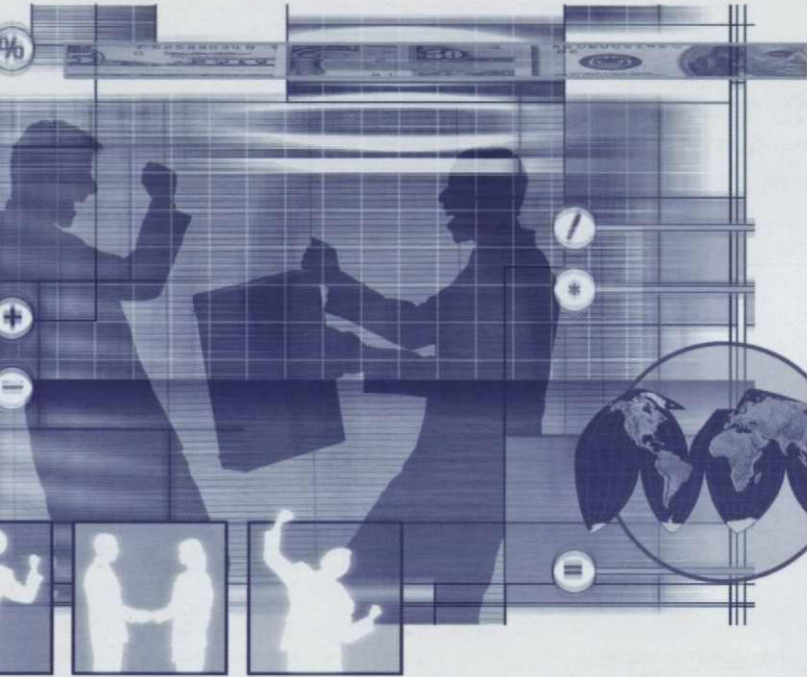


# 자신의 과제와 관련한 전문 사이트 선호



최근 여러 단체들이 일정한 공간 및 기간동안 인터넷만을 이용해 살아가는 서바이벌 게임을 실시하고 있다. 인터넷 서바이벌 게임의 의미 중 하나는 콘텐츠 제공자들이 고객의 니즈를 파악하여 더 나은 서비스를 제공하는데 있다. 이 글에서는 조선일보사와 넷츠고가 공동 주최한 '제1회 코리아 인터넷 서바이벌 게임'에 대한 구체적인 생존 행태를 살펴봄으로써 인터넷 활성화에 기여하고자 한다.

■ 김진우/ 연세대학교 휴먼 인터페이스 연구실  
(jinwoo@base.yonsei.ac.kr)

앞으로 인터넷이 일반 사람들이 영위하는 생활 공간의 중심이 될 것이라는 예측이 많이 나오고 있다. 그런 의미에서 인터넷만으로 생존이 가능할까 라는 의문에서 진행된 인터넷 서바이벌 게임(Internet survival game)은 현재의 사이버 공간을 평가, 개선하고 미래의 인터넷 환경을 예견할 수 있다는 점에서 매우 흥미로운 행사라고 하겠다.

본 연구는 최근에 국내에서 진행된 인터넷 서바이벌 게임에 참여한 참가자들의 향해 자료를 분석함으로써 과연 국내의 인터넷 비즈니스가 사람들의 기본적인 생존 문제를 해결해 줄 수 있는지 알아보고 총괄적인 향해 행태와 성별, 그리고 연령별로 차이를 예시함으로써 현재의 인터넷 환경이 일상의 업무와 생활에 어떤 영향을 주는지에 대해서 분석하고자 한다. 나아가 이를 통하여 좀더 과학적인 연구를 위한 조사계획과 인터넷 비즈니스의 개선을 위한 연구 아이디어의 원천으로 활용하고자 한다.

## 인터넷 서바이벌 게임

인터넷 서바이벌 게임은 말 그대로 인터넷이라는 도구를 통해

서 기본적인 생존 문제를 해결하고 일상의 업무와 생활을 영위할 수 있을지를 검증하고자 진행된 게임으로서 1999년에 국내의 언론 기관이 주최가 되어 진행되었다.

인터넷 서바이벌 게임의 시초로서 최대의 소프트웨어 업체인 마이크로소프트가 영국에서 인터넷 서바이벌 게임(Naked in a room with the Internet)을 주최한바 있다. 영국에서 열렸던 서바이벌 게임에서는 인터넷과 사람과의 관계를 연구하는 심리학자가 직접 게임 전반에 관여하여 고립된 참가자들의 정서 상태와 심리적 만족감 등을 분석하였다. 재미있는 사실은 고립으로 인한 정서 상태의 불균형은 발견되지 않았으며 오히려 처음 상태보다도 행사가 진행될수록 참가자들의 기분(Mood)은 점점 좋아졌다고 보고하였다. 또한 참가자들 전원의 인터넷 이용 능력도 향상되었고 만족감도 증대되었다고 보고하였다. 참가자들의 나이, 성별, 학력, 인터넷 실력은 다양하였고 생활에 있어서 중요한 요소인 사회적인 접촉(Social contact)도 채팅(Chatting)이나 메일(E-Mail)을 통해서 무리 없이 가능하였다고 한다.

본 연구에서 분석한 인터넷 서바이벌 게임의 참가자들 6명 또



한 가정 주부에서 대학교수까지 다양한 나이와 성별, 학력, 인터넷 실력을 가지고 있었으며, 참가자들은 화장지 2통, 생수 2병, 수저 1벌, 목욕가운 1벌, 그리고 컴퓨터와 최고 100만원 한도의 사이버 머니 등 최소 생활 도구만을 가지고 외부와 고립된 상태에서 게임에 참가하였다.

5일간의 생활 동안에 입을 것, 먹을 것은 인터넷을 통해서만 모두 구매해야 하며 각 개인들에게는 공통과제 5개와 개인과제 5개가 부여되었다. 꼭 과제를 수행해야 한다는 의무는 없었으며 이러한 과제들은 각 개인들이 각자가 해왔던 일상의 업무와 연계될 수 있도록 개인의 신상 정보를 바탕으로 부여되었다. 또한 참가자들은 하루 2번 생활 일지와 가계부를 작성해야 했고, 외부와의 접촉은 통신 및 메일 등 인터넷으로 가능한 모든 도구가 활용 가능하였으며, 매일 2차레(오전 10시, 오후 9시)에 걸쳐 인터넷 채팅에 참가하였다.

### 일지분석

참가자들이 작성한 일지나 가계부를 분석해 보면 참가자들은 전반적으로 주어진 과제를 계획성 있게 잘 해결했고 빠른 시간 내에 환경에 적응하였다는 것을 알 수 있다. 영국에서 진행되었던 게임과 마찬가지로 주어진 생존 문제를 해결하는 데는 별 문제가 없었지만 참가자들의 정서 상태와 만족감은 영국에서의 결과와는 상반되는 결과를 보여 주었다.

체계적인 면접이나 질문지를 이용한 검사가 진행되었다면 좀더 확실한 결론을 내릴 수 있을 테지만 일단 참가자들이 작성한 일지를 바탕으로 보면 참가자들은 생존의 문제는 별개였고 무엇보다도 고립감으로 인해 많은 스트레스를 받았으며 사람이 그리웠다고 이구동성 말하고 있다.

따라서 영국에 비해서 국내의 인터넷 환경은 아직까지는 네티즌들의 사회적 욕구를 만족시켜 주기에 부족한 점이 많았다는 사실을 시사하고 있다고 하겠다.

### 향해 행태

참가자들이 주어진 과제를 해결하기 위해 사이트를 돌아 다니고 다른 사람과 메일을 주고 받은 로그(Log) 데이터가 기록되어서 본 연구에 활용되었다. 6명의 참가자들은 5일 동안 총 1,500여개가 넘는 사이트를 탐색하였으며 이중 중복되는 사이트와 부정확한 데이터를 제외하고 약 1,000여개의 사이트에 대한 향해 자료가 본 연구에 활용되었다. 전체적인 사이트의 범주화는 <표>

에 나타난 바와 같다.

참가자들이 향해한 사이트를 총 9개로 범주화하였다. 대부분의 포털 사이트도 검색 기능을 제공하기 때문에 논란이 될 수 있는 부분인 검색 사이트와 포털 사이트의 구분은 로그 데이터에 쿼리(query)를 전송했느냐의 여부로 판단하였다.

쿼리가 전송된 경우는 검색 사이트로, 전송되지 않은 경우는 포털 사이트로 구분하였다. 또한 일반정보와 목적정보의 구분도 각 참가자들의 개별 과제와 비교해서 범주화 시켰다. 즉, 개인에게 주어진 과제와 명백한 관계가 있는 경우는 목적정보로 구분하였으며, 그렇지 않은 경우는 일반정보 사이트로 구분하였다.

문화·오락에 대한 사이트는 영화 및 음악과 관련되어 엔터테인먼트적인 성격이 강한 사이트를 이에 포함시켰으며, 또한 의식주를 해결하기 위해 필요한 사이트는 쇼핑 사이트로 구분하였다. 교육 사이트는 교육기관 및 연구소와 관련된 사이트를 포함시켰으며 서비스 사이트의 범주는 주최측에서 제공하지 않은 개별 메일 계정이나 홈 계정을 이용하였을 경우를 서비스 사이트로 범주화 시켰으며 음식 배달 등을 위해 이용한 택배 사이트의 경우도 서비스 사이트로 범주화 시켰다.

그 외에 개인 홈페이지나 컴퓨터 자료 제공 사이트 등은 기타 사이트로 포함시켰다.

#### ● 전체 향해 행태 결과

인터넷 서바이벌 게임에 참가한 총 6명의 5일간 향해 빈도 결과는 <그림 1>과 같으며 이를 기초로 다음과 같은 시사점을 찾을

<표> 참가자들이 사용한 검색 사이트의 범주화

사이트의 범주	사이트 종류
검색	검색을 위한 목적으로 이용한 사이트
포털(Portal)	다양한 정보가 이미 제공되어 있는 포털 사이트
일반정보	신문, 뉴스 사이트와 같이 주어진 과제와 직접적인 관련이 없는 단순 정보 사이트
목적정보	기업 사이트, 정부·관공서 사이트 등 주어진 과제와 연관된 정보 사이트
문화·오락	방송사 사이트, 영화, 음악 관련 콘텐츠 제공 사이트
쇼핑	먹고 입을 것을 해결하기 위한 일반적인 쇼핑물 및 음식 전용 사이트
교육	교육기관, 연구소 등의 사이트
서비스	배송, 메일과 홈 계정을 제공해 주는 사이트
기타	개인 홈페이지, 컴퓨터 자료 제공 사이트 등



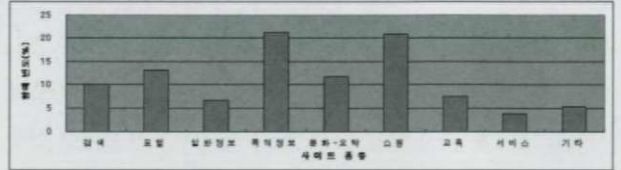
수 있다.

첫째, <그림 1>에서 볼 수 있듯이 목적정보와 관련된 사이트의 향해 빈도가 가장 높게 나왔으며 다음으로 쇼핑, 포털, 문화·오락 순이었다. 참가자들은 모두 공통과제 5개와 개인과제 5개를 해결해야 했는데 목적정보의 이용은 과제의 해결을 위한 것들이 대부분이었다. 공통과제는 호적 등본이나 초본을 인터넷을 통해서 발급받거나 생필품의 가격을 조사하는 일 등으로 구성되어 있어 실제 생활에 있어서도 해결해야 될 과제였다.

마찬가지로 개인과제 또한 각 참가자들의 현 직업을 배경으로 주어진 과제여서 일상의 업무를 인터넷으로 해결하도록 하는 과제들이 대부분이었다. 흥미로운 사실은 이러한 개인과제와 공통과제에 대해서 참가자 전원이 평균 8.5건의 과제를 해결하는 능력을 보여주었다는 점이다. 이를 기초로 해서 본다면 앞으로 재택 근무가 일상화되고 굳이 행정 기관을 가지 않고도 인터넷으로 민원 처리가 손쉬워 진다면 인터넷은 일상 생활과 업무 해결에 있어서 매우 유용한 도구로 자리매김 할 수 있다고 하겠다.

둘째, 검색 사이트의 이용보다는 포털(Portal) 사이트의 이용이 많았다는 점이다. 참가자들은 검색 사이트를 이용해서 직접 정보를 찾아가기 보다는 다양한 정보가 이미 제공되어 있는 포털 사이트를 이용함으로써 정보를 손쉽게 얻으려 하였다. 이러한 사실은 최근의 웹 사이트 경향이 포털 사이트를 지향하는 점과도 맥락을 같이 한다. 이에 기초로 하여 볼 때, 아직까지도 일반 사용자들에게 검색은 쉬운 일이나니며 그 자체의 효율성도 크지 않다는 사실을 추측할 수 있다.

셋째, 5일간의 짧은 게임 기간 동안이었음에도 불구하고 문화·오락과 관련된 사이트의 향해 빈도도 상대적으로 높게 나왔다는



<그림 1> 전체 항해 행태 결과

점이다. 그러나 내용을 살펴 보면 음악, 인터넷 방송, 게임 등으로 실제 세계에서처럼 그 형식과 범위가 다양하지는 못하였다. 이러한 점을 미루어 보아 앞으로 인터넷은 단순한 정보의 제공이나 무미건조한 쇼핑 공간이 아니라 사용자(또는 고객)에게 다양한 경험(Experience)을 가능케 하는 공간으로의 변모가 필요하다고 하겠다.

특히 다른 사용자들과 같이 할 수 있는 경험을 제공하여 줌으로써 앞의 일지에서 밝힌 것과 같이 참여자들이 공통적으로 느꼈던 사회적인 고립감을 해소하여 주는 것이 앞으로의 인터넷 발전에 큰 도움이 되리라는 점을 추측하여 볼 수 있다.

넷째, 쇼핑 사이트의 경우 몇몇 알려진 사이트에 국한된 경향이 있었으며 생존을 위해 음식 전문 사이트를 이용하는 것도 한정된 한 두개 사이트의 이용에 그쳤다.

또한 한 가지 물품을 구매하는데 있어서도 다양한 건본이 제공되지 않아서 선택의 어려움이 있었다고 참가자들은 보고하였다.

아울러 결제와 관련해서도 특정 카드만 이용가능 하든지 쇼핑 사이트의 인터페이스가 제대로 구축되어 있지 않아서 주문을 하기가 힘들었다고 보고하였다. 따라서 앞으로의 인터넷 비즈니스의 활성화를 위해서는 상품 정보 및 지불결제의 수단과 총체적인 고객 인터페이스가 좀더 확충되어야 할을 알 수 있다.

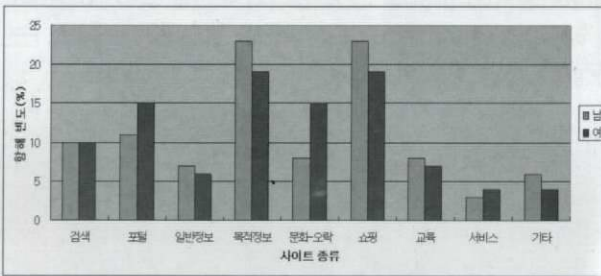




### ● 남녀별 항해 행태 결과

서바이벌 게임에 참가한 남녀 간의 항해 행태 비교에 대한 결과는 아래의 <그림 2>와 같다. <그림 2>에서 보듯이 성별 비교에 있어서도 남녀 간에 재미 있는 차이를 보이고 있다. 목적정보와 쇼핑 사이트의 이용은 남성들이 더 많은 항해 빈도를 보였으며 문화, 오락 사이트와 포털 사이트는 여성들이 더 많이 이용하였다.

이는 남성의 경우 목적 정보나 쇼핑과 같은 과제 관련 사이트를 더 많이 접속한 반면에, 여성의 경우는 포털, 문화, 오락 등 과제 외의 사이트에 더 많이 접속한 것을 알 수 있다. 따라서 앞으로 인터넷 비즈니스에서 남성을 목표 고객으로 하느냐, 아니면 여성을 목표 고객으로 하느냐에 따라 주로 광고를 하거나 접속을 하는 사이트가 바뀔 수도 있다는 시사점을 던지고 있다.

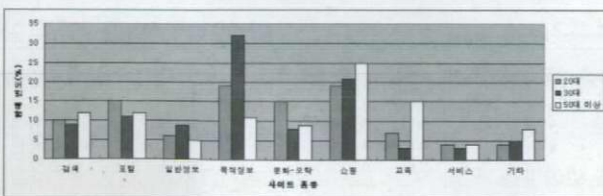


<그림 2> 남녀별 항해 행태 결과

### ● 연령별 항해 행태 결과

서바이벌 게임에 참가한 연령별 항해 행태 비교에 대한 결과는 아래의 <그림 3>에 정리되어 있다. 이를 기초로 하여 살펴보면 30대의 경우는 목적정보를 상대적으로 가장 많이 방문한 것으로 나타났으며, 20대와 50대는 방문한 사이트가 비교적 골고루 분포되어 있으나 그 중에서 특히 쇼핑 사이트를 많이 방문한 것을 볼 수 있다.

그 이유를 추측해 보면, 아무래도 게임에 참가한 30대의 경우 직장에서 주어진 과업을 수행하기 위해 상대적으로 많은 시간을 쓰듯이 서바이벌 게임에서도 주어진 과업을 달성하기 위해 상대적으로 많은 노력을 기울였음을 알 수 있다. 그 반면에 20대나 50대의 경우에는 일반적으로 균등하게 분포되어 있는 상황에서



<그림 3> 연령별 항해 행태 결과

생존을 위한 물품 구매에 좀더 신경을 쓰고 있음을 알 수 있다.

### 결론

본 조사의 의의는 무엇보다도 설문조사나 실험실 환경에서는 할 수 없는 인터넷 이용 실태에 대한 생태학적 관점의 연구를 진행했다는 것이다. 실제로 본 조사는 어떠한 가설이나 법칙을 정립하지 않고 순전히 관찰과 사용자들의 자유로운 항해 행태, 기록된 문서들에 의존하여 분석을 시도하였다.

따라서 소수의 사용자, 통제되지 못한 환경, 해석상의 편향 등으로 인해 연구 결과를 분석하고 일반화하는 데는 상당한 어려움이 뒤따른다. 따라서 연구 결과 그 자체 보다는 앞으로의 인터넷 비즈니스에 대한 과학적인 연구 계획과 새로운 연구 아이디어의 활용에 더 큰 의미가 있다고 하겠다.

또한 본 조사는 앞으로 인터넷 비즈니스 환경에 대한 사전 연구의 성격을 가지고 있다. 게임 주최측의 도움으로 진행될 향후 연구에서는 1회에 진행되었던 연구의 문제점을 보완하고 객관적인 자료를 확보할 수 있는 방안을 강구해야 하는데, 가장 중요한 점을 몇 가지 지적하면 다음과 같다.

첫째로 참가자들의 항해과정을 좀더 자세하게 기록할 수 있는 장치가 필요하다. 따라서 참가자들이 보고 있는 화면을 비디오 카드를 이용하여 캡처함으로써 객관적이면서도 풍부한 항해 자료를 수집하는 것이 무엇보다도 중요하다.

둘째로 게임 전과 게임 후에 참여자의 정서 상태를 정확하게 파악할 수 있는 설문조사를 실시함으로써 인터넷 상의 생활의 질에 대한 좀더 객관적인 자료를 수집하는 것이 필요하다. 셋째로 인터넷을 통한 다양한 의사소통 방법(이메일 및 채팅)에 대한 충실한 자료를 수집하는 것이 필요하다.

마지막으로 참가자에게 부여하는 과제를 선택하는 과정에도 세심한 주의를 기울여 생존 자체에 대한 의미를 좀더 부각시킬 필요가 있다. 이러한 수정을 거쳐 보다 더 충실한 자료를 수집한다면, 그리고 이러한 자료들이 앞으로 많은 시간에 걸쳐 수집되고 정리된다면 새로운 생활 수단으로서의 인터넷이 가지고 있는 효과와 문제점이 좀더 정확하게 파악될 수 있을 것이며, 이를 통하여 사이버 공간 내에 우리의 삶의 질이 향상될 수 있을 것으로 기대된다. 