

효과적인 서비스와 프로그램을 위한 작은 노력*

신정 | 고려대학교 학생처 경력개발센터

고려대학교 학생처 경력개발센터는 재학생과 갓 졸업한 미취업자들의 원활한 사회진출을 촉진하기 위하여 진로개발과 취업지원의 업무를 하는 부서이다. 2010년 ‘대학교육(9, 10월호)’을 통하여 고려대학교 경력개발센터에서 운영하고 있는 대표적인 프로그램에 대해 소개한 바 있다. 따라서 이번 호에서는 새롭게 운영하고 있는 서비스와 더불어 기존 프로그램의 효과성 측정결과, 그리고 대학 커리어센터의 앞으로 나아갈 길에 대해 제시해 보고자 한다.

1. 상시 커리어상담서비스와 접수상담시스템

2011년 하반기부터 ‘상시 커리어상담서

비스’를 운영하고 있다. 다른 대학에서도 제공하는 진로상담이나 취업상담과 내용적으로는 다르지 않다. 그러나 보다 효과적인 상담이 될 수 있도록 ‘접수상담시스템’을 도입하여 시범 운영하고 있다. 보통 진로상담이나 취업상담을 이용하고자 하는 학생은 상담가능한 날짜에 사전예약을 통하여 방문하고 바로 상담을 받게 된다. 우리 센터에서도 상담프로그램 접수나 진로상담 접수는 이와 같은 방식으로 운영해왔다. 그러나 몇 가지 문제점이나 애로사항이 많이 있었다. 즉 상담이 아닌 다른 프로그램에 참가해야 할 학생이 상담에 들어오거나, 몇 가지 상담프로그램을 중복 신청하여 다른 학생의 상담기회를 제한할 뿐더러 자신도 크게 도움을 받지 못하는 경우가 발생하곤 하였다. 이러한 문제점을 방지하면서 본 상담에

서 보다 문제해결에 집중할 수 있도록 ‘접수상담제도’를 도입하였다.

‘접수상담’이란 커리어상담을 본격적으로 실시하기 전에 학생의 니즈와 준비도를 파악하고 기본정보를 수집하여 본 상담의 상담자가 빠르게 문제를 파악하고 상담에 임할 수 있도록 도와주는 절차이다. 뿐만 아니라 사전 정보없이 센터를 방문한 학생에게는 학생의 니즈와 준비도를 간단하게 파악하여 적합한 서비스나 프로그램으로 연결시켜주기도 한다. 이와 같은 ‘접수상담’은 새로운 것이 아니라 대부분의 학생상담센터나 전문상담센터, 그리고 미국 등 선진국 대학 커리어센터에서 이미 도입하여 운영하고 있는 절차이다. 상담 서비스는 상대적으로 고가의 서비스이기 때문에 꼭 필요한 학생을 선별하여 제공해야 한다. 즉, 간단하게 특강이나 워크숍 등 비교적 저비용으로 운영되는 프로그램이 더 적합하거나 그것을 통해 충분히 도움을 받을 수 있는 학생을 굳이 1:1 상담서비스에서 맞춤형으로 서비스를 제공할 필요가 없다는 것이다.

접수상담원으로는 상담을 전공하거나 수련하는 석사과정생들을 선발하여 관련교육을 실시하여 ‘준전문가’로서 배치하여 운영하고 있다. 접수상담이 단순한 상담예약의 과정이 아니라 본격적인 상담의 한 부분으로 이루어지는 과정이기 때문에 상담에서 사용되는 여러 가지 상담기법을 미리 공부하고 훈련되어 있어야 한다. 현재 시범운영과정에서는 모든 접수상담원이 균일한 수준의 접수상담을 제공

한다고 볼 수는 없으나, 향후 지속적인 교육과 경험을 통하여 앞으로 ‘준전문가’로서 큰 역할을 할 것으로 기대하고 있다.

‘상시 커리어상담서비스’는 ‘접수상담’와 더불어 상담서비스의 만족도와 효과성을 동시에 측정함으로써 지속적인 개선을 위한 자료 수집을 하고 있다. 시행 초기라 충분한 자료가 수집되지 않아 어떤 방향으로 좀 더 개선해야할지는 판단하기 아직 이른 시기지만, 커리어상담을 통하여 진로와 관련된 번인이 향상되었다는 점을 일부 확인할 수 있었으며 만족도도 대체적으로 높게 나오고 있다. 지속적인 모니터링을 통하여 부족한 점을 개선하는 것, 센터의 다른 서비스나 프로그램과의 유기적인 연결을 가져가는 것 등이 앞으로 해결해야 할 과제라고 볼 수 있다.

2. 기존 프로그램의 효과성 검증

취업이나 진로개발 프로그램을 운영하면 그 성과로서 대부분 교육만족도를 측정한다. 간단한 만족도 설문지를 통하여 피교육자가 얼마나 교육에 만족하였는지를 측정함으로써 교육이 잘 되었는지를 간접적으로 가늠하는 것이다. 피교육자의 교육적 니즈를 충족시켰다면 교육에 대해 만족스러워 할 것이고, 따라서 만족도는 프로그램의 성과로서 적절하다고도 볼 수 있다. 그러나 만족도 설문지 문항이 교육내용과 진행방식, 교육장환경, 숙식 등으로 명확하게 구분되어 있어야 한다.

만족도 평가는 동일한 문항으로 반복측정되어 프로그램 간에 비교평가가 될 수 있을 때 비로소 어느 정도 타당한 기준점을 확보하여 잘 된 교육과 그렇지 않은 교육을 구분할 수 있다. 우리 대학에 한정되어 측정된 결과이기 때문에 일반화하기는 어렵겠지만, 진로나 취업관련 교육에서 참가자들은 대부분 '만족' 이상의 만족도를 보여주는 편이다. 따라서 만족도 설문결과에서 크게 떨어지는 항목이 있지 않은 한 프로그램 개선을 위한 시사점을 찾기가 쉽지 않다.

따라서 프로그램의 성과를 보다 구체적으로 들여다보기 위해서는 의도한 교육목적의 달성을 제대로 측정해야 한다. 그러기 위해서는 프로그램 자체도 아주 구체적인 교육목표를 가지고 설계되어야 하며, 교육목표 및 내용과 밀접하게 관련된 문항의 설문지를 만들어 측정해야 한다. 고려대학교 경력개발센터에서는 다양한 교육프로그램에서 효과성을 측정할 결과, 각 프로그램이 효과가 있다는 것을 확인함과 동시에 각 프로그램의 교육목적에 따라 서로 다른 결과를 보이고 있음을 확인하였다. 이런 결과들은 보다 더 정교한 프로그램이 되도록 개선하는 데 바탕이 되어주고 있다.

〈표 1〉은 지난해 효과성을 측정한 결과 중 일부 프로그램의 결과를 보여주고 있다. 프로그램 전후로 각 변인별 향상정도가 통계적으로 유의한지만을 표시하였다. 저학년 대상 프로그램으로는 '커리어개발프로그램'과 '커리어리더십캠프'가 있는데, 효과성 측정을 한

결과 '커리어개발프로그램'이 여러 면에서 훨씬 우수한 결과를 보여주고 있다. '커리어개발프로그램'은 심리검사를 바탕으로 자기이해를 통해 의사결정과 이후 진로계획을 구상할 수 있도록 만든 5회기 프로그램이며, '커리어리더십캠프'는 자기이해를 바탕으로 리더십역량개발과 기업과 직무에 대한 이해를 할 수 있도록 설계된 2박 3일간의 합숙교육이다. 두 프로그램 교육내용면에서 약간의 차이를 가지고 있으나 기본적으로 저학년들의 진로설계를 하고 미래를 계획할 수 있도록 한다는 교육목적은 비슷하다. '커리어개발프로그램'에서는 대체적으로 자기이해를 통하여 합리적 의사결정을 할 수 있는 능력이 향상되고 이에 따른 진로에 대한 부정적인 사고가 감소되었음을 보여주는 반면, '커리어리더십캠프'에서는 대부분 향상을 보였으나 합리적 의사결정의 과정이나 진로에 대한 부정적인 사고가 감소하지 않았음을 보여준다. 이 결과에 따라 이후에 진행된 '커리어리더십캠프'에서 어떤 점을 보완해야 하는지를 알 수 있었으며, 이를 반영하여 진행할 수 있었다.

'직무과정', '취업캠프', '면접강화캠프'는 취업준비생을 위한 고학년 프로그램이다. 이 세 프로그램은 모두 '구직역량'을 향상시키기 위한 과정이었다. 즉, '직무과정'은 구직역량 중 직무에 대한 '구직지식'을, 취업캠프는 1박 2일간 금융분야에 대한 강의와 모의면접을 통하여 '구직스킬'을, '면접강화캠프'는 2박 3일간의 강의와 면접클리닉, 모의

면접을 통한 ‘구직스킬’을 향상시키기 위한 과정이었다. 따라서 이 세 프로그램의 최종적인 성과는 ‘구직역량’에서 의미있는 향상을 보여주어야 한다. 두 프로그램에서는 의도한 교육목적대로 성과를 보여주고 있으나, ‘취업캠프’에서는 구직역량이 의미있게 향상되지 않았음을 알 수 있다. 따라서 ‘취업캠프’는 구직역량을 향상시킬 수 있도록 내용을 수정하거나 충분한 교육시간을 확보하여 교육적 효과가 나타날 수 있도록 개선하는 것이 좋다고 볼 수 있다.

저학년의 경우 자기이해와 진로탐색의 축진이, 고학년의 경우 구직역량의 향상이 주 목적이었으므로 그에 따른 성과를 보여주어야 한다. <표1>에서는 저학년과 고학년간의 차이가 극명하게 대비되지는 않았으나, 합리적 의사결정과 부정적 진로사고에서 어느 정도 차이를 보여준다고 할 수 있다. 추가적으로 각 변인의 하위변인의 수준과 향상 정도를 살펴봄으로써 더 많은 차이를 발견할 수 있었으며 향후 프로그램의 개선방향을 가늠하는 데 도움을 주었다.

프로그램	변인	진로결정 자기효능감	합리적 의사결정	진로 준비행동	특성불안	부정적 진로사고	구직역량
커리어개발프로그램		향상***	향상***	향상***	향상***	향상***	향상***
커리어리더십캠프		향상*	X	향상**	향상***	X	향상**
직무과정		향상***	X	향상***	X	X	향상***
취업캠프		향상***	X	향상***	X	X	X
면접강화캠프		향상**	X	향상**	향상**	향상*	향상**

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

p=유의확률, *표시가 많을수록 통계적으로 의미있음을 나타냄.

X=약간의 향상이 있었으나 통계적으로 의미가 없었음.

[표 1 _ 운영된 프로그램의 효과성 측정 결과]

프로그램 효과성 측정의 결과는 국내의 연구목적으로 개발된 설문지 등을 조합하여 사용하였으며, 간단하게 사전-사후점수를 통계적으로 비교하여 도출하였다. 엄격한 실험 조건에서 비교집단과 비교함으로써 보다 과학

적인 방법에 의해 결과를 도출하면 더 없이 좋겠지만, 실무차원에서 진행하기에는 다소 무리가 있어 그러지는 못하였다. 그러나 축적된 자료를 바탕으로 프로그램에 참가하는 강사와 운영자들과의 함께 개선의 노력을 할 수 있다

는 점, 그리고 실제로 효과가 있었는지를 가시적으로 볼 수 있다는 점에서 이와 같은 프로그램의 효과측정의 노력이 의미있다 하겠다.

3. 대학 커리어센터의 앞으로 나아갈 방향

경력개발센터, 종합인력개발센터 등 다양한 명칭으로 불리는 대학 커리어센터는 학생처, 총장직속 등 다양한 위상을 가지고 대학의 특성에 맞는 서비스와 프로그램으로 많은 노력을 하고 있다. 대학 커리어센터가 일반적으로 1997년 외환위기를 기점으로 본격적으로 발전하기 시작했다고 하면 올해로 14년이 되어간다. 그동안 교내 예산뿐 아니라 국가예산을 지원받아 규모가 확대되었음은 물론 경험 축적되면서 질적으로도 발전하기 시작하는 시기라고 보여진다. 그러나 한편으로 어떤 방향으로 어떻게 발전해야 할지 모르는 경우가 많은 것 같다. 앞으로 교내외에서 대학 커리어센터가 커리어개발과 취업지원의 전문기관으로 발전하기 위한 발전방향에 대해 제안하고자 한다.

우선 센터의 서비스와 프로그램의 양적인 확대보다는 질적인 향상에 노력을 기울여야 한다. 대학 행정적인 면에서 볼 때 가장 유혹되는 것은 ‘가시적인 성과’다. 즉 전교생을 대상으로 무언가를 함으로서 ‘보여주겠다’라는 유혹이 가장 큰 것 같다. 특히 별로 관련도 없는 심리검사를 이용하여 전교생에게 실시하겠다고 하는 경우나 무조건 전교생 또는 한 학

년 전체를 대상으로 교육이나 캠프를 실시하겠다고 하는 경우가 가장 대표적인 ‘보여주기 행정’이 아닐까 한다. 특히 센터나 기관의 장이 바뀌는 경우에 이런 일이 많이 발생하는 것 같다. 무언가 새롭게 추진하여 성과를 내겠다는 분위기와 그 활력은 분명 좋은 것이다. 새로운 활력을 가지고 기존의 프로그램이나 서비스에 대한 성과나 결과를 면밀하게 분석한 다음 센터의 나아갈 방향을 충분히 공유하고 새롭게 개선해 나가는 것이 마땅하다. 이를 위해서는 대학 커리어센터가 보다 전문기관의 위상을 갖출 수 있도록 다양한 근거자료를 수집하고 정리하여 나아갈 방향에 대해 끊임없이 고민하고 있어야 한다.

또한 대학 커리어센터는 단순한 취업지원기관에서 벗어나 대학생의 커리어개발을 책임지는 전문기관으로 역할을 재정립해야 한다. ‘취업률’이 분명 중요한 지표임은 분명하다. 그러나 대학 전체의 노력이 뒷받침되어야 하는 것임에도 불구하고 단순하게 취업부서만의 책임으로 돌리는 것은 넌센스다. 만약 그렇다면 취업 잘되는 상위권 대학의 취업부서를 그대로 벤치마킹하면 될 일이다. 취업 잘되는 상위권 대학들의 취업부서는 예산 규모 등 자원 면에서 지방대학의 취업부서보다 훨씬 부족한 것이 일반적이다. 더 많은 규모의 더 좋은 프로그램과 서비스를 지방대학에서 더 많이 노력하여 지원하고 제공하고 있다. 취업에 필요한 스펙준비나 면접 등에 대비할 수 있는 구직스킬 교육을 시키는 것은 필요

한 일이다. 그러나 그보다 우리 학생들이 스스로 밝은 미래를 계획하여 스스로 힘을 내서 갈 수 있는지 먼저 살펴봐야 한다. 취업이 현실적으로 급하고 중요한 일이겠지만 생애 전체를 두고 보면 그렇게 조급하게 생각할 것은 아니다. 기업에서 안 뽑아준다고 스스로 미래의 인생을 포기하겠는가? 자신에 대해 깊이 있게 고민하고 차근차근 미래에 대한 의사결정을 하면서 미래를 계획하는 것, 그리고 시시때때로 바뀌는 현실에서 잘 적응하면서도 깨끗하게 두뼉두뼉 자신의 미래를 향해 희망을 가지고 걸어 갈 수 있도록 하는 것이 우리 대학생들에게 해주어야 하는 일이다. 지금까지는 구직스킬, 취업준비, 기업과 직무에 대한 정보제공에 그쳤다면, 이제는 보다 스스로에 대해 이해하고 신중하면서도 이유가 있는 진로선택을 할 수 있도록 도와주어야 한다. 아무리 잘 된 취업교육이라도 스스로 의사결정이 안된 학생은 여전히 방향을 하기 마련이다. 결국 어디에 갈 것인지를 모르는 학생은 어느 업종이나 기업, 직무를 선택할지도 모르는 채 여기저기 취업문만 두드리게 된다. 어떤 도움을 우선적으로 줘야할지 고민해 볼 일이다.

그리고 마지막으로 전문 인력의 양성과 배치이다. 기존 직원이 전문역량을 갖추어 커리어상담과 교육 등을 실시할 수 있어야 할 뿐만 아니라 전문적인 식견을 가지고 센터의 전반적인 운영과 개발에 임해야 한다. 그러기 위해서는 기존 직원에 대한 주기적인 전문교육이 실시되어야 한다. 특히 국고지원 예산의 경

우 '취업역량강화'나 '취업지원기능확충' 등의 명목으로 많은 예산이 지원되고 있으나, 이를 센터의 물리적 자원 확충은 가능한 반면 인력에 대한 전문성강화를 위한 전문교육을 위한 사용은 제한되어 있어 어려움이 많다. 또한 센터의 직원이 전문성을 발휘하도록 해야 한다. 내부 직원의 역량을 향상시키기 위해 자체 사업을 하는 경우, 전문성을 요하지 않은 많은 허드렛일에 시간과 노력을 소모하게 된다. 전문성이 필요한 사업의 핵심적인 부분은 전문역량을 통하여 개입하면서도 그 외의 일은 보조인력이나 외부 업체의 도움을 받는 것도 효과적이라 생각된다. 캠프를 준비하기 위해 '명찰'을 직접 만드는 일보다는 강의내용에 대해 강사와 협의하거나 교육효과를 측정하기 위한 설문지 개선작업, 통계작업을 하는 것이 더 효과적이고 프로그램을 만드는 데 도움이 되며 전문역량을 갖추는 과정일 것이다.

4. 마무리

금년도에 새롭게 확대운영하고 있는 '커리어상담서비스'에서 접수상담시스템을 통하여 좀 더 효과적인 커리어상담서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다는 점, 기존 프로그램에 대해서는 만족도와 더불어 교육효과를 측정한 결과와 개선의 노력을 하고 있다는 점과 더불어 앞으로 경력개발센터 등 대학 커리어센터가 나아갈 방향에 대해 개인적인 소견을 적어보았다. 고려대학교 학생처 경력개발센터

가 다른 대학에 비해서 특별하게 다르거나 이상적인 서비스와 프로그램을 운영하는 것은 아니다. 그러나 각각의 서비스와 프로그램에 대해 지속적인 모니터링과 개선작업을 통하여 작지만 효과가 있도록 한 발 한 발 나아가려고 노력하고 있다는 점은 자부한다. 각 대학에서

도 지금까지 쌓인 경험과 노하우 및 다양한 자료들을 대학 간에 서로 공유하면서 우리 대학 생들을 위해 정말 효과있는 서비스와 프로그램을 개발하여 제공할 수 있도록 서로 지속적으로 교류하면서 발전해 나가길 희망한다.

필자소개

신정 | 고려대학교 학생처 경력개발센터

신정은 용산고등학교, 고려대학교 농과대학 입학과를 졸업했다. 1981년 고려대학교에 입사한 뒤 현재 고려대학교 경력개발센터장으로 재직 중이다. 전국대학 취업실과장 협의회 부회장, 서울고용지원협의회 위원, 민간 채용박람회 선정 심사위원, 경력단절여성 취업지원사업 운영위원,

한국교육개발원 교육통계위원, 한국노동연구원 취업진로 자문위원, 노동행정연수원 대학취업지도전문가과정 자문위원 등을 역임했다. 현재 서울 고용포럼(SEF) 부회장 겸 사무총장, 대한민국 취업박람회 운영위원, 전국대학 취업 통계 실시 위원 등으로 활발하게 활동 중이다.