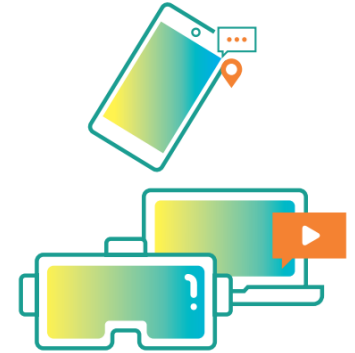


BIGITAL CONTENTS



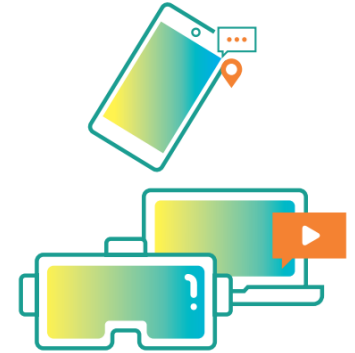
웹&모바일 기획자로 길러주는 실무 지침서

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. 20 사용성 테스트 결과 분석

목차

1. 사용성 테스트 분석
2. 사용성 테스트 결과 보고서 작성

학습목표

- 사용성 테스트의 결과를 분석하는 방법을 알아보고 분석 결과를 종합하여 최종적으로 사용성 테스트 결과 보고서를 작성하는 방법에 대해 학습한다.

01. 사용성 테스트 분석

■ 만족도 분석

■ 전체 이용 만족도

- 일반적으로 테스트를 종료한 후 사후 인터뷰를 통해 서비스의 전반적인 이용 경험에 관한 의견을 수집하는 것

■ 수행 과제별 만족도

- 각 과제 수행을 종료할 때마다 수행 난이도의 수준을 질문을 통해 파악하는 것

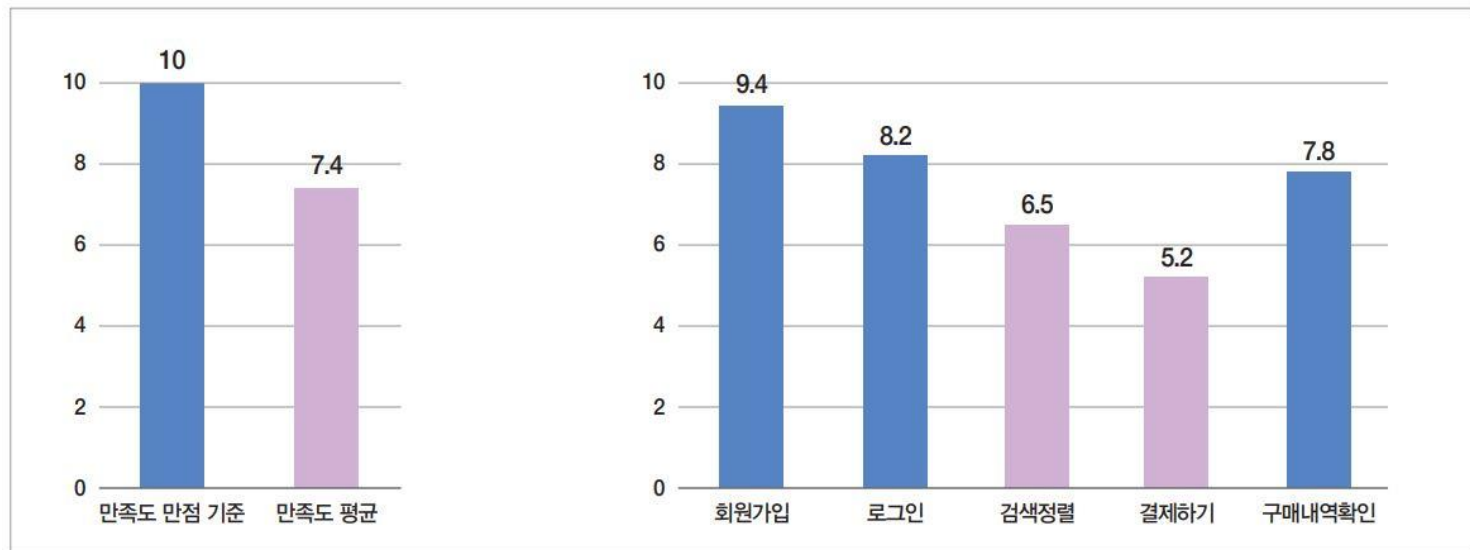


그림 20-1 만족도 분석의 예

01. 사용성 테스트 분석

■ 효과성 분석

- 효과성은 사용성 원칙과 사용자 수행도와의 상관관계를 나타내는 것
- 참가자의 과업에 대한 수행 여부를 전체 평균 점수와 각 과제별 점수를 비교하여 분석
 - 성공(S): 기준 시간 이내에 과업을 수행한 경우
 - 부분 성공(P): P1(기준 시간의 2배 이상 초과), P2(기준 시간 의 3배 이상 초과), P3(기준 시간의 4배 이상 초과)
 - 실패(F): 과업을 수행하지 못했을 경우
 - 오류(E): 수행 과제와 전혀 다른 결과가 나왔을 때, 결과값에 포함시키지 않고 제외

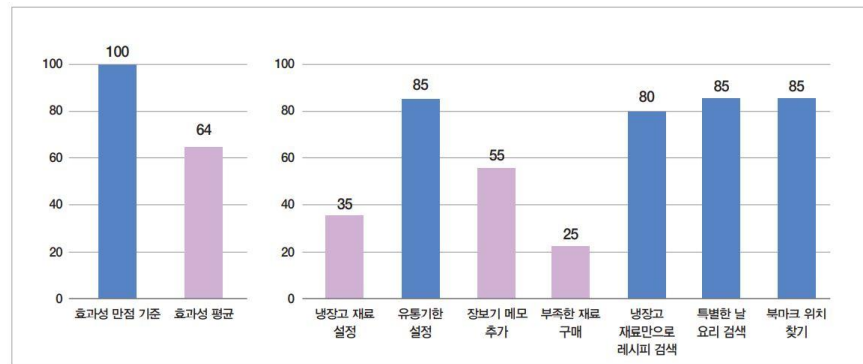


표 20-1 성공/실패 여부 측정표의 예

과업	A	B	C	D	E	계산 결과			
냉장고 재료 설정	P2	P2	P2	P3	P3	$P2 \times 2 = 100$	$P3 \times 3 = 75$		$175 \div 5 = 35$
유통기한 설정	S	P1	S	P1	P1	$S \times 2 = 200$	$P1 \times 3 = 225$		$425 \div 5 = 85$
장보기 메모 추가	P2	P1	P1	P3	P2	$P1 \times 2 = 150$	$P2 \times 2 = 100$	$P3 \times 1 = 25$	$275 \div 5 = 55$
부족한 재료 구매	P3	P3	P3	P3	P3	$P3 \times 5 = 125$			$125 \div 5 = 25$
냉장고 재료만으로 레시피 검색	P1	P1	S	P2	S	$S \times 2 = 200$	$P1 \times 2 = 150$	$P2 \times 1 = 50$	$400 \div 5 = 80$
특별한 날 요리 검색	P1	S	S	P1	P1	$S \times 2 = 200$	$P1 \times 3 = 225$		$425 \div 5 = 85$
북마크 위치 찾기	P1	P2	S	S	S	$S \times 3 = 300$	$P1 \times 1 = 75$	$P2 \times 1 = 50$	$425 \div 5 = 85$

(S=100점(표준시간 이내), P1=75점(1~50초), P2=50점(50~100초), P3=25점(100~150초 이상), F=0점(실패))

01. 사용성 테스트 분석

■ 효율성 분석

- 효율성은 과업을 수행할 때에 소요되는 총 시간
- 사용자가 원하는 작업을 빠르고 능률적으로 조작할 수 있는지를 분석
- 분석에 기준이 되는 표준 시간과 각 과업별, 사용자 별 수행 시간, 평균 점수를 각각 비교하여 분석
- 사용성 테스트의 방식에 따라 이동 동선, 시선 이동 시간, 마우스 이동 시간, 클릭 수 등 과업 수행 과정의 효율성 측정

표 20-2 효율성 분석의 예

No	과업	표준	A	B	C	합계	평균
1	스케줄 알아보기	30	106	165	285	556	185
2	항공편 찾기	90	107	157	68	332	111
3	항공편 찾기	90	76	97	210	383	127
4	마일리지 항공편 찾아보기	60	136	69	65	270	90
5	항공편 선택하기	60	105	49	79	233	78
6	예약 확인하기	10	13	27	8	48	16
7	예약 확인하기	30	24	13	242	279	90
1	스케줄 알아보기	30	68	103	910	781	260
2	항공편 찾기	90	98	138	220	456	152
3	항공편 찾기	90	90	95	98	283	94
4	마일리지 항공편 찾아보기	60	95	141	82	318	106
5	항공편 선택하기	60	68	75	143	286	95
6	예약 확인하기	10	11	9	52	72	24
7	예약 확인하기	30	9	7	95	111	37

(b) 유사 서비스 사용 경험 적음

01. 사용성 테스트 분석

■ 효율성 분석

■ 이동 동선 분석

표 20-3 이동 동선 분석의 예

No	A	No	B	No	C
1	국제선 예매▷편도▷날짜▷이전▷날짜	1	국제선 예매▷편도▷날짜▷이전▷날짜	1	국제선 예매▷날짜▷이전▷편도▷날짜▷이전▷날짜▷스케줄 확인▷날짜▷이전▷확인▷**
2	국제선 예매▷편도▷날짜▷이전▷날짜▷이전▷날짜	2	국제선 예매▷편도▷날짜▷이전▷날짜▷이전▷날짜	2	국제선 예매▷편도▷날짜▷이전▷날짜▷이전▷날짜
3	국제선 예매▷편도▷날짜▷이전▷날짜▷이전▷날짜	3	국제선 예매▷편도▷날짜▷이전▷날짜▷이전▷날짜	3	국제선 예매▷편도▷날짜▷이전▷스케줄 확인▷이전▷스케줄 확인▷국제선 예매▷날짜▷이전▷날짜
4	국제선 예매▷편도▷날짜▷할인▷날짜▷***▷마이페이지▷사용가능 마일리지	4	국제선 예매▷편도▷날짜▷***▷이전▷보너스 예매▷날짜▷항공권 선택	4	국제선 예매▷편도▷날짜▷확인▷이전▷***▷보너스 예매▷날짜▷항공권 선택
5	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션1▷옵션**	5	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션1	5	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션1▷옵션2▷**
6	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션▷이전▷옵션확인	6	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션▷이전▷옵션스�크롤▷***확인	6	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션▷이전▷옵션스�크롤▷***확인
7	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션▷이전▷옵션확인▷스크롤	7	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션▷이전▷옵션확인▷스크롤	7	국제선 예매▷편도▷날짜▷옵션▷이전▷옵션확인▷스크롤

(a) 유사 서비스 사용 경험 많음

01. 사용성 테스트 분석

■ 효율성 분석

■ 이동 동선 분석

No	D	No	E	No	F
1	국제선 예매>날짜>이전>편도>날짜>이전>포기	1	국제선 예매>날짜>이전>편도>날짜>이전>날짜>스케줄 확인>날짜>이전>확인> **	1	국제선 예매>날짜>이전>편도>날짜>이전>날짜>스케줄 확인>날짜>이전>확인> **
2	국제선 예매>편도>날짜>이전>날짜>이전>날짜	2	국제선 예매>편도>날짜>이전>날짜>이전>날짜	2	국제선 예매>편도>날짜>이전>날짜>이전>날짜
3	국제선 예매>편도>날짜>이전>스케줄 확인>이전>스케줄 확인>국제선 예매>날짜>이전>날짜	3	국제선 예매>편도>날짜>이전>스케줄 확인>이전>스케줄 확인>국제선 예매>날짜>이전>날짜	3	국제선 예매>편도>날짜>이전>스케줄 확인>국제선 예매>날짜>이전>날짜
4	국제선 예매>편도>날짜>이전>날짜>이전>날짜>F	4	국제선 예매>편도>날짜>할인>이전> **>이전>보너스 예매>날짜>항공권 선택	4	국제선 예매>편도>날짜>할인>이전> **>이전> **>이전>보너스 예매>날짜>항공권 선택
5	국제선 예매>편도>날짜>옵션1>옵션2>옵션> **>확인	5	국제선 예매>편도>날짜>옵션1>옵션2> **	5	국제선 예매>편도>날짜>옵션1>옵션2> **>날짜>옵션>확인
6	국제선 예매>편도>날짜>옵션>이전>옵션>스크롤> **>확인	6	국제선 예매>편도>날짜>옵션>이전>옵션>스크롤> **>확인	6	국제선 예매>편도>날짜>옵션>이전>옵션>이전>이전>옵션>확인>스크롤
7	국제선 예매>편도>날짜>옵션>이전>옵션>확인>스크롤	7	국제선 예매>편도>날짜>옵션>이전>옵션>확인>스크롤	7	국제선 예매>편도>날짜>옵션>이전>옵션>확인>스크롤(이전의 실패로 인한 실패)

(b) 유사 서비스 사용 경험 적음

01. 사용성 테스트 분석

■ 오류 분석

- 참가자가 과제를 수행할 때 발생한 실패와 오류의 횟수로 주로 정량적인 빈도 데이터를 분석

표 20-4 오류 분석의 예

과업	메뉴 오류 (M)	선택트 박스 선택오류(S)	기타 오류 (E)	온라인 도움 말 요청(O)	헬프데스크 도움 요청(H)	좌절(F)	평균
회원가입	2	2	1	1	0	0	1.00
로그인	1	1	1	0	1	0	0.67
검색 정렬	3	2	2	1	3	1	2.00
결제하기	2	3	2	2	3	2	2.33
구매내역 확인	1	1	0	0	1	0	0.50
평균	1.8	1.8	1.2	0.8	1.6	0.6	1.30

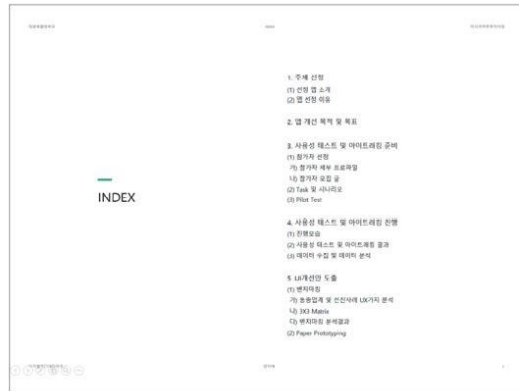
02. 사용성 테스트 결과 보고서 작성

■ 사용성 테스트 결과 보고서의 내용

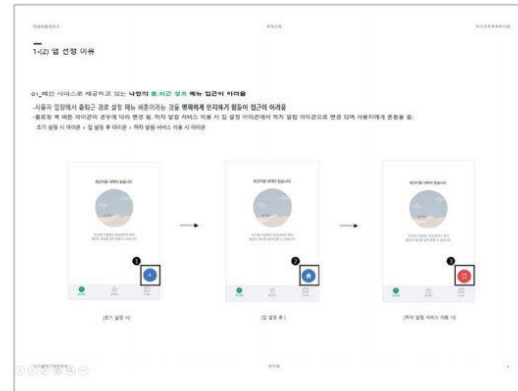
- ① 사용성 테스트의 목표
 - 테스트를 통해 발견하고자 하는 것이 무엇인지, 명확한 테스트의 목적을 작성
- ② 사용성 테스트의 범위
 - 테스트의 범위를 기능 위주로 작성
- ③ 사용성 테스트의 방법 및 절차
 - 휴리스틱 평가, 페이퍼 목업, 아이 트래킹 등 적용된 테스트 방법에 대해 작성
- ④ 참가자 선정 기준 및 선정 결과
 - 성별, 연령, 숙련도, 서비스 이용 경험 등 대상자 선정 기준과 최종 선정된 참가자 프로파일을 작성
- ⑤ 과업 시나리오
 - 수행 배경에 따른 과업 시나리오와 구체적인 수행 과제를 작성
- ⑥ 결과 분석
 - 만족도, 효과성, 효율성, 오류 분석 등 테스트 결과 데이터를 취합하고 분석 내용을 작성
- ⑦ 개선안 도출
 - 테스트 결과에 따른 개선안을 도출

02. 사용성 테스트 결과 보고서 작성

■ 사용성 테스트 결과 보고서의 사례



(a) 결과 보고서 내용 구성



(b) 선정 이유



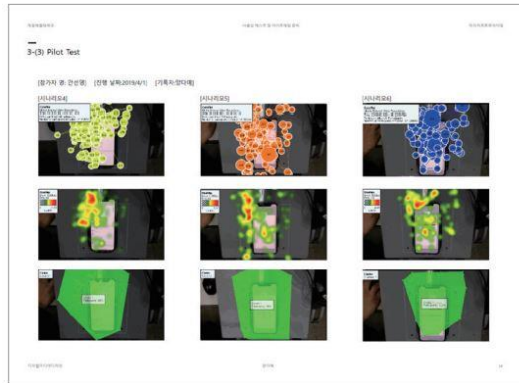
(c) 참가자 선정



(d) 파일럿 테스트 1

02. 사용성 테스트 결과 보고서 작성

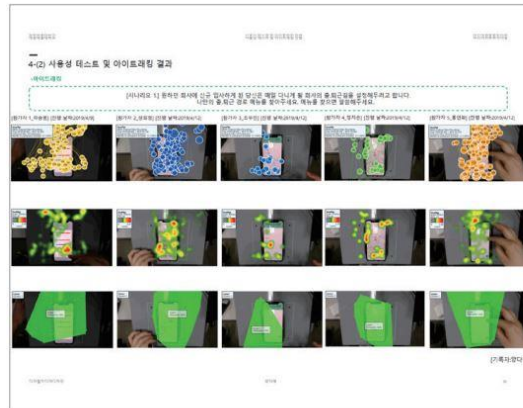
■ 사용성 테스트 결과 보고서의 사례



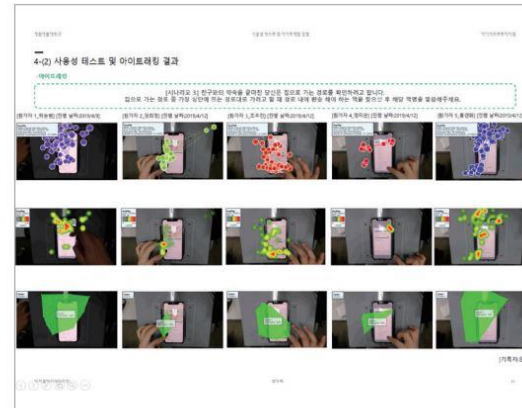
(e) 파일럿 테스트 2



(f) 진행 모습



(g) 결과 분석 1



(h) 결과 분석 2

02. 사용성 테스트 결과 보고서 작성

■ 사용성 테스트 결과 보고서의 사례

[illegible]

(i) 결과 데이터 분석

[illegible]

(j) 개선안 도출 1

[illegible]

(k) 개선안 도출 2

그림 20-3 사용성 테스트 결과 보고서의 예

Figure 5-2 illustrates the paper prototyping process. It begins with a wireframe (A) and a content plan (B). The process then follows a series of iterative steps, each represented by a paper prototype sketch. The steps are labeled A through H, with arrows indicating the flow between them. The sketches show the progression from a basic wireframe to a more detailed content plan, including text and images. The final step is a completed prototype (H).

(I) **페이퍼 프로토타이핑**

Thank you
