

가상 커뮤니티 설계: 사용성을 넘어서

김창민*, 김희철**

인제대학교 전산학과*

인제대학교 컴퓨터공학부, 유전체 연구소**

Virtual Community Building: Beyond Usability

Chang-Min Kim*, Hee-Cheol Kim**

Dept. of Computer Science, Inje University*

School of Computer Engineering, Genome Research Center, Inje University**

요약

인터넷 사용자수의 폭발적인 증가로 가상공간 내에서의 커뮤니티 또한 새로운 생활공간으로 자리 잡아 가고 있다. 그런데 사용자들이 자주 찾을 수 있는 가상 커뮤니티 설계를 위해서는, 전통적인 전산학 연구 방법들의 목표라 할 수 있는 효율성 측면이나, 초기 HCI 연구의 주류를 이룬 사용성, 편리성의 차원을 넘어서서, 사회적 정서적 측면 등 더욱 복잡한 내용들이 고려되어야 한다. 본 논문은 인제 대학교 컴퓨터공학부 학생들의 telnet기반 BBS ('라이크')와 학부 홈페이지 사용에 관련하여 실시한 인터뷰 연구 결과를 소개한다. 이를 통해 사용성을 넘어서 가상 커뮤니티 설계에 요구되어지는 다양한 측면들을 논의하고, 앞으로의 연구 방향을 생각해 보고자 한다.

1. 서론

인터넷 이용자의 증가는 단순한 컴퓨터 사용자의 증가를 의미하지 않는다. 웹은 우리 삶의 또 다른 공간이 되고 있다. 웹 안에 우체국(이메일)이 있고, 시장(전자상거래)이 있고 만나기 위한 카페(사이버 카페)가 있다. 웹은 하나의 세상이다. 사람들은 개인적이건 사회적이건, 혹은 영리목적이든 아니든, 웹에서 서로 만나고 있다. 이런 의미에서 웹은 수많은 커뮤니티가 존재하는 가상 공간이라 하겠다. 그래서 이제 인터넷을 이용하는 사람들을 사용자 (user)라고 명명하지 않고, 방문자(visitor [1]), 거주자(inhabitant [2])라 부른다.

사용자로서만이 아니라 방문자로서 인터넷을 이용한다는 사실은 연구자들에게는 새로운 차원이며, 이는 바로 인터넷 연구의 새 연구방법을 요구하게 됨을 의미하기도 한다. 지금까지 사용자에게 가장 중요한 측면은 편리함이지만 방문자에게는 편리함 혹은 유용성(usability)을 넘어서 다른 측면, 즉 사회적인 측면, 정서적 측면 등이 더욱 중요하게 되어진 것이다. 실제로, 최근 HCI 연구는 점차 사용성이라는 키워드에서 벗어나 사용성 문제로 설명되어지기 힘든 보다 복잡한 인간과 컴퓨터, 인간과 인간의 상호작용 문제를 다루기 위해 여러 각도의 다른 차원의 연구들을 고려해 가고 있다.

우리는 편리함 이외의 다른 인간적인 요소들이 부가되어질 때 가상 커뮤니티가 보다 활발한 커뮤니티로 발전한다는 점을 인식하면서, 본 연구를 통해 사용성이나 편리함, 기능적 측면에서만 이해되어지기 힘든 가상 커뮤니티의 설계를 위한 여러 다른 인간적인 측면들과 원칙들을 발견해 보고자 한다. 이를 위해 우리는 본 대학 컴퓨터공학부 학생들의 만남의 장인 BBS 시스템 "Like" (이하 라이크) - 하나의 telnet 기반의 커뮤니티 - 사용과 관련하여 1년 이상 사용한 이용자들 19명을 대상으로 인터뷰를 하였다. 인터뷰내용을 정리하면서 본 논

문은 5 가지 이슈(커뮤니티 설립목적과 방문목적, 감성적 인식, 관리, 개인공간, 상황인식)에 대해서 논의하여 보기로 한다.

본 논문은 우선 라이크에 대해서 소개와 현 실태를 알아보고, 사용된 인터뷰에 대한 자세한 설명과 인터뷰 분석 결과를 살펴보기로 한다. 끝으로는 본 연구의 결론과 앞으로의 연구방향에 대해서 제시하고자 한다.

2. 라이크 소개

우리는 먼저 본 논문의 연구를 시작하게 했던 컴퓨터공학부 학생들의 커뮤니티인 라이크에 대해서 알아보기로 한다.

라이크는 1995년도부터 사용되기 시작해서 1999년 3월 Xhost BBS를 사용한 BBS로 변경되었고 2000년 8월 라이크 서버를 업그레이드함으로써 현재의 사양을 갖추게 되었다.(Pentium 3 700Mhz, HDD 20GB, VGA Voodoo 3 2000(32MB), Memory 128MB)

현재 942명의 개인 사이버스페이스와 31개의 동호회 및 동아리를 가진 telnet 기반의 커뮤니티로 학과학생 1,2,3,4학년의 재학생의 제적인원 500여명과 졸업생들이 1일 평균(주말 일요일 제외) 200명에 가까운 사용자가 접속을 하고 있는 실정이다. 라이크의 형태는 Telnet 기반의 인터페이스로 이루어진 수십개의 게시판의 형태로 되어 있다.

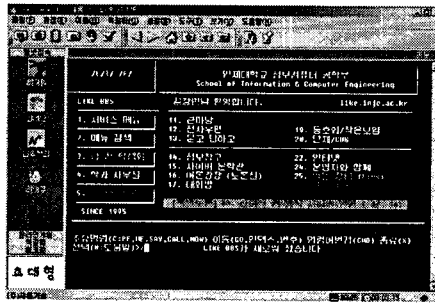


그림1. 라이크의 초기 화면 구성

3. 사용자 연구 : 인터뷰

◆ 사용자 연구방법 : 인터뷰

◆ 선택 이유 : 인터뷰는 자연스러운 분위기에서 현할 수 있다는 장점을 가진다.

자신의 생각이나 의견을 자유롭게 자세하게 표

◆ 인터뷰 대상 : 2학년(5명), 3학년(5명), 4학년(6명), 졸업생(3명)의 중급사용자 총19명

◆ 인터뷰 과정과 내용 : 인터뷰는 보이스레코더를 통해 녹음을 하였고 인터뷰 대상자당 평균 10 같은 내용을 기반으로 9문항을 질문하였다.

분정도의 시간이 소요되었다. 인터뷰는 아래와

- 라이크에 대한 전반적인 느낌이나 생각
- 라이크를 주로 사용하는 이유나 목적
- 라이크의 장점이나 단점
- 라이크의 사용이 줄어드는 이유
- 학과 홈페이지에 대한 느낌이나 생각과 라이크와 비교

4. 인터뷰 분석

우리는 본 대학 본과 소속의 사설 BBS인 라이크에 대한 연구와 인터뷰를 통해 다음의 사실들을 확인하게

되었고 커뮤니티는 사용성이나 편리성 등의 기능적인 측면 이외의 다음과 같은 요소들을 추가적으로 갖추었을 때 보다 활발한 커뮤니티로 발전한다는 사실을 발견하였다.

◆ 커뮤니티 설립목적과 방문목적(Purpose)

사용자는 자신의 욕구와 부합되는 특성을 가진 커뮤니티(Community) 활동을 선호한다. 이는 커뮤니티의 설립목적과 사용자의 방문목적이 가장 유사할 때 커뮤니티가 발전할 수 있음을 나타낸다.

인터뷰 결과, 인터뷰 대상자들은 라이크의 학과관련 공지확인과 이야기 마당에서의 정보획득과 의견교환, 개인전용 공간으로 주워진 보금자리의 사용을 위해서 주로 방문한다는 사실을 확인하게 되었고 학과 홈페이지에 대해서는 학생들의 사용목적과 대체적으로 다른 목적의 메뉴들(학과 소개, 교수진 소개, 교과목 소개, 학과사무실 게시판, 게시판(자유, 학년별), 자료실)로 인해 거의 방문을 하지 않는 것으로 조사되었다.

이러한 현상과 관련하여, 대다수의 인터뷰 대상자들은 라이크는 재학생들이 원하는 정보들을 대부분 얻을 수 있고 편한 마음으로 학생들만의 공간으로 사용될 수 있는 반면 학과 홈페이지는 주로 재학생보다는 신입생 혹은 예비 신입생 위주로 학과를 홍보하기 위한 대외적 목적이 강하기 때문에 거의 방문을 하지 않는다고 대답하였다.

어떤 학생은 “홈페이지는 대외적인 목적 혹은 학과 홍보용으로 만들어졌기 때문에 재학생의 많은 사용은 없을 것이다.”라고 말하면서 “학과 홈페이지는 주로 신입생들에게 과에 대한 기본적인 소개와 입시자료 정도면 충분하고 재학생들이 원하는 부분은 지금의 라이크를 통해서 사용하면 아무런 문제가 없다”고 자신있게 말했다.

Eighmey & McCord(1998)는 웹사이트를 이용하는 여러 행동들이 특정 욕구와 관련 있고 목적의 명확성을 중요한 웹페이지 구성과 디자인의 요소로 제안하였다.[3]

◆ 감성적 인식(look and feel + love)

감성적 인식은 추상적 사고를 통하여 얻어지는 이성적(理性的) 인식에 상대되는 말이다. 우리는 매킨토시를 개발한 애플사의 ‘look and feel’ 이란 말을 많이 들어왔다. 단순히 편의성뿐만 아니라 전체적으로 디스플레이 되는 외양(look)은 사용자에게 주는 느낌(feel)에 중요한 영향을 준다는 개념이다. 그런 맥락에서 어떤 웹사이트를 처음 방문시에 불쾌감을 준다면 방문자는 불쾌감의 정도에 따라 다시는 그 웹사이트를 오지 않을 수도 있다.

인터뷰 내용에서도 어떤 학생들은 라이크를 처음으로 접속을 했다가 너무나도 갑갑해 보이는 telnet기반의 텍스트와 어려운 명령어로 인해 다시는 라이크를 접속하지 않는 친구들이 있었다는 내용이 이를 뒷받침 해준다.

감성적 인식은 멀티미디어와 밀접한 관련을 가지게 된다. 인터넷의 폭발적인 발달에 발맞추어 웹브라우저가 멀티미디어적 요소를 웹사이트내에서 우리의 눈으로 볼 수 있게 해주고 있다. 서로 다른 멀티미디어적 요소를 알맞게 배치함으로써 사용자는 호감도를 다르게 가지게 된다.[4]

감성적 측면을 고려할 때 대부분의 인터뷰 대상자들은 라이크의 멀티미디어의 강력한 지원을 원했지만 의외로 text가 더욱 정(love)이 느껴진다는 사람들이 있었다. 현재 대부분의 커뮤니티들이 Web기반으로 옮겨지고 만들어지고 있는 지금 라이크가 telnet기반이라는 사실이 예전에 천리안과 하이텔등을 쓰던 추억을 떠올리면서 더욱더 애정(love)을 가진다는 사람들도 많았다는 사실 또한 감성적 측면에서 바라봐야 할 것이다.

◆ 관리부분(management)

관리자는 커뮤니티에 대한 지속적인 관심을 가지면서 사용자들에게 빠른 응답을 해야 한다. 사용자와 컴퓨터 사이, 사용자들 사이뿐 아니라 관리자와 사용자들 사이의 상호작용 역시 성공적 가상 커뮤니티형성의 중요한 요소이다. 커뮤니티에 대한 안정성과 신뢰성을 보장해주고 때로는 사용자들이 쉽게 사용할 수 있도록 메뉴얼(도움말)을 준비하는 것이 필요할 때도 있다.[4]

라이크와 학과홈페이지에 관한 인터뷰분석에서도 다음과 같은 사실이 확인되었다.

- 학과 홈페이지 : 행정적 질의를 하는 Q/A란의 느린 응답으로 질의 및 방문자 감소
- 라이크 : 신규회원들의 보금자리(사이버스페이스) 개설이 이루어지지 않음으로써 신입생들의 라이크 사용비중이 예년에 비해 크게 감소

회원 자료와 관련해서 서버의 불안정과 라이크 시스템 업데이트, 인터넷 대란때 개인 자료 유실로 인해 사용자들에게 불신감이 생김

보다 전문적이고 다양한 정보를 요구

위의 인터뷰분석결과에서 커뮤니티의 관리를 위해 네가지 요소로 나뉘보았다.

1. 빠르고 전문성 있는 정보 제공(Update)

커뮤니티는 사용자들에게 다른 커뮤니티보다 늘 빠르고 다양하고 전문성이 있는 정보를 제공해 줄 수 있어야 한다.

2. 시스템의 안정성(Stability)

커뮤니티 내에서 링크 사용시 모든 링크가 깨지지 않고 제대로 동작해야 하고 시스템 점검시 정확한 사유와 점검시간을 알려줘야 하고 데이터베이스의 자료 또한 적절한 시기마다 백업을 해주어서 불의의 사고에 대비해야 한다.

3. 신뢰성(Reliability)

커뮤니티내에서의 자료들은 신빙성이 있어야 하고 개인정보는 외부로 회원의 동의없이 유출이 되어서는 안된다.

4. 즉각적인 응답(feedback)

사용자와 관리자 사이에서 적절한 피드백이 이루어져야 한다. 게시판이나 자료실 운용시 관리자는 사용자들의 요구에 즉각적으로 응답을 해야하고 사용자가 관리자에게 보낸 메일에 대해서도 빠른 답변을 해주어야 한다.

◆ 개인공간(Personal Space)

인터넷의 생활화로 요즘은 누구나 E-mail계정 하나쯤은 가지고 있다. 최근에는 이러한 사용자들에 맞추어 포탈사이트(daum, empas, naver, yahoo korea, lycos등)들과 가장 널리 알려진 커뮤니케이션 사이트들(sayclub, damoim, freechal, iloveschool등)은 모두가 메일링 시스템을 지원하고 있다. 메일계정은 사이버공간에서의 개인공간으로 많은 사용을 하고 있다.

본 연구대상이었던 라이크에서도 인터뷰 대상자들중 가장 자주 쓰는 기능으로 Today라는 게시판 다음으로 보금자리라는 개인전용공간을 뽑았다.(1위 Today 10명 2위 보금자리 8명 3위 동호회 및 동아리 3명)

보금자리는 각 개인마다 할당된 공간에 게시판의 형태로 사용되어지고 있다. 보금자리에는 라이크내에서 알고 지내는 사용자들끼리 서로의 방에 글을 쓰면서 친목도모와 같은 목적으로 많이 사용되어지고 있었고 각방의 진입시에나 게시판의 글마다 암호를 설정해서 공개유무를 정할수도 있었다. 여학생들의 경우 친구들끼리 안부나 일상생활에 대해서 쓰기도 하고 가끔은 글에 암호를 설정해서 개인적인 일기장의 용도로도 사용하고 있었다.

◆ 상황인식(Awareness)

최근 HCI와 밀접한 연관을 갖고 있는 분야중 하나가 CSCW(Computer-Supported Cooperative Work) 분야이다. 가상 커뮤니티는 공통된 관심사들을 가진 사람들의 협동작업(Cooperative Work)을 하기 위한 활동공간으로써, 일종의 그룹웨어(Groupware)의 성격을 가진다. 이러한 사용자들 사이의 협동작업(Cooperative Work)을 하기 위해서는 구성원들이 현재 무엇을 하고 있는지, 협동작업은 어느정도 진행되고 있는지 등의 상황에 대한 인식(Awareness)이 필요하다.[5-6] 커뮤니티에서는 가장 기본적인 사용자에 대한 상황인식이 접속유무(Presence)나 사용자의 상태(State)일 것이다.

인터뷰내용에서도 이전에는 라이크 접속자 제한수가 60명이였는데도 저녁이면 접속자제한수 때문에 들어가지 못할 정도로 사람이 많았지만 지금은 사용자수가 줄어들고 자신이 아는 사람의 접속이 많지 않아서 자신도 자주 접속을 하지 않는다는 사람이 많았다. 최근 컴퓨터공학부의 최대 BBS라 할수 있는 라이크보다 메신저의 사용이 급증하고 라이크내의 OO동아리에서는 동아리 구성원중 활동인원의 90%이상 메신저를 통해 동아리 관련일(Co-work)을 하고 있다는 사실로 이러한 사용자사이에 접속유무나 상태를 파악하기 위해서 더욱 강력한 기능을 지원하는 메신저로 대체되었음을 알 수 있었다. 이처럼 상대방이 지금 커뮤니티내에 있는지 없는지, 지금 어떤 상태에 있는지 이는 서로에게 협동작업을 하기 위한 중요한 요소가 되고 있다.

5. 결론

가상 커뮤니티는 새로운 생활공간이다. 인터뷰 연구를 통해, 본 논문은 성공적인 가상 커뮤니티 설계를 위해, 사용성, 편리성, 효율성의 측면 이외의 다른 차원들, 즉 사회적, 감성적 측면들이 고려되어야함을 강조하였다. 본 논문이 논의한 다섯 가지의 측면, 즉 커뮤니티 방문목적의 올바른 이해, 감성적 만족을 위한 멀티미디어적 요소의 추가, 커뮤니티 관리자와 시스템 관리자의 적극적 커뮤니티 관리, 공적인 공간 이외에 사용자 각자를 위한 개인 공간 제공, 그리고 커뮤니티 구성 멤버들의 활동이나 접속유무에 대한 상황인식을 돕는 요소의 구현은 사용성이란 개념을 넘어선 다른 인간적 요소들로서 보다 나은 커뮤니티 설계를 위한 중요한 측면들임을 본 연구를 통해 확인한다. 물론 우리가 제시한 다섯 가지 이외에도 다른 중요한 요인들이 존재함을 짐작할 수 있지만, 이는 인터뷰 이외의 다른 필드 연구 등으로 보완되어질 수 있으리라 믿는다. 앞으로의 연구는 본 연구에서 제시한 여러 측면들에 대한 구체화 작업을 이루는 것이다. 각각에 대한 구체적인 사용자 연구는 사용성은 물론 사회적, 감성적 측면까지 고려된 가상 커뮤니티 설계 원칙을 세우는데 더욱 도움을 주리라 기대한다. 가능하다면, 다각적인 가상 커뮤니티 사용자들에 대한 과학적 분석을 기반으로, 현 telnet 기반의 라이크 시스템을 웹기반의 멀티미디어 환경 하에서 가상 공간을 구현하는 것도 의미 있는 연구라 믿는다.

[참고문헌]

- [1] Hedman, A. (2000): Visitor Oriented Design. Proc. of NordiCHI 2000, Oct. 23-25, 2000
- [2] Winograd, T. and Tabor, P. (1997): Bringing Design to Software. ACM Press, NY, New York.
- [3] Eighmey, J & McCord, L. (1998), Adding Value in the Information Age : Uses and Gratifications of Sites on the World Wide Web, Journal of Business Research 41, 187-194
- [4] 제이콥 닐슨, 마리 태어, HOMEPAGE USABILITY, 안그래픽스, 2002
- [5] Dourish, P. & Bellotti, V. (1992): Awareness and coordination in shared workspaces. Proc. of CSCW '92, pp. 107-114.
- [6] Fuchs, L., Pankoke-Babatz, U., and Prinz, W. (1995): Supporting cooperative awareness with local event mechanisms: the GroupDesk system. Pro. of ECSCW '95, pp. 247-262.