

# 웹사이트의 사용자 인터페이스 평가 및 분석

- 호텔 및 특급 식당의 온라인 예약 사이트를 중심으로

이기태\*

\*고려대학교 컴퓨터과학기술대학원

e-mail : oberon@korea.ac.kr

## A study of the Interface Evaluation and analysis for Internet Reservation-Site

Lee Kie Tae\*

\*Dept. of Computer Science, Korea University

### 요 약

인터넷의 급속한 보급과 사용이 일상화됨에 따라 웹사이트를 이용한 온라인 예약은 이미 다양한 분야(교통시설, 공연티켓예매, 식당예약 등)에서 폭 넓게 이용되고 있다. 본 논문에서는 국내의 특급 호텔 및 특급식당을 운영하는 기업의 온라인 예약 사이트를 중심으로 예약을 직접 수행하는 과정을 통하여 사용자 인터페이스의 평가 및 분석을 실시하고 바람직한 인터넷 예약 사이트의 사용자 인터페이스 설계방법을 제안하는데 목적이 있다. 평가방법으로는 설문 및 모니터링을 통하여 사용성 평가를 실시하였으며 평가결과를 기초로 하여 온라인예약 사이트 구축과 관련한 사용자 인터페이스 설계 시 우선적으로 고려해야 할 사항을 제안하였다.

### 1. 서론

인터넷의 보급과 활용이 일반화되고 누구나 손쉽게 인터넷에 접속할 수 있게 되었다. 인터넷은 이제 몇몇 사용자의 전유물이 아닌 일반인들도 인터넷을 이용하지 않고는 일상 생활에 불편함을 느낄 수 있을 만큼 우리 생활과 밀접하게 관련된 하나의 문화로서 자리 매김 하였다고 해도 과언은 아닐 것이다. 인터넷을 이용한 예약은 직접방문 또는 전화 예약과 함께 새로운 예약의 한 분야로서 그 활용도가 점차 증가되고 있는 추세이다. 예를 들면 식당을 이용할 경우, 교통 수단(항공,철도,고속버스등)을 이용할 경우, 공연 (영화,연극,뮤지컬등)을 이용할 때 우리는 인터넷을 통하여 시간과 장소에 구애 받지 않고 손쉽게 원하는 시간에 예약을 할 수 있게 되었다. 이러한 인터넷의 다양한 이용과 함께 사용자들에게 원활한 정보 전달 및 상호 커뮤니케이션을 위한 웹 인터페이스에 대한 연구가 활발히 진행 되고 있다. 화면구성을 어떻게 할 것인가?에서부터 멀티미디어 자료는 어느 정도 사용 할 것인가? 단순하고 간결하게 사이트를 구성할 것인가? 복잡하지만 사용자가 원하는 모든 정보를 제공할 것인가?에 대한 다양한 연구가 그것이다. 일반적인 인터넷 웹페이지의 사용자 인터페이스에 대한 관련 연구는 이전에도 여러차례 발표되고 논의되어 왔지만 본 연구에서 언급하고자 하는 온라인 식당과 관련한 예약사이트의 사용자 인터페이스에 대한 상세 연구는 그리 많지 않다. 일반적으로 예약과 관련한 웹사이트를 보면 실질적으로 사용자들이 무엇을 원하고 있는지, 어떤 사항을 불편하게 생각하고 있는지에 대한 고려보다는 단순히 다른 사이트가 운영하기 때문에 형식적으로 예약 페이지를 모방하여 운영하고 있는 사이트가 대부분이다. 사용자 인터페이스를 고려하지 않고 운영하는측의 일방적인 화면 및 사이트 구성으로 사용에 불편함을 주거나 비효율적인 수단으로 이용되고 있는 것이다. 정보제공을 주 목적으로 설계된 웹사이트의 사용자 인터페이스와 사용자 인터페이스 상호작용을 목적으로 하는 예약사이트의 사용자 인터페이스는 분명히 구별되어야 할 것이다. 정보제공이 주 목적인 웹사이트의 경우

운영하는 측의 화면구성 및 인터페이스의 설계를 사용자들이 크게 문제시 하지않고 정보를 제공 받는 것이 일반적이지만 예약 사이트인 경우에는 운영하는 측의 일방적인 행위가 아닌 사용자와의 상호작용에 대한 이해 및 배려가 반드시 고려되어야 하는 것이다. 따라서 사용자 특성을 고려한 상호 작용 및 예약정보 제공의 편리성등 사용자 인터페이스에 대한 합리적인 연구를 통하여 인터페이스를 분석하고 이러한 결과를 토대로 예약 사이트를 구성한다면 보다 쉽게 고객들의 인터넷 예약을 유도할 수 있을 것이며 결과적으로 예약사이트를 운영하는 기업의 본래의 목적과도 부합된다고 할 수 있을 것이다.

본 논문에서는 특급식당을 운영하는 호텔 및 기업의 인터넷 예약 사이트들의 사용성 평가 및 분석을 통하여 도출된 문제점 및 개선사항을 제시하고 인터넷 예약 사이트를 이용하는 사용자들의 사용성 향상을 위한 사용자 인터페이스 디자인의 가이드라인을 제안한다. 이에 본 연구는 먼저 웹 인터페이스에 대한 일반적인 고찰과 개념에 대한 정의와 관련연구등을 통해서 인터페이스 평가항목을 고찰하고 그와 관련한 문제점들을 소개하였다. 다음으로 사용자 입장에서 사용자 인터페이스를 디자인하는데 고려해야 할 사항들을 정리하고 대표적인 특급 식당 예약사이트를 대상으로 사용자 설문방법을 통해 실제 예약을 수행,평가해보고 그 결과에 따라 온라인 예약사이트를 설계할 경우 고려해야 할 사용자 인터페이스에 대한 가이드라인을 제시하였다.

### 2. 관련 연구

#### 2.1 웹 사용자 인터페이스

인터페이스란 콘텐츠나 문서,자료같은 일반적인 정보요소가 디자인을 통해 사용자와 대화하는 것을 의미하며, 컴퓨터 프로그램이나 장비의 내부요소와 사용자를 연결시켜 주는 것이라고 할 수 있다[1]. 시스템적 관점에서 볼 때 ‘인터페이스란 두 시스템이 만나는 경계면을 뜻하는 것으로서 한 시스템적인 출력(output)은 다른 시스템의 입력(input)이 되고 또한 역으로의 관계를 갖는 것’ 이라고 정의되어

있다[2]. 결국 사용자 인터페이스란 정보를 보다 편리하고 효율적으로 이용할 수 있도록 정보와 컴퓨터와 사용자간의 상호작용이 이루어지는 주요한 도구인 것이다. 유럽공동체의 지침 90/270(Directive 90/270)과 같은 규약에서 인터페이스는 ‘ 쉽게 사용하고 조작자에게 적용할 수 있어야 한다’ 고 규정하고 있다[3]. 사용자에게 친숙한 사용자 인터페이스는 사용자가 컴퓨터를 이용한 조작이나 정보이용의 방법 등이 사용자에게 보다 편리하게, 즉 친숙한 형태로 구성 되어져야 하며 사용자 중심의 사고를 통한 인터페이스 설계 및 구성은 사용자 인터페이스에 있어서 가장 기본적인 핵심적인 요소라고 할 수 있다[4].

기능적인 우수함에도 불구하고 사용자 인터페이스를 충분히 고려하지 않은 소프트웨어는 그 기술적인 힘과 제공되는 다양한 기능에도 불구하고 제 역할을 발휘하지 못하듯이 웹사이트의 인터페이스 역시 사용자 중심의 인터페이스를 고려하지 않는다면 역시 훌륭한 그래픽 디자인이나 우수한 멀티미디어를 사용함에도 불구하고 사용자로 하여금 다른 사이트로 이동하게 만드는 결과를 초래할 수도 있다. 결국 컴퓨터와 프로그램을 이용하는 사람들과의 접촉영역이 화면에 제시, 컴퓨터 그 자체보다는 인터페이스를 통해서 작업을 수행하므로 인터페이스를 어떻게 구성하는가는 사용자 입장에서는 매우 중요하다[5]. 사용자의 만족도가 그 사이트 평가에 중요한 판단 기준이 되는 현시점에서 웹사이트 사용성의 설계 방법에 대한 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않는 이유가 바로 여기에 있다. 웹사이트의 구성에 있어서 사용자 인터페이스 중심의 디자인이란 사용자의 특성, 경험, 성향, 습관적인 요소 등 사용자가 가지고 있는 전반적인 성향을 정의하는 일로서 매우 복잡하고 어려운 일이다. 웹사이트를 구축하는 사람들은 콘텐츠 전문가, 정보 디자이너, 그래픽 디자이너, 프로그래머, 프로젝트 프로듀서와 같은 전문가 그룹에 의해 개발되어지지만[6] 최근 웹사이트를 구축할 경우 과거처럼 사이트 설계 과정에서 개발자들의 기술 중심적인 사고와 구현에서 탈피하여 사용자 인터페이스를 고려한 보다 편리하고 효과적인 사용자 중심의 개발, 즉 사용성과 효용성이라는 개념이 새로운 개발의 패러다임으로 확고히 자리잡아 가고 있는 것이다[7].

### 3. 예약사이트를 위한 사용자 인터페이스

예약사이트에 대한 사용자 인터페이스 역시 사용자들이 직접 체감할 수 있는 사용성과 효용성의 측면에서 보면 일반적인 웹사이트의 사용자 인터페이스와 크게 다르지는 않다. 하지만 간과해서 안될 사항은 예약 사이트의 사용자 인터페이스에서 중요한 것은 구현된 인터페이스를 통하여 해당 사이트를 이용하는 사용자에게 얼마만큼 편리성과 효용성을 제공할 수 있는냐에 있다. 정보 전달이 목적인 사이트는 사용자가 찾는 정보를 보다 빠르고 손쉽게 찾을 수 있도록 인터페이스를 설계해야 하며, 온라인 판매가 목적인 사이트는 사용자가 구매하고자 하는 물품을 쉽고 빠르게 구매할 수 있도록 구성 되어야 하는 것처럼, 온라인 예약이 목적인 사이트라면 신속하고 편리하게 예약이 가능하도록 설계 되어야 한다. 온라인 예약사이트를 설계하고 운영하는 사용자 인터페이스의 중심에는 언제나 사용자가 우선되어야 한다는 것은 아무리 강조해도 지나침이 없는 이유가 바로 그것이다. 이러한 사용성의 평가요소로 본 연구에서는 편리성, 일관성, 유연성, 간결성, 직관성등으로 구분하여 활용하였다.

#### (1) 편리성(convenience)

편리성은 온라인 예약을 하는 주된 이유가운데 하나이다. 시간과 공간의 제약없이 원하는 시간에 원하는 좌석을 마우

스 클릭만으로 선택할 수 있도록 충분한 상호작용이 제공 되어야 하며 예약페이지에서 제공하는 정보만으로 사용자는 의사결정을 해야 함으로 예약페이지는 명확하고 직관적인 상호작용이 포함되어야 한다. 복잡한 화면구성 및 혼란스러울수 있는 동영상, 이미지, 아이콘등은 오히려 사용자에게 불편함을 줄 수 있다. 누구나 쉽게 예약이 가능하도록 인터페이스를 설계하는 것이 바로 편리성의 표현 방법이다. 다양한 이용자 계층과 선호도가 상이한 사용자들에게 보편적인 편리성을 제공할 수 있는 사용자 인터페이스는 사용자들의 취향에 대한 지속적인 연구와 인터페이스의 상호작용을 통해서 구현이 가능할 수 있다

#### (2) 일관성(consistency)

예약사이트 설계에 있어서 일관성(consistency)은 사용자에게 항상 사용하기 쉬운 웹사이트를 만드는 것이다. 아이콘의 형태, 위치, 크기, 정보입력 방법등 예약페이지를 구성하는 화면에서 일관성이 필요한 이유는 사용자들은 이미 경험한 사이트에 대한 사전정보를 인지하고 다음에 동일한 사이트를 재방문 했을 때는 자신이 갖고 있는 기존 경험과 지식을 최대한 사용하여 원하는 정보들을 이용하려 하기 때문이다. 예를 들면 날짜, 인원정보, 핸드폰 통신사등을 입력하는 경우에도 페이지에서 제공하는 인터페이스 방법이 일관성이 있어야 한다. 사용자가 직접 정보를 입력 한다거나 예약페이지에서 제시하는 정보를 사용자가 선택 하는가를 일관성 있게 구현해야 하는 것이다. 물론 처음 해당 사이트를 사용자가 이용할 경우에도 동일한 사이트 내에서는 일관성 있는 정보 구조화와 메타포 적용 그리고 사용자 조작과 내용의 표현 역시 일관성 있게 구현해야 할 것이다[8].

#### (3) 유연성(flexibility)

예약사이트 설계에 있어서 유연성이란 사용자 인터페이스가 특정 사이트를 이용하는 사용자 개인의 선호도나 사용 능력의 차이를 시스템에서는 수용할 수 있어야 한다는 것이다[9]. 예약사이트를 이용하는 사용자 계층은 다양하기 때문에 성별, 연령, 학력과 관계없이 사용자들에게 부담을 준다거나 거부감을 갖게 하는 구성은 피해야 한다. 유연성을 향상 시키기 위한 방법으로는 예약 상황시 발생할 수 있는 경우의 수를 최대한 고려한 인터페이스 시스템을 구현하는 것이다. 유연성이 높은 시스템은 사용자가 사이트를 이동 하면서 발생할 수 있는 각각의 상황들에 대하여 적절하게 대처해 나갈 수 있도록 정보를 제공해 줄 수 있다[10]. 예를 들면 이미 확정된 예약정보에 대한 수정이 용이해야 하며 수정시에 전화 등을 비롯한 다른 수단이 아닌 예약 화면 즉, 온라인상에서 사용자가 직접 처리할 수 있어야 한다. 또한 사용자가 원하는 좌석이나 시간 등을 화면을 통해서 직접 선택할 수 있고 현재 예약상황에 대한 충분한 정보를 제공해 주는것도 유연성을 높이는 방법 가운데 하나이다.

#### (4) 간결성(simplicity)

예약사이트 설계에 있어서 간결성이란 예약행위를 수행함에 있어서 예약에 반드시 필요한 요소만을 포함한 인터페이스를 제공해야 한다는 것이다. 모니터를 통해서 정보를 제공하는 것이 가장 일반적인 방법이므로 모니터 화면의 크기 및 해상도의 제약 사항들을 고려한 단순한 형태가 사용 하기에 좋다. 사용자 모니터 화면의 크기를 고려한 해상도(보통 1024\*768을 기준)도 그 가운데 하나이다. 간결한 인터페이스를 구현하기 위해서는 불필요한 요소라고 판단되는 사항들을 우선순위를 통해서 구별하고 제거해야 한다. 고객정보의 획득이라는 측면에서는 자세한 고객정보를 예약시에 요구할 수 있겠지만 고객은 예약을 위해서 본인의 고유정보의 노출을 꺼려 하는 경우가 있다. 하나의 예약을

위해서 과도한 사용자 정보를 요구하는 예약사이트를 볼 수 있는데 고객정보를 손쉽게 획득하려는 운영 측면만을 고려한 이런 인터페이스 구성은 바람직한 예약의 사용자 인터페이스의 설계방법은 아닐 것이다.

(5) 직관성(intuitiveness)

예약사이트 설계에 있어서 직관성이란 디자인의 기본적인 요소중의 하나인 기능적인 심미성에 단순화의 개념으로써 사용자가 원하는 작업진행을 단순하고 명료하게 안내함으로써 최소의 작업을 통한 목적을 달성할 수 있도록 설계되어야 한다는 것이다. 즉 사용자는 원하는 예약사이트에 접속한 후 원하는 작업진행을 혼란 없이 직관적인 화면 구성과 선택을 통하여 손쉽게 예약행위를 수행하는 것이다. 복잡한 도움말이나 안내 없이도 예약페이지에서 제공하는 순차적인 인터페이스의 흐름대로 처리하기만 하면 사용자가 원하는 예약이 처리될 수 있도록 구성되어야 한다.

4. 사례 분석

4.1 연구 대상 및 목적

현재 대부분의 호텔 및 이와 유사한 식당을 운영하는 기업에서는 인터넷을 통한 온라인 예약사이트를 운영하고 있다. 본 연구에서는 이들 기업가운데 대표적인 3개 회사를 선택하고 사용자들의 설문을 통하여 해당 사이트들에 대한 사용자 인터페이스를 비교하였다. 이러한 비교를 통하여 실제 온라인 예약시에 사용자들은 인터페이스의 어떤 측면을 가장 먼저 고려하는지 사례를 통해서 도출해보고 기존 사이트에서 개선되어야 할 점은 어떤 내용이 있는지 파악하여 기존 사이트의 변경 또는 신규로 온라인 예약페이지를 구축중이거나 설계 과정에 있는 개발자들에게 실제적인 사용자 인터페이스에 대한 설계 기준을 제시하고자 하였다.

4.2 조사 방법

사용자 인터페이스를 평가하는 방법에는 여러 가지가 있지만 본 연구에서는 카렛(karat)의 5가지 평가방법(설문지, 구두기록, 실험계획, 설계검토, 인지분석)중에서 설문지를 이용한 방법을 이용하였다. 성인남여 총 72명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 대상 선정은 대학(원)생을 포함한 일반 직장인들을 주대상으로 하였다. 먼저 대상자들에게 3개 사이트 주소를 알려주고 직접 예약화면을 통하여 실제 온라인 예약을 수행하고 그 과정을 통하여 사용자들의 의견을 수렴하고 해당사이트에 대한 평가가 이루어질 수 있도록 하였다



[그림 1] 온라인 설문 화면

평가 대상인 3개 예약 사이트에 대한 공정한 평가가 이루어 질 수 있도록 실제 예약이 가능한 식당 중에서 뷔페(Buffet)식당을 공통 실험 대상으로 하였다. 사용자들의 인터넷 사용 환경이 동일하지 않기 때문에 사용 속도에 대한 부분은 중요한 제약사항으로 간주하지는 않았지만 사이트

접속 후에 발생하는 불규칙적인 속도저하나 현저한 속도차이 등은 고려 항목으로 간주하였다. 또한 설문에 응답한 대부분의 사용자들은 이미 인터넷 웹 브라우저를 사용해본 경험이 있을 것으로 판단하여 기본적인 웹 브라우저 사용 수준은 동일하다고 간주하였다. 사용자들의 설문에 대한 응답시 편리성을 높이기 위한 방법으로 전자메일을 이용하여 설문지를 전송하고 인터넷을 통하여 직접 회신 받을 수 있도록 구현하여 조사를 실시하였다.

[표 1] 설문 주요 결과

1번	성 별	남42명(58.3%)	여30명(41.7%)
2번	연 령	30세이하(33.3%)	30세이상(66.7%)
3번	인터넷 사용기간	5년이하(18.3%)	5년이상(81.7%)
4번	온라인예약경험	있다(59.2%)	없다(40.8%)
5번	온라인식당예약빈도	년 3회이상(44.9%)	년3회미만(55.1%)
6번	예약페이지 첫인상을 좌우하는 요소는	전체적인 화면 분위기(25.7%)	메인화면그라픽(24.3%)
7번	예약페이지에서 가장 중요한 점	컨텐츠(43.7)	기타(56.3%)
8번	예약화면에서 인지하기 쉬운 메뉴는	그림과 텍스트(47.1%)	기타(52.9%)
9번	날짜/인원정보 입력 선호하는 방법은	날짜 달력제공(70%) 인원 직접입력(56%)	날짜 입력(30%) 인원 선택(44%)
10번	3개사이트 디자인/색상에 일관성?	있다(95.8%)	없다.(4.2%)
11번	예약좌석 직접 선택' 할 수 있는가	할 수 있다(11.1%)	할 수 없다.(35.2%)
12번	예약페이지 화면은 필요정보만 요구?	그렇다(85.4%)	그렇지 않다(12.5%)
13번	온라인예약 활성화 위해 시급한 개선사항	예약의편리성(58%) (좌석/시간/메뉴 선택시)	기타(42.3%)

4.3 사용자 인터페이스 평가항목

온라인 예약사이트를 이용하는 사용자들의 사용자 인터페이스의 평가항목으로는 편리성, 일관성, 유연성, 간결성, 직관성을 고려하여 다음과 같은 평가요소를 이용하였다. 즉 사이트를 이용하는 사용자들이 예약이라는 Task를 얼마나 효과적으로 수행할 수 있는지에 주안점을 둔 것이다. 본 연구에서는 사용자가 해당 사이트에 접속한 후부터 실제 예약하고자 하는 뷔페식당을 예약하는 처리과정이 얼마나 사용자에게 편리한 인터페이스를 제공하는지의 여부를 가장 중요한 평가요소로 간주하였다.

[표 2] 주요 평가요소

순번	내용
1	메인화면에서 부페식당 예약페이지 찾기
2	부페식당 예약화면에서 직접 예약하기 (평일 저녁 성인 2명)
3	예약정보 확인하기(SMS/E-mail)
4	예약정보 수정/취소하기
5	성인 1명의 평일저녁 부페식당 이용금액 얼마인가 찾기

#### 4.4 평가결과

##### 4.4.1 편리성

예약화면의 메뉴구조가 예약시 편리한가라는 물음에 응답자의 79.6%이상은 편리하다라는 답을 하였다. 용어 및 화면구성이 편리한가라는 물음에는 38.8%가 불편하다는 답을 하였고 예약페이지의 구조나 이용의 편리성 항목에는 세사이트 모두 고르게 50%정도 보통에 해당하는 선호도를 획득하였다. 예약정보 입력시 날짜와 인원수를 입력하는 방법으로는 날짜는 화면에서 달력제공을 인원수는 직접입력을 선호하는 것으로 나타났다(표1 설문 9번문항). 하지만 원하는 좌석이나 메뉴에 대한 선택이 어려운것은 해결해야 할 개선사항으로 나타났다(표1 설문 13번문항).

##### 4.4.2 일관성

디자인이나 색상의 일관성 및 전체 페이지와 예약페이지의 아이콘 및 텍스트, 메뉴구성은 세사이트 모두 일관성 있게 구현되어 있다고 평가되었다. 예약 페이지가 일관성있게 구현되어 있는가라는 물음에 대부분의 응답자들은 현재의 화면 구성에 만족한다라는 답을 한것은 다른 평가 항목들보다 현재 운영되고 있는 온라인식당 예약페이지에서 일관성에 대한 인터페이스 부분이 상대적으로 높게 평가받고 있는 것으로 나타난 것이다(표1 설문 10번문항).

##### 4.4.3 유연성

유연성의 평가항목으로는 예약정보에 대한 수정 및 취소 여부 및 현재 예약시 원하는 좌석을 직접 입력할수 있는 인터페이스를 제공하는가라는 질문에 응답자의 35%이상은 할수없다라는 답을 하여 예약페이지의 유연성에 대해서는 불만이 있는것으로 나타났다(표1 설문 11번문항).이 결과를 보면 온라인식당의 예약페이지에서 좌석의 선택과 예약상황에 대한 수정 및 취소가 사용자에게 편리하도록 인터페이스가 구현되어야함을 나타내준다.

##### 4.4.4 간결성

예약에 반드시 필요한 항목만으로 페이지를 구성했는지에 대한 평가요소인 간결성과 관련한 물음에 응답자의 85%이상은 그렇다라는 답을 하였다(표1 설문 12번문항). 일부 응답자들은 주민번호,카드번호등은 예약의 필수항목에서 제외해야한다는 답을 하였다 예약페이지에서 과도한 정보요구는 지양해야할 사항인것으로 나타났다.

##### 4.4.5 직관성

예약페이지에서 가장 인지하기 쉬운 메뉴형태는 응답자의 47%이상이 그림과 텍스트로 표현된 인터페이스를 선호하였다(표1 설문 8번문항). 처음 메인화면에서 식당가 예약페이지를 찾는 물음과 식당가 화면에서 특정 식당으로 직접 찾아가는 물음에도 사용자들은 쉽게 찾을수 있었다라고 응답해 주었다.

#### 5. 결론 및 향후 연구

온라인 식당가 웹사이트의 사용자 인터페이스를 평가,분석하고 평가결과를 토대로 바람직한 온라인 식당가 웹사이트의 사용자 인터페이스를 제안하기 위하여 현재 운영중인 3 개 사이트를 대상으로 평가를 실시한 결과 사용자들은 온라인 예약 시 사이트에서 제공하는 콘텐츠를 가장 중요하게 고려하는 것으로 조사되었다. 온라인 예약이 편리한 수단임에도 응답자의 36%이상은 예약방법을 잘 몰라서 또는 예약 과정이 불편해서 온라인 예약을 이용하지 않는다는 사실은 예약 인터페이스 설계 시 무엇을 고려해야 하는지 알려준다. 예약 인터페이스의 주요 평가항목으로 사용했던 인터페이스의 편리성,일관성,유연성,간결성,직관성 또한 설문에서 참여했던 사용자들이 응답한 결과에서처럼 온라인식당 예약 사이트 구축 시 충분한 사전 연구와 함께 사용자들의 의견이 충분히 반영되어 설계되고 또한 구현되어야 실제 사용자들에게 편리한 인터페이스를 제공하는 사이트로 평가받을 수 있을 것이다. 인터넷 온라인 예약이 활성화 되기 위해 시급히 개선되어야 할 점으로 사용자들은 빠른 속도 및 화려한 화면구성이 아닌 편리한 예약, 즉 원하는 시간에 원하는 좌석과 원하는 메뉴를 선택할 수 있는 예약의 편리성을 강조한 것은 본 연구 시작시 전제로 한 사용자의 편리성이 인터페이스의 가장 중요한 요소라는 가정에 해답을 제공해 주었다. 온라인 식당 예약사이트를 운영하거나 설계한다면 예약의 편리성과 관련한 사용자 인터페이스를 최우선적으로 고려해야 하는 이유가 바로 여기에 있다.

온라인 식당 예약사이트의 사용자 인터페이스 평가에 대한 이번 연구에서는 현재 운영중인 여러 사이트 가운데 분석의 대상으로 3 개 사이트라는 제한적인 조사가 이루어 졌으며 설문에서 응답한 인원수 역시 제약요소로 작용하였다. 따라서 향후 과제로는 현재 운영중인 온라인 식당 예약사이트 다수를 포함한 연구와 함께 설문에서 참여하는 대상 역시 충분한 인원수에 대한 다양한 연구가 병행되길 기대한다. 이러한 연구를 통하여 온라인 식당의 예약사이트에 대한 사용자들의 만족도 향상 및 온라인 예약의 활성화를 기대하면서 사용자의 편리성을 우선적으로 고려한 인터페이스 설계를 바탕으로 온라인 식당 예약 사이트가 설계되고 운영하는데 이 연구가 도움이 되었으면 하는 바람이다.

#### 6. 참고 문헌

- [1] 송승현,기우서,김응곤, "사용자 중심의 웹 인터페이스 디자인 및 평가에 대한 연구", 2001 년 한국정보과학회 춘계 학술대회 발표논문집, VOL.28 NO. 01 pp. 0478-0480, 200104
- [2] 이용주, "사용자 정서 중심의 인터페이스 디자인 연구", 석사학위논문, 건국대, 1997
- [3] 김창현, "휴먼 인터페이스 디자인", 다성출판사, 1998
- [4] Albert N. Barde 저, 김성우 역, '웹의 가치는 사용성이 결정한다', 2002, pp.6-8.
- [5] 김문석, "사용자 인터페이스의 표준을 위한 디자인적 접근 방안", 디자인 과학 연구, 1999
- [6] Patrick J. Lynch and Sarah Horton, "웹 스타일 가이드", 양선옥, 고일주 역, 안그라픽스, 2001
- [7] 최홍열, "사용자 중심의 웹사이트 디자인 연구", 석사학위논문, 한양대, 2001
- [8] 전영신, "인터넷에서의 효과적인 정보전달을 위한 그래픽 유저 인터페이스 디자인에 관한 연구", 서강대 석사, 2002
- [9] 권만우, "휴먼 미디어 인터페이스", 한국학술정보, 2004
- [10] 최기석, "학술정보 웹사이트의 사용자 인터페이스에 대한 연구", 석사학위논문, 부산대, 2001