

읽을거리	크리스틴 로젠『경험의 열종』	
파트너	조민영 님	
발제자	이승준 님	
시간표	[1] 19:40 트레바리&자기 소개	[2] 20:40 쉬는 시간
	[3] 20:50 북 토크	[4] 21:50 쉬는 시간
	[5] 22:00 북 토크	[6] 23:00 마무리 발언
	[7] 23:20 모임 끝!	

공지사항	안녕하세요, 《리서치 하는데요》 시즌 6의 첫 번째 모임에 오신 것을 환영합니다. 지난 5년의 시즌 동안 쌓아온 신뢰와 연결을 바탕으로 새로운 여정을 시작합니다. 이번 시즌은 '경험'이라는 가장 근본적이며 공통적인 주제의 본질에 대해 다루고자 합니다. *저희 《리서치 하는데요》에서는 이렇게 이야기 나누도록 해요 1. 우리의 다름을 배려하며 - 다른 관점을 존중하며 다른 멤버의 독후감을 읽고 이야기를 나눠주세요. 다른 생각을 자주 듣는 것, 가끔은 다른 생각을 해보는 것이 <리서치 하는데요>의 강점입니다. 2. 자기만의 생각을 공유하며 - 생각을 나눌 때 비로소 진정한 학습과 성장이 일어납니다. 모임에 대한 피드백과 후기를 나눠주세요. 3. 꾸준히 연결된 상태로 - 모임이 끝난 후에도 카카오톡 채널과 뉴스레터, 인스타그램 등 연결될 채널에서 소통해요. 함께 읽으면 좋은 글이나 영상, 가보면 좋은 곳들을 함께 나눠요.
------	---

북토크	<클럽장 소개> '레드버스백맨'은 빨간색 광역버스에 백팩을 메고 타는 제 모습을 담은 첫 번째 퍼스널 브랜 드입니다. 제가 업으로 삼는 일은 리서치이고, 라이터로 글을 쓰기도 합니다. UX 리서처에 게는 현상을 들여다보는 내적 호기심, 상대가 말하고 싶은 것을 묻는 공감, 표면과 근본을 구분해서 사고하는 균형 감각이 중요하다고 믿고 있습니다. 트레바리 <리서치 하는데요>는 6번의 시즌을 거듭하며 꾸역꾸역 어찌어찌 이어가고 있습니다. 문득 떠오르는 생각들을 함께 나누면서 휘발되어 버리면 다시 그 끝을 잡기 어려운 고민들을 함께 나누는 것이 사용자 경험을 설계하는 데 꼭 필요하다고 믿습니다. 지난 시즌에 이어 이번 시즌도 파트너로 더 나은 독서경험을 만들어주는 민영 님과 함께 이번 시즌도 '잔잔하지만 단단하게' 만들겠습니다. 시즌6 첫 번째 모임의 순서 1. 자기소개 1. 요즘 나의 가장 큰 고민, 관심사 2. <리서치 하는데요>를 신청하게 된 계기와 기대하는 바 3. 이번 시즌에서 가장 기대하는 책과 그 이유 2. 북토크와 쉬는 시간 3. 마무리 토크
-----	--

북토크

Intro

기술이 만든 역설, 더 편해졌는데 왜 더 불안할까

여러분은 어떤 사용자 경험에 대해 고민하고 계신가요? QR코드를 촬영해 점심 메뉴를 고르고, 알고리즘이 추천하는 콘텐츠를 무한 스크롤링으로 소비하며, 검색이나 리뷰 없이 점심 먹을 식당 하나도 가벼이 선택하기 어려운 시대를 살고 있습니다. 다른 사람의 경험에 기대 선택하는 일이 늘어나면서, 사용자는 자기만의 경험을 만들기 어려워지고 있습니다.

크리스틴 로젠의 《경험의 멸종》은 우리가 만드는 기술이 사용자를 어떻게 변화시키고 있는지 날카롭게 보여줍니다. 독후감에는 이런 표현이 있었습니다. "손으로 쓰는 행위에서 사고와 감각, 신체적 리듬이 함께 작동하는 깊은 학습이 일어나지만, 우리는 키보드 타이핑으로 그것을 대체했다"고요. 또한 "미술관에서 작품 앞에 서면 사색의 경험이 일어나지만, 화면 속 짧은 프레임으로는 그럴 수 없다"는 감상도 있었습니다. 이는 단순히 기술에 대한 비판이 아닙니다. 더 나은 사용자 경험을 만들고자 하는 우리가 품어야 할 질문에 가깝습니다. 우리가 만드는 경험이 정말 인간적인 경험을 제공하고 있을까요? 오늘 북토크에서는 천천히, 또 정적도 견뎌내며 멸종되지 않기를 바라던 경험과 그 경험을 만드는 사람의 태도에 대해 이야기해 볼까요?

편집자의 사적인 말

안녕하세요. 저는 크리스틴 로젠의 책 《경험의 멸종》을 편집한 강민영입니다. ‘리서치 하는데요’ 멤버분들께 인사드리게 되어 정말 반갑습니다.

이 책 《경험의 멸종》은 기술 발전에 따라 직접 경험이 소멸하고 있는 지금, 경험의 가치와 인간성의 회복에 관해 생각하게 해주는 책입니다. 직접 글을 쓰는 대신 챗GPT에게 부탁하는 우리, 요리를 만드는 대신 먹방을 보는 우리, 리뷰 없이는 식당 하나 찾아가지 않는 우리... 문화 비평가이자 역사학자인 저자 크리스틴 로젠은 우리가 기술을 통해 ‘불편함’을 없앴다고 생각하지만 실제로는 ‘인간다운 경험’까지 잃어가고 있다고 강력하게 경고합니다.

인류의 진화와 역사에 깊이 뿌리내린 경험들이 소멸의 위기에 놓여 있습니다. 대면 소통은 비대면 소통으로 대체되고 있고, 기다림에 대한 인내심을 갈수록 짧아지고 있습니다. 날것 그대로의 감정과 쾌락은 이제 기술에 의해 통제되거나 증폭되고, 오프라인 세상의 중요성이 줄어들면서 공공성에 대한 감각 역시 현저히 떨어지고 있습니다. 우연성과 물질성이 사라진 자리를 채우고 있는 건 알고리즘이 만들어낸 ‘안전하고 매끄러운’ 세계입니다. 저자는 이런 세계가 정말 우리가 살고 싶은 세계였는지 묻습니다.

우리가 인간의 영역이라고 불렀던 것들이 모든 경험이 기술에 의해 매개되고 있다면 이제 우리는 인간을 무엇이라고 정의해야 할까요? 인간성이 전쟁, 기아, 빈곤이 아닌 기술에 의해서도 위협받을 수 있다는 걸 깨닫게 된 우리는 어떻게 이 상황에 대처할 수 있을까요? 다행인 점은, 이 현실을 우리가 바꿀 수 있다는 점입니다. 우리가 기술로 매개되지 않은 현실의 혼란과 마찰을 기꺼이 받아들이다면, 우리는 잃어버린 경험을 되찾을 수 있습니다. 저자는 이렇게 말합니다. “경험의 멸종은 불가피한 것이 아니다. 그것은 선택이다.”

이번 독서를 통해 경험이 소멸하는 21세기적 현상을 탐구하며 인간의 조건에 대해서 다시 생각해보고, 경험의 가치를 되새겨보는 시간을 가져 보시는 것 어떨까요. 마음 깊이 권합니다. 감사합니다.

북토크

Book Talk 1

더 깊고 매끄러운 사회적 교류 vs 기다림이 허락되지 않는 시대

토론토대학교 사회심리학 연구팀의 실험 결과, 온라인 채팅 그룹은 직접 만난 그룹에 비해 상대방에게 질문하는 빈도가 낮고, 자신에 대해 말하는 비율이 더 높았습니다. "더 깊고 매끄러운 사회적 교류"를 약속한 기술이 실제로는 자기중심적 소통을 만들어낸 셈이죠. 2024년 과학기술정보통신부와 한국지능정보사회진흥원(NIA)의 보고서에 따르면 스마트폰 과의존 위험군은 전체 연령의 22.9%이며, 청소년은 약 40.1%입니다. 크리스틴 로젠은 "기술에 녹아들다가 우리는 모두 성급해졌습니다. 이제 누구든 뭔가를 찾고 싶으면, 화면을 탭하거나 스와이프하면 바로 얻을 수 있거든요. 다만 문제는 물리적 현실은 그렇게 매끄럽지 않다는 거죠"라고 지적합니다. 화면을 터치하면 원하는 정보를 즉시 얻을 수 있습니다. 하지만 물리적 현실은 이처럼 매끄럽지 않습니다. 독후감에는 이런 고민이 있었습니다. "단기적으로는 지표가 좋아 보일 수 있지만, 매끄러운 설계나 속도에만 초점을 맞추면 사용자는 빠르게 소비할 수 있겠지만, 동시에 빠르게 떠날 수도 있다. 깊이가 없다고 해야 할까? 오래 쓰는 사용자를 만들기 위해서는 인간적인 경험을 제공하는 지점이 분명히 있어야 한다"고요.

• 빠르고 거침 없는 매끄러운 UX 대신 사용자에게 생각할 여지와 선택의 기회를 주는 설계를 해본 경험이 있으실까요? 그때의 의도는 무엇이었나요? 그리고 그 결과는 기대한 것과 비슷했나요?

(쉬는 시간 전에 잠시!)

번추위 선정

한 달에 한 번만 모이는 게 아쉬울 것 같다면 번개로 모여보는 것은 어떨까요? (번개는 필수가 아니니, 멤버들끼리 충분히 상의해보시고 자율적으로 진행해보세요.)

두구두구, 이번 달 번개 추진 위원회를 맡을 멤버 1명을 선정해 보세요.

혹시 이번 달 번추위에 지원하실 멤버가 계실까요? 또는 함께 논의하여 멤버 1명을 선정해 보세요.

번개 추진 위원회로 선정된 멤버는 다음 모임 전까지, 오늘 멤버들과 함께 번개를 진행해 보세요. 맛집 투어, 미술관, 각종 액티비티 등 평소 해보고 싶었던 것을 나누고 함께 즐겨요.

북토크

Book Talk 2

편의성보다 우선해야 할 인간적 접촉

ATM을 처음 도입할 때, 은행들은 창구 직원과의 대면에 익숙한 고객들을 걱정해서 그 기계를 인간적으로 만들려고 노력했다고 합니다. 이용자 친화적인 이미지로 ATM 주변을 꾸미기도 했습니다. 이제 많은 터치포인트에서 편의성이 인간적 접촉보다 중요해졌습니다. 독후감에는 이런 감상이 있었습니다. "우리가 매일 쓰는 앱과 플랫폼은 대부분 기능만 있는 '공간(space)'에 가깝다. 빠르고 유용하지만, 감정을 머물게 하지는 않는다"고요. 로젠은 철학과 문화지리학의 관점에 기반하여, '기능 중심의 공간(space)'과 '경험이 쌓이는 장소(place)'의 차이를 강조합니다. 이런 질문도 있었습니다. "사용자가 그냥 '통과'하는 구조를 만들고 있지는 않을까? 기억에 남는 경험은 단순한 편리함이 아니라, 사용자가 어느 정도의 불편함이나 선택의 여지를 감당하며 스스로 구성하는 경험이다. 감각이 남을 수 있는 설계, 사용자가 잠시 멈춰 생각할 수 있는 흐름이 필요한 시점이다"라고요.

- 우리가 만드는 서비스가 단순히 '통과되는 구조'인지, 아니면 어떤 감각이 머무는 '장소'인지 어떻게 판단할 수 있을까요?

Book Talk 3

관심은 가장 순수한 형태의 관대함이다

프랑스 철학자 시몬 베유는 "관심은 가장 희귀하고 순수한 형태의 관대함이다"라고 말했습니다. 관심이란 물리적으로 구현된 존재로서 서로에게 관심을 보이는 것, 즉 같은 공기를 마시고, 말로 하지 않은 서로의 감정을 느끼고, 서로의 얼굴을 보고, 서로의 몸짓에 공감하는 것입니다. 독후감에 흥미로운 비유가 있었습니다. "진짜 딸기를 먹어보지도 먹어볼 생각도 안 한 채 딸기맛 우유를 먹고, 딸기맛 아이스크림을 먹고, 딸기에 대해 좋아하는 전문가의 팟캐스트를 들으며 딸기에 대해 충분히 알고 있다고 생각하는 세상이 올 수도 있다. 우리는 그런 세상을 원할까?"라고요. 저자는 이렇게 경고합니다. "당신의 모든 걸 파악한 AI 챗봇은 늘 듣고 싶은 말만 해줄 겁니다. 하지만 인간의 성장에 필요한 건, 다른 의견이에요. '네가 좀 과한 거야', '그건 아닌 것 같아'라는 의견을 듣는 것. 그게 건강한 관계고 성장의 일부죠" 가상의 경험이 진짜보다 더 자극적이며 자주 소비되는 시대, 우리는 실존적인 감각을 대체하며 살아가고 있습니다.

- 요즘 내가 경험했다고 믿는 것들 중 진짜 나의 경험은 얼마나 될까요? 우리가 만드는 서비스는 사용자에게 '진짜 경험'을 제공하고 있을까요?

- 사용자가 듣고 싶은 것, 원하는 것만 제공하는 것은 왜 사용자를 관찰하고 사용자 경험을 설계하는 사람에게 위험할까요? 그게 민간의 역할이라고 할 수 있을까요?

북토크

Book Talk 4

기다림이 말해주는 것에 대하여, 소중한 것은 유일하거나 하나인 것

"우리가 기다리는 방식은 우리가 누구인지, 서로에게 무슨 기대를 갖는지, 개인적으로나 사회적으로 우리가 어떻게 시간을 이해하고 미래를 계획하는지 말해준다"고 저자는 설명합니다. 또 현대인의 모습을 이렇게 묘사합니다. 저자는 '여행(journey)'이 개인의 능동적 탐색이라면, '관광(sightseeing)'은 검증된 타인의 관점에 의존하는 소비적 행위라 이야기합니다. 더 나아가 "알고리즘 추천 또는 검증된 관광은 편하지만, 우리가 스스로 판단하는 능력을 잃게 만들어요. 점점 주어진 선택지 안에서만 머물게 되거든요"라고 경고합니다. 독후감에는 이런 감상도 있었습니다. "우리가 잃어버린 것은 감각과 체득이다. 쉽게 얻어지는 정보, 세상인 척하는 무수한 화면들이 범람하는 시대에 새롭게 떠오를 가치는 바로 그 '직접 덩벼들어서 뒹굴러서 알게 된 진실'이 아닐까?"라고요.

- 우리가 공급자로서 만드는 서비스에서 사용자가 '예상치 못한 발견'을 할 수 있는 여지를 남겨두고 있을까요?
- 그렇게 남겨둔 여지는 어떤 의미가 있을까요?

Book Talk 5

경험의 멸종은 필연이 아니라 선택이다

"경험의 멸종은 불가피한 것이 아니다. 그것은 선택이다"라고 저자는 단언합니다. "예측 불가능성과 비효율, 그리고 실패 가능성. 이런 것들이 사람이 몸으로 겪을 수 있는 인간다운 경험의 본질이에요"라고 말하며, 진정한 성장은 기술이 만든 매끄러운 환경이 아니라 "조금은 거친 세상을 만났을 때 생기는 마찰에서" 일어난다고 설명합니다. 독후감에는 이런 현실적인 고민도 엿보였습니다. "이 책이 단순히 기술을 거부하라고 말하지 않는 것처럼, 우리 또한 그럴 수 없다. 기술이 가져다주는 압도적인 혜택은 실로 어마어마하니까. 다만 지금 우리가 만드는 서비스에서 속도와 편리한 흐름 못지않게 인간의 감각과 직접적인 경험을 챙겨야 할 필요가 있다"고요.

저자는 이에 대해 "기술은 사람들의 주의력을 빼앗고, 생각하는 법을 바꿨어요. 그렇기에 우리는 스스로 질문해야 합니다. 앞으로 어떤 기술을 삶에 들여오고, 어느 지점에서 '아니오'라고 해야 할지를요"라고 덧붙입니다.

- 이미 많이 달라진, 어쩌면 지금도 불가역적으로 변해가는 현실 속에서 사용자 경험을 만드는 사람으로서 우리는 어떻게 AI 기술을 받아들이고 행동해야 할까요?
- 지난 <리서치 하는데요> 시즌에서는 '물성이 느껴지는 일'에 대해 함께 이야기를 나눴습니다. 물성이 느껴지는 일, 실제 몸의 감각을 깨우는 일은 감각의 차원에서 어떤 차이가 있을까요?

북토크

Closing

오늘 모임에서 우리는 《경험의 멸종》을 통해 기술이 만든 편리함 뒤에 숨겨진 상실에 대해 이야기했습니다. 사용자 경험을 만드는 사람으로서 우리가 하고 있는(doing) 역할과 해야 할 역할(responsibility)에 대해 가만히 생각해 볼 기회였기를 바랍니다. 저자는 '무지개를 마주한 순간조차 사진을 찍는 경험으로 대체되어 버리는' 현대인의 모습에서, 직접 경험에 대한 감각의 상실을 지적합니다.

의미 있고 지속 가능한 사용자 경험은 단순히 '쉽고 빠른' 것에 그치지 않습니다. 로젠이 말했듯 '육체는 우리에게 기회입니다. 스크린 속 세상에선 도달할 수 없는 방식으로, 세상을 폭넓게 이해할 기회요.' 즉, 사용자가 인간으로서 성장하고 연결될 수 있는 기회가 되어야 합니다.

독후감에는 응원하고 싶은 멤버의 다짐도 있었습니다. "앞으로의 기획에서 반응 속도나 클릭 수를 기준으로 완성도를 판단하기보다는, 사용자가 잠시 멈춰 생각할 수 있는 흐름이 되는지, 감정적인 잔여감이 남는 구조인지 점검해보고 싶다. '이건 그냥 통과되는 구조인가, 아니면 어떤 감각이 머무는가'를 스스로 자주 물어보는 것부터 시작할 수 있을 것 같다"고요.

저자 크리스틴 로젠이 제안한 몸으로 세상을 마주하는 5가지 방법

1. 스마트폰 화면을 확대로 바꿔보기 - 덜 예뻐지면 덜 들여다보게 된다
2. 신호를 기다릴 때 하늘을 보기 - 짧은 순간, 몸의 감각을 여는 연습을 한다
3. 타이핑 대신 손글씨를 써보기 - 글 쓰는 속도가 느려지면, 생각도 차분하게 정리된다
4. 몸을 움직이는 취미에 도전하기 - 무술, 공예, 악기 같은 것들은 몰입을 도와준다
5. 후기를 보지 않고 궁금한 곳 가보기 - 남의 경험에 의존하지 않고, 관광 대신 여행을 할 수 있다

우리는 무언가를 바라볼 때 선택할 수 있습니다. 본 것과 보이는 것의 차이를 구분할 수도 있습니다. 내가 보는 것이라고 생각한 것들이 어찌면 공급자가 설계한 경험을 무의식적으로 받아들이고 그 자극에 스며드는 것일 수도 있습니다. 이 모든 것이 사용자의 책임이라고 말하고 만드는 이들은 이로부터 자유로워질 수 있을까요? 저자는 "기술은 사람들의 주의력을 빼앗고, 생각하는 법을 바꿨어요. 그렇기에 우리는 스스로 질문해야 합니다. 앞으로 어떤 기술을 삶에 들여오고, 어느 지점에서 '아니요'라고 해야 할지예요" 이런 질문들을 함께 고민하며 더 나은 사용자 경험을 만들어가면 좋겠습니다.

마무리 토크

오늘 모임은 어떠셨나요

1. 가장 인상 깊었던 이야기는 무엇인가요?
2. 내일부터 다르게 생각해볼 점이 있다면?
3. 다음 모임에 기대하는 점은?

TREVARI

오늘의 멤버



알림톡을 못 받았다면?

위 QR을 스캔해
접속해주세요!