

한국직업정보시스템(KNOW)의 개선방안에 관한 연구 : 공과대학 진로교과목 수강생을 중심으로*

강혜영**, 박가열***

<국문초록>

본 연구는 국가차원에서 개발된 온라인 “한국직업정보시스템(KNOW)”에 대한 공과대학 학생들의 인식과 평가 정도를 살펴봄으로써 KNOW의 개선방안을 도출하고자 하는 목적에서 수행되었다. 이를 위해 공대 특성화 대학인 K대학교의 진로교과목 수강생들을 대상으로 KNOW 사이트 전반에 대한 평가(인지도, 이용자반응도: 애호도, 진로준비 유용성), KNOW 메뉴별 평가(선호도, 만족도, 도움정도, 정보품질)를 실시하였다. 자료 수집은 수강생들에게 <정보탐색 개별과제>를 제시하는 방식으로 이루어졌다. <정보탐색 개별과제>는 학생들이 실제로 관심 갖고 있는 직업정보를 KNOW에서 검색해볼 수 있도록 구성된 인쇄자료이다. 본 연구의 분석대상은 연구자료 활용에 동의한 진로교과목 수강생 266명의 과제물이다.

주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, KNOW에 대한 인지도는 7.5%로 나타났다. 둘째, KNOW에 대한 반응 중 애호도는 평균 73.5점으로 나타났고, 진로준비 유용성은 평균 70.6점으로 나타났다. 셋째, 직업정보 검색 메뉴 중, 사용 전 선호도가 가장 높은 메뉴는 ‘나의 특성에 맞는 직업 찾기’(141명, 53.0%)였다. 넷째, 사용 후 불만족이 가장 큰 메뉴는 ‘조건별 검색’(104명, 40.6%)으로 나타났고, 가장 도움이 되는 검색 메뉴는 ‘키워드로 직종 찾기’(87명, 33.1%)로 나타났다. 다섯째, ‘키워드로 직종 찾기’ 하위메뉴에 대한 정보품질 분석결과, ‘임금/직업만족도/전망’ 메뉴가 평균 71.7로 가장 높았고, 반면 ‘하는 일’ 메뉴는 평균 67.9로 가장 낮게 평가되었다. 또한 평가요소별 정보품질 분석 결과, ‘이해성’이 평균 73.4로 가장 높았고, 반면 ‘완전성’은 평균 63.7로 가장 낮았다. 이를 통해 볼 때, KNOW가 공대 학생의 정보탐색에 유용성이 있지만, 보다 나은 시스템으로 발전되기 위해서는 인지도 향상, ‘조건별 검색’ 메뉴 개선, ‘키워드로 직종 찾기’ 메뉴에서 ‘하는 일’ 개선 및 ‘완전성’ 보완에 대한 개선이 필요하다.

주제어 : 대학생, 직업정보, 한국직업정보시스템(KNOW)

* 본 연구는 「2013학년도 코리아텍 교육연구진흥비」에 의해 진행되었으며, 강혜영, 박가열(2014)의 일부를 발췌하여 재구성한 것임.

** 교신저자 : 강혜영(hy97kang@koreatech.ac.kr), 한국기술교육대학교 교수, 041-560-1412

*** 교신저자 : 박가열(kypark@keis.or.kr), 한국고용정보원 연구위원, 043-870-8333

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

진로교육과 진로상담에서 직업정보에 대한 탐색과 제공은 매우 핵심적인 활동이다(강혜영, 2014; Gordon, 2007, Sharf, 2008). 직업정보를 획득하는 방식은 인쇄물 제공, 웹사이트 검색, 동영상 시청, 견학, 체험활동, 직업카드 활동, 보드게임 활동 등 다양하다. 이 가운데 웹사이트는 우리 사회가 본격적으로 지식정보사회로 접어든 이천년 대 이후 사람들이 우선적으로 활용하는 주요한 취업정보 검색 방법으로 자리잡아가고 있다(이병일, 2014).

이러한 이유로 진로·취업을 지원하는 기관에서는 직업정보를 검색할 수 있는 다양한 웹사이트를 개발하여 운영하고 있다. 국가적 차원에서도 온라인상에서 직업관련 정보를 제공함으로써 보다 효율적인 고용서비스를 제공하고자하는 목적에서 2003년 1월부터 '한국직업정보시스템(이하 KNOW*)'을 개발·운영해오고 있다. 다양한 진로 및 취업 관련 웹사이트 개발·운영이 진행되면서 최근 들어 웹사이트에 대한 평가의 필요성이 제기되었고, 품질을 평가하는 연구들이 진행되고 있다(정경희, 김형래, 이성열, 2007; 임광현, 한상우, 2010; 조철호, 2012).

그러나 아직까지 KNOW에 대한 평가연구는 찾아보기 어렵다. 국가적 차원에서 개발된 직업정보시스템인 KNOW가 유용한 직업정보제공 웹사이트로서의 역할을 적절히 수행하기 위해서는 수요자들의 필요를 충족시킬 수 있어야 하고, 이를 위해서 KNOW 활용이 필요한 수요자(진로의사결정을 내려야 하는 다양한 대상)들에 의한 객관적 평가가 이루어질 필요가 있다.

KNOW는 초기에 독립된 사이트로 운영되다가 최근에는 워크넷(work.go.kr)에 포함되어 운영되고 있는데, 다양한 직업정보로 구성되어 있어 진로발달과정에 있는 초등학생, 중학생, 고등학생, 대학생, 성인 등, 다양한 수요계층이 활용할 수 있다. 이러한 다양한 수요자들은 진로발달과정의 특성 상, 원하는 정보, 사용의 편리성 및 문제점에 대한 지각 등에 차이가 있을 수 있다. 이러한 점을 고려할 때, KNOW에 대한 평가는 다양한 수요자 특성을 고려하여 진행함으로써 특정 수요자를 대상으로 한 구체적 평가를 통해 KNOW 개선의 시사점을 도출할 필요가 있다.

본 연구에서는 이상의 필요성에 근거하여 진로의사결정을 중요한 발달과업으로 안고 있는 대학생들을 대상으로 하여 KNOW에 대한 인식과 평가 정도를 살펴봄으로써 KNOW의 개선방안을 도출해보고자 하였다.

* 고용노동부 한국고용정보원이 미국의 O*NET을 기본 모델로 참고하여 개발한 온라인 직업정보시스템으로 Korea Network for Occupations and Workers의 약칭이다.

2. 연구문제

본 연구의 목적을 위하여 설정한 구체적 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 대학생들의 KNOW에 대한 인식 정도는 어떠한가? 둘째, 대학생들의 KNOW전반에 대한 반응은 어떠한가?(이용자 반응도: 애호도, 진로준비유용성) 셋째, 대학생들의 KNOW 메뉴별 평가는 어떠한가?(선호도, 만족도, 도움정도, 정보품질)

II. 이론적 배경

1. 진로, 취업정보 웹사이트

가. 한국직업정보시스템(KNOW)

KNOW의 개발목적, 개발과정, 개발내용에 대해 소개하면 다음과 같다. KNOW는 정보사회로의 이행, 기술발전 등을 배경으로, 기존의 인쇄자료로 제공되던 직업관련 정보를 온라인상에서 제공함으로써 수요자의 만족을 높이고 보다 효율적인 고용지원서비스를 제공하고자 하는 목적에서 개발되었다(박가열, 김균, 2014).

KNOW는 2001년도 연구, 2002~2003년도 직업별 조사를 거쳐 2003년도에 완성하는 것으로 계획되었다. 즉, 2001년도에 직업능력 및 직업심리에 관한 이론적 연구, 구성항목 설정, 한국대표직업 선정, 직업능력 측정기준 개발(용역), 2002년도에 직업별 1차 본 조사, 2003년도에 직업별 2차 본조사의 과정을 거쳐 2003년도에 완성한다는 계획이었다. 그러나 당초 계획을 앞당겨 2003년도 초에 시범적으로 서비스를 개시하게 되었다.

KNOW의 내용은 크게 3가지로 구성되어 있는데, 첫째, 근로자 정보(업무수행능력, 지식, 성격, 흥미, 가치관 등), 둘째, 업무 정보(하는 일, 업무환경 등), 셋째, 노동시장 정보(임금, 일자리 전망 등)이다. 일반적으로 진로·취업정보 웹사이트가 업무정보나 노동시장 정보 등과 같은 직업정보를 주로 포함하고 있는데 비해, KNOW는 업무수행능력, 지식, 성격, 흥미, 및 가치관 등, 해당 직업을 수행하기 위해 요구되거나 적합한 작업자(근로자) 특성에 관한 정보를 포함하고 있다. KNOW는 청소년 및 청년층의 진로·직업 선택, 개인 및 기업의 구인·구직, 조직의 인사 선발·배치 등, 다양한 수요자 계층이 다양한 목적으로 활용할 수 있다.

나. 진로, 취업정보 웹사이트 평가

진로, 취업정보 제공을 목적으로 한 취업정보 사이트라는 특정 사이트의 개발이 이루어지면서 이 사이트들에 대한 평가의 필요성이 제기되었고, 다양한 측면에서 평가가 이루어져 오고 있다. 이러한 평가과정에서 중요하게 고려된 평가항목을 살펴보면 다음과 같다.

국내 다섯 개의 주요 취업 정보 사이트들의 서비스품질 현황을 비교 연구한 정경희, 김형래, 이성열(2007)은 구인자와 구직자를 대상으로 설문조사 방법을 통해 자료를 수집하였다. 구인을 담당하는 회사의 고용담당자와 5대 주요 구인구직사이트를 이용한 적이 있는 이삼십 대 남녀 구직자를 대상으로 한 조사에서 품질요인은 ‘정보’, ‘전달’, ‘환경’으로 동일하였고, 세부 조사항목과 질문내용은 다음의 <표 1> <표 2>와 같다.

<표 1> 구인자 설문항목

품질요인	조사항목	질문내용
정보	풍부한 정보	원하는 인재정보가 풍부하다.
	자세한 정보	이력서 내용 및 구인자를 알기위한 정보가 자세하다.
	정보신뢰성	정보보호와 제공정보에 신뢰가 간다.
	다양한 정보	인재채용과 관련된 다양한 정보를 제공한다.
전달	편리한 검색	인재검색이 편리하다
	정확한 검색	인재 검색 결과가 정확하다.
	회원가입	회사 회원가입이 편리하다.
	입력 편리성	일자리 정보 입력이 편리하다.
	도움말	도움말 기능이 좋다.
	맞춤형	맞춤형 서비스 기능이 좋다.
환경	페이지 전환	페이지 전환 속도가 빠르다.
	메뉴와 구성	메뉴가 일관되고 화면구성이 편리하다.
	디자인	사이트 색깔이나 서체 등 디자인이 우수하다.
	지원센터	고용지원센터 같은 오프라인 기능이 도움이 된다.

출처: 정경희, 김형래, 이성열, 2007: 292

<표 2> 구직자 설문항목

품질요인	조사항목	질문내용
정보	풍부한 정보	원하는 일자리 정보가 풍부하다.
	자세한 정보	일자리정보가 자세하다.
	정보 신뢰성	제공되는 일자리 및 기타정보에 신뢰가 간다.
	충분한 기재	이력사항을 충분히 기재할 수 있다.
전달	편리한 검색	일자리 검색이 편리하다.

	정확한 검색	일자리 검색 결과가 정확하다.
	입력 편리성	회원 가입과 이력서 작성이 편리하다.
	도움말	도움말 기능이 좋다.
	맞춤형	맞춤형 서비스 기능이 좋다.
환경	정보노출	개인정보 노출이 없다.
	메뉴와 구성	메뉴가 일관되고 화면 구성이 편리하다.
	디자인	색깔이나 서체 등 디자인이 우수하다.

출처: 정경희, 김형래, 이성열, 2007: 292

취업정보 사이트의 웹서비스 품질이 가치, 고객만족, 재방문의도에 미치는 영향을 살펴본 조철호(2012)는 웹사이트 품질에 대한 선행연구에서 사용되었던 설문항목을 토대로 문항을 '편의성', '심미성', '가치', '상호작용성', '정보신뢰성'등으로 구성하여 평가하였다.

<표 3> 서비스품질 구성개념에 따른 측정항목

구성개념	명목적 정의
편의성	사이트를 고객이 얼마나 편리하게 이용 가능한 가 하는 문제.
심미성	이용자가 사이트를 이용하면서 느끼는 전반적인 느낌으로 기능성과 전반적인 인터페이스의 평가.
가치	취업 정보 사이트를 이용하기 위해 들이는 시간적, 금전적인 비용대비 효용
상호작용성	고객에게 개인별 맞춤정보를 제공하거나 공유하는 수준, 그리고 고객 간의 정보교류 및 공유가 원활하게 이루어지도록 기업이 제시하는 고객지원.
정보신뢰성	취업정보의 제공이라는 특성상 의사결정과 이에 따른 행동에 도움이 되는 정보들이 적절히 제공되고 믿을만한 것인지의 여부.

출처: 조철호 2012: 11

좀 더 세부적으로 특정 사용자 대상의 웹사이트에 대한 연구를 살펴보면, 실버세대 취업 정보 사이트의 웹 접근성 준수 현황을 분석한 서미라, 박상진(2013)은 유니버설 디자인 원칙(UD-WCAG: Universal Design- Web Content Accessibility Guide) 2013을 기준으로 평가하였는데, 이는 공평성(Equitable Use), 유연성(Flexibility in Use), 단순·직관성(Simple·Intuitive Use), 지각적 정보(Perceptible Information), 오차 허용(Tolerance of Error), 낮은 신체적 노력(Low Physical Effort) 및 크기와 공간(Size and Space)의 7개 대분류와 29개 세부 항목으로 구성되어 있다.

정보품질 요인의 적합한 구조파악과 상관관계에 관한 연구를 수행한 김나현(2005)은 이정우 등(2003)에서 설정한 모형과 문항을 토대로 평가항목을 구성하였다.

<표 4> 정보품질

정보품질 주요 요인	세부 항목
표현(presentation)	이해성, 관독성, 표현간결성, 표현일관성
내용(contents)	가치성, 객관성, 신뢰성, 완전성, 정확성, 평판우수성
활동(usage)	관련성, 다양성, 유연성, 적량성, 적시성, 조작용이성
연계(connection)	접근성, 추적 가능성

출처: 이정우 등(2003)의 정보품질 모형을 표로 정리한 것임.

K사의 고객 정보시스템의 정보품질 평가 모델에 관한 탐색적 연구를 수행한 조규만(2007)은 김나현(2005)의 선행연구에서 검증된 정보품질측정 모델을 고객시스템의 정보품질 측정에 적합하도록 수정, 재구성하여 적합한 모델을 도출한 후 서로 다른 업무특성을 갖는 사용자 그룹들 간의 상호 유의한 관계를 실증분석 하였다.

<표 5> 정보품질 요인

정보품질 요인 명	요인설명
내용	완전성, 신뢰성, 평판우수성, 정확성
공유	조작용이성, 접근성, 유연성, 적량성, 추적가능성
적용	가치성, 관련성, 객관성, 적시성
연동	추적가능성, 관독성, 이해성, 완전성
표현	표현일관성, 표현간결성

출처: 조규만, 2007

웹사이트 재방문(재사용) 의도에 영향 미치는 요인을 살펴본 이시환, 정세현, 김용겸(2001)은 DeLone과 McLean(1992)의 정보시스템 성공 모형(Information System Success Model)에 근거하여 웹사이트의 질을 '정보시스템의 질(system quality)'과 '정보의 질(information quality)'로 구분하고 정보의 질을 측정하기 위해 크게 3가지 항목으로 구성하였는데, ① 정확성, 신뢰성, 완전성 ② 참신성, 현실성, 웹디자인 정도 ③ 웹사이트의 정보와 타 정보 사이의 호환성 및 의사결정에 도움 정도 등으로 구성되어 있다.

이상에서 살펴보았듯이, 취업관련 정보 웹사이트에 대한 평가 항목은 연구에 따라 다양함을 알 수 있다. 본 연구에서는 이러한 다양한 항목들 중 '내용'과 '표현'에 속하는 요소 '이해성, 신뢰성, 완전성, 유용성(도움정도)'을 선정하였다. 이는 본 연구의 주요 목적이 KNOW 사이트의 디자인이나 조작용이성과 같은 기능적 측면보다는 제시된 정보를 얼마나 잘 이해할 수 있고, 신뢰할만하다고 지각하는지, 그리고 정보가 얼마나 빠짐없이 충분하게 제시되었다고 느끼고, 얼마나 도움이 된다고 느끼는지 등의 내용적 측면에서 살펴보고자 하는 데 있기 때문이다.

2. 대학생 대상 진로지도

가. 대학생 진로지도의 필요성

우리나라에서 대학생은 통상 20세에서 25세경으로 졸업 후 취업을 통한 사회진출이라는 진로발달과업을 안고 있는 시기이다. 청년층의 초기 노동시장에서의 잦은 이·전직으로 인한 개인 및 사회 차원의 높은 기회비용으로 대학생에 대한 진로 및 취업지도가 필요하다는 인식이 확산되면서 국가적 차원에서 대학생을 대상으로 한 진로·취업프로그램 개발, 진로심리검사 개발 등 관심을 기울여오고 있다(임언, 이지연, 윤희한, 2004; 정철영 외, 2006). 각 대학에서도 취업률이 중요한 평가 지표로 포함되면서 진로, 취업지원 조직을 개편·강화하고 있으며, 다양한 진로, 취업 관련 프로그램 운영을 통해 대학생들의 진로의사결정을 지원하기 위해 노력하고 있다(임언, 최동선, 강혜영, 2006; 이제경, 선혜연, 김선경, 2012).

대학생 시기는 Erikson의 전생애 발달단계에 의하면 자아정체감 형성과 친밀감 형성이라는 발달과업을 수행해야 하는 시기이고(Santrock, 2004), Super의 전 생애 진로발달이론에 따르면 탐색기와 확립기에 걸쳐있는 시기로 볼 수 있다(Super, 1990). 자아정체감 형성은 직업적 정체감 형성과 밀접한 관련이 있으며 직업적 정체감 문제를 성공적으로 해결하기 위해서는 진로탐색을 적극적으로 하는 것이 필요하다(Lapan, 2004:49-65).

이렇듯 개인의 진로문제를 전생애적 발달과정이라는 측면에서 바라볼 때, 대학생 시기에 이루어야 할 발달과업을 성공적으로 이루어낼 수 있도록 지원하는 교육적 개입이 필요하다(박기문, 이규녀, 2009; 이명훈, 이상민, 테라다 모리키, 2014). 이러한 필요에 의해 대학생을 대상으로 한 진로탐색프로그램 개발(임언, 이지연, 윤희한, 2004; 정철영 외, 2006), 진로·취업 교과관련 연구(강혜영, 이제경, 2008; 한국고용정보원, 2014), 대학생의 진로탐색 및 진로결정을 돕기 위한 방안 제시(이제경, 선혜연, 김선경, 2012; Gordon, 2007; Luzzo, 2000) 등이 되어 왔다.

나. 대학생 진로·취업지원을 위한 교과목 운영

대학생을 대상으로 한 진로·취업 지원을 위한 방법으로는 집단프로그램, 개인상담, 자문, 박람회, 특강, 교과목 운영 등 다양하다(이지연, 2001). 이 가운데 교육과정에 포함하여 정규 교과목으로 운영되는 진로지도 방법은 한 학기 동안 진행된다는 점에서 지속성, 강의계획서에 따라 수업의 목표, 내용, 평가로 진행된다는 점에서 체계성을 지니는 장점이 있는 지원 방법으로 볼 수 있다(박기문, 이규녀, 2009). 그러나 대학에서 진로교과목을 정규교과로 운영할 필요가 있는가 하는 필요성에 대한 문제제기가 있을 수 있고, 이러한 문제 제기에 대한 실제적 관점에서 진로교과목 운영의 효과를 평가한 연구들이 수행되었다.

황매향, 손만익, 강혜영(2007)은 대학에 개설된 진로탐색 교과목 수강여부에 따라 진로결정수준, 진로정체감, 진로준비행동, 대학생활적응도에 어떤 차이가 있는지를 살펴보았는데,

그 결과, 진로교과목을 수강한 집단이 수강하지 않은 집단에 비해 진로정체감, 진로결정수준, 진로준비행동이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 허은영(2009) 역시 대학교에서 개설하고 있는 진로지도 교과목 수강여부에 따라 진로정체감, 진로결정 자기효능감, 진로준비행동에 차이가 있는지를 살펴보고, 앞선 연구와 마찬가지로 진로교과목을 수강한 집단의 진로정체감, 진로결정 자기효능감, 진로준비행동이 모두 유의하게 높게 나타났다. 이러한 연구에서 진로탐색 교과목의 수업내용에는 '진로정보 찾기 연습'이 진로지도 교과목 내용에는 '직업정보탐색'이 포함되어 있다.

이동혁(2010)은 미국과 한국 대학에서 운영된 진로관련 교과목의 효과성을 검증한 연구 총 67편을 연구내용과 연구방법 측면에서 분석하였다. 그 결과, 모든 연구들에서 대학 진로교과목의 효과가 나타난 것은 아니었지만 대부분 연구에서 대학 진로교과목이 학생들의 진로발달과 성공적인 학교생활에 효과가 있는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구의 대상은 충청남도 천안에 소재한 K대학교 학생 266명이다. 본 연구가 직업정보시스템인 KNOW에 대한 정보품질을 평가하고 반응을 살펴보는 것이기 때문에 KNOW 검색의 필요를 느끼는 학생을 연구대상으로 할 필요가 있었다. 이런 이유에서 2학년 전체 필수교과목으로 운영되는 <미래탐색과 생애설계>라는 교과목 수강생을 대상으로 연구하게 되었다. 수강생 모두에게 과제를 부여하고, 그 가운데 과제를 연구 자료로 활용하는데 동의한 학생의 자료 266부만 분석대상으로 한 것이다*. 수강생 전체 425명 중, 자료 활용에 동의한 학생은 269명이었고, 이 가운데 이공계가 아닌 산업경영 전공 2명과 전공에 응답하지 않은 1명을 제외한 266명을 분석 대상으로 하였다.** 구체적인 연구대상 현황은 <표 6>과 같다.

* 설문문항에 "본 자료가 연구에 활용되는 것에 동의하시나요?"라는 문항을 포함하여 동의여부를 확인하였다.

** 설문문항에 "제시된 안내에 따라 충실하게 응답하셨나요?"라는 문항을 포함하여 반응의 충실성을 확인하였다. 대부분(254명, 95.5%)이 '(매우)그렇다'고 응답하였으며 12명만이(4.5%) '그저그렇다'고 응답하였고(전혀)그렇지 않다'고 응답한 학생은 없었다.

<표 6> 연구 대상

	구분	빈도	퍼센트
성별	남	215	80.8
	여	51	19.2
연령 (만)	10대	15	5.7
	20~22세	178	66.9
	23~25세	65	24.4
	26~30세	3	1.2
	무응답	5	1.9
학년	1	2	0.8
	2	233	87.6
	3	15	5.6
	4	15	5.6
	무응답	1	0.4
전공	기계	1	0.4
	메카트로닉스	1	0.4
	전기전자	117	44.0
	컴퓨터공학	114	42.9
	에너지신소재	33	12.4
계		266	100.0

2. 조사 절차

설문조사는 진로교과목 <정보탐색 개별 과제>의 일환으로 수행되었는데, 2014년 10월 14일에서 16일 사이, K 대학교의 온라인교육 시스템> 강의게시판>“강의 공지사항”에 설문지를 탑재하고, 이를 인쇄하여 작성한 다음, 2014년 10월 20일 수업시간까지 제출하도록 하였다. K 대학교의 진로교과목은 10여개 분반이 같은 요일에 진행되는데, 강사 모임을 통해 본 연구의 취지를 설명하고 동의를 구하여 각 분반 수강생들에게 <정보탐색 개별 과제>를 해오도록 한 것이다. 이러한 절차로 자료를 수집한 이유는 본 연구가 직업정보시스템을 활용해보고 그에 대한 평가를 해야 하므로 직업정보 탐색의 필요를 느끼는 대상으로부터 자료 수집을 할 필요가 있었기 때문이다. 설문 문항은 실제로 학생들이 관심 있는 직업에 대한 정보를 “워크넷(<http://www.work.go.kr>) > ‘직업·진로’ 메뉴> ‘직업정보검색’메뉴”에서 검색해본다음 자신의 의견을 평정할 수 있도록 구성한 것이다.

3. 조사 도구

본 연구에 사용된 조사도구는 공대생들의 한국직업정보시스템(KNOW)에 대한 인식과 평

가 정도를 파악하기 위해 <정보탐색을 위한 개별과제> 인쇄자료 형태로 연구자들이 개발한 것이다. 본 연구의 목적인 KNOW의 개선방안 도출을 위해서는 학생들이 실제로 시스템에 접속하여 하나하나 확인해보면서 응답하는 것이 필요하기 때문에 진로교과목 수강생들이 정보탐색 과제로 해올 수 있도록 설문형식의 조사도구를 만들게 되었다.

조사도구의 타당성을 높이기 위해서 다음과 같은 절차로 진행하였다. 첫 번째 단계로, 연구자들이 연구목적에 부합한 문항을 제작하였다. 두 번째 단계로, K 대학교 진로교과목 진행 강사 5인에게 연구의 목적을 설명하고, 연구 참여에 동의한 강사들에게 KNOW 개선방안 도출을 위해 필요한 추가문항을 작성하여 연구자의 메일로 보내도록 요청하였다. 5인의 강사 모두 메일을 보내왔고, 연구자들은 강사들이 보내온 의견을 검토하여 1차 문항을 수정하여 2차 문항을 제작하였다. 세 번째 단계로, 소요시간의 적절성, 이해하기 어려운 질문 등을 파악하기 위해 대학생 2인에게 예비 실행을 해보도록 하였고, 약 30분 정도 소요되는 것으로 확인하였으며 응답하기 애매한 표현이나 보기 등을 수정하여 최종 문항을 완성하였다.

<표 7> 조사도구 개발 절차

단계	내용
1단계	연구목적에 부합한 문항을 연구자들이 제작 (1차 문항)
2단계	진로 교과목 강사 5인으로부터 추가문항을 받아 1차 문항 수정 (2차 문항)
3단계	대학생 2인에게 예비 실행을 하여 문장표현, 보기 등을 수정 (3차 문항)

<정보탐색을 위한 개별과제>는 크게 ① 직업정보에 대한 일반적 질문과 ② KNOW에 특화된 질문으로 구성되었으며 KNOW에 대한 질문은 다시, KNOW 전반에 대한 평가(인지도, 이용자 반응도)와 KNOW 검색메뉴에 대한 평가(전체 검색 메뉴 간 비교, '키워드로 직종찾기'메뉴에 대한 정보품질)로 구분되었다.

KNOW 전반에 대한 이용자의 반응은 애호도(재방문 의향, 지속적 방문 의향, 타인 추천 의향) 3개 문항과, 진로준비에 대한 유용성(진로 명확성, 진로준비 중요성, 진로준비의 적극성) 3개 문항을 활용하였다. 특히, 정보품질과 관련된 문항 구성을 위해서는 선행연구들(이시환 등, 2001; 이정우 등, 2003; 김나현, 2005; 정경희, 김형래, 이성열, 2007; 서다혜, 2012; 조철호 2012)에서 제시된 정보품질 평가관련 요인을 검토하였다.

본 연구의 주요 목적이 제시된 정보를 얼마나 잘 이해할 수 있고, 신뢰할만하다고 지각하는지, 그리고 정보가 얼마나 충분하게 제시되었다고 느끼고, 얼마나 도움이 된다고 느끼는지 등의 내용적 측면에서 개선방안을 살펴보고자 하는데 있기 때문에 '내용'과 '표현'에 속하는 '이해성, 신뢰성, 완전성, 유용성(도움정도)'의 네 가지 요인을 선별하여, 각 요인별로 2개의 문항으로 구성하였다. 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 문항내적일관성 계수(Cronbach α)를 구한 결과, 이해성은 .77, 유용성은 .66, 신뢰성은 .83, 완전성은 .82으로 나타나 대체로 양호함을 알 수 있었다.

<표 8> 조사도구의 구성

조사영역		조사내용	문항 수
직업정보 일반적 질문*	직업정보 탐색의 필요성	현재 직업정보탐색의 본인에게 필요 정도	1
	직업정보 탐색의 방법	직업정보 수집 방법, 온라인 정보수집 방법, 온라인 정보 수집의 내용, 직업결 정 시 요구되는 직업정보	4
KNOW 특화된 질문	KNOW 전반에 대한 평가	인지도: KNOW를 알고 있었는지 및 알게 된 경로	1
		이용자 반응도: 애호도, 진로준비에 대 한 유용성	6
	KNOW 검색 메뉴에 대한 평가	전체 검색 메뉴 간 비교	3
		'키워드로 직종찾기' 메뉴에 대한 정보 품질: 이해성, 유용성, 신뢰성, 완전성	8
과제수행에 대한 질문*	본 과제의 도움 정도, 수행의 충실성 정도, 본 자료의 연구 활용에의 동의 여부	3	

*표 문항은 연구문제와 직접적으로 관련되지 않아 본연구의 결과 분석에는 기술하지 않음.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였으며 KNOW인지도, 만족도, 도움정도를 살펴보기 위해서는 빈도분석을, 이용자 반응도(애호도, 진로준비유용성) 및 정보 품질을 살펴보기 위해서는 평균과 표준편차를 산출하였다.

IV. 연구결과

1. KNOW 사이트 전반에 대한 평가

가. KNOW에 대한 인지도

대학생들이 KNOW를 얼마나 알고 있는지 살펴보기 위해 '이 과제를 하기 전에도 KNOW를 알고 있었는지' 질문한 결과, 전체 응답자 266명 중 '알았다'고 응답한 학생은 20명(7.5%), '몰랐다'고 응답한 학생은 225명(84.6%)으로, 대부분의 대학생들이 KNOW를 알지 못하는 것으로 나타났다. 또한 KNOW를 사전에 인지한 경로는 중·고교시절 진로교과목 숙제나 당시 담임선생님, 친구, 인터넷 검색 등을 통해 알게 된 것으로 응답하였다.

<표 9> KNOW 인지도

구분	빈도	비율(%)
전혀 몰랐다	145	54.5
거의 몰랐다	80	30.1
그저 그렇다	21	7.9
어느 정도 알았다	20	7.5
매우 잘 알았다	-	-
합계	266	100.0

나. KNOW 이용자 반응 평가

KNOW 이용자 반응은 “시스템에 대한 애호도(재방문 의향, 방문 지속 의향, 추천 의향)”와 “시스템에 대한 진로준비 유용성”의 측면에서 살펴보았다. KNOW에 대한 애호는 100점 만점으로 환산했을 때 평균 73.5점으로 나타났다.

<표 10> 시스템 애호도(시스템 재방문, 방문지속, 추천 의향 평가)

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
시스템 재방문 의향	264	1	5	3.9	.94
시스템 방문 지속 의향	264	1	5	3.4	.96
시스템 추천 의향	264	1	5	3.7	.92
백점 환산*	264	20.0	100.0	73.5	16.47

한편 KNOW의 진로준비 유용성에 대한 평가는 100점 만점으로 환산했을 때 평균 70.6점으로 나타났다.

<표 11> 진로준비 유용성 평가

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
진로준비 유용성1	264	1	5	3.2	.86
진로준비 유용성2	263	1	5	3.7	.83
진로준비 유용성3	263	1	5	3.7	.86
백점 환산	263	20.0	100.0	70.6	14.30

* 독자들의 이해를 돕기 위해 각 항목을 종합하여 백점으로 환산하였다.

2. KNOW 사이트 검색메뉴에 대한 평가

KNOW는 다양한 방식으로 직업정보를 검색할 수 있도록 4가지의 검색메뉴로 구성되어 있다. 여기서는 먼저, 전체 4가지 검색메뉴 간 선호도, 만족도, 도움정도 비교 결과를 제시하고, 다음으로 '키워드로 직종찾기' 메뉴에 대한 정보품질평가 결과를 제시하였다. 4가지 검색 메뉴 중, '키워드로 직종찾기' 메뉴에 대해서만 정보품질평가를 실시한 이유는 다른 3가지 검색메뉴 - 조건별 검색, 나의 특성에 맞는 직업 찾기, 분류별 검색-들도 최종적으로는 키워드로 검색하기 메뉴로 귀결되기 때문이다.

가. 전체 검색메뉴 간 비교

KNOW 전체 검색메뉴 간 비교는 ① KNOW 사용 전, 선호도 비교 ② KNOW 사용 후, 만족도 비교 ③ KNOW 사용 후, 도움정도 비교 등, 세 가지 측면에서 살펴보았다.

1) KNOW 사용 전, 선호도 비교

전체 4가지 메뉴별 검색을 해보기 전, 사용자들의 선호도를 살펴보기 위해 '4가지 직업정보 검색 메뉴 중, 가장 먼저 검색하고 싶은 메뉴는 무엇이며 그 이유는 무엇인가'라는 질문을 통해 사전 선호도를 살펴보았다. 그 결과는 <표 12>과 같다.

<표 12> KNOW 사용 전, 메뉴별 선호도

구분	빈도	비율(%)
키워드로 직종 찾기	44	16.5
조건별 검색	65	24.4
나의 특성에 맞는 직업 찾기	141	53.0
분류별 검색	16	6.0
합계	266	100.0

또한, 선호하는 이유에 대해 자유기술하게 하였고, 그것을 내용별로 묶어 빈도를 살펴보았다. 그 결과, '가장 알고 싶은 사항이어서'(134명, 50.4%)가 과반을 약간 넘겼고, 이어서 '알고 싶은 것 가장 쉽게 찾을 수 있을 것 같아서'(107명, 40.2%)의 순으로 나타났다. 기타 이유로 기술한 내용으로는 '나의 특성(적성)에 맞는 일(직업)이 궁금해서'라고 응답한 경우가 대부분으로 나타나, 자신의 특성에 맞는 직업이 무엇인지에 대한 요구가 매우 큼을 알 수 있었다.

2) KNOW 사용 후, 만족도 비교

학생들로 하여금 실제 KNOW 사이트에 접속하여 각 메뉴를 검색하도록 하는 과제를 부여하고 그 과제를 수행하면서 설문지에 답하도록 하는 방식으로 KNOW 사용 후, 만족도를

살펴보았다. '각 검색방법에 대한 불만족 정도'에 대해 질문하였고, 그 결과는 <표 13>과 같다.

<표 13> 가장 불만족스런 검색 방법

구분	빈도	비율(%)
키워드로 직종 찾기	51	19.9
조건별 검색	104	40.6
나의 특성에 맞는 직업 찾기	70	27.3
분류별 검색	31	12.1
합계	256	100.0

또한, 불만족 이유에 대해서는 자유기술하게 하였고, 그것을 내용별로 묶어 빈도를 살펴 보았다. 그 결과, KNOW 검색 메뉴 중, 불만족이 가장 큰 것은 '조건별 검색'(104명, 40.6%)으로 나타났다. 또한 불만족스러운 이유로는 '제시된 조건이 적절하지 않다(50명, 51.1%)', 추천 결과가 너무 포괄적이다(23명, 24.0%) 등의 내용이 다수를 차지하고 있었다. 이를 통해 현재 조건으로 제시되어 있는 '평균연봉'과 '직업전망'이라는 조건에 대한 수정이 필요함을 알 수 있었다.

3) KNOW 사용 후, 도움정도 비교

학생들로 하여금 실제 KNOW사이트에 접속하여 각 메뉴를 검색하도록 하는 과제를 부여하고 그 과제를 수행하면서 설문지에 답하도록 하는 방식으로 KNOW 사용 후, 도움정도를 살펴보았다. '각 검색방법에 대한 도움정도'에 대해 질문하였고, 그 결과는 <표 14>와 같다.

<표 14> 가장 도움 되는 검색 방법

구분	빈도	비율(%)
키워드로 직종 찾기	87	33.1
조건별 검색	39	14.8
나의 특성에 맞는 직업 찾기	69	26.2
분류별 검색	68	25.9
합계	263	100.0

또한, 도움이이유에 대해서는 자유기술하게 하였고, 그것을 내용별로 묶어 빈도를 살펴 보았다. KNOW 검색메뉴 중, 가장 도움이 되는 검색 메뉴는 '키워드 직종 찾기'로 (87명, 33.1%)로 나타났고, '나의 특성에 맞는 직업 찾기'(26.2%)와 '분류별 검색'(25.9%)가 그 뒤를 이었다. 도움이 되는 이유로는 '간편성'과 관련된 내용이 가장 많았고(64명, 69.6%), 이어서 '정확성'과 관련된 내용이 많았다(15명, 16.3%). 조건별 검색에 대한 도움정도 지각이 가장 낮아, 이에 대한 개선이 필요함을 보여주었다.

KNOW사용 전과 후의 차이를 전체적으로 살펴보았을 때(<표15>), '나의 특성에 맞는 직업 찾기'메뉴에 대한 사용 전 선호도가 가장 높았으나 사용 후 도움정도 비율은 큰 폭으로 감소했다.

<표 15> 사용 전 선호도와 사용 후 도움정도 비교

구분	사용 전 선호도	사용 후 도움정도
키워드로 직종 찾기	44(16.5)	87(33.1)
조건별 검색	65(24.4)	39(14.8)
나의 특성에 맞는 직업 찾기	141(53.0)	69(26.2)
분류별 검색	16(6.0)	68(25.9)
합계	266(100.0)	263(100.0)

나. '키워드로 직종찾기'메뉴에 대한 정보품질평가

KNOW는 크게 “키워드로 직종찾기, 조건별 검색, 나의 특성에 맞는 직업찾기, 분류별 검색” 24가지 직업정보 검색메뉴로 구성되어 있다. 이 가운데 “키워드로 직종찾기” 메뉴는 가장 첫 번째 제시된 메뉴로, 직종명 혹은 업무와 관련된 키워드를 입력하여 그 직종과 관련된 다양한 정보를 검색할 수 있는 메뉴이다. 즉, 각 직업에 대해 <하는 일> <교육/자격/훈련> <임금/직업만족도/전망> <능력/지식/업무환경> <성격/흥미/가치관> 하위 메뉴로 구성되어 있어 각각을 클릭하면 해당 내용의 설명을 볼 수 있도록 되어 있기 때문에 본인이 검색하려는 직업에 대한 상세한 정보를 볼 수 있다.

이에 비해 '조건별 검색'은 '평균연봉(3000만원 미만, 3000~4000미만, 4000~5000미만, 5000 이상)'과 '직업전망(매우밝음, 밝음, 보통, 전망안 좋음)'을 기준으로 검색하는 것인데, 이 조건에 따라 매우 많은 직업이 검색되고, 구체적인 하나의 직업에 대해서는 결국 키워드찾기로 그 직업에 대해 살펴보도록 되어있다.

'나의 특성에 맞는 직업찾기'도 하나의 구체적인 직업을 검색하는 메뉴가 아니라 다양한 조건(지식으로 찾기, 업무수행능력으로 찾기, 통합으로 찾기)으로 검색하여 다양한 직업을 검색할 수 있는 메뉴로서, 조건을 통해 하나의 직업을 찾게 되면, 결국 '키워드찾기' 메뉴로 연결되어 그 직업에 대해 살펴보도록 되어 있다.

'분류별 검색'도 직업을 9개로 구분(관리·경영·금융·보험/ 교육·연구·법률·보건/ 사회복지·문화·예술·방송/ 운송·영업·판매·경비/ 미용·숙박·여행·스포츠·음식/ 건설·기계·재료·화학·섬유/ 전기·전자·정보통신/ 식품·환경·농림어업·군인/ 녹색직업)하여 각 직업의 조건 검색을 통하여 하나의 직업을 찾아가도록 되어 있고, '조건별 검색', '나의 특성에 맞는 직업찾기' 메뉴와 마찬가지로 하나의 직업이 정해지면 결국 '키워드찾기'메뉴로 그 직업에 대해 살펴보도록 되어있다.

이렇듯, 검색메뉴는 최종적으로 '키워드검색' 하나로 귀결된다. 키워드검색은 처음부터 직업 검색어를 넣고 검색하는 것이라면, 다른 3가지 메뉴는 검색하는 사람이 아직 명확히

색하려는 직업을 정하지 못했을 때 다양한 조건으로 검색하면서 하나의 직업을 찾도록 하는 과정이라 하겠다. 이러한 이유로 본 연구에서는 ‘키워드로 찾기’ 메뉴에 대해서만 정보 품질을 살펴보고, 각 하위메뉴에 대한 정보품질 평가결과는 다음과 같다.

<하는 일> 정보의 품질은 전체적으로 백점으로 환산했을 때 67.9점 정도의 수준인 것으로 나타났다. 10점을 기준으로 했을 때는 신뢰성이 7.3점으로 가장 높았고, 완전성이 5.8점으로 가장 낮았다.

<표 16> <하는 일> 정보품질 평가

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
이해성	265	2.0	10.0	7.2	1.37
유용성	265	2.0	10.0	6.9	1.51
신뢰성	265	2.0	10.0	7.3	1.46
완전성	265	2.0	10.0	5.8	1.60
백점 환산	265	20.0	100.0	67.9	11.37

<교육/자격/훈련> 정보의 품질은 전체적으로 백점 기준으로 70.6점 정도의 수준인 것으로 나타났다. 10점을 기준으로 이해성이 7.4점으로 가장 높았고, 완전성이 6.3점으로 가장 낮았다.

<표 17> <교육/자격/훈련> 정보품질 평가

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
이해성	265	3.0	10.0	7.4	1.22
유용성	265	2.0	10.0	7.2	1.42
신뢰성	265	2.0	10.0	7.3	1.44
완전성	265	2.0	10.0	6.3	1.60
백점 환산	265	22.5	100.0	70.6	11.29

<임금/직업만족도/전망> 정보의 품질은 전체적으로 백점으로 환산했을 때 71.7점 정도의 수준인 것으로 나타났다. 10점을 기준으로 이해성이 7.7점으로 가장 높았고, 완전성이 6.6점으로 가장 낮았다.

<표 18> <임금/직업만족도/전망> 정보품질 평가

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
이해성	264	4.0	10.0	7.7	1.25
유용성	264	3.0	10.0	7.4	1.40
신뢰성	264	2.0	10.0	7.0	1.60
완전성	263	2.0	10.0	6.6	1.57
백점 환산	263	45.0	100.0	71.7	11.29

* 정보품질 4개 요소는 각각 5점 척도 2개 문항으로 구성되어 있다.

<능력/지식/업무환경> 정보의 품질은 전체적으로 백점 기준으로 69.4점 정도의 수준인 것으로 나타났다. 10점을 기준으로 이해성이 7.2점으로 가장 높았고, 완전성이 6.5점으로 가장 낮았다.

<표 19> <능력/지식/업무환경> 정보품질 평가

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
이해성	263	2.0	10.0	7.2	1.49
유용성	263	2.0	10.0	7.0	2.98
신뢰성	263	2.0	10.0	7.1	1.43
완전성	263	2.0	10.0	6.5	1.66
백점 환산	263	20.0	100.0	69.4	12.69

<성격/흥미/가치관> 정보의 품질은 전체적으로 백점 기준으로 69.9점 정도의 수준인 것으로 나타났다. 10점을 기준으로 이해성이 7.2점으로 가장 높았고, 완전성이 6.6점으로 가장 낮았다.

<표 20> <성격/흥미/가치관> 정보품질 평가

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
이해성	263	2.0	10.0	7.2	1.53
유용성	263	2.0	10.0	7.1	1.62
신뢰성	263	2.0	10.0	7.1	1.61
완전성	263	2.0	10.0	6.6	1.68
백점 환산	263	20.0	100.0	69.9	13.62

이상에서 살펴본 정보품질에 대한 평가점수를 '메뉴 항목별'과 '평가요소별'로 묶어 정리해보았고, 그 결과는 <표19>, <표20>과 같다. 메뉴 항목별 정보 품질을 전체적으로 비교해보았을 때, <임금/직업만족도/전망>의 정보 품질이 71.7로 가장 높았고, <하는 일>의 정보 품질이 67.9점으로 가장 낮았다.

<표 21> 정보품질 평가 종합(메뉴 항목별)

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
하는 일	265	20.0	100.0	67.9	11.37
교육/자격/훈련	265	22.5	100.0	70.6	11.29
임금/직업만족도/전망	263	45.0	100.0	71.7	11.29
능력/지식/업무환경	263	20.0	100.0	69.4	12.69
성격/흥미/가치관	263	20.0	100.0	69.9	13.62
전체				69.9	12.05

평가요소별 정보품질을 전체적으로 비교해보았을 때, 이해성의 정보품질 점수가 73.4점으로 가장 높았고, 반면에 완전성 점수가 63.7점으로 가장 낮았다.

<표 22> 정보품질 평가 종합(평가요소별)

구분	사례 수	최소값	최대값	평균	표준편차
이해성	261	34.0	100.0	73.4	9.92
유용성	261	28.0	100.0	71.5	11.60
신뢰성	261	24.0	100.0	70.9	11.08
완전성	261	30.0	100.0	63.7	12.37
전체				68.5	10.05

V. 결론 및 제언

1. 요약 및 결론

본 연구는 진로탐색 과정에 있는 공대학생들을 대상으로 국가차원에서 개발된 직업정보 시스템(KNOW)에 대한 인식과 평가정도를 파악하여 KNOW의 개선방안을 제시하기 위해서 수행되었다. 주요 연구결과를 요약하고, 결론을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 대학생들이 KNOW를 얼마나 알고 있는지 살펴본 결과, 전체 응답자 266명 중 '알았다'고 응답한 학생은 20명(7.5%), '몰랐다'고 응답한 학생은 225명(84.6%)으로, 대부분의 대학생들이 KNOW를 알지 못하는 것으로 나타났다. 이는 KNOW인지도가 매우 낮은 것을 보여주는 것으로, KNOW에 대한 적극적 홍보가 필요함을 알 수 있었다.

둘째, 이용자 반응은 시스템에 대한 애호도와 진로준비에 대한 유용성, 두 가지 측면에서 살펴보았다. 먼저 ① 애호도는 KNOW에 대한 '재방문 의향, 향후 지속적 방문 의향, 타인에게의 추천 의향' 등 3개 문항, 그리고 ② 진로준비에 대한 유용성(도움정도)는 KNOW 활용 후 '하고 싶은 일이 보다 명확해 졌는지, 진로준비의 중요성을 더 깊이 느끼게 되었는지, 시스템 검색을 계기로 진로준비를 더 적극적으로 하게 될 것 같은지' 등 3개 문항을 통해 살펴보았다. 그 결과, ① 애호도는 평균 3.67점 (5점 척도), 백점으로 환산하면 73.5점으로 나타났고, ② 진로준비에 대한 유용성(도움정도)는 평균 3.53점 (5점 척도), 백점 환산 시 70.6점으로 나타났다.

셋째, 4가지 직업정보 검색 메뉴 중, 가장 먼저 검색하고 싶은 메뉴는 무엇이며 그 이유는 무엇인가'라는 질문을 통해 사전 선호도를 살펴보았다. 그 결과, '나의 특성에 맞는 직업 찾기(141명, 53.0%)'가 과반을 넘었고, 이어서 '조건별 검색(65명, 24.4%)', '키워드로 직종 찾

기(44명, 16.5%)의 순서인 것으로 나타났다.

또한 그 이유로는 '가장 알고 싶은 사항이어서(134명, 50.4%)'가 과반을 약간 넘겼고, 이어서 '알고 싶은 것 가장 쉽게 찾을 수 있을 것 같아서(107명, 40.2%)'의 순서인 것으로 나타났다. 기타 이유로 기술한 내용으로는 '나의 특성(적성)에 맞는 일(직업)이 궁금해서' 라고 응답한 경우가 대부분으로 나타나 자신의 특성에 맞는 직업이 무엇인지에 대한 요구가 매우 큼을 알 수 있었다.

넷째, KNOW 사용 후, 만족도와 도움정도를 살펴본 결과, KNOW 검색 메뉴 중 불만족이 가장 큰 것은 '조건별 검색'(104명, 40.6%)으로 나타났다. 또한 불만족스러운 이유로는 '제시된 조건이 적절하지 않다(50명, 51.1%)'가 다수를 차지하고 있는 것으로 나타나 현재 조건으로 제시되어 있는 '평균연봉'과 '직업전망'이라는 조건에 대한 수정이 필요함을 알 수 있었다. 또한 가장 도움이 되는 검색 메뉴는 '키워드 직종 찾기'로 (87명, 33.1%)로 나타났고, 도움이 되는 이유로는 '간편성'과 관련된 내용이 가장 많아(64명, 69.6%), 자신이 원하는 것을 간편하게 찾을 수 있도록 메뉴를 개발하는 것이 이용자의 도움지각을 높일 수 있음을 알 수 있었다.

다섯째, KNOW '키워드로 직종찾기'의 하위 메뉴인 <하는 일>, <교육/자격/훈련> <임금/직업만족도/전망> <능력/지식/업무환경> <성격/흥미/가치관> 각각에 대하여 이해성, 유용성, 신뢰성, 완전성의 측면에서 정보품질을 평가해보았다. 그 결과, ① 메뉴별 품질을 전체적으로 보았을 때, 69.9점(100점 기준)으로 나타났고, ② 각 메뉴별로 비교해보았을 때, <임금/직업만족도/전망>의 정보품질이 가장 높게 나타났으며(평균 71.7점/100점), <하는 일>의 정보품질이 가장 낮은 것으로 나타났다(평균 67.9점/100점). ③ 평가요소별 전체적으로 보았을 때, 68.5점(100점 기준)으로 나타났고, ④ 각 평가항목별로 보았을 때, 이해성의 점수가 가장 높게 나타났으며(평균 73.4점/100점), '완전성'의 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다(평균 63.7점/100점). 이러한 결과는 '키워드로 직종찾기'의 5가지 메뉴에 대한 정보 품질을 높여 궁극적으로 KNOW의 품질을 높이기 위해서는 '완전성'에 대한 보완이 가장 필요함을 보여주었다. 즉, 이용자들이 알고 싶어 하는 정보를 더 추가하고, 더 깊이 있는 내용을 제시하는 방향으로 개선이 필요하며, 특히, <하는 일>에 대한 정보의 보완이 필요함을 보여주었다.

이러한 결과를 통해 볼 때, KNOW의 개선방안에 대해 다음과 같은 결론을 내릴 수 있겠다. 첫째, KNOW는 이공계 대학생들이 자신의 진로를 탐색하는 과정에서 선호되고 즐겨 찾는 직업정보시스템으로 활용될 가능성이 높다. 둘째, KNOW활용은 이공계 대학생들이 진로결정 및 진로준비 동기 향상에 도움이 된다. 셋째, KNOW활용도를 높이기 위해서는 현재의 낮은 인지도를 개선해야할 과제가 무엇보다 시급하다. 넷째, 검색메뉴 중에서는 '조건별 검색'에 대한 메뉴의 개선이 시급하며 제시된 조건의 다양화, 검색 후 제시되는 결과의 구체화를 포함하는 방향으로 수정이 필요하다. 다섯째, '키워드로 직종찾기'의 5가지 메뉴 중에서는 <하는 일>에 대한 정보의 보완이 필요하며, 이용자들이 알고 싶은 정보를 더 추가하고, 더 깊이 있는 내용을 제시하는 방향으로 개선하여 정보의 '완전성'을 높이는 것이

필요하다. 여섯째, 웹사이트 운영과 관련하여 고객의 요구가 반영되고 참여할 수 있는 양방향 소통형의 열린 시스템을 위한 메뉴가 우선적으로 포함되어야 할 것이다.

2. 제언

본 연구는 국가차원에서 개발된 직업정보시스템(KNOW)에 대한 대학생 수요자의 평가를 통해 시스템 개선에 대한 구체적 제안을 하였다는 점에서 의의를 지닌다. 특히, 기존의 웹사이트 정보품질 연구와 달리, 대학생을 대상으로 한 진로탐색 수업에서 “KNOW를 활용한 직업정보탐색 과제”를 부여하고 그 과제를 수행하면서 설문을 작성하도록 함으로써 시스템 전체에 대한 평가보다는 구체적인 메뉴별 평가에 초점을 두고 시스템에 대한 이용자의 요구를 보다 구체적으로 파악했다는 점은 본 연구가 지니는 특징이다.

이러한 의의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 제한점을 지니며 향후 연구에서는 이를 보완한 연구가 진행되어야 할 것이다. 첫째, 자료 수집을 위해 과제로 제시한 것이 구체적 자료를 얻을 수 있었다는 점에서는 장점이 되지만, 반면에 자신의 의견을 솔직히 표현한다는 점에서는 장애가 될 수 있다는 점이다. 물론, 본 연구에서도 이러한 점을 고려하여 학생들에게 “과제안내” 인쇄물을 통해 과제부여이유를 설명해주고, 이 수업과제를 연구 자료로 사용하는데 동의하지 않는 학생들의 것은 제외시킬 것이라는 안내를 하는 등 자발적인 연구 협력을 위한 조치를 취했지만 여전히 문제의 가능성은 남아있다. 후속연구에서는 구체적 정보를 얻을 수 있으면서도 자율적 반응의 가능성을 보다 높이는 자료수집 방안을 강구해볼 필요가 있겠다.

둘째, 본 연구에서 제시된 결과는 충남지역 K 대학의 공대학생들로부터 산출되었다는 점에서 전체 공과대 대학생 및 타계열 대학생들에게 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 향후에는 다양한 표본을 대상으로 한 반복적 연구를 통해 수요자의 요구를 파악하여 개선방안을 도출할 필요가 있다.

끝으로, KNOW에 포함되어 있는 정보는 각 분야별로 매우 다양하다는 점을 고려할 때, 연령대별, 성별, 학력별, 계열별, 전공별 수요자 간, KNOW에 대한 인식 및 평가의 차이를 비교분석하는 연구도 KNOW 개선의 구체적 방안을 제시하는데 유용할 것이다.

참 고 문 헌

- 강혜영, 박가열(2014). 이공계 대학생이 지각한 한국직업정보시스템(KNOW)의 유용성과 한계. **한국직업정보시스템(KNOW) 활용과 미래비전 심포지엄 자료집**, 20-67. 한국고용정보원.
- 강혜영(2014). 상담교재에 나타난 '정보제공'기법의 정의와 방법에 대한 고찰. **대한공업교육학회지**, 39(2), 144-164.
- 강혜영, 이제경(2008). **진로지도 및 경력개발을 위한 교육과정 개발**. 노동부 직업훈련 신고수법 연구과제 개발 보고서. 한국기술교육대학교.
- 김나현(2005). **정보품질 요인의 적합한 구조파악과 상관관계에 관한 연구**. 연세대학교 대학원 석사학위논문. 미간행.
- 박가열, 김균(2014). 한국직업정보시스템(KNOW) 과거, 현재, 그리고 의도된 미래. **한국직업정보시스템(KNOW) 활용과 미래비전 심포지엄 자료집**, 76-117. 한국고용정보원.
- 박기문, 이규녀(2009). 대학생의 진로개발과 취업준비에 대한 인식 연구. **대한공업교육학회지**, 34(2), 103-127.
- 서다혜, 강혜영(2014). 취업정보센터 웹사이트 이용자의 콘텐츠 특성에 대한 지각이 이용자 반응에 미치는 영향. **실천공학교육논문지**, 6(2), 111-117.
- 이동혁(2010). 대학 진로관련 교과목의 효과성 검증 연구 분석. **상담학연구**, 11(2), 657-683.
- 이명훈, 이상민, 테라다모리키(2014). 대학생의 진로 관련 인식, 직업기초능력, 직업가치. **대한공업교육학회지**, 39(2), 58-80.
- 이병일(2014). **공공운영 취업정보사이트 개선을 위한 탐색적 연구**. 서울시 청년일자리 허브 연구보고서.
- 이시환, 정세현, 김용겸(2001) 웹사이트 재방문 의도에 영향을 미치는 요인. **인터넷 비즈니스 연구**, 2(1) 73-118
- 이제경, 선혜연, 김선경(2012). **대학생의 효율적 진로상담 체계 구축을 위한 진로문제 유형분과 개입방안**. 한국기술교육대학교 HRD연구센터.
- 이정우, 윤성철, 이슬(2003) 계층적 군집분석을 통한 정보품질의 차원과 요소들에 관한 연구. **한국 경영정보학회 춘계학술대회 자료집**.
- 이지연(2001). **고등교육단계에서의 효율적인 진로지도 방안 연구: 4년제 일반대학을 중심으로**. 한국직업능력개발원 연구보고서.
- 임광현, 한상우(2010). 청년층 고용동향분석 및 고용정보 제공웹사이트에 대한 정보접근 및 정보활용 분석. **한국정책연구**, 10(3), 319-342.
- 임언, 이지연, 윤희한(2004). **이공계 대학생의 전공 및 진로탐색 프로그램 개발Ⅱ**. 연구보고서 2004-8, 한국직업능력개발원.
- 임언, 최동선, 강혜영(2006). **대학취업지원기능 확충사업 효과분석 및 개선방안 연구**. 한국직업능력개발원 연구보고서.
- 정경희, 김형래, 이성열(2007) 취업정보 사이트의 서비스 품질현황 및 비교 연구. **한국 인터넷 정보학회 학술 발표대회 논문집**, 8(1), 291-297.
- 정철영 외(2006). **대학생을 위한 진로지도 프로그램**. 한국고용정보원 연구용역보고서.
- 조규만(2007). **K사의 고객 정보시스템의 정보품질 평가 모델에 관한 탐색적 연구**. 한양대학

- 교 대학원 석사학위논문. 미간행.
- 조철호(2012) 취업정보사이트의 웹서비스 품질이 가치, 고객만족, 재방문의도에 미치는 영향: 직업탐색유형의 조절효과. *서비스경영학회지*, 13(5), 1-29.
- 한국고용정보원(2014). **대학생을 위한 취업교육: 진로계획 수립과 노동시장의 이해**. 한국고용정보원 연구보고서.
- 허은영(2009). 대학생 대상 진로지도 교과목 운영의 효과. *직업교육연구*, 28(4), 77-94.
- 황매향, 손만익, 강혜영(2007). 대학생 대상 진로탐색 교과목 운영의 효과. *아시아교육 연구*, 8(1), 71-91.
- Gordon, V. N. (2007). *The undecided college student: An academic and career advising challenge(3rd ed.)*. Illinois: CHARLES C THOMAS·PUBLISHER, LTD.
- Lapan, R. T. (2004). *Career development: Across the K-16 years*. VA: American Counseling Association.
- Luzzo, D. A. (2000). *Career counseling of college students*. American Psychological Association.
- Sanrock, J. W. (2002). *Adolescence(9th ed.)*. 김현정 외 공역(2004). **청년심리학**. 서울: 박학사.
- Sharf, R. S. (2008). **진로발달이론을 적용한 진로상담**[*Applying career development theory to counseling, 4/E.*] (이재창 외 공역). 서울: 아카데미프레스(원전은 2006년에 출판).
- Super, D. E. (1990). A life-span, life-space to career development. In D. Brown, L, Brooks, & others (Eds.), *Career choice and development: Applying contemporary theories to practice(2nd ed., pp.197-261)*. San Francisco: Jossey-Bass.

<Abstract>

**A Study on the Improvement of Korea Network
for Occupations and Workers(KNOW):
Focused on the Engineering Students
in College Career Courses**

Hye-Young Kang*, Ka-Yeul Park**

The purpose of this study was to identify the improvement plan of Korea Network for Occupations and Workers(KNOW) in terms of the information quality and usefulness for undergraduate students. 'Homework of occupational information exploration' as research instrument was assigned to the engineering students taking career courses at KoreaTech in Chungnam province, Korea. Data was collected from two-hundred sixty six college students.

The main results were as follows: The percentage of awareness of KNOW was very low(7.5%), but the mean of preference(73.5) and usefulness of career readiness(70.6) of KNOW were likely to be high. The information quality of KNOW was analysed in terms of both menu bar and evaluative components. In menu bar, the highest mean of information quality was 'wage, job satisfaction, and job outlook' menu bar(71.7). On the other hand 'task information on the job' had the lowest mean. In evaluative component, the highest mean of information quality was understandability(73.4), whereas the completeness was at the bottom(63.7). These results implied that the KNOW has the usefulness for engineering students to explore the occupational information and to make ready for career. Nevertheless, it is needed to publicize KNOW and to redeem menu bar and contents for the improvement of this online system.

Key words : Korea Network for occupations and Workers (KNOW), engineering student, career course, occupational information

* Correspondence : Professor, KOREATECH, hy97kang@koreatech.ac.kr

** Correspondence : Research Fellow, Korea Employment Information Service, kypark@keis.or.kr