

기술이 아닌 '관점'이 중요한 시대

콘텐츠, 서비스에 대한 UX 연구

기술의 발전만으로는 부족하다

“사용자 경험을 바꾸는 힘이 되기 위해서는 결국 데이터를 해석하는 사람의 관점과 통찰이 필요”

- 감정 분석 시스템은 누구나 접근 가능해졌지만,
- 같은 데이터를 보고도 누구는 기능 개선, 누구는 감정의 흐름과 맥락을 읽음
 - 수치로만 보는 시각은 ux를 단순화시키고 정량적인 판단에만 의존하게 만들 수 있음.
- 기술의 문제가 아닌, 디자이너의 시선과 기획력의 문제
 - 연구자가 감정의 맥락과 시간적 흐름, 사용자 여정 안에서의 정서적 포인트를 함께 읽어내려는 관점을 가질 때, 사람 중심의 설계 도구가 됨

감정은 '보이는 것'이 아닌 '느끼는 것'

- 분석 결과는 감정을 '보이게' 할 뿐, 사용자의 입장에서 공감할 수 있게 해야 의미 있음
- 분석자는 단순한 수치 해석자가 아닌, 공감하는 해석자
 - 분석 결과를 정답처럼 받아들이기보다는, 사용자와의 대화가 시작되는 단서로

복잡한 맥락과 흐름을 읽어야 한다

- 감정 데이터는 사용자 여정의 시간 흐름과 상황 맥락을 함께 고려해야 함
 - 왜 이 속성에서 (-)가 나왔을까? 이 속성이 중요한 것이 아니라 맥락이 문제일 수 있다.
- 복잡한 감정을 단순화하지 않고, 사용자 경험 전체로 해석해야 함
 - 모델은 단순하게, 해석은 복잡하게

진심 어린 태도가 디자인을 바꾼다

- 기술보다 중요한 것은 사람에 대한 깊은 이해와 공감
- 성공적인 콘텐츠, 감성 UX 사례는 사람에 대한 존중에서 출발
- 핵심은 **공감**
 - 감성 UX는 기술이 아니라 사용자를 바꾸려는 태도
 - 공감에서 출발하는 설계 언어가 더 나은 UX를 만든다