

한국 모바일 금융 앱 사례와 인클루시브 웹 디자인

株式会社 SNC Lab

代表取締役 張善英(ジャンソンヨン) (Jang Sunyoung)

2017-11-11

JAPAN ACCESSIBILITY CONFERENCE

강연자 소개



(주)에스앤씨랩

T : 02-2201-9928

E : jsy@snclab.kr

H : www.snclab.kr/

장 선 영(張善英) CEO & Founder

- (주)에스앤씨랩 (SNC Lab) 대표이사 겸 대표 컨설턴트
- 1999년 웹 디자이너로 시작하여 2010년부터 3년간 한국웹접근성인증위원회 인증마크 평가위원으로 활동
- 2010년~현재, 국내 공공기관 및 금융기업, 대기업의 웹 접근성 및 사용성 컨설팅 수행
- 웹 접근성 및 UI구현 강의 수행 중 (숙명여자대학교, 아카데미정글, 한국디지털기업협회, 한국인터넷전문가협회 등)
- 전문 분야는 웹 기반 환경에서의 User & Contents Analysis, Usability Testing 관련 연구 개발, UX 평가 모델 개발 및 UI 표준화 개발

SNC Lab 서비스



CLIENT



웹 접근성 관련 법령

장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 (법률 제 10789호)

“모든 생활영역에서 장애를 이유로 한 차별을 금지하고
장애를 이유로 차별 받은 사람의 권익을 효과적으로 구제함으로써
장애인의 완전한 사회참여와 평등권 실현을 통하여 인간으로서의 존엄과
가치를 구현함을 목적으로 하는 법”

장애인차별금지법의 단계적 적용에 따라 **2013년 4월 11일 이후**
모든 공공기관과 법인의 웹 사이트에서 **웹 접근성 준수가 의무화** 되었습니다.

[장애인이 차별을 받았거나 의무이행이 되지 않은 경우
장애인차별금지법에 의해 권리구제 절차에 의해 손해배상 청구 가능]

웹 접근성 관련 지침

한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1 국가표준
KWCAG 2.1(Korean Web Content Accessibility Guidelines 2.1)

모바일 애플리케이션 콘텐츠
접근성 지침 2.0 국가표준

(Mobile Application Contents Accessibility Guidelines 2.0)

- 제정일 : 2015- 3-31

- 목적 :
장애인과 비장애인과 동등하게 접근할 수 있는 웹 콘텐츠를 제작하는 방법 정의

- 주요 내용
 - 웹 접근성 제고를 위한 4가지 원칙과 각 원칙을 준수하기 위한 13개 지침으로 구성
 - 각 지침의 준수여부 확인을 위한 24개의 검사항목 제공

- 특징
지침 2.0이 PC 사용자 환경을 고려한 지침이라면 지침 2.1은 스마트폰 등의 모바일 환경과 터치기반 환경을 고려한 새로운 환경에 적합한 지침

- 제정일 : 2015-12-16

- 목적 :
장애인과 비장애인과 동등하게 모바일 애플리케이션을 활용할 수 있도록 준수해야 할 세부사항 규정

- 주요 내용
 - 모바일 애플리케이션 콘텐츠의 접근성 확보를 위하여 준수해야 할 19개 항목으로 구성
 - 접근성 지침을 고려한 개발 실제 사례 및 방법을 별첨으로 제공

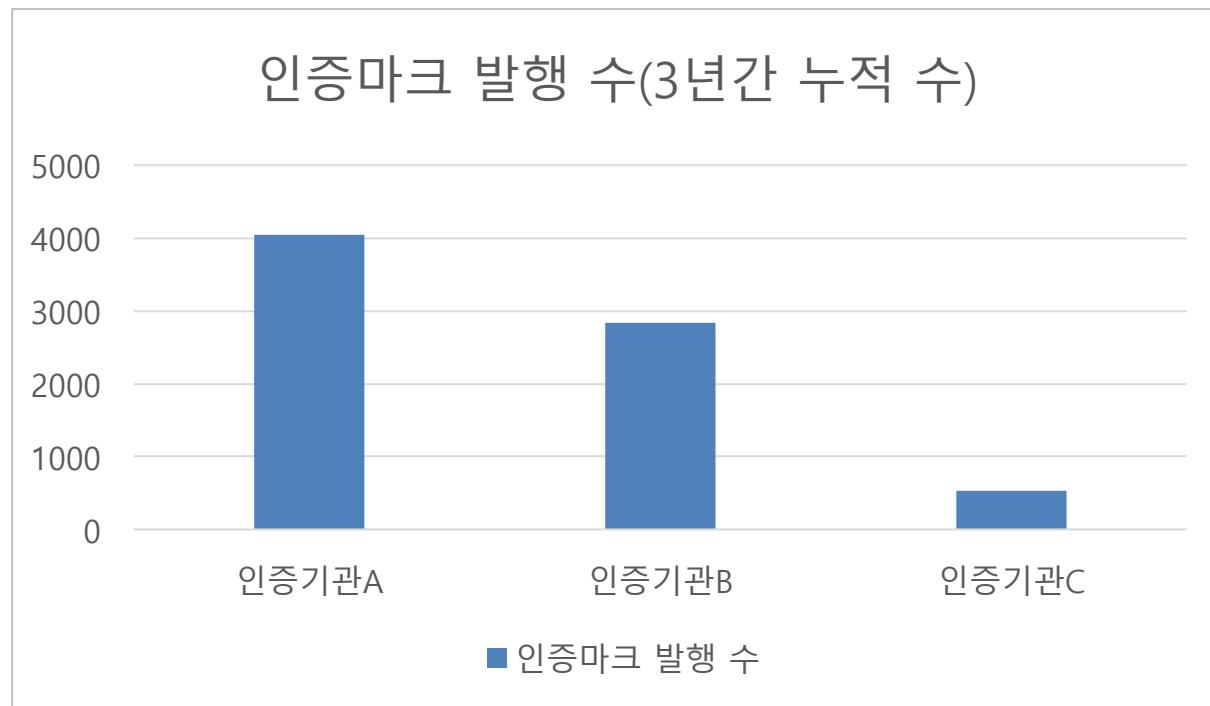
웹 접근성 국가 인증제도



웹 접근성 품질인증 제도란?

장애인 및 고령자가 웹사이트 이용에 불편이 없도록 웹 접근성 표준을 준수한 우수 사이트에 대해 품질을 인증하고 마크를 부여하는 제도.

2014년 1월부터 과학기술정보통신부 국가공인 인증기관을 통해 심사 진행.



한국 웹 접근성 현황

시각장애인 위한 음성·점자 없는 마트..."우린 물건도 못 사나"

"차별금지법 제정 10년...장애인 정보소외 더 커져"

시각장애인 960여명 7일 대형마트 3곳에 피해보상 소송

(서울=뉴스1) 최동현 기자 | 2017-09-12 14:15 송고 | 2017-09-12 15:25 최종수정

기사보기

네이버의견

좋아요 0개

공유하기

트윗

blog

인쇄 | 확대 | 축소



사단법인 한국시각장애인연합회가 12일 오전 서울 여의도 이룸센터 앞에서 '장애인 정보이용권 차별철폐 성명 기자회견'을 열고 있다. 2017.9.12/뉴스1 © News1 최동현 기자

"시각장애인도 인터넷으로 항공권 예매하고 싶어요"

최종수정 2017.09.12 12:17 기사입력 2017.09.12 12:17

T + - 백화점



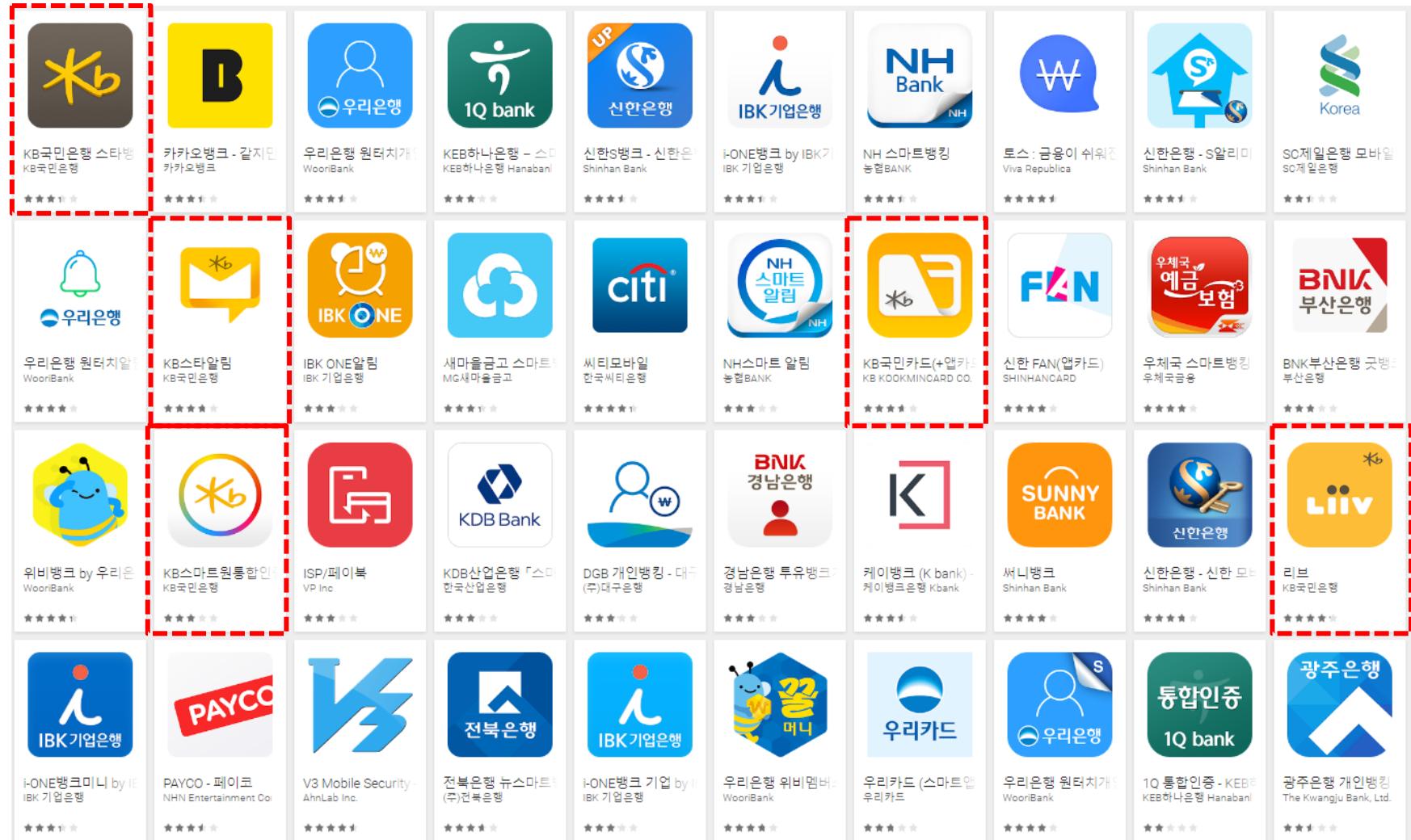
사진=김민영 기자

[아시아경제 김민영 기자]"우리는 처음에 인터넷이 시작될 때 시각장애인에게(인터넷이) 이렇게 차별이 되고 절망의 벽이 될 줄은 꿈에도 몰랐습니다. 모든 사람들이 인터넷에 환호할 때 우리는 인터넷에서 완전히 소외됐습니다. 우리는 인터넷에서 항공권을 끊고 싶어요. 우리도 마트에서 물건 사고 싶습니다. 공연 티켓 끊고 싶습니다. 정치 경제 사회 문화 모든 곳에서 시각장애인들은 완전히 소외돼 있습니다."

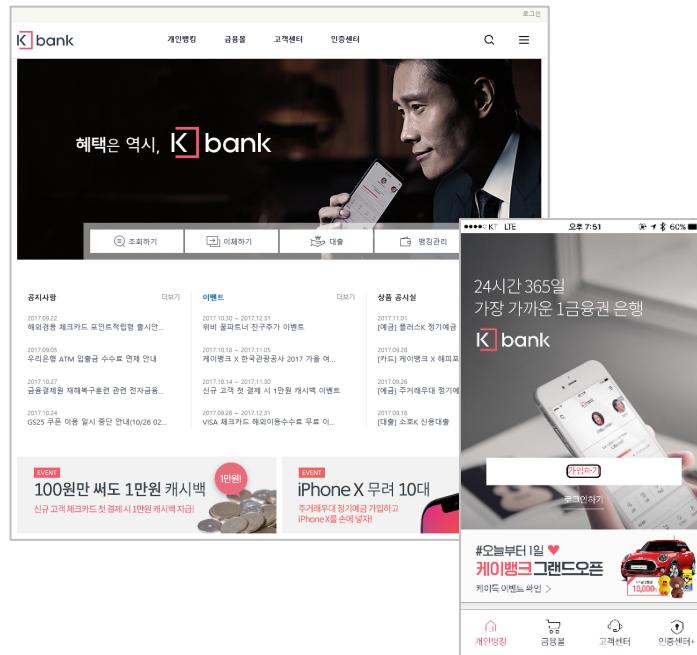
시각장애인들(960명), 대형 온라인몰에 50억대 '차별금지' 소송

장애인 사용자들에겐 여전히 사용하기 불편한 웹 환경

모바일 금융 애플리케이션 종류



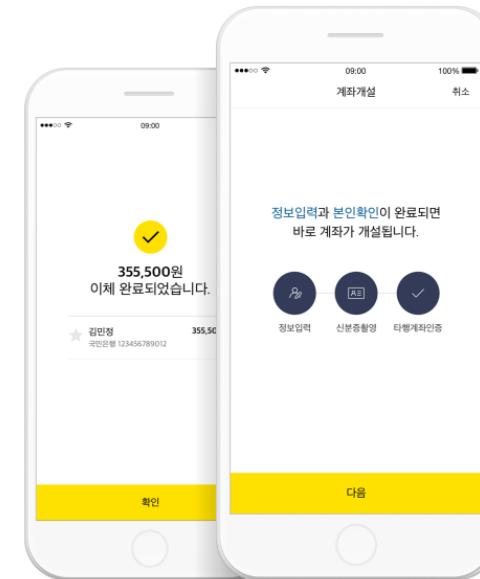
인터넷전문은행 출범



2017년 4월 ~ 7월 약 50만 계좌 개설

Only Mobile!

VS

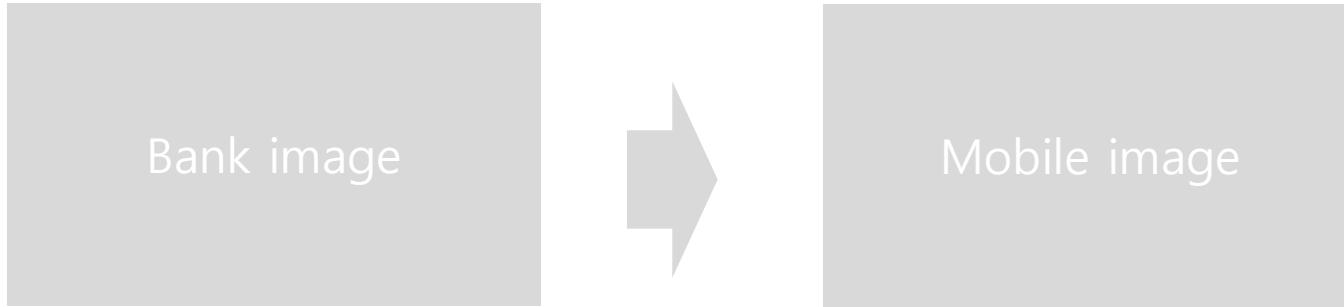


2017년 7월 영업 5일 째 100만 계좌 개설

인터넷전문은행 케이뱅크와 카카오뱅크 출범

“카카오뱅크” 13일동안 가입자만 200만명!

사용자 경험의 변화



불편한 계좌개설

많은 서류준비

복잡한 인증과정

간단한 계좌개설

편리한 이체

쉬운 로그인

쉽고 편리한 은행 경험 제공

아이도 어른도 쉽게 쓸 수 있는 은행

* 공동 대표이사

Yan

* 리스크 매니지먼트

Blake

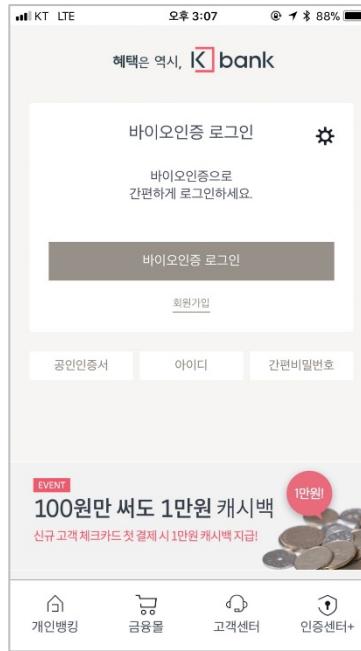
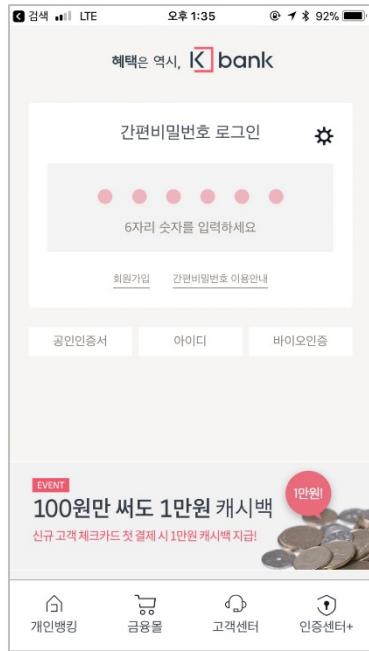
* 마케팅파트

Auc

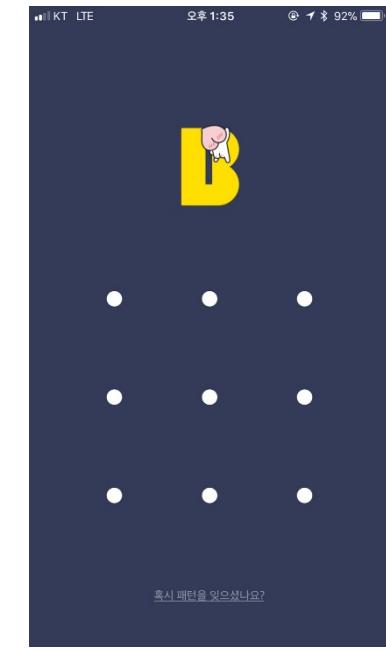
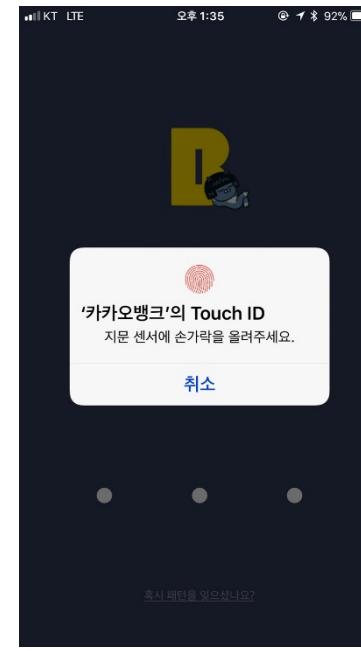
사용자 시선으로
누구나 쉽게
가장 유용한

지금까지는 없었던, 사용자 경험에 기반한 인터페이스

쉬운 로그인



VS



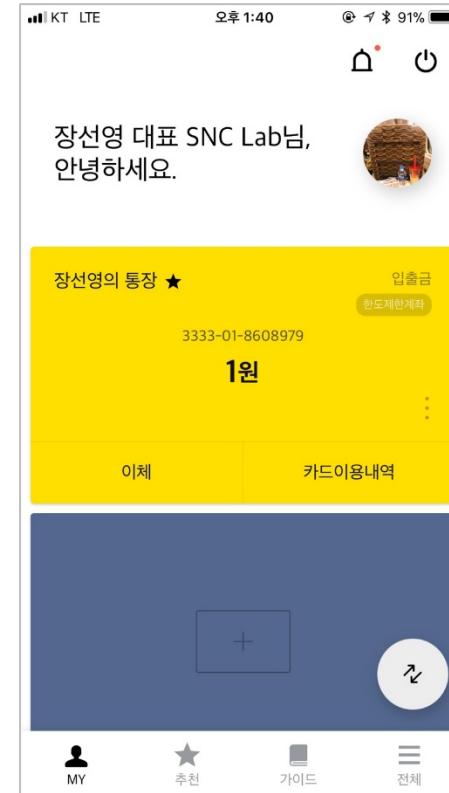
패턴입력/지문인식/간편로그인으로 직관적인 로그인 기능 제공

편리한 UI

많은 정보 제공



단순한 정보 제공



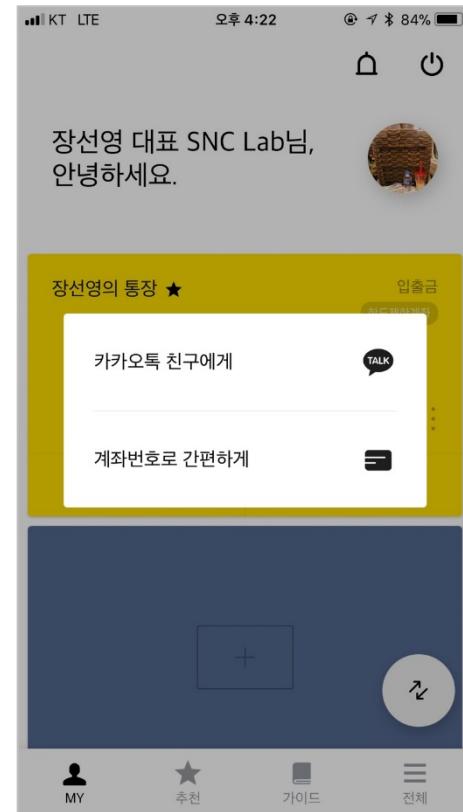
VS

필요한 행동을 즉시 취할 수 있는 간결한 디자인

계좌이체



VS

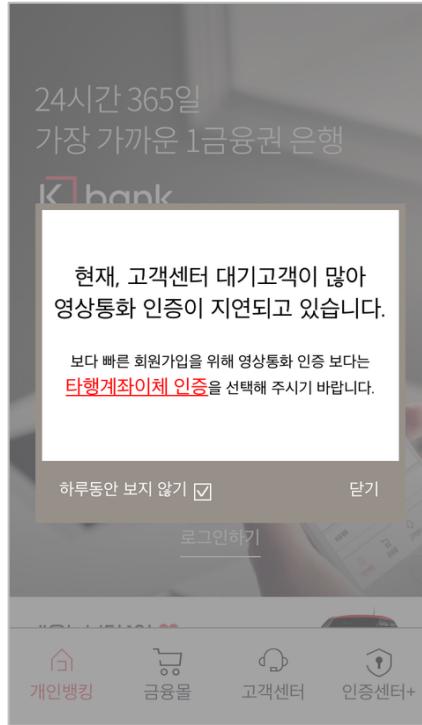


상대방 계좌번호를 몰라도 이체 가능.

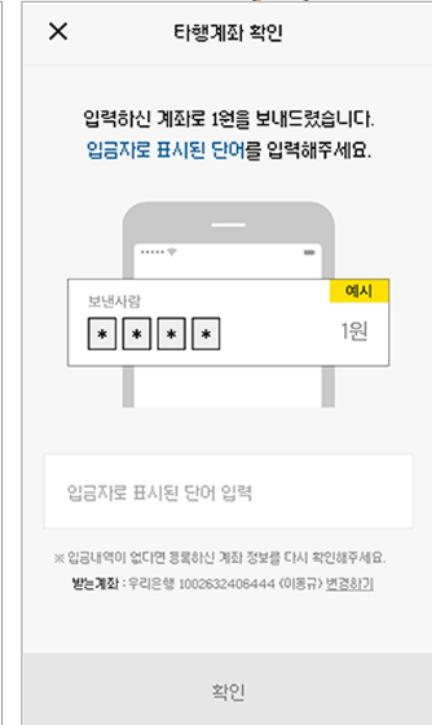
상대방 휴대폰 번호로 이체, 카카오톡 메신저가 연결된 상태에서 친구에게 바로 송금

신속한 계좌개설

영상인증 = 평균 10분... 때로는 더 오래...



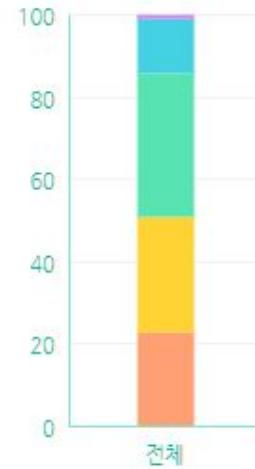
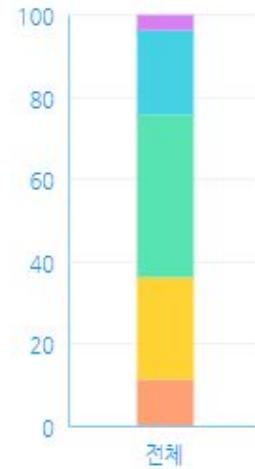
VS



1원 인증 = 평균 7분

정말 7분만에 계좌개설!

서비스 사용 대상

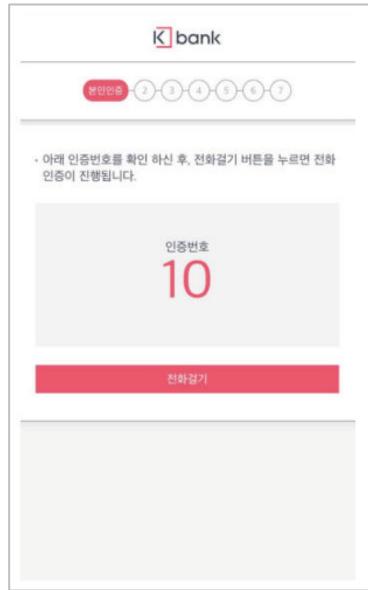


자료=와이즈앱

카카오뱅크는 기존 모바일 뱅킹 사용자를 대상
케이뱅크는 모바일에 익숙하지 않은 50대까지 다양한 연령을 대상
다양한 연령뿐 아니라 다양한 사용자를 고려해야 한다.

모바일 애플리케이션 접근성

대체텍스트, 초점 등
접근성 일부 준수



- 아래 인증번호를 확인하신 후, 전화걸기 버튼을 누르면 전화 인증이 진행됩니다.



청각장애인 사용 불가



VS



장선영 대표 SNC Lab님,
안녕하세요.

장선영의 등장 ★

입출금
한도제한제로

3333-01-8608979
1원

이체 카드이용내역

MY 주친 카드 전체

시각장애인 사용 불가



신분증 정보가 잘 인식되었습니다.
다시 촬영하거나 직접 입력해주세요.

| | |
|--------|-----------------------|
| 이름 | |
| 주민등록번호 | - |
| 면허번호 | 1. - |
| 발급일자 | |
| 재촬영 | 다음 |

시각장애인 사용 불가

사용자 관점에서의 장애인 접근성이 함께 고려되어야 함

Inclusive Design : 모든 사람이 접근할 수 있는 웹 만들기

The British Standards Institute (2005) defines inclusive design as:

“ The design of **mainstream products and/or services** that are accessible to, and usable by, **as many people as reasonably possible**, on a global basis, in a wide variety of situations and to the greatest extent possible without the need for special adaptation or specialised design. ”

Inclusive design does not

- Imply that one product fits all
- Replace the need for specialist products and services
- Only design products for a particular capability loss

사용성과 접근성의 차이점

image

Accessibility

접근성이란 장애가 있는 사용자가 애플리케이션이나 웹 사이트를 사용할 수 있도록 만드는 행위입니다.

image

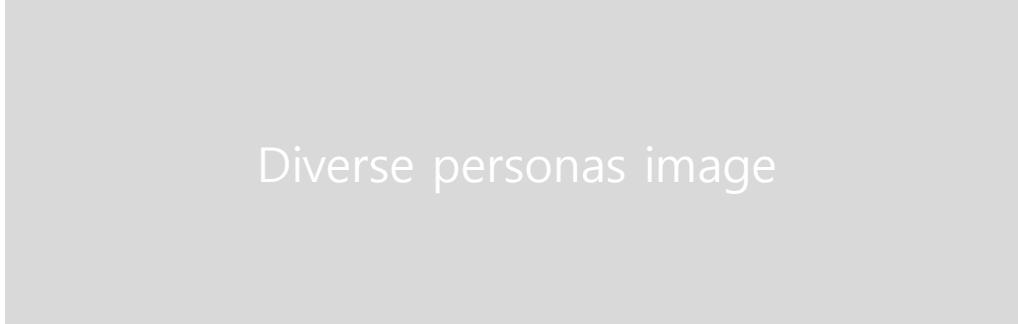
Usability

사용성이란 애플리케이션이나 웹 사이트를 얼마나 쉽게 사용할 수 있는지 측정하는 것입니다.

접근성 점수가 높은 애플리케이션은 사용성도 좋을 수 있지만,
사용성 점수가 높다고 접근성이 좋을 순 없다!

Inclusive Design And Diverse Personas

Inclusive Design = Better Design



Diverse personas image

인클루시브 디자인은 사람들의 다양성과
디자인 결정에 미치는 영향에 중점을 둠.

It is **normal** to be *different*



Population diversity has been introduced first from the perspective of ability variation, but can be further broadened to consider diversity associated with different real-world contexts, lifestyle, aspirations, gender, and past experiences. In summary, 'it's normal to be different' (Lange and Becerra, 2007).

Examples Inclusive design



사용하기 편한 혁신적 디자인을 갖춘 제품의 손잡이와 매우 효과적인 기능을 갖춘 블레이드



최소한의 기능만으로 사용이 편리한 샐러드 스피너와 위에서 읽을 수 있는 대각선 측정 스케일이 있는 컵

높은 사용자 만족도는 상업적 성공으로 이어진다.

Better Design = Good Business



Thank you!

