
기업포탈사이트 업무화면 설계 프로세스 방법론

보험사의 프로젝트 진행 사례를 중심으로

Process Methology of Designing User Interface in Enterprise Portal

권속경, Sukkyoung Kwon*

요약 ~ ~ 국내외 기업들이 기업포탈(Enterprise Portal)에 대한 관심이 높아지면서 사용자 인터페이스(User Interface)에 대한 중요성이 인식되고 있다.

본 논문에서는 기업포탈(Enterprise Portal)에 대하여 살펴보고, 현행시스템에 대한 사용자의 개선요구사항을 조사, 분석하였다. 사용자 분석결과와 Checklist 평가를 통하여 UI Checklist Matrix 를 작성하였다. Matrix 의 가로축은 사용자 요구분석결과인 Layout, Navigation, Information, Function, Visibility, Interaction 6 가지 항목으로 구성된다. 세로축은 학습성, 효율성, 정확성, 접근성, 일관성, 즉시성, 통합성, 개인화, 기술, 표준화 10 가지 항목이 있다. 가로와 세로 항목이 만나는 곳에 중요도를 표시하고 세부항목을 정의한다. Matrix 가 반영된 가이드라인을 작성하고 가이드라인에 따라 업무화면을 설계하고 Matrix 로 평가한다.

본 연구는 보험사의 차세대 시스템 구축 프로젝트에서 진행된 내용으로 1 년여 기간 동안 업무담당자들과 업무정의에서부터 긴밀한 협조 하에 진행되었다.

Abstract

This theory focuses on the Enterprise Portal and researches and analyzes the user requirement on as-is system. The UI Checklist Matrix is made based on the result of user analysis and evaluation of checklist. The horizontal axis of the Matrix is composed of 6 results(Layout, Navigation, Information, Function, Visibility and Interaction) of user requirement analysis. The vertical axis of the Matrix is composed of 10 subjects, Learnability, Efficiency, Accuracy, Accessibility, Consistency, Agility, Convergence, Personalization, Technology, and Standardization. At the point of vertical and horizontal items meet, indicates the graded of importance and defines a details item. The Guideline in which Matrix is reflected is set and according to the guideline, designing the business screen and assessing the Matrix.

핵심어: *User Experience, Intranet, Enterprise Portal, User Interface, Checklist, Matrix*

*주저자 : 투이컨설팅 UI 컨설턴트 e-mail: skwon@2e.co.kr

1. 서론

최근 금융업계는 앞다투어 차세대 시스템 구축에 나서고 있다. 이는 과거와는 다른 좀 더 나은 시스템으로 기업경쟁력을 향상시키고 비즈니스 변화에 따른 시스템의 유연성을 확보하는 데 목적이 있다. 차세대 시스템 구축에 있어 기업 내 산재해있는 내적, 외적 자원을 통합하는 기업포탈(Enterprise Portal)에 대한 관심이 높아지면서 기업 내부의 시스템을 통합하고 새로운 시스템을 도입하고 있다. 이러한 시스템 통합의 영향으로 사용자 인터페이스(User Interface)에 대한 중요성이 인식되고 있다.

본 논문은 보험사의 차세대 시스템 구축 프로젝트의 모델링, 시범구축 단계에서 진행된 내용으로 1 년여 기간 동안 그림 1 과 같이 각 부문별로 UI Consultant, Business People(업무담당자), Business Modeler, Data Modeler 로 구성되어 업무정의에서부터 긴밀한 협조 하에 진행되었다.

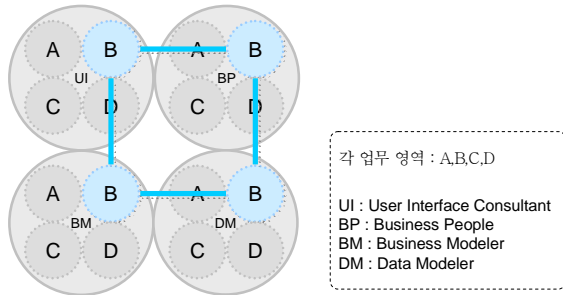


그림 1 각 업무영역별 TF 구성

2. 기업포탈(Enterprise Portal)

2.1 기업포탈(Enterprise Portal)

기업들은 그룹웨어(Groupware), KMS(Knowledge Management System), ERP(Enterprise Resource Planning), CRM(Customer Relationship Management), EDMS(Electronic Document Management System) 등과 같은 시스템을 경쟁적으로 도입하였다. 이러한 기업 어플리케이션은 사용자의 업무의 부담을 가중시키고, 정보의 양이 폭발적으로 증가하여 필요한 정보를 찾기 힘들어지고, 업무 수행을 위하여 여러 시스템에 로그인을 해야 하며, 정보를 보여주는 인터페이스 또한 시스템마다 달라 사용자에게 교육을 해야 하는 상황이다. 이에 기업들은 기업 어플리케이션과 내, 외부 정보를 통합화 하는 경향을 보이고 있다.

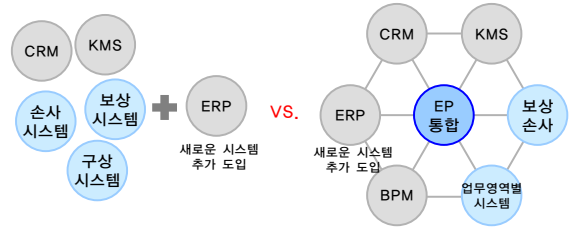


그림 2 EP 도입 이전과 이후

2.2 기업포탈(Enterprise Portal)의 특징

기업포탈은 기업의 자원을 효과적으로 관리할 수 있고, 조직의 역량을 강화할 수 있다는 장점이 있다. 또한 정보를 공유하여 별도 교육이 필요없어 비용과 시간도 절약된다. 기업의 생산성을 높이는 중요한 시스템의 하나로 평가된다. 구성요소로는 기업 내 정보의 통합, 기존의 시스템과의 통합, 이용자가 활용할 수 있는 툴의 개발이 있다. 기업포탈에서 기본적으로 요구되는 기능으로는 단일 로그인 접속(Single Logon), 개인화(Personalization), 단일 접속창구(Unified Access), 검색엔진과 카테고리(Category Personalization), 자동 알람 기능(Automatic Notification) 등이 있다.

2.3 UI 관점에서 본 기업포탈

제이콥닐슨이 '사용자, 태스크, 정보의 종류, 정보의 양, 대역폭(bandwidth)과 cross-platform 요구 [1]를 인터넷과 인트라넷의 차이로 든 것처럼 표 1 과 같은 차이를 보이며 UI 관점에서 이에 대한 인식이 필요하다.

| 5W1H | | Internet | Intranet |
|-------|-------|-------------------|--------------------|
| Who | 사용자 | 비특정다수 | 사용권한이 있는 특정 다수, 소수 |
| What | 인터페이스 | 다양 | 한정된 업무시스템 |
| | 정보 | 다양하고 많은 정보 | 정보의 종류는 한정되나 양은 많음 |
| When | 기술 | 무제한, 최신기술 | 제한된 특정 기술 |
| | 사용시간대 | 아침부터 저녁까지 다양 | 오전에서 오후의 업무시간으로 한정 |
| Where | 사용시간 | 다양 | 최대 8 시간 미만 |
| | 장소 | 다양 | 사무실 중 업무를 하는 특정 장소 |
| Why | 위치 | 광범위함 | 업무 시스템 내로 한정됨 |
| | 목적 | 정보검색, 관심, 오락 등 다양 | 업무처리, 업무 관련 정보 검색 |
| How | 상호작용 | 동적 | 동적이기보다 정적이 느낌 강함 |

표 1 Internet VS. Intranet

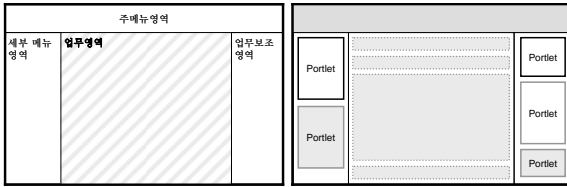


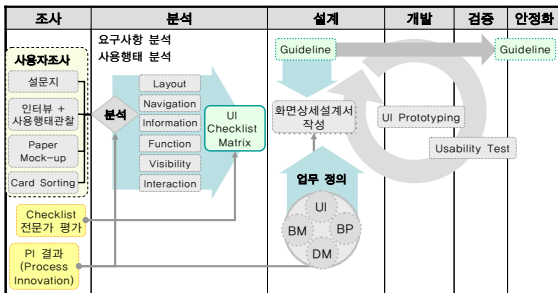
그림 3 EP 화면구성의 예

그림 3와 같이 EP의 영역을 나누고 각 영역별 Portlet을 구성하게 된다. 본 논문에서는 업무영역에 대한 부분을 중심으로 진행하였다.

3. 업무화면 설계

3.1 업무화면 설계 프로세스

2006년 11월~2007년 11월까지 프로젝트는 모델링, 시범구축 단계로 UI 프로세스는 조사, 분석, 설계, 개발 단계(그림 4)로 진행되었다. 현행시스템에 대한 사용자 조사와 Checklist 평가를 거쳐 개선요구사항을 조사하고 조사단계에서 진행된 결과물과 이전에 진행된 PI(Process Innovation) 산출물 중 UI와 연관되는 것을 분석하였다. 분석된 결과를 바탕으로 UI Checklist Matrix를 작성하였다. 설계단계에서는 Guideline을 만들고 업무정의가 완료되면 Guideline에 따라 화면상세설계서를 작성한다. 화면상세설계서가 완료되면 디자이너에게 넘어가고 다음 개발자에게 넘어가게 된다. 최종 설계된 업무화면은 UI Prototyping을 진행하였고 결과는 다시 Guideline과 화면상세설계에 반영되어 그림 5와 같이 진행된다. 이후는 아직 진행되는 단계로 본 논문에서는 여기까지만 다루도록 한다.



UI : UI Consultant / BP : Business People / BM : Business Modeler / DM : Data Modeler

그림 4 UI Process

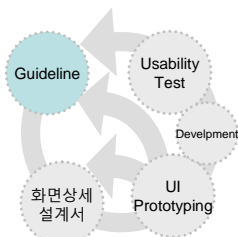


그림 5 UI Process Cycle

3.2 사용자 조사

2006년 11월~12월까지 현재 시스템 사용자를 업무에 따라 10개의 그룹으로 나누어 조사를 실시하였다.

3.2.1 사용자 조사 방법론 결정

사용자 조사 방법 중 본 프로젝트에 적합한 것으로 설문지, 인터뷰를 포함한 사용 업무행태 관찰, Paper Mock-up, Card Sorting을 선정하였다.

3.2.2 1단계 : 대상 그룹 및 범위선정

각 파트별로 업무가 다른 여러 그룹이 존재하여 대상 그룹을 선정하고, 업무담당자(사용자)가 가장 많이 사용하는 메인 프로세스를 기준으로 각 부문별 범위를 정하였다.

3.2.3 사용자 조사 준비

진행순서를 결정하고 필요한 설문지와 인터뷰 질문지, 시나리오 등을 준비한다.

① 사전, 사후 설문지 작성

가. 사전설문조사 : 업무경력을 포함한 개인정보, 컴퓨터 사용능력, 신정보 사용행태를 분석하기 위한 질문으로 구성

나. 사후설문조사 : 사용성 측면에서 현행 시스템에 대한 만족도 평가

② 업무 사용행태 관련 인터뷰 질문 작성

③ 업무 사용행태 관찰을 위하여 각 사용자 그룹에 따라 주요 업무에 대한 시나리오 작성

④ PI 산출물에 대한 의견을 조사하기 위한 질문지 작성

⑤ 화면 구성을 할 수 있도록 Paper Screen 준비

⑥ 각 사용자 그룹마다 전체 Menu Card로 준비

3.2.4 참가자 섭외

각 부문의 주요업무 사용자를 그룹별 사용자 수에 비례하여 선정하였다. 참가자는 각 부문별 대표 업무담당자(BP)를 통하여 섭외하였다. 참가자 인원은 각 사용자 그룹별로 2~3명으로 하였다.

3.2.5 사용자 조사 실시

사용자 조사는 아래와 같은 순서로 진행되었으며 소요시간은 약 1시간 정도 소요되었다.

① 사전 설문조사

사전 설문조사 이전에 사용자 조사를 실시하는 목적에 대하여 대상자들에게 충분히 숙지시켜 자발적인 참여를 유도한다.

② 업무 사용행태 관찰 + 인터뷰

현재 시스템에 대한 사용성과 요구사항을 조사하기 위한 것으로 시나리오에 따라 사용자의 주 업무를 실제 수행하게 한 다음 이를 관찰하는 형태로 진행된다. Think Aloud 방법을 사용하여 대상자가 시스템을 사용하면서 생각하는 것을 말로 표현하도록 하여 실제적인 업무에서 벌어질 수 있는 상황과 사용성에 대한 어려움, 요구사항을 최대한 도출하였다.

진행자 중 한 명은 사용자의 행동을 관찰하고 한 명은 분석이 용이하도록 표 2 와 같이 작성하였다. 여기에는 사용자의 요구사항을 포함한 말하는 내용을 빠짐없이 작성하도록 한다.

사용자 : 보상처리 담당자

Task(목적) : 통합접수에서 자동차 사고 접수 추가사항을 입력한다.

| 시간 | 화면 | 세부목적 | 상호작용 | 사용자 | 진행자 |
|-------|------|--------|---|------|-----|
| 10:00 | 통합접수 | 접수번호조회 | 접수번호 조회 버튼을 클릭(H) | 메인조회 | |
| | | | 접수번호 조회 팝업이 열림(C) | | |
| | | | 주민등록번호 라디오버튼을 선택, 주민등록번호를 앞 부분입력 후 조회 버튼을 클릭(H) | | |
| | | | 조회결과가 뿌려짐(C) | | |
| | | | 목록에서 해당되는 것을 클릭, 확인 클릭(H) | | |
| | | | 팝업창이 닫히고 메인에 해당 정보 셋팅(C) | | |

(H) : 사용자 행동 (C) : 컴퓨터 시스템 반응

표 2 사용자 업무행태관찰 작성 예

③ Paper Mock-up

사용자가 원하는 이상적인 화면 구성을 할 수 있도록 하기 위한 것으로 본인의 업무순서와 맞도록 화면 순서를 구성하도록 하고 필요 없는 화면은 없애거나 합치도록 하며, 화면 내의 항목을 그룹핑하거나 추가, 삭제하도록 하고, 연계가 필요한 화면이나 항목, 기능을 표시하도록 하였다.

④ Card Sorting

이는 업무와 매칭되는 메뉴를 그룹핑하도록 하는 것으로 사용자가 자주 사용하는 메뉴대로 구성하도록 하였다.

⑤ 사후 설문조사

⑥ 업무 Process 변화에 대한 조사

부가적으로 PI 단계에서 진행된 결과 중 사용자에게 영향을 미칠 수 있는 Business Process 변화에 대한 의견을 조사하였다.

3.3 사용자 조사 결과 분석

3.2 에서 진행된 사용자 조사 결과는 정성적, 정량적 데이터로 분류할 수 있다. 만족도를 평가한 결과 사용자들은 현재의 시스템에 익숙하여 불편함을 감수하면서 비교적 만족하며 사용하고 있었다.

① 사전 설문조사

설문지에는 주로 정량적 데이터로 인구통계학적 정보와 업무경력, 컴퓨터 사용 능력, 사용빈도, 시스템 사용시간 등을 알 수 있었다. 중요한 것은 시스템이 통합되지 않아 한 사용자가 동시에 사용하는 시스템의 수가 3개 이상으로 주 업무시스템 외에 필요한 정보를 다른 시스템에서 확인하는 것을 알 수 있었다. 그 외 사용자들이 현재 시스템에 느끼는 사용성, 편의성, 직관성, 감성, 심미성 등을 알 수 있었다.

② 업무 사용행태 관찰 + 인터뷰

현행 시스템에 대한 업무의 사용행태와 사용자의 개선 요구사항을 알 수 있었다.

화면 내 동선과 화면 간 이동을 파악한 결과 현재 타 시스템, 화면간의 이동 뿐만 아니라 화면 내의 동선도 복잡하여 업무수행의 방해요소로 작용하고 있었다. [그림 6]

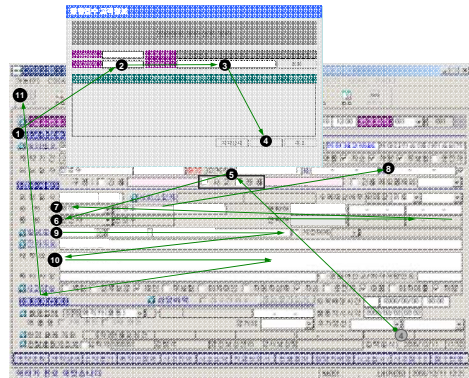


그림 6 현재 시스템의 화면 내 동선

그림 7 과 같이 동일한 시스템과 화면을 사용하는 사용자 그룹이 다수이고, 각 그룹의 업무도 다르며, 필요로 하는 정보와 기능의 개선요구사항이 다른 것을 알 수 있었다.

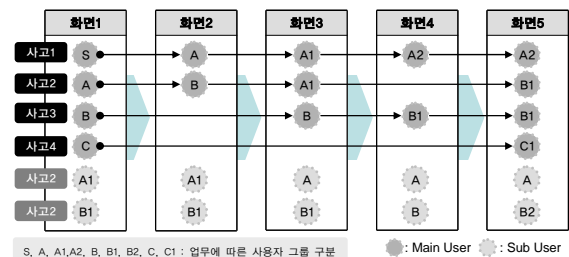


그림 7 업무의 흐름과 사용자의 관계

사용자들의 요구사항을 그룹핑해 본 결과 Layout, Navigation, Information, Visibility, Interaction 으로 분류할 수 있었다.

③ Paper Mock-up : 현재의 시스템이 사용자들의 업무 Process 를 지원하지 않고, 사용하지 않는 화면들도 존재하고 업무상 통합될 수 있는 화면들이 상당수 있었다.

④ Card Sorting 에서는 시스템에 여러 사용자 그룹이 존재하여 사용자마다 사용하지 않는 메뉴가 상당수 존재하며, 그 메뉴의 존재여부조차 모르는 경우가 많았다. 사용자마다 업무에 따라 다른 메뉴 구성이 요구되었다.

⑤ 사후 설문조사

⑥ 업무 Process 변화에 대한 조사

부가적으로 PI 단계에서 진행된 결과 중 사용자에게 영향을 미칠 수 있는 Business Process 변화에 대한 의견을 조사하였다.

3.4 Checklist 평가

본 프로젝트에 적용된 Checklist 평가 방법론은 Heuristic Evaluation 과 같은 방법으로 컴퓨터와 사용자간의 상호작용에 대한 개선점을 발견하기 위한 Checklist 를 작성하여 각 분야의 전문가가 시스템을 평가하는 리스트 검사법으로 진행되었다.

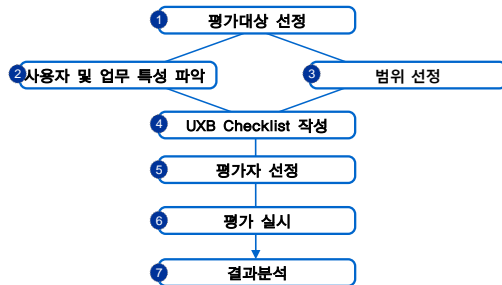


그림 8 Checklist Evaluation Process

① 전체 프로젝트 범위에서 평가대상을 선정한다.

② 각 부문 사용자별 업무 특성과 프로세스를 파악한다.

③ 해당 부문에서 평가 범위를 산정한다.

④ Information Architecture, Navigation, Functionality, Feedback, Visibility 5 개의 평가 척도를 선정하고 '차세대 보험 업무 시스템 구축' 프로젝트 목적에 맞도록 세부 Checklist 를 작성하였다. Checklist 의 항목들은 5 개의 평가 척도에 대해 학습성, 효율성, 정확성, 정보성, 접근성, 일관성, 즉시성에 대한 항목으로 구성되었다. 각 항목별로 질문을 만들고 이 질문에 대한 평가의 평균이 아래의 표와 같다.

예를 들어 '하나의 시스템 내에서 동일한 메뉴 항목의 이름이 일관성 있게 제시되고 있는가?' 와 같은 질문은 IA 평가 척도에 대한 일관성에 대한 질문이다.

⑤ 각 부문별로 평가자를 UI 전문가와 Business Consultant 를 섭외한다.

⑥ 5 점 척도로 평가를 실시하였다. 5 점 척도의 평가 기준은 문제점이 많고 개선이 필요할 경우 높은 점수를 주도록 하였다.

⑦ 표++의 평가 결과는 평균 3.1 로 개선요구사항이 있으나 현재 시스템 사용에 크게 영향을 미치지 않고 사용자 스스로 해결할 수 있는 정도이다. Functionality 의 학습성이 가장 개선이 요구되고, Information Architecture 의 접근성이 가장 좋은 것으로 나타났다.

| | IA | Navigation | Functionality | Feedback | Visibility | 평균 |
|-----|-----|------------|---------------|----------|------------|-----|
| 학습성 | - | - | 4.3 | - | - | 4.3 |
| 효율성 | 3.4 | 4.3 | 3.7 | 2.7 | 3.0 | 3.4 |
| 정확성 | - | 3.7 | 3.7 | 3.5 | 3.7 | 3.7 |
| 정보성 | - | - | 3.3 | 3.7 | 2.9 | |
| 접근성 | 1.7 | 2.5 | - | 2.3 | - | |
| 일관성 | 1.8 | - | - | 3.3 | - | |
| 즉시성 | - | - | - | 2.7 | - | |
| 평균 | 2.3 | 3.5 | 3.7 | 2.9 | 3.0 | 3.1 |

표 3 Checklist Evaluation 결과

학습성 : 학습의 용이성 / 효율성 : 업무의 효율성 / 정확성 : 정보에 대한 정확도 / 정보성 : 정보의 전달성 / 접근성 : 시스템 사용을 위한 거리 / 일관성 : 시스템의 통일성 / 즉시성 : 정보처리에 대한 속도

3.5 기업포탈사이트 UI Checklist Matrix

사용자 조사와 Checklist 를 수행한 결과 '기업포탈사이트' 의 UI 특성에 대한 반응이 미흡하여 화면설계를 하기 위한 매트릭스를 작성하였다. 매트릭스의 가로축은 사용자 요구사항의 그룹핑 결과이자 UI 구성요소 6 개로 놓고, 세로축은 일반적인 사용성 평가항목으로 구성하였다.

앞에서 살펴보았듯이 기업포탈은 시스템과 함께 UI 도 통합되어 추가적인 정보나 시스템에 대하여 유연하게 대응할 수 있어야 하며, 사용자가 증가되어 개인화가 이루어져야 하고, Web2.0 과 같은 기술을 반영해야 한다.

매트릭스의 세로축에는 통합성, 개인화, 기술, 표준화를 추가하고, 가로축은 3.3 사용자들의 요구사항 그룹핑 결과로 하여 매트릭스로 만들었다. 일반적인 업무화면에서는 특징인이 매일 사용하는 것으로 학습성과 접근성보다는 효율적인 업무화면으로 생산성을 높이기 위하여 효율성, 정확성, 일관성, 즉시성, 통합성, 개인화, 기술, 표준화에 대한 고려가 중요하다.

가로와 세로의 항목이 만나는 셀은 중요도를 판단하여 세부 항목을 구성할 수 있다. 중요도는 UI 목적에 따라 다르게 측정(O, △)될 수 있다.

이 매트릭스는 검증단계에서 평가로 활용될 수 있다.

| | Layout | Navigation | Information | Function | Visibility | Interaction |
|-----|--------|------------|-------------|----------|------------|-------------|
| 학습성 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 효율성 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 정확성 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 접근성 | △ | ○ | ○ | ○ | △ | ○ |
| 일관성 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 즉시성 | △ | △ | ○ | ○ | △ | ○ |
| 통합성 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | △ |
| 개인화 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | △ |
| 기술 | ○ | △ | △ | ○ | △ | ○ |
| 표준화 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

표 4 UI Checklist Matrix

표 4의 내용이 화면설계 시 어떻게 적용될 수 있는지 몇 가지 예를 들면 다음과 같다.

| | |
|-------------|---|
| Layout | 다양한 사용자 그룹을 고려한 화면 구성과 화면 Grid, 각 사용자그룹의 업무에 따른 화면유형화, 표준화 업무를 효율적으로 수행하여 시간을 단축할 수 있는 업무 흐름에 따른 화면 내의 항목 배치 |
| Navigation | 단일 접속 창구, 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 화면 간 이동 기능별, 업무별 프로세스 연결, 화면 Flow 개선, 업무로의 접근 다양화, 로그온 시 개인화된 Menu 제공 |
| Information | 도움말, 사용자 History 제공 통합된 정보제공과 공유, 적절한 정보의 양, 정보의 그룹핑 |
| Function | 즐거찾기와 같은 사용자가 스스로 Personalize 가능한 기능 제공 기술을 이해하고 안정적인 시스템 구축을 위해 검증된 기술의 활용 오프라인 문서의 온라인화로 Paperless 지향 효율적인 업무수행을 위한 자동화 기능 제공(자동개선) 반복적인 업무에 대한 업무처리 시간 단축 기능 단일로그온 접속, 검색엔진 스케줄 관리, 워크플로우 관리, 자동 알람 기능 |
| Interaction | 즉각적인 Feedback, Message 전달 시스템과 사용자 사이의 자연스러운 상호작용 제공 |
| Visibility | 직관적으로 인지할 수 있는 정보의 차별화된 시각적 표현 일관적인 시각화 |

표 5 UI Checklist 항목 예시

3.3 가이드라인(Guideline) 작성

가이드라인은 표 5 와 같이 Layout, Navigation, Information, Function, Interaction 에 대한 원칙을 정하고 Visibility 는 화면 내 UI 요소에 대하여 상세하게 정의한다.

| | |
|-------------|---|
| Layout | 화면유형, Layout Pattern(CRUDI), 화면 Grid |
| Navigation | Information Architecture, Link |
| Information | Labeling |
| Function | Search |
| Interaction | Message, Feedback |
| Visibility | Window, Table, Title, Form(Input Box, Select Box, Textarea, Button, Sort, Link, Tab, Workflow |

표 6 Guideline 정의 요소

3.4 업무화면 설계-화면상세설계서 작성

업무화면의 경우 무엇보다 효율적인 업무수행이 중요하다. 이를 위해서는 업무의 흐름에 따른 정보의 구성으로 사용자의 동선을 최소화하여야 한다. 업무화면의 설계는 가이드라인을 기준으로 각 화면에서 요구되는 기능과 정보를 업무의 흐름에 맞도록 배치하여야 한다.

가이드라인에 맞추어 업무담당자가 작성한 업무정의서에 개선요구사항이 반영된 1 차 업무화면을 작성하고 업무담당자와의 지속적인 협업을 통해 이를 수정, 보완하였다.

1 차 업무정의가 완료되면 모델러가 작성한 화면정의서를 기준으로 아래와 같은 순서로 진행된다.

- ① 개인화를 위한 해당 화면의 사용자 분석
- ② Guideline 을 적용한 표준화
- ③ 분석보고서 사용자 요구사항 적용
- ④ UI 기능 추출 및 추가
- ⑤ UI Checklist Matrix 설계
- ⑥ 구체적인 인터랙션 설계
- ⑦ 업무담당자(BP), 모델러(BM, DM) 협의 후 완료

3.5 UI Prototyping

일부 개발된 화면으로 업무 담당자별 시나리오를 작성하였다. 참가자는 5~7 명 정도로 하였고 진행 순서는 사전 설문과 하고 진행자가 시나리오 대로 업무 진행을 보여준 후에 사용자들에게 직접 사용할 수 있는 시간을 주었다. 사후 설문에서는 만족도를 평가하여 현행시스템과 비교된 지속적인 만족도 관리가 가능하다.

4. 결론

최근 기업들이 기업포탈(Enterprise Portal)에 대한 관심이 높아지면서 사용자와 UI에 대한 중요성이 인식되고 있다. 인트라넷은 사용자, 시간, 장소, 상호작용, 정보, 목적에서 인터넷과 차이를 보이며 UI에 있어 이 부분에 대한 고려가 필요하다.

최근 기업들이 기업포탈(Enterprise Portal)에 대한 관심이 높아지면서 사용자와 UI에 대한 중요성이 인식되고 있다. 본 논문에서는 UI 관점에서 인트라넷과 인터넷의 차이점을 살펴보고 업무화면을 설계하기 위한 프로세스를 진행하였다. 사용자 조사 단계에서는 현행 시스템에 대하여 설문지, 업무 사용행태관찰, Paper Mock-up, Card Sorting의 방법으로 요구사항을 조사하고 분석하였다. Checklist를 작성하여 전문가 평가를 실시하였으며 이 두 가지 조사결과를 바탕으로 UI Checklist Matrix를 작성하였다. Matrix의 가로축은 사용자 요구분석결과인 Layout, Navigation, Information, Function, Visibility, Interaction 6 가지 항목으로 구성된다. 세로축은 학습성, 효율성, 정확성, 접근성, 일관성, 즉시성, 통합성, 개인화, 기술, 표준화 10 가지 항목이 있다. 가로와 세로 항목이 만나는 곳에 중요도를 표시하고 세부항목을 정의한다. Matrix가 반영된 가이드라인을 작성하고 가이드라인에 따라 업무화면을 설계하고 Matrix를 이용한 평가가 가능하다.

참고문헌

- [1] Jacob Nielsen's Alertbox, "The Difference Between Intranet and Internet Design", 1997.8.15
- [2] 김미영, 인트라넷에서 인터페이스 디자인에 관한 연구, 학위논문, 숙명여자대학교, 1998
- [3] 김진우, HCI 개론, 안그래픽스, 서울, 한국, 2005, pp. 289.
- [4] Rio Sibuea, "Intranet Usability", IS 6840 Paper, 2006.11.29
- [5] 이혜승, 기업포탈사이트의 사용성 연구, 학위논문, 이화여자대학교, 2004
- [6] Helen Sharp, Yvonne Rogers, and Jenny Preece, INTERACTION DESIGN beyond human-computer interaction, John Wiley & Sons, Inc.
- [7] 유수아, 국내 그룹웨어 사용자 인터페이스 평가 연구, 학위논문, 이화여자대학교, 2003
- [8] 신영균, EP(Enterprise Portal)의 활용도와 만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구, 전남대학교, 2002