

인트라넷 사용성 가이드 개발 방법론에 관한 연구

A Study on the Methodology used for developing Intranet Usability Guidelines

김수

(주) 에프아이디 FID CX 랩

Antonio Kim

FID Co., Ltd CX Lab

이지현

(주) 에프아이디 FID CX 랩

Rick Lee

FID Co., Ltd CX Lab

허정욱

(주) 에프아이디 FID CX 랩

John Hur

FID Co., Ltd CX Lab

• Key words: Intranet, Style Guide, Usability, Methodology, Guidelines

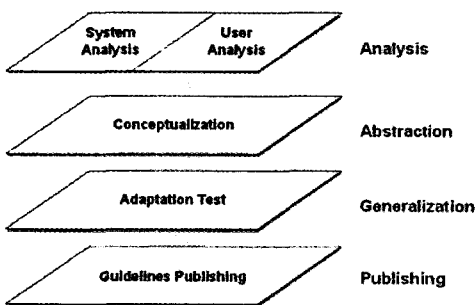
1. 서론

각 기업들은 자사의 자원관리차원에서 인트라넷을 사용하고 있으나, 단지 개발자 주관에 의한 System Integration에만 머무르고 있는 실정이며, 인트라넷의 사용편의성은 아직 상당부분 개선이 필요한 상황이다. 인트라넷에 있어서는 실제 인트라넷 사용자의 사용상이 가장 중요한 요소로, 사용자의 니즈를 고려하거나 사용성을 증진할 수 있는 지침이나 가이드가 존재하여 인트라넷의 유지보수나 신규 개발시에 이를 반영할 수 있어야 한다. 이러한 목적으로 본 연구에서는 인트라넷의 사용성을 증진하고 개발시에 지침이 될 수 있는 사용성 가이드를 제작하기 위한 체계적인 방법론을 모색하고자 한다.

2. 인트라넷 사용성 가이드 개발 프로세스 설계

인트라넷의 사용성을 증가시키기 위해서는 사용자의 니즈를 수용하고, 이를 근거로 인트라넷이 개발되어야 한다. 사용자의 니즈를 수용한 인트라넷 개발을 위해서는 무엇보다도 인트라넷의 사용성 가이드가 개발이 필수적이며, 이를 위한 개발 프로세스는 다음과 같다.

[그림 1] 인트라넷 사용성 가이드 개발 프로세스



2-1. 프로세스에 따른 방법론의 사용

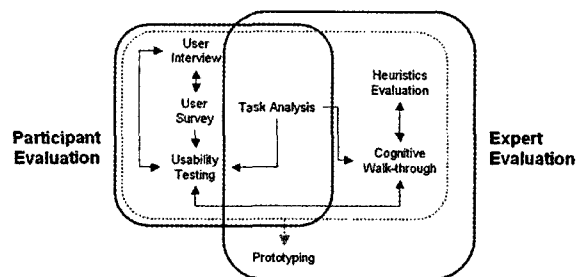
인트라넷은 Product가 아니라 Tool로써, 그 Style이 중요한 것이 아니라 얼마나 사용자가 수행하려는 Task가 사용자의 Mind Map에 맞추어 잘 수행되느냐가 가장 큰 과제이다. 따라서 사용성 가이드를 개발하는 적용되는 방법론은 사용자와 시스템의 분석에 초점을 맞추어 구성된다. 사용되는 방법론은 다음과 같다.

Methodology	Description
User Interview	사용자와의 직접 문답형식을 통해 니즈를 도출한다.
User Survey	설문조사를 통해 사용자의 니즈를 도출한다.
Usability Testing	사용자가 실제 시스템을 사용하는 패턴을 관찰한다.
Heuristics Evaluation	Heuristics를 기반으로 한 평가항목에 의해 시스템을 분석한다.
Cognitive Walk-through	전문가 집단이 실제 시스템을 사용하며 시스템을 분석한다.
Task Analysis	사용자의 Task와 이를 수행하기 위한 사용자의 행동 등을 분석한다.
Prototyping	분석된 결과를 토대로 시스템의 UI를 구성한다.

2-2. 방법론간의 상호보완 관계

사용되는 방법론은 크게 사용자가 참여하여 진행되는 Participant Evaluation과 전문가에 의해 진행되는 Expert Evaluation으로 구분된다. 각 방법론에 의한 산출물들은 타 방법론의 기초 데이터로 입력되거나, 함께 취합되어 분석 데이터를 도출하는 등 긴밀하고 상호 보완적인 관계를 가진다. 그 관계는 아래의 그림과 같다.

[그림 2] 방법론간의 상호보완 관계



2-3. 각 단계별 산출물

각 단계별로 사용되는 방법론들을 사용성가이드를 최종적으로 도출하는데 초점을 두고 수행되어야 하며, 선행 방법론의 산출물은 후행 방법론의 기초데이터로 활용됨을 인지하고 각 단계가 진행되어야 한다. 각 단계별로 산출되어야 하는 산출물은 다음과 같다.

Process	Deliverables
Analysis	User Scenario, Requirement Analysis Report, User Survey Report, System Analysis Report, Task Analysis Report, Usability Testing Report
Abstraction	Guideline Concept Report, Draft Guidelines
Generalization	Paper Mock-up, Prototype
Publishing	Guidelines

3. 사용성 가이드를 위한 각 방법론의 실제

사용된 방법론들은 본래 UI Design Process에서 차용한 것으로, 사용성 가이드를 제작하기 위해 사용되기 위해서는 선행관계를 계획하고 가이드 도출을 위해서 상호 조율될 필요가 있다. 사용성 가이드를 개발하는 작업은 실제로 사용성 가이드의 항목을 도출해내는 작업과 사용성 가이드 각 항목의 내용을 만드는 작업, 두 가지가 동시에 진행되어야 한다. 다음에서는 각 방법론들이 실제 사용성 가이드를 위해 어떻게 조율되는지 언급하기로 한다.

3-1. User Interview/User Survey

사용자의 니즈를 파악하는데 있어서 가장 손쉽고 단기간에 진행할 수 있는 방법론이다. 하지만 User Interview를 진행하는 Moderator나 User Survey시의 Questionnaire에 의해 유도될 수 있는 단점이 있다. 따라서 객관성과 중립성을 가지는 것이 중요하다. 또한, 인트라넷의 사용자는 대규모의 집단인 경우가 많으므로 User Interview는 대상 그룹을 추출하여 FGI형태로 대체될 수 있고, User Survey는 Internet Poll과 같은 Automated Session으로 진행될 수 있다.

- 객관성과 중립성을 유지하는 것이 필요하다.
- 대규모 데이터에 대한 핸들링이 필요하다.

3-2. Usability Testing

Usability Testing을 진행하기 위해서는 Task Analysis를 통해 인트라넷의 기능을 숙지하는 것이 선행되어야 한다. 사용성의 문제를 도출해내고 이에 대한 개선안을 제시할 수 있도록 한다. 이러한 작업은 추후 사용성 가이드를 제작하는데 있어서 사용성 가이드의 항목과 그 내용이 될 수 있도록 이를 염두하고 진행되어야 한다.

- 사용성문제를 도출하고 개선안을 도출한다.
- 산출물이 사용성 가이드의 항목과 내용의 기초 데이터로 사용되는 것을 염두한다.

3-3. Heuristics Evaluation/Cognitive Walk-through

전문가에 의해 진행되며 하나의 단계에서 동시에 진행되기도 한다. Heuristics Evaluation에서는 인트라넷에 적합한 Heuristics Checklist를 제작하는 것이 중요하다. Cognitive Walk-through는 초기에 진행하여, 초보사용자에게 어떠한 문제점이 발생할 수 있는지 체크해보는 용도로 활용될 수 있으며 Task Analysis와 병행될 수도 있다.

- 인트라넷에 적합한 Heuristics Checklist를 만드는 것이 중요하다.
- Cognitive Walk-through는 시행시기와 병행하는 타 방법론에 의해 다양한 데이터를 도출할 수 있다.

3-4. Task Analysis

사용자와 시스템에 대한 분석이 완료되고 나서 진행되는 것이 좋다. 사용자의 조직 내 Role이나 직급에 의해 각각 Task가 다를 수 있음을 파악하는 것이 중요하며, 이에 따라 Task가 분석되어야 한다. Task의 Flow에 따라 인트라넷의 Navigation이나 화면구성이 달라질 수 있으므로 System Analysis를 병행할 수도 있다.

- 사용자의 Role에 따라 Task를 분석해야 한다.
- System Analysis와 병행될 수 있다.

3-5. Prototyping

각 방법론에서 도출된 데이터를 종합하여 Prototype을 제작한다. 주로 Paper Mock-up을 진행하여 여러단계의 Feedback을 통해 검증한다. 이를 통해서 사용성의 문제를 구체화하고 실제적인 사용성 가이드를 정립할 수 있도록 한다. 이를 통해 사용성 가이드의 항목을 구체화하고 내용을 정리할 수 있도록 한다.

- 실제적이고 사용성 가이드를 제작한다.
- 모든 선행 작업의 데이터를 취합하고 충분히 숙지하도록 한다.

4. 결론 및 향후 연구 과제

본 연구를 통해 인트라넷을 위한 사용성 가이드를 제작하는 방법론에 대해 고찰해보았다. 사용성 가이드를 효율적으로 개발하기 위해서는 체계적인 방법론의 정립이 가장 중요하다. 또한 기업에서 실제로 개발시에는 이에 대한 ROI측면의 효과를 어떻게 평가할 것인가에 대해서 고려가 선행되어야 하고, 향후 연구에서는 사용성 가이드 개발에 있어서 Cost Saving할 수 있는 방법론의 개발에 대해 심도깊은 연구가 진행되어야 할 것이다.

참고문헌

- Betsy Beier, Misha W. Vaughan, The Bull's-Eye : A Framework for Web Application User Interface Design Guidelines, SIGCHI 2003 Conference Proceedings, 2003,4
- Christopher Mazzanti, UI Design for Custom Intranet Based Applications, 2003
- Heather L. Mc Quaid, An Integrated Method for Evaluating Interface, UPA 2001 Conference Proceedings, 2001