

신기술 기반의 지능형 정부 구현 전략 세미나

효율적인 전자정부서비스를 위한 UX 전략

(주)밸류어블디자인랩 노주환

2018년 12월



NIA 한국정보화진흥원

Index



사용자 경험

- UX란?
- 경험의 경제학
- UX 디자인의 범위
- UX 요소
- UX 품질 속성
- UX 저해 요소

UX 전략

- 관계 형성 강화
- 유연한 통합
- 핵심에 집중
- 점진적 인터랙션
- 콘텐츠/기능에 최적화된 UI
- 주제와 상황 중심의 설계
- 태그에 의한 분류
- 콘텐츠 리터러시 강화
- 사용흐름 지원
- 검색 기획 강화
- 실용적인 가이드라인 개발 및 준수
- 효율을 넘어 효과에 집중
- 앱스토어 모델 검토
- 365일 베타 개념 도입
- 프로세스 재정립

사용자 경험

UX User eXperience 란?



Source. UX DESIGN (Rho Juhwan, 멘토르출판사, 2011)

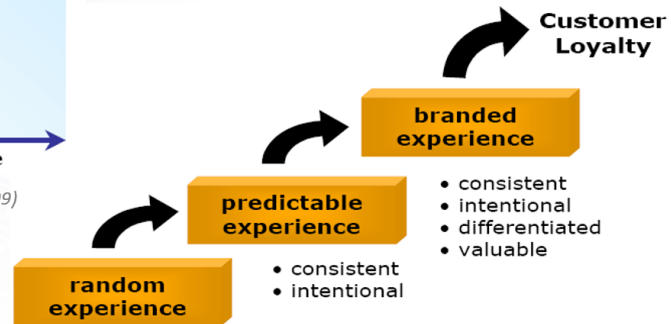
The Experience Economy



(source) The Experience Economy, Pine & Gilmore (1999)

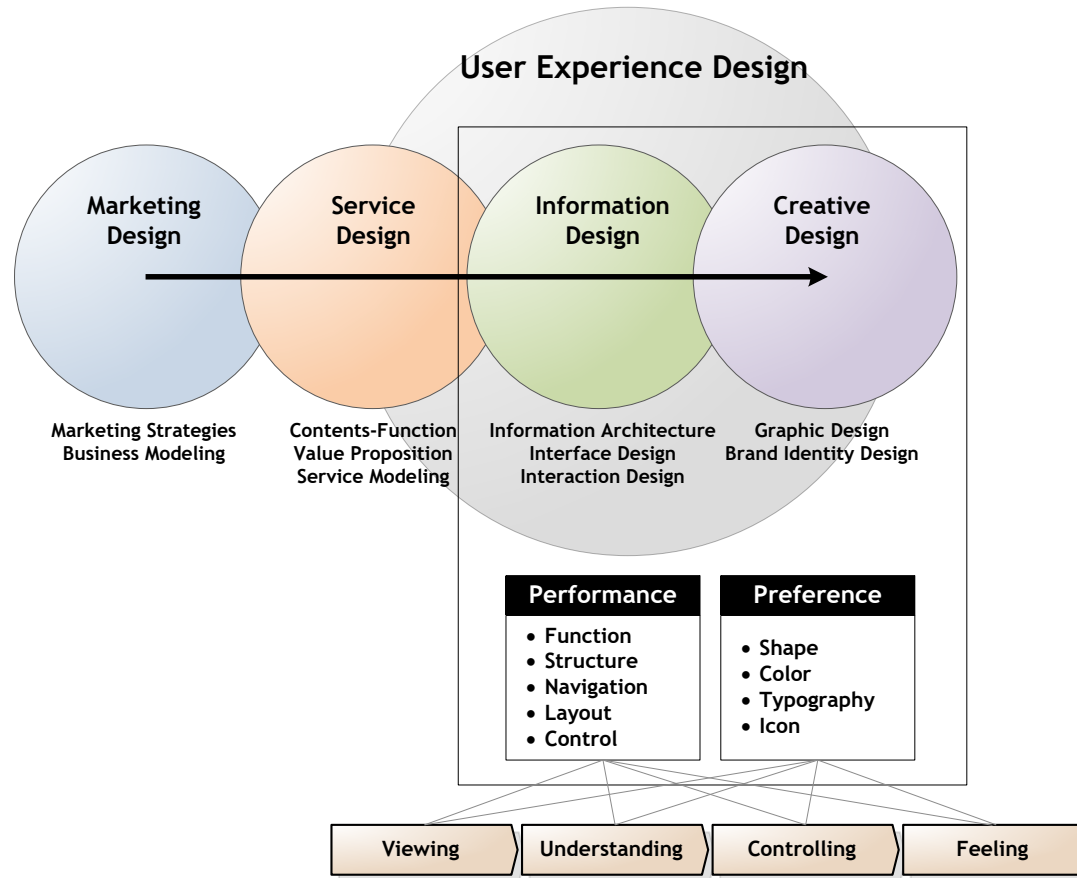
Your New Digital Playbook —
SCIENCE + ART + SCALE

- Intentional in delivering a customer experience to support the brand
- Consistent in delivering that experience over time and location
- Differentiated from competing brands
- Valuable in offering a customer proposition which meet target customer needs



(source) Managing the Customer Experience, Shaun Smith (2002)

UX 디자인의 범위 The Scope of User Experience Design

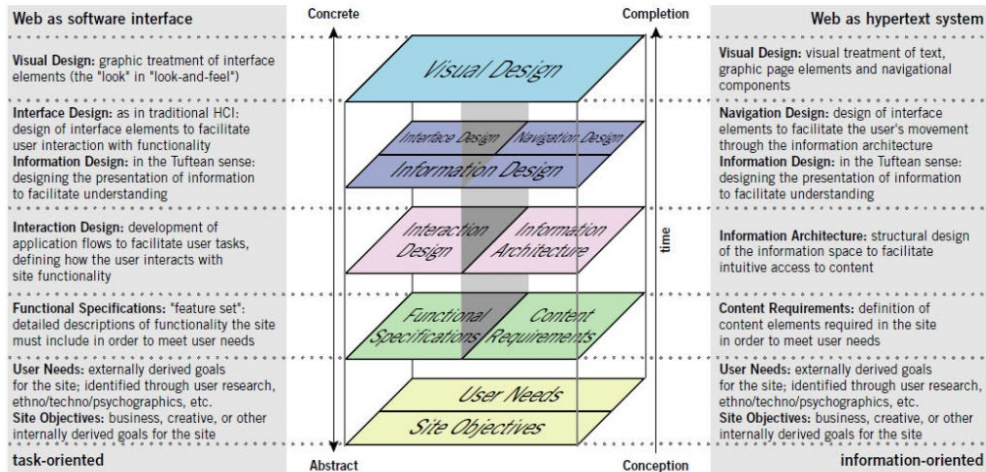


Source. Rho Juhwan(2007)

The Elements of User Experience

Jesse James Garrett
jig@jig.net
30 March 2000

A basic duality: The Web was originally conceived as a hypertextual information space; but the development of increasingly sophisticated front- and back-end technologies has fostered its use as a remote software interface. This dual nature has led to much confusion, as user experience practitioners have attempted to adapt their terminology to cases beyond the scope of its original application. The goal of this document is to define some of these terms within their appropriate contexts, and to clarify the underlying relationships among these various elements.



This picture is incomplete: The model outlined here does not account for secondary considerations (such as those arising during technical or content development) that may influence decisions during user experience development. Also, this model does not describe a development process, nor does it define roles within a user experience development team. Rather, it seeks to define the key considerations that go into the development of user experience on the Web today.

© 2000 Jesse James Garrett

<http://www.jig.net/ia/>

사용자 경험의 요소는 겉으로 드러난 모습이 전부 아니며, 이 모습은 시각적인 이유가 아니라 나름의 인과관계에 의해 결정된다. 모든 시각적 요소는 나름의 의미를 지녀야 한다

Source: Jesse James Garrett, UX DESIGN (Rho Juhwan, 멘토르출판사, 2011)



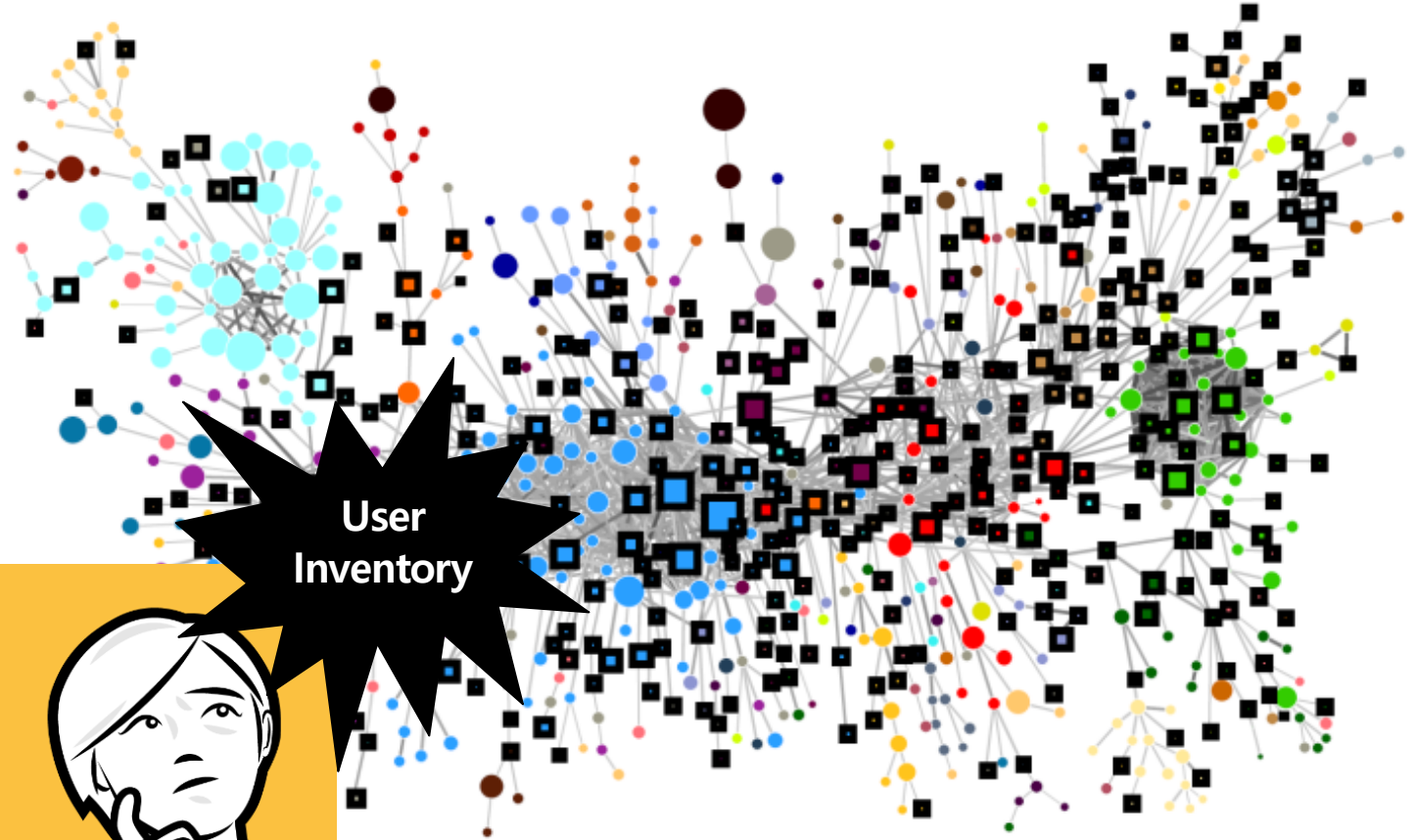
사용자 경험은 **총체적(holistic)**이다.
균형 있게 구현되어야만 좋은 사용자 경험을 제공할 수 있다.

Source. Peter Morville, UX DESIGN (Rho Juhwan, 멘토르출판사, 2011)

사용자 경험
UX 저해 요소

- 모호함
- Redundancy
- 계층과 구조
- Key-in
- Pointing
- 비교 선택
- 동일/유사 패턴의 반복
- Visual noise
- Misunderstand > Mistake
- 과부하
- 학습과 적응
- 비가시적인 것
- 되돌릴 수 없는 상황
- 상징과 개념
- 관련 없는 것
- ...

UX 전략
관계 형성 강화

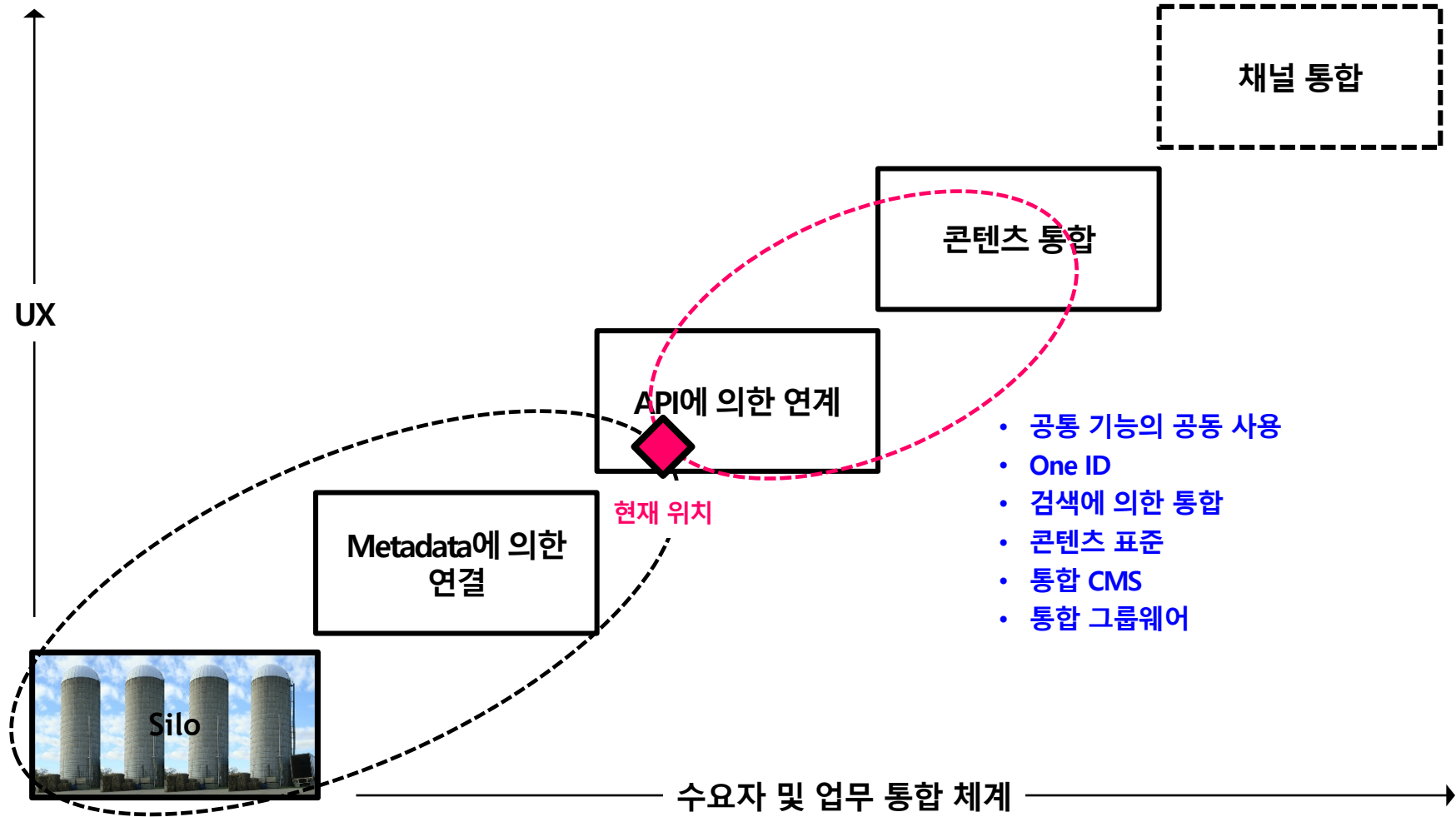


User
Inventory

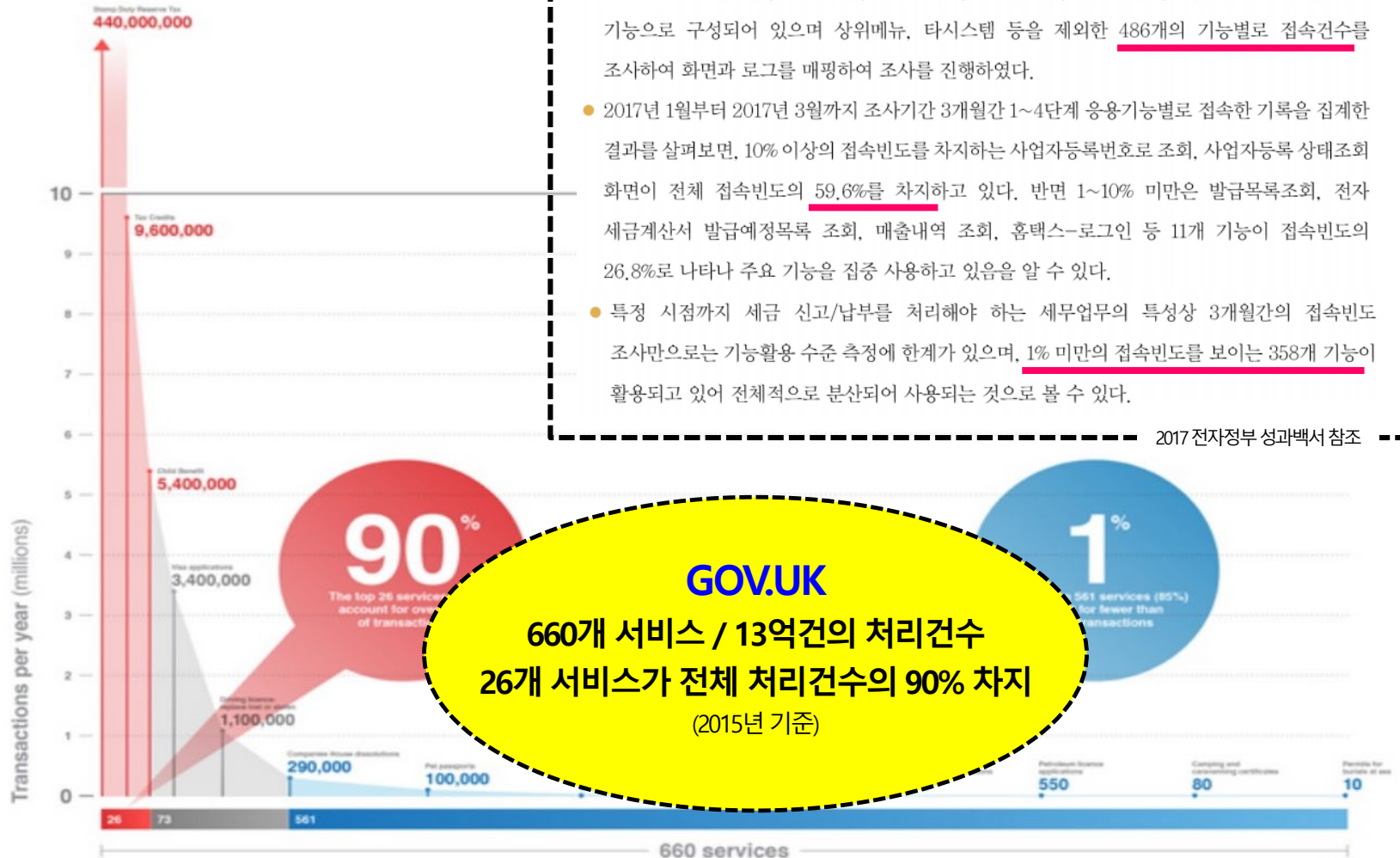
불안정한 지식
인지적 과부하
시행착오
포기
관계 단절



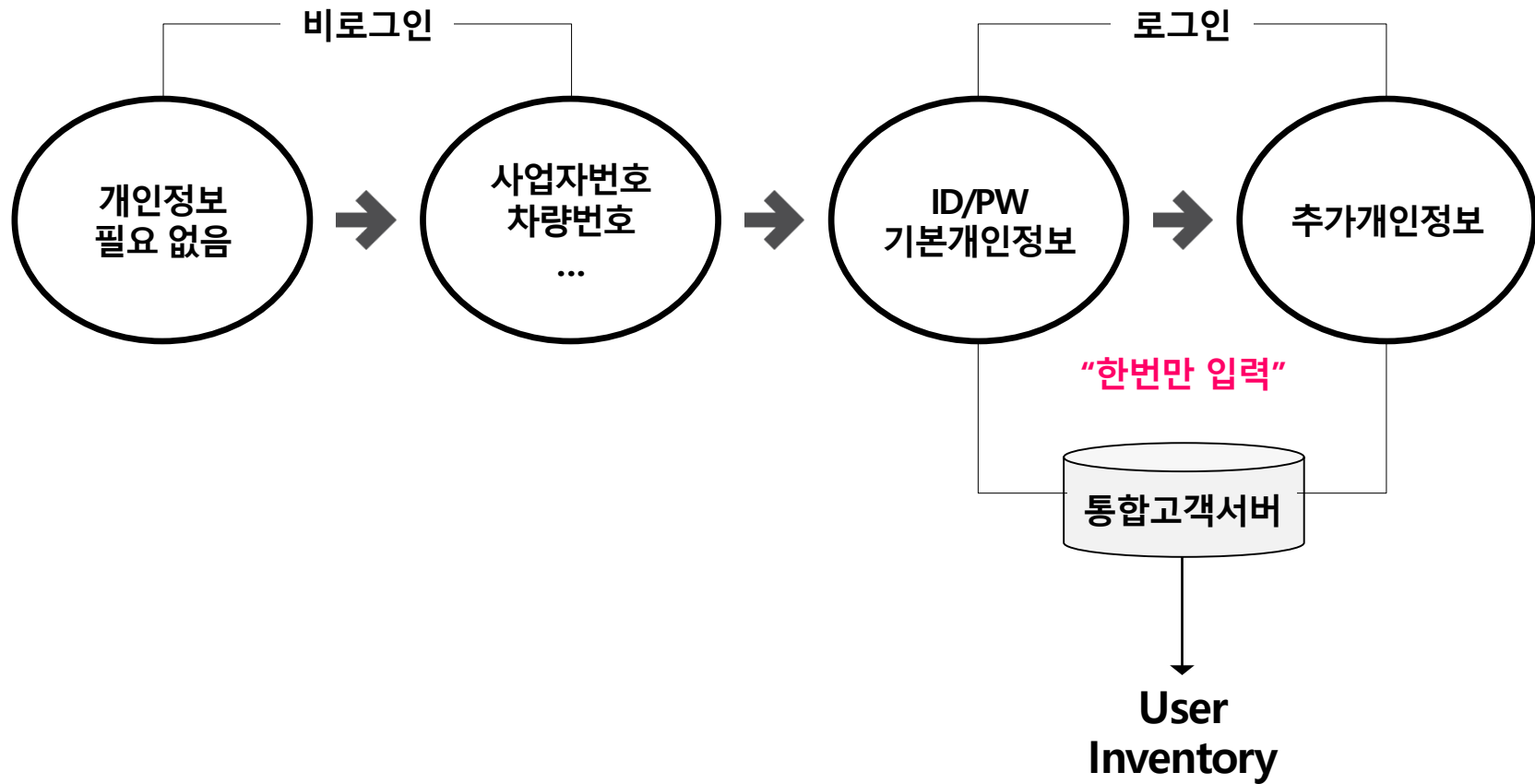
UX 전략
유연한 통합



UX 전략 핵심에 집중



점진적 인터랙션 *Step-by-step interaction*

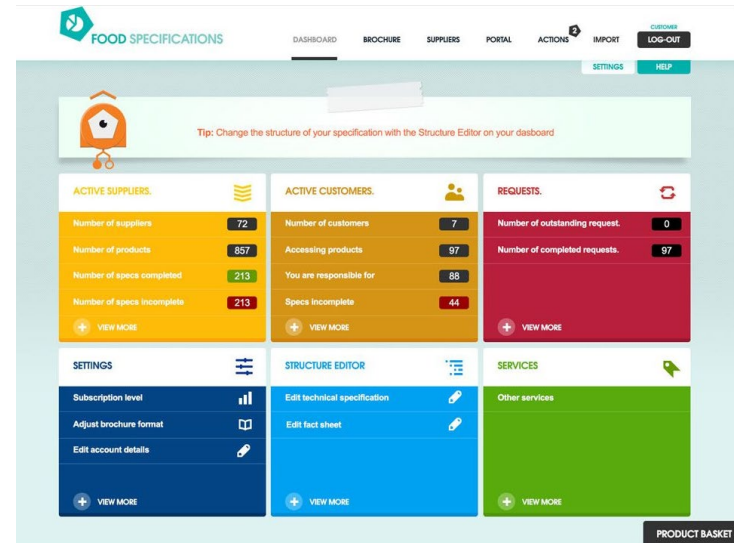


UX 전략 콘텐츠/기능에 최적화된 UI

Web site type

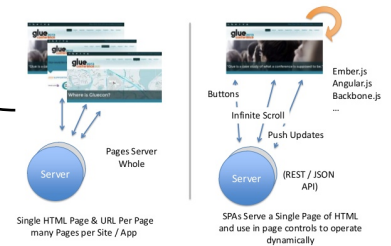


Web application type

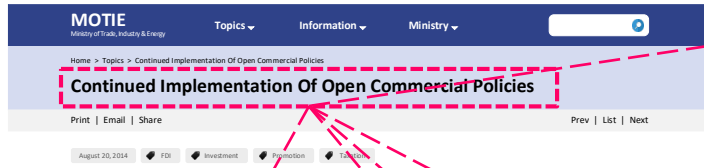


SPA(Single page application)에 의한
Single Context

Single Page Web Applications



주제와 상황 중심의 설계



- On this page**
- [Overview](#)
 - [Policies](#)
 - [Strategies](#)
 - [Laws](#)
 - [Statistics](#)
 - [Press Release](#)
 - [Publications](#)
 - [Related Sites](#)

Overview

Foreign Direct Investment (FDI) refers to the investment made by a foreigner with a view to establishing continuous economic relations with and participating in the management of a Korean corporation or a company run by a national of the Republic of Korea. FDI differs from ordinary investment, in that it is designed to exercise substantial influence over management of a company. FDI also means an investment made to create wealth via the transfer of tangible or intangible assets, such as intellectual property rights and real estate; and where a foreigner purchases stocks or shares of a domestic company for the purpose of participating in the management.

1. Concept of Foreign Direct Investment

Foreign Direct Investment (FDI) refers to an investment made by a foreigner for the purpose of establishing a continuous economic relationship with a corporation of the Republic of Korea or a company run by a national of the Republic of Korea, and is regulated by the Foreign Investment Promotion Act and other related laws. FDI differs from a portfolio investment, which means the purchase of stocks or bonds by foreigners with a view to realizing a short-term financial return.

2. Types of Foreign Direct Investment

FDI, as prescribed in the Foreign Investment Promotion Act, includes acquisition of shares or stocks of a Korean corporation or a company run by a national of the Republic of Korea, supply of a long-term loan to a foreign-invested corporation, a contribution to a non-profit corporation, etc.



Policies

The Foreign Investment Promotion Act was enacted in Korea in 1998 for the purpose of courting foreign direct investment, after the 1997 Asian financial crisis swept the country. The Korean government also opened its market and liberalized foreign direct investment as part of the effort. Recently, the Foreign Investment Promotion Act was amended in order to improve the existing foreign investment system and promote foreign investment in the service sector (Act No. 10232, promulgated on April 5, 2010, taken into force on Oct. 6). Foreign investment zone, which refers to the zone designated exclusively for the purpose of leasing or transferring lands to foreign-invested companies, has been expanded to allow foreign-invested companies in the high value-added service industries to move into the zone. The amended Act also stipulates high value-added industries which are allowed to move into a foreign investment zone.

1. Understanding Foreign Investment Promotion Act

The [Foreign Investment Promotion Act](#) is designed to facilitate foreign investment by supporting foreign investment and increasing investor convenience. The Foreign Investment Promotion Act serves as the basic law for foreign investment, and its subordinate statutes include Enforcement Decree of the Foreign Investment Promotion Act and Enforcement Rule of the Foreign Investment Promotion Act, which prescribe matters delegated by the Foreign Investment Promotion Act and matters necessary for the enforcement thereof, and Regulations on Foreign Investment and Technology Introduction.

2. Legislation Concerning Foreign Investment Promotion Act

Except as otherwise provided for by the Foreign Investment Promotion Act, matters concerning foreign exchange and foreign trade shall be governed by the Foreign Exchange Transaction Act. For foreign investment, taxes may be abated or exempted under conditions as prescribed by the [Restriction of Special Taxation Act](#), [Enforcement Decree of the Restriction of Special Taxation Act](#), Enforcement Rule of the Restriction of Special Taxation Act, and Regulations on Tax Abatement or Exemption on Foreign Investment.

중략

Press Release

- Foreign Investment Figures for First Half of 2013 2013-07-16
 - Korea, China Hold 6th Round of FTA Negotiations 2013-07-11
 - Korea, Israel Work Together to Foster Creative Economy 2013-07-04
 - Korea Pledges Better Environment for Foreign Direct Investment 2013-06-13
 - Korea Introduces "Mini Foreign Investment Zones" 2013-04-26
- [More See](#)

Publications

- Promising Investment Opportunities : Parts and Materials Published in April 2014 [Download](#)
 - Promising Investment Opportunities : Information & Communications Technology Published in April 2014 [Download](#)
 - Promising Investment Opportunities : Tourism & Leisure Published in April 2014 [Download](#)
 - Promising Investment Opportunities : Biopharmaceutical Published in April 2014 [Download](#)
 - Korea: A Breeding Ground for Success Published in April 2014 [Download](#)
- [More See](#)

Related Sites



- Prev: [Fostering Job-Creating New Industries](#)
- Next: [Export Promotion For SMEs](#)

Select Language: Powered by [Google Translate](#)

주제 또는 상황을 중심으로
정보 처리가 전개되도록 설계

(참조) 산업통상자원부 외국어 홈페이지 컨설팅 보고서

UX 전략

태그에 의한 분류

카테고리 (구조적 메뉴)

콘텐츠 속성에 따른 객관적 정보 분류를 통해 항구적으로 유지될 수 있는 메뉴 체계 구현



메인 메뉴	추천	명소	음식	숙박
콘텐츠	기사 DB	관광지 DB	음식 DB	숙박 DB
하위 메뉴	테마	하위 메뉴 없음		

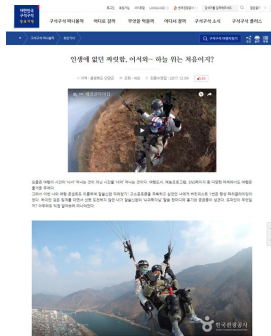
테마 메뉴 (한시적 메뉴)

테마는 정책, 전략 등 기획 관점에 따라 변동될 수 있으므로 메뉴화 하지 않고 지면 구성을 통해 내비게이션이 이루어 지도록 설계



최신 기사	테마 여행	여행 플래너	꼭꼭! 지역정보	추천!가볼만한곳	교과서여행
축제/행사	한국관광 100선	웰니스 관광 25선	구석구석맛골목	우리고장 맛이야기	궁중음식 체험하기
한국관광의별	무장애여행	생태관광	산업관광	나도! 여행작가다	제주도 한달살기
배낭 속 인문학	세계문화유산 코스	국내여행 버킷리스트	반나절 투어	인천여행꿀팁	...

Structure (Classification) → Grouping (Tagging)



Tagging → "최신 기사"로 분류

Tagging → "반나절 투어"로 분류

Tagging → "국내여행 버킷리스트"로 분류

기사형 콘텐츠의 분류는 언제든지 바뀔 수 있고, 또 사라질 수 있는 가정 하에 운영해야 하며, 이를 위해서는 메뉴에 의한 콘텐츠 분류가 아닌 태그에 의한 콘텐츠 분류가 더 적합

(참조) 한국관광공사 대한민국구석구석 개편 컨설팅 보고서

UX 전략 콘텐츠 리터러시 강화

※ 콘텐츠 리터러시(Contents literacy) : 문자화된 콘텐츠를 통해 지식과 정보를 획득하고 이해할 수 있는 능력 (국립국어원)

The screenshot shows the GOV.UK website interface for a consultation. The header includes the GOV.UK logo, a search bar, and navigation links for Departments, Worldwide, and How government works. The main content area is titled 'Consultation outcome' and 'Surveys on childcare and early years in England'. It includes a 'This consultation has concluded' banner, a 'Download the full outcome' link, and a 'Detail of outcome' section. The 'Original consultation' section is also visible, along with a 'Consultation description' section at the bottom.

The diagram illustrates the structure of a consultation page with various elements labeled:

- 제목** (Title): 영소 이름, 시각적 대비를 고려
- 요약** (Summary): 1° 항목: 영소 분류, 2°: 3° 항목: 관광, 4° 항목: 키워드 표, 전체 내용을 읽지 않음, 3~4개로 구성되며, 시각적 대비를 고려
- 사진** (Image): 관광정보의 유일한 도입부에 배치하여, 여러 장의 사진을 5적으로 표현할 수 있음, 높은 품질의 사진 사용
- 설명** (Description): 영소를 잘 알 수 있음, 영소 소개, 관광지 소개
- 설명 / 관광지 소개** (Description / Introduction): 영소 자체에 대한 소개, 영소 소개는 영소 소개이므로 지나치게
- 설명 / 관광지 가이드** (Description / Guide): 영소에서 보고 듣고, 친근감을 느낄 수 있으므로 유의
- 선택사항 / 설명 / 관광 팁** (Optional / Description / Tips): 관광에 필요한 실용, 관광에 실질적인 도움, 필요에 따라 제공
- 이용안내** (Usage): 주 소 연락처 등 관광, 너무 많은 정보 항목, 시진해야 하는 표, 목록 방식으로 제공
- 참조** (Reference): 해당 영소 웹사이트, 버튼 형태로 제공
- 저작권 표시** (Copyright): 해당 영소: 공공

(참조) 한국관광공사 스마트 관광정보 표준모형 컨설팅 보고서

우리는 만나려 하는가

창작그룹 비기자 대표
2018년 12월 5일

다른 예술인과의 창작 활동은 새로운 것을 경험하거나 배울 수 있다. 장애인 예술인과 비장애 예술인은 평등하게 만나야 한다. 만남이 일상적으로 이루어지면 장애인 예술인과 비장애 예술인의 창작이 함께 활발해질 수 있다. 이것이 함께 창작해야 하는 이유다.

우리가 창작을 해야 하는 이유

정부에서 지원하는 창작 프로그램은 다양하지 않다. 특히, 장애인 예술인과 함께 창작 활동을 할 수 있는 기회가 적다. 다른 예술인과의 창작 활동은 새로운 것을 경험하거나 배울 수 있다. 따라서 장애인 예술인과 비장애 예술인이 함께 만날 수 있는 기회를 자주 만들어야 한다.

이것은 내가 올해 초 「장애인 창작 활성화 프로그램 개발 연구」에 공동연구원으로 참여하며 쓴 노트에 적었던 질문들이다. 국내의 장애인 예술은 다른 나라에 비해 창작의 시간이 오래 쌓이지 않았기에 이제야 그것의 가치와 방향을 논의하는 시점에 왔다고 볼 수 있다. 그럼에도 장애인 창작 활성화는, 장애인의 삶이나 몸의 속도와 어긋난 정도로 활발하게 공식 활동을 하는 것을 전제로 두곤 한다. 대학 교육만 봐도, 비장애 예술인 대부분은 예술 관련 전공자이지만 장애인 대학 진학도 힘들고 기본적인 예술 교육을 받을 수 있는 기회도 매우 적다. 따라서 장애인 예술인의 창작은 일반적 시각에서의 창작이 활성화되고 있는 상태가 아닌 여러 자원으로 고려되어야 한다. 특히 그 상태가 장애인 예술인의 역량 강화된 상태와도 겹쳐서 인식된다는 점에서, 과연 그 상태는 어떤 사회적 기대 속에서 그러지고 있는지 함께 논의되어야 한다.

UX 전략 실용적인 가이드라인 개발 및 준수



Two thirds
The Deputy Prime Minister, Nick Clegg MP, is the deputy head of government. He is the leader of the Liberal Democrats and was appointed Deputy Prime Minister when the coalition government was formed following the 2010 general election.

One third
The Deputy Prime Minister, Nick Clegg MP, is the deputy head of government. He is the leader of the Liberal Democrats and was appointed Deputy Prime Minister when the coalition government was formed following the 2010 general election.

One half
The Deputy Prime Minister, Nick Clegg MP, is the deputy head of government. He is the leader of the Liberal Democrats and was appointed Deputy Prime Minister when the coalition government was formed following the 2010 general election.

One quarter
The Deputy Prime Minister, Nick Clegg MP, is the deputy head of government. He is the leader of the Liberal Democrats and was appointed Deputy Prime Minister when the coalition government was formed following the 2010 general election.

A 27px section heading A 48px heading

This is an intro paragraph at 24px. Maecenas faucibus mollis interdum. Vivamus sagittis lacus vel augue laoreet rutrum faucibus dolor auctor. Integer posuere erat a ante venenatis dapibus posuere velit aliquet. Curabitur blandit tempus porttitor. Vestibulum id ligula porta felis euismod semper.

A 36px heading

This is a body copy paragraph at 19px. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Duis mollis, est non commodo luctus, nisi erat porttitor ligula, eget lacina odio sem nec elit. Donec sed odio dui. Aenean lacinia bibendum nulla sed consectetur. Aenean lacinia bibendum nulla sed consectetur. Sed posuere consectetur est at lobortis.

A 24px heading

Etiam porta sem malesuada magna mollis euismod. Praesent commodo cursus magna, vel scelerisque nisl consectetur et. Sed posuere consectetur est at lobortis. Maecenas faucibus mollis interdum. Vestibulum id ligula porta felis euismod semper. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

A 19px heading

Fusce dapibus, tellus ac cursus commodo, tortor mauris condimentum nibh, ut fermentum massa justo sit amet risus. Donec sed odio dui. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Nullam id dolor id nibh ultricies vehicula ut id elit. Nullam quis risus eget urna mollis ornare vel eu leo.

- Here is a bulleted list.
- Vivamus sagittis lacus vel augue laoreet rutrum faucibus dolor auctor.

A 48px Bold heading

A 36px Bold heading

A 24px Bold heading

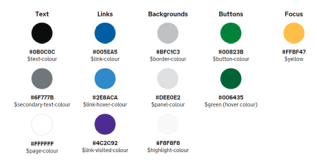
A 19px Bold heading

A 24px lead paragraph. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Donec ullamcorper nulla non metus auctor fringilla.

A 19px body copy paragraph. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Donec ullamcorper nulla non metus auctor fringilla. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Donec ullamcorper nulla non metus auctor fringilla.

- here is a bulleted list
- vivamus sagittis lacus vel augue laoreet rutrum faucibus dolor auctor
- vestibulum id ligula porta felis euismod semper
- integer posuere erat a ante venenatis dapibus posuere velit aliquet

1. here is a numbered list
2. vivamus sagittis lacus vel augue laoreet rutrum faucibus dolor auctor
3. vestibulum id ligula porta felis euismod semper
4. integer posuere erat a ante venenatis dapibus posuere velit aliquet



History of the UK government

In this section you can read short biographies of [notable people](#) and explore the history of [government buildings](#). You can also search our [online records](#) and read [articles and blog posts](#) by historians.

Why is history important?

Governments are remembered for their leaders and the course they set for their country. The British government has a long and fascinating history, and exploring its past can help us understand how it is run today.

The information here provides a starting point for research. It includes objective factual content and research carried out by independent and civil service historians.



Thomas Shutter Boys - A View of the Horse Guards from Whitehall. Government Art Collection.

Notable people

You can find out about the life and achievements of those who have led the government as Prime Minister, alongside those who have held the roles of Chancellor and Foreign Secretary.

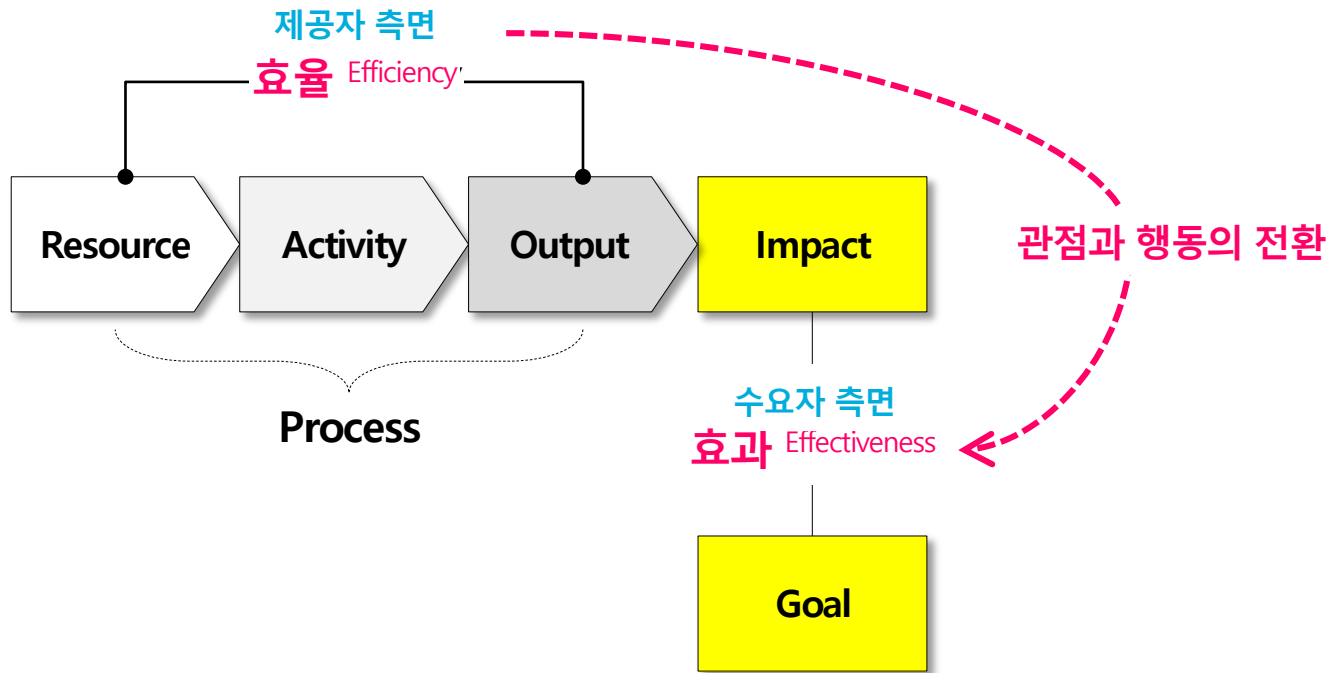
- Prime Ministers
- Chancellors
- Foreign Secretaries



효율을 넘어 효과에 집중

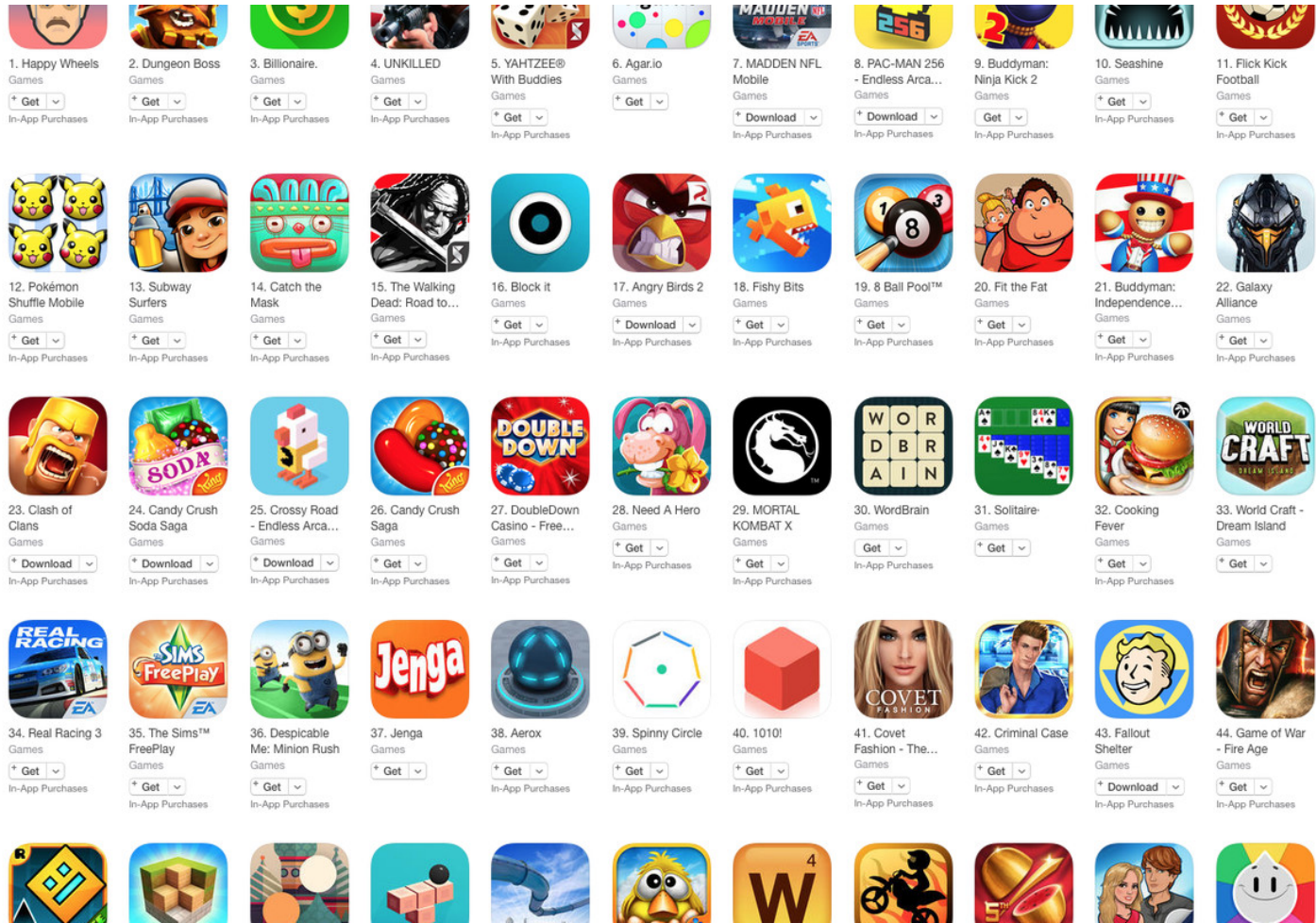
전자정부란

정보기술을 활용하여 행정기관 및 공공기관(이하 "행정기관 등"이라 한다)의 업무를 전자화하여 행정기관 등의 상호 간의 행정업무 및 국민에 대한 행정업무를 **효율적으로** 수행하는 정부 [전자정부법 제2조]



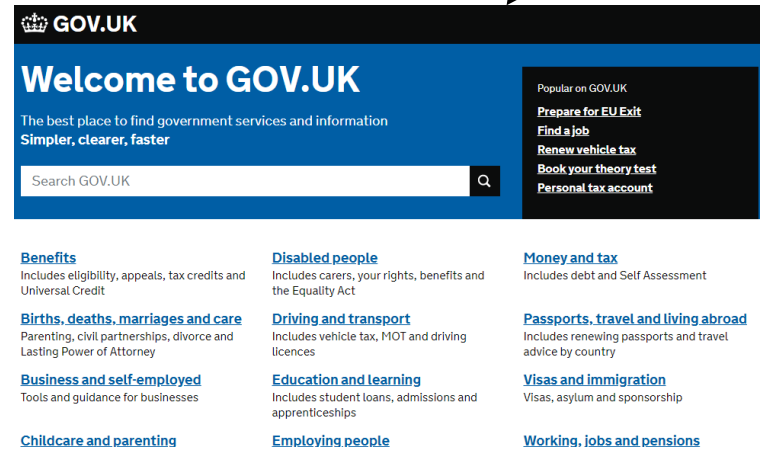
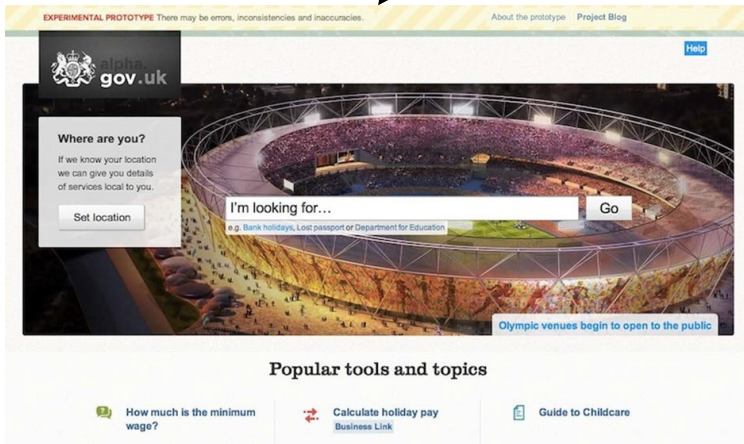
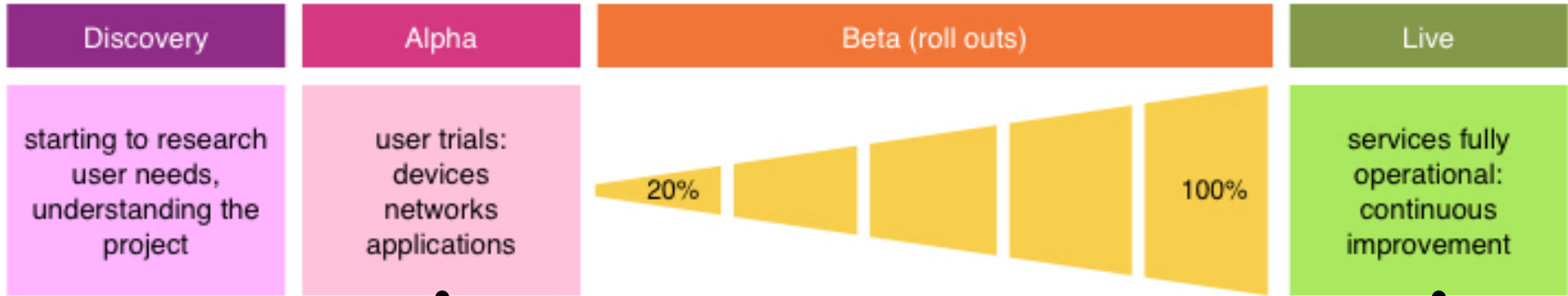
UX 전략

앱스토어 모델 검토



UX 전략

365일 베타 개념 도입



프로세스 재정립



thank
you!



Valuable Design Lab

INFORMATION DESIGN WITH PEOPLE IN MIND

www.vdlab.com | rho@vdlab.com