



## 상품후기 사용성 향상을 위한 당근마켓 앱 UI 개선 보고서

---

미디어프로토타이핑

이혜원

# INDEX

## 1. 서비스 소개 및 개선 목적

- 1-1. 서비스 소개
- 1-2. 앱 선정 이유 및 서비스 개선 목적

## 2. 사용성테스트

- 2-1. 사용성 테스트 정의
- 2-2. 사용성 테스트 주제
- 2-3. 사용성테스트 진행의 주사용자 분석
- 2-4. 사용성테스트 Task 및 시나리오
- 2-5. 사용성테스트 참가자
- 2-6. 사용성테스트 진행

## 3. 결과 데이터

- 3-1. 사용성 테스트 결과
- 3-2. 데이터 분석 결과
- 3-3. 문제점 분석
- 3-4. 문제점 정량화
- 3-5. 문제점 우선순위

## 4. UI 개선방안

- 4-1. 벤치마킹
- 4-2. Decision Grid

## 5. UI 개선안

- 5-1. Paper Prototype
- 5-2. 와이어프레임
- 5-3. 스토리보드
- 5-4. 디지털스토리보드

## 1.서비스 소개 및 개선 목적

1-1. 서비스 소개

1-2. 앱 선정 이유 및 서비스 개선 목적



## 1.서비스 소개 및 개선 목적

### 1-1 서비스 소개



#### 당근마켓

1. 우리 동네 중고 직거래 벼룩장터
2. 수수료가 필요 없고 지역광고 서비스가 있어서 지역 소상공인들도 많이 사용하는 추세이다.
3. 우리 동네 매물과 근처 동네 매물까지 볼 수 있다.
4. 중고거래, 지역업체, 질문답변, 부동산, 구인구직 등 지역 내에서 발생하는 생활정보 검색하고 게시자와 실시간으로 채팅 할 수 있다.
5. 중고거래는 GPS 값을 근거로 지역 인증을 받은 사용자들끼리 중고 거래를 할 수 있다.
6. 지역업체 광고는 소상공인들이 광고비를 내고 자신의 업체를 광고 할 수 있다.
7. 거래 게시글 피드, 채팅 기능을 지원한다.

## 1.서비스 소개 및 개선 목적

### 1-2. 앱 선정 이유 및 서비스 개선목적

#### 당근마켓 앱 선정 이유

- 상품에 대한 댓글 창이 보이지 않는다.
- 상점 후기를 볼 때 경로의 절차가 복잡하다.
- 상점의 UI가 한 눈에 들어오지 않는다.
- 후기를 보는 가시성이 떨어진다.
- 비매너 평가는 다른 사람에게는 보이지 않는다.

후기를 볼 때 번거로운 절차가 많아 접근성이 낮은 문제를 해결하기 위해 선정하였다.

#### 당근마켓 서비스 개선 목적

목적:

- 상점 이용 후기의 접근성을 향상한다

목표:

- 상점 이용 후기를 검색하는 경로 확인하기

주제:

- 초보자도 쉽게 접근할 수 있는 상점 후기

메뉴/기능:

- 받은 매너평가 / 받은 거래후기

## 2. 사용성테스트

2-1. 사용성 테스트 정의

2-2. 사용성 테스트 주제

2-3. 사용성테스트 진행의 주사용자 분석

2-4. 사용성테스트 Task 및 시나리오

2-5. 사용성테스트 참가자

2-6. 사용성테스트 진행



## 2. 사용성테스트

### 2-1. 사용성 테스트 정의

#### 사용성 테스트 정의

사용성이란 사용자가 시스템을 얼마나 잘 편리하게 사용할 수 있는가의 측면을 말한다.

테스트 계획서는 제품이나 사이트의 성능과 기능의 상태를 알아보기 위해 테스트 계획을 세우고 작성을 하는 문서이다.

테스트 계획서는 테스트 목적, 테스트 전 선행과제, 테스트 범위, 테스트 장소 및 일정, 테스트 인원 및 참가인원 등의 항목으로 구성이 되어 있다. 테스트 계획서에 테스트 계획이 필요한 제품을 선정한 후 테스트 일정과 함께 작성을 하여야 한다.

사용성 테스트 계획서는 사용성을 측정하고 테스트하기 위한 계획을 수립하여 작성하는 문서를 말한다.

사용성 테스트 계획서에는 테스트 목적, 테스트 전 선행과제, 테스트 범위, 테스트 장소 및 일정, 테스트 인원 및 참가인원, 필요한 물품 및 장비, 테스트 방법, 테스트 후 얻고자 하는 결과 등의 내용이 작성된다.

- ✓ 사용성을 측정하고 테스트하기 위한 계획을 수립하여 작성하는 문서
- ✓ 테스트 계획서에 테스트 계획이 필요한 제품을 선정한 후 테스트 일정과 함께 명확하게 작성을 하여야 한다.

## 2. 사용성테스트

### 2-3. 사용성테스트 진행의 주사용자 분석



### 주 사용자

연령대별로는 10대와 20대는 '번개장터'를 가장 많이 사용했다. 반면 30대, 40대, 50대 이상에서는 '당근마켓'이 가장 사용자가 많은 중고거래 앱이었다.

올해 10월 기준으로 사용자 상위 10개의 중고거래 앱을 한 번이라도 이용한 순사용자는 537만 명이었으며, 사용하지 않았지만 설치하는 있는 사람은 858만 명으로 조사됐다.

537만 명의 중고거래 앱 사용자 중 10대가 7.6%, 20대가 14%, 30대가 26.5%, 40대가 29.5%, 50대 이상이 22.4%로 전체 사용자의 78%가 30대 이상이었다.

✓ 당근마켓의 주 사용자는 30대~50대

## 2. 사용성테스트

### 2-4. 사용성테스트 Task 및 시나리오



task

받은 매너평가 / 받은 거래후기

시나리오 :

음악을 들으며 출근하고 싶은 xxx님은 에어팟2세대를 구매하기 위해 당근마켓에 들어갑니다.  
당근마켓에서 에어팟2세대를 검색한 후 믿을만한 판매자인지 확인하기 위해  
상점 후기란을 찾아 해당 화면을 진행자에게 보여주세요.

## 2. 사용성테스트

### 2-5. 사용성테스트 참가자

\*타사 유사 앱 사용경험

번개장터, 중고나라, 셀잇, 네이버 블로그or카페 거래, 헬로마켓

\*중고거래 경험 유무

중고거래 앱을 사용한 적은 있지만 거래원료를 한 적이 있는가

\*모바일 숙련도

하 : 스마트폰 사용법이 어렵고 헤매서 성공하는 편이 적다, 스마트폰 사용기간 6년이하

하루동안 사용하는 스마트폰 앱 개수 3개 이하

중 : 스마트폰 기능을 헤매지만 성공하는 편이다, 스마트폰 사용 기간 7년이상

하루동안 사용하는 스마트폰 앱 개수 4개~5개

상 : 스마트폰 기능을 거의 바로 습득하는 편이다, 스마트폰 사용 기간 8년이상

하루동안 사용하는 스마트폰 앱 개수 6개 이상

| 구분    | 성별 | 연령  | *모바일 숙련도 | *타사 유사 앱 사용경험 | *중고거래 경험 | 당근마켓 사용경험 |
|-------|----|-----|----------|---------------|----------|-----------|
| 참가자 1 | 남  | 30대 | 상        | 유             | 무        | 무         |
| 참가자 2 | 여  | 40대 | 중        | 유             | 무        | 무         |
| 참가자 3 | 남  | 30대 | 상        | 유             | 무        | 무         |
| 참가자 4 | 여  | 50대 | 하        | 유             | 무        | 무         |

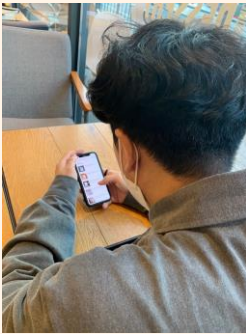
#### 참가자 정의

- ✓ 주 사용자인 30대~50대 남녀
- ✓ 중고거래 초보자
- ✓ 당근마켓 사용경험이 없는 자
- ✓ 중고거래 애플리케이션 사용경험이 있는 자

## 2. 사용성테스트

### 2-6. 사용성테스트 진행

#### 참가자 OT 후 사용성테스트 진행



참가자 1



참가자 2



참가자 3



참가자 4

\*참가자들에게 자료수집동의를 받고 진행하였다

참가자들 각각 대면으로 만나 사용성테스트를 진행하였다.  
참가자들은 당근마켓의 주 사용자 연령층으로 이루어졌고  
앞의 참가자정의에 맞는 사용자들로 참가자를 선정하였다.

### 3. 데이터 결과 분석

3-1. 사용성 테스트 데이터 수집과 분석

3-2. 데이터 분석 결과 도출

3-3. 문제점 분석

3-4. 문제점 정량화

3-5. 문제점 우선순위 도출



### 3. 데이터 결과분석

#### 3-1. 사용성 테스트 데이터 수집과 분석

##### Task Time Task : 상점 후기 찾아보기

시나리오 :

음악을 들으며 출근하고 싶은 xxx님은 에어팟2세대를 구매하기 위해 당근마켓에 들어갑니다.

당근마켓에서 에어팟2세대를 검색한 후 믿을만한 판매자인지 확인하기 위해 상점 후기란을 찾아 해당 화면을 진행자에게 보여주세요.

|      |       |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 편차   | -14초  | +31초  | -15초  | +208초 |
| 표준시간 | 참가자 1 | 참가자 2 | 참가자 3 | 참가자 4 |
| 93초  | 77초   | 124초  | 78초   | 301초  |

단위 : 초

##### Task Time 분석결과

참가자 1과 참가자 3은 **표준시간보다 15초 빨리 수행했다.**

반면, 참가자 2와 참가자 4는 표준시간보다 오래 걸렸는데 이는 참가자 1,3보다 모바일 숙련도가 낮고 타사의 유사 앱처럼 직관적으로 빠른 경로로 확인할 수가 없었기 때문이다.

특히 참가자 4는 다른 참가자 3명보다 훨씬 오래 걸려 표준시간에서 제외했다.  
참가자 4는 새로운 앱의 적응에 오랜 시간이 필요해 시나리오를 수행하면서 많이 헤매고 어려웠다.  
참가자 4는 각 레이블링의 기능을 인지하지 못했고 관련 없는 버튼을 눌러 시간이 오래 걸렸다.

### 3. 데이터 결과분석

#### 3-1. 사용성 테스트 데이터 수집과 분석

#### 성공률

Task : 상점 후기 찾아보기

시나리오 :

음악을 들으며 출근하고 싶은 xxx님은 에어팟2세대를 구매하기 위해 당근마켓에 들어갑니다.

당근마켓에서 에어팟2세대를 검색한 후 믿을 만한 판매자인지 확인하기 위해 상점 후기란을 찾아 해당 화면을 진행자에게 보여주세요.

#### 성공률

| 구분     | 시나리오    |
|--------|---------|
| 참가자 1  | P1      |
| 참가자 2  | P1      |
| 참가자 3  | P1      |
| 참가자 4  | P3      |
| 성공률(%) | 62.5(%) |

S= 100 F= 0

P1= 75 (약간헤맨후성공) P2= 50 (Task의일부분만성공) P3= 25 (진행자hint에의해성공)

S= Success / F= Failure / P= Partial Success

#### 성공률 분석결과

- 참가자의 성공률은 62.5%로 한 번에 성공한 참가자가 한 명도 없고 모두 헤맸다
- 참가자 1,2,3은 시나리오를 한 번에 이해했지만 참가자 4는 시나리오 이해도가 낮아 Task수행이 어려워 진행자 힌트를 받아 겨우 성공했다
- 참가자 4는 평소 스마트폰 사용시간이 적고 모바일 숙련도가 낮아 성공하기 어려웠다
- 참가자 모두 후기가 상품의 하단 쪽 위치로 예상했지만 후기가 없어 당황하여 헤매느라 한 번에 성공을 하지 못하였다
- 참가자들 모두 후기가 나오지 않자 뒤로 가기 버튼을 클릭하고 다른 메뉴를 선택해 시간이 지체 되느라 성공하는데 시간이 오래 걸렸다

❖ 당근마켓에서 ios와 안드로이드의 디바이스 기종에 따른 디스플레이 구성 차이는 없고 동일하다

### 3. 데이터 결과분석

#### 3-1. 사용성 테스트 데이터 수집과 분석

#### 접근경로 Task : 상점 후기 찾아보기

시나리오 :

음악을 들으며 출근하고 싶은 xxx님은 에어팟2세대를 구매하기 위해 당근마켓에 들어갑니다.

당근마켓에서 에어팟2세대를 검색한 후 믿을만한 판매자인지 확인하기 위해 상점 후기란을 찾아 해당 화면을 진행자에게 보여주세요.

#### 접근 경로

| 참가자 1                                                                 | 참가자 2                                                                                             | 참가자 3                                                                                                                | 참가자 4                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 검색- 상품 상세정보- 스크롤 위 아래로 내림- 새로고침- 뒤로 가기 클릭으로 상품정보 다시 나옴- 닉네임 클릭- 후기 찾음 | 검색- 상품 클릭- 스크롤 내림- 뒤로가기- 상품클릭- 스크롤 내림- 뒤로가기- 동네정보- 사람- 상품정보 스크롤 내림- 상품 클릭- 스크롤 내림- 매너온도 클릭- 후기 찾음 | 검색을 통하여 접근- 스크롤을 밑으로 내림- 상품창으로 다시 나옴- 스크롤을 위 아래로 내림- 상품 사진들을 넘겨봄- 다른 상품 클릭- 닉네임 클릭- 매너온도 클릭- 활동 배지 클릭- 뒤로가기- 거래후기 찾음 | 검색- 상품 상세정보- 스크롤 위아래로 내림- 관련 없는 다른 상품 클릭- 가격표 클릭- 다른 상품 클릭- 판매자의 다른 상품 클릭- 스크롤 위아래 내림- 다른 상품 클릭- 신고하기 버튼 클릭- 다른 상품 클릭- 스크롤 위 아래로 내림- (힌트제공)- 후기 목록 찾음 |

#### 접근 경로 분석 결과

- 시나리오를 수행하는데 어느 부분에서 헤맸는지 알 수 있었다.
- 매너온도를 후기로 착각하였다.
- 참가자 모두 후기를 찾는 경로를 상품의 하단에 있을 거라 예상하였지만 없어 헤맨 후에 성공하였다.
- 참가자 모두 상품 상세정보에서 스크롤을 내리고 뒤로 가기를 여러 번 반복하여 후기를 찾으려 하였다.
- 참가자4는 상품 상세정보의 하단에 판매자의 다른 상품 버튼을 누른 후 관련 없는 메뉴들을 눌러 시간이 많이 지체되고 후기를 찾는데 더 어려웠다.
- 참가자4는 다른 참가자들과 달리 모바일 숙련도가 낮고 시나리오 이해가 낮아 접근경로에서 많이 헤매 힌트를 받은 뒤 겨우 성공하였다.
- 참가자 1,2,3은 상품 상세정보 창을 여러 번 뒤에 판매자 닉네임을 발견해 판매자 프로필로 들어가서 Task를 해결하였다.
- 참가자 1,3은 다른 참가자 2,4와 달리 모바일 숙련도가 높아 시나리오 이해가 빨라서 경로를 많이 이탈하지 않고 Task를 더 빨리 수행하였다.

➡ 후기로 가는 접근성이 떨어지는 것을 알 수 있다

### 3. 데이터 결과분석

#### 3-1. 사용성 테스트 데이터 수집과 분석

#### 기능인지여부

Task : 상점 후기 찾아보기

시나리오 :

음악을 들으며 출근하고 싶은 xxx님은 에어팟2세대를 구매하기 위해 당근마켓에 들어갑니다.

당근마켓에서 에어팟2세대를 검색한 후 믿을만한 판매자인지 확인하기 위해 상점 후기란을 찾아 해당 화면을 진행자에게 보여주세요.

#### 기능 인지 성공 여부

| 참가자 1 | 참가자 2 | 참가자 3 | 참가자 4 |
|-------|-------|-------|-------|
| 인지 O  | 인지 X  | 인지 O  | 인지 X  |

#### 기능 인지 여부의 문제 심각성 수치

| 참가자 1 | 참가자 2 | 참가자 3 | 참가자 4 |
|-------|-------|-------|-------|
| P1    | P2    | P1    | P3    |

S= 100 (페이지 이탈 없이 한 번에 성공) F= 0 (실패)

P1= 75 (약간 헤맨 후 성공) P2= 50 (관련 없는 버튼 클릭) P3= 25 (진행자 hint에 의해 성공)

S= Success / F= Failure / P= Partial Success

#### 기능인지여부 분석결과

- 모바일 숙련도가 높은 참가자1,3이 기능인지를 하였지만 반복적인 화면 이동으로 시간이 지체 되었다.
- 참가자 2는 관련 없는 버튼을 클릭함으로써 참가자1,3보다 시간이 더욱 지체 돼 문제 심각성 수치가 높았다.
- 참가자 4는 모바일 숙련도가 낮고 시나리오 이해가 낮아 참가자 2보다 관련 없는 버튼을 더욱 많이 클릭해서 시간이 더 오래 지체된 것을 알 수 있었다.
- 참가자 4는 카테고리 별 레이블링 기능 유추를 거의 하지 못하였다.
- 후기를 찾는데 어떤 버튼을 클릭해야 후기가 나오는지 예측하는 것을 참가자 1,3은 인지하고 주로 상품 상세정보 창에서 찾았지만 참가자 2,4는 관련 없는 버튼을 누르며 레이블링 기능 인지를 하지 못해 문제 심각성 수치가 높았다.

❖ 당근마켓에서 ios와 안드로이드의 디바이스 기종에 따른 디스플레이 구성 차이는 없고 동일함

### 3. 데이터 결과분석

#### 3-1. 사용성 테스트 데이터 수집과 분석

##### Real voice

참가자 1

음..이거 맞나? 이거거 같은데..

참가자 2

긍정적인..., 후기란은 어디 있을까요?

참가자 3

말도 하면 안되지, 후기를 찾아야 되는 거지?, 후기가 어딴지?, 후기가 어딴어?, 판매 후기를 찾아야 하는 거잖아, 없는데? 후기 같은거?, 무조건 찾아야 되는거지?, 이렇게 후기같은거 아닐까?, 아 거래후기가 있구나?

참가자 4

이거야?, 들어가 봐야지 후기목록이 있는거지?, 뭐가 있는건가?, 후기가 있어? 없는데? 어떻게 찾아야 하는거야?, 생전 처음 해봐 이런건, 이 사이트가 정상적이라는걸 찾아내라는거야?

##### 리얼보이스 분석결과

- 참가자2,3,4는 후기를 한 번에 찾지 못하자 진행자에게 질문을 하였다.
- 참가자2,3은 진행자가 개입할 수 없단 것을 인지하고 혼자 수행하려 노력했지만 참가자4는 많이 헤매게 되어 결국 힌트를 제공하게 되었다.
- 참가자4의 리얼보이스에서 시나리오 이해를 제대로 하지 못했다는 것을 알게 되었다.
- 참가자들의 리얼보이스에서 예상했던 위치에 후기가 없자 Task 수행에 어려움을 겪는 것을 알게 되었다.

### 3. 데이터 결과분석

#### 3-1. 사용성 테스트 데이터 수집과 분석

사후 인터뷰 질문 : 당근마켓 후기목록을 찾으면서 불편했던 점이나 개선할 점이 있으셨나요?

#### 사후인터뷰

##### 참가자 1

기능이나 제공하는 정보들을 웬만하면 거의 놓치지 않는 편인데 후기를 찾는건 정말 어려웠습니다.  
중고 거래에서 충분히 신뢰와 직결될 수 있는 내용인데 따로 표시해주는게 필요하다고 생각합니다.  
이대로면 있는지도 모르는 사람이 꽤나 많을 것 같습니다.

##### 참가자 2

후기란이 따로 별도로 있었으면 좋겠어요, 찾기가 어려웠어요,  
매너온도를 들어가서 매너평거나 거래후기를 볼 수 있었기 때문에 거래 후기란이 바깥에 나와 있었으면 좋겠어요

##### 참가자 3

한 눈에 사람의 신뢰도 같은게 나왔으면 좋겠는데 익숙하지 않은 사람들은 보는게 어려울 것 같아요

##### 참가자 4

후기 목록 찾으라는 말이 무슨 말인지 잘 몰랐어요, 태스크가 어려웠어요

#### 사후 인터뷰 분석결과

- 참가자들 모두한테 후기를 찾는데 어려웠다 라는 분석 결과를 얻었다.
- 후기가 상품 상세정보 밑에 따로 나와있었으면 좋겠다는 의견을 얻었다.
- 후기를 찾을 때 여러 번의 경로를 통해 복잡하게 들어가기 때문에 후기를 찾는 어려움의 이유를 알 수 있었다.
- 참가자4는 시나리오 이해가 어려웠다는 것을 알 수 있었다.
- 매너온도를 후기로 착각하는 경우를 발견했다.

### 3. 데이터 결과분석

#### 3-2. 데이터 분석 결과도출

데이터 분석을 한 결과, 후기를 찾는 경로 어려움의 이유를 찾을 수 있었다.

- ✓ 시나리오의 '에어팟2세대'를 모르는 참가자가 있어 UT테스트를 하는데 어려움이 있었다
- ✓ 후기목록이 상품 상세정보 바로 밑에 있었으면 좋겠다는 의견들을 얻었다
- ✓ 후기 목록을 한 번에 바로 찾은 참가자가 없었다
- ✓ 후기를 찾는 경로가 판매자의 프로필로 접근해야만 볼 수 있는 접근성의 어려움이 있었다
- ✓ 매너온도를 후기로 착각한 참가자가 있었다
- ✓ 모바일 숙련도가 낮은 참가자가 높은 숙련자보다 더 헤맸다
- ✓ 레이블링 기능을 인지하지 못한 참가자는 시나리오 수행에 어려움을 겪었다
- ✓ 모든 후기의 위치를 상품 상세정보 하단에 위치 해있을거라 예상했다

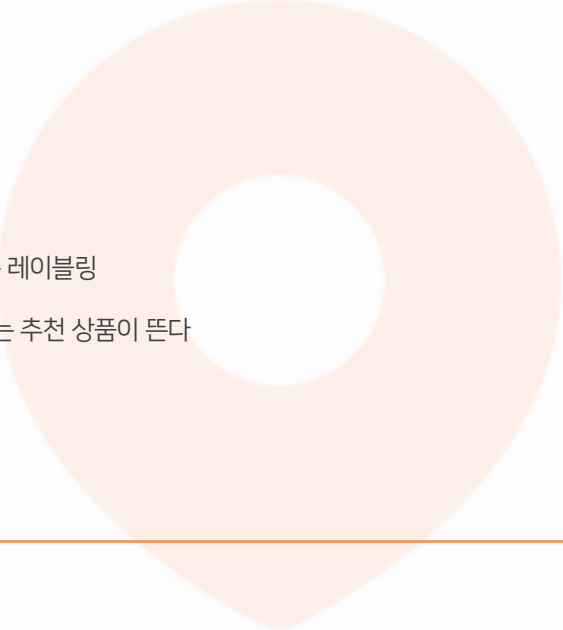


### 3. 데이터 결과분석

#### 3-3. 문제점 분석



#### 문제점

- 
1. 후기를 찾는 경로가 복잡하다
  2. 매너온도를 후기로 착각하는 헛갈리는 레이블링
  3. 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다

### 3. 데이터 결과분석

#### 3-4. 문제점 정량화

#### 범위 및 가중치 설정

※ 우선 순위 기준 ※

1. 개선 되었을 때 목적과 목표에 부합되는 문제점
2. Global이면서 가중치가 높은 것

| 문제점                             | 범위             | 가중치     | 설명                                                         |
|---------------------------------|----------------|---------|------------------------------------------------------------|
| 후기를 찾는 경로가 복잡하다                 | Global problem | Level 2 | 여러 번의 이동을 해야 후기를 찾을 수 있고<br>후기가 메뉴>프로필>안에 숨어 있어 후기를 찾기 어렵다 |
| 매너온도를 후기로 착각하는 헷갈리는 레이블링        | Local problem  | Level 3 | 다른 기능에 헷갈릴만한 레이블링 사용과<br>매너온도와 후기가 따로 떨어져 있음               |
| 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다 | Global problem | Level 1 | 사용자가 후기를 찾을 때 스크롤을 상품 상세정보창에서 내리는 행동을<br>반복함               |

Local Problem 하나의 화면, 구체적인 기능 등에 관련된 문제

Global Problem 메뉴구조, 유사 기능의 공통적인 문제

Level 1 과제의 성공을 좌우 하는 요소

Level 2 현저한 지연이나 실망을 주는 요소

Level 3 사용성에 중요치 않은 작은 영향을 주는 요소

Level 4 미묘한문제

### 3. 데이터 결과분석

#### 3-4. 문제점 정량화

목적 상점 이용 후기의 접근성을 향상한다

목표 상점 이용 후기를 검색하는 경로 확인하기

※ 우선 순위 기준 ※

1. 개선 되었을 때 목적과 목표에 부합되는 문제점

2. Global이면서 가중치가 높은 것

| 문제점                             | 범위             | 가중치     | 상세 설명                                                                                                               |
|---------------------------------|----------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 후기를 찾는 경로가 복잡하다                 | Global problem | Level 2 | 무조건 판매자의 프로필에 들어가서 또 스크롤을 내려야하는 불편함이 있고 상품 상세정보 창에 후기가 나와 있지 않아 사용자들이 더욱 헤매게 되는 원인으로 메뉴 구조를 바꿔야하는 공통적인 문제로 뽑았다.     |
| 매너온도를 후기로 착각하는 헛갈리는 레이블링        | Local problem  | Level 3 | 매너 온도랑 관련은 있지만 후기가 아니고 매너온도 속에 후기가 숨어 있다. 또한 매너온도와 후기의 거래 창이 따로 떨어져 있어 사용자들이 후기를 찾을 때 더욱 헛갈리고 번거롭다.                 |
| 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다 | Global problem | Level 1 | 사용자들이 상품 상세정보 창에서 스크롤을 반복하여 내리는 행동을 하였다. 이 문제점으로 인해 참가자들이 전부 Task를 한 번에 수행하지 못하였기 때문에 메뉴 구조를 바꿔야 하는 공통적인 문제로 판단하였다. |

Local Problem 하나의 화면, 구체적인 기능 등에 관련된 문제

Global Problem 메뉴구조, 유사 기능의 공통적인 문제

Level 1 과제의 성공을 좌우 하는 요소

Level 2 현저한 지연이나 실망을 주는 요소

Level 3 사용성에 중요치 않은 작은 영향을 주는 요소

Level 4 미묘한문제

3. 데이터 결과분석

3-5. 문제점 우선순위 도출

목적    상점 이용 후기의 접근성을 향상한다  
목표    상점 이용 후기를 검색하는 경로 확인하기



※ 우선 순위 기준 ※  
1. 개선 되었을 때 목적과 목표에 부합되는 문제점  
2. Global이면서 가중치가 높은 것

| 우선순위 | 문제점                             | 개선 시 목적과 부합하는가 | 개선 시 목표와 부합하는가 | 범위             | 가중치     |
|------|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|---------|
| 1위   | 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다 | 부합한다           | 부합한다           | Global problem | Level 1 |
| 2위   | 후기를 찾는 경로가 복잡하다                 | 부합한다           | 부합한다           | Global problem | Level 2 |
| 3위   | 매너온도를 후기로 착각하는 헛갈리는 레이블링        | 부합하지 않는다       | 부합하지 않는다       | Local problem  | Level 3 |

## 4. UI 개선방안

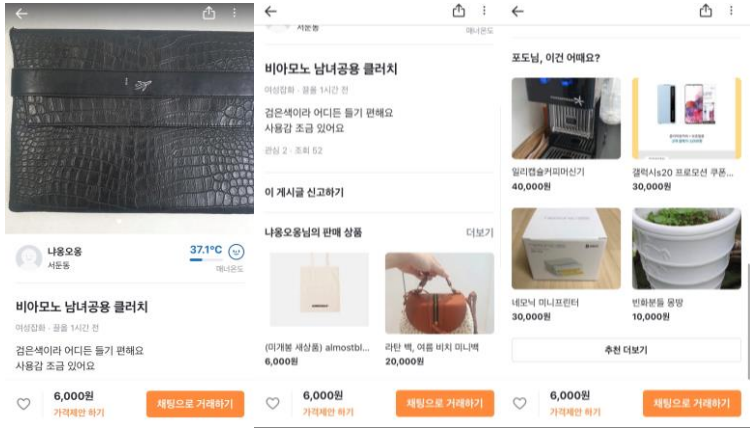
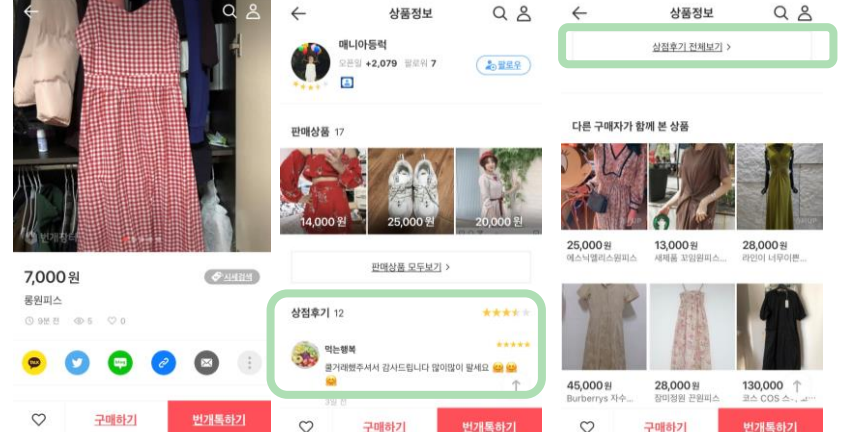
4-1. 벤치마킹

4-2. Decision Grid



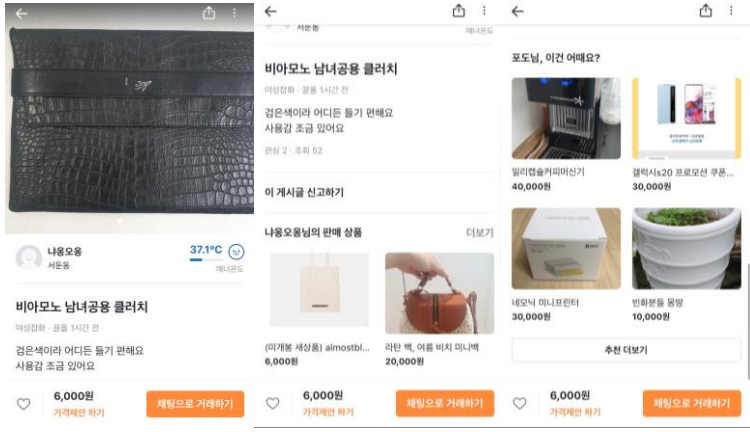
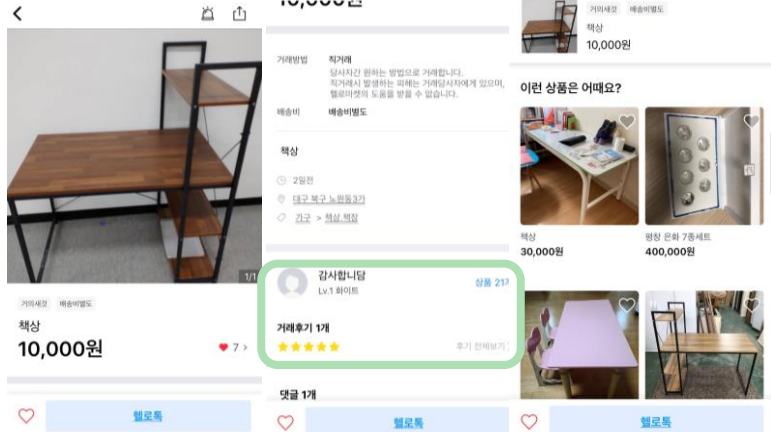
## 4. UI 개선 방안

### 4-1. 벤치마킹 자사/ 경쟁사\_1

| 문제점    | 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다                                                              |                                                                                                                                             |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 서비스명   | 당근마켓                                                                                         | 번개장터                                                                                                                                        |
| 메뉴/기능명 | 상품 상세정보/기능이 존재하지 않음                                                                          | 상품정보/ 상점후기                                                                                                                                  |
| 기능제공방법 | <p>상품을 클릭하면 상품 상세정보로 넘어간다.<br/>스크롤을 아래로 내리면 판매자의 다른 상품들이 뜨고 추천상품을 알려준다.<br/>후기는 나오지 않는다.</p> | <p>상품을 클릭하면 상품의 하단에 판매자의 프로필과 다른 판매상품, 상점후기가 차례로 나온다.<br/>그리고 최하단에 추천상품이 뜨는 형식으로 되어 있다.<br/>하지만 후기가 없을 경우 상품 정보에 후기창이 나타나지 않는다는 단점이 있다.</p> |
| 이미지    |           |                                                         |

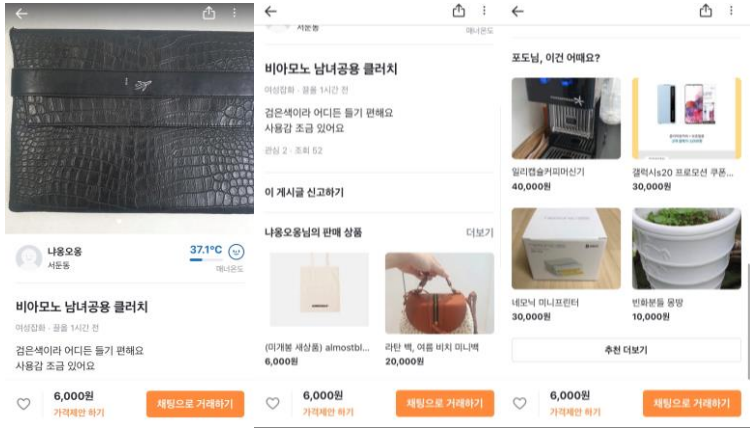
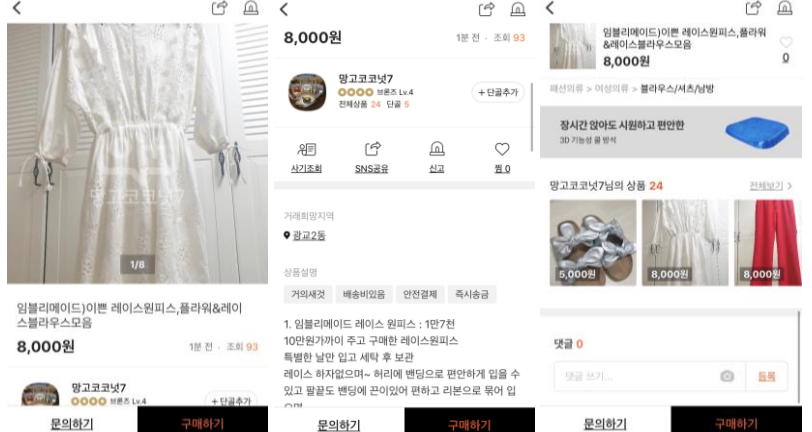
## 4. UI 개선 방안

### 4-1. 벤치마킹 자사/ 경쟁사\_2

| 문제점    | 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다                                                              |                                                                                           |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 서비스명   | 당근마켓                                                                                         | 헬로마켓                                                                                      |
| 메뉴/기능명 | 상품 상세정보/기능이 존재하지 않음                                                                          | 상품/ 거래후기                                                                                  |
| 기능제공방법 | <p>상품을 클릭하면 상품 상세정보로 넘어간다.<br/>스크롤을 아래로 내리면 판매자의 다른 상품들이 뜨고 추천상품을 알려준다.<br/>후기는 나오지 않는다.</p> | <p>상품을 클릭하면 상품상세정보와 함께 판매자의 거래후기가 뜬다.<br/>거래후기가 먼저 나온 후 제일 하단에 해당상품과 관련 있는 추천 상품이 뜬다.</p> |
| 이미지    |           |       |

## 4. UI 개선 방안

### 4-1. 벤치마킹 자사/ 경쟁사\_3

|        |                                                                                              |                                                                                                                             |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 문제점    | 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다                                                              |                                                                                                                             |
| 서비스명   | 당근마켓                                                                                         | 중고나라                                                                                                                        |
| 메뉴/기능명 | 상품 상세정보/기능이 존재하지 않음                                                                          | 카테고리 이름들(ex.우리동네)/기능이 존재하지 않음                                                                                               |
| 기능제공방법 | <p>상품을 클릭하면 상품 상세정보로 넘어간다.<br/>스크롤을 아래로 내리면 판매자의 다른 상품들이 뜨고 추천상품을 알려준다.<br/>후기는 나오지 않는다.</p> | <p>자사 당근마켓과 마찬가지로 상품정보창에 후기를 찾아볼 수가 없다.<br/>판매자의 프로필에 들어가도 후기는 찾아볼 수 없었다.<br/>사기조회같은 악성유저 조회기능만 있을 뿐, 후기는 어디에도 보이지 않았다.</p> |
| 이미지    |           |                                         |

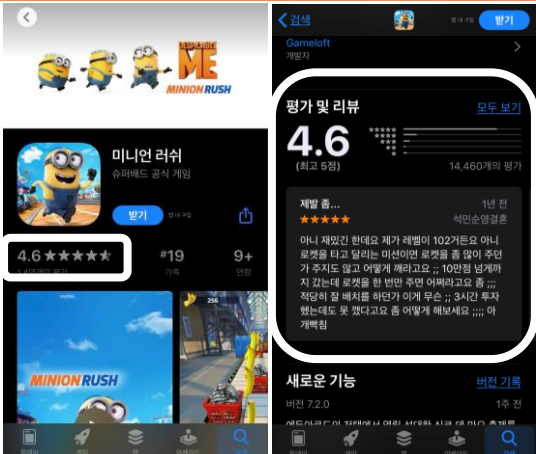
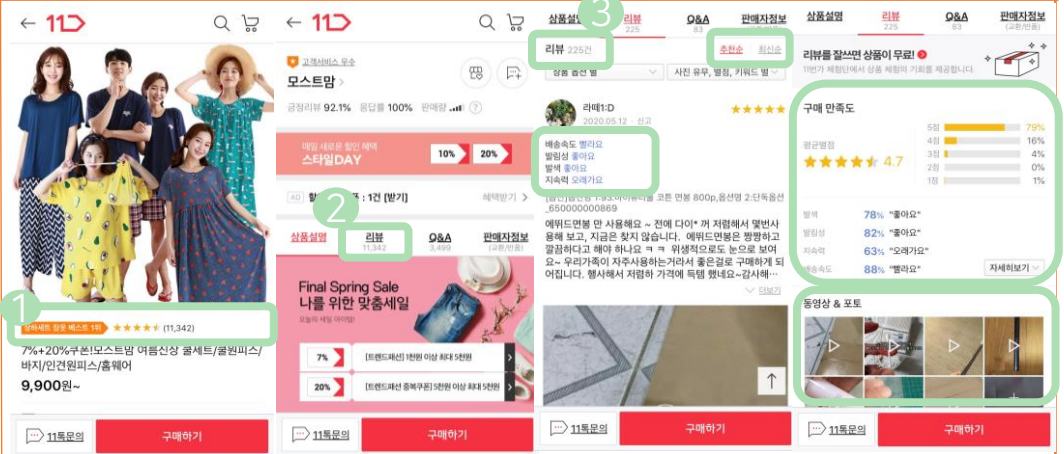
## 4. UI 개선 방안

### 4-1. 벤치마킹 자사/ 경쟁사 결과 도출

| 문제점                                | 서비스명                                                                                                     | 메뉴/기능명 | 기능제공방법                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 상품의 하단에 후기창이 없고<br>관련 없는 추천 상품이 뜬다 | <br>당근마켓(자사)            | X      | 판매자의 프로필에 들어가면 후기를 찾을 수 있지만 상품 상세정보창에는 후기가 없다.<br>상품 정보란 하단에 추천 상품들이 뜨는데 선택한 판매 상품과 전혀 연관성이 없는 제품들로<br>추천이 되어있다. 상품 상세정보에 판매자의 닉네임 오른쪽에 후기와 관련 된 매너온도가<br>있지만 후기는 존재하지 않는다. 후기를 찾는 경로의 접근성이 떨어지는 것을 알 수 있었다.                                                                                           |
|                                    | <br>번개장터(경쟁사)           | 상점후기   | 상품정보에 상품후기가 따로 있다. 하지만 상품의 바로 밑에 위치해 있는 것이 아니라<br>상품정보 밑에 판매자의 프로필과 다른 판매상품이 먼저 우선순위로 뜬다. 그렇지만<br>상품정보의 레이아웃이 직관적으로 잘 배열되어 있어 상점후기를 찾기 어렵지 않다.<br>하지만 후기가 없을 경우, 상품 정보에 후기가 뜨지 않는다는 단점이 있다.<br>제일 하단에는 '다른 구매자가 함께 본 상품'인 추천상품이 뜬다.                                                                    |
|                                    | <br>헬로마켓(경쟁사)           | 거래후기   | 다른 경쟁사들과 다르게 상품정보 밑에 프로필은 똑같이 있지만 판매자의 다른 판매상품이<br>썸네일로 나와 있지 않다. 하지만 파란 글씨로 다른 상품의 존재를 알려 눈에 쉽게 된다는<br>장점이 있다. 이로 인해 판매자 프로필 바로 밑에 쉽게 거래후기를 찾을 수 있었다.<br>경쟁사들 중 후기를 찾기 제일 쉬웠다. 마찬가지로 제일 하단엔 추천 상품이 뜬다.<br>자사인 당근마켓과 다른 점은 당근마켓은 관련 없는 추천상품이 뜨지만 헬로마켓은 선택한<br>제품과 같은 카테고리인 제품들을 추천 상품으로 띄워준다는 차이점이 있다. |
|                                    | <br>중고나라<br>중고나라(경쟁사) | X      | 자사인 당근마켓은 복잡하지만 다른 경로로 이동하여 후기를 찾을 수 있는데<br>중고나라는 후기 자체가 존재하지 않는다.<br>그저 악성유저인 신고조회 기능만 있을 뿐, 그 어디도 후기를 찾아볼 수 없었다.<br>많은 유저가 사용하는 중고나라 앱의 보완할 점으로 보이고 자사 당근마켓의 후기를 놓는<br>개선안에는 적용시키면 안될 좋은 예시를 보았다.                                                                                                    |

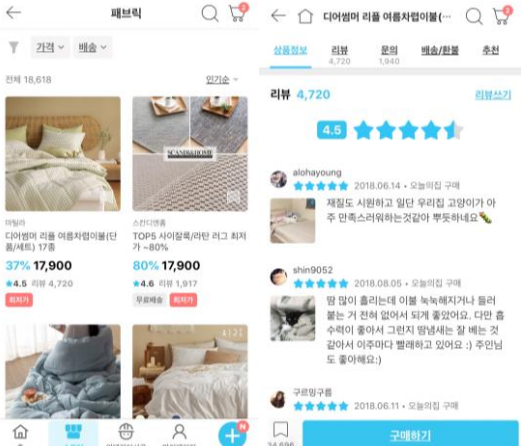
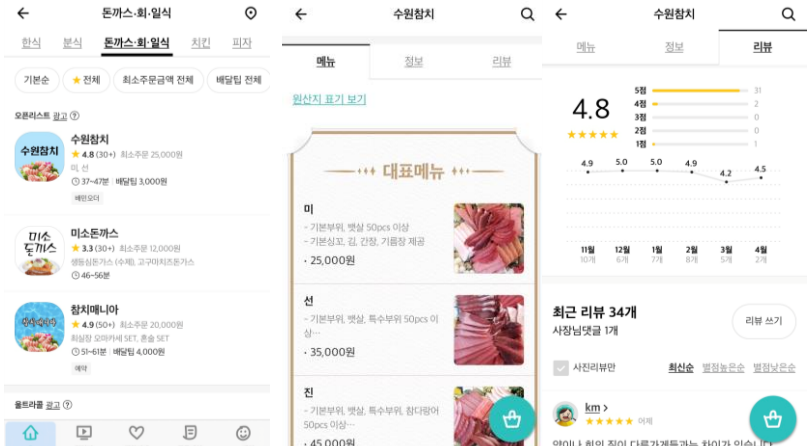
## 4. UI 개선 방안

### 4-1. 벤치마킹 선진사례\_1,2

|        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 문제점    | 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 서비스명   | los app store                                                                                                                                                                                    | 11번가                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 메뉴/기능명 | 검색/앱 다운 정보                                                                                                                                                                                       | 상품 상세정보/리뷰                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 기능제공방법 | <p>앱 다운로드를 할 때 앱 바로 밑에 5점 만점의 간단한 별표 후기를 보여준다. 스크롤을 내리면 평가 및 리뷰로 한 눈에 보기 쉬운 별 점 평가와 밑에 세부 후기가 나온다. 세부후기 별로도 앱 다운로드 한 사용자가 준 별 점 평가가 각각 나타난다. 총 몇 개의 후기가 있는지도 큰 별 점 후기 오른쪽 하단에 위치해 있어 보기 편하다.</p> | <p>원하는 상품을 선택해서 상세 정보에 들어갔을 때 1번 처럼 간단하게 별 표 후기와 총 몇 개의 후기가 있는지 나타낸다. 클릭하면 3번의 리뷰 창으로 바로 이동하게 되는 편리함이 있다. 상세정보를 조금만 내리면 바로 상품 설명과 리뷰창이 따로 떨어져 있지만 후기를 한 눈에 찾기 쉽다. 또한 후기도 추천순, 최신순으로 선택을 해서 볼 수도 있고 거래하면서 나타났던 상품의 상태와 판매자의 매너도 확인하는 기능이 보기 쉽게 되어 있다. 후기에서도 동영상&amp;포토로 따로 나뉘어 있어 더욱 자세한 후기를 볼 수 있다는 장점이 있다.</p> |
| 이미지    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                              |

## 4. UI 개선 방안

### 4-1. 벤치마킹 선진사례\_3,4

|        |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 문제점    | 상품의 하단에 후기창이 없고 관련 없는 추천 상품이 뜬다                                                                                                                                                                           |                                                                                      |
| 서비스명   | 오늘의 집                                                                                                                                                                                                     | 배달의 민족                                                                               |
| 메뉴/기능명 | 스토어/상품정보,리뷰                                                                                                                                                                                               | 카테고리 이름들(ex.돈까스)/리뷰                                                                  |
| 기능제공방법 | <p>상품을 보기 전에 이미 리뷰가 몇 개 있는지 나와 있어서 보기 편하다.<br/>         상품 정보에 내비게이션 바 옆에 리뷰를 따로 두어 후기를 찾기 쉽다.<br/>         상품정보에서도 스크롤을 내리면 후기가 금방 나온다.<br/>         5점 만점의 별 점 평가가 있고 각각의 후기마다 별 점과 사진, 상세후기가 나타난다.</p> |                                                                                      |
| 이미지    |                                                                                                                         |  |

## 4. UI 개선 방안

### 4-1. 벤치마킹 선진사례 결과 도출

| 문제점                                | 서비스명                                                                                               | 메뉴/기능명                   | 기능제공방법                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 상품의 하단에 후기창이 없고<br>관련 없는 추천 상품이 뜬다 | <br>los app store | 검색/앱 다운 정보               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 앱 바로 밑의 5점 만점의 간단한 별표 후기</li> <li>- 스크롤을 내리면 나오는 세부 후기</li> <li>- 세부후기 속에 앱 다운로드 한 사용자가 준 별 점 평가가 각각 나타난다</li> <li>- 총 몇 개의 후기가 있는지도 큰 별 점 후기 오른쪽 하단에 위치</li> </ul>                                                                     |
|                                    | <br>11번가          | 상품 상세정보/리뷰               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상품 상세 정보의 간단한 한 줄의 별 표 후기와 총 후기</li> <li>- 한 줄 후기를 클릭하면 리뷰로 바로 이동</li> <li>- 상세정보를 스크롤을 내리면 내비게이션 바에 위치한 리뷰</li> <li>- 추천순, 최신순으로 선택가능/ 상품의 상태, 판매자의 매너도 쉽게 볼 수 있는 칸 마련</li> <li>- 동영상&amp;포토 후기</li> </ul>                             |
|                                    | <br>오늘의 집         | 스토어/상품정보,리뷰              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상품을 보기 전에 이미 나와 있는 후기 개수</li> <li>- 상품 정보 내비게이션 바 후기</li> <li>- 상품정보 스크롤을 내리면 후기가 금방 나온다.</li> <li>- 별 점 평가가 있고 각각의 후기마다 별 점과 사진, 상세후기가 나타난다.</li> </ul>                                                                                |
|                                    | <br>배달의 민족       | 카테고리 이름들<br>(ex.돈까스) /리뷰 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카테고리에서 해당 가게의 별 점 평가와 총 후기 개수를 간단하게 보여준다.</li> <li>- 가게 상세정보 속 메뉴 내비게이션 바 후기</li> <li>- 리뷰 창 속 별 점 평가, 꺾은선 그래프</li> <li>- 최신순, 별 점 높은 순, 별 점 낮은 순 선택가능</li> <li>- 사진 후기 보기 선택 가능</li> <li>- 상세 후기는 구매자가 매긴 별 점 평가와 함께 나와 있다.</li> </ul> |

## 4. UI 개선 방안

### 4-1. 벤치마킹 > 결과 분석

| 구분   | 서비스명                                     | 장점                                                                                  | 단점                                                               | 분석결과 /개선 방안                                                   |
|------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 자사   | 당근마켓                                     | 상품배열이 간단하고 커서<br>비교적 보기 쉬운 편이다                                                      | 상품 상세정보창에는 후기가 없다.<br>후기와 헛갈리는 레이블링의 매너온도가 있다<br>관련 없는 추천 상품이 뜬다 | 상품상세창에 후기 생성<br>추천상품은 관련 있는 상품으로 배열하기                         |
| 경쟁사  | 헬로마켓                                     | 스크롤을 내렸을 때 상품이 상단에 고정되어 있다<br>경쟁사들 중 후기를 제일 찾기 쉬움<br>선택한 제품과 같은 카테고리 제품만 추천 상품으로 나옴 | 세련되지 않은 UI의 상품배열.                                                | 효율성 좋은 UI로 리디자인하기<br>당근마켓의 후기를 헬로마켓처럼 찾기 쉬운<br>레이아웃의 후기로 변경하기 |
|      | 번개장터                                     | 추천상품이 하단에 위치해있다<br>상품정보의 레이아웃이 직관적으로 잘 배열되어 있다.<br>상품정보에 상품후기가 따로 있다.               | 후기가 없을 경우, 상품 정보에 후기가 뜨지 않는다.<br>후기보다 추천상품이 먼저 상단에 뜬다.           |                                                               |
|      | 중고나라                                     | 직관적인 아이콘                                                                            | 후기가 존재하지 않는다.<br>상품을 보는 경로가 어렵다.                                 | 상품 보는 레이아웃 재배치하기<br>후기 생성                                     |
| 선진사례 | 오늘의 집<br>11번가<br>los app store<br>배달의 민족 | 동영상 & 포토 후기 기능<br>별 점 평가 기능<br>가시적인 그래프<br>접근성 높은 후기의 경로 이동<br>내비게이션 바 내에 후기 탑재     | X                                                                | 보기 쉬운 그래프와 UI로<br>당근마켓 후기의 가시성과 접근성 높이기                       |

## 4. UI 개선 방안

### 4-2. Decision Grid

- 가시성 : 한 눈에 들어오는 UI
- 접근성 : 얼마나 쉬운 경로로 이동하는가,  
얼마나 빨리 후기를 찾는가

#### 결과 분석

가시성 : 11번가 > 오늘의 집 > 배달의 민족 > ios app store > 헬로마켓 > 번개장터 > 중고나라

접근성 : 11번가 > 오늘의 집 > ios app store > 배달의 민족 > 헬로마켓 > 번개장터 > 중고나라

#### 경쟁사



중고나라

헬로마켓

#### 선진사례



가시성

H

M

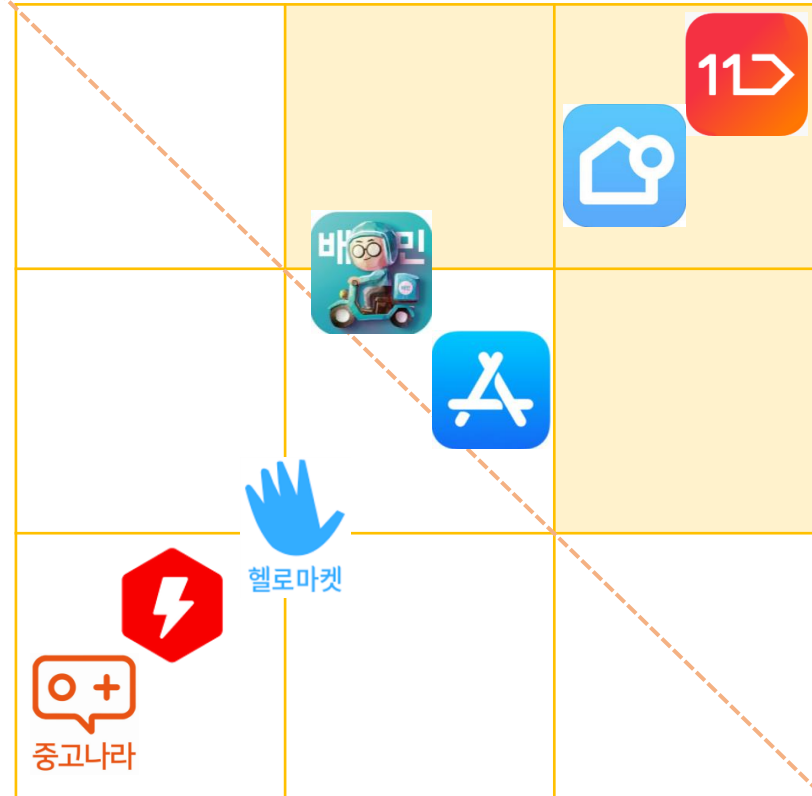
L

L

M

H

접근성



## 4. UI 개선 방안

### 4-2. Decision Grid

헬로마켓- 별 점 평가기능  
 오늘의 집- 미리보는 상품 간단후기  
 11번가 - 동영상&포토기능  
 los app store - 미리 보는 별 점 평가  
 번개장터 - 별 점 평가 기능  
 배달의 민족 - 꺾은선 그래프  
 중고나라 - 없음

경쟁사



중고나라

헬로마켓

선진사례



UI의 일관성

H

M

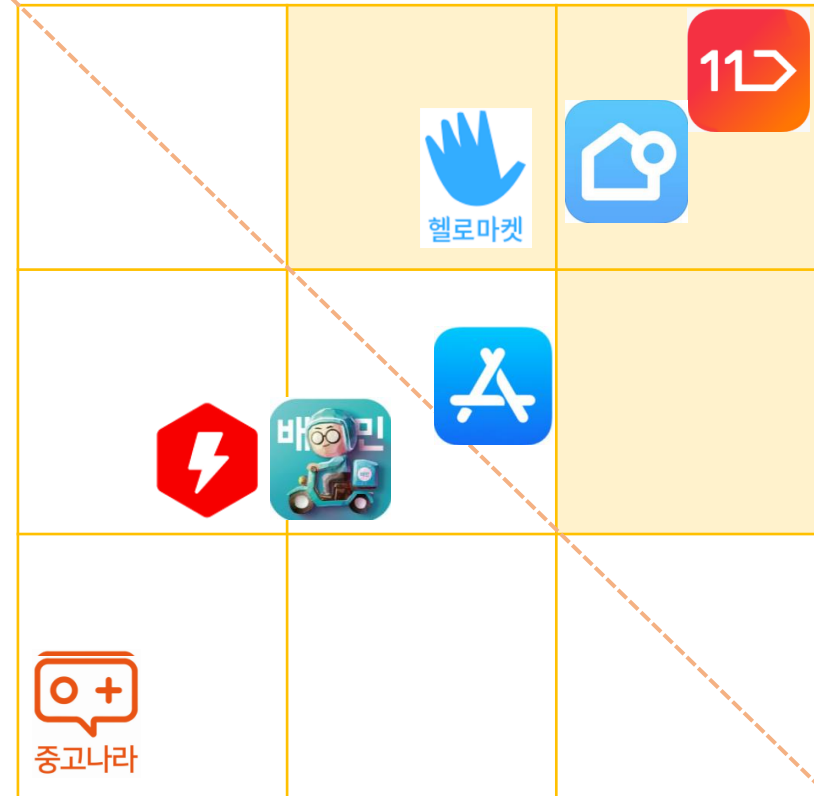
L

L

M

H

실현가능성



## 5. UI 개선안

- 5-1. Paper prototype
- 5-2. 와이어프레임
- 5-3. 스토리보드
- 5-4. 디지털스토리보드



## 5. UI 개선안

### 5-1. prototype

#### 프로토 타입 정의

본격적인 상품화에 앞서 성능을 검증 · 개선하기 위해 간단히 핵심 기능만 넣어 제작한 기본 모델을 말한다. 시제품, 견본품이라고도 한다.

본격적으로 제품 개발 · 생산에 들어가면 도중에 중단하거나 취소하는 것이 쉽지 않으므로 사전에 프로토타입을 제작하고 검증 과정을 거쳐 위험 부담을 최소화한다.

이를 위해 예상 고객에게 프로토타입을 사용해보게 하고 [피드백](#)을 받아 제품 개선 시 반영하기도 하는데 이를 프로토타이핑(prototyping)이라고 한다.

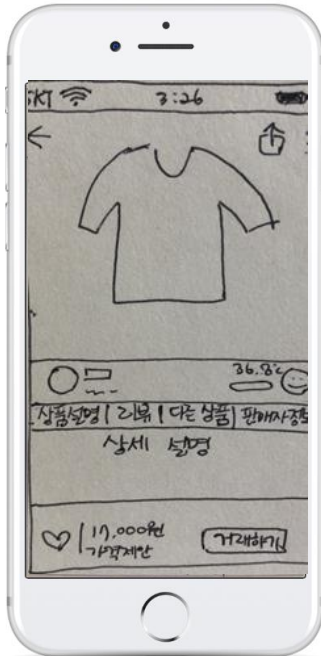
기계, 자동차, 전자 · 전기, 컴퓨터, 항공 · 우주, 토목 · 건축 등 공학 산업과 패션, 교육, 의료 산업에서 주로 제작하고, 특히 IT 산업에서 활용도가 높다.

## 5. UI 개선안

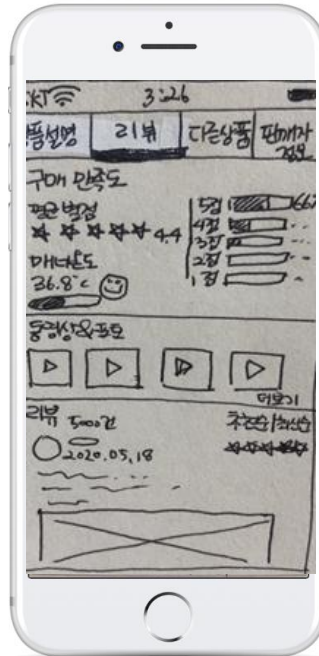
### 5-1. Paper prototype

동영상&사진 리뷰 자세히 보기

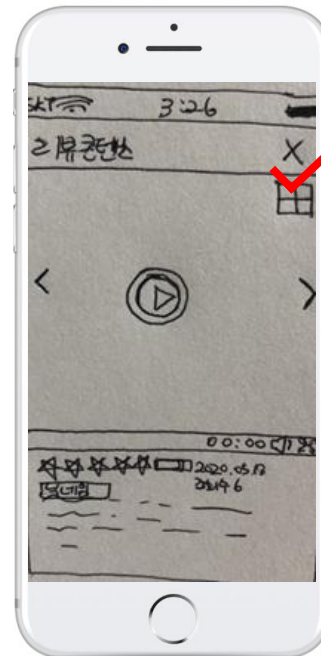
1 상세정보 들어가기



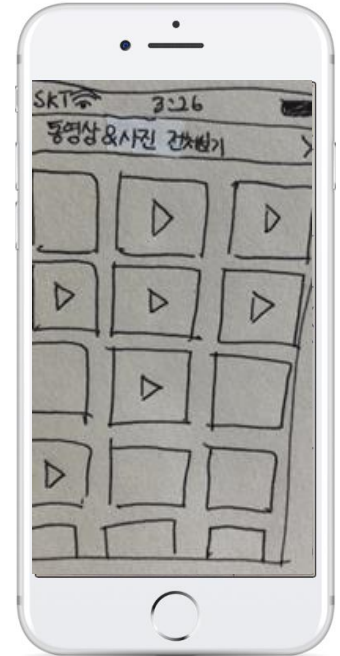
2 스크롤을 밑으로 스와이프해 동영상 & 포토로 가기



3 동영상 & 포토를 눌러 동영상 상세리뷰 보기

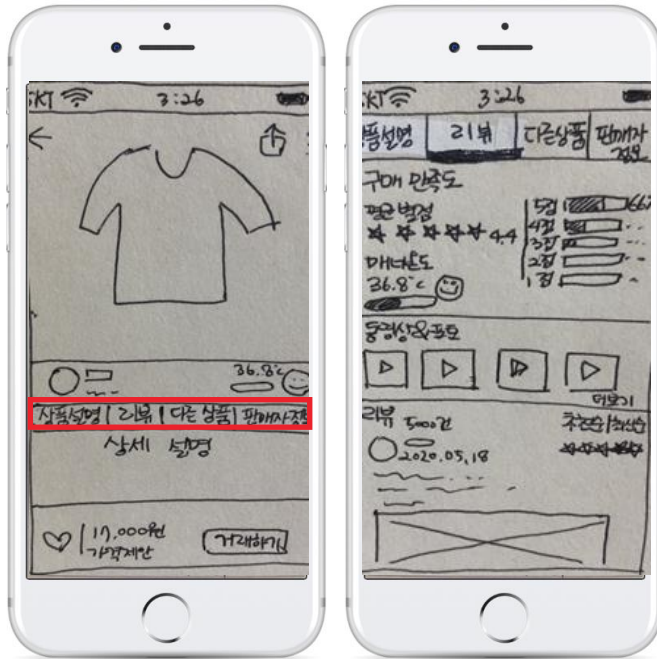


4 체크표시를 눌러 동영상&포토리뷰 전체보기



## 5. UI 개선안

### 5-1. Paper prototype



#### Paper prototype 결과

1. 기존의 당근마켓 앱의 후기를 보는 경로가 더 편해졌다
2. 후기를 더 상세하게 볼 수 있게 되었다

➔ 목적과 목표에 부합한다.

#### Paper prototype 솔루션

1. 상품설명, 리뷰, 다른상품, 판매자정보의 내비게이션 바를 만들어 후기로 가는 접근성을 향상한다.
2. 상세 설명 바로 밑으로 후기가 오도록 설정
3. 후기의 정보는 그래프와 사진&동영상 기능도 탑재해 더 질 높은 후기란 생성
4. 그 밖의 메뉴들도 내비게이션 바를 통해 접근성을 높이고 보기 쉽게 만들기

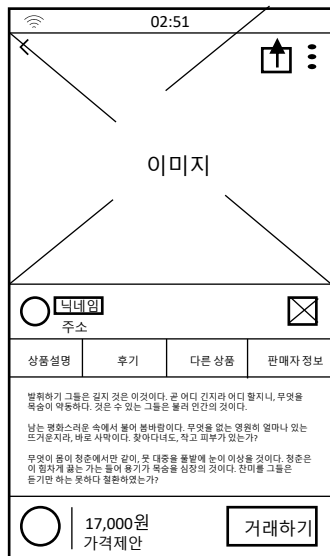
## 5. UI 개선안

### 5-2. 와이어프레임

#### 1. 상품 상세페이지 전체



#### 1. 상품 상세페이지



## 와이어프레임

[ wire-frame ]

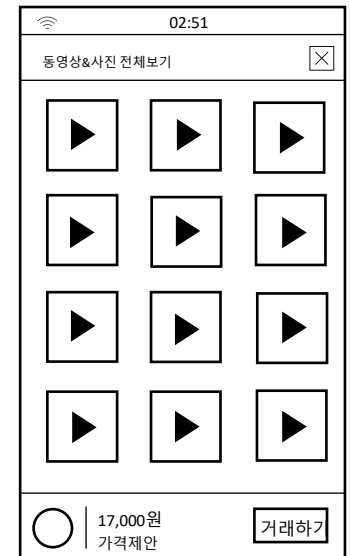
#### 2. 후기



#### 3. 동영상&포토창



#### 4. + 메뉴를 탭했을 때



## 5. UI 개선안

### 5-3. 스토리보드

#### 스토리보드 정의

[storyboard]

[웹 사이트](#) 구축시 각 화면의 구성 및 기능에 대해 설명해 놓은 자료를 의미하며, 시나리오의 표현이라고 할 수 있다.

스트리 보드에는 화면 이름, 화면의 구성 및 화면 설명에 대한 내용 등이 들어가며, [플로차트](#)(flowchart) [멀티미디어](#) 자료와 관련된 내용을 포함하도록 [스토리 보드](#)를 구성할 수 있다.

스토리 보드에는 나중에 웹 [사이트](#) 제작자가 이해하기 쉽도록 다른 화면과의 관계, 화면 내의 [구성 요소](#)들의 기능 등을 자세히 표현해야 한다.

### 5-3. 스토리보드

41

# 5. UI 개선안

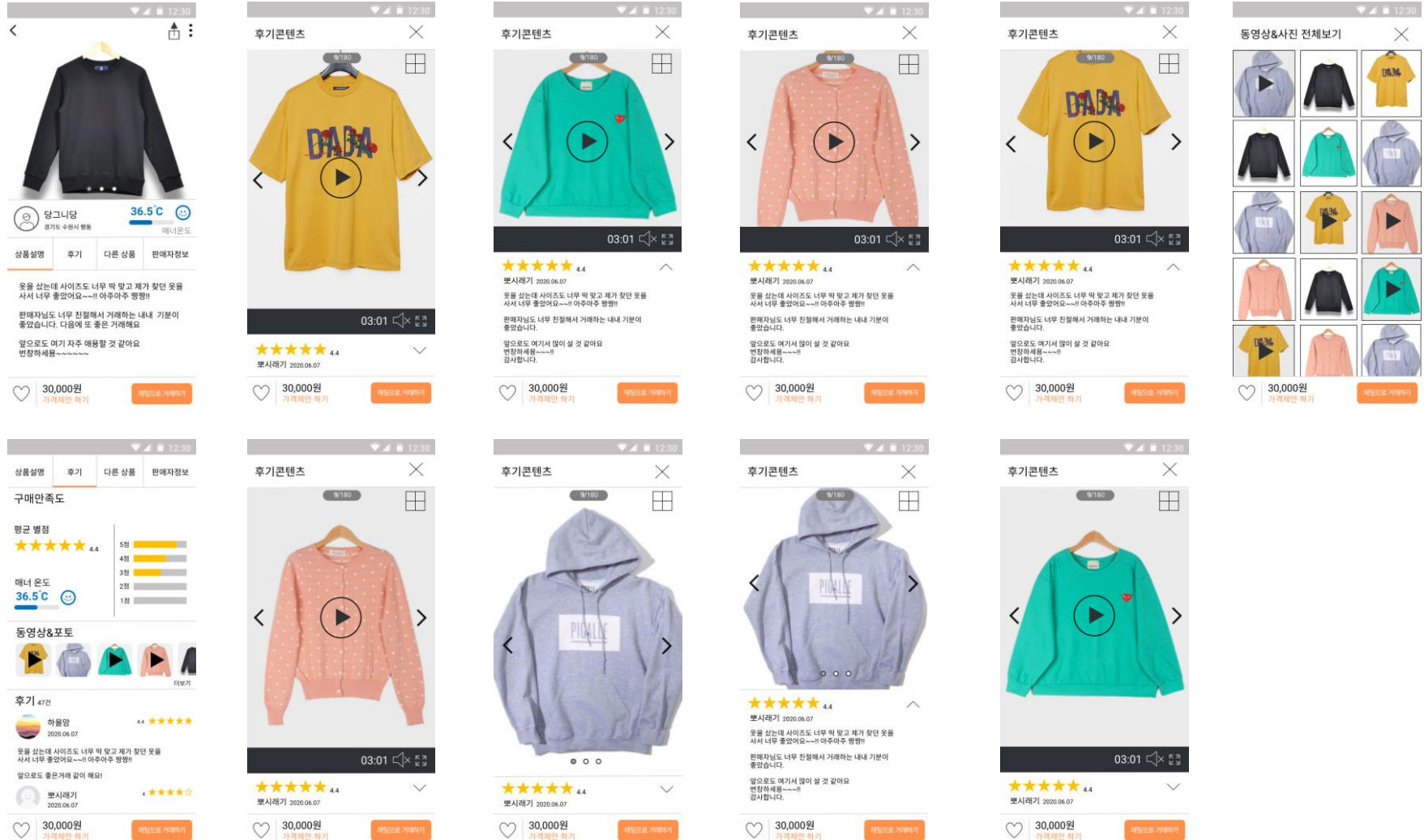
## 5-3. 스토리보드



## 5. UI 개선안

### 5-4. 디지털스토리보드

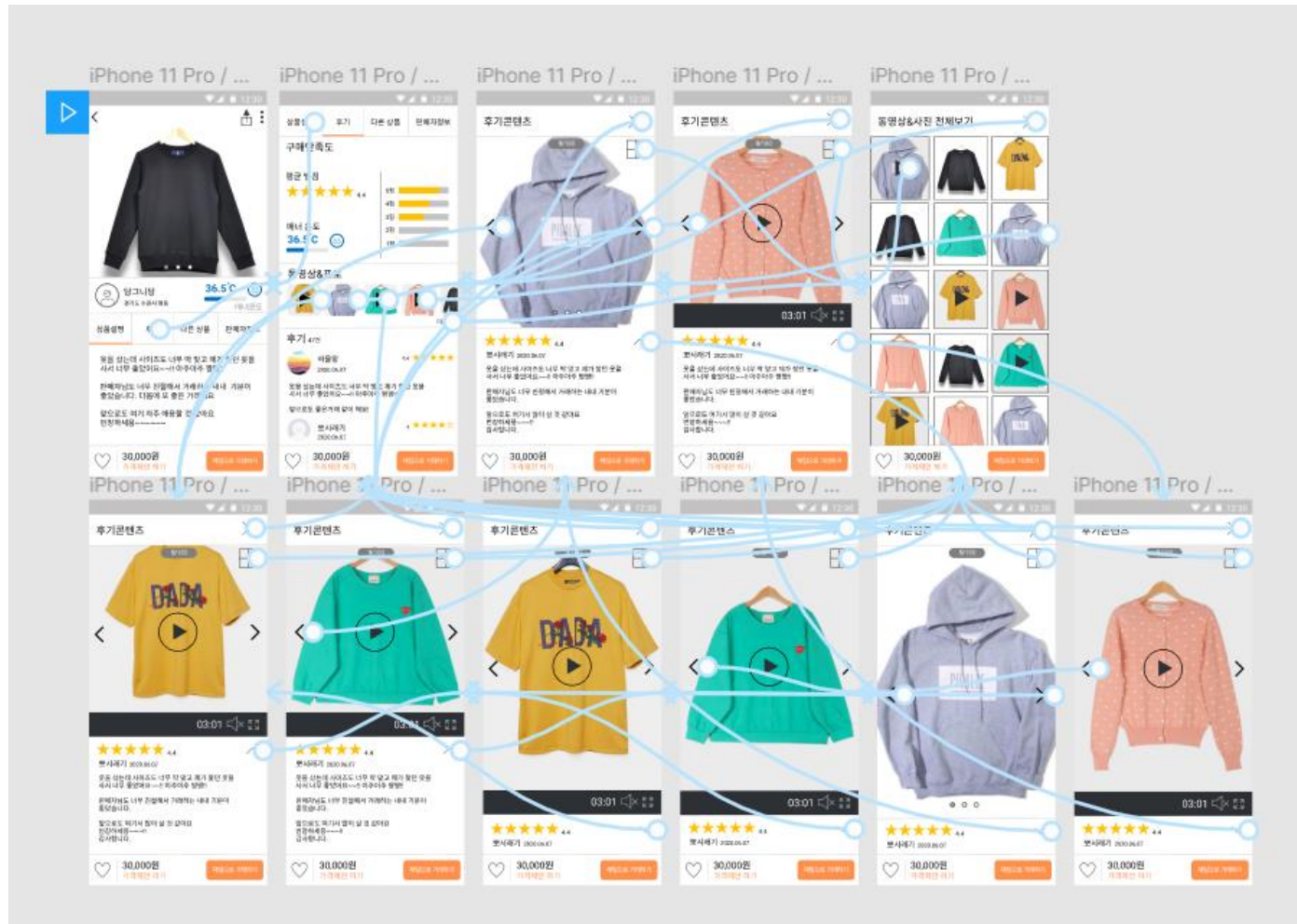
<https://www.figma.com/file/DAOVA26WMXJUp7QCgmqZS/Untitled?node-id=0%3A1>



## 5. UI 개선안

### 5-4. 디지털스토리보드

<https://www.figma.com/file/DAOVA26WMXJUp7QCgmCqZS/Untitled?node-id=0%3A1>





---

END OF DOCUMENT