

중장년층을 위한 개인화 일자리 매칭 서비스 요구사항 분석

Requirement analysis of personalized job matching service for middle-aged adults in South Korea

장진철

Jincheul Jang

한국과학기술원 지식서비스공학
Dept. of Knowledge Service
Engineering, KAIST
jcjang@kaist.ac.kr

조대봉

Dapeng Zhao

한국과학기술원 지식서비스공학
Dept. of Knowledge Service
Engineering, KAIST
dapeng@kaist.ac.kr

김성찬

Seongchan Kim

한국과학기술원 지식서비스공학
Dept. of Knowledge Service
Engineering, KAIST
sckim@kaist.ac.kr

진효진

Hyojin Chin

한국과학기술원 지식서비스공학
Dept. of Knowledge Service
Engineering, KAIST
tesschin@kaist.ac.kr

김성중

Seong Jung Kim

한국과학기술원 지식서비스공학
Dept. of Knowledge Service
Engineering, KAIST
myuse0120@kaist.ac.kr

이문용

Mun Y. Yi

한국과학기술원 지식서비스공학
Dept. of Knowledge Service
Engineering, KAIST
munyi@kaist.ac.kr

요약문

인구 고령화가 가속화됨에 따라, 중장년층의 재취업이 사회적으로 중요한 이슈가 되고 있다. 온라인에는 수많은 일자리 요구 정보가 산재해 있으나, 이를 중장년층의 구직자에게 적절하게 제공하기 위해서는, 중장년층에 특화된 일자리 매칭 서비스 시스템이 필요하며, 이의 효과적 설계를 위한 수요자들의 요구사항 분석이 필요하다. 본 연구에서는 중장년층 대상의 인터뷰 조사를 통해서 일자리 매칭 서비스의 주요 요구사항을 도출하고자 한다. 본 연구의 결과에 기반한 중장년층 대상의 일자리 매칭 서비스 기술은 고용시장의 효율성 제고는 물론 사회 시스템 안정에 긍정적인 영향을 줄 것으로 기대한다.

ABSTRACT

Given the accelerated rate of population ageing, the employment of middle aged adults has become an important social issue in South Korea. In order to provide appropriate job information, it is needed to analyze the requirements of personalized job matching service tailored for middle ages. This study conducted interviews of some middle aged adults to elicit the key requirements of the job matching service targeted for middle ages. The results of this study are expected not only to improve the effectiveness of the labor market but also to have a positive effect on the stability of the social system.

주제어

QoLT, 중장년층 고용서비스, 서비스 요구사항 분석

서론

최근 한국 사회의 주요 이슈 중 하나로 인구의 고령화가 거론되고 있다. 통계청에 따르면, 15-64 세 인구 대비 65 세 이상 인구 비율은 2008 년과 2010 년 사이에 14.3%에서 15.2%로 증가하였으며, 2015 년에는 17.9%까지 점차 증가될 것으로 예측하고 있다. 또한, 중장년층이 직장에서 은퇴하는 시기는 평균 50~60 대이며, 때론 40 대 은퇴자 역시 증가하는 추세로, 은퇴 연령이 낮아지고 있다. 즉, 20~30 대 청년층 대비 40 대 이상의 중장년층의 비율이 증가함에 따라, 이들 세대에 제 2 의 새로운 직장을 제공해주어 경제 활동 인구를 증대시켜야 할 사회적 필요성이 높아지고 있다. 우리나라 정부에서도 고령화 시대를 대비하여 국민 편익 증진(Quality of Life Technology: QoLT) 기술 개발 사업을 비롯하여 다양한 복지 관련 정책을 제시하고 있다.

한편, 데이터 처리 기술의 발달과 함께 PC, 스마트폰 등 사용자 인터페이스 환경의 개선에 따라, 개인화된 콘텐츠를 제공하는 서비스는 현대 디지털 비즈니스 환경에서 중요한 부분을 차지하고 있다. 개인화 서비스는 영화, 도서, 학술논문, 쇼핑 등 다양한 콘텐츠 제공 서비스로 확대되었다. 그러나 일자리 추천의 경우, 실제로 선택하는 직업의 수가 콘텐츠 추천에 비해 적고, 사용자 층이 구직자, 구인기업으로 구분되어 이들이 상호 호환이 되지 않으며, 추천 결과의 반환 값이 많지 않은 특징들로 인해 일반적인 콘텐츠 추천과 다른

어려움이 있으나 [1], 하이브리드 추천을 통한 기술 개발 및 과거 직업 추천 사례 및 전문가 시스템 기반 추천 등이 연구되어왔다.

본 연구는 궁극적으로 중장년층의 개인화된 일자리 매칭 서비스를 설계하기 위한 첫번째 단계로 수요자들의 요구사항을 도출하는 것을 목표로 한다. 중장년층 대상 인터뷰 조사를 통해 실제 이들이 어떠한 서비스를 원하고 있는지 파악하고자 하였다. 본 연구를 통해 중장년층의 요구사항을 파악함으로써 구체적인 일자리 매칭 서비스의 설계 가이드라인을 제시하여, 향후 서비스 개발에 반영하고자 한다.

연구 방법 및 결과

수도권 지역에 거주하는 12 명(남자 9 명, 여자 3 명)의 50~60 대 중장년층 재취업자를 대상으로 인터뷰하였다. 과거 이들은 기업체나 학원 강사로 근무했으며, 현재는 생산 및 기술관련, 서비스, 사무직, 경영직, 단순직 등에 종사하고 있다.

6 명씩 2 그룹으로 나누어 포커스 그룹 인터뷰 방식으로 진행하였다. 인터뷰 질문은 직업을 구한 경로, 직업을 구할 때 중요하게 생각한 요소를 질문하였으며, 구현하고자 하는 일자리 매칭 서비스에 대한 느낌과 의견을 자유롭게 수집하였다. 모든 인터뷰 내용은 녹취되어 텍스트로 변환되었으며, 텍스트 내용에서 중요한 사항을 추출하여 정리하였다.

인터뷰 주요 결과를 정리하면 표 1 과 같다.

결론

본 연구를 통해, 중장년층 구직자는 경력을 살린 전문직을 희망하는 경우가 있으나, 현재 회사로부터 공고된 구인 공고문의 경우 경력과 무관한 단순 노무직인 경우가 많아 중장년층으로부터 고용시장에 대한 불만이 있음을 확인하였다. 인터뷰 결과에 따르면, 구직자에게 경력에 맞는 전문직이 있을 경우 이를 먼저 추천해주고, 그렇지 않을 경우 단순직을 후에 제공해주는 방법이 요구된다. 또한, 구직자가 정확한 직종 명칭을 알고 검색하는 경우보다는 현실적인 조건(이동거리, 연봉 등)에 맞는 직업을 원하는 경우가 많으므로, 구직자가 입력한 검색어와 정확히 일치하는 일자리 정보만을 검색결과로 제공하기보다는 관련성이 높은 일자리 정보를 제공할 필요가 있다. 한편, 중장년층의 구인 수단으로 지인의 인맥이나 교육과정에서의 추천이 많은 것은 정형화되고 많은 정보가 필요하기보다는, 적은 양의 정보만으로도 직업을 구하고 있음을 의미한다. 따라서, 기존의 서비스와는 달리 최소한의 정보 입력만으로도 직업을 추천하여 결과를 보여줄 수 있어야 한다.

본 연구 결과에 따라, 현재의 구인공고 실태와 구직자의 요구사항을 고려하여 중장년층의 개인화 일자리 매칭 서비스를 구현할 수 있다. 매칭 서비스의 부재로 일자리를 구하는 데에 애로사항을 겪는 중장년층의 재취업을 도움으로써, 일자리 매칭 기술개발은 물론 국민편의 및 사회복지를 향상시키고 경제활동 인구를 증가시켜 사회에 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것으로 전망된다.

표 1. 질문별 주요 응답

질문	주요 응답
구직 경로	"워크넷 ¹ 등의 서비스는 중장년층에게 구직이 잘 되지 않으며, 면접 보라는 연락이 없어서 아는 사람 소개로 직업을 구했다." "워크넷을 통해 직업을 구하려 했으나 단순 노무직 밖에 추천되지 않았다. 과거의 경력을 살릴만한 직업을 갖고 싶은데 없었다." "지인의 추천으로 단순한 일을 시작했다."
구직 시 중요 요소	"집과의 거리가 가까운 곳" "교통이 편한 곳" "현 직업이 과거 직업보다 좋지 못하기에 주변 사람을 의식하여 집과 먼 곳을 택함" "하고 싶은 일이 우선이며 금액적인 것은 부수적" "보수와 처우를 중시함"
서비스 기대사항	"기존 서비스들이 도움이 안된다." "기존 서비스에서는 사람을 뽑진 않는 느낌도 든다. 실제로 구인, 구직하는 서비스가 필요하다." "기존 일자리들은 허드렛일이 많아 2~30 년 이상의 노하우를 살릴 수 있는 일자리를 제공해 달라." "일자리 양적보다 질적 수준을 높여야 한다고 생각한다."

사사의 글

본 연구는 미래창조과학부 및 정보통신기술진흥센터의 정보통신·방송연구개발사업의 일환으로 수행하였음. [2015. 스마트 데이터 타운 실증 사업]

참고 문헌

[1] Hong, W., Li, L., Li, T., and Pan, W., iHR: An Online Recruiting System for Xiamen Talent Service Center. In proc. KDD 2013. 1177-1185.

¹ <http://www.work.go.kr>