

# IT업계에서의 사용성 및 사용자 중심 설계에 관한 현황조사

지용구

승실대학교 산업정보시스템공학과

## A Survey of Usability and User-Centered Design Practice in IT industry

Yong Gu Ji

Dept. of Industrial & Information Systems Engineering, Soongsil University

### Abstract

This paper reports results of a recent survey of 184 Information Technology (IT) development practitioners and 90 User Interface (UI)/usability practitioners. This survey covered a broad range of issues including the respondents' profile, current development environment, usability and user-centered design (UCD) adoption issues in development, overall assessment of usability/UCD in Korea, and the most widely used methods and techniques. The results of this study are expected to provide an empirical basis for usability and UCD planning, training, adoption and execution in IT industry of Korea

*Keyword* : Usability, user-centered design, strategic usability, organizational obstacle, UCD planning

### 1. 서론

윈도우에서 인터넷과 모바일환경으로 넘어 오면서 사용자들의 만족도와 이용의 편리성이 많은 시스템들의 성공여부를 결정짓는 핵심요소로 등장하였다. 이를 위하여 모든 개발환경에서 사용자 경험 (User Experience)을 최우선으로 중시하는 경향을 보이고 있으며 한국에서도 소프트웨어에서의 품질 요소들 중 사용성이 중요한 요소로 등장하여 적절한 사용

성을 확보할 수 있는 사용자 중심 설계 (User-Centered Design, UCD)에 대한 관심이 증가되고 있다. 하지만 세계에서 가장 진보된 인터넷과 모바일 환경을 지닌 한국의 IT 산업의 규모에 비추어 볼 때 실제 개발환경에서의 사용성 및 사용자 중심 설계 (User-Centered Design, UCD)의 도입은 아직 미비한 측면이 있다. 또한 실제 적용현황에서는 사용성 및 UCD의 이점을 제품의 유용성(usefulness)과 사용성(usability)에 초점을 맞추어서 접근하여

여러 제약 하에 수행되는 개발 프로세스에 효과적으로 적용되지 못하고 개발자들로부터 도입에 대한 저항을 받고 있는 것이 한국의 현실이다. 따라서 국내 현황에서 적극적인 사용성 및 사용자 중심설계에 대한 도입을 위하여 개발업무 종사자들과 실제 사용성 업무를 수행하고 있는 사람들에 대한 인식 및 도입현황을 조사하여 쌍방의 인식의 차이 및 좀더 효과적이고 효율적으로 수행할 수 있는 전략적 도입방안을 알아보고자 본 연구를 수행하였다.

## 2. 연구방법

본 연구는 설문조사형태로 행해졌으며 설문은 개발업무 종사자용과 사용성업무 종사자용으로 문항 형태는 선택형(choice questions)과 평정형(rating questions)이며 6개의 영역에 각각 35문항과 42문항으로 이루어져있다. 6개의 영역은 개인 프로파일, 회사 프로파일, 현 개발방법론, 사용성 및 사용자 중심 설계에 관한 인식, 사용성 및 사용자 중심 설계 도입방안에 대한 조사, 사용성 및 UCD 도입 현황이다. 두개의 설문지에서 공통 설문은 30문항으로 각각의 영역에서 바라본 사용성 및 UCD에 대한 차이점을 알아보도록 되어있다. 설문은 7월1일부터 7월 24일까지 온오프라인상에서 이루어졌다. 설문에 참가한 개발업무 종사자는 총 207명이며 유효 응답자는 184명이다. 유효 응답자 중 오프라인 설문응답자가 13명이며 온라인 응답자가 171명이며 응답자의 신뢰도는 0.74로 신뢰할만한 수준을 보였다. 사용성 업무종사자용 설문에 참가한 인원은 106명이며 유효 응답자는 90명이다. 유효 응답자는 오프라인 22명이며 온라인 68명이다. 또한 응답자들의 신뢰도는 0.76으로서 신뢰할만한 수준을 보여주었다.

## 3. 결과분석

설문에 응답한 응답자들의 개인 프로파일과 종사하고 있는 회사들의 프로파일을 분석한 결과 현 IT업계의 종사자들의 구성원과 유사하게 나타났으며, 또한 개발환경에 대한 분석

을 통해 현재 모바일 환경으로 변화하고 있는 개발환경을 확인 할 수 있었다. 사용성 및 UCD에 대한 인식에 있어서는 개발업무종사자들과 사용성 관련 업무 종사자들 간에 다소 상이한 시각을 보였으나 전반적으로 사용성 및 UCD의 중요성에서는 개발자들도 인식하고 있음을 알 수 있었다. 효과적인 사용성 기법 및 UCD 도입방안에 관한 설문들의 분석을 통하여서는 UCD에 대한 적극적인 소개와 실제 개발환경에 부합하는 방법론의 필요성이 제기되었다. 사용성 기법 적용현황에 대한 분석에서는 국내에서 사용하는 사용성 기법들의 현황이 국외의 유사한 연구결과들과 다소 차이점을 보였으며 이는 국내의 전문가 집단의 부족과 아직 미비한 교육프로그램에 기인하는 것으로 판단되었다.

본 연구에서 밝혀진 주요문제점들은 사용성 및 UCD 전문가의 부족, 실질적인 방법론들의 결여, 시간/비용 측면에서의 효과적인 접근법의 부족, 사용성 및 UCD에 대한 홍보부족, 실무자들을 위한 교육프로그램의 필요성 등으로 나타났다.

## 4. 참고문헌

1. Anderson, R. (2000), Conversations with Clement Mok & Jakob Nielsen, and with Bill Buxton & Clifford Nass, *interactions*, 7(1), 46-80.
2. Gunther, R., Janis, J., & Butler, S. (2001), The UCD Decision Matrix: How, When, and Where to Sell user-Centered Design into the Development Cycle, available at <http://www.ovostudios.com/upa2001/>.
3. Rosenbaum, S. Rohn, J. A., Humburg, J., (2000), A toolkit for strategic usability: Results from workshops, panels, and surveys, *Proceedings of CHI'2000*, Amsterdam, 337-344
4. Vredenburg, K. Mao, J. A., Smith, P. W., Carey T. (2002), A Survey of User-Centered Design Practice, *Proceedings of CHI'2002*, Minneapolis, 471-478