

취업포털 사이트 소비자 만족도 영향요인에 관한 연구

장은경(한국소비자원 서비스조사팀 팀장/소비자경제학 박사)
 마미영(한국소비자원 서비스조사팀 차장/소비자정보학 박사수료)

경기침체와 고용시장 위축이 장기간 이어지면서 많은 구직자들이 보다 다양한 취업정보를 쉽게 얻을 수 있는 취업포털 사이트를 찾고 있다. 최근 한국고용정보원의 조사에 따르면 청년 구직자(15세~29세)의 61.1%가 취업정보를 얻기 위해 민간 취업관련 사이트를 이용하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 현재 우리나라의 취업포털 사이트 서비스를 이용해 본 경험이 있는 소비자들을 대상으로 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구를 시행했다.

취업포털 사이트의 소비자만족도에 미치는 영향요인을 분석하기 위해 취업포털 사이트를 이용하는 소비자 1,000명을 대상으로 설문조사를 수행했다. 조사방법은 2013년 기준 연 이용자수 상위 6개 업체(사람인, 스카우트, 인쿠르트, 잡코리아, 커리어, 파인드잡)를 최근 1년 이내에 이용한 20세 이상의 소비자 대상으로 업체별 각 160~171명씩 연령 및 거주 지역별 인구 분포를 고려하여 균등할당하는 방식을 이용해 온라인 설문조사를 실시했다. 조사기간은 2013년 11월8일~11월22일까지이며, SPSS. PASW 18를 이용하여 요인분석, 다중회귀분석 등 통계분석을 시행했다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다. 취업포털 사이트의 소비자만족도에 영향을 미치는 요인은 서비스신뢰, 정보적합성, 이용편의성, 서비스기능의 4개 요인으로 나타났다. 종합만족도에 미치는 영향을 기준으로 각 요인의 가중치를 계산한 결과, 서비스신뢰요인이 .418로 가중치가 가장 높아 취업포털 사이트 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 다음은 정보적합성 요인 .290, 이용 편의성 요인 .171, 서비스 기능 요인 .121 순이다.

<표 1> 종합만족도 산출방법

·서비스신뢰의가중치 =	$\frac{\text{서비스신뢰 회귀계수}}{\text{서비스신뢰 회귀계수} + \text{정보적합성 회귀계수} + \text{이용편의성 회귀계수} + \text{서비스기능 회귀계수}} \times 100$
·정보적합성의가중치 =	$\frac{\text{정보적합성 회귀계수}}{\text{서비스신뢰 회귀계수} + \text{정보적합성 회귀계수} + \text{이용편의성 회귀계수} + \text{서비스기능 회귀계수}} \times 100$
·이용편의성의가중치 =	$\frac{\text{이용편의성 회귀계수}}{\text{서비스신뢰 회귀계수} + \text{정보적합성 회귀계수} + \text{이용편의성 회귀계수} + \text{서비스기능 회귀계수}} \times 100$
·서비스기능의가중치 =	$\frac{\text{서비스기능 회귀계수}}{\text{서비스신뢰 회귀계수} + \text{정보적합성 회귀계수} + \text{이용편의성 회귀계수} + \text{서비스기능 회귀계수}} \times 100$
※ 종합만족도 =	41.8% * 서비스신뢰 만족도 + 29% * 정보적합성 만족도 + 17.1% * 이용편의성 만족도 + 12.1% * 서비스기능 만족도

첫째, 서비스신뢰 요인에 따른 각 업체별 소비자만족도의 차이를 살펴본 결과, 사람인과 스카우트 각각 3.33점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 인쿠르트 3.31점, 잡코리아, 커리어 각각 3.23점 순으로 나타났다. 파인드잡은 3.13점으로 상위 5개 업체와 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 서비스신뢰 부문의 세부 구성요인은 '정보의 신뢰성', '정보의 정확성', '정보의 상세성', '문제해결을 위한 진지한 관심', '필요한 서비스의 즉각적 처리', '사이트가 이용자들에게 신뢰감 심어주기에 충분', '상호작용시 안정감', '사이트 운영자가 이용자의 질문에 대답할 충분한 지식 소유', '운영자는 이용자들의 개별적인 요구도', '고객의 요청 사항을 잘 파악하여 융통성 있게 해결' 10문항이다.

둘째, 정보적합성 요인에 따른 각 업체별 소비자만족도의 차이를 살펴본 결과, 사람인이 3.61점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 인쿠르트 3.57점, 잡코리아 3.56점, 스카우트 3.53점의 순이었다. 파인드잡은 3.36점으로 상위 5개 업체와 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 정보적합성 부문의 세부 구성요인은 '취업목적에 맞는 정보', '신속한 정보 업데이트', '최신 정보' 3문항이다.

셋째, 이용편의성 요인에 따른 각 업체별 소비자만족도의 차이를 살펴본 결과, 사람인 3.57점으로 가장 높았으며, 그 다음으로 스카우트 3.56점, 인쿠르트와 잡코리아 각각 3.54점, 커리어 3.49점 순으로 나타났다. 파인드잡은 3.36점으로 상위 5개 업체와 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이용편의성 부문의 세부 구성요인은 '안정적 시스템', '검색 편리성', '메뉴 구성 및 디자인 적절성', '가입, 탈퇴 등 용이성', '자기소개서나 이력서 등 구성 항목의 적절성', '정보 분류의 체계성', '메뉴의 이용 용이성', '이해하기 쉬운 용어' 8문항이다.

넷째, 서비스기능 요인에 따른 각 업체별 소비자만족도의 차이를 살펴본 결과, 스카우트 3.35점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 인쿠르트 3.32점, 사람인 3.30점, 잡코리아 3.25점, 커리어 3.24점 순으로 나타났다. 파인드잡은 3.15점으로 상위 5개 업체와 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 서비스기능 부문의 세부 구성요인은 '적은 불필요한 검색 결과', '도움말 기능의 적절성', '맞춤형 서비스 기능 갖춤', '개인정보에 대한 보호제도에 대한 신뢰', '바이러스나 악성코드 방어가 튼튼함' 5문항이다.

한편, 업체별 서비스 종합만족도는 사람인 3.45점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 스카우트와 인쿠르트 각각 3.43점, 잡코리아 3.38점, 커리어 3.36점 순으로 나타났다. 파인드잡은 3.24점으로 상위 5개 업체와 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 2> 소비자만족 영향요인별 취업포털사이트 서비스만족도

(단위 : 점)

영향요인 업체명	종합만족도	서비스신뢰	정보적합성	이용편의성	서비스기능
사람인 (saramin.co.kr)	3.45(a)	3.33(a)	3.61(a)	3.57(a)	3.30(a)
스카우트 (scout.co.kr)	3.43(a)	3.33(a)	3.53(a)	3.56(a)	3.35(a)
인크루트 (incruit.com)	3.43(a)	3.31(a)	3.57(a)	3.54(a)	3.32(a)
잡코리아 (jobkorea.co.kr)	3.38(a)	3.23(ab)	3.56(a)	3.54(a)	3.25(ab)
커리어 (career.co.kr)	3.36(a)	3.23(ab)	3.52(a)	3.49(a)	3.24(ab)
파인드잡 (findjob.co.kr)	3.24(b)	3.13(b)	3.36(b)	3.36(b)	3.15(b)
평균	3.38	3.26	3.53	3.51	3.27

* a, ab, b는 업체별 차이를 검증하는 Duncan's MultipleRange Test 사후검증 결과임.

이러한 분석 결과의 시사점은 다음과 같다. 취업포털 사이트 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 '서비스신뢰'이고, 그 다음으로 '정보적합성', '이용편의성', '서비스기능'의 순임이 밝혀졌으므로, 각 포털사이트가 소비자의 만족도를 제고하기 위해서는 상세하고 정확한 정보를 제공하고, 이용자의 요청사항을 잘 파악하고 적극적으로 해결해 줄 뿐 아니라, 궁극적으로 이용자들에게 서비스에 대한 신뢰감을 심어줄 수 있어야 한다는 사실이다. 이와 함께 최신정보의 신속한 업데이트 및 취업 목적에 맞는 정보 제공에 더욱 노력하면 타 사이트에 비해 상대적으로 높은 소비자만족의 결과를 얻게 될 것이다.

한편 소비자의 만족도에 영향을 미치는 4개 요인 중 가장 낮은 만족도를 보인 '서비스기능' 부분의 세부 요인과 관련, 개인정보 보호제도의 만족도가 3.30점, 바이러스 및 악성코드 방어에 대한 만족도가 3.23점으로 나타나 개인정보보호에 대한 이용자들의 신뢰도가 비교적 낮은 것으로 나타났다. 취업포털 사이트는 이용자의 이력서, 성적증명서 등과 같이 다양하고 광범위한 개인정보를 관리하고 있다. 그러나 조사대상 일부 사이트에서는 이용자의 일반정보 뿐만 아니라 학력 및 경력 등 민감한 정보가 포함된 이력서를 제3의 제휴사이트와 공유하거나, 이력서 일부가 일반 이용자에게도 노출되는 등의 허점이 있는 것으로 나타났다. 포털사이트들은 보다 강화된 개인정보 관리를 통해 소비자의 만족도를 제고해 나가야 할 것이다.

마지막으로 취업포털 사이트 이용자의 보호 차원에서 다음의 방안을 제안하고자 한다. 첫째, 소비자들은 회원 가입 시 반드시 해당 사이트의 개인정보 취급방침을 꼼꼼하게 확인하고, 비밀번호를 주기적으로 변경하며, 사이트 이용을 정지할 경우 등록된 이력서 및 관련 문서를 삭제하거나 비공개로 설정하여 개인정보를 안전하게 관리함으로써 개인정보 유출로 인한 불만을 사전 예방해야 할 것이다. 둘째, 취업포털 사이트들은 서비스 신뢰 및 정보 적합성 강화 노력과 더불어 이용자의 개인정보 보호를 위해 기술적, 정책적 조치를 취하는 자율 개선을 시행함으로써, 소비자만족도를 제고하는 노력을 기울여야 할 것이다.