

I 요약 및 정책건의

1 연구 개요

1.1 연구의 배경 및 목적

- 최근 전국적으로 청년실업의 심화, 베이비부머 세대의 은퇴에 따른 신규 일자리 수요 증대 등의 문제로 인해 일자리 창출 및 취업지원에 대한 중요성이 부각되고 있음
- 서울시는 이러한 상황에 부합하여 일자리 창출 및 취업지원을 위한 다양한 창업센터, 취업센터를 운영하고 있음
- 청년 일자리 창출, 다양한 계층을 위한 맞춤형 취업지원 등의 정책이 소기의 성과를 거두기도 하였으나, 운영상 많은 비효율도 제기되고 있음
- 이 연구는 서울시정의 다양한 정책 영역 중 현 시점에서 시급성이 큰 창업 및 취업 정책을 중심으로 시정의 합리적 개선을 모색하고자 함
- 특히, 창업센터와 취업센터관련 정책을 진단하고 현안을 도출함으로써 이들 일자리관련 센터의 개선방안을 제안하고자 함

1.2 연구의 범위 및 방법

- 이 연구는 크게 두 부분으로 구성되며, 첫째, 서울시 운영 청년, 장년, 기술 창업센터 등의 현황과 운영 실태를 진단하여 그 개선방안을 제안(2장)
- 둘째, 일자리플러스센터, 고령자 취업알선센터, 여성 취업알선센터 등 계층별 취업센터 현황을 파악하고, 운영 실태를 진단하여 그 개선방안을 제안(3장)

- 제한된 연구기간 동안 효율적으로 연구를 수행하기 위해 문헌조사, 통계조사, 설문조사, 전문가 인터뷰, 사례조사 등의 방법을 활용함
- 문헌조사: 서울시 창업·취업 지원 정책 관련 보고서, 창업·취업센터 운영 관련 내부조사 자료, 창업·취업센터 운영 규정 등
- 통계조사: 서울시 창업 관련 현황(창업률, 분야별 창업 현황 등), 취업 관련 현황(취업률, 분야별/연령별 취업률 등)
- 설문조사: 창업센터 운영주체, 입주기업, 졸업기업, 중도퇴거기업 대상 심층 인터뷰 및 설문조사, 취업센터 운영주체, 구직자, 구인기업, 취업자 대상 심층 인터뷰 및 설문조사를 시행
- 전문가 인터뷰 : 창업·취업센터 관련 실무자, 민간 창업·취업 기관 관계자 대상 심층의견조사 시행

2 주요 연구결과

2.1 주요 현황

2.1.1 창업보육센터 현황

- 서울에 총 54개 창업보육센터가 설치되어 있고, 이 가운데 13개가 서울시가 운영하며 이외 대학(19개), 자치구(13개) 등이 각각 운영
- 서울시 창업보육센터는 청년창업센터, 장년창업센터, 창업플러스센터와 창업지원센터, 신기술창업센터 등이 있으며, 대학이나 자치구의 창업보육센터는 대부분 중소기업청 지원으로 운영
- 13개 센터 중 8개 센터는 SBA에서 위탁운영하고 있고, 나머지 5개 센터는 다른 산하기관에서 운영 중
- 대부분 2009년 이후 설치(신기술창업센터 제외)되었으며, 예비창업자 지원이 대부분을 차지



- 창업보육센터별로 지원서비스는 입주공간 제공을 필두로 해서 컨설팅, 홍보마케팅, 교육 등의 서비스가 주를 이룸
- 청년창업센터는 예비창업자를 대상으로 입주공간제공, 창업활동비, 창업교육, 마케팅 등 지원서비스를 제공
- 창업지원센터, 신기술창업센터는 창업 초기 기업을 대상으로 입주공간제공, 경영기술컨설팅, 홍보마케팅 등 지원서비스 제공

표 1 서울시 창업센터 지원사업 현황

구 분	지원사업	인원	예산 (2012)
청년창업센터 (강북, 강남)	-입주자 교육(모니터링, 창업교육, 코칭, 컨설팅), 홍보·마케팅 지원 -창업활동비 지원, 제품화, 디자인 및 특허 지원 등	13명	
창업플러스센터	-입주자 교육(모니터링, 창업교육, 코칭, 컨설팅), 홍보·마케팅 지원 -창업활동비 지원, 제품화, 디자인 및 특허 지원 등, 창업공간 제공	4명	20억 원
장년창업센터	-창업희망자 입주공간 제공, 홍보·마케팅 및 판로 지원 -전문직 은퇴자 재능기부형 컨설턴트 육성을 위한 희망설계아카데미 운영	6명	
서울창업지원센터	-창업 초기 공간 제공, 경영기술컨설팅, 교육 및 홍보·마케팅 지원 -G밸리 협력사업 추진	3명	2억 원
서울신기술창업센터	-창업 초기기업의 공간 제공, 경영기술컨설팅 및 홍보·마케팅 지원 -전시회 참가지원, 벤처지원 및 BI 네트워킹 사업 추진	7명	2억 원
성수IT종합센터	-IT기술융합과제, 수제화산업 마케팅, 투자유치, 기술사업화 지원 -미래성장기업 육성, 전문인력 양성, 홍보·마케팅·경영 지원	4명	7억 원

2.1.2 취업센터 현황

- 현재 서울에는 총 106개의 공공취업센터가 운영 중이며, 그 성격상 ‘종합형 센터’와 ‘특화형 센터’로 구분 가능(아래 [표] 참조)
- 모든 계층을 대상으로 하는 종합형 센터는 ‘서울일자리플러스센터’와 ‘자치구 취업정보센터’가 해당되며,
- 특화형 센터로는 ‘여성관련취업센터’(47개), ‘고령자취업알선센터’(25개)가 대표적

표 2 서울시 취업센터의 종류 및 현황

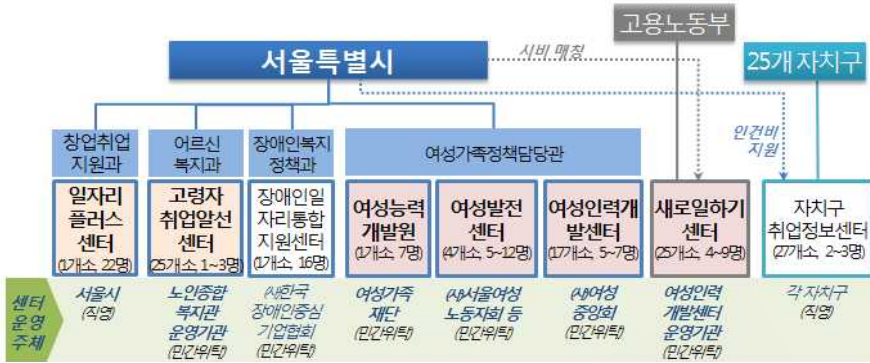
구분	종합형 취업센터			특화형 취업센터		
	일자리플러스센터	자치구 취업정보센터	여성관련 취업센터*	고령자취업 알선센터	서울인생 이모작지원센터	장애인 일자리 통합지원센터
이용자	제한없음	제한없음	취업교육 필요 여성	55세 이상 고령자	55세 이상 고령자	장애를 보유한자
기관수	1개	27개	47개	25개	1개	1개
인력규모 (개소당)	22명	2~3명	*참조	각 1~3명	15명	16명
특성	1:1 맞춤 상담	취업알선	창업보육 직무교육	취업적응 교육 등	전문직 은퇴자지원	취업기관간 연계관리

주1)그 외, 기술교육센터4개, 국가보훈처(재대군인취업지원센터) 1개소가 운영되고 있음

주2)*는 여성능력개발원 1개(7명 내외), 여성발전센터 4개(5명~12명), 여성인력개발센터 17개(각 5~7명), 여성새로일하기센터 25개(4명~9명)

- 일자리플러스센터를 제외한 모든 취업센터들은 민간위탁으로 운영
- 일자리플러스센터의 경우 2012년까지 민간위탁으로 운영하다가 2013년부터 22명의 상담사를 무기계약직으로 전환
- 고령자취업알선센터는 노인종합복지관, 여성인력개발센터는 여성 관련 민간단체에 위탁운영함
- 원서서비스는 취업알선·상담 외에도 구인기업개발, 교육 및 훈련서비스 등으로 구성되어 있으나, 기관별로 특화영역이 다소 다름

- [일자리플러스센터]는 맞춤형상담, 고령자 및 여성취업센터는 수요 기반 직업훈련, [자치구 취업정보센터]는 공공일자리 중심의 취업알선에 중점



2.2 주요 현안문제

2.2.1 창업센터 현안문제

1) 운영정책을 둘러싼 구조적 불합리성

- ① 예비창업 단계 중심의 센터운영과 센터 간 연계체제 부족
- 현재 창업센터는 주로 예비창업단계(Pre-BI) 지원에 주력하는 반면, 실행단계 지원은 미흡하고 성장단계 지원은 부재
- 창업에 성공하려면 잠재적 역량이 큰 창업주체를 대상으로 창업진행 단계별로 필요한 지원을 체계적으로 제공하는 것이 필요
- 현재 청년창업센터 등 4개의 센터가 예비창업단계를 지원하고, 신기술창업센터 등 3개의 센터는 창업실행단계 지원에 해당(특화센터 제외)
- 예산 측면에서도 예비창업단계지원 센터(4개)는 연간 208억 원의 예산이 투입되고 있는 반면, 창업실행단계지원 센터(3개)는 39억 원 수준

- 예비창업단계(Pre-BI) 센터: 청년창업센터, 장년창업센터, 창업플러스센터(1,670개 기업 보육, 208억 원)
- 창업실행단계(BI) 센터: 신기술창업센터, 창업지원센터, 성수IT종합센터(126개 기업 보육, 39억 원)

- 이전 단계의 지원이 후속 단계 지원으로 연계되지 못하고 있는 현행 구조도 개선이 필요
- 기술기반 창업이나 사회적경제 분야 창업은 시장에 성공적으로 안착하려면, 개인의 열정과 노력에 더해 꾸준하고 효과적인 지원이 필요
- 그럼에도 불구하고, 예비창업단계형(Pre-BI) 센터는 생계형창업 지원이 주를 이루는 반면, 창업실행단계형(BI) 센터는 기술창업 지원이 주를 이루는 상이한 운영체제로 센터 간 단절이 존재
- 이는, 상이한 본청 조직(과)에서 개별적으로 센터를 관리·운영함으로써 발생

- 일반창업: 통신판매업, 유통업 등, 기술창업: 첨단기술기반(IT, BT, NT 등), 지식창업: 지식서비스기반(문화콘텐츠, 디자인 등), 사회적경제창업: 사회적기업, 협동조합, 공유경제 등

- 예비창업단계 지원이 “단순 생계형창업 위주”로 운영되고 있는 점도 문제
- 일반창업, 특히 도소매업이나 음식숙박업과 같이 이미 시장포화상태에 도달한 생계형 창업 지원이 전체의 48%를 차지
- 이러한 구조는 기본적으로 생계형창업의 비중이 높은 점에서 비롯하나, 센터를 단기 양적 성과 위주로 운영하는데도 기인
- 입주기업 선정이 단기에 다수를 대상으로 하려다보니, 선정도 용이하고 사업화(창업)도 손쉬운 생계형 창업에 편향
- ② 연령계층에 특화된 창업센터 운영모델은 실효성 부족
- 현재 주력 창업센터인 청년, 장년 센터는 연령을 고려한 특화형 센터로 운영되고 있으나, 실제 센터 운영에서 지원서비스 수요에 대한 차

이는 없는 것으로 나타남(*운영실태 조사 결과)

- 즉, 청년창업이든 장년창업이든 기본적으로 공간제공, 창업교육, 비즈니스컨설팅, 마케팅(판로개척) 지원 등의 요구가 일반적(보편적)
- o 아울러, 장년창업센터는 창업활동에 필요한 실질적인 지원도 미미
- 청년창업센터와 달리 창업활동비 지원이 없고, 변동좌석제 등 입주기업의 안정감이 약해, 장년창업센터의 창업률은 30%에 불과한 실정

2) 실적중심주의 운영시스템에 따른 정책효과의 저하

- o ① 단순 창업률 달성과 비현실적 목표설정 등의 과도한 실적주의
- o 단순 창업률 제고에 급급한 실적주의는 정책의 실효성을 약화시키는 핵심 요인으로 작용
- 창업 이후 안정화에 이르기까지 평균 5년 이상이 소요되는 현실을 고려 시, 사업자등록 이후에도 후속 모니터링과 지원이 긴요
- 이를 고려해 창업 이후를 고려한 전주기(全週期)형 정책지원체계 구축이 효과적 모형
- o 이러한 여건 속에서 1,500여 명에 달하는 대규모 예비창업자를 선정해 제한된 예산(200억 원)으로 다양한 서비스를 제공해야 하는 운영방식으로 인해 센터 운영이 형식화되는 경향 존재
- 청년창업사관학교의 경우 300인 정도를 대상으로 250억 원의 예산을 가지고 기술개발-시제품제작-시험생산-마케팅지원을 단계별로 제공
- o 청년창업사관학교(중소기업청)는 엄격한 절차를 통해 입주기업을 선발하여 집중적인 전주기형 창업지원(1인당 8,300만 원(서울시 1,300만 원)을 수행하고 있으며, 이를 통해 88%의 창업률을 달성하고 있음
- o ② 과도한 실적주의는 입주기업 선정 부실화 유발 요인으로도 작용
- o 대규모 인력을 단기에 선발해야 하는 심사방식은 불가피하게 역량

- 있는 적격자를 엄선하기에 현실적으로 불가능한 구조를 형성
 - 3,500명이 넘는 대상자를 서면심사(1차)를 통해 2,300여 명을 하루 만에 선정
 - 면접심사(2차)에서도 개인당 발표 5분, 질의 10분을 통해 1,500명 선발
 - 결과적으로 이러한 부실한 대상자 선정은 높은 중도퇴거율이나 저조한 창업률로 이어지고 있음
 - 선발인원 대비 졸업후 창업률은 1기(2009~2010년)는 37.2%이고, 2기와 3기 또한 50% 미만 수준(*청년창업사관학교 창업률 88%(2011년))
- 3) 센터별 서비스(기능) 수행을 둘러싼 추가 현안
- 서울산업통상진흥원(SBA)에서 운영하고 있는 8개 센터(전체 13개)는 특성화 고려가 부족한 채 획일적 서비스와 수동적 운영
 - 본 운영실태조사 결과, 교육의 경우 다양한 분야의 입주자를 대상으로 운영하고 있어 일반적이고 원론적인 수준에 그치며, 코칭 또한 실효성이 부족하다고 제기
 - 창업센터 운영에 대한 평가도 기관 전체평가의 일부 요소로 환원되어 운영 전반에 대한 체계적이고 상세한 평가가 곤란한 실정
 - 차제에 창업센터에 대한 독자 평가체계를 갖추는 한편, 현재 SBA를 중심으로 한 창업센터 운영위탁 전반에 대해서도 재검토 필요
 - 창업센터의 교육 및 컨설팅 관련 서비스의 실효성도 미흡한 실정
 - 교육프로그램의 경우, 마케팅·재무·리더십에 관한 이론지향적 교육을 의무 이수케 하고, 코칭프로그램도 강의중심으로 운영되어 입주기업의 불만 존재
 - 입주기업의 평가는 창업지원비 결정과 중도퇴거를 판단할 수 있는

- 중요 정보이나, 평가는 물론 결과에 대한 환류 또한 형식적으로 운영
- 평가는 창업활동보고서에 대해 단순 확인(유선이나 이메일을 통해) 하는 정도이며, 평가기준 및 결과에 대한 환류절차는 거의 미비
 - o 창업센터와 타 기관(부문)과의 연계·협력 강화도 필요
- 청년창업센터의 경우, 대학의 창업활동과 적극 상호연계하는 것이 바람직
- 성수IT창업보육센터처럼, 지역사회산업구조와 괴리된 창업지원도 전면 개편 필요

2.2.2 취업센터 주요 현안

- 1) 계층(연령)별 일자리 수요에 부합하는 취업지원체계 미흡
 - o **① 노동시장 계층 분화에 대한 대응체계 미흡**
 - o 청년층 및 고령층 일자리가 부족한 가운데 연령계층별로 노동시장 분화에 따른 (신규)정책수요가 확대되고 있음
 - ‘베이비부머 은퇴’에 따른 고령층 신규일자리 수요, 청년구직자 내 숙련자와 미숙련자 간 노동시장 이중화와 상이한 일자리 수요 등
 - o 이러한 여건에도 불구하고 공공취업센터 차원에서 연령계층, 특히 청년층에 대한 정책대응은 다소 미흡한 실정
 - 청년층 정책수요를 전담하는 특화형 취업센터가 부재하고, 청년층 고용시장 내에 계층분화에 따른 지원서비스는 다소 미흡
 - o **② 소규모 센터의 분산 배치로 인한 서비스의 단순화·희박화**
 - o 고령층 및 여성층 취업센터는 다수의 소규모 센터로 분산되어 규모의 경제(효율화)를 기하기 불가능한 구조임
 - 고령층 취업센터는 25개의 센터에 1~3인의 인력이 분산 배치되어 있고, 여성층 취업센터도 22개 센터에 평균 7인 정도가 분산 배치되어 있는 실정

- 이러한 구조는 방문구직자에 대해 극히 초보적 상담·알선 수준의 단순 기능을 획일적으로 수행하는 비효율적 운영체계를 형성
 - 대다수 센터들이 유사서비스를 획일적으로 제공하는 바, 최소한의 독자적 기능수행도 기대하기가 사실상 불가능한 구조임
- 2) 서비스 질적 수준 미흡과 전문성 부족
- **① 취업센터의 서비스 질적 수준 미흡**
 - 취업센터의 활성화를 위해서는 알선·상담 외에 전·후방에서 다양한 서비스들이 뒷받침되어야 하나, 현재의 서비스는 여러 한계를 노정
 - 이러한 한계로 인해 현재 취업센터에 의한 취업률은 42.6%에 불과하고 주로 공공일자리 중심이어서 그 성과가 저조(*고용노동부 고용센터는 49.5% 수준)
 - [구인기업 발굴과 구직자 확보] 취업 중개·알선의 선순환 체계를 위한 선결요건(출발점)으로서 중요한 요소이나, 현재는 고용노동부 DB정보를 단순 이용하는 수준에 불과
 - 일자리플러스센터가 예외적으로 구인기업 발굴 노력을 하고는 있으나 아직 체계적인 방식으로 진행되고 있지는 못함
 - 아울러, 성공적인 민간취업포털에서 볼 수 있듯이 센터의 질적 고도화를 위해서는 저학력, 저숙련 위주의 구직자풀에 대해서도 획기적 개선 필요
 - [알선·상담 서비스] 무엇보다도 구인기업이나 구직자에 관한 상세 정보와 전문지식을 바탕으로 이루어져야 하나, 현재는 전문성이 크게 부족
 - [교육·훈련 서비스와 사후관리서비스] 이들 서비스는 피상적이고 형식적인 수준에서 운영되고 있으므로 획기적 개선 필요
 - **취업관련 교육**의 경우, 서비스자체를 제공하지 못하고 있거나 제공

하고 있다 하더라도 프로그램이 다양하지 못함

- 사후관리서비스는 취업알선의 성공과 정책의 효과를 위해 중요한 요소이나 특정 시점(6개월)에서 구직자 대상으로 취업지속 여부를 단순 확인하는 정도에 불과

- o ② 취업센터(인력)의 전문성 부족

- o 센터가 양질의 서비스를 제공하고, 높은 성과를 위해서는 인력의 전문성이 핵심 요소이나 현재의 인력충원, 특히 특화형 센터는 전문성이 크게 부족
- 취업센터의 상담사는 회사경력이 미미한 경력단절 여성이나 사회복지사 위주(가령, 고령자취업알선센터)로 구성되어 노동시장 동향이나 현장실무지식이 매우 취약
- 전문성 강화를 위한 중간관리층 확보와 상담사에 대한 체계적인 재교육프로그램 관련해 적절한 예산체계 뒷받침이 미흡
- o 아울러, 다수의 취업지원센터는 저임금과 고용불안 등으로 이직률이 매우 높아 전문성 저하 등의 악순환을 초래
- 여성취업센터는 인건비가 타 기관에 비해 낮은 수준(132만 원)이며, 업무강도도 높은 편임(여성능력개발원의 경우 자체조사 결과 1인 연평균 업무량이 기본근로시간을 크게 상회)

3) 취업률 실적 위주의 획일적 성과평가체계

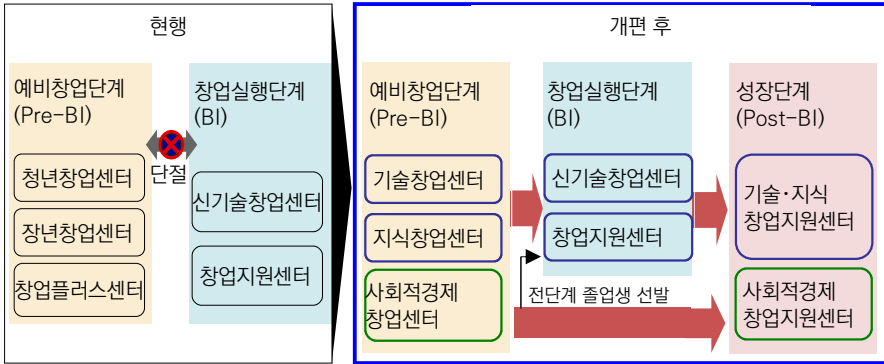
- o 전체 기관평가와 취업센터평가가 미분리되어 있고, 취업률 위주로 평가
- 현재 센터 자체에 대한 평가는 없으며, 상담사에 대한 평가는 단순 양적 실적지표 위주(취업 건수, 구직자대비 취업률 등이 47% 차지)
- o 반면, 구직자 취업의 질, 취업 유지율 내지 지속률, 구인기업 취업알선서비스 만족도 등과 같은 질적 측면에 대한 평가는 부재

- 시간과 노력이 많이 소요되는 정규직 알선보다는 단기간 실적화가 가능한 비정규직 알선에 치중하고, 취업유지율과 같은 더 중요한 질적 지표는 상대적으로 소홀
- 위탁을 통해 수행되는 취업센터의 경우 이러한 평가체계 및 그 결과에 따라 위탁계약 여부가 결정되므로 취업 건수에 초점을 두고 운영하게 됨

3 정책 건의

3.1 창업센터 개선방안

- 1) 서울시 창업지원 조직 및 기능 재정립
 - ① **창업활성화·다양화를 위한 창업지원 조직 및 기능의 재정립**
 - 생계형 창업 위주에서 탈피해, 기술·지식·사회적경제 관련 창업을 활성화하기 위해 조직 및 기능 측면에서 현행 창업지원체계 재정립
 - 예비창업단계(Pre-BI) 센터는 기술창업/지식창업/사회적경제 창업과 같이 영역별 맞춤형 창업센터체제로 구조개편하고,
 - 창업실행단계(BI) 센터는 기술창업 및 지식창업 분야 센터 중심으로 특성화
 - 현재는 부재한 성장단계(Post-BI) 센터는 기존의 일부 창업센터를 활용해 신규 구축하는 방향을 검토
 - 이러한 방향에 입각해, 현행 청년창업센터와 장년창업센터는 영역별 창업센터로 기능을 전환하고, 신기술창업센터와 창업지원센터는 기술 및 지식창업센터로 특성화하고 그 역할도 대폭 강화
 - 아울러, 성장단계(Post-BI) 센터는 창업플러스센터, 동북부창업센터, 그리고 최근 설치된 사회적경제지원센터 등을 활용



〈창업단계별 지원의 주요 내용〉

- 예비창업단계 지원 : 공간제공, 기술개발지원, 창업교육, 비즈니스컨설팅 등
- 창업실행단계 지원 : 공간제공, 시제품제작, 애로기술 컨설팅, 기술사업화, 인증 등
- 성장단계 지원 : 공간제공, 투자유치 및 자금지원, 판로개척, 홍보마케팅, 해외바이어 유치 등

- ② 전주기형(全週期型) 창업지원체계 구축
- 일반창업(특히 생계형 창업)과 달리, 기술 및 지식창업, 사회적경제 창업의 경우 지속 성장으로까지 이어지려면 전주기적 지원체계가 바람직
- 이를 위해 예비창업단계(Pre-BI)를 졸업한 우수기업을 엄선해 창업 실행단계(BI)와 성장단계(Post-BI) 지원으로 이어질 수 있는 지원 체계를 구축
- 사회적경제창업의 경우, Pre-BI단계를 졸업한 기업이 재선발과정을 거쳐 Post-BI단계에서 후속지원(판로개척, 홍보마케팅, 자금지원 등)을 받도록 지원체계 구축
- 전주기형 창업지원체계가 원활히 운영되기 위해서는 현재 분산된 담당 부서를 통합 주체로 일원화하여 운영하는 것이 바람직
- 한편, 생계형 창업은 구조고도화 및 업종전환 지원을 위한 컨설팅서비스 및 교육서비스 지원 등 센터 지원보다는 서비스 지원으로 강화

- 2) **과도한 실적주의 운영체계의 합리적 개선**
- **① 질적 성과체계 구축 및 지원규모의 재설정(재조정)**
 - 현행 창업센터는 창업자 수나 창업률 같은 단순 실적치에 치중하므로, 창업의 지속성이나 성장성 등을 기반으로 한 질적인 성과체계로 전환 모색
 - 창업자 수 증가, 창업률 등과 같은 양적 실적중심의 성과지표 대신, 창업활동의 질적 측면이나 입주기업 만족도 지향의 성과지표를 개발·도입
 - 창업의 질적 측면과 관련해, 생존율(3년 또는 5년), 기업성장성 등의 지표를 고려
 - 지원규모도 합리적으로 재설정할 필요가 있으며, 이를 위해 창업률이나 지원금 규모 등을 고려해 입주기업 규모를 현실화하는 방안 강구
 - ① 창업률을 고려한 입주기업 규모 설정 : Pre-BI센터의 경우 선발 인원 대비 창업률이 50% 수준인 바, 지원대상규모를 현재의 60%(900명) 수준으로 조정
 - ② 적정 지원금을 고려한 입주기업 규모 설정 : 현재의 두 배인 2,600만 원으로 증액 시 약 830명으로 축소되며, 이는 청년창업사관학교 지원금의 30% 수준
 - **② 창업자 양산을 위한 무리한 입주기업 선발체계도 개선**
 - 근본적으로 입주기업 규모를 현실화하되, 심층적인 입주심사가 가능하도록 다각적으로 심사의 내실화 모색
 - 서류심사(1차)와 면접심사(2차) 모두 동일하게 구성된 평가지표를 상세화하고 심사단계별로 다양화
 - 사업의지 및 마인드, 아이템 및 기술성, 시장성, 파급효과 등 추상적으로 제시되어 있는 기존 평가지표를 측정 및 평가가 가능하도록 상세화하는 한편,
 - 서류 심사단계에서는 사업계획의 구체성 및 실현가능성을 위주로,

면접심사에서는 경영자 역량 및 마인드 등 위주의 평가지표로 특성
화함

- 특별전형 등을 통한 입주기업 선발방식의 다양화
- 서울시 소재 대학생 대상 창업 콘테스트 개최를 통해 특화분야별(기술창업, 지식창업, 사회적경제창업) 우수 입상자 선발

3) 창업센터 운영의 효율화 및 활성화

- ① **창업센터 (위탁)운영의 경쟁체제 도입**
- 현재 SBA 중심의 창업센터 위탁운영에도 불구하고 객관적 평가체계가 부재한 폐쇄적 운영구조를 근본적으로 개선
- 모든 센터를 대상으로 독자적 평가시스템을 도입, 주기적으로 평가를 시행하고, 평가결과를 위탁 재계약 시 반영
- 2014년부터 매년 정기평가를 시행해서, 평가결과를 재계약 여부에 반영
- 재위탁이 적정하지 않다고 평가될 때는, 개방형 민간위탁운영체제로 전환하여 재단·협회, 대학, 민간기업 등의 다양한 주체 참여 고려
- 기술 및 지식 창업센터는, (사)벤처기업협회(서울벤처인큐베이터), 한국기술벤처재단(홍릉벤처밸리창업보육센터) 등 다양한 운영주체를 고려
- 사회적경제 분야 창업센터의 경우, 아직은 창업보육 경험을 보유한 기관이 미비하므로, 일부 지원서비스(교육, 비즈니스컨설팅 등)의 위탁운영 추진도 고려함
- ② **창업활성화를 위한 센터 내 교류 네트워크 촉진**
- 창업센터 운영의 활성화를 위해서는 예비 또는 초기 창업자들이 가장 필요로 하는 투자 유치 활성화가 매우 중요한바, 다음과 같은 방안을 강구

- ㉠창업 인맥 구축을 위한 교류 프로그램 강화
 - 창업성공사례 경진대회, 성공 벤처기업가와 청년창업자의 만남, 창업 기술·아이템 교류회 등 상시적인 네트워킹 프로그램 강화
- ㉢예비창업자 클라우드 펀딩 프로그램 도입·운영
 - 소셜미디어나 인터넷 등의 매체를 활용해 대중으로부터 자금을 모집하는 클라우드 펀딩 프로그램 도입·운영

《클라우드 펀딩 사례 -익스타터(미국)》

○ 투자금 조달을 희망하는 벤처기업은 익스타터 사이트에 프로젝트 비디오 프레젠테이션, 상세한 제품 사진 및 생산계획과 목표 모금액을 게시
 - 투자자들은 어떤 식으로도 해당 벤처기업에 대한 지분을 가질 수 없으며, 금전적 수익 대신 후원금에 대한 보답품이나 기업 후원자라는 크레딧을 갖게 됨.

- ㉢투자 활성화 프로그램 강화
 - 벤처캐피탈, 신용보증재단, 민간기업 등의 투자 활성화를 위해 예비 창업자의 시제품설명회, 데모데이(창업자와 투자자 연계) 등의 행사를 다양화

《입주기업이 주도하여 네트워킹이 활성화된 창업센터 사례 -D.CAMP》

○ D.CAMP는 청년 창업을 지원하기 위해 은행권청년창업재단이 2012년 설립
 ○ 창업자들은 센터이용을 위해 복잡한 행정 서류작성이나 강제로 이수해야 하는 교육과정은 없으며, 창업 인맥을 쌓는 '네트워킹'을 중점 추진
 - 창업기업 종사자부터 정부, 벤처캐피탈(VC) 관계자까지 다양한 창업 관계자들이 모여, 투자 유치를 위한 각종 행사 활성화
 - 특히, 은행연합회 회원사(18개 시중 은행), 신용보증기금, 기술보증기금 등 산하기관(20개)은 청년창업 지원을 위해 1,000억 원을 투자 지원

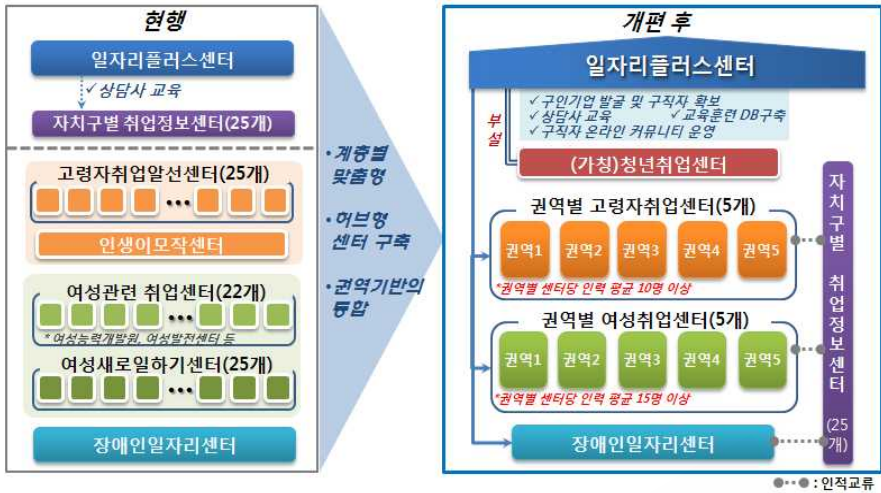
- ㉢ 입주기업 평가방식 및 환류체계 질적 개선
- 창업활동보고서 위주의 형식적 평가에서 탈피해, 실제 입주기업에 대한 현장실사와 세부 실적자료 증빙 등을 통해 모니터링·평가함
- 평가결과의 실효성(구속력) 강화를 위해서도 창업활동비 지원도 차등화

- 기업당 지원규모를 대폭 확대하고, 이에 상응해 지원대상자 규모는 30%(현재 90% 수준) 이하로 재조정하고 차등 지급
- o 입주기업의 평가결과 환류도 미비되어 있으므로 환류체계를 강화하되, 입주기업 요구 시 문제해결형 컨설팅을 받을 수 있도록 제도 개선
- o **④ 창업활성화를 위해 대학과의 협력체계 강화**
- o 서울시 창업센터에서 요구되는 다양한 서비스의 고도화 및 특성화를 위해 대학 내 창업보육센터를 활용
- 기술창업·지식창업 분야의 경우, 대학 창업보육센터에서 보유하고 있는 우수한 컨설팅 프로그램, 교육프로그램을 위탁
- 사회적경제 분야의 경우도 해당 분야에 대해 전문성을 갖고 있거나 교육과정을 운영하고 있는 대학이나 공공기관에 위탁
- o 서울시 창업센터 입주기업이 대학 창업보육센터의 장비 및 실험실 등을 활용할 수 있도록 협력체계 구축
- 서울시 창업센터에서는 기술·지식창업 등에 필요한 실험장비 및 실험실이 구축되어 있지 않은 만큼, 대학 인프라 활용을 위한 협약체결 및 사용료 지원
 - 가령, 시제품 제작단계에 필요한 제타 전위측정기, X-선회절분석기, 디자인에 필요한 입체 3D 모니터, 문화콘텐츠 제작에 필요한 엑스센스 자이로 모션캡처 등
- o **⑤ 진흥지구 내 창업보육센터의 지역사회경제와의 연계 강화**
- o 진흥지구가 입지하는 지역사회 주력산업 분야의 영세소기업을 입주시켜 시장안착을 지원하는 동시에 해당 지역에 뿌리내릴 수 있도록 지원
- o 이를 위해, 입주기업 선정 시 해당 지역사회 주력산업 분야의 영세소기업이나 청년층 예비창업주체들에 대해서는 가점 적용
- 가령, 성수 IT진흥지구 내의 수제화 분야의 경우 입주 시 가점 적용

취업센터 개선 방안

- 1) **연령계층별 맞춤형의 취업지원체계 강화 및 센터 간 역할분담**
 - 창업센터와 달리, 취업센터는 연령이나 교육수준 등의 계층별 고려가 중요하므로 연령계층을 고려한 맞춤형 지원체계 필요
 - 이를 위해, ‘종합형센터’와 ‘특화형센터’로 이원화된 현 취업센터 체계를 다음과 같은 연령계층 기반의 특화형 체제로 개편
 - **① 청년계층 : 청년층 특화형 취업센터 설치·운영**
 - 심화되는 청년실업과 증대되는 구직수요를 고려해 ‘청년취업센터’(가칭)를 설치·운영
 - 민간의 취업알선기관(취업포털)이 경력·전문직 구직자 위주로 운영되는 현실을 감안해, ‘청년취업센터’(가칭)는 노동시장에 신규 진입하려는 대졸 청년층이나 비숙련(고졸) 청년층을 주요 대상으로 양질의 일자리를 상담·알선
 - ‘청년취업센터’(가칭) 설치는 행·재정적 부담이 수반될 수 있으므로 신규 설치보다는 기존 조직을 활용하는 방안을 강구함
 - 현행 일자리 관련 기관인 일자리플러스센터나 청년일자리허브 산하 부설기관으로 청년특화형 취업센터를 설치
 - 일자리플러스센터와 청년일자리허브의 두 기관을 고려 시, 기능적 연속성이나 업무 전문성 확보 측면에서 청년일자리허브 활용방안이 비교우위를 가짐
 - 이 경우, 특화형 센터로의 전환에 상응해 일자리플러스센터도 근본적 기능재설정 필요
 - **② 기존 특화형 센터 : 기능강화와 통합적 운영체계 확립**
 - 현재 운영 중인 특화형 센터들(여성관련 취업센터, 고령자취업센터, 장애인관련 취업센터)의 취약한 기능을 대폭 강화

- 고령층 취업센터는 알선·상담 외에 구인기업 발굴과 (재)교육 기능 보강
- 고학력 위주의 베이비부머 세대 유입 추세를 고려해 구인기업 발굴 강화
- 저학력의 고령층 구직자에 대해서도 새로운 고용환경이나 기술변화에 잘 적응할 수 있도록 교육서비스(특히 취업교육)도 강화
- 여성층 취업센터는 알선·상담 기능의 충실화와 다양한 구직자 확보
- 직업훈련 서비스에 편향된 센터운영에서 취업 알선·상담 기능을 대폭 강화
- 취업알선도 직업훈련 대상자 위주에서 탈피해 구직자 발굴 다양화 노력 필요
- 장애인 취업센터는 장애인의 특수성을 감안해 토털서비스 제공
- 현재 2.9%에 불과한 취업률 제고를 위해서는 정부의 장애인지원정책과 연계한 구인기업 발굴과 직업훈련정책과 연동하여 센터 운영
- 아울러, 현재 소규모의 분산형 구조로 되어 있는 특화형 센터의 운영(조직)체계를 권역에 기반한 통합운영(조직)체계로 전환
- 향후에는 권역별 기반으로 센터를 통합한 운영체계를 구축함으로써 규모의 효율을 기하고 독자적으로 기능을 수행할 수 있도록 함
- 권역별 통합운영체계 구축 시, 일자리플러스센터 규모의 시너지가 창출될 것으로 기대



- ③ **종합형 취업센터** : 핵심역량 중심으로 기능 재조정
- 상기 특화형 취업센터들의 구조개편에 상응하여 종합형센터인 [일자리플러스센터]나 [자치구 취업정보센터]도 기능 재정립
- [일자리플러스센터] 타 센터와 동질적 기능수행이나 유사서비스 제공에서 벗어나, 특화형 센터들에 대한 지원기능을 전담하는 ‘허브형 센터’로 전환
 - ‘허브형 센터’로의 기능전환에 상응해 다음과 같은 서비스를 제공함
 - 전 연령계층 대상의 구인기업 및 구직자 발굴, 정보의 검증, 등록, 갱신
 - 상담사 및 구직자 대상 교육·훈련 프로그램의 기획 및 시행, DB 구축
 - 구직자 대상 온라인 커뮤니티 구축, 운영 및 관리
 - [자치구 취업정보센터] 전 계층을 대상으로 운영하되, 이용자 접근성 향상을 최우선 고려해 지역사회밀착형 종합 알선·상담기능으로 특성화
 - 과거 자치구 취업정보센터는 주로 저학력·저소득자를 대상으로 공공근로, 행정인턴십 등 공공일자리 알선업무를 주로 제공해 왔음

- 향후에는 지역사회밀착형 종합 알선상담 기능을 수행하되, 특화형 센터들과의 연계, 특히 조직 및 인적 연계를 강화하도록 특화형 센터로부터 인력파견도 검토

2) 서비스의 질적 개선과 인력의 전문성 강화

- o 현재 서비스의 질적 수준이나 다양성이 미흡해 단순 알선·상담 위주로 운영되는 취업센터에 대해, 다음과 같은 서비스들의 질적 수준을 개선하고, 그 일환으로 인력의 전문성도 제고함
- ① 구인구직 개발 및 DB 구축, ② 교육·훈련 서비스, ③ 사후관리 서비스
- o ① 구인구직 발굴 채널의 다각화와 민관협력체계 구축
- o 기존의 민간취업기관으로부터 얻거나 공개된 인터넷 정보에 기반하던 것에서 탈피해 다양한 채널을 통해 구인·구직정보 획득
- 구인기업 정보가 밀집한 기관(협회)과 협력관계를 구축하여 주기적인 구인구직 정보의 제공 및 갱신 보장
- 중견기업연합회, G밸리기업인연합회, 특성화고, 대학취업지원실 등 청년 구인구직 정보가 풍부한 채널을 발굴
- o 구인구직 정보 확보를 위해 민간기업과의 협력을 적극적으로 모색
- 구직자가 선호하는 市 공기업 취업정보를 체계적으로 제공함으로써 양질의 구직자를 효과적으로 확보하고 서울시의 경쟁력 확보
- 신입·비숙련 청년구직자를 대상으로 한 구인구직DB 확충을 위해 민간 취업포털과의 구인구직DB 공동 구축사업을 시범적으로 시행
- o 구직자 온라인커뮤니티 구축·운영하여 구직자 간 정보공유 촉진
- o ② 교육훈련서비스의 개선·강화
- o 현재 일자리 알선의 일환으로 교육훈련을 제공하고 있으나, 전반적으로 그 효과가 크지 않는바 다음과 같은 내용의 적극적 개선을 모색

- ① 서비스 내용과 전달방식 질적 개선, ② 취업알선과 직업훈련의 실질적 연계 강화
 - o [취업관련 교육서비스] 일대일 컨설팅 방식을 강화하고 현장중심형 교육으로 내용도 개선
- 구직자의 취업 관련 교육서비스 요청 시 실시간으로 컨설팅 방식의 서비스 제공
- 기업 인사담당자 등 외부전문가를 활용한 생생한 취업교육 시행
 - o [직업훈련 서비스] 현재와 같은 단순한 기관 소개 수준에서 탈피해 구직자에게 실질적 도움을 주는 서비스 제공
- 구직자가 필요한 직업훈련이 무엇인지 찾아주는 진단서비스를 제공
- 아울러 구직자 상황에 맞는 맞춤형 직업훈련 교육과정 알선서비스 제공
 - 이를 위해 다양한 직업훈련 교육프로그램의 DB化 선행 필요
- o ③ 사후관리서비스 실효성 강화
 - o 현재에도 취업자 대상으로 사후관리가 일부 이루어지고 있으나, 다분히 형식화되고 있어 그 효과를 기대하기 어려움
 - 현재는 취업 후 6개월에 1회 연락을 취하여 취업유지 여부 정도 확인하는 수준
 - o 향후에는 사후관리를 보다 실질화하고 취업 후 다양한 상황에 대응할 수 있도록 사후관리서비스 표준 매뉴얼을 도입함
 - 취업지속 여부 중심의 단순 사실 확인에서 원인 파악, 취업자의 애로사항, 고용업체의 취업자에 대한 평가 등을 입체적으로 파악
 - 취업 후 초기 3개월까지가 중요하므로 현행 6개월 1회의 연락주기를 향후에는 3개월에 2회로 횟수를 늘려 선제 대응력을 높이도록 함
 - 사후관리에 따르는 다양한 상황에 대응한 시나리오를 매뉴얼로 만들어 표준적인 사후관리체계를 구축하고 활용

○ ④ 인력의 전문성 강화

- 취업센터, 특히 여성 및 고령자 취업센터의 인력 채용방식 개선 필요
- 직업상담사 및 사회복지사 자격증 소유자 위주로 채용하는 것에서 탈피해, 산업경제 여건에 익숙하고 노동시장에 현장 감각이 높은 인력을 채용
- 이를 위해 직업상담사 및 사회복지사 자격증은 부가적 요건으로 하되, 회사 경력(5년 이상), 의사소통 능력 등을 주요 요건으로 설정
- 역량 있는 중간 관리자 확보도 매우 중요하므로 민간취업기관 경험자를 충원
- 민간취업기관 전문가 면담 시 자격증 소지 여부보다는 회사경력(5년 이상) 유무가 관건이고 중간관리자 확보도 중요하다는 의견 청취
- 전문인력 유치를 위해 근무여건 개선도 긴요

3) 취업센터 단위의 성과평가체계 도입·강화

- 현재 취업센터는 운영의 성과나 효과를 체계적으로 진단·평가할 수 있는 시스템이 거의 부재한 실정
- 이는 현재 취업센터를 둘러싼 제도적 여건에서 비롯한 것으로,
- 모든 취업센터가 특정 기관에 소속된 형태로 설치 및 운영되고 있음
- 이에 취업센터를 대상으로 한 독자적인 (성과)평가체계를 도입·운영함
- 현재 일자리플러스센터는 공무원조직인 창취업지원팀에, 고령자 및 여성취업센터는 상위기관의 일부 조직으로 속해 성과평가가 기관평가로 대체·생략됨
- 향후 취업센터들은 소속기관 평가와는 분리하여 취업센터를 평가
- 취업센터를 단위로 한 독자적 평가체계 도입과 별도로, 현행의 단순 취업실적 위주의 평가방식에서 탈피해 질적 평가방식을 대폭 강화

- 공공일자리와 민간일자리, 정규직과 비정규직 등 일자리 질을 고려하여 평가
- 최초 취업여부만을 고려하는 것이 아니라 취업 유지율이나 지속률 등도 평가 지표로 고려
- 구직자 및 구인기업 대상의 만족도를 중요한 평가항목으로 추가

