

mobile map service Usability Test

141034 shinyoung @NEXT

## 테스트 목표

"지도는 다음이지!" 를 검증한다  
information으로서의 지도와 함께  
contents로서의 지도에 대한  
이슈를 발견한다

## 테스트 대상자 선정

안드로이드 환경에서 지도앱을 사용하고 있는 사람.  
네이버 지도와 다음 지도를 각각 한 번 이상 써본 경험이 있는 사람.  
두 서비스 중 하나를 선택하여 일상적으로 사용하고 있는 사람.  
(‘일상적’은 주 4회 이상 지도앱에서 태스크 수행하는 것을 임의의 기준으로 한다.)  
분석의 범위를 제한하기 위해 대중교통 이용자로 한정한다.  
  
선택하여 현재 사용하고 있는 서비스가  
다음 지도인 사람(Pd) 2명, 네이버 지도(Pn)인 사람 2명. 총 4명.

## 테스트 진행 방법

모더레이터와 테스터가 일대일로 일정한 공간 안에서 테스트를 진행한다. 익숙하지 않은 기기를 사용할 경우 서비스 외적인 요인으로 발생할 수 있는 에러가 있으므로, 이를 방지하기 위해 테스터 본인 소유의 휴대폰을 사용한다.

사전설문을 통해 현재 사용하는 서비스를 선택한 이유, 주로 사용하는 기능, '주변'검색 기능 사용경험 등을 조사한다.

사전설문이 완료되면 사전설문에 대한 질의응답을 간단히 수행한 뒤, 테스터가 주어진 태스크를 수행하도록 한다. 각 태스크를 시작할 때 안내를 위해 모더레이터가 태스크의 요구사항을 소리내어 읽는다. 태스크 수행 과정은 사전에 동의를 얻고 녹화한다.

태스크 수행이 완료되면 모더레이터는 '코스'기능에 대한 mockup을 테스터에게 설명하고 피드백을 받는다.

## Task list : 네이버 지도

### [task1-1] 대중교통 길찾기

- 1 네이버 지도앱을 실행한다.
- 2 '길찾기' 메뉴에 들어간다.
- 3 출발지를 '강남역(2호선)'으로 지정한다.
- 4 도착지를 '국립현대미술관 서울관'으로 지정한다.
- 5 '대중교통' 버튼을 눌러서 대중교통 길찾기를 수행한다.(경로 리스트가 결과로 나오는 것을 확인한다)

### [task1-2] 버스 정보 확인하기

- 6 길찾기 검색 결과에서 '버스'버튼을 눌러 버스로만 가는 경로 결과 페이지로 이동한다.
- 7 첫번째 검색결과를 클릭한다.
- 8 클릭하여 들어간 상세 경로에서 471번 버스가 몇 분 뒤에 도착하는지 말한다.

### [task 2] '주변' 검색

- 1 '지도'메뉴에서 '국립현대미술관 서울관'을 검색한다.
- 2 검색결과 화면이 뜨면 지도 부분을 클릭한다.
- 3 화면 하단 왼쪽에 뜨는 '주변'버튼을 클릭한다.
- 4 '음식점'을 클릭한 뒤 '일식'을 클릭한다.
- 5 첫번째 가게를 클릭한다.

## Task list : 다음 지도

### [task1-1] 대중교통 길찾기

- 1 다음 지도앱을 실행한다.
- 2 화면 하단 '길찾기' 버튼을 클릭한다.
- 3 출발지를 '강남역(2호선)'으로 지정한다.
- 4 도착지를 '국립현대미술관 서울관'으로 지정한다.
- 5 '대중교통 길찾기' 버튼을 눌러서 대중교통 길찾기를 수행한다.(경로 리스트가 결과로 나오는 것을 확인한다)

### [task1-2] 버스 정보 확인하기

- 6 길찾기 검색 결과에서 '버스'버튼을 눌러 버스로만 가는 경로 결과 페이지로 이동한다.
- 7 두번째 검색결과에서 471번 버스가 몇 분 뒤에 도착하는지 말한다.

### [task 2] '주변' 검색

- 1 '검색'메뉴에서 '국립현대미술관 서울관'을 검색한다.
- 2 검색결과 화면이 뜨면 검색창을 다시 클릭한다.
- 3 검색창 아래에 '맛집'을 클릭한다.
- 4 검색결과에서 첫번째 가게를 클릭한다.

## Task 수행 분석

1-1 : 대중교통 길찾기 | 1-2 : 버스정보 확인 | 2-1 : '주변'검색

### 수행시간 (단위 : 초)

	1-1	1-2	2-1
Pn1	42	9	20
Pn2	27	8	38
평균	34.5	8.5	29
Pd1	60	4	14
Pd2	34	19 (3)	17
평균	47	11.5(3.5)	15.5

### tap 수 (단위 : 회)

	1-1	1-2	2-1
Pn1	8	3	8
Pn2	8	3	14
평균	8	3	11
Pd1	15	1	5
Pd2	8	6	5
평균	11.5	3.5	5

### 에러 발생 수 (단위 : 회)

	1-1	1-2	2-1
Pn1	0	0	0
Pn2	0	0	3
Pd1	2	0	0
Pd2	0	0	0

## Task 수행 분석 : 관찰된 사실

1-1 대중교통 길찾기 에서는 네이버 지도 유저가 다음 지도 유저보다 빠른 시간 안에 동일한 태스크를 완료하였다. 그러나 Pd1의 에러로 인한 수행시간 증가폭이 크기 때문에 네이버 지도의 사용성이 명확하게 더 좋다고 하기는 어렵다.

1-2 버스정보 확인과 2-1 주변검색에서는 다음 지도 유저의 수행시간이 보다 짧았다.

Pd2의 1-2에서는 실시간 교통상황 반영으로 인해 태스크에 지정되어 어있던 버스가 리스트에 보이는 것과 달라 tap수가 증가하는 에러가 발생하여, 조건을 수정하여 다시 수행하도록 하였다.

Pn2 2-1의 경우 태스크를 단계별로 설명한 뒤에도 '주변'버튼이 노출되지 않아 당황하다가, '주변'버튼을 찾기 위해 여기저기 눌러보는 과정에서 tap수가 증가하였다.

Pd1 1-1 의 경우 '강남역'에 대한 검색결과가 여러번 반복하여 잘못 나오는 문제가 발생하여 검색을 다시 수행하기 위해 수행시간, tap 수, 에러 발생 수가 모두 증가하였다.

앞서 언급한 바와 같이,  
Pn2 2-1 : '주변'버튼 탐색 에러  
Pd1 1-1 : 검색결과 에러

## Task 수행 분석 : 이슈

### Task1 대중교통 길찾기

모든 테스트 참가자들이 공통으로 가장 자주 사용하는 기능인 '길찾기'과정에서는 네이버와 다음 사이에 큰 차이가 없었다. Pd1의 검색결과 오류로 인한 tap 수 증가 이외에는 대중교통 길찾기 태스크를 수행하기 위한 tap수 역시 두 서비스가 동일하며, 실제 사용자가 사용할 때에도 두 서비스에서 동일하게 나타난다.

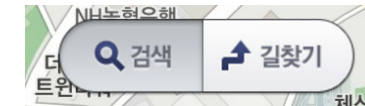
또한 모든 테스트 참가자가 '출발'지에서 '도착'지까지의 길찾기 과정에서는 별다른 불편을 느낀 적이 없다고 답하였다.



최근이용 기록이 없습니다.

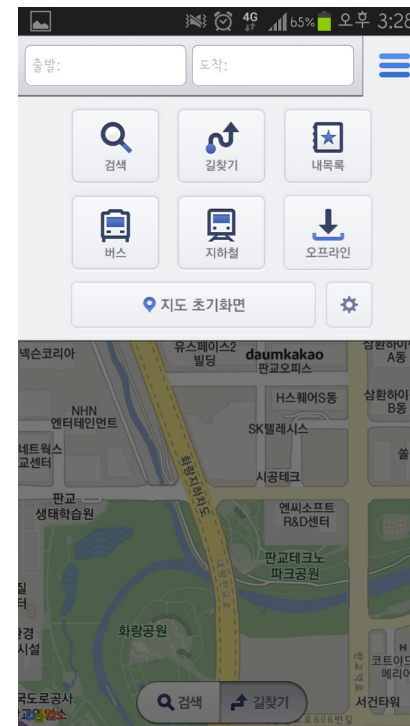


덧붙여 테스터 본인 소유의 휴대폰으로 태스크를 수행하도록 하였는데, 마지막으로 쓴 기능이 모두 길찾기였기 때문에 태스크 목록에 포함되어 있는 추가적인 메뉴이동 과정이 불필요했다.



메뉴이동 측면에서 다음지도가 지도 상에서도 전면에서 검색/길찾기 버튼을 노출시켜주고 있어 사용성이 높을 것으로 예상하였으나 모든 참가자가 기본 화면이 이미 길찾기로 지정되어 있는 상황이어서 이 측면에서 차이가 발생하지 않았다.

즉, 다른 메뉴에서 '길찾기' 메뉴로 이동하여 길찾기를 수행할 경우 실제 tap 수가 네이버 지도보다 다음 지도가 적지만 실제 사용자들이 길찾기를 지도앱의 주기능으로 사용하고 있기 때문에 메뉴 이동 상황 자체가 드물게 발생함을 알 수 있었다.

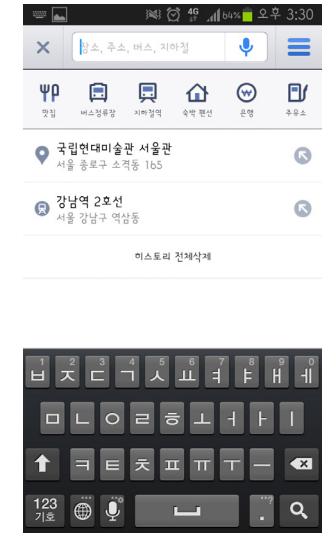
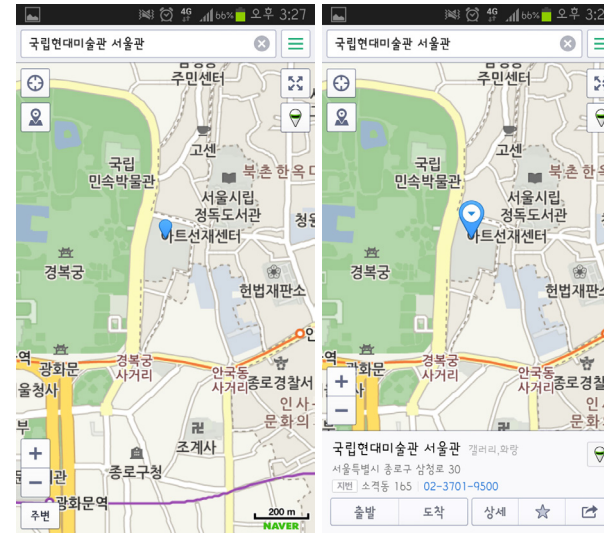


## Task 수행 분석 : 이슈

### Task2 버스정보 확인하기

다음지도에서는 길찾기 검색결과 리스트 화면에서 버스 도착시간 정보를 바로 노출시키고 있기 때문에, 버스정보 확인까지 걸리는 시간과 필요한 tap수가 명확하게 네이버보다 적었다.

네이버 지도 사용자가 특별히 이에 대해 불편을 느끼고 있지는 않았다. 후에 다음 지도에서 바로 노출되는 것을 보여주었을 때 더 편리할 것 같다고 응답하였으나, 사용서비스를 바꿀만큼의 유인은 되지 않았다.



### Task3 '주변' 검색

네이버 지도의 경우 지난 테스트에서 '주변'버튼을 찾기가 직관적이지 않았던 문제가 있어서, 태스크에서 '주변'버튼을 찾는 과정을 상세히 명시하였음에도 불구하고 '주변'버튼을 찾지 못하고 당황하는 에러가 발생하였다. 또한 바로 찾았다 하더라도 원하는 결과까지 도달하는 tap수가 평균적으로 다음 지도의 2배임을 알 수 있다.

그러나 다음 지도에서도, "검색창을 다시 누른다고?"와 같은 의문이 있었으며, '주변'기능 자체에 대한 필요성에서는 크게 긍정적이지 않았다. 주변기능 아이콘 자체는 네이버보다 노출되어있기 때문에 인지는 하고 있었으나, 실제로 잘 사용하지는 않고 있었다.

이는 태스크가 음식점을 찾는 것이었기 때문에 더욱 그러했으며, 지도에서 음식점을 추천해주면 무슨 기준으로 추천하는지 여기가 어떤 곳인지 등을 전혀 알 수 없어서 신뢰할 수 없다는 것이 모든 테스트의 공통된 답변이었다.

'주변'검색 기능을 유용하다고 생각하는 상황은 주로 사용자가 명확하게 정보를 알고있고, 위치만 모르는 경우였다. 예를 들어 은행, 프랜차이즈 카페 등.

## Task 분석에 따른 결론

### 1 "지도는 다음이지!"

일반 사용자가 가장 일상적으로 사용하는 기능을 위주로 수행매트릭스를 적용하여 분석한 결과, 다음 지도 서비스가 네이버 지도보다 사용성이 앞서는 것을 알 수 있었다.

그러나 본 테스트에 앞서 아이폰 유저를 대상으로 하였을 때에는 다음 지도에서 뒤로 가기 버튼 이슈, 현재 iOS 버전의 디자인 가이드와 맞지 않는 UI 등의 이슈 등이 발생하였음을 밝혀둔다. 즉, 본 테스트의 결과는 (a)대중교통을 일상적인 교통수단으로 사용하는 (b)안드로이드 유저에 한하여 적용된다.

### 2 그럼 다들 네이버 대신 다음을 쓸까?

테스트 결과 다음 지도의 사용성이 더 좋았던 것은 사실이나, 그렇다고 네이버 지도 사용자가 큰 불편을 토로했던 것은 아니다. 테스트 참가자들은 '대중교통 길찾기'와 '노선도 확인'과 같은 일상적인 태스크 상황에서 본인이 사용하고 있는 서비스에 만족을 표했으며 현재의 익숙한 방식이 편하기 때문에 특별한 이유가 없는 한 서비스를 바꿀 의향은 없다고 응답하였다.

즉, 태스크 완료 이후에 다음 지도의 사용성이 더 좋다는 결과를 알려주었음에도 다음 지도로 사용 서비스를 바꾸고자 하는 네이버 지도 유저는 없었다.

현재 다음 지도 유저가, 이전에 네이버 지도 길찾기 결과가 1-2회 크게 틀렸던 경험이 있어서 사용 서비스를 바꾸었다는 응답은 있었다. 이 외에도 이슈 매트릭스 수행 중 수집된 정보에 따르면 지도 서비스의 사용성 자체의 이슈가 아닌 제공되는 지도 정보에 의해 서비스 이탈이 발생하는 것을 알 수 있었다.

또한 네이버 지도 서비스 유입 경로에 대한 질의응답을 수행한 결과,

1 네이버 블로그 검색 중 내용에 지도가 있으면 자연스럽게 네이버 지도로 연결되어서,

2 그냥 네이버가 익숙해서 당연히,

와 같은 두 가지 이유로 네이버 지도를 사용하게 되었음을 알 수 있었다.

따라서 정보로서의 지도 서비스 사용성과 관계 없이, 네이버와 다음 자체의 브랜드 인지도와 친밀도 상의 문제가 더욱 심각한 것으로 보인다. (다만 본 테스트에서 분석되지 않은 자동차 길찾기, 혹은 보다 지역적인 영역에서의 도보 길찾기 등 다른 기능에서는 다른 사용성 분석 결과가 나올 수 있음을 명시해둔다.)

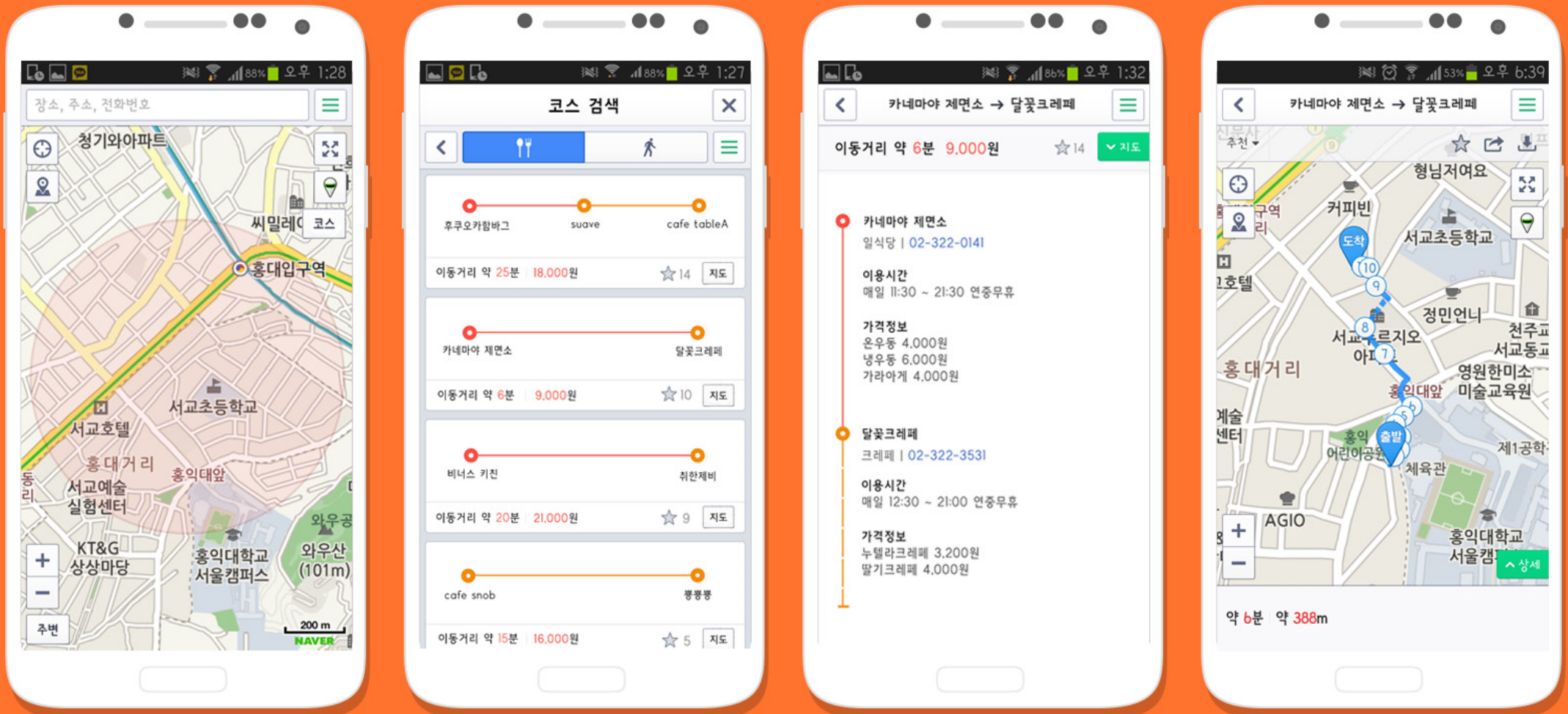
이것으로 정보(information)로서의 지도 서비스 평가를 마치고, 추가적으로 콘텐츠(contents)로서의 지도 서비스 제안을 진행하였다. (다음 장, '코스'기능 목업)



## feedback : '코스'기능 mockup

'주변' 기능의 변형으로 '코스'기능에 대한 mockup을 제작하여 피드백을 추가적으로 받았다.

mockup image





## feedback

1 '코스' 기능이 추가될 경우 유용할 것 같습니다?

2 기존에 '어디까지?'를 해결하기 위해 사용하는 방법 대신 사용 할 수 있을 것 같습니다?  
를 기본 질문으로 하여 자유롭게 의견을 받았다.

잘되면 좋을것같은데? 알아보기 편해서. 그러니까 이룰테면.. 좋아 산책코스같은걸 내가 인터넷 검색을 통해서 찾는다고 하면.. 홍대 산책코스면 누가 막 이런식으로 주저리주저리 블로그를 써놔겠지 근데 그런 정보가 필요할 수도 있지만 이렇게 간략하게 표시된 정보가 있으면 그걸로도 좋을 것 같긴 해

좋은 것 같긴 한데...내가 쓰겠냐? 아냐 나는 산책을 안하니까 안쓸거고, 데이트코스같은걸 볼 수 있는 것 같아.

유용할 것 같다. 근데 코스가 어디까지 제공되는거지. 그냥 가게 뿐만 아니라 산책로라든가 근데 이거 사람들이 올린다는 거지, 나는..사용할 수 있을 것 같아. 사람들이 올린다는게 어느정도 중요 포인트야. 사람들이 올렸는데 공감 많이 받는다고 하면 나는 신뢰할 수 있을 것 같아.

근데 이걸 활발하게 올릴거냐 하는건 좀 다른문제인거같아. 유인이 없어. 블로그는 그냥 자기거로 남는건데 여기에 올리면 뭔가 그런 것도 아니고. 사람들이 실제로 활발하게 올린다면 사용할 것 같아.

이것보다 블로그 검색결과를 통합시켜주는게 더 유용할것같다. 주변 검색을 하면 음식점 결과 목록이 쭉 나오고 그걸 누르면 그 가게에 대한 블로그 글들이 나오는 식? 아 근데 주변 검색 자체도 무슨 기준인지를 모르니까... 목록에 있는 별표같은거 있으면 좋을거같아요.

이것도, 별표 있어도, 광고같고..믿을 수 없어. 무슨 기준인지. 나는 내가 블로그 글 볼때 이게 광고인지 그냥 화나서 쓴건지 진짜 추천해주고싶어서 쓴건지 이런거 판단하는 내 기준이 있는데, 요약본이면 그렇게 판단할 만한 충분한 자료가 없어서 못믿겠어. 블로그 검색...뭐 아주 만족하는 건 아닌데 그래도 괜찮아. 이게 그걸 대체할 수 있을 것 같지는 않아.

블로그에 가면 코스 위주로 설명이 되어있는건 아니고 가게 하나하나만 설명이 되어있으니까 코스를 짜려고하면 다 여러번 검색을 해야 해서 해야하는데 그런게 좋은거같고.

어떤 필터링이 되고 있다는 정보도 주어진다면 신뢰도가 올라갈 것 같아요. 메뉴에 대한 사진 정도는 더 있으면 좋을거같아요 리뷰보다는 사진이 중요한거같아요 리뷰는 믿을 수가 없어서. 사진은 믿을 만해요. 블로그도 사진위주로 봐요. 가격이랑 사진. 메뉴판.

유용하다. 귀찮게 거리를 내가 안타저도 돼  
내가. 홍대에서 만나기로 했어, 그러면 홍대 안에는 가게가 정  
말 많고, 여기에서 저기 뭐 어떤건 카페거리에 있고 어떤건 저기 있  
고...괜찮은데 먼 것들이 있어. 그럴때? 코스를 내가 짤때, 뭘 먹고나  
서 또 어딜 갈때.

이것도 좀 광고같아...어떤 기준으로 뽑는  
거야.(추천수 설명 이후) 그러면..솔직히 안가. 왜냐면 나는 사람이  
많은 곳을 싫어해. 사람이 엄청 많을 것 아냐, 모두 저 코스로 움직일  
거 아냐.

나같은 경우는 사람 많고 대세 이런걸 별로 안좋아해서, 이  
코스를 그대로 따르지는 않을 것 같아. 근데 참고는 할 수 있겠지.  
근데 나는 일반적인, 보편적인 사람들의 생각은 아니잖아.  
참고는 괜찮아. 딱 보고 오, 괜찮은데 했어.

대신사용.....? 무조건 이것만을 사용해야 합니까...? 지금  
은 뭔가 밥,디저트 이런식이잖아. 지금 나는 커피만 마시고 싶어. 근  
데 검색을 하면 밥을 먹은 뒤에 여길 가세요. 이런느낌이라... **완전**  
**대신은 아니고 참고용.**

이와 같은 피드백에 따라 다음과 같은 3가지 mockup 발전방향을 설  
정하고 추후에 발전시킨다.

1 사진 정보를 추가한다.

2 코스 컨텐츠 확보 경로를 확실히 하고, 어떠한 기준의 코  
스 검색 결과인지 사용자에게 직관적으로 보여줄 수 있도록 한다.

3 일행끼리 코스 공유가 가능하도록 코스 각각이 하나의 컨  
텐츠로 공유 가능하도록 한다.