
정보 관리와 저장에 관한 사용자의 웹 사용형태에 기반한 유무선 통합 RSS 리더의 인터페이스에 관한 연구

A study on UI of the wired & wireless unified RSS reader
Based on analysis of information management & storage in web usage

서경자KyungjaSeo*조관희KwanheeCho**송현철HyunchulSong**김성균 SeongkyoonKim**강욱 wook Kang**

요약 웹 2.0의 대표적인 형태로 관심을 받고 있는 RSS 서비스는 기술에 대한 이해가 바탕이 되어야만 사용할 수 있는 인터페이스를 기반으로 있기 때문에 사용자들의 이용이 저조한 현상이 나타나고 있다. 이러한 현상을 극복하기 위한 방안으로 정보 저장과 관리에 관한 사용자의 웹 브라우징 형태를 분석하여 유용성이 높은 유무선 통합 RSS 리더의 인터페이스를 연구하고자 하는 것이 이 논문의 목적이다. 실험을 통하여 사용자들 조사한 결과 웹 정보를 저장하고 관리하는 툴로 즐겨찾기를 가장 많이 사용하고 있으며 포털서비스에 대한 의존도가 높게 나타났다. 이러한 분석을 토대로 사용자의 정보 저장과 보관에 대한 경험에 근거한 인터페이스 개발로 기술에 대한 거부감 해소와 유용성 높은 유무선 연동 RSS 리더 서비스 개발이 가능하리라고 판단된다. 또한 Push model 과 Pull model의 자연스러운 공존을 통해 웹 1.0에서 2.0으로 이행하는 과도기적 모델로 활용할 수 있다. 이 논문을 통하여 웹 2.0 서비스 개발하는데 있어 현재 사용자들의 웹 사용 경험을 이해할 수 있는 자료로 활용될 수 있을 것이라고 예상된다.

핵심어: web 2.0, user experience, RSS, wired & wireless unified service

*주저자: 이노이즈 인터랙티브 Planning DIV-Researcher, e-mail: azaaza@innoiz.com

**공동저자: 이노이즈 인터랙티브 Planning DIV-Researcher, e-mail: gany@innoiz.com

이노이즈 인터랙티브 Planning DIV-Researcher, e-mail: chraysong@innoiz.com

SK Telecom CI 추진팀, e-mail: novator@sktelecom.com

SK Telecom UEPM 팀, e-mail: wkwkwk@sktelecom.com

1. 서론

웹 2.0 의 대표적인 기술과 서비스로 각광받고 있는 RSS 는 Really simple Syndication 또는 Rich Site Summary 의 약자로 사용자가 직접 사이트를 방문하지 않고도 XML 기반의 데이터를 사용자가 제공받는 기술을 의미한다. 이러한 기술은 업데이트가 잦은 블로그와 뉴스 사이트뿐만 아니라 서적, 음반 서비스에 이르기까지 feed 를 중심으로 한 새로운 비즈니스 모델로 각광받고 있다. 웹 2.0 의 관심과 함께 RSS 는 웹 정보 접근에 대한 새로운 모델로 관심이 집중되고 있다.

그러나, 기술과 비즈니스의 이러한 관심과는 다르게 실제 이러한 기술을 이용하는 사용자들의 RSS 리더 이용은 미비한 것이 현실이다. 이러한 이유로 RSS 라는 새로운 기술과 개념을 이해하지 못한다면 사용하기 어려운 인터페이스의 문제에서 찾을 수 있다. RSS 기술에 대한 사용자의 거부감을 낮추고 사용을 높이기 위해 사용자의 웹브라우저 이용 형태를 분석하여 접근한다면 유용성과 편리성이 높은 RSS 서비스를 개발할 수 있을 것이라고 예상된다. 또한 이를 토대로 모바일 RSS 서비스의 확장이 가능하리라고 예상된다. 서비스나 기술 중심보다는 사용자 중심으로 정보를 관리하고 이용하는 사용경험을 토대로 유무선 통합 RSS 리더 서비스의 인터페이스 개발을 위한 가이드라인을 삼고자 하는 것이 이 논문의 목적이다. 이 논문을 통하여 웹 2.0 서비스 개발하는데 있어 현재 사용자들의 웹 사용 경험을 이해할 수 있는 자료로 활용될 수 있을 것이라고 예상된다.

2. RSS 서비스의 등장과 정보접근에 대한 변화

웹 2.0 의 대두는 끊어져 있던 웹의 네트워크를 의미하는 웹 1.0 과는 대조적인 의미로 웹의 데이터베이스를 가속화하여 트렌드로 인식하게 되는 현상을 의미하고 있다. 웹 2.0 의 이러한 특징은 웹의 문서 포맷에 대한 변화뿐만 아니라 사용자의 증가에 따른 데이터의 증가라는 양적인 변화도 수반하고 있다. [1] 웹을 통한 이러한 데이터베이스의 이동은 웹을 플랫폼으로서 사용하게 되어 다른 소프트웨어와 어플리케이션, 디바이스로의 이동이 가속화되고 있다. 웹 2.0 의 특징에 기반한 플랫폼으로써의 변화와 더불어 다양한 매체 간의 이동과 연동을 고려해야 하는 시점에 이르고 있다. 즉 웹을 플랫폼으로 사용하게 되면 OS 나 브라우저의 차이뿐만 아니라 PC 나 핸드폰과 같은 다른 디바이스와 차이도 없어지게 되는 것이다.

이러한 웹 2.0 의 특징을 실현하는 기술로 RSS 를 들 수 있다. 이메일과 같은 형태의 기존의 웹 정보들은 사업자가 사용자에게 콘텐츠를 보내주는 전통적인 '푸쉬 모델(Push

Model)'의 형식을 가지고 있는데 비해, RSS 는 사용자가 보고 싶은 것만 볼 수 있도록 해주는 '풀 모델(Pull Model)'이기 때문에 사용자가 자신이 원하는 콘텐츠만을 볼 수 있다. 이러한 전통적인 푸쉬 모델(Push Model)에서 사용자가 보고 싶은 것만 볼 수 있도록 해주는 풀 모델(Pull Model)로의 변화는 지금까지 웹 정보를 이용하는 패턴의 변화와 웹 정보에 대한 접근 방법의 변화를 동반하고 있다. 이러한 현상을 가능하게 만들어주는 데 핵심적인 역할을 하는 feed 는 웹 2.0 의 가장 중요한 연결고리를 만들어 주고 있다. 이에 따라 트래픽의 정점이 포털에서 검색서비스로 옮겨갔는데 다음 기점이 되는 것은 RSS 리더일지도 모른다는 예측이 타당성을 얻고 있다. [2]

그러나 이러한 기술의 발달과 트렌드 변화의 중심에 있는 RSS 리더에 대한 국내 사용자의 비율은 상대적으로 저조한 현상을 낳고 있다. 국내에서는 그나마 널리 사용되는 HanRSS 의 사용률은 일 평균 방문자수가 1 만명 정도에 불과(랭키닷컴 2007.9.12)할 정도로 국내 RSS 이용률은 미비하며 이러한 현상은 RSS 기술에 대한 사용자의 접근이 쉽지 않다는 것을 시사하고 있다. 또한 일반 이용자 입장에서는 이용자들을 명쾌하게 설득하고 있지도 못하고 있는 것이 현실이다. [3] 이러한 문제점을 해결하기 위해 서비스나 기술 중심의 인터페이스 개발이 아닌 정보를 관리하고 활용하는 사용자의 입장에서 사용자의 이용형태를 이해하고 효율적인 인터페이스를 구성하여 RSS 서비스로 접근하여야 하는 이유가 있다.

3. 웹 정보접근에 관한 사용 형태 분석

3.1. 실험 목적 및 설계

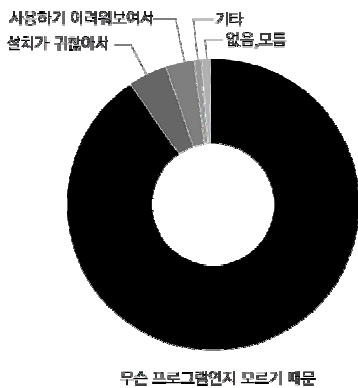
사용자의 웹브라우저 사용 형태를 분석하여 인터넷을 통한 정보 접근방법을 유형화 하고 각 접근 유형의 속성을 파악하고자 하는 것이 이 실험의 목적이다. 이 실험을 통해 사용자들이 웹브라우저를 통해 정보에 어떠한 방법으로 접근하고 관리하는지를 파악하여 RSS 리더의 인터페이스 개발에 도움을 줄 수 있을 것으로 예상된다. 이를 위한 실험 방법은 FGI 를 병행한 조사 기법을 이용하여 RSS 에 관한 니즈를 설문조사와 프로토타입 설명을 포함한 Gang Survey 를 통해 파악하고자 한다. 이 실험은 20~39 세 남녀 96 명의 피험자를 8 그룹으로 나누어 진행하였으며 웹을 이용한 정보 습득에 적극적이라고 응답한 사용자들 중심으로 블로그 운영자와 미운영자의 비율을 5:5 로 구성하였다.

구분	20~24 세	25~29 세	30~34 세	35~39 세
남	대학생 12 명	대학생 12 명	직장인 12 명	직장인 12 명
여	대학생 12 명	대학생 6 명,	직장인 12 명	주부 12 명
		직장인 6 명		

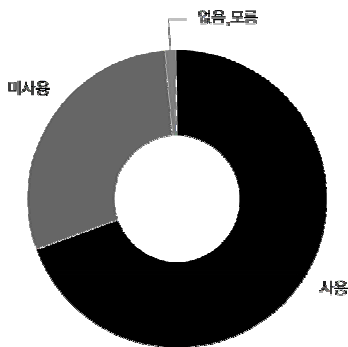
3.2 웹 정보 접근과 관리에 관한 사용 형태 분석

3.2.1. RSS 리더에 대한 인지 부족으로 인한 사용저조

실험에 참여한 사용자 96 명의 피험자 중 단 4 명의 피험자만이 RSS 리더기를 사용해본 경험이 있었으며, 이 4 명의 사용자중에서도 지속적으로 RSS 리더를 이용하고 있는 사용자는 존재하지 않았다. 피험자들은 RSS 리더의 사용이 저조한 이유로 인지 부족(94.4%)을 가장 중요한 이유로 뽑고 있으며 기술적 용어에 대한 어려움을 토로하였다. [도표 1] 그러나 프로토타입을 통해 RSS 의 개념과 리더 사용법을 인지시킨 후 이후 사용여부를 묻는 질문에서는 69.8%가 RSS 리더를 사용하겠다고 응답[도표 2]하였으며, RSS 기술에 대한 높은 호감도를 표시하였다.



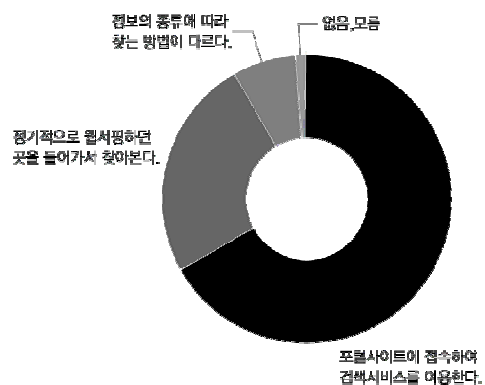
[도표 1] RSS 리더기를 사용하지 않는 이유



[도표 2] RSS 리더기의 추후 사용 의사

3.2.2 포털 사이트에 대한 높은 의존도

웹에서 정보를 얻는 방법으로 66.3%가 포털 사이트를 이용한다고 응답하였다. [도표 3] 이 실험에서 피험자들은 검색을 통해 정보를 찾는 목적 이외에도 최신소식과 연예소식과 같은 종합 뉴스를 보기 위해 포털 사이트를 이용하고 있다고 응답하였다. 실험에 참여한 피험자들은 정보를 찾기 위한 통로로 포털 사이트를 자주 이용하고 있었으며 이에 대한 의존도도 높았다. 피험자들이 생각하는 정보라는 범위는 연령대별로 약간의 차이는 존재하였으나 최신 종합뉴스부터 연예소식까지 다양하여 특정한 형태로 분류할 수는 없었다.



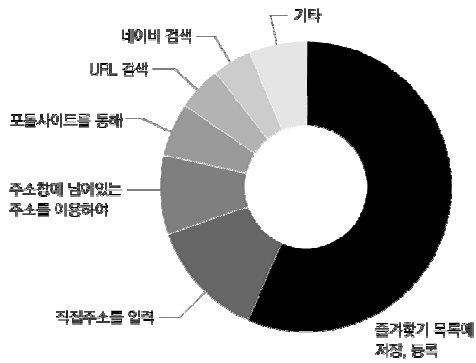
[도표 3] 원하는 정보가 있을 경우 찾는 방법

3.2.3 즐겨찾기를 통한 정보 관리

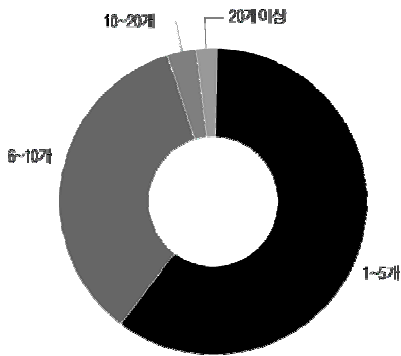
지속적으로 새로운 정보를 확인하고 싶은 웹사이트나 정기적으로 방문하는 사이트의 관리 툴로 인터넷 브라우저를 이용한 즐겨찾기(이후 즐겨찾기)가 76.9%로 높게 나타났으며, 피험자들은 정보를 보관하고 관리하는 툴로 즐겨찾기를 가장 많이 선호하였다. [도표 4] 그러나 즐겨찾기를 관리하지 않아 이후에 다시 해당 정보를 찾는 것이 어렵다는 사용자가 많은 것으로 드러났다. RSS 의 기능을 자신이 필요한 웹사이트 정보를 관리하는 기능으로 활용할 것이라고 예상한 비율은 43.9%로 나타났다.

웹을 통해 주기적으로 방문하는 사이트는 10 개 이하라는 응답이 94.9%(1~5 개 60.2%, 6~10 개 34.7%)[도표 5] 로 지속적으로 관리하는 사이트는 업무 또는 학습에 관련된 사이트이거나 자신 또는 지인들의 블로그나 미니홈피가 대다수를 차지하고 있었다.

RSS 리더의 기능은 즐겨찾기 기능과 차이가 있음에도 불구하고 62%의 피험자가 둘간의 개념을 정확히 인지하지 못하였지만 비슷한 기능일 것이라고 판단하였다. 이들은 RSS 리더를 실시간으로 새로운 정보를 받는다는 개념보다 원하는 사이트의 정보를 등록해 놓는다는 개념을 우선적으로 받아들이는 특징을 보였다.



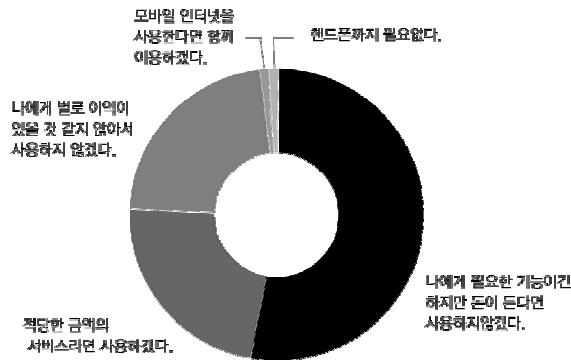
[도표 4] 자주 가는 사이트의 관리 방법



[도표 5] 정기적으로 방문하는 웹사이트 수

3.2.4 모바일 RSS 서비스 진입의 관건은 요금

프로토타입을 통해 모바일 RSS 서비스에 대한 개념을 이해시킨 이후 사용의사를 묻는 질문에서 모바일을 통한 RSS 서비스에 대한 거부감이 상대적으로 적었다. 그러나 피험자들은 서비스에 진입하는 가장 큰 요인으로 요금제를 들고 있으며 이 때문에 사용을 망설인다는 의견이 75.5%로 대다수의 피험자들은 RSS 서비스가 모바일로 연동되는 서비스에 대해서는 긍정적인 의견을 냈지만 사용료를 낼 경우에 한해서는 조심스러운 입장을 보였다.



[도표 6] 모바일을 이용한 무선 RSS 사용

4. 사용자 경험에 근거한 유무선 연동 RSS 리더의 인터페이스 가이드라인

피험자들은 편리할 것으로 예상하지만 RSS 서비스에 대해 사용을 망설이는 이유로 기술에 대한 개념을 이해하지 못하면 사용할 수 없는 즉, 초심자에게는 어려운 기술적 용어와 인터페이스 문제를 이야기하였다. 사용자의 웹 정보 사용 경험에 근거한 RSS 리더의 개발로 기존의 사용 경험을 해치지 않으며 자연스럽게 서비스를 이해하고 접근하는 방법의 모색이 필요하다.

4.1. 웹사이트 정보 관리

현재 개발된 대다수 RSS 리더기의 경우 RSS 주소를 등록하는 방식으로 이루어지고 있으며 이러한 방법이 RSS 의 개념을 정확하게 인지하지 못한 사용자들이 가장 크게 혼란을 느끼는 부분이다. 웹사이트 관리의 경험을 유지하면서 RSS 리더를 이해하는 방법으로 즐겨찾기의 인터페이스를 차용하는 방법을 고려할 수 있다.

사용자들은 자신이 필요하거나 지속적으로 방문해야 한다고 판단하는 정보에 대해서 즐겨찾기를 이용하는 비율이 높게 나타났다. 이는 별도의 어플리케이션을 구동하지 않고도 이용이 가능하기 때문이며 오랜 사용으로 인한 축적된 경험이 존재하기 때문인 것으로 이해된다. 피험자들은 웹사이트의 정보를 저장하고 관리하는 툴로 즐겨찾기를 가장 많이 이용하고 있으며, RSS 리더 서비스를 즐겨찾기와 비슷한 기능으로 인지하는 경우가 많았다. 따라서 RSS 리더의 기능을 정보를 분류하고 관리하는 기능으로 이용하겠다는 응답이 또한 높게 나타난 것으로 판단된다. 이는 새로운 기술을 기존의 경험에 비추어 유추하는 사용자 경험에서 비롯된 것으로 이해할 수 있다. Rogers 는 신기술의 수용에 있어서 적합성을 강조하고 있다. 그에 의하면 평소에 이용하던 제품과 유사한 특징을 많이 가질수록 이용자가 제품을 사용하기 쉽기 때문에 시장에서 빠르게 수용된다는 것이다. [3-1] 이러한 실험결과를 토대로 정보를 저장하고 관리하는 즐겨찾기의 기능을 이용하여 RSS 서비스의 인터페이스를 구성한다면 RSS 리더에 대한 사용자의 이해를 높일 수 있을 것이라 예상된다.

4.2 웹페이지 정보 보관

피험자들은 지속적으로 정보를 관리하는 사이트의 수는 10 개 내외라고 응답하였지만 일반적으로 즐겨찾기에 저장된 정보의 개수는 이를 훨씬 웃돌고 있다. 이는 즐겨찾기를 지속적인 관리의 방법으로 사용하는 목적과 더불어 해당 웹페이지 정보의 일부분을 저장하기 위한

목적으로 이용하고 있기 때문이다. 즉 웹페이지에서 필요한 일부분만을 저장하기 위한 기능과 혼재하여 사용하다 보니 즐겨찾기 관리가 용이하지 않은 결과가 도출된 것으로 판단된다.

피험자들은 해당 웹페이지를 스크랩할 수 없는 스크랩 금지 기능으로 인해 필요한 정보를 영구 보관할 수 없다는 것을 현재의 정보 이용형태에서 불편한 기능으로 뽑았다. 따라서 정보의 보관과 관리의 기능을 분리하여 해당 웹페이지를 스크랩하는 기능을 부여하여 웹페이지 보관의 도구로 활용이 가능할 것으로 예상된다. 그러나 저작권 문제와 원본 내용의 훼손을 막을 수 있는 정보 보호와 같은 부가적인 기능의 부여가 선행되어야 할 것이다.

4.3. 정보 소외를 해소하기 위한 Push model 과 Pull model 의 단계적인 공존

자신이 필요한 정보만을 선택적으로 이용할 수 있다는 RSS 의 장점이 사용자에게는 오히려 정보의 폐쇄와 소외라는 단점으로 다가올 것을 우려하고 있다. 이러한 현상은 국내 웹 사용자들의 포털 사이트에 대한 높은 의존도에서도 나타나는 특징이라고 볼 수 있다. 이번 실험에서 대다수 피험자들은 단순히 정보를 찾기 위한 검색의 과정뿐만 아니라 최신소식과 연예소식과 같이 종합 뉴스와 같은 정보를 보기 위해 포털 사이트를 많이 이용하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 최신 뉴스, 종합 뉴스에 대한 공통된 특징은 보이지 않았지만 이는 뉴스와 같은 미디어의 기능을 담당하고 있는 국내 포털 사이트의 특징에서도 기인한다고 볼 수 있다. 사용자들은 현재 언론 매체를 통해 타인의 관심분야를 함께 파악하고 있으며 이러한 기능을 제공하고 있는 포털 사이트에 높은 의존도를 보이고 있는 것이다. 즉 자신이 필요로 하는 정보만을 선택적으로 보는 기능뿐만 아니라 뉴스 제공과 같은 Push model 의 기능의 공존을 통해 새로운 정보를 확장하는 방법을 제공해야 할 필요가 있다. 따라서 web 1.0 의 기능과 RSS 리더와 같은 웹 2.0 의 Pull model 을 공존하여 단계적으로 적용된다면 자연스럽게 사용자가 느끼는 정보폐쇄에 대한 거부감을 감소시킬 수 있을 것이다.

4.4. 모바일 환경에 적합한 유무선 연동 RSS 리더

휴대용 모바일 기기가 필연적으로 갖는 작은 화면에서의 가독성 문제는 해상도 문제가 아니라 제한된 화면 크기가 문제이다. [5] 따라서 모바일로 RSS 리더를 사용하기 위해서는 모바일 환경에 맞는 별도의 뷰어 개발이 필수적으로 요구된다. 또한 사용자는 작은 모바일 화면 환경에서도 이미지와 텍스트가 함께 보이는 방법을

선호하고 있으며 이미지와 텍스트가 조합되어 있는 경우에 텍스트가 이미지 하단에 배치된 구성을 선호하였다. [6] 그러나 이번 실험을 통해서도 사용자의 모바일 인터넷 사용 경험에 대한 조사가 부족하였으며, 이후 다양한 연구를 통하여 사용자 중심의 모바일 인터넷 사용경험을 분석하여야 한다.

모바일 인터넷이 활발하게 사용되고 있지 않은 현실에서 유선 RSS 에 대한 경험 확대는 이후 모바일 RSS 의 이해를 촉진시킬 수 있는 근거를 마련하고 있다. 유선 인터넷을 포함한 기존 매체를 통하여 얻었던 충족을 모바일 인터넷을 통해서도 얻을 수 있다는 가능성의 인지는 수용자의 매체 선택행위에 영향을 미칠 것으로 판단된다. [7] 따라서 유선을 통해 RSS 를 이해하고 사용된 경험을 통해 자연스럽게 모바일 RSS 로 이동이 가능하리라고 판단된다.

현재의 모바일 인터넷에서는 새로운 정보에 대한 확정이 유리하지 않다는 단점이 존재지만 Full Browsing 이 가능한 단말기의 출시 등 기술적인 환경은 시간이 지남에 따라 자연스럽게 해결될 것으로 기대된다. 또한 많은 피험자가 지적해준 요금제에 대한 문제도 해결의 과제로 남아있다.

5. 결론

웹 2.0 의 대표적인 서비스의 하나로 알려진 RSS 리더는 웹을 통한 정보 접근과 활용에서 새로운 기술과 개념으로 새로운 환경의 변화를 예고하였다. 그러나 이러한 RSS 의 새로운 기능과 기술을 이해하지 못하면 사용하기 힘든 인터페이스로 인해 사용자의 외면을 받고 있는 것이 현실이다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서 서비스나 기술 중심의 연구가 아닌 정보를 이용하고 관리하는 사용자의 관점에서 RSS 서비스를 접근하여야 하는 이유가 있다.

실험을 통해 피험자들은 웹에 있는 정보를 저장하고 관리하는 툴로 즐겨찾기를 많이 이용하고 있었다. 이러한 사용자 경험을 토대로 정보의 보관, 관리라는 기능을 RSS 리더에 부여한다면 사용자가 느끼는 새로운 기술에 대한 부담감을 줄일 수 있을 것으로 예상되며, 자연스럽게 RSS 서비스를 이해할 수 있을 것이다. 이를 통해 RSS 리더의 인터페이스를 개발로 유용성 높은 유무선 연동 RSS 리더 서비스 개발이 가능할 것이다.

모바일 RSS 리더의 경우 웹에서 축적된 경험을 기반으로 자연스러운 이행이 필요하다. 또한 디바이스 간의 차이로 인해 발생하는 인터페이스의 문제는 사용경험을 중심으로 고려해야 하며 이를 위한 모바일 RSS 리더의 인터페이스 연구가 추가적으로 요구된다.

사용자의 웹 브라우징 경험을 토대로 웹 2.0의 서비스의 인터페이스를 설계한다면 사용자의 정보 저장과 관리의 경험을 유지하고 웹 1.0에서 웹 2.0으로 자연스러운 이행이 가능할 것으로 예상된다.

참고문헌

- [1] 오가와 히로시, 고토오 야스나리, 권민 옮김, Web2.0 Innovation, 대덕문화사, 한국, 2006, pp.16~23
- [2] 오가와 히로시, 같은 책 p.55
- [3] 김성지, 유무선 통합서비스에서의 휴대폰 사용자 인터페이스에 관한 연구, 연세대학교 석사학위 논문, 2005, p.88
- [4] 모바일 인터넷 이용자 연구, 윤승욱, 한국학술정보, 2006, p.115,
- [5] 서희경, RSS 기술 이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 동국대학교 석사학위 논문, 2006, p18
- [6] 미카 힐투넨, 마르쿠 라우까, 야리 루오말라, 나대열 역, 모바일 사용자 경험디자인(Mobile User Experience), 한빛미디어, 한국, 2007, p.238
- [7] 윤승욱, 같은 책 p.27