

Gachon University GCS

REPORT

UX와 서비스기획 과제 1주차

Think aloud task 제시 및 사용자 경험 분석



학과	인공지능전공
학번	202135839
이름	조영현

가천대학교

Contents

1. 서론

1.1 분석 목적

1.2 분석 방법

2. 본론

2.1 수행과정기록

2.2 UX 장점 분석

2.2 UX 문제점 분석 및 개선 방향

3. 결론

Think Aloud Task 보고서 – ‘오늘의 풋살’ 앱 사용자 경험 분석

1. 서론

1.1 분석 목적

본 연구의 목적은 ‘오늘의 풋살’ 카페를 활용하여 조기축구 용병에 참여하는 과정에서 사용자가 겪는 불편함을 분석하고, UX(사용자 경험) 개선 방안을 제안하는 것이다. 이를 통해 카페 사용의 효율성을 높이고 사용자 편의성을 증진시키는 방향을 모색한다.

1.2 분석 방법

본 연구에서는 Think Aloud Task 기법을 활용하여 사용자가 조기축구를 위한 회원가입부터 실제 경기 참여까지의 과정을 수행하면서 실시간으로 생각을 말하도록 하였다. 수행 과정은 영상으로 기록하였으며, 사용자 반응을 분석하여 주요 UX 문제점을 도출하고 개선 방향을 제안하였다.

2. 본론

2.1 수행 과정 기록

사용자는 ‘오늘의 풋살’ 앱을 사용하여 다음의 과정을 수행하였다:

1. 회원가입 후 카페 등록 요청
2. 카페 가입 승인 후 게시물 열람 시도 (불가)
3. 등급 승격을 위한 요청 및 수행 (아이앱그라운드 앱 추가 가입 필요)
4. 등급 승인 후 게시물에서 용병 요청 진행
5. 연락을 통해 용병 신청 및 승인 대기
6. 최종적으로 축구 경기 참가

각 과정에서 사용자가 겪은 주요 어려움은 다음과 같다

사용자는 카페에서 원하는 정보를 찾기 어려웠으며, 가입 과정이 예상보다 오래 걸리고 보안문자가 복잡하여 불편함을 겪었다. 또한, 카페 운영 방식을 가입 전에 확인할 수 없어 혼란을 느꼈으며, 가입 승인 대기 시간이 길어 즉시 이용이 불가능했다.

등업을 위해 추가적인 앱 가입이 필요하고, 이후 등업 신청 시 아이디 기입과 동기 작성 등의 절차가 요구되면서 과정이 복잡해졌다. 등업 명칭이 일관되지 않아 혼란을 초래했으며, 용병 신청 과정에서도 직접 연락해야 하는 방식이 번거로웠다. 특히, 신청 마감된 게시물이 삭제되지 않아 불필요한 신청이 발생할 가능성이 높았다.

2.2 UX 장점 분석

‘오늘의 풋살’ 카페는 사용자들이 원하는 지역에서 용병 활동을 쉽게 찾을 수 있도록 지역 기반 매칭 시스템을 제공한다. 또한, 많은 유저가 활발하게 활동하는 커뮤니티가 형성되어 있어 경기 매칭이 원활하게 이루어진다. 사용자는 수준별, 목적별로 다양한 경기 참여 기회를 얻을 수 있으며, 등업 시스템을 통해 신뢰성이 확보되어 아무나 접근할 수 없도록 필터링되는 장점이 있다. 특히, 관리자가 많아 게시물 및 회원 관리를 체계적으로 운영할 수 있어 질서를 유지하는데 도움을 준다.

2.3 UX 문제점 분석 및 개선 방향

문제점	개선 방향
‘10초 만에 가입’ 문구가 실제 시간과 다름	문구를 실제 소요 시간과 일치하도록 수정
보안문자가 어려워 가입이 지연됨	보안문자 간소화 또는 자동완성 기능 추가
카페 운영 방식을 가입 전 확인 불가	사전 가이드 제공하여 운영 방식 안내
가입 요청 후 승인 대기 시간 발생	AI를 활용하여 자동 승인 시스템 도입
가입 후에도 게시물 열람이 불가함	초기 등급에서도 최소한의 게시물 접근 권한 부여
카테고리가 많고 글자가 작아 가독성 낮음	카테고리 정리 및 글자 크기 확대, 검색 기능 추가
등업 과정이 복잡하여 사용자 불편	가입 단계에서 등업 필요성 명확히 안내
‘아이앱그라운드’ 앱 가입 필수	카페 계정과 연동하여 자동 생성되도록 개선
등급 명칭 (‘새싹’, ‘루키’) 혼용됨	하나의 명칭으로 통일하여 혼란 방지
용병 신청 시 연락처 공유 필수	앱 내 자동화된 신청 시스템 도입
모집 마감된 게시물이 남아 있음	모집 마감된 경우 자동으로 ‘모집 마감’ 표시

위 표는 ‘오늘의 풋살’ 카페의 주요 UX 문제점과 개선 방향을 정리한 것이다. 주요 개선점으로는 가입 과정의 단순화, 보안문자 간소화, 운영 방식 안내 강화, AI를 활용한 승인 절차 개선 등이 있다. 또한, 카테고리 정리 및 검색 기능 추가를 통해 정보 탐색이 더 용이하도록 하고, 등업 과정의 불필요한 절차를 줄여 사용자의 접근성을 높일 필요가 있다.

특히, 용병 신청 방식의 자동화와 모집 마감된 게시물의 정리 기능이 추가되면 사용자 편의성이 크게 향상될 것이다. 이러한 개선이 이루어진다면 ‘오늘의 풋살’ 카페는 더욱 원활한 운영과 편리한 사용자 경험을 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

3. 결론

이번 Think Aloud Task를 통해 ‘오늘의 풋살’ 앱의 사용자 경험을 분석한 결과, 회원가입의 복잡성, 카페 가입 후 승인 대기, 등업 과정의 어려움, 그리고 용병 요청 과정의 불편함이 주요 UX 문제점으로 도출되었다. 이를 개선하기 위해 가입 과정 단순화, 카페 운영 정보 제공, 등업 절차 간소화, 용병 요청 방식 개선 등의 방안을 제안하였다.

앞으로 이러한 개선이 이루어진다면, 사용자는 더 직관적이고 빠르게 조기축구에 참여할 수 있을 것으로 기대된다.