

문화의 불확실성 회피정도가 웹사이트의 구조에 미치는 영향에 관한 연구

- 관계에 대한 접근 방법을 중심으로.

A Study on the relation between uncertainty avoidance of culture and website structure

김정하

한국과학기술원 산업디자인학과

이건표

한국과학기술원 산업디자인학과

Kim, Jung-Ha

Dept. of Industrial Design, KAIST

Lee, Kun-Pyo

Dept. of Industrial Design, KAIST

• Key words: Culture, Web, User Interface Design

1. 서론

20세기 말부터 시작한 통신 기술의 급격한 발달을 통하여 최근에 이르러 웹사이트는 생활의 중요한 도구 역할을 충실히 수행하고 있다. 또한 이러한 웹사이트는 그 발달과정을 살펴볼 때, 사용자의 범주를 단일 국가, 혹은 문화권에서 벗어나 전세계의 타 문화권에 거주하는 사람들에 이르기까지 넓혀 왔다. 이는 다시 말하면 웹사이트가 그 태생적인 속성상 문화와의 연관성을 지니고 있다는 것을 의미하며, 그 당위성에 대한 언급은 최근 국내외 여러 학자들을 통하여 이루어지고 있다. 이러한 다국적 문화 수용체로서의 웹의 역할을 생각하여 볼 때, 본 연구에서는 문화적 사용자인터페이스(cultural user-interface) 연구의 일환으로, 문화의 근본적인 개념에 대한 연구를 통하여 보다 심층적으로 인터페이스에 접목 가능한 문화 요소들에 대하여 조사하고, 이를 바탕으로 그와 웹사이트의 여러 요소들에 대한 관계를 정립하고자 한다.

2 문화 이론 연구 : 문화의 구조와 차원

문화의 개념은 어의적으로나 역사적으로 다양한 변천과정을 통하여 현재에 이르러 넓은 범위의 개념을 지니고 사용되어지고 있다. 고전적인 의미로써 인문주의적 측면에서의 형이상학적인 개념으로서의 문화를 비롯하여, 창조적 작업의 구현체로서의 문화, 사회 전체에서의 지적, 도덕적 발전의 일반적 형태로서의 문화에 이르기까지 그 범주는 다양하고 포괄적이다. 여기에서는 그 중에서도 사회과학적-인류학적 의미로서의 문화의 개념인 '모든 육체적, 정신적 인간활동의 산물을 포함하는 구체적 삶의 양식으로서의 문화'로 정의하고자 한다.

이것은 보다 현상적인 '삶의 방식'과 보다 관념적인 '의미나 가치'등의 두 요소를 함께 포함하는 구체적이며 포괄적인 형태의 개념으로서, 이 두가지 요소는 상호거울이 되어 서로를 나타내어주는 불가분의 관계에 있다. 즉 관념적 가치는 곧 현상적 삶으로 나타나고 또한 현상적 삶을 통하여 관념적 가치를 엿 볼 수 있는 것이다. 따라서 문화를 연구함이라는 것은 본디 삶의 방식을 관찰하여 그 관념적 가치를 '해석'해 내는 작업인 것이다. 이와 같은 문화구조의 계층적 성격은 문화를 연구하는 문화인류학, 사회심리학, 국제경영학 등에서 일반적으로 받아들여져 많은 학자들에 의하여 연구되어져왔다.

현재에 이르기까지, 문화의 구조(Culture Model)는 기본적으로 문화를 그 추상성의 정도에 따라서 두 가지, 혹은 그 형태를 발전시켜 세 가지의 계층구조로 구분하고 있으며, 문화 계

층은 각각 그 추상성의 정도를 달리하여 다른 관찰성(obsabability)을 가지고 있다고 보고 있다. 세 가지 계층구조를 지니는 문화의 구조 모형에는 대표적으로 Edward T. Hall의 공식적, 비공식적, 기술적 문화구조, David A. Victor의 빙산모형이론, Geert Hofstede의 피라미드 모형등이 있다.

다양한 문화이론들 중에서, 여기에서는 Geert. Hofstede의 문화와 조직에 대한 연구를 바탕으로 하는 피라미드 모형에 의한 이론들을 바탕으로 문화와 웹사이트의 관계에 대하여 풀어 나가고자 한다.

G. Hofstede가 주창하고 있는 문화의 차원들은 크게 5가지로서, 권력의 거리(Power Distance), 집합주의 대 개인주의(Collectivism vs Individualism), 여성성 대 남성성(Femininity vs Masculinity), 불확실성 회피정도(Uncertainty avoidance), 그리고 여기에 유교적 역동성(장기지향문화와 단기지향문화)에 관한 것이 포함된다. 여기에서 문화의 차원이란, 여러 문화들에 대하여 측정할 수 있는 문화의 한 측면을 말하는 것이다. 권력의 거리란 흔히 사회속의 불평등 정도를 이야기 하는 것으로, 권력의 거리가 큰 사회일수록 권위적이고 수직적인 조직체계를 지니게 되는 것을 의미한다. 집합주의 대 개인주의는 이익추구의 집단에 있어서 개인이 우선시 되느냐, 혹은 집단의 이익이 우선시 되느냐 하는 차이를 말하는 것이다. 여성성 대 남성성이라는 것은, 따뜻한 인간관계를 중시하는 사회를 여성성이 강한 문화라 정의하고, 그와 반대로 인간적인 관계보다는 물질적 성공과 진보를 중요시 하는 사회를 남성성이 강한 문화라 정의하여 그에 의하여 사회를 구분하는 것이다. 유교적 역동성이란, 미래를 계획 함에 있어서 얼마나 먼 시기를 미래로 간주하느냐는 개념적인 문제를 바탕으로 하여 장기 지향적 사고와 단기 지향적 사고를 의미하고 있다. 마지막으로 불확실성 회피정도란, 한 문화의 구성원들이 불확실한 상황이나 미지의 상황으로 인해 위협을 느끼는 정도를 말하는 것이다. 즉, 불확실성 회피 문화의 경우 생활속에 내재되어 있는 불확실성은 극복되어야 하는 지속적인 위협요인으로서, 사회의 애매성을 감소시켜 대체로 이러한 문화의 경우 법과 질서에 민감하고 엄격하며, 보수적이며 원리에 치중하는 경향을 보인다. 반대로 불확실성 수용 문화의 경우 일에 대한 낮은 스트레스를 받으며, 개방적이고 포괄적이고 포용력이 강한 모습을 보인다. G. Hofstede의 조사에 의하면 53개국을 대상으로 한 실험에서 한국의 경우 불확실성 회피지수(UAI)가 85점으로 16.5위를 차지해 문화연구에서 흔히 비교되는 미국의 46점(43위)보다 월등히 높은 것으로 나타났다. 이는 우리나라가

미국의 경우보다 매사에 높은 스트레스를 받으며, 그로 인하여 상당부분 보수적이거나 민족주의적인 문화형태를 가지고 있음을 의미한다.

3. 불확실성 회피정도와 웹 인터페이스 디자인

위 2장에서 설명한 불확실성 회피 정도에 의하여 구분 가능한 한국과 미국의 문화 형태의 차이와 그 결과 사례들은 지극히 개별적인 것이다. 그러나 그 개념적 측면으로 볼 때에, 웹사이트는 사용자의 문화적 측면을 반영하고 있으므로 각 지역의 고유 웹사이트들의 비교 분석시 분명 위의 불확실성 회피도 개념에 의하여 구분 가능 할 것으로 보여진다. 이는 다시 말하면 불확실성 회피도와 각 지역의 웹사이트간의 관계가 있을 것이라는 하나의 가설이다. 이러한 가설을 뒷받침 해주는 사실로써, Aaron Marcus의 'Cultural Dimensions and Global Web Design : What? So What? Now What?'에서 G. Hofstede의 문화를 구분하는 척도인 위에서 언급한 5가지 차원을 기준으로 하여 이러한 기준들이 웹사이트에 어떤 식으로 영향을 끼치는 지에 대한 견해 피력을 예로 들 수 있겠다. 그가 위의 논문에서 주장한, 문화와 웹사이트의 관계에 대한 견해를 참고로 하여 다음과 같이 문화적 척도 기준인 불확실성 회피 지수와 웹 사이트 형태 변화에 있어서 가능한 가설들을 디자인 하였다. 불확실성 회피 지수가 높은 문화권의 웹사이트의 경우,

-가설1. 사용자는 한가지 네비게이션 시스템을 복합적 네비게이션 시스템보다 선호한다. 여러가지 메뉴가 중첩되어있는 사이트보다, 한가지로 구조화 된 사이트의 경우 편안함을 느낀다.

-가설2. 무언가를 서술하여 입력하는 것보다는 선택하는 것을 선호하는 경향을 보인다. 예를 들어, 회원 가입 등에 있어서 취미 등의 란을 자판을 이용하여 입력하는 것 보다는 정해진 메뉴 중에 선택하는 것에 더욱 편안함을 느낀다.

-가설3. 사용자의 에러에 대하여 엄격하다. 사용자는 에러 발생시, 혹은 원하는 결과를 얻지 못할 경우 자신의 책임이라고 생각하는 경향이 있으며, 도움말에 대한 구성도 에러 발생시 이를 해결하는 방법을 '가르쳐' 주는 방향으로 설정되어 있음에 편안함을 느낀다. 과도한 도움말은 사용자의 실수를 인정하는 것으로 인식되어 부담감을 느낀다.

-가설4. 필요하지 않은 설명일 지라도 장황한 경고, 설명들을 늘어놓는 경향이 있다. (E-commerce의 경우, 사용자 가입시, 매우 장황한 가입 약관을 늘어놓는다. 그리고 사용자는 이를 당연하게 생각하며, 동시에 거의 읽어보지 않는다.)

-가설5. 다른 것은 위험하다라는 생각을 바탕으로 하기 때문에 개인화 기능이 약하다. 꼭 필요한 것이 아니라면 로그인할 필요가 없도록 설계된다. 나만의 메뉴보다는 모두다 사용하는 정형화 되어있는 메뉴바를 선호한다.

-가설6. 소속에 대해서 동기화 하려는 경향을 보인다 : 무언가에 소속됨에 안정감을 느끼기 때문에 포탈 사이트의 경우, 커뮤니티의 활성화 경향이 있으며 이에 편안함을 느낀다.

4. 가설을 검증하기 위한 방법론

3에서 언급한 가설1-6을 검증하기 위하여, 다음과 같은 방법

론을 제안하고자 한다. 기존의 웹사이트에 대한 조사를 바탕으로 할 경우, 기존의 웹사이트가 사용자의 니즈를 충분히 반영하고 있지 못할 가능성이 있기 때문에 (실제로 기존의 국내 사이트의 경우, 미국 등지의 사이트를 그대로 사용하고 언어만 번역하여 이용하는 경우가 많기 때문에 정확한 결과를 도출해 내기 어렵다) 가상의 웹사이트를 구축하고 이를 바탕으로 실험을 실시하여 결과를 도출시키는 방법을 사용한다. 실험 방법은, 설문조사를 바탕으로 기본 데이터를 추출하고, 가설에 관련된 실험을 설계하여 동시에 실시함으로써 가설 입증의 신빙성을 높인다.

1. 위에서 언급한 문화적 불확실성 회피도와 웹사이트의 상관관계에 대한 가설들을 수립한다.

2. 인구통계자료등을 바탕으로 인종, 성별, 나이, 학력 수준등의 기본적 데이터를 얻고 이를 근거로 한국인과 미국인들의 각각의 표본집단을 설정한다.

3. 가설들을 바탕으로 실험 모델을 설계한다. 여기에서 기본 변수로 사용될, 가설의 진위여부를 결정할 수 있는 요소들을 세분화하고, 이를 조합하여 결과변수를 도출시킨다.

실험은 크게, 설문지를 이용한 방법과 실험을 위하여 외부변수의 영향을 받지 않을 수 있는 가상의 웹사이트를 구축, 이를 원격 사용자 테스트 방법을 이용하여 실험하는 두 가지 방법으로 구성된다.

4. 설문자 A에게 그 사람이 지니고 있는 문화적 특색에 대한 설문 조사 문항을 실시한다 : 문화적 측면에서 불확실성 회피 지수의 타당성을 얻기 위하여 실시한다.

5. 동일인물 A에게 인터넷 사용성에 대한 설문조사 문항을 함께 실시한다 : 웹사이트의 사용성에 대한 데이터를 얻기 위하여 실시한다.

6. 설문자 A가 표본에 적절한 대상일 경우, 모델을 바탕으로 설계된 웹사이트에 대한 사용성 평가를 실시한다.

7. 이에 대한 데이터를 분석하여 문화의 불확실성 회피도와 웹사이트의 구조 사이의 연관성에 대한 결과를 도출시킨다.

5. 함의 및 추후 연구 방향

지금까지 살펴본 문화 척도와 이의 웹 인터페이스 디자인에의 적용은 문화적 인터페이스 디자인의 측면에서 서로 어떠한 연관관계를 맺고 있으며 그러한 관계를 어떻게 활용 가능할 것인지를 파악하는데 도움을 줄 것으로 생각된다. 이러한 연구의 보다 심층적인 결과 도출을 위해서는 위에서 언급하였던 불확실성 회피 여부와 웹사이트 구조에 관한 가설에 대하여 실험을 통한 실증적인 분석이 필요할 것이다. 이는 추후에 4에서 언급한 방법론을 바탕으로 신빙성 있는 실험을 전개, 결과를 도출함으로써 해결할 수 있을 것이다.

참고문헌

- [1] Geert Hofstede, "Cultures and Organizations(Software of the Mind)", IRIC, 1991
- [2] Edward T. Hall, "The Silent Language", Anchor Books Editions, 1981
- [3] Aaron Marcus and Association, Inc. "Cultural Dimensions and Global Web Design : What? So What? Now What?", 2001
- [4] Elsa M. del Galdo & Jakob Nielson, "International User Interface",