

## 국내 취업정보 사이트의 서비스 발전 방향을 위한 품질현황 비교 및 분석

정 경 회\*, 김 형 래\*\*

### Quality Status Comparison and Analysis for the Service Development Direction of Domestic Job Information Site

Kyoung-Hee Jeong\*, Hyoung-Rae Kim\*\*

#### 요 약

본 논문은 국내 주요 취업 사이트에 대한 품질 현황을 연구하며, 각 사이트 별로 강점과 약점을 비교 분석하였다. 연구는 구인자 또는 구직자 설문을 통해 사용자 만족도를 측정하였다. 질문은 크게 정보 품질, 전달 품질, 환경 품질의 세 가지 요인으로 구분되었으며, 각 요인은 세부 질문으로 구성되었다. 연구 결과 구인자와 구직자 모두 국내 취업 사이트의 정보 품질이 가장 중요하다고 생각하였다. 구직자에 비해 낮은 구인자의 만족도는 구인자를 위한 다양한 서비스 개발이 필요함을 나타내었다. 특히, 국내 취업정보시스템의 개인정보 보호에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났으며 이에 따른 개선 방안이 요구되었다. 공공 취업 정보 시스템은 사용, 환경 품질 측면에서 민간 서비스에 준하는 개선이 필요하였다.

#### Abstract

This paper studies the quality of the major domestic job information sites and compares the strong and weak points of them. The study was conducted with respect to the user satisfaction by asking job seekers and employers. Questionnaires consist of three factors: quality of information, quality of delivery, quality of environment, each factor of which contains several sub-questions. The results showed that the quality of information was the most important factor to both job seekers and job provider. The lower job providers' satisfaction than job seekers' indicated more various services should be developed for job providers. Specially, personal information is not protected well enough to satisfy job seekers, so improvement plan is required. Public job information site requires as much service level as private job information sites.

▶ Keyword : 취업 정보 사이트(Job Information site), 사용자 만족도(User satisfaction), 정보품질(Quality of Information), 전달품질(Quality of delivery), 환경품질(Quality of System).

• 제1저자 : 정경희 제 2저자 : 김형래  
• 접수일 : 2008. 5. 21, 심사일 : 2008. 8. 11, 심사완료일 : 2008. 9. 25.  
\* 송호대학 강사 \*\*한국고용정보원 데이터관리팀 부연구위원

## I. 서론

최근 전자신문사와 온라인 리서치 전문업체 등이 전국의 20대에서 50대까지의 인터넷 이용자 2,302명을 대상으로 실시한 '온라인 취업사이트 이용현황 조사'에 따르면, 전체 응답자의 74.5%가 이용경험이 있는 것으로 나타날 만큼 취업정보시스템의 사용율이 급속히 증가하는 추세이며, 다양한 콘텐츠 개발과 함께 성장해 가고 있는 실정이다[1].

그러나 취업정보 시스템에 대한 연구는 랭키닷컴[2], 메트릭스[3] 등에서 접속자수에 대한 조사만이 이루어지고 있고 서비스의 세부내용에 대한 연구는 이루어 지지 않고 있다. 이는 취업정보시스템의 발전전략을 마련하기 어렵고, 국내 취업정보서비스의 발전 저해로 이어지고 있다.

기존의 다른 웹사이트에 대한 정보품질분석 및 만족에 관한 연구[4-8]는 있었지만, 취업사이트라는 특이성을 가진 웹사이트에 대한 품질분석은 이루어지지 않고 있다. 본 연구에서는 웹사이트의 다양한 사용성 평가 접근방법[8] 중에서 설문조사법을 통하여 구인자 및 구직자 입장에서 본 국내의 주요 취업정보 사이트를 중심으로 서비스 품질현황을 정보, 사용, 환경 요인의 관점에서 파악하고 상호 비교 분석하여, 국내 취업사이트의 발전 방향을 제시하고자 한다.

본 논문의 기여를 정리하면

- 국내 취업 사이트 사용자는 정보 품질에 대해 가장 중요하다고 생각함과 동시에 관리가 필요하였으며,
- 구직, 구인자를 위한 서비스 중 구인자 만족도 제고를 위한 서비스 강화의 필요가 있다고 나타났다.
- 공공 취업 정보 시스템은 사용, 환경 품질 측면에서 민간 서비스에 준하는 개선이 필요하며,
- 국내 취업정보시스템에 대한 개인정보 보호에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 이에 따른 개선 방안이 요구되었다.

## II. 관련연구

김재전(2002)은 웹사이트 평가와 웹사이트 인터페이스 평가를 위한 선행연구들을 종합하고 Kano의 설문조사법을 이용하여 설문을 수행하였으며, Kano의 모형에 따라 품질을 물리적 충족상황을 횡축에, 고객의 만족감을 종축에 두고 품질 개념을 이원적으로 해석하여 매력적, 당연적, 일원적 품질요소로 분류하였다[4].

김병일(2003)은 웹사이트는 방문자의 수에 따라 활용도와 완성도가 결정되기 때문에 정보의 사용자 관점에서 정보의 품질이 평가되어야 한다고 하였다. 따라서 웹사이트의 품질을 크게 정보자체의 품질과 서비스 품질로 나누고, 이를 토대로 사용자의 만족도를 조사할 수 있는 항목을 선정하였으며, 웹사이트의 성과평가를 위한 평가모형에 대한 개괄적인 조사연구를 실시하였다[7]. 김희섭(2004)은 정보시스템의 이용자 만족지수 모형을 제안하였고, 개발된 모형을 사용하여 이용자 만족지수를 직접 측정하였다. 또한 계속적인 이용자 만족지수 측정을 통해 분기별 만족지수의 비교 및 개선전략을 도출하여 품질 제고 노력을 위한 방안으로 활용가능하다고 하였으나 취업정보시스템 등 정보시스템에는 적용되지 못하였다[6]. 김석영(2003)은 취업준비와 관련 정보를 최대한으로 학생들에게 제공함으로써 수동적인 취업 자세에서 벗어나 보다 적극적인 자세로 자신의 미래를 결정하도록, 취업사이트의 구현 가능성을 보였다. 또한 이러한 시스템으로 교사와 학생들 간에 취업지도로 인한 상담 부담을 줄이고 효율적인 취업 정보 관리의 가능성을 보였다[11].

현수영(2003)은 JobOK를 운영하면서 얻은 여러 가지 정보를 소개하였다. 취업 정보 사이트의 주 사용자로는 여성이면서 전문대 정도의 학력, 나이는 20~26세였다. 사이트 접속한 사례를 보면 즐겨찾기를 이용하거나 주소를 직접 입력한 비율이 과반수 이상으로 나타났다[13]. 방장영(2003)은 국내 취업서비스 3사의 시장 지배를 비교하였다. 특히 국내 포털업체와 취업사이트의 합병 전략이 매우 유효할 것을 외국 사례를 통해 시사하였다[12].

## III. 연구모형 및 방법

### 3.1 연구모형

본 연구는 사용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 후 영향력이 강한 요인을 설문을 통해 통계적으로 조사한다. 웹 사용성에 영향을 미치는 요인으로는 그림 1과 그림 2에서 보는 바와 같이 정보, 전달, 환경 요인으로 구분하였다[5]. 환경요인은 브랜드 및 사회적 영향과 같은 외적 요인이 포함되지만, 본 연구에서는 공공과 민간 취업사이트를 통합 조사하고자 외적 환경 요인을 배제하였다.

만족도에 영향을 미치는 각 요인의 중요도를 만족도와 함께 조사하였다. 웹 사이트의 사용성 평가 방법은 크게 로그 파일 분석(Log file analysis), 질문법(inquiry), 감정법(inspection)

및 검증법(testing)등의 네 가지로 구분할 수 있다.

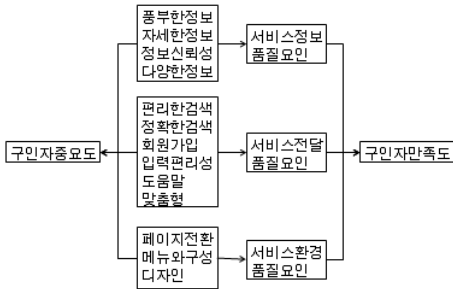


그림 1 구인자의 만족도와 중요도  
Fig. 1. Importance and satisfaction for job provider

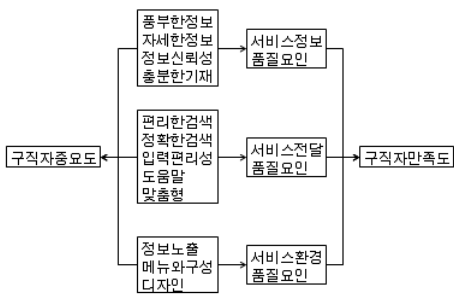


그림 2 구직자의 만족도와 중요도  
Fig. 2. Importance and satisfaction for job seekers

질문법은 조사법(survey)과 설문법(questionnaire)으로 구분할 수 있다[14]. 로그 파일 분석은 각 취업 사이트 별로 로그 기록을 수집하기 어렵고, 감정법과 검증법은 다양한 실제 사용자의 의견을 수집하는 것에는 한계가 있다. 설문법은 집단적으로 실시하기 때문에 비교적 짧은 시간에 적은 비용으로 자료를 얻을 수 있으며, 넓은 범위의 문제에 대하여 집단의 경향을 쉽게 알 수 있다. 또, 연구자에 의한 편파성이 제거되어 누구에게나 똑같은 자극을 줄 수 있으며 다른 관찰 실험 방법과 함께 병용함으로써 종합적인 조사를 할 수 있다는 장점이 있다.

본 조사의 목적은 취업 정보 사이트에 대하여 사용자가 느끼는 불편한 점과 필요한 사항들을 파악하는 것에 목적이 있기 때문에 집단적으로 실시하고 비교적 짧은 시간에 적은 비용으로 수행할 수 있는 설문법을 사용하였다.

### 3.2 연구방법

〈표 1〉은 구인자 설문지의 내용으로, 웹사이트의 조사항목에 대한 구체적인 질문으로 설문지를 작성하였으며 각 조사항목은 정보, 전달, 환경의 3가지 품질요인으로 분류하였다. 풍부한 정보, 자세한 정보, 정보신뢰성, 다양한 정보는 정보품질요인으로, 편리한 검색, 정확한 검색, 회원가입, 입력편리성, 도움말, 맞춤형 항목은 전달품질요인으로, 페이지전환, 메뉴와 구성, 디자인은 환경품질요인으로 분류하였다. 총 13개로 구성된 질문내용의 만족도와 각 항목에 대한 중요도를 평가하게 된다.

표 1. 구인자 설문항목  
Table 1. Questionnaires for job provider

| 품질요인 | 조사항목  | 질문내용                       |
|------|-------|----------------------------|
| 정보   | 풍부한정보 | 원하는 인재정보가 풍부하다             |
|      | 자세한정보 | 이력서내용 및 구인자를 알기위한 정보가 자세하다 |
|      | 정보신뢰성 | 정보 보호와 제공정보에 신뢰가 간다        |
|      | 다양한정보 | 인재채용과 관련된 다양한 정보를 제공한다     |
| 전달   | 편리한검색 | 인재 검색이 편리하다                |
|      | 정확한검색 | 인재 검색 결과가 정확하다             |
|      | 회원가입  | 회사 회원 가입이 편리하다             |
|      | 입력편리성 | 일자리정보 입력이 편리하다             |
|      | 도움말   | 도움말 기능이 좋다                 |
|      | 맞춤형   | 맞춤형 서비스 기능이 좋다             |
| 환경   | 페이지전환 | 페이지 전환속도가 빠르다              |
|      | 메뉴와구성 | 메뉴가 일관되고 화면 구성이 편리하다       |
|      | 디자인   | 사이트색깔이나 서체 등 디자인이 우수하다     |

구직자 설문항목은 〈표 2〉와 같이 12개 항목이며 풍부한 정보, 자세한 정보, 정보신뢰성, 충분한 기재항목을 정보품질요인으로, 편리한 검색, 정확한 검색, 입력편리성, 도움말, 맞춤형은 전달품질요인으로, 그리고 정보노출, 메뉴와 구성, 디자인은 환경품질요인으로 분류하였다.

분류된 설문내용은 구인자, 구직자 입장에서 만족도를 점수로 평가하였으며, 취업사이트를 사용함에 있어 중요하다고 생각되는 항목을 선택할 수 있도록 하였다. 만족도는 취업정보시스템을 사용하는 과정에서 각 설문내용에 해당하는 부분

에 대해 7점 척도(전혀 그렇지 않다 ← 보통이다 → 매우 그렇다)로 '전혀 그렇지 않다'를 1점에서 '매우 그렇다'를 7점으로 점수를 부여하여 측정하였다.

표 2. 구직자 설문항목  
Table 2. Questionnaires for job seeker

| 품질요인 | 조사항목  | 질문내용                     |
|------|-------|--------------------------|
| 정보   | 풍부한정보 | 원하는 일자리정보가 풍부하다          |
|      | 자세한정보 | 일자리 정보가 자세하다             |
|      | 정보신뢰성 | 제공되는 일자리 및 기타 정보에 신뢰가 간다 |
|      | 충분한기재 | 이력사항을 충분히 기재할 수 있다       |
| 전달   | 편리한검색 | 일자리 검색이 편리하다             |
|      | 정확한검색 | 일자리 검색 결과가 정확하다          |
|      | 입력편리성 | 회원 가입과 이력서 작성이 편리하다      |
|      | 도움말   | 도움말 기능이 좋다               |
|      | 맞춤형   | 맞춤형 서비스 기능이 좋다           |
| 환경   | 정보 노출 | 개인정보 노출이 없다              |
|      | 메뉴와구성 | 메뉴가 일관되고 화면 구성이 편리하다     |
|      | 디자인   | 색깔이나 서체 등 디자인이 우수하다      |

만족도의 평균값은 응답된 모든 취업정보 사이트의 만족도를 총 평균한 값을 계산하여 사용한다. 각 사이트별로 강점과 약점을 비교하기 위하여 응답된 모든 취업사이트의 만족도를 총 평균한 값인 전체 평균값을 기준으로 각 사이트별 구직자 또는 구인자의 상대적인 만족도를 평가하였다. 중요도는 각 설문내용 중 취업정보시스템을 사용함에 있어서 중요한 항목이라고 판단되는 항목을 설문응답자가 일정 수만큼 선택하게 하여 선택된 빈도수가 많은 항목들을 중요도가 높은 것으로 판단하였다. 예를 들어, 5개의 질문 항목 중에서 5명의 응답자가 모두 가장 중요하다고 선택한다면 그 항목에 대한 중요도는 100%에 해당하고, 또 다른 질문은 4개를 선택했다면 80%, 3개를 선택하면 60%의 중요도를 나타내는 것이다. 본 논문에서는 구인자의 경우는 13개의 설문항목 중에서 3개, 구직자의 경우는 12개의 설문항목 중에서 3개에 대하여 응답자가 중요하다고 생각되는 항목을 선택할 수 있도록 하였다.

본 연구에서는 조사된 자료를 통하여 다음과 같이 네 단계로 나누어 분석을 실시한다. 첫째, 구인자 및 구직자 중요도

의 평균값을 이용한 중요항목 분석, 둘째, 구인자 및 구직자 만족도의 평균값을 이용한 취업사이트의 품질분석, 셋째, 구인자 및 구직자의 만족도와 중요도의 평균값을 이용한 2차원적 강약점 품질분석, 넷째, 구인자 및 구직자의 강약점 분석에 따른 영역별 비교분석이다.

#### IV. 설문조사

본 연구에서는 구직자 및 구인자 입장으로 나누어 설문 조사법을 통해 취업 정보 사이트의 품질분석을 수행한다. 구인자에 대한 조사대상자로는 국내 취업사이트 사용 경험이 있는 구인을 담당하는 회사의 고용담당자를 택하였으며, 설문지를 이용한 대인면접조사 방법을 사용하였다.

본 통계조사는 모집단의 특성을 찾아내는 목적보다는, 국내 취업 사이트의 불편한 점이나 향후 개선을 필요로 하는 점을 발견하는 것이 조사 목적이므로 국내 취업사이트의 특성을 나타낼 만큼의 충분한 인원(200명 이상)을 조사하는 것에 초점을 맞추었다. 유효표본 수는 201명이고, 표본추출 방법은 주요 변수에 따른 할당추출방법을 사용하였으며, 조사기간은 2006년 11월부터 12월까지 2달간 실시되었다.

구직자 조사대상자는 주요 5대 구인, 구직사이트를 이용한 적이 있는 20-30대 남녀를 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 전화조사로 이루어졌으며, 유효표본 수는 1,007명이다. 조사기간은 역시 2006년 11월부터 12월까지 2달간 실시되었다. 설문 조사 중 특이 사항으로는 응답율과 주요변수이다. 설문 응답율은 변수에 따라 차이가 나타났으나 200명 이상의 표본만 추출하면 되는 본 통계조사의 목적상 의미가 적기 때문에 별도로 기록하지 않았다.

응답자들이 서울과 부산에 한정된 면이 있으나, 이는 대도시 거주자들이 취업사이트를 주로 사용할 것으로 기대하여 응답률을 높이기 위한 것이며, 서울과 부산 두 지역 간에 특이한 차별은 나타나지 않았다. 사이트별로 인원을 미리 할당하지 않고 임의 추출방식을 사용하다보니 일부 취업사이트의 응답자 수는 낮게 나타났다. 하지만, 특정 사이트에 치우치지 않도록 각 사이트별로 100명 이상을 조사하도록 하였다.

#### V. 결과분석

##### 5.1 구인자 및 구직인자 중요도 분석

(표 3)은 설문 조사항목 중 구직자 및 구인자가 중요하다

고 판단되는 항목 세 가지를 선택하게 하였을 때 설문응답자가 선택한 빈도수가 가장 높은 항목부터 정렬한 표이다. 구인자, 구직자 모두 중요하게 생각한 항목은 '풍부한 정보' 항목으로 각각 77%, 61%가 선택하였다. 또한 구인자, 구직자 모두 풍부한 정보, 편리한 검색, 정확한 검색, 자세한 정보 순으로 중요항목을 선택하였음을 알 수 있다.

표 3. 구직자 및 구인자의 중요도  
Table 3. Important factors for job provider and job seeker

| 품질요인 | 질문    | 구인자 중요도 (%) | 품질요인 | 질문    | 구직자 중요도 (%) |
|------|-------|-------------|------|-------|-------------|
| 정보   | 풍부한정보 | 77.1        | 정보   | 풍부한정보 | 60.6        |
| 사용   | 편리한검색 | 39.3        | 사용   | 편리한검색 | 44.8        |
| 사용   | 정확한검색 | 37.3        | 사용   | 정확한검색 | 32.1        |
| 정보   | 자세한정보 | 22.9        | 정보   | 자세한정보 | 28.1        |
| 정보   | 정보신뢰성 | 20.9        | 정보   | 정보신뢰성 | 27.1        |
| 사용   | 입력편리성 | 20.9        | 사용   | 입력편리성 | 15.1        |
| 정보   | 다양한정보 | 20.9        | 환경   | 정보노출  | 11.6        |
| 사용   | 회원가입  | 11.9        | 사용   | 맞춤형   | 6.8         |
| 사용   | 맞춤형   | 10.0        | 정보   | 충분한기재 | 3.8         |
| 환경   | 메뉴외구성 | 9.0         | 환경   | 메뉴외구성 | 3.4         |
| 환경   | 페이지전환 | 8.0         | 환경   | 디자인   | 2.2         |
| 사용   | 도움말   | 4.5         | 사용   | 도움말   | 1.2         |
| 환경   | 디자인   | 2.0         |      |       |             |

품질요인별 중요도 차이분석을 살펴보면 다음과 같다. 질문항목의 과반수이상에 해당하는 값 중에서, 구인자의 경우 전체 4개의 정보품질 중 4개(100%)가 선택되었고 6개의 사용품질 중 3개(50%)가 선택되었다. 구직자의 경우 전체 4개의 정보품질 중 3개(75%), 5개의 사용품질 중 3개(60%)가 선택되었음을 알 수 있다. 구인, 구직자의 경우, 환경품질이 단 한 개도 선택되지 않았음을 볼 때 구인, 구직자를 위한 환경품질 요인에 대한 지속적인 서비스 제고가 필요할 것이다. 정보품질은 단연 중요하게 구인자, 구직자에게 인식됨을 보였으며, 취업 정보 서비스에 있어서 정보품질 관리가 가장 중요시 되어야 하는 요인임이 나타났다.

5.2 구인자 및 구직자 만족도 분석

본 논문에서 설문 조사한 만족도 전체 평균값은 <표 4>와 같다. 구직자 만족도 전체 평균값인 5.1을 기준으로 볼 때, 워크넷 및 커리어의 사이트는 구직자 만족도가 평균값보다 높지 않게 나타났으며, 잡코리아, 인크루트, 사람인은 만족도 전체 평균값보다 높아 만족도가 상대적으로 좋은 편으로 나타났다.

또한, 구인자 만족도 전체 평균값은 4.9점으로써, 잡코리아와 스카우트는 구인자 만족도가 상대적으로 높으며, 워크넷과 인크루트 사이트는 구인자 만족도가 상대적으로 낮게 평가된 것을 알 수 있다.

만족도 조사결과 구인자 만족도는 전체 평균 4.9점으로서 구직자 평균 5.1점보다 낮게 나타났다. 또한, 각 취업정보 사이트 별로 구인, 구직자 만족도를 비교해 보아도 모두 구인자 만족도가 낮게 나타났다.

표 4. 구인자 및 구직자의 만족도 평균  
Table 4. The average of satisfaction for job provider and job provider

| 취업사이트 | 구인자 만족도평균 | 취업사이트 | 구직자 만족도평균 |
|-------|-----------|-------|-----------|
| 스카우트  | 5.2       | 사람인   | 5.3       |
| 잡코리아  | 5.0       | 잡코리아  | 5.2       |
| 인크루트  | 4.9       | 인크루트  | 5.2       |
| 기타    | 4.8       | 커리어   | 4.9       |
| 워크넷   | 4.6       | 워크넷   | 5.0       |
| 전체평균  | 4.9       | 전체평균  | 5.1       |

구인자의 만족도가 구직자보다 낮은 시사하는 바가 크다. 구직자가 채용정보 1편을 검토하는데 걸리는 시간보다 구인자가 이력서 1편을 검토하는데 더욱 많은 시간이 소요된다.

이는 이력서의 자기소개, 경력, 구직자의 성격 등 읽어야 하는 정보량이 채용정보보다 많기 때문이기도 하다. 수백 명의 지원자의 모든 이력서를 세밀히 검토하는 것은 쉬운 일이 아니다. 따라서 다양한 구인자의 요구사항을 충족시킬 수 있는 자세한 이력서 검색 등의 기능 지원이 필요하다. 이처럼 구인자에 더욱 다양하고 편리한 기능이 제공되어야 함에도 불구하고 만족도가 더 낮은, 향후 구인자 중심으로 서비스가 강화될 필요가 있음을 나타낸다.

취업 정보 사이트의 사용자 만족도를 공공과 민간의 측면에서 비교 해보면, 구인자 만족도의 경우 모든 항목에서 공공

이 민간의 평균보다 낮게 나타났다. 이는 공공 취업 정보 사이트의 서비스 품질이 정보, 사용, 환경 모든 측면에서 민간보다 낮음을 나타낸다. 구직자 만족도의 경우에도 같은 현상이 나타났다.

공공 취업사이트는 민간과 경쟁이라기보다는 다양한 계층의 구직자를 지원하는 차원에서 상호 보완의 역할이 크다. 민간 서비스가 미치지 못하는 취약계층이나 재취업자, 지방대 졸업자, 고령자, 주부 등 상대적으로 취업 경쟁력이 약한 취업 열위 계층을 지원해야하는 책임이 공공 취업사이트에는 있기 때문이다.

이러한 점 때문에, 정보 품질의 경우는 공공과 민간을 비교하기 어려운 점이 있다. 하지만, 사이트 사용의 편리성 정도를 측정하는 사용품질과 환경품질에 있어서는 민간과 동등한 경쟁력을 유지할 필요가 있다. 따라서 공공 취업사이트의 경우 향후 사용품질과 환경품질 차원에서 서비스 품질을 높여야 함을 본 결과는 의미한다.

### 5.3 만족도와 중요도에 따른 강약점 분석

항목별 강약점 분석을 위하여 본 연구에서는 조사된 항목의 중요도와 만족도의 값을 가지고 x축에 중요도를 y축에 만족도를 두어 2차원적으로 표현하였다. <그림 3>과 같이 중요도 평균값과 만족도 평균값의 교차점을 기준으로 4분면으로 분할하고, 반시계방향으로 각각 1사분면, 2사분면, 3사분면, 4사분면으로 나누어 분석하였다.

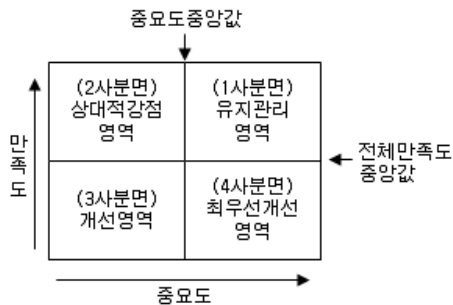


그림 3. 중요도와 만족도에 따른 영역 구분  
Fig. 3. Classification over importance and satisfaction

중요도가 높으면서 만족도도 높은 1사분면은 앞으로 계속 유지관리가 필요한 항목으로 분류하였으며, 중요도가 평균값보다 낮으면서 만족도가 평균값보다 높은 2사분면은 해당 취업 정보 사이트가 가지고 있는 상대적 강점을 가진 항목으로 분류, 중요도도 낮고 만족도도 낮은 3사분면은 개선영역으로 분류하고 마지막으로 중요도가 높으나 만족도가 낮은 4사분

면은 최우선적으로 개선해야 할 항목으로 분류하였다.

#### 5.3.1. 구인자를 대상으로 각 사이트의 강약점 분석

<표 5>는 구인자의 설문 조사항목에 따른 각 사이트의 영역에 해당하는 수치를 표현하여 구인자의 영역별 강약점을 비교하였다. 회원가입 항목은 모든 사이트가 상대적 강점을 가진 부분으로 나타났으며, 워크넷, 잡코리아, 인크루트 사이트는 페이지 전환, 메뉴와 구성, 디자인, 도움말 항목이 모두 개선되어야 할 영역으로 분류되었으나, 스카우트는 다른 사이트에 비해 만족도가 높아 상대적 강점으로 나타났다.

정보신뢰성과 입력편리성 항목에서는 인크루트, 잡코리아 및 스카우트는 상대적 강점인 항목으로 나타났으나 워크넷은 개선영역으로 나타났다. 특히 워크넷은 풍부한 정보와 편리한 검색항목, 자세한 정보, 정확한 검색항목에서 모두 최우선 개선영역으로 나타나 정보품질과 전달품질의 보완이 필요할 것으로 보인다.

표 5. 구인자의 영역별 강약점 비교  
Table 5. Comparison between strong and weak points for job provider

| 품질<br>요인 | 사이트   | 워크넷 | 인크루트 | 잡코리아 | 스카우트 |
|----------|-------|-----|------|------|------|
|          | 항목    |     |      |      |      |
| 전달       | 회원가입  | 2   | 2    | 2    | 2    |
| 환경       | 페이지전환 | 3   | 3    | 3    | 2    |
| 환경       | 메뉴와구성 | 3   | 3    | 3    | 2    |
| 환경       | 디자인   | 3   | 3    | 3    | 2    |
| 전달       | 도움말   | 3   | 3    | 3    | 2    |
| 정보       | 정보신뢰성 | 3   | 2    | 2    | 2    |
| 전달       | 입력편리성 | 3   | 2    | 2    | 2    |
| 전달       | 맞춤형   | 3   | 2    | 3    | 2    |
| 정보       | 다양한정보 | 3   | 2    | 3    | 3    |
| 정보       | 풍부한정보 | 4   | 1    | 1    | 1    |
| 전달       | 편리한검색 | 4   | 1    | 1    | 1    |
| 정보       | 자세한정보 | 4   | 4    | 1    | 1    |
| 전달       | 정확한검색 | 4   | 4    | 1    | 1    |

※ 1:유지관리영역 2:상대적강점영역 3:개선영역 4:최우선 개선영역

5.3.2. 구직자를 대상으로 각 사이트의 강약점 분석

구직자의 영역별 강약점을 비교해 보면 <표 6>과 같다. '충분한 기재' 항목은 모든 사이트가 상대적으로 강점을 가진 영역으로 분류되었으며, '정보신뢰성' 항목은 모든 사이트가 유지 관리해야하는 항목으로 나타났다. 또, 도움말, 맞춤형, 정보노출, 디자인 항목은 모든 사이트가 개선해야 할 항목으로 분류되었다.

커리어, 워크넷, 인크루트 사이트에서는 정확한 검색항목이 최우선적으로 개선해야할 항목이지만, 잡코리아와 사람인은 유지관리가 필요한 영역으로 타 사이트보다 강점인 항목으로 나타났다.

또한, 정확한 검색, 자세한 정보, 풍부한 정보, 입력편리성 항목에서 커리어와 워크넷은 최우선 개선영역으로 나타나 정보품질과 전달품질의 강화가 필요하다.

표 6. 구직자의 영역별 강약점 비교  
Table 6. Comparison between strong and weak points for job seeker

| 품질<br>요인 | 사이트<br>항목 | 커리어 | 워크넷   | 인크루트 | 잡코리아 | 사람인 |
|----------|-----------|-----|-------|------|------|-----|
|          |           | 정보  | 정보신뢰성 | 1    | 1    | 1   |
| 정보       | 충분한기재     | 2   | 2     | 2    | 2    | 2   |
| 전달       | 도움말       | 3   | 3     | 3    | 3    | 3   |
| 전달       | 맞춤형       | 3   | 3     | 3    | 3    | 3   |
| 환경       | 정보노출      | 3   | 3     | 3    | 3    | 3   |
| 환경       | 디자인       | 3   | 3     | 3    | 3    | 3   |
| 환경       | 메뉴와구성     | 3   | 3     | 2    | 2    | 2   |
| 전달       | 정확한검색     | 4   | 4     | 4    | 1    | 1   |
| 정보       | 자세한정보     | 4   | 4     | 1    | 4    | 1   |
| 정보       | 풍부한정보     | 4   | 4     | 1    | 1    | 1   |
| 전달       | 입력편리성     | 4   | 4     | 1    | 1    | 1   |
| 전달       | 편리한검색     | 4   | 1     | 1    | 1    | 1   |

※ 1:유지관리영역 2:상대적 강점영역 3:개선영역 4:최우선 개선영역

VI. 결론

본 연구에서는 구인자 또는 구직자 입장에서 원하는 취업 정보 사이트에서 갖추어야 할 중요항목을 정보, 전달, 환경

품질로 나누어 각 품질항목에 알맞은 설문내용을 선정하여 설문조사를 통해 국내의 주요 취업 정보 사이트 5곳에 대한 서비스 실태를 파악하고 향후 발전 방향을 제시하고자 하였다.

구인자 및 구직자 모두 취업사이트에서 중요하다고 판단하는 품질요인 항목은 단연 정보품질로써 취업 정보 사이트의 서비스에 있어서 정보품질 관리가 가장 중요시 되어야 하는 요인으로 나타났다. 향후 국내 취업 정보 시스템의 발전 방향에 있어서도 서비스의 사용품질과 환경품질의 강화도 필요하겠지만, 무엇보다도 지속적으로 중요하게 관리되어야 할 부분은 이력서와 일자리 정보의 상세성, 풍부성, 신뢰성이 필요한 정보품질 측면이다.

각 취업정보 사이트 별로 구인, 구직자 만족도를 비교해 본 결과 구인자의 만족도가 모두 상대적으로 낮게 나타났는데, 이는 향후 구인자 중심으로 서비스가 강화될 필요가 있음을 의미하였다. 접수된 수많은 이력서들을 구인담당자가 검토할 수 있는 양은 한정되어 있다. 효과적으로 이력서를 선별하도록 돕는 서비스 등 구인자를 위한 편의기능 강화가 향후 구인자의 만족도 제고에 영향을 미칠 것이다. 이러한 강점은 채용정보의 풍부성으로 연결되어 취업정보 사이트의 발전으로 이어질 것으로 기대된다.

취업 정보 사이트의 사용자 만족도를 공공과 민간의 측면에서 비교하였을 때, 구인자와 구직자 모두 전 항목에서 공공이 민간의 평균보다 낮게 나타났다. 이는 공공 취업 정보 사이트의 서비스 품질이 정보, 사용, 환경 모든 측면에서 민간보다 낮음을 나타낸다. 공공 취업사이트는 민간과 경쟁이라기보다는 다양한 계층의 구직자를 지원하는 차원에서 상호 보완의 역할이 크기 때문에, 정보품질을 정확히 비교하긴 어렵은 점이 있다. 하지만 사용품질과 환경품질 차원에서는 공공 사이트가 향후 서비스 품질을 높여야 함을 본 결과는 의미한다.

채용정보의 신뢰성에 대해서는 국내 모든 취업 정보 사이트에 대해 신뢰성을 가지고 있는 것으로 나타났다. 하지만, 개인 정보 보호와 관련된 정보 노출에 관해서는 공공과 민간 모두에게서 개선해야할 영역으로 구분되었다. 이는 향후 구직자가 보다 안전하게 이력서를 올릴 수 있도록 국내 취업사이트의 개인 정보보호 방침 강화를 위한 정책이 필요함을 시사한다.

본 연구에서 제시한 각 사이트별 만족도 값과 중요한 항목들을 기초로 하여 개선항목들을 선별하여 보완한다면, 구인 및 구직자의 서비스 만족도를 높일 수 있는 사이트로 재설계되어 취업 정보사이트의 이용률 증가와 함께 취업 정보 사이트의 품질향상을 위한 기틀이 마련될 것으로 기대한다. 향후 데이터 입력설계 부분에 대한 연구를 병행하여 이용자로부터의 입력 데이터들을 빠르고 정확하게 처리할 수 있는 방안의

모색이 요구되며, 구인자들에게 실시한 전화설문대신 면접 설문조사 방식으로 좀 더 광범위한 자료수집이 이루어진다면 좀 더 정확한 분석결과를 도출할 것으로 기대된다.

### 참고문헌

- [1] <http://www.embrain.com/>
- [2] <http://www.rankey.com/>
- [3] <http://www.metrix.co.kr/>
- [4] 김재전, 이경재, “웹사이트 사용자 인터페이스의 품질분석 - Kano의 품질 인식 모형의 적용”, 한국정보기술응용학회 학술지, pp.85-98, 2002.
- [5] 함봉진, “웹 사이트 사용자의 정보품질 만족에 관한 연구”, 한국전자거래학회지, pp169-190, 2004.
- [6] 김희섭, 박용재, “정보시스템의 이용자 만족지수 모형개발 및 측정”, 한국 정보관리학회지, pp153-171, 2004.
- [7] 김병일, 이양희, “Web-Site 품질 분석에 관한 연구”, 정보과학연구, Vol 7, pp11-17, 2003.
- [8] 이응봉, “이용자 서비스의 품질 향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구”, 한국문헌정보학회지, Vol 36, No 4, pp311-329, 2002.
- [9] 류은정, “인터넷 의류쇼핑몰의 서비스품질과 구매의도의 영향요인에 관한 연구”, 복식문화연구, Vol 10, No 3, pp261-269, 2002.
- [10] 류재수, “인터넷쇼핑몰의 지각된 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향”, 공주영상정보대학논문집, Vol 8, pp179-208, 2001.
- [11] 김석영, “웹기반의 취업정보시스템 개발”, 석사학위논문, 인천대학교 교육대학원, 2003
- [12] 방장영, “인터넷 취업사이트 시장지배전략 사례 연구”, 석사학위논문, 동국대학교 경영대학원, 2003
- [13] 현수영, “JobOK 취업 정보 시스템 구축과 접속현황 분석”, 석사학위논문, 이화여자대학교 정보과학대학원, 2003
- [14] 곽호완, 곽지은, 김수진, 박창호, 이정모, “국내 웹 사이트의 디자인의 사용성평가 : 설문조사, 발견평가 및 수행측정”, 인지과학회 춘계학술대회 학술발표논문집, pp139-152, 2007

### 저자 소개



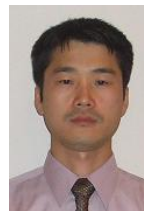
정 경 희 (Kyoung-Hee Jeong)

2000년 2월 : 관동대학교 전자계산공학과(공학석사)

2008년 8월 : 관동대학교 전자계산공학과(공학박사)

현재 : 송호대학 강사

관심분야 : XML 기반 정보 호환, 웹 사용성, 고용정보시스템, GA, 등



김 형 래 (Hyoung-Rae Kim)

2001년 : Florida Institute of Technology, Computer Science(전산석사)

2005년 : Florida Institute of Technology, Computer Science(공학박사)

현재 : 한국고용정보원 데이터관리팀 부연구위원

관심분야 : Job Information Systems, Information Retrieval, Web Personalization 등