

# 취업정보 웹사이트의 만족도와 이용의도에 미치는 영향요인 분석\*

## An Analysis of the Factors Influencing the Satisfaction and Intention of Job Information Websites

장 로 사 (Rosa Chang)\*\*

김 성 희 (Seonghee Kim)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 제4차 산업혁명과 관련된 연구들이 다양한 학문분야에서 부상하고 있는 가운데 문헌정보학계에서 취업정보나 취업정보 웹사이트와 관련한 향후 연구들을 활성화시키고자하는 목적으로, 취업정보 웹사이트의 품질과 이용자 특성 요인이 기술수용모델을 중심으로 하여 만족도와 이용의도에 미치는 영향관계를 규명하였다. 설문조사는 취업정보 웹사이트 이용자 230명을 대상으로 실시하였으며, 조사된 데이터는 구조방정식 모형을 적용하여 분석하였다. 검증결과, 정확성, 보안성, 자기효능감, 인지된 이용용이성은 인지된 유용성에, 최신성, 자기효능감, 개인혁신성은 인지된 이용용이성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 인지된 유용성과 인지된 이용용이성은 만족도에, 만족도는 이용의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

### ABSTRACT

This study defined the influence of the quality of job information websites and of user characteristic factors on the user satisfaction and on the intention of the use thereof based on the technical acceptance model to activate research on job information or job information websites in the category of Library and Information Science, amid studies on the Fourth Industrial Revolution in various disciplines emerging. 230 users experienced in job information websites were surveyed. The surveyed data were analyzed by applying the structural equation model. The results are as follows. Accuracy, security, self-efficacy, the perceived easiness of use had a positive effect on the perceived usefulness. Up-to-dateness, self-efficacy, individual innovation had a significant effect on the perceived easiness of use. The perceived usefulness and the perceived easiness of use had a positive effect on user satisfaction, and the user satisfaction had a significant effect on the intention of use.

키워드: 취업정보 웹사이트, 만족도, 이용의도, 기술수용모델, 웹사이트 품질, 이용자 특성, 제4차 산업혁명  
Job Information Website, Satisfaction, Intention, Technology Acceptance Model,  
Website Quality, User Characteristic, Fourth Industrial Revolution

\* 본 연구는 중앙대학교 대학원 박사학위논문 중 일부를 발췌하여 요약·수정한 것임.

\*\* 동원대학교 문헌정보데이터관리과 강사(rschang120@gmail.com) (제1저자)

\*\*\* 중앙대학교 사회과학대학 문헌정보학과 교수(seonghee@cau.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2018년 5월 24일 논문심사일자 : 2018년 6월 5일 게재확정일자 : 2018년 6월 21일  
한국비블리아학회지, 29(2): 127-148, 2018. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.2.127]

## 1. 서론

미래연구의 전문가들은 인공지능과 같은 과학기술의 발달, 청년실업, 비정규직의 증가로 인한 노동시장의 변화와 저출산에 따른 경제활동 인구의 감소는 2030년의 직업세계에 상당한 변화를 초래하게 될 것이라고 예견하였다. 또한 인구의 20% 이상이 65세 이상인 고령화 사회로 일하는 노인인구의 증가도 미래 직업세계에 큰 영향을 미치게 될 것이라고 예측하였다(장주희 2014, 44). 즉, 다가올 미래사회에는 정규직보다는 프로젝트 단위로 채용하는 경우가 많아질 것이며, 평생직장이라는 개념의 종말을 초래할 것이다(장주희 2013, 2). 이는 한 직장에서 평생 일하는 개념에서 앞으로는 많은 사람들이 나이를 초월하여 청년시기에서부터 노년시기에 이르기까지 계속적으로 취업을 준비해야 하는 직업 형태로 변화하게 될 것임을 시사한다.

또한 도래하고 있는 장래의 제4차 산업혁명(4IR: Fourth Industrial Revolution) 시대에는 인공지능의 기술적 발달로 인해 사람의 일자리에 인공지능이 대체됨에 따라 일자리 부족현상이 나타나게 될 것이며(안상희, 이민화 2016, 2347), 이는 구직자들 간의 경쟁을 더욱 치열하게 만들 것이다.

따라서 향후 맞이하게 될 직업적으로 불확실성이 큰 미래의 사회에 효과적으로 대처하기 위해서는 무엇보다 개인과 조직(대학, 도서관, 취업정보센터 등), 나아가서 국가 차원에서 취

업정보를 효율적으로 관리하고 활용하는 능력이 더욱 중요시된다. 특히 여러 관종의 도서관 중에서도 대학도서관과 공공도서관은 취업정보 서비스에 대한 이용자들의 정보요구가 많아질 것이며, 대학도서관은 4년제 종합대학교 보다는 직업교육과 취업이 중시되는 전문대학의 도서관에서 취업정보 서비스를 보다 활성화시켜야 할 필요성이 점차 증가될 것으로 보인다.

이에 따라 문헌정보학계에서는 최근 도서관의 취업정보 서비스와 관련된 연구들이 계속적으로 수행되고 있다(김문규 2010; 김보인 2013; 홍은정 2015). 그러나 이들의 연구에서 현황을 파악한 결과, 국내 대학도서관이나 공공도서관의 취업정보 서비스가 활성화된 사례는 많지 않은 것으로 조사되었다.

이렇듯 미래사회에 도서관에서 관리하고 제공하게 될 정보서비스 중 더욱 부각될 취업정보는 현재 오프라인 상에서 취업정보를 제공하는 곳보다 취업정보 웹사이트<sup>1)</sup>를 통해 대다수의 미취업자들이 취업정보를 획득하고 있는 추세이다. 이는 온라인상의 취업정보 웹사이트가 보다 다양한 정보를 제공하고 접근성이 용이하여 구인 혹은 구직 활동에 소요되는 시간을 절약시킨다는 편의성 측면에서 장점을 지니고 있기 때문이다(왕광영 2014, 7-8).

이에 지금까지 다양한 학문분야들에서 취업정보 웹사이트를 대상으로 한 연구들이 활발하게 수행되고 있다. 이 연구에서는 선행연구들보다 복합적인 연구모형을 설정함으로써 차별화를 두었다. 즉, 웹사이트의 품질에 이용자 특

1) 본 연구에서 취업정보 웹사이트란, 실질적인 채용정보만을 제공하는 취업정보 웹사이트뿐만 아니라 국가고시(공무원, 교원임용 등), 어학이나 자격증 관련정보, 합격수기 등 취업에 필요한 모든 정보를 제공하는 형태의 취업포털 웹사이트를 의미한다.

성을 추가하여 두 가지의 독립변인을 구성하고, 기술수용모델을 중심으로 만족도와 이용의도의 종속변인 모두에 미치는 영향에 대해 분석하였다.

본 연구의 결과는 개인이나 조직(대학, 도서관, 취업정보센터 등), 국가적으로 취업정보를 효과적으로 관리하고 활용하기 위한 기초자료로 이용될 수 있을 것이다. 또한 제4차 산업혁명 관련 연구들이 다양한 학문분야들에서 부상하고 있는 가운데 문헌정보학계에서 취업정보나 취업정보 웹사이트와 관련된 향후 연구들을 활성화시키는데 기여할 수 있을 것으로 보인다.

## 2. 선행연구

### 2.1 국내연구

#### 2.1.1 웹사이트의 품질에 대한 연구

국내에서 수행된 취업정보 웹사이트의 품질 요인을 제안한 연구들을 고찰하였다.

정경희, 김형래(2008)는 국내 취업정보 웹사이트를 정보, 전달, 환경의 3가지 품질요인으로 설정하여 구인자와 구직자 입장에서의 중요도와 만족도를 분석하였다. 평가 결과, 구인자와 구직자 모두 취업정보 웹사이트에서 중요하다고 판단하는 품질요인은 정보품질로 확인되었다.

오삼석, 정연수, 정대율(2012)은 취업정보 웹사이트의 품질을 3개로 대응성, 안전성, 정보품질로 나누어 이 요인들이 준거집단의 평가(구전효과)와 사이트 충성도 및 재구매 의도에 미

치는 영향력을 규명하였다. 그 결과, 서비스 품질 중 안전성과 정보품질은 준거집단 평가와 사이트 충성도에 직접적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

조철호(2012a)는 취업정보 웹사이트의 품질을 고객화, 웹디자인, 상호작용, 정보제공 4가지로 선정하였으며, 웹사이트 품질요인, 고객만족, 관계품질(신뢰, 관계몰입), 재이용의도 간의 인과적 관계를 검증하였다. 연구 결과, 웹사이트 품질 중 웹디자인, 상호작용, 정보제공이 고객만족에 직간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 고객만족과 관계품질 간의 관계에서 고객만족이 신뢰를 제외한 관계 품질에만 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 관계 품질과 재이용의도의 영향관계에서 관계몰입을 제외한 신뢰만이 재이용의도에 유의미한 영향을 주는 것으로 분석되었다.

조철호(2012b)는 취업정보 웹사이트의 서비스 품질 요인을 4개로 편의성, 심미성, 상호작용성, 정보신뢰성으로 구분하였으며, 서비스 품질, 가치, 고객만족, 재방문 의도에 이르는 인과 관계를 살펴보았다. 검증 결과, 가치에는 심미성과 상호작용성이 영향을 미치는 반면, 고객만족에는 심미성과 정보신뢰성이 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 또한 가치는 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가치와 고객만족 모두 재방문의도에 정(+)의 영향력을 갖는 것으로 규명되었다.

오나임(2013)은 채용 웹사이트의 콘텐츠 품질(텍스트, 멀티미디어)과 서비스 품질이 구직자들의 인지적, 감성적 평가와 지원의도에 영향을 미치는지를 밝혀내었다. 분석 결과, 채용공고의 텍스트 콘텐츠는 구직자들의 인지적 평

가에 영향을 미치는데 비해 멀티미디어 콘텐츠는 감성적 평가에 영향을 주는 것으로 나타났다. 인지적 평가가 구직자들의 최종 지원의도에 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

왕광영(2014)은 한국과 중국의 대학생 및 대학원생을 대상으로 하여 취업정보 사이트의 품질요인(편의성, 심미성, 상호작용성, 정보신뢰성)에 관한 양국 간 인식의 차이를 검증하였다. 조사 결과, 취업정보 사이트의 품질요인 중 상호작용성을 제외한 편의성, 심미성, 정보신뢰성에 대한 한국과 중국 양국 대학생과 대학원생 간에 인식의 차이가 존재하는 것으로 확인되었다.

박성식, 박소현, 함유근(2016)은 취업정보 웹사이트의 품질요인을 심미성, 편의성, 상호성의 3가지로 구성하였으며, 웹사이트 품질을 전제로 신뢰도, 만족도 및 충성도 간의 인과관계를 분석하였다. 결과적으로 웹서비스 품질과 신뢰성 간에는 편의성과 상호성이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스 품질과 만족도 간에는 상호성만이 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 신뢰가 만족도에 영향을 주는 것으로 파악되었으며, 신뢰성 및 만족도와 충성도 간의 영향관계는 둘 모두에서 유의미한 것으로 검증되었다.

### 2.1.2 이용자 특성에 대한 연구

아직까지 국내에서는 취업정보 웹사이트를 대상으로 하여 이용자 특성 요인을 제안한 연구가 수행되지 않은 상태이다. 따라서 본 연구의 모형에 적합한 취업정보 웹사이트에 적용 가능한 이용자 특성 요인을 추출하기 위해 정보시스템(웹사이트, 모바일용 사이트, 소셜 미

디어 등)과 이용자 특성이 연관된 선행연구들을 모두 개관하였다.

성기문 외(2009)는 지식 교환 웹사이트의 이용자들의 개인 특성을 개인의 혁신성, 컴퓨터 자기효능감, 컴퓨터 불안감으로 확정하고 이들과 지식교환 웹사이트에 대한 개인의 태도(사용자 관여)가 지식공유 행위에 어떤 영향을 미치는지 파악하였다. 조사 결과, 특별변수인 개인의 혁신성은 상태변수인 컴퓨터 자기효능감, 컴퓨터 불안감에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 컴퓨터 자기효능감은 사용자 관여에 영향을 주고 있는 것으로 확인되었다.

신현식(2010)은 모바일 인터넷 서비스를 대상으로 하여 이용자 특성 요인을 주관적 규범으로 설정하였으며, 이것이 인지된 유용성과 사용의도에 미치는 영향을 살펴봄과 함께 개인 혁신성향이 갖는 조절효과를 검증하였다. 분석 결과, 주관적 규범은 인지된 유용성과 사용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 혁신성향이 낮은 집단보다 높은 집단에서 주관적 규범이 인지된 유용성과 사용의도에 주는 영향은 적은 것으로 측정되었다.

권혁인 외(2011)는 소셜커머스의 품질을 이용자 개인 특성과 시스템의 품질로 구분하여 평가하였으며, 여기서 개인의 특성은 주관적 규범, 흥미성, 혁신성, 자기효능감의 요인으로 선정하였다. 검증 결과, 개인 특성 요인 중 주관적 규범은 인지된 유용성에, 혁신성과 자기효능감은 인지된 이용 용이성에, 흥미성은 둘 모두에 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

김용일, 이관표(2012)는 펜션상품 전자상거래 이용자의 특성을 인터넷 자기효능감으로 확정하고 수용태도와 만족 간의 관련성을 규명하

였다. 평가 결과, 인터넷 자기효능감은 사용의 용이성과 유용성, 고객만족에 유의한 영향력을 갖는 것으로 나타났고, 이용자의 인터넷 자기효능감, 수용태도, 고객만족 간 관련성에서 정(+ )의 영향을 주는 것으로 분석되었다.

김용일, 황수영(2012)은 펜션 웹사이트 이용자 특성을 인터넷 자기효능감으로 설정하여 조절효과를 검증하였고, 이 요인이 만족도와 구전의도에 미치는 영향을 밝혀내었으며, 결과로서 인터넷 자기효능감은 안정성과 고객만족 간 관련성에서 완충조절효과가 입증되었다.

주영주, 설현남, 유나연(2013)은 이용자 특성 요인으로 모바일 자기효능감과 주관적 규범을 확정하였으며, 이들이 지각된 용이성과 유용성, 수용의도에 미치는 영향을 살펴보았다. 연구 결과, 모바일 자기효능감, 주관적 규범은 지각된 용이성에 영향을 미치며, 모바일 자기효능감, 주관적 규범, 지각된 용이성은 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 주는 것으로 분석되었다.

류승연(2014)은 이용자의 특성을 주관적 규범 요인으로 설정하고 이와 더불어 인지된 유용성, 용이성, 유희성 요인들이 사내 SNS 사용의도에 미치는 영향을 파악하였으며, 4개의 요인 중 주관적 규범이 사용의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

구희진, 박성열, 김수영(2016)은 이용자 특성 요인으로 혁신속성, 자아효능감, 주관적 규범을 선정하였으며, 이와 함께 시스템 품질이 혁신저항과 수용의도에 미치는 영향을 연구하였으며, 자아효능감, 주관적 규범, 혁신저항은 수용의도에 유의한 영향력을 갖는 것으로 규명되었다.

## 2.2 국외연구

### 2.2.1 웹사이트의 품질에 대한 연구

현재까지 수행된 취업정보 웹사이트의 품질요인을 제안한 국외연구들을 조사하였다. Birgelen et al.(2008)은 취업정보 웹사이트의 정보의 적합성, 정확성, 적시성, 웹사이트의 이용용이성이 웹사이트에 대한 태도와 회사에 갖게 되는 호감의 정도 및 최종 입사 지원의도에 미치는 영향을 연구하였다. Kuppusamy and Ganesan(2016)은 구직자들의 취업 성공에 기여하는 요인들을 파악하였으며, 요인은 채용기간에 대한 접근성, 정보접근성, 인터넷 접근성, 취업정보 웹사이트의 유저빌리티, 비용효율성을 포함하였다. Priyadarshini et al.(2017)은 취업정보 웹사이트의 품질이 유희성과 유용성 및 구직자의 취업정보 웹사이트에 대한 태도에 미치는 영향을 분석하였으며, 웹사이트의 품질요인으로는 정보의 정확성, 적합성, 적시성을 선정하였다.

### 2.2.2 이용자 특성에 대한 연구

취업정보 웹사이트를 대상으로 하여 이용자 특성 요인을 제안한 국외 선행연구들을 살펴보았다. Tong(2009)은 취업정보 웹사이트를 대상으로 하여 이용자가 도입되는 새로운 기술을 수용하려는 의도에 미치는 영향요인을 기술수용모델을 중심으로 분석하였으며, 요인으로는 개인적인 위험요인과 성과기대 요인 및 컴퓨터 자기효능감과 인터넷 관련 스트레스를 선정하였다. Huang and Chuang(2016)은 취업정보 웹사이트 이용에 영향을 미치는 요인을 이용자가 취업정보 웹사이트를 이용함으로써 기대하게 되는 결과와 취업정보 웹사이트 이용에 대한

태도 및 주관적 규범, 습관, 환경으로 설정하였으며, 취업정보 웹사이트 이용이 구직자의 실직 기간을 감소시키는지 즉, 어떠한 영향을 미치는지도 파악하였다.

위의 선행연구들에서 제안한 요인들을 종합함으로써 본 연구는 이전의 연구들보다 복잡한 연구모형을 구성하여 차별성을 갖는 취업정보 웹사이트의 품질 및 이용자 특성 요인을 최종적으로 선정하였다.

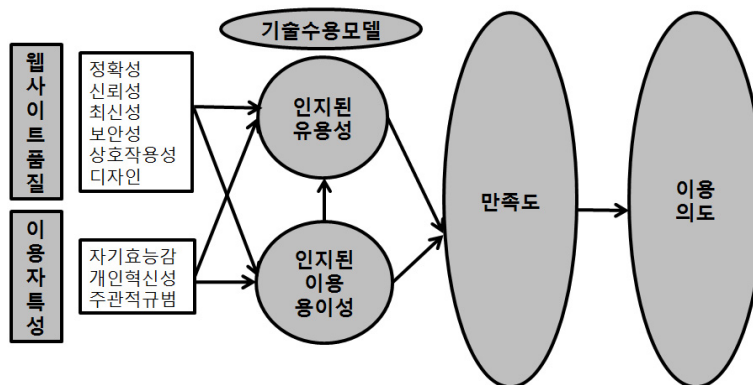
### 3. 연구 설계

#### 3.1 연구모형 및 가설설정

국내의 선행연구들에서 제안된 영향요인들을 바탕으로 하여 이 연구에 적합한 취업정보 웹사이트에 영향을 미치는 웹사이트의 품질 및 이용자 특성 요인을 확립하였다. 최종적으로 선정된 웹사이트의 품질 요인은 정확성, 신뢰성, 최신성, 보안성, 상호작용성, 디자인으로 6가지이며, 이용자 특성 요인은 3가지로 자기

효능감, 개인혁신성, 주관적 규범을 추출하였다. 이와 같이 선정된 웹사이트의 품질과 이용자 특성 요인이 기술수용모형을 중심으로 하여 취업정보 웹사이트의 만족도와 이용의도에 미치는 영향관계를 규명하고자 하였으며, 본 연구의 연구모형을 도식화하면 <그림 1>과 같다.

본 연구의 모형을 구체적으로 살펴보면, 독립변수에 포함되는 웹사이트의 품질과 이용자 특성 요인들이 매개변수인 기술수용모델의 요소인 인지된 유용성과 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미치는지 검증하고자 하였다. 또한 매개변수인 기술수용모델 간의 영향관계로서 인지된 이용용이성이 인지된 유용성에 유의미한 영향을 미치는지 규명하고자 하였다. 뿐만 아니라 인지된 유용성과 인지된 이용용이성이 만족도에 정(+)의 영향을 주는지 파악하고자 하였으며, 만족도가 이용의도에 통계적으로 유의한 영향력을 갖는지 분석하고자 하였다. 이를 조사하기 위해 총26개의 가설(상위가설 8개, 하위가설 18개)을 확립하였으며, 본 연구의 가설을 종합정리하면 <표 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

〈표 1〉 연구가설

가설항목	가설내용
H.1	취업정보 웹사이트의 품질은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.1.1	취업정보 웹사이트의 정확성은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.1.2	취업정보 웹사이트의 신뢰성은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.1.3	취업정보 웹사이트의 최신성은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.1.4	취업정보 웹사이트의 보안성은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.1.5	취업정보 웹사이트의 상호작용성은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.1.6	취업정보 웹사이트의 디자인은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.2	취업정보 웹사이트의 품질은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.2.1	취업정보 웹사이트의 정확성은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.2.2	취업정보 웹사이트의 신뢰성은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.2.3	취업정보 웹사이트의 최신성은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.2.4	취업정보 웹사이트의 보안성은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.2.5	취업정보 웹사이트의 상호작용성은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.2.6	취업정보 웹사이트의 디자인은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.3	취업정보 웹사이트 이용자의 특성은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.3.1	취업정보 웹사이트 이용자의 자기효능감은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.3.2	취업정보 웹사이트 이용자의 개인혁신성은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.3.3	취업정보 웹사이트 이용자의 주관적규범은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.4	취업정보 웹사이트 이용자의 특성은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.4.1	취업정보 웹사이트 이용자의 자기효능감은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.4.2	취업정보 웹사이트 이용자의 개인혁신성은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.4.3	취업정보 웹사이트 이용자의 주관적규범은 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.5	취업정보 웹사이트의 인지된 이용용이성은 인지된 유용성에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.6	인지된 유용성은 취업정보 웹사이트의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.7	인지된 이용용이성은 취업정보 웹사이트의 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
H.8	취업정보 웹사이트의 만족도는 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.2 변수의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구는 크게 9개의 독립변수와 각각 2개의 매개변수 및 종속변수로 구성되어 있다. 세부적으로 9개의 독립변수는 웹사이트의 품질과 연관된 변수 6개와 이용자 특성과 관련된 변수 3개로 구분되어 있다. 또한 매개변수는 인지된 유용성과 인지된 이용용이성 2개로 분류되어 있으며, 종속변수는 만족도와 이용의도 2개로 나누어져 있다. 본 연구의 독립변수와 매개변수 및 종속변

수에 대한 조작적 정의 및 측정항목을 확립하였으며, 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

3.2.1 독립변수

1) 웹사이트의 품질

(1) 정확성

본 연구에서 정확성은 취업정보 웹사이트에서 제공하는 취업정보의 정확성의 정도로 정의하였으며, 이를 파악하기 위한 항목은 ① 제공되는 취업정보 콘텐츠의 정확성의 정도와 ②

검색의 정확성의 정도로 선정하였다.

(2) 신뢰성

신뢰성은 취업정보 웹사이트에서 제공하는 취업정보에 대한 신뢰감의 정도로 정의하였다. 이를 평가하기 위한 측정 항목은 ① 제공된 취업정보 콘텐츠에 대한 신뢰의 정도와 ② 이용자들 간의 취업정보 공유에 있어 다른 이용자가 제공한 취업정보를 신뢰하는 정도, ③ 이용자들 간의 취업정보 공유에 있어 취업정보를 제공한 다른 이용자에 대한 신뢰감의 정도로 구성하였다.

(3) 최신성

최신성은 취업정보 웹사이트에서 제공하는 취업정보의 적시성을 의미하는 것으로서, 취업정보 콘텐츠가 업데이트되는 정도와 시스템적인 측면에서 최신의 새로운 기술이 웹사이트에 도입되는지의 여부정도로 정의하였다. 이를 분석하기 위한 항목에는 ① 제공되는 취업정보 콘텐츠의 갱신정도와 ② 수정된 취업정보의 경우 처음으로 게시된 날짜와 개정된 날짜가 구분되어 표시되는지에 대한 최신성의 정도, ③ 시스템적으로 최신의 신기술이 웹사이트에 활용되는 정도를 포함하였다.

(4) 보안성

보안성은 이용자보호 측면에서 안정성이 보장되는지에 대한 취업정보 웹사이트의 보안성의 정도로 정의하였으며, 이를 검증하기 위한 측정항목은 ① 취업정보 웹사이트의 이용자 개인정보관리에 대한 보호 정도와 ② 제도적인 차원에서 웹사이트 보안정책이 제공되고 있는

지의 여부 정도, ③ 시스템적으로 보안시스템이 구축되어 있는지의 여부 정도로 규정하였다.

(5) 상호작용성

상호작용성은 취업정보 웹사이트의 관리자와 이용자 간 혹은 이용자들 서로 간의 쌍방향 커뮤니케이션이 효율적으로 이루어지고 있는지에 대한 상호작용성의 정도로 정의하였다. 이를 밝혀내기 위한 항목은 ① 취업정보 웹사이트에서 관리자의 질의응답 서비스에 대한 상호작용 수준의 정도와 ② 이용자들끼리 서로 취업정보를 공유할 수 있는 커뮤니티 공간의 존재여부 정도, ③ 이용자들 간에 취업정보를 공유하는 활성화 정도로 설정하였다.

(6) 디자인

디자인은 이용자가 취업정보 웹사이트를 이용하면서 갖게 되는 인터페이스에 대한 호감의 정도로 정의하였으며, 이를 측정하기 위한 항목은 ① 취업정보 웹사이트의 시각적인 매력의 정도와 ② 적절한 색상의 조합정도, ③ 적합한 글자형식의 사용 정도, ④ 효율적인 아이콘의 활용 정도, ⑤ 구조 파악의 용이성의 정도로 확정하였다.

2) 이용자 특성

(1) 자기효능감

본 연구에서 자기효능감은 취업정보 웹사이트에서 요구하는 취업정보를 성공적으로 탐색하여 획득할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음과 자신감의 정도로 정의하였으며, 이를 조사하기 위한 항목에는 ① 취업정보 웹사이트에서 원하는 취업정보를 검색할 수 있는 자신감의



정도와 ② 찾고자하는 취업정보를 실질적으로 어느 정도 획득하는지에 대한 능력의 정도를 포함하였다.

(2) 개인혁신성

개인혁신성은 새로운 기술이나 서비스에 대한 이용자 개인의 지식과 관심 및 수용 정도로 정의하였으며, 이를 규명하기 위한 측정 항목은 ① 신기술이나 서비스에 대한 지식의 정도와 ② 최신의 기술이나 서비스에 대한 관심정도, ③ 새로운 기술이나 서비스를 시도해보는 정도, ④ 신기술이나 서비스를 수용하는 능력의 정도로 결정하였다.

(3) 주관적 규범

주관적 규범은 이용자 주변인들의 가치와 태도가 취업정보 웹사이트 이용에 미치는 영향 정도로 정의하였고, 이를 파악하기 위한 항목은 ① 지인들이 취업정보 웹사이트를 통해 취업정보를 획득하는 정도와 ② 가까운 사람들의 취업정보 웹사이트 이용의 추천 정도, ③ 이용자의 생각과 행동에 영향을 미치는 사람들이 이용자가 취업정보 웹사이트를 활용하여 취업정보를 얻는 것이 좋을 거라고 생각하는 경향의 정도로 구성하였다.

3.2.2 매개변수

1) 인지된 유용성

본 연구에서 인지된 유용성은 취업정보 웹사이트의 이용은 취업을 성공시키는데 유용할 것이라고 이용자가 인지하는 정도로 정의하였으며, 이를 조사하기 위한 항목에는 ① 취업정보 웹사이트가 취업정보를 획득하는데 도움이 되

는지에 대한 유용성의 정도와 ② 취업정보 웹사이트를 통해 얻게 되는 취업정보의 유용성의 정도를 포함하였다.

2) 인지된 이용용이성

인지된 이용용이성은 이용자가 취업정보 웹사이트를 이용하는데 육체적 혹은 정신적으로 느끼게 되는 어려움 없이 편리하다고 인지하는 정도로 정의하였으며, 이를 밝혀내기 위한 항목은 ① 취업정보 웹사이트 이용방법의 편리성의 정도와 ② 검색의 편리성의 정도, ③ 취업정보 웹사이트 이용 시 노력이 필요한지의 정도, ④ 검색할 때 노력이 요구되는지의 정도, ⑤ 취업정보 웹사이트 이용방법의 이해도의 정도, ⑥ 검색방법의 이해도의 정도로 구성하였다.

3.2.3 종속변수

1) 만족도

만족도는 이용자가 인지하게 되는 취업정보 웹사이트에 대한 만족도의 정도로 정의하였으며, 이를 증명하기 위한 항목은 ① 취업정보 웹사이트 이용 전에 갖게 되는 기대치에 대한 이용경험 후 만족도의 정도와 ② 이용할 때 느끼게 되는 만족감의 정도, ③ 취업정보 웹사이트를 이용함으로써 얻게 되는 결과에 대한 만족도의 정도로 설정하였다.

2) 이용의도

이용의도는 취업정보 웹사이트를 재이용하려는 의도의 정도로 정의하였으며, 이에 대한 평가 항목은 ① 취업정보 웹사이트를 다시 이용하려는 의지의 정도와 ② 타인에게 추천할 의향이 있는지의 정도로 규정하였다.

## 4. 데이터 분석

취업정보 웹사이트의 품질 및 이용자 특성이 기술수용모델을 중심으로 하여 만족도와 이용의도에 미치는 영향관계를 검증하기 위해, 취업정보 웹사이트 이용경험이 있는 10대부터 40대 이상까지의 폭넓은 연령층을 대상으로 하여, 2017년 7월 10일부터 7월 24일까지 총2주간에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 직접대면을 통한 인쇄형 조사지를 배부함으로써 설문조사를 실시함과 함께 온라인 설문조사도 활용하였으며, 300부의 설문지를 배부하

여 267부의 설문지를 회수하였고, 이들 중 불성실한 응답자와 결측값을 제외하고 총230부를 대상으로 하여 연구를 진행하였다. 또한 조사된 데이터는 SPSS와 AMOS를 활용하여 연구결과를 검증하였다.

### 4.1 인구통계학적 분석

빈도분석을 실시하여 응답자의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력, 직업)을 조사하였으며, 이는 <표 2>와 같다. 첫째, 응답자의 성별은 남성이 76명(33%), 여성이 154명(67%)으로

<표 2> 표본의 일반적 특성

설문항목	빈도	유효 퍼센트(%)
성별	남자	33.0
	여자	67.0
연령	10대	7.8
	20대	57.0
	30대	24.3
	40대 이상	10.9
학력	고등학교 재학	7.8
	고등학교 졸업	6.1
	대학교 재학	24.8
	대학교 졸업	40.0
	대학원 재학	13.9
	대학원 졸업	7.4
직업	학생	33.0
	사무직	12.2
	전문직	14.8
	교육직	7.8
	생산직	2.6
	서비스직	8.3
	자영업	3.0
	주부	3.9
	취업준비 중	12.2
	기타	2.2

나타나 여성이 남성에 비해 더 높은 설문참여율을 보여주었다. 둘째, 연령에 대한 설문에서는 20대가 가장 높은 131명(57%), 30대가 56명(24.3%), 40대 이상이 25명(10.9%), 10대가 18명(7.8%)의 순으로 파악되었다. 셋째, 응답자의 학력은 대학교 졸업이 92명(40%)으로 가장 높았으며, 다음으로는 대학교 재학이 57명(24.8%), 대학원 재학이 32명(13.9%), 고등학교 재학이 18명(7.8%), 대학원 졸업이 17명(7.4%), 고등학교 졸업이 14명(6.1%)으로 확인되었다. 넷째, 직업에 관한 설문에서 학생이 가장 높은 76명(33%)으로 나타났으며, 전문직이 34명(14.8%), 사무직과 취업준비 중이 각각 28명(12.2%), 서비스직이 19명(8.3%)으로 분석되었다.

## 4.2 확인적 요인분석

### 4.2.1 독립변수

측정항목에 대한 요인별 단일차원성 확인 및 통계적 검증을 위해 AMOS를 활용하여 독립변수인 웹사이트의 품질과 이용자 특성에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과, 독립변수들에 대한 연구모형의 적합도 지수는  $\chi^2 = 737.778$ ,  $df = 288$ ,  $\chi^2$ 에 대한  $p$ 값=0.000, 기초적합지수(GFI: Goodness of Fit Index)=0.811, 조정적합지수(AGFI: Adjusted Goodness of Fit Index)=0.752, 비교적합지수(CFI: Comparative Fit Index)=0.930, 원소간 평균차이(RMR: Root Mean square Residual)=0.040, 표준적합지수(NFI: Normed Fit Index)=0.891, 근사평균오차제곱근(RMSEA: Root Mean Square Error or Approximation)=0.083 등의 통계수치로

나타났다. 따라서 본 연구의 모형은 CFI 지수가 0.9 이상이면 우수하다고 판단하는데 0.930이었으며, GFI는 0.8 이상이면 양호하다고 판단하는데 0.811로 권장치 이상이었으며, Chi-square값도 유의한 것으로 확인되었다.

〈표 3〉은 구조모델 추정에 대한 기각비(C.R.: Critical Ratio)의 크기를 절대값 1.96 이상 기준으로 해석한 것으로서, 본 연구의 모형은 각 측정변수의 기각비(C.R.)가 1.96을 크게 초과하고 있었다. 또한 본 연구에서 설정한 모든 독립변수들은 표준화 계수 값이 0.5보다 크고 유의수준  $p < 0.001$ 에서 유의한 것으로 확인되었기 때문에 수렴타당성이 확보되었으며, 본 연구에서 수집된 데이터들을 토대로 가설의 검증이 가능하다는 사실이 입증되었다.

### 4.2.2 매개변수 및 종속변수

측정항목에 대한 요인별 단일차원성 확인 및 통계적 검증을 위해 매개변수와 종속변수들에 대한 확인적 요인분석을 수행하였으며, 결과적으로 매개변수 및 종속변수들에 대한 연구모형의 적합도 지수는  $\chi^2 = 351.115$ ,  $df = 98$ ,  $\chi^2$ 에 대한  $p$ 값=0.000, 기초적합지수(GFI)=0.849, 조정적합지수(AGFI)=0.790, 비교적합지수(CFI)=0.940, 원소간 평균차이(RMR)=0.032, 표준적합지수(NFI)=0.919, 근사평균오차제곱근(RMSEA)=0.106 등의 통계치로 측정되었다. 이에 따라 본 연구모형은 적합모형의 지표들과 비교했을 때, CFI 지수는 0.9 이상이면 우수하다고 판단하는데 0.940이었으며, GFI는 0.8 이상이면 양호하다고 판단하는데 0.849로 권장치를 상회하고 있었고, Chi-square값도 유의한 것으로 조사되었다.

〈표 3〉 독립변수들의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	C.R.	P
정확성 4 ← 정확성	1.000	.80			
정확성 3 ← 정확성	1.023	.82	.072	14.187	***
정확성 2 ← 정확성	1.307	.93	.076	17.101	***
정확성 1 ← 정확성	1.306	.92	.077	16.913	***
신뢰성 5 ← 신뢰성	1.000	.93			
신뢰성 4 ← 신뢰성	.929	.87	.071	13.071	***
최신성 6 ← 최신성	1.000	.91			
최신성 5 ← 최신성	.979	.91	.056	17.518	***
보안성 1 ← 보안성	1.000	.87			
보안성 3 ← 보안성	.883	.92	.045	19.748	***
보안성 4 ← 보안성	.908	.87	.051	17.955	***
상호작용성 1 ← 상호작용성	1.000	.91			
상호작용성 2 ← 상호작용성	.968	.94	.040	24.152	***
상호작용성 3 ← 상호작용성	.906	.82	.051	17.736	***
상호작용성 4 ← 상호작용성	.784	.79	.048	16.239	***
디자인 1 ← 디자인	1.000	.93			
디자인 2 ← 디자인	.861	.87	.044	19.620	***
디자인 5 ← 디자인	.820	.84	.045	18.419	***
자기효능감 3 ← 자기효능감	1.000	.92			
자기효능감 2 ← 자기효능감	1.061	.96	.036	29.081	***
자기효능감 1 ← 자기효능감	1.054	.95	.038	27.876	***
개인혁신성 3 ← 개인혁신성	1.000	.92			
개인혁신성 4 ← 개인혁신성	.957	.96	.035	27.120	***
개인혁신성 5 ← 개인혁신성	.857	.90	.038	22.499	***
주관적규범 1 ← 주관적규범	1.000	.71			
주관적규범 3 ← 주관적규범	1.117	.87	.091	12.309	***
주관적규범 4 ← 주관적규범	1.107	.93	.087	12.707	***

\*\*\*p<0.001

〈표 4〉에서 알 수 있듯이, 구조모델 추정에 대한 기각비(C.R.)의 크기를 절대값이 1.96인 기준으로 해석하고자 할 경우 이 연구의 모형은 각 측정변수의 기각비(C.R.)가 1.96을 크게 초과하고 있었다. 또한 본 연구에서 설정한 모든 매개변수 및 종속변수들은 표준화 계수 값이 0.5보다 크고 유의수준  $p<0.001$ 에서 유의한 것으로 확인되었기 때문에 수렴타당성이 확보

되었으며, 본 연구에서 수집된 데이터들을 토대로 가설의 검증이 가능하다는 사실이 입증되었다.

#### 4.3 가설검증 및 분석

이 절에서는 먼저 개념타당성을 검증하기 위해서 전체 연구모형에 대한 검증결과를 살펴보

〈표 4〉 매개변수 및 종속변수들의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	C.R.	P
인지된 유용성 2 ← 인지된 유용성	1.000	.88			
인지된 유용성 1 ← 인지된 유용성	1.081	.90	.054	20.081	***
인지된 유용성 4 ← 인지된 유용성	1.002	.86	.055	18.312	***
인지된 유용성 3 ← 인지된 유용성	.998	.85	.056	17.731	***
인지된 이용용이성 4 ← 인지된 이용용이성	1.000	.93			
인지된 이용용이성 3 ← 인지된 이용용이성	.951	.90	.040	23.481	***
인지된 이용용이성 5 ← 인지된 이용용이성	.923	.89	.041	22.522	***
인지된 이용용이성 6 ← 인지된 이용용이성	.885	.88	.040	21.923	***
인지된 이용용이성 2 ← 인지된 이용용이성	.745	.79	.045	16.700	***
만족도 1 ← 만족도	1.000	.86			
만족도 2 ← 만족도	1.071	.92	.054	20.000	***
만족도 3 ← 만족도	1.172	.94	.057	20.730	***
이용의도 4 ← 이용의도	1.000	.90			
이용의도 3 ← 이용의도	.935	.85	.050	18.695	***
이용의도 2 ← 이용의도	1.041	.93	.045	23.073	***
이용의도 1 ← 이용의도	.991	.84	.054	18.319	***

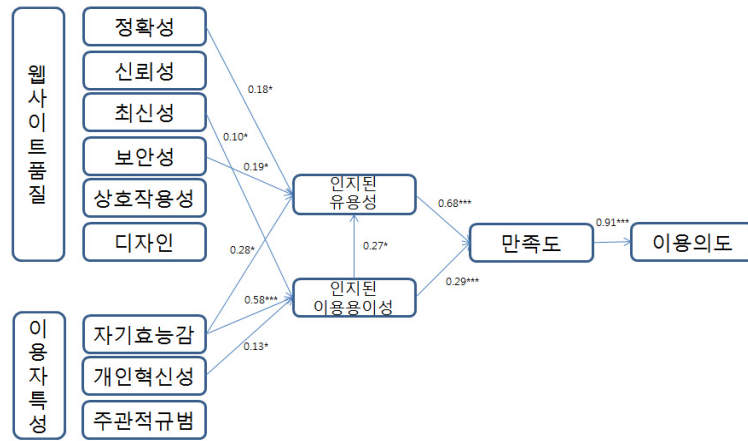
\*\*\*p<0.001

았다. 그 결과, 전체 연구모형에 대한 적합도 지수는  $\chi^2=1207.451$ ,  $df=638$ ,  $\chi^2$ 에 대한  $p$ 값=0.000, 적합도 지수(GFI)=0.801, 조정적합도 지수(AGFI)=0.757, 비교부합지수(CFI)=0.944, 원소간 평균차이(RMR)=0.041, 표준적합지수(NFI)=0.889, Tucker-Lewis 지수(TLI)=0.934, 간명기초부합지수(Parsimonius CFI)=0.812, 간명표준부합지수(Parsimonius NFI)=0.765, 근사평균오차제곱근(RMSEA)=0.062로 집계되었다. 즉, 적합도 지수 중 GFI는 0.8 이상이면 양호하다고 판단하는데 0.801로 나타났고, 자유도를 고려한 수정 GFI의 값인 AGFI도 0.7 이상이면 양호한 것으로 보는데 0.757로 조사되었다. 또한 CFI는 0.9 이상이면 우수하다고 판단하는데 0.944로 나타났고, RMSEA도 0.1

보다 작으면 채택된 것으로 보는데 0.062로 확인되었다. 따라서 적합도 지수들을 종합적으로 고려해봤을 때, 본 연구의 전체 연구모형은 수용할만한 모형임을 확인할 수 있었다.

〈그림 2〉는 공분산 구조방정식 모형으로서, 검증결과 본 연구에서 설정한 6개의 웹사이트의 품질요인과 3개의 이용자 특성 요인 중 가장 큰 영향을 미치는 요인은 자기효능감으로 나타났다.

구조방정식의 결과로서 본 연구에서 웹사이트의 품질과 이용자 특성 요인이 기술수용모형을 중심으로 하여 취업정보 웹사이트의 만족도와 이용의도에 미치는 영향관계를 규명하기 위해 설정한 연구가설에 대한 검증결과와 채택여부는 〈표 5〉와 같다.



<그림 2> 연구모형의 경로분석

<표 5> 연구가설 채택여부

가설	비표준화 계수	표준화 계수	표준 오차	C.R.	P	가설 채택
H.1 웹사이트품질 → 인지된유용성						부분채택
H.1.1 정확성 → 인지된유용성	.143	.18	.058	2.478	.013*	채택
H.1.2 신뢰성 → 인지된유용성	.018	.02	.055	.329	.742	기각
H.1.3 최신성 → 인지된유용성	-.045	-.04	.069	-.654	.513	기각
H.1.4 보안성 → 인지된유용성	.147	.19	.073	2.003	.045*	채택
H.1.5 상호작용성 → 인지된유용성	.006	.01	.063	.101	.919	기각
H.1.6 디자인 → 인지된유용성	.078	.10	.064	1.222	.222	기각
H.2 웹사이트 품질 → 인지된 이용용이성						부분채택
H.2.1 정확성 → 인지된 이용용이성	.076	.07	.059	1.292	.196	기각
H.2.2 신뢰성 → 인지된 이용용이성	.070	.05	.057	1.234	.217	기각
H.2.3 최신성 → 인지된 이용용이성	.146	.10	.069	2.106	.035*	채택
H.2.4 보안성 → 인지된 이용용이성	.052	.05	.075	.688	.491	기각
H.2.5 상호작용성 → 인지된 이용용이성	.052	.05	.065	.810	.418	기각
H.2.6 디자인 → 인지된 이용용이성	-.042	-.04	.066	-.633	.527	기각
H.3 이용자특성 → 인지된유용성						부분채택
H.3.1 자기효능감 → 인지된유용성	.216	.28	.096	2.254	.024*	채택
H.3.2 개인혁신성 → 인지된유용성	-.060	-.08	.056	-1.075	.282	기각
H.3.3 주관적규범 → 인지된유용성	.025	.02	.067	.373	.709	기각
H.4 이용자특성 → 인지된 이용용이성						부분채택
H.4.1 자기효능감 → 인지된 이용용이성	.618	.58	.077	7.982	***	채택
H.4.2 개인혁신성 → 인지된 이용용이성	.132	.13	.057	2.324	.020*	채택
H.4.3 주관적규범 → 인지된 이용용이성	.072	.05	.069	1.037	.300	기각
H.5 인지된 이용용이성 → 인지된 유용성	.207	.27	.094	2.193	.028*	채택
H.6 인지된 유용성 → 만족도	.776	.68	.078	9.900	***	채택
H.7 인지된 이용용이성 → 만족도	.253	.29	.052	4.819	***	채택
H.8 만족도 → 이용의도	.890	.91	.054	16.523	***	채택

\*\*p<0.001, \*p<0.05

〈표 5〉에 따르면, 먼저 영향관계 검증에 대한 전체적인 가설 채택 여부를 파악해 보았을 때 총 26개의 가설 중 10개의 가설이 채택되었으며, 상위가설로서 4개의 가설은 부분채택 되었음을 확인할 수 있었다.

이에 대해 구체적으로 살펴보면, 첫째, 웹사이트 품질요인 중 정확성과 보안성, 사용자 특성 요인으로서는 자기효능감, 매개변수로서 인지된 이용용이성이 인지된 유용성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 정확성, 보안성, 자기효능감, 인지된 이용용이성이 높아질수록 인지된 유용성이 높아진다는 결과를 도출할 수 있었다.

둘째, 웹사이트의 품질 요인으로서 최신성이 인지된 이용용이성에 유의한 영향력을 갖는 것으로 나타났으며, 사용자 특성 요인 중에는 자기효능감과 개인혁신성이 인지된 이용용이성에 정(+)의 영향을 미침을 알 수 있었다. 따라서 최신성과 자기효능감, 개인혁신성이 높아질수록 인지된 이용용이성이 높아진다는 사실이 입증되었다.

셋째, 인지된 유용성과 인지된 이용용이성은 만족도에 유의미한 영향을 미치며, 만족도는 이용의도에 통계적으로 유의한 정적(+)인 영향력을 주는 것으로 검증되었다. 그러므로 인지된 유용성과 인지된 이용용이성이 높아질수록 만족도가 높아지며, 만족도가 높아질수록 이용의도도 높아진다는 결과를 얻을 수 있었다.

또한 취업정보 웹사이트의 품질요인 중 신뢰성과 상호작용성, 디자인은 인지된 유용성과 이용용이성 모두에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

신뢰성이 기각된 이유는, 본 연구에서 이들

의 측정항목을 이용자들 간의 취업정보 공유와 관련하여 설정함으로써 발생한 결과로 추측하였다. 즉, 신뢰성은 제공된 취업정보 콘텐츠에 대한 신뢰감의 정도뿐만 아니라 이용자들 서로 취업정보를 공유함에 있어 다른 이용자가 제공한 취업정보를 신뢰하는 정도와 취업정보를 제공한 다른 이용자에 대한 신뢰감의 정도를 함께 측정하였는데, 이용자들 간에 취업정보를 공유하는데 있어서 신뢰성의 정도가 낮은 것으로 파악되었기 때문이다.

역시 상호작용성과 관련된 연구 가설들이 기각된 이유는, 취업정보 웹사이트의 관리자와 이용자 간 혹은 이용자들 서로 간의 쌍방향 커뮤니케이션이 효율적으로 이루어지고 있는지에 대한 상호작용성의 정도를 측정하였는데, 관리자와 이용자보다도 이용자들 서로 간 커뮤니케이션이 활발하지 못한 것으로 밝혀졌기 때문이다.

또한 취업정보 웹사이트의 품질요인 중 디자인 변수가 인지된 유용성과 이용용이성 모두에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 이유는, 현재 국내에서 운영되고 있는 취업정보 웹사이트들은 콘텐츠적인 측면을 더욱 중시하여 서비스하고 있기 때문이다. 즉, 디자인적인 측면에서는 이용자들의 호감이나 만족도를 충족시키지 못하고 있기에 발생한 결과이다.

그러나 문경주(2006)의 연구에서 측정된 웹사이트의 품질요인으로 신뢰성, 상호작용성, 디자인이 만족도와 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 조철호(2012b)의 연구에서도 취업정보 웹사이트의 품질로서 신뢰성, 상호작용성, 디자인(심미성) 요인 중 상호작용성과 디자인(심미성)은 가치에 유의미한 영향

을 미치고, 신뢰성과 디자인(심미성)은 만족도에 정(+)의 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 따라서 향후 취업정보 웹사이트의 품질요인으로 신뢰성과 상호작용성, 디자인이 기술수용모델 및 만족도와 이용의도에 미치는 영향관계에 대해 다른 연구들이 수행되어야 할 것으로 보인다.

취업정보 웹사이트의 이용자 특성 요인 주관적 규범이 인지된 유용성과 이용용이성 모두에 정적(+)인 영향력을 갖지 않는 것으로 증명되었다. 주관적 규범이 채택되지 못한 이유는, 취업정보를 얻기 위해 구직자들은 취업정보센터 같은 오프라인 상의 공간보다는 온라인 상의 취업정보 웹사이트를 선호한다는 점에서 설명할 수 있다. 즉, 취업정보 웹사이트를 선호하는 이유는 주변 사람들의 영향보다는 온라인 상의 취업정보 웹사이트가 실제로 편의성 측면에서 훨씬 효율적이기 때문이다.

Huang and Chuang(2016)의 연구에서도 본 연구에서와 같이, 취업정보 웹사이트를 대상으로 하여 주관적 규범이 이용에 영향을 미치는지 분석한 결과, 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 확인되었다. 하지만 Taylor and Todd(1995)의 연구에서는 주관적 규범 요인이 정보기술 사용의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 그러므로 앞으로 취업정보 웹사이트에서 이용자 특성으로 주관적 규범 요인이 유의한 영향을 미치는지에 대해 다른 연구들이 수행되어야 할 것으로 보인다.

## 5. 결론

본 연구는 취업정보 웹사이트의 품질(정확

성, 신뢰성, 최신성, 보안성, 상호작용성, 디자인)과 이용자 특성 요인(자기효능감, 개인혁신성, 주관적 규범)이 기술수용모델(인지된 유용성, 인지된 이용용이성)을 중심으로 하여 취업정보 웹사이트의 만족도와 이용의도에 미치는 영향관계를 규명하였다. 실질적으로 설문조사는 취업정보 웹사이트를 사용한 경험이 있는 이용자 230명을 대상으로 실시하였으며, 조사된 데이터는 SPSS와 AMOS를 통해 구조방정식 모형을 적용하여 연구결과를 검증하였다. 그 결과를 종합정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 전체 연구모형은  $\chi^2=1207.451$ ,  $df=638$ ,  $\chi^2$ 에 대한  $p$ 값=0.000, GFI=0.801, AGFI=0.757, CFI=0.944, RMR=0.041, NFI=0.889, TLI=0.934, Parsimonius CFI=0.812, Parsimonius NFI=0.765, RMSEA=0.062의 수치로 측정되었다. 즉, 적합도 지수 중 GFI는 기준치인 0.80을 상회하고 있었으며, 자유도를 고려한 수정 GFI의 값인 AGFI도 기준치인 0.70을 상회하고 있었고, CFI값과 RMSEA값 또한 기준치 범위 안에 포함되어 있었다. 따라서 적합도 지수들을 고려해봤을 때, 이 연구의 전체 연구모형은 수용할만한 모형임이 입증되었다.

둘째, 영향관계 관련 가설검증에 있어서 먼저 웹사이트의 품질 요인으로 정확성과 보안성, 이용자 특성 요인 중에는 자기효능감, 기술수용모델 변수로서 인지된 이용용이성이 인지된 유용성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이를 통해 정확성, 보안성, 자기효능감, 인지된 이용용이성이 높아질수록 인지된 유용성이 높아진다는 사실이 증명되었다.

Priyadarshini et al.(2017)의 연구에서도 취



업정보 웹사이트의 품질요인 중 정보의 정확성이 인지된 유용성과 웹사이트 태도에 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 따라서 취업정보 웹사이트의 품질요인 중 정확성은 중요한 요소로 간주할 수 있을 것이며, 향후 취업정보 웹사이트가 긍정적인 방향으로 나아가기 위해서는 정확성에 대한 부분을 보완해야 할 것으로 보인다. 즉, 취업정보 웹사이트에서 정확한 취업정보 콘텐츠를 제공하기 위한 유지관리에 중점을 두어야 할 것이다.

Ali(2016)의 연구에서 역시 보안과 프라이버시가 호텔 웹사이트의 품질에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었으며, Ahmad, Rahman and Khan(2017)의 연구에서는 프라이버시가 e-만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 그러므로 향후 취업정보 웹사이트는 보안성의 측면에서 개선되어야 할 필요성이 있음을 파악할 수 있었다. 즉, 앞으로 취업정보 웹사이트가 향상되기 위해서는 보안성에 대한 사항들을 중시해야 하며, 제도적인 차원에서 이용자들에게 보안정책을 적극적으로 제시해야 할 필요성이 있을 것이다.

이용자 특성 요인은 본 연구에서와 같이 Tong(2009)의 연구에서도 컴퓨터 자기효능감이 취업정보 웹사이트의 인지된 유용성에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 박채호의 연구에서는 국기원 웹사이트를 대상으로 하여 인지된 이용용이성이 인지된 유용성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 웹사이트의 품질 요인 중에 최신성, 이용자 특성 요인으로는 자기효능감과 개인혁신성이 인지된 이용용이성에 유의미한 영

향을 주는 것으로 나타났으며, 이로써 최신성과 자기효능감, 개인혁신성이 높아질수록 인지된 이용용이성이 높아진다는 사실을 도출할 수 있었다.

본 연구에서는 최신성이 취업정보 웹사이트의 인지된 유용성에는 통계적으로 유의한 영향력을 갖지 않고, 인지된 이용용이성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 규명되었다. 그러나 Priyadarshini et al.(2017)의 연구에서는 취업정보 웹사이트의 품질요인 중 정보의 최신성이 인지된 유용성과 태도에 통계적으로 유의한 영향력을 미치는 것으로 검증되었다. 따라서 취업정보 웹사이트의 품질요인 중 최신성은 중요한 요소로 간주할 수 있을 것이며, 취업정보 웹사이트가 진보적인 방향으로 나아가기 위해서는 최신성에 대한 부분들이 개선되어야 할 것으로 보인다. 즉, 향후 취업정보 웹사이트가 발전되기 위해서는 제공되는 취업정보 콘텐츠의 최신성 유지에 중점을 두어야 할 것이며, 이와 함께 이용자들로 하여금 가장 최근에 올라온 취업정보를 보다 빠르고 효과적으로 접근할 수 있도록 설계되어야 할 것이다. 또한 취업정보 웹사이트에 최신의 신기술이나 서비스들의 도입이 필요할 것으로 보인다.

본 연구의 결과와 동일하게 이용자 특성 요인으로 Lewis, Agarwal and Sambamurthy(2003)의 연구에서 역시 컴퓨터 자기효능감과 개인혁신성 요인이 정보기술을 수용하는데 있어서 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 주는 것으로 검증되었다.

마지막으로 인지된 유용성과 인지된 이용용이성은 만족도에 유의한 영향력을 가지며, 만족도는 이용의도에 유의미한 정적(+)인 영향

력을 미치는 것으로 분석되었다. 이에 인지된 유용성과 인지된 이용용이성이 높아질수록 만족도가 높아지며, 만족도가 높아질수록 이용의도도 높아진다는 결과를 파악할 수 있었다. 따라서 본 연구에서 인지된 유용성과 인지된 이용용이성에 유의한 영향을 미치는 요인으로 채택된 웹사이트의 품질요인인 정확성, 보안성, 최신성의 측면에서 취업정보 웹사이트가 개선되어야 그에 따라 만족도와 이용의도가 높아질

수 있음을 확인할 수 있었다.

본 연구는 개인이나 조직(대학, 도서관, 취업정보센터 등), 국가적으로 취업정보를 효과적으로 관리하고 활용하기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한 제4차 산업혁명과 관련된 연구들이 다양한 학문분야들에서 부상하고 있는 가운데 문헌정보학계에서 취업정보나 취업정보 웹사이트와 관련한 향후 연구들을 활성화시키는데 기여할 수 있을 것으로 보인다.

## 참 고 문 헌

- 구희진, 박성열, 김수영. 2016. 대학생의 혁신저항과 모바일 러닝의 수용성에 대한 혁신속성, 시스템 품질, 자아효능감, 주관적 규범이 미치는 영향. 『농업교육과 인적자원개발』, 48(4): 165-182.
- 권혁인, 김만진, 박지혜, 이지애. 2011. 소셜커머스 품질평가에 관한 연구 - 정보시스템 품질특성과 개인특성을 중심으로 -. 『한국정보기술학회지』, 9(8): 229-237.
- 김문규. 2010. 『전문대학 도서관 취업관련자료의 효율적 활용방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 한성대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 김보인. 2013. 『대학도서관 취업정보서비스 활성화 방안 - P대학교 도서관을 중심으로 -.』 석사학위논문. 부산대학교 교육대학원, 사서교육 전공.
- 김용일, 이관표. 2012. 펜션 웹사이트 인터넷 비즈니스 유형에 따른 인터넷 자기효능감과 수용태도 및 고객만족 간 구조적 관계 연구. 『관광, 레저연구』, 24(5): 221-239.
- 김용일, 황수영. 2012. 펜션 웹사이트 서비스품질과 고객만족 및 구전의도 간 인터넷 자기효능감의 조절효과에 관한 연구. 『호텔경영학연구』, 21(3): 51-68.
- 류승연. 2014. 『인지된 유용성, 사용 용이성, 유희성, 주관적 규범이 사내 SNS 확대 사용 의도에 미치는 영향 - 확장된 기술수용모델(TAM)을 중심으로 -.』 석사학위논문. 연세대학교 커뮤니케이션대학원, 언론학 전공.
- 문경주. 2006. 『축제 웹사이트 서비스품질과 웹 이용행태가 만족과 행동의도에 미치는 영향연구』. 박사학위논문. 경기대학교 이벤트, 국제회의학과.
- 박성식, 박소현, 함유근. 2016. PLS검증을 통한 취업정보사이트의 서비스 품질과 신뢰, 만족 및 충성 간의 인과관계 분석. 『정보기술아키텍처연구』, 13(2): 255-269.

- 성기문, 김태경, 장정주, 안중호. 2009. 지식교환 웹사이트에서 개인특성과 사용자 관여가 지식공유행위에 미치는 영향. 『한국전자거래학회지』, 14(4): 229-253.
- 신현식. 2010. 인지된 유용성과 주관적 규범이 모바일인터넷 사용 의도에 미치는 영향에 있어 개인혁신성향의 조절효과에 대한 연구. 『정보시스템연구』, 19(3): 209-236.
- 안상희, 이민화. 2016. 제4차 산업혁명이 일자리에 미치는 영향. 『한국경영학회 제18회 경영관련학회 통합학술대회논문집』, 2344-2363.
- 오나임. 2013. 『채용 웹사이트의 서비스 품질과 콘텐츠 품질이 구직자의 입사지원의도에 미치는 영향』. 석사학위논문. 성균관대학교 경영대학원, 경영학과.
- 오삼석, 정연수, 정대율. 2012. 웹사이트 품질요인이 취업정보서비스 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『인터넷전자상거래연구』, 12(1): 167-192.
- 왕광영. 2014. 『취업정보 웹사이트 품질요인에 대한 한국과 중국의 인식도 차이』. 석사학위논문. 건국대학교 대학원, 정보통신경영학과.
- 장주희. 2013. 직업생활의 미래 예측: 진로교육에의 함의를 중심으로. 『진로교육연구』, 26(2): 1-19.
- 장주희. 2014. 2030 미래사회 및 직업생활의 변화와 교육적 접근 방안. 『한국가정과교육학회 추계학술대회논문집』, 2014(11): 35-51.
- 정경희, 김형래. 2008. 국내 취업정보 사이트의 서비스 발전 방향을 위한 품질현황 비교 및 분석. 『한국컴퓨터정보학회지』, 13(5): 211-218.
- 조철호. 2012a. 취업정보사이트의 웹서비스품질과 관계품질 역할 연구. 『품질경영학회지』, 40(2): 219-230.
- 조철호. 2012b. 취업정보사이트의 웹서비스 품질이 가치, 고객만족, 재방문의도에 미치는 영향 - 직업 탐색유형의 조절효과 -. 『서비스경영학회지』, 13(5): 1-29.
- 주영주, 설현남, 유나연. 2013. 사이버대학생의 모바일자기효능감, 주관적 규범이 모바일웹서비스 수용의도에 미치는 영향 분석. 『한국컴퓨터교육학회지』, 16(3): 1-12.
- 홍은정. 2015. 『전문대학 도서관의 취업정보 서비스 제공에 관한 연구 - C대학의 사례를 중심으로 -』. 석사학위논문. 청주대학교 대학원, 문헌정보학과.
- Ahmad, A., O. Rahman, and M. N. Khan. 2017. "Exploring the Role of Website Quality and Hedonism in the Formation of E-Satisfaction and E-Loyalty: Evidence from Internet Users in India." *Journal of Research in Interactive Marketing*, 11(3): 246-267.
- Ali, F. 2016. "Hotel Website Quality, Perceived Flow, Customer Satisfaction and Purchase Intention." *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(2): 213-228.
- Huang, K. Y. and Y. R. Chuang. 2016. "A Task-Technology Fit View of Job Search Website Impac on Performance Effects: An Empirical Analysis from Taiwan." *Cogent Business & Management*, 3(1): 1-18.

- Kuppusamy, J. and J. Ganesan. 2016. "A Study of Factors Contributing toward the Effectiveness of E-Recruitment among Generation Y Job Seekers." *International Journal of Advanced and Applied Science*, 3(12): 106-112.
- Lewis, W., R. Agarwal, and V. Sambamurthy. 2003. "Sources of Influence on Beliefs about Information Technology Use: An Empirical Study of Knowledge Workers." *MIS Quarterly*, 27(4): 657-679.
- Priyadarshini, C., S. Sreejesh, and M. R. Anusree. 2017. "Effect of Information Quality of Employment Website on Attitude toward the Website: A Moderated Mediation Study." *International Journal of Manpower*, 38(5): 729-745.
- Taylor, S. and P. A. Todd. 1995. "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models." *Information Systems Research*, 6(2): 144-176.
- Tong, D. Y. K. 2009. "A Study of E-Recruitment Technology Adoption in Malaysia." *Industrial Management & Data System*, 109(2): 281-300.
- Van Birgelen, Marcel J. H., Martin G. M. Wetzels, and Willemijn M. van Dolen. 2008. "Effectiveness of Corporate Employment Websites: How Content and Form Influence Intentions to Apply." *International Journal of Manpower*, 29(8): 731-751.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Ahn, Shang-He and Min-Hwa Lee. 2016. "Fourth Industrial Revolution Impact: How it Changes Jobs." *Journal of the Korean Academic Society of Business Administration*, 2344-2363.
- Chang, Joo-Hee. 2013. "Future of Worklife in Korea: Implication for Career and Technical Education." *The Journal of Career Education Research*, 26(2): 1-19.
- Chang, Joo-Hee. 2014. "The Change of Worklife and Education Approach in the 2030 Future Society." *Korean Society for Home Economics Education Occasional Papers Series*, 2014(11): 35-51.
- Cho, Chul-Ho. 2012a. "A Study on Web Service Quality and Role of Relationship Quality of Job Information Sites." *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 40(2): 219-230.
- Cho, Chul-Ho. 2012b. "The Effect of Web Service Quality of Job Information Site on Value, Customer Satisfaction and Revisit Intention: Moderating Effect of Job Search Type." *Journal of the Korea Service Management Society*, 13(5): 1-29.

- Hong, Eun-Joung. 2015. *A Study on the Job Information Service of Junior College Libraries: With a Focus on C College*. M.A. thesis. The Graduate School, Cheongju University, Library and Information Science.
- Jeong, Kyoung-Hee and Hyoung-Rae Kim, 2008. "Quality Status Comparison and Analysis for the Service Development Direction of Domestic Job Information Site." *Journal of the Korea society of computer and information*, 13(5): 211-218.
- Joo, Young-Ju, Hyun-Nam Seol, and Na-Yeon Yoo. 2013. "An Analysis of the Impact of Cyber Univerity Students' Self-Efficacy, Subjective Norms on the Behavioral Intention to Use Mobile Web Service." *The Journal of Korean association of computer education*, 16(3): 1-12.
- Kim, Bo-In. 2013. *A Study on Developing Job Information Services in University Library - Focused on P University Library -*. M.A. thesis. Graduate School of Education, Pusan National University, Librarian Education.
- Kim, Moon-Gyu. 2010. *A Study on the Efficient Management of Job-related Collections in College Libraries*. M.A. thesis. The Graduate School, Hansung University, Library and Information Science.
- Kim, Young-Il and Kwan-Pyo Lee. 2012. "The Influence of Internet Self-Efficacy and Acceptance Attitude on Customer Satisfaction by Internet Business Model." *Journal of Tourism and Leisure*, 24(5): 221-239.
- Kim, Young-Il and Soo-Young Hwang. 2012. "The Effects of Service Quality by a Pension Website on Customer Satisfaction and Word of Mouth Intention: Centering on the Moderating Effects of Internet Self-Efficacy." *Journal of Hotel Administration*, 21(3): 51-68.
- Ku, Hee-Jin, Sung-Youl Park, and Soo-Young Kim. 2016. "Effects of the Innovative Attributes (Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability), System Quality, Self-Efficacy and Subjective Norm of the Mobile Learning on University Students' Innovation Resistance and Acceptance of Mobile Learning." *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*, 48(4): 165-182.
- Kwon, Hyeog-In, Man-Jin Kim, Ji-Hye Park, and Ji-Ae Lee. 2011. "Study on Evaluation of Social Commerce Quality - Focused on Quality Factors of the Information System and Individual Characteristics -." *Journal of Advanced Information Technology and Convergence*, 9(8): 229-237.
- Mun, Kyong-Ju. 2006. *A Study on the Effects of Service Quality and Web Usage on Satisfaction*

- and Behavioral Intentions in Festival Web-site*. Ph.D. diss., The Graduate School, Kyonggi University, Event and Convention.
- Oh, Na-Im. 2013. *Effects of Service and Content Quality of Recruiting Websites on Job-seekers' Application Intention*. M.A. thesis. The Graduate School, Sungkyunkwan University, Business Administration.
- Oh, Sam-Seok, Yeon-Su Jeong, and Dae-Yul Jeong. 2012. "An Empirical Study on the Web Site Quality Factors Influencing the Intention to Repurchase the Job Information Services." *Journal of Internet Electronic Commerce*, 12(1): 167-192.
- Park, Sung-Sik, So-Hyun Park, and Yu-Kun Hahm. 2016. "A PLS Path Modeling Approach on the Cause-and-Effect Relationships among Service Quality, Trust, Satisfaction and Royalty in Job Information Site." *Journal of Information Technology and Architecture*, 13(2): 255-269.
- Ryu, Seung-Yeon. 2014. *Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Playfulness, Subjective Norms on Enterprise in-house SNS Intention to Use more: Focused on the Extended Technology Acceptance Model*. M.A. thesis. The Graduate School, Yonsei University, Communication.
- Shin, Hyun-Sik. 2010. "Moderating Effects of Personal Innovativeness of the Relationship between Perceived Usefulness, Subjective Norm and Intention to Use Mobile Internet." *Journal of information systems*, 19(3): 209-236.
- Sung, Ki-Moon, Tae-Kyung Kim, Jung-Joo Jahng, and Joong-Ho Ahn. 2009. "The Effect of Personal Characteristics and User Involvement on Knowledge Sharing in the Knowledge-Exchange Website Context." *The Journal of Society for e-Business Studies*, 14(4): 229-253.
- Wang, Guang-Ying. 2014. *The Study on Perceptual Difference between Korea and China on Web Service Quality Factors of Job Information Site*. M.A. thesis. The Graduate School, Konkuk University, Management Information System.