
PC 사용자의 업무 행태분석을 통한 유형화

-소호, 중소기업 사용자를 중심으로-



PC User Segmentation based on user contextual inquiry interview analysis
- Focusing on Soho, small and medium-sized businesses-



이정연, Joungyoung Lee*, 문현정, Hyunjung Moon**



요약 현재 급속도로 성장하는 인터넷과, PC 의 하드웨어, 소프트웨어를 기반으로, 대기업 외에도 중소기업, 소호 에서도 대부분의 업무가 네트워크를 활용한 PC 기반으로 변화하고 있다. 하지만 각각의 업무 특성에 고려되지 않은 PC 환경은 사용자들에게 불편함을 야기시키고 이에 따라 각자 환경에 특화된 PC/Network 서비스의 출현이 예고되고 있다. 본 연구에서는 소호와 중소기업을 대상으로 한 PC 사용자의 이용 행태를 맥락 질문법을 중심으로 이용 행태에 대한 Raw data 를 수집하였고, 분석에서는 Affinity Notes 와 사용자 Modeling 등의 해석 과정을 거쳐, 사용자의 PC/Network 사용 패턴, 환경, 행태 등을 Affinity Diagram 으로 분류화하였다. 분류화된 데이터와 사용자의 Metal Model 을 중심으로 크게 3 가지의 뚜렷한 사용자 이용 행태에 대한 유형을 도출할 수 있었다. 첫 번째 사용자 유형은 업무에 필요하다면 자유롭게 PC 및 네트워크를 사용하여 작업을 수행하는 'Holistic Networker' 이고, 두 번째는 자신의 업무에 관해서는 능동적이지만 외적인 부분은 배타적이며 수동적인 'Unplugged Controller' 그리고 마지막 유형으로는 주어진 여건에서 벗어나지 않고 업무를 진행하는 'Passive Reactor' 로 분류 할 수 있었다. 이러한 유형은 각각의 성향을 제시할 수 있었고, 이러한 유형과 성향을 바탕으로 PC/Network 기반 시스템제작 시, 서비스 정의, 기능 도출 등에 기초가 될 수 있을 것이라 본다.

Abstract Now days with the significant grows of internet and PC hardware/software, most of the business, include small size business and soho, is worked by PC/Network. However these critical changes, all the PC/Network system or service is identical and these make user a inconvenient experience and unpleasant aspect to PC/Network. This research is to segment the user bases on the user context of using PC and all this segmentation was done in contextual design process. From Contextual Interview, all data of user context of environment, use case, needs, voices, break downs were captured and these data were interpreted and filtered to affinity notes and user modeling. After the interpretation, the consolidation was being held by affinity diagram, which could make ready to segment the user. For the result, 3 segmentation was evaluated and which are the 'Holistic Networker' , 'Unplugged Controller' and 'Passive Reactor' .

핵심어: *Contextual Design Process, User Segmentation,*

본 논문은 2007년 홍익대학교 BK21 학술 지원에 의하여 연구되었음.

* 주저자 : 홍익대학교 일반대학원 영상학과 e-mail: jylee6977@gmail.com

**공동저자 : 홍익대학교 일반대학원 시각디자인학과 e-mail: moonyez@gmail.com

1. 서론

1.1 연구 목적

현대시대의 대기업, 중소기업, 소호(SOHO)에서의 모든 업무 형태가 PC와 Network 사용 중심으로 변화하고 있다. 하지만 이러한 PC와 Network 사용의 증대에도 불구하고 PC OS 및 업무에 관련된 시스템들은 각각의 업무환경을 고려되지 않은 획일화 되어 있음에 따라, 여러 환경에서의 사용자들에게 사용 경험에 대해서 긍정적인 반응을 주고 있지 않다. 이러한 획일화된 시스템에 대한 문제는 업무 환경 및 업무 특성, PC 및 Network 속련도 등 이용행태에 특성화된 서비스에 대한 요구를 증대시키고 있다. 이와 같이 모든 PC와 Network 업무 환경에서 충족시킬 시스템 설계를 하기 위해서는, 이를 실제 시스템 개발에 사용할 수 있는 형태로 체계적으로 정리하는 것이 중요한 바, 이를 위해서는 사용자에 대한 다양한 자료들을 특정 목적에 따라 정리하고 각각의 사용되는 맥락들을 조사 분석하여 각 대상에 대한 해당 목적에 부합하는 사용자 유형화가 필요하다.

이러한 사용자 유형을 도출하기 위해 본 논문에서는 소호, 중소기업 등의 서로 다른 환경의 업무 환경과 PC와 Network 사용 속련도가 다른 사용자들의 이용 행태에 대한 관찰과 분석을 통하여 사용자들 유형화 하였다. 유형화된 이용 행태는 향후 PC/Network 관련 시스템 개발 시 필요한 페르소나(Persona) 추출을 통한 기능과 서비스 영역 도출을 할 수 있음에 따라, 본 논문에서는 이의 기반이 되는 유형을 제시 하고자 한다.

1.2 연구 방법 및 대상

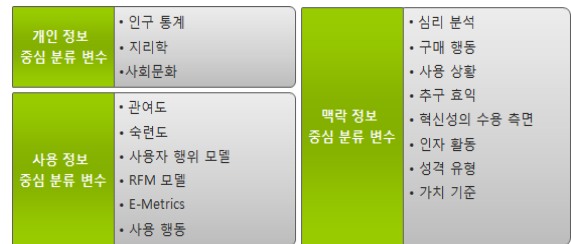
본 연구는 Contextual Design Process 중의 사용자 관찰 법인 맥락 질문법을 통해 업무 환경에서의 PC와 Network 사용에 대한 이용 행태 분석을 위한 Row Data를 수집하였고, 분석은 동일한 프로세스에서의 Affinity Diagram과 Modeling을 사용하였다. 사용자 행태는 크게 특정 시스템과 사용자와 어떠한 상호작용을 하는지, 어떤 정보를 필요로 하는지, 그리고 어떤 기능이 지원될 필요가 있는지로 나누어 조사, 분석하였다.

맥락 질문법은 PC/Network의 사용 행태나 의존도가 차이가 있는 5개의 업종을 선정하여 사용자와 관리자 2명씩, 총 10명을 대상으로 실시하였다. 이 조사를 통해 근무 환경 요소들이 고려된 객관적 관점에서의 정성적인 접근을 시도하여, PC/Network 사용을 함에 있어서의 사용자의 잠재적인 니즈(Needs)와 그에 따른 물리적, 심리적인 사용 환경, 그리고 사용 행태를 관찰할 수 있었다.

2. 유형화 방법에 관한 연구

2.1 정보에 의거한 방법

기존의 사용자 분류 방법 중에서 사용자의 개인 정보에 의한 방법은 마케팅 관점에서 개발되어 발전된 것으로,



〈그림 1〉 사용자 분류의 사용자 관점과 변수

사용자의 가시적인 특성을 잘 드러내는 방법 중 하나이다. 이는 사용자의 욕구나 사용 행동 등과 밀접하게 관련되는 경우가 많고, 또한 측정하기 비교적 수월하기 때문에 근래에는 디자인 개발 단계에서도 사용자를 모형을 하기 위한 방법으로 사용되고 있다.

하지만 이 방법은 단편적이고 획일화된 방법으로 사용자의 개성과 특성이 제한적이라는 한계를 지니고 있어 이를 보완하여 위의 그림과 같이 사용정보 또는 사용 맥락 정보 분류 방법들의 변수들이 활용되고 있다.¹ 이러한 이와 같은 보완에도 불구하고 사용자 별 개성과 특성에 따른 다양한 차이점을 들어내는 PC/Network 사용에 대한 행동 패턴에 대한 차이를 통해 유형화를 하기 위해 정보를 수집하기에는 한계점을 드러내어 본 연구에서는 위의 방법을 일부 변수만을 활용하여 인구 통계학적인 데이터만 사용하였다.

2.2 이용 행태에 따른 방법

이용 행태에 따른 사용자 분류에 대한 연구는 사용자의 이용 행태를 관찰한 후, 이에 관련된 여러 변수들 간의 인과 관계를 밝혀 이에 따라서 사용자들을 분류하고 분류된 사용자 집단의 특성을 도출해 내는 것이다. 이러한 이용 행태에 따른 사용자를 분류하는 방법은 사용 맥락 분석법 등을 통해 이루어진다.

¹ 신목영, 웹 이용행태에 따른 사용자분류 가능성에 관한 연구, 디자인학연구, 통권 63호, Vol.19, No.1, p317~p328

우선, 맥락에 대해 그 의미를 살펴보면, 사용자들이 시스템을 이용하는 환경을 특징 지을 수 있는 정보, 즉, 어떤 대상을 둘러싸고 있는 것으로서 그 대상에게 의미나 영향을 주는 모든 요소들을 맥락이라고 정의 내릴 수 있다. 그러므로 맥락의 구성은 물리적 맥락, 사회적 맥락 그리고 문화적 맥락 안에서 그 이용 행태가 다양하게 표현된다.

분석하는 방법은 얼마나 실제 사용자의 환경에 가까이 접근하는가에 따라 분류 될 수 있는 것으로, 제일 보편적으로 활용되는 방법은, 인류학적 방법(Ethnography Interview), 맥락 질문법(Contextual Inquiry Interview), 자가 모니터링 (Self Monitoring Technique)과 유사 실험실 기법(Simulated Lab Context)이다. 각각의 분석법의 차이는 아래 그림과 같이 표현 할 수 있다.²

	Ethnography Interview	Contextual Inquiry Interview	Self Monitoring	Simulated Lab Context
사용자 위치	실제	실제	실제	가상
분석자 위치	실제	실제	분석	가상
사용자 역할	분석	동반	보고	피험자
분석자 역할	분석	동반	접수	실험자

〈표 1〉 사용 맥락 분석법들간의 차이점

2.3 맥락 질문법

맥락 질문법은 인류학적 방법과 마찬가지로 문화인류학 분야에서 특정 인간 문화를 과학적으로 기술하는 방법이다. 이는 사용자 관찰 및 인터뷰를 HCI 분야와 제품 개발에 응용되는 방법으로, 호손 효과(Hawthorne effect) 등 사용자의 자연스럽고 잠재된 니즈(Needs)를 제대로 분석하지 못하는 한계점들을 해결한다.

이러한 두 방법론은 사용자의 환경에 밀접하게 접근하여 조사한다는 점에서 비슷하나, 실제 사용자가 되어서 사용자 환경에서 모든 관련된 사항에 대한 자세한 설명을 제공하는 것이 인류학적 방법론의 원칙이라 하면, 맥락 질문법은 사용자로부터 조금 떨어져서 사용맥락을 분석하는 방법으로 인류학적 방법에 비해 조사의 범위가 작은 대신 조사에 들어가는 비해 시간을 대폭 줄인다는 장점을 지니고 있어 HCI 분야에서 많이 활용되고 있다. 하지만 모바일 제품 등 언제 어디서나 사용할 수 있는 제품과 서비스와 같이 장소가 한정되어지지 않을 경우, 실제 분석자가 사용자의 행위가 이루어 지는 장소와 동반되어야 하기 때문에 맥락 질문법은 적합하지 않은 방법이다.

본 연구에서는 맥락 질문법이 지니고 있는 효과적인 사용자 맥락에 대한 자료 수집과 의견 수렴의 가능성, 비용 및 일정 절감과 특정된 장소에서의 시스템 사용환경이라는 특성이 본 연구의 특징과 맞물려, 이를 사용자 유형화하는 방법론으로 선택하여 진행하였다.

3. 사용자 행태 조사

3.1 사전 기획

본 연구에서 활용된 사용자 조사 방법은 Karen Holtzblatt(2005) 가 제시한 맥락적 디자인의 7 가지 단계 중, 맥락 질문법을 중심으로 진행되었다. 이 관찰법은 사용자의 실제 업무환경으로 진입하여 사용자의 실제 환경에 초점을 맞추고 사용하는 환경에 직접 가서 사용맥락에 관해 관찰하고 인터뷰를 실시하는 것이다. 이는 사용자에게 사용 맥락에 대해 질문과 그에 대한 사용자와의 토론을 진행을 하는 등 관찰 대상자가 동반자의 역할을 지니고 있다는 점에서 인류학적 방법과는 차별성을 지닌다. 맥락 질문법은 사용자와 별도로 존재하면서 사용자와 긴밀한 동반관계를 구축하는 것이 중요한바, 사용자와의 대화나 행동이 프로젝트나 조사하고자 하는 범위 안에서 이루어지도록 데이터 수집의 범위를 한정 지어야 한다.

진행하는 과정 못지않게 맥락 질문법에서 중요한 것은 사용자 선별과정으로 맥락(Context)과 사용자의 업무분장(Job Role) 그리고 같이 사용하는 그룹(Work Group)의 특성을 고려하여 범위를 선정한 후, 대상자들을 선별하여야 한다. 여기서의 업무 분장은 특정한 업무에서의 업무분장이 아닌 비슷한 과업을 수행하는 업무를 말하는 것으로 예를 들면 학원의 원장과 병원의 원장은 동일한 업무 분장, 관리 안에 속해 있다고 할 수 있다.

본 연구에서는 아래 그림과 같이 각각의 소호, 중소기업 안에서의 사용자 맥락과 사용자와 관리자 2 개의 업무 분장을 토대로 사용자를 선별하였다. 사용자 외의 관리자의 조사 이유는 해당 업체에서의 PC/Network 사용에 대한 전반적인 어려사항이나 이용 시 발생하는 고장, 바이러스, 업데이트, 모니터링 등의 PC 와 Network 관련 모든 일을 해결하는 업무를 수행하므로, 통합적인 사용행태를 수집하기 위해 조사 대상에 포함되었다.

본 조사는 크게 세 가지 프로세스로 진행되었다. 우선

	병원	학원	부동산	클 센터	중소 기업	Total Context
사용자	1	1	1	1	1	5
관리자	1	1	1	1	1	5
Total Job Role	2	2	2	2	2	10

〈표 2〉 최종 관찰 대상자 범위

첫 번째 조사는 사용자 프로파일링을 위한 사전 조사가 진행되었고, 사용자의 업무 환경과 PC/Network 이용 행태를 위한 관찰 조사, 그리고 관찰 후 인터뷰 방식으로 진행되었다.

3.2 사전 조사 및 소개

² 김진우, HCI 개론, 안 그래픽스, pp277~305

맥락 질문/관찰법을 시작하기 전에 사용자의 인구 통계학적 사항(나이, 학력, 직업, 업무 형태 등)과 현재 사용하고 있는 PC와 Network 형태에 대한 기본적인 정보 등을 파악하기 위한 간단한 설문을 실시하였다. 이 과정에서 얻어진 사용자의 정보는 인터뷰 후에 있을 분석 결과와 실험자의 특성과의 관계를 규명하는데 되었다.

그리고, 맥락 질문법에 앞서 이 관찰법에 대해 간단한 소개를 진행하였다. 소개는 일반적인 방법으로 관찰자의 소개와 이 관찰에 대한 목적을 확실하게 밝혀 관찰 대상자의 행동의 범위를 관찰의 목적에 맞게 어느 정도 정의하였고, 또한 이 관찰에 대한 기대와 관찰 대상자의 동반자 역할을 주지함으로써 행하게 될 모든 맥락 질문법 자체가 의미 있게 진행되도록 하였다.

3.3 맥락 질문(Contextual Interview)

맥락 질문 및 관찰은 약 2 시간 동안 관찰 대상자의 PC/Network 업무 사용 환경인 실제환경에서 진행되었다. 이 관찰법의 특징은 앞서 얘기한 것과 같이 관찰하고 사후에 분석하는 것이 아닌, 관찰과 분석을 관찰 대상자와 동반자적인 관계에서 진행하는 것으로 사용자의 의견과 아이디어를 실시간으로 관찰시킴으로써, 그에 따라 정의 내려진 여러 내용들에 대해 추후 분석 과정에서 활용될 수 있다. 관찰이 필요한 업무와 환경에 대해서 다음과 같이 주요 범위와 내용을 설정하였다.

1) 기본 업무

- 조직에서의 관찰 대상자의 역할과 책임 업무
- 기본적인 업무 프로세스 (도표 그림 등을 이용)
- 주요 Key Task와 업무 전략과 이유

2) 업무 형태

- 업무 처리 방법
- 업무 시 활용되는 Artifacts (툴, 문서 등)
- 업무 시 이용하는 Communication 방법

3) PC/Network 사용 형태

- PC/Network 내 사용 구조
- PC/Network 사용 현황
- PC/Network 숙련도
- 업무 시, PC/Network 사용 형태
- 실제 업무 과정

4) 관찰 대상자 주변 환경

- PC/Network 주변 환경
- 사무실 환경
- 업무 동선
- 회사 내 문화적 환경

관찰과 질문을 진행하면서 사용자의 물리적인 환경들을 이해하기 위해 PC/Network가 놓여져 있는 구조와 레이아웃, 그 주변환경들에 대해 위의 관찰한 내용을 토대로 모든 환경을 촬영하였다. 촬영되는 환경은 관찰의

기본적인 대상으로 사용자의 환경적 특성뿐만 아니라 업무환경에 있어서의 동선들을 기록해 놓을 수 있다. 그리고 앞의 설문과 마찬가지로 사용자의 행동 패턴 및 문맥을 이해하는데 사용된다. 즉 PC/Network가 놓여있는 물리적 환경을 매체로 사용자와 이야기를 유도하는 과정에서 PC/Network 사용에 대한 잠재적인 사용자의



<그림 2> 문맥 관찰법 진행 과정

의견이나 감성적인 요소 등을 도출해 낼 수 있었다.

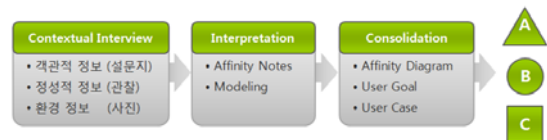
3.4 In-Depth Interview 및 Wrap Up

맥락 질문과 관찰이 끝난 후, 관찰 대상자와 지금까지의 수집된 여러 정보들에 대해 간략하게 요약한 후, 그에 대한 간단한 결과를 공유하였다. 이것은 관찰 직후 사용자에게 대한 관찰자 본인도 큰 그림을 그릴 수 있는 계기를 마련해주고, 관찰 대상자에게도 기타 다른 의견과 또한 신뢰를 얻을 수 있는 부분이기도 하다.

그 후, PC/Network 사용에 있어서의 문제점과 사용에 대한 개선 사항들에 대해 심층적인 인터뷰를 통해 의견들을 수집하였다. 모든 관찰이 지난 후에 진행되었기 때문에 관찰 대상자의 문맥과 여러 업무 관련 정보, 패턴들에 대해 이해가 가능하기 때문에 깊이 있는 질문과 의미 있는 결과를 도출해 낼 수 있었다.

4. 사용자 조사 결과 분석

본 연구에서는 맥락 질문법에서 나온 정성적인 Data들을 Contextual Design Process 상의 사용자 조사 결과 분석단계에서 활용하는 Affinity Notes, Affinity Diagram, Modeling 등의 분석기법들을 사용하여 사용자들의 최종 Goal과 Use case들을 도출하였고, 이들을 Mental Modeling을 하기 위해 정리하였다.



<그림 3> 맥락적 디자인에서의 유형화 방법

4.1 Interpretation 단계

사용자 관찰 조사에서 나온 정성적인 정보들을 Affinity Notes화 시키고, 업무 프로세스, 행위 별 프로세스 등을 모델링 하여 분석하였다.

Affinity Notes란 관찰 시 일어났던 모든 이벤트, 상황, 조사내용들을 하나의 노트에 하나의 내용을 적어 만들어

나가는 것으로, 관찰 조사에서 있었던 모든 이벤트들을 하나, 하나 분리하여 기록하는 것을 말한다. 본 연구에서도 관찰 조사에서 얻은 행태 자료 수집을 Affinity Notes 로 함으로써, 사용자의 목소리, 환경, 관찰 내용 등을 정리하여 여러 250 개 정도의 Affinity Notes 가 생성되었고 이는 후에 진행할, Affinity Diagram 의 하단 구조로 형성되었다.

Affinity Notes 를 진행하면서, 업무 행위들의 패턴과 프로세스, 주변 물리적 환경에 대해서도 정리가 필요한바, 이는 Work Modeling 을 통해 진행되었다. Modeling 은 크게 물리적인 환경에 대한 Physical Modeling, 업무 시 많이 사용되는 특정 프로그램들, 문서들에 대한 Artifacts Modeling 그리고 PC/Network 사용에 대한 전반적인 순서를 기록하는 Sequence Modeling 으로 진행하였다.

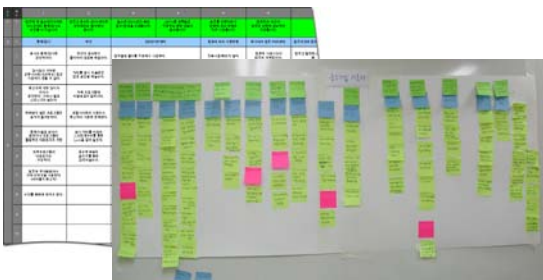


〈그림 4〉 Affinity Wall 과 Work Modeling

4.2 Consolidation 단계

Consolidation 단계에서는 Interpretation 단계에서 나온 Affinity Notes 와 Modeling 을 가지고 서로간의 공통점을 도출하여, 이를 Affinity Diagram 화 시켰다. 여기서 만들어진 Affinity Diagram 을 통해 최종 사용자 Goal 과 Use Case, 특정 내용을 그룹화 시킬 수 있었다.

Affinity Diagram 은 Affinity Notes 를 하위구조에 놓고 동일한 내용들을 그룹핑하여 상단에 관련 내용들을 사용자의 목소리 또는 그것을 대표하는 언어로 적어 올라가는 'Bottom-Up' 방식의 계층구조를 형성하는 것으로 최 상단의 Diagram 에서의 각각의 구분과 분별이 확실한 3~4 개의 그룹이 형성되었고, 그 그룹 하단에 존재하는 여러 Design Idea, User Goal, 문제점, Use Case, 사용행태 들을 토대로 사용자들을 유형화 할 수 있었다.



〈그림 5〉 Affinity Diagram

5. 조사 결과

5.1 업무 행태 별 유형화

위의 Consolidation 단계에서 나온 Affinity Diagram 최종 결과와 Modeling 을 활용하여 이들의 PC/Network 사용 행태를 구분할 수 있었고, 각 그룹화된 사용자 행태들은 Mental Modeling 을 통해 사용자 유형을 아래와 같이 3 가지 타입으로 나눌 수 있다.

- Holistic Controller
- Unplugged Controller
- Passive Reactor

'Holistic Controller' 란 업무에 필요하다면 자유롭게 PC/Network 를 사용하여 작업을 수행하는 사용자로 필요한 경우라면 시간을 들여서라도 문제를 해결하고, 업무라도 재미가 있다면 다양한 방식에 대한 시도를 선호하는 사용자를 유형화 시킨 것이다.

'Unplugged Controller' 를 살펴보면 자신의 업무에 관해서는 능동적이지만 외적인 부분은 배타적인 성격으로, 한 번에 한가지의 업무를 처리하는 것을 선호하여, 일반적인 방식보다는 자신만의 프로세스를 선호하는 사용자를 유형화 시킨 것이다.

'Passive Reactor' 은 주어진 조건에서 벗어나지 않고 업무를 진행하며, 물리적인 환경과 컴퓨터환경을 동일한 개념으로 생각한다. 문제가 극대화 되어 업무에 지장을 받기 전 까지 해결방안을 보류하는 성격을 지닌 사용자 유형화이다.

5.2 유형별 성향

위에서 도출한 사용자 유형화에 따른 각각의 그룹에 대한 Segment 한 결과 이 각각의 유형을 구분 짓는 변인 성향들을 아래와 같이 크게 4 가지로 나누어 볼 수 있었다.

- 수용적/배타적
- 명시적/암시적
- 선별적/통합적
- 능동적/수동적

'Holistic Networker' 는 새로운 환경에 대해 수용적인 반면, 'Passive Reactor' 은 배타적인 즉 새로운 시스템, 서비스들에 대해 배타적인 성향을 드러내고 있었다. 이것은 얼리 어답터(Early Adopter)라고 일컫는 일종의 새로운 제품들에 대해 미리 사용해보고 관련 정보를 유포하는 프로슈머들이 이러한 성향을 대변하고 있다고 볼 수 있다.

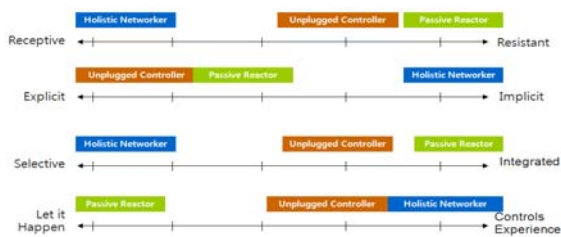
PC/Network 사용을 통해 업무를 진행하면서, 이러한 활용이 단지 업무해결을 위한 그룹이 있는 반면 여러 PC/Network 기능을 동시에 활용하여 업무를 분다거나, Communication 을 지속적으로 PC 를 통해 한다거나, 자신만의 여가 또한 PC/Network 사용하는 등 다양한 기능을 접하고 행하는 그룹이 관찰되었다. 앞의 그룹은 자신의 업무에 능동적이고 자신만의 프로세스가 명확한

‘Unplugged Controller’ 로써 PC/Network 를 통한 업무 목표가 명시적인 반면, 후에 명시된 그룹은 자유롭게 PC/Network 를 활용하는 ‘Holistic Controller’ 으로 암시적인 성향을 지니고 있다고 제시할 수 있다.

위의 암시적인 성향을 지닌 ‘Holistic Networker’ 는, 자신만의 폴더 관리체계나 파일 관리 시스템, 특정 바이러스 백신 프로그램 활용, Outlook 이용, 기타 관리 프로그램 활용 등 자신의 환경과 업무에 특성화된 일부 기능들을 사용하여 모든 기능과 환경들에 선별적인 성향을 지니고 있다고 있다. 반면 ‘Passive Reactor’ 은 PC/Network 에서 통합적으로 제공하는 프로그램을 활용하는 그룹으로, 이러한 선별/통합적인 성향은 각 그룹을 차별화 시키는 변인요인으로 구분된다.

마지막으로 PC/Network 를 사용함에 있어서의 각각의 경험상의 감성과 숙련도 또한 다르게 표현되는 변인요소로써, ‘Holistic Networker’ 는 능동적으로 더 좋은 환경, 더 좋은 서비스, 기능들을 찾아 다니기 위해 여러 정보들을 활용하여 자신의 PC/Network 를 업그레이드 하는 반면, 배타적인 성격의 ‘Passive Reactor’ 은 이름에서도 보듯, 여러 PC/Network 경험에 대해 수동적인 경험을 지니고 있다고 할 수 있다

위의 내용을 토대로 3 개의 사용자 유형화를 세가지 성향에 대해 아래와 같이 Positioning 을 할 수 있다.



〈그림 6〉 유형별 성향 Positioning

5. 결론

본 연구의 목적은 소호와 중소기업을 대상으로 한 PC/Network 사용자의 이용행태를 Contextual Design Process 을 통해 관찰하고 분석하여, PC 사용자들의 업무 행태를 유형화 하는 것이다.

본 연구에서 사용자 이용행태를 수집하기 위한 방법으로 Contextual Design Process 상에서의 맥락 질문법과 그에 따른 분석법을 활용하였다. 사용자의 업무에서의 PC 사용에 있어서의 활용 환경, 기능, 정보, 태도를 수집하는 등 수집된 데이터를 바탕으로 Affinity Notes, Affinity Diagram 을 통해 행위유형에 따른 변수들과 Affinity Notes 에서의 근접한 내용들이 그룹핑되어 생성된 항목들을 도출하여 이를 기준으로 사용자들을 사용 행태 유형에 따라 다음과 같이 세가지 유형, ‘Holistic Controller’ ‘Unplugged Controller’, ‘Passive Reactor’ 세가지로 유형화 되었다.

위의 결과들을 Mental Modeling 하여 각각의 유형들을 분별할 수 있는 변인을 아래와 같이 크게 4 가지 성향으로 정리하였다.

- 새로운 환경에 대한 수용성 | 배타성
- PC/Network 사용을 통한 업무 목표의 명시성 | 암시성
- 업무처리에서 기능, 정보 등의 활용의 통합성 | 선별성
- PC/Network 사용 경험에 대한 능동성 | 수동성

이러한 사용자의 유형과 그에 따른 성향을 활용하여, PC/Network 관련 해당 Software 제작이나, 서비스 개발 시 소비자의 요구사항들에 대해 사용 행태로써 대응할 수 있는 자료가 될 수 있을 것으로 생각된다.

참고문헌

- [1] Karen Holtzblatt, Jessamyn Burns Wendell, “Rapid Contextual Design”, ELSEVIER, pp63~178
- [2] 김진우, HCI 개론, 안 그래픽스, pp277~305
- [3] Handbook of Human Computer Interaction, pp.49~63
- [4] 김종덕, 양방향 텔레비전의 사용자 인터페이스디자인을 위한 이용 맥락에 대한 연구, 디자인학연구, 통권 72 호, Vol. 20, No.5, 한국디자인학회, p177~190, 2007.
- [5] 신목영, 웹 이용행태에 따른 사용자분류 가능성에 관한 연구, 디자인학연구, 통권 63 호, Vol.19, No.1, p317~p328
- [6] 김현정, 사용자 중심의 디자인 리서치를 위한 에스노그래피 적용 방법에 관한 연구, '98 한국디자인학회 가을학술 발표회 자료집, p22~23