

사용자 이해를 위한 첫 번째 단계

THINKALLOUD



CONTENTS

01

ThinkAloud Overview

- About ThinkAloud
- 방법론 및 특징점

02

Service Guide

- 기본 제공 데이터
- 평가&분석
- 서비스 프로세스

03

About UserConnect

REAL PEOPLE REAL FEEDBACK

REAL 사용자의 목소리를 통해 고객의 니즈를 파악하고,
만족도와 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 사용자 테스트를 경험해보세요.

THINKALOUD

01

ThinkAloud Overview

- About ThinkAloud
- 방법론 및 특징점

지금까지,
웹사이트의 '사용성 테스트(Usability Test)'는
참가자들이 자연스럽게 행동하기 힘든 **익숙하지 않은 환경**에서 이뤄져왔습니다.
또한, 이러한 방법은 다수의 참가자들의 의견을 구해야 할 때 비효율적입니다.



접근성 제약



제한된 인원



예산 부족



긴 소요 시간

사용자들의 ‘진짜 의견’은 익숙한 환경에서 나옵니다.

익숙한 환경에서의 자연스러운 행동을 통해
‘서비스의 실제 사용자’가 사이트를 사용하면서
어떤 경험을 하고, 어떤 생각을 하는지 알 수 있어요.

사용자의 실제 서비스 이용 방식을 이해하고 개선하면,
고객의 만족도와 서비스 품질은 향상됩니다.





THINKALOUD

ThinkAloud는 사용성 평가방법론 중 한 가지로, 사이트를 사용하면서 머리속에 떠오르는 생각(디자인과 인터페이스에 대한 느낌, 불편한 부분 등)을 지속적으로 말하도록 합니다. 그리고 이 평가를 기반으로 **사용성 관련 문제점 파악**과 **사이트 개선방향 수립**을 보다 효과적으로 할 수 있습니다. 또한 특정 임무를 부여하여 임무 수행 시 발생하는 에러, 수행도 등을 함께 평가할 수 있습니다. 그러기 위해서 테스터들은 떠오르는 모든 생각을 말할 수 있도록 연습해야 합니다.

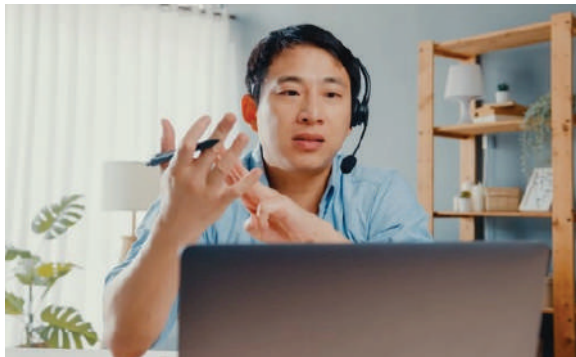
Unfiltered thoughts and opinions

자기검열을 하지 않은 생각과 의견에서
실제 사용자가 느끼는 **REAL 문제점**을 알 수 있습니다.

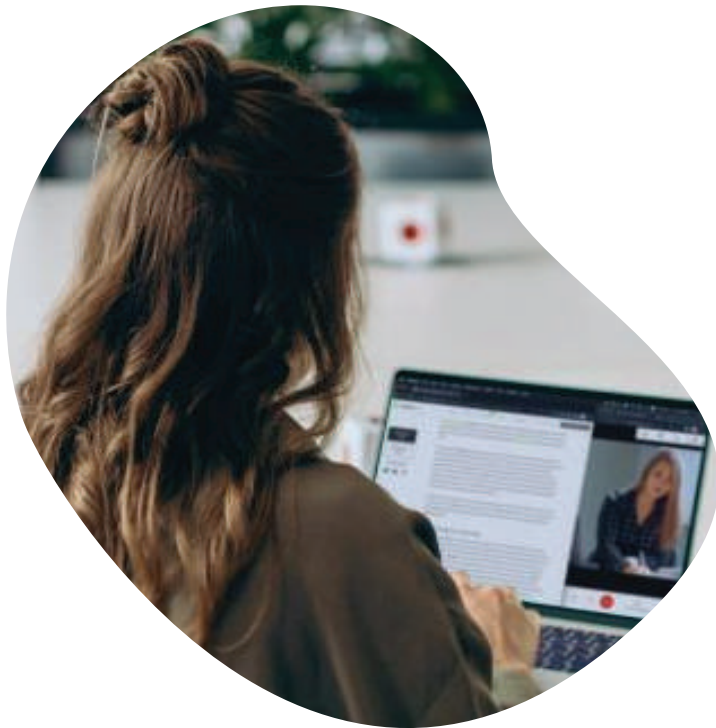


시간과 장소에 제약을 받지 않고 ‘실제’ 사용자들의 다양한 의견을 수집해보세요.

ThinkAloud 사용자 테스트는 화면 녹화 방식의 비대면 사용자 테스트입니다.
비대면 사용자 테스트는 ‘사용자가 집에서도 편하게’ 할 수 있습니다.



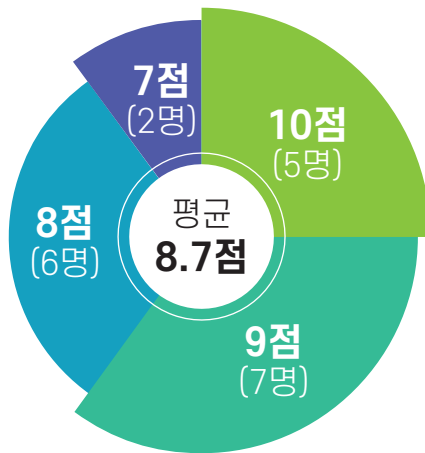
비대면 온라인 사용자 플랫폼 ‘씽크얼라우드(ThinkAloud)’로
온라인서비스 또는 웹사이트에
대한 사용자들의 생각을 파악할 수 있습니다.



- ✓ **다양한 참여자**
전국에 있는 다양한 실사용자의 의견을 들을 수 있습니다.
- ✓ **빠른 등록**
가이드 라인만 잘 따라하면 쉽게 등록할 수 있습니다.
- ✓ **효율적인 서비스**
합리적인 비용과 쉽고 효과적인 프로젝트 관리를 지원합니다.

‘씹크얼라우드(ThinkAloud)’는 기획된 설계와 사전 준비를 바탕으로 효율적으로 진행됩니다.

참여 기업 담당자의 ‘진짜 후기’
사용성평가 진행과정에 대한 만족도



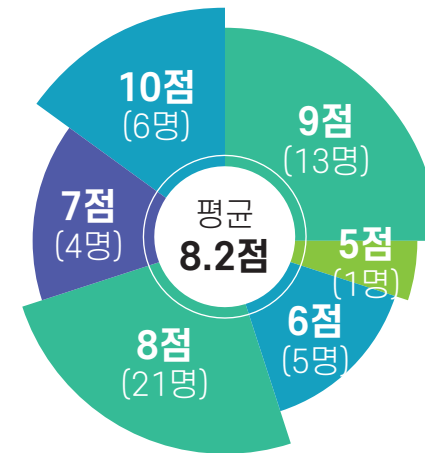
“어떤 식으로 사용성을 테스트해야 할지 시간과 비용 문제로 인해 막막했는데 덕분에 시간도 절약하고 원하는 데이터를 수집할 수 있었습니다.”

비즈니스 회원(프*)

“아주 세세한 유저 경험을 얻게 되어 많은 도움이 되었습니다. 저희 업체는 구체적인 질문과 유저들의 반응에 대한 정보를 얻을 수 있었습니다.”

비즈니스 회원(엔*)

테스터들이 말하는 ‘진짜 경험’
사용성평가 수행과정에 대한 만족도



“저처럼 나이가 있는 사람도 몇 번 해보니 쉽게 참여할 수 있네요. 테스트를 통해 얻는 리워드도 만족스러워요~”

테스터(임**)

“처음엔 혼자 말하는 게 어색하긴 했는데 익숙해지니 오히려 편하고 재밌더라고요. 색다른 경험을 원하시는 분들께 추천합니다!”

테스터(정**)



Service Guide

- 기본 제공 데이터
- 평가&분석
- 서비스 프로세스

음성 피드백(정성데이터)과 정량데이터를 통해 나타나는 사용자의 REAL피드백을 반영하여 온라인서비스 또는 웹사이트의 개선을 위한 인사이트를 수집하세요.

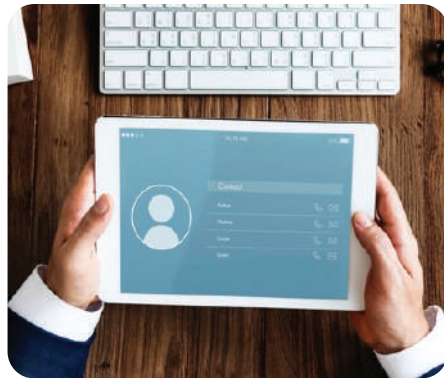
ThinkAloud는 사용자 화면, STT(Speech to Text), 빅데이터 분석 등을 통해 신속하고 정확하게 사용자 행태 및 의견을 분석할 수 있습니다.



01

기본 제공 데이터

BASIC DATA



테스터 정보



테스터 화면 영상



음성 문서화
(STT: Speech to Text)

02

평가 & 분석

Evaluation & Analysis



첫 인상 평가

사이트의 디자인과 함께
사용자의 호감도 파악



디자인 평가 (Look&Feel)

사용자가 외형적 요소의
디자인 뿐 아니라 동적인 요소
이용 중 느낌에 대한 평가



A/B 테스트

사이트 개선 전/후 비교를
정량적으로 평가



사용용이성 평가

사용자가 서비스 또는 웹사이트 이용
중 발생하는 트러블, 용어적합성,
내비게이션 용이성, 콘텐츠 충분성
등에 대한 정성/정량 평가



태스크 수행평가

서비스 또는 웹사이트 이용 중
특정 임무(태스크)를 부여하여,
태스크 성공여부 확인 및
에러/실패의 원인을 분석



만족도 평가

사용자가 서비스 또는 웹사이트
이용 후 느끼는 만족도 평가



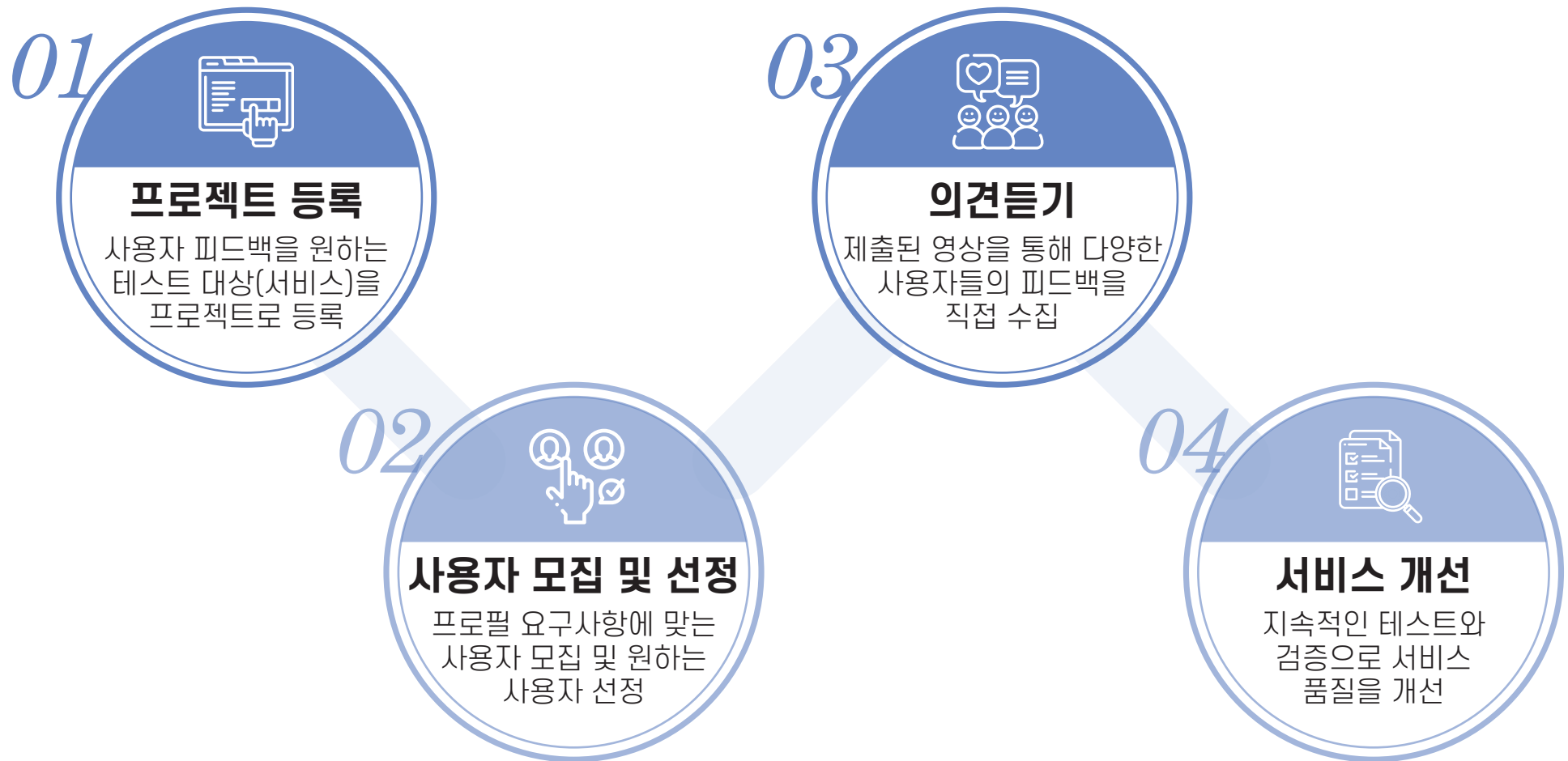
순추천지수분석 (NPS분석)

고객의 충성도와 만족도를
주기적으로 조사한 뒤
하나의 지표로 산출하여
서비스 또는 사이트 개선에 활용



사용성분석

사용성 평가문항을 통해 서비스
또는 사이트의 사용성을 사전
선정된 지표로 평가하며, 사용성
개선 우선순위 도출을 위한 평가





About UserConnect

THINKALLOUD는
유저커넥트의 새로운 도전입니다.



유저커넥트는,

유저테스트가 필요한 기업에게 사용자 테스트 기획, 테스터 모집 대행, 테스트 운영, 사용자 테스트 컨설팅 등을 서비스하는 플랫폼 기업으로 성장하고 있습니다.

자체 개발한 유저테스트 플랫폼 '베타즈(BETAZ)'를 통해 오프라인 사용자평가를 진행했다면,
'씽크얼라우드(THINKALLOUD)'를 통해 온라인 사용자평가를 진행할 수 있습니다.

새로운 기술, 제품, 서비스라면 어떤 분야라도 테스트 가능!

**유저커넥트는 고객의 니즈를 정확히 파악할 수 있는
다양한 형태의 평가 방법을 진행하고 있습니다.**



제품인식 평가

타사 제품 인지도 및
유사기능 제품 이용 경험 평가



컨셉 평가

제품/서비스에 대한
호감도, 필요성, 차별성, 유동성
등에 대한 평가



디자인 평가

디자인 컨셉 혹은 만족도,
주목성 등에 대한 평가



품질 평가

UI/UX 적합성, 사용성, 완성도,
안전성 등에 대한 평가



기능 평가

추가적으로 요구되는 기능이나
신뢰성, 흥미성에 대한 평가



경쟁대비 가능성 평가

타겟그룹 적합성, 타제품 대비
시장가능성에 대한 평가



패키지 평가

재질 적합성, 도안 적절성,
사이즈, 완성도에 대한 평가



고객만족도 평가

제품/서비스에 대한 전반적인
만족도와 개선 의견,
가격 적정성 평가



고객 행동 평가

향후 구매,
이용 의향에 대한 평가



행동&태도(U&A) 평가

홍보 콘텐츠 실효성 및 예상 홍보
경로, 판매 경로에 대한 평가

효율적인 서비스를 이용하세요

합리적인 비용으로 더 빠르게 실제 사용자의 문제를 찾고,
더 중요한 것에 집중할 수 있습니다.

Thank you :-)

- T** 031.216.5930
- E** info@userconnect.kr
- S** www.userconnect.kr (기업)
www.thinkaloud.io (플랫폼)