

자료번호	A1-1999-0048
자 료 명	직업안정기관의 수요자 실태조사 : 상담원

____님의 경력 및 현재에 대해 몇 가지 질문을 드리겠습니다

문1. ____님께서 현재 근무하시는 곳은 어디입니까?

- (1) (노동부)고용안정센터 (2) 인력은행 (3) 시·구의 취업센터

문2. ____님께서 현재 주로 담당하시는 업무는 무엇입니까?

- (1) 취업 및 진로상담 (2) 고용보험업무 (3) 여타 행정업무

문3. 현재의 업무를 담당하신지 얼마나 되었습니까?(공공직업안정기관에 들어오신 이후의 모든 경험을 말씀하여 주십시오)

■ 담당한 기간: _____년 _____개월

문3-1. ____님은 현재 어떤 고용형태로 근무하고 계십니까?

- (1) 공무원 (2) 민간계약직 (3) 기타(일용, 공공근로 등)

문4. 공공직업안정기관에 들어오시기 전에 취업상담 또는 진로상담을 하신 경험이 있습니까?

- (1) 있다 (2) 없다
- ■ 상담경력: _____년 _____개월

문4-1. ____님께서 (취업·진로) 상담에 관련된 학과를 졸업하엿습니까?
(예, 심리학과, 사회복지학과 등)

- (1) 그렇다 (2) 아니다

문4-2. 현 직장(에) 근무하기 전에 취업 또는 진로상담에 관련된 직업훈련이나 과정을 받은 적이 있습니까?

- (1) 있다 → 훈련기간 : _____개월
(2) 없다

다음은 업무내용에 대해 질문을 드리겠습니다

문5. 일주일의 근무시간 중에서 다음의 업무에 시간을 얼마나 투입하고 있습니까?

업무의 내용	투입 시간
1. 방문객에 대한 상담	() 시간
2. 구인업체와 접촉 및 구인처 개발	() 시간
3. 만남의 날 등 각종 행사준비 및 참여	() 시간
4. 전화 또는 원격상담	() 시간
5. 상담 등 업무관련 교육/훈련	() 시간
6. 회의 및 일반 행정업무	() 시간
7. 기타	() 시간
합 계	() 시간

문6. 앞에서 응답하신 업무에의 투입시간이 적절하다고 생각하십니까?

- (1) 적절하다 → 문7. 로 가시오
(2) 적절치 않다

문6-1. 적절치 않다면 투입시간을 늘려야할 업무와 투입시간을 줄여야할 업무는 무엇입니까? 각각에 대해 가장 중요한 순서로 두 가지만 1, 2로 기록하여 주십시오. (제일 중요한 것: 1, 그 다음: 2)

■ 투입시간을 늘려야할 업무

- () 1. 방문객에 대한 상담
() 2. 구인업체와 접촉 및 구인처 개발
() 3. 만남의 날 등 각종 행사준비 및 참여
() 4. 전화 또는 원격상담
() 5. 상담 등 업무관련 교육/훈련
() 6. 회의 및 일반행정업무
() 7. 기타 ()

■ 투입시간을 줄여야할 업무

- () 1. 방문객에 대한 상담
() 2. 구인업체와 접촉 및 구인처 개발
() 3. 만남의 날 등 각종 행사준비 및 참여
() 4. 전화 또는 원격상담
() 5. 상담 등 업무관련 교육/훈련
() 6. 회의 및 일반행정업무
() 7. 기타 ()

문7. 다음은 상담원의 입장에서 공공직업안정기관의 서비스를 어떻게 느끼시는지 질문하겠습니다. (본인의 생각과 가장 가까운 곳에 표시(V)하여 주십시오)

다음은 구직자 상담에 대해 질문을 드리겠습니다

() (1) 구인 및 구인업체에 대한 상세 정보의 제공
() (2) 구직방법, 면접요령, 이력서 작성 등에 관한 지원
() (3) 심리 및 정신건강 상담

- () (4) 구직기간 중의 생계유지
 () (5) 직업훈련/교육
 () (6) 향후 진로선택에 대한 상담
 () (7) 진학관련 정보제공 및 상담
 () (8) 창업관련 지원 및 상담
 () (9) 기타 구체적으로 ()

문9. 민원인에 대한 상담시간은 평균 몇 분이나 됩니까?

- 방문 민원인: 평균 _____ 분
 ■ 전화 또는 원격상담 민원인: 평균 _____ 분

문10. 민원인에 대한 상담시간이 충분하다고 생각하십니까? 만약 부족하다면 충분한 상담을 위해 몇 분이나 필요합니까?

- (1) 상담시간이 충분하다
 (2) 상담시간이 충분치는 않으나 부족하지도 않다
 (3) 상담시간이 부족한 편이다
 (4) 매우 부족하다
- 방문 민원인: 적절한 상담시간 _____ 분
 ■ 전화 또는 원격상담 민원인 : 적절한 상담시간 _____ 분

문11. 취업을 희망하는 구직자에게 충실한 취업알선서비스가 제공되고 있다고 생각하십니까?

- (1) 모든 서비스가 충실하게 제공되고 있다 → 문12. 로 가시오
 (2) 필요한 서비스는 대부분 제공되고 있다
 (3) 부분적으로만 제공되고 있다
 (4) 거의 제공되고 있지 않다

문11-1. 취업알선시 충실한 서비스가 제공되고 있지 않다면 그 이유는 무엇입니까? 가장 중요한 것 하나만 골라주십시오.

- (1) 상담원의 사기저하 (낮은 근무의욕)
 (2) 상담원의 경험 또는 전문성 부족
 (3) 구인정보 또는 구인업체의 부족
 (4) 취업 및 직업관련 정보의 부족 (구인정보 제외)
 (5) 구직희망직종과 구인희망직종의 불일치
 (6) 구직자들의 낮은 능력과 높은 기대수준
 (7) 기타 ()

문12. 취업알선, 진로지도 등 공공직업안정기관의 서비스를 개선할 필요가 있다면 이를 위해 무엇이 필요합니까? 가장 중요한 것 세가지를 중요한 순서대로(1번, 2번, 3번) 대답하여 주십시오

- () (1) 적극적인 구인처 개발 및 구인정보의 확대
 () (2) 직업, 진로, 직업훈련 등 노동시장정보의 보완 및 확충
 () (3) WorkNet 등 전산시스템의 개선 및 보완

- () (4) 상담원의 적극적인 자세와 태도
 () (5) 상담원의 전문성 향상
 () (6) 상담원의 사기진작 (근무의욕 향상)
 () (7) 상담 환경 및 분위기 개선 (예, 별도의 상담실 마련)
 () (8) 상담업무에 투입하는 시간의 증대
 () (9) 기타 ()

문13. ____님께서서는 다음과 같은 자료들을 업무에 얼마나 활용하십니까? (해당되는 곳에 모두 표시
 (○)하여 주십시오)

자료/책	매우 자주 활용함	자주 활용함	가끔 활용함	거의 활용하지 않음
직업핸드북(직업, 학과, 자격, 훈련)	①	②	③	④
직업분류표	①	②	③	④
한국직업사전	①	②	③	④
한국직업전망서	①	②	③	④
미래의 유망산업	①	②	③	④
직업연구	①	②	③	④
각종 취업가이드	①	②	③	④

문14. 다음은 보다 충실한 서비스를 위해 필요하다고 여겨지는 정보들의 목록입니다. 각각의 항목에 대해 ____님께서 생각하시는 중요도를 말씀하여 주십시오.

정보의 종류	매우 중요	←	중요	→	중요치 않음
취업가이드(구직방법/면접요령)	①	②	③	④	⑤
창업정보	①	②	③	④	⑤
학과 전공별 직업 및 전망	①	②	③	④	⑤
학과 전공별 인원 및 진로	①	②	③	④	⑤
직업별 고용동향(취업자수, 실업률)	①	②	③	④	⑤
직업별 임금수준	①	②	③	④	⑤
직업별 향후 전망	①	②	③	④	⑤
직업특성 및 직무내용	①	②	③	④	⑤
직업별 고용의 변화추이	①	②	③	④	⑤
사업체 D/B	①	②	③	④	⑤
산업동향 및 산업별 전망	①	②	③	④	⑤
지역의 고용동향(취업자수, 실업률)	①	②	③	④	⑤
업종별 인력수급 현황	①	②	③	④	⑤
경제 전체의 경기예측, 전망	①	②	③	④	⑤
직업훈련기관 정보	①	②	③	④	⑤
직업훈련프로그램 정보	①	②	③	④	⑤
자격증/면허정보	①	②	③	④	⑤
직업훈련의 성과에 관한 정보	①	②	③	④	⑤
계층별 취업정보(고령자, 주부 등)	①	②	③	④	⑤
노동관련 제도 및 법	①	②	③	④	⑤

문15. 직업안정기관에서 사용하는 구인·구직표 등 각종 서식이 적절하다고 생각하십니까? 만약, 보완하여야 할 내용이 있다면 구체적으로 기록하여 주십시오.

(1) 서식명: _____ 개선할 점: _____

(2) 서식명: _____ 개선할 점: _____

(3) 서식명: _____ 개선할 점: _____

문16. 다음은 Work-Net에 대해 느끼시는 점에 대해 질문을 드리겠습니다 (본인의 생각과 가장 가까운 곳에 표시(✓)하여 주십시오)

	매우 그렇다	대체로 그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	잘 모름 해당 안됨
(1) 정보의 내용이 다양하고 풍부하다	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(2) 필요한 정보를 쉽게 찾아볼 수 있다	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(3) 업무의 효율성 향상에 기여한다	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(4) 각종 정보들간 서로 잘 연결되어 있다	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(5) 새로운 정보들이 신속하게 추가된다	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(6) 지나간 정보나 자료들이 신속하게 정리된다	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----

문16-1. Work-Net에서 개선되어야할 점이 있다면 무엇입니까? 가능한 자세히 설명하여 주십시오.

개선할 점: _____

다음은 _____님의 업무만족도에 대해 질문을 드리겠습니다

문17. _____님께서는 현재 주로 일하는 곳(직장)과 관련하여 아래의 각 항목들에 대해 얼마나 만족하십니까?

직무만족 사항	아주 만족한다	약간 만족한다	보통이다	약간 불만족이다	아주 불만족이다
(1) 임금 또는 보수	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(2) 직장의 안정성	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(3) 업무수행을 통한 성취감	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(4) 업무수행에 요구되는 창의성	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(5) 업무수행에 부여되는 자율성	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(6) 개인의 발전 가능성	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(7) 근무환경	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(8) 근무시간	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(9) 의사소통 및 인간관계	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----
(9) 인사고과의 공정성	① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----

문18. _____님께서는 현재 주로 일하는 곳(직장)에 대한 다음의 가상적 얘기들에 대해 얼마나 동의하십니까? 해당되는 곳에 표시(○)하십시오.

문18-1. 나는 현재의 일자리(직장)를 친구들에게 적극 권할 용의가 있다

매우					전혀
그렇다	그런 편이다	그저 그렇다	그렇지 않다	그렇지 않다	
① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----	

문18-2. 기회가 주어진다면 현재의 일자리(직장)를 그만두고 싶다

매우					전혀
그렇다	그런 편이다	그저 그렇다	그렇지 않다	그렇지 않다	
① -----	② -----	③ -----	④ -----	⑤ -----	

문19. 마지막으로 공공직업안정서비스의 향상을 위해 하시고 싶은 제언이 있으면 말씀하여 주십시오.

[일반적 제언]

[여성의 취업활성화를 위한 제언]
