

# 균형성과지표를 활용한 Usability 투자 성과관리 Framework 개발

이주환, 윤명환  
서울대학교 산업공학과

## Usability Return On Investment Framework Based on Balanced ScoreCard

Joo H. Lee, Myung H. Yun  
Department of Industrial Engineering, Seoul National University, Seoul, Korea

### Abstract

본 연구는 Usability의 투자 성과관리(ROI: Return On Investment)를 위한 균형성과지표(BSC: Balanced ScoreCard) 관점에서의 Framework 개발을 목표로 한다. 2000년 이후 Usability에 대한 투자 규모는 높은 증가세를 유지해 왔으나 대규모 투자가 진전되는 가운데 Usability 투자의 수익성을 어떻게 확보하고, 그 효과(Effectiveness)는 어떻게 측정할 것인가 하는 문제는 상대적으로 관심을 끌지 못하고 있다. Usability 투자에 대한 시스템적 성과관리를 위해 개발된 Usability BSC Framework은 BSC의 4가지 관점에서 Usability 투자성과관리에 대한 변형된 관점의 모델을 제안한다.

*Keyword* : *Balanced ScoreCard, ROI, Usability, 투자성과분석*

### 1. Usability 투자성과관리의 필요성

Usability에 대한 투자성과관리는 Usability가 기업 또는 조직의 목표달성에 얼마나 기여하며, 경제적으로 얼마나 공헌 하고 있는가를 사업적 관점에서 체계적으로 조사하고 분석, 관리하는 행위이다(Nielsen Norman Group, 2003). 2000년 이후에 세계적 기업들은 Usability 향상 및 사용자 편의성(User-

Friendly) 관점에 대한 투자 규모를 확대 하였으나, 뚜렷한 성과를 얻어내지 못하였다. 즉, Usability 향상을 위한 투자라는 것을 기업이나 조직에서는 기획과 디자인, 개발, 생산 부서 등에서 “부가비용”으로 간주하고 있는 실정인 것이다(Arthur O'Connor, 2002). 따라서 Usability에 대한 측정방법의 체계화를 위해 균형성과지표(BSC)를 활용하여 Usability 투자에 대한 성과관리 Framework을 개발하는 것을 본연구의 목적으로 하였다.

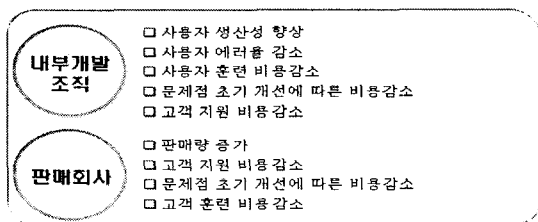
## 2. 균형성과지표 (BSC: Balanced ScoreCard)

가치기준 성과평가 제도는 가치라는 하나의 성과지표만을 고려하는데 비해 Kaplan과 Norman(1992)에 의해 개발된 균형성과지표는 효과적인 성과측정을 기업경영 프로세스의 일부분으로 보는 것으로부터 시작하였다(송경근, 1998). BSC는 통상적인 재무적 측정중심에서 탈피한 균형 잡힌 관점을 제시하기 위해 4가지의 관점을 제시한다. 재무적관점, 고객관점, 내부프로세스관점, 조직학습과 성장 관점은 목표가 달성되었는지 분석하기 위한 각 성과지표를 정의한 후 평가한다. 본 연구에서는 Usability BSC Framework 개발을 위해 전사적 CSF(Critical Success Factor), KPI(Key Performance Index) 도출을 위한 변형된 접근방법을 제시한다.

## 3. Usability 투자에 대한 BSC관점에서의 성과관리 Framework

### 3.1. 기존연구

Neilsen(2003)은 Usability 도입에 따른 기업의 이익을 크게 판매량 증가(Sales관점), 생산성 향상(내부 사용자관점), 기술지원 비용의 감소(조직관점), 고객 지원비용의 감소(고객관점)로 정의 하였다.

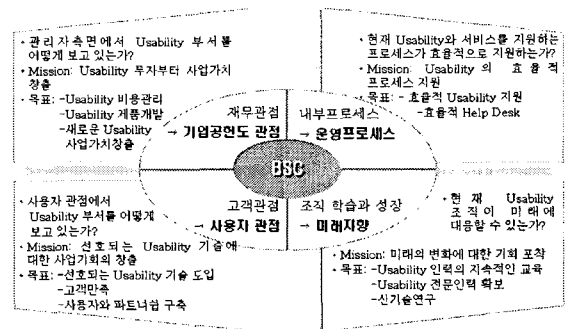


[그림 1. Usability 도입에 따른 이익]

Usability 도입에 따른 ROI를 분석을 기업을 대상으로 실시한 결과 150%의 이익률을 보여주었다. Bias(1994)는 [그림 1]과 같이 Usability 도입의 이익을 내부 개발조직과 판매조직으로 구분하여 정의하였다.

### 3.2. BSC 관점에서의 성과관리 Framework

본 연구에서 제안하는 Usability 성과관리 Framework은 BSC 4가지 관점별 성과지표의 도출을 위한 모델을 정의하는 것이다. [그림 2]는 기존의 BSC 관점을 Usability 관점에서 새로 정립한 모형이다. 4가지의 관점을 각각 기업공헌도, 운영프로세스, 사용자, 미래지향관점으로 변환 하였다.



[그림 2. Usability BSC Framework]

제안된 Framework을 활용하기 위해서는 Usability 관련 업무영역과 BSC영역을 매트릭스로 분할하여 응용한다. 업무영역은 가치사슬(Value Chain)의 관점을 의미한다. KPI 도출을 위해, 효율성(시간감소), 정확성(에러율 감소), 학습성(시간감소), 고객만족도(대응시간 감소) 등의 Usability 도입효과를 활용한다.

## 4. 결론

본 연구는 Usability의 ROI를 재무관점의 획일된 접근이 아닌 종합적, 객관적 접근을 위한 실험적 연구이다. 본 Framework의 활용을 위해서 가중치 조정, 가치창조 모델(Value Creation Model)을 활용한 프로세스 정립, KPI 도출 방안에 대한 연구가 요구된다.

## 5. 참고문헌

1. Arthur O'Connor, "Knowledge: The Key to ROI", Clickz.com, 2002
2. Nielsen Norman Group, "Usability Return On Investment", 2003
3. Randolph G. Bias, Deborah J. Mayhew, "Cost-Justifying Usability", 1994
4. 송경근(역), "가치실현을 위한 통합경영지표, BSC", 한연경영연구, 1998