

# 구인구직 서비스의 사용자 경험 비교 분석을 위한 연구 -해외/외국계 기업 취업 서비스 (피플앤잡, 월드잡 플러스, 글래스도어, 인디드) 중심으로-

## EA study for comparative analysis of user experience search services -Focused on overseas/foreign company employment services (People n job, World Job Plus, Glassdoor, indeed)-

김정호<sup>1</sup>, 반영환<sup>2\*</sup>

Jungho Kim<sup>1</sup>, Younghwan Pan<sup>2\*</sup>

### 요 약

본 애플리케이션 조사 대상으로 해외/외국계 구인·구직 정보를 제공하는 플랫폼인 피플 앤 잡, 월드잡 플러스, 글래스 도어, 인디드 서비스를 채택하였다. 이중 월드잡 플러스는 한국산업인력공단에서 운영하고 있으며, 피플 앤 잡, 글래스 도어, 인디드는 각 외국계 기업 및 해외 서비스 채용 정보 제공 기업으로서 각 4개의 애플리케이션은 외국계 기업 취업, 해외 구직 서비스 등의 채용정보를 제공하고 있다. 그래서 본 필자는 해외 취업 시장에서의 모바일 애플리케이션 구직 경험을 고려하고 사용자 체험의 이론과 방법을 이용하여 애플리케이션 서비스 개선을 하고자 하고 연구 방법은 설문지, In-depth-interview의 방법과 허니콤 모델의 사용성 분석을 통해 사용자의 구직 문제를 심층적으로 연구하고 사용 과정 중 Pain point를 찾아내었다. 이 연구를 바탕으로 더욱 다양한 구직자들의 해외 취업 구인·구직 서비스의 이용의 기여와, 이후 더 나은 사용자 경험을 제공하는 서비스 개발에 참고가 될 것이라며 이를 토대로 서비스를 제시하였다는 것에 의의를 두고자 한다.

핵심어 : 경험 디자인, 구인구직 앱, 사용자 리서치, 사용자 환경, 디자인 전략

### Abstract

People n Job, World Job Plus, Glass Door, and Indeed services, which are platforms that provide overseas/foreign job search and job search information, were selected for this application study. Among them, World Job Plus is operated by Human Resources Development Service of Korea, and People n Job, Glass Door, and Indeed are companies that provide job information for foreign companies and overseas services. Each of the four applications provides employment information for foreign companies and overseas

1 Dept. Smart Experience Design, Graduate School of Techno Design Kookmin Univ, Seoul, Korea [Graduate Student]  
e-mail: kgib0403@naver.com.

2 Dept. Smart Experience Design, Graduate School of Techno Design Kookmin Univ, Seoul, Korea [Professor]  
e-mail: peterpan@kookmin.ac.kr (Corresponding author)

Received(May 18, 2021), Review Result(1st: June 4, 2021), Accepted(June 11, 2021), Published(June 30, 2021)



© 2021 The Authors. Published by NCISS.  
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.  
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

job search services, providing information. Therefore, this author considers the mobile application job search experience in the overseas job market and intends to improve the application service using the theory and method of user experience. The research methods are questionnaire, in-depth-interview method, and usability analysis of honeycomb model. Through the in-depth study of the user's job search problem, the pain point was found during the use process. Based on this study, we hope that it will be a reference for the contribution of more diverse job seekers to use overseas job search services and service development that provides a better user experience in the future.

Keyword : Experience Design, Job application , User Research , User Environment, Design strategy

## 1. 서론

근래 들어 한국 채용시장에서 실업률 증가와 함께 구직자와 고용자와의 미스매치가 여러 방면에서 일어나고 있다 [1]. 고용자는 적합하고 원하는 구직자를 채용을 못 하고 구직자 또한 직무적합성과 무관하거나 다른 방면으로서 채용의 문을 두드리고 있다. 또한 본 연구에서 필자는 구직자들이 채용시장에서 제일 많이 접하고 취업 정보를 알아가는 플랫폼인 구인·구직 앱을 연구하고 구직자가 보유한 다양한 직무능력을 활용해 빠르고 효율적으로 구직 정보를 찾아 고용 미스매칭과 구직률의 도움을 주고자 한다 [2].

인터넷 마케팅 전문업체 코리아클릭에 따르면 구인·구직 서비스는 확고한 목표를 가진 기업과 개인 고객으로 인한 양면 시장이 이루어져 IT 기술을 활용한 사용자들의 개인적 특성과 상황에 맞추어 직무와 회사에 적합하게 연결되는 상황이 이어지고 있다 [2].

또한 최근, 20대 후반 에코붐 세대(91~96년생, 20대 후반)의 노동시장 진입 등으로 여전히 국내 취업의 어려움이 지속하고 있다. 해외 연수, 교환 학생, 해외 봉사 등 글로벌 경험을 갖추고자 하는 청년들이 늘어나면서 해외 진출 관심 확대 등 해외 진출 여건은 상승하고 있다 [3].

해외취업의 정확한 의미는 한 나라의 노동력이 자기 나라의 영역을 벗어나 다른 나라에서 정해진 일정 기간 동안 고용되고 일하기 위해 자발적이고 일시적으로 이동하는 현상을 의미한다 [4].

해외 취업 현황 규모로는 지난 2015년 2,903명에서 2019년 6,816명 명까지 취업자가 상승하였고 국가별 해외 취업 현황으로는 2018년 기준 해외 취업 시장에서 각 1,380(23.9%) 명 증가한 미국과 1,828(31.6%) 명 증가한 일본을 기준으로 해외 진출 증가세가 뚜렷함을 알 수 있다 [5].

구인·구직 서비스는 글과 정보 위주의 장시간이 필요한 고관여 분야이고 그전 스마트폰이 등장하기 전까지 PC의 영향력이 압도하였으나, 2010년 이후 사용하기 편리하고 모바일에 설정된 다양하고 많은 애플리케이션 서비스가 론칭되면서 많은 서비스가 모바일 서비스로 이동되고 많은 사용자가 이용하기 시작했다 [2].

연구는 사용자의 사용성 최적화 평가에 영향을 미치는 다양한 요소를 이해하기 위해 구인·구직 앱을 위한 사용성 평가 프레임워크를 기획했다. 연구의 구조는 허니콤 모델을 참조하여 유용성, 사용성, 매력성, 접근성, 신뢰성 다섯 가지 사용성 평가를 다루어 온라인 설문조사와

In-depth-Interview를 통해 국내 3대 구인·구직 서비스직 앱을 분석하고 나온 데이터를 활용해 프로토타입 설계 및 평가해 구인·구직 앱 이용자의 경험 정보를 수집하고 프레임워크의 가설을 테스트 했다 [6].

## 2. 이론적 고찰

### 2.1 UX 디자인의 정의

국내 사용자 경험이란 일상생활에서 사람들이 컴퓨터와 상호작용하면서 사람들 속에 축적하게 되는 모든 지식과 기억과 감정을 의미한다. 좀 더 구체적으로 정의하자면 국제표준 기구(ISO)에 따르면 사용자가 디지털 제품이나 서비스를 사용하거나 사용 상황을 예상하면서 갖게 되는 모든 감정과 지각과 인지적인 결과를 의미하는 개념이다 [7].

즉 UX는 제품의 사용 전이나 사용 중 그리고 사용 후에 일어나는 사용자의 감정, 신념, 선호도, 지각, 신체적 정신적 반응이나 행동을 포함하는 매우 넓은 개념이다 즉 사용자 경험이란 사용자가 서비스나 제품을 제공하는 과정에서 일어나는 사건 속에서 얻는 생각과 감정이다. 그뿐만 아니라 이러한 과정에서 사용자가 필요한 것 이상의 서비스를 제공할 필요가 있다고 할 수 있다 [8].

### 2.2 연구 방법 및 체계

국내 인력수급의 미스 매치 일자리가 부족한 상황이 더해져 급격한 청년 일자리 감소로 이뤄지고 있고 국내 핵심 산업의 자본 집약화가 심화되면서 경제성장에 따른 고용유발 효과나 낙수효과가 기대만큼 나타나지도 않고 있고 안정적이고 질적인 일자리를 찾으려는 사람들의 수요가 몰리면서 글로벌 일자리에서의 관심은 높아지고 있다.

한국산업인력공단이 수행하는 K-Move 스킴은 양질의 해외 일자리를 연계하는 온라인 서비스를 운영하게 되었고 해외 취업을 희망하는 사람들을 위해 정부나 기관들이 운영하는 구직사이트인 인디드(<http://www.indeed.com>), 몬스터(<http://www.monster.com>), 잡서치(<http://www.jobsearch.gov.qn>), 잡스디비(<http://sg.jobsdb.com/g>) 등 많은 해외 취업 서비스가 등장하였다 [9].

이 연구는 기존 구인·구직 앱 서비스 환경에서 사용자 경험을 기반으로 한 앱 서비스의 기능 최적화 관련 연구를 알아보는 연구이다.

연구 방법으로는 설문지 조사를 통한 현재 구인 구직 앱 서비스 환경에서 제공하는 서비스 방식과 이에 대한 실제 구직자와 사용자의 요구를 알아보는 조사를 하고 이를 바탕으로 서비스 제공과 사용자 관점의 변화에 대해 알아본다.

또한 퍼소나(Persona) 대상으로 인터뷰를 수행하기 위해 필요한 질문을 목록화하여 스크립트로 작성한 어피니티 초벌 작업을 통해 포스트잇에 퍼소나의 답변을 그대로 적어, 답변 내용을 바탕으로 퍼소나의 특징 분리 및 퍼소나의 특성을 각각의 포스트잇에 표기하고자 한다.

따라서 저자는 사용자 경험의 이론과 방법을 결합하여 심층적으로 수행하기로 한다. 사용 과정의 문제점 파악 및 사용자의 잠재적인 요구 사항 파악하고 마지막으로 전략 계획을 세운다 [10].

첫째, 서비스 디자인의 구인·구직 앱의 연구 현황과 기존 서비스를 분석하고 연구한다. 다음 서비스 시스템의 관점에서, 설문지는 구직자 및 설문지 대상에 맞추어 수행되었다.

구인 구직 앱을 개선하고, 설계 사고, 분석 및 프로세스의 문제점을 요약한다. 구인·구직 앱, 요구 방향 및 해당 설계점 및 내보내기의 목표 모집단 서비스 설계 방향 설정으로 다음과 같은 도움 말과 조건의 최적화를 제시한다.

### 2.3 애플리케이션 문제점과 현황

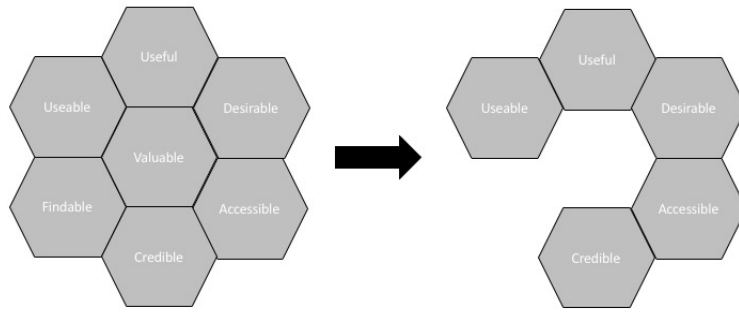
그러나 네 애플리케이션에 공통적인 문제점은 회사에 대한 정보의 투명성 및 구체적 자료에 대한 정보의 명확성이 부족하다는 의견이 많았다. 또한 애플리케이션 상에서 회사 및 직무 내 팀 분위기 및 성장률(회사 전체 성장률 제외) 등을 구체적으로 알려주고 레벨링 해서 제공하면 좋다는 의견과 회사에 대한 충분한 정보 및 단순한 홍보나 그 회사의 구체적인 리뷰 등 구체적이고 가시적인 정보가 필요하다는 의견이 나옴과 동시에

해외 취업 사기와 다른 국가 및 해외 기업 대상으로 취업 준비를 하다 보면 해당 기업이 정상적 기업인지 사전에 철저한 확인이 필요해 관련 정보제공이 필요하다는 의견이 많았다 [11].

## 3. 연구 대상 및 실험 방법

### 3.1 구인·구직 앱을 위한 사용성 평가 모델 5가지 차원

구인·구직 앱에 대한 피터 모델의 허니콤 모델을 통해 프레임 워크를 알아보고 사용자를 위한 최적화하는 디자인 모델을 연구했다 [12]. 이 프레임 워크는 아래에서 설명하는 다섯 가지 최적화 차원을 다룬다. 유용성, 사용성, 매력성, 접근성, 신뢰성 다섯 가지 평가 기준을 나누어 사용성 평가 차원을 다루었다. 다음 [그림 1]은 허니콤 모델에 관한 그림이다 [13]. 그러나 기존 허니콤 모델에서, 가치성, 검색 성은 구인·구직 애플리케이션에서 사용성 평가 기준과 관련 없으므로 평가되어 총 5가지 평가요소로만 재구성하여 심층 인터뷰를 진행하였고 다음 심층 인터뷰 질문지를 [표 1]과 정리하였다 [14].



[그림 1] 피터 모빌의 허니콤 모델의 5가지 사용 원칙

[Fig. 1] Reorganizing Peter Morville's Honey combmodel into the five usage principle

[표 1] 1:1 심층 인터뷰 질문지

[Table 1] 1:1 In-depth Interview Questions

분류	질문 내용	
유용성	1	구인구직 앱이 꼭 필요한 정보를 제공한다고 생각하십니까?
	2	앱에서 제어하는 기능들이 유용하다고 생각하십니까?
	3	구인구직 앱은 사용하기 쉬우셨습니까?
사용성	4	주어진 과제를 빠르게 수행할 수 있었습니까?
	5	모든 기능의 사용 방법이 본인 생각과 일치하셨습니까?
	6	구직 과정에서 이해하기 괜찮으셨습니까?
매력성	7	앱의 전반적인 색상은 괜찮다고 생각하십니까?
	8	이용 시 감성적인 만족감을 얻을 수 있었습니까?
	9	화면상의 가시성은 괜찮으십니까?
접근성	10	화면 정보를 바로 이해할 수 있으십니까?
	11	기능 조작법이 간단하다고 생각하십니까?
	12	귀하께서 원하는 회사/직무에 바로 접근할 수 있으십니까?
신뢰성	13	구인구직 앱이 꼭 필요한 정보를 제공한다고 생각하십니까?
	14	구인구직 앱의 개인 정보 안전성은 신뢰감이 있으십니까?
	15	구인구직 앱의 해당 직무의 검색 과정은 괜찮으십니까?

### 3.2 심층 인터뷰 (In-Depth-interview)

인터뷰 장소는 주변의 방해와 소음이 적은 스튜디오를 이용하며, UX/UI 전문가 6명을 인터뷰하여 인터뷰 시간은 한 피험자 순으로 같이 참여하면서 관찰한 20분, 심층 면접 20분, 총 평균 40분간 소요되었다. 다음 인터뷰 대상자는 [표 2]와 같이 정리하였고 인터뷰는 참여 관찰 실험과 심층 인터뷰로 구성하였으며, 맨 처음 관찰 인터뷰를 하였다. [그림 2]는 사용성 테스트 인터뷰 과정의 관한 그림이다.

[표 2] 1:1 심층 인터뷰 대상자

[Table 2] 1:1 In-depth Interview Subjects

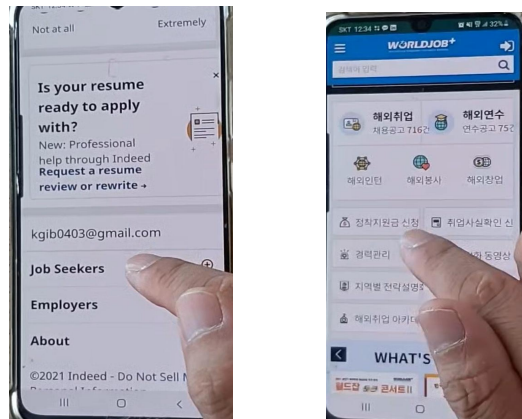
구분	이름(나이) 성별	직업
No. 1	장**(33) 남	UX대학원생
No. 2	정**(25) 여	UX대학원생
No. 3	이**(32) 남	UX 기획자
No. 4	김**(29) 남	웹퍼블리셔
No. 5	최**(30) 여	UX/UI designer
No. 6	조**(21) 여	시각디자인 전공 대학생



[그림 2] 사용성 테스트 인터뷰 과정

[Fig. 2] User Test Interview process

### 3.3 사용성 테스트 프로세스



[그림 3] 사용성 테스트 과정

[Fig. 3] User Test process

본 연구에서 구인·구직 애플리케이션 사용자가, 채용공고, 직업 단계 검색, 직무 선택, 직무 결과 화면 사용 과정을 조사하고 조사 중에 발생한 수정사항 파악을 위하여 사용성 테스트를 하였고 [그림 3]은 사용성 테스트 과정의 관한 그림이다.

### 3.4 피실험자 모집 및 환경설정

실험 대상자는 평가 요소와 대상에 따라 다르고 그 평가 조건에 해당하는 실험 대상자를 모집 하는 것이 중요하다. 연구 실험 대상자는 각각 시각 디자인, UX 디자인 전공자와 UI/UX 기획자, 웹 퍼블리셔 및 디자이너로서 현업의 종사하는 전문가로 구성되었고 본 연구 연령대는 20대 이상의 사람을 대상으로 하였으며 남자 3명 여자 3명을 진행하였으며 연령대는 33살, 25살, 32살, 29살, 30살, 21살 총 6명을 대상으로 진행하였다. 다음 인터뷰 순서는 [표 3]과 같이 정리하였다.

[표 3] 인터뷰 순서

[Table 3] Interview Sequence

순서	단계	내용
1	실험 참여자 모집	인터뷰 및 실험에 맞는 실험 참가자 모집
2	UT(사용성 테스트) 설명하기	피실험자가 편안한 상태에서 실험에 참여하고 평가할 수 있도록 유도함
3	사전 인터뷰	피실험자의 기본 인적 정보 얻음
4	자유 서핑	피실험자가 자유롭게 애플리케이션을 사용할 수 있도록 기회 제공
5	사용자 테스트 Task 수행	단위 프로세스에 따라 Task 수행
6	설문조사	애플리케이션 유용성 장·단점 및 사용성 평가 수행

## 4. 연구 결과 및 제시

### 4.1 심층 면접 결과

각 실험 대상 피험자는 4개 업체에 대해 사용성 평가를 진행한 후 설문지를 받아 항목별 문항에 점수를 평가하고 기재하여, 총 6명이 매긴 점수를 각 애플리케이션, 항목별로 합산하여

그 나온 값을 계산해 평균값을 도출한 뒤 항목을 만들어 4개 애플리케이션의 평균 점수를 나타 내었고 심층 인터뷰와 나온 결괏값을 바탕으로 리커트 척도 5점 점수를 바탕으로 전체적인 평가를 진행하였다 [15]. 다음 사용성 평가 결괏값은 [표 4]와 같이 정리하였다.

월드잡 플러스 서비스의 유용성 평가는 사용자가 원하는 직무가 부족하다는 의견이 있었고 사용성 측면에서는 평이한 평가로 나타났다. 접근성 항목을 살펴보면 월드잡은 구직하는 과정에서 UI 구성이 우수하고 사용성, 유용성 부분 또한 텍스트 및 화면 가시성 및 편의성이 좋아 타 애플리케이션보다 상대적으로 평가가 우수했다. 전반적인 평가 역량 또한 상대적으로 다른 서비스보다

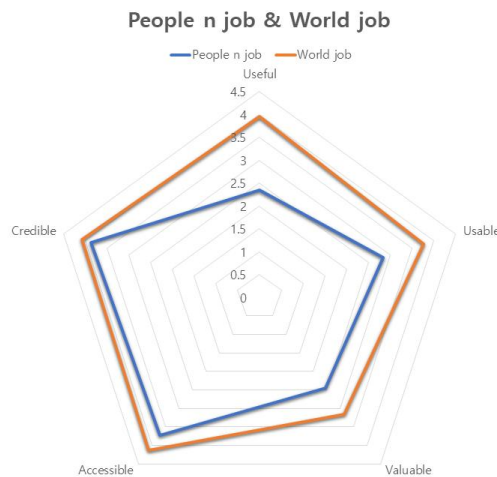
우수했다. 다음 [그림 4]은 월드잡 플러스의 사용자 평가 분석 결과 관한 그림이다.

피플앤잡은 전 부분 사용성 평가에서 4개 애플리케이션 중 상대적으로 부족한 평가를 받았다. 특히 사용성과 매력성 부분에서는 가시적인 부분과 디자인 부분에서 개선 사항이 필요한 것으로 나타났다. 그러나 피플앤잡의 신뢰성은 다른 평가 요소보다 높은 평가를 받았는데 많은 외국계 기업 정보뿐만 아니라 해외에 있는 기업 채용 공고의 광범위하고 많은 데이터 제공으로 인한 신뢰감으로 타 애플리케이션 평가 대비 일정 부분 높은 평가를 받았다. 다음 [그림 4]은 피플앤잡의 사용자 평가 분석 결과 관한 그림이다.

[표 4] 사용자 평가 리커트 척도 5점 척도

[Table 4] User Likert 5-Point Average Scale

Evaluation factor	피플앤잡	월드잡	글래스 도어	인디드
유용성	2.35	3.96	3.84	3.25
사용성	2.85	3.78	2.52	3.87
매력성	2.45	3.15	3.05	3.12
접근성	3.72	4.13	3.97	3.65
신뢰성	3.88	4.08	3.08	2.02



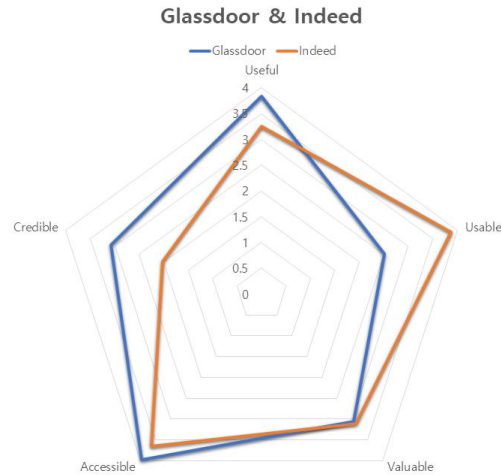
[그림 4] 피플앤잡 & 월드잡 플러스 분석 결과

[Fig. 4] Analyzing the results People n job & World job Plus

글래스 도어는 전체적으로 인디드 서비스와 전반적으로 비슷한 평가를 받았으나, 유용성 항목 중에 제일 높은 평가 항목을 받았다. 그러나 구직자가 찾고자 하는 직무의 수가 부족하다는 의견이 다수 있었다. 그러나 접근성에서는 긍정적인 것으로 밝혀졌고, 매력성, 부분에서는 평이한 수준의 평가를 받았다. 타 애플리케이션에 비해 높은 평가를 받았다. 한편 사용성에서는 이용 가능한 4

개 애플리케이션 서비스 중 가장 낮은 만족도를 보였다. 또한, 신뢰성 측면에서는 다소 낮은 평가를 받았으나 한국어 서비스의 미제공과 영어로 서비스가 제공되어 있어 다소 신뢰성이 떨어진다는 평가가 나왔다. 다음 [그림 5]은 글래스 도어의 사용자 평가 분석 결과 관한 그림이다.

인디드 서비스는 신뢰성 측면에서는 시각적인 개선사항이 주된 이유인 잘 정렬되지 않는 UI 개선이 필요한 것으로 평가되었다. 사용성 항목의 검색 가능한 직업 찾기 항목에서는 사용자가 원하는 나열된 직무 부족으로 드러났고, 사용성 항목에 서는 다른 평가 요소 중 가장 긍정적인 평가를 받은 것으로 나타났다. 다음 [그림 5]은 인디드 서비스의 사용자 평가 분석 결과 관한 그림이다.



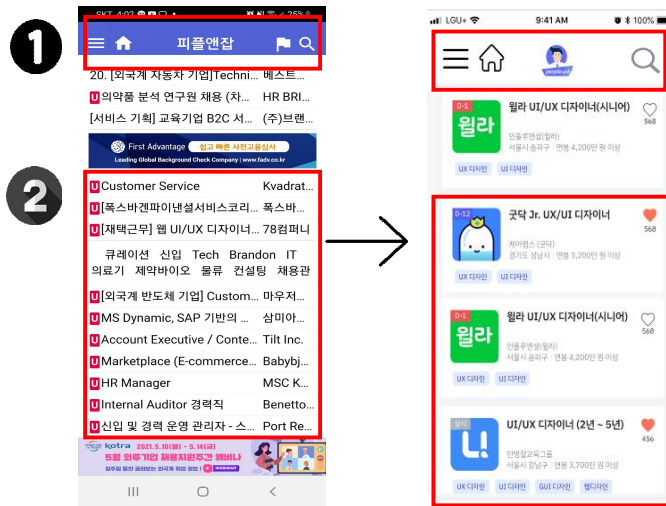
[그림 5] 글래스 도어 & 인디드 분석 결과

[Fig. 5] Analyzing the results Glassdoor & Indeed

각 애플리케이션 서비스에 대한 유용성, 사용성, 매력성, 접근성, 신뢰성 평가 부분에 있어서 각 사용자들에 따라 다양한 평가 부분이 있다는 걸깨임을 얻었고 각 평가 차이는 많은 차이가 존재한다는 것을 인지하였다.

#### 4.2 피플앤잡

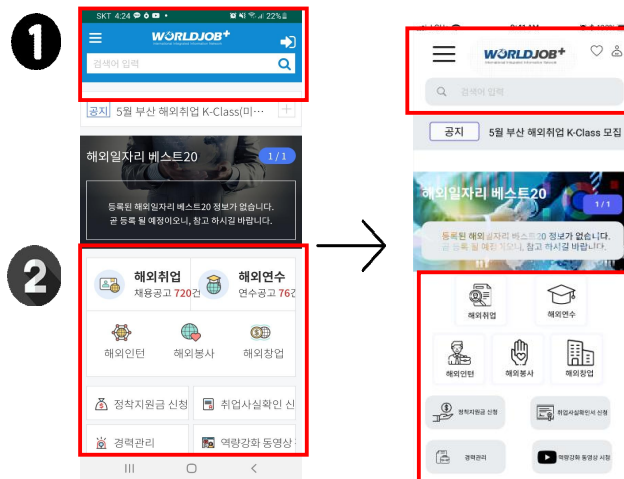
메인 화면의 전반적인 UI 레이아웃의 위치한 맞춤 검색 버튼의 기능에 대한 인식 평가를 수정하여 버튼 영역 내에 버튼을 추가 배치하여 인식 기능에 대해 정확한 기능을 알 수 있도록 수정하였다. 또한, 관심 있는 직무나 회사의 좋아요 버튼을 추가하여 어느 회사가 사용자들에게 관심이 있는지 인식할 수 있도록 개선하였다. 개선된 화면은 [그림 6]과 같다.



[그림 6] 피플 앤 잡 개선 화면  
 [Fig. 6] Peoplenjob Improvement

### 4.3 월드잡 플러스

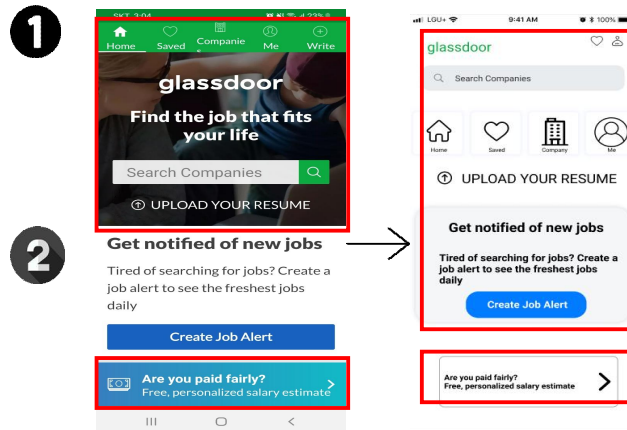
사용성 평가의 의견으로 해외 취업 및 해외연수 하단에 있는 채용공고 정보가 불필요하다는 의견을 반영하여 수정하였고 상단에 배치된 화면의 색상을 깔끔하게 배치하여 불필요한 아이콘을 축소 제거하면 좋겠다는 평가 의견을 반영하여 검색창 크기를 줄이고, 자연스럽게 인식할 수 있도록 개선하였다. 개선된 화면은 [그림 7]과 같다.



[그림 7] 월드잡 플러스 개선 화면  
 [Fig. 7] WorldjobPlus Improvement

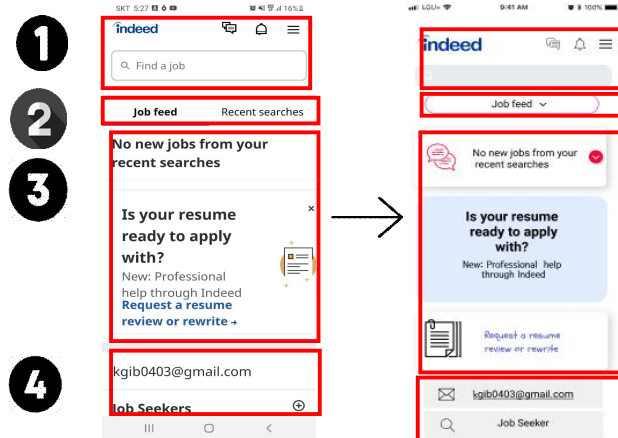
#### 4.4 글래스 도어

과도한 텍스트 정보가 많다는 평가를 반영하여 직관적인 인식이 가능한 아이콘 모양의 카테고리 모양을 배치하여 아이콘 영역을 클릭하는 방식으로 쉽게 화면 정보와 사용자가 원하는 채용 공고를 바로 알 수 있도록 개선하였다. 또한, 과도한 레이아웃 색상과 정돈되지 않은 화면의 개선이 필요하다는 의견을 반영하여 화면 상단에 있는 색상을 줄이고 사용자가 쉽게 인식 가능한 화면으로 개선하였다. 개선된 화면은 [그림 8]과 같다.



[그림 8] 글래스 도어 개선 화면

[Fig. 8] Glassdoor Improvement



[그림 9] 인디드 개선 화면

[Fig. 9] Indeed Improvement

## 4.5 인디드

본 화면에서는 채용공고 화면상 글래스 도어와 마찬가지로 과도한 텍스트 배치로 인한 사용자가 쉽게 채용 정보를 쉽게 알 수 없다는 사용성 평가의견을 반영하여 사용자가 쉽게 알 수 있는 아이콘 모양을 배치하여 빠른 인식이 가능할 수 있게 UI 화면을 수정하였다. 그리고 과도한 검색창이 불필요하다는 의견을 반영하여 검색창 수정과 하단으로 탭 하여 위아래로 인식할 수 있도록 수정 반영하였다. 개선된 화면은 [그림 9]와 같다.

## 5. 결론

본 연구는 애플리케이션 상에서의 구인 구직이 확산함에 따라 신속하고 효율적인 구직 정보를 얻기 위해, 타 애플리케이션에 관한 비교 분석과 사전 조사한 결과, 구직 과정에 필요한 정보 및 절차 서비스를 선정하기 위한 애플리케이션의 장점을 부각하고 부족한 서비스의 개선을 진행하여, 구직 과정에서의 문제점이 필요한 부분을 수정해야 할 부분이 보완하여야 있음을 알 수 있었다. 따라서 UX 디자인의 관점에서 구인·구직 모바일 앱 주요 사용자인 학생과 취업준비생 및 기업 재직자 등을 대상으로 취업 및 이직 시 구직 서비스를 이용하는 배경으로 인한 문제점을 분석하고 해결함으로써 다음과 같은 구인·구직 서비스를 제안하였다. 연구를 간략하게 요약하면 우선 첫째, 구인·구직 애플리케이션 특징 및 문제점과 구직자들의 애플리케이션을 통한 구직 과정과 현황을 조사하였다 선행연구를 통하여 구직 과정에서의 원인을 파악하였고, 그 해결방안으로 구직 과정 절차를 정확히 인식하도록 하여 빠르고 신중하게 결정할 수 있다는 점을 알아내었다.

둘째, 사전 조사에서의 정보를 기존 대비 타 애플리케이션 조사 분석을 통해 제공하고 있는 핵심 서비스를 비교 분석하고 장단점을 파악하여 그 결과, 기존 현재 서비스하고 있는 앱에서는 공통으로 구직 과정 중 일부 정보수집 단계에 서만 집중되어 있음을 확인하였다.

셋째, 이용자들을 대상으로 해당 애플리케이션 구인·구직 심층 인터뷰를 진행하여, 인터뷰 결과의 데이터를 구직 조건에 대한 서비스 강화 및 쉬운 인식과 시간 낭비의 최소화로 직관적인 인식이 가능한 아이콘 배치 및 피험자들 및 사용자들이 원하는 색상으로 도출 및 표시하여 쉽게 인지할 수 있도록 하였다.

넷째, 이용자가 원하는 서비스 방식과 필수 기능과 함께 쉬운 인식과 빠른 효율이라는 목표와 그에 따라 주요 기능을 Use Flow, 프로토타입으로 설계하였다. 이에 피험자들이 제시하는 의견과 설정 방향을 진행하여 새로운 대안을 제안하였다.

본 연구는 애플리케이션을 활용한 구직 과정에서 이용자들이 사용하는 서비스의 일련의 경험 과정을 조사하면서 구직 과정이 효율적이고 신뢰성 좋은 구직경험이 될 방안의 애플리케이션을 제

시하여 본 연구의 의의를 세우고자 한다. 또한 이러한 서비스 제안은 취업 준비생뿐만 아니라 모든 사용자에게도 유용할 것이다. 본 연구의 한계점을 말하자면 주 서비스 이용 대상자를 취업·이직 준비를 활발히 하는 것을 고려하여 20~30대로 설정하였으나, 이후 서비스를 이용할 40대 이후의 연령층을 포함하여 애플리케이션 사용 연령이 더욱 증가할 것을 포함하였을 때, 전 연령층의 구직 경험을 조사하지 못하는 한계를 밝힌다.

## References

- [1] M. J. Kim, "Miss Match is the main culprit behind the unemployment rate, even if there are jobs, they can't save people", nocutnews.co.kr, <https://www.nocutnews.co.kr/news/5048417>, (accessed May 20, 2021).
- [2] Koreanclick, "Changes in the Employment Market Trend based on the Employment Service Usage Pattern", Koreanclick.co.kr, [https://www.koreanclick.com/insights/newsletter\\_view.html?code=topic&id=503&page=1](https://www.koreanclick.com/insights/newsletter_view.html?code=topic&id=503&page=1), (accessed May 19, 2021).
- [3] K. S. Lim, "Current Status and Prospects of Overseas Employment Support by Korea Industrial Manpower Corporation", 40th International Conference of Japanese Language Association Of Korea, September, 2019, Anyang-si, Korea, pp. 14-20.
- [4] K. D. Kwon, L. K. Kang, J. B. Yim., "A Study on the Improvement of Oversea Employment Programs for Young Population", Korean Policy Sciences Review, vol. 15, no. 4, December 2011, pp. 361-392.
- [5] Worldjobplus, "Overseas Expansion Status", Worldjob.or.kr, <https://www.worldjob.or.kr/ovsea/ovrsAdvce.do?menuId=1000000046#global>, (accessed May 20, 2021).
- [6] W. S. Ko, S. I. Kim, "Comparative analysis of user experience through delivery application -Focusing on the nation of delivery -Yogiyo, and delivery box-", Journal of Digital Convergence, vol. 17, no. 8, May 2019, pp. 393-399, doi: doi.org/10.14400/JDC.2019.17.8.393.
- [7] J. W. Kim, "HCI and UX", HCI Introduction, vol. 1, W. J. Jung Eds, Paju-si, Korea: Ingraphics, 2012, pp. 23.
- [8] K. O. Lee, "A Study on the User Experience-driven Design Identity Framework -Focus on the Kitchen Appliance", Doctor thesis, Department of Industrial design, Honk-Ik University, Korea, 2017. [Online]. Available: [www.riss.kr/link?id=T14447261](http://www.riss.kr/link?id=T14447261).
- [9] M. G. Lee, J. D. Lee, S. T. Park, "A Case Study on the Personalized Online Recruitment Services : Focusing on Worldjob+'s Use of Splunk", Korea Convergence Society, vol. 9, no. 2, February 2018, pp. 241-250, doi: 10.15207/JKCS.2018.9.2.241.
- [10] S. H. Jeong, S. I. Kim, "Job Application Usability Assessment Study -Focused on Albamon and Albachunkuk-", Journal of Digital Convergence, vol. 18, no. 3, March 2020, pp. 305-310, doi: 10.14400/JDC.2020.18.3.305.
- [11] S. C. Kang, "Aim for "Korean" job seekers... LinkedIn Koreans target scam 'blooming'", hankookilbo.com, <https://www.hankookilbo.com/News/Read/201711241365947304>, (accessed, May 18, 2021).
- [12] G. M. Kwon, "The Activation Methods of Mobile Service through Usability Testing -Focus on Comparison

- Mobile Application YES24 and KYOBO Bookstores-”, *Journal of Digital Design*, vol. 15, no. 3, July 2014, pp. 391-399, doi: 10.17280/jdd.2014.14.3.039.
- [13] P. Morville, “Facets of the User Experience”, Semantic Studios.com, [http://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design](http://semanticstudios.com/user_experience_design), (accessed June 21, 2021).
- [14] K. J. Lee, “Usability Evaluation for Simple Payment Service Based on Mobile Application-Focused on Shinhan and Samsung-”, *Journal of Digital Convergence*, vol. 16, no. 9, September 2018, pp. 421-426, doi: 10.14400/JDC.2018.16.9.421.
- [15] H. W. Kim, S. I. Kim, “A study on User experience of Fintech Application Service -Focused on Toss and Kakaobank-”, *Journal of Digital Convergence*, vol. 18, no. 1, January 2020, pp. 287-293, doi: 10.14400/JDC.2020.18.1.287.