

모바일 폰의 사용자 경험 설계 가이드라인에 대한 연구

장한규

고려대학교 컴퓨터정보통신대학원

e-mail : propain@naver.com

A Study on User Experience Guidelines for Mobile Phone

Han-Kyu Chang

Graduate School of Computer & Information Technology, Korea University

요 약

사용자가 제품, 시스템, 서비스 등을 사용하면서 느끼게 되는 총체적 경험을 사용자 경험(User Experience)이라고 한다. 사용자들은 모바일 폰을 사용하면서 느끼게 되는 다양한 경험에 기반하여 모바일 폰에 대한 이성적, 감성적 판단을 내리게 된다. 최근 많은 기업들이 자사 제품의 차별화를 위해 고유의 사용자 경험을 창출하고자 노력하고 있다. 본 연구에서는 애플, 노키아 등 사용자 경험에 기반한 제품 개발의 성공 사례를 검토하고 이를 통해 사용자 경험을 구성하는 핵심 요소를 추출한 후 모바일 폰에서 성공적인 사용자 경험을 설계하기 위해 필요한 핵심 가이드라인을 도출하고자 한다. 본 연구의 결과는 보다 효과적인 사용자 경험 설계를 위한 방법론 개발에 기초가 되는 가이드라인을 제공하는데 그 의의가 있다.

1. 서론

모바일 폰을 비롯한 디지털 정보 기기에서는 자사 제품의 차별화를 위해 고유의 사용자 경험을 창출하고자 노력하고 있다. 이는 자사 제품의 인터페이스 조작방식을 통일하기 위한 사용자 인터페이스 가이드라인을 계획하거나 사용성 테스트를 통해 사용성을 향상시키는 것에서부터 자사 서비스의 질을 향상시켜 고객의 만족도를 극대화하는 것에 이르기까지 다양하다. 본 연구에서는 사용자 경험에 기반한 제품 개발의 성공 사례를 검토하고 이를 통해 사용자 경험을 구성하는 핵심 요소를 추출하고자 한다. 이를 기반으로 성공적인 사용자 경험을 설계하기 위해 필요한 핵심 가이드라인을 도출하여 효과적인 사용자 경험 설계 방법론 개발을 위한 기반 가이드라인을 제공해주고자 하는데 본 연구의 목적이 있다.

2. 사용자 경험의 정의와 역사

사용자 경험(User Experience)이란 사용자가 제품 혹은 서비스를 이용하면서 겪는 총체적 경험을 말한다. 이는 사용자 컴퓨터 인터랙션 연구에서 사용된 개념이나 최근에는 컴퓨터 관련 영역에서 뿐만 아니라 소프트웨어 공학, 마케팅, 디자인 영역에 이르기까지 다양한 영역에서 이에 대한 연구를 활발히 하고 있다. 사용자 경험의 초기단계에서는 주로 인간 중심의 디자인 (Human Centered Design)의 맥락에서 인간과 기계간의 상호교감에서 긍정적 경험의 가치를 만들어내고자 하였다. 특히 도널드 노먼은 사용자 경험의 설계자로서 애플 컴퓨터의 디자인에 영향을 주었으며 인간-컴퓨터 상호작용을 연구하는 이들에게 큰 영

향을 주었다.¹⁾ 최근 기업에서는 자사의 제품을 상대적으로 우수한 제품으로 차별화시키기 위해 제품, 서비스의 독특한 경험을 만들어 내고자 노력하고 있다.

3. 성공적인 사용자 경험 개발 사례

3.1. Apple

애플(Apple)은 뛰어난 사용상의 편리함과 디자인 때문에 오랜 기간 동안 명성을 누려왔으며 제품을 사용하면서 느낄 수 있는 즐거움의 가치를 발견한 최초의 기업 중 하나이다. 매트 존스(Matt Jones)와 개리 말스든(Gary Marsden)의 《모바일 인터랙션 디자인(Mobile interaction design)》이라는 책에서 애플사 iPod의 특성으로 크게 다음 두 가지를 들고 있다.

(1)키 매핑(Key Mapping)의 우수함: iPod는 여섯 개의 버튼으로 모든 작동이 이루어지는데 특히 휠과 중앙의 액션 버튼은 작동의 효율성에 기여하고 있다. 키 관련 액션은 그 결과를 쉽게 예측할 수 있는데 예를 들어 손가락을 시계방향으로 돌리는 것은 “더 많은 것”을 의미하고 반시계 방향으로 돌리는 것은 “더 적은 것”을 의미한다.

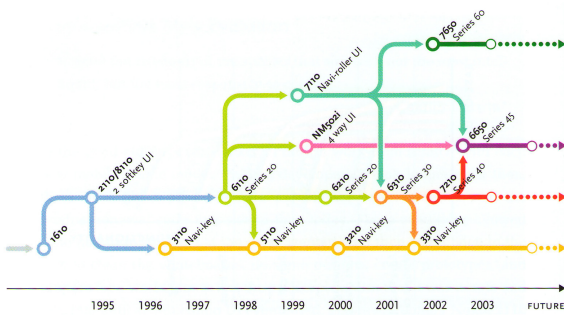
(2)일관성: 휠키를 사용하는 데에 있어서도 일관성이 작용하는데 뮤직리스트를 스크롤 할 때 스크롤을 앞으로 하는 것은 더 많은 수를, 스크롤을 뒤로 하는 것은 더 적은 수를 보는 것을 의미한다. 이와 같은 방식은 볼륨을 조절하는 데에도 동일하게 적용된다.

1) <http://ko.wikipedia.org>

이와 같은 iPod만의 특성으로 사용자는 운전하면서도 손쉽게 음악을 고르고 기기를 쉽게 조작할 수 있다. 애플사는 이와 같은 사용성의 문제가 단지 iPod기기 자체뿐 아니라 다른 인터랙티브한 매체에도 동일하게 적용되어야 한다고 생각했다. PC기반의 뮤직 라이브러리 소프트웨어나 웹기반의 뮤직 스토어 또한 iPod와 효율적으로 결합하고있어 제품과 제품을 둘러싼 소프트웨어, 서비스 등에 이르기까지 일관된 사용자 경험을 제공한다.

3.2. 노키아

노키아 또한 자사만의 고유한 사용자 경험을 구축한 기업으로 알려져 있다. 노키아 폰의 최대 특성은 NaviKey를 이용한 인터랙션의 특성을 들 수 있다. “이 폰은 단 하나의 키로 작동하기 때문에 모든 사람이 이 폰을 손쉽게 쓸 수 있다.”라는 것이 노키아가 소비자에게 전하는 메시지이다.(Lindholm et al., 2003)



(그림 1) Nokia²⁾

또한 위의 그림에서는 노키아 UI 스타일이 지속적으로 진화되는 모습을 볼 수 있다. 노키아는 체계적인 전략에 바탕을 두고 기존의 인터랙션 방식을 지속적으로 보완하고 시장상황에 맞게 전략적으로 제품을 확장시켜나가고 있으며 이와 같은 전략적인 접근을 통해 사용자에게도 효과적인 사용자 경험을 제공해 줄 수 있다.

4. 사용자 경험의 구성 요인



(그림 2) 사용자 경험 사이클(Source: www.nform.ca)

사용자 경험을 효과적으로 관리하면, 사용자는 최적화된 사용자 경험을 통해 특정 기업 및 제품에 대해 긍정적인 이미지를 갖게 된다. 사용자 경험은 그림 2에서도 알 수 있듯이 하나의 과정으로 끝나는 것이 아니며, 여러 과정을 통해 반복되는 사용자 경험 사이클을 갖게 된다. 본 연구에서는 모바일 폰에서의 사용자 경험을 효과적으로 설계하기 위해 고려해야할 핵심요소를 모바일의 핵심 속성에 기반을 두어 추출해 보았다.

(1) 유용성(Utility)

유용성이란 유용적 가치를 느낄 수 있는 수준의 기능 및 정보의 품질을 의미하며 이를 위해 모바일은 사용자의 요구사항에 부합되는 기능과 정보를 제공해야 한다.

(2) 사용성(Usability)

사용성이란 효율성, 학습의 용이성, 사용의 만족성을 충족시키는 수준의 사용품질을 의미하며 이를 위해 사용자 인터페이스 가이드라인의 효율성과 사용성의 혁신을 위한 새로운 접근이 고안할 필요가 있다.

(3) 감성(Emotion)

감성은 감성적 가치를 느낄 수 있는 수준의 감성품질을 의미하며 이를 위해 고객 만족을 보장하는 서비스를 실행하고 심미적으로 즐거움을 주는 제품을 계획해야 한다.

5. 결론

본 연구에서는 사용자 경험에 기반을 둔 제품 개발의 성공 사례를 검토하고 이를 통해 사용자 경험을 구성하는 핵심 요소를 추출 하고자 하였다. 본 연구에서는 사용자 경험을 구성하는 요인으로 크게 유용성(Utility), 사용성(Usability), 감성(Emotion) 등을 추출하였다. 향후의 연구 과제는 다음과 같다.

- (1) 보다 다양한 성공적인 사용자 경험 개발 사례 연구를 통해 긍정적인 사용자 경험에 영향을 미치는 요소를 세분화하여 추출한다.
- (2) 모바일 폰 사용자 경험을 이루는 요소를 보다 세분화하고 이를 기반으로 사용자 경험 설계를 위한 핵심 가이드라인을 제안한다.

본 연구의 결과는 효과적인 사용자 경험 설계를 위한 방법론 개발에 기초가 되는 가이드라인을 제공할 것이다.

참고문헌

[1]클레멘트 목 지음, 김옥철 옮김, 「디지털 시대의 정보 디자인」, 안그래픽스, 1999
 [2]Christian Lindholm, Turkka Keinonen, Harri Kiljander 「Mobile Usability: How Nokia Changed the Face of the Mobile Phone」, McGrawHill, 2003
 [3]Matt Jones and Gary Marsden, 「Mobile Interaction Design」, John Wiley & Sons, Ltd, 2006
 [4]Jennifer Preece. Interaction Design: beyond human-computer interaction, John Wiley & Sons, Inc.,2002

2)Christian Lindholm, 「Mobile Usability: How Nokia Changed the Face of the Mobile Phone」, McGrawHill, 2003