

전자정부 구현을 위한 정부기관의 웹 정보제공에 대한 평가

- 중앙 행정부처의 웹사이트 평가를 중심으로 -

An Evaluative Research on the Web Information Services of Korean Government Websites

이 명 희(Myeong-Hee Lee)*

초 록

이 연구는 부 단위의 중앙행정부처 웹사이트 21개 기관과 청 단위 중앙행정부처 웹사이트 18개 기관을 대상으로 웹 정보제공 서비스에 대한 평가연구를 수행하였다. 분석에 사용된 평가기준은 정보의 내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용편의성, 디자인 항목으로서 세부항목 26개 항목에 걸쳐서 평가가 진행되었다. 모든 항목에서 부단위의 중앙행정부처 웹사이트의 성능이 청 단위 중앙행정부처 웹사이트의 성능보다 우수한 것으로 나타났다. 제언으로는 공개정보의 활성화를 위한 노력, 기관별 특성화된 정보제공, 기술향상에 더욱 투자할 것, 행정관료의 적극적인 자세 촉구 등이 제기되었다.

ABSTRACT

This study measures the effectiveness of 39 Korean Government websites in providing equitable and appropriate government information to the public. 39 government web sites were divided into two groups, 21 "departments or ministries" and 18 "offices". Five evaluation criteria were information contents of services, fluent operation of services, feedback mechanism, easiness of access, and design. The study showed that there are some different results between 21 "departments or ministries" and 18 "offices". Most information services provided by Government websites were slightly moderately appreciated by the researchers. Some problems and resolutions for the improvement of government websites are provided. Also, some suggestions for the government website designers and administrators are made.

키워드: 중앙행정부처 웹사이트, 평가지표, 정보 내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용편의성, 디자인

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

* 상명대학교 문헌정보학과 부교수(mehelee@srmu.ac.kr)
논문접수일자 2005년 5월 25일 논문심사일자 2005년 6월 2일 게재확정일자 2005년 6월 15일

1. 서론

오늘날 중앙행정부처를 비롯한 정부 각 기관에서 발행하는 정부정보는 인쇄매체, 전자매체를 비롯하여 간행 자료와 미 간행 자료, 공개 자료와 미 공개 자료 등 다양하며, 홍보자료, 정책 자료 등에서부터 중요한 조약문에 이르기까지 다양한 내용이 웹사이트, 도서, 잡지, 팜플렛, 색인, 초록, 시청각자료, 데이터베이스 등의 다양한 형태로 생산되고 있다. 이처럼 다양한 정부정보는 국민들로 하여금 정부의 활동을 이해하고 정부정책을 알 수 있게 하며, 국민들이 정부정보를 이용하여 새로운 지식을 획득하고 일상생활에 필요한 정보를 수집하여 미래를 준비하게 되므로 정부정보의 중요성은 매우 크다고 할 수 있다.

최근에 와서 많은 양의 정부정보가 부처별 웹사이트를 통해 배포되는 반면에 인쇄 형태의 정부정보는 급격하게 줄어들고 있는 상황이기 때문에 행정부처 웹사이트는 정부자료의 풍부한 소스로서 가치를 인정받고 있다. 또한 인터넷 정보의 질적 통제가 이루어지지 않고 있는 현 상태에서 일정한 수준을 유지하고 있는 중앙행정부처 웹사이트의 정보는 질적으로나 양적으로 매우 우수한 것으로 평가받고 있다. 이처럼 정보자료와 배포의 중요성을 지니고 있는 각 행정부처가 최근에 들어 웹사이트 구축의 중요성을 인식하고 웹사이트 구축과 운영에 투자를 아끼지 않고 있다는 점은 다행이라 하겠다.

특히 정보기술의 비약적인 발전과 전자정부 구현을 지향하는 정부정책에 따라 참여정부에서는 그 어느 때 보다도 전자정부 구현에 심혈을 기울이고 있으며 네티즌을 비롯한 국민들의

가상공간에서의 참여를 중요시하여 그들의 의견을 정책에 반영하려는 다양한 시도를 하고 있다. 또한 전자정부 구현의 주관 부처인 행정자치부는 행정서비스의 제고와 행정부처의 정보화 수준을 평가하기 위한 작업의 일환으로서 매년 중앙행정부처와 지방자치단체의 웹사이트 평가결과를 매스컴에 발표하고 있다. 그러나 이 발표가 중시하는 항목은 대개 행정정보의 공개 여부, 민원처리 과정의 투명화, 국민들로부터의 의견수렴이라는 행정학적 차원에서의 평가에 치중하고 있어서 다양한 유형의 정부정보 자료와 정보서비스 제공을 중시하는 문헌정보학적 관점에서의 평가와는 다소 괴리가 있다. 한편, 정보자료로서의 가치와 서비스를 중시하는 문헌정보학적 측면에서의 평가는 전자정부 구현을 위해 정보의 공개, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴에 중점을 두는 정부정보의 성격을 제대로 반영하지 못하고 있는 것도 사실이다.

따라서 본 연구는 정보기술의 발달과 행정환경의 변화에 따라 중요성을 더해가고 있는 정부정보의 중요한 소스인 중앙행정부처 웹사이트 평가의 중요성과 평가방법 등을 기존의 행정학적인 관점과 문헌정보학적 관점을 지닌 논문을 비교, 검토하여 통합함으로써 앞으로 중앙행정부처의 웹사이트 평가를 위한 새로운 평가지표를 개발하는데 목적이 있다. 이 연구에서는 중앙행정부처 웹사이트의 정보 내용이 다양하고 최신성을 유지하고 있는지, 정보내용은 정확한지, 정부와 국민간의 정보 공개가 잘 이루어지고 있는지, 공개 과정은 투명한지 살펴보고자 한다. 또한, 대다수의 국민들이 편리하게 웹사이트를 사용할 수 있도록 웹사이트가 구축되어 있는지, 민원처리 내역이 신속하고 편리하게 제

공되고 있는지, 소외계층에 대한 배려가 없어서 정보격차의 허점이 있는 것은 아닌지, 전시적인 행정서비스에 치중하여 국민에게 정작 중요한 의미들이 간과되고 있는 부분은 없는지 알아보기 위하여 웹사이트를 분석해 보고자 한다. 또한, 국민들의 참여의 폭을 넓히고 전자적 의견 수렴을 위한 다양한 장치가 제공되어 있는지, 국민들의 웹사이트 활용 행위가 실제 행정부처에 어떤 피드백으로 나타나는지 등이 분석될 것이다. 행정부처와 국민들의 원활한 피드백에 기초하여 다양한 측면들을 고려한 웹사이트 평가 모형이 정교하게 만들어진다면 행정부처 웹사이트가 정부홍보 차원의 일방적인 측면이 아닌 정부와 국민의 쌍방향적인 정보의 교환의 장으로서의 의미를 갖게 될 것이다. 이러한 작업으로 중앙행정부처의 정보화 수준을 평가하기 위한 작업의 일환으로 중앙행정부처 웹사이트 구성 내용을 분석해 보고 정보화 수준을 모색해 봄으로써 궁극적으로 정보화를 수단으로 하는 더 나은 행정서비스의 방향성 제시에 기여할 수 있을 것이다.

2. 선행연구

정부기관 웹사이트 활용과 평가에 관한 논의는 국내외적으로 정부기관 웹사이트의 정보로서의 가치와 중요성에도 불구하고 문헌정보학 분야에서는 그리 많은 연구가 진행되지 않았다. 정부기관 웹사이트를 평가한 문헌정보학 분야 국내 논문으로는 유사라 등(2001)의 40개 행정부처 개별 사이트를 웹정보 서비스 평가기준에 맞추어 조사한 연구가 있다. 평가는 모두 4단계

에 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 대 국민 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 정무간행물에 대한 적극적인 서비스에 대해 별로 주력하지 않는 것으로 판단하였으며, 정무간행물 보관소와 사이트의 정보와 서비스를 연계시키는 기능이 좀 더 필요하며, 브라우저 기능 강화와 더불어 각 부처 나름의 R&D 생산 정보에 대한 체계적인 접근이 가능한 지원을 제안하였다.

이명희(2004)는 중앙행정부처의 정보화 수준을 평가하고 보다 나은 행정정보 서비스 제고를 위하여 19개 중앙부처 웹사이트의 정보서비스를 분석·평가하였다. 중앙행정부처 웹사이트 평가에 사용된 5대 측정요소는 정보의 내용,

전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용편의성, 그리고 디자인 항목이다. 분석 결과, 8점 척도 중에서 종합점수는 6.62로서 중앙행정부처 웹사이트의 정보서비스 구성은 상당히 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 보이는 것으로 드러났다. 또한, 웹사이트 개선 의견란을 두어서 이용자가 문제를 제기할 때 담당자가 즉각적으로 응답하여 문제점을 해결하는 부처의 웹사이트는 대체로 충실하게 운영되는 웹사이트인 것으로 평가되었다.

정부기관 웹사이트 평가를 수행한 외국의 연구로는 미국과 뉴질랜드 정부기관 웹사이트를 평가한 연구 등이 있다. Eschenfelder 등(1997)에 의해 제시된 미국 연방정부 웹사이트 평가를 위한 기준은 이후 다른 웹사이트 연구의 평가기준에 크게 영향을 미쳤다. 이들은 연방정부의 웹사이트 수가 비약적으로 증가하게 되어 연방 웹사이트는 현존하는 연방정부 정책과 일관되게 운영되고 있는지, 새로운 매체 능력을 현실적으로 반영하기 위하여 연방정부 정보 정책이 개선되어야 하는지, 연방 에이전시는 정보 배포 채널로서 웹을 효과적으로 운영하고 있는가에 답하기 위하여 연방 웹사이트 평가기준을 개발하였다. 그들에 의해 선정된 웹사이트 평가기준

은 크게 정보내용 기준과 이용 편의성 기준으로 나누어지는데, 정보 내용 기준을 다시 크게 구분하면 1) 웹사이트의 기원 및 내력, 2) 내용, 3) 현재성, 4) 서지통정, 5) 제공된 서비스, 6) 정확성, 7) 기밀성으로 구분되며, 이용 편의성 기준을 다시 나누면 1) 링크의 질, 2) 피드백 메커니즘, 3) 접근성, 4) 디자인, 5) 항해성으로 구분된다. 이들에 의해 개발된 기준은 이후의 정부기관 웹사이트 평가기준의 지표가 되었다.

뉴질랜드 정부의 웹사이트가 시민들에게 적절하고 효율적인 정부정보를 제공하는지를 알아보기 위하여 Cullen과 Houghton(2000)은 정부 웹사이트에 관한 평가연구를 시도하였다. 이 평가연구는 두가지 관점에서 시도되었는데 연구자들이 만든 평가기준을 가지고 측정된 “평가기준 중심의 측정”과 실제 정부기관 웹사이트 사용자를 대상으로 실시된 “이용자가 판단한 측정”의 결과가 대비되었다. 평가를 위하여 선정된 웹사이트는 52개 사이트로서 정부부처와 유관 기관까지 포함되었다. 평가를 위한 기준은 Eschenfelder 등(1997)에 의해 개발된 기준을 사용하였다. “정보내용”분야에서 웹사이트의 기원, 즉시성, 서지통정, 제공서비스, 기밀성을 가지고 판단하였으며, “이용의 편의” 분야에서는 링크의 질, 피드백 메커니즘, 접근성, 디자인, 항해성을 가지고 판단하였다. 측정은 0에서 5점까지의 6점 척도를 가지고 측정되었다. 평가에 사용된 세부항목은 34개 요소였는데 2점 이하로 점수를 받은 3항목 이외에는 대부분의 평가요소는 2.27에서 4.81사이에 존재하였다. 그러나 3항목인 “웹의 목적과 범위에 관한 분명한 기술”, “도움말과 교육적 지원 기능의 제공”, 그리고 “메타데이터의 제공”에서는 낮

은 점수인 2점 이하를 받았다. 한편, 평균이 5점 만점에 4.81로서 가장 높은 점수를 받은 항목은 “인용된 정보 소스의 참고문헌의 정확성”이며, 다음으로는 “철자오류나 문법오류가 없음” 항목이었다. 일반적으로 정확하고 잘 진술된 정보, 제목과 사용된 언어의 명확성과 일관성에서 만족할만한 점수를 받았다. 디자인에서 비교적 좋은 점수를 받았지만 웹정보의 권위, 색상의 이용, 멀티미디어 효과에서는 문제점을 가지고 있었다. 한편, 648명의 이용자를 대상으로 한 이용자 평가에서, 내용의 유용성에 관한 질문에서 이용자들은 CAA사이트를 연구자들이 판단한 것보다 더욱 정확하고 최신성을 가지고 있는 것으로 판단하였는데 CAA사이트는 사이트에 대한 명확한 안내를 가지고 있는 매우 좋은 범위의 사이트로서 83%의 이용자들은 이 사이트를 이용하여 그들의 목적을 달성할 수 있다고 하였다. 거기에 비하여 MOE사이트의 이용자는 20%만이 그들의 목적을 달성할 수 있었다. 이용자들은 과거 인쇄매체에 비해 전자적 정부간행물에 더욱 적극적으로 접근하기를 기대하였으며, 정보이용의 편의를 제공하기 위하여 보다 나은 검색엔진, 색인, 사이트맵 등이 있어야 한다고 주장하였다.

Smith(2001)는 뉴질랜드 정부 웹사이트 평가연구를 진행하였는데, 그에 의해 작성된 논문의 목적은 정부 웹사이트에 대한 평가기준의 실제적 응용을 논의하기 위해 시작되었다. 분석에서 사용된 5개의 웹사이트는 The Department of Conservation, The New Zealand Passport Office, The Intellectual Property Office of New Zealand, The Tenancy Services Division of Ministry of Housing과 The New Zealand

Customs Service였다. 웹사이트 평가를 위해 사용한 기준은 Eschenfelder 등(1997)에 의해 개발된 평가기준을 크게 정보내용기준과 사용편의성 기준의 두가지로 나누어 사용하였다. 그 중 정보내용 기준으로는 1)웹사이트에 대한 소개, 2)내용, 3)현시성, 4)메타데이터-검색과 향해의 용이함, 5)제공서비스, 6)정확성, 7)기밀성, 8)외부에 대한 인지여부가 있다. 사용편의 기준에는 1)링크, 2)피드백 메카니즘, 3)접근성, 4)디자인, 5)향해성의 5가지로 구성되었다. 논문의 결론에서 저자는 다음과 같은 몇 가지를 제안하였다 : 첫째, 각 사이트는 그 사이트의 목적과 범위에 대한 기술과 그 사이트의 법적 상태 등에 관한 안내정보를 제공해야 하며, 둘째, 정보를 재사용하거나 복사하기 위한 조건의 분명한 진술이 있어야 한다, 셋째, 정부기관과 시민 이용자의 상호작용에 있어서 미묘한 문제가 발생할 때 그 사이트의 보안과 프라이버시에 대한 기관의 정책을 이용자에게 미리 알려야 한다. 넷째, 검색엔진과 웹 디렉토리 등에 그 정부기관 사이트를 홍보해야 한다. 다섯째, 정부 웹사이트 개발자는 사이트로부터의 외부 링크에 관한 분명한 정책을 개발해야 하고 이용자가 언제 그 기관 웹사이트를 떠나는지를 분명히 알아야 한다. Heron(1998)은 미국과 뉴질랜드 정부의 웹사이트를 연구하였는데, 두 나라 모두 일반 대중에게 정보와 자료를 제공하기 위한 방법으로서 웹의 사용에 대하여 논의하였다. 그의 연구에 의하면, 두 나라가 다 웹을 통한 정보운영과 배포에 대한 계획을 가지고 있으나 방향은 약간 다른 것으로 이해되고 있다 : 미국에서는 소비자의 관점을 반영하는 성과지수가 미국 정부 웹사이트 운용에 응용되며 따라서 소비자의

알 권리와 열린 정부를 지향함으로써 일반 대중이 정부 웹사이트에 접근하는 것을 진작시키고 있다. 빈부의 차이에 상관없이 보다 많은 대중들이 웹을 통해 정보에 접근할 수 있도록 하는데 도서관이 기여해야 한다고 주장하였다. 한편, 뉴질랜드에서는 웹사이트를 통한 자료가 아직 일반 대중을 위해서보다는 정부기관 종사자를 위한 것이 많고 웹을 통한 정부자료의 배포는 어느 정도 제한되어 있는 것으로 보고되었다. 이 연구는 연구와 평가를 위한 미래의 방향을 제시하였으며, GIS와 이미지 정보와 같이 보다 다양한 정부정보에 접근하기 위해서는 현재보다 더욱 복잡한 하드웨어와 소프트웨어가 요구된다고 주장하였다.

행정학 분야에서 이루어진 정부기관의 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 인터넷활용에 있어 기관간 비교분석을 위해 웹사이트의 상호연관된 기준을 활용하는 경우가 대부분이라고 보고 있다(김영삼, 1998). 한편, Ranerup은 인터넷 활용의 4가지 유형을 들고 있는데(김영미 재인용, 2001), 첫째, 정부 내 연결-인터넷은 정부 내에서 전자우편과 웹 서비스 등을 통한 정보 전달 및 상호작용에 사용된다; 둘째, 정부로부터 시민에게 정보제공(dissemination)-정부는 웹 사이트를 통해 공공 정보, 서류, 법령문 등을 알려주고, 나아가서 주민들이 서비스를 신

청하거나 정치활동을 할 때 유용한 정보가 될 수 있다; 셋째, 정부와 시민간의 상호작용-상호작용은 주로 공공서비스와 관련되는데, Annapolis시의 수도요금과 주차벌금 등을 전자적 방식으로 지불하는 예를 들 수 있다; 넷째, 시민과 시민간의 상호작용: 가상지역사회-가상지역사회란 게시판과 네트워크를 통해 말과 생각을 교환하는 한 집단의 사람들이라고 정의될 수 있으며, 사이버공간에서 존재하는, 기술적 인프라에 전적으로 의존하고 있는 사회라고 말할 수 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, ②민원과정에 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 포함하였다. 연구결과, 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 발

견하였다.

지방정부 웹사이트를 평가한 이재성(2002)은 평가항목으로 전자적 정보제공, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용의 편의성을 선정하였다. 분석에서 4개부문 평가항목의 36개 세부항목 지표의 자료를 표준화한 후 AHP (Analytical Hierarchy Process) 가중치를 적용하여 측정하였다. 분석결과, 정보제공 순위에서 광역시가 기초자치단체보다 우위를 차지하고 있는 것을 발견하였으며, 정보제공의 전체 평균은 85.44임을 밝혔다. 전자적 민원처리에서는 웹사이트를 통한 민원처리에 관심을 가지고 각 지방자치단체들이 노력하고 있다고 주장하였으며, 전자적 의견수렴에서는 상위점수를 받은 곳은 광역시가 2군데, 기초자치단체가 8군데로 나타났으며 전자적 의견수렴의 전체 평균은 72.97로 나타났다. 이 논문에서 그는 지방정부 웹사이트 구축의 필요성을 다음과 같이 말하고 있다 : 첫째, 행정기관 위주의 웹사이트가 아니라 제작, 운영과 내용적인 모든 면에서 고객 위주의 웹사이트가 되어야 한다 ; 둘째, 주민들의 민원에 대한 편리성과 신속성을 제공하기 위하여 단일창구에서 일괄적 민원서비스(Portal service)를 받을 수 있도록 하는 One-Stop 민원처리를 위한 웹사이트가 필요하다 ; 셋째, 웹사이트를 통한 민원처리 과정의 공개 및 행정의 투명성 확보를 위한 필요성이다 ; 넷째, 쌍방향 커뮤니케이션 활성화로서 전자 민주주의 발달에 따른 주민의 참여방식의 변화에서 나타나듯이 인터넷 웹사이트를 활용한 쌍방향 의사소통 방식을 통해 지방정부의 정책수립 및 결정에서 정책포럼, 사이버 공청회, 그리고 토론방 등을 이용하여 주민의 의견을 적극적으로 수렴하는

등 민주적으로 정책을 입안하고 결정할 수 있다 ; 다섯째, 장애인, 노인, 어린이들의 정보소외계층은 직접 행정기관을 방문하여 민원처리 등을 하기가 쉽지 않으므로 웹사이트를 이용하여 알려준다거나 필요한 민원처리를 안방에서 처리할 수 있도록 해주어야 한다.

3. 연구목적 및 방법

본 연구는 정보기술의 발달과 전자정부 활성화를 지향하는 세계적인 추세 하에서 중앙행정부처 웹 사이트의 성격과 중요성을 살펴보고, 이들 웹 사이트에 대한 평가가 어떤 방법으로 현재 이루어지고 있는가를 국내외적으로 파악하려고 하였다. 특히 기존의 정부기관 웹사이트 평가에 관한 평가지표가 문헌정보학적 관점과 행정학적 관점으로 크게 나뉘어 있는 상황에서 이 두 관점을 비교, 통합함으로써 앞으로 중앙행정부처의 웹사이트 평가를 위하여 새로운 평가지표를 개발하는데 목적이 있다.

정부기관 웹사이트의 정보제공 내용을 통한 중앙행정부처의 정보화 수준을 평가한 이전의 본 연구자의 연구(2004)는 연구방법론상의 몇 가지 제한점을 가지고 있었다 : 첫째, 이전의 연구는 모든 중앙행정부처의 웹사이트를 연구대상으로 하지 않고 부단위의 19개 부처만 연구대상으로 선정하였다. 따라서 청 또는 처단위의 부처를 포함한 39개 중앙행정부처의 웹사이트 내용을 모두 평가하지 못하였기 때문에 보다 대표성 있는 중앙행정부처 웹사이트 평가가 불가능하였다 ; 둘째, 이전의 연구에서 사용된 평가지표인 5대 항목 속에는 26개의 소항목이 포함

되어 있으나 편의상 각각의 대항목 속에 포함된 소항목의 전체 내용을 종합적으로 평가하여 점수를 매기는 형태를 취하였다. 따라서 이전의 연구에서는 대항목 중의 26개 소항목 평가기준의 개별적인 점수를 제대로 반영하지 못하였다는 약점을 가지고 있었다.

본 연구에서는 종래에 수행된 연구의 방법론상의 문제점을 보완하였다 : 첫째, 이 연구에서는 21개 부 단위의 중앙행정부처 웹사이트와 18개 청 단위 중앙행정부처 웹사이트를 나누어 분석하였기 때문에 보다 대표성 있는 중앙행정부처 웹사이트 평가가 가능하였다. 둘째, 본 연구에서는 평가지표인 5대 항목 속에 포함된 각각의 소항목 점수를 표집하여 점수를 매기고, 하나의 대항목에 속한 모든 소항목의 점수를 더하여 평균한 후 대항목 점수를 산출하는 형태를 취함으로써 보다 세부적인 항목별 점수를 충실히 반영하도록 노력하였다. 따라서 본 연구의 결과는 중앙행정부처 웹사이트 평가의 보다 포괄적이고 대표성 있는 결과라고 할 수 있을 것이다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 사용한 연구방법의 구성은 첫째, 전자정부의 활성화를 꾀할 수 있는 정부 웹사이트의 연구 및 평가가 어떠한 경향을 띄고 있는지를 이론적으로 알아보기 위하여 문헌연구를 수행하였으며, 사용된 자료는 학회지, 학술논문, 프로시딩, 연구보고서, 그리고 정부기관의 웹사이트 평가에 관한 인터넷 자료를 활용하였다. 둘째, 전자정보를 중심으로 한 정부정보의 성격에 대하여 알아보았으며, 셋째, 국내외에서 이루어진 정부부처 웹사이트의 평가기준과 그 평가기준에 근거하여 연구된 논문을 종합적으로 분석하여 중앙행정부

처의 웹사이트를 평가하기 위한 평가지표를 개발하였다. 특히 이 평가지표는 이전의 논문(이명희, 2004)에서 개발한 평가지표를 그대로 사용하였다. 다섯째, 마지막으로 5개의 평가지표를 이용하여 39개 중앙행정부처에 대하여 평가를 실시하여 각 부문별 웹사이트 평가결과를 살펴보고 그에 따른 차이점을 통하여 웹사이트 발전 방안을 모색하였다.

이 연구를 위해 사용된 평가지표는 5대 항목으로서 1) 정보내용, 2) 전자적 민원처리, 3) 전자적 의견수렴, 4) 접근 및 이용편의성과 5) 디자인으로 구성되었다. 5대 항목 중 “정보내용” 항목의 소항목으로는 ①정보내용의 다양성, ②정보내용의 최신성, ③정보공개, ④정보내용의 정확성이 있다. “전자적 민원처리” 항목의 소항목으로는 ① Q&A, ②FAQ의 분류정도, ③민원처리 내역이 있다. “전자적 의견수렴” 항목의 소항목으로는 ①게시판 설치, ②토론방 설치, ③참여마당, ④정책포럼/사이버공청회 실시 및 결과 공개, ⑤기관장과의 대화방, ⑥정책에 대한 여론조사 등이다. “접근 및 이용의 편의성” 항목의 소항목으로는 ①검색엔진의 사용여부, ②사이트맵, ③텍스트모드 사용여부, ④항해의 용이성, ⑤도움말 기능, ⑥로딩속도, ⑦외국어 버전제공, ⑧소외계층용 버전, ⑨멀티미디어 기능이 있다. “디자인” 항목의 소항목으로는 ①메뉴구조의 체계의 적절성, ②레이아웃의 일관성, ③색상 및 글자의 가독성, ④스크롤바 사용의 적절성이 있다. 이를 그림으로 나타내면 그림 1과 같다.

중앙부처 웹사이트를 대상으로 실시한 정보서비스의 평가는 지난 연구에서와 같이 각 평가지표당 8점 척도를 가지고 시행되었다. 8점 척

평가지표의 구성하는 세부항목들

분 야	세 부 항목
●	<ul style="list-style-type: none"> 정보내용의 다양성(부처소개, 알림마당, 정책자료, 자료실 등) 정보내용의 최신성(작성일자, 게재일자, 최종수정일자, 최신성 나타내는 문구수록, 수정일자) 정보공개(공개정도, 공개 청구항목, 처리과정안내) 정보내용의 정확성(철자오타, 책임자명시, 링크품질)
●	<ul style="list-style-type: none"> FAQ의 분류정도 Q&A(내용, 신속성, 충실성) 민원처리내용(민원신청, 처리공개, 신고, 안내, 서식 다운로드, 민원담당자 공개정도, 수수료 온라인납부, 처리시간)
●	<ul style="list-style-type: none"> 게시판 설치, 토론방 설치 참여마당 정책포럼/사이버공청회 실시 및 결과 공개 기관장과의 대화방(설치, 공개, 답변의 신속성, 답변의 충실성) 정책에 대한 여론조사
●	<ul style="list-style-type: none"> 검색엔진의 사용여부와 사이트 맵 텍스트모드 사용여부 알해의 용이성(홀으로, 위로, 아래로 등의 기능) 도움말 기능과 로딩속도 외국어버전 제공 소외계층용 버전제공 멀티미디어 기능
●	<ul style="list-style-type: none"> 메뉴구조의 체계성 레이아웃의 일관성(프레임, 헤더, 바디, 풋터의 일관성) 색상 및 글자의 가독성 스크롤바 사용의 적절성

(그림 1) 평가지표를 구성하는 세부항목들

도의 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. 평가지표를 산출하는 방법은 본 연구자를 비롯한 평가자 3인 각각이 5대 항목을 구성하는 각 소항목의 점수를 합산한 뒤에 평균한 개별 평가자의 점수에 대하여 3인의 평균을 다시 산출하였다.

4. 자료의 분석

39개 중앙행정부처 웹사이트는 부 단위와 청

단위 부처 사이에 여러 가지 면에서 상당한 차이를 가지고 있는 것으로 드러났다. 이 연구의 자료 분석은 21개 부 단위와 18개 청 단위 행정부처를 각각 달리 취급하여 분석하였다.

4.1 부 단위 중앙행정부처 웹사이트의 종합 분석

21개 부 단위 중앙 행정부처 웹사이트를 대상으로 실시한 정보서비스의 평가는 5가지 항목인 “정보의 내용”, “전자적 민원처리”, “전자적 의견수렴”, “접근 및 이용의 편의성”, “디자인”의 측면에서 이루어졌다. 전체 웹사이트의 평균점수는 8점 척도 중 5.6점으로서 5점(약간

잘 한다)과 6점(매우 잘한다)의 중간에 위치하는 점수를 받았다. 표 1의 내용을 세부영역별로 비교해 보면, 5가지 측정항목의 평균점수는 “정보내용”에서 6.2점, “디자인” 항목에서 5.8점을 받아 비교적 좋은 점수를 받은 반면에 “접근 및 이용 편의성” 항목에서는 5.2점, “전자적 의견수렴” 항목에서는 5.3점, 그리고 “전자적 민원처리” 항목에서는 5.5점을 받았다. 부 단위 중앙 행정부처 웹사이트의 평가에서 살펴보면 최근에 비교적 많은 정보내용을 수록하려는 노력

을 보였으나 “접근 및 이용편의성” 항목이나 “전자적 의견수렴” 항목에서는 더욱 많은 노력을 요하는 것으로 드러났다. 그림 2에서 각 부처의 평균점을 고려한 등수를 살펴보면, 정보통신부가 7.0점을 받아 1위를, 6.8점을 받은 노동부가 2위를, 6.6점을 받은 산업자원부가 3등을, 6.3점을 받은 행정자치부가 4위를, 그리고 6.2점을 받은 해양수산부가 5위를 차지하였다. 참여정부 이후에 들어서 “전자정부 구현” 목표를 구현하기 위해 모든 중앙행정부처들이 웹사이

(표 1) 부 단위 중앙행정부처의 웹사이트 평가점수

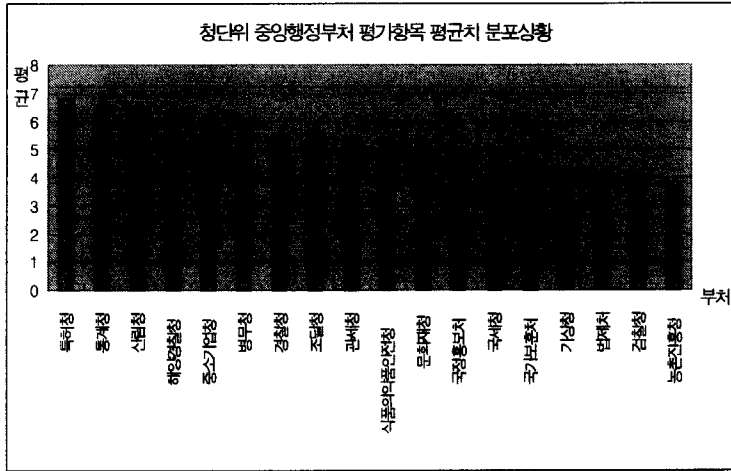
부처	정보내용	전자적 민원처리	전자적 의견수렴	접근 및 이용편의성	디자인	평균	등수
건설교통부	4.5	3.7	4.7	5.8	6.8	5.1	12
공정거래위원회	5.8	6.0	5.7	6.3	6.3	6.0	7
교육부	6.8	4.7	4.5	6.4	6.3	5.7	9
과기부	6.3	5.7	5.8	5.8	7.0	6.1	6
국방부	4.8	3.7	5.5	3.8	5.3	4.6	15
금융감독위원회	5.0	4.7	3.7	3.9	4.0	4.3	17
기획예산처	5.3	4.0	4.7	4.6	5.3	4.8	14
노동부	7.0	6.7	6.5	7.0	7.0	6.8	2
농림부	6.5	5.3	4.7	4.7	6.0	5.4	10
문화관광부	6.3	7.3	5.8	5.2	5.8	6.1	6
법무부	6.0	7.0	5.5	5.6	6.3	6.1	6
보건복지부	6.8	6.7	6.0	5.1	6.0	6.1	6
산업자원부	7.0	6.7	6.7	6.4	6.3	6.6	3
여성부	6.3	3.0	3.5	3.9	4.3	4.2	18
외교통상부	5.8	5.3	4.5	5.4	5.0	5.2	11
재정경제부	6.8	4.3	4.5	4.4	4.8	5.0	13
정보통신부	7.0	7.0	6.8	7.0	7.0	7.0	1
통일부	4.3	4.0	4.2	4.8	5.0	4.5	16
해양수산부	7.0	5.7	5.5	5.7	7.0	6.2	5
행정자치부	7.0	6.3	6.5	5.6	6.0	6.3	4
환경부	7.0	6.7	5.0	5.9	4.5	5.8	8
평균	6.2	5.5	5.3	5.2	5.8	5.6	

항목인 “정보 내용”, “전자적 민원처리”, “전자적 의견수렴”, “접근 및 이용의 편의성”, “디자인”의 측면에서 이루어졌다. 전체 웹사이트의 평균점수는 8점 척도 중 5.2점으로써 5.6점을 받은 부 단위 중앙행정부처 웹 사이트보다 모든 항목에서 점수가 떨어지는 것으로 나타났다. 표 2의 내용을 세부영역별로 비교해 보면, 5가지 측정항목의 평균점수는 “정보내용”에서 5.6점, “디자인” 항목에서 5.5점을 받아 비교적 좋은 점수를 받은 반면에 “전자적 의견수렴” 항목에서는 4.8점, “접근 및 이용 편의성” 항목에서는 5.0점, 그리고 “전자적 민원처리” 항목에서는 5.2점을 받았는데 부 단위 중앙정부 웹사이트에

비해 “전자적 의견수렴” 항목이 제대로 작동하지 않는 것으로 보인다. 그림 3에서 평균점에서 상위 등수를 받은 부처를 살펴보면, 특허청(6.8)이 1위, 통계청(6.6점)이 2위, 산림청(6.5점)이 3위, 해양경찰청(6.3점)이 4위, 중소기업청(6.0)이 5위를 차지하였다. 한편, 하위 점수를 받은 부처는 농촌진흥청(3.6), 검찰청(4.0점), 기상청(4.0점), 법제처(4.0점), 국가보훈처(4.4점)의 순서로 나타나 청단위 최상위 부처(6.8점)와 최하위 부처(3.6)간의 편차는 3.2점으로서 부 단위 중앙 부처간의 편차인 2.8점보다 더욱 큰 것으로 나타나 청 단위 중앙 행정부처간의 편차를 줄이기 위한 노력이 시급한 것으로 드러났다.

(표 2) 청 단위 중앙행정부처의 웹사이트 평가점수

부처	정보내용	전자적 민원처리	전자적 의견수렴	접근 및 이용편의성	디자인	평균	등수
검찰청	4.3	2.7	3.0	4.0	5.8	4.0	13
경찰청	5.3	6.0	5.0	5.1	6.0	5.5	7
관세청	6.3	6.3	4.0	4.2	5.5	5.3	8
국가보훈처	4.8	5.0	4.0	3.7	4.3	4.4	12
국세청	5.0	3.7	4.0	4.4	5.8	4.6	11
국정홍보처	5.5	5.0	4.7	5.4	4.5	5.0	10
기상청	4.0	3.7	4.2	4.1	4.0	4.0	13
농촌진흥청	4.5	3.0	3.8	3.3	3.3	3.6	14
문화재청	5.8	5.3	3.8	5.0	5.8	5.1	9
법제처	5.3	3.7	3.3	4.2	3.3	4.0	13
병무청	6.3	6.0	5.7	5.9	5.8	5.9	6
산림청	7.0	4.3	6.3	5.4	6.5	6.5	3
식품의약품안전청	5.0	5.7	4.7	5.3	5.8	5.3	8
조달청	5.8	6.0	5.5	5.0	5.3	5.5	7
중소기업청	6.0	6.0	5.2	6.4	6.5	6.0	5
통계청	6.8	6.7	6.0	6.8	6.8	6.6	2
특허청	7.0	7.0	6.5	6.7	6.8	6.8	1
해양경찰청	6.5	6.7	5.9	5.8	6.5	6.3	4
평균	5.6	5.2	4.8	5.0	5.5	5.2	

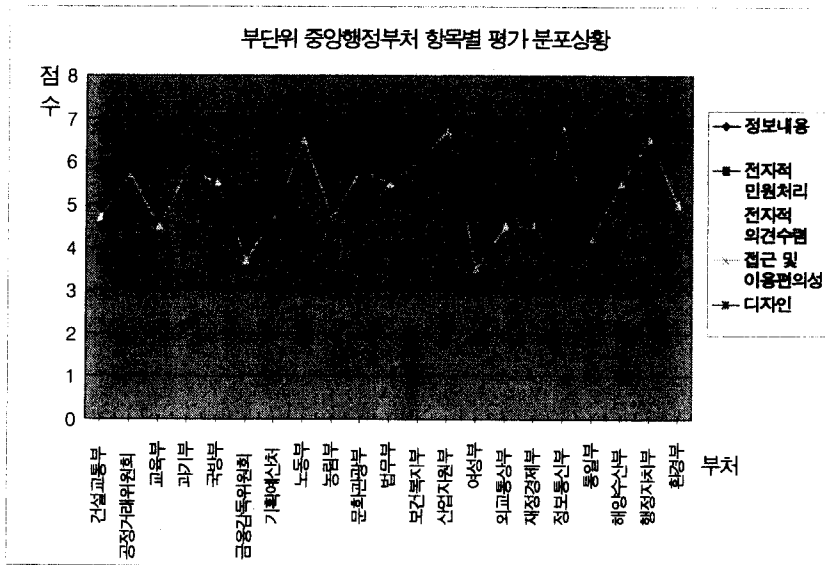


(그림 3) 청단위 중앙행정부처 평가항목 평균치 분포상황

4.3 부 단위 중앙 행정부처 웹사이트의 항목별 분석

그림 4는 21개 부단위 중앙행정부처 웹사이트에 대하여 5개 항목을 한눈에 비교해 볼 수 있게 한 그림이다. 첫 번째 평가항목인 “정보내용”은 1) 정보내용의 다양성, 2) 정보내용의 최신성, 3) 정보공개, 4) 정보내용의 정확성으로 구성되어 있으며 각 부처에서 얻은 평균점수는 6.2점으로서 모든 항목 중에서 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타났다. “정보내용” 항목에서 상위 점수를 받은 부처는 노동부(7.0점), 산업자원부(7.0점), 정보통신부(7.0점), 해양수산부(7.0점), 행정자치부(7.0점), 환경부(7.0점) 등 대부분의 부처에서 다양한 정보내용을 구성하기 위하여 노력하는 모습을 보여 주었다. 구체적으로는 각 부처별 소개, “알림마당”, “정책자료”, “자료실” 등의 정보내용의 다양성과 정보내용 작성일자, 게재일자 등 정보자료의 최신성을 나타내는 자료 등이 포함되었다. 또한 정보공

개의 정도와 공개처리과정의 투명화를 위하여 노력하였으며, 철자오류나 책임자 명시, 링크품질 등에서 정확성을 기하기 위하여 노력하였다. 또한, 각 부처는 부처별로 특화된 정보내용을 수록하려고 많은 노력을 하였다. 예를 들면, 해양수산부의 메뉴제목을 “지식바다”, “정보바다” 등의 바다를 강조하는 제목을 많이 부여한다든지 정보통신부의 메뉴제목이 “정보넷”, “정책넷”, “기술넷”의 네트워크를 통한 정보통신부처의 특화된 경우는 단적인 예라고 할 수 있다. 국방부의 경우, 딱딱한 이미지의 변신을 위해 “신나는 게임마당”, “위문편지 쓰기” 등의 어린이 참여코너를 두었다. 외교통상부의 경우, “hot issue”라는 메뉴가 있어서 ‘고구려사 왜곡’, ‘용산기지 이전’, ‘북한 핵문제’ 등 국민이 많은 관심을 가지는 주제를 한눈에 알아볼 수 있게 정리하여 제공하였다. 특기할 사항으로는 중앙행정부처 웹사이트는 과거 어느때보다 정부의 정책과 결정사항들이 많이 공개되었는데 각 부처마다 또는 부처내 실국별로 정보공개의 정도, 정



(그림 4) 부단위 중앙행정부처 항목별 평가 분포상황

보공개 청구항목, 정보공개 처리과정 등을 상세히 공개하였으며, 일반적인 사항에 관해서는 전자정부 사이트로 연결시켜서 처리하는 과정을 보여주었다. 그러나 몇몇 부처에서는 여전히 비공개를 선호하는 태도를 보여 주었다.

두 번째 평가항목인 “전자적 민원처리” 항목의 내용은 1) Q&A, 2) FAQ의 유무와 분류정도, 3) 민원처리 내역으로 구성되어 있다. “전자적 민원처리” 항목의 평균점수는 5.5점이었으며, 상위 점수를 받은 부처는 문화관광부(7.3점), 법무부(7.0점), 정보통신부(7.0점), 보건복지부(6.7점), 노동부(6.7점), 산업자원부(6.7점), 환경부(6.7점)의 순으로 나타났다. “전자적 민원처리” 항목은 민원처리 내역에 관한 절차적인 면과 함께 “Q&A”, “FAQ”의 충실도를 많이 반영하였다. 특히 정보통신부를 비롯한 상위 점수를 받은 기관에서는 전자적 민원상담의 항목들이 하위 주제 또는 실국별로 상당히 세분되어

있고, “Q&A”와 “FAQ”의 내용이 주제별 또는 세부 영역별로 잘 정리되고 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.

“전자적 의견수렴” 평가항목의 구체적인 내용은 ①게시판 설치, ②토론펙 설치, ③참여마당, ④정책포럼/사이버공청회 실시 및 결과 공개, ⑤기관장과의 대화방(설치, 공개, 답변의 신속성, 답변의 충실성), ⑥정책에 대한 여론조사 등이다. “전자적 의견수렴” 항목의 전체 평균점은 5.3점이다. 이 중 상위 점수를 받은 부처는 정보통신부(6.8점), 산업자원부(6.7점), 노동부(6.5점), 행정자치부(6.5점)의 순서로 나타났으며, 하위점수를 받은 부처는 여성부(3.5점),

금융감독위원회(3.7점), 통일부(4.2점)의 순서로 나타났다. 상위 점수를 받은 산업자원부의 경우, “산업자원칼럼” 항목을 두어 전문가의 컬럼을 제시하거나 “집중토론마당”에서는 산업자원부의 정책과 관련된 다양한 주제에 대한 심층적인 토론공간을 마련하여 참여의 폭을 넓혔다. 대부분의 부처가 기관장과의 대화를 위한 창구를 마련하여 기관장들이 국민의 의견을 직접 청취할 수 있는 기회를 제공하고 있었으나 의견을 개진하기 위하여 대부분 실명을 요구하고 있고, 의견과 거기에 대한 답변도 비공개로 제공되는 경우가 많아서 프라이버시의 문제를 제기하지 않는 범위 내에서는 이미 답변이 제공된 정보는 목록이나 내용이 공개되어 다른 사람들이 활용할 수 있도록 하는 바램이 있다.

“접근 및 이용의 편의성” 항목의 세부항목으로는 ①검색엔진의 사용여부, ②사이트맵, ③텍스트모드 사용여부, ④항해의 용이성, ⑤도움말 기능, ⑥로딩속도, ⑦외국어 버전제공, ⑧소외계층용 버전, ⑨멀티미디어 기능이 있다. “접근 및 이용의 편의성” 항목의 평균점은 5.2점으로 5대 항목 중 가장 낮은 점수를 나타내고 있어서 이에 대한 적극적인 개선이 요망된다. 이 중 가장 높은 점수를 받은 부처는 노동부(7.0점), 정보통신부(7.0점), 교육인적자원부(6.4점), 산업자원부(6.4점)의 순서로 나타났다. 한편 가장 낮은 점수를 받은 부처는 국방부(3.8점), 금융감독위원회(3.9점), 여성부(3.9점)의 순서이다. 대부분의 모든 부처에서 검색엔진의 사용, 사이트맵, 텍스트모드와 웹모드의 사용, 외국어버전 제공, 시각장애인용의 소외계층용 버전, 주요 뉴스등의 동화상 제공을 시행하여 검색의 편의성을 제공하였다. 그러나 몇몇 부처에서는 “홈으

로” 등의 항해를 용이하게 하는 기능이 제공되지 않고 많은 부처에서는 로딩속도가 느린 경우가 있었으며 도움말 기능을 제공하지 않는 것으로 나타났다. 정보통신부에서의 검색엔진의 사용은 “IT통합서비스”의 형태로 제공되는데 최신검색엔진을 사용하여 정통부내 검색과 IT 유관기관과의 통합검색이 가능하였으며, 검색된 내용이 하위영역으로 자동으로 세분되어 이용자의 검색시간과 노력을 절약할 수 있었다. 한편, 과학기술부, 재정경제부, 환경부, 국방부의 경우는 로딩속도가 느렸고, 여성부, 재정경제부, 과학기술부 등에서는 “홈으로”의 기능이 없어서 홈으로 돌아갈 때는 혼란이 있었다.

모든 부처에서 영어로 된 외국어버전을 제공하여 외국인들이 한국정부의 부처별 웹사이트를 이용하는데 어려움이 없게 지원하였지만 영어버전에서 제공되는 내용은 매우 빈약한 것으로 드러났다. 영어버전 제공의 문제점들은 영어사이트 제공정보 내용의 빈약함과 검색기능의 미비, 메뉴별 이동이나 항해의 어려움 등으로 지적될 수 있다. 문화관광부와 해양수산부에서는 영어버전 이외에 중국어, 일본어버전을 운영하고 있었는데, 모든 부처에서 영어, 일본어, 중국어로 된 외국어 버전을 운영할 필요가 있으며, 외교통상부 웹사이트의 다양한 외국어버전 제공은 시급한 일로 생각된다. 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.

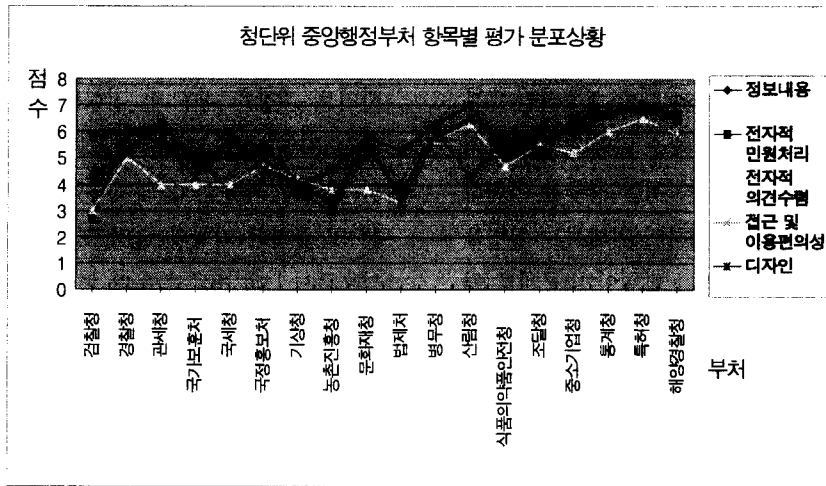
“디자인” 항목의 세부항목으로는 ①메뉴구조의 체계의 적절성, ②레이아웃의 일관성, ③

색상 및 글자의 가독성, ④스크롤바 사용의 적절성이다. “디자인” 항목의 평균점수는 5.8점이 고, 상위 점수를 받은 부처는 과학기술부(7.0점), 노동부(7.0점), 정보통신부(7.0점), 해양수산부(7.0점)로 나타났으며 하위 점수를 받은 부처는 금융감독위원회(4.0점), 여성부(4.3점), 환경부(4.5점), 재정경제부(4.8점)의 순서로 나타났다. “디자인” 항목의 메뉴구조 체계의 적절성 측면에서 살펴보면, 적절한 메뉴구조 체계는 화면상단의 가로형의 메인 메뉴구성과 화면좌측에는 이용자가 선택한 메인메뉴의 하위메뉴를 보여주며, 화면 중앙에는 새로운 소식이나 최신정보, 공지사항을 보여주는 형태의 것이 안정성을 가지고 있다. 조사된 대부분의 각 부처의 경우, 상위 메뉴에서는 “부처소개”, “정보공개”, “전자민원창구”, “국민참여마당”, “자료실” 등과 함께 부처 고유메뉴를 가진 형태로 제작되어 각 부처마다 독립성이 강조되면서도 상당한 일관성을 유지하고 있었다. 또한 화면 좌측메뉴도 이용자가 현재 사용하고 있는 상위메뉴 속의 하위메뉴의 내용을 세로형태로 보여주는 방식으로 제작되어 기능적으로 매우 편리할 뿐만 아니라 디자인에서도 매우 미려한 모습을 보여주고 있었다. 그러나 몇몇 부처에서는 메뉴 구성에 문제점을 가지고 있었다. 메인화면 상단에서 가로형 상위메뉴를 사용하지 않는 부처의 웹사이트는 가로형 상위메뉴의 위치를 적극 활용해야 할 것이다. 색상 및 글자의 가독성은 페이지 바탕색상, 글자크기의 적절성으로 나타낼 수 있는데 거의 모든 부처에서 웹사이트의 중요성을 인식하고 웹사이트 구성에 많은 노력과 시간을 들이고 있었다. 스크롤바 사용에 있어서 대부분의 부처에서는 가로형 스크롤바의 과도

한 사용은 없었으나, 수록된 정보의 양이 많기 때문인지 세로형의 스크롤바의 경우에는 지속적인 사용을 필요로 하였다.

4.4 청 단위 중앙 행정부처 웹사이트의 항목별 분석

청단위 중앙부처 웹사이트의 평가도 부 단위 중앙부처에 대한 평가와 같은 순서로 진행되었다. 그림 5는 18개 청 단위 중앙행정부처 웹사이트의 5개 항목을 한눈에 볼 수 있게 한 그림이다. 첫 번째 평가항목인 “정보내용”은 1) 정보내용의 다양성, 2) 정보내용의 최신성, 3) 정보공개, 4) 정보내용의 정확성으로 구성되어 있으며 각 부처에서 얻은 평균점수는 5.2점으로서 모든 항목 중에서 가장 높은 점수를 받은 것으로 나타났지만 부 단위 중앙부처 웹사이트의 정보내용의 평균치인 6.2점보다는 낮은 수치이다. “정보내용” 항목에서 상위 점수를 받은 부처는 산림청(7.0점), 특허청(7.0점), 통계청(6.8점), 해양경찰청(6.5점)의 순서로 나타나 대부분의 청 단위 중앙부처 웹사이트도 부 단위 중앙부처 못지않은 열의로 다양한 정보내용을 구성하기 위하여 노력하는 모습을 보여 주었다. 구체적으로는 특허청의 “특허넷”, “발명꿈나무”, “발명인의 전당” 등의 특화된 다양한 정보내용을 추구하여 특허정보를 이용하는 개인 이용자나 단체 이용자에게 많은 양의 정보를 제공하려는 노력을 보였다. 산림청도 마찬가지로 “שמ터정보”, “산림정보” 메뉴 등을 두어 특화된 양질의 정보를 제공하였다. 그러나 기상청(4.0점), 검찰청(4.3점), 농촌진흥청(4.5점) 등 몇몇 부처에서는 매우 빈약한 정보내용을 수록하였으며 정



(그림 5) 청 단위 중앙행정부처 항목별 평가 분포상황

보내용의 공개정도에서 비공개를 선호하는 태도를 보여 주었다.

두 번째 평가항목인 “전자적 민원처리” 항목의 내용은 1) Q&A, 2) FAQ의 유무와 분류정도, 3) 민원처리 내역으로 구성되어 있다. “전자적 민원처리” 항목의 평균점수는 5.2점으로서 평균점과 일치하는 점수였지만 부 단위 중앙행정부처의 평균점인 5.5점에는 모자라는 수치이다. 특히 상위 점수를 받은 부처는 특허청(7.0점), 통계청(6.7점), 해양경찰청(6.7점)으로 나타났으며 하위점수를 받은 부처는 검찰청(2.7점), 농촌진흥청(3.0점), 국세청(3.7점), 기상청(3.7점), 법제처(3.7점)의 순으로 나타났는데 이는 모든 부처를 통틀어 가장 최고점수와 최저점수의 편차가 가장 큰 4.3점으로 드러나 하위부처에서 전자적 민원처리 항목의 개선을 위한 노력이 필요한 것으로 보인다. 상위 점수를 받은 기관에서는 “전자적 민원상담”의 내용이나 “Q&A”와 “FAQ”의 내용이 주제별 또는 세부 영역별로 잘 정리되어 있으며, 항목별

로 민원처리 담당자의 연락정보가 확실히 나타나 있어서 책임행정 구현을 위해 노력하는 모습을 볼 수 있었다. 한편, 하위 점수를 받은 기관에서는 특히 “전자적 민원처리” 항목에서 “Q&A”, “FAQ”의 질문과 답변 내용을 적극적으로 공개하여 유사한 질문을 가진 다른 사람들에게 제공함으로써 정보이용자들의 시간과 노력의 낭비를 줄이고 만족도를 높일 수 있을 것이다.

“전자적 의견수렴” 평가항목의 구체적인 내용은 ①게시판 설치, ②토론포럼 설치, ③참여마당, ④정책포럼/사이버공청회 실시 및 결과 공개, ⑤기관장과의 대화방, ⑥정책에 대한 여론조사 등으로 전체 평균점은 4.8점으로서 각 부처의 평균점수 가운데 최저점을 기록하여 일반적으로 청 단위 중앙행정부처에서 전자적 의견수렴을 위하여 특히 노력해야 할 것으로 지적되었다. 이 중 상위 점수를 받은 부처는 특허청(6.5점), 산림청(6.3점), 통계청(6.0점)의 순으로 나타났고 하위 점수를 받은 부처는 검찰청(3.0점), 법제처(3.3점), 농촌진흥청(3.8점), 문

화재청(3.8)의 순서로 나타났다. 상위 점수를 받은 경우에는 전문가의 킬러를 제시하거나 정책과 관련된 다양한 주제에 대한 심층적인 토론 공간을 마련하여 참여의 폭을 넓혔다. 대부분의 부처가 기관장과의 대화를 위한 창구를 마련하고 있었지만 의견을 개진하기 위해서는 실명을 요구하고 있고, 질문내용과 답변이 비공개로 처리되어 프라이버시의 문제를 제기하지 않는 범위 내에서는 질문과 답변 내용이 공개되어야 할 것이다.

“접근 및 이용의 편의성” 항목의 세부항목 역시 ①검색엔진의 사용여부, ②사이트맵, ③텍스트모드 사용여부, ④항해의 용이성, ⑤도움말 기능, ⑥로딩속도, ⑦외국어 버전제공, ⑧소외계층용 버전, ⑨멀티미디어 기능의 9가지 요소를 가지고 측정되었다. “접근 및 이용의 편의성” 항목의 평균점은 5.0점으로서 부 단위 중앙행정 부처의 평균점인 5.2점과 가장 편차가 적은 것으로 드러났다. 이중 가장 높은 점수를 받은 부처는 통계청(6.8점), 특허청(6.7.점), 중소기업청(6.4점)의 순서로 나타났고 가장 낮은 점수를 받은 부처는 농촌진흥청(3.3점), 국가보훈처(3.7점), 검찰청(4.0점)의 순으로 나타났다. 대부분의 모든 부처에서 검색엔진의 사용, 사이트맵, 텍스트모드와 웹모드의 사용, 외국어 버전 제공, 시각장애인용의 소외계층용 버전, 동화상 정보를 제공하여 이용과 접근의 편의성을 제공하였다. 그러나 기상청과 문화재청을 비롯한 많은 부처에서 로딩속도가 매우 느려 불편을 초래하였으며, 도움말 기능을 제공하지 않는 부처도 있었다. 모든 부처에서 영어사이트를 운영하고 있었지만 한국어 사이트의 내용이 비교적 충실한데 비해 영어 사이트는 제공 정보의

양이 빈약하고 다양한 기능이 제대로 작동하지 않아 보완할 필요성이 제기되었다. 소외계층용 사이트 운영은 매우 잘 진행되었다.

“디자인” 항목의 세부항목으로는 ①메뉴구조의 체계의 적절성, ②레이아웃의 일관성, ③색상 및 글자의 가독성, ④스크롤바 사용의 적절성으로서 “디자인” 항목의 평균점수는 5.5점으로서, 부 단위 중앙행정부처의 점수인 5.8점보다는 약간 뒤지는 것으로 나타났다. 상위 점수를 받은 부처는 통계청(6.8점), 특허청(6.8점), 중소기업청(6.5점), 해양경찰청(6.5점)의 순서로 나타났고 하위점수를 받은 부처는 농촌진흥청(3.3점), 법제처(3.3점), 기상청(4.0점), 국가보훈처(4.3점)의 순서로 나타났다. 메뉴구조 체계의 적절성 측면에서 살펴보면 대부분의 부처가 상위 메뉴에서는 “부처소개”, “정보공개”, “전자민원창구”, “국민참여마당”, “자료실” 등과 함께 특화된 고유메뉴를 가진 형태로 제작되었지만 몇몇 부처에서는 메뉴구성에 문제점을 가지고 있어서 정부기관의 홈페이지 메뉴 구성체계는 어느 정도 통일되어 사용될 필요성이 있겠다. 색상 및 글자의 가독성을 유지하기 위해 모든 부처에서 많은 노력과 시간을 들이고 있었고, 가로형 스크롤바 사용에는 문제가 없었으나 세로형 스크롤바의 경우에는 수록 정보량의 과다 때문에 지속적인 사용을 필요로 하였다.

5. 결론

이 연구는 중앙행정부처 웹사이트를 이용하는 국민들의 정보화수준 향상과 웹사이트를 통한 정부정책의 효율적인 홍보 및 정보서비스 제

고 전자정부의 관문인 중앙행정부처 웹사이트에 대한 평가를 통해 보다 나은 행정정보 서비스의 방향성 제시를 위하여 시도되었다. 따라서 본 연구의 방법은 39개 중앙 행정부처 중에서 부 단위 행정부처 21개 기관과 청 단위 행정부처 18개 기관의 웹사이트를 평가하기 위해 본 연구자가 개발한 5대 평가지표인 “정보내용” 항목(4 세부항목 포함), “전자적 민원처리” 항목(3 세부항목 포함), “전자적 의견수렴” 항목(6 세부항목 포함), “접근 및 이용편의성” 항목(9 세부항목 포함)과 “디자인” 항목(4 세부항목 포함)을 가지고 평가하였다. 따라서 평가를 사용된 평가지표인 5대 항목 속에 포함된 소항목의 전체 수는 26개로서 점수 산정 방법은 각각의 대항목마다 포함된 소항목의 전체 점수를 평균하여 대항목의 점수를 내었기 때문에 소항목의 세부적인 평가기준을 충실히 반영하려고 노력하였다. 모든 세부항목의 점수는 8점 척도를 가지고 수행되었다. 본 연구자를 비롯한 평가자 3인 각각이 5대 항목을 구성하는 각 소항목의 점수를 합산한 뒤에 평균한 개별 평가자의 점수에 대하여 3인의 평균을 다시 산출하였다.

중앙 행정부처 웹사이트에 대한 정보서비스의 평가는 21개 부 단위 행정부처와 18개 청 단위 행정부처로 나누어 시행되었다. 평가 결과, 21개 부 단위 중앙 행정부처 웹사이트를 대상으로 실시한 정보서비스의 평가에서 전체 웹사이트의 평균점수는 8점 척도 중 5.6점으로서 5점(약간 잘 한다)과 6점(매우 잘 한다)의 중간에 위치하는 점수를 받았다. 5가지 측정항목의 평균점수는 “정보내용”에서 6.2점, “디자인” 항목에서 5.8점을 받아 비교적 좋은 점수를 받은 반면에 “접근 및 이용 편의성” 항목에서는 5.2점,

“전자적 의견수렴” 항목에서는 5.3점, 그리고 “전자적 민원처리” 항목에서는 5.5점을 받았다. 이 중 상위 점수를 받은 부처는 정보통신부(7.0점), 노동부(6.8점), 산업자원부(6.6점), 행정자치부(6.3점), 해양수산부(6.2점)의 순서로 나타났고, 하위점수를 받은 부처는 여성부(4.2점), 금융감독위원회(4.3점), 통일부(4.5점), 재정경제부(4.5), 국방부(4.6)의 순서로 나타나 이들 부처는 다른 부처보다 홈페이지 개선을 위하여 특히 로딩 속도 등에서 많은 노력을 요하는 것으로 나타났다.

18개 청 단위 중앙 행정부처 웹사이트를 대상으로 한 평가에서 평균점수는 8점 척도 중 5.2로서 5.6점을 받은 부 단위 중앙행정부처 웹사이트보다 모든 항목에서 점수가 떨어지는 것으로 나타났다. 세부영역별로 비교해 보면, 5가지 측정항목의 평균점수는 “정보내용”에서 5.6점, “디자인” 항목에서 5.5점을 받아 비교적 좋은 점수를 받은 반면에 “전자적 의견수렴” 항목에서는 4.8점, “접근 및 이용 편의성” 항목에서는 5.0점, “전자적 민원처리” 항목에서는 5.2점을 받았는데 부 단위 중앙정부 웹사이트에 비해 “전자적 의견수렴” 항목이 특히 취약한 것으로 보인다. 평균점에서 상위 등수를 받은 부처를 살펴보면, 특허청(6.8)이 1위, 통계청(6.6점)이 2위, 산림청(6.5점)이 3위, 해양경찰청(6.3점)이 4위, 중소기업청(6.0)이 5위를 차지하였다. 한편, 하위 점수를 받은 부처는 농촌진흥청(3.6), 검찰청(4.0점), 기상청(4.0점), 법제처(4.0점), 국가보훈처(4.4점)의 순서로 나타나 청 단위 최상위 부처(6.8점)와 최하위 부처(3.6)간의 편차는 3.2점으로서 부 단위 중앙 부처간의 편차인 2.8점보다 더욱 큰 것으로 나타

나 청 단위 중앙 행정부처간의 편차를 줄이기 위한 노력이 시급한 것으로 드러났다.

본 연구에서 나타난 중앙 행정부처 웹사이트의 운영에서 나타난 문제점과 개선방안을 살펴 보면 다음과 같다 : 첫째, 중앙행정부처 웹사이트의 정보는 정부 정책 집행과정을 나타내는 내용들이 많기 때문에 정책집행 과정과 결과를 투명하게 공개할 때 의의가 더욱 클 것이다. 현재 대부분의 중앙행정부처가 가지고 있는 “게시판” · “사이버포럼” · “설문조사” · “기관장과의 대화방”의 정보 내용은 부분적으로 공개되어 있지만 아직까지 미공개나 실명을 요구하는 등의 제도적 장치 때문에 자유로운 정보의 접근이 불가능한 경우가 많이 발생하고 있는 실정이다. 이들을 보다 넓게 공개함으로써 국민의 알 권리를 충족시킬 뿐만 아니라 국민참여를 이끌어 낼 수 있을 것이다 ; 둘째, 중앙행정 부처에서는 기관별 특성화된 웹사이트를 구축·운영하여 차별화된 고객서비스를 더욱 강화할 필요가 있다. 타 부처와 구별하여 특성화된 서비스를 제공할 때 이용자들의 만족도도 제고될 수 있을 것이다 ; 셋째, 로딩속도, 내외부의 링크 오류 등 기술적인 면에서 아직도 기업에 비해 상당히 성능이 낮은 것으로 나타나고 있다. 따라서 기관별 홈페이지 서버의 성능강화 및 오류가 발생하지 않도록 운영자의 관심과 투자가 계속되어야 할 것이다 ; 넷째, 각 중앙행정부처 웹사이트의 활용도를 높이기 위해 이를 담당하는 행정관료들이 ‘고객만족의 극대화’라는 행정서비스

제공을 위해 보다 적극적인 자세를 취할 필요가 있다. 이 연구 결과에서 나타나는 것처럼 전자 의견수렴을 위하여 꾸준히 웹사이트 개선을 위해 노력하는 부처에 대한 고객의 만족도는 노력하지 않는 부처와 확연히 구분되는 것을 알 수 있다.

이 연구는 우리나라 중앙행정부처 39개 기관의 웹사이트를 연구대상으로 하여 평가하였지만 몇 가지의 추후 연구과제를 위한 제언이 있다 : 첫째, 중앙행정부처 웹사이트의 정보활용 수준비교는 양적인 분석과 함께 질적인 분석도 시도되어야 하는데, 이 연구에서는 기능적인 부분만을 비교하여 질적 분석이 행해지지 않았다. 특히 중앙행정부처 웹사이트를 사용하는 일반 이용자들을 대상으로 면담이나 설문지 등의 방법을 취하여 제공된 정보의 질에 대한 이용자 측면에서의 평가와 만족도를 조사·분석하거나 행정정보 공개 부분에 대한 정밀한 비교분석, 또는 정보 민원처리에 대한 쌍방향의 정보에 대한 심도 있는 분석이 행해진다면 보다 질적인 연구가 가능할 것이다 ; 둘째, 이 연구에서 사용된 웹사이트 평가지표는 지속적인 연구를 통하여 신뢰성과 타당성을 높이는 방향으로 개선되어야 할 필요가 있다. 이를 위해 평가지표를 객관화시키기 위한 지표항목의 지속적인 개발과 보완 작업이 지속되어야 할 것이다. 그리고 시계열적인 지속적인 연구결과는 보다 타당한 연구결과로 평가될 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.dongueui.ac.kr/~yskim.htm>>
- 김태진, 이재성, 김건위. 2002. 공공기관 홈페이지 평가지표 개발연구: 평가연구 경향 분석을 중심으로. 『국토연구』, 33: 159-173.
- 유사라 등. 2001. 정보서비스 평가연구: 국내 행정부처 web 정보 사례. 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 93-116.
- 이명희. 2004. 중앙 행정부처 웹사이트의 정보서비스 평가: 정보공개와 이용자 참여를 중심으로 『한국비블리아』, 15(2): 195-218.
- 이재승. 2002. 지방정부의 홈페이지에 대한 실증적 분석. 『리서치아카데미논총』, 5: 115-135.
- 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.
- Hernon, P. 1998. Government on the web : a comparison between the United States and New Zealand. *Government Information Quarterly*. 15(4): 419-443.
- Smith, A. G. 2001. Applying evaluation criteria to New Zealand government websites. *International Journal of Information Management*, 21(2): 137-149.