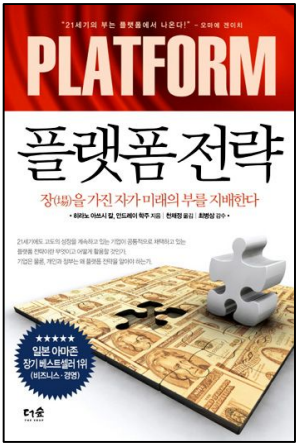


과목명	소셜 인포매틱스
주차명	5주. 플랫폼과 인간-정보 상호작용
학습목표	<ul style="list-style-type: none"> - 신동희 PC 시장의 마이크로소프트, 온라인 시장의 구글, 스마트폰 시장의 애플의 공통점은 바로 플랫폼 전략을 구사한 플랫폼 기업이라는 것이다. - 나훔 거손 정보가 있더라도 사용자가 찾을 수 없다면 없는 것이나 마찬가지다. - 플랫폼이 필요한 이유와 의미, 그것을 바탕으로 인간과 정보의 상호작용에 대해 이해하여 콘텐츠 플랫폼 구성시 활용할 수 있어야 한다.

유닛1	플랫폼	슬라이드1	플랫폼의 정의
------------	-----	--------------	---------

- 플랫폼 : ‘plat(구획된 땅)’과 ‘form(형태)’의 합성어로 ‘구획된 땅의 형태’를 의미한다. 즉, 경계가 없던 땅이 구획되면서 계획에 따라 집이 지어지고, 건물이 생기고, 도로가 생기듯이 ‘용도에 따라 다양한 형태로 활용될 수 있는 공간’을 상징적으로 표현한 단어다.
- 플랫폼 전략론의 권위자인 안드레이 학주(Andrei Hagiu)와 히라노 아쓰시 칼(平野, 敦士カール)이 쓴 『플랫폼 전략(プラットフォーム戦略)』은 모든 기업의 미래전략에 필수불가결한 요소가 된 플랫폼 전략은 무엇이며, 전 세계를 주도하는 기업들이 왜 일제히 플랫폼을 구축하려 하고, 기업은 물론 개인과 정부까지도 왜 이 전략을 주목해야 하는지, 어떻게 하면 성공하는 플랫폼을 만들 수 있고, 플랫폼의 힘과 함정은 무엇인지에 대해 이야기하고 있다.
- 안드레이 학주(Andrei Hagiu)와 히라노 아쓰시 칼(平野, 敦士カール)의 『플랫폼 전략(プラットフォーム戦略)』



- 스마트 시대에 플랫폼 전략적 사고가 주목을 받고 있는 이유

- ① 급속도로 발전하는 기술 때문이다.
- ② 고객의 요구가 점점 다양해지고 있는 가운데, 한 회사의 능력만으로 그 다양한 요구에 응하는 것은 결코 쉬운 일이 아니기 때문이다.
- ③ IT 발전으로 네트워크 효과, 즉 입소문의 신속하면서도 광범위한 확대가 이루어지면서 플랫폼이 진화하게 되었다.
- ④ 디지털 컨버전스의 진화, 즉 디지털 기술이나 통신 기술의 발달로 전화, 방송, 통신, 출판 등 지금까지는 ‘출구’라는 형태로 분류되어 왔던 산업이 일단 무너진 후 전혀 새로운 미디어로 통합되는 ‘미디어 수렴’이 일어나고 있기 때문이다.

- 안드레이 학주와 히라노 아쓰시 칼은 저서 『플랫폼 전략』에서 플랫폼 구축을 위한 전략

- ① 사업 도메인을 결정한다.
- ② 타깃이 되는 그룹을 결정한다.
- ③ 플랫폼 내 그룹이 활발하게 교류할 수 있는 시스템을 만든다.
- ④ 킬러 콘텐츠, 번들링 서비스를 준비한다.
- ⑤ 가격 전략, 비즈니스 모델을 구축한다.
- ⑥ 가격 외 매력을 그룹에 제공한다.
- ⑦ 플랫폼의 규칙을 제정하고 관리한다.
- ⑧ 독점금지법 등 정부의 규제와 지도, 특허권 침해 등에 주의한다.
- ⑨ 항상 ‘진화’하기 위한 전략을 세운다.

유닛1	플랫폼	슬라이드2	플랫폼으로서 스마트 TV

- 스마트 TV(영어: smart TV, connected TV, hybrid TV)

: TV와 휴대폰, PC등 3개 스크린을 자유자재로 넘나들면서 데이터의 끊김 없이 동영상을 볼 수 있는 TV를 말한다. 인터넷 TV 또는 커넥티드 TV 라고도 불린다. 스마트 TV는 콘텐츠를 인터넷에서 실시간으로 다운받아 볼 수 있고, 뉴스•날씨•이메일 등을 바로 확인 할 수 있는 커뮤니케이션센터의 역할을 한다. 이제 TV는 기존에 보는 것만으로 끝나는 것이 아닌 여러가지 부가적인 기능을 추가하여 여러가지 일들을 TV 하나로 할 수 있게끔 하고 있다.



: TV에 인터넷 접속 기능을 결합, 각종 앱을 설치해 웹 서핑 및 VOD시청, 소셜 네트워크 서비스, 게임 등의 다양한 기능을 활용할 수 있는 다기능 TV이다. 기존 TV에 PC의 기능을 더했다 하여 한 때는 하이브리드 TV라 부르기도 했지만, 2010년경부터 스마트폰이 크게 유행하면서 덩달아 스마트TV라는 명칭 역시 보편적으로 자리잡기 시작했다.

- 플랫폼이란 개념이 과거 소프트웨어·하드웨어 개발자가 이해하는 기계적 플랫폼의 의미를 넘어 전체 생태계에서 포괄적인 의미를 지니고 있다.
- 스마트 시대의 특징은 사람과 사람, 사람과 기계, 기기와 기기가 연결되는 환경이고, IT 생태계의 중심이 기존 하드웨어에서 콘텐츠와 플랫폼과 같은 소프트웨어로 이동하는 것이다.

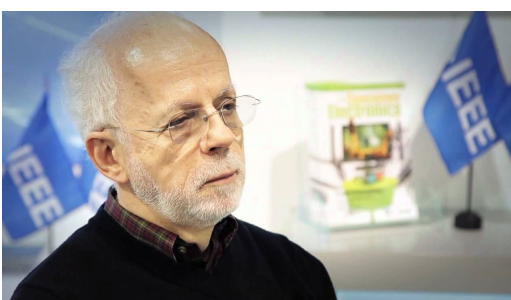
유닛1	플랫폼	슬라이드3	플랫폼은 UX를, UX는 생태계를 창출 / 광장과 플랫폼
------------	-----	--------------	---------------------------------

- 사용자 경험이 사용성이라면, 플랫폼은 상품성이라고 할 수 있다. 두 가지가 스마트 생태계의 핵심이라 할 수 있고, 제품을 바라보는 사용자도 이 부분에 집중해 제품을 선택할 수 있어야 한다.
- IT 생태계에서 플랫폼이란 바로 이 광장에 비유할 수 있다. 다양한 서비스와 콘텐츠를 제공하고, 많은 사용자가 거쳐 가며 사용자들의 취사선택에 따라 자연스럽게 좋은 콘텐츠와 서비스가 선택되고 진화하는 선순환 구조가 되는 곳이 바로 플랫폼이다.
- 스마트 생태계에서 플랫폼은 소수의 특정 사업자가 좌지우지하는 것이 아니라 자연스런 생태계의 원리에 따라 움직여야 한다. 또한 그 플랫폼에서는 정부의 간섭과 조정이 과도하면 시장의 순기능을 상실할 수 있다. 가장 중요한 것으로 플랫폼에서는 사용자들의 선택적 권리가 우선해야 한다. 광장에 누구나 가서 공연하고 연주하고 즐길 수 있는 것처럼 플랫폼에서도 좋은 아이디어와 콘텐츠로 쉽게 진입할 수 있고, 진입장벽이 낮아야 한다. 광장처럼 플랫폼에서도 비싼 권리세가 없어야 한다.

유닛2	플랫폼	슬라이드1	인간의 정보 추구 행위
-----	-----	-------	--------------

- 과거에는 사용 용이성과 유용성을 중심으로 시스템을 설계하고 잘 구현하면 좋은 시스템이었다. 최근에는 사용 용이성과 유용성과 더불어 최적 경험에 초점을 맞추는 추세로 변하고 있다. 이에 컴퓨터보다 정보에 대한 상호작용을 연구하는 HII(Human Information Interaction)가 활발해지고 있다.
- HII에 소개자 나훔 거숀(Nahum Gershon)과
: 1995년에 나훔 거숀에 의한 웹사이트 인터페이스 설계에 관한 이론이었다가, 점차 사용자와 정보의 상호작용이 중요해지면서 2010년대 들어 라야 피델(Raya Fidel)이 재정립했다

•나훔 거숀(Nahum Gershon)과 라야 피델(Raya Fidel)



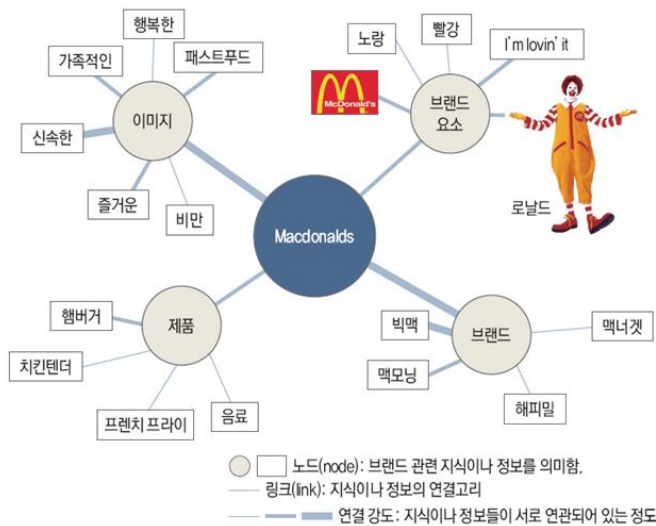
- HII에서는 인간의 인지작용을 지각(perception)과 인지(cognition)로 나눈다. 지각 영역은 인간의 오감에 의해 외부 자극을 수용하는 정보 디자인과 정보의 접근에 관한 영역이다. 인지 영역은 인식, 기억, 추리, 비교, 판단을 통해 정보를 이해하는 정보 설계와 정보 검색, 관리의 영역이다.
- HII의 핵심 분야는 정보 구조(Information Architecture)와 정보 설계다. 사용자 입장에서 정보의 체계와 구조를 만들어야 하며, 정보 구조는 사용자에게 대한 이해를 선행 조건으로 하고 있다.

유닛2	플랫폼	슬라이드2	사용자의 인지 모델
-----	-----	-------	------------

- 사용자의 인지 모델은 사용자가 상황이나 정보를 어떻게 인지하는지는 정보 구조 설계에서 중요한 요소다.

① 스키마 이론 : 일반적으로 사전 지식, 배경 지식, 지식 구조(knowledge structure), 본(scripts), 틀(frames)이라고 알려져 있는 스키마(schema)는 인간의 기억 속에 저장하고 있는 경험의 총체를 말한다. 사용자의 기억 속에 편파적으로 간직된 것이 아닌 체계적, 조직적으로 저장되어 있는 지식의 구조를 의미하며 단순한 언어적 지식뿐만 아니라 사용자가 이미 경험을 통해 획득한 세상 지식을 모두 포함하는 개념이다.

• 맥도널드의 연상 네트워크



– 스키마 이론에 따르면, 인간의 지식은 보통 두 가지로 분류된다. 하나는 우리가 경험한 어떤 구체적인 사건과 연관되어 기억하는 일화적 지식(episodic knowledge)이고, 다른 하나는 구체적인 사건과는 무관하게 일반화한 개념적 지식(semantic knowledge)이다.

– 니시다(Nishida, 1999)의 스키마 이론에 따르면, 스키마 구조는 정보의 저장과 조직화를 지원하고, 인지 처리 발생 시 작업 기억의 부하를 최소로 유지한다.

② 도메인 이론 : 인간이 직면하는 문제 범위를 하위 도메인으로부터 주위 상황, 스크린 레이아웃, 정보 그룹핑, 메뉴 길이, 깊이와 너비 등의 주어진 조건을 인도해 감각(sensation), 지각(perception), 주의(attention), 기억(memory), 그리고 의사 결정(decision-making)을 이끄는 유용한 원칙이다.

③ 활성화 확산 이론 : 콜린스와 로프터스(Collins & Loftus, 1975)는 활성화 확산 모형(spreading activation model)을 통해 개념들 간 관계를 나타내는 이음(links)으로 연결된 개념을 강조하며, 의미 연결망 모형으로 인간의 인지 과정을 설명했다. 활성화 확산 이론은 어떤 사건에 대한 기억 재생이 의미적인 요소들 간 관계로 구성된다는 관점에서 출발해 구조적으로 개인의 감정, 생각, 과거의 기억들은 ‘연상적 통로’로 연결되는 네트워크에서 마디들이라고 여긴다.

유닛2	플랫폼	슬라이드3	정보 구조의 정의 / 정보 구조의 기본 원리 / 정보 구조의 중요성

- 정보 구조의 간단한 정의는 ‘정보를 구조화한 프레임 워크’을 의미한다. 최대로 인간의 인지 정보처리 과정을 기반으로 해 의미적 정보 구조 설계가 요구되며, 인간의 정보처리 과정에 미치는 인지 요소를 최대한 반영한 정보 시스템 설계를 필요로 하는 것이다.
- 정보 구조의 기본 원리
 - : ‘정보 구조’라는 말은 다소 추상적인 의미인데, 정보 구조가 ‘뼈대를 만드는 작업’, 유저 인터페이스는 ‘정보 구조 안에 살과 피를 만드는 작업’이라고 비유하면 이해하기 쉽다. 그 작업의 궁극적인 목적은 사용자가 원하는 정보를 편안하고 불편함 없이 사용할 수 있게 하는 것이다.
 - : ‘정보 구조’는 1976년 리처드 솔 위먼(Richard Saul Wurman)이 처음 그 개념을 소개했다. 그는 ‘데이터를 사람들이 이해할 수 있는 정보로 바꾸는 것’이라 정의하고 있다.
 - : 루이스 로젠펠트(Loius Rosenfeld)는 ‘사용자들이 정보를 사용할 수 있도록 정보를 구성, 내비게이션, 라벨링 등을 디자인하는 것’이라 정의하며 정보의 수집, 분류, 표현까지의 개념으로 확장시켰다.
 - : 피터 모빌(Peter Movable)은 “사용자의 목적에 따라 정보의 체계를 구조화하고 조직하는 학문”이라고 정의했다.
- 정보 구조는 사회가 복잡해질수록 그 중요성이 커지고 있다. 통합되고 구조화된 정보 체계는 그 자체로서 회사의 브랜드 가치를 높여 주고, 회사 제품의 홍보나 광고에 드는 마케팅 비용을 줄여줄 수 있는 것이다.

유닛2	플랫폼	슬라이드4	정보 구조의 요소

- 정보 구조의 의미
 - ① 정보 체계 내 내비게이션 체계, 레이블링, 조직화
 - ② 콘텐츠에 직관적으로 접근하고, 업무 처리가 용이하게 정보 공간을 설계하는 것
 - ③ 사용자가 정보를 쉽게 찾고 관리할 수 있게 웹사이트나 인트라넷을 분류하고 구조화하는 것
 - ④ 디지털 세계를 구조화하고 설계하는 원칙을 세우는 데 중점을 두고, 새롭게 등장한 전문 분야와 이와 관련한 커뮤니티를 의미

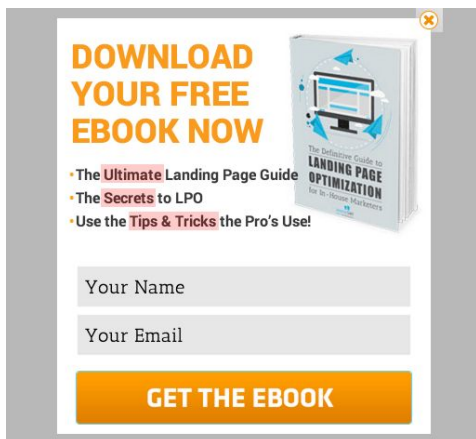
•웹사이트 전환을 높이는 4가지 방법

① 회원가입을 유도하는 페이스북의 랜딩페이지

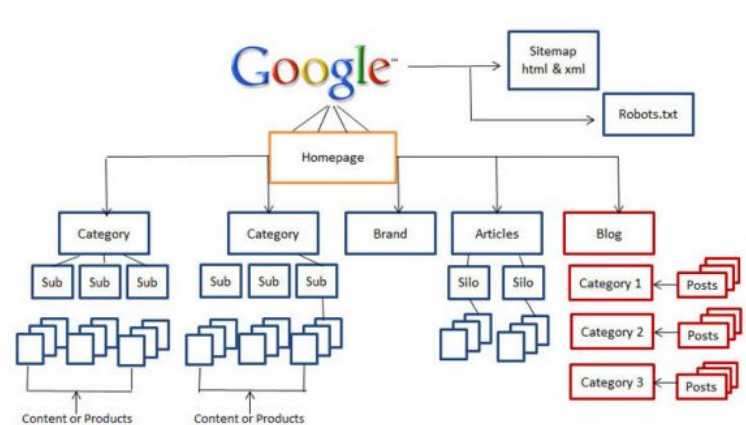


② 방문자를 사로잡을 수 있는 정보를 제공하자

: 무료 e북을 제공하는 한 서비스의 콜 투 액션 - “지금 바로 e북 받아보기(GET THE EBOOK)”



③ 깔끔하게 정돈된 정보 구조를 구축하자



④ 신규 가입 시, ‘적립금’이라는 인센티브를 제공하는 다양한 쇼핑몰들

신규가입 고객 적립금 5,000원 증정 < 이벤트 < 홈 - 롯데면세점
www.lottedfs.com/handler/EventFirstBuyCpn-Start ▼ Translate this page
One Day Price 오늘 하루 특별한 쇼핑 기회. 약터내츨링 ... 신규가입 고객 적립금 5,000
원 증정 신규가입 적립금과 신규가입 쿠폰은 2년동안 사용이 가능합니다.

회원가입관리 - 이음샵 고객센터- 마음과 마음을 연결하는 ...
asi.eumshop.co.kr/manual1/?lng=kr&high01... ▼ Translate this page
쇼핑몰 관리자가 가입불가 ID 문자열 해당 입력란에 입력해 놓으면, 신규 회원이 ... 신규
가입시 적립금 지급유무 항목은, 쇼핑몰에 가입하는 회원에게 가입즉시 ...

받으세요~ 신규회원가입 축하 적립금 3000원! - 싱싱한 전복 ...
goldmarine.kr/.../notice_view.html?start... ▼ Translate this page
Mar 6, 2009 - 안녕하세요!까. 황금수산 인터넷 쇼핑몰을 방문해주셔서 대단히 고맙습니
다. 신규회원으로 가입하시고 가입 축하 적립금 3,000원 받으십시오!

주비아주얼리 - [신규가입이벤트] 쇼핑몰 신규회원 가입하시고 ...
https://www.facebook.com/.../1528871194030843 ▼ Translate this page
[신규가입이벤트] 쇼핑몰 신규회원 가입하시고 선물받아가세요~ 1.바로 사용가능한 적
립금 3000점 2.마스크팩 7장을 쟁~ 보내드립니다. 아시는 분만 알고 모르시는 ...

— 정보 구조의 요소

- ① 정보 분류와 조직화—정보를 어떻게 범주화할 것인가?
- ② 내비게이션—정보를 어떻게 브라우징하고 이동할 것인가?
- ③ 레이블링(labeling)—정보를 어떻게 보여 줄 것인가?
- ④ 검색—정보를 어떻게 검색할 것인가?

유닛2	플랫폼	슬라이드5	정보 구조 설계 과정

— 정보 구조의 설계 과정은 크게 두 단계를 거친다.

- ① 사용자가 속한 컨텍스트에 대한 이해로, 비즈니스 목적과 이슈, 사용자의 의도, 콘텐츠에 대한 속성 등
을 밝혀내는 체계화
- ② 컨텍스트에 대한 이해를 바탕으로 내비게이션 시스템, 레이블링 시스템, 정보의 분류와 조직화와 구조
화

참고문헌

- 아쓰시 칼 · 안드레이 학주 저, 천채정 역(2011). 『플랫폼 전략』 . 더숲출판사.
- 신동희(2012). 스마트 TV 시장 활성화 방안. 『신문과 방송』 , 497호.
- 플랫폼전문가그룹(2012). 『플랫폼을 말하다』 . 클라우드박스.
- 황병선(2012). 『스마트플랫폼전략』 . 한빛미디어 출판.
- Collins, A. & Loftus, E. F.(1975). A Spreading-Activation Theory of Semantic Processing. Psychological Review, 82(6), 407~428.
- Dillon, A.(2002). Information Architecture. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(10), 821~23.
- Nishida, H.(1999). A Cognitive Approach Intercultural Communication Based on Schema Theory. Int. J. Intercultural Relation, 23(5), 753~777.
- Fidel, Raya(2012). Human Information Interaction. The MIT Press.