

직업상담사의 생성형 AI 활용경험 및 인식

Job Counselor's Experience and Perception of Generative AI

배상호*, 강혜영

한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원

Sang-ho Bae*, Hye-young Kang

Techno-HRD Graduate School, KOREATECH, Chenoan 31253, Korea

[요약]

본 연구는 직업상담사의 생성형 AI에 대한 활용경험 및 인식을 확인하여 직업상담에서 생성형 AI의 활용방안과 생성형 AI 역량 강화 교육에 관한 기초자료를 제공하기 위해 수행되었다. 문헌연구 및 FGI 예비조사를 토대로 설문지를 제작하였고, 설문지의 주요 내용은 '생성형 AI 활용경험(경험유무, 도구의 종류, 직무, 교육경험 등) 및 생성형 AI 인식(인지정도, 유용성, 활용가능성, 교육요구 등)이다. 직업상담사를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였고, 총 293명의 자료가 분석되었다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 생성형 AI의 활용 경험이 없는 상담자(60%)가 많았고, 활용하지 않는 이유는 '필요성을 못 느껴서(28%)'라는 응답이 가장 높았다. 둘째, 생성형 AI에 대한 '인지 정도'는 다소 낮게 나타났고($M=2.77$), '생성형 AI 유용성'은 보통 수준으로 나타났으며($M=3.32$), 주로 '직업정보'와 관련된 직무에 필요할 것이라 인식하였다. 셋째, 미래 직업상담사에게 필요한 역량으로 '도구(컴퓨터 활용 등) 역량(26%)'이 가장 높게 나타났으며, 이러한 역량 향상을 위해 필요한 교육내용은 '생성형 AI 활용 방법(57%)' 응답이 높은 비중을 차지하였다.

[Abstract]

This study was conducted to provide basic data on how to use Generative AI and education to strengthen Generative AI competency in vocational counseling by confirming the experience and perception of job counselors' use of Generative AI. A questionnaire was produced based on literature research and FGI preliminary surveys, and the main contents of the questionnaire were 'experience in using Generative AI (whether to have experience, type of tool, job, educational experience, etc.) and Generative AI recognition (recognition level, usefulness, availability, educational needs, etc.). An online survey was conducted for vocational counselors, and a total of 293 data were analyzed. As a result of major research, first, there were many counselors who had no experience in using Generative AI(60%), and the response that the reason for not using it was because they did not feel the need(28%). Second, the 'degree of recognition' in the Generative AI was somewhat low ($M=2.77$), and 'Generative AI usefulness' was found to be at a normal level ($M=3.32$), and it was recognized that it would be necessary mainly for jobs related to 'vocational information'. Third, 'tool (computer use, etc.) competency' (26%) was the highest as the competency required for future vocational counselors, and 'how to use Generative AI' (57%) accounted for a high proportion of the educational content necessary to improve these competencies.

Key Words: Experience, Generative AI, Perception

<http://dx.doi.org/10.14702/JPEE.2024.567>



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 29 July 2024; Revised 12 August 2024

Accepted 19 August 2024

*Corresponding Author

E-mail: edubsh214@koreatech.ac.kr

I. 서론

직업상담사는 일자리 변화로 인한 개인의 경제적, 심리적 어려움을 해결하는 전문직업 중 하나이며, 구직자에게 직업 정보를 제공하고, 적성에 맞는 취업처를 안내하는 업무를 수행한다[1]. 미래 직업상담사에게는 정보처리 능력이 중요한 역량 중 하나이며, OECD 등 국제기구에서는 인공지능 기술에 기반한 구직역량 진단 및 맞춤형 고용서비스 제공을 강조하고 있다[2,3].

인공지능 기술의 발전으로 2022년 ChatGPT가 선보였다. ChatGPT는 텍스트 입력만으로 전문가와 유사한 수준의 답변을 제공하는 생성형 AI 기술 서비스로 전 세계 인공지능 기술 보편화를 앞당겼다. 이러한 생성형 AI 기술은 텍스트, 이미지, 음성, 영상 등을 만들어 내며 단순반복적인 행정업무만 아니라 창의적인 업무까지도 대체할 수 있는 수준으로 기존 직업이 사라지거나 새로운 직업을 나타나게 하는 등 노동 시장에 영향을 미치고 있다[4].

이에 따라 직업상담사는 인공지능 기술을 활용하여 내담자에게 맞춤형 고용서비스를 제공해야 하지만, 노동시장 및 내담자의 요구에 맞춘 직업정보 제공에 어려움을 겪고 있다[5]. 이러한 문제를 해결하기 위해 생성형 AI를 직업상담 업무에 활용하는 것이 도움이 될 수 있다. 생성형 AI는 구직자와의 대화 데이터를 분석하여 개인화된 상담을 제공하고, 다양한 직업 정보를 요약 및 분석하여 직업상담사의 업무를 보조할 수 있다. 이에 따라 직업상담사를 위해 생성형 AI 활용 역량을 키워줄 교육이 제공되어야 한다. 국내 직업상담사 대상 교육은 한국기술교육대학교 능력개발교육원 등 공공기관과 민간기관에서 직무역량을 강화하기 위한 교육을 제공하고 있지만 생성형 AI 관련 교육이 부족한 상황이다[6-9]. 따라서 직업상담사가 생성형 AI 기술을 효과적으로 활용할 역량을 갖추기 위해 직업상담 전문가들의 새로운 개방적인 태도 수준과 의견을 확인하여 이를 위한 교육 프로그램을 개발하는 것이 중요하다[10,11].

다른 전문 분야에서는 AI 챗봇 등 인공지능과 관련하여 특정 전문가들의 활용경험과 인식조사 연구를 신기술 활용경험에 따른 인식차이 등 활발하게 수행하고 있었다. 직업상담사 대상 연구는 연구에 성별, 연령, 경력 등에 따른 차이 등의 연구를 수행하는 것을 확인했지만 생성형 AI 등 신기술 활용 경험이나 인식에 관한 연구는 확인하기 어려웠다[12-21]. 이에 따라 본 연구에서는 현직 직업상담사를 대상으로 생성형 AI 활용 경험 및 인식을 분석하여, 향후 직업상담사들이 생성형 AI를 효율적으로 활용할 수 있는 방안을 제시하고, 생성형 AI 활용을 위한 직업상담사 교육 프로그램 개발과 관련

된 연구와 직업상담사 업무방식 변화 등 유용한 기초 자료를 제공하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 ‘직업상담사의 생성형 AI에 대한 활용경험은 어떠한가?’, ‘직업상담사의 생성형 AI에 대한 인식은 어떠한가?’, ‘직업상담사의 특성에 따라 생성형 AI 인식에 차이가 있는가?’라는 세 가지 연구문제를 설정하였다.

II. 이론적 배경

A. 직업상담사

직업상담사는 구직자나 미취업자에게 직업 및 취업정보를 제공하고, 직업선택, 경력설계, 구직활동 등에 대한 전문적인 도움을 주는 자로, 이직, 직업 적응, 실업 및 은퇴 등의 과정에서 발생하는 여러 가지 문제에 대해 대처할 수 있도록 정보를 제공하고, 전문적인 상담을 수행하는 역할을 담당한다[22]. 국가직무능력표준에 의하면 직업상담사의 직무는 직업상담 기획 및 홍보, 취업 및 진로상담, 직업정보 수집 및 분석, 직업정보 제공, 직업상담 행정 등 28개로 구분되고 있다[23].

B. 생성형 AI

생성형 AI 정의는 다양하다. 생성형 AI를 훈련 데이터에서 텍스트, 이미지 또는 오디오와 같은 새롭고 의미 있는 콘텐츠를 생성할 수 있는 기술로 정의한 경우도 있고, 인공지능 시스템이 새로운 콘텐츠를 창조하고 생성하는 능력을 갖춘 기술로 주어진 입력 정보를 이해하고 분석하여 새로운 데이터, 이미지, 음악, 문장 등을 생성하는 것이나, 기계학습의 한 부분으로서, 사용자 입력이나 데이터 세트를 바탕으로 새로운 정보나 출력을 생성하는 인공지능의 한 형태로 정의되기도 한다[24-26]. 본 연구에서는 선행연구를 종합하여 생성형 AI 정의를 텍스트, 오디오, 이미지 기능 등을 활용하여 새로운 콘텐츠를 생성하는 인공지능으로 정의하였다. 생성형 AI의 기능은 텍스트 생성, 이미지 생성, 영상 생성, 음악 생성으로 구분할 수 있다. 텍스트 생성 기능은 입력데이터를 기반으로 새로운 텍스트를 시, 소설, 기사 등을 생성한다. 또한 원문을 입력으로 받아서 새로운 언어로 번역된 문장을 생성할 수도 있고, 자기소개서 작성 및 맞춤법 검사가 가능하며 교육 분야에서는 문제를 직접 만들고 풀이까지 할 수 있도록 서비스를 제공한다[26]. 생성형 AI로 인해 노동시장이 영향을 크게 받고 있으며, 기존의 많은 일자리가 대체될 것이며

생성형 AI를 활용할 수 있는 직업이 새롭게 나타나고 있다 [26-28]. 생성형 AI는 일자리 매칭, 진로상담, 취업상담, 이직상담 등 직업상담 업무에 영향을 미칠 수 있기 때문에 생성형 AI가 실제 직업상담 분야에 어떤 영향을 미칠 것인지 직업상담사들의 인식을 확인할 필요가 있다.

C. 생성형 AI와 직업상담

직업상담사의 생성형 AI의 역량강화를 위해 현재 직업상담사의 생성형 AI 현황을 확인할 필요가 있으나, 직업상담사의 생성형 AI 현황에 대한 선행연구를 찾아보기 어려웠다. 직업상담사 외 관련 선행연구를 살펴보면, 심리상담 분야에서 인공지능 연구에서는 상담챗봇 기술이 상담 접근성을 높이고 초기상담의 정보획득에 도움을 줄 수 있음을 알 수 있었다[29,30]. 그리고 인공지능 활용경험 및 인식에 대한 연구는 다양한 직업군을 대상으로 진행되었는데 특정 직업군의 인공지능 기술 유용성, 교육, 인공지능 활용에 대한 장단점 등에 관한 기초자료를 확인할 수 있었다[18-21].

염인숙 외(2019) 연구에 의하면 미래 직업상담사에게 정보처리 능력의 중요도가 높게 나타났으며 OECD 등에서 인공지능 기반 고용서비스 제공을 강조하고 있다[2]. 공공기관 및 정부지원으로 진행되는 민간 고용서비스기관은 직업상담사의 공통역량을 향상시키기 위해 온·오프라인으로 다양한 직무능력 향상 교육이 제공되고 있다[5-9]. 한국고용정보원에서는 맞춤형 일자리 정보 제공 서비스 잡케어 등 인공지능 기술을 개발하여 직업상담사들이 내담자 맞춤형 직업상담을 진행할 수 있는 기반을 마련하고 있다[5]. 직업상담 현장에서 AI 기술을 활용한 상담이 진행된다면 상담의 효율성이 높아지고 성과도 향상되리라 기대된다.

그러나 미래 직업상담에 중요한 역량인 정보역량과 관련된 생성형 AI에 대한 교육은 아직 시작 단계에 있으며 활성화되어 있지 않은 상황이다. 직업상담사들이 상담현장에 AI 기술을 활용하도록 하기 위해서는 먼저 직업상담사들이 AI 관련 경험이 어떠한지, AI에 대한 생각이 어떠한지를 파악할 필요가 있다.

III. 연구방법

A. 연구 대상

본 연구 설문조사 대상은 현직 업무를 수행하고 있는 직업상담사로 한정하였고, 연구대상자의 권리를 보호

표 1. 설문조사 응답자 특성

Table 1. Survey respondents status

N=293명			
변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	98	33.4
	여자	195	66.6
	소계	293	100.0
연령	20대	31	10.6
	30대	146	49.8
	40대	65	22.2
	50대	41	14.0
	60대 이상	10	3.4
	소계	293	100.0
직업상담 경력	1년 미만	33	11.3
	1년 이상 ~ 3년 미만	67	22.9
	3년 이상 ~ 5년 미만	71	24.2
	5년 이상 ~ 10년 미만	81	27.6
	10년 이상 ~ 20년 미만	33	11.3
	20년 이상	8	2.7
근무기관	소계	293	100.0
	고용센터	53	18.1
	여성새로일하기센터	36	12.3
	지자체 일자리센터	44	15.0
	대학 일자리센터	39	13.3
	일반 사설 교육기관	38	13.0
	민간위탁기관(정부사업수행)	57	19.5
	민간 직업소개기관	10	3.4
	기타	16	5.5
	소계	293	100.0

하기 위하여 한국기술교육대학교 생명윤리심의위원회(IRB)의 승인을 받아 연구를 진행하였다. 설문 데이터 수집을 위해 온라인 설문지 제작하여 자기기입식 설문조사를 실시하였으며 연구 대상의 인구통계학적 배경은 표 1과 같다.

B. 연구 도구

본 연구를 위해 설문문항은 다음과 같이 제작하였다. 첫째, 상담사 및 교사들의 인공지능 활용경험 및 인식조사 선행연구를 참고하여 설문문항 초안을 구성하였다. 둘째, FGI 예비조사를 통해 현직 직업상담 전문가 3명의 의견을 수렴하여 설문문항을 구체화했고, 이후 생성형 AI 활용경험 및 인식조사 선행연구를 참고하여 생성형 AI 활용 교육 구분을 추가하는 등 표 2와 같이 설문문항을 최종 완성하였다 [5,10,14,17,20,31].

표 2. 설문문항 구성

Table 2. Survey items

구분	문항내용	문항수
직업상담에서 생성형 AI 활용경험	생성형 AI 활용경험 유무	1
	생성형 AI 활용 빈도	2
	사용하는 생성형 AI 도구의 종류	1
	생성형 AI를 활용하는 직업상담 직무	1
	생성형 AI를 활용하지 않는 이유	1
	생성형 AI 교육경험	7
인식	생성형 AI 인지정도	4
	생성형 AI 활용의 유용성	3
	생성형 AI의 장단점	2
미래 생성형 AI 활용가능성	직무별 생성형 AI의 유용성	1
	향후 생성형 AI 활용계획	2
	생성형 AI로 인해 필요한 역량	1
	생성형 AI 활용을 위한 필요한 교육	1
개인인적사항	성별 / 연령 / 경력	3

C. 자료 수집 및 자료분석

설문조사는 2023년 10월 17일부터 10월 25일까지 현직 직업상담사를 대상으로 실시하였다. 전체 315명의 응답자 중 불성실한 응답자 22명 데이터를 제외한 총 293명의 자료를 분석하였다. 자료 분석을 위하여 IBM SPSS 22.0 프로그램을 사용하였다. 첫째, 직업상담사의 성별, 연령, 직업상담 경력, 등 개인의 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 직업상담사의 생성형 AI에 대한 활용경험 및 인식을 확인하기 위해 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였다. 그리고 주관식 문항의 경우, 유사한 내용을 묶어 범주화하여, 각 범주의 빈도를 계산하는 방식으로 응답을 분석하였다. 셋째, 직업상담사 특성(연령, 경력, 생성형 AI 활용 경험)에 따른 생성형 AI 인식 차이를 검증하기 위해 독립표본 t-검정과 일원 배치 분산분석을 실시하였고, 통계적으로 유의한 차이를 보인 항목에 대해서는 Scheffé 사후검증을 실시하였다[5,10,14, 17,20,31].

IV. 연구결과

A. 생성형 AI 활용에 대한 경험

생성형 AI에 대한 직업상담사의 활용경험에 대한 문항은 크게 6가지로 진행되었고(표 2 참고), 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 생성형 AI 활용경험 유무에 대해 확인한 결과, 응답자 293명 중 생성형 AI를 직업상담 업무를 위해 사용해 본 경험이 있는 직업상담사는 118명(40.3%), 활용 경험이 없는 직업상담사는 175명(59.7%)으로 나타났다. 둘째, 생성형 AI 활용 빈도를 확인한 결과, 주 1~3회 사용이 90명(76.3%)으로 나타났다. 셋째, 직업상담사가 주로 사용하는 생성형 AI 도구의 종류는 ‘ChatGPT 무료 버전’ 103명(72.0%)으로 가장 높게 나타났다. 넷째, 생성형 AI를 활용하는 직업상담 직무로 ‘직업상담 기획’이 86명(14.8%)으로 가장 많이 나타났다. 다섯째, 생성형 AI를 활용하지 않은 이유를 확인한 결과, ‘필요성을 못 느껴서’가 66명(28.0%)으로 가장 높게 나타났다. 여섯째, 생성형 AI 관련 교육경험에 대해 확인한 결과, 232명(79.2%)이 교육경험이 없는 것으로 나타났다. 아울러 생성형 AI 교육을 수강한 직업상담사 61명 대상으로 업무 도움 정도를 5점 척도로 확인한 결과, 보통 이상의 도움을 받고 있다고 응답하였다(M=3.58).

B. 생성형 AI에 대한 인식

생성형 AI에 대한 직업상담사의 인식 중 인지정도와 활용 유용성에 대한 문항은 크게 4가지로 진행되었고(표 2 참고), 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 직업상담사는 생성형 AI에 대해 전반적 인지정도를 5점 척도로 확인한 결과, 생성형 AI에 대해 들어는 봤는데, 정확히 모르는 수준으로 나타났으며(M=2.77), ChatGPT(M=3.23), 텍스트생성 기능(M=3.29)을 가장 잘 알고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 생성형 AI 활용 유용성에 대해 5점 척도로 확인한 결과, 보통 수준으로 나타났으며(M=3.32), 주로 직업상담 업무효율성이 증대될 것으로 인식하였다. 셋째, 직업상담사가 인식하는 생성형 AI의 장점으로 ‘많은 직업정보를 요약 및 정리(32.7%)’가 가장 높게 나타났으며, 단점으로 ‘생성형 AI가 만든 정보가 정확하지 파악하기 어려움(37.8%)’이 가장 높게 나타났다. 넷째, 생성형 AI 활용하기에 유용한 직업상담 직무로 ‘직업정보 분석(M=3.77)’, ‘직업정보 수집(M=3.73)’, ‘직업정보 제공(M=3.69)’ 순으로 높게 나타났다.

다음으로 미래 생성형 AI 활용가능성에 대한 인식 문항은 크게 3가지로 조사한 결과는 다음과 같다(표 2 참고). 첫째, 직업상담 현장에서 향후 생성형 AI 활용계획에 대해 5점 척도로 확인한 결과, 보통 수준으로 나타났으며(M=3.31), 주로 데이터 기반 맞춤형 상담업무에 생성형 AI를 활용할 계획을 가지고 있었다. 둘째, 미래 직업상담사에게 필요한 역량을 확인한 결과, ‘도구(컴퓨터 활용 등) 역량(25.9%)’, ‘정보처리 역량(25.5%)’, ‘전문상담 역량(24.2%)’ 순으로 높게 나타났

다. 셋째, 직업상담사의 생성형 AI 역량을 키우기 위해 필요한 교육으로 ‘생성형 AI 활용방법(57.3%)’이 가장 높게 나타났다.

C. 직업상담사 특성에 따른 생성형 AI 인식 차이

1) 연령에 따른 생성형 AI 인식 차이

직업상담사의 연령에 따라 생성형 AI 전반적 인지 정도를 확인한 결과, 30대 이하 직업상담사가 40대, 50대 직업상담사보다 전반적으로 생성형 AI에 대해 잘 알고 있는 것으로 나타났다.

직업상담사 연령에 따라 직업상담 직무에서 생성형 AI 유

용성에 대한 인식을 확인한 결과, ‘직업적응상담’, ‘다문화직업상담’, ‘재활직업상담’, ‘심층직업상담’, ‘직업상담연구’ 직무에서 50대 이상이 40대보다, ‘직업정보분석’ 직무에서 30대 이하 및 50대 이상이 40대보다 생성형 AI 활용에 대한 유용성을 높게 인식한 것으로 나타났다.

2) 직업상담 경력에 따른 생성형 AI 인식 차이

직업상담사의 경력에 따라 생성형 AI 전반적 인지 정도를 확인한 결과, 직업상담 경력 3년 이상~5년 미만과 5년 이상~10년 경력의 직업상담사가 3년 미만과 10년 이상의 경력을 가진 직업상담사보다 전반적으로 생성형 AI에 대해 잘 알고 있는 것으로 나타났다.

표 3. 연령에 따른 ‘생성형 AI 전반적 인지 정도’ 차이

Table 3. Differences in generative AI cognitive level according to age

연령	빈도	평균	표준편차	F	Scheffé
30대 이하(A)	177	2.99	.885	14.214***	B, C < A
40대(B)	65	2.55	.867		
50대 이상(C)	51	2.31	.787		

***p<.001

표 4. 연령에 따른 ‘직무별 생성형 AI 유용성 인식’ 차이

Table 4. Differences in perception of generative AI usefulness in jobs according to age

문항	연령	빈도	평균	표준편차	F	Scheffé
직업적응상담	30대 이하(A)	177	3.19	1.075	4.266*	B < C
	40대(B)	65	2.79	1.008		
	50대 이상(C)	51	3.24	0.815		
다문화직업상담	30대 이하(A)	177	3.23	1.105	3.838*	B < C
	40대(B)	65	2.85	0.972		
	50대 이상(C)	51	3.31	0.905		
재활직업상담	30대 이하(A)	177	3.14	1.054	3.741*	B < C
	40대(B)	65	2.89	1.002		
	50대 이상(C)	51	3.41	0.898		
심층직업상담	30대 이하(A)	177	2.94	1.209	3.203*	B < C
	40대(B)	65	2.68	1.017		
	50대 이상(c)	51	3.22	1.045		
직업상담연구	30대 이하(A)	177	3.46	1.017	3.227*	B < C
	40대(B)	65	3.22	1.068		
	50대 이상(C)	51	3.69	0.836		
직업정보 분석	30대 이하(A)	177	3.86	0.858	4.885**	B < A, C
	40대(B)	65	3.46	1.017		
	50대 이상(C)	51	3.82	0.818		

*p<.05, **p<.01

표 5. 직업상담 경력에 따른 '생성형 AI 전반적 인지 정도' 차이

Table 5. Differences in generative AI cognitive level according to vocational counseling career experience

연령	빈도	평균	표준편차	F	Scheffé
3년 미만(A)	100	2.50	.823	8.993***	A, D < B, C
3년 이상~5년 미만(B)	71	2.97	.845		
5년 이상~10년 미만(C)	81	3.06	.927		
10년 이상(D)	41	2.49	.898		

*** $p < .001$

표 6. 생성형 AI 활용경험에 따른 '생성형 AI 인식' 차이

Table 6. Differences in perception of generative AI according to experience using generative AI

인식	활용경험	빈도	평균	표준편차	t
인지 정도	유	118	3.42	.756	12.702***
	무	175	2.33	.705	
유용성	유	118	3.86	.719	10.068***
	무	175	2.97	.757	
활용 계획	유	118	3.86	.777	9.450***
	무	175	2.95	.825	

*** $p < .001$

3) 생성형 AI 활용경험에 따른 생성형 AI 인식 차이

직업상담사의 생성형 AI 활용경험에 따른 생성형 AI 인식 차이를 확인한 결과, 모든 문항에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

IV. 요약 및 결론

본 연구에서는 직업상담사의 생성형 AI 활용경험과 인식에 대한 현황, 그리고 직업상담사 특성에 따른 인식 차이를 분석하였고, 이에 대한 요약 및 결론은 다음과 같다.

첫째, 직업상담 업무에서 생성형 AI 활용경험이 있는 직업상담사(40%)보다 생성형 AI 활용경험이 없는 직업상담사(60%)가 더 많았으며, 활용하지 않는 이유는 '필요성을 못 느껴서(28%)'라는 응답이 가장 많았다. 그리고 직업상담사가 활용하는 생성형 AI 도구의 종류는 'ChatGPT 무료 버전(72%)'이 가장 많이 나타났고, '직업상담 기획(15%)' 업무에 생성형 AI를 가장 많이 활용하는 것으로 나타났다. 그리고 생성형 AI 교육경험이 있는 직업상담사(21%)보다 교육경험이 없는 직업상담사(79%)가 더 많았고, 생성형 AI 교육경험이 있는 직업상담사들은 교육내용 보통 이상($M=3.58$)으로 도움이 되는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 할 때,

직업상담사 대상 생성형 AI 교육 프로그램 제공은 직업상담사 직무에 생성형 AI를 활용하는 데 도움이 될 수 있다.

둘째, 직업상담사의 생성형 AI에 대해 인지정도는 5점 척도 기준으로 하였을 때 다소 낮게 나타났으며($M=2.77$), 'ChatGPT($M=3.23$)'와 '텍스트 생성($M=3.29$)'기능만 보통 수준으로 알고 있었다. 그리고 직업상담 업무에의 생성형 AI 필요수준은 보통 수준으로 나타났으며($M=3.32$), '직업정보' 관련 직무를 수행에 유용하다고 인식하였다. 또한, 직업상담사가 인식하는 생성형 AI의 가장 큰 장점은 '많은 직업정보를 요약 및 정리'하는 것으로 나타났고, 반대로 생성형 AI의 가장 큰 단점은 '생성형 AI가 만든 정보가 정확한지 파악하기 어려움'으로 나타났다. 다음으로 직업상담사는 '도구(컴퓨터 활용 등) 역량(26%)', '정보처리 역량(25%)', '전문상담 역량(24%)'을 미래 중요한 역량으로 인식하였고, 이러한 역량을 키우기 위해 '생성형 AI 활용방법(57%)'에 대한 교육이 필요한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직업상담사 대상 생성형 AI 교육이 직업상담 업무에 실제 활용하기 위해서는 ChatGPT 포함하여 유용하게 활용할 수 있는 다른 종류의 생성형 AI를 안내하는 교육이 필요함을 보여준다.

셋째, 직업상담사의 특성에 따른 생성형 AI 인지정도를 살펴본 결과, 30대 이하의 직업상담사가 40대, 50대 이상의 직업상담사보다 생성형 AI에 대해 더 잘 알고 있었다. 그리고 50대 이상 직업상담사들은 40대 직업상담사보다 다양한 상

담 직무에서 생성형 AI 유용성을 높게 인식하고 있었지만, ‘직업정보분석’ 직무에서는 30대 이하, 40대 이상 직업상담사가 50대보다 유용성이 높게 나타났으며, 직업상담 경력이 3년 미만 또는 10년 이상을 가진 직업상담사들이 3년 이상 ~ 10년 미만의 직업상담사보다 생성형 AI 인지 정도가 낮게 나타났다. 또한, 생성형 AI 활용경험이 있는 직업상담사가 생성형 AI 활용경험이 없는 직업상담사보다 생성형 AI 인지정도, 생성형 AI 유용성, 미래 생성형 AI 활용 가능성을 높게 인식하였다. 이러한 결과를 토대로 할 때, 연령에 따라 생성형 AI 인지수준과 생성형 AI 활용이 유용하게 생각하는 직무에 대한 인식 차이를 고려하여 생성형 AI 교육을 제공해야 한다. 그리고 직업상담사들이 실제 직무에 생성형 AI 활용할 수 있도록, 생성형 AI를 경험할 수 있는 환경 구성 등 기회를 제공할 필요가 있다.

본 연구의 결과를 토대로 직업상담사 대상 교육에 대한 시사점을 교육내용 측면, 교육운영 측면으로 구분하여 제시하고, 직업상담에의 생성형 AI 활용을 위한 근무 여건에 대한 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 직업상담사의 생성형 AI 교육내용은 다양한 생성형 AI 소개와 함께 직업정보 및 상담 직무 중심의 교육이 포함되어야 한다. 연구 결과, 직업상담사들은 ‘ChatGPT’ 및 ‘텍스트 기능’ 외에 생성형 AI에 대해 잘 모르고 있었으며, 생성형 AI는 직업정보를 요약 및 정리하는 데 장점이 있고 ‘직업정보’ 관련 직무수행에 유용하다고 인식하였다. 또한, 미래에 직업상담사에게 요구되는 역량으로 ‘도구(컴퓨터 등) 활용 역량’, ‘정보처리 역량’, ‘전문상담 역량’이 확인되었으며, 이러한 역량을 키우기 위해 ‘생성형 AI 활용방법’에 대한 교육이 필요하다고 인식하였다. 이러한 본 연구의 결과는 미래 직업상담사에게 ‘정보처리 능력’, ‘전문상담 능력’이 중요하며 이를 위해 교육훈련 및 연수에서 직업상담에서 활용될 수 있는 정보처리 방법에 관한 교육이 제공되어야 한다는 선행연구의 결과와 유사하다[2]. 이에 따라 미래 직업상담사의 역량 향상을 위해 직업상담사 대상 생성형 AI 교육내용은 ‘직업정보’ 관련 직무에서 활용할 수 있는 여러 가지 생성형 AI에 대한 교육내용과 내담자를 대상으로 상담과정에서 생성형 AI 활용할 수 있는 사례에 대한 교육내용도 포함되어야 한다.

둘째, 직업상담사의 연령을 고려한 생성형 AI 교육 운영이 필요하다. 연구결과, 연령에 따른 생성형 AI 인지 정도를 확인한 결과, 30대 이하 연령이 40대, 50대 이상 연령보다 전반적인 인지 정도가 높았다. 그리고 50대 이상의 직업상담사는 40대 직업상담사보다 직업적응상담, 다문화직업상담, 재취업상담, 심층직업상담 직무에서 생성형 AI가 유용할 것으로 인식하였다. 이러한 결과는 30대 이하 직업상담사 대상

교육에서 생성형 AI 기초 내용을 간략하게 소개할 필요가 있으며, 40대 이상의 직업상담사 대상 교육에서는 생성형 AI를 기초부터 구체적인 소개가 필요함을 시사한다. 또한, 50대 이상의 직업상담사 대상 교육에서 다양한 직업상담 과정에서 생성형 AI를 활용할 수 있는 교육 등 연령대별 교육 운영에 대한 차이를 고려해야 한다.

셋째, 직업상담사들이 생성형 AI를 활용할 수 있는 근무 여건 조성이 필요하다. 연구결과, 생성형 AI 활용이 보통 이상으로 필요하며, 직업정보 요약 및 정리 등 직업상담 업무에 효율성을 높게 봤으며, 생성형 AI 활용 경험이 있는 직업상담사가 생성형 AI 활용경험이 없는 직업상담사보다 생성형 AI에 대해 잘 알고 있으며 직무에서 생성형 AI 활용 유용성을 높게 인식하였다. 이러한 생성형 AI 활용 경험에 따른 인식차이 연구 결과는 심리상담 챗봇 경험이 있는 상담사가 심리상담 챗봇에 대해 인지를 및 유용성이 높게 나타난 연구결과와 유사하다[10], 하지만, 직업상담 업무에서 생성형 AI 활용 및 교육경험이 있는 직업상담사보다 생성형 AI 활용 및 교육 경험이 없는 직업상담사가 연구결과에서 더 많은 것으로 나타났다. 이에 따라 직업상담사들이 생성형 AI를 효과적으로 활용할 수 있도록 직업상담 기관 차원에서 직업정보 및 직업상담 행정 등에 생성형 AI 활용을 권장할 필요가 있다. 또한, 변화하는 생성형 AI 기술을 지속적으로 학습할 수 있도록 정기적인 교육 프로그램을 공공기관 및 민간 고용서비스단체에서 제공할 필요가 있다.

본 연구는 국내 직업상담사 대상으로 생성형 AI 기술의 활용경험 및 인식 연구를 통해 어떻게 생성형 AI를 활용하고 있는지에 대한 실제 정보를 얻을 수 있었다. 또한 직업상담사들이 생성형 AI에 대해 가지고 있는 인식을 조사하여 직업상담사들이 생성형 AI 활용을 위한 교육에 대한 시사점을 확인할 수 있는 점에서 의의가 있다. 그러나 직업상담사들의 생성형 AI 활용경험과 인식은 지속적으로 변화하고 있는 상황이므로 본 연구의 결과를 모든 직업상담사에게 일반화하는 것에는 한계가 있다. 또한 본 연구에서는 현황만 살펴본 것 뿐, 이러한 결과가 나타난 원인에 대한 탐색은 이루어지지 못하였다. 직업상담 분야에 생성형 AI를 효과적으로 활용하기 위해서는 이러한 한계점을 보완한 다양한 후속 연구의 진행이 필요하다.

감사의 글

본 연구는 배상호(2024)의 석사학위 논문 일부를 발췌하여 수정 및 보완한 것임.

참고문헌

- [1] Korea Employment Information Service. KOREA DICTIONARY OF OCCUPATIONS. Ministry of Employment and Labor, [Online] Available: www.work.go.kr. 2020.
- [2] I. S. Yeom and K. H. Im, "An investigation on the future recognition of career counselors and their future competency and future adaptability change by using the future workshop," *Journal of Digital Convergence*, Vol. 17, No. 11, pp. 557-567, 2019.
- [3] OECD, Career Guidance for Adults in a Changing World of Work, OECD Publishing, 2021.
- [4] T. W. Kim, "The era of generative AI triggered by ChatGPT, future outlook and countermeasures," *Future Horizon*, vol. 55, pp. 2-9, 2023.
- [5] T. H. Kim, K. H. Kim, Y. S. Jeon, and J. H. Im, "Plan to revitalize job care service, artificial intelligence-based job counseling support system," *Korea Employment Information Service*, 2022.
- [6] KOREATECH HRDi, 2023 Guide to training for private employment service workers, Ministry of Employment and Labor, [Online] Available: <https://hrdi.koreatech.ac.kr/>. 2023.
- [7] National Employment Service Association. Education, "Education," May 22, 2023. [Online] Available: <https://www.knesa.org>.
- [8] Korea Employment Information Service Cybereducer, "Education Guide," May 22, 2023. [Online] Available: <https://work.go.kr/cyberedu/main.do>.
- [9] Korea Vocational Counseling Association. "Curriculum," May 22, 2023. [Online] Available: <https://www.kvoca.org/education>.
- [10] G. H. Jang, "The counselors' perceptions of psychological counseling chatbots," Master's thesis, Graduate of school Yonsei University, Seoul, 2021.
- [11] H. C. Shin and E. H. Kim, *Artificial Intelligence in Behavioral and Mental Health Care*, Seoul, PakyoungStory, 2020.
- [12] D. I. Kim, J. E. Im, I. H. Park, and W. U. Lee, "Exploring the usability of artificial intelligence chat-bots for parental counseling : The focus group interview as a technique for data collection," *CNU Journal of Educational Studies*. vol. 44, no. 1, pp. 67-106, 2023.
- [13] H. Y. Kim, "A study on the fairness of artificial intelligence services from the perspective of user experience," Master's thesis, Graduate of school Kookmin University, Seoul, 2022.
- [14] E. T. Oh, "A study on user experience of artificial intelligence : focus on effects of anthropomorphism," ph. D. dissertation, Hanyang University, 2021.
- [15] C. R. Yu, S. H. Kim, and J. W. Kim, "A comparative study of the use of intelligent personal assistant services experiences: Siri, google assistant, bixby," *Science of Emotion & Sensibility*, vol. 23, no. 1, pp. 69-78, 2020.
- [16] Y. N. Kim, "A quantitative research on teachers' use and perception of ChatGPT in early childhood education," *The Journal of the Korea Contents Association*, vol. 23, no. 8, pp. 252-263, 2023.
- [17] H. R. Yu, "A study on intentions to use generative AI Chatbot ChatGPT: Adding affordances to the technology acceptance model," Master's thesis, Graduate of school Korea University, Seoul, 2023.
- [18] J. W. Kang, "Designers' perception and usage intention of AI contents generator tools," Master's thesis, Graduate of School Kookmin University, Seoul, 2022.
- [19] Y. J. Kim and S. H. Kwon, "A study on the contents of ai interview training based on university student perception surveys," *HAN-GEUL*, no. 338, pp. 1401-1434, 2022.
- [20] J. C. Bae, "The mediating effect of job crafting and the moderating effect of vocational ethics in the relationship between career development support and professionalism of vocational counselors," Master's thesis, Graduate of school Soongsil University, Seoul, 2022.
- [21] J. H. Lee and S. H. Lee, "A study on experts' perception survey on elementary AI education," *Journal of the Korean Association of information Education*, vol. 24, no. 5 pp. 483-494, 2023.
- [22] Korea Employment Information Service. KOREA Occupational Outlook. Ministry of Employment and Labor, [Online] Available: www.work.go.kr, 2021.
- [23] National Competency Standards. Job description. Human Resources Development Service of Korea, [Online] Available: <https://www.ncs.go.kr/unity/th03/ncsResultSearch.do>, 2024.
- [24] S. Feuerriegel, J. Hartmann, C. Janiesch, and P. Zschech, "Generative AI". *Business & Information Systems Engi-*

neering, vol. 66, no. 1, pp. 111-126, 2024.

[25] B. M. Jung and H. S. Chae, "Development of a communication enhancement platform utilizing ChatGPT," *Journal of the Edutainment*, vol. 5, no. 2. pp. 207-220, 2023.

[26] Y. W. Kim, K. B. Kwon, Y. Ha, S. H. Baek, J. E. Lee, and S. W. Park, *Generative AI Sapiens : The future of humanity advanced by ChatGPT*, Seoul, Life&Power Press, 2023.

[27] K. C. Song, "ChatGPT is a cooperative crisis and opportunity," *Korea Labour & Society Institute Issue Paper*, Vol. 23, no. 5, pp. 1-22, 2023.

[28] S. H. Ji, "Exploratory analysis of occupations where ChatGPT can be utilized," *Labor Review*, vol. 219, pp. 75-92, 2023.

[29] H. J. Chae, "Development of an artificial intelligence chatbot for mobile-based self-management of panic disorder," *Korea Information Processing Society Review*, vol. 26, no. 2, pp. 47-5, 2019.

[30] M. H. Hwang, W. S. Lee, H. S. Hwang, Y. S. Park, Y. K. Im, and B. Y. Jeon, "Designing and validating chatbot counseling algorithms to alleviate smartphone addiction among adolescents," *Journal of the HCI Society of Korea*, vol. 16, no.4, pp. 33-42, 2021.

[31] M. G. Jo, "Development of career counseling competency model for career counselors in universities," ph. D. dissertation, Graduate School of Dongshin University, 2019.



배 상 호 (Sang-ho Bae)_정회원

2024년 2월 : 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원 인력개발학과 석사
 <관심분야> 진로상담, 진로교육



강 혜 영 (Hye-young Kang)_종신회원

1990년 2월 : 이화여대 교육심리학과(문학사)
 1995년 2월 : 서울대학교 교육학과 교육상담전공(교육학 석사)
 2005년 2월 : 서울대학교 교육학과 교육상담전공(교육학 박사)
 2005년 3월 ~ 현재 : 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원 교수
 <관심분야> 진로상담, 상담자 교육, 상담기법