

개별 자격검정의 핵심 성과 지표 개발 (Developing Key Performance Measures of a Vocational Qualification Test)

한두흠 (비서경영과)

Dooheum Han (Dept. of Secretary and Management)

Key Words: qualification, performance, number of applicants

ABSTRACT : Performance measures are necessary for the qualification tests, including national qualifications, to play their proper roles. This paper proposes key measures to indicate the performance and diagnose the problem of a specific qualification test.

The measures are derived from the perspective of examinees who try to verify their capabilities by obtaining the qualification. This 'customer-oriented view' of qualification gives a great importance to the benefit and the value for the applicants.

'Discriminating power' and 'applying rate for test' are suggested as key performance measures for a qualification. A Qualification could be considered to play a sufficient role if it could completely distinguish the one that has the excellent ability and others that have not, and, in the same time, if it is widely used as a mean of skill verification and improvement by the people who want to develop their skills and capabilities.

The 'number of applicants', a proxy indicator of applying rate for a qualification test, is a composite result that shows the performance and problems of a qualification test. Couples of short cases reveal that we should analyze the causes of decreasing applicants and take measures to increase the applicants to make a qualification test play its sufficient role.

1. 서론

정부는 자격검정이 고숙련 사회의 구현과 국가경쟁력 제고에 기여하도록 하기 위해 국가기술자격제도발전 기본계획을 수립하여 시행하고 있다. 자격제도의 운영 틀을 개선하고 자격검정의 현장성을 강화하며 자격의 활용성을 제고하는 3대 정책 영역에 12대 중점 과제를 수립하여 2007년부터 2009년에 걸쳐 추진하였다[6]. 이러한 기본 계획은 얼마나 높은 성과를 거두고 있을까? 그러한 성과는 무엇을 통해 어떻게 측정할 수 있는가?

자격검정에 대한 기존 연구들은 검정 체계나 운영 방법에 대한 여러 가지 문제점과 개선 방안을 제시하고 있다. 또한, 정부나 자격검정 시행기관에서도 자격에 관련된 다양한 정책들을 개발하여 시행하고 있다. 그러나 이러한 문제점과 제안, 그리고 정책 등으로 인해 자격검정이 얼마나 높은 성과를 거두고 있는지는 제대로 파악할 수 없다.

국가기술자격을 비롯한 자격검정이 그 기능과 역할을 좀 더 제대로 수행하기 위해서는 자격이 달성해야 하는 성과가 무엇인지에 대해 정의가 필요하다. 그리하여 자격에 대한 연구자로부터 정책 수립자, 그리고 검정 시행 기관 등과 같은 여러 당사자들이 서로 공감할 수 있는 공통의 성과 지표를 수립하고, 그들의 노력을 한 방향으로 집중할 수 있으며, 궁극적으로 자격이 국가 사회의 능력 개발에 기여할 수 있다.

본 연구는 국가 및 민간의 다양한 자격검정이 그 역할을 얼마나 제대로 수행하고 있는지를 파악하고, 어떠한 점에서 부족하고 무엇이 개선되어야 하는지를 진단할 수 있는 핵심 성과 지표

를 제시하고자 한다. 특히 고객 지향적 관점에서 자격검정의 개념적인 성과 분석 틀을 제시한다.

먼저 자격의 기능과 역할, 문제점과 성과 분석에 대한 기존 연구를 살펴본다. 또한, 고객 지향적 관점이 무엇이며, 왜 그러한 관점이 필요한 지를 이유를 고찰한다. 이를 바탕으로 새로운 관점에서의 핵심 성과 지표를 도출하고, 이를 개별 국가기술자격에 적용시켜 개괄적인 성과와 문제점을 분석해 봄으로써 본 연구에서 제시하는 분석 틀과 성과 지표의 적용 가능성을 검증해 보고자 한다.

2. 자격검정의 역할 및 성과에 대한 기존의 연구

2.1 자격의 기능

자격이 수행해야 할 기능과 역할에 대해 많은 연구에서 공통적으로 인정되는 자격의 기능은 식별 기능과 선도 기능이다. 식별 기능은 개인의 보유하고 있는 능력의 정도를 나타내주는 신호 기능을 의미한다[1]. 개인의 능력 보유 정도를 검증해서 대외적으로 입증해주는 것으로 자격의 가장 근본적인 기능이다.

자격은 또한 학습을 촉진시키고 강력한 학습 동기를 유발하므로 개인의 능력의 향상에 도움을 준다[9]. 이와 같이 사회에서 필요로 하는 능력의 형성과 향상을 선도하는 기능을 자격의 선도 기능이라고 한다[1]. 이러한 선도 기능은 더 다양한 의미로 확대되어 사용된다. 단순히 개인의 능력 향상을 넘어 경력 개발을 선도하고, 더 넓게는 국가나 사회의 교육훈련과 인적자원 개발을 선도한다. 이는 자격검정, 특히 국가에서 공신력을 부여하는 자격검정이 사회에서 필요로 하는 능력 개발의 방향과 기준의 역할을 수행하기 때문이다. 자격의 검정 내용이나 수준에 따라 이를 지향하는 많은 교육기관의 교육 내용과 수준을 결정한다. 따라서 자격검정의 수준과 내용은 사회 전체의 교육 수준과 내용, 그리고 방향을 선도하는 역할을 수행한다.

2.2 자격의 문제점

여러 연구에서 제시하는 자격의 한계와 문제점은 국가기술자격제도가 사회경제적 여건 및 산업수요 변화에 능동적으로 대응하지 못한다는 비판에 대해 노동부[6]가 제시하는 원인을 통해 핵심적으로 요약할 수 있다. 자격이 공급자 위주의 입직형 자격으로 운영됨에 따라 산업계의 참여가 미비하여 현장성, 즉 산업계의 실무적 요구의 반영 정도가 낮고, 그로 인해 산업계가 외면하게 됨에 따라 자격 취득자에 대한 보상 즉, 활용성이 낮다는 것이다. 자격이 교육훈련을 마친 취업 희망자를 대상으로 하는 노동시장 입직형 자격으로 운영될 뿐 재직 근로자들이 자신의 능력을 개발하고 향상시키는 경력개발의 수단으로 활용되지 못하며, 능력의 수요자인 산업계보다는 교육훈련기관과 같은 공급자를 중심으로 운영되는 문제점을 지적한 것이다. 이러한 문제를 해결하기 위하여 정부주도의 자격제도 운영 방식에서 벗어나 민간의 다양한 사회적 파트너들이 참여하는 자격으로 전환되어야 한다는 것이다.

기존 연구에서는 산업체의 참여 미비와 이로 인한 현장성의 저하를 자격의 활용성이 낮은 원인으로 제시하고 있다. 자격의 낮은 현장성으로 인하여 기업이 평가와 보상, 임금과 승진 등의 인사관리에서 자격증 소지자에 대한 우대가 미흡하다는 것이다. 이러한 시각은 자격의 활용성을 자격의 핵심적인 성과로 간주하고, 이를 높이기 위한 방안으로 현장성을 증대시켜야 한다는 논리이다.

2.3. 자격의 성과 측정

자격의 성과 측정에 대한 기존 연구는 주로 자격 취득자의 만족도나 취득시의 효과를 자격의 전체적인 차원 혹은 특정 자격 군을 대상으로 분석하고 있으며, 개별 자격 종목에 대한 성과 평가는 많이 이루어지지 않고 있다. 이병희[9]는 국가기술자격의 취득이 취업, 임금, 전직 등에 얼마나 효과가 있는지를 측정하고, 이를 노동시장에서의 성과로 간주하였다.

이동임 등[10]의 자격의 효용성 평가를 중심으로 개별 자격의 성과를 측정하기 위한 본격적인 연구가 시작되었다. 그들은 자격의 기능적인 측면과 활용적인 측면을 종합적으로 포괄하는 평가 지표를 개발하여, 노동시장에서 자격의 효용성을 분석하였다. 자격의 기능 측면에서는 신호, 선도, 선별 기능을, 자격의 활용성 측면에서는 통용성과 공평성을 측정하였다. 그들은 성과 지표를 개선하고, 국가기술 자격검정에 적용하여 성과를 평가해 봄으로써 성과 지표의 개발에 관한 연구를 계속하고 있다. 한편 이동임[11]의 연구에서는 자격의 효용성을 개인, 기업, 그리고 거시적 차원으로 구분하여 측정하는 방안을 제시하고 있다.

자격의 효용성이란 자격이 얼마나 쓸모 있느냐에 대한 것으로 자격의 성과와는 다른 측면이 있다. 국가 차원에서 볼 때 자격의 효용성은 자격이 그 제도의 취지에 맞게 기능과 역할을 얼마나 제대로 수행하고 있는지에 대한 것으로 본 연구에서 제시하는 자격의 성과와 유사하다. 그러나 수험자 개인의 차원에서 볼 때 자격의 효용성은 자격을 취득하는 것이 실력 향상이나 취업, 임금, 전직, 업무 수행 등에 얼마나 도움이 되느냐에 대한 것으로, 자격 취득의 혜택을 의미한다. 이러한 혜택이 많은 경우 자격검정이 본래의 역할을 더 잘 수행할 수 있겠지만, 이는 자격의 성과라고 보기 어렵다. 자격 취득자에 대한 우대나 혜택은 인력의 수급, 법이나 제도, 해당 능력의 상대적 중요도, 해당 산업의 수익성이나 성장성 등에 영향을 받는다. 특히 수험자에게 권장할 만한 자격인지를 판단하기 위한 지표로 활용하기 위해 자격의 성과를 측정하는 것은 더욱 한계를 갖고 있다. 이는 수험자의 적성과 해당 능력이나 관련 산업에 대한 분석을 통해서 이루어지는 것이지, 자격의 역할이나 성과와는 거리가 있기 때문이다.

3. 고객 지향적 관점에서의 자격 관리

3.1. 고객 지향적 관점이란?

자격의 기능, 문제점, 그리고 성과 측정 등에 대한 기존 연구 결과를 보면 자격의 가장 핵심적인 당사자인 수험자가 분석의 중심이 아니라 부차적인 부분으로 인식되고 있다. 자격이 산업체의 요구를 반영하는지, 산업체에서 얼마나 활용이 되는지에 대해서는 연구하지만, 자격 취득자의 능력 개발에 얼마나 기여하며, 수험자에게 어떠한 자격 취득 동기를 부여하고 있는지에 대한 논의는 이루어지지 않고 있다. 자격의 활용성을 높이기 위한 방안에 대해서도 산업체의 현장성만을 강조할 뿐, 수험자 측면의 다양한 혜택에 대해서는 논의가 이루어지지 않고 있다. 성과 측정에서도 수험자가 자격을 얼마나 활용하는지는 고려하지 않고, 자격 취득자가 어떻게 대우받는지에만 주목한다.

자격이 그 역할을 제대로 수행하기 위해서는 자격을 통해 능력을 검증받고 또 능력을 향상하고자 하는 수험자의 입장에서 자격 제도가 관리되고 평가되어야 한다. 자격을 취득하고자 하는 수험자가 자격의 진정한 수요자이자 고객이며, 수험자의 가치를 높일 수 있도록 자격검정이 운영되어야 한다는 것이 고객 지향적인 관점이다.

기존 연구에서도 공급자가 아닌 수요자의 측면에서 자격 제도의 운영 방식을 개선해야 한다는 주장이 제기되었다. 하지만 여기서 수요자는 산업체를 의미하며, 산업체 현장의 목소리를 자격

에 반영해야 한다는 의미로 사용되고 있다. 이는 진정한 고객 지향적인 관점이라고 하기 어렵다. 자격의 1차적인 수요자는 자격을 통해 자신의 능력을 검증받고 능력을 향상시키는 수험자이기 때문이다. 산업체는 자격의 수요자라기보다는 자격을 취득한 인력을 활용하는 곳이므로 ‘자격 취득자 혹은 능력의 수요자’이다.

고객 관점에서 볼 때 수험자들이 취득하고 싶은 자격이 되는 것이 가장 우선적인 과제이다. 자격을 취득하기 위해 검정에 응시하고 필요한 능력을 개발할 것인지의 여부는 수험자가 결정하며, 수험자의 선택을 받아야만 자격이 그 기능과 역할을 제대로 수행할 수 있기 때문이다. 현장을 높여야 하는 것도 수험자인 고객에게 보다 높은 가치를 제공하기 위한 한 가지 방법일 뿐이다.

3.2. 고객 지향적 관점이 왜 필요한가?

자격을 수험자의 입장에서 바라보지 않는 것은 자격이 면허형 혹은 입직 제한형 역할을 수행하는 경우를 가정하고 있기 때문이다. 특정 업무를 수행하기 위해서는 반드시 해당 자격을 취득해야 하거나 일정한 자격을 갖춘 사람에게만 업무를 허용하는 경우에 ‘능력의 검증’만 중요할 뿐 수험자의 가치나 편의는 중요한 고려 대상이 되지 않는다. 이러한 상황에서 국가나 자격 제도의 운영 기관은 수험자에 비해 훨씬 더 큰 힘을 가지며 자격은 ‘공급자 중심’으로 운영되었다.

그러나 국가기술자격을 비롯한 현재의 대부분의 자격은 그 자체로서 특별한 혜택을 주지 못하고 단지 능력을 인정해 주는 역할만 수행하고 있다. 수험자의 입장에서 자격의 취득 동기가 현격하게 저하되고 있다. 따라서 자격을 통해 배타적인 권리와 혜택을 얻는 경우와는 다른 접근 방식이 필요하다. 이러한 상황에서 수험자는 자격이 좋으면 당연히 취득해야 하는 수동적인 존재가 아니라 자격에 대한 핵심적인 결정을 하고 자격이 기여해야 하는 중요한 고객이며 당사자이다.

자격에 관련된 의사결정권이 공급자인 시행자에서 수험자로 넘어가고 있으며, 따라서 수험자를 중시하는 관점에서 자격이 운영되어야 한다. 이러한 상황에서 자격은 자격의 품질을 유지하면서 동시에 더 많은 수험자를 유치해야 하는 과제를 동시에 수행해야 하는 어려움이 있다.

3.3 고객 지향적 관점에서 바뀌어야 할 생각들

수험자를 우선시하는 경우, 주로 산업계만을 주된 수요자로 생각하는 자격에 대한 기존의 관점은 바뀌어야 한다.

첫째, 취업에 얼마나 많은 도움이 되었는지를 중심으로 자격의 혜택을 파악하는 취업 지상 주의적 사고에서 벗어나야 한다. 수험자는 자격의 취득 과정을 통해 취업 가능성 이외에도 다양한 혜택을 얻게 되며, 경우에 따라서는 성취감 향상이나 능력 개발 동기부여 등과 같은 다른 혜택이 더 큰 가치를 갖기도 한다. 따라서 취업에 도움이 되지 않는 자격은 불필요하고 퇴출되어야 한다는 단편적인 시각은 지양해야 하고, 능력의 향상과 같은 자격 취득시의 혜택을 증대시키기 위한 방안이 모색되어야 한다.

둘째, 활용성의 개념도 산업계뿐만 아니라 수험자의 측면에서 접근해야 한다. 지금까지는 자격이 산업계에서 얼마나 활용되는냐를 법령상의 활용[4]이나 노동시장에서의 자격의 프리미엄 등을 중심으로만 파악하였다. 그러나 자격을 가장 중요하게 활용하는 사람은 수험자들이다. 얼마나 많은 수험자들이 자신의 능력 향상 및 능력 검정과 같은 목적을 달성하기 위해 자격을 활

용하는지가 활용성의 중요한 측면으로 분석되어야 한다. 수험자의 입장에서 볼 때 기존의 활용성은 자격의 혜택의 일부분일 뿐이다.

셋째, 현장성은 자격이 검증하거나 향상시키고자 하는 능력에 대한 하나의 질적 특성일 뿐이며 지나치게 산업계의 필요만을 대변하는 것에서 벗어나야 한다. 자격이 취업만을 위한 것이 아니라면 현장성 이외에 좀 더 다양한 질적 특성을 가져야 한다. 특히 자격이 능력 개발의 선도자로서의 역할을 수행하기 위해서는 현재의 필요성이 크지 않더라도 미래의 수요가 큰 능력을 향상시키고 검증하여야 한다.

현장에서 잘 사용하지 않지만 앞으로 사용할 필요가 있는 새로운 기술을 적극적으로 개발하고 해당 기술의 보유자를 현장에 공급하는 것은 공급을 통하여 수요를 창출하는 행위이며 동시에 능력에 대한 일종의 투자이다. 간혹 자격검정에서 측정하는 능력이 미래에도 산업체의 수요를 유발하지 못할 수도 있다. 하지만 그러한 위험과 불확실성으로 인하여 자격의 선도 기능을 포기할 수는 없으며, 특히 국가기술자격은 그러한 위험성을 무릅쓰고 새로운 기술, 산업체에서 잘 사용하지 않거나 못하는 기술에 대한 적극적인 육성과 공급으로 산업체의 전반적인 능력 수준의 향상을 선도해 나가야 한다.

4. 자격검정의 성과 지표

4.1 자격의 성과지표 산출을 위한 개념적인 분석 틀

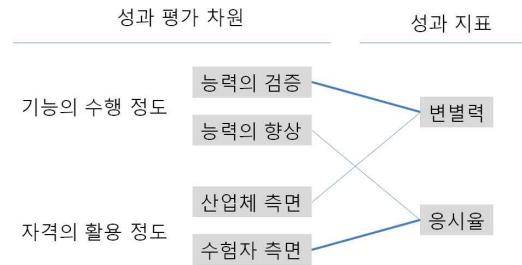
고객 지향적 관점에서 자격의 성과 지표를 산출하기 위해서는 수험자의 편의와 가치가 우선시되어야 한다. 자격의 성과는 ‘능력 검증을 통한 능력의 향상’이라는 자격의 역할을 얼마나 제대로 수행하였는지의 정도를 의미한다. 능력의 향상을 위해서는 능력 개발을 유인하고 그 방향을 제시해 주어야 한다. 과거에는 산업체의 요구에 초점을 맞추어 이루어졌던 유인과 방향 제시가 이제는 수험자에게로 바뀌어야 한다. 즉, 자격이 1차적인 수요자인 수험자를 얼마나 잘 유인하고 제대로 방향을 주고 있는가를 통해 자격의 성과를 파악할 수 있다. 또한, 측정이 용이해서 간편하게 사용할 수 있어야 한다. 아무리 좋은 지표라도 이를 산출하는데 너무 많은 비용이 소요된다면 지표로서 활용되기 어렵다. 아울러, 자격이 그 기능을 얼마나 제대로 수행하고 있으며, 얼마나 많이 활용되고 있는지도 함께 고려해야 한다[10]. 기능의 수행 정도는 자격의 본연적인 측면이며 내적인 특성인 반면, 활용 정도는 결과적 특성이라 할 수 있다.

4.1.1 자격의 기능 수행 정도

자격의 성과가 높다는 것은 자격이 그 본질적인 기능을 잘 수행하고 있다는 것을 의미한다. 수험자가 보유하고 있는 능력의 정도를 엄격하게 판단하는 ‘능력의 검증’과 수험자가 능력을 키우는데 기여하는 ‘능력의 향상’이라는 자격의 핵심적인 기능을 제대로 수행하느냐가 자격의 주된 성과에 해당한다.

자격이 이러한 기능을 얼마나 잘 수행하고 있는지는 자격의 변별력을 통해서 파악할 수 있다. 변별력(discrimination power)이란 자격검정이 ‘능력의 보유 정도를 얼마나 잘 판단해 주는가’에 대한 것으로 ‘변별 기능의 수행 정도’를 의미한다.

변별 기능을 제대로 수행한다면 충분한 능력을 보유하지 못한 수험자는 절대로 자격을 취득할 수 없어야 하고 충분한 능력을 보유한 수험자는 반드시 자격을 취득할 수 있어야 한다. 물론 여기서 검증하는 능력은 ‘현장성’을 가져야 할 것이며, 이를 위해서는 변별력 여부의 판단은 상당 부분 산업계에 의해서 이루어질 수 있을 것이다.



[Fig. 1] Dimension and Measures of Performance Evaluation for Vocational Qualification Test

자격검정이 충분한 변별력을 갖고 있다면 그 자체로서 ‘능력의 검증’ 기능을 제대로 수행하는 것이다. 또한 자격에 응시하는 수험자는 변별력이 큰 자격검정을 통과하기 위해 학습하는 과정에서 실력의 향상을 기대할 수 있으므로 ‘능력의 향상’에도 기여하게 된다.

4.1.2 자격의 활용 정도

개별 자격이 얼마나 많이 활용되는지는 능력의 수요자인 산업체와 능력의 공급자인 수험생의 입장에서 동시에 파악할 수 있다. 산업체 측면에서는 채용이나 승진 시에 자격의 취득자를 얼마나 우대하는가를 통해 파악할 수 있으며, 이는 기존의 연구에서 논의되는 ‘활용성’의 문제이다. 수험자 입장에서는 ‘얼마나 많은 수험자가 자격을 준비하고 응시하여 자격을 취득하느냐’에 대한 것으로 활용성을 파악할 수 있다. 본 연구에서는 수험자 측면의 활용 정도를 나타내는 핵심 성과 지표로서 ‘응시율(Applying rate for test)’을 제시한다. 응시율은 ‘해당 분야의 능력을 보유하고 있거나 능력 개발을 희망하는 사람 중에 얼마나 많은 사람이 해당 자격을 취득하기 위해 자격검정에 응시하는가’로 정의할 수 있다.

산업체 차원의 활용도는 자격 취득자를 얼마나 우대하는가에 대한 것으로, 이는 성과 지표에 직접적으로는 반영되지 않는다. 이러한 활용성은 앞에서 논의한 바와 같이 자격의 성과로 보기 어렵기 때문이다. 하지만 자격의 ‘변별력’이 높은 경우, 특히 현장성이 높은 경우에 산업체 차원의 활용성은 증대되므로 변별력 지표와 밀접한 관계를 갖는다. 또한 활용성이 높은 경우에 이는 높은 응시율로 나타나게 된다.

자격이 수험자의 능력을 향상시키는 정도는 응시율과 밀접한 관계를 갖는다. 변별력이 능력 향상의 질적인 측면에 관계가 있으며, 응시인원은 양적인 측면의 능력 향상으로 간주할 수 있다. 자격검정의 성과 지표를 ‘변별력’과 ‘응시율’로 파악하는 경우, 특정 자격검정의 종합적인 성과는 두 변수의 곱으로 파악할 수 있다. 변별력과 응시율이 모두 높을 경우에만 자격검정이 높은 성과를 달성하게 된다. 응시율이 높더라도 변별력이 낮다면 자격의 역할을 제대로 수행하지 못하며, 반대로 변별력이 높은 자격도 응시율이 낮아서 지원하는 수험자가 적다면 자격이 그 역할을 다하고 있다고 할 수 없기 때문이다.

4.2. 자격검정의 핵심 성과 지표

4.2.1 변별력

자격검정의 변별력은 능력의 보유 정도를 얼마나 제대로 검증해 주는가에 대한 것이다. 변별력은 자격검정의 범위나 기준 등을 통해서도 파악할 수 있지만, 실제 시행된 자격검정의 기출 문

제를 통해 좀 더 정확하게 측정할 수 있다. 충분한 실력을 보유한 사람도 틀리거나, 그렇지 못한 사람도 풀 수 있는 문제는 변별력을 약화시킨다. 이러한 문제의 비율을 과약함으로써 자격의 변별력을 과약할 수 있다. 임경빈[14]이 제시한 자격의 변별력 지수도 변별력을 과약하기 위한 지표로서 검토될 수 있을 것이다.

변별력이 높은 경우에 보통 합격률은 낮아진다. 하지만 변별력과 합격률의 상관 관계는 별로 크지 않다. 검정의 운용 과정에서 보면 난이도는 높지만 능력의 검증과 관련성이 적은 경우도 많다. 또한 변별 기능이 제대로 작동하는 경우에도 수험생의 실력에 따라 합격률이 결정되기 때문이다.

4.2.2 응시율

응시율은 능력의 보유 희망자 중에서 자격검정에 응시한 인원의 비율로 측정할 수 있다. 그러나 능력 보유 희망자를 정확하게 파악하기 어렵기 때문에 완벽하게 측정이 어렵다. 따라서 해당 자격에 대한 과거의 응시인원, 유사한 다른 자격의 응시인원, 혹은 해당 분야의 배출 인력 등을 ‘능력의 보유 희망자’로 추정하여 사용할 수 있다.

정확한 응시율을 파악하기 힘든 상황에서 응시인원을 대리 지표로 사용할 수 있다. 응시인원은 해당 산업에서의 인력의 수요와 공급 규모나 사회적인 인기도에 따라 달라지므로 주의하여야 한다. 하지만 능력 보유 희망자의 수가 크게 변동되지 않는다는 점을 고려하면, 해당 자격검정에 대한 응시자수의 시간적 추이나 유사 자격검정과의 상대적 평가를 통해 응시율을 추정할 수 있다.

자격의 변별력과 응시율은 다양한 방향으로 서로에게 영향을 미친다. 변별력이 높은 경우 일반적으로 자격의 난이도가 높아지며, 이는 곧 응시율의 저하로 나타날 수 있다. 한편, 변별력이 높은 경우에는 궁극적으로 능력의 수요자인 산업계에 의한 자격 활용도가 높아져서 자격의 응시율을 높이는 요인으로 작용할 수 있다.

4.3 핵심 성과 지표로서 자격검정의 응시인원

응시율의 대리지표(proxy indicator)로서 응시인원을 통해 자격이 그 기능을 제대로 수행하고 있는지를 파악할 수 있다. 아무리 좋은 자격이라도 수험자가 외면하고, 그래서 응시인원이 적다면 자격으로서의 기능과 역할을 제대로 수행할 수 없기 때문이다. 또한, 수험자 차원에서의 자격이 얼마나 잘 활용되고 있는지를 파악할 수 있다. 아울러 자격이 제대로 작동하고 있는지를 잘 보여주는 종합적이고 결과적인 지표이다. 자격검정이 갖고 있는 여러 가지 문제점이 해결된다면 그 자격의 인기는 높아지고 결국 응시인원의 증가로 나타나기 때문이다.

응시인원이 자격의 중요한 성과이며 응시인원의 감소는 자격의 문제점을 표시해 준다는 점은 기존의 연구에서도 인정하고 있다. 자격의 취득 수요가 줄어든 분야는 자격의 유용성이 사라졌거나 자격 제도에 문제가 있는 것이므로 과감한 통폐합이나 제도 개선이 필요하다[12].

제1차 국가기술자격제도발전 기본계획[6]에서는 국가기술자격검정이 연간 450여만 명이 응시하여 국민의 직업능력개발을 선도하는 중요한 인적자원개발의 인프라 역할을 수행하고 있다고 호평하고 있다. 그러나 기본계획이 시행되는 기간(2007-2009년) 동안 자격 응시자가 400만 명 미만으로 감소하였다. 그러한 호평에 비추어 보았을 때 이는 아주 심각한 현상임에 분명하다. 하지만 응시인원의 감소를 직접적인 문제점으로 인식하고 이의 원인을 분석하고 대책을 강구하는 연구는 이루어지지 않고 있다.

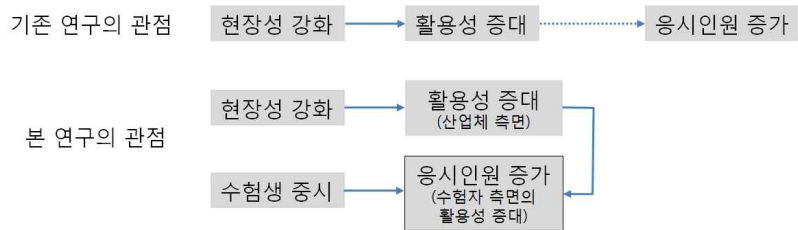
기존의 연구가 이처럼 다소 이율배반적인 접근방법을 취하는 이유는 응시인원에 대한 선입견

때문인 것으로 보인다. 응시인원은 다른 여러 문제들을 해결함으로써 자연스럽게 향상되어야 하는 것이지, 이를 증대하기 위한 어떤 직접적인 대책을 마련하는 것은 바람직하지 않다는 편견을 갖고 있다. 이는 정부 주도의 국가기술자격검정에 대한 인위적인 홍보나 마케팅 활동이 바람직하지 않다는 생각 때문인 것 같다. 또한 입직 제한형 자격이 주를 이루던 과거에 응시인원이라는 것이 별 의미를 가지 않았던 사고 방식이 남아 있기 때문인 것으로 보인다.

자격이 면허 혹은 입직 제한의 역할을 하는 경우에 응시인원은 별로 중요하지 않았다. 자격에 대한 활용성이 높은 경우에 응시인원은 자연스럽게 증가되기 때문이다. 따라서 기존 연구에서는 현장성과 활용성을 높이는 것에만 치중하였다.

그러나 자격이 단순히 능력의 인정 역할만을 수행함에 따라 현장성이나 활용성 증대를 통한 응시인원의 증가를 기대하기 어려워졌다. 활용성을 통해 자격이 주는 혜택이 크게 감소했기 때문이다. 따라서 응시인원을 증가시키기 위해서는 수요자인 수험생을 중시하고, 자격 취득으로 인한 활용성 이외의 다른 혜택을 늘려야만 한다.

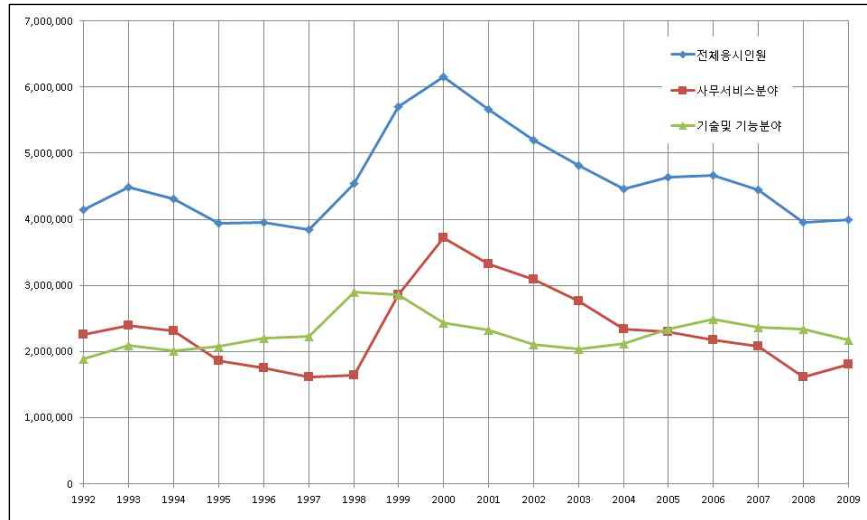
결과적으로 자격에 대한 매력도를 종합적으로 나타내 주는 응시인원이 현장성이나 활용성보다 중요한 성과 척도이며, 동시에 직접적인 목표로 간주되어야 한다. 그리하여 응시인원 지표를 기준으로 자격의 성과와 문제점을 파악하고, 응시인원의 감소 원인과 대책을 마련하거나 응시인원을 증대하기 위한 방안을 마련함으로써 자격이 그 역할을 제대로 수행하도록 할 수 있다.



[Fig. 2] Different Perspective on the Number of Applicants

5. 응시인원 지표를 통한 국가기술자격의 성과 분석

응시인원은 자격검정의 전반적인 성과를 보여주는 핵심 지표이다. 적절한 응시인원의 유지와 증대는 자격검정이 그 역할을 수행하기 위해 반드시 충족되어야 할 기본 요건이다. 응시인원의 추이를 분석함으로써 자격에 대한 수험자의 생각을 파악할 수 있고, 자격이 그 기능과 역할을 제대로 수행하고 있는지를 파악할 수 있다. 여기서는 몇 가지 국가기술자격검정의 응시인원 추이를 통해 자격의 성과와 문제점을 파악해 보고, 응시인원을 증대하기 위한 방안에 대해 고찰해보고자 한다.



[Fig. 3] Number of applicants for the National Qualification Test

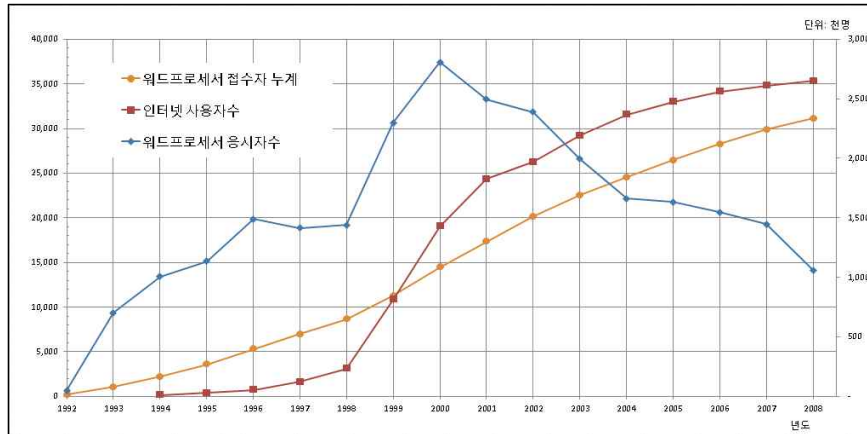
5.1 국가기술자격검정의 응시인원 변화 추세

국가기술자격검정의 전체적인 응시인원은 Fig.3과 같이 2000년 615만 명에서 2008년에 395만 명으로 급감하였다[16]. 국가기술자격검정에 대한 1/3 가량의 고객이 이탈하였고, 많은 수험생으로부터 외면당하고 있으며, 그 역할이 현격하게 줄어들었음을 의미한다.

2009년 1월 현재 556개의 국가기술자격에서 사무 및 서비스 분야의 자격이 종목 수로는 34개로 6%에 불과하지만[7], 응시인원은 41%(2008년 기준)로 큰 역할을 담당하고 있다. 하지만 2000년 이후로 서비스 분야의 자격 응시인원이 지속적으로 감소하고 있다. 2000년과 2008년 사이에 감소한 응시인원의 96%는 사무 및 서비스 분야의 국가기술자격에서 발생되었다. 서비스 분야의 자격검정에 대한 수험자의 이탈이 많으며 이에 대한 대책이 시급함을 알 수 있다.

5.2 워드프로세서 자격의 성과와 문제점

컴퓨터를 이용한 문서작성 능력을 평가하기 위한 국가기술자격검정인 '워드프로세서'의 응시인원을 살펴보면 그 성과와 문제점이 고스란히 드러난다. PC가 별로 보급되지도 않았던 정보화 초기인 1992년부터 시행된 이래 워드프로세서 자격검정의 응시자수는 꾸준히 증가하여 1994년에 이미 연간 응시자수 1백만 명을 넘었고, 2008년까지 누적 응시자수는 2,650만 명, 합격자수는 1,310만 명에 이르고 있다(Fig.4 참조). 국가에서 실시하는 공무원 정보화 교육 인원이 고작 연간 1만 명인 것과 비교할 때[8], 워드프로세서 응시자수와 취득자수는 엄청난 규모이다. 이렇게 많은 응시자들이 자격을 취득하는 과정에서 컴퓨터 능력을 향상된다는 점을 생각할 때, 이 자격은 국가의 전반적인 정보화 능력 향상에 큰 기여를 하였다[3][6]. 정보화 수준을 표시하는 한 지표인 인터넷 사용자 수 추이와 비교해도 매우 유사하며, 이는 워드프로세서 자격검정이 공공분야에서부터 일반 가정, 젊은이들로부터 기성세대에 이르기까지 국가 전반의 정보화 수준을 높이는데 핵심적인 역할을 수행한 1등 공신이었음을 의미한다.

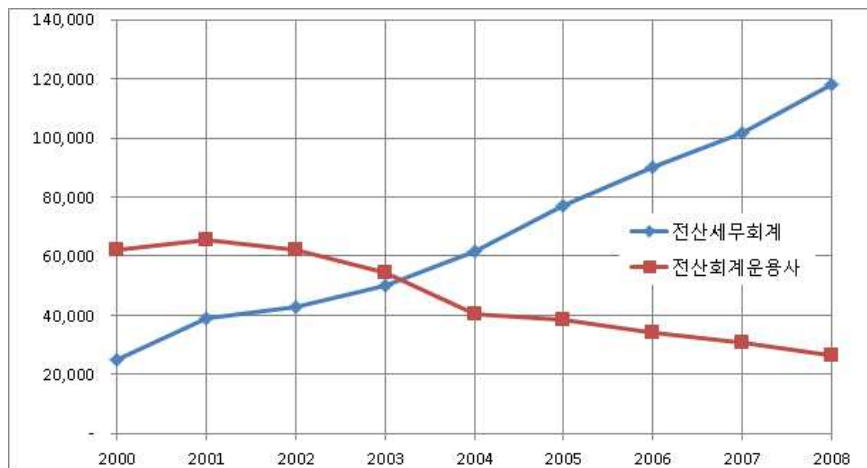


[Fig. 4] Changing trend in the 'Word Processor' applicants and Internet users

하지만 2000년도 280만 명을 정점으로 응시인원이 지속적으로 감소하여 2008년에는 105만 명 수준으로 줄어들었다. 워드프로세서 자격검정이 과거에는 큰 성과를 거두었지만 지금은 그 역할이 점점 축소되고 있으며 자격의 역할이나 검증 대상 능력이 바뀌어야 함을 보여주고 있다.

5.3 전산회계운용사와 전산세무회계

전산회계운용사는 컴퓨터를 이용한 회계 처리 실무 능력을 검정하기 위한 국가기술자격검정이다. 2000년부터 시행된 이래 2002년까지 연간 6만 여명 정도의 응시인원 규모를 나타내다가 응시인원이 지속적으로 감소하여 6년 후인 2008년도에는 최고 대비 절반에도 못 미치는 2만 6천명 수준으로 급감하였다(Fig.5 참조).



[Fig. 5] Number of Applicants for Accounting related Qualifications

이렇게 응시인원이 감소한 이유는 실업 교육 인력이나 해당 직무에 대한 수요 감소 때문이라기보다는 자격검정 그 자체에 문제가 있기 때문이다. 이 자격과 매우 유사한 능력을 평가하는 민간자격검정인 전산세무회계 자격의 응시인원은 감소하기는커녕 매년 10% 이상 꾸준히 증가하고 있다. 한국세무사회에서 시행하는 이 자격의 시행 초기 응시인원은 2만 5천여 명으로 전산회계운용사 응시인원의 절반에도 미치지 못하였다. 그러나 응시인원이 꾸준히 증가세를 유

지하다가 2004년에는 전산회계운용사를 넘어섰고, 2008년의 경우 전산회계운용사 응시인원의 4배를 넘는 수준으로 증가했다.

국가기술자격이라는 그 자체만으로도 민간자격과는 비교할 수 없을 정도로 높은 경쟁력을 가짐에도 불구하고 이렇게 상반된 성과를 보이는 이유는 무엇일까? 전산회계운용사 자격은 취득하기가 더 어려우면서도 유용성은 더 낮기 때문이다. 특히 실기 시험의 경우 충분한 실력이 있어도 자격검정에 합격하기 위해 어느 기업체에서도 사용하지 않는 프로그램의 사용법을 익혀야 한다. 수험자의 입장을 고려하지 않은 자격의 운용이 이렇게 엄청난 결과를 초래하고 있다.

5.4 자격 응시인원의 증대 방안

응시인원은 자격의 핵심적인 성과 지표이다. 따라서 응시인원이 감소되는 원인을 파악하여 이를 제거하고 응시인원을 늘리기 위한 다양한 노력을 기울여야 한다. 그것이 자격이 본래의 역할을 좀 더 잘 수행하기 위한 방안이 된다. 응시인원을 증대시키기 위해서는 수험생의 입장에서 자격의 취득 동기를 높여야 한다. 자격을 취득함으로써 얻는 혜택이 크고 자격을 얻는데 소요되는 비용이 적다면 취득 동기는 높아진다.

5.4.1 자격 취득의 혜택

자격을 취득함으로써 얻게 되는 직, 간접적인 혜택은 자격 취득의 강력한 요인이 된다. 면허형 자격의 경우 해당 직무로 진입하기 위한 필수적인 선결요인이 되고, 다른 이들의 진입을 막는 장벽 역할을 수행하므로 그 자체만으로도 큰 혜택이 된다. 능력 인정형 자격의 경우에는 자격 취득자를 얼마나 우대하느냐 하는 자격의 활용성에 따라 자격 취득 동기가 높아진다.

워드프로세서 자격이 그렇게 인기를 얻고 국가, 특히 공공 분야의 정보화를 견인할 수 있었던 것도 공무원 채용 및 승진 시에 해당 자격 취득자를 우대했기 때문이다. 1995년 지방공무원평정규칙에 워드프로세서 취득자에 대해 최대 3점의 가산점을 부여하고, 2004년에는 공무원 임용 시에 워드프로세서나 컴퓨터 활용능력 자격 취득자에 대해 만점의 3퍼센트 이내의 가산점을 부여하였다. 승진이나 임용이 단 몇 점의 차이로 당락이 결정되는 점을 고려할 때 모든 승진 및 임용 대상자는 필수적으로 해당 자격을 취득할 수밖에 없었고, 결과적으로 전반적인 컴퓨터 사용 능력을 향상시키는 매우 긍정적인 효과를 거두었다.

자격의 혜택을 크게 높인 것 중의 하나가 바로 학점인정제도이다. 취득한 자격을 통해 학점을 인정받고, 이를 통해 정규 대학에서 교육을 받지 않아도 학위를 취득할 수 있게 됨에 따라 학점이 인정되는 자격에 대한 취득 동기가 높아졌다. Fig. 3에서 전체적인 국가기술자격검정의 응시인원이 하락하는 추세에서 2004년과 2005년에 걸쳐 약간의 상승을 보이는 시점이 학점 인정제에 의한 학위취득자가 증가되는 시기와 대체로 일치한다. 특히 학점 인정이 많이 되는 기술 및 기능계 자격증, 그 중에서도 산업기사나 기사 자격의 응시자가 훨씬 더 증가하였다.

5.4.2 자격의 취득 용이성

자격의 혜택이 대체로 크지 않은 상황에서 응시인원을 증대시키기 위해서는 자격을 취득하기 위해서 소요되는 비용이나 노력의 정도를 낮추어서 자격 취득의 용이성을 높여야 한다. 자격의 취득 비용은 접수비나 응시료와 같은 직접적이고 금전적인 것뿐만 아니라 시험 기간, 대기 기간, 접수자의 성실함, 시험 장소 등의 다양한 요인에 의해 결정된다.

자격검정의 난이도가 높거나 여러 검정 과목을 동시에 합격해야 하는 경우에도 취득 용이성이 낮아진다. 따라서 자격의 변별력에 손상을 가하지 않는 범위 내에서 자격의 난이도는 낮추어야

한다. 변별력이 높은 경우에는 도리어 취득 비용은 낮아진다. 꼭 필요한 것만을 학습하면 되며 자격검정을 위해 불필요한 것을 따로 준비하지 않아도 되기 때문이다. 자격의 모듈식 운영(나승일 외, 2009), 자격에 대한 다양한 홍보 및 정보 전달, 기출문제를 공개하여 실력 증대의 방향을 제시하는 것 등과 같이 고객 지향적 관점에서 자격의 취득 용이성을 높이는 다양한 방안들이 제시될 수 있다.

6. 결론 및 시사점

본 연구는 자격검정을 준비하고 응시하여 자격을 취득하여 능력을 검증받는 과정에서 능력을 향상시키는 수험자를 자격의 진정한 수요자이며 고객으로 간주하고, 그들의 편의를 도모하고 그들의 가치를 높이는 방향에서 자격 제도를 운영하는 고객 지향적인 관점을 제시하였다. 또한, 개별 자격 종목의 성과와 문제점을 즉각적으로 파악할 수 있는 진단 도구로서 능력의 보유자와 그렇지 않은 사람을 구분할 줄 아는 변별력, 그리고 얼마나 많은 사람이 그 자격검정에 응시하는가를 보여주는 응시율을 제시하였다. 특히 응시율의 대리 지표로서의 응시인원은 자격이 그 역할을 제대로 수행하기 위한 기본적인 요건이면서 동시에 자격이 제대로 작동하고 있는지를 나타내 주는 종합적인 결과 지표이다. 따라서 적당한 응시인원의 유지와 증대를 단기적인 목표로 간주하고 고객 지향적 관점에서 다양한 대책과 방안을 마련함으로써 자격검정이 그 기능과 역할을 더 잘 수행할 수 있다.

한국의 국가기술자격검정을 분석해 볼 때 전반적으로 응시인원이 감소하는 문제점이 드러나고 있다. 응시인원의 감소는 자격에 어떠한 문제점이 있음을 표시하는 것이며 이에 대한 원인 분석과 대책이 마련되어야 한다. 또한, 응시인원을 증대시키기 위한 몇 가지 대안적 해결책을 제시하였다.

본 연구는 자격검정 성과 지표를 개발하려는 시도가 이루어지는 시점에서 보다 간편하게 자격검정의 문제와 성과를 파악할 수 있는 핵심적인 지표를 제시하였다. 특히 고객 중심의 새로운 관점에 의한 자격 관리 방안을 제시함으로써 향후 자격에 대한 연구 및 실무에 기여할 것으로 기대된다. 본 연구에서 개념적으로 제시한 핵심 성과 지표를 실제 자격에 적용하여 지표를 측정하고 성과를 분석해 봄으로써, 지표를 좀 더 정교화 시키는 것이 중요한 향후 과제로 남아있다.

참고문헌

- (1) 강순희(2002).『우리나라 자격제도의 쟁점과 대안』, 자격제도에 관한 한·독 국제 워크샵, 한국노동연구원
- (2) 강순희·김안국·박성재·김주섭·김승택·김덕호·정주연·박충렬(2003).『자격제도의 비전과 발전방향』, 한국노동연구원
- (3) 김현수·박종성·김상진·김덕기(2007a).『기초사무 직부분야 자격체계 및 종목 정비방안 연구』, 한국직업능력개발원.
- (4) 김현수·이동임·김덕기·최영호(2007b).『자격의 활용성 강화를 위한 법제도 개선방안』, 한국직업능력개발원.
- (5) 나승일·정철영·구자길·서상훈·한두흠·김강호·김기용·이은경·김신영(2009).『기초사무 IT분야 국가기술자격 모듈화 방안』, 『직업능력개발연구』, 제12권 제2호, 한국직업능력개발원.
- (6) 노동부(2006).『제1차 국가기술자격제도 발전 기본계획』, 노동부.

- (7) 노동부(2009). 『2009년 노동백서』, 노동부.
- (8) 대한민국정부(2009). 『2009 국가정보화에 관한 연차보고서』, 대한민국정부.
- (9) 이동임·박태준·김현수·김상진(2003). 『자격제도의 개선방향과 과제』, 한국직업능력개발원.
- (10) 이동임·주인중·정택수·김상호(2007). 『국가기술자격 효용성 평가체계 구축』, 한국직업능력개발원.
- (11) 이동임(2009a). 『2008 국가기술자격 효용성 평가』, 한국산업인력공단.
- (12) 이동임(2009b). 「지식정보화시대의 국가기술자격제도 운영 방향」, 2009년 직업능력의 달 세미나, 한국직업능력개발원
- (13) 이병희(2003), 「자격의 실태와 노동시장 성과」, 『노동정책연구』, 제3권 제4호, 한국노동연구원
- (14) 임경빈(2002).『한국 국가기술자격 관리 운영제도의 현황과 과제』, 자격제도에 관한 한·독 국제 워크샵, 한국노동연구원
- (15) 서창교(2000). 『국가기술자격의 효과 분석』, 한국직업능력개발원.
- (16) 한국산업인력공단(2009), 『국가기술자격검정통계연보』, 한국산업인력공단.