

# Think Aloud Task 사용자 경험 분석 보고서

GCS 6기

202234940 소프트웨어 전공 최연정

## 1. 개요

해당 보고서는 Think Aloud Task 방법을 통해 사용자의 경험을 분석하려고 한다. 이 과제를 수행하기 위해 피실험자는 온라인 패션 쇼핑 플랫폼 “무신사”와 “지그재그”에서 “단정한 검은색 슈트 세트를 10만 원 이내로 구매하는 과정”을 수행한다. 실험자는 이 과정을 통해 각 UX의 장단점을 발견하고 사용자에게 어려움을 주는 UX의 개선 방향을 제공한다. 궁극적으로 Think Aloud Task를 통해 좋은 UX가 무엇인지 고민하고 결론을 내리려고 한다.

## 2. 피실험자의 특징 및 수행 과정

### A. 피실험자의 특징

피실험자는 무신사와 지그재그를 모두 사용한 적이 없으므로 실험에 있어서 앱 사용에 익숙함으로 인해 생기는 변수를 제외할 수 있었다.

### B. 수행 과정

- “무신사”에 들어간다.
- 카테고리를 선택한다.
- 색상에서 검은색을 선택한다.
- 상세 옵션에서 세트 선택지를 찾는다.
- 핏을 골라 단정한 선택지를 찾는다.
- 10만 원 이하로 가격을 선택한다.
- 나온 상품을 보면서 단정한 상하의 세트를 찾는다.
- 모든 조건을 충족하는 것으로 추정되는 옷의 상세 설명을 확인한다.
- 모든 조건을 충족할 때 구매하기 버튼을 누른다.
- 위 과정을 “지그재그”에서 반복한다.

## 3. 사용자 경험 분석

	무신사	지그재그	비교 분석
시간	3분 50초	5분 5초	무신사가 더 짧은 시간 내에 원하는 과정을 이룸
카테고리	아우터 카테고리	투피스/세트 카테고리	처음 사용하는 사용자에게 편리한 UX는 무신사, 앱에 익숙해진 사용자가 구체적으로 원하는 상

리			품을 찾기 좋은 UX는 지그재그
색상	52개의 색상 제공, 복수 선택 가능	20개의 색상 제공, 복수 선택 가능, 색상별 상품 개수 표시	구체적인 색상을 원하면 무신사, 트렌드를 알고 싶으면 지그재그
가격	일정 범위의 선택지 또는 정확한 숫자 직접 입력	슬라이드 바를 활용한 가격 선택	지그재그는 세밀한 조작이 필요해 불편함이 발생함

위 표에 무신사와 지그재그의 대표적인 UX 차이를 정리했다. 무신사보다 지그재그에서 더 세밀한 카테고리 구분이 있었기 때문에 지그재그에서 더 오랜 시간이 걸렸다. 지그재그의 경우 투피스/세트 카테고리를 따로 마련했다. 추가로 스커트 세트, 팬츠 세트 등 세밀하게 분류했다. 이런 UX의 차이에서 처음 사용하는 사용자의 경우 무신사에서 원하는 제품을 찾기 쉬웠으나, 더 세밀한 카테고리에 익숙해질 경우 지그재그에서 원하는 제품을 찾기 쉬울 것으로 추정된다.

색상에서는 무신사가 더 깔끔하고 세밀한 구분이 있었으나, 지그재그에서는 색상별 상품 개수를 표시해 색상별 상품의 많고 적음을 직관적으로 표현했다.

사용자가 가장 큰 불편함을 느낀 UX는 지그재그의 가격 설정 UX이다. 10만 원이라는 정확한 가격대를 선택하기 위해 슬라이드를 여러 번 조정해야 했다. 이 과정에서 사용자는 실험 도중 직접적으로 불편하다고 언급했다.

#### 4. 개선 방안

Think Aloud Task를 통해 무신사와 지그재그 UX 차이를 분석한 결과, 무신사가 첫 사용자가 더 빠르게 원하는 상품을 찾기 유리한 UX를 제공했고, 지그재그는 세밀한 분류를 통해 지그재그 사용에 익숙한 사용자에게 더 편리한 UX를 제공했다. 앱의 컨셉이나 UI 디자인을 고려했을 때 차이가 존재하지만, 지그재그의 가격 설정 부분에서는 사용자가 과제 수행 도중 직접 불편하다고 얘기했고, 가장 긴 시간을 소비하는 과정이었다. 따라서 이 부분은 개선이 필요하다고 생각한다. 무신사의 UX를 참고해 보자면, 지그재그의 경우 무신사보다 가격대가 낮으므로 옵션을 선택하는 것보다 구체적인 가격대를 입력하는 UX가 더 나은 개선 방안일 것으로 추측된다.

#### 5. 결론

개요에서 언급했듯, 이 과정을 통해 좋은 UX가 무엇인지 생각해 볼 수 있는데 앱의 컨셉과 UI 디자인을 침범하지 않는 선에서 유연하고 직관적인 진행을 유도하는 UX가 필요하다고 느꼈다. 특히 지그재그의 카테고리 부분에서 세밀한 구분도 좋지만, 사용자가 예상한 흐름이 아니기 때문에 더 긴 시간을 투자하게 되었다. 따라서 좋은 UX는 대중적인 사용자의 수준과 특성을 파악하여 적절한 인터페이스를 제공하는 것이라고 결론짓겠다.