

碩士學位論文

指導教授 鄭鎮宅

웹 기반 정보서비스의 효과성 평가에
관한 연구

-국가지식 포털사이트를 중심으로-

A Study on Factors for Effectiveness in Web-based
Information Service Environment

2002年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

情報學專攻

尹 智 暎

碩士學位論文

指導教授 鄭鎮宅

웹 기반 정보서비스의 효과성 평가에 관한 연구

-국가지식 포털사이트를 중심으로-

A Study on Factors for Effectiveness in Web-based
Information Service Environment

위 論文을 圖書館學 碩士學位論文으로 提出함

2002年 12月 日

漢城大學校 大學院

文獻情報學科

情報學專攻

尹 智 暎

尹智暎의 文獻情報學 碩士學位 論文을 認定함

2002年 12月 日

審査委員長 (印)

審査委員 (印)

審査委員 (印)

목 차

제 1 장 서 론	1
1.1 연구의 목적 및 필요성	1
1.2 연구의 범위 및 내용	3
제 2 장 웹 기반 정보서비스의 개념	4
2.1 웹 기반 정보서비스의 의의	4
2.2 웹 기반 정보서비스의 개념	6
2.2.1 웹 기반 정보서비스의 정의	6
2.2.2 웹 기반 정보서비스의 효과	7
2.2.3 웹 기반 정보서비스의 분류	9
제 3 장 효과적인 웹 기반 정보서비스 요인 분석	14
3.1 콘텐츠 요인	14
3.2 상호작용성(의사소통) 요인	16
3.3 검색방법 요인	18
3.4 인터페이스 요인	19
3.5 시스템 성능 부분	22
제 4 장 국가 지식 포털 사이트 현황 분석	24
4.1 고대사	25
4.1.1 국사편찬위원회	25
4.1.2 한국정신문화연구원	27
4.1.3 디지털한국학	29
4.1.4 전쟁기념사업회	31
4.2 조선시대	33
4.2.1 규장각	33
4.2.2 민족문화추진회	35
4.2.3 한국국학진흥원	37

4.2.4 한국역사정보통합시스템	39
4.3 현대사	41
4.3.1 아세아문제연구소	41
4.3.2 남북회담사무국	43
4.3.3 사이버우정박물관	45
4.3.4 한국여성개발원	48
4.3.5 법제처	50
4.3.6 외교통상부	52
4.3.7 청와대	54
4.4 기타	56
4.4.1 독립기념관	56
4.4.2 중앙도서관(KOLIS-NET)	58
4.4.3 국가전자도서관	60
4.5 통합 분석	61
 제 5 장 효과적 웹 기반 정보서비스의 실증분석	67
5.1 연구변수들과 가설	68
5.1.1 콘텐츠 요인	68
5.1.2 검색방법 요인	68
5.1.3 상호작용성 요인	69
5.1.4 인터페이스 요인	69
5.1.5 시스템 안정성 요인	70
5.1.6 종속변수	70
5.2 분석 결과의 고찰	72
5.2.1 기초통계량	72
5.2.2 측정수단의 타당성	74
5.2.3 요인별 상관관계와 회귀분석결과	76
 제 6 장 결론 및 시사점	80
6.1 문제점 및 향후 연구방향	81

참 고 문 헌	83
설 문 지	90
Abstract	98

표 목 차

<표 2-1> 웹 기반 정보서비스 구축 효과	8
<표 4-1> 국가 지식 포털 사이트 현황 분석 기준	24
<표 4-2> 국사편찬위원회분석	26
<표 4-3> 한국정신문화연구원 분석	28
<표 4-4> 디지털한국학 분석	30
<표 4-5> 전쟁기념사업회 분석	32
<표 4-6> 규장각 분석	34
<표 4-7> 민족문화추진회 분석	36
<표 4-8> 한국국학진흥원 분석	38
<표 4-9> 한국역사정보통합시스템 분석	40
<표 4-10> 아세아문제연구소 분석	42
<표 4-11> 남북회담사무국 분석	44
<표 4-12> 사이버우정박물관 분석	46
<표 4-13> 한국여성개발원 분석	48
<표 4-14> 법제처 분석	51
<표 4-15> 외교통상부 분석	53
<표 4-16> 청와대 분석	55
<표 4-17> 독립기념관 분석	57
<표 4-18> 중앙도서관(KOLIS -NET)	59
<표 4-19> 국가전자도서관분석	60
<표 4-20> 평가대상 통합 분석 - (1)	62
<표 4-21> 평가대상 통합 분석 - (2)	63
<표 4-22> 평가대상 통합 분석 - (3)	64
<표 4-23> 평가대상 통합 분석 - (4)	65
<표 4-24> 평가대상 통합 분석 - (5)	66
<표 5-1> 연구변수	71
<표 5-2> 기술통계	73
<표 5-3> 요인들별로 회전된 요인적재지수	75

<표 5-4> 신뢰도 계수	75
<표 5-5> 각 변수들이 웹 기반 정보서비스의 활용정도와 관계	76
<표 5-6> 웹 기반 정보서비스 활용정도에 관한 회귀분석결과 ..	77

그 립 목 차

<그림 2-1> 웹 기반 정보서비스의 분류	13
<그림 4-1> 국사편찬위원회 초기화면	26
<그림 4-2> 한국정신문화연구원 초기화면	28
<그림 4-3> 디지털한국학 초기화면	30
<그림 4-4> 전쟁기념사업회 초기화면	32
<그림 4-5> 규장각 초기화면	34
<그림 4-6> 민족문화추진회 초기화면	36
<그림 4-7> 한국국학진흥원 초기화면	38
<그림 4-8> 한국역사정보통합시스템 초기화면	40
<그림 4-9> 아세아문제연구소 초기화면	42
<그림 4-10> 남북회담사무국 초기화면	44
<그림 4-11> 사이버우정박물관 초기화면	46
<그림 4-12> 한국여성개발원 초기화면	48
<그림 4-13> 법제처 초기화면	50
<그림 4-14> 외교통상부 초기화면	52
<그림 4-15> 청와대 초기화면	54
<그림 4-16> 독립기념관 초기화면	56
<그림 4-17> 중앙도서관(KOLIS -NET) 초기화면	58
<그림 4-18> 국가전자도서관 초기화면	60
<그림 5-1> 주요변수와 웹 기반 정보서비스 효과성과의 관계 ..	67
<그림 5-2> 주요변수와 웹 기반 정보서비스의 활용정도와의 상관 관계	79

제 1 장 서 론

1.1 연구의 목적 및 필요성

최근 정보서비스의 양적 확대와 질적 고도화를 주도하고 있는 것이 웹 기반 정보서비스 (web-based information service, WIS)이다. 이들 웹 기반 정보서비스는 매체와 채널의 제약을 뛰어 넘어 규모에 제한이 없이 24시간 전 세계인을 상대로 정보서비스 공간을 열어 둘 수 있다. 따라서 또 하나의 정보서비스 업무 처리 방식의 효율성을 강화시키는 수단일 뿐만 아니라 새로운 정보서비스 제공의 장으로서 역할을 하게 되며 기존 정보서비스 구조를 혁명적 패러다임으로 변화시켜 나갈 것으로 보여지고 있다.

미국과 영국을 비롯한 대다수의 서방국가에서는 1980년대부터 웹 기반 정보서비스의 중요성을 인식하고 1989년부터 미국정부에서 웹 기반 정보서비스를 실천하는 정보서비스가 등장하기 시작하였다. 미국에서는 처음으로 웹 기반 정보서비스와 관련된 저서가 1990년에 본격적으로 출판되기 시작되었고 90년대에 들어서 본격적인 연구와 함께 실행에 옮겨지기 시작하였다. 1991년 Nonaka가 Harvard Business Review에 지식창조에 관한 논문을 게재한 것으로 필두로 세계 각국은 다양한 형태의 웹 기반 정보서비스 구축에 박차를 가하고 있다.

그러나, 웹 기반 정보서비스로의 급속한 성장에도 불구하고 웹 기반 정보서비스의 기반이 되는 효과적인 웹 정보서비스에 대한 연구는 상당히 취약하여 웹 기반 정보서비스로 나아가기 위한 방향을 수립 활용할 수 있는 웹 기반 정보서비스 모형이 마련되어 있지 않아 어려움을 겪고 있는 실정이다.

웹 기반 정보서비스의 지속적 성장과 발전을 위해서는 웹 기반 정보서비스 환경에 적합하게 새롭게 종합적으로 개발된 효과적인 정보서비스의 제공이 필요하다. 이는 웹 기반 정보서비스 환경이 기존의 환경과는 달리 분산 지향적이며 이질적인 다매체 다채널 정보를 취급하고 점차 양방

향 의사소통이 가능한 대화형 환경으로서 다양한 고개의 요구에 부응할 수 있는 기법이 필요하기 때문이다. 일정기간 동안 한번에 한 개의 정보 서비스를 가능한 많은 고객들에게 전달하던 기존의 서비스 방식과 달리 웹 기반 정보서비스에서는 데이터베이스와 대화형 통신수단을 활용하여 한 명의 고객에게 가능한 많은 프로그램과 서비스를 한번에 전달하는 것을 목표로 한다.

새로운 환경에 처한 웹 기반 정보서비스 프로그램, 효과적인 정보서비스에 관한 연구는 기존의 정보기술, 법, 제도의 틀로는 분석되기 어려운 점이 있다. 미국과 유럽등 정보선진국에서는 최근 웹 기반 정보서비스에 대한 관심이 급증하고 있지만, 대부분의 연구가 서비스 제공에 필요한 정보 기술에 치중하고 있는 형편이다. 따라서 이러한 국내외적 환경에서 웹 기반 정보서비스 기반조성을 위해 유용하게 사용될 수 있는 웹 기반 정보서비스에 대한 정확한 이해가 필요하며 효과적인 웹 기반 정보서비스 관련 연구의 축적이 시급한 실정이다.

본 논문에서는 이러한 웹 기반 정보서비스 제공에 관여하게 될 정책담당자와 관리자 및 실무자들을 대상으로 먼저, 웹 기반 정보서비스의 의의 및 개념을 소개하고 난 후에 효과적인 웹 기반 정보서비스 기반 조성을 위해 필요한 웹 기반 정보서비스 성공 모형을 분석하고자 한다. 그럼으로써 웹 기반 정보서비스와 관련된 연구자들에게 웹 기반 정보서비스 환경에 적합한 효과적인 정보서비스 제공에 필요한 성공적인 정보서비스 모형을 제시해 보고 이에 대한 향후 연구방향을 제시해 보고자 한다.

현재 국무총리실 산하의 정보화추진위원회에서는 국가 지식정보자원 관리 차원에서 정보통신 분야 국가지식포탈, 문화예술 분야 국가지식포탈, 학술분야 국가지식포탈, 역사분야 국가지식포탈 등을 비롯해 수십 개의 국가지식포탈 사이트를 구축하여 정보서비스 제공 중에 있다. 본 논문에서는 이들을 중심으로 분석하며, 이들 웹 기반 정보서비스 제공에 필요한 성공 요인은 콘텐츠 요인, 검색방법 요인, 상호작용 요인, 인터페이스 요인, 시스템 안전성 요인을 중심으로 심도 있는 분석보다는 실증적인 성공 모형에 중점을 두어 분석할 것이다. 또한 이러한 웹 기반 성

보서비스 성공 요인에 대한 지식을 바탕으로 국내 실정에 맞는 효과적인 웹 기반 정보서비스 모형을 제안하고자 한다.

1.2 연구의 범위 및 내용

본 논문에서는 2장에서는 웹 기반 정보서비스의 개념에 대해 알아보고, 3장에서는 웹 기반 정보서비스 구현을 위한 성공요인을 분석함으로써 콘텐츠 요인, 검색방법 요인, 상호작용 요인, 인터페이스 요인, 시스템 안정성 요인에 대한 개념과 각 정보서비스 모형을 위한 구성요소들에 대하여 알아본다. 4장에서는 국가지식 포털 사이트의 현황을 분석해보고, 5장에서는 효과적인 웹 기반 정보서비스를 위한 성공모형의 구조와 구성 요소에 대하여 제안하고, 6장에서 전체적인 결론을 내리고자 한다.

제 2 장 웹 기반 정보서비스의 개념

2.1 웹 기반 정보서비스의 의의

웹 기반 정보서비스의 접근 방법은 크게 전통적인 접근 방법과 현대적인 접근 방법으로 나눌 수 있다. 전통적인 접근 방법은 주로 정보서비스 활동의 특정 측면에서 웹 기반 정보서비스를 접근하는 것이고 현대적인 접근 방법은 정보 시스템적 시각에서 분산 멀티미디어 데이터베이스 관리 시스템의 최신 형태로서 웹 기반 정보서비스를 접근하는 것이다. 최초의 웹 기반 정보서비스에 대한 논의는 전통적인 정보서비스의 관점에서 정보서비스 조직이 취급하는 정보서비스의 확장된 형태로서 웹 기반 정보기술을 어떻게 효율적으로 관리할 것인가에 대한 문제 제기로 시작되었다.

광범위하게 웹 기반 정보서비스를 정의하여 웹 기반 정보서비스는 기관에서 생성되어지는 모든 형태의 정보자원(resource)을 통합 관리하는 것이라고 말하는 학자도 있다.¹⁾ 그러나 이 경우, 모든 정보자원이 필연적으로 내포하고 있는 정보자원 간의 다양성과 이질성으로 인한 복잡성 때문에 연구자들은 웹 기반 정보서비스를 구체적이고 특정화된 형태의 정보자원 개념으로 한정하여 개념을 정의하도록 노력하였다. 이런 시도의 일환으로 1995년 웹 기반 정보서비스에 관련된 논문에서 블랙²⁾은 정보서비스 기관이 취급하고 있는 정보자원을 크게 3가지 개념적 범주로 구분하였다.

1 Levy, D. M. and Marshall, C.C. "What Color was George Washington's White Horse? A Look at the Assumptions Underlying Digital Libraries," Proceedings of Digital Libraries '94, pp.163-169, 1994.

2 Black, Graham. "Integrating the Digital with Non-Digital: A Librarians Perspective," Proceedings of International Symposium on Digital Libraries '95, August 22-25, Tsukuba, Ibaraki, Japan. pp. 138-150.

- ① 정보서비스 기관이 통제할 수 있는 물리적 형태의 정보 자원
- ② 정보서비스 기관이 통제할 수 있는 디지털화 된 정보형태의 정보자원
- ③ 인터넷 정보자원과 같이 정보서비스 기관이 통제할 수 없는 디지털화 된 정보형태의 정보자원

블랙은 명시적으로 어떤 정보자원 형태가 웹 기반 정보서비스로 분류되어야 하는가를 제시하고 있지는 않지만 세 번째 형태의 범주가 웹 기반 정보서비스 영역의 핵심을 이룬다는 점은 분명하다. 그의 예측에 따르면 전통적인 정보서비스 기관의 직접적인 통제를 받지 않는 디지털 정보자원의 규모는 현재의 5%에서 5년 후에는 30%에 이를 것으로 보인다. 블랙의 정의는 한정된 개념 정의 시도의 연장선상에서 확장된 정보서비스 관점에서 웹 기반 정보서비스를 정의하고 있다고 말할 수 있다.

아담³⁾과 스미스⁴⁾는 이와는 반대로 웹 기반 정보서비스를 전통적인 정보서비스 기관의 통제를 벗어나 인터넷에서 획득되어질 수 있는 디지털화 된 정보자원으로 보고 웹 기반 정보서비스란 "분산화 된 멀티미디어 데이터베이스 시스템"의 형식으로 존재한다고 보고 이러한 역동성과 편재성이야말로 웹 기반 정보서비스의 기본속성이라고 주장하였다.

이와 같이 웹 기반 정보서비스를 특징짓는 정보자원에 대한 의견차이에도 불구하고, 대부분의 연구자들은 웹 기반 정보서비스가 정보검색 및 정보 제공이라는 기능을 수행한다는 점에 동의한다.⁵⁾ 특히, 레비⁶⁾의 "정

3 Adam, Nabil R; Milton Halem and Shamin Naqvi. "Promising Research Directions in Digital Libraries," N. Adam, B. Bhargava, and Y. Yesha (Editors), Digital Libraries: Current Issues, Lecture Notes in Computer Science, Springer-Verlag, Chapter 3, 21-29, May 1995.

4 Smith, J. R. and S. Chang, "Visual Seek: A fully automated content-based image query system; Proceedings of the fourth ACM international conference on Multimedia, 1996, Pages 87-98.

5 Adam, Nabil R; Milton Halem and Shamin Naqvi. "Promising Research Directions in Digital Libraries," N. Adam, B. Bhargava, and Y. Yesha (Editors), Digital Libraries: Current Issues, Lecture Notes in Computer Science, Springer-Verlag, Chapter 3, 21-29, May 1995.

6 Levy, D. M. and Marshall, C.C. "What Color was George Washington's White Horse? A Look at the Assumptions Underlying Digital Libraries," Proceedings

보분석가모델”에 따르면 웹 기반 정보서비스 이용자는 정보 집약적인 지적 저작물을 다루며 다양한 형태의 정보를 활용한다고 한다. 브로그맨⁷⁾은 웹 기반 정보서비스는 그것이 보유하고 있는 정보형태뿐만 아니라 정보의 생산과 이용에 관련된 커뮤니케이션 과정과 관련하여 정의되어야 한다고 주장한다. 또한 패체⁸⁾는 보다 확장된 웹 기반 정보서비스의 개념 규정을 주장하면서, 사용자의 관점에서 웹 기반 정보서비스의 기능을 다음과 같이 크게 5가지로 요약해 놓고 있다.

- ① 정보의 발견 및 선정(resource discovery and selection)
- ② 정보의 검색(retrieval of information)
- ③ 정보의 해석(interpretation)
- ④ 국지적 정보 관리(local information management)
- ⑤ 정보의 공유(sharing)

이상의 웹 기반 정보서비스와 관련한 문헌을 종합하여 보면 웹 기반 정보서비스 환경은 다음과 같은 특성을 지니고 있다고 볼 수 있다.

- ① 웹 기반 정보서비스는 인터넷 웹 환경에 있다
- ② 웹 기반 정보서비스는 멀티미디어 정보를 지향한다
- ③ 웹 기반 정보서비스는 개인화 된 이용자들을 대상으로 한다.

2.2 웹 기반 정보서비스의 개념

2.2.1 웹 기반 정보서비스의 정의

of Digital Libraries '94, pp.163-169, 1994.

7 Brogman et al. "Social Aspects of Digital Libraries," February 16-17, University of California, Los Angeles, 1996.

8 Paepcke, Andreas. "Searching is Not Enough: What We Learned On-Site," D-Lib Magazine, <http://www.dlib.org/dlib/may96/stanford/05paepcke.html>, May, 1996.

웹 기반 정보서비스란 개념은 '이용자들의 삶의 질을 향상시키고 경제에 활력을 불어넣는데 웹 정보기술을 사용하고자 한다'는 취지에서 시작된 개념이다. 즉 이용자의 요구에 따라 이용자와 상호작용하고 이용자에 봉사하는데 웹 기반 정보기술을 사용하는 정보서비스를 만든다는 것이다. 전문가들은 웹 기반 정보서비스는 정보서비스를 통해 생산성 및 경쟁력을 높이는 것과 이용자를 대상으로 한 다양한 욕구를 만족시키는 서비스의 제공이라는 두 가지 기본 목적을 가지고 있다고 지적한다. 선진국의 경우 미국, 일본, 영국 등이 웹을 통한 정보서비스 제공이라는 기치아래 각각 정보화 계획을 수립해 지난 1993년부터 1996년 사이에 기본사업을 시작했다. 특히 G7에 속하는 국가들은 디렉토리서비스와 정부정보 공동활용 등의 정부 온라인 프로젝트를 추진 중이다. 그러나 학계나 실무자 모두 명확하게 정의되지 않은 부분이 있다. 국내에서도 웹 기반 정보서비스를 정책적으로 추진하는 과정에서 각계가 서로 다르게 정의해왔고, 지난 1996년 실제사업을 진행하는 과정에서 실제 추진사업의 주체가 정해지면서 웹 기반 정보서비스의 개념의 틀을 잡았다.

기본적으로는 웹 관련 정보기술을 활용한, 정보서비스 업무의 생산성 향상을 도모하고, 대 고객 서비스의 고급화를 추구하는 것으로, 웹 기반 정보서비스 구현에 대한 큰 그림은 '효과적인 정보서비스' 제공을 구현하는 데에 목적이 있다.

다시 말해서 웹 기반 정보서비스는 콘텐츠와 웹 정보기술을 이용하여 정보서비스 관리에 필요한 모든 자원들을 통합적으로 이용 가능하게 해주고 자원의 생성 및 저장 그리고 관리에 이르기까지 정보서비스 관리 전 과정을 통합적으로 관리할 수 있는 웹 정보기술에 기반을 둔 정보서비스라고 할 수 있다.

2.2.2 웹 기반 정보서비스의 효과

정보서비스 전 과정을 통합적으로 관리할 수 있는 웹 기반 정보서비스

가 구축되어 정보서비스의 전 과정이 유기적으로 이루어지게 되면 기존 아날로그 정보서비스 방식에 비해 정보서비스에 비약적인 질적 향상과 비용감소를 가져올 수 있으며, 웹 기반 정보서비스를 통해 지식정보자원의 신속하고도 완전한 공유가 가능해 질 것이다. 예를 들어 지금까지 구현된 것 중 가장 앞서있는 것으로 평가받고 있는 웹 기반 정보서비스 중의 하나인 미국 노스캐롤라이나 주가 추진하고 있는 웹 기반 정보서비스인 NC@Your Service는 주 내에 있는 모든 기업, 주민들이 주 정부와 상호 작용할 수 있도록 중앙 인증 포털 서비스를 제공하고 국세청, 관세청, 농무부, 수산청, 식품청이 제공하는 웹사이트에서 직접 온라인 양식을 작성하여 제출할 수 있게 해주며 추후에는 정부 게이트웨이를 이용한 계정 및 업무 소프트웨어들은 모두 인터넷을 통해 정부와 직접적으로 그리고 안전하게 정보를 교환할 수 있게 된다. 이 웹 기반 정보서비스를 통한 확실한 비용 절감액은 아직 파악할 수 없지만, 최소한 매년 100만 달러를 절약할 수 있을 것으로 보고 있다.

<표 2-1> 웹 기반 정보서비스 구축 효과

총 업무 건수	530,000
정보자산들이 위치하고 있는 곳	195(내부), 310(외부)
업무 건당 경비	123,75 달러
업무에 투입된 중복작업	42%
정보관리에 투입된 시간	주당 2.9 시간
정보전달에 소요된 시간	주당 3.97 시간
인건비	시간당 55.85 달러
예상 편익	시간당 100달러 81센트
비용절감 효과	업무 한 건당 74달러 25센트

Gistics 연구소는 실무 전문가들을 대상으로 웹 기반 정보서비스의 성과에 대한 설문 조사를 실시하여 웹 기반 정보서비스 제공으로 인한 비용절감과 생산성 향상 효과에 대해 조사한 바 있다. 이 조사에 따르면 위의 <표 2-1>과 같이 웹 기반 정보서비스의 제공 효과로 총 업무 건수가 증가하였고, 정보자산관리와 정보전달에 소요되는 시간이 상당히 줄어들었으며 업무 수행 시 발생하는 중복작업과 이에 따라 투입되는 인

건비도 급격히 줄어든 것으로 나타났다. 결과적으로 웹 기반 정보서비스 제공 효과는 직원 1인을 기준으로 시간당 74달러 25 센트의 비용 절감 효과와 시간당 100달러 81센트의 예상 편익이 발생함으로써 총 편익은 175달러 6센트에 이르는 것으로 나타났다.

Gistics 연구소는 웹 기반 정보서비스의 제공 효과를 고객, 중소 정보서비스기관, 대규모 정보서비스 기관, 그리고 글로벌 정보서비스 기관 등 크게 4개의 범주로 구분하여 조사하였는데, 조사 결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 웹 기반 정보서비스가 고객에게 제공하는 가장 큰 효과는 업무처리시간의 감소(34%)로 나타났고, 업무전송시간의 감소(25%), 업무 지식 검색 필요성 감소(16%) 등의 순으로 나타났다.

웹 기반 정보서비스가 중소 정보서비스 기관에게 제공하는 가장 큰 효과는 불필요한 중복 작업의 감소(36%)로 나타났고, 콘텐츠 전송시간의 감소(19%), 콘텐츠 제작 시 업무 장애 감소(17%) 등의 순으로 나타났다.

웹 기반 정보서비스가 대규모 정보서비스 기관에게 제공하는 가장 큰 효과는 가치 상승(59%)으로 나타났고, 업무비용 감소(23%)와 기타 비용 감소 효과(7%) 등의 순으로 나타났다.

웹 기반 정보서비스가 글로벌 규모의 대형 정보서비스 기관에게 제공하는 가장 큰 효과는 수익증가(65%)로 나타났고, 개인별 생산성 증가(18%)와 업무부서의 생산성 증가(17%) 등의 순으로 나타났다.

2.2.3 웹 기반 정보서비스의 분류⁹⁾

웹 기반 정보서비스는 여러 형태로 분류가 가능하다. 가장 손쉬운 방식은 웹 기반 정보서비스 구조의 규모에 따라 정보포털형, 협업포털형, 전문가포털형, 지식포털형 웹 기반 정보서비스로 구분할 수 있다.

9 정진택, “방송영상 프로그램 제작기반 조성을 위한 디지털 아카이브 구축방안 연구,” 한국무선국관리사업단, 2000.

- ① 정보포털형: 정보포털형 웹 기반 정보서비스는 정보를 체계화하고, 필요한 곳에 정보가 활용될 수 있도록 정보 풀(pool)을 만드는 것으로 웹 기반 정보서비스의 출발점이다.
- ② 협업포털형: 협업포털형 웹 기반 정보서비스는 업무가 개별적인 수요자와 공급자의 관계가 아닌 전체적인 Marketplace로 통합되어 감에 따라 다양한 관계 속에서 참여자들 간의 협업이 중요해지고 있다.
- ③ 전문가포털형: 전문가포털형 웹 기반 정보서비스는 전문가들의 네트워크를 형성하는 것으로 각 분야에 걸쳐 기업, 민간단체, 학계 등 각계의 다양한 전문가 네트워크를 구축하고 상시적으로 정보를 교환하고, 자문이나 조언, 교육을 받을 수 있는 체제를 만드는 것이다.
- ④ 지식포털형: 지식포털형은 웹 기반 정보서비스의 최종적인 모습으로서 지식포털형 웹 기반 정보서비스는 정보와 전문가 네트워크를 통하여 지식이 축적·활용될 수 있도록 분야별로 전문화되고 개인화 된(personalized) 형태가 되어야 한다.

다음에 웹 기반 정보서비스가 제공하는 웹 정보기술의 발전단계에 따라 Broadcasting형, Interaction형, Integration형, E-Collaboration형 웹 기반 정보서비스로 구분할 수 있다

- ① Broadcasting형: 거래에 대한 계약 체결 없이 일방적인 정보를 제공하거나 홈페이지를 통해 정보를 전달 또는 홍보하는 수준의 서비스를 제공하는 단계이다
- ② Interaction형: 정보이용자와 정보제공자가 정보를 주고받으며 거래를 체결할 수 있는 단계이다
- ③ Integration형: 정보서비스를 위해 존재하는 다양한 시스템 ERP, SCM, CRM, DW, KM과 통합되고 기존의 정보서비스를 위한 모든 활동이 인터넷을 통해 이루어지고 자동화되어 비용절감과 업무효율화를 가져온다
- ④ E-Collaboration형: 정보서비스 활동 뿐만 아니라 각각의 비즈니스 객

체간의 협업과 의사소통이 인터넷을 통하여 이루어지고 서로 다른 시스템간의 데이터 통합을 의미하며, 이를 통해 가상공간에서의 커뮤니티 형성과 협력이 자유롭게 이루어진다

또한 웹 기반 정보서비스와 이용자 사이에 허용되는 상호작용성의 정도에 따라 No 웹 기반 정보서비스, Quasi 웹 기반 정보서비스, Near 웹 기반 정보서비스와 True 웹 기반 정보서비스로 구분될 수 있다.

- ① NO 웹 기반 정보서비스: 기존의 시스템과 유사한 것으로 사용자가 수동적인 참여 밖에 할 수 없으며, 시스템에 대한 어떤 제어 능력도 없다.
- ② Quasi 웹 기반 정보서비스: 관심이 비슷한 사용자들을 그룹으로 분류하여 각 그룹에게 특정한 서비스 프로그램을 제공하는데 사용자는 시간의 제약성을 극복하는 것이 단지 다른 사용자 그룹으로 바꾸는 수준이다.
- ③ Near 웹 기반 정보서비스: 동일한 서비스 프로그램을 약간의 시각차를 두고 다중으로 제공하는 것으로서 이상적인 시점에서만 기능을 수행할 수 있다.
- ④ True 웹 기반 정보서비스: 사용자가 가상 정부 기능을 이용하는 등 세션에 대해서 완벽한 제어 기능을 갖는 것으로 단지 하나의 웹사이트만으로 지식정부 서비스를 제공받을 수 있다.

마지막으로 웹 기반 정보서비스는 정보서비스 기관이 취급하는 정보자료의 관리 형태에 따라 다음과 같이 분류될 수 있다.

- ① 중앙집중형(Centralized): 중앙 기관에서 보관 자료를 통제하는 형태의 웹 기반 정보서비스로 표준 적용이나 데이터 통합이 유리한 반면 중앙 기관에 너무 의존적이며 사용자 요구 변화에 신속하게 대응하지 못한다는 단점을 가지고 있다. 영국정부에서 운영하는 National Digital Archive of Datasets (NDAD)와 국제 이산화탄소연구소에서 운영하는

World Data Group (WDG) 웹 기반 정보서비스가 대표적인 사례에 속한다.

② 연방형(Federated): 평소에는 중앙 기관을 느슨하게 관리하다 목적달성이 필요하거나, 이용자 집단의 특수한 요구가 발생하거나 또는 정책결정에 의해서만 정부 보관자료에 대해 중앙통제를 실시하는 웹 기반 정보서비스 형태를 말한다. 미국 우주항공국(NASA)에서 운영하는 Distributed Active Archive Center (DAAC) 웹 기반 정보서비스와 영국 국립 환경 연구소에서 운영하는 National Environmental Research Council (NERC) 웹 기반 정보서비스가 대표적인 사례에 속한다.

③ 협동형(Cooperative): 참여 집단에 대해 의사결정에 있어 자율성과 융통성을 제공하므로 네트워크상에 이질적으로 분산되어 있는 보관자료를 관리하기에 적합한 형태의 웹 기반 정보서비스이다. 미국 환경연구소에서 운영하는 Long Term Ecological Research Network (LTER) 웹 기반 정보서비스가 대표적인 사례에 속한다.

④ 기관형(Institutional): 주로 첨단 정보자료 등과 같이 보관자료를 직접 생성했거나 적어도 보관자료에 대한 지적 소유권을 가지고 있는 기관에서 스스로 정책을 수립하고 관리하는 형태를 말한다. 미국 대학교 협의회에서 운영하는 National Digital Library of Theses and Dissertation (NDLTD) 웹 기반 정보서비스가 이 사례에 속한다.

⑤ 대리인형(Repository Agent) : 보관자료를 생성하거나 지적소유권을 가지고 있는 기관으로부터 라이선스를 획득한 대리기관에서 관리를 수행하는 형태를 말한다. 미국 멜론 재단에서 운영하는 JSTOR 웹 기반 정보서비스와 OCLC에서 운영하는 OCLC 웹 기반 정보서비스, 존스홉킨스 대학에서 운영하는 iARCHIVE 웹 기반 정보서비스가 이 사례에 속한다.

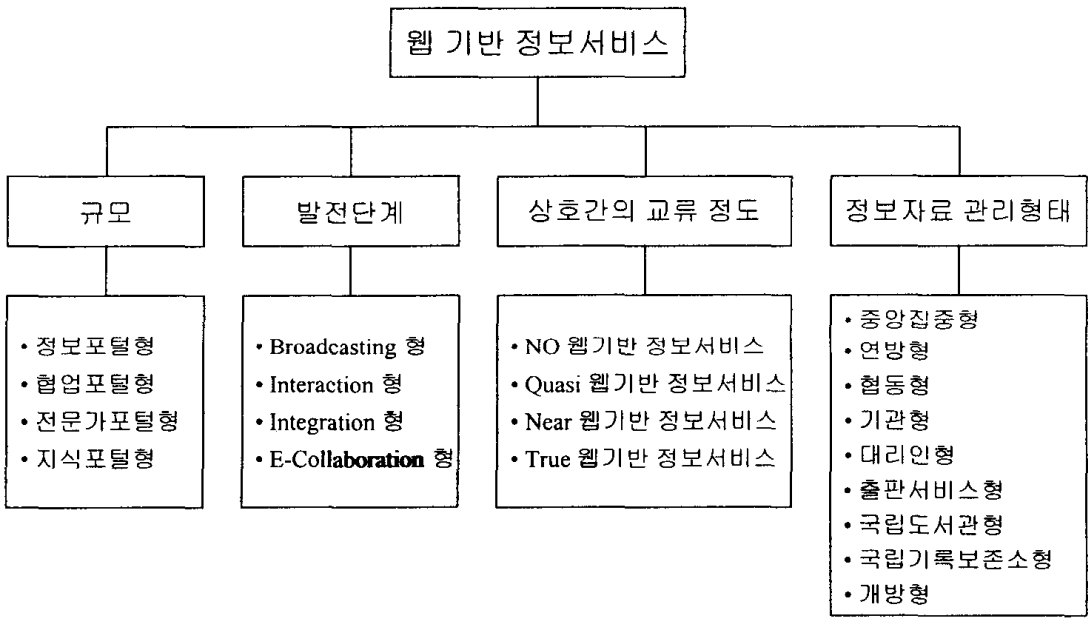
⑥ 출판서비스형(Publishing Service): 보관자료를 출판한 출판사에서 관리를 수행하는 형태를 말한다. 스탠포드 대학 출판부에서 운영하는 Highwire 웹 기반 정보서비스와 미국 컴퓨팅 협회에서 운영하는 ADONIS 웹 기반 정보서비스가 대표적인 사례에 속한다.

⑦ 국립도서관형(National Library): 보관자료를 국립기록보존소에서 관

리를 수행하는 형태를 말한다. 호주의 국립도서관에서 운영하는 PANDOARA 웹 기반 정보서비스와 PADI 웹 기반 정보서비스가 대표적인 사례에 속한다.

⑧ 국립기록보존소형(National Archive): 보관자료를 국립기록보존소에서 관리를 수행하는 형태를 말한다. 미국 국립기록보존소에서 운영하는 NARA 웹 기반 정보서비스와 FDLP 웹 기반 정보서비스가 대표적인 사례에 속한다.

⑨ 개방형(Interoperable): 보관 자료를 개방적 환경에서 관리를 수행하는 것을 말한다. 미국 우주항공국에서 추진하고 있는 Open Archival Information System (OAIS) 웹 기반 정보서비스와 영국의 Leed 대학에서 추진하고 있는 CEDAR 웹 기반 정보서비스가 대표적인 사례에 속한다.



<그림 2-1> 웹 기반 정보서비스의 분류

제 3 장 효과적인 웹기반 정보서비스 요인 분석

본 장에서는 효과적인 웹 기반 정보서비스의 제공을 가능하게 하는 성공 요인을 분석하고 이들의 관련된 선행연구에 대해 설명하고자 한다. 효과적인 웹 기반 정보서비스 제공을 위한 성공 요인은 콘텐츠 요인, 검색방법 요인, 상호작용 요인, 인터페이스 요인, 시스템 안정성 요인으로 나누어 5개의 절로 구성되어 있다.

3.1 콘텐츠 요인

김소영, 한상만, 박세환(2002)¹⁰⁾은 고객의 웹사이트 방문행동을 구성하는 사이트 밀착도, 체류시간과 방문빈도를 결합한 커뮤니티 사이트 고객 세분화에 관한 방향을 제시한다. 이를 위해 실제 커뮤니티 사이트를 대상으로 정보적 요인, 구조적 요인, 오락적 요인, Flow 요인으로 웹상에서 온라인 설문조사를 실시하였고, 이 설문에 응답한 회원의 프로파일과 로그파일을 이용하여 분석에 사용하였다.

김영진(2001)¹¹⁾은 3C-D-T라는 모델을 개발하여 사이트를 평가하였다. 이 연구는 상업적 성격의 각각 다른 세 종류의 사이트를 전문가와 일반 네티즌을 대상으로 설문조사 하였다. 전문가와 일반 네티즌의 의견을 묻는 설문의 구성을 다르게 하여 좀더 정확한 결과가 추출되도록 하였다. 평가요소는 모델명을 일컫는 Contents, Community, Commerce, Design, Technology이다. 평가대상 사이트는 한솔 CS Club, 라이코스 코리아, 현대증권이다. 평가결과 한솔 CS Club을 평가하는 데 있어 특히 콘텐츠와 커머스가 큰 영향을 미쳤고, 라이코스 코리아는 커머스과 디자인 부분이 주요 평가 요인으로 나타났으며, 현대증권은 커머스와 디자인 부분이 평

10 김소영·박세환·한상만, “웹사이트 평가요인과 고객 방문행동의 관계에 관한 연구-STIVI 매트릭스를 이용한 eCRM 전략을 중심으로-,” 경영학연구, 31(2) : 485-507.

11 김영진, “3C-D-T 비즈니스 웹사이트 평가 모델의 활용성에 관한 실증적 연구,” 중앙대학교 국제경영대학원 석사학위논문, 2001.

가에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

안준모, 이국희(2001)¹²⁾는 국내 e-Business 산업기반으로 다져진 인터넷 쇼핑물 산업에 대한 주요관리요인을 도출하였다. 이 연구는 인터넷 쇼핑물 시스템 품질 부분에서의 디자인 및 구성, 정보품질, 사용 편리성 요소, 마케팅 기능 부분에서의 구입제품의 품질, 구입제품의 가격, 유통 및 사후 서비스, 판촉에 관한 요소, 고객 만족도 부분에서의 고객이 체감하는 만족정도를 평가하는 요소, 고객 충성도 부분에서의 계속이용의사, 타인 추천의사의 평가요소로 인터넷 쇼핑물을 평가하였다. 이 논문의 결과는 국내 쇼핑물 기업이 화면디자인이나 최신 동영상 제공과 같은 기술적 요인을 중요시 하지만 고객들이 제품을 구입하고자 할 때 중요하게 여기는 요인은 아니라고 밝히고 있다.

이승철(2001)¹³⁾은 국내 기업들이 운영하고 있는 웹사이트를 효과적으로 평가하였다. 평가대상 사이트로서 국내 웹사이트 중 이 논문에서 정의한 3가지 웹사이트 유형별로 수상유무에 의해 표본을 선택하였다. 평가요소로는 구조적 간결성, 탐색의 편리성, 정보의 충실성, 정보의 질, 기반 요소의 무결성, 기본 서비스의 질, 공동체 형성 유도성, 부가 서비스의 질이며 평균 인터넷 경력 3년 이상이며, 웹마스터, 웹마케터, 웹기획자, 웹프로그래머, 웹컨설턴트 및 애널리스트, 웹PD, 전문서퍼 등의 평가자가 평가 대상 사이트를 평가하였다.

이웅규(2000)¹⁴⁾의 평가요인은 다음과 같다. 첫 번째, 정보제공 서비스 요인에서는 제공정보의 다양성, 제공정보의 정확성, 제공정보의 실제 활용 가능성, 제공정보의 구체성(전문성), 거대한 정보의 제공, 제공정보의 최신성, 제공정보의 실제 관광 활동과의 관련성, 제공정보의 양, 외국어 관광정보의 제공, 실시간 예약으로의 연계에 관한 부분을 평가하였다. 두 번째, 정보관리 서비스 요인에서는 제공정보의 문장과 단어의 정확성, 제

12 안준모, 이국희, “인터넷 쇼핑환경에서의 고객충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 국내 인터넷 쇼핑물 산업을 중심으로,” 경영정보학연구, 11(4).

13 이승철, “웹사이트 가치평가모형에 관한 연구,” 경희대학교 무역학과 석사학위논문, 2001.

14 이웅규, “지방정부 인터넷 관광정보서비스의 중요성공요인에 관한 연구,” 한양대학교 석사학위논문, 2000.

공 정보의 교환(쌍방향적 영향력), 정보내용의 업데이트 주기, 사이트에 대한 홍보 및 광고에 관한 부분을 평가하였다. 세 번째, 정보기술 서비스 부분에서는 빠른 응답속도 및 안정성, 색인 가능성 및 검색 도출의 쉬움, 편집의 간결성, 프린팅 기능, 북마크 기능, 네비게이션의 편리성에 대한 부분에 대한 평가요소로 사이트를 평가하였다. 그 결과로서 관광정보서비스의 중요성공요인은 고객의 만족도 부분에 있다고 하였다.

정승기(2000)¹⁵⁾는 인터넷 쇼핑에이전트에 대한 기존 정의와 분류 및 관련 이론들을 살펴보고 이를 인터넷 쇼핑 에이전트를 효율적이고 객관적으로 측정할 수 있는 척도를 개발하는 데 반영하고 쇼핑 사업자 및 이용자 모두의 관점에서 개발할 수 있는 평가 척도를 만드는데 그 목적이 있다고 했다. 이 논문의 평가 척도는 서비스의 신뢰성, 콘텐츠의 질, 검색의 효율성, 주문 및 결제 지원, 고객관리 및 백업기능, 오락적 기능이다.

이란주(1998)¹⁶⁾는 인터넷과 관련된 정보자료에 중점을 두고 전자 정보 자료의 관리기능을 살펴보았다. 문헌 분석을 통해 공통적으로 나타난 평가기준은 저자사항, 사이트 구조와 디자인, 내용의 최신성, 내용의 정확성 및 객관성 등이다. 그 중 정보의 구조 및 디자인에 관한 사항을 제외하면 모두가 출판물 평가 기준과 일치한다고 말하고 있다.

3.2 상호작용성(의사소통) 요인

양용훈(2002)¹⁷⁾은 인터넷 쇼핑몰 웹사이트 평가 모델을 구축 후 이 모델을 이용하여 대표적인 인터넷 쇼핑몰을 유형별로 2개의 웹사이트를 선정하고 다음과 같은 평가요소로 선정한 사이트를 평가하였다. 평가요소로는 크게 상품제시, 가격, 쇼핑 편의성, 보장, 기업이미지 등이 있고, 상세한 평가요소로서 상품제시 부분에는 이해하기 쉽게 표현, 정보의 상세

15 정승기, “인터넷 쇼핑 에이전트(Internet Shopping Agent)의 평가 척도 개발에 관한 연구,” 고려대학교 마케팅전공 석사학위논문, 2000.

16 이란주, “인터넷 정보자료 선택에 관한 고찰,” 국회도서관보, 55(5) : 3-16

17 양용훈, “인터넷 쇼핑몰의 웹사이트 평가 모형에 관한 연구,” 경희대학교 경영학과 석사학위논문, 2002.

제공, 품질 좋은 상품안내, 다양한 상품판매 등의 평가요소가 있고, 가격 부분에는 가격비교가능, 저렴한 가격 등이 있으며, 쇼핑 편의성 부분에는 다양한 상품정보제시, 상품 정보의 탐색편리, 요금 지불의 편리 등의 평가요소가 있다. 또한 보장 부분에는 제품 제공시간 준수, 제반 문제 발생 시 해결, 고객 정보 철저한 보안, 고객 요구 신속한 대응과 같은 세부 평가요소가 있으며, 고객배려 부분에는 고객 요구 잘 반영, 고객 요구 사항 지원 등의 평가 요소가 있고, 기업이미지 부분에는 쇼핑물 인지도, 쇼핑물 신뢰도, 쇼핑물 친근감, 쇼핑물의 재무적 안정의 자세한 평가요소가 있다. 위와 같은 평가요소로 평가한 후 결과를 통해서 인터넷 쇼핑물 웹사이트 운영자는 자신들의 강점과 약점을 보완할 수 있는 실질적인 기준을 제시할 수 있다.

김진영(2001)¹⁸⁾은 웹사이트를 이용하는 이용자의 입장에서 웹사이트에 대한 중요도와 만족도를 평가하기 위한 모형을 설계하였다. 평가 대상으로는 패밀리 레스토랑 업계를 이끄는 5개의 업체를 조사대상 업체로 선정하였다. 평가 대상은 200명의 대학생으로 구성하였다. 평가요소로는 디자인, 고객유치전략, 상호작용성, 접근 및 기능, 내용 등의 다섯가지이다.

이경훈(2001)¹⁹⁾은 인터넷 쇼핑물 이용자의 소비자관여와 인터넷 사용능력에 따라 4개로 소비자 집단을 분류하고, 각 소비자 집단 특성의 차이와 인구 통계적 특성을 알아본 후, 이에 따라 인터넷 쇼핑물에서 의류제품을 구매할 때 중요하게 생각하는 의류제품 평가기준과 웹 서비스 평가기준을 제안하였다. 해당 연구의 측정도구는 기존의 연구에서 사용된 척도를 예비조사를 통해 연구의 목적과 성격에 맞도록 수정 보완하여 사용하였다. 웹 서비스 평가기준은 신뢰성, 제품관련, 주문처리, 거래 후 만족, 판촉 및 정책 등 다섯 가지의 평가요소로 사이트를 평가하였다. 연구 대상은 인터넷 쇼핑물에서 제품 구매경험이 있으며 수도권에 거주하는 20~30대 성인남녀로 제한하였다.

이성기(2001)²⁰⁾의 평가모형은 6개의 상위평가영역과 23개의 하위평가

18 김진영, “패밀리 레스토랑 웹사이트 평가에 관한 연구,” 경기대학교 외식조리관리학과 석사학위논문, 2001.

19 이경훈, “인터넷 쇼핑물 이용자의 소비자관여에 따른 의류제품 및 웹서비스 평가기준에 관한 연구,” 한양대학교 석사학위논문, 2001.

영역으로 이루어져 있으며 고객평가에서는 성과요인으로 고객만족이 추가되었다. 평가모형에 따른 평가요소로는 기획, 내용과 형식, 디자인, 기술, 인터페이스, 콘텐츠, 고객만족이 있다. 이 연구모형에 따라 하위평가영역을 변수로 상위평가영역의 요인으로 영역사이의 관계를 분석하고 각 요인별로 고객만족도에 미치는 영향을 회귀분석을 통해 검정하였다. 연구의 결과 고객만족에 영향을 주는 순서로 보면 기획, 콘텐츠, 디자인, 기술, 인터페이스, 내용과 형식 순이다.

배금표(1999)²¹⁾가 설정한 인터넷 자원 선택 평가요소를 살펴보면 신빙성 및 저작성, 정확성, 최신성 및 안정성, 객관성, 수록 범위 및 기간, 이용자 요구에 대한 적합성, 자료의 형식, 목적, 실행성, 비용, 리뷰, 도서관 정책 등을 들고 있다.

안인자(1998)²²⁾는 학술정보로 사용할 수 있는 WWW 정보자원의 선택 기준을 개발하기 위하여 미국의 각 대학이 인터넷에서 홈페이지를 통하여 배포하고 있는 WWW 정보 자원 평가방법에 관한 문헌을 분석하였다. 문헌 분석을 위하여 15개 대학을 선정하고 각각의 평가요소를 비교하였으며 공통적으로 나타나는 평가기준을 추출하였다. 15개 대학의 평가방법을 평가하여 나타난 기준을 종합하여 살펴보면 저자의 신원 파악 및 권위도, 내용의 범위와 적합성, 내용의 정확성 및 객관성, 최신성 등 인쇄물 평가 기준과 동일한 기준을 적용함과 동시에 사이트의 접근성과 유용성, 정보자원의 주체 확인 및 문서의 구조, 사이트의 구조와 디자인, 링크 된 정보자원의 질, 가격, 정보의 안정성, 비슷한 주제의 다른 사이트와 비교 등의 새로운 전자매체 평가방법을 제시하고 있다.

3.3 검색방법 요인

20 이성기, “국내 웹캐스팅 사이트 평가모델 개발 및 경쟁력 강화방안,” 경희대학교 경영학과 석사학위논문, 2001.

21 배금표, “인터넷 자원 평가기준에 관한 연구,” 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 1999.

22 안인자, “전자도서관의 WWW 데이터 평가기준에 대한 연구,” 정보관리학회지, 14(2) : 249-267.

성기문(2000)²³⁾은 정보를 제공하는 웹사이트 평가모형을 개발하고, 실질적으로 이 모형이 웹사이트를 평가하는데 사용될 수 있는지를 검증하는 것이다. 평가모형의 개발을 위해서 정보제공 웹사이트 평가와 관련된 16개의 연구로부터 42개의 평가속성을 수집했다. 평가모형은 2단계의 계층적 구조를 갖고 있다. 콘텐츠(정확성, 권위, 현실성), 디자인(그래픽 디자인, 내부 항해성, 검색성), 객관성, 제공범위(범위, 다양성), 참조(Source)가 평가모형의 상위평가기준과 하위평가기준을 나타낸다. 이 평가모형은 향후 정보제공 웹사이트를 평가하는 데 이용될 수 있다고 본다.

심수희(2001)²⁴⁾는 대학생 40명을 대상으로 각기 자신의 관심 분야 사이트를 통해 각자 다른 탐색 질의를 가지고 평가하게 하였다. 평가항목은 내용(사이트의 권위 및 신뢰도, 목적 및 범위 기술의 선명성, 이용 대상자에 대한 명시, 자료의 정확성 유지, 자료 인용의 객관성 유지, 자료 관리, 갱신 및 최신성), 조직 및 구성(그래픽 디자인, 링크의 품질, 사이트 맵 혹은 차례, 항해의 거리, 도움말 및 설명), 접근성(특정 이용조건, 로딩 시간, 관리자와의 상호작용)이다.

3.4 인터페이스 요인

홍승정(2002)²⁵⁾은 인터넷에 대한 관심이 증가함으로 인해 웹사이트들도 기하급수적으로 많아지고 있는 반면에 웹 자원을 효과적으로 이용하여 의미 있는 학습 환경의 관점에서 볼 때 사이트들 간의 질적인 편차가 많을 것으로 생각된다고 하였다. 이에 교육용 웹사이트에 대한 평가 기준을 마련하기 위해 교육용 웹사이트에 대한 평가 요소를 추출하고 각 요소별로 가중치를 두어 교육용 웹사이트를 평가할 수 있는 효과적인 방

23 성기문, “정보제공 웹사이트 평가모형 개발과 검증,” 고려대학교 경영학과 석사학위논문, 2000.

24 심수희, “웹사이트 평가기준의 확신도에 관한 연구,” 성균관대학교 문헌정보학과 석사학위논문, 2001.

25 홍승정, “교육용 웹사이트 평가 기준 개발에 관한 연구,” 광주교육대학교 교육대학원 석사학위논문, 2002.

법을 제안하였다. 이 논문에 사용된 평가요소로는 교육적 콘텐츠(목적성, 현시성, 정확성, 이해성, 권위), 디자인(몰입성, 신선도, 일관성, 조화성), 신뢰감(객관성, 상호작용성), 인터페이스(네비게이션, 구조, 사용성, 쌍방향), 기술(시스템 안정성, 자동화, 최적화), 커뮤니티(활성화, 다양성, 매개체)이다. 웹사이트를 평가한 후 결과를 분석하여 교육용 웹사이트를 기획하거나 제작할 때 사이트 기획 및 제작의 기준이 되고, 사이트를 업그레이드 할 때의 준거를 마련하는데 도움을 주는데 논문의 의의가 있다.

남화정(2001)²⁶⁾은 웹사이트 구축 시 고려해야할 성공요인 및 평가기준을 살펴보았다. 이 논문의 평가요소로는 콘텐츠(개발의도, 품질, 신뢰성, 최신성), 디자인(명쾌성, 일관성, 매력), 인터페이스(사이트 구조성, 네비게이션, 용이성, 편리성), 시스템 기능(기술 최적화, 안정성, 속도, 범용성), 비즈니스 기능(전략, 마케팅, 가치부여, 운영), 커뮤니티(매개체, 다양성, 활성화, 흥미 유발), 방문자 만족도(몰입성, 만족도, 상호작용성)이다.

곽기연(1999)²⁷⁾은 기업의 관점에서 웹사이트를 평가하고, B2B 웹사이트에 대한 연구가 시작되어야 한다고 생각하였다. 이 연구에서는 평가요소인 운영활동, 내부 의사소통, 마케팅과 판매, 외부 의사소통, 소비자 지원, 지불로 평가한 결과 B2B 웹사이트에 관한 자료에서는 지불에 관한 항목들이 높은 중요도를 가지며 가중치가 높았고, B2C 웹사이트에 관한 자료는 소비자 지원과 마케팅 및 판매에 관한 항목들이 높은 중요도 수치를 나타냈다. 그러나 B2B, B2C 웹사이트에서 운영활동, 내부의사소통, 외부의사소통에 대한 항목은 유사하게 낮게 나타났다. 국내 웹사이트 운영 기업들은 수익과 직접적으로 관련된 부분에 대해서는 중요도가 높게 나타났고, 직접 관련되지 않은 요인은 낮은 중요도를 나타내는 것으로 분석되었다.

서영호, 유동근, 조임현(1999)²⁸⁾은 소비자가 인터넷 상거래를 통해 제

26 남화정, “목적지향 웹사이트 구축 평가 모형에 관한 연구,” 한국외국어대학교 경영정보대학원 석사학위논문, 2001.

27 곽기연, “B2B, B2C 웹사이트 평가요인에 관한 비교 연구,” 서강대학교 경영학과 석사학위논문, 1999.

28 서영호·유동근·조임현, “전자상거래의 비용우위 효과에 관한 소비자지각: 인터넷 쇼핑물 이용자를 중심으로,” 한국경영과학회지, 24(4) : 49-62.

품 및 서비스를 구매할 경우 필요한 비용요소가 무엇인지 분석하고, 이러한 비용요소들을 전통적 시장과 비교하여 인터넷 상거래 시장이 전통적 시장보다 경제적으로 효과가 있는지를 살펴보았다. 이 연구에서는 인터넷 쇼핑물이 전통적 유통경로보다 경제적 효과가 있는지 측정하기 위한 독립변수로서 구매비용, 탐색비용, 위험비용, 운영비용의 네 가지를 선정하였다. 구매비용의 측정항목에는 인터넷 쇼핑물에서의 제품가격, 경제적 위험비용, 배달비용이 있으며, 탐색비용에는 탐색노력, 탐색시간이 있다. 위험비용의 측정항목은 성과위험, 개인위험이 있으며 운영비용에는 신속성, 편리성, 정확성, 배달시간, 제품안정의 측정항목을 가지고 있다. 측정항목을 바탕으로 인터넷 쇼핑물에서 구매경험이 있는 사용자 430명을 대상으로 평가하였다. 분석 결과 인터넷 쇼핑물이 단지 배달비용에서만 유리할 뿐 제품가격이나 경제적 위험의 측면에서는 유리하지 않다고 나타났다.

이선영(1999)²⁹⁾은 기업개요, 제품·서비스 정보, 투자자 정보, 채용정보, 뉴스, FAQ, Q&A/Feedback의 평가요소로 사이트를 평가하였다. 웹사이트 구성요소별 빈도분석 결과를 살펴보면, 기업개요, 제품·서비스 정보, 뉴스 등의 영역을 대다수 기업이 보유하고 있다. 또한 웹사이트 구성요소별 사용자 평가 분석결과를 살펴보면, 웹사이트 구성내용의 질적인 면에서도 기업개요, 제품·서비스 정보, 뉴스, 채용정보 등이 우수하게 평가되었다. 그리고 기업규모간 웹사이트 구성요소 평가에 대한 차이분석을 통해서는 매출액이 높은 기업이 웹사이트 구축에서 전반적으로 우수하다는 것을 알 수가 있다.

이용봉(1999)³⁰⁾은 인터넷상의 웹사이트에 수록되어 있는 문서의 내용적인 측면에 초점을 맞추어 그 평가 기준과 방법에 대하여 살펴보았다. 인터넷상의 웹사이트에 수록되어 있는 문서들의 평가에 적용될 수 있는 기준으로 웹 문서의 기본요소 [헤더(header), 본문(body), 푸터/footer)], 저작성, 발행기관, 관점/선입관, 학문적 지식, 정확성/실증 및 최신성의

29 이선영, “국내 100대 기업의 웹사이트 평가에 관한 연구,” 계명대학교 경영정보학과 석사학위논문, 1999.

30 이용봉, “인터넷 웹사이트 문서의 평가 기준 및 방법,” 한국도서관·정보학회지, 30(1) : 151-169.

일곱가지를 설정하였다.

이정식(1997)³¹⁾은 직접 인터넷에 웹사이트를 개설하고 있는 국내 기업 27개의 소규모 산업단위별로 분류하고 전자메일을 이용해 기업의 설문조사를 진행하였으며, 산업군별로 각각 1개씩의 기업을 선정하여 직접 면담을 통하여 결과를 획득하였다. 평가요소로는 공공관계와 기업간의 커뮤니케이션, 고객지원, 내부 커뮤니케이션, 기업의 구매와 조달, 마케팅과 판매가 있다.

최민규(1997)³²⁾는 인터넷에서 정보검색 시 검색 효율을 향상시킬 수 있는 웹사이트 구조의 인간공학적인 요인을 분석하여 평가해 봄으로써 웹사이트 제작 시 고려되어야 할 인간공학적 요소에 대한 기준을 제시하였다. 평가요소로는 정보검색속도, 방향 상실감, 인지 과부하, 사용의 편의성, 검색된 정보의 만족도 등이다. 분석의 결과로 웹사이트 구조가 다름에 따라 정보검색 수행속도와 사용자가 느끼는 방향상실감, 그리고 검색한 정보에 대한 만족도에 통계적으로 유의한 결과가 도출되었다.

3.5 시스템 성능 부분

박종찬(1999)³³⁾은 내용(다양성, 신뢰성, 적절성, 적시성, 완전성, 정확성, 최신성, 간결성, 명료성, 체계성), 기능(정보제공/검색, 광고/홍보, 문의 응답, 다국어 언어지원, 전자결제), 디자인(자료제시 순서, 간결성, 색상, 참신성/독창성, 명확성), 접근(접속속도, 접근단계, 접근 경로의 다양성)의 평가요소로 사이트를 평가하였다. 평가결과 구성요소 만족과 시스템 만족사이의 관계는 유의적이며 내용, 접근, 기능, 디자인 순으로 상대적인 중요도가 결정되어 내용이 시스템 만족에 대한 설명력이 가장 높은 변수인 것으로 나타났다. 시스템 만족이 큰 집단과 작은 집단 사이의 구

31 이정식, “기업의 웹사이트 평가요인 선정에 관한 연구-요인분석과 계층화 분석과정(AHP)의 종합적 접근방법을 중심으로-,” 서강대학교 경영학과 석사학위논문, 1997.

32 최민규, “효율적인 인터넷 정보검색을 위한 웹사이트 구조의 인간공학적 분석 및 평가,” 한양대학교 산업대학원 석사학위논문, 1997.

33 박종찬, “인터넷을 활용한 관광목적지 정보시스템 구축에 관한 연구-웹사이트 구성요소와 이용만족도를 중심으로-,” 마케팅 연구 : 143-162.

성요소간의 평균의 차이를 비교하기 위한 판별분석 결과에서도 구성요소 만족이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 시스템에 대한 만족이 높은 것으로 평가되었다.

황혜경(1999)³⁴이 선정한 평가 항목들은 내용, 디자인, 접근의 용이성 범주로 구분하였고, 평가 대상은 탐색 엔진을 통해 국내 과학기술 분야의 홈페이지 4개 중 12개의 사이트를 선정하였다. 객관적 평가표를 적용하여 웹사이트마다 내용, 디자인, 접근의 용이성에 관한 3가지 척도를 사용하여 객관적 평가 지수를 산출하고, 각 웹사이트마다 주관적 평가표를 적용하여 내용, 디자인 평가를 실시하였다. 실험 결과 평가대상 사이트에서는 웹사이트의 목적이나 대상 이용자 층을 충분히 제시하지 않았으며, 외부 링크 제공 기능도 미약하고 웹 문서 저자와 제작 기관의 연락 정보가 제대로 밝히고 있지 않아 웹사이트의 권위 및 신뢰성이 떨어진다고 하였으며, 웹사이트 갱신 정보를 제공하지 않아 최신성을 측정하기 어려웠다는 결론이 나왔다. 또한 링크의 품질과 항해의 거리를 평가하는 항목은 평가 대상 사이트가 모두 충족시키고 있었으나, 각 페이지마다 피드백 기능 제공과 웹사이트의 내용을 그래픽 없이 문자로만 볼 수 있는 기능의 보완이 필요하다는 결론을 나타내고 있다.

34 황혜경, “정보자원으로서의 웹사이트 평가에 관한 연구,” 연세대학교 대학원 석사 학위논문, 1999.

제 4 장 국가 지식 포털 사이트 현황 분석

본 논문은 국가 지식 포털 사이트를 평가 대상으로 하여 웹 기반 정보서비스의 효과성을 측정하고자 한다. 4장에서는 평가대상이 되는 사이트를 일정한 분석 기준에 의해 분석하고자 한다. 다음의 <표 4-1>은 분석 기준을 표로 나타낸 것이다.

<표 4-1> 국가 지식 포털 사이트 현황 분석 기준

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	제공되는 정보 콘텐츠의 종류
	시대	제공되는 정보의 시대
	제공자료의 심도	서지, 목차, 해제, 원문을 제공하는가의 유무
	제공 방법	웹 화면이나 이미지 등 자료의 제공방법
	차별성	다른 사이트와는 달리 주요하게 제공되는 분야
	한자/한글	한글전용, 한자전용 서비스를 제공하는지의 유무
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	자유게시판, 질의응답, FAQ 등
	의사소통 수단의 편리성	용도에 따라 게시판은 분리되어 있는지, 도움말은 존재하는지 등 사용하기 편리한 것을 분석
	응답의 신속성	이용자가 해당 사이트에 문의사항을 올렸을 경우 답변이 올라오는 소요 시간
	사용자 불편신고	사용자가 사이트를 이용하면서 불편한 사항을 알릴 곳이 있는지의 유무
	자료등록 서비스 제공	사이트를 이용하는 이용자 개인이 자료를 올릴 수 있는 게시판의 유무
자료검색	검색 방법	디렉토리 검색, 색인어 검색 등
	용이성	검색 서비스의 이용이 수월해서 원하는 정보를 쉽게 검색할 수 있는가와 검색을 돕는 도움말 등이 존재하는가의 유무
	자료 통합검색	제공되는 정보의 주제나 자료종류에 대해서 각각의 검색이 아닌 통합검색이 가능한가의 유무
	속도	검색 결과를 얻는데 얼마만큼의 소요시간의 정도

<표 4-1> 국가 지식 포털 사이트 현황 분석 기준 - 계속

분 류	항 목	분 석
인터 페이스	편의성	정보를 얻는 데 있어서 얼마나 편리한가
	사용자 인터페이스	페이지 이동이나 메뉴의 일관성을 분석
	디자인	제목과 아이콘, 전반적인 구조 등의 항목을 분석
	창의성	사이트의 특성에 맞게 디자인이 창의적인가
시스템 성능	접속속도	사이트를 접속하는 데 얼마나 걸리는지
	에러발생 여부	접속 시 에러가 발생하는 경우
	안정성	시스템이 얼마나 안정한지

위의 <표4-1>과 같이 콘텐츠, 상호작용성, 자료검색, 인터페이스, 시스템 성능의 다섯 가지 분석 방법으로 사이트를 분석하고자 한다. 콘텐츠에서는 콘텐츠의 종류, 시대, 제공자료의 심도, 제공방법, 차별성, 한자/한글 서비스 제공유무 등을 살펴본다. 상호작용성에서는 의사소통 수단의 종류, 의사소통 수단의 편리성, 응답의 신속성, 사용자 불편신고, 자료등록 서비스 제공에 대해서 살펴본다. 자료검색에서는 검색 방법, 검색 방법의 용이성, 자료 통합검색 유무, 검색속도에 대해서 살펴본다. 인터페이스에서는 편의성, 사용자 인터페이스, 디자인, 창의성을 살펴본다. 시스템성능에서는 접속속도, 에러발생 여부, 안정성에 대해서 살펴본다.

본 논문에서 분석할 사이트는 총 18개이며, 고대사, 조선시대, 현대사, 기타범위 등 4가지로 제공 자료를 시대별로 분류하여 살펴본다.

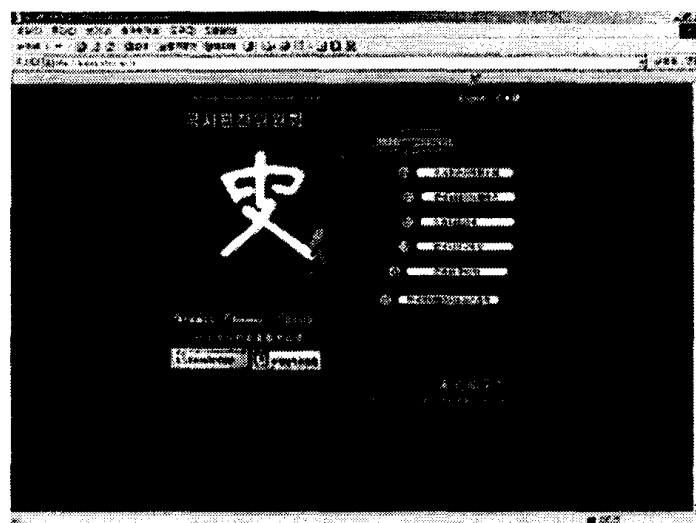
4.1 고대사

4.1.1 국사편찬위원회³⁵⁾

국사편찬위원회는 1946년에 설립된 국가의 공적인 사료연구 편찬기관이다. 국사편찬위원회는 한국사에 관한 자료를 조사·수집·보존·간행하고 연구·편찬하는 국가 기관이다. 1946년 개관 이래 우리 나라 역사에 관한

35 국사편찬위원회 <http://kuksa.nhcc.go.kr>

많은 자료들을 수집 정리 간행하여 학계에 보급하였고, 그것을 바탕으로 한국사를 연구·편찬해왔다. 그 동안 위원회는 『조선왕조실록』·『승정원일기』·『각사등록』 등 48종 1,100여 책의 자료집을 간행하였고, 각종 고서와 고문서 171,800책(점), 해외 자료 약 100만장 분량을 수집하여 소장하고 있다. 메뉴는 공지사항, 국사편찬위원회소개, 한국사 데이터베이스, 편찬 간행도서, 소장자료검색, 한국사 연구 회보, 한국사 한마당, 사이트 맵으로 구성되어 있다. 주요 콘텐츠는 국사편찬위원회소개와 역사 정보검색이다. <그림 4-1>은 국사편찬위원회의 초기화면이다.



<그림 4-1> 국사편찬위원회 초기화면

<표 4-2>는 국사편찬위원회 사이트를 분석 기준에 의해 분석한 결과이다.

<표 4-2> 국사편찬위원회분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	한국사데이터베이스, 한국사 연구회보
	시대	고대사에서 현대사까지
	제공자료의 심도	시지, 일부목차, 원문(논문은 원문)
	제공 방법	웹화면, HWP 화일
	차별성	한국사 연구자료
	한자/한글	국한문 혼용

<표 4-2> 국사편찬위원회 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	묻고 답하기, FAQ, 한국사 자료실
	의사소통 수단의 편리성	FAQ가 전혀 등록되어 있지 않아 묻고 답하기만을 이용해야 함
	응답의 신속성	선별하여 응답함
	사용자 불편신고	없음
	자료등록 서비스 제공	한국사 자료실에서 이용 가능함
자료검색	검색 방법	단순검색, 조합검색, 일치검색, 신착자 료검색
	용이성	소장자료 검색과 한국데이터베이스의 차이의 설명이 없음
	자료 통합검색	통합검색은 제공하지 않음
	속도	보통
인터 페이스	편의성	사이트맵과 부분 도움말은 존재하나 전체 이용방법 설명이 없음
	사용자 인터페이스	메뉴가 왼쪽 창으로 고정되어 있어 선 택한 메뉴가 어느 위치인지 인식용이
	디자인	우수
	창의성	평이
시스 템 성 능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

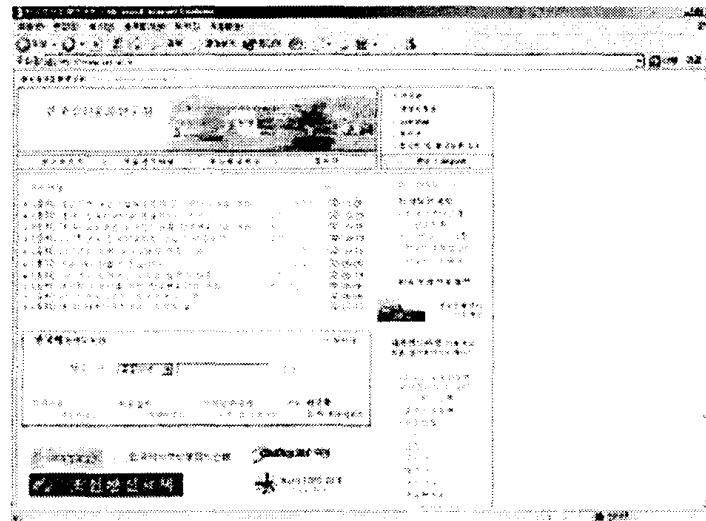
<표 4-2>에서 설명한 부분 이외에 소장자료 검색에서 단순검색, 조합
검색, 일치검색, 신착자료검색을 실행할 수 있고, 한국사데이터베이스, 한
국사 연구회보에서는 전체검색, 제목검색, 미디어검색으로 소장 데이터에
서 자료를 찾아볼 수 있다. 하지만 통합검색이 제공되고 있지 않아 각
메뉴마다 각각 검색을 해야하는 불편이 있다.

4.1.2 한국정신문화연구원³⁶⁾

한국정신문화연구원에 소장된 고문헌 마이크로 필름 화상자료, 구비문
학 등 녹취 자료, 주요 한국학 관련 본문 텍스트 자료 등 한국학 관련

36 한국정신문화연구원 <http://www.aks.ac.kr>

자료를 체계적으로 DB화하여 한국학 전자도서관 및 대 국민 인터넷 서비스 시스템 구축하였다. 메뉴는 연구원소개, 학술연구, 한국학대학원, 한국학전자도서관, 한국학정보광장, 한국의 전통문화, 게시판, 사이트맵, what's new, 토론실로 구성되어 있다. 정신문화연구원 소개와 한국학 자료 제공을 하고 있다. <그림 4-2>는 한국정신문화연구원 초기화면이다.



<그림 4-2> 한국정신문화연구원 초기화면

다음의 <표 4-3>는 한국정신문화연구원의 분석 결과를 나타낸다.

<표 4-3> 한국정신문화연구원 분석

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	학술연구사업, 장서각
	시대	삼국시대에서 조선시대까지
	제공자료의 심도	서지, 일부 해제, 원문
	제공 방법	웹화면, 이미지 제공
	차별성	원전 자료보다는 연구, 발표한 학술 자료 중심
	한자/한글	국한문 혼용
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	토론실, 게시판, 한국문화 Q/A
	의사소통 수단의 편리성	게시판과 한국문화 Q/A의 용도 차이가 명확하지 않음
	응답의 신속성	2, 3일 내에 응답함
	사용자 불편신고	열린원장실에 건의문을 쓸 수 있음
	자료등록 서비스 제공	한국학정보광장의 자료실에 자료를 등록할 수 있음

<표 4-3> 한국정신문화연구원 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
자료검색	검색 방법	종합검색, 학위논문, 연속간행물, 기사색인, 고서자료, 미디어, 신착자료별로 검색
	용이성	결과리스트가 체계적으로 출력됨-서명, 저자, 출판사, 청구기호, 자료유형, 원문여부 출력
	자료 통합검색	한국학전자도서관에서 소장하고 있는 모든 자료를 종합하여 검색가능
	속도	보통
인터페이스	편의성	사이트맵이 특정 부분에만 있음
	사용자 인터페이스	첫화면의 공지사항은 다른곳에서는 볼 수 없음
	디자인	평이
	창의성	평이
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-3>의 분석 이외에 한국학 전자도서관에서는 학위논문, 연속간행물, 기사색인, 고서자료, 미디어, 신착자료별로 검색할 수 있다. 또한 서명, 저자, 주제, 서명키워드, 저자키워드, 주제키워드, 전체키워드, 수여기관, 학과, 출판사, ISBN, ISSN, LCCN, 등록번호, 분류번호, 청구기호, 서지번호로도 검색이 가능하다. 그리고 조합검색 AND, OR, NOT을 지원하며, 발행년도, 언어, 자료유형, 주제분류, 검색수, 페이지당 검색수별로 선택 사항을 체크하여 원하는 정보를 얻을 수 있다. 하지만, 목록리스트가 없어서 불편하다.

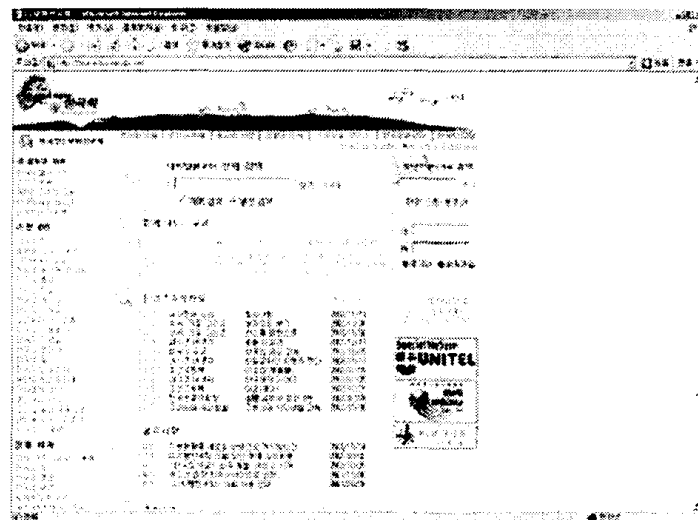
사이트의 편의성 측면에서는 모든 메뉴에 Home 버튼이 나타나 있지 않기 때문에 첫 화면으로 가고자 할 때 번거롭다.

4.1.3 디지털한국학³⁷⁾

디지털한국학은 1997년 6월에 시작하였고 한국정신문화연구원과 유니

37 디지털한국학 <http://www.koreandb.net>

텔이 함께 개발하고 있다. 메뉴는 역사와 인물 / 문학과 예술 / 종교와 사상 / 생활과 민속 / 한국문화강좌 / 문화재를 찾아서 / 한국학연구자 마당, 한국 역대인물 검색 / 멀티미디어 자료 검색, 디지털 한국학 5대 DB / 한국의 전통놀이 / 인물테마, 배너 : 게시판 / 한국문화자료창 / 테마자료실1 / 테마자료실2, 신자료발굴-반남박씨의 고문서 / 한국의 불교 / 한국인의 얼굴로 구성되어 있다. 주요 제공 내용은 한국학 정보에 대한 것이다. <그림 4-3>은 디지털한국학 초기화면이다.



<그림 4-3> 디지털한국학 초기화면

다음의 <표 4-4>는 디지털한국학의 분석 결과를 나타낸다.

<표 4-4> 디지털한국학 분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	학술연구사업, 장서각
	시대	삼국시대에서 조선시대까지
	제공자료의 심도	서지, 일부 해제, 원문
	제공 방법	웹화면, 이미지 제공
	차별성	원전 자료보다는 연구, 발표한 학술 자료 중심
	한자/한글	국한문 혼용

<표 4-4> 디지털한국학 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	토론실, 게시판, 한국문화 Q/A
	의사소통 수단의 편리성	게시판과 한국문화 Q/A의 용도 차이가 명확하지 않음
	응답의 신속성	2, 3일 내에 응답함
	사용자 불편신고	열린원장실에 건의문을 쓸 수 있음
	자료등록 서비스 제공	한국학정보광장의 자료실에 자료를 등록할 수 있음
자료검색	검색 방법	종합검색, 학위논문, 연속간행물, 기사색인, 고서자료, 미디어, 신착자료별로 검색
	용이성	결과리스트가 체계적으로 출력됨-서명, 저자, 출판사, 청구기호, 자료유형, 원문여부 출력
	자료 통합검색	한국학전자도서관에서 소장하고 있는 모든 자료를 종합하여 검색가능
	속도	보통
인터 페이스	편의성	사이트맵이 특정 부분에만 있음
	사용자 인터페이스	첫화면의 공지사항은 다른곳에서는 볼 수 없음
	디자인	평이
	창의성	평이
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

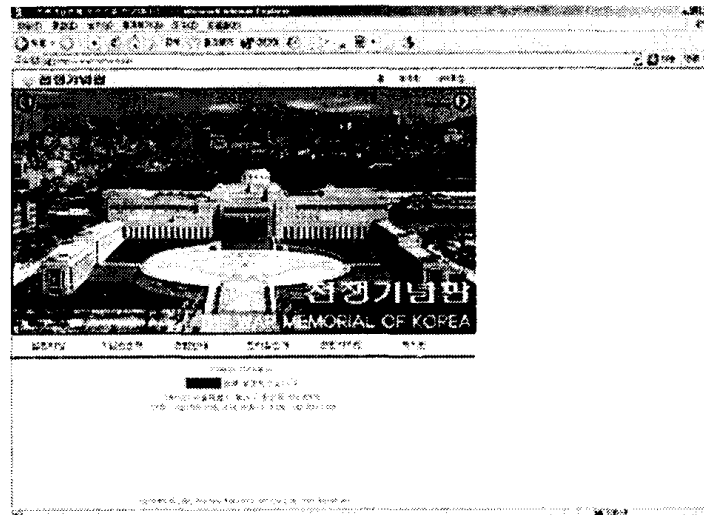
<표 4-4>의 분석 이외에 콘텐츠의 종류 중 생활과 민속, 문화재를 찾아, 한국문화강좌, 한국학 마당도 제공하고 있다. 검색 방법으로는 각 콘텐츠 별로 검색방법이 다르고, 해당 정보별로 검색해야 한다.

4.1.4 전쟁기념사업회³⁸⁾

전쟁기념관은 전쟁에 사용하였던 각종 유물과 호국전쟁의 실체를 보여주는 자료를 종합적으로 수집, 보존, 연구, 전시하여 호국유산으로 후대

38 전쟁기념사업회 <http://warmemo.co.kr>

에 길이 전하는데 있다. 그리고 후세들에게 선열들의 국난 극복정신을 일깨우며 전쟁의 역사적 교훈을 통하여 앞으로 전쟁에 대비할 수 있는 국민정신 교육장으로서의 역할을 하는데 있다. 메뉴는 알림마당, 기념관 소개, 관람안내, 전시실 소개, 관련사이트, 게시판으로 구성되어 있다. 주요 제공 내용은 전쟁기념관을 소개하는 것이다. <그림 4-4>는 전쟁기념사업회 초기화면이다.



<그림 4-4> 전쟁기념사업회 초기화면

다음의 <표 4-5>는 전쟁기념사업회의 분석 결과를 나타낸 것이다.

<표 4-5> 전쟁기념사업회 분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	기념관 소개, 전시실소개
	시대	선사시대에서 현대까지
	제공자료의 심도	전시자료 소개: 사진과 간략한 소개
	제공 방법	웹화면
	차별성	전쟁관련 전시자료 제공
	한자/한글	한글
상 호 작 용 성	의사소통 수단의 종류	게시판
	의사소통 수단의 편리성	게시판의 사용법을 잘 설명해주고 있음
	응답의 신속성	하루나 이틀이 걸림
	사용자 불편신고	각 부서별로 이메일을 보낼 수 있음
	자료등록 서비스 제공	자유게시판에서 제공함

<표 4-5> 전쟁기념사업회 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
자료검색	검색 방법	검색기능 없음
	용이성	검색기능 없음
	자료 통합검색	없음
	속도	알수 없음
인터페이스	편의성	게시판 구성이 잘 구분되어 있음
	사용자 인터페이스	메뉴의 일관성이 있음
	디자인	우수
	창의성	첫화면이 특이함
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-5>의 부가적인 설명을 살펴보면 콘텐츠의 종류에서 기념관 소개에는 건립개요, 일반현황, 주요사업에 대한 내용을 제공하고, 전시실 소개에서는 호국추모실, 전쟁역사실, 6.25전쟁실, 해외파병실, 국군발전실, 방산장비실, 대형장비실, 옥외전시장에 관한 내용을 제공한다. 의사소통의 종류에는 게시판이 있는데, 게시판은 상담안내, 보도자료, FAQ, 게시판으로 나누어져 있어서 이용자들의 편의를 돕는다.

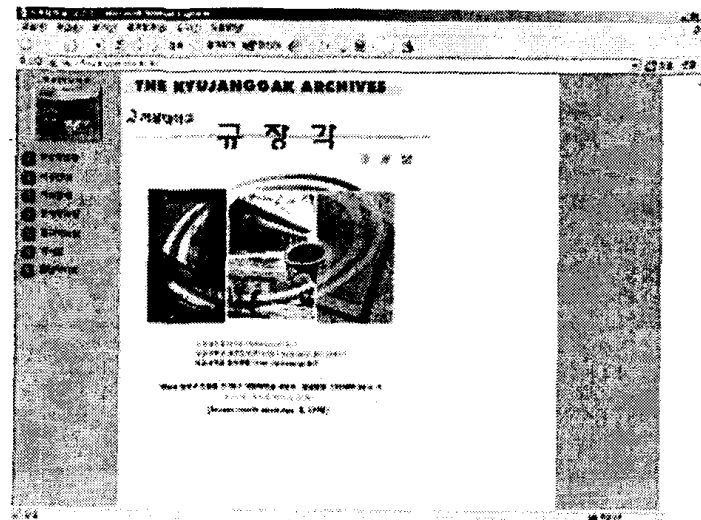
4.2 조선시대

4.2.1 규장각³⁹⁾

규장각의 역사는 1776년 조선의 22대 국왕 정조가 창덕궁 후원에 창설한 것에서 시작된다. 규장각은 조선후기의 번영기에 창설되었고 현재는 다수의 국보(6종, 7,076책)와 보물(8종, 28책)을 비롯하여 약 26만여 점에 달하는 고도서와 고문서, 책판 등을 소장하고 있다. 메뉴는 규장각 소개, 이용 안내, 자료검색, 전자정보실, 참고자료실, 게시판, 관련사이트로 구성되어 있다. 규장각은 한국사 관련 주요기관의 소장자료를 디지털화하

39 규장각 <http://kyujanggak.snu.ac.kr/>

고 있고 통합검색서비스 제공하고 있다. <그림 4-5>는 규장각 초기화면이다.



<그림 4-5> 규장각 초기화면

다음의 <표 4-6>은 규장각의 분석 결과를 나타낸다.

<표 4-6> 규장각 분석

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	자료검색, 전자정보실, 참고자료실
	시대	주로 조선시대
	제공자료의 심도	서지, 일부 해제, 원문
	제공 방법	웹화면, 이미지 제공
	차별성	주로 왕조에 대한 기록
	한자/한글	국한문 혼용
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	질의응답, 방명록
	의사소통 수단의 편리성	방명록의 용도가 자유게시판인 듯함
	응답의 신속성	며칠이 지난 후에야 응답함
	사용자 불편신고	없음
	자료등록 서비스 제공	없음
자료검색	검색 방법	간략검색, 상세검색, 가나다별 검색
	용이성	소장자료검색의 경우 사용방법 없음
	자료 통합검색	통합검색을 제공하지 않음
	속도	빠름

<표 4-6> 규장각 분석 - 계속

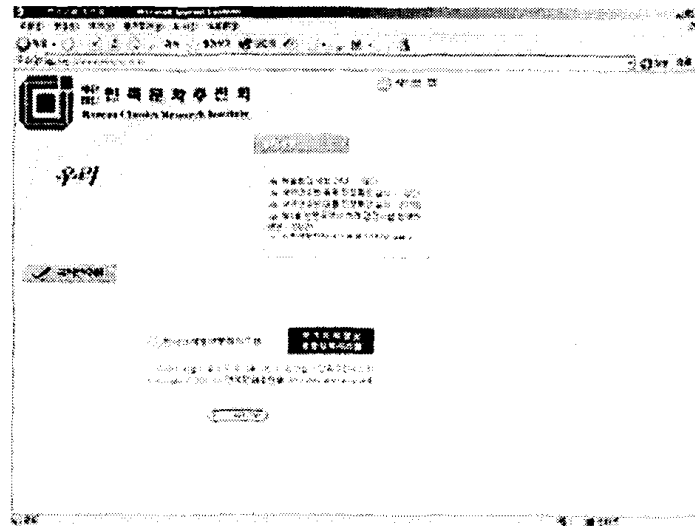
분 류	항 목	분 석
인터페이스	편의성	사이트맵과 홈페이지 이용에 관한 도움말이 존재하지 않음
	사용자 인터페이스	전체메뉴를 보기 위해서 다시 첫화면으로 돌아가야하는 불편이 있음
	디자인	역사정보를 제공하고 있는 사이트임을 나타내는 특징이 별로 없음
	창의성	창의적인 면이 거의 없음
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-6>의 부가적인 부분으로서 검색 방법의 소장자료 검색은 색인 값, 서명/총서명, 서명중 단어, 분류번호, 저자명, 판본, 주제어(사부분류), 印記(인기)로 검색하고, 해제검색은 간략검색, 상세검색, 가나다별 검색으로 검색할 수 있다. 편의성 측면의 도움말 기능은 홈페이지 이용에 관한 내용이 아닌 규장각을 설명하는 도움말이다. 이용자들의 편의를 위해서 사이트 이용방법을 알려주는 도움말 기능이 필요하다.

4.2.2 민족문화추진회⁴⁰⁾

민족문화추진회는 한자로 기록된 고전문헌들을 우리말로 번역하는 사업을 한다. 또한 고전문헌 정리, 번역 및 국역자양성 사업에서 한 걸음 더 나아가, 고전자료 대중화 사업을 강화하고자 한다. 한글로 번역한 고전국역서를 비롯하여 고전문헌에 대한 각종 유용한 정보들을 인터넷을 통해 공개할 것이다. 메뉴는 기관소개, 사업소개, 고전문헌 DB, 자료실, 게시판, 국역연수원으로 구성되어 있다. 주요 내용으로서 민족문화추진회 소개와 고전자료 서비스, 국역연수 자료 제공을 하고 있다. <그림 4-6>은 민족문화추진회 초기화면이다.

40 민족문화추진회 <http://www.minchu.or.kr/>



<그림 4-6> 민족문화추진회 초기화면

다음의 <표 4-7>은 민족문화추진회의 분석 결과를 나타낸다.

<표 4-7> 민족문화추진회 분석

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	고전문헌 DB, 자료실
	시대	주로 조선시대
	제공자료의 심도	도서명과 목차, 해제, 국역된 내용 제공
	제공 방법	웹화면, HWP 파일 제공
	차별성	고전 국역, 원전 정리, 국역자 양성
	한자/한글	국한문 혼용
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	묻고 답하기, 자유 게시판
	의사소통 수단의 편리성	묻고 답하기와 자유게시판이 분리
	응답의 신속성	당일 혹은 다음날 성실한 답변
	사용자 불편신고	없음
	자료등록 서비스 제공	없음
자료검색	검색 방법	본문단어검색, 본문날자검색
	용이성	처음 검색시 프로그램을 다운받아야 하는 불편함이 있음
	자료 통합검색	고전국역총서와 한국문집총간은 별개로 검색하나 한국문집총간의 경우 총목차 검색을 제공
	속도	보통

<표 4-7> 민족문화추진회 분석 - 계속

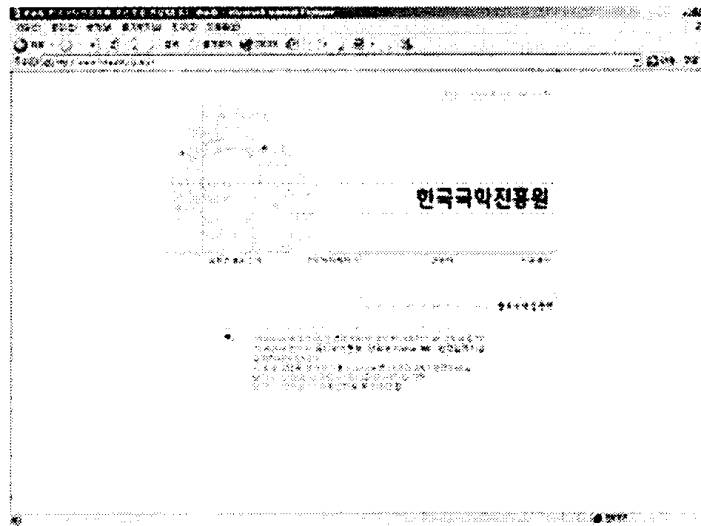
분 류	항 목	분 석
인터 페이스	편의성	검색 도움말은 검색메뉴에 들어가야 나타남
	사용자 인터페이스	첫화면과 그 외 화면과의 메뉴의 불일치
	디자인	평이
	창의성	평이
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-7>의 부가적인 분석 결과를 살펴보면 검색 방법에서 고전국역총서는 본문단어검색, 본문날자검색, 한국문집총간에서는 번호, 저자, 서명 순으로 검색, 국학원전DB-목차, 문체 종류별로 검색이 가능하다. 용이성 측면에서 고전국역총서의 경우 한글화한 자료이기 때문에 본문단어검색이 가능하나, 해제를 검색할 경우 각 문집을 알고 들어가야 해제를 볼 수 있다.

4.2.3 한국국학진흥원⁴¹⁾

한국국학진흥원은 훼손 및 멸실의 위기에 처해있는 전통문화유산에 대한 체계적인 조사·연구를 통하여 국학자료의 과학적인 보존방법을 모색하고, 전통문화와 사상에 기초한 교육을 통해 미래사회의 신한국을 이끌어갈 정신적 좌표를 확립시키기 위하여 설립되었다. 메뉴는 국학진흥원 소개, 고도서 이해하기, 고도서, 다운로드로 구성되어 있다. 주요 제공 내용으로는 국학진흥원 소개와 유교문화 관련자료 소개가 있다. <그림 4-7>은 한국국학진흥원 초기화면이다.

41 한국국학진흥원 <http://www.koreastudy.or.kr>



<그림 4-7> 한국국학진흥원 초기화면

다음의 <표 4-8>은 한국국학진흥원의 분석 결과를 나타낸다.

<표 4-8> 한국국학진흥원 분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	고전적 정보자료실, 전시실
	시대	유교에 관한 자료 중심 - 조선시대
	제공자료의 심도	현재 전시실만 이용가능 간단한 설명만 하고 있음
	제공 방법	웹화면
	차별성	유교 관련 자료를 서비스하고 있음
	한자/한글	국한문 혼용
상 호 작 용 성	의사소통 수단의 종류	질의/응답
	의사소통 수단의 편리성	질의/응답 게시판만이 존재
	응답의 신속성	답변의 거의 없음
	사용자 불편신고	관리자에게 이메일 보낼 수 있음
	자료등록 서비스 제공	없음
자 료 검 색	검색 방법	현재 이용중이 아니어서 판단 불가능
	용이성	없음
	자료 통합검색	없음
	속도	없음

<표 4-8> 한국국학진흥원 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
인터페이스	편의성	사이트맵은 고정메뉴로 존재
	사용자 인터페이스	첫 화면의 메뉴구성과 다음화면의 메뉴구성이 다름
	디자인	통일되어 있음
	창의성	첫 화면은 창의적임
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	검색 서비스가 되지 않고 있음
	안정성	보통

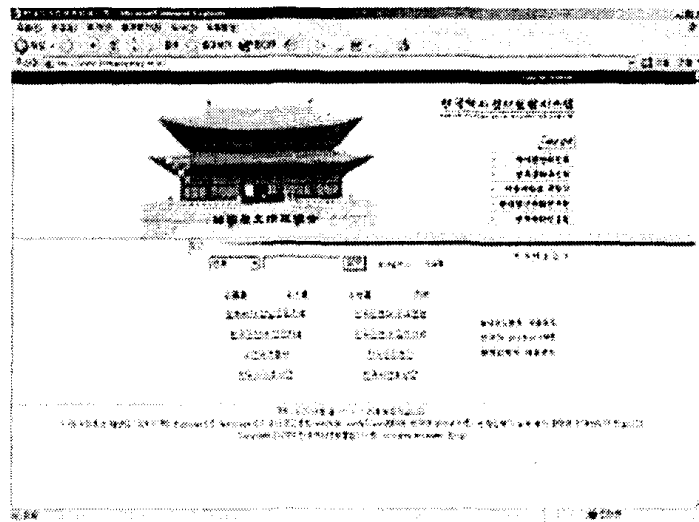
<표 4-8>의 부가적인 부분을 살펴보면 콘텐츠의 종류에서 고전적 정보자료실에서는 고도서 이해하기와 고도서를 제공하고 전시실에서는 유교문화관, 퇴계이황전, 영남학과와 퇴계학을 제공하고 있다. 검색은 현재 제공하고 있지 않다.

4.2.4 한국역사정보통합시스템⁴²⁾

이 사이트는 정보통신부에서 주관하고 한국전산원에서 전담하는 '지식정보연계사업'의 일환으로 '한국역사정보통합시스템 구축사업'이라는 이름으로 2000년 3월 29일부터 2000년 12월 28일까지 진행되어 마련된 것이다. 이 사업을 위해서 국사편찬위원회, 민족문화추진회, 서울대 규장각, 한국정신문화연구원이 주관기관으로 참여하였으며, 서울대 규장각이 대표 주관기관을 담당하였다. 이 사업은 우리나라의 역사정보를 체계적이고 종합적으로 전산화하여 사용자들에게 제공하는 것을 목적으로 하고 있으며, 이를 위해서 각 기관이 소장하고 있는 귀중한 자료와 연구 및 작업 결과를 제공하였다. 이 사업은 2000년부터 2003년까지 4년간 지속적으로 추진될 예정이다. 메뉴는 고도서/고문서/고지도/책판(冊版), 일제시기 항일운동 자료, 한국근현대 주요문헌, 한국근현대 신문자료, 한국근현대 잡지자료, 고전국역총서, 한국문집총간, 한국사기초사전, 한국사연표

42 한국역사정보통합시스템 <http://www.koreanhistory.or.kr>

광장으로 이루어져 있다. <그림 4-8>은 한국역사정보통합시스템 초기화면 면이다.



<그림 4-8> 한국역사정보통합시스템 초기화면

다음의 <표 4-9>는 한국역사정보통합시스템의 분석 결과를 나타낸 것이다.

<표 4-9> 한국역사정보통합시스템 분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	한국사 기초사전, 한국사 연표광장
	시대	조선시대부터 근현대사까지
	제공자료의 심도	서지, 해제, 원문으로 제공
	제공 방법	웹화면, 이미지화면
	차별성	4대기관 통합검색을 제공
	한자/한글	국한문 혼용
상 호 작 용 성	의사소통 수단의 종류	Q&A
	의사소통 수단의 편리성	Q&A가 첫 화면에는 나타나지 않음
	응답의 신속성	거의 응답이 없음
	사용자 불편신고	관리자에게 이메일
	자료등록 서비스 제공	없음
자 료 검 색	검색 방법	검색어 입력, 연대, 연표주제로 검색
	용이성	각 주제마다 검색방식이 다름
	자료 통합검색	전체검색을 제공할
	속도	느림

<표 4-9> 한국역사정보통합시스템 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
인터페이스	편의성	사이트맵이 없음
	사용자 인터페이스	일관성이 없고, 고정되어 있는 메뉴가 없음
	디자인	보통
	창의성	보통
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-9>의 부가적인 분석으로 콘텐츠의 종류에서 인명이칭참고보기와 국사편찬위원회의 자료를 제공하고 있는데, 국사편찬위원회에서는 일제시기 항일운동자료, 한국 근현대 신문자료, 한국 근현대 잡지자료, 한국사 연표광장, 승정원일기에 관한 자료를 이용할 수 있다. 이용자와의 의사소통 수단에서는 자유게시판이 없어서 불편을 준다. 검색방법을 살펴보면 한국사 기초사전에서는 유형별 보기, 가나다순보기, 화장자료 목록, 전체, 사전항목, 사전본문, 이미지명으로 검색어 입력하여 검색할 수 있다. 한국사 연표광장의 연표보기에서는 시대 및 주제선택, 인명색인목록, 지명색인목록, 상세해설 목록으로 검색할 수 있고, 검색하기에서는 검색어 입력, 연대, 연표주제로 검색할 수 있다. 국사편찬위원회에서는 자료목록과 상세검색을 제공한다. 인터페이스 부분에서는 도움말이 첫 화면에 나타나 있지 않아 사용자들이 메뉴를 어렵게 찾아가야하는 불편함이 있다.

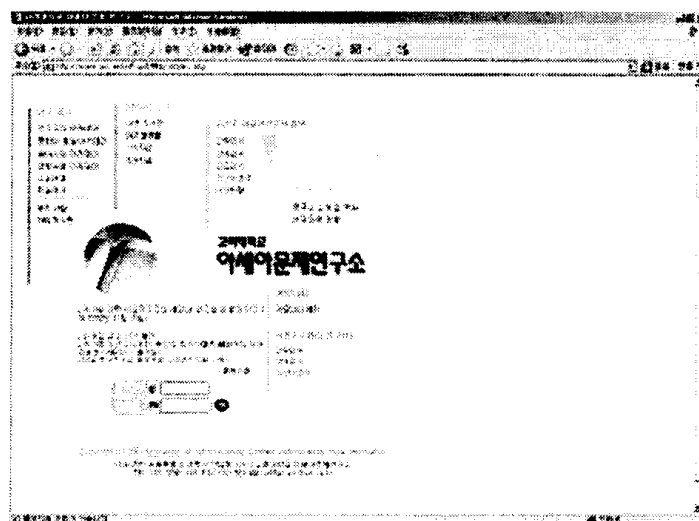
4.3 현대사

4.3.1 아세아문제연구소⁴³⁾

고려대학교 아세아문제연구소는 1957년 6월 17일 창설되었다. 메뉴는

43 아세아문제연구소 <http://www.arc.re.kr>

연구활동, 소장자료 검색, 구한국 외교관련문서 검색, 연구소 소개, 커뮤니티, 식민지 시대의 연구자료로 구성되어 있다. 주요 내용은 아세아문제 연구소 소개와 아세아지역의 민족과 문화에 대한 연구 소개이다. <그림 4-9>는 아세아문제연구소 초기화면이다.



<그림 4-9> 아세아문제연구소 초기화면

다음의 <표 4-10>은 아세아문제연구소의 분석결과를 설명해 놓은 표이다.

<표 4-10> 아세아문제연구소 분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	연구활동, 식민지시대의 연구자료
	시대	주로 현대사
	제공자료의 심도	간략한 목차
	제공 방법	HWP 파일 다운로드
	차별성	아세아지역의 현대사 중심
	한자/한글	한글
상 호 작 용 성	의사소통 수단의 종류	게시판
	의사소통 수단의 편리성	게시판에만 의사소통 가능
	응답의 신속성	거의 응답하지 않음
	사용자 불편신고	게시판만 이용할 수 있음
	자료등록 서비스 제공	없음

<표 4-10> 아세아문제연구소 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
자료검색	검색 방법	간략검색, 상세검색, 고급검색, 색인어검색
	용이성	검색 메뉴가 모두 페이지 오류임
	자료 통합검색	없음
	속도	확인할 수 없음
인터페이스	편의성	사이트맵은 제공되고 있지 않음
	사용자 인터페이스	메뉴의 일정한 틀이 없음
	디자인	평이
	창의성	평이
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	검색메뉴가 모두 페이지 오류임
	안정성	보통

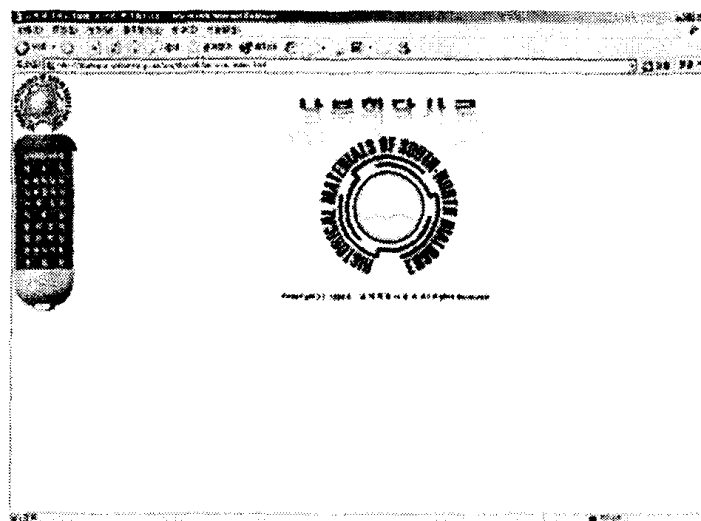
<표 4-10>의 부가적인 부분을 살펴보면 콘텐츠의 종류에서 연구활동에서는 민주주의 아카데미, 평화와 통일 아카데미, 동아시아 아카데미, 정보사회 아카데미, 수요대화, 학술행사를 제공한다. 소장자료 검색에서는 아연도서관, 아연출판물, 신착자료, 추천자료를 제공하고 연구소 소개에서는 연구소 소개 및 역사, 연구 인력 현황을 알려준다. 검색 방법에서 소장자료는 신착자료, 추천자료별로 검색을 제공하고 구한국 외교관련문서에서는 간략검색, 상세검색, 고급검색, 색인어검색을 제공하며, 식민지시대의 연구자료에서는 간략검색, 상세검색, 색인어검색을 제공한다. 하지만, 현재 검색 메뉴가 모두 페이지 오류를 나타내고 있다.

4.3.2 남북회담사무국⁴⁴⁾

남북회담사무국은 국학자료의 조사·정리를 통한 전통문화 보급, 전통문화 교육 실시 및 그와 관련한 교육 과정 개발, 국학자료관 및 유교박물관 운영, 국학자료 및 연구 결과의 국제 교류, 국학연구에 관한 종합계획의 수립, 국학연구자료의 발간 및 보급 등의 사업을 하고 있다. 메뉴는

44 남북회담사무국 <http://dialogue.unikorea.go.kr>

남북회담사무국, 새소식, 남북회담사, 남북합의서, 사료DB, 자료실, 정보 검색, 열린마당, 관련사이트, 통일부 등으로 구성되어 있다. 주 제공 내용은 남북회담 관련자료 소개이다. <그림 4-10>은 남북회담사무국 초기화면 면이다.



<그림 4-10> 남북회담사무국 초기화면

다음의 <표 4-11>은 남북회담사무국의 분석결과를 나타낸 표이다.

<표 4-11> 남북회담사무국 분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	남북회담사, 남북합의서, 사료DB
	시대	현대사
	제공자료의 심도	내용과 해설, 관련 자료 제공
	제공 방법	웹화면, HWP 파일로 제공
	차별성	남북회담 관련 자료 제공
	한자/한글	한글
상 호 작 용 성	의사소통 수단의 종류	열린마당
	의사소통 수단의 편리성	질의응답 게시판과 자유게시판이 분리되어 있지 않음
	응답의 신속성	답변 거의 없음
	사용자 불편신고	관리자에게 이메일을 보낼 수 있음
	자료등록 서비스 제공	없음

<표 4-11> 남북회담사무국 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
자료 검색	검색 방법	문장검색, 구문검색, 절단검색
	용이성	도움말이 잘 되어 있음
	자료 통합검색	정보검색이라는 메뉴에서 통합검색 제공
	속도	보통
인터페이스	편의성	사이트맵과 도움말이 고정메뉴로 존재
	사용자 인터페이스	일부 서브메뉴가 왼쪽창에 고정되어 있지 않아 화면을 다시 되돌아 가야함
	디자인	평이
	창의성	평이
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

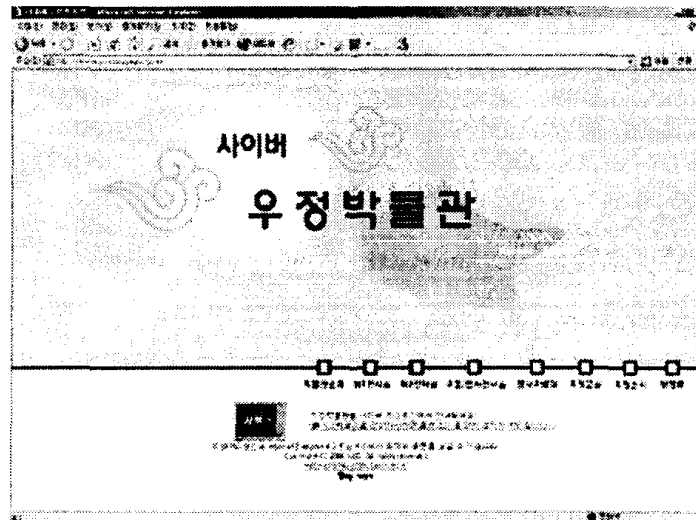
<표 4-1>에서 더 구체적으로 살펴보면 콘텐츠의 남북회담사에서는 추진경과, 대표단명단, 주요사진모음, 판문점현황을 제공하고, 남북합의서에서는 남북기본합의서, 주요합의서, 관련자료를 제공하며, 사료DB에서는 남북대화연표, 남북대화, 남북한 통일대화 제의비교, 남북대화백서, 북한관련 통계집, 북한 및 통일연구 논문집에 관한 자료를 제공한다. 이 외에 자료실과 정보검색을 제공한다. 의사소통의 편리성에서 게시판에 올린 글에 답글을 달 수 없어 사무국의 답변이 하나의 글로 새로 올라와 실제 답변을 찾아서 보기 힘들지만 게시판 글에 대한 검색 기능이 제공되어 있어 먼저 검색해보고 등록할 수 있다. 검색방법에서는 각 사료별 검색기능 제공하고 검색 연산자를 사용할 수 있으며, 문장검색, 구문검색, 절단검색이 가능하다. 그리고 검색어 입력이 하나밖에 없어 단순하다.

4.3.3 사이버우정박물관⁴⁵⁾

1884년 우정총국의 설치로 시작된 체신업무의 유서 깊은 사료를 와이

45 사이버우정박물관 <http://www.postmuseum.go.kr>

드 칼라로 재현 각종 사진자료, 실물 등 각 분야별로 체계적으로 전시하여 우정의 발자취 및 변천사를 일반에 널리 알리고자 설립하였다. 메뉴는 박물관소개, 제1전시실, 제2전시실, 우표/엽서 전시실, 문서 자료실, 우정교실, 우정소식, 방명록으로 구성되어 있다. 주로 체신 업무의 발자취를 알 수 있다. <그림 4-11>은 사이버우정박물관 초기화면이다.



<그림 4-11> 사이버우정박물관 초기화면

다음의 <표 4-12>는 사이버우정박물관의 분석 결과이다.

<표 4-12> 사이버우정박물관 분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	우표/엽서 전시실, 문서자료실
	시대	근현대사
	제공자료의 심도	사진과 설명
	제공 방법	웹화면, 일부는 원문 이미지
	차별성	우정사료
	한자/한글	한글
상 호 작 용 성	의사소통 수단의 종류	방명록
	의사소통 수단의 편리성	게시판 기능이 전혀없고, 방명록도 본인의 글만 적을수가 있음
	응답의 신속성	응답 거의 없음
	사용자 불편신고	없음
	자료등록 서비스 제공	없음

<표 4-12> 사이버우정박물관 분석 - 계속

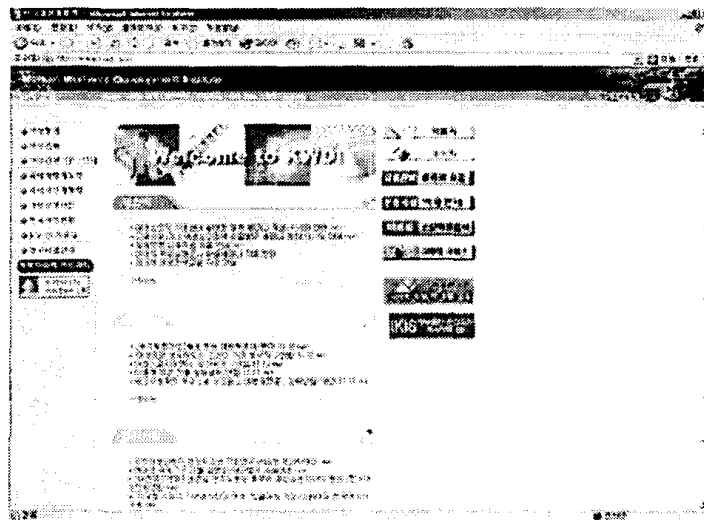
분 류	항 목	분 석
자료검색	검색 방법	발행년도별 검색, 종류별 검색
	용이성	검색조건마다 메뉴를 따로 구성하여 불편
	자료 통합검색	각각에 대해선 통합검색 제공
	속도	느림
인터페이스	편의성	사이트맵 존재
	사용자 인터페이스	메뉴의 일관성이 없음
	디자인	보통
	창의성	보통
시스템 성능	접속속도	느림
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-12>의 구체적인 분석으로서 콘텐츠의 종류를 살펴보면 제 1전시실에서는 통신의 역사, 한국 우정의 발자취, 집배원 복장의 변천, 우체통의 변천, 외국집배원 및 우체통, 정통부 건물의 변천, 태극기, 근대 우정의 선구자들, 체신현판, 국제협력, 전신전화, 체신지도, 체신마크변천, 우정통신 관련 고서에 관한 정보를 제공한다. 제 2 전시실에서는 우편물 운송수단, 우정용품 분류별 검색, 우정용품 키워드 검색을 이용하여 정보를 검색할 수 있게 하였으며, 문서자료실에서는 연구보고서, 문서류, 서책류, 간행물, 서식류, 녹음/사진류, 우표류에 관한 정보를 제공한다. 우정교실에서는 우표문화교실, 우표제조공정, 우정에 얽힌 일화, 세계의 우정박물관에 관한 정보를 제공한다.

검색방법으로서 제 2 전시실의 우정용품 분류별 검색에서는 인장류, 간판류, 창구용품류, 우편/집배용품류, 기동/장비류, 기구/기계류, 복식류, 기타류별로 검색할 수 있고, 우정용품 키워드 검색에서는 색인어 입력 후 검색하고 목록과 이미지 결과를 선택할 수 있다. 우표/엽서 전시실의 우표검색에서는 발행년도별 검색, 주제별 검색, 종류별 검색, 항목 검색을 할 수 있고 엽서검색에서는 발행년도별 검색, 종류별 검색이 가능하다. 기타 특수 일부인 검색, 키워드 검색, 우표 패턴매칭으로 검색할 수 있다. 문서자료실에서는 키워드와 SGML로 검색이 가능하다.

4.3.4 한국여성개발원⁴⁶⁾

한국여성개발원은 여성문제에 대한 종합적인 연구를 수행하고, 여성정책 및 여성능력 개발, 여성정보 제공을 통하여 여성의 사회참여·복지증진 및 여성과 국가발전에 이바지함을 목적으로 한다. 메뉴는 여성통계, 여성법률, 여성관련기관/단체, 국내여성계동향, 국제여성계동향, 여성인명사전, 한국여성현황, KWDI 자료실, 연구사업안내 등으로 이루어져 있다. 주요 제공 내용은 여성관련 자료이다. <그림 4-12>는 한국여성개발원 초기화면이다.



<그림 4-12> 한국여성개발원 초기화면

다음의 <표 4-13>은 한국여성개발원을 분석한 결과이다.

<표 4-13> 한국여성개발원 분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	여성통계, 국내·외 여성계동향
	시대	현대사
	제공자료의 심도	서지, 목차
	제공 방법	웹화면, HWP 파일
	차별성	여성관련
	한자/한글	국문과 영문자료 제공

46 한국여성개발원 <http://www.kwdi.re.kr>

<표 4-13> 한국여성개발원 분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	참여마당
	의사소통 수단의 편리성	각 메뉴의 사용용도 설명 있음
	응답의 신속성	질의응답 게시판이 없음
	사용자 불편신고	운영자에게 글 쓸 수 있음
	자료등록 서비스 제공	없음
자료검색	검색 방법	전체분야검색, 분야별 검색
	용이성	검색방법에 따라 메뉴를 달리 구성하여 편리
	자료 통합검색	단행본, 정기간행물, 기사색인의 경우 제공
	속도	빠름
인터 페이스	편의성	사이트맵과 검색 존재
	사용자 인터페이스	일관성 있는 메뉴임
	디자인	우수
	창의성	보통
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

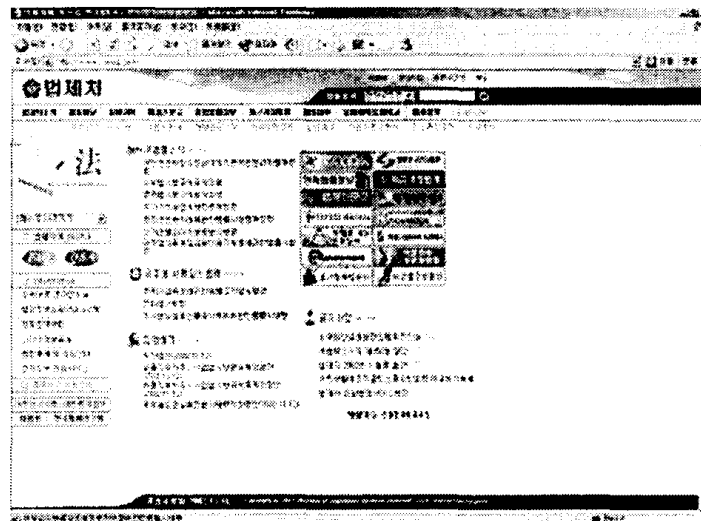
<표 4-13>을 더 구체적으로 살펴보면 콘텐츠의 종류는 여성통계, 여성법률, 여성관련기관/단체, 국내여성계동향, 국제여성계동향, 여성인명사전, 한국여성현황, KWDI 자료실, 연구사업안내가 있다. 제공자료 중 간행물자료는 서지, 목차로 제공하고 그 외의 자료는 소개, 내용, 전문까지 제공한다. 의사소통의 종류로 참여마당의 게시판, 운영자에게, 연구과제 제안이 있는데 운영자에게와 연구과제제안은 글만 올릴 수 있고 조회나 답변은 볼 수 없다.

검색방법을 살펴보면 여성통계, 여성법률, 국내여성계동향, 국제여성계동향에서는 전체 검색 제공하고 여성인명사전에서는 전체분야검색, 분야별 검색이 가능하다. KWDI 자료실의 본원간행물과 회의세미나자료는 분류별 목록과 검색어 입력이 가능하고 단행본, 정기간행물, 기사색인은 쉬운검색, 조합검색이 가능하고 분류표참조, 입수연간별 리스트를 제공한다

다. 신착자료는 신착자료, 연간물신착, 자관신착 자료가 있다.

4.3.5 법제처⁴⁷⁾

법제처는 개혁입법 등 정부에서 추진하는 모든 법령을 심사하고, 잘못된 행정처분에 의하여 국민의 권익이 침해된 경우 간편한 절차를 거쳐 무료로 구제하는 행정심판제도를 운영하고 있다. 메뉴는 법제처소개, 알림마당, 참여마당, 법령신문고, 종합법률정보, 최근개정법률, 행정심판, 입법계획, 입법예고, 법제정보로 구성되어 있다. 주요 제공 내용은 법제처 소개와 법률 정보이다. <그림 4-13>은 법제처 초기화면이다.



<그림 4-13> 법제처 초기화면

다음의 <표 4-14>는 법제처를 분석한 결과를 표로 나타낸 것이다.

47 법제처 <http://www.moleg.go.kr>

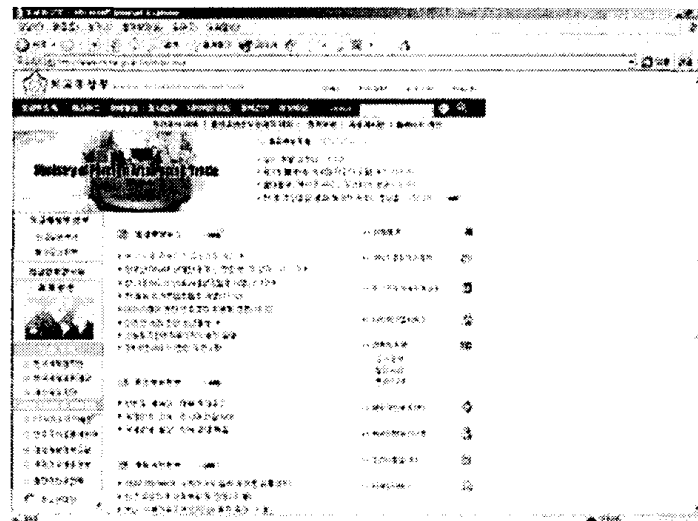
<표 4-14> 법제처 분석

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	종합법률정보, 최근개정법령
	시대	현대사
	제공자료의 심도	전문 제공
	제공 방법	웹화면, HWP 파일
	차별성	법률정보
	한자/한글	국한문 혼용
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	참여마당, 법령신문고
	의사소통 수단의 편리성	각 메뉴의 사용에 대한 설명이 자세함
	응답의 신속성	선별하여 응답
	사용자 불편신고	있음
	자료등록 서비스 제공	없음
자료검색	검색 방법	용어, 법령명, 공포일자별 검색, 가나다순 검색, 분야별 검색
	용이성	각 자료별로 검색 조건이 다름, 도움말은 존재
	자료 통합검색	각 주제별로 검색해야 함
	속도	빠름
인터 페이스	편의성	사이트맵과 홈페이지 이용안내와 메뉴바로가기가 존재하여 편리함
	사용자 인터페이스	일관성 있는 메뉴임
	디자인	보통
	창의성	보통
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-14>를 더 구체적으로 살펴보면 컨텐츠에는 법제처정보, 종합법률정보, 최근개정법령, 행정심판, 입법계획/입법예고, 법제정보가 있다. 의사소통 수단의 종류로서 참여마당, 법령신문고, 행정심판, 법제정보의 법령해석 질의응답이 있다. 각 메뉴마다 차별성이 있고 설명이 잘 되어 있어서 이용자들에게 편리하다. 검색 방법으로는 용어, 법령명, 공포일자별 검색, 가나다순 검색, 분야별 검색, 분야별 트리검색, 검색대상/분야선택/주제어/발간년도별 검색 등이 있다.

4.3.6 외교통상부⁴⁸⁾

방대한 국제법 이론의 체계적 DB화로 국제법 검토 및 조약업무의 원활한 진행을 도모하고 영토자료의 정리 및 DB작업을 실시하여 고문헌 자료의 체계적 보존, 이용을 가능하게 하고자 국제법규, 외교안보연구원 도서관, 외교정책자료, 외교사료관리 등의 DB구축을 하고 있다. 메뉴는 외교통상부 소개, 외교정책, 지역·국별 관계, 경제통상, 조약·국제법, 외교안보연구원, 재외공관, 주한외국공관, 시사자료실, 외교자료실, 관련 사이트로 구성되어 있다. 주요 서비스 내용으로서 외교통상부 소개와 외교관련 정보가 있다. <그림 4-14>는 외교통상부 초기화면이다.



<그림 4-14> 외교통상부 초기화면

다음의 <표 4-15>는 외교통상부를 분석한 결과이다.

48 외교통상부 <http://www.mofat.go.kr>

<표 4-15> 외교통상부 분석

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	외교정책, 조약/국제법
	시대	현대사
	제공자료의 심도	전문제공, 외교박물관의 경우 사진이미지
	제공 방법	웹화면
	차별성	외교정보
	한자/한글	한글, 영어 제공
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	열린외교
	의사소통 수단의 편리성	각 메뉴마다 차별성이 있음
	응답의 신속성	선별하여 응답하고 오래걸림
	사용자 불편신고	민원상담, 장관과의 대화로 이용가능
	자료등록 서비스 제공	없음
자료검색	검색 방법	일반검색, 고급검색, 분류검색
	용이성	검색이 잘 분류되어 있고, 도움말이 존재함
	자료 통합검색	도서검색시스템은 통합검색 제공
	속도	검색 부분은 느림
인터 페이스	편의성	사이트맵이 존재하고 전체사이트에 대한 검색이 있음
	사용자 인터페이스	일관성이 있으나 서브메뉴는 고정되어 있지 않음
	디자인	우수
	창의성	보통
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-15>를 구체적으로 살펴보면 외교정책 메뉴에서는 현 시점의 중점 외교정책, 한반도 평화통일, 안보/군축, 유엔/국제기구, 인권/사회, 문화협력에 관한 정보를 제공하고, 조약/국제법에서는 주요국제법 이슈, 조약체결 업무안내, 대한민국 양자조약 정보, 대한민국 다자조약 정보, 분야별 국제법 동향, 주요 국제법률기구, 국제법관계 국제회의 일정, 관련사이트를 제공한다. 외교안보연구원에서는 연구활동, 교육훈련, 발간자료, 뉴스, 도서관, 외교박물관에 관한 정보를 제공하고, 시사자료실에서는

보도자료, 외교통상 관련자료, 한국관련 영문언론보도, 인터뷰/기고문, 국내언론, 해외언론에 관한 정보를 제공한다.

의사소통 수단의 종류로서 열린외교의 메뉴에서 사이버포럼, FAQ, 장관과의 대화, 정부정책포럼, 사이버 기업서비스, E-mail 민원상담, 정보공개안내, 입법예고를 통해 사이트의 이용자와 의견을 나눈다.

검색 방법에는 대한민국양자/다자조약에 관한 내용을 발효일별, 서명일별, 분야별, 체결국별, 조약번호별, 고시번호별로 트리 목록을 제공하고 검색어 입력 검색을 할 수 있다. 외교안보연구원 발간자료는 저자순, 날짜순, 제목순 트리 목록 제공과 검색어 입력 검색을 할 수 있다.

4.3.7 청와대⁴⁹⁾

대통령의 임기 동안의 모든 활동을 열람할 수 있다. 메뉴는 청와대 소식, 김대중 대통령, 정상 외교, 청와대 관람, 열린 마당, 사랑방, 검색으로 이루어져 있다. <그림 4-15>는 청와대 초기화면이다.



<그림 4-15> 청와대 초기화면

49 청와대 <http://www.cwd.go.kr>

다음의 <표 4-16>은 청와대의 분석 결과를 표로 나타낸 것이다.

<표 4-16> 청와대 분석

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	대통령, 자료실, 정상외교
	시대	현대사
	제공자료의 심도	보도자료, 브리핑, 전문
	제공 방법	웹화면, 동영상, 사진, 음성
	차별성	대통령 통치사
	한자/한글	한글, 영문
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	열린청와대
	의사소통 수단의 편리성	추천글모음과 지난 게시판 열람
	응답의 신속성	당일
	사용자 불편신고	인터넷 신문고, 대통령께 편지 이용
	자료등록 서비스 제공	없음
자료검색	검색 방법	목록과 제목/날짜 검색으로 검색
	용이성	공개가 되는 자료에 한해서만 검색가능
	자료 통합검색	없음
	속도	보통
인터 페이스	편의성	많이 사용하는 메뉴는 배너로 표시함
	사용자 인터페이스	어린이마당과 젊은마당을 따로 구성
	디자인	보통
	창의성	보통
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-16>을 구체적으로 살펴보면 대통령 메뉴에는 약력, 발자취, 서가, 연설 및 기고, 사진자료, 주요 어록, 여사에 관한 정보를 제공하고, 자료실에서는 자료열람, 정부업무보고, 알고싶은 정책, 국민의 정보 성과, 청와대 캘린더, 정부조직, 간행물, 역대 대통령에 관한 정보를 제공한다. 국민과의 의사소통 수단으로는 열린마당(자유게시판, 대통령께 편지를, 공지사향, 사용자정보관리), 인터넷 신문고, 어린이 마당, 젊은 마당, 청와대 뉴스레터가 있다.

4.4 기타

4.4.1 독립기념관⁵⁰⁾

독립기념관의 소장자료는 일반적으로 기증, 위탁, 복제자료로 분류하여 관리되고 있다. 위탁자료는 개인 및 단체에서 일시 또는 영구적으로 독립기념관에 맡기는 자료를 의미하고, 복제자료는 소장자료 중 훼손 내지 멸실의 위험이 있어 자료 이용의 제약이 예상되는 자료나 수집하기 어려운 원본자료를 진본과 같이 복제한 자료를 의미한다. 메뉴는 기념관소개, 기념관관람, 사이버전시관, 열린기념관, 정보마당, 기념관 소식으로 구성되어 있다. 주요 제공내용은 독립기념관 소개와 기념관 관람에 관한 것이다. <그림 4-16>은 독립기념관 초기화면이다.



<그림 4-16> 독립기념관 초기화면

50 독립기념관 <http://www.independence.or.kr>

다음의 <표 4-17>은 독립기념관을 분석해 놓은 결과표이다.

<표 4-17> 독립기념관 분석

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	사이버 전시관, 열린기념관, 정보마당
	시대	주로 독립운동사
	제공자료의 심도	보유서적은 서지와 내용, 일부 원문과 해제, 그 외 전시자료나 주제별 제공자료는 사진과 자세한 설명 제공
	제공 방법	사이버 전시관은 동영상, 해당자료 사진과 설명, 기념관 소식은 만화, 사진 정보마당은 웹화면으로 제공
	차별성	독립운동사에 관계된 문서자료뿐 아니라 전시자료도 서비스
	한자/한글	한글
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	열린마당, 답변해주세요, 관람후기, 이메일클럽, 관람불편신고
	의사소통 수단의 편리성	자유게시판과 질의응답게시판, 후기게시판이 잘 분리되어 있음
	응답의 신속성	1일에서 1주일까지 소요
	사용자 불편신고	관리자에게 이메일 보낼 수 있음
	자료등록 서비스 제공	없음
자료검색	검색 방법	시대, 주제어별
	용이성	주제별로 다양한 검색유형을 제공
	자료 통합검색	통합검색으로 디렉토리 검색 제공
	속도	느림
인터 페이스	편의성	검색란이 항상 위에 있어 편리
	사용자 인터페이스	주메뉴는 윗쪽창에 서브메뉴는 왼쪽창으로 고정되어 있어 편리함
	디자인	평이
	창의성	평이
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-17>을 구체적으로 살펴보면 정보마당에서는 전시자료, 독립운동가, 독립군가, 시어록비, 마이크로필름, 원문정보, 사적지, 소장도서, 발

간도서를 제공한다. 의사소통의 편리성 측면에서는 각 게시판에 대한 설명이 나와있지 않아서 게시판의 용도를 간단하게나마 설명해야 할 것이다.

검색 방법으로 전사자료는 시대, 주제어별로 독립운동가 메뉴에서는 훈격, 운동계열, 출신지별로 검색을 하고, 마이크로필름은 수집경위, 시대, 주제별로 검색하고 원문정보는 이름, 형태분류별로 발간도서는 관보, 논문별로 소장도서는 도서유형별로 사적지는 사적지별(가나다순), 지역별로 검색할 수 있다.

4.4.2 중앙도서관(KOLIS-NET)⁵¹⁾

국가자료공동목록시스템(KOLIS-NET)은 국립중앙도서관을 중심으로 구성된 전국 공공도서관의 소장자료에 대한 통합 데이터베이스이자 도서관간 정보공유 및 상호협력 네트워크이다. 전국 공공도서관의 소장자료에 대한 정보는 KOLIS-NET에 모아지게 되며, 이렇게 모아진 정보는 다시 전국 공공도서관들이 공유·활용하여, 다음과 같은 정보서비스의 향상을 기할 수 있게 된다. <그림 4-17>은 중앙도서관(KOLIS -NET)의 초기화면이다.



<그림 4-17> 중앙도서관(KOLIS -NET) 초기화면

51 중앙도서관(KOLIS-NET) <http://www.nl.go.kr/kolisnet/>

다음의 <표 4-18>은 중앙도서관(KOLIS -NET)을 분석해 놓은 결과 표이다.

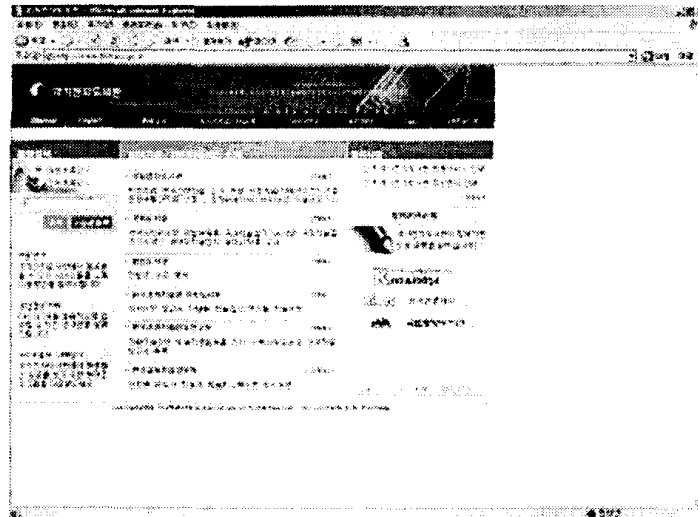
<표 4-18> 중앙도서관(KOLIS -NET)

분 류	항 목	분 석
컨텐츠	종류	KOLIS-NET 검색, 맞춤정보서비스
	시대	모든 범위
	제공자료의 심도	서지사항
	제공 방법	웹화면
	차별성	다양한 자료, 논문정보도 제공
	한자/한글	한글
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	자유게시판, 묻고답하기, 질문모음
	의사소통 수단의 편리성	여러 게시판이 잘 분리되어 있음
	응답의 신속성	답변 거의 없음
	사용자 불편신고	없음
	자료등록 서비스 제공	없음
자료검색	검색 방법	서명, 저자, ISBN, 주제, 전체항목별로 검색
	용이성	다른 도서관과의 통합검색이 잘 되어 있음
	자료 통합검색	통합검색 제공
	속도	보통
인터 페이스	편의성	이용에 대한 도움말이 잘 정리되어 있음
	사용자 인터페이스	메뉴의 일관성이 있음
	디자인	우수
	창의성	평이
시스템 성능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-18>을 구체적으로 살펴보면 KOLIS-NET 검색에서는 자료형태 별 검색, 표제, 키워드, 저자명, 발행자, 발행년도로 검색이 가능하다. 다른기관 통합검색에서는 서명, 저자, ISBN, 주제, 전체항목별로 검색이 가능하고, 맞춤정보서비스에서는 이용자가 관심있는 주제를 신청하면 이메일로 보내주는 서비스를 제공하고 있다.

4.4.3 국가전자도서관⁵²⁾

국가전자도서관 구축사업은 국내주요 도서관을 연계하여 국가정보능력을 신장시키고 지역간 균형 있는 발전을 꾀하며, 향후 전국 도서관들을 연결하여 국가문헌정보 유통체제를 구축하는 정보화 기반을 확립하고자 초고속정보통신망 구축계획에 맞춰 1996년부터 3차에 걸쳐 추진되어 왔다. 메뉴는 통합검색, 국가전자도서관 소개, 서비스 안내, 열린 마당, FAQ, 관련 사이트로 이루어져 있다. <그림 4-18>은 국가전자도서관의 초기화면이다.



<그림 4-18> 국가전자도서관 초기화면

다음의 <표 4-19>는 국가전자도서관의 분석 결과를 나타낸다.

<표 4-19> 국가전자도서관분석

분 류	항 목	분 석
컨 텐 츠	종류	통합검색, 서비스 안내
	시대	모든 시대
	제공자료의 심도	서지사항과 소장하는 곳까지 알려줌
	제공 방법	서지사항
	차별성	참여기관 신청을 받아 통합하여 검색
	한자/한글	한글, 한문 혼용

52 국가전자도서관 <http://www.dlibrary.go.kr>

<표 4-19> 국가전자도서관분석 - 계속

분 류	항 목	분 석
상호 작용성	의사소통 수단의 종류	열린마당: 자유게시판, 회원마당
	의사소통 수단의 편리성	게시판과 Q&A가 분리되어 있음
	응답의 신속성	게시판의 이용이 거의 없지만 질문에 대해서는 성실한 답변이 올라옴
	사용자 불편신고	관리자의 이메일로 보낼 수 있음
	자료등록 서비스 제공	회원마당에 자료등록 가능
자료검색	검색 방법	간략검색, 상세검색
	용이성	검색란이 간단함
	자료 통합검색	모든 연계된 기관의 DB의 검색 가능
	속도	보통
인터 페이스	편의성	통합검색이라는 메뉴가 단순명료함
	사용자 인터페이스	메뉴구성이 일관성이 있음
	디자인	평이
	창의성	평이
시스 템 성 능	접속속도	보통
	에러발생 여부	에러 없음
	안정성	보통

<표 4-19>의 분석결과 이외에 콘텐츠의 종류에서 <그림 4-18>를 소개하는 부분과 열린마당, FAQ, 관련사이트를 제공하고 있다. 검색방법에서는 통합메뉴 검색에서 간략검색과 상세검색이 가능하고 상세검색에서는 전체목록, 원문목록별로 검색 기능이 가능하다.

4.5 통합 분석

다음의 표는 각 평가대상 사이트를 통합 분석해 놓은 결과표이다. <표 4-20>-(1)의 좌측은 평가대상 사이트를 나타내고, 각 사이트에서 제공하는 주요정보와 제공자료의 깊이, 자료제공방법을 통합 분석한 것을 표로 나타내었다.

<표 4-20> 평가대상 통합 분석 - (1)

	주요정보	제공자료깊이	자료제공방법
국사편찬위원회	한국사 연구자료	서지/일부 목차, 원문	웹/HWP파일
규장각	조선왕조기록	서지/일부 해제, 원문	웹/이미지파일
민족문화추진회	고전국역/원전정리	목록/일부해제, 국역문	웹/HWP파일
한국정신문화연구원	학술자료	서지/일부 해제, 원문	웹/이미지
디지털한국학	일반인대상 한국학	내용설명	웹/화상자료 (그림, 이미지)
독립기념관	독립운동사	서지/내용/일부해제 원문	웹/동영상/사진
아세아문제연구소	아세아지역 현대사	간략목차/간행자료 원문	웹/HWP (간행자료)
한국국학진흥원	유교관련자료	서지/해제/목차/ 일부원문설명 /일부사진	웹/이미지
남북회담사무국	남북회담관련자료	내용/해설 /관련자료	웹/파일
중앙도서관 (KOLIS-NET)	조선총독부/논문/ 소장자료	서지	웹
국가전자도서관	고서/한국관련 자료/관보/ 고전백선/신문 /학위논문	서지/목록/원본	웹/SGML/이미지
전쟁기념사업회	전쟁관련전시자료	사진/간략소개	웹
사이버우정박물관	우정자료	자료 : 간략서지/원문 전시자료: 사진/설명	웹/이미지
한국여성개발원	여성관련정보	간행물 : 서지/목차 그 외 : 소개/내용/전문	웹/HWP파일
법제처	법률정보	전문	웹/HWP파일
외교통상부	외교정보	전문	웹/사진 (외교박물관)
청와대	대통령 통치사	보도자료/브리핑/전문	웹/동영상/사진 /음성
한국역사정보 통합시스템	4대기관 자료 통합	서지/해제/원문	웹/이미지

<표 4-21> 평가대상 통합 분석 - (2)

	용이성	통합 검색	속도
국사편찬위원회	△	X	△
규장각	X	X	O
민족문화추진회	△	△	△
한국정신문화연구원	△	O	△
디지털한국학	△	△	△
독립기념관	△	△	X
아세아문제연구소	X	X	X
한국국학진흥원	△	O	△
남북회담사무국	O	O	△
중앙도서관 (KOLIS-NET)	O	O	△
국가전자도서관	△	X	△
전쟁기념사업회	X	X	X
사이버우정박물관	△	△	X
한국여성개발원	△	△	O
법제처	O	X	O
외교통상부	O	△	△
청와대	△	X	△
한국역사정보 통합시스템	△	O	X

<표 4-21>-(2)의 좌측은 평가대상 사이트를 나타내고, 각 평가 대상 사이트의 용이성, 통합검색, 속도를 분석해 놓은 표이다. 용이성의 O는 '좋다', △는 '보통', X는 '좋지 않다'를 나타낸다. 통합 검색의 O는 '있다', X는 '없다'를 나타낸다. 마지막으로 속도의 O는 '빠르다', △는 '보통', X는 '느리다'를 나타낸다.

<표 4-22>-(3)의 좌측은 평가대상 사이트를 나타내고, 각 평가 대상 사이트의 의사소통에 관한 내용을 분석해 놓은 표이다. 편리성의 O는 '좋다', △는 '보통', X는 '좋지 않다'를 나타낸다. 응답의 신속성의 O는 '빠르다', △는 '보통', X는 '느리다'를 나타낸다. 불편신고의 O는 '있다', X는 '없다'를 나타낸다. 자료등록의 O는 '있다', X는 '없다'를 나타낸다.

<표 4-22> 평가대상 통합 분석 - (3)

	상호작용성(의사소통)			
	편리성	응답의 신속성	불편 신고	자료 등록
국사편찬위원회	X	△	X	O
규장각	X	X	X	X
민족문화추진회	△	O	X	X
한국정신문화연구원	△	O	X	O
디지털한국학	X	△	△	O
독립기념관	O	△	△	X
아세아문제연구소	X	X	X	X
한국국학진흥원	△	X	△	△
남북회담사무국	△	X	△	X
중앙도서관 (KOLIS-NET)	O	△	O	X
국가전자도서관	O	△	O	X
전쟁기념사업회	X	X	X	X
사이버우정박물관	X	X	X	X
한국여성개발원	△	X	O	X
법제처	O	△	O	X
외교통상부	△	△	O	X
청와대	O	O	O	X
한국역사정보 통합시스템	X	X	X	X

<표 4-23>-(4)의 좌측은 평가대상 사이트를 나타내고, 각 평가 대상 사이트의 사용용이성과 디자인에 관한 내용을 분석해 놓은 표이다. 편의성의 O는 '좋다', △는 '보통', X는 '좋지 않다'를 나타낸다. 사용자 인터페이스의 O는 '좋다', △는 '보통', X는 '좋지 않다'를 나타낸다. 그래픽 디자인의 O는 '좋다', △는 '보통', X는 '좋지 않다'를 나타낸다. 창의성의 O는 '좋다', △는 '보통', X는 '좋지 않다'를 나타낸다.

<표 4-23> 평가대상 통합 분석 - (4)

	사용용이성		디자인	
	편의성	사용자 인터페이스	그래픽 디자인	창의성
국사편찬위원회	△	△	O	△
규장각	X	X	X	△
민족문화추진회	△	△	△	△
한국정신문화연구원	O	△	△	△
디지털한국학	△	△	△	△
독립기념관	O	O	O	△
아세아문제연구소	△	△	X	X
한국국학진흥원	△	△	△	△
남북회담사무국	△	△	O	△
중앙도서관 (KOLIS-NET)	O	△	O	△
국가전자도서관	O	△	O	△
전쟁기념사업회	O	O	O	O
사이버우정박물관	△	O	X	△
한국여성개발원	△	△	O	△
법제처	O	△	△	△
외교통상부	O	O	O	△
청와대	O	O	O	△
한국역사정보 통합시스템	X	X	△	△

<표 4-24>-(5)의 좌측은 평가대상 사이트를 나타내고, 각 평가 대상 사이트의 시스템 성능 및 안정성에 관한 내용을 분석해 놓은 표이다. 접속속도의 O는 '빠르다', △는 '보통', X는 '느리다'를 나타낸다. 안정성의 O는 '좋다', △는 '보통', X는 '좋지 않다'를 나타낸다. 에러 발생의 O는 '있다', X는 '없다'를 나타낸다.

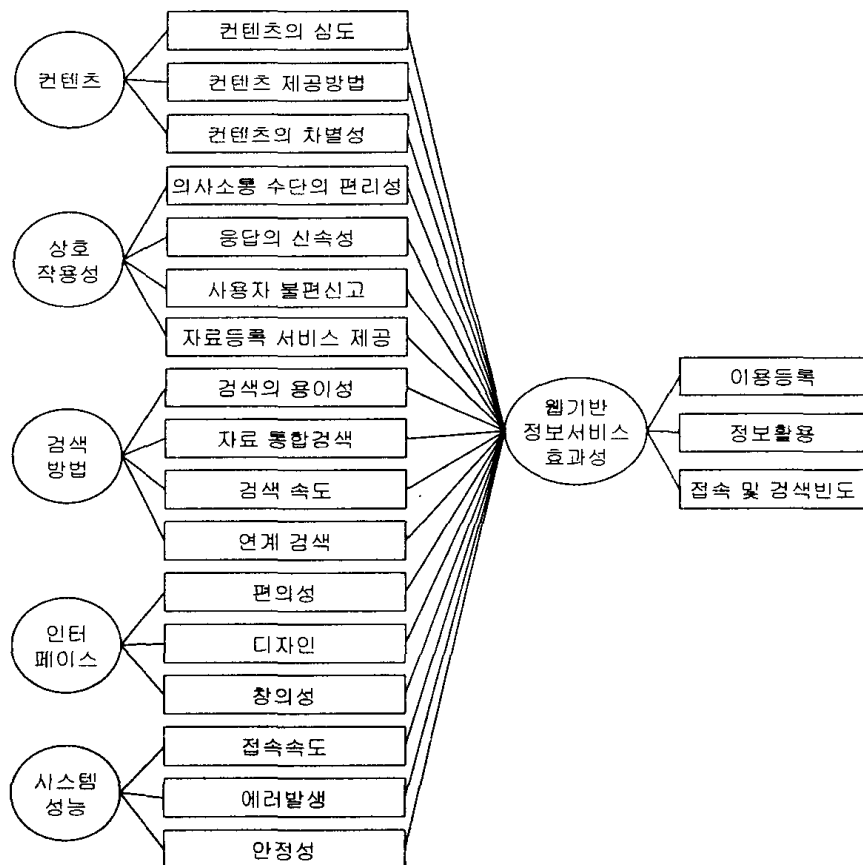
<표 4-24> 평가대상 통합 분석 - (5)

	시스템 성능 및 안정성		
	접속속도	안정성	에러 발생
국사편찬위원회	△	△	X
규장각	△	△	X
민족문화추진회	△	△	X
한국정신문화연구원	△	△	X
디지털한국학	△	△	X
독립기념관	△	△	X
아세아문제연구소	X	△	O
한국국학진흥원	△	△	O
남북회담사무국	△	△	X
중앙도서관 (KOLIS-NET)	△	△	X
국가전자도서관	△	△	X
전쟁기념사업회	△	△	X
사이버우정박물관	X	△	X
한국여성개발원	△	△	X
법제처	△	△	X
외교통상부	△	△	X
청와대	△	△	X
한국역사정보 통합시스템	△	△	X

이상으로 18개 국가지식포털사이트의 통합 분석 결과를 알아보았다.

제 5 장 효과적인 웹 기반 정보서비스의 실증분석

웹 기반 정보서비스의 도입이 곧바로 효과적인 정보서비스를 보장하는 것은 아니다. 어떠한 요인들이 정보서비스를 활성화시키는데 영향을 미치는지 파악함으로써, 궁극적으로 정보서비스 활동을 보다 효과적으로 수행할 수 있는 방안을 강구할 필요가 있다. 조직의 지식의 창출, 조직화, 저장 및 공유에 중점을 두고 설계된 웹 기반 정보서비스가 정보서비스를 촉진하고 보다 용이하게 하는 하부구조로서 효율적인 정보서비스를 가능하게 하는 핵심역할을 수행할 수 있게 하기 위해서 여러 영향요인들간의 상호관계에 대한 파악이 매우 중요하다. 본 연구는 웹 기반 정보서비스 효과성에 영향을 미치는 요인으로, 콘텐츠, 검색방법, 상호작용성, 인터페이스, 시스템 안정성을 꼽았다. 각 변수들의 관계는 다음의 <그림 5-1>과 같다.



<그림 5-1> 수요변수와 웹 기반 정보서비스 효과성과의 관계

5.1 연구변수들과 가설

5.1.1 콘텐츠 요인

이용자들이 웹 기반 정보서비스를 활용하는 가장 큰 중요한 이유는 현재 공유되고 있는 새로운 콘텐츠를 획득하고자 하는 목적이며, 그리고 그 다음이 콘텐츠를 공유하고자 하는 의도이다. 학자들은 이 두 가지 중요한 동기가 웹 기반 정보서비스를 가능케 하는 가장 중요한 요인들임을 일관되게 지적하고 있다. 그러나 이 두 가지 동기들 중 우선 순위를 꼽으라면 역시 콘텐츠 공유 의지가 가장 우선되고 중요한 웹 기반 정보서비스의 원천이 되어야 한다. 따라서 이 설문조사에서는 콘텐츠 공유와 활용의지를 웹 기반 정보서비스를 구성하는 항목으로 하고, 그리고 가장 포괄적인 의미에서 새로운 콘텐츠를 획득하고자 하는 욕구를 웹 기반 정보서비스의 효과성을 묻는 질문으로 추가하였다. 콘텐츠는 지식근로자들에게 있어서 가장 중요하고도 기본적인 욕구로 꼽히고 있다. 지식사회의 가장 기본적인 구성단위이자 핵심원인변수로 콘텐츠 획득 의지가 높은 이용자들에 관한 설문을 포함하는 것이 적절할 것이다. 일반적으로 이용자들이 적극적으로 새로운 콘텐츠를 획득하고, 이를 공유하고자 하는 의지는 그리 높지 않은 것으로 나타나고 있다. 이는 무엇보다 경직적인 문화 속에서 변화기피적인 분위기가 지배적이고, 무엇보다도 엄격한 법률적, 제도적 규정 속에서 기존의 업무관행을 변화시키려는 노력이 크게 제약받고 있기 때문이다.

5.1.2 검색방법 요인

웹 기반 정보시스템의 하드웨어적인 측면으로서 기술적으로 보다 나은 시스템이 보다 높은 사용자들의 만족도를 보장할 수 있고, 이는 웹 기반 정보시스템을 통한 정보활동에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 웹 기반 정보시스템의 기술적인 요소로서 가장 중요한 것은 웹 기반 정보서비스의 검색 구성

체계이다. 이 검색시스템이 사용자들이 사용하기에 편리하고, 동시에 정보서비스를 효과적으로 분류하여 장기적인 측면에서 정보서비스를 저장하고 분석해 가는데 매우 중요한 지침이 된다. 또한 사용자들 입장에서 중요한 것은 검색기능이 강력하고 편리해야 한다는 것이다. 현재 웹 기반 정보시스템이 다른 사무전산화를 위한 데이터베이스들과 연계되어있어 웹 기반 정보시스템 속에서 이들 다양한 기존 시스템들을 통합적으로 검색할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.

5.1.3 상호작용성 요인

상호작용성은 웹 기반 정보 시스템 정착되어 웹 기반 정보서비스를 지원하는 변수들을 의미하는데, 가장 대표적인 상호작용성 관련 변수는 의사소통 수단의 편리성, 응답의 신속성, 그리고 이용자 불편 신고와 정보자원의 등록을 꼽을 수 있다. 이들 변수들은 앞서 지적한대로 이 분야의 경험적인 연구들에서 이미 이용자들의 정보서비스에 긍정적인 영향을 미치는 요인들로 검증된 것들이다. 또한 공식적 의사소통 채널 역시 이용자들의 만족도를 크게 고취하여 웹 기반 정보서비스의 효과성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 의사소통에는 공식적 의사소통과 비공식적 의사소통이 있는데, 비공식적 의사소통은 웹 기반 정보시스템 속에 정착된 것이라기보다는 정보서비스 환경에 큰 영향을 받는 이용자간 개인적이고 인간적인 사적관계를 통해서 이루어지는 의사소통형태를 의미한다. 따라서 이 연구에서는 웹 기반 정보 시스템 속에 비공식적 의사소통은 제외하고 공식적 의사소통만을 포함하였다.

5.1.4 인터페이스 요인

웹 기반 정보서비스 뿐만 아니라 효과적인 정보서비스를 주도하는 핵심변인으로서 인터페이스는 대부분의 학자들에 의해 일관적으로 언급되고 있다.

특히 웹 기반 정보서비스에 관한 기존의 연구를 보면 정보이용자들만 말할 것도 없고 정보 제공자들의 역할을 두드러지게 강조한다. 이는 정보제공자들이 정보이용자들의 서비스를 이용자들에게 전달하고, 이들과 정보이용자들 사이에서 갈등관리의 중요한 역할을 담당하고 있기 때문이다. 일반적으로 이들 의사소통 요인들은 다른 웹 기반 정보서비스 효과성의 독립변인들과 관련이 깊은데, 특히 인터페이스와 관련이 깊다. 따라서 계량적인 분석을 할 때는 이들 요인들 간의 상관관계를 고려해야 한다.

5.1.5 시스템 안정성 요인

앞에서 언급한대로 웹 기반 정보 시스템의 성능은 가장 포괄적으로 웹 기반 정보서비스의 효과성에 영향을 미친다. 웹 기반 정보 시스템의 성능을 계량화하여 이를 측정하려는 노력들은 많은 학자들이 해왔지만, 역시 웹 기반 정보 시스템의 성능이 갖는 개념상의 복잡성과 모호함 때문에 이를 연구자들의 연구목적에 따라서 조작화되는 것이 불가피한 상황이었다. 이 연구에서는 웹 기반 정보 시스템의 성능 요소들 중에서 웹 정보서비스 효과성에 가장 중요한 영향을 미치는 시스템 성능 요소로서 안정성을 선정하였다. 웹 기반 정보 시스템의 안정성은 이미 웹 기반 정보서비스의 효과성에 유의미하게 영향을 미치는 요인으로 이 분야의 학자들에 의해 검증된 요인이다. 웹 기반 정보 시스템의 성능을 구성하는 요인들은 몇 가지가 있는데, 그 중에 가장 대표적으로 접속속도, 실패에 따른 용인도, 그리고 시스템의 안정성을 들 수 있다.

5.1.6 종속변수

웹 기반 정보서비스는 정보서비스의 목적을 달성하고 경쟁력을 향상시키는 수단이므로, 웹 기반 정보서비스의 성공은 정보서비스의 목적달성과 관련된다. 그러므로 웹 기반 정보서비스의 성공은 정보서비스 경쟁력의 향상, 이용

자 서비스의 증대, 이용자 만족 증대, 정보서비스의 질 향상 등을 통하여 파악될 수 있을 것이다. 그러나 웹 기반 정보서비스의 경우는 서비스 이용자의 목적이 다양하기 때문에, 웹 기반 정보서비스의 성공여부를 판단하는 기준도 다양하다고 할 수 있다.

본 연구는 ‘웹 기반 정보서비스의 성공’을 ‘웹 기반 정보서비스 활동에 이용자들이 활발하게 참여하여 정보서비스 가치를 향상시키는 성과를 거두는 것’으로 정의하고, 경험적 연구를 위한 설문지를 구성하는데 있어서는 웹 기반 정보서비스의 성공을 ‘이용자들의 정보서비스 활동의 활성화’로 한정하여 파악하고자 하였다. 웹 기반 정보서비스의 성과 향상을 측정한다고 하더라도 웹 기반 정보서비스 활동의 활성화가 성과향상에 얼마나 기여했는지 측정하기 어렵기 때문에, 정보서비스 활동의 활성화로 웹 기반 정보서비스의 성공을 판단하기로 하였다. 이 연구에서 웹 기반 정보서비스의 성공 즉 종속변수는 등록빈도, 활용빈도, 웹 기반 정보시스템에 접속하는 정도·검색 빈도로 파악하였다. 이에 대한 질문들은 다음과 같다.

위에서 설명한 콘텐츠, 검색방법, 상호작용성, 인터페이스, 시스템 성능, 웹 기반 정보서비스의 성공을 측정하는 변수들을 표로 정리하면 <표 5-1>과 같다.

<표 5-1> 연구변수

변 수		
컨텐츠	1	컨텐츠 심도
	2	컨텐츠 제공방법
	3	컨텐츠 차별성
상호작용	1	의사소통 수단의 편리성
	2	응답의 신속성
	3	사용자 불편신고
	4	자료등록 서비스 제공
검색방법	1	검색의 용이성
	2	자료의 통합검색
	3	검색속도
	4	연계검색

<표 5-1> 연구변수 - 계속

변 수		
인터페이스	1	편의성
	2	디자인
	3	창의성
시스템 성능	1	접속속도
	2	에러발생
	3	안정성
종속변수	1	이용등록
	2	정보활용
	3	접속 및 검색빈도

5.2 분석 결과의 고찰

국가지식포털사이트 이용자들이 웹 기반 정보서비스를 활용하는 정도에 영향을 미치는 요인들을 규명하기 위해서 2002년 9월부터 10월 30일까지 설문조사를 실시하였다. 설문대상기관으로는 한국전산원에서 국가 지식포털사이트를 모범적으로 운영하는 수범기관들로 꼽고 있는 기관들을 대상으로 하였다. 총 5개 분야의 국가지식포털사이트를 대상으로 하였다. 이들 사이트를 선택한 기준은 웹 기반 정보서비스를 운영한 경험이 1년 이상이 되었는지, 그리고 이용자등록 및 활용의 성과가 나타나고 있는 지로 정하고 대상사이트에 협조요청을 하여 이에 응한 사이트들을 대상으로 하였다.

5.2.1 기초통계량

<표 5-2>을 보면 이번 설문조사에 응답한 대략적인 내용들을 알 수 있다. 모든 대상 사이트들이 웹 기반 정보서비스 시범운영기관들이거나, 한국전산원으로부터 긍정적인 평가를 받고 있는 사이트들이었음에도 불구하고 전체적으로 이용자등록건수는 1인당 월 평균 1회에도 미치지 못하고 있고(종속변수

1=1.74), 정보활용건수는 한 달 평균 1-2회 정도(종속변수2=2.18), 등록된 정보를 검색하는 것조차도 거의 하지 않는다는 것이 전체적인 응답이었다.

<표 5-2> 기술통계

기술통계량		
변수	평균값	표준편차
컨텐츠1	1.59	0.78
컨텐츠2	1.65	0.93
컨텐츠3	1.72	0.95
상호작용1	1.93	1.13
상호작용2	1.93	0.98
상호작용3	1.93	1.32
상호작용4	2.03	1.43
검색방법1	1.86	1.15
검색방법2	1.97	1.21
검색방법3	1.62	0.85
검색방법4	1.69	0.83
인터페이스1	1.48	1.02
인터페이스2	1.76	0.72
인터페이스3	2.34	1.19
시스템성능1	1.86	1.33
시스템성능2	2.07	1.13
시스템성능3	1.93	1.15
종속변수1	1.89	0.74
종속변수2	1.59	0.87
종속변수3	2.48	0.56

이를 볼 때 현재 우리 나라의 지식포탈사이트를 통한 정보자원의 관리라고 하는 웹 기반 정보서비스의 가장 기본적인 모습조차도 제대로 갖추고 있지 못함을 알 수 있다. 앞서서도 언급했지만 상대적으로 우리 나라의 국가 지식 포탈사이트들의 정보화 수준은 갈수록 높아가고 있는 것으로 나타나고 있다. 이에 비해 웹 기반 정보서비스에 관한 제도는 전혀 성과를 거두지 못하는 것으로 나타나고 있다. 개인적인 차원의 정보서비스 활용노력을 묻는

컨텐츠에 해당되는 질문에 대해서는 평균적으로 ‘보통이다’는 응답자들이 많았고, 이외에 시스템의 성능이나 리더들의 지식관리에 대한 대체적인 관심정도에 대해서도 ‘보통이다’는 매우 평이한 결과가 나타났다. 또한 웹 기반 정보서비스의 기술적인 측면들, 검색기능, 사용자 편의성, 분류체계의 현실성 등에 대해서도 이용자들은 전반적으로 부정적인 평가를 하고 있는 것으로 나타나고 있다.

5.2.2 측정수단의 타당성

측정문항간의 내적 일관성(internal consistency)을 분석하기 위하여 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하여, 컨텐츠, 상호작용, 검색방법, 인터페이스, 시스템성능과 같은 변수들을 측정하는 설문항목이 적절하게 구성되었는지를 검토하였다. 또한 각 설문항목별로 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)를 계산하여 각 설문지가 해당 변수들을 측정하는데 적절한 도구인지를 확인하였다.

<표 5-3>에서 보여주는 것처럼 각 요인들이 적절하게 서로 묶이고 있는 것으로 나타나고 있다. 이런 지수들은 각 설문항목들이 서로 일치하거나 매우 유사한 현상을 측정하고 있음을 나타내는 것으로서, 이 설문조사에서 사용된 항목들이 측정도구로서의 신뢰성을 확보하고 있음을 보여주는 것이다.

<표 5-3> 요인들별로 회전된 요인적재지수

Rotated Factor Pattern					
변수	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5
컨텐츠2	0.09109	0.04186	0.05643	0.13326	0.82607
컨텐츠3	0.15874	0.19015	0.05309	0.10931	0.68532
상호작용1	0.05376	0.11018	0.28359	0.03045	0.63074
상호작용2	0.72747	0.05391	0.18559	0.22893	0.19268
상호작용3	0.80123	0.14841	0.18646	0.18207	0.11158
상호작용4	0.84466	0.13016	0.06644	0.22164	0.07492
검색방법1	0.35639	0.01971	0.11882	0.77375	0.08390
검색방법2	0.24500	0.05841	0.15071	0.77471	0.21869
검색방법3	0.08818	0.09275	0.07332	0.85730	0.03607
검색방법4	0.19830	0.20087	0.69617	0.06388	0.23209
인터페이스1	0.21669	0.14592	0.70692	0.17355	0.05487
인터페이스2	0.31951	0.28542	0.55392	0.07751	-0.13527
인터페이스3	-0.07729	0.02294	0.75613	0.07594	0.25736
시스템성능1	0.06828	0.81895	0.05427	0.01318	0.09097
종속변수1	0.11181	0.86484	0.15120	0.09934	0.12469
종속변수2	0.14267	0.74063	0.31062	0.06944	0.17146

종합적으로 각 설문항목들의 신뢰도 정도를 나타내는 신뢰도 계수 역시 <표 5-4>과 같이 각 설문항목들이 비교적 신뢰할만한 측정도구임을 보여주고 있다.

<표 5-4> 신뢰도 계수

Cronbach의 α 계수		Cronbach의 α 계수	
변수	α 계수	변수	α 계수
컨텐츠1	0.817	검색방법1	0.925
컨텐츠2	0.760	검색방법2	0.817
컨텐츠3	0.854	검색방법3	0.846
상호작용1	0.737	인터페이스1	0.847
상호작용2	0.844	인터페이스2	0.850
상호작용3	0.847	인터페이스3	0.854
상호작용4	0.874		

5.2.3 요인별 상관관계와 회귀분석결과

각 변수들과 웹 기반 정보서비스의 활용정도 간에는 어떠한 상관관계가 존재하는지 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다. 그 결과는 <표 5-5>와 같다.

<표 5-5> 각 변수들이 웹 기반 정보서비스의 활용정도와의 상관관계

Correlation Analysis Output					
변수	컨텐츠	상호 작용	검색 방법	인터 페이스	시스템 성능
피어슨 상관계수	0.31875	0.43204	0.32325	0.23017	0.24024
유의확률	<.0001	<.0001	<.0001	<.0001	<.0001

전체적으로 각 변수들이 웹 기반 정보서비스 활용정도와는 크게 40%에서 20% 이상씩 상관관계를 맺고 있음을 알 수 있다. 특히 가장 높은 상관관계를 보인 것이 상호작용성으로서 사용자들이 웹 기반 정보서비스를 활용하는데 있어서 직접적으로 체험하게 되는 시스템의 사용자 편의성이나 기능의 다양성, 그리고 분류체계의 적절성과 검색의 용이함이 매우 큰 상관관계를 보이고 있음을 알 수 있다. 또한 웹 기반 정보서비스에 대한 교육정도와 정보서비스 활동에 대한 보상정도 역시 전반적으로 웹 기반 정보서비스를 활용하는 정도와 상관관계를 맺고 있음을 알 수 있다. 다소 예외인 것은 정보서비스활동에 대한 평가제도와 상관관계는 다른 변수들보다 낮은 것으로 나타났다.

<표 5-6> 웹 기반 정보서비스 활용정도에 관한 회귀분석결과

독립변수 \ 종속변수	웹 기반정보서비스 활용 정도		
	Beta	t	유의확률
컨텐츠	0.710	5.204	0.000
상호작용성	0.950	0.045	0.964
검색방법	0.287	11.693	0.000
인터페이스	0.199	6.656	0.000
시스템성능	0.145	7.378	0.916
수정된 R^2	0.566		
F	76.356		
유의확률	<.0001		

<표 5-6>과 같이 전체적으로 모델의 적합도는 양호한 것으로($F=76.356$, <0.0001) 보이지만, 설명능력은 높지 않은 것으로 나타났다(수정된 $R^2=0.566$). 각 변수들이 통계적으로 어느 정도 유의미한지를 보면, 컨텐츠 변수가 전체적으로 웹 기반 정보서비스 활용정도에 긍정적인 영향을 미치고 있고, 통계적으로도 매우 유의미한 것으로 보인다. 이는 정보창출과 공유, 그리고 활용에 대한 높은 의지가 있는 이용자들일수록 웹 기반 정보서비스를 활용하는 정도가 높다는 의미이다. 이용자들의 개인적인 또 다른 변수와의 상관관계를 보면 학력이 높은 이용자들일수록 이들 정보서비스활동에 대한 의지가 높은 것으로 나타났다.

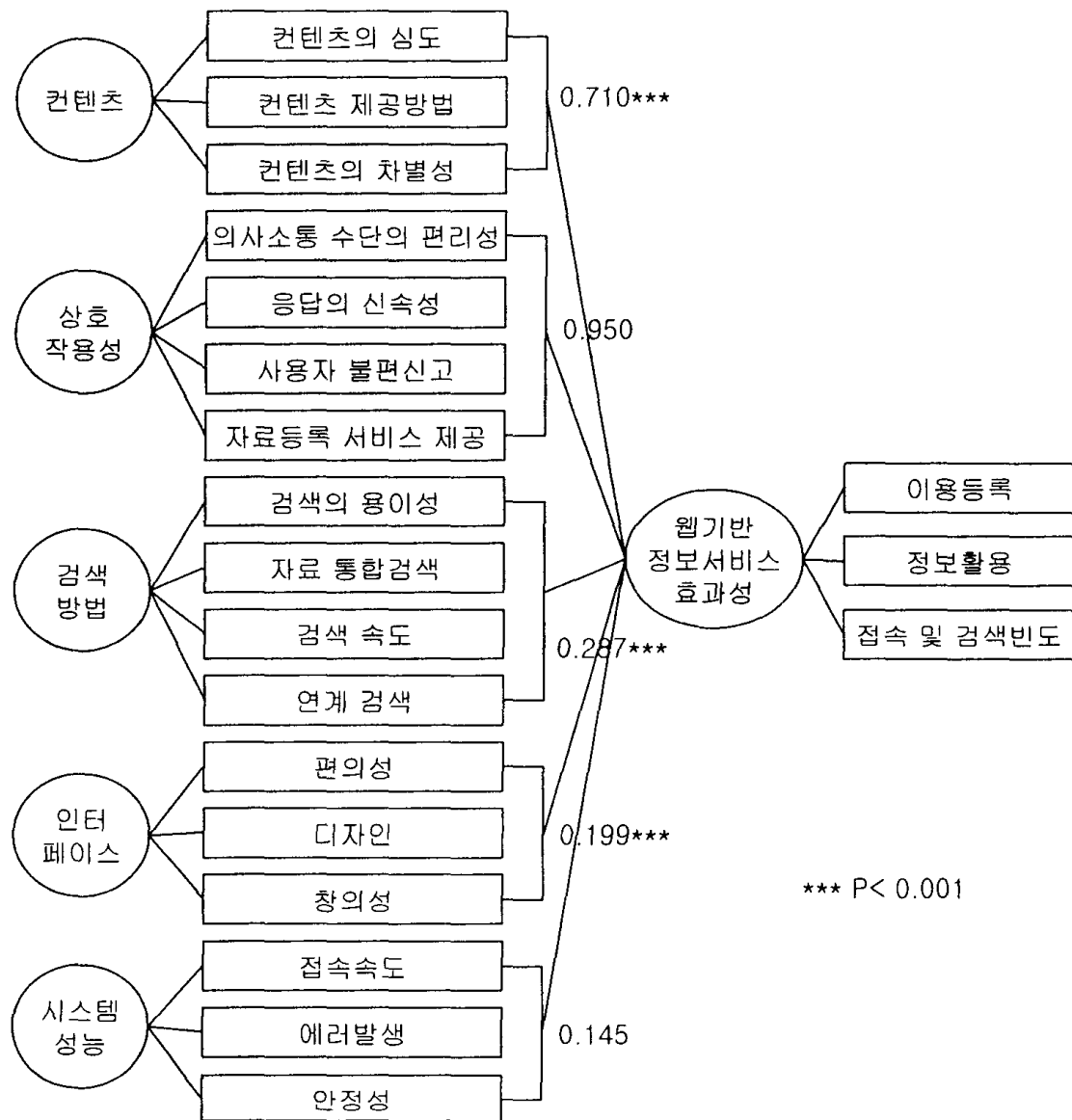
전반적으로 조정된 모델의 요인분석과 회귀분석은 본 연구의 주요 결과를 뒷받침하고 있다. 이들 결과는 첫째, 상호작용성에 기반한 경험적척도가 웹 기반 정보서비스에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 그러나, 둘째, 컨텐츠 척도의 웹 기반 정보서비스 성공도에 대한 영향력의 표준예상치는 기술적 안정성의 동 예상치($r=.64$) 보다 낮았다. 한편 컨텐츠, 상호작용성, 기술적 안정성등 세 차원이 전반적인 웹 기반 정보서비스 성공도 예측에 큰 효과를 나타냈으며, 인터페이스, 검색방법 등 두 차원 역시 유의미한 예측력을 보였다.

본 연구를 통해 컨텐츠의 구성이 웹 기반 정보서비스 성공도에 중요한 영향력을 미친다는 사실을 발견하였다. 또한 연구결과 웹 기반 정보서비스 성공도의 측정의 정확성 제고를 위해서는 상호작용성에 기반한 경험

적 측면이 모든 웹 기반 정보서비스 성공도 측정모델에 포함되어야 한다는 점도 암시되었다.

앞에서 제시한 상관관계의 결과에서 나타난 것과 같이 회귀분석에서도 웹 기반 정보서비스의 기술적인 요인들이 웹 기반 정보서비스를 적극 활용하도록 유도하는데 중요한 요건인 것으로 나타났다. 또한 보상에 만족하는 정도도 웹 기반 정보서비스를 활용하는 정도에 영향을 미치는 것으로 판단되었다. 웹 기반 정보서비스에 대한 교육정도 역시 웹 기반 정보서비스를 적극적으로 활용하는데 영향을 미치고 있다.

본 논문의 실증 분석 결과에 따르면, 현재 지식포털사이트에서 실시하는 웹 기반 정보서비스를 활성화하기 위해서는 이용자들 개개인의 정보서비스 활동의욕을 크게 고취하고, 보상시스템을 보다 현실화하는 것이 필요하다는 것을 알 수 있다. 또한 시스템을 개발한 후에도 지속적으로 사용자의 편이성과 분류체계의 정교함을 개선해 가는 것이 필요하다고 할 수 있다. 웹 기반 정보서비스에 대한 교육이 매우 중요한 요인인 것이 드러난 것은 의의가 크다고 할 수 있다. 웹 기반 정보서비스에 대한 교육은 단순히 하드웨어차원의 교육뿐만 아니라 정보서비스관리 자체에 대한 이용자들의 인식을 제고시키는 것이 매우 중요하다는 전문가들의 일관된 주장에 대한 반증이다. 다음은 웹 기반 정보서비스 활성화 요인 모델의 분석결과를 정리한 그림이다.



<그림 5-2> 주요변수와 웹 기반 정보서비스의 활용정도와의 상관관계

제 6 장 결론 및 시사점

본 논문에서는 웹 기반 정보서비스 개념을 정립하고 이의 필요성을 파악하였으며, 웹 기반 정보서비스 환경에 적합한 효과적인 정보서비스 설계를 위해 필요한 성공요인을 분석하여 국내 실정에 맞는 웹 기반 정보서비스 구현에 필요한 구성요소 및 구조 설계 위한 정책 수립의 기반이 되는 연구를 수행하였다. 아울러, 국내 실정에 맞는 웹 기반 정보서비스 위한 정보서비스 모형을 제안하였다. 웹 기반 정보서비스 개념 정립을 위해서 본 논문에서는 웹 기반 정보서비스의 정의 및 종류, 웹 기반 정보서비스의 기능 및 정보통신분야 국가지식포털 사이트, 문화예술분야 국가지식포털사이트, 학술분야 국가지식포털사이트, 역사분야 국가지식포털사이트 등 국내의 대표적인 지식포털사이트 30여의 웹 기반 정보서비스 사례를 분석하였다. 웹 기반 정보서비스 구축을 위해서는 관련 성공요소들의 확보뿐만 아니라 각 성공 요소간의 연동 및 통합 연구가 필요하다.

효과적인 웹 기반 정보서비스 구현을 위한 성공요인들을 5가지 성공요인으로 분류하고, 성공요인의 개요 및 현황 등에 대한 분석을 하였다. 본 연구에서 분류하고 분석한 성공요인은 이용자들이 웹 기반 정보서비스를 활용하는 가장 중요한 이유가 되는 콘텐츠 요인과 이용자들이 사용하기에 편리하고, 동시에 정보서비스를 효과적으로 분류하여 장기적인 측면에서 정보서비스를 저장하고 분석해 가는데 매우 중요한 검색방법 요인과 웹 기반 정보서비스에 장착되어 정보서비스를 지원하는 상호 작용성 요인, 정보 제공자들이 정보서비스를 이용자들에게 전달하고, 이용자들 사이에서 갈등관리의 중요한 역할을 담당하고 있는 인터페이스 요인, 그리고 웹 기반 정보서비스에 가장 포괄적으로 영향을 미치는 시스템 안정성 요인 등 이러한 핵심 성공 요인에 대한 개념을 분석함으로써 향후 웹 기반 정보서비스에 적합한 성공모형을 구축하기 위한 정보서비스 설계와 표준 개발 등에 대한 전략이나 기초 연구로 활용될 수 있다.

본 연구는 웹 기반 정보서비스 성공도의 타당하고 신뢰성 있는 척도개

발을 위한 중요한 출발점을 제시하고 있으며, 웹 기반 정보서비스 연구자 및 실무자들에게 웹 기반 정보서비스 성공에 대한 상호작용성에 기반을 둔 경험적 측면의 영향에 관한 구체적인 정보를 제공함으로써 새로운 측정 도구를 소개한다는 점에 있어서 큰 기여를 한다고 볼 수 있다. 본 연구 결과가 제공하는 현실적인 시사점은 다음과 같다. 정보관리자는 사용자들의 목표와 정보서비스 및 기타 기술에 대한 반응을 보다 명확히 이해할 필요가 있으며, 상호작용성에 관련된 웹 기반 정보서비스 성공도를 이해함으로써 정보서비스 실무자들은 사용자들의 해석 능력을 증진시킬 수 있는 서비스 개발에 관심을 기울일 필요가 있다. 이러한 분석을 통하여 웹 기반 정보서비스 사용자 그룹들에 대해 웹 기반 정보서비스의 어떤 차원을 이용하여 정보를 제공하며, 웹 기반 정보서비스 효과를 제고하기 위한 전반적인 웹 기반 정보서비스 전략을 세우기 위한 귀중한 피드백을 제공할 수 있다.

6.1 문제점 및 향후 연구방향

본 연구는 급속하게 변화하는 웹 정보서비스 환경에서의 성공도를 경험적으로 평가하기 위한 탐색적 시도로 보아야 할 것이며, 이러한 탐색적 성격으로 인해 연구결과가 중요성을 가짐에도 불구하고 잠재적인 한계성에 주의를 기울여야 할 것이다. 이하에서는 이러한 한계점에 대해 논의하고자 한다.

방법론적 한계로는 다음과 같은 것이 있다. 첫째로는, 본 연구가 척도간의 관계에 귀중한 시사점을 제공함에도 불구하고 연구가 단일 사이트를 통하여 실시되었기에 연구결과를 일반화시키는 데는 주의할 필요가 있다. 특히 동 국가지식포털사이트는 정부부처 구성원이나 민원인들 대상으로 하였기 때문에 전문가 집단이니 일반인 집단 등의 사용자들에게는 일반화가 어려울 수 있다.

본 연구결과에서는 상호작용성 척도가 웹 기반 정보서비스 성공도 측정에 유효하다는 것을 밝혀준 반면에 이러한 변수의 효과는 다른 변수들

에 의해 조정될 수가 있다. 본 연구에서는 상호작용성 변수들의 경험적 조사결과 다중회귀분석에서 유의미한 결과를 얻지 못했다. 상호작용성 변수가 포함된 모형도 자료에 적합하지 않았다. 이에 대해서는 서로 다른 주관적 경험을 가진 이용자들이 대상이 되었기 때문이라고 설명할 수 있을 것이다. 또 다른 설명으로는 상호작용성이 포함된 모델이 적합하지 않을지도 모른다는 것이다. 이를 해결하기 위해서는 상호작용성 변수와 가능한 매개변수들을 포함한 보다 포괄적인 이론 틀이 추후 연구에서 시도되어야 할 것이다.

컨텐츠, 상호작용성, 웹 기반 정보서비스 성공도간의 관계를 밝히는 추가 연구가 요구된다. 본 연구는 다차원적 접근을 통한 각 이론 구성평가가 구성요소 들간의 관계를 밝히는데 효과적임을 제시했다. 그리고 산출물에 기반한 컨텐츠와 상호작용성에 기반한 변수와의 관계를 체계적으로 평가하는 연구로서 전반적인 성과가 있었다. 그러나, 연구 결과가 최종적인 것은 결코 아니며 본 연구에서 얻은 관련 이론들간의 관계는 임시적인 것으로 보아야 할 것이다.

참 고 문 헌

국내문헌

- 강장목, "인터넷을 활용한 국제마케팅 활동과 유효성 평가에 관한 실증 연구", 고려대학교 무역학과 석사학위논문, 1998.
- 강재정, "인터넷 쇼핑물 이용만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 한국경영정보학회 추계국제학술대회논문집, 2000, pp. 533-547.
- 곽기연, "B2B, B2C 웹사이트 평가요인에 관한 비교 연구", 서강대학교 경영학과 석사학위논문, 1999.
- 김민수, "소비자 대상 EC의 성공요인분석을 통한 EC 시장 활성화 전략 수립", 한국전산원, 1999.
- 김소영, 박세환, 한상만, "웹사이트 평가요인과 고객 방문행동의 관계에 관한 연구-STIVI 매트릭스를 이용한 eCRM 전략을 중심으로 -", 경영학연구, 2002, 31(2), pp.485-507.
- 김승운, 강희택, "기업 웹사이트 평가요인에 관한 연구", 한국정보전략 학회, 1999, 2, pp.262-289.
- 김영진, "3C-D-T 비즈니스 웹사이트 평가 모델의 활용성에 관한 실증 적 연구", 중앙대학교 국제경영대학원 석사학위논문, 2001.
- 김종기, 정용우, 박선영, "사례연구를 통한 사이버쇼핑몰의 성공요인 분석", 한국정보시스템학회 춘계학술대회논문집, 2000, pp 99-105.
- 김진수, 이호근, 서길수, 김진우, "국내 인터넷 쇼핑몰의 현황 및 성공 요인 분석: 환경, 비즈니스, 시스템특성", Information Systems Review, 1999, 1(2), pp.107-120.
- 김진영, "패밀리 레스토랑 웹사이트 평가에 관한 연구", 경기대학교 외 식조리관리학과 석사학위논문, 2001.
- 남화정, "목적지향 웹사이트 구축 평가 모형에 관한 연구", 한국외국어 대학교 경영정보대학원 석사학위논문, 2001.
- 문남미, "웹사이트 콘텐츠 특성이 웹사이트 성과에 미치는 영향요인에

- 관한 연구", 한국 멀티미디어 학회지, 2000, 4(1), pp.60-73.
- 박동진, 신기영, 추교완, "인터넷 쇼핑몰 이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 정보시스템연구, 10(1), 2001, pp.279-301.
- 박유식, 한명희, "보증에 대한 신뢰성, 정보의 양, 지식이 인터넷 쇼핑몰의 지각된 위험, 제품품질, 구매 의도에 미치는 영향", 한국 마케팅학회 추계학술대회논문집, 2000, pp.395-417.
- 박종찬, "인터넷을 활용한 관광목적지 정보시스템 구축에 관한 연구-웹사이트 구성요소와 이용만족도를 중심으로-", 세종대학교 경영학과 박사학위논문, 1999.
- 박철, "인터넷 정보탐색가치가 인터넷 쇼핑 행동에 미치는 영향에 관한 연구-쇼핑몰 빈도와 구매의도를 중심으로-", 마케팅 연구, 2000, pp.143-162.
- 배금표, "인터넷 자원 평가기준에 관한 연구", 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 1999.
- 사공혜숙, 손달호, 이병돈, 임준식, "사이버 쇼핑몰 유형이 소비자의 구매의도에 영향을 미치는요인", 한국정보시스템학회 추계학술대회발표논문집, 2000, pp. 131-137.
- 서영호, 유동근, 조임현, "전자상거래의 비용우위 효과에 관한 소비자 지각: 인터넷 쇼핑몰 이용자를 중심으로", 한국경영과학회지, 1999, 24(4), pp.49-62.
- 성기문, "정보제공 웹사이트 평가모형 개발과 검증", 고려대학교 경영학과 석사학위논문, 2000.
- 손달호, 임선영, "인터넷 쇼핑몰 디자인 요소와 사용자 특성과의 관계에 관한 연구," IE Interfaces, 2001, 14(1), pp.84-94
- 심수희, "웹사이트 평가기준의 확산도에 관한 연구", 성균관대학교 문헌정보학과 석사학위논문, 2001.
- 안인자, "전자도서관의 WWW 데이터 평가기준에 대한 연구", 정보관리학회지, 1997, 14(2), pp. 249-267.
- 안준모, 이국희, "인터넷 쇼핑환경에서의 고객충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 국내 인터넷 쇼핑몰 산업을 중심으로", 경

- 영정보학연구, 2001, 11(4).
- 안준모, 한상록, "인터넷 쇼핑물 성공전략: 구성 디자인 특성과 마케팅 기능", Information Systems Review, 1999, 1(2), pp.97-106.
- 양용훈, "인터넷 쇼핑물의 웹사이트 평가 모형에 관한 연구", 경희대학교 경영학과 석사학위논문, 2002.
- 이경훈, "인터넷 쇼핑물 이용자의 소비자관여에 따른 의류제품 및 웹 서비스 평가기준에 관한 연구", 한양대학교 석사학위논문, 2001.
- 이기현, "방송 영상물 전문가 평가모델 개발연구: 연예 오락 프로그램 평가체제 설정과 평가 결과 분석", 한국방송진흥원, 1999.
- 이란주, "인터넷 정보자료 선택에 관한 고찰", 국회도서관보, 1998, 55(5), pp. 3-16.
- 이선영, "국내 100대 기업의 웹사이트 평가에 관한 연구", 계명대학교 경영정보학과 석사학위논문, 1999.
- 이성기, "국내 웹캐스팅 사이트 평가모델 개발 및 경쟁력 강화방안", 경희대학교 경영학과 석사학위논문, 2001.
- 이승철, "웹사이트 가치평가모형에 관한 연구", 경희대학교 무역학과 석사학위논문, 2001.
- 이용규, "지방정부 인터넷 관광정보서비스의 중요성공요인에 관한 연구", 한양대학교 석사학위논문, 2000.
- 이용봉, "인터넷 웹사이트 문서의 평가 기준 및 방법", 한국도서관·정보학회지, 1999, 30(1), pp. 151-169.
- 이정식, "기업의 웹사이트(web site) 평가요인 선정에 관한 연구-요인 분석과 계층화 분석 과정(AHP)의 종합적 접근방법을 중심으로-", 서강대학교 경영학과 석사학위논문, 1997.
- 장활식, "물리적 제품과 디지털 제품 판매 웹사이트 특성의 비교분석", 2000년도 춘계학술대회 발표논문집, 한국정보시스템학회, 2000, pp153-163.
- _____, "인터넷 방송 재생손실과 시청 만족도와의 관계", 추계학술대회 발표논문집, 한국 정보시스템학회, 2000, pp.99-110.

- 정승기, "인터넷 쇼핑 에이전트(Internet Shopping Agent)의 평가 척도 개발에 관한 연구", 고려대학교 마케팅전공 석사학위논문, 2000.
- 정진택, "방송영상 프로그램 제작기반 조성을 위한 디지털 아카이브 구축방안 연구," 한국무선국관리사업단, 2000.
- 지효원, 영창선, "인터넷 쇼핑몰의 소비자만족 요인에 관한 실증적 연구", 한국전자거래(CALS/EC)학회/한국정보시스템학회 종합학술대회논문집, 1999, pp.621-626.
- 최민규, "효율적인 인터넷 정보검색을 위한 웹사이트 구조의 인간공학적 분석 및 평가", 한양대학교 산업대학원 석사학위논문, 1997.
- 황혜경, "정보자원으로서의 웹사이트 평가에 관한 연구", 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1999.
- 홍승정, "교육용 웹사이트 평가 기준 개발에 관한 연구", 광주교육대학교 교육대학원 석사학위논문, 2002.

- Adam, Nabil R; Milton Halem and Shamin Naqvi. "Promising Research Directions in Digital Libraries," N. Adam, B. Bhargava, and Y. Yesha (Editors), *Digital Libraries: Current Issues*, Lecture Notes in Computer Science, Springer-Verlag, Chapter 3, 21-29, May 1995.
- Black, Grahan. "Integrating the Digital with Non-Digital: A Librarians Perspective," *Proceedings of International Symposium on Digital Libraries '95*, August 22-25, Tsukuba, Ibaraki, Japan. pp. 138-150.
- Brogman et al. "Social Aspects of Digital Libraries," February 16-17, University of California, Los Angeles, 1996.
- Chris C. Demchak, Todd M. La Porte and Christian Friis, "Webbing Governance: National Differences in Constructing the Public Face," in G. David Garson, ed., *Handbook of Public Information Systems*, (New York: Marcel Dekker Publishers, 1999).
- Chris C. Demchak, Christian Friis and Todd M. La Porte, "Reflections on Configuring Public Agencies in Cyberspace: A Conceptual Investigation," in *Public Administration in an Information Age: A Handbook*, I. Th. M. Snellen and W. B. H. J. van de Donk, eds., (Amsterdam: IOS Press, 1998), pp. 225-244.
- Christian Friis, Chris C. Demchak and Todd M. La Porte, "Offentlig forvaltning på World Wide Web: Evaluering af åbenhed," (Public Administration on the World Wide Web: Evaluating Openness), in Andersen, K. V., Friis, C. S., and Hoff, Jens, eds., *Informationsteknologi, organisation og forandring: den offentlige sektor under forvandling*, (Information Technology,

- Organization and Change: Transformation of PublicAdministration), DJ?-forlaget, Kbenhavn, 1999.
- Levy, D. M. and Marshall, C.C. "What Color was George Washington's White Horse? A Look at the Assumptions Underlying Digital Libraries," Proceedings of Digital Libraries '94, pp.163-169, 1994.
- Paepcke, Andreas. "Searching is Not Enough: What We Learned On-Site," D-Lib Magazine, <http://www.dlib.org/dlib/may96/tanford/05paepcke.html>, May, 1996.
- Smith, J. R. and S. Chang, "Visual Seek: A fully automated content-based image query system; Proceedings of the fourth ACM international conference on Multimedia, 1996, pp. 87-98.
- Todd M. La Porte, "National Differences in How Governments Use Web Sites," The Internet Connection: Your Guide to Government Resources, March 1999.
- Todd M. La Porte, Martin de Jong and Chris C. Demchak, "Public Organizations on the World Wide Web: Empirical Correlates of Administrative Openness," paper presented at the National Public Management Research conference, December 1999, submitted to Administration & Society.
- Todd M. La Porte, "Contingencies and Communications in Cyberspace: the World Wide Web and Non-Hierarchical Coordination," Journal of Contingencies and Crisis Management, vol. 7, No. 4 December 1999, pp. 215-224.
- Todd M. La Porte, "Minitel and the World Wide Web: Second and Third Order Large Technical Systems," presented at the European Association of Studies of Science and Technology, panel on the Political Sociology of Large Technical Systems, October 1, 1998.

Todd M. La Porte, "Spinning the Web: Constructing Ethnographies of Public Organizations in Cyberspace in Europe and America," presented at the American Political Science Association meetings, Boston, Massachusetts, September 5, 1998.

<설 문 지>

안녕하십니까?

이 설문지는 '웹 기반 정보서비스'에서의 성공요인을 연구하는데 목적을 두고 준비한 것입니다. 본 연구의 조사결과는 웹 기반 정보서비스를 이용하는 기관들과 개인들에게 보다 나은 정보서비스를 제공하기 위하여 활용될 것입니다. 따라서, 귀하의 응답은 매우 귀하고 중요한 자료이니 한 문항도 누락됨이 없이 응하여 주시기를 간곡히 부탁드립니다. 아울러 본 설문지에 기재된 귀하의 응답과 관련된 내용은 오직 연구의 목적으로만 사용되며, 작성자의 신상에 관한 기밀사항은 어떠한 경우에도 절대 공개되지 않습니다. 이러한 본 연구의 취지를 이해해 주시고 비쁘시더라도 잠시만 귀한 시간을 내셔서 설문지를 작성해 주시면, 본 연구 수행에 큰 도움이 되겠습니다.

본 설문조사에 대한 의문사항이 있으시면 언제든지 아래 연락처로 알려주시기 바랍니다. 협조해 주셔서 감사합니다.

연구자: 한성대학교 대학원 문헌정보학과 석사과정 윤 지 영

연락처: (02) 760-4293

FAX : (02) 760-4447

전자메일: yjy42019@hanmail.net

본 설문지는 2개의 부분으로 구성되어 있습니다. 각 분야에서 응답하시기 전, 먼저 해당 지시문을 읽으시고 각 문항의 순서대로 질문내용의 동의 정도에 따라 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'로 해당란에 V표시하시기 바랍니다.

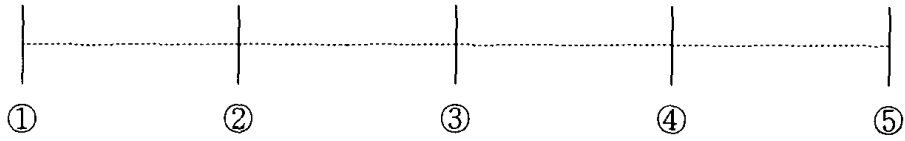
전혀 그렇지 않다

매우 그렇다

①-----②-----③-----④-----⑤

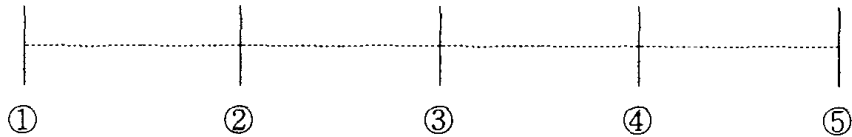
4. 웹 기반 정보서비스의 검색 기능이 사용하시기 쉽습니까? ()

매우 어렵다 어렵다 보통이다 쉽다 매우 쉽다



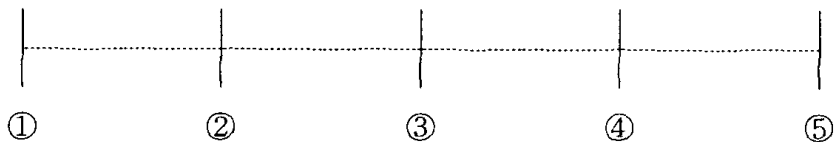
5. 웹 기반 정보서비스가 제공하는 정보의 저장, 분류, 검색, 공유 등의 기능에 대해서 만족하십니까? ()

매우 불만족스럽다 불만족스럽다 보통이다 만족스럽다 매우 만족스럽다



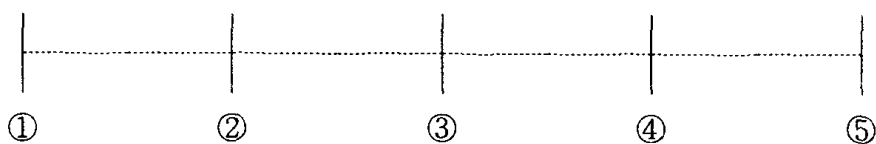
6. 웹 기반 정보서비스의 검색 기능을 사용하는데 있어서 정보를 저장하고 검색하는 속도가 빠릅니까? ()

매우 느리다 느리다 보통이다 빠르다 매우 빠르다



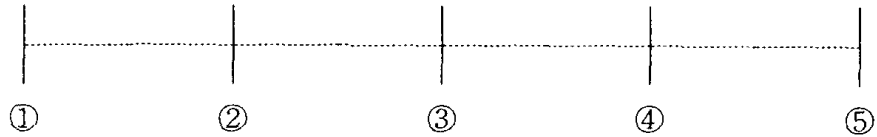
7. 웹 기반 정보서비스에 등록된 정보를 활용하거나 검색할 때 현재의 연계 검색 기능이 얼마나 도움이 됩니까? ()

전혀 도움이 되지 않는다 도움이 되지 않는다 보통이다 도움이 된다 도움이 많이 된다



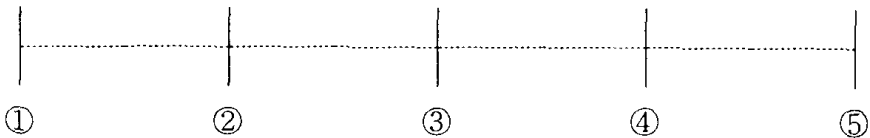
8. 웹 기반 정보서비스에서 제공하는 의사소통 수단이 편리하다고 생각하십니까? ()

전혀 편리하지 않다 편리하지 않다 보통이다 편리하다 매우 편리하다



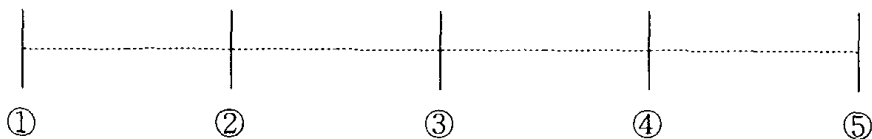
9. 웹 기반 정보서비스에서 제공하는 의사소통의 응답이 신속하다고 생각하십니까? ()

전혀 그렇지 않은 것 같다 그렇지 않은 것 같다 보통이다 그런 것 같다 매우 그런 것 같다



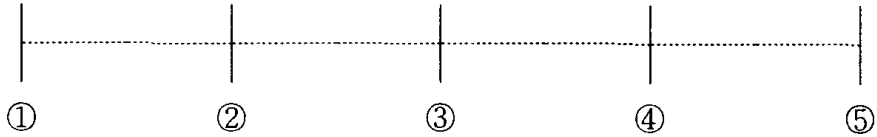
10. 웹 기반 정보서비스가 사용자의 불편에 대해 제안하도록 적극 유도한다고 생각하십니까? ()

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 보통이다 그렇다 매우 그렇다



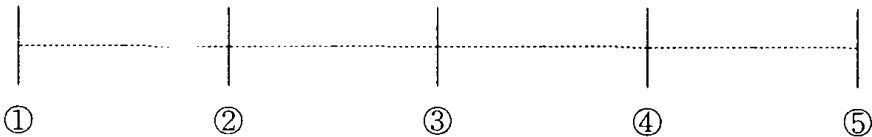
11. 웹 기반 정보서비스가 자료 등록 서비스를 습득하고 제안하도록 적극 유도한다고 생각하십니까? ()

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 보통이다 그렇다 매우 그렇다



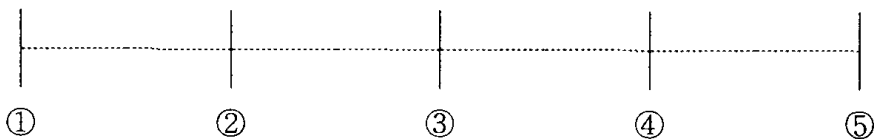
12. 웹 기반 정보서비스가 사용하기 편리하다고 생각하십니까? ()

매우 편리하지 않다 편리하지 않다 보통이다 편리하다 매우 편리하다



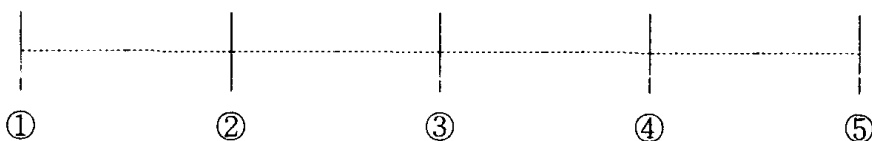
13. 웹 기반 정보서비스의 디자인이 사용에 어느 정도 영향을 미칩니까?()

전혀 영향을 미치지 않는다 영향을 미치지 않는다 보통이다 영향을 미친다 크게 영향을 미친다



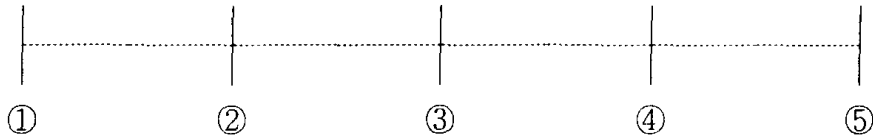
14. 웹 기반 정보서비스가 얼마나 독창적이라고 생각하십니까? ()

매우 독창적이지 않다 독창적이지 않다 보통이다 독창적이다 매우 독창적이다



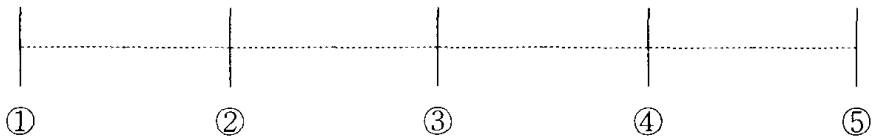
15. 웹 기반 정보서비스의 접속속도가 어떻다고 생각하십니까? ()

전혀 빠르지 않다 빠르지 않다 보통이다 빠르다 매우 빠르다



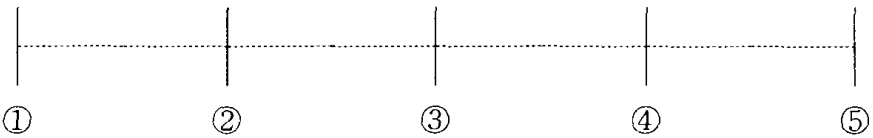
16. 웹 기반 정보서비스가 사용자의 실수나 과실이 어느 정도 용납이 된다고 생각하십니까? ()

전혀 받아들여지지 않는다 받아 들여지지 않는다 보통이다 받아들여진다 잘 받아들여진다



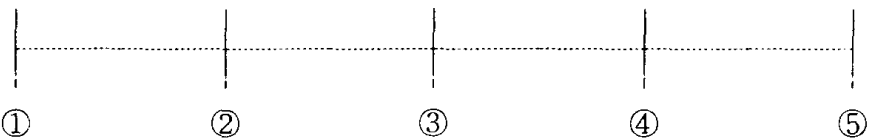
17. 웹 기반 정보서비스가 얼마나 안정적이라고 생각하십니까? ()

매우 불안정하다 불안정하다 보통이다 안정하다 매우 안정하다

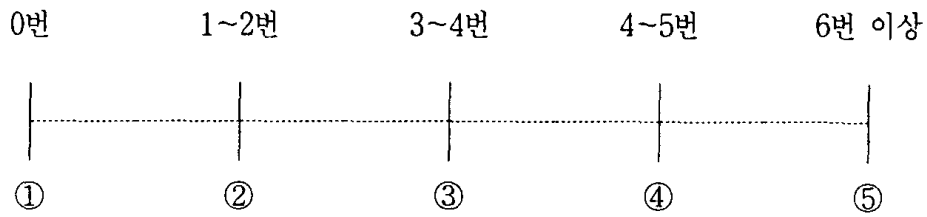


18. 웹 기반 정보서비스가 도입된 이후, 한 달 평균 이용 등록건수는 어느 정도 입니까? ()

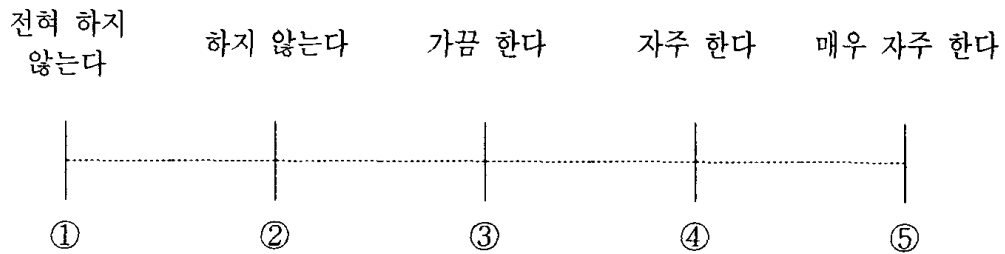
0번 1번 2번 3번 4번 이상



19. 웹 기반 정보서비스가 도입된 이후 한 달 평균 정보 활용건수는 어느 정도입니까?()



20. 웹 기반 정보서비스에 접속하여 등록·검색 등을 얼마나 자주 하십니까?
()



Part II

다음은 본 설문지에 응답하시는 분의 기본 사항입니다.

1. 설문에 응하시는 분의 성별은 무엇입니까?

① 남성 ② 여성

2. 설문에 응답하시는 분의 연령은 얼마입니까?

() 세

3. 설문에 응하시는 분의 최종학력은 무엇입니까?

① 고졸 ② 대학중퇴 ③ 대학재학 ④ 대졸 ⑤ 대졸이상

4. 가장 최근 웹 기반 정보서비스에 접속한 적은 언제입니까?

- ① 24시간전 ② 2-3시간 전 ③ 1주전
④ 2-3주전 ⑤ 1 개월 ⑥ 1개월 이상 ⑦ 모르겠다

5. 얼마나 자주 웹 기반 정보서비스를 이용하십니까?

- ① 1일1회 이상 ② 1일 1회 ③ 1주 2-3회
④ 1주 1회 ⑤ 1달 2-3회 ⑥ 수개월 1회 ⑦ 잘 모르겠다

6. 주로 어디서 웹 기반 정보서비스를 이용하십니까?

- ① 학교 ② 가정 ③ 직장 ④ 잘 모르겠다

바쁘신 중에도 성실한 답변에 거듭 감사드립니다. 본 연구의 결과를 원하시면
귀하의 전자우편주소나 우편주소를 기입하여 주십시오.

Abstract

A Study on Factors for Effectiveness in Web-based Information Service Environment

Yoon, Ji Young

Major in Information Science

Dept. of Library & Information Science

Graduate School of Hansung University

The web-based information service (WIS) is one of the most significant areas of study to emerge in information science in the past several years. The web-based information service is, in broad terms, a computerized service that allows a community of users to obtain a coherent means of access to an organized, electronically stored repository of information and knowledge. The information resources and technologies embodied by the web site are now accepted as the primary example of the web-based information service.

The need exists for a means to measure user success in the web-based information service environment. Because a web-based information service environment involves two functions-1) information search and retrieval and 2) interactivity with and through the medium-this research posits that measures of both of these functions will show positive correlation with user utilization.

The current research utilized as its target population undergraduate and graduate students who are current users of a web-based information service in medium to large-sized universities in Korea. The research revealed the five dimensions and three dimensions by studying the two constructs within the context of the web-based information service user population. Correlation was found between and, with four dimensions retained as components of a Comprehensive Model. It was determined that these four dimensions-Content, Intrinsic Interest, Control, and Timeliness-are significant predictors of user success. The Comprehensive Model was validated , and it is therefore suggested as a basis for further study of user success indicators in the web-based information service environment.