

# 중앙 행정부처 웹사이트의 정보서비스 평가: 정보공개와 이용자 참여를 중심으로

Assessment of Information Services Available from Korean Government Websites

이 명 희(Myeong-Hee Lee)\*

## 초 록

중앙행정부처의 정보화 수준을 평가하고 보다 나은 행정정보 서비스 제고를 위하여 19개 중앙부처 웹사이트의 정보서비스를 분석·평가하였다. 중앙부처 웹사이트 평가에 사용된 5대 측정요소는 정보의 내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용편의성, 그리고 디자인 항목이다. 분석 결과, 8점 척도 중에서 종합점수는 6.62로 나타나서 중앙행정부처 웹사이트의 정보서비스 구성은 매우 우수한 것으로 나타났다. 종합1위를 차지한 부처는 정보통신부, 해양수산부, 행정자치부로 8점을 받았으며 상대적으로 하위 점수를 받은 부처는 4점을 받은 여성부, 5.2를 받은 재정경제부의 순서로 나타났다. 최근 중앙행정부처 웹사이트는 다양한 정보 제공과 함께 정책수립 과정에서의 정보공개로 투명한 행정업무를 지향하고, 전자적 민원처리의 원활화와 여론수렴 등 전자적 의견수렴을 위한 다양한 장치를 구현함으로써 전자정부의 구축에 노력하는 모습을 보였다. 웹사이트 개선 의견란을 두어서 이용자가 문제를 제기할 때 담당자가 즉각적으로 응답하여 문제점을 해결하는 부처의 웹사이트는 대체로 충실하게 운영되는 웹사이트로 나타났다.

## ABSTRACT

This study assesses the effectiveness of Korean Government web sites in providing equitable and appropriate access to government web sites was evaluated. Five criteria for evaluation were information contents of services, fluent operation of services, feedback mechanism, easiness of access, and design. The result showed that there are several issues for the government to address in formulating effective policy for government web sites although most information services provided by Government web sites were highly appreciated by the researcher. This article provides an overview of information policy issues to the government web site designers and administrators.

키워드: 중앙정부 웹사이트, 측정요소, 정보 내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용편의성, 디자인

Government Web Sites, Information Contents of Services, Operation of Services, Feedback Mechanism, Easiness of Access

---

\* 상명대학교 문헌정보학과 부교수(mehelee@smu.ac.kr)

논문접수일자 2004년 11월 29일 논문심사일자 2004년 12월 2일 게재확정일자 2004년 12월 18일

## 1. 서론

도서관 웹사이트가 도서관 정보서비스의 중추적인 역할을 담당하는 것처럼 정부부처 웹사이트도 정부부처에서 제공하는 정보서비스의 가상공간의 역할을 충실히 담당하고 있다. 오늘날 중앙행정부처 웹사이트는 풍부한 정보자료의 소스로서 가치를 인정받고 있으며 인터넷의 범람으로 인터넷 정보의 질적 통제가 이루어지지 않고 있는 상태에서 중앙행정부처 웹사이트의 정보는 질적으로나 양적으로 우수한 것으로 평가받고 있다. 전자정부의 구현을 목표로 하는 참여정부에서는 네티즌을 비롯한 국민들의 가상공간에서의 참여를 중요시하여 그들의 의견을 정책에 반영하려는 다양한 시도를 하고 있으며, 국민의 의견이 반영된 정부의 정책을 다시 국민에게 공개·배포하여 공유하려는 선순환적 시도를 하고 있다. 따라서 중앙행정정부의 웹사이트는 부처의 업무를 홍보하는 차원을 벗어나서 명실공히 정보서비스 제공의 증추적인 기관으로서의 역할을 담당하고 있다.

이처럼 정보의 공유와 배포상의 중요성을 지니고 있는 중앙행정부처 웹사이트의 중요성을 인식하고 각 부처에서는 웹사이트 구축과 운영에 투자를 아끼지 않고 있다. 특히 정보기술의 비약적인 발전과 “전자정부 구현”을 지향하는 정부정책에 따라 중앙행정부처 웹사이트는 기술적인 수준에서 매우 안정되어 있으며, 행정서비스의 제고와 중앙행정부처의 정보화 수준을 평가하기 위한 작업의 일환으로서 매년 행정자치부는 행정부처 웹사이트 평가결과를 매스컴에 발표하고 있다. 그러나 이 발표가 중시하는 항목은 대개 행정정보의 공개, 민

원처리와 의견수렴이라는 차원에서 이루어지고 있어서 정부정보의 소스로서 정보서비스 제공을 중시하는 문헌정보학적인 측면과는 관점에서 괴리가 있다고 하겠다. 한편으로는 문헌정보학적 측면에서의 평가는 정보의 공개, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴이라는 전자정부 구현을 위한 의도를 제대로 반영하지 못하고 있는 것도 사실이다.

본 연구에서는 정보기술의 발달과 행정환경의 변화에 따라 전자정부를 활성화할 수 있는 중앙행정부처 웹 사이트의 평가가 왜 중요하며, 어떻게 평가가 이루어지고 있으며, 어떤 방법으로 평가가 이루어져야 하는가 하는 점을 기존의 행정학적인 관점과 문헌정보학적 관점을 지닌 논문을 비교, 연구하여 통합함으로써 앞으로 중앙행정부처의 웹사이트 평가를 위한 새로운 평가지표를 개발하는데 목적이 있다. 누가, 무엇 때문에 웹사이트를 활용하는지, 그리고 어떻게 웹사이트를 활용하고 있는지가 연구의 주안점이 될 것이다. 또한, 정부와 국민간의 정보 공유가 잘 이루어지고 있는지, 또는 대다수의 국민들이 어려움 없이 사용할 수 있도록 웹사이트가 구축되어 있는지, 소외계층에 대한 배려가 없어서 정보격차의 허점이 있는 것은 아닌지, 전시적인 행정서비스에 치중하여 정보화 수준을 올리기에 급급하여 중요한 의미들이 간과되고 있는 부분은 없는지 알아보기 위하여 웹사이트를 분석해 보고자 한다. 또한, 국민들의 웹사이트 활용 행위가 실제 중앙행정부처에 어떤 영향을 주며 받아들이는 주민의 태도는 어떠한지 등의 다양한 측면들을 고려한 웹사이트 평가모형이 정교하게 만들어진다면 중앙행정부처 웹사이트가 정부홍보 차원의 일

방적인 측면이 아닌 정부와 국민의 쌍방적인 정보의 교환의 장으로서의 의미를 갖게 될 것이다. 이러한 작업으로 중앙행정부처의 정보화 수준을 평가하기 위한 방대한 작업에 앞서 웹사이트 활용 실태를 분석해 보고 정보화 수준을 모색해 봄으로써 궁극적으로 정보화를 수단으로 하는 더 나은 행정서비스의 방향성 제시에 기여할 수 있을 것이다.

## 2. 선행연구

행정부처의 웹사이트 활용과 평가에 관한 논의는 먼저 행정학 분야에서 활발하게 진행되었다. 행정학 분야에서의 웹사이트에 대한 평가사례들을 보면, 미국의 애리조나대학의 사이버스페이스 정책연구 그룹(Cyberspace Policy Research Group)은 ①자료밀도-투명성(Data Density: Transparency) ②접근가능성-상호작용성(Accessibility: Interactivity) ③야심성(Ambitiousness)이라는 기준을 토대로 구체적인 측정지표를 설정하고 웹사이트를 평가하였다. 웹사이트 평가기준으로 인터넷 활용에 있어 기관간 비교분석을 위해 웹사이트의 상호연관된 기준을 활용하는 경우가 대부분이라고 보고 있다(김영삼 1998). 그 그룹은 현재 자료밀도-투명성 측정기준의 하위측정지표는 소유권, 접촉, 이슈/운영정보, 시민결과/반응, 자료의신선함/적시성으로 구성되고, 접근가능성 기준의 하위측정지표는 소유권, 도달가능성/접촉, 이슈/운영정보, 시민결과/반응 적정으로 구성되며 야심성에 관한 측정지표를 개발 중에 있다.

한편 Ranerup은 인터넷 활용의 형태에서 4가지 유형을 들고 있는데 요약해 보면 다음과 같다(김영미 재인용 2001): ①정부 내 연결-인터넷은 정부 내에서 전자우편과 웹 서비스 등을 통한 정보 전달 및 상호작용에 사용된다; ②정부로부터 시민에게 정보제공(dissemination)-정부는 웹 사이트를 통해 공공 정보, 서류, 법령문 등을 알려주고, 나아가서 주민들이 서비스를 신청하거나 정치활동을 할 때 유용한 정보가 될 수 있다. Maryland주 Annapolis시의 경우는 보다 더 발전시킨 경우로서 시민들이 지방정부의 웹사이트에서 주차허가, 행사허가 및 구직 신청서 등을 직접 다운로드 받을 수 있도록 한 사례가 있다; ③정부와 시민간의 상호작용-상호작용은 주로 공공서비스와 관련되는데, Annapolis시의 수도요금과 주차벌금 등을 전자적 방식으로 지불하는 예를 들 수 있다. 정치적 토론이나 정책형성에도 활용될 수 있으며, 상호작용적 포럼을 마련할 수도 있다; ④시민과 시민간의 상호작용: 가상지역사회-가상지역사회란 게시판과 네트워크를 통해 말과 생각을 교환하는 한 집단의 사람들라고 정의될 수 있으며, 사이버공간에서 존재하는, 기술적 인프라에 전적으로 의존하고 있는 사회라고 말할 수 있다 유럽과 미국에서의 실상을 보면, 정부로부터 시민에게의 정보제공이 가장 보편적인 응용이며, 그 다음은 전자우편이다. 상호작용적 서비스 전달이나 토론을 위한 응용은 아직 쉽게 발견되지 않고 있으며, 전반적으로 정부 웹사이트는 아직 홍보를 위한 보조수단으로 인식되어 행정업무를 온라인으로 처리하는 전자정부 구현을 위해서는 웹사이트 개편이 시급하다고 지적되었다.

이재성(2002)은 지방정부 웹사이트 구축의 필요성을 다음과 같이 말하고 있다. 첫째, 고객을 위한 웹사이트가 되어야 한다. 웹사이트 제작·운영은 주민을 위한 내용으로 구성되어야 하므로 행정기관의 웹사이트를 통해 다양한 검색서비스의 확대, 행정정보 소재 안내시스템의 운영, 웹사이트를 통한 행정정보공개 제도의 활성화 등 주민을 위한 행정정보 제공의 내실화를 기하는데 웹사이트의 역할이 요구된다. 둘째, One-Stop 민원처리를 위한 웹사이트의 필요성이다. 현재 홈 민원센터를 통한 민원처리를 사이버 상에서 운영하고 있으나 좀더 주민들의 민원에 대한 편리성과 신속성을 제공하기 위하여 민원안내 및 서식제공(Download) 등을 통하여 안방 민원서비스 체제로 발전시켜야 한다. 따라서 모든 행정기관의 연계를 이루어 단일창구에서 일괄적 민원서비스(Portal service)를 받을 수 있도록 해주어야 한다. 셋째, 웹사이트를 통한 민원처리 과정의 공개 및 행정의 투명성 확보를 위한 필요성이다. 대면 접촉을 통한 민원처리를 할 경우에 문제가 되었던 부조리를 웹사이트를 통하여 처리과정에 대한 공개가 이루어져 행정의 투명성을 확보할 수 있다. 넷째, 쌍방향 커뮤니케이션 활성화이다. 전자 민주주의 발달에 따른 주민의 참여방식의 변화에서 나타나듯이 인터넷 웹사이트를 활용한 쌍방향 의사소통 방식을 통해 지방정부의 정책수립 및 결정에서 주민의 의견을 적극적으로 수렴하는 등 민주적으로 정책을 입안하고 결정할 수 있다. 즉 정책포럼, 사이버 공청회, 그리고 토론방 등을 이용하여 민의 수렴을 통한 정책반영을 하여 효과적인 행정을 수행해 나갈 수 있다. 다섯째, 정보소외계층을 위한 서

비스에 대한 필요성이다. 장애인들은 직접 행정기관을 방문하여 민원처리 등을 하기가 쉽지 않다. 따라서 장애인들을 위한 지방정부의 홍보내용은 웹사이트를 이용하여 알려준다거나 필요한 민원처리를 안방에서 처리할 수 있도록 해주어야 한다. 그리고 노인 및 어린이에 대해서도 적절한 서비스를 제공해 주어야 한다는 것이다.

유평준(1999)은 인터넷이 일방적 정보입수 또는 정보제공, 쌍방향적·탈공간적·비동시적·다차원적 정보교환을 무제한적으로 가능케 하는 기술적 특징이 있음을 감안하여 인터넷 활용모형을 정리해 보았다. 그에 의하면, 일방향적 활용 및 쌍방향적 활용으로 구분하여 지방의회에서의 인터넷활용을 비교분석한 연구에서 일방향적 활용은 주로 정보제공에, 쌍방향적 활용은 투표·대화의 기능을 강조한 지표를 설정하여 활용실태를 평가하고 있다.

인터넷 활용실태에 관한 평가방법들을 고려하여 김영미(2001)는 중앙행정기관의 웹사이트를 비교분석하기 위한 공통의 평가기준들을 다음과 같이 정리하였다. 먼저 행정서비스를 제공하는 측면에서 ①정보제공의 다양성, ②정보제공의 최신성, ③정보공개률, 둘째, 전자민원이 제대로 이루어지고 있는가와 관련하여 ①각종 민원관련 정보제공의 정보화, ②민원 과정에 대한 정보화, ③민원처리시간이 어느 정도로 이루어지고 있는가를 살펴보았다. 셋째, 민의수렴의 여부로 ①정보불평등 해소, ②국민의견수렴기능, ③정책결정반영여부 등을 지표화하여 분석하였다. 연구대상으로는 기획예산처를 포함한 18개 부처, 16개 청, 9개의 위원회기관 등 총 43개 기관의 웹사이트를 포함

하였다. 위의 공통내용을 중심으로 5가지 영역, 기관장과의 대화, 소개 및 안내, 정책정보, 민원 상담, 행정정보 공개에 대하여 각 기관별 웹사이트를 비교하였다. 다섯가지 영역이 각각 제대로 시행되고 있는 경우 1점씩 환산하였다. 부분적으로 시행되는 경우는 0.5점, 전혀 시행이 안되거나 극히 미약한 경우 0점처리하였다. 4번의 민원상담에서 일방향적인 경우는 0.5점, 쌍방향적인 경우, 즉 민원신청을 하고 다시 응답을 받을 수 있는 경우는 1점으로 하였다. 5번의 행정정보공개에 경우도 부분적인 정보만을 공개하는 일방향적인 경우 0.5점, 정보공개 신청 후 응답을 받게 되는 쌍방향적인 경우 1점을 환산하였다. 결과에서 전반적으로 각 행정기관들은 기본적인 내용들이 들어가 있으며 대체로 비슷한 운영상태를 보여주고 있는 것을 발견했는데 특히 기관장과의 대화나 기관의 소개 및 안내, 정책정보를 알리는 기능은 뛰어나지만 웹사이트를 활용한 민원시스템은 활성화되지 못하며 민원상담은 아직 완전한 쌍방향 의사소통이 어려우며 질문하고 응답해주는 수준에서 활용되고 있음을 발견하였다.

중앙정부 웹사이트와 달리 지방정부 웹사이트를 평가한 이재성(2002)은 평가를 위한 평가항목으로 전자적 정보제공, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용의 편의성을 선정하였다. 이들 4개 평가항목의 세부 측정항목을 상세히 전개하였는데 전자적 정보제공의 세부 측정 항목은 자치단체 관련 행정자료, 담당자 정보제공 정도, 정보공개 청구항목, 정보공개 처리과정 안내 등이다. 전자적 민원처리의 세부 측정 항목은 민원접수 항목 설치, Q&A,

Q&A의 신속성, Q&A의 충실성, FAQ, FAQ의 분류정도, 정책자료의 업데이트, 민원 시식 열람, 민원서식 다운로드, 민원담당자 공개 정도, 민원수수료의 온라인 납부 등이다. 전자적 의견수렴의 세부 측정 항목은 게시판 설치, 토론방 설치, 정책포럼/사이버 공청회, 정책에 대한 여론조사, 기관장과의 대화방 설치, 기관장과의 대화방 공개, 기관장 대화방의 답변의 신속성, 기관장 대화방의 답변의 충실성, 정책포럼/사이버 공청회의 결과 공개, 사용자 정보 보안 등이다. 접근 및 이용의 편의성의 세부 측정 항목은 사이트맵, 웹사이트 항목과 사이트맵 항목의 동일성, 항목을 이용한 페이지의 이동성, 텍스트모드 지원, 검색기능 제공, 관련사이트 제공, 관련사이트 링크 정확성, 정보소외계층을 위한 서비스 제공, 외국어 웹사이트 구축, 홈으로의 복귀 항목 등이다. 분석에서 4개부문 평가항목의 36개 세부항목 지표의 자료를 표준화한 후 AHP(Analytical Hierarchy Process) 가중치를 적용하여 측정하였다. 분석결과, 정보제공 순위에서 서울시 등대문구, 인천시 동구, 전남 구례군, 무안군 등이 100점으로 1위를 차지하였다. 상위 10위에서는 광역시.도가 3개, 군이 3개, 구가 4개를 차지하였으며 상대적으로 광역시가 기초자치단체보다 우위를 차지하고 있는 것을 발견하였다. 정보제공의 전체 평균은 85.44로 나타났다. 두 번째, 전자적 민원처리에서는 31개의 지방자치단체가 100점을 받았다. 이는 다른 부문에서보다 웹사이트를 통한 민원처리에 관심을 가지고 각 지방자치단체들이 노력하고 있다는 것을 들 수 있으며 전체 평균점수가 89.85로 다른 부문보다 제일 높게 나왔다. 웹사이트를 통

한 전자적 의견수렴은 서울특별시와 서울시 서대문구가 92.58로 1위를, 광주시 남구 91.10으로 3위를 차지하였다. 전자적 의견수렴에서는 광역시가 2군데, 기초자치단체가 8군데로 나타났으며 전자적 의견수렴의 전체 평균은 72.97로 나타났다. 접근 및 이용의 편의성 부문에서도 전자적 민원처리 부문처럼 18개의 지방정부가 100점 만점을 받았다. 광역시가 6군데, 시가 5군데, 군이 3군데, 구가 4군데를 차지하였으며 광역시가 일반적으로 높게 나타났다. 위의 각 부문들을 전체적으로 종합하여 총점을 내어 순위를 매긴 결과, 서울시 서대문구가 96.08로 1위를 차지하였으며, 경기도 김포시가 2위, 서울시 동대문구가 3위를 차지하였다.

문헌정보학적인 측면에서 정부부처 웹사이트를 평가한 국내 논문으로는 유사라 등(2001)의 40개 행정부처 개별 사이트를 웹정보 서비스 평가기준에 맞추어 조사한 연구가 있다. 평가는 모두 4단계에 걸쳐 진행되었으며, 분석결과, 연구방법에서 적용시킨 측정치 범위(1-7점)에서 중간수준(4점) 이하인 곳이 전 40개 부처 중 82%로 나타나고 있어서 대부분의 정부 사이트에서 제공되고 있는 정보서비스 품질은 이용자 기대에 못 미친다는 것을 발견하였다. 평가기준의 항목별 내용을 살펴보면, 첫째 전반적으로 이용자 지원 부분은 거의 서비스가 되지 않고 있어서 비영리적으로 교육이나 훈련 프로그램을 제공하는 대국민 서비스의 포털사이트로서 민간기업이나 상용시스템의 경우에 비해 이용자 지원성이 우수해야 함에도 불구하고 정부사이트가 상대적으로 더욱 취약하다는 것은 국가의 정보화에 역기능을 하고

있는 것으로 지적되었다. 둘째, 사용 용이성 부분은 상대적으로 나은 평가를 보이고 있는데 정부부처에서는 인터페이스 중심의 서비스 활용에 주된 노력과 관심을 보이고 있으나 보다 세련된 인터페이스는 그 자체가 목적이 아니라 서비스의 충실화에 도움이 되는 방향으로 적용되어야 한다고 주장하였다. 또한, 검색성 측면에서 볼 때, 일반적으로 정부부처에서는 정부간행물에 대한 적극적인 서비스에 대해 별로 주력하지 않는 것으로 판단하였으며, 정부간행물 보관소와 사이트의 정보와 서비스를 연계시키는 기능이 좀 더 필요하며, 브라우징 기능 강화와 더불어 각 부처 나름의 R&D 생산 정보에 대한 체계적인 접근이 가능한 지원을 제안하였다.

대학도서관 웹사이트 설계와 관련하여 웹사이트를 분석한 연구는 여러 연구자들에 의해 이루어졌다. 간단히 예를 들어보면, 웹자원의 평가를 위한 체크리스트를 웹사이트의 설계목적별로 구분하여 제시한 웹사이트라는 공공정보의 제작자가 웹사이트의 효과를 평가하는데 사용할 수 있는 웹사이트 평가 기준에서 이용자를 디자인 과정에 참여시키는 것은 자원의 접근성과 효용성을 촉진할 수 있다고 주장하였다. 한편 전문도서관 웹페이지 설계를 연구한 이은희(1999)는 도서관 웹페이지 설계시에 모체기관과의 링크, 이용자 양방향 대화기능, 외국어버전, 길잡이 표시기능 등의 14가지 기능 중 도서관 웹페이지 구축에 부합되는 11가지 기능과 전문도서관의 특성에 부합하는 3가지 기능을 강조하였다. 또한 국내 7개대학 도서관 웹사이트를 대상으로 인터페이스와 정보자료 구성을 연구한 이란주와 윤소정(1998)의 연구

에서는 대학웹사이트와 도서관 웹사이트간의 호환적인 링크를 강조하였고, 시스템과 이용자 간의 커뮤니케이션 기능, 메뉴구조의 체계성, 디자인의 효과적인 색상 선택 등 7가지 기능을 주장하였다. 일반적인 웹사이트 평가기준과 도서관 웹사이트 설계 기준을 망라하여 최상기(2000)는 대학도서관의 목적과 기능에 적합할 것으로 판단된 권위, 정보내용, 기능성, 디자인 범주의 4가지 요소를 가지고 대학도서관 웹사이트를 평가하였다. 이 기준을 적용하여 23개 대학 도서관 웹사이트를 분석한 결과, 메뉴체계, 접근편의성, 디자인 등의 면에서 많은 문제점을 지적하였다. 대학도서관 웹사이트의 설계 지침 발표에서 메뉴구조를 7개 이하로 하고, 레이아웃의 일관성을 유지할 것, 사이트맵과 검색엔진의 기능, 커뮤니케이션 기능 등을 강화할 것을 제안하였다.

문헌정보학 분야에서 행해진 또 유사한 사례는 데이터베이스 평가연구에 관한 것이 있다. 데이터베이스의 품질에 대한 주제는 전 세계적으로 많은 관심의 대상이 되어왔는데, 1990년대에 열린 National Online Meeting, Online/CD-ROM 90과 International Online Information Meeting 등의 회의에서는 데이터베이스의 품질을 평가하는 방법에 대하여 연구·발표하였다. SCOUG(The Southern California Online User's Group)는 1990년에 개최된 제4차 회의에서 서지 데이터베이스나 전문 데이터베이스, 명감 데이터베이스의 출력물이나 결과를 평가하는 방법을 개발하였다. 탐색자가 품질을 평가할 수 있는 요소로 11가지 기준을 제시하고 있는데, 일관성, 범위, 시기적절성, 예러움과 정확성, 접근성/사용의

편이성, 다른 데이터베이스와의 통합성, 검색 결과, 문헌, 이용자 지원 및 훈련, 비용대 가치 등이 그들이다(Basch 1990). 1990년대에 영국 도서관협회와 온라인 사용자그룹을 중심으로 정보품질관리센터(CIQM)를 발족하여 데이터베이스 품질관리를 시도하였다. CIQM의 주된 기능은 데이터베이스 이용자들이 데이터베이스 이용 중에 발생하는 문제들에 대하여 신고를 받고 신고된 문제들을 기록하고 분석하는 데 목적을 두었는데, CIQM에서는 문제를 분류할 때 SCOUG의 11개의 기준에 의하여 분류하였다. 핀란드의 정보전문가들은 과거 데이터베이스 탐색경험을 바탕으로 하여 Finnish Society for Information Services 내에 전문가 그룹을 조직하였고 데이터베이스의 질적 평가를 위한 자료를 수집하여 연구를 수행하였다. 그들은 데이터베이스를 평가하고 개선시키기 위한 12개 지침을 발표하였다. 12개 지침은 1) 평가그룹 설정, 2) 평가 프로젝트에 관한 자금 조성, 3) 기준이나 요구목록 개발, 4) 조정관 선정, 5) 데이터베이스 선정, 6) 패널그룹 조직, 7) 생산자와 호스트에게 통보, 8) 데이터베이스 테스트, 9) 결과 제시, 10) 개선 및 수정물에 대한 검토, 11) 데이터베이스 모니터, 12) 국제적 협력 등이다.

국내 문헌정보학 분야에서 행해진 정보서비스 평가연구는 거의 상용 데이터베이스나 자체 제작한 데이터베이스의 품질 평가를 중심으로 진행되었다. 이응봉(2001)은 KORDIC에서 구축하여 운영하는 7개의 데이터베이스의 수록 데이터 및 데이터베이스 제공 서비스의 두 가지 측면에서 평가연구를 수행하였다. 평가작업은 각각의 데이터베이스 내에 포함되어 있는

레코드 전반에 대한 분석, 각각 데이터베이스의 운영자와의 면담 그리고 KORDIC 기관 웹사이트, 각각의 데이터베이스 접속 검색실험 및 이용자적 측면에서의 분석도 행해졌다. 평가항목으로 데이터의 품질 측정은 정확성, 완전성, 최신성을 기준으로 하였으며, 서비스 측정은 검색성, 사용용이성, 사용자 지원성을 기준으로 하였다. 이 연구에서는 데이터베이스의 품질향상을 위하여 질적발전을 추구하여야 한다고 지적하였다. KORDIC의 KRISTAL 데이터베이스의 품질문제를 다룬 논문에서 이재환(1997)은 KIST를 비롯한 12개 연구소 소속 연구원을 대상으로 인터뷰를 실시하여 KRISTAL 데이터베이스의 품질평가에 대한 검색실험을 수행하였다. 이 연구에서 나타난 3가지의 문제점의 해결방안으로는 데이터베이스 선정에 앞서 이용자들의 '정보추구 행태'에 관한 연구가 먼저 행해져야 하며, KRISTAL 데이터베이스를 구성하는 단위 데이터베이스의 구축과정을 개선하며, KRISTAL 데이터베이스의 검색과 관련된 서비스의 질을 개선해야 한다는 방안을 제시하였다. 후속연구(1998)에서 이재환은 분산체제로 구축된 통합 데이터베이스인 SATURN 데이터베이스의 구축내용과 유사한 체제로 구축된 OCLC 데이터베이스의 구축상황을 살펴봄으로써 분산체제 하에서 구축된 통합 데이터베이스의 품질 검증에 위한 이론적 근거를 제시하고 품질 개선을 위한 실질적인 방안을 도출하기 위해 연구를 수행하였다. SATURN 데이터베이스의 품질은 자체제작 레코드의 비율, 레코드의 최신성 및 갱신주기, 레코드의 중복율, 레코드 구조의 일관성, 데이터 필드의 수록 데이터의 완

전성 등에서 측정되었다.

### 3. 연구목적 및 방법

본 연구에서는 정보기술의 발달과 행정환경의 변화에 따른 전자정부를 활성화할 수 있는 중앙행정부처 웹 사이트의 평가에 대하여 인터넷을 이용한 웹사이트가 왜 중요하며, 왜 평가를 해야 하며, 평가가 어떻게 이루어지고 있으며, 어떤 방법으로 이루어지고 있는가 등을 기존의 행정학적 관점과 문헌정보학적 관점을 지닌 논문을 비교, 연구, 통합함으로써 앞으로 중앙행정부처의 웹사이트 평가를 위하여 새로운 평가지표를 개발하는데 목적이 있다.

따라서 본 연구의 구성은 첫째, 전자정부의 활성화를 꾀할 수 있는 정부 웹사이트의 연구 및 평가가 어떠한 경향을 띄고 있는지를 이론적으로 논의해 보았으며, 둘째, 정부부처 웹사이트뿐 아니라 도서관에서 사용하는 웹 데이터베이스의 평가방법, 대학도서관 웹사이트 평가 방법 등을 종합적으로 분석하여 중앙행정부처의 웹사이트를 평가하기 위한 평가지표를 개발하였다. 셋째, 개발된 평가지표를 통하여 중앙행정부처 웹사이트 구성에 대한 평가를 실시, 비교하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 사용한 연구방법은 문헌연구와 실증분석을 병행하였다. 첫째, 문헌연구에 사용된 자료는 학회지, 학술논문, 프로시딩, 연구보고서, 그리고 정부기관의 웹사이트 평가에 관한 인터넷 자료를 활용하였다. 둘째, 실증분석은 선행연구를 통해 도



출된 중앙행정부처 웹사이트, 지방정부 웹사이트, 웹 데이터베이스, 대학도서관 웹사이트의 평가지표의 타당성을 검토하고, 중앙행정부처 웹사이트 측정에 적합한 평가지표를 확정하였으며, 연구의 정확도를 높이기 위해 무작위 표본추출에 의한 방법으로 5개의 행정부처를 대상으로 예비연구를 수행하여 문제점을 보완하였다. 마지막으로 5개의 평가지표를 이용하여 19개 중앙행정부처에 대하여 평가를 실시하여 각 부문별 웹사이트 평가결과를 살펴보고 그에 따른 차이점을 통하여 웹사이트 발전 방안을 모색하였다.

이 연구를 위해 사용된 평가지표는 5가지로서 1) 정보내용, 2) 전자적 민원처리, 3) 전자적 의견수렴, 4) 접근 및 이용편의성과 5) 디자인으로 구성되었다. 정보내용 평가지표의 세부항목으로는 ① 정보내용의 다양성(부처소개, 알림마당, 정책자료, 자료실 등), ② 정보내용의 최신성(작성일자, 게재일자, 최종수정일자, 자료의 최신성을 유지하는 문구의 수록, 도표의 데이터 수집일자의 명시 등), ③ 정보공개(정보공개의 정도, 정보공개 청구항목, 정보공개 처리과정 안내 등), ④ 정보내용의 정확성(철자오류, 책임자 명시, 링크품질 등)이 있으며, 전자적 민원처리 평가지표의 세부항목으로는 ① Q&A(Q&A의 내용, 신속성, 충실성), ② FAQ의 분류정도, ③ 민원처리 내역(민원신청, 민원처리 공개, 민원신고, 민원안내, 민원서식 다운로드, 민원담당자 공개정도, 민원수수료

온라인납부, 민원처리 시간 등)이 있다. 전자적 의견수렴 평가지표의 목적은 국민의견 수렴을 통해 정보 불평등을 해소하고, 정책결정 반영여부를 파악하는데 있다. 세부항목으로는 ① 게시판 설치, ② 토론방 설치, ③ 참여마당, ④ 정책포럼/사이버공청회 실시 및 결과 공개, ⑤ 기관장과의 대화방(설치, 공개, 답변의 신속성, 답변의 충실성), ⑥ 정책에 대한 여론조사 등이다. 접근 및 이용의 편의성 평가지표의 세부항목으로는 ① 검색엔진의 사용여부, ② 사이트맵, ③ 텍스트모드 사용여부, ④ 항해의 용이성(웹사이트 바로가기, 위로 ↑, 아래로 ↓ 등의 기능), ⑤ 도움말 기능, ⑥ 로딩속도, ⑦ 외국어 버전제공, ⑧ 소외계층용 버전, ⑨ 멀티미디어 기능이 있다. 디자인 평가지표의 세부항목으로는 ① 메뉴구조의 체계의 적절성, ② 레이아웃의 일관성(프레임, 헤더, 바디, 풋터의 일관성), ③ 색상 및 글자의 가독성(페이지 바탕색상, 글자크기의 적절성), ④ 스크롤바 사용의 적절성(과도한 스크롤바 요구여부) 등이다.

중앙부처 웹사이트를 대상으로 실시한 정보서비스의 평가는 각 평가 지표당 8점 척도를 가지고 시행되었다. 8점 척도의 내용으로는 1점(문제가 아주 많다), 2점(문제가 매우 많다), 3점(문제가 약간 있다), 4점(보통이다), 5점(약간 잘한다), 6점(매우 잘한다), 7점(아주 잘한다), 8점(거의 완벽한 수준이다)으로 나타내었다. 이를 그림으로 나타내면 아래와 같다.



( 표 1 ) 평가지표를 구성하는 세부항목들

	정보내용	전자적 민원 처리	전자적 의견 수렴	접근 및 이용 편의성	디자인
세 부 항 목	①정보내용 다양성 (부처 소개, 알림마당, 정 책자료, 자료실 등) ②정 보내용의 최신성(작성일자, 게재일자, 최종수정일자, 자료의 최신성을 유지하는 문구의 수록, 도표의 데이 터 수집일자의 명시 등)	①Q&A (Q&A의 내용, 신속성, 충실성) ②FAQ의 분류정도 ③민원처리 내역 (민원신청, 민원처리 공개, 민원신고, 민원안내, 민원서식 다운로드, 민원담당자 공개정도, 민원수수료 온라인납부, 민원처리시간 등)	①게시판 설치 ②토론방 설치 ③참여마당 ④정책포럼/ 사이버공 청회 실시 및 결과 공개 ⑤기관장과의 대화방 (설치, 공개, 답변의 신속성, 답변의 충실성) ⑥정책에 대한 여론 조사 등	①검색엔진의 사용여부 ②사이트맵, ③텍스트모드 사용 여부 ④항해의 용이성 (홈페이지 바로가 기, 위로↑, 아래 로↓ 등의 기능) ⑤도움말 기능 ⑥로딩속도 제공 ⑦외국어버전 제공 ⑧소외계층용 버전제공 ⑨멀티미디어 기능	①메뉴구조의 체계의 적절성 ②레이아웃의 일관성 (프레임, 헤더, 바디, 풋터의 일관성) ③색상 및 글자의 가 독성(페이지 바탕색 상, 글자크기의 적절 성) ④스크롤바 사용의 적 절성(과도한 스크롤 바 요구여부) 등

## 4. 자료의 분석

### 4. 1 종합적 분석

중앙 행정부처 웹사이트를 대상으로 실시한 정보서비스의 평가는 5가지 항목인 정보의 내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용의 편의성, 디자인의 측면에서 이루어졌다. 전체 웹사이트의 평균점수는 8점 척도 중 6.62로서 6점(매우 잘 한다)과 7점(아주 잘한다)의 중간에 위치하는 것으로 매우 높은 점수를 받았다. 6.52점의 전체 평균점수를 세부영역별로 비교해 보면, 5가지 측정항목의 평균점수는 정보내용 7.0점, 전자적 민원처리 6.52점, 전자적 의견수렴 6.52점, 접근 및 이용의 편의성 6.57점, 디자인 6.52점으로서 정보내용의 점수가 평균점보다 약간 우위에 있기는

하지만 거의 모든 항목의 점수가 전체평균치와 유사하여 특정 항목에 치우침이 없이 고르게 좋은 점수를 받았다. 이것은 아마 국민의 정부 이후에 들어서 “전자정부 구현” 목표를 매우 충실히 수행한 결과가 아닌가 생각된다. 특히 참여정부에서는 인터넷을 중심으로 네티즌들의 활발한 의견개진과 참여가 이루어지고 있는데 이러한 추세는 “전자적 민원처리”, “전자적 의견수렴” 등의 항목에서 높은 점수를 받게 된 것이 아닌가 여겨진다. 연구자가 평가를 위해 웹사이트를 점검하였을 때 거의 모든 중앙행정부처들이 웹사이트의 내용과 접근성, 의견수렴, 민원처리, 정보공개 등에서 매우 활발히 활동하고 많은 노력과 시간을 투자한 것을 발견할 수 있었다. 어떠한 민간기구나 도서관 등에 못지 않는 활발한 움직임을 볼 수 있었다(표 2).

( 표 2 ) 중앙행정부처별 정보서비스 항목의 평균치

총 합		정보의 내용		전자적 민원처리		전자적 의견수렴		접근 및 이용 편의성		디자인	
순 위	부처	평 균	순 위	부처	평 균	순 위	부처	평 균	순 위	부처	순 위
1	정보통신부	8	1	보건복지부	8	1	정보통신부	8	1	산업자원부	8
	해양수산부	8		산업자원부	8		해양수산부	8		정보통신부	8
	행정자치부	8		정보통신부	8		행정자치부	8		통일부	8
2	산업자원부	7.8		통일부	8		환경부	8		해양수산부	8
	통일부	7.8		해양수산부	8	2	건설교통부	7		행정자치부	8
3	환경부	7.2		행정자치부	8		공정거래위원회	7	2	공정거래위원회	7
4	건설교통부	7	2	건설교통부	7		농림부	7	2	건설교통부	7
	공정거래위원회	7		공정거래위원회	7		문화관광부	7		공정거래위원회	7
	농림부	7		교육인적자원부	7		법무부	7		노동부	7
	법무부	7		노동부	7		보건복지부	7		법무부	7
5	노동부	6.8		농림부	7		산업자원부	7		법무부	7
6	교육인적자원부	6.6		문화관광부	7		통일부	7	3	교육인적자원부	6
7	문화관광부	6.4		법무부	7	3	교육인적자원부	6		과학기술부	6
8	과학기술부	5.8		재정경제부	7		노동부	6		국방부	6
9	국방부	5.4		환경부	7		외교통상부	6		국방부	6
	보건복지부	5.4	3	과학기술부	6	4	과학기술부	5	4	국방부	5
	외교통상부	5.4		국방부	6		재정경제부	5	4	재정경제부	5
10	재정경제부	5.2	4	여성부	5	5	국방부	4	5	보건복지부	4
11	여성부	4		외교통상부	5		여성부	4	6	여성부	4
계		6.62	계		7.0	계		6.52	계		6.52

특히 19개 부처 중 8점척도 중에서 평균 8점을 받아서 공동1위에 랭크된 정보통신부, 해양수산부, 행정자치부의 웹사이트는 모든 분야에서 월등한 것으로 평가되었으며, 공동2위로

평가된 산업자원부와 통일부도 7.8점이라는 높은 점수를 받았다. 공동1위로 평가된 각 부처는 각각의 특징을 가지고 있었는데, 예를 들면, 정보통신부는 네트워크를 통한 정보통신기술



의 노력이 부족하고, 이용자들의 불만사항에 대한 여성부 당국의 적절한 응답이나 답변내용이 전혀 없어서 이용자의 불만사항이 계속적으로 발생하고 있다는 점이다. 불만사항을 개선하기 위한 여성부의 적절한 노력과 함께 적극적인 피드백이 있어야만 할 것이다. 또한 정보공개에 대한 내용이 명확하지 않고 계속 항해를 하다가 홈으로 돌아가고 싶을 때에도 “홈으로” 기능이 없어서 여성부의 로고를 눌러야만 돌아갈 수 있었다. 재정경제부의 문제점은 메인 페이지의 가로형의 메뉴가 없어서 기능적으로나 미관상 별로 좋은 인상을 주지 못했다. 정보내용의 다양함과 만화형식의 경제만평으로 이해를 돕기는 하나 전반적으로 로딩속도가 비교적 느리고 “홈으로”의 기능이 없어서 불편하였다. 외교통상부의 경우는 전체적인 색상과 아이콘 색상이 너무 흐려서 정체된 느낌을 주었으며, 보건복지부에서는 왼쪽의 메뉴가 안정된 모습을 주지 못하거나 로딩속도와 “홈으로” 기능에 문제점을 가지고 있는 것으로 드러났다. 국방부의 경우, 로딩속도의 문제와 더불어 FAQ, Q&A 등이 없어서 불편하였다.

5가지 평가항목에서 평균치와 큰 차이를 보이는 곳으로는 국방부의 경우, 전자적 민원처리 항목이 매우 부족하였고, 문화관광부의 경우, 디자인에서 열악한 점수를 받았다. 또한, 보건복지부의 경우에는 정보내용의 다양함(8점 받음)에도 불구하고 전자적 의견수렴과 접근 및 이용의 편의성 등에서 낮은 점수를 받아서 전체적으로 낮은 점수를 받았으며, 여성부의 경우에는 전자적 의견수렴에서 특히 저조한 2점을 받은 것으로 나타났다.

#### 4. 2 정보의 내용 항목 평가

첫 번째 평가항목인 정보의 내용은 1) 정보내용의 다양성, 2) 정보내용의 최신성, 3) 정보공개, 4) 정보내용의 정확성으로 구성되어 있다. 구체적인 내용으로는 각 부처별 소개, 알림마당, 정책자료, 자료실 등의 정보내용의 다양성과 정보내용 작성일자, 게재일자 등 정보자료의 최신성을 나타내는 자료 등이 포함되었다. 또한 정보공개의 정도와 공개처리과정의 안내 등을 포함하고, 철자오타나 책임자 명시, 링크품질 등의 정보내용의 정확성을 포함하고 있다. 정부부처별 웹사이트의 내용은 다른 어떤 웹사이트보다 우수한 것으로 나타났는데 정보내용의 평균은 7.0으로서 전체 평균 6.62를 웃도는 수치이다. 특히, 5점을 받은 여성부와 외교통상부, 6점을 받은 과학기술부와 국방부를 제외하면 모두 훌륭한 정보내용을 구성하고 있었다. 먼저 공동1위를 차지한 부처를 보면, 보건복지부, 산업자원부, 정보통신부, 통일부, 해양수산부, 행정자치부로 8점을 받았고, 공동2위 부처도 김설교통부, 공정거래위원회, 교육인적자원부, 노동부, 농림부, 문화관광부, 법무부, 재정경제부, 환경부가 7점을 받았다.

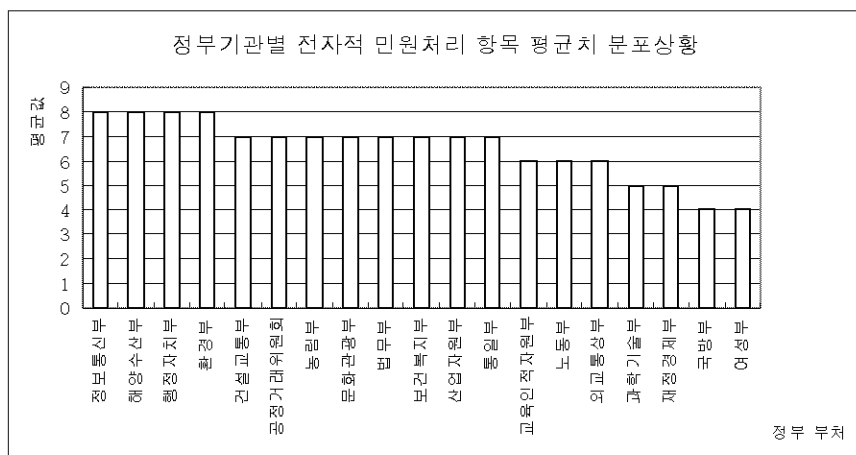
정보내용의 항목을 좀 더 세분해서 보면, 각 부처는 부처별로 독특한 정보내용을 수록하려고 많은 노력을 하였다. 예를 들면, 해양수산부는 메뉴제목을 “지식바다”, “정보바다” 등의 바다를 강조하는 제목을 많이 부여하였으며, 정보통신부는 메뉴제목에서 “정보넷”, “정책넷”, “기술넷”의 네트워크를 통한 정보통신 주무부처다운 면모를 보여주고 있다. 국방부의 경우, 딱딱한 이미지의 변신을 위해 “신나는



의 내용은 1) Q&A, 2) FAQ의 유무와 분류 정도, 3) 민원처리 내역으로 구성되어 있다. 구체적인 내용으로는 Q&A의 내용과 신속성과 충실성, FAQ의 유무와 분류정도, 민원신청, 민원처리 공개, 민원신고, 민원안내, 민원서식 다운로드, 민원담당자 공개정보, 민원수수료 온라인 납부, 민원처리 시간 등으로 구성되어 있다. 전자적 민원처리 항목에서는 평균점수가 6.52로서 전체 평균점수 6.62에 거의 근접한 수치이다. 이 중 공동1위를 달성한 정보통신부, 해양수산부, 행정자치부, 환경부는 8점 척도에서 8점을 받았으며, 2위에 랭크된 공정거래위원회, 농림부, 문화관광부, 법무부, 보건복지부, 산업자원부, 통일부는 7점을 받았다. 그러나 최하위에 랭크된 여성부와 국방부는 4점을 받았고, 다음으로는 5점을 받은 과학기술부와 재정경제부의 순으로 나타났다.

전자적 민원처리 항목은 민원처리 내역에 관한 절차적인 면과 함께 Q&A, FAQ의 충실도를 많이 반영하였다. 특히 해양수산부를

비롯한 상위 점수를 받은 기관에서는 전자적 민원상담의 항목들이 하위 주제 또는 실국별로 상당히 세분되어 있고 이해를 돕기 위해 설명이 충실하여 이용의 편의를 제공하였다. 민원서비스 현장에서의 고객의 평가를 중시하여 결과의 즉각적 공표, 국민의 알권리 충족과 비밀 보장, 시정 및 보상에 관한 것, 협조사항 등을 착실히 운영하였다. 또한 Q&A와 FAQ의 내용이 주제별 또는 세부 영역별로 잘 정리되어 찾아보기 쉽게 운영되고 있었다. 특히 행정자치부의 경우에는 하위 메뉴 속에서 현재 활성화된 항목이 어떤 것인지 구분하여 줄으로써 이해를 도왔다. 또한 산업자원부의 경우에는 Q&A와 FAQ 등 모든 업무에 대한 설명이 자세하게 명기되어 있어서 도움말 기능의 역할을 충분히 감당하였으며, 각각의 세부항목마다 민원처리 담당자의 성명, 전화번호, e-mail이 확실히 나타나 있어서 보다 적극적인 책임행정의 구현을 위해 노력하고 민원인들의 불편을 최소화하려는 움직임을 보여주었다.



(그림 3) 중앙행정부처 “전자적 민원처리” 항목 평균치 분포상황





기회를 제공하고 있었으나 의견을 개진하기 위하여 대부분 실명을 요구하고 있고 의견과 거기에 대한 답변도 비공개로 제공되는 경우가 많아서 프라이버시의 문제를 제기하지 않는 범위 내에서는 공개하는 것이 더욱 바람직한 것으로 보인다. 해양수산부는 “신고센터”, “여론수렴”, “정책비판”, “정책제안”, “민원제도 개선”, “해양수산정책평가”, “업무혁신사례” 등의 하위메뉴를 두어 담당자의 이름과 소속 등을 밝혀 놓았다. 환경부는 일반적인 참여마당 이외에 “주부참여마당”, “칭찬합시다”, “환경제품알림이”, “환경사이버포럼”, “대외기고문”, “사이버폴” 항목을 두어 참여할 수 있는 기회를 제공하였으며, 통일부의 경우에도 일반적인 참여마당 이외에 “사이버이벤트” 항목을 두어 동영상, 퀴즈산치, 그림공모 등 여론수렴을 위한 다각적인 노력을 기울이고 있었다.

전자적 의견수렴 항목에서 가장 하위점수를 받은 여성부의 경우는 많은 문제점을 노출하고 있었다. 여성부의 경우, “제도개선제안방”이나 여론수렴을 위한 항목에 여성부의 정책이나 안건에 관한 이용자의 문의나 불만사항이 많이 제기되어 있었다. 그러나 여성부 관련 정책집행자들의 답변이나 응답이 전혀 없어서 그야말로 이용자들만의 공허한 메아리가 되어 불만과 짜증을 유발하고 매우 무책임하게 대응하여 여성부에 대한 일반인의 이미지를 매우 떨어뜨리는 요소가 되고 있으며, 이는 산업자원부가 각 영역마다 담당자의 이름과 전화번호, e-mail을 제시하여 즉각적으로 이용자의 요구사항에 반응하는 모습과는 대조를 이루고 있었다.

#### 4.5 접근 및 이용의 편의성 항목 평가

접근 및 이용의 편의성 평가지표의 세부항목으로는 ①검색엔진의 사용여부, ②사이트맵, ③텍스트모드 사용여부, ④항해의 용이성(웹사이트 바로가기, 위로↑, 아래로↓ 등의 기능), ⑤도움말 기능, ⑥로딩속도, ⑦외국어 버전제공, ⑧소외계층용 버전, ⑨멀티미디어 기능이 있다. 접근 및 이용의 편의성 항목에서도 평균점수가 6.57로서 전체 평균점수 6.62에 거의 근접한 수치이다. 이 중 공동 1위를 달성한 부처는 산업자원부, 정보통신부, 통일부, 해양수산부, 행정자치부로서 8점을 받았다. 공동2위는 7점을 받은 공정거래위원회, 교육인적자원부, 노동부, 농림부, 문화관광부, 법무부, 환경부 등이다. 최하위점을 받은 부처는 보건복지부와 재정경제부로서 4점을 받았으며, 그 다음으로는 국방부, 여성부, 외교통상부로서 5점을 받았다. 거의 모든 부서에서 검색엔진의 사용, 사이트맵, 텍스트모드와 웹모드의 사용, 외국어버전 제공, 시각장애인용의 소외계층용 버전, 주요 뉴스등의 동화상 제공을 시행하여 검색의 편의성을 제공하였다. 그러나 몇몇 부처에서는 “홈으로” 등의 항해를 용이하게 하는 기능이 제공되지 않고 로딩속도가 느린 경우와 도움말 기능을 제공하지 않았다.

접근 및 이용편의성 항목을 각 부처별로 구체적으로 살펴보면, 정보통신부에서의 검색엔진의 사용은 “IT통합서비스”의 형태로 제공되는데 최신검색엔진을 사용하여 정통부내 검색과 IT 유관기관과의 통합검색이 가능하였다. 그중 검색서비스를 예로 들면, 정보통신부 자료검색, IT관련 시장예측, 기술동향, 정책보고



하여 외국인들이 한국정부의 부처별 웹사이트를 이용하는데 어려움이 없게 지원하였지만 영어버전에서 제공되는 내용은 매우 빈약한 것으로 드러났다. 영어버전의 경우 드러난 문제점들을 간추려보면, 한글로 된 사이트와 영어사이트의 내용이 매우 달라서 정보제공용이라기 보다는 거의 홍보용에 가까운 정도로 내용이 적었다. 한글로 된 사이트는 정보의 내용이 과거에 비해 매우 풍부하고 다양한데 반하여 영어버전의 내용은 매우 빈약하였으므로 내용적인 충실을 기할 필요가 있다. 또한 영어버전에서는 검색기능이 제대로 제공되지 않거나 제공되어도 검색기능이 매우 미비하였으며, 메뉴별 이동이나 항해가 거의 불가능하거나 매우 불편하였다. 메인페이지에서 다른 메뉴로의 이동이나 하위 메뉴로의 접근이 어려워 뒤로버튼을 이용하여야 하는 불편이 있었다. 문화관광부와 해양수산부에서는 영어버전 이외에 중국어, 일본어버전을 운영하고 있었는데, 중국과 동남아시아를 비롯한 일본 등지에서 한류열풍이 매우 거세게 부는 현상을 문화관광산업 등으로 연결시켜야 하는 당위성을 생각할 때 문화관광부에서 영어 이외의 다양한 언어로 된 버전을 운영하는 것은 시의적절한 조치로 생각되며, 해양수산부에서도 적극적으로 자기 부처의 업무를 외국으로 홍보한다는 점에서 의의가 있다고 하겠다. 현대는 지구촌이 하나로 운영되는 글로벌 시대이므로 문화관광부와 해양수산부 이외의 모든 부처에서 최소한의 다양한 외국어 버전을 확대운영할 필요가 있으며, 특히 국제관계에서 한국을 대표하는 외교통상부 웹사이트의 외국어버전이 영어버전 밖에 제공되고 있지 않고 있다는 점은 문제점이 아닐 수 없다. 최

소한 외교통상부에서만이라도 다양한 언어로 된 외국어버전을 확대할 필요성이 제기된다. 모든 부처의 사이트에서 시각장애인용 버전을 제공하고 있어서 소외계층에 대한 배려가 돋보였다. 그 외에 몇몇 부처는 용어집을 자체적으로 마련하여 부처별로 전문적이고 특징적인 용어에 대한 해설을 해 주었다. 예를 들면, 산업자원부의 경우에는 분야별 용어사전의 내용을 충실히 갖추고 있었으며, 정보통신부에서는 정보통신용어사전, 공정거래위원회의 용어사전을 제공해 주었다.

#### 4. 6 디자인 항목 평가

디자인 평가지표의 세부항목으로는 ①메뉴구조의 체계의 적절성, ②레이아웃의 일관성(프레임, 헤더, 바디, 풋터의 일관성), ③색상 및 글자의 가독성(페이지 바탕색상, 글자크기의 적절성), ④스크롤바 사용의 적절성(과도한 스크롤바 요구여부) 등이다. 디자인 항목의 평균점수는 6.52로 역시 평균점수에 근접하였다. 디자인 항목에서 가장 높은 점수를 받은 부처는 산업자원부, 정보통신부, 통일부, 해양수산부, 행정자치부로 8점을 받았으며, 공동2위는 7점을 받은 건설교통부, 공정거래위원회, 교육인적자원부, 노동부, 농림부, 법무부이다. 가장 하위 점수를 받은 부처는 4점을 받은 보건복지부와 여성부였으며, 그 다음으로는 5점을 받은 문화관광부, 외교통상부, 재정경제부였다.

디자인 항목의 세부평가항목을 구체적으로 살펴보면, 메뉴구조 체계의 적절성을 들 수 있다. 적절한 메뉴구조 체계는 화면상단의 가로



성에 많은 노력과 시간을 들이고 있다. 평가된 대부분의 웹사이트는 색상 및 글자의 가독성에서 문제점을 가지고 있지 않았으며, 특히 해양수산부의 경우에는 정보소개를 위하여 아이콘 형태로 된 그림들을 적절히 배치하여 미적인 면에서나 기능적인 면에서 뛰어난 것으로 평가되었다. 그러나 외교통상부의 경우에는 전체적으로 색상이 너무 흐려서 칙체된 느낌을 주었으며, “special services” 항목의 아이콘 색이 너무 흐려서 빛바랜 모습을 보여 주었다. 스크롤바 사용에 있어서 대부분의 부처에서는 가로형 스크롤바의 과도한 사용은 없었으나, 수록된 정보의 양이 많기 때문인지 세로형의 스크롤바의 경우에는 지속적인 사용을 필요로 하였다.

## 5. 결론

이 연구는 중앙행정부처의 정보화 수준을 평가하기 위한 방안의 일환으로 웹사이트를 통한 정보서비스 제공의 실제와 정보화 수준을 분석해 봄으로써 보다 나은 행정정보 서비스의 방향성 제시를 위하여 시도되었다. 따라서 본 연구의 구성은 첫째, 전자정부의 활성화를 꾀할 수 있는 정부 웹사이트의 연구 및 평가가 어떠한 경향을 띄고 있는지를 이론적으로 논의해 보았으며, 둘째, 정부부처 웹사이트뿐 아니라 도서관에서 사용하는 웹 데이터베이스의 평가방법, 대학도서관 웹사이트 평가방법 등을 종합적으로 분석하여 중앙행정부처의 웹사이트를 평가하기 위한 평가지표를 개발하였다. 셋째, 개발된 평가지표를 통하여 중앙행정부처

웹사이트 구성에 대한 평가를 실시, 비교하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 19개 중앙부처에 대하여 평가지표인 정보내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용편의성과 디자인의 5가지 항목을 가지고 8점척도로 평가하였다.

중앙 행정부처 웹사이트를 대상으로 실시한 정보서비스의 평가결과, 전체 웹사이트의 평균 점수는 8점 척도 중 6.62로서 6점(매우 잘 한다)과 7점(아주 잘 한다)의 중간에 위치하는 것으로 매우 높은 점수를 받았다. 6.52점의 전체 평균점수를 세부영역별로 나타내어 보면, 정보내용 7.0점, 전자적 민원처리 6.52점, 전자적 의견수렴 6.52점, 접근 및 이용의 편의성 6.57점, 디자인 6.52점으로서 정보내용의 점수가 평균점보다 약간 우위에 있기는 하지만 거의 모든 항목의 점수가 전체 평균치와 유사하여 특정 항목에 치우침이 없이 고르게 좋은 점수를 받았다. 이것은 아마도 국민의 정부 이후에 들어서 “전자정부 구현”에 심혈을 기울인 결과가 아닌가 생각된다. 특히 참여정부 하에서는 인터넷을 중심으로 네티즌들의 활발한 의견개진과 참여가 이루어지고 있는데 이러한 추세와 맞물려서 “전자적 민원처리”, “전자적 의견수렴” 등의 항목에서 높은 점수를 받게 된 것이 아닌가 여겨진다. 연구자가 평가를 위해 웹사이트를 점검하였을 때 거의 모든 중앙행정부처들이 웹사이트의 내용구성과 접근접, 의견수렴, 민원처리, 정보공개 등에서 많은 노력과 시간을 투자하는 것을 발견할 수 있었다.

특히 19개 부처 중, 8점 척도 중에서 평균 8점을 받아서 공동1위에 랭크된 정보통신부, 해양수산부, 행정자치부의 웹사이트는 모든 분야

에서 월등한 것으로 평가되었으며, 공동2위로 평가된 산업자원부와 통일부도 7.8점이라는 높은 점수를 받았다. 공동1위로 평가된 각 부처는 부처 고유의 특징을 부각하려는 노력을 많이 하고 있었는데, 예를 들면, 정보통신부는 네트워크를 통한 정보통신기술의 주무부처답게 강력한 최신검색엔진을 사용하여 “IT통합서비스”의 형태로 정보를 제공하였는데, 이 서비스는 정통부내 검색과 IT유관기관 통합검색이 가능하고, 검색엔진이 검색시에 세부영역별로 하위영역을 적절히 조절해 줌으로써 이용자의 검색시간을 절약할 수 있게 해 주었다. 또한, 해양수산부의 웹사이트에서는 아이콘과 같은 효과를 가지는 그림들을 내용별로 적절히 배치하여 이해를 도왔으며 지도, 날씨, 일정표 등을 메인화면에 두어 미적효과를 극대화하였다. 한편, 행정자치부는 전자정부구현 주무부처로서 “전자정부구현” 메뉴 속에 “행정정보화”, “자치정보화”, “행정정보체계표준” 등이 다양한 아이콘, 로고 등과 함께 잘 정비되어 있었고, FAQ, Q&A 등의 내용이 세부영역별로 잘 정리되어 찾아보기 쉬웠으며, 하위메뉴 속에서 활성화된 내용에 대한 표시 등이 잘 나타나 있었다. 이들 상위점수를 받은 중앙행정부처의 공통점으로는 “웹사이트 개선을 위한 의견” 항목을 적극적으로 운영하고 있으며, 웹사이트 개선을 위한 이용자들의 활발한 참여가 돋보이고 요구항목에 올라오는 문제점에 담당자들이 즉각적으로 응답하여 해결함으로써 이용자의 요구사항에 부응하려는 노력을 하고 있는 부처들이었다. 또한 이용자들의 참여를 독려하기 위한 인센티브 제공 등의 다양한 방안을 강구하고 있음을 보여주고 있었다. 이처럼 여론을

수렴하여 개선하려는 노력을 하는 가운데 웹사이트의 질이 더욱 좋아지는 것으로 생각된다.

현재 운영되고 있는 웹사이트의 운영실태를 통해 정보화수준을 평가할 때 중앙행정부처는 정보 서비스의 내용, 전자민원, 민의수렴이라는 3가지 구성요소를 최대한 만족시키기 위해 노력을 하고 있으나 이용자들의 만족도를 극대화하기 위하여 웹사이트의 내용을 통해 본 정보화는 몇 가지 보완점이 요구된다고 하겠다: 첫째, 중앙행정부처 웹사이트의 전반에 걸쳐 전자민원, 의견수렴 등에서 쌍방향화를 더욱 확대 실시할 필요가 있다는 점이다. 최근의 정보기술의 발달과 행정부처 담당자의 인식은 상당부분 이러한 문제점을 해결하기 위해 노력하고 있지만 아직도 일방향적인 면이 많음을 알 수 있다. 둘째, 중앙행정부처 웹사이트의 정보는 정책위주의 내용들이 주류를 이루게 되므로 정책집행 과정을 투명하게 공개할 때 그 의미가 더 가중될 수 있을 것이다. 현재 공개되고 있는 정보의 공개건수를 더욱 늘리고 정보공개에 소요되는 시간도 단축할 필요가 있다. 셋째, 각 중앙행정부처 웹사이트의 활용도를 높이기 위해 이를 담당하는 행정관료들의 보다 적극적인 자세가 필요하다. 전자정부 구현을 통한 인터넷 웹사이트를 활용한 행정은 궁극적으로 ‘고객만족의 극대화’라는 행정서비스의 개념에 입각해 있다. 이 연구에서 나타나는 것처럼 전자의견수렴을 위하여 꾸준히 웹사이트 개선을 위해 노력하는 부처에 대한 고객의 만족도는 노력하지 않는 부처와 확연히 구분되는 것을 알 수 있다. 따라서 행정관료들의 행태도 책임행정의 자세로 임해야 할 것이다.

끝으로 웹사이트의 활용실태를 통한 중앙행

정부처의 정보화 수준을 평가하는 본 연구는 연구방법론상의 제한점을 가지고 있다: 첫째, 이 연구는 모든 중앙행정부처의 웹사이트를 연구대상으로 하지 않고 부단위의 19개 부처만 연구대상으로 선정하였다. 따라서 청 또는 처 단위의 부처를 포함한 40개 중앙행정부처의 웹사이트 내용을 모두 평가하였다면 보다 대표성 있는 중앙행정부처 웹사이트 평가가 가능하였을 것이다. 추후 연구에서는 대상 범위를 더욱 넓힐 필요가 있다. 둘째, 이 연구에서 사용된 평가지표인 5대 항목 속에는 26개의 소항목이 포함되어 있으나 편의상 각각의 대항목 속에 포함된 소항목의 전체 내용을 종합적으로 분석하여 점수를 매기는 형태를 취하였다. 추후 연구에서는 대항목 중의 개별 소항목들에게 각각 점수를 주고 그 점수를 가중치를 준 상태에서 더하여 평균하게 된다면 보다 세부적인 항목별 점수를 잘 반영할 수 있을 것이다. 셋

째, 정보활용의 수준비교는 양적인 분석과 함께 질적인 분석도 시도되어야 하는데, 이 연구에서는 기능적인 부분만을 비교하여 질적분석이 행해지지 않았다. 만약 정보공개에 대한 자료를 심층적으로 분석하여 행정정보공개 부분에 대한 정밀한 비교분석이 가능하거나 정보민원처리에 대한 쌍방향의 정보에 대한 심도 있는 분석이 행해진다면 보다 질적인 연구가 가능할 것이다. 넷째, 이 연구에서 사용된 웹사이트 평가지표는 지속적인 연구를 통하여 신뢰성과 타당성을 높이는 방향으로 개선되어야 할 필요가 있다. 이를 위해 평가지표의 일반화, 객관화를 높이기 위한 지표항목의 선택, 그리고 지표항목의 지속적인 개발과 보완 작업이 지속되어야 할 것이다. 그리고 평가결과를 단순히 일회성의 순위나 점수만을 가지고 평가할 것이 아니라 시계열적인 지속적인 연구가 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김무곤, 장하용. 2001. 공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 위한 연구: 정부부처 웹사이트의 사례분석을 중심으로. 『사이버 커뮤니케이션학보』, 7: 38-71.
- 김영미. 2003. 중앙행정기관의 홈페이지 운영실태와 정책방향. {미간행 논문}
- 김영삼. 2001. 홈페이지의 효과적 활용을 위한 평가기준에 관한 연구.  
 <<http://www.donggeui.ac.kr/~yskim.htm>>
- 김태진, 이재성, 김건위. 2002. 공공기관 홈페이지 평가지표 개발연구: 평가연구 경향분석을 중심으로. 『국토연구』, 33: 159-173.
- 유사라 등. 2001. 정보서비스 평가연구: 국내 행정부처 web 정보 사례. 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 93-116.
- 유사라. 2000. Web 정보서비스 평가를 위한 기준 측정지표 분석 I. 『한국문헌정보학회지』, 34(3): 133-156.
- 이란주, 윤소정. 1998. 도서관 홈페이지 설계에

- 관한 연구-인터페이스와 정보자료 구성을 중심으로 『한국문헌정보학회지』, 32(4): 142-157.
- 이은희. 1999. 『전문도서관 웹페이지 설계 기준에 관한 연구』. 석사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 이용봉 외. 2001. 과학기술분야 데이터베이스의 품질향상을 위한 품질 평가 연구. 『한국문헌정보학회지』, 35(2): 109-132.
- 이재승. 2002. 지방정부의 홈페이지에 대한 실증적 분석. 『리서치아카데미논총』, 5권: 115-135.
- 이제환. 1997. 과학기술분야 서지 DB의 품질관리 및 평가방안: KORDIC의 KRISTAL DB를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 31(3): 109-134.
- 이제환. 1998. 분산체제로 구축된 통합 데이터베이스의 품질관리에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 179-206.
- 최상기. 2000. 대학도서관 웹사이트 설계에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 17(4): 137-156.
- Armstrong, C. J. 1994. CIQM Report on Database Quality: Deaf to Definition. Database, 17(6): 45-48.
- Basch, R. 1990. Measuring the Quality for the Data: Report on the Fourth Annual SCOUG Retreat. Database Searcher, 6(8): 18-23.
- Cullen, R and C. Houghton. 2000. Democracy Online: An Assessment of New Zealand Government Web Sites. Government Information Quarterly, 17(3): 243-267.
- Eschenfelder, K.R. et al . 1997. Assessing U.S. Federal Government Websites. Government Information Quarterly, 14(2): 173-189.