

문화적 차이와 사용자 연구 방법의 상호 관계 이해를 위한 연구 프로세스 제안

A Process to Understand Relation between Cultural Difference and User Research Methods

이정주

한국과학기술원 산업디자인학과 HCIDL

Lee, Jung-Joo

HCIDL, Dept. of Industrial Design, KAIST

이건표

한국과학기술원 산업디자인학과 HCIDL

Lee, Kun-Pyo

HCIDL, Dept. of Industrial Design, KAIST

• Keywords: Cultural Difference, User Research Methods, Design Process

1. 서론

디자인 과정에 있어서 사용자 이해에 대한 중요성이 점차 커짐에 따라 이를 위한 다양한 연구 방법들이 개발되고 있다. 사용자 연구의 개념이 생기고 인구통계학적 조사를 시작한 것이 점차 사용자성 평가, 사용자 관찰로 확대되었고 최근 사용자 참여적 디자인 또는 사용자 경험 디자인이 주목을 받으면서 사용자 연구 방법들은 더욱 다양해지고 있다.

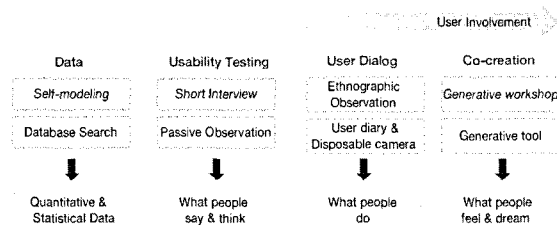
그러나 이러한 사용자 연구 방법들은 대부분 북미와 유럽에서 그 지역 사람들을 대상으로 연구, 개발된 것이기에 이를 다른 문화권에 적용하였을 때에도 과연 기대한 결과를 얻을 수 있는가에 대해서는 의문을 가질 수 있다.

실제로 이러한 사례들을 종종 접하게 되는데, 개인의 가정이 외부에 노출되는 것을 기피하는 일본의 경우, 홈 비지팅 및 비디오 에쓰노그라피를 진행하기란 매우 힘든 실정이고, 한국에서 사용자성 평가를 할 때에 사용자가 제품을 비판하기보다 '내가 잘 몰라서..'라고 자기 비난의 양상을 보이며, 동양인들을 대상으로 한 리커트 스케일(Likert Scale) 평가에서는 중립적인 답을 주로 선택하여 판별력을 잃는 경우가 있다. 이러한 사례들은 문화적 차이가 사용자 연구 방법에 영향을 미친다는 사실을 예상케 한다.

따라서 본 연구에서는 현재 이용되고 있는 사용자 연구 방법들과 문화적 차이에 대해 이해하고 둘의 상호 관계 연구를 위한 프로세스를 제안하고자 한다.

2. 사용자 연구 방법과 문화

Lindsay는 사용자 연구를 위한 활동들을 사용자 참여도에 따라 'Data', 'Usability Testing', 'User Dialog' 그리고 'Co-creation'으로 정의하였다. [그림 1]은 각 단계에서 대표적인 사용자 연구 방법들을 나열한 것이다.



[그림 1] 사용자 연구 방법 (Lindsay 2003)

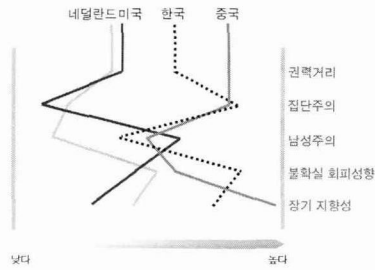
[그림 1]에서도 알 수 있듯이 사용자의 심층적인 니즈를 파악하기 위해서는 디자이너와 사용자의 활발한 인터랙션이 요구된다. 문화적 특성이란 구성원들의 인지와 논리 과정, 태도, 그리고 화법에서 드러나는 것이기 때문에 사용자와의 인터랙션이 활발해질수록 연구 방법은 문화적 특성의 영향을 더욱 많이 받는다고 예상할 수 있다.

3. 문화적 차이의 이해

국가 간에 나타나는 문화적 차이를 문화 인류학에서는 '문화 차원(Cultural Dimensions)'이라는 개념으로 다음과 같이 설명한다. (Hofstede 1991; Hall 1990)

- 권력 거리 (High vs Low Power Distance) - 권력이 불공평하게 배분되어 있다는 사실을 한 사회의 권력이 적은 구성원들이 받아들이고 예상하는 정도
- 개인주의/집단주의 (Individualism vs Collectivism) - 자기 자신과 자신의 직계가족만을 돌보는 사람들 (I-conscious), 자신을 돌보아 주는 집단에 충실하며 결속력을 중요시하는 사람들(We-conscious)로 대조
- 남성주의/여성주의 (Masculinity vs Femininity) - 남성주의 문화는 성취와 업적, 경제적 성공을 중요시하는 반면, 여성주의 문화는 관계, 삶의 질, 인간 지향적인 성향을 가진다.
- 불확실 회피성향 (Strong vs Weak Uncertainty Avoidance) - 불확실함과 모호함에 대해 사람들이 위험감을 느끼고 이러한 상황을 피하려고 하는 정도
- 장기 지향성 (Long-term vs Short-term Orientation) - 한 사회가 관습적이고 역사적이거나 단기적 관점이기보다는 실용적이며 미래지향적인 관점을 가지는 정도
- 고 맥락 문화/저 맥락 문화 (High vs Low Context) - 커뮤니케이션 체계의 정황 의존 정도

문화 차원에 따르면 그리스·로마 문화의 영향을 받은 유럽 및 북미지역과 중국 문화의 영향을 받은 동아시아 지역 간의 차이가 특히 크게 나타남을 알 수 있다. [그림 2]는 한국과 중국, 미국, 네덜란드의 문화 지표 점수를 다이어그램으로 나타낸 것이다.



[그림 2] 동양과 서양의 문화 차원 다이어그램

서양에 속하는 네덜란드, 미국과 동양에 속하는 한국, 중국의 문화적 차이가 뚜렷하다. 문화 차원에서 나타나는 동양인과 서양인의 차이를 문화 차원과 Ting-Toomey의 Facework 이론을 바탕으로 다음과 같이 정리하였다.

	서양 (Individual-Low context)	동양 (Collectivistic-High context)
Identity	'나'를 강조	'우리'를 강조
Concern	자신의 자율성	다른 사람들의 평가
Supra-strategy	자신에게 긍정적 평가	타인에게 긍정적 평가
Mode	직접적	간접적
Style	통제적 대처적 본질 / 문제 해결 지향적	협력적 회피적 관계 / 감정 지향적
Speech acts	직접 화법	간접 화법
Nonverbal acts	개인주의적 직접적 감정 표현	집합주의적 (역할 지향적) 간접적 감정 표현

[표 1] 동양과 서양의 문화적 차이

이러한 동양인과 서양인의 차이는 사용자 연구의 과정 및 피드백에도 영향을 미칠 것이라 보이며 각 특성들을 통해 그 영향을 예측할 수 있다.

4. 사용자 연구 방법에서 나타나는 문화적 차이

2004년 Hall M.은 웹사이트 사용성 평가에서 참여자들의 문화적 배경이 평가 과정과 피드백에 영향을 미칠 것이라고 예상하고 개인주의-저 맥락 문화를 대표하는 네덜란드 학생 20명과 집단주의-고 맥락 문화를 대표하는 아시아 학생 18명을 대상으로 실험을 실시하였다. Hall M.은 Think-aloud 방법과 Plus-minus 방법을 이용하였는데 그 이유는 Think-aloud 방법은 실험 참여자의 실수에 대해서 논하는 것이고, Plus-minus 방법은 사이트 자체의 문제점에 대해 논하는 것이기 때문이다. 그 결과 Plus-minus 방법은 네덜란드 참여자에게 사용했을 때 더 유용하다는 결론을 내렸고, Think-aloud 방법에서는 아시아 참여자들이 주어진 역할을 더 잘 유지하였으나 커멘트가 완곡하여 사이트 문제점의 심각한 정도가 잘 드러나지 않는다고 하였다.

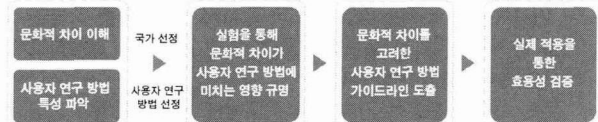
또한, 2005년 Rijn은 네덜란드에서 개발된 아이디어 발상 세션인 'Context mapping' 방법을 네덜란드와 한국에서 각각 진행하고 그 차이점을 파악하였다. 그 결과 Rijn은 한국에서 Context mapping을 적용할 때에는 참여자들의 지위 관계를 고려하고, 세션에 통제적 요소를 부여하며, 참여자들의 '눈치' 커뮤니케이션을 이해해야 한다는 결론을 내렸다.

이와 같은 연구들은 문화적 차이가 사용자 연구 방법에 영향을 미친다는 사실을 증명해주고 있으며 사용자 연구에서 문화 변수 고려에 대한 중요성을 강조하고 있다.

5. 연구 프로세스 제안

문화적 차이와 사용자 연구 방법의 상호 관계를 이해하기 위해서는, 연구 과정에서 나타날 수 있는 사용자의 태도나 행동을 예측할 수 있도록 대상 국가의 문화적 특성에 대한 다양한 각도에서의 분석이 필요하다. 그리고 사용자 연구 방법의 진행 과정 및 피드백의 특성을 파악하여 문화의 영향을 예측해야 한다. 이를 통해 문화의 특성과 사용자 연구 방법을 맵핑하고 그 결과에 대한 가설을 세울 수 있다.

가설 수립 후에는 서로 다른 문화권의 사용자들을 대상으로 실험을 실시하여 차이점을 규명할 수 있을 것이다. 이 차이점을 바탕으로 다양한 문화권의 사용자 연구 방법을 위한 가이드라인을 도출할 수 있다. 도출된 가이드라인은 실제 적용을 통해 효용성 및 개선성 검증을 필요로 할 것이다. 따라서 문화적 차이와 사용자 연구 방법의 상호 관계 연구를 위한 프로세스를 [그림 3]과 같이 제안할 수 있다.



[그림 3] 연구 프로세스

6. 결론 및 향후 연구 과제

본 연구에서는 문화적 차이가 사용자 연구 방법에 영향을 미치는가에 대하여 알아보고 상호 관계 파악을 위한 연구 프로세스를 제안하였다. 이번 연구가 사용자 연구 방법에 있어서 문화적 변수 고려의 필요성을 뒷받침해 줄 수 있으리라 기대한다. 또한 이번 연구에서 제안한 프로세스를 바탕으로 사용자 연구 방법에서 나타나는 문화적 차이를 규명하고 이를 위한 가이드라인을 도출할 수 있을 것이다.

참고문헌

- Hofstede, G. Culture and Organizations: Software of the Mind. London, UK: Harper Collins, 1991
- Hofstede, G. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviours, Institutions, and Organizations across Nations. 2nd ed. Beverly Hills, 2001
- Hall, E.T. Beyond Culture. Garden City, NY: Anchor Press/Doubleday, 1977
- Ting-Toomey, S. Intercultural Conflicts Styles. A Face-negotiation Theory. In Theories in Intercultural Communication, ed. Y. Y. Kim and W.B.Gudykunst, Newbury Park, CA: Sage, p.213-235, 1998
- Hall, M. Cultural Differences and Usability Evaluation: Individualistic and Collectivistic Participants Compared, Vol. 51, No. 4, Technical Communication, 2004.
- Rijn, H. Three factors for contextmapping in East Asia: Trust, control and nunchi, ID-StudioLab, T.U.Delft, 2006