



Think Aloud Task 사용자 경험 분석 보고서

가천대학교 코코네스쿨
경영학과 202038227 GCS 6기 이예준

목차

1. 서론
 - 1.1 분석 목적
 - 1.2 분석 방법
2. 본론
 - 2.1 수행 과정 기록
 - 2.2 UX 문제점 분석 및 개선 방향
3. 결론

1. 서론

1.1 분석 목적

Think Aloud 방법론을 활용하여 특정 과업 수행 시 사용자의 행동을 기록하고, 문제점을 분석하여 UX개선 방안을 제안하는 것이 본 분석의 목적이다. 본 과업은 “이번 주 토요일 사람이 붐비지 않는 15:30분쯤에 용인시에 위치한 셀프세차장(단, 하부세차가 있어야 함) 2시간 이용권을 제일 저렴한 가격으로 예약하기”라는 목표를 가지고 있다.

1.2 분석 방법

- 1) Think Aloud Task 수행 중 사용자의 행동 및 발화 내용을 기록
- 2) 각 단계에서의 불편함 및 문제점을 분석
- 3) 사용자 경험(UX) 개선을 위한 방안 도출

2. 본론

2.1 수행 과정 기록

1. 셀프세차장 이용 경험이 없어 먼저 ChatGPT에 문의함

2. GPT에서 '워시존 개러지 용인신갈점'을 추천함
3. 해당 세차장의 예약을 위해 관련 어플 다운로드 후 첫 화면으로 이동
4. 특정 지점을 검색하려 했으나, 어플 내 검색 기능이 없어 스크롤을 통해 찾아야 했음.
 - 1) 리스트가 무작위로 정렬되어 있어 원하는 지점을 찾는 과정이 번거로웠음.
 - 2) 지역별/별점순 정렬 기능이 없어 불편함을 느낌
5. 해당 지점을 클릭하여 하부세차 기능 여부를 확인하려 했으나, 관련 정보가 표기되어 있지 않았음.
6. 다른 지점도 확인하며 비교했으나 하부세차 여부를 명확히 알 수 있는 문구나 표시는 없음.
7. 전화 문의를 시도했으나 연결되지 않아 하부세차 기능 여부 확인이 불가능했음
8. 결국 GPT의 답변을 신뢰하여 예약을 진행해야 하는 상황이었음.
9. '예약가능 베이선택' 화면에서 원하는 시간대를 찾는 과정이 불편했음.
 - 1) 예약 UI가 가로 배열로 되어 있어 옆으로 스크롤해야 하는데, 공간이 좁아 조작이 어려웠음
 - 2) 원하는 시간대를 일일이 찾아야 해서 번거로웠음.

2.2 UX 문제점 분석 및 개선 방향

문제점	설명	개선 방안
검색 기능 부재	특정 세차장을 검색할 수 없음	검색창 추가 및 필터 기능 제공
리스트 정렬 방식 문제	지역별/별점순 정렬 기능 없음	지역별/별점순 정렬 기능 추가
하부세차 가능 여부 확인 어려움	관련 정보가 표기되지 않음	세차 옵션 상세 표시
고객센터 연결 불가	전화 연결이 되지 않음	실시간 채팅 또는 고객센터 운영 시간 명시
예약 UI 불편함	좁은 인터페이스, 시간대 선택 어려움	UI 개선(넓은 배열, 필터 기능 추가)

3. 결론

Think Aloud Task 분석 및 수행 결과, 해당 어플에서의 사용자의 불편을 초래하는 요소가 다수 발견되었다. 특히 검색 기능 부재, 서비스 정보 부족, 예약 UI 불편함이 주요 UX 문제점으로 나타났다. 이를 개선하기 위해 검색 기능 추가, 세차 옵션 명확화, UI 디자인 개선, 고객센터 기능 강화 등의 방안을 제안하였다.

본 분석을 통해 사용자 경험을 개선하는 것이 예약 과정의 효율성을 높이는 데 기여할 수 있으며, 향후 추가적인 실사용자 테스트를 진행하여 개선 방향을 구체화할 필요가 있을 것 같다.