

정보구성 형태에 관한 분석

- 관광정보 웹사이트를 중심으로 -

권영국*

* 관동대학교 산업시스템공학과

Abstract

정보화에 대한 관심이 고조되면서 특히 관광정보 웹사이트에 관한 연구가 활발히 이루어지고 있다. 군사·교육목적으로 사용되던 네트워크들이 NSFNet(National Science Foundation Network: 미국국립과학재단망)에 가담함으로써 본격적으로 출범하게 된 인터넷의 초기 역할은 단순한 정보교환 및 제공이었다. 그러나 월드와이드웹(WWW)의 등장과 함께 마케팅과 전자상거래의 영역까지 인터넷의 역할은 확대되었으며, 관광산업에서도 마찬가지로 현상이 일어나고 있다. 이와 동시에 보다 효율적인 정보제공에 대한 필요성이 증가하게 되면서, 인터넷의 정보제공을 주도해 나가는 웹사이트에 대한 관심이 고조되고 있다.

웹사이트는 웹 혹은 웹페이지로 통칭되며, 문서와 연결기능이라는 두 가지 요소로 구성되어 있다. 문서란 정보나 데이터를 담고 있는 파일 즉 서류이며, 연결기능이란 문서와 문서를 연결하는 일을 말하며 서로 떨어져 있는 문서를 엮어서 필요한 사람에게 제공하는 기능이다. 웹사이트 검색회사인 라이코스(Lycos)는 4개월마다 웹사이트의 수치가 배로 증가한다고 했으며 이를 토대로 하여 박건양(1997)은 1996년 말까지 일억 오천이백만개의 웹사이트가 존재한다고 했으니 1999년 3월 현재 웹사이트의 수치는 상상을 초월하리라 생각한다. 관광분야에서도 이미 많은 기업과 정부(국가, 지방자치단체 등)가 웹사이트를 가지고 있다.

Kalakota등(1998)의 이론에 의거하면, 웹사이트의 역할은 마케팅과 광고를 통한 새로운 고객 유치, 고객 서비스와 지원 기능을 통한 기존 고객 지원, 기존 제품을 위한 새로운 시장과 배포 채널 개발, 새로운 정보 기반의 제품 및 서비스 등이다. 정부(국가, 지방자치단체 등)와 CVB(컨벤션 및 관광객 유치 기구: Convention and Visitors Bureau)가 제공하는 관광정보 웹사이트의 역할은 특히 마케팅과 광고를 통한 새로운 고객 유치일 것이다. 그런데 관광정보 웹사이트의 가장 중요한 목적인 마케팅과 광고를 수행하기 위해서는 보다 많은 고객들이 웹사이트를 방문해야 할 것이며, 보다 많은 방문객을 유도할 수 있는 웹사이트는 그 무엇보다도 중요한 성공요인이 되기 때문에 이 방면에 대한 다각도의 연구가 요구된다.

본 연구에서는 이러한 연구의 일환으로서 관광정보 웹사이트의 정보구성 형태에 관하여 분석하고자 한다. 정보구성의 형태란 웹사이트의 방문객이 쉽게 정보를 이해하고 즐길 수 있도록 정보를 구성하는 방법을 의미한다. 계층형, 혼합형, 비선형 등의 형태(장태영외, 1998)가 있는데, 정보의 양과 방문객의

인터넷 숙련도 등에 의거하여 구성 형태를 주로 선택하기 때문에 웹사이트 구축시 매우 중요한 사안이 되며, 또한 정보제공 효율성에 지대한 영향력을 가진다.

따라서 본 연구의 목적은 관광정보 웹사이트의 정보구성 형태에 대한 이해 증진과 성공적인 웹사이트 구축에 기여하고자 함이다. 이를 위해 본 연구에서는 구체적으로 인터넷상에서 구현되고 있는 웹사이트의 분석을 위해서 국내외 관광정보 웹사이트 50개에 관한 분석을 실시해 보았다. 본 논문에서 언급하는 관광정보 웹사이트는 지방자치단체와 국가가 제공하는 웹사이트상의 관광정보 웹사이트와 CVB의 웹사이트로 한정하였다. 그 이유는 지방자치단체 및 국가 그리고 CVB는 관광산업을 이끌어가는 견인역할을 하며, 정보화에 많은 관심을 가지고 있으므로 구축한 웹사이트의 내용이 다양하면서도 체계적인 정보를 제공하기 때문이다.

1. 웹사이트의 정보구성 형태 분석

본 연구에서는 장태영외(1998)의 분류 방법인 계층형과 혼합형 그리고 비선형 구성형태 분류에 의거하여 관광정보 웹사이트의 정보구성 형태를 분석하고 각 형태에 해당되는 관광정보 웹사이트를 소개하기로 한다. 이 분류 방법을 선택한 이유는 장태영외의 분류방법은 앞서 설명한 바와 같이 예일대학연구소(1999)의 분류 방법을 모두 포함하면서도 간단하며 실제적이기 때문이다.

분석대상 웹사이트의 제공 주체는 지방자치단체(24개), 관광국(1개), 관광협회(1개), CVB(24개) 등이다. 국가별로는 한국(15개), 일본(5개), 홍콩(1개), 태국(1개), 미국(24개), 캐나다(1개), 독일(1개), 프랑스(1개), 네덜란드(1개) 등으로 구성되어 있다. 그리고 분석의 객관성을 위하여 웹사이트의 언어는 영어로 통일하였다.

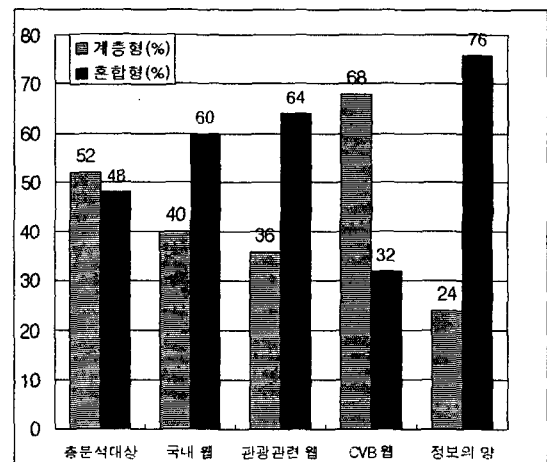
연구기간은 1999년 1월~2월(약 2개월간)이며, 웹사이트 접속환경으로서 LAN(10Mbps)이 설치된 펜티엄 PC(233MHz)를 사용하였다. 한편 웹사이트의 특성상 콘텐츠는 언제라도 변화할 수 있으므로 본 연구의 결과는 연구기간 당시의 현황임을 명시한다.

2. 분석 결과

분석결과에 의하면 총 분석대상 50개중에서 계층형이 26개(52%), 혼합형이 24개(48%)였으며, 비선형은 없었다. 국내 웹사이트 15개중에서 계층형이 6개(40%), 혼합형이 9개(60%)였다.

국가, 지방정부, 메트로市 등의 관광정보사이트 25개중에서 계층형은 9개(36%), 혼합형은 16개(64%)였다. CVB 웹사이트 25개중에서 계층형은 17(68%)개, 혼합형은 8개(32%)였다. 정보의 양이 많은 국가, 지방(province)정부, 메트로市, 메트로市의 CVB 등 25개중에서 계층형은 6개(24%), 혼합형은 19개(76%)였다. 이 결과를 차트로 나타낸 것이 [그림 1]이다.

가장 핵심적인 결과는 정보의 양이 많을 경우 계층형보다는 혼합형을 선호한다는 사실이다. 웹사이트의 주메뉴를 기준으로 하여 정보의 양이 가장 많은 관광정보 웹사이트는 뉴욕 CVB(28개), 뉴욕시(17개), 서울특별시(15개) 등의 순서였으며, 정보구성 형태는 모두 혼합형이었다. 장태영외(1998)가 주장한 복잡한 웹사이트는 혼합형의 구성방법을 취한다는 이론에 부합되는 결과이다.



[그림 1] 결과분석 차트