

FGI를 통해 살펴본 청년층 대상 고용 정책 및 서비스 개선 방안

- 청년들의 고용 문제는 쉽게 해결이 되고 있지 않는 상황임. 청년 대상 고용서비스 전달체계가 있으나 청년들은 여전히 정보 획득에 대한 어려움을 호소하고 있음.
- FGI 결과, 청년들은 청년 대상 전문상담인력의 확충을 원하고 있으며 직접 참여하여 배울 수 있는 프로그램 개발 및 내실화를 요구함.
- 고용서비스 전달체계 담당자들도 청년 대상 상담인력 확충을 원하고 있으며 청년의 다양한 상황에 맞춰서 제공할 수 있는 전문 프로그램 및 서비스의 고도화를 강조함. 또한 중소기업에 대한 청년들의 인식을 개선할 수 있는 방안을 적극적으로 마련해야 하며, 현금성 수당 정책 중심에서 벗어나 청년들의 자립심을 키우는 데 도움이 될 수 있는 정책이 필요하다는 의견을 제시함.
- FGI를 토대로, 1) 청년층 대상 전문상담인력 확충, 2) 청년층 수요를 반영한 내실 있고 다양한 프로그램 개발, 3) 현금성 수당 정책에 대한 실효성 검토 및 방향성 재설계, 4) 중소기업에 대한 실질적 지원 강화 정책 마련, 5) 고용정책과 서비스 관련 거버넌스 기능 및 역할 강화를 개선점으로 제안함.

| 주 |

이 글은 '정은진 외(2021). 『출업생 정보 활용을 통한 청년층 맞춤형 고용서비스 방안』, 한국직업능력연구원에서 발제하여 수정 및 요약 후 재구성하였음. FGI(Focus Group Interview) 관련 세부 절차 및 상세 내용은 보고서 p. 167-249를 참고하기 바람.

| 각주 |

- 1) 관계부처 합동(2021). 청년세대 "격차해소"와 "미래도약 지원"을 위한 청년특별대책. 제4차 청년정책조정위원회 안전제1호(2021.8.26.)
- 2) 일자리위원회(2021). 『청년 일자리 TF』의 청년 고용서비스 전달체계 개편 방향 제언. 제19차 일자리위원회 보고안건 1. (2021.3.26.)

01 조사 필요성 및 분석 자료

청년층을 대상으로 하는 고용서비스의 현황을 확인하고 '맞춤형 고용서비스'를 위해 개선할 부분을 확인하는 것이 필요함.

- 2021년 7~8월에 1,000명의 청년(만 19~34세)을 대상으로 실시된 온라인 설문조사(관계부처합동, 2021)결과¹⁾에 따르면 대다수 청년들이 청년정책에 대하여 '몰라서 못 받는 일이 많다'며 적극적인 홍보 및 정책에 대한 안내를 요청한 것이 현실임. 또한 취업 준비 시 어려운 점으로 '일자리 부족(70.2%)', '정보 획득(32.8%)', '대중소 기업 격차(29.8%)' 등을 꼽음.
 - 또한 청년 고용 관련 서비스를 전달해 주는 여러 센터(고용복지플러스센터, 대학일자리센터, 청년센터 등)가 존재하고 있음에도 불구하고 이를 적극적으로 이용하는 청년들의 비율은 매우 저조한 것이 현실임(고용복지플러스센터: 28.8%, 대학일자리센터: 15.0%, 온라인청년센터: 8.1%, 지방자치단체 지원기관 5.9% 등 (일자리위원회, 2021: 5)²⁾.
- 이에 청년층을 대상으로 하는 고용서비스의 현황을 확인하고 '맞춤형 고용서비스'를 위해 개선해야 할 부분이 무엇인지를 파악하고자 함.



- | 분석 자료: 한국직업능력연구원, 「청년 및 고용서비스 전달체계 담당자 대상 FGI (2021) 자료」
- 분석 대상: 실제 고용서비스 참여 및 이용 경험이 있는 청년 14명과 청년 대상 서비스 전달 역할을 맡은 오프라인 전달체계의 업무 담당자 13명(고용복지플러스센터: 6명, 대학일자리센터: 7명).
 - FGI에 참여한 청년들이 경험해 본 고용서비스는 청년내일채움공제, 국민취업지원제도(구 취업성공패키지) 등이며, 청년들의 평균 나이는 약 28세임.
 - 고용서비스 오프라인 전달체계 업무 담당자의 평균 근무 경력은 7.7년임.
- 주요 조사 내용
 - 청년층: ① 현재 제공되는 고용서비스 및 정책의 주된 문제점, ② 해당 문제가 해결되기 위한 개선 방향, ③ 청년들이 생각하는 '맞춤형 고용서비스'의 개념 및 '맞춤형 고용서비스'를 위한 필수 고려 사항, ④ 청년들이 생각하는 고용에 대한 견해
 - 고용서비스전달체계 담당자(고용복지플러스센터, 대학일자리센터): ① 성과가 우수/저조했던 청년고용서비스, ② 맞춤형 서비스 개선 방안, ③ 맞춤형 서비스와 취업 연계성과 제언

02 청년층이 생각하는 청년 고용정책 및 서비스의 문제점과 개선 방안

- | 청년들은 청년 고용정책 및 서비스에 대한 낮은 인지도와 접근성, 다소 어려운 정책 설명을 청년 고용정책 문제점으로 지적함.
- 청년들은 청년들을 대상으로 하는 전문 상담사와의 소통을 가장 절실히 원하고 있음.
 - 청년들을 위한 상담사 연결이 현실적으로 너무 어렵고, 어려움에 직면했을 때 이를 해결하기 위해 상담을 받고 싶으나 어디에서 누구에게 받아야 하는지를 알기 어려운 상황임.
- 청년들은 청년을 위한 정책 내용을 이해하는 데 어려움을 겪고 있어 쉬운 용어로 관련 정책과 서비스 내용을 안내 받길 원하며, 정보를 한눈에 확인할 수 있는 플랫폼도 원함.
 - 현재 제공되는 청년 대상 정책 및 서비스의 내용 전부가 정책 입안자의 관점에서 기술되다 보니, 일반적인 청년 수준에서 이해하기 어려운 것이 많음.
- 청년들은 본인이 직접 참여하고 배울 수 있는 프로그램이 많이 개발될 수 있기를 기대함.
 - 여러 청년 대상 정책이 시행되고 있지만, 청년들이 해당 정책 및 서비스를 통해 체감하는 수혜의 정도는 높지 않음.
- 청년들은 다양한 정책 및 서비스에 참여하면서 느꼈던 생생한 경험 등을 공유할 수 있는 온라인 공간을 필요로 함.
 - 현재로서는 온라인상 소통 공간의 제약이 많이 있으며 특히 공공영역에서 제공하는 서비스에서는 소통이 불가하여 이용을 덜 하게 된다고 지적함.

“ 청년 대상 FGI 결과 요약 ”

청년 대상 상담인력 확충 필요
(청년이 직면한 다양한 어려움을 해결하는 데 도움을 줄 수 있는 전문 상담가와
(대면)상담을 적극적으로 원함)

청년들이 직접 참여하고 배울 수 있는
프로그램 개발 및 내실화 제언

청년 고용 정책 관련 정보는 청년의
시각에 맞게 쉽게 제공되어야 하며,
이를 한눈에 쉽게 파악할 수 있는
정교한 플랫폼 개발 필요

청년들의 생생한 경험과 여러 기업에 대한
정보를 함께 공유할 수 있는 온라인
공간 마련 필요

03 고용서비스 전달체계 담당자가 바라본 청년 고용서비스 및 정책의 문제점과 개선 방안

- 고용복지플러스센터 업무 담당자는 맞춤형 서비스 개선을 위해 청년 대상 전문 상담인력 양성이 필요하며 서비스의 양적인 확대보다는 질 개선에 초점을 맞출 것을 제안함.
- 고용복지플러스센터 업무 담당자들은 예전보다 청년 대상 전문상담인력이 줄어든 상황을 깊이 공감하였으며, 청년 대상 상담인력이 필요하다는 점을 강조함.
 - 센터 내 여러 사업이 늘어나면서 청년 대상 상담인력이 다른 업무로 이동하게 되는 경우 등이 발생하여, 정작 상담을 원하는 청년들에게 심도 있는 상담을 하기가 어려운 것이 현실임.
 - 여러 청년 대상 정책 및 서비스가 많아지고 있는 점을 고려할 때, 정책과 서비스의 양적인 확대를 지양하고 질적인 부분을 개선하는 데 초점을 맞춰야 한다고 의견을 제시함.
 - 여러 정책 중 일부는 청년들이 수혜를 체감하는 정도가 매우 저조한 것도 있어서 이러한 부분의 개선이 필요하며, 청년들이 혜택의 내용과 결과를 직접 체감할 수 있도록 내실화하는 것이 필요함.
 - 또한 청년들이 처한 여러 상황에 맞춰서 제공될 수 있는 다양한 프로그램의 개발도 필요함.
 - 청년 정책 및 서비스의 활성화를 위해서는 홍보가 가장 중요하나, 현재 홍보가 원활히 이뤄지지 않고 있어서 청년들이 많이 활용하는 공간을 타기팅(targeting)하여 적극적인 홍보 방안을 마련해야 함.

“ 고용복지플러스 업무 담당자 FGI 결과 요약 ”

상황상 청년 대상 전문상담인력이 예전보다 줄어듦 → 청년 대상 전문상담인력 확충 필요	청년들 대상 '맞춤형 서비스'를 위해 다양한 상황에 맞추어 전문 프로그램 및 서비스 제공의 고도화
서비스의 양적인 확대보다는 질(quality) 개선에 초점 → 청년들이 혜택을 직접 체감할 수 있는 서비스 및 정책 방향 개선	청년들이 활용하는 다양한 공간을 통한 적극적인 홍보 방안 마련

- 대학일자리센터 업무 담당자는 청년들이 현금성 수당에만 관심을 갖지 않고 자립심을 키울 수 있는 정책이 필요하며 중소기업에 대한 인식 개선 방안 마련이 시급하다고 지적함.
- 대학일자리센터 업무 담당자들은 대학생들에게 실질적으로 인기가 많은 프로그램을 적극적으로 확대하는 것이 필요하다고 제안함.
 - 실질적으로 대학생들에게 인기가 많은 프로그램은 본인의 대학 선배가 어떠한 방법과 노력을 통해 취업했는지의 노하우를 알 수 있는 '선배와의 만남 프로그램'이나 '멘토링'임. 이러한 프로그램 확대를 위한 여러 가지 방안을 고려해야 할 것임.
 - 청년들을 대상으로 한 정책 방향은 '현금성 수당'에서 벗어나 청년들이 실질적으로 '자립심'을 키우는 데 도움이 될 수 있도록 설계가 되어야 할 것임.
 - 장기적인 관점에서 청년들에게 유익한 방향이 무엇인지를 고민하여 내실 있는 정책 개발이 필요함.
 - 대부분의 학생들이 중소기업에 관심이 없기 때문에 중소기업 관련 특강의 인기가 매우 저조함. 청년들이 중소기업에 대해 갖고 있는 부정적인 인식을 개선하기 위해 여러 중소기업 관련 특강을 활성화하여 제공할 필요가 있으며 이를 위한 적극적인 지원도 필요함.
 - 대학일자리센터 간 경쟁 구도에서 벗어나 상생을 모색해야 함. 뿐만 아니라 센터별 상담에 대한 평가 방식도 변화될 필요가 있음.

- 현재 진행되는 평가는 상담 직후 상담에 참여한 학생을 대상으로 만족도 조사 등을 받게 되어, 학생들에게 실질적으로 도움이 되는 쓴소리를 하는 데 한계가 발생함. 이러한 문제점을 해결할 수 있는 새로운 평가 방식의 도입이 필요함.

“ 대학일자리센터 업무 담당자 FGI 결과 요약 ”

대학생들에게 실질적으로 인기가 많은 프로그램(ex. 멘토링 & 선배와의 만남 프로그램 등)에 대한 적극 확대 및 지원 필요

중소기업에 대한 학생들의 인식을 개선할 수 있는 적극적인 방안 마련 ➡ 중소기업 관련 특강의 활성화 및 지원 확대

현금성 수당 정책 중심에서 벗어나 청년들이 '자립심'을 키우는 데 실질적인 도움이 될 수 있는 방향으로 정책 수립 필요

대학일자리센터 간 경쟁구도가 아닌 상생구도 구축 및 센터별 상담 평가 방식에 대한 획기적인 변화 필요

04 시사점

- 청년 대상 고용서비스 전달체계에서는 전문상담인력 확충을 위해 노력해야 함.
 - 청년들은 본인의 상황을 객관적으로 진단해 주고 준비해야 할 사항 등을 안내해 줄 수 있는 전문 상담사와의 상담을 원하고 있으나, 청년 대상 전문상담인력이 매우 부족한 것이 현실임.
- 청년층의 의견 및 수요를 반영하여, 청년들이 직면한 상황에 맞게 선택할 수 있는 다양하고 내실있는 프로그램 마련이 필요함.
 - '일을 왜 해야 하며, 어떤 일을 해야 하는지', '원하는 일을 어떻게 찾을 수 있는지' 등을 해결하는 데 도움이 되는 프로그램 개발과 더불어, '원하는 일을 찾아낼 수 있는 역량'을 함양하는 데 필요한 프로그램이 개발되어야 함.
 - 다방면에서 청년의 사회성을 키울 수 있도록 상황이 비슷한 청년들과 어울릴 수 있는 교류의 장도 프로그램을 통해 확대해야 함.
- 청년 대상의 현금성 수당 정책이 야기한 문제를 검토하여 관련 정책의 실효성을 면밀히 파악해야 하며, 청년 대상 예산 정책 수립의 방향을 재설정해야 함.
- 중소기업의 일·생활 균형, 임금, 고용 안정 부분에서 청년들이 매력을 가질 수 있도록 중소기업에 대한 적극적인 지원 및 홍보 정책 등에 관심을 가질 필요가 있음.
 - 중소기업에 대한 청년들의 인식이 좋지 않은 것이 현실이므로, 청년 친화 중소기업에 대해 실질적인 지원을 강화함으로써 인식 개선이 필요함.
- 고용정책 및 서비스의 전달체계 간 거버넌스 기능 및 역할 강화가 이루어져야 함.
 - 고용정책 및 서비스의 전달체계 업무 담당자 간 소통이 제대로 이뤄지지 않고 있음.
 - 서로의 정보를 정확히 확인할 수 있도록 온라인 사이트 간 연계 및 정기 작업이 필요하다는 의견이 제시됨.
 - 내실 있는 거버넌스의 작동을 위해 관련 분야의 전문가와 관계자의 정보 교류 및 협력 시스템 구축 등 기관별 거버넌스 기능의 확대 및 재정립을 위해 힘써야 함.

정 은 진 (한국직업능력연구원 연구위원)
고 혜 원 (한국직업능력연구원 선임연구위원)
박 상 오 (한국직업능력연구원 연구위원)
김 다 정 (한국직업능력연구원 연구조원)