

## 고용서비스의 개선방향

김 승 택\*

고용서비스는 국가경제의 주요한 성장동력인 인적자원의 양성과 채용, 전직, 퇴직 등의 일련의 고용과정을 개인의 적성에 맞도록 그리고 근로자를 필요로 하는 구인기업의 취향에 적합한 인재를 최소의 기회비용으로 연결시켜(match) 줌으로써 노동시장에서 발생하는 인력수급의 효율화를 달성하는 기능을 수행한다.

과거에는 이러한 기능을 주로 인적네트워크를 통해 해결함으로써 학연, 지연, 혈연이 중요시되어 왔으나, 최근 노동시장의 변화는 보다 전문적인 지식이나 기술을 필요로 하거나 현재의 학력이나 전공이 구분할 수 없는 창작성이나 협업성, 추진력 등을 필요로 하는 직종들이 확대되어 가는 한편, 고학력의 노동공급이 노동수요에 비해 과잉으로 나타나는 구매자 위주의 시장(buyer's market)에서 원하는 인재를 뽑아 사용할 수 있는 기업들이 채용후 훈련을 시키는 과거의 행태에서 기업이 필요로 하는 적절한 인재를 영입하는 방식으로 관행을 바꾸는 등 전문화된 고용서비스를 필요로 하는 노동시장의 변화가 나타나고 있다.

한편 청년층 실업의 확대, 장기 및 반복실업의 증가, 불완전취업자 규모의 확대, 비정규직의 증가 등 노동시장에서 새로 직업을 구하려는 노동공급자들의 상황은 계속해서 악화되어 가고 있으며, 이들이 주어진 시간 이내에 자신이 원하는 직장을 찾이란 일부 고용가능성이 높은 인재들에게만 해당되는 행운처럼 인식되고 있는 환경에서 고용서비스를 통해 보다 짧은 시간 내에, 보다 적성에 맞는 직장을 구하는 것은 매우 중요한 기능으로 자리잡아 가고 있다. 더군다나 빈곤층, 특히 근로빈곤층(working poors)의 존재는 취업을 통한 빈곤의 예방이라는 개념을 비웃듯이 확산되고 있는데 이들 취약계층에 대한 고용서비스는 아직도 일부 직종에 국한된 서비스를 제공하는 영세한 민간직업소개소들 위주로 이루어지고 있는 현실은 국가가 책임져야 할 국민의 일할 권리에 대한 보조 기능으로서의 고용서비스가 매우 취약함을 여실히 드러내고 있다.

우리 노동시장의 구조와 채용관행은 1997년 외환위기를 기점으로 급속하게 변화하고 있다. 이에 더하여 정보통신기술의 발전으로 인한 산업구조의 변화는 노동시장의 구조 변화로 이어지고 있으며, FTA의 확산과 WTO DDA와 같은 다자간 협상의 확대를 통한

\* 한국노동연구원 연구위원(stkim@kli.re.kr).

세계화의 물결은 기업들의 경쟁을 더욱 격화시켜서 국제적으로 효율적인 채용기법을 더욱 필요로 하게 되고 있다. 또한 인터넷을 통한 채용공고와 지원서 접수는 더 많은 정보를 손쉽게 접할 수 있는 수단을 제공함과 동시에 한정된 일자리 규모에 엄청난 수의 지원자들이 몰리게 됨으로써 기업이 원하는 유형의 인재를 선발하는 새로운 채용기법 또는 전문적인 채용서비스가 필요하게 되고 있다.

또한 최근 고용서비스는 고객지향(client-oriented)적인 서비스, 그리고 선진적인 관리기법의 적극적인 발굴 등의 차별화된 요소가 민간고용서비스업을 중심으로 확산되면서 대부분의 선진국에서는 공공과 민간고용서비스업의 연계강화 추세가 나타나고 있다.

우리나라는 전문적인 고용서비스를 이용한 인력채용보다는 구직자 개인의 인적인 네트워크를 활용하는 전통적인 방식에서 위에서 설명한 노동시장에서의 변화에 따라 다양한 고용서비스를 필요로 하는 방향으로 가고 있다. 보다 전문적인 채용기법을 필요로 하는 기업의 수요, 고용 취약계층의 취업을 촉진시킬 수 있는 종합적인 취업알선 수요, 일자리 적합도가 맞지 않아 이직이 빈번하게 발생하지 않도록 적합도를 향상시킬 수 있는 적성·진로·직업에 대한 상담 수요, 학교에서 일자리로의 적응시간을 최소화할 수 있는 교육 수요, 인력이 부족한 중소기업과 일자리를 찾지 못하는 구직자를 연계하는 인력수급 효율화에 대한 수요 등 보다 전문적인, 그리고 미시적인 고용서비스에 대한 수요는 지속적으로 증가하고 있다.

그러나 지금 우리나라의 고용서비스 현황은 공공부문이나 민간부문 모두 전문성이나 차별화된 프로그램이 부족하고, 전국적인 지역단위별 고용네트워크의 구축이 미흡하며, 민간고용서비스업체들은 대부분 영세하여 경쟁력이 부족하고, 공공직업안정기관은 국민 모두에 대한 고용서비스를 제공하지 못하고 일부에 대한 프로그램만을 가지고 있기 때문에 그 기능 면에서 정비를 하는 과정 중이다. 따라서 우리 정부는 국가의 직업안정기능을 극대화하기 위해서 공공직업안정기관을 확대 개편하는 한편, 규제완화를 통해 민간고용서비스업의 활성화를 동시에 추진하고 있다.

현재 상황에서 민간과 공공직업안정기관의 공조체제를 추진하기에 앞서 우선 공공직업안정기관의 역할과 범위에 대한 완성된 계획이 필요하다. 왜냐하면 공공부문이 확실히 무엇을 할 것이며, 어떤 범위에서 직업안정기능을 담당할 것이냐에 대한 예측이 명백할 때 민간고용서비스업체들도 이와 보완되며 차별화된 인력서비스 기능을 개발하고 투자해 나갈 수 있기 때문이다. 그러므로 정부는 필요하지만 현재 민간부문에서 담당하지 못하는 고용서비스가 무엇인지를 확인하고 그러한 부분을 정책적으로 보완하여야 하며, 공공과 민간고용서비스 중에서 어떤 부문이 더 효율적으로 기능을 발휘할 수 있을 것인가에 대한 검증은 거쳐 민간고용서비스 기능을 활성화할 것인지, 공공과 민간의 연계에 의해 그 기능을 극대화할 것인지, 또는 공공직업안정기관이 수행해야 할지에 대한

결정을 내려야 한다. 또한 이러한 결정은 공공과 민간고용서비스의 기능이 모두 발전해야 하는 우리나라의 상황을 고려할 때 아직은 민간부문이 주도할 것인가 또는 공공부문이 선도할 것인가의 논쟁보다는 고용서비스의 지역단위별 인프라를 구축하는데 있어 공공부문이 앞장을 서고 그 수단이 되는 기능들을 민간의 고용서비스를 확대시키는 방향으로 연계시켜 나가는 것이 바람직하다. **☐☐☐**