

고용서비스 만족도 조사 국제 비교*

김 호 원** · 김 태 우***

목 차

요약	4. 국내 고용서비스 만족도 조사
1. 연구배경 및 목적	4.1 고용서비스 개요
2. 고용서비스 만족도 선행연구	4.2 고용서비스 만족도 조사
3. 해외 고용서비스 만족도 조사	5. 결론
3.1 영국(United Kingdom)	참고문헌
3.2 미국(United States)	Abstract

요약

본 연구는 세계 각국에서 현재 진행되고 있는 고용서비스 만족도 조사를 비교하여 향후 우리나라 고용서비스 만족도 조사의 개선 방향을 모색하기 위한 목적으로 기존 선행연구와 외국 문헌 고찰 및 관련 기관 홈페이지 조사를 실시했다. 이를 통해 우리나라 고용서비스 만족도 조사 개선을 위한 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

먼저 조사설계 개선방안 측면에서 표본의 대표성 확보를 위해서는 지역별 각 센터 및 출장소별(구직자 및 구인업체) 이용자 규모에 따른 표본설계가 요구되고 또한 시기별 이용자 수 분포를 고려한 표본 설계가 적용되어야 한다. 다음으로 조사내용 개선방안 측면에서 먼저 지역적 특성을 고려한 가중치 부분을 적용하는 것이 필요하다. 이를 위해 고용센터별 내부 및 외부 환경에 대한 정확한 분석이 우선적으로 요구된다. 그리고 심층조사를 통해 각 센터별, 업무프로세스별 서비스 개선안 도출이 가능한 수준으로 구체적으로 기술 할 수 있도록 영국의 미스터리 쇼퍼를 통한 평가 방법 도입을 검토해 볼 수 있을 것이다.

이상의 연구 결과들이 향후 고용서비스 만족도 조사에 반영 될 경우 고용서비스 현장의 의견을 보다 실질적으로 반영할 수 있을 것으로 기대된다.

표제어: 고용서비스, 만족도, 고용서비스 평가, 국제 비교

접수일(2015년 3월 9일), 수정일(1차: 2015년 3월 16일), 게재확정일(2015년 3월 17일)

* 2014 국제지역학회 추계학술대회 발표문을 수정·보완함.

** 교신저자, 한국고용정보원 부연구위원, labour21@keis.or.kr

*** 한국고용정보원 연구원, twkim7588@keis.or.kr

1. 연구배경 및 목적

고용서비스는 “고용정보의 제공, 직업소개, 직업지도, 직업능력개발 등의 서비스를 종합적으로 제공함으로써 개인의 평생 직업생활, 기업의 경영활동 및 국가 인적자원의 효율적인 활용을 지원하는 국가의 핵심 인프라”이다(고용노동백서, 2012). 이러한 고용서비스의 개념은 협의와 광의로 세분될 수 있는데, 전자는 직업정보제공, 직업소개 등 고용 관련 활동을 실질적으로 수행하는 기관을 중심으로 정의되는 반면, 후자는 국가적 차원에서 정의된다. 즉, 국가 경제의 성장 동력인 인적자원을 능력과 적성에 맞춘 직업교육 및 훈련을 통해 양성함과 동시에 구인자의 욕구를 충족시킬 수 있는 구직자를 알선시킴으로써 노동시장에서 야기되는 인력수급의 불균형을 해소하여 국가 경제 발전의 견인차 구실을 수행하는 차원에서 정의된다. 따라서 최근 구인자들의 수요패턴이 다양화되고 보다 전문화된 구직자에 맞추고 있어 구인·구직자의 욕구(needs)를 어떻게 충족시킬 것인가라는 문제는 고용서비스를 제공하는 기관에게 해결해야 할 과제가 되었다. 구직자의 욕구에 부응하는 구인자는 구직자에게 지속적인 고용을 보장해 주어야 하는 반면, 구인자의 욕구에 부응하는 구직자는 전문화된 지식이나 기술을 습득해야만 구인자에 의해 선호된다. 그러므로 고용서비스는 구인·구직자의 특성을 정확히 파악하여 이에 적합한 정보를 제공하고 직업훈련 및 취업알선 등을 통해 구직자의 역량과 취업기회를 제고시켜야 한다.

이와 같이 고용서비스가 고객 맞춤형 서비스를 지향하면서 고용서비스의 품질 평가에 대한 문제가 제기되기 시작하였다. 사실 고용서비스, 특히 공공고용서비스의 품질에 관한 문제의식은 유럽 국가들에 의해 1990년대에 본격적으로 다루어지기 시작하여, 현재는 공공고용서비스기관이 재조직화되는 등 공공고용서비스가 성숙단계에 이르렀을 뿐만 아니라 지속적으로 확대되고 있는 실정이다. 즉, 신설되는 고

용서비스기관들은 서비스 품질 개발과 관련된 문제들을 자신들이 제공하는 고용서비스에 반영하고 있을 뿐만 아니라 실천계획을 공식화하는 경향을 보이고 있다. 이러한 가운데 공공고용서비스에서의 서비스 품질은 대체로 일반 행정기관에서의 서비스 품질 개발 프로그램 차원에서도 지지를 받고 있으며, 어느 정도 도움이 되고 있는 것으로 인식되고 있다(오성욱, 2007).

우리나라의 경우 2001년부터 고용서비스에 관한 고객만족도 조사가 실시되었으며, 고용센터의 기관 평가 자료로 활용되고 있다. 그러나 평가 초기의 고객만족도 조사지표를 살펴보면, 고용서비스 품질 차원의 정형화된 모형이 개발되어 있지 않았으며, 평가지표도 매우 제한적이었다. 뿐만 아니라 센터 및 연도별 고용서비스의 성과를 평가하거나 고객 성향을 분석하고 활용하는 데도 한계가 있었다(오성욱, 2007).

이러한 이유로 인해 고용센터 이용고객(구직자, 구인자)의 요구 및 만족도 조사를 토대로 고객이 원하는 고용서비스를 제공함으로써 고용서비스의 질을 제고하고자 2007년에 고용서비스의 품질을 체계적으로 측정하기 위한 모델이 개발되어 현재까지 조사가 지속적으로 진행되고 있는 바, 이와 관련하여 본 연구는 세계 각국에서 현재 진행되고 있는 고용서비스 만족도 조사를 살펴보고자 한다.

2. 고용서비스 만족도 선행연구

고용서비스와 관련한 서비스 품질 구성요인에 관한 기존 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 최강식·김훈식·남재량(2000)은 고용지원센터의 만족도 측정을 위해서 서비스 품질 측정차원을 “구직관련정보의 양, 구직관련 상담, 소개받은 사업체”로 구분하여 각각에 대한 만족수준을 조사하였으며 그 결과에 따르면 구직관련정보의 양(3.15), 구직관련 상담(3.46), 소개받은 사업체(3.00) 순으로 나타났다. 또한 구인업체에

대한 만족도를 조사한 결과 구인관련정보의 양(3.02), 구인관련 상담(3.03), 소개받은 근로자(2.82)의 순서로 나타났다.

금재호(1999)는 직업안정서비스의 8개 항목에 대해서 구직자에 대한 만족도를 조사하였으며 그 결과에 따르면 찾기 쉬운 위치(3.13), 근무 직원의 친절(3.13), 업무내용 능력(2.98), 장소의 쾌적(3.04), 일자리의 다양한 정보(2.38), 신속한 서비스(2.55), 적합한 일자리(2.33), 충실한 상담(2.27)로 나타났다. 또한 구인업체의 직업안정서비스를 10개 항목에 대해서 조사하였으며 그 결과에 따르면 구인신청편리(3.82), 직원의 친절(4.04), 업무내용 잘 파악(3.76), 직원의 책임감(3.93), 신속한일 처리(3.84), 지원자의 과다지원(2.43), 채용 완료 후 지원자 존재(2.78), 믿을 수 있는 사람추천(2.94), 일자리 적합한 사람추천(3.14), 채용 후 이직률이 낮음(2.90)으로 나타났다.

정인수(1999)는 고용지원센터 민원인을 대상으로 이용목적, 방문 및 민원업무 소요시간, 편의시설의 만족도에 대해서 직업상담, 직업훈련, 고용정보제공 및 직업적성검사로 분류하여 만족수준을 조사하였으며 조사결과, 민원 공간 확보(0.84), 대기시설(1.03), 부대편의시설(0.83), 다양한 직업정보 획득(0.69), 업무처리절차 설명(1.00)으로 나타났으며, 직업상담의 전문성(0.23), 정보의 적정성(0.17), 충분한 상담시간(0.33), 적극적인 대응(0.05), 상담집중 가능성(0.22), 동일진술 반복(0.30), 종합적인 만족도(0.22)로 나타났다.

유길상·임동진(2002)는 고용서비스 품질 구성요소로 “구인구직 게시판의 정확성·다양성, 취업관련 행사의 유용성, 고용정보전산망의 정보유용성, 제공받은 일자리의 기대치와 일치성, 직원의 전문적인 설명, 직원의 친절성” 등으로 분류하여 고객만족수준을 조사하였으며, 윤성준 외(2003)는 정확성, 효과성, 전문성, 공감성, 편리성, 쾌적성 등으로 분류하여 고용지원센터의 서비스만족 수준을 평가하였다. 오성욱(2007)은 고용서비스의 특성을 고려하여 고용서비

스 품질을 구성하는 차원, 요인 및 항목을 활용하여 고용서비스 품질 측정 모형을 개발할 목적으로 단일 차원성 분석, 신뢰성 및 타당성 검증, 확인적 요인분석, 상관관계분석 및 경로분석을 통해 고용서비스 품질을 8개요인 4개 차원 및 23개 항목으로 구성요소를 체계화 하였으며, 적합도가 검증된 고용서비스 품질 측정 모형을 개발하였다.

또한 고용서비스 품질 측정 모형을 4개 차원과 8개 요인의 2단계 계층으로 구성하여 구성요소의 구조적 구성타당성(construct validity)을 검증하였을 뿐만 아니라 이 모형을 활용하여 고용서비스 품질 수준을 기준하여 부분별 업무개선을 도출하는 모델을 제시하였다는 점에서 실무적 효용성을 높여 2008년부터 현재까지 고용센터 고용서비스 품질지수 측정에 적용되고 있다.

3. 해외 고용서비스 만족도 조사

3.1 영국(United Kingdom)

3.1.1 고용서비스 개요

영국은 ‘복지-고용(welfare-to-work)’이라는 강령 하에 중앙집권적 형태와 분권적 형태가 혼합된 전달체계를 바탕으로 구직자 및 실업자에게 집중적인 직업훈련을 제공하여 그들이 스스로 자립할 수 있도록 하고 있다. 고용서비스 제공과 관련하여 전반적인 사항은 중앙정부에서 관할되나, 세부적인 사항은 지역 민간위탁고용서비스 기관에게 위임되었다. 그리고 고용서비스를 집중적으로 그리고 효율적으로 제공하기 위해 교육고용부(Department for Education and Employment)와 사회보장부(Department of Social Security)가 고용연금부(Department for Work and Pensions: DWP)로 통합됨으로써 분리되어 있던 취업알선과 연금지급의 두 기능은 하나로 통합되어 고용연금부에서 관할되었다. 또한 고용연금부 산하 기관인 고용서비스(Employment Service)와 급여청

(Benefits Agency)이 통합되어 잡센터플러스(Jobcentre Plus)로 신설되고, 취업알선업무는 민간고용서비스 기관에게 위탁되었다.

잡센터플러스는 1차적으로 실업자 및 구직자에게 고용서비스를 제공하여 취업할 수 있도록 도와주고 있으나, 이러한 잡센터플러스의 고용서비스 제공에도 불구하고 실업상태가 계속 유지되면 민간고용서비스기관이 2차적으로 그들을 위탁받아 보다 심화되고 전문적인 고용서비스를 제공하게 된다. 따라서 영국의 경우 잡센터플러스와 민간(위탁)고용서비스 기관이 실업자와 구직자에게 고용서비스를 제공함에 있어 핵심적인 역할을 수행하고 있다.

3.1.2 고용서비스 만족도 조사

(1) 잡센터플러스 품질체계

표 1. 잡센터플러스 품질체계
Tab 1. Jobcentre Plus Quality Framework

요소	내용
학습 및 발달 계획	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 기초능력, 요구, 기대수준 등에 대한 초기 평가를 실시한 후 요구에 부응하는 사업 제공 개인 발달수준의 평가를 토대로 서비스 제공에 따른 변화 기록
지속적인 자기평가 및 실천계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> 매년 자기평가 결과를 제공하여 효과적인 질적 개선 도모 자기평가 결과가 실행계획에 반영될 것을 요구
모니터링 및 검토	<ul style="list-style-type: none"> 잡센터플러스는 실행계획의 적합성과 전달실행에 관하여 고용서비스 사업 외부수행기관 모니터링 실시
우수사례 발굴 및 공유	<ul style="list-style-type: none"> 잡센터플러스 검토과정 등에서 발굴된 우수사례 공유
외부독립기관 감사	<ul style="list-style-type: none"> 외부독립기관은 「2000년 학습 및 기술법」에 의거 정부의 재정지원으로 교육 및 훈련을 제공하는 모든 기관 평가 실시

출전: 임인 외, 2006, 고용서비스 인증 표준 개발.

잡센터플러스는 재정지원 고용서비스 사업의 질적 개선을 통해 고객만족도를 제고하고자 품질체계(Quality Framework)를 구축하여 활용하고 있다. 잡센터플러

스 품질체계는 재정지원 하에서 잡센터플러스의 고용서비스 품질을 지속적으로 개선시키고 고용서비스에 대한 고객 접근성을 향상시켜 고용서비스 사업의 질적 성과를 명확히 규정하는 데 목적이 있을 뿐만 아니라, 잡센터플러스에 의해 제공되는 다양한 형태의 고용서비스를 평가하는 지표로 활용되기도 한다. 잡센터플러스 품질체계는 다섯 가지 요소로 구성되어 있는데, 각각의 요소들은 지속적인 품질개선 차원에서 상보성을 내재하고 있다.

(2) 잡센터플러스 고객만족도 지표

잡센터플러스는 매년 고용연금부와 성과 및 자원 협약을 체결하여 고객만족도의 실제 달성치와 협약 달성 목표치를 비교하여 고객만족도 조사를 실시하고 있다. 고용연금부와 체결된 성과 및 자원 협약은 목표관리를 토대로 여섯 가지 항목의 달성 목표치가 설정되어 잡센터플러스에게 하달된다; 취업성과 달성 목표치(Job Outcome Target), 평균 실제 처리시간 달성 목표치(Average Actual Clearance Time Target), 고객서비스 달성 목표치(Customer Service Target), 고용주 참여 달성 목표치(Employer Engagement Target), 개입 전달 달성 목표치(Interventions Delivery Target), 비리 및 과오로 인해 손실된 화폐가치 달성 목표치(Monetary Value of Fraud and Error Target). 표 2는 2008년부터 2011년까지의 항목별 목표 달성치와 실제 달성치를 보여 주고 있다.

여기서 고객만족도 지표와 관계된 평가항목은 ‘고객서비스’와 ‘고용주 참여’인데, 먼저 고객서비스는 고객에게 보다 나은 품질의 서비스가 제공되었는지를 평가하는 지표로서 이에 대한 평가기준은 2010년까지 3가지 항목(전문성, 시의성, 정보성)이었으나, 그 이후로는 4가지 항목에 근거하여 고객서비스에 대한 평가가 이루어지고 있다.

첫 번째 평가기준 항목은 공정한 처우(Right Treatment)에 관한 것으로서 다음과 같은 질문을 통해 측정된다. 잡센터플러스는 고객을 존중하게 처우하였

고, 고객에게 공손하였으며, 고객의 목소리를 경청하였는가?

두 번째 평가기준 항목은 잡센터플러스가 구직자에게 제공한 정보의 정확성(Right Result)인데, 이를 측정하고자 ‘잡센터플러스는 고객들에게 정확하고 완전한 정보를 제공하였는가?’라는 질문이 구직자들을 대상으로 실시된다.

표 2. 잡센터플러스 달성 목표치 및 실제 달성치
Tab 2. Jobcentre Plus Targets and Performance

평가항목		2008~2009	2009~2010	2010~2011	
취업성과	목표	100% ¹⁾	9.0백만	11.5백만	
	달성	87.0% ¹⁾	8.2백만	8.0백만	
실제 평균 처리 시간	소득지원	목표	10일	10일	9일
		달성	8.3일	7.7일	6.9일
	구직자 수당	목표	11.5일	11.5일	11일
		달성	10.1일	9.7일	9.2일
	근로불능 급여	목표	15일	-	14일 ²⁾
		달성	13.3일	-	10.7일 ²⁾
고객서비스	목표	86.0%	86.0%	86.0%	
	달성	85.8%	89.9%	89.2%	
고용주 참여	목표	92.0%	92.0%	91.0%	
	달성	93.9%	93.4%	92.8%	
개입 전달	목표	86.0%	85.0%	85.0%	
	달성	91.7%	92.1%	93.8%	
비리·과오의 화폐가치	목표	N/A	N/A	4.2% 이하	
	달성	N/A	N/A	5.2%	

주) 1) 2008~2009년도 취업성과 달성 목표치는 점수가 아닌 비율로 공시.

2) 2010~2011년도 근로불능급여는 고용지원수당으로 대체.

출전: DWP, 2010~2011, 번역.

용이한 접근성(Easy Access)이 세 번째 평가기준 항목인데, ‘고객들은 잡센터플러스로부터 용이하게 서비스의 혜택을 구가할 수 있었는가?’라는 내용의 질문에 근거하여 서비스 접근의 용이성이 확인된다. 마지막 평가기준 항목은 시의성(On Time)으로 ‘고객들은 잡센터플러스의 서비스에 빠르게 접근할 수 있었는가?’에 대한 응답에 근거하여 측정된다. 그리고 고객서비스 측정방식은 평가기준 및 측정요소에

따라 조금씩 상이한데, 공정한 처우의 경우 이에 관한 측정요소는 크게 잡센터플러스(전화 15%, 방문 30%)와 콘택트센터(전화 45%)로 이루어져 있으며, 평가는 미스터리 쇼퍼를 통해 실시된다(표 3 참조).

표 3. 고객서비스 평가기준 측정 방식
Tab 3. Customer Service Measure

측정 요소	비중	평가기준			
		공정한 처우	정확한 결과	용이한 접근성	시의성
잡센터 (전화)	15	미스터리 쇼퍼 6%	미스터리 쇼퍼 6%	전화 응답률 2%	미스터리 쇼퍼 1% (30초 이내 응답률)
잡센터 (방문)	30	미스터리 쇼퍼 12%	미스터리 쇼퍼 12%	미스터리 쇼퍼 4%	미스터리 쇼퍼 2%
컨택트 센터 (전화)	45	미스터리 쇼퍼 18%	미스터리 쇼퍼 18%	전화 응답률 6%	30초 이내 전화응답률 3%
E-채널	10	N/A	웹사이트 정보 6% (미스터리 쇼퍼)	인터넷 잡뱅크 및 잡포인트 가용시간 4%	N/A
총계	100	36%	42%	16%	6%

출처: <http://www.dwp.gov.uk>.

표 4. 고용주 참여 달성 목표치 평가기준 및 방법
Tab 4. Employer Engagement Target Evaluation

평가 기준	비중	평가방법
성과	35	‘부족인원이 충원되었는가?’란 전화설문에 ‘예’라고 응답한 고용주
	35	적절한 시기에 부족인원이 충원되었습니까?
접근성	5	온라인 서비스 상에서의 고용주 직접 참여의 유효성
	7	고용주 직접 참여에 의한 전화응답률
시의성	3	30초 이내의 고용주 직접 참여 전화응답률
정확성 및 전문성	15	전화응답 품질경영기준에 근거하여 평가된 고용주 직접 참여 전화 및 인력충원 표본

출처: <http://www.dwp.gov.uk>.

고용주 참여는 고용서비스가 고용주에게 얼마나 효과적으로 제공되었는지를 평가하는 지표로서 고용주 참여를 평가하는 기준 항목은 고객서비스 평가기준 항목과 마찬가지로 접근성(Accessibility)이 추가되어 4가지 항목으로 이루어져 있다. 표 4에 고용주 참여 달성 목표치 평가 기준 및 방법이 간략하게 정리되어 있다.

3.2 미국(United States)

3.2.1 고용서비스 개요

미국의 고용서비스는 연방정부와 주정부 간의 뚜렷한 분권체계에 기반하여 제공되고 있는데, 연방정부는 고용서비스의 제공 및 평가에 관한 전반적인 사항들을 확립하는 반면, 주정부는 보다 세부적인 프로그램들을 자율적으로 구축하여 운영하고 있다. 다시 말해, 연방정부는 최소한의 평가지표만을 활용하여 고용서비스 제공을 평가하고, 품질 평가의 반영 여부는 주정부에게 위임되어 있어 연방정부에 의한 간섭 및 예산 투입은 상대적으로 적으나, 분권화를 통한 주정부 및 지방정부의 자율적인 기능은 오히려 강조된 시장주의 원칙에 근거하고 있다.

연방노동부(United States Department of Labor)는 국가적 차원에서 고용서비스 제공의 방향성을 제시하고 있다. 즉, 이곳은 연방 규정의 준수여부 점검, 연구 및 사업평가 지원, 각 주의 업무 시행능력 향상을 위한 기술지원 등을 담당한다. 그리고 연방정부 차원에서의 고용서비스 제공에 대한 책임은 연방노동부 산하 기관인 고용·직업훈련청(Employment and Training Administration: ETA)에게 일임되어 있다. 한편, 주정부 차원에서의 고용서비스 제공은 각 주의 특성이 반영되어 구성된 주정부인력투자위원회(State Work-force Investment Board)에 의해 수행되기 때문에 제공방식에 있어 서로 상이하다. 예를 들면, 주정부인력투자위원회는 주정부통합서비스센터(One-stop Career Center)에 대한 5개년 계획을 수립하고,

지역인력투자위원회(Local Work-force Investment Board)를 감시·감독하며, 주지사에 대한 자문 등을 수행한다.

지방정부는 1994년 클린턴 행정부 이후 취업지향과 개인책임에 역점을 두고 고용서비스를 제공하고 있다. 그들은 분리되어 있던 취업지원서비스와 훈련서비스의 제공업무를 통합하고, 단일화 창구를 통하여 노동시장 정보의 원활한 제공을 모색하기 시작하였다. 뿐만 아니라 지역인력투자위원회(Local Workforce Investment Board)는 보다 근거리에서 구직자들에게 고용서비스를 제공하고자 한 개 이상의 지역통합서비스센터(Local One-stop Career Center)를 설립하여 재정지원 및 감독을 수행하고 있다. 다시 말해, 지역인력투자위원회는 지역 차원에서의 고용정책을 담당하고, 지역통합서비스센터와 관련된 프로그램을 운영·감독하며, 지역통합서비스센터의 성과 등을 평가하는데 목적을 두고 있다.

3.2.2 고용서비스 만족도 조사

(1) 미국 고객만족도 지표

고용·직업훈련청(ETA)은 인력투자법(Workforce Investment Act: WIA)에서 규정된 고객만족도 평가에 관한 요구사항을 충족시키기 위해 미국 고객만족도 지표(American Customer Satisfaction Index: ACSI)를 사용하며, 이것은 유럽 국가를 비롯하여 미국 내 수많은 업체들이 고객만족도를 조사하기 위해 활용되는 보편적 지표이다. 또한 28개의 미국 연방정부기관들(agencies)도 고객만족도를 조사·평가하기 위해 이 지표를 사용한다. 미국 고객만족도 지표는 인력개발시스템이 시스템의 성과를 견지하고, 시스템 외부의 기관 및 산업을 벤치마킹함으로써 인력시스템의 성과를 향상시킬 수 있도록 일조하며, 고객만족도의 변화를 계속 추적함으로써 보다 고객을 만족시킬 수 있는 서비스의 제공을 가능하게 한다. 그리고 고객만족도는 고객별로 WIA 참가자 고객만족도와 사업주 고객만족도로 구분될 수 있으며, 고객의 경험

에 조용하여 고안된 세 가지 핵심질문의 점수는 지역별 가중치에 따라 합산되어 등급화된다. 여기서 핵심질문은 고용서비스에 대한 고객의 전체적인 만족도, 서비스에 대한 고객의 기대치, 그리고 고객이 처한 상황에서 이상적인 고용서비스와 실질적인 고용서비스 간의 비교에 관한 것이다.

(2) 인력투자법 참가자 고객만족도 평가

인력투자법(WIA) 참가자 고객만족도의 점수는 전반적인 만족도를 평가하는 각각의 핵심질문에 대한 참가자들의 답변을 가중평균하여 환산되며, 고용서비스에 대한 최근 기대치를 가진 성인, 일일하고 근로자, 19~21세 청년, 14~18세 청소년에 해당하는 WIA I-B(WIA Title I-B) 참가자를 대상으로 한다. WIA 참가자 고객만족도 평가의 실효성을 위해 참가자의 표본 크기는 최소 500명 정도 되어야 하며, 신뢰수준은 95%이어야 한다. WIA 참가자 고객만족도 지표는 서문과 핵심 ACSI 질문(Core ACSI Question)으로 구성되어 있다. 서문은 서비스 경험, 서비스 날짜, 서비스를 제공한 회사 및 기관 등을 내용으로 하고 있으며, 핵심 ACSI질문은 ① 당신은 제공된 서비스를 어느 정도 만족하는가?, ② 당신은 서비스에 대한 기대치를 고려하였을 경우, 서비스는 당신의 기대치를 어느 정도 충족시키고 있는가? ③ 당신의 상황을 고려하였을 시 고객을 위한 이상적인 프로그램은 무엇인지 생각해보라. 즉, 당신에게 제공된 서비스를 당신이 생각한 이상적인 서비스와 비교한다면, 실제로 제공된 서비스는 어느 정도의 수준인가? 등으로 이루어져 있다.

그리고 WIA 참가자 고객만족도를 평가할 때 다음의 사항은 반드시 준수되어야 한다. 첫 번째, 참가자들은 반드시 전화 인터뷰를 통해 자신들의 고객만족도를 응답해야 하며, 대면인터뷰와 메일을 통한 설문지 조사는 참가자가 전화기를 소유하고 있지 않을 시에만 가능하다. 두 번째, 서비스에 대한 최근 기대치가 조사된 이후 60일 이내에 참가자들에게 연락되어

야 한다. 세 번째, 서비스 관련 프로그램이 진행되는 동안 주정부는 미국 고객만족도 지표를 토대로 성과를 정확하게 평가하기 위해 500회 이상의 조사를 실시해야 한다. 네 번째, 표본 조사를 활용할 경우 주정부는 임의적인 참가자를 표본으로 선택해야 한다. 다섯 번째, 잠재적 응답자를 선택하기 위한 표본 추출은 고객만족도 조사에 적합한 참가자 표본을 일관적이며 임의적으로 선별하는 방식에 준해야 하며, 참가자 표본은 적어도 한 달에 한번 추출되어야 한다. 여섯 번째, 응답률(= 고객만족도 조사에 완벽하게 응한 응답자 수:전체 표본 수)은 최소 70% 이상이어야 한다. 일곱 번째, 해당 참가자들에 대한 기록은 데이터베이스화 되어야 한다. 여덟 번째, 주정부는 고객의 최근 주소 및 연락처가 기재된 명단을 작성해야 한다. 아홉 번째, 고객만족도 조사를 통보하는 서신은 사전에 발송되어야 한다. 열 번째, 표본 조사 시 발생할 수 있는 편차를 방지하기 위해 모든 해당 참가자들에게 최소 5번 이상 연락해야 한다. 열한 번째, 고객만족도 조사에 대한 응답은 자발적으로 수행되어야 하며, 응답자가 제공한 정보는 거짓이 없어야 한다. 열두 번째, 주정부는 고용·직업훈련청(ETA)에 의해 작성된 고객만족도에 관한 최소의 핵심질문들만을 이용해야 한다. 열세 번째, 인터뷰는 15분 이내 이루어져야 한다.

(3) 사업주 고객만족도 평가

사업주 고객만족도의 점수 환산은 전반적인 만족도를 평가하는 각각의 핵심질문에 대한 등급화된 사업주의 답변을 가중평균함으로써 이루어진다. 완결된 서비스이거나 혹은 진행 중인 서비스의 경우에는 관련된 모든 프로그램을 실질적으로 제공받은 사업주를 대상으로 고객만족도 평가가 실시된다. 예컨대, 고객지향적(customized) 직업훈련, 고객지향적 노동시장 정보 요구, 현장훈련활동 등이 이에 해당된다. WIA 참가자 고객만족도 평가와 마찬가지로 사업주 고객만족도 평가에서도 사업주의 표본 크기는 최소 500명

이상 되어야 하며, 신뢰수준 또한 95%가 되어야 한다. 사업주 고객만족도 지표는 크게 두 가지 범주로 분류될 수 있는데, 먼저 서문은 서비스 경험, 서비스 날짜, 서비스를 제공한 회사 및 기관 등으로 세분화될 수 있으며, 핵심 ACSI 질문은 세 가지의 문항으로 구성되어 있다; ① 당신은 제공된 서비스를 어느 정도 만족하는가?, ② 당신은 서비스에 대한 기대치를 고려하였을 경우, 서비스는 당신의 기대치를 어느 정도 충족시키고 있는가? ③ 당신의 상황을 고려하였을 시 고객을 위한 이상적인 프로그램은 무엇인지 생각해보라. 즉, 당신에게 제공된 서비스를 당신이 생각한 이상적인 서비스와 비교한다면, 실제로 제공된 서비스는 어느 정도의 수준인가?

사업주 고객만족도를 평가할 때도 WIA 참가자 고객만족도를 평가할 때처럼 다음의 준수사항은 엄두 되어야 한다. 첫 번째, 사업주 고객만족도에 대한 응답은 반드시 전화 인터뷰를 바탕으로 이루어져야 하며, 대면인터뷰와 메일을 통한 설문지 조사는 사업주가 전화기를 소유하고 있지 않을 시에만 가능하다. 두 번째, 서비스의 제공이 완료된 지 60일 이내에 사업주들에게 연락되어야 하며, 알선이 전혀 이루어지지 않은 사업주의 경우에는 구인업체로 등록된 지 30~60일 사이에 연락되어야 한다. 세 번째, 서비스 관련 프로그램이 진행되는 동안 주정부는 미국 고객만족도 지표를 토대로 성과를 정확하게 평가하기 위해 조사를 500회 이상 실시해야 한다. 네 번째, 표본 조사를 활용할 경우 주정부는 사업주 표본을 임의적으로 선별해야 한다. 다섯 번째, 잠재적 응답자 선별을 위한 표본 추출은 고객만족도 조사에 적합한 사업주 표본을 일관적이며 임의적으로 선별하는 방법에 조응해야 하며, 사업주 표본은 적어도 한 달에 한번 추출되어야 한다. 여섯 번째, 사업주 조사에 대한 응답률(= 고객만족도 조사에 완벽하게 응한 응답자 수 ÷ 전체 표본 수)은 최소 70% 이상이어야 한다. 일곱 번째, 해당 사업주들에 대한 기록은 데이터베이스화해야 한다. 여덟 번째, 주정부는 고객의 최근 주소 및 연락처가 기

재된 명단을 작성해야 한다. 아홉 번째, 고객만족도 조사를 통보하는 서신은 사전에 발송되어야 한다. 열 번째, 표본 조사 시 발생할 수 있는 편차를 방지하기 위해 모든 해당 사업주들에게 최소 5번 이상 연락해야 한다. 열한 번째, 고객만족도 조사에 대한 응답은 자발적으로 이루어져야 하며, 응답자가 제공한 정보는 거짓이 없어야 한다. 열두 번째, 주정부는 고용·직업 훈련청(ETA)에 의해 작성된 고객만족도에 관한 최소의 핵심질문들만을 이용해야 한다. 열세 번째, 인터뷰는 15분 이내 이루어져야 한다.

(4) 미국 고객만족도 지표 환산

미국 고객만족도 지표 점수는 세 가지 핵심질문의 답변을 0부터 100까지 환산한 가중치를 합산한 것이며, 주정부 고객집단의 특성을 반영한 지역별 가중치가 각각의 핵심질문에 적용된다.

표 5. 주별 ACSI 가중치
Tab 5. State-Level ACSI Weights

주	만족도	기대충족도	이상
Alabama	0.3932	0.3246	0.2822
Alaska	0.3507	0.3545	0.2948
Arizona	0.4032	0.3186	0.2781
Arkansas	0.3919	0.3232	0.2849
California	0.3905	0.3317	0.2778
Colorado	0.4053	0.3203	0.2745
Connecticut	0.3853	0.3298	0.2849
Delaware	0.3866	0.3330	0.2804
District of Columbia	0.3750	0.3319	0.2931
Florida	0.3906	0.3282	0.2812
Georgia	0.4011	0.3265	0.2724
Hawaii	0.4048	0.3190	0.2761
Idaho	0.3797	0.3524	0.2679
Illinois	0.3857	0.3302	0.2841
Indiana	0.4081	0.3161	0.2758
Iowa	0.3899	0.3235	0.2866
Kansas	0.4002	0.3314	0.2684
Kentucky	0.3862	0.3307	0.2831
Louisiana	0.3940	0.3241	0.2819
Maine	0.3952	0.3233	0.2815
Maryland	0.3762	0.3302	0.2936
Massachusetts	0.3879	0.3315	0.2806

Michigan	0.3913	0.3272	0.2815
Minnesota	0.3931	0.3278	0.2791
Mississippi	0.3957	0.3307	0.2736
Missouri	0.3979	0.3276	0.2745
Montana	0.4007	0.3215	0.2778
Nebraska	0.3913	0.3352	0.2735
Nevada	0.3995	0.3198	0.2807
New Hampshire	0.3937	0.3284	0.2779
New Jersey	0.3834	0.3269	0.2896
New Mexico	0.4178	0.3224	0.2598
New York	0.3913	0.3338	0.2749
North Carolina	0.4012	0.3225	0.2763
North Dakota	0.3991	0.3131	0.2877
Ohio	0.3940	0.3294	0.2766
Oklahoma	0.3945	0.3294	0.2761
Oregon	0.3997	0.3246	0.2758
Pennsylvania	0.3939	0.3282	0.2779
Rhode Island	0.4118	0.3399	0.2483
South Carolina	0.4054	0.3151	0.2795
South Dakota	0.4017	0.3155	0.2828
Tennessee	0.4018	0.3180	0.2802
Texas	0.4016	0.3232	0.2752
Utah	0.4013	0.3198	0.2789
Vermont	0.3864	0.3678	0.2457
Virginia	0.3996	0.3284	0.2720
Washington	0.3944	0.3227	0.2829
West Virginia	0.3881	0.3281	0.2838
Wisconsin	0.3950	0.3236	0.2813
Wyoming	0.3730	0.3526	0.2744

주) 2010년의 경우 Alaska와 Hawaii는 너무 작은 표본 크기로 인해 미국 고객만족도 지표에서 제외.

출처: DWP, 2010~2011, 번역.

표 5는 2011년 현재 지역별 가중치를 보여주고 있는데, 측정오차 및 임의조사 시 발생하는 잡음(random survey noise)을 최소화하기 위해 가중치는 통계 알고리즘(statistical algorithm)을 통해 산정되며, 주별 가중치는 CFI(Claes Fornell International Group)와 미시건대학교에 의해 사전에 수집되어 분석된 비조정연방기관에 대한 ACSI 응답 자료에 근거하여 계산된다.

미국 고객만족도 지표를 산정하는 방법을 예로 들면 다음과 같다.

① 세 가지 ACSI 질문에 대한 평균이 다음과 같다고 가정하자.

㉠ 전체적인 만족도 = 8.3

㉡ 기대충족도 = 7.9

㉢ 이상적인 서비스와의 비교 = 7.0

② ACSI 질문의 평균을 백분점으로 환산한다.

㉠ 전체적인 만족도 = $(8.3-1) \div 9^1 \times 100 = 81.1$

㉡ 기대충족도 = $(7.9-1) \div 9 \times 100 = 76.7$

㉢ 이상적인 서비스와의 비교 = $(7.0-9) \div 9 \times 100 = 66.7$

③ 백분점으로 환산된 값에 가중치에 곱한다(뉴욕 주정부 기준).

㉠ 전체적인 만족도 = $81.1 \times 0.3913 = 31.7$

㉡ 기대충족도 = $76.7 \times 0.3338 = 25.6$

㉢ 이상적인 서비스와의 비교 = $66.7 \times 0.2749 = 18.3$

④ 모든 ACSI 질문 값을 합산하여 미국 고객만족도 지표의 점수를 산정한다; ACSI = $31.7 + 25.6 + 18.3 = 75.6$

4. 국내 고용서비스 만족도 조사

4.1 고용서비스 개요

현재 우리나라의 고용서비스는 크게 두 가지 형태(공공고용서비스와 민간고용서비스)로 구분되어 제공되고 있다. 공공고용서비스는 중앙정부의 고용센터와 지방자치단체의 취업정보센터에 의해 제공되고 있으며, 민간고용서비스는 ‘직업안정법’²⁾에 따라 직업

1) 9를 나누어 주는 이유는 응답자들이 핵심질문에 대해 1부터 10까지의 수를 이용하여 답변하기 때문이다.

2) 직업안정법은 공공고용서비스의 역할을 보완하는 차원에서 민간고용서비스를 직업소개사업, 직업정보제공사업, 근로자 모집 또는 근로자공급사업으로 구분하여 이에 적용되는 기본원칙과 행위기준을 규정하고 있다. 민간고용서비스 기관이 준수해야 할 행위기준으로 균등처우(제2조), 근로조건 명시(제10조), 직업소개 원칙(제11조), 거짓 구인광고 금지(제34조)가 규정되어 있으며, 민간유료직업소개사업 및 근로자공급사업에 대해서는 손해배상책임(제34조의2)이 규정되어 있다.

소개사업, 직업정보제공사업, 근로자 모집, 근로자공급사업으로 분류되어 민간부문에서 제공되고 있으나, 최근 들어 취업알선, 채용대행, 헤드헌팅 등을 추가적으로 제공하는 민간고용서비스 기관의 등장으로 인해 민간고용서비스의 영역은 꾸준히 확대되고 있는 실정이다. 이처럼 고용서비스의 제공 주체에 따라 고용서비스를 공공과 민간으로 구분하였으나, 이 둘 간의 역할은 “공공부문이 기본 고용서비스로 무엇을 제공할 것인가에 대한 준비와 장기실업자와 같은(고용보험망에 포함되어 있지 않은) 취업취약계층에 대한 특화 서비스를 누가 제공할 것이며, 더 나은 고용서비스가 제공될 수 있는 시스템은 무엇인가”를 근거로 정립된다(김승택, 2011). 사실 취업취약계층으로 분류되는 구직자는 장기실업자를 제외하고도 여성, 청년층, 노령층 등으로 다양하지만, 이들에 대한 정보가 미약할 뿐만 아니라 이들의 특성에 적합한 공공고용서비스 또한 미흡한 수준에 머물러 있다.

이러한 이유로 인해 정부는 공공고용서비스의 인프라를 확충하여 구직자의 유형에 조응한 공공고용서비스를 제공하고자 대도시 중심으로 고용센터를 통합·대형화함으로써 고용센터의 수를 155개(2003년 기준)에서 83개(2013년 12월 기준)으로 조정하였으며, 유관기관 간의 협력 강화, 취업지원 시스템 개편 등의 공공고용서비스 내실화를 통해 고용센터가 공공고용서비스 제공의 핵심주체로서의 역할을 수행할 수 있도록 하였다.

표 6. 고용센터 취업지원 프로그램 운영 현황

Tab 6. Job Support Programs in the Jobcenter

(단위: 건, 명)

구분	2011		2012		2013	
	실시	참여자	실시	참여자	실시	참여자
구인·구직 만남의 날	2,582	57,025	2,193	65,713	2,130	47,117
동행면접	252	5,487	2,585	2,439	3,403	3,182
채용대행 서비스	1,857	11,279	1,912	10,620	2,980	12,589

출처: 고용노동부, 2014, 고용노동백서.

고용센터는 2006년부터 2007년까지 2년 간 620명의 실무담당공무원을 신규로 채용하였고, 2010년과 2011년에는 단시간근로 직업상담원이 297명 증원되었으며, 2007년과 2008년에 걸쳐 민간직업상담원 1,446명을 공무원으로 전환시켜 고용안정성을 보장해주는 등 보다 나은 고용서비스를 구직자들에게 제공할 수 있는 기반을 조성하였다. 뿐만 아니라 2008년 글로벌 금융위기로 인한 대규모 실업사태에 대응하고자 고용서비스 인턴이 2009년에 1,200명 투입되었다(고용노동백서, 2012). 고용서비스 담당 인력의 전문성 제고 및 현실적 고용서비스 제공 차원에서 고용센터 직원을 대상으로 한 단계별 심화학습과 실습 위주의 교육 과정이 운영되고 있으며, 구인·구직에 어려움을 겪고 있는 취업취약계층에게는 구인·구직 만남의 날, 동행면접, 채용대행서비스 등 오프라인 취업지원프로그램을 지원하고 있다(표 6 참조).

표 7. 고용센터 구인·구직 및 취업 현황

Tab 7. Employment States in the Jobcenter

(단위: 명, 건, %)

	구일자수	구직건수	취업건수	취업률
2009	1,225,011	2,732,741	669,535	24.5
2010	1,770,987	2,755,006	701,928	25.5
2011	1,742,178	2,559,832	656,494	25.6
2012	1,778,519	2,517,515	731,751	29.1
2013	1,762,859	2,880,663	853,362	29.6

출처: 고용노동부, 2014, 고용노동백서.

2011년에는 실업인정방식이 개편되고 취업상담에 약제가 실시되는 등 취업지원이 필요한 수급자에게 충분한 상담시간을 할애함으로써 실업급여 수급자가 보다 빠른 시일 내 노동시장에 재진입할 수 있었는데, 이는 표 7을 통해 알 수 있다. 다시 말해, 2010년 대비 2011년 실업급여 수급자의 감소로 인해 고용센터를 방문·이용하는 구인·구직자가 2010년에 비해 감소하여 취업건수 또한 줄어들었지만, 취업률

은 비슷한 수준을 유지하였다. 아울러 구인·구직자가 자기주도적 구인·구직활동을 수행할 수 있도록 취업포털인 워크넷(www.work.go.kr)을 구축하여 자치단체 및 민간고용서비스 기관과 연동시킴으로써 직업정보의 양과 질을 향상시켰다.

그리고 2013년에는 경제 회복에 따라 실업급여 수급자가 2012년에 비해 증가하면서 고용센터를 이용한 구직자는 2012년에 비해 증가하였으나, 기업의 구인 인원은 작년 대비 소폭 감소하고, 취업자수는 전년대비 0.5%p 증가하는 성과를 거두었다.

4.2 고용서비스 만족도 조사

4.2.1 조사배경

우리나라에서 고용서비스 만족도 조사는 고용서비스 품질지수라는 이름으로 한국고용정보원에서 2007년 기본연구과제로 고용서비스 품질지수 측정모형을 개발하였으며 이를 고용부에 보고하고 기존 고객만족도 조사를 동 조사로 대체하여, 2008년부터 조사하여 기관평가 등에 활용하고 있다. 관련 근거는 고용센터 운영규정 제16조(고객만족도 관리) 제2항이며, 기존 고객만족도³⁾와 비교하여 고용서비스 품질지수의 특성이 반영되고 있다. 구직자는 취업과 관련한 정보제공 및 취업알선에 초점을 맞추고 구인업체는 구인충족을 위한 정보제공 및 인재추천에 초점을 맞추어 이에 대한 기여도를 객관적으로 판단할 수 있도록 서비스결과, 절차, 인적 및 환경 등에 대한 품질을 측정토록 하고 있다.

또한 양질의 구직서비스를 받은 구직자는 취업에, 양질의 구인서비스를 받은 구인업체에게는 채용에 대한 효과 등 고용서비스 효과성을 파악할 수 있도록 구성하였다. 고용서비스 생산과정 단계별 수요와

공급간의 상호작용 이해를 통한 서비스 개선 및 고용서비스 종사자의 생산성 향상에 기여토록 하고 있다.

4.2.2 표본설계

조사목적은 고용센터 이용고객의 요구 및 만족·불만족 사항을 파악하여 고객이 원하는 고용서비스 제공으로 서비스 질을 제고시키고자 함이며, 조사대상은 해당 고용센터를 이용한 경험이 있는 구직자와 구인업체이다. work-net 등록 명단을 활용하여 조사대상을 선정하고, 조사방법은 전화설문으로 이루어지며 설문수량은 각 센터별 평균 구직자 100명과 구인업체 100개소이다.

이를 구체적으로 설명하면 2012년 조사의 경우 총 표본수가 18,768 Sample(71개 고용센터 및 9개 출장센터)로 71개 센터의 평균 표본수는 구직자 120(대면 60, 비대면60) Sample, 구인업체 120(대면 60, 비대면 60) Sample로 총 17,040 Sample이다.

그리고 9개 출장센터의 평균 표본수는 구직자 96(대면 48, 비대면48)Sample, 구인업체 96(대면 48, 비대면 48) Sample로 총1,728 Sample이다.

또한 고용센터의 취업률 및 구인충족률을 고려하여 구직자는 응답자중 취업자 비율을, 구인업체는 응답자중 채용업체 비율을 반영하여 2012년의 경우에는 지난 2011년도 work-net 1.1~12.31 취업률 26%, 구인충족률 39%를 참조하여 표본을 구성하였다.

조사 시기 및 횟수는 2008년부터 2011년까지는 11월~12월 중 1회 이루어졌으나 2012년부터는 반기별 실시를 적용하여 6월과 12월 2회 진행하였다. 그 이유는 지난 년도 12월부터 평가 당해연도 11월 30일까지 고용센터를 이용자 등을 대상으로 1회 조사 하는 경우 과거 서비스 경험을 평가하는 시간이 너무 오래되어 현실성 있는 평가가 이루어지기 어렵다고 판단되어 2012년부터 반기 평가가 적용되었다. 향후 이는 분기별 평가로 이어지는 것이 바람직하다고 본다.

3) 기관을 이용한 고객을 대상으로 서비스 받은 내용에 대해서 고객의 만족과 불만족의 성향을 파악하고 이를 점수화하여 기관평가 등에 활용하며 취약부분의 서비스 개선에 있다.

표 8. 주요 조사설문항목
Tab 8. Survey Contents

대면 서비스	결과 품질	고용서비스의 충족도	고용서비스를 통해서 얻고자 하는 욕구 충족
		공공서비스의 적합성	공공서비스로서 적합하게 제공된 정도
	절차 품질	고용서비스의 신뢰성	고객이 고용서비스 제공자에게 느끼는 신뢰감
		신속·정확한 응답성	고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지
인적 품질	직원(상담원)의 전문성	서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식	
	직원(상담원)의 친절성	예의 바르고 친절한 고객응대 태도	
환경 품질	시설·환경의 쾌적성	편리한 시설, 직원의 용모 등 외형적 환경	
	접근용이성·이용편리성	장소적 접근 용이성, 편리한 시간에 이용 가능성	
비대면 서비스	결과 품질	고용서비스의 충족도	고용서비스를 통해서 얻고자 하는 욕구 충족
		공공서비스의 적합성	공공서비스로서 적합하게 제공된 정도
	과정 품질	고용서비스의 신뢰성	고객이 고용서비스 제공자에게 느끼는 신뢰감
		신속·정확한 응답성	고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지
		직원(상담원)의 전문성	서비스를 수행하는데 필요한 기술과 지식
		매체의 편리성	매체의 이용도구, 안내 및 민원처리 편리성
		접촉 신속성 및 편리성	접촉시간 신속성, 접촉이용 편리성

조사항목은 고용센터 이용고객을 대상으로 각 서비스 품질 측정항목을 조사하기 위하여 구인업체의 경우 대면 27개 항목과 비대면 21개 항목, 구직자는 대면 27개 항목과 비대면 20개 항목으로 구성되어 있으며 주요 내용은 표 9와 같다.

구직자 및 구인업체 고용서비스 품질지수 반영 비율은 5:5, 대면서비스 및 비대면서비스의 비중은 5:5 반영하여 적용하고 있다.

조사방법은 외부 전문조사기관에 의뢰하여 설문조사를 진행하며, 조사결과 활용은 고용서비스 접점에서 고객의 경험과 관련된 고용서비스 품질 개선사항과 직원과의 상호작용관계를 살펴보고 고객의 요구사항을 파악하여 고용센터의 고용서비스 개선 등에 활

용하고 있다. 특히 2008년의 경우 고용센터 기관평가에 활용하였고, 2009~2010년 고용노동부의 성과계획서 성과지표로 활용하였으며, 2011년과 2012년에는 활용되지 않았지만 여전히 관리지표로 활용하고 있다.

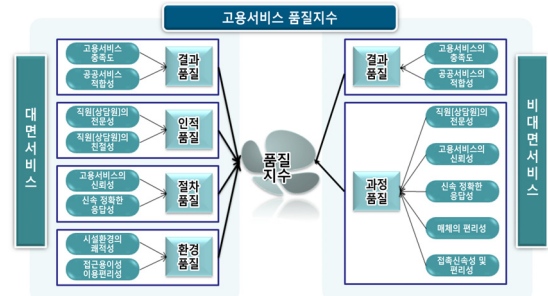


그림 1. 고용센터 고용서비스 품질지수 모형
Fig. 1. Employment Service Quality Index Model

4.2.2 2012년 조사결과 개요

전국 71개 고용센터 9개 출장소 이용 구인 및 구직자를 조사대상으로 구직자 9,384샘플, 구인업체 9,384 Sample 규모로 구조화된 설문조사를 통한 전화조사 방법으로 이루어졌다.

표 9. 고용서비스 품질지수 조사현황

Tab 9. Employment Service Quality Index Results

구분	2009	2010	2011	2012	
고용서비스 품질지수	74.86	75.35	73.71	76.49	
구직자	품질지수	72.15	71.87	71.93	75.37
	대면 품질지수	75.05	75.03	74.47	77.55
	비대면 품질지수	69.24	68.71	69.26	73.12
구인업체	품질지수	77.57	78.82	75.67	77.65
	대면 품질지수	79.47	80.62	77.40	79.72
	비대면 품질지수	75.66	77.02	74.32	76.46

조사결과 고용서비스 품질지수는 100점 만점에 76.49점 이었으며, 구직자 고용서비스 품질지수는 75.37점, 구인업체 고용서비스 품질지수는 77.65점

이었다. 구직자의 경우 고용서비스 전체 평균에 대비하여 1.12점 낮았고, 대면 고용서비스 품질지수는 77.55점으로 구직자 전체 평균 대비 2.18점 높았으며, 비대면 고용서비스 품질지수는 73.12점으로 구직자 전체 평균 대비 2.25점 낮은 것으로 나타났다. 구인업체의 경우 77.65점으로 고용서비스 전체 평균 대비 1.16점 높았고, 대면 고용서비스 품질지수는 79.72점으로 구인업체 전체 평균 대비 2.08점이 높은데 반해 비대면 고용서비스 품질지수는 76.46점으로 구인업체 전체 평균 대비 1.18점 낮은 것으로 나타났다. 따라서 2012년 조사결과만 가지고 볼 때 공공 고용서비스에 대한 만족도가 구직자 보다는 구인업체가 그리고 비대면 서비스 보다는 대면 서비스에 대한 만족도가 높다는 사실을 확인 할 수 있다.

5. 결론

지금까지 영국과 미국 그리고 우리나라 등 세계 각국에서 이루어지는 고용서비스 만족도 조사에 대해서 살펴보았으며, 이를 국가별로 요약하면 다음과 같다.

먼저 영국의 경우 잡센터플러스는 매년 고용연금부와 성과 및 자원 협약을 체결하여 고객만족도의 실제 달성치와 협약 달성 목표치를 비교하여 고객만족도 조사를 실시하고 있다. 여기서 고객만족도 지표와 관계된 평가항목은 ‘고객서비스’와 ‘고용주 참여’인데, 먼저 고객서비스는 고객에게 보다 나은 품질의 서비스가 제공되었는지를 평가하는 지표로서 이에 대한 평가기준은 2010년까지 3가지 항목(전문성, 시의성, 정보성)이었으나, 그 이후로는 4가지 항목(전문성, 시의성, 정보성, 접근성)에 근거하여 고객서비스에 대한 평가가 이루어지고 있다. 그리고 평가는 미스터리 쇼퍼를 통해 실시된다.

미국의 고용서비스 만족도는 고객별로 WIA 참가자 고객만족도와 사업주 고객만족도로 구분될 수 있으며, 고객의 경험에 조응하여 고안된 세 가지 핵심

질문의 점수는 지역별 가중치에 따라 합산되어 등급화된다. 여기서 핵심질문은 고용서비스에 대한 고객의 전체적인 만족도, 서비스에 대한 고객의 기대치, 그리고 고객이 처한 상황에서 이상적인 고용서비스와 실질적인 고용서비스 간의 비교에 관한 것이다. 그리고 지역별 가중치를 고려하여 평가하고 있다.

표 10. 국가별 고객만족도 조사 방법
Tab 10. Customer Satisfaction Index Measuring (UK, US, KOREA)

구 분	영국	미국	한국
조사기관	잡센터플러스	고용직업훈련청	한국고용정보원
조사대상	구직자/구인자	구직자/구인자	구직자/구인자
조사방법	전화/방문/인터넷	전화	전화
조사항목	정보성	-	친절성
		-	응답성
		-	신뢰성
	전문성	-	전문성
	접근성	-	접근성
	-	만족도/충족도	충족도
시의성	적합성	적합성	

마지막으로 우리나라에서 고용서비스 만족도 조사는 고용서비스 품질지수라는 이름으로 고용센터운영규정 제16조(고객만족도 관리)제2항에 근거하여 현재 한국고용정보원에서 수행하고 있다. 그리고 조사항목은 고용센터 이용고객을 대상으로 각 서비스 품질 측정항목을 조사하기 위하여 구인업체의 경우 대면 27개 항목과 비대면 21개 항목, 구직자는 대면 27개 항목과 비대면 20개 항목으로 구성되어 있다.

2012년 조사결과만 가지고 볼 때 공공 고용서비스에 대한 만족도가 구직자(75.37) 보다는 구인업체(77.65)가 그리고 비대면 서비스(73.12, 76.46) 보다는 대면 서비스(77.55, 79.72)에 대한 만족도가 높다는 사실을 확인 할 수 있다.

이상에서 논의한 세계 각국의 만족도 조사를 통해 시사하는 바를 반영하여 향후 고용서비스 품질지

수 결과의 공정성과 수용성 그리고 활용성을 제고시키기 위해서 다음과 같은 개선방안을 제안한다.

먼저 조사설계 개선방안 측면에서 표본의 대표성 확보를 위해서는 지역별 각 센터 및 출장소별(구직자 및 구인업체) 이용자 규모에 따른 표본설계가 요구되고 또한 시기별 이용자 수 분포를 고려한 표본설계가 적용되어야 한다. 그리고 고용센터를 이용한 이용자들의 제대로 된 서비스의 만족도 평가가 이루어지기 위해서는 현행 반기별 조사를 분기별로 조사를 통해 이루어져 평가하는 것이 바람직하다. 이는 미국에서 적합한 참가자 표본 추출을 위해 60일 이내 참가자와 표본을 적어도 한 달에 한번 추출하는 것과 맥락이 같다.

다음으로 조사방법 및 내용 개선방안 측면에서 먼저 지역적 특성을 고려한 가중치 부분을 적용하는 것이 필요하다. 이를 위해 고용센터별 내부 및 외부 환경에 대한 정확한 분석이 우선적으로 요구된다. 그리고 비대면 서비스의 경우, 워크넷 사용에 대한 불만이 고용센터 제공 서비스에 대한 불만으로 표출될 가능성이 높으므로 이에 대한 개선이 필요하다.

고용서비스 품질측정 및 평가를 위해서는 내·외부 환경에 대한 정확한 분석이 우선시 되어야 하고 특히, 외부변수는 고용센터에서 역량을 벗어나는 주어진 조건이라 판단한다.

특히 고용서비스 품질지수 평가항목 중 환경품질에 대해서는 시설투자 등이 될 수 있도록 예산 등이 선제적으로 투자되고 난 이후 평가가 이루어져야 하며, 만약 그것이 여의치 않다면 이에 대한 조정지수 도입 등을 적극적으로 검토해서 평가가 이루어져야 평가 결과의 공정성을 확보 할 수 있을 것이다. 이 부분은 미국의 지역별 가중치 도입을 벤치마킹 할 필요가 있다.

또한 결과가 아닌 과정을 중요시하는 평가와 응답자가 이해하기 쉽고, 응답 시간을 단축할 수 있도록 평가항목의 중복성을 제거하는 등 평가지표의 단순화가 필요하다.

그리고 면접원과 고객과의 자연스러운 대화 속에서 예상치 못한 응답자의 만족·불만족 사유가 도출될 가능성이 있는 Probing 기법과 응답자의 사유에 대한 Full Script를 활용 할 수 있는 VOC 심층조사를 통해 각 센터별, 업무프로세스별 서비스 개선안 도출이 가능한 수준으로 구체적으로 기술 할 수 있다는 점에 조사 과정에 이를 적극 반영하는 것을 고려해 볼 수 있을 것이다. 그리고 이 경우 영국의 미스터리 쇼퍼를 통한 평가 방법 도입을 검토해 볼 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

[국내 문헌]

- [1] 고용노동부 (2014), 고용노동백서, 고용노동부.
- [2] 고용노동부 (2012), 고용노동백서, 고용노동부.
- [3] 금재호 (1999), 직업, 취업 및 훈련정보에 대한 수요자의 욕구조사, 노동부.
- [4] 김호원, 이만기, 이상현, 김균, 김진희 (2009), 공공 고용서비스의 선진국 실태 분석, 한국고용정보원.
- [5] 김승택 (2011), 고용서비스 선진화를 위한 진단, 노동리뷰, 한국노동연구원.
- [6] 김호원, 김태우 (2012), 고용서비스 품질지수 결과분석 및 개선방안 연구, 한국고용정보원.
- [7] 오성욱 (2007), 고용서비스품질 측정모델 및 품질지수 개발에 관한 연구, 한국고용정보원.
- [8] 오성욱, 김태우 (2012), 고용센터의 성과관리 지표 개선에 관한 연구, 한국고용정보원.
- [9] 오성욱, 윤성준 (2005), “데이터베이스를 이용한 고용서비스성과의 결정요인에 관한 실증적 연구”, 인사관리연구, 29(2), 81-118.
- [10] 유길상, 임동진 (2002), “공공직업안정서비스 고객만족도 평가 및 결정요인”, 한국지방자치학회보, 14(1), 257-280.

- [11] 윤성준, 오성욱 (2003), “공공서비스에 있어서의 고객만족에 대한 고찰”, 서비스경영학회지, 4(2), 3-31.
- [12] 임언, 이지연, 최동선 (2006), 고용서비스 인증 표준 개발, 한국직업능력개발원.
- [13] 정인수 (1999), 직업안정인프라 구축, 노동부.
- [14] 정인수, 지승현 (2011), “지역 특성을 감안한 공공고용서비스의 새로운 평가 방안”, 노동정책연구, 11(2), 107-144.
- [15] 최강식, 김훈식, 남재량 (2000), 노동시장의 매개기능 활성화를 통한 고용확대방안, 노동부.
- [16] Department for Work and Pensions (2011), Jobcentre Plus Annual Report and Accounts 2010-2011, Department for Work and Pensions.
- [17] Department for Work and Pensions (2010), Jobcentre Plus Annual Report and Accounts 2009-2010, Department for Work and Pensions.
- [18] Jobcentre Plus (2011), Jobcentre Plus Annual Report and Accounts 2010-2011, Department for Work and Pensions.
- [19] Jobcentre Plus (2010), Jobcentre Plus Annual Report and Accounts 2009-2010, Department for Work and Pensions.
- [20] Kreitner, R. and Kinicki, A. (2010), Organizational Behavior, New York: McGraw-Hill.
- [21] Planning & Research (2012), “2011 Follow-Up Survey of FÁS Participants”, Planning & Research, FÁS.
- [22] Sen, R. (2008), “2007 Employment Services Customer Satisfaction Survey”, Planning & Research, FÁS.
- [23] Sen, R. (2011), “National Contact Centre Employer Customer Survey: July-December 2010”, Planning & Research, FÁS.

[웹사이트]

- [24] <http://www.dwp.gov.uk>
- [25] <http://www.doleta.gov>



김 호 원 (Ho W. Kim)

경희대학교에서 노사관계 전공으로 경영학 석사학위를 취득하고, 숭실대학교에서 인사조직 전공으로 경영학 박사학위를 취득하였다. 현재는 한국고용정보원 부연구위원으로 재직 중에 있으며, 수행하고 있는 업무는 공공 및 민간 고용서비스 관련 연구이다. 관심분야는 고용서비스 특히 청년취업지원 서비스와 이와 관련된 평가 등이다. 최근 발표된 주요 보고서와 논문은 민간고용서비스 인증제 사업 효과성 분석 및 개선안 마련(한국고용정보원, 2014. 10), 기업 내 외국어 사용여부 및 활용정도가 임금과 이직의도에 미치는 영향(기업경영연구 제21권 제4호, 2014. 8), 『취업진로연구(2011~2013)』의 학술적 가치와 연구특성 분석에 관한 연구(취업진로연구 제4권 제2호, 2014. 12) 등이 있다.



김 태 우 (Taewoo Kim)

위덕대학교에서 인간의 행동이 의사결정에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하는 행동경제학으로 석사학위를 취득하였으며, 현재는 서울대학교 박사과정에서 비정규직 노동자의 직업 탐색에 대한 연구를 수행하고 있다. 뿐만 아니라 한국고용정보원에서 연구원으로서 중앙 및 자치단체의 재정 지원 일자리사업 평가 및 모니터링 등을 수행하고 있으며, 관련 문헌으로는 재정지원 일자리사업 평가 및 모니터링, 일자리사업의 근로조건 비교 등이 있다.

International Comparison of Satisfaction Surveys for Employment Services

Ho W. Kim* · Taewoo Kim**

ABSTRACT

This study looked for employment services satisfaction surveys done in the UK, USA and Korea. And through which derived the following suggestions for improving Korea the employment service satisfaction survey.

First, in terms of research design improvements to ensure the representativeness of the sample region for each center and branch—specific (job seekers and recruiters) requires the sampling design based on user scale.

In addition, the sample design should be applied when considering specific user can be distributed. US is restricted to participants within 60 days for sampling and sample extraction once a month at least.

Next in terms of survey improvements, it is necessary to apply a weighting part considering the regional characteristics.

For this, the correct analysis of the employment center by the internal and external environment is required. And in the case of non—face—to—face service, complaints about worknet use is likely to be channeled into complaints about job centers provide services. It needs to improve on this.

And for the improvements of business processes service by an in—depth study, it can be seen to review the possible introduction of a British mystery shopper.

Keywords: Employment Service, Satisfaction, Employment Service Evaluation, International Comparison

* Corresponding Author, Korea Employment Information Service, Employment Service Enhancement Center, Research Fellow, labour21@keis.or.kr

** Korea Employment Information Service, Employment Policy Monitoring Center, Researcher, twkim7588@keis.or.kr