



| Session I |

구직자 취업경쟁력 제고를 위한 역량강화 방안

한국 대학의 취업지원역량 평가에 관한 연구

- 발표자 : 김호원 부연구위원 (한국고용정보원)
- 토론자 : 류동희 박사 (강릉원주대)
신선미 연구위원 (한국여성정책연구원)

전국 4년제 대학교의 취업지원역량 평가에 관한 연구*

김 호 원**

요 약

본 연구는 현재 국내 각 대학이 안고 있는 취업지원 역량을 실험적으로 평가함으로써 향후 고학력 노동인력의 취업을 제고를 도모하는 동시에 보다 선진적인 취업인프라를 유도, 구축 하는데 목적이 있다.

이를 위해 본 연구는 대학 취업지원 역량 평가를 위해 개발된 평가지표를 국내 20개 대학을 상대로 학교별로 3명의 평가위원이 직접 방문하여 평가하는 실험적 연구방법을 사용하였다. 본 연구에서는 6개 영역, 14개 인증지표, 29개 평가항목을 사용하여 4년제 대학교 20개교를 대상으로 평가를 진행하였다. 평가결과 영역별 점수 분포를 살펴 볼 때 국공립대와 사립대의 경우 인적자원관리, 취업지원서비스 그리고 성과 영역에서는 사립대가 국공립대 보다 높은 점수를 받았으며, 나머지 영역에서는 둘 다 비슷한 점수를 받은 것으로 나타났으며, 재학생 규모별로는 성과 영역을 제외한 다른 모든 영역에서는 1만명 이상의 대학이 큰 차이로 더 높은 점수를 받았고, 성과 영역에서는 1만명 미만의 대학이 더 높은 수준인 것으로 나타났다. 따라서 규모가 큰 대학이 취업률에 있어서 불리함을 극복하고자 취업지원 인프라에 보다 많은 투자를 하고 있는 것으로 보여진다. 물론 평가항목 중 취업지원기구 위상과 취업전담 교원 확보 등 규모가 작은 학교에서 상대적으로 불리하게 적용되는 평가항목이 있는 만큼 이에 대한 개정 또한 요구된다고 할 수 있다.

본 연구는 향후 평가지표의 개선과 함께 보다 많은 대학들에 대한 취업지원 역량 평가를 통하여 한국 대학들의 취업지원역량 수준을 장기적으로 높이고자 한다.

주제어: 취업지원기구, 취업지원역량, 평가지표, 인증제

* 본 연구는 2011년 고용노동부 대학취업지원역량 인증제 확산전략 연구용역 보고서에 기초한 것임.

** 한국고용정보원 부연구위원, labour21@naver.com

I. 문제제기 및 연구목적

1980년대 이후 한국의 고학력 진학률은 세계에서 유례가 없을 만큼 매우 가파르게 전개되고 있다. 1980년 27.2%에 불과했던 대학의 진학률은 2010년 83.8%까지 이르면서 국민 10명중 8명이 대학을 나올 만큼 명실상부한 고학력 국가가 되었다. 그러나 이에 반해 청년 실업률은 2011년 1월기준 8.5%로 전체 실업률 3.8%의 두 배를 넘고 있다.

또한 2011년 1분기 비경제활동 고학력인구 1,639만 2,000명 가운데 전문대학과 대학교(4년제) 이상 졸업자는 각각 93만 8,000명, 201만 4,000명으로 나타나는 등 경제활동을 하지 않는 고학력자의 문제가 심각한 수준이다. 이런 비효율적인 고학력 인력관리 상황에서 대학취업지원 교육의 중요성 및 취업지원기구의 영향력은 날로 증대하고 있으며 나아가 취업진로기구는 대학 내에서 가장 주목받는 부서로 급부상하고 있다.

대학의 취업지원기구는 국가의 고용인프라 시스템에 기본이 될 뿐만 아니라 고학력 고용경제의 근본이 된다는 점에서 비효율적인 운영은 심각한 부작용을 낳을 수 있다. 국내 취업진로기구는 그 출발이 IMF 체제를 기준으로 태동한 만큼 프로그램 및 시스템을 포함한 전반적인 운영 체계가 선진국 대학에 비해서 양과 질적인 측면에서 현격히 떨어지고 있다.

국내 취업지원기구의 발전단계는 현재 IMF 전후를 기준으로 1세대 모형에서 출발하여 현재 2004년 8월을 거치면서 4세대 모형으로 진화하고 있다. 하지만 내적 시스템을 분석해보면 극복해야 할 문제점이 산적해 있다. 가장 큰 문제점은 인력의 전문화와 특성화가 이루어지지 않는 가운데 모든 프로그램이 천편일률적으로 운영되고 있다는 점이다. 취업진로프로그램은 대학의 특성에

따라 그 운영시스템과 인프라가 확연히 달라져야 효율성을 증대시킬 수 있다. 하지만 국내 대학들의 프로그램과 인프라는 거의 비슷한 시스템으로 운영되고 있으며 이를 관장하는 인력 또한 비전문가에 의해 관리되고 있는 만큼 당분간 발전을 기대하기에는 많은 장애가 놓여있다. 또한 대부분의 국내 대학들이 직원순환보직제로 인력관리가 이루어지고 있어 향후에도 전문화는 기대하기 어렵다. 특히 이런 상황에서 연구개발(R&D)능력이 취약한 취업컨설팅 업체들의 프로그램을 거의 여과없이 활용하다보니 고학력 취업진로교육의 폐해는 고스란히 교육수혜자들과 국가가 그대로 떠안는 악순환이 반복되고 있다.

따라서 공신력 있는 정부기관에서 대학 취업역량 평가를 통하여 대학의 취업지원 서비스에 대한 표준적인 평가기준을 설정하고 서비스 성과 및 과정을 평가하여 일정 수준 이상의 평가를 받은 대학들을 대상으로 정부 재정사업을 지원함으로써 학교와 노동시장의 연계성을 강화 할 수 있을 것이다.

고용노동부는 지난 2010년부터 취업지원역량이 우수한 대학을 선정하여 정부의 재정지원 사업과 연계하여 대학이 자발적으로 취업지원을 위해 노력할 수 있도록 하는 취지의 대학 취업지원 역량 인증제 파일럿 사업을 실시하였고 2011년 시범사업을 실시하였다.

따라서 본 연구는 현재 심화되어가는 고학력 취업난 사태를 극복하기 위하여 대학과 노동시장의 상호 연계성을 강화시키기 위해 어느때 보다도 취업지원서비스의 전면적인 개편과 재편이 요구되는 시점에서 현재 국내 각 대학이 안고 있는 취업지원 역량을 실험적으로 평가함으로써 향후 고학력 노동인력의 취업을 제고를 도모하는 동시에 보다 선진적인 취업인프라를 유도, 구축하는데 목적이 있다. 특히 본 연구는 향후 우리 대학들이 정립시켜야 할 올바른 취업지원기구를 설정하기 위해 현재 각 대학들이 구축하고 있는 취업지원 역량을 평

가할 수 있는 지표를 검증, 평가함으로써 대학 취업역량을 제고시킬 수 있는 기반을 구축하는데 그 취지를 두고 있다. 이를 통해 궁극적으로 대학 재학생과 미취업 대졸자들의 취업지원서비스에 대한 표준적인 취업지원기준을 통한 평가시스템을 제도적으로 정착 및 활성화함으로써 전반적인 취업지원서비스의 품질향상을 촉진하고자 한다(김호원 등, 2011).

II. 평가지표 개발과정

2.1 취업지원역량 평가지표 개발

김호원 등(2010, 2011)에서는 취업지원역량 평가를 위한 지표를 다음과 같은 과정을 거쳐 제시하였다. 먼저 평가지표 개발과정을 살펴보면 평가지표 설계를 위한 전문가 자문회의는 총 5회 개최하였으며 먼저 선행연구를 통해 도출한 평가모형과 지표들의 적절성과 타당성에 대한 전문가들의 의견을 수렴하여 1차 델파이 조사에 사용할 지표(안)을 확정하였다.

전문가 자문회의에 참여한 대상은 평가항목의 적절성과 타당성에 대한 다양한 시각과 의견을 듣기 위해 대학 취업지원기구에 근무하는 현장 전문가 13명과 대학 이외의 기관에서 관련 연구 및 업무를 수행하는 12명의 전문가가 참여했다.

현장방문조사는 경희대학교 등 13개 대학을 2010.1.13-5.6 까지 13개 대학¹⁾을 방문 하였고 이를 통해 학교별 취업지원서비스 현황을 조사하였다. 그리고

1) 건양대, 경희대, 고려대, 대림대, 명지전문대, 백석예술대, 배화여대, 서울대, 숙명여대, 영남대, 원광대, 이화여대, 한양대임.

전문가 자문회의를 거친 평가지표를 토대로 가중치가 반영된 최종적인 평가지표 확정을 위해 델파이 조사를 실시하였다. 델파이 조사의 주요내용은 각 분야별 전문가 자문회의를 통해 도출한 평가지표 항목의 적절성 검토 및 배점 부여 기초자료를 마련하기 위한 것이며 개발된 평가지표에 포함된 핵심항목들 간의 상대적 중요도에 대한 배점을 요청하였다.

델파이 조사 대상은 전문가들의 대표성 및 적절성 그리고 전문적 지식과 능력을 반영하기 위해서 대학 취업지원기구 평균 근속년수 3년이상 4년이하 보다 많은 경력 5년 이상의 대학 취업지원기구 현장 전문가와 공정성을 위하여 취업지원기구 이외에서 관련 업무를 충분히 이해하는 대학평가 관련 전문가와 기업체 인사교육 담당 전문가들을 중심으로 선정하였다.

델파이 참여자 규모는 대학 취업지원기구 종사자, 교수, 연구원, 기업인사 담당자 29명이 참여하였으며 전체 32명의 전문가에게 전문가조사(델파이) 참여를 의뢰하여 개인사정으로 응답하지 않은 2명과 전문가 섭외과정에서 경력 조건이 충족되지 않은 1명을 제외한 29명의 전문가에 대하여 조사가 실시되었다. 델파이 응답자의 특성을 살펴보면 대학 취업지원 업무담당전문가 15명, 대학 취업지원 담당 이외 평가 관련 전문가가 14명이었다. 전문가들의 관련 분야 평균 경력은 12년 3개월이다.

조사기간은 2010.5.26-6.2(1주간)까지 실시하였다. 조사방법은 우선으로 협조를 요청한 후 E-mail 또는 방문을 통하여 의견을 조사하였다. 본 연구에서 선행연구와 자문회의 그리고 델파이 조사를 거쳐 최종적으로 확정된 인증지표는 5개 영역, 14개 지표, 28개 평가항목으로 최종 배정한 인증영역과 인증지표 그리고 평가항목별 배점은 <표 1>과 같다. 영역에서는 취업지원 프로그램과 관련된 취업지원서비스 영역(300점)이 가장 높은 배점을, 고객관리

(120점)가 가장 낮은 배점을 받았다. 인증지표에서는 취업지원기구 인력 적절성(130점)과 취업지원 프로그램(130점)이 가장 높은 점수를 받았고 프로그램 만족조사(35점)가 14개 인증지표 중에서 가장 낮은 점수를 받았다.

마지막으로 개별 평가항목에서는 취업지원기구 운영에 관한 비전과 전략(65점)과 교육훈련의 지속성(70점)이 가장 높았고 자체 프로그램 수행 역량, 교내 기타 기구의 취업지원 활동, 구인 DB 확보 활동, DB의 체계적 관리, 취업(정보) 이용 편의성 항목이 각각 20점으로 가장 낮은 점수를 배정 받았다.

배점이 결정되는 과정에서 평가항목들의 가중치를 산정한 방식은 델파이 조사에서 점수법에 의한 방법을 사용하였다. 먼저 영역에 대해 중요도에 따라 점수를 준 후, 다시 각각의 인증지표의 중요도에 따라 점수를 배분하고 마지막으로 평가항목의 중요도에 따라 점수를 배분한 후 이 점수를 앞의 영역과 인증지표의 중요도에 따라 배분된 점수를 고려하여 통계하여 28개 평가항목의 가중치를 각각 평가하였다.

그리고 학교의 규모를 고려해야 하는 예산과 인력의 경우 각각 예산규모 대비와 재학생 대비로 평가할 수 있게끔 척도를 구성하였으며 취업률도 졸업생 규모별로 별도 산정하여 평가에 반영하였다.

〈표 1〉 인증지표 배점 최초(안)

| 영역 (5개) | 점수 | 인증지표(14개) | 점수 | 평가항목(28개) | 점수 |
|------------|-----|------------------|-----|----------------------|----|
| 운영 활동 | 200 | 비전과 전략 | 65 | 취업지원기구 운영에 관한 비전과 전략 | 65 |
| | | 취업지원조직운영 | 95 | 부서편제의 독립성 | 50 |
| | | | | 취업지원사업 총액 | 45 |
| 서비스 네트워크 | 40 | 취업지원 서비스 네트워크 | 40 | | |
| 인적자원 관리 | 200 | 취업지원기구 인력 적절성 | 130 | 전문인력 보유(교원) | 35 |
| | | | | 전문인력 보유(직원) | 40 |

| 영역 (5개) | 점수 | 인증지표(14개) | 점수 | 평가항목(28개) | 점수 |
|-----------------|-----|-----------------|-----|--|----|
| (취업지원 직원 관리) | | | | 담당자 수(인력규모)의 적절성 | 30 |
| | | | | 근속년수 | 25 |
| | | 인적자원개발 | 70 | 교육훈련의 지속성 | 70 |
| 취업 지원 서비스 | 300 | 취업지원 프로그램 | 130 | 취업강좌 | 35 |
| | | | | 취업진로 지도 및 상담 | 35 |
| | | | | 역량강화프로그램 충실도 | 40 |
| | | | | 자체 프로그램 수행 역량 | 20 |
| | | 부가적 취업지원프로그램 | 70 | 취업 취약학생을 위한 서비스(콘텐츠) (취약 자:장애인, 졸업후 미취업자 등) | 25 |
| | | | | 교내 단위 조직간 유기적 연계 (특성화/전문화) | 25 |
| | | | | 교내 기타 기구의 취업지원 활동 | 20 |
| | | 채용 정보 제공 | 45 | 채용정보 제공의 신뢰성 및 검증체계 | 45 |
| | | 업무처리 공식화 | 55 | 취업지원 업무표준화 | 30 |
| | | | | 취업지원 서비스 평가 | 25 |
| 고객 관리 | 120 | DB 관리 | 40 | 구인 DB 확보 활동 | 20 |
| | | | | DB의 체계적 관리 | 20 |
| | | 프로그램 만족 조사 | 35 | 교육프로그램 만족도 조사(내부) | 35 |
| | | 이용 편의성 | 45 | 취업지원 공간 확보 | 25 |
| 취업(정보) 이용 편의성 | 20 | | | | |
| 성과 | 180 | 고객만족 성과 | 85 | 고객만족도 (외부기관 조사) | 40 |
| | | | | 이용자수 | 45 |
| | | 취업성과 | 95 | 취업률 | 50 |
| | | | | 평균 취업률 | 45 |

자료: 김호원 등(2010).

2.2 취업지원역량 평가지표 검증

평가지표 검증을 위하여 파일럿 서베이를 진행하였으며 참가신청 대상은 전국 4년제 대학교 및 전문대학으로 하며 방송통신대학, 원격대학, 대학원대학, 각종 학교, 편제 미완성 대학은 신청대상에서 제외하고 사립학교법 시행령 제 7조에 따른 “종교지도자 양성만을 목적으로 하는 대학”은 신청대상에서 제외하였다.

그리고 참가신청 안내 협조를 위해 한국대학교육협의회(회원교 210개교), 한국전문대학교육협의회(회원교 145개교), 전국대학교취업실(과)장협의회, 전국전문대학취업실(과)장협의회의 협조를 받았다. 참가신청안내는 2011년 9월 16일부터 진행되었으며 참가신청 접수 기간은 2010.10.4-10.8 사이였다. 참가신청 접수 결과 전국 60개 대학(교)이 신청하였으며 학교 유형별로는 4년제 대학교가 31개교(국공립대학교가 7개교), 전문대학교가 29개교(국공립대학 1개교)로 4년제 대학과 전문대학의 신청이 비슷하였다. 지역별로는 수도권 소재 대학은 25개교(4년제가 13개교, 전문대학이 12개교)이며 비수도권 대학은 35개(4년제가 18개교, 전문대학이 17개교)였다.

재학생규모는 1만5천명 이상 6개교, 1만명 이상 1만5천명 미만이 9개교, 5천명 이상 1만명 미만이 23개교, 3천명 이상 5천명 미만이 17개교, 3천명 미만이 5개교였다. 그리고 본 파일럿 평가에 참여한 대학 중 현장평가 대학으로 선정된 대학에 대해 현장평가 결과 피드백 보고서 제공 등을 참여 대학에 대한 인센티브로 사전에 제시하였다.

현장 평가대상 학교 선정을 위하여 학교가 제출한 취업지원 현황 요약서와 선정위원 검토의견을 토대로 선정 심사를 실시하여 선정 위원들이 신청학교에 준 충점을 참고하고 학교 유형과 소재지 그리고 재학생 규모를 고려하여 최종적으로 파일럿 평가 목적에 적합한 학교를 최종적으로 4년제 대학교 8개교, 전문대학 5개교를 각각 파일럿 평가 대상 학교로 선정²⁾하였다.

5개 영역 14개 인증지표 28개 평가항목으로 구성된 인증지표 배점 최초(안)으로 평가한 결과 취업지원 사업비 총액 관련 교비예산 대비 취업예산총액의

2) 건양대, 경희대, 광주여대, 동국대, 두원공대, 대림대, 부산가톨릭대, 연세대, 영진전문대, 이화여대, 전북대, 제주한라대, 한림성심대임.

경우 교비가 적은 학교가 절대적으로 유리하게 되어 있는 것으로 나타났다. 교비가 많은 학교는 교수인건비와 학생지원보다는 연구개발과 시설투자에 많은 예산을 투입하고 있고, 따라서 분모에 학생의 교육과 관련 없는 예산을 두는 것은 바람직하지 않으므로 학생 1인당 취업지원 예산으로 평가할 필요성이 있음이 나타났다. 그리고 정부 등 외부기관으로부터 지원금 또한 학교측의 노력이 반영되는 만큼 이에 대한 지표 반영 요구가 있었다. 현장에서는 학교의 노력으로 많은 외부지원금을 받았기 때문에 상대적으로 교비로 취업지원사업을 수행할 필요성이 낮아진 것이라는 이유다.

취업전문 인력 보유 지표의 경우 취업전담교수를 전임교원 이상의 교원으로 자격 확대 적용할 것을 요구하였다.

대학은 취업전담교수를 계약직교수, 연구교수 등 다양한 신분으로 운영하고 있고 근무처도 단과대학, 취업지원처 등으로 다양하다. 따라서 풀타임이면 어떠한 교원신분이건 또한 단과대학에 속하건, 취업지원처에 속하건 진로교육, 상담, 연구에 종사하고 있다면 취업전담교수로 인정해야 한다는 취지이다. 취업지원인력의 장기근속년수의 경우 지나치게 근속기간이 많다는 사실만 가지고 전문성을 인정하기 어려울 수도 있기 때문에 이에 대한 보완이 요구되는 것으로 나타났다.

그리고 취약계층을 위한 프로그램 운영에서 취약 계층 대상의 정의 및 범위를 미취업자, 장애인, 여학생, 취업률 낮은 학과 등 분모를 어떻게 하느냐에 따라 참여율 산출 결과가 달라지므로 공통적으로 장애인, 미취업 졸업생 등에 대한 지원 여부와 함께, 개별 대학의 상황에 맞는 취약계층 발굴 실적과 이들 취약계층에 대한 지원 정도를 평가할 수 있도록 지표 개선이 필요한 것으로 나타났다. 즉, 평가척도에 교내외 참가자가 혼재되어 있으므로 교내와 교외(일반

인) 실적 구분이 필요하며, 전체 취업취약 계층의 모집단 기준 및 실적 구간 제시가 필요하기 때문이다.

취업지원기구 이외 교내 기타 조직에서 제공하는 취업지원 프로그램 (C.2.3.1)에서 교내 기타조직 취업지원활동의 정의 및 범위를 어떻게 할 것인지 정의 필요. 특히 외국어 교육, 일반 교양교육과의 중복 여부 판단이 필요함
마지막으로 취업지원기구 방문 이용학생 수 지표의 취업지원기구 방문이용 학생수를 계상하는 것이 어렵기 때문에 이에 대한 정확한 기준 예시가 필요한 것으로 나타났다.

특히 취업지원기구 이용자수가 몇 %인지 여부는 적절한 지표가 아닌 것으로 나타났는데 취업지원기구 방문자 모두가 취업관련 정보 획득 혹은 상담을 목적으로 방문하지는 않았을 것이며 중복 참여여부도 파악하기 어렵기 때문이다. 또한 단순한 잡카페(job cafe) 방문자나 세미나실 이용 같은 것을 제외하고 실제 취업지원기구가 제공하는 서비스(심층상담, 심리·직업적성검사, 화상·집단면접, 이력서 작성 등) 참여자만 계량화하여 역량강화 프로그램 등에서 평가하기 때문에 평가지표에서 제외시키자는 전문가들의 의견이 있었다.

마지막으로 취업률 지표(건보가입 취업률/최근 3년평균 취업률)는 사업의 취지를 달성하기 위해서 평가지표에 반영하되 비중을 낮추는 것을 필요하다는 의견이 있었다.

파일럿 서베이를 통해 나타난 이상의 결과들을 종합하여 취업지원사업비는 학생 1인당 기준으로 변경하여 규모에 따른 영향을 통제하였고 외부기관으로부터 지원 받은 취업지원사업비도 학교의 노력이라는 점에서 지표에 반영토록 하였다.

취업전담 교수는 교원으로 용어 조정하고 학생들의 취업 전반을 책임지고

있는 교원의 확보라는 취지에 따라서 겸임교원의 경우는 인정하지 않는 것으로 조정하였다.

취업지원기구 근속년수는 전문성을 고려한 합리적인 직무순환이 이루어지고 있는지를 평가한다는 취지에 맞추어 1명의 장기 근속자 보다는 이러한 부분을 종합적으로 고려한 평가지표로 전환하여 지표명을 변경하고, 취약계층 지원은 미취업 졸업생을 우선하고 다른 취약 계층을 발굴하여 지원하는 경우 평가시 우대하는 것으로 조정하였다.

취업지원기구 방문 이용자수는 프로그램 이용자 수와 중복 문제로 평가항목에서 제외하였으며, 마지막으로 취업률 평가항목에서 전년대비 취업률 향상을 포함하여 취업률이 전반적으로 낮은 대학들이 취업성과 부분에서 점수를 받을 수 있는 기회를 주었다.

이를 통해 기존 5개 영역 14개 인증지표 28개 평가항목을 6개 영역 14개 인증지표 29개 평가항목으로 재조정 하였으며 <표 2>와 같다.

<표 2> 인증지표 배점 개정(안)

| 영역 (6개) | 점수 | 인증지표(14개) | 점수 | 평가항목(29개) | 점수 |
|----------------|-----|-----------------------|-----|-----------------------------------|----|
| 운영 활동 | 165 | 비전과 전략 | 25 | 취업지원 비전과 전략 | 25 |
| | | 취업지원 조직운영 | 120 | 취업지원기구 위상 | 40 |
| | | | | 취업지원사업 총액(교비지원 취업예산) 학생 1인당 기준 | 60 |
| | | | | 취업지원사업 총액(외부지원금) 학생 1인당 기준 | 20 |
| 취업지원 네트워크 | 20 | 취업지원 네트워크 및 타 기관 협력사업 | 20 | | |
| 인적 자원 관리 | 185 | 취업지원기구 인력 적절성 | 155 | 전문인력 보유(교원) | 35 |
| | | | | 전문인력 보유(직원) | 50 |

| 영역 (6개) | 점수 | 인증지표(14개) | 점수 | 평가항목(29개) | 점수 |
|------------------------------|---|---------------------|-----|---|----|
| | | | | 취업지원기구 소속 직원 수 | 40 |
| | | | | 직무순환 적정성 | 30 |
| | | 인적자원개발 | 30 | 취업지원기구 교직원 교육훈련 시간 | 30 |
| 취업 지원 서비스 | 255 | 취업지원 프로그램 | 165 | 취업관련 교과목 운영 | 60 |
| | | | | 진로·취업 지도 및 상담 실시 | 50 |
| | | | | 취업역량강화프로그램 운영 충실도 | 30 |
| | | | | 자체 프로그램 수행을 위한 노력 | 25 |
| | | 부가적 취업지원 프로그램 | 90 | 졸업후 미취업자, 일반 구직자 등 취업 취약계층을 위한 프로그램 운영 | 40 |
| | | | | 단과대, 계열 또는 학과별 취업진로사업 연계 운영 | 30 |
| 교내 기타 조직에서 제공하는 취업지원 프로그램 | 20 | | | | |
| 취업 지원 업무 프로 세스 | 110 | 채용정보제공의 신뢰성 및 검증 | 30 | 구인자, 구직자 정보에 대한 모니터링 등 검증절차 여부 | 30 |
| | | 취업지원 업무처리 공식화 | 80 | 취업지원 업무표준화 | 30 |
| | | | | 취업지원 프로세스 분석 및 성과평가 | 50 |
| 고객 관리 | 135 | 취업관련 정보 관리 | 65 | 구인처 확보를 위한 활동 및 경로 | 35 |
| | | | | 취업률 통계, 프로그램 운영 등 취업정보 관리 | 30 |
| | | 프로그램 만족 조사 | 20 | 교육프로그램 만족도 자체 조사 및 개선 반영 여부 | 20 |
| | | 이용 편의성 | 50 | 취업지원 공간 규모의 적정성(2011년 기준) | 30 |
| 취업정보 홈페이지 관리(2011년 기준) | 20 | | | | |
| 성과 | 150 | 고객만족 성과 | 40 | 외부기관 조사 기준 학생 만족도 | 40 |
| | | 취업성과 | 110 | 평가 당해 년도 취업률(2011년 기준) | 60 |
| | | | | 평가 직전 3년간 평균 취업률 (2008년, 2009년, 2010년) | 30 |
| | | | | 전년대비 취업률 향상 | 20 |
| 비고 | ○ 취업 교과목을 필수로 지정하여 운영하는 학교는 가점부여 ○ 졸업생과 일반인을 위한 취업지원 프로그램을 운영하는 학교는 가점부여 | | | | |

III. 취업지원역량 현장 평가결과

3.1 현장평가 개요

① 현장평가 목적

고용노동부는 취업지원에 대한 표준적인 인증기준을 설정하고 이를 달성한 우수한 대학을 인증공표함으로써 취업지원 서비스의 품질향상을 촉진하고자 「대학 취업지원역량 인증제」를 도입하여 평가 결과를 향후 정부의 재정지원 사업과 연계되도록 함으로써 대학이 자발적으로 취업지원을 위해 노력하도록 유도할 계획을 가지고 있다.

따라서 현장평가 목적은 대학 취업지원역량 인증제 도입을 위한 지표 개발과 운영 프로세스를 2010년 파일럿 사업을 검증한 이후 최종 확인을 위한 시범사업 성격을 지니고 있으며 이를 통하여 「대학 취업지원역량 인증제」본 사업의 성공적 수행을 위하여 평가지표 및 운영체계의 타당성을 재검증하여 인증지표 및 운영체계의 완성도를 제고하고자 하였다.

② 현장평가 과정

본 평가는 시범사업 형식으로 진행되었으며 참가신청 대상은 전국 4년제 대학교로 하며 방송통신대학, 원격대학, 대학원대학, 각종 학교, 편제 미완성 대학은 신청대상에서 제외하고 사립학교법 시행령 제7조에 따른 “종교지도자 양성만을 목적으로 하는 대학”은 신청대상에서 제외하였다.

그리고 참가신청 안내를 위해 한국대학교육협의회, 전국대학교취업실(과)장

협회의 협조를 받았다. 참가신청안내는 7월 11일부터 진행되었으며 참가신청 접수 기간은 2011.8.1-8.10 사이였다. 참가신청 접수 결과 전국 40개 대학(교)가 신청하였으며 학교 유형별로는 국공립대학교가 10개교이고 사립대학교가 30개교, 수도권 대학교가 8개교이고 비수도권 대학교가 32개교로 수도권의 비중이 높았으며, 1만명 이상 대학교와 1만명 미만 대학교가 각각 20개교였다.

그리고 본 시범사업 평가에 참여한 대학 중 현장평가 대학으로 선정된 대학에 대해 현장평가 결과 피드백 보고서 제공 등을 하고 시범인증 대학으로 선정된 대학의 경우 12년 고용노동부 청년취업 지원 사업에 가점 부여 등을 참여 대학에 대한 인센티브로 사전에 제시하였다.

현장 평가대상 학교 선정을 위하여 학교가 제출한 신청서류를 검토하여 12개 서류심사 평가항목을 채점하였으며 신청대학 당 7명의 평가위원이 각각 채점하여 최고, 최저 점수를 제외하고 산술평균하여 60점 이상 득점한 22개교³⁾를 최종적으로 시범사업 현장평가 대상 학교로 선정하였다.

〈표 3〉 현장평가 학교 선정 현황

(단위: 개)

| 학교유형 | | 소재지 | | | | | | 재학생규모 | | | |
|-----------|------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------------|--------------|----------|
| | | 수도권 | | 비수도권 | | | | 1만5천명 이상 | 1만명이상 ~1만5천명 미만 | 5천명이상 ~1만명미만 | 5천명 미만 |
| 국공립 | 사립 | 서울 | 경기 | 영남 | 호남 | 충청 | 강원 | | | | |
| 8 (10) | 14 (30) | 3 (4) | 1 (4) | 9 (15) | 3 (4) | 6 (11) | - (2) | 5 (8) | 5 (12) | 12 (19) | - (1) |

※ ()는 신청학교수

3) 22개교 중 2개교는 학교 내부사정으로 현장평가를 포기하여 최종적으로 현장평가가 진행된 학교는 20개교 이다.

〈표 4〉 현장평가 진행 일정표

| 구분 | 진행 내용 | 시간 계획 |
|----|---|-------------|
| 오전 | 평가단 준비회의 | 09:40-10:00 |
| | 학교 내부자와 시작회의(소개 및 일정안내) | 10:00-10:20 |
| | 대학 소개 및 대표자 면담 | 10:10-10:20 |
| | 영역별 평가 기초자료 확인 | 10:20-11:20 |
| | 평가위원별 담당자 인터뷰 및 추가 자료 요구 (취업지원시설 투어) | 11:20-12:00 |
| 오후 | 총괄평가(핵심항목에 대한 위원별 20분씩 질문) | 13:00-14:00 |
| | 영역별 현장평가 실시(담당자 인터뷰 포함) | 14:00-16:00 |
| | 현장평가 결과 정리 | 16:00-17:10 |
| | 현장평가 종결회의(학교 관계자 참석) | 17:10-17:30 |

자료: 연구자 작성

시범사업 평가 기간은 2011.10.5-11.18 까지 학교별로 1일씩 진행되었다. 그리고 현장 평가가 이루어지기 전 현장 평가위원 워크숍을 실시하여 대학 취업 지원 역량 평가를 위한 시범사업 평가위원들에게 서류검토 및 현장평가에 필요한 실무지식 및 평가능력을 제고시키는 작업을 실시했다. 〈표 4〉는 현장 평가 진행 일정표이다.

3.2 현장평가 방법

① 평가단 구성

대학 현장에서 취업지원역량 평가를 담당하게 될 평가위원의 자격 기준은 대학 취업지원기구 현직 근무자와 대학을 상대로 사업을 수행하는 자 등 직접적인 이해관계자는 평가위원에서 배제하는 것을 원칙으로 하여 약 2주간의 공모

를 통하여 신청한 81명과 2010년 파일럿 사업에 참여한 기존 평가위원 17명 중 외부위원으로 구성된 서류심사단을 구성한 평가를 통하여 39명을 선정하고 12명을 재위촉하여 51명을 평가위원 풀로 구성하였다.

‘10년 파일럿 사업에서는 직접적인 이해관계 당사자인 대학 관계자의 참여가 바람직하지 않다는 취지에서 교수들의 평가위원 참여를 배제하였지만 시범사업에서는 대학교의 전체적인 운영 흐름 및 실정을 잘 알고 있는 대학의 전문가를 평가위원으로 참여시켜 효율적인 평가가 가능하도록 대학 교수의 평가위원 참여를 허용하여 산·학·연 중심으로 평가위원을 구성하였다.

그리고 51명의 평가위원 후보중 평가위원 워크숍에 참석한 42명을 최종 평가위원으로 확정하였으며, 평가단은 대학별 평가단위원장 포함 평가위원 3명과 지원요원 1-2명으로 구성하였으며 주요 수행사항은 총괄평가(핵심항목) 및 영역별 현장평가를 실시하였다.

② 현장평가 방법

각 지표의 평가는 ‘5단계 기술평가척도’에 의해 이루어지고 평가매뉴얼에 II, VI 수준의 체크포인트 평가척도의 지표가 기술되어 있으며 평가위원이 그 이상과 그 이하를 판단하여 I-V 수준을 채점하는 것이 가능하도록 하였다. <표 5>는 평가매뉴얼의 예시를 보여 주고 있다.

평가 수준을 II와 VI 수준만 제시하는 이유는 VI 수준 보다 높으면 V 수준으로, VI 수준 보다 낮고 II 수준 보다 높으면 III 수준으로, II 수준 보다 낮으면 I 수준으로 평가 할 수 있기 때문이다. 그리고 가급적 예산과 재학생 수 등 학교의 규모를 고려한 평가가 이루어 질 수 있도록 지표를 구성하고 평가수준을 설정하였다.

〈표 5〉 평가 매뉴얼 예시

| | | | | | | | |
|-------------|--|--------------------------------------|----|----|-----|----|---|
| 체 크 포인트 | 1. 외부 지원금(고용노동부, 교과부 등)을 제외한 교비지원 취업예산 총액 | | | | | | |
| 확인 자료 | ▷ 전년도 학교회계 예산 및 결산서, 총계정원장 - 취업지원사업 관련 집행 회계과목 확인 - 교비 결산액 확인(회계과목이 여러 개인 경우 합산) - 교비 예산액 확인(회계과목이 여러 개인 경우 합산) ▷ 전년도 기준 재학생수는 교육과학기술부 대학알리미 사이트에서 확인 (www.academyinfo.go.kr) | | | | | | |
| 체크포인트 평가 척도 | | | | | | | |
| 수 준 | 지 표 | | | | | | |
| IV(4) | 취업지원사업 교내예산(인건비 제외)은 학생 1인당 6만원 이상 ~ 7만원 미만이다. | | | | | | |
| II(2) | 취업지원사업 교내예산(인건비 제외)은 학생 1인당 4만원 이상 ~ 5만원 미만이다. | | | | | | |
| 평가 기준 | ▷ 전년도를 기준으로 대학 예산액에서 학생 1인당 취업지원사업 집행액(결산액) 을 평가 | | | | | | |
| | 체크포인트 | 평가방법 | 수준 | | | | |
| | | | I | II | III | IV | V |
| | 1. 외부 지원금(고용노동부, 교과부 등)을 제외한 교비지원 취업예산 총액 (60점) | 예산 및 결산서, 총계정원장 등 관련서류 검토, 회계담당자 인터뷰 | | | | | |
| 고 려 사 항 | ▷ 학생들의 진로 및 직업 상담을 목적으로 교비로 채용하는 계약직 전문상담인력에 대해서는 인건비가 아닌 취업지원사업 교비 집행액에 포함 | | | | | | |
| 평가자 의견 | | | | | | | |

자료 : 연구자 작성

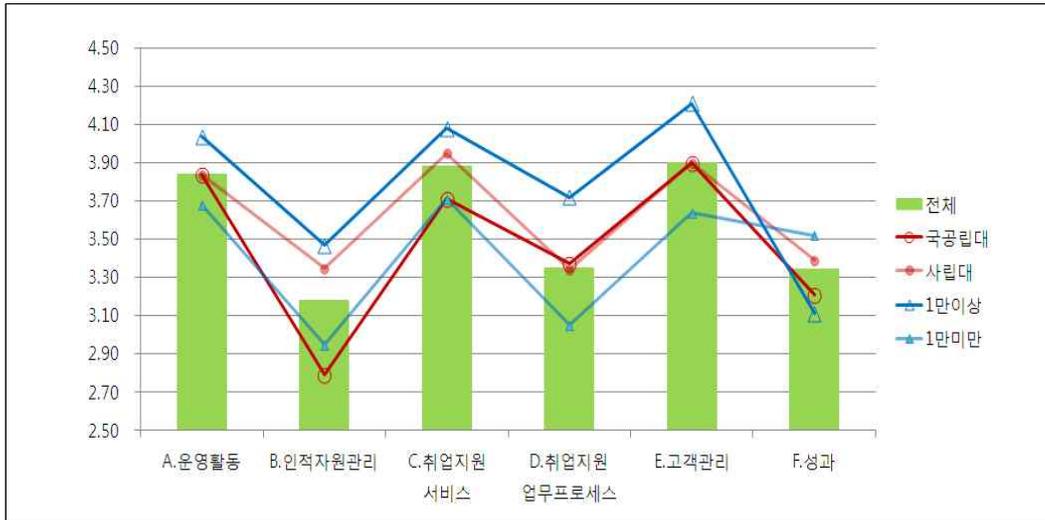
3.3 현장평가 결과

① 영역별 평가 결과

영역별 점수 분포를 살펴 볼 때 국공립대와 사립대의 경우 인적자원관리, 취업지원서비스 그리고 성과 영역에서는 사립대가 국공립대 보다 높은 점수를 받았으며, 나머지 영역에서는 둘 다 비슷한 점수를 받은 것으로 나타났으며, 재학생 규모별로는 성과 영역을 제외한 다른 모든 영역에서는 1만명 이상의 대

학이 큰 차이로 더 높은 점수를 받았고, 성과 영역에서는 1만명 미만의 대학이 더 높은 수준인 것으로 나타났다.

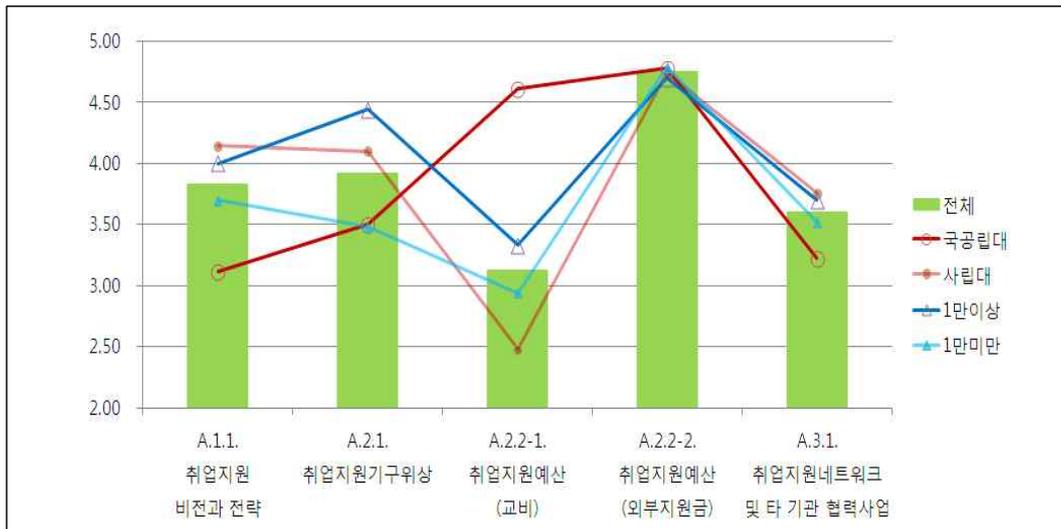
(단위 : 점수)



〈그림 1〉 영역별 평가결과

② 운영활동영역 세부 평가 결과

(단위 : 점수)

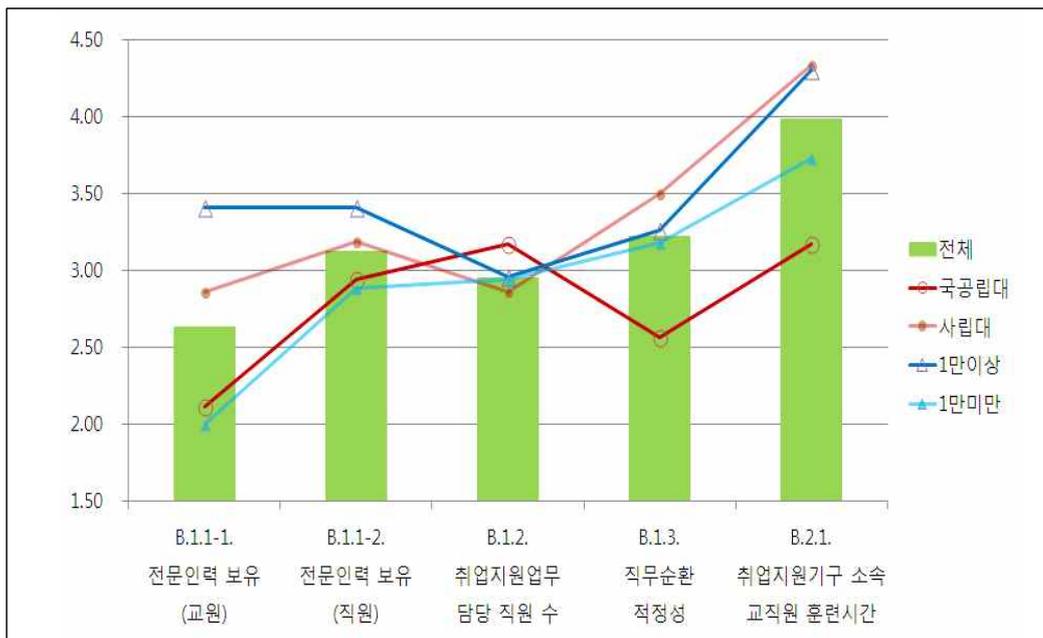


〈그림 2〉 운영활동 영역 평가결과

운영활동 영역에서 국공립대와 사립대의 경우를 보면 5개 평가항목에서 취업 지원 교비 예산 항목에서 매우 큰 차이로 국공립대가 사립대보다 더 높은 수준을 보여 주었고, 취업지원 외부 지원금 항목에서는 국공립대와 사립대가 거의 같은 수준인 것을 볼 때 국공립대가 사립대보다 교비예산을 통한 취업지원 사업에 더욱 적극적이라는 것을 알 수 있다. 그 반면 나머지 항목들에서는 사립대가 국공립대보다 더 높은 수준으로 평가를 받았다. 재학생 규모로 살펴봤을 때는 취업지원 외부지원금 항목에서는 비슷한 수준을 보이지만, 역시 다른 항목에서는 규모가 큰 1만명 이상 대학들이 더 높은 수준을 보여주고 있어 취업지원사업에 있어 규모의 경제 효과를 보여 주는 것으로 추정해 볼 수 있다.

③ 인적자원관리영역 세부 평가 결과

(단위 : 점수)



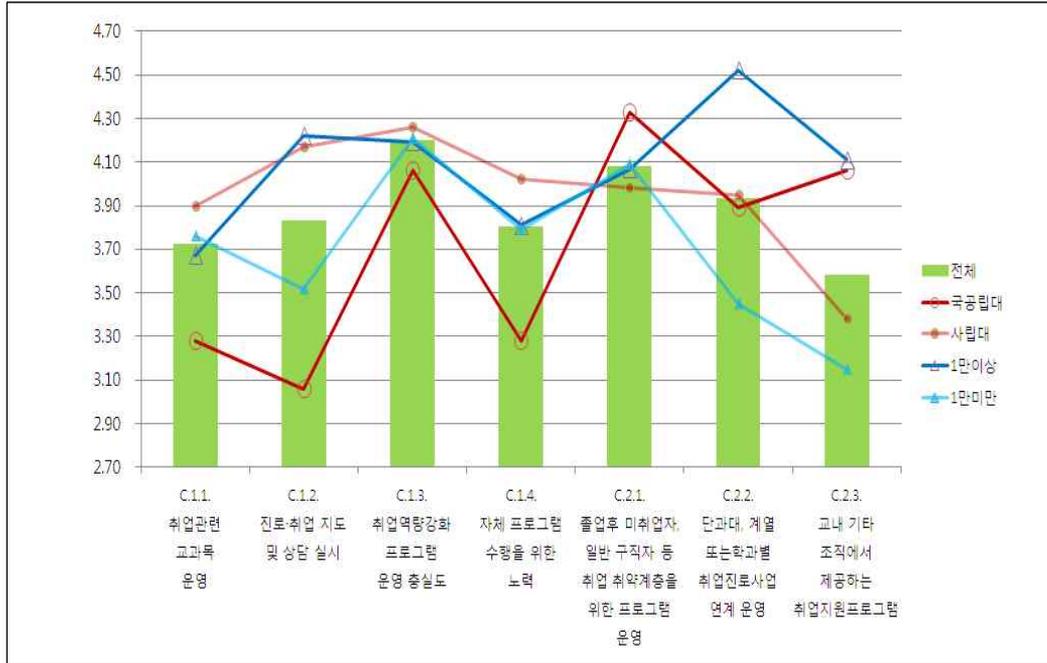
〈그림 3〉 인적자원관리 영역 평가결과

인적자원관리 영역의 5개 평가항목을 보면 먼저 국공립대와 사립대의 경우 취업지원업무 담당 직원 수 항목에서는 국공립대가 사립대보다 높은 수준을 보이지만, 나머지 4개 항목에서는 모두 사립대가 국공립대보다 높은 수준이며 그 격차 또한 큰 것으로 나타났다. 특히 직무순환 적정성의 경우 국공립대의 경우 순환보직이 사립대 보다 엄격하게 적용되기 때문으로, 이로 인해 취업지원 업무 수행직원에 대한 전문성 축적이 다소 어려운 것으로 보인다. 그러나 일부 국공립대의 경우 기성회 직원에 대해 취업지원 업무의 전문성을 고려한 인사를 실시하고 있어서 인상적이었다. 재학생 규모로 보면 취업지원업무 담당 직원 수와 직무순환 적정성 항목에서는 비슷한 수준을 보이고 나머지 3개 항목은 1만명 이상 대학이 더 높은 수준으로 나타났다.

④ 취업지원 서비스영역 세부 평가 결과

취업지원서비스 영역 7개 평가항목에서 국공립대와 사립대를 비교해보면 취업 취약계층을 위한 프로그램 운영 항목과 교내 기타 조직에서 제공하는 취업지원프로그램 항목에서는 국공립대가 사립대보다 높은 수준을 보였고, 나머지 4개 항목에서는 모두 사립대가 국공립대보다 높은 수준을 보였다. 특히 진로취업지도 및 상담 실시 항목과 교내 기타 조직에서 제공하는 취업지원프로그램 항목은 국공립대와 사립대간에 상당한 격차를 보여 주었다. 재학생 규모별로는 진로취업지도 및 상담 실시 항목, 취업진로사업 연계 운영 항목, 교내 기타 조직에서 제공하는 취업지원프로그램 항목 이렇게 3개 항목에서는 큰 차이를 보이며 1만명 이상 대학이 더 높은 수준의 평가를 받았으며, 나머지 항목에서는 1만명 미만 대학이 더 높은 수준을 받거나, 비슷한 수준을 받은 것으로 나타났다.

(단위 : 점수)

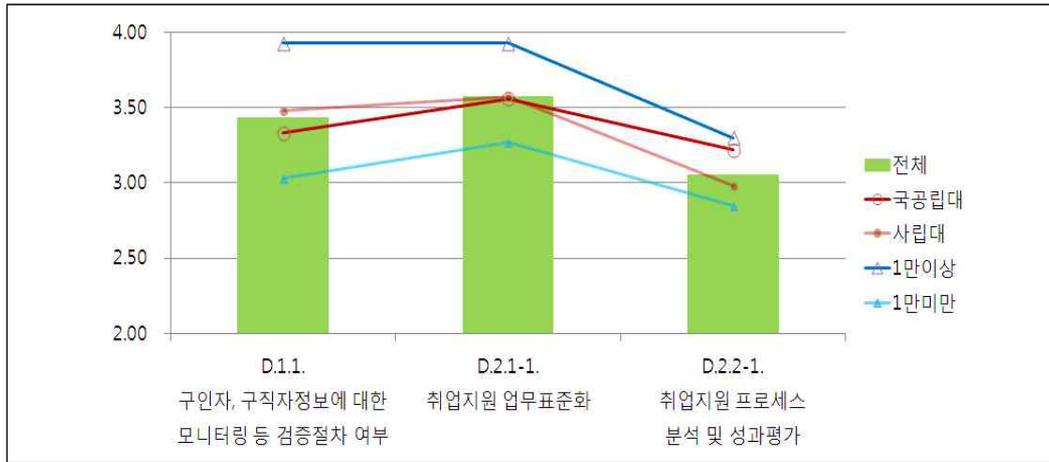


〈그림 4〉 취업지원서비스 영역 평가결과

⑤ 취업지원 업무프로세스영역 세부 평가 결과

취업지원 업무프로세스영역 3개 평가항목을 보면 학교유형별로 봤을 때 구인자, 구직자정보에 대한 모니터링 등 검증절차 여부 항목에서는 사립대가 조금 더 높은 수준을 보였고, 반대로 취업지원 프로세스 분석 및 성과평가 항목에서는 국공립대가 조금 더 높은 수준을 보였다. 취업지원 업무표준화 항목에서는 국공립대와 사립대 둘 다 같은 수준이었다. 재학생 규모별로는 1만명 이상 대학이 모든 항목에서 1만명 미만 대학보다 높은 수준을 보여 주었다.

(단위 : 점수)

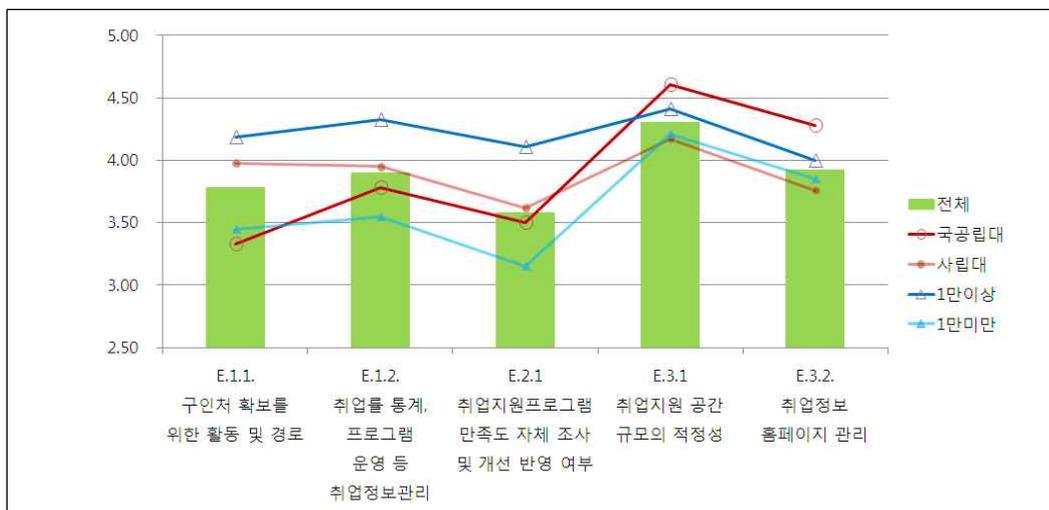


〈그림 5〉 취업지원 업무프로세스 영역 평가결과

⑥ 고객관리영역 세부 평가 결과

고객관리영역 5개 평가항목을 보면 학교유형별로 취업지원 공간 규모의 적정성과 취업정보 홈페이지 관리 항목에서 국공립대가 사립대보다 높은 수준을 보이고, 나머지 항목에서는 사립대가 더 높은 수준을 보여 주었다. 재학생 규모 별로 보면 모든 항목에서 1만명 이상 대학이 1만명 미만 대학보다 더 높은 수준을 나타냈다.

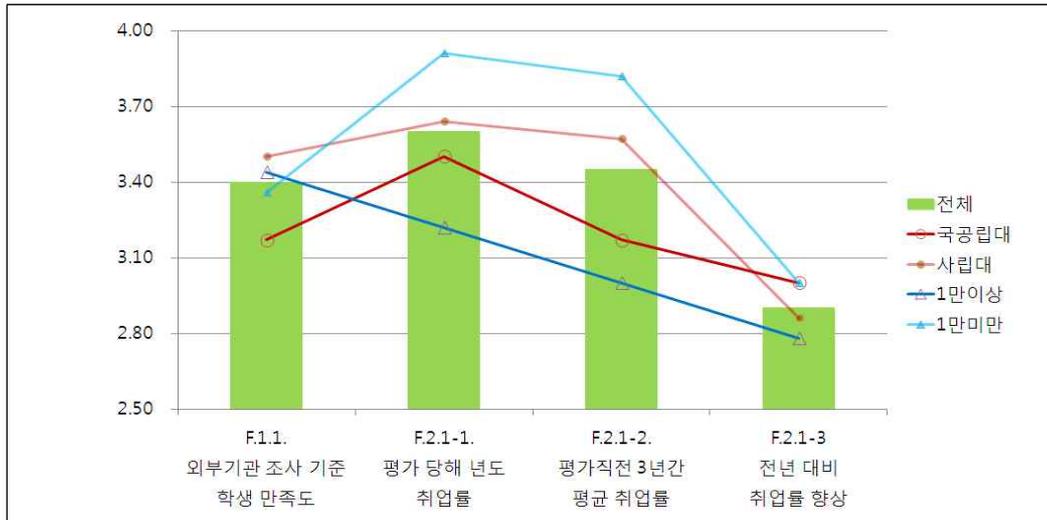
(단위 : 점수)



〈그림 6〉 고객관리 영역 평가결과

⑦ 성과영역 세부 평가 결과

(단위 : 점수)



〈그림 7〉 성과영역 평가결과

성과영역 4개 평가항목에서 먼저 학교 유형별로 살펴보면 전년 대비 취업률 향상 항목에서는 국공립대가 사립대보다 조금 더 높은 수준을 보이거나 큰 차이는 없었고, 나머지 항목에서는 모두 사립대가 국공립대보다 조금 높은 수준을 보였다. 재학생 규모 별로 살펴보면 외부기관 조사 기준 학생 만족도 항목에서는 비슷한 수준을 보이고 나머지 항목에서는 모두 1만 미만 대학이 1만 이상 대학보다 높은 수준을 보여 취업률에서 만큼은 규모가 작은 대학이 규모가 큰 대학 보다 유리하게 평가를 받았다.

⑦ 세부 평가항목 난이도 분석 결과

평가항목의 난이도를 살펴보면 전문인력 보유(교원)의 경우 평균 2점대 수준으로 평가척도가 비교적 엄격히 적용된 것으로 볼 수 있으며, 이에 반해 취업

지원사업 총액(외부지원금), 취업지원기구 소속 교직원 교육훈련 시간, 취업역량 강화프로그램 운영 충실도, 취업취약계층을 위한 프로그램 운영, 취업지원 공간 규모의 적정성 항목은 평균 4점 대 수준으로 대부분의 대학이 평가척도 수준을 충족 하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 국공립대와 사립대별 평가항목의 난이도를 살펴보면 국공립 대학의 경우 취업지원사업 총액(교비)에서는 사립대 보다 훨씬 높은 점수를 받아서 이에 대한 난이도 조정이 필요한 것으로 나타났다. 사립대의 경우는 취업지원 비전과 전략, 직무순환 적정성, 취업지원기구 소속 교직원 교육훈련 시간, 진로취업지도 및 상담 실시에서 국공립대 보다 높은 점수를 받아서 강점이 있는 것으로 나타났다.

재학생 규모 별로 나누어 평가항목의 난이도를 살펴보면 전문인력 보유(교원), 단과대 또는 학과별 취업진로 사업 연계 운영, 구인자와 구직자 정보에 대한 모니터링 등 검증절차 여부, 취업지원프로그램 만족도 자체 조사 및 개선 반영 여부 에서는 1만명 이상 대학이 더 높은 점수를 받았다. 반면에 성과영역의 평가 당해 년도 취업률, 평가직전 3년간 평균 취업률, 전년 대비 취업률 향상 에서는 모두 1만명 미만 대학이 더 높은 점수를 받아 강점을 보였다.

〈표 6〉 세부평가항목 난이도 분석

(단위 : 점수)

| 영역 (6개) | 점수 | 인증지표(14개) | 점수 | 점수 | 평가항목(29개) | 전체 (20개) | 국공립 (6개) | 사립 (14개) | 1만이상 (9개) | 1만미만 (11개) |
|----------------|-----|-----------------------------|---------------------------------|-----|--|----------|----------|----------|-----------|------------|
| A. 운영활동 | 165 | A.1 비전과 전략 | 25 | 25 | A.1.1 취업지원 비전과 전략 | 3.8 | 3.1 | 4.1 | 4.0 | 3.7 |
| | | | | | A.2.1 취업지원기구 위상 | 3.9 | 3.5 | 4.1 | 4.4 | 3.5 |
| | | A.2 취업지원 조직 운영 | 120 | 60 | A.2.2-1 취업지원사업 총액(외부지원금을 제외한 교비지원 취업예산) 학생 1인당 기준 | 3.1 | 4.6 | 2.5 | 3.3 | 2.9 |
| | | | | | A.2.2-2 취업지원사업 총액(외부지원금) 학생 1인당 기준 | 4.8 | 4.8 | 4.7 | 4.7 | 4.8 |
| A.3 취업지원 네트워크 | 20 | 20 | A.3.1 취업지원 네트워크 및 타 기관 협력 사업 | 3.6 | 3.2 | 3.8 | 3.7 | 3.5 | | |
| B. 인적 자원 관리 | 185 | B.1 취업지원 인력적절성 | 155 | 35 | B.1.1-1 전문인력 보유(교원) | 2.6 | 2.1 | 2.9 | 3.4 | 2.0 |
| | | | | 50 | B.1.1-2 전문인력 보유(직원) | 3.1 | 2.9 | 3.2 | 3.4 | 2.9 |
| | | | | 40 | B.1.2 취업지원업무 담당 직원 수 | 3.0 | 3.2 | 2.9 | 3.0 | 2.9 |
| | | | | 30 | B.1.3 직무수행 적정성 | 3.2 | 2.6 | 3.5 | 3.3 | 3.2 |
| | | B.2 인적자원개발 | 30 | 30 | B.2.1 취업지원기구 소속 교직원 교육훈련 시간 | 4.0 | 3.2 | 4.3 | 4.3 | 3.7 |
| C. 취업 지원 서비스 | 255 | C.1 취업지원 프로그램 | 165 | 60 | C.1.1 취업관련 교과목 운영 | 3.7 | 3.3 | 3.9 | 3.7 | 3.8 |
| | | | | 50 | C.1.2 진로 ² 취업 지도 및 상담 실시 | 3.8 | 3.1 | 4.2 | 4.2 | 3.5 |
| | | | | 30 | C.1.3 취업역량 강화프로그램 운영 충실도 | 4.2 | 4.1 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| | | | | 25 | C.1.4 자체 프로그램 수행을 위한 노력 | 3.8 | 3.3 | 4.0 | 3.8 | 3.8 |
| | | C.2 부가적 취업지원 프로그램 | 90 | 40 | C.2.1 졸업후 미취업자, 일반 구직자 등 취업 취약계층을 위한 프로그램 운영 | 4.1 | 4.3 | 4.0 | 4.1 | 4.1 |
| | | | | 30 | C.2.2 단과대, 계열 또는 학과별 취업진로 사업 연계 운영 | 3.9 | 3.9 | 4.0 | 4.5 | 3.5 |
| | | 20 | C.2.3 교내 기타 조직에서 제공하는 취업지원 프로그램 | 3.6 | 4.1 | 3.4 | 4.1 | 3.2 | | |
| D. 취업지원 업무프로세스 | 110 | D.1 채용정보제공의 신뢰성 및 검증체계 | 30 | 30 | D.1.1 구인자, 구직자 정보에 대한 모니터링 등 검증절차 여부 | 3.4 | 3.3 | 3.5 | 3.9 | 3.0 |
| | | | | 80 | D.2.1-1 취업지원 업무표준화 | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 3.9 | 3.3 |
| | | D.2.2-2 취업지원 프로세스 분석 및 성과평가 | 3.1 | | 3.2 | 3.0 | 3.3 | 2.8 | | |
| E. 고객 관리 | 135 | E.1 취업관련 정보 관리 | 65 | 35 | E.1.1 구인처 확보를 위한 활동 및 경로 | 3.8 | 3.3 | 4.0 | 4.2 | 3.5 |
| | | | | 30 | E.1.2 취업을 통계, 프로그램 운영 등 취업정보 관리 | 3.9 | 3.8 | 4.0 | 4.3 | 3.5 |
| | | E.2 프로그램 만족 조사 | 20 | 20 | E.2.1 취업지원프로그램 만족도 자체 조사 및 개선 반영 여부 | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 4.1 | 3.2 |
| | | | | 30 | E.3.1 취업지원 공간 규모의 적정성 (2011년 기준) | 4.3 | 4.6 | 4.2 | 4.4 | 4.2 |
| | | E.3 이용 편의성 | 50 | 20 | E.3.2 취업정보 홈페이지 관리(2011년 기준) | 3.9 | 4.3 | 3.8 | 4.0 | 3.8 |
| F. 성과 | 150 | F.1 고객만족 성과 | 40 | 40 | F.1.1 외부기관 조사 기준 학생 만족도 | 3.4 | 3.2 | 3.5 | 3.4 | 3.4 |
| | | | | 60 | F.2.1-1 평가 당해 년도 취업률(2011년 기준) | 3.6 | 3.5 | 3.6 | 3.2 | 3.9 |
| | | F.2 취업성과 | 110 | 30 | F.2.1-2 평가직전 3년간 평균 취업률 (2008년, 2009년, 2010년) | 3.5 | 3.2 | 3.6 | 3.0 | 3.8 |
| | | | | 20 | F.2.1-3 전년 대비 취업률 향상 | 2.9 | 3.0 | 2.9 | 2.8 | 3.0 |

3.4 취업지원 만족도 조사 결과

① 조사개요

만족도 조사의 주요 내용은 대학 취업지원기구의 전반적인 서비스와 취업지원 프로그램에 대해 해당 대학 재학생과 졸업생들이 어느 정도 만족하고 있는지를 파악하고 개선을 위한 건의사항을 청취하는 것이다. 재학생에게는 취업지원서비스와 프로그램 만족도를 10개 항목에 걸쳐 5점 리커드척도를 활용하여 점수를 표기하게 하고, 졸업생에게는 재학생에게 제시한 10개 항목 중 5개 항목을 선별하여 같은 방법으로 만족도를 표기하게 하였다. 또 졸업 후 취업한 직장에 대한 만족도 항목을 5개 선정하여 설문에 포함시켰다. 개선의견에 대해서는 재학생, 졸업생 모두 자유롭게 기술할 수 있도록 하였다.

설문대상은 2011년도 시범사업에 참여 신청한 전국 각지에 분포되어 있는 4년제 대학교 20개 교에 재학 중인 대학생 및 졸업생으로서, 재학생은 방문조사와 전화조사를 병행하고 졸업생에게는 전화조사를 실시하였다.

방문조사는 사전에 취업담당부서의 담당자로부터 취업프로그램 참가경험이 있는 학생들을 가장 많이 만날 수 있는 시간과 장소를 복수로 추천받은 후, 그 중 1~2일을 선택하여 조사전문기관의 조사원이 직접 해당 학교를 방문하여 구조화된 설문지를 배포한 후 회수하는 방법으로 진행하였으며, 전화조사는 취업담당부서의 담당자로부터 취업지원서비스 또는 프로그램에 참여한 경험이 있는 재학생과 졸업생의 명단을 제공받아 실시하였다. 제공받은 재학생 명단의 수량은 계획부수의 7배수이며, 졸업생 명단의 개수는 계획부수의 5배수이다. 실제 조사대상은 제공받은 명단 중 무작위로 선택하여 실시하였으며 이렇게 표집한 만족도 조사 결과를 데이터 통계처리를 통해 분석하였다.

설문의 표본은 이번 시범사업에 참가하겠다고 신청한 대학의 재적학생 수를 기준으로 대학별로 총 재적인원의 1%를 목표 총 설문부수로 계획하였다. 이중 재학생 대상 설문부수는 총 설문부수의 80%, 졸업생 대상 설문부수는 총 설문부수의 20%로 배정하였으며, 재학생중 방문조사의 설문부수는 재학생 설문부수의 80%, 전화조사의 설문부수는 재학생 설문부수의 20%로 배정하였다.

대학별 설문대상은 재학생은 학년 및 전공이 다양하게 분포되도록 설문조사 시 안배하였으며, 졸업생은 2010~2011년도 졸업생들을 주 대상으로 하되 다양한 전공이 분포되도록 안배하였다.

회수된 설문지는 코딩한 후, 데이터 클리닝을 통해 유효설문만을 추출하여 통계에 적용하였다. 만족도 조사 설문 문항의 주요 내용은 <표 7>과 같다.

<표 7> 주요 조사 내용

| 조사대상 | 구분 | 조사 내용 |
|----------------------|-----------------------|---|
| 취업지원기구 이용 경험이 있는 재학생 | 취업지원부서 관련 10개 항목별 만족도 | a-1. 취업지원부서 제반 취업지원서비스 만족도 a-2. 취업지원부서의 수요자 요구파악 및 반영 노력 a-3. 제공 취업정보와 취업정보시스템 만족도 a-4. 제공 진로지도 및 상담서비스 만족도 a-5. 취업지원부서 담당자의 정확하고 능숙한 서비스 a-6. 시설, 기자재 및 취업관련 자료의 충분도 a-7. 각종 서비스 제공절차의 편리성 a-8. 취업특강, 취업캠프 등 프로그램 종류의 충분도 a-9. 프로그램 교육시간의 충분도 a-10. 프로그램의 우수성 및 효과성 |
| | 만족도 개선을 위한 건의사항 | • (자유롭게 기술할 수 있도록 공란 제공) |
| | 개인 인적 사항 | • 학년 • 성별 • 연령 • 전공(자유롭게 기술할 수 있도록 공란 제공) |
| 취업지원기구 | 취업지원부서 관련 | a-1. 취업지원부서 제반 취업지원서비스 만족도 |

| | | |
|---------------|---------------------------------|---|
| 이용 경험이 있는 졸업생 | 5개 항목별 만족도 | a-3. 제공 취업정보와 취업정보시스템 만족도 a-4. 제공 진로지도 및 상담서비스 만족도 a-7. 각종 서비스 제공절차의 편리성 a-10. 프로그램의 우수성 및 효과성 |
| | 졸업 후 근무하는 (또는 근무했던) 직장(일자리) 만족도 | b-1. 임금 또는 소득 b-2. 고용의 안정성 b-3. 근무환경(시설, 안전, 위생상태 등) b-4. 일하는 시간(근로시간, 근무시간) b-5. 현 직장에 대한 전반적인 만족도 |
| | 만족도 개선을 위한 건의사항 | • (자유롭게 기술할 수 있도록 공란 제공) |
| | 개인 인적 사항 | • 졸업년도 • 성별 • 연령 • 전공(자유롭게 기술할 수 있도록 공란 제공) |

참고: 학교명 및 전공은 조사원이 별도 기재함.

② 조사결과

시범사업 평가에 참여한 20개 대학의 재학생의 취업지원서비스 만족도 조사 결과는 최하 3.07에서 최고 4.13이며 평균 만족도는 3.60이고, 졸업생의 만족도는 최하 3.21에서 최고 4.62 사이에 분포되어 있었으며 20개 대학의 만족도 평균은 3.72로 나타나서 졸업생의 만족도가 약간 높게 나타났는데 이는 졸업생의 경우 취업한 경우를 대상으로 했기 때문인 것으로 보여지며, 일자리에 대한 만족도도 3.71로 평균 이상인 것으로 나타났다.

〈표 8〉 만족도 조사 결과

(단위 : 점수)

| 구 분 | 주요 내용 | 재학생 만족도 평균 | 졸업생 취업지원 만족도 평균 | 졸업생 일자리 만족도 평균 |
|-------------|------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------------|
| 취업지원 만족도 | (1) 취업지원부서 제반 취업지원서비스 만족도 | 3.73 | 3.80 | - |
| | (2) 취업지원부서의 수요자 요구파악 및 반영 노력 | 3.57 | - | - |

| | | | | |
|------------|--------------------------------|------|------|------|
| | (3) 제공 취업정보와 취업정보시스템 만족도 | 3.67 | 3.71 | - |
| | (4) 취업지원부서 제공 진로지도 및 상담서비스 만족도 | 3.56 | 3.63 | - |
| | (5) 취업지원부서 담당자의 정확하고 능숙한 서비스 | 3.70 | - | - |
| | (6) 시설, 기자재 및 취업관련 자료의 충분성 | 3.41 | - | - |
| | (7) 취업지원부서의 각종 서비스 제공절차의 편리성 | 3.53 | 3.63 | - |
| | (8) 취업특강, 취업캠프 등 프로그램 종류의 충분성 | 3.52 | - | - |
| | (9) 프로그램 교육시간의 충분성 | 3.52 | - | - |
| | (10) 프로그램의 우수성 및 효과성 | 3.76 | 3.81 | - |
| 일자리 만족도 | (1) 임금 또는 소득 | - | - | 3.52 |
| | (2) 고용의 안정성 | - | - | 3.91 |
| | (3) 근무환경(시설, 안전, 위생상태 등) | - | - | 3.93 |
| | (4) 일하는 시간(근로시간) | - | - | 3.50 |
| | (5) 현 직장에 대한 전반적인 만족도 | - | - | 3.68 |
| 평균 | | 3.60 | 3.72 | 3.71 |

〈표 9〉 취업지원만족도 개선 위한 건의사항

(단위: 명)

| 건의사항 내용 | | | 합계 |
|---------|----------|---|-----|
| 기획 | 프로그램 다양화 | <ul style="list-style-type: none"> - 취업지원프로그램 다양화, 세분화(76) - 취업자격증프로그램 증설, 지원강화, 기업별 전략/교육자료 제공(14) - 전공에 맞춘 프로그램(이공계, 예체능, 사범대 지원 부재)(44) - 최신 정보 트렌드 반영(11) - 직무별 취업교육(직무세분화, 편중개선)(6) - 학년별 취업교육(저학년 프로그램 강화)(23) - 취업정보 다양화(전공별, 지역별, 자격증별)(33) - 특정 기업, 인력, 전공 중심의 취업 편중 보완(9) - 적극적인 수요조사(4) | 220 |
| | 실전교육 강화 | <ul style="list-style-type: none"> - 개론 위주 교육, 형식적 프로그램 탈피(25) - 회사 실무자 교육 섭외(특강, 인사부서)(12) - 직무 및 직장 체험 프로그램 (19) | 101 |

| | | | |
|----|-------------|---|-----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - 실전 강의 증설(자기소개서작성법, 면접기법)(23) - 멘토링, 취업선배와의 연계(14) - 동아리 스터디 개설 지원(8) | |
| | 개인 맞춤형 지원 | - 학과나 원하는 분야에 따른 프로그램 운영(8) | 8 |
| | 수용인원 확대 | - 취업교육 프로그램 수용인원 확충(57) | 57 |
| 모집 | 홍보강화 | <ul style="list-style-type: none"> - 정보제공 적극성 부족(구체적 내용전달, 필요성 등)(173) - 홍보부족, 접근성 개선(학생과의 교류, 패쇄적인 느낌)(35) - 접근성 개선(위치, 거리)(5) - 정보제공방법 개선(이메일, 문자메시지, 홈페이지 활용, 사전예고, 단과대학별 자료 제공 등)(47) | 260 |
| 운영 | 프로그램 효율성 개선 | <ul style="list-style-type: none"> - 소수인원으로 다양한 시간대 개설(30) (학사일정과 중복, 집중도/소통 부족) - 인기프로그램 반복 운영(20) - 시설, 기자재 개선(15) - 교육진행 강도 높음(시간연장)(58) - 학사일정 반영(수업시간, 시험기간 등)(20) - 강사평가 강화(내용 중복)(5) | 148 |
| | 행정절차 개선 | <ul style="list-style-type: none"> - 까다로운 신청절차 개선(5) - 선착순 신청 부적절(2) | 7 |
| | 전문상담인력 확보 | <ul style="list-style-type: none"> - 상담사 부족(전문성, 다양성)(27) - 상담사 부족(인원)(24) | 51 |
| 기타 | | <ul style="list-style-type: none"> - 학생이 원하는 내용 프로그램 기획에 반영(2) - 생계활동 시간과 겹침(아르바이트 등)(2) - 계약직 취업권유 지양(취업률 위주, 눈높이 하향 조정 강요/ 전공과 다른 분야 회사 추천 지양)(3) | 7 |
| 합계 | | | 859 |

기타 취업지원 만족도 개선을 위한 건의사항을 학생들로부터 수렴한 결과 취업정보 제공에 적극성을 지니고 정보제공방법 등 접근성을 개선시켜 줄 것을 건의한 제안이 260건으로 제일 많았으며 그 다음으로는 전공과 학년에 맞춘 취업프로그램의 다양화가 220건을 차지하였다. 그리고 프로그램 운영측면에서 교육진행 강도가 높기 때문에 시간을 연장해 줄 것과 소수인원으로 다양한 시간대에 개설하여 학사일정 등을 반영할 수 있기를 바라는 등 프로그램 효율성을 개선해 주기를 희망하는 제안이 148건이었다. 특히 많은 의견은 아니었

지만 계약직 취업권유, 눈높이 하향 조정 강요, 전공과 다른 분야 회사 추천 등 취업률 제고 위주의 취업지원 행정을 지양해 줄 것을 요구한 의견도 3건이 있었다는 점이 주목할 만하다.

IV. 결론

본 연구는 대학 취업지원 역량 평가를 위해 선행연구에서 개발된 6개 영역, 14개 인증지표, 29개 평가항목을 사용하여 40명의 평가위원이 국내 20개 대학교를 대상으로 학교별로 각계 전문가 3명씩으로 구성된 평가위원들이 직접 방문하여 평가를 진행하는 실험적 연구방법을 사용하였다.

평가결과 국공립대와 사립대의 경우 인적자원관리, 취업지원서비스 그리고 성과 영역에서는 사립대가 국공립대 보다 높은 점수를 받았으며, 나머지 영역에서는 둘 다 비슷한 점수를 받아 사립대가 국공립대학보다 상대적으로 취업지원역량이 우수한 것으로 나타났는데 국공립 대학 보다는 신입생 유치 등 학교간 경쟁에 노출된 사립대학이 취업률 제고를 위한 취업지원에 보다 적극적인 것으로 보여진다. 그리고 재학생 규모별로는 성과 영역을 제외한 다른 모든 영역에서는 1만명 이상의 대학이 큰 차이로 더 높은 점수를 받았고, 성과 영역에서는 1만명 미만의 대학이 더 높은 수준인 것으로 나타났다. 따라서 규모가 큰 대학이 취업률에 있어서 불리함을 극복하고자 취업지원 인프라에 보다 많은 투자를 하고 있는 것으로 보여진다. 물론 평가항목 중 취업지원기구 위상과 취업전담 교원 확보 등 규모가 작은 학교에서 상대적으로 불리하게 적용되는

평가항목이 있는 만큼 이에 대한 개정 또한 요구된다고 할 수 있다.

본 실험적 연구를 통하여 향후 개선해야 할 사항들에 대해서 정리하면 다음과 같다. 먼저 평가항목들이 가능한 개인의 주관에 배제하고 객관적인 자료를 얻으려다보니 너무 정량적인 부분만을 강조한 측면이 있으므로 향후 양적인 부분 말고 질적인 부분도 평가하는 것을 고려해야 할 것이다. 가령 대학이 취업지원을 어떻게 잘하는지, 무엇을 잘하는지 그 특성을 발견해내야 하는데 너무 획일적인 기준을 정해놓고 거기에 맞추려하면 왜곡될 가능성이 있기 때문이다.

그럼에도 불구하고 평가란 기본적으로 객관성, 공정성, 투명성 이 세 가지가 기본필수조건인데 이 세 가지를 잘 지키기 위해서는 기본 정량 지표에 충실한 것도 의미가 있다고 할 수 있다.

본 연구는 향후 이상에서 논의된 개선 요구사항을 반영한 평가지표의 개선과 함께 보다 많은 대학들에 대한 취업지원 역량 평가를 통하여 한국 대학들의 취업지원역량 수준을 가늠할 수 있는 계기가 마련되길 기대한다. 이를 통하여 대학의 취업지원 인프라에 대한 정확한 평가를 통하여 우리 대학들이 지향해야 할 취업지원서비스의 선진모델 정립에 도움이 될 수 있기를 기대한다.

참고문헌

- 고재성(2006), 대학 진로서비스 평가준거 개발, 박사학위논문, 서울대학교 대학원.
고용노동부(2010), 한국정부의 대학생 취업지원 정책방향.
교육과학기술부(2008), 취업관련 통합정보망 구축에 대한 기초조사 연구.
김장호(2005), 한국의 인적자원, 한국직업능력개발원.

- 김호원·박희열(2010), 취업지원역량 우수대학 인증제 도입 및 운영에 관한 연구, 한국 고용정보원.
- 김호원·이종구·이재춘(2011), “한국 대학의 취업지원역량 평가지표 개발에 관한 연구,” 대한경영학회지(대한경영학회), 24(1), 609-611.
- 김호원·이종구·이재춘(2011), “한국 대학의 취업지원역량 평가에 관한 연구,” 대한경영학회지(대한경영학회), 24(5), 2893-2911.
- 김호원·이종구·김홍유(2011), “국내 대학 취업진로기구 운영실태 효율성 분석에 관한 연구,” 생산성논집(한국생산성학회), 25(1), 322-327.
- 김홍수(2007), 대학생의 경력개발과 취업지도 방안, 취업 담당자 워크숍, 한국 대학 교육협의회.
- 노동부(2009), ‘09년도 대학 취업지원기능 확충사업 시행지침, 청년고용대책과.
- 박희열·안진용(2008), 고용지원서비스우수기관 인증모델 개발에 관한 연구, 한국고용정보원.
- 이상호·장욱화·진대선(2009), 대학 취업지원기능 확충사업 효과성 분석, 노동부.
- 이영대·윤형한(2007), 대학 취업지원기능 확충사업 활성화 방안, 한국직업능력개발원.
- 이요행(2010), 대학교 직업진로지도 실태조사를 위한 지방 출장 결과 보고, 한국고용정보원.
- 이용균(2008. 6), 새 정부의 대학 취업지원 정책, 대학 취업업무 담당자 워크숍, 한국대학교육협의회.
- 이종구·김준석·김호원(2007), “취업진로기구 국제비교를 통한 국내 대학의 선진모형 개발에 관한 탐색적 연구,” 국제지역연구(국제지역학회), 11(3), 788-803.
- 이지연(2001), 대학내 진로지도 서비스기관 현황, 직업과 인력개발.
- 채호일·김통원·김덕원·윤영석·배민수·김진이(2005), 지역 고용서비스기관 평가모델 개발에 관한 연구, 노동부.
- 한국고용정보원(2012), 대학 취업지원역량 인증제 확산전략 연구용역보고서, 고용노동부

한국고용정보원(2011), 대학 취업지원역량 인증제 도입·운영 연구용역보고서, 고용노동부

한국직업능력개발원(2010), 대졸자 청년 노동시장 이행 세미나.

Career Guide(2005-2006), "UCLA Career Center, A Department of Student Affairs Career," *UCLA Edu*, 4-9.

Department for Education and Skills(2003), *Information, Advice and Guidance for Adults: The National Policy Framework and Action Plan*.

Job Search Guide(2005-2006), *University of California·Berkeley, Career Recruitment Media*, 19, 36-43.

Kim Jang-Ho(2005), "New Paradigm of Human Resources Development," *Krivet*, 88, 114-124.