

2025년도  
GCS 6기

## UX와 서비스 기획 1주차



2025.03.09.

202135935  
컴퓨터공학과  
김승찬

[과제] Think aloud task를 짝지어진 동료에게 제시하고, 동료의 수행과정을 기록하고 사용자 경험을 분석해보기.

## 개요

**Task:** 배달의민족 앱에서 치킨 카테고리를 주문 많은 순으로 정렬한 후, 첫 번째 가게의 추천 메뉴 중 첫 번째 메뉴를 알뜰배달로 선택해 토스페이로 결제버튼까지 누르기

배달의 민족 앱을 활용하여 Think aloud task를 수행하면서 제가 사용자에게 제시한 Task는 Think aloud 수행 방식도 적용되었지만 사용자가 수행하는 데 있어 의문점을 다수 발견하면서, 문제점을 찾아내는 과정도 함께 포함되어 있어 Walkthrough 수행 방식에도 적용된다고 볼 수 있었습니다. 태스크 수행 후 사용자 경험을 분석하며 발견한 보완점을 중심으로 분석해 보았습니다. Task 수행 내용을 텍스트로 수집하기 위하여 클로바 노트를 사용하였습니다.

## Task 수행 과정 및 사용자 경험 분석

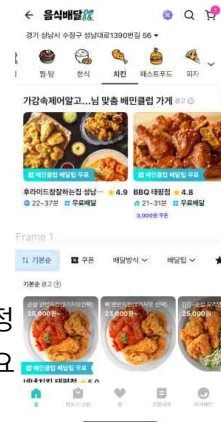
### 1) 정렬 방식 인지 부족

Task 수행자: 배달의 민족 앱 들어갑니다. 치킨 항목 들어갑니다.

기본 순으로 정렬되어 있습니다. 주문 많은 순으로 정렬은 어떻게 하나요?

Task 진행자: 기본 순 버튼을 클릭해서 주문 많은 순 버튼을 클릭하면 주문 많은 순으로 정렬이 됩니다.

-> 사용자가 정렬 기능을 찾는 데 어려움을 느낀 것을 확인했고, 가게 정렬 방식에 대한 구체적인 안내 및 정렬 버튼에 대한 직관적인 배치가 필요할 수 있겠다고 생각했습니다.



### 2) 광고와 일반 항목의 구분

-Task 수행자

주문 많은 순으로 정렬되었습니다. 제일 위에 항목이 광고인 것 같은데 이걸로 찍히나요?

-Task 진행자

광고 항목은 제외하고 주문 많은 순으로 정렬 되어 있는 항목 중 첫 번째 항목을 선택합니다.



-> 광고성을 띄는 가게가 효율적인 광고 효과를 주기 위해 정렬에 상관없이 맨 위로 정렬된다는 구조를 사용자가 헛갈려 한다는 문제를 인식했습니다.

태스크를 수행 하는데 있어 실제 사용자의 구분을 위해 광고 항목에 대한 명확한 표시를 통해 혼동을 방지할 수 있겠다는 개선점을 찾을 수 있었습니다.

### 3) 메뉴 세부 옵션이 많음

-Task 수행자

그럼 BBQ 태평 오거리점에서 주문 진행하겠습니다.

추천 메뉴 첫 번째가 황금 올리브 치킨이라 이거 선택하는데 선택 항목이 너무 많습니다.  
어떤 걸 선택해야 하나요?



-Task 제시자

기본으로 세팅되어 있는 설정으로 선택하여 주문합니다.

-> 추가 선택에 대한 옵션이 많아서 Task에 사용자가 좀 더 구체적으로 수행해야 하는 내용이 기술되어야 될 것 같다고 생각했습니다.

#### 4) 배달 옵션 및 쿠폰 사용 여부 고민

-Task 수행자

그럼 따로 추가 메뉴 없이 담아보겠습니다. 어떻게 시키나요?

-Task 제시자

여기서 장바구니 보기를 클릭합니다.

-Task 수행자

알뜰 배달 선택해서 결제하기로 하였으니 한 집 배달이랑 알뜰배달 중 알뜰배달 선택하겠습니다.

-Task 수행자

사용 가능한 쿠폰이 있습니다. 사용해야 하나요?

-Task 제시자

사용하는 게 경제적일 것 같습니다.

-Task 수행자

그럼 사용하겠습니다. 결제 버튼 누르겠습니다.



-> 결제를 위해서 "장바구니 보기" 페이지로 이동하여 결제해야 한다는 구조와 쿠폰 사용 여부에 대한 설명이 Task에 선언되어 있지 않아 사용자가 혼동을 느끼는 문제점을 인식하였고, "장바구니 보기" 버튼에서 "결제"에 대한 내용을 연관지을 수 있는 부가 설명 및 기본적으로 사용 가능한 쿠폰 중 할인율이 가장 높은 쿠폰을 기본 적용 시켜놓거나 추천해주는 기능이 개선점이 될 수 있겠다고 생각했습니다.

#### 결론

Task를 설정하면서, 꽤나 구체적인 Process를 가지고 있다고 생각하여 사용자가 수행하는데 큰 어려움이 없을 것이라 생각했지만, 실제 수행 과정에서 정렬 방식의 직관성, 광고와 일반 항목에 명확한 구분, 세부 메뉴 선택 옵션의 다양성, 쿠폰 사용 여부와 같은 어려움이 나타나는 것을 확인할 수 있었습니다. 이러한 문제들은 사용자의 직관적인 행동 패턴(서비스를 처음 이용하는 사용자)과 기대심리를 정확하게 반영하지 못한 결과로 볼 수 있습니다. 이를 통해 단순한 기능적인 접근만으로 Task를 기술하는 것이 완벽한 사용자 경험을 보장할 수 없고 교수님께서 수업에서 말씀해주신 것처럼 Task를 아주 구체적으로 기술하는 것과 선택을 돕는 기능 제공과 같은 "친절한" UI 설계가 사용자 경험에 있어 다소 중요함을 알 수 있었습니다.