

2009 논문연구 3

Designing for the Social Web

조슈아 포터 지음 | 황현수 유상은 옮김

저자 소개

- **조슈아 포터**

- 10년이상 웹사이트를 구축했던 웹 기획자 겸 컨설턴트
- 유명 블로거
- Bokado.com

- **황현수**

- SK 커뮤니케이션즈 서비스 분석팀

- **유상은**

- SK 커뮤니케이션즈 서비스 분석팀

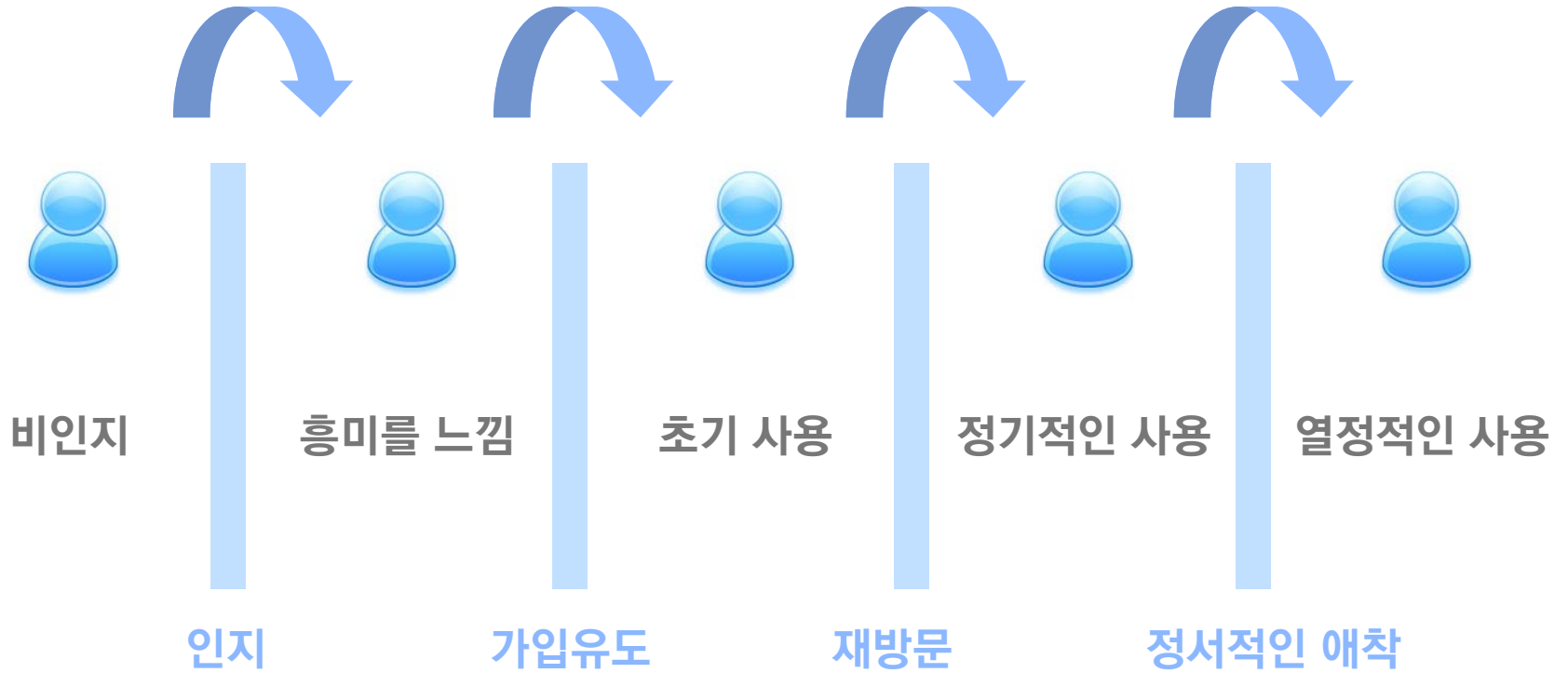


목차

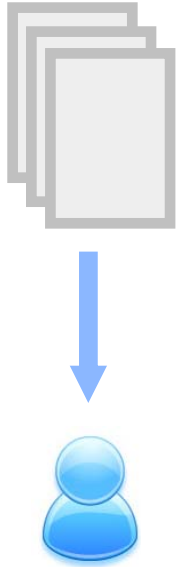
- 1장 소셜 웹 시대의 도래
- 2장 소셜 웹 기획을 프레임워크
- 3장 진솔한 대화
- 4장 회원 가입 유도를 위한 기획
- 5장 지속적인 참여를 위한 기획
- 6장 집단 지성을 이끌어내기 위한 기획
- 7장 공유를 위한 기획
- 8장 깔대기 분석



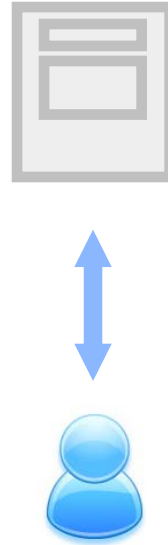
서비스 사용 라이프사이클



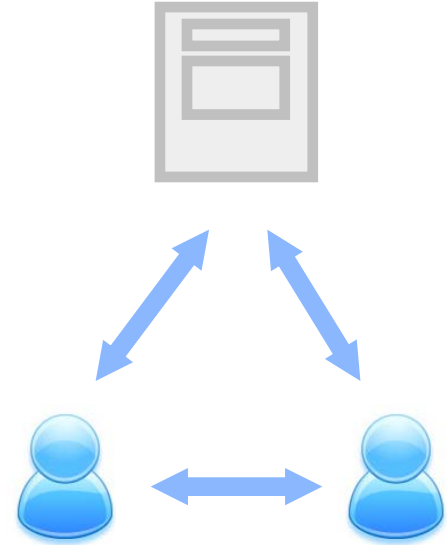
소셜 웹 시대의 도래



초기/ 정적인 웹 사이트



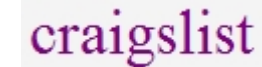
초기 웹 서비스



소셜 웹 서비스

웹의 가장 큰 가치는 사회적 요소에 있다

- [유튜브](#)
- [위키피디아](#)
- [myspace.com](#)
- [이베이](#)
- [플리커](#)
- [크레이그리스트](#) : 신문
- [페이스북](#)
- [인터넷무비데이터베이스](#)
- [디그](#) : 소셜 뉴스사이트
- [구글 검색](#)



웹의 가장 큰 가치는 사회적 요소에 있다 (cont.)

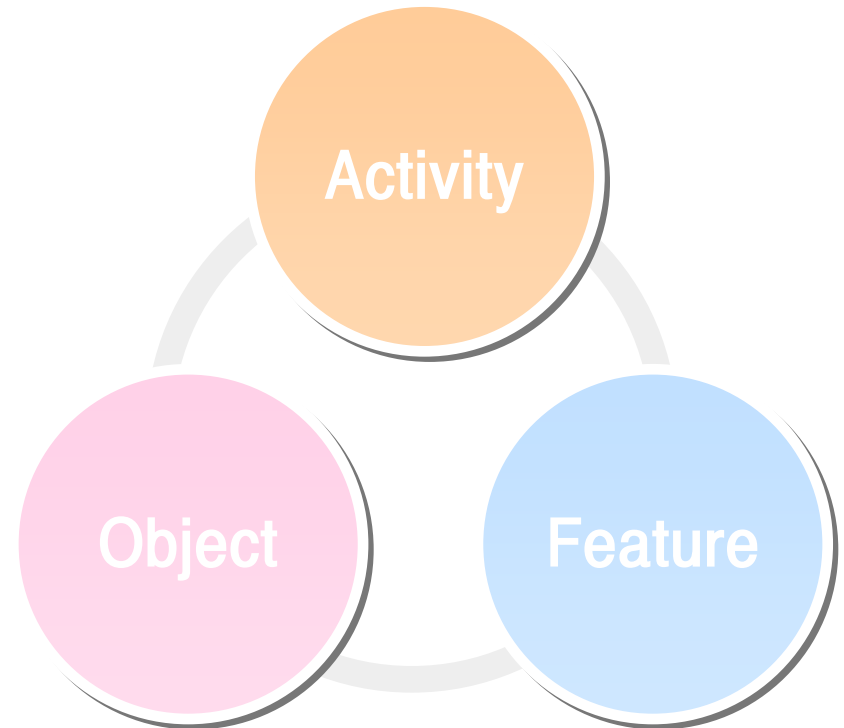
- 서모 : 의사
- 페이션츠라이크미 : HIV, ALS환자
- 키바 : 대출
- 나이키플러스 : 러너
- 라이브러리씽 : 책
- 레이트마이프로세서 : 학생



소셜 웹 기획을 위한 프레임워크

- AOF 방법

- **Activity** 활동: 가장 중요한 활동에 집중하기
- **Object** 매개체: 소셜 매개체 발굴
- **Feature** 기능: 핵심 기능 만들기



소셜 웹 기획을 위한 프레임워크 (cont.)

서비스	목적	활동	작업
아마존	필수품 구입	쇼핑	장바구니에 물건 넣기, 상품 검색, 상품 비교
넷플릭스	즐기기	영화 대여	영화 대여, 대기 목록에 추가, 다른 사람들과 영화에 대해 토론하기
몬스터	돈 벌기	일자리 찾기	직업 검색, 이력서 보내기
베이스캠프	제 시간에 업무끝내기	프로젝트 관리	이정표(milestone) 추가, 다른 사람에게 업무 위임
메뉴이즘	잘 먹기	갈만한 레스토랑 찾기	레스토랑 평점 매기기, 리뷰 쓰기, 다른 사람의 리뷰 읽기, 예약하기, 레스토랑 선택하기
플리커	친구, 가족과 사진 공유하기	사진 공유	사진 올리기, 다른 사람에게 URL을 메일로 보내기

핵심적인 기능을 선택하라 (당신만의 동사를 찾아라)

명사(매개체)	동사(행위)
비디오	놀이, 멈추다, 편집하다, 저장하다, 업로드하다, 공유하다, 의견을 나누다, 블로그에 붙이다
기사	읽다, 나중을 위해 보관하다, 인용하다, 링크하다, 공유하다, 의견을 나누다, 인쇄하다, 공유하다, 의견을 나누다, 블로그에서 붙이다, 태그를 붙이다
사진	저장하다, 보다, 즐겨찾기에 저장하다, 디지털 편집을 하다, 링크하다, 인쇄하다, 공유하다, 의견을 나누다, 블로그에 붙이다, 태그를 붙이다
책	읽다, 장바구니에 넣다, 사다, 위시리스트에 넣다, 공유하다, 의견을 나누다, 평가하다, 태그를 붙이다, 토론하다, 리뷰하다

진솔한 대화: 신뢰를 구축하기 위한 10 단계

1. 대화를 기다리지 마라. 즉시 시작해라
2. 당신의 회사에 대한 이야기를 퍼트려라
3. 사생활 보호에 대한 당신의 생각을 발표하라
4. 듣고, 내면화하고, 신중하게 응답하라
5. 사용자들이 각자의 속도에 맞게 서비스를 학습할 수 있도록 도와주라
6. 피드백을 최우선으로 생각해라
7. 사용자와 파트너십을 형성하라
8. 진솔한 대화를 문화의 일부로 만들어라
9. 변화를 예상하고 대처해라
10. 커뮤니티 관리자를 고용해라

회원 가입 유도를 위한 기획

1. 사람에게 따라 다른 감동을 주어라
2. 좋은 가입 페이지를 구성하라
3. 무엇을 하는 곳인지 설명하라
4. 어떻게 사용하는지 보여주라
5. 최종 결과를 보여주라
6. 서비스를 왜 사용해야 하는지 기능뿐만 아니라 효용 측면에서 설명하라
7. 누가 사용하고 있는지 예시를 제공하라
8. 사용자들이 친구를 찾게 하라
9. 추천글을 제공하라
10. 가능한한 타겟을 구체화하라
11. 가입 절차에서의 마찰을 줄여라

지속적인 참여를 위한 기획

1. 정체성을 관리한다 (계정, 프로필페이지, 알림)
2. 개개인의 개성을 강조하라
3. 1)호혜주의를 극대화하라
4. 평판을 허용하라
 1. 리뷰사이트 [오픈](#)
 2. [이베이](#) 의 피드백 점수
5. 사이트의 효용을 선전하라
6. 제어할 수 있는 인식을 제공하라

1) 호혜주의: 서로간에 발생하는 이익을 교환

집단 지성을 이끌어내기 위한 기획

- **복잡적응시스템**
 - 여러 부분이 상호 연관되어 있는 시스템

집단 지성을 이끌어내기 위한 기획 (cont.)

- 복잡적응시스템의 작동

	행위	노출	피드백
디그	뉴스 등록	새로 등록된 뉴스, 인기 있는 뉴스, 메인화면(홈페이지)	추천(digg), 공유, 혹은 매장(bury)
아마존	상품 리뷰 작성	가장 도움이 된 리뷰, 가장 최근의 리뷰	도움이 되었나? 신고, 서평에 대한 댓글
넷플릭스	영화 순위 매기기	추천 영화	대여 예약하기, 영화 평점, 흥미 없음
구글	웹 페이지 작성	관련성이 높은 결과	웹 페이지 간 링크, 검색 결과 클릭
위키피디아	표제어 만들기	표제어 페이지	시간이 지날수록 설명이 업그레이드 됨
딜리셔스	북마크를 저장하거나 태그를 담	유명한 것, 관련 태그, 전체 태그	북마크 복사
플리커	사진을 올리고 태깅	재미있는 사진, 인기있는 사진, 이미지 묶음(cluster)	태깅, 좋아하는 그림으로 지정
유튜브	비디오 업로드	유튜브 인터페이스, 블로그에 퍼가기	선호, 신고하기, 퍼가기

집단 지성을 이끌어내기 위한 기획 (cont.)

- **진입장벽**
 - 비공식적인 장벽
 - 구별하기 어려운 미묘한 장벽
 - 공식적인 장벽
 - 노골적으로 누군가를 배제
 - 극단적인 장벽
 - 허락된 소수의 사람들만을 위한 배제
 - [A small world](#) : 부자

공유를 위한 기획

- 공유의 두 가지 유형

- 잠재적 공유

- 공유하겠다는 명시적인 결정을 하지 않더라도 다른 사용자들에게 가치 부여

- 명시적 공유

- 통상적으로 행하는 공유 행위
 - 이메일을 보내 링크나 아이템 공유
 - 1 대 1, 혹은 1 대 n의 관계에서 일어날 수 있음
 - [myspace](#)
 - [페이스북](#)
 - [디그](#)
 - [레딧](#)

공유를 위한 기획 (cont.)

- **무엇을 공유할 것인가?**

- 뉴스 기사, 블로그 포스트, 웹 페이지, 비디오, 사진, 위시 리스트, 음악, 서류, 달력, 도서목록, 즐겨찾기, 슬라이드쇼, 스프레드시트...

- **사람들은 뭘 공유하고 싶어 할까?**

- 우리가 이미 믿고 있는 것
- 우리를 놀라게 만드는 것
- 우리가 이미 알고 있는 것들을 설명하는 증거
- 이미 알고 있지만, 다른 누군가가 또 다른 가치를 찾아낸 것
- 일을 더 쉽게 할 수 있게 해주는 유용한 도구
- 사진이나 비디오처럼 재미있는 것
- 우리를 멋있게 만들어줄 수 있는 것

공유를 위한 기획 (cont.)

- 공유 활동

1. 쉽게 공유 가능한 어떤 것
2. 액션 이끌어내기
3. 공유
4. 수신자가 공유된 메시지를 해석
5. 수신자의 반응

공유를 위한 기획 (cont.)

- **공유를 쉽게 할 수 있는 방법**
 - 지속적으로 유지되는 URL을 보낸다
 - 다른 웹 페이지에 퍼갈 수 있도록 만들어라
 - PDF로 만들어라
 - 프린터와 친숙한 형태로 만들어라
- **공유 액션 이끌어내기**
 - 공유를 계속하게 만들기
 - 필요할 때 쓸 수 있게 하기
 - 공유할 수 있는 옵션 주기
 - 과도하게 하지 말기
- **공유 포맷 사용하기**
 - 필요한 것보다 더 많은 정보 요구하지 말기
 - 공유 후에 사람들이 할 '거리'를 주기
 - 한번에 여러 사람들과 공유할 수 있도록 하기

Social web 참고사이트

유튜브		페이션츠라이크미	
위키피디아		키바	
myspace.com		나이키플러스	
이베이		라이브러리씽	
플리커		레이트마이프로세서	
크레이그리스트		A small world	
페이스북		레딧	
인터넷무비데이터베이스		넷플릭스	
디그		옐프	
구글		몬스터	
아마존		베이스캠프	
서모		메뉴이즘	
딜리셔스			

Thank you!

위승용

국립 한경대학교 산업대학원 디자인학과

010-2638-3639

wiseungyong@naver.com