**사용 품질의 중요성**

* 현대의 사용자들은 다양한 제품과 서비스의 품질을 지속적으로 평가하고 있다.
* **서비스 품질**은 사용자들이 이용 여부를 결정하는 중요한 요소가 되었다.
* **사용 품질**을 확보하는 것은 서비스 제공자에게 필수적인 과제가 되었다.
* **화창득**은 '사용자의 요구를 만족시켜라'라는 주제로 사용 품질의 정의와 측정 방법을 공유하고자 한다.

**QA의 관점에서의 품질 차이**

* 공급자와 사용자는 품질에 대한 관점이 다르다.
  + 공급자는 제품의 품질을 높이는 데 집중한다.
  + 사용자는 자신의 경험을 바탕으로 품질을 판단한다.
* 이러한 관점 차이는 서비스 품질에 영향을 미친다.
* QA는 사용자 관점에서 서비스 품질을 측정하고 개선 방향을 찾아야 한다.

**블랙박스 테스트의 한계**

* **블랙박스 테스트**는 사용자 관점에서 수행되지만, 실제로는 공급자의 관점이 반영될 수 있다.
* 공급자는 서비스의 목적과 기대를 염두에 두고 테스트를 진행한다.
* 사용자는 시스템을 완전히 이해하지 못한 채 서비스를 이용하기 때문에, 공급자의 기대와는 다른 사용 경험을 할 수 있다.
* 이로 인해 사용자 관점에서의 테스트 설계가 어려워진다.

**사용자의 실제 경험 분석**

* 사용자 경험을 분석하는 것이 중요하다.
* 사용자 관점에서의 품질 측정은 매우 어렵다.
  + 주관적인 해석이 개입될 수 있다.
  + 데이터 수집이 어렵고, 고객의 사용 방법이 다양하다.
* **사용 품질**을 측정하기 위한 명확한 기준이 부족하다.

**사용 품질 측정의 어려움**

* 서비스 품질을 측정하는 것은 여러 가지 어려움이 있다.
  + 고객의 사용 방법이 다르거나 고객 자체가 변동 요인이 된다.
* **결과론적인 수치**로 품질을 판단하는 것에는 한계가 있다.
* QA는 품질 개선 방법을 찾기 위해 더 구체적인 지표가 필요하다.

**사용 품질의 정의 및 연구**

* \*\*사용 품질(quality in use)\*\*은 사용성이 아닌 더 총체적인 관점에서의 품질을 의미한다.
* ISO/IEC 표준에서 사용 품질의 다섯 가지 특성과 측정 방법론이 정의되어 있다.
* 관련 자료는 부족하지만, 사용 품질을 측정하기 위한 연구가 진행되고 있다.

**사용 품질 측정 절차 수립**

* 목표는 사용자 관점에서 품질을 주기적으로 측정하고 개선하는 것이다.
* **사용 품질 측정**은 서비스 출시 후에 이루어져야 한다.
* 측정 결과를 분석하고 반영하여 개선된 버전을 다음 배포로 내보내는 활동이 필요하다.

**사용 품질 측정 방법 정의**

* 사용자 만족도 조사와 사용자 테스트가 일반적인 방법이다.
* API 로그와 Google Analytics(GA) 데이터를 활용하여 사용 품질을 측정하기로 했다.
* API 로그는 시스템 문제를 파악하는 데 유용하지만, 사용자 행동 분석에는 한계가 있다.

**측정 지표 기준 정의**

* 측정 지표 기준을 정의하기 위해 ISO/IEC 표준을 기반으로 하였다.
* 의미를 알기 어려운 항목이나 보여주기 식의 지표는 배제하였다.
* 사용자의 정성적인 부분과 관련된 지표는 추후 보완할 예정이다.

**Effectiveness 지표 설명**

* **Effectiveness**는 사용자가 서비스 이용 목적을 잘 달성했는지를 측정하는 지표이다.
* 사용자가 송금 버튼을 눌렀을 때 최종 송금까지 완료하는 비율을 측정한다.
* 각 단계에서 사용자가 포기하는 비율을 파악하여 개선점을 찾는다.

**Efficiency 지표 설명**

* **Efficiency**는 사용자가 목표를 달성하는 데 걸린 시간을 측정하는 지표이다.
* 사용자가 목표를 달성하는 데 예상보다 오래 걸린 경우, 문제의 원인을 파악하여 개선할 수 있다.
* 이 지표는 실제 걸린 시간 대비 이상적인 시간의 비율로 나타낸다.

**Freedom from Risk 지표 설명**

* **Freedom from Risk**는 사용자가 리스크로부터 얼마나 자유로운지를 측정하는 지표이다.
* 서비스 이용을 시도한 전체 사용자 대비 오류를 경험한 사용자의 비율로 구성된다.
* 사용자는 오류 발생 시 큰 불안감을 느끼기 때문에, 오류 패턴을 분석하여 개선할 필요가 있다.

**Satisfaction 지표 설명**

* **Satisfaction**은 사용자의 의사 표현을 나타내는 지표이다.
* VOC(voice of customer) 통계 데이터를 기반으로 수치를 산정한다.
* 사용자가 불편함 없이 서비스를 사용하고 있는지를 평가하는 데 활용된다.