

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

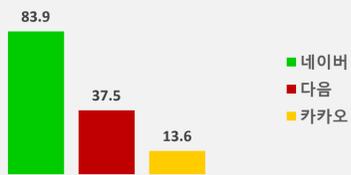
본 연구는 사용자들의 웹툰 사용 순위가 높은 웹툰 서비스 앱을 비교, 분석하고 앱의 사용성을 평가하여 앱의 인터페이스 개선방안을 제시하고자 한다.

2. Method

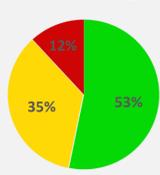
사전 조사

- 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

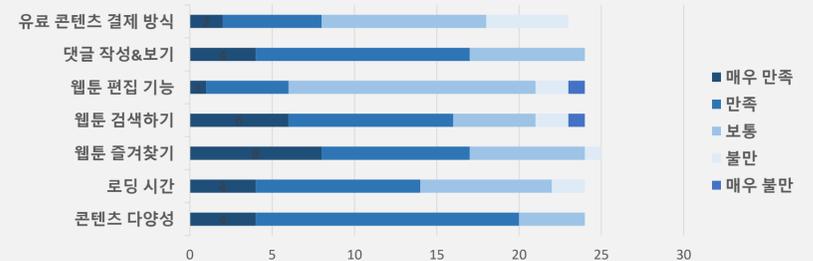
1) 설문조사

<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>

- 컷 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, 이유는 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

- 01 글자 크기 조절, 웹툰 정렬 순서 변형, 쿠키 개수 선택 등의 개인화 기능을 도입하여 사용자가 스스로 조절할 수 있도록 한다.
- 02 책갈피 기능을 추가하여 스크롤 바를 잘못 눌렀을 때, 책갈피로 표시된 부분으로 돌아가서 다시 볼 수 있도록 한다.
- 03 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.