

일본 엔터테인먼트 웹사이트의 원활한 이용을 위한 사용자 평가

Heuristic Usability Evaluation for Entertainment Websites in Japan

탁현, 한남대학교 문헌정보학과, hyuny32@naver.com

유소영, 한남대학교 문헌정보학과 조교수, soyoungyu201@gmail.com

Hyun, Tak, Dept. of Library and Information Science, Hannam University

So-Young, Yu, Dept. of Library and Information Science, Hannam University

본 연구는 일본 엔터테인먼트 웹사이트 이용하는 한국인 이용자의 원활한 이용을 위하여 사용성을 향상 시키는 것에 목적을 두고 진행된 연구이다. 이론 조사를 통하여 사용성에 관하여 조사하였고 이를 통하여 10가지 평가 요소들을 체크리스트를 이용하여 사용성 평가를 하였다. 사용성 평가에는 5개의 웹사이트를 이용하였으며 각각의 웹사이트에서 나타난 문제점을 확인하였고 그에 대한 3가지의 개선 방안을 제시하였다. 첫 번째로 이전 페이지로 돌아가기 기능 제공 및 검색 기능 추가와 개인화 서비스 제공하여 이용자의 통제권을 늘려주는 것, 두 번째로, 명확한 오류 메시지의 제공과 시스템의 오류를 전제로 하는 오류 메시지 구성 및 확인버튼 클릭 후 경고 메시지 제공을 통하여 명확한 오류 메시지 전달과 이용자 실수에 대한 방지 방법의 확충, 마지막으로 웹사이트 이용을 위한 도움말을 제공하여 웹사이트의 원활한 이용을 도울 것을 제시하였다.

1. 서론

한국과 일본은 1998년 일본 대중문화 개방이 시작된 이후로 서로의 문화에 영향을 주고받으며 성장하고 있다. 그 중에서도 엔터테인먼트 부분은 서로의 문화 중 가장 교류가 활발한 부분이다. 하지만 지리적인 이유로 인하여 직접 모든 문화를 접하기 힘들고 여러 가지 제약으로 인하여 일반적인 매체를 통한 정보의 접근은 제한되어 있기 때문에 가장 정보 교류에 큰 역할을 하는 것은 인터넷을 통한 정보의 접근이다. 이에 따라 웹사이트는 제공되는 콘텐츠와 정보만이 아닌 웹사이트의 사용성을 고려해야만 이용자가 목적을 달성하는데 도움이 되고 이용의 증가를 바랄 수 있다.

본 연구는 일본의 대표적인 엔터테인먼트

웹사이트에 대한 사용성을 평가하여 문제점을 찾아보고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 사용성 평가

사용성 평가를 하는 방법으로 분석적 평가와 실증적 평가로 나눌 수 있다. 분석적 평가는 실제 이용자의 참여 없이 전문가들이 이미 만들어지거나 만들어질 시스템을 평가하는 방법이다. 실증적 평가는 실제 이용자들이 시스템의 평가를 주도하는 방법으로 직접적이고 신뢰도가 높은 방법이다. (김진우 2013).

분석적 평가 방법 중 휴리스틱 평가는 인터페이스 설계 시 사용성 문제를 발견하거나 개선점을 찾는 것을 목적으로 한다. 적은 수의 평가자라도 인터페이스의 사용성 문제를 찾아내는 것이 가능한 평가 기법이기 때문에 비용과 시간이 적게 들어 많이 사용되는 평가 기법이다. 사용성 평가를 위해선 휴리스틱이 필요한데 맞춤형 휴리스틱을 개발할 수도 있고 기존의 휴리스틱을 이용할 수도 있다.

2.2 관련선행연구

지금까지 이루어진 사용성 평가에 관한 연구는 학술적인 용도의 웹사이트에서의 사용성 평가와 정보시스템 개발에 관한 사용성 평가의 연구가 이루어졌다.

이응봉(2002)은 이용자 서비스의 품질 향상을 위한 사용자 평가 연구에서 충남대학교 도서관을 대상으로 관련분야 전문가를 통한 사용자 평가를 활용하였으며 박상수, 김기우, 김인수, 명노해(2003)는 Hierarchical Spreading Activation Model을 이용한 웹사이트 메뉴 구조에 대한 사용성 평가에서 고려대학교 웹사이트를 활용하여 웹사이트 메뉴 구조에 한정하여 사용성 평가를 실시하였다. 이주혜, 김태균(2006)은 문화 콘텐츠의 정보시스템 개발을 위한 연구에서 콘텐츠별 요소, 검색별 요소, 기능별 요소에서의 접근을 통하여 사용자 평가를 실시하였고 정수진, 이지연(2011)의 연구정보시스템의 이용성을 위한 휴리스틱 개발에 관한 연구에서는 학습의 용이성, 원활한 커뮤니케이션, 접근의 용이성, 작업 효율성, 이용자 중심 이용환경, 정보적합성 판단과 기타 범주의 7개로 제한하여 특정 인터페이스

설계를 위한 휴리스틱을 개발하였으며 채현수, 이지연(2012)은 대학 강의지원시스템 이용성 향상을 위한 이용자 인터페이스 설계 원칙 개발에서 사용성 평가를 통하여 11개의 설계 원칙을 도출하였다.

특정한 상업 서비스를 위한 사용성 평가에 관한 연구도 이루어지고 있다(권준경, 강누리, 김승인 2013; 장성희, 김승인; 2014).

본 연구에서는 선행연구의 사용성 평가를 참고하여 적은 인원으로 활용할 수 있는 사용성 평가 방법을 선정했다.

3. 연구방법

사용성 평가를 위하여 조사한 방법 중 Jacob Nielsen의 10 heuristics에 의거하여 마련된 연세대학교 HCI Lab 휴리스틱스(김진우 2013)를 이용하여 사용성 평가를 하였다.

사용성 평가를 위하여 일본 엔터테인먼트 웹사이트들 중 5개의 웹사이트를 선정하였다. 현재 일본에서 가장 많은 음반을 판매하는 그룹인 AKB48의 공식 웹사이트¹⁾, 한국에 오랜 기간 팬을 보유해온 남녀 아이돌이 다수 있는 Hello Project²⁾와 Johnny`s Entertainment의 공식 웹사이트³⁾, 다양한 분야의 연예인이 있는 HORIPRO⁴⁾와 Stardust Promotion의 공식 웹사이트⁵⁾이다.

사용성 평가 항목은 총 88개였으며, 10가지 측면을 측정하였다. 사용성 평가는 총 1명의 이용자가 수행하였다.

1) <http://www.akb48.co.jp/>

2) <http://www.helloproject.com/>

3) <http://www.johnnys-net.jp/>

4) <http://www.horipro.co.jp/>

5) <http://www.stardust.co.jp/>

4. 사용성 평가 결과

4.1 각 사이트별 주요 평가 결과

AKB48 공식 웹사이트는 이용자 통제권과 오류 메시지에서 많은 위반을 보였다. 이용자 통제권은 모든 기능에서 취소나 돌아가기 기능이 존재하지 않았다. 오류 메시지의 경우엔 메시지를 제공하긴 하였으나 구체적인 설명은 제공하지 않았다. 도움말은 제공하지 않았다.

Hello Project 공식 웹사이트는 이용자 통제권, 이용자 실수 방지와 오류 메시지에서 위반이 나타났다. 이용자 통제권은 웹사이트 내부에서 이용자가 선택하거나 취소할 수 있는 부분이 존재하지 않았다. 이용자 실수 방지는 이루어 않았으며 오류메시지의 경우 이용 중은 물론 검색 시에도 아무런 오류메시지를 전달해 주지 않았기 때문에 이용자는 실수를 방지할 수가 없었으며 오류 여부를 판단할 수가 없었다. 도움말은 제공하지 않았다.

Johnny`s net은 이용자 통제권, 이용자 실수 방지에서 많은 위반을 보였다. 이용자 통제권에서는 사용 가능한 취소 기능은 없었으나 입력창이 팝업을 통해 제공되기 때문에 실질적인 불편함은 적다고 할 수 있었다. 이용자 실수 방지 위반은 입력창에 사용할 수 없는 문자, 숫자, 선택 가능과 불가능을 구분하지 않았으며 경고 메시지도 제공하지 않아 확인을 클릭할 시 바로 전송되는 형태를 보였다. 도움말은 제공되고 있지 않았다.

HORIPRO 공식 웹사이트는 시스템 시각화와 이용자 통제권, 이용자 실수 방지, 오류 메시지에서 위반이 나타났다. 시스템 시각화는 메뉴나 항목을 선택할 때 반전 효과 등을 제공하지 않았고 메뉴의 크기가 항목별로 차이가 있어 구분이 어려웠다. 이용자 통제권에서는 이용자가 사용 가능한 취소 기능이 없었다. 이용자 실수 방지 역시 검색창에서 불가

능한 문자, 숫자를 알려주지 않았고 검색 기능은 제공되고 있었으나 오류 메시지가 제공되지 않아 오류 또는 미입력 검색을 하여도 오류 메시지나 검색 결과 없음 등의 메시지가 제공되지 않아 오류에 대한 판단이 불가능 하였다. 도움말은 제공되고 있지 않았다.

Stardust Promotion 공식 웹사이트 역시 이용자 통제권, 학습의 용이성, 이용자 실수 방지에서 위반을 보였다. 이용자 통제권은 취소 기능, 돌아가기 등의 기능이 제공되지 않았고 이용자 실수 방지 역시 입력창에서 사용할 수 없는 문자, 숫자, 선택 가능, 불가능의 구분이 명확하지 않았다. 학습의 용이성에서는 색상을 이용한 표시를 하지 않았고 복잡한 구조로 구성되어 이용자가 원하는 정보를 쉽게 찾기 어려웠다. 도움말은 제공되지 않았다.

4.2 전체적인 사용성 평가 분석 결과

5개 웹사이트에서 이루어진 사용성 평가의 결과를 통하여 일본 엔터테인먼트 웹사이트들이 가지고 있는 문제점이 대부분 같은 항목인 것으로 나타났다. 그 중 다음과 같은 부분이 공통적인 위반 사항으로 나타났다.

첫 번째, 이용자의 통제권이 제한되어 있었다. 이용자가 선택 가능한 사항이 매우 적었기 때문에 이용에 있어서 시스템 일방적이었으며 별도로 이용자를 위한 선택적 모아보기 등이 제공되지 않았다. 두 번째, 이용자의 실수에 대한 방지와 명확한 오류메시지가 제공되지 않고 있었다. 입력창이나 확인, 선택 사항에서 제대로 된 오류 메시지가 제공되지 않기 때문에 작업에 대한 판단이 쉽지 않았다. 세 번째, 제대로 된 도움말을 제공하지 않고 있었다. 5개 웹사이트 모두에서 도움말이 제공되지 않기 때문에 이용자가 목적을 달성하는 데 있어서 불편함을 감수해야만 했다.

5. 결 론

본 연구를 통해 나타난 사용성을 높이기 위해 개선해야할 사항을 구체적으로 제안하면 다음과 같다.

첫 번째, 이용자의 통제권을 늘려줘야 한다. 이를 개선하기 위해서는 이전 페이지로 돌아가기 기능을 제공하거나 이용자가 필요한 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 검색 기능을 추가하는 것이 좋을 것이다. 또한 이용자를 위한 개인화 서비스를 제공하여 이용자가 관심을 가지고 있는 연예인의 정보나 스케줄을 모아서 제공받을 수 있도록 하는 것도 사용성을 높이고 이용자의 통제권을 늘리는 방법 중에 하나가 될 수 있을 것이다.

두 번째, 명확한 오류메시지의 전달과 이용자 실수에 대한 방지 방법이 필요하다. 개선을 위해 기능별로 명확한 오류 메시지의 제공과 시스템의 오류를 전제로 하는 오류 메시지 구성이 필요하다. 이용자가 입력해야 하는 부분에 있어 이용자의 실수가 발생 할 수 있는 부분은 확인 클릭과 동시에 기능이 완료되는 것이 아닌 확인 클릭 후 경고 메시지를 제공하여 이용자가 한 번 더 오류가 없는지 확인이 가능하도록 하는 것이 가능할 것이다.

세 번째, 웹사이트의 원활한 이용을 위하여 도움말을 제공하여 명확한 컨텐츠 이용이 가능하도록 하고 이용자가 불편을 겪을 때 쉽게 이용이 가능하도록 하여 이용자의 불편을 최소화 하는 것이 필요하다고 생각된다.

참고문헌

권준경, 강누리, 김승인. 2013. 국내 애플리케이션 모바일 음악 서비스 사용성 평가 연구. 디지털디자인학연구. 13(1) : 193-202.
박상수, 김기우, 김인수, 명노해. 2003. Hierarchical Spreading Activation Model

을 이용한 웹사이트 메뉴 구조에 대한 사용성 평가. 한국정보과학회 인간과 컴퓨터 상호 작용 연구회 학술 대회 발표 논문집. v.2 : 76-81.

백승혁. 2012. 한 일 연예매니지먼트 산업의 비교 연구. 한국엔터테인먼트산업학회논문지. 6(4) : 224-238.

이승봉. 2002. 이용자 서비스의 품질 향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구. 한국문헌정보학회. 36(4) : 311-329.

이원경, 서은경. 2013. 장애인의 웹 접근성 향상을 위한 웹사이트 설계. 정보관리학회지. 30(1) : 193-219.

이장희. 2006. 웹사이트 사용자 성과 향상을 위한 웹사이트 설계 연구. 한국품질경영학회 학술발표대회자료 2006 : 13-16.

이주혜, 김태균. 2006. 문화 콘텐츠 정보시스템 개발을 위한 사용성 평가. 한국HCI학회 학술대회. 1696-1701.

장성희, 김승인. 2014. 폐쇄형 소셜 네트워크 서비스 애플리케이션 사용성 평가 연구. 디지털디자인학연구. 14(1) : 377-386.

전정현, 이지연. 2010. 온라인 역사정보서비스에 관한 연구. 정보관리학회지. 27(3) : 67-82.

정수진, 이지연. 2011. 연구정보시스템의 이용성을 위한 휴리스틱 개발에 관한 연구. 정보관리학회지. 28(3) : 355-376.

채현수, 이지연. 2012. 대학 강의지원시스템 이용성 향상을 위한 이용자 인터페이스 설계 원칙 개발. 한국정보관리학회. 29(3) : 123-144.

하동근 외. 2002. 대규모 웹사이트 갱신 시스템의 설계 및 구현. 제18회 한국정보처리학회 추계학술발표대회 논문집. 9(2) : 1733-1736

김진우. 2013. Human Computer Interaction 개론. 안그라픽스:서울.