

지방자치단체의 홈페이지 구축·운영에 관한 고찰

손달호 (계명대학교 경영정보학과 교수)

송조호 (고령군청)

I. 서 론

1990년대 후반부터 구축되기 시작한 행정기관의 홈페이지는 2000년대 초반까지 각급 행정 기관별로 구축·완료되었다. 정보사회 속에서 활동하는 전자정부의 게이트웨이로서 홈페이지의 중요성은 이미 여러 차례 언급되었다(성조환외, 2003). 특히 국민과 대통령, 각급 행정 기관장 및 공무원들을 연결하는 주요매체로서 홈페이지는 그 역할이 점차 커지고 있다.

홈페이지를 보기 좋게 만들고, 다양한 기능을 갖추고 수시로 홈페이지의 디자인을 갱신해서 우수한 홈페이지로 평가받고 서비스하기 위해 모든 행정기관의 홈페이지 관리자들이 노력은 경주하고 있다(이제성외, 2001). 즉 홈페이지 디자인에 관한 기준의 정부지침, 접근 가능성이나 데이터 보호와 같은 법적 요구사항, 이해 관계자들의 목표, 기존의 사용자들의 요구, 사용 가능성에 대한 요구사항 및 기술적 요구사항들이 제시되고 있다. 특히 홈페이지 제작자들은 홈페이지에 필요한 지원 및 프로세스 등을 중시하는 것만이 좋은 홈페이지를 만드는 것이라고 인식하고 있어서 홈페이지의 사용자와 제공자간 수요와 공급의 불일치가 발생하고 있다.

우수한 홈페이지는 사용자들의 요구를 만족시키면서 이해관계자들이 수행되기를 원하는 과업을 효과적으로 수행하는 홈페이지를 지칭한다(김영삼, 2003). 홈페이지를 행정 조직 내부에서만 파악하기보다는 행정과 국민간의 관점에서 파악해보면 홈페이지를 중심으로 한 다양한 참여자들 간 지식의 공유와 참여의 의미를 더욱 명확하게 파악할 수가 있다.

본 연구에서는 문헌적인 탐색조사를 통하여 이론적 배경과 홈페이지 운영에 영향을 미칠 수 있는 주요변수요인을 도출하였다. 또한 지방자치단체 전체를 연구대상으로 하기에는 연구범위가 너무 광범위하여 환경이 유사한 지방자치단체를 대상으로 홈페이지를 방문하여 분석하고 관리자를 통하여 수집된 자료를 검토하여 분석하고자 한다.

지방자치단체는 홈페이지를 통하여 행정서비스를 제공함에 있어 많은 이용자들이 친숙하게 접근하여 이용할 수 있도록 효율적인 서비스를 제공하는데 노력을 경주하여야 할 것이다. 따라서 본 연구에서 제시되고 있는 홈페이지 운영과 관련된 주요 요인들을 분석하여 지방자치단체별로 특화된 홈페이지를 운영함으로써 주민들에 대해 보다 맞춤식 행정서비스를 제공할 수 있을 것이며 이와 같은 측면에서 본 연구의 기여도가 있다고 볼 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 인터넷 이용의 현황

인터넷 이용자들에 대한 초기 연구들은 대부분 인터넷 이용자들의 인구학적 속성이나 인

터넷 사용동기에 관한 것이 주류를 이루었다. 즉 인터넷이라는 새로운 기술로 인한 사회구조의 개혁과 확산의 효과에 초점을 맞춘 연구가 주류를 이루었다(Atkin et al., 1998). 특히 인터넷사용자들은 인터넷에서 즐거움과 사회화를 위해 인터넷을 사용한다는 것이 밝혀졌다(James et al, 1995). Hoffman and Novak(1995)은 인터넷 이용동기를 크게 내재적인 동기와 외재적인 동기로 구분하였다. 내재적인 동기는 이용자들이 호기심이나 충동으로 특별한 목적 없이 인터넷을 이용하는 동기이고, 외재적인 동기는 정보를 탐색하거나 업무와 관련된 과제수행을 위해 이용한다는 것이다.

일반적으로 정보의 속성은 탐색적, 경험적, 신뢰적 속성으로 나누어진다(Rossi and Freeman, 1989). 탐색적 속성이란 정보를 경험하기 이전에도 정보의 효용을 평가할 수 있는 속성을 의미한다. 또한 정보를 경험한 후에 정보의 효용을 평가할 수 있는 속성은 경험적 속성, 경험 후에도 평가하기 어려운 속성은 신뢰적 속성으로 구분한다. 특히 정보속성의 가치를 평가할 수 있을 만큼 충분한 정보를 제공한다면 이용자들은 이러한 속성을 인터넷에 대한 탐색적 속성으로 간주할 수 있을 것이다.

인터넷 이용자가 오프라인과 상이하게 접하게 되는 또 하나의 환경요인은 하이퍼텍스트를 통한 정보 제공방식이다(Hoffman and Novak, 1995). 하이퍼텍스트란 이용자의 선택에 따라 관련 있는 쪽으로 옮겨 갈 수 있도록 조직화된 정보로, 이러한 관련 정보의 실체를 링크 또는 하이퍼링크라고 한다. 즉 하이퍼텍스트를 통해 정보가 제공되는 인터넷환경에서, 이용자들은 정해진 순서에 따라 정보를 처리해 나갈 필요 없이 자신의 목적이나 필요에 따라 하위 정보를 선택 검토하고 연결된 페이지들을 자유롭게 이동할 수 있다.

이용자들이 인터넷을 통해 콘텐츠웨어를 이용하는 목적은 자신의 필요와 욕구를 충족시키기 위해서이다(Atkin et al, 1998). 특히 인터넷환경에서 이용자가 느끼는 필요와 욕구를 파악하고 이를 충족시킬 수 있는 방안을 모색하는 것은 인터넷 이용관련 연구의 중요한 과제 중 하나이다. 인터넷 관리자는 급변하는 인터넷 환경 속에서 다양한 이용자의 욕구를 만족시킬 수 있는 인터넷 홈페이지 운영전략을 수립하기 위해서 인터넷 이용자들의 행동을 이해해야 한다.

인터넷 이용자는 의도적이든 우연적이든 수많은 정보이용의 자극에 노출되며 자신이 그와 같은 자극의 내용에 관심을 가지게 된다(Atkin et al, 1998). 또한 자신의 주의 정도와 능력에 따라 나름대로 자극 내용을 지각하고 이에 대해 긍정적 혹은 부정적 반응을 한다. 이와 같은 일련의 과정을 바로 정보처리과정이라고 한다. 정보처리 결과는 그 자극에 대한 태도로서 의사결정에 직접 영향을 미치든지 혹은 기억 속에 저장된다.

사이트에 대한 이용자의 호의적인 태도 형성에 영향을 미치는 요인은 무엇일까? 사이트의 어떤 요인들을 강화시켜야 관련 사이트의 선택을 증가시킬 수 있을까? 이와 같은 요인들로 크게 오락성, 정보성, 조직성, 상호작용성, 기다림의 5가지의 요인들로 구분해 볼 수 있다(양성관외, 2002).

①오락성(entertainment): 사이트에 대한 평가는 호의적이기 위해서는 사이트를 방문했을 때 재미있고 흥미로운 내용을 전달하여야 한다. 이와 같은 사실은 반드시 사이트가 오락적 콘텐츠를 포함하여야 한다는 것을 의미하지는 아니며 중요한 학술 정보와 업무 정보를 전달하거나 구매를 하는 과정을 의미한다.

②정보성(informativeness): 이용자들이 인터넷을 사용하는 중요한 목적 중의 하나가 바로 정보를 얻기 위한 것이다. 따라서 사이트를 통해 유익하고 다양한 정보의 수집이 가능하다면 당연히 그 사이트에 대한 태도는 좋아질 것이다.

③ 조직성(organization): 사이트의 내용을 체계적으로 구성하고 이와 같은 콘텐츠에 접근하는 효과적인 네비게이션과 인터페이스 요소를 갖춘다면 사이트에 대한 평가는 호의적으로 될 것이다.

④ 상호작용성(interactivity): 인터넷이 다른 매체와 구별되는 가장 큰 특징 중의 하나가 바로 상호작용성이다. 이두희(2004)의 연구결과에 따르면, 일반적으로 소비자들은 사이트의 상호작용성이 높을수록 그 사이트를 인기 있는 사이트로 인식하는 경향이 있다고 주장하고 있다.

⑤ 기다림시간(waiting time): 사이트 평가요인 중 간과해서는 안될 요인 중의 하나가 바로 이용자들이 기다리는 시간에 대한 것이다. 이용자들은 인터넷을 사용하면서 처음 사이트에 들어갈 때, 사이트 내에서 웹 페이지 간 이동할 때, 또한 파일 등을 업로드 또는 다운로드 시킬 때 기다림을 경험하게 된다. 이러한 기다림은 사이트에 대한 부정적 태도를 형성하며, 향후 사이트를 선택하지 않게 하는 것이다.

2. 행정기관 홈페이지의 필요성

행정기관에서 홈페이지를 제작하여 운영하는 이유를 몇 가지로 간략히 살펴보면 첫째 주민을 위한 홈페이지 제작·운영의 필요성으로, 행정기관의 홈페이지를 통해 정보검색서비스의 확대·보급, 행정정보소개 안내시스템의 운영, 홈페이지를 통한 행정정보공개의 제도화를 이루어 행정정보검색 및 소재 안내 등을 통해 행정정보의 제공을 내실화를 위한 것이다(김관규, 2000).

둘째 one-stop 민원처리를 위한 홈페이지의 필요성이다(김무곤외, 2000). 현재 홈페이지 민원센터를 통한 민원처리를 사이버 상에서 운영하고 있으나 주민들의 민원에 대한 편리성과 신속성을 제공하기 위하여 민원안내 및 서식제공 등을 통하여 안방민원서비스 체제로 발전시켜야 한다. 따라서 전체 행정기관과의 연계를 이루어 단일창구에서 일괄적 민원서비스를 받을 수 있도록 해주어야 한다.

셋째 홈페이지를 통한 민원처리과정의 공개를 위한 필요성이다(김무곤외, 2000). 대민 접촉을 통한 민원처리를 할 경우에 문제가 되었던 부조리를 홈페이지를 통하여 처리과정에 대한 공개가 이루어져 행정의 투명성을 확보할 수 있다.

넷째 쌍방향 커뮤니케이션 활성화이다(양성관외, 2002). 전자민주주의 발달에 따른 주민의 참여방식의 변화에서 나타나듯 인터넷 홈페이지를 활용하여 쌍방향 의사소통을 통하여 지방 정부의 정책수립을 하는 데 있어서 민주적으로 처리할 수 있다. 즉 정책포럼·사이버 공청회나 토론회 등을 이용하여 민의 수렴을 통한 정책반영을 하여 효과적 행정을 수행해 나갈 수 있다.

다섯째 정보소외계층을 위한 서비스에 대한 필요성이다(김영삼, 2003). 장애인들은 직접 행정기관을 방문하여 민원처리 등을 하기가 쉽지 않다. 따라서 장애인들을 위하여 지방정부의 홍보내용을 홈페이지를 이용하여 알려주거나 필요한 민원처리를 안방에서 처리할 수 있도록 해주어야 한다. 그리고 노인 및 어린이에 대해서도 적절한 서비스를 제공해 주어야 한다.

행정기관의 홈페이지 구축목적을 살펴보면, 행정자치부(2004)는 인터넷을 통한 행정정보서비스 및 국민과의 대화통로를 구축하는 것이고, 인터넷을 통한 정부의 대내외 홍보 및 세계 각국의 정보활용 및 초고속국가망 활용을 통한 정부 홈페이지의 이용활성화를 구축목적으로

설정하고 있다.

성조환외(2003)는 행정기관의 홈페이지 구축목적을 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 정책의제, 회의록 및 공식기록 등을 이용 가능하게 함으로써 정부의 의사결정과정에 주민들의 접근이 용이하도록 하는 것이라고 제시하고 있다. 둘째, 정부의 구조, 기능 및 통계정보 등을 포함한 출판물을 배포하는 것, 셋째, 보고서, 지침, 규정집, 팜플렛 재정 및 통계정보 등을 포함한 출판물을 배포하는 것으로 규정하고 있다. 마지막으로 지역산업과 산업을 촉진시키고 관광객의 관심을 북돋움으로써 경제발전을 장려하고자 하는 것으로 규정하고 있다. 즉 행정기관 홈페이지 목적은 크게 두 가지 측면으로 나누어 볼 수 있는데 단순히 웹 기술의 초기단계 수준인 정부의 정책 홍보를 주된 목적으로 할 것인가와 정부 정책결정에 주민들의 참여를 활성화할 것인가에 관한 것이다. 그러나 행정기관 홈페이지가 단순히 정부정책의 홍보에 머무를 경우 기존의 행정기관과 주민들과의 관계가 크게 차별화 되지 않는 문제점이 발생할 수 있다.

3. 국내 관공서 홈페이지의 운영현황

우리나라 행정기관의 웹사이트를 평가하는 기관들의 주요 평가기준을 한국웹사이트 연구원과 중앙일보를 중심으로 살펴보면 다음과 같다(문화관광부, 2003). 한국웹사이트 연구원의 평가기준은 평가지표를 콘텐츠, 상호작용성, 접근성의 3가지로 크게 구분하고 있다(김영삼, 2003). 콘텐츠 부분의 평가는 세부적으로 기관정보, 행정정보, 부가정보의 구성 및 내용의 다양성과 각종 정보자료의 신속한 현행화 여부를 평가하며, 상호작용성 부분의 평가는 세부적으로 민원처리, Q&A등 사용자와의 커뮤니케이션 창구의 유무와 활성화, 관리성을 평가하고 접근성 부분의 평가는 가독성, 일관성, 편의성 등 사용자가 웹사이트에서 정보에 접근하는 방법에 불편함이 없는지를 평가하고 있다.

중앙일보의 평가기준은 정부홈페이지의 특성을 반영하기 위해 민간기업 홈페이지 평가에는 포함되지 않는 민원처리, 여론 수렴 항목을 포함하고 있다(김관규, 2000). 이와 같은 항목에는 행자부가 마련한 정부 홈페이지 모니터링 지침을 반영하고 있다. 또한 디자인, 사용자 편의, 정보제공, 홍보, 서비스영역 등 웹사이트 평가그룹이 그동안 연구해온 평가 모형을 활용하고 있다. 이와 같은 7개 영역을 다시 크게 10개 부문으로 나누고 부문별로 7-9개씩 총 87개 세부항목으로 분류하여 평가를 하고 있다.

다음은 한국웹사이트연구원이 평가한 중앙행정기관, 광역 및 기초자치단체의 홈페이지를 평가한 내용인데, 공통적으로 지적되고 있는 것이 정보공개부문과 참여부문이다(문화관광부, 2003). 특히 우리나라 행정기관 홈페이지 운영에 있어서 문제점으로 부각하고 있는 정보공개와 참여부문에 대한 해결방법을 살펴볼 필요가 있다. 이 부분에 대해서는 정보기술의 문제라기보다는 우리나라 행정문화의 문제이며 이에 대한 행정경험이 외국에 비해 상대적으로 부족한 것에서 야기되는 것이기 때문에 이를 위해 서는 외국선진국의 모범사례를 지속적으로 벤치마킹해야 할 필요성이 제기되고 있다.

1) 중앙행정기관

콘텐츠는 대부분의 행정기관에서 기관정보에 대해 적절히 제공하고 있으나 행정서비스와 부가정보에 대한 정보제공 수준은 미흡하며 이는 행정계획 정보를 사용자에게 충실히 전달하지 못하고 기관특성에 적합한 어린이 또는 청소년을 위한 정보페이지, 장애인을 위한 정

보페이지, 장애인을 위한 정보서비스가 부족하기 때문이다. 상호작용성은 대부분 미흡한 것으로 나타났는데 이는 민원서비스와 여론수렴 기능이 대체적으로 미흡하기 때문이다. 민원서비스부문에서 취약했던 기능은 민원상담, 민원처리, 민원서식, 개인정보보호, 연락방법의 편의 등 전반적으로 정보제공 측면이며 여론수렴에서 취약했던 기능은 정책제언, 온라인투표, 토론실 등 여론창구의 기능들이다. 접근성은 양호한 수준이었으며 기관의 특성에 적합한 정보페이지 화면설계 및 사용성을 고려하고 있었다.

2) 광역자치단체

대부분의 사이트는 필요한 기능들을 거의 갖추고 있었으며 정보제공 측면도 적절한 수준이었으나 민원서비스의 질적인 측면이 다소 부족하였으나 관련 기관의 특성에 적합한 정보페이지 화면설계 및 사용성을 고려하고 있는 것으로 나타났다.

3) 기초자치단체

콘텐츠 부분은 미흡한 수준이었으며 또한 대부분의 기관에서 기관정보는 충실히 제공되고 있으나 기관의 행정계획과 지역특색에 적합한 행정서비스 정보제공은 미흡한 것으로 나타났다. 상호작용성은 민원처리와 여론수렴 기능이 대체적으로 취약하여 이에 대한 개선이 필요하며 접근성은 양호한 수준이었으며 기관의 특성에 적합한 정보페이지 화면설계 및 사용성을 고려하고 있는 것으로 나타났다.

행정기관에서 홈페이지를 구축하여 운영하기 위하여 행정자치부에서는 행정기관 홈페이지 구축·운영 지침서를 마련하여 지방자치단체는 물론 중앙기관까지 이에 준하여 국민에게 인터넷을 통하여 행정서비스를 제공하고 있다(김영삼, 2003). 특히 행정기관의 홈페이지는 국민이 필요로 하는 민원처리, 정보제공, 참여보장 등의 기능을 충실히 갖추고 있어야 한다.

새로운 정보화 기술을 도입하여 다양하게 국민들에게 편리한 서비스를 제공하고, 제공대상 정보는 법령에 따라 의무적으로 제공해야 할 정보, 국민이 정부활동을 이해하고 참여하는 데 필요한 기본적인 정보를 제공하여야 한다(양성관외, 2002). 또한 민원서비스의 제공은 인터넷으로 민원서비스를 제공하는 “전자민원창구”를 설치하고 민원상담실을 운영하며, 민원처리공개시스템 및 민원행정서비스회장 등을 개시하여야 한다. 또한 국민참여 부분에 있어서 국민이 쉽게 의견을 제시할 수 있는 다양한 사이트를 운영하고, 홈페이지 운영과 관련된 불편사항을 신고하고 답변을 얻을 수 있는 의견 창구를 마련하는 등 고객별 맞춤 서비스를 실시하며 다른 기관 홈페이지와의 링크 및 전자정부 단일창구와의 연계하여 고려하여야 한다.

저작권 및 개인정보보호 등을 반드시 고려하여 운영토록 하며, 대량의 데이터를 제공하는 경우는 가능한 한 정보를 데이터베이스화하여 용이하게 검색할 수 있도록 하는 등 이용자의 검색편의를 위해 다양한 검색방법을 사용할 수 있도록 해야 하고 검색결과도 게시일, 가나다라 순 등 체계적으로 확인될 수 있도록 한다(이재성외, 2001). 각 기관의 홈페이지는 사이트맵에 의해 계계 정보에 신속히 접근할 수 있도록 하고 갱신정보에 대해 전자메일 등을 통해 수신을 요청하는 사용자에 대해서는 갱신정보를 전자메일로 전달하는 기능을 갖추고 있어야 한다. 홈페이지에 대한 비인기자의 접근, 불법 해킹 또는 바이러스 등에 의한 사이버테러 등의 위험으로부터 시스템을 보호하기 위한 적극적인 보안대책을 강구하고 비상사태시 데이터의 복구를 위해 백업시스템을 구축하여야 한다.

III. 연구설계 및 자료수집

1. 연구대상

본 연구에서는 경상북도내의 지방자치단체들 중에서 지역여건 등 환경이 유사한 지방자치단체(13개군)를 연구대상으로 하였다. 문헌조사에서는 2003년도 경상북도 통계연보의 인구수 자료를 활용하였으며, 2004년도 경상북도 기초자치단체의 정보화관련 예산액을 조사하였다. 실증연구에서는 지방자치단체 홈페이지의 내용 중에서 기본요인과 활용요인으로 나누어 접근성과 지방자치단체에서 제공하고 있는 주민참여 채널을 조사하였고 홈페이지 사용자의 관점에서 참여 채널의 운영형태 조사와 함께 실제적으로 홈페이지의 활용분석을 위해 주민참여 채널의 접속건수를 조사하였다.

조사기간은 2004년 10월 13일부터 11월 29일까지로 한정하여 조사하였고 주민참여 정도를 알아보기 위해 등록된 게시판 건수, 관광자원수, 국가지정문화재 건수 및 특산물 종수를 조사하였다. 지방자치단체의 홈페이지에는 방문자 숫자를 제공하고 있으나 자치단체 소속 공무원들의 컴퓨터는 인터넷 접속시 초기화면이 자치군 홈페이지로 설정되어 있고 숫자 카운트 방식이 서로 달라 방문자수를 조사하여 분석하는 것은 별다른 의미가 없거자료활용측면만을 고려하여 데이터를 수집하였다. 또한 미디어채널 회사의 랭킹닷컴에서 제공하는 지역별 행정기관분야의 홈페이지 순위자료를 수집하여 기초자료로 활용하였다.

2. 자료수집

<표 1>은 웹사이트 분석전문 회사인 미디어채널 회사의 랭킹닷컴(www.rankey.com)에서 제공하고 있는 국내에서 서비스하고 있는 홈페이지들의 접속건수를 1주일 단위로 간접하여 제공하는 데이터를 기초로 하고 있다. 경상북도내 지방자치단체(군단위의 13개 지방자치단체)의 순위자료를 2004년 10월 13일부터 2004년 11월 24까지 7회에 걸쳐서 수집하였다. 특히 인구수, 농촌지역 등 지역여건이 유사한 지방자치단체의 자료를 수집하여 서로 분석함으로써 순위에 영향을 미치는 주요변수를 추출할 수 있을 것이다. <표 2>는 <표 1>에서 제공하는 접속건수 수치를 13개 기관의 순위로 변환하여 나타내었으며, <표 3>은 <표 1>의 실제 접속건수를 1주전의 접속건수와 비교하여 변동수치로 나타내었다.

현재 행정기관에서 홈페이지를 구축하여 운영중인 홈페이지의 첫 화면을 통하여 행정소식, 지역소식, 주민에 대한 공지사항, 이벤트사항 등을 팝업창으로 구성하여 제공하고 있다. 이러한 자료를 수집하기 위하여 2004년 10월 20일부터 2004년 11월 24일까지 조사대상인 13개 기초자치단체의 홈페이지를 직접 방문하여 수집한 자료를 근거로 <표 4>에는 팝업창수와 홍보건수를 나타내었으며 <표 5>에는 팝업창의 홍보내용 중 이벤트의 성격이 있다고 판단되는 자료의 건수를 나타내었다.

자유게시판 이용율은 홈페이지 이용자들이 자발적 참여율에 대한 척도 자료가 될 수 있다고 판단되어 주민이 행정기관에 대한 참여도 순위에 어떠한 영향을 미치는 가를 분석하기로 하였다. 기초자치단체(13개 기관) 홈페이지의 자유게시판을 방문하여 2004년 1월 1일부터 11월 29일까지 게시판에 등록된 게시판의 자료를 수집하여 일평균 게시건수와 자유게시판에 내용을 등록하는 테이블 영향을 미칠 수 있는 설명여부를 조사하여 <표 6>에 나타내었다. 또

한 지역의 여건 변수가 순위에 영향을 미칠 수 있음을 고려하여 인구통계자료의 인구수(2003. 12. 31)와 현재 각 지방자치단체가 홈페이지에 자료를 등록하여 제공하고 있는 산, 사찰, 해수욕장, 자연휴양림 및 유원지 등의 관광자원현황과 국가지정문화재현황, 특산물현황을 추가로 나타내었다.

2004년 11월 29일 현재 지방자치단체의 홈페이지에서 서비스되고 있는 주요내용들을 분석하여 <표 7>에 나타내었다. 즉, 행정업무 분야에서는 직원안내, 부서업무안내, 전화번호안내, 민원상담 서비스가 행정업무서비스를 받는 데 중요한 사항으로 고려되어 홈페이지 이용에 대한 주요요인이 되는 것으로 나타났다. 홈페이지 이용도에도 많은 영향을 미칠 수 있는 주요변수 요인으로는 메일서비스, 검색서비스, 회원제 및 문자전송서비스와 같은 요인인 것으로 나타났다. 특히 홈페이지 이용에 많은 영향을 줄 수 있는 분야가 관광분야가 될 수 있다. 이와 같은 분야는 모든 지방자치단체들이 가장 많이 관심을 가지고 운영하고 있기 때문에 서비스하는 범주가 서로 유사하다. 그래서 본 연구에서는 문화행사안내(달력), 체험관광, 지도서비스(GIS), 기후정보안내의 유무를 측정하였다. 기타 분야에서 홈페이지 이용에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 농어민홈페이지 제공, 인터넷방송(동영상), 영어온라인교육, 어린이군청, 사진갤러리, 지역물가, 쇼핑몰(농특산물 전자상거래)운영, 벼룩시장, 구인구직서비스의 유무를 조사하여 나타내었다.

<표 1>경상북도 군별 홈페이지 접속건수

단체명	2004.10.13	2004.10.20	2004.10.27	2004.11.3	2004.11.10	2004.11.17	2004.11.24
봉화군청	9,381	9,039	8,874	9,262	9,164	9,562	10,370
울릉군청	10,895	10,248	10,233	10,329	10,069	10,286	10,685
울진군청	8,814	9,577	11,170	12,028	12,587	12,951	13,273
영덕군청	17,069	18,770	21,380	22,082	21,274	21,071	20,397
청송군청	20,055	19,731	19,455	19,206	19,507	20,129	20,641
성주군청	20,325	20,945	21,329	22,232	21,364	21,439	20,671
칠곡군청	18,979	19,804	19,656	20,303	20,377	19,749	20,822
고령군청	23,231	23,555	24,361	25,317	24,349	23,393	22,305
예천군청	27,529	27,242	26,857	26,364	25,668	25,449	23,667
군위군청	28,752	28,765	28,481	27,252	26,610	26,673	26,068
청도군청	27,987	27,975	27,471	28,397	26,612	26,705	26,146
의성군청	31,293	32,830	32,482	31,781	30,336	31,258	29,615
영양군청	52,299	51,769	51,880	52,453	51,844	51,112	49,900

<표 2>경상북도 군별 접속건수에 대한 순위

단체명	2004.10.13	2004.10.20	2004.10.27	2004.11.3	2004.11.10	2004.11.17	2004.11.24
봉화군청	2	1	1	1	1	1	1
울릉군청	3	3	2	2	2	2	2
울진군청	1	2	3	3	3	3	3
영덕군청	4	4	7	6	6	6	4
청송군청	6	5	4	4	4	5	5
성주군청	7	7	6	7	7	7	6
칠곡군청	5	6	5	5	5	4	7
고령군청	8	8	8	8	8	8	8
예천군청	9	9	9	9	9	9	9
군위군청	11	11	11	10	10	10	10
청도군청	10	10	10	11	11	11	11
의성군청	12	12	12	12	12	12	12
영양군청	13	13	13	13	13	13	13

<표 3>경상북도 군별 접속건수의 변동수치

단체명	2004.10.13	2004.10.20	2004.10.27	2004.11.3	2004.11.10	2004.11.17	2004.11.24
봉화군청	9,381	-342	-165	388	-98	398	808
울릉군청	10,895	-647	-15	96	-260	217	399
울진군청	8,814	763	1,593	858	559	364	322
영덕군청	17,069	1,701	2,610	702	-808	-203	-674
청송군청	20,055	-324	-276	-249	301	622	512
성주군청	20,325	620	384	903	-868	75	-768
칠곡군청	18,979	825	-148	647	74	-628	1,073
고령군청	23,231	324	806	956	-968	-956	-1,088
예천군청	27,529	-287	-385	-493	-696	-219	-1,782
군위군청	28,752	13	-284	-1,229	-642	63	-605
청도군청	27,987	-12	-504	926	-1,785	93	-559
의성군청	31,293	1,537	-348	-701	-1,445	922	-1,643
영양군청	52,299	-530	111	573	-609	-732	-1,212

<표 4>자치단체 홈페이지의 팝업창 운영현황 자료

단체명	합계		2004.10.20		2004.10.27		2004.11.3		2004.11.10		2004.11.17		2004.11.24	
	홍보 건수	팝업 창수	홍보 건수	팝업 창수	홍보 건수	팝업 창수	홍보 건수	팝업 창수	홍보 건수	팝업 창수	홍보 건수	팝업 창수	홍보 건수	팝업 창수
봉화군청	5	5	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	3	2
울릉군청	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
울진군청	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
청송군청	7	7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
칠곡군청	19	11	2	2	3	1	2	2	4	2	4	2	4	2
성주군청	22	10	3	1	3	1	4	2	4	2	4	2	4	2
영덕군청	35	12	9	2	6	2	5	1	6	2	3	3	6	2
고령군청	11	7	3	2	0	0	0	0	3	2	3	2	2	1
예천군청	19	7	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	6	2
청도군청	3	3	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
군위군청	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
의성군청	10	7	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2
영양군청	9	5	0	0	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1

<표 5>자치단체 홈페이지의 이벤트 운영현황 자료

단체명	2004.10.20	2004.10.27	2004.11.3	2004.11.10	2004.11.17	2004.11.24	비고
봉화군청							
울릉군청							
울진군청							
청송군청	1 (10.24~11.24)	1 (10.24~11.24)	1 (10.24~11.24)	1 (10.24~11.24)	1 (10.24~11.24)	1 (10.24~11.24)	사과축제
칠곡군청							
성주군청							
영덕군청		1 (10.25~11.4)					정보사냥
고령군청							
예천군청							
청도군청							
군위군청							
의성군청							
영양군청				1 (12.2)	1 (12.2)	1 (12.2)	활용경진대회

<표 6>자치단체관련 주요요인 현황자료

단체명	인구수	정보화 관 련 예산액	자유개시판 운영현황				관 광 자 원 수	국가지정 문화재수	특산물 종 수
			'04.11.29	'04. 1. 1	일평균 게시글수	설명 여부			
봉화군청	39,559	1,590	5,035	3,459	4.7	o	38	14	9
울릉군청	9,252	920	4,664	2,144	7.6	o	13	8	5
울진군청	61,235	1,790	1,544	384	3.5	x	29	13	11
청송군청	31,391	2,347	3,566	2,185	4.1	o	17	6	16
칠곡군청	108,708	1,548	1,187	544	1.9	o	16	6	24
성주군청	49,355	893	3,794	2,517	3.8	o	11	4	5
영덕군청	47,082	1,603	1,004	'04 1.3	3.3	x	20	3	5
고령군청	35,798	745	4,834	3,638	3.6	o	17	9	9
예천군청	53,816	1,233	1,304	'04.8.13	12.1	o	32	21	25
청도군청	50,495	1,470	10,091	7,814	6.8	o	58	22	7
군위군청	30,067	1,265	854	'04.1.31	2.8	o	15	5	7
의성군청	68,771	1,470	6,056	4,300	5.3	x	21	8	9
영양군청	20,874	1,700	485	'04.5.13	2.4	o	6	6	24

<표 7>지방자치단체 홈페이지 서비스현황 자료(2004. 11. 29)

단체명	서비스 항목																		비고		
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
봉화군청	O	O	O	O							O									O	6
울릉군청	O	O	O	O	O					O	O			O					O	O	9
울진군청	O	O	O	O	O		O		O	O				O					O	O	9
청송군청	O	O	O	O	O				O	O					O	O		O	O	O	10
칠곡군청	O	O	O	O	O	O					O	O							O	O	10
성주군청	O	O	O	O	O								O	O					O	O	6
영덕군청	O	O	O	O	O			O	O					O	O			O	O	O	9
고령군청	O	O	O	O	O			O	O	O	O		O		O	O	O	O	O	O	13
예천군청	O	O	O	O	O				O	O		O		O		O	O	O	O	O	7
청도군청	O	O	O	O	O	O	O	O		O				O				O	O	O	11
군위군청	O	O	O	O	O	O			O	O	O	O		O		O	O	O	O	O	10
의성군청	O	O	O	O	O	O				O	O		O		O			O	O	O	10
영양군청	O	O	O	O	O	O	O	O		O								O	O	O	8

A : 직원안내
B : 부서업무안내
C : 전화번호안내
D : 민원상담
E : 메일서비스
F : 검색서비스
G : 회원제
H : 문자전송서비스
I : 문화행사안내(달력)
J : 체험관광
K : 지도서비스(GIS)

L : 기후정보
M : 농어민홈페이지 제공
F : 인터넷방송(동영상)
O : 영어온라인교육
P : 어린이군청
Q : 사진갤러리
R : 지역물가
S : 쇼핑몰
T : 벼룩시장
U : 구인구직서비스

IV. 자료분석

웹사이트 분석전문 회사인 미디어채널 회사인 랭키닷컴 사이트에서 제공하는 국내의 홈페이지 순위자료 중 본 연구에서 수집한 자료를 <표 1>과 <표 2>로 나타냈는데 이와 같은

자료내용을 살펴보면 각 자치단체들의 순위 변동이 심한 기관과 그렇지 않은 기관들로 구분할 수 있다. <표 1>을 살펴보면 울진군청, 칠곡군청이 지속적인 하위곡선을 나타내고 있으며, 예천군청, 군위군청, 청도군청, 영양군청이 지속적인 상승곡선을 나타내고 있는 것을 볼 수 있다. 영덕군청과 봉화군청, 의성군청이 변화의 폭이 크며 그 외의 기관은 변화의 폭은 작으나 순위변동이 반복되고 있음을 알 수 있다.

<표 8>과 <표 9>는 각 기관의 홈페이지 첫 화면에서 제공하는 접속건수를 수집한 자료를 도포로 나타냈는데 전혀 변화가 없는 예천군과 접속건수를 제공하지 않는 영덕군청을 제외하면 <표 2>의 순위와 서로 약간의 상이점을 발견할 수 있다. 각 기관에서 제공하는 접속건수는 첫 화면을 접속한 수만을 계산하여 제공하거나 아니면 바로 찾고자 하는 페이지로 접속한 경우에도 접속건수로 포함하여 접속건수를 계산하여 제공함으로 인해 기관별로 일일 평균 접속자수가 많은 차이를 보이지만 각 기관에 대한 변화의 움직임은 거의 유사한 것으로 나타났다.

<표 2>는 13개 기관만을 대상으로 한 순위자료의 변동현황을 보여 주고 있는 데 울진군청이 1위를 나타내고 그 이후 봉화군청이 1위의 순위를 보여 주고 있다. 변화의 폭이 큰 기관은 영덕군청과 칠곡군청을 비롯한 청송군청, 성주군청, 봉화군청, 군위군청, 청도군청 등 다양하게 나타나고 있으며 고령군청, 예천군청, 의성군청, 영양군청은 거의 변화가 없는 것으로 나타났다. 이것은 13개 지방자치단체에 한정된 순위를 나타내었기 때문에 큰 의미는 없다고 할 수 있지만 전체적인 변화의 흐름을 파악하는 데 도움이 될 수 있을 것이다.

실제적 변화현상을 분석하기 위해서는 <표 3>을 면밀하게 검토할 필요성이 있다. 여기서는 의성군청이 가장 큰 변화의 폭을 보였으며 고령군청, 영덕군청, 청도군청, 청송군청 순으로 변화의 폭이 큰 것으로 나타났다. 이렇게 변화가 심한 것은 시기별로 변화에 영향을 미치는 주요변수가 있음을 추측하게 해주는 자료가 될 수 있다. 즉 <표 4>와 <표 5>에서 제공하는 홈페이지의 관리측면에서의 주요변수요인으로 볼 수 있는 팝업창과 이벤트의 홍수건수는 홈페이지 순위 변화에 거의 관련이 없는 것으로 볼 수 있다.

<표 6>에 나타난 주요변수요인들에 관한 홈페이지이용율과 관련된 변수들의 상관관계를 살펴보면 평균 순위 1위를 보여주는 봉화군청과 13개 기관중에 인구수가 가장 많은 것으로 나타난 칠곡군청의 경우를 살펴보면 인구수와 순위와의 상관관계는 다소 적은 것으로 볼 수 있다. 정보화 관련 예산액도 이와 같은 현상을 보이고 있으며 자유개시판의 경우에는 설명으로 운영하는 것에 대하여 크게 영향을 받지 않는 것으로 보이지만 일평균 개시판의 등록 건수는 다소 상관관계가 있는 것으로 볼 수 있다. 홈페이지에서 제공하는 관광자원수, 국가 기정문화재수, 특산물 종수는 약간의 상관관계가 있는 것으로 볼 수 있으며 이는 관광에 대한 기초 자료로 활용할 수 있다고 볼 수 있다. 즉 관광에 대한 주요변수가 홈페이지 이용자의 접속순위 변화에 대한 가장 큰 요인으로 작용한다고 볼 수 있다. 본 연구에서 조사한 시점이 등산과 관련된 가을철이기 때문에 유명한 산이나 국립·도립·군립 공원을 보유한 기관이 순위가 높은 것으로 나타났기 때문에 시간이 갈수록 다른 기관과 비교하여 상대적으로 순위가 하락하는 것을 볼 수 있다. 즉 오프라인상의 관광자원이 풍부한 기관이 인구수나 사용의 편리성 등 다른 요인이 상대적으로 유리한 기관에 비해 순위변동이 많음을 알 수 있다.

이와 같은 결과를 살펴볼 때 지방자치단체에서 홈페이지를 구축하거나 운영함에 있어 이용활성화를 위하여 다음 사항을 중요하게 고려하여야 할 것이다. 콘텐츠 분야에서는 기본적인 항목의 충

<표 8> 홈페이지 첫화면 제공접속자 현황 자료

단체명	2004. 11. 1 (15:55)	2004. 11. 8 (15:55)	2004. 11. 15 (16:00)	2004. 11. 22 (16:00)	2004. 11. 29 (16:00)	일평균 접속자 현황	비고
봉화군청	1,452,573	1,461,517	1,469,810	1,478,690	1,488,240	1,274	
울릉군청	2,139,018	2,146,098	2,153,874	2,161,341	2,168,652	1,058	
울진군청	1,174,062	1,181,365	1,188,116	1,195,676	1,202,504	1,016	
청송군청	2,065,202	2,073,633	2,082,485	2,090,777	2,100,489	1,260	
칠곡군청	3,842,449	3,856,169	3,867,204	3,879,561	3,890,058	1,700	
성주군청	3,000,768	3,004,326	3,007,865	3,011,598	3,015,577	529	
영덕군청	0	0	0	0	0	0	
고령군청	3,465,047	3,481,124	3,500,776	3,518,636	3,535,919	2,531	
예천군청	921,738	921,738	921,738	921,738	921,738	0	
청도군청	980,756	984,073	987,610	990,633	994,050	475	
군위군청	49,876	51,187	52,516	53,809	54,960	182	
의성군청	1,022,942	1,028,495	1,033,726	1,039,552	1,044,752	779	
영양군청	945,894	949,177	953,019	956,969	960,175	510	

<표 9> 홈페이지 첫화면 제공접속자 현황 자료

단체명	2004. 11. 1. (15:55)	2004. 11. 8. (15:55)	2004. 11. 15. (16:00)	2004. 11. 22. (16:00)	2004. 11. 29. (16:00)	일평균 접속자 현황	비고
봉화군청	1,452,573	8,944	8,293	8,880	9,550	1,274	3
울릉군청	2,139,018	7,080	7,776	7,467	7,311	1,058	5
울진군청	1,174,062	7,303	6,751	7,560	6,828	1,016	6
청송군청	2,065,202	8,431	8,852	8,292	9,712	1,260	4
칠곡군청	3,842,449	13,720	11,035	12,357	10,497	1,700	2
성주군청	3,000,768	3,558	3,539	3,733	3,979	529	8
영덕군청	0	0	0	0	0	0	
고령군청	3,465,047	16,077	19,652	17,860	17,283	2,531	1
예천군청	921,738	0	0	0	0	0	
청도군청	980,756	3,317	3,537	3,023	3,417	475	10
군위군청	49,876	1,311	1,329	1,293	1,151	182	11
의성군청	1,022,942	5,553	5,231	5,826	5,200	779	7
영양군청	945,894	3,283	3,842	3,950	3,206	510	9

실성, 정보갱신의 신속성, 온라인방송 및 자동응답의 기술적 콘텐츠, 자료실의 다양한 자료 제공 및 홈페이지의 유용성이 중요하게 고려되어야 할 것이다.

사용자 측면에서는 구조적 접근용이성, 검색편이성, 사용자의 위치접근성 및 관련포탈의 연결 등 다양한 연계성이 고려되어야 할 것이다. 또한 사용성 편의성으로는 메뉴나 관광정보 콘텐츠에 사용된 용어의 간결성, 도움말 지원기능의 편의성 및 검색·탐색의 편리성 등을 고려하여야 한다. 디자인 분야에서는 디자인의 전체적인 이미지, 지역의 특성에 대한 맞춤성, 접속속도와 이용자의 의 편의성·가독성, 홈페이지의 물입성, 홈페이지의 일관성, 여백의 미를 가지고 있는가 등의 명쾌성등을 중요하게 고려하여야 할 것이다.

지방자치단체의 홈페이지를 활성화시키기 위해서 많은 기관의 관리자들이 부단한 노력을 기울이고 있다. 홈페이지 활성화를 위해서 색채, 디자인, 이미지 등을 이용해 지방자치단체 홈페이지로서의 이미지를 살리면서도 각 기관의 개성을 나타내는 지혜가 필요하다. 디자인 측면에서도 여백의 미를 살리지 못하고 많은 텍스트만 올려놓는 등 이용자를 고려하지 않은 홈페이지가 다수 있는 데 이러한 부분들은 최소화되어야 할 것이다. 또한 한글 홈페이지에는 자료를 올려놓았지만, 영문 홈페이지에는 누락시키는 등 국제화 의지가 부족한 경우도 많이 있고, 아예 영문 홈페이지가 없는 기관도 있는데 이와 같은 점도 홈페이지의 국제화를 위해서 극복해야 할 부분으로 생각된다.

홈페이지의 활성화를 위한 전반적이고 개괄적인 대책이나 운영방안을 살펴보면 초기화면에서 기관의 보유정보를 한 눈에 알아 볼 수 있도록 중분류 메뉴까지 메뉴의 좌측에 분야별로 구성하여 대분류 메뉴의 내용을 구체화하는 것이 필요하다. 또한 최하위 메뉴로 분류되었으나 사용자들이 주로 많이 이용하는 콘텐츠는 첫 화면에서 한번의 클릭으로 접근이 가능하도록 구성하는 등 사용자의 정보 접근성을 강조시켜 서브에서 메인으로의 이동이 불편함이 없도록 해야 할 것이다.

특히 기존 홈페이지의 문제점들을 분석한 후 사용자 성향에 맞춘 화면 디자인 등 새로운 디자인의 방향성을 제시하고 사용성을 고려하지 않은 네비게이션 구조는 재구성하는 것이 필요하다. 특히 메인이하 서브페이지의 레이아웃 일관성을 유지하고 네티즌의 다양한 의견을 수렴하여 정책에 반영하기 위한 민의수렴의 창구로 사이버 정책토론판을 개설 운영하는 등 다각적인 노력이 필요하다. 또한 도로, 유명사찰, 휴양지, 해수욕장, 온천 및 산 등 관광 정보데이터를 지도정보 서비스화하고, 음식점, 서점, 주유소, 영화관 및 주차장 등 생활정보 데이터를 지도정보 서비스화하는 것이 필요하다. 등산안내, 테마별, 주제별, 시기별 및 추천 상품 등 다양한 여행정보를 제공하여 관광 매니아를 위한 서비스 강화하고 실시간 뉴스라인 및 교통정보, 어린이자치단체 홈페이지, 사이버정보화교육센터 등 주민생활의 질을 향상시킬 수 있는 정보를 제공하여 일상생활에서 공공기관 홈페이지가 필수적 분야로 자리 잡도록 하는 것이 필요하다.

V. 결 론

본 연구는 사이트분석 전문회사인 미디어체널 회사에서 제공하는 랭킹닷컴 사이트를 통해서 제공되는 지방자치단체 홈페이지관련 자료를 기초로 하고 있는데 13개 기관에 대한 순위변동의 폭은 매우 다양하게 나타나고 있었다. 특히 홈페이지 첫 화면에서 제공하는 접속 건수를 수집한 자료를 표로 나타냈는데 전혀 변화가 없는 예천군과 접속건수를 제공하지 않는 영덕군청을 제외하면 각 군청에서 순위에 약간의 변동이 있음을 발견할 수 있다. 특히

13개 기관만 대상으로 한 순위의 변동폭을 참고하면 울진군청이 1위를 나타내고 있었다. 그 이후 봉화군청이 1위의 순위를 보여 주고 있으며 가장 변화의 폭이 큰 기관은 영덕군청과 철곡군청으로 나타났으며 고령군청, 예천군청, 의성군청, 영양군청은 변화가 거의 없는 것으로 나타났다.

특히 의성군청, 고령군청, 영덕군청, 청도군청 및 청송군청 순으로 관련 변수들에 대한 변화의 폭이 큰 것으로 나타나고 있다. 이와 같이 변화가 심한 것은 시기별로 변화에 영향을 미치는 주요변수가 있음을 추측해 주는 기초자료가 될 수 있다. 즉, 홈페이지 관리측면에서의 주요요인으로 볼 수 있는 팝업창과 이벤트의 홍수 건수는 홈페이지 순위 변화에 거의 상관이 없는 것으로 볼 수 있으며 13개 기관들 중 인구수가 가장 많은 것으로 나타난 철곡군청의 경우를 살펴보면 인구수와 순위와의 상관관계는 다소 적은 것으로 볼 수 있다. 정보화 관련 예산액에 대해서도 이와 같은 현상을 보이고 있으며 자유게시판의 경우는 설명으로 운영하는 것에 대해서는 크게 영향을 받지 않는 것으로 보이지만 일평균 게시판의 등록건수는 다소 상관관계가 있는 것으로 볼 수 있다. 또한 홈페이지에서 제공하는 관광자원, 국가지정문화재 및 특산물 현황과는 약간의 상관관계가 있는 것으로 볼 수 있다.

특히 관광과 관련된 주요변수들이 홈페이지 이용자의 접속순위 변화에 대한 가장 큰 요인으로 작용하고 있는 것을 볼 수 있다. 본 연구에서 조사한 시점이 등산과 관련된 가을철이기 때문에 유명한 산이나 국립·도립·군립 공원을 보유한 기관이 순위가 높은 것으로 나타났으며 시간이 갈수록 다른 기관과 비교하여 상대적으로 순위가 하락하는 것을 볼 수 있다. 즉 오프라인상에서 관광자원이 풍부한 기관이 인구수나 사용 편리성 등 다른 요인이 상대적으로 유리한 기관에 비해 순위의 변동에 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

홈페이지 활성화를 위해서는 각 행정기관, 특히 지방자치단체의 지역적 여건 등 환경을 분석하여 홈페이지 운영의 전략적인 방향을 설정하는데 이용하여야 할 것이다. 특히 환경적 요인과 사실들을 단순 나열하는 데 그쳐서는 안 되며 구축·운영 전략 수립을 위한 정보로서의 가치가 있도록 정리되어야 할 것이다. 이러한 정리를 체계적으로 가능하게 하는 방법이 SWOT분석이다. 각 부처에서 제시되는 외부환경 분석으로부터 기회와 위협을 발견하고, 내부환경 분석으로부터는 강점, 약점을 파악함으로써 전략적 대안을 발견하여 각 상황에서 바람직한 대안을 모색할 수 있을 것이다. 즉 환경의 기회요인을 활용하고 자치단체의 강점을 최대한 이용하는 전략을 수립하고 또한 강점을 최대화하여 위협요인을 최소화시키고 기회요인을 최대한 활용하는 전략을 수립하는 것이 바람직하다.

특히 민원서비스의 양, 국민의 의견표출, 정보의 공동활용, 단순 정보공개를 벗어나 관광지가 많이 분포한 지역에서는 등산안내, 테마별, 주제별, 시기별, 추천상품 여행정보 제공 등 관광 매니아를 위한 서비스를 강화하는 것이 필요하다. 특히 고령층의 인구가 많은 지역에서는 고령층이 손쉽게 웹사이트를 접근할 수 있도록 인터넷 사용교육에서부터 보다 편리하게 이용할 수 있도록 콘텐츠를 만드는 것이 중요하다. 특히 역사적으로 유서 깊은 지역에서는 VR가상박물관, 사이버역사문화관 등의 사이트를 체계적으로 구축하여 운영하는 등 지역별로 자치단체에 맞는 홈페이지로 특화시켜 나아가야 할 것이다.

특히 포털을 지향하는 지역 특성에 맞는 홈페이지를 별도로 운영하고 있는 예를 살펴보면 인천시의 '갯벌자연생태정보시스템'(wetland.inpia.net), 경상북도의 '사이버 유교박물관'(www.yugyo.org), 충청남도의 '사이버 충효관'(chunghyo.net), 충청북도의 '사이버 농정시스템'(www.cbfarm.net), 강원도의 '백두대간 자연생태 관광'(www.gwbaekdu.com) 등이 있다.

향후에는 지방자치단체 홈페이지의 전반적인 운영현황인 예산, 정보화 담당부서의 인력현황 수준, 지방자치단체의 정보화에 대한 수준, 지방자치단체 홈페이지에서 국민참여를 유도하기 위해 제공하고 있는 특징적 서비스의 실태를 파악하는 실증적인 조사연구가 보다 깊이 있고 폭 넓게 이루어져 본 연구결과를 일반화시킬 수 있는 연구가 진행되어야 될 것이다.

참고문헌

1. 김관규, 부산광역시 각/군청의 전자 민주주의 구현 실태: 각 구/군청의 홈페이지 비교, 2000년도 한국방송학회 학술대회 발표논문, 2000
2. 김무곤, 김관규, 정부부처 홈페이지의 홍보효과에 관한 사용자 평가 연구, 한국언론 학보, 제45호 겨울호, 2000
3. 김영삼, 우리나라 행정기관의 웹사이트는 좋은 웹사이트인가?, 행정자치부 행정기관 홈페이지 우수사례집, 2003
4. 문화관광부, 한국관광공사, 지자체 관광분야 홈페이지 평가를 위한 『평가기준 및 평가모형』 개발 보고서, 2003.
5. 성조환, 안재호, 서울시 자치단체 홈페이지 평가를 통한 시민참여 활성화 방안에 관한 연구, 한·독사회과학논총, 제13권 제1호, 2003.
6. 양성관, 이현우, 김형, 인터넷 홈페이지의 이용 만족도와 홍보 효과에 관한 연구, 한국언론학회 한국언론학보, 제46권 2호, 2002.
7. 이두희, 통합적 인터넷 마케팅, 전영사, 2004
8. 이재성, 김건위, 공공기관 홈페이지 평가연구의 경향분석, 2001 한국학술정보 추계학술대회 논문집, 2001.
9. 행정자치부, 행정기관 홈페이지 구축·운영 표준지침, 2004.
10. Atkin, D. J., W. Jeffries, and K. A. Neuendorf, "Understanding Internet Adoption as Telecommunications Behavior," Journal of Broadcasting & Electronic Media, 42(4), 1998.
11. Hoffman, D. L. and T. P. Novak, "Marketing in Hypermedia Computer-Mediated Environments: Conceptual Foundation," Journal of Marketing, 60(2), 1995.
12. James, M., C. Worting, and E. Forrest, "An Exploratory Study of the Perceived Benefits of Electronic Bulletin Board Use and Their Impact on Other Communication

Activities," *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 39(1), 1995.

13. Rossi, P. H., and Freeman, H. E, *Evaluation: A Systemic Approach*, Beverly Hills: Sage Publications, 1989.