
경기도일자리플랫폼 잡아바 이용실태조사

JOBABA UTILIZATION STATUS SURVEY 2020

I. 조사개요

경기도일자리재단의 일자리플랫폼 '잡아바' 사이트 이용자 만족도 및 실태 파악을 위한 사이트 이용자 대상 설문조사 진행

○ 조사 개요

조사대상	일자리플랫폼 '잡아바' 서비스 이용자
조사기간	2020년 11월 19일(수)~30일(월)
참여인원	5,689명

○ 설문 항목

기본정보	이용자의 기본정보
가입경로 및 목적	이용자의 잡아바 가입경로 및 목적
고용정보서비스 품질 및 만족도	정보의 정확성/양/가독성/신뢰성/활용성/시기성/만족도
사이트 이용 편의성	사이트 UI/UX, 이용 편의성
시스템 품질	시스템 안정성/정확성/사이트 최적화/반응속도
서비스 만족도	콘텐츠 등록 서비스/취업역량강화 서비스/자기소개서 컨설팅/AI면접 컨설팅/직업교육/나를위한 맞춤정보/이용자 의견수렴/잡아바 홍보알림 만족도
사이트 전반 만족도	전반적인 사이트 만족도
이용자 의견 수렴	잡아바 서비스에 대한 이용자 의견

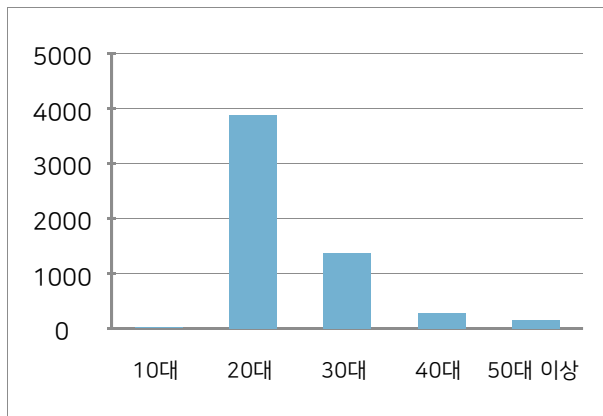
II. 기본정보

1. 이용률

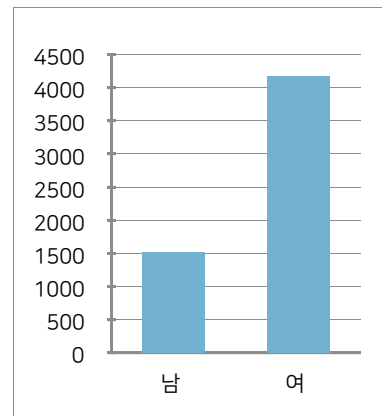
만 20대 여성의 이용률이 70.6% 이상 차지

- 2020년 11월 말 현재 전체 회원 1,143,537명 중 0.5% 수치인 5,689명이 설문에 참여
- 응답자 중 만 20대 회원의 비율이 68.1%로 가장 많으며, 30대가 24.1%로 그 뒤를 이음
- 남녀 성비는 남성 26.8%, 여성 73.2%로 여성이 남성 대비 약 3배 높은 수치

<차트1> 회원 연령



<차트2> 회원 성비



<표1> 이용률(문1, 2)

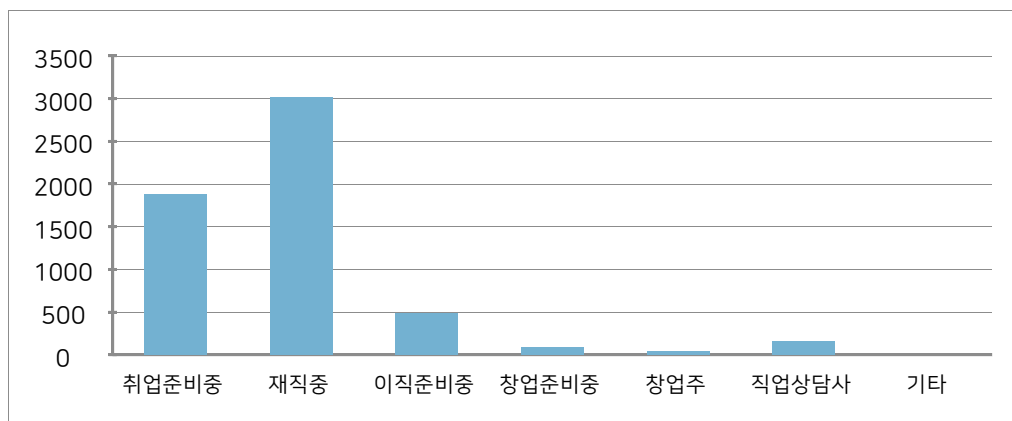
구분	연령대					성별	
	10대	20대	30대	40대	50대~	남성	여성
수치(명)	17	3,872	1,370	284	146	1,523	4,166
비율(%)	0.3	68.1	24.1	5.0	2.6	26.8	73.2

2. 현재 상태

재직 비율 53.1%

- 현재 상태를 묻는 문항에 재직 중 비율이 53.1%로 가장 높았으며, 취업준비 중이 33.1%로 2순위로 나타났음

<차트3> 현재 상태



<표2> 현재 상태(문3)

상태	수치(명)	비율(%)
취업준비 중	1,882	33.1
재직 중	3,022	53.1
이직준비 중	484	8.5
창업준비 중	90	1.6
창업자(사업주)	37	0.7
도/시/군/공공기관 일자리사업 담당자(직업상담사 포함)	13	0.2
기타	161	2.8

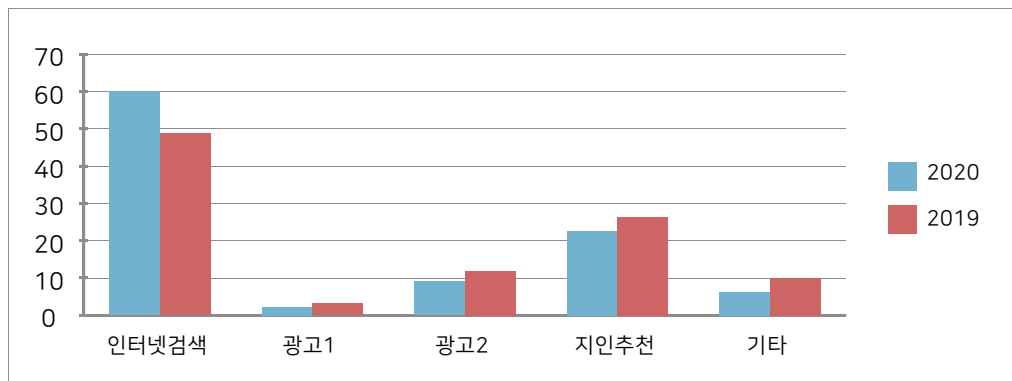
Ⅲ. 가입경로 및 목적

1. 가입경로 및 방문목적

가입경로의 경우 인터넷 검색과 지인 추천이 대부분이며,
방문목적의 경우 정책수혜를 위한 이용이 주를 이룸

- 사이트 가입의 경로는 인터넷 검색(포털)이 60%로 가장 많은 비중을 차지하며, 다음으로 지인추천(가족, 친구, 직장동료 등)이 22.6%를 차지하고 있음
- 방문목적의 경우 70.1%의 이용자가 정책수혜를 받기 위해서 라고 응답했으며, 다음으로 고용정보서비스(지원정책, 교육훈련, 대외활동, 창업정보 등)를 얻기 위해서로 조사되었으나, 작년 대비 정보 탐색보다 정책 신청을 위한 방문이 많이 증가되었음

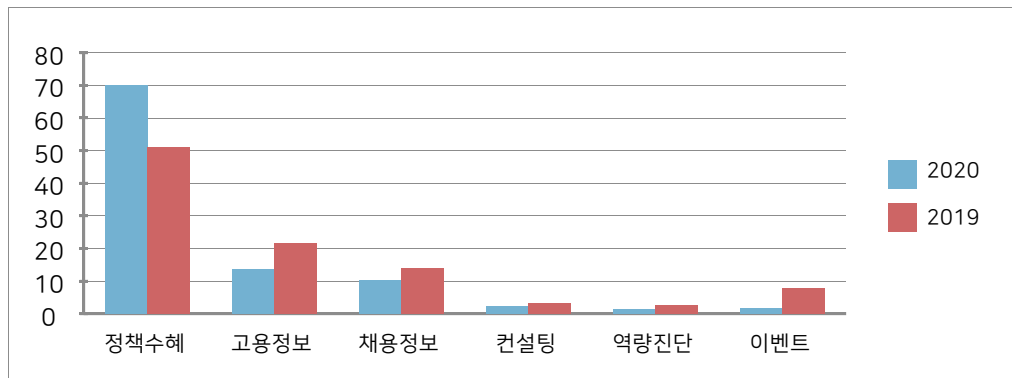
<차트4> 가입경로



<표3> 가입경로(문6)

가입경로	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
인터넷 검색(포털)	3,416	60.0	3,493	48.7
신문, TV, 라디오 광고	128	2.2	227	3.2
광고(인터넷배너, 현수막, 전단지 등)	511	9.0	844	11.8
지인추천(가족, 친구, 직장동료 등)	1,284	22.6	1,889	26.4
기타	350	6.2	714	10.0

<차트5> 방문목적



<표4> 방문목적(문7)

방문목적	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
정책수혜를 받기 위해서 (청년기본소득, 청년복지포인트 등)	3,989	70.1	6,190	51.0
고용정보서비스를 얻기 위해서 (지원정책, 교육훈련, 대외활동, 창업정보 등)	780	13.7	2,611	21.5
채용정보(공공일자리)를 얻기 위해서	587	10.3	1,669	13.7
취업역량진단 서비스를 받기 위해서 (사전진단, 직업선호도, 취업가능성진단 등) <2019년 : 직업교육 이용을 위해>	82	1.4	330	2.7
컨설팅 서비스를 받기 위해서 (자기소개서, AI면접, 심리상담)	132	2.3	400	3.3
이벤트 참여를 위해서	103	1.8	945	7.8
기타	16	0.3		

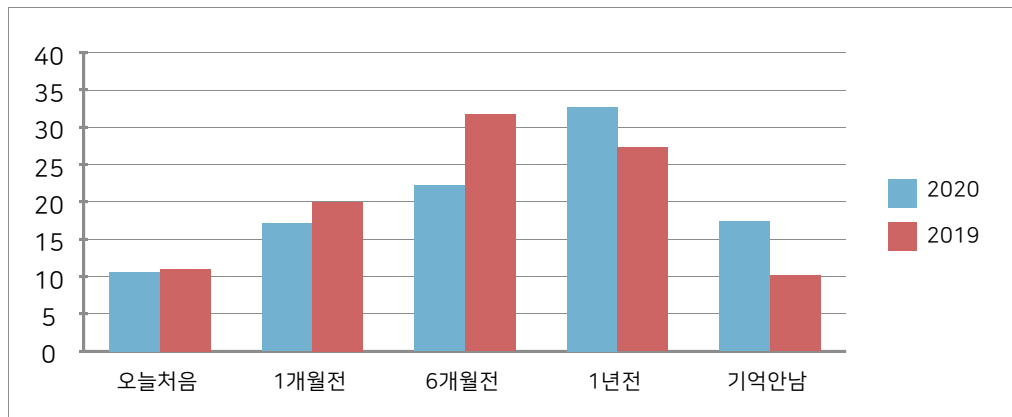
2. 방문시기 및 빈도

방문시기와 빈도로 추정 시 청년기본소득 신청을 위한
목적이 높아 보임

- 사이트 최초 방문 시기가 6개월~1년 전(54.9%)이 가장 많으며, 방문 빈도의 경우 주당 1회 방문(57.8%)이 가장 많은 것으로 보아 필요 정책(청년기본소득)에 대한 신청을 위한 유입이 가장 높은 것으로 추정

- 문항 7번 방문목적 문항의 결과를 바탕으로 정책 신청 및 결과 확인(70.1%) 이외 지속적인 사이트 방문 및 이용을 유도하기 위한 지속적인 콘텐츠 및 서비스 제공 필요

<차트6> 방문시기

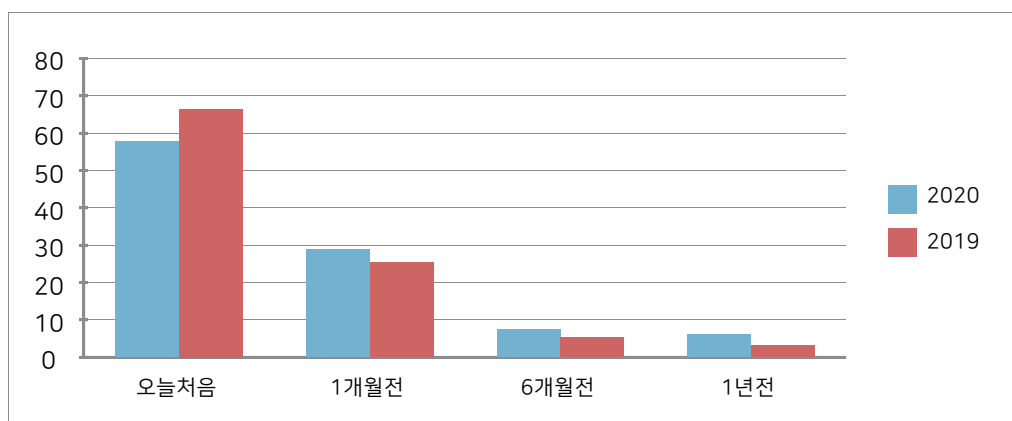


<표5> 방문시기(문8)

방문시기	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
오늘 처음 방문	602	10.6	785	11.0
1개월 전	972	17.1	1,431	20.0
6개월 전	1,263	22.2	2,268	31.6
1년 전	1,860	32.7	1,956	27.3
기억안남	992	17.4	727	10.1

- 방문빈도의 경우 오늘 처음 방문자를 제외한 89.4%(5,087명)의 응답 기준

<차트7> 방문빈도



<표6> 방문빈도(문9)

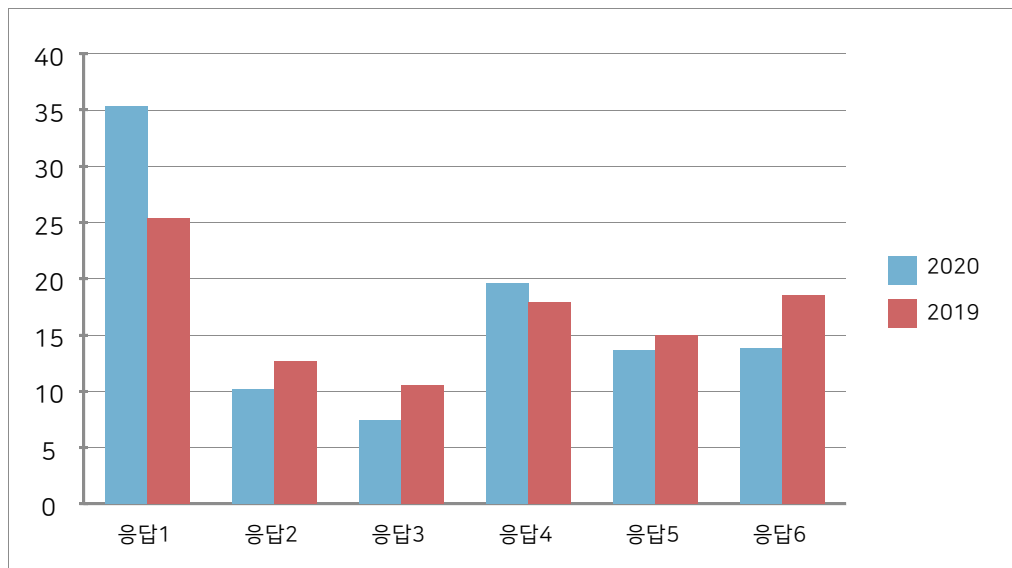
방문빈도	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
1회	2,940	57.8	4,239	66.4
2~3회	1,468	28.9	1,617	25.3
3~5회	376	7.4	331	5.2
거의 매일	303	6.0	199	3.1

3. 서비스 장점

정책과 다양한 정보를 쉽고 찾을 수 있는 것을 장점으로 꼽음

- 정책을 포함한 다양한 정보를 쉽게 찾고 한 눈에 볼 수 있는 것에 대한 만족도가 높게 나타났으나, 채용정보와 기업정보에 대한 부족한 부분에 대한 갈증이 있는 것으로 파악
- 추후 직접 기업정보와 채용정보를 관리할 수 있는 시스템이 구비되면 더 좋은 시너지를 낼 수 있을 것으로 추정

<차트8> 서비스 장점



<표7> 서비스 장점(문10)

서비스 장점	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
정책에 대해 쉽게 찾을 수 있고 쉽게 설명되어 있다	1,785	35.3	3,726	25.4
제공되는 고용정보서비스의 양이 방대하다	517	10.2	1,863	12.7
채용정보와 기업정보를 한 번에 볼 수 있다	372	7.4	1,546	10.5
다양한 정보를 한 눈에 볼 수 있고 쉽게 찾을 수 있다	992	19.6	2,628	17.9
취/창업에 도움이 되는 정보와 서비스가 많다	687	13.6	2,195	15.0
정책 신청 및 접수를 바로 할 수 있다	697	13.8	2,711	18.5

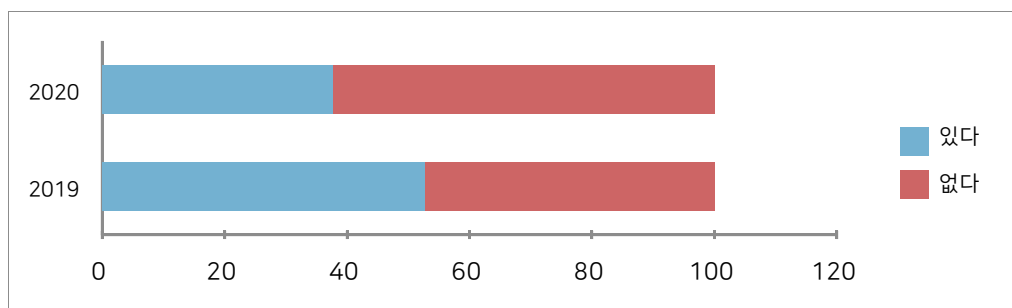
IV. 고용정보서비스

1. 고용정보서비스 이용 경험 및 만족도

고용정보서비스의 전반적인 만족도 76.12점

- 제공하는 정보(지원정책, 교육훈련, 대외활동, 창업정보 등)에 대한 만족도가 76.12점으로 전년도 73.27점에 비해 2.85점 상승
- 다만, 고용정보서비스의 이용률은 37.7%로 전년도 52.04%에 비해 실제 이용 경험을 묻는 응답에서는 감소되었음

<차트9> 고용정보서비스 이용경험

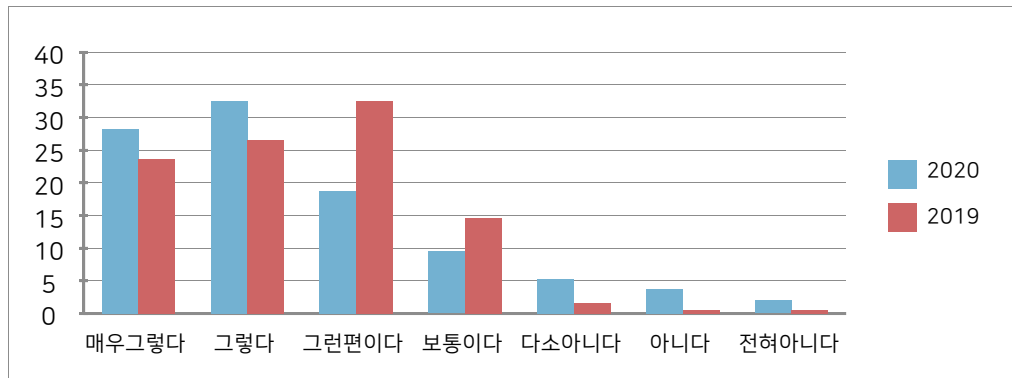


<표8> 고용정보서비스 이용경험(문11)

이용경험	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
있다	2,145	37.7	3,730	52.6
없다	3,544	62.3	3,359	47.4

- 실생활에 도움이 되었는가라는 문항에서 74.97점, 나의 관심사에 맞는 정보가 제공되었는가 73.02점으로 전년도 75.37점과 71.17점에 비해 각 문항별 실생활 도움에서는 소폭 감소, 나의 관심사에 맞는 정보 추천은 상승하는 상이한 결과가 나타남
- 다만, 실생활에 도움이 되었는가의 경우 산출식에 의한 점수는 소폭 하락하였으나, '매우 그렇다', '그렇다'의 비중은 오히려 증가한 부분에 주목

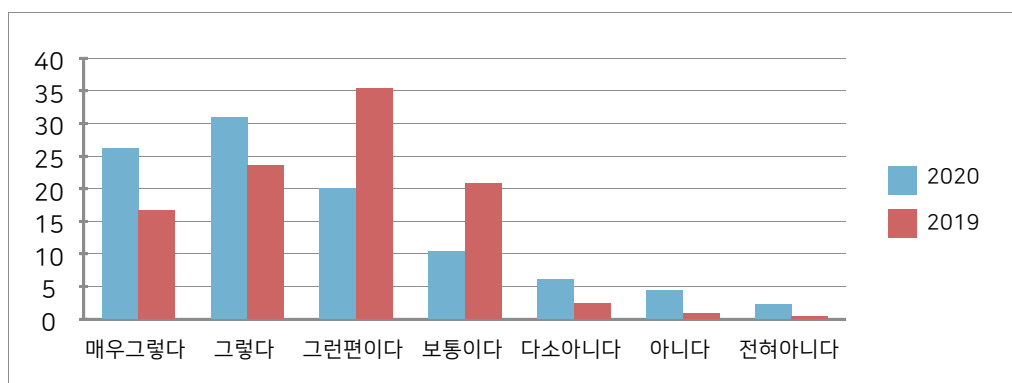
<차트10> 실생활에 도움이 되었는가?



<표9> 실생활에 도움이 되었는가?(문12)

실생활에 도움이 되었는가?	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
매우 그렇다	604	28.2	908	23.7
그렇다	700	32.6	1,012	26.5
그런편이다	402	18.7	1,242	32.5
보통이다	204	9.5	559	14.6
다소 아니다	113	5.3	61	1.6
아니다	79	3.7	23	0.6
전혀 아니다	43	2.0	20	0.5

<차트11> 나의 선호도와 관심사에 맞는 정보 제공



<표10> 나의 선호도와 관심사에 맞는 정보 제공(문13)

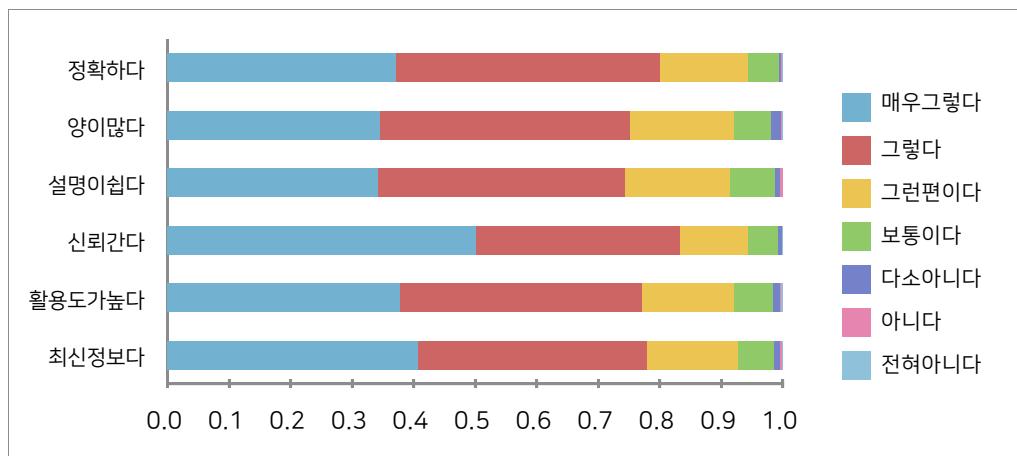
나의 선호도와 관심사에 맞는 정보 제공	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
매우 그렇다	604	28.2	908	23.7
그렇다	700	32.6	1,012	26.5
그런편이다	402	18.7	1,242	32.5
보통이다	204	9.5	559	14.6
다소 아니다	113	5.3	61	1.6
아니다	79	3.7	23	0.6
전혀 아니다	43	2.0	20	0.5

매우 그렇다	559	26.1	635	16.6
그렇다	663	30.9	901	23.6
그런편이다	428	20.0	1,352	35.4
보통이다	220	10.3	795	20.8
다소 아니다	131	6.1	93	2.4
아니다	95	4.4	30	0.8
전혀 아니다	49	2.3	17	0.4

2. 지원정책 만족도

지원정책 만족도 84.59점(전년도 79.55점)

<차트12> 지원정책 평가



<표11> 지원정책 평가(문14)

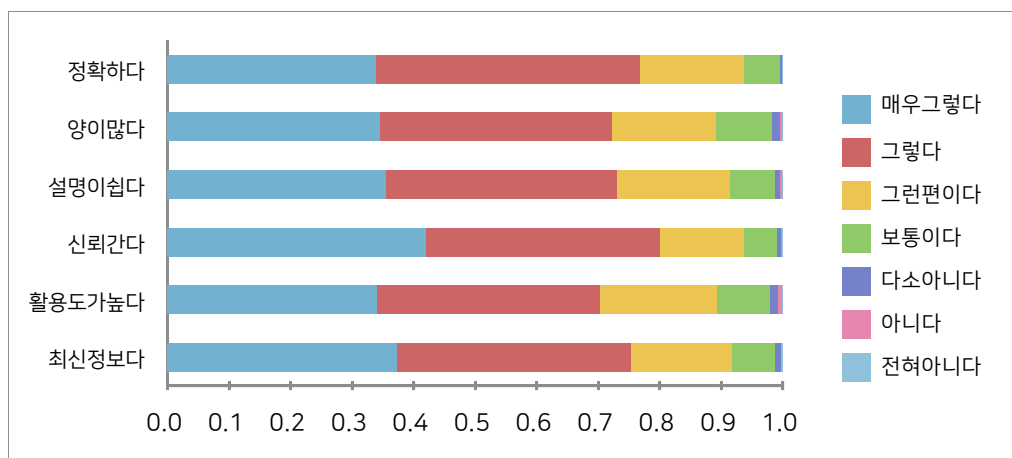
항목			만족도						
			매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통 이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
정확하다	2020	수치(명)	790	910	303	107	9	3	5
		비율(%)	37.1	42.8	14.2	5.0	0.4	0.1	0.2
	2019	수치(명)	948	1,564	807	396	32	6	4
		비율(%)	25.2	41.6	21.5	10.5	0.9	0.2	0.1
양이 많다	2020	수치(명)	730	861	360	130	35	3	5
		비율(%)	34.4	40.5	16.9	6.1	1.6	0.1	0.2

	2019	수치(명)	685	1,297	932	709	100	11	1
		비율(%)	18.3	34.7	25.0	19.0	2.7	0.3	0.0
설명이 쉽다	2020	수치(명)	725	847	365	153	19	8	3
		비율(%)	34.2	40.0	17.2	7.2	0.9	0.4	0.1
	2019	수치(명)	789	1,393	933	492	106	9	4
		비율(%)	21.2	37.4	25.0	13.2	2.8	0.2	0.1
신뢰간다	2020	수치(명)	1,062	702	237	101	10	2	5
		비율(%)	50.1	33.1	11.2	4.8	0.5	0.1	0.2
	2019	수치(명)	1,555	1,350	571	233	22	2	3
		비율(%)	41.6	36.1	15.3	6.2	0.6	0.1	0.1
활용도가 높다	2020	수치(명)	800	832	313	135	25	5	7
		비율(%)	37.8	39.3	14.8	6.4	1.2	0.2	0.3
	2019	수치(명)	1,131	1,419	738	384	54	8	3
		비율(%)	30.3	38.0	19.7	10.3	1.4	0.2	0.1
최신 정보다	2020	수치(명)	861	784	314	121	22	8	5
		비율(%)	40.7	37.1	14.8	5.7	1.0	0.4	0.2
	2019	수치(명)	1,062	1,442	808	367	41	4	2
		비율(%)	28.5	38.7	21.7	9.8	1.1	0.1	0.1

3. 교육훈련 만족도

교육훈련 만족도 83.37점(전년도 77.54점)

<차트13> 교육훈련 평가



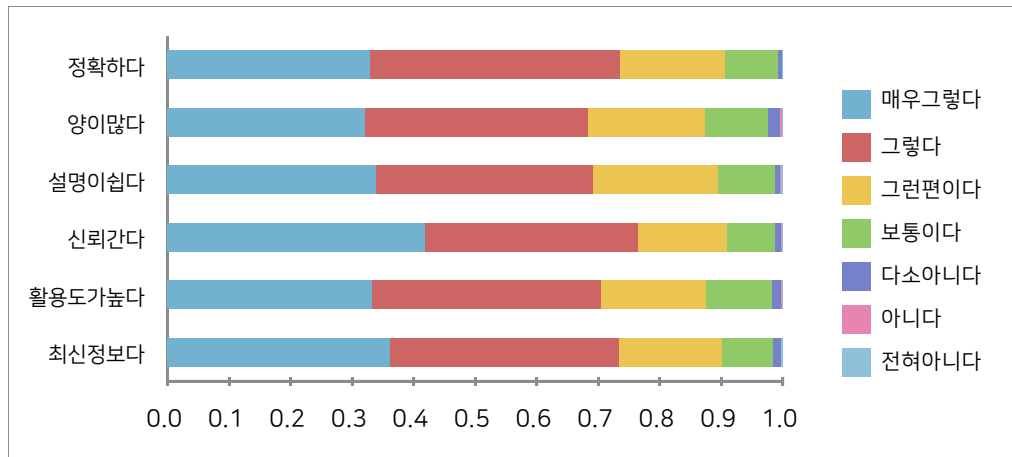
<표12> 교육훈련 평가(문15)

항목			만족도						
			매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통 이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
정확하다	2020	수치(명)	654	825	328	113	5	0	4
		비율(%)	33.9	42.8	17.0	5.9	0.3	0.0	0.2
	2019	수치(명)	658	1,222	716	439	24	4	1
		비율(%)	21.5	39.9	23.4	14.3	0.8	0.1	0.0
양이 많다	2020	수치(명)	664	725	326	174	25	8	4
		비율(%)	34.5	37.6	16.9	9.0	1.3	0.4	0.2
	2019	수치(명)	535	1,028	847	460	60	9	3
		비율(%)	18.2	34.9	28.8	15.6	2.0	0.3	0.1
설명이 쉽다	2020	수치(명)	682	719	354	141	15	5	4
		비율(%)	35.5	37.4	18.4	7.3	0.8	0.3	0.2
	2019	수치(명)	642	1,071	766	460	60	9	3
		비율(%)	21.3	35.6	25.4	15.3	2.0	0.3	0.1
신뢰간다	2020	수치(명)	807	728	263	105	10	5	2
		비율(%)	42.0	37.9	13.7	5.5	0.5	0.3	0.1
	2019	수치(명)	1,011	1,061	585	321	26	8	3
		비율(%)	33.5	35.2	19.4	10.6	0.9	0.3	0.1
활용도가 높다	2020	수치(명)	670	710	376	167	27	11	4
		비율(%)	34.1	36.1	19.1	8.5	1.4	0.6	0.2
	2019	수치(명)	743	1,016	735	436	68	12	3
		비율(%)	24.7	33.7	24.4	14.5	2.3	0.4	0.1
최신 정보다	2020	수치(명)	714	728	314	135	18	2	5
		비율(%)	37.3	38.0	16.4	7.0	0.9	0.1	0.3
	2019	수치(명)	744	1,100	699	407	36	3	2
		비율(%)	24.9	36.8	23.4	13.6	1.2	0.1	0.1

4. 대외활동 만족도

대외활동 만족도 82.34점(전년도 76.86점)

<차트14> 대외활동 평가



<표13> 대외활동 평가(문16)

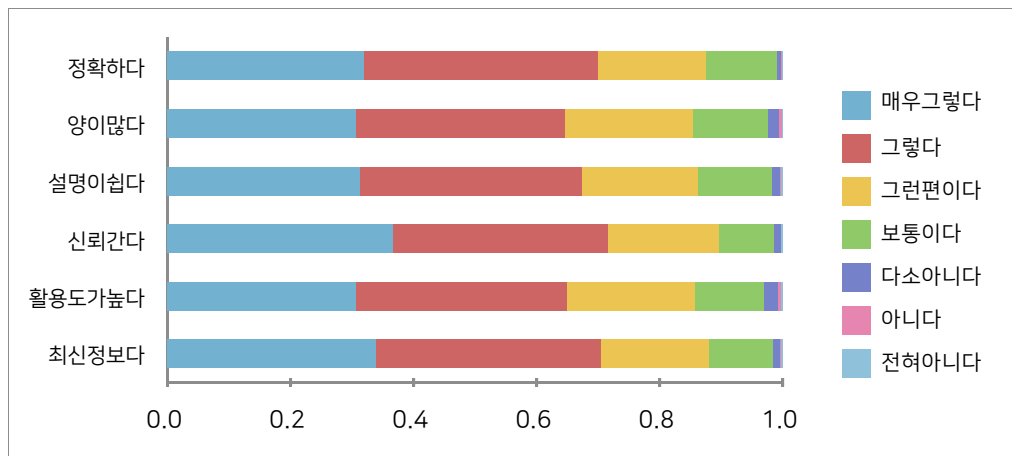
항목			만족도						
			매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통 이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
정확하다	2020	수치(명)	596	733	309	157	9	2	3
		비율(%)	32.9	40.5	17.1	8.7	0.5	0.1	0.2
	2019	수치(명)	594	994	702	423	25	6	4
		비율(%)	21.6	36.2	25.5	15.4	0.9	0.2	0.1
양이 많다	2020	수치(명)	582	655	341	188	33	7	3
		비율(%)	32.2	36.2	18.9	10.4	1.8	0.4	0.2
	2019	수치(명)	493	886	716	519	80	8	5
		비율(%)	18.2	32.7	26.4	19.2	3.0	0.3	0.2
설명이 쉽다	2020	수치(명)	627	655	376	170	16	3	5
		비율(%)	33.9	35.4	20.3	9.2	0.9	0.2	0.3
	2019	수치(명)	599	941	680	437	48	7	6
		비율(%)	22.0	34.6	25.0	16.1	1.8	0.3	0.2
신뢰간다	2020	수치(명)	757	627	262	142	18	1	4
		비율(%)	41.8	34.6	14.5	7.8	1.0	0.1	0.2
	2019	수치(명)	832	913	596	339	24	3	4
		비율(%)	30.7	33.7	22.0	12.5	0.9	0.1	0.1
활용도가 높다	2020	수치(명)	596	667	308	191	27	4	4
		비율(%)	33.2	37.1	17.1	10.6	1.5	0.2	0.2
	2019	수치(명)	649	903	665	412	64	11	6
		비율(%)	23.9	33.3	24.5	15.2	2.4	0.4	0.2

최신 정보다	2020	수치(명)	654	672	301	152	22	1	5
		비율(%)	36.2	37.2	16.7	8.4	1.2	0.1	0.3
	2019	수치(명)	643	1,003	635	365	38	6	5
		비율(%)	23.9	37.2	23.6	13.5	1.4	0.2	0.2

5. 창업정보 만족도

창업정보 만족도 80.81점(전년도 75.43점)

<차트15> 창업정보 평가



<표14> 창업정보 평가(문17)

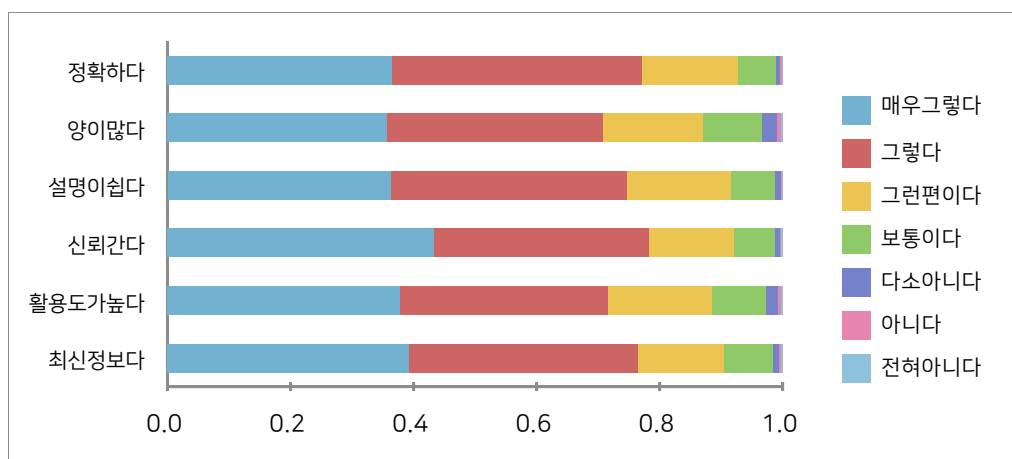
항목			만족도						
			매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통 이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
정확하다	2020	수치(명)	549	649	302	195	12	4	3
		비율(%)	32.0	37.9	17.6	11.4	0.7	0.2	0.2
	2019	수치(명)	504	900	645	451	33	5	4
		비율(%)	19.8	35.4	25.4	17.7	1.3	0.2	0.2
양이 많다	2020	수치(명)	525	583	357	209	31	8	4
		비율(%)	30.6	34.0	20.8	12.2	1.8	0.5	0.2
	2019	수치(명)	455	769	630	550	85	12	4
		비율(%)	18.2	30.7	25.1	22.0	3.4	0.5	0.2
설명이 쉽다	2020	수치(명)	536	615	324	204	23	4	6

		비율(%)	31.3	35.9	18.9	11.9	1.3	0.2	0.4
		수치(명)	543	796	643	452	56	6	4
		비율(%)	21.7	31.8	25.7	18.1	2.2	0.2	0.2
신뢰간다	2020	수치(명)	626	599	308	153	18	1	5
		비율(%)	36.6	35.0	18.0	8.9	1.1	0.1	0.3
	2019	수치(명)	705	803	554	399	34	6	4
		비율(%)	28.1	32.1	22.1	15.9	1.4	0.2	0.2
활용도가 높다	2020	수치(명)	524	586	356	194	38	10	5
		비율(%)	30.6	34.2	20.8	11.3	2.2	0.6	0.3
	2019	수치(명)	557	787	595	472	78	10	7
		비율(%)	22.2	31.4	23.7	18.8	3.1	0.4	0.3
최신 정보다	2020	수치(명)	578	621	300	176	20	3	5
		비율(%)	33.9	36.5	17.6	10.3	1.2	0.2	0.3
	2019	수치(명)	583	811	602	455	29	3	5
		비율(%)	23.4	32.6	24.2	18.3	1.2	0.1	0.2

6. 채용정보 만족도

채용정보 만족도 83.39점(전년도 77.43점)

<차트16> 채용정보 평가



<표15> 채용정보 평가(문18)

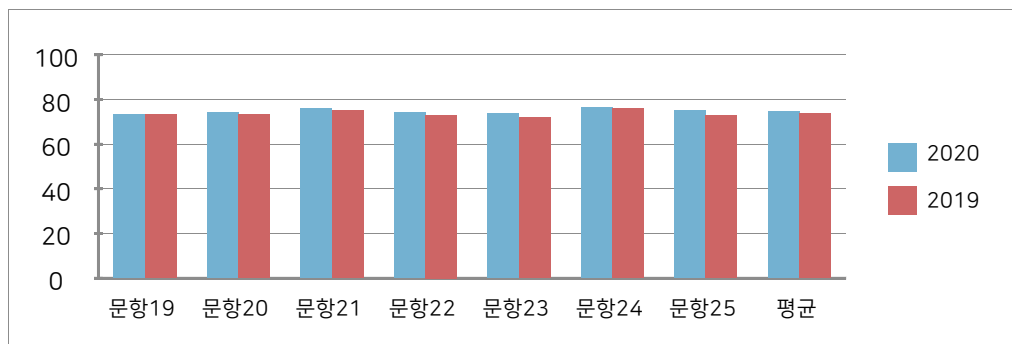
항목			만족도						
			매우 그렇다	그렇다	그런 편이다	보통 이다	다소 아니다	아니다	전혀 아니다
정확하다	2020	수치(명)	717	799	306	124	12	6	4
		비율(%)	36.4	40.6	15.5	6.3	0.6	0.3	0.2
	2019	수치(명)	676	1,129	663	370	36	5	3
		비율(%)	23.5	39.2	23.0	12.8	1.2	0.2	0.1
양이 많다	2020	수치(명)	699	689	317	189	48	11	8
		비율(%)	35.6	35.1	16.2	9.6	2.4	0.6	0.4
	2019	수치(명)	553	931	701	507	136	18	6
		비율(%)	19.4	32.6	24.6	17.8	4.8	0.6	0.2
설명이 쉽다	2020	수치(명)	709	753	330	142	18	3	5
		비율(%)	36.2	38.4	16.8	7.2	0.9	0.2	0.3
	2019	수치(명)	664	1,014	675	424	50	14	7
		비율(%)	23.3	35.6	23.7	14.9	1.8	0.5	0.2
신뢰간다	2020	수치(명)	850	687	273	130	16	4	6
		비율(%)	43.2	34.9	13.9	6.6	0.8	0.2	0.3
	2019	수치(명)	922	997	563	328	39	5	2
		비율(%)	32.3	34.9	19.7	11.5	1.4	0.2	0.1
활용도가 높다	2020	수치(명)	743	664	331	172	37	11	5
		비율(%)	37.9	33.8	16.9	8.8	1.9	0.6	0.3
	2019	수치(명)	741	913	670	436	84	13	6
		비율(%)	25.9	31.9	23.4	15.2	2.9	0.5	0.2
최신 정보다	2020	수치(명)	773	733	275	156	19	8	6
		비율(%)	39.2	37.2	14.0	7.9	1.0	0.4	0.3
	2019	수치(명)	743	1,042	611	413	40	4	4
		비율(%)	26.0	36.5	21.4	14.5	1.4	0.1	0.1

V. 사이트 이용 편의성

사이트 이용 편의성 74.71점(전년도 73.61점)

- 사이트 이용의 편의성을 묻는 7개 문항에 대한 평점은 74.71점으로 평가
- 전체적인 모든 문항에서 소폭 상승

<차트17> 사이트 이용 편의성



<표16> 사이트 이용 편의성(문19~25)

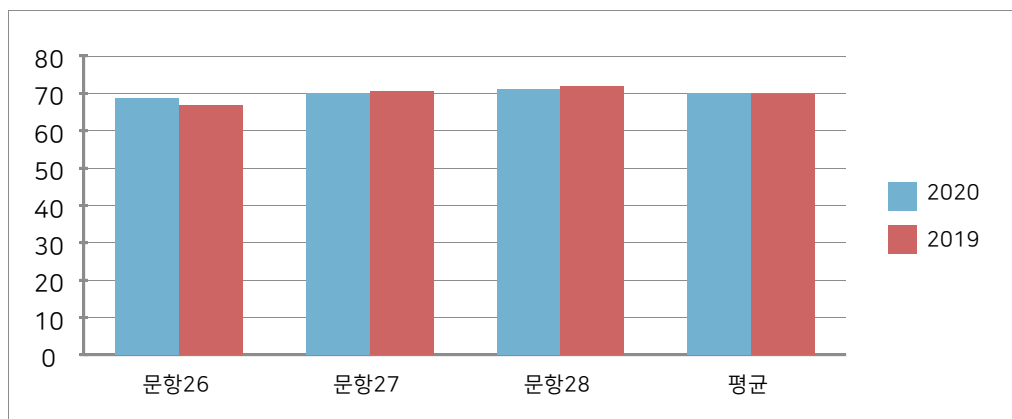
문항	2020년	2019년	점수 차
잡아바 사이트의 메뉴 구조가 이해하기 쉽게 구성되어 있다	73.31	73.19	0.12
메뉴, 버튼, 이미지 등이 명확하게 배열되어 있어 정보에 접근하기 용이하다	74.08	73.16	0.92
잡아바 사이트의 각 페이지는 디자인이 잘 되어있다.	76.14	75.13	1.01
잡아바 사이트의 각 페이지별 구성이나 디자인이 명확하여 이용하기 편하다	74.13	73.04	1.09
잡아바 사이트가 제공하는 서비스에 있어 메뉴와 링크를 통한 이동이 편리하다	73.75	71.95	1.8
잡아바 사이트가 제공하는 정보 요소와 문서 간의 링크가 정확하다	76.57	76.07	0.5
잡아바 사이트는 이용하기 편리하게 구성되어 있습니까?	74.94	72.75	2.19
평균	74.71	73.61	1.1

VI. 시스템 품질

시스템 품질 만족도 69.87점(전년도 69.73점)

- 사이트 품질에 대한 만족도는 이번 조사 항목 중 유일하게 60점대를 기록한 문항으로 전년도와 비교 큰 차이가 나타나지 않음
- 특히, 모바일이나 태블릿 기기에 대한 접근성이 전년도 대비 소폭 상승은 있으나, 가장 부족한 항목으로 꼽힘
- 오히려 반응 속도나 안정성 측면에서는 전년 대비 낮은 점수를 기록하여 시스템 품질에 대한 보완이 시급한 것으로 추정됨

<차트18> 사이트 이용 편의성



<표17> 사이트 이용 편의성(문26~28)

문항	2020년	2019년	점수 차
잡아바 사이트는 모바일, 태블릿 PC 등 다양한 IT 기기에서 이용할 수 있도록 최적화되어 있다	68.73	66.70	2.03
잡아바 사이트의 메뉴 및 정보를 클릭했을 때 즉각적인 반응(속도)이 나타난다	69.89	70.63	-0.74
잡아바 사이트는 오류나 시스템 장애로 인한 불편없이 안정적으로 운영되고 있다	70.99	71.86	-0.87
평균	69.87	69.73	0.14

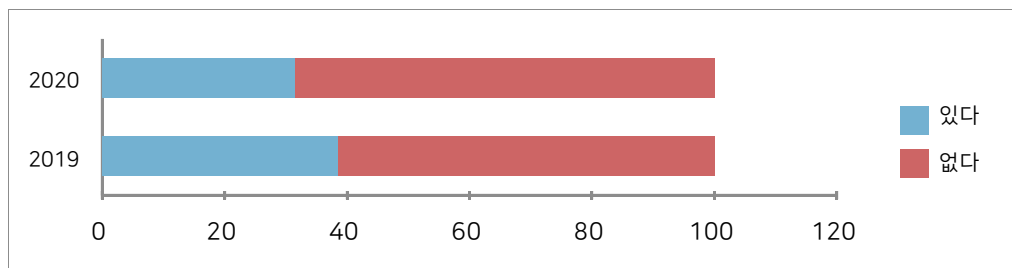
Ⅶ. 서비스 만족도

1. 사용자 정보등록 서비스

사용자 정보등록 서비스 만족도 74.82점

- 사용자 정보 등록 서비스의 경험은 31.4%로 전년도(38.37%) 대비 이용률이 하락한 부분으로 메뉴의 접근성이 이전 배치에 비해 떨어지는 것으로 추정
- 만족도 면에서도 등록 절차는 편리하다고 느끼고 있으나, 홍보에 도움이 되었냐는 문항에는 소폭 하락이 있음

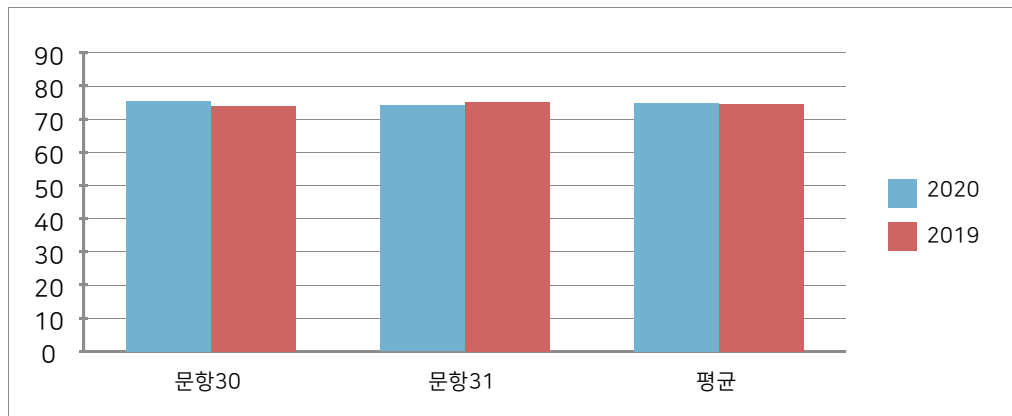
<차트19> 사용자 정보등록 서비스 이용경험



<표18> 사용자 정보등록 서비스 이용경험(문29)

이용경험	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
있다	1,786	31.4	2,750	38.4
없다	3,903	68.6	4,417	61.6

<차트20> 사용자 정보등록 서비스 만족도



<표19> 사용자 정보등록 서비스 만족도(문30~31)

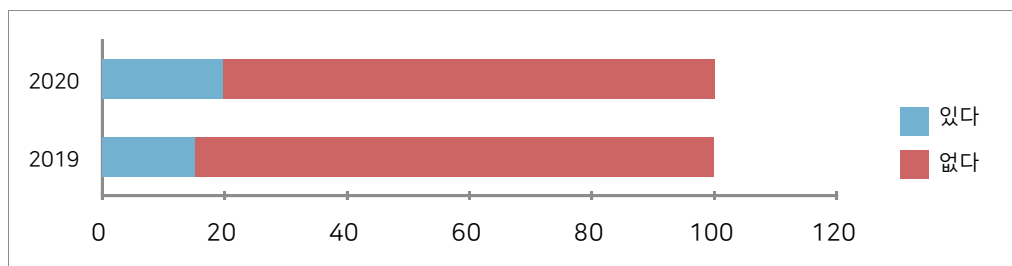
문항	2020년	2019년	점수 차
잡아바 사이트의 사용자정보등록 서비스는 관련 정보 입력 및 등록 절차가 편리하다	75.49	73.93	1.56
사용자정보등록 서비스를 통해 모집, 홍보에 도움이 되었다	74.14	75.07	-0.93
평균	74.82	74.50	0.32

2. 온라인 민원신청

온라인 민원신청 만족도 77.54점

- 사용자 정보 등록 서비스의 경험은 19.6%로 전년도(15.1%) 대비 이용률이 소폭 상승하여 온라인을 통한 민원 문의가 활성화되어 가고 있음
- 만족도 면에서도 77.54점으로 전년도(75.76점) 대비 향상된 수치를 보여줌

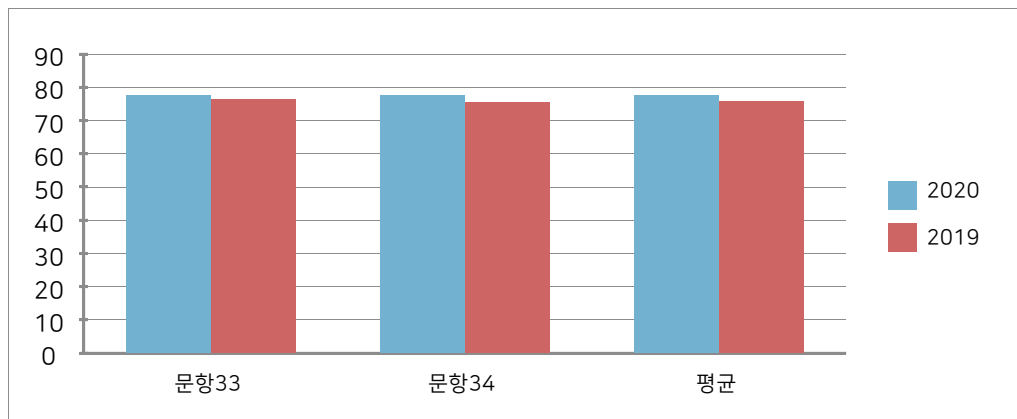
<차트21> 온라인 민원신청 이용경험



<표20> 온라인 민원신청 이용경험(문32)

이용경험	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
있다	1,116	19.6	1,080	15.1
없다	4,573	80.4	6,087	84.9

<차트22> 온라인 민원신청 만족도



<표21> 온라인 민원신청 만족도(문33~34)

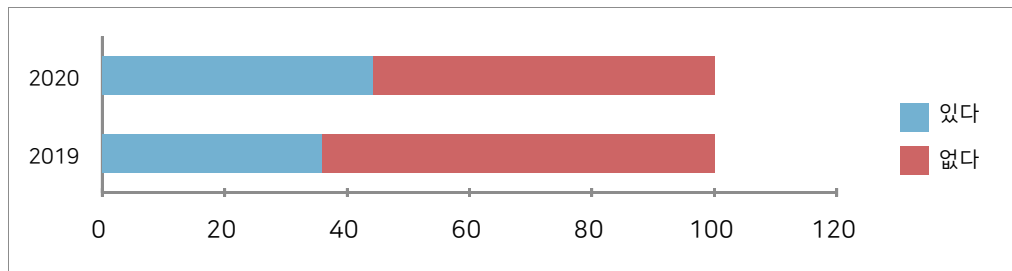
문항	2020년	2019년	점수 차
잡아바 사이트를 통한 온라인 민원신청 방식이 편리하다	77.66	76.25	1.41
잡아바 사이트 이용자들의 문의사항 및 불편사항에 대해 신속하고 정확하게 처리해 준다	77.42	75.28	2.14
평균	77.54	75.76	1.78

3. 알림 서비스

알림 서비스 만족도 77.96점

- 뉴스레터, APP Push, 카카오프러스친구 메시지, 문자 알림 등의 알림 서비스 이용률은 44.1%로 전년도(35.9%) 대비 많은 이용자가 알림 서비스를 구독하고 있는 것으로 파악

<차트23> 알림 서비스 이용경험

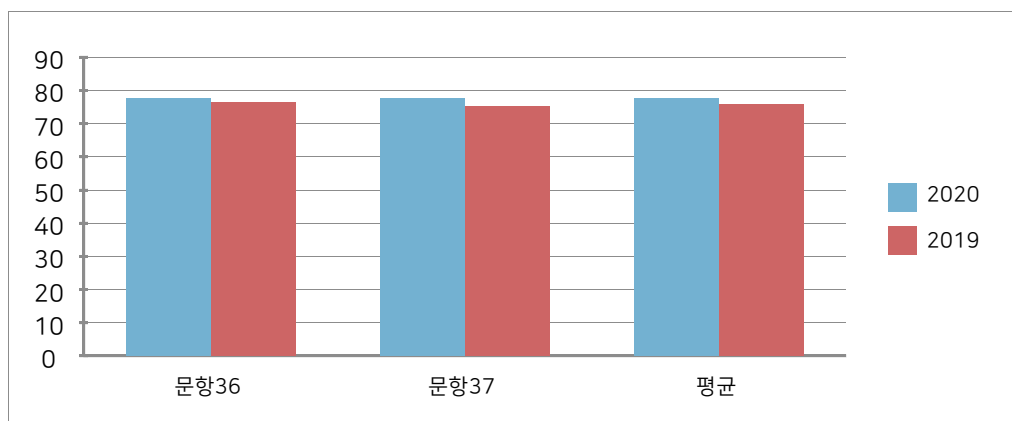


<표22> 알림 서비스 이용경험(문35)

이용경험	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
있다	2,510	44.1	2,575	35.9
없다	3,179	55.9	4,592	64.1

- 뉴스레터, APP Push, 카카오플러스친구 메시지, 문자 알림 등의 제공량과 도움 여부에서도 소폭의 상승이 있어 해당 발송 정보들에 대한 만족도 역시 상승하는 효과가 있는 것으로 추정

<차트24> 알림 서비스 만족도



<표23> 알림 서비스 만족도(문36~37)

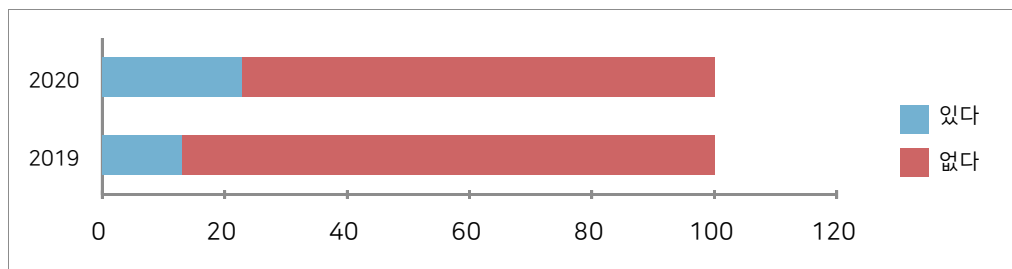
문항	2020년	2019년	점수 차
뉴스레터, APP PUSH, 카카오플러스친구, 문자알림 등의 서비스가 충분히 제공되고 있다	77.60	76.90	0.7
뉴스레터, APP PUSH, 카카오플러스친구, 문자알림 등의 정보가 도움이 되었다	78.31	77.85	0.46
평균	77.96	77.38	0.58

4. 직업교육 동영상

직업교육 동영상 만족도 75.70점

- 직업교육 동영상의 이용률은 22.7%로 전년도(13.0%)에 비해 많은 상승이 있었으나, 전반적인 동영상의 만족도는 75.70점으로 전년도(76.59점)에 비해 떨어지는 것으로 나타남
- 전년도에 비해 교육 카테고리 증가와 동영상의 증가로 인해 많아진 동영상 중 일부 동영상에 만족하지 못하는 것이 전반적인 만족도 하락의 요인으로 판단되어 추후 최신 동영상 수급 및 교체 진행이 필요할 것으로 추정

<차트25> 직업교육 동영상 이용경험

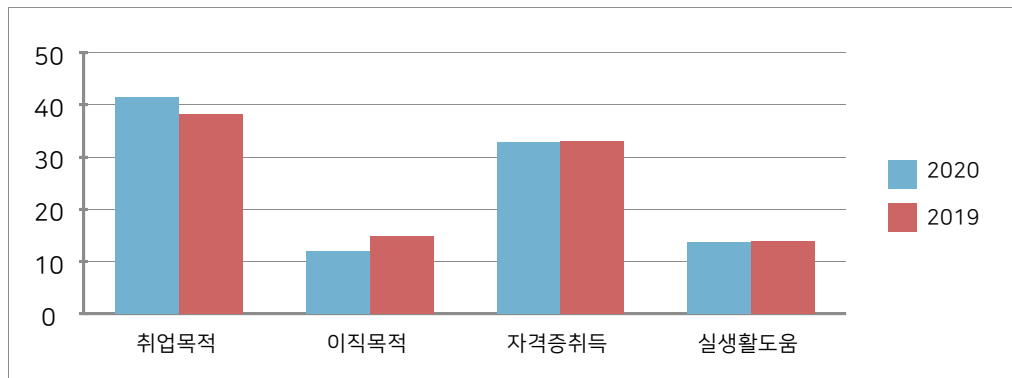


<표24> 직업교육 동영상 이용경험(문35)

이용경험	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
있다	1,291	22.7	934	13.0
없다	4,398	77.3	6,233	87.0

- 직업교육 동영상 이용 목적은 취업 목적이 41.4%로 가장 많았으며, 다음으로 자격증 취득 및 역량개발 목적이 32.9%로 주이용 목적은 취업 및 역량개발로 나타났음

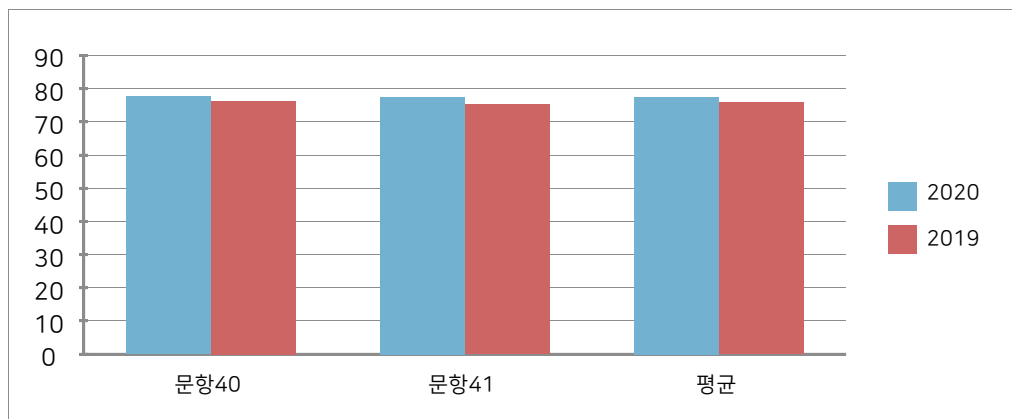
<차트26> 직업교육 동영상 이용목적



<표25> 직업교육 동영상 이용목적(문39)

실생활에 도움이 되었는가?	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
취업 목적	534	41.4	355	38.3
이직 목적	155	12.0	137	14.8
자격증 취득 및 역량개발 목적	425	32.9	306	33.0
실생활 활용 목적	177	13.7	129	13.9

<차트27> 직업교육 동영상 만족도



<표26> 직업교육 동영상 만족도(문40~41)

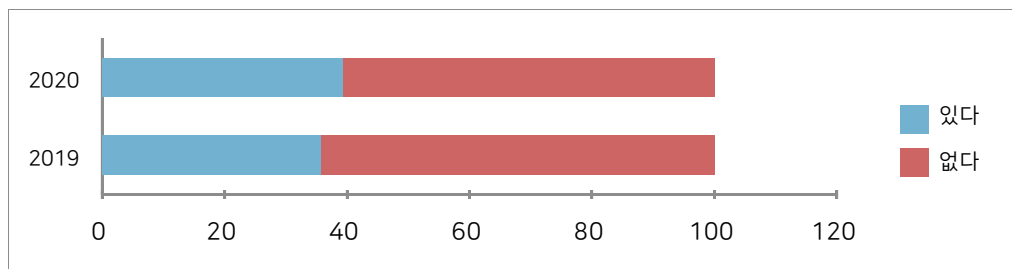
문항	2020년	2019년	점수 차
직업교육 동영상 서비스가 이용하신 목적에 맞게 도움이 되었나요?	75.11	76.75	-1.64
직업교육 동영상 서비스에 만족하시나요?	76.28	76.43	-0.15
평균	75.70	76.59	-0.89

5. 나를위한 맞춤정보

나를위한 맞춤정보 만족도 76.71점

- 나를위한 맞춤정보 서비스는 전년도 맞춤정책찾기 서비스의 개선 버전으로 회원 개인별 상황에 맞는 관심정보와 시나리오를 선택하여 고용정보(지원정책, 교육훈련, 대외활동, 창업정보 등)를 추천하는 서비스임
- 서비스 개편 후 이용률은 39.2%로 전년도(35.6%) 대비 소폭 상승하였으며, 만족도의 경우 76.71점으로 전년도(76.09점) 대비 역시 소폭 상승하였음

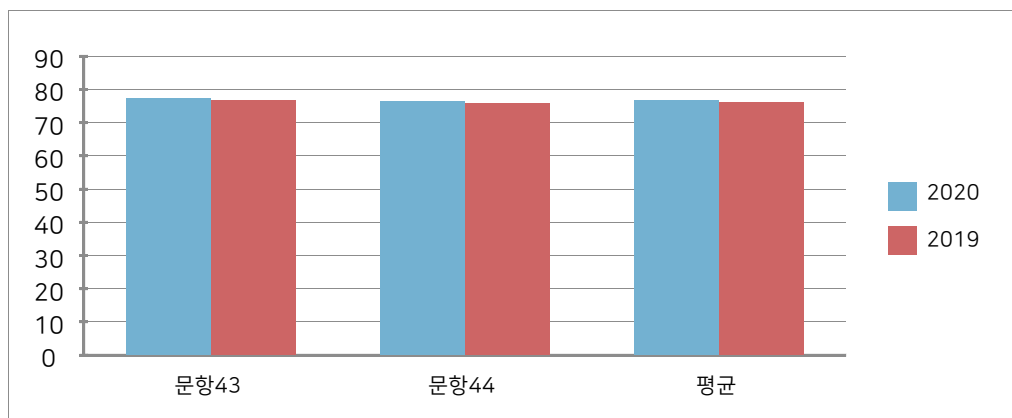
<차트28> 나를위한 맞춤정보 이용경험



<표27> 나를위한 맞춤정보 이용경험(문42)

이용경험	2020년		2019년	
	수치(명)	비율(%)	수치(명)	비율(%)
있다	2,228	39.2	2,549	35.6
없다	3,461	60.8	4,618	64.4

<차트29> 나를위한 맞춤정보 만족도

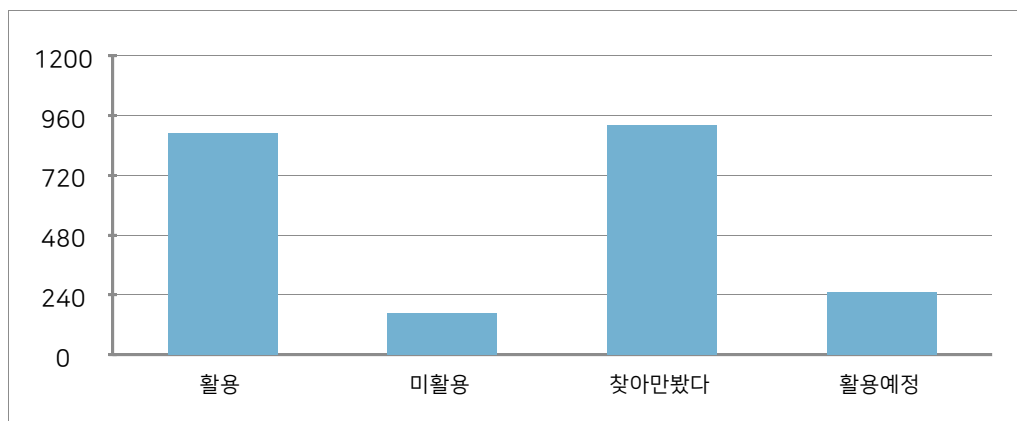


<표28> 나를위한 맞춤정보 만족도(문43~44)

문항	2020년	2019년	점수 차
나를위한 맞춤정보 서비스가 내가 원하는 정보를 찾는 데 도움이 되었나요?	77.12	76.57	0.55
나를위한 맞춤정보 서비스(시나리오 제공, 추천 정보 등)에 만족하시나요?	76.31	75.62	0.69
평균	76.71	76.09	0.62

- 서비스 이용 후 활용 여부를 묻는 질문에서 '활용했다' 응답이 39.9%를 차지

<차트30> 활용여부



<표29> 활용여부(문45)

상태	수치(명)	비율(%)
활용했다	889	39.9
활용하지 못했다	166	7.5
찾아보았으나, 활용은 하지 못했다	922	41.4
활용 예정이다	251	11.3

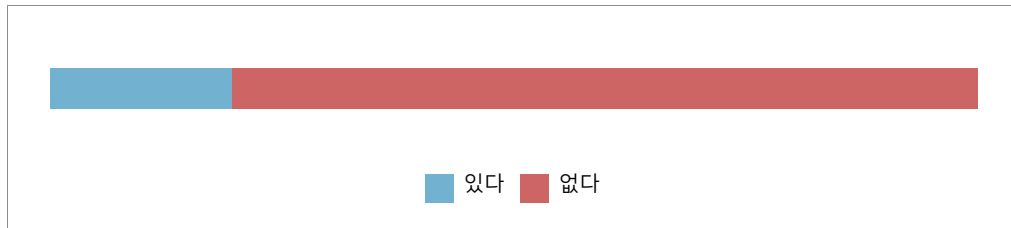
6. 취업역량진단

취업역량진단 만족도 76.51점

- 취업역량진단서비스는 금년 신규로 런칭한 서비스로 사전진단, 직업선호도 진단, 취업준비도 진단, 취업가능성 진단으로 구성

- 2020년 하반기 런칭한 서비스이지만 이용 경험은 19.6%이며, 만족도는 76.51점으로 조사됨

<차트31> 취업역량진단 이용경험

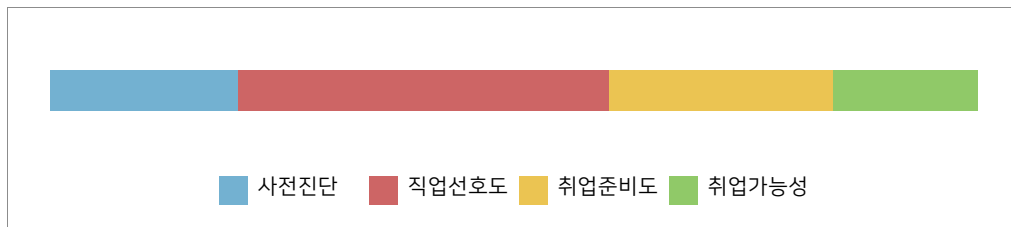


<표30> 취업역량진단 이용경험(문46)

이용경험	2020년	
	수치(명)	비율(%)
있다	1,117	19.6
없다	4,572	80.4

- 4가지 취업역량진단 서비스 중 직업선호도 진단이 40.0%로 가장 많이 활용되었으며, 다음으로 취업준비도 진단이 24.2%를 차지

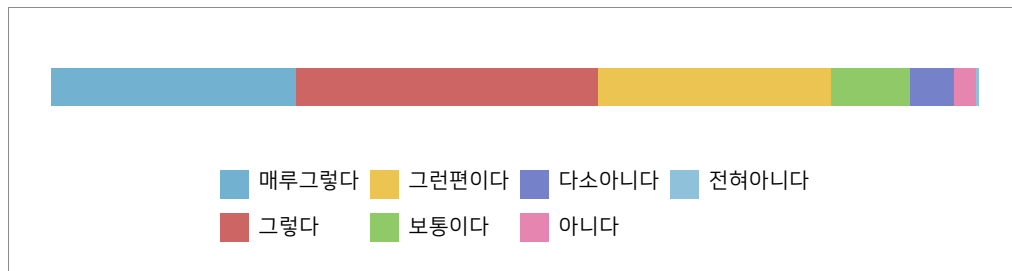
<차트32> 이용 서비스(복수선택)



<표31> 이용 서비스(복수선택)(문47)

이용경험	2020년	
	수치(명)	비율(%)
사전진단	365	20.2
직업선호도 진단	723	40.0
취업준비도 진단	438	24.2
취업가능성 진단	282	15.6

<차트33> 취업역량진단 만족도



<표32> 취업역량진단 만족도(문48)

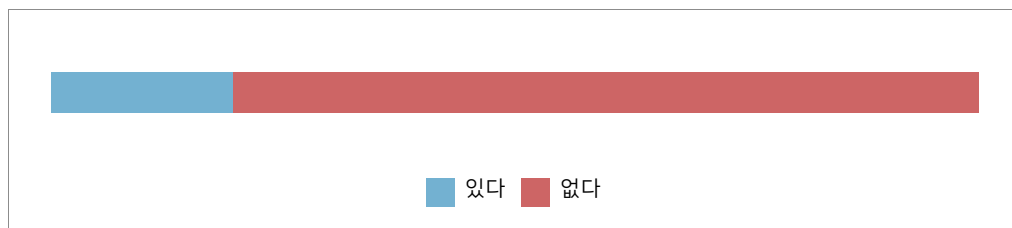
이용경험	2020년	
	수치(명)	비율(%)
매우 그렇다	295	26.4
그렇다	364	32.6
그런편이다	280	25.1
보통이다	96	8.6
다소 아니다	52	4.7
아니다	26	2.3
전혀 아니다	4	0.4

7. 컨설팅 서비스

컨설팅 서비스 만족도 78.65점

- 컨설팅 서비스는 전년도 자기소개서 컨설팅 이외 시면접 컨설팅, 심리상담 컨설팅을 추가하여 보다 다각적인 분석 및 지원을 하기 위한 서비스로 런칭
- 이용률은 14.2%로 나타났으며, 만족도는 78.65점으로 집계되었음

<차트34> 컨설팅 서비스 이용경험

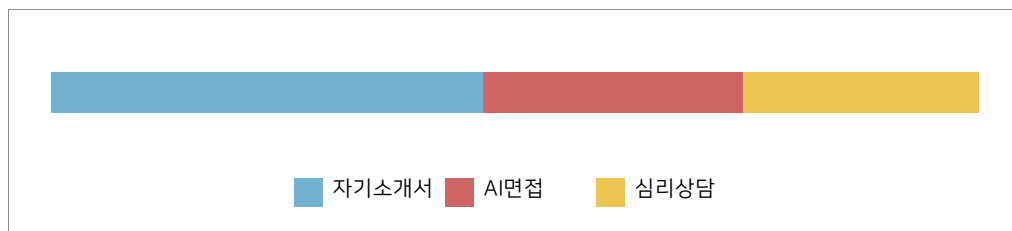


<표33> 컨설팅 서비스 이용경험(문49)

이용경험	2020년	
	수치(명)	비율(%)
있다	807	14.2
없다	4,882	85.8

- 3가지 컨설팅 서비스 중 가장 많은 이용은 자기소개서 컨설팅으로 46.5%의 이용자가 경험해 보았으며, 다음으로 시면접 컨설팅과 심리상담이 각각 28.0%, 25.4%로 집계

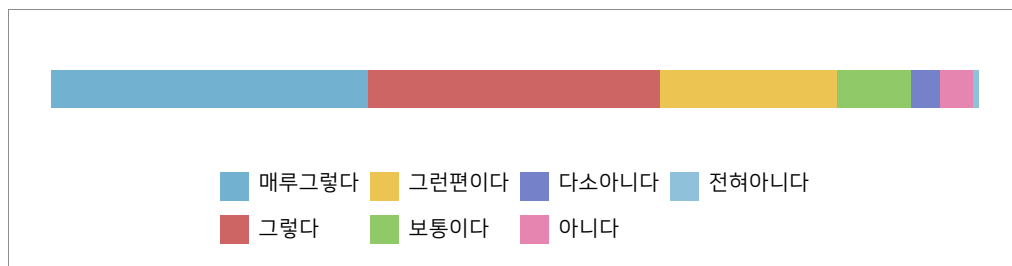
<차트32> 이용 서비스(복수선택)



<표31> 이용 서비스(복수선택)(문50)

이용경험	2020년	
	수치(명)	비율(%)
자기소개서 컨설팅	472	46.5
시면접 컨설팅	284	28.0
심리상담 컨설팅	258	25.4

<차트33> 컨설팅 서비스 만족도



<표32> 취업역량진단 만족도(문51)

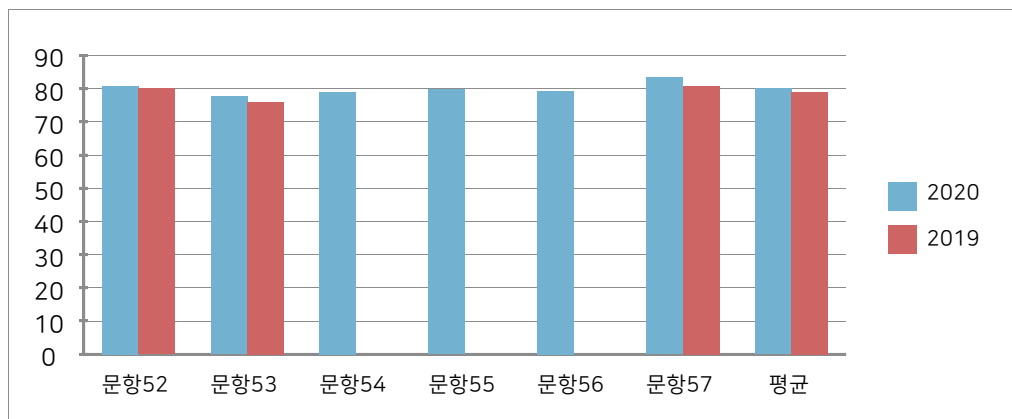
이용경험	2020년	
	수치(명)	비율(%)
매우 그렇다	275	34.1
그렇다	254	31.5
그런편이다	154	19.1
보통이다	64	7.9
다소 아니다	26	3.2
아니다	28	3.5
전혀 아니다	6	0.7

Ⅷ. 서비스 전반 만족도

시스템 전반 만족도 79.97점(전년도 78.97점)

- 전체적인 서비스의 만족도는 79.97점으로 전년도 78.97점 대비 1.0점 높이 평가됨
- 전반적인 서비스 만족도 점수는 80.82점으로 전년도 80.06점 대비 소폭 상승하였으나, 지인에게 추천여부는 83.38점으로 평가되어 전년도 80.84점 대비 만족하는 경향이 나타남

<차트34> 사이트 이용 편의성



<표33> 사이트 전반 만족도(문52~57)

문항	2020년	2019년	점수 차
경기도일자리재단이 제공하는 일자리플랫폼 '잡아바' 서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?	80.82	80.06	0.76
경기도일자리재단이 제공하는 일자리플랫폼 '잡아바' 서비스에 대해 기대했던 것만큼 만족하십니까?	77.66	76.00	1.66
일자리플랫폼 '잡아바' 서비스가 공공기관으로서 갖춰야 할 사회적 책임 및 역할에 대해 만족하십니까?	78.98	신규문항	
일자리플랫폼 '잡아바'가 제공하는 전반적인 사업(서비스)에 대해 만족하십니까?	79.75	신규문항	

일자리플랫폼 '잡아바'가 제공하는 서비스 이용절차 및 직원응대 서비스에 대해 만족하십니까?	79.23	신규문항	
일자리플랫폼 '잡아바' 서비스를 주위 다른 사람에게 추천할 의향이 있으신가요?	83.38	80.84	2.54
평균	79.97	78.97	1.00

- 전년도 만족도 설문 시 향후 바라는 서비스에서 가장 많은 응답을 받은 3가지
응답항목인 개인맞춤형 통합정보제공 서비스(25.34%), 취업진단서비스
(24.98%), 컨설팅 서비스(23.37%)에 대해 2020년 신규 서비스 런칭 완료

IX. 이용자 의견수렴

(문항 58) 향후 더 제공되었으면 하는 정보나 서비스가 있다면 자유롭게 작성해 주세요.

- 구직서비스, 이직프로그램, 아르바이트 및 투잡 정보, 공기업 자료, 해외취업 자료, 고졸 취업 정보
- 지역별 맞춤정보(채용, 복지 등)
- 교육훈련 심화과정, 자격증정보 및 교육, 실무맞춤교육, 직업훈련(내일배움카드) 연계
- 다양한 강연 및 취미활동 교육, 힐링 프로그램
- 중장년 창업지원서비스, 중장년 일자리정보
- 기업면접후기, 실무자 인터뷰, 현직자 멘토링
- 콘텐츠의 전문성 향상
- 개인 맞춤형 알림 서비스(맞춤정보, 접수마감 알림 등)
- 오류 및 속도 개선
- 모바일 및 앱 최적화
- 기업소개 자료의 최신 업데이트 및 더 많은 기업 정보, 기업 평가, 연봉 자료
- 비슷한 연령대의 커뮤니티, 취업 스터디 모임
- 청년 귀농프로그램
- 실시간 Q&A, 챗봇
- 인적성 검사
- 대학교 연계 서비스

(문항 59) 마지막으로 일자리플랫폼 '잡아바'에 바라는 점이나 기타 건의사항이 있다면 자유롭게 작성해 주세요.

- 잡아바 홍보(인지도 향상)
- 오류 및 속도 개선
- 앱과 웹의 로그인 분리
- 역량강화를 위한 무료 교육 활성화
- 정책 신청/접수 시 간소화 및 안정화