

## 부록 A: 과업 시나리오 세부 단계 및 성공 판정 기준

### 과업 A: 신상품/프로모션 탐색

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
A1	홈페이지 진입	메인 페이지 로딩 완료 (< 3 초)	0:00-0:03
A2	첫 화면 배너 확인	배너가 사이클을 도는지 확인	0:03-0:08
A3	첫 화면 전체 탐색	답고자 하는 내용이 다 담겨있는지 확인	0:08-0:20
A4	신상품 정보 확인	카테고리영역 중 ‘신상품’ 클릭 후 페이지 로딩 완료 및 ‘더보기’ 클릭 후 추가 상품 확인 완료	0:18-0:15

### 과업 B: 카테고리 탐색

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
B1	카테고리 확인	PDP 로딩 완료	0:00-0:15
B2	원하는 카테고리 선택	선택 상태 시작적 표시	0:15-0:20
B3	상품 탐색	재고 상태 표시	0:20-0:40
B4	더보기 클릭 후 추가 상품 확인	치수 정보 표시	0:40-1:00

### 과업 C: 검색 및 오타 허용

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
C1	검색 아이콘 클릭	검색어 입력창이 뜬다	0:00-0:05
C2	‘에어’ 입력	추천 검색어를 보여준다	0:05-0:07
C3	‘에어쿨링’이라는 오타 발생	오타를 인지한다	0:07-0:10
C4	잘못된 검색어로 검색 진행	오타를 통해 추천 검색 제안으로 정상적인 검색화면 제공	0:10-0:25

### 과업 D: 필터 정렬 적용

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
D1	필터에서 ‘신상품’ 클릭	New 가 떠있는 제품 위주로 노출된다	0:00-0:35
D2	필터에서 ‘높은가격’ 클릭	가격이 높은 제품을 우선으로 보여준다	0:35-1:10
D3	필터에서 ‘낮은가격’ 클릭	가격이 낮은 제품을 우선으로 보여준다	1:10-1:35
D4	필터에서 ‘인기순’ 클릭	인기가 높은 제품을 우선으로 보여준다	1:35-1:55
D5	필터에서 ‘조회수’ 클릭	조회수가 높은 제품을 우선으로 보여준다	1:55-2:10

### 과업 E: 상품 상세 파악 및 사이즈 결정

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
E1	상품 이미지 클릭	PDP 로딩 완료	0:00-0:25
E2	상품 상세 항목 클릭	숨겨진 페이지 펼치기 완료	0:25-1:10
E3	사이즈 찾기 클릭	사이즈 찾는 방법 확인하기	1:10-1:30
E4	컬러 확인하기	컬러별 바지 색상 관찰하기	1:30-1:45
E5	장바구니에 추가하기	제품 상세를 읽고 원하는 제품을 선택하여 장바구니에 추가하기	1:45-2:20

### 과업 F: 리뷰 활용

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
F1	리뷰 텁 클릭	리뷰 화면이 나타남	0:00-0:10
F2	사이즈 정보 입력	사이즈 정보에 따른 리뷰 추출	0:10-0:25
F3	리뷰에 올라온 사진 클릭	리뷰에 있는 사진 확인	0:25-0:50
F4	사진에서 다음 리뷰 클릭	다음 리뷰 사진 확인	0:50-1:00
F5	한 리뷰 속 여러개의 사진 확인	리뷰 사진 아래 다른 사진 확인	1:20-1:55

### 과업 G: 장바구니 담기

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
G1	제품 선택	원하는 제품 선택이 완료되었는지 확인	0:00-0:25
G2	장바구니에 담기	장바구니 담기 성공 메시지	0:25- 0:40
G3	장바구니 이동	장바구니에 상품이 담겨있음을 확인	0:40-0:50

### 과업 H: 비회원 주문

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
H1	장바구니에서 주문하기 클릭	로그인 확인여부 페이지로 넘어감	0:00-0:05
H2	‘비회원 주문’ 클릭	비회원 상태에서 상품주문 페이지로 넘어감	0:05-0:10
H3	회원 정보 입력 및 결제방법 선택	‘0000’ 등 부실한 정보가 있으면 오류 메시지가 나옴	0:10-1:15
H4	정보 수정 후 ‘결제하기’ 클릭	해당하는 결제창으로 넘어감	1:15-1:40

### 과업 I: 사후 관리

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
I1	‘마이페이지’ 클릭	마이페이지 페이지로 디스플레이	0:00-0:05
I2	‘주문내역’ 선택	주문내역 표시	0:05-0:10
I3	‘반품신청’ 선택	반품 신청화면 표시	0:10-0:15

### 과업 J: 고객센터

단계	사용자 행동	성공 판정 기준	예상 시간
J1	‘1:1 문의’ 버튼 클릭	문의 창 팝업	0:00-0:05
J2	챗봇 또는 문의 방법 확인	문의 안내	0:05-0:10
J3	‘문의하기’ 클릭	카테고리를 통한 문의 종류 나타남	0:10-0:15

### 부록 B: Nielsen 10원칙 휴리스틱 평가 체크리스트

#### H1: 시스템 상태의 가시성 (Visibility of System Status) [플로우 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H1.1	시스템이 현재 상태를 적절한 시간 내에 피드백하는가?	2초 이내 로딩 표시, 진행률 표시	피드백 누락: 심각도 3
H1.2	사용자 행동에 대한 즉각적 응답이 제공되는가?	클릭/입력 즉시 시각적 피드백	지연 > 3초: 심각도 3
H1.3	진행 중인 프로세스의 진행도가 표시되는가?	단계별 표시기, 진행률 바	장시간 프로세스에 진행도 없음: 심각도 2
H1.4	에러 발생 시 명확한 상태 메시지가 제공되는가?	오류 원인 및 현재 상태 설명	오류 후 상태 불명확: 심각도 4

## H2: 시스템과 현실 세계의 일치 (Match Between System and Real World) [정적 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H2.1	시스템 언어가 사용자 친화적인가?	전문 용어 회피, 일상 언어 사용	기술 용어 과다: 심각도 2
H2.2	아이콘과 메타포가 직관적인가?	관습적 아이콘 사용 (예: 휴지통=삭제)	비직관적 아이콘: 심각도 2
H2.3	정보가 논리적이고 자연스러운 순서로 제시되는가?	실제 과정 순서와 일치	역순 배치: 심각도 3
H2.4	문화적/지역적 관습이 반영되었는가?	날짜 형식, 통화 표기 등	부적합한 형식: 심각도 1

## H3: 사용자 제어와 자유 (User Control and Freedom) [플로우 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H3.1	되돌리기(Undo) 기능이 제공되는가?	실수 복구 경로 존재	되돌리기 불가: 심각도 4
H3.2	작업 취소(Cancel) 기능이 명확한가?	취소 버튼 위치 및 레이블 명확	취소 경로 미제공: 심각도 3
H3.3	사용자가 원치 않는 상태에서 쉽게 탈출할 수 있는가?	ESC 키, X 버튼 등	모달 닫기 불가: 심각도 4
H3.4	긴 프로세스 중간에 저장/나가기가 가능한가?	임시 저장 기능	중단 불가능: 심각도 2

## H4: 일관성과 표준 (Consistency and Standards) [정적 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H4.1	같은 기능이 일관된 방식으로 작동하는가?	버튼 위치, 레이블 통일	페이지별 버튼 위치 상이: 심각도 2
H4.2	시각적 디자인이 일관성 있는가?	색상, 폰트, 간격 통일	페이지별 스타일 상이: 심각도 1
H4.3	플랫폼 관습을 준수하는가?	웹/모바일 표준 패턴 사용	비표준 컴포넌트: 심각도 2
H4.4	용어가 전체 시스템에서 일관되게 사용되는가?	"장바구니" vs "쇼핑백" 혼용 금지	용어 불일치: 심각도 2

## H5: 오류 예방 (Error Prevention) [플로우 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H5.1	입력 전 제약 조건이 명확히 제시되는가?	비밀번호 규칙 사전 표시	사후 오류만 표시: 심각도 2
H5.2	실시간 입력 검증이 제공되는가?	입력 중 형식 오류 즉시 표시	제출 후 오류: 심각도 3
H5.3	중요한 작업 전 확인 절차가 있는가?	"삭제하시겠습니까?" 확인 대화상자	확인 없이 삭제: 심각도 4
H5.4	오류 발생 가능성이 높은 UI가 제한되는가?	선택 불가 옵션 비활성화	불가능한 선택 허용: 심각도 2

#### H6: 기억보다는 인식 (Recognition Rather than Recall) [정적 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H6.1	필요한 정보가 화면에 표시되는가?	기억 의존 최소화	정보 부재로 기억 필요: 심각도 3
H6.2	옵션과 기능이 명확히 보이는가?	숨겨진 기능 최소화	필수 기능 3 클릭 깊이: 심각도 2
H6.3	컨텍스트가 충분히 제공되는가?	현재 위치, 이전 선택 표시	현재 상태 불명확: 심각도 2
H6.4	일관된 시각적 단서가 제공되는가?	아이콘, 색상 활용	텍스트만 의존: 심각도 1

#### H7: 사용의 유연성과 효율성 (Flexibility and Efficiency of Use) [플로우 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H7.1	숙련 사용자를 위한 단축 기능이 있는가?	키보드 단축키, 빠른 결제	단축 경로 없음: 심각도 1
H7.2	반복 작업을 줄이는 기능이 제공되는가?	자동 완성, 기본값 설정	매번 동일 입력 요구: 심각도 2
H7.3	개인화 또는 맞춤 설정이 가능한가?	즐겨찾기, 최근검색어	개인화 불가: 심각도 1
H7.4	다양한 사용자 경로가 지원되는가?	초보자/전문가 모드	단일 경로만 제공: 심각도 1

#### H8: 심미성과 미니멀한 디자인 (Aesthetic and Minimalist Design) [정적 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H8.1	불필요한 정보가 제거되었는가?	핵심 정보만 표시	과도한 정보: 심각도 2
H8.2	시각적 계층이 명확한가?	제목, 본문, 부가 정보 구분	평면적 레이아웃: 심각도 2
H8.3	적절한 여백과 그룹핑이 사용되는가?	관련 요소 그룹화	밀집된 배치: 심각도 1
H8.4	색상과 타이포그래피가 가독성을 지원하는가?	충분한 대비, 적절한 폰트 크기	가독성 저하: 심각도 2

#### H9: 오류 인식, 진단, 복구 지원 (Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors)

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H9.1	오류 메시지가 명확하고 이해하기 쉬운가?	전문 용어 회피, 구체적 설명	모호한 메시지: 심각도 3
H9.2	오류 원인이 정확히 설명되는가?	"무엇이" 잘못되었는지 명시	원인 불명: 심각도 3
H9.3	구체적인 해결 방법이 제시되는가?	"어떻게" 해결할지 안내	해결책 부재: 심각도 4
H9.4	오류 메시지가 시각적으로 눈에 띄는가?	색상, 아이콘, 위치 강조	눈에 안 띠는: 심각도 3

#### H10: 도움말과 문서화 (Help and Documentation) [플로우 의존]

문항	평가 항목	평가 기준	심각도 예시
H10.1	필요 시점에 도움말이 제공되는가?	맥락 인식 도움말, 툴팁	도움말 접근 어려움: 심각도 2
H10.2	검색 가능한 문서가 제공되는가?	FAQ 검색, 문서 색인	검색 불가: 심각도 2
H10.3	도움말이 구체적이고 실행 가능한가?	단계별 가이드	추상적 설명: 심각도 1
H10.4	다양한 지원 채널이 제공되는가?	챗봇, 이메일, 전화	단일 채널: 심각도 1