

디자인 관점에서 본 온라인 네트워크 상에서의 사용자조사체계 연구

A Study on New Design Research System of the On-line Network

박지현

서울대학교 미술대학 디자인학부

박영목

서울대학교 미술대학 디자인학부

Park Ji-Hyun

Faculty of Design, Seoul National University

Park Yeong-Mog

Faculty of Design, Seoul National University

· key words : 사용자, on-line, Network, Research System.

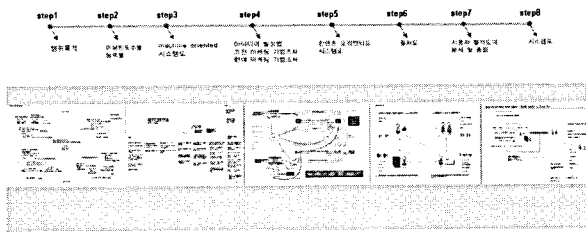
1. 서론 : 연구배경 및 목표

: 온라인상에서의 사용자 조사체계를 위한 연구

빠르게 변화하는 시대의 패러다임에 발맞추어 인간의 요구를 파악하고 그것을 충족시켜줄 수 있도록 디자인하는 것은 디자이너의 숙명적 과제이다. 모든 것이 네트워크로 연결된 '시스템' 속에 살고 있다고 해도 과언이 아닌 오늘날, 온라인이 인간의 생활에 막대한 영향을 미치고 있다는 것은 부인할 수 없는 현실이다. 온라인상의 행태는 물리적 공간에 의지하지 않는다. 새로운 타임라인과 미디어에 따른 달라진 시공은 기존에 분석해오던 데이터로는 더 이상은 예측 불가능한 단계에 도달했다. 기존의 디자인 리서치 방법이 오프라인상의 사용자의 외적 요소를 통해서 성향을 분석하는 것이었다면, 현재는 그것만으로는 사용자의 코드를 분류하는 것조차 애매모호 해졌다. 온라인과 오프라인이라는 것이 외에는 명확하게 개념이 정립된 것이 없고, 서로 혼재되어 있는 상태에서 디자인을 위한 리서치를 한다는 것은 한계에 부딪힐 수밖에 없다는 것을 발견하고 과연 온라인세상은 정말로 예측불가능한 것인지 온라인을 이루고 근원적 Factor들을 조사, 분석 및 구조화하여 온라인상에서의 효율적인 사용자조사체계를 제안해 보고자 하였다.

2. 연구 프로세스

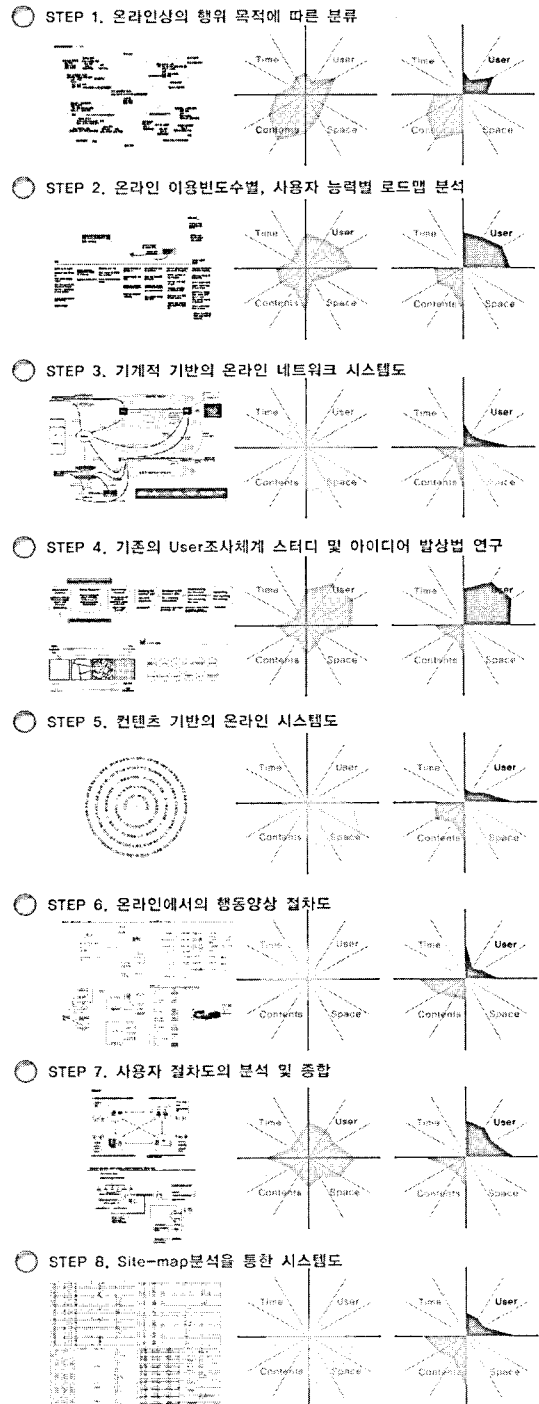
2-1. 연구 프로세스의 로드맵(roadmap)



[표 1] Process Road Map

사용자를 중심으로 온라인에서의 조사체계 서비스를 제안하기 위하여 온라인상의 다양한 요인(factor)들을 사용자의 관점에서 분석하여 구조화 시키고자 하였다. 이 과정에서 온라인이라는 규정되지 않은 체계속에서 조사 기준 및 시공간이 분명히 정립되지 않은 상태에서의 연구진행으로 인하여 여러 시행착오들을 겪으면서 온라인에서는 사람과 시간, 공간 및 행위의 개념이 명확히 정립되어야 할 필요성을 발견했다.

2-2. 다차원 맵을 이용한 연구 과정 및 내용 분석



[표 2] 연구 프로세스를 분석한 다차원 맵

온라인상에서의 사용자 중심의 8단계의 연구 내용을 더 세분화하여 총 사용자, Space, Contents, Time의 네가지 영역으로 나누어 각 조사 결과의 범주가 우선시 되는 영역을 분석하여 다차원 맵을 작성해 보았다.

3. 다차원 맵을 통한 온라인 네트워크를 이루는 구성 요소의 분석

3-1. 온라인에서의 '사람'

Step2,4,7에서 가장 사용자 중심에 가까운 연구가 이루어졌다. 사용자의 온라인 이용 빈도수와 능력별로 구분하여 로드맵을 작성한뒤 분석한 결과 온라인에서 주로 발생하는 행태 패턴을 알 수 있었다.

Step2 - 온라인 이용 빈도수, 이용시간대 및 사용자 능력별 로드맵 분석

: 소위 인터넷 페인이라고 말하는 오랜 시간동안 머물러있는 단계에서부터 컴맹이라고 불리는 사용법을 모르는 사람의 분포까지 다양하게 나타났다.

: 인터넷 중독에 이르기 전의 터닝 포인트(turning-point)를 발견하여 온라인에 실증을 느껴 사용빈도가 줄어드는 경우도 자주 발생하는 공통적인 현상으로 나타났다.

Step4 - 기존의 사용자조사체계 스테디 및 아이디어 발상법 연구

: 기존의 유저의 성향을 조사하는 방법이 연령, 성별, 직업, 거주지, 소유하고 있는 차종 등을 통해 공통분모를 찾아내고 타겟 Segmentation을 나누는 것이었다면, 온라인에서의 유저는 외적요인과 상관없는 복합적이고 다양한 성향을 띄고 있다는 것을 알 수 있었다.

Step7 - 사용자 절차도의 분석 및 종합

3-2. 온라인에서의 '시간'

Step6 - 온라인에서의 사용자 행동양상 절차도

: 온라인에서의 시간을 규정짓기 위하여 사용자의 여정을 조사해보았다. 사이트에 머무는 시간, 링크를 통해 다른 사이트로 들어가는 경로 등의 분석을 진행함으로써, 온라인에서의 시공간의 모호성을 구체적으로 알 수 있었다.

3-3. 온라인에서의 '공간'

온라인에서의 공간이라는 것은 콘텐츠를 갖고있는 영역, 행위 목적에 따라 도착하는 지점, 사용자가 클릭하는 영역들 등의 기준이 없는 상태에서 여러 가지 혼재된 요소를 모두 지칭할 수도 있다는 점에서 구체적인 정의를 내리기에 어려움이 있었다.

Step1 - 온라인상의 행위 목적에 따른 분류

Step3 - 콘텐츠 기반의 온라인 시스템도

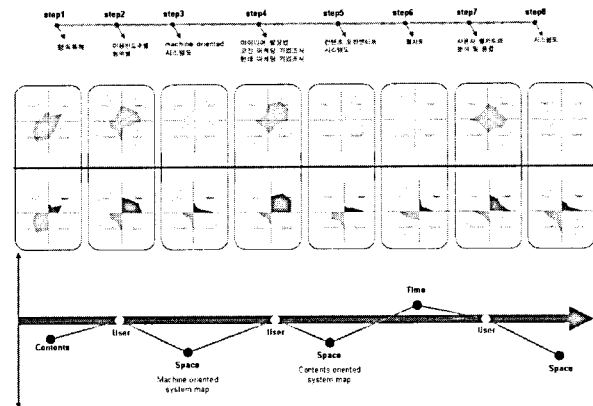
Step5 - Site-map분석을 통한 시스템도

Step8 - 기계적 기반의 온라인 네트워크 시스템도

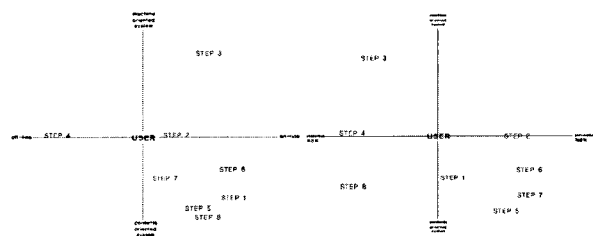
4. 결론 및 제언

: 온라인에서의 사용자 조사체계를 위한 연구

연구 과정이 총 8단계로 진행되었다. 각각의 내용의 면밀한



분석 결과, 사용자 중심이라는 방향설정을 했음에도 불구하고 [표 6] 연구목표 및 단계별 연구의 방향 분석



[표 7] 온라인, 오프라인에서의 행태 기준별 포지셔닝 맵(좌) 객관적, 주관적 관점의 연구기준별 포지셔닝 맵(우)

단계별 방향의 기준이 각각 다르게 나타나는 것을 알 수 있었다. 어떠한 요소도 명확한 개념이 정립되어 있지 않은, 특별한 공간에 관하여 연구가 진행되다보니 연구 방향의 초점이 온라인상의 객관적 관점의 분석 기준과 주관적 관점의 분석 기준이 혼재되는 일이 발생하였다. 또한 온라인에서의 사용자를 조사 측정 관찰할 수 있는 방법에 있어서 오프라인에서의 행태를 따로 떨어뜨려 생각할 수 없는 동시에, 보이지 않는 것- 추상화된 정보로 이루어진 온라인 공간을 인지하는 사용자 인식 틀이 어떻게 생겼는가에 대한 연구도 함께 필요 되었다. 디자인이라는 것은 사용자와 그것을 둘러싼 환경과 그에 따르는 행동, 성향을 전반적으로 고려되어야 하는 것이기 때문에 온라인 네트워크상의 구성요소를 사용자 관점에서 다차원맵으로 구조화해 봄으로써 사용자를 둘러싸고 있는 온라인이라는 공간과, 그 안에서 생활하고, 소통하는 시간적 요소와 그 안에 담고 있는 온라인의 전반적인 특성들을 보다 심층적으로 파악할 수 있었다.

앞서 제시한 내용들을 근거로, 온라인상에서의 사용자 조사 체계는 온라인 환경에 대한 명확한 이해와 이러한 특성이 사용자에게 미치는 영향을 함께 고려하여 사용자의 성향과 무의식적으로 행해지는 일련의 행위들에 대한 조사 결과들이 서로 상관관계를 가지고 분석되어야 할 것이다.

참고문헌

- A. L. 바라바시/ 강병남, 김기훈 [공]역, 링크 : 21세기를 지배하는 네트워크 과학, 동아시아, 2002.
- 서재철, (2003년)무선인터넷이용실태조사 2003-013, 한국인터넷정보센터, 2003.
- Jones, Steve 인터넷 연구방법 : 쟁점과 사례, 커뮤니케이션북스, 2003.
- 조정문, (2002)국민정보생활현황조사02-04, 한국인터넷정보센터, 2002.