

I. 서론

1. 연구의 목적 및 필요성

직업훈련정보망(HRD-Net)은 중앙고용정보원에서 운영하는 인적자원개발과 관련된 정보를 통합 관리, 제공해주는 정보망이다. HRD-Net은 직업능력개발에 대한 수요자의 다양한 요구를 반영하는 종합정보망의 기능을 수행하고, 직업훈련관련 행정의 전산화로 행정 업무의 간소화, 효율성 및 편의성을 높여주며, 직업능력개발과 관련한 종합 DB구축으로 관련 정책의 입안과 실행을 과학화 하려는 목표 아래 구축되었다. 그러나 HRD-Net은 사용 대상층의 특성과 요구를 반영한 수요자 중심의 시스템으로 구현되지 못하고, 또한 직업훈련정보망 행정지원시스템은 단순한 업무기능과 직업훈련정보를 DB화 하는데만 치중하고 있다. 따라서 이상과 같은 개발취지와 목표, 직업훈련정보망으로서의 역할을 구현하기에는 직업훈련정보망(HRD-Net)으로서의 명확한 정체성을 확립하지 못하고 있으며, 시스템의 활용과 운영 측면에서 많은 문제점을 안고 있다. 특히, 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템의 문제점을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직업훈련기관과 지방노동관서간의 행정업무처리에 있어 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템 업무처리와 보고서식의 중복처리로 인한 직업훈련기관의 업무가중이 문제점으로 나타나고 있는데 원인은 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템의 기능부재에서 기인한다. 이는 노동부의 잦은 규정 변경에 따른 행정지원시스템이 조직적이고, 체계적이지 못하기 때문이다.

둘째, 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템은 유지 보수 정비가 구축되어 있지 않아 내실화를 기대하기엔 미흡하다고 볼 수 있다. 따라서, 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템의 운영 실태를 사용자의 요구 분석을 통하여 문제점과 요구를 도출하여 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템 운영 개선방안을 도출해 내고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직업훈련정보망 구성

직업훈련정보망(HRD-Net)은 크게 직업훈련정보제공서비스와 행정지원서비스를 제공하고 있다. 직업훈련정보제공서비스는 직업훈련을 받고자 하는 사람이나 직업훈련을 실시하는 기관, 기업 등이 필요로 하는 훈련프로그램, 훈련기관, 관련 정부정책 및 제도, 자격제도 등의 정보와 훈련을 받고자하는 사람 개인별 요구에 부응하는 맞춤형 서비스 등을 제공하는 것을 말한다. 행정지원서비스는 실업자직업훈련, 재직자직업훈련, 직업능력개발훈련시설등 근로자직업훈련촉진법 및 고용보험법에 의하여 지원되는 각종 직업훈련관련 지원금제도와 인허가 신청

시 지방노동관서가 인터넷상에서 신청 등을 할 수 있도록 하는 서비스이다. 행정지원시스템 중 훈련기관 시스템은 훈련기관과 지방노동관서 간의 문서를 전산화하여 행정업무의 효율성을 목적으로 메뉴의 구성이 이루어져 있다.

2. HRD-Net의 운영조직

기본계획 수립 및 총괄업무는 노동부에서 운영하며, HRD-Net의 운영총괄은 중앙고용정보원에서 운영한다. 세부업무운영은 노동부와 중앙고용정보원, 한국직업능력개발원이 각각의 업무를 분담하여 운영한다.

III. 연구결과

1. 직업훈련기관의 일반적 특성

직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템의 운영 실태 파악에 따른 직업훈련기관의 특성은 공공직업훈련시설 2곳, 직업훈련개발법인 25곳, 직업훈련개발시설 2곳으로 조사하였다.

2. 직업훈련정보망(HRD-Net)의 활용 실태

직업훈련기관에서의 HRD-Net의 운영은 기관에서 훈련을 실시하고자 하는 교육 실시 계획부터 과정 수료 후 훈련생 사후관리까지의 업무처리가 직업훈련정보망 행정지원시스템의 운영으로 이루어진다. 따라서, 노동부 승인과정을 실시하고 있는 모든 직업훈련기관은 직업훈련정보망 행정지원시스템을 사용하고 있으며, 훈련 과정 종류별로 차이는 있으나, 직업훈련기관에서는 공통적으로 실업자훈련과정을 가장 많이 운영하고 있는 것으로 조사되었다. 훈련비나 훈련수당 청구업무는 별도의 행정직원이 처리를 하나, 대부분의 행정지원시스템의 업무처리는 훈련교사가 많은 부분을 처리하고 있었다. 이는 훈련계획이나 출결처리, 훈련생관리, 사후관리 등의 업무가 훈련교사의 주 업무로 구분되어 있기 때문인 것으로 조사 되었다. 조사대상기관 모두가 HRD-Net으로만 승인신청이 끝나지 않고 별도의 보고서식을 승인신청시 노동지방사무소에 제출한다고 답했다. 승인신청 행정지원시스템의 업무는 행정지원시스템의 승인신청데이터 입력과 행정지원시스템에 기능이 없는 부분과 관련 증빙서류부분은 승인신청시 동일한 서류가 반복하여 제출된다. 따라서, 승인신청업무처리 부분에 있어 28곳의 기관수가 업무처리에 문제점이 있다고 답하였으며, 문제점으로는 업무처리의 중복, 잦은 규정 변경에 따른 신속한 행정지원시스템의 매뉴얼 신설이 문제점으로 지적되었다.

직업훈련기관은 과정 승인신청 후 훈련생을 선발하고 그 훈련생의 데이터를 입력한 후 노동지방사무소와 위탁계약을 체결한 후는 확정명단을 7일 이내 노동지방사무소에 신고하여야 한다. 조사대상 훈련기관중 대부분 행정직원이 HRD-Net업무를 처리 하는 것으로 조사되었다. 또한, 위탁계약 및 확정자 명단보고 업무는 모두 HRD-Net과 문서기안업무를 중복처리하고 있으며, HRD-Net 업무처리에 있

어서 문제가 많다고 생각하는 기관수 중 27곳은 업무중복의 비효율성을 가장 많이 지적하였다. 이는, 위탁계약체결시 HRD-Net의 훈련생 신상기록 입력과 함께 HRD-Net에서 출결카드발급신청 업무가 이루어지는데 이는 훈련생 입학당시 카드발급에 관련한 신분증제출, 발급신청 작성, 위탁계약서 작성 등 모두 문서상 업무가 이루어져야 함으로 결과적으로 업무를 이중처리 하고 있어 업무가중의 원인으로 지적되고 있다. 출결카드 담당업무는 2000년 출결카드제도가 도입된 이후 가장 많은 문제점이 도출된 부분이며 추후, 노동부와 중앙고용정보원에서는 카드시스템의 단점을 보완하여 지문인식시스템의 도입을 앞두고 있다고 한다. 조사결과 HRD-Net의 운영부분에서 출결관리 업무처리는 많은 문제점과 다양한 문제점들이 도출되었다. 문제점으로는 시스템오류, 출결카드오류, 카드미지참, 직권입력사항등이 지적되었다.

훈련생 결과처리업무는 발생일에 HRD-Net업무처리를 하며, 월말훈련기관의 중도탈락, 조기취업, 수료 후 취업등의 보고를 하는 실시상황보고 시엔 보고서식으로 다시 작성된다. 따라서 업무처리를 HRD-Net과 문서기안을 병행하는 것으로 조사되었으며, 업무처리에 문제가 많다고 답한 훈련기관이 28곳으로 나타났다. 가장 큰 문제점으로는 업무의 중복처리, 문서처리보다 번거로움, 행정지원시스템 메뉴 구성문제등이다. 훈련기관에서는 중도탈락이나 조기취업 처리 시는 처리 날짜와 중도탈락 사유와 조기취업시 업체의 연락처를 입력한다. 훈련생관리 처리는 훈련기관에서 재수정을 할 수 없는 단점이 있으며 따라서, 사후관리시 6개월 이내 재취업이나 퇴사시에는 입력할 수 없다는 문제점이 있다. 이렇듯 훈련생 공결에 관련된 증빙서류나 직권입력사유 서명, 기타 훈련생 서명확인 등이 보고서식에서 이루어지므로 HRD-Net 행정지원시스템의 전반적인 재개편이나 노동부의 규정이 수반되어야 할 것이다. 조사결과 대부분의 조사항목에서 업무의 효율성보다는 업무처리의 중복으로 인한 업무의 비효율성을 문제점으로 지적하였으며, HRD-Net 행정지원시스템 매뉴얼의 부제도 문제점으로 지적되었다.

III. 논의 및 결론

1. 요약

본 연구결과 직업훈련기관에서의 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템의 운영 목적은 노동부와 행정처리에서 문서전산화와 더불어 업무를 효율적으로 높이는데 그 목적이 있다. 그러나 조사결과 직업훈련정보망(HRD-Net)에서 제공하는 행정지원시스템은 노동부의 잦은 규정 변경에 따른 정보의 내용과 서비스가 정확하지 못하며, 최신성 측면에서 문제를 발견하였다. 따라서, 업데이트에 대한 관리 및 메뉴 구성이 문서전산화처리에 있어 업무과중과 업무의 중복으로 이어지는 결과를 초래 하였으며 이는, 운영업무의 효율화를 저해하고,

사용자의 불편을 가중시키는 것으로 나타났다.

직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템 운영 개선방안을 요약하면

1) 관련제도를 설계하고 개선할 때는

직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템과 긴밀하게 관련지어 규정이나, 제도변경시 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원

시스템과 함께 이루어져 신속한 업데이트가 이루어져야 할 것이다.

종합정보망은 정보를 주기적으로 업데이트 하여 정보의 최신성과 함께 정보의 신뢰성이 유지 되어야 종합정보망으로서의 기능을 원활하게 수행할 수 있을 것이라고 기대된다.

2) 직업훈련정보망(HRD-Net)행정지원시스템을 조직적이고, 체계화하여 행정업무의 운영체계를 전면적으로 재설계해야 한다.

3) 직업훈련정보망(HRD-Net)의 활성화와 효율적인 업무처리를 위해 사용자들의 의견을 적극반영 할 수 있는 쌍방향 커뮤니티채널을 마련해야 할 것이다. 사용자가 직접 해당 담당자와 대화를 하거나 Q&A, FAQ, 게시판, 토론방 민원처리 등 다양한 상호작용 수단을 활용함으로써 사용자의 불만을 최소화하고 요구를 최대한 반영해야 할 것이다.

***요약 논문**

직업훈련정보망(HRD-Net) 행정지원시스템 운영실태 분석

: 직업훈련기관을 중심으로 - 공주대 교육정보대학원 최창묵(2005)