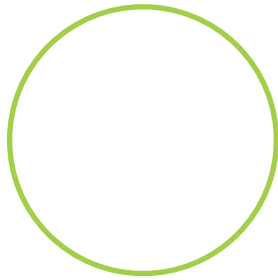


Melon



Usability Test

Index

- 1 테스트 대상 서비스 선정 배경
- 2 테스트 방법 _사용성 평가 방법
- 3 테스트 대상자 선정
- 4 테스트 진행 방법
- 5 태스크 구성
- 6 테스트 결과 분석
- 7 참고자료

1 테스트 대상 서비스 선정 배경

최근 사람들의 음악 소비는 대다수의 경우 스트리밍 서비스를 통해 이루어지고 있다. 음악을 듣기 위해 CD를 직접 구매하거나, MP3와 같은 음악감상용 디바이스를 별도로 휴대하는 경우는 매우 드물고 PC나 모바일에서 음원 사이트(혹은 어플)에 접속하여 실시간으로 감상하는 방식이 주가 된다.



이러한 서비스 중에서 가장 높은 국내 점유율을 차지하고 있는 것은 멜론이다. 멜론은 2004년 11월 서비스를 시작한 디지털 음원 서비스로, 월 순방문자수(UV)가 500만 명, 월 유료 이용자가 300만 명, 60%에 달하는 시장점유율을 유지하며 네이버 뮤직, 엠넷, 벅스 등 타 음원 서비스들과 압도적인 차이로 업계 1위를 지키고 있다.

“언제 어디서나 음악을 즐길 수 있다”는 Ubiquitous 음악감상 지원을 서비스의 첫번째 소개문구로 삼고 있는만큼 국내에서는 유일하게 모든 OS의 모든 스마트기기를 지원하고 있다. (윈도우, MacOS, 안드로이드, 갤럭시 탭, 아이폰, 아이패드 등) 최근에는 단순히 음악을 감상하고 다운로드 받는 서비스가 아니라 아티스트와 감상자를 연결하는 플랫폼으로 서비스를 발전시키겠다는 포부를 밝힌 바 있다. 이를 위해 지난 10년간 멜론 사용자들의 기록을 분석하여 아티스트와 팬 사이의 친밀도를 측정하는 등의 시도를 하고 있다.

본 테스트에서는 이처럼 대표적인 국내 음원 서비스인 멜론의 현재 사용성을 테스트하고 개선방향에 대해 탐구하고자 한다.

2 테스트 방법_사용성 평가 방법

테스트 기기는 모바일 환경에서 멜론 어플리케이션으로 한정하며, 필요시 PC 환경을 추가하여 테스트한다. 사용성 평가 분석 기준으로는 수행매트릭스와 이슈매트릭스를 함께 사용하여 정량적 데이터와 정성적 데이터를 모두 수집한다. 각 테스트는 공통적으로 a) 음악 정보 얻기 b) 음악 감상하기 두 영역으로 태스크를 구분하여 시행한다. 보다 구체적으로는

a) 음악 정보 얻기 : 차트 정보 / 음악 검색 - 곡 정보를 입력하여, 음악을 인식하여 / 재생 중인 음악

b) 음악 감상하기 : 플레이리스트 / 음악 재생 화면 / 음악 추천 - 멜론라디오, 멜론DJ

와 같은 기능별 태스크를 제시하여 시행한다.

수행매트릭스를 분석 기준으로 사용하는 테스트에서는 매우 구체적인 태스크 시나리오를 구성하고 태스크 구간별 수행 시간 / 성공 여부 / 에러 빈도 / 효율성(수행을 위한 최소 단계) 을 측정한다.

이슈매트릭스를 분석 기준으로 사용하는 테스트에서는 보다 자유도가 높은 테스트 시나리오를 구성하고 이를 바탕으로 긍정적 / 부정적 이슈를 모두 확인한다. a)와 b)로 구분한 영역 이외에 아티스트 채널에 관련한 이슈를 추가적으로 확인한다.

3 테스트 대상자 선정

테스터 리크루팅은 크게 멜론 서비스 사용자와 미사용자로 구분하여 시행한다. 사용자와 미사용자 그룹은 각각 1명은 유사한 서비스를 경험해보지 못한 사람(혹은 매우 적은 경험을 가진 사람), 다른 1명은 유사한 서비스를 경험해본 사람으로 2명씩 총 4명을 모집한다. 유사 서비스 경험자는 개인의 음악 경험과도 연결될 수 있다. 음악 경험이 스트리밍 서비스를 보다 적극적으로 사용하도록 하는 요인이 된다고 가정한다. 즉, 테스트 대상자 a, b, c, d는 다음과 같다.

- a. 현재 멜론을 사용하고 있으며, 음악 스트리밍 서비스를 자주 사용하는 사람(음악경험, 타 서비스 경험)
- b. 현재 멜론을 사용하고 있으며, 음악 스트리밍 서비스에 익숙하지 않은 사람(매우 한정된 기능사용 등)
- c. 현재 멜론을 사용하고 있지 않으나, 타 음악 스트리밍 서비스를 사용한 경험이 있거나 사용하고 있는 사람
- d. 현재 멜론을 사용하고 있지 않으며, 타 음악 스트리밍 서비스에도 익숙하지 않은 사람

수행매트릭스 기반의 태스크는 4명에게 동일하게 제시하며, 이슈매트릭스 기반에서의 질문은 그룹에 따라 다르게 이루어지는 부분을 포함하게 된다.

4 테스트 진행 방법

1명의 모더레이터와 1명의 테스터(각 회차별로)가 참여하며, 안드로이드 1대와 테스트 녹화를 위한 보조 장치를 사용한다. 들리는 음악을 검색하는 태스크 수행을 위해 음악을 재생하기 위한 별도의 장치(Mac)를 준비한다. 해당 태스크에서 모더레이터는 모든 테스터에게 동일하게 '솔튼페이퍼'의 '잘 자'를 PC로 플레이한다.

모더레이터는 테스트 시작 시점에 테스트의 목적과 진행 방법을 테스터에게 설명하고 사전 설문을 시행한다. 사전 설문에는 이후 음악 추천에서 만족도를 체크하기 위해 테스터가 실제로 좋아하는 아티스트 이름을 쓰는 것을 포함한다. 모더레이터가 테스트에 미치는 영향을 최소화하기 위해 미리 작성해둔 스크립트를 읽으면서 테스트를 진행한다.

5 태스크 구성

5.1 태스크 시나리오

수행매트릭스 기반과 이슈매트릭스 기반의 태스크는 공통적으로 (a) 음악 정보 얻기 (b) 음악 감상하기 를 실시하고, 만족도 등 주관적인 답을 얻고자 하는 (c) 아티스트 채널 에 대한 질문은 이슈매트릭스 기반 테스트에서 만 추가적으로 실시한다.

5.1.1 수행매트릭스

a 음악 정보 얻기 : 차트 정보 및 음악 검색

- [a-1] 실시간 차트에서 현재 멜론 차트에서 100위에 어떤 곡이 있는지 확인한다.
- [a-2] 멜론 차트에서 1998년 가요 1위곡의 제목을 확인한다.
- [a-3] 들리는 음악의 제목이 무엇인지 찾는다.
- [a-4] '10cm'의 '스토커'를 검색해서 찾는다. 곡 정보에서 가사를 확인한다.

b 음악 감상하기 : 플레이리스트 & 음악 재생 화면

- [b-1] a-4에서 검색하여 찾은 음악(스토커)을 현재 재생목록에 추가하여 감상한다.
- [b-2] 음악 재생 중에 현재 재생 목록을 확인하고, 다시 현재 재생중인 화면으로 돌아온다.
- [b-3] 현재 재생 목록 전체를 새로운 플레이리스트 'favorite'을 만들어 저장한다.
- [b-4] 현재 재생 목록 전체를 지우고 플레이리스트 'ost'를 불러와서 첫번째곡을 재생한다.

c 음악 추천 : 멜론 라디오 & 멜론DJ

- [c-1] 멜론 라디오 맞춤 채널을 재생하고, 선곡 리스트를 확인한다.
- [c-2] 선곡 리스트에서 첫번째 곡을 내 플레이리스트 'favorite'에 추가한다.
- [c-3] 멜론 라디오에서 '10cm'로 검색하여 유사곡 포함 듣기를 시행한다.
- [c-4] b-4에서의 화면(현재 재생목록)으로 돌아간다.
- [c-5] 멜론 DJ에서 인기 리스트 첫 번째에 있는 플레이리스트를 확인한다. 리스트의 상위 5곡을 현재 재생목록에 추가하고 재생한다.

5.1.2 이슈매트릭스

사전 설문에서 미리 조사한 테스터가 좋아하는 아티스트명을 사용한다.

task1 아티스트의 곡 3개를 재생한다.

task2 아티스트의 곡과 유사한 곡을 추천받아 재생목록에 추가한다.

task3 멜론 DJ에서 마음에 드는 플레이리스트를 찾아 재생목록에 추가한다.

task4 아티스트+ 채널을 전체적으로 둘러보고 떠오르는 생각을 이야기한다.

task5 주어진 태스크 이외에 평소 멜론, 혹은 타 서비스를 이용하는 시나리오가 있다면 이야기한다.

5.2 설문지

5.2.1 사전 설문지

- 좋아하는 아티스트의 이름을 써주세요.
- '나는 음악을 좋아하고 많이 듣는 편이다'? (5점 척도)
- 기사용자(테스터 a, b) : 사용해본 경험이 있는 스트리밍 서비스는 무엇이 있나요? 멜론을 선택한 이유는?
- 미사용자(테스터 c, d) : 멜론을 사용하지 않는 이유(혹은 스트리밍 자체를 사용하지 않는 이유)는 무엇인가요?

5.2.2 사후 설문지

- 원하는 음악을 찾고 재생목록에 추가하는 과정은 편리했나요? (5점척도)
- 음악추천기능은 만족도가 높았나요(취향에 맞는 음악을 추천받을 수 있었나요)? (5점척도)
- 멀티태스킹이 편리하다고 느껴지나요? ex.음악 재생 중 정보 검색, 메뉴 탭 간의 이동 등 (5점척도)
- 멜론이 현재 제공하고 있는 기능이 충분하다고 느껴지나요? 이런 기능이 있으면 좋을텐데..라고 생각한 것이 있었나요?(주관식)
- 멜론을 사용해본 결과 좋았던 점과 불편했던 점을 하나씩 써주세요. (주관식)

6 테스트 결과 분석

6.1.1 수행분석

계획한 리크루팅 대상 a-d중 P1은 d, P2는 a에 해당한다.

태스크 구간별 수행 시간 분석 결과표

(단위 : 초)

	Task a				Task b				Task c				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
P1	10	10	15	25	17	5	122	5	80	3	11	64	32
P2	7	6	10	41	6	3	40	13	7	6	16	15	22
평균	8.5	8	12.5	33	11.5	4	81	9	43.5	4.5	13.5	39.5	27

태스크 구간별 성공 여부 분석 결과표

(1 : 성공 0 : 실패)

	Task a				Task b				Task c				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
P1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
P2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
평균	1	1	1	0.5	1	1	0.5	1	0.5	1	1	1	1

태스크 구간별 에러 빈도 분석 결과표

	Task a				Task b				Task c				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
P1	-	-	-	E	-	-	E	-	E	-	-	E	-
P2	-	-	-	E	-	-	-	-	-	-	-	-	-

태스크 구간별 효율성(수행을 위한 최소 단계) 분석 결과표

(단위 : 탭 수)

	Task a				Task b				Task c				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
최소 단계	1	4	2	1	4	2	4	3	4	3	3	3	6
P1	1	4	3	4	4	2	17	3	16	3	3	13	6
P2	1	4	2	8	4	2	11	3	4	3	3	7	6
평균	1	4	2.5	6	4	2	14	3	10	3	3	10	6

6.1.2 에러 발생 요인 분석

Task a-4 '10cm'의 '스토커'를 검색해서 찾는다. 곡 정보에서 가사를 확인한다.

- '곡 정보' 기능의 존재를 정확히 인식하지 못함.
- 곡 정보를 보기 위해 클릭해야 하는 버튼 모양의 문제.
- 가사로 검색하기 기능(검색 결과창에서 동일한 depth에 있는 탭 메뉴)을 검색해서 나온 곡의 가사를 확인하는 기능으로 착각하는 이슈가 발생.
- 평상시에는 곡을 재생하기 위해 스트리밍을 사용하고 가사 등의 곡 정보를 단순히 확인하기 위해서는 사용하지 않기 때문에 이슈의 중요도는 낮음.

Task b-3 현재 재생 목록 전체를 새로운 플레이리스트 'favorite'을 만들어 저장한다.

- '플레이리스트 만들기'가 목표였기 때문에 플레이리스트 메뉴에 가야하는 것으로 예상하는 오류가 발생.(실제로는 현재 재생 목록의 '편집'버튼을 눌러서 목표를 달성할 수 있다.)
- '편집'버튼의 labeling 이슈 : 현재 재생 목록을 편집한다는 것이 어떤 기능들을 담고 있는지 정확히 인식할 수 없어서 누르지 않는다.

Task c-1 멜론 라디오 맞춤 채널을 재생하고, 선곡 리스트를 확인한다.

- 라디오 채널 메뉴의 labeling 이슈 : '추천채널', '마이채널' 과 같은 탭메뉴가 일차로 눈에 들어왔기 때문에 맞춤 채널도 같은 계층의 메뉴로 있을 것으로 인식되었다. 또한 '맞춤채널'과 '마이채널'의 차이를 설명 없이 한번에 알아채기 어려워하는 이슈도 발생.
- 맞춤 채널의 경우 홈 화면에 바로 노출되어 있다. 기존 사용자의 경우는 이 사실을 이미 알고 홈화면에서 바로 클릭하였고 신규 사용자는 멜론 라디오 메뉴로 들어가서 탐색을 시작하고, 탐색 과정에서도 혼란이 발생하여 수행매트릭스 상에서 큰 차이를 보인다.
- 리스트 아이콘을 누르면 현재 재생목록에서와 마찬가지로 바로 곡 목록으로 갈 것으로 기대했는데 한 depth가 더 있어서 당황스럽다는 의견.
- 채널이 너무 많아서 오히려 선택에 방해가 된다는 의견.

Task c-4 멜론 라디오에서 현재 재생목록 화면으로 돌아간다.

- 라디오off버튼이 누르기 위한(작동하는) 버튼으로 보이지 않는다. 기존 사용자와 신규 사용자 모두 원래 재생 목록 화면에서 동일한 위치에 버튼이 있었던 것을 기억하여 눌러보았을 뿐, 라디오에 대한 제어를 기대하고 클릭하지는 않았다.

6.2 이슈분석

task1 아티스트의 곡 3개를 재생한다.

“maroon5는 뭔가 그런게 없는거같은데, 뭔가 똑같은, 아 불편했나 이게?(가웃) 근데 이게 필요할때도 있고 안필요할때도 있는 거같아요 똑같은 이름에 앨범만 다른것들이 자주 나오는....”
“아아....그래미 모음 이런거?”
“네네(맞장구) 한국인이 좋아하는 팝송 뭐...계속 뜨고(웃음)”

“아...맞아요 좀 유명한 사람들이면 그런거같아요. 리메이크도 많고.”
(끄덕끄덕)

부정적 이슈

원하는 곡을 찾을 때 중복되는 결과로 방해받는 경우가 발생한다.

task2 아티스트의 곡과 유사한 곡을 추천받아 재생목록에 추가한다.

“윤미래 곡이랑 비슷한 노래 듣고싶다는 생각한 적 있어요? 이런 느낌의 노래를 추천받고 싶다 하는,”

“아..그런거 있죠. 그래서 옛날에 그거 썼어요, 비트”

“여기도 있어요 멜론 라디오 기능으로, 아티스트로 라디오 듣기”

“어, 여기 있다고?(...) 그런거 없는데요...? 어떻게 검색하는 거지...?(여러 메뉴를 배회, 방황)”

“아까 수행매트릭스라고 드렸던 태스크 중에 있었어요. 유사곡 포함 듣기 라고”

“어...?(의문) 아...(깨달음) 이게 그건지 몰랐어요. 유사곡이라는게 뭐지, 아티스트에 유사곡이 어떻게 있죠? (...) 이름이 이상한 거같아요(못마땅한 표정)”

“음..(끄덕끄덕)..어? 그러면 그럼에도 불구하고(DJ의 만족도가 더 높은 상황) 라디오를 더 잘 쓰는 이유가 뭐죠ㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋ
ㅋ”

“앗ㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋ그럼에도 불구하고 라디오를 쓰는 이유는.....(고민)어.....ㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋㅋ
ㅋㅋ(멋쩍은 웃음)”

“편리해서?”

“편리...어.....아!(깨달음) U가 예뻐요. U가 진짜, 진짜 예뻐요. 멜론 기존에 비해서 정말 예쁜거같아요. 맞아요 그래서 쓰는거같
아요. 그래서 사람들한테 계속 추천했어요 멜론 라디오 맞춤채널 U가 진짜 예쁘다고. (...)저는 오히려 달라서 새로운 기분? 그래
서 좀 더 나에게 맞춰줬다 이런 느낌이 좀 강한거같아요.”

“뭔가 새로 개발해서, 새로 열심히 만들고 있는 새로운 서비스라는 느낌?”

“네네 맞아요 그런거.”

“그러면 maroon5의 곡과 유사한 곡을 추천받아서 재생목록에 추가해주세요. 어떤 방식을 선호하나요?”

“저는 아까 멜론 라디오에 가서,”

“아 라디오를 평소에 쓰나요?”

“네, 좀 좋아하는 편이에요. 이거때문에 멜론 하는거같아요. “

“그럼 maroon5를 검색해서 라디오를 듣는거예요?”

“네”

“현재 재생중인 음악이 마음에 들어서 거기에서 라디오로 가본적이 있어요?”

“...어.....그게 무슨말이죠?”

“현재 재생중인 화면에서 그 곡으로 라디오를 만들 수가 있어요. 알고 있나요?”

“아아.....!(충격) 헐 몰랐어요.”

“현재 재생중인 음악이 마음에 들면, 그걸로 리스트를 만드는건데..”

“오오....(감탄)”

“플레이 화면을 보시면, (라디오 아이콘을 가리켜 알려줌) 여기에 라디오가 있거든요.”

“아아..이거구나. 오오!(감탄) 헐.”

“그러면 그 곡을 기준을 만들어줘요. “

“헐 대박이다. 멜론이 좋네요.”

“ㅋㅋㅋ아, 라디오는 알고있고 쓰는데 재생목록에서 써본적은 없군요.”

“네.”

“따로 라디오에 들어가서 쓰나요?”

“네 그랬던 것 같아요 저는.”

“그럼 라디오로 리스트를 만들지는 않아요? 그냥 라디오는 라디오인가요?”

“저는 라디오로 리스트를 만들 수 있는지 몰랐어요. 그냥 항상 맞춤채널만 많이 쓴거 같아요.”

부정적 이슈

학습성 : 신규 사용자가 필요한 기능이 있는지, 어디에 있는지 스스로 알기 어렵다.

labeling의 문제 : 라디오 채널 이름과 더불어서 라디오의 세부 기능명도 기존 유저가 아닌 경우 정확히 어떤 기능인지 혼동이 발생할 수 있다.

편리성 : 라디오와 멜론 내 다른 서비스 간의 동기화/멀티태스킹이 어렵다.

긍정적 이슈

라디오의 새로운 느낌이 멜론 서비스 자체에 대한 긍정적 인상을 남긴다.

task3 멜론 DJ에서 마음에 드는 플레이리스트를 찾아 재생목록에 추가한다.

(라디오와 DJ를 비교한다)

“총맞은것처럼? (야유)에이요...이게 어떻게...(다음곡으로 넘긴다)어? 박정현, 음 이건 좀(약간 흡족), 에일리? 알리? 알리... 음 근데 별로 만족스럽지 못한데요? 알고리즘이 뭐야 도대체(못마땅못마땅) 아 근데 좀 비슷하기도 하다. 근데 전 이런걸 원하지 않아요. 이젠 뭐 분위기 비슷한 그런걸 찾는거같은데, 음...”

“그런 서비스는 원하지 않아요?”

“네(단호)”

“그럼 멜론DJ는 원지 알고 태스크 수행했었어요 아까?”

“그것도 모르죠”

“DJ는 사람들이 플레이리스트를 만들어서 그걸 공유하는건데,”

“아...어 그런거 웹서비스 하나 만든거 있었는데, 좋다고 생각했었거든요? 되게 아마추어가 만든거같은거 있었는데, 한 사용자만 명쯤 되는거? 아 이런거 신선하다 싶었던거 있었어요. 만든지 좀 됐는데도 만명쯤밖에 안되서 성공은 못했지만. (멜론DJ 메뉴로 이동해서 플레이하고 꽤나 만족스러운 표정)”

“이것과 라디오의 차이가 뭐예요? 라디오는 왜그렇게 못마땅해요?”

“라디오는 어떤 개인의 취향에 따라서 선택하는 노래가 아니라, 그냥 대중 이런거 좋아하는 사람들 해서 뭉뚱그려서 만든거였는데, 저는 원래 옛날에 음악을 찾을때도 음악을 검색해서 그걸 포스팅한 블로거가 포스팅한 다른 곡들을 봤어요. 아 이런노래 좋아하는 사람이면 좋은 노래 좋아하겠지-해서. 그래서 이런거는 좀 믿을 수 있는거 같아요. “

“그럼 라디오 말고 DJ에서 플레이리스트를 듣는건 괜찮은거 같아요?”

“음....이거는....(고심) 이거는 좀 괜찮은거 같아요. 그 뭐냐, 비트에서도 어..좀 유명한 가수들이 곡 리스트를 만든게 있었는데, 저는 그것만 들었어요.”

“아, 그러면 dJ랑 라디오 중에는 추천받을때 뭐가 더 좋아요?”

“저는...(약간 고민) DJ가 더 좋은거 같아요. DJ 그거맞죠 막 뭐 주제별로..”

“네네 아까 사람들이 리스트만들거나 하는것도 다”

“음, 네.”

“그게 더 좋은 이유는 뭐예요?”

“뭔가 사람들이 어느 시점에 어떤 감정이 들 때, 듣고싶은 노래가 있는데, 그 감정을 주제로 검색해보면 듣고싶은 노래가 많이 나오더라고요.”

“그러면 만족도가 라디오랑 DJ중에 DJ가 더 높아요?”

“네, DJ가 좀 더 높아요.”

부정적 이슈

서비스 만족도 : 곡 추천의 특성상 취향을 맞추는 측면에 있어서 라디오의 만족도가 충분하지 않다.

cf) 테스트 자체의 문제 : 라디오와 DJ 자체를 더 깊은 depth로 테스트하지 않고 전체적인 평가만을 시행하여 DJ가 정말로 만족스러운 서비스를 제공하는지 여부는 측정하기 어렵다. 라디오에 대한 상대적 평가로는 기존 사용자와 신규 사용자 모두 DJ에 더 높은 점수를 주었다.

task4 아티스트+ 채널을 전체적으로 둘러보고 떠오르는 생각을 이야기한다.

“그냥 딱 드는 생각으로는 아티스트의 최근 근황을 보여주는건가? 하는 생각이 들어요. 뭐 하나 클릭해보면, 뭐 이렇게 이상한 사람들이 많아? 방탕소년단, 맞네 그런거같아요. 근데 별로 쓸 것 같지 않은데? 그렇게 관심있는 아티스트가 많지 않거든요. 하트말든, 원상관이야.”

“ㅋㅋㅋ이게 자기가 관심있는 아티스트랑 '팬맺기'를 하면 자기가 그 아티스트 소식을 알아서 구독할 수 있게 해주거든요.”

“으음(깨달음깨달음) 저는 별로 필요없을거같아요. 이정도로 팬맺기를 할만큼 좋아하는 가수가 있으면 자연스럽게 알수있을거같은데, 이렇게까지 할 필요가 있나?”

“어차피 찾아보니까요?”

“응, 어차피 많이 듣는 사람의 노래라면 검색하면 나오니까.”

“아티스트+채널 알고있나요?”

“어..(처음 들었다는 표정) 아니요”

“(아티스트+채널에 대한 설명) 아티스트+ 채널을 찾아볼래요? 아티스트+ 라고 써져 있어요”

(메뉴를 찾는데 조금 시간이 걸린다)

“아아 이거구나. 이거 아티스트별로 약간....자기...앨범이나 노래 업데이트 하는 곳인거같은데. 거미면..거미거만 있는 그런거? 인거같네요.”

“이런걸 하고 있는지 알고 있었어요 멜론에서?”

“네, 대충 알고는 있었는데 별로 안썼던거같아요.”

“어..그럼 제가 어느 아티스트를 제일 많이 들었나, 아니면 어느 곡을 반복해서 많이 들었나 그런거 좀 알고싶는데, 그런게 멜론에 있는지 잘 모르겠어요.”

“왜 알고싶어요?”

“어, 그냥 궁금해요ㅋㅋㅋㅋ 한국만 반복해서 들을때가 많은데, 제가 얼마나 듣는지 궁금해서.”

부정적 이슈

labeling 문제 : 아티스트+ 라는 이름이 각인되지 못하고 있다. 멜론에서 이러한 서비스를 하고있다는 사실만 알고 있고 아티스트+라는 메뉴가 그 서비스라는 것이 인식되지 못하고 있는 것으로 추정.

메뉴 구성 문제 : 아티스트+ 채널에 대해 인식 한 뒤에 찾는 데에 혼동/어려움이 있다. 하단 메인메뉴 5개 중에 있음에도 불구하고 신규 사용자와 기존 사용자 모두 어디에서 찾을지 예측하지 못했다.

단순히 소식을 전하는 용도의 아티스트 채널의 필요성은 신규사용자와 기존사용자 모두 크게 필요성에 공감하지 못했다.