ISSN 2509-2817 KiDRS Korea Institute of Design Research Society 통권 33호, 2024. Vol.9 No.4

UX 리서치 과정 중 리서처-디자이너 간 의견차이 패턴 이해

실무 리서치 프로젝트 사례 분석 중심

Understanding Dissensus Patterns between Researchers and Designers in UX Research Process

focusing on case study of practical research projects

주 저 자 : 성혜린 (Sung, Hye Rin) 홍익대학교 국제디자인전문대학원 디자인학 박사과정

교 신 저 자 : 나 건 (Nah, Ken) 홍익대학교 국제디자인전문대학원 디자인경영학과 교수
knahidas@gmail.com

https://doi.org/10.46248/kidrs.2024.4.206

접수일 2024.10. 04. / 심사완료일 2024. 10. 08. / 게재확정일 2024. 10. 14. / 게재일 2024. 12. 30.

Abstract

In modern society, the importance of User Experience (UX) is increasingly emphasized, particularly as a key factor determining the success of businesses. Delivering user-centered products and services requires close collaboration between UX research and design fields, yet differences in perspectives and approaches between these roles often lead to inevitable conflicts during the collaboration process. This study aims to contribute to smoother communication and collaboration by defining the patterns of disagreement that arise between researchers and designers during UX research projects. Through a qualitative analysis of three practical UX research projects, the study found that significant disagreements mainly occurred during the stages of sample design, questionnaire development, and analysis/reporting. These conflicts stemmed from the data-driven approach of researchers contrasting with the more practical approach of designers. This research highlights the importance of collaboration between specialized UX roles and provides foundational insights for building more effective collaborative structures in the future.

Keyword

UX research(사용자 조사), Researcher mindset(리서처 사고방식), Designer mindset(디자이너 사고방식), Collaboration(협업), Perspective difference(관점 차이)

요약

현대 사회에서 사용자 경험(UX)의 중요성은 점점 더 강조되고 있으며, 특히 기업의 성공을 좌우하는 핵심 요소로 자리잡고 있다. 사용자 중심 제품과 서비스를 제공하기 위해서는 UX 리서치와 디자인 분야의 긴밀한 협업이 필수적이지만, 각 직무의 관점 및 사고방식 차이로 인해 협업 과정에서 크고 작은 이견이 필연적으로 발생한다. 본 연구는 UX 리서치 프로젝트 진행 시 리서처와 디자이너 간의 관점 차이로 인한 의견차이 패턴을 정의함으로써 보다 원활한 의견 조율과 협업에 기여하고자 했다. 실무 UX 리서치 프로젝트 3건을 사례로 정성적인 분석을 진행한 결과, 표본 설계, 질문지 개발, 분석 및 보고서 작성 단계에서 주로 의견차이가 발생하였으며, 이는 리서처의 데이터 중심적 접근과 디자이너의 실용적 접근 방식의 차이에서 비롯됨을 확인하였다. 본 연구는 UX 관련 세부 직무 간의 협업 중요성을 강조하며, 향후 더 나은 협업 구조를 구축하는데 기여할 수 있는 기초 자료를 제공하였다.

목차

1. 서론

1-1. 연구 배경 및 목적
1-2. 연구 방법

2. 이론적 배경

2-1. UX 분야 성장 및 고도화
2-2. UX 디자인과 디자이너의 역할
2-3. UX 리서치와 리서처의 역할

3. 프로젝트 사례 분석

3-1. 사례 선정 기준 및 분석 프레임
3-2. 사례 분석 결과
3-3. 종합 분석

4. 결론

참고문헌

---

1. 서론

1-1. 연구 배경 및 목적

현대 사회 라이프스타일의 핵심 가치는 경험 경제(experience economy), 분초사회와 시(時)성비, 도파밍(dofarming) 시대[1] 등 개인에게 주어진 시간 동안 '만족스러운 경험'을 하는 것에 집중되어 있다. 물건이 귀하던 시대에 생산자를 중심으로 움직였던 사회는 생산 기술 발달로 인한 대량의 제품 공급, 서비스 중심 경제의 발달, 디지털화 등을 겪으며, 소비자(사용자)의 경험 품질과 만족 여부가 기업 성패를 가르는 요인인 사회[2]로 고도화 되었다.

이와 같이 고객이 가진 한정된 경제적 자원과 시간을 놓고 치열한 경쟁을 펼쳐야 하는 기업들에게 '사용자 경험(user experience)' 연구 분야는 하나의 실용적인 수단으로 기능한다. UX 중요성 증가와 함께 관련 분야 규모가 성장 중이며, 업계가 필요로 하는 직무 또한 UX 전략부터 설계, 디자인, 리서치, 라이팅(writing) 등으로 세분화[3]되고 있다. 직무가 세분화 됨에 따라 각 영역은 개별 인력을 필요로 하는 전문 분야로 고도화 중이다. 직무 분야가 세분화될수록 각 직무에 대한 전문성은 높아지나, 역으로 증가한 전문성은 직무 간 이해의 차이나 협업 난이도를 높이는 데 기여하기도 한다. 따라서, 효과적인 UX 프로세스 운영을 위해서는 세분화된 직무 간 정확한 이해를 기반으로 하는 협업이 중요하다.

그러나 UX 분야는 닐슨 노먼 그룹 공동 창업자인 도널드 노먼(Donald Norman)이 1990년대에 처음 '사용자 경험'이란 용어를 만든 것을 시작으로 발전해 온, 상대적으로 새로운 분야에 가깝다. 현재까지 UX 디자인 및 리서치에 관한 프로세스나 방법론, 사례 연구 등은 다양하게 진행되고 있으나, 세분화된 직무 간 발생하는 이해의 차이와 더 나은 협업을 위한 방향성에 대한 연구는 전무한 상황이다. 이에 따라, 본 연구는 UX 관련 직업 중 긴밀한 협업이 필요하면서도 상이한 역량이 요구되는 디자이너와 리서처 간 관점 차이를 파악하고, 협업 시 발생할 수 있는 이슈를 정의함으로써 실무 및 연구 분야에 기여하고자 한다.

1-2. 연구 방법

본 연구는 먼저 이론적 맥락 이해를 위해 UX 분야가 발전해 온 과정을 살펴본 후 UX 디자인과 디자이너의 역할, UX 리서치와 리서처의 역할을 문헌자료 중심으로 고찰하고자 한다. 이를 통해 사용자 중심 디자인을 위한 분야가 고도화 및 분화되어 온 과정을 파악할 수 있다. 또한, 사례 분석에 앞서 전문 영역으로 성장 중인 UX 디자인과 리서치 부문 간의 연결성 및 차이점을 이해하고자 한다. 이론적 고찰 후에는 실제 업무 맥락에서 이와 같은 차이가 어떻게 드러나는지와 어떤 협업 이슈가 발생하는지를 조사하고자 사례 분석을 진행하였다. 사례는 실무 UX 리서치 프로젝트 3건을 선정하여 진행 전 과정에 걸쳐 리서처 및 디자이너 간의 이해 상충 항목을 분석하고 주요 패턴 및 유형을 결과물로 정의하였다.

2. 이론적 배경

2-1. UX 분야 성장 및 고도화

사용자 경험이란 '사용자가 어떤 시스템, 제품, 서비스를 직·간접적으로 이용하면서 느끼고 생각하게 되는 지각과 반응, 행동 등 총체적 경험'[4]이다. 'User experience'라는 용어는 1993년, 도널드 노먼이 애플 컴퓨터사에서 처음 고안했으나, 인간 중심적 상호작용 시스템 디자인을 목적으로 하는 개념이라는 점에서 1945년 Bell Labs사가 전화 시스템 디자인을 위해 심리학자 존 칼린(John E. Karlin)을 고용하며 시작된 '인간공학(human factors)' 분야와 맥락을 공유한다고 볼 수 있다[5]. UX의 의미를 실무 맥락에 적용 시, 서비스나 제품과 같은 상품을 사용자 관점에서 최대한 사용하기 편하게 고안하여 긍정적인 경험을 하도록 만

1) 진영리, '재미와 경험을 좇는 소비자들, 지금은 도파밍(Dofarming) 시대', KB 지식 비타민, 2024.04.(2024.07.20.), pp.1-11.

2) 구유나, 김지현, '경험경제시대! 어떤 경험을 주느냐가 기업의 실력이다', 머니투데이, 2019.08.23.(2024.07.10.), https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2019082117370377359

3) Cynthia Vinney, '11 popular UX job roles and titles explained', UX Design Institute, 2022.06.30.(2024.07.02.), https://www.uxdesigninstitute.com/blog/ux-job-roles/

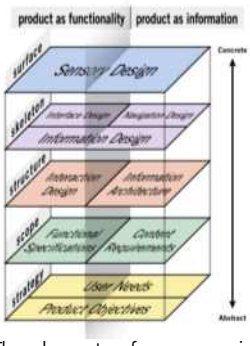
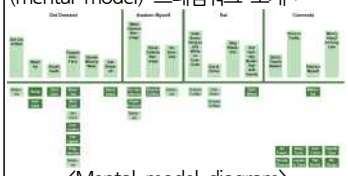
4) 신동희, 『휴머니타스 테크놀로지』, 커뮤니케이션북스, 2013, p.47.

5) Jakob Nielsen, 'A 100-Year View of User Experience', Nielsen Norman Group, 2017.12.24.(2024.06.05.), https://www.nngroup.com/articles/100-years-ux/

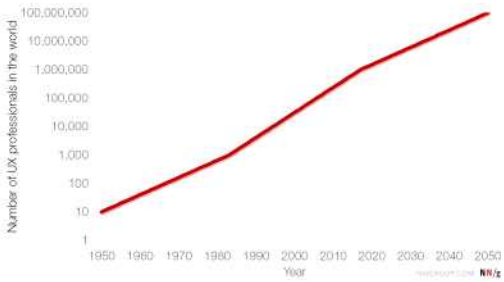
드는 분야로 정의할 수 있다.

UX 분야는 HCI(human-computer interaction) 연구의 활성화뿐 아니라, 제품 생산기술 발달로 인한 시장 경쟁 심화와 서비스 산업 발달 등에 따른 인간 중심 디자인의 필요성 증가를 배경으로 빠르게 성장했다. 아울러 인터넷 및 모바일 기술 발전과 함께 사용자 경험의 복잡성이 증가함에 따라 UX 디자인과 함께 사용자 연구 분야가 전문 영역으로 자리 잡았다. 이와 같은 발전과정에 영향을 준 주요 이벤트는 <표1>과 같다.

[표 1] UX 분야 발전과정의 주요 이벤트

시기	구분	내용
1985	최초의 페르소나	마크로소프트사, 앨런 쿠퍼(Alan Cooper), 소프트웨어 사용자의 고충 파악을 위해 다수를 인터뷰 후 결과를 종합한 최초의 페르소나 'Kathy' 개발[6]
1990	최초의 웹 페이지	유럽원자핵공동연구소(CERN), 팀 버너스-리 경(Sir Tim Berners-Lee), 최초의 웹 페이지를 개방된 인터넷에 게시
1993	UX 정의	애플사, 도널드 노먼, UX 개념 정의
2003	UX 요소 및 방법론 모델	어댑티브 패스사, 제스 제임스 가렛(Jesse James Garrett), 사용자 경험 요소를 정의하고 사용자 중심 디자인을 위한 모델 제시[7]  <The elements of user experiece>
2007	첫 아이폰 출시	애플사, 스마트폰에 최적화한 운영체제 iOS를 자체 개발하여 '아이폰' 첫 출시. 정전식 터치스크린 최초 도입 및 기존의 음악 재생 기기 '아이팟'과 통화, 인터넷, 이메일 기능을 통합하여 개발
2008	UX 방법론 모델	어댑티브 패스사, 인디 영(Indi Young), 단계 별 사용자 행동과 행동 별 대응 서비스/제품을 다이어그램화 해 현재 경험 현황을 시각화할 수 있는 멘탈 모델(mental model) 프레임워크 소개[8]  <Mental model diagram>
2009	UX 중심 디자인 서적 출판	키커 스튜디오(Kicker Studio), 댄 새퍼(Dan Saffer), 사용자 경험을 위한 인터랙션 디자인 방법을 포괄적으로 정리한 서적 출간[9]
2009	인간중심 디자인 툴킷 배포	아이디오(IDEO), 사용자 중심 디자인(HCD, Human-Centered Design) 툴킷을 디자인하여 무료 배포

UX 분야가 전문 영역으로 성장하면서, 관련 직업 및 종사자 규모 또한 꾸준히 증가했다. [그림 1] 인간공학 분야의 시작을 주도한 Bell Labs사를 기준으로 보았을 때 1950년대에 10명 수준이었던 종사자 수는 2017년, 약 100만 명 이상으로 추정되었다. 최근에는 코로나19 이후 글로벌 경제의 정체와 생성형 AI 급발전 등의 영향으로 UX 직업 수도 감소 경향이 있는 것으로 나타나고 있으나, 급성장 대비 상대적 수준이다.



[그림 1] 닐슨노먼그룹이 추정한 UX 전문인력 수 변화 추이 (1950-2017은 최적 계산치, 2018-2050은 전망)[10]

분야가 성장할수록 관련 직무는 세분화 및 전문화를 거친다. 대표적인 UX 관련 직업의 종류는 직무 유형에 따라 크게 디자이너, 리서처, 설계자/엔지니어로 구분할 수 있으며, 상세 분류는 <표 2>와 같이 할 수 있다. 직무 특성상 리서처는 모든 UX 분야와 협력하며

6) 'The History of Buyer Personas', Delve AI, (2024.08.10.), https://www.delve.ai/blog/the-history-of-buyer-personas

7) 제시 제임스 개럿, 『사용자 경험의 요소: 변하지 않는 UX 디자인 원리』, 인사이트, 2017, p.28.

8) Indi Young, 『Mental Models: Aligning Design Strategy with Human Behavior』, Rosenfeld, 2008, pp.2-9.

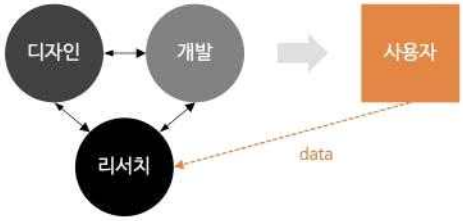
9) Dan Saffer, 『Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices』, New Riders, 2009.

10) Jakob Nielsen, Op. cit. 2017.

디자이너 또는 설계자/엔지니어의 필요에 따라 문제를 찾거나 인사이트를 도출하는 역할을 수행한다. 특히, 디자이너와의 협력 관계가 밀접한데, 이는 디자이너가 사용자의 경험 요소나 인터페이스, 인터랙션 방식을 디자인하는 데 사용자의 실제 경험 및 인식에 관한 다양한 데이터가 가이드로서 기능하기 때문이다. UX 관련 주요 직업 간의 관계는 [그림 2]와 같이 표현할 수 있다. 리서처가 사용자로부터 필요한 정보를 얻는 주체로서 디자이너, 개발자 등 내부 이해관계자와 사용자를 연결하는 중재자 역할을 한다. 따라서 UX 리서치 과제는 외부의 제 3자를 대상으로 하는 동시에 내부적으로는 리서치 과제의 수요자인 디자이너 또는 개발자 등과 리서처 간의 긴밀한 협업 및 조율을 요하는 특징을 갖는다.

[표 2] UX 분야 주요 직업 구분[11)]

직업 타이틀	직무 내용
UX 디자이너	사용자 리서치부터 발굴 인사이트를 UX 전략에 반영하는 것까지 포괄적 업무 담당. 프로토타입 제작 및 사용성 테스트뿐 아니라, 디자인 프로세스 전반에서 이해관계자 소통 중재 역할도 담당
UI 디자이너	웹사이트 메뉴나 사이트맵, 모바일 서비스의 레이아웃 등 프로덕트의 인터페이스 디자인을 담당. 기존 시각 디자이너와 유사한 직무로, UX 전략에 따른 상세 인터페이스 구성 및 요소를 디자인하며 목업, 와이어프레임, 프로토타입 등에 대한 가이드를 제작하기도 함
인터랙션 디자이너	인터페이스에 관여하지만, 인터페이스 자체를 만드는 UI 디자이너와는 다르게 사용자가 시스템과 상호작용하는 방식을 디자인하는 직무. 예시로 메뉴를 넘기거나 스크린을 끄는 방식 등을 디자인 함. 리서치 결과를 반영한 프로덕트 인터랙션 요소 디자인 및 사용성 테스트 관여, 인터랙션 프로토타입 및 와이어프레임 제작
UX 리서처	모든 UX 관련 직무 분야와 협력하며, 프로덕트 개발/개선을 위해 필요한 사용자 조사 및 문제 정의를 담당. 주로 사용자 인터뷰, 사용성 테스트, 설문조사 등의 조사 방법을 이용해 인사이트를 발굴하며, 페르소나, 사용자 여정 지도, 통계 데이터 등을 결과물로 생산
인포메이션 아키텍트	사용자가 이용하게 되는 정보의 구조와 흐름을 설계하는 직무. 리서치 인사이트에 근거하여, 디지털 프로덕트의 구조적 흐름이나 사인 시스템 등 사용자 경험의 첫 단계부터 마지막까지의 프로덕트 정보를 설계
UX 엔지니어	UX 팀의 프론트 엔드 개발자로서, 디자인된 프로덕트를 기술적으로 구현하는 직무. 실제와 같이 작동하는 프로토타입 제작부터 인터랙션 및 모션 디자인 등을 현실화



[그림 2] UX 리서치, 디자인, 개발 부문의 협업 구도와 사용자와의 관계

2-2. UX 디자인과 디자이너의 역할

본 연구 목적인 'UX 리서치의 주된 이해관계자 리서처와 디자이너의 관점 차이 파악'을 위해서는, 먼저 각 부문 특성과 담당자의 역할 및 역량 차이를 이해할 필요가 있다.

UX 디자인을 위한 방법론으로서 가장 널리 알려지고 활용되어 온 것은 '더블 다이아몬드(The Double Diamond)' 프로세스 모델로, 영국에서 국가 차원의 디자인 전략 자문을 맡고 있는 기관 Design Council이 2003년에 처음 소개하였다.[12)] [그림 3] 전략적인 디자인 접근의 긍정적 효과와 디자인 경영의 실무적 가치를 알리기 위해 만들어진 이 모델은 사용자 중심 디자인 과정을 발견-정의-개발-전달의 4단계로 정의한다. 또한, 문제 발견 단계와 아이디어 개발 단계는 범위를 넓히는 '확산형 사고'를, 핵심 문제를 정의하는 단계와 최종 결과물 전달 단계에서는 집중적인 '수렴형 사고'를 하는 특징을 표현하고 있다. 단계별 활동의 목표를 고려했을 때 첫 번째 다이아몬드는 중요한 문제를 찾아내고 디자인을 집중시킬 핵심 인사이트를 정의하는 '리서치' 프로세스로, 두 번째는 다양한 솔루션 탐색과 구체화 및 검증을 거쳐 사용자에게 전달하는 '디자인 및 개발' 프로세스로 이해할 수 있다.

이와 같이 리서치-디자인-개발을 하나의 과정으로 보는 시각은 여타 디자인 프로세스 모델에서도 공통적으로 나타나는 특징이다. 이는 사용자가 중심이 되는 디자인을 위해서는 리서치를 통한 체계적인 문제 정의 과정이 필수적이라는 점을 시사한다.

11) Scott Morris, '7 User Experience (UX) Job Titles Explained', Skillcrush, (2024.08.20.), https://skillcrush.com/blog/ux-job-titles/

12) 'History of the Double Diamond' Design Council, (2024.07.24.), https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/history-of-the-double-diamond/

[그림 3] Design Council, 더블 다이아몬드 프로세스

그렇다면 UX 디자인 프로세스에서 디자이너의 대표적인 역할은 무엇인가? UX 디자이너의 역할 및 역량은 기업 여건에 따라 다를 수 있으나, 2024년 9월을 기준으로 글로벌 구인구직 플랫폼 링크드인에 게시된 20여개 이상의 국내 구인 공고를 분석한 결과 <표 3>과 같이 요약할 수 있다. <표 2>에서 정의된 UX 디자이너 직무에 해당되는 직업 타이틀은 'UX/UI 디자이너,' '경험 디자이너,' '프로덕트 디자이너,' 'CX 디자이너' 등으로 다양하다. UX 디자이너의 담당 업무는 고객 이해 및 문제 정의부터 콘셉트 도출, UX 설계, 프로토타입 제작까지 아우르며 리서치, 디자인, 개발 단계에 관여하는 것으로 나타났다. 자격 요건 또한 이에 상응해 다양하나, 시각적 사고 능력 및 디자인 툴 스킬 등 디자인 구체화를 위한 창작 역량이 필수적이다.

[표 3] 국내 UX 디자이너 담당 업무 및 자격 요건

담당 업무	자격 요건
• 고객 니즈 이해 • 문제 및 인사이트 정의 • UX 설계 • 디자인 콘셉트 도출 • 디자인 가이드 수립 • UI 디자인 • 프로토타입 제작 • 리서처, 개발자, 마케팅 등 이해관계자 협업 및 조율	• 디자인, HCI, 컴퓨터 공학, 심리학 등 전공자 • 피그마, 스케치, 제플린, 어도비 등 디자인 툴 스킬 • 문제 정의 및 해결 능력 • 정보 구조화 역량 • 사용자 중심적 사고 • 콘셉트화 및 시각화 능력 • 디자인시스템, UI, 인터랙션 디자인에 대한 이해 • 커뮤니케이션 능력

2-3. UX 리서치와 리서처의 역할

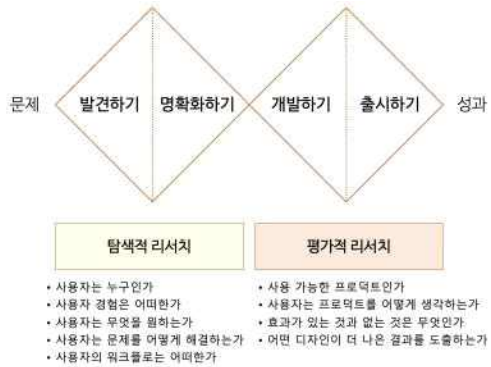
반면 리서치는 '어떤 주제에 대한 실제 조사나 학술 연구'[13]를 뜻하는 포괄적인 행위로, UX 리서치란 사용자 경험에 대한 이해를 목적으로 하는 조사 및 연구 행위라고 정의할 수 있다.

리서치 유형을 분류하는 방식은 기준에 따라 다양할 수 있는데, 기본적으로 조사 목적이 측정 및 수치화된 평가 중심인지 설명 및 주관적 의견 수집 위주인지에 따라 <표 4>와 같이 '정량' 및 '정성' 조사로 구분된다.

[표 4] 정량 및 정성 리서치 특징 비교[14]

	정량 리서치	정성 리서치
목적	현상 설명을 위한 측정	현상의 상세한 설명
목표	일반화, 예측, 인과관계	맥락화, 해석, 관점이해
정보수집	구조적	비구조적
결과물	수치와 통계	문자, 이미지, 사물
표본	무작위, 표본 수 많음	대상 선정, 적은 표본 수
객관/주관	객관적: 정확한 측정/분석	주관적: 개인의 해석/관점
분석	통계적	해석적

UX 디자인 단계별 리서치 목적은 1) Discover: 리서치로 사용자와 문제점을 이해, 2) Define: 문제를 정의, 3) Develop: 아이디어 도출 및 잠재적 해결방안 검증, 4) Deliver: 피드백 조사 및 결과물 수정 등이 있을 수 있다.[15] 더블 다이아몬드처럼 디자인 관점에서 리서치를 포괄하는 많은 모델이 앞단을 리서치로 정의하는데 반해, 실무적으로는 [그림 4] 같이 디자인 전 과정에서 리서치가 수행될 수 있다.



[그림 4] UX 프로세스와 리서치 질문[16]

디자인 프로세스 모델과 별개로 실무에서 전문적인 리서치 프로젝트를 진행하는 프로세스는 <표 5>와 같다. 이는 마케팅 리서치와 동일한 형태로, 현재 국내

13) 고려대학교민족문화연구원, 『고려대한국어대사전』, 고려대학교민족문화연구원, 2009.

14) MacDonald & Headlam, 『Research Methods Handbook』, CLES, 2009, p.9.

15) 백원희, 『사용자를 읽는 법 UX 리서치 플레이북』, 도서출판인사이트, 2024, p.47.

16) Ibid., p.50.

다수의 리서치 전문 기업이 유사한 프로세스로 프로젝트를 진행하고 있다.

[표 5] 실무 리서치 프로젝트 진행 프로세스[17)]

단계	내용
표본설계	조사 대상자, 지역, 인원, 조건, 방법 등 결정
질문지 개발	조사 대상자에게 묻고 싶은 항목을 질문지화 -정량: 응답자가 답하게 될 질문 문항을 정형화한 설문지 작성 -정성: 모든 응답자에게 동일하게 적용될 질문의 큰 흐름을 정리하는 가이드라인 작성
실사	개발된 질문지를 가지고 표본설계에서 정한 바에 따라 실제로 응답을 받아내는 과정 -정량: 전화, 개별 면접, 온라인 등의 방법으로 설문 응답 수집 -정성: 진행자가 가이드라인에 따라 온/오프라인 인터뷰 등을 진행하여 응답 수집
코딩/펀칭	-정량: 응답내용을 숫자로 바꾸는 부호화 과정. 주관식 문항의 텍스트 응답을 숫자로 변환하는 작업(코딩), 모든 응답을 숫자로만 구성된 데이터 형태로 가공(펀칭) -정성: 응답 녹음내용을 텍스트로 변환하는 스크립트(녹취록) 작업
자료처리	-정량: 코딩/펀칭이 완료된 데이터로 교차집계표(cross tabulation) 작성. 기초적인 통계처리 작업 -정성: 녹취록의 주요내용을 요약 및 정리
분석 및 보고서 작성	-정량: 교차집계표와 추가 통계분석 등을 바탕으로 결과 보고서 작성 -정성: 녹취록 및 요약 내용을 바탕으로 분석한 결과 보고서 작성

한편, UX 디자이너의 직무가 부분적 리서치 업무에서 디자인, 초기 개발 단계를 아우르는 것과 달리 리서처의 역할은 상대적으로 좁고 집중적이다. 동일하게 2024년 9월을 기준으로 링크드인에 게시된 구인 공고 20개 이상을 분석한 결과 UX 리서처의 역할 및 자격은 <표 6>와 같다. 디자이너와 비교 시 문제 정의 및 개선점 도출 등의 업무가 중첩되나, 리서처의 업무는 조사 설계부터 정성 및 정량 조사 진행, 결론 도출 및 관련 부서 공유까지 체계적인 리서치를 수행하는 데에 집중되어 있다.

[표 6] 국내 UX 디자이너 담당 업무 및 자격 요건

담당 업무	자격 요건
• 시장/고객 데이터 관리 및 동향 분석 • 문제 정의 • UX 리서치 설계 • 다양한 UX 리서치 수행 (UT, IDI, Diary study, Survey 등) • 리서치 결과 분석 • 개선점 도출 • 전략 수립 • 유관 부서 공유/협의	• 문제해결 능력 • UX 리서치 방법에 대한 이해 및 수행 능력 • 정성/정량 데이터 분석 능력 • 커뮤니케이션 역량 • 논리적 및 창의적 사고 • 데이터 종합 및 인사이트 도출 역량 • 협업 능력 • 전공 무관이나 심리학, 사회학 등 인문과학 우대

17) 하지철, 『마케팅조사 실무노트 I』, 한국학술정보, 2020, pp.103-104.

3. 프로젝트 사례 분석

3-1. 사례 선정 기준 및 분석 프레임

본 연구는 UX 리서치 과정에서 발생하는 리서처 및 디자이너 간 의견차이를 이해하기 위해 실제로 진행된 실무 프로젝트를 분석하였다. 분석 사례는 기업의 UX 부서가 발주하여 전문 리서치 업체에서 진행한 리서치 프로젝트 3건을 선정하였다. 연구 목적 달성을 위해 선정 기준은 다음 세 가지 조건을 설정하였다: 1) UX 관련 디자인 부서에서 의뢰한 프로젝트로 참여 인력 중 수요자(의뢰자)가 디자이너, 2) 목적을 사용자 경험 이해로 설정한 프로젝트, 3) 리서치 설계부터 조사 진행, 분석, 결과 보고의 전 과정을 거친 프로젝트. 사례 분석을 위해서는 프로젝트 특성을 파악할 수 있는 항목을 개요로 정리하고, 리서치 프로세스 단계 별로 리서처 및 디자이너 간에 이견이 발생한 지점과 구체적인 내용을 기술하였다. 이후 종합 분석에서는 사례에서 공통적으로 나타난 리서처 및 디자이너 간 관점 차이 패턴을 정의하였다.

3-2. 사례 분석 결과

UX 디자이너와 전문 리서처의 협의를 거치며 진행한 실무 리서치 사례 분석 결과는 <표 7> ~ <표 9>와 같다. 사례 별로 프로젝트 개요를 기술하고 구체적인 이견 내역을 각각의 표로 분석하였다.

[표 7] 사례 1(헬스케어 서비스 사용자 조사) 분석 결과

프로젝트 개요
• 조사 목적: 헬스케어 서비스 사용자의 평소 인식 및 행태 파악, 니즈 정의 및 신규 시장 기회 발굴 • 조사 대상: (1) 건강 관리 니즈가 있는 2030 사용자, (2) 헬스케어 연구 및 산업계 전문가 • 조사 방법 및 규모: 설문조사 900명, 인터뷰 13건 • 조사 기간: 2.5개월 • 참여 인력: (의뢰자) IT 업체 헬스케어 서비스 UX팀, (수행자) 4년차 및 15년차 리서처, 모더레이터

리서처-디자이너 간 이견 발생 항목	
단계	내용
표본설계	★ **대상자 조건 정의**: (1) '건강 관리 니즈가 있는 사용자'라는 판단을 어떤 행동과 얼마만큼의 빈도를 기준으로 판단할 것인가 (2) 헬스케어에서 어떤 연구/산업 분야 전문가를 선정할 것인가 ★ **조사 방법**: 사용자의 평소 건강관리 패턴, 인식, 관련 서비스 이용 경험을 파악하고 새로운 기회를 발굴하기 위해 가장 적합한 조사 방법 선정(정량/정성/혼합 등) ★ **대상자 인원**: 추후 인구통계 정보뿐 아니라, 이용 중인 서비스 별로 사용자 경험을 분석하고자 할 때 적당한 인원 규모 설정
질문지 개발	★ **설문지 구성 및 구조**: - 먼저 질문해야 할 '포괄적인' 건강 관련 경험을 정의 - 건강 인식, 관리행태, 이용 중 서비스 경험, 신규 서비스 니즈 등 부문 별 중요도 결정 ★ **설문지 보기 구성 기준**: 건강관리 행위와 서비스 이용률을 전체 대비 비중으로 보고자 할 때, MECE를 충족하는 보기 구성 결정 ★ **설문지 주관식 문항 수 및 질문 방식**: 건강 관련 인식에 대한 배경, 이용 중인 서비스의 불만족 이유, 신규 서비스 니즈 등에서 필수적인 주관식 문항은 무엇인지 선택 ★ **가이드라인 구성 및 순서**: 인식, 행태, 이용 현황, 니즈, 사용자 아이디어 제시 등 파트 별 분량 분배 및 질문 순서 결정
실사	★ **온라인 설문 페이지 기능 설정**: 웹/모바일에서 응답 시 가독성이 떨어질 수 있는 긴 목록의 보기(건강관리 행위, 서비스 등 목록형) 제시 방식 조정 ★ **모더레이팅 방식 조정**: 사용자/전문가 인터뷰 시 중요 질문에 대한 프로빙(probing) 깊이 및 시간 등 조율
코딩/펀칭	★ **주관식 응답 코딩 결과 조정**: 응답자 900명이 제출한 주관식 응답을 유사성에 따라 코딩 시 얼마나 넓은 또는 세세한 범주로 그룹핑할 것인지를 결정
자료처리	★ **인터뷰 요약본 내용 도출**: 특히 건강관리 우선순위나 루틴 등 경향을 파악하려는 항목에서 상반된 의견으로 나뉘거나 다양한 의견으로 분산되는 경우 주요한 경향을 어떻게 읽을 것인가에 대한 결정
분석 및 보고서 작성	★ **수치 표기 방식**: 추후 디자인 의사결정 활용 시 용이한 통계 값 표기 방식 결정. 비율(%) 표기가 기본이나 필요에 따라 응답자 수까지 표기하는 등 ★ **주요 결과 그래프 표현 방식**: 헬스케어 서비스 전체의 만족도 평균 대비 각 서비스 별 현황 파악 등 복합적인 주요 결과를 시각화 시, 보고서 수요자가 가장 이해하기 쉬운 표현 방식이 무엇인지 선정 ★ **정량 및 정성 데이터 연계 분석**: 건강관리를 위해 많이 하는 행동(정량)과 평소 건강관리 패턴(정성) 등 연관 항목의 성격이 다른 데이터를 묶어서 분석 시, 어떤 방식의 설명관계를 부여할 것인지 결정 ★ **결론 도출**: 결론으로 도출할 핵심 인사이트의 선정 기준, 방향성, 구조화 방법 등 선정

[표 8] 사례 2(장애인 사용자 경험 조사) 분석 결과

프로젝트 개요
• 조사 목적: 장애인 사용자의 일상과 전자제품 사용경험을 이해하고 기능 평가를 통해 개선점 도출 • 조사 대상: 신체적 제약(시각, 청각, 상체) 때문에 전자제품 조작에 어려움을 겪는 장애인 사용자 • 조사 방법 및 규모: 1:1 인터뷰/사용성 평가(UT) 13명 • 조사 기간: 1.5개월 • 참여 인력: (의뢰자) 제조업체 UX 디자인팀, (수행자) 인턴, 5년차 및 10년차 리서처

리서처-디자이너 간 이견 발생 항목	
단계	내용
표본설계	★ **대상자 조건 정의**: - 장애 유형 별로 조사 대상에 적합한 장애 정도를 어떻게 정의할 것인가 - 정의한 장애 정도를 대상자 모집 시 어떻게 판단할 것인가 - 잠재 사용자를 대표하는 대상자 모집을 위해 전자제품 사용 경험 기준(사용 모델, 빈도 등)을 어떻게 설정할 것인가
질문지 개발	★ **가이드라인 구성 및 순서**: - 인터뷰 및 UT 비중 분배 - 장애인 사용자의 평소 불편점 이해를 위한 세부 질문 및 질문 순서 ★ **UT 설계**: - 평가 전 기능 소개의 상세함 수준 결정 - 사용자 관점에서 맥락 팔로업이 쉬운 기능 평가 순서 선정 - 사용성 평가 기준 설정(정성, 정량, 혼합) - 공통 평가 질문 및 장애 유형별 질문 선정
실사	★ **모더레이팅 방식 조정**: 인터뷰/UT 시 중요 질문 프로빙(probing) 깊이 및 시간 등 조율
코딩/펀칭	이견 없음
자료처리	★ **인터뷰 요약본 내용 도출**: - 대상자 전체 및 장애 유형 별 주요내용 도출 시 우선순위 선정 - 상반된 의견으로 나뉘거나 평가 피드백이 분산되는 등의 경우 현상 해석 방향 결정
분석 및 보고서 작성	★ **보고서 목차 및 세부내용:** 보고 대상자가 장애인 사용자 경험을 이해하기 쉬운 목차 구성 및 흐름 결정 ★ **내부적으로 수용이 어려운 피드백 대응**: 주요 조사 결과로 나타난 사용자의 피드백이 내부적으로 수용할 수 없는 내용인 경우, 보고서 포함 여부 및 기술 방향 등 결정 ★ **UT 진행내용 및 결과 표현 방식**: - 장애 유형 및 기능 별로 설계된 복잡한 평가 진행내용을 효율적으로 전달할 방향 정의 - 평가 결과 전체를 파악할 수 있는 페이지 구성과 세부 결과를 효과적으로 이해할 수 있는 구조 및 디자인 고안

[표 9] 사례 3(금융서비스 이용 경험 조사) 분석 결과

프로젝트 개요
• 조사 목적: 주요 금융사의 온라인 서비스 이용 경험 파악 및 신규 서비스 니즈 발굴 • 조사 대상: 다양한 금융서비스를 적극적으로 활용해 본 경험이 있는 이용자 • 조사 방법 및 규모: 포커스그룹 인터뷰 4건(6명/그룹)

	및 사전과제(지정 서비스 이용 후 정량 평가) • 조사 기간: 1개월 • 참여 인력: (의뢰자) 금융사 UX 및 마케팅팀, (수행자) 5년차 및 7년차 리서처
리서처-디자이너 간 이견 발생 항목	
단계	**내용**
표본설계	★ **대상자 조건 정의**: 다양한 금융서비스 이용 경험 판단을 위한 기준과 수준 선정(이용해본 적 있는/이용 중인 서비스 수, 이용 빈도 등) ★ **조사 방법**: 경쟁사 서비스 이용 경험을 상세히 파악하고 향후 자사 의사결정 시 근거로 활용할 수 있는 정량 데이터 수집 등 혼합형 조사 방법 디자인
질문지 개발	★ **사전과제 설계**: 사전과제 진행 프로세스 및 운영 방식, 금융서비스 별 평가 항목 선정 등 과제 디자인에 대한 결정 ★ **가이드라인 구성 및 순서**: - 평소 금융서비스 이용 경험, 사전과제 평가 내용, 신규 서비스 니즈에 대한 파트 구분 및 분량 지정 - 중요도 및 응답 편의를 모두 고려한 질문 순서 결정
실사	★ **인터뷰 보조자료 기획**: 응답자의 사전과제 평가 내용을 상기할 자료 내용과 디자인 결정 ★ **모더레이팅 방식 조정**: - 인터뷰 중요 질문에 대한 프로빙(probing) 깊이 및 시간 등 조율 - 빅마우스 응답자 등 그룹 다이나믹 컨트롤을 위한 방법 결정
코딩/펀칭	이견 없음
자료처리	★ **인터뷰 요약본 내용 도출**: 주요 내용 우선순위 선정 시, 객관적 조사 결과를 따를 것인지 내부 기조를 반영할 것인지 갈등
분석 및 보고서 작성	★ **보고서 디자인 방식**: 다수의 온라인 금융서비스 이용 경험을 조사했기 때문에, 각 서비스의 UI에 대한 시각자료와 인터뷰 및 평가 결과를 효과적으로 전달하는 디자인에 대한 의견차 지속 ★ **내부적으로 수용이 어려운 피드백 대응**: 내부적으로 이미 서비스 개발이 진행 중인 상태에서 반영이 어려운 기능 니즈나 개선점 등에 대한 의견을 상쇄할지 여부에 대한 조율

3-3. 종합 분석

본 연구에서 UX 디자이너를 수요자로 진행된 실무 리서치 프로젝트 사례 3건을 정성적으로 분석한 결과, UX 리서치 과정 중 발생하는 리서처-디자이너 간 주요 의견차이 패턴은 <표 10>과 같다. 의견차이를 보인 주요 항목은 크게 1) 특정 개념에 대한 구체적인 정의, 2) 목표 달성에 가장 적합한 수단을 선정, 3) 다루고 있는 정보(질문/응답결과)의 위계 및 틀 설정, 4) 상충되거나 분산되는 정보의 정리 방향으로 나눌 수 있다. 세부적으로는 특히 리서치 프로세스 중 '표본설계,' '질문지 개발,' '분석 및 보고서 작성' 단계에서 다양한 의견차이가 발생했다. 이는 실제 조사진행과 데이터 가공 및 처리과정 대비, 조사의 구체적인 범위를 설정하고 조사 도구를 세팅하는 앞단의 과정과 방대한 데이터를 압축하여 의미를 도출하는 과정에서 의견차이를 밝히고 조율하는 등의 많은 자원이 소요됨을 시사한다.

[표 10] UX 리서치 중 리서처-디자이너 간 의견차이 패턴

단계	주요 의견차이
표본설계	★ **대상자 조건 정의:** 프로젝트 목적 달성을 위해 '조사해야 할 사용자의 조건'은 무엇이며, '그 조건을 판단하는 기준'을 어떤 항목으로 정의할 것인가 ★ **조사 방법 선정**: 리서치를 통해 '알고자 하는 세부 목표를 달성'하고, 추후 '의사결정 근거로 사용'하기 위해 적합한 조사(데이터 수집) 방법 결정
질문지 개발	★ **설문지/가이드라인 구조 설계**: '리서치 목표의 우선순위를 반영'하는 동시에 '응답자의 매끄러운 답변을 유도'할 수 있는 설문지 또는 가이드라인 구조를 기획 ★ **파트 별 분량 분배 및 질문방식 결정**: 궁극적 리서치 목적에 부합하면서 파트별 구체성을 잃지 않는 수준을 정의하여, 질문 수와 깊이, 방식을 결정
실사	★ **응답 퀄리티 보장을 위한 조치**: '질문에 대한 응답자의 정확한 이해'와 '솔직한 답변을 이끌어 내기 위한' 웹 설문조사 기능 또는 인터뷰 가이드를 부담되지 않는 수준에서 추가
코딩/펀칭	★ **설문조사 주관식 응답의 그룹핑 수준 결정**: 설문조사 주관식 응답 코딩 시, 동일한 코드로 그룹핑 할 유사성의 기준을 얼마나 엄격하게 설정할 것인지를 결정
자료처리	★ **인터뷰 요약 내용 기획**: 정성조사 결과에서 가치 있는 findings 결정과 핵심 질문들에 대해 상충되거나 분산되는 의견의 정리 방식 등을 설정
분석 및 보고서 작성	★ **데이터 표현 및 보고서 디자인 결정**: 정량/정성 데이터를 보고서 사용자에게 직관적인 방식으로 표현하는 방법을 결정하고, 보고서에 담겨야 하는 주요내용을 스토리 기반으로 전달하기 위한 디자인 틀 기획 ★ **현실적으로 반영이 어려운 조사 결과의 처리**: 내부 여건이나 이미 개발 중인 방향 등으로 인해 반영하기 어려운 의견이 주요내용일 경우, 이를 보고서에 어떻게 대치되지 않도록 담을 것인지 결정

4. 결론

본 연구는 현대 사회에서 UX가 경험 경제의 중요한 축으로 자리 잡으며, UX 리서치와 디자인 분야 간 협업의 중요성을 이해하고 더 나은 협업을 위해 인지해야 할 의견차이 패턴을 파악하고자 진행되었다. 먼저, 디지털화와 서비스 경제의 발달로 UX 분야가 고도화됨에 따라, 리서처와 디자이너 간의 상호 이해와 긴밀한

협업이 더욱 필수적임을 살펴보았다. 특히, 두 직무의 관점 차이로 인해 UX 리서치 프로젝트를 진행하는 과정에서 발생하는 의견 충돌 패턴을 정의하고 유형화하고자 했다.

사례 분석 결과, 리서처와 디자이너는 표본 설계, 질문지 개발, 데이터 분석 및 보고서 작성 단계에서 주로 치열한 의견 차이를 보였다. 이는 리서처가 직무상 객관성과 철저한 방법론적 접근성을 중시하는데 반해, 디자이너는 조사 결과를 의사결정에 활용할 실용성을 중시하며 개발 중인 디자인의 방향성을 고려해 타협하고자 하는 경향이 있기 때문으로 이해할 수 있다. 이와 같은 입장 차이는 UX 리서치 과정 중 문제 정의와 데이터 해석 과정에서 서로 다른 사고방식으로 이어지며, 협업 난이도를 증가시키는 요인으로 작용했다.

사용자를 제대로 파악하고 디자인에 반영하는 것이 기업 성공의 열쇠라는 점을 고려했을 때, 리서처와 디자이너 간의 관점 차이를 이해하고 조율하는 것은 효율적인 프로세스 운영 및 효과적인 결과물 도출을 위해 더욱 중요할 것이다. 본 연구는 관련 연구가 부재한 상황에서 이와 같은 협업 프로세스를 개선하기 위한 디딤돌로서, 실무 관점에서 현상을 이해하는 기초자료를 제공하였다. 서로 다른 직무 간 성공적인 협업을 위해서는 다양한 노력이 요구되지만, 상호 간 어떤 입장 차이가 있으며, 협업 과정에서 자주 발생할 수 있는 의견차이에 대한 패턴을 사전에 인지하는 것이 협업의 질을 개선하는 첫 단추가 될 것으로 기대한다. 향후에는 이를 기초 데이터로, 관련 전문 인력을 조사하여 의견차이 현상들에 대한 구체적인 원인과 개선 방향 등을 도출하는 연구가 진행될 수 있을 것으로 보인다.

참고문헌

1. 고려대학교민족문화연구원, 『고려대한국어대사전』, 고려대학교민족문화연구원, 2009
2. 백원희, 『사용자를 읽는 법 UX 리서치 플레이북』, 도서출판인사이트, 2024
3. 신동희, 『휴머니타스 테크놀로지』, 커뮤니케이션북스, 2013
4. 제시 제임스 개럿, 『사용자 경험의 요소: 변하지 않는 UX 디자인 원리』, 인사이트, 2017
5. 하지철, 『마케팅조사 실무노트 I』, 한국학술정보, 2020
6. 진영리, '재미와 경험을 좇는 소비자들, 지금은 도파밍(Dofarming) 시대', KB 지식 비타민, 2024
7. 구유나, 김지현, '경험경제시대! 어떤 경험을 주느냐가 기업의 실력이다', 머니투데이, 2019
8. Dan Saffer, 『Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices』, New Riders, 2009
9. Indi Young, 『Mental Models: Aligning Design Strategy with Human Behavior』, Rosenfeld, 2008
10. MacDonald & Headlam, 『Research Methods Handbook』, CLES, 2009
11. www.delve.ai
12. www.designcouncil.org.uk
13. www.nngroup.com
14. www.skillcrush.com
15. www.uxdesigninstitute.com