

# 취업 알선 비롯 다양한 정보 제공

통계청의 8월 고용동향과 경제활동 인구조사에 따르면, 지난달 국내 실업률은 3.5%로 실업 인구 수가 80만명에 이른 것으로 나타났다. 이 중 20대 청년실업자가 차지하는 비율이 40.7%로 전체 실업자의 절반에 육박하고 있어 현재 청년실업 문제가 매우 심각한 것으로 조사됐다. 특히 최근 들어 벤처기업의 1사 1인 채용운동 등 각계에서 고용안정을 위한 다양한 노력을 기울이고 있음에도 불구하고 실업난이 수그러들 기미를 보이지 않음에 따라 취업 알선을 위한 보다 정확하고 신속한 정보 제공이 요구되고 있다.

더구나 중앙고용정보원의 워크넷이나 중소기업청의 인력정보망 등 온라인을 통한 다양한 구인·구직 사이트들이 활성화돼 있어 구직 희망자들이 적극 활용하고 있는데, 내수침체가 장기화되면서 고용 사정은 좀처럼 개선되지 않고 있다.

2004년 현재 온라인상으로만 채용공고를 하는 기업은 전체 기업의 30% 정도이며, 앞으로는 온라인을 통한 구인구직 활동이 더욱 활발해질 것으로 전망되고 있다. 실제 인터넷에서 채용정보 전문 서비스는 물론 분야별, 지역별로 구인구직 정보를 제공하고 있는 서비스를 합하면 350여개가 넘는다. 이 중 눈에 띄는 서비스가 바로 '워크넷'이다. '워크넷'은 노동부 산하 중앙고용정보원이 운영하는 구인구직 전문 사이트로서, 공공기관이 운영한다는 점에서 정보의 신뢰성과 전문성이 기대된다.

특히 하반기 채용 시즌을 맞아 구인구직활동이 더욱 활발해 질것으로 예상되기 때문에 이번 10월 DB서비스 평가에서는 '워크넷'을 소개하고자 한다.

글 / 김은영 한국데이터베이스진흥센터 온라인사업팀 연구원

노동부 산하 중앙고용정보원이 운영하는 '워크넷(www.work.go.kr)'은 지난 1998년 말 정부의 실업해소대책의 일환으로 구인구직, 취업알선, 직업상담서비스를 제공하는 우리나라 최대의 취업알선서비스라고 한다.

워크넷은 노동부 산하 취업알선기관, 시군구청 및 동사무소 주요 교육훈련기관과 인트라넷으로 연결돼 있으며, 공공취업알선기관 뿐만 아니라 대학취업정보실, 기타 취업관련기관, 교육훈련기관 등이 워크넷을 활용하고 있다.

## 취업알선 전문시스템, 워크넷

실제 워크넷은 일자리, 인재검색, 채용속보, 신문구인광고, 공무원채용정보, 취업준비, 심리검사, 직업상담, 직업전망서, 자격증 관련정보, 학과정보, 직업훈련기관 정보, 실업대책, 고용보험 등의 다양한 정보를 인터넷을 통해 제공한다.

경기 불황과 구조조정에 따른 실업 확대와 실직자 증가로 고용불안이 점점 커짐에 따라, 구직자에 대한 취업알선을 통한 실업



문제 해결이 국가적인 현안으로 등장하면서 정부에서는 고용안정을 위해 공공취업알선기관을 확충했으며, 이러한 기관의 직업상담종사자들이 취업알선업무를 원활하게 추진할 수 있도록 지원하고, 국민에게 관련정보를 직접적으로 제공하고자 워크넷이 구축됐다.

따라서 고용안정 정보망인 워크넷을 활용하면 고용안정기관에 직접 가지 않고도 온라인을 통해 구인 및 구직활동과 인증절차를 통한 전문직업상담원의 알선 서비스를 받는 것이 가능하다. 이러한 워크넷은 현재 28만명 이상의 구직자가 등록돼 있고, 각종 구직신청과 알선을 통해 한달 평균 3만여명이 취업으로 연계되고 있다고 한다.

### 일자리 정보· 직업 정보 원스톱 제공

워크넷은 민간 취업 사이트와는 달리 채용정보 제공에 중점을 두기보다는 직업전문상담원의 취업알선과 직업선택의 가이드라인 제시에 더 비중이 있어 보인다. 정부 정책으로 운영되는 만큼 청년 구직뿐만 아니라 좀더 다양한 사회 구성원들의 입장에서 직업과 직장에 대한 다양한 정보와 고용동향에 관한 심층적인 분석 자료를 제공하고 있다.

주 메뉴는 채용정보와 관련된 개인서비스와 기업서비스, 직업 관련 부가정보 제공을 하는 직업정보와 고용동향으로 구성돼 있다.

개인서비스인 일자리정보는 구인광고/상시채용/공무원·공공기관/청소년연수/산업단지별 일자리/아르바이트로 구분해서 제공하고 있으며, 구인광고의 정보는 매일 12종에 이르는 일간지 구인광고와 인터넷 사이트의 구인광고를 모아 제공하고, 아르바



이트 정보는 구인업체에서 직접 등록하도록 돼 있다. 다른 유사 사이트와 다른 특징은 구인유형을 일반인/장애인/고급인력/병역특례/고령자/주부/시간제 청소년/인턴/여성가장으로 아주 세분화해 제공하고 있다는 사실과 산업단지별로 단지 내 기관의 구인정보를 보여주고 있다는 것이다.

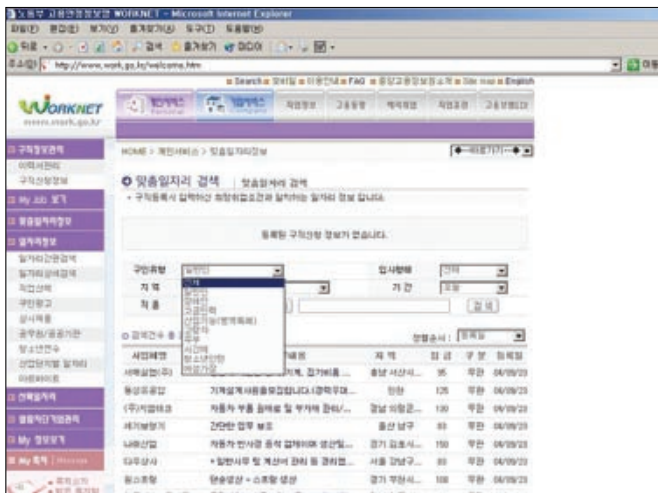
부가정보인 직업정보에서는 직업선택에 도움이 될 만한 직업심리검사 실시와 결과 조회, 적성에 맞는 직업검색, 취업가이드, 직무분석 자료 등 직업관련 정보가 총망라돼 있고 직업상담원과 온라인 상담도 가능하도록 돼 있다. 자료탐색에서는 우리나라의 모든 직업을 수록하고 있는 방대한 직업정보 데이터베이스인 '한국직업사전'에서 직업을 검색해 해당 직업의 특성과 직무를 수행하는데 필요한 교육 및 자격, 작업강도, 조사산업 등의 정보를 얻을 수 있다. 이러한 정보의 제공은 정규교육을 통해 직업선택에 대해 도움을 받기 어려운 우리 현실을 감안할 때 상담기능은 특히 유효하다는 평가를 받고 있다.

### 이용자 편의성 매우 낮아

이와 같은 워크넷의 유용성을 이용자 관점에서 보다 체계적으로 살펴보기 위해 한국데이터베이스진흥센터에서 개발한 DB품질평가 모델을 갖고 세부적인 품질평가를 실시해 본 결과는 이용자 편의성이 많이 낮았 것으로 나타났다.

워크넷에 대한 평가 결과 종합점수는 3.1점(5점 만점)으로 전반적으로 품질 수준은 보통인 것으로 나타났다.

제공 데이터의 범위와 규모가 서비스 목적에 얼마나 적합한지, 제공 데이터 값 중 누락된 것은 없는지 등을 평가한 데이터의 완



- 데이터 완전성 ★★★★★
- 최신성 ★★★★★
- 정확성 ★★★★★
- 시스템 편의성 ★★★★★
- 안정성 ★★★★★
- 종합 ★★★★★

워크넷 평가 결과

전성 항목에서는 3.1점, 데이터의 지속적인 유지관리와 현행화 여부를 평가한 최신성 항목은 3.3점, 제공 데이터 값의 신뢰성과 중복 데이터 제공 여부, 데이터 표현 방식과 표현의 일관성 여부를 평가한 정확성 항목은 3.4점으로 평가됐다.

채용정보의 특성상 이용자가 데이터를 입력하게 돼 있어 데이터의 최신성과 완전성, 정확성을 객관적으로 평가하기 어렵다는 점은 있지만 다른 민간 고용 사이트에 비해 양·질적으로 많은 문제를 안고 있는 것으로 나타났다.

일자리 정보의 경우, 분류에 따라 보여주는 정보 내용이 다르고, 검색기간의 경우등록일과 마감일 구분이 없으며, 접수마감일이 지난 일자리 정보도 그대로 노출됨에 따라 데이터 값에 대한 평가 결과가 낮게 나타났다.

직업정보에서도 취업가이드, 전문가가 말하는 나의 직업 등은 업데이트된 지 오래된 내용만 있거나, 제목은 있는데 콘텐츠가 누락된 메뉴가 일부 있는 것으로 조사됐다. 데이터 표현방식에 있어서도 초기화면의 '분야별 채용'은 분야 선정기준이 모호하고, 개인서비스에서의 분류와도 맞지 않아 이용에 불편을 주는 것으로 평가됐다. 하지만 타 사이트와 비교할 때, 일용직·장애인 등과 같이 구직의 사각지대에 놓인 사람들을 배려하는 점은 높이 평가할 만한 것으로 나타났다.

서비스 부분에서는 검색기능 및 결과 제공 방식, 메뉴 구조의 적정성과 디자인의 시각적 요소, 이용안내, FAQ 등 사용 지원 기능을 평가한 시스템 편의성 항목은 2.7점으로 매우 낮게 나타났고, 사이트의 응답속도와 에러 발생 빈도 등을 평가한 안정성 항목에서는 3.6점으로 나타났다.

먼저 메뉴구성이 복잡해 이용자 편의성이 매우 미흡한 것으로 평가됐는데, 검색시 제시되는 직업군이나 직종 분류 등에 명확한 기준이나 원칙을 이용자가 알기 어렵고, 이를 제대로 구분하지 못할 경우 검색에 큰 어려움이 발생했다. 공공기관의 특성상 장

애인 채용을 위한 특별한 메뉴가 마련돼 있지만 정보 약자를 위한 인터페이스 상의 배려가 없어 현실적으로 사용성이 매우 떨어지며, 특히 민간사이트에 비해 시각적인 효과가 미흡하다는 점이 문제점으로 지적됐다. 또한 검색된 결과의 출력이 제공되지 않고, 저장도 불가능해 이용자의 불편을 가중시키고 있고, 검색 중간이나 검색결과 화면에서 에러 페이지가 뜨는 경우가 종종 발생하는 시스템 안정성에서 일부 문제가 나타났다.

그러나 이러한 문제점에도 불구하고 워크넷은 일자리나 인재 정보뿐만 아니라 직업소개, 직종정보, 통계 분석정보 등 부가적으로 제공되고 있는 콘텐츠가 다양해 실제 구인·구직자와 관련 분야 연구자에게도 매우 유용할 것으로 판단된다. 반면, 이용자 편의성을 고려하지 못한 정보는 가치를 그대로 전달할 수 없기 때문에 서비스 제공 시 정보 분류나 표현의 일관성을 강화하고, 사용자 인터페이스에서 보다 세심한 개선을 통해 사이트 활용의 효용성을 높일 필요가 있는 것으로 분석됐다. 더구나 온라인을 통한 취업정보 관련 사이트가 많아 차체에 이를 벤치마킹해 인터페이스를 개선하는 것도 고려해 봐야 할 것이다. 특히 개인 정보가 상세하게 제공되는 만큼 개인정보보호에 대한 철저한 관리가 요구된다.



향후 우리 고용시장은 조기퇴직의 확산, 평생직장 개념의 쇠퇴, 인구의 고령화, 여성인력의 채용확대 등으로 워크넷 이용자가 늘어날 것으로 예상됨에 따라, 중앙고용정보원은 워크넷을 명실상부한 국내 대표 고용 포털로 만들기 위한 종합적인 전략을 마련해 실행해 나가야 할 것이다. 그리고 보다 개선된 서비스 제공을 통해 워크넷이 실업문제 해소와 대국민 고용확대에 적극 기여하게 되기를 기대한다. 