

UX 조사보고서

설다슬
2022.11.07

CONTENTS

01. UX의 정의

02. 다양한 UX의 사례

03. 내가 생각하는 UX



1. UX의 정의

UX란?

—

사용자가 직접적, 간접적으로 제품이나 서비스를 경험하고, 느낀점을 바탕으로 최대한의 유용성을 찾아가는 것.



2. 다양한 UX의 사례

첫번째, 구찌의 해결책



프리다 지아니니와 그녀의 작품들

미니멀리즘이 유행하게 되면서 로고리스 열풍이 불었습니다. 로고를 강조하던 제품들이 확 촌스러워졌고, 로고를 크고 정확하게 강조하던 구찌는 유행에 뒤처지게 되었습니다.

브랜드의 정체성을 버릴 수 없었던 구찌는 추락 수순을 밟을 수 밖에 없었습니다. 그러던 구찌는 새로운 사용자 경험을 고민하기 시작합니다.

그 첫번째로 10년간 구찌의 얼굴이었던 디자이너 프리다 지아니니를 내보내고 무명의 알렉산드로 미켈레를 수석 디자이너로 임명합니다.

알렉산드로 미켈레는 기존의 구찌가 가지고 있던 고급스러움 위에 평소 자신이 추구하던 빈티지와 젠더 플루이드 감성을 입힘으로써 새로운 디자인을 탄생시킵니다.

또, 젊어진 디자인에 맞춰 유통 방식도 힙하게 바꾸기 시작했습니다. 온라인 스토어 특유의 밋밋한 화면을 탈피하고 구찌만의 경험을 선사할 수 있는 사이트를 구축하게 됩니다.

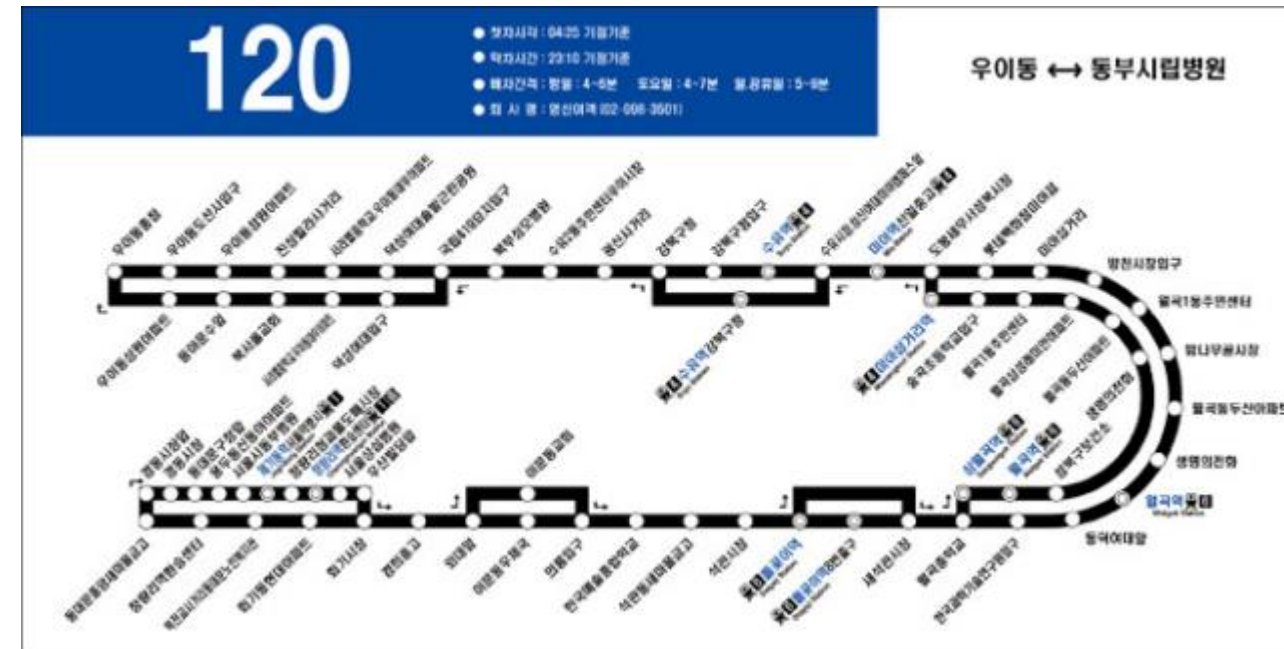
구찌는 구찌닷컴을 개편하면서 백화점까지 가지 않아도 제품을 생생하게 둘러볼 수 있도록 온라인 화보를 배치하고, 오직 온라인 스토어에서만 주문이 가능한 맞춤 제작 라인을 신설하게 됩니다. 디자이너가 디자인한 옷을 다시 디자인할 수 있게 하는 파격적인 사용자 경험은 영 앤 리치 소비자들을 그야말로 뒤집어지게 만들었습니다.



알렉산드로 미켈레와 그의 작품들

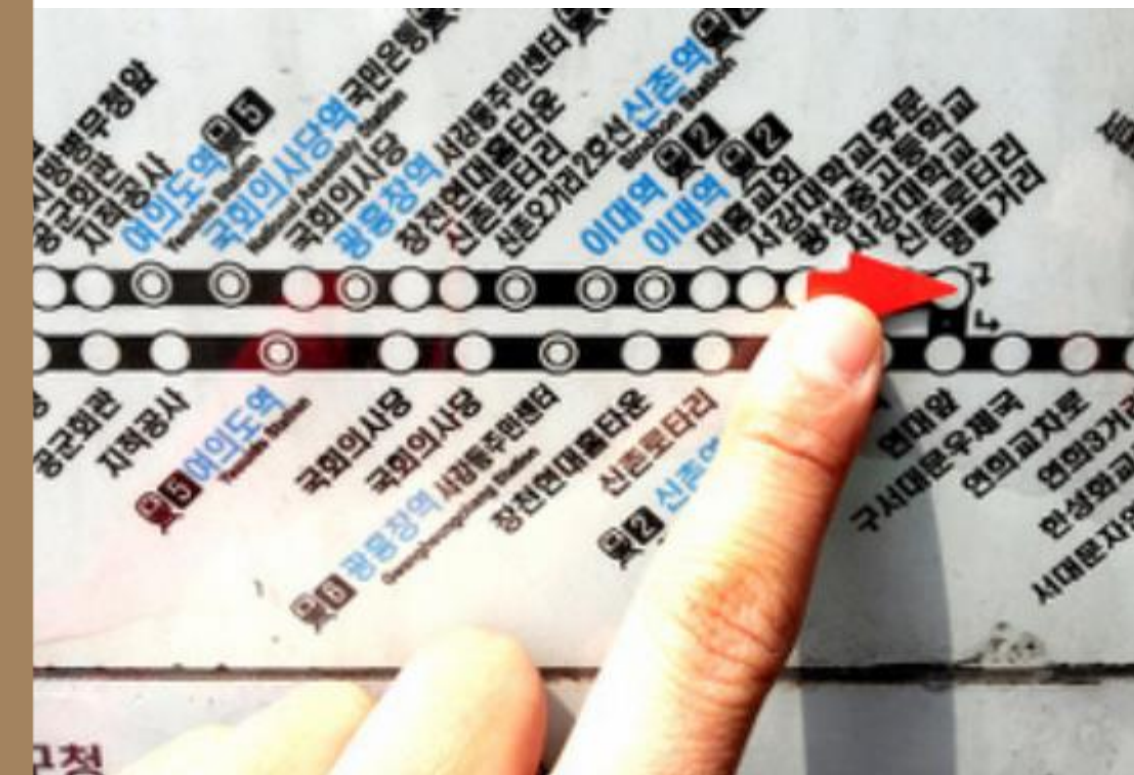
2. 다양한 UX의 사례

두번째, 버스정류장의 표시



과거의 버스노선도

기존의 버스정류장 노선을 보면 지금 있는곳이 어느 방향인지 헷갈릴 때가 있습니다. 노선도를 보고 한참을 찾아 헤메다 결국 버스기사님께 일일이 물어보곤 했죠. 하지만 시간의 제약을 받는 기사님들은 불친절하게 답해주거나, 대답을 듣지 못한채 버스를 떠나보내는 일도 다 반사였습니다. 그렇게 버스를 잘못타고, 되돌아가는 일이 반복되던 날들 중 사용자는 생각하게 됩니다. 자주 타는 버스는 어디로 가는지 아는데, 노선도에 방향을 표시해볼까? 그렇게 해서 탄생하게된 버스노선도의 화살표 표시입니다. 사용자 경험에서 나온 표시는 본인 뿐만 아니라, 그 정류소를 방문하는 모든 사용자에게 편리함을 주게 되었습니다.



사용자 경험을 통해 변화된 버스노선도

2. 다양한 UX의 사례

세번째, 무선 이어폰



과거의 유선이어폰

현재 현대인들은 각자의 개성에 맞춰 헤드폰이나, 유선 이어폰, 무선이어폰을 사용하고 있습니다. 하지만 과거에 무선이어폰의 존재가 드러나지 않았을 때에는 유선 이어폰의 줄이 옷에 걸리거나, 가방에 걸리기 일쑤였습니다. 또, 자주 사용하다보면 선의 연결부위가 헐여있거나, 끊어지기도 했죠. 그러던 중 사용자는 고민하게 됩니다. 이어폰은 꼭 줄이 있어야 하는가? 그렇게 발명하게된게 무선이어폰이었습니다. 무선이어폰은 휴대성이 간편하고, 걸리는 선이 없어 사용하기에도 불편함이 없어 모든 이들에게 사랑받게 되었습니다.



사용자 경험을 통해 변화된 무선이어폰

2. 다양한 UX의 사례

네번째, 주차요금정산기



주차요금을 정산하고 있는 관리자

요즘 길거리에는 현대인들의 필수품이라고 할 수 있는 자동차가 많아졌습니다. 자동차가 많아짐에 따라 주차공간도 많아졌죠. 하지만 건물이 수용할 수 있는 주차공간은 한계가 있어서, 거리에 주차표시선을 긋고 유료주차구역을 만들게 되었습니다. 그리고 한켠에 관리자가 머물 수 있는 공간을 만들어 유료주차구역을 이용하는 차량에게 직접 가서 이용시간을 묻고 주차요금을 결제하는 모습을 볼 수 있습니다. 하지만 주차구역은 넓어지고, 관리자는 늘릴 수 없었던 사용자는 키오스크에서 영감을 얻어 무인주차요금정산기를 만들게 됩니다. 이용자가 자주 바뀌는 공간에는 무인주차요금정산기를 들여 회전율이 빠르게 변화되기 시작했습니다.



무인주차요금정산기

2. 다양한 UX의 사례

다섯번째, 우산



일반 우산

비가오거나, 눈이 오는날엔 젖지 않기위해 자가용을 이용하는 경우가 많습니다. 그렇지만 자가용을 이용하더라도, 차로이동할 수 없는 곳을 가게되면 당연하게 우산과 함께 직접 발로 걷게 되는데, 업무를 마치고 다시 자가용을 탈때면 우산에 남아있는 빗물로 인해 옷이 다 젖는 경우가 다반사입니다. 우산을 접을때 접는 사람 방향으로 접는것이 보편적이라 젖은것은 당연하다고 생각했는데, 그것조차도 불쾌하다고 느낀 사용자는 생각을 전환하게 됩니다. 우산이 접히는 방향이 반대가 된다면 내 몸에 빗물이 닿는 부분이 더 적어지지 않을까? 그렇게 해서 탄생하게 된 반대로 접는 우산입니다.

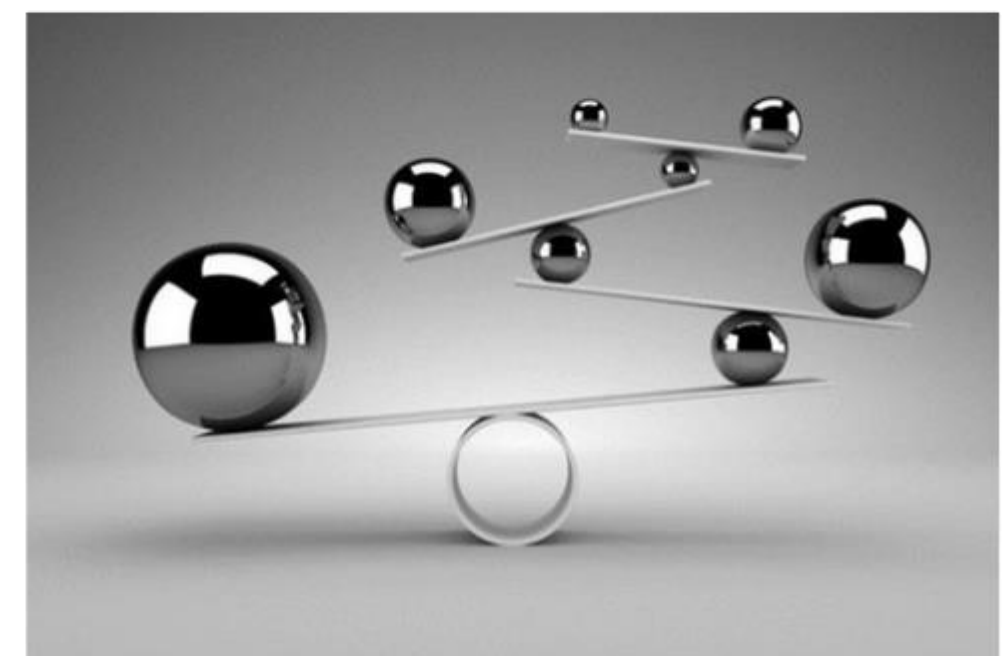
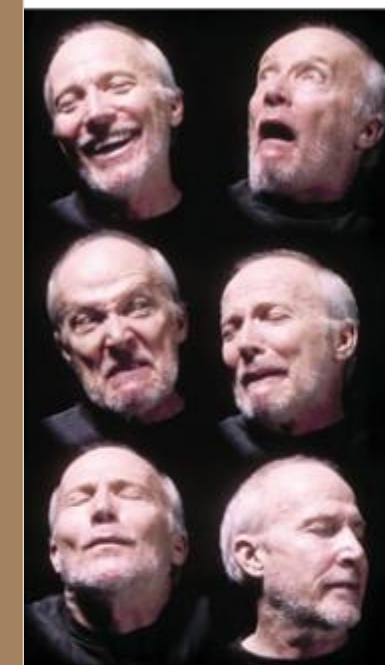


거꾸로 접는 우산

3. 내가 생각하는 UX

UX는 익숙함과 신선함의 균형이다

UX, 즉 사용자 경험은 사용자가 어떤 제품이나 서비스를 경험하는 것이라고 정의되어 있습니다. 저는 제품을 사용할 때 익숙한 것을 선호합니다. 여러가지 시행착오를 겪을 필요 없이 익숙한 것을 사용할 때 안정감이 있기 때문입니다. 그래서 새로운 제품을 사용하거나 환경에 놓였을 때 쉽게 적응하지 못하는 경우가 있었습니다. 하지만 제품을 구매하거나 사용하게 될 때 그 브랜드의 로고 라던가, 사용법 이라던가, 아주 작은 부분이라도 이전 제품과 비슷한 느낌이 들 때면 경계심이 풀리며 온전히 받아들이게 되는 것 같습니다. 이처럼 사용자 경험은 본인이 직접 경험 한 것에 대한 익숙함과, 새로운 부분이 균형을 이뤘을 때 최고의 UX 디자인을 충족시킨다고 생각합니다.



Thank you

설다슬
2022.11.07