

개인화 서비스를 위한 휴대폰 대기화면에서의 서비스 사용 행태 연구

A Study on Service Use Activity of Idle screen for Personalization Service

최지은, 정지홍

국민대학교테크노디자인전문대학원 인터랙션디자인전공

Choi, Ji Eun, Jung, Ji Hong

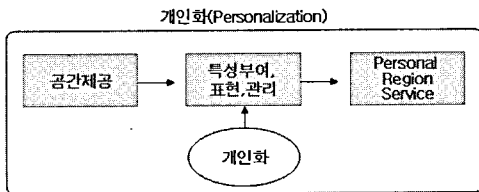
Dept. of Interaction Design,
Graduate School Of Techno Design, KMU

• Key words: Personalization, Mobile, Idle Screen, Mobile Service, Use Activity

1. 서론

디지털 기술의 발전으로 '장소'로서 구분되어지던 공간은 정보, 기술의 확장성, 인간의 감성등과 큰 연관성을 가지며 그 경계가 흐려지고 있다. 그리고 이동성, 휴대성을 지닌 미디어 매체의 등장은 개인주의적 삶의 형태를 불러왔다. 대표되는 미디어 매체인 모바일은 개인주의를 확장 시키며 사용자의 자기표현 수단 및 사적 영역(Personal Region)¹⁾으로서 변화하고 있다. 또한 휴대폰이 개인적 삶의 형태로서, 사용자와 밀접한 연관을 가지며 사용자 개인의 특성을 부여하고, 표현을 하려는 경향을 보이고 있다. 이러한 변화는 사용자와 휴대폰을 인간의 확장으로 보면서 유기적 상호관계를 만든다.

따라서 본 연구에서는 사용자가 휴대폰에서 개인의 특성을 부여하고 표현하는 것에 대하여 어떠한 행위를 하는지 알아보기 위해 사용자 조사를 실시하였다. 이는 사용자의 욕구나 사용 의도등을 추출하여 향후 휴대폰 대기화면에서 개인화 서비스를 제안하기 위한 선행 연구이다.



[그림 1-1] 연구배경

2. 휴대폰에서의 개인화 서비스 개념 및 특성

개인화의 개념은 마케팅적인 개념에서 출발하였으나 현재는 제품과 서비스 전반에 걸쳐 도입되고 있다. 휴대폰에서 개인화 서비스는 사용자에게 서비스에 대한 접근성을 높이고 개인의 사적 표현을 증대시킴으로서 좀더 개인 영역으로서의 휴대폰 서비스를 인식하게 한다. 또한 사용자가 원하는 정보를 복잡한 과정을 거치지 않고 쉽게 찾을 수 있다. 이러한 휴대폰에서의 개인화 서비스는 사용자와 서비스간의 상호작용성, 보안성, 편리성등의 개념이 중요시 되고 있다.

사용자는 휴대폰 인터페이스에서 사진이나 텍스트를 가지고 멀티미디어 메시지를 직접 생산하거나 기존의 단말기에서 제공하는 기본 서비스를 자신에게 맞도록 변형, 활용한다.²⁾ 이러한

개인화 서비스는 다음과 같은 특성을 가진다.

- 사용자와 휴대폰간의 거리를 최소화
- 휴대폰을 자신의 영역에 이입 시킴으로써 자신만의 영역을 구축
- 개인 영역 표시의 속성이 증대
- 사용자 개인의 방식으로 서비스를 관리
- 자신을 표현하고 자신의 일상을 기록하고 자신만의 방식으로 서비스를 관리

따라서 본 연구에서는 휴대폰 인터페이스에서 사용자의 특성을 부여하고 관리할 수 있는 서비스를 개인화 서비스로 정의한다.

3. 사용자 인터뷰

휴대폰 대기화면은 사용자가 휴대폰을 사용하기 위해 처음 접하는 화면으로 사용자의 사진, 시간, 날짜등을 휴대폰에서 기본으로 제공한다. 대기 화면을 통해 사용자는 휴대폰에 들어오는 메시지나, 메뉴, 부가 서비스를 사용하고 휴대폰의 사용 상태를 확인하게 된다. 따라서 본 연구에서는 휴대폰의 대기화면에서 개인의 특성을 부여하고 표현하는 것에 대해 알아보기 위해 휴대폰을 사용하는 20-30대를 중심으로 사용자 인터뷰를 실시하였다.

3-1. 사용자 인터뷰 방법

인터뷰는 심층인터뷰로 진행 하였으며 조사 대상은 성인 남녀 5명으로 휴대폰을 소지하고, 카메라, mp3등 부가 기능을 자유롭게 사용하는 사람을 대상으로 실시하였다.

질문 항목은 3단계로 나누어 진행되었다.

- 1단계 휴대폰 사용에 관한 상황적 요소
- 2단계 휴대폰 대기화면의 서비스 사용에 관한 요소
- 3단계는 휴대폰 대기화면에 대한 요구사항

2단계에서는 휴대폰 대기화면에서 사용자의 서비스 사용 행태를 중심으로 구성되었다.

인터뷰지	사용자 인터뷰	휴대폰 대기화면

[표 1-1] 사용자 인터뷰

1) 김지은, 핸드폰에 의한 일상생활의 재구조화에 대한 연구 p21-29, 2003

2) 이재현, 휴대폰미디어와 모바일사회 p81-89, 커뮤니케이션북스 2003

3-2. 인터뷰 분석을 통한 사용자 이해

(1) 인터뷰 내용 분석

사용자 인터뷰를 상호작용성, 보안성, 편리성 등의 개념을 중심으로 인터페이스에 적용시킬 수 있는 요소들로 정리하였다. 인터뷰를 통해 사용자들은 대기화면을 자신의 사적 영역이라 생각하고, 사용자에게 필요한 일정 관리기능, 사진, 콘텐츠를 사용하여 개인의 특성 및 개성을 표현하였다. 그리고 사용자는 대기화면을 사용자 개인의 휴대폰과 다른 사용자의 을 구별하는 요소로 생각하고 있었다. 또한 부가 서비스를 사용하여 개인의 취향에 맞게 대기화면의 인터페이스 및 메뉴 설정을 최적화 하는 것으로 나타났다.

상호작용성

- * 사진이나 벨소리등을 바꾸면 좀더 애착이 간다.
- * 이동시 사진을 보거나 쌓여있는 문자를 본다.
- * 대기화면의 사진이나 문구를 넣으면 사용하지 않을 때보다 자주 열어보게 된다.
- * 대기화면을 보고 다른 과 개인의 을 구별한다.
- * 현재의 상태를 대기화면에 문구나 사진으로 나타낸다.
- * 핸드폰의 부가서비스를 사용하여 개인의 취향에 맞게 최적화 시킨다

편리성

- * 일정을 확인하려면 여러 번 버튼을 눌러야 한다.
- * 대기화면에 달력기능을 넣어 날짜를 확인한다.
- * 한번 바꾼 대기화면 문구는 잘 바꾸지 않는다.
- * 핸드폰 일정 입력이 복잡하다.
- * 기능 사용시 모르는 것은 계속 안 쓰게 된다.
- * 새로운 기능 사용시 매뉴얼을 읽어봐야 한다.

보안성

- * 사적인 문자 메시지나 사진을 다른 사람이 쉽게 보게 되는 경우가 있다.
- * 개인적인 내용을 많이 넣지 않는다.
- * 개인적인 내용은 오래 보관하지 않는다.
- * 사적인 내용은 일일이 비밀번호를 걸어 둔다.

(2) 관련 키워드 추출

인터뷰를 통해 휴대폰에서 개인화 요소에 관한 관련 키를 추출한 결과 [표 1-2]와 같이 도출되었다.

	관련 Keyword
상호 작용성	* 전화번호부에 상대방의 개인적 인상, 느낌 기록 * 개인적인 표현으로 기계적 요소를 친근감으로 바꿈 * 항상 소지하며, 개인적인 표현을 할 때 부가 서비스 활용 * 대기화면에 사용자 심리상태 표현, 자기만족 * 특성부여, 표현 시 에 대한 애착
보안성	* 사적인 내용 보관을 꺼림 * 사적인 내용을 비밀번호로 보호 * 쉽게 사적인 내용이 노출
편리성	* 일정 입력이 복잡 * 여러 단계를 거쳐 원하는 메뉴에 접근 * 대기화면에 시계 일정 등 개인 관리에 필요한 기능사용

[표1-2] 요소관련 키워드 추출

(3) 문제점 및 요구사항 도출

사용자들은 사적 영역화 함에 있어서 휴대폰을 사용할 때 개인 정보나 자료가 노출되는 것에 불편을 느끼고 있었다. 또한 대기 화면을 개인의 사적 영역으로서 필요한 콘텐츠나 서비스를 좀더 활용하고 싶어하는 것으로 나타났다.

	사용서비스	문제점 및 요구사항 도출
상호 작용성	대기화면, 사진, MP3 전화번호부, 벨 소리, 컬러링	* 일반적인 제공 서비스로만 사용, 자신의 취향에 맞게 자유롭게 사용할 수 있었으면 좋겠다. * 원하는 메뉴에 접근할 때 여러 단계를 거쳐 사용해야 한다. * 대기화면에 제공하는 서비스가 많지않다. * 개인의 일정이나 필요한 정보를 자동 알람으로 제공받고 싶다.
보안성	비밀번호	* 개인 휴대폰임에도 사적인 내용은 비밀 번호를 사용, 개인적인 내용의 보관이 용이했으면 좋겠다.
편리성	다이어리기능, 일정관리 달력기능	* 자주 사용하는 기능이라도 여러 단계를 거쳐야 한다. * 개인 관리에 필요한 스케줄기능 및 관리 기능을 쉽게 사용 하고싶다. * 달력 기능에 좀더 다양한 서비스가 제공 되었으면 좋겠다.

[표1-3] 문제점 및 요구사항 도출

4. 사용자 조사 분석 결과

사용자 조사 결과 사용자 들은 개인의 특성을 휴대폰에 부여하고, 표현 함으로써 사적 영역화 하는 것을 알 수 있었다. 또한 사적 영역화에 따른 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

- 사용자들은 휴대폰을 사적 영역화 하며 휴대폰의 딱딱함이나 기계적 요소를 친근감으로 바꾼다.
- 사용자들은 사적 표현 및 의미 부여를 통해 휴대폰에 만족감, 호감을 얻는다.
- 개인의 사적 표현을 통해 다른 휴대폰과 차별화 한다.
- 휴대폰의 사적영역화로 다른 부가 서비스에 대한 거부감이 없어진다.
- 개인의 사적인 정보관리 및 보관에 있어 보안성의 문제가 중요시 된다.

5. 결 론

휴대폰은 개인들에게 있어서 일상을 유지하고 구성하는 중요한 요인이 되었다. 또한 휴대폰은 사적 영역으로의 확장으로 사용자 와 휴대폰 간의 다양한 상호 작용을 만들어 내고 있다. 따라서 본 연구는 향후 휴대폰 대기화면에서 개인화 서비스를 제안하기 위한 선행 연구로서 휴대폰 인터페이스에서 사용자가 휴대폰을 사적 영역화 하는 사용 요소 및 특성을 부여하는 것에 대하여 알아 보았다. 휴대폰이 개인 영역으로서의 사용자 만족, 사용자 중심의 인터페이스를 설계 하기 위해서는 보다 구체적인 사용자 조사 결과 를 바탕으로 진행되어야 할 것이다.

참고문헌

- 김지운, 핸드폰에 의한 일상생활의 재구조화에 대한 연구, 2003
- 이재현, 모바일미디어와 모바일사회, 커뮤니케이션북스, 2003
- Nokia, Mobile Personality: Easy Access to Personalized Service, Nokia, Finland, 2002