

# UX디자인

### 1주차: UX의 개요

1차시: UX 디자인이란?



저작권법에 의거, 본 강의 화면을 녹화, 캡처 등을 통해 재배포하는 행위는 금지됩니다.







- UX 디자인이란 사용자의 경험을 제품, 기계, 기구, 소프트웨어, 절차와 방법 등(이하 시스템이라 한다)의 디자인(설계)에 반영하고자 하는 학문이다.
- ▼ 본 강좌에서는 UX의 개요, 개념, 프로세스, 방법론과 최신 UX의 패러다임의 변화 등을 다룬다.
- ✓ 본 강좌를 통하여 사용자의 경험이라는 정성적인 요소를 모빌리티 기계, 기기 등의 디자인을 위해 활용할 수 있는 방법론을 이해할 수 있다.







- ♥ 주교재명: 이것이 UX/UI 디자인이다.
- ♥ 저자: 조성봉
- ♥ 출판사: 위키북스
- ◎ 출판일: 2022.5.25 4쇄







교재 -부교재

♥ 부교재명: 디자인과 인간공학

♥ 저자: 정병용

♥ 출판사: 민영사







## UX 디자인 강좌소개



- ♥ 중간시험 이전
  - □ 담당교수: 손병창
    - → 01. UX의 개념
    - → 02. UX의 구현도구 소개
    - → 03. 정보처리
    - → 04. UX와 사용자 중심설계
    - → 05. UX피라미드, 구성요소
    - → 06. UX여정
    - → 07. 기본프로세스와 발견단계
    - → 08. 중간시험

- ◎ 중간시험 이후
  - 📮 담당교수: 박경남
    - → 09. 디자인프로세스 도출,구체화단계
    - → 10. 디자인프로세스 산출단계1
    - → 11. 디자인프로세스 산출단계2
    - → 12. 디자인프로세스 산출단계3
    - → 13. 최신 UX방법론과 트랜드1
    - → 14. 최신 UX방법론과 트랜드2(실무&특강)
    - ➡ 15. 기말시험

# UX의 개요 DX 디자인이란?





- ₩ 강좌진행 및 평가방법
  - ◎ 강좌진행
    - □ 15주 이론수업 + 실무특강(현장 전문가)
  - ♥ 평가방법
    - □ 출석: 20%
    - □ 중간시험: 30%
    - □ 기말시험: 30%
    - 🗖 과제 : 20%





₩ UX 디자인의활용

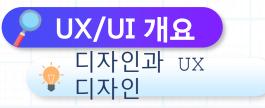
- ♥ 모빌리티 디자인
- ♥ 앱 디자인
- ♥ 가전제품 디자인
- ♥ 통신제품 디자인
- ♥ 가구 디자인
- **Ø**



예) 모빌리티 장비에서 UX디자인이 필요한 곳

사용자가 있는 모든 것에 적용된다!



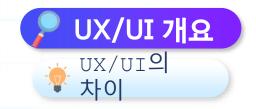


♥ 디자인 개념의 변화



- ♥ 디자인이란?
  - 어떤 객체, 시스템, 활동,프로세스 등을 구현하기 위한 계획이나 만들려는 사양 또는 결과물
     (프로토타입, 제품, 프로세스 등)



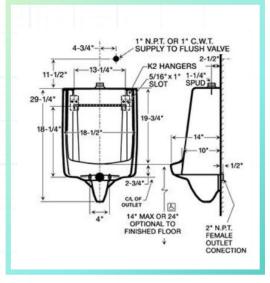


- UX(User eXperience)
  - 제품(또는 시스템, 서비스)을 사용하면서총체적으로 느끼는 사용자의 경험(감정, 기억)
  - □ 시스템의 가치를 이해하는 것
- UI(User Interface)
  - □ 사용자가 시스템(제품 등)을 사용하면서 상호작용(입출력) 하게 되는 사용자와 시스템(제품)의 접점
  - □ 시스템의 가치를 구현하기 위한 도구











UI 디자인

UX 디자인

UX의 개요 / UX 디자인이란?





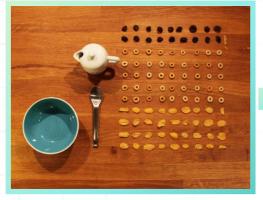
UX/UI 개요 사례를 통한 UX/UI 이해



국내 휴게소 남자 화장실











Product UI 디자인 UX 디자인





Designing the product vs. designing the experience

#### UI 요소

- → 잡기 편한 형태
- → 미끄러지지 않는 형태
- → 들기 편한 무게
- → 열기 쉬운 마개
- → 내용물 파악을 위한 라벨(글자색, 크기, 위치)



#### UX 요소

- → 내용물을 쉽게 사용하기 위한 형태
- → 글자를 모르는 사람을 위한 대체 정보





- 사례를 통한 UX/UI 이해
  - If you have design to wheelchair, Which is UI and UX?







- 사례를 통한 UX/UI 이해
  - If you have design to Vehicle for the disabled, Which is UI and UX?







- 사례를 통한 UX/UI 이해
  - If you have design to cockpit, Which is UI and UX?



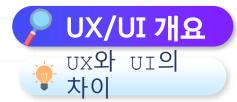




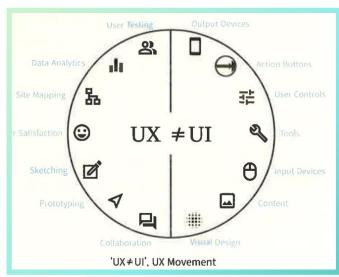


- UX/UI
  - □ UX: 디자인 방법론
  - □ UI: 디자인할 대상
    - → 그러므로, UX/UI 디자인은 UX방법론을 통하여 UI가 중심이 되는 서비스를 디자인 하는 것
  - UX와 UI는 별개로 취급하여서는 안되며,UI를 통하여 UX가 완성됨



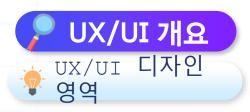


- UX와 UI는 다름
  - 기존의 UI 디자인을 최근에 UX/UI 디자인 또는
     UI/UX 디자인이라 부르는 이유는
     UX 방법론으로 UI를 설계하기 때문임
  - □ 본 강좌에서는 UX의 방법론을 위주로 강의가 진행됨

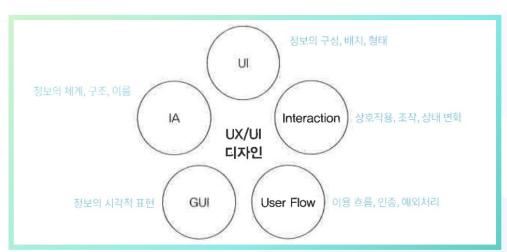


UX와 UI의 차이



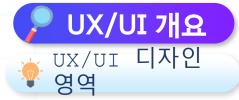


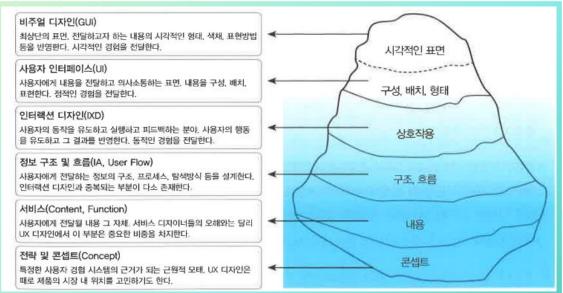
- IA(Information Architecture)
- ◎ 이용흐름
- ♥ 인터랙션
- UI 💿
- GUI



UX 디자인의 범위 및 UX/UI 해당 영역







UX/UI 빙산(Iceberg)







UI (User Interface)

- ♥ UX를 구현하기 위한 수단
- ♥ UI 디자인을 위해 필요한 인간정보
  - □ 신체치수

- 촉각특성/기능
- □ 동작범위, 동작공간
- □ 행동특성/기능

□ 근력(힘)

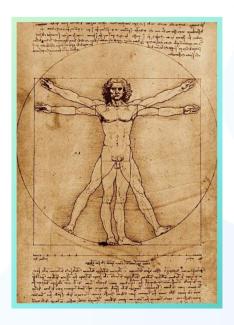
□ 인지특성/기능

□ 시각특성/기능

□ 생체역학적 특성

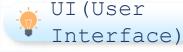
□ 청각특성/기능

□ 감성정보









- ♥ 사례) 웹페이지 또는 앱 디자인을 위한 UI의 역할
  - 정보의 구성(제공할 정보, 정보들 간의 연관관계)
  - □ 정보의 배치
  - □ 강조, 대비, 균형, 요약 등 정보의 전달방법
  - □ 정보의 형태 결정(텍스트, 이미지, 간격 등)
  - □ 인지적, 시각적, 청각적, 행동 기능 및 특성을 고려한 설계





# UX디자인

1주차: UX의 개요

2차시: UX와 UI란?



저작권법에 의거, 본 강의 회면을 녹화, 캡처 등을 통해 재배포하는 행위는 금지됩니다.





- IA (Information Architecture)

  - 정보의 전체적인 체계, 논리적 구조, 검색방법, 필터, 태그, 레이블링 작업이 해당



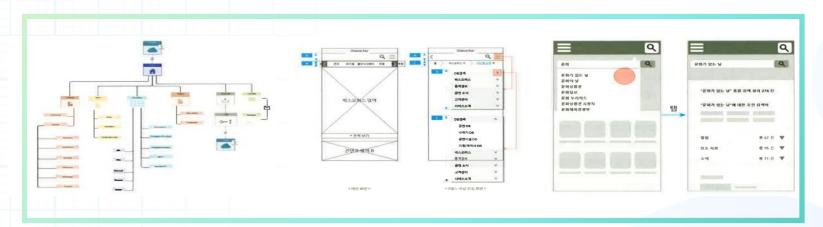


- IA(Information Architecture)
  - ♥ IA의 결과물
    - □ 메뉴구조도
    - □ 내비게이션
    - □ 검색
    - □ 필터
    - □ 메타데이터
    - □ 레이블링 설계
  - ▼ 정보검색시 사용자의 1/3은 원하는 메뉴를 찾지못하거나, 검색을 하지 못하고 헤매는 등 탐색과정에서 어려움을 겪음





IA(Information Architecture)

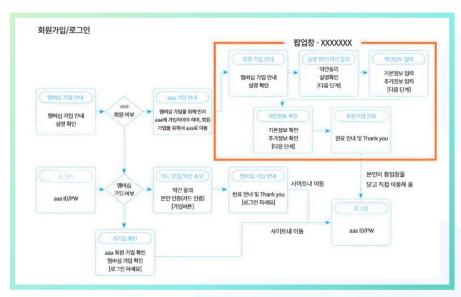


IA에서 대표적인 3가지 작업 (메뉴구조도, 내비게이션, 검색 설계)





- ♥ 사용자가 서비스를 이용하는 흐름
  - 사용자의 연속된 행동이 실제 서비스상에서 어떤 식으로 흘러가는지를 업무, 화면 단위로 정의함



이용 흐름(User Flow) 예시(회원가입/로그인)

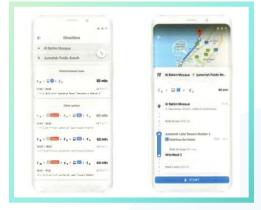




- ♥ 사용자와 시스템간의 상호작용, 제스처, 상태변화 등 동적인 작업
  - UI는 사용자와 시스템간의 상호작용을 위한 접점부분의 정적인 요소에 초점을 맞추므로 인터랙션과는 구분하여 이해할 필요가 있음



모바일 화면의 제스처 영역 구분



구글 맵(교통수단 선택 시 상호작용)







GUI (Graphic User Interface)

- ♥ 시각적인 정보의 디자인
- 레이아웃, 컬러, 그래픽, 폰트, 크기 등을 고려한 디자인 영역



GUI 디자인 예시







### ◈ 서비스

- 교재는 디지털 환경에서의 서비스에 대한 UX방법론을 다룸
- ♥ 하드웨어 설계에도 UX가 적용되고 있으나, 불행히도 하드웨어 설계를 위한 UX방법론을 별도로 정리한 교재는 없음
- ♥ 따라서, 교재의 UX방법론을 응용하여 소프트웨어와 하드웨어 설계에 적용하기 바람
- ♥ UX/UI는 서비스 기획과 설계에도 적용됨
- ♥ 사용자가 원하는 가치속에서 전략을 발굴하고 실행할 수 있도록 함







#### 검색어를 기반으로 사용자의 의도를 반영한 부가 정보 제공



사용자가 입력한 장소와 매침된 부가 정보를 제공

EX ) 인천 공항 입력 ~) 환전소 안내, 날씨 정보 안내 여의나루 입력 ~) 서울 '따용이' 관련 정보 안내 00 예식장 ~) ATM기 위치 정보 안내









#### 사용자의 현재 위치를 기반으로 유용한 정보를 제공



위치를 tracking하여 유용한 정보 제공

EX ) 현재 위치에서 거리순으로 T멤버십 할인 가맹점 위치 제공 일정 시간 이상 머무른 장소를 자동 저장





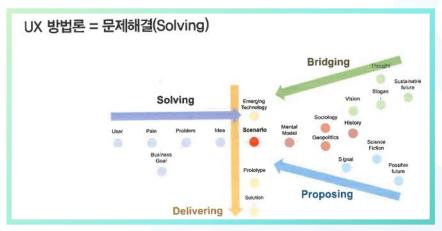




- ♥ UX방법론은 문제해결(Solving)유형에 속함
  - □ 사용자의 문제를 찾아서 그 해결방법을 아이디어, 시나리오, 프로타입 순서로

풀어나가는 것

- → Delivering(전달하기)
  - >>> 디자인 씽킹의 각 단계의 결과물을
    사용자에게 보여주기 위한 디자인



현재의 디자인 방법론들



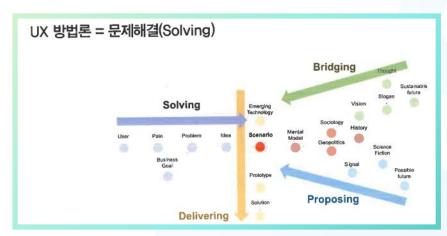




- ♥ UX방법론은 문제해결(Solving)유형에 속함
  - □ 사용자의 문제를 찾아서 그 해결방법을 아이디어, 시나리오, 프로타입 순서로

풀어나가는 것

- Bridging (이어가기)
  - » 바람직한 미래를 먼저 그리고 거기에 도달할 방법을 디자인



현재의 디자인 방법론들



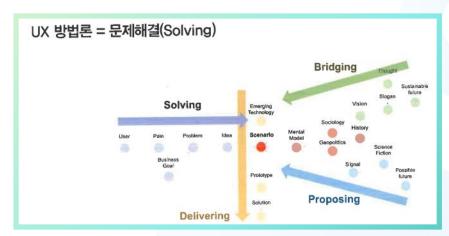




- ♥ UX방법론은 문제해결(Solving)유형에 속함
  - □ 사용자의 문제를 찾아서 그 해결방법을 아이디어, 시나리오, 프로타입 순서로

풀어나가는 것

- Proposing(제안하기)
  - 가능한 여러대안을 놓고가장 가능성이 높은 대안을 디자인



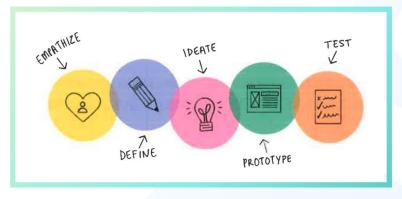
현재의 디자인 방법론들







- ♥ UX는 디자인씽킹 방법론 가운데 하나임
  - □ 디자인씽킹이란?
    - → 사용자입장에서 그들의 경험을
       깊이 공감하여 무엇이 필요한지 찾고,
       통합적인 사고를 통해
       만족스러운 서비스를 디자인 하는 패러다임



디자인씽킹 프로세스





- ♥ UX 방법론에서 가장 중요한 화두는 "문제를 찾는 것"
- ◎ 3가지 관점이 존재
  - □ 프로세스 중심
    - → 문제를 찾아 나가는 절차를 중요시 함
    - → 사용자들이 시스템을 사용하는 경험을 조사한 다음,
       그 과정 에서 사용자들이 겪는 고충이나 니즈, 행동 등을 분석하여 문제를 찾은 후이를 해결하는 절차로 구성





- ♥ UX 방법론에서 가장 중요한 화두는 "문제를 찾는 것"
- ◎ 3가지 관점이 존재
  - □ 원칙 중심
    - → 사람들이 보편적으로 가지고 있는 심리적인 경향, 서비스 이용 시 겪게 될 것으로 예상되는 고충, 디자인 영역별로 준수해야 할 원칙을 가지고 문제를 도출
    - → 심리학이나 사용성, 게슈탈트 원리, 인터랙션 디자인 원칙이 중요시 됨(3주, 4주 강좌에서 다룸)





- ♥ UX 방법론에서 가장 중요한 화두는 "문제를 찾는 것"
- ♥ 3가지 관점이 존재
  - □ 트렌드 중심
    - → 현 시대의 디자인 트렌드를 중요시 여김
    - ➡ 최신 기술이나 디자인 트렌드의 변화에 따라 사용자의 경험도 영향을 받는다는 것에 주목하여, 트렌드의 관점에서 서비스, 시스템의 문제를 찾음





- ♥ 선택된 지각대상은 지각형성 과정을 통하여 조직화 됨
- ♥ 일반적으로 Gastalt의 지각원리를 통하여 조직화
  - □ 폐쇄성 원리
  - □ 단순성 원리
  - □ 집단성 원리
- ✓ Gestalt는 독일로로 형태를 의미,19세기경에 에렌펠스(Ehrenfela)에 의해 형태심리학으로 처음 소개됨

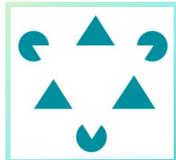




- ♥ Gestalt 의 폐쇄성의 원리
  - □ 불완전한 형태나 패턴을 채워서 완전한 패턴이나 형태로 지각하려는 경향을 폐쇄성이라 한다..
  - □ 이 원리는 적은 수의 요소들을 이용하여 정보를 구성하고 전달하여 복잡성을 줄일 수 있도록 한다











- ♥ Gestalt 의 단순성의 원리(prägnanz법칙)
  - □ 복잡하거나 모호한 정보들을 지각할 때 불완전한 형태로 해석하지 않고 단순하게 해석하려 한다.

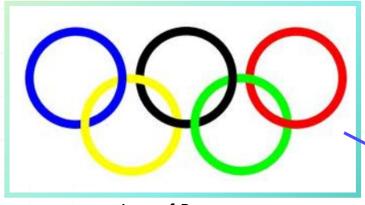


L자2개와 사각형 하나가 아닌 사각형 3개의 겹침으로 해석





♥ Gestalt 의 단순성의 원리(prägnanz법칙)



Low of Pragnanz

하나의 형상으로 인지





- ♥ Gestalt 의 집단성의 원리
  - □ 근접성, 유사성, 연속성, 공통성 등을 근거로 하여 사물 또는 모양을 하나로 묶는 경향을 의미
    - → 근접성 원리: 관련성이 높은 요소들은 가깝게 위치시키고,
       관련이 없거나 분명치 않은 요소들은 상대적으로 떨어뜨려
       위치시키면 복잡성을 줄이면서 연관성을 높일 수 있다.

세로방향의 4줄로 인식

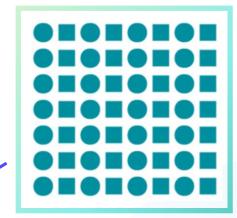
Law of Proximity





- ♥ Gestalt 의 집단성의 원리
  - □ 유사성 원리: 비슷한 요소들은 하나의 그룹이나 묶음으로 지각되는 경향을 의미

유사한 것을 하나의 범주로 인지(세로)



Law of Similarity





- ♥ Gestalt 의 집단성의 원리
  - 연속성 원리: 본래의 추세를 유지하는 방향으로 지각되는 경향



Law of Continuity





- ♥ Gestalt 의 집단성의 원리
  - □ 공통성 원리: 같은 방향으로 움직이는 요소들은 하나의 집단이나 묶음으로 인식



Law of Common Fate





## UX디자인

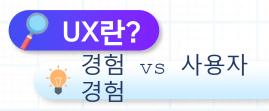
## 1주차: UX의 개요

3차시: UX와 좋은 UX



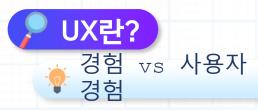
저작권법에 의거, 본 강의 화면을 녹화, 캡처 등을 통해 재배포하는 행위는 금지됩니다.





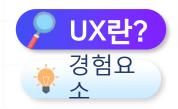
- ◎ 경험
  - 사람들의 일상전반, 살아온 역사, 가치관, 신념,문화적 관습 등 다양한 것을 포괄
- ♥ 사용자 경험
  - □ 사용자: 특정 제품이나 서비스를 사용하는 고객, 소비자
  - □ 사용자 경험: 특정 제품이나 서비스를 이용하는 사람들의 경험
    - 즉, 그들의 일상적인 경험 전체가 아닌,특정 서비스와 관련된 경험에 초점





- ♥ UX(사용자 경험)의 정의
  - □ 특정 서비스를 이용할 때 사용자들이 보이는 생각, 감정, 행동
  - □ 사용자들이 서비스 이용 시 겪는 고충, 서비스에 대해 갖는 니즈(이게 전부일까?)
  - □ 은행: 디지털 뱅킹을 통한 조회/거래/상담, 금융상품 이용, 사용자 상호 간 금전 거래
  - □ 통신: 통신 상품과 관련된 가입/조회/관리 활동, 멤버십 서비스, 미디어/엔터테인먼트 이용
  - □ 쇼핑: 채널 내에서의 접근/탐색/조회/구매/이벤트/관리 활동, 외부 채널에서의 유입/프로모션
  - □ SNS: 가입/조회/등록/관리/커뮤니케이션 활동, 카메라/미디어 등과의 연동



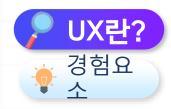


♥ 서비스에 내재하는 여러가지 요소 중에서 실제 사용자 경험과 연관된 것



사용자의 신체 모형을 경험요소에 반영하여 즉시 행동을 유도하는 좋은 사례들





♥ 서비스에 내재하는 여러가지 요소 중에서 실제 사용자 경험과 연관된 것



경험요소의 구성

좋은 기능과 정보는 좋은 이용절차와 배열을 만났을 때 빛을 발한다!





- ₩ UX에 작용하는 것들
  - ◎ 시간의 작용
  - ◎ 과거 경험
  - 현재 맥락(context)
  - 미래 기대
  - ♥ 시간의 흐름에 따른 정보 니즈
  - ◎ 공간의 작용
  - ♥ 목적의식의 작용





- ₩ UX에 작용하는 것들
  - ◎ 시간의 작용
    - □ 사용자의 경험에는 과거의 경험이나 미래에 대한 기대가 반영되어 있음
    - 경험은 시간에 따라서도 달라짐
      - → 아침과 점심, 저녁의 음악선곡이 다를 수 있음
    - 시간은 경험에 영향을 미침
      - → 과거의 경험은 우리의 현재 경험에 선입견을 제공하고, 현재의 맥락은 우리의 경험을 좁은 영역으로 인도하며, 미래의 기대는 우리의 생각을 보이는 것 이상으로 확장함





- ₩ UX에 작용하는 것들
  - 과거 경험
    - 📮 과거의 경험은 우리에게 지식, 기억, 습관, 수행 역량, 선호도를 만들어 냄





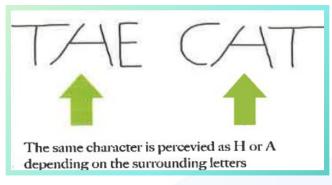
장바구니 아이콘

즐겨찾기 아이콘



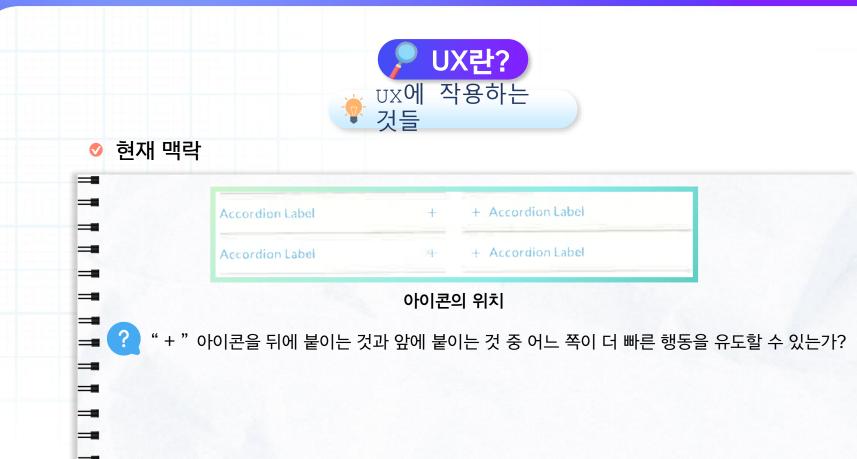


- ♡ 현재 맥락
  - 🗖 맥락이 영향을 미치는 사용자 요소
    - → 사용자의 관심사
    - → 접근 방법
    - → 예상 결과
    - → 행동 절차
  - □ 맥락에 따라서 다르게 해석



맥락과 UX의 관계를 보여주는 예시









- 💇 미래 기대
  - □ 미래에 대한 기대는 현재의 이용 경험에 영향을 미침
  - 미래에 대한 막연한 기대는 현재의 이용경험에 불만을 만들어 내고
     사용자 스스로 차선책을 생각해 미래 기대를 대신할 수 있는 대안이나 우회로를 찾게 됨

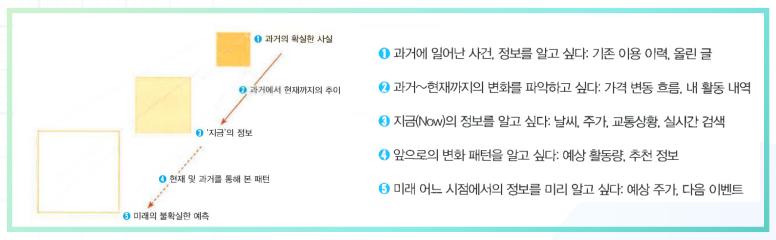


화살표 아이콘에 대한 기대





- ♥ 시간 흐름에 따른 정보 니즈
  - □ 현 시점에서의 정보 뿐만 아니라 과거, 미래에 대한 정보에 대한 요구도 있음



시간과 UX 간의 관계





- ◎ 공간의 작용
  - □ 사용자가 원하는 정보는 다양함
  - 그림에서 특정범위를 원하는 경우라도수평적으로 연관된 정보와수직적으로 원하는 정보는 다름



공간과 UX 간의 관계



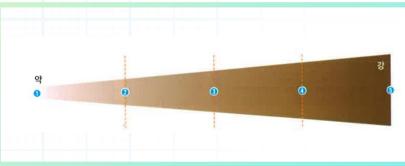


- ♥ 목적의식의 작용
  - □ 목적의식이란?
    - → 어떤 사물을 이용하거나 환경을 변화시키고 어딘가로 이동하고자 할 때,특정한 목적을 염두에 두고 시작하는 것
  - □ 비목적의식이란?
    - → 특정한 목적없이 습관적으로 행하는 것
  - □ UX는 항상 목적의식에서 시작하지는 않음





## ♥ 목적의식의 작용



- 아주 약한 목적 의식: 심심해서, 현재의 따분한 기분을 바꾸고자
- ② 습관적인 확인, 굳이 지금 할 필요는 없는 활동: 새 소식, SNS, 알림 확인
- 🚯 내적 동기가 있으나, 생략해도 무방함: 뉴스, 음악, 신규 콘텐츠 확인
- 지금 해야 하는 주기가 짧은 활동들 날씨 확인 버스 도착 정보 조회
- **⑤** 반드시 지금 해야 하는 주기가 긴 활동들: 금전 거래, 메일 전송, 업무 처리

목적의식과 UX 간의 관계







♥ [상식적 판단]: 무조건 이게 더 낫다.



문 손잡이(미시오. vs 당기시오.)







♥ [맥락 고려]: 맥락을 고려했을 때 이게 더 낫다.





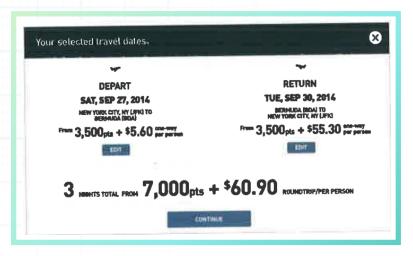
공인인증서 암호 키패드

TV 리모컨





♥ [명확성]: 결과의 명확성 측면에서 이게 더 낫다.



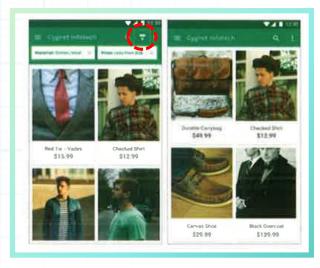
JetBlue의 항공편 검색 결과







♥ [조건별 취사선택]: 조건에 따라서 판단이 달라진다.

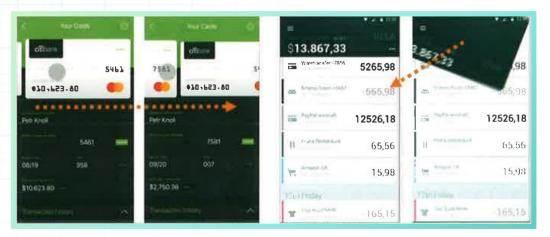


쇼핑몰 상품 목록 화면





♥ [충돌하는 두 가지 중 더 나은 선택]

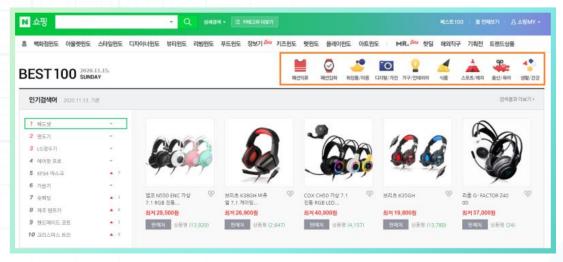


보유한 카드 선택 화면





♥ [대상이 누구인가]



네이버 쇼핑 BEST





- ♥ 사용자들이 느끼는 보편적인 고충, 갈등, 어려움 등이 없는 것
- ♥ 실제 서비스를 이용하는 구체적인 맥락이 참작된 것
- ♥ 결과가 명확하게, 그리고 세심하게 전달되는 것
- ▼ 주어진 콘텐츠의 양, 이용흐름의 복잡성, 필요한 정보/데이터에 따라서 사용자에게 필요한 도구와 자원을 적절하게 제공하는 것
- ♥ 희생과 선택(Trade-off)을 통해서 경쟁사와는 다른 그 서비스만의 정체성이 분명한 것
- ♥ 대상 사용자의 특성을 감안하여 좋은 기본값(Good Default)을 제공하고,기능이나 이용흐름, 제시되는 정보의 양이 대상 사용자가 수용할 수 있을 만큼 적당한 것