



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

최 민 영 교수지도
석사학위 청구논문

그룹 퍼소나 개발을 중심으로 한
집단 경험 분석 방법에 관한 연구

2016

성신여자대학교 융합디자인예술대학원

융합디자인예술학과 융합디자인전공

박 찬 주

그룹 퍼소나 개발을 중심으로 한
집단 경험 분석 방법에 관한 연구

최 민 영 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2015년 11월

성신여자대학교 융합디자인예술대학원

융합디자인예술학과 융합디자인전공

박 찬 주

인 준 서

박 찬 주의 석사학위 논문으로 인준함.

2015년 11월

심사위원장 최 인 환 (인)

심 사 위 원 장 선 희 (인)

심 사 위 원 최 민 영 (인)

성신여자대학교 융합디자인예술대학원

논문개요

네트워크의 발전은 시간적, 지리적 한계를 해소하여 세계를 통합 하였다. 더불어 기술의 발전은 인간의 삶을 보다 스마트하고, 편리하게 만들었고 사물과 사람 그리고 정보의 경계를 허물어 광범위한 네트워크를 구축하였다. 사람들은 과거에 사회, 지역, 가족 집단 등 소수의 집단에 소속되어 있었지만 현재는 확장된 인간관계를 기반으로 과거에 비해 많은 집단에 소속하게 되었고, 다양한 정체성을 소유하게 되었다. 이처럼 현대사회는 네트워크의 연결과 관계망을 형성하는 것이 중요한 화두로 떠오르며 클라우드 서비스, IOT, SNS, 공유서비스와 같은 여러 형태의 서비스들을 등장시켰다. 이러한 변화는 사용자의 경험에도 많은 영향을 미치고 있다. 경험은 개인의 사회적, 물리적 관계를 통한 상호작용에 의해 얻어진다. 또한 인간은 본래 소속의 욕구를 가지고 있으며, 태어나면서부터 집단에 소속되게 된다. 집단에 소속된 인간은 개인의 정체성과 사회정체성을 형성하고 사회적 관계를 통해 동조욕구, 집단사고, 집단 지성과 같은 집단적 행동을 하게 된다. 하지만 기존의 사용자 경험은 퍼소나를 통해 개인 사용자의 문제점과 니즈를 찾아디자인하는 프로세스를 가지고 있다. 퍼소나는 개인의 특징을 중점적으로 보지만, 퍼소나가 속한 집단의 특성과 집단 내에서 일어나는 상호작용을 파악하는데 어려움이 있다. 따라서 사용자 경험은 삶의 전반적인 환경인 소속집단에 대한 파악이 함께 이루어질 필요성이 있다. 이처럼 집단을 이해하여 개인이 집단의 영향을 받아 생기는 가치관과 행동, 집단의 목표와 집단 내 구성원과의 상호작용을 통한 문제점과 니즈를 심도 있게 파악하는 연구가 필요하다.

하지만 국내에서는 집단적 경험디자인 분석을 위한 연구가 미비한 현실이다. 이에 본 연구는 집단의 경험 분석을 위한 ‘그룹 퍼소나’방법을 제안하는데 목적이 있다. 이에 먼저 집단적 경험을 분석하기 위하여 여러 학문에서 집단의 정의와 속성을 파악하고, 집단 속성을 추출하여 재분류하였다. 분류된 속성을 토대로 전문가 평가를 진행 하여 요소의 타당성, 신뢰성을 검증하였고, 그룹 퍼소나를 구성하였다. 구성된 그룹 퍼소나의 적용과 활용방안을 파악 하기 위하여 UX 디자인을 전공한 디자이너를 대상으로 실험을 진행 하여 그룹 퍼소나의 적용 및 활용 방안을 제안하였다. 이는 기존의 집단의 경험을 파악하는 연구가 미미한 상황에서 새로운 집단 경험 분석 도구를 제안 했다는 것에 그 의의가 있으며, 그룹 퍼소나를 통해 사용자 경험을 총체적으로 이해하고 파악하는데 기여할 수 있을 것으로 사려된다.

■주제어 : 사용자 경험디자인, 공동경험 (co - experience), 집단적 경험, 그룹 퍼소나 (group persona), 디자인 방법론, 상호작용

목 차

논문개요

I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구의 범위 및 절차	2
II. 이론적 배경	5
1. 집단의 정의 및 유형	5
1) 집단의 정의	5
2) 집단의 유형	6
2. 분야별 집단 속성	10
1) 사회, 인문학적 집단 속성	10
2) 심리학적 집단 속성	23
3) 경제, 경영학적 집단 속성	29
III. 집단 경험 분석 방법의 제안	34
1. 사용자 경험과 집단 경험	34
1) 경험과 사용자 경험의 이해	34
2) 사용자 경험 디자인과 집단 경험	35
2. 그룹 퍼소나 (Group Persona) 구성	38
1) 연구 방법 및 절차	38
2) 그룹 퍼소나 (Group Persona) 구성 요소 도출	39
3) 그룹 퍼소나 (Group Persona) 구성 요소 평가	47
3. 그룹 퍼소나 (Group Persona) 활용 예시	57
4. 그룹 퍼소나 (Group Persona) 적용 및 활용성 평가	59
1) 평가의 목적 및 방법	59

2) 그룹 퍼소나 (Group Persona) 적용 및 활용성 평가	62
IV. 결론	70

참고문헌

ABSTRACT

부 록

표 목 차

[표-1] 분야별 집단의 사전적 정의	5
[표-2] 집합체 유형별 특징과 종류	7
[표-3] 집단의 유형 및 특징	8
[표-4] 집단 상호작용 유형	11
[표-5] 규범의 특징과 유형	13
[표-6] 정보 소통망의 유형과 특징	16
[표-7] 집단 응집력의 구성 요소	19
[표-8] 집단 기본 특성	21
[표-9] 집단 발달 단계	23
[표-10] 동조에 영향을 주는 개인적 특징	26
[표-11] 동조에 영향을 주는 집단 특징과 상황 특징	27
[표-12] 조직 구조설계 요소	30
[표-13] 의사결정 유형	31
[표-14] 집단사고와 집단 지성의 비교	33
[표-15] 사용자 경험 연구의 흐름	35
[표-16] 이론적 고찰을 통해 재정리한 집단의 속성	39
[표-17] 그룹화를 통한 집단 속성정리	42
[표-18] 전문가 정보	47
[표-19] 요소 간 신뢰도 검증	48
[표-20] 그룹 퍼소나 구성 요소의 중요도에 대한 기술 통계량	48
[표-21] ‘구조’의 하위 요소 간 상관관계	51
[표-22] ‘의사소통’의 하위 요소 간 상관관계	52
[표-23] ‘관계성’의 하위 요소 간 상관관계	53

[표-24] ‘집단 행동’의 하위 요소 간 상관관계	54
[표-25] 워크숍 실험 단계	61
[표-26] STEP 1 . 아이디어 관련 기술통계량	63
[표-27] STEP 2 . 아이디어 관련 기술통계량	65
[표-28] STEP 3 . 아이디어 관련 기술통계량	66
[표-29] 아이디어 관련 기술통계량 그룹별 비교	67
[표-30] 그룹 퍼소나 평가	68

그림 목 차

[그림1] 연구 체계도	4
[그림2] 상호의존 형태	12
[그림3] Asch의 동조 실험	25
[그림4] Janis(1982)의 집단사고 과정 모형	28
[그림5] 집단지성의 사례 _ 위키 피디아	33
[그림6] 김용 - 친밀한 관계 중심의 그룹 퍼소나 사례	36
[그림7] 남궁희나 - 그룹 퍼소나 사례	37
[그림8] 집단 속성 재 그룹화	42
[그림9] 그룹 퍼소나 프레임	46
[그림10] 최종 그룹 퍼소나	56
[그림11] 가족 퍼소나 예시 1	57
[그림12] 가족 퍼소나 예시 2	58
[그림13] 가족 퍼소나 예시 3	59
[그림14] 그룹 퍼소나 워크샵	62
[그림15] 브레인스토밍 아이디어	63
[그림16] A그룹 - 퍼소나 / B그룹 - 그룹 퍼소나 아이디어	64
[그림17] 퍼소나 + 그룹 퍼소나 아이디어	66

I. 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

산업혁명 이후, 과학의 급격한 발전은 세계를 하나의 공동체로 통합 하였다. 교통, 통신망의 보급은 지리적, 시간적 제약을 해소 시켰다. 21세기 들어서는 인터넷을 통해 사람과 정보, 사람과 사람, 사람과 사물, 사물과 사물을 광범위하게 연결해 가고 있다. 이처럼 네트워크 관계망을 형성하는 것이 중요해지면서 클라우드 서비스, IOT(Internet of things) , 공유서비스(Sharing), SNS와 같은 다양한 형태들의 서비스들이 등장하기 시작하였다. 이러한 변화는 인간관계에서도 변화를 가져 왔다. 초기 원시사회에서는 가족과 부족을 포함하는 사회 환경에서 관계가 형성되어 졌지만, 농업혁명과 산업혁명을 거치며 인간관계는 복잡해지고 고도화 되었다. 현대인 들은 네트워크를 통해 시, 공간의 제약 없이 관심사에 따라 다양한 모임들을 형성 및 해체시키며, 정보를 공유하고 소통하기 시작 했다. 이는 사람들이 느끼는 경험을 단순히 개인적인 경험에서 다양한 집단 내에서 일어나는 공동 경험으로 확장시켰다. 인간은 본래 소속욕구를 가지고 있기 때문에 집단에 소속되어 사회적 가치관과 개인의 가치관을 함께 발달시키게 된다. 그리고 공동체 경험을 통해 집단사고, 집단 지성, 집단 동조와 같은 집단 심리적 행동을 한다. 예를 들어 또래 집단은 동조적 성향이 강해 서로 영향을 받아 공유하고, 유행하는 것에 동일시하여 집단 문화를 형성함을 볼 수 있다. 또한 우리나라는 집단주의적 성향이 강해 타인의 시선을 의식하여 집단적인 행동을 취하려는 경향이 강한 것을 볼 수 있다. 이처럼 인간이 소속된 환경, 사회적 집단은 인간과 개별적으로 분리되어 생각할 수 있는 문제가 아니다. 따라서

인간을 이해하기 위해서는 삶을 둘러싸고 있는 총체적 환경과 관계에 대해서도 함께 고려가 이루어질 필요성이 있다.

사용자, 즉 인간이 상호작용하는 모든 경험들을 고려하고 파악하여 디자인하는 사용자 경험디자인은 분명한 니즈를 가진 사용자 그룹을 대상으로 다양한 디자인 리서치 기법을 통하여 데이터를 수집한 후, USER Modeling 기법인 퍼소나를 통하여 가상의 대표인물을 만들어내 사용자의 경험을 디자인한다. 가상의 인물인 퍼소나는 개인의 특징과 니즈를 중점적으로 보고, 간단한 주변 관계를 고려하게 된다. 하지만 그 관계가 어떤 구성으로 이루어져 있고, 그 관계를 이룬 집단 내에서 일어나는 상호작용과 집단적 니즈는 파악하기 어려운 단점이 있다. 따라서 ‘개인’에 초점을 맞추어 고려하는 것과 함께 집단적 차원의 니즈와 상호작용을 통한 니즈를 파악할 필요가 있다. 이는 사용자의 개인적 차원의 니즈와 더불어 집단적 차원의 니즈, 상호관계를 함께 고려함으로써 사용자경험을 보다 더 명확하게 이해할 수 있게 될 것이라는 가설 하에 연구를 진행하였다.

이에 본 연구에서는 사용자의 집단적 차원의 경험과 니즈를 분석하기 위한 그룹 퍼소나(Group persona) 방법을 제안하는데 목적이 있다.

2. 연구의 범위 및 절차

본 연구는 집단적 경험을 파악하기 위하여 집단 분석 도구로 활용 될 수 있는 그룹 퍼소나를 제안하는 것을 목표로 한다. 그룹 퍼소나는 집단을 이해하는 것이 먼저 선행 되어야 함으로 기존의 디자인적 관점에서 제안된 집단 분석 도구는 집단의 구성을 완전히 파악하지 못한 한계점이 있다. 따라서 앞서 제시한 연구목적을 효과적으로 달성하기 위해 사회, 인문, 경제, 심

리학 분야의 문헌 연구를 통해 집단에 대해 살펴본다. 이는 집단에 대한 연구가 활발하며 집단의 기본 학문이 되는 사회, 인문, 경제, 심리학 분야를 통해 집단의 정의를 파악하고 그룹 퍼소나 구성요소의 추출 범위로 한정하는데 목적이 있다. 이론적 고찰을 통해 분야별 집단의 속성을 도출한 뒤, 속성을 재분류하여 그룹 퍼소나 구성요소의 기본 가이드라인을 구성한다. 구성된 그룹 퍼소나의 디자인적 중요도, 타당성을 파악하기 위해 전문가 평가를 진행하고 평가표를 토대로 재구성, 분류, 수정하여 그룹 퍼소나를 제안한다. 마지막으로 UX디자인을 전공한 디자이너를 대상으로 그룹 퍼소나의 적용 및 활용방안을 파악한다.

본 연구의 구체적인 연구 방법 및 프로세스는 다음과 같다.

I 서론

연구의 배경 및 목적

연구 방법 및 프로세스

II 이론적 배경

집단의 정의

집단의 유형

분야별 집단의 속성

사회, 인문

경제

심리

III 집단 경험 분석 방법의 제안

분야별 집단 속성 추출

사회, 인문

경제

심리

속성 그룹핑

전문가 평가

신뢰도 검증

요소 중요도 검증

분류별 하위요소간 상관관계

그룹 퍼소나 제안

그룹 퍼소나 사용성 평가

브레인 스토밍을 통한 아이디어 도출

퍼소나를 통한 아이디어 도출

그룹 퍼소나를 통한 아이디어 도출

그룹 퍼소나 + 퍼소나를 통한 아이디어 도출

그룹 퍼소나의 사용 설문조사

그룹 퍼소나의 사용성 평가

그룹 퍼소나의 시사점 도출

IV 결론

[그림 1] 연구 체계도

II. 이론적 배경

1. 집단의 정의 및 유형

1) 집단의 정의

집단의 일반적 사전적 정의는 여럿이 모여 이룬 모임을 뜻한다.¹⁾ 하지만 집단의 의미는 분야별로 다양하게 정의 내려지고 있다.

[표 1] 분야별 집단의 사전적 정의

분야	정의
사회학	구성원의 비공식적이거나 공식적인 기준에 의해 성립된 집합체나 다수의 개인 ²⁾
사회복지학	동일한 관심을 갖고 모여 일관되고 획일적인 활동을 할 수 있는 사람들의 집합 ³⁾
행정학	공동 목적을 달성하기 위해 구성원 사이에 상호작용(interaction)을 하며, 이러한 상호작용을 통해 이해(利害)를 함께 나누는 조직체 ⁴⁾
인문과학	생물개체의 공간적집합체(군집), 즉 어느 지역에 생활하는 동종생물개체의 집합 ⁵⁾
공학	같은 속성을 가지고 서로 구별할 수 있는 것(인간의 사고의 대상)의 집합 ⁶⁾
교육학	우리라는 성원의식을 갖고 실질적인 상호작용이나 정신적 소속감을 유지하는 사람들의 집합체 ⁷⁾
심리학	집단이란 공통된 목적을 추구하는 사람들이 공동으로 목적을 성취시키기 위하여 서로 대면 적 접촉을 통해 상호작용(交互作用)을 하고, 서로의 존재를 인식하며 자기 자신이 집단의 한 구성원임을 알고 있는 사람들의 집합체 ⁸⁾

1) “집단”, 「표준국어대사전」, 국립 국어원, 2015

2) “집단”, 「사회학사전」, 사회문화연구소, 2000

3) “집단”, 「사회복지학사전」, Blue Fish, 2009

4) “집단”, 「행정학사전」, 대영문화사, 2009

5) “집단”, 「생명과학대사전」, 아카데미서적, 2008

[표-1] 에서 보이는 것과 같이 분야마다 집단의 의미가 다르게 정의 되고 있다. 일반적으로 사회학적 관점에서 집단의 정의가 주로 내려지고 있는데 이도 학자에 따라 다르게 정의가 되고 있어 하나로 설명하기는 어렵다. 사회학 관점에서 주로 집단은 사회집단의 개념으로 사회적 관계에 의해서 그리고 그 관계 내에서 연결되어 있는 둘 이상의 개인(Donelson R. Forsyth)으로 정의 된다. 다른 학자들도 주로 구성원들과 관계를 강조하여 정의내리고 있다. Cartwright & Zander(1968, p. 46) 는 “집단이란 서로서로 연결되어 있는 개인들의 집합”으로 정의 했으며, Sherif & Sherif (1956, p.144)는 “집단이란 서로에게 (상당히) 명확한 지위와 역할관계가 정해진 개인 구성원들로 구성된 사회적 단위”로 정의 했다. 사회학에서 집단은 인간의 삶 자체가 사회 집단에서 시작되기 때문에 모든 학문에 직, 간접적으로 영향을 미치는 기본 요소이다. 행정학에서는 국가를 운영하는 행정은 곧 국민 공동체로 이루어진 국가라는 공동의 이익을 기반으로 하는 집단이기 때문에 집단 이론가들은 정치학이란 결국 집단 행태의 연구라고 주장한다.⁹⁾ 교육학에서 교육은 관계를 형성하여 집단 내에서 이루어지는 행위이기 때문에 의사소통과 상호관계를 가지고 공동의 목표를 가진 사람들을 집단으로 보고 있다. 이처럼 사회학적 집단의 개념을 기초로 하여 분야별 특성에 따라 집단의 종류도 다양하게 나뉜다.

2) 집단의 유형

인간은 사회적 존재로서 무리를 이루고 사는 집단 지향적동물이다. 사회

6) “집단”, 「컴퓨터인터넷IT용어대사전」, 일진사 , 2011

7) “집단”, 「교육학용어사전」, 하우동설 , 1995

8) “집단”, E. F. Hose and J. L. Bowditch, Behavior in Organization (Addison Wesley, 1973년), pp.110-112

9) “집단”, 「행정학사전」, 대영문화사 , 2009

적 인간이란 개인이 끊임없이 집단과 관계하며 사는 모습을 일컫는 사회학 용어이다. 10) 사람은 태어나면서 가족과 국가의 일원으로 집단에 처음으로 소속되고, 성장과정에서 여러 집단을 통해 인간관계를 맺고 직, 간접적으로 영향을 받으며 살아가게 된다. 사람들이 일생동안 소속되는 집단의 분류는 학자별, 유형별로 다양하다. 우선 한덕웅은 “집단이라는 낱말은 사람들이 함께 모여 있는 모든 형태의 집합체”(2002, p.3)를 지칭하기 때문에 집단의 유형을 더 큰 영역인 집합체의 유형별로 분류하고 있다.

[표 2] 집합체 유형별 특징과 종류¹¹⁾

집합체 유형	특징	대표 종류
인공집합체	성원들 상호간에 실제로는 어떠한 교류도 없으나 연구자가 지니는 관심에 따라서 실체가 없이 이름만 붙인 집합체	지역, 남녀, 종교, 연령, 통계집단
조직화되지 않은 집합체	집합체를 구성하는 개인들은 일정한 시점에 일정한 장소에 함께 존재	청중, 군중, 공중
일정한 형태로 개인 간의 관계가 양식화된 집합체	집합체에 포함되는 개인들이 몇 가지 공통 특징 점을 지니는 집합체	문화, 하위문화, 혈족집단
구조화된 사회 단위의 집합체	반드시 의도에 따라서 만들지 않더라도 성원들이 정보 소통, 역할 혹은 세력의 측면에서 일정한 상호관계를 이룸.	사회, 지역공동체, 가족
계획에 따라서 설계된 사회단위의 집합체	사람들이 함께 추구하는 공동의 통합된 목표를 지니고 있으며 이 목표를 추구하는 데 적합하도록 계획하여 고안한 집합체	조직, 하위조직, 작업팀
덜 계획성 있게 설계된 집합체	성원들이 집합으로 추구하는 목표를 달성하기 위하여 형성되기는 하지만 의도에 따른 계획성이 다소 떨어지는 집합체	연합체, 우정 집단

큰 범주의 집합체의 유형을 보면 관계가 형성되거나 구조화, 계획적으로 설계되는 집합체가 일반적 개념인 집단의 유형과 거의 일치함을 볼 수 있다. 학자들도 관계나 구조화에 의한 집단의 구성 동기에 따라 다양하게 구분하고 있다. 튀니스는 사회적 관계에서 인간의 선택으로 인해 조직되어 지는

10) “사회적 인간”, 「두산백과」, 두산, 2015

11) 집단행동이론, 한덕웅, 시그마프레스, 2002, p. 4-5

이익사회와 자연스럽게 인간의 본질에 의해 형성되는 공동사회로 분류하였다(tonnies, 1957). 쿨리는 자연적으로 발생하는 관계인 원초집단과 목적을 이루기 위해 계약에 의해 형성되는 이차 집단으로 분류 하였다(cooley, 1909).

퇴니스와 쿨리의 집단유형은 기본적으로 집단을 구분한 원리가 비슷하기 때문에 비슷한 의미로 사용되거나 미세한 특징적 차이로 인해 분류되기도 한다. 퇴니스의 공동사회와 쿨리의 원초집단은 선천적으로 소속되어지게 되는 집단이며 비공식적인 집단이기도 하다. 인간은 이 집단에서 개인 선택권 없이 삶의 최초로 소속 되고 정서적, 육체적으로 매우 가까운 관계를 형성한다. 이 집단에서는 대체적으로 신념과 가치관등이 형성되고 사회기초가 구성된다. 이익사회와 이차집단은 특정한 목적을 달성하기 위해 개인의 의지에 의해 선택되어 결성된 공식적인 집단이다. 이 집단은 규칙, 법률 등에 의해 행동이 제한되며, 일차집단에 비해 친밀성은 떨어진다.

다음 표는 집단의 유형을 종합해 재분류한 표이다.

[표 3] 집단의 유형 및 특징¹²⁾

대 분류	형성 동기	집단 유형	특징	유사 유형	대표 종류
관계형성의 따른	자연발생적	일차 집단	육체적, 정서적으로 가깝게 지내는 집단	공동사회(퇴니스)	가족, 친구
				원초집단(쿨리)	
				자연적형성집단	
목적에 따른	목적에 의한 계약	이차 집단	인간관계가 공식적이고 간접적이며 합리적이고 계약적인 집단	이익사회(퇴니스)	노동조합, 종교, 작업집단
				이차집단(쿨리)	
				형성된 집단	
목적에 따른	욕구에 의한	비공식 집단	조직 내 구성원들 간에 자	자조집단	사교단체, 스

12) 인간행동과 사회 환경, 강기정 외, 공동체, 2005, p. 184
 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.11-13
 조직행동, 마도윤, 민영사, 2008, p. 178-179

	자생적 형성		신의 욕구를 충족시키기 위해 자연스럽게 만들어진 자생적 집단	교육집단 치료집단 사회화집단 사회집단	터디집단, 동아리
	과업에 의한 형성	공식 집단	전체 조직의 목표와 관련된 과업을 수행하기 위해 형성된 집단	과업집단 사회집단	회사, 기업 협회
소속감에 따른	소속에 의한 형성	소속집단	개인이 현재 소속되어 있는 집단		
	개인에 영향을 미침	준거집단	소속되지는 않았지만 개인의 태도나 행동에 영향을 미치는 집단		
기타	성원 참여여부	개방집단			
		폐쇄집단			
	범주에 따른	범주	성별, 민족성, 종교 또는 국적과 같이 어떤 면에서 다른 사람들과 유사한 개인들의 집단		성별, 인종

[표 3]에서 볼 수 있듯이 집단의 유형은 다양하며 그 유형에 따른 종류도 세부적으로 나누어짐을 볼 수 있다. 개인이 소속한 집단의 특징에 따라 가치관, 행동 규범 또한 달라진다. 집단의 종류와 특징은 여러 학문에서 주요하게 다루어지고, 집단을 통해 인간의 행동과 소비자 행동 등을 이해하게 된다. 심리학 분야에서는 집단현상인 방관자 효과, 감정 전염 등의 심리적 행동들을 분석하고, 사회·인문학에서는 사회에 기초가 되는 집단에 특징을 연구한다. 디자인, 마케팅 분야에서는 타겟팅, 클러스터 등을 정하여 집단에 알맞은 서비스와 제품들을 연구한다. 이처럼 학문별로 집단에 대해 정의하고 연구하는 것은 분야에 맞게 집단을 자세히 이해 할 수 있도록 돕는다.

2. 분야별 집단의 속성

1) 사회, 인문학적 집단 속성

모든 사회 체계는 서로 연관된 개인들로 이루어진 소집단과 하위집단들에 그 핵심 근거를 두었다.¹³⁾ 따라서 집단은 사회구조를 유지시켜주는 역할을 한다. 다양한 사회 집단들은 각각의 고유한 특성을 가지고 있고, 집단에 소속된 개인들은 규범을 지키고, 행동하고, 역할을 수행하게 된다. 하지만 모든 집단은 그 독특한 특징에도 불구하고 기본적인 공통의 특성과 역할을 지닌다.¹⁴⁾

㉠ 상호작용

집단의 기본 속성으로 성원 간에 서로 대면하는 상호작용을 핵심 요소로 보기도 한다.(bales, 1950; homans, 1950; mcgrath, 1984) 집단은 개인이 아니며 여러 사람이 함께 소속되어 있기 때문에 각 구성원간의 의사소통이 매우 중요하다. 구성원들은 언어적, 비언어적 의사소통을 통해 정보를 공유하며, 논쟁하고 토론하며 결정을 내린다. 이러한 과정을 통해 집단구성원들은 서로 정서적 유대를 형성하며 구성원들의 행동, 비전, 가치관, 감정 등을 변화시키는데 영향을 미친다. 상호작용에도 다양한 유형이 있는데 집단에 구조와도 밀접한 관계가 있다. 지도자와 구성원간의 상하관계를 이룬 집단은 지도자가 중심적 위치를 점유하고 성원과 지도자 양자 간의 의사소통이 활발한 기동 형과 다른 성원들이 지켜보는 가운데에서 지도자와 한 성원만이 의사소통¹⁵⁾ 을 하는 뜨거운 자리 형이 있다. 그와 반대로 수평적 관계집단

13) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.19

14) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.6

15) 인간행동과 사회 환경, 강기정 외, 공동체, 2005, p. 187

은 서원들이 번갈아 돌아가면서 일정하게 이야기를 하는 순번 형과 성원들이 순번을 정하지 않고 자유롭게 이야기 할 수 있는 자유 부동 형이 있다.¹⁶⁾ 물론 수직적 집단에서도 자유 부동형, 자리형등의 의사소통이 이루어지기도 한다. 이런 의사소통은 느낌, 정보, 태도, 표정, 몸짓등과 같은 수단을 통해 전달된다.

[표 4] 집단 상호작용 유형

집단의 구조	상호작용유형	특징
수직적 구조	기동형	지도자중심의 소통
	뜨거운 자리형	지도자와 성원의 소통
수평적 구조	순번형	순서대로 소통
	자유 부동형	자유로움

㉞ 목표

스포츠 팀은 경기에서 이기는 것이 목표이고 교육기관은 학생들을 가르치는 것이 목표이다. 집단은 공동의 목표를 추구한다. 집단에 소속된 각각의 구성원들이 집단에 대한 소망, 욕구가 상호작용을 통해 동의되어 하나 또는 여러 개의 목표를 형성한다. 이는 집단의 목표와 구성원의 목적이 일치할 때 바람직한 결과를 나타낸다.

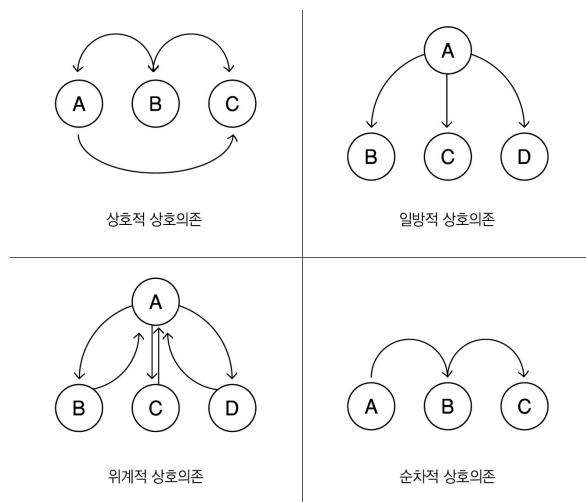
㉟ 상호의존성

상호의존성은 일반적으로 한 성원의 경험, 행동의 결과가 어떤 형태로든지 집단에 소속한 다른 성원들의 경험, 행동의 결과와 상호 연관되어 있는 경우라고 정의 할 수 있다.¹⁷⁾

16) 인간행동과 사회 환경, 강기정 외, 공동체, 2005, p. 187

17) 집단행동이론, 한덕웅, 시그마프레스, 2002, p.12

인간의 몸도 한 부위에 문제가 생기면 다른 부위에도 같이 영향을 받게 된다. 연극에서도 한명의 연기자에게 문제가 생기면 연극은 극단에 오르지 못하게 된다. 이렇게 구성원들은 다른 사람에게 영향을 미치기 때문에 서로 돕고, 지원하게 된다. 자신들의 성과, 행위, 사고, 감정 및 경험은 부분적으로 집단의 다른 사람들에 의해 결정된다.¹⁸⁾ 하지만 집단의 크기나 구조에 따라 상호의존의 형태는 다양하게 나타난다. 소집단의 경우 모든 구성원들이 서로 상호적 관계에 있지만, 대집단의 경우 서로 알지 못하는 구성원들이 있을 수 있어 모두 직접적으로 상호의존을 하지 못하고 간접적으로 영향을 주고받는다. 다음은 상호의존의 형태를 보여주는 그림이다.



[그림 2] 상호의존 형태¹⁹⁾

㉞ 구조

집단의 구조를 이해하는 것은 집단의 기본적인 특성을 이해할 수 있도록 도와준다. 집단 구조는 구성원들이 시간이 지남에 따라 자연스럽게 알게 되고 상호작용하는 과정에서 상호간에 주고받는 긍정적, 부정적 감정을 통하여 발달하게 된다.²⁰⁾ 이 상호작용 과정에서 집단은 행동의 준거가 되는 규범이

18) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.8

19) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.8

형성이 되며, 규범을 통하여 집단의 구조가 생성된다. 또한 구조에 따라 역할이 부여 된다. 따라서 집단의 구조를 이해하기 위해서는 규범, 역할, 관계를 살펴봐야한다.

먼저, 규범이란 집단에서 상호작용하는 구성원들의 행동을 규제하고 준거하도록 만드는 행동양식의 기준들로, 구성원들의 의해서 점진적으로 발달하는 것이다. 구성원들의 행동에 의해 자연스럽게 형성되기도 하며 상호 합의에 의해 의도적으로 선택되기도 한다. 규범은 구성원의 행동 기준이 되기 때문에 집단에서 개인의 활동을 규제하고 의무를 가지게 한다. 규범에도 여러 유형이 있는데 올바른 행동양식인 지시적 규범과 하지 말아야 할 행동을 규정하는 금지적 규범이 있다. 또 특정상황에서 행동을 규정하는 기술적 규범과 사람들이 의무적으로 해야 하는 행동들을 기술하는 강제적 규범이 있다. 아래 표는 규범들의 특징과 유형을 나타낸 표이다.

[표 5] 규범의 특징과 유형²¹⁾

규범의 유형	내용
지시적 규범	의무적으로 해야 하는 것으로서 기대되는 행동의 기준을 설정
금지적 규범	해서는 안 되는 행동들을 명시
기술적 규범	대부분의 구성원들이 어떻게 행동하고 느끼고 생각하는가를 기술
강제적 규범	어떤 행동이 '나쁘다'거나 틀리다, 그리고 어떤 것이 '좋다' 또는 허용된다는 것을 규정
합의적 규범	개인적이고 독특한 신념이기보다는 집단 구성원들이 공유하는 것
비공식적 규범	집단 내에서의 명문화되지 않은 행위의 규칙들을 기술
암묵적 규범	너무나 당연한 것으로 받아들여져서 구성원들이 자동적으로 따름
자생적 규범	구성원들 간의 상호 영향 과정을 통하여 합의가 이루어짐으로써 출현

20) 인간행동과 사회 환경, 강기정 외, 공동체, 2005, p. 187

21) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.154

안정적 규범	일단 발전되고 나면 잘 변화하지 않으며 현재의 구성원에게서 신입 구성원에게로 전승이 됨.
--------	---

규범은 구성원에게 방향을 제시하고 동기를 부여하며, 사회적 상호작용을 조직화하고 타인의 행동을 예측 가능하게 하여 그 의미를 알 수 있게 해주기 때문에 집단 구조의 근본적인 한 요소이다.²²⁾

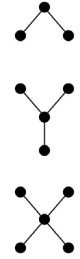
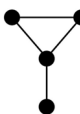
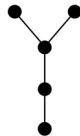
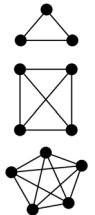

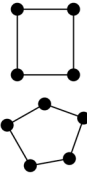
두 번째로 역할은 개인이 사회에서 차지하는 특정한 위치를 결정하는 수단으로서 사회에서 인정되는 포괄적인 행동 유형이다.²³⁾ 구성원들은 집단에서 역할을 부여 받게 되며 역할을 통해 지위가 결정된다. 지위는 집단에서 구조적 역할을 하며 역할에 변화에 따라 지위와 구조도 변화를 이룬다.

마지막은 구성원 간의 관계이다. 집단 내에서도 각 구성원들의 관계는 다양하다. 서로 혈연관계 또는 동창, 또래 집단 등의 여러 방식으로 연결되어 있다. 집단의 관계망을 분석하는 것에 여러 측정법들이 사용되고 있다. 먼저는 사회적 관계망 분석(Social network analysis, SNA)를 통해 살펴 볼 수 있다. 사회적 관계망 분석이란 노드(Node)와 연결선(Edge)으로 각각 표현되는 개체 간의 관계망에서 각 개체의 역할, 개체 간 관계의 속성, 각 개체의 위상 등을 분석하는 방법이다(Scott, 1988). SNA는 집단에서 구성원들 간의 연결과 거리를 통해 밀도를 측정하여 구성원 간에 연결정도를 확인한다. 집단 내에서는 연결거리도 중요하지만 구성원들 간의 감정적 관계망도 중요하다. 친소관계망은 한 집단의 구성원들 간의 호감-반감, 수용-배척, 포함-배제의 형태를 나타낸다.²⁴⁾ 집단 내 구성원들은 서로 호감이 있는 성원들과 또 다른 군집, 또는 패거리를 형성하며, 반감을 가지는 성원들과 적대적 관계를 형성하게 된다. 친소관계망에서는 상호성, 이행성, 군집성의 경향이 나타난다. 상호 긍정적 호감을 갖는 집단은 서로 의존적인 형태

22) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.150
 23) “역할”, 「두산백과」, 두산, 2015
 24) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.172

를 가지고 있기 때문에 집단 내 응집성을 강화시키며 정체성을 확립해 나가도록 돕는다. 이행성은 한 구성원의 관계가 다른 구성원에게도 영향을 미치며 순환형태를 가지게 된다. 또한 집단 내 군집을 형성하면서 군집 내 성원들은 강한 유대감을 형성하게 된다. 3가지 경향은 집단 구조의 균형과 불균형에 영향을 미치게 된다. 모든 집단은 불균형 상태보다는 균형 잡힌 상태를 지향하는 경향이 있다.(Cartwright & Harary, 1956, 1970; Heider, 1958; Newcomb, 1963). 집단이 불균형적이면 구성원간의 응집력이 낮아지기 때문에 대부분의 집단은 균형 상태를 이루려고 한다. 집단은 군집을 형성하여 상호성과 이행성을 통해 긍정적 관계를 이루어 하위 집단들을 통해 균형 잡힌 상태를 만들서 집단의 응집력을 높인다. 또한 집단은 서로 정보를 소통하면서 집단의 목표를 이루어 나가기 때문에 정보 소통 망을 통해 구성원 간의 정보를 전달하고 교환하게 된다. 정보 소통망은 지위와 친소관계망에 영향을 받는다. 대부분의 구성원들은 같은 지위에 있거나 친소 관계가 형성되어 있는 사람들과 더 많은 정보를 소통하게 된다. 정보를 소통하는 형태는 중심성이 중요한 특성으로 집중화된 소통 망과 탈 집중화된 소통망의 형태로 나누어서 볼 수 있다. 집중화된 소통망은 주로 정보가 단순하고, 적을 때 더 효율적인 형태이다. 집중화된 소통망의 대표적 형태인 바퀴형은 소통 망에서 중심이 되는 한사람과 정보소통이 이루어진다. 정보가 복잡하고 많을 때는 탈 집중화된 형태가 유용하다. 탈 집중화된 소통망은 완전연결형, 사슬형, 환형, 팔랑개비형등 다양한 형태의 소통 망이 나타난다. 또한 집단의 규모가 작을 때는 탈 집중화 된 형태, 집단의 규모가 크면 집중화된 형태의 소통 망을 갖고 있는 경향이 크다. 두 유형 모두 노드와 링크로 이루어져 있는데 특히 집중화된 소통망은 같은 지위에 있는 성원들과는 수평적으로 상하 관계에서는 수직적으로 소통이 이루어진다.

[표 6] 정보 소통망의 유형과 특징²⁵⁾

정보 소통 망 유형	특징	대표유형	내용	형태	
중양 집중화된 정보 소통 망	하나의 노드가 중심성이 매우 높다. (hub형성) 허브노드가 주로 리더의 역할을 하며 정보를 수집, 종합하고 지시함 정보포화도가 낮을 때 효율적 집단의 규모가 클 때 효율적	바퀴형	모든 구성원들이 단 한 사람 과만 정보소통을 함		
		연형	-		
		Y형	-		
탈 중양 집중화된 정보 소통 망	정보포화도가 높을 때 효율적 집단의 규모 가 작을 때 효율적 중심적인 노드가 없고 상호 균형적 형태	완전연결형	모든 구성원들이 다른 모든 구성원들과 정보소통을 하거나 할 수 있음		
		사슬형	팔랑개비형	정보가 한쪽 방향으로만 흐르는 환형	
			환형	양 끝이 연결된 사슬형	

25) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.174

집단의 관계에 대해 살펴 볼 때는 앞에서 본 내용과 같이 기본적인 사회적 연결형태(SNA)와 감정에 의한 친소관계와 정보소통을 통한 정보 소통 망 등을 다양한 관점에서 함께 봐야 한다. 집단의 관계가 단순히 형성되는 것이 아닌 정보소통, 사적 관계, 지위에 모두 영향을 받기 때문에 복잡한 형태를 띠고 있지만 집단의 관계를 이해함은 집단의 구조, 상호작용을 더 쉽게 이해 할 수 있도록 돕는다.

㉔ 일체성

나무 한 그루를 보고서는 숲의 크기나, 형태를 볼 수 없다. 집단도 개인을 보고 집단의 특성을 알 수 없다. 집단은 구성원들로 구성된 하나의 큰 형태이기 때문에 총체적으로 보아야한다. 종교집단이나 스포츠 팀에 대해 말할 때도 우리는 그 집단에 속한 개인에 대해 말하지 않고 통합된 대상으로 언급한다. 즉 하나의 일체된 개념으로써 집단을 말한다. 구성원들은 집단에 소속하여 다른 구성원과 상호작용하며 우리는 하나의 집단의 소속되어 있다는 소속감을 가지며 연대를 형성하게 된다. 이 소속감은 집단을 하나의 개체로서 일체성을 가지게 해주며 집단의 목표 달성에 도움을 준다. 이러한 집단성은 또는 연대의 특성은 부분적으로 집단응집성에 의해 결정된다.²⁶⁾ 집단응집력은 집단에서 중추적인 기능을 수행하는 것으로 집단 구성원들이 상호간에 계속되어 있는 정도를 의미한다.²⁷⁾ Nixon(1979)은 집단 응집력은 전체로서의 집단에 대한 성원들의 매력을 가리키는 바, 개별 성원이 집단에 대하여 갖고 있는 매력의 총합인 일종의 종합적이거나 집합적인 속성으로 정의 했으며, Festinger(1950)은 집단응집력을 집단 성원들로 하여금 집단에 머물러 있도록 하는 힘들의 전체 장²⁸⁾로 사회적 강도에 중점을 두었

26) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.9

27) 인간행동과 사회 환경, 강기정 외, 공동체, 2005, p. 188

28) L. Festinger, S. Schachter & K. Back, A study of a social pressure in informal

다. Lott & Lott(1965)는 응집력을 성원들 간의 매력으로써 정의했는데, 매력이라는 집단의 속성은 집단 성원들 상호 간에 가지고 있는 긍정적인 태도들의 수효와 강도로부터 추론²⁹⁾되는 것으로 매력을 중시하고 있다. 이상의 정의를 살펴볼 때, 집단응집력은 집단으로 구성원들을 매력 또는 여러 요소들로 끌어당기는 힘을 주어 집단에 소속하고 싶게 하는 것으로 볼 수 있다. 집단 응집력에 대한 개념이 다양한 하고 복합적이기 때문에 집단 응집력의 요소도 이론별로 다양하게 규정되고 있다. 크게는 많은 학자들이 사회적 응집력, 과제 응집력에 대해 설명 하고 있으며, 그 외 지각된 집단응집력, 정서응집력을 볼 수 있다. 먼저 사교 집단이나 일차집단에서 강하게 나타나는 사회적 응집력을 Widmeyer & Brawley et al.(1985)은 집단 구성원들의 호감도와 상호관계를 반영하는 응집력으로 서술하였다. Carron(1982)은 사회적 응집력을 집단구성원 상호간 좋아하는 정도와 서로 친해지기를 원하는 정도로 집단 내에 사회적 관계를 유지하고 발전시키는 구성원 간의 상호작용으로 정의 하였다. 사회응집력은 대부분 구성원에 대한 호감도, 매력을 통해서 형성된다. 하지만 일부 연구자들은 집단 내의 개인의 매력으로 보는 것이 아니라 집단을 일체화해서 집단 자체의 매력으로 봐야한다는 시각도 있다. M. Hogg는 집단응집력은 사회매력과 상응해야 한다고 설명했다. 즉, 큰 집단과 범주의 자질이라는 것이다. 과제 응집력은 집단의 목표 달성을 위해 응집하는 것으로 주로 보고 있다. Widmeyer & Brawley et al.(1985)은 과제 응집력을 집단 구성원들의 목표달성과 과업 성취에 대한 몰입과 협력의 정도로 설명하였다. 스포츠분야에서 팀은 팀워크를 강조하며 승리성취를 위한 목표를 공유 하고 있기 때문에 과제 응집력이 강한 것을 볼 수 있다. 따라서 과제 완수에 중점을 두고 있기 때문에 응집력이 강한 집단은 집단 효능감이 높은 경향이 있다.³⁰⁾ 과제 응집력은 주로 이차집단이나 이익집

groups, N.Y. : Harper, 1950, p.274

29) A. J. Lott & B. E. Lott, "Group Cohesiveness an Interpersonal Attraction", Psychological Bulletin, Vol.66, 1965, p.259

단, 공식집단에서 뚜렷하게 나타나는 경향을 볼 수 있다. 두 유형 외에 지각된 집단 응집력은 우리, 하나와 같이 일체성을 강조하며 구성원에게 지각하도록 하여 응집력을 형성하게 하는 유형이다. 예를 들자면 한국에서는 예부터 단일 민족이라는 정체성을 가지고 있었다. 그래서 다민족국가로 가는 과정에서 많은 충돌을 빚고 있음을 볼 수 있다. 이는 국민들이 교육을 통해 민족이라는 집단으로 단일민족이 지각되었고, 이는 강한 집단 응집력을 형성 하였다. 이처럼 구성원들은 집단과 자신을 동일시하고 정체성을 집단에서 찾아간다. 마지막으로 정서 응집력은 구성원들이 정서 경험을 공유하면서 발생한다. 정서 공유는 집단의 모든 성원들이 동일한 반응을 하게 해줌으로 집단의 결속력을 강화시키게 해준다.

[표 7] 집단 응집력의 구성 요소³¹⁾

구성요소	개념의 서술	범례
사회응집력	집단성원들 간의 매력 및 전체로서의 집단에 대한 매력	이 집단에는 나의 친구가 많다. 나는 이 집단을 사랑한다. 이 집단은 최고이다.
과제응집력	협응이 잘 된 단위로서 그리고 집단의 일부로서 성공적으로 수행을 완수할 수 있는 역량	이 집단은 효율적이다. 이 집단은 수행하는 업무에서 최고이다.
지각된 집단응집력	추론된(지각된)응집력; 집단에의 소속감; 일체성	우리는 통합되어 있다. 이 집단은 일체를 이룬 집단이다.
정서응집력	집단 및 집단 내 개인 성원들의 정서의 세기	아 집단은 팀 정신이 있다.

[표7]에서 볼 수 있듯이 집단 응집력의 구성 요소는 매력, 목표, 일체성 등에 다양한 요소로 이루어짐을 볼 수 있다. 또한 이 요소들은 집단응집력의 영향을 주는 선행요인들이 될 수 있다. 선행 요인들로는 멤버십의 안정

30) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.121

31) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.125

성, 집단의 크기, 상호작용의 빈도, 환경적 요인, 집단의 목표 등이 있다.

(1) 멤버십의 안정성은 : 구성원으로서 집단에 대한 권리가 안정적일수록 응집력강화에 영향을 미친다. 구성원이 안정적이면 집단에 대한 충성도, 신뢰감, 소속감이 증가하며, 멤버들 간의 관계에도 결속력이 강화된다.

(2) 집단의 크기 : Robbins(1983)은 집단의 규모가 작을수록 집단응집력이 강하다고 했으며, Szilagyi & Wallace(1990)은 집단의 규모가 커지면, 구성원들 간에 상호작용의 빈도가 줄어들어 응집력이 감소된다고 하였다. 이처럼 집단의 크기에 따라 구성원간의 상호작용에 영향을 미치기 때문에 응집력에도 영향을 준다.

(3) 상호작용의 빈도 : Webber(1946)는 구성원들 간에 상호작용이 빈번할 때 응집력이 증가한다고 하였다. 구성원들은 상호작용을 통해 태도, 가치관, 목표 등을 공유하며 결속력이 형성되며, 성원 간 매력을 발견할 수 있게 한다. 상호작용의 빈도는 공식적·비공식적 만남의 횟수를 증가시킴으로써, 그리고 육체적으로 사람들과 밀접하게 행동함으로써 증가된다.³²⁾

(4) 환경적 요인 : 환경적 요인은 집단이 처해있는 다양한 사회적인 상황과 물리적 환경을 의미한다. 외부세력의 위협, 집단 간 경쟁, 집단의 물리적 위치 등에 따라 집단응집력에 영향을 미치게 된다. 집단의 환경적 요인은 크게 장소, 공간, 위치로 나눌 수 있다. 장소는 물리적 환경으로 오프라인에서 형성된 집단이 처한 상황을 나타낸다. 장소에 따라 집단 구성원에게 편안함과 불편함을 제공한다. 이를 결정짓는 요인인 소음, 기온 등에 따라 편안하거나 불편한 분위기를 제공한다. 공간은 집단의 생태환경을 보여주는데 집단 안에서 구성원들 간의 자리배치, 개인공간크기들을 결정 지어준다. 위치는 집단의 영역으로 개인이나 집단이 타인의 침입에 대하여 방어하는 지정학적 위치를 말한다.³³⁾

32) 김우갑, 「작업집단에서 과업갈등이 학습행동에 미치는 영향」, 세종대학교 대학원, 2012, p.29

33) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.486

(5) 집단의 목표 : Bovard(1951)는 구성원들이 집단 공동의 목표를 달성하기 위한 공헌도가 높은 경우 응집력이 증가한다고 하였다. 이는 구성원들이 목표달성을 위해 상호작용이 활발해지며 같은 방향으로 나아가기 때문에 결속력이 커지기 때문이다. 반대로 목표가 일치하지 않으면 구성원 간 갈등이 유발되기 때문에 결속력은 낮아져 응집력도 감소한다.

이처럼 집단 응집력은 집단의 다양한 요소들과 밀접하게 관련을 맺고 있다. 따라서 응집력과 집단의 요소들은 서로 상호적인 관계를 맺고 있기 때문에 집단을 살펴 볼 때는 각 요소들을 함께 살펴봐야한다.

[표 8] 집단 기본 특성

기본 특성	내용	구성 요소		영향을 주는 요소
상호작용	집단 구성원간의 의사소통	의사소통방식 [비언어, 언어] 기동형 뜨거운자리형 순번형 자유부동형		목표 응집력 상호의존성 구조
목표	집단의 목표	-		구조 응집력 상호작용
상호의존성	집단 구성원간의 모든 행동과 결과가 상호 연관되어 영향을 미침	상호적 상호의존 일방적 상호의존 위계적 상호의존 순차적 상호의존		- 상호작용 - 응집력 - 구조
구조	집단의 기본적인 특성을 이해	규범	행동양식 지시적 규범 금지적 규범 기술적 규범 강제적 규범 ...	상호작용 응집력 상호의존성
		역할	사회적 위치 / 사회적 행동	
		관계	중앙 집중형 탈 중앙 집중형	

일체성(응집력)	통합된 대상으로서 상호간의 연대성	사회응집력 과제응집력 지각된 집단응집력 정서응집력	상호작용 구조 상호의존성 목표
----------	--------------------	--------------------------------------	---------------------------

㉠ 집단 발달 단계

집단은 발달하는 과정에서 다른 요소들에 많은 영향을 준다. 특히 집단 발달 단계를 살펴보면 응집력의 정도와 비례함을 볼 수 있다. 집단의 발달은 주로 다섯 단계를 가지고 있다.

(1) 형성기 : 오리엔테이션 단계

형성기에 구성원들은 서로에 대해 알아가는 상호작용이 활발하게 이루어지는 시기이다. 이 시기에는 상호작용을 통해 서로의 매력을 알아가며, 목표를 공유하면서 집단의 구조를 서서히 형성한다.

(2) 격동기 : 갈등단계

갈등단계는 서로 어울리기 어렵다고 생각하는 개별성원들 간의 사적인 갈등들, 그리고 권위, 리더십, 보다 명예로운 역할을 두고서 벌이는 개별 성원들 간의 경쟁으로 특징지어진다. ³⁴⁾ 이 단계에서 나타나는 성원간의 갈등은 성원간의 문제를 해결해나가는 과정이기도 하지만 자칫 집단의 붕괴를 초래할 수도 있기 때문에 성원 간 조화롭게 해결해 나가야 한다.

(3) 규범기 : 구조발달의 단계

형성기와 격동기를 거치며 구성원은 상호작용을 하고, 갈등을 해결하며 집단의 틀을 형성해나간다. 규범기에 들어서 앞선 두 단계를 통해 집단은 조직화된다. 이 시기에는 집단의 응집력이 강화되며, 집단 목표를 달성하기 위한 틀을 마련한다.

(4) 수행기 : 작업 단계

수행기는 집단이 성숙화 된 상태이다. 이 시기에 집단은 생산적인 활동들

³⁴⁾ 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.133

을 하며 집단의 목표를 달성하는데 초점이 맞춰져 있다.

(5) 휴지기 : 해체 단계

몇몇 집단은 수행 기를 지나 해체수준을 밝게 된다. 집단의 해체는 계획에 의해 해체 되거나, 자발적으로 해체될 수 있다. 계획된 해체는 집단의 목표를 달성하여 해체 되는 것이고 자발적 해체는 집단 구성원간의 일체성이 낮아지고, 목표달성에 어려움을 겪으면서 자연스럽게 해체되는 경우이다.

집단은 기본요소들이 정립해 나가며 발달하게 된다. 따라서 집단의 요소들이 집단의 발달 단계에 따라 어떻게 적용되고, 수행되는지를 함께 봐야한다.

[표 9] 집단발달 단계³⁵⁾

단계	주요과정	특징
형성기 : 오리엔테이션단계	성원들 상호 간의 친숙성과 집단에 대한 친숙성 증가; 의존성과 포함의 쟁점; 리더의 수용과 집단 합의	잠정적이고 예의 바른 의사소통; 애매성과 집단목표에 대한 우려; 리더는 적극적; 성원들은 고분고분함
격동기 : 갈등단계	절차에 관한 의견 불일치, 불만족의 표현; 성원들 간의 긴장; 리더와의 대립	아이디어에 대한 비평; 저조한 출석률; 양극화와 동맹형성
규범기 : 구조발달 단계	응집력과 일체성의 증가; 역할, 기준 및 관계의 확립; 신뢰와 의사소통의 증가	절차에 대한 의견일치; 역할 애매성 감소; '우리'의식의 증가
작업 단계 : 수행기	목표 성취; 과제지향성 제고; 수행과 생산의 강조	의사결정; 문제해결; 상호협동
해체 단계 : 휴지기	역할 종료; 과제종료; 의존성 감소	해체와 철수; 독립성과 정서성의 증가; 후회감

2) 심리학적 집단 속성

인간은 본능적으로 소속 욕구를 가지고 있다. 소속 욕구는 사람들과 사회적 관계를 맺고 집단에 소속감을 느끼고 싶어 하는 욕구이다. Maslow는

35) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p.133

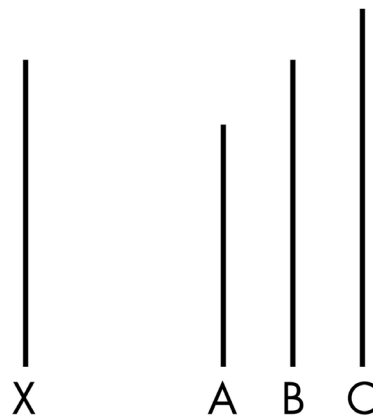
인간의 기본욕구를 5가지로 나눴는데 소속 욕구도 이에 포함된다. 대부분의 사람들은 일상에서 혼자 있는 시간 보다 어느 집단에 소속되어 보낸다. 소속 된 개인은 집단으로부터 다양한 영향을 받게 되는데 이 영향으로 개인은 사회정체성을 가지게 된다. 이런 현상을 사회정체성 이론이라고 하는데 개인이 자신이 그 집단에 소속되어 집단과 자신을 동일시하여 자기개념과 자긍심에 영향을 미치게 되는 것을 뜻한다. 사회 정체성 형성에는 범주화와 동일시하는 두 가지 인지적 과정을 거친다. 자기 범주화는 사람을 성별, 인종 등에 따라 범주화 시키듯 자기 자신도 다양한 집단으로 범주화 하는 것이다. 동일시는 주체가 다른 사람의 특성을 받아들여 자아의 인격을 형성해 내는 과정이다. 동일시는 집단을 자신의 연장된 부분으로 받아들이고, 따라서 자기 자신을 그 집단의 속성과 특성에 기초하여 정의 하는 것³⁶⁾이다. 이처럼 사회 정체성을 형성한 개인은 집단 속에서 구성원들과 동일한 심리를 가지게 된다. 구성원들 개인의 정체성은 희미해지고 집단 심리를 가지게 되고 집단적 행동을 하게 된다. 집단 심리의 대표적 현상으로는 집단 동조 심리와 집단 극화 현상을 볼 수 있다.

㉠ 동조 심리

동조 심리는 개인이 다수의 의견과 판단에 영향을 받아 자신의 행동을 타인에게 동화시키는 경향이다. 사회 심리학자인 솔로몬 아시(Solomon Asch)의 유명한 실험은 동조심리를 명확하게 보여 준다. Asch의 실험은 실험 대상자와 실험 공모자들에게 한 개의 선이 그려져 있는 카드 한 장과, 3개의 다른 길이를 가진 선이 그려져 있는 또 다른 한 장에 카드를 보여준 뒤, 앞 장에 카드와 길이가 같은 선을 선택할 시에 실험 대상자가 실험 공모자들이 고의로 오답을 말한 것에 동조하는지 알아보는 실험 이었다. 이 실험에서 Asch는 다수의 의견을 들었을 때 사람들은 자신의 신념을 고수하기 보다는 다수

36) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p. 76

의 의견에 동조하려는 성향이 강하다는 사실을 증명 했다. 이후 Asch는 집단의 규모가 동조에 영향을 미치는 지에 대한 조사도 진행을 했으며, 집단의 규모에 따라 다른 동조성향을 가진 다는 것을 발견했다. 또한 일부 심리학자들은 문화적 규범에 따라 동조수준이 차이가 난다는 사실을 발견했다. 이처럼 동조 효과는 문화적 차이, 집단의 크기 등에 따라 동조의 유, 무에 영향을 미치게 된다.



[그림 3] Asch의 동조 실험

(1) 문화적 형태에 따른 동조

Asch의 동조현상 실험 이후, 여러 연구자들은 다양한 국가에서 같은 실험을 수행했다. 연구자들은 미국, 영국, 서구유럽처럼 개인의 선택과 개별적인 성과가 중시되는 개인주의 문화에서는 일본, 피지, 아프리카 국가처럼 집단 소속감이 중시되는 집단주의 문화에서보다 동조수준이 더 낮게 나타난다는 사실을 발견했다.³⁷⁾ 이는 문화권의 집단주의 성향에 따라 동조경향이 다르게 나타나는 경향을 볼 수 있다.

(2) 개인차에 따른 동조

집단에 소속되어 있는 구성원의 개인적 특성에 따라 동조적 성향도 다르게

37) 심리의 책, 캐서린 콜린 외 공저, 이경희 외 공역, 지식갤러리, 2012, p.227

나타난다. 개인의 성격, 가치관, 성별과 연령에 따라 영향을 받는데 이 요인들이 종합적으로 결합되어 동조성향이 결정된다. 대표적으로 연령에 따른 동조적 성향을 볼 수 있는데 청소년기 또래집단에 대한 의존성이 강할 때 동조적 성향이 크게 나타남을 볼 수 있다.

[표 10] 동조에 영향을 주는 개인적 특징³⁸⁾

성격 특징	영향에 대한 반응
연령	청소년기까지는 동조가 증가하다가, 성인기에 접어들면서 감소한다(Costanzo & Shaw, 1966).
성정체감	남성성인 사람들과 양성성인 사람들은 여성성인 사람들보다 성 중립적인 과제에서 동조를 적게 한다(Bem, 1982).
출생순위	장자들은 지차들보다 동조하는 경향이 더 많고, 지차들은 더 반항적이고 창의적인 경향이 있다(Suloway, 1996).
의존성	의존성이 높은(즉, 다른 사람들의 기분을 맞추어주려는 동기가 강한) 사람들은 응중, 동조, 그리고 피암시성이 높다(Bornstein, 1992).
지능	지능이 낮거나 자신의 능력을 자신하지 못하는 사람들이 더 동조를 한다 (Crutchfield, 1955).
자기 존중감	자기 존중감이 보통이거나 높은 사람들보다 자기 존중감이 낮은 사람들이 더 많이 동조를 한다 (Berkowitz & Lundy, 1957).

(3) 상황에 따른 동조

독일 나치시대에는 많은 국민들이 억압되고, 통제된 상황에서 동조적 성향이 강하게 나타났다. Asch는 실험상황에서 실험자들이 답을 큰소리로 외치게 하였으나 Richard Crutchfield는 개인용 칸에서 각자 판단을 하도록 실험을 설계했다. 그 결과 Asch의 실험보다 동조가 더 적었다. 이는 개인이 처해있는 여러 상황에 따라 동조를 하는 것에 영향을 받음을 알 수 있다.

38) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p. 193

[표 11] 동조에 영향을 주는 집단 특징과 상황 특징³⁹⁾

요인	동조를 증가시키는 경우	동조를 감소시키는 경우
익명성(Deutsch & Gerard, 1955)	면대면 집단에서 공공연하게 반응을 하는 경우	반응을 익명으로 하고 성원들이 서로를 볼 수 없는 경우
응집력(Lott & Lott, 1961)	집단이 긴밀히 연계되어 있고 응집력이 높은 경우	집단이 응집력이 없는 경우
멤버십에 헌신(C.A.Kiesler, Zanna, DeSalvo, 1966)	개인들이 집단에 남아 있기 위해 헌신하는 경우	집단이나 성원자격이 일시적인 경우
실존적 위협(Renkema et al., 2008)	실존적 불안을 촉발하는 상황적 측면들이 있는 경우	상황이 개인의 실존적 위협을 완화해주는 경우
크기(Asch, 1955)	다수 집단이 큰 경우	다수 집단이 작은 경우
과제(Baron, Vandello, & Brunzman, 1996)	과제가 중요한 것이지만 매우 어려운 것일 경우	과제가 중요하면서 쉬운 경우이거나 과제가 하찮은 것일 때
만장일치(Asch, 1955)	만장일치의 다수 집단인 경우	다수 집단과 불일치하는 성원들이 몇 명 있는 경우
매력(C.A.Kiesler & Corbin, 1965)	성원들이 집단이나 다른 성원들에게 매력을 느끼는 경우	성원들이 서로 싫어하는 경우

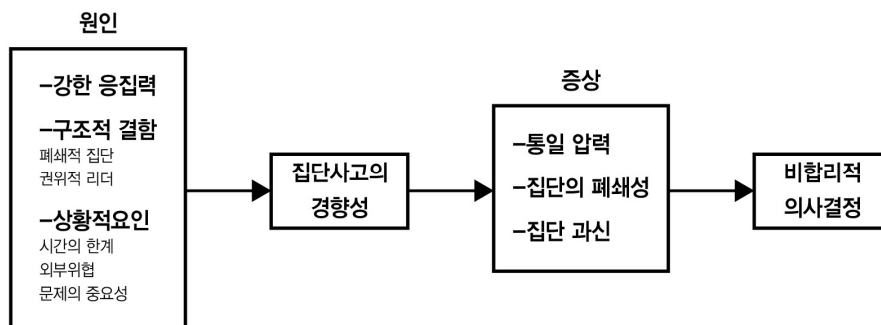
(4) 인터넷 상황에서 동조

현대 시대에는 대면 상황이 아닌 온라인에서 집단을 형성한다. Bargh & McKenna는 온라인 집단과 오프라인 집단의 역동성이 유사한 경향이 있다는 연구를 하였다. 온라인 집단은 실제로 더 동조가 일어날 수 있는데 이를 설명하는 이론이 몰개성화 효과에 관한 사회정체감이론(SIDE)이다(Spears, Lea, & Postmes, 2007). 이 이론은 개인정체성보다 사회정체성으로 자신을 정의하여 개인의 정체성과 책임감을 상실하는 것이다. 사회정체성이 현저해지면 사람들은 집단에 동조가 강하게 나타난다.

39) 집단역학, 남기덕 외, 박영사, 2013, p. 196

㉔ 집단 사고

집단사고(group think)는 응집력이 큰 집단에서 의사결정을 할 때 주로 나타나는 사고의 형태인데, 집단이라는 새로운 의사결정 주체가 하나의 인격체처럼 생각, 판단, 행동하는 것을 말한다.⁴⁰⁾ 집단사고는 비슷한 생각을 가지고 있는 구성원들이 극단으로 편파적이고 비합리적인 의사 결정을 내리게 된다. 집단 사고는 집단 간의 긴장을 강화시키거나, 집단 착각현상이 나타나 잘못된 결정으로 치우칠 수 있지만, 낙관적인 구성원이 모인 집단의 집합적 효능 감을 상승시키는 효과를 가지고 올 수도 있다. Janis(1989)는 집단사고의 원인을 3가지 요인으로 구분하였다. 먼저 집단의 응집력이 강할수록 만장일치 환상 속에 반대되는 의견이나 태도를 배척하려는 경향이 크게 나타난다. 두 번째로는 집단이 폐쇄적 집단으로 외부와 단절되거나, 리더가 독단적이며, 권위적일 때 집단의 의견에 대한 동조가 크게 나타나는 경향이 있다. Hodson & Sorrentino(1997)는 폐쇄형 리더십과 개방형 리더십을 가진 리더 유형에 따라 집단 사고에 미치는 영향을 알아보았을 때, 폐쇄형 리더십을 가진 집단이 집단 사고가 더 많이 발생하였다. 마지막으로 집단이 처한 상황적 요인이 외부에 위협을 받거나, 중대한 결정이나 고위험의 결정을 내릴 때 , 시간적 제약이 있을 경우 집단사고가 증가한다.



[그림 4] Janis(1982)의 집단사고 과정 모형

40) 조직행동, 마동윤, 민영사, 2008, p. 210

3) 경제, 경영학적 집단 속성

사회는 각각 개인으로 구성되어 있고, 그 개인은 모여서 집단을 이루고, 집단은 모여 조직을 이루고 있다.⁴¹⁾ 조직은 여러 사람들의 협동, 수단, 시스템(체계)을 뜻한다. 집단이 목표달성을 위해 구조화 되고 지속적으로 결합이 유지 될 때, 그 집단은 조직 혹은 단체로 불린다. 조직은 집단의 하위 영역이지만, 집단과 다른 특징과 속성이 나타난다.

㉠ 조직 설계

조직을 설계하는 것은 구조화 시키는 것을 의미한다. 조직을 설계하는 것은 업종, 목적에 따라 다양하지만 기본적 요소에 의해 기본형태가 결정된다.

(1) 분업

조직에서 구성원의 과업과 직무를 설계하는 데 있어서 전문화의 여부와 직무 확대 및 충실화의 여부가 결정되어야 한다. 분업의 확대는 여러 직무를 담당하게 하여 과업전체 사이클을 수행할 수 있게 하는 것이며, 충실화는 그와 반대로 하나의 직무에만 충실하게 수행하도록 하는 것이다.

(2) 부문화

조직이 고도화 되면 업무를 분류하고 부서화 시켜야 한다. 조직을 분화 시킬 때는 크게 4가지 형태로 나뉜다. 기본적인 기능에 기초를 두고 집단화시키는 기능별 부문 화와 제품 또는 서비스를 중심으로 제품별로 분화하는 제품별 부문화가 있다. 또 고객을 중심으로 고객니즈에 맞추는 고객별 부문 화와 지역을 중심으로 나누는 지역별 부문화가 있다.

(3) 관리한계

관리한계란 한 사람의 상사가 관리 할 수 있는 부하의 수를 뜻하는데, 관리 한계는 조직의 설계에 큰 영향을 미친다.⁴²⁾ 관리 범위가 넓고 계층이 적은

41) 조직행동, 마동윤, 민영사, 2008, p. 302

조직은 수평적 조직이고, 그와 반대인 경우는 수직적 조직이다.

(4) 권한

권한은 상사가 부하에게 권리나 권력이 미치는 범위를 뜻한다. 현대 이론에서는 상사의 절대성보다는 서로 수용하는 권한의 상대성을 강조하다. 권한의 위양이 수직적 측면은 집권적 조직, 분권적 조직을 결정하며, 수평적 측면의 위양은 기능적 조직과 라인-스텝 조직을 결정한다.

[표 12] 조직 구조설계 요소⁴³⁾

분업	높음	전문화(Specialization)	낮음
부문화	동질	기준(Basis)	이질
관리한계	좁음	수(number)	넓음
권한	높음	위양(delegation)	낮음

㉞ 집단 의사결정

조직은 과업을 위해 여러 의사결정을 하게 된다. 조직은 집단으로 이루어져 있기 때문에 집단의 의사결정이 중요하다. 따라서 구성원들 간의 상호작용을 통한 합의가 중요하다. 집단 의사결정은 여러 사람의 대안과 생각을 모아 다양한 관점에서 문제를 바라 볼 수 있으며 그를 통해 창의적인 해결방안을 내놓을 수 있다는 장점을 가지고 있지만 자칫 많은 시간이 소요되며, 갈등을 유발시키거나 개인의 의견이 받아들여지지 않거나, 집단 사고가 일어날 수 있다는 단점이 있다. 의사결정은 집단적으로 이루어지기도 하지만 집단에 특성에 따라 다양한 의사결정 형태가 나타난다. 개인에 의하여 결정되거나 집단에 의해 의사결정이 되기도 하며, 권한에 따라 리더에게 의사결정권이 부여되거나 구성원모두에게 의사결정권이 생기기도 한다. 또한 조

42) 조직행동, 마동윤, 민영사, 2008, p. 306

43) 조직행동, 마동윤, 민영사, 2008, p. 310

직의 계층에 따라 의사결정이 이루어지기도 하며, 문제 상황에 따라 의사결정의 유형이 달라지기도 한다.

[표 13] 의사결정 유형⁴⁴⁾

의사결정요인	의사결정유형	내용
의사결정자의 수에 따른	개인적 의사결정	단독결정
	집단적 의사결정	태스크포스 또는 팀 중심
의사결정의 구조화정도	정형적 의사결정	일상적인, 표준화된 의사결정
	비정형적 의사결정	일회적인, 창조적, 경험, 직관에 의한 의사결정
계층에 따른	전략적 의사결정	최고경영층에 의한 조직의 방향을 좌우하는 의사결정
	관리적 의사결정	중간 관리 층에 의한 조직 내부 문제에 관한 의사결정
	업무적 의사결정	일선 경영층에서 내리는 현행업무에 대한 의사결정
확실성에 따른	확실한 상황 하의 의사결정	문제해결의 대안이 있고, 결과를 예측 가능한 상황
	위험 상황 하의 의사결정	의사결정의 정보가 부족하여 결과를 확률에 의존하는 상황
	불확실한 상황 하에서의 의사결정	문제, 해결 대안에 대한 정보 부족과 결과를 예측할 수 없는 상황
권한에 따른	집권적 의사결정	최고경영층에 의한 결정
	분권적 의사결정	하위 계층에 의한 결정

㉔ 집단 커뮤니케이션

조직 내에서 이루어지는 커뮤니케이션은 조직 구조 속에서 일어나는 상호작용이다. 크게는 공식적 / 비공식적 커뮤니케이션으로 분류된다.

44) 조직행동, 마동윤, 민영사, 2008, p. 204 - 206

(1) 공식적 커뮤니케이션

공식적 커뮤니케이션은 방향에 따라 세분화 되는데 계층 간 이루어지는 커뮤니케이션은 아래 계층으로 명령, 지시등이 이루어지는 하향적 커뮤니케이션과 업무보고, 지원요청이 이루어지는 상향적 커뮤니케이션이 있다. 또한 같은 팀이 아닌 다른 팀의 계층 간에 이루어지는 대각선적 커뮤니케이션이 있다. 같은 계층 내에서는 수평적 커뮤니케이션이 이루어지는데 정보교류에 목적이 있다.

(2) 비공식적 커뮤니케이션

비공식적 커뮤니케이션은 계획적으로 구조화 된 유형이 아닌 자생적으로 발생하는 커뮤니케이션이다. 비공식적 유형에는 각자가 각각에게 소통하는 방식인 단순형, 한 사람이 모든 사람에게 말하는 잡담형, 무작위로 재미를 목적으로 말하는 확률형, 한 사람이 몇몇에게 전달하며 전달 받은 이가 다른 몇 사람에게 전달하여 퍼져 나가게 하는 군집형이 있다.

㉞ 집단 지성

집단 지성은 William Morton Wheeler(1910)가 흰개미의 협업 형태를 관찰하면서 처음으로 집단지성이라는 용어를 제시 하였다. 이후 피에르 레비(1997)의 『집단지성 : 사이버 공간의 인류학을 위하여』를 통해 사이버 공간에서 네트워크를 통한 집단지성에 대해 연구 하였다. 피에르 레비는 집단지성을 “어디에나 분포하며, 지속적으로 가치 부여되고, 실시간으로 조정되며, 역량의 실제적 동원에 이르는 지성.”이라고 설명했다. 집단지성을 통해 집단의 구성원들은 함께 협업과 공유하며 더 큰 시너지 효과를 창출 할 수 있다. 대표적인 집단지성의 사례로 위키 피디아, 오픈 소스 등을 꼽을 수 있다.



[그림 5] 집단지성의 사례 _ 위키 피디아

Dutton(2008)은 집단지성의 유형을 공유형, 기여형, 공동 창조형으로 분류하였다. 공유형은 단순한 정보 공유형태이며, 기여형은 구성원 간의 정보공유 이상의 적극적 상호작용이 일어나는 형태이다. 공동 창조형은 웹상에서 나타나는 형태로 토론을 통해 수정, 보완 등 실시간으로 이루어지며 가장 높은 차원의 상호작용이 일어난다.

집단 지성은 집단 사고와 혼동이 될 수 있지만 확연히 구분이 되는 개념이다. 집단 지성은 쌍방향으로 이루어지며 실시간 소통을 통해 다양성과 자율성을 띄지만 집단 사고는 일방적이고 극단에 치우친 경향을 보인다.

[표 14] 집단사고와 집단지성의 비교⁴⁵⁾

구분	집단 사고	집단 지성
성격	확일성, 동질성, 응집력이 강함	다양성, 독립성, 느슨함
통제방식	일방적, 주도적	협력적, 자율적
집단의 의미	관리적 대중	협조적 대중
정보의 방향성과 도구	단방향 (신문, 방송, 웹1.0)	쌍방향 (웹 2.0, 스마트폰)
속도	순차적	실시간

45) 김진만, 「집단지성이 기업의 의사결정과 기업 가치에 미치는 영향연구」, 홍익대학교, 2010, p. 8

Ⅲ. 집단 경험 분석 방법의 제안

1. 사용자 경험과 집단 경험

1) 경험과 사용자 경험의 이해

철학자 듀이(J.Dewey)는 경험이란 행위와 사고가 동시에 이루어지는 과정이며, 인간의 활동과 그를 둘러싼 모든 환경에서 얻어지는 총체적이 것들 통해 상호작용(Interaction)과 상호교섭(Transaction)을 해가는 과정으로 설명 하였다. 여기서 ‘환경’은 경험의 장이며 직, 간접적으로 영향을 주고받는 모든 외부세계를 가리키는 말로 자연 환경과 사회 환경을 모두 포함한다. 인간은 환경과 내재적 상호작용을 통해 개인의 경험이 형성되기도 하지만 사회 환경과 외재적 상호작용을 통해서도 공동의 경험을 형성한다. 이처럼 경험은 개인의 경험과 공동의 경험을 모두 포함하는 과정임을 알 수 있다. 반면 사용자 경험은 사용자가 상호작용하는 모든 제품, 서비스 등에 의해서 느끼는 전반적 활동을 통한 경험을 말한다. 김경홍(2014)은 사용자 경험이란 “소비자가 제품이나 서비스 등을 선택하거나 사용할 때 발생하는 제품과의 상호작용을 제품 디자인의 기본 요소로 여기는 디자인 분야”로 정의 했으며, Dewey(1961)는 “사용자가 시스템, 기기, 콘텐츠와의 상호작용 과정 전체와 완전한 조화를 이루어 사용자가 궁극적으로 추구하는 가치에 도달하게 되는 것”이라고 정의하고 있다. 하지만 최근 IOT, SNS, 클라우드 서비스 등과 같은 산업 환경은 사용자의 질적, 양적 네트워크를 확장시켰고 사용자 경험도 제품 중심의 상호작용에서 감성중심, 인간 중심으로 여러 경험을 고려하는 방향으로 흐름이 변화하고 있다.

[표 15] 사용자 경험 연구의 흐름 46)

이전세대	1세대	2세대	3세대
제품 중심	사용성 중심	감성 중심	인간 중심
-	도구적 인식(사용성)	도구적 인식(사용성) 비도구적 인식(심미성) 감성, 상호작용	도구적 인식(사용성) 비도구적 인식(심미성, 상징성 등) 감성, 상호작용, 가치 컨텍스트(문화적, 사회적, 사용상황)

김진우(2014)는 사용자의 경험을 이해하고 진정한 경험을 제공하기 위해서는 3가지의 경험 속성을 분석해야 한다고 설명하고 있다. 그는 실재적으로 존재함을 느끼는 물리적 실재감· 다른 사람의 존재를 느끼는 사회적 실재감· 자기 자신의 자아를 느끼는 자아실재감을 통합하여 느끼는 감각적 경험, 경험의 요인을 자기 자신에서 결정되는 내재적 기인점과 외부에 의해 결정되는 외재적 기인점에서 찾는 판단적 경험, 인간이 사회, 환경안에서 구성되고 구조화 되는 관계 응집도에 따른 구성적 경험을 제시하고 있다. 이 세 가지 속성은 외부 환경과 관계를 통한 경험까지 함께 고려하고 있음을 알 수 있다. 이처럼 기술·과학의 발전과 새로운 서비스의 등장으로 시대가 변화하면서 사용자 경험은 제품과 상호작용을 통한 경험에서 삶의 모든 상황에서 얻어지는 경험의 모든 이면을 이해하는 것 까지 확장되어질 필요가 있다.






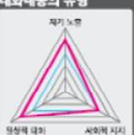
2) 사용자 경험 디자인과 집단 경험

사용자 경험디자인은 주로 퍼소나 모델을 통해 사용자 경험을 분석하고 디자인 한다. 퍼소나는 사용자 전형을 대표하는 가상의 인물을 설정하여 사용자의 니즈와 행동, 목표를 이해하여 디자인모델에 적용시키는 방법이다. 퍼소나는 대표적 사용자그룹을 선택하여 행동패턴을 분석한 뒤 분명한 니즈

46) 이혜진, 「컨텍스트 관점의 사용자 경험 프레임 워크 연구」, 홍익대학교, 2013, p. 7

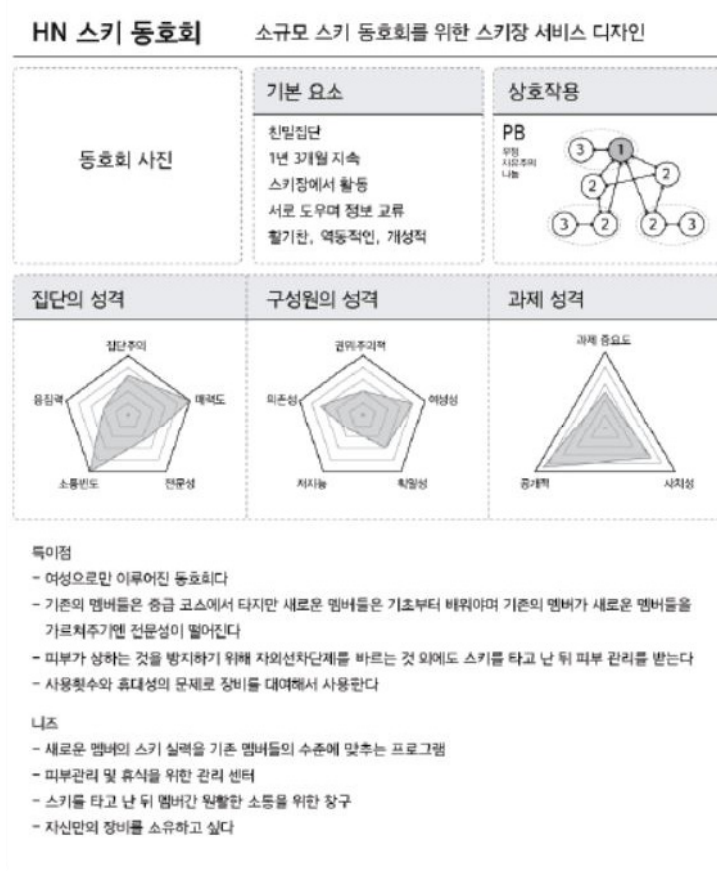
를 가진 사용자에게 포커스를 맞추어 사용자의 목표를 명확히 이해할 수 있게 도와준다. 모든 사용자를 만족시키는 것은 디자인 과정에서 비용과 시간이 많이 들기 때문에 퍼소나를 이용하는 것은 매우 효율적인 방법이다. 하지만 퍼소나를 통해 사용자의 환경인 집단의 특징, 구성원 간 상호작용 그리고 집단이 사용자에게 미치는 영향을 파악하는 것이 어렵다는 단점이 있다. 이런 퍼소나의 단점을 보완하기 위해 집단을 퍼소나로 구성하려는 시도가 있었다.

김용(2008)은 인간관계에 초점을 둔 그룹 퍼소나를 구성하였다. 그는 인간관계와 의사소통의 특성을 고찰한 뒤 퍼소나의 특성을 재분류하여 그룹 퍼소나 프레임을 개발 하였다. 이 그룹 퍼소나는 퍼소나 세트를 기반으로 집단의 일부 특성인 인간관계의 속성을 통해 도출하였기 때문에 집단의 전체 특성을 세세히 알기 어렵고, 친밀한 관계와 소집단을 중심으로 구성하여 본 연구의 접근 방법과는 차이가 있다.

Primary couple persona 애정 물입형	Job and Task	Skills and knowledge
 <p>박성원 [25, 남]</p> <p>성격: 호반, 활동적, 적극적 취미: 야구, 여행, 음악 감상 거주지: 서울시 강서구 화곡동</p>	<p>직업: 건국대학교 건축공학 4학년 역할: 야구 동아리 회장</p>	<p>휴대폰 속련도/요금제/요금: 중/링크 커플/8만원 PC 메신저 사용 시간: 하루 1시간 사용하는 모바일 메신저: 모바일 네이프론 사용 횟수/주요 대상: 주 2회/최정희</p>
 <p>최정희 [22, 여]</p> <p>성격: 차분, 긍정적, 성세함, 절부심 취미: 커피 블로그 운영, 버리스타 거주지: 서울시 노원구 상계동</p>	<p>직업: 건국대학교 디자인학부 3학년 휴학 디자인 학과구대행팀 역할: 디자인 업무 1년차</p>	<p>휴대폰 속련도/요금제/요금: 상/링크 커플/8만원 PC 메신저 사용 시간: 하루 3시간 사용하는 모바일 메신저: 모바일 네이프론 사용 횟수/주요 대상: 주 8회/박성원, 신유진(친구)</p>
<p>"멀리 있어도 항상 사랑을 확인할 할 수 있는 독특한 메신저가 있었으면 좋겠어요"</p>  <p>연애 기간: 6개월 연애 시작 경로: 야구 동아리 후배의 소개 데이트 횟수: 주 3회 주요 테이트 지역: 건국대, 삼성동, 삼성동 주요 테이트 장소: 커피 전문점, 코엑스 공통 관심사: 영화, 커피, 베드민턴</p>	<p>Goals</p> <p>물한에 아는 특별하고 사랑스러운 이모티콘 만들고 싶다. 함께 가고 싶은 곳의 정보를 보면서 대화하고 싶다. 대화를 하면서 함께 같은 음악을 듣거나 사진을 보고싶다. 서로의 대화가 듣기좋은 기록이 되었으면 좋겠다. 대학세프의 사랑자수를 확인하고 싶다. 만나러 가는 동안 서로의 위치를 확인하고 싶다. 대외하지 않아도 서로의 감정, 상태 등을 수시로 확인하고 싶다. PC 메신저와 유사한 네 디자인으로 손쉽게 사용하고 싶다. 완 번에 다수의 친구들과 대화하고 싶다. 문자 메시지와 모바일 메신저의 큰 차이점을 알고싶다.</p> <p>Context</p> <p>사회 트렌드 사랑과 연대감, 집안간의 시장 형성 - 커피 전문 온라인 쇼핑몰 - 커피 마케팅(음악, 보험, 휴대폰, 여행...)</p>	<p>Relationship</p> <p>대인간 매력</p>  <p>남남적 사랑</p>  <p>문자메시지 대화내용</p> <p>이 사랑용어 좋아했어?
남 아니 아직 하고-안드려했어? 여-잠시-이제 왔으면 커피숍인데 여-기다 더 좋겠어?? 남-어떡?
남-아무것도 없었어?? 여-오오오오-연남연남- 남-네-네오오오오- 대화내용의 유형</p> 

[그림 6] 김용 - 친밀한 관계 중심의 그룹 퍼소나 사례 47)

남궁희나(2013)는 퍼소나를 집단적 차원으로 생성하기 위해 퍼소나의 기본 구조에서 집단 요소들을 종합하여 레이아웃을 구성하였다. 집단에 대한 이해를 바탕으로 진행하였지만 퍼소나 프레임을 통해 집단과 퍼소나 특성의 유사점과 유추를 통해 구성하였고 데이터의 타당성과 신뢰성에 대한 검증이 이루어지지 않았다는 한계점이 있었다.



[그림 7] 남궁희나 - 그룹 퍼소나 사례 48)

47) 김 용, 「친밀한 관계 중심 그룹 퍼소나의 특성 연구」, 국민대학교, 2008, p. 94

48) 남궁 희 나, 「집단의 경험디자인 개발을 위한 퍼소나 방법에 대한 연구」, 성신여자대학교, 2013, p. 81

그룹 퍼소나의 선행연구들은 퍼소나를 통하여 집단 퍼소나를 구성하였기 때문에 집단에 대한 전반적 이해와 고찰이 충분히 이루어지지 않았고, 방법론에 대한 타당성 및 신뢰도 검증이 부족하였다.

이에 본 연구에서는 사회, 인문, 경제, 심리 분야를 통해 집단을 심도 있게 이해하고 집단의 특성을 통하여 그룹 퍼소나를 구성하는데 목적이 있다.

2. 그룹 퍼소나 (Group Persona) 구성

1) 연구 방법 및 절차

본 연구에서 그룹 퍼소나는 퍼소나와 유사한 방식으로 다양한 사용자 집단의 목표, 니즈, 상호관계 등을 분석 한 뒤 패턴을 추출하여 가상의 대표 그룹 퍼소나를 통해 사용자 그룹의 경험을 분석하고 구체화 할 수 있는 방법으로 정의 하였다.

먼저 그룹 퍼소나 구성을 위해 이론적 고찰을 통하여 집단의 속성들을 수집하고 요소를 추출하여 분야별로 정리하였다. 요소들은 각 분야에 따라 적용되어 사용되었기 때문에 유사하거나 중복적인 의미를 가진 요소들이 많아 재 그룹핑을 실시하였다. 또한 각 요소 간 상호 관계를 파악하여 연관성에 따라 그룹 퍼소나의 프레임을 구성하였다. 구성된 그룹 퍼소나의 요소 및 구성의 타당성을 검증하기 위하여 전문가 평가를 진행하였다. 전문가 평가를 통해 얻은 결과를 바탕으로, 그룹 퍼소나 프레임을 제안 하였다. 제안된 그룹 퍼소나의 적용 및 활용성을 알아보기 위해 디자인 전공자 8명을 대상으로 평가를 진행하였고 이를 통해 그룹 퍼소나가 단일로 사용될 때의 효율성과 사용성, 퍼소나와 함께 사용 될 때의 효율성 정도, 프로세스 활용방안을 파악해 시사점 및 적용방안을 도출하였다.

2) 그룹 퍼소나(Group Persona) 구성 요소 도출

이론적 고찰을 통해 사회, 인문, 심리, 경제학에서 집단의 속성들을 도출하여 재정리하였다. 각 분야별 집단의 속성을 상위요소, 하위요소로 나누어 정리하였고 서로 상호 영향을 주는 요소들도 함께 정리하여 표기하였다.

[표 16] 이론적 고찰을 통해 재정리한 집단의 속성

분야	상위 요소	하위 요소 / 요인		연관 상위 요소
		내용	상세 요소	
-	집단 유형	공식화 여부 [공식적으로 설립된 집단인지에 대한 여부]	공식집단 - 비공식집단	심리, 경제, 문화 상위 요소
		형성 목적 여부	과업집단 - 친목집단	
		개방 여부 [집단이 외부환경과 연관되어 있는 정도]	개방집단 - 폐쇄집단	
사회, 인문학	상호 작용	의사소통 도구	언어적 - 비언어적	구성원들의 행동 집단의 목표 집단의 구조
		상호작용의 중심	지도자 중심 [기동형, 뜨거운자리형] - 성원중심 [순번형, 자유부동형]	
	목표	집단의 최종 과업 목표	-	상호작용 . 응집력 목표 . 구조 . 리더십 규범 . 일체성 . 과제 응집력 . 의사결정
	상호 의존	구성원간의 경험, 행동의 결과가 상호 연관되어 영향을 미치는 유형	상호적 상호의존 일방적 상호의존 위계적 상호의존 순차적 상호의존	집단의 크기 집단의 구조
	구조	집단의 균형 상태	불균형 - 균형	집단의 상호작용 집단의 규범 집단 구성원간의 관계
집단의 기본 구조유형		수직적 - 수평적		

규범	집단에서 상호작용하는 구성원들의 행동을 규제하고 준거하도록 만드는 행동 양식의 기준	규범화 - 비 규범화	
구성원 간의 관계	친소 관계망	호감 - 반감	응집력 유대감 집단의 매력
	정보 소통망	정보 집중화 - 정보의 탈 집중화	정보의 방향 집단 지성 응집력
일체성	사회응집력 [집단성원들 간의 매력 및 전체로서의 집단에 대한 매력]	고매력 - 저매력	집단의 목표 집단의 크기 상호작용의 빈도 환경적 요인 소속감
	정서응집력 [집단 및 집단 내 개인 성원들의 정서의 세기]	고정서 - 저정서	
	과제응집력 [집단이 과업을 성공적으로 수행 할 수 있는 역량]	고협력 - 저협력	
	집단응집력 [집단에 소속감]	고응집 - 저응집	
기타 요소	멤버십의 안정성 [구성원으로서의 권리 안정성]	안정 - 불안정	응집력 소속감 구성원 간 관계
	집단의 크기 [집단의 규모]	대집단 - 소집단	상호작용 구조 응집력
	상호작용의 빈도 [구성원 간의 의사소통 빈도]	많음 - 적음	응집력 목표 매력도
	집단의 위치	지정학적 위치	응집력 안정성 구성원 관계
	집단의 공간	오프라인 - 온라인	
	환경적 상황	주변 환경에 대한 서술	
	집단의 지속기간	기간 서술	집단의 발달단계
발달 단계	집단의 발달 단계	형성 - 해체	상호작용 . 응집력 목표 . 구조 . 리더십 규범 . 일체성 . 과제 응집력 . 의사결정

경제학	조직 설계	분업의 전문화	전문화 - 비전문화	집단의 구조 집단의 목표
		부문화의 기준	동질적 - 이질적	
		관리한계의 범주	좁음 - 넓음	
		권한의 범위	좁음 - 넓음	
	의사 결정	의사결정자의 수	소수 - 다수	상호작용 집단의 크기 집단 사고
		의사결정의 구조화정도	정형적 - 비정형적	집단의 구조 상호작용
		의사결정의 계층	하위계층 - 상위계층	상호작용 집단의 구조
		의사결정 권한	집권적 - 분권적	상호작용 집단의 구조
	커뮤니케이션	공식 커뮤니케이션	상향, 하향, 수평, 대각선	상호작용 구조
		비공식 커뮤니케이션	단순형 집담형 확률형 군집형	
	집단 지성	정보의 방향	단방향 - 쌍방향	상호작용 응집력 의사결정
		집단지성 유형	공유형 기여형 공동 창조형	
심리학	집단 동조	집단의 의견의 동조하려는 성향	고동조 - 저동조	문화적 형태 구성원의 연령 집단의 성정체감 집단의 익명성 응집력 멤버십의 안정성 집단의 크기 집단의 목표 집단의 위치
	집단 사고	집단이 하나의 인격체처럼 생각, 판단하여 비합리적인 의사 결정을 내리는 정도	강함 - 약함	응집력 개방화여부 상황적 요인 의사결정 상호작용

집단의 속성들은 학문별로 재정의 되거나, 분야에 맞게 변형되어 사용되고 있다. 이러한 이유로 [표-16]의 정리된 각 항목들 중 유사하거나 중복되는 요소들이 있음을 볼 수 있다. 이에 중복요소를 제거하고, 비슷한 속성을 고려하여 재 그룹화를 진행하였다. 재 그룹화에서는 분야별 범주가 아닌 요소들의 특성을 고려하여 분류하였고 범주별로 상위요소, 하위요소로 정리하였다. 집단의 종류를 결정하는 요소들은 유형 범주로 그룹화 하였으며, 집단의 지속 기간 및 단계 등 시간적 속성은 발달단계로 그룹화 하였다. 집단의 뼈대 및 틀을 형성하는 요소들은 구조범주로 그룹화 하였다. 의사결정, 커뮤니케이션과 같은 구성원 간 소통 속성들은 의사소통범주로 묶었으며, 구성원 간 관계적 속성들은 관계성 범주로 그룹화 하였다. 집단 지성, 집단사고와 같이 집단적 행동 속성들은 집단 속성 범주로 묶었으며, 집단을 존립시키는 목표와 구성원 간 영향을 미치는 속성인 상호의존 요소는 타 요소들과 독립적인 특징을 가지고 있어 단독 범주로 그룹화 하였다.



[그림 8] 집단 속성 재 그룹화

[표 17] 그룹화를 통한 집단 속성 정리

범주	상위 요소	하위 요소 / 요인		연관 상위 요소
		내용	상세 요소	

유형	집단 유형	공식화 여부 [공식적으로 설립된 집단인지에 대한 여부]	공식집단 - 비공식집단	심리, 경제, 문화 상위 요소
		형성 목적 여부	과업집단 - 친목집단	
		개방 여부 [집단이 외부환경과 연관되어 있는 정도]	개방집단 - 폐쇄집단	
목표	목표	집단의 최종 과업 목표	-	상호작용 . 응집력 목표 . 구조 . 리더십 규범 . 일체성 .과제 응집력 . 의사결정
발달 단계	발달 단계	집단의 발달 단계	형성 - 해체	상호작용 . 응집력 목표 . 구조 . 리더십 규범 . 일체성 .과제 응집력 . 의사결정
	기간	집단의 지속기간	기간 서술	집단의 발달단계
구조	기본 구조	집단의 균형 상태	불균형 - 균형	집단의 상호작용 집단의 규범 집단 구성원간의 관계
		집단의 기본 구조유형	수직적 - 수평적	
		집단의 크기	대집단 - 소집단	
		집단의 위치	지정학적 위치	
		집단의 공간	오프라인 - 온라인	
		환경적 상황	주변 환경에 대한 서술	
	규범	집단에서 상호작용하는 구 성원들의 행동을 규제하고 준거하도록 만드는 행동 양 식의 기준	규범화 - 비 규범화	
조직 설계	분업의 전문화	전문화 - 비전문화	집단의 구조 집단의 목표	
	부문화의 기준	동질적 - 이질적		
	관리한계의 범주	좁음 - 넓음		
	권한의 범위	좁음 - 넓음		

의사 결정	의사 결정	의사결정자의 수	소수 - 다수	상호작용 집단의 크기 집단 사고	
		의사결정의 구조화정도	정형적 - 비정형적	집단의 구조 상호작용	
		의사결정의 계층	하위계층 - 상위계층	상호작용 집단의 구조	
		의사결정 권한	집권적 - 분권적	상호작용 집단의 구조	
	커뮤니케이션	공식 커뮤니케이션	상향, 하향, 수평, 대각선	상호작용 구조	
		비공식 커뮤니케이션	단순형 잡담형 확률형 군집형		
	상호작용	의사소통 도구	언어적 - 비언어적	구성원들의 행동 집단의 목표 집단의 구조	
		상호작용의 중심	지도자 중심 [기동형,뜨거운자리형] - 성원중심 [순번형, 자유부동형]		
		상호작용의 빈도 [구성원 간의 의사소통 빈도]	많음 - 적음	응집력 목표 매력도	
	상호 의존	상호의존성	구성원간의 경험, 행동의 결과가 상호 연관되어 영향 을 미치는 유형	상호적 상호의존 일방적 상호의존 위계적 상호의존 순차적 상호의존	집단의 크기 집단의 구조
	관계성	구성원 간의 관계	친소 관계망	호감 - 반감	응집력 유대감 집단의 매력
			정보 소통망	정보 집중화 - 정보의 탈 집 중화	정보의 방향 집단 지성 응집력
일체성		사회응집력 [집단성원들 간의 매력 및 전체로서의 집단에 대한 매 력]	고매력 - 저매력	집단의 목표 집단의 크기 상호작용의 빈도	
		정서응집력 [집단 및 집단 내 개인 성 원들의 정서의 세기]	고정서 - 저정서	환경적 요인 소속감	

		과제응집력 [집단이 과업을 성공적으로 수행 할 수 있는 역량]	고협력 - 저협력	
		집단응집력 [집단에 소속감]	고응집 - 저응집	
	집단 지성	집단지성 유형	공유형 기여형 공동 창조형	상호작용 응집력 의사결정
집단 행동	집단 동조	집단의 의견의 동조하려는 성향	고동조 - 저동조	문화적 형태 구성원의 연령 집단의 정체체감 집단의 익명성 응집력 멤버십의 안정성 집단의 크기 집단의 목표 집단의 위치
	집단 사고	집단이 하나의 인격체처럼 생각, 판단하여 비합리적인 의사결정을 내리는 정도	강함 - 약함	응집력 개방화여부 상황적 요인 의사결정 상호작용

집단을 구성하는 각 요소들은 상호 연관관계를 가지고 있다. 모든 요소와 관계가 있는 요소들도 있으며, 소수의 연관성을 가진 요소들도 있음을 볼 수 있다. 집단이 초기 형성되었을 때, 집단 유형은 모든 요소의 성격을 결정짓는 데 결정적 영향을 미친다. 예를 들어 대부분의 과업집단은 이익을 목표로 삼고, 구조적이고 구체화된 집단을 형성한다. 반면 원초적 집단은 구체적인 의사소통 과정이나 구조를 형성하지 않고 자연스러운 구조를 형성하게 된다. 집단은 발달 과정에서 모든 요소들이 함께 발달, 변화된다. 초기 집단은 집단의 구조가 명확하지 않기 때문에 활발한 상호작용을 통해 지속적으로 구조와 틀을 형성해간다. 집단이 발전하면서 타 요소들에 영향을 받으며 구성원 간 소속감과 결속력을 높여 나간다. 집단 구성원의 소속감과

표, 발달 단계에 따라 구조, 상호작용, 상호의존, 관계성, 집단 행동요소들은 서로 긴밀하게 영향을 주어 각 하위요소들의 형성에 선행요인들이 됨으로 중앙에 각각 배치하여 그룹 퍼소나를 구성하였다.

3) 그룹 퍼소나(Group Persona) 구성 요소 평가

그룹 퍼소나를 사용하게 될 디자인 분야의 경력 10-30년차 실무 전문가 8명을 대상으로 그룹 퍼소나 구성 요소의 중요도 및 타당성을 검증하고, 문제를 발견하여 개선점을 도출하고자 전문가 평가를 진행하였다.

[표 18] 전문가 정보

no.	전문가 01	전문가 02	전문가 03	전문가 04	전문가 05	전문가 06	전문가 07	전문가 08
분야	제품디자인	인터랙션 디자인	패션디자인	UX/UI디자인	미디어아트/인터랙티브아트	교육, 연구	UX/UI디자인	UX/UI디자인
경력	12년	15년	15년	17년	10년	22년	30년	15년

평가 항목은 그룹 퍼소나를 구성하는 집단의 유형, 목표, 발달단계, 구조, 의사소통, 상호의존, 관계성, 집단행동 범주별 하위요소에 대한 중요성을 알아보고자 범주별 카테고리 구성하였다. 각 문항에 대해 5점 척도로 평가를 진행하였다.

먼저 그룹 퍼소나를 구성하는 각 범주의 하위 요소 간 신뢰도 검사를 수행하였다. ‘목표’, ‘상호의존’ 범주의 경우 하위 요소가 하나이기 때문에 두 범주를 제외한 나머지 6개의 범주의 Cronbach’s α (크론바하 알파) 값을 구하였다. [표 19] 에서 볼 수 있듯이 각 범주별 하위요소의 Cronbach’s α

값은 모두 0.6이상이므로 대부분의 범주가 신뢰도가 높아 통계값이 유의미함을 알 수 있었다.

[표 19] 요소 간 신뢰도 검증

범주	Cronbach의 알파	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	항목 수
집단유형	.825	.829	3
발달단계	.652	.789	2
구조	.831	.831	11
의사소통	.911	.913	9
관계성	.898	.905	6
집단행동	.827	.835	3

본 평가의 목적인 그룹 퍼소나를 구성하는 데 중요도를 알아보고자 범주별 기술 통계 값과 상관관계를 분석하였다.

[표 20] 그룹 퍼소나 구성 요소의 중요도에 대한 기술통계량

범주	하위 요소	최소값	최대값	평균	표준편차	분산	순위
집단의 유형	공식화여부	2	5	3.25	1.035	1.071	33
	형성목적여부	2	5	4.25	1.165	1.357	10
	개방여부	2	5	3.50	1.195	1.429	30
집단의 목표	집단목표	3	5	4.50	.756	.571	2
집단의 발달 단계	발달단계	3	4	3.38	.518	.268	31
	지속기간	2	5	3.75	1.165	1.357	22
집단의 구조	균형상태	2	4	3.13	.641	.411	35
	기본구조유형	4	5	4.38	.518	.268	5
	크기	3	5	3.88	.641	.411	21

	위치	2	5	3.25	1.035	1.071	32
	공간	3	5	4.25	.707	.500	9
	환경적 상황	2	5	3.50	.926	.857	29
	규범	2	5	3.50	1.195	1.429	28
	분업의전문화	2	4	3.13	.835	.696	34
	부문화의기준	3	5	4.00	.926	.857	16
	관리 한계의 범주	3	5	3.63	.744	.554	26
	권한의 범위	3	5	3.88	.991	.982	20
집단의 의사소통	의사결정지수	2	5	4.13	.991	.982	12
	의사결정구조화	3	5	4.00	.756	.571	15
	의사결정계층	2	5	3.88	.991	.982	19
	의사결정권한	3	5	4.25	.707	.500	8
	공식커뮤니케이션	3	5	4.00	.756	.571	14
	비공식커뮤니케이션	2	5	3.63	.916	.839	25
	의사소통도구	3	5	4.00	.756	.571	17
	상호작용의중심	4	5	4.38	.518	.268	4
	상호작용의빈도	3	5	4.13	.641	.411	11
집단의 상호의존	상호의존성	2	5	3.88	.991	.982	18
관계성	친소관계망	3	5	4.38	.744	.554	3
	정보소통망	3	5	3.75	.707	.500	23
	사회응집력	3	5	4.25	.707	.500	8
	정서응집력	3	5	4.25	.707	.500	7
	과제응집력	3	5	4.00	.756	.571	13
	집단응집력	4	5	4.50	.535	.286	1
집단 행동	집단지성	3	5	4.25	.707	.500	6
	집단동조	3	5	3.62	.744	.554	27
	집단사고	2	5	3.63	1.061	1.125	24

[표 20]에서 기술 통계량을 통한 중요도를 살펴보면 주로 상위 1-15위는 구성원 간 관계에 영향을 미치는 요소들인 상호작용, 응집력, 관계망등과 같은 요소들이 모두 4점 이상의 높은 중요도를 보였다. 집단 응집력은 5점 만점의 4.5점으로 가장 높은 중요도를 나타내었는데 이는 그룹 퍼소나 구성에 있어 집단의 소속감과 관계성이 중요한 것을 보여주고 있다. 이러한 중요성은 범주별로도 나타나고 있다. 구성원 간 상태를 보여주는 범주 인 ‘의사소통’, ‘관계성’ 범주의 하위 요소들은 3.5이상의 중요도를 보이고 있으며 대부분 4점 이상의 높은 점수를 받아 상위 요소들이 집중 되어 있음을 알 수 있다. ‘구조’범주의 하위요소의 경우 3.5이하, 하위 20위 이하에 중요도가 낮은 요소들이 많이 있는 것을 볼 수 있다. 낮은 중요도를 보이고 있는 요소들은 주로 네트워크, 상호 관계적인 상태와 상대적으로 관련이 없어 보이고, 측정의 난해함, 용어의 어려움 등으로 인해 중요도가 낮은 것으로 추론 할 수 있다.

결론적으로 구성원간의 관계를 이루는 요소, 범주가 그룹 퍼소나 구성에 있어 중요함을 볼 수 있다. 하지만 8개의 요소를 제외 하고는 27개의 요소들이 3.5점 이상으로 중요도 수준이 비교적 높은 것을 알 수 있다. 3.5점 이하의 8개의 하위 요소들은 앞선 이유로 그룹 퍼소나 구성요소에서 제하였다. ‘집단의 유형’ 범주는 하위요소 3개중의 2개를 제하여, 형성목적여부 요소하나로 ‘집단의 유형’을 ‘집단의 형성목적’으로 용어를 변경하였다. ‘집단의 발달 단계’범주도 발달단계요소가 제하여 지면서 범주의 용어를 ‘집단의 역사’로 변경하였다. 중요도가 낮은 요소들을 제하고, 각 범주의 하위요소 간 관계를 알아보기 위하여 상관관계를 분석 하였다. 요소 간 상관관계는 8개의 요소를 제하면서 단일 요소 및 범주로 변경된 ‘집단의 유형’, ‘목표’, ‘발달단계’, ‘상호의존’범주를 제외한 4개범주의 하위요소 간 상관관계를 살펴보았다.

먼저 ‘집단의 구조’의 상관관계를 살펴보면 관리한계의 범주와 공간이 서

로 유의미 하며, 권한의 범위와 부문화의 기준이 서로 유의미한 결과로 나왔음을 볼 수 있다. 관리한계 범위와 공간은 공간의 크기, 형태 등에 따라 관리의 범위가 달라지는 것에 따른 상관관계로 유추해 볼 수 있다. 관리한계 범위 요소는 4.0이하, 하위 10 순위로 낮은 중요도를 가지고 있으므로 유의미한 관계가 있는 공간의 하위 요소 개념으로 포함 시켰다. 따라서 공간의 크기와 공간의 위치로 변경하여 표기하였다. 부문화의 기준과 권한의 범위는 집단이 부문화 되어있는 기준이 이질적인지 동질적인지에 따라 권한의 범위가 달라지는 것에 따른 상관관계로 유추해 볼 수 있다. 권한의 범위의 경우도 4점 이하의 중요도를 가지고 있기 때문에 높은 중요도를 보이는 부문화의 기준과 통합시켰다. 이에 부문화의 기준을 업무의 부문화와 업무의 권한으로 변경 하였다.

[표 21] '구조'의 하위 요소 간 상관관계

집단의 구조 하위요소		기본 구조유형	크기	공간	부문화의 기준	관리한계의 범주	권한의 범위
기본구조 유형	Pearson 상관계수	1	.162	.098	.298	.417	.383
	유의확률 (양쪽)		.702	.818	.473	.304	.349
크기	Pearson 상관계수	.162	1	.394	-.241	.487	-.028
	유의확률 (양쪽)	.702		.334	.566	.221	.947
공간	Pearson 상관계수	.098	.394	1	.436	.747*	.459
	유의확률 (양쪽)	.818	.334		.280	.033	.253
부문화의 기준	Pearson 상관계수	.298	-.241	.436	1	.622	.934**
	유의확률 (양쪽)	.473	.566	.280		.100	.001
관리한계의 범주	Pearson 상관계수	.417	.487	.747*	.622	1	.702
	유의확률 (양쪽)	.304	.221	.033	.100		.052
권한의 범위	Pearson 상관계수	.383	-.028	.459	.934**	.702	1
	유의확률 (양쪽)	.349	.947	.253	.001	.052	

*. 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

**. 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

의사소통의 하위 요소 간 상관관계를 살펴보면 의사결정과 관련된 요소가 서로 유의미함을 볼 수 있다. 의사결정계층의 경우 중요도가 4점 이하로, 의사결정자수와 구조화정도로 계층을 대략적으로 파악할 수 있기 때문에 상관관계가 높게 나온 것으로 유추되어 구성요소에서 제하였다. 또한 비공식 커뮤니케이션과 공식 커뮤니케이션은 유의미하며, 비공식 커뮤니케이션이 4점 이하의 중요도를 보여, 두 요소를 통합하여 크게 커뮤니케이션의 유형으로 변경 하였다. 또한 의사소통, 의사결정의 요소, 상호작용의 요소도 서로 상관관계를 가지고 있어 기존 프레임에서 같은 그룹으로 위치를 이동 시켰다.

[표 22] '의사소통'의 하위 요소 간 상관관계

의사소통 하위요소		의사결정자수	의사결정구조화	의사결정계층	의사결정권한	공식커뮤니케이션	비공식커뮤니케이션	의사소통도구	상호작용의중심	상호작용의빈도
의사결정자수	Pearson 상관계수	1	.763*	.891*	.764*	.572	.688	.763*	.731*	.647
	유의확률 (양쪽)		.028	.003	.027	.138	.059	.028	.039	.083
의사결정구조화	Pearson 상관계수	.763*	1	.763*	.802*	.000	.206	.750*	.730*	.295
	유의확률 (양쪽)	.028		.028	.017	1.000	.624	.032	.040	.478
의사결정계층	Pearson 상관계수	.891*	.763*	1	.866*	.381	.413	.572	.661	.478
	유의확률 (양쪽)	.003	.028		.005	.351	.309	.138	.074	.231
의사결정권한	Pearson 상관계수	.764*	.802*	.866*	1	.000	.165	.535	.488	.552
	유의확률 (양쪽)	.027	.017	.005		1.000	.695	.172	.220	.156
공식커뮤니케이션	Pearson 상관계수	.572	.000	.381	.000	1	.825*	.250	.365	.295
	유의확률 (양쪽)	.138	1.000	.351	1.000		.012	.550	.374	.478
비공식커뮤니케이션	Pearson 상관계수	.688	.206	.413	.165	.825*	1	.619	.339	.578
	유의확률 (양쪽)	.059	.624	.309	.695	.012		.102	.411	.134
의사소통도구	Pearson 상관계수	.763*	.750*	.572	.535	.250	.619	1	.730*	.590
	유의확률 (양쪽)	.028	.032	.138	.172	.550	.102		.040	.124

상호작용 의중심	Pearson 상관계수	.731*	.730*	.661	.488	.365	.339	.730*	1	.269
	유의확률 (양쪽)	.039	.040	.074	.220	.374	.411	.040		.519
상호작용 의빈도	Pearson 상관계수	.647	.295	.478	.552	.295	.578	.590	.269	1
	유의확률 (양쪽)	.083	.478	.231	.156	.478	.134	.124	.519	

*. 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

**. 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

관계성 하위 요소 간 상관관계를 보면 친소관계망, 사회응집력, 정서 응집력, 집단응집력은 서로 유의미한 결과를 가지고 있음을 볼 수 있다. 따라서 가장 중요도가 높은 집단 응집력의 하위요소로 분류 하였다. 4점 이하의 중요도를 보이는 정보 소통망은 사회, 정서 응집력과 유의미함을 볼 수 있다. 이는 정보의 집중화 정도가 구성원간의 관계가 좋을수록 집중화 되는 것으로 유추할 수 있어 구성요소에서 제하였다. 과제 응집력의 경우는 집단응집력에만 유의미함을 볼 수 있다.

[표 23] '관계성'의 하위 요소 간 상관관계

관계성 하위요소		친소 관계망	정보 소통망	사회 응집력	정서 응집력	과제 응집력	집단 응집력
친소 관계망	Pearson 상관계수	1	.475	.882**	.882**	.508	.898**
	유의확률 (양쪽)		.234	.004	.004	.199	.002
정보 소통망	Pearson 상관계수	.475	1	.714*	.714*	.000	.378
	유의확률 (양쪽)	.234		.047	.047	1.000	.356
사회 응집력	Pearson 상관계수	.882**	.714*	1	1.000**	.267	.756*
	유의확률 (양쪽)	.004	.047		.000	.522	.030
정서 응집력	Pearson 상관계수	.882**	.714*	1.000**	1	.267	.756*
	유의확률 (양쪽)	.004	.047	.000		.522	.030
과제 응집력	Pearson 상관계수	.508	.000	.267	.267	1	.707*
	유의확률 (양쪽)	.199	1.000	.522	.522		.050
집단 응집력	Pearson 상관계수	.898**	.378	.756*	.756*	.707*	1
	유의확률 (양쪽)	.002	.356	.030	.030	.050	

**. 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.
 *. 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

집단행동 하위요소의 상관관계를 살펴보면 집단 동조와 집단 사고가 서로 유의미함을 볼 수 있다. 이는 동조의 정도가 클수록 집단 사고가 강하게 나타나는 것이 원인으로 유추할 수 있다. 따라서 두 요소를 통합하여 집단 동조 요소로 변경하였다.

[표 24] '집단 행동'의 하위 요소 간 상관관계

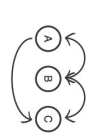
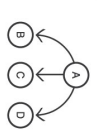
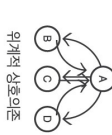
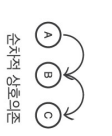
집단 행동 하위요소		집단지성	집단동조	집단사고
집단지성	Pearson 상관계수	1	.475	.524
	유의확률 (양쪽)		.234	.183
집단동조	Pearson 상관계수	.475	1	.882**
	유의확률 (양쪽)	.234		.004
집단사고	Pearson 상관계수	.524	.882**	1
	유의확률 (양쪽)	.183	.004	

**. 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

그룹 퍼소나 구성에 대한 기타 의견으로 용어가 명확하지 않고, 어려운 요소가 많아 보다 간결하고, 쉽게 표현 될 필요성에 대한 의견이 많았다. 따라서 전문가 평가를 통해 파악할 수 있는 요소의 중요도와 상관관계 분석, 용어 정리를 통해 그룹 퍼소나를 보완 수정하였다.

먼저 우측에 위치한 집단의 유형은 나머지 하위요소를 통합하여 집단의 형성 목적을 적는 란으로 변경하였다. 하단에 위치한 집단 발달 단계는 집단의 역사로 통합하여 전체 기간과 지속기간 및 중요 연혁 등을 기입할 수 있도록 하였다. 나머지 범주는 의미 분화 척도를 사용하여 속성을 평가하도록 하였다. 집단의 구조 부분은 크게 구조유형, 크기, 공간, 업무 부분 통합 및

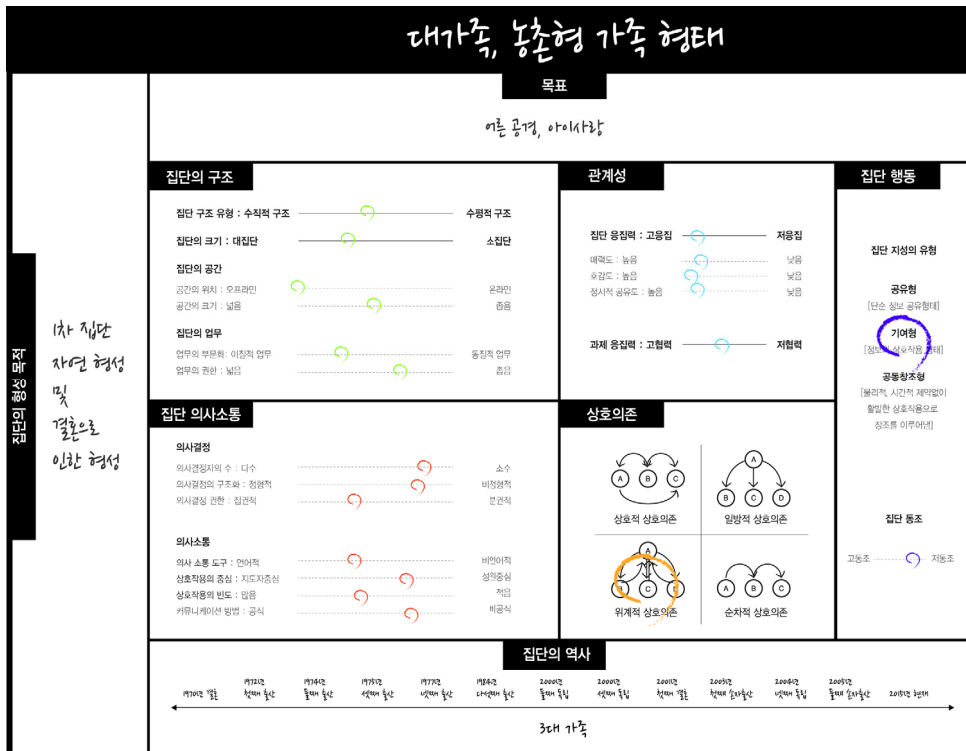
재분류하여 표기 하였다. 관계성 부분은 과제 응집력부분을 제외한 나머지 요소들을 집단 응집력으로 통합하여 크게 과제응집력, 집단응집력 변경 하였다. 집단응집력에 영향을 주는 요소들은 하위 고려 요소로 표기 하였다. 집단 의사소통 범주는 크게 의사결정, 의사소통 부분으로 나누어 표기 하였다. 집단 행동 범주의 경우는 집단 지성의 유형을 상세 표기하여 그룹 퍼소나 프레임 수정하였다.

목표	
집단의 구조	관계성
집단 구조 유형 : 수직적 구조 _____ 수평적 구조 _____ 집단의 크기 : 대 집단 _____ 소 집단 _____ 집단의 공간 공간의 위치 : 오픈/폐쇄 _____ 온라인 _____ 공간의 크기 : 넓음 _____ 좁음 _____ 집단의 업무 업무의 부담 분배 : 이질적 업무 _____ 동질적 업무 _____ 업무의 권한 : 넓음 _____ 좁음 _____	집단 응집력 : 고응집 _____ 저응집 _____ 매력도 : 높음 _____ 낮음 _____ 호감도 : 높음 _____ 낮음 _____ 정서적 공유도 : 높음 _____ 낮음 _____ 과제 응집력 : 고협력 _____ 저협력 _____
집단의 의의	집단의 행동
의사결정 의사결정자의 수 : 다수 _____ 소수 _____ 의사결정의 구조형 : 정형화 _____ 비정형화 _____ 의사결정 권한 : 집단적 _____ 분권적 _____	공동성조형 [장년의 상호작용 양태] [물리적 시간적 제약없이 활발한 상호작용으로 상호조를 이루어냄] 집단 동조 고동조 저동조
의사소통	
의사 소통 도구 : 언어적 _____ 비언어적 _____ 상호작용의 중심 : 지도자중심 _____ 상향중심 _____ 상호작용의 빈도 : 많음 _____ 적음 _____ 커뮤니케이션 방법 : 공식 _____ 비공식 _____	상호의존 상호적 상호의존  _____ 일방적 상호의존  위계적 상호의존  _____ 순차적 상호의존 
의사소통의 역할	

[그림 10] 집단 구조와 관계성

3. 그룹 퍼소나 (Group Persona) 활용 예시

구성된 그룹 퍼소나는 개인 퍼소나와 유사한 방식으로 적용·활용될 수 있다. 따라서 타겟 그룹에 대한 분석이 이루어진 뒤, 유사 특성을 가진 집단의 패턴을 분석하여 특정 그룹 퍼소나를 구성하게 된다. 예를 들어 '대한민국, 수도권에 거주하는 가구를 무작위로 선정하여 약 100-몇 백 개의 가족 집단'을 대상으로 조사·분석하여 패턴화 하여 다음과 같은 그룹 퍼소나를 제시 할 수 있다. [그림 11] 가족 퍼소나 예시 1은 집단의 구조가 수직적이고 크기가 크며 위계적 상호의존 형태를 가지고 있는 대가족 특성을 가진 그룹 퍼소나이다.

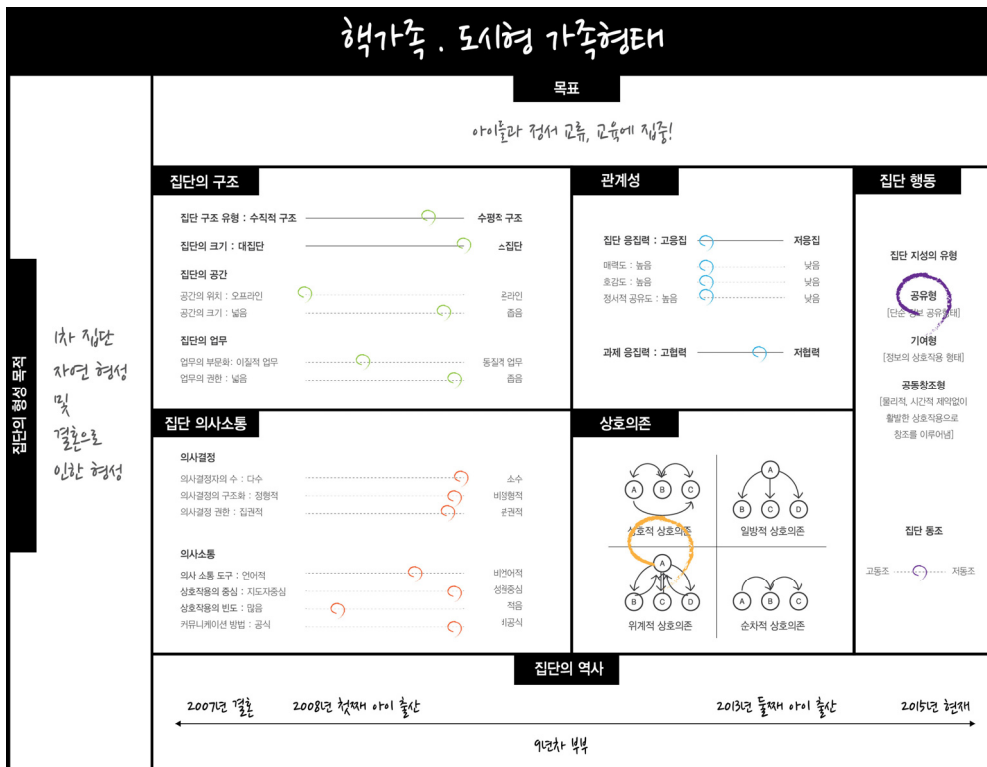


[그림 11] 가족 퍼소나 예시 1

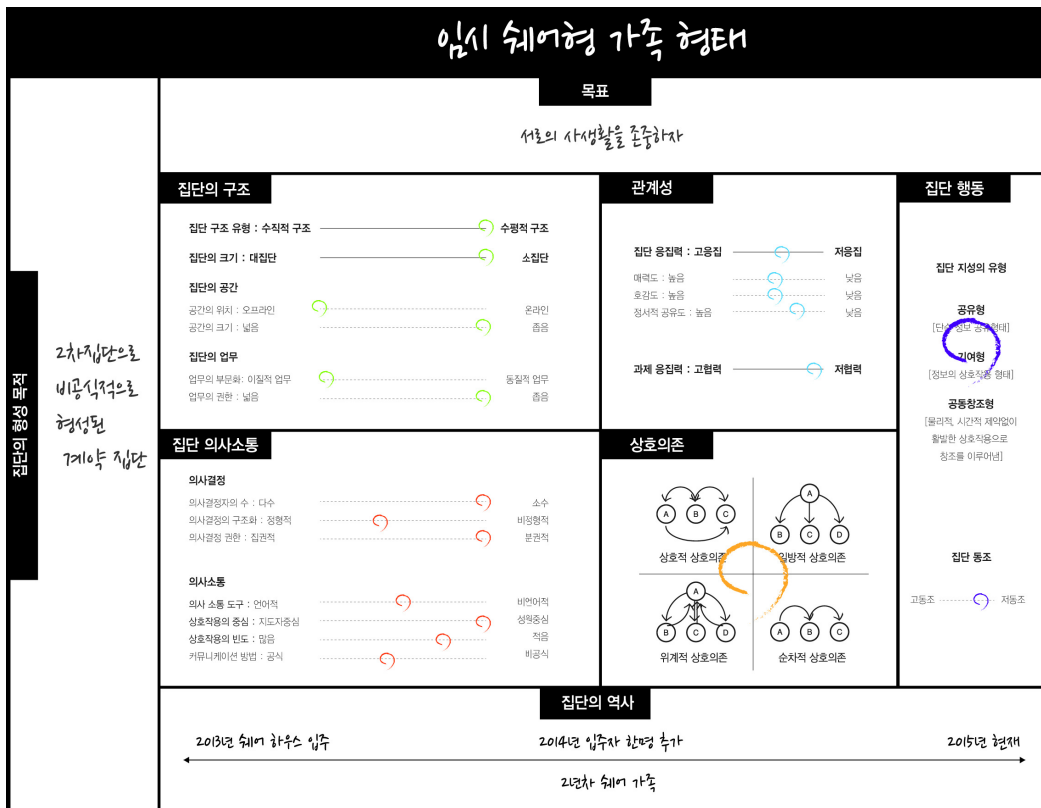
[그림 12] 가족 퍼소나 예시 2는 집단의 크기가 작고, 의사결정이 보다 평등하며, 위계적 상호의존, 상호적 상호의존의 중간 특성이 두드러지게 나타나는 핵가족형태의 그룹 퍼소나이다.

[그림 13] 가족 퍼소나 예시 3는 각자 업무를 가지고 있으며, 상호작용이 많지 않고, 응집력이 강하지 않으며 상호의존이 중간특성을 가졌고, 2차집단으로 형성된 계약집단의 특성이 두드러지게 나타나는 웨어형 가족 그룹 퍼소나이다.

이처럼 그룹 퍼소나도 개인 퍼소나와 같이 사용자 그룹의 특성을 조사, 분석하여 유사 패턴을 가진 그룹을 추출해 내 그룹의 특성을 파악할 수 있다.



[그림 12] 가족 퍼소나 예시 2



[그림 13] 가족 퍼소나 예시 3

4. 그룹 퍼소나 (Group Persona) 적용 및 활용성 평가

1) 평가의 목적 및 방법

집단 경험 분석 방법인 ‘그룹 퍼소나’의 적용 및 활용성을 검증하기 위하여, ‘스마트 홈의 새로운 서비스를 제안하시오’라는 주제와 이러한 서비스를 이용할 ‘가족’을 집단으로 하여 워크숍을 진행하였다. ‘그룹 퍼소나’는 기존에 사용되어지던 방법론이 아닌 새로운 형태의 방법론이기 때문에 실험대상

자들이 친숙하게 느낄 수 있는 집단인 ‘가족’과 최근 트렌드가 되고 있는 ‘스마트 홈’을 워크샵의 주제와 집단으로 선정하였다. 참여 대상은 목적추출, 판단추출(Purposive, Judgemental Sampling)을 근거하여 선정하였다. 여기서 목적추출, 판단추출이란 모집단을 연구자가 주관적으로 판단, 선정하는 것으로, 연구자의 연구목적 달성에 도움이 될 수 있는 구성요소를 의도적으로 추출하는 것을 말한다.⁴⁹⁾

① 사용자 경험 디자인 프로세스를 1년 이상 경험한 디자이너

② 1년 이내에 스마트 홈 관련 서비스를 경험한 디자이너

위와 같은 기준으로 사용자 경험 디자인 프로세스를 활용해 본 경험이 있으며, 1년 이내에 스마트 홈 관련 서비스를 기획해보거나 경험해보았던 성신여대 산업디자인과 3-4학년 학부생 및 석사생 8명을 선정하였다.

‘그룹 퍼소나’는 사용자와 집단의 니즈 및 문제점을 분석할 수 있도록 도와주는 도구로 기존의 디자인 방법론인 ‘퍼소나’와 유사한 특징을 가지고 있다. 따라서 워크샵은 실험대상자들이 퍼소나와 그룹퍼소나를 이용하여 브레인스토밍을 한 뒤 아이디어를 도출 해보는 방식으로 진행되었다. 워크샵을 진행하기 위해 실험대상자를 2그룹으로 나누었으며, 각 그룹별로 방법론의 사용 순서가 다른 3가지의 단계를 거쳐 아이디어를 도출하도록 하였다. 먼저 첫 번째 단계는 두 그룹 모두 주제만을 가지고 브레인스토밍을 통해 아이디어를 도출 하였다. 두 번째 단계에서는 두 그룹에게 다른 유형의 방법론을 제시하여 A그룹은 퍼소나를 토대로 한 브레인스토밍을, B그룹은 그룹 퍼소나를 토대로 한 브레인스토밍을 하도록 진행하였다. 세 번째 단계에서는 각 그룹이 사용하지 않았던 상대 그룹의 방법을 추가적으로 이용하여 브레인스토밍을 하도록 진행하였다.

본 연구의 워크샵 단계는 그룹 퍼소나가 단일로 사용될 때의 효율성 정

49) 김 구, 「사회과학 연구조사 방법론의 이해 : 양적연구와 질적연구의 접근」, 비앤엠북스, 2008, p. 297

도와 퍼소나의 보조 도구로 사용될 때의 효율성 정도, 그리고 퍼소나와 함께 사용될 때 효과적으로 활용될 수 있는 시기를 알아보기 위해 설계되었다.

[표 25] 워크샵 실험 단계

	A그룹	B그룹
Step1.	브레인스토밍을 통한 아이디어 도출	
	심층 인터뷰	
Step2.	퍼소나를 통한 아이디어 도출	그룹퍼소나를 통한 아이디어 도출
	심층 인터뷰 [퍼소나]	심층 인터뷰 [그룹퍼소나]
Step3.	퍼소나 + 그룹퍼소나를 통한 아이디어 도출	
	심층 인터뷰 [퍼소나 + 그룹퍼소나]	
Step4.	실험 설문조사	

자료 수집은 실험 과정 중 준 참여관찰 · 실험 후 FGI 인터뷰를 통해 실험 과정에서 참여자들의 태도와 이유를 수집 하였고, 실험을 모두 끝 마친 후 설문 조사를 통해 실험에 대한 참여자들의 의견을 파악하였다. 설문지는 수행된 3개의 실험에 대한 아이디어 평가와 그룹 퍼소나 사용에 대한 평가 항목이 리커트 척도로 구성되었고, 답변에 대한 상세질문이 개방형으로 설계되었다. 아이디어 평가 항목인 ‘문제해결정도’와 ‘퀄리티’는 3실험을 비교 평가하도록 설계하였다. 퀄리티는 아이디어에 대한 질적 수준을 평가하도록 하였으며, 문제해결정도는 주제에 대한 해결과정 및 실현 가능성, 아이디어의 양과 질을 포괄하여 주제를 어떻게 해결하려고 하였는지에 대해 평가하도록 하였다.



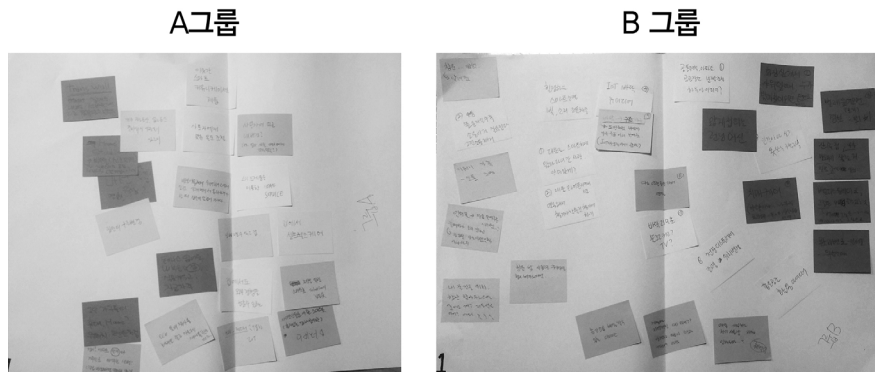
[그림 14] 그룹 퍼소나 워크샵

2) 그룹 퍼소나 (Group Persona) 적용 및 활용성 평가

① 브레인 스토밍

주제를 공유한 후 20분간 자유로운 토론 방식으로 해결 방안, 아이디어를 도출하였다. 두 그룹 모두 기술 및 개념 정의를 한 후 기존 서비스 및 제품을 고려하거나 자신의 경험과 관련지어 광범위한 아이디어를 도출 하였다. 참여자들은 본 주제를 초기 프로세스부터 진행을 하지 않았고, 주제에 대한 컨셉 및 니즈 등이 구축되지 않았으며 짧은 시간 동안 주제를 숙지하여 아이디어를 내야 했기 때문에 광범위하고 구체적이지 않은 아이디어를 내었다는 의견이 있었다. 이에 첫 번째 단계에서는 전체 디자인 프로세스를 통해

주제에 대한 이해와 정의가 이루어지지 않고 단시간에 아이디어를 도출하였기 때문에 두 그룹 모두 주제를 이해하고 다양한 가능성을 탐색하는 과정으로 브레인 스토밍을 진행하였음을 알 수 있다.



[그림 15] 브레인스토밍 아이디어

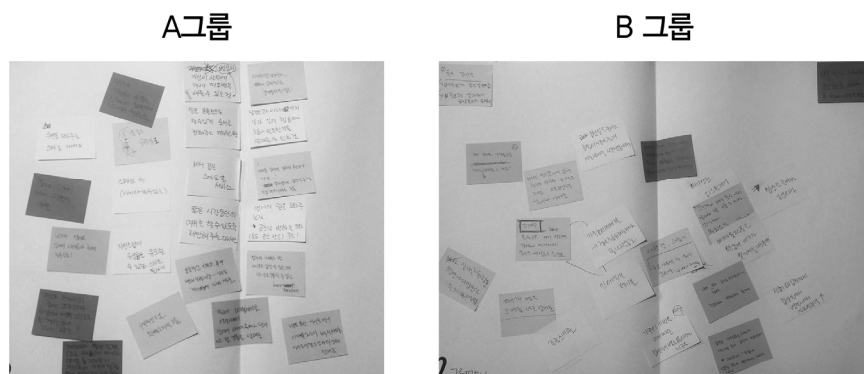
[표 26] STEP 1. 아이디어 관련 기술통계량

	A그룹					B그룹				
아이디어개수	20					27				
	최소값	최대값	평균	표준 편차	분산	최소값	최대값	평균	표준 편차	분산
아이디어 퀄리티	2	4	2.75	.957	.917	2	3	2.25	.500	.250
문제해결정도	3	3	3.00	.000	.000	2	3	2.25	.500	.250

② A그룹 - 퍼소나 / B그룹 - 그룹 퍼소나

두 번째 단계에서 A그룹은 퍼소나, B그룹은 그룹 퍼소나를 파악하게 한 뒤 20분 동안 자유로운 토론 방식으로 아이디어를 도출하게 하였다. A그룹은 주로 퍼소나의 니즈와 페인 포인트를 중점적으로 초점을 맞추어 문제를

해결한 뒤 피소나의 관계를 고려하여 아이디어를 도출하였다. A그룹의 참여자들은 ‘익숙한 방법론인 피소나를 사용하여 앞선 실험 보다 쉽게 아이디어를 도출 할 수 있었다’는 의견과 ‘관계성은 고려하지 않게 되고 개인에게 초점이 맞춰질 수 밖에 없다’는 의견이 있었다. 이는 피소나 방법론이 개인 사용자의 문제해결에 초점을 맞추기 때문에 범위가 좁고 구체적인 아이디어가 도출됨을 알 수 있었다. 이에 A그룹은 step1에 비해서 아이디어의 ‘퀄리티’와 ‘문제 해결정도’를 높게 평가 하였다. 반면 B그룹은 그룹의 특성을 파악하고 관계와 특성을 통해 니즈와 문제점을 유추하여 문제를 해결하였다. B그룹의 참여자들은 ‘처음 접하는 도구로 인하여 실험 초반에는 그룹 피소나를 이해하는데 초점이 갔다’, ‘그룹 피소나를 통해 전체적 아이디어의 큰 기준점을 형성하는 쪽으로 문제를 해결하여 하였다’는 의견을 주었다. 하지만 실제 문제점을 가늠하기 어렵고, 도구가 객관적인 사실이 나열 되어 있어 모든 요소를 고려해야 하기 때문에 구체적인 아이디어를 내기 어렵다고 하였다. B그룹의 경우 전체적으로 문제해결의 기준점을 마련하는 방향으로 주로 아이디어를 구상하였으며 관계 개선에 초점을 맞추어 해결하였다. 이에 STEP1에 비해 아이디어 개수는 줄었고 A그룹에 보다는 아이디어 퀄리티, 문제해결정도는 미세한 점수로 높아졌음을 알 수 있다.



[그림 16] A그룹 - 피소나 / B그룹 - 그룹 피소나 아이디어

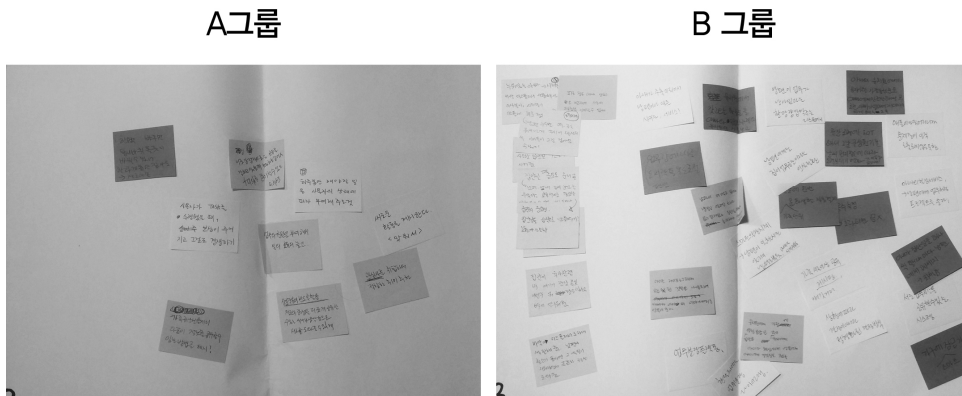
[표 27] STEP 2. 아이디어 관련 기술통계량

	A그룹 - 피소나					B그룹 - 그룹피소나				
	최소값	최대값	평균	표준편차	분산	최소값	최대값	평균	표준편차	분산
아이디어개수	22					22				
아이디어 퀄리티	3	3	3.00	.000	.000	2	3	2.50	.577	.333
문제해결정도	4	4	4.00	.000	.000	2	4	2.75	.957	.917

③ 피소나 + 그룹피소나

STEP3는 각 그룹이 STEP2에서 사용하지 않은 도구를 추가하여 앞선 실험 방식과 동일한 과정으로 진행하였다. A그룹은 앞선 실험에서 피소나를 사용하여 구체적이고 세부적인 아이디어를 도출 하였고, 피소나를 통해 관계를 고려하였던 것이 그룹 피소나와 연결이 되지 않으면서 아이디어 도출에 어려움을 겪었다. 이에 참여자들은 ‘피소나에 갇혀 새로운 아이디어를 생각하기 어려웠다’, ‘세세하고 구체적으로 개인에게 초점을 맞춰 아이디어를 도출하다가 갑자기 모든 관계와 더 큰 체계를 고려해서 아이디어를 내기 어렵다’는 의견이 주를 이루었다. 이는 세부적 접근을 요하는 피소나 방법을 사용한 상태에서 보다 전체적 접근을 요구 하는 그룹 피소나로 인하여 진행에 어려움을 겪었음을 알 수 있었다. 따라서 A그룹은 앞 선 두 실험보다 ‘아이디어 퀄리티’와 ‘문제해결정도’가 급격히 낮아짐을 볼 수 있다. 반면 B그룹은 step2실험에서 전체적 접근을 통해 구성원의 성향, 관계등을 고려하여 큰 기준을 만든 상황에서 피소나로 세부적인 니즈를 파악하여 그룹 피소나와 피소나의 특, 장점을 결합하여 아이디어를 해결 하였다. B그룹의 참여자들은 ‘두 방법론을 통해 서로 부족한 점을 보완할 수 있었다’, ‘전체적 접근도 함께 이루어져 문제해결의 틀을 마련할 수 있었다’는 의견이 주를 이루

었다. 이는 B그룹이 큰 체계를 통해 사용자의 환경을 이해한 상태에서 세부적으로 바라보면서 아이디어의 수렴이 쉽게 이루어 졌음을 알 수 있다. 이에 앞선 실험에 비해 아이디어 퀄리티, 문제해결정도가 증가함을 볼 수 있다.



[그림 17] 퍼소나 + 그룹 퍼소나 아이디어

[표 28] STEP 3. 아이디어 관련 기술통계량

	A그룹 - 퍼소나 + 그룹퍼소나					B그룹 - 그룹퍼소나 + 퍼소나				
아이디어개수	9					29				
	최소값	최대값	평균	표준 편차	분산	최소값	최대값	평균	표준 편차	분산
아이디어 퀄리티	1	2	1.50	.577	.333	2	4	2.75	.957	.917
문제해결정도	1	3	1.75	.957	.917	4	4	4	4.00	.000

3가지 실험을 그룹별로 함께 비교하여 보았을 때 브레인스토밍 > 퍼소나 > 그룹퍼소나 순서로 실험을 한 A그룹은 마지막 실험에서 전체적인 결과가 급격히 낮아짐을 볼 수 있다. 반면 브레인스토밍 > 그룹퍼소나 > 퍼소나 순서로 실험을 한 B그룹은 순차적으로 결과가 높아짐을 볼 수 있다.

[표 29] 아이디어 관련 기술통계량 그룹별 비교

	STEP	A그룹	B그룹
아이디어개수	STEP 1	20	27
	STEP 2	22	22
	STEP 3	9	29
아이디어 퀄리티 (평균)	STEP 1	2.75	2.25
	STEP 2	3.00	2.50
	STEP 3	1.50	2.75
문제 해결정도 (평균)	STEP 1	3.00	2.25
	STEP 2	4.00	2.75
	STEP 3	1.75	4.00

그룹 퍼소나 평가에서 A그룹의 경우 사용성 측면이 낮게 나왔는데 실험 프로세스 상에서 개인에게서 집단으로 초점이 바뀌면서 아이디어 도출에 어려움을 느껴 그룹 퍼소나를 제대로 활용 하지 못하였기 때문에 사용성이 낮게 평가되었다. 반면 B그룹의 경우 사용성, 차별성, 적합성에서 3점 이상의 평균 값을 나타냈다. 또한 용이 하였던 실험순서에서 A그룹은 브레인 스토밍을 통한 아이디어 도출에서 퍼소나 > 퍼소나 + 그룹 퍼소나 순이 용이 하다고 하였으나 B그룹은 주로 퍼소나와 그룹 퍼소나를 함께 사용했을 때 용이 하였던 것으로 나타났다. 두 그룹의 참여자 모두 그룹 퍼소나를 단독으로 사용할 때 보다 퍼소나와 그룹퍼소나를 함께 사용하는 것이 용이 할 것 같다는 의견과 그룹 퍼소나를 사용 한 후 퍼소나를 활용 하는 것이 좋을 것 같다는 의견을 주었다. 또한 두 그룹 모두 기존 방법론과의 차별성 및 디자인 프로세스 활용성에 대한 평가에서 3.75의 적합성을 나타냈었다.

[표 30] 그룹 피소나 평가

		A그룹	B그룹
사용성	그룹 피소나을 통해 아이디어를 도출하는 것에 용이하였습니까?	2.75	3.25
	그룹 피소나을 통해 그룹을 이해하는데 도움이 되었습니까?	3.75	4.00
	그룹 피소나을 통해 인 사이트를 도출하는데 있어 효율적이라고 생각하십니까?	3.25	3.25
	그룹 피소나을 통한 커뮤니케이션이 용이하였습니까?	2.50	3.75
	그룹 피소나을 통한 아이디어 도출에서 공동의 목표를 추구하는데 용이하였습니까?	3.00	3.00
	본 모델링 방법을 배우고 적용하기에 무리가 없다고 생각하십니까?	2.75	3.75
차별성	기존 사용자 경험 디자인 방법론과 차별성이 있다고 생각하십니까?	4.00	4.00
	기존의 방법론에서 도출해 내지 못한 점을 파악 할 수 있었습니까?	3.00	4.25
	3 실험 단계에서 아이디어 도출에 용이 하였던 방법을 순서대로 적어주세요.	2 > 1 > 3	3 > 1 > 2
		1 > 2 > 3	3 > 1 > 2
		1 > 3 > 2	3 > 1 > 2
1 > 2 > 3		1 > 2 > 3	
적합성	그룹 피소나를 디자인 프로세스 상에서 사용자 경험을 구체화 하는 방법으로 적합하다고 생각하십니까?	3.75	3.75
	본 모델링 방법을 디자인 프로세스에 활용하기에 적합하다고 생각하십니까?	3.75	3.75
기타 의견	A그룹	<ul style="list-style-type: none"> - 좀 더 프로세스 및 사용법이 정리 되어 숙지 된다면 좋을 것 같음 - 아이디어가 수렴된 상태에서 확산이 어려움 - 그룹 피소나를 먼저하는 것이 아이디어 도출에 도움이 될 것 같음 - 집단과 관계에 대한 이해도가 높아짐 - 전체적 상황을 보기에 좋음 - 피소나와 같은 시나리오가 주어진다면 좋을 것 같음 	
	B그룹	<ul style="list-style-type: none"> - 사용자간의 관계에서 나오는 문제점들을 파악하여 인사이트를 발견할 수 있었음 - 사회적 맥락을 파악해 도출하는 점이 차별적으로 느껴짐 - 그룹 피소나 만들 활용 할 때는 구체적 아이디어 도출에는 어려움 	

	<ul style="list-style-type: none"> - 개인과 구조를 비교할 수 있는 것이 차별적으로 느껴짐 - 그룹에 성향에 따라 많은 차이가 있을 것 같음 - 전반적 상황을 한눈에 볼 수 있어 객관적으로 해결안을 생각할 수 있음 - 사용방법이 숙지되고, 시나리오와 같이 추가적으로 서술 된다면 사용자를 파악하기에 더 용이한 방법이 될 것 같음 - 단편적으로 보는 퍼소나와 전체적으로 보는 두 관계가 보완이됨 - 큰 틀에서 아이디어를 수렴해 나갈 수 있음
--	---

종합하여 보면 그룹 퍼소나는 새로운 디자인 모델링 방법으로 차별성이 있으며 활용에 적합한 것으로 볼 수 있다. 또한 전체적 접근을 통해 사용자를 환경을 심도 있게 이해 할 수 있는 도구로 장점이 있음을 알 수 있다. 하지만 단독으로 사용하는 것보다는 퍼소나를 보완 할 수 있는 방법으로 함께 사용되는 거나 퍼소나 보다 앞선 단계에서 사용되는 것이 좋을 것으로 사려된다. 그룹 퍼소나가 새로운 방법론 이므로 집단에 대한 이해가 수반 되어 저야하며 쉽게 이해할 수 있도록 그룹 퍼소나의 시각화 및 시나리오구성이 함께 이루어 질 필요성이 있다.

IV. 결 론

본 연구에서는 여러 분야의 집단적 속성을 파악하고 이를 통해 집단 경험 분석을 위한 디자인 방법론인 ‘그룹 퍼소나’를 제시하였다. 그룹 퍼소나는 기존의 디자인 방법론인 ‘퍼소나’에서 파악 할 수 없는 집단의 특성과 구성원 간 관계 등을 파악하기 위하여 제안 되었다. 디자인분야에서는 집단과 관련된 연구와 정보가 미비하여 집단의 기본 토대가 되는 학문인 사회, 인문, 경제, 심리 분야를 통해 집단을 이해하고 집단의 속성을 파악하였다. 집단의 속성 및 정의는 분야의 맞게 재 정의되고, 분류되어 사용 되어 졌기 때문에 속성들을 재 그룹핑하여 요소들을 재정리 한 후 상호관계를 고려하여 그룹 퍼소나 프레임을 구성하였다. 그룹 퍼소나 구성요소의 신뢰도와 타당성을 파악하기 위해 전문가를 대상으로 평가를 진행하였다. 전문가 평가 데이터를 기반으로 기술통계분석을 하여 요소의 중요도를 파악하였고 상관관계 분석으로 하위 요소별 관계를 고려하여 ‘그룹 퍼소나’를 제시하였다.

디자인 전공자를 대상으로 그룹 퍼소나 워크샵을 진행하여 그룹 퍼소나의 적용 및 활용 방안을 제안하였다. 그룹 퍼소나는 사용자 경험 디자인 프로세스에서 집단을 파악하여 사용자 입장과 집단 입장에서 문제점과 니즈를 파악하기 위한 차별화된 방법으로 적합하였다. 하지만 단독사용 보다는 퍼소나를 보완하는 도구로서 더 의미가 있었고, 퍼소나 사용 전 사용자의 환경을 파악하고 퍼소나와 함께 고려하는 것이 효율적이었다. 이를 통해 세부 니즈와 종합적 니즈를 함께 고려하여 보다 심층적으로 사용자 경험을 파악할 수 있음을 알 수 있었다. 그룹 퍼소나는 새로운 방법론으로 제시되었기 때문에 집단에 대한 이해가 수반되어야 하며, 쉽게 사용 될 수 있도록 그룹 퍼소나의 시각화와 시나리오 구성이 함께 이루어 질 필요성이 있었다.

본 모델링 방법은 새로운 관점의 사용자 니즈 관찰 방법으로서 의의가 있

으며, 활용 가능성 측면에서도 다른 디자인 모델링 방법에 비해 사용자간의 관계를 긴밀하게 파악하고, 큰 체계를 통해 사용자의 환경을 이해하고 다양한 관점에서 사용자를 파악할 수 있다는 점에서 의의가 있다. 그룹 퍼소나는 IOT, SNS, 서비스디자인, 멤버십 등 네트워크와 관계를 기반으로 한 다양한 산업 군에 활용 될 수 있으며, 다른 디자인 방법론들과 함께 사용되어 시너지를 높일 수 있다.

하지만, (1) 집단을 구성하는 다양한 용어들이 기존에 디자인 분야에서 사용되어 지던 용어가 아닌 타 학문에서 사용되던 용어로, 디자이너들이 용어를 이해하는 데 어려움이 있다는 점. (2) 검증 단계에서 참여자들의 역량 차이가 있었다는 점. (3) 그룹 퍼소나 실제 사용 방법에 대한 논의가 이루어지지 않은 점 (4) 집단의 기본 학문이 되는 분야와의 협업을 통한 융합 연구가 이루어지지 않은 점 등이 연구의 한계이다. 따라서 향후 그룹 퍼소나의 사용 프로세스가 보다 명확하고, 체계적으로 구성되어 디자이너들에게 실질적으로 사용될 수 있도록 효율성을 높여야 할 것으로 사료 된다.

참 고 문 헌

<국내 문헌>

- 강기정. 김혜숙. 박경애. 이해자. 최덕경 저, 『인간행동과 사회환경』, 공동체, 2005
- Donelson R. Forsyth 저, 남기덕, 노혜경, 안미영 역, 『집단역학』, 박영사, 2013
- 마도운 저, 『조직행동』, 민영사, 2008
- 캐서린 콜린. 나이젤 벤슨. 조안나 긴스버스 저, 이경희. 박유진. 이시은 역, 『심리의 책』, 지식갤러리, 2012
- 김진우 저, 『경험디자인』, 안그라픽스, 2014
- 한덕웅 저, 『집단행동이론』, 시그마프레스, 2002
- 이종수 저, 『행정학사전』, 대영문화사, 2009

<국내 논문>

- 김우갑, 「작업집단에서 과업갈등이 학습행동에 미치는 영향」, 세종대학교 대학원, 2012
- 김진만, 「집단지성이 기업의 의사결정과 기업 가치에 미치는 영향연구」, 홍익대학교, 2010
- 유철민, 「듀이 경험 이론에 비추어 본 구성주의 교육론」, 경인교육대학원, 2011
- 정은찬, 「존 듀이의 경험 교육사상 연구」, 고신대학교, 2004
- 이해진, 「컨텍스트 관점의 사용자 경험 프레임워크 연구」, 홍익대학교 대학원, 2013-*

- 임성택. 박차라. 차상윤. 문지현. 이인성. 김진우, 「공동경험 : 축지적 상호작용을 통한 소셜 미디어 사용자의 상호작용 경험에 향상에 대한 연구」, HCI2009, 2009
- 김 용, 「친밀한 관계 중심 그룹 퍼소나의 특성 연구」, 국민대학교, 2008
- 남궁 희 나, 「집단의 경험 디자인 개발을 위한 퍼소나 방법에 대한 연구」, 성신여자대학교, 2013

<국외 문헌>

- L. Festinger, S. Schachter & K. Back, A study of a social pressure in informal groups, N.Y. : Harper, 1950
- A. J. Lott & B. E. Lott, "Group Cohesiveness an Interpersonal Attraction", Psychological Bulletin, Vol.66, 1965

<웹 사이트>

- 표준국어 대사전 http://stdweb2.korean.go.kr/search/List_dic.jsp
- 두산백과 <http://www.doopedia.co.kr/>

ABSTRACT

A Study on Techniques of Analyzing Collective Experiences Focusing on Group Persona Development

Park, chan-ju

Dept. of Convergence Culture and Arts

Graduated school of

Sungshin University

The development of networks made the world integrated by overcoming temporal and geographical limitations, and the development of technology made human lives much smarter and more convenient, while establishing an extensive network by tearing down the boundary of information. People used to belong to a small number of groups in the past, such as community, work and family, but at present, they belong to a large number of groups based on extended human relations, further possessing various identities. In this way, connecting with networks and forming social networks are emerging as an important issue in the modern society, which has released services in various types, such as cloud service, IOT, SNS and sharing service. Such changes have a great deal of effect on user experiences as well. Experiences are obtained by interactions through individuals' social and physical relations. Besides, humans instinctively have a desire for belonging,

and as soon as they are born, they come to belong to groups. When belonging to groups, humans form individual and social identities, and through social relations, they perform collective behaviors, such as conformity desires, group thinking and collective intelligence.

However, the existing user experience has a process of seeking individual users' problems and needs and designing them through persona. Through persona, individuals' characteristics can be mainly seen, but it is difficult to comprehend the characteristics of a group where persona belongs and interactions occurring inside the group. Accordingly, user experience should be obtained by comprehending the group that users belong, which is a general environment of life at the same time. Overall, it is necessary to carry out an in-depth research on individuals' values and behaviors created by the effect of groups, the goals of a group, problems and needs through interactions with group members, while understanding groups. However, there were not many researches that analyzed collective experience designs in Korea. Thus, this study aims to propose a 'Group Persona' method to analyze experiences of a group. Particularly, to analyze collective experiences, this study attempted to comprehend the definition and attributes of a group in various different academic fields and reclassify them after extracting collective attributes. Based on the attributes classified, this study verified the validity and reliability of elements through an expert assessment to compose a group persona. Then, to apply and utilize the group persona, this study conducted an experiments on designers who majored in UX design and proposed plans to apply and utilize the group persona. This study has significance in proposing a new analysis tool

for collective experience as not many previous studies were conducted on group experiences, and it is expected that this group persona will contribute to understanding and comprehending user experiences in general.

Key words : User experience design, Co - experience, Group experience, Group persona, design process, interaction

집단의 경험을 위한 그룹 퍼소나 방법의 평가

안녕하십니까.

설문에 참여해주신 여러분께 감사의 인사를 전합니다.

본 설문은 '그룹 퍼소나 개발을 중심으로 한 집단 경험 분석 방법' 연구에 활용되는 요소 평가 설문입니다.

개인의 차가있지만 대략 20분정도의 시간이 소요가 되며 그룹 퍼소나를 구성하는 8가지의 범주를 평가하는 설문으로 구성되어 있습니다. 각 구역에 따라 제시되는 이미지를 참고하시어 5점 척도의 평가를 해주시면 감사하겠습니다.

소중한 의견을 연구에 담아 보완하겠습니다.

감사합니다.

성신여자대학교 융합디자인예술대학원

조사 책임자 : 박 찬 주 (성신여자대학교 융합디자인예술대학원 융합디자인전공 석사과정)

연락처 (010-6450-2287 / 2sudal@naver.com)

지도교수: 최 민 영

다음은 그룹 피소나 구성 요소에 관한 질문입니다.

귀하께서는 다음의 집단 속성들이 그룹 피소나를 구성하는데 있어 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

구성 요소의 중요성 평가		매우 중요하 지 않다	중요하 지 않다	보통 이다	중요하 다	매우 중요하 다
집단 유형	공식화 여부 [공식적으로 설립된 집단인지에 대한 여부]	①	②	③	④	⑤
	형성 목적 여부	①	②	③	④	⑤
	개방 여부 [집단이 외부환경과 연관되어 있는 정도]	①	②	③	④	⑤
	'집단 유형' 범주의 기타 의견을 적어주세요.					
목표	집단의 최종 과업 목표	①	②	③	④	⑤
	'목표' 범주의 기타 의견을 적어주세요.					
발달 단계	집단의 발달 단계	①	②	③	④	⑤
	집단의 지속기간	①	②	③	④	⑤
	'발달단계' 범주의 기타 의견을 적어주세요.					
구조	집단의 균형 상태	①	②	③	④	⑤
	집단의 기본 구조유형	①	②	③	④	⑤
	집단의 크기	①	②	③	④	⑤
	집단의 위치	①	②	③	④	⑤
	집단의 공간	①	②	③	④	⑤

	환경적 상황	①	②	③	④	⑤
	집단에서 상호작용하는 구성원들의 행동을 규제하고 준거하도록 만드는 행동 양식의 기준	①	②	③	④	⑤
	분업의 전문화	①	②	③	④	⑤
	부문화의 기준	①	②	③	④	⑤
	관리한계의 범주	①	②	③	④	⑤
	권한의 범위	①	②	③	④	⑤
	'구조' 범주의 기타 의견을 적어주세요.					

의사 소통	의사결정자의 수	①	②	③	④	⑤
	의사결정의 구조화정도	①	②	③	④	⑤
	의사결정의 계층	①	②	③	④	⑤
	의사결정 권한	①	②	③	④	⑤
	공식 커뮤니케이션	①	②	③	④	⑤
	비공식 커뮤니케이션	①	②	③	④	⑤
	의사소통 도구	①	②	③	④	⑤
	상호작용의 중심	①	②	③	④	⑤
	상호작용의 빈도 [구성원 간의 의사소통 빈도]	①	②	③	④	⑤
	'의사소통' 범주의 기타 의견을 적어주세요.					

상호 의존	구성원간의 경험, 행동의 결과가 상호 연관되어 영향을 미치는 유형	①	②	③	④	⑤
	'상호의존' 범주의 기타 의견을 적어주세요.					

관계성	친소 관계망	①	②	③	④	⑤
	정보 소통망	①	②	③	④	⑤
	사회응집력 [집단성원들 간의 매력 및 전체로서의 집단에 대한 매력]	①	②	③	④	⑤
	정서응집력 [집단 및 집단 내 개인 성원들의 정서의 세기]	①	②	③	④	⑤
	과제응집력 [집단이 과업을 성공적으로 수행 할 수 있는 역량]	①	②	③	④	⑤
	'관계성' 범주의 기타 의견을 적어주세요.					

집단 행동	집단응집력 [집단에 소속감]	①	②	③	④	⑤
	집단지성 유형	①	②	③	④	⑤
	집단의 의견의 동조하려는 성향	①	②	③	④	⑤
	집단이 하나의 인격체처럼 생각, 판단하여 비합리적인 의사결정을 내리는 정도	①	②	③	④	⑤
	'집단행동' 범주의 기타 의견을 적어주세요.					