

국민내일배움카드 훈련 참여자 만족도 차이 분석

정선정*, 최영섭

한국기술교육대학교 직업능력심사평가원

Analysis of Participant Satisfaction Differences in the National Individual Training Support Card Program

Sun-Jeong Jeong*, Young-Sup Choi

Korean Skills Quality Authority, KOREATECH

요약 국민내일배움카드로 운영되고 있는 다양한 훈련사업의 훈련생 만족도를 전반적으로 비교 분석하였다. 분석대상은 고용노동부 지원 국민내일배움카드로 실시되는 5개 훈련 사업을 선정하고, 2021년 종료된 훈련과정의 HRD-Net 훈련생 만족도 응답자료(531,563명)를 수집하여, 집단간 평균 차이검증을 실시하였다. 연구 결론은 첫째, 전체 훈련생 만족도는 4.64로 매우 높으며, 사업별로는 일반고 특화훈련(4.76)이 가장 높고, 다음으로 실업자 일반직종(4.66), 근로자훈련(4.65), 실업자 기간전략직종(4.52) 순이며, 실업자 K-DT(4.3)는 상대적으로 낮았다. 둘째, 훈련생 특성 중 성별은 만족도 차이를 보이지 않고 남자가 유사하였지만(각 4.64), 연령은 60대 이상이 가장 높고, 다음으로 40~50대(4.69), 10대(4.68) 순이며, 20~30대(4.58)는 상대적으로 낮았다. 셋째, 훈련과정 특성 중 방식에서는 집체훈련(4.67) 만족도가 가장 높고, 다음으로 혼합훈련(4.51)이 높고, 원격훈련(4.2)이 가장 낮았다. 시간에서는 350h 미만(4.72) 과정의 만족도가 가장 높고, 다음으로 140h 미만(4.61), 700h 미만(4.56), 700h 이상(4.55) 순이었다. 넷째, 훈련기관 특성 중 인증등급에서는 5년 인증 최우수기관(4.75)이 가장 높고, 다음으로 3년 인증 일반기관(4.67)과 3~5년 인증 우수기관(4.65)이 높고, 인증유예기관(4.58)이 가장 낮았다. 지역에서는 수도권 외 지역(4.71) 만족도가 가장 높고, 다음으로 경기-인천(4.67)이 높고, 서울(4.51)이 가장 낮았다.

Abstract This study compares and analyzes the overall satisfaction of trainees in various training programs operated as the National Individual Training Support Card. The analysis target was to select 5 training programs supported by the Ministry of Employment and Labor's National Individual Training Support Card, collect HRD-Net trainee satisfaction response data (531,563 trainees) from the training course that ended in 2021, and verify the average difference between groups by considering the training characteristics. Results of this analysis indicate a very high satisfaction rate for all trainees (4.64). Evaluating the programs revealed the highest rating for specialized training for general high schools (4.76), followed by general job training for the unemployed (4.66), training for workers (4.65), and basic strategic job training for the unemployed (4.52); the K-DT (4.3) of the unemployed was relatively the lowest rated program. Examination of the trainee characteristics showed that gender did not impact a difference in satisfaction (4.64 each for both men and women), but satisfaction differences were obtained with age; 60s and older had the highest (4.79), followed by participants in their 40s and 50s (4.69), and teens (4.68), whereas 20s and 30s showed relatively lower satisfaction (4.58). Among the training course characteristics, collective training had the highest satisfaction (4.67), followed by mixed training (4.51), and remote training (4.2) the lowest. Evaluating time, the satisfaction level was the highest for courses less than 350h (4.72), followed by less than 140h (4.61), less than 700h (4.56), and more than 700h (4.55). Considering characteristics of the training institutions, especially accreditation grade, 5-year accreditation best institution (4.75) scored the highest, followed by 3-year accredited general institution (4.67), 3-5 year accreditation excellent institution (4.65), and accreditation deferred institution (4.58) was the lowest. In terms of regions, satisfaction of non-metropolitan areas was the highest (4.71), followed by Gyeonggi and Incheon (4.67), and Seoul (4.51) the lowest.

Keywords : National Individual Training Support Card Program, Vocational Training, Participant Satisfaction, Mean Difference Analysis, t/f Validation

*Corresponding Author : Sun-Jeong Jeong(Korean Skills Quality Authority)

email: dreamtag9@naver.com

Received July 25, 2023

Revised August 14, 2023

Accepted October 6, 2023

Published October 31, 2023

1. 서론

교육훈련 분야에서 만족은 참여자 개인이 갖는 기대와 실제로 받은 보상 사이의 일치를 의미한다[1]. 교육훈련 현장에서는 제공한 프로그램이 참여자의 기대를 얼마나 충족시켰는지를 확인하여 프로그램을 개선하기 위해 주로 강의평, 교수평, 강사평, 수강평 등의 명목으로 참여자 만족도 조사가 이루어진다. 국가가 지원하는 직업훈련 프로그램도 훈련생이 얼마나 만족하였는지 진단하기 위해 모든 훈련과정에 대해 만족도 조사가 이루어지고 있다. 훈련생 만족도 조사 결과는 HRD-Net에서 즉각적인 피드백을 통해 훈련기관의 훈련환경을 개선·향상하는데 활용되고, 유사한 훈련과정을 희망하는 예비 훈련생들을 위해 별점화된 만족도 점수와 수강후기를 익명으로 공개함으로써 훈련기관과 과정을 선택하는 데 유용하게 활용되고 있다. 또한 만족도는 훈련기관의 훈련품질을 진단할 수 있는 척도이므로, 적절하거나 우수한 훈련기관과 과정을 선별할 때 만족도 점수가 평가에 직접 반영되고 있다[2].

특히, 직업훈련 심사평가에서 훈련생 만족도 점수는 평가에 반영되는 비중이 계속 높아져, 2023년 훈련기관 단위 인증평가에서는 훈련사업 특성에 따라 100점 만점 중 만족도 비중이 20~55점을 차지하고 있다[3]. 하지만 훈련생 만족도는 훈련기관으로부터 제공받은 훈련서비스에 대한 훈련생들의 주관적인 판단으로[4], 초기 훈련에 대한 기대치가 얼마나 높은지에 따라 충족 또는 보상 정도가 달라질 수 있다[1,5]. 만족도는 참여자의 개인적인 특성뿐만 아니라, 훈련과정 및 기관 특성, 훈련사업 특성에 따라 기대와 충족 간의 구조적인 만족도 차이가 발생할 수 있지만, 현행 직업훈련 심사평가에서는 만족도 점수가 산술적으로 일괄 처리되고 있다.

훈련생 만족도에 관한 선행연구는 2011년 HRD-Net 온라인 만족도 조사가 사업별로 순차적으로 도입·시행된 이후 만족도 차이 검증과 만족도 영향 관계에 관한 연구가 다양하게 수행되었다. 최근 10년 간의 훈련생 만족도에 관한 연구에서 만족도는 대부분 4점 이상으로 상대적으로 높게 나타났고[6-13], 만족도는 해를 거듭할수록 지속적으로 높아지는 것을 확인할 수 있었다(일반·기간 전략직종 15년 4.4 → 17~18년 4.55, K-DT 17~18년 4.03 → 21년 4.4)[10,12,13]. 만족도 차이 분석에 관한 연구에서 훈련생 개인적인 특성에 따른 만족도 차이는 나타나지 않았지만[8,14], 훈련기관 등급[9]과 사업 특성[13]에 따라서는 유의한 차이를 보였다. 기관등급이 높을

수록 만족도가 더 높고, 최근 도입된 신기술 훈련보다는 오랫동안 운영되어 온 전통적인 훈련일수록 만족도가 더 높았다[9,13]. 만족도는 훈련생의 주관적인 판단에 기인한 것으로 훈련생 개인적인 특성에 따른 만족도 차이가 있을 것으로 간주하였지만, 선행연구에서는 차이를 밝힌 연구는 수행되지 않았다. 선행연구는 주로 특정 사업 또는 특정 훈련기관에 참여한 특정 훈련과정을 대상으로 만족도 분석이 이루어졌기에, 만족도 차이를 전반적으로 검증할 분석자료의 제한으로 유의한 차이를 밝히지 못한 점을 고려해 볼 수 있다. 직업훈련에 참여한 전체 훈련생들의 개인적인 특성에 따른 만족도 차이뿐만 아니라, 전체적인 훈련사업 간의 비교 검증과 훈련과정 및 훈련기관 특성에 따른 만족도 차이의 가능성을 고려하여, 전체 훈련사업에 대한 만족도 자료를 활용하여 훈련생 만족도에 대한 전반적인 분석이 요구된다.

따라서 훈련생 만족도를 특정 훈련사업에 한정하여 분석하기보다는, 전체 훈련사업을 분석대상으로 설정하여 훈련 특성별 전반적인 비교 분석을 통해 훈련품질 관리를 위한 유용한 시사점을 도출할 필요가 있다. 개인의 생애에 걸친 직무수행능력 개발과 향상을 위해 구직자나 실업자, 재직근로자 등이 국민내일배움카드를 참여할 수 있는 5개 훈련사업을 분석대상으로 설정하여, 훈련사업, 훈련생, 훈련과정, 훈련기관 특성에 따른 만족도 차이를 분석하고자 한다.

세부적인 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 국민내일배움카드를 실시되는 직업훈련 사업별 훈련생 만족도 차이를 검증한다. 둘째, 훈련생 특성별 만족도 차이와 훈련생 특성 집단내 사업별 만족도 차이를 검증한다. 셋째, 훈련과정 특성별 만족도 차이와 훈련과정 특성 집단내 사업별 만족도 차이를 검증한다. 넷째, 훈련기관 특성별 만족도 차이와 훈련기관 특성 집단내 사업별 만족도 차이를 검증한다.

2. 이론적 배경

2.1 국민내일배움카드 및 직업훈련 사업

국민내일배움카드는 생애에 걸친 직무수행능력의 습득과 향상을 위해 국민 스스로 직업훈련을 받을 수 있도록 정부인 고용노동부가 훈련비를 지원하는 제도이다. 직업훈련을 희망하는 모든 국민들이 스스로 직업훈련을 선택하고 참여할 수 있도록 기존 실업자훈련과 근로자 개인 지원 훈련의 지원금을 모두 통합하고, 참여 범위를

전 국민으로 확대함으로써(공무원, 사학연금 대상자, 재학생 등 제외) 2020년부터 지원금 명칭을 국민내일배움카드로 통합·운영하고 있다[15].

국민내일배움카드로 실시되고 있는 훈련사업은 크게 실업자훈련과 재직자훈련으로 구분된다. 실업자훈련은 훈련직종 또는 지원대상에 따라 일반직종훈련, 국가기간·전략산업직종훈련, 디지털 핵심 실무인재 양성훈련, 일반고 특화훈련으로 나뉜다. 일반직종훈련(이하 '일반직종')은 일반사무 및 서비스 직종과 일반 기능·기술 직종에 관한 훈련으로 1~2개월 등 단기과정(평균 260h 내외) 훈련이 많은 반면, 국가기간·전략산업직종훈련(이하 '기간전략직종')은 기간 및 전략산업 분야 중 인력이 부족한 직종과 산업현장의 인력수요가 요구되는 직종에 대해 매년 국가가 훈련직종을 고시하여 인력을 육성하는 훈련이다. 전문적인 숙련기술을 요구하는 직종이 많으므로, 5~6개월 이상 장기과정(평균 750h 내외) 훈련이 실시된다. 4차 산업혁명이 이슈화되기 이전에는 일반직종과 기간전략직종이 대표적인 실업자훈련이었다. 하지만, 4차 산업혁명으로 인한 디지털 전환과 산업구조 변화 등에 대응하기 위해 AI, Big Data, Cloud, AR/VR, IoT, Smart Factory 등 디지털 신기술 분야를 중심으로 2017년 4차 산업혁명 선도인력 양성훈련이 시작되었다[16]. 최근 혁신적인 훈련방식과 지원유형을 종합적으로 포괄할 수 있도록 2022년 디지털 신기술 핵심 실무인재 양성훈련(이하 'K-DT')으로 훈련사업 명칭이 개편되었고, 디지털 신기술에 대한 고숙련 스킬을 습득하기 위해 6~7개월 이상 장기과정(평균 830h 내외) 훈련이 실시되고 있다. 일반고 특화훈련은 대학진학이 아닌 취업을 희망하는 일반계고 3학년생에게 1년 정도(1,200h 이상) 맞춤형 직업훈련을 제공하는 사업으로, 훈련과정을 끝까지 이수하여야 고등학교 졸업요건에 충족되기에, 학교교육과 직업훈련이 연계된 2+1제도로 운영되고 있다. 마지막으로 재직자훈련은 근로자 개인의 직무능력 향상과 이·전직 준비 등을 위해 지원하는 근로자훈련이다. 근로자훈련은 근무시간 외에 훈련이 실시되는 향상훈련이 많으므로 1개월 내외 단기과정(평균 80h 내외)이 주로 운영된다.

국민내일배움카드로 운영되고 있는 상기 5개 훈련사업은 숙련도와 훈련시간에 따라 1~2개월 단기과정도 있지만(주로 일반직종, 근로자훈련), 전문기술을 습득하기 위해서는 5~7개월 이상 장기과정으로 운영되기도 하고(기간전략직종, K-DT), 학교교육과 직업훈련이 연계된 훈련은 1년 정도 장기과정으로 운영된다(일반고 특화

훈련). 훈련방식은 직업훈련의 특성을 고려하여 직접적인 실습·실습과 즉각적인 피드백 및 반복 실습을 위해 집체훈련이 일반적이고, 이론중심의 지식·정보 전달은 원격훈련으로도 실시되며, 최근에는 집체와 원격훈련의 학습효과를 극대화하기 위해 혼합훈련이 도입되어 실시되고 있다.

2.2 국민내일배움카드 훈련 참여자 만족도에 관한 선행연구

국민내일배움카드로 실시되는 다양한 훈련 사업의 참여자 만족도에 관한 연구는 HRD-Net 훈련생 수강평 DB와 특정 훈련사업 또는 훈련과정 등의 현장방문 또는 온라인 설문조사를 통해 수집된 응답 자료를 활용하여 다수의 연구가 수행되었다. 훈련만족도에 관한 연구는 크게 만족도 차이 분석에 관한 연구와 만족도 관련 변인 간의 관계를 밝히는 연구가 수행되었다. 만족도 차이 분석은 많은 연구가 수행되지는 않았지만, 일부 연구에서 훈련생 및 훈련기관, 훈련사업 특성에 따른 집단 간 만족도 차이를 검증한 연구가 부분적으로 수행되었다[8,9,13,14]. 반면, 만족도와 관련 변인 간의 관계 연구는 다양하게 수행되었다. 훈련만족도에 영향을 미치는 변인을 검증하거나[7,9,10,13,14,17,18], 훈련만족도의 매개효과를 검증하거나[7,10,14,19], 훈련만족도가 훈련성과(학업성취도, 수료, 진로준비행동, 현업적용 예상도 등)에 미치는 영향력을 검증하는[8,10,11,20] 등 다수 연구가 수행되었다.

선행연구 중 이 연구와 관련된 훈련만족도 수준 및 차이 분석에 관한 선행연구를 살펴보았다. 우선 훈련만족도 수준에 관한 연구를 구체적으로 살펴보면, 조사 시점과 방법 등에 따라 만족도가 조금씩 다르지만, 만족도 점수는 5점 척도 기준으로 4점 내외로 나타났다. HRD-Net 수강평을 통한 훈련생 만족도 수준은 2012년 실업자 일반직종 참여자의 만족도가 4.35로 높고[9], 2014년 실업자 일반직종과 기간전략직종 만족도도 4.4로 높게 나타났다[10]. 2016년 광주지역의 일반직종과 기간전략직종에 대한 과정단위 만족도도 4.46으로 높고[6], 2017~2018년 K-DT에 참여한 훈련생 만족도는 4.03으로 다른 실업자훈련에 비해 조금 낮지만 4점 이상이었고, 일반직종과 기간전략직종도 4.55로 높았다[12]. 가장 최근에 연구된 2021년 K-DT와 기간전략직종의 만족도는 각 4.4, 4.53으로 이전 선행연구에 비해 더 높았다[13]. 한편 훈련기관에 직접 방문하거나 온라인으로 조사된 만족도를 살펴보면, 2012년 기간전략직

중 참여자의 만족도는 3.89로 상대적으로 낮지만[14], 2019년에 조사된 유승갑의 연구에서는 4.15로 더 높게 나타났다[7]. 2015년에 조사된 일반직종의 미용교육 만족도는 연령별로 3.81~4.14로 나타났고, 2014년 조사된 근로자훈련 참여자의 만족도는 4.23으로 높게 나타났다[11]. 조사 방법에 따라 특정 훈련사업 또는 훈련과정만을 표집한 방문-온라인 조사에 비해 훈련과정 종료 후 대부분 훈련생이 참여한 HRD-Net 수강평 만족도가 더 높음을 확인할 수 있다. HRD-Net 수강평은 훈련과정이 종료된 이후에 만족도 조사가 이루어지기에, 훈련기관이 제공하는 모든 훈련서비스를 제공받은 이후에 훈련생들이 만족도 조사에 참여함으로써, 만족도가 조금 더 높게 나타날 수 있을 것이다. 또한, HRD-Net 수강평 만족도는 매년 실시되는 훈련기관 및 훈련과정 심사평가 등에 점수로 활용되기에, 훈련기관의 각별한 관리하에 훈련생들이 호의적으로 응답함으로써 만족도 점수가 향상되었다는 점도 고려해 볼 수 있다. 하지만, 선행연구들의 HRD-Net 수강평 만족도 상향은 수강평(만족도 점수 및 수강후기 등) 피드백을 통한 훈련기관의 훈련서비스 개선으로 훈련생 만족도가 지속적으로 증가하고 있다는 긍정적인 면을 시사한다고 볼 수 있다.

다음으로 만족도 차이 분석에 관한 선행연구를 구체적으로 살펴보면, 특정 훈련사업에 참여한 훈련생들의 인구통계학적 특성에 따른 만족도 점수는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 기간전략직종 참여자들의 성별, 연령, 학력별 만족도 차이는 나타나지 않았고[14], 일반직종의 미용훈련과정 참여자들의 연령, 학력, 결혼 여부에 따른 만족도 점수도 유의한 차이를 보이지 않고 유사하게 높게 나타났다[8]. 훈련기관 특성 중 기관등급이 높은 훈련기관에 참여한 훈련생들의 만족도가 더 높게 나타났는데, A등급(4.48) 기관의 훈련생 만족도가 가장 높고, 다음으로 B·C등급(4.34~4.35), D등급(4.31) 순이며, E등급(4.27)은 상대적으로 낮게 나타났다[9]. 훈련 사업 간 만족도를 비교한 연구도 수행되었는데, K-DT(4.4)에 비해 기간전략직종(4.53) 참여자의 만족도가 통계적으로 유의하게 더 높게 나타났다[13]. 특정 훈련사업 또는 훈련과정 안에서 훈련생 개인 특성에 따른 만족도 차이는 보이지 않았지만[8,14], 훈련기관 특성 중 기관등급이 높을수록 만족도가 더 높게 나타났고[9], 훈련사업 간 비교에서는 최근 도입된 신기술 훈련에 보다는 지속적으로 운영되어 훈련운영 노하우가 쌓인 전통적인 훈련의 만족도가 더 높음을 알 수 있다[13].

3. 연구방법

3.1 연구설계

이 연구의 목적은 국민내일배움카드로 운영되고 있는 다양한 훈련사업의 훈련생 만족도를 비교 분석하는 것이다. 훈련사업 간 훈련생 만족도의 차이를 분석할 뿐만 아니라, 훈련생과 훈련과정, 훈련기관별 특성에 따라 훈련사업 간 훈련생 만족도 차이를 비교 분석하고자 한다. 분석할 훈련사업을 실업자훈련 4개, 근로자훈련 1개 사업으로 설정하고, 훈련사업 간 비교 분석할 요인을 훈련생 특성(성별, 연령), 훈련과정 특성(방법, 시간), 훈련기관 특성(인증등급, 지역)으로 설정하였다.

Table 1. Research Design

Independent variable		Analysis factors between training program		Dependent variable
Training program				
Unemployed training	General job training	Trainee	Gender	Trainee satisfaction
	Basic Strategic job training		Age	
	General high school specialized training	Training course	Method	
			Hour	
K-DT	Training institution	Rating		
Worker training		Region		

3.2 조사도구

2021년 HRD-Net 만족도 조사문항은 크게 전반적 만족도와 다양한 요인들로 구성된 훈련서비스 품질(훈련내용, 방법, 교강사, 시설장비, 취업지원, 행정지원) 등으로 이루어졌다. 훈련사업별로 전반적 만족도는 “수강한 훈련과정에 대하여 전반적으로 만족하셨습니까?”로 거의 동일한 맥락으로 묻고 있지만, 훈련서비스 품질은 훈련사업에 따라 6개 하위요인을 모두 묻는 사업도 있지만, 일부분만 묻는 사업도 있고, 동일한 하위요인을 묻더라도 문항의 맥락이 조금씩 다르게 진술되기도 하였다. 따라서 사업별로 동일한 의미로 묻는 문항에 대한 응답자료를 비교하기 위해 전반적 만족도 문항을 대상으로 사업 간 비교 분석을 실시하였다. 또한 전반적 만족도는 훈련기관이 제공한 다양한 훈련서비스 품질에 대한 종합적인 만족도를 의미하기에, 모든 사업에서 동일하게 적용된 전반적 만족도를 중심으로 훈련사업별로 훈련생-훈련과정-훈련기관별 특성에 따른 만족도 차이 분석을 실시하였다.

3.3 분석대상 및 자료수집

분석대상은 고용노동부 지원의 국민내일배움카드로 운영되는 실업자훈련 4개 사업(일반직종, 기간전략직종, 일반고 특화훈련, K-DT)과 근로자훈련 1개 사업을 선정하였다. 5개 사업의 훈련 특성과 만족도 자료를 수집하기 위해 HRD-Net을 통해 훈련실시 상황 자료를 확보하였다. 2021년에 종료된 훈련의 만족도를 분석하기 위해 훈련과정 종료일자를 기준으로 전체 훈련 참여자(997,781명) 중에서 HRD-Net 만족도 조사에 응답한 531,563명(응답률 53.3%)의 자료를 최종 분석에 활용하였다.

Table 2. Analysis Data by Training Program

Spec.		'21 training participants	Satisfaction survey respondents	Response rate
Unemployed training	General job training	417,654	298,777	71.5
	Basic Strategic job training	77,751	63,767	82.0
	General high school specialized training	11,516	9,676	84.0
	K-DT	7,602	4,283	56.3
Worker training		483,258	155,060	32.1
Total		997,781	531,563	53.3

3.4 분석방법

만족도 차이 분석을 실시할 집단 수에 따라 2집단일 때는 t-검정을, 3집단 이상일 때는 f-검정을 실시하였다. 훈련사업 간의 만족도 차이 분석은 훈련사업이 5개 이므로 f-검정을 실시하고, 세부 분석요인(훈련생, 훈련과정, 훈련기관 특성) 내 사업 간 분석에서도 f-검정을 실시하였다. 하지만, 세부 분석요인 내 해당되는 사업이 2개일 경우(훈련방법 중 원격훈련, 훈련시간 중 140h 미만) t-검정을 실시하고, 세부 분석요인 간의 분석에서 2집단인 경우(성별) t-검정을 실시하였다. 통계적 유의성은 95% 신뢰도를 기준으로 p-value 0.05 이하에서 유의성을 검정하였다.

4. 연구결과

4.1 훈련생(응답자) 및 훈련과정·기관 일반적 특성

HRD-Net 온라인 만족도 조사에 응답한 훈련생 일반적 특성은 여성이 더 많고(68.1%), 연령은 20~30대가 가장 많고(48.7%), 다음으로 40~50대(36.1%), 10대

(10.2%), 60대 이상(5%) 순이었다. 학력은 고졸 이하가 절반 이상이고(53.7%), 4년제졸 이상 및 전문대졸이 각 24.3%, 22%를 차지하였다. 하지만, 학력 정보에 관한 결측치가 전체 응답자의 86.7%로, 응답률이 13.3%에 불과하므로, 학력별 만족도 차이는 분석에서 제외하였다.

응답자가 참여한 훈련과정 특성 중 훈련방법은 집체훈련 비율이 월등히 높고(90.1%), 원격훈련과 혼합훈련은 각 5.7%, 4.2%였으며, 훈련시간은 140h 미만과 350h 미만이 각 45.1%, 35.7%로 높고, 다음으로 700h 이상(15.2%), 700h 미만(4%) 순이었다.

Table 3. General Characteristics

Spec.		Cases	Percentage	
Trainee	Gender	Male	168,833	31.9
		Female	361,173	68.1
Trainee	Age	10's	53,814	10.2
		20's	168,428	31.9
		30's	88,785	16.8
		40's	103,119	19.5
		50's	87,699	16.6
		60+	26,250	5.0
Trainee	Education	High school graduate or less	37,942	53.7
		College graduate	15,558	22.0
		4th year graduate or higher	17,136	24.3
Training process	Method	Collective training	478,898	90.1
		Remote training	30,386	5.7
		Mixed training	22,279	4.2
Training process	Hour	Less than 140h	239,793	45.1
		Less than 350h	189,898	35.7
		Less than 700h	21,010	4.0
		More than 700h	80,862	15.2
Training institutions	Rating	Accreditation deferred institution	4,318	0.9
		Unrated institution	2,384	0.5
		3 years general institution	347,686	71.9
		3-5 years excellent institutions	126,180	26.1
		5 years best Institution	3,231	0.7
Training institutions	Region	Seoul	160,164	30.1
		Gyeonggi	64,123	12.1
		Incheon	82,397	15.5
		Busan	88,071	16.6
		Daegu	44,419	8.4
		Gwangju	45,271	8.5
		Daejeon	38,254	7.2
		Gangwon	8,864	1.7
계		531,563	100	

주) 결측치(훈련인원 기준) : 성별 1,557명, 연령 3,468명, 학력 460,927명, 인증등급 47,764명

응답자가 참여한 훈련기관 특성 중 인증등급은 3년 인증 일반기관 비율이 가장 높고(71.9%), 다음으로 3~5년 인증 우수기관(26.1%)이 높으며, 인증유예기관과 5년 인증 최우수기관, 무등급기관은 훈련기관 수 자체가 적으므로, 해당기관에 참여한 응답자 비율(각 0.9%, 0.7%, 0.5%)도 매우 낮았다. 지역별로는 서울·경기·인천 등 수도권에 참여한 응답자 비율이 53.3%로 높고, 다음으로 부산(16.6%), 광주(8.5%), 대구(8.4%), 대전(7.2%), 강원(1.7%) 순으로 나타났다.

4.2 훈련사업별 만족도 차이

전체 훈련생 만족도는 4.64로 매우 높게 나타났다. 훈련사업별로 t검정과 사후분석을 실시한 결과, 훈련생이 인식하는 만족도 차이가 있는 것으로 나타났다. 훈련사업 중 일반고 특화훈련(4.76)의 만족도가 가장 높고, 다음으로 일반직종(4.66) 및 근로자훈련(4.65), 기간전략직종(4.52) 순으로 높으며, K-DT(4.3)는 다른 사업에 비해 가장 낮게 나타났다.

Table 4. Satisfaction Differences by Training Program

Spec.	N	M	SD	f	Scheffe
General job ^a	298,777	4.66	.670	884.897***	c>a, e>b>d
Basic Strategic job ^b	63,767	4.52	.811		
General high school ^c	9,676	4.76	.612		
K-DT ^d	4,283	4.30	.912		
Worker training ^e	155,060	4.65	.712		
Total	531,563	4.64	.704	-	-

4.3 훈련생 특성별 만족도 차이

훈련생 일반적 특성 중 성별에서는 만족도 차이를 보이지 않았지만, 연령에서는 만족도 차이를 보였다. 성별에서는 남녀(각 4.64) 훈련생이 인식하는 만족도가 유사하여 만족도 차이를 보이지 않았지만, 성별을 구분하여 훈련사업별 차이 분석을 실시한 결과, 남녀 모두 일반고 특화훈련 만족도가 가장 높았다. 다음으로 근로자훈련 및 일반직종(또는 일반직종 및 근로자훈련), 기간전략직종 순이며, K-DT 만족도는 가장 낮게 나타났다.

연령에서는 60대 이상(4.79)의 만족도가 가장 높고, 다음으로 40~50대(4.69) 및 10대(4.68)가 높고, 20~30대(4.58)는 다른 연령대에 비해 가장 낮게 나타났다. 세부적인 분석을 위해 연령대를 구분하여 훈련사업별 차이

분석을 실시한 결과, 모든 훈련사업의 응답자를 보유한 10대와 20~30대 그룹에서 일반고 특화훈련의 만족도가 가장 높고, 다음으로 근로자훈련과 일반직종, 기간전략직종 순이며, K-DT는 가장 낮게 나타났다. 사업 특성에 따라 일부 연령층만 참여하는 사업을 제외한 40~50대와 60대 이상 그룹에서는 일반직종, 근로자훈련, 기간전략직종 순으로 만족도가 높게 나타났다.

Table 5. Differences in Satisfaction by Trainee

Gender	Male			Female			
	N	M	SD	N	M	SD	
General job ^a	72,445	4.66	.688	225,326	4.66	.664	
Basic Strategic job ^b	40,687	4.57	.786	22,868	4.43	.847	
General high school ^c	5,220	4.77	.623	4,443	4.76	.598	
K-DT ^d	2,842	4.34	.913	1,441	4.22	.906	
Worker training ^e	47,639	4.69	.697	107,095	4.64	.718	
f	277.991***			529.716***			
Scheffe	c>e, a>b>d			c>a, e>b>d			
Gender total	168,833	4.64	.721	361,173	4.64	.696	
t	1.198						
Age	10's		20~30's		40~50's		60+
	a		b		c		d
General job ^a	4.69	.628	4.60	.731	4.70	.624	4.81 .494
Basic Strategic job ^b	4.60	.710	4.49	.831	4.54	.824	4.68 .672
General high school ^c	4.77	.588	4.71	.726			
K-DT ^d	4.32	.869	4.29	.919	4.31	1.012	
Worker training ^e	4.69	.655	4.62	.764	4.67	.666	4.75 .571
f	114.635***		284.519***		106.973***		49.532***
Scheffe	c>e, a>b>d		c>e, a>b>d		a, e, b>d		a>e>b
Age total	4.68	.650	4.58	.764	4.69	.648	4.79 .525
f / Scheffe	1543.047*** / d>c, a>b						

주) 연령 응답자 : 10대 53,814명 a) 25,149명, b) 9,354명, c) 8,161명, d) 717명, e) 10,433명 / 20~30대 257,213명 a) 132,062명, b) 45,555명, c) 1,490명, d) 3,507명, e) 74,599명 / 40~50대 190,818명 a) 120,550명, b) 7,115명, d) 58명, e) 63,095명 / 60대 이상 26,250명 a) 18,731명, b) 1,449명, c) 6,069명

4.4 훈련과정 특성별 만족도 차이

훈련과정 특성 중 훈련방법과 훈련시간에서 훈련생 만족도 차이를 보였다. 훈련방법에서는 집체훈련(4.67)의 만족도가 가장 높고, 다음으로 혼합훈련(4.51)이 높으며, 원격훈련(4.2)은 가장 낮게 나타났다. 세부적인 분석을 위해 훈련방법을 구분하여 훈련사업별 차이 분석을 실시한 결과, 모든 훈련사업이 실시된 집체와 혼합훈련 그룹

에서 일반고 특화훈련의 만족도가 가장 높고, 다음으로 일반직종, 근로자훈련, 기간전략직종 순이며, K-DT는 가장 낮게 나타났다. 두 가지 훈련사업만 실시되고 있는 원격훈련은 근로자훈련의 만족도가 일반직종에 비해 더 높게 나타났다.

훈련시간에서는 350h 미만(4.72) 훈련과정의 만족도가 가장 높고, 다음으로 140h 미만(4.61), 700h 미만(4.56), 700h 이상(4.55) 순으로 나타났다. 세부적인 분석을 위해 훈련시간을 구분하여 훈련사업별 차이 분석을 실시한 결과, 모든 훈련사업이 실시된 700h 미만과 700h 이상 그룹에서 일반고 특화훈련의 만족도가 가장 높고, 일반직종, 근로자훈련, 기간전략직종은 순서를 달리하며 그 다음으로 높지만, K-DT는 가장 낮게 나타났다. 3개 훈련사업이 실시되고 있는 350h 미만 과정은 통계적으로 유의한 만족도 차이를 보이지 않았고, 2개 훈

Table 6. Differences in Satisfaction by Training Course

Training method	Collective a		Remote b		Mixed c			
	M	SD	M	SD	M	SD		
General job ^a	4.71	.631	4.15	.862	4.67	.662		
Basic Strategic job ^b	4.54	.794			4.45	.865		
General high school ^c	4.76	.616			4.76	.589		
K-DT ^d	4.26	.948			4.34	.858		
Worker training ^e	4.66	.699	4.38	.924	4.55	.777		
f/t	947.146***		-17.267***		118.980***			
Scheffe	c>a>e>b>d				c>a>e>b>d			
Method total	4.67	.675	4.2	.880	4.51	.817		
f / Scheffe	7023.245*** / a>c>b							
Training hour	less than 140h a		less than 350h b		less than 700h c		700h+ d	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
General job ^a	4.57	.736	4.72	.612	4.55	.819	4.63	.688
Basic Strategic job ^b			4.64	.517	4.57	.750	4.50	.828
General high school ^c					4.84	.540	4.76	.613
K-DT ^d					4.36	.819	4.28	.933
Worker training ^e	4.64	.721	4.72	.631	4.57	.797	4.59	.769
f/t	-23.914***		2.182		23.643***		367.279***	
Scheffe			-		c>b>c, e, a, d		c>a, e>b>d	
Hour total	4.61	.728	4.72	.614	4.56	.770	4.55	.787
f / Scheffe	1541.277*** / b>a>c>d							

주1) 훈련방법 응답자 : 집계 155,060명 ^a 531,563명, ^b 298,777명, ^c 63,767명, ^d 9,676명, ^e 4,283명 / 원격 30,386명 ^a 23,921명, ^c 6,465명 / 혼합 22,279명 ^a 4,486명, ^b 13,830명, ^c 1,508명, ^d 1,801명, ^e 654명
 주2) 훈련시간 응답자 : 140h미만 239,793명 ^a 103,161명, ^c 136,632명 / 350h미만 189,898명 ^a 171,811명, ^b 218명, ^c 17,869명 / 700h미만 21,010명 ^a 4,991명, ^b 14,870명, ^c 259명, ^d 832명, ^e 58명 / 700h이상 80,862명 ^a 18,814명, ^b 48,679명, ^c 9,417명, ^d 3,451명, ^e 501명

련사업이 실시되고 있는 140h 미만 과정에서는 근로자훈련의 만족도가 일반직종에 비해 더 높게 나타났다.

4.5 훈련기관 특성별 만족도 차이

훈련기관 특성 중 인증등급과 지역에서 훈련생 만족도 차이를 보였다. 훈련기관 인증등급에서는 5년 인증 최우수기관(4.75)이 가장 높고, 다음으로 3년 인증 일반기관

Table 7. Differences in Satisfaction by Training Institute

Rating	Accreditation deferred a		3 years general b		3-5 years excellent c		5 years best d	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
General job ^a	4.57	.776	4.70	.633	4.72	.611	4.77	.617
Basic Strategic job ^b	4.13	1.203	4.48	.848	4.54	.788	4.71	.637
General high school ^c	4.33	1.100	4.75	.636	4.79	.562	4.96	.233
K-DT ^d			4.30	.914	4.29	.925	4.51	.690
Worker training ^e	4.58	.838	4.66	.695	4.65	.724	4.77	.551
f	6.416***		619.404***		405.777***		46.213***	
Scheffe	e, a>c, b		e>a>e>b>d		e>a>e>b>d		c>b>d	
Rating total	4.55	.821	4.67	.678	4.65	.697	4.75	.600
f / Scheffe	77.344*** / d>b, c>a							
지역	Seoul a		Gyeonggi-Incheon b		Other areas c			
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
General job ^a	4.51	.773	4.70	.632	4.73	.603		
Basic Strategic job ^b	4.48	.823	4.52	.828	4.57	.785		
General high school ^c	4.76	.600	4.75	.639	4.78	.583		
K-DT ^d	4.33	.885	4.18	.955	4.27	.969		
Worker training ^e	4.54	.802	4.67	.695	4.72	.643		
f	147.161***		205.327***		320.217***			
Scheffe	c>e>b>d, a>d		c>e>b>d, a>b>d		c>e>b>d, a>b>d			
Region total	4.51	.791	4.67	.675	4.71	.642		
f / Scheffe	3494.707*** / c>b>a							

주1) 인증등급 응답자 : 인증유예기관 4,318명 ^a 2,752명, ^b 115명, ^c 86명, ^d 1,365명 / 3년 인증 일반기관(무등급기관 포함) 350,070명 ^a 201,434명, ^b 24,333명, ^c 6,028명, ^d 3,694명, ^e 114,581명 / 3~5년 인증 우수기관 126,180명 ^a 58,252명, ^b 37,142명, ^c 3,241명, ^d 508명, ^e 27,037명 / 5년 인증 최우수기관 3,231명 ^a 302명, ^b 2,066명, ^c 321명, ^d 55명, ^e 487명
 주2) 지역 응답자 : 서울 160,136명 ^a 83,313명, ^b 25,456명, ^c 2,013명, ^d 2,901명, ^e 46,453명 / 경기·인천 146,547명 ^a 85,663명, ^b 13,515명, ^c 4,185명, ^d 445명, ^e 42,739명 / 그 외(부산·대구·광주·대전·강원) 224,880명 ^a 129,801명, ^b 24,796명, ^c 3,478명, ^d 937명, ^e 65,868명
 주3) 서울지역 외 만족도 : 경기 4.68, 인천 4.67, 부산 4.71, 대구 4.73, 광주 4.74, 대전 4.71, 강원 4.71

(4.67) 및 3~5년 인증 우수기관(4.65)이 높으며, 인증유예기관(4.58)은 가장 낮게 나타났다. 세부적인 분석을 위해 훈련기관 인증등급을 구분하여 훈련사업별로 차이 분석을 실시한 결과, 인증등급을 보유한 기관일수록 일반고 특화훈련의 만족도가 가장 높고, 다음으로 일반직종, 근로자훈련, 기간전략직종 순으로 높거나, 기간전략직종이 높으며, K-DT는 인증등급을 보유한 기관에서 만족도가 가장 낮게 나타났다. 그리고 인증유예를 받은 훈련기관은 당해 연도 유효기간이 남아 있는 훈련과정까지만 훈련을 실시할 수 있는데, 사업별 만족도는 근로자훈련과 일반직종이 높은 반면, 일반고 특화훈련과 기간전략직종은 더 낮게 나타났다. 훈련생 및 훈련과정 특성에서 일반고 특화훈련은 다른 사업에 비해 가장 높은 만족도를 보였지만, 인증유예기관에서는 만족도가 가장 낮은 집단에 묶이는 것으로 나타났다.

지역에서는 수도권 외 지역(부산·대구·광주·대전·강원)(4.71)의 만족도가 가장 높고, 다음으로 경기·인천(4.67)이 높으며, 서울(4.51)은 가장 낮게 나타났다. 세부적인 분석을 위해 지역을 구분하여 훈련사업별로 차이 분석을 실시한 결과, 모든 지역에서 일반고 특화훈련 만족도가 가장 높고, 다음으로 근로자훈련 및 기간전략직종 순으로 높으며, K-DT는 가장 낮게 나타났거나, 또는 일반직종 및 기간전략직종 순으로 만족도가 높고, K-DT가 가장 낮게 나타났다.

5. 결론 및 제언

이 연구는 국민내일배움카드로 운영되는 다양한 직업훈련 사업들의 훈련생 만족도 차이를 분석한 것으로, 사업별 품질관리에 유용한 시사점을 제공하고자 한다. 연구결과의 결론은 다음과 같다.

첫째, 전체 훈련생 만족도는 4.64로 매우 높으며, 사업별로는 일반고 특화훈련(4.76)이 가장 높고, 다음으로 실업자 일반직종(4.66), 근로자훈련(4.65), 실업자 기간전략직종(4.52) 순이며, 실업자 K-DT(4.3)는 상대적으로 가장 낮았다. 전체 훈련생 만족도는 선행연구 결과와 유사하게 4점 이상으로 높았으며[6-13], 만족도 피드백을 통한 훈련환경 개선 등을 고려하여 이 연구에서는 선행연구보다 만족도가 더 높음을 확인할 수 있다. 사업별 만족도를 구체적으로 살펴보면, 일반고 특화훈련은 대학입시준비 기로에서 직업훈련을 통한 조기취업뿐만 아니라, 자격증 특별전형으로 진학도 설계할 수 있으므로, 입

시준비가 맞지 않았던 학생들이 조기에 적성과 소질을 찾아 전액 무료로 직업기술과 전공공부를 할 수 있어, 만족도가 가장 높게 나타났다고 볼 수 있다[21]. 한편, 다른 사업에 비해 전문적인 기술직종이나 신기술 분야 훈련일수록 다른 사업에 비해 만족도가 더 낮는데, 이는 사업에 대한 품질이 낮아 만족도가 낮다기보다는, 전문직종 훈련에 대한 기대치가 높아 만족도가 상대적으로 낮다고 볼 수 있을 것이다. 하지만, 직업훈련 만족도는 정규 학교교육(중학생 교과 만족도 3.01, 고등학생 진로교육 만족도 3.49, 대학생 전공 만족도 3.7~4.18)에 비해 월등히 높음을 알 수 있다[22-26]. 학교교육은 교육제도권 안에서 정규 학사일정에 따라 동일한 연령대 학생들이 학력과 학위 취득을 위해 의무교육 내지는 이에 준하는 의무감으로 교육에 참여하기에 만족도가 상대적으로 낮게 나타났을 것이다. 하지만, 직업훈련은 교육제도권 밖에서 청년뿐만 아니라, 중장년 등 개인의 경력개발과 실질적인 취업 및 직무능력 향상을 위해 국가가 지원하는 교육훈련서비스 및 사회복지서비스가 복합된 구제정책이기에, 학교교육 만족도보다 월등히 높게 나타났다고 볼 수 있을 것이다.

둘째, 훈련생 특성 중 성별은 만족도 차이를 보이지 않고 남녀가 유사하였지만(각 4.64), 연령은 60대 이상이 가장 높고, 다음으로 40~50대(4.69), 10대(4.68) 순이며, 20~30대(4.58)는 상대적으로 낮았다. 성별과 연령을 집단별로 세분화하여 집단내 사업별 만족도 차이를 분석한 결과, 첫 번째 결론과 거의 동일하게 일반고 특화훈련이 가장 높고, 다음으로 근로자훈련 또는 일반직종이 높고, 기간전략직종과 K-DT 순으로 낮았다. 선행연구 결과와 비교해보면, 성별은 선행연구와 동일하게 만족도 차이를 보이지 않았지만[8,14], 연령은 선행연구와 달리 만족도 차이를 보였다. 선행연구는 특성 사업 내지는 일부 훈련과정만을 대상으로 만족도를 분석하였기에, 유의한 차이를 보이지 않았지만, 이 연구에서는 훈련에 참여한 전체 훈련생을 대상으로 조사한 응답자료를 토대로 충분한 분석자료를 확보하였기에 연령별 차이를 확인할 수 있었다. 만족도 차이를 보인 연령에서 40대 이상과 10대일수록 만족도가 매우 높고, 20~30대일수록 상대적으로 낮았다. 10대가 참여하는 일반고 특화훈련 만족도가 가장 높고, 다음으로 전체 연령대가 두루 참여하는 일반직종과 근로자훈련 만족도가 높으며, 주로 20~30대 청년이 참여하는 국기직종과 K-DT는 상대적으로 낮았다. 10대가 참여하는 일반고 특화훈련 만족도는 상기 결론과 동일하게 입시교육 대체재로 조기취업과 진학설계

도 가능하므로 10대의 만족도가 높게 나타났다. 반면, 20~30대는 전문직종 특성이 강한 기간전략직종과 K-DT에 주로 참여하는데, 기술습득으로 몸값을 높여 희망분야 취업을 최우선 목표로 삼고 있으므로, 훈련에 대한 기대치가 높기에 만족도가 상대적으로 낮게 나타났을 것이다. 다른 사업에 비해 40대 이상의 참여율이 높은 일반직종과 근로자훈련의 만족도가 높는데, 증장년에게 다양한 직종의 배움의 기회가 제공되기에 연령대가 높아질수록 직업훈련 제도를 개인의 구제정책 내지는 사회복지 서비스 측면으로도 인식하여 관대한 응답으로 만족도가 높게 나타났다고 볼 수 있을 것이다.

셋째, 훈련과정 특성 중 방식에서는 집체훈련(4.67) 만족도가 가장 높고, 다음으로 혼합훈련(4.51)이 높고, 원격훈련(4.2)이 가장 낮았다. 시간에서는 350h 미만(4.72) 과정의 만족도가 가장 높고, 다음으로 140h 미만(4.61), 700h 미만(4.56), 700h 이상(4.55) 순으로 높았다. 훈련방식과 시간을 집단별로 세분화하여 집단내 사업별 만족도 차이를 분석한 결과에서도 일반고 특화훈련이 가장 높고, 다음으로 일반직종, 근로자훈련, 기간전략직종 순이며, K-DT는 가장 낮았다. 훈련방식에 따른 만족도 차이를 구체적으로 살펴보면, 집체훈련은 가장 오랫동안 실시해온 전통적인 방식으로, 교강사와 훈련생들 간 대면 상호작용이 가능하다. 훈련수준이 낮아 자기주도학습이 어려운 구직자 훈련생들에게 즉각적인 피드백과 직접적인 실험·실습 및 동료학습 등이 가능하기에 만족도가 가장 높게 나타났다고 볼 수 있다. 코로나19로 인해 최근 활성화되기 시작한 혼합훈련은 정해진 이론과 지식·정보 등을 온라인으로 실시하고, 직종별 실험·실습 및 수준별 맞춤형 학습 등이 집체로 실시되기에, 집체훈련 다음으로 만족도가 높게 나타났다. 반면, 원격훈련은 정해진 이러닝 콘텐츠에 기반하여 차시에 따라 플레이되는 방식이기에, 수준별 맞춤형 학습보다는 누구나 학습내용이 동일하고 상호작용이 제한적이므로 만족도가 가장 낮게 나타났다고 볼 수 있을 것이다. 훈련시간에 따른 만족도 차이를 구체적으로 살펴보면, 만족도가 가장 높은 일반고 특화훈련은 1년 정도 장기과정으로 실시되지만, 실시 인원이 1만명 이내에 불과하여 훈련생이 더 많은 기간전략직종과 K-DT 만족도에 상쇄되어(총 7만명 이상), 700h 이상 장기과정 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다. 다른 사업에 비해 일반직종과 근로자훈련은 단기과정으로 운영되는데, 너무 짧은 140h 미만보다는 배운 지식·기술을 충분히 연습하여 체득할 수 있도록 350h 미만 과정의 만족도가 가장 높게 나타났다.

넷째, 훈련기관 특성 중 인증등급에서는 5년 인증 최우수기관(4.75)이 가장 높고, 다음으로 3년 인증 일반기관(4.67) 및 3~5년 인증 우수기관(4.65)이 높고, 인증유예기관(4.58)이 가장 낮았다. 지역에서는 수도권 외 지역(4.71) 만족도가 가장 높고, 다음으로 경기·인천(4.67)이 높고, 서울(4.51)은 가장 낮았다. 인증등급과 지역을 집단별로 세분화하여 집단내 사업별 만족도 차이를 분석한 결과에서도 일반고 특화훈련 만족도가 가장 높고, 다음으로 일반직종 또는 근로자훈련, 기간전략직종 순이며, K-DT는 가장 낮았다. 인증등급에 따른 만족도를 구체적으로 살펴보면, 과거 ABC 순으로 기관등급을 구분하였던 선행연구 결과와 유사하게 최상위 등급에서 가장 높은 만족도를 보이고, 하위 등급일수록 만족도가 낮아지지만, 중간 등급에 속한 기관들의 만족도는 차이를 보이지 않고 동일한 집단으로 묶인 결과와 일치된 결과를 보였다[9]. 보다 엄격하게 선별되는 5년 인증 최우수기관은 훈련생 만족도에서도 가장 높은 차별화를 보인 반면, 3~5년 인증 우수기관과 3년 인증 일반기관은 차이를 보이지 않고 훈련생 만족도가 유사하였다. 일반기관과 우수기관의 만족도가 유사한 것은 일반기관이 우수기관으로 도약하기 위한 품질관리 제고의 노력으로 훈련서비스 품질을 높여 훈련생 만족도가 유사하게 높게 나타날 수 있을 것이다. 하지만 몇 점 이상의 평가점수로 우수기관과 일반기관을 구분짓는 현행 평가체계에서 훈련기관의 우수성을 명확히 판별해 줄 수 있는 평가지표 및 평가기준이 모호하기에 등급 간 차이를 보이지 않고 만족도가 유사하게 나타난 점도 지적해 볼 수 있을 것이다. 한편, K-DT는 최우수기관에서도 만족도가 가장 낮고, 최우수기관이 실시하는 K-DT는 인증유예기관이 실시하는 일반직종과 근로자훈련보다 더 낮은데, 이는 훈련품질의 문제이기보다는, 대학교육 만족도(3.7~4.17)[22,24,25]가 매우 높지 않은 것과 관련이 있을 것이다. 취업을 최우선의 목표로 삼고 있는 20~30대 청년들이 훈련에 대한 기대치가 높기에, 40대 이상의 매우 관대한 반응보다는, 훈련에 대한 정확하고 다소 인색한 반응이 적용되어, 다른 사업에 비해 만족도가 가장 낮게 나타났다고 볼 수 있을 것이다. 일반고 특화훈련은 대부분 훈련요소에서 만족도가 가장 높았고, 특히 최우수기관의 일반고 특화훈련은 만점 수준(4.96)에 가까웠다. 하지만, 인증유예기관의 일반고 특화훈련은 일반직종과 근로자훈련보다 더 낮게 나타났다. 청소년 신분으로 훈련에 참여하는 훈련사업의 특성을 고려해볼 때 훈련생 관리역량이 가장 많이 요구되는 일반고 특화훈련일수록 인증등급에 따라 훈

련생 만족도가 큰 차이를 보인다고 볼 수 있을 것이다. 마지막으로 지역에 따른 만족도는 주로 젊은 층이 많은 수도권 보다는 만족도에 관대한 고연령층이 더 많은 지방의 만족도가 가장 높았다. 수도권 중에서도 20~30대 젊은 층이 더 집중된 서울의 만족도가 상대적으로 더 낮았다.

이 연구의 제언은 첫째, 훈련생 연령대에 따라 훈련에 대한 만족도를 관대 또는 인색하게 반응하는 경향이 있으므로, 훈련기관 단위 인증평가시 연령대를 고려한 만족도 점수 보정 방식을 검토할 필요가 있다. 훈련사업 단위 심사는 각 사업별로 참여한 훈련생 특성이 유사하고, 사업별로 물량 심사가 각각 이루어지기에 연령대별 만족도 점수 차이가 크게 문제가 되지 않는다. 하지만, 훈련기관 단위 평가는 훈련생들이 응답한 만족도 점수를 모두 합산하여 인증평가에 반영하는 방식이다. 만족도에 인색한 20~30대 중심의 기간전력직종과 K-DT를 주로 실시하는 기관일수록 만족도 점수가 낮을 수 있고, 간호조무사나 요양보호사 등 높은 연령층이 참여하는 과정을 주로 실시하는 기관일수록 만족도 점수가 높을 수 있다. 따라서 훈련기관 인증평가에 만족도 점수를 반영할 때는 참여한 훈련생들의 연령 특성을 고려하여 만족도 점수를 보정하는 방식을 검토할 필요가 있을 것이다.

둘째, 일반고 특화훈련은 훈련생 관리역량이 가장 많이 요구되는 사업이므로, 훈련운영·관리 역량이 탁월한 기관을 중심으로 훈련과정을 선정할 필요가 있다. 일반고 특화훈련은 모든 훈련사업에서 만족도가 가장 높고, 특히 최우수기관이 실시한 일반고 특화훈련은 만점에 가까운 만족도를 보였다. 하지만, 인증유예기관이 실시한 일반고 특화훈련은 만족도가 가장 낮은 집단에 속했다. 일반고 특화훈련에 참여한 훈련생이 고등학생 신분으로, 각별한 훈련생 관리가 더 요구되는 사업임을 고려하여, 훈련기관의 훈련실시 역량이 확실히 뛰어난 최우수기관 등에 일반고 특화훈련 물량을 더 부여할 필요가 있을 것이다.

셋째, 코로나19로 인해 활성화 되기 시작한 혼합훈련의 만족도 변화 추이와 효과를 지속적으로 분석할 필요가 있다. 혼합훈련은 코로나 확산에 대응하여 2020년 하반기 훈련과정 첫 승인 후, 훈련기관 컨설팅을 동반하여 훈련과정 설계·개발·운영 등을 지원한 훈련방식이다. 전통적인 방식에만 익숙한 집체훈련기관에게 LMS 및 이러닝 콘텐츠를 제공하고, 훈련과정 설계·개발·운영 등에 관한 컨설팅이 이루어짐에 따라 직업훈련이 급변한 환경에 빠르게 적응하는 계기를 마련하였고, 이에 따라 혼합훈

련 만족도도 상대적으로 높게 나타났다고 볼 수 있다. 하지만 위급한 상황에 대응하기 위한 훈련방식보다는, 학습효과를 극대화할 수 있는 훈련방식으로 자리매김할 수 있도록 혼합훈련의 만족도 변화 추이와 효과 등을 다각적인 측면에서 분석할 필요가 있다.

넷째, 우수기관과 일반기관을 구분할 수 있는 평가지표와 기준을 보완하되, 우수기관의 차별화된 탁월성을 평가하기 어렵다면 훈련기관 인증등급을 슬립화할 필요가 있다. 훈련기관 인증등급은 직업훈련을 실시하고 있는 기관의 역량을 나타내는 표식으로서, 최우수기관은 다른 등급에 비해 가장 높은 만족도를 보인 반면, 우수기관과 일반기관은 차이를 보이지 않았다. 일반기관의 훈련품질 제고의 노력으로 만족도가 향상된 것일 수도 있지만, 인증평가시 우수기관과 일반기관을 구분짓는 평가기준의 모호성으로 비롯되었는지도 살펴볼 필요가 있다. 인증평가시 우수기관과 일반기관을 구분하는 평가지표가 무엇이고, 지표에서 우수기관의 차별성을 평가할 수 있는 기준을 보완하여 인증등급의 판별력과 공신력을 높일 필요가 있다. 하지만 현행과 동일하게 점수 구간대로만 기관등급을 구분한다면, 우수기관의 차별성을 확인하기 어렵기에, 우수기관 등급을 폐지하여, 3등급 체제(최우수기관-일반기관-유예기관)로 훈련기관을 관리하는 방식도 검토할 필요가 있을 것이다.

References

- [1] Y. J. Whang & K. K. Kim, "Determinants of Student's Satisfaction with General High School", *Korean Journal of Sociology of Education*, vol.16, no.2, pp.181-203, 2006.
- [2] S. J. Jeong, "Analysis of Differences in Trainee Satisfaction by Characteristics of Vocational Training Instructors", *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol.24, no.3, pp.292-301, 2023. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2023.24.3.293>
- [3] KSQA, 2023 Job Skills Development Training Evaluation Seminar Materials Compilation, KSQA, Korea, 2023.
- [4] A. W. Astin, *What Matter in College?: Four Critical Years Revisited*. Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1993.
- [5] M. C. Chol, *A Study on the Customer Satisfaction of the Tourism Education Service Quality and Relationship*, Master's Thesis, Donga University, Busan, Korea, 2003.
- [6] Y. H. Moon, S. W. Hong, W. J. Shin & J. H. Chol, "Relationship between Completers' Satisfaction of Job Training Programs and Training Performance in

- Gwangju Area: The Moderating Role of NCS Level", *The Journal of Vocational Education Research*, vol.36, no.4, pp.22-42, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.37210/JVER.2017.36.4.22>
- [7] S. G. You, *A Study of the Impact of Job Education Training Programs for the Unemployed Vocational Trainees on Training Satisfaction and Employability*, Master's Thesis, Konkuk University, Seoul, Korea, 2020.
- [8] E. A. Lee, K. H. Kim, I. C. Whang & T. I. Gwon, "The Effects of Career Preparedness Behavior on Interest in Employment and Satisfaction with Training Programs in Female Students from Vocational School Seeking Cosmetology Jobs", *Journal of Health and Beauty*, vol.14, no.1, pp.79-91, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.35131/ishb.2020.14.1.6>
- [9] S. Y. Lim & E. J. Cho, "Analysis of Components that Affect the Satisfaction level of the Vocational Voucher System Trainees", *The Journal of Vocational Education Research*, vol.32, no.5, pp.171-188, 2013.
- [10] S. J. Jeong, "A Study on the Influence Factors of Training Performance on Completion and Employment of Unemployed Vocational Trainee", *The Journal of Vocational Education Research*, vol.35, no.3, pp.1-24, 2016.
- [11] S. J. Jeong, "The Relationships among Training Motivation, Training Satisfaction, Academic Achievement and Field Application Predictability of Employees", *Journal of Corporate Education and Talent Research*, vol.18, no.1, pp. 401-430, 2016.
- [12] S. J. Jeong & M. S. Lee, "Proposals for the Roles of Universities and Vocational Training Institutions through the Performance Analysis of the Training Project Leading the 4th Industrial Revolution", *Journal of Employment and Career*, vol.11, no.1, pp.31-66, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.35273/jec.2021.11.1.002>
- [13] S. J. Jeong & M. S. Lee, "Comparison of Satisfaction and Employability Relationship Models for New Technology and Infrastructure & Strategy Field", *Journal of Employment and Career*, vol.12, no.1, pp.1-26, 2022.
DOI: <https://doi.org/10.35273/jec.2022.12.1.001>
- [14] S. J. Jeong, "The Relationship among TVET Service Quality, Training Satisfaction and Employability of Unemployed Vocational Trainees", *The Journal of Vocational Education Research*, vol.33, no.1, pp.1-28, 2014.
- [15] Ministry of Employment and Labor, *The National Individual Training Support Card Program*, Ministry of Employment and Labor, Korea, 2020.
- [16] S. J. Jeong & M. S. Lee, "Comparison of Effect Sizes of Labor Market Performance for Vocational Training for the Unemployed: Focusing on New Technology, Key Strategic, and General Occupation", *Journal of Employment and Career*, vol.13, no.1, pp.23-45, 2023.
DOI: <https://doi.org/10.35273/jec.2023.13.1.002>
- [17] B. K. Kim & Y. Y. You, "Effect of Educational Environment on Trainee Satisfaction: Focused on Beauty Vocational Training Institutions", *Journal of the Korea Convergence Society*, vol.13, no.10, pp.265-275, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.10.265>
- [18] A. R. Han & D. L. Lee, "A Study on the Influential Variables of the Participants's Satisfaction and Achievement in the Training of the Course Evaluation-based National Technical Qualification", *Journal of Skills and Qualifications*, vol.9, no.1, pp.25-41, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.35125/jsq.2020.9.1.025>
- [19] B. K. Kim, Y. Y. You & M. G. Bae, "Structural Factors Affecting the Satisfaction and Recommendation Intention of Trainees in Beauty Vocational Training Institutions", *The Korean Society Of Beauty And Art*, vol.23, no.4, pp.73-90, 2022.
- [20] M. J. Kim, "A Study on the Relationship Between the Training Satisfaction and the Facilities Satisfaction of the Trainees Achievement: Focusing on Mediation Effect of Willingness to Work", *Journal of Skills and Qualifications*, vol.7, no.2, pp.179-195, 2018.
- [21] KSQA, *Actual Condition Survey of Participants in Specialized Training in General High Schools*, KSQA, Korea, 2022.
- [22] H. Kwon & J. H. I, "An Empirical Study on the Effect of the University Students Awareness of Major on Major Satisfaction and the Motives of Choosing the 4th Industrial Revolution Related Majors: Konkuk University College of Healing Bio Sciences Consortium Case", *The Journal of Humanities and Social Science*, vol.9, no.5, pp.1369-1383, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.22143/HSS21.9.5.97>
- [23] J. K. Paik, S. H. Cho & J. H. Chun, "Effects of High School Students' Career Education Counseling on Career Decision Satisfaction and Self-Efficacy", *Journal of Naturopathy*, vol.8, no.1, pp.11-20, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.33562/JN.2019.8.1.2>
- [24] H. M. Lee, H. J. Park & E. J. You, "Self-esteem, Major Satisfaction, Appearance Satisfaction, A Study on the Relationship of Employment Stress", *Journal of The Korea Society of Computer and Information*, vol.26, no.9, pp.181-188, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.9708/jksci.2021.26.09.181>
- [25] E. S. Jeong & E. M. Lim, "A Study on Differences of the Career Preparation Behaviors According to the Cluster Types Based on the Satisfaction of Career Experience's and Major Satisfaction in College", *The Journal of Vocational Education Research*, vol.39, no.2, pp.1-20, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.37210/JVER.2020.39.2.1>
- [26] Peng Chen, "The Study of the Factors Affecting the School Life Satisfaction of Junior Students", *The Journal of Local Education Management*, vol.18, no.2, pp.22-44, 2015.

정 선 정(Sun-Jeong Jeong)

[정회원]



- 2006년 2월 : 이화여자대학교 정보과학대학원 정보과학과 (정보과학석사)
- 2014년 2월 : 서울대학교 일반대학원 농산업교육과 (교육학박사)
- 2005년 5월 ~ 2015년 2월 : 한국산업인력공단 선임연구원
- 2015년 3월 ~ 현재 : 한국기술교육대학교 직업능력심사평가원 센터장

<관심분야>

직업교육훈련, HRD, 경력개발, 미래교육

최 영 섭(Young-Sup Choi)

[정회원]



- 1991년 8월 : 고려대학교 일반대학원 경제학과 (경제학석사)
- 1996년 8월 : 고려대학교 일반대학원 경제학과 (경제학박사)
- 2001년 9월 ~ 2006년 1월 : 산업연구원 연구위원
- 2006년 2월 ~ 2020년 8월 : 한국직업능력개발원 선임연구위원
- 2020년 9월 ~ 현재 : 한국기술교육대학교 교수
- 2022년 3월 ~ 현재 : 한국기술교육대학교 직업능력심사평가원 원장

<관심분야>

노동시장 정책, 교육훈련 정책