

7장. 이용자

부산대학교 문헌정보학과

이수상 교수

sslee@pusan.ac.kr



1. 이용자 연구

■ 이용자 연구(user study)

- 이용자들이 나타내 보이는 정보이용행태를 조사하고 분석하는 작업
- 정보이용행태(information use behavior) 또는 정보행태(information behavior)와 같은 개념으로 설명되기도 한다.
- 이용자연구는 정보요구, 정보추구 등을 포함하는 정보행태에 관한 제반 영역을 다루게 된다.

■ 정보학에서 다룬 이용자 연구

- 정보이용에 관한 것으로 정보요구와 정보추구, 각종 정보의 응용을 포함하며, 그 목적은 두 가지로 크게 구분할 수 있다
 - ✓첫째, 이용자의 정보이용이라는 현상을 순수하게 과학적으로 기술하여 이론화하는 것이다.
 - ✓둘째, 그러한 이론적 연구를 기반으로 하여 개개의 도서관이나 정보센터의 정책 결정과 정보시스템 및 정보서비스를 개발하고 개선하기 위하여 연구결과를 응용하는 것이다.

■ 정보요구 (information need)

- 요구란 어떤 목표를 갖거나 현재의 불확실한 상황을 탈피하기 위해 발생하는 상태를 말한다.
- 개인의 정보요구는 개인이 어떤 목표를 가지거나 자신이 현재 가지고 있는 정보가 불확실하다고 판단되는 경우에 발생한다.
- 정보요구의 개념은 정보욕구와 정보요구로 분리 가능
 - ✓ 정보욕구(information wants)는 어떤 불확실성을 충족시키기 위하여 정보를 원하는 것
 - ✓ 정보요구(information needs)는 개인이 그것을 인식을 못하고 있는 어떠한 문제를 해결하기 위해서 정보가 필요한 상황
- 정보요구는 어떠한 사안에 대하여 개인의 지식 또는 이해가 부족함을 느끼고, 정보의 필요성을 인식하고, 정보를 구해야겠다는 의지가 발동하는 것을 말한다. → **정보요구는 매우 개인적인 목적에 국한된 행위이다.**

■ 정보추구(information seek)

- 정보요구를 포함하여 정보를 탐색하고 획득하는 행위이며, 정보요구를 분리하고 순수한 정보추구만으로 설명할 수도 있다.
- 대체적으로 정보요구와 정보추구가 분리된 후자의 입장을 따른다.
 - ✓ 정보추구는 정보요구에 합당한 정보자원을 탐색하고 획득하고자 하는 의도적인 노력이다.
 - ✓ 정보추구는 정보요구에서 유발된 정보과제를 실질적으로 해결해가는 과정이다. → 그런 의미에서 정보탐색 과정이라고 할 수 있다.
- 정보탐색 = (사회)정보조사 + (DB)정보검색
양적/질적 조사 + 문헌검색

■ 정보추구 모형

- 베이트 딸기따기 모형(Berrypicking model)
- 더빈 모형 또는 센스 메이킹(sense-making) 방법
- 쿨타우 모형 등

2. 디지털도서관 이용자

■ 디지털도서관의 이용자

- 디지털도서관 이용자는 정보자원의 입장과 정보서비스의 입장에서 각각 구분할 수 있다.
- 정보자원의 입장에서 보면, 정보자원과 이용자의 관계를 표시하는 방법은 다음의 두 가지로 나누어 볼 수 있다.
 - ✓ 첫째, 정보자원을 기술하는 메타데이터 요소에서 이용자 대상자(target audience)를 명시하는 방법이다. 예를 들어 MODS에서는 <targetAudience>라는 요소를 통해 개별 정보자원이 의도하는 이용대상자의 지적인 수준을 기술한다. 통제된 데이터 값을 사용하거나 텍스트형으로 자유롭게 기술할 수 있다.
 - ✓ 둘째, 라이선스에 의해 정보자원의 접근이 허용된 이용자와 그렇지 못한 이용자를 구분하는 방법이 있다. 접근이 허용되는 이용자는 예를 들어, 특정한 장소에 있는 이용자(이용자의 IP 주소에 의해 구분), 이용시간에 의한 구분(특정 기간에만 이용이 가능), 이용대상자에 의한 구분(등록이용자와 같이 특정한 이용자, 개방접근이나 공공접근과 같이 특정 이용자를 구분하지 않은 일반이용자) 등으로 나눌 수 있다.

■ 정보서비스의 입장에서 본 이용자

- 이용자는 일반적으로 등록이용자와 일반이용자로 구분할 수 있다.
- 등록이용자는 디지털도서관의 이용자로 등록된 경우이며, 로그인 행위를 통해 정보시스템에 접근하게 된다. 또한 이용의 목적을 연구, 강의, 학습으로 크게 구분할 경우, 이용자를 연구이용자(학자 및 전문연구자), 강의이용자(교사 또는 강의자), 학습이용자(학습자)로 구분할 수 있다.
- 디지털도서관의 이용자에는 정보서비스의 이용자 이외에도, 관리자(사서, 시스템관리자 등), 콘텐츠 제공자(생산자, 보급자 등)와 같이 이해당사자들도 포함된다.

■ 디지털도서관 이용자의 고유한 특성

- 첫째, 디지털도서관은 보편적 접근(universal access)을 추구한다.
- 둘째, 디지털도서관은 분산환경의 다양한 유형의 정보자원들에 대한 통합접근(seamless access)을 제공한다.
- 셋째, 디지털도서관을 통해 해결하고자 하는 정보문제의 내용과 범위가 확대되었다는 점이다.
- 넷째, 디지털도서관은 기능적 차원에서 검색과 참여 서비스를 제공하는 도구가 아니라, 정보서비스를 매개로 이용자들의 일상적인 정보활동을 위한 핵심적인 광장이다.
- 이러한 특성들은 디지털도서관(정보서비스)을 설계하고 구축할 경우, 이용자와의 상호작용의 내용과 범위를 결정하는데 중요한 역할을 한다.
 - ✓ 특정한 디지털도서관을 이용하게 되는 주된 이용자 집단은 누구?
 - ✓ 그들의 주된 정보요구와 정보활용의 요건은 무엇?
 - ✓ 이용자들은 어떠한 목적과 수준의 정보 리터러시 문제를 해결할 수 있는지를 명확하게 해야 한다.

■ 디지털도서관 이용자 집단: 상호작용의 유형에 따른 구분

- **협력고객** : 해당 디지털도서관의 정보서비스에 협력하는 기관이나 사람을 말한다. 콘텐츠 제공자, 정보유통기관, 유관기관 등 해당 정보서비스의 이해관계자 집단이 해당된다.
- **선도고객** : 해당 디지털도서관의 방향성을 공감하며, 사회적으로 영향력이 있는 기관이나 개인을 말한다.
- **핵심고객** : 해당 디지털도서관 서비스의 이용자들 중에서 상위의 이용빈도(예를 들어 20%) 내에 속하는 이용자 집단을 말한다.
- **일반고객** : 상위의 이용빈도를 나타내지 못하지만, 최근에 해당 디지털도서관을 활발하게 사용하고 있는 이용자 집단을 말한다.
- **휴면고객** : 해당 디지털도서관을 이용해본 경험이 있지만, 최근에는 이용하지 않고 있는 이용자 집단을 말한다.
- **잠재고객** : 정보서비스의 이용대상이지만, 해당 디지털도서관을 이용하지 않고 있는 이용자 집단을 말한다.

3. 정보 리터러시

■ 정보지성

- 정보 리터러시(information literacy)를 우리말로 번역한 용어
- 정보 리터러시는 '정보'와 '리터러시'가 합성한 단어

■ 리터러시(literacy)의 정의

- 위키피디아(wikipedia): 전통적 정의와 현재적 정의로 나누어 소개하고 있다. 전통적 정의는 읽고 쓰는(read and write) 능력 또는 읽고, 쓰고, 듣고, 말하는 데 있어 언어를 사용하는 능력. → 문자 리터러시(textual literacy)의 개념
- 유네스코(Unesco): 다양한 상황과 연관된 인쇄자료들을 사용하여 식별, 이해, 해석, 생산, 소통, 계산하는 능력으로 정의하고 있다.
- 문해(文解), 문해자, 반(半)문해자, 비(非)문해자
- 반대어: 'illiteracy'를 문맹(文盲), 문맹자, 반문맹자, 비문맹자

■ 리터러시의 현대적 정의

- 의사소통을 위한 적절한 수준의 읽기와 쓰기 또는 한 개인이 리터러시가 있는 사회(literate society)에서 아이디어를 이해하고 소통하는 수준을 갖추어 그 사회의 일원이 되는 것
- 텍스트 형태의 문자뿐만 아니라 멀티미디어 형태로 된 인간의 의사소통 도구 흔히들 매체라 부르는 것에 대한 현재적 이해와 활용 능력을 의미
- 의사소통 매체는 주로 정보매체이므로, 현대적 리터러시는 정보매체에 표현되어 있는 각종 정보를 독해하거나, 정보매체에 정보를 작성하는 능력을 말한다. 즉, 정보와 결부되어 논의됨

■ 정보 리터러시의 다른 용어

- 정보기량(information skills): 정보활용과 관련된 실무적인 기술을 의미
- 정보역량(information competency): 정보를 활용하여 특정한 직무를 수행하는데 필요한 다양한 능력
- 국내 용어 사용 사례 : '정보활용', '정보활용능력', '정보이용능력', '정보소양', '정보교양', '정보문해', '정보 리터러시' 등

■ 정보지성의 의미 부여

- 정보지성은 정보에 대한 리터러시를 활용과정에 대한 이해능력의 차원에서만 머무는 것이 아니다. 정보 자체와 활용과정에 관한 비판적 판단 능력, 기존의 정보를 이용한 창조적 지식의 생산, 그리고 정보와 지식에 관한 사회학적 인식능력 등을 포괄하므로 이를 정보활용에 요구되는 다양한 지성적인 행동들의 총체라고 할 수 있다.
- 학교(초중등학교, 대학 등), 직장, 일상에서 학습과 연구활동을 수행하는 구성원들에게 요구되는 것이기에, 이들의 상황적 맥락에 따라 다양한 용어와 의미를 가지는 것으로 정의되고 활용된다.
- 중요한 것은 현재와 같은 디지털 기반의 지식정보 사회에서 생활하는 개인이 갖추어야 하는 필수적인 역량이라는 점이다. 적정 수준을 갖추지 않으면 정보지성 격차가 생기고, 이것은 사회생활에 많은 장애요인이 될 수 있다. 그러므로 적정 수준의 정보지성 확보 문제는 개인, 단체, 조직, 국가, 그리고 국제적인 관심사로 부각되고 있다.

지식정보 시대의 교육된 개인(educated individuals)의 기본 요건

■ 정보지성의 정의

- ODLIS(Online Dictionary for Library and Information Science)의 정의
 - ✓ 개인이 요구하는 정보를 찾는 능력으로, 도서관의 구성체계를 이해하고, 도서관에서 제공하는 정보자원과 그것의 포맷 및 검색방법 등에 친숙하고, 일반적으로 사용하는 연구기법에 대한 지식을 포함
 - ✓ 정보내용에 대하여 비판적으로 평가하고 그것을 효과적으로 응용하며, 정보의 유통과 관련된 기술적 구조(사회적, 정치적, 문화적 맥락과 영향력을 포함)를 이해하는 능력도 해당
- ACRL의 정의: 개인이 언제 정보가 필요한 지를 알고, 필요한 정보를 식별하고, 평가하고, 효율적으로 사용하는 능력의 집합
- 정리: 정보지성은 지식정보사회의 개인으로서 필수적으로 갖추어야 하는 기량과 능력의 집합(a set of skills/abilities)이며, 이러한 능력들을 역량(competency)이라 할 수 있으며, 이 역량은 타고난 것이 아니라 다양한 학습활동과 경험을 통해 개발하고 개선하며, 발전하게 된다. 따라서 개인의 역량 소유의 정도에 따라 정보지성의 격차가 발생하며, 이것은 사회적 문제가 될 수 있다는 의미도 내포하고 있다.

■ 2003년 9월 체코 프라하 선언: 정보지성의 기본원칙

- 정보사회의 발생으로 21세기의 국가, 커뮤니티, 기관 및 개인의 사회, 문화 및 경제적 발전은 매우 중요해졌다.
- 정보지성은 개인의 정보 관심사와 요구에 관한 지식과 해결해야 하는 사안이나 문제의 즉각적인 처리를 위하여 정보를 인식, 식별, 평가, 조직과 효율적 생산, 활용과 소통에 관한 능력으로 구성된다. 이것은 정보사회에 효과적으로 참여하기 위한 필수요건이며, 평생학습을 위한 인간의 기본권의 일부이다.
- 정보지성은 필요한 정보에의 접근과 정보와 통신기술의 효과적인 사용과 함께, 국가와 개인간 정보격차를 해소하고 다문화 및 다언어 환경에서의 정보이용을 통해 상호이해를 증진하는데 있어 선도적인 역할을 수행한다.
- 정부는 국가적 수준에서 정보지성을 향상시키는 프로그램을 개발하여야 한다. 이것은 정보지성을 소유한 시민을 양성하고, 효과적인 시민사회와 경쟁적인 일터를 조성하여 디지털 격차를 해소하는 필요한 조치이다.
- 정보지성은 사회 각 부문과 관련이 있는 관심사이며, 개인의 구체적인 요구와 맥락에 따라 구비되어야 한다.
- 정보지성은 모든 사람들을 위한 교육의 핵심 부분이다.

■ 정보지성과 관련이 있는 용어

- 디지털 리터러시(digital literacy), 미디어 리터러시(media literacy), 비주얼 리터러시(visual literacy), 비즈니스 리터러시(business literacy), 커뮤니티 리터러시(communitiy literacy), 정보통신기술 리터러시(information communication technology literacy; ICT), 기술 리터러시(technology literacy), 컴퓨터 리터러시(computer literacy) 등

■ 일반적인 정보지성 유형

- **기본 영역의 정보지성:** 보편적 영역또는 소양적 수준의 정보지성
- **전문 영역의 정보지성:** 특정한 전문 분야 수준에서 요구되는 정보문제를 해결하는 능력을 말한다. 법률정보지성, 경영정보지성, 과학(기술)정보지성 등으로 구분 가능

■ 종합정리

- 다양한 유형의 리터러시들이 있어도, 가장 중요한 것은 정보지성이다. 이들의 핵심 개념이라 할 수 있으며, 성격이 다른 영역의 개념으로 볼 수도 있으며, 또한 이들을 포괄하는 대표적인 개념이라고 해도 무방하다.
- 디지털 기반의 지식정보 사회에서 정보지성이 개인의 역량으로서 매우 중요한 것이라면, 다음과 같은 두 가지 쟁점이 구분된다.
 - ✓ 첫째, 개인의 역량으로 갖추어야 할 내용과 범위는 과연 무엇인가?
 - ✓ 둘째, 개인의 역량을 설명하고 규정하는 기준이나 모형은 어떻게 구성할 것인가? 하는 문제이다.
 - ✓ 전자는 정보지성 역량을 갖춘 사람에 대한 정의이고, 후자는 정보지성 모형의 표준화에 관한 것이다.

■ 정보 리터러시 2.0

- 웹 2.0 시대/ 도서관 2.0 환경에서의 정보 리터러시

■ 정보지성인

- 정보지성 역량을 갖춘 사람
- 정보지성 소유자(information literate person)
- 국내: 정보소양인, 정보지식인, 정보문해자
- 개인의 갖추어야할 정보지성의 속성과 연관이 있다
- 정보지성인의 정의는 정보지성 모형을 구성할 때 적용된다.
- 정보지성인에 대하여 실질적으로 관심을 가지게 되는 영역은 도서관계이다.

■ 정보지성인 = 프로슈머(prosumer)

- 정보지성인은 프로슈머로서의 역량이 있는 사람
- *** 이 경우 프로슈머라는 용어는 전문가(professional)이자 아마추어(amateur)인 개인으로 프로투어(proteur)를 의미함

■ 단체의 정보지성인 정의

- 미국도서관협회(ALA): 정보지성인은 언제 정보가 필요한지를 알고, 요구하는 정보를 식별하고, 평가하고, 효율적으로 이용하는 능력을 갖춘 개인
- 영국 CILIP(Chartered Institute of Library and Information Professionals): 정보지성인은 “정보를 찾는 방법을 이해하는 것 이상으로, 정보의 한계와 정보이용 방법의 검토요구를 이해하며, 정보를 관리하고 소통하는 방법을 이해한다.”고 정의

■ 정보지성인 모형

- 정보지성 소유자로서 갖추어야 하는 요건을 정의하고 구체적인 성과목표를 제시한 표준 또는 기준
- 모형의 용도는 특정한 대상(K-12 학생, 대학생, 전문가 등)에게 요구되는 영역과 성과목표를 제시하고, 이를 토대로 정보지성의 교육체제를 구성하거나 개인별 정보지성의 수준평가를 수행하도록 한다.
- 정보지성이 21세기 개인의 생존능력으로서, 국제적, 국가적, 기관 등의 수준에서 다양한 유형의 정보지성 모형을 제시하고 있다.
- 정보지성 모형은 개인의 능력을 규정하는 데서 그치는 것이 아니라, 관련된 교육 프로그램으로까지 연결된다.

■ 정보지성인 모형을 토대로 구성되는 교육 프로그램의 방식 구분

- 다양한 강의교과목의 일부 영역으로 구성하여 강사가 교육하는 경우
- 도서관에서 교육, 평가, 지도 등과 같은 정보지성 프로그램을 담당사서에 의해 수행하는 경우
- 도서관과 협력하여 강의 프로그램을 개발하고, 적용하는 경우

■ 정보지성인 모형의 분류

대상	외국모형	국내모형
수행능력 모형	ACRL 기준 [미국] SCONUL 기준 [영국] ANZIIL 기준 [호주/뉴질랜드] CAUL 기준 [호주] AASL/AECT 기준 [미국] CSLA 모형 [미국]	
연구과정 모형	Big6 Skills 모형 Super 3 모형 8Ws 모형 InfoZone Research Skills 모형 Irving의 Information Skills 모형 Kuhlthau의 ISP 모형 Schulz의 Research Process 모형 Pitts/Stripling의 Research Process 모형 McKenzie의 Research Cycle 2000 모형 Follett의 Pathways to Knowledge 모형 Organized Investigator 모형 The Building Blocks of Research 모형 DIF(Digital Information Fluency) 모형 Information Literacy Matrix 모형 I-Search 모형	국립어린이청소년도서관 모형

■ Big6 모형

- 미국 시라큐스 대학의 아이젠버그(Mike Eigenberg) 교수와 사서교사인 버코비츠(Bob Berkowitz)가 공동으로 개발한 정보문제해결 모형
- 가장 많이 알려진 모형으로 K-12 학교, 고등교육기관, 기업 및 성인교육 프로그램 등에서 적용이 가능

단계		기술
1	과제의 정의	-정보문제를 정의한다. -정보문제를 해결하기 위한 정보요구를 파악한다.
2	정보추구전략의 수립	-가능한 정보원의 범위를 결정한다. -최적의 정보원들을 선택한다.
3	탐색 및 접근	-정보원의 위치를 확인한다. -정보원 내에서 정보를 탐색한다.
4	정보의 이용	-정보내용을 확인한다.(예: 읽기, 쓰기, 시청, 조작) -적합정보를 추출한다.
5	종합	-복수의 정보원들을 조직한다. -정보를 표현한다.
6	평가	-생산물을 판단한다.(효과성) -과정을 판단한다.(효율성)

4. 이용자 인터페이스

■ 인터페이스(interface)

- 두개의 다른 세계가 접하는 곳에서 발생하는 접점 즉, 서로 다른 두 시스템, 장치, 소프트웨어 등을 서로 이어 주는 부분 또는 그런 접속 장치

■ 이용자 인터페이스(user interface)

- 특히 인간과 시스템 또는 소프트웨어 등과 같은 장치의 접속지점을 '이용자 인터페이스(user interface: UI)'라 한다.
- 유저 인터페이스 등으로 불리우며, 1차적으로 사람과 시스템 등의 접점을 의미하며, 2차적으로 이용자와 각각의 시스템 사이의 정보채널임
 - ✓ 소프트웨어 인터페이스
 - ✓ 하드웨어 인터페이스

■ 소프트웨어 인터페이스

- 문자방식을 이용하는 인터페이스
- 메뉴방식을 이용하는 인터페이스
- 그래픽방식을 사용하는 인터페이스

■ 이용자 인터페이스가 갖추어야 할 3가지 원칙

- 첫째, 인터페이스는 반드시 이용자의 기대에 부응하여야 하고, 이용자가 원하는 작업을 지원해야 한다.
- 둘째, 인터페이스는 배우기 쉽고 기억하기 쉬어야 하며, 사용하면서 유쾌해야 한다. 또한 이용자의 실수를 유발하지 않아야 한다.
- 셋째, 인터페이스는 이용자와 시각적으로 커뮤니케이션을 통해 이용자의 정보 흡수와 작업수행을 도와야 한다. 이 때 너무 많은 정보로 이용자를 압도하는 일이 있어서는 곤란하다.

■ 디지털도서관의 이용자 인터페이스

- 디지털도서관의 정보서비스 즉, 검색서비스와 참여서비스에 대한 인터페이스 기능을 제공하여야 한다. 이러한 기능들은 시각적인 요소들을 최대한 활용하지만, 가장 중요한 요건은 **이용자 친화성(user-friendliness)**이다. 너무 과도한 시각화로 인하여 주의력과 이해력, 가독성 등을 떨어뜨리면 안 된다.
- 이용자 친화성의 요구는 이용자 집단의 지속적인 평가작업을 통해 조사된다. 이러한 영역을 이용자 평가라 한다.

5. 이용자 평가

■ 개요

- 디지털도서관은 이용자 커뮤니티를 위해 서비스를 수행한다. 이용자와 그들의 정보요구는 디지털도서관의 가장 중심적인 존재이다.
- 디지털도서관을 설계하고 구현하고 평가하는 모든 노력들은 이용자의 정보요구, 특성, 그리고 그들이 도서관을 사용하려는 다양한 맥락들에 기반하여야 한다.
- 현재에 존재하고 있는 디지털도서관은 규모와 유형이 매우 다양하며, 디지털도서관의 평가 또한 다양한 양상으로 전개된다.
- 모든 유형의 디지털도서관에 적용 가능한 범용의 평가체제를 마련하는 일은 중요하면서도 어려운 일이다.

■ 디지털도서관의 평가 방법 개요

구분 기준	접근방법	설명
평가작업의 수행자가 누구인가?	이용자 평가	평가작업을 이용자가 수행
	전문가 평가	사서 및 전문직원, 또는 평가전문가에 의한 평가
평가의 주안점이 무엇인가?	이용자 중심 평가	이용자의 관점에서 평가
	시스템 중심 평가	시스템의 관점에서 평가
평가 데이터가 무엇인가?	정량적 평가	서비스 행동들을 수량적으로 파악하여 평가
	정성적 평가	정보자원, 서비스 등의 영향력 평가
	성능 평가	효과성, 효율성과 같은 성능이나 기능 중심의 평가
	서비스 품질 평가	제공하는 서비스, 자원, 프로그램 등의 유용성의 성과 평가

■ 사라세빅의 평가체제

구성요소	내용
평가대상 (construct)	구체적인 디지털도서관 실체(entities) 특정한 디지털도서관의 한 부분이 아닌 다양한 디지털도서관 들과 관련된 프로세스(processes)
평가상황 (context)	평가의 목적, 관점, 수준 등을 정립하는 평가의 계획 영역
평가기준 (criteria)	사용성(usability) 탐색성(findability) 이용도(usage) 시스템 특성(systems features) 문화기술적 기준
평가방법론 (methodology)	양적방법 질적방법 분석적방법

■ 평가방법론 사례

- 구체적인 평가방법: 서베이, 인터뷰(구조적 면담, FGI), 관찰, 크게 생각하기(think aloud), 사례조사, 트랜잭션 로그 분석, 실험, 기록분석, 사용도분석, 문헌분석, 브레인스토밍 회의, 커뮤니케이션 분석, 경제성 분석 등.
- 이처럼 다양한 평가방법이 존재하지만, 각각은 장단점이 있다. 평가의 목적과 상황에 적합한 방법을 선택하여야 한다.
- 평가방법이 모형 또는 기법으로 도구화된 경우도 있다.
 - ✓ AHP(Analytic Hierarchy Process)
 - ✓ TAM(Technology Acceptance Model)
 - ✓ CA(Claim Analysis)
 - ✓ 사용성평가 기법(Heuristic Evaluation, Cognitive Walkthrough 등)
 - ✓ 만족도/이용도 평가: LibQUAL+, eMetrics, eValued, DigiQUAL 등

■ 사용성 평가

- ISO 9126(1991, 소프트웨어 엔지니어링 품질: Software Engineering Product Quality)에서 정의된 사용성 평가의 요소

- ✓ 첫째, 이해가능성(understandability)으로 이용자가 시스템을 보고 특정 작업을 수행하기 위한 기능의 수행절차를 이해할 수 있는가 하는 점이다.
- ✓ 둘째, 학습성(learnability)이며 이용자가 시스템을 활용하면서 얼마나 쉽게 해당 소프트웨어를 배울 수 있는가 하는 점이다.
- ✓ 셋째, 운영성(operability)으로 이용자가 시스템의 기능을 작동시키고 통제할 수 있는가 하는 점이다.
- ✓ 넷째, 선호성(attractiveness)으로 이용자가 시스템을 선호할만한 특성을 가지고 있는가 하는 점이다.
- ✓ 다섯째, 준수성(compliance)으로 시스템이 관련된 표준, 스타일 지침 및 제약 등을 준수하는가 하는 점이다.

■ 사라세빅의 사용성 평가 기준

구분		구체적 기준
콘텐츠 (content)	포털 또는 사이트의 콘텐츠	접근성, 사용가능성(accessibility, availability) 명료성(clarity) 적합성(adequacy) 품질, 정확성(quality, accuracy) 타당성, 신뢰도(validity, reliability) 권위성(authority) 등
프로세스 (process)	검색, 네비게이션, 브라우징, 탐색, 획득 등을 수행하는 과업	학습가능(learnability to carry out) 노력/시간(effort/time to carry out) 편의성(convenience, ease of use) 혼란(lostness) 에러율(error rate) 등
포맷 (format)		유인성(attractiveness) 지속적인 노력(sustaining efforts) 일관성(consistency) 등
전체 평가 (overall assessment)		만족도(satisfaction) 성공도(success) 적합성, 결과의 유용성(relevance, usefulness of results) 영향, 가치(impact, value) 등

■ 사용성 평가방법

- 평가의 주체에 따라 크게 이용자에 의한 평가와 전문가에 의한 평가로 구분

평가구분	내용
이용자에 의한 평가	심층면담평가(FGI), 실험실 테스트(Usability lab testing), 서베이 및 면담, 관찰 및 문화기술법 등
전문가에 의한 평가	발견평가(Heuristic Evaluation), 인지적 평가(Cognitive Walkthrough), GOMS(Goals Operators Methods and Selection) 등

- 또 다른 구분

평가구분	내용
로그파일분석(log file analysis)	
질문법(inquiry)	조사법, 설문법
감정법(inspection)	발견평가, 속성검사, 지침체크
검증법(testing)	생각말하기, 수행측정, 안구추적