
온라인 인스턴트 메시저의 감정표현 방법 제안에 관한 연구

A Study on Proposal of Emotional expression for Online instant Messenger

김주용, Juyong Kim, 소연정, Yeonjung Soh

국민대학교 테크노디자인전문대학원 디지털미디어학과 인터랙션디자인랩

컴퓨터와 네트워크의 발달로 인터넷이 실생활이 되면서, 온라인에서 인스턴트 메시저를 이용한 커뮤니케이션 방식이 확대되고 있다. 이러한 메시저에서는 이모티콘 및 플래시콘 혹은 링크 등 과 같은 다양한 방식을 통해 감정을 표현할 수 있도록 제안하고 있다. 하지만, 아직까지 온라인의 감정표현은 흥미위주이며, 오프라인의 다양한 감정표현에 비해서 제한적이다. 따라서 오프라인에서의 다양한 사용자 감정표현을 온라인에서 표현해 줄 수 있는 새로운 형태의 감성 커뮤니케이션 방법이 필요하다.

본 연구에서는 온라인 인스턴트 메시저의 사용행태 이해를 통해서 사용자들의 요구사항을 파악하고 이를 통해 제안할 수 있는 커뮤니케이션 방법을 모색하고자 한다. 실생활에서 사용자의 감정표현 방법을 바탕으로 온라인 메시저에 적용하여 새로운 감성 커뮤니케이션 방법을 제안하는 연구로, 감정어휘와 표현방법의 사용자 조사를 통해 감정표현 방법에 대한 컨셉을 제안하였다.

우선 메시저 사용 행태와 요구사항 도출을 위한 사용자 FGI 를 진행하였다. 사용자 FGI 로 얻어진 사용자들의 메시저 사용행태를 통해, 텍스트와 모션을 활용하는 '텍스트콘'을 컨셉 아이디어로 도출하였다. 아이디어에 적용하기 위해 모션을 감정으로 인해 파생되는 행동과 체감각 요소로 구분하였다.

구체적인 표현방법 및 적용 요소를 추출하기 위한 방법으로 온라인 설문조사를 실시하였으며 감정어휘와 표현방법(행동, 체감각)을 추출하였다. 추출된 내용은 '사용자 참여 관찰' 기법을 활용하여, 사용자어휘와 행동을 정리하고 구체화하여 그 결과를 '텍스트콘'에 적용하였다.

본 연구는 사용자들이 메시저를 이용한 감정표현에 있어 텍스트를 선호하고 텍스트에 대한 요구사항이 있음을 확인하였으며, 감정표현 컨셉 아이디어 '텍스트콘'을 도출하였다. '사용자 참여 관찰' 기법을 활용하여 기존의 이모티콘으로 대표되는 그래픽 아이콘 중심의 사용자 감정표현 방법을 보조해줄 수 있는 방법으로 실생활에서 사용자가 표현하고 받아들이는 신체언어와 행동을 적용하였다는 것에 그 의의가 있다. 또한, 감정에 의한 생리적 반응 요소를 외적인 반응과 내적인 반응으로 구분하여, '체감각'이라고 하는 내적반응을 중심표현방법으로 삼아, 기존과는 다른 시각으로 접근할 수 있었다.

핵심어: User Centered Design, Instant messenger, Emotion, Communication

1. 서론

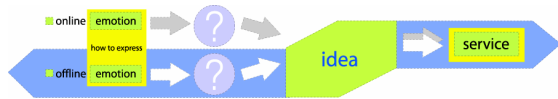
컴퓨터와 네트워크의 발달로 인터넷이 실생활이 깊숙이 파고들면서, 온라인에서 인스턴트 메시저를 이용한 커뮤니케이션이 확대되고 있다. 전화나 메일을 대신한 실시간이며 즉시적인 커뮤니케이션이 가능하게 도와주는 메시저에서는 사용자의 감정을 표현할 수 있도록 도와주는 도구로서 이모티콘 및 플래시콘 혹은 링크와 같은 다양한 방식을 통해 사용자들간의 감정 교환을 도와주고 있다.

하지만, 아직까지 대부분의 온라인 인스턴트 메시저를 통

한 감정표현은 흥미위주이며, 사용자들이 실생활에서 느끼고 표현하는 다양한 감정표현에 비해서 제한적이다.[1] 따라서 온라인 인스턴트 메시저에서 사용자의 다양한 감정을 표현해 줄 수 있는 새로운 형태의 감성 커뮤니케이션 방법이 필요하다. 본 연구에서는 사용자들의 온라인 인스턴트 메시저의 사용행태를 이해하고, 사용자들의 요구사항을 파악하여 이를 통해 제안할 수 있는 감정표현에 대한 커뮤니케이션 방법을 모색하고자 한다.

2. 연구의 방법 및 내용

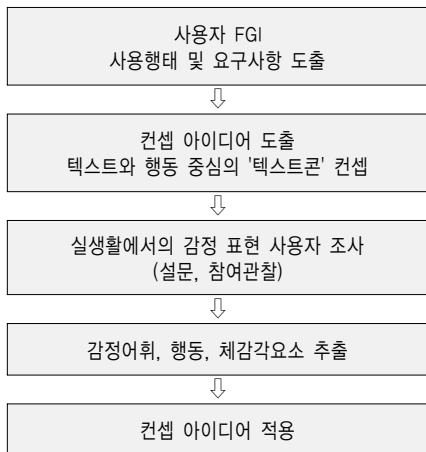
본 연구는 실생활에서 사용자의 감정표현 방법을 바탕으로 온라인 메시지에 적용 가능한 새로운 감성 커뮤니케이션 방법을 제안하는 것을 목적으로 삼고 있다. 연구는 온라인에서의 사용자들의 사용행태와 요구사항을 바탕으로 아이디어를 도출하고 오프라인-실생활에서 사용자들이 표현하고 받아들이는 사용자 감정어휘와 표현방법의 상관관계를 조사, 적용하여 감정표현 방법에 대한 컨셉을 제안하였다.



[그림 1 연구프레임]

우선 온라인 사용자를 대상으로 하는 조사를 통해 사용자들의 메시지 사용 행태와 사용자의 요구사항을 추출하였다. 조사를 통해 추출된 내용을 바탕으로 컨셉 아이디어 도출과정을 거쳤다.

실생활에서의 사용자들의 감정표현을 추출하여 도출한 컨셉 아이디어에 적용하고자 하였으며, 이를 위해 온라인 설문 조사를 진행하여 사용자들의 감정표현 어휘와 방법을 추출하였다. 설문을 통해 얻어진 사용자들의 감정표현을 '사용자 참여 관찰' 기법을 활용하여 구체적인 사용자어휘와 행동, 상황에 대한 요소들로 정리, 추출하였고, 마지막으로 조사결과를 감성 커뮤니케이션 컨셉에 적용하였다.



[그림 2 연구과정]

3. 사용자 조사를 통한 컨셉 도출

3.1 사용자 FGI

사용자들의 메시지 사용행태와 요구사항을 추출하기 위한 조사방법으로 FGI(Focus Group Interview) 기법으로 조사

를 진행하였다. FGI 조사 대상은 장시간 메시지를 사용하며 메시지를 통해 감정표현을 자주 할 것으로 예상되는 사용자를 선정하였다.

구분	섭외조건
사용자 요건	직장생활 유경험자 하루 5시간 컴퓨터 사용자 이성과 교재중인 사용자
연령	20대 중반 ~ 30대 초반
섭외인원	5명

[표1 FGI 섭외 조건]

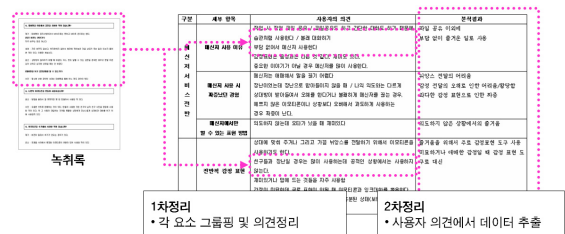
FGI를 통해 사용자의 일반적인 메시지 사용 행태 및 커뮤니케이션 행태와 감정 표현시 느끼는 불편함과 니즈를 파악하고자 하였으며 일반적인 사용행태에 대한 질문과 메시지에서 제공하는 감정표현 방법(도구)에 대한 질문을 중심으로 진행하였다.



[사진 1 사용자 FGI]

3.2 사용자 FGI 조사결과

FGI 결과는 녹음, 녹화된 내용을 녹취록으로 변환 후, 중복데이터 제거 및 사용자 의견 추출과정을 통해 분석되었다. 전반적인 메시지 서비스에 대한 의견 및 메시지에서 감정표현에 대한 의견을 중심으로 1차 분석 후, 감정표현 행태, 감정표현 기능, 문제점 및 요구사항에 대한 요소로 구분하였다.



[그림 2 FGI 분석 과정]

사용자들은 메시지를 이용한 감정표현에 있어서 다음과 같은 주요한 특징을 보였다.

1. 감정표현형태

메신저를 통한 감정표현은 수평적인 관계를 맺고 있는 대상과 가장 활발한 경우가 많으며 감정표현은 즐거움을 위한 경우와 대화의 내용이 심각하지 않은 경우 많이 사용하였다. 즐거움을 위한 감정표현 방법으로 특히 그래픽 이모티콘을 많이 사용하지만, 그래픽 이모티콘은 유행에 민감하다고 응답하였다. 이모티콘은 주로 문자의 한계를 보충하기 위해 사용하며, 대화 분위기를 부드럽게 해준다고 생각하였으나 감정표현을 위한 것이 아닌 별다른 이유없이 대화가 귀찮거나 할말이 없을 때 단순히 이모티콘을 사용하는 행태를 보였다.

2. 감정표현기능

사용자들은 감정을 표현할 때 텍스트가 가장 효율적이며 대화내용 전달의 정확도가 높다고 응답하였다. 이모티콘을 많이 사용할 경우 진지한 내용도 가볍게 느껴지며, 진지한 대화시에는 텍스트가 가장 적합하다고 생각하였다. 메신저에서 제공하는 상태표시 기능은 상대의 실제상황을 알 수 없기 때문에 받아들이는 신뢰도가 많이 떨어진다고 보았다.

3. 문제점 및 요구사항

메신저는 전화와는 달리 대화의 시작과 끝이 불명확하고 대화상대가 과도하게 이모티콘 사용을 하는 경우 오히려 대화에 집중하고 있지 않다고 생각되어지고 불편하다고 응답하였다. 이모티콘을 통한 감정표현시 불명확하게 의미가 전달되어지는 경우가 많다고 하였으나 의외성을 통한 즐거운 경험을 가지고 있었다.

강한 감정(극단적인 감정)을 정확히 표현하고 전달하는 것에 대한 요구와 대화시 보이는 서체에 대한 요구사항(서체이모티콘 사용), 상호작용이 가능한 이모티콘에 대한 요구사항(메시지의 전달자와 수용자의 입장으로 상호작용하며 피드백을 주는 부분)을 가지고 있었다.



[그림 3 감정표현기능 사용형태 분포도]

사용자들은 가벼운 감정표현에 있어서 이모티콘을 이용해서 가벼운 감정을 전달하였으며, 진지한 감정표현의 경우에는 텍스트를 활용하는 행태를 보였다. 친근함에 따라 친할수록 텍스트를 통한 감정표현을, 친밀도가 떨어질수록 이모티

콘을 통한 감정표현을 하는 것으로 나타났다. [그림3]

또한 메신저를 통해서 강한 감정 - 강한 즐거움, 강한 슬픔과 같은 감정상태 - 이 상대방에게 잘 전달되지 않는다고 응답하였다. 또, 과도한 이모티콘 사용이나, 너무 과장된 내용을 표현하는 이모티콘으로 인해 역시 자신의 감정이 잘 전달되지 않는다고 응답하였다.

3.3 컨셉 아이디어 제안

FGI 결과 분석을 통해 감정표현 컨셉 아이디어 제안을 위한 키 요소를 추출하였다.

1. 텍스트를 이용한 감정표현의 중요성

이모티콘은 문자의 한계를 보충해주고 있지만, 대화가 가벼워지고 명확한 감정상태를 표현하지 못하였다. 사용자들은 자신의 정확한 감정을 전달하기위해 텍스트를 선호하였다.

2. 은유적 표현의 필요성

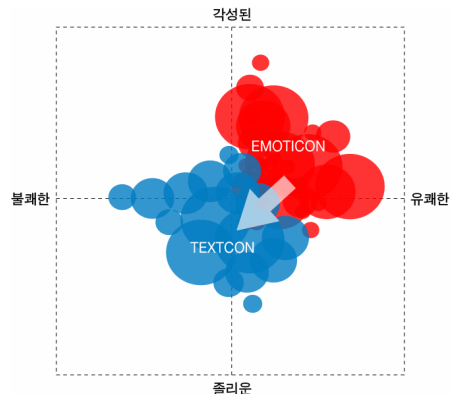
직접적인 내용과 즐거운 상황만을 담고 있는 이모티콘들은 자신의 감정상태와 대화 내용의 상황에 맞추어 활용하는 것을 어렵게하고 있는 것을 확인할 수 있었으며, 과도하지 않고 정적이면서 은유적인 표현에 대한 필요성을 보였다.

3. 감정상태 표현의 인터랙션

자신이 표현한 감정상태에 대한 타인의 반응에 대한 욕구를 가지고 있었다. 선물을 주고 받는 것, 혹은 안으면 상대방이 안기는 것과 같은 감정 상태표현의 상호보완적인 관계에 대한 요구사항을 확인할 수 있었다.

4. 텍스트와 다른 표현양식의 결합

다양한 방식의 이모티콘이 있으나 서체타입, 혹은 텍스트와 함께 사용하는 이미지 이모티콘에 대한 사용이 많으며, 이것을 통해 자신의 기호에 맞도록 서체타입을 선택하고 있었다. 앞서 텍스트를 통한 감정표현의 중요성과 같이 텍스트에 움직임 추가하는 것과 같은 텍스트와 다른 표현양식의 결합을 통한 감정 표현행태를 볼 수 있었다.



[그림 4 컨셉 아이디어 제안 방향]

FGI 를 통해 추출한 키요소를 바탕으로 기존의 이모티콘 중심의 감정표현방법을 보완하고 [그림 4], 텍스트를 중심으로 움직임의 추가와, 또 기존에 많이 활용되지 않았던 대화창의 움직임을 통하여 감정을 표현할 수 있도록 하고자 하였다. 이러한 과정을 통해 텍스트와 이모티콘의 결합의 의미로 TEXT + EMOTION 인 '텍스트콘(TEXTCON)' 의 컨셉 아이디어를 도출하였다.

4. 적용 프레임 워크

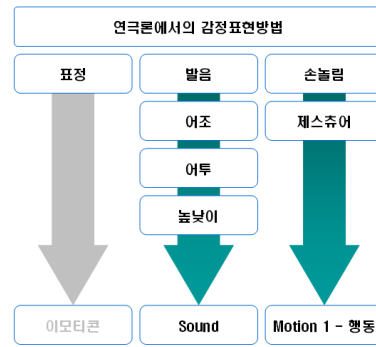
4.1 행동과 체감각

"텍스트콘"을 통해 감정을 전달하고 표현하기 위하여, 실 생활에서 사용자들이 감정을 표현하는 방법을 적용하고자 하였다.

인간은 감정을 느끼게 되면 표정이나 말, 제스처 등을 통해 그 감정을 표현하게 된다. Birdwhistell 에 의하면 인간은 전적으로 의사소통을 하는 존재가 아니라 모든 감각을 활용하는 감각적 존재이며, 말이 전하는 의미는 전체 커뮤니케이션의 35% 이하에 불과하고 나머지 65% 이상은 비언어적 형태로 전달되어 진다. 이러한 비언어적 형태는 제스처라고 불리우는 인간의 신체언어를 포함하고 있다. 인간의 신체언어는 특정한 청자 혹은 상대를 대상으로 정보나 의사의 전달과 공유를 목적으로 행해지는 신체동작을 말한다.[2] 신체언어의 기능은 관점과 기준에 따라 다양하게 정의할 수 있겠으나 언어 기반의 커뮤니케이션 활동과의 관계를 중심으로 보면 언어를 보완하고 대체하는 기능을 한다.[3]

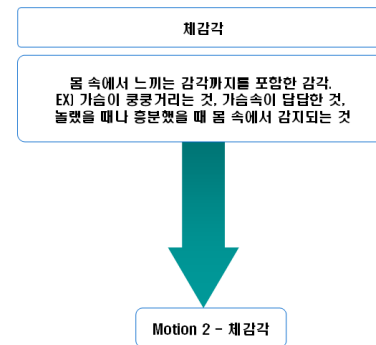
또, 인간은 감정유발자극에 의한 반응으로 감정을 얻게 되는데, 연구자에 따라 다양하게 정의하고 있으나 감정유발자극의 인지적 해석과 생리적 반응의 조합에 의해 감정이 생기는 것으로 정의 할 수 있다.[4] 이때 생리적 반응은 표정, 안색 등으로 표현되며 비언어적 형태를 지닌 커뮤니케이션의 다른 요소라고 할 수 있을 것이다.

연극론에서는 이러한 인간의 감정표현 방법을 크게 표정, 언어, 행동으로 구분하고 있으며, 언어의 경우 발음, 어조, 어투, 높낮이로, 행동의 경우 손놀림과 제스처어를 통해 감정을 표현하고 전달하는 것으로 정의하고 있다.[5] 표정의 경우 이미 기존의 메신저에서 이모티콘에 적용되어 많이 활용되고 있어, 본 연구에서는 감정을 표현하거나 유도되는 행동에서 Motion 을 추출하고 적용하고자 하였다.



[그림 5 연극론에서의 감정표현방법]

그리고 감정으로 인한 생리적 반응의 경우 겉으로 자연스럽게 표현되는 반응과 몸속에서 느껴지는 감각 - 가슴이 쿵쿵거리거나, 가슴속이 답답한 것, 놀랐을 때나 흥분했을 때 몸속에서 감지되는 반응 - 으로 나눌 수 있다. 본 연구에서는 몸속에서 느껴지는 감각인 체감각 요소를 또 다른 감정 표현방법으로 적용하고자 하였다.

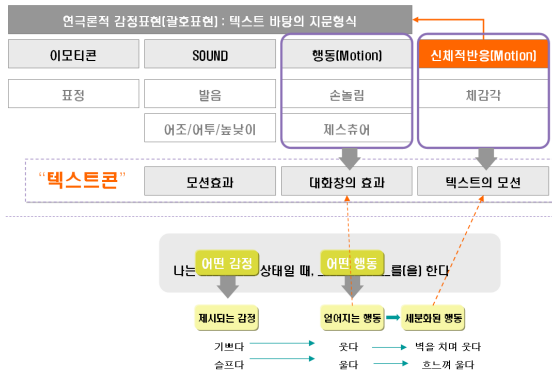


[그림 6 NPL 심리요법에서의 생리적 반응 - 체감각]

4.2 적용 프레임 워크

행동을 통한 감정 표현과 몸속에서 느껴지는 요소인 체감각 요소를 '텍스트콘'의 감정표현방법에 적용하기 위하여 사용자 조사를 통해 사용자들이 가지고 있는 감정에 대한 표현언어와 행동, 신체적 반응에 대한 요소를 추출하고

- 1) 행동과 기분상황에 따른 요소는 대화창의 효과로,
- 2) 신체가 느끼는 체감각적 요소는 텍스트의 모션과 효과로 대입하고자 하였다. [그림 6]



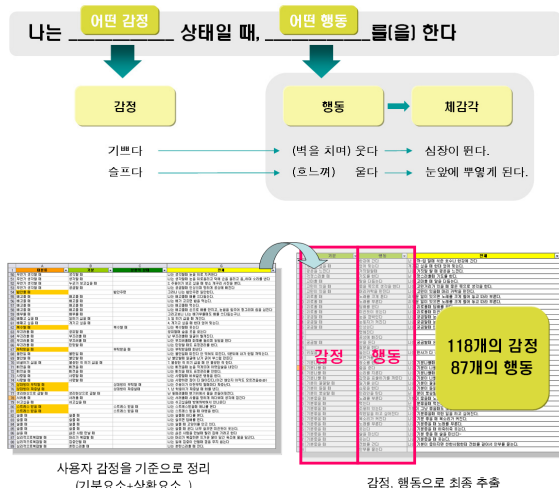
[그림 7 감정어휘와 행동추출의 적용 프레임워크]

이 프레임 워크를 바탕으로 우선 기초 데이터 수집을 위한 사용자 조사 단계와 사용자 참여 관찰 기법을 활용하여 '텍스트콘'에 적용 가능한 감정, 행동, 체감각 요소로 구체화하는 1) 기초데이터 수집, 2) 사용자 참여 데이터 구체화의 두 단계로 나누어 진행하였다.

5. 감정어휘와 행동추출

5.1 온라인 설문조사를 통한 기초데이터 수집

기초 데이터 수집 단계에서는 사용자들이 가진 감정과 행동에 대한 온라인 설문조사를 실시하였다. 온라인 설문조사는 참여 대상자들이 빈칸이 제시된 문장을 보고 자유롭게 연상하여 단어연상 및 문장완성을 통한 감정, 행동, 체감각에 대한 표현을 하도록 하였으며, FGI 참가자와 동일한 요건의 사용자 96명이 참여하였다.



[그림 8 감정어휘 및 행동 추출을 통한 기초데이터 수집]

기초 데이터 수집을 통해 사용자들이 표현하는 감정은 감정뿐만 아니라 "~할 때" 와 같은 상황을 포함하여 표현되

어지는 것을 발견할 수 있었다. '갑갑함, 분노, 평온, 걱정' 등 총 118개의 감정어휘와 '소리를 지른다, 찬다, 벗는다, 화낸다, 숨는다, 마신다, 빈둥거린다' 등 87개의 행동, 체감각 표현을 추출하였다.

5.2 사용자 참여 관찰을 통한 데이터 구체화

1차 온라인 설문을 통해 추출된 데이터를 바탕으로 사용자 참여 관찰을 통해 감정어휘와 행동, 체감각에 대한 구체화를 진행하였다. 사용자 참여 관찰은 1) 유사한 감정들로 그룹핑, 2) 그룹별 대표 감정 선정, 3) 감정언어에 제시된 행동, 체감각 표현을 맵핑, (필요시 새로운 요소 추가) 으로 설계되었으며, 사용자는 계속하여 생각과 의견을 말하도록 요구받았고 각 단계완료 및 필요할 때 마다 질의 응답을 실시하였다.

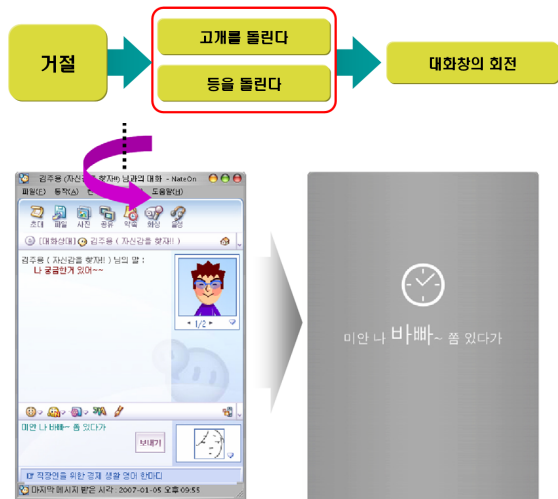
참여 관찰 방법으로 사용자는 카드에 쓰여진 감정, 행동, 체감각 표현을 작성된-줄리언, 불쾌한-유쾌한의 축으로 구성된(Ekman,P(1999) "BASIC EMOTIONS") 2X2 매트릭스 위에 포지셔닝하도록 하였다. 포지셔닝을 통한 그룹핑을 통해 사용자들은 자신들의 그룹핑 결과에 대해 시각적이고 즉시적인 반응을 보일 수 있었으며, 긍정적이고 활동적으로 참여가 가능하였다. 또, 조사내용에 대한 이해도를 높일 수 있는 효과도 얻을 수 있었다.



[사진 2 사용자 참여 인터뷰]



[그림 9 피험자 A의 감성 포지셔닝 맵]



[그림 14 적용예 B]

5. 결론

본 연구를 통해 온라인 메시지를 사용하는 사용자들의 감정표현에 대한 문제점을 도출하여 새로운 감성커뮤니케이션 방법을 제안하였다. 사용자 FGI 를 통해 사용자들은 메시지를 통해 정확한 감정을 전달하고자 하는 요구사항을 가지고 있었으며 정확한 감정을 전달하는 방법으로는 텍스트를 선호하고 있는 것을 확인하였다. 또, 기존의 다양한 감정표현 기능들은 즐거운 감정을 표현하는 것에는 적합하나 다양한 감정을 표현하고 전달하는 것에는 적합하지 않다는 의견을 얻을 수 있었다.

FGI 조사결과를 바탕으로 아이디어 도출과정을 거쳐 '텍스트콘' 컨셉을 도출하였고, 사용자 참여조사를 통해 감정에 의한 신체의 반응인 체감각과 행동을 연계하여 '텍스트콘' 컨셉에 감정표현의 방법으로 적용하였다.

그러나 본 연구는 조사 샘플수의 부족으로 객관성을 확보하는 것에 어려움이 있으며 신체언어가 가지는 관용성 측면과 사용자에게서 얻은 감정표현의 조사결과를 정리하고 표현 및 적용을 위해 추상화하는 과정에서 사용자들이 제공한 독특한 표현이나 신선한 방법들을 포기할 수 밖에 없었다. 또한, 사용자 FGI 를 통해 발견하였던 메시지를 이용한 감정표현의 근본적인 한계 - 즐거움, 가벼움 위주의 감정표현, 강한 감정전달의 어려움 - 를 넘어서지 못하고, 최종 제안된 컨셉에서도 즐겁고, 가벼운 대화 형태를 가지는 한계를 보였다.

이러한 한계를 가지고 있으나 본 연구는 사용자들이 메시지를 이용한 감정표현에 있어 텍스트를 선호하고 텍스트에 대한 요구사항이 있음을 확인하였으며, 기존의 이미지, 표정, 그림 위주의 감정표현 방법에 실생활에서 사용자가 표현하고 받아들이는 신체언어와 행동을 적용하였다는 것에 그 의의가 있다. 또한, 감정에 의한 생리적 반응 요소를 외적인 반응과 내적인 반응으로 구분하여 체감각이라는 내적반응을 중심표현방법으로 삼아 기존과는 다른 시각으로 접근할 수 있었다.

참고문헌

- [1] 문영선, 시각적 감성표현 도구로서 이모티콘의 효과적 활용방안에 관한 연구, 건국대학교, 2005 .
- [2] 데스몬드 모리스, 맨워칭, 까치글방, 1997
- [3] 이동현, 사용자 인터페이스에서 신체언어에 기반한 움직임의 적용에 관한 연구, 국민대학교, 2005
- [4] 임지룡, 감정표현의 관용성과 그 생리적 반응의 상관성 연구, 2002
- [5] 미셸 푸크레, 베케트 연극론, 동문선, 1995