

석사학위논문

국가기록원 기록정보콘텐츠의
사용성 평가에 관한 연구
- ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 중심으로 -

2019년

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

기 록 관 리 학 전 공

유 은 영

석사학위논문
지도교수 강순애

국가기록원 기록정보콘텐츠의 사용성 평가에 관한 연구

—‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 중심으로—

A Study on the Usability Evaluation of the Archival
Contents in the National Archives of Korea
: Focus on 'Decisions Relating to the Independence
Movement' Collection

2018년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

기 록 관 리 학 전 공

유 은 영

석사학위논문
지도교수 강순애

국가기록원 기록정보콘텐츠의 사용성 평가에 관한 연구

- ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 중심으로 -

A Study on the Usability Evaluation of the Archival
Contents in the National Archives of Korea
: Focus on 'Decisions Relating to the Independence
Movement' Collection

위 논문을 기록관리학 석사학위 논문으로
제출함

2018년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

문 헌 정 보 학 과

기 록 관 리 학 전 공

유 은 영

유은영의 기록관리학 석사학위논문을 인준함

2018년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

국가기록원 기록정보콘텐츠의 사용성 평가에 관한 연구

한 성 대 학 교 대 학 원
문 헌 정 보 학 과
기 록 관 리 학 전 공
유 은 영

본 연구에서는 국가기록원에서 제공하는 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형의 특성을 반영한 사용성 평가영역과 항목을 도출하고, 실제 이용자를 대상으로 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성 평가를 진행하였다. 이를 통해 사용성 평가영역 및 항목이 전체 만족도에 미치는 영향 관계와 중요도를 파악하여 컬렉션 유형 기록정보콘텐츠의 사용성 향상을 위해 우선시 되어야 할 개선 방향을 제안하는 것을 목적으로 한다.

이를 위하여 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형을 분석하여 평가영역을 설정하고, 선행연구와 WebQual을 비교분석하여 사용성 평가항목을 도출하였다. 사용성 평가 대상자를 역사 전공자로 한정하여 설문지를 배포하였으며, 기술통계 분석, 상관관계 분석, 회귀분석, 다중응답 빈도분석을 실시하였다. 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성은 전반적으로 긍정적인 평가를 받았으며, ‘검색, 콘텐츠, 인터페이스’ 순으로 사용성이 높게 나타났다.

하지만 전반적인 만족도 보다는 낮은 것으로 나타나 개선의 여지가 있는 것을 확인하였다.

둘째, 콘텐츠, 검색, 인터페이스 모든 영역이 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 이 중 인터페이스 영역이 가장 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 반면에 중요도는 ‘검색, 콘텐츠, 인터페이스’ 순으로 나타났으며, 인터페이스 영역의 중요도가 비교적 더 낮게 나타났다.

셋째, 콘텐츠 영역에서는 ‘정보의 신뢰성’과 ‘양적 풍부함’이 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미치며, 이용자도 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

넷째, 검색 영역에서 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 항목은 ‘원문 이용의 용이성’과 ‘검색 결과 화면 활용성’이었으며, 이용자가 중요하게 여기는 항목은 ‘검색 결과의 정확성’과 ‘검색의 용이함’으로 나타났다.

다섯째, 인터페이스 영역에서 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 항목은 ‘기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 됨’과 ‘사용하는 방법을 배우기 쉬움’이었으며, 이용자가 중요하게 여기는 항목은 ‘사용하기 쉬움, 메뉴간의 이동이 쉬움, 원하는 기능이 제공됨, 사용하는 방법을 배우기 쉬움’으로 나타났다.

위의 분석 결과에 따라 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 사용성 개선 방향을 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 사용성 개선을 위해서 콘텐츠, 검색, 인터페이스 영역을 함께 개선해야 하지만, 가시적인 만족도 상승을 위해서는 인터페이스 영역에 집중할 필요가 있다.

둘째, 콘텐츠 영역에서는 데이터베이스의 보완과 신뢰할 수 있는 내용정보의 추가를 통한 양적 증가가 필요하다.

셋째, 검색 영역에서는 검색 기능의 개선과 검색 결과 화면에서의 충분한 정보 제공, 원문 연동의 용이성 향상이 필요하다.

넷째, 인터페이스 영역에서는 이용 안내 등의 컬렉션 사용법에 대한 충분한 정보를 제공하고, 이용자가 보다 쉽게 컬렉션을 활용할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

[주요어] 국가기록원, 기록정보콘텐츠, 사용성 평가, 이용자 만족도

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 필요성 및 목적	1
1.2 연구 범위와 방법	2
1.3 선행연구	3
II. 이론적 배경	7
2.1 기록정보콘텐츠의 개념	7
2.2 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 현황	9
2.3 사용성과 사용성 평가	13
III. 사용성 평가영역 및 평가요소 분석	28
3.1 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 사용성 평가영역 분석	28
3.2 선행연구의 사용성 평가요소 분석	33
3.3 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 사용성 평가항목 도출	39
IV. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성 평가	44
4.1 연구 대상	44
4.2 자료 수집 방법	45
4.3 연구 질문	45
4.4 분석방법	46
4.5 신뢰도 분석	46
4.6 설문문의 구성	47
V. 연구 결과 분석 및 종합	49
5.1 설문응답자 일반적 특성	49

5.2 사용성 평가 및 만족도 분석 결과	51
5.3 사용성 평가영역 및 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향 분석 결과	53
5.4 사용성 평가영역 및 평가항목의 중요도 분석 결과	58
5.5 분석 결과 종합	62
VI. 결론 및 제언	65
참 고 문 헌	68
부 록	72
ABSTRACT	79

표 와 그 림 목 차

[표 2-1] 국가기록원 기록정보콘텐츠 유형	9
[표 2-2] 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 구축현황	10
[표 2-3] 많이 찾는 기록정보콘텐츠(페이지뷰) ('18.11.30. 기준)	11
[표 2-4] 사용성 측정 요인	17
[표 2-5] 사용성 평가의 접근법과 측정 예시	18
[표 2-6] 전문가와 이용자 사용성 평가의 장·단점	19
[표 2-7] 기록관 웹사이트 평가 선행연구 평가영역 및 항목	22
[표 2-8] 도서관 웹사이트 평가 선행연구 평가영역 및 항목	25
[표 2-9] 정부기관 웹사이트 평가 선행연구 평가영역 및 항목	27
[표 3-1] 기록정보콘텐츠 구성 정보	28
[표 3-2] 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 검색 기능	30
[표 3-3] 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 원문 제공 방식	31
[표 3-4] 기록정보콘텐츠 평가 선행연구 평가영역 및 항목	34
[표 3-5] 웹사이트 사용성 평가 연구 평가요소	36
[표 3-6] WebQual 4.0의 세부 평가항목	38
[표 3-7] 평가영역 별 사용성 평가요소 종합	39
[표 3-8] 평가영역 별 사용성 평가요소 분석	41
[표 3-9] 컬렉션 유형의 사용성 평가항목	43
[표 4-1] 신뢰도 분석 결과	47
[표 4-2] '독립운동관련 판결문' 컬렉션 사용성 평가 설문지 구성	48
[표 5-1] 설문응답자 일반사항	49
[표 5-2] 기록정보 수집 시 가장 많이 사용하는 정보원	50
[표 5-3] 국가기록원 기록정보콘텐츠 인지·경험 여부	50
[표 5-4] 사용성 평가 결과 종합	51
[표 5-5] 사용성 평가영역과 전체 만족도의 상관관계	53
[표 5-6] 사용성 평가영역과 전체 만족도 단순회귀분석	54
[표 5-7] 콘텐츠 영역 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향	55

[표 5-8] 검색 영역 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향	56
[표 5-9] 인터페이스 영역 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향	57
[표 5-10] 사용성 평가 영역별 중요도 순위 (N=120)	58
[표 5-11] 콘텐츠 영역 중요 평가항목 다중응답 분석	59
[표 5-12] 검색 영역 중요 평가항목 다중응답 분석	60
[표 5-13] 인터페이스 영역 중요 평가항목 다중응답 분석	61
 [그림 2-1] Nielsen의 사용성 개념	15
[그림 4-1] ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션 메인	44

I. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

기록 관리의 패러다임 변화로 기록의 활용이 중요시되면서 기록관의 정보 서비스 영역에 대한 관심이 높아졌다. 기록관들은 방문 이용자와 잠재적 이용자들에게 기록의 가치와 유용성을 홍보하고, 기록을 적절한 형태로 가공하여 제공하는 적극적인 기록정보서비스를 강조하게 되었다. 특히 정보기술의 발달로 이용자가 시간과 장소에 구애받지 않고 기록에 접근하고 활용할 수 있는 환경이 마련되면서 이용자들의 온라인 기록정보서비스에 대한 요구가 확대되었다.

국가기록원은 2006년부터 국가기록정보 온라인사이트인 ‘국가기록포털’을 통해 국민들이 보다 쉽게 기록정보에 접근, 활용할 수 있도록 다양한 기록정보콘텐츠를 개발하여 제공하기 시작하였다. 또한 국가기록원은 이용자 중심의 기록정보콘텐츠의 관리와 개발을 위해 이용자 그룹을 일반 이용자, 학생 및 교사, 연구자로 세분화하고, ‘테마, 시리즈, 교육, 컬렉션, 전시’ 5가지 유형으로 나누어 이용자 맞춤형 기록정보콘텐츠를 구축하였으며, 2018년 현재는 76개의 기록정보콘텐츠를 제공하고 있다(국가기록원 홈페이지, 2018.12.20.).

국가기록원이 이용자 맞춤형 기록정보콘텐츠를 효과적으로 제공하려면 실제 이용자가 요구하는 것이 무엇인지 파악하고, 그에 따른 품질 개선을 통해 기록정보콘텐츠의 가치를 높이고 지속적인 이용을 유도해야 한다.

기록정보콘텐츠에 대한 평가와 품질 개선의 중요성은 ‘공공기록물 서비스 표준(NAK 21:2015)’에서도 나타난다. 이에 의하면, 기록정보콘텐츠에 대해 지속적인 이용자 평가를 수행하여야 하며, 그 평가 결과를 반영한 적절한 조치를 취해야 한다. 또한 온라인 기록정보콘텐츠의 경우 품질 유지를 위해 5~10년 주기로 평가를 받아 갱신하거나 폐기해야 한다.

국가기록원에서는 ‘2018년 기록정보온라인서비스 구축 사업 계획’을 통해 기록정보서비스의 지속적인 품질 개선을 제시하였으며 구체적인 사업 내용으

로, 웹 접근성 준수 의무화에 따른 접근성 개선, 기록정보의 오류 수정 업데이트, 컬렉션의 고도화 등의 개선이 이루어지고 있다. 하지만 실제 이용자를 대상으로 한 평가는 국가기록원 웹사이트 평가의 일부에 포함하여 진행되고 있어, 각각의 기록정보콘텐츠에 대한 이용자 평가는 이루어지지 않고 있다.

따라서 본 연구에서는 국가기록원에서 제공하는 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형의 특성을 반영한 사용성 평가영역과 항목을 도출하고, 실제 이용자를 대상으로 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성 평가를 진행하였다. 이를 통해 사용성 평가영역 및 항목이 전체 만족도에 미치는 영향 관계와 중요도를 파악하여 컬렉션의 사용성 향상을 위해 우선시 되어야 할 개선 방향을 제안하고자 한다.

1.2 연구 범위와 방법

본 연구에서는 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형의 특성을 반영한 사용성 평가항목을 도출하기 위해 현황조사와 문헌조사를 실시하였다. 도출된 평가항목을 활용하여 실제 이용자를 대상으로 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션에 대한 사용성 평가를 수행하였다. 이를 통해 사용성 평가영역 및 항목이 전체 만족도에 미치는 영향 관계와 실제 이용자가 느끼는 사용성 평가 영역 및 항목의 중요도의 차이를 살펴보기 위해 다음과 같은 연구 질문을 설정하였다.

첫째, 사용성 평가영역 및 항목이 전체 만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 이용자가 중요하다고 여기는 사용성 평가영역 및 항목과 실제 전체 만족도에 영향을 미치는 평가영역 및 항목은 어떠한 차이가 있는가?

이러한 연구 질문을 규명하기 위한 연구 진행 절차는 다음과 같다.

첫째, 문헌조사를 통해 기록정보콘텐츠의 개념에 대해 살펴보았으며, 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형의 현황을 알아보았다. 또한 사용성의 개념과 사용성 평가방법, 선행연구에서 나타난 사용성 평가항목을 조사하였다.

둘째, 평가영역을 설정하기 위해 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형의 구성과 기능을 분석하였으며, 사용성 평가영역을 ‘콘텐츠, 검색, 인터페이스’로 설정하였다. 그리고 평가항목 도출을 위해 기록정보콘텐츠 평가 연구와 웹사이트 사용성 평가 연구, 신뢰할 수 있는 웹사이트 평가도구인 WebQual 4.0에서 제시된 사용성 평가요소를 비교 분석하였다. 이를 토대로 컬렉션 유형에 적합한 사용성 평가항목을 도출하였다.

셋째, 일반적인 컬렉션 유형의 특징을 가지고 있으며, 꾸준히 이용되고 개선되어 온 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 대상으로 이용자 설문조사를 통한 사용성 평가를 실시하였다. 이를 통해 사용성 평가영역 및 항목이 전체 만족도에 미치는 영향과 중요도를 파악하고자 하였다. 설문 배포는 역사 전공 대학 및 대학원생과 네이버의 대표 역사카페의 역사 전공자를 대상으로 하였다.

넷째, 설문 내용을 토대로 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성과 전체 만족도를 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

다섯째, 가설 검증을 위하여 상관관계 분석, 회귀분석, 다중응답 빈도분석을 실시하였다.

1.3 선행연구

선행연구는 기록정보콘텐츠 평가에 관한 연구와 기록관 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구 두 영역으로 나누어 살펴보았다.

1.3.1 기록정보콘텐츠 평가 연구

양인호(2009)는 국가기록원이 나라기록포털을 통해 기록정보콘텐츠를 제공하던 시기에 기록정보콘텐츠 구축 현황을 살펴보고, 영국과 일본의 디지털 아카이브에서 서비스하고 있는 콘텐츠와 비교 분석을 실시하였다. 이를 통해 개선방안으로 나라기록포털 사이트의 고도화, 외부 기관과의 협력, 이용자 중심의 다양한 주제 콘텐츠 개발, 콘텐츠 제작 시 다양한 기법의 동원, 웹 접근성 충족을 제안하였다.

김미연(2010)은 국외 기록정보콘텐츠 사례와 나라기록포털의 기록정보콘텐츠를 비교 분석하고, 기록관리학 및 문헌정보학 전공 학생, 기록연구사 및 교육직 공무원, 연구원, 일반 이용자의 만족도 및 요구에 대한 설문조사를 수행하였다. 또한 콘텐츠 공급자인 국가기록원 담당자와 전화인터뷰를 통해 나라기록포털의 현 상황과 개편 계획, 이용자 요구에 대한 공급자의 입장, 콘텐츠 구축과 관리의 어려움 등을 확인하였다. 그 결과 기록정보콘텐츠의 개선방안으로 세분화된 이용자 유형별 콘텐츠와 이용자 가이드, 다양한 주제의 기록정보콘텐츠 제공, 이용자 참여 요소의 도입, 체계적이고 구체적인 콘텐츠 구축 전략과 지속적인 관리, 외부기관과의 협력을 제시하였으며다. 또한 기록정보콘텐츠 구축과 제공에 있어 이용자 요구와 만족도 조사 등의 이용자 연구가 기반이 되어야 함을 시사하였다.

정진희(2014)는 국가기록원 기록정보콘텐츠 구축 현황과 개발 계획, 이용 현황 등을 살펴본 결과 기록정보콘텐츠의 가치와 활용성에 비해 품질관리가 이루어지지 않고 있음을 인식하고 기록정보콘텐츠 평가지표를 개발하기 위해 콘텐츠 평가 관련 선행연구를 분석하고 기록 고유의 속성을 반영하였다. 개발한 평가지표를 국가기록원의 기록정보콘텐츠 중 전문 콘텐츠(현 컬렉션 유형)를 제외한 주제, 시대·생활, 교육콘텐츠를 대상으로 연구자 본인이 평가를 수행, 비교 분석을 실시하였다. 그 결과 개선방안으로 기록정보콘텐츠의 원문 연결 강화, 모니터단 운영을 통한 신뢰성 향상, 접근성 확보, E-book 형식의 기록정보콘텐츠의 호환성 강화, FAQ 제공을 통한 이용자의 접속 및 이용가능성 보장, 원본 기록의 가독성 확보, 웹 디자인 개선을 제시하였다.

신주희(2018)는 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 하나인 ‘기록으로 만나는 대한민국’ 콘텐츠에 대한 만족도를 파악하기 위해 역사학 전공자를 대상으로 정보품질, 서비스품질, 시스템품질, 가치품질의 네 영역에 대해 설문조사를 수행하였다. 연구 결과 서비스품질, 시스템품질, 가치품질 영역은 전체 만족도에 유의미한 영향을 미쳤으며, 그 중 시스템품질 영역이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개선방안으로 빅데이터 기술을 활용한 주제 추천, 전문성 있는 풍부한 내용 제공, ‘교육’ 주제에 관련한 콘텐츠의 확충 등을 제시하였다.

1.3.2 기록관 웹사이트 사용성 평가 연구

김연희(2010)는 대통령 기록관 웹사이트의 사용성을 개선하기 위하여 일반적인 웹사이트 평가기준과 도서관, 기록관 웹사이트 평가 선행연구를 분석하여 사용성 평가기준을 도출하였다. 국내, 국외 대통령기록관 웹사이트를 대상으로 연구자 본인이 사용성 평가를 진행하였다. 연구 결과 대통령기록관 웹사이트의 사용성을 높이기 위한 개선방안으로 연혁 정보의 추가와 인터페이스 개선, 콘텐츠의 최신성과 정확성, 흥미성 보완, 검색 기능 개선, 커뮤니티의 활성화를 제안하면서, 이용자 요구에 응하는 서비스를 제공하기 위해서는 지속적인 평가와 개선이 필요함을 강조하였다.

서은경, 손주영(2012)은 대학기록관 웹사이트의 질적 향상을 위하여 다각적인 평가와 분석을 수행하였다. 대학기록관 웹사이트를 대상으로 메타분석을 수행한 후 유용성과 웹사용성 만족도, 정보품질에 대한 평가를 진행하였다. 유용성 평가지표로 그리스 정부기관 평가를 위해 Panopoulou 연구팀이 개발한 평가지표를, 웹사용성 만족도 평가지표는 WebQual 4.0을 수정·활용하였다. 분석 결과를 토대로 대학기록관 웹사이트의 개선방안으로 대학기록관의 소개 및 대학기록 활용성에 대한 홍보와 커뮤니케이션 활성화를 위한 방안 모색, 대학기록의 수집과 디지털화를 통한 콘텐츠 보완, 검색 인터페이스 개발을 통한 검색기능의 보완, 호감도를 높이기 위한 디자인과 웹표준의 준수를 통한 보편적 웹접근성을 높이는 것을 제시하였다.

손주영(2012)은 웹 기반 사회에서 대학기록관 웹사이트 품질평가의 필요성을 인식하고, 국내 대학기록관 웹사이트 10곳을 대상으로 웹접근성과 웹품질 평가, 실무자 면담을 진행하였다. 웹품질은 사용성과 정보품질로 구분하여 WebQual 4.0을 활용하였으며, 사용성은 문헌정보학이나 산업디자인 전공 학부생 50명, 정보품질은 기록관리학 전공자 50명을 대상으로 평가를 수행하였다. 분석 결과를 통해 대학기록관 웹사이트의 개선방안으로 콘텐츠 구축 보완과 검색 기능을 구현하여 이용자가 보다 용이하게 검색하고 브라우징 할 수 있어야 함을 제시하였다.

Garoufallou et al.(2013)은 디지털 아카이브인 Archive of Hellenic Broadcasting Corporation을 대상으로 사용성을 평가하고, 개선방안을 제시하였다. 문헌정보학 학부생을 대상으로 웹사이트에서 11개의 과제를 수행하게 한 후 ‘Ease of use, Organization of Information, Labeling, Visual Appearance, error Correction’ 5개 평가요소에 대한 사용성 만족도 설문을 진행하였다. 그 결과 Archive of Hellenic Broadcasting Corporation은 검색 기능 및 기술적 측면에서 비효율적인 것으로 나타났다.

Hickman(2015)은 뉴욕 필하모닉 디지털 아카이브 웹사이트를 대상으로 사용성 휴리스틱 평가를 수행하였다. 3명의 사용성 전문가가 가상의 이용자 검색 질의를 만들어 검색을 수행하고, Nielsen의 10가지 휴리스틱 평가요소를 활용하여 평가를 진행하였다. 그 결과 Visibility of system status, Consistency and standards 부분에서 문제가 발견되었으며, 개선방안으로 시스템의 가시성과 인터페이스 디자인의 일관성 향상에 중점을 두어야 하는 것으로 나타났다.

위의 선행연구를 살펴본 결과, 기록정보콘텐츠 개발과 활용에 대한 연구가 중심이 되었고, 기록정보콘텐츠의 평가에 관한 연구는 저조한 편인 것을 확인할 수 있었다. 또한 사용성 평가요소를 도출하는 방법은 기록관 및 유관기관의 사용성 평가에 대한 선행연구에서 나타난 평가요소의 비교분석과 신뢰할 수 있는 평가지표가 활용되는 것을 파악하였다.

본 연구는 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형을 대상으로, 실제 이용자 관점의 사용성 평가를 진행하기 위한 평가항목을 도출하였다. 또한, 사용성 평가영역과 각 평가항목이 전체 만족도에 어떠한 영향을 끼치는지 분석하여 사용성 개선에 있어 우선시 되어야 할 중요 요인을 파악하고자 하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 기록정보콘텐츠의 개념

과거 기록관의 핵심적인 역할은 가치 있는 기록을 효율적이고 체계적으로 보존하는 것이었다. 현재는 기록 보존의 궁극적인 목적이 활용에 있다는 인식이 보편화되면서 이를 지원하는 기록정보서비스가 주목받고 있다. 또한 정보 기술의 발달은 이용자들이 시간과 공간의 제약 없이 기록정보에 접근할 수 있게 하였으며, 그 결과 다양한 이용자 유형과 요구가 나타나게 되었다.

이에 따라 기록물이 효과적으로 이용될 수 있게 하기 위해서 기록의 가치를 돋보이게 하고, 이용자들이 보다 더 쉽게 접근할 수 있도록 유도하기 위한 매개체로서 ‘콘텐츠(Contents)’가 주목받기 시작했다. ‘콘텐츠’의 사전적 정의는 ‘컴퓨터 인터넷이나 컴퓨터 통신 등을 통하여 제공되는 각종 정보나 그 내용물(국립국어원, 2018)’이며, ‘정보를 제작하고 가공하여 이용자에게 전달하는 정보상품’으로 볼 수 있다. 이미 다양한 영역에서 콘텐츠가 활용되고 있으며, 그로부터 파생되는 부가가치가 매우 높은 것으로 나타났다(양인호, 2010). 기록관은 디지털 아카이브 구축과 이용자의 다양한 요구를 충족하기 위한 효과적인 콘텐츠 제공 방법을 모색해왔으며, 기록정보콘텐츠는 기록관이 소장하고 있는 기록을 효과적으로 홍보하고 제공하는 적극적인 기록정보서비스의 대표적인 유형으로 자리 잡았다.

기록정보콘텐츠의 구체적인 의미를 파악하기 위해서 기록관리 표준과 기록정보콘텐츠 선행연구에서 제시된 개념을 살펴보았다.

‘공공기록물 서비스 표준(NAK 21:2015)’에서는 기록정보콘텐츠를 “기록정보콘텐츠란 편찬과 같이 특정 주제나 사건에 대한 기록물을 선별·해설하여 제공하되 주로 온라인 형태로 개발하여 홈페이지 등을 통해 제공하는 것”으로 정의하였다. 국가기록원은 홈페이지를 통해 기록정보콘텐츠를 “사회적 관심이나 열람 요청이 많은 기록물을 누구나 쉽게 활용할 수 있도록 기록물의 특성·주제·시대 등에 따라 묶어서 정리한 것”으로 설명하고 있다.

선행연구에서 제시된 기록정보콘텐츠의 정의를 살펴보면 다음과 같다. 전수진(2008)과 김미연(2010)은 “기록과 그 맥락정보에 대한 데이터베이스가 기본을 이룬 상태에서, 그것을 연관 관계에 따라 구조화하고 해석을 덧붙임으로써 이용자에게 제공되는 정보”로 보았다. 김명훈(2010)은 “증거적·정보적 가치를 지니고 있는 기록물에 대해 기록물 속에 포함된 정보를 사실에 기반하여 가공한 후, 기록물의 맥락정보와 함께 디지털 및 아날로그 형태로 이용자에게 제공”하는 것으로 정의하였다. 김해인(2012)은 “기록이 담고 있는 사실정보를 훼손하지 않는 범위 내에서 기록에 기반하여 활용의 목적에 맞게 디지털 형태로 제작, 가공, 정리되는 콘텐츠”로 정의하였다. 정진희(2014)는 기록정보콘텐츠에 기록의 품질 속성을 반영하여 “진본성, 신뢰성, 무결성이 입증된 가치 있는 기록이 담고 있는 사실정보와 맥락정보를 기반으로 하여 이용자들이 기록에 쉽게 접근하고 활용할 수 있도록 가공·제작되는 디지털형식의 콘텐츠”로 정의하였다. 채지아(2017)는 “기록이 담긴 그 자체의 정보 외에 이용자가 내용을 쉽게 이해하고 흥미를 불러일으킬 수 있도록 추가정보를 더해 가공한 것이며 관련 기록물을 연계하여 온라인을 통해 제공되는 디지털 콘텐츠”로 정의하였다.

기록관리 표준과 선행연구에서 나타난 정의를 종합해보면, 기록정보콘텐츠는 “특정 주제나 사건에 대해 선별된 기록과 그 맥락정보를 기반으로 하며, 이용자의 이해를 돕고 흥미를 유발하는 추가정보를 포함하여 쉽게 접근·활용할 수 있도록 재가공한 디지털 콘텐츠”라 할 수 있다.

기록정보콘텐츠는 디지털 시대에서 가장 효과적이고 효율적인 기록정보서비스의 유형이라고 할 수 있다. 정보기술의 발달과 함께 다양하게 발전할 가능성을 지녔으며, 다양한 기록정보콘텐츠의 개발은 잠재적 이용자들도 기록에 쉽게 접근하고 이해할 수 있도록 유도하며, 우리 사회의 기록문화 확산에 큰 역할을 할 것이다.

2.2 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 현황

국가기록원은 2006년부터 정보화 사업의 일환으로 주제별 기록정보콘텐츠를 개발하기 시작하였으며, 국가의 주요 정책, 시의성이 있거나 시대·생활상의 변화를 보여주는 주제를 선정하여 관련 기록물을 연계한 기록정보콘텐츠를 서비스하고 있다. 2018년 현재 국가기록원 홈페이지에서 제공하는 기록정보 콘텐츠는 테마 25개, 시리즈 8개, 교육 18개, 컬렉션 13개, 전시 12개로 총 76개이다. 각 기록정보콘텐츠 유형에 대한 정의는 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 국가기록원 기록정보콘텐츠 유형

유형	정의
테마	경제·사회·문화 등 국민들의 관심이 많은 주제를 선정하고 관련 된 내용과 국가기록원 소장 기록물을 연계한 콘텐츠
시리즈	우리 사회 및 생활의 변화상 등 시의성 있는 주제를 선정하여 국가기록원 소장 기록물과 연계한 콘텐츠
교육	초·중·고등학생의 교육자료로 활용될 수 있도록 관련 주제에 대 한 내용 설명과 기록물을 연계한 콘텐츠
컬렉션	이용자들의 활용도 제고를 위하여 국가기록원 소장 기록물 중 특정 주제 관련 기록물을 데이터베이스화하여 개발한 콘텐츠
전시	국가기록원이 개최한 기획·특별전시회의 전시내용과 국가기록원 의 전시관을 온라인으로 볼 수 있도록 개발한 콘텐츠

본 연구 대상인 컬렉션 유형은 국가기록원이 이용자들의 활용도 제고를 위하여 소장한 기록물 중 특정 주제 관련 기록물을 데이터베이스화하여 개발한 콘텐츠이다. 양인호(2009)는 컬렉션 유형을 구체적으로 “국가기록원이 소장한 주요 기록물군을 대상으로 개요, 생산맥락, 분류체계, 고유의 검색분류체계 등을 제공하는 특화된 서비스”라고 정의하였다.

컬렉션 유형과 테마, 시리즈, 교육, 전시 유형은 구축 목적에 따라 그 성격이 다르다. 테마, 시리즈, 교육 유형의 경우 특정 주제에 관련된 내용에 흥미와 이해를 돕기 위해 소장 기록물 일부를 연계하여 제공하는 정보 제공의 목적이 크다. 그리고 전시 유형은 국가기록원이 개최한 전시회를 온라인으로

제공하는 것을 목적으로 한다.

하지만 컬렉션 유형의 제공 목적은 재산 증빙, 학술연구 등의 목적으로 열람요청이 많거나, 사회적으로 관심이 높은 특정 주제로 묶인 기록물군을 데이터베이스화하여 이용자들의 직접적인 기록 활용도를 제고하는 것이다. 이용자가 원하는 기록을 검색하고, 기록물철/건 단위로 접근하여 기록을 바로 활용하거나, 신청하는 이용방식을 취한다. 국가기록원에서 제공하는 컬렉션의 현황은 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 구축현황*

컬렉션 기록정보콘텐츠	구축년도	대상
관보	2006년	연구자
국무회의기록	2006년	
조선총독부 기록물	2006년	
일제시기 건축도면 아카이브	2008년	
지적아카이브	2008년	
내 고장 역사 찾기	2009년	
내 고향 역사 알기	2009년	
독립운동관련 판결문	2009년	
일제강점기 피해자 명부	2009년	
국정분야별 주제콘텐츠	2007년	일반이용자
정부간행물	2015년	
새마을운동 기록물	2017년	
우표와 포스터	2017년	

*국가기록원 ‘기록정보콘텐츠 구축일자(2018.09.17. 기준)’ 정보공개 청구

현재 국가기록원은 13개의 컬렉션을 제공하고 있으며, 이 중 10개의 컬렉션이 2010년 이전에 구축되었다. 컬렉션 유형은 기록정보콘텐츠 개발 초기에 국가기록원이 소장 중인 기록물군을 대상으로 해제집 등의 편찬물을 활용하여 개발된 것이다. 최근 2017년에 ‘우표와 포스터’, ‘새마을운동 기록물’이 신규로 구축된 것으로 보아 지속적으로 개발되고 있음을 확인할 수 있었다(국가기록원 홈페이지, 2018.12.20.).

대상 이용자 집단을 살펴보면 컬렉션 유형 중 9개의 컬렉션이 연구자를

대상으로 구축되었으며, 4개의 컬렉션은 일반 이용자를 대상으로 구축되었다. 컬렉션 유형의 대부분이 역사 분야의 전문적인 주제를 다루고 있기 때문으로 보인다. 대표적으로 ‘조선총독부 기록물’, ‘독립운동관련 판결문’ 등 일제강점기 조선총독부의 기록물 컬렉션은 일제 식민정책 연구자들을 지원하기 위하여 해제집이 발간되었으며, 이를 기반으로 구축되었다.

[표 2-3] 많이 찾는 기록정보콘텐츠(페이지뷰) ('18.11.30. 기준)

순위	'18. 11월		'18. 10월		누계('18년)	
1	지적아카이브	281,948	지적아카이브	395,758	지적아카이브	2,870,336
2	기록물 생산기관 변천정보	219,169	기록물 생산기관 변천정보	167,625	기록물 생산기관 변천정보	1,804,503
3	관보	87,806	관보	86,797	관보	835,340
4	독립운동관련 판결문 컬렉션	82,194	조선총독부 기록물	82,262	사진 대한민국	779,958
5	조선총독부 기록물	77,228	사진 대한민국	68,571	조선총독부 기록물	636,443
6	사진 대한민국	69,582	독립운동관련 판결문 컬렉션	55,573	독립운동관련 판결문 컬렉션	607,560
7	일제강점기 피해자 명부	33,013	기록으로 만나는 대한민국	29,632	연표와 기록	320,427
8	연표와 기록	31,896	연표와 기록	28,076	기록으로 만나는 대한민국	280,569
9	기록으로 만나는 대한민국	31,362	이달의 기록	26,048	이달의 기록	259,044
10	이달의 기록	21,790	일제강점기 피해자 명부	21,345	일제강점기 피해자 명부	199,667

국가기록포털 주요 통계를 살펴본 결과 많이 찾는 기록정보콘텐츠 10개 중 5개가 컬렉션 유형인 것을 확인할 수 있었다. 그 중 ‘지적아카이브’가 1위였으며, ‘관보’가 3위, 그 뒤 ‘독립운동관련 판결문’과 ‘조선총독부 기록물’, ‘일제강점기 피해자명부’가 포함되었다. 대부분 일제강점기 시기 관련 기록정보콘텐츠로, 연구 목적 혹은 재산 증빙 목적으로 컬렉션 유형 기록정보콘텐츠

의 이용이 활발한 것을 알 수 있다.

본 연구에서 사용성 평가 대상으로 선정한 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션은 연구자를 대상으로 한다. 또한 국가기록원 웹사이트 메인화면에서 추천콘텐츠로 제공되고 있으며, 이용률이 높다(2018. 12. 10 기준).

‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션은 국가기록원이 소장 중인 형사사건 판결문 중 독립운동 관련 판결문을 선별하고, 내용 이해를 돕기 위해 판결주문을 번역하고, 사건개요 및 주제어 등을 작성하여 일반국민들과 학술연구자들이 보다 쉽게 검색 활용할 수 있게 하기 위하여 구축되었다(독립운동관련 판결문 웹사이트, 2018.12.10.).

현재 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션은 2006년에 구축된 ‘독립운동 판결문’ 컬렉션에 ‘형사사건부’, ‘수형인명부’ 등 독립운동 관련 기록을 추가 제공하여 확대 구축되었다. 국가기록원은 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 확대 구축을 통해 독립운동가 발굴 및 독립운동 증빙자료 서비스를 활성화하고, 관련 연구분야의 활성화 및 일제강점기 기록물의 접근성을 제고하고자 하였다(국가기록원, 2008, 국가기록원, 2009a). ‘독립운동관련 판결문’의 고도화 작업은 꾸준히 이루어지고 있으며, 현재는 2019년 3·1운동 100주년에 맞춰 온라인 판결문 번역과 더불어 판결문 자료집 발간을 추진하고 있다(국가기록원, 2016a).

2.3 사용성과 사용성 평가

2.3.1 사용성의 개념

국가기록원의 기록정보콘텐츠는 대부분 독립적인 계층구조를 가지는 웹사이트 형태로 제공되고 있어 기록정보콘텐츠의 평가와 웹사이트 평가는 공통점을 가진다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 기록정보콘텐츠 평가에 있어 웹사이트 평가 기준 중 하나인 웹 사용성의 개념을 도입하고자 한다.

웹사이트 관리자는 주기적으로 웹사이트의 현황을 분석하고, 개선 방향을 도출하기 위해 평가를 진행해야 한다. ‘행정·공공기관 웹사이트 구축·운영 가이드(행정안전부, 2017)’에서는 웹사이트 운영의 기본원칙으로 웹사이트 현황의 정기적인 조사·분석과 웹사이트 개선, 통·폐합 등을 통한 대국민 서비스 강화에 노력해야 하며, 다른 행정기관이나 민간기관의 웹사이트를 벤치마킹하여 웹사이트의 개선, 발전을 도모하는 활동을 지속적으로 수행할 것을 명시하고 있다. 또한 웹사이트 기획단계에서부터 운영단계까지 호환성과 정보접근성 및 이용자지향을 기본원칙으로 제시하고 있다.

웹사이트는 일반적으로 웹 표준과 웹 접근성의 준수, 사용성, 정보의 품질, 이용자 만족도 등으로 평가된다. 웹 표준이란 모든 브라우저에서 웹사이트로 접속하였을 때 동등한 서비스를 받을 수 있는가를 의미하며, 웹 접근성은 장애의 여부와 관계없이 모든 이용자가 동등하게 접근하고 이용할 수 있는가를 의미한다. 사용성은 이용자가 웹사이트를 사용함에 있어서 원하는 정보에 얼마나 정확하고 신속하게 접근하는지, 웹사이트의 디자인과 구조가 미적으로, 기능적으로 이용자에게 만족감을 주는가를 의미한다.

웹 표준과 웹 접근성의 준수는 국제적으로 당연시되고 있으며, 국가 차원에서 의무화가 진행되었다. 2011년부터 대국민 서비스를 제공하는 전자정부 사이트의 웹 표준 준수가 의무화되었다. 국제 웹 표준 개발 커뮤니티인 W3C(World Wide Web Consortium)에서는 웹 디자인의 원칙으로 웹 접근성의 준수를 명시하고 있으며, 국내는 장애인차별금지법의 단계적 적용에 따라 2013년 4월부터 공공기관과 법인의 모든 웹사이트의 웹 접근성 준수가 의무화

되었다.

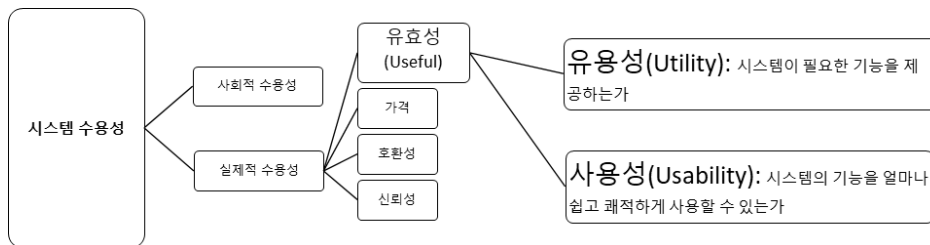
사용성(Usability)은 소프트웨어 공학의 ‘인간과 컴퓨터의 상호작용(HCI: Human Computer Interaction)’에 기반한 개념으로 연구자나 목적에 따라 다양하게 정의된다. 좁은 의미로는 원하는 목적을 얼마나 효율적으로 달성하는지를 의미하며, 넓은 의미로는 시스템을 사용하는 환경에 관련된 모든 요소를 포함하는 개념으로 나타난다. 소프트웨어 제품의 품질 모델인 ISO/IEC PDIS 9126-1:2000(E)(이하 ISO 9126-1)은 사용성을 “소프트웨어 제품이 특정 조건 하에 사용될 때 이용자에게 이해되고, 학습되고, 사용되고, 매력적이게 될 수 있는 기능”으로 정의한다. IEEE 표준용어집에서는 “이용자가 시스템 사용을 위해 배우고, 입력을 준비하고, 시스템이나 컴포넌트의 출력을 해석하는 것 등이 용이함”이라고 정의하며, HCI 분야에서 사용성 안내 표준인 ISO 9241-11:2018(E)(이하 ISO 9141-11)에서는 사용성에 대해 “특정 이용자가 특정 맥락에서 특정 목표를 달성하기 위해 시스템, 제품 또는 서비스를 사용할 때 효과성, 효율성 및 만족도에 대한 것”으로 정의한다.

또한 ISO 9241-11에서는 이용자는 시스템, 제품, 서비스를 사용할 때 해결하고자 하는 목표와 과제를 가지고 있으며, 제공되는 정보원과 이용자를 둘러싼 환경에 영향을 받는다고 본다. 이에 따르면 시스템, 제품, 서비스를 사용하는 과정에서 ‘사용성(Usability), 접근성(Accessibility), 사용자 경험(UX, User Experience), 사용으로 인한 피해 방지 등’의 측정할 수 있는 성과가 나타나며, 이것들이 충족될 때 시스템, 제품, 서비스는 인간 중심의 품질(Human-Centered Quality)를 갖추었다고 할 수 있다.

소프트웨어 공학에서 발생한 사용성의 개념은 그 중요성이 강조되면서 웹으로 영역이 확장되었다. 웹은 방대한 양의 정보를 가지고 있으며, 제대로 구조화되지 못한 경우 이용자가 웹사이트를 이용하면서 나아갈 방향을 상실하거나 원하는 목적을 망각하는 문제가 발생한다. 사용성은 웹사이트를 이용자의 입장에서 바라보며 이용자가 효율적이고 효과적으로 웹을 이용하고, 이용하면서 겪을 문제를 방지하고 해결함으로써 개선된다.

Nielsen(2000)은 사용성을 “특별한 훈련 없이 이용자가 웹사이트와 상호작용을 쉽게 잘하도록 할 수 있게 하는 것이며, 이용자 관점의 직무 수행”으

로 보았다. 또한 사용성을 시스템 수용성(System Acceptability)의 측면에서 정의하였는데 이를 정리하면 [그림 2-1]과 같다. 시스템 수용성은 시스템이 이용자뿐만 아니라 구매자, 관리자, 그 외의 제 3자의 요구(Needs)와 요구사항(Requirements)을 얼마나 잘 충족하는가를 의미한다. 사용성은 실재적 수용성 중 유효성(Useful)에 포함되는 개념으로 ‘시스템의 기능을 얼마나 쉽고 쾌적하게 사용할 수 있는가’를 나타낸다.



[그림 2-1] Nielsen의 사용성 개념

선행연구에서 나타난 사용성에 대한 정의를 살펴보면 임성호(2009)는 사용성을 전혀 새로운 개념의 웹사이트 디자인 원칙이 아닌 지금까지 여러 연구에서 언급된 기준들을 종합하는 개념으로 보았다. 전홍대(2008)는 이용자가 추구하는 목표를 달성할 수 있도록 시스템을 디자인하는 것으로, 이용자의 목표에 따라 사용성의 역할과 평가영역이 결정된다고 보았다. 현미환 외 3인(2011)은 웹 사용성은 단순히 웹사이트 인터페이스가 물리적으로 사용하기 편리한가에서 나아가 감성적 측면과 문화까지 포함하는 개념으로 발전할 수 있다고 하였다.

ISO 9241-11에서는 조직의 입장에서 사용성이 주는 이점을 일곱가지로 제시하였다. 첫째, 조직의 효율적인 운영을 위한 목표 충족에 기여하며, 둘째, 이용자가 시스템, 제품, 서비스를 보다 쉽게 이해하고 빠르게 사용법을 배워 활용 시간이 늘어나며, 이용자 지원에 필요한 비용이 감소된다. 셋째, 다양한 이용자의 요구를 충족하여 사용성이 증가되며, 넷째, 시스템, 제품, 서비스를 이용하는 사용자 경험(UX)이 개선된다. 다섯째, 시스템, 제품, 서비스가 지속적으로 이용될 수 있도록 하며, 여섯째, 이용자와 시스템, 제품, 서비스를 제

공하는 조직이 겪을 위험이 감소 된다. 일곱째, 조직의 브랜드 이미지를 개선하여 경쟁력을 확보할 수 있다.

사용성은 웹사이트의 구축단계에서부터 고려되어야 하며, 웹사이트의 라이프 사이클 내에서 지속적으로 평가되어야 한다. 사용성 평가를 통해 이용자 중심 디자인을 달성함으로써 이용자의 시각에 맞춰 웹사이트를 운용, 개선할 수 있다. 또한 좋은 사용성은 좋은 사용자 경험(UX)을 창출한다. 사용자 경험(UX)은 이용자가 어떤 제품이나 서비스를 직·간접적으로 사용하면서 축적되는 총체적 경험을 의미하며, 이용자의 요구와 만족, 브랜드 충성도 향상 등에 영향을 준다. 사용성 개선을 통해 이용자 성향에 맞는 서비스를 제공하고 이용자의 관심과 흥미를 이끌어 낼 수 있으며, 지속적인 재방문을 유도할 수 있을 것이다.

2.3.2 사용성 측정 요인

소프트웨어 분야와 웹사이트 분야에서 사용성을 측정하는 요인은 조금씩 차이가 있다.

ISO 9126-1에서는 사용성을 소프트웨어의 적합 여부 및 특정 작업, 사용 조건에 따라 사용법을 이해할 수 있는 이해가능성(Understandability), 소프트웨어를 학습할 수 있는 학습용이성(Learnability), 이용자가 소프트웨어를 조작하고 제어할 수 있는 조작성(Operability), 이용자가 소프트웨어를 얼마나 매력적으로 느끼는지에 대한 친밀성(Attractiveness)으로 측정할 수 있다고 본다.

ISO 9241-11에서는 사용성을 효과성(Effectiveness), 효율성(Efficiency), 만족도(Satisfaction)로 측정할 수 있다고 본다. 효과성은 이용자가 목표를 달성하는 데 얼마나 정확하게 작업을 수행할 수 있고, 얼마나 충실하고 완벽하게 달성할 수 있는가를 의미한다. 효율성은 목표를 달성하는 데 사용된 시간, 인력 등의 자원에 대한 것이며, 만족도는 시스템, 제품, 서비스를 사용함으로써 이용자가 느끼는 신체적, 인지적, 감정적 만족도를 의미한다.

미국 보건복지부(HHS: Health and Human Services)에서 관리하는 사용

성 및 이용자 경험 분야를 선도하는 Usability.gov에서는 사용성을 직관적인 디자인(Intuitive design), 쉬운 학습(Ease of learning), 효율적인 사용(Efficiency of use), 기억용이성(Memorability), 오류의 빈도와 심각도(Error frequency and severity), 주관적 만족도(Subjective satisfaction)로 측정할 수 있다고 보았다. 사이트의 구조와 탐색에 대해 쉽게 이해할 수 있는지, 처음 사용하는 이용자가 손쉽게 기본 작업을 수행할 수 있는지, 숙련된 이용자가 얼마나 빠르게 작업을 수행할 수 있는지, 사이트 방문 후 다음 방문에도 효과적으로 사용할 수 있도록 기억할 수 있는지, 시스템 사용 도중 오류가 생기는 빈도와 오류의 심각도, 그리고 오류에서 복구할 수 있는지, 이용자가 시스템을 사용하는 것을 좋아하는지를 의미한다.

Nielsen(2012)은 사용성 측정 요인으로 학습용이성(Learnability), 사용능률성(Efficiency), 기억용이성(Memorability), 적은 오류(Errors), 만족도(Satisfaction)을 제시하였다. 사용성 측정 요인을 정리하면 [표 2-4]와 같다.

[표 2-4] 사용성 측정 요인

소프트웨어 분야		웹 분야	
ISO 9126-1	ISO 9241-11	Usability.gov	Jacob Nielsen(2012)
이해가능성 학습용이성 조작성 친밀성	효과성 효율성 만족도	직관적인 디자인 쉬운 학습 효율적인 사용 기억용이성 오류 빈도와 심각도 주관적 만족도	학습용이성 사용능률성 기억용이성 적은 오류 만족도

사용성 측정 요인들을 살펴본 결과, 시스템 혹은 웹사이트를 이해 혹은 학습하고, 효율적으로 사용하고, 이용자가 주관적으로 만족하는지를 공통적으로 포함하고 있었으며, 웹 분야의 경우 이용자가 계속해서 변화하는 복잡한 구조를 가진 웹사이트와 다양한 상호작용을 수행하기 때문에 ‘오류의 빈도’와 ‘오류로부터의 복구’가 주요한 사용성 측정 요인으로 제시되었다.

앞선 측정 요인들에 따르면 사용성은 일반적으로 인터페이스에 한정된 개념으로 보인다. 하지만 사용성이 ‘이용자가 목표를 달성하기에 얼마나 효율적이고, 효과적이고, 만족스럽다고 느끼는가’를 의미한다면, 사용성의 개념을 인터페이스 영역보다 넓게 확장할 필요가 있다. 만약 정보 검색을 목적으로 웹사이트를 방문한 이용자는 ‘웹사이트의 인터페이스가 얼마나 편리하고 매력적인가’와 더불어 ‘정보의 질과 검색의 편리함’ 역시 중요하게 여길 것이다. 이처럼 이용자가 웹사이트를 방문한 목적에 따라 사용성에 영향을 미치는 요인이 달라지기 때문에 넓은 의미로 사용성을 바라보아야 한다.

2.3.3 사용성 평가

사용성 평가는 다양한 척도와 방법을 이용하여 이루어진다. ISO 9241-11에서는 사용성을 이용자가 실제 사용맥락 혹은 가상의 사용 환경에서 작업을 수행할 때 객관적, 인지적 결과로부터 효과성, 효율성, 만족도로 측정할 수 있다고 보았다. 또한 사용성 평가 접근법에 따라 측정 예시를 [표 2-5]와 같이 제시하고 있다.

[표 2-5] 사용성 평가의 접근법과 측정 예시

사용성 평가 접근법	측정 예시
특정 평가 기준으로 평가 대상의 편차 확인	요구사항, 원칙, 설계 지침 또는 확립된 규칙에 대한 적합성 정도
과제 수행 시 발생할 수 있는 사용성 문제 확인	문제의 수, 심각성
평가 환경 또는 실제 사용에서 나타나는 사용성 문제 식별을 위한 이용자 행동 관찰	문제의 수, 심각성
이용자 성능 측정(효과성, 효율성)	정확성, 완전성, 리소스 활용도
이용자 만족도 측정	만족도 척도로 측정

일반적으로 사용성 평가는 엄격하게 통제된 환경 속에서 이용자의 행동을 관찰하며 진행된다. 평가자는 이용자가 목표 달성을 위해 웹사이트에서 수행할 수 있어야 하는 중요한 작업들로 구성된 과제(Task)를 수행한다. 평가자가 과제에 대한 답을 찾게 하여 현실적인 사용성 평가를 가능하게 하며, 과제 정답율, 해결 속도 등 정량적인 결과를 평가에 활용할 수 있다. 과제의 수행 여부에 따라 실제로 지각된 사용성과 평가자가 자유롭게 웹사이트를 살펴보고 평가를 진행한 포괄적인 인지적 사용성으로 구분된다.

다음으로 사용성 평가는 크게 전문가에 의한 분석적 평가와 이용자에 의한 실증적 평가로 구분할 수 있다. 각각의 평가는 다음과 같은 장·단점을 가진다. ([표 2-6] 참고)

[표 2-6] 전문가와 이용자 사용성 평가의 장·단점

	전문가 분석 평가	이용자 실증 평가
장점	비교적 비용이 저렴함 특별한 장비가 필요 없음 개발 단계 초기에 시행 가능 빠른 시간 내에 문제점 파악, 해결책 제시 가능	이용자의 행동을 통해 직접적인 문제점을 관찰할 수 있음 이용자의 의견을 직접 들을 수 있음
단점	전문가의 편견이 개입될 가능성 발견된 문제점이 이용자에게는 큰 문제가 아닐 수 있음 이용자의 의견을 들을 수 없음	실험실 평가법(Usability labtesting)의 경우 비용이 많이 듦 시간이 많이 소요됨

전문가 분석 평가는 인터페이스, 사용성 분야의 전문가가 어떠한 기준을 가지고 이용자가 시스템을 이용할 때 어떤 문제점을 가질 것인가를 파악하는 방법이다. ‘발견적 평가방법(Heuristic evaluation)’과 ‘인지적 리허설 검사법(Cognitive Walkthrough)’가 있다. ‘발견적 평가방법’은 ‘휴리스틱 평가’라고도 하며, 전문가가 대상 웹사이트를 보면서 체크리스트나 어떤 기준을 가지고 사용성 원칙에 비우어 웹의 인터페이스가 부합하는 정도를 평가한다. Nielsen은 대표적인 휴리스틱 체크리스트 10가지를 제시하였는데, 현재 상태의 가시화, 실생활과의 대응, 적절한 통제권, 일관성과 표준, 오류 예방, 쉽게 알게

하는 것, 유연성과 효율성, 간결한 디자인, 에러 파악과 수정, 충분한 도움말이 그것이다. 휴리스틱 평가는 전문가 3~5인을 대상으로 단기간 내에 저예산으로 평가가 가능하여 가장 많이 쓰인다.

이용자 실증 평가는 실제 이용자를 대상으로 하며, 사용 과정을 관찰하고, 설문조사와 인터뷰를 통해 이용자들의 의견을 수집하는 방법이다. 표적 집단 인터뷰 방법, 실험실 평가법, 설문조사와 인터뷰 방법, 자유서평법이 있다. 이 중 설문조사는 대표적인 정량적 평가방법으로 다른 사용성 평가방법과 더불어 사용된다.

사용성 평가의 목적은 이용자가 웹사이트에서 효율적이고 효과적이며 만족스럽게 목적을 달성할 수 있도록 이용자의 관점에서 웹사이트를 디자인하는 것이다. 사용성 개선을 위해서는 전문가와 이용자 집단의 평가가 모두 필요하지만, 평가를 수행하는 시기에 차이가 있다. 전문가 집단은 사용성에 대한 전문적인 지식을 토대로 웹사이트 구축 단계 혹은 운영 초기에 평가를 진행할 필요가 있으며, 이용자 집단은 구축된 웹사이트가 실제로 사용성을 충족하고 있는지 여부를 평가하여야 한다. 이때 이용자 실증 평가에서 사용되는 평가 기준에 대해서는 전문가 집단의 평가가 이루어져야 한다(변대호, 2010).

2.3.4 웹사이트 사용성 평가연구에서 나타난 평가요소

웹사이트 사용성 평가연구로 기록관 웹사이트와 기록관과 성격이 유사한 도서관, 전자정부 웹사이트에 대해 살펴보았다. 기록관, 도서관, 전자정부 웹사이트의 사용성 평가 연구에서 나타난 사용성 평가요소는 사용성의 개념에 따라 좁게는 웹사이트의 인터페이스에 국한되며, 넓게는 웹사이트에서 제공하는 정보와 기능, 인터페이스 전반을 아우르는 것을 확인할 수 있었다.

기록관 웹사이트 사용성 평가 연구에는 대통령 기록관 웹사이트를 대상으로 한 김연희(2010)의 연구와, 서은경, 손주영(2012)의 대학기록관 웹사이트 유용성·사용성 평가 연구, Garoufallou et al.(2013)의 방송사 디지털 아카이브 사용성 평가 연구, Hickman(2015)의 뉴욕 필하모닉 디지털 아카이브 웹사이트 검색기능의 사용성 휴리스틱 평가 연구, 한철웅성(2018)의 기록관 웹

사이트 평가 연구가 있다. 기록관의 경우 사용성 평가 외의 전반적인 웹사이트 평가 연구도 포함하여 이운주(2007), 장희정(2012)의 연구도 살펴보았다.

김연희(2010)는 사용성 평가영역을 ‘기록관소개시스템, 이용자 인터페이스, 콘텐츠, 검색, 커뮤니티 활성화, 교육서비스’로 제시하였다. 여기서 콘텐츠는 ‘기록관 웹사이트를 통해 전달하고자 하는 각종매체나 무형상품 속에 담겨져 있는 내용 혹은 정보’를 의미하며, 기록정보콘텐츠를 포함한 개념이다.

서은경, 손주영(2012)은 대학기록관 웹사이트를 정성적·정량적으로 분석하기 위해 유용성과 사용성 만족도 등을 조사하였다. 유용성(Usefulness)은 이용자의 목적을 효과적으로 달성할 수 있는가를 의미하며, 사용성(Usability)은 웹사이트에서 이용자가 얼마나 빨리 효율적이고, 쉽게 주어진 작업을 수행할 수 있는가를 의미한다. 사용성의 개념을 넓게 보았을 때 유용성과 사용성을 모두 포함한다고 보고 두 평가영역을 모두 살펴보았다. 유용성 평가는 그리스에서 개발된 정부기관 웹사이트 평가지표를 활용하여 ‘기능성 영역(접근성, 인터페이스, 다국어, 개인보호, 이용자지원), 콘텐츠 영역(규모성, 다양성, 최신성), 서비스 영역(규모성과 다양성), 참여 영역(정보성, 상담, 커뮤니티)’을 평가하였다. 사용성 평가는 WebQual4.0의 사용성 영역 활용하여 ‘이용 편리성과 상호작용의 질, 만족도’를 평가하였다.

Garoufallou et al.(2013)의 연구에서는 디지털 도서관 사용성 평가 연구를 수행한 Jeng(2005)이 제시한 사용성 평가 모델을 활용하였다. ‘Easy of use, Organisation of Information, Labeling (or Terminology), Visual Appearance (or Attractiveness), Error correction’ 5개 영역으로 평가하였다.

Hickman(2015)은 뉴욕 필하모닉 디지털 아카이브의 검색 기능을 대상으로 사용성 휴리스틱 평가를 진행하였다. Nielsen의 10가지 휴리스틱 평가 기준인 ‘Visibility of system status, Match between system and the real world, User control and freedom, Consistency and standards, Error prevention, Recognition rather than recall, Flexibility and efficiency of use, Aesthetic and minimalist design, Help users recognize, diagnose, and recover from errors, Help and documentation’을 활용하였다.

한철웅성(2018)은 모든 웹사이트 평가 연구는 기본적으로 사용성 평가로

보아야 한다고 주장하였다. 기록관 웹사이트 평가영역으로 ‘디자인 영역(일관성, 이해성, 가독성), 인터페이스 영역(메뉴 구성, 네비게이션, 도움말), 콘텐츠 영역(기록물, 교육, 연구지원, 전시), 커뮤니케이션 영역(의견 수렴, 채팅서비스, SNS 서비스, 업무지원), 검색 영역(검색 방법, 검색 결과, 검색 도움말), 협력 네트워크 영역’을 제시하였다.

이윤주(2007)는 기록관 웹사이트 평가 영역으로 ‘구조와 디자인(디자인, 메뉴구성, 이동편리성), 콘텐츠(범위, 신뢰성, 최신성, 서비스), 인터페이스(네비게이션, 접근성, 이용자 친화성), 커뮤니케이션(이용자서비스, 신속성, 보안성, 커뮤니티), 검색(검색 다양성, 검색 정확성, 검색 용이성, 검색결과활용, 출력 레이아웃의 다양성)’을 제시하였다.

장희정(2012)은 기록관 웹사이트를 ‘콘텐츠(기관 및 이용안내, 적합성, 다양성), 인터페이스(네비게이션, 화면 디자인, 접근편이성, 상호작용성), 검색(계층성, 검색용이성, 검색결과활용성)’ 영역으로 평가하였다.

기록관 웹사이트 평가 선행연구에서 제시된 평가영역 및 항목을 [표 2-7]와 같이 정리하였다.

[표 2-7] 기록관 웹사이트 평가 선행연구 평가영역 및 항목

선행연구	평가영역	평가항목
이윤주 (2007)	구조와 디자인	디자인, 메뉴구성, 이동편리성
	콘텐츠	범위, 신뢰성, 최신성, 서비스
	인터페이스	네비게이션, 접근성, 이용자 친화성
	커뮤니케이션	이용자 서비스, 신속성, 보안성, 커뮤니티
	검색	검색성(다양성, 정확성, 용이성), 검색결과활용(검색결과 후 활용성, 레이아웃의 다양성)
김연희 (2010)	기록관소개시스템	기록관 안내
	이용자 인터페이스	네비게이션, 메뉴 구조, 디자인, 기능의 용이성, 상호작용, 멀티미디어
	콘텐츠	다양성, 최신성, 정확성, 이해성, 목적성, 흥미성, 전시
	검색	검색기법, 검색결과 사용성, 검색의 편의성, 도움말
	커뮤니티 활성화	피드백, 참여성, 시스템 평가
	교육 서비스	학습지원, 연구지원

서은경, 손주영 (2012)	유용성	기능성	접근성, 인터페이스, 다국어, 개인정보, 이용자지원
		콘텐츠	규모성, 다양성, 최신성
		서비스	규모성, 다양성
		참여	정보성, 상담, 커뮤니티
	사용성		이용편리성
			상호작용의 질
			만족도
장희정 (2012)	콘텐츠	기관 및 이용안내, 적합성, 다양성	
	인터페이스	네비게이션, 화면 디자인, 접근편의성, 상호작용성	
	검색	계층성, 검색용이성, 검색결과의 활용성	
Garoufallou et al. (2013)	-		Easy of use Organisation of Information Labeling (or Terminology) Visual Appearance (or Attractiveness) Error correction
Hickman (2015)	-		Visibility of system status Match between system and the real world User control and freedom Consistency and standards Error prevention Recognition rather than recall Flexibility and efficiency of use Aesthetic and minimalist design Help users recognize diagnose and recover from errors Help and documentation
한철웅성 (2018)	디자인	일관성, 이해성, 가독성	
	인터페이스	메뉴 구성, 네비게이션, 도움말	
	콘텐츠	기록물, 교육, 연구 지원, 전시	
	커뮤니케이션	의견 수렴, 채팅서비스, SNS 서비스, 업무지원	
	검색	검색 방법, 검색 결과, 검색 도움말	
	협력네트워크	협력네트워크	

도서관 웹사이트의 사용성 평가 선행연구는 이주현(2002), 이응봉, 이주현(2003), 채균식, 이응봉(2004), Jeng, J.(2005), Delice, E., Gungor, Z.(2009), Walia P., Gupta, M.(2013), Pant, A.(2014)의 연구를 살펴보았다. 도서관

웹사이트 사용성 평가 선행연구에서는 인터페이스 분야에 집중한 일반적인 사용성 평가 위주로 진행된 것을 알 수 있었다.

이주현(2002)의 연구에서는 대학도서관 웹사이트의 사용성 평가를 진행하였다. 사용성 평가 기준으로 ‘네비게이션(링크 제공, 탐색기능 제공, 메뉴구조, 현재 위치정보 제공 등), 기능성, 언어 및 콘텐츠, 시스템 및 이용자 피드백, 일관성, 구조적/시각적 명료성’을 제시하였다.

이용봉, 이주현(2003)의 연구에서는 디지털도서관 웹사이트의 사용성 평가를 진행하였다. 국·내외 사용성 평가 선행연구를 종합하여 평가기준안을 ‘링크의 질, 피드백 메커니즘, 접근성, 디자인, 네비게이션, 검색성’으로 제시하였다.

Jeng, J.(2005)는 사용성 평가 영역으로 ‘Effectiveness, Efficiency, Learnability, Satisfaction’ 영역을 제시하였으며, 만족도(Satisfaction)는 ‘Easy of use, Organisation of Information, Labeling, Visual Appearance, Error correction’ 항목으로 평가하였다.

Delice, E., Gungor, Z.(2009)는 도서관 사용성 평가 영역으로 ‘Design Consideration(link, color, font/text size, layout, consistency), Operation of Web site(controlability, help, error prevention, documentation), Web site-User Accordance(user’s workload, terminology, content organization, flexibility)’를 제시하였다.

Walia P., Gupta, M.(2013)는 도서관 웹사이트 사용성 평가 영역으로 ‘General features, URL, Window title, Date and time, Content writing, Navigation, Search, Graphics and animation’을 제시하였다. 검색에 대한 영역이 포함되어 있으나 인터페이스 관점에서 포함된 것으로, ‘검색 입력 창이 넓다’와 같은 항목을 가진다.

Pant, A.(2014)는 ‘Usefulness, Efficiency, Effectiveness, Learnability, Accessibility, Satisfaction’ 6개 영역에 43개의 평가 항목으로 도서관 웹사이트의 사용성을 평가하였다.

도서관 웹사이트 사용성 평가 선행연구에서 제시된 평가영역 및 항목을 [표 2-8]과 같이 정리하였다.

[표 2-8] 도서관 웹사이트 평가 선행연구 평가영역 및 항목

선행연구	평가영역	평가항목
이주현 (2002)	-	네비게이션, 기능성, 이용자의 통제, 언어 및 콘텐츠, 시스템 및 이용자 피드백, 일관성, 구조적/시각적 명료성
이응봉, 이주현 (2003)	-	링크의 질, 피드백 메커니즘, 접근성, 디자인, 네비게이션, 검색성
채균식, 이응봉 (2004)	개인화	정보요구, 마이페이지, 맞춤정보
	검색성	빠른검색, 일반검색, 상세검색
	네비게이션	네비게이션 구조, 사이트맵, 퀵링크
	디자인	정보의 구조, 시각적 요소, 사용성
	상호작용 및 피드백	상호작용, 피드백, 테크놀로지
	컨텐츠	현재성, 저작권, 이해가능성, 다양성 및 일관성
Jeng, Judy (2005)	-	Effectiveness Efficiency Satisfaction(Ease of use, Organization of Information, Labeling, Visual Appearance, Content, Error Correction) Learnability
Delice, E., Gungor, Z. (2009)	Design Consideration	link, color, font/text size, layout, consistency
	Operation of Web site	controlability, help, error prevention, documentation
	Web site-User Accordance	user's workload, terminology, content organization, flexibility
Walia P., Gupta, M. (2013)	-	general features URL (Uniform Resource Locator) window title date and time content writing navigation search, graphics and animation

Pant, A. (2014)	-	Usefulness Efficiency Effectiveness Learnability Satisfaction and Accessibility
--------------------	---	---

정부기관 웹사이트 사용성 평가 선행연구는 전홍대, 변대호(2005), 장무경, 원종석(2007), 전홍대(2008), 임성호(2009), 변대호(2010)의 연구를 살펴 보았다. 정부기관 웹사이트 사용성 평가 연구 역시 인터페이스 분야에서 이루어지는 일반적인 사용성 평가의 성격을 보였다.

전홍대, 변대호(2005)는 전자정부 웹사이트 사용성 평가 영역으로 ‘페이지 디자인, 콘텐츠디자인, 사이트디자인’ 3개 영역, 31개 항목을 제시하였다. ‘화면의 크기가 17인치 모니터에 적합하다’ 등 전반적으로 구체적인 평가 항목으로 구성되었다. 콘텐츠 항목을 포함하고 있으나 콘텐츠의 그래픽, 텍스트 등 인터페이스의 개념으로 접근하였다.

장무경, 원종석(2007)은 서울시 웹사이트의 사용성 평가 연구를 진행하였다. 사용성 평가는 ‘콘텐츠, 네비게이션, 레이블링, 검색, 기술 및 포털’ 5개 영역으로 진행되었으며, 시민을 대상으로 간략하게 만든 웹사이트 사용성 만족도 평가를 진행하였다.

전홍대(2008)는 전자정부 웹사이트 사용성 평가를 위해 선행연구 분석을 통해 ‘콘텐츠, 페이지 디자인, 학습용이성, 그래픽 디자인, 상호작용성, 네비게이션, 시스템, 웹 기능성’을 도출하였으며, 실제 평가를 진행하여 유의미한 사용성 평가영역으로 ‘콘텐츠, 학습용이성, 상호작용성, 네비게이션’을 확인하였다.

임성호(2009)는 전자정부 민원 포털사이트의 사용성 평가를 진행하였다. 사용성 평가를 위해 ‘신뢰성, 페이지 디자인, 네비게이션, 콘텐츠 디자인, 사이트 성능, 사이트 디자인’ 영역을 평가하였다.

변대호(2010)는 전자정부 웹사이트 사용성 평가를 진행하였다. 선행연구 분석을 통해 ‘콘텐츠(흥미성, 볼륨, 정확성, 최신성, 이해도), 페이지(구조, 그래픽, 가독성, 속도, 검색엔진), 네비게이션(이동이 쉬움, 직접 이동, 최소화 이동, 링크, 대안, 예측, 사이트맵), 학습용이성(도움, 설명, 마법사, URL), 상

호작용(커뮤니티, FAQ, 응답성), 기능성(시스템, 비즈니스)’를 도출하고, 평가를 진행하였다.

정부기관 웹사이트 사용성 평가 선행연구에서 제시된 평가영역 및 항목을 [표 2-9]와 같이 정리하였다.

[표 2-9] 정부기관 웹사이트 평가 선행연구 평가영역 및 항목

선행연구	평가 영역	평가항목
전홍대, 변대호 (2005)	페이지디자인 콘텐츠디자인 사이트디자인	-
장무경, 원종석 (2007)	-	응답의 즉시성, 접근성, 완전성, 신뢰성, 최신성, 일관성, 가독성, 콘텐츠, 네비게이션, 레이블링, 검색, 기술 및 포털
전홍대 (2008)	콘텐츠	내용의 쉬운 이해, 최신성, 정확성, 양
	학습용이성	도움말 등 이용 안내, 내용에 대한 부가적 해설
	상호작용성	회원 간 정보교류를 위한 커뮤니티, 질문, 자유게시판 제공, 각종 요구에 대한 빠른 응답
	네비게이션	메인화면에서 바로가기용 링크 제공, 이전화면으로의 쉬운 복귀, 최소한의 링크 사용, 현재위치 확인
임성호 (2009)	-	신뢰성, 페이지 디자인, 네비게이션, 콘텐츠 디자인, 사이트 성능, 사이트 디자인
변대호 (2010)	콘텐츠	흥미성, 볼륨, 정확성, 최신성, 이해도
	페이지	구조, 그래픽, 가독성, 속도, 검색엔진
	네비게이션	이동이 쉬움, 직접 이동, 최소화 이동, 링크, 대안, 예측, 사이트맵
	학습용이성	도움, 설명, 마법사, URL
	상호작용	커뮤니티, FAQ, 응답성
	기능성	시스템, 비즈니스

Ⅲ. 사용성 평가영역 및 평가요소 분석

3.1 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 사용성 평가영역 분석

3.1.1 컬렉션 유형의 구성 및 기능

사용성 평가영역을 도출하기 위해 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형의 구성과 기능에 대해 살펴보았다.

컬렉션 유형은 대부분의 기록정보콘텐츠와 같이 개별적인 URL을 지니는 계층구조의 웹사이트 형태를 취하고 있다. 하지만 다른 유형의 기록정보콘텐츠와 목적과 성격이 다르기 때문에 구성이나 기능에 있어 차이가 있다. 컬렉션 유형은 전문적인 성격의 기록을 대상으로 하여 이용자가 기록물의 특성과 내용을 이해할 수 있도록 컬렉션의 구축목적, 현황 등에 대한 정보, 관련된 사이트, 타 기관 소장 기록 등 다양한 정보를 제공한다. 양인호(2009)는 기록정보콘텐츠를 구성하는 정보를 성격에 따라 내용정보, 배경정보, 부가정보로 구분하여 설명하였으며 이를 정리하면 [표 3-1]과 같다.

[표 3-1] 기록정보콘텐츠 구성 정보

구분	설명
내용 정보	기록정보콘텐츠가 실제로 다루고자 하는 주제를 직접 설명하는 정보 주제와 관련된 기록과 이에 관한 시대별 변천사 등의 '설명정보'를 포함
배경 정보	기록정보콘텐츠의 구축 목적과 개요, 구성요소의 설명을 제공하는 정보
부가 정보	이용자가 기록정보콘텐츠를 보다 용이하게 이용할 수 있도록 제공되는 퀴즈, 게임, 용어집, 검색도구, 참고자료, 사이트맵 등의 부가적인 도구로, 내용정보를 뒷받침함

컬렉션 유형 역시 내용정보, 배경정보, 부가정보로 구분할 수 있다. 다만 각 정보가 차지하는 비율에 있어서 다른 유형의 기록정보콘텐츠와 차이가 있다. 컬렉션 유형은 방대한 기록물군이 데이터베이스화된 것으로 내용정보 중 주제에 대해 집필된 설명보다 실제 대상 기록의 비율이 더 크며, 방대한 기록물군은 이용자의 요구 충족을 위해서 매우 중요하다. 또한 컬렉션 유형의 대부분이 전문적인 주제 분야이므로 이용자가 기록물의 특성과 내용을 이해할 수 있도록 설명하는 정보가 제공된다. 그리고 효율적인 기록정보콘텐츠 이용을 위한 컬렉션의 구축목적, 현황 등의 배경정보가 있으며, 관련된 기록정보 콘텐츠, 사이트, 타 기관 소장 기록 정보 등 다양한 부가정보를 함께 제공하고 있다.

다음으로 컬렉션 유형의 주요 기능인 검색기능과 원문 이용에 대해 살펴 보았다. 컬렉션 유형은 통합검색, 상세검색 등 일반적인 검색방식과 더불어 각각의 기록물군의 특성에 맞는 다양한 검색방식과 브라우징을 메뉴에서 제공하여 이용자가 원하는 방식으로 검색할 수 있도록 하며, 접근점 또한 기록 특성을 반영하여 인명, 직명, 형태별, 옛 지명, 지역, 기능 등 다양하게 제공하고 있다. 이러한 검색방식과 접근점은 이용자 그룹에 따라 전문적인 배경지식을 필요로 하기도 한다.

국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션에서 제공하는 검색방식과 접근점을 정리하면 [표 3-2]과 같다.

[표 3-2] 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 검색 기능

대상	콘텐츠	검색방식	접근점
연구자	관보	키워드검색, 발행날짜 검색	고시명, 관보호수, 고시호수, 게재의뢰기관, 발행날짜, 관보종류, 편찬구분
	국무회의기록	키워드검색, 날짜·회차별 검색, 시청각기록물	회의록명, 회의주제, 의안종별, 심의일자, 회차, 제출기관, 의안번호, 기록물 종류, 시청각 종류
	조선총독부 기록물	상세검색(키워드, 생산년도, 생산기관, 분야) (브라우저) 분류검색, 가나다 검색	철제목, 견제목, 생산년도(서력, 연호), 생산기관, 분야
	일제시기 건축도면 아카이브	학교검색, 도면검색, 해제검색 (브라우저) 가나다검색	도면명, 시설명, 시설유형, 공사 유형, 도면종류, 생산년도, 해제명, 주제, 지역
	지적아카이브	간편검색, 지명검색, 옛지명검색, 지도검색	지명, 종류, 생산년도, 지명(구한말, 일제강점기, 정부수립이후)
	내 고장 역사 찾기	발굴 기록 검색 (브라우저) 발굴 기록 목록	지역(시, 구/군), 문서유형, 주제 분류, 기록물 제목
	내 고향 역사 알기	통합검색, 내 고향 옛지도·기록보기 (브라우저) 고향 기록 훑아보기	지역명, 기록물 철명, 기록물건명, 번역문 검색어, 생산년도
	독립운동관련 판결문	통합검색, 상세검색, 인명검색, 본적·주소검색 (브라우저) 죄명검색, 시기별 검색	이름/별명, 판결기관, 판결날짜, 출신지(본적), 발생시기, 죄명
	일제강점기 피해자 명부	명부검색	성명, 출생년도, 본적지(도·군), 동원지, 등록시 본적지
일반사용자	국정분야별 주제콘텐츠	주제별 상세검색 (브라우저) 분야별 목록, 유형별 목록	콘텐츠 주제관련, 기록물 철, 기록물 건
	정부간행물	발행연도 검색, 발행기관별 검색, 유형별 검색	제목, 저자, 내용(목차), 발행기관, 발행연도, 간행물 유형, 관리번호
	새마을운동 기록물	통합검색, 생산기관별 검색, 생산연도별 검색, 형태별 검색	제목, 내용, 생산기관, 생산년도, 관리번호, 기록물 유형
	우표와 포스터	우표 컬렉션 포스터 컬렉션	연대, 우표명, 생산기관, 발행일 연대, 제목, 생산기관, 연도

대부분의 컬렉션 유형의 기록정보콘텐츠는 데이터베이스화 현황에 따라 뷰어를 활용하여 원문과 해제를 열람할 수 있다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션이나 ‘조선총독부 기록물’ 컬렉션 등 해제집이 발간된 컬렉션의 경우 대부분의 디지털 원문과 더불어 번역문이 제공되고 있었다. 원문이용이 불가능한 기록의 경우 온라인 사본신청 링크를 제공하여 이용자가 기록을 활용할 수 있도록 지원하고 있다. 뷰어는 기록물 철에 포함된 전체 기록물 건을 북마크로 구분하여 이동이 편리하며, 확대/축소, 회전, URL 복사, 전체인쇄, 부분인쇄 등 이용자의 편의를 돕는 기능을 제공하고 있다.

[표 3-3] 국가기록원 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 원문 제공 방식

콘텐츠	원문 제공 방식
관보	원문 제공
국무회의기록	원문 제공, 온라인사본신청
조선총독부 기록물	일부 원문, 해제 제공, 온라인사본신청
일제시기 건축도면 아카이브	도면 이미지, 해제 제공
지적아카이브	온라인사본신청
내 고장 역사 찾기	‘우수 기록물 사례’를 통해 일부만 열람 가능
내 고향 역사 알기	일부 원문 제공, 온라인사본신청
독립운동관련 판결문	일부 원문, 번역본 제공, 온라인사본신청
일제강점기 피해자 명부	온라인사본신청
국정분야별 주제콘텐츠	일부 원문 제공, 온라인사본신청
정부간행물	일부 원문 제공, 온라인사본신청
새마을운동 기록물	일부 원문 제공, 온라인사본신청
우표와 포스터	이미지 제공

3.1.2 컬렉션 유형의 사용성 평가영역

국가기록원 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형에 대해 살펴본 결과, 컬렉션 유형은 특정 주제의 기록물군을 데이터베이스화하여 이용자의 자율적인 기록 검색과 접근·이해·활용을 지원하는 것을 목적으로 함을 확인하였다. 또한 기록물과 더불어 이용자의 이해를 돕기 위한 배경정보와 부가정보를 포함하며, 기록물 특성에 적합한 다양한 검색 기능과 접근점을 제공하고 있다. 따라서 컬렉션 유형의 목적과 구조를 반영하여 사용성 평가 영역을 콘텐츠, 검색, 인터페이스로 설정하였다.

콘텐츠 영역은 컬렉션에서 제공하는 모든 내용정보와 배경정보, 부가정보를 의미한다. 이용자가 기록정보콘텐츠를 방문하여 얻고자하는 기록정보와, 기록정보에 대한 이해를 돕기 위해 제공되는 주제 혹은 기록과 관련한 정보, 그리고 보다 효율적으로 기록정보콘텐츠를 활용할 수 있도록 기록정보콘텐츠 자체에 대한 정보에 대한 양적, 질적 품질을 포함한다.

검색 영역은 데이터베이스 형태의 컬렉션 유형이 제공하는 핵심기능인 기록정보 검색과 활용 전반을 의미한다. 컬렉션에서 제공하는 검색 편의성, 검색 결과에 대한 활용, 나아가 기록 원문에 대한 사용상의 품질을 포함한다.

인터페이스 영역은 계층형 웹사이트 구조를 취하고 있는 컬렉션에서 이용자가 기록정보를 검색하고 활용하기 위해 접하는 모든 인터페이스 요소를 의미한다. 사용상의 용이함, 사용방법에 대한 학습, 네비게이션, 메뉴 구조, 디자인 등을 포함한다.

3.2 선행연구의 사용성 평가요소 분석

앞서 웹사이트 사용성 평가 선행연구를 살펴본 결과 사용성 평가항목을 도출하는 방법으로 WebQual, Nielsen의 휴리스틱 지표 등 신뢰할 수 있는 평가지표를 활용하거나, 기존 선행연구에서 제시되었던 평가요소를 종합하여 유의한 요소를 도출하는 방식으로 진행하는 것을 확인할 수 있었다.

따라서 이 장에서는 기록정보콘텐츠 평가 선행연구와 웹사이트의 사용성 평가 선행연구, 신뢰성이 입증된 웹사이트 평가도구인 WebQual에서 나타난 평가요소 중 콘텐츠, 검색, 인터페이스 영역에 해당하는 평가요소를 살펴보고자 한다.

3.2.1 기록정보콘텐츠 평가 선행연구

양인호(2009)는 기록정보콘텐츠 정보품질 분석하기 위해 교육용 콘텐츠 평가항목과 웹사이트 평가항목을 기반으로 기록관리기관에서 서비스되는 콘텐츠의 방향에 부합하도록 평가항목을 설정하였다. 평가영역은 웹사이트 영역과 콘텐츠 영역으로 구분할 수 있으며, 웹사이트 영역에서는 웹사이트의 목적과 비전을 살펴보고, 콘텐츠 영역에서는 배경정보로 콘텐츠의 목적성을 살펴 보았으며, 부가정보로 멀티미디어의 활용성, 신뢰성, 이용자 친화성, 최신성, 이해적절성으로 설정하였다.

정진희(2014)는 기록의 4가지 속성인 진본성, 신뢰성, 무결성, 이용가능성을 반영하여 기록정보콘텐츠의 품질 평가영역으로 신뢰성과 이용가능성을 설정하였다. 또한 기록정보콘텐츠 평가 선행연구와 웹사이트 평가 선행연구, 기록정보콘텐츠 개발 혹은 품질향상에 관한 연구를 분석하여 평가항목을 도출하였다. 그 결과 신뢰성 영역의 평가항목으로 연계성, 사실성, 맥락성, 정확성, 책임성, 최신성을 설정하고, 이용가능성 영역의 평가항목으로 접근성, 호환성, 이용자 지원성, 가독성, 웹디자인의 조화성, 멀티미디어 활용성, 기술편의성을 설정하였다.

신주희(2018)는 기록관 이용자 만족도에 관한 선행연구를 분석하여 ‘기록

으로 만나는 대한민국' 콘텐츠의 이용자 만족도 평가 영역으로 정보 품질, 서비스 품질, 시스템 품질, 가치 품질을 도출하였다. 정보 품질은 주제성, 기술, 신뢰성, 전문성, 유용성 분량, 서비스 품질은 유형성, 인터페이스 지속성, 확장성, 시스템 품질은 사용용이성, 접근용이성, 응답시간, 가치 품질은 계속 사용의향, 계속 사용가치, 추천으로 구성하였으며, 각 영역에 대한 전반적인 만족도를 조사하였다.

기록정보콘텐츠 평가 선행연구에서 제시된 평가영역 및 항목을 [표 3-4]과 같이 정리하였다.

[표 3-4] 기록정보콘텐츠 평가 선행연구 평가영역 및 항목

선행연구	평가영역	평가항목	분류
양인호 (2009)	웹사이트 목적성	웹사이트의 목적, 비전	-
	콘텐츠 배경정보	콘텐츠 목적성(콘텐츠 구축 목적, 개요, 구성 요소 설명), 신뢰성(담당자 정보, 저작권, 참고문헌 제공, 콘텐츠 개설 날짜)	콘텐츠, 인터 페이스
	콘텐츠 부가정보	멀티미디어 활용성(사진, 동영상, 기타), 이용자 친화성(콘텐츠 이용 안내, 사이트맵, A~Z index, 흥미유도), 최신성(업데이트 현황), 이해적절성(추가정보원 제공)	
정진희 (2014)	신뢰성	연계성, 사실성, 맥락성, 정확성, 책임성, 최신성	콘텐츠
	이용가능성	접근성, 호환성, 이용자 지원성, 가독성, 웹디자인의 조화성, 멀티미디어 활용성, 기술편의성	인터 페이스
신주희 (2018)	정보 품질	주제성, 기술, 신뢰성, 전문성, 유용성, 분량	콘텐츠
	서비스 품질	외형디자인, 인터페이스, 지속성, 확장성	인터 페이스
	시스템 품질	사용용이성, 접근용이성, 응답시간	
	가치 품질	지속적 사용, 전문역량 향상, 추천	-

기록정보콘텐츠 평가 선행연구는 콘텐츠 영역에 대한 평가를 위주로 진행된 것으로 나타났다. 주로 기록정보콘텐츠에서 제공하는 정보의 양, 품질, 맥락정보와 배경정보의 제공, 업데이트 등이 포함된 것을 확인할 수 있었다. 검

색 영역에 대한 평가는 정진희(2014)의 연구에서 확인할 수 있었으나, 이용가능성 영역의 접근성 항목의 하위 평가항목으로 구성되어 비중이 크지 않은 것으로 나타났다. 이는 기록정보콘텐츠 평가 선행연구에서 컬렉션 유형이 일반 이용자가 자주 이용하는 기록정보콘텐츠를 대표하기 어렵다는 이유로 평가 대상에서 제외되었기 때문으로 보인다. 인터페이스 영역에 대한 평가는 일반적인 웹사이트 인터페이스 평가영역과 유사하게 나타났다. 메뉴 구조와 디자인, 가독성, 이용자와의 상호작용 기능 등을 포함하였다.

3.2.2 웹사이트 사용성 평가 연구에서 나타난 기록정보콘텐츠 평가요소

웹사이트 사용성 평가 선행연구는 사용성의 개념을 ‘인터페이스’에 국한하여 콘텐츠와 검색 영역에 대한 평가는 진행되지 않은 연구들이 많은 것을 확인하였다. 주로 국외 연구들은 사용성(Usability)을 인터페이스 영역으로 한정하여 평가를 진행한 것을 확인할 수 있었으며, 평가영역은 대부분 ISO 국제 표준 혹은 Jacob Nielsen이 제시한 지표를 따라 간단하게 수행되었다.

본 연구는 이용자가 컬렉션을 이용하는 목적이 정보의 검색과 활용으로 명확하여 사용성의 개념을 웹사이트가 제공하는 정보와 기능, 인터페이스 전반에 걸친 것으로 보고 있다. 따라서 이론적 배경에서 살펴본 웹사이트 사용성 평가 연구 중 웹사이트 인터페이스에 국한된 연구를 제외하고, 컬렉션 유형의 구조를 분석하여 설정한 ‘콘텐츠, 검색, 인터페이스’ 평가영역에 대입하여 해당하는 평가요소를 도출하고자 하였다. 그 결과 기록관 웹사이트의 사용성 평가 연구 5건과 전자정부 웹사이트 사용성 평가 연구 3건을 포함하여 [표 3-5]와 같이 나타났다.

[표 3-5] 웹사이트 사용성 평가 연구 평가요소

구분	연구자	콘텐츠	검색	인터페이스
기록관	이윤주	범위, 서비스, 신뢰성, 최신성	다양성, 정확성, 용이성, 검색 결과의 활용, 검색 레이아웃의 다양성	(디자인과 구조) 디자인, 메뉴구성, 이동편리성 (인터페이스) 네비게이션, 접근성, 이용자친화성
	김연희	다양성, 목적성, 이해성, 전시, 정확성, 최신성, 흥미성	검색 기법, 검색 결과 사용성, 검색 편의성, 도움말	네비게이션, 메뉴구조, 디자인, 기능의 용이성, 상호작용, 멀티미디어
	장희정	다양성, 적합성	계층성, 검색용이성, 검색 결과의 활용성	네비게이션, 화면 디자인, 접근편이성, 상호작용성
	서은경, 손주영	규모성, 다양성, 최신성	검색, 브라우징, 검색 결과 활용	메뉴 구조, 링크, 디자인 조화, 시각적 반응, 용어와 디자인의 일관성, 사이트 맵
	한철웅	이용가능성, 최신성, 저작권 정보 제공, 기술 제공, 목록 제공, 주요 컬렉션 소개, 특색 있는 컬렉션 소개	검색 방법, 검색 결과, 검색 도움말	(디자인) 일관성, 이해성, 가독성 (인터페이스) 메뉴 구성, 네비게이션, 도움말
전자정부	장무경, 원종석	최신성, 충분한 정보 제공, 이해성	검색 결과 만족, 검색 결과 분류, 다양한 검색 시스템, 검색 결과 이용	네비게이션, 레이블링, 기술 및 포털
	전홍대	이해성, 최신성, 정확성, 볼륨	-	학습용이성, 상호작용성, 네비게이션
	변대호	흥미성, 볼륨, 정확성, 최신성, 이해도	검색용이성, 간결성, 검색 결과 표현	디자인, 가독성, 속도, 네비게이션, 학습용이성, 상호작용

국내 기록관 웹사이트의 평가 연구의 경우, ‘콘텐츠, 검색, 인터페이스’에 대한 평가가 고르게 진행된 것을 확인할 수 있었다. 기록관 웹사이트의 사용성 평가 연구의 경우 사용성에 대한 개념을 확장하여 웹사이트 평가에 가까웠다. 콘텐츠와 검색 영역에서 주로 기록관 웹사이트의 특성을 반영된 것을 확인할 수 있었다. 콘텐츠 영역으로는 범위, 신뢰성, 최신성, 서비스, 다양성,

정확성, 이해성, 목적성, 흥미성, 전시, 이용 안내, 적합성, 기록물, 교육, 연구 지원, 전시 등이 평가항목으로 나타났으며, 검색 영역에서는 검색 방법의 다양성, 결과의 정확성, 검색 용이성, 검색 결과 활용, 레이아웃의 다양성, 도움말 등이 평가항목으로 나타났다. 네비게이션, 메뉴구조, 디자인, 상호작용 등으로 유사하였다.

전자정부 웹사이트의 사용성 평가 연구를 살펴본 결과 앞서 나타난 평가 요소와 유사한 것을 확인하였다. 콘텐츠 영역에서는 볼륨, 정확성, 최신성, 이해도로 유사하게 나타났으며, 검색 영역에서는 검색 기능의 용이성, 간결성과 검색 결과의 활용과 표현에 대한 평가요소가 나타났다. 인터페이스 영역은 앞서 살펴본 기록정보콘텐츠 평가 연구나 기록관 웹사이트 사용성 평가연구와 유사하였다.

3.2.3 WebQual

WebQual은 범용적이고 포괄적인 웹사이트 품질 측정 도구로, Barnes & Vidgen이 1998년을 시작으로 여러 차례의 개정을 통해 현재는 4.0까지 개발되어 있다.

WebQual 1.0에서는 웹사이트의 정보 품질 측정을 주 목적으로 하였으며, 영국 경영대학교 웹사이트를 대상으로 적용되었다. 2.0에서는 상호작용 영역이 강조되었으며 SERVQUAL을 수용하여 온라인 서점 웹사이트의 평가에 적용되었다. 3.0에서는 사이트 품질, 정보 품질, 상호작용 품질 3개 영역으로 분류하여 통합적이고 균형 잡힌 시각으로 온라인 경매 사이트의 평가에 적용하였다. 4.0에서는 이용자의 관점을 반영하여 사이트품질을 ‘사용성’으로 대체하였다. 그 결과 ‘사용성, 정보품질, 상호작용품질’의 영역으로 온라인 서점의 평가에 적용되었다.

WebQual은 선행연구의 이론에 근거하여 개발되었으며, 정보시스템, 마케팅, 인간과 컴퓨터의 상호작용 등 다양한 연구 분야에 균형 잡힌 관점으로 개발되었다. 개발된 도구는 워크샵을 통해 전문가들의 의견이 반영되었으며, SERVQUAL 등 기존 웹사이트 품질 측정 도구들의 장점을 수용하였다. 또한

다양한 영역의 평가에 사용되어 웹사이트 평가의 일반적 도구로 신뢰성과 타당성이 입증된 도구이다.

WebQual 4.0은 사용성 8문항, 정보품질 7문항, 상호작용품질 7문항, 전반적인 평가 1문항으로 4개 영역, 23개 세부항목으로 구성되어있으며 [표 3-6]와 같다.

[표 3-6] WebQual 4.0의 세부 평가항목

평가영역	평가항목	분류
사용성	1. 사용하는 방법을 배우기 쉽다.	인터페이스
	2. 상호작용이 명확하며 이해하기 쉽다.	
	3. 사이트를 네비게이트(항해)하기 쉽다.	
	4. 사이트를 사용하기 쉽다.	
	5. 사이트의 디자인이 매력적이다.	
	6. 사이트의 디자인이 사이트 유형에 적합하다.	
	7. 원하는 기능을 모두 제공하고 있다.	
	8. 사이트를 이용한 것이 나에게 좋은 경험이 된다.	
정보품질	1. 정확한 정보를 제공한다.	콘텐츠
	2. 신뢰할 수 있는 정보를 제공한다.	
	3. 시의적절한 정보를 제공한다.	
	4. 관련된 정보를 제공한다.	
	5. 이해하기 쉬운 정보를 제공한다.	
	6. 상세한 수준의 정보를 제공한다.	
	7. 정보를 적절한 형식으로 표현한다.	
상호작용품질	1. 좋은 평판을 가지고 있다.	-
	2. 정보공개 및 보호에 대한 처리가 안전하다고 느낀다.	
	3. 개인정보 보호가 잘 되고 있다고 느낀다.	
	4. 개인화 기능을 제공하고 있다.	
	5. 커뮤니티 기능을 제공하고 있다.	
	6. 관계자와의 커뮤니케이션이 쉽다.	
	7. 좋은 정보와 서비스를 제공하고 있음을 확신한다.	
전반적인 평가	웹사이트에 대한 전반적인 평가	

3.3 기록정보콘텐츠 컬렉션 유형의 사용성 평가항목 도출

앞서 컬렉션 유형의 사용성 평가항목을 도출하기 위하여 기록정보콘텐츠 평가 선행연구 3건과 웹사이트 사용성 평가 선행연구 8건에서 나타난 사용성 평가요소를 살펴보았다. 이를 ‘콘텐츠, 검색, 인터페이스’ 영역으로 분류하고, 공통적으로 나타난 요소를 중심으로 종합한 결과 [표3-7]과 같이 나타났다.

[표 3-7] 평가영역 별 사용성 평가요소 종합

평가 영역	평가요소	
콘 텐 츠	다양성	규모성, 범위, 볼륨, 분량, 충분한 정보 제공 목록 제공, 저작권 정보 제공, 주요 컬렉션 소개, 특색 있는 컬렉션 소개
	신뢰성	책임성, 사실성
	이해성	이해도, 이해 적절성, 이용가능성
	전문성	기술, 기술 제공, 맥락성
	정확성	
	최신성	
	흥미성	전시
검 색	검색용이성	용이성, 검색 편의성, 간결성
	다양성	검색 기법, 다양한 검색 시스템, 브라우징, 계층성, 검색 레이아웃의 다양성
	정확성	
	검색 결과 활용	검색 결과 사용성, 검색 결과 이용
	검색 결과 표현	검색 결과 분류
	검색 도움말	검색 방법, 도움말
인 터 페 이 스	사용용이성	기능의 용이성, 기술편의성, 기능성
	네비게이션	이동편리성
	디자인	디자인 조화성, 외형디자인, 용어와 디자인의 일관성, 메 뉴 구성, 일관성, 가독성, 레이블링
	멀티미디어 활용성	시각적 반응
	상호작용	
	속도	응답시간
	이용자 지원	도움말, 사이트맵, 이해성, 학습용이성
	접근성	

콘텐츠 영역은 다양성, 신뢰성, 이해성, 전문성, 정확성, 최신성, 흥미성으로 종합하였다. 다양성은 콘텐츠의 범위와 규모가 충분한지, 다양한 정보를 제공하고 있는지를 의미한다. 신뢰성은 콘텐츠가 오류 없는 정보이며, 사실 그대로를 담고 있고, 정보의 출처에 대해 명시하여 신뢰할 수 있음을 의미한다. 이해성은 콘텐츠가 읽고 이해하기 쉬운가를 의미하며, 전문성은 전문화된 내용을 제공하고 있는지를 의미하며, 기록물의 기술과 맥락에 대해 제공하는지를 포함한다. 최신성은 콘텐츠가 지속적으로 업데이트되며, 최신의 정보인지를 의미하고, 흥미성은 콘텐츠의 내용과 표현이 이용자의 흥미를 끄는가를 의미한다.

검색 영역은 검색용이성, 다양성, 정확성, 검색 결과 활용과 표현, 검색 도움말로 종합하였다. 검색용이성은 검색 기능이 간결하고 사용이 쉬운가를 의미하며, 다양성은 검색 기법 및 접근점이 다양한가를 의미한다. 정확성은 검색 결과가 정확한가를 의미하며, 검색 결과 활용은 검색 결과 화면에서의 재정렬, 재분류 등이 기능의 활용이 얼마나 편리한가를 의미한다. 검색 결과 표현은 검색 결과 리스트가 어떻게 표현되고 분류되어있는가를 의미하며, 검색 도움말은 이용자가 쉽게 검색할 수 있도록 검색 방법에 대한 알기 쉬운 도움말을 제공하는가를 의미한다.

인터페이스 영역은 사용용이성, 네비게이션, 디자인, 멀티미디어 활용성, 상호작용, 속도, 이용자 지원, 접근성으로 종합하였다. 사용용이성은 웹사이트를 얼마나 사용하기 쉬운가, 웹사이트에서 제공하는 기능의 용이함, 편리함을 포함한다. 네비게이션은 웹사이트 내의 이동의 편리함을 의미하며, 디자인은 웹사이트의 시각적인 부분으로 디자인과 메뉴의 구성, 레이블링이 웹사이트의 목적에 부합하는지, 얼마나 조화로운지, 일관되는지를 의미한다. 상호작용은 인터페이스를 통해 웹사이트와 이용자의 상호작용이 얼마나 편리한지를 의미한다. 속도는 웹사이트의 반응속도에 대한 부분으로 응답시간을 의미한다. 이용자 지원은 이용자가 웹사이트를 이용하는 방법에 대해 이해하고 학습하기 쉬운가를 의미하며 도움말과 사이트맵 등을 포함한다. 접근성은 웹접근성과 외부 사이트에서 웹사이트로의 접근을 의미한다.

종합한 평가요소를 선행연구와 WebQual 4.0에 대입하면 [표 3-8]과 같다.

[표 3-8] 평가영역 별 사용성 평가요소 분석

평가영역	연구자 평가요소	기록정보 콘텐츠			기록관 웹사이트					전자정부 웹사이트			WebQual 4.0
		양 인 호	정 진 희	신 주 희	이 윤 주	김 연 희	장 희 정	서 은 경, 손 주 영	한 철 웅 성	장 무 경, 원 종 석	전 홍 대	변 대 호	
콘텐츠	다양성			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	이해성	○				○			○	○	○	○	○
	신뢰성	○	○	○	○								○
	정확성		○			○					○	○	○
	전문성		○	○					○				○
	흥미성					○						○	○
	최신성	○	○		○	○		○	○	○	○	○	○
검색	검색용이성				○	○	○					○	
	다양성				○	○	○	○	○	○			
	정확성				○								
	검색 결과 활용				○	○	○	○		○			
	검색 결과 표현									○		○	
	검색 도움말					○			○				
인터페이스	사용용이성		○	○		○							○
	네비게이션				○	○	○	○	○	○	○	○	○
	디자인		○	○	○	○	○	○	○	○		○	○
	멀티미디어 활용	○	○			○							
	상호작용					○	○				○	○	○
	속도			○								○	
	이용자지원	○	○		○			○	○		○	○	○
	접근성		○	○	○		○						

콘텐츠와 인터페이스 영역은 WebQual 4.0에서 제시된 항목이 선행연구 분석을 통해 나타난 평가요소를 충분히 수용할 수 있다고 판단하여 WebQual 4.0을 기반으로 항목을 작성하였다. 검색 영역은 선행연구 분석을 통해 도출된 평가항목들을 종합하는 방식으로 진행하였다.

콘텐츠 영역의 평가요소로 다양성, 이해성, 신뢰성, 정확성, 전문성, 최신성을 도출하였다. 이에 대한 항목으로 WebQual의 정보품질 영역을 활용하였다. 컬렉션이 이용자가 목표를 달성하기에 다양하고 충분한 양의 기록정보를 포함하고 있는지 평가하기 위해 ‘기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다’ 항목과 ‘관련된 정보를 제공하고 있다’ 항목을 설정하였다. 또한 최신성을 평가하기 위해 ‘기록정보콘텐츠가 지속적으로 업데이트 되고 있다’ 항목을 설정하였다. 기록정보의 이해를 돕는 배경정보와 설명정보를 제공하는지를 평가하기 위해 ‘기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보를 제공하고 있다’를 설정하였으며, 기록정보콘텐츠의 전문성을 평가하기 위해 ‘기록물의 상세 정보를 제공하고 있다’로 설정하였다.

검색 영역의 평가요소로 검색용이성, 다양성, 정확성, 검색 결과 활용, 검색 결과 표현, 검색 도움말을 도출하였다. 검색 속도의 적절함은 선행연구에서 나타나지 않았으나 컬렉션 유형 중 10개가 2010년 이전 구축되어 평가항목으로 추가하였다. 또한 원문 이용에 대한 항목은 선행연구에서 검색 영역 혹은 콘텐츠 영역의 작은 부분으로 포함되어 있었으나 컬렉션 유형 기록정보 콘텐츠를 이용하는 주된 목적이므로 추가하였다.

인터페이스 영역의 평가요소로 사용용이성, 네비게이션, 디자인, 상호작용, 이용자지원을 도출하였다. 이에 대한 항목으로 WebQual의 사용성 영역을 활용하였다. 사용용이성은 ‘사용하기 쉽다’와 ‘원하는 기능이 제공되고 있다’ 항목으로 웹사이트 전반적인 사용용이성과 기능으로 구분하였다. 네비게이션은 이해를 돕기 위하여 ‘메뉴 간의 이동이 쉽다’로 설정하였다. 디자인 요소는 ‘디자인의 호감도가 높다’와 ‘디자인이 기록정보콘텐츠의 목적에 적합하다’로 구성하였다. 상호작용을 평가하기 위하여 ‘상호작용이 명확하며 이해하기 쉽다’ 항목을 설정하였다. 이용자지원에 대한 항목으로 웹사이트 사용방법에 대한 학습용이성을 평가하고자 ‘사용하는 방법을 배우기 쉽다’로 설정하였다.

‘기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 된다’ 항목은 선행연구의 사용성 평가요소로 나타나지는 않았으나 사용성을 포괄하는 사용자 경험(UX)에 대한 평가항목으로 추가하였다.

선행연구와 WebQual에서 도출한 사용성 평가요소를 활용하여 3개 영역, 24개 평가항목을 설정하였으며, 자세한 내용은 [표 3-9]와 같다.

[표 3-9] 컬렉션 유형의 사용성 평가항목

평가영역	평가항목
콘텐츠	기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다.
	기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보를 제공하고 있다.
	관련된 정보를 제공하고 있다.
	신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있다.
	정확한 정보를 제공하고 있다.
	기록물의 상세 정보를 제공하고 있다.
	정보를 적절한 형식으로 표현하고 있다.
	기록정보콘텐츠가 지속적으로 업데이트되고 있다.
검색	검색이 용이하다.
	검색 접근점이 다양하다.
	검색 결과가 정확하다.
	검색 속도가 적절하다.
	검색 결과 화면에서 재검색, 재정렬 기능의 사용이 편리하다.
	검색 결과 화면에서 기록물을 식별할 수 있는 정보를 제공하고 있다.
	원문 이용이 용이하다.
	검색 도움말을 제공하고 있다.
인터페이스	사용하기가 쉽다.
	사용하는 방법을 배우기 쉽다.
	메뉴 간의 이동이 쉽다.
	상호작용이 명확하며 이해하기 쉽다.
	원하는 기능이 제공되고 있다.
	디자인의 호감도가 높다.
	디자인이 기록정보콘텐츠의 목적에 적합하다.
	기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 된다.

IV. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성 평가

4.1 연구 대상

이 장에서는 앞서 개발한 사용성 평가항목을 활용하여 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 대상으로 실제 사용성 평가를 진행하고자 한다.

‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션은 국가기록원이 소장한 형사사건 판결문 중 독립운동과 관련된 판결문, 형사사건부, 집행원부, 수형인명부를 포함하는 기록 데이터베이스이다. 기록에 대한 이해를 돕기 위해 독립운동, 행형기록에 대한 설명정보를 포함하며, 인명검색, 본적·주소검색 등 특화된 검색 기능을 제공하고 있다.



[그림 4-1] ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션 메인

‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 대상으로 선정한 이유는 다음과 같다.

첫째, 컬렉션 유형의 기록정보콘텐츠가 가지는 일반적인 구조를 취하고 있어 평가도구 적용에 적합하다고 판단하였다.

둘째, 지속적으로 이용되는 기록정보콘텐츠로, 2009년에 구축되어 방문자 수가 17만여 건(2018년 9월 기준)으로 꾸준히 높은 이용률을 기록하고 있다.

셋째, 구축된 이후 2017년 12월까지 컬렉션 확대 개발과 고도화 작업 등을 통해 꾸준히 개선되었으며, 2018년에는 웹 접근성 개선 작업이 계획되어 있다.

4.2 자료 수집 방법

설문조사 표본 추출을 위해 컬렉션 유형의 주 이용자 집단인 연구자를 대상으로 설정하였다. 또한 컬렉션 유형 대부분이 역사관련 주제로 구성되어 있기 때문에 역사학 전공 대학원생과 대학생을 대상으로 설문지를 배포하였다. 추가적으로 회원 수 7만 명 가량의 네이버 대표 역사 카페인 ‘부흥’에서 역사학 전공자를 대상으로 설문조사를 진행하였다.

설문지 응답에 앞서 이용자들이 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 자유롭게 사용하도록 유도하였고, 설문지 배포는 Google 설문지를 활용하였으며, 조사 기간은 2018년 10월22일부터 11월 10일까지 20일 동안 진행하였다. 설문 참여자는 불성실한 응답을 제외하고 총 120명이었다.

4.3 연구 질문

본 설문조사의 목적은 사용성 평가영역 및 항목이 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 전체 만족도에 미치는 영향을 파악하고, 이용자가 생각하는 사용성 평가영역 및 항목의 중요도와의 차이를 살펴봄으로써, 컬렉션의 사용성 향상을 위해 우선적으로 수행되어야 할 개선 방향을 제안하는 것이다. 구체적인 연구 질문은 다음과 같다.

첫째, 사용성 평가영역이 전체 만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 사용성 평가영역 별 평가항목이 전체 만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

셋째, 전체 만족도에 유의미한 영향을 미치는 평가영역 및 평가항목과 이용자가 중요하다고 여기는 사용성 평가영역 및 평가항목은 어떤 차이가 있는가?

4.4 분석방법

본 연구를 수행하면서 회수된 자료에 사용된 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 수행하였다.

둘째, 사용성 평가영역별 평균과 응답 분포를 알아보기 위하여 기술통계를 수행하였다.

셋째, 영역별 사용성이 '독립운동관련 판결문' 컬렉션의 전체 만족도에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 수행하였다.

다섯째, '콘텐츠, 검색, 인터페이스' 영역의 사용성이 '독립운동관련 판결문' 컬렉션의 전체 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 단순회귀분석(Simple Regression Analysis)을 수행하였다.

여섯째, 각 사용성 평가영역별로 세부 평가항목이 '독립운동관련 판결문' 컬렉션의 전체 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 수행하였다.

일곱째, 사용성 평가영역의 우선순위 분석과 중요하다고 생각하는 세부 평가 항목을 알아보기 위해 다중응답 빈도분석을 수행하였다.

본 연구의 실증분석은 모두 유의수준 $p < .05$ 에서 검증하였으며, 통계처리는 SPSSWIN 23.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

4.5 신뢰도 분석

수집된 설문지의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보

기 위하여 본 연구에서는 크론바흐 알파(Cronbach's α)계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 사회과학에서 일반적으로 0.6 이상을 측정지표의 신뢰성에 커다란 문제가 없다고 인정하므로, 본 연구에서도 0.6 이상을 기준으로 신뢰성을 평가하기로 하는 것으로 하였다. 본 연구에서는 이와 같은 크론바흐 알파 계수를 이용하여 내적 일관성에 의한 측정 도구의 신뢰도를 검증하였으며, 그 결과 콘텐츠 영역, 검색 영역, 인터페이스 영역에서 0.8 이상으로 나타나 신뢰수준을 만족한다고 할 수 있다([표 4-1] 참고).

[표 4-1] 신뢰도 분석 결과

사용성 평가영역	Cronbach의 알파
콘텐츠	.892
검색	.897
인터페이스	.910

4.6 설문지의 구성

설문지의 구성은 일반사항 5문항, 정보이용행태 4문항, 사용성 평가 25문항, 사용성 평가영역 및 세부 평가 항목 중요도 4문항으로 총 38문항으로 이루어졌다. 측정방법은 Likert 7점 척도를 사용하여 보다 세밀하게 이용자의 반응을 분석하고자 하였다. 자세한 설문지 구성은 [표 4-2]과 같다.

[표 4-2] ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션 사용성 평가 설문지 구성

구분		세부 평가 항목
일반사항		연령, 성별, 학력, 전공, 소속
정보이용행태		평소 기록정보 이용, 기록정보 수집처, 국가기록원 기록정보콘텐츠 인지 여부, ‘독립운동관련 판결문’ 활용 경험 여부
사용성	콘텐츠	기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다.
		기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보를 제공하고 있다.
		관련된 정보를 제공하고 있다.
		신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있다.
		정확한 정보를 제공하고 있다.
		기록물의 상세 정보를 제공하고 있다.
		정보를 적절한 형식으로 표현하고 있다.
		기록정보콘텐츠가 지속적으로 업데이트되고 있다.
	검색	검색이 용이하다.
		검색 접근점이 다양하다.
		검색 결과가 정확하다.
		검색 속도가 적절하다.
		검색 결과 화면에서 재검색, 재정렬 기능의 사용이 편리하다.
		검색 결과 화면에서 기록물을 식별할 수 있는 정보를 제공하고 있다.
		원문 이용이 용이하다.
		검색 도움말을 제공하고 있다.
	인터페이스	사용하기가 쉽다.
		사용하는 방법을 배우기 쉽다.
		메뉴 간의 이동이 쉽다.
		상호작용이 명확하며 이해하기 쉽다.
		원하는 기능이 제공되고 있다.
		디자인의 호감도가 높다.
		디자인이 기록정보콘텐츠의 목적에 적합하다.
		기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 된다.
전체 만족도		‘독립운동관련 판결문’에 대해 전반적으로 만족한다.
중요도	평가영역 별 중요도 우선순위	
	콘텐츠 영역에서 중요한 항목	
	검색 영역에서 중요한 항목	
	인터페이스 영역에서 중요한 항목	

V. 연구 결과 분석 및 종합

5.1 설문응답자 일반적 특성

설문 응답자의 일반적인 특성은 여성 50.8%(61명), 남성 49.2%(59명)이며, 연령별로는 20대가 92.5%(111명), 30대 7.5%(9명)으로 20대가 주를 이룬다. 학력은 대학생이 87.5%(105명)이고, 석·박사 과정이 12.5%(15명)으로 주로 대학생을 대상으로 설문이 진행되었다.

평소 기록정보를 이용하는지에 대한 응답으로 보통이다 44.2%(53명), 그렇다 31.7%(38명), 그렇지 않다 13.3%(16명), 전혀 그렇지 않다 8.3%(10명), 매우 그렇다 2.5%(3명)으로 나타났다. 보통을 제외한 긍정적인 응답이 61.2%(41명)으로 부정적인 응답보다 22.4% 많아 설문 응답자들은 평소 기록정보를 이용하는 편임을 알 수 있었다([표 5-1] 참고).

[표 5-1] 설문응답자 일반사항

구 분		빈도(명)	퍼센트(%)
연령	20대	111	92.5
	30대	9	7.5
성별	남	59	49.2
	여	61	50.8
학력	대학생	105	87.5
	석·박사 과정	15	12.5
평소 기록정보 이용 빈도	전혀 그렇지 않다	10	8.3
	그렇지 않다	16	13.3
	보통이다	53	44.2
	그렇다	38	31.7
	매우 그렇다	3	2.5
계		120	100

다음으로 정보이용행태에 대한 항목이다. 기록정보를 수집할 때 가장 많이 사용하는 정보원으로는 ‘네이버, 구글 등 포털사이트, 한국역사정보통합시스템 등 역사 관련 사이트, 도서관, 국가기록원 웹사이트’의 순서로 나타났다. 기타로 언급된 주요 기록정보 수집 시 사용하는 방법에는 ‘교수님 혹은 지인에게 요청’이 가장 많이 언급되었으며, 다음으로 RISS 등의 학술논문 사이트가 있었다([표 5-2] 참고).

[표 5-2] 기록정보 수집 시 가장 많이 사용하는 정보원

구 분	정보원	점수(N(%))					평 균
		1점	2점	3점	4점	5점	
1순위	포털 사이트	7(5.8)	17(14.2)	23(19.2)	20(16.7)	53(44.2)	83.75
2순위	역사 관련 사이트	5(4.2)	23(19.2)	42(35)	26(21.7)	24(20)	70.25
3순위	도서관	7(5.8)	40(33.3)	14(11.7)	37(30.8)	22(18.3)	66.75
4순위	국가기록원 사이트	14(11.7)	33(27.5)	30(25)	29(24.2)	14(11.7)	59

국가기록원 기록정보콘텐츠에 대해 인지하고 있는가 여부에 대한 응답은 53.3%(64명), 아니오 46.7%(56명)으로 나타났으며, ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 사용한 경험이 있는가에 대한 응답은 있음 41.7%(50명), 없음 58.3%(70명)으로 나타났다([표 5-3] 참고).

[표 5-3] 국가기록원 기록정보콘텐츠 인지·경험 여부

구분		빈도(명)	퍼센트(%)
국가기록원 기록정보콘텐츠 인지 여부	예	64	53.3
	아니오	56	46.7
	계	120	100
‘독립운동관련 판결문’ 사용 경험 유무	있음	50	41.7
	없음	70	58.3
	계	120	100

5.2 사용성 평가 및 만족도 분석 결과

사용성 평가는 콘텐츠, 검색, 인터페이스 각 영역의 사용성 항목 8문항으로, 총 24개 문항으로 구성되어있다. 각 영역별로 기술통계를 진행한 결과 [표 5-4]와 같이 나타났다.

[표 5-4] 사용성 평가 결과 종합

구분	영역	항목	평균	표준편차
사용성 평가	콘텐츠	기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다.	5.03	1.111
		기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보를 제공하고 있다.	5.28	1.094
		관련된 정보를 제공하고 있다.	5.63	1.27
		신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있다.	5.58	1.267
		정확한 정보를 제공하고 있다.	5.53	1.243
		기록물의 상세 정보를 제공하고 있다.	5.36	1.275
		정보를 적절한 형식으로 표현하고 있다.	5.31	1.194
		기록정보콘텐츠가 지속적으로 업데이트되고 있다.	5.15	1.142
	평균		5.36	0.198
	검색	검색이 용이하다.	5.30	1.268
		검색 접근점이 다양하다.	5.25	1.265
		검색 결과가 정확하다.	5.58	1.186
		검색 속도가 적절하다.	5.64	1.091
		검색 결과 화면에서 재검색, 재정렬 기능의 사용이 편리하다.	5.26	1.226
		검색 결과 화면에서 기록물을 식별할 수 있는 정보를 제공하고 있다.	5.34	1.206
		원문 이용이 용이하다.	5.55	1.166
		검색 도움말을 제공	5.32	1.238
	평균		5.41	0.148
	인터페이스	사용하기가 쉽다.	5.46	1.309
		사용하는 방법을 배우기 쉽다.	5.38	1.29
		메뉴 간의 이동이 쉽다.	5.40	1.246
		상호작용이 명확하며 이해하기 쉽다.	5.33	1.272
		원하는 기능이 제공되고 있다.	5.42	1.157
		디자인의 호감도가 높다.	4.87	1.483
		디자인이 기록정보콘텐츠의 목적에 적합하다.	5.44	1.187
		기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 된다.	5.44	1.295
	평균		5.34	0.183
	전체 평균		5.37	
만족도	'독립운동관련 판결문'에 대해 전반적으로 만족한다.		5.61	1.309

콘텐츠 영역에 대한 평가 결과 국가기록원의 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션에 대해서 ‘관련된 정보를 제공하고 있다’ 항목을 5.63점으로 가장 높게 평가하였다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션에서는 ‘독립운동의 전개와 의의’, 판결문, 수형인명부 등의 행형기록과 관련하여 ‘일제강점기 체포와 수형, 그리고 기록물’, ‘주요독립활동’과 같은 주제와 관련된 다양한 내용정보를 제공하고 있다.

다음으로 ‘신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있다’와 ‘정확한 정보를 제공하고 있다’가 5.58점, 5.53점으로 비교적 높게 나타났다. 이는 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 신뢰할 수 있는 국가기관인 국가기록원에서 제공하고 있는 점이 영향을 준 것으로 보인다. 가장 낮은 항목은 ‘기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다’로 5.03점으로 나타났다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션은 국가기록원 소장 조선총독부 기록물 중 행형기록에 기반을 둔 데이터베이스이기 때문에 원 자료가 양적으로 제한되어 있으며, 그마저도 해제집이 발간되지 않아 아직 제공되지 못하는 기록이 있기 때문으로 보인다.

검색 영역에서 가장 높게 나타난 항목은 ‘검색 속도가 적절하다’가 5.64점으로 나타났으며, ‘검색 결과가 정확하다’와 ‘원문 이용이 용이하다’가 5.58점, 5.55점으로 비교적 높은 점수를 받았다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션에서는 검색 결과 화면에서 바로 원 자료에 대한 접근이 가능하며, 기록 상세화면으로 접근하면 원 자료의 번역문의 이용까지 가능하기 때문으로 보인다. 가장 낮은 항목은 ‘검색 접근점이 다양하다’로 5.25점을 받았다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션은 검색 접근점으로 이름/별명, 판결기관, 판결 날짜, 출신지(본적), 죄명, 시기 등 다양한 접근점을 제공하고 있음에도 불구하고 검색 영역에서 가장 낮게 평가되어 의외의 결과로 나타났다.

인터페이스 영역에서 가장 높게 나타난 항목은 ‘사용하기 쉽다’ 항목이 5.46점으로 나타났으며, 대부분의 항목 평균이 5.4점을 넘기거나 근접하여 인터페이스 영역에 대해 전반적으로 긍정적하게 평가된 것을 확인할 수 있었다. 하지만 ‘디자인의 호감도가 높다’ 항목은 4.87점으로 인터페이스 영역 뿐 아니라 전 영역에 걸쳐 가장 낮은 평균으로 나타났다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션은 구축된 지 10년 이상 된 기록정보콘텐츠로, 최근 접근성이 개선되

었기 때문에 전반적으로는 긍정적으로 평가되었으나, 디자인적 측면은 구축 당시와 변화가 없기 때문에 전체 항목 중에서도 가장 낮은 점수를 받은 것으로 보인다.

전체 사용성 평균은 5.37점으로 나타났다. 영역별 사용성 평균은 모두 5.3점 이상으로 대체로 긍정적으로 평가되었다. 검색 영역이 5.41점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 콘텐츠 영역이 5.36점, 인터페이스 영역이 5.34점이었다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션 전반적인 만족도는 평균 5.61점으로 전체 사용성 평균보다 높게 나타났다.

5.3 사용성 평가영역 및 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향 분석 결과

5.3.1 사용성 평가영역과 전체 만족도 상관분석

이 장에서는 피어슨 상관계수를 통하여 각 영역별 사용성 평가 결과와 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션 전체 만족도가 유의적으로 상관관계가 있는지 분석하였다.

그 결과 콘텐츠 영역과 전체 만족도는 $r=.752$, 검색 영역과 전체 만족도는 $r=.773$, 인터페이스 영역과 전체 만족도는 $r=.812$ 로, ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 콘텐츠, 검색, 인터페이스 영역별 사용성 평가 결과와 전체 만족도는 모두 유의한 정적인(+) 상관관계를 가지는 것을 알 수 있었다($p<.001$).

[표 5-5] 사용성 평가영역과 전체 만족도의 상관관계

영역	콘텐츠	검색	인터페이스	전체 만족도
콘텐츠	—			
검색	.898***	—		
인터페이스	.830***	.893***	—	
전체 만족도	.752***	.773***	.812***	—

*** $p<.001$

5.3.2 사용성 평가영역과 전체 만족도 간 단순회귀분석

다음으로 단순회귀분석을 수행하여 영역별 사용성 평가 결과가 ‘독립운동 관련 판결문’ 컬렉션 전체 만족도에 미치는 영향을 알아보았다.

콘텐츠, 검색, 인터페이스 영역 모두 유의확률이 유의수준 .05보다 작게 나타나 회귀모형이 적합하였다. 콘텐츠 영역은 베타 값 .752로 정적인(+) 영향을 미치며, 설명력은 56.6%로 나타났다($p < .001$). 검색 영역 또한 베타 값 .773으로 정적인(+) 영향을 미치며, 설명력은 59.7%로 나타났다($p < .001$). 인터페이스 영역 또한 베타 값 .812로 정적인(+) 영향을 미치며, 설명력은 66%로 나타났다($p < .001$). 인터페이스, 검색, 콘텐츠 영역 순으로 전체 만족도에 정(+)적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다([표 5-6] 참고).

[표 5-6] 사용성 평가영역과 전체 만족도 단순회귀분석

평가영역	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
콘텐츠	.902	.073	.752	12.399	.000***
R제곱(수정)=.566(.562), F=153.725(.000***)					
검색	.912	.069	.773	13.232	.000***
R제곱(수정)=.597(.594), F=175.086(.000***)					
인터페이스	.905	.060	.812	15.125	.000***
R제곱(수정)=.660(.657), F=228.774(.000***)					

 $p < .001$

5.3.3 사용성 평가항목과 전체 만족도 간 다중회귀분석

다음으로 사용성 영역 내 8개의 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

콘텐츠 영역의 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향에 대하여

회귀분석을 실시한 결과 분석에서 변수들의 VIF값은 모두 10 이하였고, 허용치는 0.1보다 크게 나타나 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다.

‘신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있다.’ 항목이 베타 값이 .193으로 나타났으며, 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있었다($p < .05$). 또한 ‘기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다.’의 경우 베타 값 .185으로 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다($p < .05$). 나머지 하위 항목의 경우에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 설명력은 57%로 나타났다([표 5-7] 참고).

기록정보콘텐츠가 신뢰할 수 있는 정보를 제공하고, 그 양이 많을수록 이용자의 전체적인 만족도가 높아지는 것을 확인할 수 있었다.

[표 5-7] 콘텐츠 영역 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향

콘텐츠 영역 평가항목	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량 VIF
	B	표준오차	베타			
기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다.	.181	.091	.185	1.987	.049*	2.258
기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보를 제공하고 있다.	.093	.094	.094	.996	.321	2.317
관련된 정보를 제공하고 있다.	.017	.075	.020	.225	.823	1.987
신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있다.	.165	.078	.193	2.117	.036*	2.163
정확한 정보를 제공하고 있다.	.078	.078	.089	1.004	.317	2.052
기록물의 상세 정보를 제공하고 있다.	.110	.080	.129	1.376	.172	2.297
정보를 적절한 형식으로 표현하고 있다.	.118	.081	.130	1.459	.147	2.059
기록정보콘텐츠가 지속적으로 업데이트되고 있다.	.152	.077	.160	1.970	.051	1.725
R제곱(수정)=.575(.544), F=18.750(.000***)						

* $p < .05$, *** $p \leq .001$

검색 영역 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향에 대하여, 회귀 분석을 실시한 결과 분석에서 변수들의 VIF값은 모두 10 이하였고, 허용치는 0.1보다 크게 나타나 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다.

‘원문 이용이 용이하다.’의 경우에는 베타 값이 .250으로 나타났으며, 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다($p \leq .001$). 또한 ‘검색 결과 화면에서 기록물을 식별할 수 있는 정보를 제공하고 있다.’의 경우 베타 값이 .239로 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다($p < .05$). 나머지 하위 항목의 경우에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 설명력은 62%로 나타났다([표 5-8] 참고).

기록정보콘텐츠를 검색하여 기록 원문을 이용하기가 용이하고, 검색 직후 결과물로 제시된 기록이 원하는 기록인지 이용자가 쉽게 식별할 수 있는 정보를 제공할수록 전체 만족도가 높아지는 것을 확인할 수 있었다.

[표 5-8] 검색 영역 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향

검색 영역 평가항목	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량 VIF
	B	표준 오차	베타			
검색이 용이하다.	.132	.074	.154	1.797	.075	2.174
검색 접근점이 다양하다.	.064	.064	.074	.991	.324	1.643
검색 결과가 정확하다.	.133	.079	.145	1.692	.093	2.166
검색 속도가 적절하다.	-.006	.083	-.006	-.076	.940	2.065
검색 결과 화면에서 재검색, 재정렬 기능의 사용이 편리하다.	.054	.073	.061	.740	.461	1.996
검색 결과 화면에서 기록물을 식별할 수 있는 정보를 제공하고 있다.	.216	.086	.239	2.506	.014 [*]	2.686
원문 이용이 용이하다.	.233	.069	.250	3.376	.001 ^{***}	1.612
검색 도움말을 제공하고 있다.	.082	.075	.093	1.096	.276	2.132

R제곱(수정)=.623(.595), F=22.895(.000^{***})

* $p < .05$, *** $p \leq .001$

인터페이스 영역 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향에 대하여, 회귀분석을 실시한 결과 분석에서 변수들의 VIF값은 모두 10 이하였고, 허용치는 0.1보다 크게 나타나 다중공선성의 문제는 발생하지 않는 것으로 볼 수 있다.

‘사용하는 방법을 배우기 쉽다.’의 경우 베타 값이 .291로 나타났으며, 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다($p < .01$). ‘기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 된다.’의 경우에는 베타 값이 .242으로 유의한 정적인(+) 영향을 미치는 것을 알 수 있다($p \leq .001$). 나머지 하위 항목의 경우에는 유의한 영향을 미치지 않았다. 설명력은 72%로 나타났다([표 5-9] 참고).

이용자가 기록정보콘텐츠를 사용함에 있어 사용법이 직관적이고 배우기 쉬울수록, 그리고 기록정보콘텐츠를 사용한 경험에 대해 좋다고 느낄수록 전체적인 만족도가 높아지는 것을 확인할 수 있었다.

[표 5-9] 인터페이스 영역 사용성 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향

인터페이스 영역 평가항목	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	공선성 통계량 VIF
	B	표준 오차	베타			
사용하기가 쉽다.	.059	.070	.071	.847	.399	2.827
사용하는 방법을 배우기 쉽다.	.245	.077	.291	3.170	.002**	3.386
메뉴 간의 이동이 쉽다.	-.048	.074	-.055	-.653	.515	2.867
상호작용이 명확하며 이해하기 쉽다.	.051	.067	.060	.773	.441	2.437
원하는 기능이 제공되고 있다.	.135	.075	.144	1.804	.074	2.550
디자인의 호감도가 높다.	.009	.043	.012	.208	.835	1.369
디자인이 기록정보콘텐츠의 목적에 적합하다.	.046	.065	.050	.707	.481	2.013
기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 된다.	.203	.061	.242	3.339	.001***	2.109

R 제곱(수정)=.726(.703), F=32.326(.000***)

** $p < .01$, *** $p \leq .001$

5.4 사용성 평가영역 및 평가항목의 중요도 분석 결과

5.4.1 사용성 평가영역별 우선순위

컬렉션 사용성 평가영역으로 제시된 ‘콘텐츠, 검색, 인터페이스’에 대해 이용자가 생각하는 중요도 순위를 1~3순위로 부여하도록 하였다. 1순위에 3점, 2순위에 2점, 3순위에 1점을 부여한 후 평균을 분석 결과 [표 5-10]과 같이 나타났다. 검색 영역이 2.31점으로 가장 중요하다고 나타났으며, 콘텐츠 영역이 근소한 차이로 2.30점으로 2순위로 나타났다. 그리고 인터페이스 영역은 1.39로 대부분의 이용자들이 인터페이스를 그다지 중요하게 여기지 않는 것을 확인하였다.

[표 5-10] 사용성 평가 영역별 중요도 순위 (N=120)

사용성 평가영역	점수(N)			평균
	1점	2점	3점	
콘텐츠	14	55	46	2.30
검색	19	46	55	2.31
인터페이스	87	19	19	1.39

5.4.2 사용성 평가영역별 중요 평가항목

다음으로 평가자에게 각 영역 별 하위 평가항목으로 중요 하다고 생각하는 항목을 3개까지 선택하게 한 결과를 다중응답 빈도분석을 수행하였다. 다중응답 빈도분석에서 퍼센트는 총 응답에 대한 빈도이며, 케이스 퍼센트는 응답자 120명 중에 그 항목을 선택한 응답자의 퍼센트이다. 아래 분석은 케이스 퍼센트를 대상으로 하였다.

콘텐츠 영역에서 절반 이상의 이용자가 중요하다고 응답한 평가항목은 ‘신뢰할 수 있는 정보를 제공(58.3%)’, ‘기록정보콘텐츠의 양적 풍부함(51.7%)’이 있으며, 다음으로 ‘정확한 정보를 제공(47.5%)’, ‘기록정보콘텐츠의 이해를

돕는 정보 제공(39.2%)’ 순으로 높게 나타났다([표 5-11] 참고).

컬렉션 유형 기록정보콘텐츠는 학술연구와 법적 증빙을 위한 목적으로 주로 이용된다. 이용자들은 신뢰할 수 있는 정보를 제공 받기를 원하며, 이용목적 달성에 충분한 양의 기록정보를 제공 받기를 원하는 것으로 보인다. 또한 오타나 파본 등의 오류가 없는 정확한 정보와 컬렉션을 보다 쉽게 이해하고 활용할 수 있도록 돕는 정보를 제공하는가를 중요하게 여기는 것을 알 수 있었다.

[표 5-11] 콘텐츠 영역 중요 평가항목 다중응답 분석

콘텐츠 영역 평가항목	응답		케이스 퍼센트
	N	%	
기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다.	62	18.6	51.7
기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보를 제공하고 있다.	47	14.1	39.2
관련된 정보를 제공하고 있다.	34	10.2	28.3
신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있다.	70	21	58.3
정확한 정보를 제공하고 있다.	57	17.1	47.5
기록물의 상세 정보를 제공하고 있다.	25	7.5	20.8
정보를 적절한 형식으로 표현하고 있다.	17	5.1	14.2
기록정보콘텐츠가 지속적으로 업데이트되고 있다.	22	6.6	18.3

검색 영역에서 절반 이상의 이용자가 중요하다고 생각하는 항목의 경우에는 ‘검색 결과의 정확함(62.5%)’, ‘검색의 용이함(55.0%)’이 있으며, 그 다음으로 ‘검색 접근점의 다양함(45.0%)’이 높게 나타났다([표 5-12] 참고).

컬렉션은 데이터베이스 구조로 이루어져 이용자는 검색을 통해 기록정보에 접근한다. 그렇기 때문에 검색 결과의 정확성과 검색 기능의 용이함에 대해 중요하게 여기는 것을 확인할 수 있었다. 또한 이용목적에 따라 다각도로

기록정보를 검색할 수 있도록 다양한 검색 접근점의 제공이 중요하며, 검색 후에는 기록정보의 원문에 접근할 수 있어야 하며, 손쉽게 이용할 수 있어야 한다.

[표 5-12] 검색 영역 중요 평가항목 다중응답 분석

검색 영역 평가항목	응답		케이스 퍼센트
	N	%	
검색이 용이하다.	66	19.8	55
검색 접근점이 다양하다.	54	16.2	45
검색 결과가 정확하다.	75	22.5	62.5
검색 속도가 적절하다.	24	7.2	20
검색 결과 화면에서 재검색, 재정렬 기능의 사용이 편리하다.	32	9.6	26.7
검색 결과 화면에서 기록물을 식별할 수 있는 정보를 제공하고 있다.	31	9.3	25.8
원문 이용이 용이하다.	47	14.1	39.2
검색 도움말을 제공하고 있다.	4	1.2	3.3

인터페이스 영역에서 절반 이상의 이용자가 중요하다고 생각하는 항목은 ‘사용하기가 쉽다(65.8%)’로 나타났다. 그 다음으로 ‘메뉴 간의 이동이 쉽다’와 ‘원하는 기능이 제공되고 있다(44.2%)’가, ‘사용하는 방법을 배우기 쉽다(43.3%)’ 순으로 높게 나타났다([표 5-13] 참고).

컬렉션은 웹사이트를 기반으로 주요 기능인 검색과 더불어 원문 이용을 위한 프로그램의 활용 등 이용자가 주체가 되어 사용해야 하는 요소가 다른 유형의 기록정보콘텐츠 보다 비교적 많다. 그렇기 때문에 이용자는 컬렉션이 사용하기 쉬어야 한다고 생각한다. 또한 컬렉션은 이용자가 이용목적 달성하기 위해 웹사이트를 향해할 때 메뉴 간 이동이 쉬어야 하며, 이용자의 편의

를 위해 필요하다고 여기는 기능을 제공하여야 한다.

[표 5-13] 인터페이스 영역 중요 평가항목 다중응답 분석

인터페이스 영역 평가항목	응답		케이스 퍼센트
	N	%	
사용하기가 쉽다.	79	24.3	65.8
사용하는 방법을 배우기 쉽다.	52	16	43.3
메뉴 간의 이동이 쉽다.	53	16.3	44.2
상호작용이 명확하며 이해하기 쉽다.	46	14.2	38.3
원하는 기능이 제공되고 있다.	53	16.3	44.2
디자인의 호감도가 높다.	22	6.8	18.3
디자인이 기록정보콘텐츠의 목적에 적합하다.	13	4	10.8
기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 된다.	7	2.2	5.8

5.5 분석 결과 종합

5.5.1 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션 사용성 평가 결과

‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성 평가 결과를 알아보기 위하여 기술통계분석을 수행하였다. 평가자는 20대 역사 전공 대학생이 주를 이루었으며, 평소 기록정보를 이용하는 편으로 나타났다.

사용성 평가의 결과 ‘콘텐츠, 검색, 인터페이스’ 영역 모두 7점 만점에 5.3점 이상으로 전반적으로 긍정적인 평가를 받았다. 평가영역별로 보았을 때 콘텐츠 영역이 5.36점, 검색 영역이 5.41점, 인터페이스 영역이 5.34점으로 큰 차이 없이 나타났다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션에 대한 전반적 만족도는 5.61점으로 사용성 평가 결과보다 조금 더 높게 나타났다.

5.5.2 사용성 평가영역 및 평가항목이 전체 만족도에 미치는 영향 분석 결과

사용성 평가영역과 항목이 전체 만족도에 미치는 영향을 단순회귀분석과 다중회귀분석을 통해 분석하였으며, 사용성과 전체 만족도의 영향을 파악한 결과 사용성 평가영역별 영향의 차이를 확인하였고, 특정 사용성 평가항목이 개선되었을 때 이용자 만족도가 상승하는 것으로 나타났다.

첫째, 콘텐츠, 검색, 인터페이스 영역 모두 전체 만족도에 정적인(+) 유의한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 그 영향력은 인터페이스, 검색, 콘텐츠의 순으로 나타났다. 인터페이스 영역이 개선되었을 때 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 전체 만족도가 다른 영역에 비해 높게 상승할 것으로 보인다.

둘째, 콘텐츠 영역의 세부 평가항목 중 전체 만족도에 정적인(+) 유의한 영향을 끼치는 항목은 ‘신뢰할 수 있는 정보 제공’과 ‘기록정보콘텐츠의 양적 풍부함’으로 나타났다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 정보가 신뢰할 수 있고, 양적으로 증가한다면 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

셋째, 검색 영역의 세부 평가항목 중 전체 만족도에 정적인(+) 유의한 영향을 끼치는 항목은 ‘원문 이용이 용이함’과 ‘검색 결과 화면에서 기록물을

식별할 수 있는 정보의 제공'으로 나타났다. '독립운동관련 판결문' 컬렉션에서 제공하는 원문의 양적 증가와 더불어 뷰어 기능 개선이 이루어지고, 검색 결과 이용자가 원하는 기록을 식별할 수 있는 정보에 바로 접근할 수 있도록 제공한다면 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

넷째, 인터페이스 영역의 세부 평가항목 중 전체 만족도에 정적인(+) 유의한 영향을 끼치는 항목은 '기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 됨'과 '사용하는 방법을 배우기 쉬움'으로 나타났다. 처음 방문한 이용자가 사용하는 방법을 배우기 쉽도록 보다 직관적인 인터페이스와 기록정보콘텐츠 이용 안내 등의 조치가 제공된다면 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

5.5.3 사용성 평가영역 및 평가항목 중요도 분석 결과

이용자가 컬렉션의 사용성 평가영역에 대해 느끼는 중요도를 알아보기 위해 영역별 우선순위를 조사하였으며, 영역별 중요 평가항목에 대해 다중응답 빈도분석을 수행하였다. 이를 통해 이용자가 생각하는 사용성 평가영역별 중요도를 확인하였으며, 다른 항목보다 중요하다고 생각하는 사용성 평가항목을 파악하였다. 결과는 다음과 같다.

첫째, 사용성 평가영역의 우선순위는 검색과 콘텐츠는 거의 동등하게 중요하다고 인식하는 것으로 나타났으며, 인터페이스가 3순위로 나타났다. 컬렉션은 주제와 관련된 방대한 기록정보를 담은 데이터베이스로 이를 효율적으로 활용하기 위한 검색과 콘텐츠의 품질을 중요하게 여기기 때문인 것으로 보인다.

둘째, 콘텐츠 영역을 구성하는 8개 사용성 평가항목 중 이용자가 중요하다고 응답한 항목은 '신뢰할 수 있는 정보를 제공', '기록정보콘텐츠의 양적 풍부함', '정확한 정보의 제공', '기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보 제공' 순으로 나타났다. 컬렉션은 연구와 법적 증빙자료 탐색을 위한 이용이 많다. 때문에 기록정보의 신뢰성과 양적 풍부함, 오류 없는 정확한 정보의 제공을 중요하게 여기며, 컬렉션과 거기서 제공되는 전문적인 성격을 가지는 기록정보

에 대한 이해를 돕는 정보의 제공을 중요하게 여기는 것을 확인할 수 있었다.

셋째, 검색 영역을 구성하는 8개 사용성 평가항목 중 이용자가 중요하다고 응답한 항목은 ‘검색 결과의 정확함’, ‘검색의 용이함’, ‘검색 접근점의 다양함’, ‘원문 이용의 용이함’ 순으로 나타났다. 데이터베이스 형태의 컬렉션을 활용하기 위해선 정확한 검색 결과와 검색의 용이함, 이용목적에 달성하기에 충분한 검색 접근점의 제공과 원문 이용을 중요하게 여기는 것을 확인할 수 있었다.

넷째, 인터페이스 영역을 구성하는 8개 사용성 평가항목 중 이용자가 중요하다고 응답한 항목은 ‘사용하기 쉬움’, ‘메뉴 간 이동이 쉬움’, ‘원하는 기능의 제공’, ‘사용하는 방법을 배우기 쉬움’ 순으로 나타났다. 컬렉션의 주 기능인 검색 기능, 원문 이용, 웹사이트의 이용에 있어 사용하고 사용방법을 배우기 쉬우며, 웹사이트를 자유롭게 항해할 수 있어야 하며, 이용 목적 달성을 지원하는 기능의 제공을 중요하게 여기는 것을 확인할 수 있었다.

VI. 결론 및 제언

기록정보콘텐츠는 ‘특정 주제나 사건에 대해 선별된 기록과 그 맥락정보를 기반으로 하며, 이용자의 이해를 돕고 흥미를 유발하는 추가정보를 포함하여 쉽게 접근·활용할 수 있도록 재가공한 디지털 콘텐츠’이다. 이러한 기록정보콘텐츠는 이용자 맞춤형으로 구축, 개발되고 있으며, 이를 효과적으로 제공하기 위해서는 지속적인 평가와 개선이 필요하다.

따라서 본 연구는 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 선행연구에서 평가되지 않았던 컬렉션 유형을 대상으로 사용성 평가항목의 도출과 실제 사용성 평가를 진행하여 개선방향을 제안하는 것을 목적으로 한다.

이를 위하여 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형의 사용성 평가를 위해 컬렉션의 현황과 구조를 분석하여 콘텐츠, 검색, 인터페이스 3개 영역을 설정하고, 선행연구와 WebQual에서 나타난 평가요소와 항목을 비교하여 24개의 항목을 도출하였다. 이 평가항목을 바탕으로 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션을 대상으로 하여, 역사학 전공 대학원생과 대학생 및 역사학 전공자 120명을 대상으로 설문조사를 진행하여 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성과 각 사용성 평가영역 및 항목들이 컬렉션의 전체 만족도에 미치는 영향 관계, 그리고 이용자가 생각하는 사용성 평가영역 및 항목에 대한 중요도에 대해 파악하였다.

본 연구의 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성은 전반적으로 긍정적인 평가를 받았으며, ‘검색, 콘텐츠, 인터페이스’ 순으로 사용성이 높다고 평가되었다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 전반적인 만족도가 사용성 평균보다 높게 나타나 사용성 측면에서 개선의 여지가 있음을 확인하였다.

둘째, 평가영역에 대한 영향 관계 분석 결과 콘텐츠, 검색, 인터페이스 모든 영역이 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 그 중 인터페이스 영역이 가장 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 반면에 이용자가 생각하는 사용성 평가영역에 대한 중요도를 분석한 결과 이용자는 ‘검색, 콘텐츠, 인터페

이스’ 순으로 중요하게 생각하였으며, 대부분의 이용자들이 인터페이스를 검색, 콘텐츠보다 덜 중요하다고 여기는 것으로 나타났다.

셋째, 콘텐츠 영역에서 전체 만족도에 영향을 미치는 항목과 이용자가 중요하게 생각하는 항목을 비교한 결과 일치하는 것을 확인할 수 있었다. 이용자는 ‘정보의 신뢰성’과 ‘양적 풍부함’을 중요하게 여기는 것으로 나타났으며, 이는 전체 만족도에도 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

넷째, 검색 영역에서 전체 만족도에 영향을 미치는 항목과 이용자가 중요하게 생각하는 항목을 비교한 결과 이용자는 ‘검색 결과의 정확성’과 ‘검색의 용이함’을 중요하게 여기는 것으로 나타났으며, 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 항목으로는 ‘원문 이용의 용이성’과 ‘검색 결과 화면 활용성’ 부분으로 나타났다.

다섯째, 인터페이스 영역에서 전체 만족도에 영향을 미치는 항목과 이용자가 중요하게 생각하는 항목을 비교한 결과 이용자는 ‘사용하기 쉬움, 메뉴 간의 이동이 쉬움, 원하는 기능이 제공됨, 사용하는 방법을 배우기 쉬움’을 중요하게 여기는 것으로 나타났으며, 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 항목으로는 ‘기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 됨’과 ‘사용하는 방법을 배우기 쉬움’으로 나타났다.

이를 토대로 다음과 같은 개선방향을 제시하고자 한다.

첫째, 사용성 개선을 위해서 콘텐츠, 검색, 인터페이스 영역은 함께 개선되어야 하지만, 가시적인 만족도 상승을 위해서는 인터페이스 영역에 집중할 필요가 있다.

둘째, 콘텐츠 영역에서는 컬렉션의 데이터베이스의 보완과 신뢰할 수 있는 내용정보의 추가를 통한 양적 증가가 우선적으로 개선되어야 할 것으로 보인다.

셋째, 검색 영역에서는 직관적이고 사용하기 쉬운 검색 기능의 제공과, 검색 결과의 정확도를 향상하는 방향으로 개선이 이루어져야 하며, 검색 결과 화면에서 기록물 식별을 위한 충분한 정보 제공과, 기록 원문의 접근과 활용이 용이하게 이루어지도록 사용성을 개선한다면 만족도가 높아질 것으로 보인다.

넷째, 인터페이스 영역에서는 이용자의 능력에 상관없이 사용하기 쉬워야 하며, 이용자가 원하는 기능을 파악하여 제공하여야 한다. 또한 이용자가 보다 쉽게 사용방법에 대해 배울 수 있도록 도움말과 FAQ 등을 제공한다면 만족도가 높아질 것으로 보인다.

본 연구는 국가기록원 기록정보콘텐츠 중 컬렉션 유형의 사용성 평가항목을 도출하고, ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션에 대한 실제 이용자 사용성 평가를 수행함으로써 사용성 평가영역 및 항목이 전체 만족도에 미치는 영향을 파악한 데 의의가 있다.

다만 본 연구에서는 과제 수행을 생략하고, 평가자가 각자의 환경에서 평가를 수행하여 실제 사용상의 문제점을 파악하기보다는 사용상의 포괄적인 만족도를 평가한 인지적 사용성 평가를 진행하였다는 점에서 한계가 있다. 차후 후속연구에서 다양한 이용자 그룹을 대상으로 과제 수행을 통한 사용성 평가가 진행된다면 보다 구체적인 사용성 개선 방안을 도출할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 국가기록원. (2008). 『‘독립운동 컬렉션’ 구축 기본계획(안)』. 대전: 국가기록원.
- 국가기록원. (2009a). 『‘09년 독립운동 컬렉션확대개발 결과보고』. 대전: 국가기록원.
- 국가기록원. (2009b). 『기록콘텐츠 중·장기 개발 추진방안』. 대전: 국가기록원.
- 국가기록원. (2016a). 『‘19년 3·1운동 100주년 기념 「립운동관련 판결문 콘텐츠」 고도화 계획(안)』. 대전: 국가기록원.
- 국가기록원. (2016b). 『국가기록원 온라인 콘텐츠 가이드북』. 대전: 국가기록원.
- 김건, 김수정, 윤은하, 한희정. (2013). 국내 기록정보서비스 연구의 동향 분석. 한국기록관리학회지 13(3), 199-229.
- 김미연. (2010). 이용자 중심의 기록정보콘텐츠 개선방안에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위 논문
- 김연희. (2010). 대통령기록관 웹사이트 사용성 평가 연구. 한남대학교 대학원 석사학위 논문
- 문태은, 문형남. (2009). 국내 중앙행정기관 웹사이트의 접근성과 사용성 평가 및 개선방안 연구. 대한경영학회, 22(3), 1511-1535.
- 변대호. (2006). 전자정부 포털사이트의 유용성 요인 및 변수. 정보화정책 13(3).
- 변대호. (2010). AHP를 이용한 전자정부 웹사이트의 사용성 평가 방법론. 디지털정책연구, 8(3).
- 변대호. (2011). 『사용성 관점에서 호주 전자정부 포털사이트의 평가 방법론』. 파주: 한국학술정보.
- 서은경, 손주영. (2012). 국내 대학기록관 웹사이트에 관한 메타분석. 정보관

- 리학회지, 29(1), 351-374.
- 손주영. (2012). 국내 대학기록관 웹사이트의 웹접근성과 웹품질 평가에 관한 연구. 한성대학교 대학원 석사학위 논문
- 손혜인, 남영준. (2016). 기록관리학 분야 국내 학술지의 연구동향에 관한 연구. 정보관리학회지 33(1), 85-110.
- 신주희. (2018). 기록정보 콘텐츠 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한성대학교 석사학위 논문
- 양인호. (2009). 디지털 아카이브의 기록정보 콘텐츠 비교 분석. 한남대학교 대학원 석사학위 논문
- 양인호. (2010). 기록정보콘텐츠의 품질향상 방안 연구. 기록학연구 23, 87-139.
- 이윤경. (2007). 아카이브즈의 콘텐츠 개발 방안 연구. 한국외국어대학교 대학원 석사학위 논문
- 이윤주. (2007). 기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가기준에 관한 연구. 한국외국어대학교 대학원 석사학위 논문
- 이용봉, 이주현. (2003). 디지털도서관 웹사이트 사용성 평가기준 개발에 관한 연구. 정보관리학회지, 20(3), 129-154.
- 이주영. (2006). 국내외 행정기관 웹사이트 사용성과 접근성 비교 연구. 숙명여자대학교 테크노경영대학원 석사학위 논문
- 이주현. (2002). 대학도서관 웹사이트 사용성 평가. 충남대학교 대학원 석사학위 논문
- 임성호. (2009). 대한민국 전자정부 민원 포털사이트의 사용성 평가. 경성대학교 대학원 석사학위 논문
- 장무경, 원종석. (2007). 『서울시 홈페이지 사용성(Usability) 평가 및 증진방안』. 서울: 서울시정개발연구원.
- 장희정. (2012). 국가기록물관리기관 웹사이트의 평가에 관한 연구. 부산대학교 대학원 석사학위 논문
- 전홍대. (2008). 사용성 관점에서 전자정부 웹사이트의 평가에 관한 연구. 경성대학교 대학원 박사학위 논문

- 정진희. (2014). 국가기록원 기록정보콘텐츠의 품질 향상 방안 연구. 충남대학교 대학원 석사학위 논문
- 채균식, 이응봉. (2003). 전자도서관 웹사이트 평가 모델 개발을 위한 AHP(Analytic_Hierarchy_Process)기법 활용에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 38(3) 103-118.
- 채지아. (2017). 국가기록원 기록정보콘텐츠의 메타데이터 요소 설계. 충남대학교 대학원 석사학위 논문
- 키노시타 에이조, 오오야 타카오, 권재현 역. (2012). 『전략적 의사결정기법 AHP』. 서울: 청람.
- 한국기록관리학회. (2018). 『기록관리의 이론과 실제』. 서울: 조은글터.
- 한철웅성. (2018). 기록정보서비스 목표를 반영한 기록관 웹사이트 평가지표 개선에 관한 연구. 한남대학교 대학원 석사학위 논문
- 행정안전부. (2017). 『행정·공공기관 웹사이트 구축·운영 가이드』. 서울: 행정안전부
- 현미환 외 3명. (2011). 『웹사이트 사용성 개선을 위한 단계별 전략』. 대전: 한국과학기술정보연구원.

2. 국외문헌

- Delice, E., Gungor, Z. (2009). The usability analysis with heuristic evaluation and analytic hierarchy process. International Journal of Industrial Ergonomics, 39, 934-939.
- Garoufallou et al. (2013). Usability evaluation of the digital archive of the Hellenic Broadcasting Corporation. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, 1, 17-26
- Hickman, C. (2015). Heuristic Evaluation Report : The New York Philharmonic Digital Archives.
- ISO 9241-11:2018(E). *Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability: Definitions and concepts*. Geneva: ISO

- ISO/IEC DIS 9126-1:2000(E). *Information technology. Software product quality. Part 1: Quality model*. Geneva: ISO
- Jeng, J. (2005). What Is Usability in the Context of the Digital Library. INFORMATION TECHNOLOGY AND LIBRARIES, 24(2).
- Pant A. (2014). usability evaluation of an academic library website. The Electronic Library, 33(5), 896-915.
- Walia, P., Gupta, M. (2013). Usability analysis of Homepage of Websites of National Libraries in Asia. Library Philosophy and Practice, 959.

3. 웹페이지

- 국가기록원. <<http://www.archives.go.kr/next/viewMain.do>>
- 독립운동관련 판결문. <<http://theme.archives.go.kr/next/indy/viewMain.do>>
- Nielsen Norman Group. <<https://www.nngroup.com>>
- Usability.gov. <<https://www.usability.gov>>

〈부록 1〉 설문지

국가기록원 기록정보콘텐츠 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션 사용성 평가 설문지

안녕하십니까?

저는 한성대학교 대학원 기록관리학과 석사과정에 재학 중에 있는 유은영입니다. 본 설문은 국가기록원 웹사이트에서 제공 중인 기록정보콘텐츠 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션의 사용성 평가를 위한 것입니다. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션이 학술연구 이용자의 이용목적에 달성하는데 얼마나 효과적이고, 효율적이며 만족스러운가에 대해 분석하고, 이를 바탕으로 이용자 중심의 개선이 이루어지도록 기여하는 것을 목적으로 합니다.

국가기록원의 ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션은 일제강점기 시기 조선총독부의 형행기록 중 독립운동과 관련한 판결문, 수형인명부, 형사사건부, 수형인명부를 서비스하고 있습니다. 컬렉션의 이해를 돕기 위한 독립운동과 형행기록 관련 설명정보를 제공하며, 판결문의 원문정보와 판결주문 해제 내용, 사건개요 등을 제공하여 쉽고 편리한 이용을 지원합니다.

※설문 전에 아래 URL로 '독립운동관련 판결문'을 통해 독립운동을 연구 중이라 가정하고 이용해주세요.

-URL : <http://theme.archives.go.kr/next/indy/viewMain.do>

설문 결과는 학술연구 목적으로만 사용됩니다. 귀중한 시간을 내어 면담에 참여해주셔서 다시 한 번 깊은 감사를 드리며 선생님의 무궁무진한 발전을 기원하겠습니다.

감사합니다.

2018년 10월
한성대학교 대학원 기록관리학 전공
지도교수 : 강순애
석사과정 : 유은영
E-mail : slmw@hansung.ac.kr

1. 평가자 정보

1.1. 연령

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60세 이상

1.2. 성별

- ① 남 자 ② 여 자

1.3. 학력

- ① 대학 재학 ② 석사 과정 ③ 석사 ④ 박사 과정 ⑤ 박사

1.4. 전공

(_____)

1.5. 소속

(_____)

2. 정보이용행태

2.1. 평소 기록정보를 이용하는 편입니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다
④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

2.2. 기록정보를 수집할 때 주로 사용하는 우선순위를 매겨주세요.

- () 국가기록원 웹사이트
() 한국역사정보통합시스템 등 역사 관련 사이트
() 네이버, 구글 등 포털사이트
() 도서관
() 기타 _____

2.3. 국가기록원 기록정보콘텐츠에 대해 알고 계십니까?

- ① 네 ② 아니오

2.4. 국가기록원 기록정보콘텐츠인 ‘독립운동관련 판결문’을 활용해 본 적이 있습니까?

- ① 네 ② 아니오

3. ‘독립운동관련 판결문’ 사용성 만족도 평가지

3.1. 다음은 콘텐츠 영역에 대한 만족도 평가입니다.

콘텐츠 : 기록정보(판결문, 형사사건부, 집행원부, 수형인명부), 설명정보(콘텐츠 소개, 독립운동의 전개와 의의, 일제강점기 체포와 수형, 그리고 기록물, 주요독립활동), 관련자료(참고자료, 관련사이트)

평가 영역	평가항목	전혀 그렇지 않다 보통 매우 그렇다						
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
콘텐츠	기록정보콘텐츠가 양적으로 풍부하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보를 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	관련된 정보를 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	신뢰할 수 있는 정보를 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정확한 정보를 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기록물의 상세 정보를 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	정보를 적절한 형식으로 표현하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기록정보콘텐츠가 지속적으로 업데이트되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
기 타 의 견								

검색 : 상세검색, 인명검색, 본적·주소검색, 죄명검색, 시기별검색

검색 : 상세검색, 인명검색, 본적·주소검색, 죄명검색, 시기별검색

평가영역	평가항목	전혀 그렇지 않다	보통					매우 그렇다
검색	검색이 용이하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	검색 접근점이 다양하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	검색 결과가 정확하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	검색 속도가 적절하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	검색 결과 화면에서 재검색, 재정렬 기능의 사용이 편리하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	검색 결과 화면에서 기록물을 식별할 수 있는 정보를 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	원문 이용이 용이하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	검색 도움말을 제공하고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
기타 의견								

3.3. 다음은 인터페이스 영역에 대한 만족도 평가입니다.

인터페이스 : 사이트 사용 전반에 관한 영역

평가 영역	평가항목	전혀 그렇지 않다 보통 매우 그렇다						
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
인 터 페 이 스	사용하기가 쉽다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	사용하는 방법을 배우기 쉽다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	메뉴 간의 이동이 쉽다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	상호작용이 명확하며 이해하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	원하는 기능이 제공되고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	디자인의 호감도가 높다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	디자인이 기록정보콘텐츠의 목적에 적합하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	기록정보콘텐츠의 사용이 나에게 좋은 경험이 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
기 타 의 견								

3.4. 다음은 ‘독립운동관련 판결문’ 전체 만족도에 대한 평가입니다.

평가항목	전혀 그렇지 않다 보통 매우 그렇다						
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
‘독립운동관련 판결문’에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

4. ‘독립운동관련 판결문’ 컬렉션 평가영역 별 중요도

4.1. '독립운동관련 판결문' 평가영역으로 제시된 콘텐츠, 검색, 인터페이스
의 중요도 순위를 매겨주세요

() 콘텐츠

() 검색

() 인터페이스

4.2. 콘텐츠 영역에서 중요하다고 생각하는 항목을 선택해주세요 (최대 3개
까지 선택해주세요)

평가항목	
기록정보콘텐츠의 양적 풍부함	
기록정보콘텐츠의 이해를 돕는 정보 제공	
관련된 정보를 제공	
신뢰할 수 있는 정보를 제공	
정확한 정보를 제공	
기록물의 상세 정보를 제공	
정보를 적절한 형식으로 표현	
지속적인 업데이트	

4.3. 검색 영역에서 중요하다고 생각하는 항목을 선택해주세요 (최대 3개까
지 선택해주세요)

평가항목	
검색의 용이함	
검색 접근점의 다양함	
검색 결과의 정확함	
검색 속도가 적절함	
검색 결과 화면에서 재검색, 재정렬 기능의 사용이 편리함	
검색 결과 화면에서 기록물을 식별할 수 있는 정보의 제공	
원문 이용이 용이함	
검색 도움말을 제공	

4.4. 인터페이스 영역에서 중요하다고 생각하는 항목을 선택해주세요 (최대 3개까지 선택해주세요)

평가항목	
사용하기 쉬움	
사용 방법을 배우기 쉬움	
메뉴 간 이동성	
상호작용 쉬움	
원하는 기능 제공	
호감가는 디자인	
기록정보콘텐츠와 적합한 디자인	
좋은 사용 경험	

수고하셨습니다.

설문에 참여해주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

A Study on the Usability Evaluation of the Archival
Contents in the National Archives of Korea
: Focus on 'Decisions Relating to the Independence
Movement' Collection

Yu, Eun-Yeong

Major in Archives & Records
Management

Dept. of Library and Information
Science

The Graduate School

Hansung University

The purpose of this study is to determine areas and elements of usability evaluation that reflect the characteristics of the archival contents collections in the National Archives of Korea, and to evaluate the usability of the "Decisions Relating to the Independence Movement" Collection for actual users. Through the findings I can grasp the relation and importance level that usability evaluation areas and elements have on overall satisfaction, with the aim of proposing a prioritized direction for improving the compatibility of the archival content collection.

To this end, I analyzed the National Archives's archival content collection types and set up evaluation areas, deriving elements for usability evaluation.

uation by comparing and analyzing previous studies and WebQual. The questionnaire of usability evaluation was distributed to history majors only, conducting descriptive statistics analysis, correlation analysis, regression analysis and multiple response analysis. The results of the analysis are as follows.

First, the usability of "Decisions Relating to the Independence Movement" Collection was evaluated positively overall, with usability being ranked in the order of "Search, Contents, Interface." However, It was lower than the overall satisfaction, confirming that there is room for improvement.

Second, the areas of content, search, and interface all had positive effects on overall satisfaction, with the interface domain holding the greatest influence. On the other hand, Users selected the order of importance as "Search" first, "Contents" second, and "Interface" third, showing that interface was considered relatively less important.

Third, "Reliability of information" and "Richness of quantity" had a positive effect on the overall satisfaction in the content area, with users agreeing that said elements are important.

Fourth, elements that positively affected the overall satisfaction in the search area were "Ease of accessing the original text" and "Usability of the search result window." The elements that users regarded as important were "Accuracy of search results" and "Ease of search."

Fifth, elements that had a positive effect on overall satisfaction in the interface area were that "Using archival contents was a good experience" and that "Learning to use the interface was easy." Users thought it was important that the interface was "Easy to use, Easy to navigate between menus, provides desired functions, and is easy to learn to use."

Based on the above analysis, I can improve the usability of the archival contents collection of the National Archives of Korea by in the following

ng direction.

First, all areas of content, search, and interface need to be improved for better usability. For a tangible increase in satisfaction, however, we need to focus on the interface.

Second, the contents need a quantitative increase by supplementing the database and by adding reliable content information.

Third, the search function needs improvement and should provide sufficient information on the search results window, with more accessible links to original texts.

Fourth, the interface needs to provide sufficient information on how to access the collections and help the user utilize the collection more easily.

[Keywords] National Archives of Korea, Archival Contents, Usability Evaluation, User Satisfaction