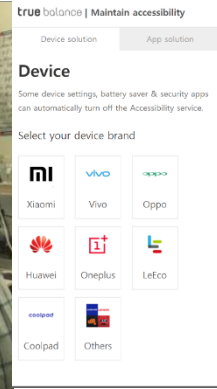


심리학도는 뭐하고 사나: 인지심리학편



1 음료의 맛은 만족스러웠나요?

7 매우 만족함

6 만족함

5 다소 만족함

4 보통

3 다소 불만족함

2 불만족함

1 매우 불만족함

제출

목차

1. 소개

2. 대학원에선 뭐했나

- 실험하기

3. 유저 리서치

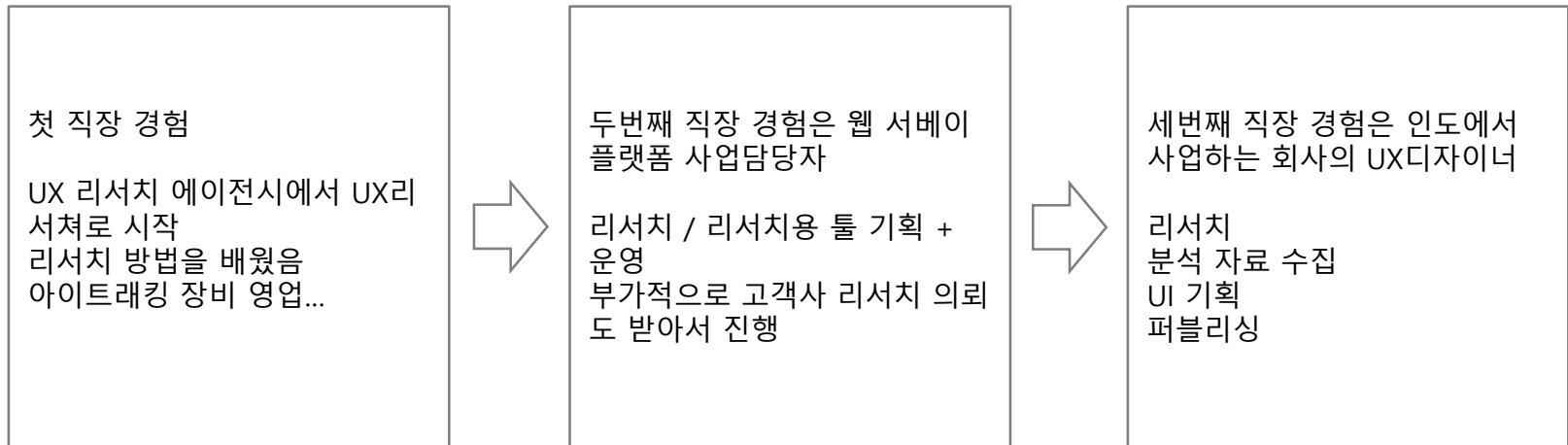
- 유저빌리티 테스트(인터뷰 /동선 /시간 측정)
- 현지 방문 조사

4. 웹 기획/개발

- 설문지 설계
- 고객 기술지원용 모바일 웹사이트 만들기

소개

- 학부는 경영학 전공
- 대학원은 인지과학 (인지심리학)



배경

생존 맥락에서의 대상 기억이 다른 맥락 조건들에서보다 더 정확하다는 기존 연구
생존 맥락의 효과가 과제와 무관한 대상의 위치에 대한 기억에서도 나타나는지를 알아보고,
대상 위치 기억의 성차가 맥락에 따라 달라지는가를 살펴보고자 실험을 진행함

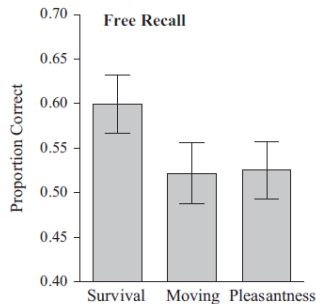
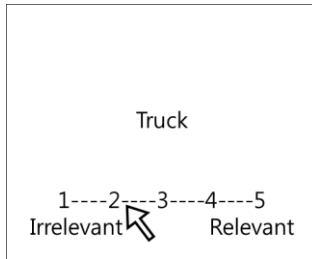
설계, 진행

생존 맥락이나 혹은 이주 맥락 중 하나의 맥락 하에서 여러 위치에 순차적으로 제시된 단어
에 대한 맥락 적합도를 평가하는 과제를 수행한 후, 각 자극에 대한 회상 검사 와 위치 기억
검사를 진행하였습니다. 실험 과제는 MATLAB으로 작성된 프로그램을 사용함

결과

생존 맥락 조건에서의 위치 기억이 이주 맥락 조건에 비해 더 높은 것으로 나타남
자극의 종류 및 제시 방식에 따라 기억맥락 조건과 성별간의 상호작용 효과가 나타남
위치 기억에 있어서 기억의 부호화 맥락이 성별에 따라 다른 영향을 미침을 시사함

1. 배경



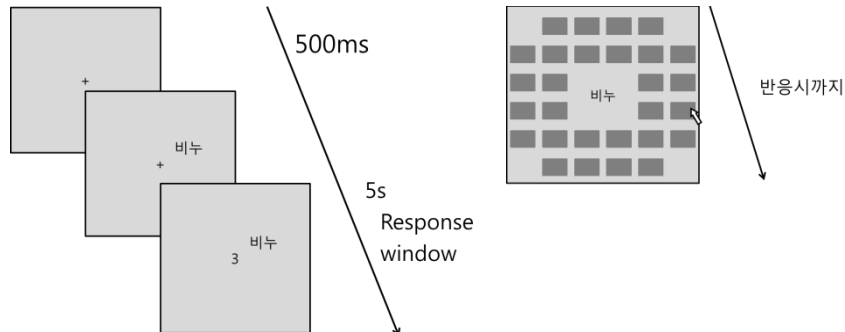
2. 실험 과정

생존

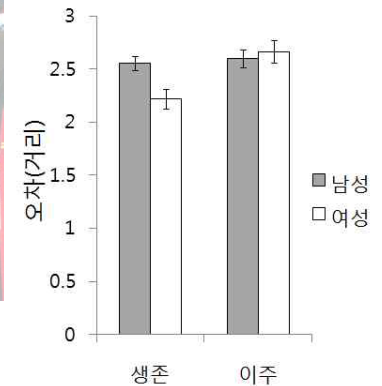
이 과제에서는 당신이 아무런 기본적인 물품 없이
낮선 지역의 초원 지대에 고립되었다고 상상해 주시기 바랍니다.
앞으로의 몇 달 동안 당신은 물과 식량의 안정적인 공급원을 찾아내고
영수로부터 자신을 지켜야 합니다.
몇 장의 사진을 보여 드릴 테니, 사진을 찾아 각각의 사진이 이 생존 상황에
얼마나 관련이 있는지를 평가해 주시기 바랍니다.
몇몇 사진은 관련이 있을 것이고 몇몇은 관련이 없을 것입니다.
결정은 전적으로 당신에게 달려 있습니다.

이주

이 과제에서는 당신이 낯선 지역의 새 집으로
이사를 갈 계획을 세우고 있다고 상상해 주시기 바랍니다.
앞으로의 몇 달 동안 당신은 새 집을 찾아내어 구입하고
소지품들을 실어 날라야 합니다.
몇 장의 사진을 보여 드릴 테니, 사진을 찾아 각각의 사진이 이 이주 상황에
얼마나 관련이 있는지를 평가해 주시기 바랍니다.
몇몇 사진은 관련이 있을 것이고 몇몇은 관련이 없을 것입니다.
결정은 전적으로 당신에게 달려 있습니다.



3. 결과



이런 실험을 하던 사람이...

skyscanner ✈️ 🚗 🚚 ☰

Return One way Multi-city

From
Washington (Any)

Add nearby airports

To
Country, city or airport

Add nearby airports

Depart 03/07/2018 Return 10/07/2018

Cabin Class & Travellers
1 adult, Economy

Direct flights only

[Search flights →](#)

Popular destinations

Skyscanner uses cookies. Find out more about what they are and how to opt out, in our [Cookie Policy](#).

OK

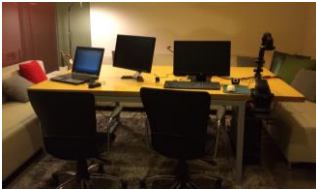


한국에서 Usability Test하기

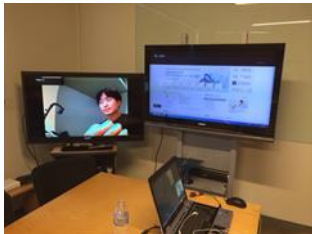
일반적인 UT 진행 방식

1. 기존 서비스 경험을 묻고, 진행을 원활히 하기 위해 Think Aloud 교육을 진행
2. 상품 구매 단계 중 단계별로 과제를 수행하도록 진행
3. 상품 구매 단계 중 단계별로 개별 사용성 요소 및 유용성 점수를 매기게 함
4. 사후 인터뷰를 진행하며 전반적인 만족도 평가를 진행함

Usability Test 진행룸



Usability Test 관찰룸



Usability Test 진행 과정

1. Introduction

- Rapport 형성
- Think Aloud 이해 및 연습

2. 사전 인터뷰

- 기존 관련 서비스 사용 경험 확인 (사용자/미사용자)
- 선호 온라인 채널 확인

3. 과제 수행(PC/모바일)

- 주요 영역/기능에 대한 사용자 태스크 진행
- 과제 수행 과정 관찰 및 행동 측정치 기록
- 개별 과제의 이슈 및 불편 사항 확인
- 개별 과제 진행 후 설문지 응답 기록

4. 사후 인터뷰

- 전반 만족도 평가
- 추가 니즈 및 아이디어 수집

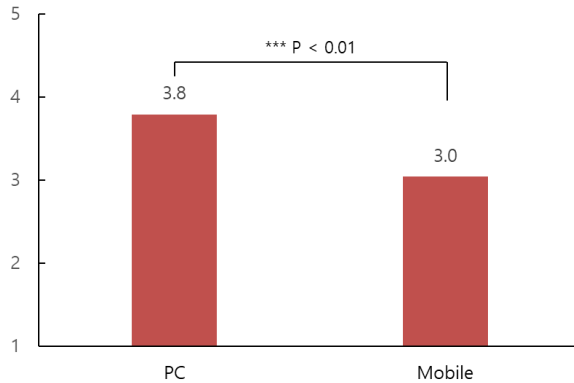
한국에서 Usability Test하기

UT 결과를 분석하고 제시하는 방식

정량 측정이 가능한 것(만족도 조사 등)은 기술통계를 내기

인터뷰 내용에서 과정별로 공통되는 표현을 뽑아서 집계하기 + 영상을 따로 뽑아내기

설문 결과



상품에 대한 설명이나 주의사항이 실제로 상품을 선택하는데 얼마나 도움이 되었나요?
(매우 유용하지 않음 1 - 매우 유용함 5)

요약

구매 프로세스	이탈 확률	핵심 이슈
매대 진입	X%	1. 홈 화면의 '상품 구매' 버튼이 눈에 잘 띄지 않음
상품 선택	1Y%	2. 상품명만으로 상품을 이해하기 어려움 3. 상세 설명이 가시성이 낮아 시선을 끌지 못함 4. 제시된 가격 정보만으로는 실 구매가를 이해하기 어려움 5. 동일 상품을 탭에 따라 다른 가격으로 제공함 6. 부가세 관련 가격 표시의 일관성이 떨어짐
가격 비교	1Z%	7. 상품 가격이 타사 이용권에 비해 높은 편임
상품 선택	A%	8. 멤버십 사용이 불편함

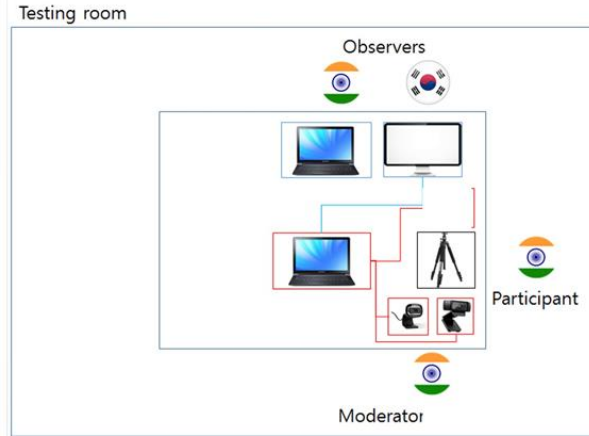
이런 곳에서도...



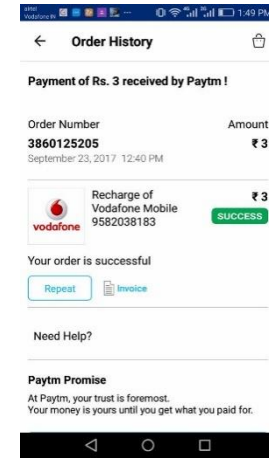
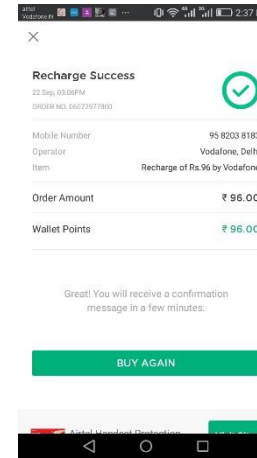
인도에서 Usability Test하기

인도 모바일 충전 앱 research 2017

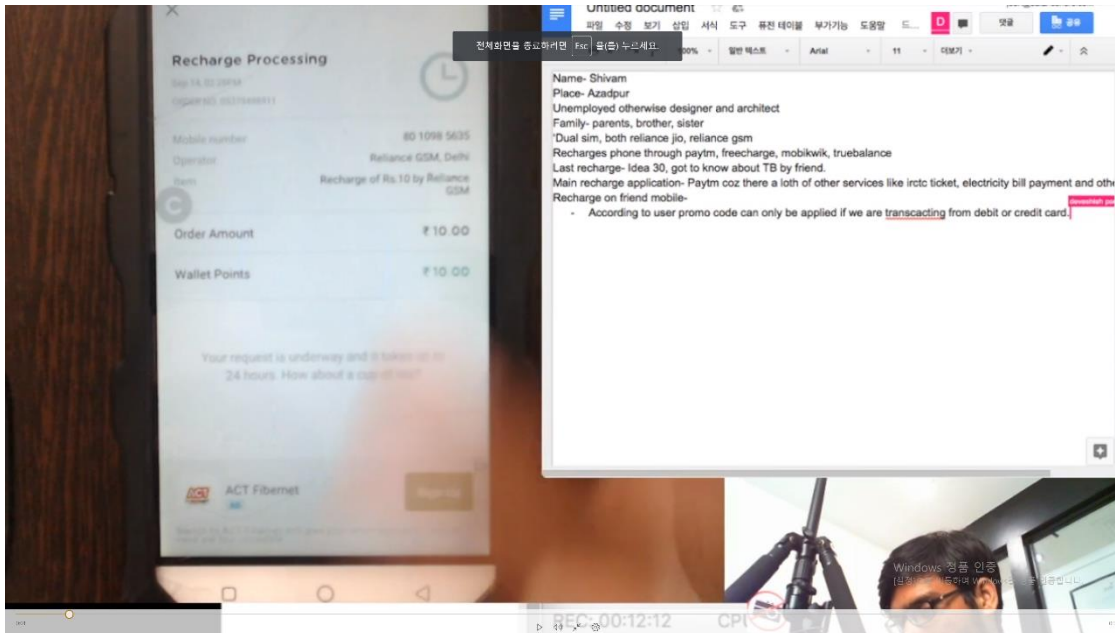
현지인 대상 Usability Test 관찰룸의 예



비교 대상 앱



2개 이상의 언어로 진행되는 인터뷰



인도에서
방문조사하
기

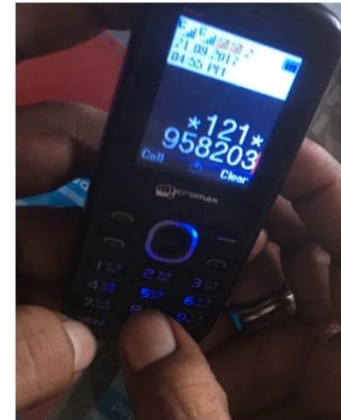
인도
금융 앱
research
2017

리서치 진행

현지 상인들과 인터뷰



업자들이 많이 사용하는
리차지(요금 충전) 방식



테스트 / 인터뷰 외에도...

고객들이 모바일 설문 응답창이 구시대적이며 사용하기 불편하다고 지적해 이를 개선하고, 사용성을 높이기 위한 UI 기획 진행

1. 경쟁사 벤치마킹 / 사용 형태 관찰
2. PC 및 모바일 반응형 스토리보드 작성
3. 스토리보드 시안 대상으로 UT 진행
4. 디자인 개선 완료 후 QA 진행

1. 모바일 버전 구현 화면

1 음료의 맛은 만족스러웠나요?

7 ○ 매우 만족함

6 ○ 만족함

5 ○ 다소 만족함

4 ○ 보통

3 ○ 다소 불만족함

2 ○ 불만족함

1 ○ 매우 불만족함

제출

2. PC 버전 구현 화면

1 음료의 맛은 만족스러웠나요?

7 ○ 6 ○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1 ○

매우 만족함 만족함 다소 만족함 보통 다소 불만족함 불만족함 매우 불만족함

true balance | Maintain accessibility









Device solution

App solution

Device

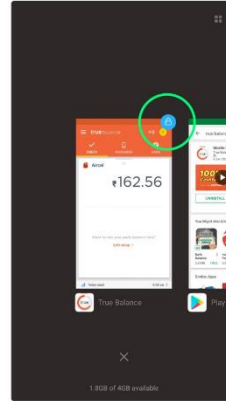
Some device settings, battery saver & security apps can automatically turn off the Accessibility service.

Select your device brand

 Xiaomi	 Vivo	 Oppo
 Huawei	 Oneplus	 LeEco
 Coolpad	 Others	

If you still struggle with this,
please drop us a message at cs@balancehero.com

top right corner of the True Balance image.



5. Do not remove the running apps by pulling up out, just tap on "X" button to cleaning.

Other solution

[Fix application problem →](#)

If you still struggle with this,
please drop us a message at cs@balancehero.com

true balance | Maintain accessibility

Device > Xiaomi

Xiaomi

These Xiaomi smartphones are what we tested and found solutions.
(Mi Max 2, Redmi Y1 lite, Redmi Note 4, Redmi Note 3, Redmi 5, Redmi 4, Redmi 4a, HM1s)

Solution 1: Setting

1. Tap Settings..



true balance | Maintain accessibility









Device solution

App solution

App

Some device settings, battery saver & security apps can automatically turn off accessibility service.

Select the installed Application on your phone

-  360 Security
-  Clean Master
-  Avira Optimizer
-  Du battery saver
-  Greenify
-  Power Battery saver
-  Purity
-  Shutapp

If you still struggle with this,
please drop us a message at cs@balancehero.com

END



true balance | Maintain accessibility

Device solution App solution

Device
Some device settings, battery saver & security apps can automatically turn off the Accessibility service.

Select your device brand

Xiaomi	Vivo	Oppo
Huawei	Oneplus	LeEco
Coolpad	Others	



1 음료의 맛은 만족스러웠나요?

7 매우 만족함

6 만족함

5 다소 만족함

4 보통

3 다소 불만족함

2 불만족함

1 매우 불만족함

제출