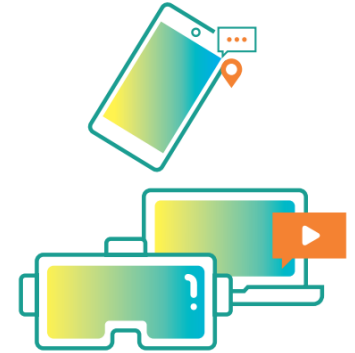


BIGITAL CONTENTS



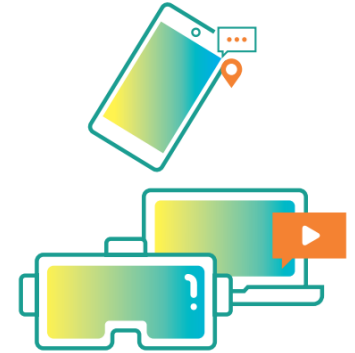
웹&모바일 기획자로 길러주는 실무 지침서

디지털 콘텐츠 기획 2판

[강의교안 이용 안내]

- 본 강의교안의 저작권은 한빛아카데미(株)에 있습니다.
- 이 자료를 무단으로 전제하거나 배포할 경우 저작권법 136조에 의거하여 최고 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처할 수 있고 이를 병과(併科)할 수도 있습니다.

DIGITAL CONTENTS



웹&모바일 기획자로 길러주는 실무 지침서

디지털 콘텐츠 기획 2판

Chapter. 19 사용성 테스트 수행

목차

1. 사용성 테스트 목표 및 이슈 정리
2. 사용성 테스트 프로세스

학습목표

- 사용성 테스트를 수행하는 전반적인 프로세스를 이해하고 사용성 테스트의 설계부터 각 단계별 구체적인 수행 방법까지 알아본다

01. 사용성 테스트 목표 및 이슈 정리

■ 사용성 테스트 목표 수립

- 선행되어야 할 일은 테스트를 통해 발견하고자 하는 목표가 무엇인지 설정하는 것
- 사용성 테스트를 통한 사용자 선호도 조사, 사용자 인터페이스의 문제점 발견, 특정 기능과 사용자 만족도의 인과관계 규명과 같이 사용성 테스트의 목표를 분명히 해야함
- 사용자들의 서비스 이용 동기, 목적, 기대 효과와 제품 검색 방법 등에 대한 다양한 사용자 패턴을 분석하여 사용성 개선, 쇼핑몰의 구매 프로세스 단축, 고객 커뮤니케이션 채널 강화 등의 구체적인 목표를 수립

■ 사용성 테스트 이슈

표 19-1 사용성 테스트의 팀 구성과 역할

구분	역할
진행자(Facilitator)	<ul style="list-style-type: none">• 전체 테스트 총괄• 참가자 섭외 및 안내• 참가자 오리엔테이션• 테스트 진행• 관찰자 교육
기록자(Scriptor)	<ul style="list-style-type: none">• 관찰룸에서 행위, 이벤트, 수행 시간 기록• 테스트룸에 있는 진행자와의 커뮤니케이션
장비담당자(Engineer)	<ul style="list-style-type: none">• 테스트룸 장비 설정• 녹화/녹음 진행, 파일 백업
관찰자(Observer)	<ul style="list-style-type: none">• 해당 프로젝트 수행 팀(기획자, 디자이너, 프로그래머 등)• 클라이언트 담당자• 테스트 관찰

01. 사용성 테스트 목표 및 이슈 정리

■ 사용성 테스트 수행 계획서

- ① 목표 : 테스트를 통해 발견하고자 하는 것이 무엇인지, 명확한 테스트의 목적을 작성
- ② 범위 및 예산 : 테스트하고자 하는 범위 및 소요되는 예산을 작성
- ③ 일정 및 장소 : 테스트의 세부 일정과 장소를 작성
- ④ 팀 구성 : 진행자, 기록자, 관찰자 등 테스트를 진행할 팀 구성에 대해 작성
- ⑤ 준비사항 : 필요 장비, 사례비, 기념품 등 테스트에 필요한 준비사항을 작성
- ⑥ 테스트 방법 : 휴리스틱 평가, 페이퍼 목업, 아이 트래킹 등 테스트 방법에 대해 작성
- ⑦ 참가자 선정 기준 : 성별, 연령, 숙련도, 서비스 이용 경험 등의 참가자 선정 기준을 작성
- ⑧ 과업 시나리오 : 수행 배경에 따른 과업 시나리오와 구체적인 수행 과제를 작성
- ⑨ 테스트 절차 : 오리엔테이션, 사전 인터뷰, 과업 시행, 사후 인터뷰, 설문 조사 등의 테스트 절차를 작성
- ⑩ 결과 분석 방법 : 테스트 결과를 취합하고 분석하는 방법에 대해 작성

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 대상자 선정

- 제공하는 서비스의 역할을 정의하고 사전 리서치 단계를 통해 분석된 사용자 그룹의 이용 행태나 특성을 파악
- 테스트 대상자의 선정 기준을 미리 세워두는 것이 중요
- 지양해야 할 테스트 대상자는 특정 브랜드의 서비스를 지나치게 선호하는 참가자, 한쪽으로 심하게 편향된 참가자

*** 셰프 참가자 선별 기준			참가자 선별 기준	
서비스명	*** 셰프		*스마트폰 숙련도 기준	
직업	직장인	1	1. 직접 스마트폰 재부팅이 가능하다.(예, 아니오)	
	주부	2	2. 스마트폰에서 원하는 앱을 찾아 설치, 삭제가 가능하다.(예, 아니오)	
	학생	2	3. 스마트폰 오류나 작동이 안될 때 스스로 장애 문제를 해결할 수 있다.(예, 아니오)	
성별	여성	5	4. 스마트폰에 다운로드 한 파일을 찾아 열 수 있다.(예, 아니오)	
	미혼	3	5. 스스로 유료 앱을 결제할 수 있다.(예, 아니오)	
결혼 여부	기혼	2		
	25세 이하	2		
연령	30-35세	3	**서비스 사용 경험 기준	
	스마트폰 숙련도가 낮은 사용자	3	1. 사용 기간: 1개월	
스마트폰 숙련도*	스마트폰 숙련도가 높은 사용자	2	2. 사용 빈도(월): 10회 이상	
	사용 기간이 긴 사용자	0		
서비스 사용 경험**	사용 기간이 짧은 사용자	5	***요리 숙련도 기준	
	사용 빈도가 높은 사용자	2	1. 요리 경력 3년 이상이다.(예, 아니오)	
	사용 빈도가 낮은 사용자	3	2. 지인에게 요리를 해 준 경험이 3번 이상이다.(예, 아니오)	
사이트(앱) 방문 경험	방문 빈도가 높은 사용자	1	3. 직접 잡곡밥을 지을 수 있다.(예, 아니오)	
	방문 빈도가 낮은 사용자	4	4. 자신만의 레시피가 있다.(예, 아니오)	
요리 숙련도***	요리 숙련도가 낮은 사용자	2	5. 국 종류 3가지 이상 요리할 수 있다.(예, 아니오)	
	요리 숙련도가 높은 사용자	3		

그림 19-1 사용성 테스트 대상자 선정 기준의 예

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 대상자 선정

- 먼저 온라인, SNS, 이벤트, 리쿠르팅 업체 등을 이용하여 참가자 모집 공고
- 테스트 대상자의 약 2배수 정도의 후보자를 모집
- 전화나 이메일을 통해 사용성 테스트 대상자로 적합한지 미리 준비한 UT 스크리너를 이용하여 재확인 절차를 거침
- 구글 드라이브 등의 설문 조사를 이용하여 참가자가 신청할 때, 미리 기입하게 하는 것도 좋은 방법

[사용성 테스트 및 아이트래킹] 'T map 대중교통 앱 나만의 출.퇴근 경로' 서비스 사용성 향상을 위한 사용성 테스트 및 아이트래킹 참가자 모집

안녕하세요.
계원예술대학교 디지털미디어디자인과 2학년 기획 반 양다예입니다.

'T map 대중교통 앱 나만의 출.퇴근 경로' 서비스 사용성 향상을 위한 사용성 테스트 및 아이트래킹을 진행하고자 합니다.

자세한 모집 정보는 아래와 같습니다.

참가자 조건 : (1) 20~30세 대학생 또는 직장인
(2) 서울 경기도 지역 거주자 및 인터뷰 참여를 위해 계원예술대학교 방문이 가능한 분
(3) Map 관련 앱 설치 경험이 있으신 분
(4) T map 대중교통 앱 내 나만의 출.퇴근 경로 메뉴 사용 경험이 있으신 분
(5) iPhone을 사용하시는 분

참가방법 : 휴대폰 010-4135-7133 또는 KakaoTalk ID: jh980929 로 참가 신청 해주시면 대상자 선정 후 개별 연락 드릴 예정이며,
선정된 참가자에 한해 1분 내외의 설문조사가 진행 될 예정입니다.
설문 진행 시 솔직한 답변 부탁 드립니다.

모집기간 : 4월 7일(일)

진행방식 : T map 대중교통 앱 실행 및 나만의 출.퇴근 경로 메뉴 관련 기능 TASK수행에 대한 아이트래킹 및 사후인터뷰가 진행(약 60분 내외로 진행 예정)
될 예정이며 기록을 위해 동영상 촬영 및 녹음이 진행됩니다.(촬영 영상은 프로젝트 종료 후 폐기 처분될 예정입니다.)

진행기간 : 4월 9일(화) ~4월 12일(금)

진행장소 : 경기도 의왕시 내손동 계원예술대학교 디자인관 5층 UT실

사레비 : 평가 참여시 지급되며, 대상자에 한해 별도 연락예정

문의 : 양다예 daeye@gyeoll.ac.kr, Tel: 010-4135-7133

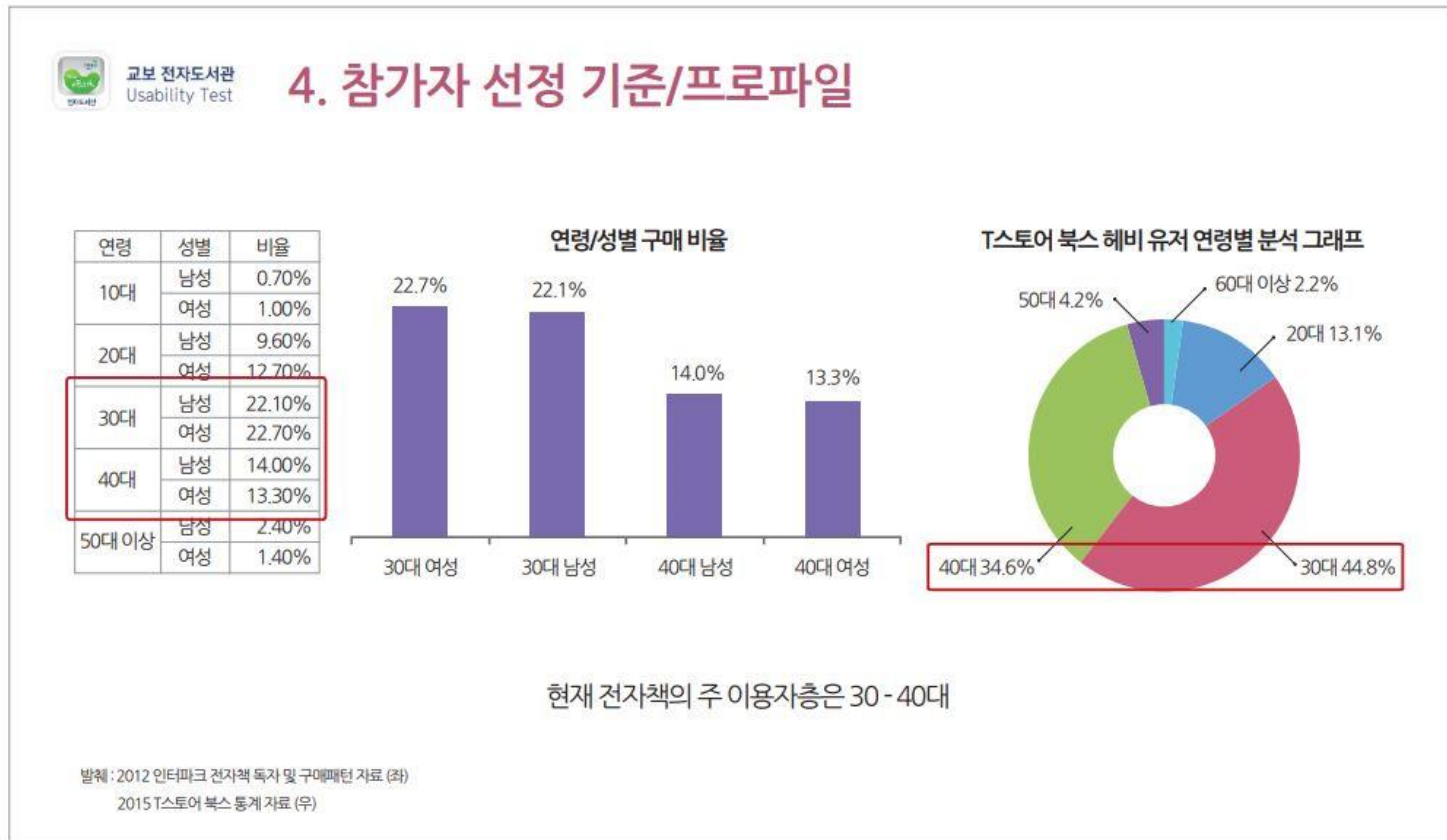
많은 관심과 참여 부탁 드립니다.
감사합니다.

그림 19-2 앱 사용성 테스트 참가자 모집 공고의 예

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 대상자 선정

- 교보 전자도서관 사용성 테스트에 앞서 테스트 대상자를 선정하기 위한 기준을 세운 기초 조사 과정의 예시

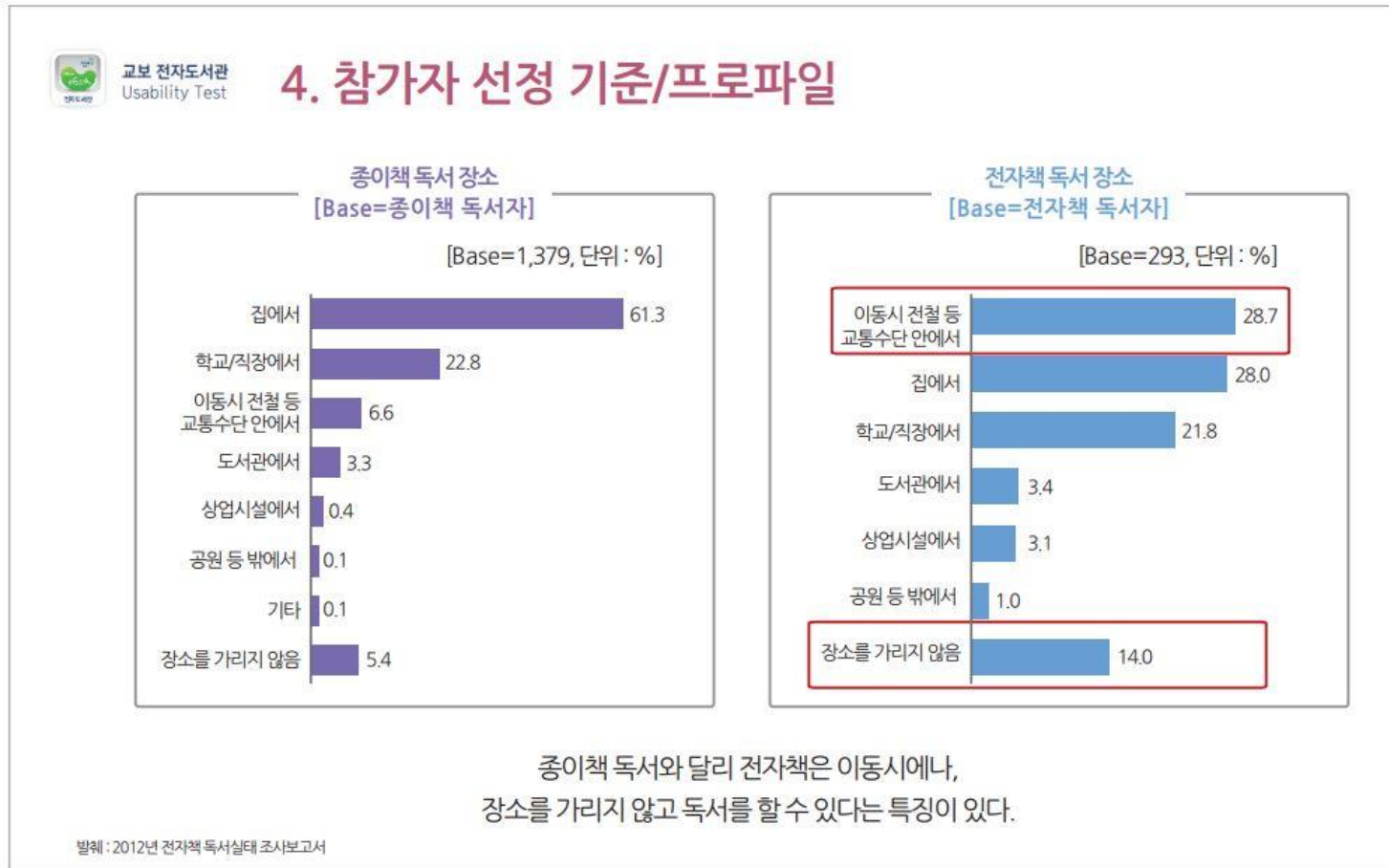


(a) 전자책의 주 이용자층 조사

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 대상자 선정

- 교보 전자도서관 사용성 테스트에 앞서 테스트 대상자를 선정하기 위한 기준을 세운 기초 조사 과정의 예시

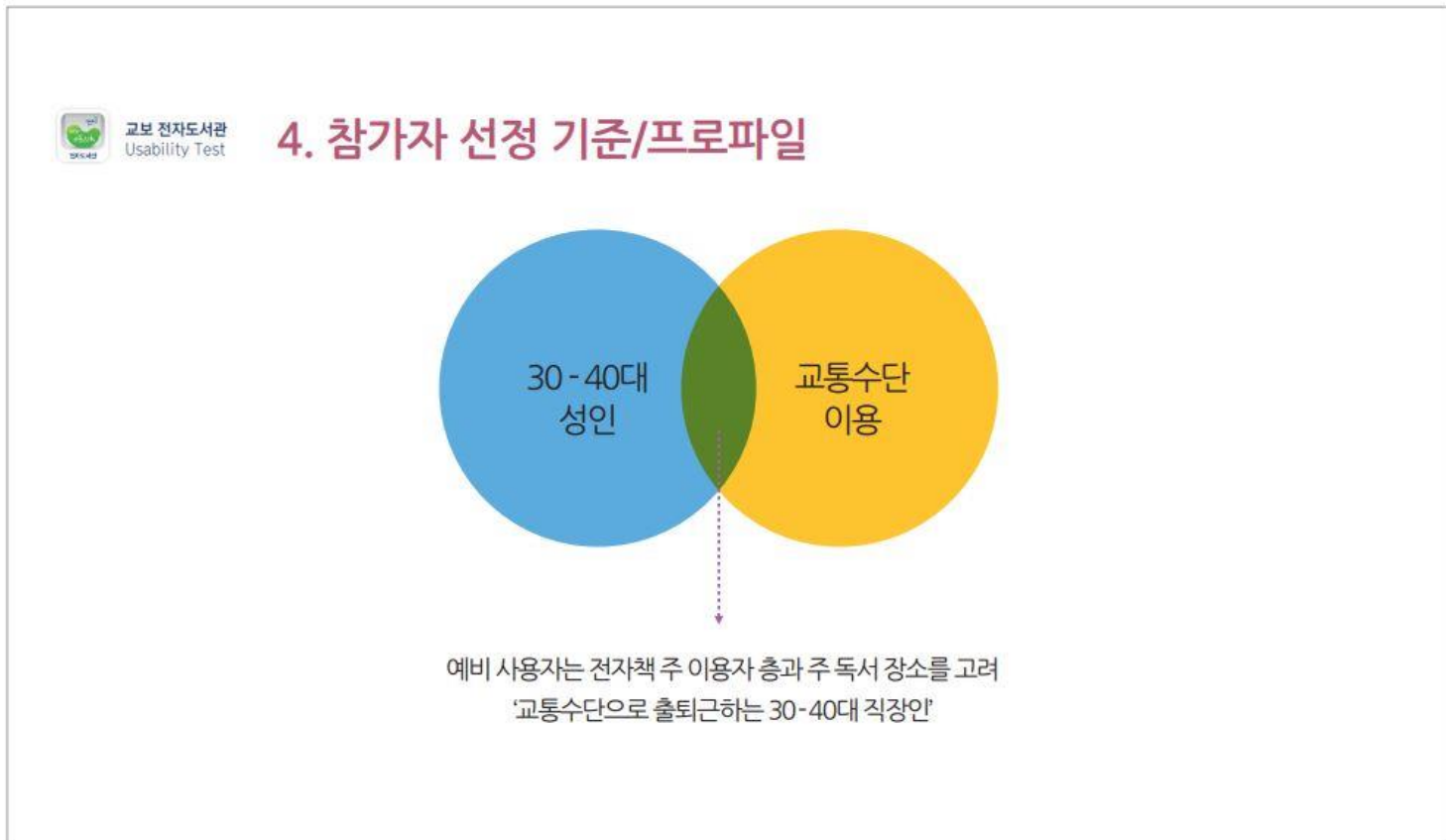


(b) 전자책의 이용 장소 조사

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 대상자 선정

- 교보 전자도서관 사용성 테스트에 앞서 테스트 대상자를 선정하기 위한 기준을 세운 기초 조사 과정의 예시




(c) 조사 대상자 압축

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 대상자 선정

- 교보 전자도서관 사용성 테스트에 앞서 테스트 대상자를 선정하기 위한 기준을 세운 기초 조사 과정의 예시



4. 참가자 선정 기준/프로파일

총 인원	5명
직업	직장인 5명
성별	남성 3명 여성 2명
연령	30대 2명 40대 3명
스마트폰 숙련도	높음 4명 낮음 1명
전자책 이해도	높음 1명 낮음 4명
교보 전자도서관 사용 경험	없음 5명

스마트폰 숙련도 기준

- 스마트폰을 끄고 켤 수 있다 (예, 아니오)
- 원하는 앱을 찾아 설치, 삭제가 가능하다 (예, 아니오)
- 사용 중인 앱을 종료할 수 있다 (예, 아니오)
- 파일을 다운받고, 다운받은 파일을 확인할 수 있다 (예, 아니오)
- 스마트폰을 커스텀마이징(배경화면, 벨소리 변경 등) 할 수 있다 (예, 아니오)

※ 모든 기준을 만족하면 높음, 만족하지 못하면 낮음

전자책 이해도 기준

- 전자책을 알고 있다 (예, 아니오)
- 전자책을 어떻게 이용하는지 알고 있다 (예, 아니오)
- 전자도서관을 알고 있다 (예, 아니오)
- 전자도서관을 어떻게 이용하는지 알고 있다 (예, 아니오)

※ 3번 항목 이상 만족하면 높음, 2번 항목 이상 만족하지 못하면 낮음

(d) 조사 대상자 적합성 검토

그림 19-3 사용성 테스트 대상자 선정의 예 [01]

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사전 인터뷰

- 선정된 참가자를 대상으로 사용성 테스트에 들어가기 전, 사전 인터뷰를 실시
- 사전 인터뷰는 테스트 당일 오리엔테이션을 할 때 진행할 수도 있고, 전화, 이메일, 설문 조사 등의 방법으로도 가능
- 인구통계학적 정보, 서비스 이용 경험, 이용 빈도, 서비스에 대한 이미지, 전반적인 선호도, 컴퓨터 숙련도, 사전 지식 등과 같은 테스트 참가자 들의 이용 행태를 이해하는 데 도움이 되는 정보로 구성

**사용성 테스트
사전 설문 조사**

사용성 테스트 전, 피실험자를 대상으로
설문 조사를 실시합니다.


도서관 모바일 앱 사전 설문 조사		
신상 정보	이름:	나이:
	성별:	직업:
주로 어떤 목적으로 도서관 앱을 사용하십니까?	① 도서 검색(자료 검색) ② 도서 예약 및 연장 ③ 이벤트 참여 ④ 기타:)	
도서관 앱을 얼마나 자주 사용하십니까?	① 주 5회 이상 ② 주 2~4회 ③ 주 1회 미만	
도서관 앱 사용 중 어려움이나 불편사항이 있었습니까?	① 없다 ② 있다 (있을 시 아래 괄호 안 작성) ()	

그림 19-4 사용성 테스트 사전 설문 조사의 예

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사전 인터뷰

- 과업 시나리오에는 참가자가 어떤 원인과 동기로 해당 과제를 수행해야 하는지에 대한 수행 배경과 그에 따른 구체적인 세부 수행 과제가 제시



5. 시나리오


직장인 시나리오

책 찾기 & 대출 (수행시간 : 로그인 포함 20초 / 필요자원 : 도서관 계정)

전자도서관에 들어온 당신은 수 많은 책 중에서도
매일 출근하는 당신의 성향에 딱 어울리는 [오늘도 출근하는 당신에게]를 읽어보기로 합니다.
책을 찾아 대출하고, 로그인이 필요할 경우 주어진 아이디와 비밀번호로 로그인 하세요.

아이디 : 21561057 / 비밀번호 : testtest1

다운로드 안내창이 나오면 pdf로 다운받고 Library로 이동하세요.



5. 시나리오

직장인 시나리오

책 읽기 (수행시간 : 5초)

책 읽을 준비를 모두 마친 당신은 내릴 역에 도착하기 전까지 책을 읽으려고 합니다.
다운받은 책을 열고 10페이지까지 읽으세요.

(10페이지까지 넘기면 됩니다)

반납하기 (수행시간 : 10초)

당신은 곧 내릴 역에 도착합니다. 열려있는 책을 닫고, 반납하세요.

그림 19-5 전자 도서관 과업 시나리오의 예

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사전 인터뷰

- 과업 시나리오가 결정되면 수행 배경별로 세부 수행 과제를 목록화한 후, 팀원들 간의 상호 동료 평가를 통해 수행 과제를 재점검

| 사용성 테스트 시나리오

1	스케줄 알아보기	당신은 브라질에 가기 위해 한국 인천에서 상파울루로 가는 항공편을 알아봐야 합니다. 2016년 7월 10일 - 16일에 출발하는 미주의 상파울루로 가는 비행편의 스케줄을 알아보세요.
2	항공편 찾기	상파울루로 가는 인천 ICN 출발 항공편의 스케줄 중 2016년 7월 11일 - 7월 13일까지 비행시간이 가장 짧은 항공편을 찾아보세요.
3	항공편 찾기	상파울루로 가는 인천 ICN 출발 항공편의 스케줄 중 2016년 7월 11일 - 7월 13일 사이의 가장 저렴한 항공권을 찾아보세요.
4	마일리지 항공편 찾기	편도로 설정하여 찾은 상파울루로 가는 인천 ICN 출발 항공편의 스케줄 중 2016년 7월 13일의 가장 저렴한 항공권이 당신의 마일리지로 예약 가능한지 알아보세요.
5	항공편 선택하기	항공권의 종류 중 스카이패스 마일리지 적립이 100% 가능하며, 스카이패스 좌석승급이 가능하고, 도착 변경이 가능한 가장 저렴한 항공권을 선택해보세요.
6	예약 확인하기	항공권을 선택한 후, 운임과 유류할증료, 세금, 수수료 및 기타요금의 가격을 확인해보세요.
7	예약 확인하기	처음 선택한 가장 저렴한 항공권의 비용과 최종 항공권의 비용의 차이를 확인해보세요.

그림 19-6 항공권 예약 앱 과업 시나리오의 예

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트룸 준비

- 과업 시나리오 설계가 끝났다면 실제 테스트에 필요한 장비를 점검한 후, 테스트룸을 준비
- 참가자를 위해 최대한 편안한 분위기를 연출하여 부담 없이 자연스럽게 테스트에 임할 수 있도록 유도

표 19-2 사용성 테스트 준비물

장소	장비	수량	내용
테스트룸	테이블, 의자	2	참가자용, 진행자용
	컴퓨터 및 모니터	2	녹화 프로그램이 설치된 참가자용 컴퓨터 및 관찰 룸에 있는 관찰자와 실시간 의견이나 지시 사항을 전달받을 수 있는 메신저가 설치된 진행자용 컴퓨터
	마이크&녹음기	1	싱크 어라운드 및 테스트 내용 관찰룸에 전달
테스트룸	녹음기	1	싱크 어라운드 및 테스트 내용 녹음
	비디오 카메라	2	참가자의 표정 촬영용과 참가자가 테스트 중인 컴퓨터 모니터 촬영용
	사용성 테스트 스크립트	1	진행자용
	필기도구	1	진행자 노트 및 진행 내용 기록
관찰룸	테이블, 의자	인원수	관찰자용(기록팀, 클라이언트 등)
	대형 모니터	1	테스트 중인 컴퓨터 모니터 및 참가자의 표정 관찰용
	컴퓨터 및 모니터	1	테스트룸에 있는 진행자와의 커뮤니케이션 할 수 있는 메신저가 설치된 관찰자용 컴퓨터
	스피커	1	싱크 어라운드 및 테스트 내용 청취
	사용성 테스트 스크립트	인원수	테스트 진행 순서 확인
	필기도구	인원수	관찰자 노트 및 테스트 내용 기록

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트룸 준비

- 사용성 테스트룸의 구조도는 테스트룸과 관찰룸으로 나누고, 반투명 거울을 사이에 설치

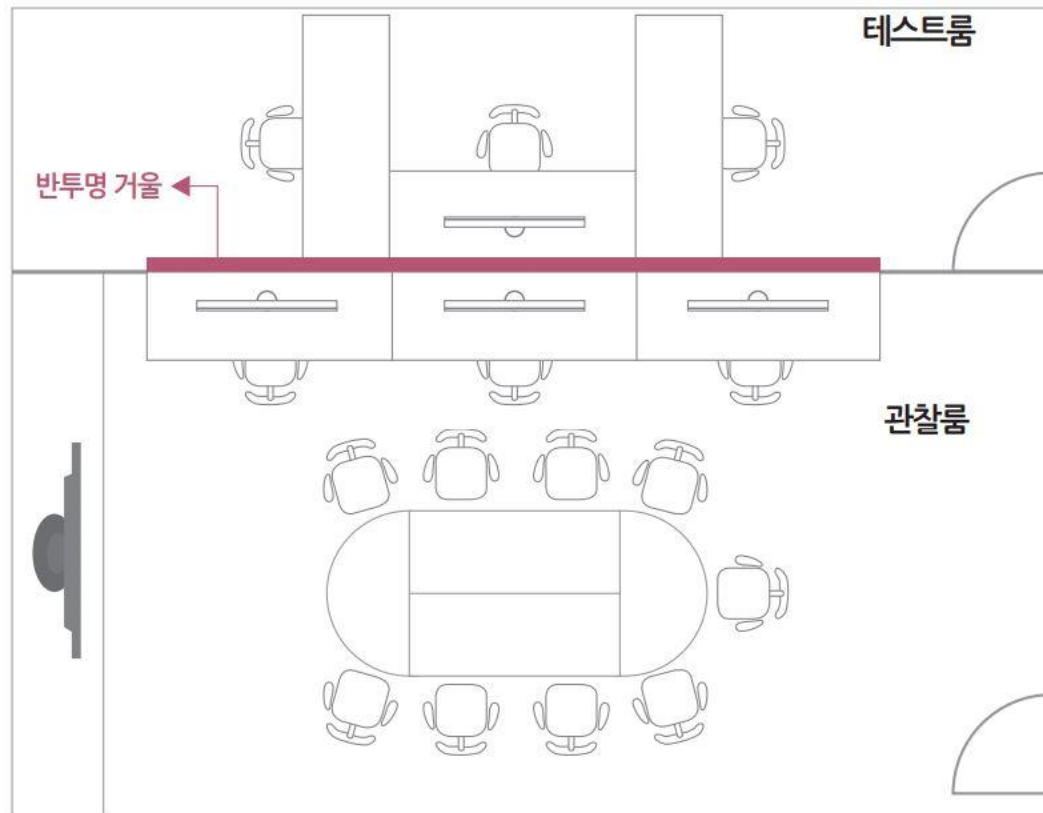


그림 19-7 사용성 테스트룸의 구조도

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트룸 준비

- 사용성 테스트룸의 구조도는 테스트룸과 관찰룸으로 나누고, 반투명 거울을 사이에 설치

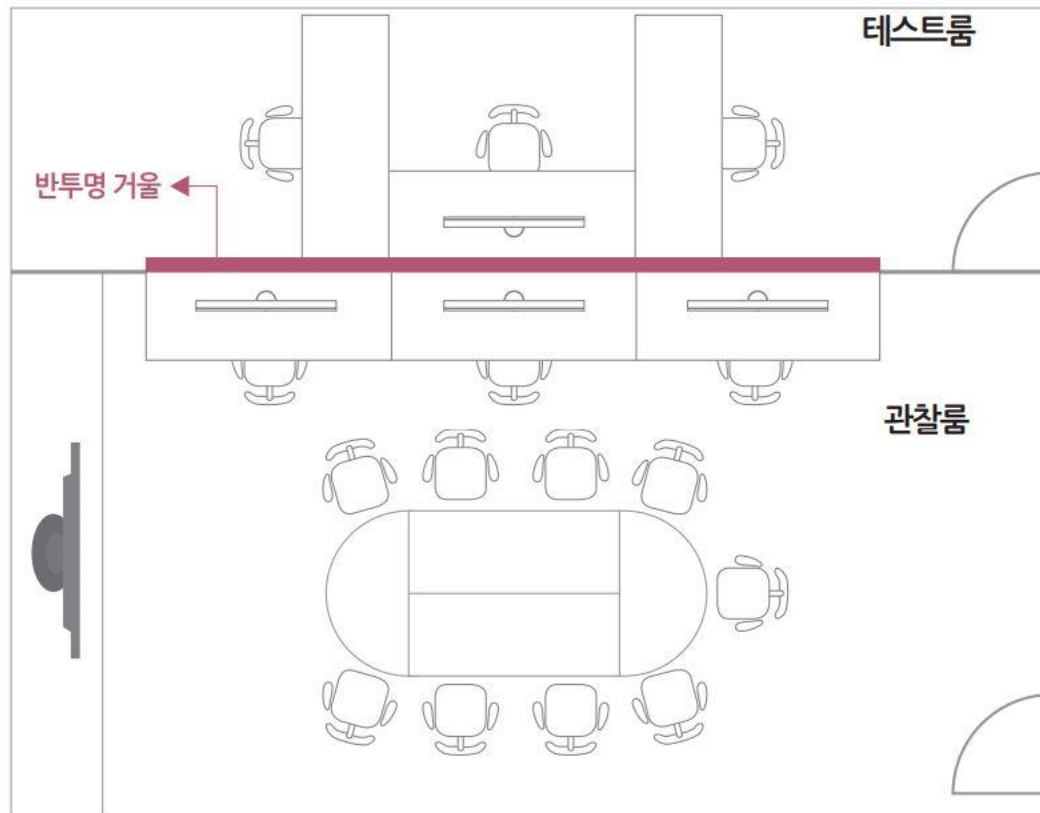


그림 19-7 사용성 테스트룸의 구조도

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트룸 준비

- 사용성 테스트룸의 준비가 끝나면 테스트 시나리오에 따른 수행 절차를 미리 확인
- 예상 소요 시간과 수행 시 일어날 수 있는 실수를 미리 방지하기 위해 전체 진행 과정을 점검하기 위한 파일럿 테스트를 미리 실시



그림 19-8 파일럿 테스트

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 진행

■ 오리엔테이션

- 진행자의 간단한 소개와 함께 참가자와 친밀감과 유대감을 형성할 수 있는 가벼운 대화로 긴장감을 해소하고, 자연스러운 분위기를 연출
- 참가자가 어느 정도 테스트룸에 적응하게 되면 사용성 테스트의 목적, 순서, 소요 시간, 주의사항, 진행 절차에 대해 충분히 설명

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 진행

- 참가자 기본 정보 및 동의서 작성

사용성 테스트 동의서 작성

사용성 테스트에 참가해 주셔서 감사드립니다.
아래 정보를 기입해 주시기 바랍니다.

1. 참가자 기본 정보
참가자님의 기본 정보를 기입해 주세요. 제공해 주신 개인 정보는 연구 목적 외에 절대 사용되지 않습니다.

• 이름 _____

• 나이 _____

• 성별 _____

• 직업 _____

2. 녹화 및 녹음 동의서
참여하시는 사용성 테스트 진행과정을 비디오 녹화 및 음성 녹음하는 것에 동의하십니까?

• 예 _____

• 아니오 _____

_____ 년 _____ 월 _____ 일

사용성 테스트 참가자

_____ (서명)

그림 19-9 사용성 테스트 참가자 기본 정보 및 동의서 작성의 예

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사용성 테스트 진행

■ 사용성 테스트 수행

- 테스트룸의 진행자는 준비된 과업 시나리오에 따라 조사를 진행
- 참가자가 어떤 기능을 선택하려고 할 때 느끼는 감정이나 생각을 씹크 어라우드를 통해 말로 표현할 수 있도록 요청
- 하나의 과업이 끝났을 때 어떤 의도에서 그 기능을 선택했는지 질문을 하여 행위에 대한 원인과 동기를 파악
- 프로젝트 제작에 관련된 관계자들이 모두 참석하도록 하여 발생하는 이슈에 대해 상호 공감하고 공유



그림 19-10 사용성 테스트 관찰룸

02. 사용성 테스트 프로세스

■ 사후 인터뷰

- 테스트가 종료되면 사후 인터뷰를 실시하여 참가자의 전반적인 만족도와 솔직한 의견을 청취하도록 함
- 사후 인터뷰는 설문 조사 형태로도 진행할 수 있는데 이때 설문은 너무 많은 문항으로 구성하지 않게 함

사용성 테스트
사후 설문지

사용성 테스트에 참가해 주셔서 감사드립니다.
마지막 단계로 아래 설문 문항을 작성해 주시기 바랍니다.

1. 전혀 그렇지 않다. 2. 그렇지 않다. 3. 보통이다. 4. 그렇다. 5. 매우 그렇다.

문항	내용	평가				
		1	2	3	4	5
1	평소에 알고 있던 영화관 이미지와 앱의 이미지는 통일된 느낌을 준다.					
2	영화 검색 과정은 사용하기 편리하였다.					
3	영화를 소개하는 페이지는 전반적으로 흥미로웠다.					
4	원하는 상영일자, 영화관, 좌석 선택 과정은 사용하기 편리하였다.					
5	예매 및 결제 과정은 사용하기 편리하였다.					
6	회원가입 과정의 정보가 명확히 제공되고 사용이 편리하였다.					
7	메뉴 및 버튼의 용어와 위치가 찾기 쉬워 사용하기 편리하였다.					
8	전반적인 앱 사용 난이도는 쉬운 편이었다.					

기타 테스트를 통해 느끼신 점이나 의견 주실 내용이 있으시면 작성해 주시기 바랍니다.

수고하셨습니다.

그림 19-11 사용성 테스트 사후 설문지의 예

Thank you
