

2024.06.09 ~ 2024.12.12



내 손안의 작은 계약서

알바24

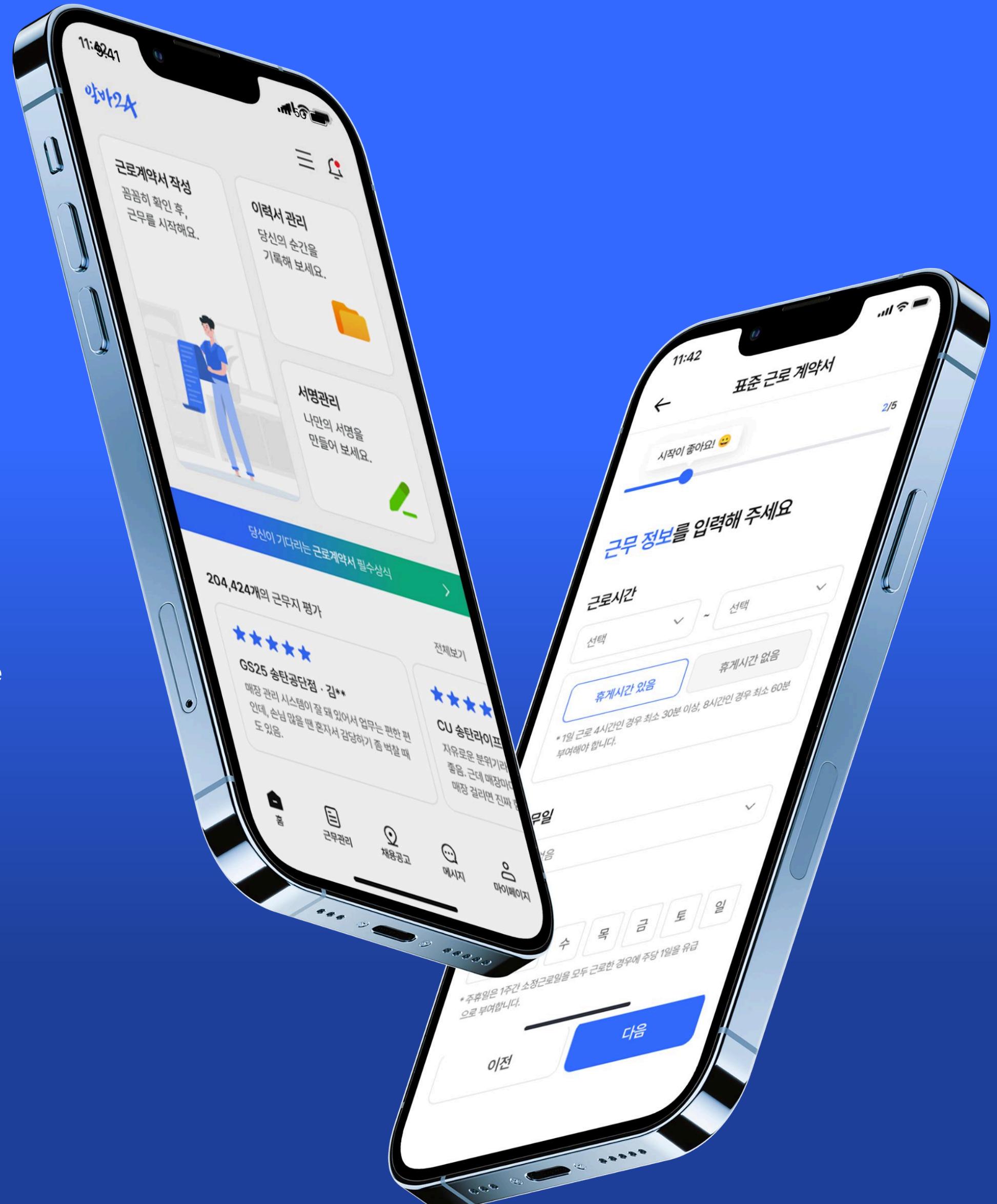
Member 5

Role User Research, UX/UI Design, UX Strategy, Prototype

Contribution User Research 70%, Design 80%, Prototype 100%

Platform IOS

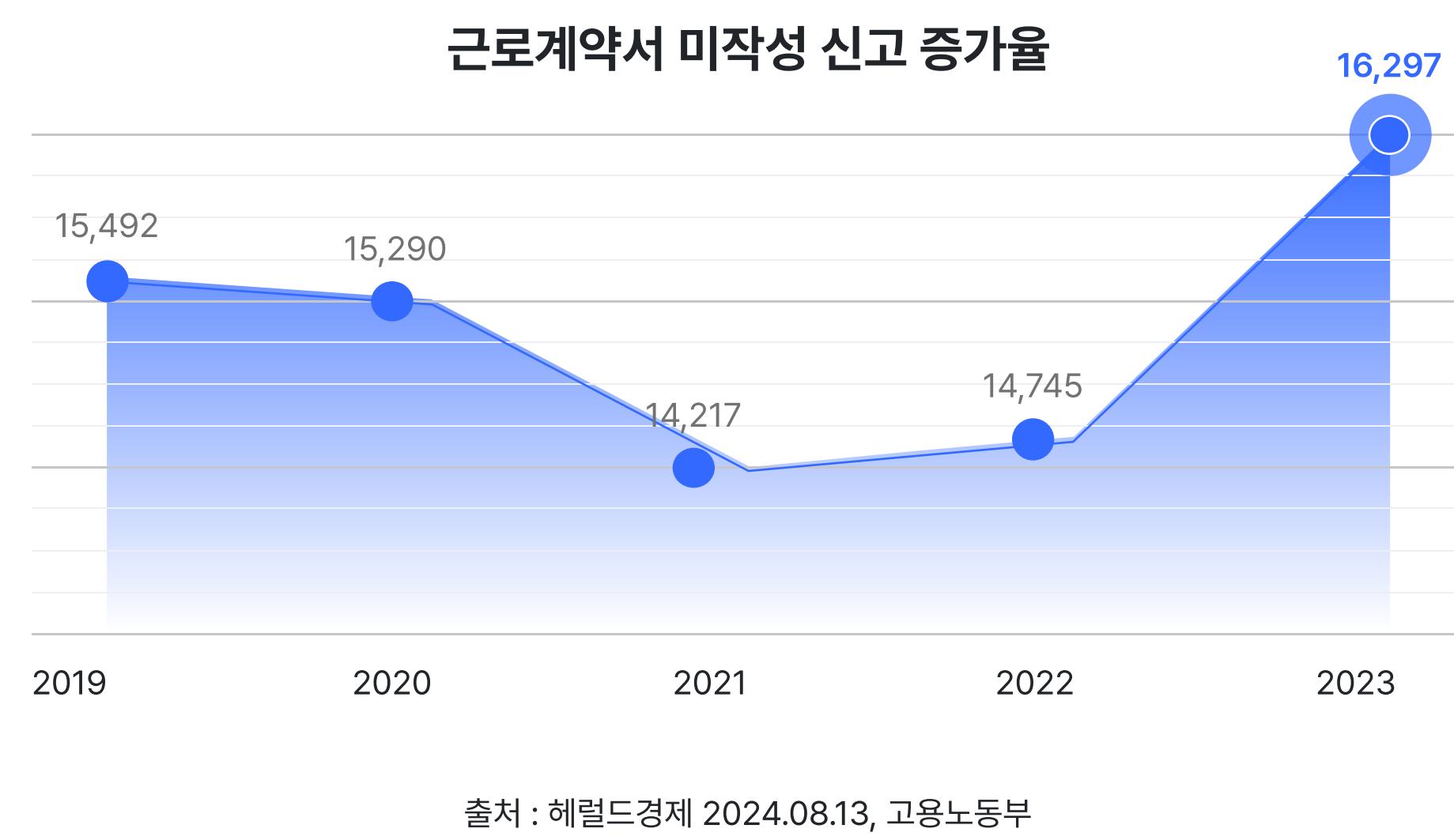
Link [Figma Prototype](#)





이해하고 작성하는 계약서, 알바24와 함께해요

'알바24'는 여러 계약서를 상품을 관리할 수 있는 맞춤 관리 플랫폼입니다.
알바24는 고객에게 '알바생과 사장님 모두가 존중받는 라이프'를 제안하는 것을 중점으로
사용 경험과 경쟁력을 강화하고, 기존 채용중심 서비스에서 독립되어 중장기적으로
확장이 가능한 알바 플랫폼으로 자리 잡을 수 있는 방향에 대해 고민하였습니다.



근무 전 근로계약서 작성은 필수지만, 작성하지 않는 사람이 더 많습니다

2012년 1월 1일부터 근로계약서 서면 교부가 법적으로 강제화 되었지만, 구두계약으로 때우는 '을'인 근로자와 '갑'인 대표자가 생각보다 많았습니다. 아르바이트를 할 때 부당한 대우를 받지 않으려면 '근로조건'이 명시된 계약서를 보관해야 합니다.

2024년, '근로계약서 미작성' 신고는 1만6000여건으로 역대 최다를 기록했습니다.

계약서를 읽고 작성하는 '상황'의 불편함

근무시작 전 알바생들이 실제로 어떤 불편을 겪고 있는지 알아보기 위해 사용자 인터뷰를 진행했습니다.

결론적으로 계약서의 내용을 알바생들은 제대로 읽지 못하고 있다는 사실을 알 수 있었습니다.

01 가정

- 알바생에게 능동적으로 계약서를 이해하고 확인하는 과정을 부여한다면 작성율과 만족도를 동시에 올릴수 있을 것이다.

02 가설

- 계약 내용을 충분히 숙지하지 못하고 급하게 서명하는 경우가 많을 것이다.

03 인사이트

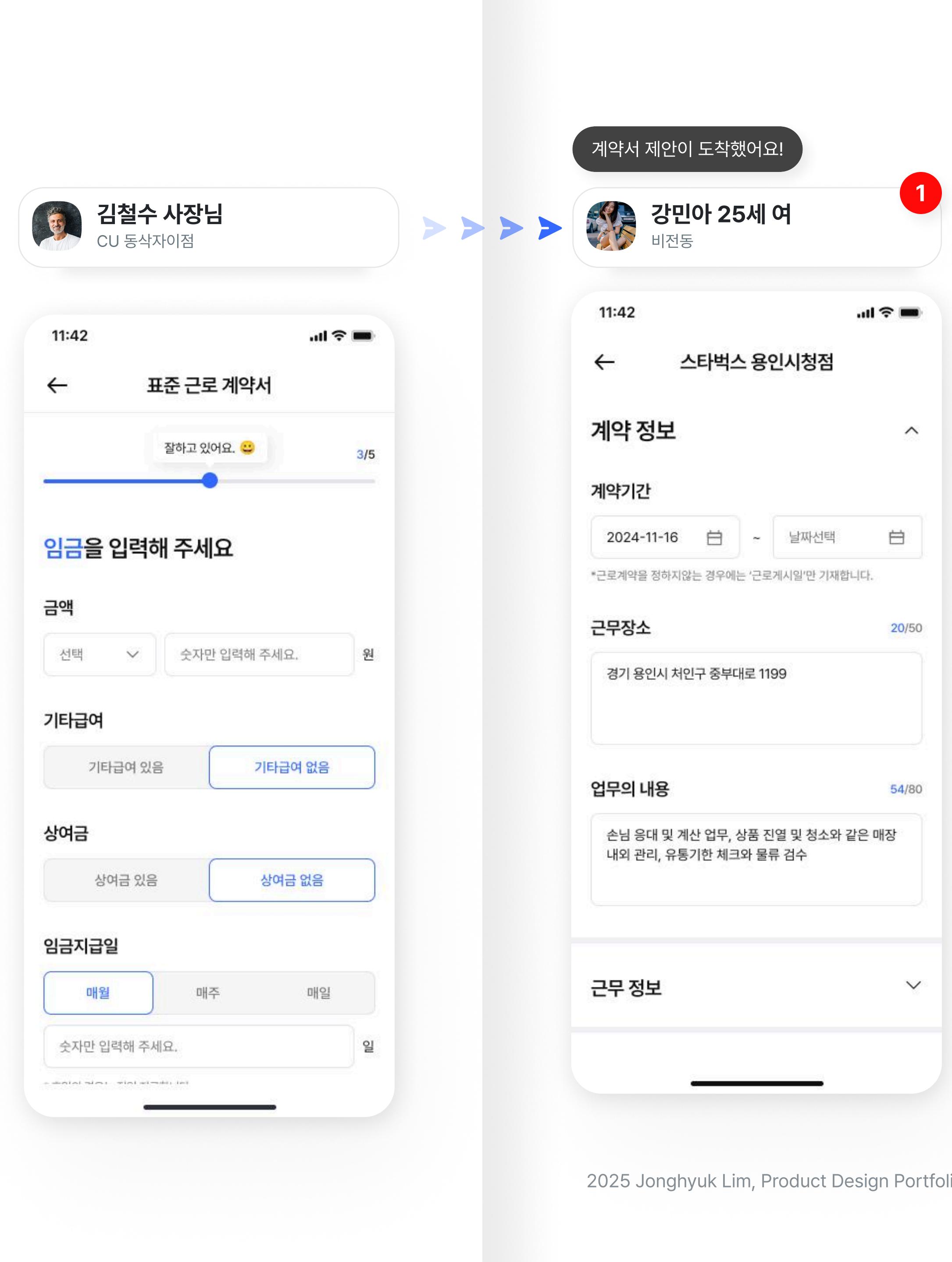
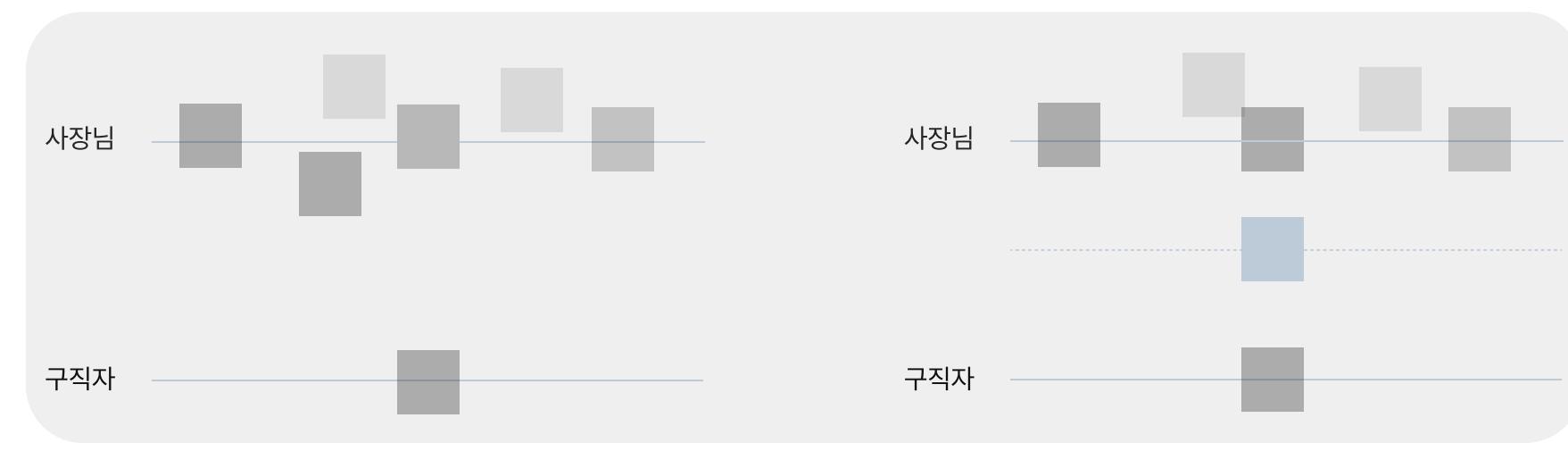
- 알바생은 계약서를 사장님에게 스스로 제안하고 싶지만 부담스러워 한다.
- 상호간 근로계약서를 제대로 읽고 조율하는 시스템이 필요하다.
- 계약내용을 이해하기 위한 법적인 용어 가이드가 필요하다.

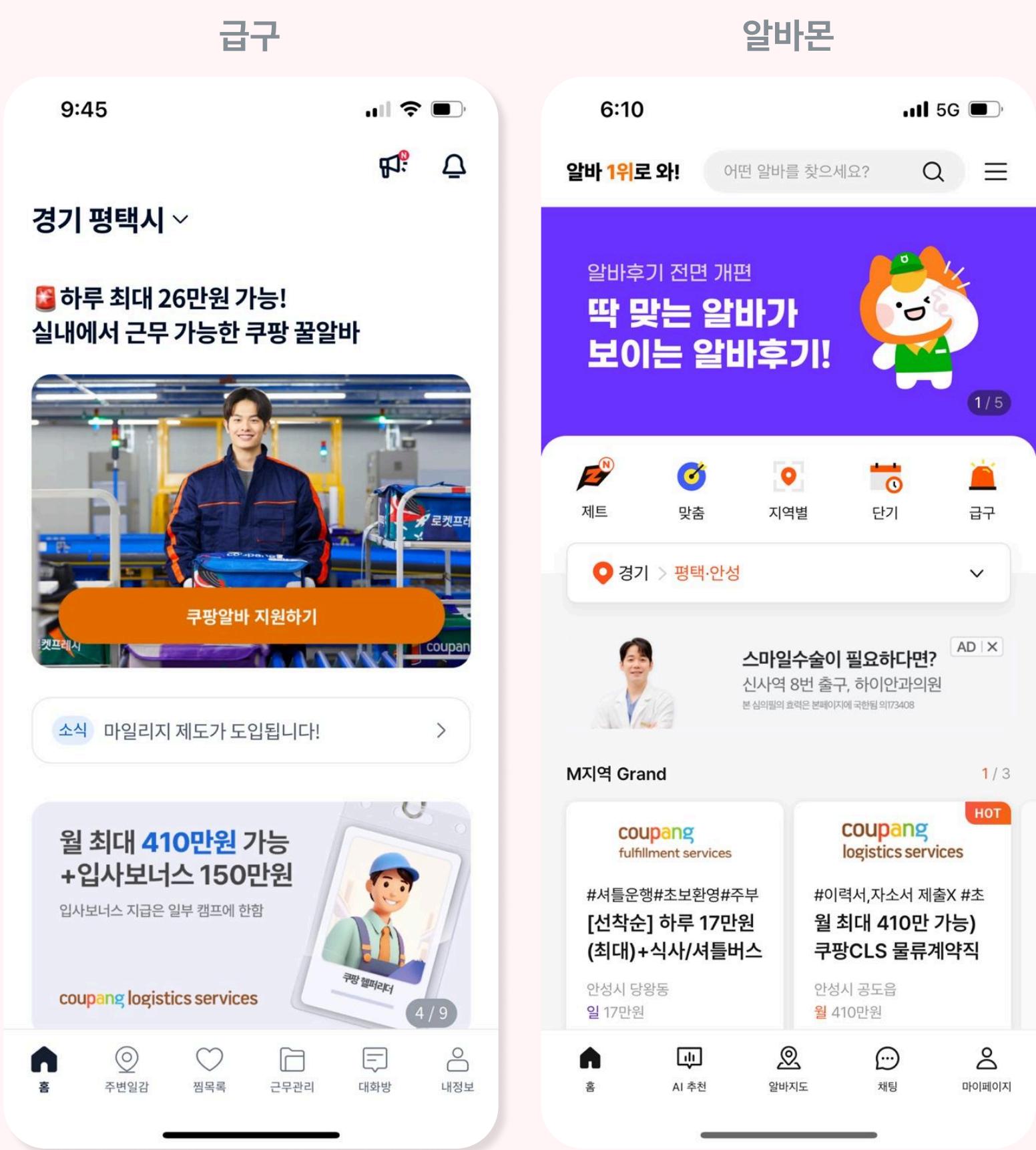
윤종민	박수민	김서하	조XX
가능한 직무 범위 내에서 찾고 있습니다. 근무 시간, 거리 등을 포함해서	근무시간, 거리	업종과 일하는 행동의 종류	가까운지! 그리고 시급과 일하는 시간이 날짜 가능한 범주인지입니다.
소유 자격증과 근무 이력을 토대로 선택하게 되었습니다.	학업 또는 본업에 방해되지 않는 근무시간, 거주지와 가까운 근무 환경	내가 무리 없이 할 수 있는 일인가 아닌지를 따짐	잘 할 수 있는 일을 기준으로 고르게 되는 것 같아요. 못하는 일은 도전하기가 꺼려지더라고요...
과도한 업무 과중(야근 필수)을 요구 하지 않았으면 합니다.	월급 밀리지 않고 꼬박꼬박 주는거... 근무 시간 지켜주는 것...	월급을 약속한 날에 주기	월급 날짜 잘 지켜주시고... 일하는 시간 오버하지 않게... 주 5일 40시간 일하면 주휴 생겨주세요...
평판을 알아볼 만한 환경이 없습니다.	당연합니다.	구인구직 앱을 이용해서 알바생을 구하거나, 알바를 안경민	한장 알바 구할 때에는 앱으로 알바를 자주 구했습니다.
구인 공고를 작성할 때 어떤 정보를 가장 중요하게 생각하시나요?	임금, 근무 시간, 근무 위치, 그리고 구체적인 업무 내용을 작성하는 게 가장 중요하다고 생각합니다.		알바온 사용했어요.
사용 경험 아르바이트생을 구할 때 사용하는 앱이 있으신가요? 사용하는 앱의 이름이 무엇인가요?	주로 '알바천국', '알바온'을 사용하거나 주변 친구를 통해 구합니다.		내가 원하는 조건만 걸어두고 검색하니까 편했습니다. 공고 여러개 보이니까 몇개 같이 보고 가까운 것도 보고, 비교가 편해서 좋았던 것 같아요.
계약서 아르바이트 생을 구할 때 눈여겨보는 점이 있나요? 아르바이트 계약서를 작성하면서 느꼈던 어려운 점이 무엇인가요? 어느정도로 구체적으로 작성했나요?	간편한 지원자 관리, 지역 및 시간 조건에 맞는 지원자 필터링 기능이 도움이 되었습니다.	법적 용어와 조건을 이해하는 것이 어렵고, 계약 조건에 대해 협의할 기회가 부족했습니다.	별로 관심없는 알바 분야가 자꾸 위에 떠서 귀찮았어요. 한번 보고 제껴놓은 건 다시 검색했을 때 뒤에 뜨거나 없애주면 안되나 생각이 들었습니다.
일자리 추천서나 이전 근무지에서의 피드백은 얼마나 중요한가요?	추천서는 중요한 요소가 될 수 있으며, 이전 근무지에서의 피드백도 신뢰도를 높이는 데 큰 역할을 한다고 생각합니다.		지역 검색이 제일 편하고 체감이 되는 부분이었어요. 다른 부분은 별 다른 기준이 없어서...
지원자가 많을 때, 어떻게 선별 과정을 진행하시나요?	이력서 > 면접 순으로 줄여 나갑니다. 이력서에서는 알바 경력이나, 이력서에 담긴 성실함을 살펴 봅니다. 면접에서는 저와 이야기할 때 어떻게 답변하는지, 사람의 인상과 말투, 행동을 주로 봅니다.		작성했습니다.
알바생을 채용하는 과정에서 가장 중요한 요소는 무엇이라고 생각하시나요?	성실함과 책임감, 그리고 커뮤니케이션 능력이 가장 중요하다고 생각합니다. 센스를 빼놓을 수도 없다고 생각합니다. 세무 사항을 이해해야 기회를 놓친 적이 있었습니	계약서에 쓰여 있는 내용을 사실 거의 이해하지는 못했어요. 받는 급여가 맞는지 계산하고, 기간이 얼마나인지 확인하는 정도... 그리고 그때그때 주변 친구들이 뭐 확인해봐라 하는 것들 확인하는 정도였어요.	

디바이스 알림 기능을 통한 사장님과 알바생의 상호작용

2024년 6월, 알바24는 기존 채용공고 중심의 앱에서 계약서관리의 피로도가 높다는 문제의식으로 시작되어, 홈에서 바로 계약서를 작성할 수 있는 기능만으로 설계되었습니다.

이러한 아이디어에서 확장하여 '계약서'를 중심으로 알바생과 사장님을 묶고, 다양한 편의기능을 거쳐 안심할 수 있는 근무를 시작하는 것이었습니다.



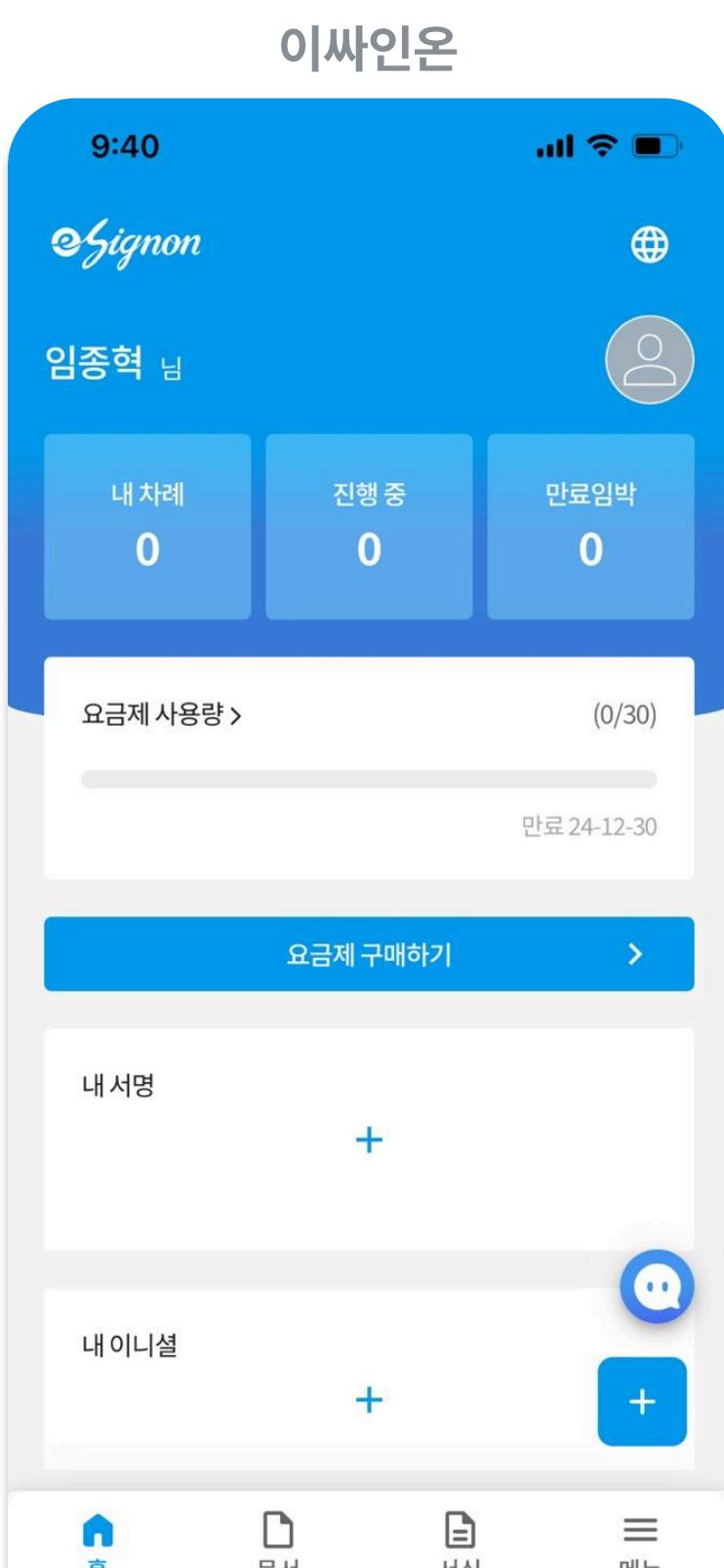


채용공고 중심

채용공고가 첫번째로 노출되고 계약서 관리기능들이 있지만 사용자에게 복잡하게 느껴지는 단계로 계약서관리에 대한 접근성이 떨어졌습니다.

타겟의 우선순위에 기반한 문서관리 중심 앱 벤치마킹

계약서 작성·관리에 대한 니즈가 있는 타겟을 설정하고 인터뷰에서 발견한 문제를 해결하는 기존의 앱이 있는지 벤치마킹을 진행하였습니다. 가장 대중적으로 쓰이는 채용중심의 앱대로 플로우를 구성한다면 유저의 니즈에 부합하지 않았습니다.



문서관리 중심

문서관리 위주의 앱을 조사한 결과, 서비스를 중단한 사례들이 많았고 기존의 문서관리 앱에서 위치중심의 채용 공고를 추가하는 방향을 구상했습니다.

UX Strategy

UX Solution

1

사용자가 쉽게 작성할 수 있는 쉬운 구조와 직관적인 시각 요소를 사용.

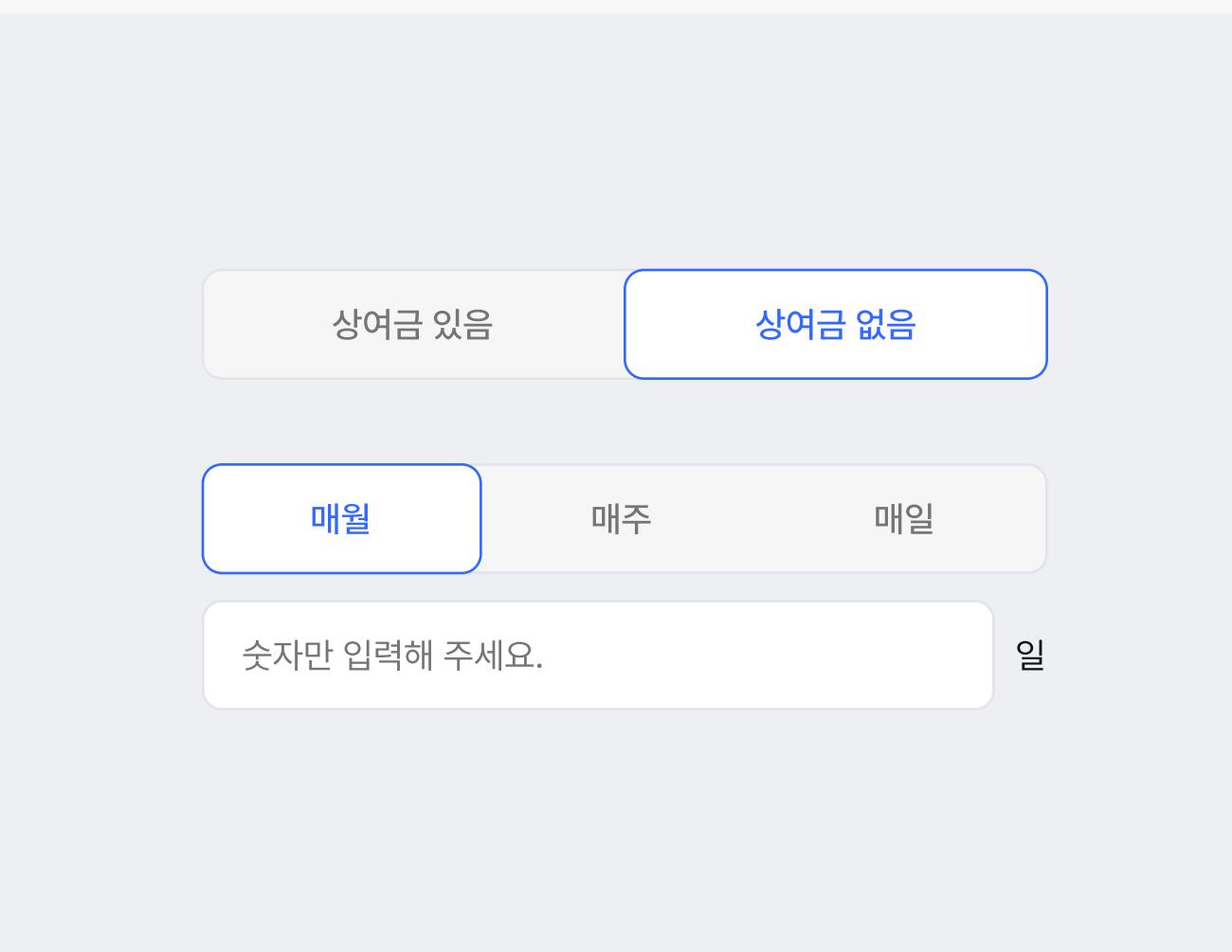
2

사용자의 목적과 사용 시점을 고려한 주요 기능을 배치하고 필요한 정보와 기능을 통합적으로 제공.

3

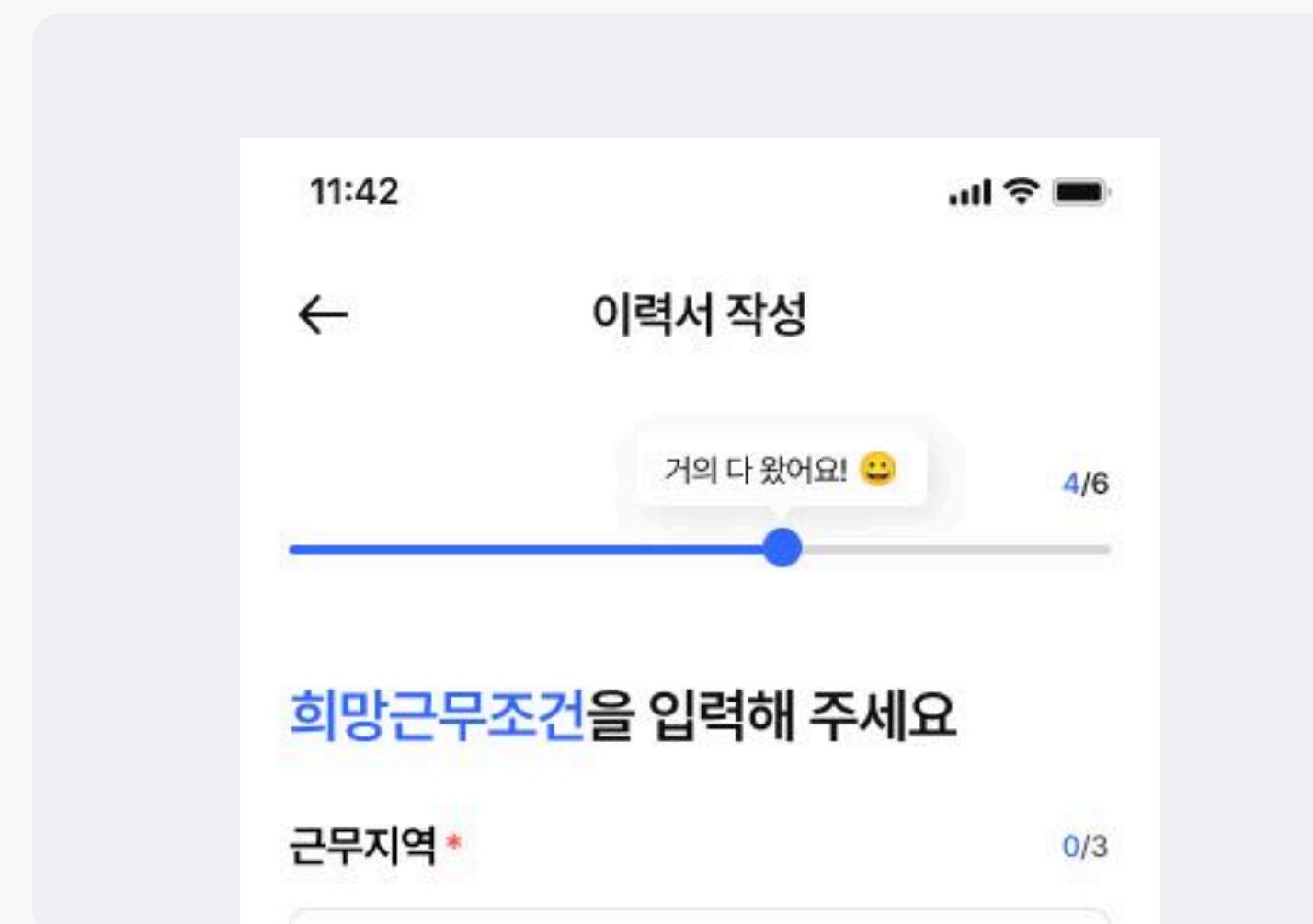
Mobile Friendly ¹

모바일 사용성에 충실한 기본 구조와 익숙한 컴포넌트 사용



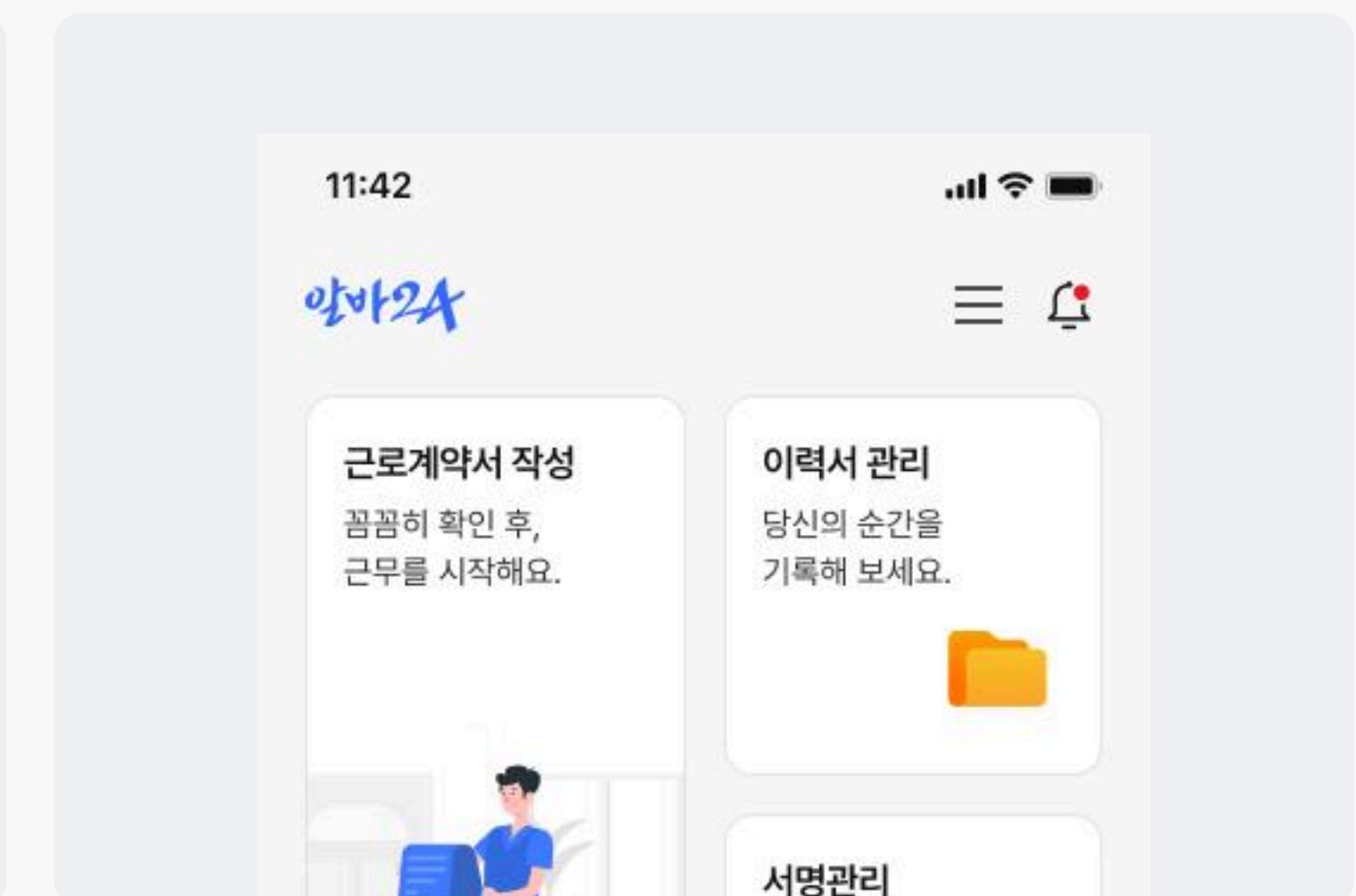
Glanceable UX ²

모바일의 동적 사용성에 최적의 시안성 확보를 고려



Convenient Usability ³

계약서 관리에 필요한 모든 기능을 바로 이용할 수 있도록



Visual Strategy

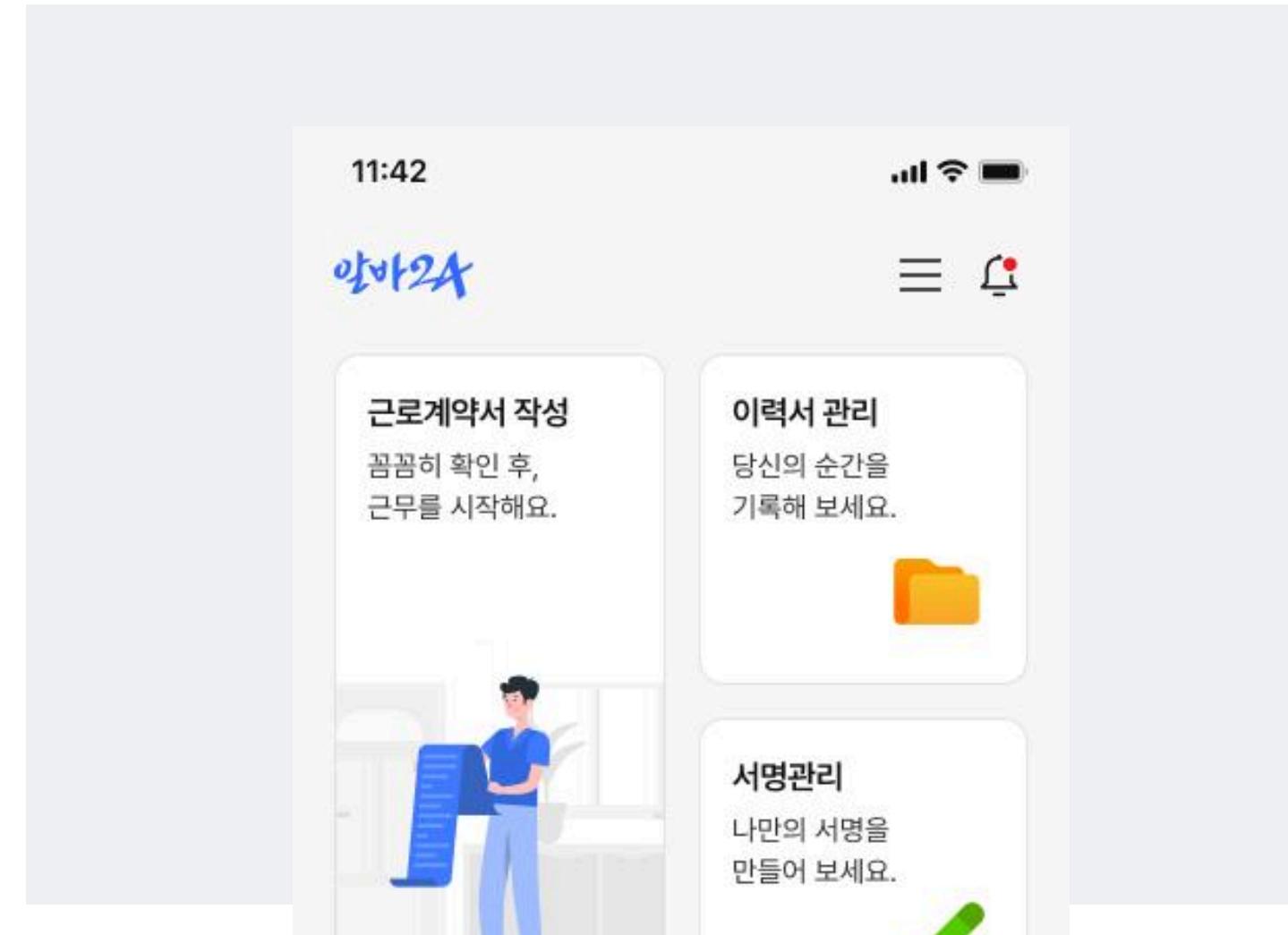
UX Solution

핵심 정보와 기능을 집중하여 사용할 수 있도록 간결한 시각 요소 사용.

앱 사용에 있어 지루하지 않아야 하며 사용자에게 일자리와 연결된 경험을 제공

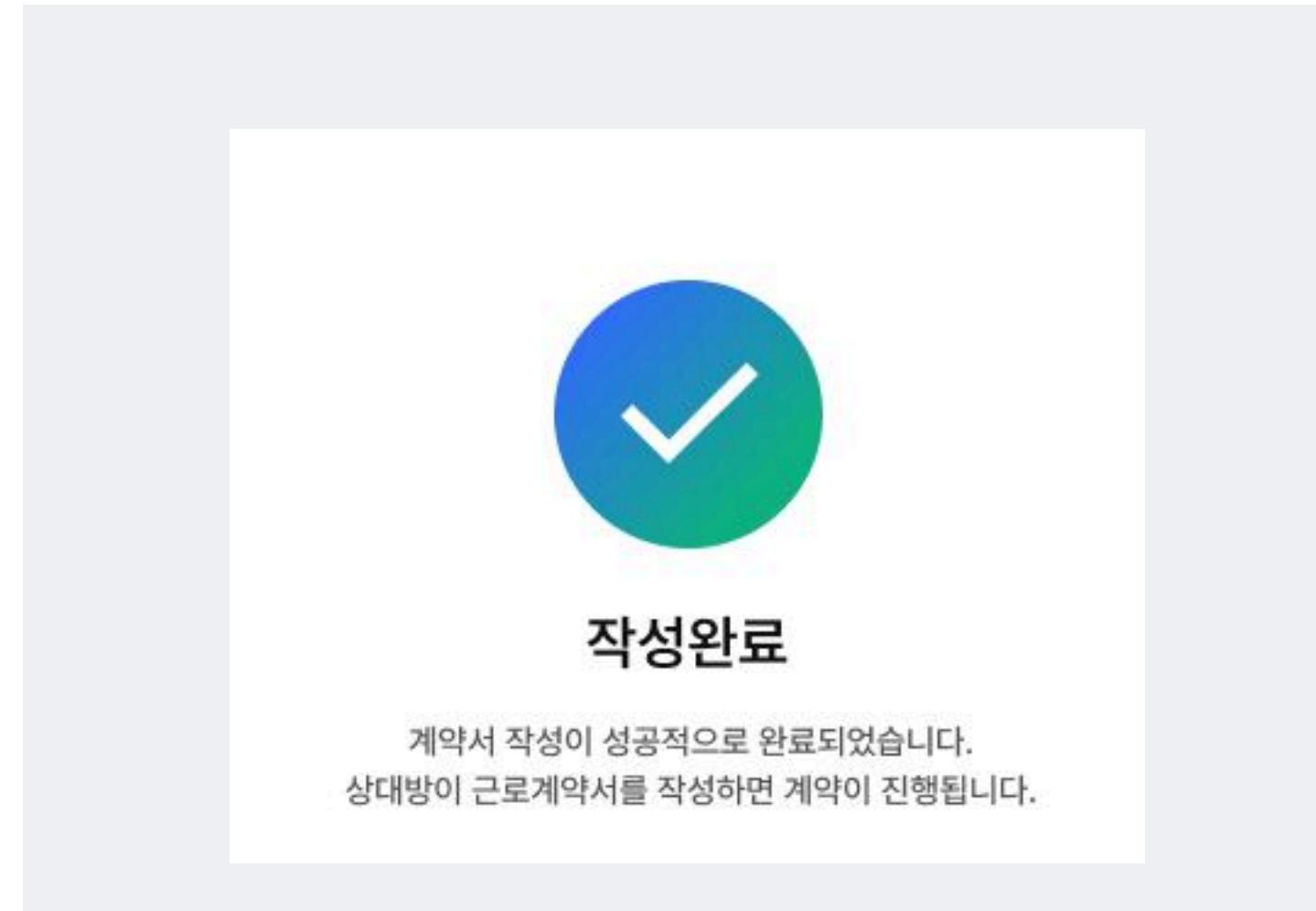
Flat & Clean

장식 요소가 배제된 깔끔한 컬러&형태



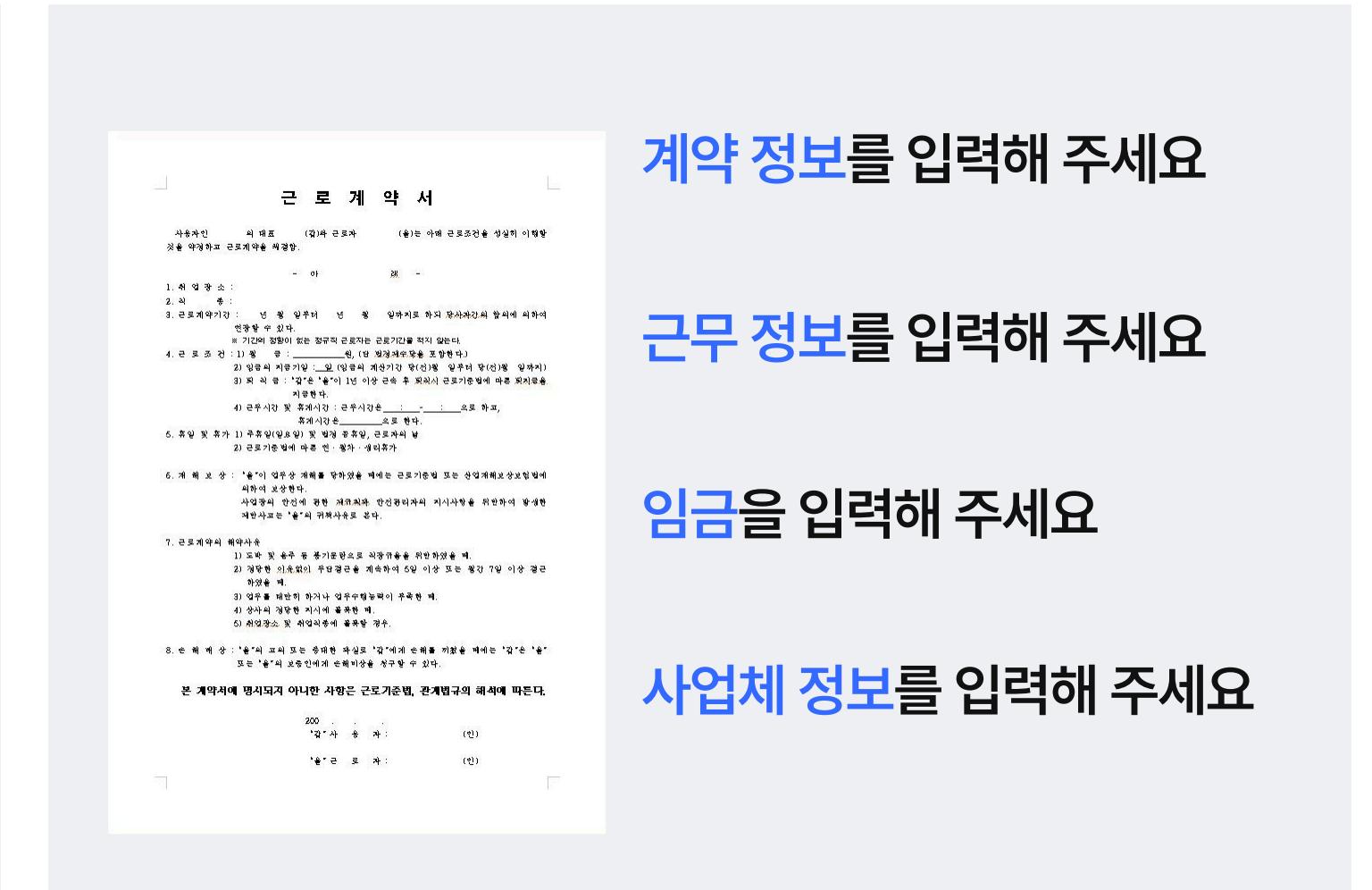
Dynamic

심플한 스타일과 무게감을 보완하는 인터렉션 요소 사용



Realistic

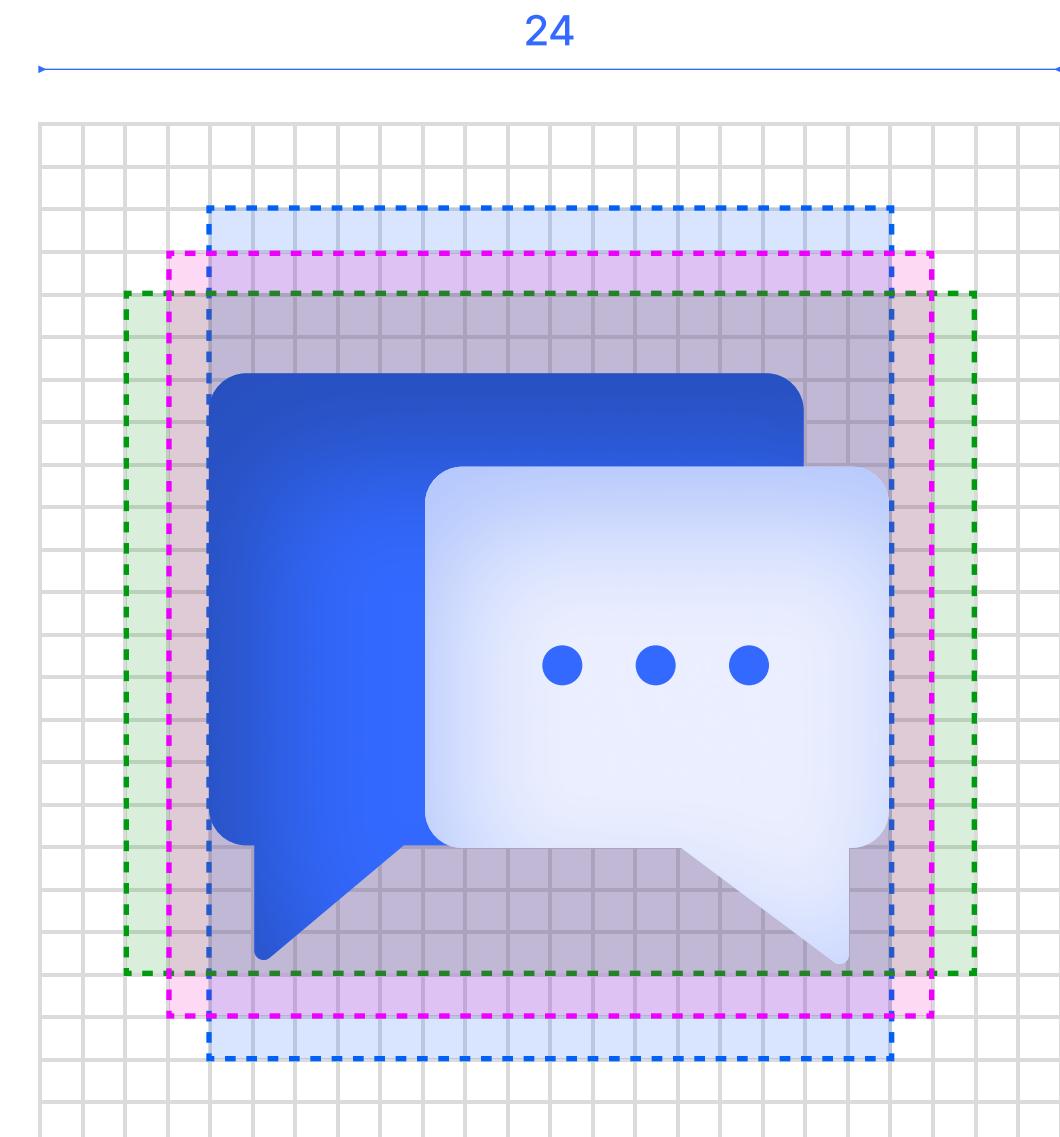
실제 계약서의 내용을 카테고리로 분류하여 진행도 파악



Design System

일관된 디자인과 운영 효율의 최적화를 위해 알바생의 계약서 관리 서비스에 최적화된 파운데이션, 컴포넌트, 패턴 정의를 포함한 디자인 시스템을 구축하였습니다.

또한, 서비스의 기능 확장과 브랜드의 정체성을 표현할 수 있는 구조로 설계하였습니다.



11월

일	월	화	수	목	금	토
27	28	29	30	31	01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	31

재설정 완료

선택없음

- 주 1일
- 주 2일
- 주 3일
- 주 4일
- 주 5일
- 주 6일
- 매일

선택 원

숫자만 입력해 주세요.

상여금 있음 상여금 없음

매월 매주 매일

숫자만 입력해 주세요.

편의점에서 일하는 한 학생입니다 주 7일 모두 일하고 주 35시간씩 일하고 있습니다 점장님이 5인 미만 사업장은 주휴수당을 안 준다고 하네요

근로자 주소 0/50

근로자 주소를 입력해 주세요.

근로자 주소 11/50

경기도 평택시 칠원동

근로자 주소 11/50

물론 가능합니다. 어떤 문제가 생겼을까요? 업종과 문제 상황을 자세하게 설명해주시면 최대한 세밀한 답변을 드리겠습니다.

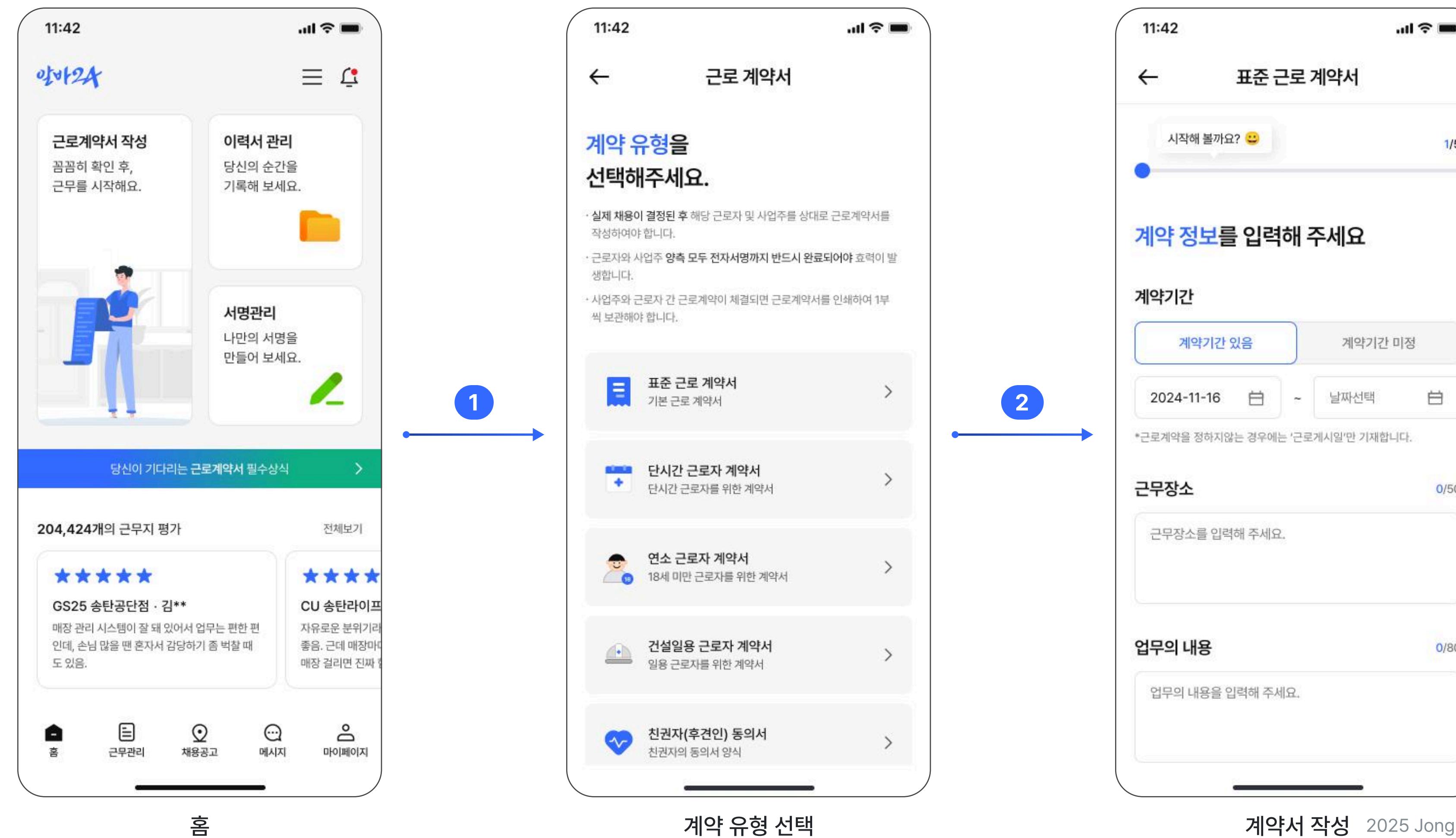
Brand Color #336AFF	Sub Color #0FB183	Week Line #F1F1F5	Middle Line #E5E5EC
------------------------	----------------------	----------------------	------------------------

Main Text Color #161616	Sub Text Color #505050	Sub Text Color #767676	Disabled Color #999999
----------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

Background Color #F7F7F7

작성률을 끌어올릴 수 있도록, 뎁스를 최소화하여 플로우 구성

근로계약서 작성·관리에 대한 니즈를 가진 사용자에게 흘에서부터 작성까지 바로 연결되는 플로우를 구성했습니다.



계약서 작성 과정에서의 사용자의 피로도 덜어내기

AS IS

끝이 없는 무한 스크롤

계약서 작성 과정에서 사용성 테스트 결과 사용자가 무엇을 작성하고 있는지 인지를 못하고 진행도를 파악하지 못하는 결과가 있었습니다.

TO BE

내용 유형에 따라 분류하여 진행도를 파악할 수 있도록

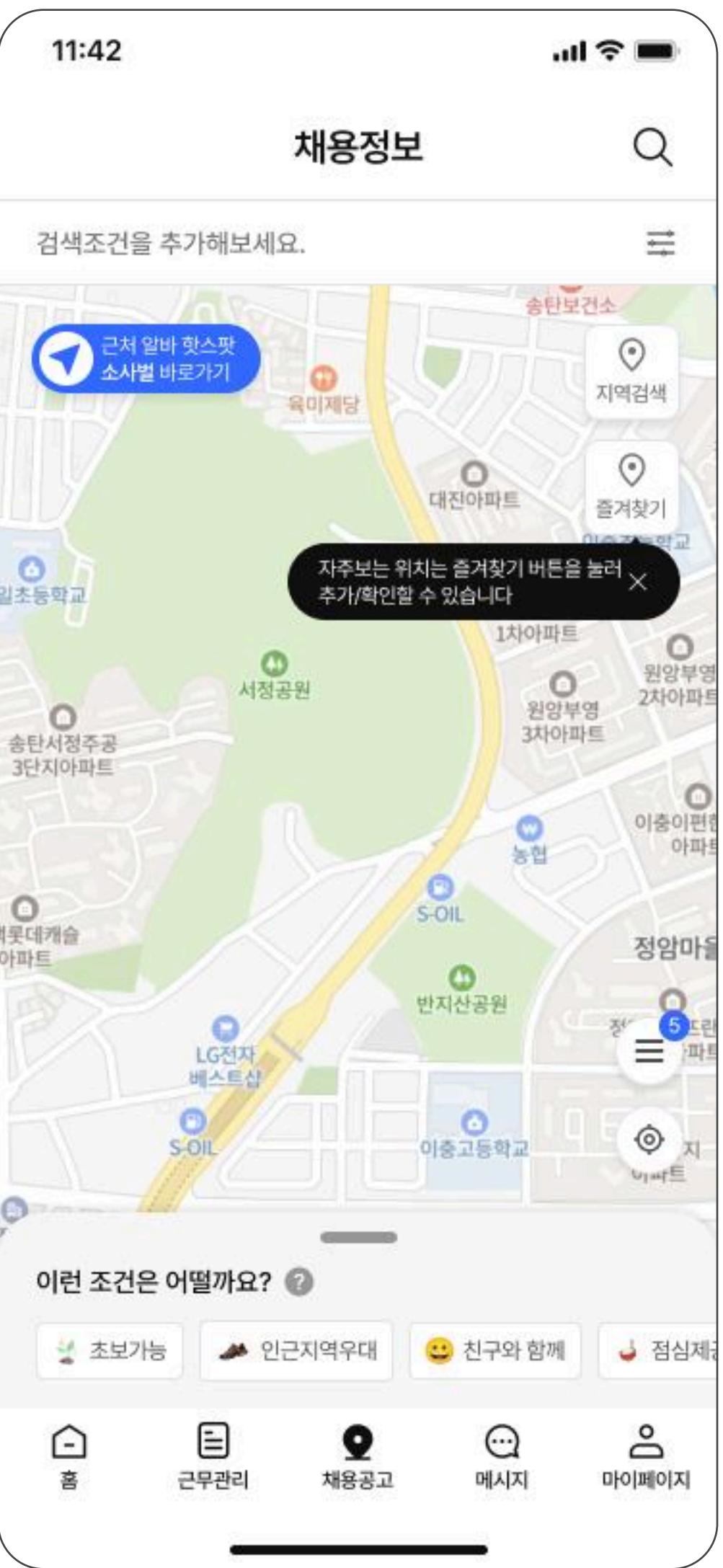
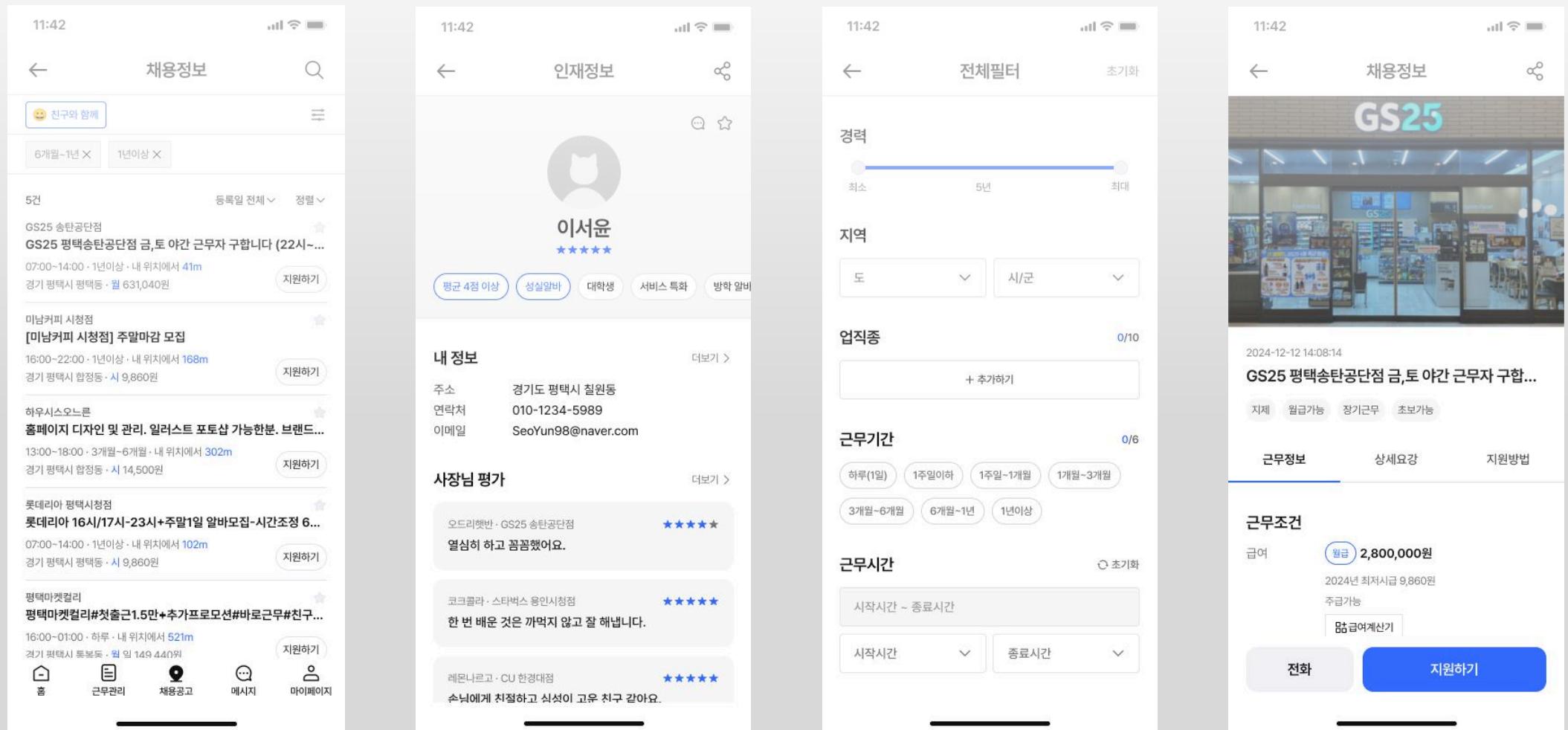
해결방안을 모색한 결과 방대한 계약내용들을 유형에 따라 분류하여 하나의 카테고리를 작성하면 임시 저장하는 방안을 구상했습니다. (단, 사장님이 확인하는 계약서는 효율적으로 내용파악을 하기위해 기존 UI를 유지했습니다.) 이러한 방식으로 사용성 테스트 결과 높은 만족도를 확인할 수 있었습니다.

The image displays four screenshots of a mobile application interface for 'Standard Work Agreement' (표준 근로 계약서) across four stages: AS IS, TO BE 1, TO BE 2, and TO BE 3.

- AS IS:** Shows a single, long vertical scrollable page with sections for 'Booking Period' (계약기간), 'Workplace' (근무장소), 'Job Content' (업무의 내용), and 'Working Hours' (근로시간). The entire page is scrollable.
- TO BE 1:** Shows the first section of the form. It includes a progress bar at the top labeled 'Will you start? 😊 1/5'. Below it are fields for 'Booking Information' (계약 정보) and 'Workplace' (근무장소).
- TO BE 2:** Shows the second section of the form. It includes a progress bar at the top labeled 'It's good! 😊 2/5'. Below it are fields for 'Working Hours' (근로시간), 'Workdays' (근무일), and 'Holidays' (휴일).
- TO BE 3:** Shows the third section of the form. It includes a progress bar at the top labeled 'It's good! 😊 3/5'. Below it are fields for 'Pay' (임금), 'Other Benefits' (기타급여), 'Overtime Pay' (상여금), and 'Pay Type' (임금지급일).

브랜드 채용, 추천 채용을 제외하고 집에서 가까운 근무지부터 탐색

인터뷰 결과 대부분의 사용자는 집에서 가까운 근무지를 우선으로 선호한다는 것을 알 수 있었습니다. 단, 설정한 타겟의 우선순위는 1. 계약서 작성, 관리 2. 채용공고 탐색으로 메뉴바 설정에 있어서 차이를 두었습니다.



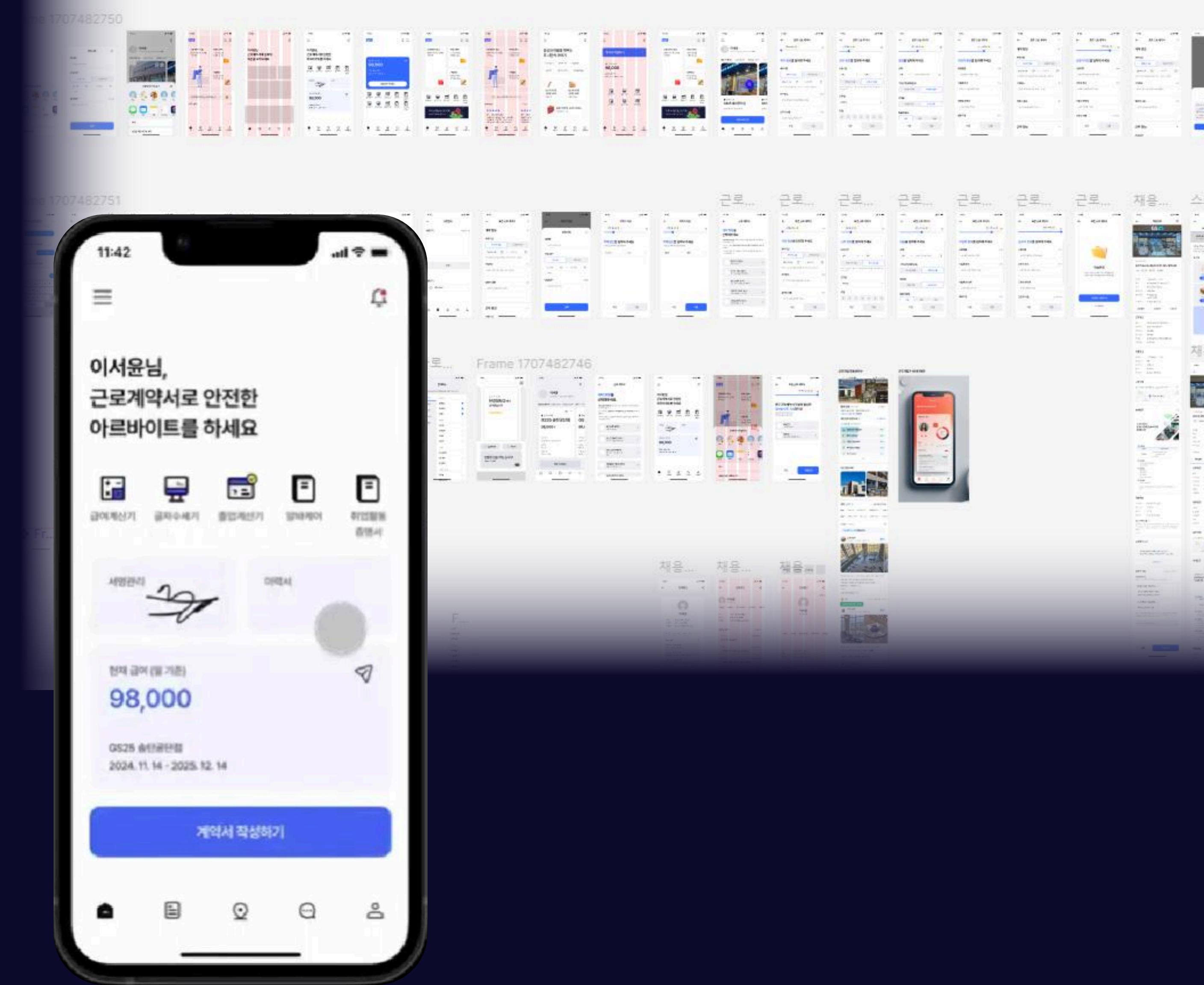
회고

만족도 있는 프로덕트를 위해 할 수 있는 최선을 다하기

현재 가진 자원을 객관적으로 바라보며 단계 별로 적합한 방식을 적용하는 법을 배웠습니다. 그는 당장 할 수 있는 액션과 상상할 수 있는 최종 목적지 간 랜스를 가능하는 일이었습니다.

조급해하지 않으며, 지금 사용에게 선보일 수 있는 기능에서는 최고의 퀄리티를 잃지 않으려 노력했습니다. 때문에 매번 디자인이 바뀌기 일쑤였고 지금의 디자인이 최선인지 매일 고민했습니다.

그 덕에 '실무에서보다 더 디테일하다'와 같은 교수님의 칭찬 또한 듣기도 했습니다.



*사용성테스트 녹화영상 / 초기 프로토타입