

# 사용성 구성요소 조사보고서

윤루경

# 내가 생각하는 사용자 경험

UX(User Experience)는 사용자가 서비스, 제품을 사용하면서 느끼고 생각하는 모든 경험을 뜻한다. UX 디자인은 사용자에게 의미 있는 경험을 전달하는 제품을 만드는데 필요한 프로세스를 설계하고 실행하는 것이다.

경험을 설계하기 위해서는 사용자를 이해해야 한다고 생각한다. 인간은 목표를 달성하기 위해 동기를 가지며, 오감을 이용해 정보를 인지하고, 뇌를 통해 정보를 이해하고, 목적을 달성하기 위해 행동하고, 이 모든 과정에서 감정을 느낀다. 이처럼 복잡한 반응 단계를 이해하기 위해서는 사용자를 단순한 조사 대상으로 생각해서는 안된다고 생각한다.

## USER EXPERIENCE

## 일상생활에서 '디자인과 UX의 차이' 사례



위의 디자인은 용기의 바닥에 홈을 만들어 주어 마지막 한 방울까지 손쉽게 사용할 수 있는 컨셉이다. 샴푸를 사용하는 인터페이스는 동일하면서도 기존의 제품처럼 바닥에 남은 샴푸를 쓰기 위해 용기 자체를 뒤집거나 뚜껑을 열어야 하는 수고로움이 없다.

UX가 전체 경험을 구성하는 것이라면 UI(사용자 인터페이스)는 사용자가 상호 작용할 시각적이면서 유형적 요소를 만들어 나가는 데 중점을 둔다.

UX 디자인의 궁극적인 목표는 전략적인 디자인을 통해 제품을 개발 및 향상하여 첫 단계부터 마지막 단계까지 타겟 고객이 최고의 경험을 할 수 있는 환경을 제공하는 것이다.

## 사용성(Usability) 이란?

- 사용자가 제품을 사용하여 작업을 빠르고 쉽게 완수하는 것

제품을 통해 과제 완수 (effectiveness - 효과성)

제품을 사용하여 생산성 향상 (efficiency - 효율성)

제품을 사용하여 만족 (satisfaction - 만족도)

# 메타포란?

메타포는 인간의 사고 체계의 구성방식으로서 중요한 역할을 한다고 설명된다. 메타포라 하면 언어의 수사학에서 은유법으로 많이 알려져 있는데, 언어 소통에 있어 낯선 이야기를 청자가 이해할 수 있는 대상과 내용으로 대응시켜 이해시키는 방식이다.

사용자 인터페이스 영역에서 메타포는 기존의 심미적, 기능적 요소 외에 ‘사용자 행동 유도’라는 요소가 추가되어 사용자와 상호작용을 할 수 있게 하는 매개체가 된다. 사용자는 메타포가 적용된 인터페이스를 통해 학습 없이도 제품 또는 서비스의 기능, 콘셉트, 또는 의미 등을 이해하여 쉽게 사용할 수 있게 된다.



# Jacob Nielsen의 UI 가이드라인 10원칙

- **제품 상태의 가시성**  
: 제품은 현재의 상태에 대해 사용자에게 적절한 반응을 적시에 제공해야 한다.
- **제품과 사용자 현실세계의 조화**  
: 제품은 사용자에게 친숙한 언어로 사용자와 소통해야 한다.
- **사용자에게 자유와 주도권 제공**  
: 제품은 사용자가 실수를 해도 언제든지 취소 또는 재실행할 수 있는 방법을 제공해야 한다.
- **일관성과 표준성**  
: 사용자가 혼란스럽지 않도록 제품이 사용하는 정보 표현 방법, 인터페이스 등이 일관성이 있어야 한다.
- **오류 방지**  
: 사용자가 실수할 수 있는 상황을 제거하여 미연에 사용자 실수를 방지해야 한다.
- **보는 것만으로도 이해할 수 있는 디자인**  
: 사용자가 제품을 이용하는데 기억에 의존하지 않도록 직관적으로 디자인되어야 한다.
- **유연성과 효율성**  
: 제품은 초보자나 숙련자 모두 유연하게 사용할 수 있어야 한다.
- **심미적이고 단순한 디자인**  
: 제품은 초보자나 숙련자 모두 유연하게 사용할 수 있어야 한다.
- **사용자가 오류를 인식하고 진단하고 복구할 수 있도록 지원**  
: 제품을 사용하는 사용자들이 스스로 상황을 인식하고 대처할 수 있는 방법을 제공해야 한다.
- **도움말과 설명서**  
: 제품은 도움말, 매뉴얼 등을 제공하여 사용자가 쉽게 사용할 수 있도록 해야 한다.

