

사용자 중심형 웹 콘텐츠 디자인 프로세스에서의 시나리오 활용 방안에 관한 연구

A Study on Scenario-Centered Design Process in User-Centered Multimedia Contents planning & Design

김현정

경성대학교 디지털 디자인 대학원

Kim, Hyun-Jeong

Graduate School of Digital Design, KyungSung university

최수익

경성대학교 디지털 디자인 대학원

Choi, Su-ui

Graduate School of Digital Design, KyungSung university

• Key words: Multimedia Contents, Scenario-Centered Design Process, Design Methods

1. 서론

소프트웨어, 인터랙티브 시스템등의 HCI 분야에서는 사용자 중심 디자인 방법의 수단으로 시나리오가 이미 널리 받아들여지고 있다. 최근 웹이나 Cd-rom 타이틀이 인포테인먼트, 엔터테인먼트의 성향이 강해지면서 보다 사용자의 요구와 상호작용이 중요한 쟁점이 되고 있다. 실제로 사용자의 사용이 중요한 웹 콘텐츠에서는 "고객 경험 Architecture" 의 개념이 적극 도입되고 있다. 즉, 멀티미디어 콘텐츠 디자인은 멀티미디어 환경에서 사용자가 겪게되는 경험을 디자인하는 과정이며, 이는 일상의 환경에서의 경험과 결코 독립적인 것이 아닌 것이다. 이와 같은 맥락에서 멀티미디어 콘텐츠 디자인 프로세스에 사용자 시나리오를 활용하는 것이 더욱 필요하게 되었다.

이 논문에서는 오프라인의 사용자 경험에서 출발하여 온라인의 인터넷 쇼핑몰의 개념과 콘텐츠, 인터랙션을 디자인하는 사례 연구를 통하여 멀티미디어 콘텐츠를 기획하고 디자인하는 프로세스에서 시나리오가 어떻게 활용될 수 있는지를 보이고, 그 성과와 의의를 논하겠다.

2. 멀티미디어 콘텐츠 디자인 프로세스와 시나리오 중심 디자인

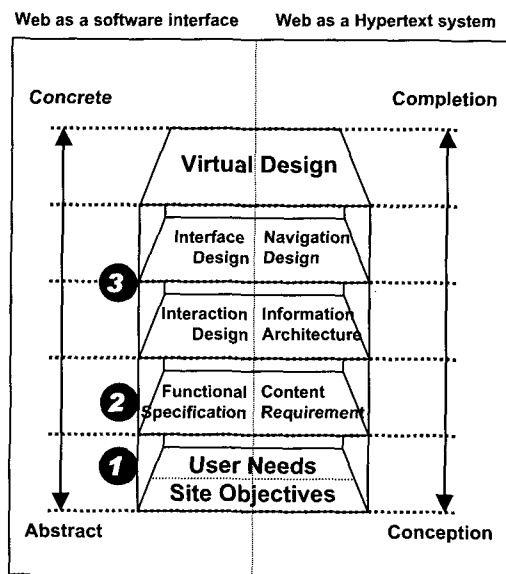
2.1 멀티미디어 콘텐츠 디자인 프로세스

멀티미디어 콘텐츠 기획의 프로세스 또한, 첫 단계는 이리러리한 콘텐츠가 어떤 사람에게 왜 필요하다는, 필요성이 정의되는 단계이고, 그리고 다음은 그 필요성을 충족할만한 콘텐츠를 구성하는 과정이며, 마지막으로 최종 디자인물의 구체적인 외양이 어떻게 될지를 디자인하는 단계로 이루어진다.

그 프로세스는 다음 그림 2-1과 같이 나타낼 수 있다. 이 프로세스는 개념적인 디자인 과정부터 구체적인 디자인 과정을 모두 포함하고 있으면서 상호작용이 강한 소프트웨어로서의 웹과 하이퍼텍스트로서의 웹이라는 두가지 개념을 동시에 보여주고 있다. 실제로 이러한 주가지 성격을 복합적으로 갖는 웹 사이트들의 성향이 강해지면서 HCI연구에서 활용되고 있는 시나리오 중심 디자인 방법이 웹 콘텐츠 기획 및 디자인에도 도입될 필요가 있다.

다음 그림의 프로세스를 시나리오 활용의 측면에서 하부 단계를 나눈다면 1단계와 2단계, 그리고 나머지 두 단계를 합한 3 단계로 나뉘 볼 수 있다. 1단계는 사용자 요구와 사이트의 목적을 설정하는 단계이다. 이때 활용되는 시나리오는 사용자가 원하는 멀티미디어의 요구 콘텐츠가 무엇인지 발견하는 목적을 가진다. 2단계는 필요한 세부 콘텐츠와 기능을 설계하는 단계로, 이때의 사용자 시

나리오는 콘텐츠의 세부적인 사항을 구체화하기 위한 목적으로 활용된다. 3단계는 네비게이션 또는 인터페이스를 시각적으로 디자인하는 단계로, 이때의 시나리오는 사용자가 어떻게 인터랙션할 것인지를 보여주는 미래 사용상황 시나리오로서 활용된다.



[그림 2-1] 웹사이트 콘텐츠 디자인 프로세스

2.2 멀티미디어 콘텐츠 프로세스에 따른 시나리오 활용

각 단계별로 활용될 시나리오에 대해 보다 자세히 알아본다.

1) 요구 콘텐츠 발굴을 위한 컨텍스트 시나리오

실제 어떤 콘텐츠가 필요한가를 발견하는 것은 현실의 생활에서의 어떤 요구사항이 규명되어야 한다. 이를 직접적이고 보다 명확하게 표현하는 방법은 일상생활의 단편들을 시나리오 형태로 표현하는 것이다. 이 단계에서 활용할 수 있는 리서치 방법은 contextual inquiry, Ethnographic Study/Field Observation, interview & focus group 등이 있다. 이것을 요구 콘텐츠 발굴을 위한 사전 리서치라고 명명하겠다. 사전 리서치를 통하여 얻고자 하는 것은 리서치 주제에 대한 사용자의 다양한 시나리오이다. 이때 중요한 것을 사용자의 공통적인 요구사항을 발견할 수 있는 시나리오를 얻는 것으로, 니즈가 명확할수록 웹사이트의 기본적 목적과 성격이 명확해질 수 있기 때문이다. 이 단계의 시나리오 표현 형식은 이해가 쉽도록 대개 만화의 형태가 되기도 한다.

2) 콘텐츠 구성을 위한 행동 프로토타입 시나리오

어떤 콘텐츠가 필요하겠다가 결정되었다면 사용자의 요구를 만족시키기 위한 구체적인 콘텐츠를 구성하게 된다. 이때, 시나리오는 사용자가 디자인하고자 하는 멀티미디어가 제공하는 정보와 서비스로 어떤 일을 할 수 있겠다는 미래 상황 시나리오에 해당한다. 이러한 시나리오를 얻기 위한 디자인 방법은 아이디어 발상을 통한 콘텐츠 구성과 행동 프로토타입 테스트(Behavior Prototype test)가 있다. 이 중 행동 프로토타입 시나리오는 최종 디자인에 대한 암시 아이디어를 얻기 위해 실시하는 실험에서 사용자가 보여주는 행동에 관한 시나리오이다. 디자이너는 요구사항을 해결할 수 있는 다양한 해결안 아이디어를 발상, 제시한다. 그리고 이 중 실험 가능성이 있는 것을 선택하여 사용자에게 상황을 주고 이를 시뮬레이션하도록 함으로써, 콘텐츠의 내용과 방향을 결정하는 근거를 얻게 된다.

3) 인터페이스 디자인을 위한 최종사용 시나리오

이 단계에서 시나리오는 미래 상황 시나리오의 범위가 네비게이션과 인터렉션이라는 관점으로 훨씬 좁혀져 있는 시나리오를 말한다. 즉, 사용자가 정보와 서비스를 이용하는 행위의 묘사를 구체적인 결과물이 눈앞에 존재하는 것과 같이 기술하는 것을 말한다. 따라서, 사용자의 시나리오 flow를 통해 웹사이트 페이지의 모습과 그 안에 포함 되어야 할 요소 등을 구체적으로 나열할 수 있게 된다. 이렇게 하는 것은 결국 최종물을 구체화, 시각화하는 디자인 과정에서 시나리오를 기반으로 진행한다는 것을 의미하며, 위에서 설명한 것과 같이 사용자에게 편리하고 쉽게 받아들여지는 방식을 기준으로 풀어가기 위한 것이다. 이 단계의 시나리오는 인터렉션 플로우차트나 웹사이트나 CD-rom의 화면별 러프 스케치를 따라가는 내비게이션 또는 클릭뷰 다이어그램 형식을 취할 수 있다.

3. 사례연구

사례연구는 '20대 여성들의 쇼핑'이라는 주제로 시작하여 인터넷 쇼핑몰 사이트의 콘텐츠를 기획하고, 대략적인 콘텐츠의 내용과 구조, 전체적인 디자인 컨셉을 설정하는 과정으로 이루어져 있다. 이러한 사례 연구 진행 과정에서 위에 제시한 것과 같이 세가지 단계에서 시나리오가 활용된 구체적인 예를 살펴볼 것이다.

3.1 요구 콘텐츠 발굴을 위한 컨텍스트 시나리오

먼저 20대 여성들의 쇼핑에 대한 연구 과정으로, 사용자 인터뷰와 새도우 관찰 등을 통하여 대표성있는 오프라인 쇼핑 시나리오를 얻고 그 안에서 니즈를 분석, 확인하는 과정을 통해 사이트의 주 사용자와 주요 목적을 명확히 정의내렸다. 사이트의 주 사용 고객은 20 여성이고, 친구와 채팅하면서 쇼핑할 수 있는 쇼핑몰의 개념으로 정하였다. 이 사이트의 쇼핑 목적은 쇼핑과 함께 "친구와 함께하는 수다와 커뮤니케이션"이라는 재미를 추구하는 것이다. 이 단계의 시나리오는 다음과 같이 만화로 표현될 수 있다.



정화의 관심과 추천에 포레스트 캠프 CD를 사기로 한다. 정화가 친구 생일 선물을 값을 계산한다.

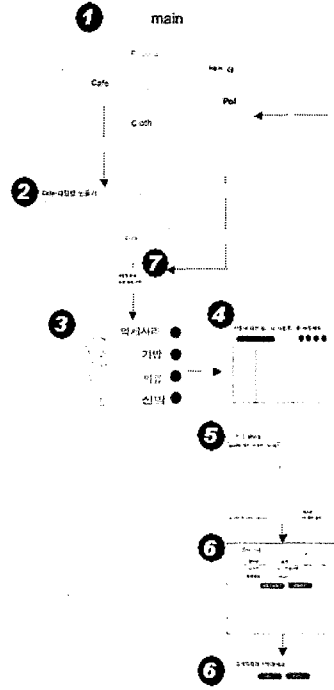
[그림 3-1] 20대 여성 오프라인 쇼핑 시나리오의 일부

3.2 행동 프로토타입 시나리오의 예

앞에서 사이트의 큰 성격을 친구와 채팅을 하며 동시에 쇼핑하는 개념을 잠정적으로 설정한 것을 기반으로 하여, 이 단계에서는 사용자가 인터넷 쇼핑몰에서의 행위를 시뮬레이션하는 시나리오를 수집하였다. 따라서 현재 인터넷 쇼핑 사용자에게 친구와 채팅창(메신저)을 열어놓고 대화하면서 인터넷 쇼핑몰을 사용하는 상황을 시뮬레이션 하도록 하였고 이 시나리오를 분석하여 콘텐츠 구성과 기본 기능의 설정에 아이디어 스스로 활용하였다.

3.3 인터페이스 디자인을 위한 최종사용 시나리오의 예

어느정도 콘텐츠가 구성되면 이제 인터렉션 (또는 내비게이션) 시나리오를 구체적으로 작성하게 된다. 이때 디자이너는 주 사용자의 캐릭터를 선정하고 이 캐릭터들이 사이트에 접속해서 전형적으로 할 수 있는 행동과 목적에 따라 몇가지 경우의 수를 생각하고 그 상황에서 사이트 내에서 일어나는 조작 행위(그림 확대 보기, 클릭 등)를 아주 디테일하게 기술한다. 이때 형식은 조작 플로우 다이어그램 형식이어도 좋고, 다음과 같은 Click-view Diagram 형태이어도 좋다.



4. 토의 및 결론

앞에서도 살펴보았듯이 웹 콘텐츠를 기획하고 디자인하는 과정은 시나리오만으로 모두 해결되는 것은 물론 아니다. 이와 동시에 기존의 정보 체계화의 접근과 같은 방식도 분명 병행될 필요가 있다. 그러나, 사용자 경험을 디자인 한다는 관점에서 웹 콘텐츠의 접근을 사용자 시나리오를 통하여 시도한 것은 사용자가 멀티미디어 콘텐츠를 사용하는 상황에서의 요구와 이익에 가장 중심가치를 두고 적극적으로 고려함으로써 사용자 중심 디자인을 구현할 수 있는 방법으로서도 중요한 의의 있다고 하겠다.

실제로 사용자의 일상생활에서 요구 시나리오를 살펴보았던 것은 보다 근원적이고 잠재되어 있던 심리적인 요구를 찾을 수 있게 하였고, 이것은 온라인 경험에서 출발하여 온라인 경험을 향상시키기 위한 연구 방법과는 전혀 다른 식의 접근을 의미한다. 또한 2, 3 단계의 시나리오 활용은 미래의 사용상황을 통하여, 콘텐츠 구성과 인터렉션 디자인을 구체화해 가는 방법으로 내용적, 기능적, 형태적 디자인을 일관성있게 도출할 수 있도록 이를 연결하고자 시도했다는 것에서도 의의를 찾을 수 있다.

5. 참고문헌

- 임 지연, Experience Architecture, Web Design 2001. 10월호. pp. 124-127
- John m. Carroll, Making Use: scenario-based Design of human-computer interaction, 2000, MIT Press