

Think aloud 방법론_실사용 보고서

GCS 6기, 유아교육학과 202232264 이유연

UX와 서비스 기획_이민섭 지도교수님

1. 개요

본 보고서는 Think Aloud 방법론을 통한 사용자 조사 내용을 담고 있다.

2. Task

대학교 신입생이 들어온 시점에서, SNS를 활용하여 동아리 신입부원을 모집하기 위한 홍보 글을 게시한다.

3. 사용자 선정

3.1. 사용자 선정의 기준

- 가. 대학교 내의 동아리 신입부원을 모집하는 것이므로, 대학생의 신분을 갖춰야 할 것.
- 나. 모바일, PC 등 전자기기의 단순한 작동이 가능할 것.

3.2. 선정된 사용자 정보

이름	서0준
소속	가천대학교 컴퓨터공학과 재학생
모바일 및 PC 사용	가능
Task와 관련된 기존 경험	무

*추가 정보: SNS(인스타그램, 에브리타임 등)를 사용하고 있으나, 개별 연락이 없을 시 사용하지 않아, 대부분의 작동법을 모름. 단체를 홍보하거나, 운영해본 경험 없음.

4. Task 수행과정

- a. PC를 이용하여, '에브리타임'¹⁾ 사이트에 접속(13초)
- b. 어플 내 '동아리 게시판' 접속(14초)
- c. 게시판 내 '글쓰기' 기능을 이용하여 미리 작성해둔 홍보글을 복사 및 붙여넣기(55초)
- d. 'Google Form'에 접속하여 미리 작성한 '신입부원 지원서'에 대한 링크 길이 단축(10초)
- e. 단축한 링크를 복사하여 에브리타임 홍보글 중간에 적절하게 배치하여 게시(15초)

5. 사용자 경험 분석

5.1. 수월하게 진행된 경험

위 '4. Task 수행과정'에서 a, b, d의 과정은 보다 수월하게 진행되었다. 이는 기본적인 PC 작동법을 알면 수행가능한 과정이었기 때문에 지연되는 시간 없이 한번의 클릭으로 진행되었다.

5.2. 어렵게 진행된 경험

1) 에브리타임: 대학생 대상 소통 커뮤니티. 시간표, 고민게시판, 동아리게시판 등 각종 대학 관련 정보를 알 수 있음.

위 '4. Task 수행과정'에서 c, e의 과정은 보다 어렵게 진행되었다. 각각의 과정은 다음과 같다.

- c. 게시판 내 '글쓰기' 기능을 이용하여 미리 작성해둔 홍보글을 복사 및 붙여넣기
- e. 단축한 링크를 에브리타임 홍보글 중간에 적절하게 배치하여 게시

c의 과정에서 사용자는 해당 과제가 아닌 엉뚱한 창의 띄워 약 10초 가량의 시간을 흘려보냈다. 또한, 글을 붙여넣었을 때 "어? 글이 깨졌네?"와 같이 당황하는 반응을 보이며 글을 수정하는 모습을 보여 어렵게 진행된 경험으로 판단한다. 이는 사용자 이전 경험을 바탕으로 익숙하지 않은 사이트(SNS)를 사용한 것이 원인으로 분석된다. e의 과정에서는 c의 과정과 연결하여, GoogleForm 링크를 미리 홍보글에 포함시켜두지 않아 뒤늦게 찾는 모습을 보여 어렵게 진행한 경험으로 판단한다. 이는 사용자 이전 경험을 바탕으로 단체를 홍보하거나 운영한 경험이 없었던 것이 원인으로 분석된다.

6. 결론

해당 Task는 사용자의 충분한 경험이 뒷받침할 경우 어려움이 없을 것으로 판단된다. 실제 사용자는 Task를 수행한 후 "처음이라 어렵다, 사용법이 어떻게 되는지 헷갈렸다" 등의 반응을 보였다. Task수행보다 사용자에게 대한 피드백이 중요한 Task임을 알 수 있다.