

# 멀티미디어 콘텐츠의 유저빌리티에 관한 연구

## Study on Multimedia Contents Usability

신순호

천안대학교 디자인영상학부

Shin, Soon-Ho

Dept. of Design & Imaging, CAU

고은영

한양대학교 영상디자인학과

Koh, Eun-young

Dept. of Multimedia Design, HYU

• Key words: Deign Web design, Multimedia, Usability

### 1. 서론

IT의 역사가 10년의 짧은 시간동안 비약적인 발전을 하였고 웹 사이트의 목적은 Express→Information→Obtain의 형태로 변하고 있다.<sup>1)</sup>

Express 는 사이트의 개성을 어필하고 브랜드의 가치를 높이기 위한 형태이다. 웹에서 점차적으로 사용자에게 정보를 제공하는 Information 형태가 나타났고, 이제는 사용자로부터 정보를 얻고 사용자로부터 돈을 쓰게 하고 사용자들이 무엇에 관하여 묻도록 설득하는 Obtain 형태의 사이트들이 인터넷의 다수를 차지하고 있다. 사용자는 돈을 지불하고 사용자는 정보에 대한 요구는 보다 질이 높고 즐거움을 주는 웹 사이트를 요구한다.

인터넷을 기반으로 멀티미디어 콘텐츠 서비스를 제공 할 수 있는 초기만 구축작업이 사회 전반에 확산되기 시작하면서 웹 디자인 분야에서도 디지털 멀티미디어를 적극 활용하고자하는 움직임이 일어나고 있다. 미국의 플래시의 왕이며 세계 10대 웹 디자이너인 힐만커티스(Hillnacurtis)는 모션그래픽은 글로벌화 된 시장에서 영어를 사용하지 않는 이외의 다른 나라에도 메시지를 전달할 수 있는 최상의 도구라고 언급하였다. 역으로 우리의 기업 시장도 글로벌화 되어 웹 사이트를 제작하고 있으나 언어적인 장벽을 극복할 수 있는 멀티미디어의 개발과 사용이 더욱 절실해지고 있으며 멀티미디어 콘텐츠의 활용은 기업의 전략적 대안이 될 수 있다.

우리나라의 21세기의 주력 산업 중의 하나가 멀티미디어 관련업이 되고 있다. 미개척분야인 멀티미디어콘텐츠의 유저빌리티를 중심으로 연구함으로써 웹 발전에 기여한다.

### 2. 웹상에서의 멀티미디어와 사용성

#### 2-1. 멀티미디어

웹이라는 매체를 통해 제공하는 정보가 복잡하고 다양해짐에 따라 정보를 구조적으로 설계해야 되었다. 웹 환경과 기술의 발전, 사용자의 욕구와 필요에 부응하기위해 정보의 표현방법이 체계화되고 다양화되었다. 특히 멀티미디어의 도입을 들수있다. 멀티미디어 시스템의 특징은 상호 독립적인 연속 매체와 비연속 매체의 생성, 저장, 통신, 연산, 표현을 컴퓨터로 제어하도록 통합하는 것이다. 여러 매체들을 통합할 때 가장 큰 관심사는 여러 매체를 어떻게 디지털 데이터로 표현할 것인가 하는 것과 이들 사이의 동기화를 어떻게 맞출 것인가 하는 것이다. 일반적으로 동기화라고 하는 용어는 시간 개념을 말하는 것으로서 여러 매체들 사이의 시간적인 관계성을 말한다. 멀티미디어 시스템에서의 동기

화란 말은 연속 매체와 비연속 매체들 사이의 내용적, 시간적, 공간적인 관계를 모두 일컫는 것이다.

현재 웹상에서의 멀티미디어 콘텐츠의 평가는 아주 비판적이다. 유저빌리티의 권위자인 제이콥 닐슨은 홈페이지에서 다양한 형태의 애니메이션을 제대로 사용한 경우가 드물다고 언급하고 있다. 또한 동적으로 만들어서 사용자 경험이 향상되기 때문이 아니라 디자이너들이 움직이게 만들 수 있기 때문에 움직이게 만든 경우가 많았다고 하였다. 사용자 조사에서 애니메이션은 너무 공격적이고 방해가 되는 것으로 밝혀졌다. 애니메이션은 사용자들을 짜증나게 할 뿐만 아니라 하고자하는 임무를 수행하는데 방해가 되었다.<sup>2)</sup> 이는 멀티미디어의 정보 디자인, 사용성에대한 연구, 사용자에게 대한 배려 등이 부족함을 나타내고 있다. 이러한 시행착오를 극복하고 많은 연구를 통해 웹 멀티미디어콘텐츠의 발전에 기여해야 할 것이다.

#### 2-2. 사용성

사용성이란 사용자가 특정한 환경에서 의도하는 목적을 효과(effectiveness), 능률(eficiency), 만족(satisfaction)하면서 목적을 달성하도록 하는 방식이라고 ISO가 정의하고 있다. 제이콥 닐슨의 '홈페이지 유저빌리티' 저서에서 홈페이지의 사용성을 높이기 위해 가이드라인을 113가지 제시하고 있으며 대부분 멀티미디어의 사용을 부정적으로 언급하고 있다. 초기 웹 사이트의 제작자들은 사이트를 자기중심적으로 제작하였으나 3기에 들어서면서 인터넷 사용자들의 능동성과 자발성이 강화되고, 웹사이트를 개발주체 중심이 아닌, 소비 주체이자 향유 주체인 네티즌을 중심으로 개발해야 한다는 명제가 부각되기 시작했다. 이는 사용자에게 사용자 입장에서 효과, 능률, 만족감을 줄 수 있는 사용성을 위해 연구하게 되었다. 점점 멀티미디어 콘텐츠에 대한 소비자의 반응이 높아지고 있다. 멀티미디어 콘텐츠의 사용성을 위해 정보디자인, 영상, 인터랙션, 사용자정황에 대해 알아보겠다.

### 3. 멀티미디어 콘텐츠의 유저빌리티

#### 3-1. 정보디자인과 멀티미디어

정보디자인이란 효율적인 정보전달 및 최적의 경험과 감동을 위해 사용자 중심으로 정보를 재구성하는 것이다.<sup>3)</sup> 정보디자인을 설계하는 사람은 첫째, 데이터 고유의 패턴을 정리, 체계화하여

2) 제이콥 닐슨, 『성공적인 홈페이지 유저빌리티 가이드』, 안그라픽스, 2002, p46

3) 장동훈, 『정보디자인 개념을 통한 멀티미디어제작 연구』, 인포디자인이슈, 2002, p.18

1) 팀 인터페이스, *Uideisign.co.kr*, 비비컴, 2002, p.63

복잡한 것들을 명확하게 정리하는 것이다. 둘째, 다른 사람이 스스로 지식을 찾을 수 있도록 해주는 정보의 구조 또는 정보의 지도를 만드는 것이다. 셋째, 명쾌한 논리, 인간의 이해력, 정보의 체계화와 관련된 과학 등에 맞추어진 시대의 요구사항을 해결할 수 있어야하고 이런 능력을 갖춘 사람이 정보설계전문가라고 '정보 불안'의 저자 리처드 솔 워만(Richard Saul Wurman)이 언급하고 있다.<sup>4)</sup> 멀티미디어콘텐츠에서 정보디자인의 개념의 도입이 시급한 상태이다.

### 3-2. 영상과 멀티미디어

움직이는 이미지는 인간의 시각을 완전히 압도하는 효과가 있으며 이것은 원시시대부터 움직임에 대한 인간의 생존본능인 것이다. 인간의 주변시야에서 움직이는 모든 것은 의식을 지배한다.<sup>5)</sup> 애니메이션은 변화의 지속성, 변화의 차원, 시간상의 변화, 한꺼번에 여러 가지를 보여주기, 그래픽표현의 풍부함의 표현, 3차원구조를 시각화, 관심을 끌기 위해 웹상에서 사용자의 시각을 압도한다. 웹에서의 멀티미디어는 영화적인 언어를 그대로 수용하는 짧은 영화도 아니고 단순히 움직이는 그래픽 효과만을 의미하는 것도 아니다. 멀티미디어 디자인 특유의 커뮤니케이션방법으로 메시지를 동적으로 전달하는 디자인이어야 한다.<sup>6)</sup> 멀티미디어 콘텐츠의 디자인은 그래픽 디자인을 시간적으로 확장한 그 이상의 것이다. 그래픽 디자인에서 가장 중요한 개념인 구성(Composition)이 시간적으로 확장되었으며 정보전달 방법의 네러티브와 인터랙티브의 확장으로 볼 수 있다.

### 3-3. 인터랙티브와 멀티미디어

입력과 출력을 사용자가 자유자재로 하기 위하여 인터페이스를 GUI로 사용하고 있으며 GUI의 설계는 HCI적으로 접근해야 한다. 인터랙션을 만드는 GUI의 10가지 항목은 인터랙티브의 유용성과 성공도를 가능하는 기능적 척도로 예측성, 일관성, 순차성, 자연스러운 통제, 가시성, 투명성, 피드백, 실행모드, 속도, 적합성이 있다.<sup>7)</sup>

[표 1] 인터랙티브의 유용성과 성공도를 가능하는 기능적 척도

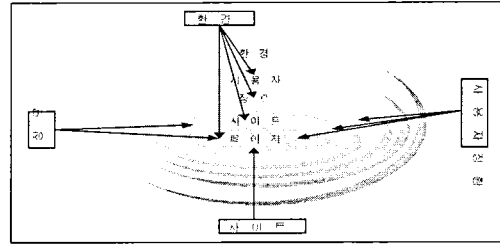
기능적 척도	내 용
예측성	디자이너, 사용자, 시스템 모델의 중첩
일관성	사용자 행동을 일관되게 해석
순차성	단순한 것에서 복잡한 것으로 순차적 진행
자연스러운 통제	사용자의 실수를 예상하여 방지
가시성	기능을 명백히 드러낼 수 있는 시각적 요소
투명성	사용자가 쉽게 집중할 수 있는 정보
피드백	사용자가 취하는 행동에 즉각적, 명백한 효과
실행모드	명령어 모드, 조작 모드, 기록 모드
속도	정보를 불러들이고 있다는 느낌 제공
적합성	사용자 취향에 맞는 합리적 디자인

### 3-4. 사용자 정황과 멀티미디어

정황을 잘 명시하는 것은 웹 디자인 과정에서 매우 중요한 일이다. 정황을 통해 대상 영역 안의 객체들이 서로 연관성을 맺어 응

집된 하나의 전체를 형성하고 그 객체들이 주위의 환경과 연결되는지를 알 수 있는 구성체제를 얻는다.<sup>8)</sup> 정황을 기본전략으로 잡고 웹 사이트를 디자인할 때는 환경적, 사용자, 장르, 사이트, 페이지 정황을 고려해야한다.

[그림 4] 디자인 결정에 우선순위의 정황순서



사용성이 높은 웹 사이트를 디자인하려면 사용자의 '웹 생태환경' 즉 웹 사용자와 그들의 환경과의 모든 물리적 인지적 공간에 대해 잘 알고 있어야한다. 웹 사이트의 기획전에 사용자의 이해가 필요하다.

### 4. 결론

현재 기업 웹 사이트에서의 멀티미디어 콘텐츠 도입은 부분적, 한 시적으로 시행되고 있다. 멀티미디어를 사용한 사이트의 인기가 상승하고 다른 사이트와 달리 높은 인지도를 보여주는 사실을 보았을 때 멀티미디어콘텐츠의 도입은 더욱 가속화 될 것으로 보인다. 현재 시행 중인 웹 멀티미디어에 있어서 정보디자인, 영상, 인터랙티브, 사용자 정황에 따라 멀티미디어 콘텐츠의 발전방향을 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 웹 디자이너가 멀티미디어를 제작할 때 먼저 사용자의 정황에 대한 고찰이 우선되어야 할 것이다. 사용자의 필요와 요구를 정보디자인, 영상디자인, 인터랙티브 측면에서의 접근이 필요하다.

둘째, 정보디자인에서 멀티미디어 콘텐츠 표현에 정보를 논리적으로 명확하게 전개할 수 있는 방법을 모색해야한다.

즉 시각 언어를 넘어 영상 멀티미디어적인 언어로 정보를 논리적으로 표현할 수 있도록 다각적인 연구와 실험이 필요하다.

셋째, 웹 멀티미디어 콘텐츠에서 인터랙티브 요소들을 충족시키지 못하고 있다. 짧은 인터넷 역사와 플랫폼의 문제로 인터랙티브의 한계점은 비약적인 기술개발과 연구가 이루어짐에 따라 해결되어질 문제이며 디자이너가 멀티미디어 콘텐츠에 인터랙티브를 적극적으로 활용 해야 할 것이다.

### 참고문헌

- 서계숙, 『모션그래픽스의 시간구성에 관한 연구』, 디자인학 연구, 2003
- 장동훈, 『정보디자인 개념을 통한 멀티미디어제작 연구』, 인포디자인이슈, 2002
- 제이콥 닐슨, 『성공적인 홈페이지 유저빌리티 가이드』, 안그라픽스, 2002
- 제이콥닐슨, 디자인 웹 유저빌리티, 안그라픽스, 2001
- 클레멘트 목, 『디지털 시대의 정보 디자인』, 안그라픽스, 2000
- 팀 인터페이스, *Uldeisign.co.kr*, 비비컴, 2002
- AlberN. Badre, Shaping Web Usability, 피어스에듀케이션코리아, 2002
- Louis Rosenfeld, 『Information Architecture』, O'reilly, 1999

4) Louis Rosenfeld, 『Information Architecture』, O'reilly, 1999, p.35

5) 제이콥닐슨, 디자인 웹 유저빌리티, 안그라픽스, 2001, p144

6) 서계숙, 『모션 그래픽스의 시간구성에 관한 연구』, 디자인학 연구, 2003, p.265

7) 클레멘트 목, 『디지털 시대의 정보 디자인』, 안그라픽스, 2000, p.134

8) AlberN. Badre, Shaping Web Usability, 피어스에듀케이션코리아, 2002, p.37