

웹툰 서비스 애플리케이션 UX 평가

UX Evaluation on Webtoon Service Application in Smartphone

Major of Human- System Design Engineering, Dong-eui University **Jaemin Lee, Yeonhee Jang**



1. Introduction

연구 배경

- 스마트폰의 발달과 함께 스마트폰 사용이 증가하면서 다양한 앱들이 개발되어 오고 있다.
- 그중 웹툰 앱은 과거의 만화에서 웹툰의 형태로 제공되면서 앱을 이용하는 사용자들이 계속해서 증가하고 있다.
- 웹툰 이용자의 증가와 함께 웹툰 서비스는 다양화되고 확대되며 변화되어 왔지만, 여전히 웹툰 서비스를 이용하는 사용자들이 공통적으로 또는 각 플랫폼별로 느끼는 불편함 또한 대두되고 있다.

연구 목적

본 연구는 사용자들의 웹툰 사용 순위가 높은 웹툰 서비스 앱을 비교, 분석하고 앱의 사용성을 평가하여 앱의 인터페이스 개선방안을 제시하고자 한다.

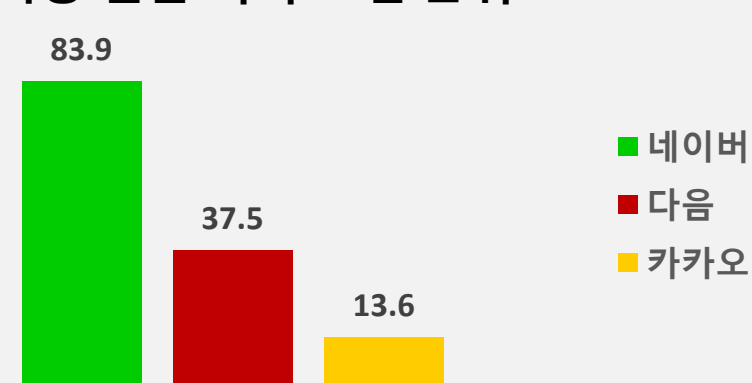
2. Method

사전 조사

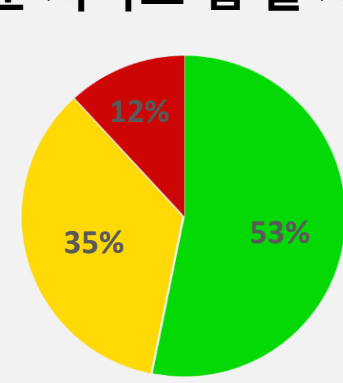
연구 개요

웹툰 서비스 앱의 사용 순위를 조사하고 비교 분석하여 나타나는 공통적인 문제점을 찾고, 실제 사용자들이 느끼는 웹툰 서비스 앱의 문제점을 도출하기 위해 설문조사와 인터뷰를 진행한다.

<주 이용 웹툰 서비스 앱 순위>



<웹툰 서비스 앱 실 사용 순위>



- 웹툰 서비스 앱 순위 조사 결과, 주 이용 웹툰 서비스 앱과 웹툰 서비스 앱 실제 사용 순위에서 모두 네이버, 다음, 카카오 웹툰 서비스 앱이 높은 순위를 차지하고 있다.

연구 참여자

- 설문조사: 20대의 성인 남녀
- 인터뷰: 웹툰 앱을 이용하는 성인 남녀 8명

3. Results

웹툰 플랫폼 분석

네이버 웹툰

- 광고 BM 중심의 무료 콘텐츠를 제공, 요일별 웹툰을 섬네일 중심의 깔끔하며 찾기 쉽고 편의성이 높은 UI를 제공함으로써 이용자들이 가장 친숙하게 이용하는 앱이다.

카카오 페이지

- 유료형 플랫폼이지만 캐시 뽑기 권, 기다리면 무료, 캐시 프렌즈를 통해 무료 캐시를 배포하여 충성도 높은 이용자를 유지한다.

다음 웹툰

- 다채로운 색상과 움직이는 UI, 기능별로 화면 형식을 동일한 형태로 제공하는 통일성 있는 UI를 제공한다.

공통된 문제점

유료 결제 시스템

카카오에서 내세운 수익 구조에 영향을 받아 변화하고 있는 추세로 새로운 수익 구조에 긍정적인 반응과 동시에 유료 이용에 대한 불만 사항도 발생하고 있다.

로딩 시간

사용자 별로 핸드폰 기종과 데이터 혹은 와이파이 환경에 따른 차이가 있지만, 다수의 이용자들이 이미지 로딩 시간에 대한 불만을 표출한다.

사용자 분석

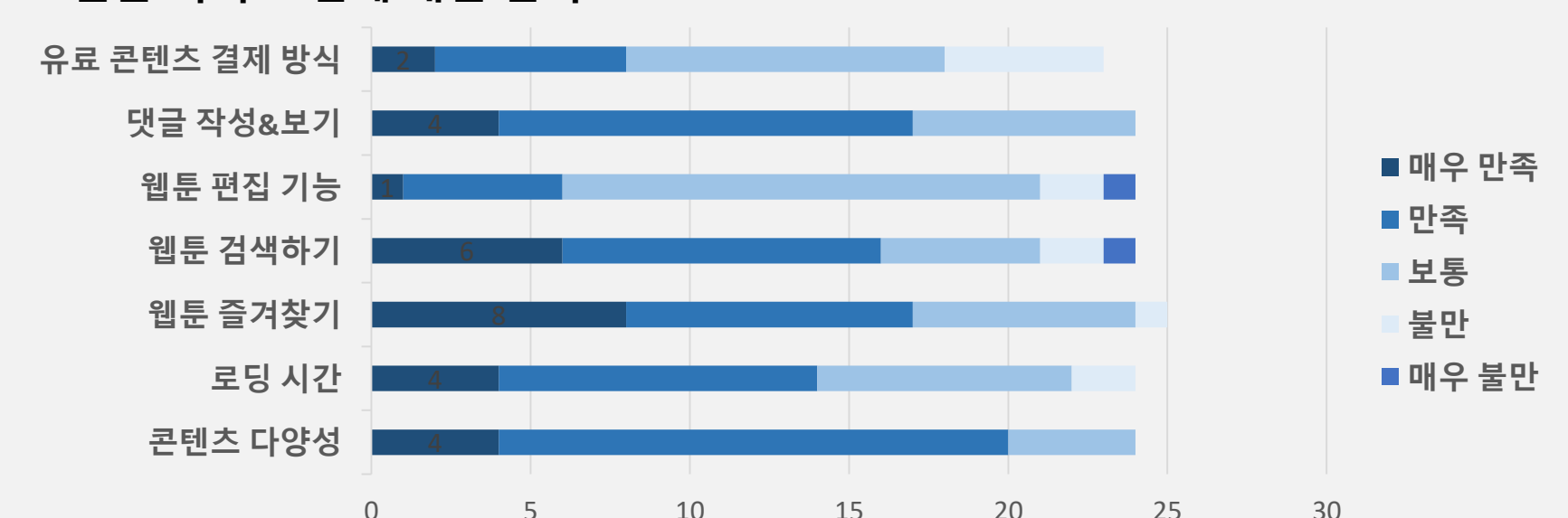
1) 설문조사

<웹툰 서비스 앱을 이용하는 이유>

항목	응답 수
웹툰을 무료로 이용할 수 있기 때문이다.	14
웹툰 작품이 다양하기 때문이다.	12
앱을 사용하기 편리하기 때문이다.	10
웹툰 보기가 편하기 때문이다.	8
앱에서 제공하는 콘텐츠가 다양하기 때문이다.	7

- 웹툰 서비스 앱을 이용하는 이유로는 무료로 이용 가능한 서비스, 다양한 작품의 제공, 사용의 편리성 등의 이유가 높게 나타났다.

<웹툰 서비스 앱에 대한 만족도>



- 다수의 사람들은 웹툰 서비스 앱에 대한 만족도가 높았다.
- 하지만 몇몇의 사람들은 유료 결제 방식, 웹툰 편집과 검색 기능, 로딩 시간에 불만을 나타냈다.

<웹툰 서비스 앱의 불편점과 개선점>

- 웹툰이 아닌 경우, 폰으로 볼 때 중간 회차를 알기 어렵다.
- 스크롤 바를 잘못 누를 시 한꺼번에 많은 양이 내려가 버려서 불편하다.
- 글자 크기를 조절하여 볼 수 없고, 아이폰과 갤럭시의 유료 결제 방식이 달라서 불편하다.
- 웹툰 즐겨찾기 기능이 개선되었으면 좋겠다.
- 웹툰 정렬 순서를 스스로 변형할 수 있었으면 좋겠다.
- 유료 서비스인 쿠키 개수 제한을 없애고 스스로 선택할 수 있었으면 좋겠다.

2) 인터뷰

Q1. 어떤 웹툰 서비스 앱을 좋아하며, 이유는 무엇입니까?

- 인터뷰 대상자 8명 중 6명이 네이버 웹툰 앱을 선호한다고 답했으며, 이유로는 좋아하는 작가의 웹툰, 콘텐츠의 다양성, 대중성, 무료 웹툰 서비스, 깔끔하고 편리한 UI로 선호한다고 답했다.

Q2. 웹툰 유료 결제, 기다리면 무료 서비스에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 기다리면 무료 서비스 자체는 긍정적인 답변이 대부분이었지만, 유료 결제 서비스에서는 이용 기간, 분량 등에 대해서 부정적인 의견이 많았다.

- 사용자들은 사용이 편리하고 보기에 편하며 깔끔한 UI를 제공하는 웹툰 서비스 앱을 선호한다.
- 또한, 웹툰 서비스 앱의 일부 기능을 스스로 조절하길 원했고, 로딩 시간과 유료 결제 시스템의 개선을 원했다.

4. Suggestion

- 글자 크기 조절, 웹툰 정렬 순서 변형, 쿠키 개수 선택 등의 개인화 기능을 도입하여 사용자가 스스로 조절할 수 있도록 한다.
- 책갈피 기능을 추가하여 스크롤 바를 잘못 눌렀을 때, 책갈피로 표시된 부분으로 돌아가서 다시 볼 수 있도록 한다.
- 네트워크 환경의 전환과 인식의 속도를 개선하여 로딩 시간을 최소화하고, 폰의 유료 결제 방식을 통일시키고 편의성을 고려한 결제 시스템을 도입한다.

5. Conclusion & Application

- 본 연구에서는 웹툰 서비스 앱의 사용성 평가를 통해 현재 웹툰 서비스 앱에 대해 사용자들이 느끼는 경험, 불편한 점을 분석하고 개선방안을 제시하였다.
- 사용자의 만족을 높이기 위해서는 보기에 편하고 사용이 편리하도록 하는 인터페이스의 개선이 필요할 것으로 보인다.
- 이런 불편한 점을 개선한다면 사용자들의 불편함은 해소되고 서비스에 대한 만족도는 높이는 효과가 있을 것으로 기대된다.