

구인 구직 애플리케이션 사용성 평가 연구 -알바몬과 알바천국을 중심으로-

정수현¹, 김승인^{2*}

¹홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인 전공 석사과정

²홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인 전공 교수

Job Application Usability Assessment Study -Focused on Albamon and Albachunkuk-

Su-Hyun Jeong¹, Seung-In Kim^{2*}

¹Master of Digital Media Design, HongIk University, International Design School for Advanced Studies

²Prof. of Digital Media Design, HongIk University, International Design School for Advanced Studies

요약 최근 실업률 증가와 프리터족의 등장으로 아르바이트 구인 구직 애플리케이션의 이용률이 높아지고 있다. 본 연구는 국내 아르바이트 구인 구직 애플리케이션 '알바몬'과 '알바천국'을 중심으로 구인 구직 애플리케이션의 현황과 문제점을 파악하고, 피터 모빌(Peter Morville)의 허니콤 모델을 기초로 설문조사와 심층 면접을 진행하였다. 사용성 평가 결과를 분석하여 도출된 개선 결과는 다음과 같다. 첫째, 불건전 업소 및 중복된 구인 글 차단 필터가 더욱 강화되어야 한다. 둘째, 애플리케이션의 주 사용자인 20대에게 맞춘 디자인이 필요하다. 셋째, 메인 화면에 사용자에게 맞는 상세한 맞춤형 아르바이트 목록 구성이 필요하다. 넷째, 애플리케이션 자체에서 근로 계약서 작성 확인 절차와 업주자 신고 기능이 필요하다. 본 연구를 통해 국내 구인 구직 애플리케이션 서비스 개선에 기여하기를 기대한다.

주제어 : 구인, 구직, 아르바이트, 사용자 경험, 사용자 환경, 허니콤 모델

Abstract Lately the increase of unemployment and freeters, the use of mobile applications for part-time jobs has been increasing. This study identifies the problems of mobile job applications and focuses on domestic applications: 'Albamon' and 'Albachunkuk'. By conducting surveys and in-depth interviews based on Peter Morville's Honeycomb model. The usability assessment, the proposed improvement results are as follows: First, unhealthy establishments and overlapping job blocking filters should be further strengthened. Second, a design to tailor to the 20s age group, who are the main user of the application, is needed. Third, a fully customized part-time job listing is needed for users on the application landing page. Fourth, the application requires verification procedures for the document preparation regarding work contracts and reporting of employers. This study hopes to add to the improvement of job-seeking application services in Korea.

Key Words : job opportunities, job hunting, part-time job, User Experience, User Interface, Honeycomb Model

*Corresponding Author : Seung-In Kim(r2d2kim@naver.com)

Received November 19, 2019

Accepted March 20, 2020

Revised December 9, 2019

Published March 28, 2020

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

지난 7월 우리나라 청년 실업률은 9.8%로 15~29세 청년 10명 중 1명이 일자리를 구하지 못했다는 것으로 나타났다[1]. 그에 따라 2030대 사이에선 아르바이트만으로 생계를 유지하는 '프리터족'이 증가하면서 10명 중 8명은 아르바이트도 직업이라고 생각한다는 분석 결과가 나왔다[2]. 프리터족이란 아르바이트로 생계를 유지하는 사람을 일컫는다.

그러나 이렇게 아르바이트 구직자가 많아지는 현상에도 불구하고 아르바이트 구직자의 91%가 구직 시 어려움을 느낀다는 연구 결과가 나왔다[3]. 최저시급 인상 후 업주들은 인원 감축을 하는 상황이 벌어지고 아르바이트생의 업무량은 더욱 늘어났으나, 그만큼 아르바이트 구인 자리의 경쟁은 치열해지고 있다[4]. 또한, 구인 구직 애플리케이션의 불건전 업소 이력서 열람 문제와 근로기준법을 지키지 않는 업소임에도 구인 글이 올라오는 등 지속해서 문제가 발생하고 있는 실정이다[5].

이에 본 연구는 국내 대표 아르바이트(이하 알바) 구인 구직 애플리케이션인 알바몬과 알바천국을 중심으로 두 애플리케이션이 아르바이트 구인 구직 서비스를 사용자에게 제대로 제공하고 있는지와 아르바이트 권의 향상에 노력하고 있는지 그리고 근로기준법이 제대로 제시되어 있는지 알아보기 위하여 구직자 입장에서 두 애플리케이션의 사용성 평가를 연구하고 만족도와 개선점을 도출하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 구인 구직 애플리케이션

구인 구직 애플리케이션의 첫 등장은 인터넷 아르바이트 전문 사이트 '아르바이트 천국'에서 사회적 기술 발전에 맞춰 2011년 아이폰 애플리케이션 '맞춤알바'의 출시로 시작되었다. 잇따라 2012년 안드로이드용 모바일 애플리케이션 '스마트 맞춤알바'를 출시하였다[6]. 이에 맞춰 경쟁 취업 사이트 '알바몬'에서도 모바일 알바몬 서비스를 도입하였다. 그 결과 스마트폰을 이용하는 구직자에게 큰 호응을 얻었고, 소비자 일각에선 정보의 신속성이 관건인 아르바이트 구인 구직 시장에서 간단하고 신속하게 원하는 맞춤 조건의 아르바이트 채용 정보를 빠르게

확인하고, 곧바로 지원해 신속하고 편리하다는 반응을 얻었다[7].

현재 국내에서 가장 많이 사용되는 구인 구직 애플리케이션은 알바몬으로 알바몬은 약 360만 명 이상의 설치 이용자 수를 기록하였으며 알바천국은 약 270만 명으로 그 뒤를 이어가고 있다[8]. 구인 구직 관련 다양한 애플리케이션 중 특히 두 애플리케이션은 아르바이트 채용 플랫폼에 특화된 곳으로 주 이용자들의 연령층이 다른 구인 구직 애플리케이션보다 비교적 낮기 때문에 애플리케이션 사용 평균 체류 시간이 긴 것으로 나타났다[9]. 또 두 애플리케이션은 아르바이트 구인 특성상 위치 데이터를 활용한 입력 형식이 두드러졌다[10].

2.2 두 애플리케이션 문제점과 현황

그러나 두 애플리케이션에 이력서 등록 시 불건전 업소에서 오는 연락으로 인해 소비자들의 불만의 목소리가 높아지고 있다. 알바몬과 알바천국 자체 커뮤니티 내에서는 불건전 업소에서 이력서를 열람을 못하도록 해 달라는 내용의 문의가 여러 차례 제기되고 있다[11]. 또한, 최저임금 급등으로 인해 단기 일자리 수가 줄어들었는데 아르바이트의 주 연령층인 대학생들이 방학 때 할 수 있는 채용 공고는 좀처럼 찾기 힘들게 되었고 아르바이트 자리 경쟁은 점점 치열해져 가는 실정이다[12,13]. 근로 조건 명시 위반이 무분별한 아르바이트 생태계에서 알바몬과 알바천국은 전자 근로계약서 서비스 마련 등 다각적인 노력을 하고 있지만, 일부 업주들은 번거롭다는 이유로 근로계약서를 제대로 작성하지 않거나 법령을 제대로 숙지하지 않은 채 일부를 누락시키는 경우가 많았다 [14,15].

3. 실험 사용성 평가와 비교 분석

3.1 분석 대상 및 방법

아르바이트 경험이 있는 성인 남녀를 대상으로 조사한 결과 성인 남녀들이 처음 아르바이트를 시작했던 평균 나이는 19.4세인 것으로 확인되었다[16]. 이에 따라 본 연구는 알바몬과 알바천국을 이용한 적 있는 20대 남녀 8명을 대상으로 각 4명씩 알바몬 그룹과 알바천국 그룹을 만들어 설문지와 심층 면접을 통한 사용성 평가를 하였다.

3.2 사용성 평가 요소 재구성

본 연구에서는 구인 구직 서비스 애플리케이션의 사용자 경험을 평가하기 위해 피터 모빌(Peter Morville)의 허니콤 모형(Honeycomb Model)을 기초로 사용하였다. 기존 허니콤 모형의 7가지 원칙 중 가치성을 제외한 검색성(findable), 접근성(accessible), 매력성(desirable), 신뢰성(credible), 사용성(usable), 유용성(useful)을 재구성하여 심층 면접을 진행하였다.

3.3 심층 면접

본 연구에서는 심층 면접 시작 전, 구인 구직 애플리케이션에 접속해 사용자의 지역과 성별, 원하는 날짜와 직종에 맞는 옵션을 선택한 뒤, 구인 글을 보기까지의 태스크가 진행되었으며, 태스크 항목은 다음 Table 1과 같다. 심층 면접과 함께 사용된 설문지는 앞서 재구성된 6가지 사용성 원칙을 기준으로 총 25문항이며, 각 질문 문항을 리커트 5점 척도(5point Likert scale)를 활용해 사용자들의 만족도를 측정할 수 있도록 구성하였다. 질문 항목은 다음 Table 2와 같다.

Table 1. Task for usability evaluation

Category	Task Content
Task 1	After running the application, log in.
Task 2	look at the overall screen configuration.
Task 3	Enter the part-time job offer menu.
Task 4	Select an option that matches the user's region, gender, and date.
Task 5	Check the list of part-time job openings that match the options.
Task 6	Check the contents by looking for a suitable part-time job.
Task 7	Check the list to see if a personalized recommended part-time job service is useful.

Table 2. Questionnaire design based on Honeycomb item classification

Category	Content
Findable	1. It was possible to choose a part-time job suitable for the option. 2. The list of available part-time jobs varied. 3. The list of part-time jobs for the searched keywords was created correctly. 4. Compared to other applications, information retrieval was convenient. 5. Unnecessary part-time job announcements were blocked well.
Accessible	1. Application access was easy. 2. The user's location was clearly indicated. 3. Accessing the application was convenient at any time and in any place.
Desirable	1. The visual feel of the application was good. 2. The application menu design was in harmony. 3. The brand design was good to see. 4. The overall use of the application's font and icons was appropriate.

Credible	1. The contents of the part-time job were kept well even in practice. 2. The basic conditions for part-time jobs, such as working contracts and private insurance, were well followed. 3. The part time job was reliable enough. 4. The part-time salary was well paid. 5. The application was thought to be making efforts to prevent personal information leakage. 6. The application was thought to be trying to improve part-time job interests.
Usable	1. When I turned on the application, I saw the information I needed at a glance. 2. The overall screen configuration was comfortable to use. 3. A list of part-time jobs was organized to suit the options. 4. The list of recommended part-time jobs is well organized. 5. The composition of the part-time job postings gave a clear message.
Useful	1. It was useful in finding a part-time job by using the application. 2. A part-time job that I got using the application helped me in specs or interviews.

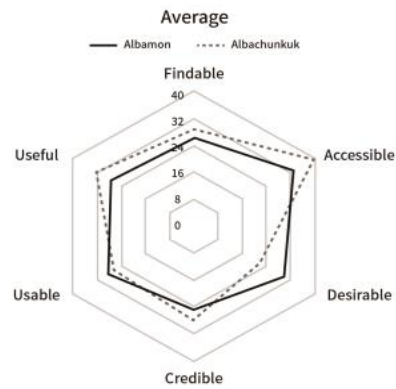


Fig. 1. Comparison of the Itemized Score of the Albamon and Albachunkuk

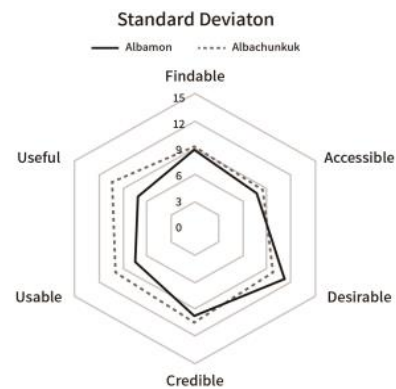


Fig. 2. Comparison of Standard Deviations by Item of Albamon and Albachunkuk

3.4 심층 면접 결과

항목별 피실험자들의 점수 분포를 통한 평균값과 표준편차 비교는 각 Fig. 1, Fig. 2와 같다. 8명의 피실험자 모두 구직을 위해서 두 애플리케이션을 같이 이용하지만, 대다수가 알바몬 애플리케이션을 더욱 선호하였다.

검색성(findable) 요소를 인터뷰한 결과, 두 애플리케이션 모두 불건전 업소 아르바이트 구인 글 또는 중복된 내용의 아르바이트 구인 글이 차단되지 않고 지속해서 보인다는 점을 지적하였다. 특히 여성 사용자의 경우 불건전 업소가, 남성 사용자의 경우 택배 상하차 아르바이트 구인 글이 더욱 나타난다는 차이를 보였다.

접근성(accessible) 요소의 인터뷰 결과, 두 애플리케이션 모두 언제 어디서든 접속하는 데에 있어 눈에 띄는 문제가 없었다.

매력성(desirable) 요소에 대한 인터뷰 결과, 알바천국보다는 알바몬 애플리케이션의 시각적인 느낌이 비교적 낫다는 응답이 많았다. 그런데도 알바몬 사용성 평가 피실험자 조○○ 씨는 "알바몬 애플리케이션의 전체적인 느낌이 촌스럽고 애플리케이션을 주로 이용하는 20대 고객 감성에 맞지 않은 디자인이다."라고 응답하였다. 한편, 알바천국 사용성 평가 피실험자 김○○ 씨는 알바천국 애플리케이션의 메인 화면에 띄워진 프리미어 아르바이트 광고 배너가 너무 많아 가독성이 떨어지고 오히려 애플리케이션 이용에 거부감을 준다는 응답도 있었다.

신뢰성(credible) 요소를 인터뷰한 결과, 두 애플리케이션 모두 구인 글에 공고된 아르바이트 내용에 신뢰하는가에 대해 그렇지 않다는 반응이 다수 있었다. 구인 글에 적혀진 직무 외에 다른 일을 추가로 시킨다는 응답도 있었으며, 특히 아르바이트의 기본 조건인 근로 계약서와 사대보험 등이 잘 지켜졌는가에 대한 항목엔 알바몬과 알바천국 각각 평균 17.5과 22.5점을 받아 설문지 항목 중 최하점을 기록하였다. 8명의 피실험자 모두가 대다수의 아르바이트 경험이 있었으나 근로 계약서를 써 본 적 있다는 응답자는 적었으며, 대기업 프랜차이즈의 경우에만 근로 계약서를 쓰고 그 외에 대부분의 아르바이트에서는 쓰지 않는다는 응답이 있었다.

사용성(usable) 요소에 대한 인터뷰 결과, 두 애플리케이션 모두 애플리케이션에 공개 이력서를 올릴 경우 불건전 업소 또는 다단계 등 불법 업소에서 연락이 와 불편하다는 응답이 공통으로 있었다. 그 때문에 공개 이력서 기능을 사용하지 않는다는 응답자도 있었으며, 불필요한 구인 글이 많아 이용이 불편하다는 응답이 있었다. 특히 알바천국의 경우 기간이 지난 아르바이트 구인 글이

목록에서 지워지지 않고 글을 눌러야만 기간이 지났음을 확인할 수 있어 이용에 매우 불편하다는 응답이 있었다. 한편 알바몬 사용성 평가 피실험자 유○○ 씨는 "아르바이트를 찾는 대다수의 사용자는 방학 기간을 노린 대학 생임에도 불구하고, 기간 옵션 설정에 장기간 아르바이트 구인 목록에만 많은 아르바이트 구인 글이 몰려있어 사용자 포지션을 고려해 대학생을 위한 다양한 구인 글들이 구성되었으면 좋겠다."라고 응답하였다. 또한, 두 애플리케이션 모두 업주자 위주로 사용성이 구성되었다는 의견이 있었다. 업주자는 애플리케이션을 통해 쉽게 공개 구인 글을 올리지만, 구인 글만 믿고 구직을 신청해야 하는 아르바이트생은 별다른 대책이 없어 피해 보는 경우가 많다고 답하였다.

마지막으로 유용성(usable) 요소의 인터뷰 결과, 응답자 모두가 아르바이트를 위해서 두 애플리케이션을 필수적으로 보기 때문에 대체로 유용하다고 응답하였다. 특히 알바몬의 스마트 추천 알바 기능이 특별한 검색 없이 사용자에게 맞는 아르바이트 목록을 볼 수 있어 유용하다는 응답이 있었고 알바몬의 지역별로 핫스팟과 동네 간편 아르바이트를 볼 수 있는 메뉴 기능이 유용해 자주 사용한다는 응답이 있었다. 재이용 여부에 관해서는 두 애플리케이션을 제외하고 제대로 활용되고 있는 구인 구직 애플리케이션이 마땅히 있지 않아 사용한다는 응답이 공통으로 이루어졌다.

4. 결론

구인 구직 애플리케이션에 대한 사용자 평가 연구를 실행한 결과 다음과 같은 개선점을 얻을 수 있었다.

첫째, 불건전 업소 및 중복된 구인 글 차단 필터가 더욱 강화되어야 한다. 이러한 문제는 몇 년째 지속해서 야기되고 있으며 특히 구인 구직 애플리케이션 자체에서도 불건전 업소에 대한 규정을 두어 근절에 노력하고 있지만, 사용자들은 전혀 개선점을 느끼지 못하고 있다. 또한, 구인 글을 누르지 않더라도 공개 이력서를 통한 연락이 잦아 불건전 업소에 개인 정보 유출과 같은 큰 피해로 이어진다. 이는 애플리케이션의 검색성과 사용성, 신뢰성에서 많은 영향을 끼쳤으며 먼저 개선되어야 할 큰 문제점으로 보인다.

둘째, 구인 구직 애플리케이션의 주 사용자인 20대에 게 맞춘 디자인이 필요하다. 심층 면접을 통해 피실험자들의 의견을 들어본 결과, 지금의 두 애플리케이션 디자

인은 와닿지 않는다는 평이 많았다. 대부분 구인 구직 애플리케이션의 이용 목적은 기능성에 초점을 두지만 알바천국보다 알바몬을 더 선호하는 이유에는 애플리케이션 화면 디자인이나 브랜드 디자인이 더 낫다는 의견과 알바몬의 마케팅적인 측면이 비교적 우수하다는 평을 따라 디자인의 개선점이 필요해 보인다.

셋째, 메인 화면에 사용자에게 맞는 섬세한 맞춤형 아르바이트 목록 구성이 필요하다. 대부분의 사용자는 애플리케이션 이용 시 메인 화면을 넘기고 바로 옵션 메뉴를 이용하였다. 또한 구인 구직 애플리케이션 이용 후 필요한 점으로 맞춤형 아르바이트 목록 확대에 8명 중 5명이 응답하였다. 알바몬의 스마트 추천 알바의 기능이 유용하다는 점과 연결해 메인 화면에 사용자를 고려한 맞춤형 목록 구성이 필요하다.

넷째, 애플리케이션 자체에서 근로 계약서 작성 확인 절차와 업주자 신고 기능이 필요하다. 두 애플리케이션은 전자 근로계약서 서비스를 제공하고 있지만, 사용 중인 업주가 한정적이고 피실험자들 대부분은 이러한 서비스 자체를 모르는 경우가 많았다. 따라서 구인 구직 애플리케이션 자체에서 근로 기준법을 지켜낼 기능을 마련해야 한다. 또한, 현재 업주자 위주로 구성된 사용성을 지적하며 아르바이트 구인을 이용하는 사용자가 구인 글 내용과 다른 업무 등 피해에 대비할 수 있게 구인 글 신고 기능이나 업주자 신고 기능을 마련하는 등 방안을 만들어야 한다.

본 연구는 국내 구인 구직 애플리케이션을 비교 분석하고, 애플리케이션 사용자의 경험에 따라 사용성 평가와 개선점을 제시했다는 점에 의의가 있다. 그러나 조사대상자의 수가 적고, 피실험자를 20대 사용자로 한정했다는 점과 구인 구직 애플리케이션의 두 가지 고객층인 업주자와 구직자 중 구직자 입장에서만 연구를 진행했다는 점에서 한계가 있음을 밝힌다. 앞으로 본 연구를 토대로 업주자 입장에서의 사용성 평가와 더욱 다양한 연령층의 사용자를 대상으로 추가적인 연구가 진행되길 바란다.

REFERENCES

- [1] S. J. Kwon. (2017). July's youth unemployment rate was 9.8 percent, compared with a 20-year high. Chosun. http://monthly.chosun.com/client/mdaily/daily_view.asp?Idx=7663&Newsnumb=2019087663
- [2] Jobkorea. (2019). Eight out of 10 people in their 20s and 30s, "part-time job is a job.". Jobkorea. <http://joburl.kr/FgScj>
- [3] Jobkorea. (2018). Part-time job seekers 91.4% Part-time job search is difficult!. Jobkorea. <http://joburl.kr/oe5K5>
- [4] H. H. Kim & K. S. Choi. (2018). Korea becomes a part-time hell. Shindonga. <https://shindonga.donga.com/3/all/13/1582834/1>
- [5] S. H. Park. (2019). Job seeker complaints about reading part-time job portal abuse. Newsprime. <http://www.newsprime.co.kr/news/article/?no=453941>
- [6] H. A. Cho. (2011). Albachunkuk, Personalized part-time app launch. Ditoday. https://www.ditoday.com/articles/articles_view.html?i_dno=13382
- [7] S. W. Lee. (2012). What is the part-time site selected by the work-seeker? 'Albamon' is a strength of rapid customization. <http://branddiscover.co.kr/news/view.php?no=1049>
- [8] App Ape. (2018). What is the age group that seeks the most part-time job? Blitz analysis of part-time apps!. Mobiinside. <https://www.mobiinside.co.kr/2018/02/27/appape-parttimejob/>
- [9] Itworld. (2019). Incross, South Korea's job and job platform use status data presentation. Itworld. <http://www.itworld.co.kr/news/121643>
- [10] H. R. Lee. (2018). A study on marketing strategies of corporate cultural complex : focused on hyundaicard library. master's dissertation. ewha University, Seoul.
- [11] N. Y. Ahn. (2019). Are you going to leave the unhealthy part-time job gateway, the part-time job Portal, as it is?. Civicnews. <http://www.civicnews.com/news/articleView.html?idxno=25495>
- [12] J. H. Byun. (2019). At the minimum wage surge. "vacation part-time job" is a fierce competition. Sedaily. <https://www.sedaily.com/NewsView/1VLJVH7VMO>
- [13] B. H. Shin. (2019). With the minimum wage hike, the number of part-time jobs has decreased by 30 percent. Ajunews. <https://www.ajunews.com/view/20190417144017903>
- [14] Yonhapnews. (2019). Part-time job average 8,783 won per hour...Convenience store and PC room 'underpaid'. Yonhapnews. <https://www.yna.co.kr/view/AKR20190829016900003?input=1195m>
- [15] W. R. Shin. (2017). No work contract, no additional allowance. Newspim. <http://www.newspim.com/news/view/20170215000135>
- [16] Jobkorea. (2017). Starting his first part-time job, average age of 19.4 years. Jobkorea. <http://joburl.kr/lxUiu>

정 수 현(Su-Hyun Jeong)

[학생회원]



- 2018년 2월 : 협성대학교 시각디자인학과
- 2019년 2월 ~ 현재 : 홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어 전공 석사과정
- 관심분야 : 브랜드 디자인, 사용자 경험디자인

· E-Mail : ckac10220@naver.com

김 승 인(Seung-In Kim)

[종신회원]



- 2001년 3월 ~ 현재 : 홍익대학교 국제디자인전문대학원 교수
- 2006년 3월 ~ 현재 : 홍익대학교 디자인혁신센터 센터장
- 관심분야 : 사용자경험디자인, 브랜드 경험디자인, 서비스디자인

· E-Mail : r2d2kim@naver.com