

UX 디자인

13주차: 최신 UX 방법론과 트렌드 1

1차시: 패러다임 변화





패러다임 변화(Paradigm Shift)와 애자일 + UX

- ✓ 패러다임 변화
 - ▣ 디지털 전환
 - ▣ 새로운 문제 해결 방법의 부상
 - ▣ 데이터 기반 UX, AI UX의 등장
- ✓ 애자일 + UX
 - ▣ 애자일 방법론
 - ▣ 애자일 UX
 - ▣ 포스트 애자일 UX



패러다임 변화(Paradigm Shift)



디지털 전환(Digital Transformation)

- ✓ 디지털 전환은 디지털 기술을 활용하여 비즈니스 운영 방식을 근본적으로 바꾸고 고객에게 새로운 가치를 제공하며 진화하는 시장 환경에 적응하는 프로세스



패러다임 변화(Paradigm Shift)



디지털 전환(Digital Transformation)

- ✓ 디지털 전환을 이끈 주요 디지털 기술
 - ❑ 클라우드 컴퓨팅: 클라우드 기반 서비스 및 인프라 채택하여 확장 가능하고 유연한 스토리지 및 어플리케이션 지원
 - ❑ 데이터 분석: 빅 데이터 분석, 기계학습, 예측 분석 등 고급 분석 기술을 활용하여 방대한 양의 데이터 분석을 통해 데이터 기반 의사 결정 가능, 운영효율성을 통해 고객 경험 향상
 - ❑ 사물 인터넷(IoT): 물리적 장치, 센서 및 개체를 인터넷에 연결하여 데이터 수집, 모니터링 및 제어 가능하여 다양한 산업에서 프로세스를 최적화하고 자산 관리 등에 유용
 - ❑ 인공지능 및 자동화: 자연어 처리, 기계학습 및 로봇 프로세스 자동화를 포함한 AI 기술을 활용하여 지능적인 의사 결정을 가능하게 함

패러다임 변화(Paradigm Shift)

패러다임의 변화 예

- ✓ 미국 라이트(light)사 디지털 카메라 L16의 예



라이트 L16, 아이폰11 프로, 갤럭시 S20 울트라



패러다임 변화(Paradigm Shift)



패러다임의 변화 예

- ✓ 미국 라이트(light)사 디지털 카메라 L16의 예
 - ❑ 애플, 구글, 삼성의 스마트 폰에 AI 기술을 접목하여 우수한 품질의 사진을 찍을 수 있음
 - ❑ 디지털 기술의 발전으로 인해 기존 DSLR, 미러리스 카메라는 소수의 사진 전문가들의 좁은 시장으로 전락

미국 라이트(light)사

- 2016년 여름 새로운 디지털카메라 L16선보임
- ✓ 스마트폰에 사용되는 카메라 모듈 16개 탑재 : 다양한 용도의 카메라와 플래시 사용해서 뛰어난 사진 품질과 깊이 있는 현실감 구현
- ✓ 10개의 조리개 → 어두운 환경에서도 매우 밝은 사진과 다양한 초점을 가진 사진 촬영이 가능
- ✓ 다양한 카메라 모듈 → 촬영 후 초점 변경이나 간단한 후보정 가능



애플, 구글, 삼성

- 애플 아이폰 11 프로, 구글 픽셀4
- ✓ AI 카메라 기술 : 환경과 피사체의 데이터에 기반해 여러 픽셀을 하나로 병합해 사진 품질을 높이거나 가장 적절한 사진 결과를 예측 → 어두운 환경에서도 밝은 사진 촬영 가능, 흔들리거나 흐릿한 초점 정상 복구 가능
- 삼성 갤럭시 S20
- ✓ AI 카메라 기술
- ✓ 100배 줌 촬영 가능한 스페이스 줌



패러다임 변화(Paradigm Shift)



디지털 전환(Digital Transformation)이 왜 지금 화두가 되고 있는가?

✓ 디지털 라이프(Digital Life)

▣ 국가 관점

- 한국을 비롯한 IT 선진국과 개발도상국 등 많은 국가들이 일상생활 전반에 디지털 기술을 접목해서 공적 자원의 효율성을 꾀하고 개인의 신체/정서적 건강, 사회적인 소통 활성화를 목표로 디지털 전환을 이루고 있음

▣ 개인 관점

- 디지털로 연결된 TV와 OTT(Over The Top), 메시징 앱과 메일로 소통, 앱으로 전자상거래, 클라우드로 사진이나 문서 저장, 디지털 키 이용 공유 차량이나 킥보드 시동 등



패러다임 변화(Paradigm Shift)



디지털 전환(Digital Transformation)이 왜 지금 화두가 되고 있는가?

- ✓ 새로운 패러다임의 전환을 요구
 - ▣ 빅데이터와 블록체인, 사물인터넷, 5G 통신기술, AI 등을 활용해서 더욱 긴밀하고 빠르게 연결되고, 개인화, 지능화된 서비스로 진화 → 디지털 전환은 더욱 가속화되고 예측이 어려워 짐
 - ▣ 개개인에게 맞는 서비스를 제공하기 위해서 UX디자인과 같은 디자인씽킹이 더욱 중요해 짐



패러다임 변화(Paradigm Shift)



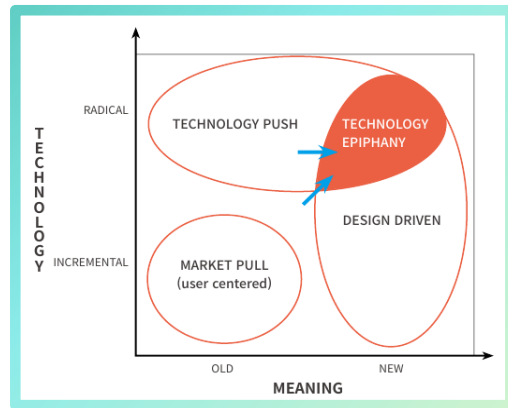
디지털 전환(Digital Transformation)이 왜 지금 화두가 되고 있는가?

- ✓ “왜 디자인씽킹이 영업(Sales)의 미래인가?”,
“디자인씽킹은 투자 대비 효과 측면에서 85% 이상의 효과를 더 가져올 수 있다.”
- Forbes -
- ✓ “디자인씽킹은 실제 눈에 보이는 결과뿐만 아니라 압도적인 경쟁력을 가져다 준다.”
- Mckinsey -

패러다임 변화(Paradigm Shift)

변화하는 경쟁 규칙

- ✓ 기술 뿐과 디자인의 결합이 중요 → 사용자 라이프 스타일에 기반한 의미 있는 변화가 가능
- ✓ 디지털 전환은 부분적인 변화가 아니라 전체적인 변화 측면에서 접근
 - ▣ 디지털 전환의 기준은 사용자 여정
 - ▣ 선진기업들은 사용자 경험 여정에 밀착해 문제를 발굴, 가치 있는 사용자 경험을 설계하는 것이 혁신의 출발점이 되는 아웃사이드인(Outside-in) 전략 중심의 디지털 전환 추진



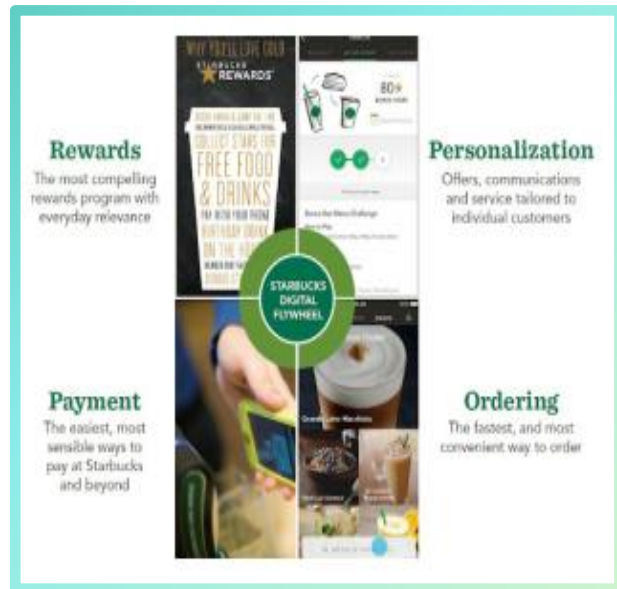
Roberto Verganti's Changing the rules of competition

패러다임 변화(Paradigm Shift)

💡 디지털 전환 예시

✓ 스타벅스

- ❑ ‘디지털 플라이 휠(Digital Flywheel)’을 중심으로
스타벅스 핵심가치 집중 → 디지털 기술 도입 →
고객경험 강화



스타벅스 디지털전환 예시

패러다임 변화(Paradigm Shift)

디지털 전환 예시

- ✓ **아마존**
 - ▣ 개선된 고객 경험과 고객의 증가가 트래픽, 판매자, 상품군을 늘리는 선순환구조



아마존 예시

패러다임 변화(Paradigm Shift)

💡 디지털 전환 예시

✓ 스프린트

- ❑ 최적화된 고객 접점 전략, End to End 경험 제공 목표

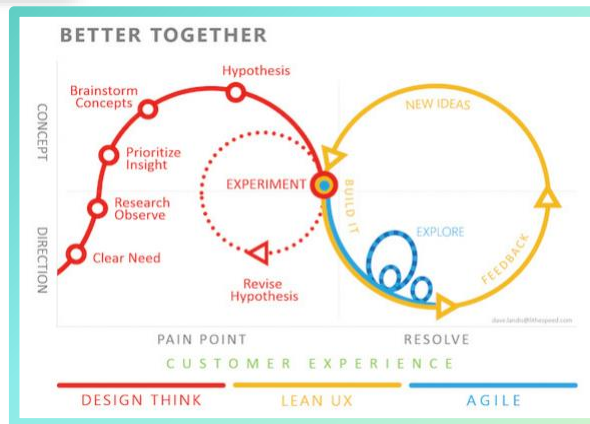


스프린트 디지털전환 예시

패러다임 변화(Paradigm Shift)

새로운 문제해결 방법의 부상

- ✓ 애자일 UX 방법론: 디지털 전환 시대에 좀 더 민첩하게 시장 변화에 대응할 수 있으면서 사용자 여정 측면에서 문제를 찾고 그 해결방법을 모색하는 방법론
- ✓ 포스트 애자일 방법론: 디자인씽킹(Design Thinking)과 애자일 방법론에 린(Lean) UX 장점 결합한 방법론
 - ▣ 애자일 방법론의 민첩하고 빠른 프로젝트 주기, 디자인씽킹의 사용자 여정 중심 접근, 린 UX의 신속한 서비스 구축 및 반복적인 개선이라는 장점을 지니고 있음



포스트 애자일 UX 방법론

패러다임 변화(Paradigm Shift)

새로운 문제해결 방법의 부상

- ✓ MVP(Minimum Viable Product): 최소한의 실행 가능한 서비스 영역이라는 의미의 새로운 방법론
 - ❑ 초기 가설을 검증하기 위한 최소한의 서비스
 - ❑ UX/UI 방법론을 통해서 전략/컨셉트, 아이디어를 도출했다고 가정했을 때 사용자 시나리오, IA 설계 등의 일반적인 순서대로 진행하지 않고, 바로 가장 핵심적인 아이디어만 묶어서 곧바로 프로토타이핑을 만들



MVP 의미

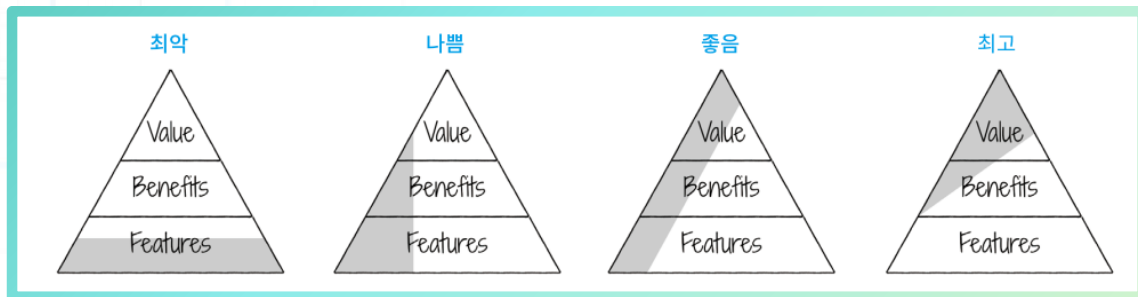


패러다임 변화(Paradigm Shift)



새로운 문제해결 방법의 부상

- ✓ 바람직한 MVP의 형태
 - ▣ 특징적인 몇 가지 기능에 집중하는 것이 아니라 사용자에게 어떤 가치를 제공할 것인지 집중하면서 그 결과(혜택)를 프로토타이핑에 잘 반영하는 형태
 - ▣ 애자일 방법론의 주장과도 일치
 - ▣ 핵심 아이디어를 먼저 구현하고 검증한 후, 다른 부분으로 점차 개발을 확대해 나감으로써 위험요소를 감소시키자는 개념

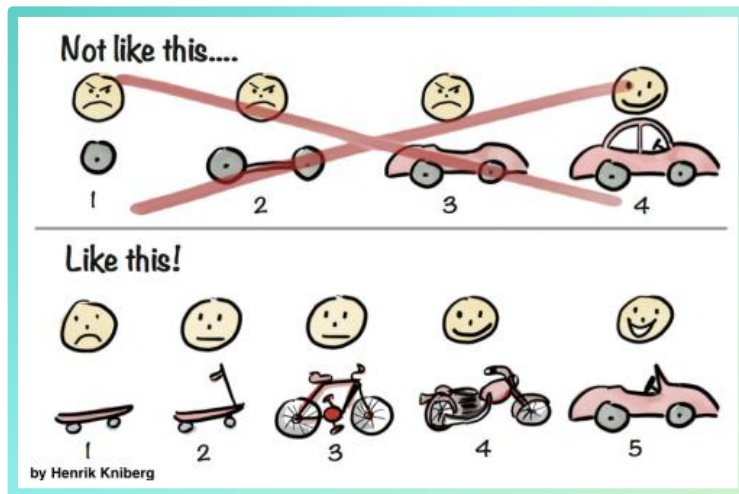


패러다임 변화(Paradigm Shift)



새로운 문제해결 방법의 부상

- ✓ 바람직한 MVP의 형태
 - ❑ 애자일이나 MVP 옹호자들은 기능이 아닌 가치에 집중하는 주의
 - ❑ 그림 예시
 - 기능 (바퀴)이 아닌, 탈 것(가치, 혜택)에 집중하자는 의미



애자일이란?



패러다임 변화(Paradigm Shift)



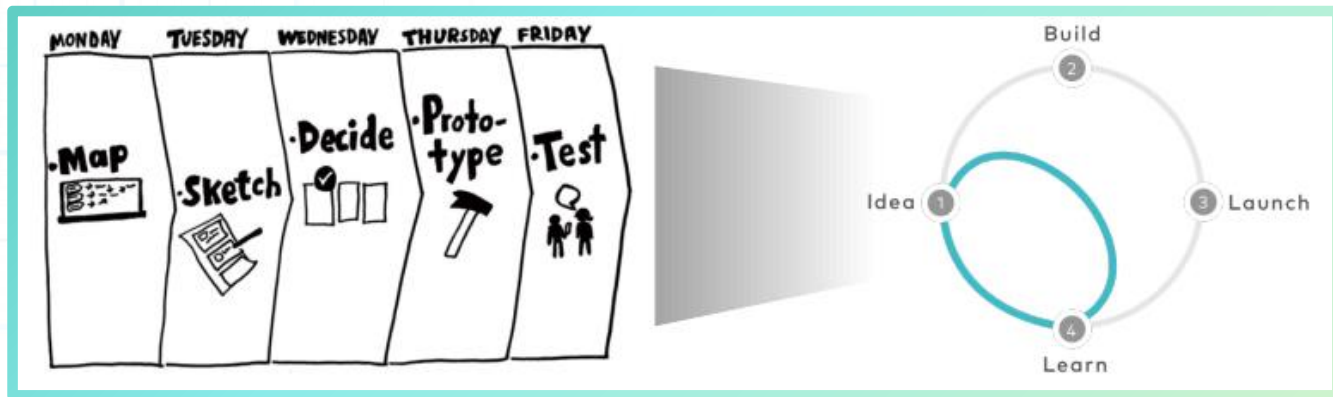
새로운 문제해결 방법의 부상

- ✓ MVP의 사이클
 - ▣ 최소한의 실행 가능한 MVP 완성 → 내부 점검과 사용자 평가 → 서비스의 명확한 목표 정립, 합리적인 이유가 있다면 언제나 변경 가능한 서비스 전체 목록(Backlog) 작성, 개발과 운영의 경계를 허물고 (DevOps) → 사용자 기대와 요구 충족시켜 나감

패러다임 변화(Paradigm Shift)

디자인 스프린트 (Design Sprint)

- ✓ 극단적으로 5일만에 여정 설계, 아이디어 스케치/평가한 다음 프로토타입 만들어서 평가, 테스트 결과를 다시 아이디어나 프로토타입에 반영하는 과정을 거치며 UX가 강화되고 개선됨



5일동안의 스프린트

패러다임 변화(Paradigm Shift)

디자인 스프린트 (Design Sprint)

- ✓ 디자인 스프린트 사례(블루보틀 온라인 스토어 만들기) by Jake Knapp
 - 가벼운 사용자 리서치 결과 → 아이디어를 뽑은 다음 → 바로 스케치와 프로토타입 만들기 → 사용자를 대상으로 테스트 → 첫번째 서비스 시제품 완성 → 지속적인 테스트, 피드백, 개선 과정 반복

1. Before the sprint :
간단한 사용자 리서치를 통한 디자인 결정 기준을 세운다.

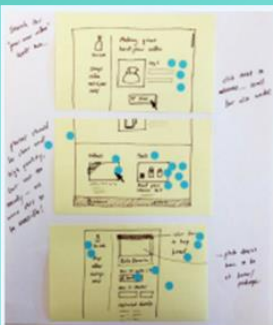
2. Day 1, understanding the online coffee shopper :
사용자 리서치 결과와 블루보틀 내부 직원들의 의견을 조합하여 아이디어와 기회 요인을 포스트잇에 적은 후, 가장 좋은 아이디어를 선별한다. 또한 아이디어와 기회 요인을 그루핑한다. 또한 블루보틀의 웹사이트와 사용자들이 어떻게 상호작용할지 스토리를 스케치한다.

블루보틀 온라인 스토어 만들기 사례 (Before the sprint, Day1)

패러다임 변화(Paradigm Shift)


디자인 스프린트 (Design Sprint)

- ✓ 디자인 스프린트 사례(블루보틀 온라인 스토어 만들기) by Jake Knapp



3. Day2, sketching possible solutions :

아이디어들을 스케치한다. 커피를 쇼핑하는 방식에 포커싱하여 유저 스토리를 만든다.



4. Day 3, deciding which solutions to prototype :


프로토타이핑을 하기로 결정한 아이디어에 대해 워딩, 이미지 등 요소들을 구체화 하여 표현한다. 이러한 요소를 녹인 스토리 보드를 작성한다.

블루보틀 온라인 스토어 만들기 사례 (Day2, Day3)

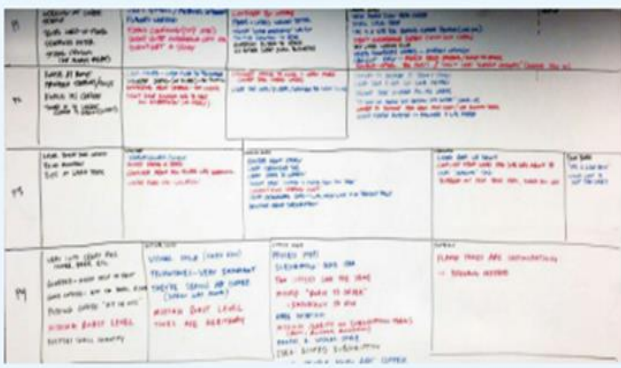
패러다임 변화(Paradigm Shift)

디자인 스프린트 (Design Sprint)

- ✓ 디자인 스프린트 사례(블루보틀 온라인 스토어 만들기) by Jake Knapp



5. Day4, prototyping :
키노트를 활용하여 인터랙션이 가능한 3가지 타입의 프로토타이핑을 제작했다.



6. Day5, testing our prototypes with real users :
사용자 5명을 리쿠르팅 하여 프로토타이핑 테스트를 진행했다. 실시간으로 화이트 보드에 관찰 내용과 키팅아웃 요약 내용을 정리하였다.

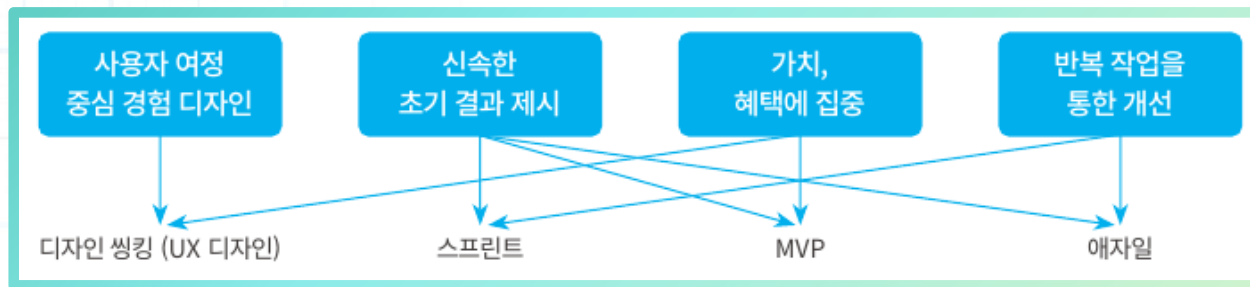
블루보틀 온라인 스토어 만들기 사례(Day4, Day5)

패러다임 변화(Paradigm Shift)



디지털 전환 시대의 디자인 방법론 특성

- ✓ 사용자 여정 중심 경험 디자인, 신속한 초기 결과 제시, 가치와 혜택에 집중, 반복 작업을 통한 개선
- ✓ 더 빠르고 민첩하며 사용자 가치에 기반한 방법론이 등장
- ✓ 독립적이던 애자일, UX 디자인, 디자인 스프린트가 결합되어 사용



디지털 전환 시대의 디자인 방법론 특성

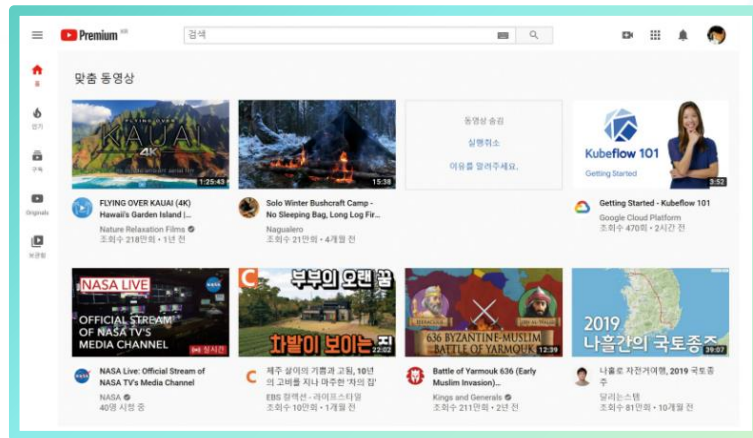
패러다임 변화(Paradigm Shift)

💡 데이터 기반 UX, AI UX 등장

- ✔ 데이터에 기반해 사용자의 현재 경험을 이용하여 예측 결과를 제시하는 새로운 UX 등장

📺 유튜브의 예

- ➡ 사용자가 홈 화면이나 검색을 통해 어떤 콘텐츠를 탐색했는지, 어떤 콘텐츠에 관심을 있는지, 어떤 콘텐츠는 보다가 바로 나왔는지, 댓글이나 추천 콘텐츠에 보인 반응 등을 파악해 추천 콘텐츠에 반영



유튜브 홈 화면

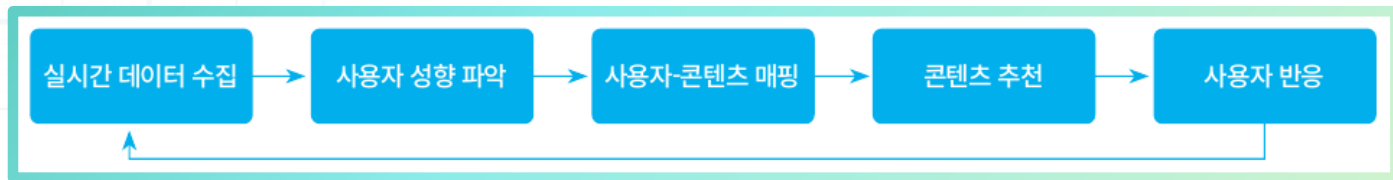


패러다임 변화(Paradigm Shift)



데이터 기반 UX, AI UX 등장

- ✓ 데이터에 기반해 사용자의 현재 경험을 이용하여 예측 결과를 제시하는 새로운 UX 등장
 - ▣ 유튜브 추천 서비스의 콘텐츠 추천 로직은 사용자가 흥미를 가질만한 콘텐츠를 우선적으로 보여주는 것 → ‘사용자가 관심 있어 하는 세상과의 연결’이라는 가치 제공



유튜브 같은 추천 서비스에서의 콘텐츠 추천 로직



패러다임 변화(Paradigm Shift)



데이터 기반 UX, AI UX 등장

- ✓ 새로운 UX에서는 어떻게 사용자의 현재 데이터와 현재 경험을 수집하고, 그것을 결과에 반영할 것인가가 중요한 화두
 - ▣ 유튜브 외에 쇼핑몰에서의 상품 추천, 내비게이션 서비스 길 안내, AI 스피커의 사용자 의도 파악, 항공권 예약 서비스에서의 목적지/일정 추천 등 다양한 분야 적용

패러다임 변화(Paradigm Shift)

💡 데이터 기반 UX, AI UX 등장

- ✓ 콘텐츠 추천 외에 콘텐츠를 담는 UI 프레임, 콘텐츠 분류하는 카테고리, 콘텐츠 추천 후 이어지는 이용 흐름 설계가 필요함
 - ❑ 단지 콘텐츠를 추천하는 것에 그치는 것이 아니라, 어떤 형식으로 보여주고, 분류하고 흐름이 이어지게 할 것인가가 더 어려움
 - ❑ 넷플릭스 추천 시스템의 성능은 개선되고 있지만, 지나치게 뻣뻣한 UI와 변경 불가능한 카테고리, 중복 콘텐츠 제공에 불만이 생김

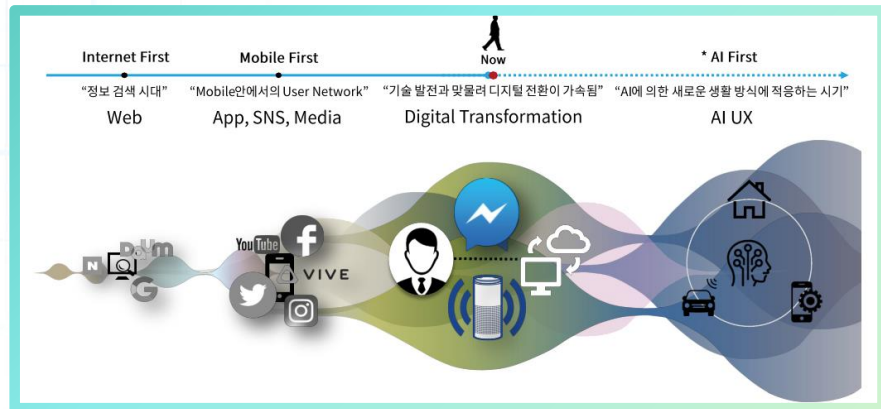


넷플릭스 홈 화면

패러다임 변화(Paradigm Shift)

💡 데이터 기반 UX, AI UX 등장

- ✓ 디지털 전환 시대에서 AI 주도 시대로 발전
 - ▣ AI가 우리 생활의 대부분 개입, 개인 맞춤형 서비스를 실시간으로 제공
 - ▣ AI 위상이 점점 높아져 가까운 친구, 비서, 가족 같은 존재가 될 것으로 전망



디지털 전환 시대를 넘어 AI 주도 시대로의 진입



패러다임 변화(Paradigm Shift)



데이터 기반 UX, AI UX 등장

- ✓ 디지털 전환 시대에는 UX/UI 중요성이 높았다.
그럼 AI 주도 시대에는?
 - ▣ AI 주도 시대에는 UX/UI 디자인은 여러 가지 한계가 드러날 수 있음
 - ▣ 새로운 UX 방법론이 나타날 것이며 많은 기업과 연구소에서 준비하고 있음



패러다임 변화(Paradigm Shift)



데이터 기반 UX, AI UX 등장

- ✓ 구글 PAIR(People + AI Research)
 - ▣ 사람과 AI 시스템간의 상호작용 연구
 - ▣ 인간 중심 설계 원칙에 중점을 둔 AI 시스템 설계 지침 및 모범 사례 개발 → UX/UI 디자이너가 직관적이고 신뢰할 수 있는 사용자 경험을 향상 시키는 인터페이스 만드는 데 도움을 줌
 - ▣ 오픈 소스 도구 및 프레임워크 개발 → 기계 학습 데이터 세트 탐색하고 이해하기 위한 시각화 도구 Facets 개발
 - ▣ 교육 및 훈련 기회 제공, 협업 및 커뮤니티 참여



Google AI



People + AI Research (PAIR)



패러다임 변화(Paradigm Shift)



데이터 기반 UX, AI UX 등장

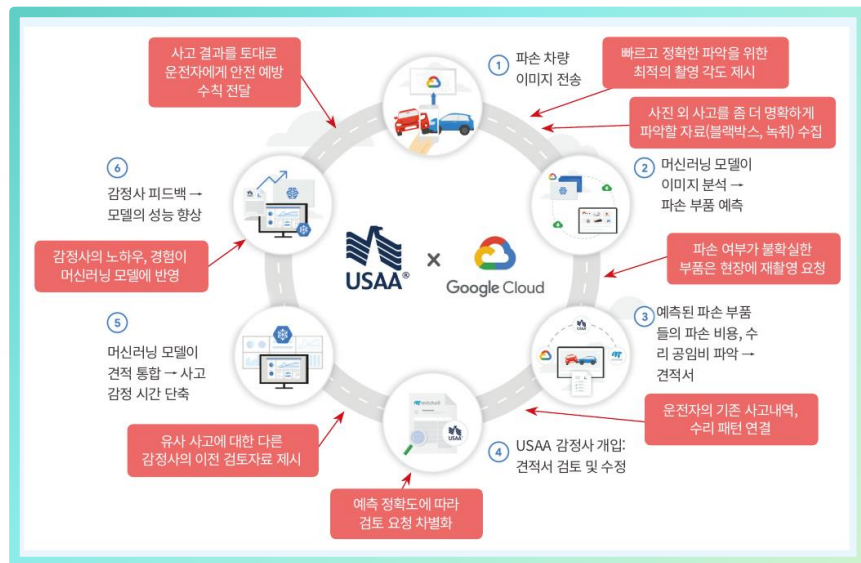
- ✓ 스탠퍼드 HAI (Human-Centered Artificial Intelligence)
 - ▣ AI의 윤리적, 사회적, 인간 중심적 측면에 대한 연구
 - ▣ AI 개발 및 배포를 위한 프레임워크 설계
 - ▣ 인간 중심 AI 시스템 개발



패러다임 변화(Paradigm Shift)

데이터 기반 UX, AI UX 등장

- ✓ AI와 결합된 디지털 전환 사례
 - ▣ 미국의 손해보험사인 USAA는 고객이 사고 차량을 접수하는 과정을 AI가 결합된 디지털로 전환해 이전에 보험사가 몇 주에 걸쳐 처리했던 클레임 처리 속도를 불과 몇 분 이내로 단축함



USAA의 AI와 결합된 디지털 전환 사례

UX 디자인

13주차: 최신 UX 방법론과 트렌드 1

2차시: 애자일과 UX





애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 폭포수 모델(Waterfall Model)의 의미 및 장, 단점
 - ❑ 착수-분석-설계-구축-테스트-적용 등의 단계가 명확하며 단계를 마친 후에 다음 단계로 진행되는 방식(UX/UI 디자인 프로세스도 폭포수 모델에 기반한 것임)
 - ❑ 장점: 각 단계의 계획과 검수가 체계적, 문제 발생시 책임소재 명확
 - ❑ 단점: 지나치게 기간이 오래 걸림, 중간에 덮어둔 이슈가 프로젝트 말미에 터지는 경우가 있음

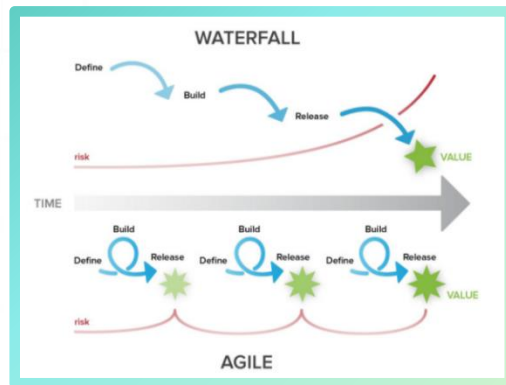


애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 90년대 중반: 폭포수 모델의 프로젝트를 여러 개로 쪼개서 ‘가치 있는 결과물을 좀 더 일찍 내놓고’, 나머지 결과는 점진적을 내놓는 것이 어떨겠냐는 논의 진행
- ✓ 2000년대: 애자일 선언(The Manifesto for Agile software Development)



폭포수와 애자일 방법론 비료



애자일 + UX



애자일 방법론

✓ 애자일 장점

- ❑ 프로젝트를 여러 개로 쪼개다 보니 자원/일정/품질 관리의 부담 줄어듦
- ❑ 개발 업무에 더 집중 가능
- ❑ 일차적으로 가치 있는 결과물 (MVP)을 먼저 내놓아 시장 반응 볼 수 있음

✓ 스크럼 (Scrum): 대표적인 애자일 방식

- ❑ 여러 직무로 구성된 5~9명의 소규모 팀이 합심하여 스프린트 주기 별로 개발 업무 진행
- ❑ 팀 구성은 UI기획자, 디자이너, 개발자 뿐만 아니라 제품 책임자(Product Owner)와 애자일 진행을 책임지는 스크럼 마스터(Scrum Master) 등으로 구성
- ❑ 스크럼 회의 진행, 프로젝트 통해 수행할 내역이 적힌 제품 백로그(Product Backlog)를 기록하고 관리



애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 스크럼 프레임워크(Scrum Framework) 핵심 요소
 - ❑ 스크럼 팀: 제품 책임자, 스크럼 마스터, 개발 팀 포함한 프로젝트 수행 팀
 - ❑ 제품 백로그: 프로젝트 모든 기능, 개선 사항 및 요구사항의 우선 순위 목록
 - 제품 책임자(Product Owner)가 항목 유지 관리, 우선 순위 지정 책임
 - ❑ 스프린트(Sprint): 스크럼 팀이 제품 백로그에서 선택한 항목 세트를 완료하기 위해 작업하는 시간이 제한된 반복 수행 과정, 일반적으로 2~4주, 점진적인 결과 제공
 - ❑ 스프린트 계획(Sprint Planning): 스프린트가 시작될 때 스크럼 팀은 스프린트 계획회의 진행, 작업할 백로그 항목(사용자 스토리) 선택 등

애자일 + UX

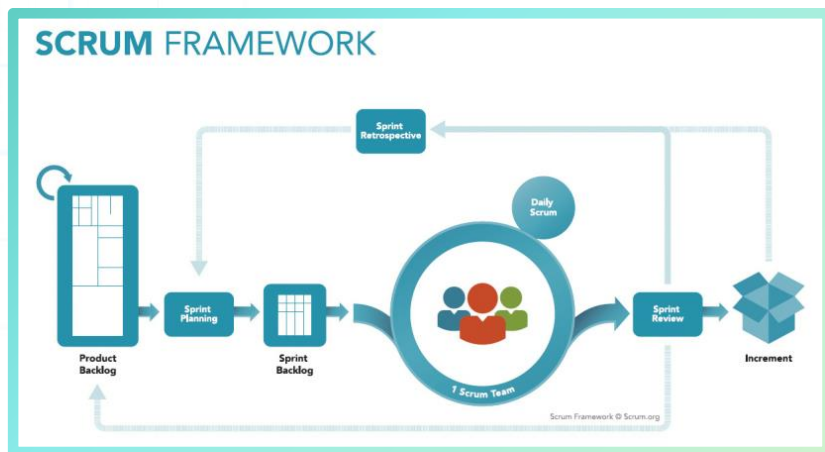
애자일 방법론

- ✓ 스크럼 프레임워크(Scrum Framework) 핵심 요소
 - ▣ 데일리 스크럼(Daily Scrum): 스프린트 동안 매일 열리는 짧은 시간을 정해놓은 회의, 진행상황 업데이트 제공, 직면한 문제 논의 및 다음 작업 계획
 - ▣ 스프린트 리뷰(Sprint Review): 각 스프린트가 끝날 때 스크럼 팀은 스프린트 리뷰 회의 진행, 완성된 작업을 이해 관계자에게 보여주고 피드백을 받음, 제품 소유자와 이해 관계자는 제품 백로그에 대한 변경 제안 가능
 - ▣ 스프린트 회고(Sprint Retrospective): 스프린트 리뷰 후, 스크럼 팀은 스프린트 결과 및 프로세스를 반영하기위해 스프린트 회고 회의 개최, 잘된 부분, 개선할 부분, 성능 향상시키기 위한 작업 항목 등을 정의 → 프로젝트의 지속적인 개선 원동력

애자일 + UX

애자일 방법론

- ✓ 스크럼 프레임워크(Scrum Framework) 핵심 요소
 - ▣ 번다운 차트(Burndown Chart): 스프린트의 남은 작업을 추적하는 시각적인 표현, 시간 경과에 따른 팀의 진행 상황, 선택 항목의 완료 여부 표시





애자일 + UX



애자일 방법론

✓ 스크럼 (Scrum) 장점 및 단점

▣ 장점

- 분야별 전문가들이 모여 공동의 목표와 이슈를 매일같이 공유하기 때문에 협업의 효과성이 높음
- 반복되는 스프린트를 통해 피드백과 학습이 이뤄지면서 사용자 요구와 환경 변화에 기민하게 대응 가능



애자일 + UX



애자일 방법론

✓ 스크럼 (Scrum) 장점 및 단점

▣ 단점

- 프로젝트 규모가 큰 경우 스크럼 방식을 실제 적용하기가 어려움
- 프로젝트와 스프린트의 기준이 되는 제품 백로그가 실제 사용자 경험에 기반했다고 보기 어려울 경우 효율성만 추구한다는 비판 제기
- 과정은 훌륭하나 최종적으로 만들어진 결과물이 시장과 미스매치 가능성 있음



애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 사용자 스토리: 스크럼에서 최종 사용자 관점에서 특정 기능에 대한 간결한 서면 설명, 제품 요구 사항을 캡처하고 스크럼 팀에 전달하는데 사용하는 설명문
 - 구성 요소
 - “As a role, I want goal so that benefit”.
 - 역할
 - 사용자 스토리의 기능으로부터 혜택을 받는 사용자 또는 이해 관계자
 - 목표
 - 사용자가 기능을 사용하여 달성하고자 하는 목표 또는 원하는 결과를 정의
 - 혜택
 - 사용자가 기능에서 얻을 수 있는 가치 또는 혜택을 강조



애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 사용자 스토리 예
 - ▣ “고객으로서 과거 구매를 추적하고 항목을 쉽게 재 주문할 수 있도록 주문 내역을 볼 수 있기를 원합니다.”
- ✓ 사용자 스토리는 사용자의 요구의 본질을 포착하고 스크럼 팀 내에서 토론, 추정 및 개발 활동의 기반 역할을 할 수 있어야 함
- ✓ 사용자 스토리는 제품 책임자, 개발 팀 및 이해 관계자가 참여하여 공동으로 작성
- ✓ 제품 책임자가 제품 백로그에서 사용자 스토리를 유지 관리, 우선 순위 지정 책임
- ✓ 애자일 프레임워크의 스프린트 계획(Sprint Planning) 중에 개발팀은 제품 백로그에서 스프린트 기간 동안 작업할 사용자 스토리를 선택함

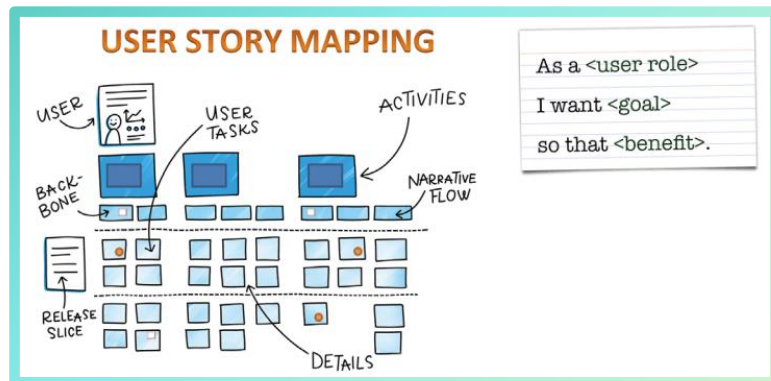


애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 사용자 스토리 매핑(User Story Mapping): 사용자의 여정과 다양한 사용자 스토리 간의 관계를 시각화하여 제품의 기능과 사용자의 작업 흐름 또는 경험에 어떻게 부합하는지에 대한 전체적인 보기를 제공
 - ▣ 사용자 스토리들을 사용자의 활동이나 제품 사용 단계를 나타내는 계층 구조로 구성함
 - ▣ 사용자 스토리 매핑을 통해 사용자의 작업 흐름 이해, 종속성 식별, 사용자의 요구 사항에 따라 우선 순위 지정 가능



애자일 프로젝트의 가장 기본 단위인 사용자 스토리와
사용자 스토리 매핑

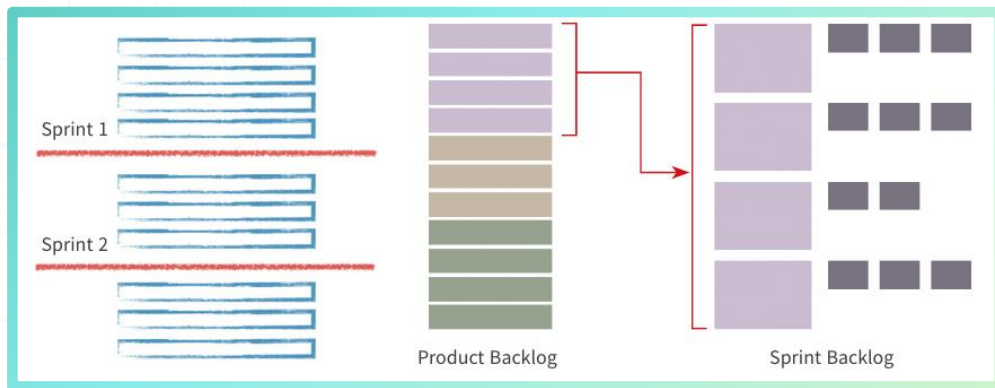


애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 스프린트와 백로그 간의 관계
 - ▣ 백로그(Backlog)는 애자일 프로젝트에서 가장 중요한 기준이며, 프로젝트 또는 스프린트의 성과를 측정할 수 있는 개발 내역이 담겨 있음



스프린트와 백로그 간의 관계

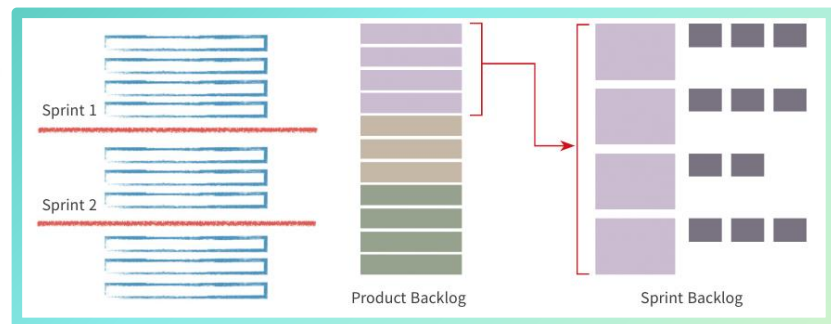


애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 스프린트와 백로그 간의 관계
 - ▣ 사용자 스토리를 기준으로 전체적인 백로그(Product Backlog)를 만듦
→ 우선순위로 구분하면서 스프린트(Sprint Backlog)를 나누게 됨
 - ▣ 처음에 정해진 백로그가 스프린트 진행과정에서 수정되고 다음에 진행할 스프린트에 영향을 미치는 경우도 많음



스프린트와 백로그 간의 관계



애자일 + UX



애자일 방법론

- ✓ 애자일의 문제점과 애자일 UX의 등장
 - ▣ 애자일의 기본 단위가 되는 사용자 스토리가 개발 중심적이기 때문에 실제 사용자 경험을 반영하기에 한계가 많음 → 2010년 이후 애자일의 ‘민첩성’ 장점에 진정한 사용자를 반영할 수 있는 디자인씽킹을 결합 하자는 논의 확산 → 애자일 UX 등장



애자일 + UX



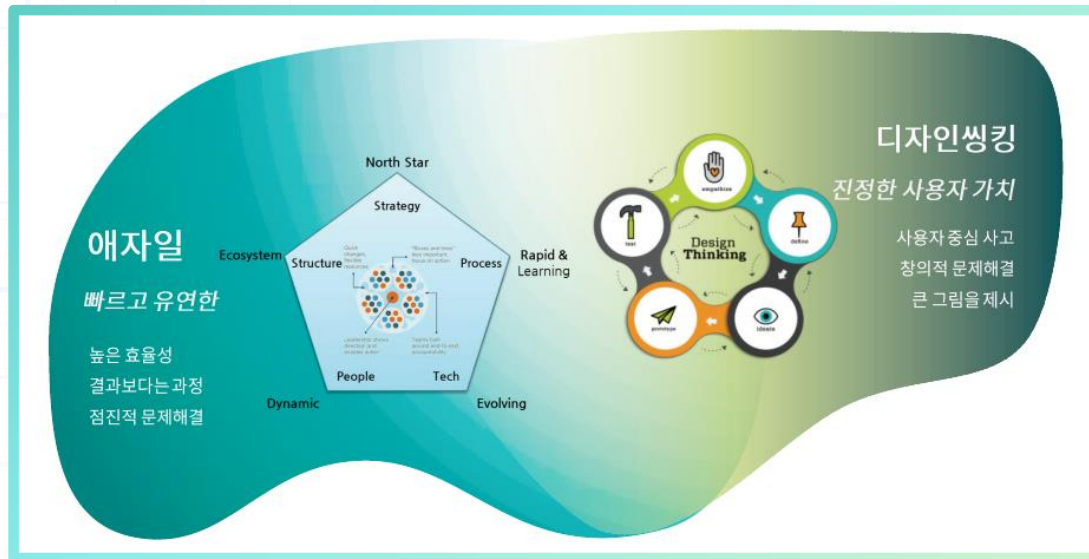
애자일 UX

- ✓ 애자일과 디자인씽킹의 결합
 - ❑ UX방법론의 사용자 가치의 서비스 반영 장점에도 불구하고 오래 걸리는 시간과 진행하는 사람에 따른 품질 격차, 결과는 마지막에 확인할 수 있다는 단점
 - ❑ 린UX + 애자일: 애자일이 원하던 '진정한 사용자 가치' 담보 어려움
 - ❑ '애자일의 민첩성'과 '디자인씽킹의 사용자 가치'를 모두 만족시킬 수 있을까?
 - 애자일은 UX에게 '우리가 무엇을 해야 하는지 알려달라'
 - UX는 애자일에게 '신속하고 결과 지향적인 과정을 대신 진행해 달라'

애자일 + UX

애자일 UX

✓ 애자일과 디자인씽킹의 결합



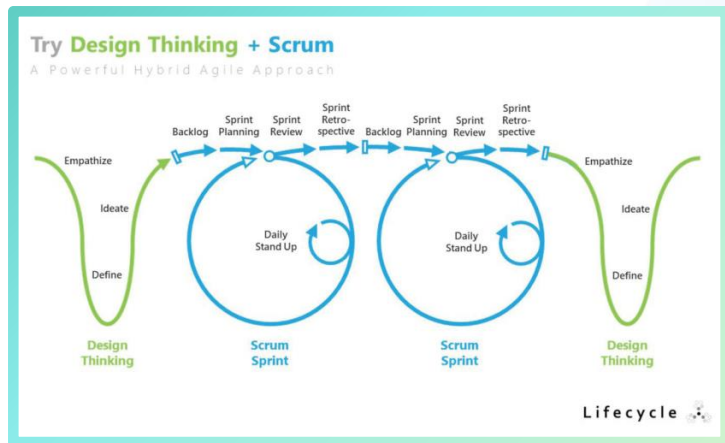


애자일 + UX



애자일 UX

- ✓ 애자일 UX의 진행 주기 및 역할
 - ❑ 프로젝트 초기: 디자인씽킹이 리서치, 모델링, 콘셉트/아이디어 도출을 통해서 ‘진정한 사용자 가치’ 정의
 - ❑ 프로젝트 중기: 애자일이 디자인씽킹의 결과를 백로그로 변환, 프로젝트 주기로 나누어 다음 스프린트 수행하여 개발 진행
 - ❑ 프로젝트 말기: 디자인씽킹으로 부터 결과 검증



애자일 UX의 진행주기

애자일 + UX

애자일 UX

- ✓ 애자일 UX의 진행 주기 및 역할
 - ▣ 인풋(가치) → 아웃풋(MVP) → 아웃풋(#2개발) → 아웃풋(#3개발) → 검증
 - UX: 인풋, 검증 / 애자일: 아웃풋



UX(초록색)와 애자일(파란색) 간의 역할



애자일 + UX



애자일 UX

✓ 애자일 UX의 문제

▣ 애자일은 UX가 얘기하는 내용을 잘 이해하지 못함

- 애자일의 제품 책임자는 UX의 결과로 백로그를 만들어야 하는데 UX의 언어나 문화를 이해하지 못한 상태에서 UX의 산출물로 백로그를 만드는데 어려움을 겪음
- 프로젝트 초반 일정을 UX에서 많이 가져가 스프린트를 가동하여 개발할 시간이 부족

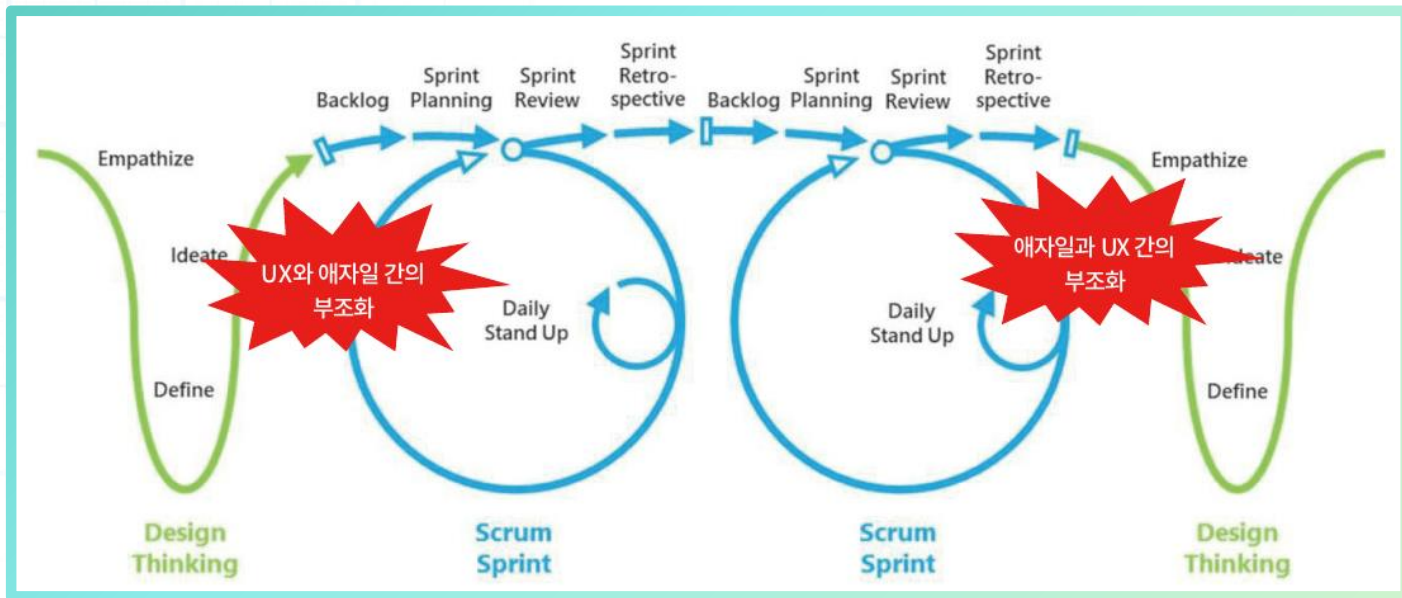
▣ UX는 자신들이 원하는 '신속함'과 애자일이 주는 '신속함'의 차이 확인

- 애자일의 스프린트 주기는 UX가 원하는 형태가 아니고 빠르지도 않다고 느낌
- 애자일로부터 전달받은 결과물이 다소 부족하거나 굳이 검증할 필요성을 느끼지 못하는 경우가 생김

애자일 + UX

애자일 UX

✓ 애자일 UX의 문제



UX 디자인

13주차: 최신 UX 방법론과 트렌드 1

3차시: 애자일과 UX(포스트 애자일)





애자일 + UX



포스트 애자일 UX

- ✓ 애자일 UX의 실패를 교훈 삼아 장점을 살리고 단점을 줄이자는 움직임이 여러 갈래로 나타났는데 그러한 방법들을 하나로 묶어 포스트 애자일 UX로 부름
 - ▣ 린 UX + 디자인씽킹 + 애자일
 - 셋(린 UX, 디자인씽킹, 애자일)의 장점을 섞는다면 애자일 UX의 단점을 극복할 수 있지 않을까?
 - ▣ 애자일 UX + 디자인 스프린트
 - 애자일 UX에 디자인씽킹이 주도하는 프로젝트 초기에 디자인 스프린트가 추가
 - ▣ 듀얼 트랙 애자일(Dual Track Agile)
 - 두 개의 트랙이 교차해서 진행되는 방식, 발견 스프린트 & 산출 스프린트



애자일 + UX



포스트 애자일 UX

- ✓ 린 UX + 디자인씽킹 + 애자일
 - ▣ 린 UX가 디자인씽킹과 애자일이 결합된 애자일 UX가 문제가 생기자 다시 부각
 - ▣ 린 UX가 디자인씽킹과 애자일 사이에서 매개체 역할 담당
 - ▣ 린 UX는 전통적인 UX 방법론이 하나하나 절차를 밟으면서 사용자 경험을 디자인하는 것과는 달리 빠르게 아이디어를 스케치한 다음, 그 중 하나를 프로토타입으로 만들어 사용자로부터 검증 받아 아이디어 개선하는 방법임



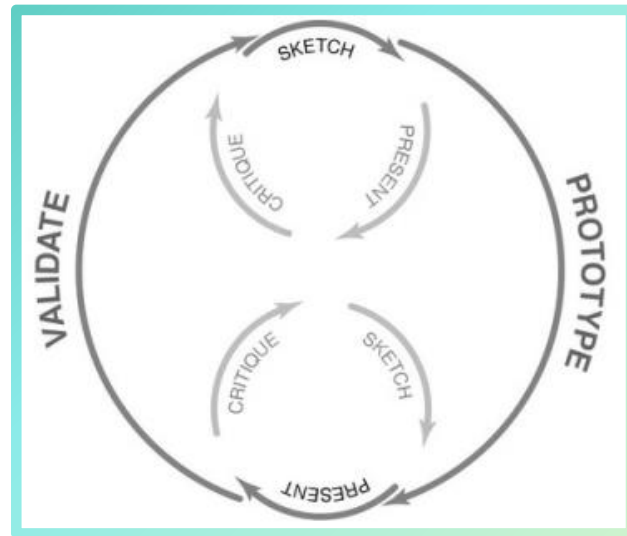
애자일 + UX



포스트 애자일 UX

✓ 린 UX + 디자인씽킹 + 애자일

- 린 UX는 디자인 스프린트와 유사해 보이지만, 실제 서비스를 만들고 출시하는 과정이 있다는 점에서 출시 전에 실험적으로 검증을 진행하는 디자인 스프린트와는 다름
- 필드 리서치를 통해 사용자 경험을 먼저 이해하고, 문제를 파악하는 전통적인 UX방법론과는 달리, 린UX에서는 초반에 가정을 세우고 거기에서 출발해 아이디어 → 스케치 → 프로토타입 과정을 밟음
- 린 UX는 빠르게 결과를 만들어 시장으로부터 검증 받은 다음 서비스 개선하는 과정을 반복



린 UX의 진행주기



애자일 + UX



포스트 애자일 UX

✓ 린 UX + 디자인씽킹 + 애자일

▣ 린 UX의 아이디어 생성 및 개선 과정: 스케치(Sketch) → 제시(Present) → 비평(Critique)

- 스케치: 빠르고 충실도가 낮은 스케치 또는 디자인 아이디어를 시각적 표현함, 설계 개념을 빠르게 탐색하고 전달하는 수단으로 사용
- 제시: 스케치 공유하고 팀 및 이해 관계자에게 디자인 개념과 이 면의 생각을 전달하고 설명하는 단계
- 비평: 스케치에 대한 협력적이고 건설적인 평가, 강점, 약점 및 개선이 필요한 영역을 식별하는데 중점



애자일 + UX



포스트 애자일 UX

- ✓ 린 UX + 디자인씽킹 + 애자일
 - 디자인씽킹이 애자일에 넘겨주면 린 UX가 바통을 이어 받음
 - 프로젝트 초기 디자인씽킹이 사용자 가치를 정의하고, 가설을 어느정도 검증한 다음에 린 UX에게 이를 넘기면, 린 UX는 고유한 프로세스로 시제품을 만들고 검증하여 애자일 개발자들에게 매우 구체적인 백로그를 전달하게 됨



린 UX + 디자인씽킹 + 애자일의 진행주기



애자일 + UX



포스트 애자일 UX

- ✓ 린 UX + 디자인씽킹 + 애자일의 장점
 - ▣ 디자인씽킹을 통한 고객 니즈 파악 및 공감
 - ▣ 린 UX 방법론의 시제품-검증-개선 주기를 돌면서 디자인씽킹이 제시한 가치(가설) 증명
 - ▣ 그 결과를 바탕으로 디자인씽킹이 제시한 방향성의 전환(Pivot) 혹은 지속(Persevere)을 결정
 - ▣ UX에 기초한 백로그, MVP 선정
 - ▣ 구체적인 백로그를 애자일 개발자들에게 전달해 이후 개발과정에 무리가 없음



애자일 + UX



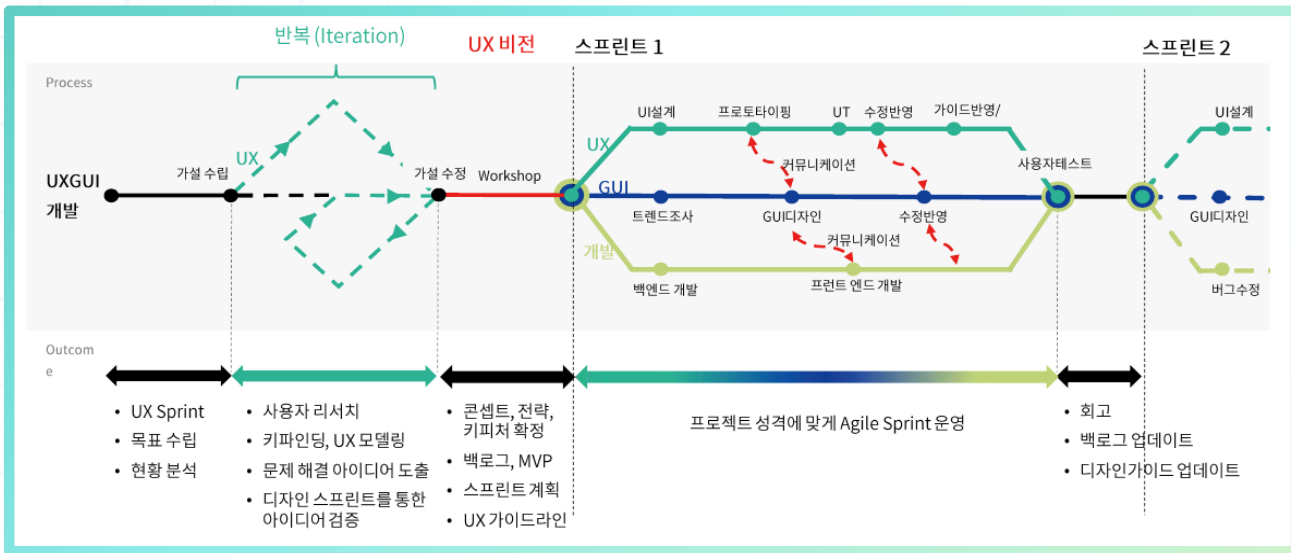
포스트 애자일 UX

- ✓ 애자일 + 디자인 스프린트
 - ❑ 디자인씽킹이 주도하는 프로젝트 초기에 디자인 스프린트 추가
 - ❑ 린 UX와 동일한 점: 구체적이고 명확한 백로그를 애자일 개발자들에게 전달한다는 목표
 - ❑ 린UX와 다른 점: 디자인 스프린트가 검증하고 개선하는 시점이 디자인씽킹 시기임
 - 린UX처럼 시제품을 만들고 출시하지 않음
 - 디자인 스프린트를 통해 내부에서 빠르게 프로토타입을 만들고 검증
 - 디자인씽킹(UX)이 세운 가설 더 명확, 구체적
 - 정보나 기능 단위로 세분화 가능 → 백로그 작성이 용이

애자일 + UX

포스트 애자일 UX

✓ 애자일 + 디자인 스프린트 사례(라이트브레인 사례)

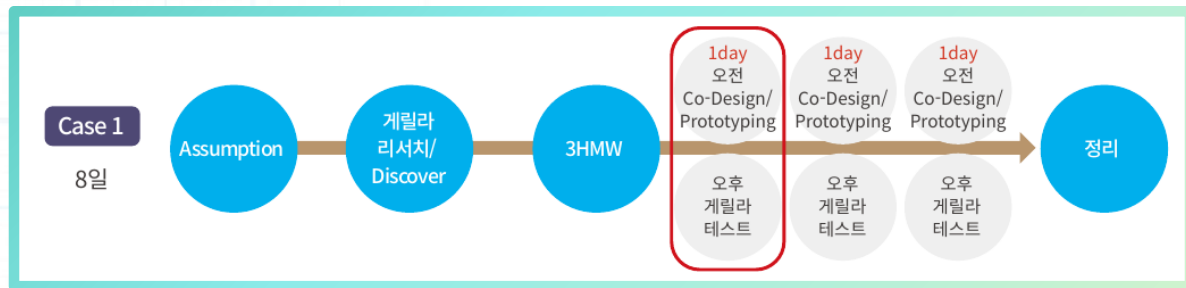


라이트브레인의 애자일 UX + 디자인 스프린트 진행주기

애자일 + UX

포스트 애자일 UX

✓ 애자일 + 디자인 스프린트 사례(라이트브레인 사례)



라이트브레인의 애자일 UX + 디자인 스프린트 중 ‘스프린트 주기’

- 게릴라 리서치 (Guerilla Research): 비공식적인 방법을 통해 사용자 통찰력, 피드백 또는 검증을 신속하게 수집하는 방법으로 카페, 공원, 공공장소에서 수행 가능



애자일 + UX



포스트 애자일 UX

- ✓ 애자일 + 디자인 스프린트 사례(라이트브레인 사례)
 - ▣ 3HMW(How Might We): How Might We의 약자, 문제를 기회로 재구성하여 팀이 아이디어를 생성하고 잠재적 솔루션을 탐색하는 방법
 - ▣ 협력 설계(Co-Design ; Collaborative Design): 이해 관계자, 사용자 및 팀 구성원을 설계 및 의사 결정 프로세스에 적극적으로 참여시키는 협업 설계 프로세스
 - ▣ 게릴라 테스트(Guerilla Test): 사용성 테스트 혹은 사용자 테스트를 비공식적으로 즉석에서 수행하는 테스트, 공공장소 가능, 신속하게 모집된 소수의 참가자가 테스트 수행



애자일 + UX



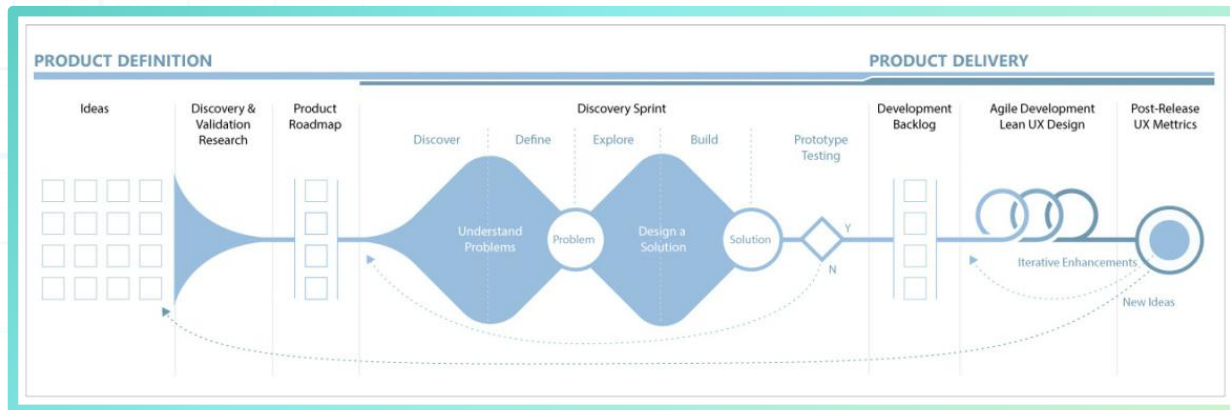
포스트 애자일 UX

- ✓ 듀얼 트랙 애자일(Dual Track Agile)
 - ▣ 2개의 트랙이 교차해서 진행되는 포스트 애자일 UX 방식
 - 발견 스프린트(Discovery Sprint): 디자인씽킹(+스프린트) 담당
 - 산출 스프린트(Delivery Sprint): 린 UX와 애자일 개발자들이 담당
 - 기본적으로 발견 스프린트 다음에 산출 스프린트 진행, 상황에 따라 요청을 주고 받을 수 있음
 - ▣ 다른 포스트 애자일 UX와 비슷한 점
 - 초반에 문제를 찾아서 그 해결방법을 정의하고 스프린트 돌려 백로그 정의

애자일 + UX

포스트 애자일 UX

- ✓ 듀얼 트랙 애자일의 특이점
 - 애자일 개발 과정 중에 모호하게 정의된 백로그가 발견될 경우 디자인씽킹 팀이 정확한 정의를 위해 발견 스프린트 활동 전개

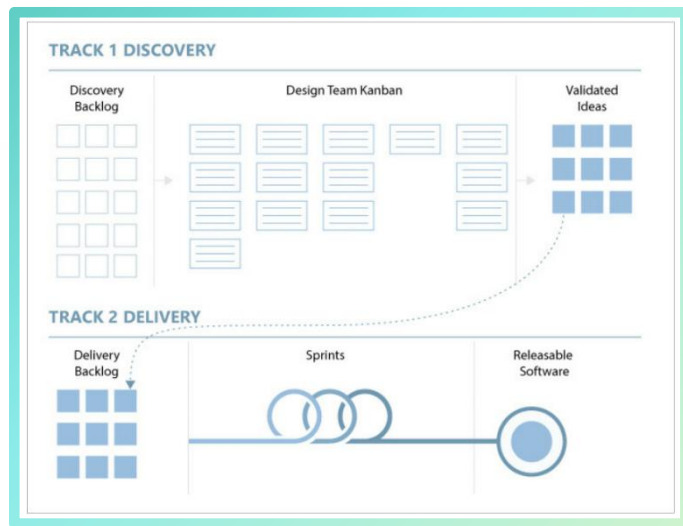


듀얼 트랙 애자일

애자일 + UX

포스트 애자일 UX

- ✓ 발견 스프린트와 산출 스프린트의 협업
 - ❑ 지속적인 커뮤니케이션
(Continuous Communication)
 - ❑ 이해 공유(Shared Understanding)
 - ❑ 피드백 루프(Feedback Loop)
 - ❑ 반복 개선(Iterative Refinement)



발견 스프린트와 산출 스프린트의 협업 관계



애자일 + UX



포스트 애자일 UX

- ✓ 듀얼 트랙 애자일 방법의 장, 단점
 - ▣ 장점: 애자일 방법론 혹은 애자일 UX 방법론이 가진 한계를 합리적으로 해결
 - ▣ 단점: 초기에 디자인씽킹 역할을 담당하는 UXer와 스프린트에 참여하는 UXer, 산출 스프린트에서 린 UX를 담당할 UXer 간의 역할 관계가 불분명



애자일 + UX



포스트 애자일 UX

- ✓ 듀얼 트랙 애자일 방법론에서 UX의 역할
 - ❑ 초기에 애자일 개발자(+린 UX 담당자)에게 가설, 아이디어, 백로그를 전달
 - ❑ 서비스 이해관계자와 협업하면서 서비스 개념과 방향성을 정의
 - ❑ 프로젝트 초기 뿐만 아니라 산출 스프린트 단계에서도 리서치를 통하여 필요한 검증 역할을 수행(단점: 린UX 담당자와의 관계가 모호해짐)
 - ❑ 문제가 발생할 때마다 스프린트 계획이나 백로그 정의 회의에 참가
 - ❑ 전체 팀이 활용할 수 있는 재사용 가능한 UX/UI 템플릿, 요소들을 마련

애자일 + UX



포스트 애자일 UX에서의 프로세스 유형

- ✓ 2016년경부터 포스트 애자일 UX 방법론이 실무에 적용
- ✓ 3가지 프로세스 유형으로 분류할 수 있음



포스트 애자일 UX의 프로세스 유형

- ❑ 디지털 전환은 디지털 기술을 활용하여 비즈니스 운영 방식을 근본적으로 바꾸고 고객에게 새로운 가치를 제공하며 진화하는 시장 환경에 적응하는 프로세스로서 주요 기술은 클라우드 컴퓨팅, 데이터 분석, 사물 인터넷, 인공지능 및 자동화 기술 등이 있음
- ❑ 디지털 전환은 사용자 경험 여정에 밀착해 문제를 발굴, 가치 있는 사용자 경험을 설계하는 것이 혁신의 출발점이 되는 아웃사이드인(Outside-in) 전략 중심의 디지털 전환 추진이 되고 있음
- ❑ 디지털 전환시대의 새로운 UX 방법론은 좀 더 민첩하게 시장 변화에 대응할 수 있으면서 사용자 여정 측면에서 문제를 찾고 그 해결방법을 모색하는 방법론인 애자일 UX 방법론, 디자인씽킹(Design Thinking)과 애자일 방법론에 린(Lean) UX 장점을 결합한 방법론인 포스트 애자일 방법론, 최소한의 실행 가능한 서비스 영역이라는 의미의 새로운 방법론인 MVP(Minimum Viable Product), 극단적으로 짧은 기간 내에 수행할 수 있는 디자인 스프린트 등이 있음

- ✓ 데이터 기반 UX인 AI UX와 같이 데이터 기반해 사용자의 현재 경험을 이용하여 예측 결과를 제시하는 새로운 형태의 UX가 등장함
- ✓ 애자일의 장점은 프로젝트를 여러 개로 쪼개다 보니 자원/일정/품질 관리의 부담이 줄어들고, 개발 업무에 더 집중 가능하며, 일차적으로 가치 있는 결과물(MVP)을 먼저 내놓아 시장 반응 볼 수 있음
- ✓ 스크럼은 애자일 소프트웨어 개발에서 널리 사용하는 프레임워크로 스크럼 팀, 제품 백로그, 스프린트, 스프린트 계획, 데일리 스크럼, 스프린트 리뷰, 스프린트 회고, 번다운 차트 등의 핵심 요소가 있음
- ✓ 스크럼에서 최종 사용자 관점에서 특정 기능에 대한 간결한 서면 설명을 사용자 스토리라고 하며, 역할, 목표, 혜택이 “As a role, I want goal so that benefit”” 형식으로 ‘사용자의 역할로서 나는 이러한 목표를 원하고 그 혜택을 누릴 수 있다는 식으로 작성됨

- ✓ 사용자 스토리 매핑은 사용자의 여정과 다양한 사용자 스토리 간의 관계를 시각화하여 제품의 기능과 사용자의 작업 흐름 또는 경험에 어떻게 부합하는지에 대한 전체적인 보기를 제공함
- ✓ 사용자 스토리를 기준으로 전체적인 백로그(Product Backlog)를 만든 후 우선순위로 구분하면서 스프린트(Sprint Backlog)를 나누게 됨
- ✓ 애자일 UX는 애자일과 디자인씽킹의 결합으로 애자일의 민첩성과 디자인씽킹의 사용자 가치를 만족시키기 위한 방법론임
- ✓ 애자일 UX의 실패를 교훈 삼아 장점을 살리고 단점을 줄이자는 움직임이 여러 갈래로 나타났는데 그러한 방법들을 하나로 묶어 포스트 애자일UX로 부름
- ✓ 포스트 애자일 UX에는 린 UX + 디자인씽킹 + 애자일과 애자일 UX + 디자인 스프린트, 듀얼 트랙 애자일(Dual Track Agile) 등이 있음

- ✓ 린 UX + 디자인씽킹 + 애자일은 린 UX가 디자인씽킹과 애자일이 결합된 애자일 UX가 문제가 생기자 다시 부각한 방법으로 린 UX가 디자인씽킹과 애자일 사이에서 매개체 역할 담당함, 린 UX는 빠르게 아이디어를 스케치한 다음, 그 중 하나를 프로토타입으로 만들어 사용자로부터 검증 받아 아이디어 개선하는 방법으로 디자인씽킹이 애자일에 넘겨주면 린 UX가 바통을 이어받음
- ✓ 애자일 UX + 디자인 스프린트는 디자인씽킹이 주도하는 프로젝트 초기에 디자인 스프린트가 추가된 방법으로 디자인 스프린트가 검증하고 개선하는 시점이 디자인씽킹 시기임
- ✓ 듀얼 트랙 애자일은 2개의 트랙이 교차해서 진행되는 포스트 애자일 UX 방식으로 발견 스프린트(Discovery Sprint)와 산출 스프린트(Delivery Sprint)가 있으며 기본적으로 발견 스프린트 다음에 산출 스프린트 진행, 상황에 따라 요청을 주고 받을 수 있음