

UX를 이해하는 개발자 되기

강의자 : 윤소연

lfc320@naver.com

강의자 소개



윤소연
UX Designer

Academic Ability

2014. 02 서울여자대학교, 산업디자인과

2016. 08 서울여자대학교 대학원, 라이트 앤 인터랙션 디자인 전공

Career

2012 LG 전자 CTO Convergence 연구소

2014-2016 M&M Networks, 서비스 디자인부문 연구원

2016.7- RIGHTBRAIN, 가치 UX 그룹

Project

2009 LG 전자, Libretto 사용성 평가, 개선 시나리오 제안

2011 네이버, TELEMATICS 서비스 제안

2013 삼성 전자, UX DESIGN FOR NEW TRIBES IN THE FUTURE WORK PLACE

2013 삼성 전자, 신개념 미디어向 제품을 활용한 Document Process 개선 시나리오 개발

2014 국책과제, 2015 UX기반 서비스 프로토타이핑 모델러 개발

2014 삼성 전자, 센서 및 특정 기능의 재사용성을 통한 개인화된 제품 및 서비스 제안

2015 국책과제, 군중 움직임 콘텍스트 기반 전시정보 모델링 및 클라우드 캐스트 시스템

2016 코웨이, 코웨이 홈페이지 리뉴얼 프로젝트

2017 KBS 홈페이지 리뉴얼 프로젝트

2017 LG U+ TV 아이들 나라 신규 서비스 프로젝트

2018 KBS 회사소개 홈페이지 리뉴얼 프로젝트

Contents

1. UX란 무엇인가?

- UX의 의미
- UX Design의 의미
- UX가 필요한 이유

2. UX와 UI의 차이

- UX/UI 의 정의
- UX/UI의 영역
- UX의 특성
- UX/UI의 차이
- UX/UI Designer의 역할과 업무
- 최적의 UX를 위한 세가지 조건

3. 좋은 UX/UI로 가는 길

- Guidelines of User Interface Design
- Apple의 UI Guidelines
- 예시로 User Interface Design 이해하기

4. UX/UI Designer와 협업하기

- UX Process와 방법론
- UX/UI 디자이너와 협업

5. 직접 해보기(실습)

1. UX란 무엇인가?

사용자 경험 : UX(User eXperience)



도널드 노먼 (Donald Norman)

“사용자 경험”은
최종 **사용자와** 기업, 기업의 서비스, 기업의 제품간의 **모든 상호작용**
양상을 아우른다.

“User experience”
encompasses all aspects of the end-user's interaction with
the company, its services, and its products.

- Nielsen Norman GROUP

UX의 의미



IDEO Shopping Cart project

출처: <https://www.youtube.com/watch?v=EkMZTUq1jk>

UX Design

사용자를 중심으로 사용자가 접하는 제품, 서비스의 경험을 디자인 하는 것

Design : 설계하다

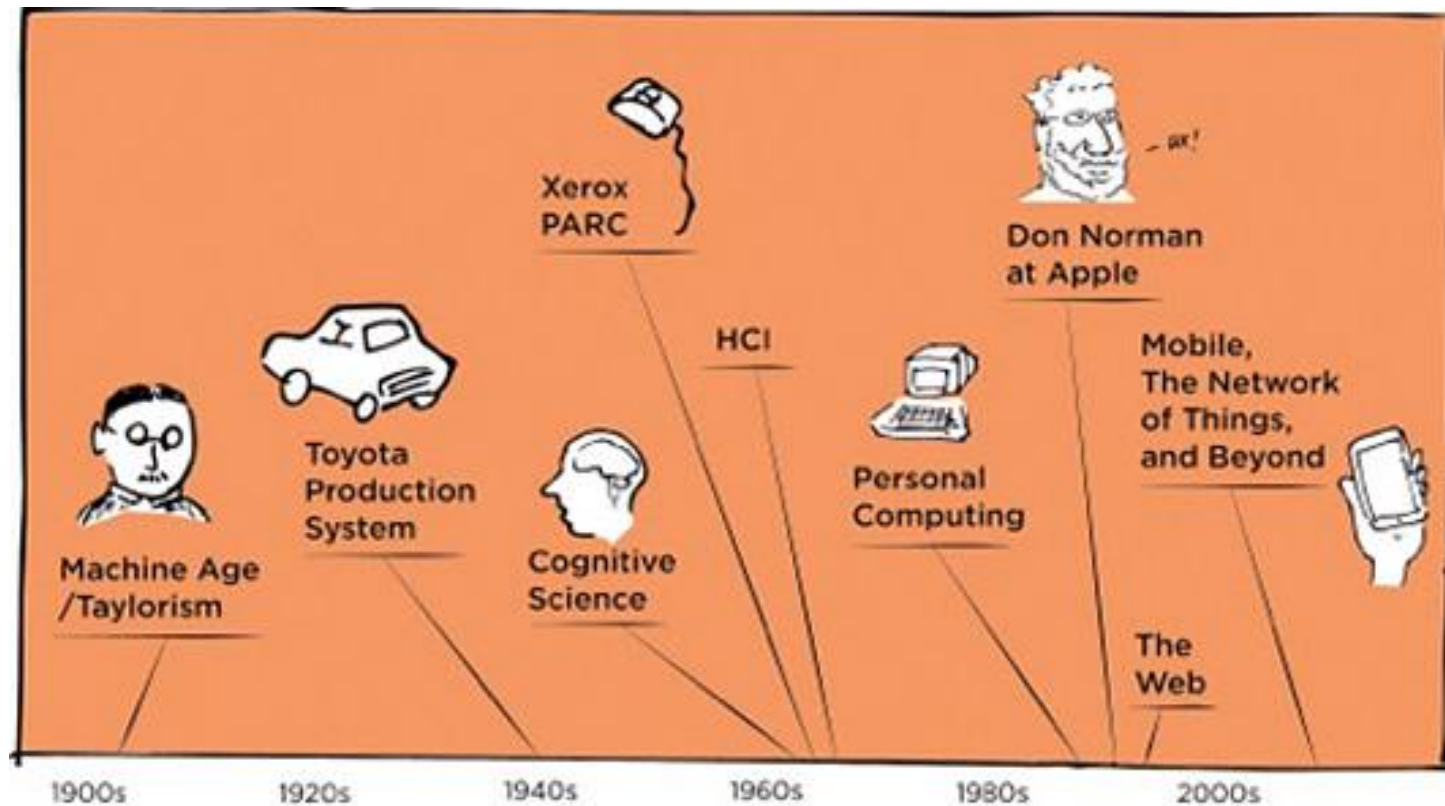
UX Design

사용자가 진정으로 무엇을 필요로 하는지 알고 만드는 것

UX가 필요한 이유

인간과 기계 간의 인터페이스 → 인간과 기계 사이를 넘어서, **사용자의 경험**

* 인간 ≠ 사용자



갈수록 높아지는 UX의 중요성

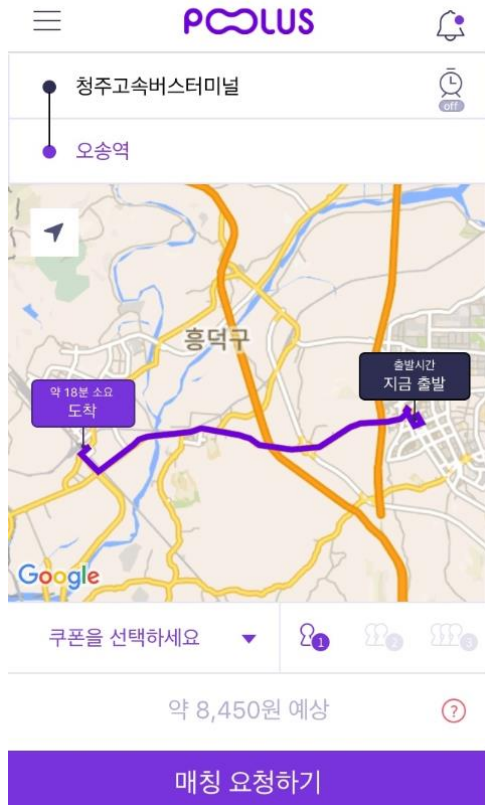
최근 IoT 관련업계에서는 디지털(Digital)과 피지컬(Physical) 간의 융합(Convergence)이 주요 화두 중 하나로 다뤄지고 있다. 오프라인 비즈니스가 온라인 비즈니스로 전환되던 인터넷시대를 넘어, 이제는 우버(Uber), 에어비앤비(Airbnb) 등 모바일 기반 O2O 모델을 필두로 온라인 비즈니스가 오프라인 비즈니스로 실체화하기 시작했다. 현실 시스템 기반의 고객 여정에 데이터 커뮤니케이션을 통해 디지털 콘텐츠를 녹여내 새로운 디지털 경험을 제공함으로써 기존 시장 판도의 붕괴(Disruption)를 이끌고 있다. 이러한 혁신에 있어 UX는 핵심적인 요소라 할 수 있다. 기술의 발전이 그대로 고객에게도 혁신으로 받아들여지는 것은 아니다. 대부분의 고객들은 이용하는 서비스의 기반이 되는 기술이나 구조 및 절차에는 크게 관심을 두지 않으며, 그럴 필요가 적은 것도 사실이다. 여전히 적잖은 기업들이 빠져있는 착각과는 달리, 기술이 얼마나 뛰어나고 기능이 얼마나 많은지는 고객들에게 참고사항일 뿐이다. 제품에 아무리 좋아도 그 사용이 복잡하다면, 선택의 폭이 존재하는 이상 고객들로부터 외면 받기 일쑤다

[초점] O2O 비즈니스 위한 IoT 버튼의 등장 - '심플 UX', 성공적 IT비즈니스 위한 필수요건

- IT Daily 뉴스에서 일부 발췌 (2016.09.01)

UX가 필요한 이유

새로운 기술을 사용하지 않더라도 사용자 친화적인 디자인으로
다른 제품, 서비스와 차별화되는 경쟁력을 가질 수 있다



UX가 필요한 이유



Clova

2. UX와 UI의 차이

User e UX rience

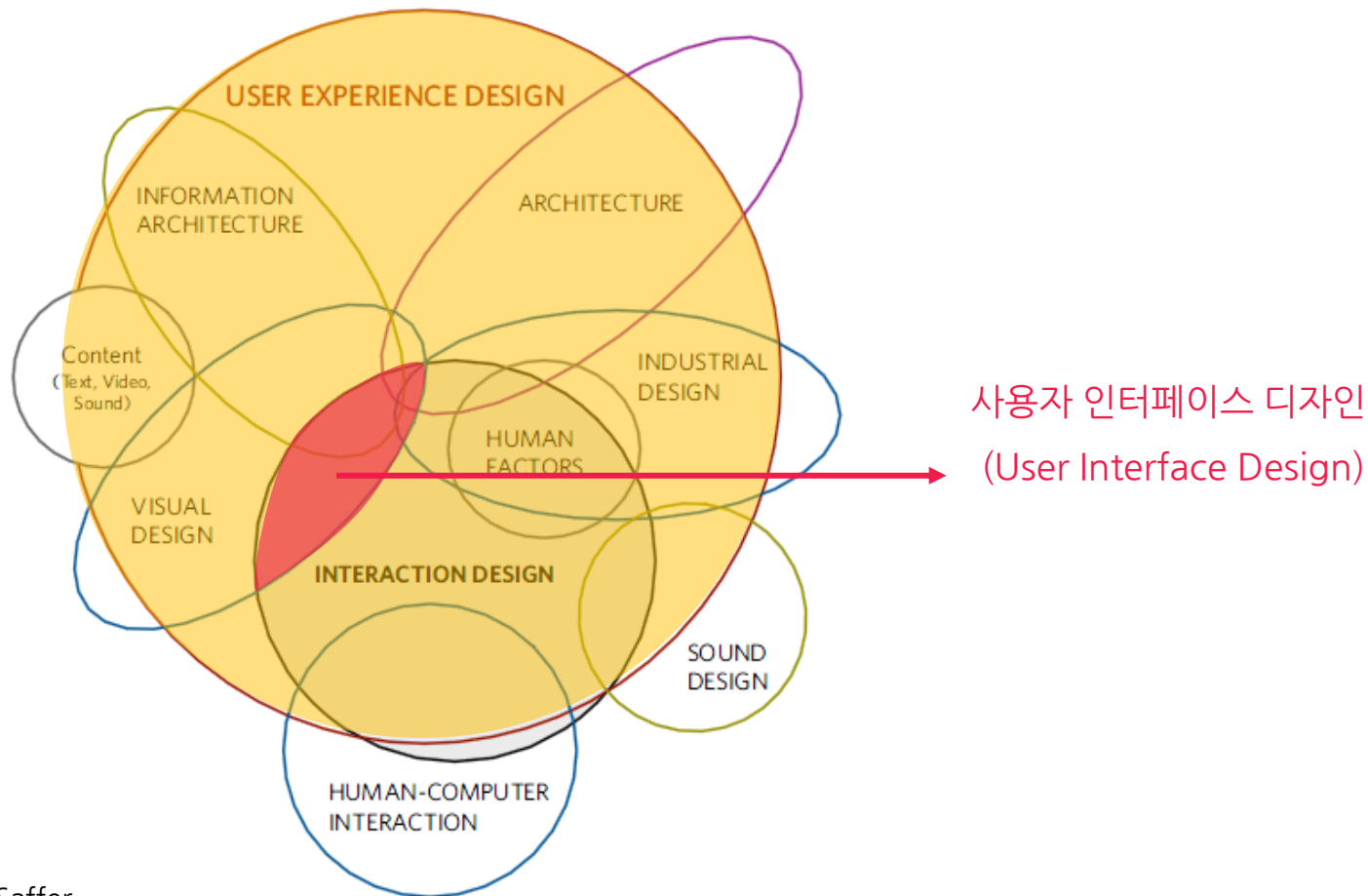
사용자를 중심으로 사용자가 접하는 제품, 서비스의 **경험을 디자인** 하는 것

VS.

User | UI :rface

컴퓨터, 시스템, 기기, 도구 등 그 사이에서 의사소통을 하기 위해 **상호작용** 하는 것

User eXperience Vs. User Inteface



사용자 중심, UX의 특성

총체성 (Holistic)

맥락성 (Contextuality)

주관성 (Subjectivity)

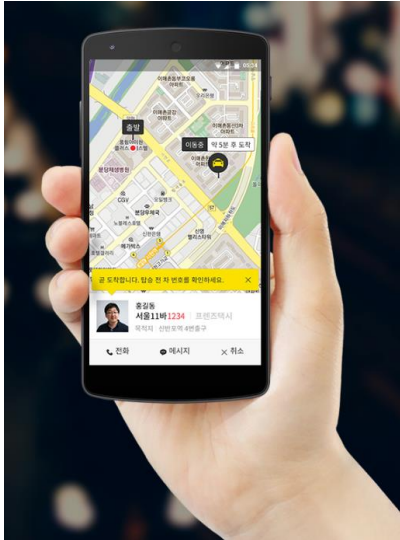


사용자를 중심으로 하기 때문

사용자의 인지적 특성, 외부 상황의 영향성, 총체적 심리적 요인 등의 복잡성 때문에 다소 모호하고 명확하게 정의되지 않는 특성이 있다.

UX/UI의 차이

UI



UX



UX/UI의 차이

UI

사용자가 어떤 시스템,
제품, 서비스를 이용하
기 위한 접점, 채널

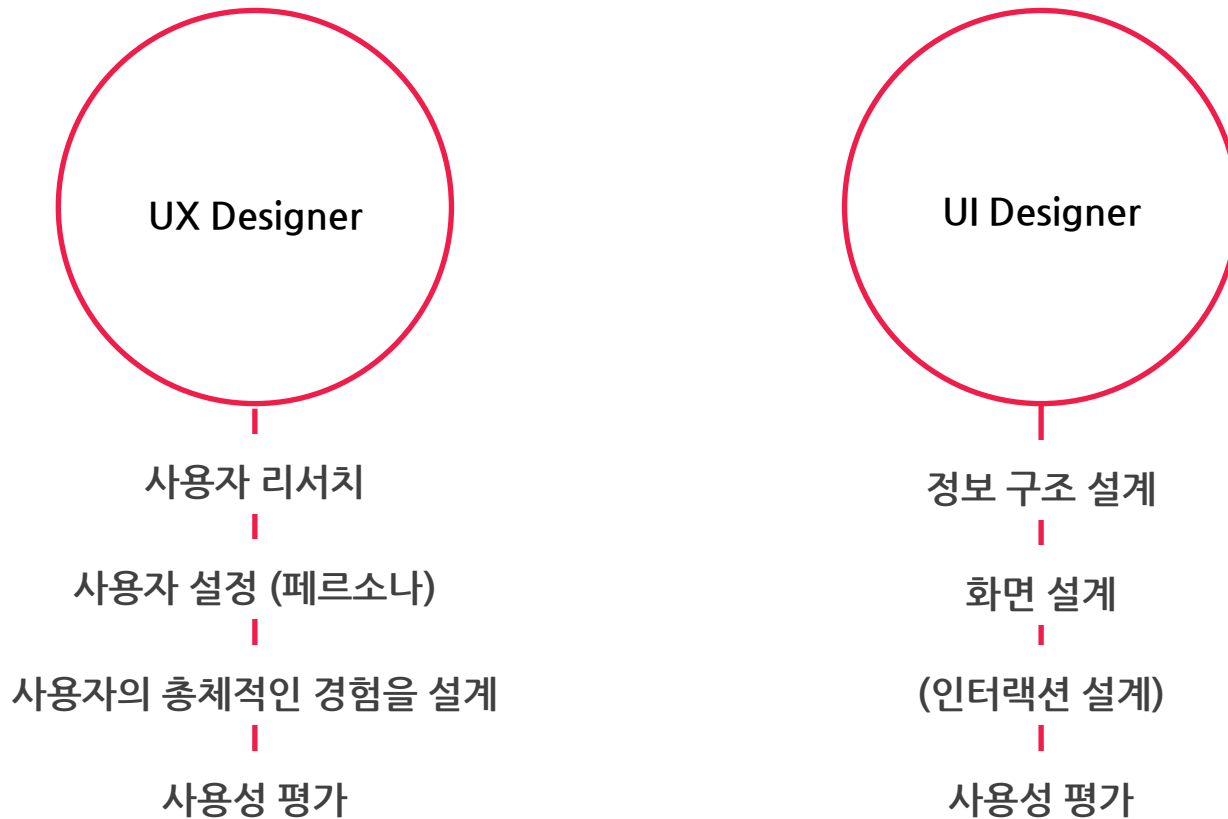
UX

사용자가 어떤 시스템, 제품, 서비스를
직·간접적으로 이용하면서
느끼고 생각하게 되는 지각과 반응, 행동 등
총체적 경험



UX/UI Designer의 역할과 업무

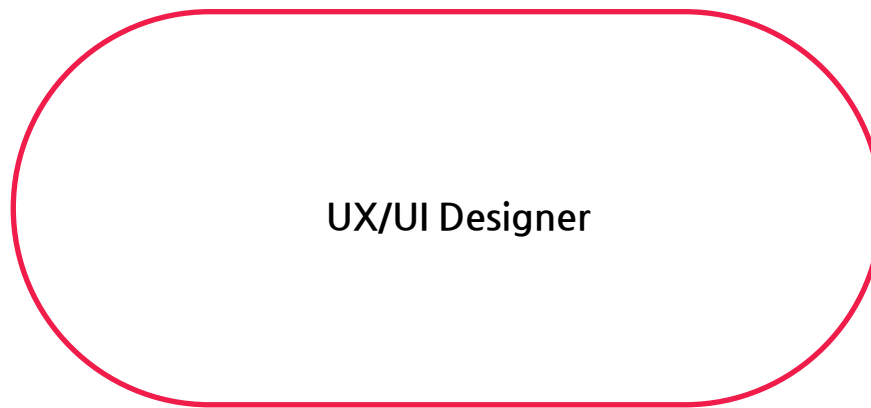
UX Designer와 UI Designer의 역할과 업무



UX/UI Designer의 역할과 업무

실무에서의 UX Designer와 UI Designer의 역할과 업무

BUT,



UX, UI를 많이 혼용 혹은 동시에 하고 있는 실무 현황

구분 짓는 경우,

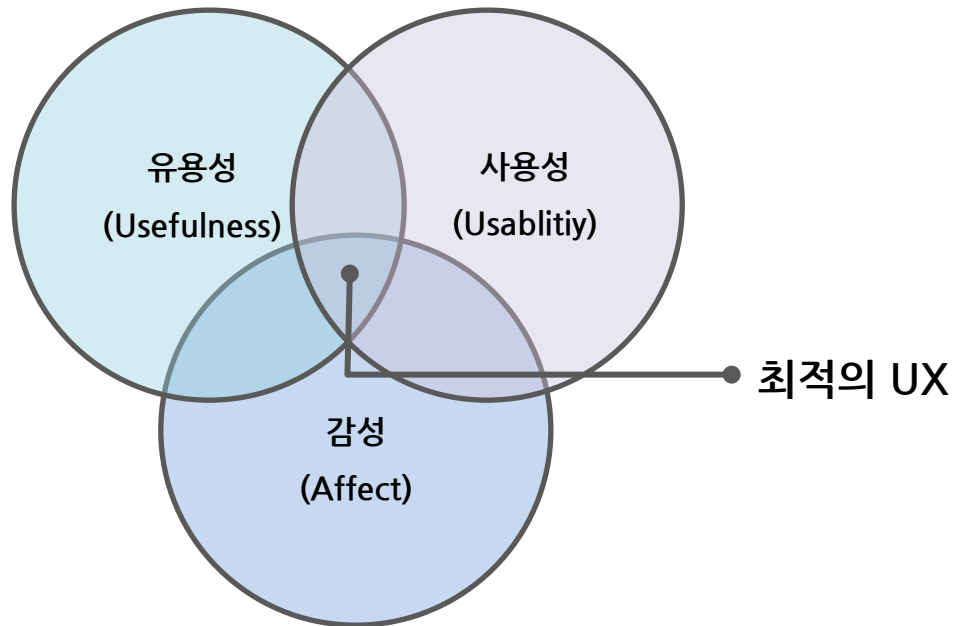
UX : 컨설팅, 기획의 분야로 구분

UI : 화면/인터랙션을 설계하는 분야로 구분

3. 좋은 UX/UI로 가는 길

최적의 UX를 위한 세가지 조건

사용자가 원하는 과업을 효과적으로 달성할 수 있도록 하는 **유용성**,
효율적으로 과업을 실행할 수 있는 **사용성**,
사용자의 **만족**을 이끄는 감성이 최적의 UX의 길로 이끈다



Guidelines of User Interface Design

좋은 UI를 위한 지침

다양한 학자와 전문가들이 웹, 정보화기기 등 각각의 특정한 목적에 따라 사용자 인터페이스 디자인에 있어 일반적인 가이드라인을 제시하고 있다.



Jacob Nielsen의 UI Guideline



1. **Visibility of System** 제품의 가시성
2. **Match the System to real world** 실제 제품과 현실의 조화
3. **User control and freedom** 사용자 컨트롤의 자유도
4. **Consistency and Standards** 일관성과 표준
5. **Error Prevention** 실수를 하지 않도록
6. **Recognition rather than recall** 생각나게 하기보다는 인지 할 수 있도록
7. **Flexibility and Efficiency of Use** 사용의 유연함과 능력
8. **Aesthetic and Minimalist design** 심미적이고 미니멀한 디자인
9. **Help users recognize, diagnose, and recover from errors**
사용자가 인지하고, 진단하고 실수를 회복할 수 있도록 돕는다
10. **Help and documentation** 도움말 및 설명서

iOS Human Interface Guidelines

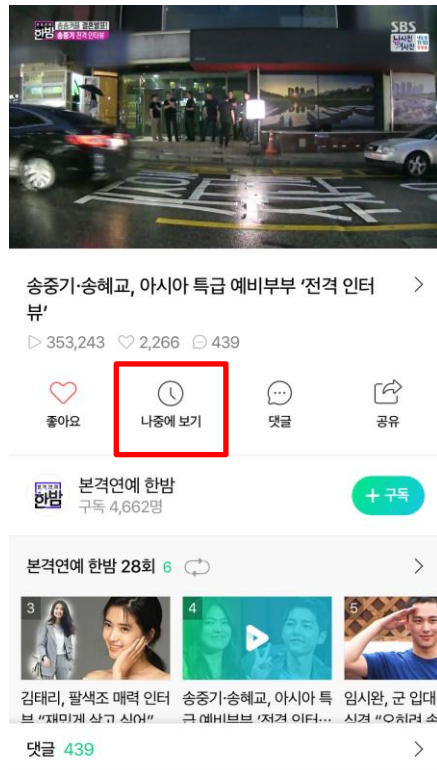


1. Clarity
2. Deference
3. Depth
4. Aesthetic Integrity
5. Consistency
6. Direct Manipulation
7. Feedback
8. Metaphors
9. User Control

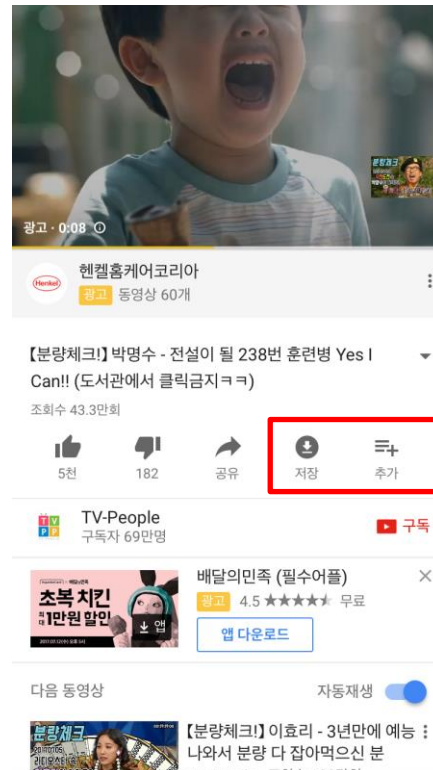
예시로 User Interface Design 이해하기

Clarity : 명확하게 보여줄 것

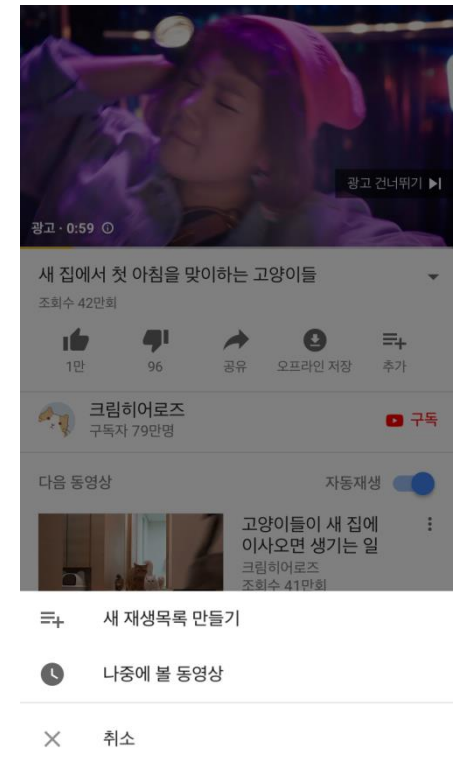
“글씨, 버튼, 이미지, 아이콘 등 명확하게 보여주고, 정리한다”



네이버 티비

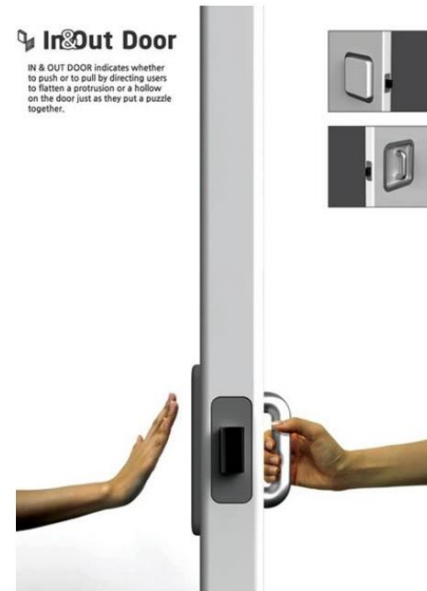


유튜브



Affordance : 사용자의 행동을 어떻게 유발하는가?

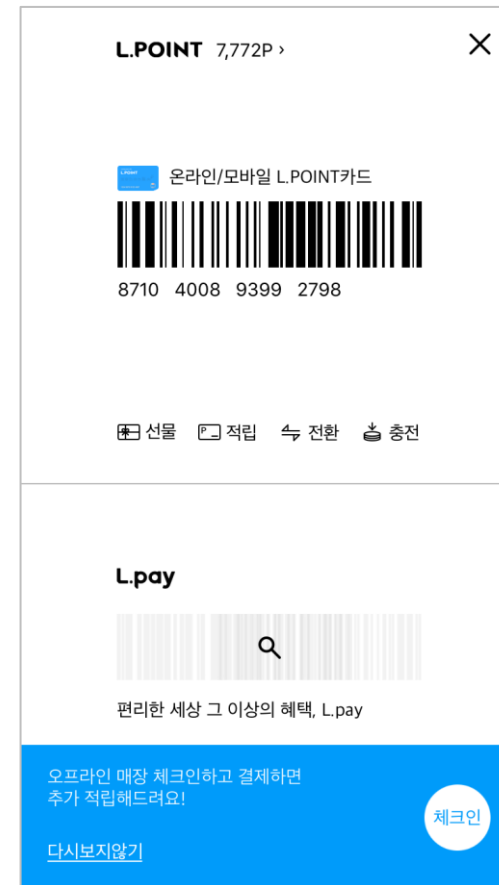
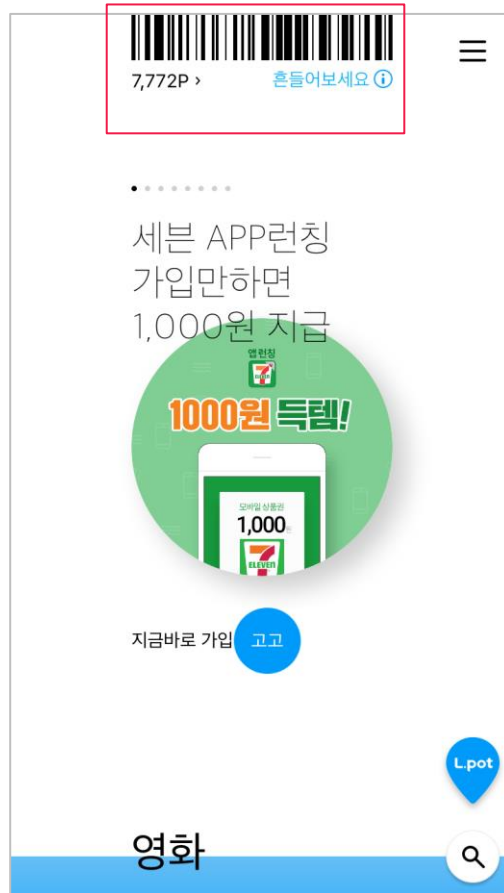
“물건의 형태는 행위를 유발한다 ”



사용자의 행동을 유발하는 손잡이

예시로 User Interface Design 이해하기

Affordance : 사용자의 행동을 어떻게 유발하는가?



Constraints : 사용자가 헤매지 않도록

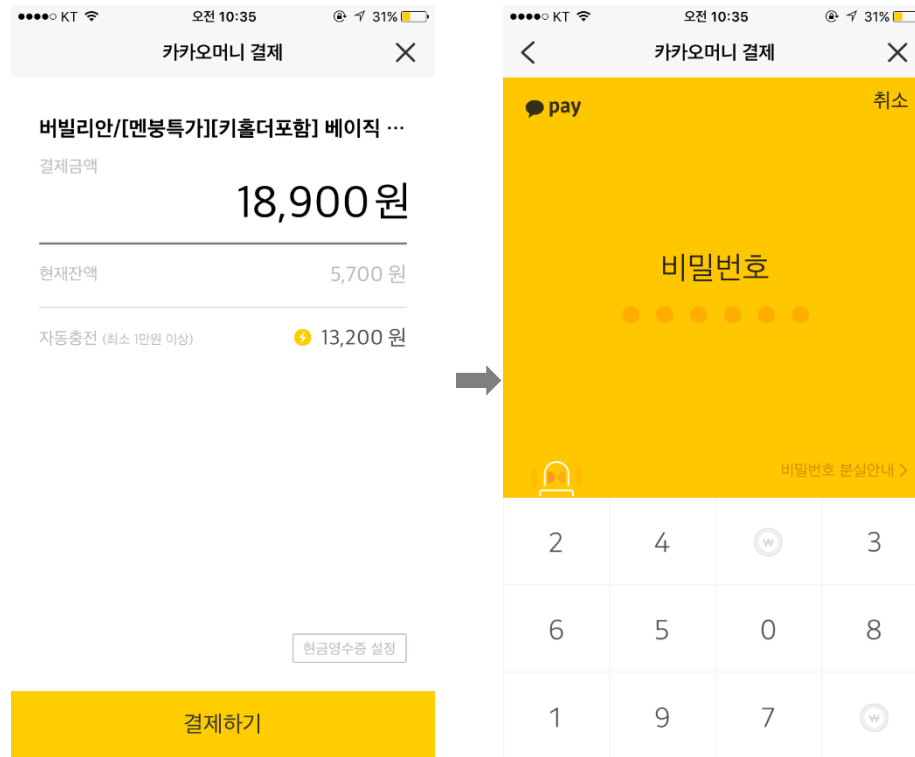
“사용자가 정확하게 사용할 수 있도록 다른 대안을 제공하지 않고 제한해라 ”



똑같은 색의 잭이 여러 개 있었다면?

Constraints : 사용자가 헤매지 않도록

“사용자가 정확하게 사용할 수 있도록 다른 대안을 제공하지 않고 제한해라 ”



카카머니 결제

출처:

http://manual.audacityteam.org/man/how_to_connect_your_equipment.html

예시로 User Interface Design 이해하기

Where am I now? : 사용자가 어느 위치에 있는가?

“사용자가 지금 Task의 프로세스 상에서 어디쯤이 있는지 시각화해라 ”

기업 우대 | 여행사 우대 | 로그인 | 회원가입 | 이메일구독 | 고객센터 | 한국 (한국어) |

JEJUair | 항공권 예매 | 마이페이지 | 서비스 안내 | 이벤트/새소식 | 여행상품 | 리프레시 포인트

JEJUAIR > 항공권예매 > 항공권예매 · 구간 및 운임 선택

항공권 예매

STEP 1
구간 및 운임 선택

STEP 2
탑승자 정보입력

STEP 3
부가서비스 선택

STEP 4
항공권 결제

구간선택

왕복 | 편도 | 다구간

> 구간1 | 서울(김포) | 제주 | 2017-07-12

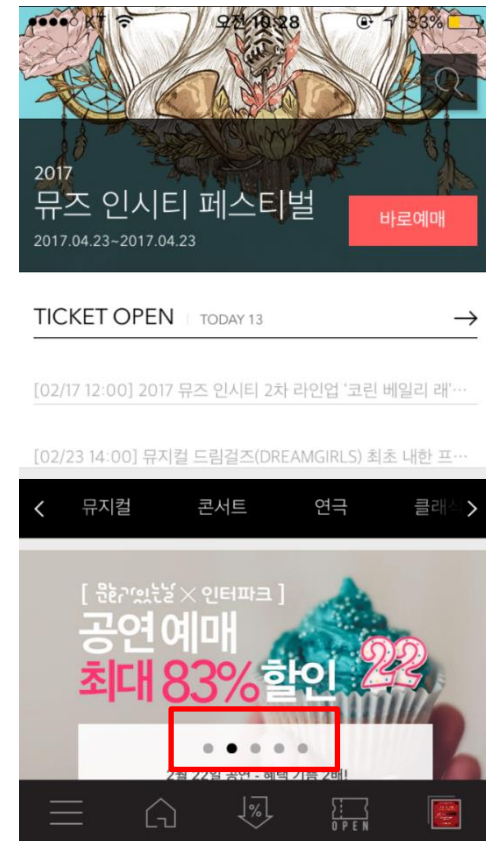
> 구간2 | 제주 | 서울(김포) | 2017-07-12

> 인원 | 성인 1명 | 소아 0명 | 유아 0명 | **나에게산기**

> 결제 | ☒ 일반 결제 | ☐ 포인트 결제

항공권 검색

제주 항공



인터파크앱

Simplicity : 사용자가 기억하게 하지 마라

“인간의 두뇌활동의 능력에 맞게 제공하는 정보의 양을 단순화한다 ”

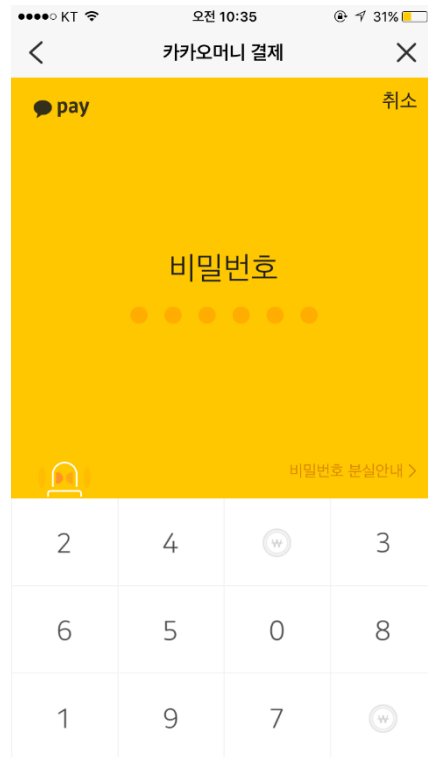
01034612976

010-3461-
2976

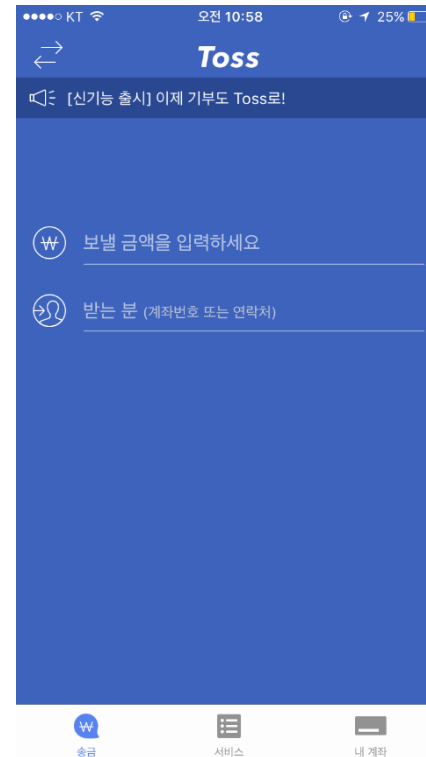
예시로 User Interface Design 이해하기

Simplicity : 사용자가 기억하게 하지 마라

“인간의 두뇌활동의 능력에 맞게 제공하는 정보의 양을 단순화한다 ”



카카오페이 결제



토스

Natural Mapping : 자연스러운 행동 유도

“사용자가 조작 방식을 짐작 할 수 있도록 쉽게 이해되고 일반적으로 통용되는 방식을 사용한다 ”



Pinch in/out

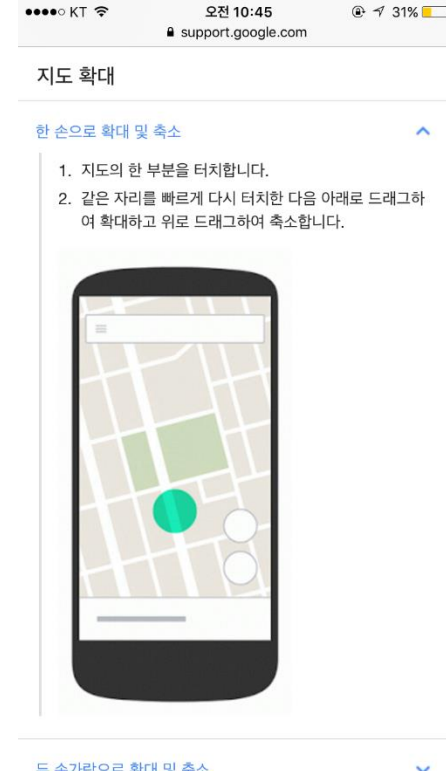
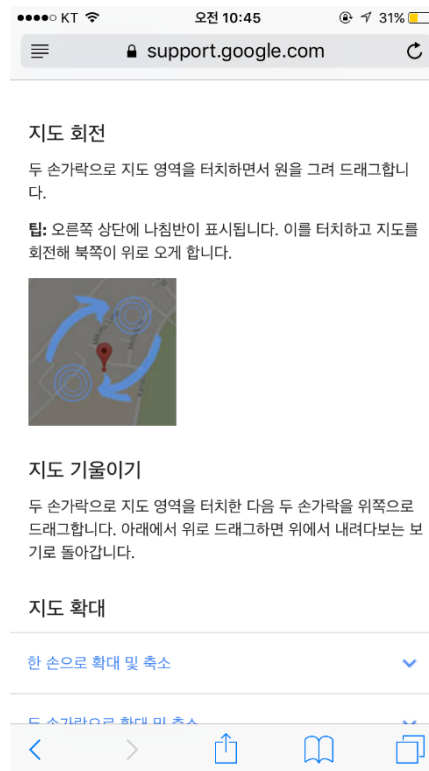
출처:

https://developer.apple.com/library/content/documentation/WindowsViews/Conceptual/UIScrollView_pg/ZoomZoom/ZoomZoom.html

예시로 User Interface Design 이해하기

Natural Mapping : 자연스러운 행동 유도

“사용자가 조작 방식을 짐작 할 수 있도록 쉽게 이해되고 일반적으로 통용되는 방식을 사용한다 ”

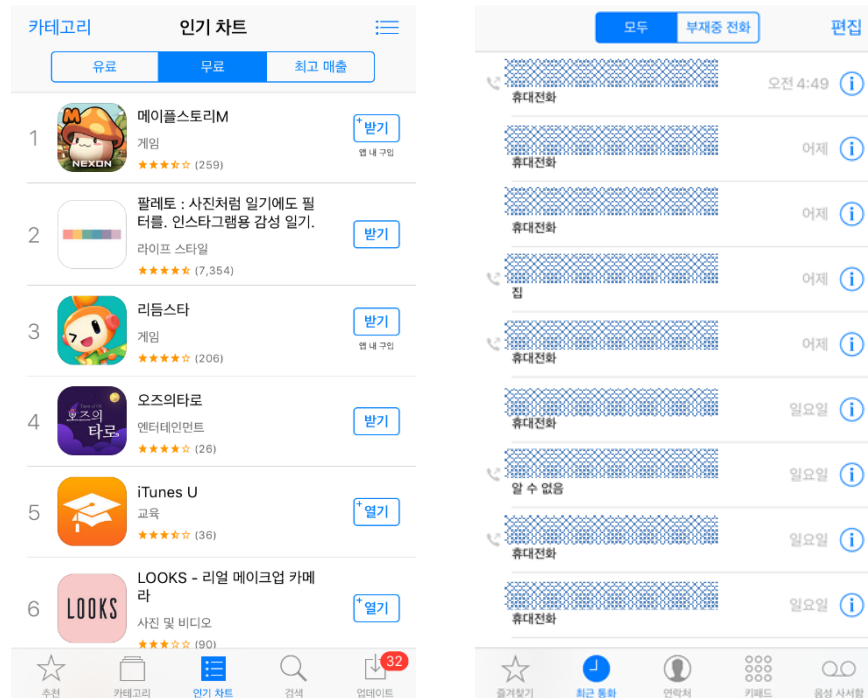


구글지도

예시로 User Interface Design 이해하기

Consistency : 일관성

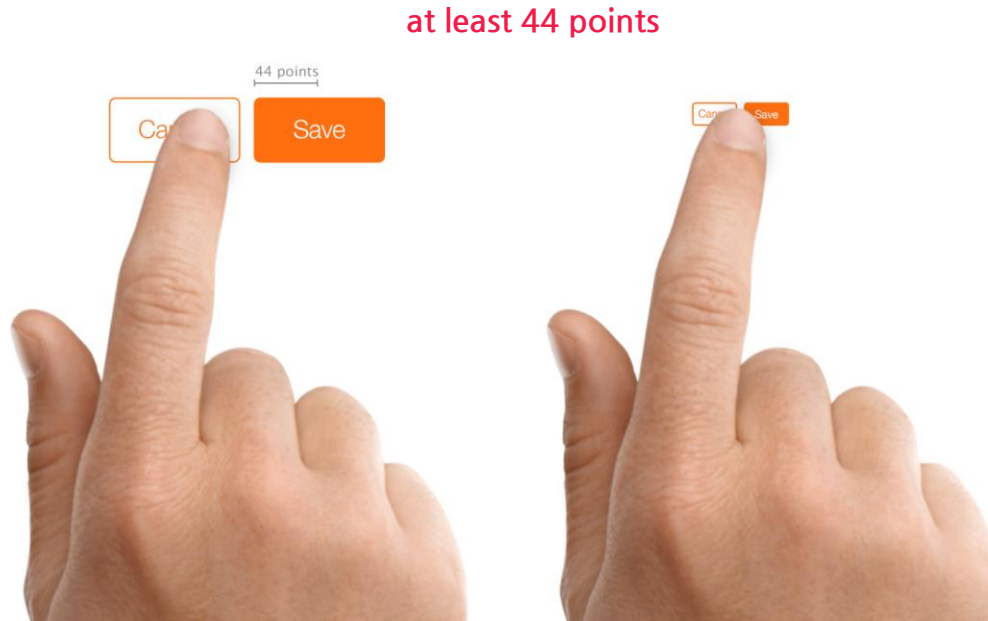
“사용자가 어떻게 사용하는지를 쉽게 인지하고 기억할 수 있도록 일관적인 사용 방법을 제공한다 ”



일관적인 iPhone UI

Design for Error : 사용자의 오작동을 최소화

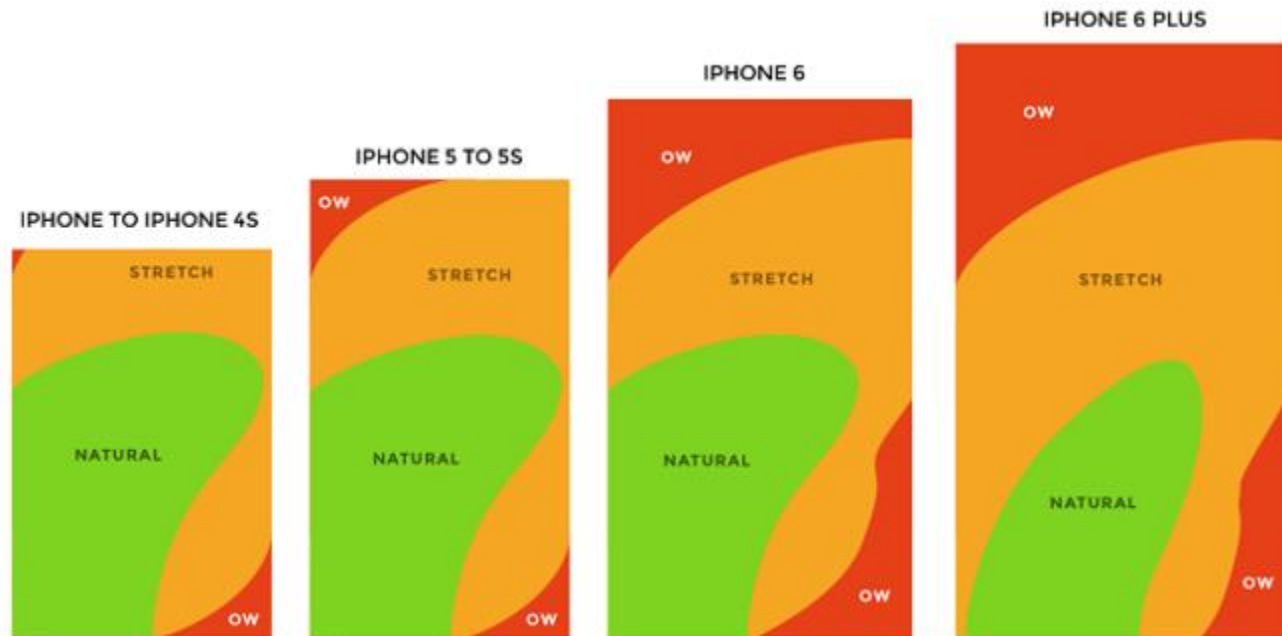
“사용자가 제품을 사용할 때 오작동이 최소화되도록 해야 한다.”



최소한의 터치영역 제공

Design for Error : 사용자의 오작동을 최소화

사용자의 조작이 쉽도록 버튼을 배치해야 한다

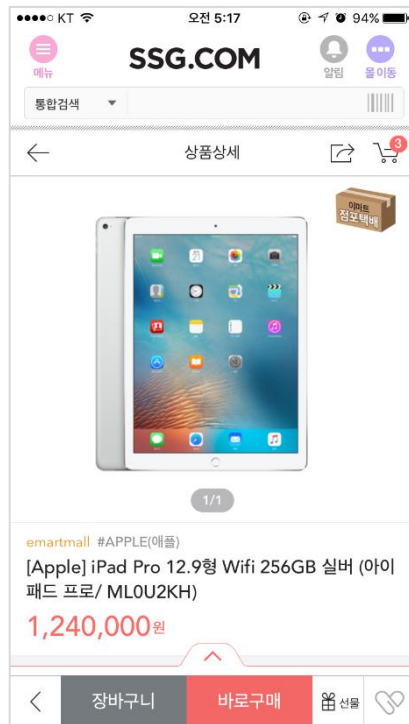


Scott Hurf- 스마트폰 사이즈별 엄지손가락의 히트맵 조사

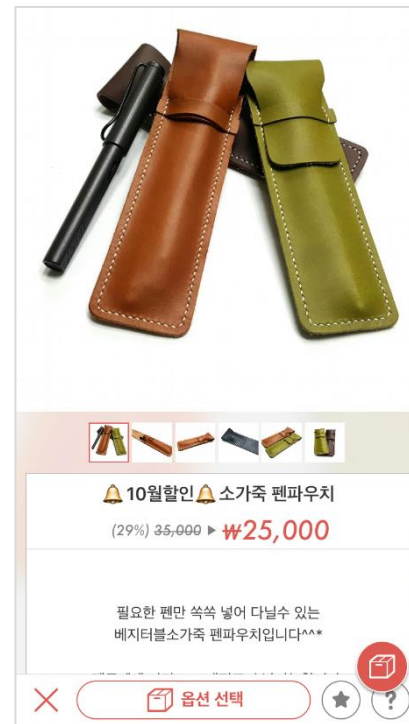
예시로 User Interface Design 이해하기

Design for Error & Affordance

구매 버튼이 주로 하단에 위치한 이유



SSG App

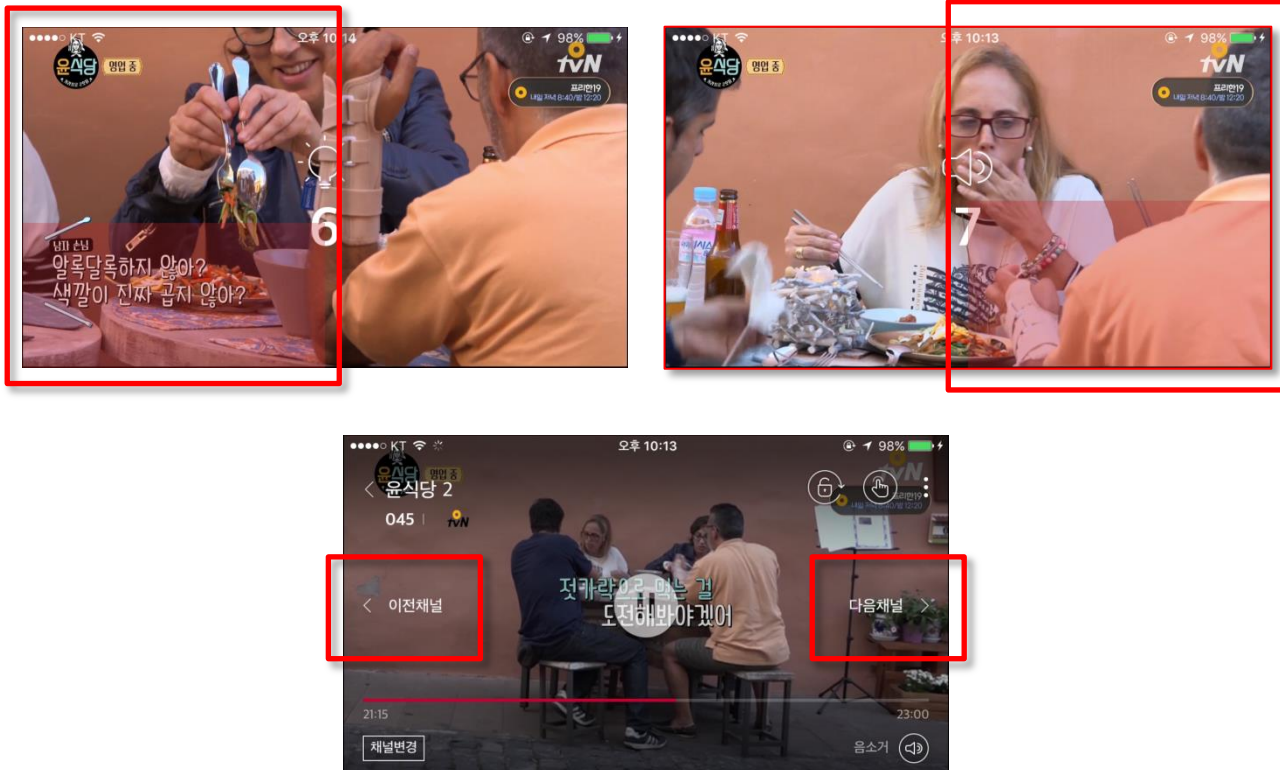


Idus App

예시로 User Interface Design 이해하기

Design for Error : 사용자의 오작동을 최소화

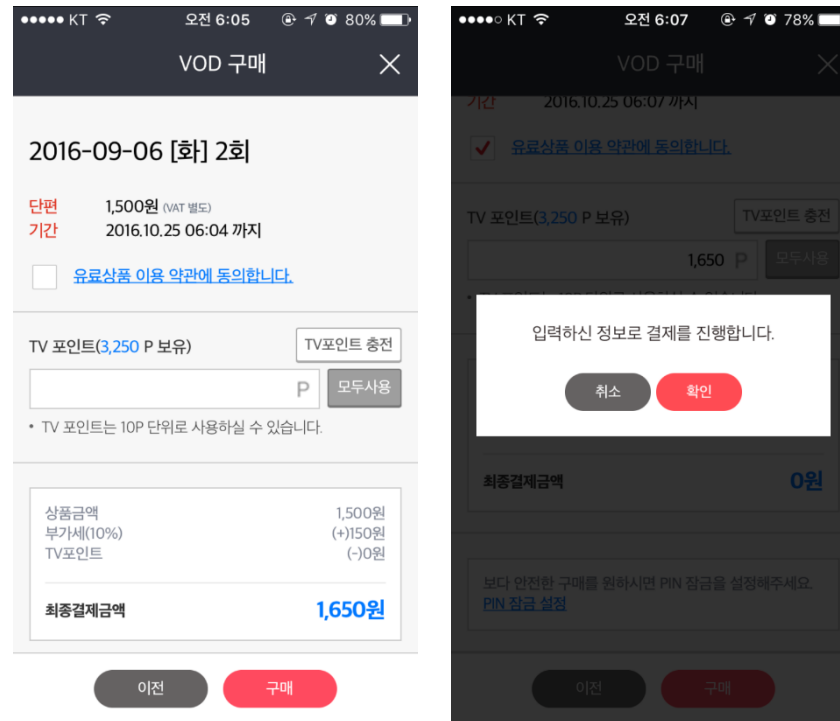
너무 많은 인터랙션을 공통된 영역에서 사용할 경우



예시로 User Interface Design 이해하기

Reversible: 사용자의 실수를 되돌릴 수 있도록

“사용자가 실수로 오작동을 했을 때 되돌릴 수 있어야 한다 ”

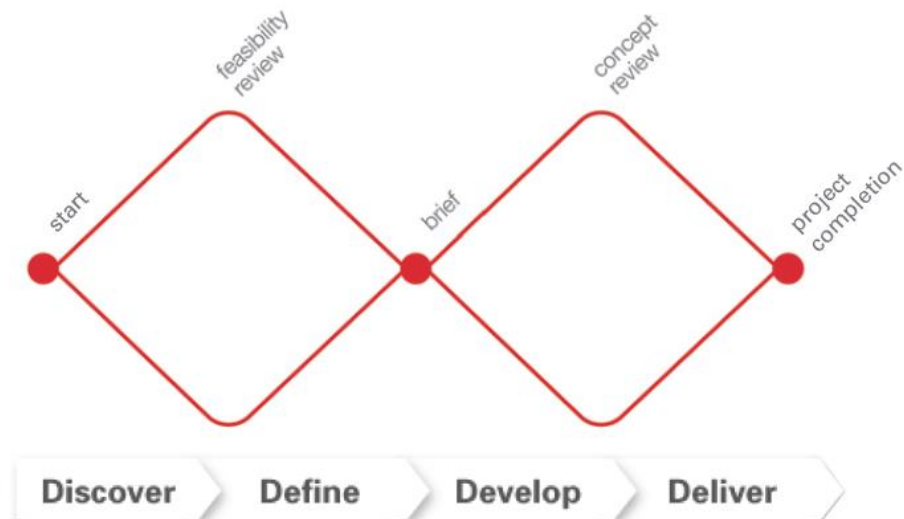


올레 tv mobile 구매 화면

4. UX/UI Designer와 협업하기

UX Process는 순차적?

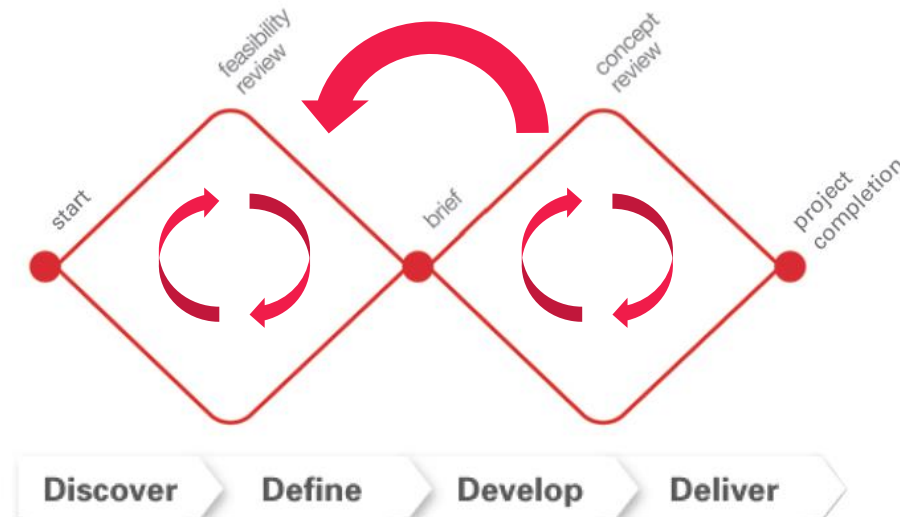
“확장과 수렴의 반복 과정 ”



영국 디자인 카운슬의 디자인 프로젝트 과정

UX Process는 순차적?

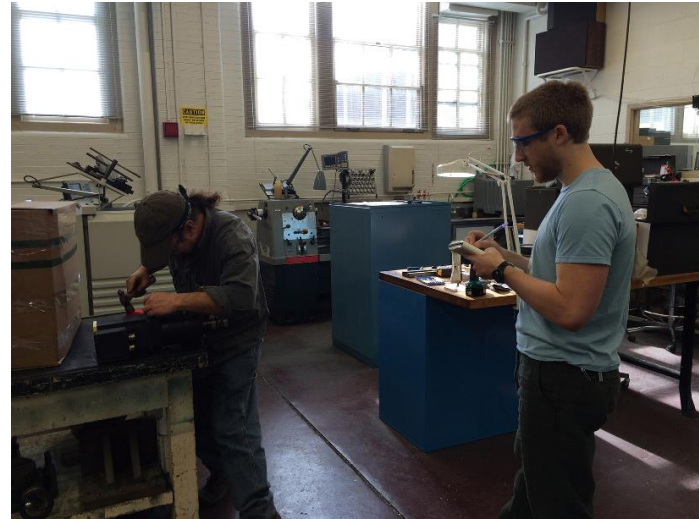
“확장과 수렴의 반복 과정 ”



영국 디자인 카운슬의 디자인 프로젝트 과정

Discover : 사용자를 알아가고, 문제를 발견하는 단계

“사용자가 서비스 혹은 제품을 사용하면서 느끼는 문제점, 감정, 니즈, 환경을 조사한다”



Contextual Inquiry

Discover : 사용자를 알아가고, 문제를 발견하는 단계

“사용자가 서비스 혹은 제품을 사용하면서 느끼는 문제점, 감정, 니즈, 환경을 조사한다”



Focus Group Interview

Define : 사용자와 문제점을 정의하는 단계

“관찰 조사, 인터뷰 한 사실과 통찰을 유사성에 따라 분류하여 구체화 하고 정의한다”

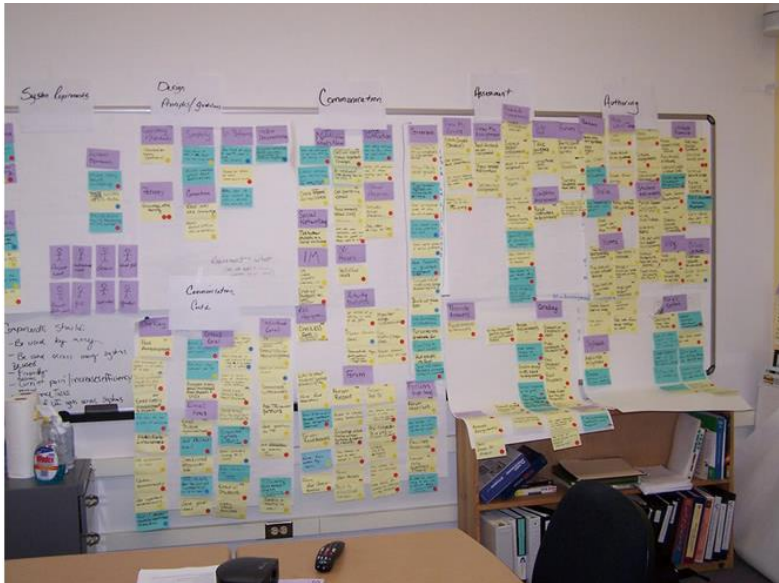
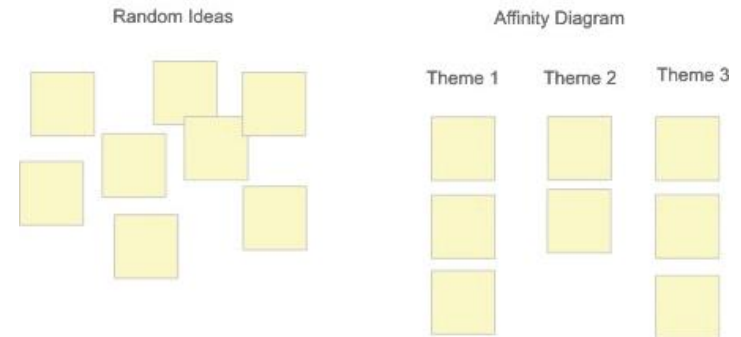


Figure 1



Affinity Diagram

Define : 사용자와 문제점을 정의하는 단계

“관찰 조사, 인터뷰 한 사실을 바탕으로 제품 혹은 서비스를 이용할 가상의 사용자를 정의한다 ”

[1단계 - 기본형식]

사진

이름

인구통계학적 정보(성별, 나이, 직업, 사는 지역, 수입 등)

기술 숙련도 혹은 제품이나 서비스 이용 경험 수준

역할 명칭

중요 포인트(Main Point-실제 사용자의 말)

시나리오, 라이프스타일

제품 이용 동기 및 목적

The Moderately Seasoned Professional

Michael



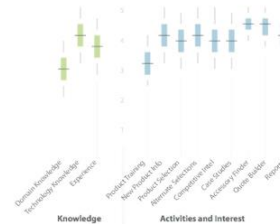
“I'd like to see a good, better, best.”

MICHAEL HAS BEEN IN SALES FOR YEARS AND HAS BEEN SELLING AND OTHER products for most of them. He's pretty comfortable with the Symbol products and isn't that interested in basic product info, but finds himself wondering if there's a better alternative than the product he's suggesting. It's a challenge keeping up to date on all the product info from Symbol and the other lines he sells. He'd love to see something that recommends a good, better, and best option when they're available as well as showing him where the particular model stacks up against other competitive products.

The right tool for Michael helps him pick the best product while recommending other alternatives. It also has case studies with examples of how other more seasoned salespeople have been able to spend in similar environments and applications. Accessories and add-on services for Symbol scanners are a must. And if it is a frontend for Solution Builder that would be a huge bonus.

AGE: 42

Occupation: regional Sales



Primary Use

- Case studies
- Alternate product selections (good, better, best)
- Accessory finder
- Product info for new products or product refresh
- As a frontend to Solution Builder

Goals

- Pick the right product and find better alternatives.
- Keep up-to-date on competitive intelligence.
- Increase sales volume.
- Increase accessory and add-on sales.
- Close more deals faster.

Influencers

- Easy-to-use
- Speed
- New product info
- Ability to run reports on open vs. closed quotes
- Ability to generate quotes

Frustrations & Pain Points

- having multiple usernames and passwords, he already has several for the different applications he uses at work and email - he doesn't need another one.
- A tool that leaves him in the dark

Persona

[2단계 - 완성형식 : 기본내용 + 제품과 관련된 세부내용]

+ 제품 이용 기능 및 콘텐츠

+ 제품 이용 행동

+ 니즈(제품 이용 시 만족&불만족)

Develop : 아이디어를 발산하고 개발하는 단계

“앞에서 관찰하고 정의한 것을 바탕으로 컨셉, 아이디어를 구체화 한다 ”



Brainstorming

Develop : 아이디어를 발산하고 개발하는 단계

“아이디어를 미리 만들어보고 구체화하여 문제점을 발견한다 ”



Paper Prototyping

Develop : 아이디어를 발산하고 개발하는 단계

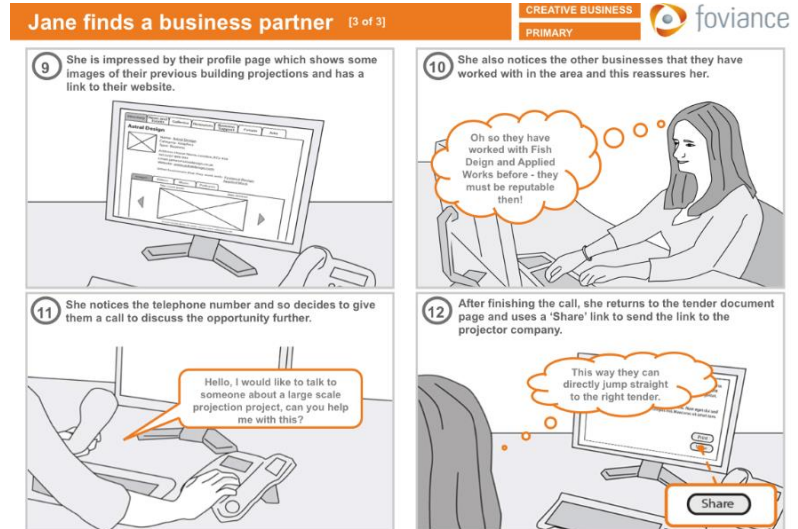
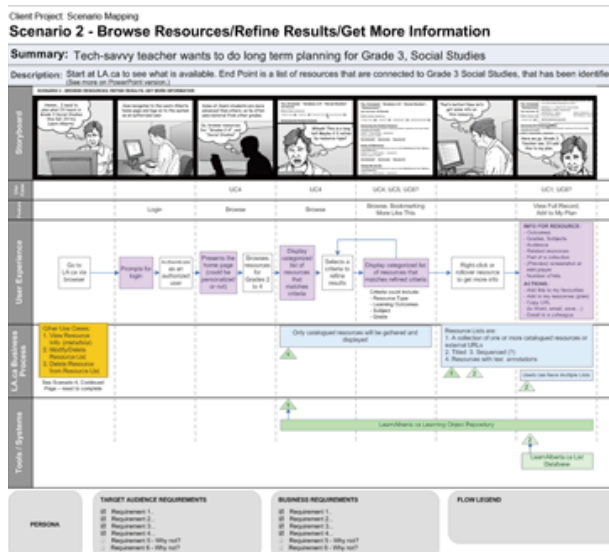
“아이디어를 미리 만들어보고 구체화하여 문제점을 발견한다 ”



Paper Prototyping - Usability Test

Deliver : 아이디어를 시각화하고 전달하는 단계

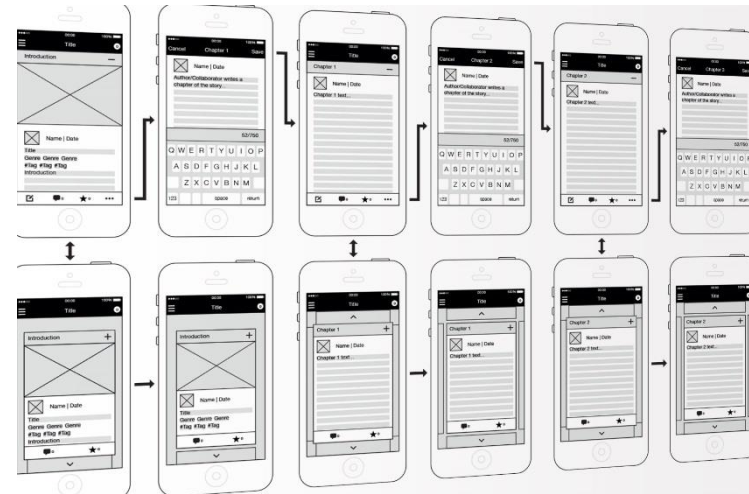
“개발한 제품 서비스를 클라이언트, 사용자에게 시각적으로 전달한다”



Scenario

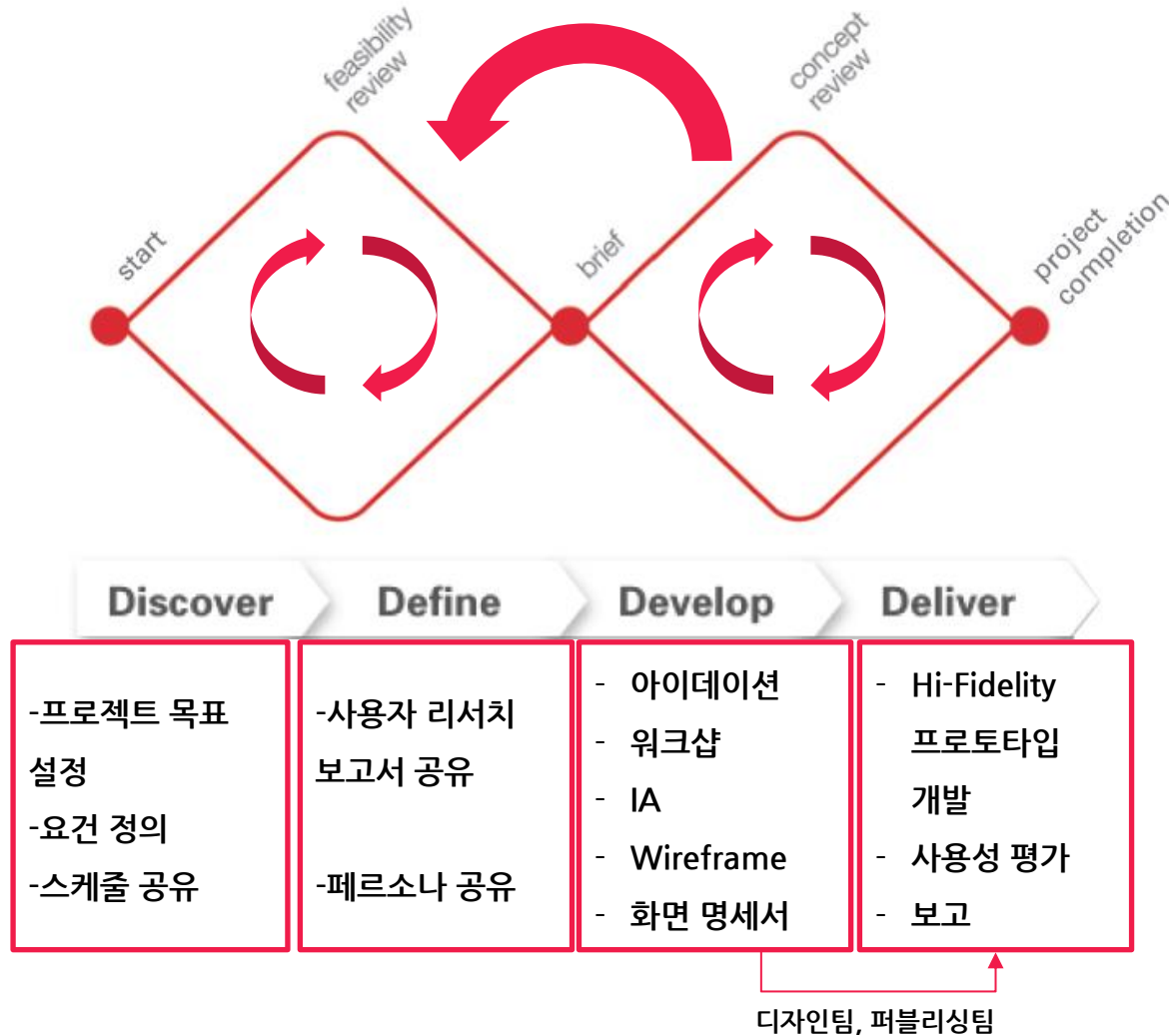
Deliver : 아이디어를 시각화하고 전달하는 단계

“개발한 제품 서비스를 클라이언트, 사용자에게 시각적으로 전달한다 ”

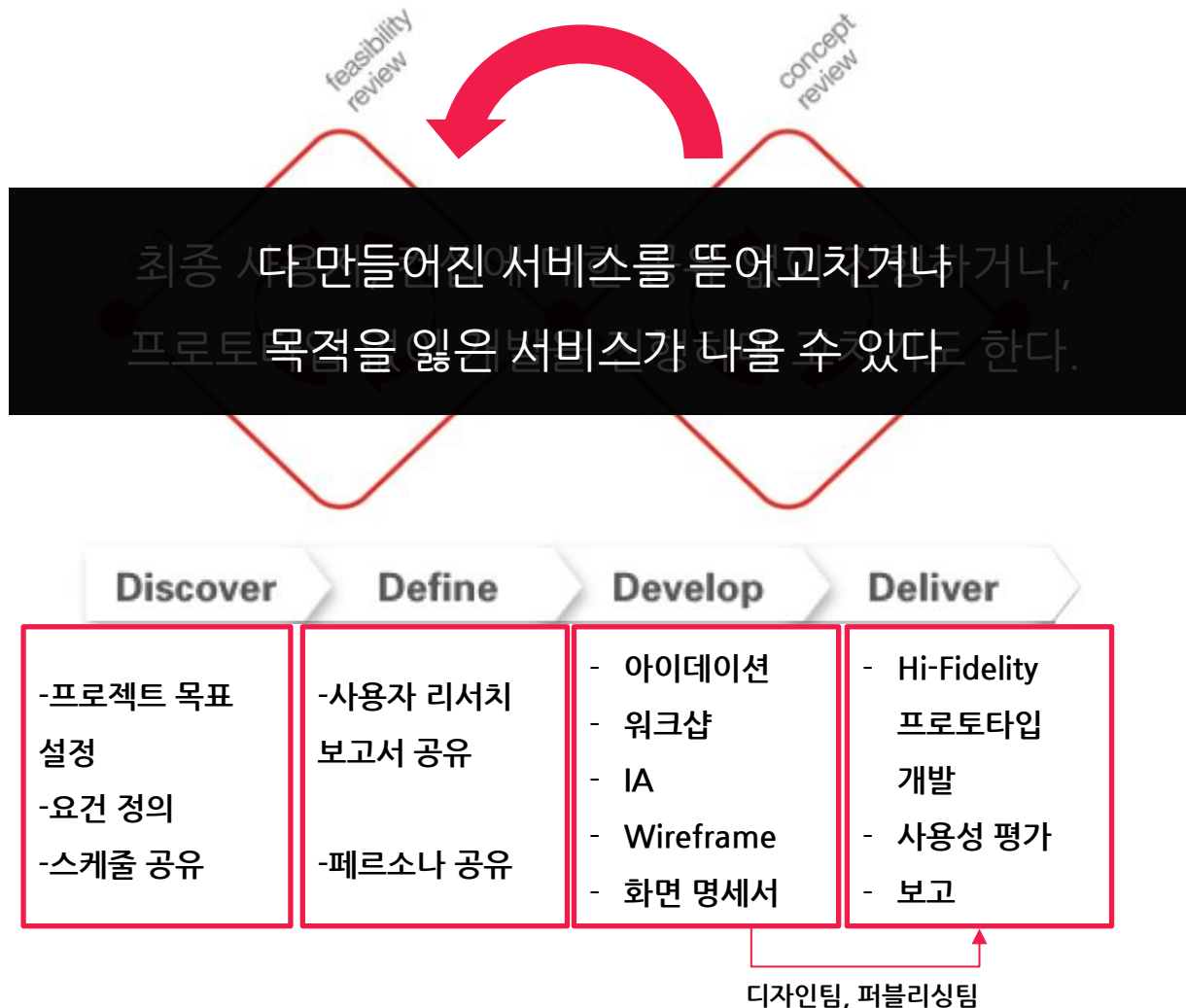


Usability Test

실무에서의 디자이너와 개발자의 협업, 과정



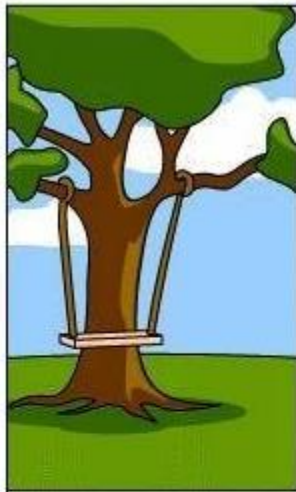
실무에서의 디자이너와 개발자의 협업, 실제 과정



UX/UI 디자이너와 협업



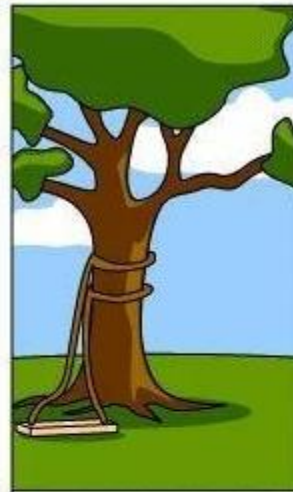
How the customer explained it



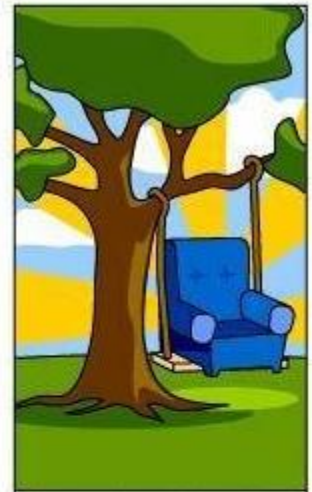
How the Project Leader understood it



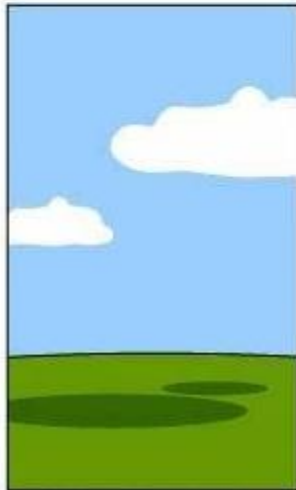
How the Analyst designed it



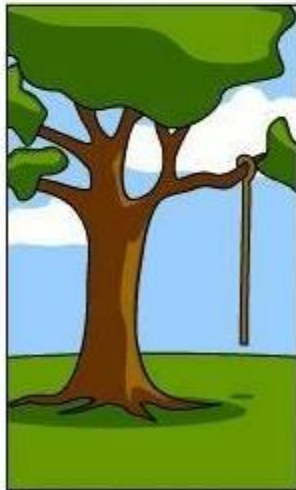
How the Programmer wrote it



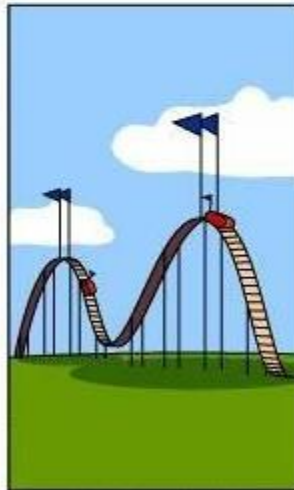
How the Business Consultant described it



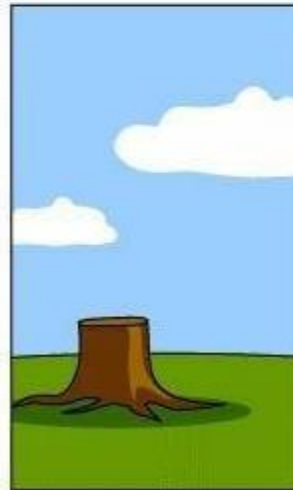
How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How it was supported



What the customer really needed

실무에서의 디자인과 개발자의 협업, 그 어려움



5. 직접 해보기

“~의 **검색**을 돕는 앱을 만드세요 ”

1. Focus Group Interview

2. Persona

3. Ideation

4. Sketch

5. 발표

5. 직접 해보기

Focus Group Interview (30분)

: 그룹으로 인터뷰하여 인사이트를 얻는 방법

1. 진행자 한 명을 정해주세요
2. 진행자가 주어진 주제에 대하여 질문을 하면, 각자가 자신의 경험과 경험을 통한 느낌을 바탕으로 대답합니다.

Tip

1. 참여자가 경험한 것에 대해 설명할 때 증거자료를 함께 보여 주도록 진행자가 유도합니다.
(ex. 사용하고 있는 어플, 사용하는 방법의 과정을 보여주는 등)
2. 처음에는 순차적으로 참여하더라도 중간 중간 자신의 의견이나 경험을 자유롭게 이야기해도 됩니다.
3. 서로 간의 대화를 통해 경험을 공유함으로써 더 많은 대화를 이끄는 방법입니다.

5. 직접 해보기

Focus Group Interview_질문의 방식

예시)

여러분들은 ~하기 위해 검색을 하신다면 어떤 정보를 어떻게 검색하시는 지 말씀해주세요.
먼저 ○○○ 씨 먼저 말씀해주세요.

그 이유는 무엇인가요?

~ 하는 과정을 볼 수 있을 까요?

이렇게 사용했을 때 불편하거나 좋았던 점은 뭐가 있을까요?

질문 Keyword

- 시간, 장소, 행동(검색, 저장, 공유 등), 누구와 함께 등

5. 직접 해보기

Persona (20분)

: 프로젝트에 관련된 모든 사람들이 공통의 사용자(고객)을 생각하도록 논의하고 시각화하는 방법



Demographic

이름: 배수지

나이: 25살

직업: 학생

여행 빈도 수(장소) : 한 달 8번 (국내외 관광지)

주로 검색하는 정보: 사람이 많은 가게 명

검색을 위해 사용 앱 : 구글

“
저는 여행을 다니면서 맛집을 찾아 다니는 걸 좋아해요.
관광지를 돌아 다니면서 사람이 많아 보이는 가게 명을 검색해보요
”

Needs & Goals

- 모르는 언어로 된 간판이 있어도 가게명을 검색해서 관련 주요 메뉴와 평을 볼 수 있으면 좋겠어요.
- ...

Behaviors

- 구글 지도에서 현재 위치를 로드뷰로 확인하고 가게 명을 선택한다
- ...

5. 직접 해보기

Persona

주의 사항

- 포커스 그룹 인터뷰를 통해 얻은 인사이트를 바탕으로 서로가 논의 하고 합의하여 공동으로 공감할 수 있는 페르소나를 작성합니다.
- 사용자의 뚜렷한 목적과 니즈, 행동을 기록하며 페르소나에 기록된 정보들은 서로 상관관계가 있어야 합니다.
- 너무 다양하게 많은 것들을 담으려고 하면 목적이 흐려지기 쉽습니다.
- 다 만들고 난 뒤, 작성된 페르소나를 바탕으로 서비스를 기획합니다.

5. 직접 해보기

Ideation (40분)

: 서로 아이디어를 공유하면서 서비스를 구체화하는 방법

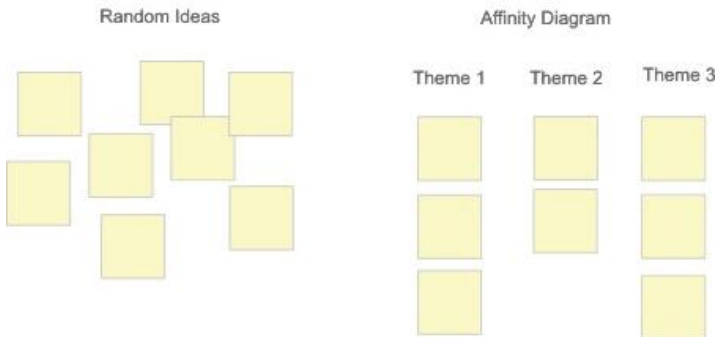
1. 앞에서 작성한 페르소나를 바탕으로 서비스에 대한 아이디어를 구체화 합니다.
2. 아이디어를 먼저 다른 사람들에게 구두로 공유합니다.
3. 공유한 아이디어를 간단하게 스케치하거나 문장으로 적어 포스트 잇 혹은 종이에 기록합니다.
4. 서로의 생각을 무시하거나, 중간에 이야기를 자르는 경우가 없도록 합니다.

5. 직접 해보기

Ideation_아이디어 선정하기(Affinity Diagram)

1. 적어둔 아이디어를 모두 벽에 붙입니다.
2. 유사한 아이디어끼리 그룹핑을 합니다.
3. 그 그룹에 해당하는 타이틀을 공동으로 논의하여 적은 뒤 상단에 붙입니다. (ex. 공유하기)
4. 적어둔 아이디어들 중 괜찮다고 생각하는 것들에 투표를 합니다.

Figure 1



5. 직접 해보기

Sketch (30분)

: 정리된 아이디어들을 시각화하여 구체화 하는 방법

1. 와이어프레임에 앞에서 선정된 아이디어를 바탕으로 러프하게 주요 화면을 그립니다.
2. 특정 사람의 생각대로 그려지지 않도록 주의하며 논의 하여 그립니다.
3. 서로의 생각이 다를 때는 페르소나의 입장에서 어떻게 하는 것이 더 맞는 것인지 생각해봅니다.



5. 직접 해보기

발표하기 (각팀별 5분)

: 작업한 화면을 다른 사람과 공유합니다.

예시)

포커스 그룹 인터뷰를 진행했을 때, ~~ 경험과 인사이트가 많이 나와

우리는 ~~ 한 사용자를 목표로 서비스를 기획하였습니다.

이를 바탕으로 만들어진 서비스는 ~~ 이며

사용자의 ~~ 목표를 잘 수행할 수 있도록 이런 기능들을 이렇게 구성하였습니다.

사용자가 정말로 이런 서비스를 필요로 할까?

사용자가 이 기능을 이용하는데 어려워하진 않을까?

너무 욕심을 내서 우리가 목표한 사용자를 벗어나지는 않았을까?

사용자가 정말로 이런 서비스를 필요로 할까?

사용자가 이 기능을 이용하는데 어려워하진 않을까?

너무 욕심을 내서 우리가 목표한 사용자를 벗어나지는 않았을까?



사용자의 입장에서 만드는 것
사용자를 이해하는 것이 곧, UX.

감사합니다 :-)