

# UX(User Experience)에 대한 조사보고서

윤루경

# Table of Contents

1

UX의 정의

2

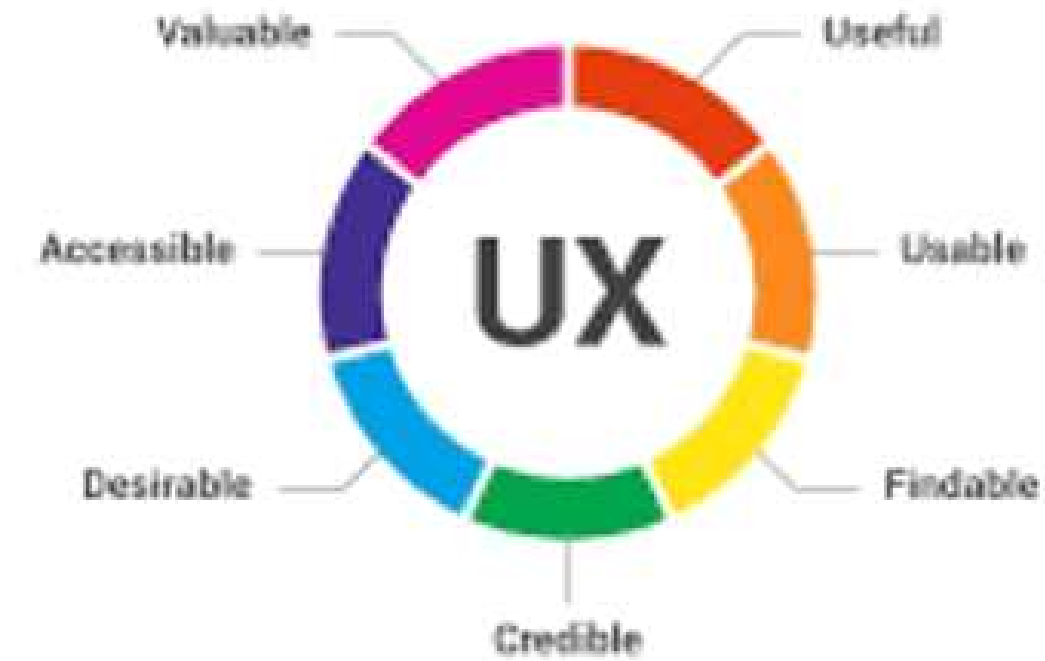
다양한 UX의 사례

3

내가 생각하는 UX

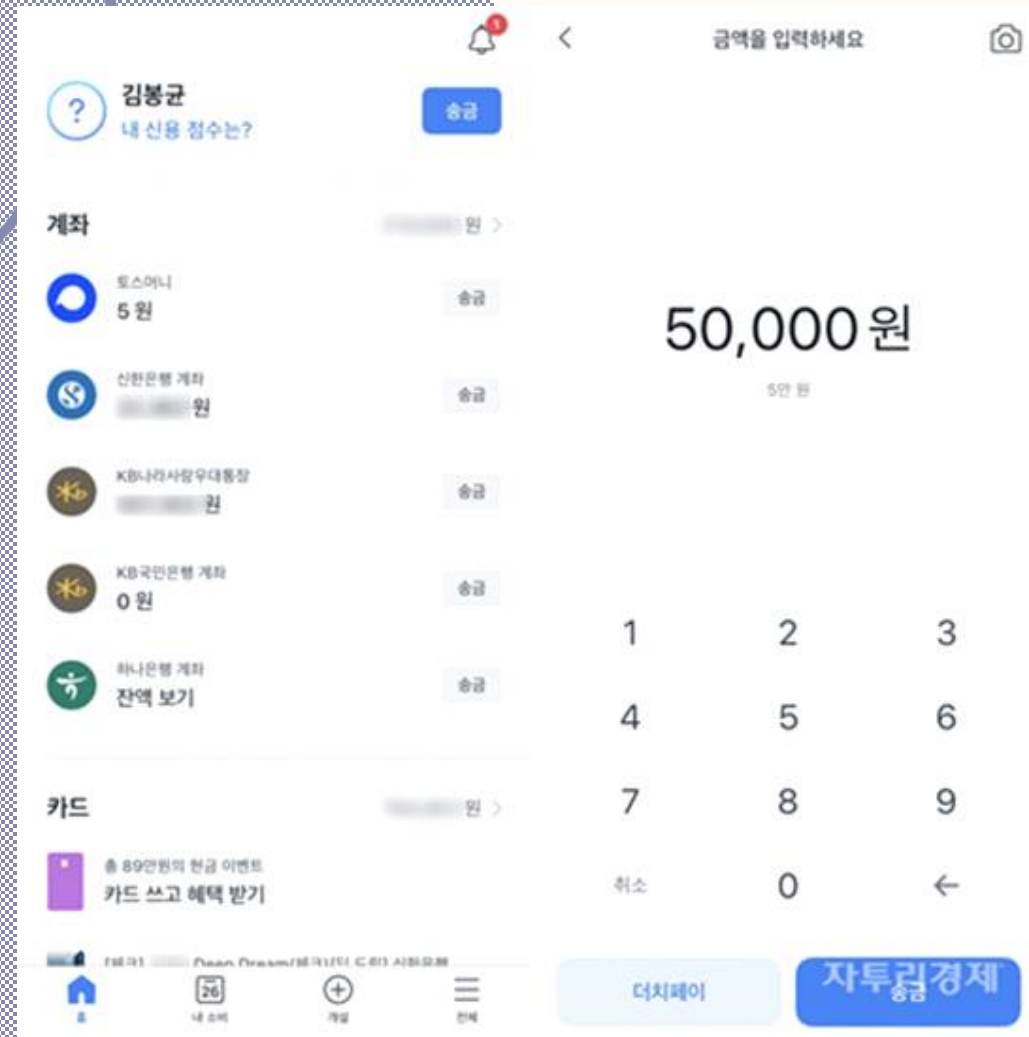
# UX의 정의

사용자가 어떤 시스템, 제품, 서비스를 직, 간접적으로 이용하면서 느끼고 생각하게 되는 총체적 경험을 말한다.



# 다양한 UX사례

# UX 성공 사례



## 토스

송금 어플리케이션 토스는 사용자 경험 측면에서 인증 등 복잡한 절차를 거쳐야하고 따로따로 बैं킹 어플을 사용해야 하는 기존의 모바일 बैं킹의 단점을 한번에 해소할 수 있도록 어플을 제작했다.

사용자들은 인증 없이 간편하게 송금을 할 수 있고, 여러 계좌를 토스 어플 하나에 모아서 관리할 수 있어 높은 만족도를 보였다.

또한 UI 측면에 있어서도 최대한 간결한 디자인을 추구했으며, 어려운 금융 용어를 포함한 텍스트를 고객들이 최대한 편하고 이해하기 쉽게 받아들일 수 있도록 불필요한 정보를 삭제하는 'Weed Cutting' 철학을 가지고 어플이나 알림의 문구를 작성한다고 한다.

[

# UX 성공 사례

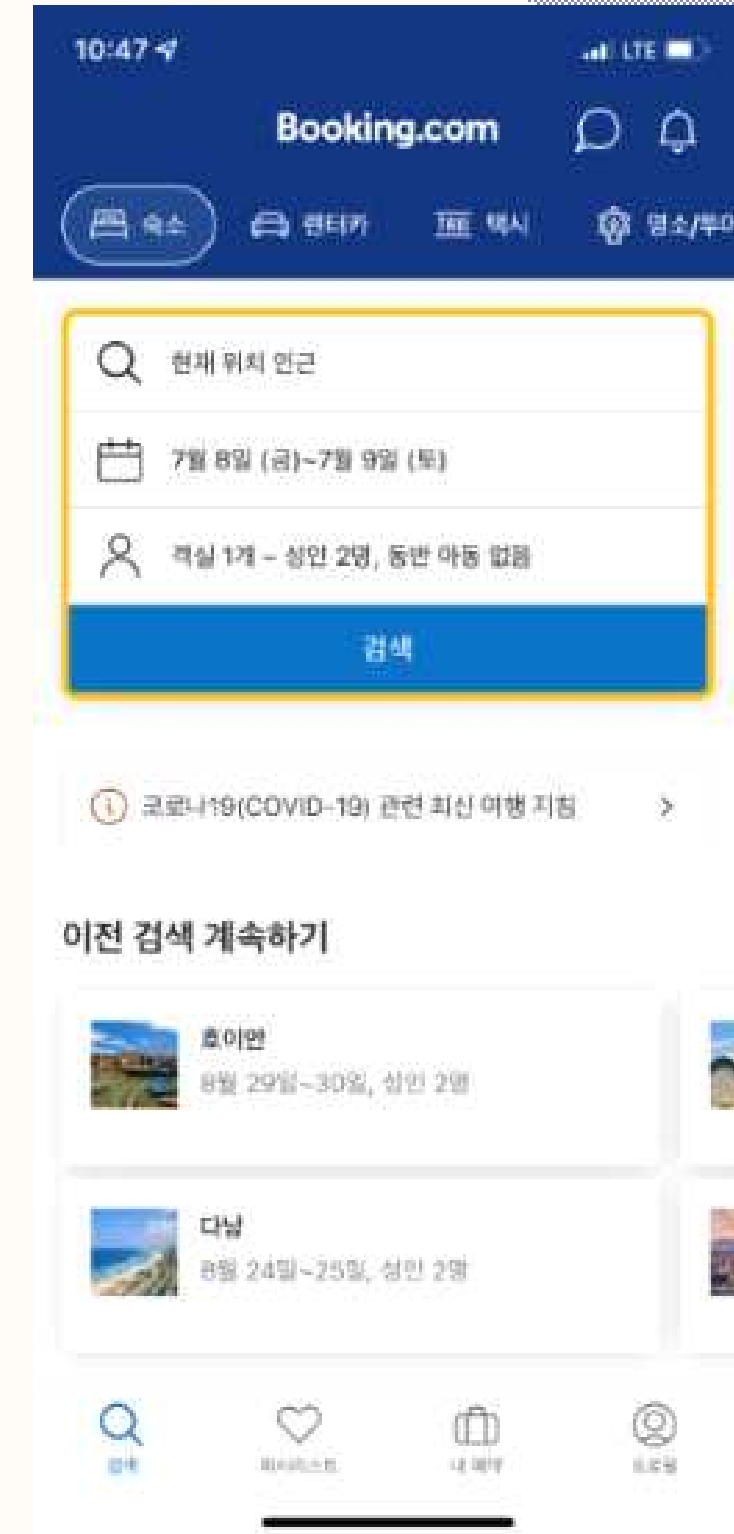
## Booking.com

행동 유도성의 원리를 토대로 찾아본 좋은 사례는 “Booking.com”이다.

사용자의 행동을 유도할 수 있는지는 서비스 혹은 프로덕트가 사용자가 이를 사용하는 목적에 부합하는 UX를 제공하는지에 달려있다고 생각한다.

Booking.com의 사용자는 해당 서비스를 이용하려는 목적이 여행 시 숙박시설을 찾고자 함에 있고, 해당 어플은 첫 화면에서 목적에 부합하는 서비스를 가시성 있게 제공하고 있다. 사용자가 어플을 시작하자마자 사용자 목적에 맞는 표를 볼 수 있도록 첫 화면 상단에 위치하여 바로 숙박시설을 찾을 수 있도록 유도하고 있다.

또한 표의 필터를 목적지, 일정, 동반자로 단순화시켜 사용자가 사용함에 어려움이 없도록 하며, 표의 테두리를 노란색으로 디자인해 보다 중요성이 떨어지는 다른 콘텐츠와 차별성을 두고 해당 정보를 눈에 들어오도록 장치해 두고 있다.

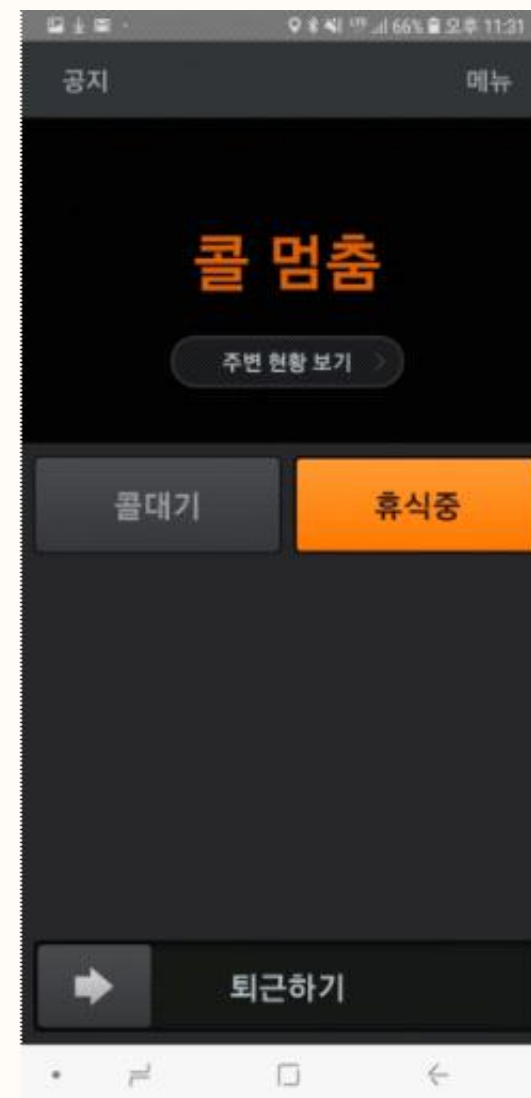


# UX 성공 사례

## 카카오택시

성공 사례 중 또 하나는 카카오 택시다.

우리가 보통 사용하는 어플과 기사님들이 사용하는 어플의 UI가 완전히 다르다. 이는 중장년층이 주를 이루는 택시 기사분들이 콜을 보기 편하도록 최대한 필요한 정보만을, 큰 글씨로 담아서 사용하는 과정에서 불편함이 없도록 수정했기 때문입니다. 수정 이후에 기사님들의 반응이 좋았다고 한다.



## UX 성공 사례



### 인스타그램, 페이스북

현재까지 계속 살아남고 있는 인스타그램, 페이스북 등의 어플도 UX를 고려하여 사용자가 원하는 경험, 목적이 변화할 때마다 새로운 기능을 추가하거나 인터페이스를 개선하는 등 적극적 변화를 추구했다고 할 수 있다.



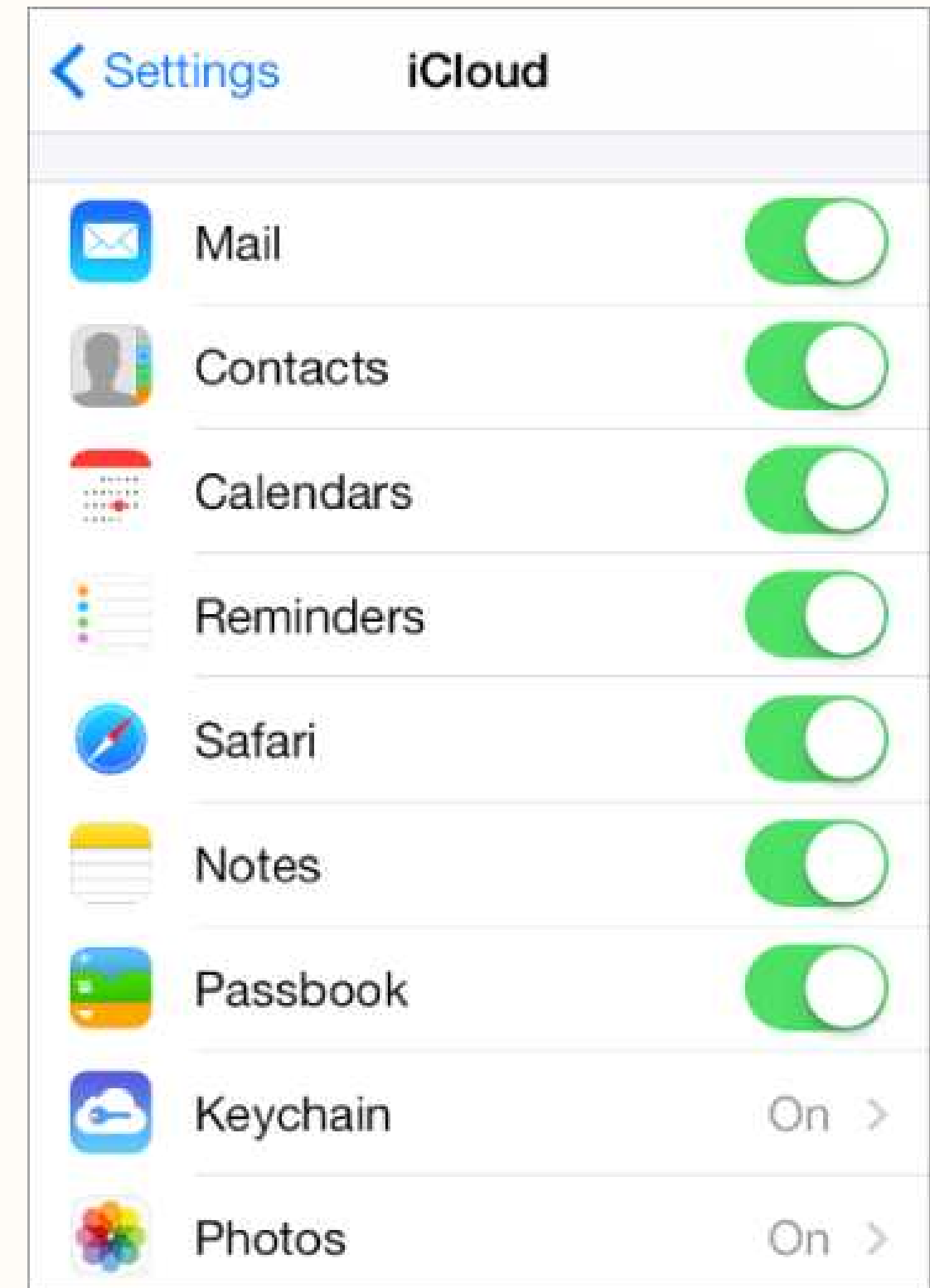


# UX 실패 사례

## 자동 클라우드 업로드

사생활 보호가 큰 화두인 요즘, 작년에 해커들에 의해 아이클라우드 iCloud에 있는 연예인들의 사적인 사진들이 싹쓸이 된 사건이 있었는데, 이것이 끔찍하게도 잘못된 UX의 한 사례다.

안드로이드 Android와 애플 Apple이 원격 클라우드 서버에 자동으로 사진/비디오를 업로드하는 바로 이 점이 비판받아야 할 것이다. 뿐만 아니라 이 설정을 해제하면 스마트폰의 하드 드라이브에 백업되지 않은 사진이나 비디오가 있음을 지속적으로 상기시켜준다.



# 내가 생각하는 UX

사용자들을 분석하고 그들의 경험을 최적화하기 위한 것이라고 생각한다.

또한, 서비스의 핵심 가치를 화면에 배치 안에 녹여드는 것이라고 생각되며, 처음 사용하는 사용자일지라도 화면만으로 별다른 설명없이 명확히 설계하고 드러나는 것이 좋은 UX라고 생각한다.

