

# 사용자 Sensitizing 기법을 적용한 제품 사용의 Context 조사 및 디자인 컨셉 개발에 관한 연구

## Study for Use-context Research & Design Concept Development through User Sensitizing Methodology

이원섭

한동대학교 산업정보디자인학부

이재우

한동대학교 산업정보디자인학부

이영민

한동대학교 산업정보디자인학부

박지애

한동대학교 산업정보디자인학부

Lee, Won-Sup

Dept. of Industrial & Media Design, Handong Univ.

Lee, Jae-Woo

Dept. of Industrial & Media Design, Handong Univ.

Lee, Young-Min

Dept. of Industrial & Media Design, Handong Univ.

Park, Ji-Ae

Dept. of Industrial & Media Design, Handong Univ.

• Key words: Design Process, Methodology, Sensitizing, Use Context, Contextual Research, Workbook, Collage, Concept Modeling

## 1. 서 론

최근의 다양한 소형 디지털 기기의 개발에서, 사용자 중심의 인터페이스나 메커니즘 등이 적용된 예를 많이 찾아볼 수가 있다. 하지만 이러한 노력에도 불구하고, 아직까지 제품 실제 사용자들의 문화적, 태스크적인 부분에서의 잠재된 니즈나 Context를 발견, 분석하여 디지털 기기에 효과적으로 반영하는 제품개발 프로세스는 효과적으로 이루어지지 않고 있다고 보인다. 이는 현재의 FGI(Focus Group Interview)와 User test 등으로는 사용자가 일상의 경험에서 느꼈더라도 인지하고 있지 못하거나 표현 할 수 없는 필요를 끌어내기는 억부족이다. 따라서 본 연구에서는 사용자의 실제적 니즈와 사용상의 다양한 Context를 반영한 디자인 컨셉 개발을 위한 프로세스를 진행 중이며, 이 중에서도 Sensitizing 기법을 이용하여 실 사용자들의 심도 깊은 Context를 발견하기 위한 리서치(Contextual Research) 단계를 진행하였다.

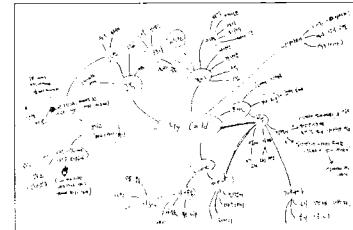
## 2. 리서치 기획 및 준비

리서치 기획 및 준비단계에서는 제품의 사용행태를 분석하기 위하여 마인드맵과 제품 사용의 워크에 관한 도표인 Work Table을 작성하였고, 리서치 프로세스 및 세부적인 Acting Plan을 구성하여 리서치를 준비하였다.

먼저 마인드맵과 Work Table 작성 과정을 통하여 리서치에 앞서 사용자의 Context 및 디지털카메라 사용에 대한 사용행태를 예측하는 과정을 진행하였다. 마인드맵(Mind Map)이란, 자유연상의 방법을 통하여 주어진 주제에 관해 연상되는 문구를 발전시켜 나가서 일종의 맵(Map)을 만드는 것이며, 이를 통하여 차후 진행할 과정에 도움이 되기 위한 키워드를 추출해낼 수 있었다.

그리고 마인드맵을 통하여 얻어낸 키워드를 바탕으로, 디지털 카메라 사용에 관한 워크(Work)를 상황(Situation)이나 사용 단계(Use Step) 등을 나열하고, 이것을 보다 세부적인 태스크(Task)와 행동(Activity)으로 분류하여 도표를 작성하였다. 이 과정에서는 마인드맵보다 정리된 사용상의 Context에 대하여 예측할 수 있었다.

[그림 2-1] Mind Map 예시



[표 2-1] Work Table 예시

Situation	Task	Activity
혼자 있을 때	내 얼굴 촬영	카메라를 들고 감으로 각도잡기 카메라 누르고 버티기 LCD로 사진 확인하기
사진편집	PC를 이용하기	카메라에서 PC로 전송하기 편집할 사진 선택하기 프로그램을 사용해서 편집하기

그리고 제품개발에 반영할 수 있는 사용자의 실제적 니즈와 Context를 조사하기 위하여 다음과 같은 사용자 리서치 프로세스를 수립하고 구체적인 계획에 따라 진행하였다.

[그림 2-2] 사용자 리서치 프로세스



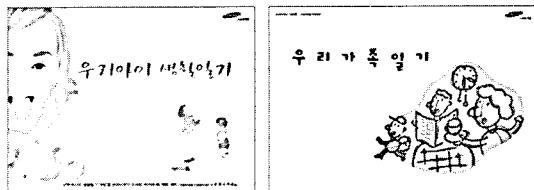
## 3. 참여자 Sensitizing

Sensitizing이란, 리서치를 시작하기 전에 리서치 참여자들로 하여금 디지털카메라의 사용에 대해 보다 미리 민감해지게 하여, 실제 리서치를 진행할 때 참여자들로부터 최대한의 니즈와 Context를 도출할 수 있게 만드는 과정이다.

참여자 Sensitizing 단계에서는, 리서치를 시작하기 전에 매일 조금씩의 과제를 부여하여 실행해보기 하는 목적으로 워크북을 개발하였고, 리서치 일주일 전부터 참여자에게 미리 전달하여 수행하게 하였다. 워크북에 제시된 과제는 하루에 10분 내외로 수행할 수 있는 간단한 분량이며, 과제에서 제시하는 태스크를 수행하고 기록하는 방식으로 진행되었다.

이 과정을 통하여, 참여자에게 앞으로 있을 리서치가 어떤 식으로 진행될지 미리 예측해 볼 수 있게 하고, 참여자의 흥미를 유발시키거나 참여 동기를 부여하여 관심도와 참여도를 높일 수 있도록 할 수 있었으며, 그 결과 실제 리서치를 진행할 때 보다 심도 깊은 니즈와 Context를 도출할 수 있었다.

[그림 3-2] 참여자의 Sensitizing을 위한 워크북 예시



#### 4. 리서치 실행

Sensitizing 과정 후, 디지털카메라의 사용에 대하여 민감해진 참여자들을 대상으로 그룹으로 리서치를 진행하였다. 리서치 단계에서는 워크북으로 Sensitizing된 참여자를 더욱 Sensitizing되게 하기 위하여 크게 콜라주(Collage), 심도깊은 토론(Contextual Discussion), 컨셉모델링(Concept Modeling)이라는 3가지 기법을 사용하였다.

##### 4-1. Collage

콜라주 단계에서는, 다양한 의미를 가지며 여러 가지로 해석이 가능한 100여개의 썬네일 크기의 이미지 세트를 준비하였고, 40여 분 동안 두 주제를 가지고 콜라주를 진행하였다. 참여자는 주제에 관하여 떠오르는 감정과 생각들을 주어진 이미지 세트에서 찾고, 5~10개 정도의 이미지를 선택하여 이것을 준비된 다른 종이에 잘라 붙인 후 관련된 표현을 옆에 적는 형식으로 콜라주를 진행하고 발표를 통하여 생각을 공유하였다.

콜라주 과정을 통하여, 참여자들이 평소 디지털카메라 사용에 있어서 쉽게 떠올리기 어려운 잠재적 니즈와 Context를 재인지하도록 할 수 있었고, Sensitizing의 측면에서는 다음단계인 Contextual Discussion을 효과적으로 진행하는데 도움이 되는 사전단계가 될 수 있었다.

##### 4-2. Contextual Discussion

Contextual Discussion은 60여분 동안 진행자를 중심으로 참여자가 서로 질문하고 답변하며 주제에 관하여 서로의 경험을 공유하고 토의 하는 형식으로 진행되었다. 이 과정은 실질적으로 가장 많은 Context 자료를 얻을 수 있는 과정으로써, 진행자는 미리 작성된 질문과 앞 단계의 콜라주를 통해 이끌어낸 질문 등을 통하여, 참여자들끼리 자유롭게 주제에 대해 토론하는 형식으로 서로의 경험과 의견을 나누게끔 유도하였다.

이 과정을 진행함으로써, 앞서 진행되었던 워크북과 콜라주 단계를 통해 충분히 Sensitizing된 참여자들에게서 디지털 카메라 사용상의 더욱 심도 있는 니즈를 다양 추출해낼 수 있었다.

##### 4-3. Concept Modeling

컨셉모델링 단계에서는, 참여자들이 직접 찰흙을 사용하여 제시된 주제에 따라 30여분 동안 새로운 개념의 디지털 카메라를 실

제 제작하고 발표해 보도록 하였다. 이 과정을 통하여, 사용자들이 말로는 표현할 수 없는 니즈를 실제적인 형태를 통하여 파악할 수 있었으며, 특히 디지털카메라의 기능, 동작 방법, 혹은 물리적 형태에 관한 Context를 발견할 수 있었다.

#### 5. 리서치 결과정리 및 차후 진행방향

이상의 리서치 프로세스를 진행함으로써 다양한 사용자 니즈 및 Context 데이터가 도출되었으며, 이를 효과적으로 정리하고 종합할 방법론으로써 Block법을 사용하였다. Block법이란, 다양한 데이터를 단시간에 처리할 수 있는 효율적인 방법론으로, 각각의 데이터를 카드에 옮겨 적고 팀원들이 함께 나눠가진 후, 적당한 주제에 따라 비슷한 내용들을 제시함으로써 내용을 빠르고 쉽게 그룹핑하는 방법을 말한다.

[표 5-1] Block법 결과에 따른 그룹핑 예시

제목	소제목
이런 상황을 남기고 싶다.	환경에 좌우되는 상황 인물에 좌우되는 상황 - 자연스럽게 발생하는 상황 인물에 좌우되는 상황 - 연출되고 만들어지는 상황
사진이 왜 잘 안나오는가?	잘 찍을 수 없는 상황/환경 때문에 사용자의 기술 부족으로 카메라 기기 자체의 문제 때문에

이 과정을 통하여 다양한 니즈 및 Context가 한 눈에 들어올 수 있도록 정리된 데이터 표를 도출할 수 있었으며, 이 표는 보다 심도 깊은 Insight로 정리되어 차후 디자인 컨셉 개발의 바탕이 되는 데이터로 쓰일 것이다.

#### 6. 결 론

본 연구에서는 무엇보다도 유저 리서치를 시행하는데 있어서 Sensitizing 기법을 적용하여, 보다 심도 깊은 니즈 및 사용자의 Context를 끌어내기 위하여 노력하였다. 그것을 위하여 워크북과 콜라주, 컨셉모델링 등의 방법을 사용하였고, 기존의 FGI 등을 통하여서는 얻을 수 없었던 새로운 측면의 Context 데이터를 다양 도출해낼 수 있었다. 본 연구에서 제안된 Sensitizing 방법은 사용자 중심의 디자인을 위한 심도 깊은 사용자 니즈를 도출 가능하게 하였다는 점에서 앞으로의 효과적인 활용이 가능할 것으로 기대된다. 그러나 프로세스를 진행하는 과정에서 기존FGI 등과 같은 방법론보다 준비하고 신경써야 할 것이 많았고 이것에 대한 시간적, 비용적 측면에서의 효율적인 개선점이 필요하였으며, 또한 다양한 리서치 결과 자료들을 정리하는 방법론에 있어서 보다 효과적이고 효율적인 프로세스가 요구되었다.

#### 참고문헌

- Hugh Beyer, Karen Holtzblatt, Contextual Design, Morgan Kaufmann, 1997
- ID-Studio Lab., Context Mapping: a hands-on introduction
- Mike Kuniavsky, Observing User Experience, Morgan Kaufmann, 2003
- JoAnn T. Hackos, Janice C. Redish, 사용자와 태스크 분석, 한솜미디어, 2003