

사용방법

- 본 키트는 목적이 아닌 사용자 인터뷰 준비를 위한 수단입니다.
- 함께 준비하는 팀원들과의 커뮤니케이션 툴로 활용하길 추천합니다.
- 각 단계의 순서는 조금씩 바꾸거나 생략할 수 있습니다.

순서

(1) 준비편

1. 인터뷰 목적 설정하기
2. 도움을 구할 수 있는 곳 생각해보기
3. 인터뷰이 선정하기
4. 인터뷰 보상 정하기
5. 인터뷰이 섭외하기
6. 인터뷰이 연습하기 & 우리 제품(서비스) 복습하기
7. 질문지 작성하기

(2) 인터뷰를 마치고

1. 인사이트 정리하기
2. 많은 구성원과 공유하기

1. 인터뷰 목적 설정하기

이번 인터뷰의 목적은 무엇인가요? 목적을 정할 땐 다른 업무와의 우선순위, 주어진 일정, 인적 자원을 고려합니다. (예 : 일반적인 사용성 테스트, 신규 기능을 위한 리서치, UX Writing을 위한 리서치, 사용자를 만나보고 싶어서 등)

예 : 도도 포인트 메시지 기능 사용성 실태 조사

2. 도움을 구할 수 있는 곳 생각해보기

인터뷰를 준비하며 데이터 분석, 인터뷰이 섭외, 장소 섭외 등에 도움을 구할 수 있는 팀원이나 부서가 있다면 적극적으로 도움을 요청해 보세요! 도움을 요청할 땐 최종적으로 제품에 어떤 도움이 되는지를 어필하는 것도 좋습니다.

예 : 영업팀에게 평소 우리 제품에 로열티가 있는 고객군 물어볼 수 있을 듯...
현재 월별 메시지 전송 건수가 어떻게 되지? 데이터 요청해야지.

3. 인터뷰이 선정하기

누구를 인터뷰하고 싶은가요? 대상을 선택한 이유는 무엇이며 인터뷰이에게 무엇을 기대하나요? 인터뷰이는 처음부터 특정 인물을 정하기보다 가능한 풀을 마련하고 우선순위가 높은 대상부터 섭외 요청해보는 게 좋습니다. 인터뷰이 선정 기준은 당연히 인터뷰의 목적에 따라 달라집니다!

예 : 우리 제품을 가장 일반적인 패턴으로 사용하는 사용자

4. 인터뷰 보상 정하기

보상은 중요합니다. 기본적으로 현물 보상(상품권, 현금 등)이 있지만 제품과 관련된 보상도 곁들일 수 있습니다. 창의력을 발휘해보세요. 제품 내에서 쓸 수 있는 포인트, 일반 사용자에게는 없는 기능 제공, 또는 제품 내에서 유명해질 수 있는 기회를 줄 수도 있습니다. 보상을 먼저 정한 후에 섭외 요청 하는 게 효율적인 방법입니다.

(금전적 보상 x 비금전적 보상(기능, 명예, 성취)은 한 세트로 생각합니다.
사용자에게 이득이 될 보상을 나열해 봅시다.

5. 인터뷰이 섭외하기

인터뷰이에게 자신을 소개하고 인터뷰의 목적, 소요 시간, 인터뷰이가 얻게 될 리워드는 무엇인지 등을 명료하게 설명합니다. 하지만 이때 '제품을 직접 만드는 디자이너'라는 구체적인 직무를 꼭 드러낼 필요는 없습니다. 인터뷰이가 인터뷰어를 의식해 솔직한 대답을 하지 못할 수도 있기 때문이죠.

안녕하세요, 도도 카페 홍길동 대표님
 도도 포인트 서비스 개발팀 매니저 유다정 매니저입니다
 (...)

- 인터뷰 내용 : 도도 포인트 사용 경험
- 장소 : 매장 또는 매장 근처 편하신 곳
- 소요 시간 : 50분 내외
- 사례 : N만원

TIP 인터뷰 장소

인터뷰 할 장소는 정했나요? 인터뷰 장소에 따라 인터뷰의 분위기도 다를 뿐만 아니라, 새로운 이야기거리가 나올 수도 있습니다. 예를 들면 도도 포인트는 '점주'를 인터뷰할 때 직접 매장에 찾아가면 현장의 이야기를 좀 더 쉽게 꺼낼 수도 있겠죠.

6. 인터뷰이 연습하기 & 우리 제품(서비스) 복습하기

인터뷰 전 연습은 필수입니다. 첫 번째로 인터뷰이의 페르소나와 서비스 사용 행태를 미리 파악합니다. 데이터로 알 수 있는 인사이트가 있다면 참고해 봅시다. 두 번째는 우리 제품을 다시 한번 들여다보는 것입니다. 막상 인터뷰 현장에서 정작 우리 제품에 대해 잘 설명하지 못하는 불상사가 일어나면 안 되니까요!

인터뷰이는 어떤 사람인가요?
 이번 인터뷰와 관련된 제품의 기능을 자신 있게 꿰고 있나요?

7. 질문지 작성하기

사용자 인터뷰에서 좋은 질문은 1. 명료하고(한 질문에 여러 가지를 동시에 묻지 않는다.)

2. 솔직하고 구체적인 경험을 이끌어낼 수 있어야 하며 3. 특정 답변을 유도하지 않습니다.

인터뷰 목적을 상기하며 질문을 짜 봅시다. 팀원들에게 질문지를 리뷰받고, 가능하다면 리허설도 해보는 게 좋습니다(리허설에서 인터뷰어도 대답하기 어려운 질문이 나올 수도 있습니다).

도도 포인트 사용자 인터뷰 질문 예시 :

- (아이스브레이킹) 매장 운영한지는 얼마나 되었나요? 어떻게 장사를 시작하게 되었나요? 몇 번째 창업이신가요?
- 매장 홍보 위해 하셨던, 하시는 방법이 있으신가요? 있다면 어떤 방법 쓰셨나요? 왜 그 방법을 쓰셨나요?
- 메시지 기능을 알고 계신가요? 어떤 기능인지 설명해주시겠어요?

TIP UX Writing과 사용자 인터뷰

'기능에 어떤 이름을 붙일지, 모달엔 어떤 문구를 넣어야 할지' 등, UX Writing을 고민하고 계신가요? 사용자 인터뷰에서 쉽게 답을 찾을 수 있습니다. 사용자에게 해당 기능이 어떤 기능인지 설명해달라고 질문해 보세요. 사용자 인터뷰는 UX Writing에도 큰 도움이 됩니다.

TIP 핵심은 현장에 있다

질문지 작성은 중요합니다. 하지만 인터뷰가 질문지에 너무 의존할 필요도 없습니다. 질문지를 줄줄이 브리핑하듯이 하는 인터뷰는 지양하세요. 현장에선 인터뷰이의 답변에 꼬리를 물면서 구체적인 경험을 이끌어내는 것이 더 중요합니다.

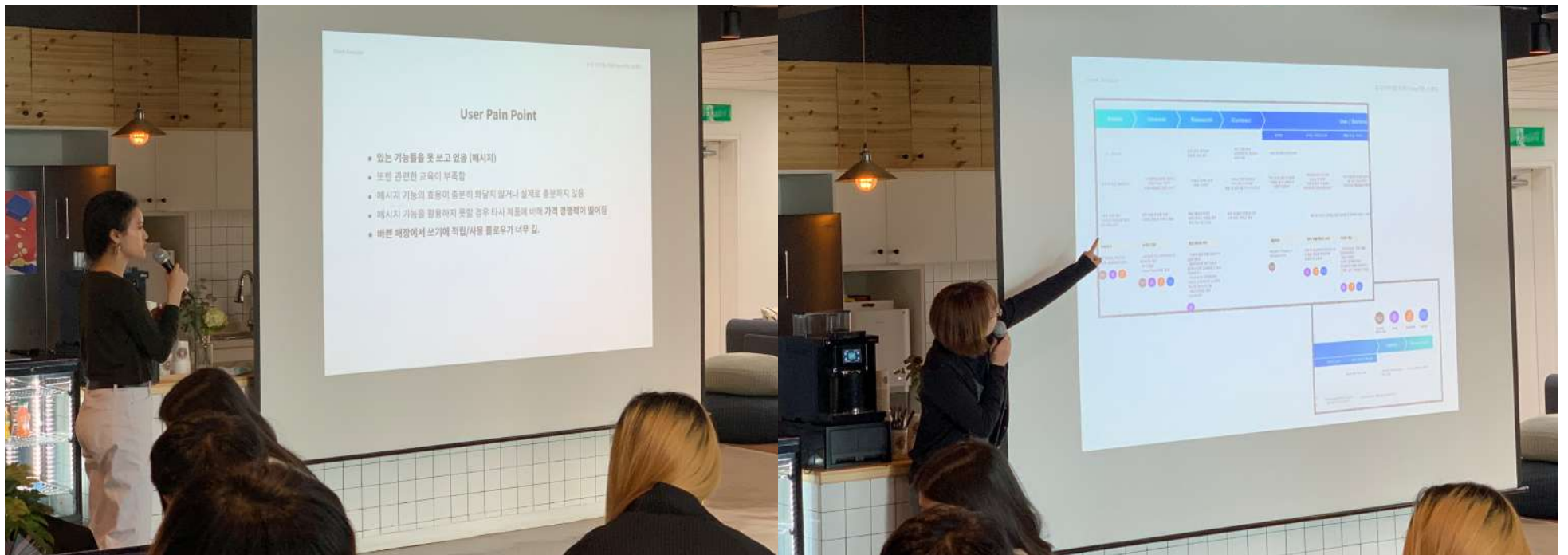
1. 인사이트 정리하기

인터뷰는 잘 마쳤나요? 재밌는 인사이트가 있었나요?

인터뷰를 통해 제품의 개선점을 많이 알게 되었을 것입니다. 우선 모든 인사이트들을 쭉 모은 후 팀원들과 협의하여 중요도를 평가합니다. 그리고 '액션 플랜'으로 만들어 실행할 수 있는 것들엔 뭐가 있는지 살펴 봅니다. 또, 액션플랜을 당장 제품에 적용할 수 있는 것, 당장 실행하긴 힘들지만 언젠간 해야 할 것 등으로 분류합니다.

2. 많은 구성원과 공유하기

잘 정리한 인사이트는 널리 퍼뜨릴수록 이득입니다. 스포카에선 '오픈 세션'이라는 전사 타운홀 미팅을 누구나 개최할 수 있는데요, 사용자 인터뷰도 이 자리에서 공유했습니다. 나만 알기 아까운 사용자의 속마음을 다른 부서에도 알려 봅시다. 같은 비즈니스 목표를 가진 조직 구성원들끼리 사용자에게 대한 공유된 이해를 쌓을 수 있습니다.



오픈 세션에서 사용자 인터뷰 내용을 전사 공유하는 모습 (2019. 3)

TIP 제도화 하기

백문이불여일견. 아무리 다른 팀원으로부터 인터뷰 내용을 듣는다 하더라도 직접 다녀오는 것만큼 생생할 순 없습니다. 디자인팀이 사용자 인터뷰를 준비, 진행, 마무리하는 작업들은 굉장히 가치 있었고, 더 많은 팀원들이 직접 경험해보면 좋겠다는 취지에서 사용자 인터뷰를 '찾아가는 고객의 소리'라는 이름으로 제품 팀 내 제도로 만들어두었습니다. 꼭 제도로 만들지 않더라도 조직에 사용자 인터뷰의 중요성을 어필해보길 추천합니다!