

김주영

고려대학교 컴퓨터과학기술대학원 멀티미디어학과

e-mail: saramdl@msn.com

A Study on Analysis and Evaluation for User-Interface in an Internet Civil Affair Web Sites

*Ju-Young Kim

Dept. of Multimedia Science, Korea University The graduate school of Computer Science & Technology

요약

인터넷을 통한 민원 서비스가 점차로 확대되고 있는 추세에 따라, 본 논문에서는 전자 정부에서 통합적으로 제공하고 있는 전자 민원 창구 사이트의 UI(User Interface)를 HCI(Human Computer Interaction) 관점에서 평가하였다.

그 결과 메타포의 확립과 적용이 미비함을 알 수 있었으며, 생소하게 다가오는 각종 행정 용어와 체계를 순화해 줄 수 있는 인터페이스적 요소가 부족한 것으로 평가되었다. 또한 복잡하고 까다로운 민원 업무를 단순화되고 편리함을 제공하는 인터페이스로 구현하는 데에 있어 전자 민원 창구 사이트는 부적절한 측면이 있음을 알 수 있었다.

1. 서론

인터넷 사용의 일상화, 대중화로 관공서에 방문하여 이루어졌던 각종 민원 업무 처리가 해당 웹 사이트를 통해 제공되고 있는 추세이다. 이제는 원하는 곳에서 민원을 빠르고 간편하게 처리할 수 있는 시대가 도래한 것이다. 이 시점에서 각 관공서의 웹 사이트가 제공하고 있는 온라인 민원 처리의 UI가 얼마나 사용하기 쉽고, 이해하기 쉬운지 분석해 볼 필요가 있다.

정부는 2001년 11월 전자정부 구현의 일환으로, 대한민국 전자 정부 포털 사이트(www.egov.go.kr)를 구축하고, 이를 통해 각 시, 군, 구 웹 사이트로부터 전자민원창구 서비스를 제공하고 있다[1]. 2004년 8월 현재, 이 서비스를 통해 제공되는 민원 사무는 약 400여건에 이르며 점차 확대될 계획이다[2].

이에 본 논문은 각 시, 군, 구, 유관기관 웹 사이트로부터 통합적으로 서비스되는 이 전자 민원 창구 사이트를 대상으로 UI를 평가 분석하고자 한다.

연구 방법은 선행연구 조사를 통한 학문적 고찰을 중심으로 사용자 인터페이스를 정의하며 이를 토대로 실증적 사례 분석을 통한 현상 파악과 문제점 확인, 해결 방안의 제시 과정을 거칠 것이다.

단계별 연구 방법은 다음과 같다.

첫째, UI에 대한 연구를 바탕으로, 웹 사이트에 적용될 수 있는 일반적인 UI의 기준을 정리한다.

둘째, 웹 사이트 UI 기준으로부터 연구 대상에 적합한 평가 요소를 체크리스트로 설정하여, 실제 대상 사이트에 대한 요소별 평가 작업을 휴리스틱 평가(Heuristic Evaluation, 전문가 평가)에 의한 방법으로 진행한다.

셋째, 대상 사이트의 사용성 테스트를 위해, 기본적인

작업(Task)을 사용자가 직접 수행하도록 하고 그 과정을 기록, 분석한다.

넷째, 둘째와 셋째의 평가와 분석 과정을 통해 도출된 UI의 문제점을 도출해내고 이를 제시한다.

2. 유저 인터페이스(User Interface)

인터페이스(Interface)는 서로 다른 경계나 영역 사이를 잇는 수단을 말하는 것으로[3], 이때 서로 다른 물 사이의 통신을 바로 인터페이스가 담당하게 된다. 이러한 이유로 대화의 용이성과 상호 작용이 인터페이스에서는 중요한 요소가 된다.

사용자 인터페이스는 사용자와 시스템사이의 상호 정보 교환의 문제점을 지각적, 인지적 특질로부터 밝혀내고 이를 체계화시켜서 사용자가 쉽게 사용할 수 있는 디자인 접근법이다[4].

컴퓨터의 등장과 비약적 발전으로 인간이 컴퓨터 시스템을 이용하는데 있어 그 관계를 규명하고 의사소통을 원활하게 해야 할 필요성이 대두되었으며, 이러한 필요에 의해 HCI라는 학문이 UI 분야의 세부 영역으로 생겨났다.

3. 웹 사이트 UI

3-1. 웹(Web)의 특성

웹은 시시각각으로 변하는 엄청난 양의 정보를 제공할 수 있다. 또한 웹은 거의 비용이 들지 않기 때문에 다수의 사용자가 정보에 접근할 수 있게 해준다. 그리고 웹이 기존 전통매체와 가장 큰 차이점이라 한다면 바로 사용자와의 상호 작용이 가능하다는 것이다.

웹 사용자들의 특징은 1) 10초 정도가 지나면 참을성을 잃는다는 것, 2) 불필요하게 복잡하게 만들면 좋아하지 않