

IPTV 사용자 회피-복귀 분석 및 서비스 설계 전략

도 소 영¹ · 정 여 진¹ · 이 현 화¹ · 유 해 나¹ · 김 동 환^{2*}

¹연세대학교 커뮤니케이션대학원 석사과정

²연세대학교 커뮤니케이션대학원 교수

Avoidance and Return in IPTV Use: Analysis and Service Design Strategies

Soyoung Do¹ · Yejin Jung¹ · Hyunhwa Lee¹ · Haena Ryu¹ · Dongwhan Kim^{2*}

¹Master's Course, Graduate School of Communication and Arts, Yonsei University, Seoul 03722, Korea

²Professor, Graduate School of Communication and Arts, Yonsei University, Seoul 03722, Korea

[요 약]

개인화된 미디어 소비가 일상화되면서, 사용자들은 IPTV와 같은 기존의 디지털 방송 플랫폼을 회피하거나 중단하는 현상이 나타나고 있다. 이는 단순한 기피가 아니라 사용자의 맥락적 판단과 감정적 반응이 반영된 능동적 행위로 해석될 수 있다. 본 연구는 이처럼 기술 회피를 능동적 행위로 보고, 감정·시간·공간·사회·기술적 요인이 상호작용하며 사용 경험을 형성하는 과정을 종합적으로 분석하였다. 그 결과 IPTV 이용 과정은 회피-복귀가 순환하는 구조로 드러났으며, 네 가지 이용자 유형과 회피-복귀 양상을 구조화한 사용자 경험 매트릭스를 도출하였다. 이를 토대로 IPTV를 감정 회복과 맥락적 조절의 매체로 재정의하고, ‘Zero Burden IPTV’ UX 설계 전략을 제안하여 정서적 부담을 줄이고 맥락에 맞는 복귀를 지원하는 방향을 제시한다. 연구 결과는 기존의 선형적인 기술 수용 모델을 넘어, 복귀를 유도하는 사용자 경험 설계에 대해 이론적·실천적 시사점을 제공한다.

[Abstract]

As personalized media consumption becomes commonplace, users are increasingly choosing to avoid or discontinue even existing digital broadcasting platforms such as IPTV. This shift can be interpreted not as mere aversion, but as an active behavior shaped by users' contextual judgments and emotional responses. This study analyzes how emotional, temporal, spatial, social, and technological factors interact to form user experience. The analysis revealed a cyclical mechanism of avoidance and return that led to four user types and a user experience matrix. Building on these findings, the study redefines IPTV as a medium for emotional recovery and contextual adjustment, and it proposes the “Zero Burden IPTV” UX design strategy to reduce users' emotional burden and support context-aware re-engagement. The findings move beyond conventional linear models of technology adoption, offering both theoretical and practical implications for designing user experiences that encourage re-engagement.

색인어 : IPTV, 기술 회피, 기술 복귀, 맥락 기반 디자인, 사용자 경험

Keyword : IPTV, Technology Avoidance, Technology Re-Engagement, Contextual Design, User Experience

<http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2025.26.10.2729>



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 05 August 2025; **Revised** 26 August 2025

Accepted 04 September 2025

***Corresponding Author; Dongwhan Kim**

Tel: +82-2-2123-3990

E-mail: dongwhan@yonsei.ac.kr

1. 서론

TV는 결국 사라질 매체인가, 아니면 새로운 방식으로 회생할 가능성을 가진 매체인가? 이는 단순히 시장 점유율의 변화를 넘어, 초개인화 사회에서 미디어가 인간의 정서와 사회적 관계 속에서 어떤 의미를 지니는가에 대한 근본적 질문이다. 본 연구는 이러한 문제의식 속에서 IPTV 이용자들의 회피와 복귀 행동을 실증적으로 분석하고, 이를 통해 IPTV가 여전히 사용자에게 연결의 매체로 기능할 가능성을 모색하고자 한다.

미디어 기술은 지속적인 발전을 거듭했다. 특히 주요 통신사의 IPTV(Internet Protocol Television)는 알고리즘 기반 추천 시스템을 중심으로 사용자 맞춤형 콘텐츠 소비를 가능하게 하며, 실시간 방송 접근성, 고화질 스트리밍, 콘텐츠 통합 플랫폼의 기능 등 다양한 장점을 제공해 왔다[1]. 그런데도 최근에는 IPTV의 신규 가입률이 정체되고 있다. IPTV 3사(SK브로드밴드·KT·LG유플러스)의 경우, 지난해 같은 기간보다 가입자는 늘었지만, 성장 폭이 줄어들었다. 올 상반기 IPTV 가입자는 2,107만 1,556명으로 전 반기 대비 0.41% 증가했다. 이는 1%대 성장률을 기록한 지난 2022년 하반기 이후 가장 낮은 증가 폭이다[2].

이러한 변화의 주요 배경 중 하나로는 OTT(Over-the-top media service) 시장의 급속한 성장이 지목된다. 방송통신위원회와 한국정보통신진흥협회에 따르면, 2024년 기준 국내 OTT 이용률은 79.2%에 달하며, 특히 OTT 이용 시 스마트폰을 통한 이용률은 91.2%로 전년(86.3%)보다 4.9%p 증가하였다[3]. 이는 기존 유료 방송 시장을 위협하는 수준으로, IPTV의 존재 방식에 직접적인 도전이 되고 있다.

그러나 이러한 IPTV 비선호 현상을 단순히 기술적 실패나 사용자 거부로 해석하기보다는, 사용자의 자율적 선택과 맥락 기반 판단에 따른 ‘전략적 비이용(strategic non-use)’으로 바라볼 필요가 있다[4]. 여기서 전략적 비이용, 또는 기술 회피(technology avoidance)란, 단순한 기술 거부가 아니라 개인의 감정 상태, 사회적 관계, 일상 리듬에 따라 의도적으로 기술 사용을 중단하거나 제한하는 행위를 의미한다.

하지만 기존의 TAM(Technology Acceptance Model)이나 UTAUT(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)같은 수용 이론은 주로 기술 도입과 지속 사용을 설명하는 데 초점이 맞춰져 있어, 이탈-회피-복귀와 같은 순환적이고 동적인 이용 구조를 설명하기엔 한계가 있다[5]. 더욱이 IPTV와 같은 디지털 방송 플랫폼은 혼자만의 경험에 그치지 않고, 가족·동거인·커뮤니티 등과의 사회적 상호작용 속에서 공동 소비되는 특성을 보이며, 이 과정에서 개인화 기술이 만들어내는 편의성과 사회적 관계 간의 긴장과 충돌이 복합적으로 얽히게 된다[6].

이에 따라 본 연구는 IPTV 이용자들이 기술을 회피하거나 다시 복귀하는 과정을 단순한 사용 여부의 문제가 아닌, 정서적 상태, 사회적 맥락, 플랫폼 구조 등이 교차하며 구성되는

복합적인 판단 과정으로 이해하고자 한다. IPTV 이용 과정에서 나타나는 기술 회피와 재이용 간의 순환적 구조, 그리고 그 안에 개입하는 정서적·맥락적 요인을 탐색함으로써, 본 연구는 기존의 수용-비수용 이분법을 넘어서는 새로운 기술-감정-상황 기반의 이론적 틀을 제시하고자 한다.

이를 위해 본 연구는 다음과 같은 주요 연구 질문을 바탕으로 설계되었다.

- 연구 질문 1. IPTV 이용자들은 어떤 계기와 맥락에서 기술 회피 및 복귀를 경험하는가?
- 연구 질문 2. IPTV 이용자들의 회피-복귀 양상을 어떻게 유형화할 수 있는가?

이러한 연구 질문을 바탕으로, 본 연구는 개인화된 디지털 환경 속에서 IPTV가 사용자에게 외면되는 순간과 다시 선택되는 순간의 맥락 및 정서적 의미를 규명함으로써 ‘기술이 언제, 왜, 그리고 어떻게 외면되고 선택되기를 반복하는가’에 대한 이해를 확장하는 데 목적이 있다. 이를 위해 제2장에서는 개인화된 미디어 소비와 기술 회피-복귀 관련 선행 연구를 검토하고, 제3장에서는 연구 설계와 방법론을 설명한다. 제4장에서는 분석 결과와 도출된 사용자 유형 및 회피-복귀 매트릭스를 제시하며, 마지막으로 제5장에서는 연구의 결론과 ‘Zero Burden IPTV’ UX 설계 전략을 포함한 시사점을 논의한다. 이를 통해 사용자 경험의 흐름을 입체적으로 이해하고, 기술 비사용을 하나의 디자인 가능성과 전환 상태로 재고찰함으로써 HCI(Human-Computer-Interaction) 분야에서의 기술-맥락 관계 논의에 기여할 수 있다.

II. IPTV 기술과 기술 회피

2-1 IPTV 기술 현황

IPTV는 방송과 통신 기술의 융합을 기반으로, 실시간 방송, 주문형 비디오(VOD; Video On Demand), 양방향 서비스 등을 포함하는 고도화된 미디어 플랫폼으로 진화해 왔다. 최근에는 AI(Artificial Intelligence) 기반 콘텐츠 추천, 사용자 맞춤형 UI(User Interface), 주요 OTT 서비스와의 연동 등 기술적 혁신이 빠르게 이루어지며, IPTV는 방송 수신 장치의 넘어 ‘개인화된 미디어 허브’로 자리매김하고 있다[7].

그럼에도 불구하고, IPTV는 점차 사용자들의 일상에서 ‘멀어지는 기술’이 되고 있다. 방송통신위원회의 방송매체 이용 행태조사에 따르면, 주 5일 이상 TV를 이용하는 비율은 69.1%로 전년 대비 감소한 반면, 스마트폰은 92.2%로 증가하며 TV와의 격차가 더욱 확대되었다[3]. 특히 1인 가구의 TV 보유율은 전체 평균보다 낮은 88.9%에 그쳤고, TV 이용 시간도 감소(2시간 27분 → 2시간 15분)한 반면 스마트폰 이용 시간은 증가하는 추세다[3]. 또한, 일상생활에서 ‘필수 매체’로 TV를 인식한 비율은 22.6%에 불과해 스마트폰(75.3%)과 3배 이상 차이를 보였다[3].

이러한 현상은 IPTV 기술 자체의 성능 문제로 보기 어렵

다. 오히려 사용자가 왜 기능적으로 충분한 기술을 ‘외면하는가’, 또는 ‘꺼버리는가’에 대한 질문으로 이어진다. 최신 기술을 갖춘 IPTV 셋톱박스조차 사용자에게 의해 꺼지거나 무시되는 상황은, 기술 수용 모델과 같은 단순한 수용 의도만으로는 설명하기 어려운 현실이다. 특히 OTT 플랫폼의 이용률 증가와 함께 유료 방송 가입률이 지속적으로 감소하고 있다는 점은, 기존 미디어 플랫폼이 일상적 중요성을 잃어가고 있음을 보여준다.

이러한 현상을 통해 연구자들은 ‘왜 사용자들은 충분히 기능적이고 고도화된 서비스를 회피하는가?’라는 질문을 제기하였다. IPTV 이용을 단순히 기술적 성능이나 UI의 한계로만 설명할 수 없는 것이다. 인간과 기술 간의 상호작용, 감정적 반응, 습관과 패턴, 맥락과 같은 정성적 요소들이 IPTV 수용과 회피를 결정짓는 핵심 변수일 수 있으며, 따라서 IPTV 이용은 일방적이고 지속적인 채택 경로가 아닌 순환적이고 맥락적인 이용 구조로 이해될 필요가 있다[8]-[10].

2-2 선행 연구 고찰

IPTV 및 유료 방송 관련 선행 연구들은 주로 이용자의 채택 요인, 이용 동기, 시장 경쟁력 비교, 혹은 가입 의도에 영향을 미치는 변수 분석에 초점을 맞추어 왔다. 예를 들어, 배혜옥과 김동호는 체감 가격과 서비스 이용 편의성이 IPTV 초기 도입 의도에 핵심적으로 작용한다는 점을 밝히며, 콘텐츠 품질은 상대적으로 보조적 요인임을 지적하였다[1]. 또한 OTT 및 케이블TV와의 경쟁 구도를 비교한 연구는 콘텐츠 독점 여부와 결합상품 전략이 IPTV의 시장 내 경쟁력을 좌우하는 핵심 요인임을 보여주었다[11],[12]. 한편, 손민희와 한계숙은 IPTV에 대한 소비자 인식을 규명하고 실제 이용자와 잠재 이용자의 태도 차이를 분석하였다[13]. IPTV의 채널 다양성이나 화질과 같은 속성은 이미 기존 매체에서 제공되는 당연한 기능으로 인식되었으며, 유료 가입 경험은 성별, 연령, 소득 수준, 혁신 성향, HDTV 보유 여부 등 개인적·환경적 요인에 따라 차이를 보였다. 비슷하게, 인구통계학적 변수를 조절 효과로 설정한 연구는 연령, 직업, 소득 등 사회인구학적 요인이 IPTV 가입 의도의 중요한 맥락 변수임을 실증하였다[14]. IPTV 지속 이용을 다룬 연구로는, 김정과 이동원이 기대확인 이론을 적용하여 콘텐츠 다양성과 만족도가 IPTV 지속 사용에 유의미한 영향을 미친다는 점을 제시하였다[15]. 또한 Cha 외 연구자들은 대규모 IPTV 로그 데이터를 활용하여 25만 가구의 채널 전환 행태, 시청 세션 길이, 지역별 편차 등 세부 시청 패턴을 규명함으로써, 네트워크와 시스템 설계 차원에서 IPTV 사용 행태의 함의를 도출하였다[16].

그러나 이들 연구는 대체로 채택·지속·이용 행태라는 국면에 집중되어 있으며, 실제 사용자가 특정 기술을 외면하거나 중단하는 맥락을 심층적으로 다룬 사례는 찾아보기 어렵다. 이에 비해 HCI 및 미디어 연구 분야에서는 기술의 비사용(non-use)이나 저항(resistance)을 주요한 주제로 다루어

왔으며[17],[18], 최근에는 개인화 추천이 오히려 사용자에게 콘텐츠 피로와 정서적 부담을 초래한다는 점을 지적하는 연구도 보고되고 있다[19]. 이러한 연구들은 본 연구의 문제의식, 즉 IPTV가 언제, 왜, 그리고 어떤 맥락에서 회피되었다가 다시 복귀되는지를 탐색해야 한다는 필요성을 뒷받침한다. 따라서 본 연구는 사용자의 감정 상태, 일상적 맥락, 사회적 관계 등 다양한 내적·외적 요인이 결합하여 IPTV 이용 패턴이 동적으로 변화하는 과정을 맥락적이고 심층적으로 분석하고자 한다.

2-3 기술 회피

기술 회피는 이전에는 단순히 기술의 실패, 거부, 또는 관심 부족으로 간주해 왔으나, 최근 연구에서는 이러한 현상이 사용자의 상황과 맥락에 따라 전략적으로 선택되는 능동적 행위임이 강조되고 있다[20].

Satchell과 Dourish는 기술 회피를 “기술 수용의 예외적 패턴”으로 분류하며, 이는 기술을 단순히 늦게 수용하는 사용자 집단이 아니라, 기술을 의도적으로 거부하거나 멀리하는 사람들을 의미한다고 정의했다[17]. 이들은 기술 비이용을 지연된 채택(lagging adoption), 능동적 저항(active resistance), 환멸(disenchantment), 배제(disenfranchisement), 대체(displacement), 무관심(disinterest) 등 다양한 유형으로 분류하였다[18].

Baumer 외 연구자들 역시 비이용의 다양한 형태를 제시하며, 감정적 피로감, 사회적 맥락, 기술과의 가치 충돌 등에서 비롯된 복합적인 회피 전략이 존재함을 강조하였다. 특히 기술 비이용을 ‘행위자적 선택(agentive choice)’으로 해석하는 논의는 사용자의 능동성과 맥락적 조건을 강조한다[21]. 사용자는 단순히 기술의 기능적 특성이나 외부 압력에 의해 수동적으로 행동하는 것이 아니라, 자신의 일상, 감정, 사회적 관계, 기술 환경 등 다양한 맥락을 고려하여 능동적으로 이용 또는 비이용을 결정한다는 것이다.

본 연구에서는 IPTV의 ‘꺼진 순간’을 이러한 기술 회피의 사례로 간주한다. 특히 IPTV는 기능적 결함이 없음에도 불구하고 해지나 OTT로의 전환과 같은 비사용(non-use)이 발생하며, 이때의 비사용은 다양한 환경적 요인과 깊게 연결되어 있다[22]-[24]. 본 연구는 이러한 논의에 기반하여 IPTV의 기술 회피를 일시적 거부나 무관심이 아닌, 감정적·맥락적 조건에서 발생하는 의도된 행위로 해석하고, 회피와 그 이후 복귀까지를 하나의 감정적 전환 과정으로 조망한다.

III. 연구 방법

3-1 연구 절차

본 연구는 IPTV 이용자의 행태를 분석하고, 그에 따른 사용자 경험 설계 방안을 제안하였다(그림 1). 먼저 분석 단계

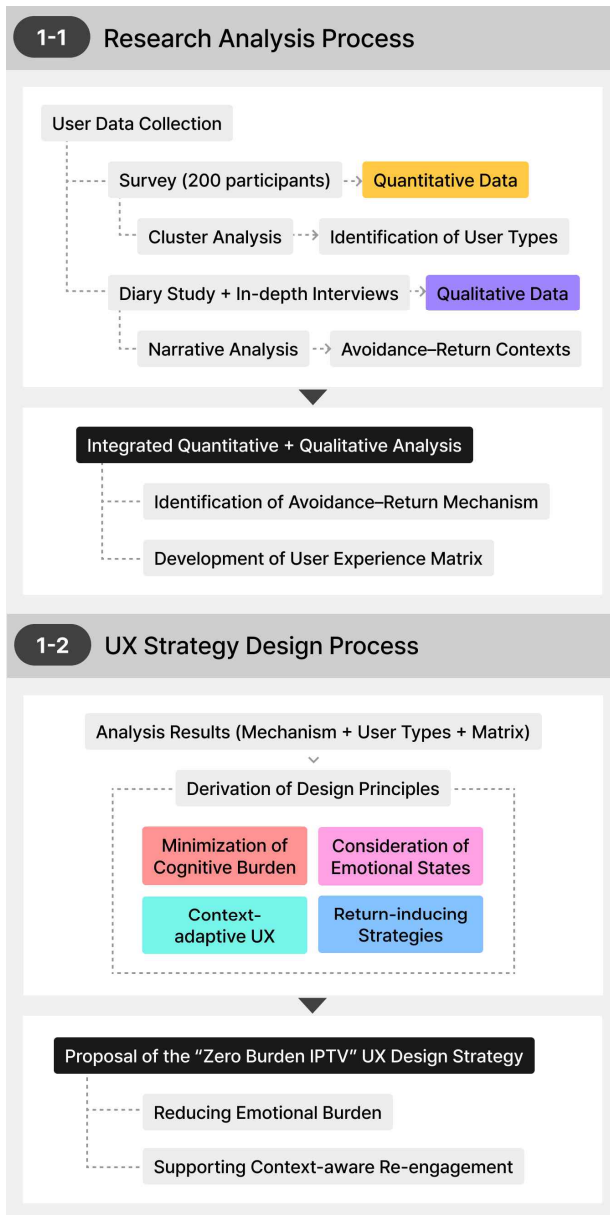


그림 1. 연구 절차
Fig. 1. Research procedure

에서는 IPTV 사용자들의 회피와 복귀 맥락을 규명하기 위해 정량적·정성적 자료를 수집하였다. 전국 IPTV 이용자 200명을 대상으로 한 설문조사를 통해 정량 데이터를 확보하고, 클러스터 분석을 실시하여 주요 이용자 유형을 도출하였다. 이후 다이어리 기록과 심층 인터뷰를 통해 정성 데이터를 수집하고, 내러티브 분석을 통해 회피·복귀 과정에서 나타나는 감정적·맥락적 요인을 탐색하였다. 이후 정량·정성 자료를 통합적으로 분석하여 IPTV 이용 과정의 회피·복귀 메커니즘을 규명하고, 이를 토대로 사용자 경험 매트릭스를 개발하였다.

이러한 분석 결과를 기반으로 사용자 경험 설계 단계에서는 IPTV 사용자 경험 개선을 위한 서비스 전략을 도출하였다. 먼저 회피·복귀 메커니즘과 유형 분석 결과를 토대로 인

지적 부담 최소화, 정서 상태 고려, 상황 적응형 UX, 복귀 유도 전략이라는 HCI 설계 원칙을 제안하였다. 그리고 이를 종합하여 IPTV가 단순한 콘텐츠 소비 기기가 아니라 정서적 회복과 맥락적 조절을 지원하는 매체로 기능할 수 있도록 하는 ‘Zero Burden IPTV’ UX 설계 전략을 제시하였다.

3-2 혼합 연구 접근(Mixed Methods)

본 연구는 IPTV 사용자들의 기술 회피·복귀 현상을 다층적이고 복합적인 관점에서 분석하기 위해 혼합 연구 방법론(Mixed Methods)을 채택하였다. 단일한 정량 연구만으로는 이용자의 감정, 사회적 맥락, 일상적 조건이 얽혀 구성되는 맥락적 의미를 충분히 포착하기 어렵고, 반대로 정성 연구만으로는 이용자 집단의 전반적 경향성과 유형 차이를 일반화하기 어렵다. 따라서 두 방법을 통합적으로 활용하는 Mixed Methods 접근이 필요하다고 판단하였다.

특히 IPTV 기술에 대한 회피·복귀는 감정·관계·환경 등 정량화가 어려운 맥락적 요인이 깊게 작용하는 동시에, 이용자 집단 간 차이를 통계적으로 구조화할 필요가 있다. 본 연구는 이러한 연구 과제를 충실히 수행하기 위해 1단계 정량 설문조사 이후 2단계 정성 연구를 진행하는 탐색적 순차 설계(Exploratory Sequential Design)를 따랐다[25].

3-3 데이터 수집 및 분석 방법

정량 조사 단계는 IPTV 사용자들의 회피 및 복귀 경험을 전반적으로 파악하고, 이용자 유형을 구조화하기 위한 목적으로 설계되었다. 조사는 2025년 3월에 전국 IPTV 이용자 총 200명을 대상으로 실시되었으며, 온라인 설문 플랫폼(Google Forms)을 통해 수집되었다. 조사 대상은 최근 1년 내 IPTV 이용 경험이 있는 20~40대 성인이며, IPTV를 지속적으로 사용 중이거나 사용을 중단한 경우 모두 포함되었다.

설문지는 총 57문항으로 구성되었으며, 연령대, 직업, 가족 구성, 동거 여부 등 기본 인구통계 정보를 포함하여 IPTV 및 OTT 이용 빈도, 회피 및 복귀 경험의 유무 및 시점, 회피·복귀 동기 요인, 회피 시 감정 반응 및 복귀 후 인지 변화 등을 조사하였다(표 1). 문항 구성은 대부분 5점 리커트 척도(1 = 전혀 그렇지 않다 ~ 5 = 매우 그렇다)로 구성되었다.

또한 설문 마지막에는 다이어리 및 인터뷰 등 후속 연구 참여 의사를 확인하는 문항이 포함되었고, 이에 동의한 응답자를 바탕으로 2단계 질적 연구 참여자를 모집하였다. 설문이 완료된 이후에는 정량 설문 데이터를 기반으로 IPTV 사용자들의 회피 및 복귀 행동을 유형화하기 위해 K-means 클러스터링 기법을 적용하였다.

클러스터링에 포함된 주요 변수는 회피 빈도, 회피 이유, 복귀 동기, 회피 및 복귀 시점의 감정 반응, 복귀 후 만족도 등이다. 최종적인 클러스터 유형은 총 네 가지로, 각 클러스터의 주요 특성과 IPTV 사용 경향은 표 2에서 확인할 수 있다. 이들은 가치 신념형(Value-Oriented), 조건 충족형(Condition-Dependent),

표 1. 설문지 주요 문항

Table 1. Key survey items

Category	Representative Items
Demographics & Household Context	Age group; Occupation; Household composition (living alone, with family, etc.)
Media Use Patterns (TV/OTT/IPTV)	Primary media platform used and reasons (multi-choice); Devices mainly used (TV, smartphone, tablet, PC); Frequency of OTT/IPTV usage; Emotions felt while using OTT; Typical viewing time slots and companions
IPTV Usage Motivations & Behaviors	Reasons for turning on IPTV recently; Content types frequently watched; Reasons for subscribing/using IPTV (multi-choice); Frequency of IPTV use
Avoidance & Non-use Experiences	Experiences of intending to watch IPTV but deciding not to; Reasons for not turning on IPTV (multi-choice); Reasons for decreased usage compared to the past; Reasons for recent non-use; Last time IPTV was used and reasons for discontinuation
Perceptions & Future Intentions	General perceptions of TV as a device (multi-choice); Image of IPTV (with open-ended explanation); Conditions expected for resuming IPTV use; Likelihood of using IPTV again within the next month; Emotional associations with potential IPTV return (e.g., stability, burden, nostalgia, connection with family/friends)

혼재 감정형(Emotionally Conflicted), 무관심 단절형(Disengaged)으로 구분되며, 이들 유형 간의 회피 및 복귀 동기를 비교하기 위해 ANOVA(Analysis of Variance) 및 카이제곱 분석을 실시하였다.

이 중에서 특히 ‘조건 충족형’과 ‘혼재 감정형’ 집단은 복귀 의향과 연관된 감정적·인지적 특성이 유의미하게 관찰되어($p < .01$), 이를 정성적 후속 연구 참여자 선정을 위한 기준으로 삼았다. 이러한 정량적 군집화 결과는 클러스터별로 복귀 가능성과 플랫폼 이용 경험이 어떻게 다르게 구성되는지를 설명하는 기초가 된다.

정성 조사는 다이어리 기반 자가 기록과 반구조화 심층 인터뷰로 구성되었다. 참여자는 정량적 설문에서 후속 연구 참

여에 동의한 사람 중 조건 충족형 9명 및 혼재 감정형 4명으로 총 13명을 선별하여 진행되었다. 이들은 7일간 구글 시트를 통해 1일 1회 다이어리를 작성하였으며, 하루 동안 IPTV 또는 타 미디어를 사용한 시간대, 감정 변화, 시청 장소와 동반자, 보고 싶지 않았던 순간과 그 이유 등을 객관식 및 서술형 문항을 통해 자유롭게 기재하도록 하였다. 다이어리는 참여자의 일상 맥락 속에서 TV 이용 결정을 유도하는 흐름을 분석하는 데 초점을 두었으며, 매일 문자 알림을 통해 작성 독려가 이루어졌다.

다이어리 종료 후에는 참여자 전원을 대상으로 Zoom을 통한 1:1 비대면 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰는 약 60분간 진행되었으며, TV 회피의 구체적 상황, 사용 중단 후 감정 변화, 복귀 계기, OTT와의 비교 및 미래 이용 시나리오를 중심으로 구성되었다. 모든 인터뷰는 참여자의 동의 하에 녹음되었고, 비식별화 후 전사되어 주제별 코딩 및 서사적 분석이 수행되었다. 정성 분석은 공통된 회피-복귀 유형을 도출하는데 집중되었으며, ‘감정 기반 회피형’, ‘환경 기반 회피형’, ‘루틴 기반 회피형’ 등의 대표 유형으로 분류되었다.

IV. 연구 결과

4-1 정량 조사 분석 결과: IPTV 회피-복귀 유형 군집 도출

설문에 참여한 200명의 인구통계학적 특성은 표 3에 요약되어 있다. 20대 및 30대가 92.5%로 대부분을 차지하였으며, 참여자의 84.5%가 직장인이라고 응답하였다. 거주 형태는 1인 가구가 51%, 나머지가 가족 및 룸메이트와 함께 거주하는 경우로 비슷한 비율을 보였다.

1) 신뢰성 및 타당성 검토

정량 설문지 내 감정 척도 및 IPTV 사용 이유 항목의 내적 일관성을 검토하기 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 그 결과, OTT 감정 척도(총 13문항)의 신뢰도 계수는 $\alpha = .821$, IPTV 사용 이유 척도(8문항)는 $\alpha = .784$ 로 나타났으며, 이는 일반적으로 수용 가능한 기준치인 0.70[26]을 상회

표 2. 사용자 클러스터링

Table 2. User clustering

Cluster Type	Description	IPTV Usage Pattern
Value-Oriented	A group that still perceives TV as a valuable medium for family bonding and information. Regular viewers who often watch IPTV alongside OTT.	Regular IPTV users; no major return issues observed.
Condition-Dependent	Users with a generally positive attitude toward TV, but their use is conditional on practical factors such as remote control convenience, pricing, or environment. Likely to return if conditions are met.	Irregular or suspended IPTV use; often accompanied by OTT use.
Emotionally Conflicted	Users with emotional attachment to IPTV, but who refrain from using it due to psychological distance, discomfort, or friction. Return is possible but uncertain.	Long-term or irregular suspension of IPTV use; OTT as a substitute.
Disengaged	Users who do not see any value in IPTV, showing low emotional connection. Prefer mobile-first consumption of short-form content.	Long-term non-users of IPTV; rely mostly on OTT or short videos.

표 3. 설문 참여자의 인구통계학적 특성

Table 3. Demographic profile of the survey respondents

Category	Item	Number of Cases (n)	Proportion (%)
Age Group	20s	110	55.0%
	30s	75	37.5%
	40s	14	7.0%
	50s	1	0.5%
Occupation	Office worker	169	84.5%
	Student	21	10.5%
	Full-time homemaker	8	4.0%
	Self-employed	2	1.0%
Living Type	Single-person household	102	51.0%
	Living with parents or siblings	65	32.5%
	Living with spouse and/or children	32	16.0%
	Living with roommate	1	0.5%

하는 수준으로, 두 척도 모두 신뢰도가 양호한 도구임을 보여준다.

또한 구성 타당성 검토를 위해 두 척도에 대해 주성분 분석(PCA; Principal Component Analysis)을 실시하였다. 분석 결과, 감정 척도는 ‘몰입·흥분 중심 긍정’, ‘편안함 중심 긍정’, ‘부정적 과몰입’ 등 세 개의 요인으로 분류되었으며, 누적 설명력은 61%로 나타났다. IPTV 사용 이유 항목 역시 ‘실시간 정보성’, ‘관계 중심 시청’, ‘습관적/배경 소비’의 세 가지 요인으로 도출되었으며, 누적 설명력은 55%였다. 이는 문항들이 개념적 구조에 따라 잘 군집되고 있음을 의미하며, 두 척도가 구성 타당성을 일정 수준 확보하고 있음을 시사한다.

2) IPTV 회피 행동의 명확한 동기 구조

먼저, IPTV 사용자와 비사용자 간의 회피 사유 존재 여부를 비교한 결과, 두 집단 사이에 명확한 차이가 나타났다. 카이제곱 검정 결과에 따르면, IPTV 비사용자 중 대다수가 특정 회피 사유를 보고하였으며, 이 차이는 통계적으로 매우 유의미하였다($\chi^2 = 194.12, p < .001$). 이는 IPTV 비사용이 단순한 무관심이나 습관의 소멸이 아니라, 뚜렷한 불련 요소, 정서적 저항에 기초한 능동적 회피일 가능성을 시사한다.

3) 복귀 의향의 결정 요인: 조건 vs. 감정

또한, 복귀 조건의 존재 여부와 복귀 의향 간의 관계를 분석한 결과에서도 유의미한 상관이 관찰되었다. 흥미롭게도, 복귀 조건이 있다고 명시한 참여자들은 복귀 의향이 오히려 낮았고, 복귀 조건이 없다고 응답한 참여자들은 복귀 가능성을 더 높게 평가하였다($\chi^2 = 98.91, p < .001$). 이는 사용자가 복귀를 위해 필요한 구체적 조건을 인식하고 있을수록, 그 조건이 충족되지 않으면 오히려 복귀를 망설이게 된다는 점

을 시사한다. 즉, 감정적 호소나 브랜드에 대한 친숙함만으로는 충분하지 않으며, 콘텐츠 다양성이나 UI 단순성 등 실질적 기대가 행동 결정의 핵심 기준이 된다.

로지스틱 회귀 분석에서는 IPTV 사용 여부를 종속변수로 설정하고, 가족 구성 수, OTT 사용 빈도, 연령을 독립변수로 투입하였다. 분석 결과, OTT 사용 빈도는 IPTV 사용 가능성을 유의미하게 예측하는 변수로 나타났으며(coef = 0.3758, OR = 1.46, p = 0.004), OTT를 자주 사용하는 이용자일수록 IPTV를 병행 사용하는 경향이 있는 것으로 나타났다. 이는 OTT와 IPTV가 완전히 대체 관계에 있기보다는, 상호보완적 소비가 발생할 수 있는 여지가 존재함을 보여준다.

한편 IPTV 복귀 의향 점수를 종속변수로 설정한 선형 회귀 분석에서는, 복귀 조건의 존재 여부가 가장 강한 예측 요인으로 나타났다(coef = +2.7269, p < .001). 또한, 설문 조사에서 나타난 감정적 요인은 IPTV 복귀 의향과 유의미한 관계를 보이지 않았다.

4) OTT 사용 감정 PCA 분석

분석 결과는 IPTV와 OTT 간의 경쟁적 관계보다 상호보완적 소비 패턴의 가능성을 뒷받침한다. OTT 사용 빈도가 높을수록 IPTV 사용 가능성 역시 높아졌으며, 이는 사용자들이 다양한 미디어 플랫폼을 병행 활용하는 방식으로 미디어 소비를 조정하고 있음을 시사한다. 특히 실시간성과 몰입 경험이 공존하는 콘텐츠 소비 환경에서는 IPTV가 일정 역할을 유지할 수 있는 여지가 있다. 따라서 OTT 사용 감정에 나타난 다양한 심리 항목들을 요약하고 구조화하기 위해, 차원 축소 기법인 PCA 분석을 적용하였고, 그 결과 OTT 사용 감정 요인을 세 가지 심리 차원으로 요약할 수 있었다. 몰입감 및 고각성 긍정 상태(PC1), 편안함 중심의 저각성 긍정(PC2), 죄책감·시간낭비 등 부정적 과몰입 감정(PC3)이 그것이다. 특히 몰입 중심 정서(PC1)는 OTT 사용 빈도와 강한 정적 상관 관계를 보였으며($\rho = +0.536, p < .001$), 이는 OTT가 단순히 콘텐츠 소비의 수단을 넘어 정서적 몰입과 자아 확장의 도구로 기능하고 있음을 시사한다. 반면, 부정 감정 요인(PC3) 역시 OTT 사용 빈도가 높을수록 증가하는 경향을 보여, 과몰입의 부작용 가능성도 내포하고 있었다.

5) IPTV 사용 동기의 유형화

또한 IPTV 사용자가 플랫폼을 선택하고 복귀를 결정하는데 어떤 동기를 가지고 있는지를 구조적으로 이해하기 위해, 설문 응답에 대한 주성분 분석을 실시하였다. 사용 이유에 대한 PCA 분석에서는 ‘실시간 정보 소비(PC1)’, ‘가족 기반 공동 시청(PC2)’, ‘습관적 배경 소음 소비(PC3)’라는 세 가지 주된 사용 동기가 도출되었다. 특히 실시간 뉴스, 스포츠 등 정보성 콘텐츠에 대한 소비 성향은 IPTV 사용 빈도와 강한 양의 상관관계를 보였으며($\rho = +0.314, p < .001$), 이는 IPTV가 여전히 실시간성을 기반으로 한 핵심 미디어 플랫폼으로 인식되고 있음을 확인시켜준다. 반면, 가족과의 공동 시

청 요인은 IPTV 사용 빈도와 유의미한 관계를 보이지 않았으며, 이는 전통적인 ‘가족 TV’ 프레임이 약화되고 있음을 시사한다.

따라서 설문 조사에서 나타난 결과로는, IPTV 사용자들은 감정적 이유보다는 인지된 조건(복귀 명분, 실시간 콘텐츠, 시스템 편의성 등)에 따라 회피와 복귀를 판단하고 있으며, OTT 사용 행태가 IPTV 소비에도 영향을 미치지만, 정서적 경험보다 기능적·맥락적 요인이 결정적임을 파악할 수 있었다. 이러한 결과는 IPTV UX 전략이 단순한 기능 개선에 그치지 않고, 사용자에게 명확한 복귀 조건과 사용 시나리오를 제공하는 방식으로 설계되어야 함을 시사한다.

4-2 정성 조사 분석 결과: 사용자 내러티브 기반 맥락 이해

1) 세그먼트 선정

‘조건 충족형’과 ‘혼재 감정형’은 IPTV에 대한 의미 부여는 여전히 존재하나, 회피 또는 중단 상태에 있는 그룹으로서 회귀 가능성을 내포하고 있다는 점에서 주목할 만한 세그먼트로 판단되었다. 조건 충족형은 기능적·환경적 조건이 충족된다면 IPTV를 다시 사용할 의향이 높고, 혼재 감정형은 정서적 유대는 남아 있으나 실질적 사용은 중단된 상태로, 매체에 대한 양가적 감정을 지니고 있는 것이 특징이다.

이에 본 정성 연구는 이 두 유형을 대표하는 참여자들을 대상으로 다이어리 연구 및 심층 인터뷰를 설계하고 수행하였다. 참여자들의 인구통계학적 정보에 관한 내용은 표 4에 정리되어 있다. 다이어리와 심층 인터뷰 내용은 통합적으로 오픈 코딩(open coding) 되었으며, 참여자별 발화 내용, 발화의 출처(다이어리 혹은 인터뷰), 의미 단위, 초기 코드의 표현태로 정리되었다. 이 오픈코딩 내용을 바탕으로 IPTV 이용자의 주요 회피 유형과 복귀 유형, 이를 통합한 회피-복귀의 맥락을 정리한 다이어그램은 그림 2에 제시되어 있다.

2) 회피 유형

• 감정 기반 회피형(그림 2-1)

“한가해지면 TV를 더 많이 보고싶다(P1).”처럼 지루함·무기력 같은 부정적 정서가 찾아오면 TV를 떠올리긴 하지만, 함께 볼 사람이 있는가와 내가 지금 버틸 에너지가 있는가를 연속으로 따져 본다. 동거인이나 가족이 옆에 있고 피로도가 크지 않으면 곧바로 TV를 켜서 함께 시청한다. 반대로 이미 피곤한 상태이거나 콘텐츠 변화로 인한 흥미도 저하, 공동 시청의 부담감을 느낀다면 “피로감이 들어 금방 TV를 껐다(P12).”와 같이 휴식·모바일·OTT로 회피한다. 휴식을 통해 체력이 회복되고 동거인이 공동시청을 제안하면 다시 TV로 복귀하지만, 공동 시청 중에도 피로가 심해지면 금세 모바일로 갈아타는 ‘V-자형 감정 패턴’이 반복된다.

• 맥락·환경 기반 회피형(그림 2-2)

사용자는 먼저 현재 위치가 집·개인공간인지 외부 공간인지에 따라 시청 기기를 선택한다. “대중교통에서 스마트폰

표 4. 다이어리 및 인터뷰 참여자의 인구통계학적 특성

Table 4. Demographic profile of diary and interview participants

ID	Cluster Type	Age / Gender / Occupation	Living Arrangement	IPTV Subscription
P1	Condition-Dependent	37 / Female / Office Worker	Living Alone	X
P2	Condition-Dependent	29 / Female / Office Worker	Living with Parents	O
P3	Emotionally Conflicted	30 / Female / Elementary Teacher	Living with Family	O
P4	Emotionally Conflicted	26 / Male / University Student	Living Alone	X
P5	Condition-Dependent	33 / Male / Office Worker	Living with Fiancée	O
P6	Condition-Dependent	33 / Female / Adjunct Professor	Living with Spouse	O
P7	Condition-Dependent	36 / Male / Freelancer	Living with Spouse	O
P8	Condition-Dependent	26 / Female / Job Seeker	Living with Parents	O
P9	Condition-Dependent	55 / Male / Self-Employed	Living with Family	X
P10	Emotionally Conflicted	29 / Male / Office Worker	Living with Family	O
P11	Condition-Dependent	28 / Male / Office Worker	Living with Family	X
P12	Condition-Dependent	25 / Female / Office Worker	Living with Family	O
P13	Emotionally Conflicted	27 / Female / Office Worker	Living with Family	O

로 유튜브 시청한다(P11).”, “개인 스마트폰은 원하는 시점에 원하는 콘텐츠를 쉽게 볼 수 있다(P11).”처럼 이동 중이거나 카페 등 외부 공간이면 TV시청이 물리적으로 불가하기 때문에 모바일로 콘텐츠를 시청한다. 집에 도착해도 리모컨 입력, 기기 연결, 복잡한 UI 같은 조작 장벽을 마주치면, 원하는 콘텐츠가 있어도 모바일이나 OTT같은 대체 수단으로 돌아선다. 반대로 장벽이 없거나 자동으로 해결되면 실시간 채널이나 VOD를 재생하며 TV 시청이 이루어질 것이라 응답했다. 다시 말해 ‘집 도착 → 자동 연결 → 원-클릭 진입’이 마련될 때 환경형 사용자는 가장 쉽게 복귀할 가능성이 있다.

• 일상 루틴 기반 회피형(그림 2-3)

이 유형은 주로 고정 시청 시각(예: 저녁 8시 뉴스·드라마)을 중심으로 행동한다. 평소처럼 여유 시간이 확보되면 “습관적으로 아무 느낌 없이(P7, P9)”, “TV 시청이 하루 생활 리듬의 자연스러운 부분(P5)”으로 자리잡아 TV를 켜지만, 야근·외출 등으로 루틴이 깨지면 “저녁 약속이 있어 집에 늦게 귀가하느라 TV를 볼 생각도 시간도 없었다(P8).”는 이유로 TV를 건너뛰고 모바일로 콘텐츠를 짧게 소비하거나 아예 시청을 포기한다. 다음 정해진 시각에 여유가 확보되면 다시

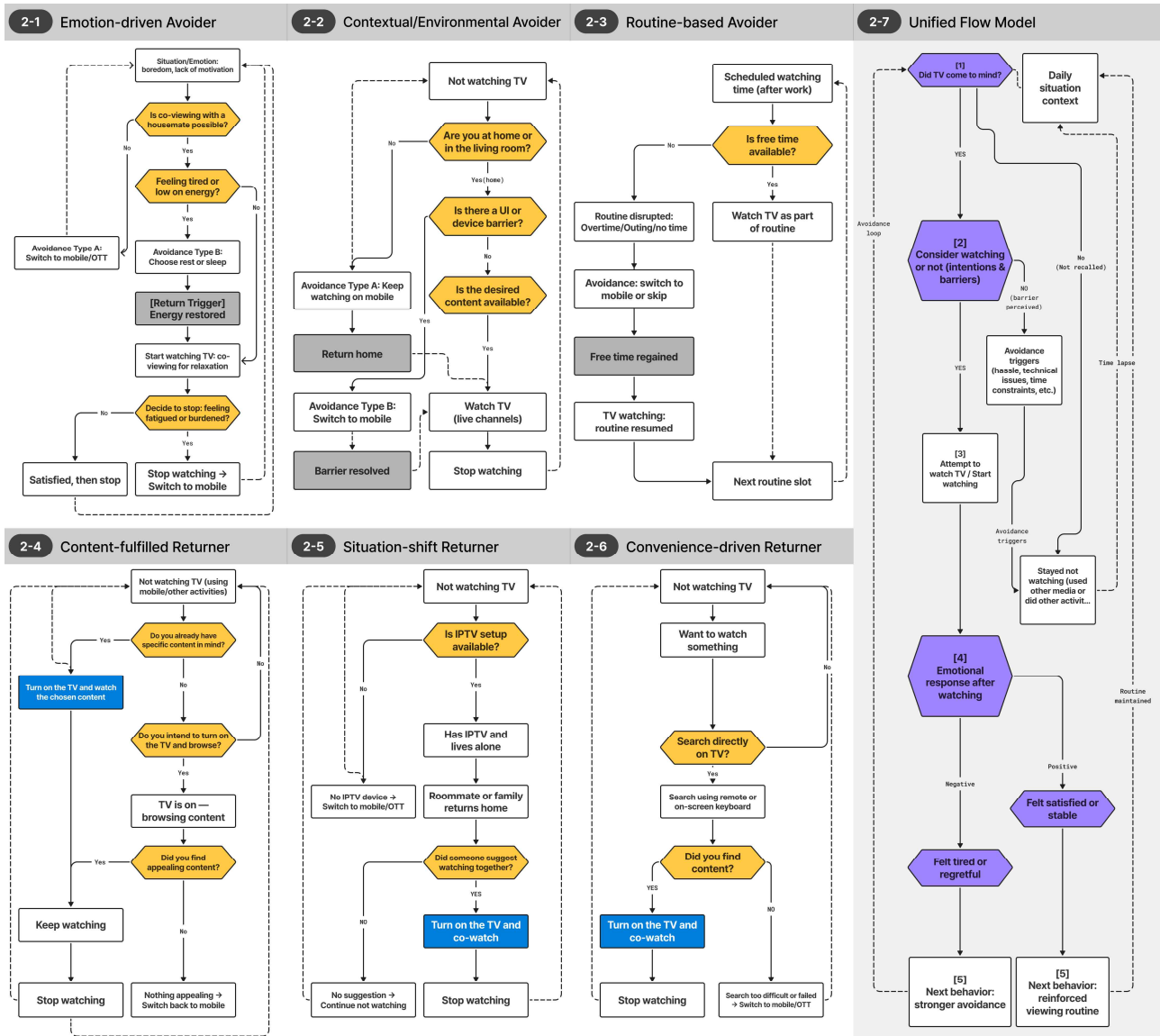


그림 2. 유형별 다이어그램
Fig. 2. Diagram of user types

TV 루틴으로 돌아온다.

3) 복귀 유형

• 콘텐츠 조건 충족 복귀형(그림 2-4)

사용자가 TV를 켜기 전에 이미 ‘꼭 보고 싶은 프로그램’이 명확히 존재할 때(P2, P3, P6, P7) 즉시 복귀가 일어나는 패턴이다. 비시청 상태에서 특정 드라마·경기·뉴스 등을 떠올리면 망설임 없이 셋톱박스를 켜서 목표 콘텐츠를 곧바로 재생한다. 반대로 또렷한 타깃이 없으면 “TV부터 켜서 둘러볼까?”를 한 차례 더 고민한다. 이때 전원을 켜고 탐색 모드로 들어가면, 리모컨이나 홈화면에서 매력적인 타이틀을 찾을 경우 시청이 이어지지만, 탐색이 번거롭거나 결과가 기대에 못 미치면 금세 모바일·OTT로 되돌아간다.

• 환경·상황 변화 복귀형(그림 2-5)

물리적·사회적 맥락이 바뀌는 순간에 TV 시청이 재개되는 패턴이다. 혼자 있을 때는 IPTV 인프라가 있어도 대부분 모바일로 시간을 보내지만, “가족/동거인이 커서 자연스럽게 보게 되었다(P5, P7, P10, P11, P13)”는 응답처럼 가족이나 룸메이트가 거실에서 TV를 시청중이거나 “같이 보자”고 권하면 곧바로 TV로 전환해 공동 시청을 시작한다. 만약 공동 시청 제안이 없거나 거절되면 비시청 상태가 유지된다. IPTV를 아예 보유하지 않은 사람은 인프라 장벽 때문에 자동으로 모바일·OTT를 선택하지만, 이 역시 가족 거실이나 친구 집처럼 ‘TV가 세팅된 공간’으로 이동하면 다시 시청 환경에 편입된다. 즉, ‘동거인 등장과 제안’ 또는 ‘시청 가능한 공간으로의 이동’이라는 두 조건이 충족될 때만 복귀가 발생한다.

• 사용 편의성 복귀형(그림 2-6)

콘텐츠가 보고 싶어도 TV 내 검색·탐색 과정이 번거로워 회피가 일어나는 패턴이다. 사용자는 시청 욕구가 생기면 먼저 “TV에서 찾아볼까, 아니면 휴대폰으로 바로 볼까”와 같은 시청 수단을 판단한다. TV 검색을 시도한 뒤 “리모컨 조작이 귀찮음이 TV 이용에 걸림돌이 된다(P1).”와 같이 리모컨 자판 입력이나 복잡한 메뉴 탐색이 길어지면 ‘귀찮다’는 감정이 급격히 커져 탐색을 중단하고 모바일·OTT로 이동한다. 음성 검색, 키워드 자동완성, 개인화 추천처럼 탐색 부담을 낮춰 주는 기능이 즉시 노출되면 원하는 타이틀을 빠르게 찾아 TV 시청으로 이어진다. 결국 “탐색을 얼마나 수월하게 만들어 주느냐”에 달려 있으며, 실패한 직후 제시되는 ‘원클릭 재검색’이나 ‘맞춤 추천’ 등이 회피 흐름을 다시 되돌리는 핵심 장치가 될 수 있다.

4) 회피-복귀 통합 분석(그림 2-7)

일상 맥락에서 사용자는 먼저 TV 시청에 대한 인지적 활성화 여부가 고려된다. TV가 전혀 상기되지 않으면 스마트폰·OTT 등 대체 매체로 즉시 전환되면서 비시청 루틴이 지속된다. TV가 인지된 상황에서는 시청 의향과 장벽 요인을 동시에 평가한다. 의향을 강화하는 요소(특정 콘텐츠 기대, 공동 시청 가능성)가 장벽 요인(리모컨·자판 입력 부담, 탐색 노력, 시간 부족)보다 우세할 경우 시청이 개시되고, 반대로 장벽이 우세하면 회피 트리거가 작동해 다른 매체로 이동한다. 시청이 시작되면 실시간 경기, 동거인의 권유, 빠른 탐색 성공 등 복귀 트리거가 만족스러운 이용 경험을 촉진한다. 시청 종료 직후 사용자는 경험을 정서적으로 평가하며, 긍정적 평가가 형성되면 동일한 맥락에서 TV를 재선택할 확률이 높아진다. 반대로 부정적 평가(피로·후회)가 우세하면 장벽 요인이 강화되어 차후 동일 맥락에서 회피가 반복된다.

따라서 회피/복귀 의사결정은 (1) 인지적 활성화, (2) 의향 대 장벽의 관계, (3) 시청 후 정서 평가라는 세 단계가 순환적으로 작동하는 구조를 지닌다. 실무적으로는 장벽 요소를 최소화하고, 초기 시청 경험에서 긍정적 정서를 강화하는 설계가 복귀 확률을 극대화하는 핵심 전략이 된다.

5) 조건 충족형과 혼재 감정형의 맥락적 차이

TV 시청에 대한 태도와 경험은 사전에 나는 세그먼트에 따라 뚜렷한 차이를 보였다. 조건 충족형은 대부분 일정한 시청 시간과 고정된 장소, 규칙적 생활 패턴 속에서 TV를 생활 루틴의 일부로 받아들이고 있었다.

이들은 “완전 루틴화”, “고정 시청 공간”, “생활 패턴 완전 통합”과 같은 코드로 나타나듯, TV에 특별한 의미를 부여하지 않으면서도 자연스럽게 시청을 지속하는 경향을 보였다 (P5, P9). 반면, 혼재 감정형 참여자들은 TV 시청에 있어 뚜렷한 정서적 온도차를 드러냈다. 이들은 “TV 흥미 거리감”, “TV 연속성 부담”, “짧은 단위 시청 불가”, “감정적 무변화” 등의 코드를 통해, TV를 부담스러운 매체로 인식하거나 필요 이상으로 시간 소모적이라 느끼는 경향을 보였다. 그럼에도 불구하고 때로는 외로움 해소나 일상의 지루함을 달래기 위한 수단으로 TV를 다시 찾는 이중적 태도 역시 확인되었다(P4).

4-3 IPTV 회피-복귀 매트릭스

본 연구는 IPTV 사용자의 시청 행태를 ‘회피’와 ‘복귀’라는 동적 개념을 중심으로 정성·정량 데이터를 통합 분석하였으며, 이를 통해 사용자 경험의 주요 요인을 공간, 시간, 감정, 사회적 관계, 기술/콘텐츠라는 다섯 가지 차원으로 구조화하였다. 이러한 통합 구조는 그림 3에 정리되어 있으며, 이들 차원은 각기 독립적으로 작용하기보다는 상호 교차하면서 회피와 복귀를 동시에 유발하며, IPTV 이용을 구성하는 복합적 맥락의 핵심으로 작동하고 있었다.

우선, 공간적 측면에서는 거실과 같은 가족 중심 공간이 TV 시청의 주요 장소로 기능했으나, 동시에 채널 경합, 취향 불일치 등으로 인해 회피가 빈번하게 발생하는 장소이기도 했다. 반면, 개인 공간에서는 스마트폰 기반의 시청 경험이 일반화되어 있었고, TV가 설치되지 않았거나 접근성이 낮은 경우 시청 자체가 배제되기도 했다. 이는 TV가 놓인 물리적 환경과 사회적 관계 구조가 회피와 복귀의 양면적 조건으로 작용함을 보여준다.

시간적 요인은 루틴 기반 시청을 설명하는 핵심 변수로 나

Factor	Space	Time	Emotion	Social Relationship	Technology/Content
Return	Family viewing in living room - Communication with family - Emotional support - Natural viewing environment	Stable viewing routine - Before bed or after work - Evening/weekend relaxation	Emotional companionship - Relieving loneliness - Emotional stability - Entertainment/enjoyment	Shared viewing - Watching with family - Maintaining relationships - Casual conversation	Abundant content - Various platforms - Goal-oriented viewing - Real-time information
Avoidance	Accessibility barriers - Inconvenience using TV - Complicated remote control - No TV in personal space	Time pressure - Busy daily life - Work/study load - Lack of spare time	Emotional fatigue - Feeling lethargic - Noise fatigue - Mixed/negative emotions	Relational conflict - Channel disputes - Preference mismatch - Social pressure	Content fatigue - Overwhelming choices - Technical barriers - Tedious navigation

그림 3. IPTV 회피-복귀 매트릭스

Fig. 3. IPTV avoidance-return matrix

타났다. 특히 퇴근 후 저녁, 식사 시간, 취침 직전과 같은 고정된 루틴 안에서 복귀가 촉진되었고, 반대로 일정 변화나 일상 피로는 회피를 유도했다. 즉, 시청 여부는 ‘시간이 있는가?’보다 ‘시청이 일상 루틴에 내재되어 있는가?’에 더 크게 영향을 받았다.

감정적 요인 또한 강한 영향력을 보였다. 사용자는 외로움, 정서적 공허감, 스트레스 해소 욕구 등에서 TV를 ‘정서적 동반자’로 수용하기도 했으나, 피로감, 무기력, 탐색 피로 등에서 TV 시청 자체를 ‘감정적 에너지 소비’로 인식하고 회피하는 양상도 확인되었다. 특히, “보고 싶지만 켜지 않는다”라는 양가감정은 복귀와 회피 사이의 심리적 갈등을 잘 보여주는 사례로, 시청이 단순한 의사결정이 아닌 정서적 여건의 영향을 받는다는 점을 강조한다.

사회적 관계 또한 회피와 복귀 모두에 영향을 미쳤다. 가족 또는 동거인과의 공동 시청은 대화의 매개, 공동체적 경험을 강화하는 복귀 요인으로 작용한 반면, 채널 선택 갈등, 대화의 피로, 사회적 압박감 등은 회피로 이어지는 요인으로 나타났다. 특히 1인 가구에서는 혼자 TV를 시청하는 것 자체에 대한 심리적 어색함이 회피를 유도하는 경우도 다수 관찰되었다.

마지막으로, 기술/콘텐츠 요인은 조작의 편의성과 콘텐츠 큐레이션 품질이 핵심 변수로 작용했다. 사용자는 스마트폰에 익숙해진 환경에서 리모컨 조작이나 탐색구조의 복잡성을 불편하게 인식하고 있었으며, TV 부팅 시간, 원하는 콘텐츠를 찾기 어려운 경험 등이 회피를 유도했다. 반면, 실시간 정보(예: 스포츠 경기, 뉴스), 또는 OTT 연동을 통해 제공되는 목적성 콘텐츠는 복귀를 유도하는 트리거가 되었다. 특히 콘텐츠가 과잉 공급되는 현재 환경에서는 ‘선택 피로’가 회피의 주요 원인으로 작용했으며, 이는 IPTV에서도 더 정교한 콘텐츠 큐레이션과 간결한 탐색 경로 설계가 필요함을 시사한다.

V. 결론

1) 결론 및 제언

본 연구는 IPTV 이용 과정의 회피-복귀 메커니즘을 실증

적으로 규명하고, 네 가지 이용자 유형과 이를 구조화한 사용자 경험 매트릭스를 개발하였다. 연구자들은 이러한 분석 결과를 토대로 인지적 부담 최소화, 정서 상태 고려, 상황 적응형 UX, 복귀 유도 전략의 네 가지 설계 원칙을 제시하고, 이를 종합하여 ‘Zero Burden IPTV’ UX 전략을 구체화하였다(표 5).

이러한 내용을 통해 본 연구는 IPTV가 기술적으로 충분한 플랫폼임에도 불구하고 회피되는 이유를 해명하고, 복귀를 가능하게 하는 요인을 실천적 설계 전략으로 전환하였다.

연구를 통해 도출된 4가지 IPTV 서비스 설계 원칙은 구체적으로 다음과 같다. 첫째, ‘인지적 부담 최소화’ 원칙은 사용자가 콘텐츠를 선택하고 탐색하는 과정에서 겪는 과부하를 줄이기 위한 전략이다. 이는 단순화된 UI 구조와 원클릭 진입 방식 등을 통해 구현될 수 있다. 둘째, ‘정서 상태 고려’ 원칙은 피로감이나 무기력 등 감정적으로 소진된 상태에서도 쉽게 접근할 수 있는 저부담 콘텐츠 구성을 의미하며, 회복적 미디어로서 TV의 가능성을 강조한다. 셋째, ‘상황 적응형 UX’ 원칙은 시간, 공간, 동반자 유무 등 다양한 맥락에 따라 자동으로 최적화되는 유연한 흐름을 설계하는 것으로, 기존의 정적 사용자 유형 접근을 넘어선다. 넷째, ‘복귀 유도 전략’은 끊긴 루틴을 복원하거나 새로운 일상 속 흐름에 자연스럽게 TV 사용을 재통합하는 전략이다. 반복되는 회피-복귀 사이클 속에서도 사용자와 미디어 간의 연결을 유지하는 핵심 설계 포인트다.

이러한 전략은 기술적으로는 충분하지만 일상 속에서 외면받는 IPTV의 한계를 극복하고, 일상 속 정서적 복귀(media for recovery)를 지원하는 플랫폼으로 기능할 수 있는 실천적 가능성을 제공한다. 이는 단순히 사용자의 반복적 이용을 유도하는 차원을 넘어, IPTV와의 긍정적인 관계 형성과 일상 속 정서적 동반자를 목표로 한다. 예를 들어, 인지적 부담을 줄이는 전략은 IPTV를 피로와 과부하의 원인이 아닌 안정적 경험의 장으로 인식하게 하고, 정서 상태를 고려한 콘텐츠 제공은 사용자가 무기력하거나 피로한 순간에도 IPTV를 정서적 회복의 매체로 경험하도록 돕는다. 또한 상황 적응형 UX

표 5. Zero Burden IPTV 설계 전략 제안

Table 5. Zero Burden IPTV: Strategic design proposals

Type	Avoidance Trigger	Design Strategy
Space	When the TV feels physically distant or retrieving the remote becomes cumbersome, users switch devices	Auto power-on upon returning home + simple voice/touch-based controls → Implementing a “presence TV” reduces avoidance and encourages natural re-engagement
Time	Busy schedules or fatigue disrupt existing viewing routines, leading to natural disengagement	Recommend content based on daily routines + provide viewing reminders → Restore disrupted routines through timely reminders and routine-anchored content suggestions
Emotion	Turning on the TV feels emotionally burdensome when fatigued or drained	Auto-play of low-arousal content (e.g., ambient music/nature scenes) + emotionally lightweight viewing mode → Reduce emotional cost and promote stable re-engagement
Social Context	Channel conflicts or pressure to watch together; single-person households may feel awkward watching alone	Personalized profiles + balanced family recommendations → Minimize social friction and facilitate re-engagement via shared viewing and conversation triggers
Technology & Content	Difficulty finding content or navigating controls leads to early disengagement	Auto-play bookmarked content + streamlined UI for discovery, with mobile/voice linkage → Reduce entry barriers and provide “return” triggers via effortless interaction

는 다양한 맥락 속에서 사용자가 IPTV를 항상 유용하게 곁에 있는 서비스로 인식하도록 하며, 복귀 유도 전략은 단절 이후에도 IPTV와의 관계를 자연스럽게 이어가는 지속적 동반자성을 부여한다.

2) 연구의 시사점

본 연구는 IPTV라는 방송·미디어 플랫폼이 디지털 전환 이후에도 여전히 사용자 일상에서 감정적, 맥락적 요소와 얽혀 회피와 복귀를 반복하고 있음을 실증적으로 규명하였다. 이는 학술적으로는 본 연구가 IPTV 기술에 대한 회피와 복귀를 단순히 “사용 여부”의 문제가 아니라 순환적이고 맥락적인 행위 루프(loop)로 규명하였다는 점에서 의미가 있다. 기존 연구들이 기술의 채택과 지속 사용에 집중한 데 반해, 본 연구는 사용자가 기술을 외면하는 순간과 다시 돌아오는 순간을 하나의 연속적 과정으로 연결하였다. 특히 회피 이후 복귀가 감정 상태, 생활 환경, 이용 시간, 사회적 관계, 기술적 조건 등 다양한 계기에 의해 촉발된다는 사실은, 미디어 이용을 맥락적 행위로 이해해야 한다는 최신 HCI 논의와 맞닿아 있다. 이러한 관점은 기존 기술 수용 모델(TAM, UTAUT 등)이 설명하지 못했던 이탈과 복귀의 동학을 포착하는 이론적 확장을 이룬다. 또한 IPTV 이용 과정을 시간, 공간, 감정, 관계, 기술/콘텐츠 차원에서 구조화한 다차원 매트릭스를 제시함으로써, 복잡한 이용 전환점을 시각적으로 파악할 수 있는 분석 틀을 마련했다는 점에서도 기여가 크다. 이 틀은 IPTV를 넘어 다른 디지털 미디어 플랫폼의 이용 변화를 설명하는 초기 프레임워크로 확장될 수 있다.

또한 실무적으로는, 본 연구가 도출한 네 가지 설계 원칙—인지적 부담 최소화, 정서 상태 고려, 상황 적응형 UX, 복귀 유도 전략—이 실제 서비스 개발에 직접적인 가이드라인으로 활용될 수 있다는 점에서 의미가 있다. 사용자가 콘텐츠 탐색 과정에서 겪는 과부하를 줄이고, 피로하거나 무기력한 순간에도 쉽게 접근할 수 있는 저부담 콘텐츠를 제공하며, 시간·장소·동반자 등 맥락에 따라 인터페이스가 유연하게 적응하도록 설계하고, 중단 이후에도 자연스럽게 다시 복귀할 수 있는 경험을 지원하는 전략은 실제 UX 개선에 실질적 도움을 준다. 특히 본 연구가 강조하는 “TV는 회복의 매체가 되어야 한다”라는 전환적 관점은, 초개인화 사회 속에서 미디어가 인간의 정서와 사회적 관계 속에서 가지는 의미를 재정의하는 중요한 시사점을 제공한다.

3) 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구는 IPTV 이용자의 회피-복귀 메커니즘을 시간, 공간, 감정, 기술 등 다양한 차원에서 종합적으로 분석하고자 하였으며, 양적 조사와 질적 조사를 혼합하여 실생활 기반의 통찰을 도출했다는 점에서 이론적·실천적 의의가 있다. 그러나 다음과 같은 한계가 존재하며, 이는 향후 연구를 통해 보완될 필요가 있다.

첫째, 자료 수집 방식과 표본 구성에 한계가 있다. 본 연구

는 한국 내 특정 연령대의 IPTV 이용자를 중심으로 진행되어, 고령층, 장애인, 다문화 가구 등 미디어 접근성 경계에 있는 집단은 포함되지 않았다. 둘째, 행위의 맥락성에 비해 지속성과 장기 변화에 대한 분석은 제한적이었다. 회피와 복귀의 전환 조건은 밝혔으나, 미디어 사용 경로의 시간적 진화에 대한 추적은 이루어지지 않았다. 셋째, 복귀 유도 전략에 대한 실험적 검증이 이루어지지 않았다. 인터뷰와 설문 기반의 설계 제안을 도출했지만, 실제 환경에서 회피 감소 및 복귀 촉진 효과는 후속 연구 과제로 남아 있다.

향후 연구에서는 다양한 사용자군을 포함한 포괄적 세그먼트 구성, 복귀 기능의 실험적 검증, 장기적 데이터 기반 패턴 분석 등을 통해 IPTV는 물론 다양한 스마트 미디어 기술의 회피-복귀 행태를 해석하고, HCI 및 UX 설계에 반영할 수 있는 기초 자료를 마련할 수 있을 것이다.

참고문헌

- [1] H. W. Bae and D. H. Kim, “A Study on the Factors Affecting IPTV Service Subscription,” *Journal of Broadcast Engineering*, Vol. 28, No. 6, pp. 789-800, November 2023.
- [2] Digital Daily. 2024 Year-End Review / Broadcast: Crisis of Paid Broadcasting, Where Is the Breakthrough? [Internet]. Available: <https://m.ddaily.co.kr/page/view/2024121011402052673>.
- [3] Korea Communications Commission, & Korea Information Society Development Institute. 2024 Media Usage Behavior Survey [Internet]. Available: <https://eiec.kdi.re.kr/policy/callDownload.do?num=261885&filenum=1&dtime=20241231140902>.
- [4] E. P. S. Baumer, J. Burrell, M. G. Ames, J. R. Brubaker, and P. Dourish, “On the Importance and Implications of Studying Technology Non-Use,” *Interactions*, Vol. 22, No. 2, pp. 52-56, February 2015. <https://doi.org/10.1145/2723667>
- [5] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, and X. Xu, “Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead,” *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 17, No. 5, pp. 328-376, 2016. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- [6] K. Mitchell, A. Jones, J. Ishmael, and N. J. P. Race, “Social TV: The Impact of Social Awareness on Content Navigation within IPTV Systems,” *Computers in Entertainment*, Vol. 9, No. 3, pp. 1-29, November 2011. <https://doi.org/10.1145/2027456.2027465>
- [7] Maeil Daily. Coexistence with the Enemy... IPTV's Full-Scale Effort to Prepare for the Future [Internet]. Available: <http://www.m-i.kr/news/articleView.html?idxno>

=1165292.

- [8] G. Shin, J.-H. Ahn, and T. Kim, "IPTV in Korea: The Effect of Perceived Interactivity on Trust, Emotion, and Continuous Use Intention," *Asia Pacific Journal of Information Systems*, Vol. 23, No. 3, pp. 55-76, 2013.
- [9] T. Qiu, Z. Ge, S. Lee, J. Wang, J. Xu, and Q. Zhao, "Modeling User Activities in a Large IPTV System," in *Proceedings of the 9th ACM SIGCOMM Conference on Internet Measurement (IMC)*, Chicago: IL, pp. 430-441, November 2009.
- [10] M. Kristoffersen, S. Shepstone, and Z.-H. Tan, "The Importance of Context When Recommending TV Content: Dataset and Algorithms," *IEEE Transactions on Multimedia*, Vol. 22, No. 6, pp. 1531-1541, June 2020. <https://doi.org/10.1109/TMM.2019.2944214>
- [11] Y.-D. Kim, "Competitive Analysis Among Paid OTT, IPTV, and Cable TV: Using AHP," *Productivity Research: An International Interdisciplinary Journal*, Vol. 38, No. 6, pp. 133-165, 2024.
- [12] S. M. Lee, "A Study on the Relationship between OTT Services and Paid Broadcasting Usage: Focusing on Six Domestic OTT Services," *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, Vol. 18, No. 9, pp. 47-58, 2024.
- [13] M. H. Son and G. S. Han, "An Exploratory Study for Revitalizing the IPTV Market – Focusing on the Comparison between Users and Potential Users," *Korean Corporation Management Review*, Vol. 17, No. 1, pp. 62-80, 2010.
- [14] H. W. Bae and D. H. Kim, "A Study on the Moderating Effect of Age on the Intention to Subscribe to IPTV Services," *Journal of Broadcast Engineering*, Vol. 29, No. 1, pp. 81-94, January 2024.
- [15] J. Jin and D. Lee, "An Empirical Study on Consumer's Continued Use of IPTV Service," *Journal of Information Technology Services*, Vol. 8, No. 1, pp. 11-27, January 2009.
- [16] M. Cha, P. Rodriguez, J. Crowcroft, S. Moon, and X. Amatriain, "Watching Television over an IP Network," in *Proceedings of the 8th ACM SIGCOMM Conference on Internet Measurement (IMC '08)*, Vouliagmeni: Greece, pp. 71-84, October 2008. <https://doi.org/10.1145/1452520.1452529>
- [17] C. Satchell and P. Dourish, "Beyond the User: Use and Non-Use in HCI," in *Proceedings of the 21st Annual Conference of the Australian Computer-Human Interaction Special Interest Group (OZCHI)*, Melbourne: Australia, pp. 9-16, 2009.
- [18] N. Oudshoorn and T. Pinch, *How Users Matter: The Co-Construction of Users and Technology*, Cambridge, MA: The MIT Press, 2003.
- [19] S. Balaskas, M. Konstantakopoulou, I. Yfantidou, and K. Komis, "Algorithmic Burnout and Digital Well-Being: Modelling Young Adults' Resistance to Personalized Digital Persuasion," *Societies*, Vol. 15, No. 8, 232, August 2025. <https://doi.org/10.3390/soc15080232>
- [20] E. P. S. Baumer, M. G. Ames, J. R. Brubaker, J. Burrell, and P. Dourish, "Refusing, Limiting, Departing: Why We Should Study Technology Non-Use," in *Proceedings of CHI '14 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, Toronto: Canada, pp. 65-68, April 2014. <https://doi.org/10.1145/2559206.2559224>
- [21] D. Saxena, P. Skeba, S. Guha, and E. P. S. Baumer, "Methods for Generating Typologies of Non/Use," *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, Vol. 4, No. CSCW1, pp. 1-26, 27, 2020.
- [22] M.-J. Kim, J. Kim, and S.-Y. Park, "Understanding IPTV Churning Behaviors: Focus on Users in South Korea," *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, Vol. 11, No. 2, pp. 190-213, August 2017.
- [23] C. Lim, "Examining Factors Affecting Local IPTV Users' Intention to Subscribe to Global OTT Service through Their Local IPTV Service," in *Proceedings of the 23rd Biennial Conference of the International Telecommunications Society (ITS)*, Gothenburg: Sweden, June 2021.
- [24] K. De Moor, M. Rios Quintero, D. Strohmeier, and A. Raake, "Evaluating QoE by Means of Traditional and Alternative Subjective Measures: An Exploratory 'Living Room Lab' Study on IPTV," in *Proceedings of the 4th International Workshop on Perceptual Quality of Systems (PQS)*, Vienna: Austria, pp. 1-6, 2013.
- [25] J. W. Creswell and V. L. Plano Clark, *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, 3rd ed. Los Angeles, CA: SAGE, 2018.
- [26] J. C. Nunnally, *Psychometric Theory*, 3rd ed. Columbus, OH: McGraw-Hill, 1994.



도소영(Soyoung Do)

2019년 : 홍익대학교 회화과 학사

2024년~현 재: 연세대학교 커뮤니케이션대학원 석사과정
※관심분야 : Information Science, Human-AI Interaction, Mobility UX 등



정여진(Yeojin Jung)

2019년 : Coventry University, Automotive&Transport design 학사

2024년~현 재: 연세대학교 커뮤니케이션대학원 석사과정
※관심분야 : Automotive UX Design, Mobility UX, Autonomous UX 등



이현화(Hyunhwa Lee)

2024년 : 경기대학교 디자인비즈니스학부 학사

2024년~현 재: 연세대학교 커뮤니케이션대학원 석사과정
※관심분야 : AI UX, Financial UX, 감성디자인, 디자인윤리 등



유해나(Haena Ryu)

2025년 : 성신여자대학교 디자인과 학사

2025년~현 재: 연세대학교 커뮤니케이션대학원 석사과정
※관심분야 : AI UX, Human-AI Interaction, 감성디자인 등



김동환(Dongwhan Kim)

2007년 : Carnegie Mellon University, Human-Computer Interaction 석사
2017년 : 서울대학교 언론정보학 박사

2019년~현 재: 연세대학교 커뮤니케이션대학원 교수
※관심분야 : Human-Computer Interaction, Human-AI Interaction, User Experience Design, Social Computing 등