



# 고객 경험을 증대시켜라 : 온라인 커뮤니티 인터페이스 디자인 전략

**Xfiniti Korea/UE/  
Senior Info. Architect Billy (bhchoi@xfiniti.com)**

**X f i n i t i**

Presentation Material  
14 May 2004

## Confidential

This report should be restricted to the use of client personnel.  
Any circulation, quotation or reproduction is not allowed for  
distribution outside of the client organization without prior written  
approval from Xfiniti Korea.

화두 하나. 최고의 온라인 커뮤니티 인터페이스는?

화두 두나. 온라인 커뮤니티 인터페이스 디자인,  
무엇을 어떻게 해야 하는가?

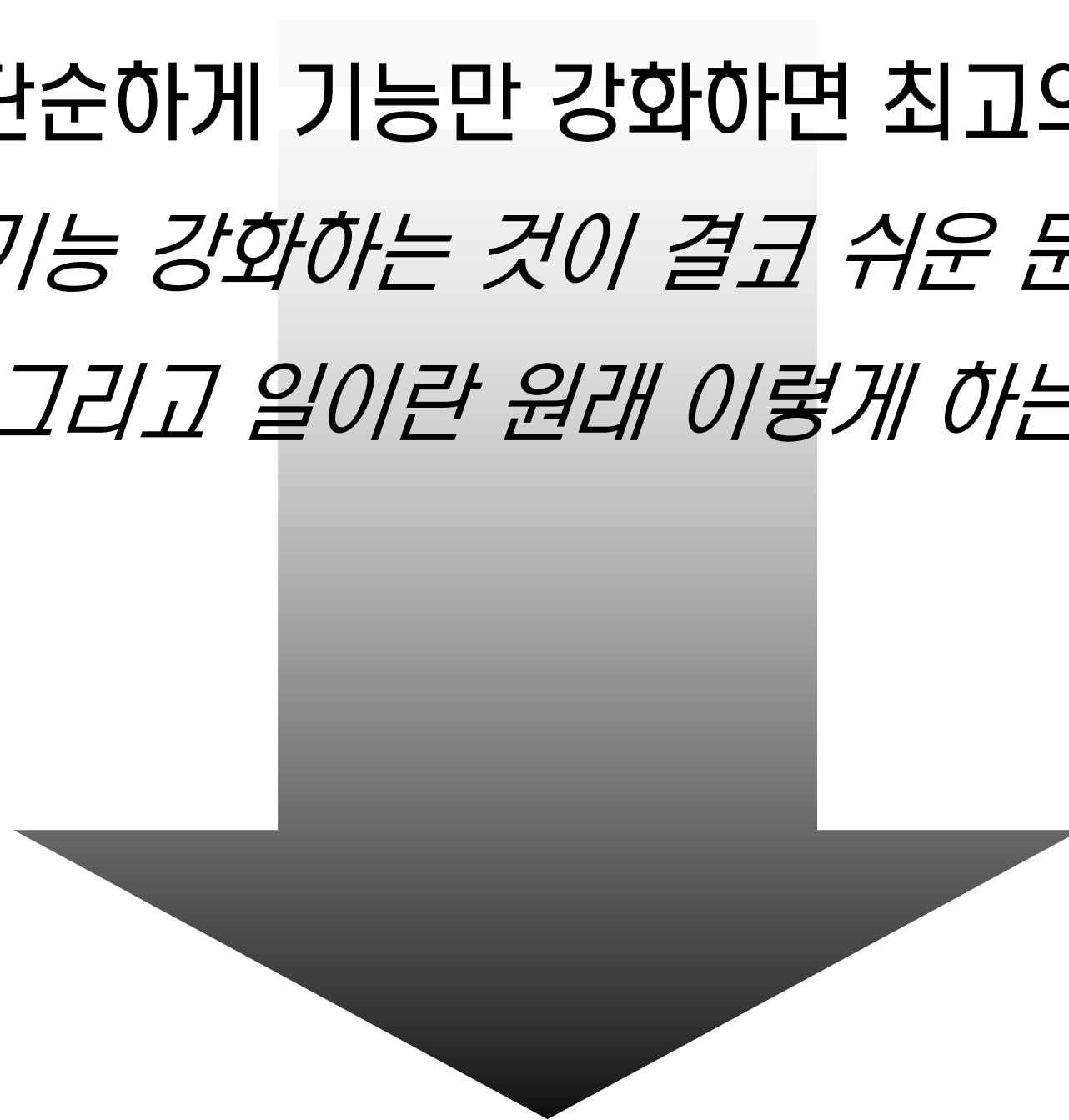
화두 세나. 2004년 온라인 커뮤니티 인터페이스 디자인 전략

화두 하나.

# 최고의 온라인 커뮤니티 인터페이스는?

- 현업의 대표적인 커뮤니티 접근법 및 그로 인해 탄생하는 인터페이스 유형을 살펴보고 최고의 온라인 커뮤니티 인터페이스 존재 여부를 가늠해보자
- Billy가 주장하는 최고의 온라인 인터페이스와 최고의 온라인 커뮤니티 인터페이스란 무엇인가에 대해서 경청해보자.

- 병호 曰 : Billy님, 최고의 커뮤니티를 만들려고 합니까? 어떻게 해야 합니까?
- Billy 曰 : 병호야, 잘 나가는 커뮤니티 사이트 벤치마킹 해서 그보다 더 기능을 강화해!
- 병호 曰 : Billy님, 그렇게 단순하게 기능만 강화하면 최고의 커뮤니티를 만들 수 있습니까?
- Billy 曰 : 야가 뭘 모르네. 기능 강화하는 것이 결코 쉬운 문제가 아니야. 그리고 사람들은 기능이 시원치 않으면 오지도 않아. 그리고 일이란 원래 이렇게 하는 거야.

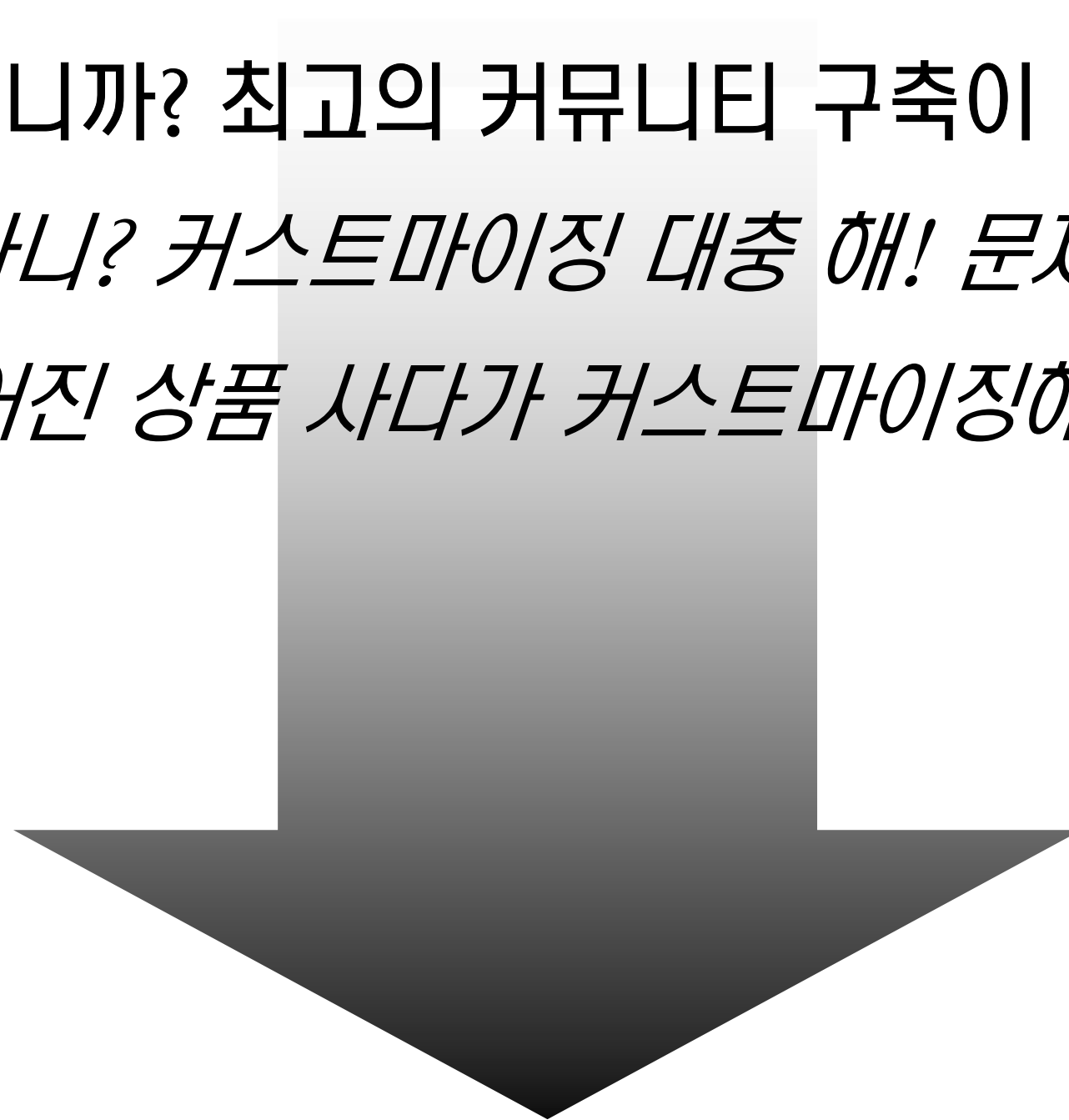


기능(시스템) 위주의 온라인 커뮤니티 접근

**기능(시스템) 위주의 온라인 커뮤니티 인터페이스**

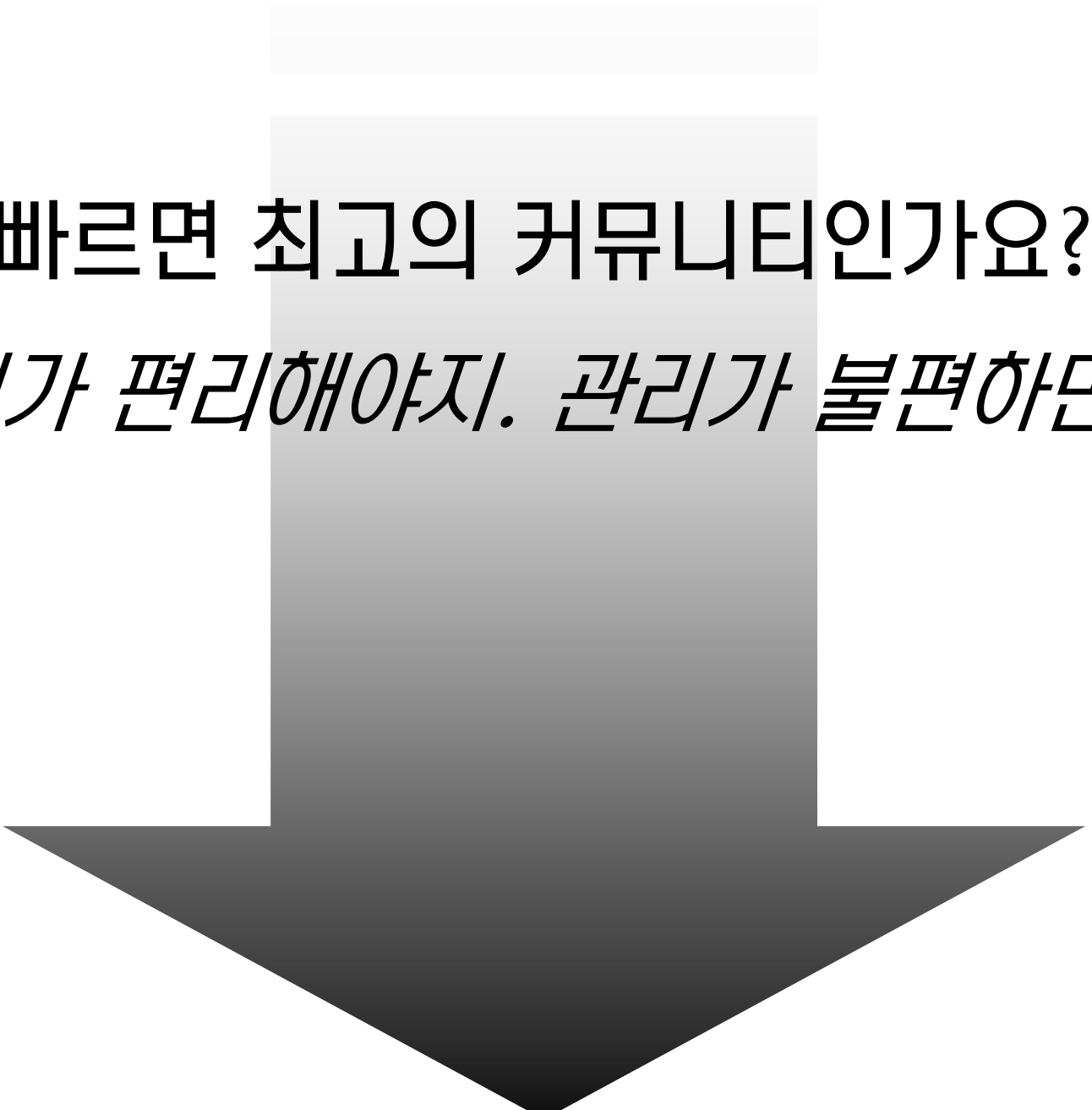


- 병호 曰 : Billy님, 최고의 커뮤니티를 만들려고 합니까? 어떻게 해야 합니까?
- Billy 曰 : 왜 만들어? 잘 나가는 사이트 그냥 사와. 얼마나 되겠어?
- 병호 曰 : 사 오기만 하면 됩니까? 최고의 커뮤니티 구축이 가능합니까?
- Billy 曰 : 너 머리 안 돌아가니? 커스트마이징 대충 해! 문제는 타이밍이야. 언제 만들어서 파냐. 일단 M&A을 하든 잘 만들어진 상품 사다가 커스트마이징해서 돈 쏟아부어서 광고하면 그만이야.



### 마케팅(비즈니스) 위주의 온라인 커뮤니티 접근

**성공적인 마케팅을 위하여 홍보하기 용이한 요소를 보유한  
온라인 커뮤니티 인터페이스**

- 병호 曰 : Billy님, 최고의 커뮤니티를 만들려고 합니까? 어떻게 해야 합니까?
  - Billy 曰 : 운영이 편리한 사이트가 최고 커뮤니티야. 내가 만들다가 직접 운영을 해 보니 운영 편리하고 빠르게 응대할 수 있는 시스템이 최고야.
- 
- 병호 曰 : 관리 편하고 응대 빠르면 최고의 커뮤니티인가요?
  - Billy 曰 : 그렇지. 일단 관리가 편리해야지. 관리가 불편하면 사이트 개판되는 거 시간 문제야.

관리(운용) 위주의 온라인 커뮤니티 접근

**관리(운용) 편리성 위주의 온라인 커뮤니티 인터페이스**

우리가 설계하는 인터페이스,  
**누구**를 위하여?

온라인 커뮤니티 인터페이스,  
우리는 **행복**한가?

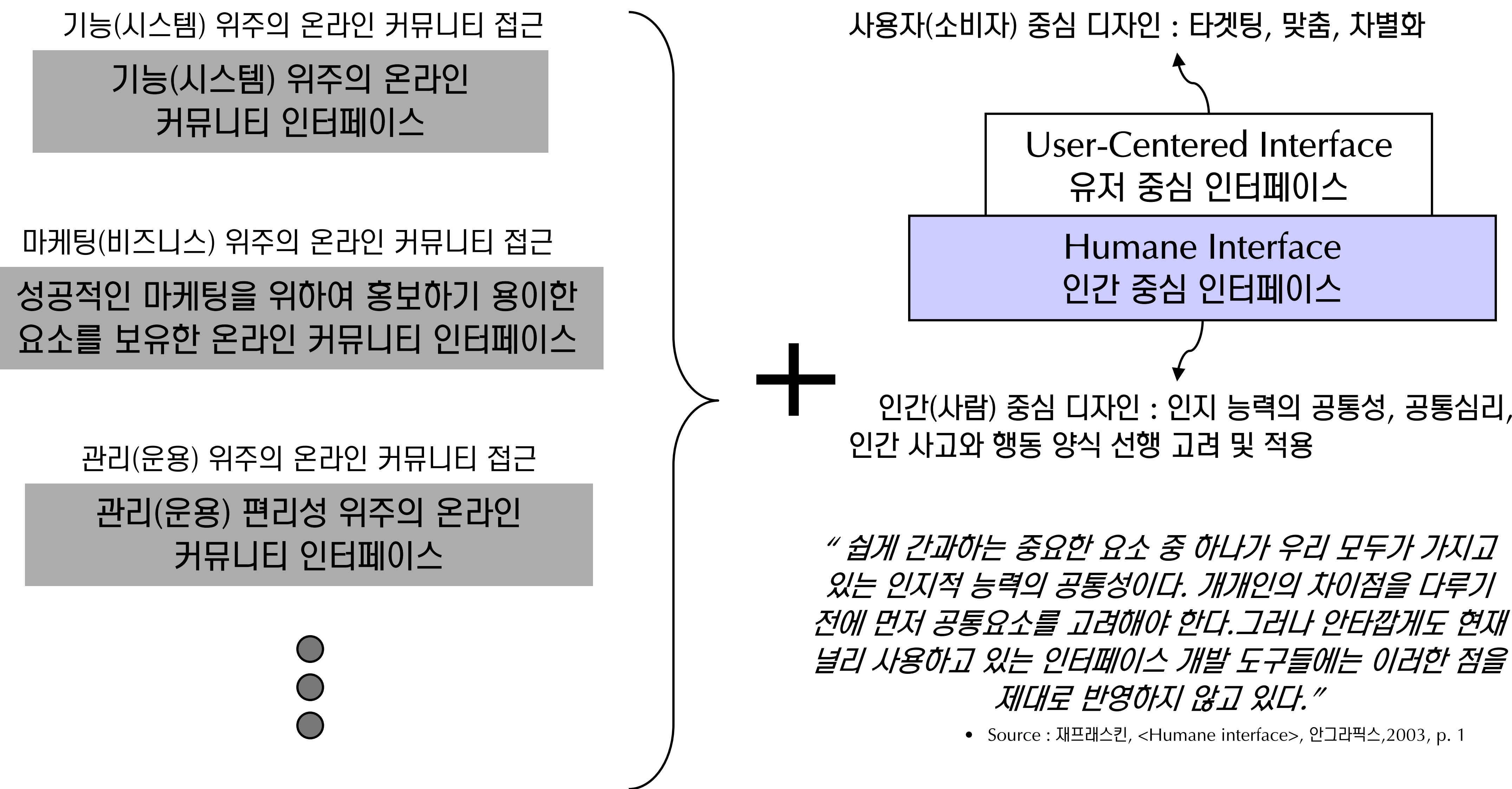
우리는 자신의 전자  
시중에게 억압당하고 있다.

이 책을 우리의 해방을  
위해 바친다.

- 제프 래스킨, <Humane Interface>, 안그라픽스, '차례' 앞 페이지

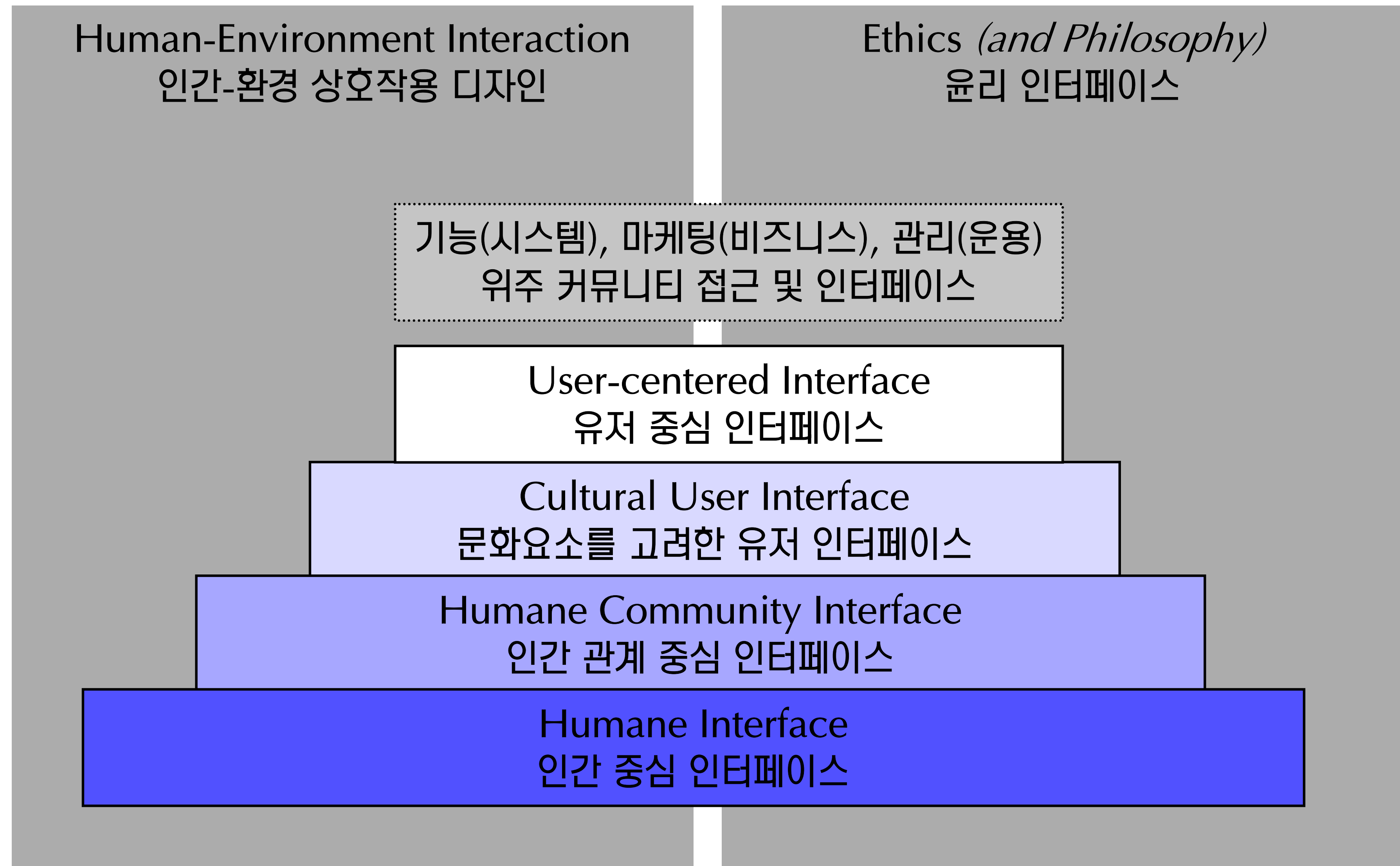
# 화두 하나. 최고의 온라인 인터페이스란?

최고의 온라인 인터페이스란 인간 삶의 질을 향상시켜 행복을 만끽할 수 있도록 비촉각적인(intangible) 매체 환경 위에서 인간의 인지 및 지적 능력의 공통성 및 한계를 디자인 프로세스 초기부터 고려 및 적용하고 그 이후에 타겟유저를 대상으로 구현한 인터페이스임 -billy -



## 화두 하나. 최고의 온라인 커뮤니티 인터페이스란?

최고의 온라인 커뮤니티 인터페이스란 '최고의 온라인 인터페이스' 기반 위에 인간 관계 형성 및 유지발전이 가능한 커뮤니티 인터페이스와 각 국가마다 고유하게 간직하고 있는 문화코드를 반영한 문화 인터페이스로 구성하고, 당대의 시대정신과 윤리정신 그리고 철학을 반영하면서 자연친화적인 온라인 환경 디자인을 추구하는 인터페이스를 지칭함 - billy -



화두 두나.

# 온라인 커뮤니티 인터페이스 디자인, 무엇을 어떻게 해야 하는가?

- 정확하게 인터페이스를 이해하고 더 나아가 설계에서 인터페이스의 positioning 및 하이퍼텍스트 공간에 대한 인식을 높이자.
- 인터페이스의 본질에 접근해보고 cognitive interface과 visual design의 원리를 확인하자.
- 커뮤니티 인터페이스에 대한 깊은 사유와 실제 응용 예시를 활용방안을 모색해보자.
- 고유의 문화 인터페이스에 대해 간파하고 실제 case study로 실제 적용 시 이슈를 검토해보자.
- 사용자 중심 인터페이스에 대한 2개의 축과 40년의 HCI 노하우를 적용한 접근방법을 심도 있게 검토해보자.
- 온라인 상에서 환경 디자인의 새로운 이해와 반환경 디자인 내역을 살펴보자.
- 윤리적인 또는 철학 기반의 인터페이스 디자인에 대해서 고민해보자.



# 무엇을 어떻게? –Interface Design

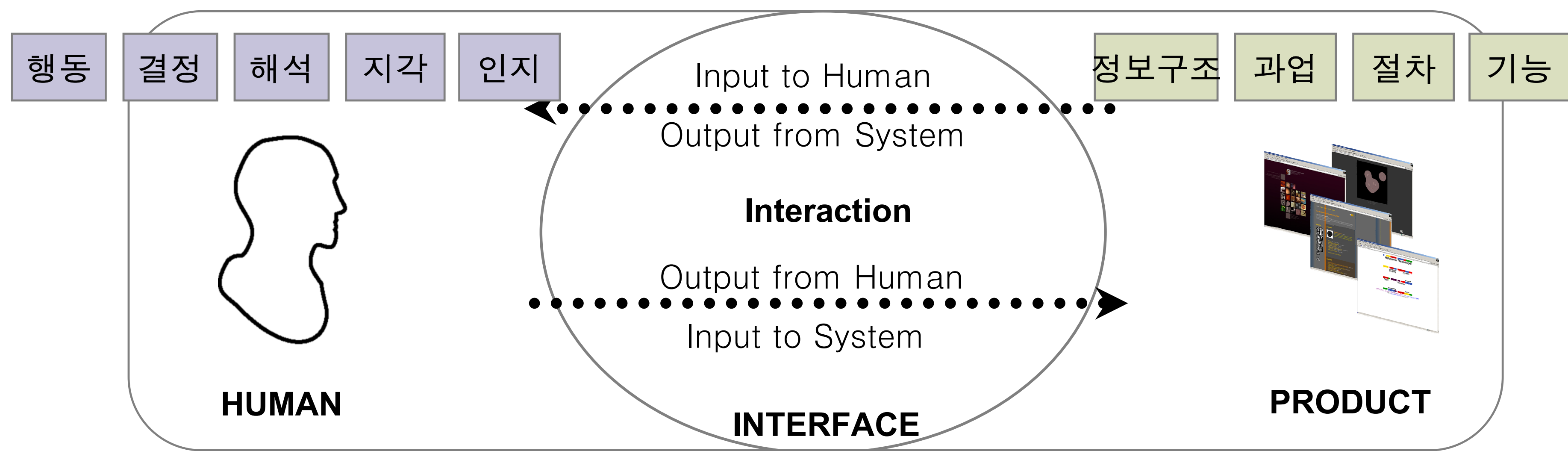
첫 번째 확인할 것은 정확한 인터페이스에 대한 이해임. 인터페이스는 정보 구조 및 기능 구조를 가시적으로 표현한 공간이며 사용자 인터페이스 디자인은 사용자가 이를 이해하고 조작할 수 있도록 적절히 유도하는 과정

- 인터페이스

- ✓ 인간-기계 인터페이스(human-machine interface) 또는 인간-컴퓨터 인터페이스(human-computer interface)를 사용자 인터페이스 또는 더 간단하게 인터페이스라고 줄여 표기
- ✓ 오해 : 사용자 인터페이스는 윈도우나 마우스로 작동하는 메뉴와 같은 GUI (graphic user interface)에 국한하여 생각하는 것은 문제임
- ✓ 정의 : 제품을 이용해 어떤 작업을 완수하는 방식, 다시 말해 여러분이 한 것과 이에 대한 제품의 반응
- ✓ 한국에서의 인터페이스 디자인은 info. architecture, info. design, interaction design, visual communication design, content design 등을 포함하는 개념인가? 누가 해야 하는 업무인가? 누구와 협업을 해야 하는가?

- 복합적인 요소들 고려 필요

- ✓ 사용자 인터페이스는 단순히 'Skin'을 의미하는 것이 아님
- ✓ 디자인 대상은 '비가시적'임



- Source 1 : 재프래스킨, <Humane interface>, 안그라픽스, 2003, p. 2
- Source 2 : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003



# Approaches to User Experience Design

[새로운 정보처리 공간으로서의 사이버 공간]

• Source : <인지심리학>, 학지사, 2003, p. 470-474

## • 공간개념으로서의 하이퍼텍스트

- ✓ 전통적인 일반 텍스트에 대한 행위 – 읽기, 하이퍼텍스트에 대한 행위 – navigation
- ✓ 전통적인 텍스트 속의 지식/정보 – 저작자의 지식체계 속에 놓임, 하이퍼텍스트 구조의 웹은 페이지 단위로 존재(페이지는 공간적 메타포인 원도에 담기며 어떤 정보/지식이든 한 페이지 속에 담김)

## • 인지적 공간으로서의 하이퍼텍스트

- ✓ 의미망(semantic) 모형
- ✓ 활성화 확산 모형(spreading activation) : 확산거리가 멀어질수록 활성화 크기 감소, 활성화 강도 결정은 개념 node들간의 의미적 관련성임
- ✓ 신경망 모형 : 개념들간의 관련성에 기초해 작동함

## Task-oriented

Creator's Objectives: Business, creative, or other internally-derived goals for the site, software, or product.

User/Audience Needs: Externally-derived goals for the site, software, or product; identified through user research, ethno/techno/psychographics, etc.

Functional Specifications: The detailed descriptions of functionality from the feature set that must be included in order to meet user needs and creator's objectives.

Interaction Design: Development of application flows to facilitate user tasks, defining how the user interacts with functionality.

Interface Design: Traditional HCI (human-computer interface)—designing interface elements to facilitate user interaction with functionality.

Information Design: In the broad Tuftean sense, designing the presentation of information to facilitate understanding.

Visual/Sensory Design: Using the visual appearance (the "look" in "look-and-feel") of specific interface elements to aid interaction. Also the usage of audio, motion, or tactile cues and/or feedback for the same purpose.

## Typified by software applications

## Immersion-oriented

Creator's Objectives: Business, creative, or other internally-derived goals for the site, software, or product.

User/Audience Needs: Externally-derived goals for the site, software, or product; identified through user research, ethno/techno/psychographics, etc.

Creative Brief: Defines the intended experiential and/or emotional aspects to be evoked, as well as particular mediums, genres, metaphors, imagery, etc. to be used.

Choreography: Overall design and structuring of planned sensory elements (graphic, audio, video, animation, tactile, etc.) and environments into a unified whole that supports the intended experiential and/or emotional effect.

Mise-en-Scene: As in the theatrical sense of "arranging the scene"—designing and arranging specific elements to evoke expressive qualities, such as mood, style and feeling.

Information Design: In the broad Tuftean sense, designing the presentation of information to facilitate understanding.

Visual/Sensory Design: The treatment of sensory components (graphics, audio, animation, video, etc.) used to stimulate the senses and/or emotions.

## Typified by interactive multimedia

## Information-oriented

Creator's Objectives: Business, creative, or other internally-derived goals for the site, software, or product.

User/Audience Needs: Externally-derived goals for the site, software, or product; identified through user research, ethno/techno/psychographics, etc.

Content Requirements: Defining the content required to meet the user/audience needs and the creator's objectives.

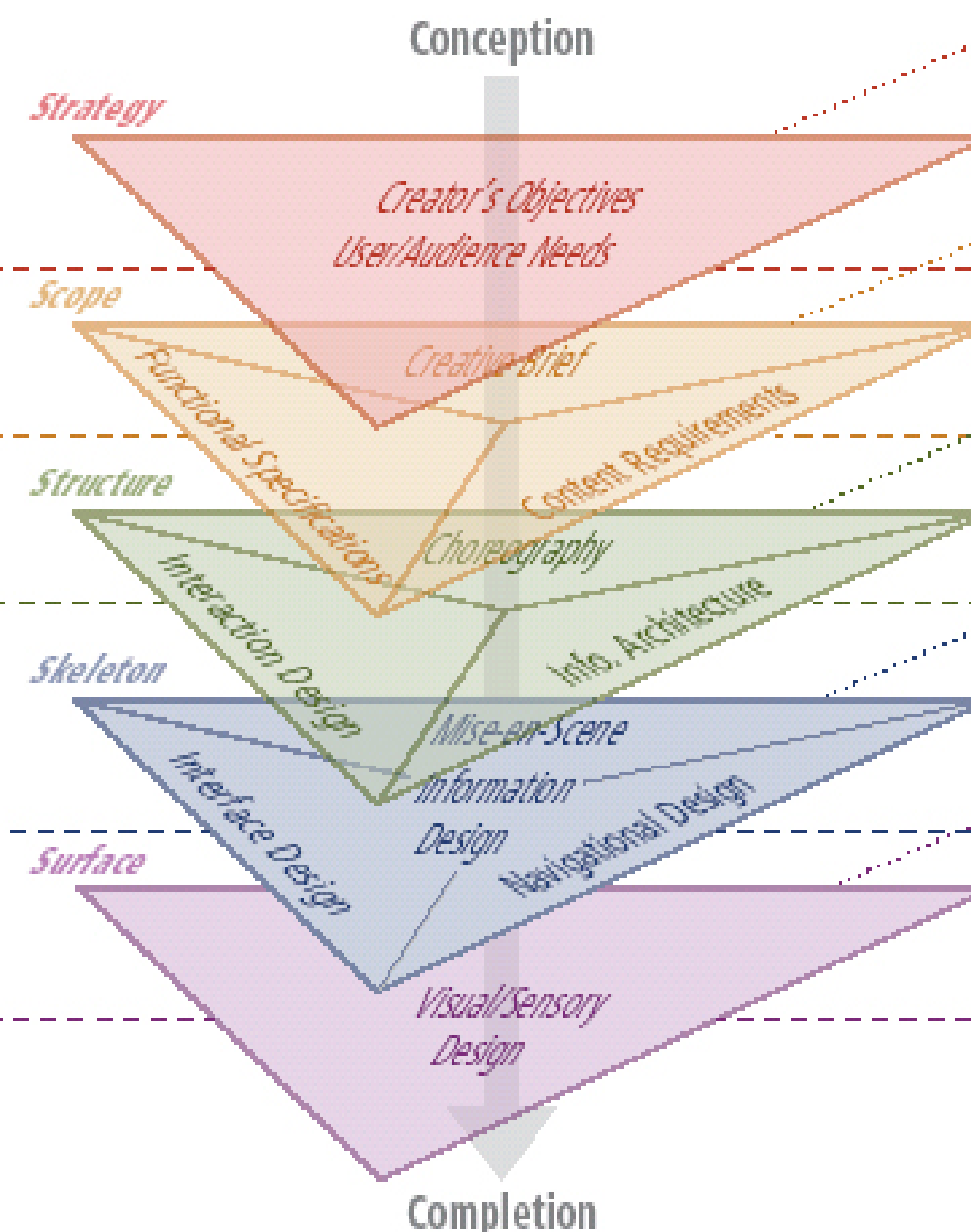
Information Architecture: Arranging and structuring the content being used, to facilitate intuitive access to them.

Navigational Design: Designing interface elements to facilitate the user's movement among the content (and functionality) being used.

Information Design: In the broad Tuftean sense, designing the presentation of information to facilitate understanding.

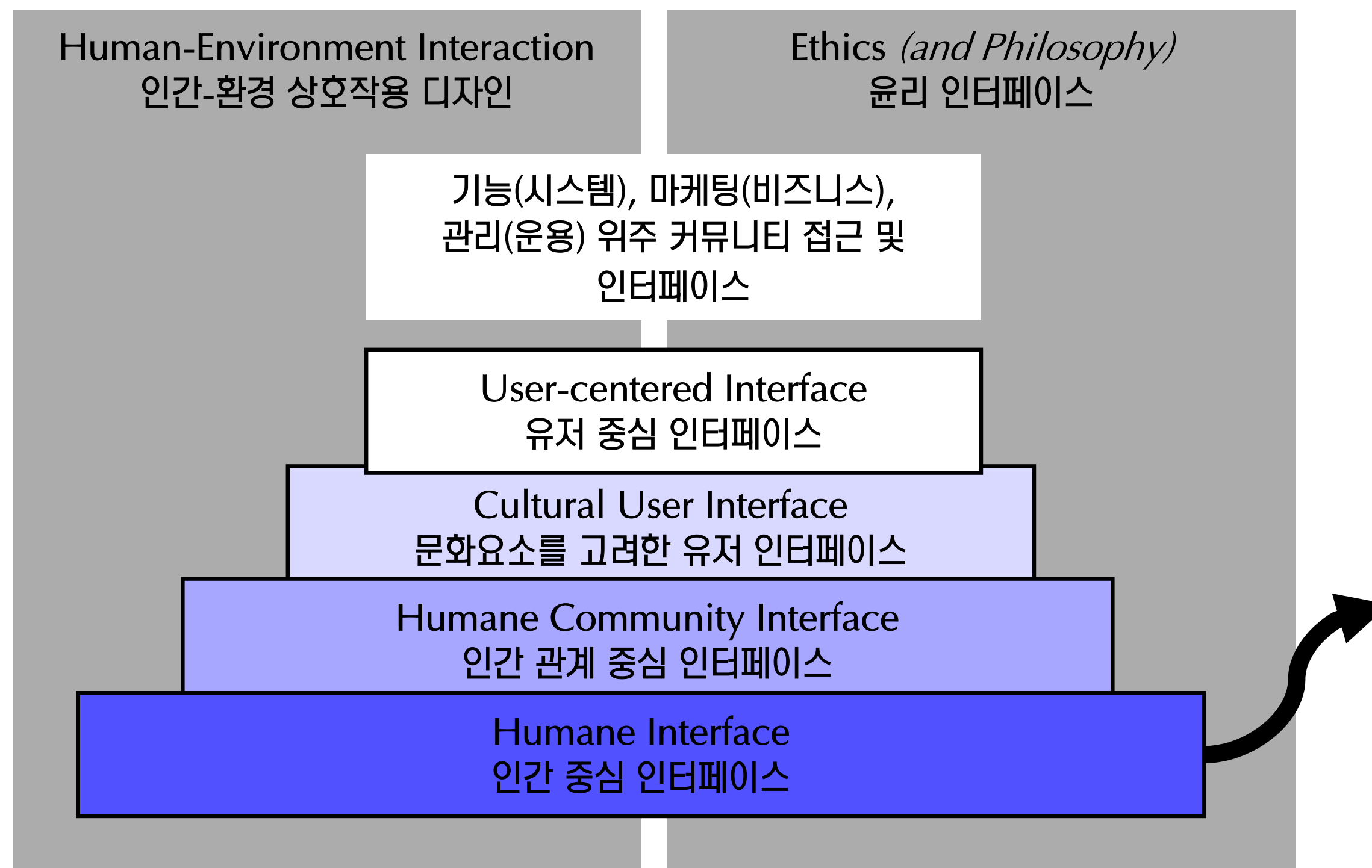
Visual/Sensory Design: The visual treatment of text, graphical page elements and navigational components used to aid comprehension and orientation. Also, the usage and treatment of animated, audio, video, or tactile elements for these purposes.

## Typified by hypertext systems



# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (1)

인터페이스 이해로부터 인터페이스 본질로의 접근이 두 번째 해야 할 것임. 인터페이스 본질은 인간이 할 수 없는 것과 할 수 있는 것을 명확하게 구분하여 디자인하는 것을 지칭함 ; 특히 비촉각적(Intangible)인 웹 사용자 인터페이스 환경을 디자인하는데 있어서 인간의 인지적 반응, 지적 능력과 한계에 대한 이해가 필요함



- 인지공학(cognitive engineering/cognetics), 인지심리학/게슈탈트 심리학(cognitive/gestalt psychology), HCI (human-computer interaction) 연구 실적 반영

- ✓ 인간이 어떻게 행동하고 기계가 어떻게 작동하는지를 잘 이해해야 함
- ✓ 인간이 진정으로 필요로 하는 것을 만족시키고 인간의 실수를 고려한 인터페이스
- ✓ Human cognition : 의식/무의식, 주의소재, 습관, 모드
- ✓ 인지공학의 모형 (인간과 시스템의 상호작용을 모형화) : GOMS 모형, Mental 모형, 행위의 7단계 모형
- ✓ Cognitive interface principles
- ✓ Visual design principles

※ 인지심리학 : 인간의 마음이 어떻게 환경과 자신에 대한 앎, 지식을 갖게 되는가. 그러한 지식을 어떻게 활용하여 생활현장에서 직면하는 각종의 과제들을 수행해내는가 하는 문제를 다루는 심리학의 한 분야임.

※ 게슈탈트(Gestalt) 심리학 : 심리학의 전통에서 주류파였던 연합주의의 요소관(要素觀)에 대립하여 심리학의 전체관(全體觀)·형태성(形態性)을 중시하는 입장의 심리학설 (전체는 부분을 합친 것보다 큼)

※ 인지공학 : 인간의 지적능력에 대한 공학적인 응용연구를 하는 학문으로서, 공학심리학(engineering psychology)의 한 분야임

- Source 1 : 재프래스킨, <Humane interface>, 안그라픽스, 2003, p. 8, 15
- Source 2 : <인지심리학>, 학지사, 2003, p. 21, 462, 467-478
- Source 3 : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003
- Source 4: 두산세계백과사전, <http://100.naver.com/100.php?id=189753&cid=AD1073625593215&adflag=1>
- Source 5 : 나이젤 C. 벤슨, <하룻밤의 지식여행 심리학>, 김영사, 2001, p.96-97,103



# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (2) : Human cognition – 의식/무의식, 주의소재, 습관

## ■ 의식 (cognitive conscious/empirical conscious) ↔ 무의식 (cognitive unconscious/empirical unconscious)

- ✓ 존재하는 것과 의식하는 것은 별개의 문제 (주의소재가 아니면 존재하는 것을 의식하지 못함)
- ✓ 무의식과 의식 사이에는 '시간'이 소요
- ✓ 의식이 곧 기억을 의미하지는 않음
- ✓ 인지적 무의식에 대한 의식적 접근 평가는 자가당착
  - UI상의 사용과정(의식과 무의식의 순환), UI 디자인에 대한 사용자 선호도(의식)

※ 소재 (locus)

- 위치 또는 장소 의미
- 초점(focus)는 동사로 활용하는 경우가 있어 '주의'가 어떻게 작용하는지에 대한 것을 잘못 이해 소지 있기 때문에 사용하지 않음

## ■ 주의소재(Locus of Attention)

- ✓ 사람이 깨어있고 의식을 하고 있을 때 의도적으로 또는 적극적으로 생각 중인 물리적 세계의 사물, 특징 혹은 아이디어
- ✓ 의지에 따라 좌우되지 않음 (단 초점을 맞추는 것은 의지에 따라 가능함)
- ✓ 단일성 (주의소재가 오직 하나 밖에 존재하지 않음. 이러한 사실은 많은 인터페이스 문제 해결의 밑거름이 됨)
- ✓ 정보가 주의소재면 단기기억으로 이동하고 거기에서 10초 가량 머물러 있음
- ✓ 어떤 문제 또는 과업에 몰두하면 주의 소재를 다른 곳으로 전환하기 어렵게 됨 (예) 독서 시 무아지경, 마술사
- ✓ 우리의 목적은 사용자의 과업을 주의소재로 계속 남아있게 하는 것임 (몰입)

## ■ 습관

- ✓ 의식의 반복이 무의식으로 변환되는 것
- ✓ 선택 사항이 많아질수록 습관 형성이 어려워짐 (인터페이스 요소를 줄여 좋은 습관 형성이 가능한 환경 조성 필요)
- ✓ 습관으로 인한 문제 상황을 유발시키지 않아야 함
- ✓ 일련의 행위를 반복적으로 하면 결국 자동화됨

- Source 1 : 재프래스킨, <Humane interface>, 안그라픽스, 2003, p. 13-41
- Source 2 : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003

# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (3) : Human cognition - mode

인터페이스가 제스처에 어떻게 반응하느냐에 따라 모드가 만들어짐. 일반적으로 인터페이스 상의 모드의 개수와 사용 편의성은 반비례함

## ■ 제스처(Gesture)

- ✓ 단일 움직임으로 판단되는 일련의 연속적인 동작

ex) ID의 알파벳을 타이핑: 여러 글자를 입력하지만 경우에 따라 단일 제스처가 됨

## ■ 청킹(Chunking)

- ✓ 일련의 동작을 통합하여 하나의 제스처로 만드는 것
  - ✓ 인지의 개별적 아이템들을 단일한 인지 단위로 통합하여 하나의 항목처럼 처리할 수 있도록 하는 것
- ex) 로그인: ID입력 → 비밀번호 입력 → 로그인 확인 버튼 누름
- ✓ 의미적, 시각적 등 다양한 방법에 의해 표현 가능
  - ✓ 적절한 청킹은 주의 소재를 연속적으로 바꿔 유도할 수 있음

## ■ 모드(Mode)

- ✓ 인터페이스의 현상태가 사용자의 주의 소재가 아닌 경우
- ✓ 인터페이스가 하나의 제스처에 대해 시스템의 현상태에 따라 다르게 반응

- ✓ 반드시 시스템에 의해 기능적으로 의해 구분되는 것이 아니라 사용자 또는 상황에 따라 단일 또는 다른 모드로 받아들여질 수 있음
- ✓ 모드가 늘어날수록 사용자 조작이 어려워지는 점이 때로는 오류를 방지하는 인위적 안전장치로 활용될 수 있음
- ✓ 단순한 것이 오히려 모드 문제를 일으킬 수 있음

ex) 카오디오의 선국(FM/AM) 버튼

**Lock**

**Unlock**

☒ **Locked**  
☐ **Unlocked**

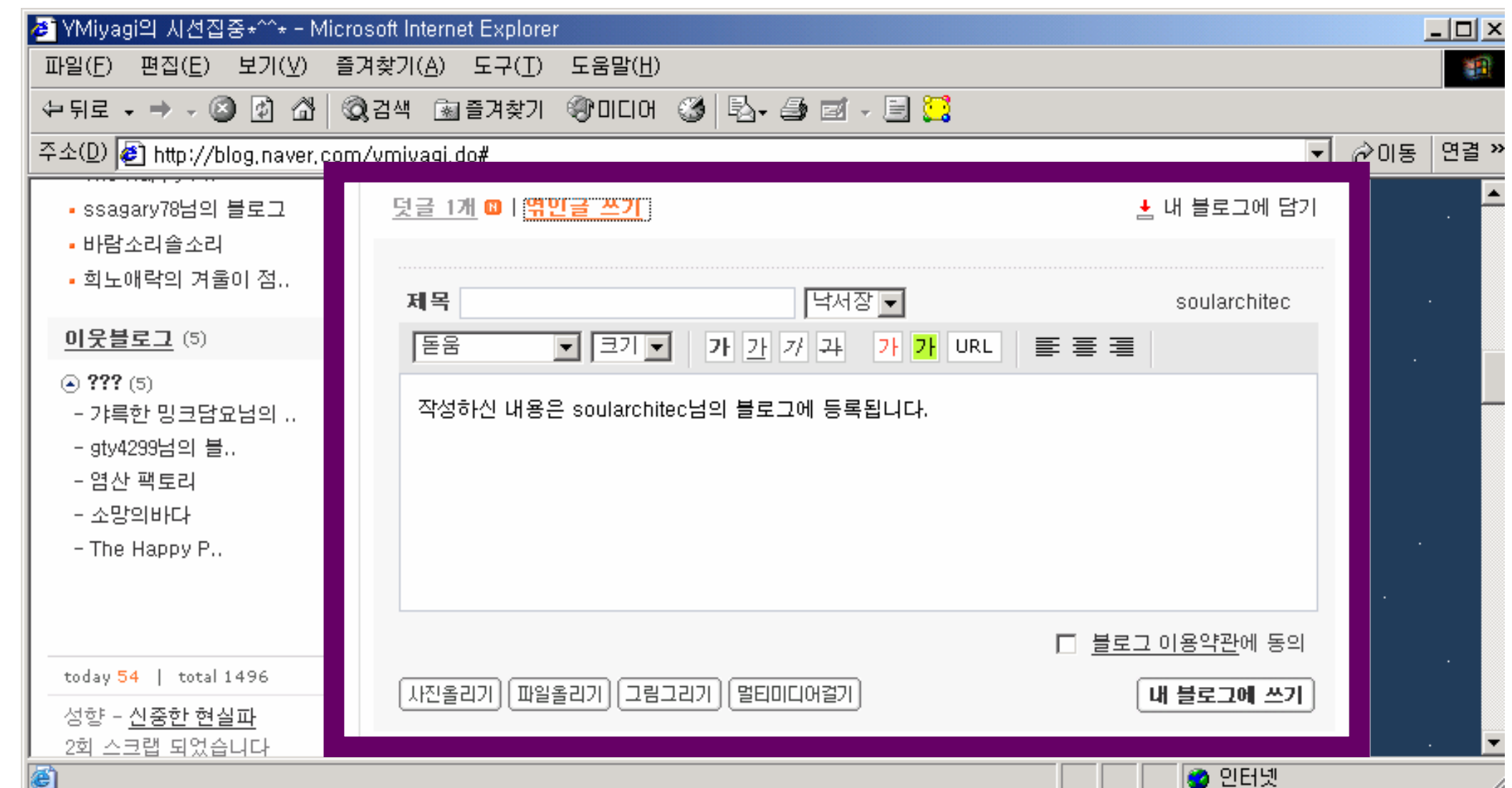
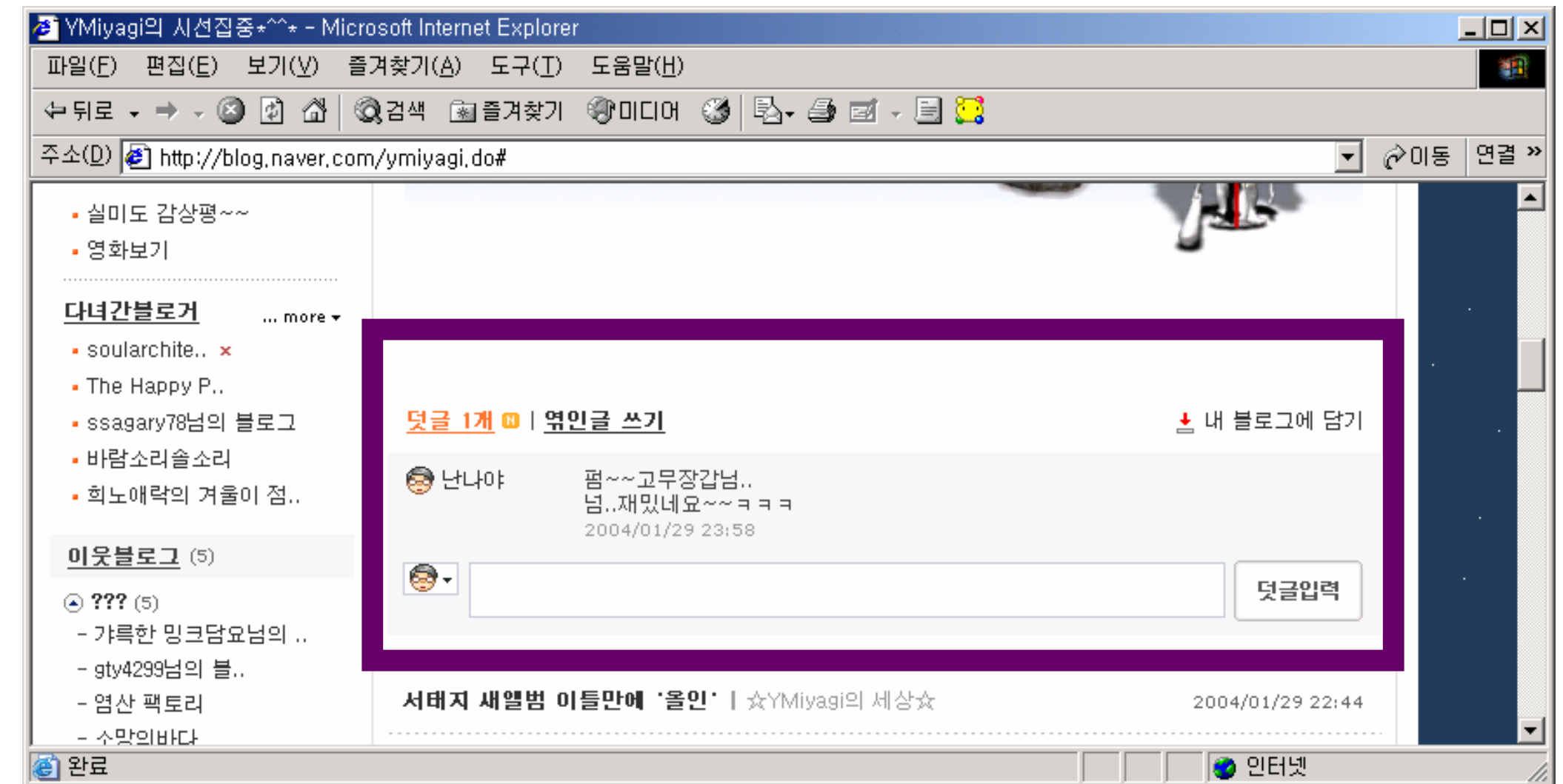
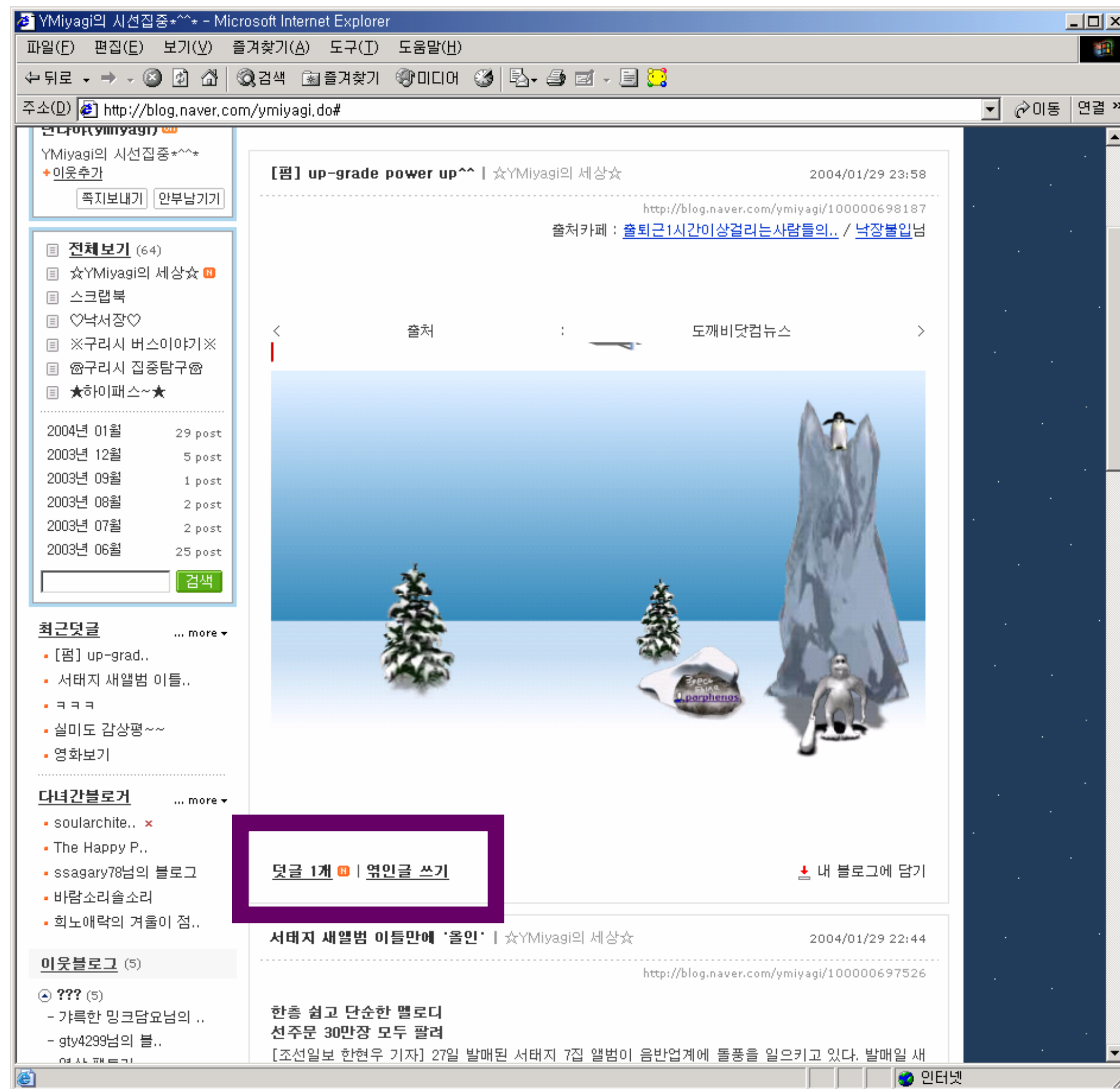
☐ **Locked**  
☒ **Unlocked**

- Source 1 : 재프래스킨, <Humane interface>, 안그라픽스, 2003, p. 43-92
- Source 2 : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003



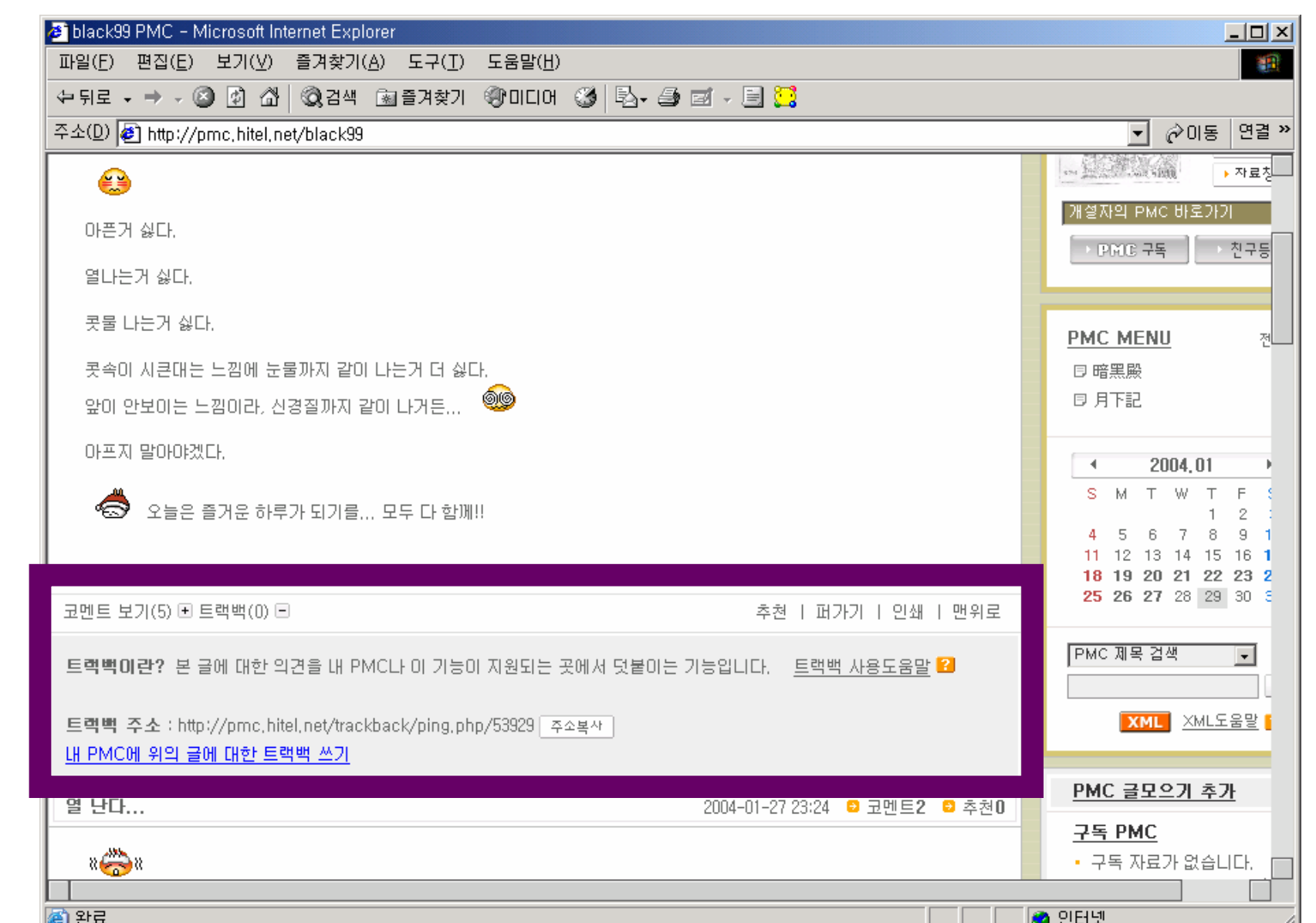
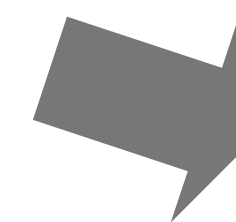
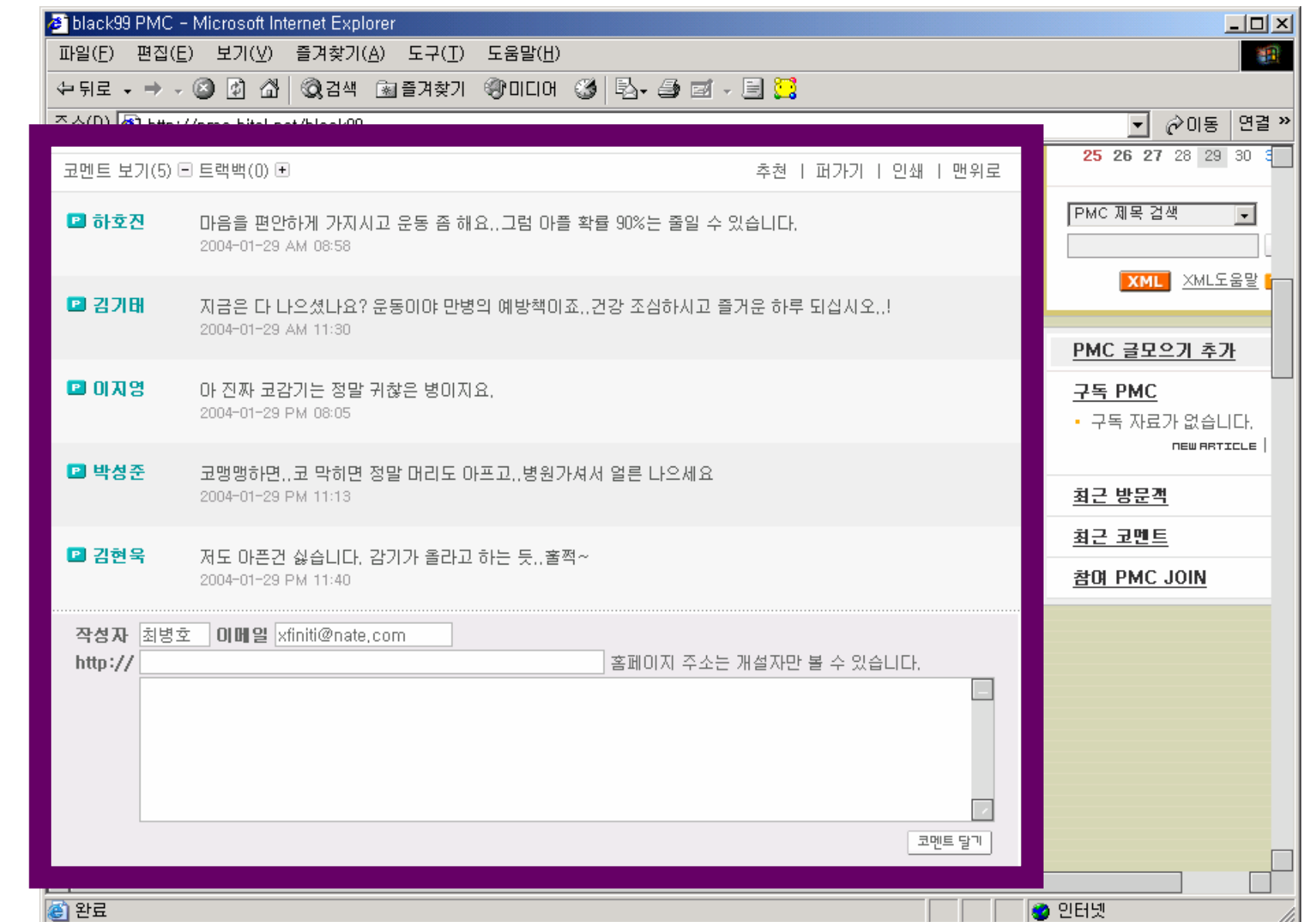
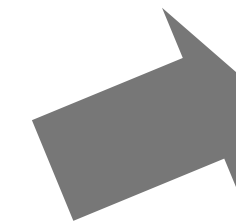
# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (3) : Human cognition – mode (Naver case)

네이버의 블로그에는 '덧글  $n$ 개'과 '엮인글 쓰기'라는 mode형 버튼이 존재함. 새 글이 있는 경우를 표시하고, 선택한 버튼을 밝은 칼라를 사용하여 표시함. 그러나 mode를 극복하기 위한 노력이 보이지 않음. 덧글 내역과 엮인 글 내역 모두 하나의 글 안에 묶여 있다는 node 개념을 도입하고 있음



# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (3) : Human cognition – mode (hitel case)

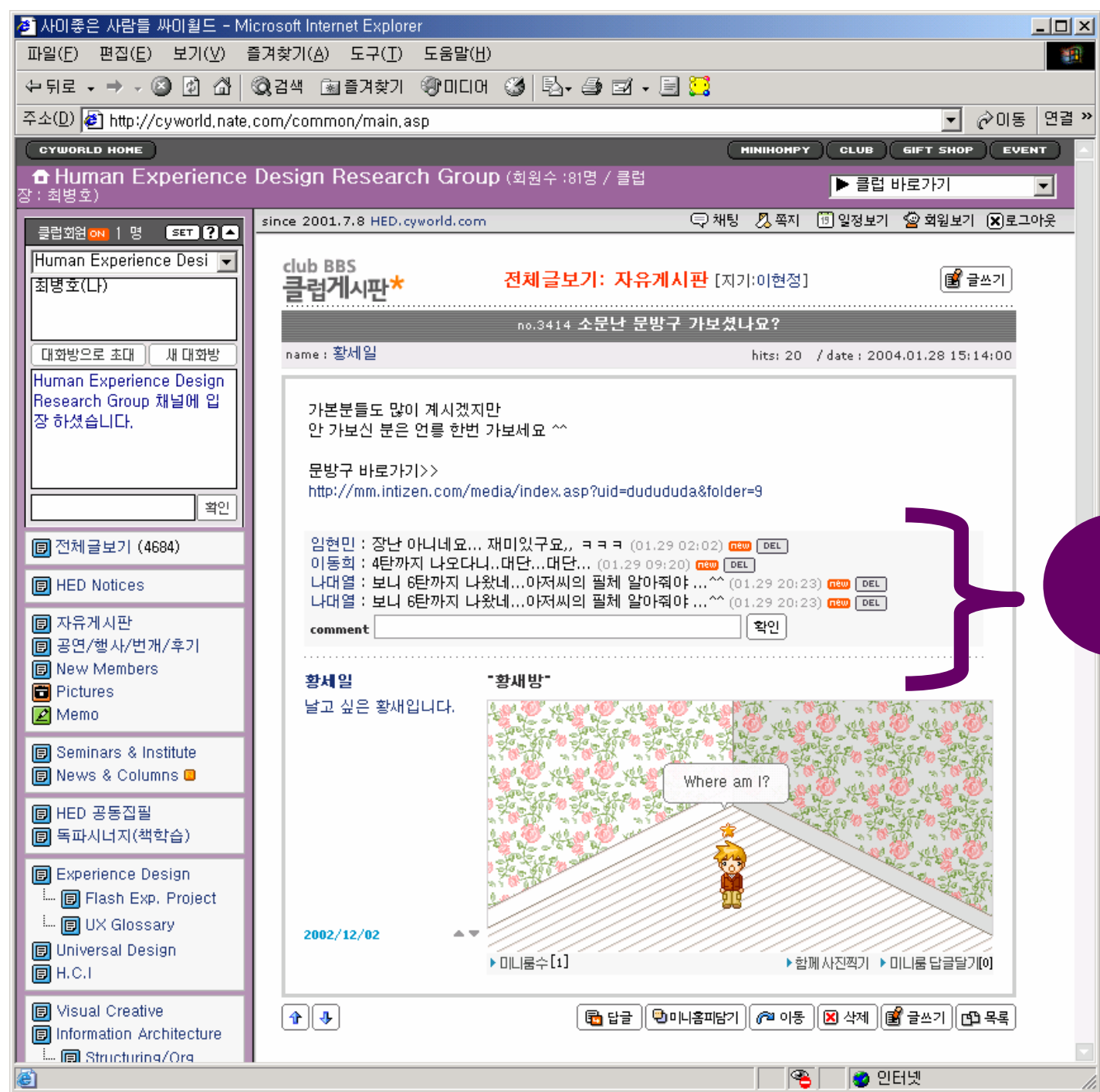
하이텔의 블로그에는 '코멘트보기(n)'와 '트랙백보기(n)' 라는 mode형 버튼이 존재함. Mode를 극복하기 위하여 '+'와 '-' 표시를 사용하였으나 너무 미약함. Naver에서 활용하고 있는 새글 표시와 선택한 버튼 표시 인터페이스가 없음. 또한 naver에서 활용하고 있는 node 개념을 도입하지 않고 있음





# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (3) : Human cognition – mode (cyworld case)

Cyworld 클럽 사례를 보고 대안을 새롭게 모색할 수 있을 것으로 추정함.



- 적용 제1원칙 : 간단한 기능은 간단하게 처리해야 함
  - ✓ 2개의 기능을 활용해야 한다면 그 중 기본 기능(예를 들어 코멘트기능)을 '1'처럼 활용하라.
  - ✓ 또다른 기능은 바로 아래에 구분선과 간략한 타이틀로 '1' 형식의 인터페이스를 활용

- 적용 제2원칙 : mode를 완전히 없애라.
  - ✓ 적용 제1원칙을 그대로 재현한 결과임
  - ✓ '[코멘트]'나 '[트랙백]'은 단지 타이틀 역할만 수행함

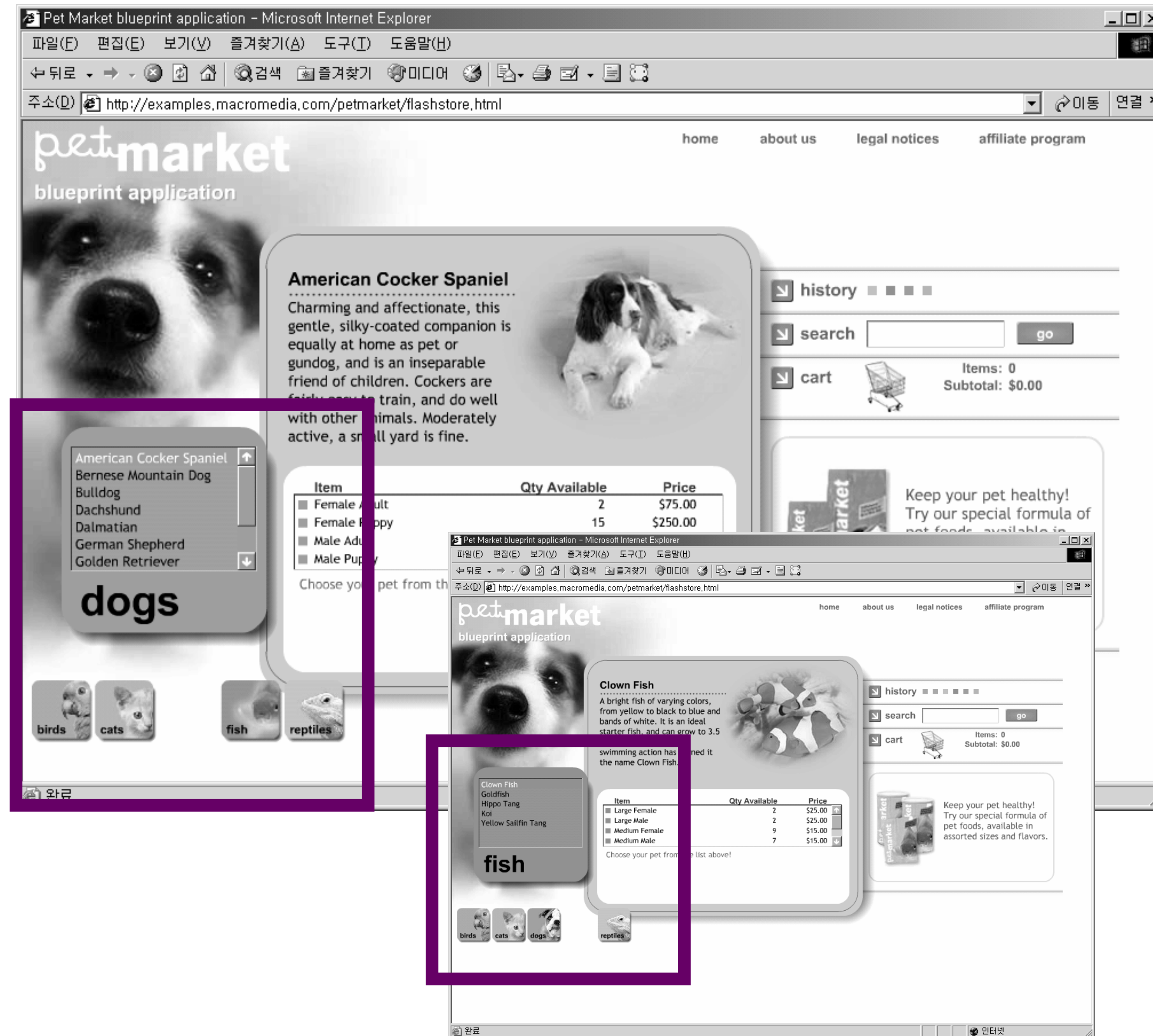
- 적용 제3원칙 : node 개념 적용
  - ✓ 2개의 기능은 글과 함께 하나의 node로 구성해야 하므로 물리적인 영역 구분은 필수적임
  - ✓ 2개의 기능은 글에 비하면 부가 기능임. 그렇기 때문에 글보다는 강조해서는 안됨

- 적용 제4원칙 : 비가시적인 구조를 타파하라.
  - ✓ 2개 기능의 내용이 있는 것을 '1'의 인터페이스처럼 가시적으로 표현해라.



# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (3) : Human cognition – mode (new style)

Pet Market 사례를 보고 대안을 새롭게 모색할 수 있을 것으로 추정함.



- 전혀 새로운 인터페이스 패러다임로 mode 극복할 수 있음

- ✓ 버튼(또는 메뉴)를 선택하면 타이틀과 데이터만 나옴. 또한 현재 선택되어 있다는 것을 분명하게 알 수 있음
- ✓ 이를 대안으로 모색하여 2개 기능에 대한 mode 극복을 시도할 수도 있을 것임

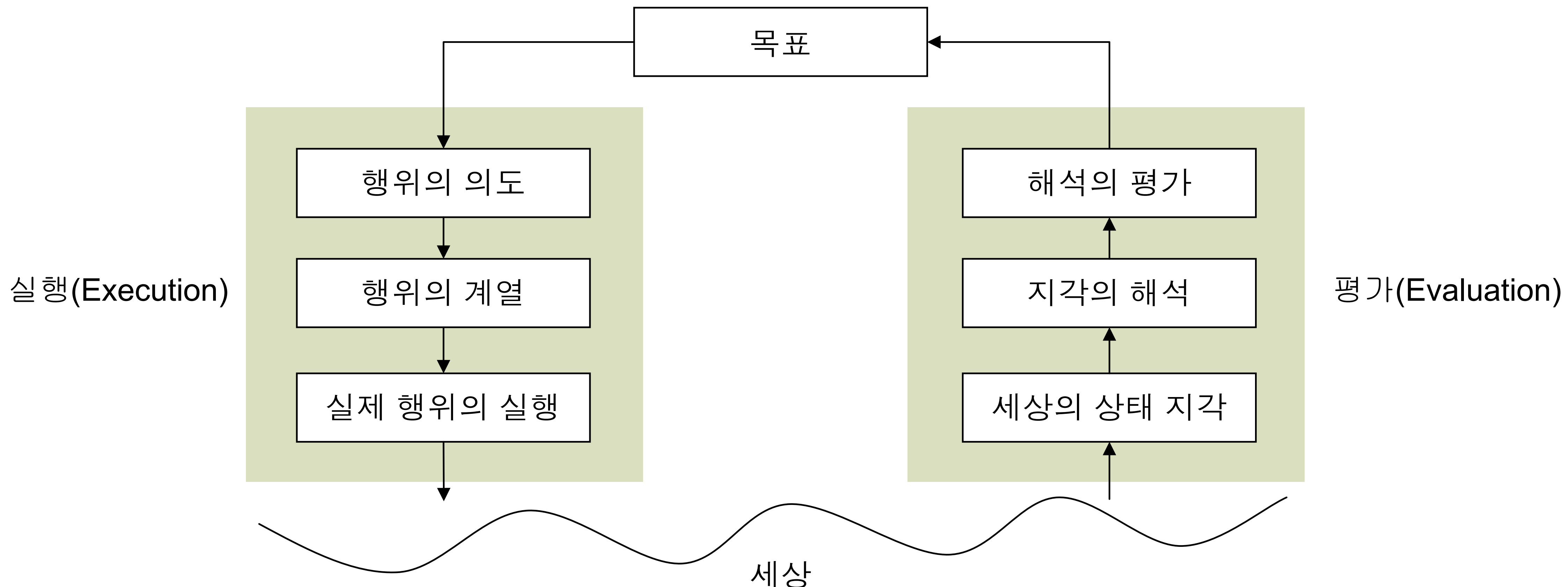


# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (4) : Seven Stages of Human Action

문제 상황을 원인과 해결책을 찾기 위해 사람들이 행위를 할 때 일어나는 과정을 알아야 함 (by Donald Norman)

## ■ Context

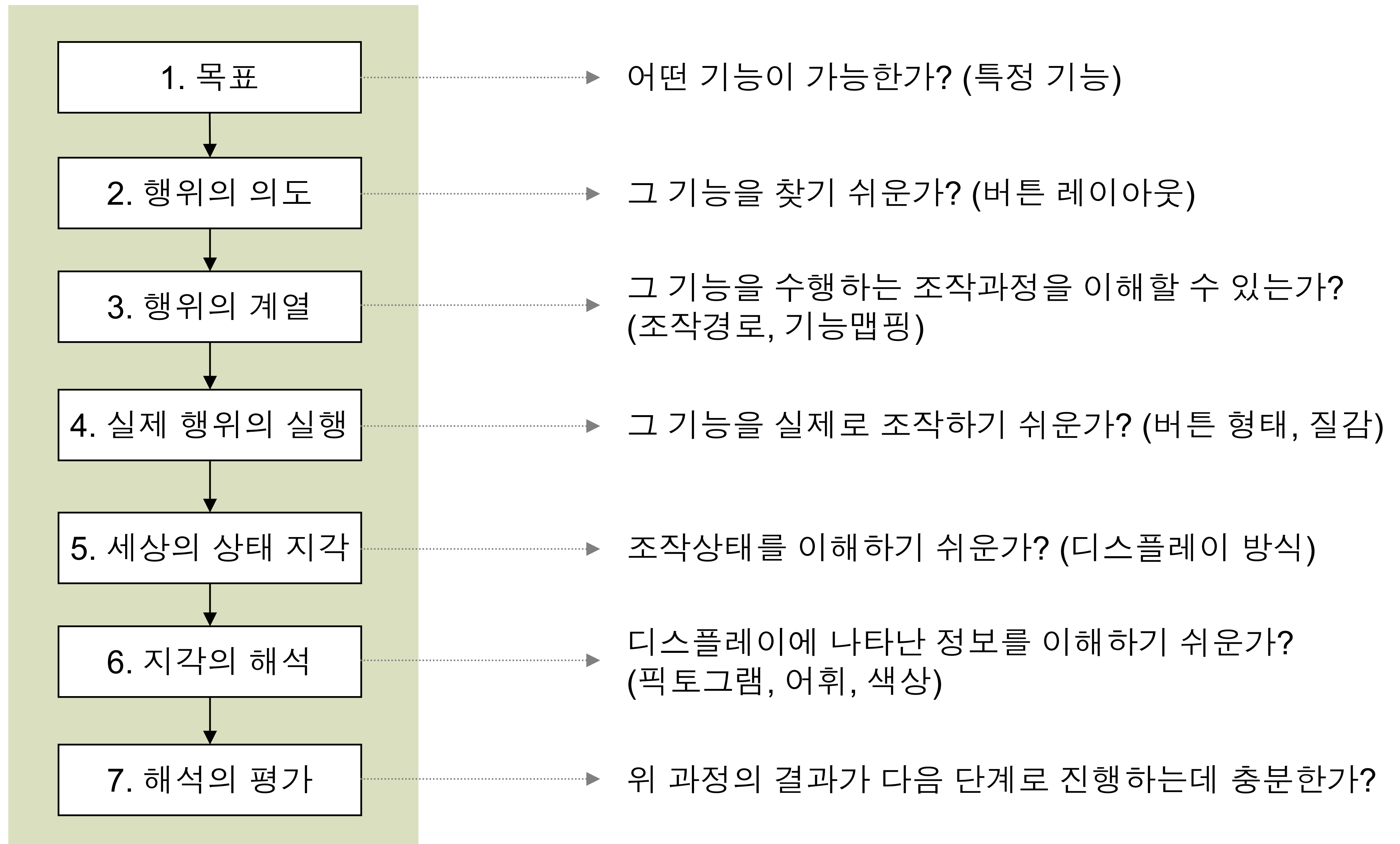
- ✓ 목표: '무엇을 원하는가?', '달성해야 할 일이 무엇인가?'
- ✓ 외부 세상에 한 일: 조작행위
  - 행위의 두가지 측면: 실행(Execution), 평가(Evaluation)
- ✓ 세상 자체
- ✓ 세상에 대해 목표 달성 여부 확인



• Source : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003

# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (4) : Applying Seven Stages Model to Design Checklist

인간 행위 7단계 모형과 같은 군사 모델은 인터페이스 디자인을 평가하는 프레임워크로 적용할 수 있음

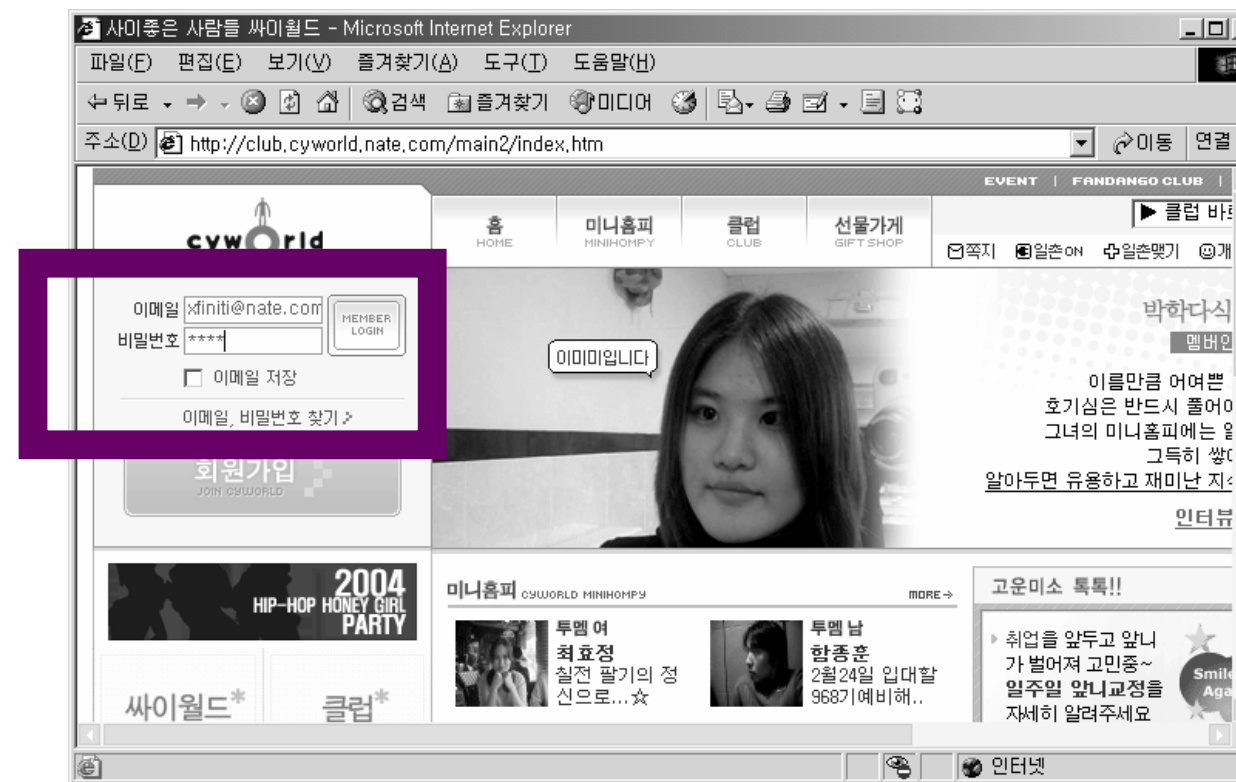


• Source : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003

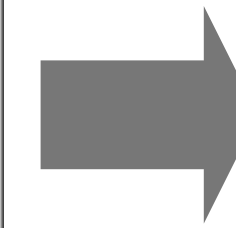
# 무엇을 어떻게? - Humane Interface (5) : principles

## Cognitive Interface Principles

- Visibility of system status
- Match between real world and design
- Support internal locus of control : 사용자가 인위적으로 주의소재를 변경하면 '불편하다'고 느낌
- Recognition over recall
- Object-oriented design
- Visibility & Affordance
- Sequential Arrangement
- Easy of Operation and Study
- Adaptive of Chunking
- Relation of Nodes



아이디 입력박스에 주목하여 아이디를 입력하고  
다른 곳을 보면서 패스워드를 입력하는 순간하고  
있음



그런데 갑자기 커서가 아이디 입력박스로  
임의로 이동하고 내가 입력한 패스워드는  
노출되었음

## Visual Design Principles

- Composition – Balance
- Composition – Visual Weight
- Composition – Visual Contrast
- Composition – Gestalt
- Composition – Economy & Simplicity
- Composition – Regularity & Repetition
- Composition – Alignment
- Composition – White Space
- Visual Hierarchy
- Read Order

※단기 기억 저장 용량은  $7 \pm 2$ 개의 청크를 벗어나지 않지만 처리  
중인 청크가 얼마나 가치있는 청크인가에 따라 달라질 수 있음

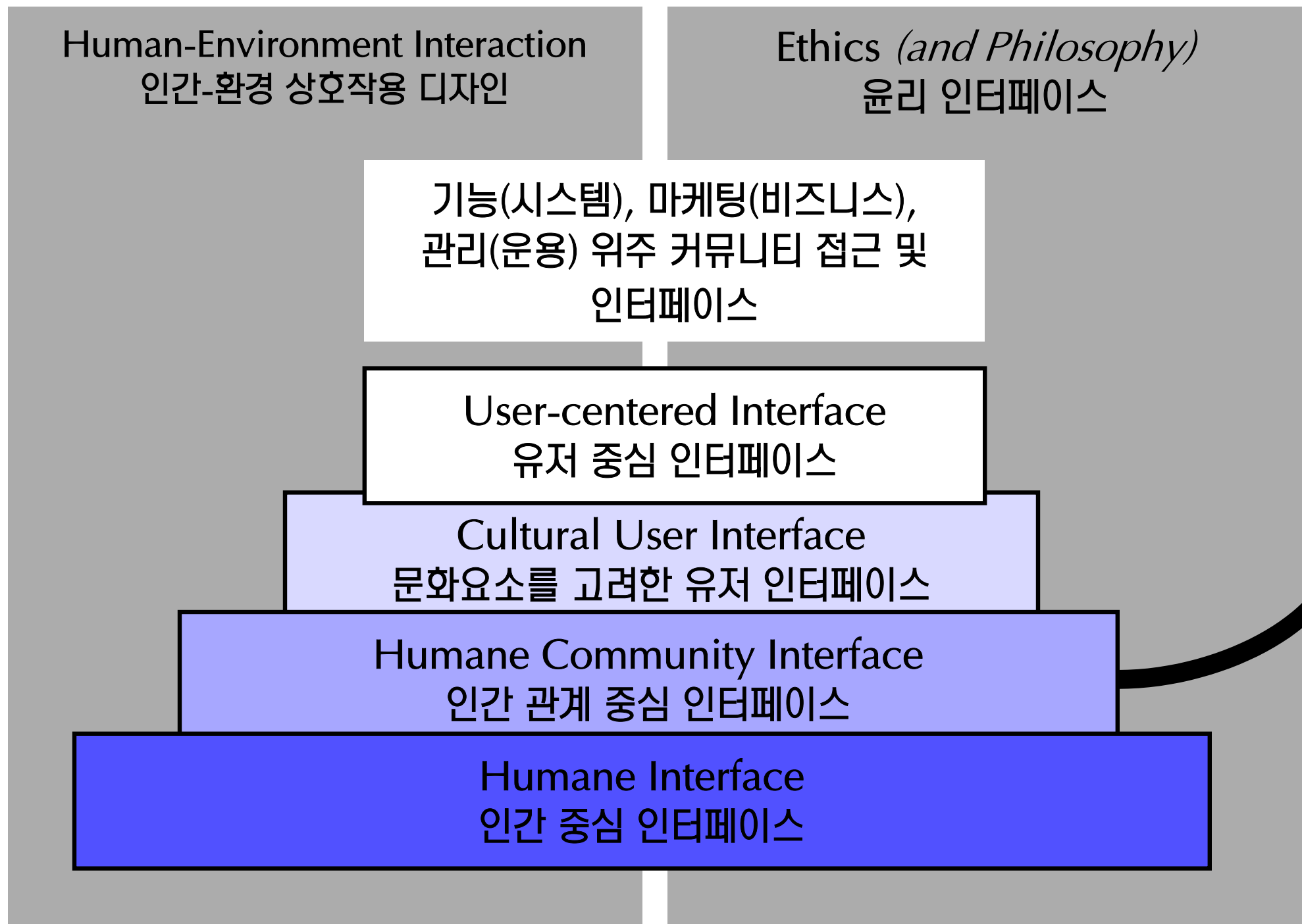
✓ 가치 있는 청크 : 잘 아는 알파벳인 경우

- Source 1 : Albert N. Badre, <웹의 가치는 사용성이 결정한다>, 피어슨 에듀케이션 코리아, 2002, p. 42-43
- Source 2 : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003
- Source 3 : 최병호, <Analysis report> SKT-WITS project delivery, 2003



# 무엇을 어떻게? - Humane community interface

인터페이스 이해, 인터페이스 본질 접근에 이어 세 번째로 해야 할 것은 인간의 커뮤니티 관련 제반 사항에 대한 정황(context) 및 가치 파악과 이를 적극적으로 지원해야 할 인터페이스 속성을 규정하는 것임



- 인본주의 심리학(humanistic psychology), 사회심리학(social psychology) 연구 실적 반영

- ✓ 설계할 인터페이스는 인간의 어떤 욕구를 충족하기 위함인가? 궁극적인 자아실현을 위한 고려는 있는가?
- ✓ 상호간 긍정적인 관계형성과 발전을 위하여 또한 부정적인 상황 발생 시 지원할 수 있는 인터페이스는 무엇인가? 개인과 개인, 개인과 클럽 간의 관계도모를 위한 충분한 고려가 있는가?
- ✓ 핵심 키워드 : 친밀감 (intimacy), 신뢰성

※ 사회심리학(social psychology) : 사회적 행동에 관한 여러 현상을 연구하는 학문임. 사회심리학의 과제를 요약하면, ‘사람들이 서로 영향을 주고 받는 양식’ ‘개인과 사회·문화의 상호작용’ ‘인간의 사회적 본성 내지 사회적 인간’의 해명임

※ 이베이의 친밀감이라는 가치 창출 스토리 : 이베이를 분석했던 월스트리트의 전문가들 이베이를 성공시킨 3가지 핵심요소를 커뮤니티, 커뮤니티 그리고 커뮤니티라고 말한바 있음

월스트리트 전문가의 말 뿐만 아니라 사실 이베이의 목적은 세상에서 가장 큰 P2P사이트였고 그것을 이루기 위한 중요한 원칙 중에 하나는 커뮤니티의 <친밀감 증진>이었음. 사용자들은 자신의 물건을 팔거나 필요한 물건을 사기 위한 거래의 목적으로 이베이에 들어 왔지만 이베이 커뮤니티에서 개인간의 거래 외에도 친밀감이라는 가치를 얻을 수 있으며 이 가치는 다른 경매사이트가 줄 수 없는 독특한 경쟁력이 되었고 이것이 이베이를 세계최고의 경매사이트로 만들어 주는 요소가 되었음은 말할 나위도 없음

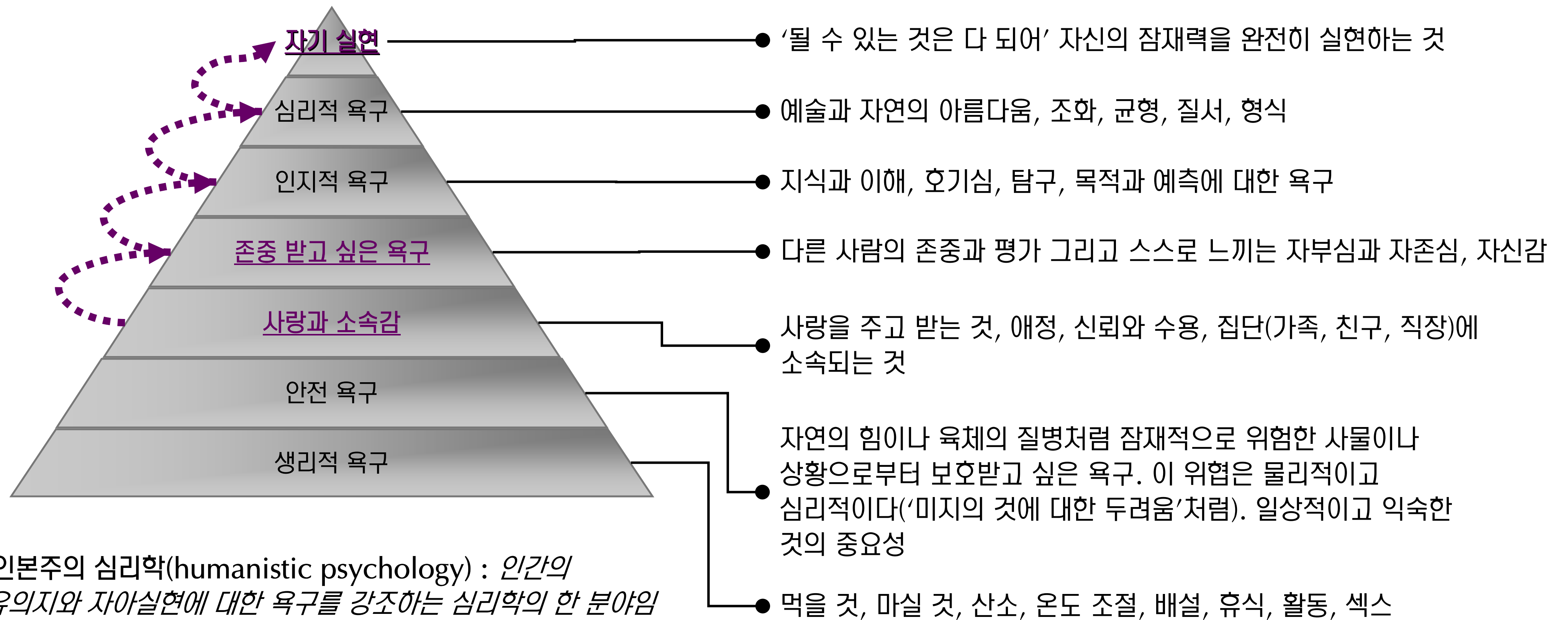
## ※ 커뮤니티 경험 디자인의 키워드 요약

- a. 인터렉션 대상별 정보구조를 시도해 볼 것 : 커뮤니티 경험은 사람 간 인터렉션이 기본임
- b. 이용자의 과업 수행 위주로 디자인 할 것 : 정보 체계화, 정보 검색 체계화로는 부족함
- c. 개인화된 이용 경험을 제공할 것 : 소속감의 증대에 필수적임
- d. 커뮤니티 문화의 원칙에 따라 인덱싱할 것 : 80/20법칙, 최대 참여 평등의 원칙을 정보에 반영
- e. 커뮤니티에는 커뮤니티에 맞는 개발방법론이 있음 : 처음부터 usability와 sociability를 계산할 것

- Source 1 : 이람, <cyworld user experience design>, HED 클럽 세미나자료, 2002
- Source 2: 두산세계백과사전, <http://100.naver.com/100.php?id=84788&cid=AD1074154309772&adflag=1>
- Source 3 : 신병휘, <[리얼 커뮤니티] 온라인 커뮤니티, 성공에 집중하지 말고 가치에 집중하라>, <http://korea.internet.com/channel/content.asp?kid=10&nid=25077&cid=441>

# 무엇을 어떻게? - Humane community interface : 인본주의 심리학

커뮤니티 설계 시 인간의 어떤 욕구를 충족시켜 줄 것인가를 사이트 수명 사이클과 연관하여 결정하고 궁극적으로 인간의 자아실현을 점차 이룰 수 있도록 모든 설계 방침 및 원칙을 맞추는 것이 바람직함



※ 인본주의 심리학(humanistic psychology) : 인간의 자유의지와 자아실현에 대한 욕구를 강조하는 심리학의 한 분야임

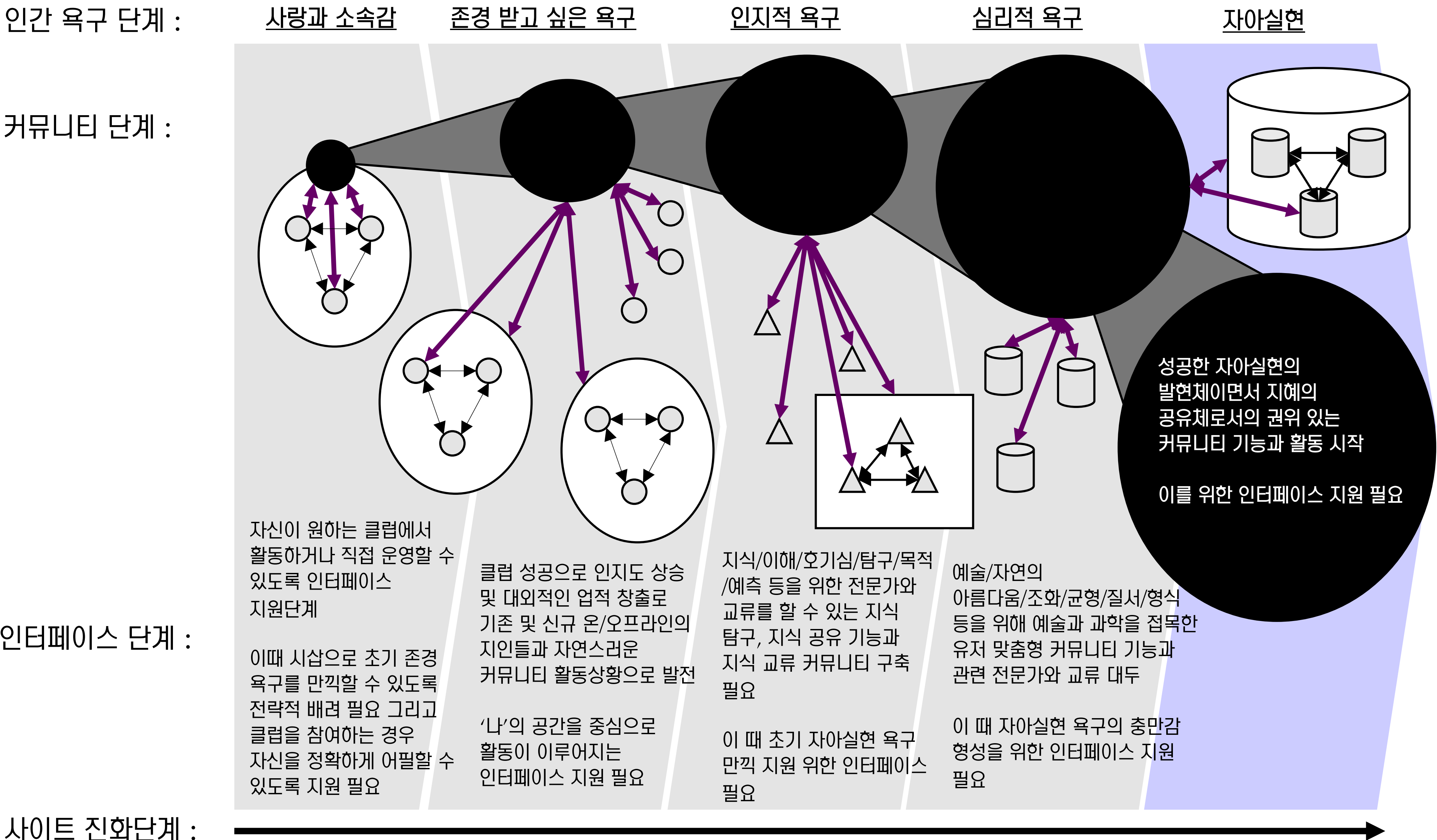
미국의 심리학자 A.H.매슬로는 욕구위계설(hierarchy of needs)을 제안하여 인간은 자신의 생활과 행동에 책임을 지며 자기의지를 통하여 자신을 창조적으로 변화시킬 수 있다고 주장하였음 즉, 인간행동의 근본적 원동력은 자아실현 욕구라는 것임.

그는 인간에게는 생존·안전·소속감·자아실현 등을 추구하는 선천적인 욕구가 있으며, 이 욕구들은 일련의 계층적 단계를 이루어 낮은 단계의 욕구가 충족되면 더 높은 단계의 욕구를 의식하게 된다고 주장함. 이러한 주장이 인본주의심리학의 기초를 이룸

- Source 1 : 나이젤 C. 벤슨, <하룻밤의 지식여행 심리학>, 김영사, 2001, p.112-114
- Source 2: 두산세계백과사전, <http://100.naver.com/100.php?id=725632&cid=AD1074154309772&adflag=1>

# 무엇을 어떻게? - Humane community interface : 인본주의 심리학 응용

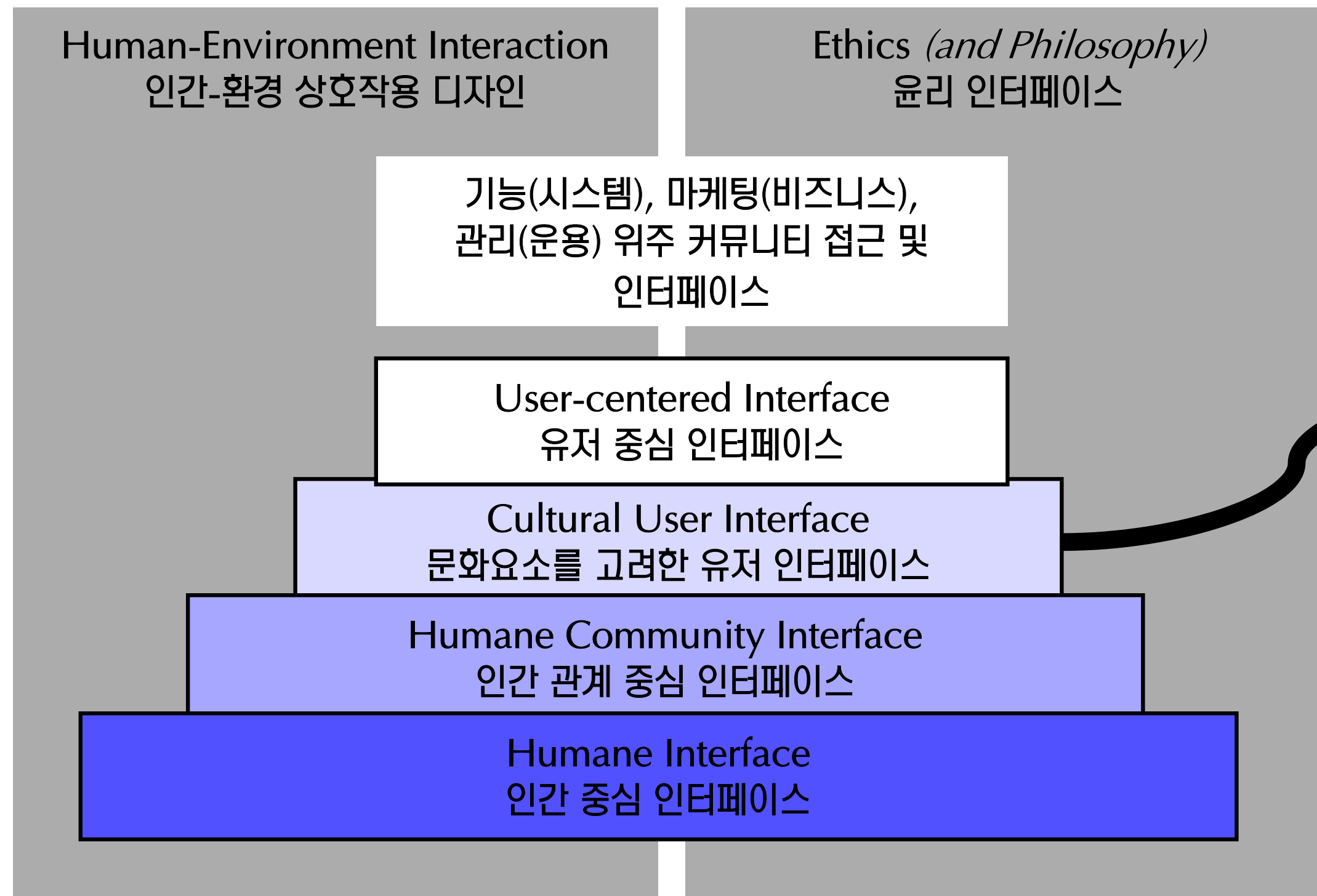
사이트 진화모델은 인간의 욕구단계별로 형성하여 각 단계에 적합한 고유한 커뮤니티 기능과 모델을 형성화해야 하며, 인터페이스는 각 단계의 핵심욕구와 기능을 충실히 지원하는 역할을 수행해야 함





# 무엇을 어떻게? – Cultural User Interface : overview

인터페이스 기본 이해, 본질 이해, 커뮤니티 인터페이스 이해 다음에 반드시 고유의 문화를 이해하여 인터페이스가 이를 지원할 수 있도록 해야 하며 인간, 사회, 역사에 따라 인터페이스 디자인 대상의 표현 방식과 의미 이해가 달라진다는 점을 염두해 두어야 함



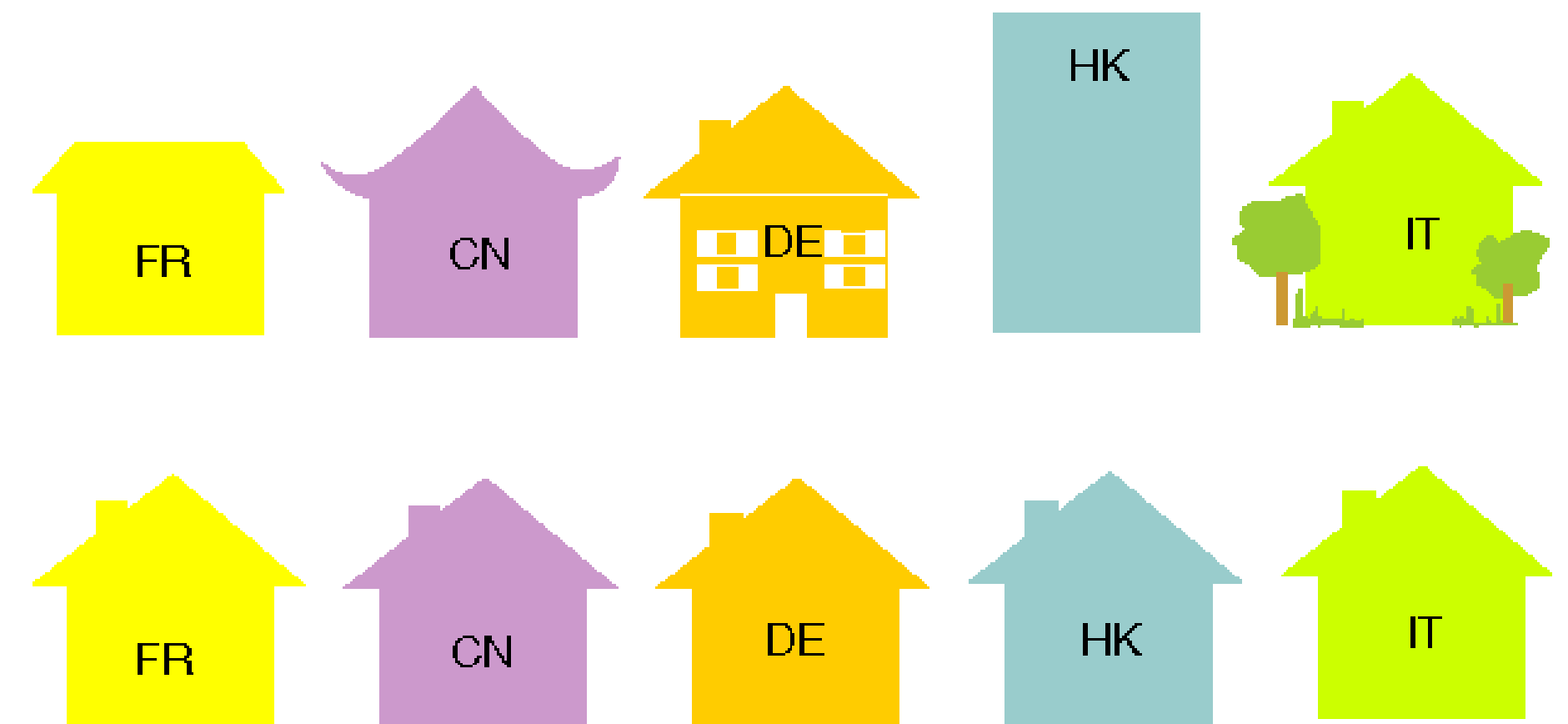
- 다양한 문화적 변수들이 조형의 기본 요소들의 형태에 영향
- 형태적인 것 외에도 이용하는 방식, 습관, 사고 과정 등이 다름
- 동일한 문화권에서도 시간과 세대에 따라 변화  
✓ 다국적 웹사이트에만의 이슈가 아님

- 제8차 Gvu WWW 사용자 설문([http://www.gvu.gatech.edu/user\\_surveys/survey-1997-10/](http://www.gvu.gatech.edu/user_surveys/survey-1997-10/))을 통해 웹에서 문화 간에 명백한 선호도 차이가 있음을 보여줌

※ '문화' 거시 정의 : “공유하는 가치와 믿음” 부터 “집단적으로 정립된 사고 패턴”까지 여러가지임

※ '문화' 미시 정의 : 해당 공동체에 속하는 특성들로 이 공동체를 다른 공동체와 구분시켜 주는 요소라는 관점에서 문화를 어느 한 그룹의 특성을 명확하게 드러내주는 다른 그룹의 것과 식별 가능한 행동, 풍습, 관계, 사인, 심벌, 인공물, 가치, 믿음 등의 집합체로 규정함

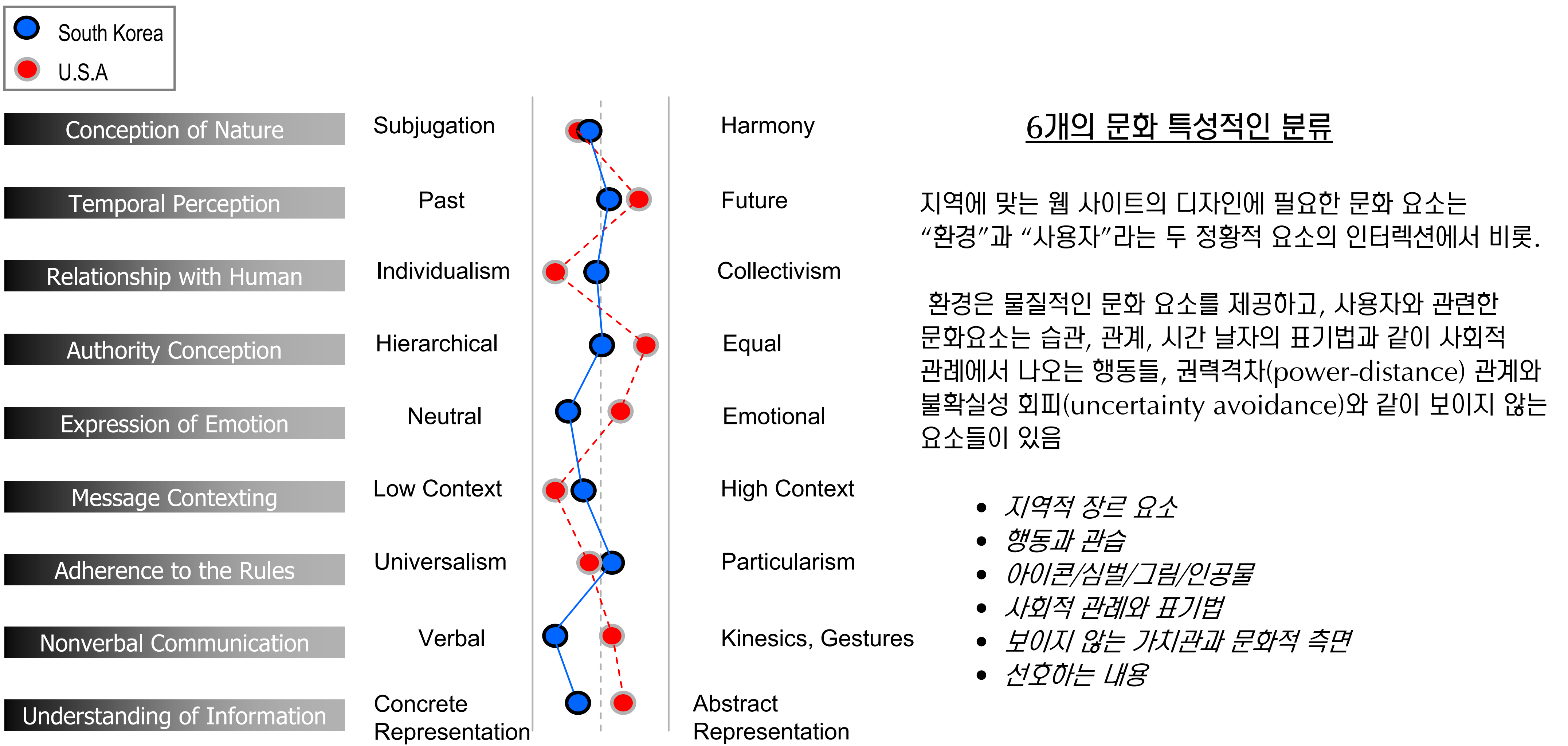
"다른 나라의 문화와 사용자들의 사용 성향을 잘 파악해야 미국이 소프트웨어 수출 1위의 자리를 유지할 수 있다" - 바드레교수



- Source 1 : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003
- Source 2 : Albert N. Badre, <웹의 가치는 사용성이 결정한다>, 피어슨 에듀케이션 코리아, 2002, p. XV, 219-232

# 무엇을 어떻게? – Cultural User Interface : difference of cultural variables

문화 인터페이스 디자인이란 지역적 장르 요소, 행동과 관습, 아이콘/심벌/그림/인공물, 사회적 관례와 표기법, 보이지 않는 가치관과 문화적 측면, 선호하는 내용에 각각 해당하는 문화적 요소를 찾아 밝혀내고 그 요소들을 디자인에 포함한 다음 테스트와 경험을 통해 디자인을 변형하는 과정임



• Source 1 : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료, 2003  
• Source 2 : Albert N. Badre, <웹의 가치는 사용성이 결정한다>, 피어슨 에듀케이션 코리아, 2002, p. 219-232



# 무엇을 어떻게? – Cultural User Interface : 6개의 문화 특성적인 분류 상세 내용 (1)

## 지역적 장르 요소

- 자신의 장르에 해당하는 물리적 세계의 것을 연구하여 문화적으로 고유한 특성과 관습을 찾아 밝혀 내어 이를 자신의 디자인에 참작해야 함

✓ 신문 : 종이 신문의 첫 면 구성 방식에 익숙해진 독자는 온라인 신문에서도 유사한 방식을 기대함

✓ 잡지

- 이탈리아 대중잡지 – 각 기사마다 기사 요약
- 미국 잡지 – 기사 요약 경우 거의 없음

✓ 박물관

- 미국 – 교육적인 측면이 강하여 작품설명/예술가/시대 정보 제공
- 이탈리아 – 전시내용을 사전에 충분히 알고 온다고 판단하여(단순히 작품을 보고 감상) 설명문 없음 ; 이탈리아 온라인 박물관 사이트에 설명을 붙이면 공해로 여겨 짜증을 낼 수 있음

## 행동과 관습

- 물리적 세계의 실물을 모델로 잡은 경우가 많음. 이때 확실하게 기억해야 할 점은 실세계의 모델이 문화마다 극명한 차이를 보임

✓ 쇼핑 카트

- 미국 – 쇼핑 카트가 일반 쇼핑 생활의 물품으로 모든 쇼핑센터와 할인점에 배치
- 유럽의 많은 국가와 중동지역 – 쇼핑객들이 쇼핑백을 들고 쇼핑센터로 옴 ; 온라인에서 쇼핑 카트보다 쇼핑백을 사용하는 것이 바람직함

✓ Markers

- 쇼핑 사이트에서의 쇼핑 카트 사용
- 쇼핑 사이트에서의 신용 카드 사용
- 커뮤니케이션 사이트에서의 전화 카드 사용
- 문자와 그림 읽는 방향
- 편지와 소포 우편 관계
- 휴지통에 버리기
- 식사 관습
- 실수를 하는 것과 실수를 공표하는 방식
- 1주 노동시간

• Source : Albert N. Badre, <웹의 가치는 사용성이 결정한다>, 피어슨 에듀케이션 코리아, 2002, p. 219-232

# 무엇을 어떻게? – Cultural User Interface : 6개의 문화 특성적인 분류 상세 내용 (2)

## 아이콘/심벌/그림/인공물

- 아이콘/심벌이 상징하는 바와 심벌에 대한 해석이 각국마다 차이가 남
  - ✓ 우체통 메타포어
    - 미국 - 이메일 송수신에 널리 사용하는 우체통 이미지 ; 다른 문화에 부적절함
    - 미국 이외의 많은 나라 - 편지를 문에 있는 편지함에 넣음
  - ✓ Makers
    - 우체통 아이콘
    - 깃발과 표상
    - 건축물
    - 지역의 식물, 나무, 야생 생물, 음식, 지리
    - 해당 지역에서 우세하게 사용하는 색
    - 음식 그림
    - 소리와 음악
    - 복장과 옷 차림새
    - 사람의 얼굴
    - 종교적 심벌
    - 제스처
    - 약어 사용, 전문 용어, 속어

## 사회적 관례와 표기법

- 표적 문화의 국가적, 지역적 사회 관례를 파악해야 함
  - ✓ 수치 표기법 : 사용자입력, 시각적 표시, 데이터 처리 등에 영향을 미치므로 인터페이스에서 중요함
    - 미국 - 소수점과 한쪽으로 쉼표 사용
    - 많은 유럽 국가 - 소수점 대신에 쉼표 사용
    - 어떤 문화 - 마침표로 1000단위 표기
  - ✓ Markers
    - 날짜와 시간
    - 통화
    - 측정 단위 및 무게 단위
    - 숫자에서 쉼표와 소수의 사용
    - 의미가 부여된 색상들
    - 달력
    - 우편번호
    - 전화번호
    - 온도
    - 구두점
    - 종이 크기
    - 대소 순서(collating sequence) 또는 사전식 순서
    - 문자표

• Source : Albert N. Badre, <웹의 가치는 사용성이 결정한다>, 피어슨 에듀케이션 코리아, 2002, p. 219-232

# 무엇을 어떻게? – Cultural User Interface : 6개의 문화 특성적인 분류 상세 내용 (3)

## 보이지 않는 가치관과 문화적 측면

- 문화적 가치관은 아주 깊이 뿌리박혀 있으며 종종 공동체의 멤버들에게 유아 시절부터 전달함. 가치관은 옳고 그름의 판단, 받아들일 수 있는 것과 그럴 수 없는 것과 같은 근원적인 믿음의 범위를 정함

### ✓ 여성 지도자 이미지

- 미국- 올바른 이미지
- 다른 여러 나라 – 눈살을 찌푸릴 수 있음

### ✓ 보이지 않는 문화적 가치관

- 개인주의 대 집단행동(*collective action*)
- 시간의 지각(*time perception*)
- 순차적(*procedural*) 대 선언적(*declarative*)
- 여성성(*femininity*) 대 남성성(*masculinity*)
- 권력 격차(*power-distance*)
- 불확실성 회피(*uncertainty avoidance*)
- 공리주의적(*universalistic*) 대 특수주의적(*particularistic*)

## 선호하는 내용

- 관심사가 다르고 선호하는 내용이 다름. 표적 문화 공동체에 가장 관련이 있는 내용부터 가장 관련이 적은 내용 순서로 보여주어야 함

### ✓ 교육 사이트의 성별(*gender*)에 대한 정보

- 이슬람 종교의 문화 – 교실현장에 맞게 제공해야 함
- 서구 유럽 국가 – 상관 없음



# 무엇을 어떻게? – Cultural User Interface : case study – 글쓰기 (1)

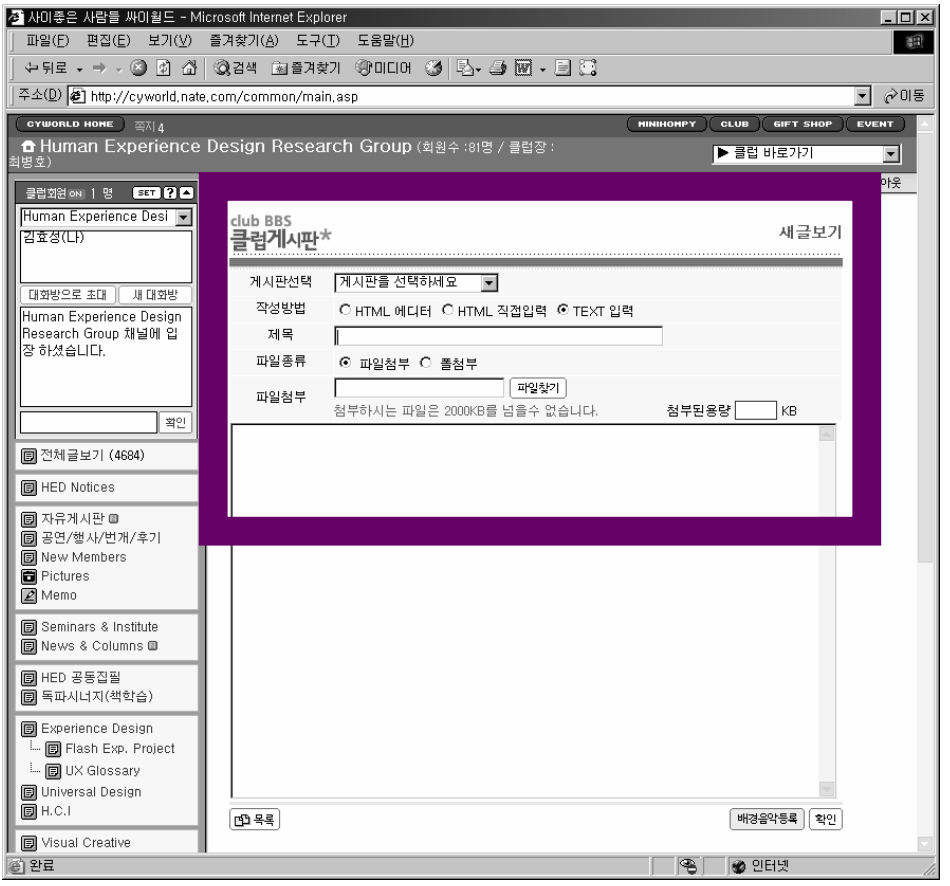
Cyworld site의 club에서 글쓰기 프로세스와 글쓰기 버튼 위치를 통해 유저의 멘탈 모델과 한국 특유의 문화를 찾을 수 있을까?  
여러분들은 글쓰기를 습관적으로 어떻게 하십니까? 클럽에 글을 쓰기 위하여 오시나요? 정보를 찾거나 읽기 위하여 오시나요?  
아니면 어떤 목적이 가장 우선순위가 높습니까? 유저는 과연 클럽에서 왜 어떻게 글쓰기를 하는 것일까요?

- 여러분들은 평소에 클럽 메인에서 바로 글쓰기 행위를 시도하십니까? 만약 버튼 위치를 찾지 못해서 짜증을 낸 적은 없습니까?

- 만약 없다면 우린 게시판을 선택해서 글쓰기 하는 문화를 가졌다고 볼 수 있습니까?
- 한국의 PC통신 문화에서부터 익숙한 글쓰기 프로세스와 방식은 어떠했나요?



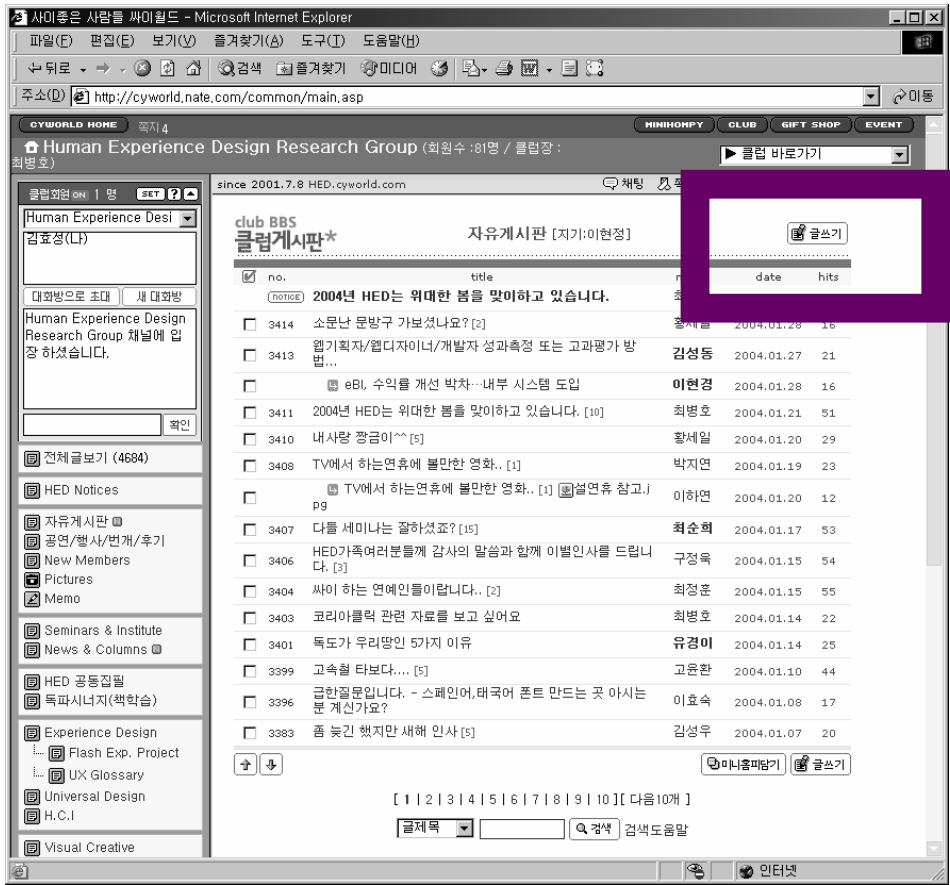
특정 클럽 메인



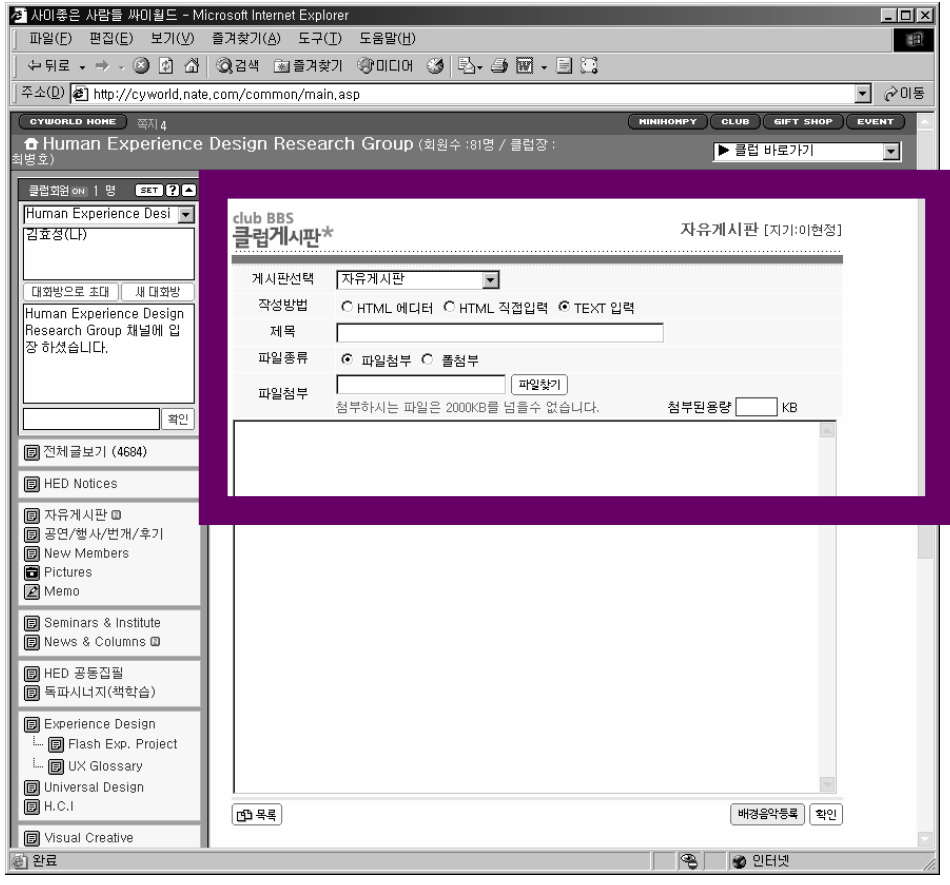
게시판 선택 필요

- 게시판을 선택해서 글을 읽고 답글을 달거나 새 글을 쓰고 싶을 때 페이지 상단에 있는 글쓰기 버튼을 쉽게 찾아서 활용하셨나요?

- 답글을 달 때 글을 읽고 '답글' 버튼을 선택하여 글을 쓰는 것에 익숙하십니까? 블로그에서는 이런 인터페이스가 없는데 불편하십니까? 대신 트랙백을 대체 활용하는데 문제는 없나요?



특정 게시판 선택 상태



게시판 선택된 상태

# 무엇을 어떻게? – Cultural User Interface : case study – 글쓰기 (2)

한국에서 가장 많이 사용하다는 다음 카페의 글쓰기 프로세스와 글쓰기 버튼은 어떨까요? 조금 전에 살펴본 cyworld와 다릅니까? 아니 국내에 있는 모든 클럽은 모두 유사한 형태의 인터페이스를 보유하고 있나요? 만약 그렇다면 왜 그렇죠? 이것이 문화인가요?

- 다음 카페 메인 페이지에서 글쓰기를 찾을 수 없는 경우도 있으며 찾을 수 있지만 공지사항이 있는 경우에만 가능한데 불편하셨습니까?

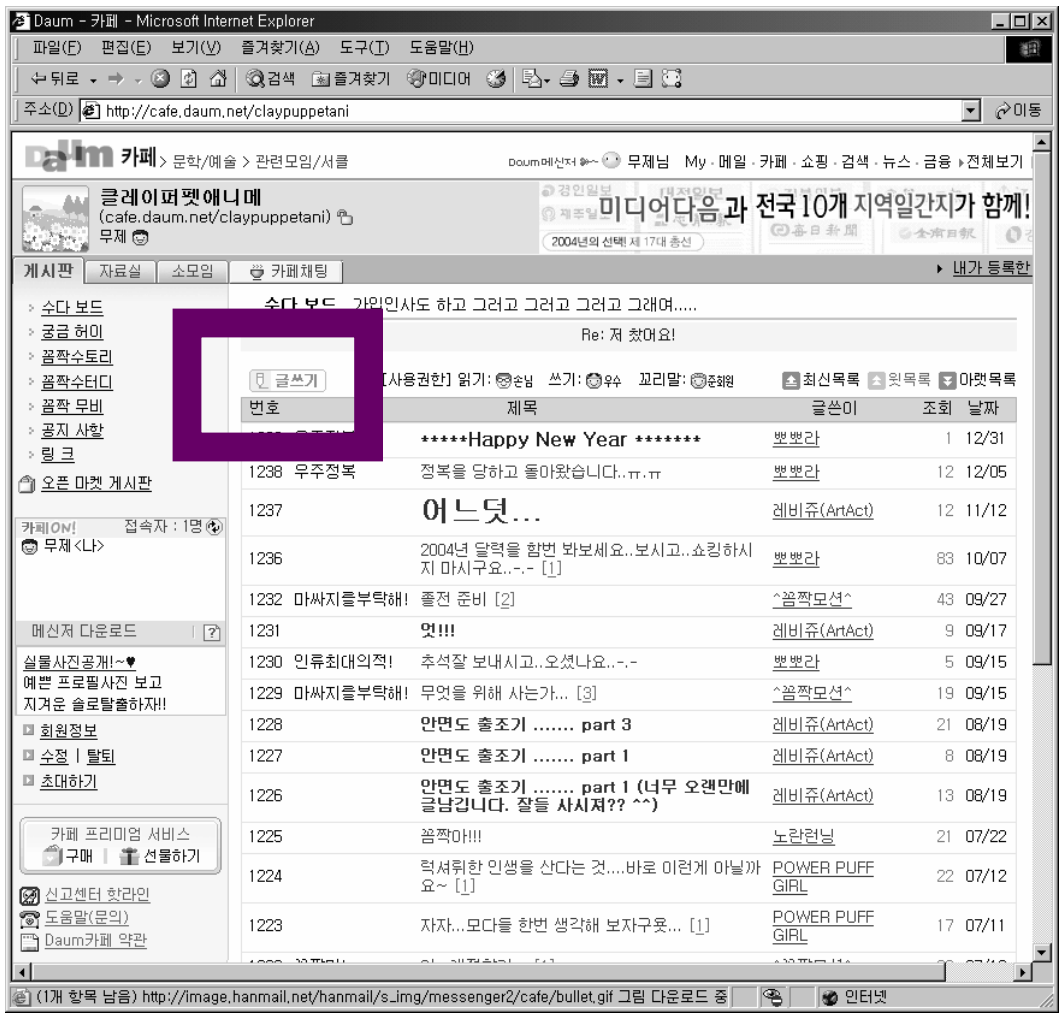
✓ *클럽 메인에 와서 왜 글쓰기 버튼이 없는 지 화를 낸 적이 있었습니까?*



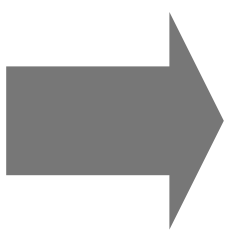
특정 클럽 메인

- 다음 카페에서 글을 쓰려면 거의 게시판을 선택한 후에 쓸 수 있습니다. 그리고 페이지 상단에 글쓰기 버튼이 존재합니다. 물론 익숙하시겠죠?

✓ *Cyworld club처럼 선택한 게시판에서 글쓰기 버튼을 선택하였는데 선택한 게시판을 바꿀 수 있는 인터페이스가 다음 카페에서는 아예 없습니다. 이럴 경우 기회조차 박탈한 경우인데 여러분들은 불편하셨습니까?*



게시판 선택 상황



선택한 게시판명을 바꾸는 인터페이스가 없음

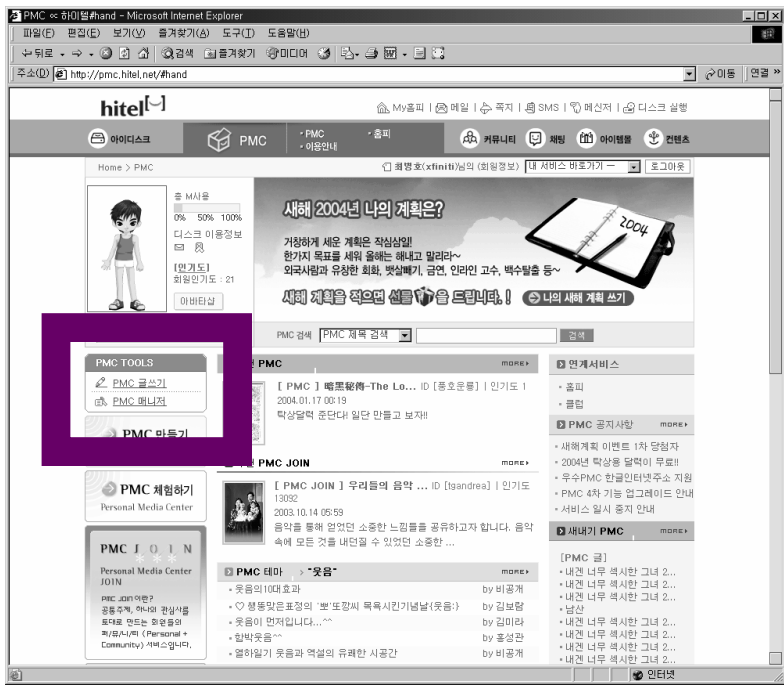


# 무엇을 어떻게? – Cultural User Interface : case study – 글쓰기(3)

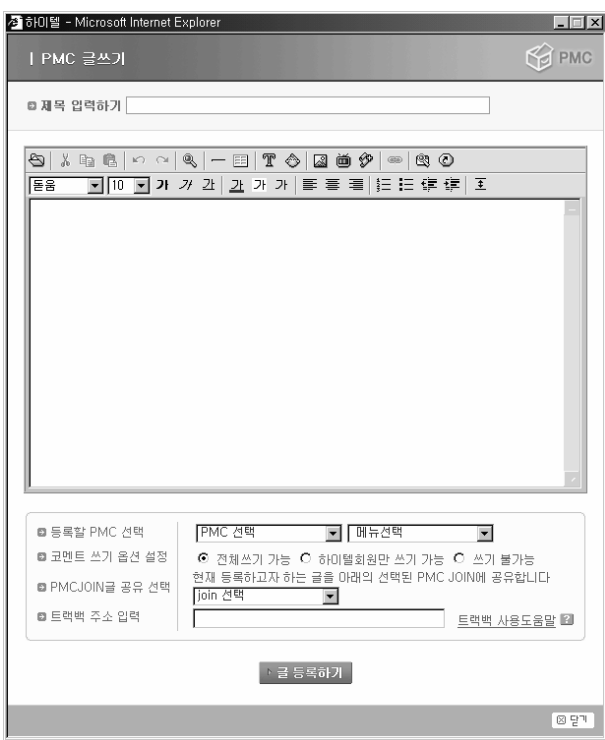
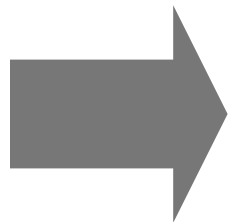
하이텔의 블로그 사이트에서 독특한 실험을 하고 있는데 이상하게도 그 동안 한국에서는 볼 수 없었던 매우 독특한 방식을 시도하고 있는 거 아시죠? 혹자는 미국식이라고 하고 또 다른 이는 새로운 experience design이라고도 하지만 혹시 탈문화적이며 유저의 반멘탈모델링 행위인 것은 아닐까요? 여러분들은 어떻게 생각하십니까?

- 아직 내 블로그 사이트에도 방문하지 않았는데 글쓰기 버튼이 있습니다. 여러분들의 활용도는 어떨까요?

- ✓ 하이텔의 블로그는 멀티 블로그 정책이므로 내가 글을 쓰려면 글 내용을 미리 고민하고 내가 만든 여러 개의 블로그 중 적합한 블로그와 카테고리를 선택해야 하는데 기존의 한국 클럽과 상이한 점이 많습니다. 새로운 경험인가요? 무언가 문제가 있나요?
- ✓ 글쓰기 버튼을 누르면 팝업윈도우를 로딩합니다. 유저가 그렇게 싫어하는데 불가피 했나보죠? 글을 쓴 다음에 해당 블로그에 해당 카테고리에 글이 올라간 것을 어떻게 확인하죠?



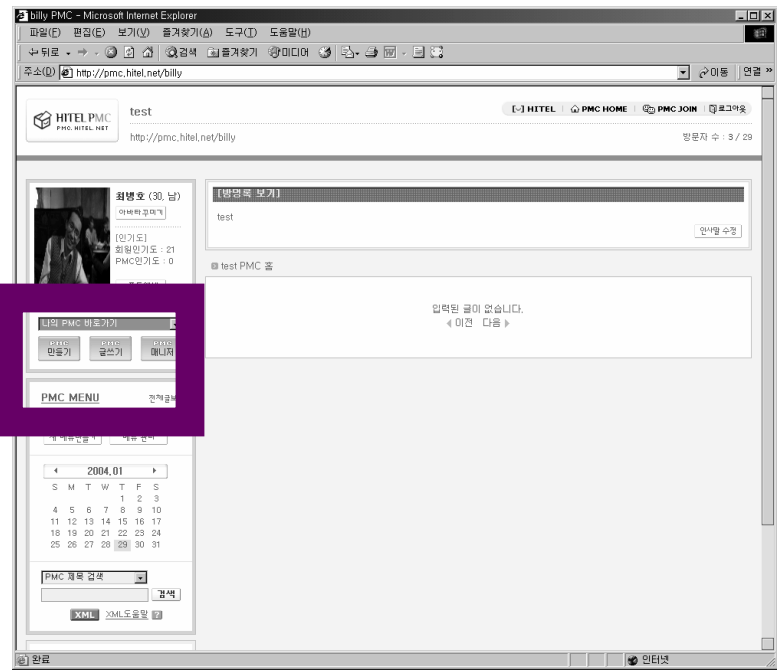
전체 블로그 entry



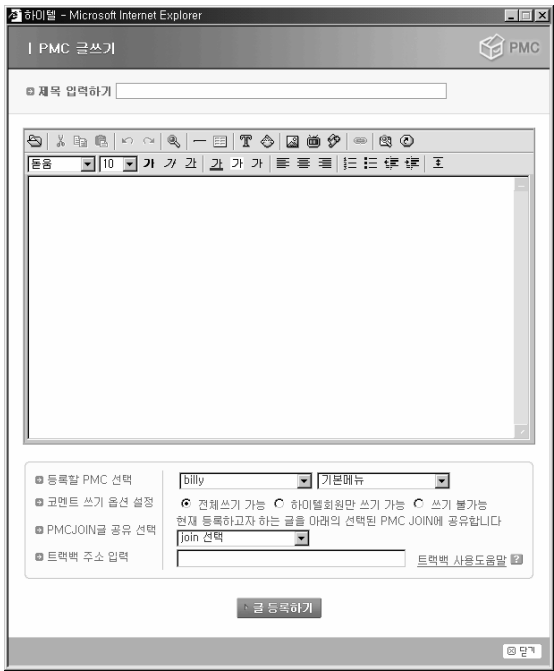
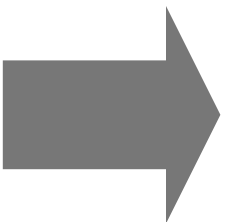
글쓰기 창

- 특정 블로그 메인에 글쓰기 버튼이 있네요. 그것도 어울릴 것 같지 않은 버튼들과 더불어 말이지요. 그런데 특정 카테고리를 선택했는데 여전히 글쓰기 버튼은 그대로 이군요.

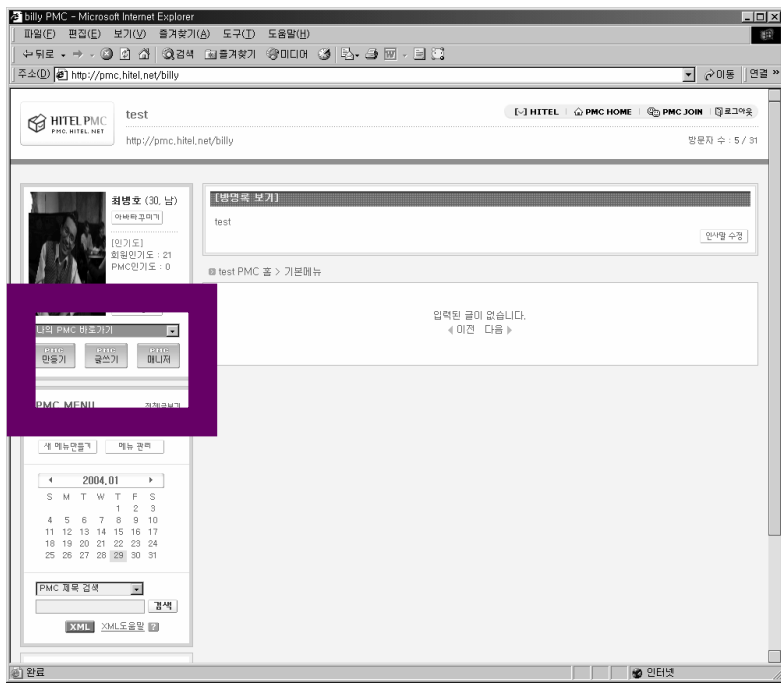
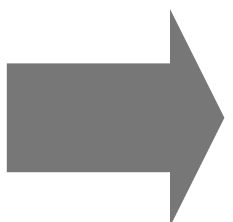
- ✓ 기존 클럽과 사뭇 다른데 불편하지 않으셨나요?



특정 블로그 메인



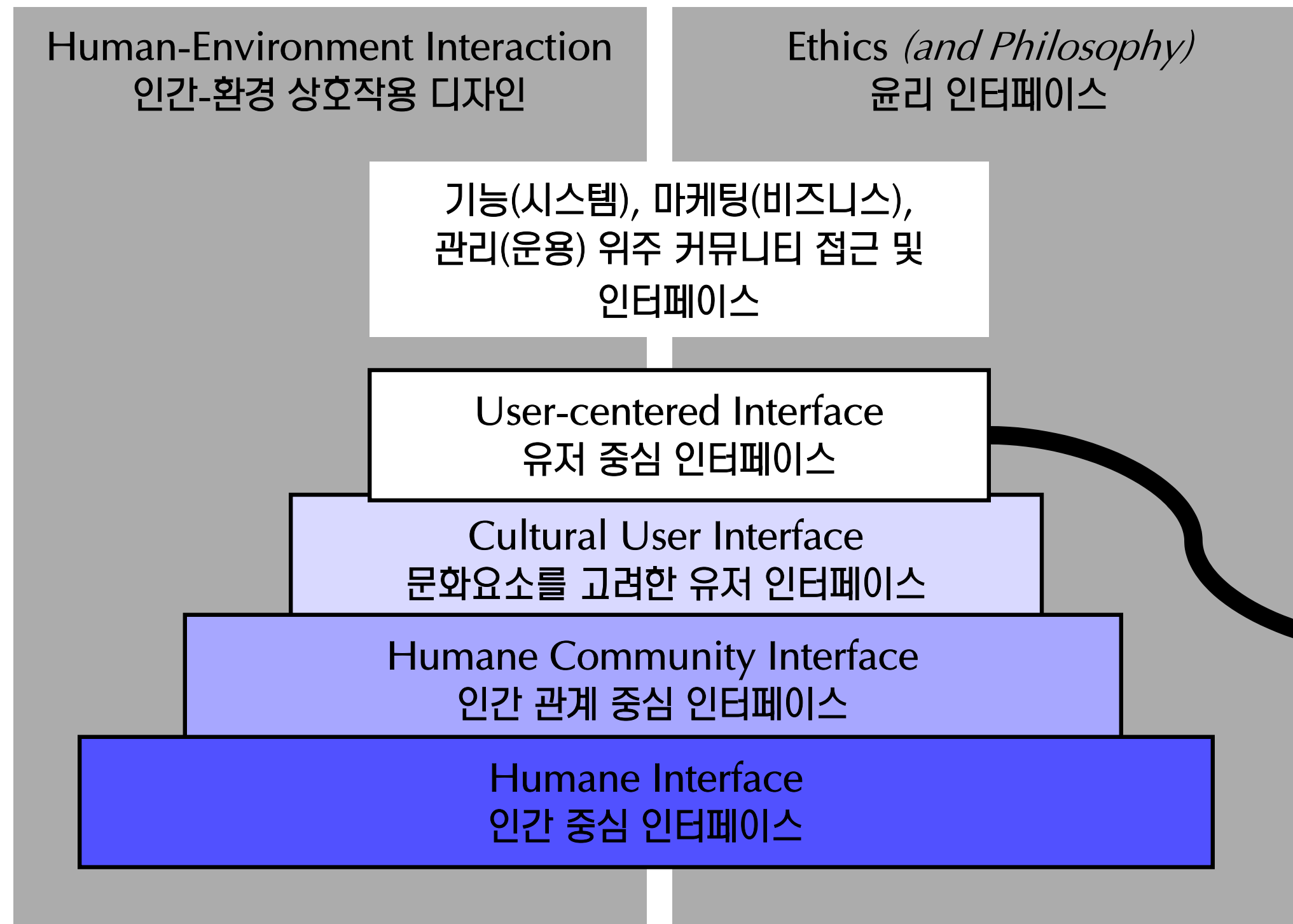
글쓰기 창



특정 게시판 선택 상태

# 무엇을 어떻게? – User-centered Interface : 2개의 축

사용자 인터페이스 디자인의 기본 철학은 표적 사용자 정의 및 needs 파악 그리고 사이트 목적 정의를 분명해 하기 위하여 리서치 수행하고 그 결과를 토대로 시나리오 디자인, 업무 분석 작업을 반드시 수행한 이후에 실제 설계에 들어가는 것이며, 더욱 중요한 것은 반복디자인을 하는 것임. 그리고 그 기저에 깔려있는 2개의 축인 정황에 맞는 인터페이스 디자인(designing for context)과 사용자 경험에 맞는 인터페이스 디자인(designing for the user experience)도 반영을 해야 함



※ 인터페이스 디자인은 프로세스에서 어떤 단계?

- 제품이 수행해야 할 업무를 정하면 인터페이스 디자인을 먼저 하고 그 후에 결정한 인터페이스 디자인을 이행해야 함
- 기술적 디자인 단계('UML Toolkit'의 프로세스 세 번째 단계)로 이루어져서는 안됨 : 프로세스의 첫 번째 단계(요구 사항 분석 단계)에 포함해야 함

- Contextual interface design : 5개 정황 고려한 디자인
  - ✓ 웹 환경적 정황 : 사이트 방문 시 실제 위치한 물리적(장소)이고 인지적(시간)인 공간
  - ✓ 사용자 정황 : 사용자의 문화적, 신체적 제약
  - ✓ 웹이 제공하는 내용(content)의 장르 정황 : 사이트 타입
  - ✓ 웹사이트 정황 : 내비게이션, 사이트 구성도와 같이 사이트 특성에 관련 사용자 인터페이스
  - ✓ 웹페이지 정황 : 각 페이지의 디자인적 제약
- User experience design
  - ✓ 사용자 체험(즐거운 체험이든 불쾌한 체험이든) 수준에 맞춰 디자인
    - 자신들이 기대했던 업무를 수행하였나?
    - 목표 완수를 성공적으로 했는가?
    - 업무 수행 과정에서 느낀 점은 무엇인가?
    - 짜증 또는 만족했는가?
    - 힘들어 또는 재미있어 했는가?
    - 주저하였나? 자신 있게 업무 수행하였나?



# 무엇을 어떻게? – User-centered Interface : 접근 방법

- 사용자 리서치

- ✓ 사용자 문화 조사, FGI, 인터뷰, 설문지
- ✓ 웹사이트 목표 설정
- ✓ 기능 명세서 확정
- ✓ 사용자 문화 명세서 작성

- 표적 사용자 정의, 외부 환경 상세 명세서, 태스크 명시 및 분석, 태스크에 대한 사용자 개념 분석

- ✓ 웹 인터페이스 가이드라인 명세서 작성

- 사이트 디자인 가이드라인, 페이지 디자인 가이드라인, 장르 디자인 가이드라인

- 시나리오 디자인 : 사용자 관점에서 주어진 정황에 맞게 인터페이스 객체와 인터랙션 행위를 구체적으로 명시

- 인지 원리 및 사용성 가이드라인 공유

- 업무(task) 조사, 업무 분석, 업무 구조화

- 반복 디자인 (iterative design)

- ✓ *plan + evaluation + implementation (O)*

- ✓ *Plan + implementation + evaluation (X)*

- ✓ 지속적인 테스트

- 초기 *user research*

- *Visual prototype* : 사용자 테스트(2-4명), *look & feel*만 테스트(X) ;

- *storyboard (wire frame) design* : 사용자 테스트(5명:전문가2명, 잠재사용자 3명), *cognitive walkthroughs & expert review (or stress test)*

- *Interactive prototype* : *expert review & usability lab testing, field testing* ; 테스트 목적은 내비게이션 및 인터페이스 용이성 평가 및 결정

※ 시나리오 작성 시 유용한 핵심질의

- 어디서 어떤 조건 하에 웹사이트를 사용할 것인가?
- 어떤 목적으로 사이트를 사용할 것인가?
- 누가 사이트를 사용할 것인가(표적사용자)?
- 어떻게 사이트를 사용할 것인가?

※ visual prototype test (초기 페이퍼 테스트)

- 테스트 목적 : 사이트 목표 반영 여부 측정
- 테스트 방법 : 질의 (답변 걸린 시간 잴)
- 질문 내용 : 페이지 목표는? 사이트 목표는? 어떤 종류의 사이트인가? 어떤 디자인이 마음에 드는가? 다음의 요소를 찾아보시오.

※ wire frame test

- 테스트 목적 : 사이트 디자인 개선
- 질문 내용 : 사이트 목적 규명, 사이트 기능? 사이트 어디에 있는가? 사이트에는 없는 데 필요한 기능은? 링크 이해? 태스크 수행 클릭수(또는 이해도)



# 무엇을 어떻게? – Human-Environment Interaction

물리적인 환경만 오염되어 인간을 공격하는 것은 아니라 하이퍼텍스트 공간 환경도 오염되어 인간을 공격하는 시대에 우리 성큼 다가와 있음. 특히 하이퍼텍스트 공간 오염은 인간의 정신을 직접 공격하므로 신체 공격에 비해 심각성이 높아 경각심을 가져야 함. 온라인에서의 환경디자인 핵심은 반드시 필요한 요소만 적재적소에 배치하는 것임

## • 우리는 왜 이 온라인을 용서하는가?

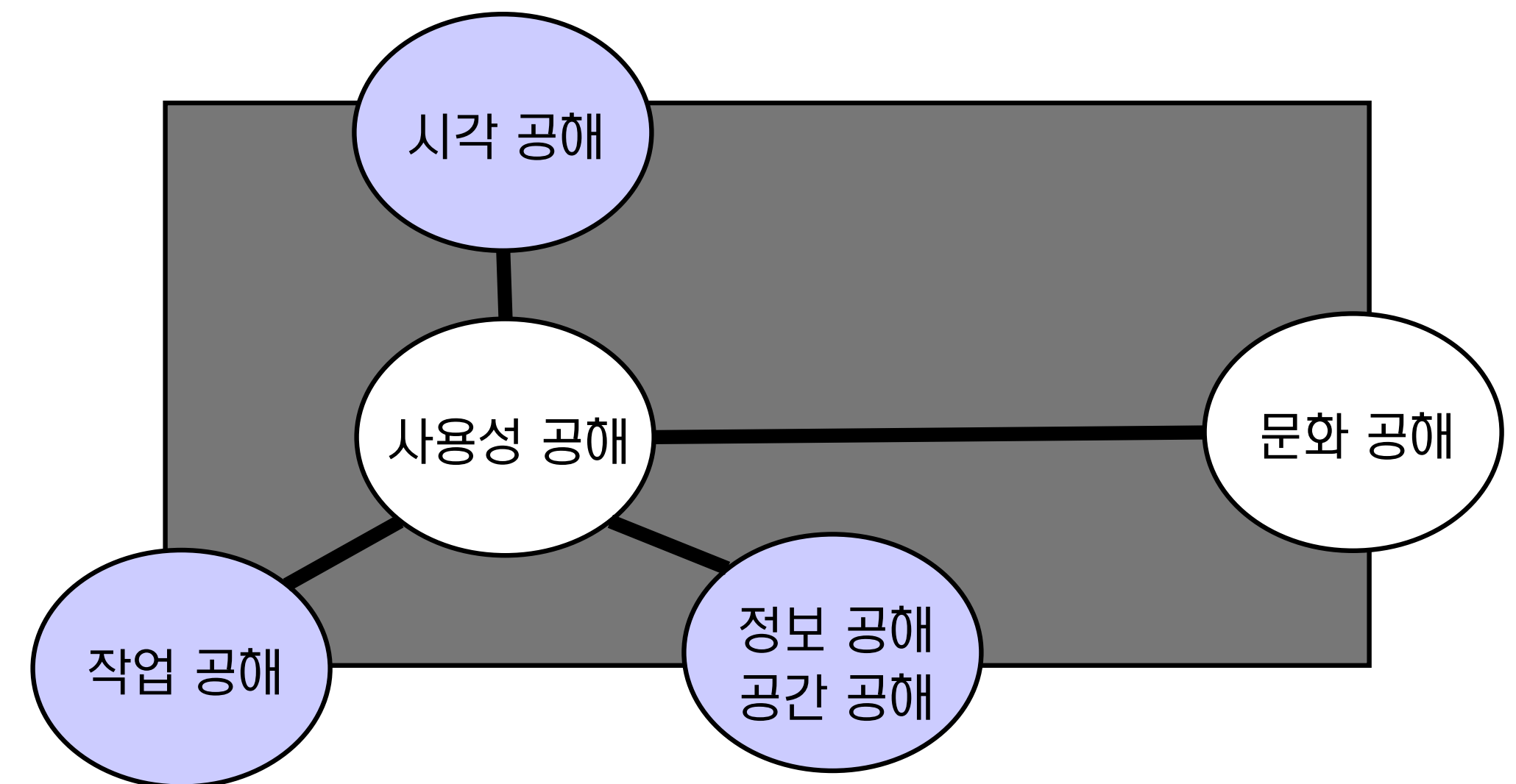
- ✓ 시각 공해 : 시각요소의 적절치 못한 구성(*composition*)으로 직관적 인지 방해 인터페이스
- ✓ 작업 공해 : 사용자가 수행하려는 작업(*task*)을 미필적 고의로 방해 또는 지체시키는 인터페이스
- ✓ 정보 공해 : 일방적으로 필요적정성이 현저하게 떨어지면서 과도한 콘텐츠를 도배 형태로 제시함과 동시에 정확하고 손쉬운 검색조차 어려워 상실감을 안겨주는 인터페이스
- ✓ 공간 공해 : 원하는 정보공간 또는 작업공간으로 이동 또는 현 위치의 직관적 식별이 힘든 미로 방식의 인터페이스
- ✓ 문화 공해 : 오랜 세월 동안 익숙한 고유의 문화패턴을 도외시하고 소히 선진국의 이질적이고 한편으로는 무국적 형태의 문화패턴을 자국의 관점에서 해석과 재해석을 생략한 채 직수입하여 상업논리로 포장한 후 무조건 배포로 적응과 사대를 부추기는 식민사관 형식의 인터페이스

- 환경디자인 : 인간의 환경을 통하여 인간 삶의 질을 높이기 위하여 의식적으로 미를 창조하는 활동
- HEI (Human-Environment Interaction) : 환경 디자인의 현대적 핵심 개념

• Source : 한상돈, 환경디자인-예술과 공학의 랑데부, <지식의 최전선>, 한길사, 2002, p.140-141

방영일	제 목
2004-01-11	환경의 역습-제3부: 미래를 위한 행복의조건
2004-01-10	환경의 역습-제2부: 우리는 왜 이 도시를 용서하는가
2004-01-03	환경의 역습-제1부: 집이 사람을 공격한다

• Source : SBS, <환경의 역습>, 2003, <http://tv.sbs.co.kr/environment/>

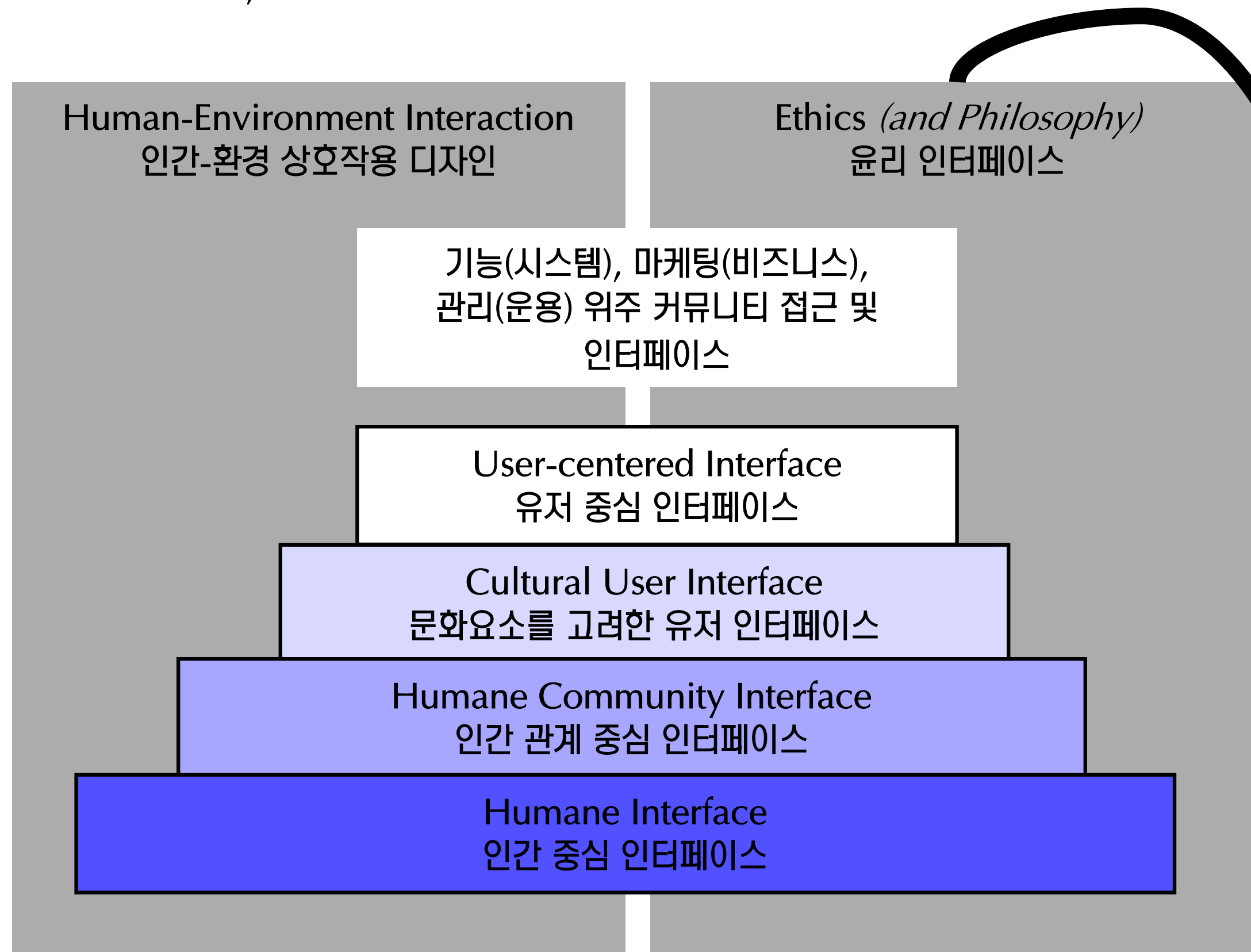


※ 만약 디자인이 생태학적으로 책임 있는 행동을 취하고자 할 때 그것은 GNP 같은 것은 고려하지 않아야만 한다. 대기오염에 있어 디자이너는 다른 누구보다도 무거운 책임을 짊어지고 있음을 나는 거듭거듭 강조하고 싶다. (중략) 대부분의 디자이너들은 일종의 편협한 사고 방식을 키워온 것 같다.

• Source : 빅터 파파넥, <인간을 위한 디자인>, 미진사, 1995, p.157, 166

# 무엇을 어떻게? – Ethical Interface : Universal & Philosophic Interface

윤리적인 또는 철학 기반의 인터페이스 디자인을 수행하는 분이 당대를 살아가는 진정한 장인의 모습일 것이며, 우리가 드라마에서 보았던 허준, 장금 등의 인물들의 삶도 크게 다르지 않을 것으로 생각할 수 있음.



- Ethical Interface

- Universal Interface

- ✓ 고령층을 위한 인터페이스 디자인

- 65세 이상의 인구율 급격히 증가
- 디자인 가이드라인 존재
- 웹에 관심 많음, 다수 고령자 웹 사용 : 사회적 교류(친구, 가족 교류), 건강 관련 데이터 검색, 의료약품/서적/생필품 구매
- 고령자 특성 파악 필요 : 운동신경, 지각 처리, 인지적 기능 등의 변화로 사용성 문제 야기
- 어려움 겪음 : 젊은 사람들보다 정보 검색 어려움을 겪고 시간이 많이 걸림, 실수나 길을 잃어버리는 경우 많음

- ✓ Site Accessibility

- Philosophic Interface

※인포메이션 아키텍처 윤리 :

- 인포메이션 아키텍처 작업 시 윤리적인 문제가 다수 포함하고 있다는 사실을 아는가?
- 레이블링과 세분화 결정이 사이트 생명을 줄일 수도 늘릴 수도 있다는 생각을 했는가?
- 윤리적인 인포메이션 아키텍처를 설계할 것인가?

- 윤리는 인포메이션 아키텍처의 숨겨진 많은 차원 중의 하나이다.
- 6가지 윤리 차원 : 지적 접근방식(intellectual access), 레이블링(labeling), 범주와 분류(categories and classification), 세분화(granularity), 물리적 접근(physical access), 지속성(persistence)

- Source 1 : Albert N. Badre, <웹의 가치는 사용성이 결정한다>, 피어슨 에듀케이션 코리아, 2002, p. 91-109
- Source 2 : 루이스 로젠펠드/피터 보밀, <Information Architecture for the world wide web> 2<sup>nd</sup> edition, O'reilly, 2002, p. 311-314



# 무엇을 어떻게? – Ethical Interface

- 인터페이스 디자이너는 의사와 같이 돌보는 환자에게 해가 될 수 있는 진료 행위를 거부할 수 있도록 제도적 뒷받침이 필요함

- ✓ 디자이너들이 모두 유능하다 하더라도 그들은 잘못된 인터페이스를 디자인하도록 강요 받기 쉬운 위치에 있음
- ✓ 인터페이스 디자인 분야가 비교적 새로운 분야이고 따라서 이 분야의 전문가들이 아직 경영진에서 높은 위치를 차지하기에는 이르다는 사실을 고려하더라도 인터페이스 디자이너들이 전문적이고 집단적인 영향력을 발휘하지 못하고 있다는 것은 안타까운 현실임

- 인터페이스 디자이너는 잘못된 디자인으로 인해 신체적 상해나 정신적 부상을 유발시킬 수 있는 분야에 종사하고 있음

- ✓ (예) 과도한 키보드 사용 또는 마우스 클릭은 반복 스트레스 상해(Repetitive Stress Injuries : RSI)를 유발하거나 악화시킬 수 있음

- 품질 인터페이스 : 품질 기준은 생산성에 영향을 미치고 품질의 하한성 결정과 직결되기 때문에 경영진의 지원을 충분히 받을 수 있음. 특히 객관적인 기준(표준)을 제시할 수 있다면 디자이너, 경영진, 소비자 모두 보호를 받을 수 있음

- ✓ 인터페이스 디자인 : 어느 문자 편집기의 전체적인 정보이론상의 효율성이 0.7미만이거나 전체적인 문화 효율성이 0.8 미만이라든지 아니면 여러 기능 중 효율성이 0.5미만인 것이 있다면 통과하지 않도록 함  
- (예) 새로 개발한 문자편집기의 평균 작업 수행 시간(키 입력횟수와 GUI 움직임과 클릭 횟수 포함)이 기존 문자편집기의 평균 작업 수행 시간보다 길어서는 안됨

- ✓ 구조 공학자 : 자신이 설계한 교량이 예상되는 하중 최고치의 2배 이상을 견딜 수 있다는 사실 증명
- ✓ 차량검사를 통과하려면 그 차량의 배기 가스에서 일산화탄소가 0.2 퍼센트 미만으로 검출해야 함

- ✓ 그러나 이것으로 디자인 자체가 규제/제한(창조성 억압)을 받아서는 안됨
- ✓ 너무 앞서가는 제품을 디자인하여 기존 인터페이스에 익숙한 사용자들을 혼란스럽게 하거나 표준 GUI와 너무 비슷한 인터페이스를 제작하여 소비자들에게 제공할 수 있는 능력을 십분 발휘하지 못하는 극단적인 상황 사이에 균형 유지 필요

화두 세나.

# 2004년 온라인 커뮤니티 인터페이스 디자인 전략

- 일상 속의 인터페이스로 2004년 온라인 커뮤니티 인터페이스 디자인 전략을 가늠해보자.
- 인터페이스 진화에 대한 잘못된 인식과 인터페이스 품질에 대해서 같이 고민해 보자.
- Billy가 주장하는 2004년 온라인 커뮤니티 인터페이스 디자인 전략을 들어보자.



# 일상 속의 인터페이스 : 극장 예표소

극장에서 어떤 영화를 현재 상영하고 있는지, 지금 바로 볼 수 있는지, 앞 쪽의 커플석 좌석을 예매할 수 있는 지, 어떤 카드로 할인혜택을 받을 수 있는지, 인터넷 예매 후 발권은 어디에서 어떻게 하는 지 등에 대한 사항을 극장 인터페이스에서는 모두 알려주고 있을까?





# 일상 속의 인터페이스 : 은행 문

은행 문으로 급하게 뛰어가면서 문을 힘차게 밀었는데 문은 열리지 않아서 문에 부딪혔다면? 다시 멈추어서 문을 밀었는데 열리지 않았다면? 자세히 보니 폐문이었고? 옆 문을 다시 밀었지만 열리지 않았다면? 그래서 앞으로 잡아당겨 겨우 들어갔다면?





# 일상 속의 인터페이스 : 회전문과 자동문

힘이 없는 노인이 회전문에서 찢찢 매고 있다면 당신은 비웃을 것인가? 휠체어를 탄 아이가 회전문 앞에서 어쩔 줄 몰라하고 있다면? 회전문을 보통의 2배 이상으로 밀어야 회전한다면? 세계 밀었는데 가속도가 너무 세 순간 겁이 났다면?



- Image Source :  
[http://imagesearch.naver.com/search.naver?where=dt\\_iphoto&query=%C8%B8%C0%FC%B9%AE&c=6&qt=df&sort=0&scp=0&xc=&rec=&fr\\_res=-1&to\\_res=-1](http://imagesearch.naver.com/search.naver?where=dt_iphoto&query=%C8%B8%C0%FC%B9%AE&c=6&qt=df&sort=0&scp=0&xc=&rec=&fr_res=-1&to_res=-1)

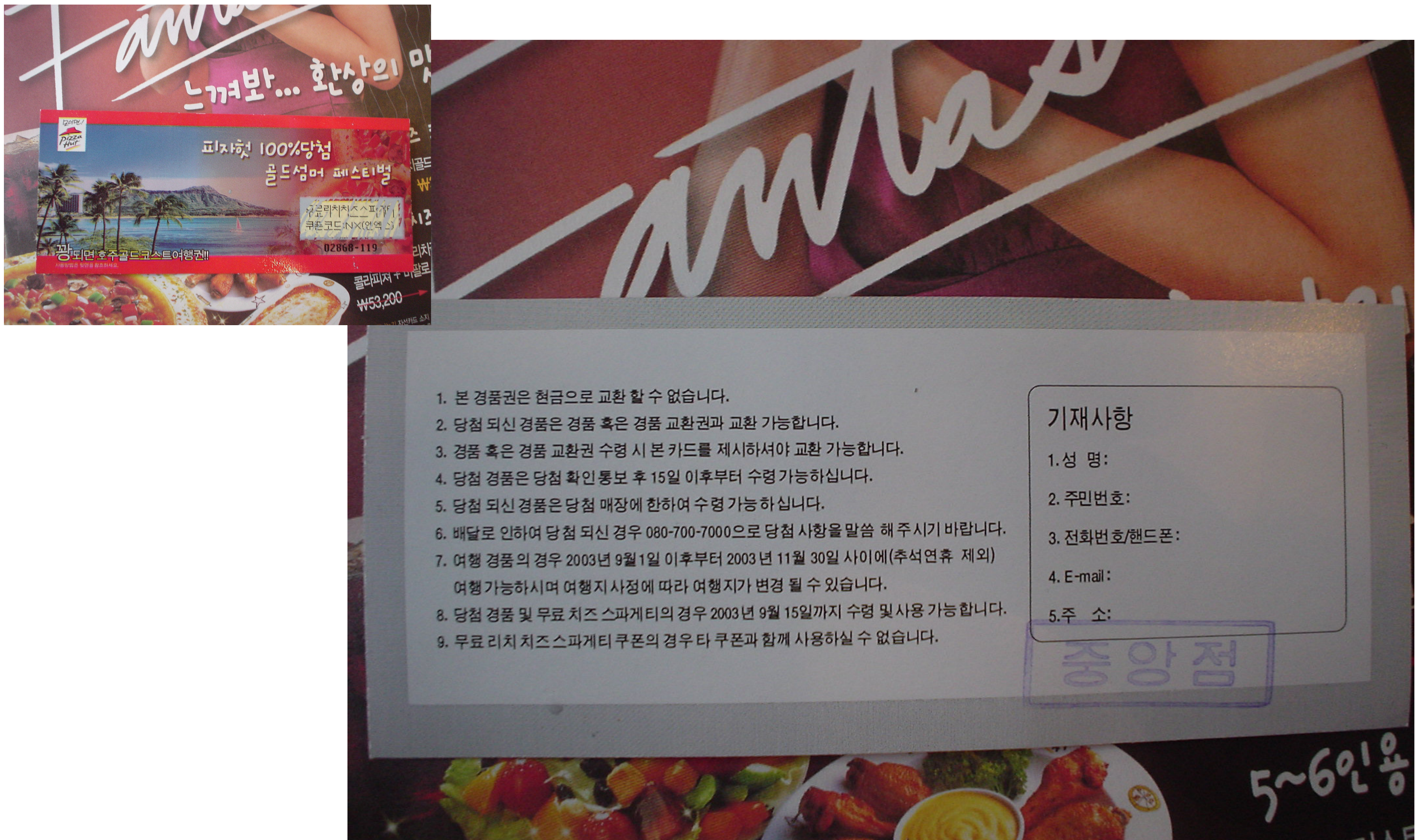


- Image Source : [http://imagebingo.naver.com/album/image\\_view.htm?uid=kohd&bno=25093&nid=2251&page=1](http://imagebingo.naver.com/album/image_view.htm?uid=kohd&bno=25093&nid=2251&page=1)



# 일상 속의 인터페이스 : 할인 티켓

예전에 할인티켓을 받았고 이제 활용하려고 꺼내어 종업원에게 주니 이미 티켓 활용 기간이 끝났다고 한다면? 어디에 그것이 쓰여 있어요 라고 물으니 뒷면의 깨알 같은 문구를 보여주면서 그것도 확인하지 않았냐고 무시한다면?





## 일상 속의 인터페이스 : 엘리베이터

3개의 엘리베이터 중 지하주차장까지만 운행하는, 짝수층만 운행하는, 특수계층에는 쓰지 않는 것은 어떤 것인가? 내려가려고 할 때 아래로 향한 버튼을 눌러야 하나 위로 올라가는 버튼을 눌러야 하나? 올라가고 있는 상황인가 내려가고 있는 상황인가? 만원 상황인가? 계단을 활용하려면 어떻게 해야 하는가?



• Image Source : [http://www.kumhoelevator.co.kr/2\\_elevator\\_people\\_new4.htm](http://www.kumhoelevator.co.kr/2_elevator_people_new4.htm)



# 일상 속의 인터페이스 : 지하철

지하철에서 길을 헤맨 적이 있는가? 입찰구에서 헤맨 적은? 현재 지하철이 어디에 와 있는가를 알려주는 반가운 모습을 본 적이 있는가? 노선도에 지금 운영 중인 방향과 지나온 역 상황 등의 정보를 알려주는 시스템을 본 적 있는가?



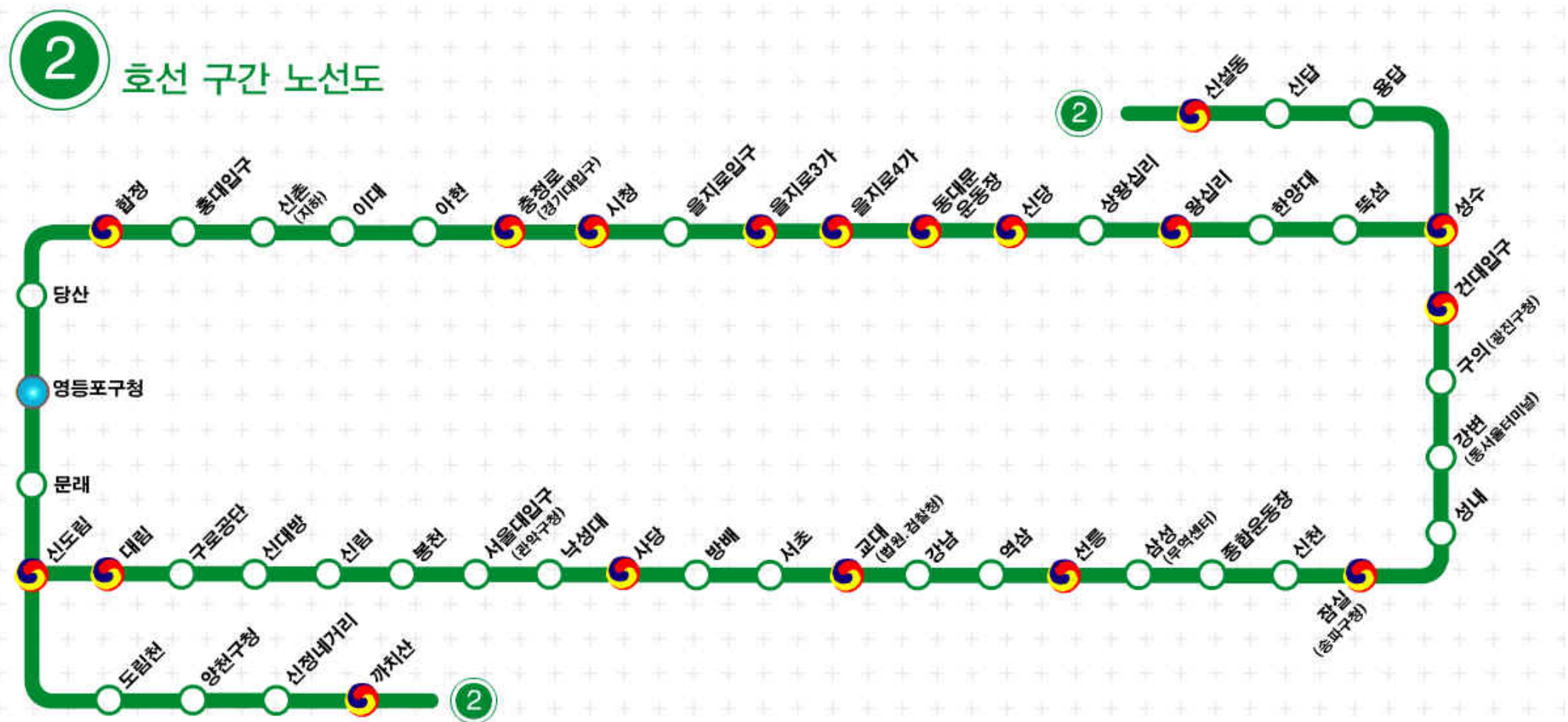
• Image Source : <http://blog.empas.com/admorn/479008>



• Image Source : <http://gallery.naver.com/read.php?did=27&bid=1&imgid=1536>



• Image Source : <http://gallery.naver.com/read.php?did=29&bid=1&imgid=336>



• Image Source : <http://www.smrt.co.kr/cyberstation/cyberstation.jsp?sv=1&skind=undefined&goline=undefined>





## 일상 속의 인터페이스 : 버스 승강장

사람들이 많이 다니는 길거리 한 복판에 승강장이 줄지어 위치해 있어 항상 사람들이 어깨와 어깨를 툭툭치면서 볼멘 목소리가 오고 가고 있는 상황을 왜 우리는 묵묵히 참고 있는가?





# 인터페이스 진화에 대한 오해와 인터페이스 품질 (1)

컴퓨팅 환경의 발전에 따라 인터페이스 환경도 다양해졌지만 테크놀로지의 향상이 곧 ‘발전적’인 인터페이스 모델을 제공했다고 단언할 수는 없음

- 인터페이스 품질 : 한 인간과 한 기계의 상호 작용의 품질에 의해 결정

## ✓ 간단한 인터페이스

- 컴퓨터를 통해 수행하는 작업들이 복잡해졌기 때문에 사용하기 어려운 것이라는 주장에 동의하지 않음. 수행 기능이 아무리 복잡해도 단순한 기능들은 여전히 간단히 사용할 수 있어야 함

## ✓ 기존 인터페이스 품질?

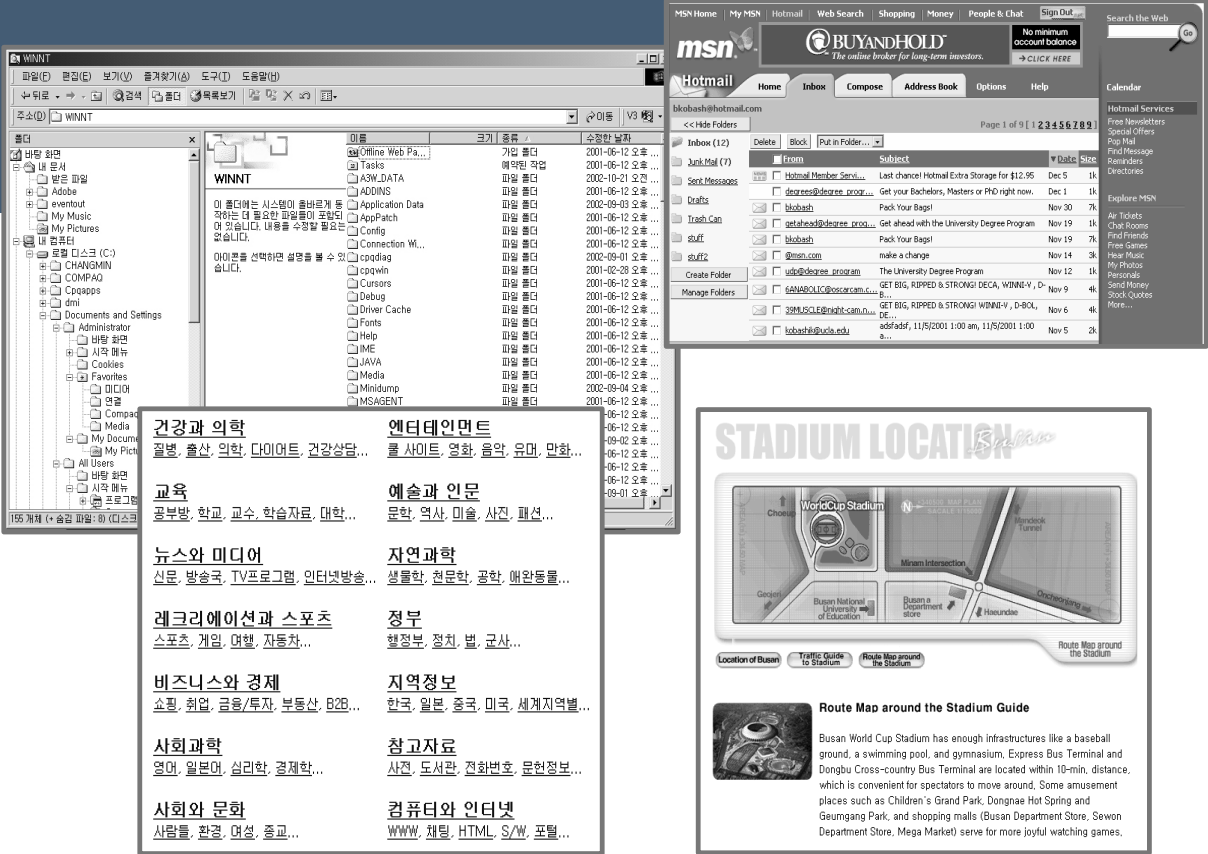
- 현재 널리 사용하고 있는 인터페이스(소히 산업표준)들은 우리들에게 알려진 인간 사고와 행동양식을 무시한 채 만들어진 것이 대부분임
- 매킨토시나 윈도우 인터페이스의 지침서나 인터페이스 디자인 서적들의 휴리스틱 관련 내용들도 때때로 그릇된 정보를 제공함. 이는 이전 버전의 인터페이스와 호환성을 유지하려는 기업의 필요성 그리고 이미 익숙해져 버린 인터페이스 방식들이 사라지면 사용자들의 반감을 가질 것이라는 오해에서 비롯된 것임

## ✓ 익숙함을 버리고?

- 개인 또는 소비자 기반이 급속하게 변화하는 상황에서는 개선보다는 익숙해져있는 것을 선택하는 것이 더 나을 수 있음
- 그러나 제품 사용에 불필요한 시간이 걸리거나 새로 배워야 할 것이 적을 경우 생산성에 초점을 맞춰 새롭게 디자인하는 것이 올바른 선택임

## ✓ 비즈니스맨 또는 엔지니어의 전문성은 인간심리까지?

- 영리를 목적으로 하는 실무에서 사용자에게 대한 정보는 보통 제품 기능을 확정짓는 전문가를 통해 파악됨.
- 이들 전문가들은 자신이 풀어야 할 문제의 범위와 세부사항에 대해서 정통하지만 그들의 전문지식이 인간 심리에까지 이르지 못함



• Source 1 : 박창민(야후코리아), <User Interface design>, 한겨레문화센터 강의자료,2003  
• Source 2 : 재프래스킨, <Humane interface>, 안그라픽스, 2003, p. xv, 1, 4-5

# 인터페이스 진화에 대한 오해와 인터페이스 품질 (2)

- 인터페이스 품질 : 한 인간과 한 기계의 상호 작용의 품질에 의해 결정

## ✓ 인터페이스 제2법칙?

- 컴퓨터는 여러분의 시간을 낭비해서는 안되면 쓸데 없는 작업을 하게 해서도 안 됨

## ✓ 인터페이스 제2+1 법칙

- 사용자를 필요 이상으로 기다리게 하지 않는 것은 보편타당한 인간 중심적인 디자인 원칙임
- 사용자를 재촉하지 않는 것 역시 인간 중심적임

## ✓ 인간 한계에 대해서 제대로 공유 안됨

- 인간-기계 인터페이스를 사용할 때 인간의 수행 능력에 부정적인 영향을 미치는 여타 지적 한계들에 대해서는 제대로 알려져 있지 않음. 이것은 선천적인 한계임에도 불구하고.
- 하여 인간에게 불가능한 것으로 입증된 인지 능력을 보유하고 있기라도 한 것처럼 디자인하고 있음.

## ✓ 미래의 인터페이스 평가?

- 미래에는 인터페이스 평가를 위하여 두뇌 활동을 직접 측정하는 경우가 많을 것임
- 예) 어떤 사람의 국부 포도당 흡수량과 그 사람이 사용중인 평가 대상 인터페이스 기능이 얼마나 사용하기 용이한지는 반비례 함

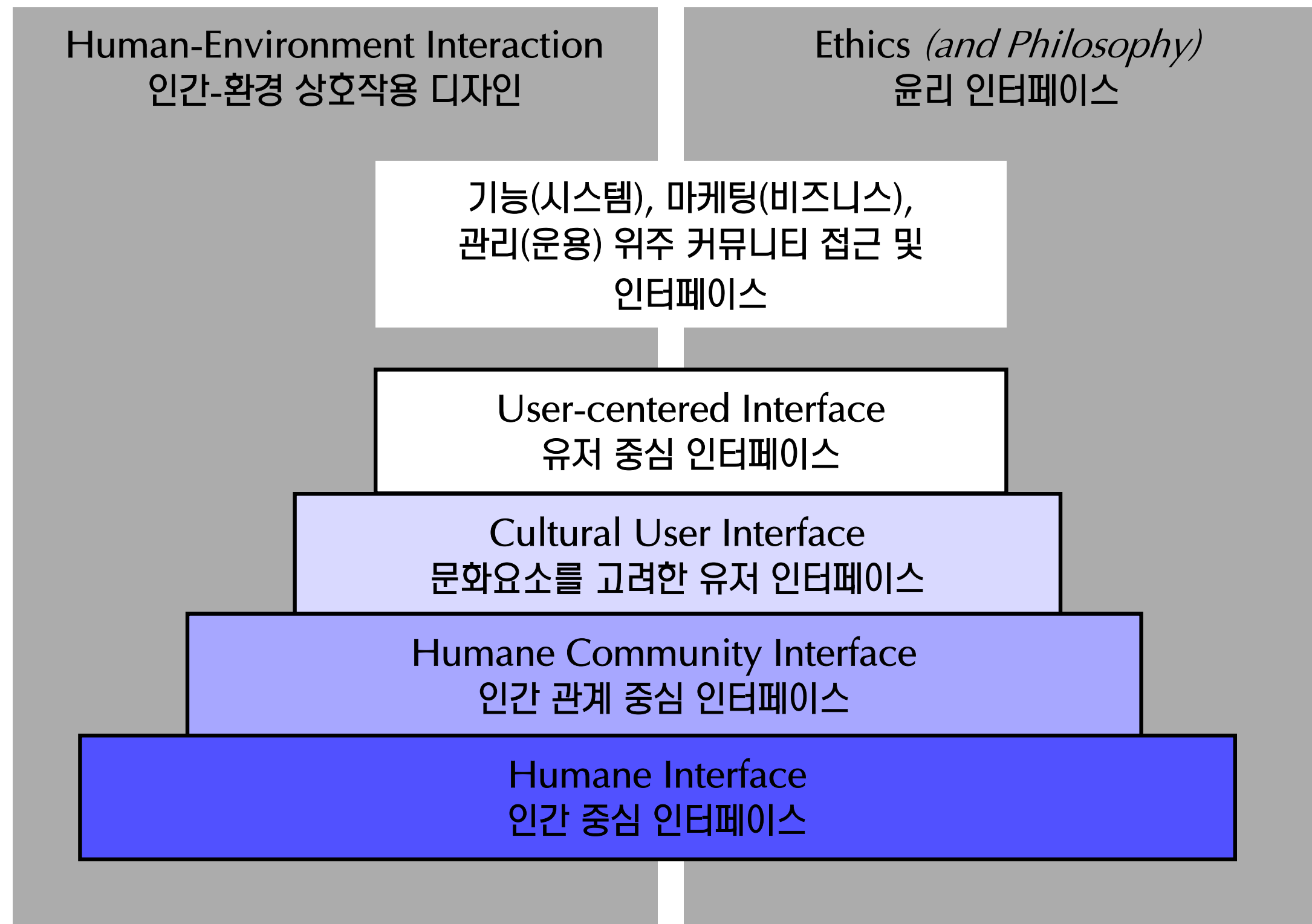
## ✓ 인터페이스 디자인 경영

- 경영진들이 인터페이스 디자인의 중요성을 인식하지 못하고 있는 상황에서 좋은 인터페이스 디자인이 이루어지긴 힘들
- 단기적인 관점에서 세세한 인터페이스 디자인 때문에 제품 개발 비용 증가, 개발 기간 늘어난다고 여길 수 있으나 잘못된 마인드임 ; 인터페이스를 향상시키면 디자인은 오히려 단순해짐. 그리고 공들인 디자인과 세밀한 부분까지 신경 쓰는 자세는 제품 제작 속도를 촉진시킴 – 소비자 생산성 증대, 소비자 만족 증대, 가치 인식을 높임, 소비자 지원 비용 감소, 신속하고 간편한 제품 사용, 시장 경쟁력 제고, 브랜드 충성도 향상, 매뉴얼/온라인 도움말 간략화, 제품 안전성 향상

• Source : 재프래스킨, <Humane interface>, 안그라픽스, 2003, p. 8, 10, 15, 20, 259-260



# 2004년 온라인 커뮤니티 인터페이스 디자인 전략



- 상업논리에만 편승하지 않고,
- 진정 인간의 인지 능력으로 할 수 있는 것과 할 수 없는 것을 구분함과 동시에
- 정확한 인터페이스의 이해와 인터페이스와 하이퍼텍스트의 본질을 파악하고
- 인간 관계에 대한 욕구를 반영할 수 있는 sociability과 과업(task)을 효율적이고 효과적으로 수행할 수 있는 usability를 극대화하며,
- 한국의 사회역사적으로 형성한 고유의 문화 코드를 수용하고
- 더불어 기술/기능/시스템 접근이나 운영자 편의성, 심미성 등과 조화를 이루는 지혜가 필요하고
- 동시에 당대에 가장 소중하게 필요한 윤리의식과 철학을 반영하고
- 자연 친화적인 환경 디자인을 적극적으로 활용하는 미래 지향적인 디자인 방향성임

수고하셨습니다