

대규모 웹사이트의 효과적인 IA(Information Architecture)를 위한 방법론 적용에 관한 연구

- L증권 웹사이트 개발 사례를 중심으로 -

A Study on How to Effectively Apply IA Methodologies on a Large Scale Website

- with emphasis on the website development project of L Investment & Securities Company -

홍새로나 (주)FID. CX Lab
 이지현 (주)FID. CX Lab
 박태성 (주)FID. CX Lab
 서지운 (주)FID. CX Lab

Hong Saerona CX Lab, FID Co., Ltd
 Lee Jeehyun CX Lab, FID Co., Ltd
 Park Taesung CX Lab, FID Co., Ltd
 Seo Jiyeon CX Lab, FID Co., Ltd

• Key words: Information Architecture, User Scenario Modeling, Website Design, Contents Mapping

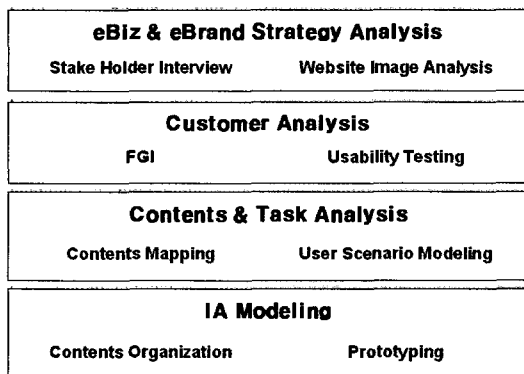
1. 서론

웹사이트의 디자인에 있어 체계적인 IA 방법론 적용 및 구성 여부는 페이지 레이아웃, 그리드 시스템, 사용성 등 디자인 전반적으로 큰 영향을 준다. 특히 금융, 상거래 사이트 등 규모가 큰 웹사이트에서는 효율적인 IA 방법론 적용 뿐 아니라 해당 기업 비즈니스에 대한 본질적인 이해가 필요하며 이를 위해 기업 분석 및 부서담당자 인터뷰 등이 요구되는 실정이다. 이에 실제 고객 경험 컨설팅 그룹에서 진행한 L증권사 웹사이트 개발 사례를 통해 대규모 웹사이트에서의 IA 방법론 적용에 대해 논하고, 보다 효율적인 IA가 진행될 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

2. 대규모 웹사이트 IA 프로세스 설계

일반 웹사이트와 다르게 대규모 웹사이트의 IA 프로세스는 해당 기업의 비즈니스 특성의 이해가 무엇보다 중요하다. 또한 고객 니즈 추출 및 이에 대한 반영 및 메뉴간의 유기적인 연계 전략도 주요 이슈가 될 수 있다. 이러한 점들을 고려한 프로세스를 소개하면 다음과 같다.

[그림 2-1] 대규모 웹사이트 IA 프로세스



3. 대규모 웹사이트 IA 수행

3장에서는 2장에서 언급한 프로세스의 세부사항에 대해 알아보도록 하자.

3-1. Stake Holder Interview

웹사이트 규모가 클수록 IA 시 해당 산업의 비즈니스 성격과 전략에 대한 이해가 선행되어야 한다. 비즈니스 전략과 방향성, 담당자의 입장 등이 IA에 유기적으로 적용되어야 한다. 이를 위해 관련 부서 담당자 인터뷰, 핵심 업무 실무자 인터뷰, 관리자급 인터뷰 등이 진행되었다. Stake Holder Interview를 통해 추출되는 IA를 위한 이슈들은 다음의 성격을 띤다.

- 웹사이트 Version Up History
- 웹사이트 운영을 위한 조직 구성 및 업무 방식
- 현재 웹사이트 개발 컨셉 및 향후 발전 방향성
- 각 메뉴/서비스 별 강조 항목 및 축소 항목 리스트업
- 경쟁 사이트 목록 및 주요 사항

3-2. eBiz & eBrand Strategy Analysis

기업의 비즈니스를 이해하고 전략을 수립하며, 브랜드 가치를 온라인 상에서도 구현하는 것은 IA에 있어서 중요한 이슈이다. 따라서 기업분석, 시장분석, 고객분석과 기업이미지 조사, 브랜드 현황분석, eBrand 전략 수립 등의 과정이 요구된다. 이 단계에서 얻어지는 산출물의 성격은 다음과 같다.

- 시장/고객/기업의 현황분석 및 Positioning
- 리뉴얼 Key Word 및 Concept 추출
- eBrand 전략 및 기획안 수립

3-3. FGI, Usability Testing

웹사이트 개발의 이슈가 추출되고 방향성에 대한 논의가 된 후 실제 고객의 니즈와 고객을 통한 개선점 추출 과정을 거치게 된다. 이를 위해 FGI 및 UT(Usability Testing)를 수행한다. 보통의 기존 FGI와 다르게 증권사 웹사이트를 실제로 서핑하면서 그룹으로 진행하여 보다 직접적이고 활발한 논의가 이루어질 수 있도록 유도한다.

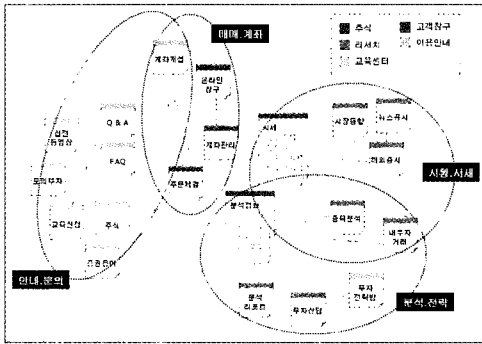
UT도 증권 사이트에서의 사용자 핵심 시나리오를 중심으로 수행하며 주요 Task에 대한 오류, 난이도, 수행 시간 등의 데이터를 통해 체계적인 고객 행태 분석을 진행한다. 이러한 과정을 통해 얻어지는 가이드라인의 성격은 다음과 같다.

- 매매 등 주요 Task Flow에 대한 UI 측면의 검증
- 메뉴 구조체계에 대한 사용자 인지정도 파악
- 정보 접근성 및 레이블링 체계 검증
- 화면 레이아웃 상 중요도에 따른 비중 적용

3-4. Contents Mapping

이렇게 사용자의 니즈를 파악하고 웹사이트에 대한 문제점을 인식하게 되면 실제 구체적인 IA 단계를 수행하게 된다. 정보 구조를 설계하기 이전에 우선 수행해야 할 것이 구성 Contents에 대한 성격 규정 및 연관도 분석이다.

[그림 3-1] Contents Mapping 사례



Contents Mapping을 통해 얻어지는 사항은 다음과 같다.

- 전체적 메뉴 현황 파악
- 메뉴 연관도 파악 및 연계전략 수립
- 연관성 높은 주요 Task 파악

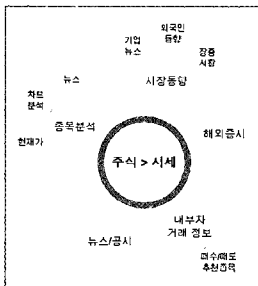
3-5. User Scenario Modeling

세부 메뉴에 대한 성격이해 및 연관도 분석을 행한 후 실제 사용자가 증권 웹사이트에서 수행할 시나리오를 예측해볼 필요가 있다.

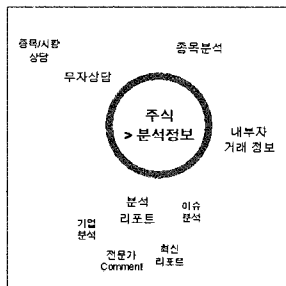
[그림 3-2] Scenario Modeling 사례 (주식매수)



[그림 3-3] 시세정보와 메뉴연계



[그림 3-4] 분석정보와 메뉴연계



이 단계에서는 연관도 분석결과 뿐만 아니라 UT에서 얻어진 개선전략도 적용되어야 한다. 시나리오 모델링을 통해 얻어지는 사항은 다음과 같다.

- 핵심 Task 간의 연계, 구조화 방안
- 사용자 니즈를 최대한 반영할 수 있는 IA 방안
- 주요 Task 수행시 관련 Task 노출 전략

3-6. Contents Organization

연관도 분석 및 사용자 니즈 이해가 수행된 후엔 실제 정보 구조 설계가 진행된다. 정보의 조직화와 레이블링 체계가 검토되며 논리적이고 체계적이며 직관적인 구조설계를 행한다. 주요 이슈는 다음과 같다.

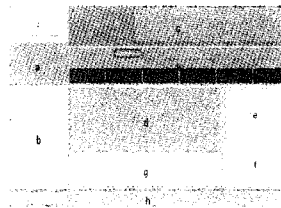
- 메뉴구조의 논리적이며 체계적인 구성 정도
- 사용자 중심의 직관적인 레이블링 시스템 적용
- 유기적이고 입체적인 네비게이션 시스템 고려

3-7. Prototyping

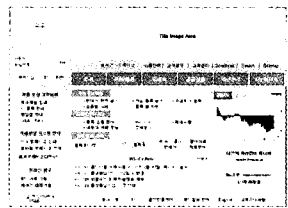
정보 구조화와 함께 UI/Navigation System에 대한 Prototype을 작성하여야 한다. Prototype 제작 시 고려사항은 다음과 같다.

- Layout 가이드와 디자인의 Creativity 간의 효과적 조율
- 주요 Task의 연계, 사용자 사용 행태를 고려한 요소 배치

[그림 3-5] 화면 Layout 정의



[그림 3-6] Main Page Prototype



4. 결론 및 향후 연구과제

본 연구를 통해 대규모 웹사이트의 IA 시 유의사항 및 프로세스, 방법론에 대한 활용 가이드가 제시되었다. 이를 통해 얻어진 효과는 다음과 같다.

- 비즈니스 특성과 전략 이해와 이의 IA 반영
- 고객의 니즈 분석/추출 결과를 토대로 IA 구성
- 대규모의 메뉴 구조화 시 메뉴간 유기적 연계 방안 수립
- 주요 Task를 중심으로 한 사용자 행태 분석 및 IA 반영

이러한 연구를 통하여 향후에는 해당 웹사이트의 성격과 고객의 니즈, 체계적인 IA 가이드를 통해 유기적이고 효율적으로 IA를 수행할 수 있는 보다 심도깊은 연구가 진행되어야 할 것이다.