

2014학년도 해외탐사 II(자기설계)프로그램

“해외 UX(User Experience)의 동향 파악을 바탕으로 한 교내 서비스 제안”

팀명: 꽃보다 유저(User)

목차

1. 서론.....	3
1.1 탐사배경	
1.2 탐사주제	
1.3 탐사준비과정	
- 국내 UX업계 현황파악	
- 탐사일정계획	
2. 본론.....	11
2.1 실리콘밸리 기업 내의 UX디자이너/개발자 인터뷰를 통한 UX현황파악	
- 애플 Apple	
- 엔비디아 NVIDIA	
- 마이크로소프트 Microsoft	
- 어도비 Adobe	
- 지폰고 Zipongo	
- K그룹 Bay Area K Group	
2.2 카네기멜론대학교 방문 및 교수와 학생들과의 인터뷰	
- 인간 컴퓨터 상호작용 전공 Human Computer Interaction Institute	
- 디자인 전공 School of Design	
3. 결론.....	26
3.1 해외 기업과 학교에서의 UX의 동향 파악	
3.2 학교 서비스 개선 제안	
- HelloEwha UI 디자인	
- HelloEwha App의 기대효과	

1. 서론

1.1. 탐사배경

사람들에게 단순히 좋은 품질이 아닌 의미 있는 상품과 서비스를 제공하는 것이 점차 중요해지면서 사용자경험(User Experience, UX)의 가치가 확대되고 있다. 사용자경험(User Experience, UX)이란 사용자가 어떤 시스템, 제품, 서비스를 직, 간접적으로 이용하면서 느끼고 생각하게 되는 총체적 경험으로, 많은 기업들은 자사의 상품과 서비스를 통해서 사람들에게 특별한 경험을 선사하기 위해 "사용자의 경험"을 고려한 전략을 펼치고 있다.

UX전략을 소비자에게 가장 탁월하게 어필했던 대표적인 기업에는 스티브 잡스의 Apple을 예로 들 수 있다. Apple의 스티브 잡스는 기술보다는 소비자들의 경험에 집중하는 혁신적인 UX전략을 펼쳐 iPod과 애플스토어를 통해 디지털 시장을 장악할 수 있었다. 애플을 선두로 Microsoft, Google, Facebook 등의 다양한 글로벌 기업에서도 자체적인 UX 전략개발에 힘쓰고 있으며 전문 인력을 확대 및 강화하고 있다.

이러한 UX의 핵심적인 부분은 모든 프로세스가 사용자 중심적인 관점에서 이루어진다는 것이다. 사용자 중심적인 관점은 어떠한 서비스·제품이 새로이 출시될 때뿐만 아니라, 현재 시중에 출시되어 있는 서비스·제품을 사용하는 사용성을 개선하는 데에도 큰 역할을 하고 있다. UX는 IT분야의 글로벌 기업들을 시작으로 금융, 의료, 패션 등 다양한 산업 전반의 영역으로 전파되고 있으며, 다양한 분야에서 UX를 적용한 사례들을 확인할 수 있다. 사람들은 UX를 통해 점점 더 윤택한 생활을 즐길 수 있는 환경을 접하고 있다.

자동차	의료	패션
<p>포드(Ford)사의 운전자 부하 관리 시스템</p> 	<p>필립스(Phillips)의 Ambient Experience</p> 	<p>프라다(Prada)의 뉴욕 에피센터</p> 
<p>도로 및 교통 상황, 운전자 주행 정보, 생체 신호 등의 정보를 종합하여 운전자 인지 부하를 예측함으로써 고객의 편의 및 안전운전을 지원한다.</p>	<p>병원에 있는 환우들이 두려움을 극복할 수 있도록 조명과 프로젝터를 활용한 인터랙티브 시스템으로, 스태프에게 효과적으로 진단할 수 있도록 했다.</p>	<p>피팅룸 안의 매직 미러를 배치하여 입어보지 않아도 뒷모습을 확인할 수 있어 소비자와 교감할 수 있는 새로운 형태의 매장을 구축하였다.</p>

<다양한 산업 분야에서의 UX 사례>

이러한 흐름으로 인해 국내의 IT를 중심으로 한 대기업들이 해외 트렌드에 맞추어 뒤늦게 기업 내에 UX를 연구하는 전담부서를 조직화하며 발 빠르게 준비하고 있지만 전반적으로 UX에 대한 개념과 업무에 대한 정확한 인식이 부족하여 선진국에 비해 그 수준이 뒤쳐져있는 실정이다. 또한 사용자를 조사하는 새로운 방법론과 다양한 실무프로젝트와 연계되어 끊임없이 연구를 진행하는 해외의 교육기관 및 기업들과 비교해볼 때 국내의 사용자 경험 연구는 아직 나아가야 할 길이 멀다.

탐사 전, 국내의 UX관련 기업의 전문가와 관련분야 교수와의 인터뷰를 통해 국내 기업과 교육기관(학교)의 현황을 토대로 해외와의 차이점을 파악하였다. 조사 결과, 해외 기업은 별도의 UX

방법론을 개발하고 연구하는 등의 노력을 하는 등 다양한 부분에서 우리가 배워야 할 점이 많음을 알 수 있었다.

꽃보다 유저팀의 탐사목적은 첫 번째, **미국 실리콘 벨리의 주요 IT 기업을 방문**하여 그들의 방법론과 디자인 씽킹 등을 배워 UX전문가로서의 역량을 키우고 현재 **해외 UX의 동향**을 파악한다. 방문을 계획한 주요 기업으로는 사용자 경험에서 혁신을 일으킨 **애플**, 소프트웨어에서 시작해 사용자 경험과 관련한 다양한 서비스를 확장하고 있는 **마이크로 소프트**, 디자이너를 위한 핵심적인 창작도구를 제공하는 **어도비** 등 글로벌 기업의 UX디자이너와 개발자를 만나 그들의 업무진행방식 및 협업과 업무환경에 대한 인터뷰를 계획하였다. 교육기관으로는 수많은 글로벌 기업의 디자이너와 개발자를 배출해내는 전문교육기관인 **카네기멜론 대학의 인간 컴퓨터 상호작용 전공 HCI와 디자인 전공 School of Design**을 방문하기로 한다. 특히 컴퓨터 관련 학과들은 미국에서 최고 위치를 지키고 있으며, 이런 영향으로 여타 학문과 컴퓨터 관련한 공동 분야들도 최고로 인정받고 있는 기관이기도 하다. 카네기 멜론 대학(Carnegie Mellon University)을 방문하여 현재 HCI와 School of Design과정에 있는 석사과정의 학생들과 그들을 지도하는 교수님과의 인터뷰를 통해 그들의 다학제적이고 창의적인 교육시스템을 알아보고자 했다.

두 번째로 **꽃보다 유저팀**은 최근 이화여자대학교의 외국인 관광객 증가로 인해 증가하고 있는 문제점들에 주목하고 이를 해결할 수 있는 서비스를 제안한다. 현재 학생들은 외국인 관광객의 무리한 촬영과 교내공간에서 동선의 겹침으로 인해 이 부분에 대한 불편한 경험과 문제를 제기하고 있다. 하지만 외국인 관광객들은 '이화여자대학교라는 명문학교에 와보고 싶다', '이화의 배꽃과 사진을 함께 찍으면 행운을 가져다준다' 등 좋은 기대와 취지에서 본교를 방문하고 있기 때문에 단지 일부 관광객의 잘못된 행동으로 인해 그들의 방문을 제재할 수만은 없는 상황이다. 이러한 문제가 쉽게 해결되지 않고 있는 이 시점에 **꽃보다 유저팀**은 'UX의 관점에서 **본교 재학생과 외국인 모두가 만족할 만한 새로운 해결안을 제시할 수 있을 것**'이라는 판단을 내리게 되었다.

꽃보다 유저팀은 미국의 실리콘 벨리의 주요 IT 기업과 교육 기관을 방문하여 그들의 방법론과 디자인 씽킹 등을 배워 UX전문가로서의 역량을 키우고자 한다. 또한 이러한 탐사를 토대로 UX의 파급력을 효과적으로 보여줄 수 있는 교내 외국인 관광객관련서비스를 새로이 디자인하고자 한다.

1.2. 탐사주제

본 팀의 탐사주제는 "해외 UX(User Experience)의 동향 파악을 바탕으로 한 교내 서비스 제안"이다.

① 해외 기업과 학교에서의 UX방법론과 프로세스 파악 및 체험

탐사 전 인터뷰에서 살펴본 바에 의하면 해외기업에는 회사 내에 단순한 상업적 목적이 아닌 실질적으로 프로젝트에 필요한 방법론과 프로세스를 연구하는 별도의 선행 연구팀이 마련되어 있는 것으로 보아 각 기업별로 진행되는 방법론과 기업만의 프로세스가 존재함을 알 수 있었다. 따라서 본 팀은 각 회사를 방문하여 각 회사별 UX 전략을 파악하고, 더 나아가 직접 체험해보는 것을 목표로 정했다. 이를 위해 각 기업에서 UX 업무를 담당하는 개발자와 기획자를 만나 인터뷰를 하며 현재 중점적으로 개발하고 있는 UX 분야에 대한 현황과 그들이 진행하는 프로젝트를 알아본다. 기업에서는 사용자를 조사하는 새로운 방법론과 프로세스에 대한 현장의 이야기를, 학교에서는 다학제적이고 창의적인 수업을 참관해보며 UX의 다각도적인 접근을 해보고자 한다. 이러한 체험은 **꽃보다 유저팀**의 주제인 학교 서비스 제안을 어떠한 창의적인 관점과 방식으로 해결해나가야 할지 방향을 결정해주는 좋은 기회가 될 것이다.

② 학교 서비스 개선 제안

학우들과 외국인관광객 모두를 위한 교내 시설 서비스 개선을 제안하려고 한다. UX 연구의 목적이 사용자들의 불편을 개선하고 더 좋은 경험을 위한 것이듯, 본 팀원들도 UX를 공부하는 연구원으로서 이화여자대학교의 학우들이 겪는 불편함을 선정하여 교내 서비스를 개선하려고 한다. 이러한 서비스 개선은 이화여자대학교 학우들의 학교생활의 만족도를 높이고, UX에 대한 현실적인 파급 효과를 보여줄 수 있을 것이다. 최근 관광객 증가로 인한 이화여자대학교 학우들의 불편함을 분석하여 개선안을 제안하고자 한다. 탐사 전, 기초조사 및 현황파악을 통해 이화여대 학우들의 기초적인 불편사항 및 니즈를 파악하고 이를 분석하여 현황에 대한 조사결과를 정리한다.

1.3. 탐사준비과정

- 국내 UX업계 현황파악 (사전 전문가 인터뷰 진행)

IT 기업 D사 UX디자이너
Q1. 회사에서 UX팀은 구체적으로 어떤 일을 하는지?
A. 우리 CX(Contents Experience)팀은 여러 가지 포털서비스마다 그 서비스에 관련된 UX를 맡아서 각기 다르게 진행하고 있다. 기획과 개발과 함께 UX로 들어가서 다른 부서와 같이 일을 하는 형태로 되어있다. 현재 UX 유닛은 전체인원이 140명 정도이고 그 중 90명 정도가 GUI디자이너, 나머지 50명은 UX디자이너인력이다. UX팀은 세 팀 정도로 구성되어 있고 서비스 담당별로 검색 쪽 파트, 콘텐츠 파트, 메인 파트로 나뉘어져 있다. 그 안에서 설계업무를 맡거나 사용자 인터뷰를 통한 니즈 분석, 기획팀과 같이 UX전략을 짜는 유형의 업무를 진행하고 있다.
Q2. 회사의 프로젝트에서 UX디자이너의 업무영역은 어디까지인가요?
A. UX디자이너는 처음 기획단계에서 서비스가 완성되어 나가는 순간까지 모든 부분을 같이 진행을 한다. 처음 기획 때 이번 서비스의 컨셉을 잡고 전략을 구상한다. 그 후에 구체화 시키는 대표화면이나 설계, 사용자 리서치 등을 기획자와 같이 진행을 한다. 화면을 디자인하는 단계에서는 디자이너와 같이하고 기술적인 부분에서는 개발자와 지속적으로 커뮤니케이션하며 출시 전 구현하는 과정까지 참여하게 된다. 내가 담당하는 프로젝트의 경우에는 기획팀이 모든 것을 컨트롤하고 UX디자이너는 서포터의 역할만 한다. 협업자일 뿐이고 기획팀이 상위 기획을 만드는 것을 돕기 위해 사용자 조사를 통해서 도와주고 그 상황에서 UX전략만 세운다. 설계 업무에서 사용자 시나리오를 쓰면서 설계하는 업무를 하며 디자인 전 단계에서는 아이디어회의 및 디자인 수정을 할 때 UX적인 조언을 GUI디자인 팀에게 해주는 등 전 프로세스에 관여를 한다. 하지만 프로젝트마다 진행 중간에 빠지거나 부분만 담당하기도 하는 등 서비스를 맡고 있는 기획 팀의 성향에 따라 참여비율이 많이 달라진다.
Q3. 부서간 업무 조율이나 협업은 어떻게 하고 있는지?
나의 경우에는 보통 의견이 부딪힐 때는 상위개념이 흔들릴 때 다른 부서와의 의견 조율이 어려웠던 것 같다. 각 부서마다 다른 목표를 가지고 있어서 이야기를 할 때 다른 컨셉을 요구하기 때문에 상위 개념이 탄탄하게 잡혀 있어야 하는 것 같다. 어떤 사용자가 어떤 맥락에서 서비스를 활용하는 지에 대한 것이 잘 잡혀 있어 지표가 된다면 의견을 조율하기가 쉽다. 그러나 의사결정을 할 때 위의 팀장님이나 부장님의 의견에 따라 많이 흔들리는 경우도 있다. 또 다른 방법으로 상위 개념을 잡을 때 의견조율을 위해 가능한 모든 부서의 의견을 취합하는데 노력했다. 방향성을 설정하는 아이디어이션을 할 때 모든 부서가 한 장소에 모여서 최대한 우리가 의견을 수렴했다는 모습을 보여주도록 한다. 이후에 의견 충돌이 날 때 예전에 합의된 내용이라는 언급을 해주어 수긍하게 하며 무언가를 결정하는 회의 때에도 부서별 담당자를 꼭 참석하게 한다. UX디자이너에게 가장 중요한 부분은 커뮤니케이션 스킬이다. 전체 회의 때 의견을 일치시켰음에도 불구하고 도중에 이의

를 제기하는 경우가 있을 때 적극적으로 부서에 맞는 설득하는 방법을 찾아서 전체흐름을 유지하도록 노력한다. 의견 조정이 끝까지 되지 않을 경우에는 프로토타입을 직접 만들기도 한다.
또한 사용자 조사를 전체적으로 하지 않고 개발의 한 부분을 깊게 보면서 같이 진행하여 기존 서비스의 문제점을 발견하고 이를 모두 보완한 것을 보여주어 의사결정을 할 때 근거로 삼아 왜 이렇게 디자인되었는지를 설명한다.

Q4. UX방법론이나 리서치는 정해진 틀에서 활용하시나요?

A. 정해진 틀은 좋을 수도 있고 나쁠 수도 있다. 기본틀은 머릿속에 있는 것이고 보통은 어떤 조사를 하느냐에 따라 방법론이 계속 달라지는 것이 낫다. 항상 리서치할 때 계속 새로운 방법론을 생각해 내는 편이라 팀 내에서 스터디를 계속하고 다른 회사에서 만든 새로운 방법론을 찾아 적용하거나 외국의 워크샵에 가는 등 다양한 노력을 하고 있다. 사용자 모집을 할 때 리크루팅하는 과정은 업체에 맡기기도 하지만 이것 또한 프로젝트에 따라 다르게 설정되기도 한다.

Q5. 서비스별로 어떠한 UX 전략을 세우고 계시나요?

A. 팀별로 고민하는 것들이 다양한데 그 중 UX파트는 사용자들이 동영상 서비스의 경우(유튜브)에는 친구의 링크를 타고 들어오는 경우가 많다. 그렇게 유입된 사용자를 어떻게 다시 재방문하게 만들 것인가, 들어왔을 때 어떤 콘텐츠를 추천해야 이탈이 적을까와 같은 부분에 대한 고민을 하고 있다.

Q6. 학생들이 실무에 나와서 괴리감을 느끼는 부분이 있는데 이 부분의 격차를 좁히기 위한 방법은?

A. 학교수업에서 배운 내용이 회사에서의 실무에서 전혀 활용이 안 되는 건 아니다. 다양한 리서치방법들을 알고 있어 응용이 빨라 적응하기 좋은 부분도 있었다. 그러나 수업시간에 사용성 평가와 UI를 그리는 등 부분적인 과정을 경험해 보았지만 그 부분의 깊이감이 없어서 문제가 되기는 했다. 회사에서 실제로 결과물을 현실적으로 만들어야 할 때 실력이 갖추어져 있지 않으면 소용이 없었다. 결론적으로 회사에 와서 다시 모든 과정을 배웠다. 학교를 다니면서도 아는 사람들과 프로젝트를 하면서 어플리케이션 기획을 하고 혼자 공부를 했다. 학교에서는 프로젝트를 하더라도 학문적으로 보기 때문에 실제적인 서비스에 치중하지를 못한다. 서비스를 위해 만드는 것이 아니라 어떤 타겟을 대상으로 어떠한 방법론을 적용해서 논리적으로 글을 쓸지에 초점이 맞춰져 있다는 부분에서 보는 관점이 다른 것 같다. 실제로 공모전이나 앱 기획을 직접 부딪혀가면서 하는 것이 도움이 된 것 같다.

Q7. 실제로 회사에 입사할 때 도움이 되었던 부분은?

면접을 보았을 때 예전에 산학협력 프로젝트할 때 진행했던 사용자조사 부분을 굉장히 디테일하게 보여주었는데 그것에 대해서 인상 깊게 보아주셨다. 실제 업무와 가장 흡사한 느낌으로 진행되었던 프로젝트였는데 추상적이고 학문적이지 않은 결과물을 클라이언트들이 요구했기 때문에 다른 프로젝트에 비해 구체적인 결과물이 나왔었다. 회사의 실제 담당자와 일을 같이 하게 되어 기술적으로 가능한 부분에 대해서 이야기했기 때문에 현실적인 부분에서 도움이 많이 되었다.

UX 컨설팅 기업 P사 UX파트 선임디자이너

Q1. 최근에 SDN 글로벌 디자인에 참여하셨다는데 어떻게 참여하셨나요?

A. 디자인 진흥원에서 주관하는 해외탐방 프로그램을 지원해서 가게 됐다. 프로그램으로는 기업탐방, 문화체험, 워크샵 참여, 토론 등등이 있었다

Q2. 한국ux와 외국ux의 차이를 실제로 느끼셨는지?

A. 느끼지 못했다. 워크샵에 참여했을 경우 우리가 이미 다 알고 있는 방법론으로 워크샵을 진행했었다. 그리고 새로운 툴킷도 만든다고는 하지만 우리에게 알려주진 않았다. ux수준의 차이는 느끼지 못했지만

갑을관계나 접근방식 이러한 부분에서 차이가 있는 것 같다. 국내의 경우 대기업 일을 받아서 하는 한국조직이나 관공서나 나라의 일을 받아서 하는 해외 조직 간의 일하는 환경이 달랐다. 관공서나 나라에서 직접 프로젝트를 의뢰받는 경우에는 더 좋은 산출물이 나오는 것 같다. 또한 선행연구에 특별히 신경을 쓰는데 회사마다 선행연구기관이 있는 것이 국내와의 차이점이다.

Q3. 기업을 찾아보니 UX디자인회사가 서비스디자인도 같이 하던데, 제가 알기론 서비스디자인과 UX디자인은 비슷하면서도 엄연히 다른 부분이 있는 거 같은데, 어떻게 생각하시는지?

A. 서비스디자인과 UX디자인의 차이는 말로 설명하기에 모호하지만, 접근방식과 산출물이 다르다는 것이 최근에 내린 개인적인 결론이다. 결론이라고 말하기도 애매한 이 부분들은 앞으로 우리가 풀어나가야 할 숙제라 생각한다.

Q4. UX디자이너의 역할 중 하나가 또한 커뮤니케이션을 잘 이끌어내 협업에 도움이 되는 중간자 역할이라고 알고 있다. 어떻게 생각하시는지?

A. 맞다. UX디자이너의 역할 중 팀 간의 조율하는 것도 있고, 목적을 이루기 위해 다른 팀과 열심히 싸우는 일도 있고 여러 가지가 있다. 하지만 이러한 조율은 UX업계뿐만 아니라 다른 팀 및 기업에서도 일어나는 일이다. UX에서만 있는 일이 아니라고 생각한다. 하지만 UX디자이너가 좀 더 지혜롭게 조율할 수 있는 능력이 있을 거라 생각한다.

Q5. 마지막으로 저희의 탐사에 관련해 조언을 해주신다면?

A. 우리가 갔을 땐 이미 짜인 루트로 프로그램이 흘러갔다. 능동적으로 프로그램이나 원하는 무언가를 얻어 내야하니 이것저것 욕심내는 것보다 국내와 해외의 근무환경 이라든지 방법론들의 차이점만 알아 가지고 오는 것만으로도, 그냥 어떻게 다른지만 알아오기만 하여도 큰 수확이라 생각한다.

인터뷰를 통해 알아본 전문가들의 의견은 국내의 기업과 학교는 뒤늦게 UX 분야에 뛰어들 틈에 전반적으로 해외에 비해 부족한 점이 많다는 것이었다. 그 중 국내기업에서 UX팀이 하는 업무영역이 불분명하다는 것이 가장 문제가 되고 있었는데 프로젝트에 따라 업무의 범위와 프로젝트의 참여비율이 달라져 실제로 이런 부분이 UX디자이너가 입지를 굳히기 어려운 요소로 작용하고 있었다. 사용자를 조사하는 부분에서는 기존의 리서치파트와 업무가 비슷하고 서비스를 기획하는 부분에 있어서는 기존 회사의 마케팅 또는 기획부서와 업무가 겹치게 보이는 부분이 있어 회사 내에서도 UX분야의 인력을 상황에 따라 다른 부서로 파견을 보내는 형태로 프로젝트를 진행하고 있었다.

또한 UX디자이너에게는 새로운 방법론을 프로젝트에 적용하는 것이 매우 중요하다는 것이 공통적인 의견이었다. 기존의 방법론을 변형하여 응용하거나 새로운 방법론을 시도하기 위해 해외의 세미나와 다른 기업의 방법론에 대한 끊임없는 조사를 하고 있는 점을 반영하여 해외기업의 디자이너들의 방법론을 조사해야할 필요성도 느끼고 있었다.

꽃보다 유저팀은 UX의 중요성이 갈수록 커지는 현재의 시점에서 해외기업의 조사를 바탕으로 UX에 대한 정확한 개념에 대한 정립과 조사가 필요하다는 결론을 내렸다.

탐사 전, 교내에 제안할 외국인 관광객 서비스 기획을 위해 크게 데스크 리서치, 필드리서치로 나누어 조사해보았다.

① Desk Research

현재 관광객들로 인해 어떠한 문제가 일어나고 있는지에 대한 데스크 리서치를 실행한 결과 언론에 보도된 이화여대의 관광객기사로 인해 대외적인 이미지에 미치는 부정적인 면들을 확인할 수 있었다.



② Field Research

좀 더 세부적인 문제점을 파악하기 위해 관광객을 대상으로 관찰과 설문 및 인터뷰, 재학생을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 그 결과 관광객에게는 사진 찍기, 언어소통의 어려움, 안내자의 부재, 표지판, 정확한 지도부족, 셀카봉, 카메라, 먹거리, 쇼핑백, 정보가 담겨있는 종이, 건물이 예쁘다, 깨끗한 이화여대, 캠퍼스 투어를 원함 (박물관, 도서관, 역사관, 교회..), 이대생과 친해지고 싶음 등의 키워드가 도출되었다. 반면 학생들에게서는 이화의 이미지 손상, 시끄러움, 스트레스 등의 키워드가 도출이 되었다.

관광객(외국인)	질문	답변	비고
이화여대가기 전에 방문한 곳인가?	제주도, 영동, 남가시내도 들러		
이화여대까지 방문 가능한가?	1.5시간		
이화여대에서 무엇을 할 것인가?	물류보기		
목적은 무엇인가?	개인형, 일교차		
취급시간은?	1주일		
취급받은 곳인가?	연세대학에서 실 개척하다.		
취급시간은?	3일		
다음 코스?	상당동, 남산(역대)		
다음에 오게 되겠는가?	한우고기, 방문객들이 있는 친구에게 부탁		
한국에 방문할 목적이 있는가?	2012년부터 현재까지 연세(방문)		
이화여대에 방문할 목적이 있는가?	있다. 5월이상		
취급 요청한 계기는?	한우의 사진을 보고 방문을 결정		
무엇을 하였는가?	방문가능한 서울, 한국에 올 것이다. 인형집, 산대, 삼각형 등 작품		
숙소는?	명동에서 호텔, 인디호텔로 예약할		
서울에서 다른 곳 방문계획이 있는가?	없음		
방문할 곳?	이화여대에 어떤 건물들 볼까할 수 있는가?		
여행할 곳인가?	다른 친구가 추천함		
이화여대 방문 목적은 무엇인가?	이화여대 방문 목적은 무엇인가?		

구분	내용	구분	내용	구분	내용
1. 목적	개인형, 일교차	2. 방문지	제주도, 영동, 남가시내도 들러	3. 방문시간	1.5시간
4. 목적	개인형, 일교차	5. 방문지	물류보기	6. 방문시간	1주일
7. 목적	개인형, 일교차	8. 방문지	연세대학에서 실 개척하다.	9. 방문시간	3일
10. 목적	개인형, 일교차	11. 방문지	상당동, 남산(역대)	12. 방문시간	한우고기, 방문객들이 있는 친구에게 부탁
13. 목적	개인형, 일교차	14. 방문지	2012년부터 현재까지 연세(방문)	15. 방문시간	있다. 5월이상
16. 목적	개인형, 일교차	17. 방문지	한우의 사진을 보고 방문을 결정	18. 방문시간	방문가능한 서울, 한국에 올 것이다. 인형집, 산대, 삼각형 등 작품
19. 목적	개인형, 일교차	20. 방문지	명동에서 호텔, 인디호텔로 예약할	21. 방문시간	없음
22. 목적	개인형, 일교차	23. 방문지	이화여대에 어떤 건물들 볼까할 수 있는가?	24. 방문시간	다른 친구가 추천함
25. 목적	개인형, 일교차	26. 방문지	이화여대 방문 목적은 무엇인가?	27. 방문시간	이화여대 방문 목적은 무엇인가?

최종적인 리서치 결과를 통해 이화여자대학교를 이용하는 학생들과 관광객들이 느끼는 불편함에 대한 인사이트 및 니즈를 도출하였다. 학생들은 관광객들이 학교가 공부하는 공간이라는 인식을 가지기를 원했고 '우리학교', '내 공간'의 권리를 관광객에 의해 침해받고 있다고 생각하고 있었다. 그렇기 때문에 관광객의 출입과 사진 찍기 등의 행위로 인해 편안해야 할 학교에서 불편함을 느끼고 스트레스를 받고 있었으며 이러한 관광객들의 방문에 대해 적절한 제재와 조치를 취해주길 원하고 있었다. 그에 반해 관광객들은 관광객의 입장에서 캠퍼스 투어를 원하며 이화여대의 예쁜 건물과 풍경사진을 찍고 싶어 하는 강한 니즈가 있지만 언어소통의 어려움으로 인해 표지판이나 지도에 대한 정보를 정확하게 전달 받지 못해 출입 공간의 여부와 관계없이 혼란을 겪으며 돌아다니고 있음을 확인했다.

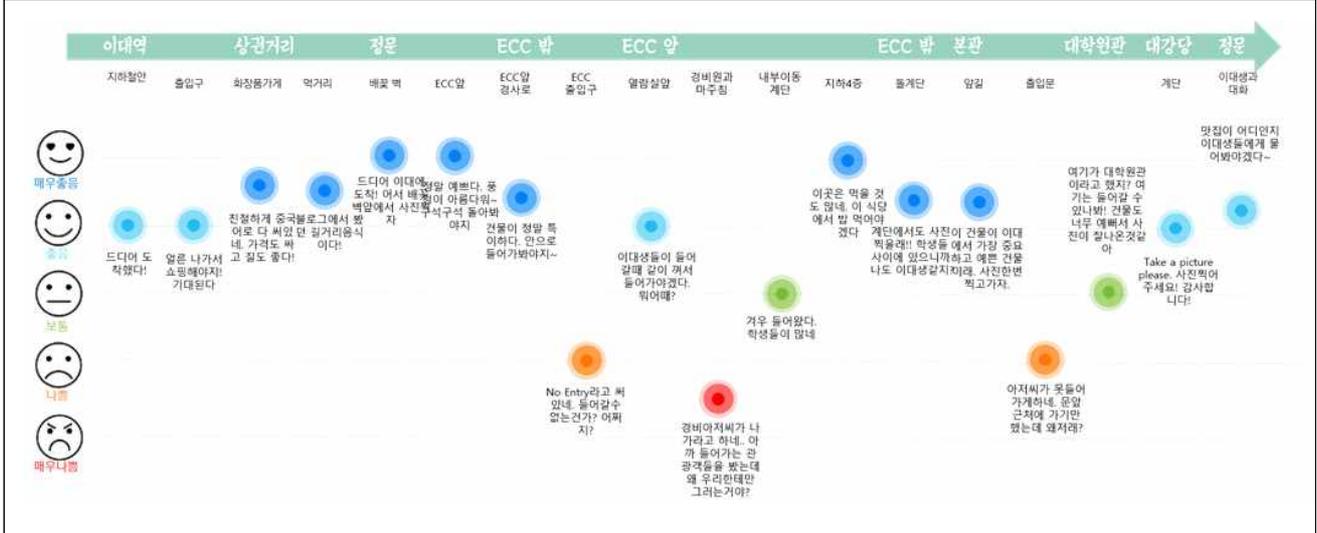
리서치 결과를 바탕으로 재학생과 관광객의 페르소나를 선정한 후, 그들의 사용자 여정 지도를

그러보아 각각의 터치포인트에서 겪는 문제점들을 가시화하였다.

	<h3>페르소나_재학생</h3>
<p>이화인(24), 이화여자대학교 불문과 재학생 성격: 털털하다. 매사에 신중, 주체적 학교 생활패턴: 매일 학교에 등교한다, 수요일과 금요일엔 수업이 하나밖에 없어서 ECC열람실에서 공부를 주로 하는 편이고 마지막 학기여서 최근 스트레스가 극심하다.</p>	



	<h3>페르소나_관광객</h3>
<p>장위(29), 중국 성격: 활동적이며, 모험을 좋아하고, 호기심이 많은 편이다. 아기자기한 것 선호 한국여행이 처음이다. 친구 두 명과 함께 한국에 3박 4일 일정으로 여행을 왔다. 서울 명동 쪽에 숙소를 잡았다.</p>	

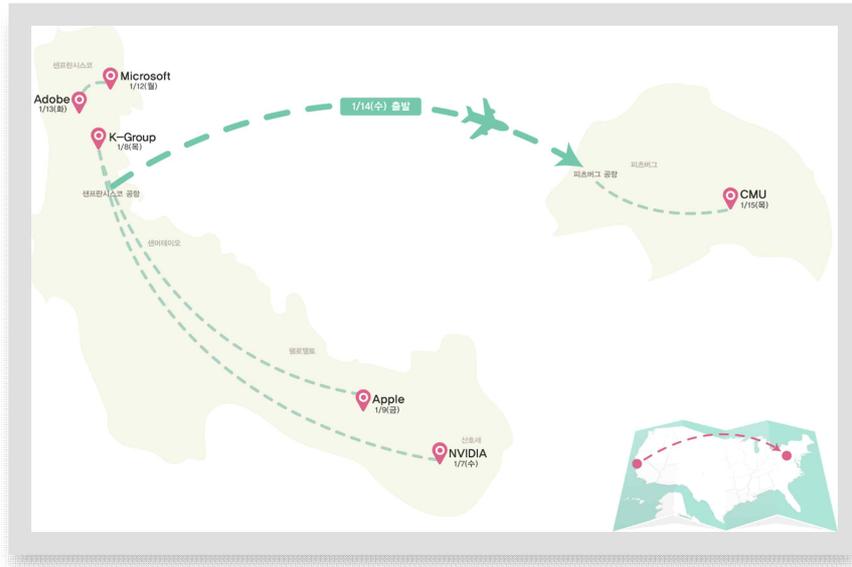


< 페르소나 선정 대상_ 재학생, 관광객 >

꽃보다 유저팀은 이번 탐사를 통해 해외기업의 UX전문가를 만나 리서치를 바탕으로 도출한 인사이트 및 니즈에 대한 그들의 조언과 견해를 듣고자 한다.

-탐사경로(10박 12일)

<UX의 본고장, 미국에 가다>



탐사대상지 1 : 미국 샌프란시스코 실리콘밸리

혁신과 첨단 아이콘인 실리콘밸리는 유명 IT 기업들이 위치한 곳이며 이곳의 기업들은 모두 UX에 대한 연구와 이해가 높다. 꽃보다 유저 팀은 실리콘 밸리의 주요 IT기업과 스타트업 기업을 방문하고 디자이너 및 개발자를 인터뷰하여 그들의 성공 비결, 업무 프로세스, 사용자 경험 등을 파악하고자 한다.

방문일정: K그룹(실리콘밸리를 중심으로 테크놀로지 관련 일을 하고 있는 한국인들의 모임)- 마이크로소프트- 애플- 엔비디아- 지폰고- 어도비

탐사대상지 2 : 피츠버그 Carnegie Mellon University

카네기멜론대학교의 Human Computer Interaction Institute는 UX로 세계에서 가장 유명한 대학교로 많은 UX전문가를 배출하기로 유명하다. 휴먼 컴퓨터 인터랙션 기관(Human Computer Interaction Institute, HCII)은 1993년도에 설립된 기관으로, 1978년도에 노벨경제학상을 수상한 허버트 사이먼(Herbert Simon) 교수와 앨런 뉴엘(Allen Newell) 교수는 HCII가 소속되어 있는 컴퓨터과학대학(School of Computer Science)을 설립하는 데 큰 공헌을 하였다.

방문일정: 교수 및 학생들과의 만남 및 투어

11:00am-12:00	Nicole Willis 만남- HCII 소개 및 학생들과의 만남
1:30-2pm	Steven Dow 교수 미팅 - Newell Simon Hall 3층
2-2:30pm	Jodi Forlizzi & John Zimmerman 교수 미팅 - Newell Simon Hall 2층
3-3:30pm	School of Design 건물로 이동/ 캠퍼스 투어
3:30-4:00pm	Aisling Kelliher 교수 미팅
4:00-4:30pm	School of Design 투어/ MDES 학생들과의 만남
4:30-5:00pm	Newell Simon Hall로 이동/ 휴식
5:00pm	Anind Dey학과장님과의 저녁식사

2.본론

2.1. 실리콘밸리 기업 내의 UX디자이너/개발자 인터뷰를 통한 UX현황파악

- 애플 Apple

	<p>윤장열(Jeff Yoon) 윤장열씨는 고려대학교에서 기계공학과와 산업디자인과를 이중 전공하고, 스탠포드대학교 디자인 스쿨에서 석사 학위를 받았다. 이후 윤장열씨는 Apple의 Manufacturing Design Engineer로서 입사하여 활동하고 있다.</p>
<p>Q1. 회사에서 구체적으로 어떤 일을 하는지?</p>	
<p>A. 디자이너가 디자인을 하면 외관 하우징 부분을 어떻게 만들지 주로 설정하는 작업을 한다. 하우징만 하기 때문에 디자이너가 원하는 재질, 스펙상, ui 형태에 최대한 맞춰서 양산할 수 있게끔 공정이나 이런 관련된 조건들을 맞추는 일들을 한다. 특히, 출장이 잦은 편이다. 제조 공정을 세팅하면 공장에 가서 직접 확인을 해야 하기 때문에 양산을 할 때 처음에 공장을 차리고 실제 정상 상태에 이르기 까지 6개월이 걸리는데, 그 순간에 많은 문제들이 있다. 이런 것을 하는 사람이 Manufacturing engineer고 거의 1년에 1/3을 중국이나 독일로 출장 간다. 그리고 내가 현재 있는 부서는 컴퓨터 쪽으로 데스크톱이나 애플tv 등을 다루는 부서이다.</p>	
<p>Q2. 애플사의 프로젝트는 어떻게 이루어지나요?(조직 구성이라던지.)</p>	
<p>A.애플에는 실질적인 디자인에 대한 결정권이 있는 사람이 15명이 있다. 그 밑에 포토샵이나 캐드 등 디자인을 구현시켜줄 사람이 많이 있는 시스템이다. UX디자이너도 실질적인 결정권이 있는 디자이너 15명 중 몇 명 포함되어 있다. 조니 아이브는 모든 디자인에 관여하는 역할을 한다. 그래서 실제 feature를 결정하는 사람은 소수고, 그것을 구현시키는 사람이 많이 있는 형태로 보면 된다. 애플의 디자인 통일성이 매우 좋은 이유는 실질적인 디자이너가 몇 명 없기 때문이라고 볼 수 있다.</p>	
<p>Q3. 포트폴리오 등 job을 구할 때 신경을 많이 쓰신 부분?(면접이야기 등..)</p>	
<p>A. 포트폴리오는 pdf로 20장 내외로 만들고, 웹사이트 2개를 가지고 있다. 포트폴리오는 회사 떨어질 때마다 계속 바꾸고 바꾼다. 웹사이트는 그대로 두고. 여태까지 학교에서 한 프로젝트 위주로 최대한 예쁘게 내용을 만든다. 전 주로 하드웨어였다. 앱도 하나는 있었는데 그건 대충 한 거고... 전등 디자인이나 조그맣게 만든 인포그래픽, 미술 수업 때 한 것..등등 여러 종류가 있었다. 웹사이트는 다 올리고, pdf는 회사 넣을 때마다 짜깁기해서 넣는다.</p>	
<p>Q4. 좋은 UX 디자이너가 되기 위해 가장 중요한 경쟁력이 무엇이라고 생각하시나요?</p>	
<p>A. 학부 때에는 기계과와 산업 디자인을 이중 전공 했고, 항상 그 중간에 있어왔다. 석사를 나온 스탠포드대학교도 디자인과 기계과가 합쳐진 시스템이라 중간에서 왔다 갔다 하면서 공부했다. 스탠포드 디스쿨은 하드웨어에 집중하는 경향이 많다. 기계과와 같이 하기 때문에 실제로 만드는 것에 관심이 많다. 그래서 나는 어떠한 디자인을 실제로 구현해내는 데에 경쟁력이 있다고 생각한다.</p>	
<p>Q5. 관광객 교내 서비스를 디자인하는 데 있어서 조언이 있으면 부탁드립니다.</p>	
<p>A. 지금 생각해보면 저도 학교 다닐 때 관광객들이 많이 왔던 것 같다. 하지만 우리 학교의 경우 보안이 철저해서 학생들이 공부하는 공간에는 관광객들이 들어올 수 없도록 되어 있었다. 그리고 투어 프로그램이 있어서 시간별로 몇 명씩 팀을 짜서 학교 학생들이 투어가이드를 해주는 방식이었다. 투어 프로그램을 신청하도록 유도해서 관광객들이 흩어지지 않고 통제 하에 학교를 구경한다면 좋을 것 같다.</p>	



-엔비디아 NVIDIA

	<p>권오관님 권오관씨는 7년간 팬텍과 오픈웨이브에서 경력을 쌓고 2008년에 미국에 건너오게 되었다. 미국 퍼듀대학에서 병렬컴퓨팅을 전공하여 박사 학위를 받고 지난해에 엔비디아에 입사하여 근무하고 있다.</p>
<p>Q1. 한국에서 직장경험을 오랫동안 하게 되셨는데 지금의 회사와 어떠한 차이점이 있나요?</p>	
<p>A. 일에 있어서 창의적이지 않으면 도태가 된다. 예전 한국 회사의 경우에는 남들이 만들어 놓은 가치 위에 제품을 만들게 되기 때문에 약간 수정하고 예쁘게 만드는 경향이 있었다. 하지만 실리콘밸리의 회사들은 업계에서 최고의 수준이기 때문에 가치를 만들어낸다는 점에서 개인적으로도 도전정신을 가지게 되는 것 같다. 한국에서는 일을 양적으로 많이 하는 것이 좋게 평가를 받지만 여기에서는 그저 주어진 일만 하게 되면 높이 평가를 받지 못한다. 새로운 것에 도전하고 일을 넓혀 가는 사람. 실수를 하더라도 끊임없이 올라가려는 목표를 세우는 것이 중요하다.</p>	
<p>Q2. 미국에 오게 되실 때 어려운 점이 있으셨나요?</p>	
<p>A. 바로 미국 학교에 석사로 오게 되었다. 영어부분이 어렵긴 했는데 나의 경우에는 인턴을 하면서 그 차이를 줄여나갔다. 인턴을 하는 동안에 열심히 일을 하면서 정직원으로 뽑히도록 노력을 했었다.</p>	
<p>Q3. 개발할 때 창의적인 부분도 많이 요구된다고 하셨는데 어떻게 노력하고 계신가요?</p>	
<p>A. 보통 어려운 문제들이 많은데 나의 경우에는 컴퓨터 언어를 통해 프로그래밍을 할 때 타이핑하는 코드를 얼마나 쉽게 짤 수 있는가 관건이다. 요즘은 굉장히 쉬운 언어도 많이 나오고 있어서 그것을 활용해 병렬컴퓨터를 얼마나 쉽게 돌릴 수 있는지 고민하고 있다. 언어를 기계의 코드로 바꿔주는 컴파일러 작업을 주로 하고 있으며 언어를 디자인하는 작업을 끊임없이 하고 있다. 나는 언어를 어떻게 하면 쉽게 디자인할지를 계속 연구해왔다. 새롭고 남들이 안하는 쪽의 도전적인 부분에서 어필해야한다.</p>	
<p>Q4. 엔비디아는 어떤 분위기인가요?</p>	
<p>A. 나는 컴파일러라는 틀을 만드는 부서이기 때문에 복잡해서 미리 6개월 전에 미리 플랜을 짜놓는다. 우리팀은 여유로운 편이지만 직접적으로 생산하는 부분에 관련이 있을수록 빠른 피드백을 원하기에 바쁜편이다.</p>	
<p>Q5. 엔비디아에서도 UX파트가 있다고 들었는데 어떠한 업무를 하나요?</p>	

<p>A. 엔비디아 그래픽카드 안에는 지포스라는 틀이 있다. 그 화면 안에 아이콘이 있어 엔비디아의 뉴스와 새로운 게임을 알려주는 허브의 기능을 한다. 게임을 할 때 그래픽카드에서 설정을 할 수 있는 기능이 다양하다.</p> <p>게임효과의 조합에 따라서 프레임레이트가 달라지기 때문에 지포스는 버튼 하나만 누르면 게임에 맞는 최적의 조합을 찾아서 제안을 해준다. 사용자가 이러한 설정부분에서 고민을 하지 않게 함으로 해서 더 나은 사용자경험을 만들어 내는 것 같다.</p>
<p>Q6. 다른 부서와의 협업은 어떠한 방식으로 하나요?</p> <p>A. 다른 부서가 진행하는 사항에 대해서는 2주에 한번씩 홀그룹 미팅을 통해 파악하고 있다. 상관이 없는 팀이더라도 각 팀마다 어떠한 업무를 진행하고 있는지 설명하는 발표를 하게 한다. 분기마다 컴패니 미팅이 있는데 CEO가 나와 회사의 목표와 방향성에 대해서 이야기를 하는 자리도 가진다. 우리팀과 프로젝트를 하는 부서에는 일주일에 한번씩 전화로 미팅을 진행한다. 상대방 팀에서 필요로 하는 것을 말해주면 우리 팀에서도 조율을 하면서 맞추는 노력을 한다. 보통 전화로 진행하고 개별적인 부분은 이메일로 연락을 주고받는다.</p>
<p>Q7. 후배들에게 조언을 해주신다면?</p> <p>A. 실행에 옮기는 것을 말해주고 싶다. 하고 싶은 것이 있으면 플랜을 짜고 실행하는 것이 가장 중요하다. 나의 경우에도 서른이 넘은 나이에 유학을 결정했을 때 동료와 주변사람들은 우려를 많이 표현했다. 하지만 자기가 하고 싶다면 결단을 내리고 실행하는 것이 힘들지만 후회하지 않는 삶을 살 수 있는 방법이다.</p>
<p>Q8. 관광객 교내 서비스를 디자인하는 데 있어서 조언이 있으면 부탁드립니다.</p> <p>A. 저는 완전히 기술쪽이다 보니까 디자인적으로는 이야기하기가 힘들 것 같고, 일단 이야기를 들어봤을 때 관광객들 때문에 학생들이 겪는 불편함을 학교에서도 구체적으로 알도록 해야할 것 같다. 심각한 문제인 것 같은데, 학교에서 어떤 솔루션을 내 놓아야할 것 같은데.. 모든 건물마다 출입카드를 찍고 들어올 수 있도록 보안 시스템을 강화해야 되는게 먼저이지않나..</p>

-마이크로소프트 Microsoft

	<p>김준식(Jason Kim)</p> <p>김준식씨는 카이스트에서 산업디자인을 전공하고 Parsons에서 UX Design & Technology 석사학위를 받았다. 이후 마이크로소프트에 입사하여 UI/UX 디자이너로 1년 6개월간 일하고 있다.</p>
<p>Q1. 회사에서 구체적으로 어떤 일을 하는지?</p> <p>A. 저희 팀은 Application Services and Groups 소속의 MLW(My Life & Work)부서에 소속되어 있다. 말 그대로 Life 나 Work에 관련하여 iOS, Android 앱 등 소프트웨어 플랫폼과 상관없이 생산성과 관련한 앱을 만든다.</p>	
<p>Q2. 마이크로소프트사의 프로젝트는 어떻게 이루어지나요?(조직 구성이라던지..)</p> <p>A. Microsoft의 VP(Vice President)가 프로젝트 분야에 대한 큰 틀을 주면 팀끼리 어떤 프로젝트를 해볼지 이야기하면서 프로젝트를 기획한다. 팀은 150명인데, 시애틀에도 있고 샌프란시스코에도 있기 때문에 동시에 3개의 프로젝트를 진행하고 있다. 매일 시애틀 팀이랑 브레인스토밍 하면서 엔지니어들을 다 포함하여 계속적으로 커뮤니케이션한다. 그리고 어떤 앱이나 서비스를 만들어서 윗사람들에게 컨펌을 받게 되면 런칭이 된다.</p>	
<p>Q3. 협업을 어떻게 하는지?</p> <p>A. 우리 팀 같은 경우는 Lean UX 방식으로 일한다. 만약 실패하더라도 빠르게 개발하는 데에 주안점을</p>	

두고 있기 때문에 시작단계에서부터 엔지니어와 함께 일하면서 새로운 기술이 무엇이 있는지 찾아보고 그것을 디자인에 반영하고, 피드백도 빠르게 주고받는다. 우리 팀이 작기 때문에 lean방식이 가능한 것이고, 다른 팀은 cycle 방식으로 일한다.

Q4. 포트폴리오 등 job을 구할 때 신경을 많이 쓰신 부분?(면접이야기 등..)

A. 포트폴리오보다는 인터뷰가 중요하다고 생각한다. 미국에서는 job을 구할 때 인맥 위주이기 때문에, refer를 받아서 오거나, LinkedIn으로 연락이 많이 온다. 면접의 경우, 하루 종일 진행되는데 개인 포트폴리오를 발표하고 발표를 들은 사람들이 관심이 가는 인터뷰 대상자와 1:1로 한 시간씩 인터뷰를 진행한다. 문제를 주고 그것을 어떻게 해결하는지 문제해결능력과 design thinking을 한꺼번에 본다.

Q5. 좋은 UX 디자이너가 되기 위해 가장 중요한 경쟁력이 무엇이라고 생각하시나요?

A. 전문성 보다는 다양성으로 어필하였다. 석사학위를 받았던 Parsons 의 경우는 다양한 분야를 경험해 보는 것을 중요하게 여겼다. 전공 이름이 UX Design & Technology인 것처럼, 디자인과 기술이 연결된 것이라면 어느 것이던 할 수 있었기 때문에 그런 점에서 영감을 많이 받았다. 한국 같은 경우는 이게 상품성이 있는지를 중요하게 여기지만, 미국은 정말 그렇지 않다.

Q6. 관광객 교내 서비스를 디자인하는 데 있어서 조언이 있으면 부탁드립니다.

A. ID 없으면 아예 건물에 못 들어가게 해야 할 것 같다. ECC라는 문화공간을 못들어가게 하는 것은 좀 그런 것 같고, 도서관같은 공간에는 철저하게 못들어가게끔 강화시켜야할 것 같다. 공공장소에 대한 개념이 부족하고, 자기중심적이라 일단 에티켓같은 것을 계속 인식시켜줄 수 있는 방법 밖에는 없는 것 같다. 어려운 주제 선택했다. 외국인들을 위한 서비스라는게... 그들의 생각을 어떻게 개선시킬까. 중국에서는 통제구역을 어떻게 생각하는지 그런것도 조사를 해보면 좋을 것 같다. 그들이 익숙한 방법으로. 문제가 그들이 알아 들었는데도 하는건지 아예 못알아듣는건지. 그런 것도 파악해야 한다.



-어도비 Adobe



김지영(Ji Young Kim)

김지영씨는 한국에서 컴퓨터 공학전공을 하고 현대자동차와 삼성 SDS Global ERP팀에서 소프트웨어 엔지니어로 2011년도까지 근무했다. 그녀는 현재 Adobe의 통계 분석 틀을 제공하는 부서에서 일을 하고 있으며, 그녀의 업무는 설계부터 비주얼 디자인까지 모두 다 아우른다.

Q1. 회사에서 구체적으로 어떤 일을 하는지?

A. 저희는 모든 부분에 관여를 다 하고 있다. 우리 팀은 프로젝트를 처음에 받으면 인포메이션 아키텍

처부터 시작해서 와이어프레임 포함된 설계를 다하고 비주얼까지 구현한다. 프로토타이핑에 대한 테스트까지도 전부 진행하는 편이다. 디자인에 있어서도 아이콘 팀이 따로 있기는 하지만 시간이 오래 걸릴 경우에는 직접 만들기도 하며 세세한 분야까지 전부 관여하는 경우도 있다. 나는 UX디자이너로서 그런 경우를 즐기기 때문에 가끔 마케팅팀에서 스크럼을 해달라고 하는데 자발적으로 그런 것도 다 만들어 준다. 어떻게 보면 스타트업 같기도 하다.

Q2. 회사분위기와 업무에 있어 만족하고 계시나요?

A. 어도비는 특히 샌프란시스코 내의 회사에서도 자유로운 회사에 속하는데 일단 어도비는 휴가일수를 제한하지 않는다. 특히 디자인 팀은 회사에서도 팀에 바라는 것은 창의성 부분이기 때문에 업무시간과 휴가부분에서 최대한 여유롭고 자유로운 근무환경을 조성해준다. 대신에 정직원이라도 3개월 경고를 주고 자신의 업무성과가 제대로 나오지 않으면 그에 대한 책임은 반드시 묻는다. 내가 일하는 오피스는 다른 지사와 달리 옛날 공장을 리모델링한 곳이어서 건물 전체가 자유로운 분위기를 자아낸다. 업무에 있어서는 모든 일이 항상 좋을 때와 나쁠 때가 있는 것 같다. 일을 하면서도 내가 왜 이 일을 하고 있는지에 대한 확신을 하고 있기 때문에 만족하고 있다.

Q3. 대기업이 스타트업과 업무부분에서 어떤 차이점이 있나요?

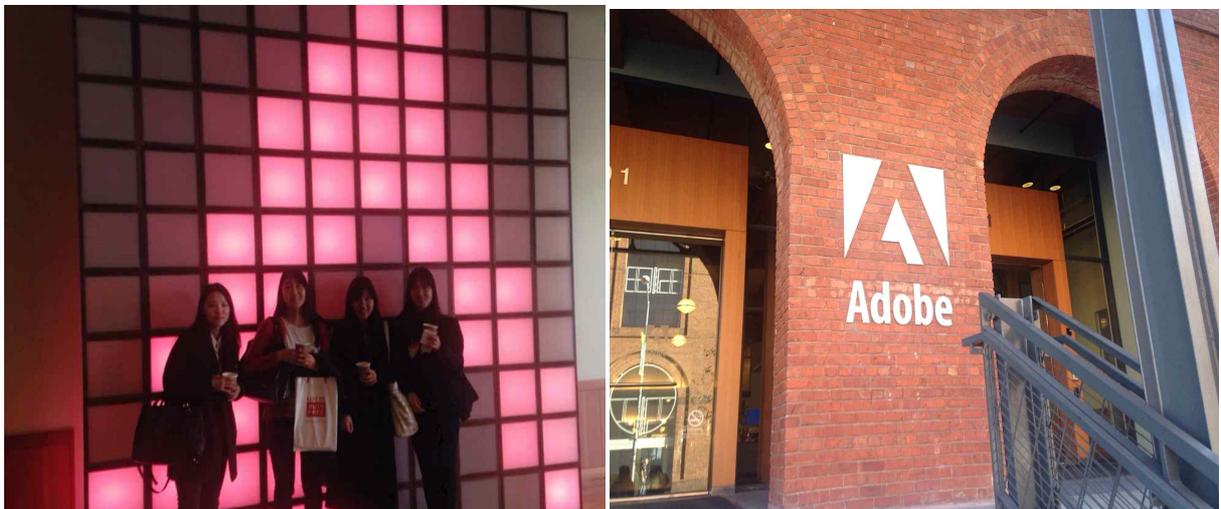
A. 예전에 어떤 사람이 대기업과 스타트업에 대해 비교한 것을 들은 적이 있는데 스타트업에서는 UX디자이너가 많은 것을 할 수 있다고 한다. 광고이미지에서부터 설문조사까지 도맡아하는 범위가 넓고 자유로운 업무를 진행할 수 경우에 비해 대기업의 경우에는 큰 프로젝트의 부분에서만 일하다보니 큰 그림을 보지를 못하는 단점이 있다. 하지만 전문성을 기를 수 있다는 점은 또 다른 장점이 있다.

Q4. 포트폴리오 등 job을 구할 때 신경을 많이 쓰신 부분?(면접이야기 등.)

A. 나의 경우에는 대학원을 다닐 때 포트폴리오에 신경을 많이 썼었다. 내가 했던 프로젝트를 개별적으로 계속 업데이트하면서 정리하고 수준을 높이는 것이 중요한 것 같다. 그리고 프로젝트 하나를 만들 경우에도 최선을 다해서 정말 예쁘고 사용하기 편리하게 만드는 것이 핵심인 것 같다. 매 학기별로 개인 프로젝트를 진행하는 등 자신만의 목표를 설정하는 것도 중요하다. 나의 경우에는 포트폴리오의 구성을 리서치, UX, 개발 부분으로 나눠서 진행했다. 하지만 다른 사람들의 경우에는 비주얼과 UX로 나누는 등 자신의 장점을 최대한 살려서 구성하는 방향으로 각기 다르게 제작하고 관리한다.

Q5. 관광객 교내 서비스를 디자인하는 데 있어서 조언이 있으면 부탁드립니다.

A. 학교가 너무 예뻐도 문제가 있을 수 있구나.. 그런데 그런 외부인들을 위한 비지터센터같은거 있지 않나? 그곳의 역할은 그럼 무엇인지.. 그러한 관광객들을 커버를 해야 하는 곳이 그곳인 것 같다. 그 센터의 역할을 강화시키는 방법을 고민해보면 좋지 않을까 생각한다.



- 지폰고 Zipongo

	<p>김나영(Na Young Kim) 김나영씨는 카이스트에서 제품디자인을 전공하고 카네기멜론의 HCI에서 석사과정을 수료했다. 어도비에서 6년간 근무하고 최근 데이터를 기반으로 건강한 식생활을 만들어주는 스타트업 기업에서 자신이 좋아하는 음식과 관련한 콘텐츠를 다루고 있어 즐겁게 일하고 있다.</p>
<p>Q1. 회사에서 구체적으로 어떤 일을 하는지?</p>	
<p>A. 한국과 미국은 기획의 과정이 다르다. 문서화를 하지 않은 채로 어느 정도 회의를 통해 충분한 아이디어이션을 한 후에 플로우차트를 짜고 와이어프레임을 그린다. 지금은 팀에서 크리에이티브디렉터로 밑에 두 명의 디자이너를 데리고 일을 하고 있다. 우리는 동일하게 팀이라는 개념에서 자신의 포션을 가지고 일을 하고 있기 때문에 직급의 상하가 없다. 지시하기 보다는 무엇을 하고 싶어하는지를 이끌어 내는 것이 내가 조금 더 노력을 하는 부분이다. 스타트업 기업의 특성상 기획부터 디자인 및 마케팅까지 전체과정을 다하고 있다. 주로 UI설계에서 웹을 단계적으로 수정 보완하고 있다.</p>	
<p>Q2. 지폰고사의 프로젝트는 어떻게 이루어지나요?(조직 구성이라던지..)</p>	
<p>A.우리는 회사의 대표와 세일즈 마케팅을 담당하는 분이 계신다. 그리고 제품팀(프로덕트매니저,엔지니어, 디자이너), 오퍼레이션, 오피스매니징 이렇게 세 부분으로 나뉜다. 회사의 반 이상이 제품팀이고 엔지니어가 많다. 디자이너는 총 3명이다. 어떤 UX디자이너를 뽑을 때 어떤 부분을 잘 하는지를 본다. 현재 있는 친구 중 하나는 UX를 잘 하는데 엔지니어 출신이라서 엔지니어들과도 이야기도 잘 통한다. 그래서 나머지 한명을 비주얼이 강한 사람을 뽑았다. 초반에 비주얼을 잡고 UX를 잘하는 친구가 이것을 수정을 해가면서 균형을 맞추어 만든다.</p>	
<p>Q3. 그러면 기획에서 개발적인 부분과 디자인까지 전 과정에 참여하는데 디자이너의 역할은 어디까지 인가?</p>	
<p>A. 디자이너가 개발의 모든 것을 알 필요는 없고 이해를 하는 정도이면 된다. 다만 데이터 구조나 데이터가 어떤 것이 필요한지 알고 있다면 디자인을 결정하거나 리서치를 할 때 도움이 된다. 예전에는 프로그램자체가 어려웠기 때문에 엔지니어들과 이야기를 할 때 어려운 부분이 있었다. 나는 구조적으로 시스템적인 디자인을 선호한다. 비주얼이 심플해지면서 레이아웃이 그대로 드러나면서 구조가 직관적으로 흐름을 한 눈에 알아볼 수 있도록 디자인하는 것이 중요해진다. 와이어프레임에 컬러를 살짝 입히는 정도로 디자이너가 구조와 디자인을 동시에 생각하며 작업을 하는 경향이다.</p>	
<p>Q4. 좋은 UX 디자이너가 되기 위해 가장 중요한 경쟁력이 무엇이라고 생각하시나요?</p>	
<p>A. 많이 보려고 노력한다. 여행, 책, 다양한 방식으로 인풋을 받기 위해 노력한다. 요즘은 마케팅까지 주로 담당을 하기 때문에 사소한 것까지 다른 디자인된 것들을 눈여겨본다. 또한 관심 있는 부분에만 빠지지 않기 위해 공연, 영화, 여행 등을 하고 있다. 예전에는 영화를 보더라도 스토리만 봤는데 요즘은 플롯의 전개. 소품 등 장면의 구성과 작은 디테일을 보고 그러한 것들이 디자인에 도움이 되는 것 같다. 또 다른 직업을 가진 친구들과 교류를 하며 영감을 받는다.</p>	
<p>Q5. 관광객 교내 서비스를 디자인하는 데 있어서 조언이 있으면 부탁드립니다.</p>	
<p>A. 어떠한 문제인지 자세히는 모르겠지만 지금 학생들이 많은 불편을 겪고 있는 것은 분명한 것인거고, 그들이 원하는 바를 UX적인 측면에서 해결해주려면 그들의 니즈와 또 관광객들의 니즈를 분석해서 상충되는 부분의 갭을 줄여가야 하는데.. 솔직히 학생들은 극단적으로 말하면 학교에 최대한 안 오게 했으면 좋겠고, 관광객들은 말 그대로 관광을 하러 왔기 때문에 최대한 짧은 시간 내에 많은 것을 보고 가고 싶어 할 것이다. 서로가 윈윈할 수 있는 방법이 무엇이 있을까를 생각해봐야할 것 같다.</p>	



-K그룹(실리콘밸리 내의 한인 실무자 모임)

<p>BAYAREAKGROUP</p>	<p>Bay Area K Group K그룹은 실리콘밸리(S.F Bayarea)를 중심으로 Tech관련 분야에 공부 혹은 회사에 종사하는 한국계분들의 자발적 모임이다. K그룹의 윤종영 회장은 오랜 시간 미국에서 일했다. 대학을 졸업하고 국내 대기업을 다니다 29살에 미국으로 유학을 갔다. IT 컨설팅 회사에서 페이스 북에 기술 경영 자문을 하기도 했으며 핀터레스트의 컨설팅을 맡기도 했다. 때문에 그는 창업을 생각하는 대학생, 젊은이들에게도 "우선은 부딪히고 도전하라"고 조언하며 실리콘밸리에서 일하는 한인들의 네트워킹을 주도하고 있다.</p>
<p>이용우</p>	<p>이용우씨는 카네기멜론대학교에서 디자인 학사와 석사를 전공했다. 그는 처음에는 Microsoft에서 일을 하다 현재는 맛집과 관련한 스타트업에서 디자이너로서 일하고 있다. 스타트업은 만능을 많이 뽑는다. 어떠한 특정 분야에서는 두리몽실한 사람이 되어버린다고 말했다. 또한 취업 준비 시 포트폴리오에 어떤 문제를 어떻게 접근했고 어떻게 해결하려고 했고, 결과적으로 왜 그 결과를 냈는지 그 과정을 정리하라고 말씀해주셨으며. UX디자이너로서 어떻게 디자인으로 뽑아내는지 설계가 가장 중요하다고 하였다.</p>
<p>Emma Jon</p>	<p>이화여자대학교 동양화과를 졸업 후 광고회사에서 경력을 쌓았다. AAU(Academy of Art University)에서 석사 과정을 졸업하고 랜도어 어소시에이션을 거쳐 현재 Salt Branding에서 Senior Designer로 브랜딩을 구축하는 기획부터 디자인까지의 전체 과정을 도맡아 진행하고 있다. 로고디자인, 패키지디자인, 웹디자인, 어플리케이션 디자인까지 디자인 영역을 확장해왔으며 주요 클라이언트로는 마이크로소프트, 로지텍, 피어슨 등의 회사가 있다.</p>
<p>Ashley Rho</p>	<p>현재 Lending Club이라는 회사에서 Sr.Interactive Designer로 재직 중. 한국에서 OK캐쉬백에서 디자이너로서 일을 하다가 회의감을 느껴 해외로 오게 되었다. 해외에서 석사를 마친 후, 다양한 회사에서 일을 하다가 현재는 핀테크 스타트업인 Lending Club에서 일을 하게 되었다. 실제로 사용자가 서비스에 대한 요청이 들어오면 바로 바로 수정을 해서 더 좋은 경험을 주는 일이 즐겁다. 한국에서 디자인 경력이 많아서 그런 부분을 해외 취업 시에 좋게 봐주었다고 하며, 실무 경험의 중요성을 강조했다.</p>

Sook Yeon Kim

홍대 산업디자인과를 졸업하고 카네기멜론대학교에서 Master of Design을 전공하였다. 어렸을 적에 해외에서 오래 산 경험이 있다. 처음에 마이크로소프트에서 ux designer로 일했었고, 현재는 교육 관련 회사(Apollo Education Group)에서 일을 한다. 그녀의 구체적인 일은 Phoenix 대학의 learning platform을 제작하는 것이다. 그녀는 미국에서는 interaction designer가 기획에서부터 디자인까지 모두 총괄을 한다면서 지금은 어떤 한 분야를 잡고 파기보다는 ux 전반에 대해서 공부해보고 자신과 맞는 것이 무엇인지 찾는 것이 중요하다고 조언했다.

Q. 관광객 교내 서비스를 디자인하는 데 있어서 조언이 있으면 부탁드립니다.

관광객들이 주로 이화여대에 오려고 하는 목적은 사진을 찍기 위함이고 주로 블로그를 이용해서 이화여대에 대한 정보를 얻는다면, 그리고 그들이 앞으로도 계속적으로 오는 것을 막을 수 없다면 어떻게 하면 막을까 가 아니라, 와라. 즐겨라. 최대한 즐기고 가라. 대신에 규칙은 지켜라 라는 느낌을 주면 어떨까 생각한다. 지금은 사실 관광객들이 와도 학교에 대해서 아는 것이 부족해서 이곳저곳에서 사진을 찍고 가니까, 아예 사진을 찍을 수 있는 spot을 정해준다던지 그런 것이 될 수 있지 않을까. 사진찍고 싶니? 그래 얼마든지 찍어. 근데 여기에서 찍어. 이렇게 뭔가 서로가 지킬 수 있는 규칙들을 정해준다면 좋을 것 같다. 또한 브랜드의 관점에서 본다면 사인의 경우에 어떠한 톤의 목소리로 메시지를 전달하는가가 매우 중요하다. 이러한 것들을 비주얼 적으로 풀어내는 것이 디자이너의 일이지만 그 외에도 목소리의 tonality 가 일정하게 전달되는 것이 핵심이다. 예를 들어 관광객들에게 카피/컬러/폰트/이미지 등을 통해 커뮤니케이션을 할 때 어떠한 톤으로 얘기할 것인지 정해야 한다. 고압적/사무적/친절함/파트너 같은 관계 등 다양한 톤들이 존재하는데 이러한 여러 톤 중에 하나를 선택해서 끊임없이 그 톤 안에서 커뮤니케이션을 하는 것이 중요하다고 생각한다.



2.2. 카네기멜론 HCI와 School of Design 방문 및 교수와 학생들과의 인터뷰



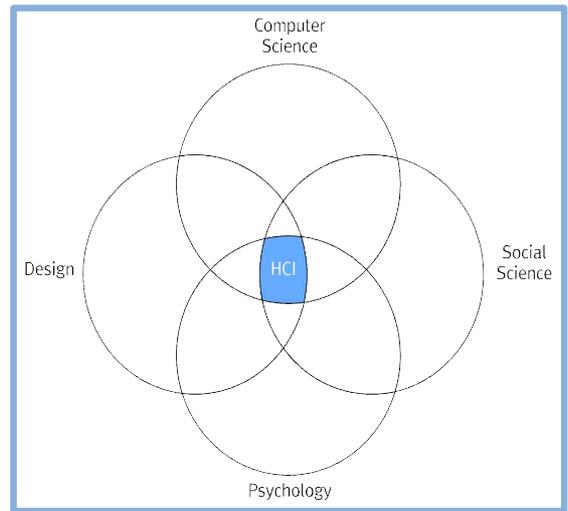
카네기멜론대학교

카네기멜론대학교(CMU)는 피츠버그에 있는 사립 대학이다. 카네기 멜론 대학은 카네기공과대학(Carnegie Institute of Technology)과 멜론연구소(Mellon Institute of Industrial Research)와 통합되면서 카네기멜론대학이 되었다. 공학, 컴퓨터과학, 심리학 분야는 미국 대학 중 최상위 수준을 유지하고 있다. 특히 컴퓨터과학 분야는 MIT, 스탠퍼드, 버클리와 함께 미국 최고 수준으로 꼽힌다.

Human Computer Interaction Institute 소개

휴먼 컴퓨터 인터랙션 기관(Human Computer Interaction Institute, HCII)은 1993년도에 설립된 기관으로, 1978년도에 노벨경제학상을 수상한 허버트 사이먼(Herbert Simon) 교수와 앨런 뉴웰(Allen Newell) 교수는 HCII가 소속되어 있는 컴퓨터과학대학(School of Computer Science)을 설립하는 데 큰 공헌을 하였다.

휴먼 컴퓨터 인터랙션(Human Computer Interaction, HCI)은 인간과 컴퓨터 간의 상호작용에 대해 연구하는 학문 분야로, 전산학(Computer Science), 디자인(Design), 심리학(Phychology), 사회과학(Social Science) 등의 서로 다른 연구분야가 공동으로 연구를 진행한다. 휴먼 컴퓨터 인터랙션의 기본 목적은 컴퓨터를 좀 더 인간에게 쉽고 쓸모 있게 함으로써 인간과 컴퓨터 간의 상호작용을 개선하는 것이다. 따라서 인터페이스를 설계하는 방법론이나 비교 평가, 새로운 인터페이스의 상호작용기술 개발과 같은 세부 연구분야가 있으며 사용자와 기기간의 경험에 대해 연구하는 User Experience의 뿌리라고 할 수 있다.



<(왼쪽)School of Computer Science 건물 내부에 있는 Allen Newell과 Herbert Simon 교수의 사진. 정은기 박사님께서 설명해주시는 모습 (오른쪽) HCI의 발생 배경>

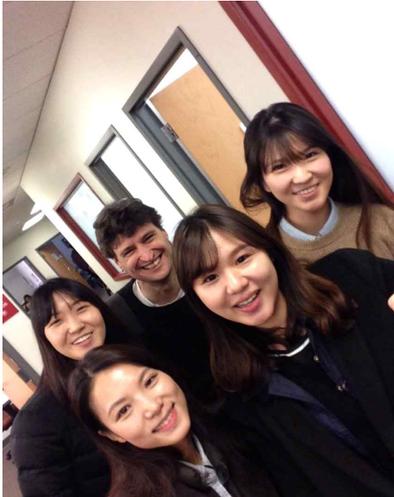
CMU의 HCII에서는 인간과 조화될 수 있는 기술을 만들어내는 곳으로, 사람들의 능력과 목적, 사회 환경을 증진시키기 위해 다학제적인 연구를 진행하고 디자인, 컴퓨터 과학, 행동과학 및 사회과학 분야의 교육을 한다. HCII는 컴퓨터과학대학에 소속되어 있지만, 연구진과 학생들은 CMU의 Dietrich College of Humanities and Social Sciences, Tepper School of Business, College of Fine Arts, Carnegie Institute of Technology and Software Engineering Institute와 같이 다양한 전공으로 이루어져 있다.

MHCI(Master of HCI) 프로그램

HCI 석사과정 프로그램의 디렉터인 Nicole Willis를 만나 과정 소개 및 커리큘럼에 대한 설명을 들을 수 있었다. MHCI는 컴퓨터과학대학의 HCI(Human Computer Interaction Institute) 전공 석사과정이다. 이 과정은 매우 다학제적이기 때문에 교수진들도 역시 컴퓨터사이언스, 디자인, 심리학, 비즈니스, 엔지니어링, HCI등 매우 다양하다. 1년 과정이며 3학기로 이루어져 있다. 6가지의 필수과목이 있고, 이 외에 다양한 분야의 선택과목들이 있다. 첫 학기에는 프로그래밍, 디자인, 심리학, HCI 이론을 배운다. 두 번째 학기와 세 번째 학기에는 외부 클라이언트들과 캡스톤 프로젝트를 진행한다.

(캡스톤 프로젝트)

캡스톤 프로젝트는 MHCI의 핵심 과정이다. 학생들 4-6명이 한 팀을 이루어 마지막 두 학기동안 외부 클라이언트들과 프로젝트를 진행한다. 클라이언트들은 NASA, Google, Bank of America, Bloomberg 등과 같은 기업들이며, 프로젝트 시작 전에 한 팀당 하나의 클라이언트를 정하고 교수진들이 학생들의 멘토가 되어 매주 학생들과 만남을 가지고 강의도 함께 진행한다. 첫 학기에 클라이언트들을 파악하고 범위 설정, 경쟁사 분석, 사용자 조사를 진행한다. 첫 번째 학기가 끝났을 때, 학생들은 그들의 결과를 레포트, 사진, 영상, 필드 노트, 프레임워크, 모델로 정리한다. 두 번째 학기에는 유저들의 요구사항과 문제점을 반영한 프로토타입을 디자인하기 위해서 아이디어션을 한다. 마지막 학기 동안 학생들은 반복적으로 디자인을 프로그래밍하고 테스트를 진행하면서 보낸다. 그리고 마지막 학기가 끝날 때 프로토타입을 제안한다.



<MHCI 학생들과 함께>

School of Design 소개

카네기멜론의 디자인대학은 북아메리카 지역의 가장 오래되고 존경받는 프로그램 중 하나로, 산업디자인, 커뮤니케이션(그래픽) 디자인, 인터랙션 & 서비스 디자인 분야에서 오래된 역사를 가지고 있다. 다학제적이고 다문화적인 연구 대학으로, 학부 과정, 석사과정, 박사과정을 모두 갖추고 있는 디자인 분야에서는 매우 선도적인 프로그램으로 평가받는다.

School of Design의 MDes(Master of Design) 프로그램

MDes는 인터랙션 디자인 전공 석사 과정이다. 학부과정에서 디자인이나 이전에 디자인 경험이 있는 학생들을 위한 2년 과정이다. CMU는 20년 전부터 인터랙션 디자인 석사 과정을 진행하고 있는데, 초기에는 컴퓨터 어플리케이션과 웹사이트를 위한 스크린 인터페이스에 집중을 했다. 그 후에는 하드웨어와 소프트웨어 사이의 경계선, 기기와 사용자와 간의 경계가 모호해지면서 인터랙션 디자인의 의미가 커지고 매우 중요해졌다. 따라서 최근MDes 과정은 사람과 기업, 환경 사이의 인터랙션을 바라보는 확장된 맥락에서 연구를 진행하고 있다. 학생들은 지속가능한 미래를 만들기 위한 목적으로 서비스와 사회 혁신에 관한 리서치 기반 연구를 하게 된다.

(프로그램 구조)

1년차 : 인터랙션, 서비스 디자인 관련 세미나, 인터랙션 디자인 스튜디오 수업들을 수강한다.

2년차: 학생들마다 논문 주제를 정하고, 독립적인 연구와 디자인 프로젝트를 진행한다. 2년차에는 디자인대학의 선택과목을 수강하거나 다른 전공의 수업들을 수강한다. 학생들의 학위를 위해 1년차와 2년차 사이에 인턴십을 장려하고 있다.

Steven P Dow



(교수 소개)

스티븐 도우는 카네기멜론대학의 HCII 교수로, 그의 연구분야는 human-computer interaction(HCI), social computing, creativity, collective innovation 이다.

(연구실 소개)

그의 연구실인 ProtoLab은 소셜컴퓨팅과 디자인의 결합에 대한 연구를 진행한다. 사람들의 문제들을 해결하는 방법을 창의적이고 협력적으로 바꿀 수 있는 툴이나 프로세스, 교육적인 방법을 개발하는 것에 목표를 두고 있다. 따라서 소셜미디어, 클라우드소싱 쪽으로 관심을 두고 프로젝트를 진행하고 있다.

John Zimmerman & Jodi Forlizzi



(교수 소개)

John Zimmerman

John Zimmerman은 인터랙션 디자이너로 HCII와 School of Design의 겸임교수이다. 그의 연구 분야는 개인을 위한 디자인, 디자인 방법론, 혼합 이니셔티브 인터랙션, 공공 서비스 디자인이다.

Jodi Forlizzi

Jodi Forlizzi는 인터랙션 디자이너로 HCII와 School of Design의 겸임교수이다. 그녀의 연구 분야는 사람들의 태도를 이해하는 것에서부터 제품과 서비스가 어떠한 사회 행동을 일으키는지 까지다. 그녀는 로봇 인터페이스에도 관심을 두고 있다.

(UX디자이너의 역량)

UX에서 일을 한다면, 변화하는 것을 잘 보아야한다고 말한다. 새로운 기술들이 나날이 발전되기 때문에 UX 디자이너들은 완전히 새로운 것을 만들기도 하고, 디자인에 대한 새로운 관념을 만들게 된다. 좋은 UX 디자이너는 변화하는 것에 집중하고, 현재 있는 방법 외에 새로운 방법으로 해결할 수 있는 방법을 찾을 수 있는 사람이라고 하였다.

(학생을 뽑는 기준)

Jodi는 학생을 뽑을 때 자신의 연구 분야가 확실한 사람을 찾는다고 하였고, John은 균형을 가지고 있는 학생을 선호한다고 하였다. 아름다운 것을 만들어낼 수 있는 좋은 손재주를 가진 사람, 그리고 그들이 왜 어떠한 것을 만드는지 깊게 생각할 수 있는 사람. 즉, Design Thinker와 Design Maker 사이의 균형을 잡을 수 있는 사람이다.

(가장 기억에 남는 프로젝트)

Jodi는 척추에 손상을 입어 휠체어를 타고 팔을 못 움직이는 사람을 위한 로봇 인터페이스 디자인을 했던 프로젝트가 가장 기억에 남는다고 하였다. 어려운 상황에 있는 사용자를 위한 디자인을 하는 것이 힘들었지만 매우 감명 깊었다고 한다. John은 매우 바쁜 가족들을 위한 스트레스를 줄여줄 수 있는 기술을 찾기 위한 프로젝트를 했었는데, 그들의 일상생활을 다 살펴보고, 가족이 된다는 것에 대한 의미를 찾게 해주었다고 한다.



<John Zimmerman 교수와 함께>

Peter Scupelli



(교수소개)

그는 카네기멜론 디자인학교의 조교수로 학부 및 대학원의 인터랙션과 디자인 관련 과목을 가르치고 있다. 디자인 연구와 환경 및 서비스에 대한 상호 작용 디자인 센터를 운영하며 현재 관심 주제는 지속 가능한, 건강한 생활 습관에 연결된 행동 변화와 디자인 설계 및 평가이다.

(공간과 HCI의 관계)

공간은 그 안에 존재하는 사물과 사람과 서로 관계를 맺어가며 점차 복합적인 공간으로 변화한다. HCI의 인터랙션 디자인은 공공디스플레이와 건축적인 문제를 해결하는데 어떤 특정한 상황에서 건축에서는 기술적인 부분이 매우 필요하다. 기술과 공간 중 어떤 것이 중요하다는 것이 아닌 그 공간에서 이루어고 하는 목표가 무엇인지가 중요하다. 원래 공간의 성격을 파악하고 그것을 담아내는 것이 중요하다. 기술은 어디에나 있다. 기술과 환경이 점차 결합되고 있는 지금에서 그 둘을 어떻게 결합할 것인지에 대한 기술적인 파악과 어떠한 형식으로 변화될지를 그리는 것은 다음 세대를 위해 필요한 과정이다.

(OUI(Organic User Interface)나 NUI(Natural User Interface)에 대한 생각)

IoT가 등장하면서 많은 기기들과 인터랙션이 발생하게 되었다. 이러한 환경은 내가 작업하는 것에 얼마나 집중할 수 있게 할 수도 있지만 어떠한 부분은 방해요소가 될 수도 있다. 이러한 것들은 서로 영향을 받게 만들고 정보가 넘쳐나면서 점차 사람들을 바쁘게 만들고 있다.



<Peter Scupelli 교수와 함께>

Aisling Keliher



(교수 소개)

Aisling Keliher는 School of Design과 HCII의 겸임 교수로, MIT Media Lab를 졸업하였다. Aisling의 연구분야는 HCI, 멀티미디어, 인터랙션 디자인이다.

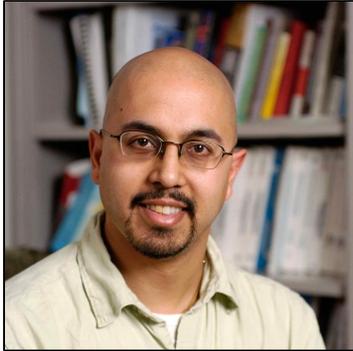
(다양한 백그라운드의 디자인 전공생들에 대한 생각)

디자인은 너무 빨리 변하고 있기 때문에 다양한 백그라운드를 가지고 있는 것이 좋다. Aisling 교수가 가르치고 있는 system 관련 수업에서도 40명의 학생들이 computer science, psychology 등 다양한 전공이 모여 있다. 이들이 모여 협업을 통해 일구어낸 결과물들은 매우 흥미롭다.

(실무 프로젝트에 대한 생각)

그녀는 Emerging Media2(EM2) 석사학위 프로그램을 소개하면서, 다학제적인 협업과 실무적인 작업에 대해 이야기 하였다. 실무 프로젝트를 할 때 디자인 작업에 대해서 설명하는 것을 배우게 되는데, 학생들이 이러한 경험을 가지고 있으면 사람들에게 생소한 개념인 UX 디자인에 대해 설명하는 것이 편해질 수 있고, 다양한 사람들과 한 팀이 되어 작업을 하는 것이 쉬워진다고 하였다. 어떤 작업 결과물을 냈는가보다 어떻게 했는가 정말 중요하다고 강조하였다.

Anind Dey



(교수 소개)

Anind Dey 교수는 HCII의 학장을 역임하고 있다. 그는 조지아 공대에서 컴퓨터 사이언스 박사학위를 졸업하였다.

(관심 분야)

Anind는 유비쿼터스 컴퓨팅과 맥락 인식 컴퓨팅, 툴킷, 엔드 유저 프로그래밍 환경, 인간-컴퓨터 상호작용, 보안 등에 관심이 있으며, 현재는 사용자들의 행동을 예견하고 모델링하는 것과 맥락 인지 컴퓨팅에 관련한 프로젝트를 진행하고 있다.



<Anind Dey 교수와 에스코트 해주신 정은기 박사님과 그의 저녁식사>

카네기멜론대학을 컨택했을 때, HCII 학장 Anind Dey는 이화여자대학교를 대표해서 온 우리 꽃보다 유저팀을 위해 HCII와 School of Design의 교수진, 디렉터, 학생들과의 정식 만남의 기회를 제공해주었다. 또한 Anind 교수와의 저녁식사를 통해서 이화여자대학교의 디지털미디어학부 홍보를 할 수 있는 기회를 가졌고 우리 꽃보다 유저팀의 적극적인 태도와 도전정신을 높이 평가해주며 본교에 대한 긍정적인 태도를 보였다. 그는 이번 국내에서 처음 열리는 국제 학술대회 CHI에 세션을 진행한다고 이야기했고, 우리에게도 함께 참여할 것을 권해주었으며 본교를 방문하여 세미나를 가지는 것에 대해서도 언급하였다. 우리 꽃보다 유저팀도 이에 대하여 국제 학술대회에 참여하고자하는 의지를 가지게 되었으며, 학교 차원에서도 카네기멜론대학교와 국제교류를 할 수 있는 가능성을 발견하였다.



<카네기멜론대학교 방문 후 Anind Dey로부터 온 메일 내용>

3.결론

3.1 해외 기업과 학교에서의 UX의 동향 파악

꽃보다 유저팀은 탐사목표인 해외 UX의 동향 파악을 위해 미국의 UX관련 기업 및 교육기관을 방문하여 현장의 전문가들로부터 탐사 전에 조사한 사항들을 확인할 수 있었고 다음과 같은 차이점을 발견할 수 있었다.

(1)기업

① UX디자이너의 명확한 분류

미국에서 UX분야의 직군은 크게 리서처researcher, 인터랙션 디자이너 Interaction designer, 사용자인터페이스 디자이너 UI/GUI designer 세 분야로 나뉜다. 국내의 경우와는 달리 UX디자이너의 업무영역이 명확하게 구분되어 전문화되어 있었다. UX분야의 리서처는 만들고자 하는 서비스와 관련된 특정한 목적에 맞춰 조사하는 직업으로 디자인 초반단계에서 핵심적인 역할을 수행한다. 인터랙션 디자이너는 전체기획과 설계를 전문적으로 하는 직업으로 정보의 구조화에 초점을 맞추어 사용자가 편리하고 쉽게 사용할 수 있는 구조를 만들어 내어 사용성을 높인다. 마지막으로 비주얼 디자이너는 사용자가 직관적으로 사용할 수 있도록 인터페이스를 디자인하는 역할을 주로 한다. 이렇게 명확하게 UX분야가 나뉘는 것은 명확한 개념이 잡혀있기 때문이다.

회사 내에서 UX파트가 독립적이고 전문적인 부분으로 인정받고 자리 잡지 못하는 이상 진정한 UX가 구현되는 서비스는 만들어지기 어렵다. 국내의 기업이 UX를 통해 제품과 서비스에서 진정한 본질을 끌어내기 위해서는 UX직군에 대한 전문성을 인정하고 그에 맞는 정확한 업무를 분담해 주어야 한다.

② UX디자이너와 개발자의 위치가 동등한 구조- Lean UX

해외 IT 기업의 경우에는 애자일 개발 방법론 기반의 린UX를 활발하게 활용하고 있었다. 프로토타입을 빠르게 만드는 과정에서 최선의 솔루션을 찾기 위해 팀들이 협력적으로 움직이고 있었고 팀 간의 상호이해형성을 중요하게 생각하고 있었다. 그 안에서 UX디자이너는 팀 간의 커뮤니케이션을 위해 가장 유연하게 움직이면서 사용성을 고민하며 문제를 찾고 그것을 해결하는 역할을 하고 있었다. UX디자이너는 기획과 개발 시에 프로젝트의 흐름을 하나로 이어지도록 다른 부서와 지속적으로 커뮤니케이션하며 빠르게 변화에 대응한다. 회사마다 다른 기업문화와 특성을 갖고 있어 UX디자이너의 위치와 역할이 다르긴 했지만 디자인이 중요한 회사에서는 기획자나 개발자와 동등한 권한이 주어진다. 이러한 수평적인 구조는 더 빠르고 효율적인 의사결정을 가능하게 한다.

③ 회사의 업무환경과 분위기

업무에 있어 성과제도를 도입하여 업무시간이 조정 가능하고 재택근무 및 휴가기간이 선택할 수 있는 부분에서 자유로웠다. 또한 직원들의 업무능률을 향상시키기 위해 식사제공과 다양한 놀이 시설과 운동시설이 갖추어져 직원들의 만족감을 높인다. 특히, 창의적인 사고를 해야 하는 UX디자인 직무에게는 매우 적합한 환경이라고 볼 수 있다. 업무를 진행하는 과정에서도 각 부서별로 각자의 프로세스에 맞춰 진행을 하다가도 회의를 할 시점에서는 모두 모여서 화이트보드에 그림도 그려가면서 아이디어이션을 한다. 그러다보면 방향이 어떤 식으로 흘러갈지에 대한 흐름이 잡혀지고 그 때 각 부서별로 업무를 분할하여 진행한다. 이러한 회의방식은 서로의 직급과 관계없

이 의견을 자유롭게 주고 받을 수 있도록 하며, 빠른 의사결정으로 프로젝트의 진행이 효율적이게 만든다. 이러한 과정은 커뮤니케이션이 높은 직무인 UX디자인 부서가 타 부서와의 협업을 효율적으로 할 수 있게 하며, 프로젝트의 완결성을 높이는 데에 도움을 준다고 판단했다.

④ 포트폴리오와 면접 방식

국내에서 UX디자인을 공부하는 사람에게 가장 중요한 채용 요소는 포트폴리오이다. 국내에서는 기업에 맞추어 그 기업에 맞지 않은 내용일 경우 포트폴리오에서는 제외해야 하는 경우가 많다. 하지만 외국의 기업에서는 포트폴리오 내용의 다양성을 인정해주는 경우가 많았다. 그리고 외국의 기업은 포트폴리오도 중요하게 여기지만, 실제 대면으로 진행하는 인터뷰를 중요하게 생각한다. 또한 직업을 인맥 위주로 소개를 받고 국내와는 달리 공채라는 모집부분이 없었다. 면접은 하루 종일 진행되며 개인 포트폴리오를 발표한 후, 발표를 들은 사람들이 관심이 가는 인터뷰 대상자와 1:1로 한 시간씩 인터뷰를 진행한다. 문제를 제시하고 그것을 어떻게 해결하는지 디자인씽킹과 면접을 임직원들이 돌아가면서 보게 된다.

(2)교육기관

① 진정한 다학제적인 교육의 실현

현재 카네기멜론 대학교의 MHCI는 학생의 백그라운드에 관계없이 hci분야에서 탁월한 재능을 가진 학생들을 선발하고 있다. 카네기멜론대학교 MHCI에 입학하면 학생들은 다양한 학과의 수업을 선택하여 수강해야 하고, 캡스톤프로젝트라는 카네기멜론대학교만의 산학 협력 프로그램에 참여할 경우 researcher, designer, developer라는 포지션을 나누어 프로젝트를 진행해야 한다. 이 프로젝트를 진행할 때 학생의 이전 경력 분야와 상관없이 자신이 하고 싶은 분야를 선택할 수 있다는 것이 장점이다. 예를 들어, 꽃보다 유저팀이 만난 카네기멜론대학교 학생의 경우 이전에 학부에서 computer science를 전공했음에도 불구하고 프로젝트에서 designer의 역할을 맡아 자신의 역량을 키울 수 있는 기회를 가질 수 있다고 말했다. 이와 같이 MHCI는 학생들이 학업에 있어 자신의 가능성에 도전하고 실험정신을 가질 수 있는 면학분위기와 학생들의 다학제적인 사고방식을 만들어주는 시스템으로 진정한 교육을 실현하고 있었다.

② 캡스톤프로젝트 (학교와 기업간의 산학연계)

캡스톤 프로젝트는 MHCI의 핵심 과정으로 학생들 4-6명이 한팀을 이루어 마지막 두 학기동안 외부 클라이언트들과 프로젝트를 진행한다. 놀라운 것은 실제로 기존에 우리가 알고 있던 IT관련 기업 뿐만 아닌 NASA, Google, Bank of America, Bloomberg 등과 같은 다양한 분야의 기업들이 의뢰를 한다는 사실이었다. 또한 회사의 실질적인 프로젝트를 가져와서 학생들과 적극적으로 커뮤니케이션하며 그들의 결과물을 실제로 반영하는 경우도 있다는 것에 학생들도 매우 고무적으로 생각하고 있었다. 학생들은 첫학기에 클라이언트들을 파악하고 범위 설정, 경쟁사 분석, 사용자 조사를 진행한다. 두 번째 학기에는 사용자들의 요구사항과 문제점을 반영한 프로토타입을 디자인하기 위해서 아이디어션을 한다. 마지막 학기 동안 학생들은 반복적으로 디자인을 프로그래밍하고 테스트를 진행하고 마지막 학기가 끝날 때 프로토타입을 제안하며 이 과정은 자신의 실무적 능력을 판단할 수 있는 측면에서도 매우 중요하다. 실제로 학생들은 학업을 진행하면서 자신의 적성과 능력에 대한 판단을 스스로 하기는 어렵다. 그러한 면에서 캡스톤 프로젝트는 학생이 필드에 나가기 전에 자신에게는 어떠한 UX직군이 적합하며 그것을 위해서 보강해야할 능력이 무엇 인지를 확인할 수 있을 것이다.

③ 학생들의 몸과 마음을 위한 학습환경

MHCI는 다양한 면에서 학생들을 위한 학습환경과 분위기를 조성해주고 있었다. 학습공간적인 부분에서는 중앙의 휴식공간을 중심으로 주변에 강의실이 배치된 구조로 되어있어 수업시간이 끝난 후에도 교수와 학생과의 편안한 대화가 가능하고 이것이 그들의 수평적인 관계를 유지시키는 비결인 듯 했다. 또한 휴식공간은 학생들을 쉬는 시간에 자연스럽게 모이게 하여 토론과 지속적인 소통을 가능하게 하였는데 그로 인해 꽃보다 유저 팀 또한 그 휴식공간에 우리를 보고 반갑게 모인 학생들과 서로의 학업 주제와 관심사에 대해 토론하고 그들의 최근作業물을 볼 수 있었다.

한쪽으로 마련된 또 다른 공간은 학생들의 창의적인 발상을 위한 다양한 활동을 위한 도구(화이트보드, 기타, 게임기 등)들이 마련되어 있고 한쪽 벽면에는 학생들의 얼굴과 생일이 기록되어 있는 보드가 있어 가족적인 유대관계를 형성할 수 있는 분위기를 엿볼 수 있었다.

가장 감명을 받은 부분은 학생들이 학업을 진행하면서 겪게 되는 심적인 변화나 스트레스를 관리해주는 수업이 있다는 것이었다. 학생들은 그 수업을 들으면서 자신의 화의 근원과 그것을 어떻게 다스리고 대처해야하는지를 스스로 알아가게 된다는 점에서 인성교육까지도 학교과정에 포함되어 있다는 것이 놀라웠다. 차이점을 결론적으로 정리하면 다음의 표와 같다.

	국내	국외
기업	<ul style="list-style-type: none"> -UX 부서가 마케팅 또는 기획부서와 업무가 혼재 -개발자와 기획자의 입지가 더 큼 -국외에 비해 자유로운 분위기는 아니지만, 낮은 성과가 해고로 이어지진 않음 -채용 과정에서 공채라는 프로세스로 진행되며, 서류 합격 후 일방향적인 면접으로 진행되는 경우가 많음 	<ul style="list-style-type: none"> -UX 디자이너 직무의 명확한 분류 -UX 디자이너가 개발자, 기획자가 동등한 위치를 지니며 팀을 리드하기도 함 -자유로운 업무환경을 제공함으로써 창의적인 사고를 할 수 있게 도와줌. 하지만 그만큼 효율성과 결과를 중시하여 성과가 낮을 경우 해고 가능성 -포트폴리오 내용의 다양성을 인정 -UX부서와 관련 있는 사람들과 1:1 인터뷰로 진행되며, 이 인터뷰가 채용에 결정적 영향을 미침
학교	<ul style="list-style-type: none"> -UX 분야의 경우 대학원에 다양한 과목이 개설되어 있으나, 다양한 학생들끼리의 진정한 교류는 어려움 -산학 프로젝트의 경우 회사에서 주제를 전달 	<ul style="list-style-type: none"> -리서치, 개발, 디자인을 하는 학생들을 나누고 팀을 지어서 실제 산학 프로젝트를 진행 -실제 기업의 문제를 보고 받고, 해결을 위한 주제를 직접 선정하여 프로젝트를 진행 -학생들의 몸과 마음을 위한 학습 환경을 제공

탐사 결과, 국외의 기업에서는 국내 기업보다 효율성을 중시하여 매 프로젝트가 그러한 부분에 초점을 맞추어 진행되고 있었다. 그래서 자유로운 업무 환경을 제공하여 UX 디자이너가 창의적인 사고를 할 수 있도록 도와주고, 많은 사람들과 업무적으로 소통할 수 있는 분위기를 조성하고 있었다. 또한, 채용에 있어서도 UX 부서와 연관 있는 사람들이 채용 지원자의 인터뷰에 참여하여, UX 직무에 적합한 인재를 채용하는 등의 모습을 보였다. 실무적이고 효율적인 프로젝트 능력을 중요시 여기는 만큼, 학교에서도 실무적인 인재를 키우기 위한 노력을 기울이고 있다.

카네기멜론대학교의 경우 캡스톤 프로젝트라는 국내의 산학협력 프로젝트를 진행하고 있는데,

이 프로젝트에서 리서치, 개발, 디자인을 담당하는 학생들이 직접 팀을 만들고 주제를 선정하여 문제를 해결해나가는 과정을 통해 미리 회사에서의 UX를 간접적으로 체험해보며 성장하는 기회를 준다. 이러한 실무적인 수업은 향후 기업에서의 UX디자이너를 꿈꾸는 학생으로서 한번쯤 체험해보고 싶다는 생각을 하게 되었다.

3.2 학교 서비스 개선 제안

해외탐사를 통해 해외 UX디자이너들을 만나 현재의 문제와 탐사 전에 도출한 인사이트에 대한 조언을 구했다. 그들의 의견과 탐사 전에 도출한 인사이트의 결론을 종합한 결과는 다음과 같다.

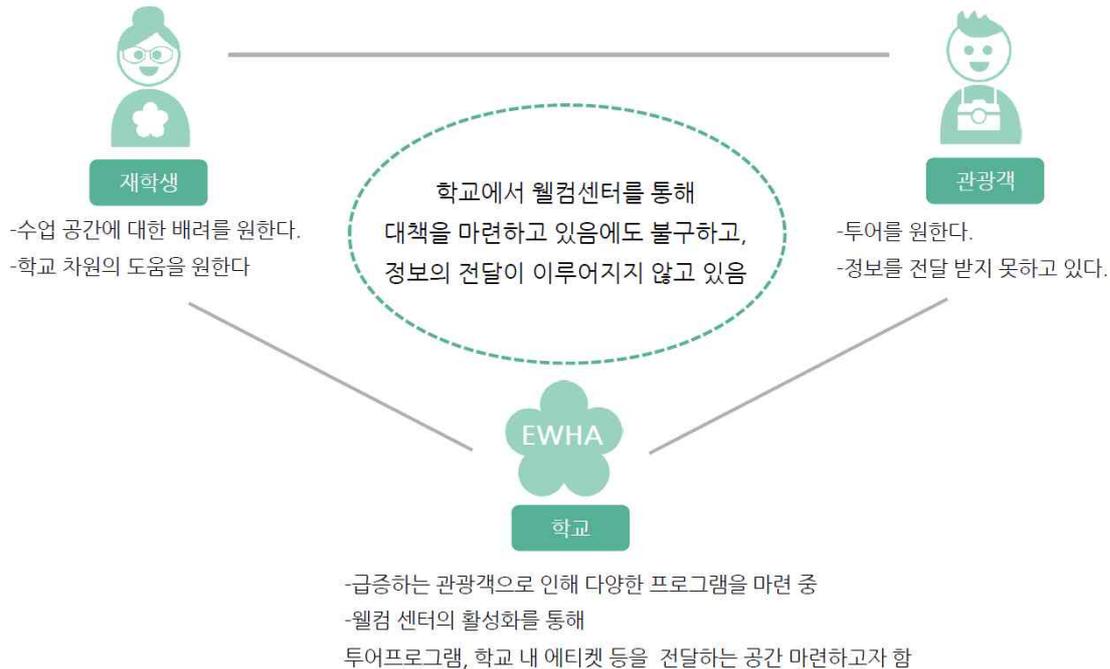
첫 번째, 관광객 투어 프로그램 운영으로 시간별로 몇 명씩 팀을 짜서 학교 학생들이 투어가이드를 해주는 방식을 도입하는 것이다. 이 프로그램은 관광객이 사전에 신청하도록 유도해서 관광객들이 흩어지지 않고 통제 하에 학교를 구경하는 방안을 제시해 볼 수 있다. 예시로 짧은 시간 내에 많은 것을 보고 가고자 하는 그들의 니즈를 바탕으로 학생들의 피해를 줄이며 그들의 만족도도 높일 수 있는 다양한 투어 루트를 만든다.

두 번째, 웰컴센터 서비스의 강화로 시간이 없고 사전준비를 하고 오지 않은 그들에게 기존 웰컴센터는 학교로 들어오게 되는 진입로에 위치하고 있음에도 불구하고 눈에 띄지 않아 활용이 활발하게 이루어지고 있지 않았다. 학교의 홍보역할을 담당하는 웰컴센터를 강화시키는 해결방안을 위해 기존의 이화웰컴센터의 웹사이트를 분석한 결과 웰컴투어, 테마투어, 셀프투어, 중고교견학 총 4개의 투어프로그램을 제공하고 있지만, 사용자로 하여금 접근하기 어렵게 되어 있다는 문제점이 발견되었다. 또한 투어프로그램을 사전에 예약할 수 있다고 하였지만, 웹 홈페이지에서는 중고교견학을 제외한 다른 투어는 신청할 수 없었다.



세 번째, 학교 인식 제고로 현재 관광객들은 학교를 관광하는 관광지로 소개받고 접근을 하기 때문에 학교라는 학습 공간임을 고려하지 않고 행동한다. 웰컴센터에서도 에티켓에 대한 안내를 하지만 소극적인 대응이기 때문에 관광객들에게 학교라는 공간에서 적절히 취해야 할 에티켓에 대한 적극적인 홍보와 잦은 알림을 주어야 한다. 바로 이 부분이 학생들이 겪는 고충에 대한 해결 방안이 될 것으로 기대된다.

최종적으로 꽃보다 유저팀은 수업공간에 대한 배려를 원하는 학생들과 투어를 원하는 관광객, 학교의 다양한 홍보를 위해 웰컴센터의 활성화를 원하는 학교 이 세 그룹의 니즈를 반영하여 모두가 만족할 수 있는 해결점으로 관광객 대상의 **HelloEwha 모바일 앱**의 프로토타입을 제안한다. **HelloEwha 모바일 앱**은 관광객들이 학교 내 이동 중에도 실시간으로 정보를 제공 받을 수 있는 기능을 제공할 것이다.



- UI 디자인
- 메인페이지



“HelloEwha”는 이화여자대학교를 방문하는 관광객들을 위한 앱입니다.

HelloEwha 앱은 이화여자대학교에 찾은 외국인들을 위해 다양한 언어로 제공됩니다.

외국인을 타겟으로 하는 학교 프로그램들의 정보와 공지사항을 알려줍니다. 관심있는 프로그램을 선택하게 되면 그에 맞는 사이트로 이동합니다.

- *외국인 입학 프로그램, 외국인 교환학생-국제교류처 사이트
- *한국어 집중과정 프로그램-이화여자대학교 언어교육원 사이트

캠퍼스투어 신청하기

관광객들은 기존에 이화여자대학교 홈페이지를 통해 신청해야 했던 투어프로그램을 모바일을 통해 보다 쉽게 신청할 수 있습니다.

이화캠퍼스 지도보기

관광객들이 가기 좋은 이화여자대학교의 장소를 모바일 지도를 통해 확인할 수 있습니다. 지도와 함께 건물에 대한 간략한 설명을 확인할 수 있습니다. 오디오를 통해 듣기도 가능합니다.

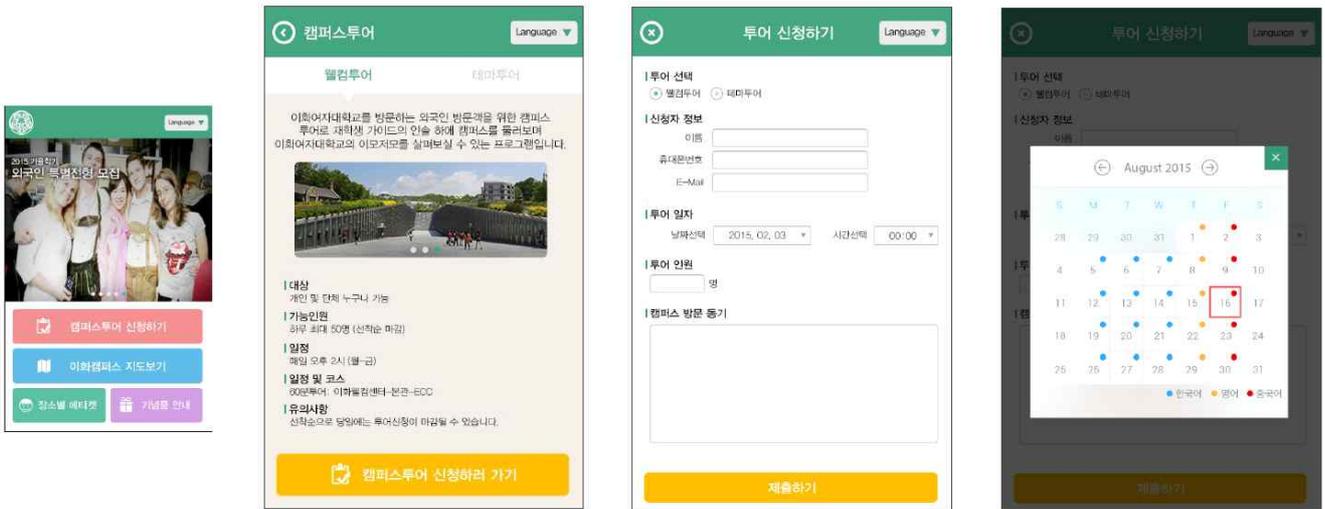
장소별 에티켓

이화여자대학교는 여성들이 꿈을 실현하는 교육 공간입니다. 이화여자대학교를 방문하는 관광객들을 위한 장소별 에티켓이 다양한 언어로 제공됩니다.

기념품 안내

이화여자대학교를 상징하는 기념품들에 대해 소개하고, 어디서 살 수 있는 지 알려줍니다.

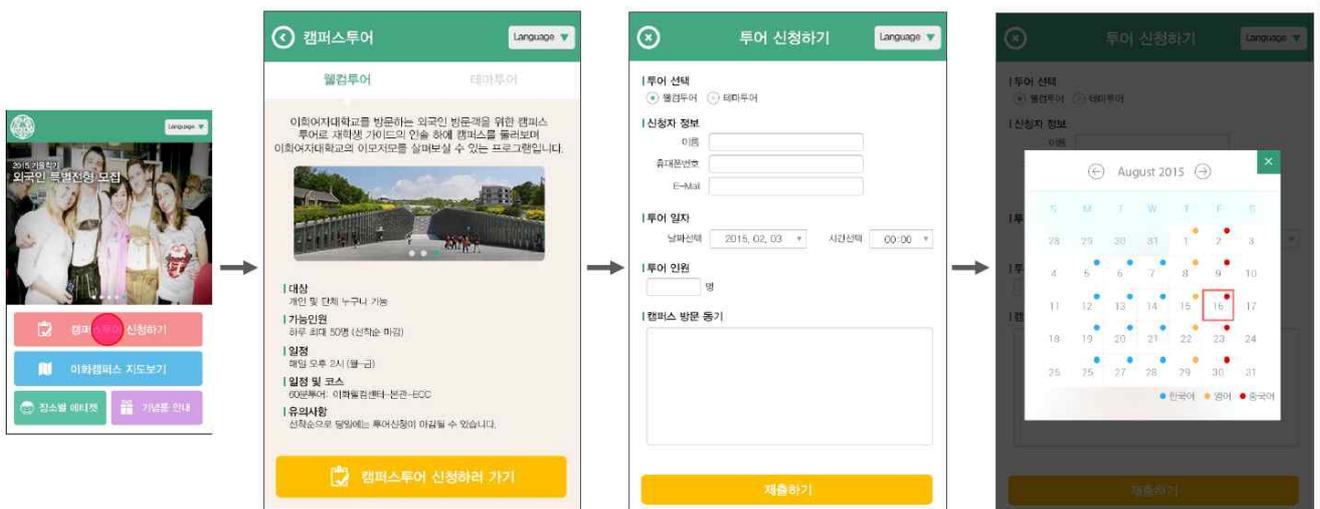
- 캠퍼스투어 신청하기



-웰컴센터에서 제공하고 있는 웰컴투어와 테마 투어를 앱을 통해 쉽게 확인한 후 신청할 수 있습니다.

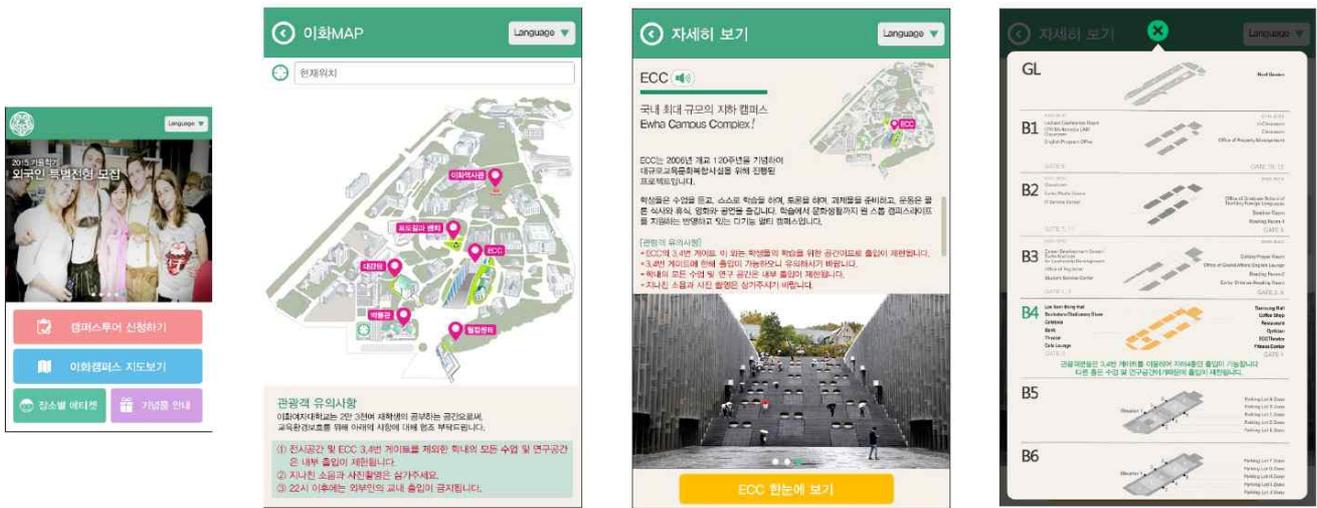
-간단한 정보 입력 후, 투어를 신청합니다.

-투어는 한국어, 영어, 중국어 3개국의 언어로 제공되며 이를 달력을 통해 시각적으로 표현했습니다.



메인에서 캠퍼스투어 신청하기 버튼을 탭하면 → 캠퍼스 투어에 관련된 정보를 볼 수 있는 화면이 나옵니다. 하단에 캠퍼스 투어 신청하는 버튼을 누르면 → 투어 신청하는 양식에 간단한 정보를 입력한 후, 날짜를 탭하면 달력 팝업창이 뜨게 됩니다. 투어프로그램은 한국어, 영어, 중국어 3개국의 언어로 제공됩니다. 달력을 통해 자기가 원하는 날짜와 언어를 선택하여 신청합니다.

- 이화캠퍼스 지도보기



-이화여대 중 관광객이 방문하기 좋은 6곳을 선정하여 지도에서 볼 수 있도록 했습니다.

-관광객을 위한 에티켓 내용을 앱의 하단에서 항상 확인할 수 있습니다.

-5곳 중 ECC는 관광객의 방문 빈도가 높은 건물이자, 재학생들의 학습 공간으로써 관광객들이 학교라는 인식을 주기 위해 명시하였습니다.

-각 건물에 대한 정보는 오디오로도 제공받을 수 있습니다.

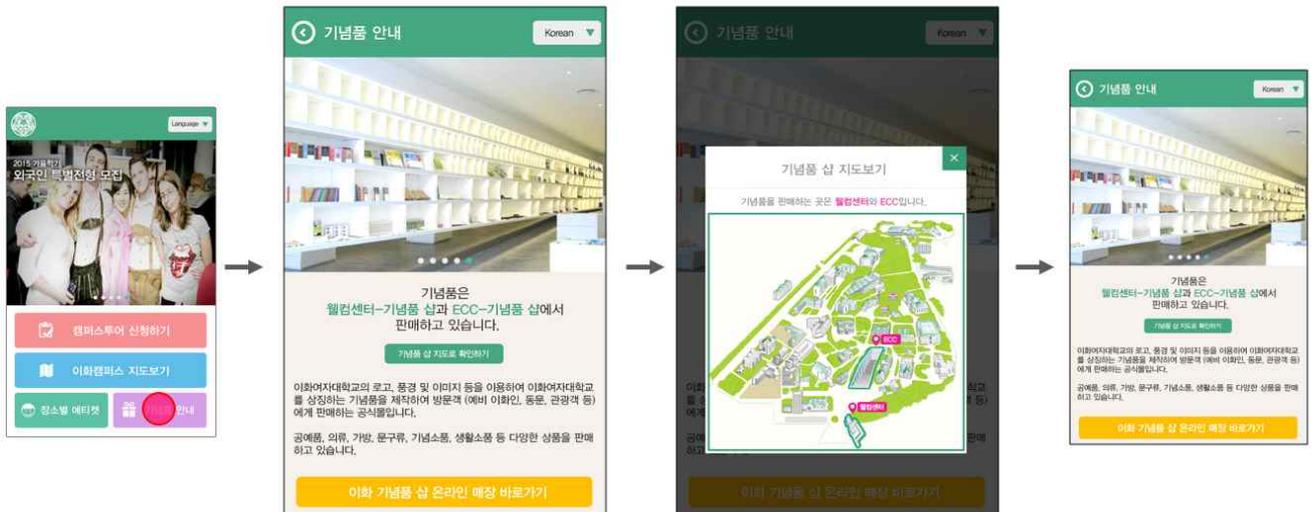
-재학생과 관광객의 마찰을 줄이기 위해 ECC 3,4번 gate는 재학생을 위한 공간임을 또 다시 명시했습니다.

- 이화캠퍼스지도보기-웰컴센터정보보기



메인에서 이화캠퍼스 지도보기 버튼을 탭하면 → 이화캠퍼스의 전체 지도와 함께 관광객이 투어하기 좋은 5곳만의 SPOT이 활성화됩니다. 만약 웰컴투어라는 건물을 탭하게 되면 → 웰컴센터의 건물의 정보가 나오며 오디오로도 정보를 제공받을 수 있습니다. 그리고 웰컴센터 홈페이지 바로가기라는 버튼을 누르면 → 웰컴센터 홈페이지로 이동하게 됩니다.

- 기념품 안내



메인에서 기념품 안내 버튼을 탭하면 → 기념품을 살 수 있는 기념품 안내 화면이 나옵니다. 기념품이 어디서 판매하고 있는 지 알기 위해 기념품 샵 지도로 확인하기 버튼을 누르면 → 기념품 샵이 있는 건물들의 위치를 한 눈에 볼 수 있는 팝업창이 뜹니다. 그 후 닫기 버튼을 누르면 → 팝업창이 닫아지고 다시 안내화면이 보이게 됩니다. 온라인 쇼핑을 원하는 방문객들은 이와 기념품 샵 온라인 매장 바로가기 버튼을 누르면 → 온라인 매장 사이트로 이동하게 됩니다.

- 장소별 에티켓정보제공



메인에서 장소별 에티켓 버튼을 탭하면 → 관광객이 캠퍼스 안에서 지켜야 에티켓과 더불어 장소별 주의 사항에 대해 나옵니다.

- HelloEwha앱의 기대효과

HelloEwha앱의 기대효과로는 기존의 웰컴센터에서 제공하는 프로그램투어를 신청하는 창구를 모바일 앱을 통해 간편하게 신청할 수 있도록 하였다. 모든 메뉴마다 관광객들이 학교투어 중 주의해야 할 유의사항과 에티켓을 확인할 수 있도록 하여 그들의 인식 개선과 정확한 정보를 전달할 수 있도록 하였다. 관광객이 가기 좋은 이화여대 건물6곳을 추천하여 관광객의 동선을 구분하고, 정보를 전달 받을 수 있도록 하였다. 앱을 통하여 프로그램 투어를 쉽게 신청하도록 하여 학생들과의 동선을 분리하고 에티켓을 강조하여 관광객의 입장과 재학생의 불편을 감소될 수 있기를 기대해본다.



- 관련 분야 교수 또는 기관과의 지도·자문

자문 교수	
류한영교수님	디지털미디어학부 User Experience Design & Research Lab. UX의 학술적 연구부분에 대한 자문 - 국내 UX분야의 전문가로서 UX 분야의 현황을 파악하는데 도움
박영일교수님	미디어기술사회연구실 교내서비스라는 측면에서 전반적인 서비스 프로세스 검토 - HelloEwha 앱과 이화여대 웹사이트와의 연동, 입학 안내 및 정보 제공 등 교내 서비스에 들어가는 기능들에 대한 피드백
이혜선교수님	조형예술대학부학장/산업디자인,에코크리에이티브협동과정 주임교수 교내 서비스 개선 자문 - 해외탐사를 떠나기 전 약 한달간 수업을 참관하면서 교내 서비스 개선을 위한 리서치 작업 수행
연계기관	
UX전문기업 Emotion	UX현황과 향후 발전방향을 바탕으로 한 연구공동진행

***참고문헌**

- “불황속 IT업계를 뒤흔드는 UX 혁명의 비밀”, <ZDNET KOREA>, 2010/01/10,
http://www.zdnet.co.kr/news/news_view.asp?article_id=20091231182206&type=det
- “UX디자인 경영시대 열린다...국내외 기업들 디자인경영 천명”, <ZDNet Korea>, 2010/01/17,
http://www.zdnet.co.kr/news/news_view.asp?article_id=20100107173503&type=det
- “전문가들에 비친 대한민국 UX 현실”, <ZDNET KOREA>, 2010/03/14,
http://www.zdnet.co.kr/news/news_view.asp?article_id=20100314142808&type=det
- “UX기술 선진국과 격차 좁혀야”, <디지털타임즈>, 2011/11/22,
http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2011112302011160600005
- “IT경쟁력 핵심 부상 `UX` 대응책 시급”, <디지털타임즈>, 2013/03/04,
http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2013030502010660600001
- “진정한 UX란 “인간을 구성하는 요소들간의 관계 창조” 카이스트 이건표 교수”, <IT WORLD>,
 2013/06/10, <http://www.itworld.co.kr/news/82245>
- “글로벌시장 성공, UX에 달려”, <디지털타임즈>, 2013/11/13,
http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2013111402010960718002

(별첨1) 탐사 일정표

2014학년도해외탐사Ⅱ(자기설계)일정표					
팀명	꽃보다 유저				
팀원	윤영선,임연선,주은선,안신미				
탐사국 (도시)	미국(샌프란시스코,피츠버그)				
항공편	인천-샌프란시스코: UA0892 / 샌프란시스코-라스베가스 : /샌프란시스코-피츠버그: UA 1733/ 피츠버그-인천: UA4886, UA0079				
기간	2015.01.06~2015.01.17				
여정	10박12일[인천-샌프란시스코(10)-피츠버그(1)-기내(1)/인천]				
일자	지역	교통편	현지시간	한국시간	주요행사일정
제1일	인천	UA 0892		21:10	인천국제공항출발
1월6일 [화]	샌프란 시스코		11:30	7일4:30	샌프란시스코국제공항도착
					☞비행시간은약17시간
					☞한국과미국의시차는-17:00시간
		버스			공항에서 버클리에 위치한 숙소로 이동
			14:00	7:00	숙소 도착 후 휴식 및 탐사 스케줄확인, 준비사항 점검
	숙소	1333 shattuck ave #2, Berkeley, CA, United States			

제2일	샌프란시스코	버스	13:00	7:00	숙소에서 출발~
1월7일 [수]			15:00	9:00	숙소도착(엔비디아 인터뷰 시간과 거리상 이유로 숙소를 근처로 1박 추가했습니다.)
		버스	15:30	9:30	엔비디아로 출발
			17:30	11:30	엔비디아로 도착
			18:00	12:00	엔비디아 방문 및 인터뷰/ California 2701 San Tomas Expressway Santa Clara, CA 95050
					담당: 권오관님
		버스	20:00	14:00	식사 후 숙소로 출발
			20:30	14:30	숙소 도착 후 휴식 및 탐사 스케줄확인, 준비사항 점검
	숙소	Motel 6 Santa Clara 3208 El Camino Real Santa Clara 95051 California United States +14082410200			
제3일	샌프란시스코		8:00	1:00	조식
1월8일 [목]		버스	10:00	3:00	숙소에서 출발(산타클라라)
			12:00	5:00	K그룹 대표 윤종영씨와 식사
					K그룹 대표 윤종영씨와 UX디자이너들의 만남과 토론
		버스	16:30	9:30	식사 후 숙소로 출발
			18:30	11:30	숙소 도착 후 휴식 및 탐사 스케줄확인, 준비사항 점검
		숙소	55 Cyril Magnin Street, 유니온 스퀘어, 샌프란시스코, CA 94102, 미국		
제4일			8:00	1:00	조식
1월9일 [금]		버스	10:00	3:00	숙소에서 출발
			12:00	5:00	Apple 도착
			16:00	9:00	Apple 방문 및 인터뷰 / Address Apple Computer Inc. 1infinite LoopCity Cupertino State CA
					담당: 윤장열님
		버스	17:00	11:00	식사 후 숙소로 출발
			18:00	12:00	숙소 도착 후 휴식 및 탐사 스케줄확인, 준비사항 점검
	숙소	55 Cyril Magnin Street, 유니온 스퀘어, 샌프란시스코, CA 94102, 미국			
제 5일		버스	10:00	3:00	숙소에서 출발
1월10일 [토]			12:00	5:00	샌프란시스코중심가투어
			17:00	11:00	식사 후 숙소로 출발
			18:00	12:00	숙소 도착 후 휴식 및 탐사 스케줄 확인, 준비사항 점검
		숙소	55 Cyril Magnin Street, 유니온 스퀘어, 샌프란시스코, CA 94102, 미국		
제 6일					
1월11일	샌프란				휴식 및 다음일정 점검

[일]	시스코				
	숙소	55 Cyril Magnin Street, 유니온 스퀘어, 샌프란시스코, CA 94102, 미국			
제 7일	샌프란시스코		7:00	12:00	조식
1월12일 [월]					숙소에서 출발
		버스	9:00		Microsoft까지 대중교통으로 이동
			11:00		Misrosoft 방문 및 인터뷰
					담당:Jason Kim
			17:00	11:00	식사 후 숙소로 출발
			18:00	12:00	숙소 도착 후 휴식 및 탐사 스케줄확인, 준비사항 점검
	숙소	55 Cyril Magnin Street, 유니온 스퀘어, 샌프란시스코, CA 94102, 미국			
제 8일			7:00	12:00	조식
1월13일		버스	9:00	14:00	숙소에서 출발
[화]			11:00	16:00	Adobe방문 및 투어
					담당:JyoungKim
					601 Townsend Street San Francisco, CA 94103
					디자이너인터뷰
			16:00	21:00	식사 후 숙소로 출발
			17:00	22:00	숙소 도착 후 휴식 및 탐사 스케줄 확인, 준비사항 점검
	숙소	55 Cyril Magnin Street, 유니온 스퀘어, 샌프란시스코, CA 94102, 미국			
제 9일		버스	7:30	12:30	6시 30분에 Super Shuttle 타고 샌프란시스코 공항에 도착
1월14일 [수]	US Airways	Flight 1733	8:55	13:55	PittsburghInternationalAirport행탑승
			16:46	21:46	Charlotte Douglas Intl Airport(CLT)경유
	US Airways	Flight 1840	19:26	0:26	PittsburghInternationalAirport행도착
		버스	20:00	1:00	숙소로 출발
			21:00	2:00	카네기멜론대학 근처 Wyndham 호텔 도착
	숙소	Wyndham Pittsburgh University Center,100Lytton Avenue ,Pittsburgh (Pennsylvania), PA15213			
제 10일	피츠버그		7:00	12:00	조식
1월15일 [목]		버스	11:00	16:00	Carnegie Mellon University까지 대중교통으로 이동
			13:00	18:00	Institute of HCLab 방문 및 학생 인터뷰
					담당:Anind Dey
		버스	17:00	22:00	석식 후 숙소 이동 및 휴식 귀국 준비

	숙소	Wyndham Pittsburgh University Center,100Lytton Avenue ,Pittsburgh (Pennsylvania), PA15213			
제 11일			6:30		5:30 에 일어나서 Super shuttle 타고 피츠버그 공항도착
1월16일 [금]	피츠버그	UA4886	7:50	12:50	인천국제공항행 탑승
	뉴욕		9:30	14:30	뉴욕경유
		UA0079	10:25	15:25	뉴욕출발-나리타 경유
	숙소	기내			
제 12일	인천	UA0079	21:00	21:00	인천국제공항 도착
1월17일 [토]					
	숙소	기내			
숙소정보					
	도시명	체크인	체크아웃		숙소명
1	샌프란 시스코	1.6	1.13		지인숙소(버클리)
	1333 shattuckave#2,Berkeley,CA,UnitedStates				
2	샌프란 시스코	1.7	1.8		
	Motel 6 Santa Clara 3208 El Camino Real Santa Clara 95051 California United States +14082410200				
3	샌프란 시스코	1.8	1.13		
	55 Cyril Magnin Street, 유니온 스퀘어, 샌프란시스코, CA 94102, 미국				
3	피츠버그	1.14	1.16		
	Wyndham Pittsburgh University Center,100 Lytton Avenue, Pittsburgh(Pennsylvania),PA15213				

(별첨2) 기타부록

Jeff Yoon – 애플 Manufacturing Design Engineer

질문) 하루 일과는 어떠신가요?

답변) 출근 9~10시쯤 해서 5시에 퇴근한다. 일이 없는 건 아닌데 일을 집에서 많이 한다. 굳이 사무실에서 해야 할 필요는 없다.

질문) Manufacturing design engineer란 job은 어떠한 일을 하나요?

답변) 디자이너가 디자인을 하면 외관 하우징 부분을 어떻게 만들지 주로 설정하는 작업을 한다. 하우징만 하기 때문에 디자이너가 원하는 재질, 스펙상, ui 형태에 최대한 맞춰서 양산할 수 있게끔 공정이나 이런 관련된 조건들을 맞추는 일들을 한다. 특히, 출장이 잦은 편이다. 제조 공정을 세팅하면 공장에 가서 직접 확인을 해야하기 때문에 양산을 할 때 처음에 공장을 차리고 실제 정상 상태에 이르기 까지 6개월이 걸리는데, 그 순간에 많은 문제들이 있다. 이런 것을 하는 사람이 Manufacturing engineer고 거의 1년에 1/3을 중국이나 독일로 출장 간다. 그리고 내가 현재 있는 부서는 컴퓨터 쪽으로 데스크탑이나 애플tv 등을 다루는 부서이다.

질문) 학교에서는 무엇을 전공했는가.

답변) 학부 때에는 기계과와 산업 디자인을 이중 전공 했고, 항상 그 중간에 있어왔다. 석사를 나온 스탠포드대학교도 디자인과 기계과가 합쳐진 시스템이라 중간에서 왔다 갔다 하면서 공부했다. 스탠포드 디스쿨은 하드웨어에 집중하는 경향이 많다. 기계과와 같이 하기 때문에 실제로 만드는 것에 관심이 많다.

질문) 미국에 온지는 얼마나 되셨나요?

답변) 온 지는 3년 됐다. 학교 석사 2년 다니고 바로 회사를 오게 되었다.

질문) 애플의 디자인 시스템은 어떠한가요?

답변) 애플에는 실질적인 디자인에 대한 결정권이 있는 사람이 15명이 있다. 그 밑에 포토샵이나 캐드 등 디자인을 구현시켜줄 사람이 많이 있는 시스템이다. UX디자이너도 실질적인 결정권이 있는 디자이너 15명 중 몇 명 포함되어 있다. 조니 아이브는 모든 디자인에 관여하는 역할을 한다. 그래서 실제 feature를 결정하는 사람은 소수고, 그것을 구현시키는 사람이 많이 있는 형태로 보면 된다. 애플의 디자인 통일성이 매우 좋은 이유는 실질적인 디자이너가 몇 명 없기 때문이라고 볼 수 있다. UX라는 것은 사실 유저 리서치를 통해서 유저를 위한 디자인을 하는 건데 애플은 별로 그렇지 않다. 천재 1명이 디자인을 하는 것이 가장 좋다는 주의이다. 그리고 보안 때문에 유저 테스트를 많이 할 수 없어 직원들을 상대로 진행한다. OS가 새로 나오면 베타 테스트 버전이 나올 때 처음으로 유저에게 테스트를 하는 것이고, 보통 그 전에는 직원들을 상대로 많이 하는 편이다. 애플은 UX리서치에 비중을 두진 않는다.

질문) 한국과 미국의 차이점?

답변) 거의 비슷하다. UX하는 것도 거의 비슷하다. 스탠포드도 유저 리서치를 엄청 중요시 여겨서 많이 하는 편이다. 그런 부분에서는 비슷하지만 다른 점도 있다. 디자인이라는 것이 굉장히 주관적이기 때문에 디자인 자체도 좋아야 하지만, 결국은 말빨도 중요하기 때문에 그러한 스킬을 대놓고 강조하는 편이다. 그래서 프로그램 중 customer를 설득시키는 방법을 많이 가르친다. 스탠포드 디자인스쿨은 전통적인 것이랑은 달라서 자신들만의 방법이 있다. 프로토타입 같은 것을 만들 때 한국의 산업디자인과는 형태나 그런 것들만 맞추는데 여기는 세부적인 기능까지 많이 맞추어서 목업 상태에서 작동이 웬만하면 다 된다. 그렇지만 작동이 되기 시작하면 미적인 부분이 떨어지게 된다. 직접 박동이 되면 다양한 면에서 포기하게 되는 것이 많다. 장단점이 다 있는데.. 비디오가 제일 좋은 것 같다. 작동되면 사용자 테스트 하기에 수월해서 사용자 피드백을 훨씬 받기가 쉽다.

질문) 디스쿨에서 UX를 가는 학생도 많은지?

답변) 많지는 않다. 디스쿨은 하드웨어에 집중하는 경향이 있기 때문이다. 최근에 그래도 UX가 많이 화두가 되어서 하려는 사람이 많아져 졸업 프로젝트를 하면 그 쪽으로 많이 하게 되긴 한다. 디스쿨을 졸업하고도 UX를 들어갈 순 있는데 주는 아니다. 보통 디자인과가 산업디자인, 제품디자인 이런 것들이 나누어져 있는데 저희는 그런게 안 나누어져 있고 그냥 디자인이다. 그리고 만드는 것에 초점을 많이 둔다. 아마 기계과랑 같이 해서 그런 것 같다. 그리고 디스쿨은 자기들 학생이 없다. 자기들은 수업만 한다. 모든 스탠포드 학생이 디스쿨을 가서 수업을 듣는 곳이라 말이지 디스쿨이지 학교는 아니다. 그래서 학교에서 수업을 위한 돈이 안 나오고 모든 강사 돈이 funding에서 나오는 것이다. 저희과는 1년에 15명 밖에 없는 소규모고 만드는 것을 좋아하는 사람들이다. 디스쿨이 너무 뜨니까 제가 나온 과가 이거다 라는 이런 인식이 많은데, 반대하는 사람도 많고 스탠포드 내부에서도 매우 복잡한 문제이다.

질문) 포트폴리오 등 job을 구할 때 신경을 많이 쓰신 부분?

답변) 포트폴리오는 pdf로 20장 내외로 만들고, 웹사이트 2개를 가지고 있다. 포트폴리오는 회사 떨어질때마다 계속 바꾸고 바꾼다. 웹사이트는 그대로 두고, 여태까지 학교에서 한 프로젝트 위주로 최대한 예쁘게 내용을 만든다. 전 주로 하드웨어였다. 앱도 하나는 있었는데 그건 대충 한 거고... 저~등 디자인이나 조그맣게 만든 인포그래픽, 미술 수업 때 한 것..등등 여러 종류가 있었다. 웹사이트는 다 올리고, pdf는 회사 넣을 때마다 짜깁기 해서 넣는다.

저의 장점이 제가 100프로 디자이너라고 하기엔 반반만 해왔으니까. 전 저의 장점이 반반이라고 생각했다. 그래서 전 있는 그대로 포트폴리오를 만들었다. 딱히 취업을 위해 내가 한 것을 꾸며내고 싶진 않았다. 근데 저도 이게 첫 직장이라 이직하고 그러면 더 쉬워질 것 같긴 한다.

김나영 Nayoung Kim

카이스트에서 산업디자인 전공을 하고 카네기멜론에서 HCI전공을 했다. 이전의 경력으로는Grini , Nokia Research가 있으며 Adobe에서 리드디자이너로 5년간 일해왔고 현재는San Francisco Bay Area 의 Zipongo라는 스타트업 기업에 Creative Director로 활동 중이다.

질문1: Zipongo는 어떤 회사인가?

B2B서비스를 주로하며 데이터를 기반으로 건강한 식생활을 만들어주는 2-3년차된 스타트업 기업이다. 클라이언트는 구글, 마이크로소프트 등의 기업이 있다. 일 자체가 내가 좋아하는 음식과 관련한 콘텐츠를 다루고 있어 즐겁게 일하고 있다.

질문2: 회사에서 어떠한 일을 담당하고 있나?

김나영: 한국과 미국은 기획의 과정이 다르다. 문서화를 하지 않은 채로 어느 정도 회의를 통해 충분한 아이디어이션을 한 후에 플로우차트를 짜고 와이어프레임을 그린다. 지금은 팀에서 크리에이티브디렉터로 밑에 두 명의 디자이너를 데리고 일을 하고 있다. 우리는 동일하게 팀이라는 개념에서 자신의 포션을 가지고 일을 하고 있기 때문에 직급의 상하가 없다. 지시하기 보다는 무엇을 하고 싶어하는지를 이끌어내는 것이 내가 조금 더 노력을 하는 부분이다. 스타트업 기업의 특성상 기획부터 디자인 및 마케팅까지 전체과정을 다하고 있다. 주로 UI설계에서 웹을 단계적으로 수정 보완하고 있다.

질문3: 현재 시장의 반응은 어떠한가?

현재 클라이언트의 반응은 좋은 편이다. 왜냐하면 그들이 보는 데이터는 직원전체의 데이터이기 때문에 많지만 실제 컨슈머의 반응은 모르겠다. 한국이랑 다르게 미국은 실시간으로 데이터를 볼 수 있기 때문에 사용여부까지 알 수 있어 데이터가 매우 중요하다. 리서치에서 정량적으로 데이터를 수집하는 것은 좋다 나쁘다를 말해줄 수 있기는 하지만 '왜'라는 질문이 들어가는 순간부터 그 데이터의 진정성을 판단하기는 어렵다. 그래서 UX디자이너가 들어가서 정성적인 분석을 해야 한다. 요즘은 비용적인 측면과 시간적인 부분을 아까워해서 사람들에게 직접 가서 물어보는 리서치를 하지 않는 경향이 있다. 하지만 그런 리서치를 해야 문제가 어디에서 있는지 알 수 있기 때문에 회사를 상대로 이 과정이 왜 필요한지 설득하는 것이 나의 역할이다.

질문4: 작은 회사와 큰 회사에서 리서치의 역할은 무엇이 다른나?

대기업은 전문 리서처가 따로 있기 때문에 그들이 리서치의 스크립트와 전 과정을 모두 사전에 계획해준다. 디자이너는 참가자에게 이것을 가져가 그대로 실행만 한다. 나의 경우에는 리서치를 조금 자유롭게 하는 편이다. 사용자들에게 질문을 하고 그들이 재미있어 할 만한 것을 같이 가져가서 실제로 체험해 볼 수 있게 한다. 지금의 회사에서는 너무 할 일이 많아서 업무의 과정 중에서 가장 우선순위가 낮은 편이다. 스타트업에서는 개발이 우선 순위이기 때문에 개발자의 파워가 너무 강해지지 않도록 조절하는 것이 내가 하는 역할이다. 개발자와 커뮤니케이션 하기 위해서는 그들의 언어를 이해하는 것이 매우 중요하다. 그들이 정말 필요로 할 때 내가 수정할 수 있는 수준만 갖추면 된다.

질문5: 디자이너가 개발언어를 어떤 것을 알면 좋은가?

내 생각에는 CSS를 알면 좋을 것 같다. 디자인을 할 때 스펙을 치기 위해 포토샵으로 마크업을 해서 공유했었다. 포토샵은 웹의 언어가 아니다. CSS는 웹에서 사용되는 정확한 스케일을 표현할 수 있기 때문에 그 코드로 만들어서 주면 개발자와 디자이너 모두에게 이익이 될 것이다. 예전에는 디자이너와 개발자의 영역이 거리가 있었다면 지금은 살짝 겹치는 부분이 있다.

질문6: 어도비에서 기획에서 디자인마케팅 전과정을 진행했었는데 그 때의 경험을 말해달라.

어플리케이션을 배포하는 프로젝트는 기간이 상당히 길다. 그리고 과정이 정해져 있어 전체의 흐름을 따라가면 돼서 오히려 무난하다. 그리고 한 어플리케이션 당 한 디자이너가 전체를 담당하기 때문에 중심을 잡고 개발자 40명을 컨트롤하면서 진행했었다.

질문7: 회사의 구성은 어떻게 이루어져있나?

우리는 회사의 대표와 세일즈 마케팅을 담당하는 분이 계신다. 그리고 제품팀(프로덕트매니저,엔지니어, 디자이너), 오퍼레이션, 오피스매니징 이렇게 세 부분으로 나뉜다. 회사의 반 이상이 제품팀이고 엔지니어가 많다. 디자이너는 총 3명이다. 어떤 UX디자이너를 뽑을 때 어떤 부분을 잘 하는지를 본다. 현재 있는 친구 중 하나는 UX를 잘 한다. 엔지니어 출신이라서 엔지니어들과도 이야기도 잘 통한다. 그래서 나머지 한명을 비주얼이 강한 사람을 뽑았다. 초반에 비주얼을 잡고 UX를 잘하는 친구가 이것을 수정을 해가면서 균형을 맞추어 만든다.

질문8: UX를 잘한다는 것은 어떤 의미인가?

내가 생각하기에 **그 사람만의 시각**이라고 생각한다. UX는 다양한 부분에서 모여서 만들어 지는 것이기 때문에 하나만으로 이루어 지지 않는다. 예를 들어 토론을 하는 과정에서는 항상 모든 사람의 의견이 다르다. 이런 과정에서 무엇이 안되고 무엇이 가능한지를 파악하여 모두의 의견을 하나로 수렴하여 흐름을 잡아가며 '그 피쳐와 개발자는 이렇게 개발해주면 될 것이고 플로우차트는 이런 식으로 흘러갈 것이다.'라고 컨셉추얼라이징 할 수 있는 사람이 UX를 잘한다고 생각한다.

그리고 문제가 있을 때 '이 문제를 어떻게 고쳐야 하나.' '실제 소비자 및 사용자의 입장에서 어떠한 것이 문제인가'를 깊이 파고들어 어떻게 하면 사용자가 직관적으로 쉽게 느낄 수 있는 지를 잘 캐치하는 사람, 그러려면 일반적인 사람과는 관점이 달라야 한다. 무엇이 필요하고 어떤 것을 바꿔야 하는지를 잘 알아야 한다.

질문9: 평소에 UX디자이너의 관점을 가지기 위해 어떠한 노력을 하고 있나?

많이 보려고 노력한다. 여행, 책, 다양한 방식으로 인풋을 받기 위해 노력한다. 요즘은 마케팅까지 주로 담당을 하기 때문에 사소한 것까지 다른 디자인된 것들을 눈여겨본다. 또한 관심 있는 부분에만 빠지지 않기 위해 공연, 영화, 여행 등을 하고 있다. 예전에는 영화를 보더라도 스토리만 봤는데 요즘은 플롯의 전개, 소품 등 씬의 구성과 작은 디테일을 보고 그러한 것들이 디자인에 도움이 되는 것 같다. 또 다른 직업을 가진 친구들과 교류를 하며 영감을 받는다.

질문10: 지금 회사는 현재 하고 있는 어플리케이션 분야만 프로젝트를 진행하고 있나?

보통 세 개의 프로젝트를 동시에 진행하고 다음 두 세달 뒤에 올 프로젝트의 컨셉과 컬러스타일 가이드 등에 대한 기초작업을 한다. 이 과정에서 프로젝트 매니저와 엔지니어들과 모두 모여서 화이트보드에 그림도 그려가면서 아이디어이션을 한다. 그러다보면 방향이 어떤 식으로 흘러갈지에 대한 흐름이 잡혀지고 그 때 각 부서별로 업무를 분할하여 진행한다. 엔지니어들은 기초작업을 하고 매니저는 문서화 작업을 하며 디자인부서는 와이어프레임을 만들고 그 작업을 두세달한다. 요즘은 CSS로 변환이 쉬운 스케치라는 앱을 써서 모든 마크업을 만든다. 가장 중요한 키만 만들어주고 탄력적으로 작업을 한다.

질문11: 애자일 방식은 구성원 개개별로 능력이 뛰어나야지 효과적인데 당신의 팀에서는 어떠한가?

그렇기 때문에 프로젝트매니저가 있어서 누가 무엇을 하고 있는지 체크하여 각 구성원이 잘 움직이게 하는 역할을 한다. 애자일방식은 10명이 넘어가면 관리가 어렵다. 이 때 스크럼마스터가 그 상황을 체크해서 구성원이 무엇을 놓치고 있는지 체크해준다. 매일매일 스크럼을 아침마다 해서 내가 무엇을 해야 하는지 체크한다. 스크럼은 보통은 엔지니어 위주의 체크방식이다. 예전에 일을 할 때 스크럼과 애자일 두 가지 방식을 모두 경험해보았다. 디자이너는 스크럼 팀에 들어가는 것이 좋다. 그러나 그 안에서 엔지니어처럼 일을 해서는 안된다. 프로젝트매니저와 한 달에 두 번 정도 만나 다음에 무엇이 진행될지 알고 디자인이 미리 준비가 되어야 한다. 프로젝트매니저와 동일한 정도의 정보력을 갖추고 컨셉과 방향이 나와야지만 엔지니어들이 일을 할 수 있다.

질문12: 그러면 기획에서 개발적인 부분과 디자인까지 전 과정에 참여하는데 디자이너의 역할은 어디까지인가?

디자이너가 개발의 모든 것을 알 필요는 없고 이해를 하는 정도이면 된다. 다만 데이터 구조나 데이터가 어떤 것이 필요한지 알고 있다면 디자인을 결정하거나 리서치를 할 때 도움이 된다. 예전에는 프로그래머가 어려웠기 때문에 엔지니어들과 이야기를 할 때 어려운 부분이 있었다. 그러나 최근에는 프로그래머들이 점차 라이트해지는 경향이기 때문에 디자인 할 때 효과적으로 반영할 수 있다면 좋을 것이다. UX디자이너마다 이러한 관점은 조금 다른 것 같다. 오로지 비주얼만을 신경쓰는 디자이너도 있고 비주얼을 신경쓰지 않고 리서치에 치중하는 디자이너도 있다. 나는 구조적으로 시스템적인 디자인을 선호한다. 비주얼이 심플해지면서 레이아웃이 그대로 드러나면서 구조가 직관적으로 흐름을 한 눈에 알아볼 수 있도록 디자인하는 것이 중요해진다. 와이어프레임에 컬러를 살짝 입히는 정도로 디자이너가 구조와 디자인을 동시에 생각하며 작업을 하는 경향이다.

질문13: 디자이너의 역할이 날이 갈 수록 중요해지는 것 같다.

그렇다. 기존의 디자이너가 비주얼적인 부분만을 담당한다는 시각에서 점차 변해가고 있다. 우리가 전달하는 것이 사용자의 경험을 개선하고 중요한 부분을 담당한다는 것을 주장한다면 회사 내에서 디자이너의 위상은 더욱 높아질 것이다. 주체적인 의식을 가지고 프로젝트의 모든 부분을 눈여겨보고 참여하는 것이 중요하다. 디자이너의 위치는 본인이 만들어 가는 것이다.

질문14: 개발자와 디자이너의 의견 충돌 시에 어떻게 하는가?

의견이 일치 안되거나 현실적으로 제한이 있을 때는 우리가 가지고 있는 조건과 시간 안에 다른 해결안을 최대한 빨리 내놓으려고 한다. 전체과정에서 빈 부분을 채우는 것이 중요한 것이지 서로의 의견을 주장한다면 문제는 해결되지 않는다. 엔지니어들을 격려해주는 것도 매우 중요하다.

질문15: UX디자이너로서 현재 후배들에게 해주고 싶은 말은?

실제로 경험을 해보는 것이 중요하다. 일주일에 두 세 번 정도의 마크업 작업을 지속적으로 하는 것도 디자인 실력을 늘게 하는 좋은 방법이다. 여러 가지 내가 끌리는 분야에 뛰어드는 것이 중요하다. 이부분에 대한 충분한 고민과 여러 가지 방향을 열어두는 것이 좋다.

Aisling Kelliher / School of Design 교수

어떤 수업 하시나요?

interaction design, history of HCI 과 같은 강의를 하시고, 좀더 critical design work에 가까운 수업을 하신다. 디자인은 너무 빨리 변하고 있기때문에, 다양한 백그라운드를 가지는 것이 좋다. 교수도 film, philosophy를 학부때 전공하셨다. 그러던 와중에 computer revolution이 일어나서 computer쪽으로 가야겠다고 마음을 먹었다. 그래서 multimedia system이라는 석사를 아일랜드에서 받으셨는데, engineering에 소속되어있지만 art를 만드는 작업을 했다. 그래서 이때의 경험으로 tools를 어떻게 만드는지를 알아야겠다는 마음에 MIT로 가서 programming도 배웠지만 독학을 해서 잘하는 것은 아닌데 hacking은 어떻게 하는지 안다(≡≡). 그래서 나는 programmer보다는 hacker에 가깝다. 그렇게 design에 들어오게 된것이다. 자신이 작업하는 material이 digital이기 때문에 code작업이 필요하다. 카네기 멜론 대학교는 전통적인 산업디자인 전공이 있고, 8년간 산업디자인 프로그램이 진행되고 있다. interaction은 20년간 있었고. service deisgn이 다음 세대의 중요한 키워드이기 때문에 학교에서도 관심을 가지고 있다. tangible interaction design 과 관련한 "emerging media"라는 프로그램도 있다.

ideate을 알고 있나요?

ideate 소개 <http://www.cmu.edu/ideate/>

ideate라는 프로그램은 undergraduate, graduate, faculty level까지 있다. undergraduate level학생들은 8가지 분야 중에 하나를 정하게 되는데, game design, learning design for children 등이 있다. 어떤 department던지 수업을 들을 수가 있다. 다양한 분야의 40명의 faculty가 있기 때문에 가능하다. 그래서 교수님이 가르치고 계신 system 관련 수업에서도 모두다 다른 전공의 학생들이 모여있다. 재미있는것은 design과 technology가 결합될 때 매우 중요한 clue가 있다. 카네기멜론대학교는 top 5 engineering, computer science이고 design도 그렇다. 그렇기 때문에 fabulous한 협업을 할 수 있다. MIT에는 art school이나 design school이 없다. media lab만 있기 때문에 design, sound, 같은게 없다. Resdi라는 디자인 스쿨은 반대로 엔지니어링이 없다. 조지아텍도 그렇고. 그런 면에서 카네기멜론대학교는 ideate 프로그램이 있어서 통합적인것이 가능하다. 나의 역할은 Emerging media masters를 가르치는건데, 이것은 매우 흥미로운 프로그램이다. 왜냐하면 art, engineering, design 등 학위를 얻을 수 있기 때문이다. 이것들을 모두 합쳐서 emerging media라고 부른다. 이것은 2년 과정이고, 첫번째 년도에는 CS, Art, Engineering 한 분야를 공부하고 두번째 년도에는 이것들을 모두 합쳐서 studios에서 일한다. 뉴욕에도 캠퍼스가 있기 때문에 1 학기는 뉴욕의 디자인 스튜디오에서 지내게 된다. 그곳에 아주 큰 스튜디오가 있다. 우리 프로그램에서는 직접 무언가를 만드는 작업을 해야하기 때문에 도서관이 있다. 2층짜리라서 자리 경쟁이 심하지 않다ㅋㅋ 그곳에서 facilities들을 직접 만들어낸다. big production studio, motion capture, 등등이 가능하기 때문에 매우 좋은 환경이다. 학생들은 보통 자신들의 공간이 없는 경우가 많은데, ideate은 그렇지 않다.

정은기씨)방금 소개해준거 EM2 류한영 교수님 보여주면 좋아할꺼예요.

우리는 정말 다양한 학생들이 모이기 때문에 재미있는 작업이 가능하고, 좋은 startups에 많이 들어간다. 그리고 다른 프로그램은 에릭 앤더슨의 프로그램인데, 이것은 좀더 스타트업과 경영에 초점을 맞춰 진행된다. 역시 이 프로그램도 NY에 캠퍼스가 있고, 실리콘 벨리에도 있어서 영감을 많이 받을 수 있다. 큰 문화가 일어나는 곳이기 때문에.이 프로그램은 이번년도에 시작이된다. 이번 fall semester부터. 2016년에 뉴욕에 갈것이다.

산업체와 함께 일하는 것

intel, pixar, disney, google, autodesk(캐나다 회사)등과 일을 하는데, autodesk가 매우 크다. 이곳에서 인턴십을 많이 뽑기도 한다. 실리콘벨리에도 있는데 혹시 만났나요?

우리)아니요..

그곳에서는 자동차를 직접 프린팅하기도 하고, 직접 만들어내는 작업을 하기 때문에 매우 재미있는 작업이 가능하다.

연선연니 이야기중) 우리학교는 강의만 듣고, 같이 collaboration할 기회가 없었는데 카네기멜론대학교는 이런 다양한 프로그램이 많아서 실무경험을 쌓고 나갈 수 있기 때문에 이런 부분을 학교에 제안을 할 수 있을 거 같다.

Aisling : 실무 프로젝트가 있나요?

우리는 플렉서블 디스플레이와 관련하여 산기평과 같이 일하고 있고, 작년에는 LG와 일했어요.

실용적인 작업을 하는것이 중요하다. 프로젝트를 할때 디자인에대해서 설명하는 것을 배우게 된다. 사람들은 ux 디자인이 무엇인지 잘 모른다. 그게 뭐예요? 라고 물어볼 때, 학생들이 실용적인 프로젝트 작업 경험을 가지고 있으면 설명하기가 한결 편하고 다양한 사람들과 한 팀이 되는 것이 쉬워진다. 프로세스를 이해하게끔 만들고 그런 것들이 가능하기 때문에. CMU는 디자인 프로세스에 대해서 자세히 가르친다. 어떻게 했는가가 정말정말 중요하다.

(portfolio 보여주고 있음..)어떤 과정으로 작업을 했는지, 페르소나 만들고, 어떤 툴을 사용했는지, paper도 있고. 이 포트폴리오를 보면 어떤 프로세스로 했는지를 알 수가 있다. 단순히 어떻게 했는지 결과만 보여주는 것이 아니라.

마지막으로 학생들에게 할말 있으신가요?

좋은 경험 하고 계시네요... 정말 부럽습니당....

Microsoft Jason Kim

원래 UX 전공을 계획하셨나요?

저는 학부때 산업디자인을 전공했는데, LG에서도 인턴을 했었어요. 모바일 제품 디자인 쪽으로. 졸업은 해야했고. 그런데 디자인에 관심은 있는데 산디과를 하다보니까 관심도 떨어지고 내가 소질이 별로 없다는 생각도 들고 그래서 군대 갔다와서 뉴욕을 얼떨결에 혼자 다녀오게 됐는데, 아 여기서 공부하면 좋겠다하면 좋겠다 싶어서 Parsons에 지원을 하게 됐어요. 원래 화면, 소프트

웨어 이런것에 관심이 있었거든요. 그래서 산디에서 UX로 바뀌게 된거예요. 인터랙션에 관심이 많았어요. 그리고 뉴욕은 정말 영감을 얻을 수 있는 환경이에요.

Parsons에서는 뭘 배우셨나요?

Parsons에서는 방법론, 이론 안배우고 과 이름이 "UX Design & Technology" 이다보니까 디자인과 테크놀로지와 연결된 것이라면 어느것이든 할 수 있어요. 그래서 저는 앱을 만든다던지, 웹 디자인을 한다던가 게임을 만든다던가 하는데 반면에 다른 학생들은 installation하고, 옷에다 모터달아서 날고... 정말 다양하게 해요.

공학도 출신의 UX 디자이너가 많은 것같은데 왜 그런것 같나요?

요즘 UX는 기본적으로 다 공학적인걸 다 알아야해요. 요새 Lean UX가 트렌드를 많이 타서, 저 같은 경우에는 엔지니어랑 정말 가깝게 일하거든요. 옛날에는 디자이너들이 컨셉 짜서 비주얼 다 하고 엔지니어한테 넘겼잖아요, 근데 이제는 정말 시작단계부터 같이 개발자들 끌어들여서 새로운 technology 뭐 있냐, 그러면 그거를 적용한다던가 그렇게 하는 도중에 동시에 같이 개발해요.

커뮤니케이션을 많이 하시겠네요?

매일 커뮤니케이션 해요. 매일 아침 9~930 전체 다 모여서 회의 해요. 트렌드 이야기 할때도 있고, 어제 뭐했냐. 오늘 뭐할꺼냐. 이런 이야기를 하죠.

한 팀에 디자이너랑 개발자가 같이 있나요?

네. MS가 원래 디자이너 많이 없는데, 저희팀이 좀 rare case예요. 저희 팀이 3년밖에 안됐어요. 그래서 저희는 ios, 안드로이드 앱도 만들고, 새로운 대표 오고나서부터 ios 아이패드에도 오피스 런칭하고 소프트웨어 플랫폼을 다하고 있거든요. 웹사이트도 만들고, 그대신 productivity 관련된 앱들을 많이 해요.

한국에서 일하는 것과 미국에서 일하는게 어떻게 다른지 알려주세요. (일하는 분위기나 프로세스)

한국에서는 인턴만 했던거라서, 협업을 할 수가 없고. 근데 제가 3개월동안 중소기업에서 crevate라는 곳에서 잠시 일했는데 여기랑 분위기는 비슷했어요. 되게 자유로웠고, 그런데 제 친구들 이야기 들어보면 10시에 퇴근하고 주말에도 일하고, 그렇게 여기는 그렇게 전혀 없어요. 일 끝나고 연락이 아예 안되고 email아예 안열어요. 대부분은 1년에 1달정도만 야근 한다고 생각하면 한국에서는 1년에 1달 빼고 야근한다고.. 근데 팀마다 다 다른것 같아요. developer는 24시간 대기조인 경우도 있고. 대신에 저희들은 쉬지않고 일해요. 미국애들은 일을 너무 느리게 해서 좀 답답해요. 아시아인들이 일 제일 잘해요. 그래서 악용하는 경우도 있죠. 그런데 미국애들이 말을 또 잘하니까, 뭐 어찌했어..그런데 대체적으로 진짜 자유로워요. 근데 할 일은 다 해요. 한국은 컴퓨터 앞에 앉아있는 시간이 많은데, 눈치보고. 그런데 여기는 집안일이 있으면 그게 최우선이에요. 오늘 아침 아들이 아프다, 그러면 출근 안해요. 아니면 본인이 아프다 그러면 집에서 일하고, 왜냐면 성과주의라서 출근 안해도 일만 다 하면 되요.

프로젝트는 어떠한 프로세스 진행되나요?

새로운 프로젝트가 시작되면, 위에서 대충 정해주거든요. VP(Vice President)라는 대표가 이런 부분을 파봐라 이렇게 말을 해주요. 저희팀은 Application Services and groups 소속 안에 MLW(MyLife&Work)라는 부서 안에 있거든요. 말 그대로 life & work에 관련한 productivity를 만드는거예요. 거기서 뭐 education하는 팀도 있고, lockscreen을 해보자 하는 팀도 있고, 저희 팀이 150명정도 되는데 시애틀에도 있고 그런데 저희팀은 15명인데 동시에 3개 프로젝트를 진행하고 있어요. 저희가 디자이너 5명하고 엔지니어가 10명정도 되는데 빨리빨리 일할 수 있어서 동시에 3개를 할 수 있어요. 그런데 또 문제점이 워낙 소수이기때문에 질 면에서 영향력이 없어요. 많은 사람들이하면 맡아주는 사람들이 많은데 저희는 워낙 소수라.. 저희팀 manager가 쫓아다니면서 커뮤니케이션하고 그런식으로 진행되요.

프로젝트 하나는 몇개월정도 진행하나요?

한 6달에서 1년정도 프로젝트가 진행되요.

사용자 조사도 하나요?

사용자 조사 해요. ab testing도 하고, paper prototyping이런것 yammer사람들 끌어들여서 하고 그래요. 그런데 생각보다 많이 안해요. 많이 하면 할수록 좋긴 한데

UX Researcher 는 뭘 하나요?

사전 조사라던가, 마켓 리서치 이런거 하죠.

주제는 팀원끼리 정하는건가요?

위에서 틀만 주고 concept 시나리오를 짜서 발표를 하죠.

밥 먹다가도 자기들끼리 똑딱똑딱 만들고 그런 경우도 있어요?

해커톤이라고 일주일동안 아무거나 하는거예요. 일주일동안 밤새면서 조그만 팀들끼리 해서 마지막에 발표하고, 거기서 채택되는 경우도 있죠.

해커톤 해보신 경험있으시죠?

미국애들이 좋아하는데, 본인 아이디어를 어떻게 최대한 보여주는냐가 중요하니까.

커뮤니케이션할 때 어려운 점?

언어적인 부분은 없는데 문화적인 부분은 차이가 나죠. 저는 워낙 어려울때부터 외국인들이랑 같이 지내서 문제는 없어요. 외국애들이 농담도 많이하고 그러는데 이해 못하고 그런것. 영어는 굉장히 중요한거 같아요. 디자이너는 본인의 아이디어를 어필해야 하니까. 중요한것 같아요. 그리고 엔지니어랑 이야기할때도 그렇고. developer가 이거는 시간 너무 많이 걸린다 하면은 그때 협상 하는 일이 생기니까 대화 기술이 중요하죠. 이거 중요하니까 꼭 넣구 이거 빼고 이런식으로..

UX Researcher가 developer랑 커뮤니케이션 하는 경우도 있나요?

manager <-> UX Researcher <-> designer <-> developer 이렇게 커뮤니케이션 하죠.

lean, cycle중에 어떤 방식이 좋은 것 같나요?

저희팀이 lean하지, 다른 팀은 다 cycle방식이에요. 디자인하고 넘기고 디자인하고 넘기고. 그런데 저희는 팀이 작기 때문에 lean

한거죠. cycle방식은 론칭이 보장되니까 좋은데, 저희들은 그럴지는 못하는데 대신에 자유롭고. 장단점이 있는 것 같아요.

일의 만족도가 크신가요?

좋아요. 일단 5시에 퇴근하니까. 시간이 많으니까 내 개인 프로젝트 있으면 하고 책읽고 놀러다니고.

면접은 어떻게 진행되나요?

정식 먹을때까지는 개인 포트폴리오 발표하고, 발표할 때 사람들이 다 봐요. 그다음에 점심 먹고, 점심 먹고난 후에 이사람들이 관심이 있으면 불러서 1:1 인터뷰를 해요. 저같은 경우에 5명이랑 인터뷰를 했는데, 한시간씩 했어요.

Peter Scupelli

그는 카네기멜론 디자인학교의 조교수로 학부 및 대학원의 인터랙션과 디자인 관련 과목을 가르치고 있다. 디자인 연구와 환경 및 서비스에 대한 상호 작용 디자인 센터를 운영하며 현재 관심 주제는 지속 가능한, 건강한 생활 습관에 연결된 행동 변화와 디자인 설계 및 평가이다.

건축을 이탈리아에서 전공하고 카네기 멜론 대학 (Carnegie Mellon University)에서 컴퓨터 과학의 학교에서 인간 - 컴퓨터 상호 작용으로 박사를 수료한 후 MOMA, 뉴욕, 상 파울로 현대 미술 비엔날레, 및 기타 장소에 박물관과 미술관에서의 설치에 새로운 미디어 아티스트와 협력으로 물리적 환경과 정보 기술에 대한 다수의 작업을 진행했다.

질문1: 건축을 전공하고 다양한 미술관, 박물관과 콜라보레이션을 진행하신 걸로 안다. 공간과 HCI의 관계를 어떻게 보고 있는가?

첫번째는 기존의 공간개념의 변화이다. 공간은 그 안에 존재하는 사물과 사람과 서로 관계를 맺어가며 점차 복합적인 공간으로 변화한다. HCI의 개별적인 그룹과 팀으로 구성되어 개별 디바이스의 인터랙션을 디자인하는 작업에서부터 박물관에 거대한 설치작업도 한다. HCI의 인터랙션 디자인은 공공디스플레이와 건축적인 문제를 해결하는데 어떤 특정한 상황에서 건축에서는 기술적인 부분이 매우 필요하다. 기술과 공간 중 어떤 것이 중요하다는 것이 아닌 그 공간에서 이루려고 하는 목표가 무엇인지가 중요하다. 원래 공간의 성격을 파악하고 그것을 담아내는 것이 중요하다. 기술은 어디에나 있다. 기술과 환경이 점차 결합되고 있는 지금에서 그 둘을 어떻게 결합할 것인지에 대한 기술적인 파악과 어떠한 형식으로 변화될지를 그리는 것은 다음 세대를 위해 필요한 과정이다. 두번째 영역으로는 데스크탑이 도메인인 환경에서 공간의 혁신이다. 컴퓨터가 등장하며 모든 것을 변화시키는 지금 위치와 슈즈 옷 등이 점차 웨어러블한 기기들이 등장을 하면서 그 용도에 맞게 스페셜라이즈화 되어가고 있으며 서로 다른 기기들은 정보를 주고받으며 같이 연동되어 사용되고 있다.

질문2: 최근 공간에 활용될 수 있는 거대한 디스플레이들이 등장하고 있어 흥미로운데 건축적인 측면에서 본다면 어떠한가?

공간에는 싸인과 중심부, 또는 숨겨진 수많은 디스플레이가 있기 때문에 가능성이 있다고 생각한다. 디스플레이는 공간이 변화하는데 있어서 그러한 디스플레이의 등장은 매우 중요하다. 특히 벽체에 있어 곡면 디스플레이는 다양한 작업들을 가능하게 할 것이라고 생각한다.

질문3: 환경을 디자인한다는 관점에서 OUI나 NUI에 대해서 어떤 생각을 가지고 계신가요?

IOT가 등장하면서 많은 기기들과 인터랙션이 발생하게 되었다. 환경 또한 컴퓨터화 되어가고 있는데 그것들은 관계성을 띤다. 이러한 환경은 내가 작업하는 것에 얼마나 집중할 수 있게 할 수도 있지만 어떠한 부분은 방해요소가 될 수도 있다. 많은 사람들이 SNS의 등장으로 이것에 대부분의 시간을 보내고 있다. 나 역시 그러하다. 페이스북과 트위터같은 것은 너무 과한 주의를 끌어 서로를 방해할 수 있는 가능성이 있다. 이러한 것들은 서로 영향을 받게 만들고 정보가 넘쳐나면서 점차 사람들을 바쁘게 만들고 있다. 나는 가끔 이러한 영향을 덜 받기 위해 기기와의 접촉을 하지 않거나 정원을 꽃을 보거나 하는 시간을 가진다. 이 빛은 모션센서와 타이머를 통해 인식되는데 제품에 스위치가 있을 때 스위치를 끄고 컷을 때 바로 작동할 것인지 아니면 15초 뒤에 작동할지 사람이 나가고 들어오는데 빛이 얼마 후에 꺼지고 켜지는지에 대한 것 등 제품을 디자인할 때 멘탈모델에 근거해서 결정을 한다.

질문4: HCI와 MDES에서 강의하는 것에 어떠한 차이가 있나?

MDES에서 가르치는 과정이 조금 변화되었다. 1학기 때 우리학교의HCI역사에 대해 짧게 강의하며 정보디자인과 인터랙션과정을 하나로 합쳤다. 석사과정에서는 이론을 2학년 때 들어가는데 학생개개인의 전공배경을 고려해서 주제를 잡는다. 또한 현업을 경험하기 전에 프로젝트에 참여하게 하여 경험적인 부분을 풍부하게 한다. 디자인과정에 충실하면서도 사용자리서치와 디자인설계도 같이 병행한다. 디자인을 하는데 있어서 사용자 리서치는 매우 중요한 부분이라고 생각한다. 리서치가 완벽하게 되었다고 생각하면 그 때 스케치와 디자인 컨셉을 들어간다. 이렇게 하면 자신의 디자인이 보다 설득력이 있어진다는 것을 항상 강조한다.

Jodi & John

당신의 매체는 변화지만, 현실은 그대로일 것입니다. 그렇지만 당신이 UX에서 일을 한다면, 변화하는 것을 잘 보아야 합니다. 10년 전에 우리는 스마트 폰도 없었고, 소셜 컴퓨팅도 없었죠. 나는 웹이 있기도 전에, 포토샵에 레이어가 있기도 전에 인터랙션 디자이너로 일했어요. UX에서 이러한 변화들은 매우 다르게 일어납니다. UX 디자이너는 완전히 새로운 것을 만들기도 하고, 디자인에 대한 새로운 관념을 만들기도 합니다. 좋은 UX 디자이너는 변화하는 것에 집중하고, 현재 있는 방법 외에 새로운 방법으로 해결할 수 있는 방법을 찾을 수 있는 사람입니다.

질문1) 당신의 학생을 선택할 때의 기준은 무엇인가요?

답변1) 조디 : 우리의 석사는 2년 과정이고, 1년 차에는 Co-work가 많습니다. 1년이 끝날 즈음에는 석사 학위 주제를 정해야 하고, 프로젝트나 논문 형식으로 합니다. 우리는 학생을 뽑을 때 그들의 영역에서 그들의 능력을 발전시킬 수 있도록 도와줄 수 있는 학생을 찾습니다. 그리고 우리는 그 학생들을 위해 조언을 해줍니다. 존 : 우리는 균형을 가지고 있는 학생들을 선호합니다. 아름다운 것을 만들어낼 수 있는 좋은 손재주를 가진 사람, 그리고 그들이 왜 어떠한 것을 만드는지 깊게 생각할 수 있는 사람. Design Thinker와 Design Maker 사이의 균형을 잡을 수 있는 사람.

질문2) 당신은 아이들에 대한 디자인에 관심이 많다고 들었는데, 어떠한 방법으로 아이들을 리서치 하는지?

답변2) 존 : 아이들은 우리 같은 연배의 사람들에게는 이야기 하고 싶지 않아한다. 그래서 그들 사이에 조금 어린 사람들, 그들에게는 형이나 누나 같은 존재들을 두는 것이 좋다. 아이들은 그들에게는 마음을 열고 공유하고자 할 것이다. 또한, 아이들을 같이 모아서 이야기를 하게 하는 것도 좋을 것이다. 다른 방법으로는 그들의 장소에 가서 이야기 하는 것.. 예를 들어 그들의 침실에 가서 이야기하기 등등도 괜찮다.

질문3) UX 디자이너들이 많은데, 누구를 좋은 디자이너라고 하고 누구를 아니라고 할 지 어떻게 판단해야 할 지 모르겠다.

답변3) 존: 그들이 하고 있는 작업을 보면 그가 좋은 ux 디자이너인지 아닌지 알 수 있을 것이다.

조디: 회사도 UX디자인 프로세스를 많이 고려하는지 아닌지에 따라 많이 다르다. 예를 들어, 구글 초기에는 engineer-driven이었기 때문에 모든 것이 엉망으로 보였다. 하지만 이제 구글은 ui,ux를 고려하기 시작하면서 시스템해지고, 유니폼해지고, 쓰기 쉬워졌다. 구글은 디자인에 집중하기 시작했고, 사람들의 경험을 고려하기 시작했다.

질문4) 가장 기억에 남았던 프로젝트?

답변4) 조디: 난 로봇에 관련된 프로젝트를 많이 했다. 우리는 척추에 손상을 입어 휠체어를 타고 팔을 못 움직이는 사람을 위한 로봇 인터페이스 디자인을 했었다. 우리는 그의 상황을 이해하기 위해 이들을 함께 했었다. 이 사람은 어린 사람이기 때문에 신체로 인한 불편함도 있었지만 사회적인 욕구를 가지고 있었다. 10대에 오토바이 사고를 당해서 걷지 못하고 팔을 못쓰게 된 사람이기 때문이다. 이것은 매우 기억에 남고, 어려운 사용자 중심 디자인이었다. 난 아직도 그와 연락을 하고, 이제 그는 손을 움직일 수 있기 때문에 매우 감명받았다.

존: 매우 바쁜 가족들을 위한 스트레스를 줄여줄 수 있는 기술을 찾기 위한 프로젝트를 했었다. 그들의 일상생활을 다 살펴봤었다. 우리는 좋은 아이디어나 나쁜 아이디어를 찾지 못하고, 우리의 프로젝트의 방향을 완전히 바꾸게 되었었다. 그 전과 달리, 가족이 된다는 것에 대한 의미를 찾게 해주는 방향으로 바꾸게 되었었다.