



Think Aloud Task 수행기록 및 사용자 경험 분석 보고서

UX와 서비스 기획 / 이민섭 교수님
GCS 6기 컴퓨터공학전공 202035218 임유섭

서론

해당 보고서는 Think Aloud task를 짚지어진 동료에게 제시한 뒤, 동료의 수행과정을 기록하고 사용자 경험을 분석해보고자 한다. 사용자의 행동을 기록한 것을 분석하는 것이 이번 보고서의 목적이다. 사용자를 중심으로 구체적으로 평가해보고자 한다.

수행 과제

수행 과제로는 수도권 지역 사케동 맛집을 네이버, 카카오, 테이블링 앱을 이용하여, 우선 노출 되는 10곳을 선정하는 것이다.

수행 과정 기록

1. 네이버 지도 앱에서 '사케동'을 검색한다
2. 사케동 검색결과로 해당 음식점이 정상적으로 검색되는지 확인한다
3. 수도권 지역으로 검색해보고자 '수도권 사케동'으로 검색한다
*사케동 관련 맛집들은 정상적으로 노출, 특정 지역의 검색을 확인하기

위해서 지도를 직접 움직이며 해당 부분을 검색해야 했음. ‘이지역 재검색’ 버튼이 보고 있는 지도 중심으로만 잡히는지 아니면 화면 전체에 해당되는 업체가 전부 나오는지는 확인 불분명하다.

4. 카카오 지도앱에서 ‘사케동’을 검색한다.

5. 사케동 검색결과로 해당 음식점이 정상적으로 검색되는지 확인한다.

6. 수도권 지역으로 검색해보고자 ‘수도권 사케동’으로 검색한다.

*네이버 지도와 달리 수도권 입력 시 수도권 지역으로 검색이 안된다.

7. 직접 원하는 지역을 화면크기에 맞춰서 확대 축소하여 해당 영역에서 재검색을 해야함.

*해당 과정에서 명확한 지역으로 검색하기 어려워 불편함이 있었음.

8. 테이블링앱을 실행하여 ‘사케동’ 검색한다.

9. 정상적으로 ‘사케동’관련 맛집 확인되는지 확인한다.

10. 사케동 관련 맛집이 노출되지만 리뷰도 1개거나 없는 것이 상위 노출되어있는 점을 발견.

*사진도 없고 리뷰도 없는 곳이 많아 신뢰성이 매우 떨어진다고 함.

*모든 업체가 등록되어있는지도 의문이다. 지도에서 검색해도 네이버와 카카오지도에서 확인했던 특정 업체가 안보이기도 하는 것을 확인.

11. ‘수도권 사케동’으로 검색해본다.

12. 정상적으로 검색은 되지만 이번 경우에도 리뷰와 사진이 아예 없는 업체가 상위 노출되는 지점들이 많이 보여서 신뢰도가 떨어진다고 판단된다.

장단점 및 분석

세 어플 모두 자신의 위치를 중심으로 원하는 검색값을 빠르게 찾아주는 점에서 편했다. 카카오와 네이버 지도 앱같은 경우에서, 지도를 기준으로 찾아준다는 점이 현재 위치한 지역의 이름을 잘 모르는 경우 검색하기 편이할 수 있지만, 특정 지역의 이름으로 명확하게 검색해보고자 하는 경우 자세한 설정을 하기가 매우 까다로웠다. 현재 맞춰져있는 지도에 따라 검색되다 보니 검색이 어느 범위까지 입력되어 결과값이 나왔는지 확인하기 어려웠다. 조금만이라도 확대되거나 축소 또는 이동되어도 방금까지 노출되는 지점이 바로 사라지기도 했다. 명확하게 비교하기가 어려웠기에 이런 부분들이 많이 아쉬웠다. 그리고 테이블링앱에서는 검색은 원활하게 노출되었지만, 리뷰와 사진이 아예 없는 지점들이 여러곳 상단노출 되었다.

앱의 활성화도 문제인지, 광고인지 알 수는 없으나 신뢰성이 매우 떨어진다고 평가되었다. 맛집을 찾아보는 경우 리뷰와 별점이 업체를 고르는 데 있어서 매우 중요하기 때문이다.

이러한 문제들은 특정 지역을 검색으로도 편하게 검색 결과들이 비교되어 노출되면 좋았을 것이라고 생각한다. 그리고 신뢰성이 떨어지지 않도록, 리뷰와 데이터가 부족한 지점들은 가장 마지막에 노출되도록 하면 좋을 것이라고 생각했다. 따라서 자기 위치 중심으로 검색하는 경우와, 특정 지역을 설정하여 검색하는 것만으로도 원활하게 검색될 수 있도록 말이다.

결론

Think Aloud Task를 동료와 실행을 해보면서 사용자의 불편을 야기하는 요소가 생각보다 많이 발견했다. 그리고 그 불편함은 해당 수행과정 분야에 대한 경험이 없었을 때에 더욱 극명하게 드러났다. 고객에 따라 명확한 가이드라인을 제시하는 것이 중요하다는 생각이 들었고, 복잡하고 다양한 기능을 한 화면에 넣는것보다, 간단하고 가독성이 좋은 기능을 여러 기준으로 설정하여 간단하게 노출 시키는 것이 효과적이라는 생각을 이번 분석을 통해 생각해 볼 수 있었습니다.