

# 현대 학습 생태계

(The Modern Learning Ecosystem)

AI 기반의 직장에서 L&D의 새로운 역할

(L&D's New Role in the AI-Enabled Workplace)





# JD Dillon

창립자, 최고 학습 책임자, 기술 전문가, 연사, 작가



Disney

KAPLAN

amc

Axonify

우리는 다음 디지털 패러다임 전환의 한가운데에 있습니다.

(We're in the middle of the next digital paradigm shift.)



개인용 컴퓨터  
(pc)



인터넷  
(internet)



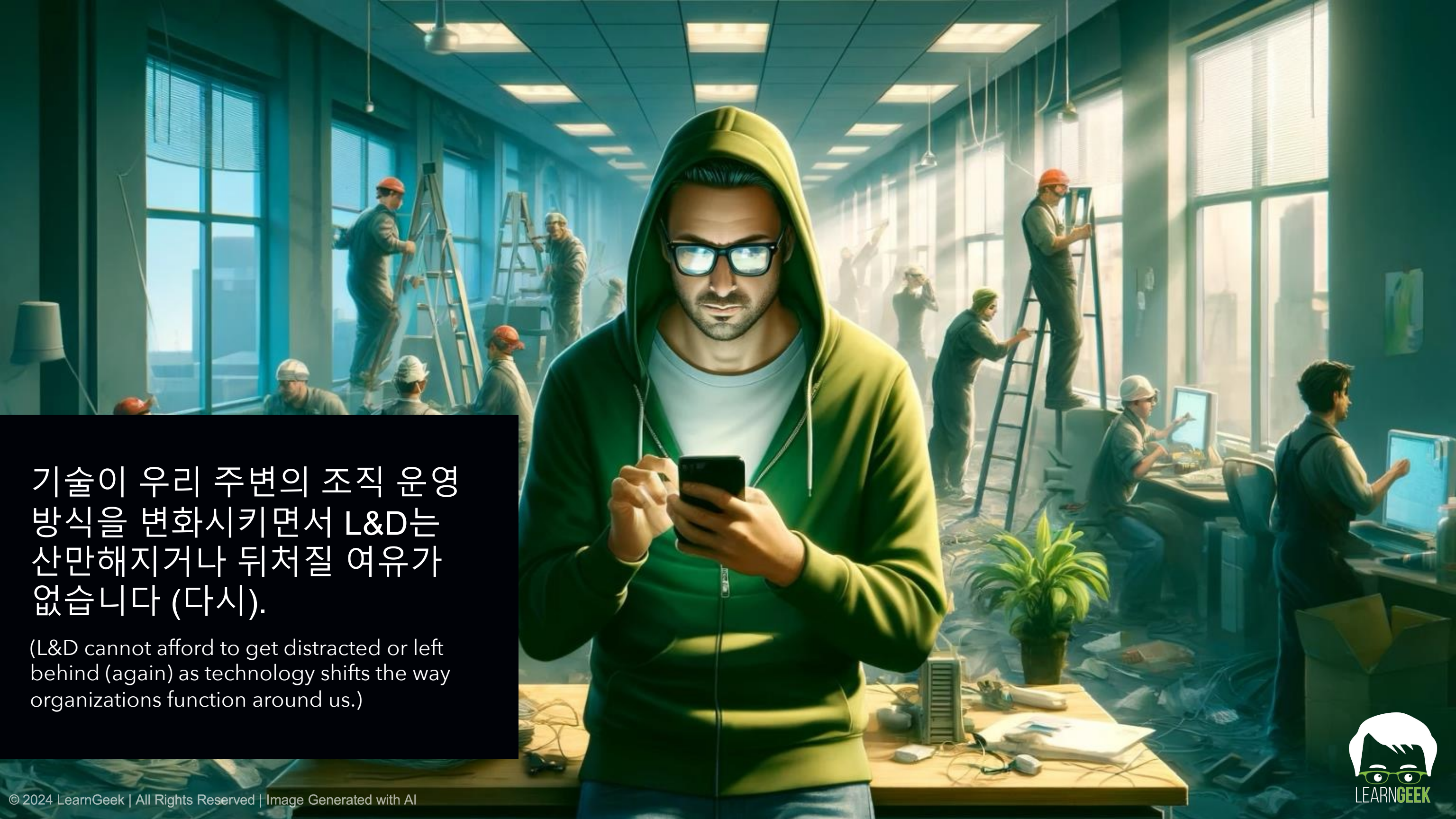
소셜 미디어  
(social)



모바일 기기  
(mobile)



인공지능  
(ai)



기술이 우리 주변의 조직 운영 방식을 변화시키면서 L&D는 산만해지거나 뒤처질 여유가 없습니다 (다시).

(L&D cannot afford to get distracted or left behind (again) as technology shifts the way organizations function around us.)

AI는 학습 자체를 변화시키지 않을 것입니다.

(AI will not change learning.)

AI는 학습이 이루어지는 방식을 변화시킬 것입니다.

(AI will transform how learning is enabled.)



AI 지원 직장은 사람들이  
성과를 향상시키도록 돕기  
위해 오늘날 우리가 직면한  
동일한 과제를 극복해야  
합니다.

(An AI-enabled workplace must overcome  
the same challenges we face today when  
trying to help people improve their  
performance.)



# 오늘날 직장에서 L&D의 가장 큰 과제

(L&D's Biggest Challenges in Today's Workplace)

1

체계 (legacy)

교육이 학교 수업처럼 진행됩니다. (Learning looks like school.)

2

시간 (time)

우리는 학습할 시간이 없습니다. (We don't have time for learning.)

3

변화 (change)

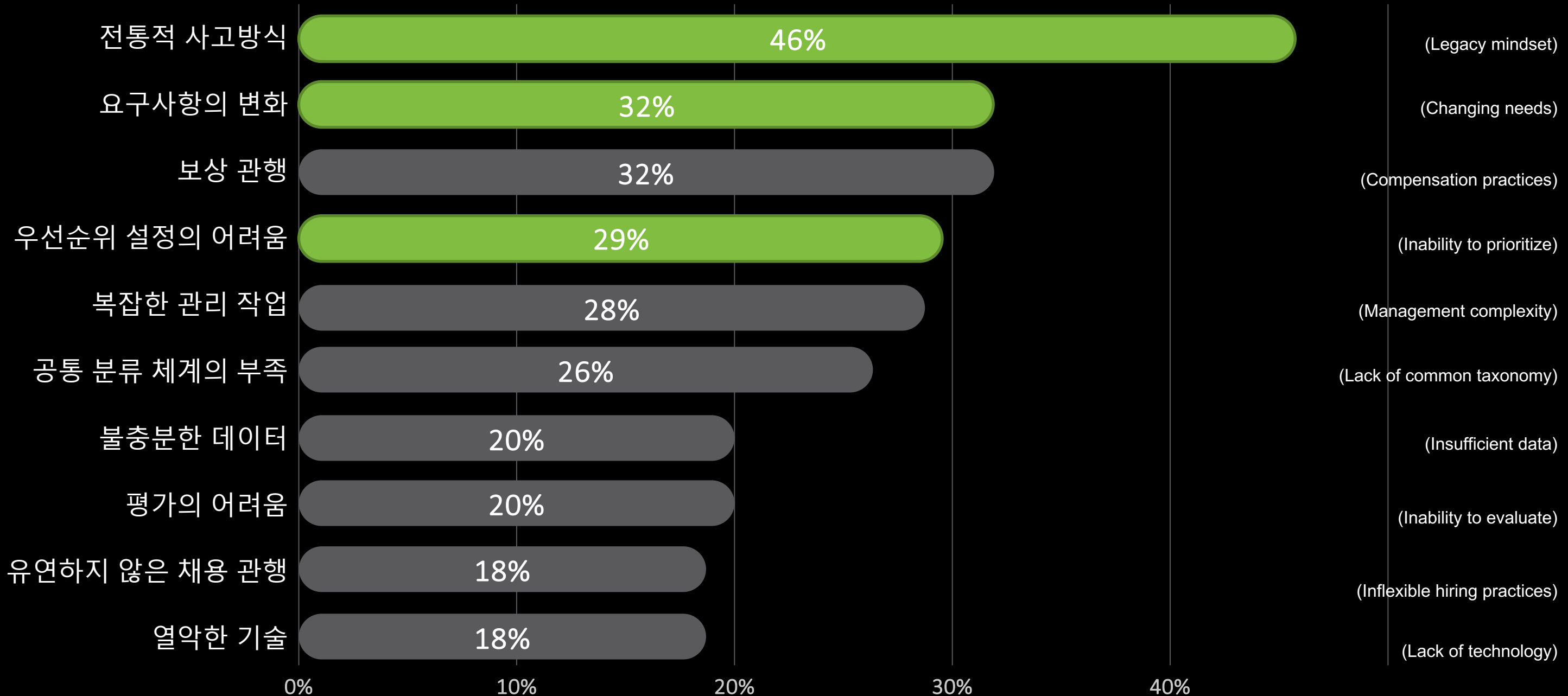
우리는 비즈니스 속도를 따라갈 수 없습니다. (We can't keep up with the business.)



# 학습에서 기술에 집중하는 데 대한 장애물

Building tomorrow's skill-based organization | Deloitte | 2022

Obstacles to transforming into a skills-based organization





직장에서의 학습은 특정 시간과 장소에 국한된 활동이 아닙니다. 그것은 지속적이고 개인적인 과정입니다. L&D 전략은 이 현실에 부합해야 합니다.

(Workplace learning is not a place-and-time activity. It is a continuous, personal process. L&D strategy must align with this reality.)





우리의 생태계를 재구조화하여 모든 직원에게 그들의 직장 현실에 맞는 공평한 지원 경험을 제공해야 합니다.

(We must rearchitect the ecosystem to provide an equitable support experience for every employee that fits into their workplace reality.)





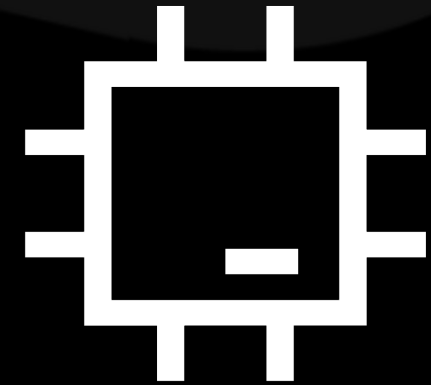
사고방식

(Mindset)



시스템

(System)



기술

(Technology)



# 사고방식 (Mindset)

오늘날의 직장에서 학습의 역할에 대해  
어떻게 생각해야 할까요?

(How should we think about the role of learning in the modern workplace?)



기술 격차 (SKILLS GAP)

기회 격차

(OPPORTUNITY GAP)





## 현대적 학습 사고방식

(modern learning mindset)

학습을 업무의 중요한 부분으로 만드세요.

(Make learning a critical part of work(flow).)

전체 생태계를 활용하세요.

(Take advantage of the full ecosystem.)

데이터를 적용하여 의사 결정을 가속화하세요.

(Apply data to accelerate decision-making.)

대규모로 공정한 경험을 제공하세요.

(Provide an equitable experience at scale.)

명확한 비즈니스 성과를 이끌어내세요.

(Drive clear business impact.)

지속적으로 애자일한 조직을 육성하세요.

(Foster persistent organizational agility.)



이벤트  
(Events)



온라인  
콘텐츠



(Online Content)



실습 활동  
(Hands-On  
Experience)



현대적인 학습 생태계를 구현하려면 프로그램 중심의 교육을 넘어서는 전술을 확장하고 지속적인 학습과 지원을 촉진할 시스템을 설계해야 합니다.

(To bring a modern learning ecosystem to life, we must expand our tactics beyond programmatic training and architect the systems needed to foster continuous learning and support.)



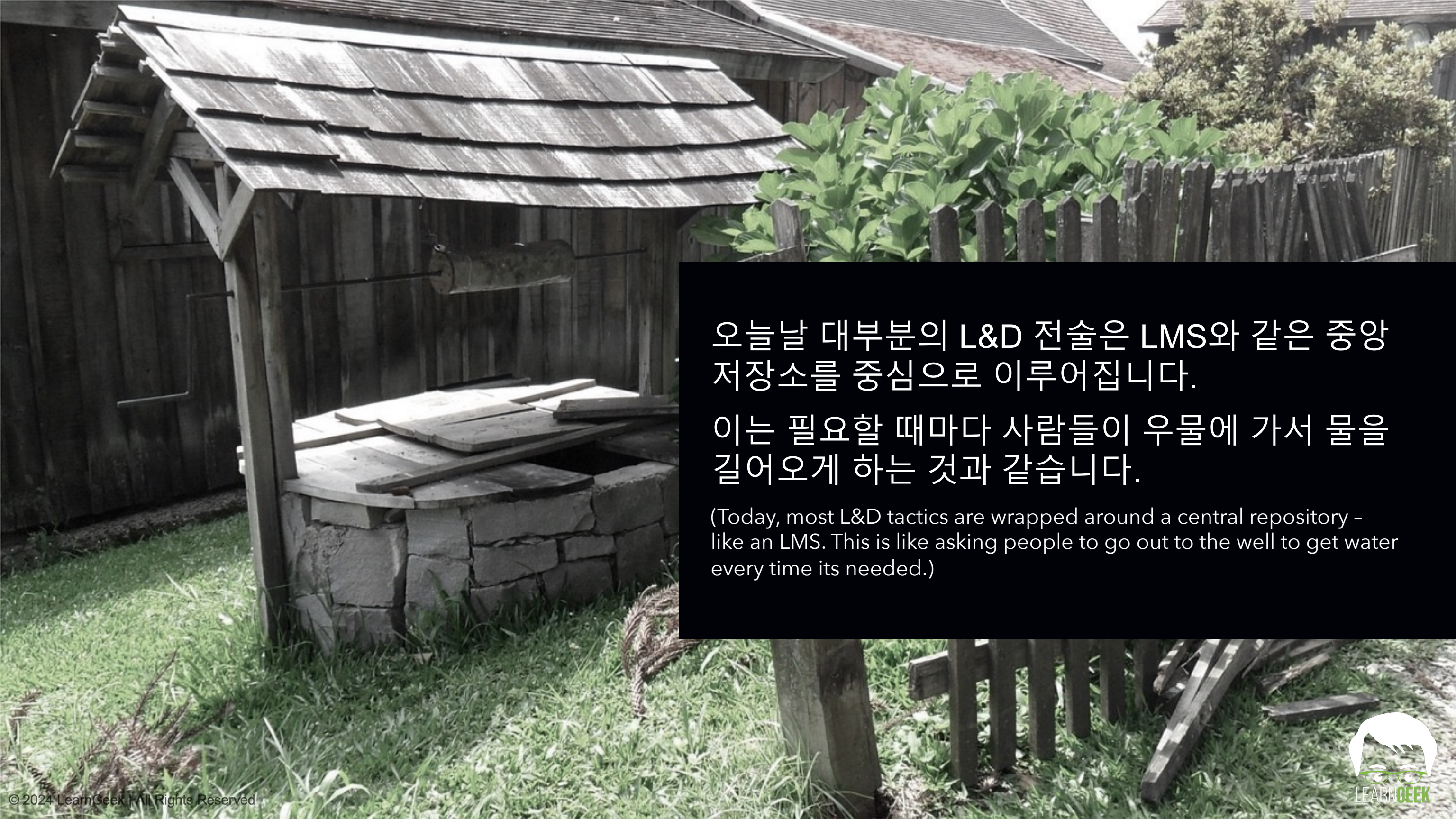
# 시스템 (System)

지속적인 학습을 촉진하기 위해 우리의 도구, 전술 및 기술을 어떻게 적용할 수 있을까요?

(How can we apply our tools, tactics and technology to foster continuous learning?)







오늘날 대부분의 L&D 전술은 LMS와 같은 중앙 저장소를 중심으로 이루어집니다.

이는 필요할 때마다 사람들이 우물에 가서 물을 길어오게 하는 것과 같습니다.

(Today, most L&D tactics are wrapped around a central repository – like an LMS. This is like asking people to go out to the well to get water every time its needed.)

L&D는 필요할 때  
필요한 곳에 지원이  
흐를 수 있도록 조직  
전반에 걸쳐 채널을  
활성화해야 합니다.

(L&D must activate channels across  
the organization to help support  
flow to the places its needed when  
its needed.)



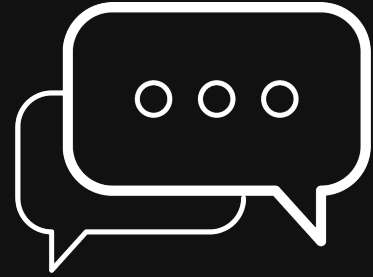
L&D는 조직 내에서 정보를 가진 사람과 정보를 필요로 하는 사람 사이에 의미 있는 연결을 가능하게 하는 생태계를 설계해야 합니다.

(L&D must architect an ecosystem that enables meaningful connections between people who **KNOW** and people who **NEED** across the organization.)



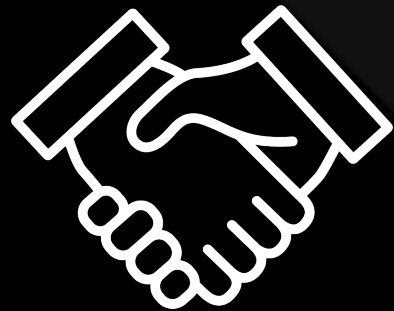
# 모든 사람은 여섯 가지를 필요로 하고 받을 자격이 있습니다.

(Everyone needs and deserves six things.)



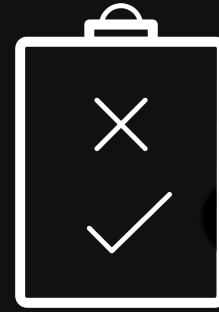
적시에 일관되고,  
신뢰할 수 있는 의사소통

(Timely, consistent,  
reliable communication)



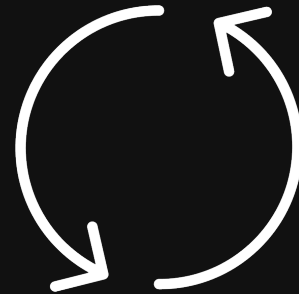
지속적이고 실행 가능한 코칭  
및 피드백

(Persistent, actionable coaching and feedback)



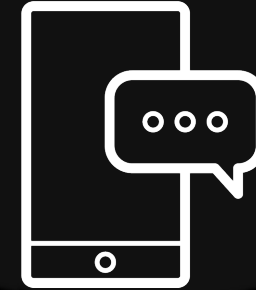
핵심 직무 지식에 대한 교육  
및 기술

(Training on core job  
knowledge and skills)



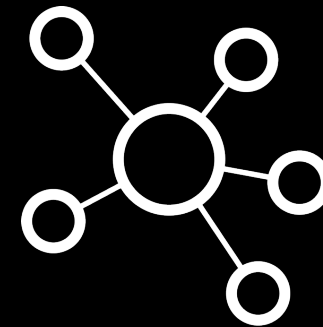
지속적인 연습 및 강화

(Ongoing practice and  
reinforcement)



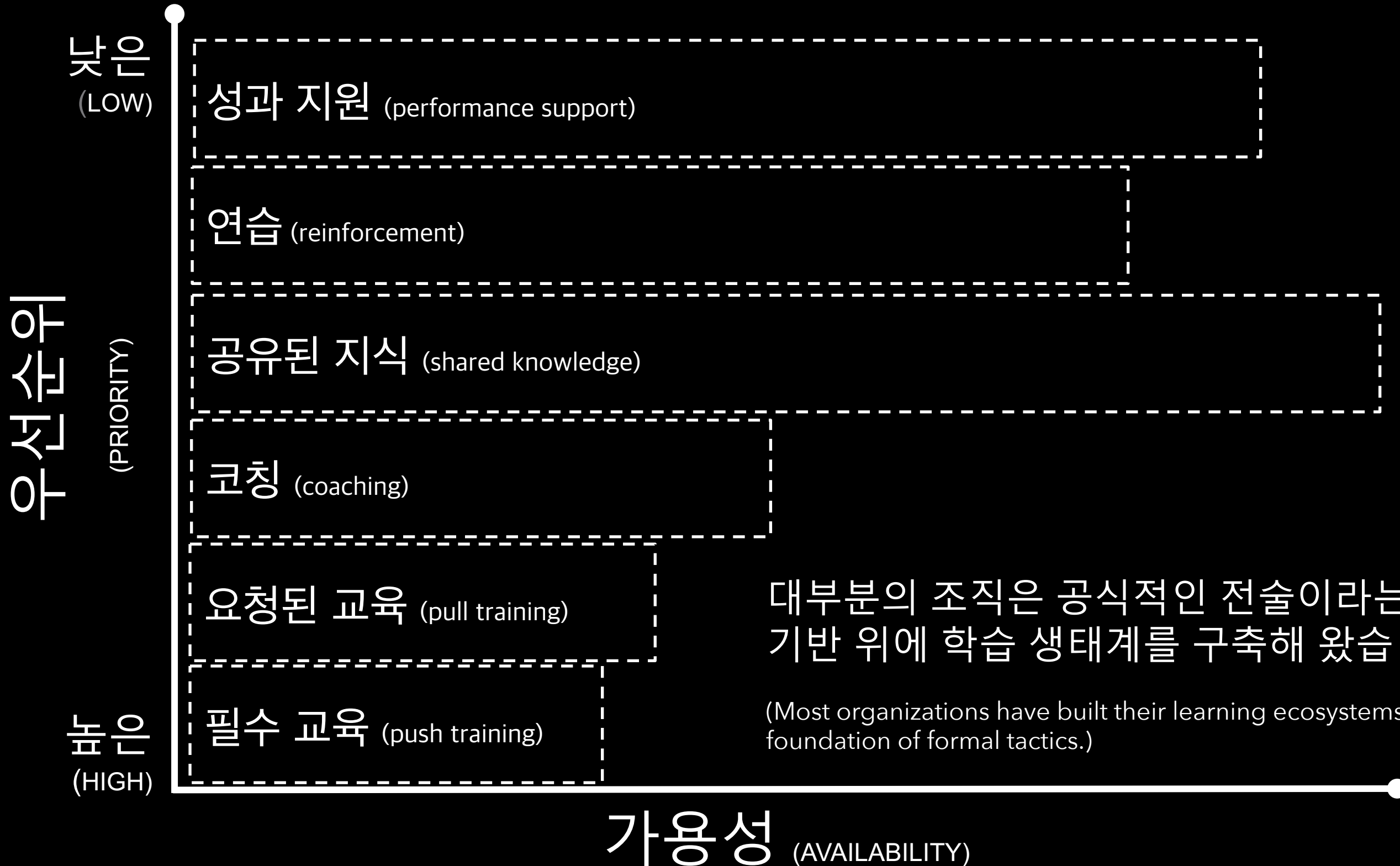
온디맨드 성과 지원에 대한 접근

(Access to on-demand  
performance support)



새로운 기술을 개발하고  
적용할 기회

(Opportunities to develop  
and apply new skills)



대부분의 조직은 공식적인 전술이라는 취약한 기반 위에 학습 생태계를 구축해 왔습니다.

(Most organizations have built their learning ecosystems on a weak foundation of formal tactics.)



구조 (STRUCTURE)

필수 교육

(push training)

요청된 교육 (pull training)

코칭 (coaching)

연습 (reinforcement)

성과 지원 (performance support)

공유된 지식 (shared knowledge)

# 현대 학습 생태계 프레임워크

The Modern Learning Ecosystem Framework™

가용성 (AVAILABILITY)



구조 (STRUCTURE)  
구조

사람들이 업무 흐름 속에서 문제를 해결하는 데 필요한 정보를 안정적으로 찾을 수 있나요?

(Can people reliably find the information they need to solve problems in the flow of work?)

공유된 지식 (shared knowledge)

가용성 (AVAILABILITY)



구조 (STRUCTURE)

사람들이 정보를 찾지 못하고  
답을 모를 때 도움을 받을 수  
있나요?

(Can people get help if they cannot find the information  
and do not know the answer?)

성과 지원 (performance support)

가용성 (AVAILABILITY)





사람들은 배운 것을 적용할  
지속적인 기회를 가지고 있나요?

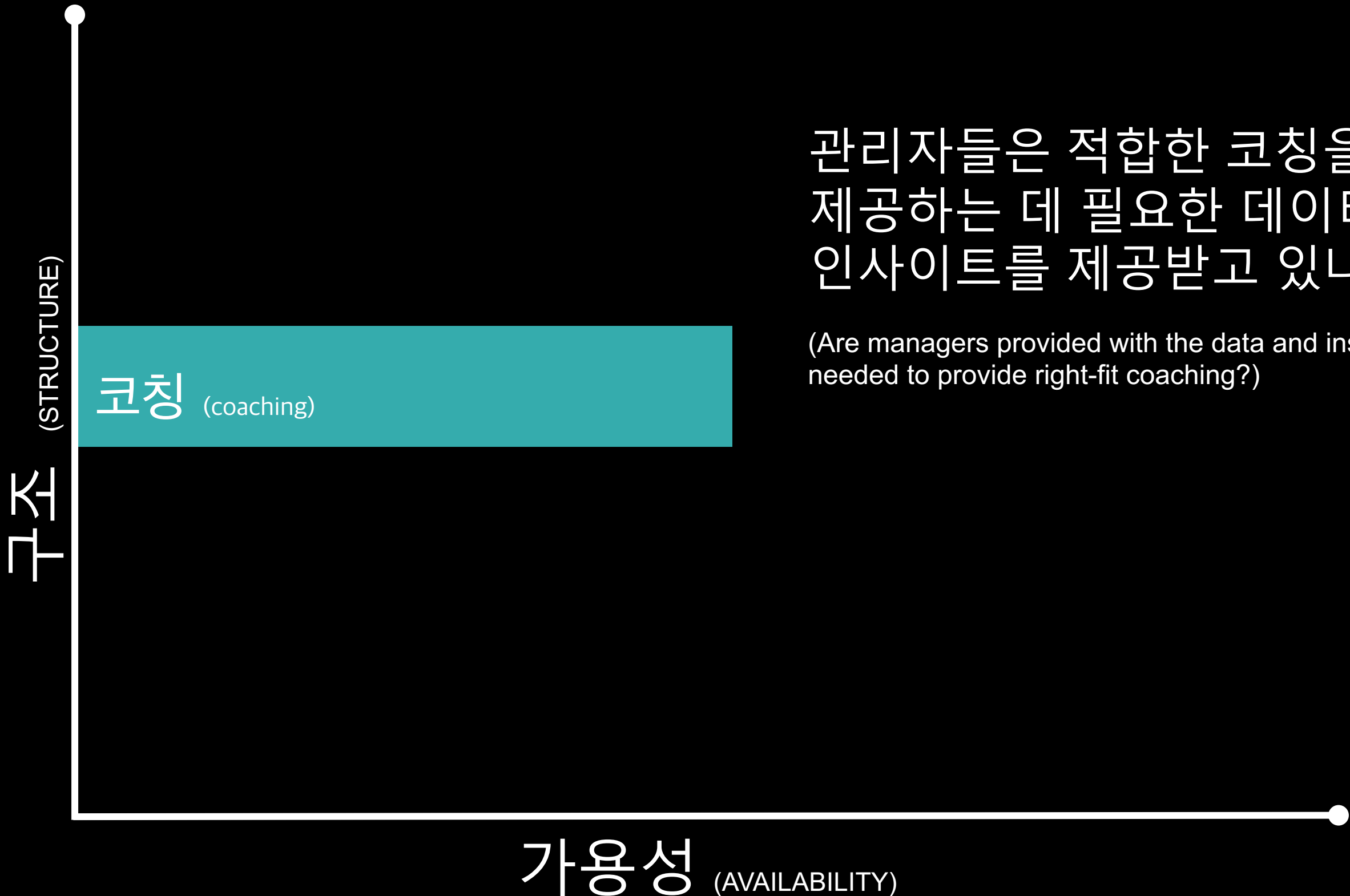
(Do people have an ongoing opportunity to practice  
applying what they learn?)

구조 (STRUCTURE)

연습 (reinforcement)

가용성 (AVAILABILITY)





관리자들은 적합한 코칭을 제공하는 데 필요한 데이터와 인사이트를 제공받고 있나요?

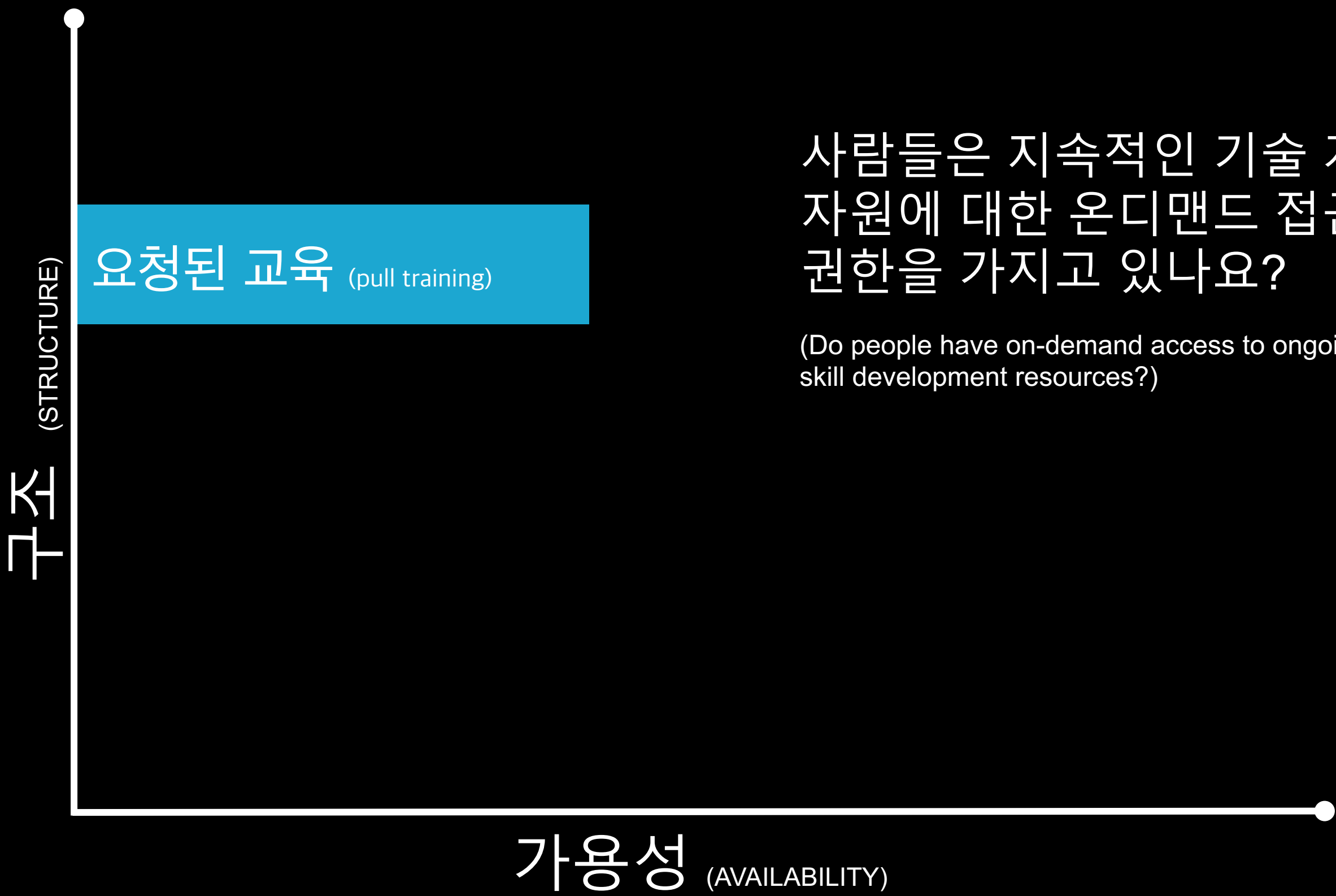
(Are managers provided with the data and insights needed to provide right-fit coaching?)

구조 (STRUCTURE)  
구조

코칭 (coaching)

가용성 (AVAILABILITY)





사람들은 지속적인 기술 개발  
자원에 대한 온디맨드 접근  
권한을 가지고 있나요?

(Do people have on-demand access to ongoing  
skill development resources?)



구조 (STRUCTURE)

필수 교육  
(push training)

구조화된 교육은 문제에 대한  
적절한 해결책일 때만  
제공되나요?

(Is structured training delivered only when it's the right-fit solution to a problem?)

가용성 (AVAILABILITY)



구조 (STRUCTURE)

필수 교육

(push training)

요청된 교육 (pull training)

코칭 (coaching)

연습 (reinforcement)

성과 지원 (performance support)

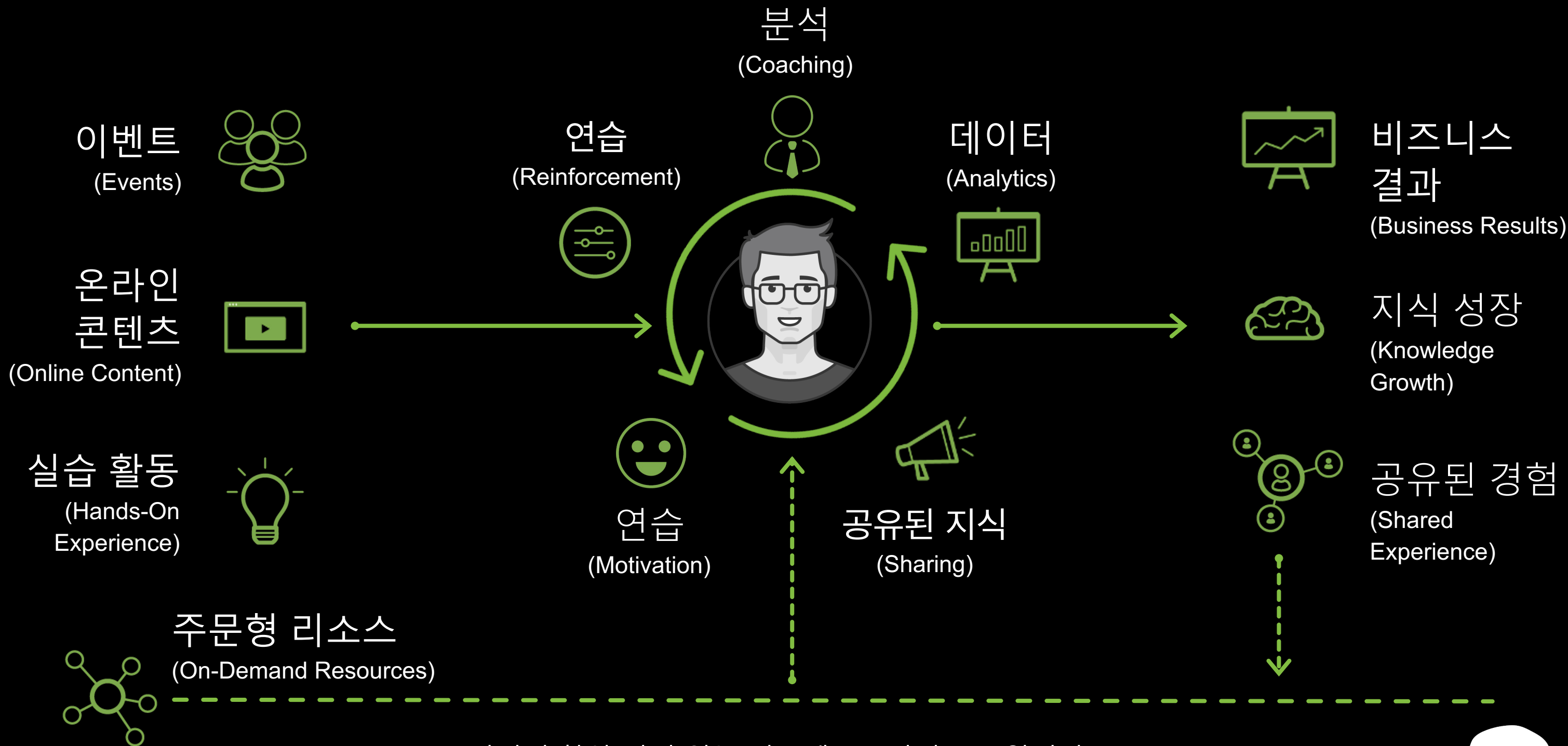
공유된 지식 (shared knowledge)

# 오늘날의 학습 생태계 프레임워크

The Modern Learning Ecosystem Framework™

가용성 (AVAILABILITY)





이것이 항상 켜져 있는 시스템으로서의 L&D입니다.

(This is L&D as an always-on system of work.)



운영 부서에서 주요 표준 운영 절차(SOP) 변경을 발표했습니다. 변경 사항을 이해할 수 있도록 전 직군의 프론트라인 직원들을 대상으로 한 교육을 요청했습니다.

새 SOP는 6주 후에 시행되므로 수천 명의 사람들에게 교육을 구축하고 배포할 시간이 많지 않습니다.

(Operations just announced a major SOP change. They've requested training for the entire frontline workforce to make sure people understand the changes.)

The new SOP goes into effect in six weeks, leaving little time to build and deploy training to thousands of people.)



## 필수 교육 / 요청된 교육 (Push/Pull Training)

- 해당 없음 (n/a)

## 코칭 (Coaching)

- 관리자를 위한 실행 가능한 통찰력 (Actionable Manager Insights )

## 연습 (Reinforcement)

- 연습 문제 (Practice Question)

## 성과 지원 (Performance Support)

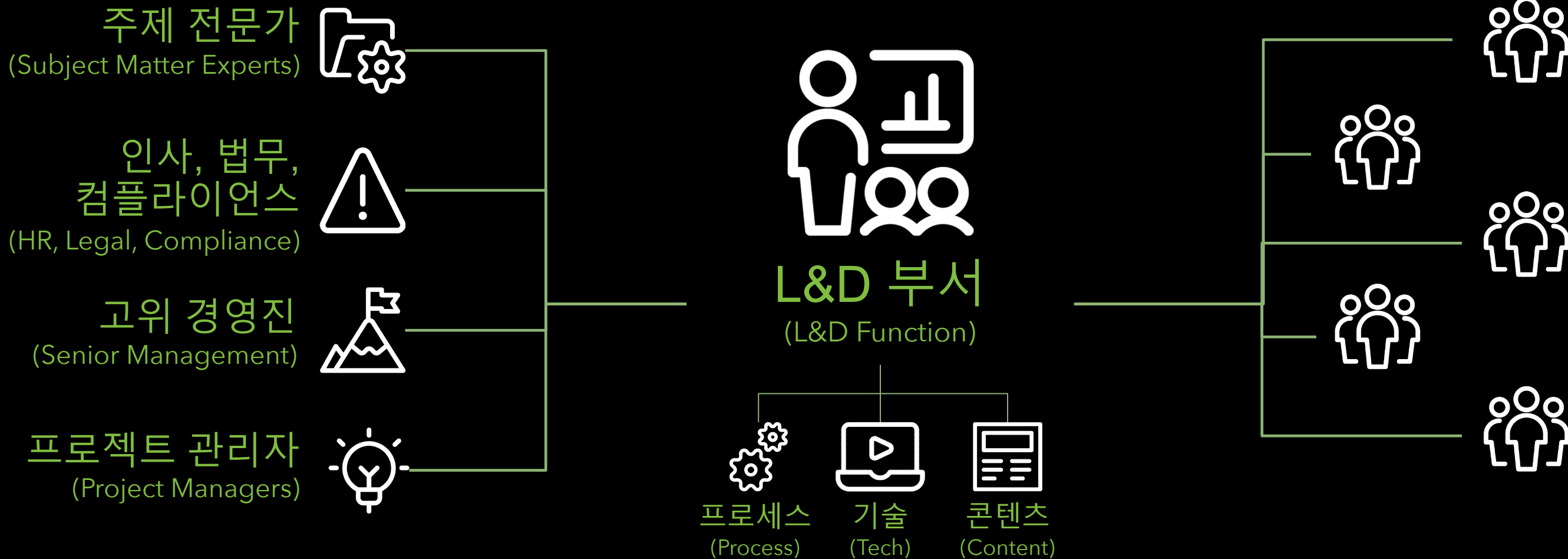
- 전화 지원 (Contact Hotline)

## 공유된 지식 (Shared Knowledge)

- 표준 운영 절차 문서 (Standard Operating Procedure)
- 직무 보조 자료 (Job Aids)
- 업데이트 메시지 (Update Communications)



# 전통적인 L&D (Traditional L&D)





# 기술 (Technology)

AI를 활용하여 학습과 지원을 더 빠르고 저렴하며 개인 맞춤형으로, 확장 가능하고 공정하게 만들 수 있는 방법은 무엇인가요?

(How do we leverage AI to make learning and support faster, cheaper, personal, scalable and equitable?)



AI는 학습 자체를 변화시키지 않을 것입니다.

(AI will not change learning.)

AI는 학습이 이루어지는 방식을 변화시킬 것입니다.

(AI will transform how learning is enabled.)



구조 (STRUCTURE)

필수 교육

(push training)

요청된 교육 (pull training)

코칭 (coaching)

연습 (reinforcement)

성과 지원 (performance support)

공유된 지식 (shared knowledge)

# 오늘날의 학습 생태계 프레임워크

The Modern Learning **Ecosystem Framework**™

이제 AI 지원

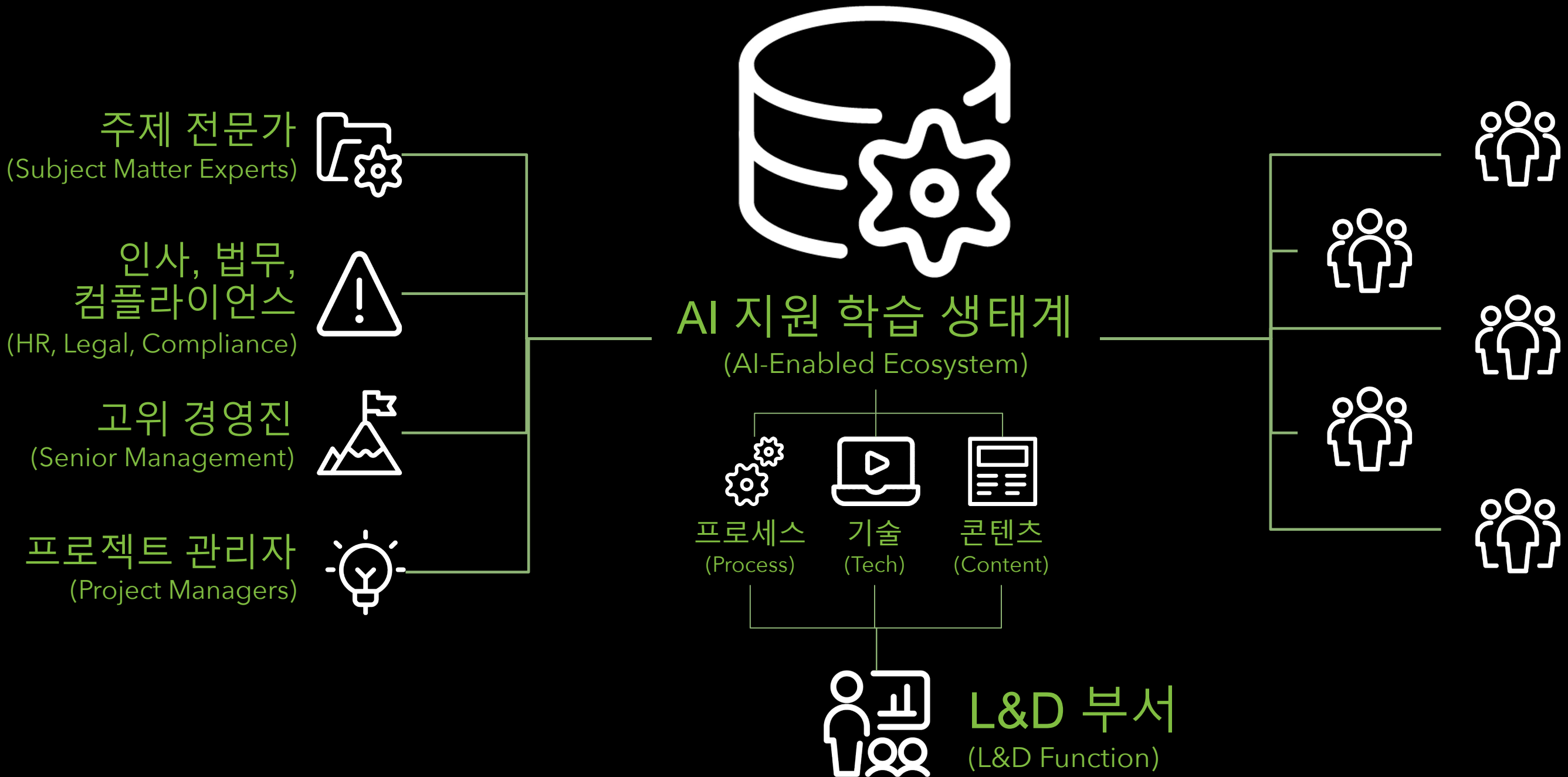
(NOW AI-ENABLED)

가용성 (AVAILABILITY)



# AI 지원 학습 생태계

(AI-Enabled Learning Ecosystem)



## 필수 교육 / 요청된 교육 (Push/Pull Training)

- 해당 없음 (n/a)

## 코칭 (Coaching)

- 자동화된 개인 맞춤형 알림 (Automated Personalized Nudges)

## 연습 (Reinforcement)

- 자동화된 개인 맞춤형 알림 (Automated Personalized Nudges)

## 성과 지원 (Performance Support)

- 디지털 어시스턴트 (Digital Assistant)

## 공유된 지식 (Shared Knowledge)

- 표준 운영 절차 문서 (Standard Operating Procedure)
- 자동화된 SOP 요약 (Automated SOP Summary)
- 업데이트 메시지 (Update Communications)



# 전통적인 관행

(Legacy practices)

과정 개발

(course development)

교육 프로그램 제공

(program facilitation)

전문가와의 협력

(collaboration with experts)

프로젝트 관리

(project management)

규제 요건 충족

(meet regulatory requirements)

# AI 지원 관행

(AI-enabled practices)

정보를 큐레이션하다

(curate information)

시스템을 유지하다

(maintain systems)

창작자를 지원하다

(enable creators)

경험을 육성하다

(foster experiences)

통찰력을 도출하다

(surface insights)





L&D는 업무가 어떻게 변화하고 있는지 이해하여 이를 가장 잘 지원할 방법을 결정해야 합니다.

(L&D must understand how the WORK is changing so we can determine how to best support it.)

L&D는 이러한 새로운 업무 형태에 맞추기 위해 우리의 도구, 시스템 및 프로세스를 적응시켜야 합니다.

(L&D must adapt our TOOLS, SYSTEMS and PROCESSES to fit this new version of work.)

L&D 전문가들은 이러한 학습 생태계를 구현하는 데 필요한 사고방식과 기술을 개발해야 합니다.

(L&D pros must develop the MINDSET and SKILLS needed to enable this learning ecosystem.)





오늘  
TODAY

# 이 변화는 얼마나 빨리 일어날까요?

(How fast will this transformation happen?)

- ✓ 템플릿화된 콘텐츠 (Templated content)
- ✓ 음성 해설 (Voice-over audio)
- ✓ 비공식 번역 (Informal translation)
- ✓ 평가 질문 (Assessment questions)
- ✓ 텍스트 기반 의사소통 (Text-based communication)
- ✓ 단순 이미지 (Simple images)
- ✓ 자막 (Captions and subtitles)
- ✓ 콘텐츠 요약 (Content summaries)
- ✓ 자동 알림 (Automated nudges)



내일

TOMORROW

# 이 변화는 얼마나 빨리 일어날까요?

(How fast will this transformation happen?)

- AI는 더욱 전문화될 것입니다.  
(AI will become more specialized.)
- 번역은 더욱 체계화될 것입니다.  
(Translation will become more formal.)
- 디지털 비서가 확장될 것입니다.  
(Digital assistants will expand.)
- 검색은 답변을 제공할 것입니다.  
(Search will return answers.)
- 보고서는 새로운 통찰력을 생성할 것입니다.  
(Reporting will generate new insights.)
- 더 많은 행정 업무가 자동화될 것입니다.  
(More administrative tasks will be automated.)
- 전문가가 창작자가 될 것입니다.  
(Experts will become creators.)



# 이 변화는 얼마나 빨리 일어날까요?

(How fast will this transformation happen?)

5년 이내에  
WITHIN 5 YEARS

- L&D가 재구조화됩니다.  
(L&D gets restructured.)
- 디지털 학습이 운영 기술의 일부가 됩니다.  
(Digital learning becomes part of Operations technology.)
- 콘텐츠 제작이 완전히 변형됩니다.  
(Content creation is completely transformed.)
- 개인화가 표준이 됩니다.  
(Personalization is the norm.)
- 알림이 가장 흔한 교육 전술이 됩니다.  
(Nudges becomes the most common training tactic.)
- 학습 효과가 명확하고 측정 가능합니다.  
(Learning impact is clear and measurable.)



AI가 당신의 일자리를 빼앗지는 않을 것입니다.  
AI를 사용하는 누군가가 빼앗을 것입니다.

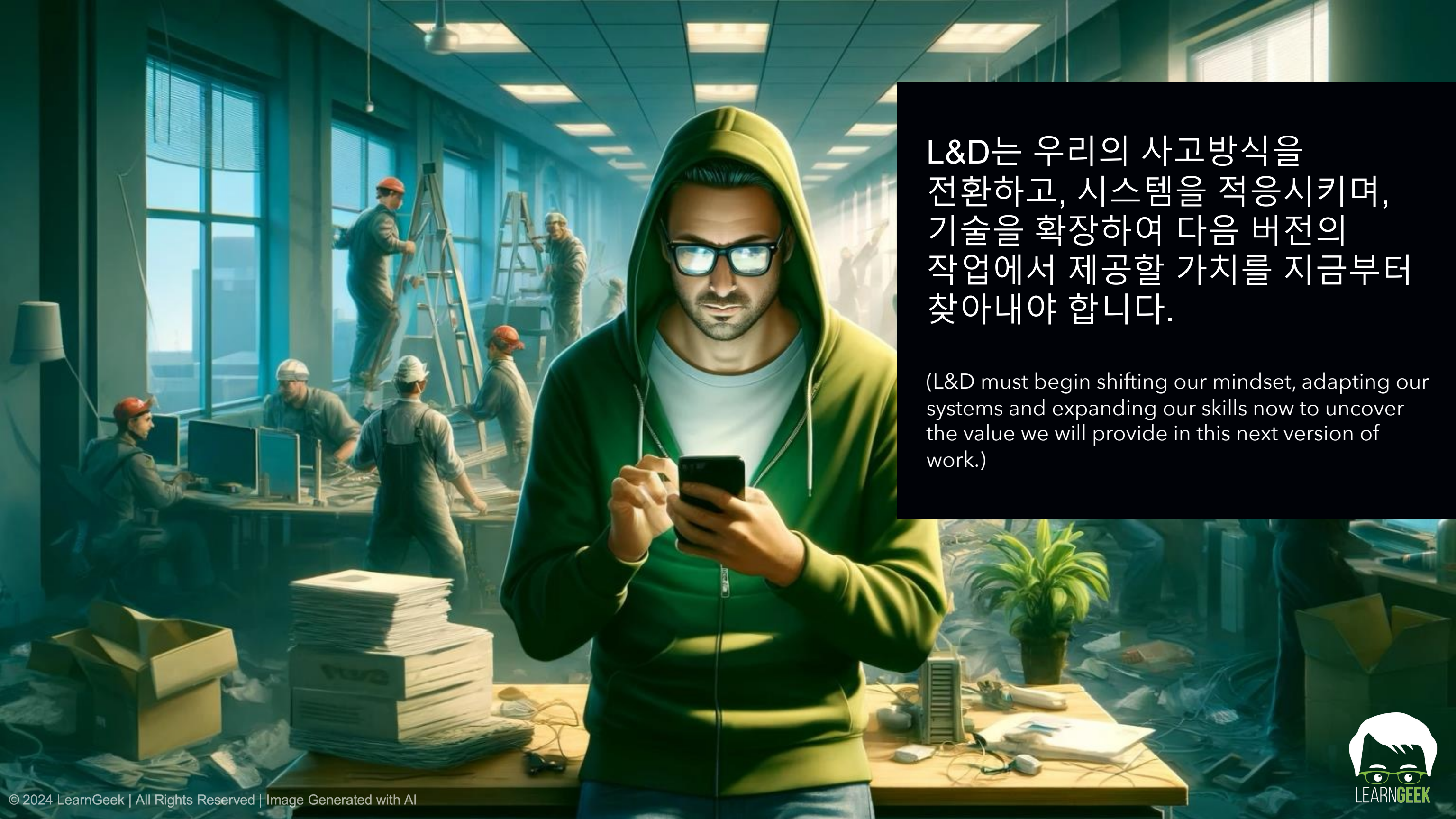
(AI will not take your job. Someone using AI will.)



AI가 당신의 일자리를 빼앗지는 않을 것입니다.  
당신의 조직이 AI를 적용하여 업무 방식을 바꿀 것입니다.

(AI will not take your job. Your organization will apply AI to change how work is done.)





L&D는 우리의 사고방식을 전환하고, 시스템을 적응시키며, 기술을 확장하여 다음 버전의 작업에서 제공할 가치를 지금부터 찾아내야 합니다.

(L&D must begin shifting our mindset, adapting our systems and expanding our skills now to uncover the value we will provide in this next version of work.)

현대적인 학습 생태계는 사람들이 매일 최선을 다해 일할 수 있도록 필요한 지원을 받을 수 있게 하는 AI 기반 접근 방식입니다.

(A modern learning ecosystem is an AI-powered approach to making sure people get the support they need to do their best work every day.)

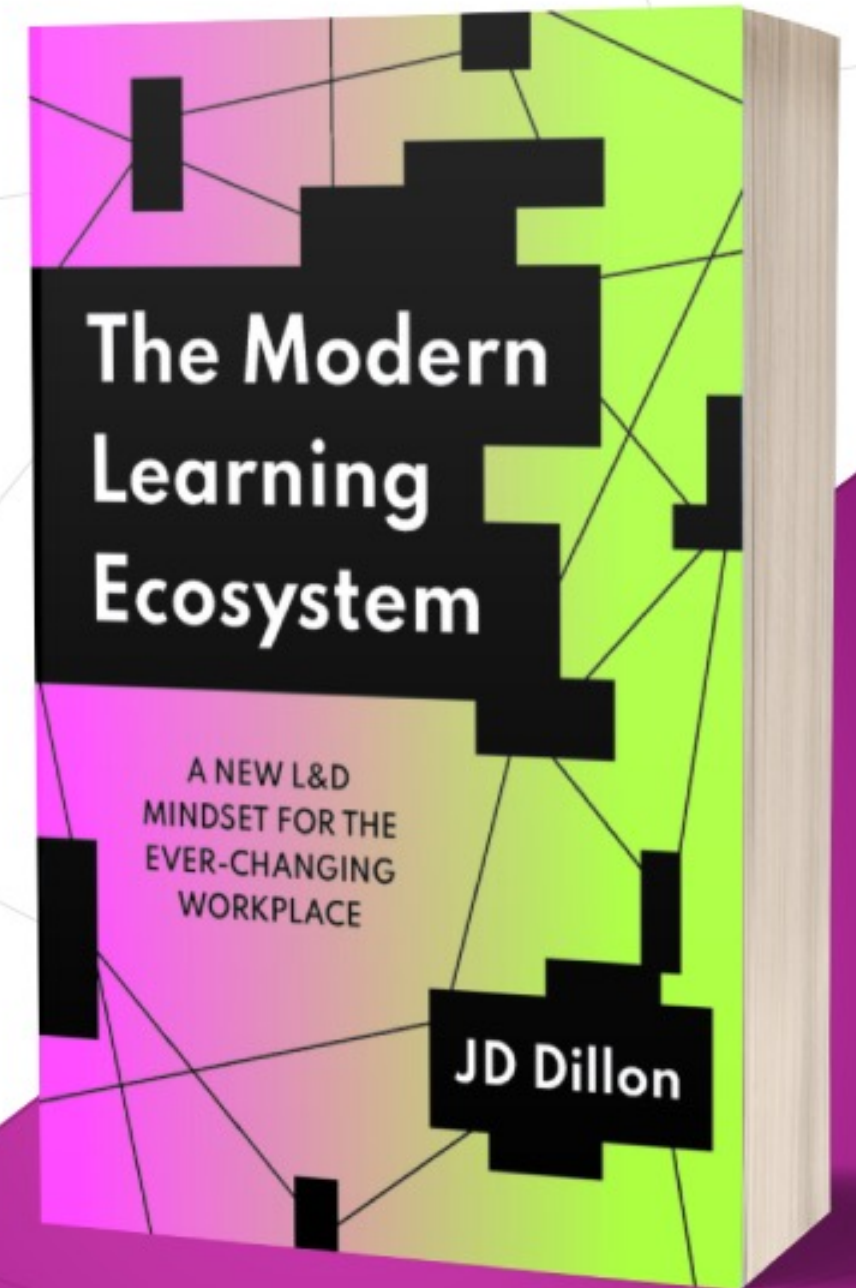


# THE NEXT CHAPTER

새로운 챕터에서 AI가 직장 학습 및 성과에 미치는 전략적 영향을 탐구하세요: AI와 현대 학습 생태계의 만남

지금 다운로드하세요 | [jdwroteabook.com](http://jdwroteabook.com)

비밀 코드: **1004**







**JD Dillon**

Founder + Principal



LearnGeek.co



jd@learngeek.co



linkedin.com/in/jddillon



건강하세요. **Be well.**