

Needfinding

2022학년도 2학기 인간과컴퓨터상호작용

이성재, 김진우, 이희태



팀명

CHCI

팀원 소개

- 이성재 (기계정보공학과 박사과정)
- 김진우 (스마트시티학과 박사과정)
- 이희태 (컴퓨터과학과 석사과정)

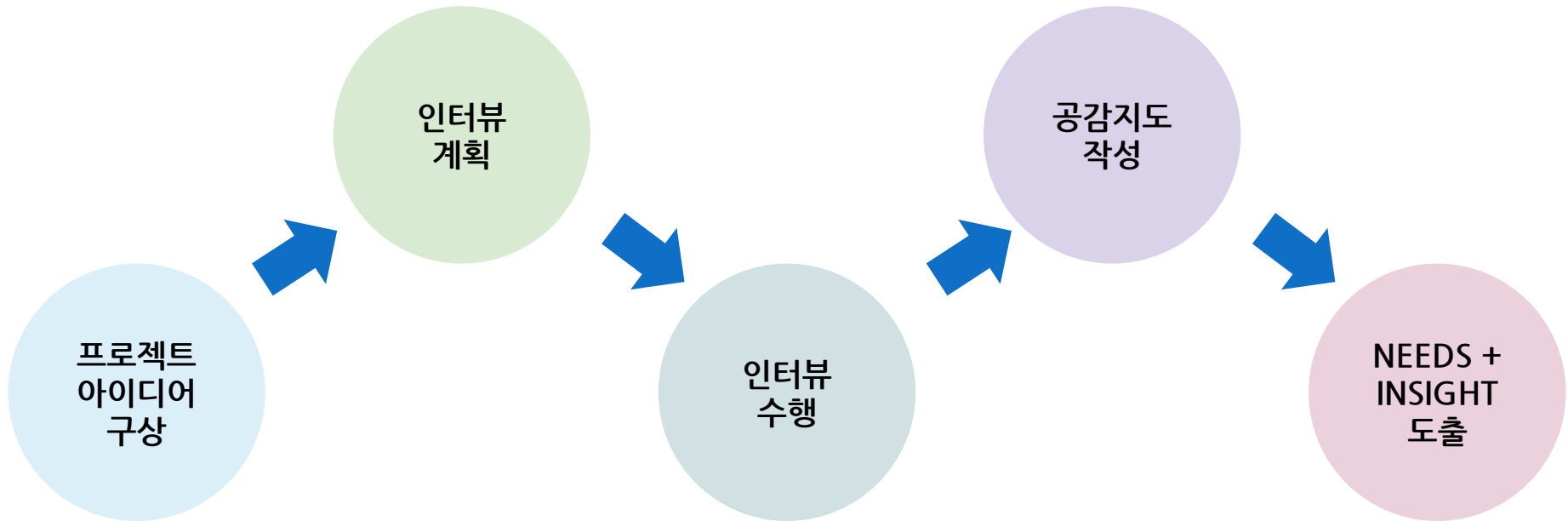
디자인하고자 하는 문제 영역

**“스마트폰 혹은 PC 사용 중 링크를 보관하고 공유하는 경험을
리디자인하고자 함”**

Needfinding 과정 요약

전자기기로 링크 공유를 많이 하는 잠재적
앱 사용자와 관련 기능 개발자 섭외

각 인터뷰 대상자 관찰 결과를
바탕으로 공감지도 작성



스마트폰 혹은 PC 사용 중 링크를
보관하고 공유하는 경험을 리디자인

링크 공유 경험, 링크 관리 툴, 링크 관리
방식에 대한 경험을 중심으로 인터뷰

추론으로부터 “편리하게”, “한번에”,
“구조화시킬 수 있는”과 같은 NEEDS and
INSIGHT 도출

인터뷰 참가자 개요

번호	성별	직업	연령대	구분	시립대 학생 여부	대면/비대면
IP 1	여성	SNS 서비스 분야 IT 기업 재직자	20대	해당 분야 전문가	X	비대면
IP 2	여성	취업준비생	20대	잠재적 앱 사용자	X	대면
IP 3	남성	웹 디자이너	30대	잠재적 앱 사용자	X	대면
IP 4	남성	SW 개발자	30대	잠재적 앱 사용자	X	대면
IP 5	여성	매장파트너	20대	잠재적 앱 사용자	X	비대면
IP 6	남성	캠프관리자(CL)	30대	잠재적 앱 사용자	X	비대면

인터뷰 참가자 선정 기준

- **잠재적 앱 사용자:** 스마트폰 또는 PC를 활용하여 웹 리소스(링크)를 공유/보관한 경험이 있는 한국어 사용 가능자
- **해당 분야 전문가:** 웹 리소스 공유 기능을 포함하는 기능 개발에 참여한 경험이 있는 한국어 사용 가능자

인터뷰 참가자 선정 배경

- **인터뷰 참가자 모집 방법:** 지인을 통한 섭외, 온라인 커뮤니티, 전화 통화를 통하여 모집
- **인터뷰 진행 방식:** 참가자 선호에 따라 비대면 온라인 회의/전화, 또는 대면 인터뷰 진행

※ 인터뷰는 인간대상 연구이므로 참가자에게 사전에 충분한 정보를 포함하는 설명문을 고지, 서면동의서를 작성한 후 수행

인간대상 연구 설명문 및 서면동의서

인간 대상 연구 설명문 및 서면동의서

설명문

연구과제명: 2022학년도 2학기 인간과컴퓨터상호작용 팀프로젝트 (서울시립대학교)

안녕하세요. 2022학년도 2학기 인간과컴퓨터상호작용 수업을 수강하는 수강생 서울시립대학교 이성재, 이희태, 김진우입니다. 저희 팀은 팀프로젝트 문제 정의를 위해 관련 경험을 공유해 주실 인터뷰 참가자를 모집하고 있습니다. 인터뷰 참여 이전, 귀하는 본 연구에 참여할지 여부를 결정하기 전에 설명문과 동의서를 신중하게 읽어보셔야 합니다. 연구의 상세 내용은 아래 설명문 및 인터뷰|수행자인 이성재, 이희태 또는 김진우 연구원이 구두로 설명해 줄 것입니다. 이 연구는 자발적으로 참여 의사를 밝히신 분만 한하여 수행됩니다.

☐ 연구 제목 및 목적

본 연구는 서울시립대학교 대학원 수업인 인간과컴퓨터상호작용 팀프로젝트로 수행되고 있으며, 스마트폰 혹은 PC 사용 중 링크를 보관하고 공유하는 경험을 재설계하기 위한 디자인 프로세스를 수행하는 것을 목적으로 합니다.

☐ 연구자 성명, 소속기관 및 연락 담당자 정보

연구자 및 연구자 연락처는 다음과 같습니다.

- ☐ 이성재 (서울시립대학교 박사과정)
휴대전화 010-3812-9291; 이메일 Seongjae.lee.1118@gmail.com
- ☐ 이희태 (서울시립대학교 석사과정)
휴대전화 010-7327-2889; 이메일 blader137@gmail.com
- ☐ 김진우 (서울시립대학교 박사과정)
휴대전화 010-8688-0025; 이메일: jwkim0025@gmail.com

☐ 참여 기간, 절차 및 방법

귀하는 위의 연구자 중 한 명과 주제에 관련된 인터뷰를 수행하게 되며, 대면, 온라인 혹은 서면의 형태로 30~40분간 질의를 수행하게 됩니다. 연구자는 인터뷰 내용을 정리하여 주제에 해당하는 경험을 재설계하는 디자인 프로세스 과정에 사용합니다.

☐ 개인정보 보호에 관한 사항

인터뷰 후 연령, 성별, 직업을 개인정보로 수집하며 인터뷰 대상자를 설명하는 과정에 사용하게 됩니다. 그 외 인터뷰 중에 논의한 개인정보는 전부 비공개하고 폐기합니다.

동의서

1. 나는 본 연구의 설명문을 읽고 충분히 숙지하였다.
2. 나는 실험의 잠재적 위험과 이득에 대해 파악하였으며 질문 사항에 만족할만한 답변을 얻었다.
3. 나는 이 연구에 참여하는 것을 자발적으로 동의한다.
4. 나는 이 연구에서 얻어진 정보를 현행 법률과 기관생명윤리위원회 규정이 허용하는 범위 내에서 연구자가 수집하고 처리하는 데 동의한다.
5. 나는 언제라도 이 연구의 참여를 철회할 수 있으며, 그 결정이 어떠한 불이익도 가져오지 않는다는 것을 이해하였다.

2022년 9월 24일

☐ 위 5가지 항목 및 인터뷰 수행에 동의합니다.

연구대상자

담당연구원



인터뷰 질문 (1)

1 링크 관리 및 공유 경험에 대한 질문

해당 섹션에서는 인터뷰 대상자가 주변 사람들과 링크를 공유해 본 경험이 있는지와 그 경험의 상세 내용에 대해 이야기합니다.

- 메신저 앱 등을 활용하여 웹사이트 링크를 받아본 경험이 있는가?
- 스마트폰 혹은 PC 사용 중에 링크를 자신이 읽기 위해 또는 다른 사람에게 공유하기 위해 저장한 경험이 있는가?
- 해당하는 경험이 있다면,
 - 어떤 종류의 내용을 담고 있는 링크를 메시지로 전달 받았는가/했는가? (ex) *신문기사, 유튜브 영상, 유머가 담긴 그림이나 글, 논문, 맛집 블로그 등*
 - 전달 받은 링크 중 따로 보관하고 싶은 링크는 어떻게 저장, 관리하고 있는가? (ex) *웹브라우저 북마크, 카카오톡 나와의 채팅, 노션, 다른 툴 등*

2 링크 관리 및 공유 툴에 대한 질문

해당 섹션에서는 인터뷰 대상자가 링크를 관리하거나 공유할 때 어떤 툴을 사용하며, 그 과정에서 어떤 경험을 하는 지 파악합니다.

- 어떤 링크 관리 및 공유 툴을 사용해 보았으며 그 경험은 어떤가?
- (예시)
- 웹브라우저 북마크 기능을 활용하는가?
 - 얼마나 많은 사이트를 북마크로 관리하는가
 - 북마크를 사용한다면 모바일/PC 환경을 동기화하는가?
 - 북마크 시 계층 디렉토리 구조를 사용하는가?
 - 메신저 앱을 통해 링크를 관리/공유하는가?
 - 카카오톡과 같은 메신저를 사용한다면 모바일/PC 환경을 동기화하는가?
 - 메신저를 사용할 때 화면 위로 올라간 링크는 어떻게 다시 찾는가?

인터뷰 질문 (2)

3 링크 관리 방식에 관한 질문

해당 섹션에서는 인터뷰 대상자가 어떤 방식으로 링크를 관리하며, 그 경험을 통해 무엇을 느꼈는지를 파악합니다.

- 어떤 범주의 링크를 관리하는가?
- 더 이상 저장할 필요가 없는 링크는 삭제하는가?
- 링크 관리 경험을 통해 느꼈던 감정들은 무엇인가?

(예시)

- 관리하는 링크의 범주들
 - 홈페이지, 인터넷 문서(pdf), google docs, notion, teams, onedrive 공유폴더 등등
- 링크 삭제를 어떻게 하는지
 - 어떤 주기로 필요없는 링크를 삭제하는지?
 - 삭제된 링크를 다시 못 찾아서 후회한 적이 있는지?

(전문가 질문) 공유 기능을 개발했던 경험

해당 섹션은 전문가 인터뷰에 관한 내용입니다.
전문가는 위 1~3 섹션 외에도 실제 웹 콘텐츠 공유 기능 개발에 대한 경험을 인터뷰 합니다.

- 재직중인 기업에서 서비스하는 결과물을 고객에게 공유하는 기능을 제공하는가?
 - 어떠한 방식으로 결과물을 공유할 수 있도록 하는가?
 - 공유한 콘텐츠를 사람들이 얼마나 많이 보는지 추적하는가?
- 링크를 활용한 정보 공유 외에도 다른 방법으로 사람-사람 간 정보 공유 혹은 구조화를 위한 서비스를 개발해본 경험이 있는가?
 - 그 개발 경험에서 느꼈던 바들
 - 실제 사용자를 모니터링 했었다면 거기서 느낀 점

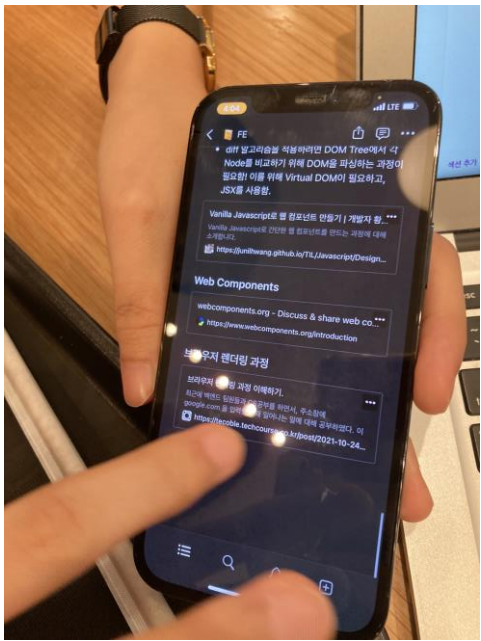
주요 인터뷰 결과 요약 (1)

“Notion”으로 공부한 내용을 정리할 때 참고했던 내용을 저장 (IP1, IP2, IP3, IP4)



“공부/업무를 위해 수많은 링크를 note taking 프로그램에 저장한다.”

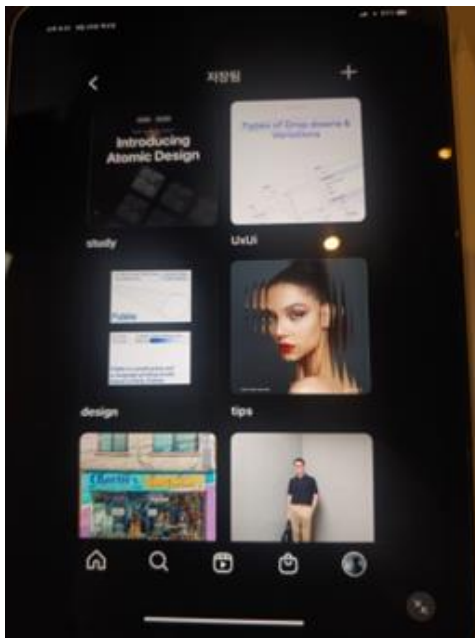
“기술적 내용 공유를 위하여 주제에 해당하는 링크 묶음을 같이 공부하는 사람에게 공유하고 싶다.”



주요 인터뷰 결과 요약 (2)

미리보기와 썸네일이 중요 (IP3)

“이미지 썸네일을 가지고 한 번에 볼 수 있는
인스타그램 저장 기능이 편하다.”

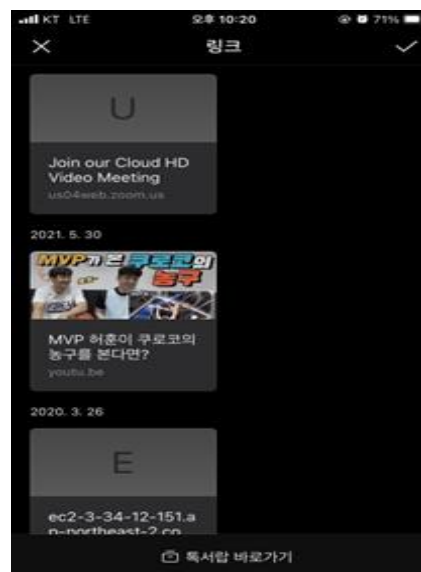


“링크는 공유 목적도 있지만 저장 목적도 크다.
필요할 때 그때 그때 잘 찾을 수 있는게 중요한데
사진(미리보기)가 작거나 없으면 찾기 힘들다.”

주요 인터뷰 결과 요약 (3)

귀찮은 것은 싫다 (IP1, IP4)

“노션 있는데 뭐하려고 카카오톡 1대1채팅 쓰는가? 일을 두 번하기 싫다.”



“따로 수고를 들여 링크를 관리하거나 저장해놓기 귀찮아서 카카오톡 채팅방 기능인 링크 보관함을 쓴다.”

인터뷰 결론

- **인터뷰 대상자가 Notion을 많이 활용:** 전반적으로 많은 인터뷰 대상자가 Notion을 많이 활용하고 선호도가 높음.
- **링크 미리보기의 중요성:** 링크 미리보기의 편리함을 강조하는 응답이 있음. 특히 인스타그램 보관함과 같이 썸네일을 가진 그리드 형태로 보여주는 것에 대한 선호도가 높음.
- **링크 모아보기/공유 기능의 필요성:** 공부 등을 위해 링크를 범주별로 모아서 저장해 놓고 다른 사람들에게 플레이리스트처럼 공유하는 기능이 필요하다는 응답이 있음.
- **링크의 중요도별 분류의 필요성:** 링크의 중요도별 분류가 필요하다고 추론하였음.
- **링크 관리에 시간을 덜 쓰고 싶다는 요구:** 최대한 수고를 덜 들이고 링크를 관리/공유할 수 있으면 좋다는 것을 추론하였음.



인터뷰 결론과 추론을 바탕으로 공감지도 작성

공감지도 작성

SAY

- 링크 공유를 빈번히 한다.
- PC-모바일 동기화는 쓰지 않는다.
- 링크의 미리보기가 나오지 않으면 불안하다.
- 여행, 영상, 패션, 음악 등 콘텐츠 관련 정보를 많이 공유한다.
- 링크에 이미지가 나오지 않아서 불편했다.
- 노선으로 작성한 아카이브 목록을 남들과 공유한다.
- 업무, 공부할 때 노선을 많이 사용한다.
- 클라우드 파일을 링크로 공유한다.
- 카카오톡은 휘발성이 크다.
- 웹브라우저 북마크를 사용한다.
- 카카오톡 나와의 채팅보다 노선을 더 선호한다.

THINK

- 모바일과 PC 환경에서 인터넷 사용 목적이 다르다.
- 저장/공유하는 링크의 가독성이 좋아야 한다.
- 링크는 사용자가 읽어야 활용에 있어 의미가 있다.
- 저장된 링크는 필요할 때 바로 찾을 수 있어야 한다.
- 링크를 자동으로 분류하는 기능이 필요하다.
- 함께 공부할 때 링크 묶음을 공유할 수 있는 기능이 유용하다.
- 링크를 정보저장의 매체로 사용한다.
- 링크를 의견 교환의 수단으로 사용한다.
- 주제별로 링크를 공유하는 앱을 달리 두는 것이 효과적이다.
- 링크 주고 받을 때는 내용에 대한 키워드가 있을 때가 좋다.

DO

- 링크를 찾고자 채팅방에서 스크롤을 올린다.
- 카카오톡에 #키워드로 링크를 공유한다.
- 업무 관련 링크를 분류한다.
- 링크를 보낼때 해시태그를 붙여서 보낸다.
- 지도 앱이 제공하는 저장 기능을 사용한다.
- 슬랙 채팅에서 나온 링크 검색 기능을 사용한다.
- 회사 내에 팀 노선으로 글과 링크를 공유한다.
- 나와의 채팅을 사용해서 따로볼 링크를 저장한다.
- 카카오톡의 링크 보관함을 많이 사용한다.
- 나와의 채팅에 자기가 개발한 페이지 링크를 임시 저장한다.
- 링크를 복사-붙여넣기 해서 보낸다.
- 나와의 채팅에서 노선으로 저장된 링크를 옮긴다.

FEEL

- 링크를 다른 사람에게 보낸 후 반응을 보고 싶다.
- 한 번에 볼 수 있으면 편하다.
- 지웠던 링크를 다시 찾아봐야 할 때 난감하다.
- 확인하지 않은 링크를 오래 방치하는 것은 대수롭지 않다.
- 재미있는 콘텐츠를 친구들과 공유하면 즐겁다.
- 노선을 사용하면 저장한 링크가 페이지별로 흩어져 있어 불편하다.
- 주고받은 링크를 자동으로 모아주면 편리하다.
- 과거에 저장했던 필요한 링크를 기록을 뒤져가면서 찾는게 불편하다.
- 미리보기가 없는 링크는 정보의 출처가 의심스럽다.
- 읽은 링크, 읽지 않은 링크를 눈으로 확인할 수 있으면 편하다.
- 광고성 링크가 누적되면 피로감을 느낀다.

Needs & Insight 도출

Needs

- 링크에 대한 썸네일이 필요하다.
- 읽은 링크, 아직 읽지 않은 링크를 시각적으로 달리 해야한다.
- 다양한 디바이스에서 구조화된 링크를 쉽게 찾을 수 있고 편리하게 공유할 수 있어야 한다.
- 링크를 일괄적으로 모아서 보고 한 번에 여러 링크를 공유하는 기능이 필요하다.
- 각각의 링크들을 일괄적으로 관리 할 수 있다면 더욱 활용성이 증대 될 것 같다.
- 스팸성 링크를 필터링할 필요가 있다.

SAY

링크 공유를 빈번히 한다.	PC-모바일 동기화는 쓰지 않는다.	링크의 미리보기가 나오지 않으면 불안하다.
여행, 영상, 패션, 음악 등 컨텐츠 관련 정보를 많이 공유한다.	링크에 이미지가 나오지 않아서 불편했다.	노선으로 작성한 이카오목록을 남들과 공유한다.
업무 공부할 때 노선을 많이 사용한다.	클라우드 파일을 링크로 공유한다.	카카오톡은 휘발성이 크다.
웹브라우저 북마크를 사용한다.	카카오톡 나와의 채팅보다 노선을 더 선호한다.	

THINK

모바일과 PC 환경에서 인터넷 사용 목적이 다르다.	저장/공유하는 링크의 가독성이 좋아야 한다.	링크는 사용자가 읽어야 활용에 있어 의미가 있다
저장된 링크는 필요할 때 바로 찾을 수 있어야 한다	링크를 자동으로 분류하는 기능이 필요하다.	함께 공부할 때 링크 목록을 공유할 수 있는 기능이 유용하다.
링크를 정보저장의 매체로 사용한다.	링크를 의견 교환의 수단으로 사용한다.	주제별로 링크를 공유하는 앱을 달리 두는 것이 효과적이다.
링크 주고 받을 때는 내용에 대한 키워드가 있을 때가 좋다.		

DO

링크를 찾고자 채팅방에서 스크롤을 올린다.	카카오톡에 #키워드로 링크를 공유한다.	업무 관련 링크를 분류한다.
링크를 보낼때 해시태그를 붙여서 보낸다.	지도 앱에 제공 하는 저장 기능을 사용한다.	슬랙 채팅에서 나온 링크 검색 기능을 사용한다.
회사 내에 팀 노선으로 글과 링크를 공유한다.	나와의 채팅을 사용해서 따로 볼 링크를 저장한다.	카카오톡의 링크 보관함을 많이 사용한다.
나와의 채팅에 자기가 개발한 페이지 링크를 임시 저장한다.	링크를 복사-붙여넣기 해서 보낸다.	나와의 채팅에서 노선으로 저장된 링크를 올린다.

FEEL

링크를 다른 사람에게 보낸 후 반응을 보고 싶다.	한 번에 볼 수 있으면 편하다.	지워진 링크를 다시 찾아봐야 할 때 난감하다.
확인하지 않은 링크를 오래 방치하는 것은 대수롭지 않다.	재밌는 컨텐츠를 친구들과 공유하면 즐겁다.	노선을 사용하면 저장한 링크가 페이지별로 흩어져 있어 불편하다.
주고받은 링크를 자동으로 모아주면 편리하다.	과거에 저장했던 필요한 링크를 기록을 뒤져가면서 찾는게 불편하다.	미리보기가 없는 링크는 정보의 출처가 의심스럽다.
읽은 링크, 읽지 않은 링크를 눈으로 확인할 수 있으면 편하다.	광고성 링크가 누적되면 피로감을 느낀다.	

Insight

- 다양한 출처로부터 주고받는 링크 정보들을 일목요연하게 관리하기 어렵다.
- 빈번한 채팅이 오고가는 메신저 특방에서 보관하기 위해 링크를 수집하는 일에 시간을 적게 쓰고 싶다
- 업무적으로 필요한 정보를 담은 링크를 빠르게 찾기 위해서는 카테고리화가 잘 되어있어야 한다.