

Lesson 6.

설득력 강화를 위한 정보수집(2)

사용자 정보수집 노하우 : 정성적데이터 수집

Lesson 6.

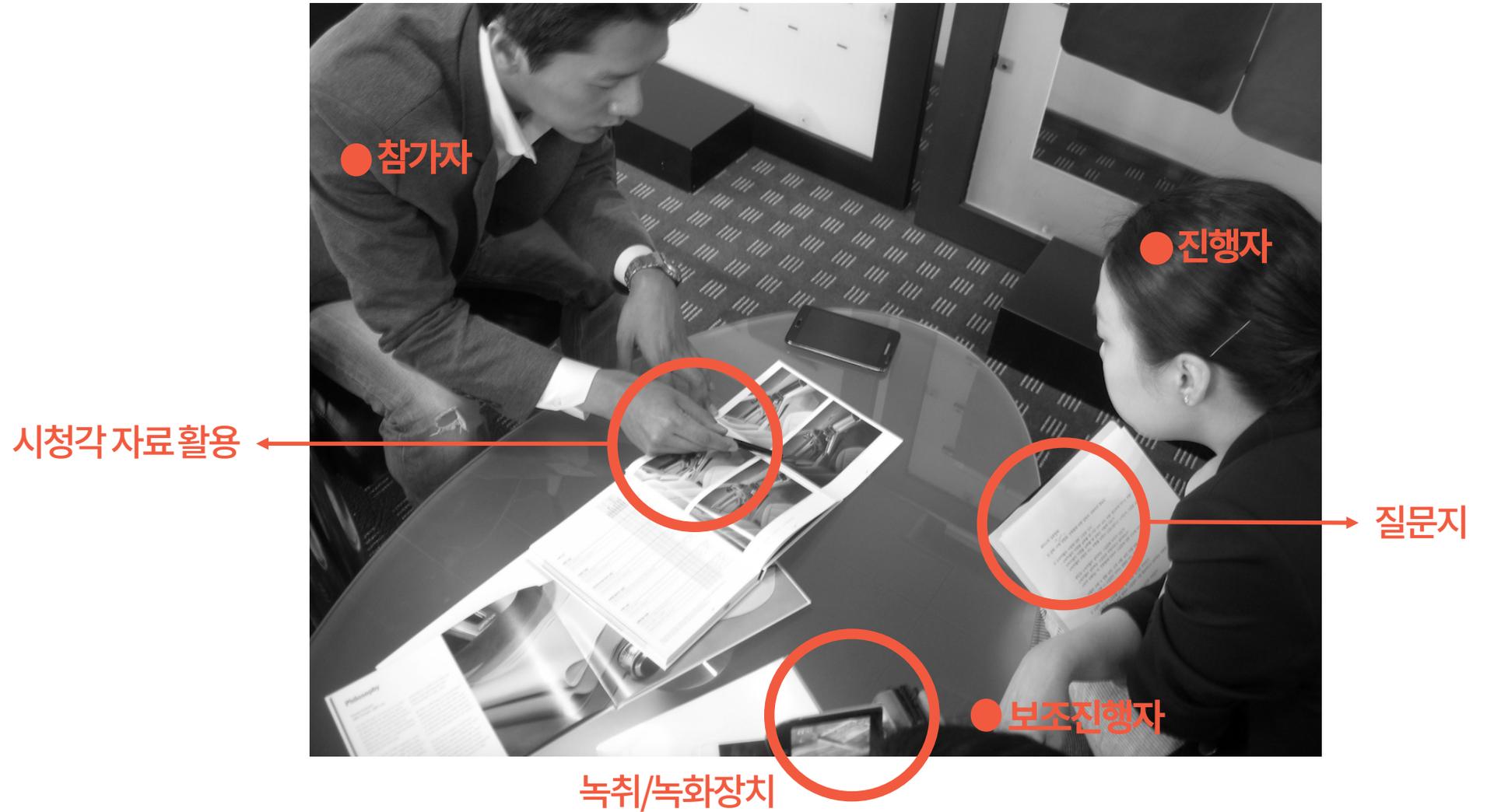
설득력 강화를 위한 정보수집(2)

사용자 정보수집 노하우
: 정성적 데이터 수집

(1) 인터뷰 “다른 사람의 시각으로 현상을 바라볼 수 있다”

- 직접 대면을 통해 개인적인 경험, 생각, 의견, 태도 등에 관해 설명을 이해하는 방법
- 질문에 대한 직접 답변 외 얼굴표정, 몸짓, 뉘앙스 등 미묘한 변화와 연계하여 분석 필요
- 개인의 취향, 희망사항, 기대감 등은 분석의 내용에서 제외







인터뷰 질문 시 유의점

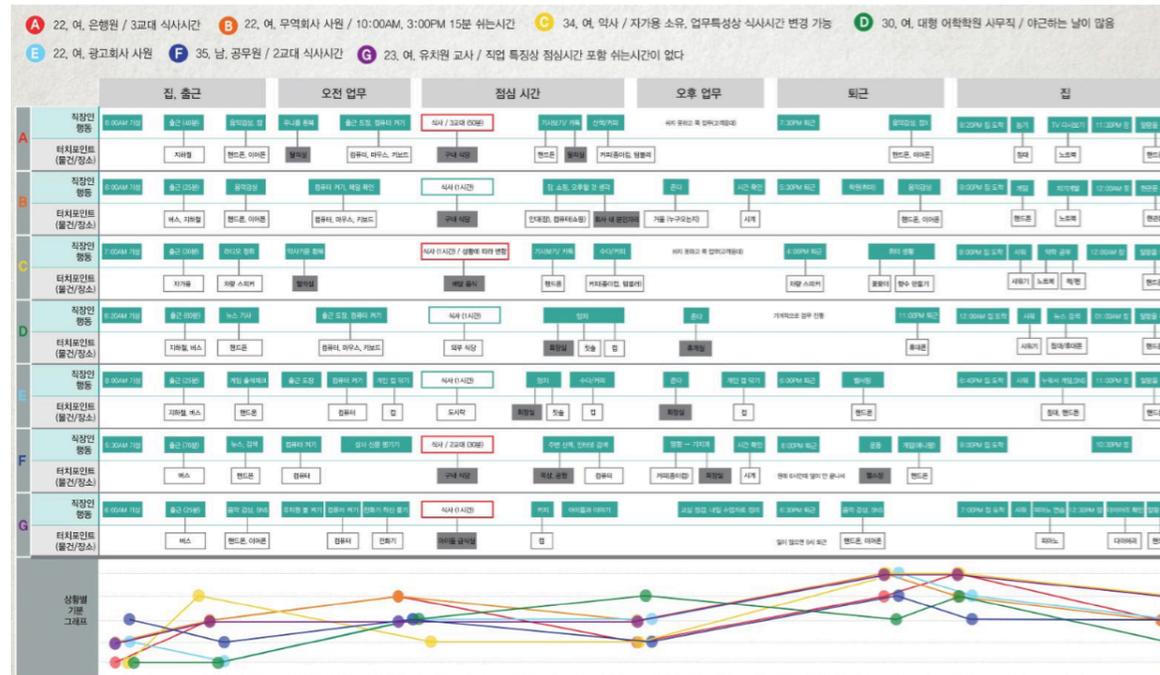
- 하나의 질문에는 하나의 질문의도만을 담는다.
- 하나의 질문에 관련한 후속질문을 준비한다.
- 이유를 찾기 위한 “왜”라는 질문을 반복하지 않는다.
- 질문의 목적과 지침을 질문지에 기입한다.
- 참가자에게 정보를 주려하거나 가르치려 하지 않는다.
- 질문자의 의도가 반영된 유도질문을 하지 않는다.
- 질문지를 작성시, 우선순위에 따른 핵심이슈만을 다룬다.

인터뷰 데이터 분석의 예)

Step3 필드 리서치

대부분 아침에 하루가 다시 시작된다는 부담감에 기분이 좋지 않았으며 회사에 도착하고서 업무에 의한 부담감으로 감정의 변화는 크게 없었다. 이 후 점심시간에 동료와 함께 시간을 보내면서 감정 곡선이 상승하는 경향을 보였으며 퇴근길에 감정이 최고조에 이르렀다. 그러나 다시 내일 회사를 가야한다는 생각으로 감정 곡선은 하강세를 보인다.

- 심층 인터뷰 결과



인터뷰 데이터 분석의 예)

06 인터뷰 INSIGHT

사고절차를 거의
숙지하지 못함

보험사 대기시간동안
주변지인과 통화/대화

심리적 안정,
위로를 원함

사고파악하려는
것보다는 걱정과
초조함으로
보험사 기다림

보험사에 전적으로
의지

여성 운전자여서
감정의 동요가 큼

사고처리과정에 대해
자세히 알고 싶어함

피해자&가해자
대면과정에서 상대에
따라 무시받는
듯한 느낌

※ FGI(Focus Group Interview)

조사목적에 맞는 집단의 세부적인 의견을 수집하기 위한 그룹인터뷰 방법

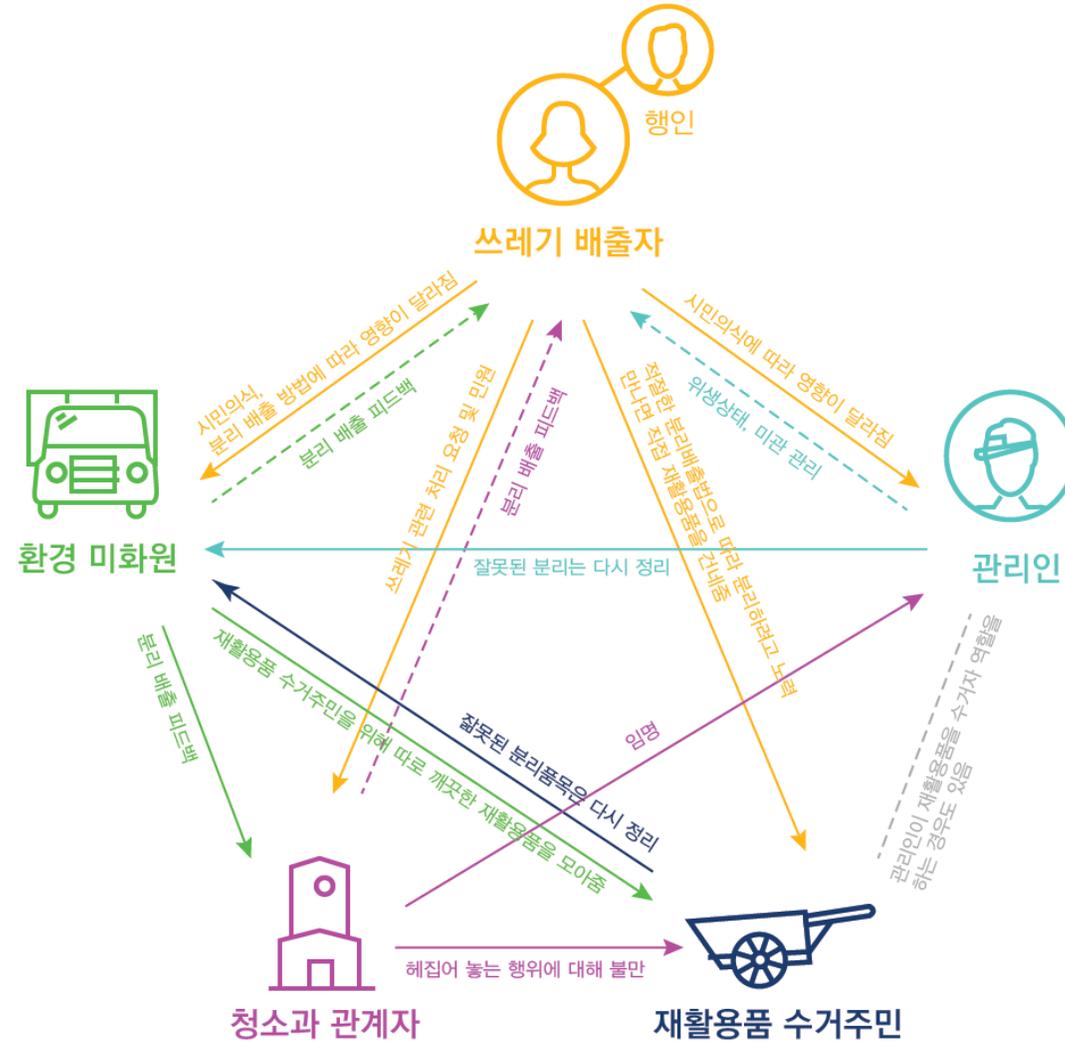


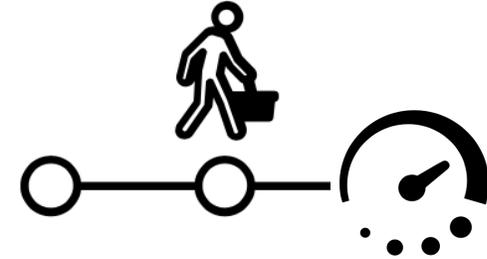
사진출처 : <http://servicedesignplatform.com>

(2) 이해관계자맵 (stakeholder maps)

- 디자인기획 제품 개발 과정에서 디자인 영역 내에 있는 이해관계자 집단 파악
- 실제 사용자, 기획개발의 이익집단, 프로젝트 결정자, 경쟁자, 방해자 등 종합적 파악
- 이해관계 속 주요 인물간의 상호작용과 이해관계 구조 및 편익 분석
- 자유로운 표현방식 활용해 이해관계자 맵핑 시각화 진행

이해관계자 맵 분석 예)





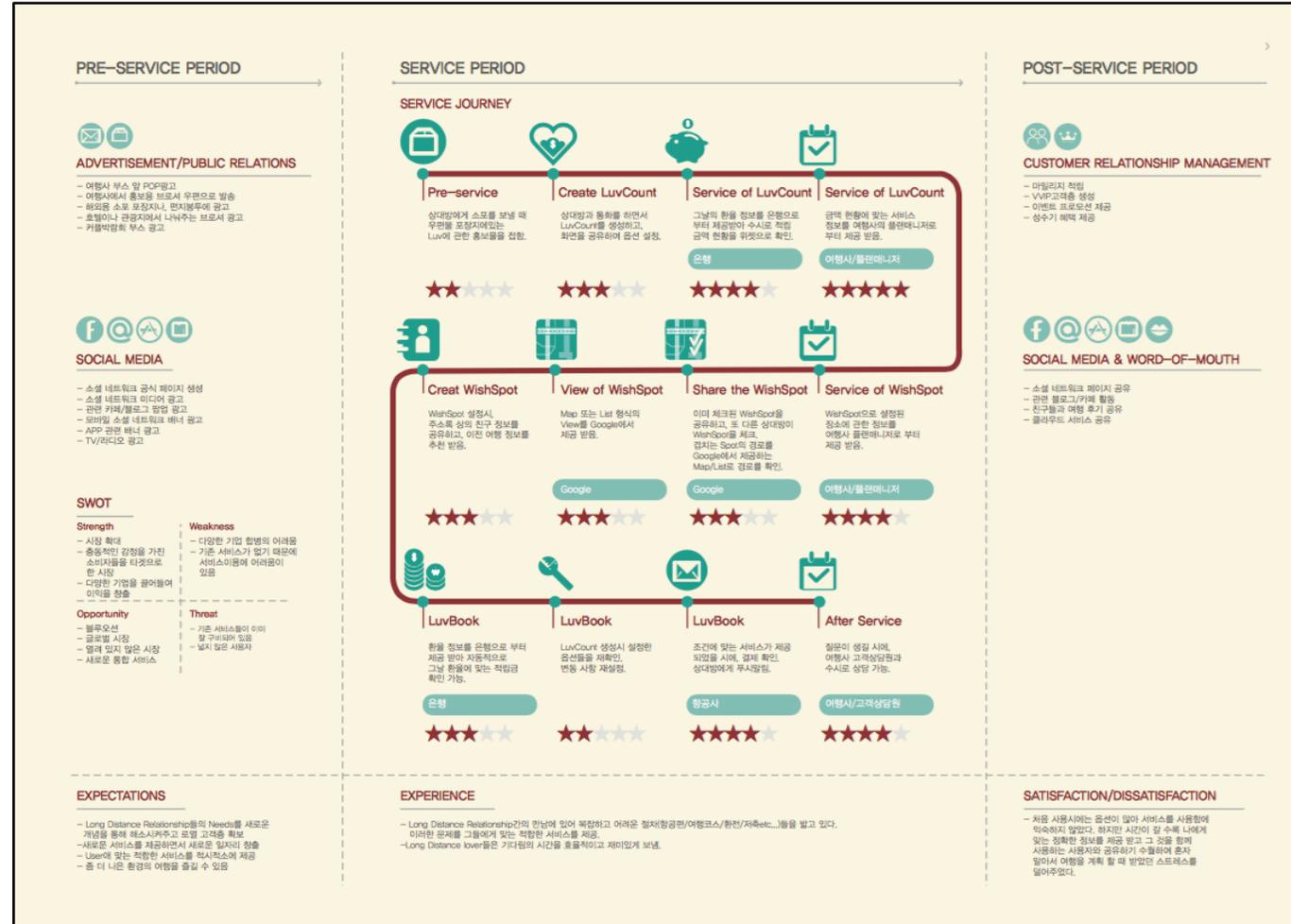
(3) 고객여정맵(customer journey map)

- 사용자가 행하는 디자인(서비스) 경험과정을 시간의 경과에 따라 분석하기 위한 방법
- 사용자의 행동목적을 달성하기 위한 단계별 여정을 플로우차트로 시각화
- 현재 디자인 이용상황 분석 및 이상적 이용상황 구축을 위한 프로세스 재구성에 활용가능



사진출처 : 서비스디자인교과서(원제:This is service design thinking)

고객여정 분석의 예)



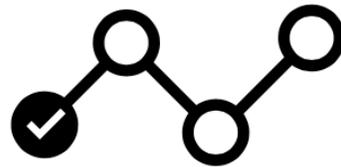
고객여정 분석의 예)



사진출처 : 2013 공공서비스디자인 혁신사업 중 전통시장 개선을 위한 서비스디자인 리서치 결과보고서

(4) 터치포인트 분석(Touch Point)

- 제품 또는 서비스 경험과정에서 사용자가 거치는 물리적, 인적 상호작용 등을 일컬음
- 사용자와 공급자 사이의 여러유형의 접촉점을 찾아 디자인 개발자원의 핵심을 찾는 것이 목표



터치포인트 분석의 예)

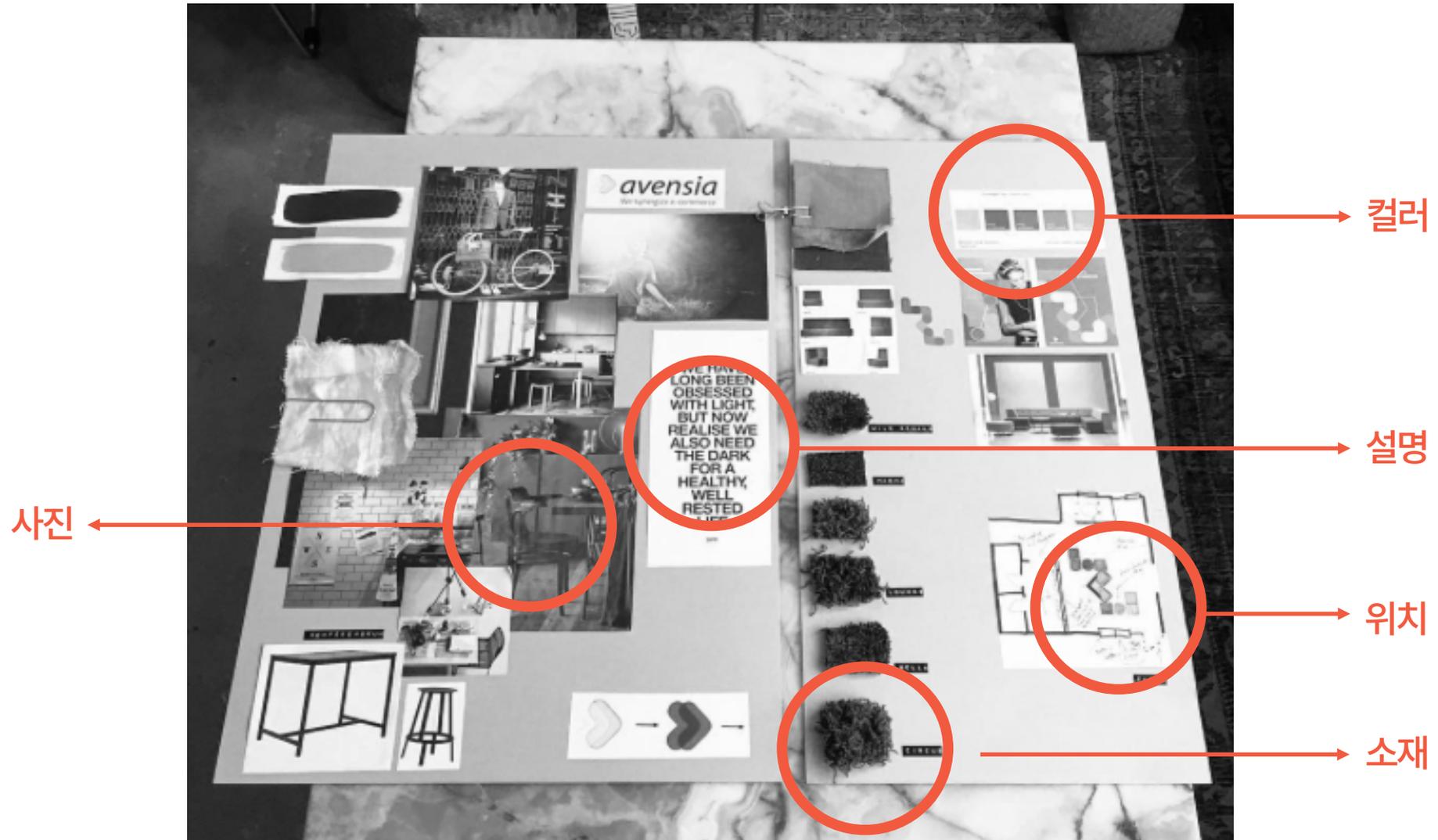


사진출처 : matchstic.com



(5) 무드보드(mood board)

- 디자인 컨셉 및 감성적 느낌을 탐색하고 타인과 공유하는데 매우 효과적인 방법
- 구체적인 이미지, 컬러, 사진, 텍스트 등을 통해 최종적 디자인의 느낌을 설명
- 디자인 정체성을 일관되고 구체적인 이미지로 전달할 수 있는 장점



사진출처 : instagram @roombysofie

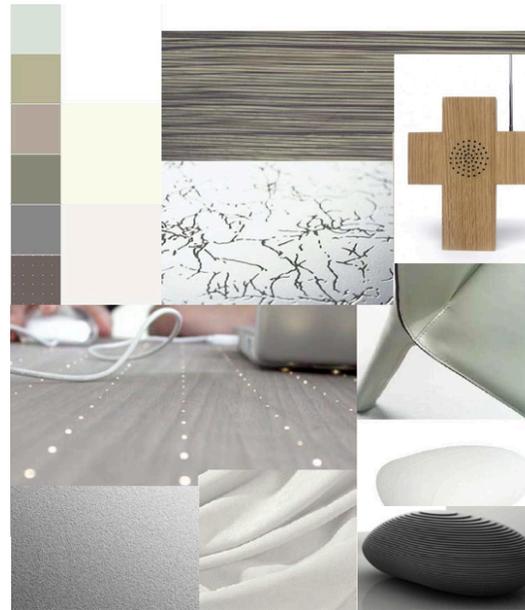
무드보드 활용의 예)

II. 고급감 트렌드분석

18

+ 고급공간 분석 발견점

Mental Detox



현대적인 우아함이 발현된
color scheme

- 심리적 안정과 정신적 스트레스를 치유해주는 듯한 깔끔하고 세련된 이미지 연출
- 첨단공법을 활용하여 후가공 처리를 한 뉴트럴 소재들의 사용
(engineered re-composition, bleaching(표백), embedding(삽입), laser cutting, engraving)
- 현대적 패턴들 (multi-striped, geometrical-natural, artificial veins)

감사합니다 :D

kidp 한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION