

Gachon University GCS

# REPORT

## UX와 서비스기획 과제



학과	컴퓨터공학
학번	202035164
이름	서상준

# Contents

1. 서론	-----	3
2. 수행과정	-----	3
3. 분석	-----	3
4. 결론	-----	4



# 1. 서론

사용자 경험(UX)이 좋은 경험인지를 측정하는 방법인 Think aloud를 이용하기 위해 차량을 렌트하는 task를 만들어 사용자가 과업을 어떻게 수행하는지 분석

## 2. 본론

### (1) Think Aloud Task

내일 수업 후 5시 30분에 가천대학교 주변에서 제일 저렴한 가격으로 세단을 빌려 충주에 있는 친구를 8시까지 만나기

### (2) 수행과정 기록

1. 차량 렌트 어플을 실행
2. 사용자의 현재 위치 입력
3. 차량 대여 날짜 선택
4. 대여 시간 선택
5. 대여 방식 선택
6. 가격 비교
7. 결제

### (3) 수행과정 중 문제점

- 어떠한 것을 이용해서 차량을 렌트하는지를 알려주지 않아서 사용자 휴대폰에 설치되어 있는 애플리케이션을 사용함
- 차량을 대여할 위치를 선택하는 과정에서 가천대학교 주변이라는 추상적인 표현을 사용하여 어느 지역까지, 몇 km까지가 주변인지를 명확히 말하지 않았다. 그리하여 사용자 위치에서 가장 위에 떠있는 세단을 선택함
- 차량을 빌릴 때 주차되어 있는 곳으로 가서 직접 빌리는지 차량을 배달로 받는 지를 정확한 대여 방식을 알려주지 않아 사용자가 임의로 선택하게 됨

- 렌트카 반납 위치가 충주인지 가천대학교로 복귀를 해야하는 지를 명시하지 않아 사용자가 편도 왕복 무엇을 해야 할지 갈팡질팡하게 만듦
- 대여 시간을 정확히 알려주지 않아 어플에 기본적을 설정되어 있는 시간으로 렌트

### (3) 개선 방안

#### - 구체적인 정보 제공

가천대학교에서 반경 몇 km 이내와 같이 정확한 기준 제시

#### - 대여 방식 명확화

직접 픽업 또는 배달 렌트 옵션 선택

#### - 반납 방법 사전 지정

충주에서 반납 가능 또는 가천대학교 복귀 후 반납 과 같이 명확한 조건 설정

#### - 대여시간 사전 설정

예상 이동 시간 기반으로 최소 대여 시간 제공

## 3. 결론

- Think Aloud Task를 통해 사용자가 겪는 어려움을 파악할 수 있었음
- 과제 수행 과정에서 정보 부족으로 인한 혼란이 많아 사용자마다 다른 결과값이 나올 가능성이 컸다. 그러므로 명확한 지침이 필요함