방법론 중심 프레임워크를 이용한 SNS 어플리케이션에 대한 연구

A Study on the SNS application using Framework based on Methodology

박선우, 황민철, 황신하, 이민영, 임성진, 조준희
상명대학교 디지털미디어학부

Key words: *Design Process, Persona, SNS Application, Navigation Service*

1. 서론

스마트폰 가입자수가 금년 3 월을 기점으로 천만 명을 돌파할 정도로 단기간에 빠른 성장세를 보이며, 증가세가 지속되어 올 연말에는 스마트폰 가입자가 2 천만 명을 돌파할 것으로 전망되는 등 본격적인 스마트폰 대중화 시대에 진입하였다(방송통신위원회, 2011). 모바일앱 다운로드 이용자는 주로 게임, 오락(73.9%)관련 모바일앱, 커뮤니케이션관련 모바일앱은 17.6% 다운받는 것으로 나타났다(인터넷통계정보시스템, 2010). 소셜 네트웍 서비스가 갖고 있는 장점을 최대한 살리면서도 고객이 우선되어야만 그들의 관심과 선택이 이 효율성을 배가시킬 수 있다는 것을 우리가 간과해서는 안 될 것이다(박현길, 2010).

본 연구는 사용자가 원하는 서비스를 제공해주는 SNS 형 어플리케이션을 디자인하기 위해 방법론 중심의 프레임워크를 이용하여 새로운 SNS 형 어플리케이션을 제안하고자 한다.

2. 연구 방법

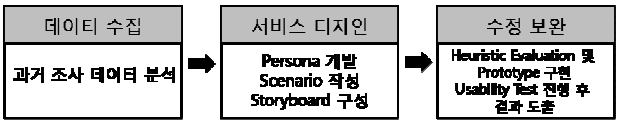

그림 1. 연구 방법 및 절차

2.1. 데이터 수집

메신저 이용 행태에 대한 데이터를 수집하기 위해 과업 Task 를 진행하고 Task 별로 도출된 결과를 바탕으로 인터뷰를 실시하였다. 데이터는 페르소나 개발의 실질적인 근거가 될 수 있는 행동 패턴으로 범주화하였다.

2.2. 서비스 디자인

행동 패턴을 분류하고 비슷한 유형의 사용자를 Target group 으로 선정하여 사용자의 개인 정보를 바탕으로 메신저 이용 패턴, 태도, 특성, 목적을 분석하였다. 분석 결과와 경험 정의를 통하여 어플리케이션의 이용 목적(Goal)과 '낯선 곳 어디서든지 목적지로 인도해주면 좋겠다' 라는 페르소나(Persona)의 니즈(Needs)를 도출하였다.

페르소나의 니즈를 충족시키기 위해 페르소나 기반이 된 사용자의 하루 일과를 상세하게 작성한 시나리오를 작성하였다. 이를 통해 페르소나는 '대중교통을 이용하며 많은 곳을 다니지만 큰 길이 아닌 이상 기존에 이용하는 내비게이션 어플리케이션에 한계를 느낀다' 는 것을 알 수 있었다. 따라서 내비게이션처럼 주소를 입력하여 이용하는 방식으로는 페르소나의 니즈를 충족시킬 수 없기 때문에 상대방의 위치를 파악하여 자신과 상대방 간의 길을 안내하는 기능을 도출하였다. 기능리스트와 메뉴 트리를 구성하고 각 기능의 UI 를 설계하여 해당되는 인터랙션을 포함한 스토리보드를 작성하였다.

2.3. 수정 보완

작성한 스토리보드를 흑백으로 나타내어 UI 전문가를 대상으로 휴리스틱 평가를 진행하였다. 리커트 7 점 척도(1 점: 전혀 그렇지 않다, 7 점: 매우 그렇다)와 제이콥 닐슨의 휴리스틱 10 가지 원칙을 (Nielsen's Ten Usability Heuristics) 바탕으로 구성하였다. 휴리스틱 평가 결과를 토대로 프로토타입을 구현하여

사용성 테스트를 진행하였다. 사용성 테스트는 페르소나와 부합하는 사용자를 대상으로 사전 인터뷰, 과업 수행, 사후 인터뷰 순서로 진행하였다.

2.4. 사용성 테스트 결과

사용성 테스트를 진행한 결과 사용자의 인터뷰를 통해 몇 가지 문제점을 발견하였다. 내비게이션 기능이 제공되기 위해서 위치 공유를 하게 되고 지도상에 나 자신과 상대방이 표시된다. 이때 사용자는 어떤 사람이 자신을 나타내는지 혼란스러워함으로 자신은 'ME!', 상대방은 'YOU!'라는 문자를 현재 위치와 함께 나타내어 가시성(Visibility)을 증대시켰다. 메뉴 방식은 탭(Tap)으로 제공하여 화면 간 이동 편리성을 높임으로 접근성(Accessibility)이 쉽도록 하였다. 탭의 아이콘은 보편적인 이미지를 이용하여 직관적으로 인식할 수 있도록 하였다. 사용자가 어떤 페이지에 있는지 해당 탭의 색상을 다르게 하여 현재 위치를 알 수 있도록 내비게이션에 흐름을 주었다. 메시지를 주고받는 서비스는 지도의 하단에 있는 대화창을 선택하여 메시지를 입력하면 된다. 대화창은 키패드와 함께 움직이도록 배치하였기 때문에 문자 입력할 때의 불편함을 최소화하였다.

사용성 테스트 후에는 기존 프로토타입을 수정 보완하여 최종 프로토타입을 완성함으로 결과가 도출되었다. 도출된 결과는 그림 2, 3 과 같다.

그림 2. 내비게이션 서비스가 제공되는 화면

그림 3. 내비게이션 서비스 중 메시지 주고 받는 화면

4. 결론

메신저 이용 행태에 따른 수집한 데이터를 바탕으로 서비스 디자인과 수정 보완 과정을 진행하여 페르소나의 니즈를 만족시키는 내비게이션형 SNS 어플리케이션을 도출하였다. 본 연구는 방법론 중심의 프레임워크를 이용하여 SNS 의 기본 서비스와 사용자가 원하는 서비스를 접목시켜 새로운 SNS(Social Network Service) 어플리케이션을 제안하였다. 본 연구에서 제안하는 프레임워크를 이용함으로 사용자가 보다는 큰 만족감을 얻을 수 있는 다양하고 새로운 SNS 형 어플리케이션이 개발될 것이라고 기대된다.

참고문헌

박현길 (2010. 9). 스마트폰의 동반자–소셜네트웍서비스(SNS). *마케팅, 44(9)*, 57–65

방송통신위원회(2011. 3). *스마트폰 관련 통계 현황*. http://www.kcc.go.kr/user.do?mode=view&page=P05030000&dc=K05030000&boardId=1042&boardSeq=30991

인터넷통계정보시스템(2010. 12). *스마트폰 이용 실태 조사 보고서*. http://isis.kisa.or.kr/board/index.jsp?pageId=040000&bbsId=7&itemId=772&pageIndex=1

Jakob Nielsen. *Ten Usability Heuristics*. http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html