

읽을거리

레드버스백맨 『UX 리서치의 일』

파트너

조민영 님

발제자

이승준 님

시간표

[1] 19:40 트레바리&자기 소개	[2] 20:40 쉬는 시간
[3] 20:50 복 토크	[4] 21:50 쉬는 시간
[5] 22:00 복 토크	[6] 23:00 마무리 발언
[7] 23:20 모임 끝!	

공지사항

안녕하세요, <리서치 하는데요> 시즌5, 첫 번째 모임에 오신 것을 환영합니다. 함께 시작해 주셔서 감사드립니다. <리서치 하는데요>는 그동안 여러 시즌을 통해 UX 리서치의 본질에 관한 대화를 이어왔습니다. 많은 멤버들이 이 모임의 특징으로 '잔잔하다'와 '단단하다'를 꼽았습니다. UX 리서치 방법론이 아닌 UX 리서치를 하는 마음, 사용자 경험의 본질에 관한 대화를 통해 함께 성장할 수 있는 시간이 되길 바랍니다.

복토크

클럽장 소개

'레드버스백맨'은 빨간색 광역버스에 백팩을 메고 타는 모습을 담은 퍼스널 브랜드입니다. 업으로 삼은 일은 리서치이고, 라이터로 글을 쓰기도 합니다. UX 리서처에게는 현상을 들여다보는 내적 호기심, 상대가 말하고 싶은 것을 묻는 공간, 표면과 근본을 구분해서 사고하는 균형 감각이 중요하다고 믿고 있습니다. 오늘 우리가 함께 읽을 책 <UX 리서치의 일>은 이런 이야기를 담은 책입니다.

<리서치 하는데요>에서는 이렇게 이야기 나누도록 해요

1. 우리의 다름을 배려하며

- 트레바리에서는 매달 1권의 책을 읽고 각자의 생각을 담아 독후감을 씁니다.
- 서로 다른 환경에서 다른 일을 하다 한 달에 1번 모여 다른 생각을 나누며 함께 성장하려면 성장의 방식이 다양하다는 것에 공감하는 것이 출발점입니다.
- 나와 다른 생각에도 귀 기울여 주시고, 다른 생각을 전달할 때에는 상대방에 대한 존중을 충분히 담아주세요.

북토크

2. 자기만의 생각을 공유하며

- 함께 읽고(배움) 생각을 나눔으로써(공유) 나와 다른 생각을 하는 사람을 알아차리고(인지), 연결된 상태에서 생각에 변화(확장)를 만들면 좋겠습니다.
- 스스로 느낀 점, 이야기하고 싶은 주제에 대해 '공유'하기에 주저하지 않았으면 좋겠습니다. 주저하는데 이유는 많지만 이야기를 꺼내면 그것으로 또 이어집니다.
- 생각을 공유할 때 비로소 생각이 정리되고, 관계의 확장, 사고의 깊이에 변화가 생긴다는 마음으로 자신의 생각을 의도적으로 이야기해 주세요!

3. 꾸준히 연결된 상태로

- <리서치 하는데요> 모임에서 '사용자'를 바라보고 '리서치'를 생각하는 자기만의 코어와 다른 사람의 관점이 함께 어우러지길 기대합니다.
- 부득이한 사정으로 모임에 나오지 못할 때에도 카카오톡 <리서치 하는데요> 채팅방과 뉴스레터, SNS 등을 통해 연결되어 있을게요.
- 멤버끼리 서로의 안부를 가끔 묻고 까닭 없이도 이야기를 나눌 수 있는 안전한 관계를 함께 만들기로 해요.

Intro

오늘 우리가 함께 읽을 책은 레드버스백맨의 <UX 리서치의 일>입니다. 이 책은 UX 리서처로 일하면서 쌓인 시행착오, 한계와 그것을 극복하는 과정의 마음가짐을 담고 있습니다. 저자는 UX 리서처의 가장 중요한 역할을 "문제를 정의하고 가설을 검증하는 것"으로 정의하고, UX 리서치가 어떻게 제품과 서비스를 사용자 중심으로 만들어가는지 이야기합니다. UX 리서치는 단순히 방법론을 아는 것이 아닌, 사용자의 마음과 행동을 깊이 이해하고 공감하는 과정입니다. 이 책에서는 UX 리서처를 "방망이를 쥐는 사람"에 비유하며, 정성과 인내를 갖고 제품을 사용자에게 맞게 다듬어가는 과정을 설명합니다. 첫 번째 모임을 통해 UX 리서치의 본질과 가치에 대해 함께 고민하고, UX 리서처가 갖추어야 할 마음가짐에 대해 이야기 나눠보겠습니다.

북토크

BOOK TALK 1: UX 리서치를 하는 사람의 쓰임

1. 고집스럽게 짚는 사람 (p.12-17)

"UX 리서처가 뭐예요?"라는 질문에 저자는 '짚는 사람'이라고 표현합니다. 윤오영의 수필 <방망이 짚던 노인>처럼 정교하고 꼼꼼하게, 다르게 말하면 고집스럽고 까칠하면서도 다정함을 담아 사용자 경험을 다듬는 일을 하죠. UX 리서처는 사용자가 '보는 것'과 '보이는 것' 사이의 차이를 발견하는 일을 합니다. 여러분은 이 두 가지 관점 사이의 간극을 어떻게 이해하고 해석하시나요? 때로는 사용자가 자신의 행동이나 의도조차 정확히 인식하지 못하는 상황에서, 진실에 가까운 통찰을 얻기 위한 여러분만의 접근법이 있으신가요?

2. 거절할 책임 (p.18-26)

"끓을 만큼 끓어야 밥이 되지, 생쌀이 재촉한다고 밥이 되나?"라는 문구처럼, 좋은 UX 리서치를 위해서는 충분한 시간과 자원이 필요합니다. "이 사진을 지브리 애니메이션의 화풍으로 바꿔줘"라는 명령어에 딱딱 결과물을 내놓는 성격의 일과는 다릅니다. 서비스나 제품을 빨리 출시해야 한다는 압박 속에서, 여러분은 UX 리서치의 가치를 어떻게 설득하고 그 필요성을 방어하시나요? 혹은 어떤 방식으로 리서치의 균형점을 찾으시나요?

3. 확신 대신 의심 (p.27-31)

"내가 아는 건 내가 만난 사용자로 한정할 수 있을 뿐이다", "내가 모르는 사용자는 다르게 생각할 수 있다"고 자기를 의심하는 태도가 UX 리서치에 중요합니다. 하지만 의심만으로는 제품을 만들 수 없습니다. 리서치를 하는 사람도 결국 제품을 만드는 팀의 일원이고 회사의 목표를 달성해야 하는 사람이니까요. UX 리서치를 할 때 종종 불완전한 정보를 바탕으로 중요한 결정을 내려야 합니다. 표본의 한계, 시간의 제약, 다양한 이해관계자의 기대 속에서 '충분히 알았다'고 판단하는 그 지점은 어디인가요? 무엇이 여러분에게 '이 정도면 확신할 수 있다'는 느낌을 주나요?

4. 예민함의 가치 (p.59-67)

"예민할수록, 유난할수록 좋습니다"라는 저자의 말에 공감하시나요? 여러분이 스스로 '너무 예민하다'고 느껴졌던 순간들이 실제로는 중요한 문제 발견의 순간이었던 경험이 있으신가요? 예민함과 까다로움 사이에서 균형을 찾는 방법은 무엇일까요?

북토크

(쉬는 시간 전에 잠시!)

번추위 선정

한 달에 한 번만 모이는 게 아쉬울 것 같다면 번개로 모여보는 것은 어떨까요? (번개는 필수가 아니니, 멤버들끼리 충분히 상의해보시고 자율적으로 진행해보세요.)

번개 추진 위원회로 선정된 멤버는 다음 모임 전까지, 오늘 멤버들과 함께 번개를 진행해보세요. 맛집 투어, 미술관, 각종 액티비티 등 평소 해보고 싶었던 것을 나누고 함께 즐겨요.

BOOK TALK 2 :

UX 리서치의 기쁨과 슬픔

1. 문제를 늘리는 사람? 문제를 해결하려는 사람! (p.87-93)

저자는 UX 리서처를 "문제를 늘리는 사람"이라고 표현합니다. 문제를 발견하고 정의하는 것이 UX 리서처의 주요 임무인데, 이로 인해 때로는 프로젝트 복잡성을 증가시키는 역할을 하게 됩니다. 자칫 '미운오리새끼'가 될 수도 있습니다. 리서치를 통해 새로운 문제를 발견했을 때, 여러분은 어떻게 이를 팀에 전달하고 설득하시나요? 문제 해결보다 문제 정의가 더 어려웠던 경험이 있으신가요? 리서처는 문제를 늘리는 사람이기만 해도 괜찮을까요?

2. 문제를 해결하려는 사람

UX 리서처는 사용자의 목소리를 대변하는 동시에 비즈니스 목표도 고려해야 합니다. 때로는 이 두 가지 사이에 충돌이 생기기도 합니다. 사용자 경험과 비즈니스 이익이 상충할 때, 여러분은 어떤 원칙을 따르시나요? UX 리서처로서 '해야 할 일'과 '하지 말아야 할 일'의 경계를 어떻게 정의하시나요?

3. 겉은 바삭하지만 속은 촉촉하게 (p.50-58)

UX 리서치의 복합적인 성격을 음식에 비유한 부분입니다. 겉으로 보이는 것과 실제 내부는 다를 수 있으며, 이를 파악하기 위해서는 깊이 있는 관찰과 질문이 필요합니다. 사용자 리서치에서 우리는 때로 표면의 행동 뒤에 숨은 진짜 동기나 의도를 발견하고자 합니다. 그러나 말로 표현되지 않은 생각이나 감정을 정확히 알아내는 것은 쉽지 않습니다. 여러분은 사용자의 '말하지 않은 이야기'를 듣기 위해 어떤 방법을 사용하시나요? 언어 너머의 진실을 포착하는 과정에서 경험한 통찰이 있다면 나눠주세요. 여러분이 경험한 '결과 속이 다른' UX 사례가 있다면 이러한 차이를 어떻게 발견하고 해결하셨나요?

4. 오차를 줄이는 사람 (p.103-111)

UX 리서처는 '오차를 줄이는 사람'이기도 합니다. 사용자의 기대와 실제 경험 사이의 오차, 우리가 의도한 것과 사용자가 받아들이는 것 사이의 오차를 최소화하는 역할을 합니다. 여러분이 경험한 가장 큰 '오차'는 무엇이었나요? 그리고 어떻게 그 오차를 줄이셨나요? 데이터와 리서치 한 결과가 다를 때, 이 긴장 관계를 어떻게 해소하시나요? 정량적 지표와 정성적 분석 사이에서 균형점을 찾는 여러분만의 방식이 있다면 나눠주세요.

북토크

Closing

오늘 우리는 <UX 리서치의 일>을 통해 UX 리서치의 본질과 가치에 대해 이야기 나누었습니다. 단순히 방법론을 넘어, UX 리서처가 갖추어야 할 마음가짐과 태도, 그리고 조직 내에서의 역할까지 다양한 측면에서 살펴보았습니다. "UX 리서치는 UX 리서처만 할 수 있는 일"이라고 생각하지 않습니다. UX 리서치는 더 나은 제품을 만들겠다는 생각이 있다면 누구라도 할 수 있는 일"입니다. '깎는 사람', '문제를 늘리는 사람', '오차를 줄이는 사람'까지. 이 모든 역할은 결국 '더 나은 사용자 경험'이라는 하나의 목표를 향합니다. 때로는 고립감을 느끼고, 팀 내에서 '미운 오리 새끼'가 될 때도 있지만, 그 과정에서 느끼는 고민과 어려움은 우리 모두가 공유하는 여정의 일부입니다. 이런 이야기를 나눌 수 있는 안전한 공간에서, 서로의 경험을 통해 배우고 성장하는 기회가 되었기를 바라며, 다음 모임에서도 잔잔하지만 단단한, 그리고 침묵마저도 안전하게 느껴지는 대화를 함께 만들어주세요.

마무리 토크

마무리 토크를 통해 오늘 대화를 되돌아 보아요.

1. 오늘 모임은 즐거우셨나요?
2. 오늘 모임에서 머리가 팽! 했던 순간이 있다면?
3. 다음 모임에 바라는 점이 있다면?

'마무리 질문카드'를 사용하셔도 돼요!

- '마무리 질문카드'는 파트너 님(또는 진행자) 자리에 놓여있어요!
- '마무리 질문카드'를 한 장 뽑은 다음, 질문에 답해봐요.
- 답변이 끝나면 카드를 섞어서 오른쪽에 앉은 멤버에게 전달해주세요.

우리 다같이 단체 사진 찍어볼까요?

- 사진 촬영에 도움이 필요하신가요? 모임방에 있는 삼각대로 다 함께 오늘을 기억할 사진 한 장 찍어보세요.



알림톡을 못 받았다면?

위 QR을 스캔해
접속해주세요!