



가톨릭대학교
THE CATHOLIC UNIVERSITY OF KOREA

관찰과 민감성

김혜령

가톨릭대학교, 데이터사이언스학과

관찰

Passive seeing vs. Active looking

사용자 맥락 : '왜 이 사람이 이 상황에서 이런 행동을 할까?'



자판기 매출이 떨어지는데 이유가 뭘까?





뜨거운 것이 더 빨리 언다?

음펄마 효과 : 고정관념을 넘어 새롭게 생각하기



여성들은 두드린다.
(에어쿠션 상품 개발됨)



고객의 집을 찾아 그들이 예약을 어떻게 관리하는지 관찰함.

→ 자신들은 두세번의 클릭으로 처리할 수 있을 것이라고 생각했던 업무를 실제 사용자들은 10번에서 20번 클릭을 통해 해결한다는 것을 발견함
(NPR. "How I built this with Guy Raz", Joe Gebbia (Airbnb)





<출처 : 디자인에 집중하라 서적, 크리에티브 컨퍼런스

- 사리 세탁'기능 추가.
- 세탁기에 음성 기능을 탑재해 지역 언어로 작동을 안내

(Wharton University of Pennsylvania, Management= Korean Conquest, How LG and Samsung Won over the Indian market)



The screenshot shows the top of a Wharton Knowledge@Wharton article. The header includes the Wharton University of Pennsylvania logo, a language menu (English, 简体中文, 繁體中文, Español, Português, KWH), and links for Log In, Register, and social media. Below the header is a navigation bar with categories: TOPICS, REGIONS, RESEARCH, PODCASTS, MORE, and ABOUT. The article title is "Korean Conquest: How LG and Samsung Won Over the Indian Market", dated Dec 11, 2008, with tags for Asia-Pacific, India, and Strategic Management. The article text begins with "The world is still reeling under the biggest financial crisis since the Great Depression, but it seems that someone forgot to tell LG and Samsung. Sales of the two South Korea-based conglomerates were 35% to 50% higher in India in September and October 2008, compared to the same period last year. And both are confident of meeting their targets by this year's end, which include revenue growth of around 30%." To the right of the text are the Samsung and LG logos. On the left side of the article content, there is a vertical stack of social media sharing icons: Twitter, Facebook, LinkedIn, Google+, Email, and Print.





관찰의 방법

보이는 것을 넘어 본질을 꿰뚫어야 함

'나는 무엇을 아는가?', '나는 무엇을 모르는가?', '무엇을 알아야 하는가?' 세가지 질문의 우선 순위

zero base 에서 생각

- 당연하게 생각하는 것을 질문해 보기
- 사용자 입장에서 재구성 해보기

- **아이의 눈으로 세상을 새롭게 바라보기**

- 관찰'은 내가 아닌 다른 사람이 되어 몰입하는 것

- **사용자의 행동 (과정)을 직접 관찰하는 과정에서 사용자도 인지하지 못하는 문제를 발견**

- (익숙해진 불편함을 발견)

- **관찰의 포인트**

- **사람들의 행동 변화를 유발시키는 것** : 뭔가 때문에 사람들이 행동을 시작하는 것 (trigger)
예” 어떤 소음이 들리니까 사람들이 마주 보기 시작했다. (trigger point)
- **신기하고(놀랍고) 비 정상적인 것**
- **바디 랭귀지, 사용자들의 소중하게 여기는 것 등**

- **관찰시 체크리스트**

- **내가 알고 있었던 것과 다른 것**
- **반복적인 특이한 패턴이 있는 것**
- **이해관계자들과의 흥미로운 상호작용**

AEIOU framework

활동, 환경, 상호작용, 사물, 사용자 등 다섯 가지 요소를 기준으로 관찰 내용을 정리하여 맥락적으로 연결하며, 발견된 문제의 원인과 결과를 협의를 통해 추론

- **활동 (Activities)** - 사람들은 어떤 행동을 하며 과정은 어땠는지 관찰
- **환경 (Environments)** - 활동이 일어나는 시간 및 공간적 환경과 분위기를 관찰
- **상호작용 (Interactions)** - 사람간 또는 사람과 환경 사이에 어떤 상호 작용이 있었는지 관찰
- **사물 (Objects)** - 어떤 사물과 도구들이 사용되었으며 활동에 어떤 영향을 주는지 관찰
- **사용자 (User)** - 관찰 장소에 어떤 사람이 있었고, 그 사람들의 역할은 무엇이었는지 관찰

(팀과 함께) 관찰의 공유

현장 관찰 중 떠오르는 추측이나 궁금한 점, 혹은 디자인 아이디어 들은 현장 기록과 구분해서 표기해 두고 다른 팀원들과 활발한 의견 교환을 통해 개인적인 선입관에 영향을 받은 것이 아닌지, 무리한 가정은 아닌지 다양한 측면에서 해석하고 검토하는 것이 좋음.

현장을 관찰한 시기와 공유 사이의 기간이 너무 길지 않도록 함.
가급적 그날 저녁, 늦어도 다음날을 넘기지 않는 것이 좋음

서비스 디자이너가 **고감도**가 되어야 하는 이유

익숙해진 불편함을 발견



서비스 디자이너가 **고감도**가 되어야 하는 이유
사용자들이 자신이 진정으로 원하는 것이 무엇인지
알고 있는 경우는 많지 않다.



디테일의 힘(고감도)

-리서처 : 외부인이라는 장점

1986년 미시건大 조나단 세들러와 멜빈 매니스는 모의재판 실험

“우리 아이는 매일 다스베이더 (영화 스타워즈 캐릭터) 커플 치솔로 엄마와 함께 양치질을 합니다”



EOD