

노동정책연구

2002. 제2권 제1호 pp.125~153

© 한국노동연구원

연구논문

공공직업안정서비스 고객만족도 평가 및 결정요인

유길상*
임동진**

본 논문은 공공직업안정서비스의 고객만족도 평가와 결정요인 분석을 위해 2000년 3월경에 구직자 1,092명에 대하여 설문조사를 토대로 저술된 것이다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 공공직업안정서비스의 고객만족도 종합평점(5점 척도)은 3.35로 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 공공직업안정서비스의 구체적 내용으로 직업상담서비스는 3.86으로 대체로 만족, 취업알선서비스는 2.74로 다소 불만족, 직원의 전문적인 설명과 친절성, 취업관련 행사, 고용정보 전산망에 대해서는 대체로 만족한 데 반해, 구인구직 게시판의 정확성, 다양성, 제공받은 일자리의 기대치와의 일치성은 불만족하는 것으로 나타났다. 셋째, 공공직업안정서비스의 고객만족도에 영향을 주는 변수로는 상담 횟수, 상담 시간, 성별, 전 직장 임금수준 등으로 나타났다. 넷째, 공공직업안정서비스의 고객만족도를 높이기 위한 방안으로 더 많은 구인처(구인업체)의 개발과 그 구인처에 대한 상세한 정보 제공과 구직직종 선택시 직종의 동향과 전망, 이들 직종에 지원하는 데 필요한 노하우에 대한 서비스 등이 필요한 것으로 나타났다.

핵심용어 : 공공직업안정서비스, 고객만족도, 평가기준, 평가지표 설정

I. 서론

20세기 후반으로부터 비롯되는 신자유주의 물결은 시민, 정부, 시장 간의 상호 역할

투고일: 2002년 1월 10일, 심사의뢰일: 1월 23일, 심사완료일 1월 29일.

* 한국노동연구원 고용보험연구센터 소장(ksyu@kli.re.kr)

** 한국노동연구원 고용보험연구센터 연구원(ncdjljm@kli.re.kr)

과 책임관계에도 수많은 변화를 요구하고 있다. 이러한 일련의 움직임은 국정운영의 기본 틀에 있어서도 논의의 초점과 관심영역에 있어서 다소간의 차이가 있으나, 자율과 창의, 경쟁과 협상, 능률과 성과, 조정과 파트너십, 분권화와 수평적 네트워크, 고객만족 서비스, 참여주의와 공동체주의 등과 같은 핵심적 가치의 실현과 강제적 정부 개입보다는 수평적 관계에서의 정치·행정적 조율을 통한 대응성(reflexivity)을 향상시킬 수 있는 정부의 역할과 책임을 요구하고 있다(박영주, 2000:19; 김석준 외, 2000: 22-25; 정정길, 2000). 그러나 여기서도 가장 중요하게 떠오르고 있는 것은 행정서비스의 기획 과정에 시민고객의 욕구, 요구 및 선호가 무엇인지 조사·반영함으로써 행정서비스에 대한 고객만족도를 제고시키는 것이다. 이러한 상황을 반영하여 최근 행정서비스에 대한 국민 고객만족도에 관한 연구가 증가하고 있다(오세운, 2000; 한국행정연구원, 1996~1999; 박중훈, 1997; 박중훈·김관석, 1996; 박천오, 1997; 한국능률협회컨설팅, 1998; Peters & Pierre, 1998).

행정서비스의 고객만족도를 조사하는 목적은 단순히 어느 시점에서의 만족 수준을 아는 데 그치는 것이 아니라 고객만족도 제고를 위해서 취해야 할 조치가 무엇인지 파악하고자 하는 데 있는 것이다.

IMF 외환위기 이후 한때 9%(1999. 2월 현재)에 육박했던 실업률은 3.4%(2000. 10월 현재)를 나타내고 있다. 하지만 이러한 외형적인 실업률 하락에도 불구하고 고용구조 및 실업양태는 외환위기 이전에 비해 뚜렷한 변화를 나타내고 있다. 비정규직 불안정 취업층의 증가, 대졸실업자, 청년실업자, 장기실업자 등의 비중의 증가와 이러한 구조가 장기화·고착화 현상이 나타나고 있다(한국노동연구원, 2001). 또한 산업구조의 변화에 따라 고용구조도 컴퓨터·정보통신 등 첨단산업 부문의 인력수요가 급증하는 등 기존의 제조업 중심에서 탈피하여 소위 ‘디지털경제’로 전환하는 경향이 특징적으로 나타나고 있다. 이러한 고용구조와 산업구조의 변동, 산업·업종 간 인력수급의 불균형 심화 현상은 공공직업안정기관의 취업지원서비스가 보다 강화되고 질적으로 제고되어야 할 필요성을 증대시키고 있다.

1997년 말 IMF 외환위기를 계기로 대량의 실업문제에 대응하기 위해 정부는 공공직업안정기관(Public Employment Service: PES)¹⁾은 52개소 141명(1997년 2월 현재)에서 157개소 2,500여명(2000. 4월 현재) 이상의 인력을 거느리는 규모로 확대하였다. 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 공공직업안정기관의 규모인 양적 측면과 더불어

1) 직업안정기관은 직업안정법 제4조 제1항에 의거 노동부 지방노동관서로 규정하고 있다. 그러나 본 연구에서는 공공직업안정기관을 직업상담서비스와 취업알선서비스 등을 제공하는 기관으로 보고 지방노동사무소, 인력은행, 고용안정센터, 일일취업센터 등을 포함하는 개념으로 하였다.

질적 측면인 서비스 제공 수준이 무엇보다 중요한 문제이다.

따라서 본 연구에서는 공공직업안정기관이 제공하는 직업상담과 취업알선 등의 공공직업안정서비스²⁾의 고객인 구직자들의 서비스 만족도의 정도, 더 나아가 공공직업안정서비스의 질적 향상을 도모하는 방안을 모색하고자 한다. 본 연구의 구체적인 목적은 두 가지로 요약된다. 첫째, 공공직업안정서비스의 고객만족도는 어느 정도인가? 둘째, 공공직업안정서비스의 고객만족도에 영향을 주는 요인들은 무엇이며, 고객만족도를 향상시키기 위한 방안은 무엇인가?

II. 고객만족도 평가의 필요성과 평가기준 설정

1. 공공서비스 고객만족도 평가의 필요성

공공서비스에 있어서 고객지향적 관리에 대한 본격적인 논의는 Kotler and Andreasen(1996), Chapman and Cowdell(1998) 그리고 Titman(1995) 등의 저술에서 나타나고 있다. Andreasen(1996)은 서비스가 고객지향적으로 이루어져야 하며, 이는 서비스에 대한 고객 접근성과 이용 편리성에 주안점을 두어야 한다는 것이다(Walsh, 1995; Issac-Henry, K., Painter, C. and Barnes, C., 1993). 또한 Chapman(1998)은 서비스 공급자가 단순히 사용자의 욕구를 조사하여 반영하는 수준을 넘어, 서비스의 생산·유통·소비 과정에 고객이 적극적으로 참여함으로써 공급자와 사용자 모두가 적극적으로 되어야 할 필요가 있다고 주장한다. 이러한 고객정향은 공·사 서비스의 차이가 없다는 것이 신공공서비스에서 나타나는 공통된 의견이다(Kotler & Andreasen, 1996; Chapman & Cowdell, 1998; Titman, 1995).

Peter and Waterman 등은 고객만족 행정을 위하여 정부는 항상 시민의 소리를 들어야 하며 항상 시민과 가까이 하는 것을 강조하였다. 민간분야의 고객만족 경영이 공공기관에도 확산되어 다양한 형태의 시민(고객)만족도 조사를 통하여 행정 과정에 반

2) 공공서비스에 대하여 Lucy 등은 사회적 기능에 입각하여 ① 일상적 서비스(쓰레기, 도로 및 교통, 상·하수도, 오물수거 서비스 등), ② 보호적 서비스(경찰, 소방, 법 시행, 홍수 통제, 법원행정 서비스 등), ③ 발전적 서비스(교육, 도서관, 공원, 위락시설서비스 등), ④ 사회적 최저수준 보장서비스(의료보호, 식량 원조, 직업훈련, 공공주택 보급 서비스 등)로 구분하고 있다(William H. Lucy & Denniss Gilbert & Gurthrie S. Birkhead(1977: 687~697)). 본 연구의 공공직업안정서비스는 Lucy의 기준에 입각하면, 발전적 서비스로 구분할 수 있다.

영됨으로써 고객지향적인 정부 구축을 위한 노력을 하고 있다(김판석·박중훈, 1966: 88; Osborne&Gaebler, 1992: 177~179). 또한 이러한 서비스들의 특징은 조직의 상층부가 아닌 일선행정기관의 민원서비스의 창구에서 발생한다는 것이다(Babin & Boles, 1998: 79).

이러한 공공서비스에 대한 고객만족도 평가는 공공기관이 제공하는 행정서비스에 대하여 시민으로 하여금 서비스활동 전반이나 특정서비스 영역에 있어서의 활동을 평가하는 것을 말한다. 다시 말하면, 행정기관이 제공하는 공공서비스에 대하여 고객인 시민들이 느끼는 체감만족도로 질적이며 주관적인 평가를 의미한다. 공공서비스에 대한 고객만족도 평가는 행정기관의 서비스활동에 대한 시민(고객)의 만족도를 조사하는 것을 주요 내용으로 하기 때문에 ‘시민(고객)만족도(citizen satisfaction) 조사’의 형태로 이루어지는 경우가 많고, 시민을 고객으로 보는 입장에서는 ‘고객만족도(customer satisfaction) 조사’로 불려지기도 한다. 시민평가는 주관적 평가의 형태를 띠게 되기 때문에 대부분의 경우 ‘시민설문 조사(citizen survey)’의 형태로 진행되는 것이 일반적이다(최병대 외, 1999: 22).

고객지향적 행정서비스를 지향하는 고객만족도 평가제도는 1970년 이래 미국을 비롯한 선진 외국에서 폭넓게 채택되어 왔다. 고객만족도 평가제의 핵심이 되는 논리는 고객의 목소리(Voice of the Citizen: VOC)를 행정 과정에 반영하여야 하고, 공공서비스의 성과 평가에 있어 수혜자 측면의 평가를 중시하여야 한다는 것이다(Stipak, 1983; Fitzrald & Robert, 1980; Brown & Coulter, 1983; Rosentraub & Thompson, 1981). 이는 기존의 능률성 중심의 객관적 성과측정에서 벗어나 행정이념의 변천과 시대상을 반영한 서비스 수혜자 중심의 평가로서 바람직한 방향으로의 흐름으로 보여진다. 즉, 서비스의 최종소비자들에게 공공서비스의 평가의 지위를 부여함으로써 서비스 공급의 측면에서는 서비스의 질에 대한 보장에 초점을 맞추게 하고, 동시에 서비스 수혜자의 수요와 욕구를 서비스 평가의 핵심기준이 되게 하는 개혁을 추구하는 것이다.

2. 고객만족도 평가기준 설정

공공서비스에 대한 고객만족도 평가는 행정기관의 성과에 대한 시민(고객)의 인식과 평가에 관한 중요한 정보를 제공함으로써 행정서비스의 개선과 행정의 경쟁력을 높일 수 있는 기회를 제공하여 준다(김병국, 1996; 권경득, 1997; 김병준, 1998; 최병대 외, 1999). 고객만족도 평가는 행정기관이 시민(주민)들의 다양한 행정서비스 욕구에 대하

여 얼마나 시민의 기대감을 충족시켜 주는가를 나타내는 평가지표이다. 즉, 행정기관이 제공하는 행정서비스의 수준이 시민이 기대하는 것과 비교하여 볼 때 그 수준이 높은지 또는 낮은지를 객관적인 조사기법을 통하여 계량화 또는 수치화하는 것이다.

행정기관은 행정서비스에 대한 시민의 인식과 만족도 조사를 통하여 행정서비스에 대한 시민의 욕구를 파악하고 이를 적극 수용함으로써 행정서비스의 질적 개선을 이룩할 수 있다. 특히 행정기관간 시민(고객) 평가의 결과를 비교할 수 있는 체제가 구축되어 행정기관간 고품질의 행정서비스 제공을 위한 경쟁이 제고된다면, 시민(고객)만족도 평가는 고객만족 ‘행정서비스의 구현’에 크게 기여할 것이다.

이러한 시민 평가제는 평가 주체와 평가 대상에 따라 다양하게 분류된다. 먼저, 평가 주체에 따라 시민일반(general citizen)이 평가의 주체가 되는 시민일반평가(general citizens evaluation)와 행정기관의 구체적인 고객(specific clients)이 평가의 주체가 되는 고객 평가(client evaluation)³⁾로 구분된다. 평가 주체와 평가 대상을 매트릭스화하면 시민평가의 유형은 ① 시민일반 종합평가, ② 시민일반 부분평가, ③ 고객 종합평가, ④ 고객부분 평가로 나누어진다(김병준, 1998: 14~16).

〈표 1〉 고객만족도 평가제의 유형

평가대상 \ 평가주체	행정 전반	일부 기관·일부 서비스
시민일반	시민일반 종합평가	시민일반 부분평가 (시민일반 기관평가/시민일반영역평가)
고객	고객 종합평가	고객 부분평가 (고객 기관평가/고객 영역평가)

자료: 김병준(1998: 15)

공공서비스의 평가방법은 크게 객관적인 자료에 의거해 평가하는 객관적 평가방법과 주민들의 욕구나 만족에의 충족 정도를 통해 평가하는 주관적 평가방법이 있다(Brudney & England, 1982: 127~135).

객관적 평가방법은 공공서비스를 평가하는 데 서비스 기관에서 제공하는 객관적인 자료를 바탕으로, 투입된 예산규모나 산출된 서비스의 양 등을 중심으로 평가하는 것을 말한다. 따라서 기관 의존적인 성격을 가지며, 서비스의 경제적 기능을 수행한다고

3) 고객 평가(client evaluation)의 예로는 서울특별시의 지하철, 상수도, 보건의료, 청소, 민원행정, 시내버스 등의 분야별 서비스의 고객 평가 등이 있다(서울특별시, 2000).

본다. 또한 서비스 공급의 능률성과 효과성 측정에 주된 목적이 있으며, 서비스의 성과를 쉽게 계량화할 수 있기 때문에 이미 인정되는 기술적 표준에 기초하여 해석이 가능하다. 이에 반해 주관적 평가는 공공서비스에 대한 주민의 욕구와 선호, 만족을 통해 평가하는 것을 말한다. 따라서 주관적 평가는 주민 의존적이며, 정치적 기능을 수행한다고 볼 수 있다. 또한 서비스에 대한 주민의 반응성, 형평성 측정을 목적으로 하며, 서비스 성과의 분배적 측면을 고려하고 정부의 성과를 외부적으로 평가하며 규범에 몰입하는 선택적 주민참여모형이다.

이 두 가지 방법 중 어떤 방법이 공공서비스를 더 정확하게 평가할 수 있는지의 문제에 다양한 의견이 있으나, 현재로서는 두 방법 중 어느 한쪽을 간과할 수 없기 때문에 양자를 함께 연구해야 한다는 주장과, 두 방법의 평가 결과를 통합시켜 보려는 통합모형의 모색에 초점이 모아지고 있다(Johnson & Lewin, 1984).

공공서비스에 대한 평가수단으로 고객만족도 평가의 활용은 논란이 있을 수 있다(Poister & Henry, 1994; 강인호·안형기·김종수·현근, 2001). 그러나 서구 선진국의 정부에서는 정기적인 주민만족도 평가를 제도화하여 시행하고 있다(최병대·권경득·강인호, 2000). 그 이유는 경쟁의 원리가 도입되지 않은 상황에서 주민을 고객으로 간주하여, 행정서비스에 대한 주민의 태도가 정부를 판단하는 유일한 자료로 활용될 수 있기 때문이다(Brown & Pyers, 1988).

공공서비스에 대한 고객만족도의 국내 선행연구를 살펴보면, 강인호·안형기·김종수·현근(2001)은 경기도 지역의 민원행정서비스, 보건의료서비스, 상수도서비스, 버스서비스, 청소서비스로 구분하여 연구하였고, 황명찬·이성복·권경득(1997)은 경기도 지역으로 한 행정기관의 주민 평가와 분야별 행정서비스에 대한 주민만족도를 연구하였고, 이외에도 여러 연구들은 행정기관과 행정서비스 분야별 평가에 초점을 두고 있다(오영석·김상묵, 1998).

공공서비스에 대한 고객만족도 평가의 기준으로는 대응성, 비용편익평가(Fitsgerald & Durant, 1980), 효과성, 형평성(Brown & Coulter, 1983), 적절성과 적실성, 형평성, 수용 가능성, 경제성과 능률성, 효과성(Robert, 1984), 서비스의 질, 이용상의 용이성, 이익성, 대표성, 선택성, 경제성과 능률성, 접근성, 구제, 정보, 부작용(NCC, 1986), 책임성, 대표성과 참여, 정보, 접근성, 선택, 구제(Deakin & Wright, 1990) 등이 있다. 본 연구에서는 공공직업안정서비스의 고객만족도의 평가기준⁴⁾으로 ① 서비스

4) 공공직업안정서비스의 객관적 평가지표로는 공공직업안정기관의 취업률, 알선율, 충족률, 알선성공률 등이 가장 흔하게 사용되고 있다. 이러한 객관적 평가는 기관의 성과를 외형적으로 지표화하는 데 용이하나, 이러한 양적 성과가 반드시 질적 성과인 만족도와 연계되지 않고, 서비스의 내

만족도, ② 이용상의 용이성, ③ 서비스의 유용성, ④ 정보의 정확성으로 구분하고 각각의 평가지표를 <표 2>와 같이 설정하였다.

<표 2> 공공직업안정서비스의 고객만족도 평가기준과 평가지표

평가 기준	평가 지표
서비스 만족도	- 직업상담서비스 - 취업알선서비스
이용상의 용이성	- 직원의 전문적 설명 - 직원의 친절성
서비스의 유용성	- 취업관련 행사의 유용성 - 고용정보 전산망의 정보 유용성
정보의 정확성	- 구인구직 게시판의 정확성, 다양성 - 제공받은 일자리의 기대치와의 일치성

Ⅲ. 연구방법 및 조사설계

1. 연구방법과 설문 구성

본 연구는 공공직업안정서비스 고객만족도 평가의 대상기관으로 중앙정부의 공공직업안정기관(122개 고용안정센터와 20개 인력은행)으로 하였다. 또한 공공직업안정서비스 중 공공직업안정기관에서 제공하는 취업지원서비스 중 핵심적인 부분인 직업상담서비스와 취업알선서비스 등에 초점을 두었으며, 각종 고용보험사업과 업무는 연구 범위에서 제외하였다.

연구방법은 공공직업안정서비스의 고객만족도 평가를 위해 공공직업안정기관의 주요 고객인 구직자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 시기는 2000년 3~4월에 실시하였으며, 조사방법은 지방노동관서에 구직 등록한 구직자(1,102명 중 1,092부: 설문지 회수율 99.1%) 중 1,092명을 대상으로 표본조사⁵⁾를 실시하였다.

용 등을 파악하기에는 적합하지 않은 한계를 가지고 있다.

5) 표본조사 대상자인 구직자는 취업을 목적으로 공공직업안정서비스 중 직업상담, 취업알선, 직업훈련, 적성검사 등의 취업지원 관련 서비스를 받은 적이 있는 순수 구직자를 대상으로 하였으며, 표본확장 표집방법은 공공직업안정기관을 이용하는 모든 구직자의 모집단의 비율을 반영한 것이

설문조사표의 주요내용은 ① 인구사회학적 변수, ② 구직과 고용에 관한 변수, ③ 공공직업안정서비스 고객만족도에 관한 변수로 크게 세 부분으로 구성하였으며, 응답자의 인식과 태도에 관한 만족도의 측정방법으로 Likert 5점 척도로 측정하였다(예: ‘매우 부정’ 1점, ‘보통’ 3점, ‘매우 긍정’ 5점 등). 통계분석기법으로는 빈도분석, 교차분석, 분산분석(ANOVA), OLS분석 등의 방법을 자료의 성격과 분석 목적에 따라 활용하였다.

<표 3> 설문조사표의 주요 내용

주요 변수	문항 내용
인구사회학적 변수	① 성별, ② 연령, ③ 교육수준, ④ 혼인 여부, ⑤ 거주지역, ⑥ 취약계층 여부
구직과 고용에 관한 변수	① 가구주 여부, ② 전직 고용형태, ③ 전직 직종, ④ 희망 고용형태, ⑤ 공공직업안정기관 방문이유, ⑥ 구직방법
공공직업안정서비스 고객만족도에 관한 변수	① 상담횟수, 상담시간의 만족도, ② 상담서비스 만족도, ③ 상담내용 부실이유, ④ 직업상담 강화부분, ⑤ 알선횟수 및 알선만족도, ⑥ 직원의 전문적 설명, ⑦ 직원의 친절성, ⑧ 취업관련행사의 유용성, ⑨ 고용정보전산망의 정보유용성, ⑩ 구인구직 게시판의 정확성, 다양성, ⑪ 제공받은 일자리의 기대치와의 일치성

2. 이용고객(구직자)의 인적 특성과 구직 특성

공공직업안정기관을 이용하는 고객(구직자)들의 성별 특성을 살펴보면 남성이 60.2%, 여성이 39.8%의 분포를 보이고 있다. 연령별로 보면 20대 이하 40.7%, 30대 22.8%, 40대 22.6%, 50대 이상이 13.98%의 분포를 보이고 있다. 교육수준을 살펴보면 중졸 13.8%, 고졸 37.88%, 전문대졸 22.8%, 4년제대졸 24.2%, 대학원 이상이 1.4%를 차지하고 있다. 혼인 여부를 살펴보면, 기혼 49.7%, 미혼 44.4%, 사별 2.7%, 이혼 2.6%의 순으로 나타났다. 가구주 여부를 살펴보면, 가구주 53.9%, 비가구주 46.1%로 가구주의 비중이 더 큰 것으로 나타났다. 전직 고용형태(를) 살펴보면, 정규

아니라 예비조사의 결과를 토대로 고용안정센터와 인력은행별로 성별, 연령별, 취약계층별(본 연구에서는 취약계층을 여성가장, 1년 이상 장기실업자, 55세 이상의 고령자로 제한하였음)로 일정 비율을 할당하는 방법을 활용하였다. 할당비율은 고용안정센터와 인력은행으로 구분할 때 남녀비율은 각각 6 대 4로, 연령별(40세 미만, 40세 이상)은 각각 7 대 3과 8 대 2로, 취약계층은 할당부수의 20%를 유지하게 하였다.

6) 고용형태를 정규직, 임시직, 일용직으로 구분하였을 때, 정규직은 본인이 원할 경우 계속 일하는

직 68.9%, 임시직 15.9%, 일용직 9.8%, 자영업 5.2%의 순으로 나타났다. 전직 직종을 살펴보면, 사무직 24.0%, 전문직 17.3%, 관리직 15.1%, 생산직 14.6%, 서비스·판매직 14.4%, 단순노무직 9.0%의 순으로 나타났다. 거주지역으로는 서울 24.7%, 경기 13.6%로 가장 많은 비중을 차지하고 있다.

<표 4> 이용고객(구직자)의 인적특성과 고용특성7)

변 수	항 목	빈 도	비 율(%)	변 수	항 목	빈 도	비 율(%)	
성 별 (N=1,092)	남 성	657	60.2	전직 직종 (N=964)	전문직	167	17.3	
	여 성	435	39.8		관리직	146	15.1	
연 령 (N=1,090)	18~29세	444	40.7		사무직	231	24.0	
	30~39세	249	22.8		생산직	141	14.6	
	40~49세	246	22.6		서비스·판매직	139	14.4	
	50세 이상	151	13.9		단순노무직	87	9.0	
학 령 (N=1,089)	중졸 이하	150	13.8		기 타	53	5.5	
	고 졸	412	37.8		거주지역 (N=1,092)	서 울	270	24.7
	전문대졸	248	22.8			부 산	104	9.5
	4년제대졸	264	24.2			대 구	62	5.7
대학원 이상	15	1.4	인 천	63		5.8		
혼인별 현황 (N=1,091)	미 혼	484	44.4	광 주		39	3.6	
	기 혼	542	49.7	대 전		40	3.7	
	별 거	8	0.7	울 산		20	1.8	
	이 혼	28	2.6	경 기		149	13.6	
	사 별	29	2.7	강 원		55	5.0	
가구주 여부 (N=1,091)	가구주	588	53.9	충 북		29	2.7	
	지가구주	503	46.1	충 남	37	3.4		
전직 고용형태 (N=928)	정규직	639	68.9	전 북	66	6.0		
	임시직	148	15.9	전 남	34	3.1		
	일용직	91	9.8	경 북	62	5.7		
	자영업	48	5.2	경 남	62	5.7		
	무급가족종사	2	0.2	-	-	-		

것이 가능한 일반적인 정규직 근로자, 임시직은 1개월 이상 기간을 정하여 일하는 계약직, 촉탁, 아르바이트 또는 파견근로자 및 기타 비정규직 근로자, 일용직은 매일매일의 필요에 의하거나 1개월 미만의 기간을 정해 고용되어 근로하는 자를 의미한다.

7) 표본 총수가 1,092명이나 무응답 또는 결측치가 포함되어 있어서 일부 설문 항목의 표본수가 표본 총수와 일치하지 않을 수 있다.

구직자들의 구직방법을 살펴보면, 공공직업안정기관을 통해 44.4%, 친구, 친지, 가족을 통해 21.8%, 신문, TV, 생활정보지를 통해 12.4%, 학교, 학원, 스승의 추천 소개를 통해 8.8%, 인터넷, PC통신 등을 통해 8.5%의 순으로 나타났다. 그 외 기타 방법으로는 민간직업소개소를 통해 0.6%, 일하고 싶은 곳을 찾아다니며 2.9%로 나타나 45% 정도의 구직자들이 구직방법으로 공공직업안정기관을 활용하고 있음을 알 수 있다⁸⁾. 학력별로 구직방법을 구분하여 살펴보면, 중졸 이하의 경우 공공직업안정기관보다도 친구, 친지들의 소개를 통하는 비중이 더 높게 나타났고, 전문대졸과 대학원 이상의 경우는 학교, 학원, 스승의 추천 소개의 비중이 상대적으로 높게 나타났다. 또한 전문대졸을 포함하여 4년대졸, 대학원 이상에서는 인터넷, PC통신 등 정보화를 활용하여 구직하는 방법을 활용하는 비중이 증가하고 있어서, 계층별·학력별로 차별화된 공공직업안정서비스를 제공이 필요함을 알 수 있다.

<표 5> 구직방법

구직방법 \ 학력	중졸 이하	고 졸	전문대졸	4년대졸	대학원 이상	전 체(N)
학교, 학원, 스승의 추천소개	1.4	6.1	13.8	11.0	33.3	8.8(95)
친구, 친지, 가족의 소개	40.5	24.8	14.2	14.4	13.3	21.8(236)
공공직업안정기관을 통해	34.5	49.3	44.9	43.6	13.3	44.4(480)
민간직업소개소를 통해	0.7	0.7	0.4	0.4	-	0.6(6)
신문, TV, 생활정보지 통해	12.8	13.0	13.4	10.6	6.7	12.4(134)
일하고 싶은 곳을 찾아다니며	6.8	1.7	2.4	2.7	6.7	2.9(31)
인터넷, PC통신 등 통해	0.7	4.2	10.9	16.3	26.7	8.5(92)
자영업을 준비함	1.4	0.2	-	0.8	-	0.5(2)
기 타	1.4	-	-	0.4	-	0.3(3)
전 체(N)	100.0(148)	100.0(408)	100.0(247)	100.0(264)	100.0(15)	100.0(1082)

8) 본 연구의 연구 결과인 구직방법으로 공공직업안정기관의 이용률이 높은 것에 대한 해석에는 주의가 요망된다. 왜냐하면 조사대상자들이 공공직업안정기관을 방문한 사람이고 이들이 구직자들이기 때문에 상대적으로 구직방법으로의 이용률이 높은 것은 당연하다. 그러면 일반적으로 구직방법으로 공공직업안정기관의 이용률은 어느 정도인가? 기존의 선행연구로 금재호(1999)의 경우, 공공직업안정기관의 이용률이 14.0%로 나타났고, 가장 최근의 연구인 유길상·임동진 외(2001. 12. 현재)의 연구에서는 그 이용률이 10.0%로 나타나, 점점 그 이용률이 낮아지고 있는 것으로 나타났다. 이러한 이용률이 낮아지고 있는 이유에 대해서는 구인구직 정보가 부족하고 취업알선 이 도움이 되지 않기 때문인 것으로 나타났다.

구직자들이 공공직업안정기관을 방문하는 이유에 대한 조사 결과, 일자리를 소개받기 위해 53.1%, 취업정보 검색을 위해 25.0%, 취업과 관련된 심층상담을 받기 위해 13.5%, 실업대책 추천서비스를 받기 위해 6.6%의 순으로 나타나, 취업과 관련된 일자리와 정보를 얻기 위하여가 많은 비중을 차지하고 있는 것을 알 수 있다. 이를 연령별로 살펴보면, 20대 이하와 30대는 취업정보 검색의 비중이 상대적으로 높게 나타났고, 40대와 50대 이상은 일자리의 소개받기 위한 비중이 타연령대보다 높게 나타나, 40대 이상의 중장년층의 실업문제와 더불어 일자리 부족현상이 심각함을 반증하고 있다.

구직자들의 전직 고용형태와 희망 고용형태를 살펴보면, 전직 고용형태는 정규직 68.8%, 임시직 15.9%, 일용직 9.8%, 자영업 5.1%인 데 반해, 희망 고용형태는 정규직 90.6%, 임시직 5.3%, 일용직 2.5%, 자영업 1.6% 등으로 나타났다. 우리 나라의 고용형태⁹⁾는 급속하게 비정규직이 확산되고 있는 데 반해, 구직자들의 정규직을 선호하고 있어서 구인-구직자 간의 미스매칭(mismatching) 현상이 심각하게 나타나고 있음을 알 수 있다.

〈표 6〉 공공직업안정기관을 방문하는 이유

방문목적	연령				비율(N)
	18~29세	30~39세	40~49세	50세 이상	
취업정보 검색을 위해	27.1	35.2	18.0	13.4	25.0(268)
일자리를 소개받기 위해	52.4	43.7	56.1	65.8	53.1(568)
취업과 관련된 심층상담을 받기 위해	12.0	12.6	18.4	11.4	13.5(144)
실업대책 추천서비스를 위해	6.2	6.9	6.3	8.1	6.6(71)
기 타	2.3	1.6	1.3	1.3	1.8(19)
전 체(N)	100.0(435)	100.0(247)	100.0(239)	100.0(149)	100.0(1070)

$\chi^2=40.35, df=19, p=.000$

9) 1997년 시작된 경제위기 중 노동시장의 비정규화가 더욱 가속화되었다. 상용직의 비중이 1997년 54%를 상회하던 것이 1998년 53.0%로 다소 하락하였다가 1999년 3월 49.5%로 절반 이하를 기록하였고, 2000년에도 48%의 수준을 나타내고 있어, 경제위기 이후에 비정규직이 급속히 증가하여 50%를 상회하고 있음을 알 수 있다(안주엽 외, 2001: 15).

IV. 공공직업안정서비스의 고객만족도 평가

1. 공공직업안정기관의 이용실태

1997년 외환위기에 따른 실업의 증가에 대처하기 위해 정부는 취업알선을 위한 공공직업안정기관을 확대하고 국가적 차원에서 노동시장 정보망을 구축하려 하였다. 이러한 계획의 일환으로 1998년 노동부는 보다 양질의 직업안정서비스를 제공하기 위해 고용안정센터를 설립하였다. 고용안정센터는 지방노동사무소의 고용보험과와 직업안정과를 통합한 형태로 ‘One-Stop Service’의 개념으로 구인정보 제공에서 실업급여, 직업훈련에 이르기까지 모든 서비스를 한 장소에서 제공하는 공공직업안정기관이다. 공공직업안정기관은 구직자에게 일자리를 소개하여 취업을 촉진하고, 구인사업체에는 적합한 인력을 알선·공급하는 역할을 한다. 공공직업안정기관은 모든 구직자에게 취업지원서비스를 제공하지만 특히 실업자의 취업 또는 재취업에 역점을 두고 있다.

우리 나라의 공공직업안정기관으로는 1997년 2월 현재 52개소에 불과하던 고용안정센터가 IMF 외환위기와 대량실업을 겪으면서 2001년 12월 현재 고용안정센터 168개소, 인력은행 7개소로 확대되었다. 이러한 고용안정 인프라의 양적 확대에 따라 공공직업안정기관의 취업지원서비스의 실적이 크게 향상되었는데 연도별로 비교하면 다음과 같다. 월평균 구인건수는 1997년 2만여 건에서 2001년에 11만여 건으로 지속적으로 증가하고 있다. 월평균 구직건수는 1997년 2만여 건에서 1999년에 30만 1천여 건으로 급증하였다가 이후 실업률이 둔화되면서 2001년에 약 18만 건으로 다소 감소하였다. 월평균 알선건수는 1997년 5만 3천여 건이었던 것이 1998년부터 크게 증가하여 2001년에 36만여 건에 달한다. 월평균 취업건수 역시 1997년 3천여 건에서 2001년에는 5만 7천여 건으로 19배 이상 증가하였다. 결과적으로 공공직업안정기관은 경제위기로 인한 대량실업 문제를 극복하고자 급격한 양적 성장이 있었으며, 이러한 확대된 고용안정인프라는 대량의 실업문제를 해결하는 데 상당한 기여를 한 것으로 평가된다(유길상·임동진 외, 2001).

〈표 7〉 우리 나라 공공직업안정기관의 이용실태

(단위: 명, %)

	구인 (A)	구직 (B)	알선 (C)	취업 (D)	구인배율 (A/B)	알선율 (C/B)*100	취업률 (D/B)*100	충족률 (D/A)*100	알선성공률 (D/C)*100
1997	245,223 (20,435)	243,467 (20,289)	644,295 (53,691)	36,425 (3,035)	1.01	264.63	14.96	14.85	5.65
1998	410,005 (34,167)	2,130,687 (177,557)	2,356,881 (196,407)	157,442 (13,120)	0.19	110.62	7.39	38.40	6.68
1999	1,139,884 (94,990)	3,620,744 (301,729)	4,123,670 (343,639)	485,566 (40,464)	0.31	113.89	13.41	42.60	11.78
2000	1,360,320 (113,360)	2,714,689 (226,224)	3,882,762 (323,563)	696,652 (58,054)	0.50	143.02	25.66	51.21	17.94
2001	1,356,576 (113,048)	2,272,557 (189,379)	4,341,464 (361,788)	694,321 (57,860)	0.59	191.03	30.55	51.18	15.99

주 : 1) 전국 공공직업안정기관의 실적을 합한 것임. ()안은 월 평균치임.
자료 : 노동부.

〈표 8〉 공공직업안정기관 이용의 국제비교

PES의 형태 ¹⁾	국가명(연도)	신고된일자리수 (천명)	취업자수 (천명)	충족률 (%)	신규취업건수 ³⁾ (천건)	직업소개기관을 통한 취업/신규취업건수(%)
독점 국가	일 본(1990)	7,980	1,356	17	10,882	12.5
	서 독(1990)	2,157	1,532	71	6,254	24.5
	스웨덴(1990)	300	205	68	927	24.8
공존 국가	미 국(1991)	6,792	3,690	54	-	4.8
	영 국(1992)	1,987	1,459	73	102	24.3
	한 국(1999) ²⁾	1,140	486	43	3,306	14.7

주 : 1) 독점 국가는 민간직업소개가 금지되어 있거나 특정 영역에서만 허가되어 있는 국가를 의미하며, 공존 국가는 민간직업소개가 허가되어 공공직업소개기관과 병존하는 국가를 의미함.

2) <http://www.work.go.kr> 「구인구직 및 취업동향」에서 재구성함.

3) 1999년 한국의 신규취업자수는 ‘비용근로자×당해 연도 연평균 입직률’로 추정하였음.

자료 : 장홍근(2001), 정연택(1997), Walwek(1995)의 자료 재구성.

한국의 공공직업안정기관의 취업 실적(신규취업건수 대비 공공직업소개 활용도)을 외국과 비교하면, 미국(1991)이 4.8%로 가장 낮고, 스웨덴(1992)과 독일(1992), 영국(1992)이 24% 수준으로 가장 높은 수준이며, 일본(1990)은 12%로 중간 정도 수준인데 반해 한국(1999)은 14.7% 수준으로 선진 외국의 1990년대 초에 비해서도 낮은 수

준임을 알 수 있다. 이러한 직업안정기관의 통계만을 이용한 평가는 부적절할 수 있기 때문에 사업주에 대한 설문조사를 통한 모든 신규채용자 중 직업안정기관을 통해 입직한 근로자의 비율은 보다 정확하게 측정할 수 있다. 이러한 비공식 채널을 통한 통계를 보면 신규채용된 근로자 중 일본 27%, 노르웨이 51%, 영국 32%가 공공직업안정기관을 통해 입직하고 있는 반면, 한국은 9.2%가 공공직업안정기관을 활용하고 있는 것으로 나타나, 공식 통계와 비공식 통계에서도 선진외국에 비해서는 낮은 수준의 공공직업안정서비스를 제공하고 있는 것으로 평가된다(정연택, 1997: 4~45).

2. 직업상담서비스의 고객만족도 평가

직업상담서비스에 대한 구직자들의 평균상담횟수는 2.80회로 나타났다. 이를 성별로 구분하여 보면 남성은 3.4회, 여성은 2.2회로 남성이 여성보다 상담횟수가 많은 것으로 나타났다¹⁰⁾. 구직자의 평균상담횟수를 연령별로 구분하여 보면, 50세 이상이 3.6회로 가장 많고 그 다음이 40대 3.4회, 30대 3.1회, 20대 이하 2.3회의 순으로 나타나, 고령으로 갈수록 상담횟수가 늘어나는 경향을 나타냈다. 이는 고령층으로 갈수록 취업 장벽이 높고 실업기간 및 구직기간이 길어지면서 상담횟수도 늘어나는 것으로 해석된다. 그러나 학력별 평균상담횟수의 차이는 그리 크지 않게 나타났다.

실업기간별로 구분하여 평균상담횟수를 분석한 결과, 실업기간이 1~9개월 동안은 평균상담횟수에 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 실업기간이 1~3개월인 사람의 평균상담횟수는 2.3회이며, 4~6개월의 경우 2.6회, 7~9개월의 경우 2.4회로 나타났다. 이후 실업기간이 장기화하면서 상담횟수도 늘어나지만 실업기간이 2년 이상인 장기실업자의 평균상담횟수도 4.2회에 불과하다. 즉, 3개월 이하의 신규실업자들에 비해 2년 이상의 장기실업자들이 단 2회 정도 더 상담을 받은 것으로 나타나, 실업기간이 길어질수록 평균상담횟수가 증가하지만, 실업기간에 비례하여 그 회수가 증가하지는 않은 것으로 나타났다. 이는 실업기간이 장기화되면서 구직자들이 공공직업안정기관에 대한 의존도가 낮아지고 있음과 장기실업자에 대한 지속적인 취업상담서비스가 제공되지 못하고 있음을 알 수 있다. 따라서 제한된 행정력으로 서비스 수혜자들의 수많은 욕구를

10) 남성의 상담횟수가 여성의 상담횟수보다 상대적으로 많은 것은 대부분의 경제활동인구는 여성보다 남성이 많으며, 구직자들 중 공공직업안정기관에서 실업급여를 받았거나 받고 있는 비중이 전체의 32.0%인 것을 감안하면, 남성의 경제활동이 더 활발하다는 것을 알 수 있다. 또한 같은 맥락에서 공공직업안정기관에서 확보하고 있는 일자리(구인처)가 여성보다는 남성의 일자리가 많고, 구인처에서는 여성보다는 남성을 선호하고 있기 때문인데, 이러한 것은 상담시간에서도 남성이 17.6분, 여성이 16.1분으로 나타나 이를 뒷받침하고 있다.

충족하기 위해서는 서비스 제공에 있어서 선택과 집중 방법이 필요하며, 이에 대한 방안으로 장기실업자에 대한 탐색과 이들 집단에 대한 서비스 강화를 위해 Profiling시스템¹¹⁾의 적극적으로 활용하여야 할 것으로 판단된다.

〈표 9〉 평균상담횟수

변 수		평균상담 횟수(회)	빈도(명)	유의도	변 수		평균상담 횟수(회)	빈도(명)	유의도
연령 별	18~29세	2.33	278	F=3.52 P< .05	성 별	남 성	3.40	443	F=233.51 P< .01
	30~39세	3.07	164			여 성	2.24	287	
	40~49세	3.40	185		실 업 기 간 별	1~3개월	2.26	243	F=3.21 P< .05
	50세 이상	3.61	103			4~6개월	2.59	107	
학 력 별	중졸 이하	2.86	111	F=.010 P> .01		7~9개월	2.43	51	
	고 졸	2.76	278			10~12개월	2.98	59	
	전문대졸	2.79	159		13~18개월	3.24	58		
	4년대졸	2.78	170		19~24개월	3.95	21		
	대학원 이상	2.70	10		2년 이상	4.19	81		
					전체 평균	2.78	620		

직업상담서비스에 대한 구직자들의 평균상담시간은 16.95분으로 나타났다. 구직자의 연령대별로 상담시간을 분석해 보면, 30대와 40대가 각각 18.88분, 18.17분이고, 20대 이하가 15.25분, 50세 이상이 16.33분으로 나타나, 30대와 40대의 연령대가 타연령대에 비해 상대적으로 평균상담시간이 긴 것으로 나타났다. 학력별로 구분하여 보면, 고졸이 18.55분, 대졸이 16.97분으로 타학력 계층보다 평균상담시간이 긴 것으로 나타났다. 이는 공공직업안정기관에서 확보하고 있는 일자리가 주로 30~40대의 고졸과 대졸에게 적합한 일자리가 다수 확보되어 있다는 것을 의미하며, 이에 따라 다양한 계층에 적합한 일자리(구인처)의 확보가 필요함을 알 수 있다.

구직자들의 상담시간에 대한 만족도 조사 결과, 평균 만족도 평점은 3.48로 긍정적

11) 실업대책의 효과성과 신뢰도를 제고하기 위해서는 실업자에 대한 심층적인 상담을 통하여 정부의 보호가 필요한 실업자를 선별하고, 이들 실업자에 대하여 가장 적합한 정책을 집중적으로 실시하여야 한다. 즉, 직업안정기관에서의 실업자에 대한 상담을 통해 정부의 도움을 가장 절실하게 필요로 하는 실업자의 순으로 전체 실업자를 분류(profiling)하여 한정된 예산과 인력을 집중 투입함으로써 한계실업자의 장기실업화를 방지하는 제도이다(임동진, 2001: 78). 미국의 경우, 1993년에 도입으로 인해 실업기간을 평균 2주 단축했다고 보고되었다(한국노동연구원, 1998: 267~268).

인 평가를 내리고 있는 것으로 나타났다.¹²⁾ 상담시간의 만족도를 학력별로 구분하여 보면, 저학력일수록 상담시간에 대한 만족도가 높게 나타난 반면, 고학력일수록 상담시간에 대한 만족도가 낮게 나타났다. 이는 고학력자들이 보다 심층적인 직업상담서비스를 기대하고 있음을 알 수 있다. 연령별로는 20대와 30대의 만족도가 각각 3.40인 데 반면, 40대와 50대 이상은 각각 3.57과 3.67로 나타나, 고령층이 될수록 상담시간에 대한 만족도가 높음을 알 수 있다.

〈표 10〉 평균상담시간

변 수		평균상담 시간(분)	빈도(명)	유의도	변 수		평균상담 시간(분)	빈도(명)	유의도
학 력 별	중졸 이하	15.93	112	F=2.71	연 령 별	18~29세	15.25	275	F=4.04
	고 졸	18.55	280	P< .05		30~39세	18.88	160	P< .01
	전문대졸	14.92	155			40~49세	18.17	185	
	4년대졸	16.97	168			50세 이상	16.33	105	
	대학원 이상	14.50	10			전체 평균	16.95	725	

〈표 11〉 상담시간에 대한 만족도

변 수		만족도 평균(점)	빈도(명)	유의도	변 수		만족도 평균(점)	빈도(명)	유의도
학 력 별	중졸 이하	3.83	134	F=6.60	연 령 별	18~29세	3.40	397	F=3.58
	고 졸	3.52	364	P< .01		30~39세	3.40	225	P< .05
	전문대졸	3.06	222			40~49세	3.57	217	
	4년대졸	3.06	241			50세이상	3.67	136	
	대학원 이상	3.05	13			전체 평균	3.48	975	

직업상담서비스의 만족도 조사 결과, 평점 3.86으로 대체로 상담서비스에 만족하고 있는 것으로 나타났다. 이를 학력별로 구분하여 살펴보면, 대학원 이상 4.10, 중졸 이하 3.97, 고졸 3.92의 순으로 나타났다. 이러한 결과는 상담시간에 대한 만족도가 3.48

12) 이러한 분석 결과는 직업상담원에 대한 설문조사 결과인 구직자들에 대한 상담시간이 다소 부족하다고 인식하고 있는 것(유길상·임동진 외, 2001)과 대조적이다. 이는 공공직업안정서비스에 대한 구직자들의 기대수준과 직업상담원들의 기대수준의 차이에서 기인하는 것으로 판단된다. 현재 한국의 공공직업안정서비스를 1997년 이후에 본격적으로 시작되었기 때문에 이들 서비스에 대한 이용도가 제한적이며, 따라서 이들 서비스의 수준에 대한 인식이 낮은 것이 원인으로 판단된다.

인 것에 비하면 상대적으로 상담서비스의 만족도가 상담시간 만족도 보다 높음을 알 수 있으며, 이러한 결과는 상담서비스의 만족도를 제고하기 위해서는 적절한 수준까지 상담시간을 더 확보하는 것이 하나의 방법임을 시사한다.

〈표 12〉 상담서비스에 대한 고객만족도

상담만족도 학력	매우 부실 (1점)	부실한 편 (2점)	보통 (3점)	충실한 편 (4점)	매우 충실 (5점)	전 체(N)	평균 (mean)
중졸 이하	0.0	1.8	28.6	46.4	23.2	100.0(112)	3.97
고졸	0.4	3.5	26.7	41.8	27.7	100.0(285)	3.92
전문대졸	1.2	5.6	28.4	46.3	18.5	100.0(162)	3.75
4년대졸	0.6	6.0	26.3	46.1	21.0	100.0(167)	3.80
대학원 이상	0.0	0.0	20.0	50.0	30.0	100.0(10)	4.10
전 체	0.5	4.2	27.2	44.6	23.5	100.0(736)	3.86

$\chi^2=12.35, df=16, p=.719$

구직자들이 직업상담서비스가 부실하다고 판단하는 이유에 대한 조사 결과, 직업관련 정보 부족 56.8%, 상담원 업무량 과다 16.6%, 상담원의 낮은 근무의욕 10.6%의 순으로 나타났다. 이는 직업상담원들의 직업상담서비스의 부실 이유에 대한 조사 결과(유길상·임동진 외, 2001)인 상담시간 부족, 상담원수 부족, 취업관련 정보 부족과는 대조적이다. 이러한 직업상담서비스의 부실 원인에 대한 인식 차이는 구직자의 경우 구직이 주목적이기 때문에 구직과 관련된 취업정보 부족이 우선으로 판단하는 반면, 직업상담원¹³⁾들은 업무량 과다와 사기저하가 양질의 상담서비스 제공에 한계로 판단하였다. 따라서 구직자들에 대한 직업상담서비스가 충실히 제공되기 위해서는 취업 및 직업관련 정보 확보와 직업상담원의 인력 보강을 통해 과중한 업무부담을 줄이고 이들의 사기를 진작시키는 제도적 장치마련이 필요한 것으로 판단된다.

직업상담서비스에서 강화되어야 할 부분에 대한 조사 결과, 구인업체에 대한 상세한 정보 제공 66.9%, 구직직종의 동향과 전망 12.0%, 구직 노하우 지원 6.2%, 진로선택

〈표 13〉 상담내용의 부실 이유

13) 직업상담원은 현재 각 노동관에서 근무하는 민간 계약직 직원들이며, 이들은 1년 단위 계약제로 항상 고용불안에 시달리며 있으며, 2,500명이 이상의 중앙부처의 민간 계약직으로 근무하고 있어서 공무원 조직 내에서의 갈등문제와 관리규정 미흡 등으로 인해 많은 어려움을 겪고 있다. 공공직업안정서비스가 지속적인 사회안정서비스임을 감안하고 민간인의 효율성을 극대화할 수 있도록 현재의 직업상담원제도의 개선이 필요하다고 판단된다.

상담부실이유 학력	상담원 전문성 부족	상담원 낮은 근무의욕	직업관련 정보 부족	상담원 업무량 과다	기 타	전체(N)
중졸 이하	3.6	17.9	53.6	14.3	10.7	100.0(28)
고졸	8.2	11.0	61.6	12.3	6.8	100.0(73)
전문대졸	17.4	6.5	52.2	19.6	4.3	100.0(46)
4년대졸	10.0	10.0	56.0	22.0	2.0	100.0(50)
대학원 이상	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0(2)
전 체	10.1	10.6	56.8	16.6	6.0	100.0(199)

$\chi^2=18.41, df=16, p=.300$

상담, 직업훈련교육이 각각 3.8%로 나타났으며, 이외에도 심리정신상담, 창업지원상담 등으로 나타났다. 학력별로 구분하여 살펴보면, 모든 학력계층에서 가장 많은 비중을 차지하는 구인업체 정보 확보를 제외하면, 중졸 이하는 적절한 구직방법에 대한 서비스를, 고졸 이상은 구직의 동향과 전망에 대한 상세한 설명이 필요한 것으로 나타났다. 결론적으로 직업상담서비스에서 강화되어야 할 부문은 더 많은 구인처(구인업체)의 개발과 그 구인처에 대한 상세한 정보 제공과 구직직종 선택시 직종의 동향과 전망, 이들 직종에 지원하는 데 필요한 노하우에 대한 서비스가 필요한 것으로 나타났다.

<표 14> 직업상담에서 강화되어야 할 내용

강화내용 학력	구인업체 정보확대	구직방법 등 지원	심리정신 상 담	구직동향 전망설명	직업훈련 교 육	진로선택 상 담	창업지원 상 담	적 성 검 사	기 타	전체(N)
중졸 이하	67.4	8.5	2.1	10.6	2.1	3.5	2.8	0.0	2.8	100(141)
고졸	66.2	6.5	2.3	9.9	4.4	4.2	2.9	1.0	2.6	100(385)
전문대졸	73.2	5.1	1.7	14.0	1.3	1.7	1.7	0.4	0.9	100(235)
4년대졸	62.2	5.5	3.1	13.8	6.3	5.1	2.4	0.0	1.6	100(254)
대학원 이상	57.1	7.1	0.0	28.6	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	100(14)
전체	66.9	6.2	2.3	12.1	3.8	3.8	2.4	0.5	1.9	100(1029)

$\chi^2=35.67, df=32, p=.300$

3. 취업알선서비스의 고객만족도 평가

공공직업안정기관에서 취업알선서비스를 받은 사람의 비율은 전체 구직자의 56.5% (671명)로 나타났다. 이들의 평균취업알선횟수는 3.64회로 나타났다. 이를 성별로 구분

하여 보면, 남성 4.01회, 여성 2.98회로 여성에 비해 남성의 알선횟수가 높게 나타났다. 학력별로 보면, 고졸과 전문대졸이 높게 나타났으며, 연령별로는 20대 이하와 50대 이상에서, 취약계층 여부에서는 취약계층의 알선횟수가 높게 나타났다. 특히, 취약계층의 경우 비취약계층보다 취업알선횟수가 1.3회 가량 높게 나타났는데, 그 이유로 여러 가지의 추론이 가능하다. 첫째는 공공직업안정기관에서 취약계층에 대한 취업알선서비스에 보다 역점을 둔 결과일 수도 있으며, 둘째는 취약계층에 대한 정부의 지원금을 적극적으로 활용하여 취업유도를 했을 것으로 판단된다. 여기에는 여성가장, 고령자, 장기실직자 채용장려금 등이 해당될 것이다. 셋째는 취약계층에 맞는 일자리(구인처)가 상대적으로 많이 들어온 결과, 이들에 대한 취업알선이 보다 용이하기 때문일 수도 있는데, 첫째와 둘째의 경우가 더 설득력이 있는 것으로 판단된다.

취업알선서비스¹⁴⁾의 경우는 구직에 필요한 구인처 개발이 가장 중요하다. 여성이나 중졸 이하, 중장년층의 알선횟수가 상대적으로 적다는 것은 이들 계층에 대한 확보된 일자리(구인처)가 적다는 것을 의미한다. 따라서 공공직업안정기관에서는 이들 계층에게 필요한 일자리를 확보하는 데 적극적인 노력이 필요하다.

공공직업안정기관에서 알선받은 일자리에 대한 구직자들의 만족도 조사 결과, 전체 평균이 2.74로 나타나, 다소 불만족스러운 것으로 평가된다. 이에 대한 성별, 연령별, 취약계층별 통계적 유의성은 없어 대체로 불만족하는 것으로 나타났으며, 지역별로 군 지역에서 알선만족도가 3.10으로 보통 이상으로 나타난 것이 특징적이다. 결과적으로, 공공직업안정기관에서 알선하는 일자리의 수준이 구직자들이 기대하는 일자리의 수준에 못미치는 것으로 나타났으며, 구직자들의 기대에 부응하기 위해서는 보다 양질의 구인처 개척이 필요함을 시사한다.

구직자들이 알선받은 일자리가 불만족스러운 이유에 대한 조사 결과 경력·기능의 불일치 33.3%, 수입이 적어서 28.1%, 근무환경이 너무 열악해서 14.4%, 비정규직이어서 10.5%, 통근거리가 멀어서 6.7%의 순으로 나타났다. 이를 학력별로 구분하여 살펴보면, 중졸 이하의 수입이 적어서, 대졸 이상은 경력·기능의 불일치가 높게 나타났

14) 공공직업안정서비스 중 직업상담과 취업알선은 서비스 제공에서 다소 차이가 난다. 직업상담은 구직자가 직접 방문하거나 전화로 상담을 신청하여 상담서비스를 받는 수요자 중심 서비스 형태라면, 취업알선은 상담원이 구직등록한 구직자에 대하여 적합한 일자리가 있는 경우 알선을 하는 공급자 중심 서비스 형태이다. 따라서 알선하는 상담원들의 많은 구직자 중 어떤 구직자에게 알선하는가가 매우 중요한데, 앞서의 결과처럼 취약계층에 집중서비스가 가능하다는 얘기다. 취업상담과 알선이 동시에 이루어져야 하나 실제로는 상담원의 업무량 과다와 대기 민원인들의 불평 등으로 현실적으로 잘 이루어지지 못하고 있는 것이 현실이다.

<표 15> 평균알선헌수

변 수		평균알선헌수(회)	빈도(명)	유의도	변 수		평균알선헌수(회)	빈도(명)	유의도
성 별	남 성	4.01	373	F=4.37	계 층	취약계층1	4.55	163	F=5.67
	여 성	2.98	239	P< .05		비취약계층	3.26	448	P< .05
학 력 별	중졸 이하	2.82	74	F=.823 P> .05	연 령 별	18~29세	3.51	257	F=.286
	고 졸	3.44	221			30~39세	3.40	145	P> .05
	전문대졸	3.92	151			40~49세	3.17	127	
	4년대졸	3.26	150			50세 이상	3.75	73	
	대학원 이상	3.50	6			전체평균	3.64	602	

<표 16> 알선헌 받은 일자리의 만족도

변 수		알선헌 만족도(점)	빈 도 (명)	유의도	변 수		알선헌 만족도(점)	빈 도 (명)	유의도
성 별	남 성	2.71	374	F=.93	계 층	취약계층	2.63	164	F=3.11
	여 성	2.79	237	P> .05		비취약계층	2.78	447	P> .05
연 령 별	18~29세	2.85	261	F=3.38 P< .05	학 력 별	중졸 이하	2.79	73	F=2.00
	30~39세	2.76	146			고 졸	2.64	228	P> .05
	40~49세	2.54	130			전문대졸	2.74	153	
	50세 이상	2.65	73			4년대졸	2.87	150	
지 역 별	대 도시	2.62	328	F=7.03 P< .05		대학원 이상	3.33	6	
	중소도시	2.85	244			전체 평균	2.74	610	
	군 지역	3.10	39						

으며, 30~40대는 경력·기능의 불일치, 20대 이하와 50대 이상은 수입이 적어서라고 나타나, 구직자의 특성에 따라 알선헌 불만족 이유도 차이가 있음을 알 수 있다. 결론적으로 알선헌되는 일자리에 대한 불만족 이유로는 경력·기능의 불일치, 저임금, 열악한 근무환경 등으로 나타났다. 따라서 공공직업안정기관에서 구직자들의 심층상담을 통한 일자리에 대한 눈높이 조정 등에 대한 설득과 추가적으로 직업에 대한 정보 제공과 양질의 구인처 확보를 위해 노력해야 한다.

직업상담서비스와 취업알선헌서비스 이외의 공공직업안정서비스의 만족도 평가를 살펴 보면 다음과 같다. 먼저, 이용상의 용이성 부문의 평가에서 직원의 전문적인 설명의 평점은 3.34로 대체로 만족하는 것으로 나타났고, 직원의 친절성은 3.94로 공공직업안

정기관을 이용에 대해서는 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 서비스의 유용성 부문에서 취업관련 행사의 유용성은 3.07로 보통으로 나타났으며, 고용정보 전산망의 정보유용성은 3.29로 대체로 만족하는 것으로 나타났다. 정보의 정확성 부문에서는 구인구직 게시판의 정확성·다양성은 2.53, 제공받은 일자리의 기대치와의 일치성은 2.89로 불만족하는 것으로 나타났다.

〈표 17〉 알선받은 일자리가 불만족스런 이유

변수	이유	경력·기능 불일치	수입이 적어서	근무환경 열악	비정규직 이어서	통근거리가 멀어서	기 타	전체(N)
학 력 별	중졸 이하	25.9	33.3	0.0	11.1	18.5	11.1	100(27)
	고 졸	36.8	23.9	14.5	8.5	7.7	8.5	100(117)
	전문대졸	25.7	39.2	16.2	12.2	0.0	6.8	100(74)
	4년대졸	40.0	21.5	16.9	12.3	7.7	1.5	100(65)
	대학원 이상	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100(2)
연 령 별	18~29세	28.3	25.5	19.8	14.2	6.6	5.7	100(106)
	30~39세	40.3	29.2	9.7	6.9	5.6	8.3	100(72)
	40~49세	37.1	27.1	12.9	10.0	7.1	5.7	100(70)
	50세 이상	28.9	34.2	10.5	7.9	7.9	10.5	100(38)
전 체		33.3	28.1	14.4	10.5	6.7	7.0	100(285)

$\chi^2=10.96, df=15, p=.755$

〈표 18〉 공공직업안정서비스의 고객만족도 평가

평가영역	평가 항목	매우 부정	부정	보통	긍정	매우 긍정	전 체	평 점
이용상의 용이성	직원의 전문적인 설명	6.8	15.2	30.4	32.8	14.9	100(983)	3.34
	직원의 친절성	1.3	3.9	22.7	42.2	30.0	100(1,037)	3.94
서비스의 유용성	취업관련 행사의 유용성	9.1	20.3	39.1	21.9	9.6	100(616)	3.07
	고용정보 전산망의 정보 유용성	4.4	16.6	35.7	32.2	11.1	100(814)	3.29
정보의 정확성	구인구직 게시판의 정확성·다양성	11.9	36.3	40.3	10.2	1.49	100(1,012)	2.53
	제공받은 일자리의 기대치와의 일치성	10.4	26.9	34.4	20.4	7.9	100(901)	2.89

4. 공공직업안정서비스의 고객만족도 결정요인

공공직업안정서비스의 고객만족도 결정요인을 분석하기 위해 공공직업안정서비스의 종합 고객만족도 점수¹⁵⁾를 종속변수로 하고, 고객만족모형¹⁶⁾에서 공공서비스에 대한

주민만족의 결정요인을 ① 개인의 객관적 특성 요인, ② 개인의 인적특성 요인, ③ 객관적 서비스 전달상태 요인이라는 세 가지 요인으로 구성하였다. 각각의 하위변수로 개인의 객관적 특성 요인으로 ㉠ 전 직장의 임금수준, ㉡ 실업기간, ㉢ 취업계층 여부(취약층=0, 비취약층=1), ㉣ 노동존 여부(광역시=0, 중소도시=1)를, 개인의 인적특성 요인으로 ㉤ 성별(남성=0, 여성=1), ㉥ 학력, ㉦ 혼인 여부(미혼=0, 기혼=1), ㉧ 가구주 여부(비가구주=0, 가구주=1)를, 객관적 서비스전달 상태 요인으로 ㉨ 취업알선횟수, ㉩ 상담횟수, ㉪ 평균상담시간 등을 사용하였다.

고객만족도 결정요인 분석에 앞서, 관련 변수들의 기초통계량을 살펴보면, 구직자의 전 직장의 월평균 임금수준은 120.21만 원, 실업기간은 9.82개월, 평균알선횟수는 3.44회, 평균상담시간은 16.95분 등이며, 종속변수인 공공직업안정서비스의 종합 고객만족도 점수(5점 척도)는 3.35로 대체로 만족하는 것으로 나타났다.

공공직업안정서비스의 고객만족도에 대한 1, 2차에 걸쳐 회귀분석을 실시한 결과, 유의한 변수들의 선정에 큰 차이를 나타내지 않았다. 2차 회귀분석 결과를 토대로 유의성이 높은 변수들로, 개인의 객관적 특성 요인에서는 전 직장의 임금수준, 개인의 인적특성 요인에서는 성별, 객관적 서비스전달상태 요인에서는 상담횟수와 상담시간으로 나타났다. 이들 각 변수의 모형 내에서의 중요도인 Beta값을 비교하면, 상담횟수 .232, 상담시간 .180, 임금수준 -.177, 성별 .143의 순으로 나타났다. 결과적으로 공공직업안정서비스의 고객만족도에 영향을 주는 변수는 개인적 특성 요인보다는 서비스전달상태 요인이 더 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과를 토대로 공공직업안정서비스의 고객만족도를 높이기 위한 방안으로 상담횟수와 상담시간 역시 충분히 확보하여야 하며, 특히 계층별로 수요에 적합한 서비스의 개발과 제공 등이 필요한 것으로 나타났다.

- 15) 공공직업안정서비스의 종합 고객만족도 점수 구성은 다음과 같다. 종합 고객만족도 점수=(직업상담서비스만족도+취업알선서비스만족도+직원의 전문적 설명+직원의 친절성+취업관련 행사의 유용성+고용전망의 정보 유용성+계시판의 정확성+일차리의 기대와의 일치성)/8로 구성하였다. 앞에서도 언급했듯이 모든 변수들이 5점 척도화되어 있다. 단, 각 서비스의 만족도에 대한 가중치가 달라질 수 있다. 그러나 본 연구에서는 이를 구분하지 않고 모두 '1'로 하였다.
- 16) 공공서비스에 대한 고객만족의 결정요인은 고객만족모형에 의거하여 선정한 것이다. '사회적 접근모형(social access model)'은 개인특성과 지역특성이 고객만족에 영향을 주는 요인으로 보고 있다(Williams, 1971). '개별적 접촉모형(personal contact model)'은 고객의 기대나 접촉을 통한 태도 등과 같은 주관적인 상태가 만족에 영향을 주는 요인으로(Thomas, 1982), 또한 '서비스전달모형(service delivery model)'에서는 관리자의 결정 규칙과 서비스의 객관적인 전달 상태가 고객만족의 영향요인(Lineberry, 1977)으로 보고 있다. 본 연구에서는 관리자의 결정 규칙은 측정이 어려울 뿐만 아니라 고객의 관점에서 공공서비스에 대한 만족을 평가한다는 의미에서 관리자 결정 규칙을 제외한 나머지 변수를 고객만족의 결정요인으로 설정하였다.

<표 18> 고객만족도 결정변수 기초통계량

기초통계량	임금수준 (만원)	실업기간 (개월)	학력점수 (대출=16)	알선횟수 (회)	상담횟수 (회)	상담시간 (분)	종합만족도 (점)
Mean	120.21	9.82	12.9	3.44	2.78	16.95	3.35
Std.Deviation	80.82	13.42	2.76	4.53	3.67	11.93	.54
Skewness	6.79	4.29	-1.16	5.72	5.85	1.83	-.15
Minimum	20.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.75
Maximum	1500.0	156.0	18.0	50.0	50.0	90.0	4.63

<표 19> 공공직업안정서비스의 고객만족도 결정요인(OLS)

독립변수		공공직업안정서비스의 종합 고객만족도 점수							
		1차 모형				2차 모형			
		B	Beta	t	Sig	B	Beta	t	Sig
개인 객관적 요인	임금수준	-1.65E-3	-.108	-2.389	.018	-1.57E-3	-.177	-2.595	.010
	실업기간	8.8E9-4	-.014	-.179	.858	-	-	-	-
	취약계층 여부	-.123	-.103	-1.214	.226	-.119	-.100	-1.461	.146
	도농촌 여부	9.19E-2	.107	1.676	.095	9.2E-2	.107	1.729	.085
개인적 인적 요인	성별	.176	.152	2.033	.043	.164	.143	2.057	.041
	학력	1.61E3	.007	.109	.913	-	-	-	-
	혼인 여부	-1.5E-2	-.014	-.081	.935	-	-	-	-
	가구주 여부	-2.0E-2	-.019	-.197	.844	1.16E-2	.011	.145	.885
객관적 서비스 요인	취업알선횟수	-7.5E-3	-.076	-.987	.325	-6.9E-3	-.071	-.933	.352
	상담횟수	2.5E-2	.237	2.997	.003	2.5E-2	.232	3.010	.003
	상담시간	7.5E-3	.183	2.833	.005	7.3-E-3	.180	2.855	.005
Constant		3.047	-	10.375	.000	3.138	-	25.440	.000
모형 설명력		R ² = .131, F=2.794, Sig=.000				R ² = .143, F=4.229, Sig=.000			

V. 결 론

1997년 말 IMF 경제위기와 이로 인한 대량실업 문제에 대처하기 위해 정부는 공공직업안정기관을 대폭 확충하여 직업상담과 취업알선 등과 같은 공공직업안정서비스를 제공하였다. 공공직업안정기관의 양적 성장과 함께 공공직업안정서비스의 질적 개선이 어느 정도 이루어졌는가에 대한 규명과, 서비스의 질적 개선을 위한 방안을 모색하고

자 구직자들을 대상으로 공공직업안정서비스의 고객만족도 평가를 실시하였다.

공공직업안정서비스의 고객(구직자)만족도 평가를 위해 평가기준을 ① 서비스 만족도, ② 이용상의 용이성, ③ 서비스의 유용성, ④ 정보의 정확성 등으로 설정하여 만족도 평가를 실시하였고, 공공직업안정서비스 고객만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 규명하고자 하였다. 본 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 공공직업안정서비스의 고객만족도 종합 평점은 3.35로 나타나, 대체로 만족하는 것으로 나타났다. 구체적으로, 직업상담서비스는 3.86으로 대체로 만족하였고, 상담시간에 대한 만족도는 3.48로 나타나 직업상담서비스의 만족도가 상담시간의 만족도보다 높음을 알 수 있으며 이러한 결과는 직업상담서비스의 만족도를 제고하기 위해서는 적절한 수준까지 상담시간을 확보하는 것이 하나의 방법임을 시사한다. 직업상담서비스가 부실한 이유에 대한 조사 결과 직업관련 정보 부족 56.8%, 상담원 업무량 과다 16.6%, 상담원의 낮은 근무의욕 10.6%의 순으로 나타났으며, 충실한 직업상담이 이루어지기 위해서는 취업 및 직업관련 정보 확보와 상담원의 인력 보장을 통해 과중한 업무부담을 줄이고 이들의 사기를 진작시켜야 할 것으로 판단된다. 직업상담서비스에서 강화되어야 할 부문은 더 많은 구인처(구인업체)의 개발과 그 구인처에 대한 상세한 정보 제공과 구직직종 선택시 직종의 동향과 전망, 이들 직종에 지원하는 데 필요한 노하우에 대한 서비스가 필요한 것으로 나타났다.

둘째, 취업알선서비스 만족도에 대한 조사 결과, 전체 평점이 2.74로 나타나, 다소 불만족스러운 것으로 평가되었다. 이는 공공직업안정기관에서 알선하는 일자리의 수준이 구직자들이 기대하는 일자리 수준에 미치지 못함을 의미하는 것으로, 취업알선이 구직자들의 기대에 부응하기 위해서는 보다 양질의 구인처 개척이 필요함을 시사한다. 취업알선서비스가 불만족스러운 이유로는 경력·기능의 불일치 33.3%, 수입이 적어서 28.1%, 근무환경이 너무 열악해서 14.4%, 비정규직이어서 10.5%, 통근거리가 멀어서 6.7%의 순으로 나타났다. 따라서 공공직업안정기관에서 구직자들의 심층상담을 통한 일자리에 대한 눈높이 조정 등에 대한 설득과 추가적으로 직업에 대한 정보 제공과 양질의 구인처 확보를 위해 노력해야 한다.

셋째, 기타 공공직업안정서비스 고객만족도 평가 중 이용상의 용이성 부문의 평가에서 직원의 전문적인 설명의 평점은 3.34로 대체로 만족, 직원의 친절성은 3.94로 공공직업안정기관 이용에 대해서는 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 서비스의 유용성 부문에서 취업관련 행사의 유용성은 3.07로 보통, 고용정보 전산망의 정보 유용성은 3.29로 대체로 만족하는 것으로 나타났다. 정보의 정확성 부문에서는 구인구직 게시판의 정확성·다양성은 2.53로, 제공받은 일자리의 기대치와의 일치성은 2.89로 불

만족하는 것으로 나타났다.

넷째, 공공직업안정서비스의 고객만족도에 영향을 주는 변수로는 상담횟수, 상담시간, 임금수준, 성별 등으로 나타났으며, 공공직업안정서비스의 고객만족도를 높이기 위한 방안으로 우선적으로 심층상담을 통한 상담내용이 충실하여야 하고, 취업알선시 알선 만족도를 높이기 위한 양질의 구인처 개척과 구인자의 눈높이 조정이 필요하고, 상담 횟수와 상담시간 역시 충분히 확보하여야 하고, 특히 계층별로 수요에 적합한 서비스의 개발과 제공 등이 필요한 것으로 나타났다.

마지막으로, 공공직업안정서비스에 대한 고객만족도 평가가 지니고 있는 내재적 한계점을 보완할 수 있는 후속 연구가 이루어져야 할 것이다. 고객만족도 조사는 공공서비스에 대한 고객의 직관적이고 주관적인 판단에 의하여 이루어지는 평가이기 때문에, 객관적이며 합리적인 평가를 위한 평가모형의 개발 및 평가지표의 개발에 대한 노력이 지속적으로 필요하다.

참고문헌

- 강인호·안형기·김종수·현근. 「지방행정서비스에 대한 주민만족도 분석」. 『한국지방자치학회보』. 13권 1호 (2001).
- 권경득. 「지방행정서비스에 대한 지역주민의 인식과 평가에 관한 연구: 아산시 사례」. 『정책연구』 2권 (1997): 71-92.
- 금재호. 『직업, 취업 및 훈련정보에 대한 수요자 욕구조사』. 노동부, 1999.
- 김병국. 「지방자치단체의 민원행정서비스에 대한 주민만족도 조사설계(안)」. 『고객 지향적 정부구축을 위한 대토론회 발표논문집』 1996 : 135-154.
- 김병준. 「시민평가제의 기능과 도입방안」. 『21세기를 여는 민선2기 지방자치의 역할과 임무』. 서울시정개발연구원 6주년 기념세미나 보고서, 3-20, 1988.
- 김석준 외. 『뉴 거버넌스 연구』. 서울: 대영문화사, 2000.
- 김관석·박중훈. 『행정서비스 종합대책의 구상(I): 공공기관의 고객만족도 평가지표 개발』. 한국행정연구원, 1996.
- 박영주. 「뉴 거버넌스와 사회계약: 시민, 정부, 시장간 역할과 책임의 모색」. 『한국행정학보』 34권 4호 (2000).
- 박중훈. 『행정서비스 종합대책의 구상(II): 행정서비스에 대한 고객만족도 평가』. 한국

행정연구원, 1997.

박천오. 「고객지향적 행정: 실천상의 의문점과 한국관료의 시각에 관한 탐색적 연구」. 『한국행정학보』 31권 2호 (1997): 1-20.

서울특별시. 『2000 하반기 행정서비스 시민만족도조사 보고서』, 2000.

안주엽 외. 『비정규근로의 실태와 정책과제(1)』. 한국노동연구원, 2001.

오세운. 「지방자치단체의 행정서비스평가: 기초자치단체에 대한 SERVQUAL모형의 적용」. 한국정책학회. 『한국의 정책평가: 성과와 과제(2000년도 추계학술대회 발표 논문집)』 2000: 157-171.

오영석·김상묵. 「민선1기 지방정부에 대한 평가와 발전과제」. 『한국지방자치학회보』 10권 3호 (1998): 45-61.

유길상·임동진·박의경·김정우. 「PES의 발전과제」. 노동부 수시과제, 한국노동연구원, 2001.

유길상·임동진·성재민·박 혁. 「실업급여수급자의 취업담임자 제도 운영평가」. 노동부 수시과제, 한국노동연구원, 2001.

임동진. 『자활사업의 성과와 정책과제』. 『한국행정학보』 35권 4호 (2001).

장흥근. 『공공직업안정기관의 취업알선·직업상담 실태와 효과분석』. 한국노동연구원, 2000.

정연택. 『직업안정기관의 국제비교 연구』. 한국노동연구원, 1997.

정정길. 『행정학의 새로운 이해』. 서울: 대영출판사, 2000.

최병대의. 『시민평가제 도입방안 연구』. 서울시정개발연구원 보고서, 1999.

최병대·권경득·강인호. 「지방자치단체 시민평가제의 효과적인 도입방안에 관한 연구」. 『한국지방자치학회보』 12권 1호 (2000).

한국노동연구원. 『고실업시대의 실업대책』. 1998.

한국노동연구원. 『매월 노동동향』. 2001.

한국능률협회컨설팅. 『우리나라 행정서비스에 대한 국민만족도 조사 결과 보고서』. 1998.

한국행정연구원. 「중앙행정기관에 대한 국민고객만족도 조사」. 1996-1999.

황명찬·이성복·권경득. 「지방정부의 행정서비스에 대한 지역주민의 평가에 관한 연구」. 『한국지방자치학회보』. 9권 4호 (1997): 139-160.

Andreasen, Alan R. "Nonprofits: Check Your Attention to Customers". *Harvard Business Review* (May-June 1982): 105-110.

Babin, Barry J. & Boles, James S. "Employee Behavior in a Service

- Environment: A Model and Test of Potential Differences Between Men and Women". *Journal of Marketing* 62 (April 1998): 77-91.
- Bovaid, Tony. *Excellent Organizations, Effective Service Systems and Successful Communities: An Evaluation Framework for the New Public Management*. U. K.: Public Service Management Research Centre in Aston Business School. Working Paper No. 9708, 1997.
- Brown, Karin, and Philiip B. Coulter. "Subjective Measures of Police Service Delivery," *Public Administration Review* 43 (1)(1983): 50-58.
- Brown, Richard E., & Pyers, James B. "Putting Teeth into the Efficiency and Effectiveness of Public Services," *Public Administration Review* 48 (3) (1988): 735-742.
- Brudney, Jeffrey L. & England, Robert E. "Urban Policy Making and Subjective Service Evaluations: Are They Compatible?" *Public Administration Review* 42 (2)(1982): 127-135.
- Chapman, David & Cowdell, Theo. *New Public Sector Marketing*. London: Financial Times Pitman Publishing, 1998.
- Deakin, N. & Wright A. *Consuming Public Services*, London:Routledge, 1990.
- Fitzerald R. and Robert T. Durant. "Citizen Evaluations and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest." *Public Administration Review* 40 (6) (1980): 584-594.
- Fitzgerald, Michael R., & Durant, Robert F. "Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest." *Public Administration Review* 40 (1980): 585-594.
- Isaac-Henry, K., Painter, C., and Barnes, C. *Management in the Public Sector*. London: Chapman & Hall, 1993.
- Johnson, Ronald W., & Lewin, Arie Y. "Management and Accountability Models of Public Sector Performance." in Truci C. Miller(ed.), *Public Sector Performance*(Baltimore, MD: The Johns Hopkins Press Ltd), 1984.
- Kotler, Philip & Andreasen, Alan R. *Strategic Marketing for Nonprofit Organization*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1996.
- Lineberry, R. L. *Equality and Urban Policy: The Distribution of Municipal Public Service*, Beverly Hills, CA: Sage, 1977.

- Lucy, William H., Gilbert, Dennis & Birkhend, Gurthrie S. "Equity in Local Service Distribution." *Public Administration Review* 37 (1977): 687-697.
- Maxwell, Robert. "Quality Assessment in Health." *British Medical Journal* 288 (1984).
- National Consumer Council. *Measuring up: Consumer Assessment of Local Authority Service*. London, 1986.
- Osborne, Davis and Gaebler, Ted. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, M. A.: Addison-Wesley, 1992.
- Peters, B. Guy, and Donald Savoie. "Managing Incoherence: The Coordination and Empowerment Conundrum." *Public Administration Review* 56 (3) (1996): 281-289.
- Peters, Guy & Pierre, John. "Governance Without Government? Rethinking public administration." *Journal of Public Administration Research and Theory* 8 (2) (1998): 223-243.
- Poister, T. H., & Henry, G. T. "Citizens Ratings of Public and Private Service Quality: A Comparative Perspective." *Public Administration Review* 54 (1994): 155-160.
- Ricca, S. "The Changing Role of public Employment Services". *International Labour Review*. Band 127, Nr 1. 1981.
- Rodgers. Willard L. "Density, Crowding and Satisfaction With Residential Environment." *Social Indicators Research* 10 (1982): 75-702.
- Rosentraub, Mark S., & Thompson, Lyke. "The Use of Surveys of Satisfaction for Evaluations." *Policy Studies Journal* 9 (2) (1981): 990-998.
- Stipak, Brian. "Interpreting Subjective Data for Program Evaluation". *Policy Studies Journal* 12 (2) (1983): 305-314.
- Thomas, John Clayton "Citizen-Initiated Contacts with Government Agencies: A Test of Three Theories." *American Journal of Political Science* 26 (3) (1982).
- Titman, Lionel. *Marketing in the New Public Sector*. London: Pitman Publishing, 1995.
- Walsh, Kieron. *Public Services and Market Mechanisms: Competition, Contracting*

and the New Public Management. London: Macmillan, 1995.

Walwei, U. *Reform der Arbeitsvermittlung in OECD-Ländern: Modernisierung öffentlicher Dienste und Zulassung Privater Anbieter*, Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit 25, General Veisammlung, 1995.

Williams O. *Metropolitan Political Analysis: A Social Access Approach*. New York: Free Press, 1971.