, 북한이탈주민은 영어권 외래어가 섞인 남한의 한국어에 익숙하지 않아 교재 내용을 잘 이해하지 못하는 실정이다. 특히 북한이탈주민의 72%를 차지하는 여성 중에서도 임신부는 출산과 육아에 필요한 정보를 교육받음에도 불구하고 충분히 이해하지 못한 채 남한 사회로 나가 출산-육아 과정에서 어려움을 겪는다. 교육 공급자 입장에서는 탈북민 수강생의 이해도와 니즈를 세세하게 파악하기 어려운 측면이 있다. 이 연구는 하나원에서 제공하는 여러 교육 중에 임신부에 초점을 맞추었다. 연구는 디자인 사고(Design Thinking) 기반의 더블 다이아몬드 프로세스에 맞춰 진행되었으며 질적연구방법을 통해 탈북민 임신부의 교재에 대한 니즈와 진짜 문제를 규명하고 교재를 개선하는 데에 집중하였다. 연구를 통해 기존 교재를 북한이탈주민 임신의 눈높이에 맞게 리플렛 형태로 재디자인(Re-design) 하여 하나원 교육과정 뿐만 아니라 수료 이후에도 활용 가능하게 만들었다. 연구에서 만든 리플렛은 하나원에서 현재 실제 교재로 사용 중이며, 디자인 사고에 기반하여 탈북민의 남한 사회 정착을 돕는 데에 디자인이 기여했다는 점에 연구의 의의가 있다.

목차

1. 서론

- 1-1. 연구의 배경 및 목적
- 1-2. 연구의 범위 및 방법

2. 이론적 배경

- 2-1. 디자인 사고 (Design Thinking)
- 2-2. 더블 다이아몬드 (Double Diamond)

3. 더블 다이아몬드 방법론을 통한 하나원 분석 단계

4. 이해관계자 조사

- 4-1. 하나원 교육과정 인터뷰
- 4-2. 북한이탈주민이 말하는 하나원 교육과정 이슈
- 4-3. 하나원 교육 공급자 인터뷰
- 4-4. 하나원 강의진이 말하는 하나원 교육과정 이슈

5. 하나원 교육생 분석

- 5-1. 하나원 교육생 페르소나 (Persona)

- 5-2. 하나원 교육생 고객여정지도 (Customer Journey Map)

6. 기존 리플릿 사용자 검증 (User Test)

- 6-1. 북한이탈주민의 기존 리플릿 사용자 검증
- 6-2. 북한이탈주민이 말하는 기존 리플릿 이슈

7. 연구 산출물

- 7-1. 리플릿 시안 도출을 위한 전문가 워크샵
- 7-2. 연구 산출물 도출

8. 산출된 리플릿 사용자 검증 (User Test)

- 8-1. 북한이탈주민의 산출된 리플릿 사용자 검증
- 8-2. 북한이탈주민이 말하는 산출된 리플릿 이슈

9. 결론

참고문헌

1. 서론

1-1. 연구의 배경 및 목적

남한에 도착해 남한 국적을 취득하기 전 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률 제 15조에 의해 북한이탈주민은 사회 적응 교육을 필수로 거쳐야 한다. 이에 북한이탈주민은 교육기관인 하나원에서 사회, 문화, 직업교육, 언어이해, 영어, 역사, 금융, 성평등 관점에서의 성 인지 등의 교육을 받는다. 하나원의 교육 시스템은 달마다 들어오는 인원수에 따라 하나의 기수가 된다. 나이에 따라 반은 청소년과 성인 여성으로 나뉘어지며, 성인 여성 반을 기준으로 대다수의 수업을 한 반으로 듣는다. 교육은 각 교육과정을 맡은 강사에 의해 교육되지만, 교육의 개인차가 있어 각자가 수업 내용을 이해하고 따라가기에 다소 어려운 점이 발생한다. 하나원 내부도 이를 인지하여 일정 주기를 통해 교육생들과 전문가들에게 피드백을 받아 교육을 개선하고자 하나 공급자의 입장으로는 수요자의 입장을 전부 이해하고 공감하기 어려운 부분이 있어 지속적인 교육 방안의 개선책을 모색하는 과정 중에 있다.

2021년까지 국내에 입국한 북한이탈주민의 총합계는 33,815명이며 그중 여성의 수치는 72%이다.¹⁾ 내려온 여성 중 임신부도 포함되어있으며 임신하지 않은 성인 여성에 비해 교육에 집중하기 힘든 부분이 있다. 또한 북한이탈주민들은 하나원 교육과정에서 구체적인 실생활에 맞는 교육 즉 교통법규나 공중도덕, 성 관련 내용, 복지 등에 관한 자세한 교육내용에 대한 니즈가 있다.²⁾ 북한이탈주민의 70% 이상을 차지하는 여성에게 체계적인 교육을 제공하는 것은 매우 중요하다.³⁾ 따라서 교육에 충분히 집중하지 못한 체 출산과 육아를 위해 남한 사회로 나가는 북한이탈주민 임신부에게 임신과 출산 교육이 필요한 점에 초점을 맞춰 관련 교

- 1) 통일부 북한이탈주민정책. 2022.02.20 URL: www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/status/latest/
- 2) 김윤나, 북한이탈주민의 남한 입국과정, 국정원 및 하나원 교육과정에 관한 내러티브 탐구, 2016, p56
- 3) 황서옥, 원효원, 북한이탈주민이 인식한 하나원 교육과 남한의 평생교육에 대한 인터뷰 내용 분석, 2017, p1278

육 교재를 그들의 눈높이에 맞도록 개선하는 것을 모색해 보고자 한다.

1-2. 연구의 범위 및 방법

본 연구에서는 최종 수요자인 만 19세 이상의 북한 이탈주민 임신부에게 필요한 교육 경험을 설계해야 하므로, 하나원의 전반적인 교육 과정을 이해하고 북한이탈주민이 실제로 하나원에서 받은 임신 및 출산 관련 교육을 필요한 시점에 적절히 활용했는지를 알아보고자 하였다.

연구 방법으로 북한이탈주민에 대한 다양한 문헌 조사, 하나원의 기존 교재 분석, 현장 답사 및 이해관계자 인터뷰를 사용하였다. 분석 방법으로는 디자인 사고(Design Thinking) 방법론으로서 특정 상황의 맥락과 제한 내에서 채워지지 않은 요구에 대한 깊은 이해를 바탕으로 창의적인 해결책을 제시할 수 있는 접근법⁴⁾인 더블 다이아몬드(Double Diamond) 프로세스를 사용하였다. 이는 문제를 창조적으로 재정의하거나 가능하다고 가정했던 범주 밖에 존재하는 해결안을 유도⁵⁾하기 때문이며 하나원 교육의 경험을 디자인 관점으로 재정의하고 창의적이고 혁신적인 솔루션을 발굴하는 데에 유용하다.

2. 이론적 배경

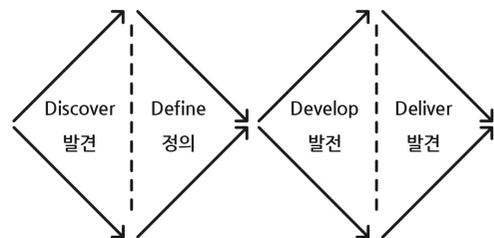
2-1. 디자인 사고 (Design Thinking)

디자인 사고는 창의적인 문제해결 방법으로써 직관적 사고의 균형을 이루는 사고를 말하며⁶⁾ 디자인 분야 뿐 아니라 경영, IT, 서비스 분야 등 다양한 분야에서 창의적 융합적 사고를 향상시킨다.⁷⁾ 그 때문에 국내외 다양한 대학에서 관련 프로그램을 개설하고 있으며, 캠프 프로그램 최고경영자 과정, 대학원 과정 등으로 다양하게 진행되고 있다.⁸⁾ 디자인 사고는 20세기 후반에

객관적이고 합리적인 방법으로 디자인 프로세스와 산물을 이해하려는 '디자인방법론 운동'이라 불리는 운동이 대두됨에 따라 디자인이 논리적 증명을 하기 어려운 난해한(wicked) 문제들을 다룬다는 인식이 팽배해졌고, 이러한 문제들에 대처하는 디자이너의 직관적인 사고체계에 대한 관심이 급증하면서 생겨났다.⁹⁾

2-2. 더블 다이아몬드 (Double Diamond)

영국 디자인 카운슬의 4D 모델 더블 다이아몬드는 총 4단계로 문제를 발견(Discover), 정의(Define), 발전(Develop), 전달(Deliver) 단계를 거치면서 디자인 과정의 발산 수렴단계를 보여준다.¹⁰⁾ 더블 다이아몬드는 발산-수렴의 사이클을 두 번 반복하라는 의미이다. 이 사이클이 빠르게 다수 반복될수록 더 좋은 콘셉트를 도출할 수 있다는 것을 암묵적으로 나타내고 있다.¹¹⁾



[그림 1] 더블 다이아몬드

더블 다이아몬드의 1단계는 사람들을 관찰하고 상호 작용하는 과정을 통해 진짜 문제가 무엇인지¹²⁾ 발견(Discover)하기 위해 보이는 문제에 관련된 배경, 현장, 선행연구나 문헌 등을 탐색하고 조사하는 단계이다. 2 단계는 발견된 문제를 정의(Define)하기 위해 앞서 1 단계를 통한 아이디어를 재검토하여 다시 분별하고 고르는 작업을 한다.¹³⁾ 3단계는 정의된 문제를 발전

4) 조희경, 뉴미디어 영상 광고에서 효과적인 마케팅 전략을 위한 디자인씽킹 적용 광고 사례분석, 2019, p525

5) 이승영, 혁신적 디자인 사고와 방법론에 관한 연구, 2005, P117

6) 김정아, 오인균, 디자인 씽킹을 활용한 디자인 프로세스 방법론 연구, 2016, p12

7) 정은경, 디자인 씽킹(Design Thinking) 프로세스를 활용한 프로젝트 기획, 2015, p250

8) 박지유, 이은정, 효과적인 디자인 씽킹 프로세스 교육 방안: 공감단계를 중심으로, 2020, p141

9) 이정렬, 이주영, 디자인 사고의 의미 비교, 2010, p62

10) 김정아, 오인균, 디자인 씽킹을 활용한 디자인 프로세스 방법론 연구, 2016, p13

11) 조창규, 디자인 리서치 툴북, 2019, p27

12) 한봄이, 나건, 인간중심 사고 기반의 디자인과 건축 협업 접근방식에 관한 연구, 2021, p484

13) 김정아, 오인균, 디자인 씽킹을 활용한 디자인 프로세스 방법론 연구, 2016, p13

(Develop)하기 위해 프로토타이핑(Prototyping)을 손쉽게, 저수준(Low-fidelity)으로 아이디어를 재현하는 방법이다.¹⁴⁾ 마지막으로서는 전달(Deliver) 단계이다.

3. 더블 다이아몬드 방법론을 통한 하나원 분석 단계

더블 다이아몬드의 방법론을 통한 하나원 교육 교재를 발견(Discover), 정의(Define), 발전(Develop), 전달(Deliver)하기 위해 각 상황에 맞게 다음과 같이 진행한다.

첫 번째, 발견 단계에서는 문제를 발견하기 위해 다양한 이해관계자의 배경, 상황 등을 수집한다. 관련 문헌 연구를 조사한 뒤 이해관계자 인터뷰를 진행한다. 하나원 내에서 어떤 교육을 받는지, 교육받은 내용이 남한 사회에 나가서 유용하게 쓰였는지를 조사하기 위함이다. 이 인터뷰를 근거로 인사이트를 도출하여 하나원에서 교육받는 가상의 페르소나(Persona)를 만들고 부정적 경험(Pain Point)과 좋은 경험(Touch Point)을 시각화하기 위해 고객 여정 지도를 만든다. 두 번째, 정의 단계에서는 개선해야 할 임신 및 출산 관련 교육 경험의 핵심 문제를 선정하고, 북한이탈주민 임신부의 눈높이에 맞는 임신과 출산 관련 정보를 찾아 분석 및 정의한 후 필요한 콘셉트를 도출한다. 셋째, 발전 단계에서는 발굴된 핵심 문제의 개선안을 기준으로 교육 교재 프로토타입을 제안한다. 마지막 전달 단계에서는 디자인된 임신과 출산 교육 교재 개선안을 하나원에 전달 및 보급한다.

4. 이해관계자 조사

하나원 이해관계자는 크게3단계로 분류가 되어있다. 하나원 교육과정 중 자주 접촉해 영향을 많이 받는 관계자, 하나원 내에서 마주치는 관계자 그리고 하나원 외부에 있지만 영향을 주는 관계자로 나누어 있다.

[표 1] 하나원 이해관계자 정리

구분	내용
하나원 교육과정 중 접촉이 큼	하나원 교육생, 수업 강사
하나원 내부 관계자들	하나원 의료진, 하나원 내 행정 공무원, 경비/청소 관리 용역
하나원 외부 관계자들	하나원 수료생 (북한이탈주민), 하나원 인근지역 주민들, 남북하나재단, 지역 적응센터 (하나센터), 정착도우미, 종교기관, NGO단체, 신변보호 담당관

교육 과정에서 빈번한 상호 소통과 접촉으로 교육에 영향을 많이 받는 이해관계자는 직접적으로 수업을 공급하는 수업 강사와 같이 수업을 듣는 하나원 교육생이므로 이 두 집단을 대상으로 인터뷰를 진행하였다.

4-1. 하나원 교육과정 인터뷰

하나원 교육 경험 과정에 관련되어 필요한 경험을 인터뷰하기 위해 연구대상자는 하나원을 수료한 지 5년 내 만 19세 이상의 성인을 대상으로 하였다. 북한이탈주민 14팀 20명을 대상으로 1:1 또는 FGI 방식으로 심층 인터뷰를 진행하였으며 전반적인 교육 이슈를 알아보고 하나원 교육과정의 부정적 경험(Pain Point)과 좋은 경험(Touch Point) 및 기대점을 발견하기 위해 하나원 교육과정이 개인에게 어떻게 느껴졌는지, 어떤 교육 방법이 가장 이해하기 쉬웠고 또 어떻게 개선 되었으면 하는지에 관한 질문을 모든 연구대상자에게 같은 항목과 같은 순서로 질문하였다. 다만 응답 내용에 따라 특정 질문이 추가되거나 앞 응답에 이어 붙여 응답이 된 경우 질문을 제외하기도 하였다.

참여 방법은 지인 또는 단체에서 자발적 참가 의사가 있는 연구대상자로, 선정된 연구대상자에게 목적과 취지를 설명한 후 SNS로 인터뷰 방법 및 시간을 전달하고 연구대상자들에게 연구에 관한 동의를 얻었다. 코로나 이슈로 인해 비대면 온라인으로 진행하였으며 연구대상자에게 동의를 구하고 인터뷰 내용을 녹화 혹은 녹음하였으며 동의하면 응답자들의 언어 그대로 기록하였고, 동의하지 않으면 요약본으로 기록되었다. 인터뷰는 본 연구의 목적에 맞게 각 교육 경험에 대한 부정적 경험, 좋은 경험, 기대 및 기타 인사이트로 정리하여 분류하였다.

4-2. 북한이탈주민이 말하는 하나원 교육과정 이슈

하나원의 교육과정 인터뷰를 통해 도출된 이슈는 아

14) 김자인, 디스쿨(d.School)의 디자인사고 교육, 2015, p103

래와 같다.

1) 성인반 내 분반과 선택과목의 필요성.

성인반은 만 20세 이상부터 60세까지 다양한 연령대가 있으나 직업교육, 컴퓨터 등을 제외한 대다수 수업의 반을 나누지 않고 생소한 교육 내용을 듣다 보니 교육생별 난이도 차이가 커 교육의 세분화가 필요했다. 또, 교육과정을 필수와 선택으로 구분할 필요가 있다고 하였으며 실용적인 사용 빈도가 높은 직업교육과 컴퓨터 수업을 언급하였다.

2) 한글 및 외래어의 생소함으로 인한 어려움

한국 교육의 언어, 기호표기가 북에서 배운 것과 달라 강사가 사용하는 용어나 교재에 쓰인 용어가 어려워 쉬운 설명을 필요로 하였다. 다만 표준어 발음 교정은 도움이 되었다고 언급하였다.

3) 실용적이고 현실적인 정보 습득의 필요성

연구대상자들은 현실적인 교육을 얻고자 하였다. 일례로는 대중교통을 처음 탔을 때 벨을 누르는 것을 몰라 당황했다고 하며, 너무 당연하다 생각해 지나치는 것들이 북한이탈주민에게는 생소하다고 답변하였다. 또 어린 시절부터 성교육을 못 받다 보니 성 관련 문제에 애로사항이 많았고 때문에 남한 사회에서는 임신하면 낙태가 불법이라는 사실이나 출산 전 어떤 준비물이 필요한지 등의 임신 출산 결혼 관련 정보들도 필요하다는 답변이 있었다.

4) 체험학습의 실효성

글로 배운 내용과 실제 인지한 것들이 달라 체험할 기회가 많이 필요했다고 답변하였다. 코로나 전 가정체험이나 현장 체험 등 실제로 나가서 사회 문화와 대중교통 이용을 체험하고 경험한 것이 정착 후 도움이 되었다고 강조하였다.

5) 다양한 교육교재 수단

하나원에서 공부할 때 전반적인 교육이 형식처럼 다가왔다고 한다. 때문에 교육에 집중하지 못해 교육과정이 길고 지루하다고 느낀 답변이 많았다. 교육생들은 추가 교육으로 컴퓨터를 배우는 시간을 매우 유익하다고 여겼다. 도움이 된 정보를 얻은 경험으로는 인터넷 검색을 통해 관심 분야를 검색해서 의문과 궁금증을 해결하는 것, 수업 내용이 아닌 실생활과 연결된 에피소드와 엮어 이야기 형식으로 풀어서 설명하는 것을 언급하였다. 다양한 시청각 교육 자료의 활용이 필요하다고 말하였다.

특히 인터뷰한 교육생 대다수가 남한 사회에 나갈 일에 대한 걱정이 커 하나원 3개월 동안의 기간에 교육을 들을 때 집중도가 낮았다고 답변하였다.

4-3. 하나원 교육 공급자 인터뷰

연구대상자 인터뷰 후 개개인이 기억하는 시간, 강의 내용, 하나원 내 교육 과정의 절차가 조금씩 달랐다. 따라서 객관적이고 사실적인 교육 과정 정보를 확인하고 북한이탈주민의 인터뷰에서 언급된 교육 과정 내용을 검증하기 위해 하나원 교육생들에게 의료 및 임신과 출산 교육을 제공하고 있는 전문가 2명에게 1:1 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰의 목적은 하나원의 교육과정 현황과 임신과 출산 교육과정 현황을 파악하는 것이다. 따라서 각 전문가의 특성 분야에 맞는 질문들로 진행하였다. 인터뷰는 사전에 연구의 취지를 설명하고 녹화에 대한 동의를 얻어 인터뷰 내용을 녹화하고 응답자들의 언어 그대로 타지를 진행하였다.

북한이탈주민 인터뷰의 사실 내용을 효과적으로 확인 및 검증하기 위해 북한이탈주민 인터뷰 내용을 분석한 항목과 동일하게 분류 및 정리하였고 전문가들의 주요 업무에 대한 항목이 추가되었다.

4-4. 하나원 강 의진이 말하는 하나원 교육과정 이슈

전문가 인터뷰에서 하나원 교육과정을 설명한 바는 다음과 같다.

[표 2] 하나원 교육과정 정리

구분	내용
입소 첫날	건강 상태 파악, 물품배분, 청소년반과 성인반 선택, 전반적인 커리큘럼 제공, 배워야 할 시간표 공지 (일주일 단위 변경)
첫째 달	이론, 남한 생활에 대한 기본적이고 전체적인 흐름에 대한 교육
둘째 달	심화 과정, 외부 생활 방법 안내, 원할 시 개별 직업 자격증 교육
셋째 달	전반적인 직업 교육, 퇴소 후 생활에 대한 교육 (법률 주책 배경 등), 관공서나 은행 업무 실습

북한이탈주민 인터뷰에서 언급되었던 분반은 교육생의 하나원 입소의 인력 변동성과 국가보안 이슈로 인해 세분화가 어렵다고 말하였다. 그러나 직업교육, 컴퓨터 등의 수업은 선택 및 실력에 따라 반을 나누어

교육받았고, 외래어, 운전면허 필기시험, 컴퓨터 등의 추가 수업 희망자는 수업을 더 들을 수 있었다. 강의 평가를 반영해 커리큘럼도 변동된다고 답변하였다.

외래어 등에서 남북한 한국어 사용의 차이로 인한 언어적인 부분은 탈북민의 가장 큰 어려움이었고 교육 자에게도 그러하였다. 그 때문에 외래어(남한 언어) 수업을 따라가기 힘들어하였으나 만족도 조사에서 높게 나온 수업도 외래어와 직업훈련이라고 말하였다. 다만 기본적으로 교육 내용을 잘 인지하지 못하였다. 이는 말을 잘 이해하지 못하는 데에서 비롯된 결과이며 이해도, 집중력, 흥미가 떨어졌다고 말했다. 글자가 많으면 잘 읽지 않기 때문에 딱딱한 설명보다는 그림 위주의 간단한 설명, 동영상, 체험을 곁들이고, 주기적으로 책자 업데이트도 진행하고 있었다고 답변하였다.

교육생들이 생소하게 느끼는 것은 한글뿐 아니라 생활 습관, 예의범절, 산전 관리와 육아 방법까지 달랐다. 이는 탈북 이후 교육의 경로가 없었거나 문화가 달라서 모르는 것이라고 말하였다.

한편으로 교육생들은 스스로 관심 있어 하는 직업훈련, 운전면허, 컴퓨터 등의 수업은 열심히 들으나 그 외 한국 사회에 나가서 적응할 때 필요한 제도적 수업(법률, 사회 적응, 의료지원제도 등)은 주의 깊게 듣지 않아 사회에 나간 후에 실제 문제에 부딪치면서 알게 된다고 답변하였다. 임신부의 경우 출산 전 산전 관리의 경우엔 병원에 가던 관리가 되지만, 출생 후 제도적인 혜택에 대한 연계가 제대로 되어 있지 않아 지원받지 못하는 것이 가장 아쉽다고 답변하였다.

북한이탈주민들은 하나원 교육생 때 어떤 정보가 필요한 정보인지 인지하지 못하였고, 배웠어도 막상 필요해서 사용해야 하는 때에 내용이 기억나지 않거나 배웠다는 사실 자체를 잊어버린 경우가 있었다. 결론적으로, 북한이탈주민 인터뷰에서 하나원 교육과정에 필요하다고 말했던 성 관련 내용과 임신과 출산은 이미 교육에 제공되고 있었으며, 이는 북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률 제 15조 제2항에도 성평등 관점에서의 통합 교육 등을 제공해야 함이 명시되어있다. 그러나 북한이탈주민은 하나원에서 교육받아도 교육 내용이 연결되지 않기 때문에 성에 관련된 문제가 발생했을 때 민간요법이나 아는 사람 통해 들은 정보에 의존하는 실정으로 드러났다.

5. 하나원 교육생 분석

5-1. 하나원 교육생 페르소나(Persona)

인터뷰한 내용을 분석해 하나원 교육 유형별로 세 종류의 페르소나(Persona)를 설정하였다. 이를 통해 하나원 교육생의 니즈, 경험, 행동 등을 구체적이고 쉽게 이해하여 접근할 수 있고, 구체적인 가상 인물의 특징을 설정하여서 보다 인간적인 접근을 통해 공감하고, 느끼고, 집중하는 데 도움이 될 수 있도록 상황이나 환경 등을 자세히 작성하였다.¹⁵⁾



[그림 2] 페르소나 01 '정보습득 취약 계층-고령층'

1) 정보습득 취약 계층-고령층

정보의 습득이 비교적 취약한 고령층인 50대 후반 연령으로 설정하였다. 이 페르소나의 특징으로는 교육을 따라가기 힘들고 기억에 남지 않아 퇴소 후 정보에 대한 접근이 낮다. 온라인 사용이 어려워 검색에 취약하기 때문에 주변 지인에게 정보를 의존할 수밖에 없다.



[그림 3] 페르소나 02 '정보 습득 비취약 계층-청년층'

2) 정보 습득 비취약 계층-청년층

새로운 정보 습득이 취약하지 않은 청년층인 30대

15) 한봄이, 나건, 인간중심 사고 기반의 디자인과 진출 협업 접근방식에 관한 연구, 2021, p486

나 도움이 되었나요?

4) (해당 항목에서) 어려운 점이 있었을까요?

사용성 평가의 각 질문의 의도는 다음과 같다.

- 1) 리플릿에 적혀진 정보를 얼마나 이해하였는지
- 2) 작성된 정보만으로 과업을 실제로 실행할 수 있는지
- 3) 해당 혜택과 항목이 실제로 얼마나 필요한지
- 4) 실제로 어려움을 느끼는 부분이 무엇인지

리플릿 속 혜택과 항목에 대한 질문의 답변을 들은 후에 북한이탈주민 임산부에게 필요한 정보의 우선순위를 결정하기 위해 지원 혜택 관련, 지원 시설현황, 임산부 주의사항의 정보를 카드형식으로 제공하여 중요한 순서대로 카드를 나열하게 하였다. 임산부들이 중요하게 생각하는 정보의 순위는 임산부 주의사항, 지원과 혜택 관련, 지원 시설현황 순이었다.

기존 리플릿 사용자 검증 후 촬영/녹음 된 파일로 인터뷰를 보완한 뒤 사용성 평가를 분류하였다. 기준은 다음과 같다.

- 1) 내용을 얼마나 이해하였는가?
- 2) 내용을 어떻게 인지하고 어떻게 실행하였는가?
- 3) 문제를 어떻게 해결하였는가?
- 4) 리플릿에서 북한이탈주민이 느낀 문제점(Pain Point)은 무엇인가?

평가는 분류된 기준에 따라 인터뷰를 배치하고 치된 워딩을 분석하여 키워드로 정리하였다. 사용자 검증의 1번 항목인 내용 이해도 측면에서 대다수의 탈북민들이 내용 이해에 혼란을 겪었으며, 큰 단계의 절차는 이해하였으나 세부 사항이나 용어에 대한 어려움을 겪었다. 내용 인지에 어려움을 겪었으므로 실행 단계에서는 정보를 습득하기보다는 경험을 빚대어 떠올리는 경향이 컸다. 때문에 문제를 해결하는 방법으로 대다수가 친분이 있거나 정보를 알 만한 사람에게 연락하여 물어보는 방법으로 해결하였다. 문제점으로는 내용의 복잡함, 용어의 어려움, 절차적인 설명 불충분, 각 지원 내용에 대한 지원 대상 및 혜택을 구분하는 것에 어려움이 있었다.

6-2. 북한이탈주민이 말하는 기존 리플릿 이슈

출산 경험이 있는 북한이탈주민은 과업 수행 시 리플릿에서 질문한 정보의 답을 찾아도 끝까지 읽지 않

거나, 첫 줄만 읽고 본인들의 경험이나 감으로 설명하는 경향이 있었다. 설명하는 도중 과정이 기억나지 않을 땐 다시 리플릿에서 정보를 찾았으나 순서가 복잡하고, 구분이 명확하지 않으며, 용어가 어려워 이해하기 어려워하였다.

북한이탈주민 임산부들은 기존 리플릿의 사용자 검증에서 용어에 어려움을 느끼고 내용 이해에 어려움을 표했다. 진행 절차에 대한 설명이 필요하며, 그래서 무엇을 어떻게 해야 하는지를 정확히 명시하길 요구했다. 혜택에 관련해서는 대상자, 세부 혜택 내용, 지원 대상 및 기준 등의 자세한 정보가 구체적으로 적혀있길 요구했다. 북한이탈주민 임산부로서 출산 과정 중 정보를 얻은 곳은 하나원 임직원과의 통화나 지인과의 연락을 통해서였다. 실제로 신청하기 위해 혜택 관련된 사항은 행정복지센터로 방문하거나 전화하였다.

하지만 지원을 받기 위해 혜택을 신청하거나 임산부 일 때의 주의사항 등의 표현을 완전히 북한어로 치환하면 오히려 남한어로 소통하는데 혼란을 야기할 수 있다. 이에 행정상 사용되는 용어나 의학적 용어는 남한어 그대로 사용하되 그 내용의 구분을 명확히 하고, 해당 내용을 설명하는 설명글에 이해하기 쉽게 풀어 사용하는 방향으로 접근하였다. 즉, 디자인적으로 직관적인 UI, UX 와, 명확하고 간결하며 필요한 내용이 구체적으로 적혀있는 리플릿을 구상하였다. 또한 리플릿을 전달하였음에도 교육 내용을 잊는 문제가 생긴 이유를 인지하여 리플릿의 활용도를 늘려 정보 제공의 효과를 지속하기 위한 방안을 모색하였다.

7. 연구 산출물

7-1. 리플릿 시안 도출을 위한 전문가 워크샵

하나원 내에서 교육의 용도로 사용하며, 하나원을 수료하고 바로 남한 사회에 나왔을 때 리플릿만으로 정보를 찾을 수 있도록 디자인 방향성을 설정하기 위한 목적으로 디자인/UX 전문가 2명과 함께 워크숍을 진행하였다.

리플릿의 디자인 방향성은 단순 정보 전달의 역할을 넘어 북한이탈주민에게 선물과 같이 전달하는 역할로, 받았을 때 기분이 좋고 감성적이며 활용도를 높일 수 있는 개념으로 접근하였다. 리플릿의 쓰임새를 지속하기 위해 출산 이후 아이에게 도움이 될 초점 책을 디자인하여 패키지 형태로 정보 리플릿과 함께 제공하는

아이디어를 도출하였다. 이는 출산 축하 패키지로서의 의미도 전달할 수 있다. 정보 디자인 과정에서는 기존의 교재에서 발견된 UX 문제점들을 개선하여 헤드라인과 내용을 지면별로 분류해 항목별 세부 단계 및 혜택의 혼선을 방지하였다. 또한 아이를 안고 한 손으로 정보를 확인해야 할 수도 있는 상황으로 고려해 리플릿 형태는 펼치기 편한 병풍 접지 형식의 디자인으로 채택하였다.

7-2. 연구 산출물 도출

연구 산출물로 나온 병풍 접지 형식의 리플릿은 총 6개로, 임신부 지원 혜택, 임신부 주의사항, 미혼모 시설 정보 전달의 역할 리플릿, 초점 책 설명서와 흑백/컬러 초점 책으로 구성되었다 디자인된 리플릿은 그림 10부터 그림18까지이다.



[그림 10] 임신부 지원 혜택 01



[그림 11] 임신부 지원 혜택 02



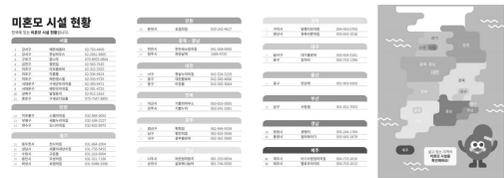
[그림 12] 임신부 주의사항 01



[그림 13] 임신부 주의사항 02



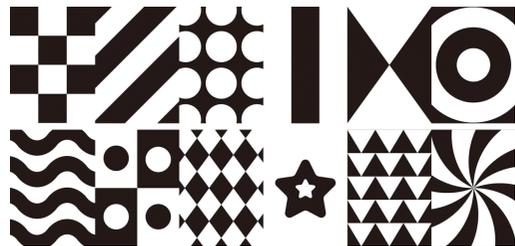
[그림 14] 임신부 미혼모시설 01



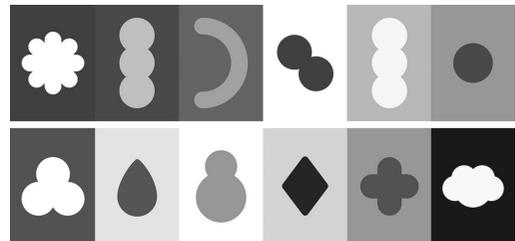
[그림 15] 임신부 미혼모시설 02



[그림 16] 임신부 초점 책 사용법



[그림 17] 임신부 흑백 초점 책



[그림 18] 임신부 컬러 초점 책

디자인된 리플릿은 하나원에 전달되었으며, 남한 사

회의 첫발을 내딛는 축하 패키지로 임신과 출산 정보가 필요한 북한이탈주민에게 주어진다.

8. 산출된 리플릿 사용자 검증 (User Test)

8-1. 북한이탈주민의 산출된 리플릿 사용자 검증

사용자 검증의 목적은 북한이탈주민 임신부의 관점에서 사용 편의성을 분석하는 것으로, 편의성, 텍스트 배치, 픽토그램 등 디자인된 정보에 의해 이해도, 실행 능력, 문제를 해결하는 과정과 문제점 등을 알아보는 위함이다.

연구대상자는 기존 리플릿 사용자 검증과 마찬가지로 출산 경험이 있는 여성 북한이탈주민 6명으로 진행하였다. 섭외는 기존 리플릿 사용성 평가를 진행한 4명과 그들의 지인 2명에게 사전에 SNS를 통해 사용자 검증에 대한 목적과 취지를 설명하고 사용성 평가의 참여 의사를 물어보았으며, 자발적인 참여 의사를 표시하여 1:1 대면으로 진행하였다. 연구 목적의 내용 기록을 위해 리플릿과 손이 나오게 촬영 및 녹음에 대한 동의를 구하였으며, 비동의 시 요약본으로 기록되었다.

사용성 평가의 질문은 연구 대상자가 리플릿의 정보를 통해 과업 실행 과정의 이해도와 디자인의 실효성을 파악하기 위해 진행하였다. 기존 리플릿의 사용자 검증과 의도가 동일했으므로 산출된 리플릿의 사용자 검증 역시 국민행복 카드 발급, 행복 출산 원스톱 서비스 등의 항목을 기존 검증과 동일한 질문으로 진행하였다. 또한 모든 사용자 검증 이후에 진행한 사용성 평가의 항목도 기존 리플릿과 동일하였다. 내용 이해도를 평가하는 과정에서 이전 사용자 검증 때와 비슷하게 경험에 의해 설명하기도 하였으나 다수가 새로운 리플릿을 통해 스스로 정보를 찾아 이해하고 과업을 실행하였다. 또, 일부 용어나 맥락을 이해하지 못하다가 나머지 정보를 읽는 과정에서 스스로 해당 뜻을 이해하고 새로운 리플릿만으로 정보를 찾아 문제점을 해결하는 경향이 있었다. 기존 UX 문제점을 개선하여 각 항목을 명확히 구분하고 세부 항목을 자세히 한 것과 실행방법을 명확히 드러낸 것이 수요자 중심의 정보 디자인으로 개선되었음을 알 수 있다.

8-2. 북한이탈주민이 말하는 산출된 리플릿 이슈

새로운 리플릿의 사용성 평가에서는 리플릿의 내용 대다수를 이해하였으며, 내용이 구체적이고 순서의 구

분이 명확해 내용을 이해하기 쉽고 도움이 많이 된다고 언급하였다. 추가되었으면 하는 정보로 임신부 주의 사항의 실행 방법 중 하나인 병원 관련 답변에서 병원 방문 시 신분증 지참 여부, 1차 - 3차 병원의 구분, 증상별 진료과 선택에 대한 추가 정보가 필요하다고 요청하였다. 출산 과정을 거친 북한이탈주민들은 남한 병원 시스템의 이용에서 어려움이 있다고 하였다.

일부 행정절차나 용어를 모르는 경우가 있었으나 해당 혜택을 얻거나 정보를 도출할 수 있는 실행 방법을 인지하고 있었다. 이는, 교육 교재인 리플릿의 목적으로 실수요자인 북한이탈주민이 필요한 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 설계된 것을 의미한다.

9. 결론

본 연구를 통해 하나원 교육이 수요자인 북한이탈주민들에게 어떻게 기억되고 있는지를 더블 다이아몬드 프로세스를 통해 각 단계를 확인하였다. 교육 제공자와 수요자 사이의 상호 간 이해와 간의 큰 원인은 하나원 교육생 시절에는 교육에 집중하지 못하는 심리적 압박감이 크고, 남한 사회에 나가서 바로 사용할 수 있다고 여겨지는 실용적인 수업 위주로 집중하기 때문이었다. 심리적 압박감을 풀어주기 위해 하나원에서 마음 상담과 심리치료를 제공한다고 해도 북한이탈주민 입장에서 쉽게 교육에 집중할 수 없는 것이 현실이었다. 따라서 수강 후 잊어버리는 내용이지만 필요시 언제라도 다시 꺼내서 쉽게 이해할 수 있는 교육 교재와 정보가 필요하다는 것이 도출되었고, 이는 더블 다이아몬드 방법론의 첫 단계인 북한이탈주민의 진짜 문제를 발견 (Discover)하는 것이다.

임산부의 경우 아이를 품었을 때나 출산이 임박했을 때, 누군가 신경을 써주지 않으면 정보의 접근성이 더 낮으므로 임신 중에 조심해야 할 주의사항과 출산 과정에서 얻을 수 있는 혜택과 도움받을 수 있는 시설들을 알려줄 필요가 있다. 이러한 단계에서 북한이탈주민 임신부에게 필요한 지속가능한 교육 콘텐츠를 제공하기 위해 그들의 니즈를 파악하고 선정된 교육 교재인 리플릿 안에 정리하는 것으로 개선하였다. 한편으로 병원 정보에 대한 니즈가 추가 발굴되었다. 이는 남한에서 나고 자라 병원에 가려면 신분증을 가지고 가는 문화가 그들에게 익숙하고 당연한 것이 아님을 인지하지 못한 측면으로 파악된다. 하지만, 이는 기존에 도출되지 않았던 니즈에서 새로 도출된 것으로 북한이탈주민

의 상황을 더욱 이해할 수 있는 정보이다. 또한 리플릿이 패키지 형식으로 디자인된 만큼 병원과 의료 관련 정보를 추가할 수 있으며 향후 연구의 방향성을 설정함에 도움을 줄 수 있을 것이다.

본 연구는 하나원의 교육 과정 중 여성 북한이탈주민이 하나원 안팎에서 필요한 여성 건강 및 임신과 출산 등의 질적 정보를 잘 습득할 수 있도록 교육 교재를 개선하는 연구로서, 디자인 사고에 기반한 더블 다이아몬드 프로세스를 통해 공급자 중심의 교육 교재의 한계에서 벗어나 최종 수요자인 탈북민의 눈높이에 맞는 지속 가능한 교육 설계를 제공해 디자인적으로 교육 방안의 해결책을 발굴한 데에 연구의 의의가 있다. 적은 범위의 북한이탈주민 집단을 대상으로 인터뷰와 사용성 평가를 진행한 것이 본 연구의 한계점으로 보이지만 이는 표본 대상의 특수한 점으로 녹화 및 촬영 고지로 인한 인터뷰 거부를 표명한 점이 있었다. 요컨대, 이 연구는 디자인 방법론을 통해 임신 및 출산 교육을 받는 실수요자인 탈북민 임신부의 관련 교재에 대한 이해도를 높이는데 기여한 의의가 있다. 향후 연구로는 공감 기반의 디자인 도구를 통해 더 다양한 집단을 대상으로 하며 의료, 법률, 금융 등의 다방면 분야로의 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 조창규, 디자인 리서치 툴북, 까치수염, 2019
2. 이정열, 이주영, 디자인사고의 의미비교, 한국디자인국제학술대회논문집, 2010. 10
3. 김윤나, 북한이탈주민의 남한 입국과정, 국정원 및 하나원 교육과정에 관한 내러티브 탐구, 법과인권교육연구, 2016, Vol.9 No.2
4. 황서욱, 원효원, 북한이탈주민이 인식한 하나원 교육과 남한의 평생교육에 대한 인터뷰 내용 분석, 한국수산해양교육연구, 2017. 08, Vol.29 No.4
5. 조희경, 뉴미디어 영상 광고에서 효과적인 마케팅 전략을 위한 디자인씽킹 적용 광고 사례분석, 한국디자인문화학회지, 2019. 12, Vol.25 No.4
6. 이승영, 혁신적 디자인 사고와 방법론에 관한 연구, 한국디자인문화학회, 2005. 06, Vol.11 No.2
7. 김정아, 오인균, 디자인씽킹을 활용한 디자인 프로세스 방법론 연구, Journal of Integrated Design Research, 2016. 9, Vol.15 No.3
8. 정은경, 디자인 씽킹(Design Thinking) 프로세스를 활용한 프로젝트 기획, 정보디자인학연구, 2015, Vol.18 No.2
9. 박지유, 이은정, 효과적인 디자인 씽킹 프로세스 교육 방안, 한국디자인포럼, 2020, Vol.25 No.2
10. 한봄이, 나건, 인간중심 사고 기반의 디자인과 건축 협업 접근방식에 관한 연구, 한국디자인문화학회, 2021.9, Vol.27 No.3
11. 김자인, 디스쿨(d.School)의 디자인사고 교육, 디지털디자인학연구, 2015.10 Vol.15 No.4
12. www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NK DefectorsPolicy/status/lately/