

웹 사용 경험의 정황 요소 매핑에 관한 연구
: 실증적 사례 분석을 중심으로

Mapping Experiential Context factors on the Website Use Experience
: through analysis of practical use cases

김현정(Kim, Hyun-Jeong)

경성대학교 디지털디자인대학원

이 논문은 2003학년도 경성대학교 학술지원 연구비에 의하여 연구되었음.

1. 서 론

- 1-1 연구 필요성 및 목적
- 1-2 연구 내용 및 방법

2. 사용자 경험 정황의 개념적 이해

- 2-1 웹에서의 사용자 경험의 이해
 - 2-1-1 사용자 경험에 대한 이해
 - 2-1-2 웹 사용성과 웹에서의 사용자 경험
- 2-2 웹에서의 사용자 경험의 정황 요소
 - 2-2-1 시나리오와 경험 정황에 대한 이해
 - 2-2-2 웹에서의 사용자 경험의 정황 요소

3. 웹에서의 사용자 경험 정황 요소 매핑: 실증적 사례

- 3-1 데이터 수집 범위 및 방법
- 3-2 사용자 경험 시나리오 분석을 통한 정황 요소 추출
- 3-3 웹 사용자 경험에서의 정황 요소 매핑

4. 토의 및 결론

- 4-1 토의
 - 4-1-1 사용자 경험 및 정황 요소 수집 방법
 - 4-1-2. 웹 경험 정황의 매핑을 통한 웹 콘텐츠 기획의 활용 방안
- 4-2 결론 및 향후 연구 과제

참고문헌

(要約)

사용자 중심 디자인 노력의 일환으로 과거의 사용성(Usability) 보다 확장된 개념인 사용자 경험(User Experience)을 탐색하고 이를 바탕으로 웹 콘텐츠 플래닝에 활용하기 위한 관심이 확대되고 있다. 특히, 한 웹 사이트에서의 사용자 경험은 이를 둘러싸고 있는 경험적 정황과의 관련성 속에서 이해되고 분석되어야 한다. 그러나, 웹사이트 경험의 정황적 요소에 대해 체계 정립이 이루어지지 않고 있다.

이에 본 논문에서는 웹 사이트 사용에 관련된 정황적 요소를 추출하고 이를 경험의 수준으로 분류하여 매핑함으로써 새로운 웹 콘텐츠 개발을 위한 방법론적 틀을 제시하고자 하였다.

실증적 연구의 대상을 인터넷 음악 방송 사이트 또는 음악 관련 콘텐츠를 이용하는 경험과 이를 둘러싼 경험적 정황으로 정하였으며, 경험적 정황에 대한 이해가 인터넷 음악 방송 사이트와 관련된 콘텐츠 플래닝에 어떻게 영향을 줄 수 있는지 논하였다.

연구 내용은 크게 세가지 부분으로 구성된다. 먼저, 웹 사용의 경험과 경험에 영향을 주는 정황에 대해 문헌 연구를 통해 정의 내리고 체계화하고자 시도하였다. 둘째, 사용자 경험 탐색을 위한 다양한 방법들 - 웹 다이어리 작성, self-video를 통한 사용 화면 기록, 인터뷰 등을 통해 실증적인 사용자 경험 데이터를 수집, 분석하여 정황을 포함한 사용 경험 및 시나리오를 도출하였으며, 이를 통하여 경험적 정황의 요소를 추출하고 매핑하는 과정을 제시하였다. 마지막으로, 결론에서는 경험적 정황을 포함하는 실증적 사용 시나리오가 웹 콘텐츠 플래닝에 기여할 수 있는 방안에 대해 논하였다.

본 연구는 웹에서의 사용자 경험에 대한 관점을 정황적 요소로까지 확장하고 이를 체계적으로 매핑하는 실증적인 사례를 제시함으로써 웹에서의 혁신적이며 크로스 사이트, 크로스 장르적인 콘텐츠 플래닝의 가능성을 시사하는데 의의가 있다고 하겠다.

(Abstract)

User experience in web site is beyond Usability, and should be understood in a context. However, the concrete contextual factors of web site experience is not systematically established enough. Therefore, the objective of this research is to establish a framework of mapping experiential context factors with analyzing real web site use cases, and to propose how it is can be applied in the process of web site contents planning.

First of all, theoretical framework for the web experience and contextual factors was prepared by secondary research. Second, user experience on music casting sites was collected through web diary method, self-video recording method, and group interview. Then, collected experience was re-constructed with scenarios. Scenarios are analyzed into contextual factors and these factors are categorized, given hierarchies and located into context map. Third, the possibility of applying the context map of web site experience was discussed.

The systematical and concrete sample of context map based on practical use cases can be applied in the innovative and cross-genre web contents planning process.

(Keyword)

User Experience, Mapping Web Experiential Context factors

1. 서론

1-1. 연구 필요성 및 목적

기존의 웹에서의 사용자 경험에 대한 연구는 한 웹사이트 내의 사용성이라는 관점에서 접근하거나 오프라인에서의 관련 경험을 온라인 콘텐츠 플래닝에 활용하는 관점에서 접근한 것이 전부였다고 할 수 있다. 그러나, 최근 웹에서의 사용자 경험에 대한 관심이 높아지면서 사용자 경험을 단순히 사용성으로 보는 개념에서 보다 확대된 개념으로 이해하기 시작하였다. 웹에서의 사용성을 사용자가 한 사이트에서 취하는 태스크와 오류, 그에 대한 반응, 즉 겉으로 드러나는 행동 차원에 해당하는 것으로 본다고 한다면 사용자 경험은 한 사이트에서 일어나는 행동에 영향을 주는 요소들, 즉 사용자의 태도, 태스크 수행 목적 및 의도, 다른 사이트 사용과의 관련성 등 같은 행동이라 하더라도 다르게 수행될 수 있는 사용의 정황(context)을 결정짓는 차원에 해당한다. 이것은 시나리오 기반 디자인에서 사용자 경험을 이해하는 것과 마찬가지로 맥락으로서 사용자 행동과 이를 둘러싼 정황과 같이 나타내는 시나리오로서 표현하는 방식이다. 이와 같이 사용자 중심 디자인을 위한 사용자 리서치에 있어 사용자 경험을 보다 확장된 개념으로 이해하고 접근해야 할 필요성이 있다.

특히, 최근 웹에서의 사용자 경험 정황에 대한 개념 소개 및 요소 분석이 일부 문헌에서 시도되고 있지만, 실제 웹 사용 상황을 통해 경험 정황 요소에 대한 규명이 구체적으로 이루어지지 못하고 있으며, 이러한 데이터를 웹 설계 전략으로 어떻게 사용할 수 있을지에 대한 구체적인 가이드 또한, 제시되지 못하고 있다.

따라서, 본 논문에서는 문헌의 개념적 내용을 기반으로 웹 사용 경험의 실증적 사례를 통해 웹 사용의 경험 정황 요소를 추출, 그 관계성을 매핑함으로써 이를 통해 시나리오 기반 콘텐츠 플래닝에 기여할 구체적 방안에 대해 논의하고자 한다. 이러한 요소들을 매핑하는 것은 사용자 경험에 대한 폭넓은 이해를 도와주고 궁극적으로는 웹에서의 새로운 경험을 디자인하는 콘텐츠 기획에 영향을 미치게 된다.

1-2. 연구 내용 및 방법

본 연구에서는 먼저 문헌 자료 조사를 통해 웹사이트에서의 사용자 경험 정황에 대한 개념을 이해하기 위한 시도를 하였다. 먼저, 사용자 경험에 대한 여러 분야에서의 조금씩 다른 관점을 소개하고 웹 사이트 디자인에서의 사용성과 사용자 경험에 대한 정의를 내렸다. 또한, 웹에서의 사용자 경험 정황의 대분류와 세부 요소에 대한 이론적 기초 프레임워크를 문헌 분석을 통해 마련하고자 하였다.

그리고, 이론적 기초 프레임워크를 웹에서의 사용자 경험에 대한 실증적 사례를 분석함으로써 내용적 요소를 보다 구체화시키고 관계성을 구조화하여 이론적 프레임워크를 구체적, 실증적 프레임워크로 완성시키는 귀납적 방법을 활용하였다. 이 때, 사용자의 특정 사이트 사용에 관련된 정황적 요소를 포함할 수 있는 사용자 경험에 대한 데이터 수집 방법은 웹 다이어리 방법을 중심으로 활용하였다.

기존의 웹 사용 경험에 관한 사용자 연구 방법으로는 로그 분석, 태스크 분석 등의 방법이 있는데 온라인 상의 사용자 행동 패턴을 인식하여 개인화된 서비스를 제공하거나 사용성을 높이기 위한 것으로 활용되고 있는 실정이며, 이러한 연구는 이미 만들어진 사이트, 즉 정해진 구조와 제한된 콘텐츠 내에서 이루어지기 때문에 온라인에서의 정황적 요소에 의한 사용자 경험을 총체적으로 이해하는 데는 적절하지 못하다. 그러나, 최근 사용자 경험 연구에 도입되고 있는 웹 다이어리 기법은 사용자의 온라인상의 경험을 사용자 관점에서 기술하도록 하여 온라인상에서의 행동에 대한 의도 등, 정황적 요소를 포함하기에 적절한 방법으로 활용될 수 있다. 따라서, 이러한 방법으로 수집된 사용자 경험 데이터를 시나리오를 통해 분석함으로써, 정황요소의 구체화와 체계적 매핑을 시도하였다.

논문의 마지막에는 사용자 경험 및 정황 요소 수집을 위한 사용자 리서치 방법과 구체적, 체계적으로 매핑된 웹 사용 경험의 정황 요소가 새로운 웹 콘텐츠 플래닝을 위해 활용될 수 있는 방안을 토의하였다.

2. 사용자 경험 정황의 개념적 이해

2-1. 웹에서의 사용자 경험의 이해

최근 비즈니스와 디자인 분야에서 사용자 경험이 이슈가 되고는 있으나, 사용자 경험에 대한 개념은 거론되는 분야에 따라 가지각색인 것이 현실이고, 디자인 분야에서는 근본적인 개념에 대한 이해는 명확히 설립되지 못하고 있다. 따라서, 본 절에서는 먼저 디자인 분야에서의 사용자 경험에 대한 개념을 알아보고 그 중에서 특히, 웹에서의 사용자 경험에 대해 이해하고자 한다.

2-1-1. 사용자 경험에 대한 이해

경영·경제학, 심리학, 인지학, HCI, 디자인 분야 등 다양한 방면에서 사용자 경험의 개념을 정의하고 있으며, 그 특성과 구성요소에 대한 이해는 조금씩 차이가 있다.¹⁾

사람들이 사는 방식(ways of life)을 문화라고 규정하는 문화 인류학적 관점에서는²⁾ 사용자 개개인의 경험이 모여 한 사회의 문화를 이룬다고 말한다. 한 사회의 문화는 행동양식의 차원과 정신, 또는 태도의 사고양식 차원으로 나눌 수 있으며, 겉으로 드러나 보거나 들을 수 있는 행동양식의 차원은 그 사회의 정신적, 내면적 사고 양식으로부터 유도되는 것으로 본다.³⁾ 따라서, 문화 인류학적 관점에서와 같이 “경험들 = 문화”라고 볼 수 있으며, 이 때, 경험은 그림1과 같이 눈으로 관찰할 수 있는 행동적 차원과 이의 기반이 되는 인지적 차원의 레이어로 구성된 것으로 이해할 수 있다.

1) 이선영, 웹 콘텐츠 컨셉 개발을 위한 사용자 체험 관찰 및 이의 적용에 관한 연구, 한국과학기술원 산업디자인학과 석사학위 논문, 2002, p. 11

2) Gay는 문화를 다섯가지 뜻을 가진 개념의 단어라고 소개하고 있는데 그 중 한 가지가 문화를 생활 양식의 집합체(ways of life)으로 보는 관점이다. Gay P., Doing Cultural Studies: The story of the sorry Walkman, Sage Publications, 1997, p.11

3) 김현정, 이진표, 사용자중심 디자인 리서치를 위한 에스노그래피 적용방법에 관한 연구, 디자인학 연구, 통권 34호, p. 189

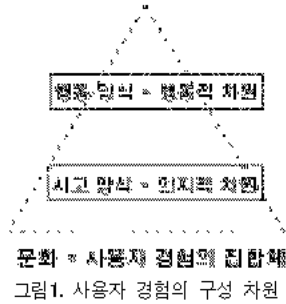


그림1. 사용자 경험의 구성 차원

즉, 사용자 경험은 사용과 직접 관련을 가지거나, 간접적 관련을 가지는 관찰 가능하고 겉으로 드러나는 행동적 차원과 이러한 행동을 유도하는 인지적 차원- 목표, 의도, 동기, 이유, 가치관, 태도 등의 세트(set)으로 이루어진 것으로 이해할 수 있다.

교육 철학 분야에서 듀이가 정의한 경험의 개념에 대한 접근은 거의 모든 분야에서 경험을 이해하는 기반이 되고 있다는 점에서 반드시 짚고 넘어가야 할 것이다. 듀이는 경험을 개인의 내부적 요소와 외부 환경적 요소의 인터랙션의 연속으로 설명하고 있다. 즉, 위의 두 분야에서의 관점이 경험을 사용자 개인의 외면적, 내면적 차원에서 분석했던 것과는 달리, 사용자를 둘러싼 환경적 차원까지를 포함하는 개념으로 확대하고 있다.

또한, 최근 디자인 분야에서는 사용자 경험을 체험이라는 관점에서 접근하여 가장 작은 단위의 체험에서부터 상황(Situation), 단위 체험(Experience), 이야기 체험(Experience as a Story)의 세 가지로 보는 연구가 이루어졌다.⁴⁾ 이 논문에서는 상황을 인터랙션이 일어나는 상황이라고 보고 있으며, 행위자(Actor), 중개자(Agent) -인터랙션의 주체, 행위(Behavior), 대상체(Object), 환경(Environment), 시간(Time)의 하부 요소를 가지는 것으로 보고 있다. 또한, 단위 체험은 상황이 모여 이루는 것으로 처음과 끝이 있는 체험을 말한다. 단위 체험은 동기, 목적(Motive, Goal), 활동-내부적 행위와 외부적 행위(Activity, Internal action, external action), 배경(Context), 니즈(Needs), 문제(Problem)의 하부 요소를 가지는 것으로 설명하고 있다. 이러한 하부 요소들을 사용자 경험을 시나리오로 표현하는 것과 통하고 있다. 즉, 단위 체험은 시나리오라는 형식을 빌어 표현될 수 있는 것임을 알 수 있다. 여기에서 특히 주목할 것은 사용자 경험을 단위 요소로 분석하려고 시도했다는 점이다. 또한, 활동을 관찰할 수 있는 외부 행동과 의식의 내부에서 진행되는 내부 행동의 상호작용으로 보고 있는 점이 앞에서 경험을 행동적 차원과 인지적 차원으로 나누어 이해한 것과 상통하고 있다.

그렇다면, 다음에서는 웹에서의 사용 경험을 구성하는 요소는 어떻게 보다 구체화 될 수 있을지 살펴보고자 한다.

2-1-2. 웹 사용성과 웹에서의 사용자 경험

기존에 웹에서의 사용자 경험에 관심을 가진 연구자 집단은 사용성 전문가들이었다. 사용성 전문가들이 관심을 가졌던 사용성은 사용자 체험의 범위를 시간과 조작행위에 기준하여 측

정되는 제품의 효용성이나, 사용성 평가법에 의해 드러나는 제품의 조작에 관련된 문제점에 국한되는 것이었다. 즉, 사용성이 사용자의 주관적 만족도를 포함하는 개념임에도 불구하고, “사용자들의 만족도”⁵⁾라는 개념을 능률과 상대적으로 매끄러운 조작법에 관련이 있다고 전제하였으며 그 이상을 생각하지 않았다.⁶⁾

그러나, 최근 사용자 경험에 대한 접근에서는 사용자가 기술을 통하여 느낄 편안함, 선호도, 재미에 대한 직접 측정, 사용자가 얼마나 쉽게 업무를 수행하는가 뿐 아니라 유사한 업무와 기술을 다뤄본 사용자 과거의 경험, 그들의 관심도, 욕구, 동기 까지도 사용자 경험의 범위에 포함시키고 있다. 사이트 평가 또한, 사용성보다는 콘텐츠 중심으로 바뀌어가고 있으며, 사용자 경험과 경험의 밀마탕이 되는 사용자의 목적, 동기, 문제점, 니즈를 보다 명확하게 이해해야 한다는 필요성을 제기하고 있다.

즉, 사용성 전문가는 사용하기 쉬운 기술을 만들면 사용자가 좋아하리라고 생각하는 반면, 체계를 강조하는 사용자 경험 전문가는 사용자가 왜, 언제, 어떤 조건에서 웹과 인터랙션 하는지 고민하고, 이러한 총체적인 사용자 경험을 염두에 두고 웹 사이트를 설계해야 한다고 주장한다.⁷⁾ 즉, 웹 사용성은 하나의 웹 사이트 내에서의 조작의 효용성에 관련된 행동적 체험을 의미한다면, 웹에서의 사용자 경험은 이러한 행동적 체험에 영향을 주는 정확적 요소를 포함하는 총체적 경험이라고 할 수 있다.

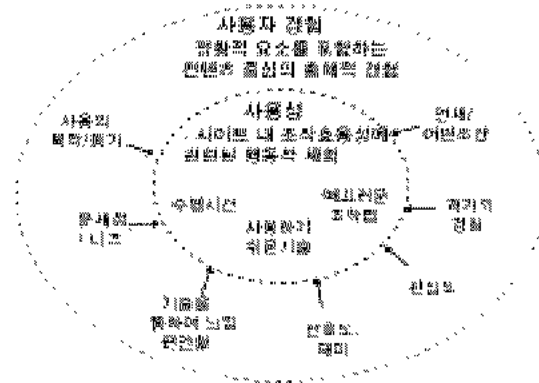


그림2. 웹 사용성과 웹에서의 사용자 경험의 범위

2-2. 웹에서의 사용자 경험의 정확 요소

2-2-1. 시나리오와 경험 정확(Experiential Context)에 대한 이해

시나리오 기반 디자인은 디자이너가 사용자 입장에서 문제를 파악함으로써 문제 상황 시나리오를 기술하고 이에 대한 해결안 컨셉과 아이디어 전개를 통해 사용자에게 만족스러운 경험

5) Badre는 웹 사용 체험에 즐거움을 주는 요소들로 사용자가 사이트를 방문하는 이유, 사용자 기대에 대한 만족도, 사용자 방문의 상황, 사용자 본질이라고 설명하고 있다. Badre저, 김성우역, 웹의 가치는 사용성이 결정한다. 피어슨 에듀케이션 코리아, 2003, p. 12

6) Badre저, 김성우역, ibid, p.11-12

7) 이선영, ibid, p.3, 김진우 외, 인터넷 비즈니스.com, 영진출판사, 2000

8) Badre저, 김성우역, ibid, p.12

4) 이선영, ibid, pp. 66-73

을 제공하는 문제해결 시나리오를 만드는 디자인 프로세스이다. 즉, 디자인 프로세스의 수단으로 시나리오라는 도구를 사용하는데, 여기서 시나리오는 디자인 대상물 자체에 대한 디테일한 정보를 기술하기 보다는 제품이 사용될 상황에서 일어나는 요소간 인터랙션을 묘사한다. 최종 디자인 대상물이 웹 사이트라면 사이트 디자인에 필요한 사용자와 사이트의 기능을 예측하여 웹사이트 사용 시나리오를 기술할 수 있다. 이때, 정황이란 사용자와 기능 간의 상호관계 및 이들을 둘러싼 환경과의 관계를 의미한다.⁹⁾ 즉, 웹 사이트가 가질 기본적인 기능 뿐 아니라 사용자가 누구이며, 웹사이트 기능에 대해 가지는 관심과 사용 의도, 그에 대한 이유를 설명하는 사용자의 특성, 사용상황 - 사이트가 만들어져 운영될 시스템 환경과 사용자가 사이트를 사용할 물리적 환경 - 등을 포함하고 있는데 이들이 총체적으로 웹사이트의 기본적인 기능에서의 사용자 경험을 둘러싸고 있는 정황요소에 해당한다.

이와 같이, 시나리오 기반 디자인은 사용자 경험을 정황적 요소를 포함한 총체적 경험으로 접근함으로써 이루어진다. 즉, 사용자 경험을 정황까지 포함한 총체적으로 보기 위해서는 사용자 경험은 시나리오의 모습을 띠는 것으로 표현되어야 한다. 또한, 실제 웹사이트의 사용 시나리오를 통해 웹 사용 경험의 구체적인 정황요소를 추출하는 것이 가능함을 암시하고 있다.

2-2-2. 웹에서의 사용자 경험의 정황요소

본 논문에서는 웹에서의 사용자 경험의 범위를 단일 웹사이트 내에서 일어나는 태스크를 중심에 놓고 있다. 즉, 웹에서의 사용자 경험의 정황은 '웹사이트에서 일어나는 사용자 행동에 영향을 주는 것, 주요 태스크 관련 경험을 둘러싸고 있는 것'으로 이해할 수 있다.

사이트에서의 주요 태스크 관련 사용자 경험을 둘러싸고 있는 정황적 요소의 부류는 크게 세 가지로 그룹핑됨을 알 수 있다. 즉, 물리적(오프라인) 환경 측면, 사용자 환경 측면, 사이트 환경 측면이 그것이다. 즉, 사용자가 웹사이트를 접속하는 물리적 공간, 사용자, 그리고 디자인 대상물(웹사이트)의 범주로 축소하면서 정황요소를 규명할 수 있을 것이다. 물리적 환경 측면의 정황요소는 사용자가 웹사이트를 접속하는 물리적 공간의 특징을 의미하며, 사용자 측면의 정황요소는 사용자의 경험 (해당분야 체험(domain Experience)), 특징, 니즈, 사용 수준, 요구사항 등을 말한다. 사이트 환경 측면의 정황요소는 사이트 내에서 일어나는 태스크에 관련된 요인들과 사용자의 실세계에 대한 스크립트와 인터넷 세계에 대한 스크립트를 비교해보는 사이트 업무에 대한 개념 모형으로 나누어 생각해 볼 수 있다. 세가지 측면의 정황의 세부 구성 요소에 대해 보다 자세히 정리하여 보면 다음 표1과 같다.¹⁰⁾ 이렇게 마련된 프레임웍은 다음 장에서 실증적인 웹에서의 사용자 경험 시나리오를 통해 구체적인 정황요소들을 추출하는 이론적 기반이 된다.

표1. 정황요소의 설명과 하부 요소들

정황 요소의 대부류	하부 정황 요소	세부 정황 요소들
물리적 환경 측면의 정황 요소	물리적 공간	물리적 위치 (웹을 접속하는 장소) 물리적 공간의 객체 객체간의 상호 관계 객체의 특성
	인지적 공간 : 개인의 인지 과정, 인상, 관점, 계획, 목표, 개인적인 이해 관계 등	물리적 공간으로부터 유발된 사고 현재 상황으로부터 야기된 사고 사용자의 의도와 목표 선택적 주의 집중 요소 - 감각활성과 관련성
사용자 측면의 정황요소	개인 간의 차이	지식, 경험도, 스킬 성격적 요인 신체적 및 인구 통계학적 속성 사용자의 수준
	그룹간의 차이	언어와 문화적 차이
사이트 환경 측면의 정황 요소	사이트 내에서 태스크 관련 요인들	사용자들이 어떤 일을 하고, 어떻게 얼마나 자주하는지 아는 것 주업무와 하위 업무로 분화 자주 수행되는 업무, 이따금씩 수행되는 업무, 예외 상황적인 업무 및 오류
	사이트 업무에 대한 심적모형	실세계 환경에 대한 지식(구조화된 심적 모형)/그 환경에서 자신들이 어떻게 태스크를 수행하는지에 대한 지식(기능적인 심적모형) 지금 디자인하고자하는 웹사이트의 환경에 대한 사용자의 구조적/기능적 심적 모형

3. 웹에서의 사용자 경험 정황 요소 매핑: 실증적 사례

본장에서는 실증적 사례를 통해 시나리오를 정황요소로 분해하는 과정을 통하여 웹 경험에 대한 정황 요소에 대한 보다 구체적인 내용적 프레임웍으로 완성하고자 한다.

9) Badre저, 김성우역 ibid, p.14

10) Badre저, 김성우역 ibid. pp. 13-89 이책의 2,3,4장의 내용을 토대로 하여 본 연구자의 관점의 해석을 더해진 내용이 정리된 표이다.

3-1. 데이터 수집 범위 및 방법

우선, 탐색하고자 했던 직접적인 범위의 사용자 경험은 온라인 환경에서의 행동 전반에 관한 것이었다. 수집된 데이터를 분석하는 과정에서는 하나의 웹사이트 내에서의 경험과 이를 둘러싸고 있는 정확요소는 관점으로 분석하였으나, 수집하는 과정에서는 특별한 제한을 두지 않았고, 가능한한 가공되지 않은 사용자 경험 데이터를 얻고자 노력하였다. 먼저 실험 대상은 11명의 대학원생으로 하였으며, 경험 데이터 수집 방법은 웹 다이어리 기록, 인터넷 사용 화면 녹화, 그룹 인터뷰의 세가지를 활용하였다.

먼저, 웹 다이어리는 매일의 일상적인 인터넷 또는 네트워크 사용에 대해 가급적 꼼꼼하게 기록하게 하였다. 2003년 4월~ 5

을 마치면서 그 날의 특이사항과 정확 요소를 알아보기 위해 다음과 같은 질문에 답하도록 하였다.¹¹⁾

1. 하루의 일과 중, 업무의 양을 많았던 편, 보통, 적었던 편으로 나눈다고 할 때, 오늘은 어디에 해당하는 것 같습니다?
2. 오늘 하루 컴퓨터 앞에 앉아 있던 총 시간 중 인터넷 사용 시간은 어느 정도 입니까?(대략적으로 말하면 됩니다.)
3. 그 중 놀았다(또는 빈둥거렸다)고 생각되는 시간은 어느 정도 입니까?
4. 오늘 인터넷 사용의 특이한 점은 무엇입니까?
5. 오늘 인터넷 사용에서 가장 보람 있었던 일은 무엇입니까?
6. 오늘 인터넷 사용에서 가장(또는 적당히라도) 재미 있었던 일은 무엇입니까?

시간	장소 (open/close, 주변에 사물은 뭐였?)	PC 네트워크 서비스를 이용하여 무엇을 했습니까? / 왜 했습니까? (무슨 의도로 했습니까?)	방금 전 무엇을 하고 있었습니까? (또는 무엇을 하고 있는 중 입니까?)	접속한 웹사이트 (사이트명과 성격)는 어디입니까?	지금 한 것이 일(업무)과 놀이 중 어느 것에 가깝다고 생각합니까? 왜 그렇게 생각합니까?	웹사이트 (또는 현재 페이지) 접속 길드는?	세 참 여부 (예, 아니오 응답/ 현재 브라우저 창의 개수는?)	사용 시간	기타
오전 10시 30분쯤	집-서재 (close/혼자있었음)	오늘의 MSN에서 교장선생님 자살 기사를 읽다 / 갑자기 눈에 띄어서 궁금해 점	이제 막 컴퓨터를 켜다	Man.com	놀이/ 여유있는 시간이라 어쩌다 한 일, 평소와 거의 다를 거 같음	오늘의 man에서 중간에 있는 기사 타이틀을 클릭 (무시 정보)	예/2개 (오늘의 man & man.com)	약 5-10분	
		다시 개인으로 돌아와서 기사 한 개를 더(제목이 기억 안남) 읽어보다가 갑자기 눈에 띄어서 궁금해 점							
10:40		학교 메일 확인 & 답장 (3-4통)		경성대 인트라넷	일/ 배조교와 학생들에게 권적으로 할 일을 준비시키는 데 일이었던 것 같음	Explorer 열		약 5분	
10:55		발신할 및 휴대용 삭제/메일함 용량이 거의 찼다는 관리자 메일을 받고			일			2분	
10:57		대학 동기 웹 보드에 들어가 글을 읽음 & 글을 올림/ 거의 매일 아침 메일 확인 이후에 비롯처럼 확인하는 사이트인데 오웬만에 글이 많이 올라와서 나도 소식을 전하고 싶은 마음이 생김		친구가 만들어 놓은 전용 게시판	놀이/ 친구들과 사적인 소식을 주고 받는 커뮤니케이션 수단	웹저장기		약 20분	정말 오웬만에 글을 올리는 것을 보니 조금 마음의 여유가 생긴 모양이다

표 2 웹 다이어리 샘플

월의 기간 중에 각자 주말과 주중을 포함하는 일주일 동안 진행하게 하였다. 특히, 웹 브라우저를 종료하자마자 기록을 하도록 다이어리 파일이 열리게 하는 소프트웨어를 각자의 컴퓨터에 설치하여, 다이어리 기록이 실제 경험에 대한 기억의 기록이 아니라 가능한한 즉각적이고 신뢰성있는 사용 경험을 담을 수 있도록 유도하였다. 웹 다이어리 기록의 샘플은 다음 표5와 같다.

다이어리 기록 항목은 현재 행동- 네트워크를 통해 무엇을 하는가를 중심으로 그 행동을 경험으로 설명할 수 있는 정확요소를 포함하도록 설정하였다. 따라서, 물리적 시간-시각 시간, 걸린 시간과 물리적 공간-장소, 장소의 특성(open/close), 행동의 의도, 목표, 동기와 방금 전 하던 일 또는 동시에 하는 일, 접속한 사이트의 성격, 개념모형(놀이/일 관련), 접속 경로, 브라우저의 수, 기타 생각을 적도록 하였고, 샘플에서 보여지듯이 개인적이고 주관적인 내면의 생각까지 읽을 수 있도록 시시콜콜 적도록 주지하였다.

다이어리에는 시간에 따라 행동을 정확요소와 함께 기록하는 표 외에도 사용자 개인에 대한 프로필 정보-이름, 나이, 직업과 사용 컴퓨터 기종과 브라우저, 인터넷 사용 장소, 인터넷 주 사용 목적, 날짜를 기록하게 하였으며, 매일 다이어리 기록

또한, 인터넷을 사용하는 동안 화면을 캡처도로 녹화하는 방법과 병행하게 함으로써, 사용자의 해석이 더해지지 않은, 관찰 가능한 행동 측면을 보존하게 하였다. 위의 두 방법은 동시에 이루어지도록 하였으며, 웹 다이어리를 보면서 필요한 부분에서 화면 녹화 기록을 찾아볼 수 있게 정리되었다.

마지막으로 그룹 인터뷰는 웹 다이어리와 화면 녹화 기록을 일단 분석한 뒤, 전반적인 웹 사용과 그 중 인터넷 음악 방송 사이트를 이용하는 경험에 대한 구조화되지 않은 방식의 그룹 인터뷰(Unstructured group Interview)를 실시하였다. 따라서, 인터뷰에서 알아보려 했던 내용적 항목은 다음과 같지만, 실제로 이러한 내용을 서술하도록 유도하는 방식의 대화가 자연스럽게 이루어지는 방식으로 진행하였다.

11) 웹 다이어리 기록 표와 질문 항목은 박창민, 야후 코리아에서 진행했던 웹 다이어리를 통한 웹 사용 경험 탐색의 선행 연구를 참조하여 사용 정확 요소를 보다 자세히 포함하는 방식으로 수정한 것이다.

- 온라인 놀이와 오프라인 놀이에 대한 개념모형 분석
- 1. 온라인에서 논다고 할 때 하는 일
- 2. 오프라인에서 노는 것과 어떻게 다르고 어떻게 관련있는가?
- 3. 음악 방송 사이트의 이용은 온라인 놀이에서 어느 정도 비중을 차지하는가?
- 4. 재미의 정도

- 인터넷 음악 방송 사이트의 사용경험과 관련한 정황적 요소 추출 & 미치는 영향 파악
- 1. 어떤 사이트를 이용하는가? 현재 사이트 이용 이유 & 처음 사용 계기 & 만족도, 주관적 분석
- 2. 그 사이트 내에서의 주로 하는 일
- 3. 웹 사이트를 들어오게 되는 동기(무엇을 하다가 벽스 뮤직을 찾아오는가? 어떤 마음(기대)로? 일이 바쁠 때와 한가할 때의 차이점)와 접속 경로
- 4. 웹사이트 사용과 동시에 하는 일
- 5. 현재 웹사이트 사용하는 목표와 의도에서 벗어나게 되는 계기
- 6. 오프라인 활동과의 연계성
- 7. 외부적 환경(Context) - 내가 음악을 듣는데(또는 인터넷 음악 방송에서 하는 주요 태스크에서) 영향을 미치는 외부적 요인은 또 뭐가 있을까?

웹 다이어리에서는 온라인에서만 이루어지는 경험에 대한 정황요소를 기술하는 것은 가능했다면, 인터뷰에서는 보다 포괄적인 경험적 정황을 포함하도록 유도하였다.

3-2. 사용자 경험 시나리오 분석을 통한 정황 요소 추출

앞 절에서 기술한 바와 같은 다양한 방법으로 수집된 웹 사용 경험 데이터는 전형적인 상황과 특이상황 시나리오화 되었고, 시나리오에서 사용자 경험의 중심에 해당하는 태스크 행동에 영향을 미치는 정황요소를 추출하는 방식으로 정황요소의 내용을 분석하였다.

수집된 데이터를 통해 구성된 웹 사용 경험 시나리오는 크게 다음과 같은 부류로 나뉜다.

1. 웹 전반의 사용 경험 시나리오
 - 메일 사용 관련 시나리오
 - 커뮤니티 활동 관련 시나리오
 - 메신저 사용 관련 시나리오
 - 컴퓨터 사용 시작 시의 습관적, 반복적 경험 시나리오
 - 컴퓨터 사용 종료 시의 습관적, 반복적 경험 시나리오
2. 특정 사이트 이용 경험 시나리오
 - 쇼핑 관련 경험 시나리오
 - 온라인 놀이 관련 경험 시나리오
 - 인터넷 음악 방송 사이트 이용 경험 시나리오
3. 그 외 기타
 - 특정 웹 사이트 경험이 오프라인 활동과 관련되는 시나리오
 - 특정 웹 사이트 경험이 다른 사이트에서의 온라인 활동과

- 관련되는 시나리오
- 갑자기 의도나 목적을 상실, 변경하는 시나리오
- 그 외 특이상황 시나리오

이와 같이 도출된 시나리오는 내용차원에서 분석되어 정황요소들이 추출되었다. 다음은 인터넷 쇼핑 관련 경험 시나리오에서 정황요소를 도출했던 사고 프로세스를 보여주는 샘플이다.

[위시리스트 관련 쇼핑 경험 시나리오 예]
 수의는 메일을 확인하던 차에 위즈워드 물에서 **push 메일**을 받고 구경하려고 사이트에 접속한다. 사이트를 둘러보다가 너무 멋진 까만색 전화기가 있어 내가 나에게 **추천 메일** 보내기를 한다. **위시리스트**에도 올려 놓기도 하지만, **스크랩**을 하려면 이렇게 하는 편이 편하다. 다음날 내가 보냈던 까만 전화기의 추천메일이 도착해 있음을 확인한다. 메일을 보관함에 담는다.

얼마 후, **주말 여유있는 시간에 오랜만에 아이쇼핑이나 할까하는 생각**으로 위즈워드에 들어갔다 위시리스트를 살펴보게 된다. 몇주 전에 꽃무늬 남방이 맘에 들어 찜하기에 넣어두었는데 지나가다 학교 앞 가게에서 비슷한 것을 보고 사게 되었다. **온라인으로 옷을 쇼핑하는 것은** 직접 입어보거나 만져보지 못하니까 사지는 않고 찜해두기만 했다 오프라인에서 비슷한 모양의 옷을 보면 사게 된다. **꽃무늬 남방은 샀으니까**, 위시리스트에서 삭제한다. 위시리스트에는 너무 비싸서 살 수 없는 거지만, 마음에 꼭 드는 디자인용품도 있고, 나중에 사려고 마음먹은 것들도 들어 있다. 이렇게 마음에 드는 위시리스트를 살펴보는 것도 뿌듯하고 실제 가지고 있는 것은 아니지만, 가지고 있는 듯한 느낌이 들기도 한다. 둘러보다가, 이제 보니 별로다 싶은 생각이 드는 것이 있어 삭제해 버린다.

경험의 개념에서 언급했던 것처럼 경험은 행동적 차원과 인지적 차원으로 구성되고, 하나의 태스크 관련 행동은 인지적 정황을 가지게 된다. 내용적으로는 앞의 표1에서 Badre가 인지적 공간이라고 설명한 내용과 상통하고는 있지만, 물리적 환경에 의해서만 형성되는 것이 아니라 모든 행동에 대한 사용자의 내면적 활동이라는 차원으로 이해하는 편이 보다 정확할 것이다. 즉, 사용자의 경험의 겉으로 드러나는 외부적 활동은 이와 동반하는 내면적 의도, 동기, 목표, 요구, 만족, 감각 활성화 또는 관련성에 의한 주의 환기 등의 심리적 차원의 경험에 의해 영향을 받는다. 따라서, 인지적 정황이라고 표현된 요소는 다른 정황요소와는 서로 비교할 수 있는 것이 아니고, 동시에 생각해야 하는 요소로 이해해야 한다.

표3. 시나리오로부터 도출된 인지적 정황요소 종류

태스크 관련 행동	내면적 활동(의도, 생각, 동기 등)	인지적 정황요소의 종류
위시리스트 담기 (찜하기)	너무 비싸서 살 수 없는 거지만, 마음에 꼭 드는 디자인용품을 스크랩하기 위한 것이거나, 나중에 사려고 마음먹음	의도
위시리스트에서 아이템 삭제하기	이제 보니 별로다	인상
쇼핑몰 사이트 접속	아이쇼핑이나 할까하는 의도	의도

표4. 시나리오로부터 도출된 행동/ 정황내용/ 정황요소 종류

태스크 관련 행동	행동의 정황내용	정황요소의 종류
쇼핑몰에 접속	Push mail	온라인 내에서의 관련 사이트(메일) 정황
추천메일 스크랩	개인적 성향, 버릇	사용자 정황요소
온라인에서 옷을 사지 않고 오프라인에서 옷을 사다	직접 입어보거나 만져보지 못하니까 사지 않음	사이트에 대한 개념 모형
위시리스트 둘러보기	뿌듯하고 온라인상에서나마 가지고 있는 것 같은 느낌	사이트 내의 태스크(위시리스트)에 대한 개념모형
위시리스트에서 아이템 삭제하기	다른데서 구입	관련사이트 또는 오프라인 정황요소
쇼핑몰 사이트 접속	주말 여유있는 시간 아이쇼핑이나 할까 하는 생각	물리적(시간적) 정황 인지적 정황(의도)

위 프로세스에서와 같은 방식으로 도출된 시나리오들을 분석하여 정황 요소의 내용과 부류를 추출하였다. 시나리오는 단위 행동 경험에서부터 일련의 행동 경험까지 그 범위는 다양했으며, 양을 수적 데이터로는 정확히 표현하기는 어렵다. 따라서, 지면 관계상 다음 절에서는 각 정황 요소별로 대표 시나리오 사례만을 정리하기로 한다.

3-3. 웹 사용자 경험에서의 정황 요소 매핑

앞 장에서 분석된 각 정황요소들은 한 사이트에서 일어나는 주요 태스크 관련 경험을 둘러싸고 영향을 미치고 있다. 이러한 정황요소들 서로의 관계성과 영향도를 고려하여 매핑한 것이 다음 그림3, 4, 5, 6, 7에 나타나고 있다. 여기에서는 각 정황 요소 매핑 결과의 설명과 각 정황요소에 해당하는 인터넷 음악 방송 사이트에서의 사용자 경험 시나리오를 사례로 정리하였다.

1) 인지적 정황

우선, 사이트 내의 태스크 경험은 2장에서 정의했듯이 외부적 행동과 이에 대한 내면적 활동, 즉 인지적 정황의 양면을 항상 동시에 가지고 있는 것으로 이해할 수 있다. 즉, 경험의 코어에는 사이트 내 태스크 관련 경험이 있고, 이는 행동적 차원과 인지적 차원으로 구분된다. 앞에서 설명한 바와 같이 웹 사이트를 둘러싼 경험에서 각 정황 요소들은 어떤 식으로든 내면적 활동(인지적 정황)을 형성하는데 영향을 주게 되고 이는 외부적 활동에 직, 간접적으로 영향을 주게 된다.



그림3. 사이트내 관련 경험의 외부적 활동과 인지적 정황

표5. 인지적 정황요소가 영향을 미치는 시나리오의 예

인지적 정황의 세부 요소	관련 시나리오
페이지의 감각 활성	박스 홈에서 눈에 띄는 연예 기사에 관심이 가고 먼저 연예 기사를 읽다.
의도의 확대	줄리엣이라는 음악을 찾으려고 광고음악에 먼저 들어갔다가 다른 음악들을 먼저 두세 곡 들어보고 나만의 앨범에 담는다.(찾고자 하는 곡을 못찾고 있지만, 조금씩 하지 않고 12곡을 앨범에 담는 여유가 있다.)

2) 사이트 사용 정황

가장 코어에 있는 사이트 내의 태스크 관련 경험에 가장 큰 영향을 미치는 것이 사이트 환경 측면의 정황요소이다. 이를 사이트 사용 정황이라 표현하겠다. 사이트 사용 정황은 크게 두 가지로 나눌 수 있는데, 시간의 흐름 축과 내용의 범위 축으로 관련성이 있는 정황요소를 배치할 수 있다.

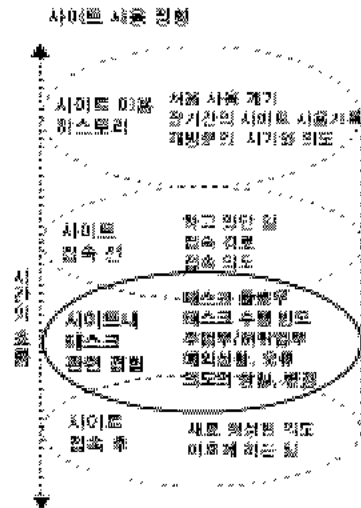


그림 4. 시간의 흐름축에 따른 사이트 사용 정황 요소 매핑

시간의 흐름 축에 따라서는 사이트 접속 상태에서의 태스크의 순서와 흐름, 수행빈도, 주업무와 하위업무, 예외상황, 오류 또는 의도의 변경이나 상실과 같은 태스크 관련 경험에 영향을 주는 시간의 흐름과 관련된 정황요소들을 배치할 수 있다. 또한, 사이트 접속 전과 후의 행동과 의도, 접속 경로, 그리고 사이트 이용 히스토리 관련 내용들이 여기에 해당한다. 앞에서 정리된 시나리오에서 시간의 흐름 축에 따른 사이트 경험 정황 요소에 해당하는 사례를 찾아보면 다음 표와 같다.

표6. 시간의 흐름 축에 따른 사이트 사용 정황 요소가 영향을 미치는 시나리오의 예

사이트 환경 측면의 세부 정황 요소	정황요소의 내용	관련 시나리오
사이트 접속 전	컴퓨터를 켜는 것과 동시에 일어나는 매일의 일상적	접속 경로가 개인마다 정해져 있어서 새롭게 형성되는 경우는 드물

	이고 루틴한 습관	다. 메신저 켜고 친구 확인 -> 메일 확인(2개정도)-> 커뮤니티(카페) 확인(2곳 정도)->화제의 뉴스 읽 기/박스 뮤직(등)
--	-----------	---

또한, 한 사이트에서의 태스크는 온라인 상의 관련있는 타 사이트와 연결되어 있다. 이는 또한 오프라인의 관련 경험에서 영향을 받는다. 이와 같이 내용적 범위 혹은 한 사이트 관련 콘텐츠가 온라인과 오프라인 상으로 그 범위를 확대하며 영향을 미치게 되는 것을 말한다. 즉, 온라인 사이트에 접속하여 음악을 찾고 듣는 태스크는 메신저로 대화하는 도중, 친구에게 들고 있던 음악을 같이 들려준다든지, 오프라인 상의 노래방에 가서 최신곡을 부르는 활동까지 이어져 있다. 또한, 각 범위에서의 경험은 그 경험에 대한 사용자의 개념모형에 영향을 받게 된다.

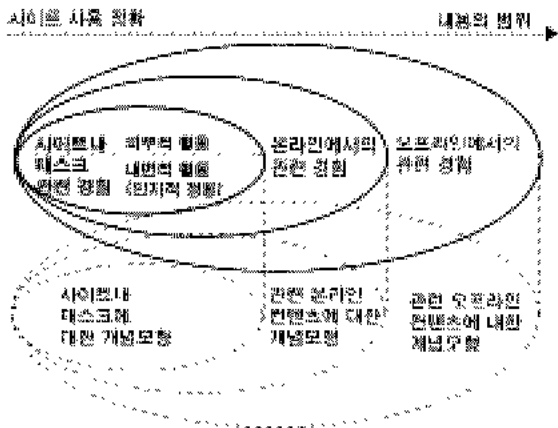


그림 5. 내용의 범위 축에 따른 사이트 사용 정황 요소 매핑

표7. 내용의 범위 축에 따른 사이트 사용 정황 요소가 영향을 미치는 시나리오 예

관련 온라인 콘텐츠 정황 요소	비슷한 콘텐츠를 제공하는 타 사이트	- 두밤에 갔다가 버퍼링 속도가 너무 느려 박스에 접속하다. - 향수를 사기위해 쇼룸 물음 채 개 띄워서 서로 사양과 가격을 비교하다.
	추천 사이트로의 링크	학과 게시판에서 교수님의 추천 링크로 다른 사이트들을 방문하다.
	관련 콘텐츠에 의한 연상	- 세이클럽의 가입한 클럽인 전설이 고양이 홈에서 줄리엣이라는 음악이 나오길래, '나중에 박스가서 찾아들어야겠다'고 생각하다.

		- 박스에서 후아콜라 라는 이름이 자꾸 거론되길래 후아콜라 홈페이지에 접속하여 10분 정도 뮤직 비디오를 보다 돌아오다
오프라인에서의 관련 경험 정황 요소	관련 콘텐츠에 의해 정보 검색 요구	노래방에서 신곡 부르기 위해 최신곡의 가사를 보며 불러본다. TV 오락 프로에서 잠깐 소개된 뮤직 비디오를 보고 흥미가 생겨 박스에서 찾아 두 번, 세 번 반복해서 본다

표8. 태스크 관련 콘텐츠에 대한 개념모형을 설명하는 시나리오

사이트 환경 측면의 세부 정황 요소	정황요소의 내용	관련 시나리오
사이트 내 태스크(콘텐츠)에 대한 개념 모형	주업무에 대한 개념 모형(ex. 음악 듣기)	음악은 배경이다. - 컴퓨터 작업하면서 듣고, 게임하면서 듣는다. 특히 컴퓨터로 음악을 듣기가 가능해지면서 온라인(컴퓨터) 행동과 동시에 하는 것이라는 인식이 팽배해 있다. 생산적인 일이다. - 음악 듣기를 놀이라고 인식하지 않는다. 왜냐하면 일과 동시에 하는 경우가 많기 때문에 놀기 위해 한다는 생각을 하지 않는다.
관련 온라인 콘텐츠(사이트)에 대한 개념 모형	온라인 놀이에 대한 개념 모형	특별한 목적없이 하는 행동 개인적 흥미, 재미, 취미 활동과 관련 의도가 과제를 위한 검색이었지만 의도가 불명확해졌거나, 관련성이 적은 사이트를 가거나, 재미있었던 경우는 놀이로 봄
	온라인 놀이에 대해 느끼는 재미의 정도	오프라인보다 좀 더 역세스가 쉽기 때문에 필요나 욕구, 느끼는 재미의 정도도 강하지 않다. 그러나 강하지 않아도 된다. 역세스가 쉬워서 의도는 가볍고 쉽게 이

		동하고 쉽게 잊혀지고, 폭이 넓어지기도 한다.
관련 오프라인 콘텐츠에 대한 개념 모형	오프라인에서 논다는 것은 온라인에서 노는 것과 어떻게 다른가?	오프라인에서는 꼭 필요해서 일부러 찾아가서 해야 하는 놀이이기 때문에 여간 좋아하지 않으면 안한다.

3) 물리적 환경 정황

또한, 사이트의 직접 사용 경험에 영향을 미치는 요인으로 물리적 환경 정황이 있다. 물리적 환경은 시,공간적 환경을 의미하며, 이는 시간의 흐름 속에서 살펴보자면, 사이트 내의 태스크 관련 경험과 동시에 일어나는 것에 해당한다. 즉, 사이트에 접속해 있는 시간 변수, 시간에 대해 어떤 관념을 가지고 있는지, 동시에 하는 일(온라인 또는 컴퓨터 상/오프라인)과 그 일의 성격, 물리적 환경 요소들이 여기에 해당한다.

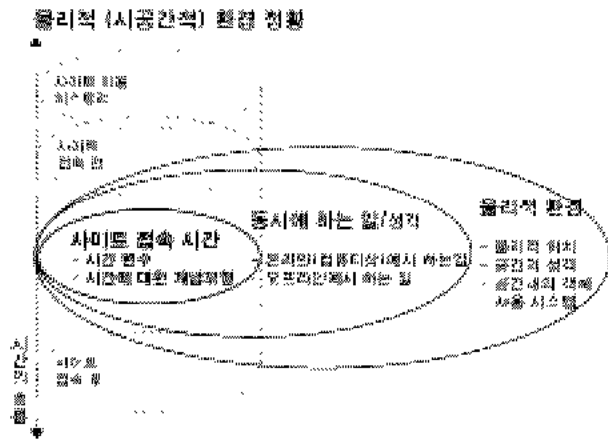


그림 6. 물리적(시,공간적) 환경 정황 요소 매핑

표9. 물리적(시간적) 환경 측면의 정황 요소가 영향을 미치는 사용 시나리오

물리적(시간적) 세부 정황요소	정황요소의 내용	관련 시나리오
오프라인 환경에서 동시에(또는 전후에) 하는 일	라디오 듣기/TV보기/전화 받기	라디오를 듣다가 게시판에 사연과 신청곡을 올려야겠다고 생각한다.
컴퓨터(온라인) 환경에서 동시에 하는 일	작업(포토샵, 한글 등)/메신저/메일/타 사이트 서핑, 게임,	- 친구와 메시지를 하다가 평소 관심있었던 Dior 향수를 사고 싶다는 생각이 든다. - 메일읽거나 쓸 때 음악을 들으면 감성이 풍부해지는 것 같아 메일이 더 잘 써진다. - 컴퓨터 작업을 할 때는 늘 음악을 틀어놓고 하는데, 음악이 없으면

동시에 하는 일의 성격	Active/Passive, multitasking을 위한 인지적 부담이 얼마나 큰지	<p>사막하다. 그러나 책을 읽거나 공부를 할 때는 가사있는 것은 듣지 않는다.</p> <p>- 인터넷의 사진을 같이 보며 메신저로 대화하다.(Active)</p> <p>-1시간 가량 다른 일을 하면서(EBS 영어공부, 자료 검색, 메일확인) 메신저로 한마디씩 대화하다(Passive)</p> <p>-한게임에서 게임할 때는 개인 인터넷 방송 듣기가 주체별로 제목이 나와 있어서 게임하면서 같이 들곤 한다.</p>
시간과 시간에 대한 사용자 개념모형	아침/점심/저녁/한밤, 주중/주말, 한가한지/바쁜지	주말 한가한 시간에 그동안 사고 싶다고 생각했던 인라인을 알아보기 위해 여러 쇼핑몰을 찾아다닌다.

표10. 물리적(공간적) 환경 측면의 정황 요소가 영향을 미치는 사용 시나리오¹²⁾

물리적(공간적) 세부 정황요소	정황요소의 내용	관련 시나리오
물리적 위치	회사인가, 집인가	주로 회사나 집에서 음악을 듣는데, 회사에서 주변 사람들이 나보다 나이가 어리거나 해서 컨트롤할 수 있는 사람의 경우는 그냥 크게 틀어놓고 듣고, 집에서는 그냥 크게 틀고 듣는다.
물리적 공간의 성격	혼자/여럿이 있는가?, 같이 있는 사람들의 관계의 성격	음악도 학교에서만 가끔 듣는다. 집에서는 TV 켜놓고 작업을 하니까 안 듣는다.
공간에 놓인 객체	TV	맥/pc/모바일 사용자, 인터넷 접속 환경(Lan/케이블/모뎀/무선)
사용자 시스템 환경	맥/pc/모바일 사용자, 인터넷 접속 환경(Lan/케이블/모뎀/무선)	맥 사용자는 놀이 쪽은 거의 안 된다. 싸이월드, 다음, 벅스도 안되니까 주로 북마크를 이용해서 맥 관련 사이트를 주로 간다.

4) 사용자 정황

사용자 정황은 다음 그림7에서 보는 바와 같이 사용자의 경험, 지식, 스킬 부문의 정황요소, 개인적 성향의 요소, 신체적, 인구 통계적 특성의 요소가 있으며, 사용자의 경험 부문에서도 특히, 해당 사이트의 사용 수준에 따라 사용자 부류를 나

12) 실제로 이러한 정황 요소는 음악 듣기 태스크에서 헤드폰 사용 여부/ 볼륨의 크기/ 트는 음악의 종류/ 음악듣기 시작 여부 등에 영향을 주었다.

누는 사용자 수준 요소가 보다 직접적인 영향을 미친다. 또한, 이와 같은 사용자 개인적 정황은 문화적 정황에 영향을 받게 된다.

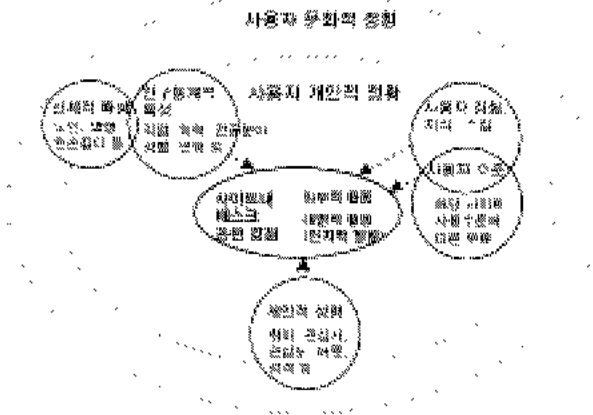


그림 7. 사용자 정황 요소 매핑

표 11. 사용자 측면의 정황요소가 영향을 미치는 사용 시나리오

사용자 측면의 세부 정황 요소	정황 요소의 내용	관련 시나리오
인구통계학적 특성	직업, 학력, 대학원생으로 지적 욕구가 강하고 시간에 쫓김	- 메일의 용도는 사적인 커뮤니케이션 수단보다는 정보 수집의 수단(push mail), 파일 전송용이라고 하는 경우가 발견 - 인터넷을 통해 고급의 정보를 접했을 때 보람있는 일을 했다고 생각하고, 이것이 또한, 가장 재미있는 경험이었다고 생각하는 경우가 종종 발견
	경제적 사정	카드 사용 내역, 핸드폰 요금, 은행 잔고를 자주 확인한다
개인적 성향	개인의 평소 관심사: ex) 중국어	- ebs 사이트에서 중국어 회화 강의를 듣고 있다. - 벅스에서 중국 음악 기사를 가끔씩 찾아보곤 한다.
	개인의 버릇, 습관적 행동	- 매일 아침 컴퓨터를 켜면서 하는 루틴한 행동: 매일 아침 메신저 로그인 & 친구 상태 확인-> 매일 확인 & 스팸메일 제거-> 게시판(커뮤니티) 확인-> 벅스 뮤직 접속 & 플레이 (또는 자주가는 블로그 업데이트 확인 또는 화제의 뉴스 읽기 등) - 다음에 올라와 있는 뉴

		스를 확인한다. - 컴퓨터를 종료하기 전하는 행동
사용자 수준에 따른 부류: 음악 콘텐츠에 대한 관심도에 따른 사용자 부류	평소 배경음악으로 듣기/음악에 관심 적음	아침에 일을 시작하면서 음악을 플레이하는 편이다. 음악에 대해서 뭐가 어떤지 잘 모르니까 우울할 때, 청소할 때, 비오는 날 등 분위기에 따라 듣는 음악 추천 분류가 참 좋았고 잘 이용했었다 어디서 들긴 들었는데, 신곡 제목도 가사도 모르니까 벅스에서 찾을 수가 없다. 무조건 최신곡 1위에서 50위 리스트 있는 걸 전체듣기를 클릭한다.
	평소 배경음악으로 듣기/음악에 관심 많음	과제할 때는 거의 신경쓰지 않고 배경음악으로 전체 듣기해서 듣기도 하고, 또 즐기면서 들을 때는 꽤 많은 음악 발견하면 기분이 좋고, 그 사람 앨범만 다시 찾아가 들어보게 되고 친구에게 추천도 해준다.
	원하는 때만 음악 듣기/음악에 관심 적음	- 음악을 들으면서 동시에 다른일을 하는 스타일이 아니다. 벅스도 게스트로 들어가든지 외우고 있는 남의 아이디어로 들어간다. 나만의 앨범을 만들 필요성도 별로 못느낀다. - 셰이클립에서 다운 받아 내 컴퓨터에 설치하는 주크박스가 있는데, 음악 한곡 듣기 위해 벅스같이 사이트 접속해서 로그인하는 것보다 훨씬 간편한 것 같아서 요즘은 이걸 더 자주 이용한다.
	원하는 때만 음악 듣기/음악에 관심 많음	내가 만들어놓은 리스트만 듣는다. 최신가요 이런 것은 별로 관심없다. 노래 들으면서 뭐가 다른 일을 하지는 않는다. 좋아하는 음악만 들으니까 음악을 들을 때는 음악에 집중해서 듣는 것이다. 특히, 공부하면서는 음악을 듣지 못한다.

위와 같이 정황요소의 구분과 관계성의 매핑은 사실 분리된 것이 아니라 여러 레이어를 통해 서로 얽히면서 사이트 내 태스크 관련 경험에 영향을 미치고 있다. 예를 들어, 사이트 사용 정황의 내용적 범위에서 오프라인 관련 콘텐츠를 다루고 있으며 공간적 정황도 이와 관련되어 있다. 또한, 인지적 정황 요소에서 설명했던 것과 같이 인지적 정황요소는 다른 모든 차원의 정황요소들이 영향을 주는 레이어에 위치한다고 볼 수 있듯이, 사용자 정황 요소 역시, 내용적, 시간 흐름에 따른 사이트 사용 정황과 물리적 환경 정황과는 다른 차원에서 전체적으로 영향을 미치는 정황요소로 이해할 수 있다.

4. 토의 및 결론

4-1. 토의

4-1-1. 사용자 경험 및 정황 요소 수집 방법

본 논문에서 사용자 경험을 수집하기 위한 방법으로 웹 다이어리와 사용화면의 비디오 녹화, 인터뷰를 활용하였다. 실제로 웹 다이어리 방법과 사용 화면의 녹화는 특별한 가이드 라인 없이 있는 그대로의 사용자 경험을 담고자 유도하였다. 두 가지 방법은 보완적으로 시행되었는데, 비디오 녹화 기록은 사이트 내에서의 행동적 경험을 있는 그대로 관찰하고 태스크 분석을 위해 효율적이지만, 관찰되는 행동의 내면적 활동, 즉 인지적 정황 및 그 외 정황 요소를 전혀 표현해주지는 못하는 한계를 가지고 있다. 따라서, 사이트 내 관련 행동에 대한 인지적 정황, 시간의 흐름 축에 해당하는 사이트 사용 정황, 그리고 물리적 환경 정황들을 파악하는데 다이어리 방법은 큰 역할을 하였다. 그러나, 한편 웹 다이어리 방법도 웹 사용, 즉 온라인 관련 행동을 기록하는데 그치며, 일주일간의 동시적 사용 경험만을 표현할 수 있다는 한계를 가진다. 즉, 오프라인 관련 경험이나 관련 경험에 대한 개념 모형, 사이트 이용 히스토리에 관련된 정황은 발견하기가 어렵다. 따라서, 이러한 정보는 인터뷰를 통해 보완적으로 수집해야 했다. 또한, 인터뷰는 인터뷰를 통해 알고자 하는 내용을 대략 노트하는 정도의 구조화되지 않은 방식을 취하여, 사용자가 자신의 경험을 이야기로 풀어내도록 하는 것이 정황적 내용을 보다 많이 포함할 수 있는 방법이다.

사용자 관련 정황은 웹 다이어리의 전반에 활용한 설문 형식으로 인구 통계학적 특성을 수집하는 것이 가능하나, 사용자의 경험, 지식, 스킬에 대해서는 웹 다이어리와 사용 화면 기록, 인터뷰를 통해 유추할 수 있었다. 특히, 음악 방송 사이트에서의 음악 관심도와 사용 수준은 인터뷰를 통해 수집된 데이터가 근간이 되어 정리된 것이다.

4-1-2. 웹 경험 정황의 매핑을 통한 웹 콘텐츠 기획에의 활용 방안

본 연구의 결과인 웹 경험 정황의 관계성 매핑은 두 가지 측면에서 활용 방안을 생각해볼 수 있다.

첫째는 디자인 프로세스적 차원의 활용 방안이다. 웹 사용 경험을 사용성 이상의 개념으로 이해하고 정황적 요소들과 함께 파악하는 것은 결국, 웹 콘텐츠를 기획하기 위한 시나리오 기반 디자인 프로세스적 접근이다. 새로운 사이트의 기획 또는

웹 사이트에서의 새로운 콘텐츠 서비스의 기획은 사용자 경험에 대한 총체적 이해에서 출발하며 일반적으로 사용자 경험 관찰 연구를 포함하게 된다. 본 논문의 정황요소의 매핑과 실증적 사례는 사이트 태스크와 관련된 사용자의 경험을 오프라인, 온라인으로 관찰하기 위한 내용적 프레임워크를 설정하는데 근간을 마련한다. 또한, 여러 가지 기법을 통해 관찰된 사용자 경험을 모델링하고 커뮤니케이션하는 과정에서도 효과적으로 활용할 수 있다. 이러한 과정은 아이디어 도출 단계로 이어지는데, 정황 요소 매핑은 아이디어 도출을 위한 시나리오 기반 사고 과정을 지원할 수 있다. 즉, 각 요소의 변수를 설정하고 가상 시나리오를 구성하여 시뮬레이션 하는 '구조화된 아이디어 발상 세션'을 통해 새로운 사이트 콘텐츠 아이디어를 효과적으로 도출할 수 있다.

둘째는 내용적 차원의 활용 방안으로, 사용성보다는 사용자 경험을 총체적으로 보는 관점을 통하여 사이트 내 콘텐츠 디자인에 국한되지 않는 크로스 사이트 또는 메신저, 세이클럽의 주크박스과 같은 개인 pc 소프트웨어와의 크로스 장르적인 혁신적 방향의 아이디어 도출이 가능해지는 경향이 있다. 또한, 사용자 부류에 대한 다각적 접근은 포털 사이트와 같은 모든 사용자의 요구를 포용해야 하는 사이트의 경우도 적절한 접근임과 동시에, 특정 사용자 군을 위한 사이트 기획, 또는 한 사이트의 개인화된 콘텐츠 서비스의 아이디어 도출에도 기여할 수 있을 것이다.

4-2. 결론 및 향후 연구 과제

본 논문에서는 보다 본격적인 사용자 중심 디자인을 위한 접근 방법을 마련하고자 웹에서의 사용성 이상의 총체적인 웹 사용자 경험 정황 요소에 대한 관계성을 매핑하였으며, 또한 실제 관찰된 사용자 경험 시나리오를 통해 제시함으로써 정황 요소들에 해당하는 구체적인 내용의 실증적 사례를 동시에 보여주고 있다는데 연구 결과의 가치가 있다고 하겠다. 그러나, 이와 같이 구조화된 정황요소 매핑을 통해 사이트 콘텐츠를 기획하기 위한 활용 방안을 실증적인 사례로부터 구체적으로 제시하지는 못하고 있다. 이는 연구자 혼자 힘으로 되는 것은 아니며, 본 연구 결과를 활용한 '구조화된 아이디어 발상 세션'을 통해 본격적으로 시뮬레이션 실험이 이루어져야만 가능한 일이다. 이는 본 논문의 실용성에 대한 검증과정으로써 반드시 시도되어야 하는 향후 과제이다.

참고문헌

- 이선영, 웹 콘텐츠 컨셉 개발을 위한 사용자 체감 관찰 및 이의 적용에 관한 연구, 한국과학기술원 산업디자인학과 석사학위 논문, 2002
- 김현정, 이진표, 사용자중심 디자인 리서치를 위한 에쓰오 그래픽 적용방법에 관한 연구, 디자인학 연구, 통권 34호, p.187-196
- Badre저, 김성우역, 웹의 가치는 사용성이 결정한다. 피어슨 에비케이션 코리아, 2003
- Gay P., Doing Cultural Studies: The story of the sony Walkman, Sage Publications, 1997