

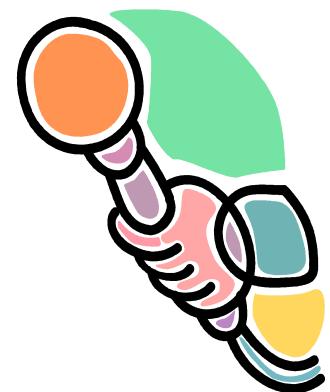
3. 질의 기술

사용자에게 어떻게 물어볼까? 관찰과 질의는 상호보완

- 인터뷰
 - ◆ 인터뷰 기술 [새퍼 4장, p.116~118]
 - ◆ 맥락질의(contextual inquiry) [Landay 강의노트]
- 설문조사
- 기타 활동 기술
 - ◆ Focus Group
 - ◆ Card Sorting [챈들러 6장, p.115~118]

인터뷰

- 다양한 연구방법에서 사용
 - ◆ 복잡하고 비싼 장비가 필요 없는 손쉬운 방법
 - ◆ 사용자의 경험 뒤에 느낀 이야기나 의견을 얻는데 유용
 - ◆ 설문조사 후에 추가 정보를 얻기 위해도 사용
 - ◆ 하나의 주제에 대해 깊이 있는 정보를 얻을 수 있음
 - ◆ 부정확한 기억의 약점
- 다양한 인터뷰 기법 [Redish 10장, p.335~350]
 - ◆ 맥락 인터뷰, 기억 인터뷰, 단서제공 기억 인터뷰, 과정 인터뷰,
 - ◆ 집단인터뷰(Focus Group), 원탁회의, 고객 파트너쉽 등



● 인터뷰 기술 및 질문 계획 [참고]

[Redish 10장, p.335~350]

- ◆ 경청하기 ⇒ 배우기 : 말하기보다 듣고 배우기에 집중
 - 여러분이 말하는데 소비한 시간 동안에는 경청할 수 없다.
- ◆ 역할이나 지식에 대한 예상 수준 설정
 - 인터뷰 시작시 면담자(관찰자)의 역할을 설명
 - 여러분이 누구인지? 왜 왔는지? 무엇을 기대하는지?
 - 사용자는 면담자(관찰자)가 전문가로 인식하는 경향
 - 실제 개발자인 경우라도 전문가가 아닌 단순 면담자 입장을 취하는 것이 바람직
 - 예) 사용자가 “제가 지금 맞게 하고 있는 것인가요?”라고 질문할 때에 개발자 관점에서 답하지 말고, 사용자가 무엇을 하든 간에 그것이 맞다고 대답하는 요령이 필요하다. => “고객이야 말로 그 작업에 전문가입니다. 우리는 그러한 종류의 작업(태스크)을 수행하는 방식을 이해하고자 하는 것입니다.”
 - 주된 면담자는 적어도 시스템을 이해하는 사람으로 선정



- ◆ 인터뷰의 이슈나 질문 계획하기
 - 구조화/비구조화/반구조화 인터뷰에 따라 질문 준비가 상이
 - 비구조화 된 인터뷰에서 임의적인 질문일수록 준비 필요
 - 질문지 준비 – 사용자에게 전달 목적이 아니라, 면담자가 선별적으로 사용
 - 질문목록 ⇒ 배우고자 하는 것이 무엇인지 알기
- ◆ 질문의 유형 및 사례 – 경우에 따라 적용

폐쇄형	구조화된/제한된 대답	"스마트폰을 사용하십니까?"
개방형	폭넓은 대답	누가, 언제, 어디서, 무엇을 "왜 사용하십니까?"
일반적	큰 그림이나 주제 제시할 때	"선생님께서 요청할 때는 어떻게 하십니까?"
구체적	상세한 내용 탐색	"금액을 입력한 다음, 무엇을 하십니까?"
사실적	검증될 수 있음	"모바일 결제를 원하는 고객을 얼마나 자주 보십니까?"
가설적	확실치 않음	"만약에 ... 있다면, 어떻게 하실 것 같습니까?"
판단형	의견에 대해 질문	"친구들이 스마트폰 대화를 더 원한다고 생각하십니까?"
비교형	둘 이상의 대안에 대한 판단	"첫 번째와 두 번째 어느 것을 더 사용하고 싶습니까?"