

# 기록관의 온라인 서비스 향상을 위한 웹사이트 평가기준설계에 관한 연구

이 윤 주\*

1. 머리말
2. 기록관 웹사이트 평가 및 평가기준의 필요성
3. 기록관웹사이트 평가기준 개발 및 적용
  - 1) 기록관웹사이트 평가기준 선정
  - 2) 기록관 웹사이트 평가기준개발 도식화
4. 기록관 웹사이트 평가기준 적용 결과분석
  - 1) 평가방법
  - 2) 측정도구의 신뢰도 및 상관관계분석
  - 3) 평가결과분석
5. 맺음말

## [국문초록]

인터넷의 확산은 기록관의 서비스환경에 많은 변화를 가지고 왔다. 즉, 기록관의 웹사이트를 통하여 이용자에게 기록관에 대한 정보와 이용, 접근을 보다 편리하고 신속하게 서비스 할 수

\* 한국외국어대학교 일반대학원 정보·기록관리학과 석사

있게 되었으며, 앞으로 그 비중이 더욱 증대하게 될 것이다.

이제 기록관 웹사이트는 기록관 안내나 마케팅의 도구 또는 단순히 인터넷 기반 자료에 대한 게이트웨이로서의 기능만 하는 곳이 아니라, 이용자에게 서비스에 대한 안내 및 지식을 제공할 뿐만 아니라 기록관 서비스에 직접 연결 할 수 있는 능력을 제공하는 기록관의 모든 서비스의 가상공간이라 할 수 있다.

현재 우리나라에 존재하고 있는 기록관들은 웹사이트 구축을 진행하고 있거나, 구축된 웹사이트를 발전시키고 있는 실정이다. 또한 이용자들의 웹 서비스의 이용도와 의존도 또한 높아지고 있다. 그러나 현재까지 웹사이트 평가에 관한 다양한 연구가 있었지만, 기록관의 웹사이트 평가에 관한 연구는 이루어지지 않고 있다.

다양한 계층의 이용자를 대상으로 정보서비스를 제공하는 기록관의 웹사이트는 이용자 중심의 편리성과 알권리, 정보제공을 중심으로 한 정보서비스 여부에 보다 많은 연구와 관심을 가질 필요성이 있으며, 기록관 웹사이트 구축의 질적 수준을 높일 수 있도록 웹사이트의 평가기준 또한 연구할 필요가 있다는 것은 두말할 나위가 없을 것이다.

따라서 기록관의 목적과 기능에 적합한 웹사이트 평가기준을 개발 및 제시하고, 국내외 기록관을 직접 평가해 봄으로써 취약점과 보완점을 지적하여, 기록관 웹사이트 구축 및 재개발을 위한 개선방안을 제시하였다.

**주제어:** 기록관 웹사이트, 기록관 온라인 서비스, 기록관 웹사이트 평가, 기록관 웹사이트 설계, 기록 콘텐츠 서비스

## 1. 머리말

인터넷을 비롯한 정보기술의 급속한 발달로 기록관에서의 정보서비스 환경은 최근 몇 년 동안 급속한 변화를 맞이하고 있다. 이러한 환경에서 생존하기 위하여 기록관들은 직접적이고 상호적이며 시기적절한 방법으로 이용자 요구에 대응하는 환경과 서비스를 창출하는 새로운 지식전달 도구 가운데 하나로 웹사이트를 들 수 있다. 기록관들은 웹사이트를 구축하여 자신들이 보유한 기록물들을 디지털화 하는데 큰 예산을 쏟고 있는 것이 현재의 실정이며, 기록관의 이용과 정보, 기록에 대한 접근을 보다 편리하고 신속하게 서비스하고 있다.

기록관의 웹사이트는 이용자에게 서비스를 제공하는 데 있어서 중추적인 역할을 수행하고 있으며, 앞으로 그 비중이 더욱 증대하게 될 것이다. 이제 기록관 웹사이트는 기록관 안내나 마케팅의 도구 또는 단순히 인터넷 기반 자료에 대한 게이트웨이로서의 기능만 하는 곳이 아니라, 이용자에게 서비스에 대한 안내 및 지식을 제공할 뿐만 아니라 기록관 서비스에 직접 연결할 수 있는 능력을 제공하는 기록관의 모든 서비스의 가상공간이라 할 수 있다.<sup>1)</sup>

현재 우리나라에 존재하고 있는 기록관들은 웹사이트 구축을 진행하고 있거나, 구축된 웹사이트를 발전시키고 있는 실정이다. 또한 이용자들의 웹 서비스의 이용도와 의존도 또한 높아지고 있다. 그러나 현재까지 도서관 등 다른 유형의 기관 웹사이트 평가에 관한 다양한 연구가 있었지만, 기록관의 웹사이트 평

---

1) 이희숙, 「인터넷을 통한 기록관 서비스 활동에 관한 연구」, 명지대학교 기록관리학 대학원 기록관리학과 석사학위논문, 2004.

가에 관한 연구는 이루어지지 않고 있다.

다양한 계층의 이용자를 대상으로 정보서비스를 제공하는 기록관의 웹사이트는 이용자 중심의 편리성과 알권리, 정보제공을 중심으로 한 정보서비스 여부에 보다 많은 연구와 관심을 가질 필요성이 있으며, 기록관 웹사이트 구축의 질적 수준을 높일 수 있도록 웹사이트의 평가기준 또한 연구할 필요가 있다는 것은 두말할 나위가 없을 것이다. 따라서 본 연구에서는 기록관의 목적과 기능에 적합한 웹사이트 평가기준을 제시하고, 기록관을 직접 평가해 봄으로써 기록관 웹사이트 구축 및 재개발을 위한 개선방안을 제시하고자 한다.

세부목적은 다음과 같다.

첫째, 선행 문헌 연구를 통해 웹사이트 평가에 관한 다양한 이론을 분석해보고 기록관에 적절한 웹사이트 평가기준을 도출한다.

둘째, 도출된 기록관 웹사이트 평가기준을 토대로 국내 기록관 웹사이트를 분석, 평가하여 현황을 살펴본다.

셋째, 분석, 평가한 자료를 바탕으로 향후 기록관 웹사이트 구축 및 개선 시 도움이 될 수 있는 개선방안을 제시한다.

연구의 절차 및 방법은 첫째, 기록관 웹사이트의 평가기준 모델을 제시하기 위하여 웹사이트 구축 기준 및 평가에 대한 다양한 분야의 선행연구를 분석한다. 둘째, 기록관 웹사이트에 적합한 평가기준을 도출하여 이론적 틀과 기준을 세운다. 셋째, 평가단을 구성하여 도출된 평가기준을 적용해서 평가대상 기록관을 평가, 분석한다. 넷째, 문제점 및 개선방안을 제시한다.

## 2. 기록관 웹사이트 평가 및 평가기준의 필요성

현대 사회의 대부분의 정보시스템들이 웹 기반으로 구축이 되고 있으며, 많은 조직에서는 서비스를 강화하기 위하여 웹사이트를 구축하여 운영하고 있다. 특히 교육이나 상업적 서비스 기관에서는 사이버교육이나 전자상거래를 위하여 웹사이트는 중요한 업무공간으로 삼고 있다.

최근 국가기록원, 민주화운동기념사업회 사료관 등의 기록관에서도 웹사이트를 통한 서비스의 이용이 증가하고 있는 실증이며, 앞으로 비중이 더욱 증대할 것으로 전망이 된다. 이제 기록관 웹사이트는 기록관의 안내나 마케팅도구, 또는 단순히 인터넷 기반자료에 대한 게이트로써의 기능만 하는 곳이 아니라, 이용자에게 서비스에 대한 안내 및 지식을 제공하며, 기록관 서비스에 직접 연결 할 수 있는 능력을 제공하는 모든 기록관 서비스의 가상공간이 되어야 할 것이다.

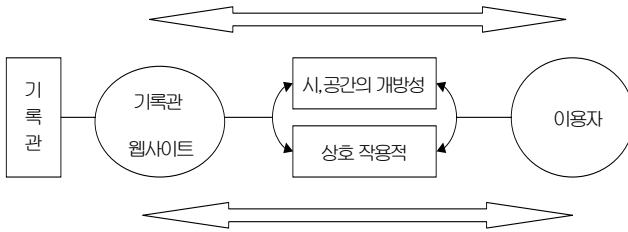
컴퓨터 산업의 성장과 IT산업이 급속도로 발전하면서, 초고속 정보통신망 인터넷의 보급이 삶의 양식과 질을 새롭게 바꾸어 놓고 있다. 사회적으로 급격한 변화 속에서 오프라인 상의 기록관들은 웹을 이용한 홈페이지를 사용하는 온라인 기록관으로의 관심을 옮겨가고 있다. 웹 마스터와 이용자들의 양방향 교류와 정보공유가 가능한 온라인, 오프라인의 적극적인 상호작용이 이루어진다고 볼 수 있으며,<sup>2)</sup> 기록관의 전반적인 활동은 보다 효과적으로 수행해내는 역할을 하기도 한다. 즉 전시, 정보전달, 교육 및 자료제공, 온라인 학습 등의 다양한 서비스를 행하며 인터넷상에 만들어진 사이버스페이스를 이루어 낸다. 기록관의

---

2) 최중호, 「박물관의 이론과 실제:박물관 실무지침(2)」, 한국박물관협회, 2004.

웹 사이트는 개방성, 상호작용성이라는 사이버스페이스의 특징을 최대한으로 이용하고 있는데 우선 살펴보면 물리적 제약에서 벗어나 24시간 전 세계를 향해 열려있는 것을 알 수 있다. 컴퓨터를 켜고 인터넷에 접속하기만 하면 언제 어느 곳에서나 방문이 가능하고, 각 웹 페이지의 네비게이션을 통하여 기록관의 위치, 운영시간 등의 소개에서부터 소장자료 검색 등에 이르기까지의 서비스를 손쉽게 할 수 있다. 시, 공간의 개방성 이외에도 기록관 웹 사이트는 기존의 기록관보다 훨씬 더 대중화된 형태로 나타난다. 컴퓨터 시스템이 연결된 곳에서는 누구나 기록관의 웹 사이트를 방문할 수 있는 것이다.

<그림 1> 기록관 웹사이트의 특징



기록관 웹 사이트의 두 번째 특징은 상호작용적이라는 데에 있다. 웹 사이트를 통하여 기록관의 운영자와 이용자의 상호작용적으로 유지되어 진다. 이용자의 의견은 수시로 게시판 통하여 운영자에게 접수되어 적극 반영되고 불만이나 궁금한 사항들도 직접 담당자에게 전달되어 즉시 답변을 받을 수도 있다. 또한 이러한 차원을 넘어 더욱 더 적극적인 상호작용이 이루어진다고 볼 수 있겠는데, 회원모집, 이메일링 서비스 등의 중요한 운영과 관련된 부분이 이 곳을 통해 이루어진다. 이처럼, 정보기술이 발달됨에 따라 이에 비례하여 이용자의 욕구는

더욱 증대되고 있으며, 욕구의 변화도 빠르게 진행되고 있다. 이용자들은 웹을 사용하는 데 있어서 기능과 디자인의 새로움을 요구하고 있으며, 이용자 중심의 웹사이트로 개발하지 않을 수 없게 되었다.<sup>3)</sup>

무수히 많은 웹사이트가 존재하여 인터넷 정보 가운데, 이용자와 인터넷 사이에 질적인 통제를 위한 여과장치가 존재하지 않기 때문에 인터넷상의 웹사이트에 수록되어 있는 정보를 이용하고자 하는 경우, 해당 정보의 가치를 평가할 수 있는 것이 무엇보다 필요하다고 하겠다.<sup>4)</sup>

현재 일반적인 웹사이트와 공공기관 웹사이트, 상거래 중심 웹사이트, 특정 업종의 웹사이트 등의 평가기준을 제시하는 연구는 다양하게 진행되어 오고 있으나, 지금까지 기록관 웹사이트의 평가기준이 제시되고 있지 못하다.

현재까지 기록관의 특성을 살린 웹사이트의 설계 및 평가기준이 제시된 바가 없기 때문에 기록관은 일반적 웹사이트의 평가기준과, 기록관과 유사한 특성을 가진 도서관의 웹사이트 평가기준 등을 바탕으로 구축되어지고 있다. 이렇게 구축되어진 기록관 웹사이트는 그 자체의 특성에 맞는 지표로 구축, 평가되지 않기 때문에 그 한계가 있다고 할 것이다.

이제 오늘날의 기록관 웹사이트는 적절한 평가가 필요한 시점에 이르렀다. 현재 개발된 웹사이트의 성공여부와 앞으로 구축되어질 웹사이트를 위하여 기록관에 맞는 특성과 콘텐츠를 지닌 평가지표를 통한 기준의 필요성이 있다고 하겠다.

---

3) 홍성수, 이재환, 「사용자중심의 웹사이트 개발을 위한 통합적 평가에 관한 연구」, 한국디지털디자인학회 추계학술대회, 2003.

4) 이용봉, 「인터넷 웹사이트 문서의 평가기준 및 방법」, 한국도서관정보학회지, 제30권 제1호, 1999.

### 3. 기록관 웹사이트 평가기준 개발 및 적용

#### 1) 기록관 웹사이트 평가기준 선정

웹사이트는 그 목적에 따라 설계방법에 차이가 있으므로 웹사이트를 평가할 때 적용되는 기준은 달라야한다. 웹사이트를 보다 합리적으로 평가하는 데에는 모든 웹사이트에 적용될 일반적인 평가기준과 특정한 목적을 가진 웹사이트에 적용될 요소에 대한 기준을 파악하고, 각각 다른 목적을 가진 웹사이트에 해당기준을 적용하는 것이 합리적일 것이다. 웹사이트나 홈페이지 평가에 대한 연구는 많지만, 웹사이트의 설계목적이나 기능별로 구분하여 평가기준을 연구한 결과는 그다지 많지 않은 편이다.

본 장에서는 기록관의 웹사이트를 분석하기 위해서 일반적인 웹사이트 평가기준과 공공기관 웹사이트, 상거래 중심 웹사이트, 도서관의 웹사이트의 평가기준을 종합하여, 이를 토대로 공통적인 항목을 비교, 추출하였다. 평가항목의 비교는 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 일반적 웹사이트, 공공기관 웹사이트, 상거래중심 웹사이트, 도서관 웹사이트의 평가영역

	일반적 웹사이트	공공기관 웹사이트	상거래중심 웹사이트	도서관 웹사이트
평가영역	시스템			접근환경
	사이트구조와 디자인의 심미성	디자인	구성 및 디자인	사이트구조와 디자인
	이용성 및 인터페이스	인터페이스	사용자인터페이스	인터페이스
	콘텐츠	콘텐츠	콘텐츠	언어 및 콘텐츠
	비즈니스 지원	민원처리기능	상품 및 가격정보	링크된 정보자원의 질



	신뢰성, 적절성	일관성, 신뢰성	고객흡입력	정보의 안정성, 신뢰성
	권위	권위	고객서비스	권위
	정확성	유용성	맞춤서비스와 고객관계관리	정확성
	보안성	안전성	거래편리성 및 안정성	최신성
	상호작용성	상호작용성	정체성	도움말 또는 이용안내
	접근성	관련기관과의 연결여부	접근용이성	모체기관의 연결여부
	네비게이션	커뮤니케이션	개인정보보호	네비게이션
	제공범위	검색성, 사용용이성	발전가능성	커뮤니케이션
	검색성	기관의 독특성	분야별 특수성	검색성
	흥미성		검색성	
커뮤니케이션				

위의 영역 비교를 통하여 다음과 같은 5개의 상위 평가영역으로 선정하였다. 그 아래에 각각의 하위영역을 전개하고, 하위영역에서 다시 구체적인 평가문항을 설정하였다.

1. 구조와 디자인
2. 콘텐츠
3. 인터페이스
4. 커뮤니케이션
5. 검색

<표 2> 웹사이트 평가기준 분석

연구자	구조와디자인			콘텐츠			인터페이스			커뮤니케이션			검색			
	디자인	매뉴구성	이동편리성	범위	신뢰성	최신성	정확성	네비게이션	접근성	상호작용성	이용자서비스	신속성	보안성	커뮤니티	검색기법	검색결과 의 활용
한국전산원	●	●	●					●	●		●			●		
홍일유정부원	●							●	●	●	●			●		
남태우이혜영	●		●		●	●	●	●	●							
성기문	●			●	●	●	●	●	●			●	●	●	●	
이용봉					●	●	●	●	●			●	●	●	●	
유사라		●	●					●	●		●		●		●	
김민애				●						●						●

경제육	●		●	●		●	●				●						●
황혜경	●		●		●	●	●					●					
최경화								●			●					●	
이란주								●			●					●	
박정숙				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
문형남(a)								●			●	●	●			●	
문형남(b)								●			●	●	●			●	
박지은	●			●	●	●	●	●								●	
한국전자 거래진흥원				●				●			●	●	●			●	
한국능률 협회	●			●		●	●	●									
조찬식				●		●		●									
박일종	●	●	●								●						
이명희				●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
이상렬				●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
정진한					●	●	●	●	●								
최상기		●	●	●	●	●	●		●								
이란주 윤소정				●		●		●			●						
안인자	●			●	●	●	●	●	●								
이은희	●		●					●		●	●				●		
이주현	●	●		●	●	●	●	●		●					●		
BGIC				●	●	●	●	●								●	
Liu & Arnett			●		●	●	●			●	●	●				●	
Huizinhg	●			●				●	●								
Webjetive 社	●			●	●	●	●	●									
Nancy	●		●	●	●	●	●	●	●							●	
Alexander & Tate				●	●	●	●										
Oliver, Wilkinson, Bennett	●	●	●		●		●	●	●								
D'Angelo & Sherry		●	●			●	●	●	●	●		●					
Clausen	●				●	●	●	●									
미국정부	●			●	●				●		●	●	●	●			
영국정부	●							●	●							●	
cooper	●			●			●	●	●						●		

### (1) 구조와 디자인

구조와 디자인에 대한 평가차원은 예전과 달리 중요한 항목이 되었다. 구조 및 디자인이 그 사이트만의 특성을 살리지 못하여 전체적인 조화를 이루지 못하고 텍스트보다는 지나치게 디자인 치중하여 페이지가 늦게 열려 사용하기 불편할 경우 이용자의 편리성이 떨어지는 사이트로 평가된다.<sup>5)</sup>

또한 웹사이트의 디자인이 중요한 또 하나의 이유는 시선이 웹 문서에 머무르는 시간이 일반문서보다 짧기 때문에 시각적 위계구조의 효율적인 사용이 요구된다. 이미지나 동영상은 텍스트형태의 콘텐츠를 보완하고 이해도를 높이며, 보다 실감나게 할 수 있다.<sup>6)</sup> 경쟁자가 있을 때 디자인은 더욱 중요한데 사이트의 모든 요소가 우위 없이 동일하다면, 디자인으로 차별화하는 것이 매우 중요한 관건이기 때문이라고 할 수 있겠다.<sup>7)</sup>

- ① 디자인      ② 메뉴 구성      ③ 이동편리성

<표 3-1> 구조와 디자인영역 평가기준표

하위 평가 영역	평가 항목	상세 평가 기준
디자인	조화성	디자인이나 색상 등이 조화롭다. -메인과 서브페이지의 조화로움
	통일성	통일감을 유지하고 있다. -색상, 이미지, 아이콘, 스타일, 톤의 통일성
메뉴 구성	검색까지의 단계	검색까지의 단계가 적절하다. 5점: 3단계 이내일 경우

- 5) 한국전산원, 「공공기관 웹페이지 구축, 운영지침서」, 서울:한국전산원, 2002.  
 6) 김진우, Digital Contents @ HCI Lab, 2002.  
 7) 김수지, 「문화콘텐츠 웹사이트의 평가지표에 관한 연구; 예술의 전당, 국립현대미술관 사이트 중심으로」, 연세대학교 석사학위논문, 2005.

		3점: 3단계 이상일 경우 1점: 5단계 이상일 경우
	각 페이지 화면 구성의 일관성	각 페이지 화면구성의 일관성이 있다. 5점: 전체적인 일관성이 있는 경우 3점: 일부 페이지에만 일관성이 있는 경우 1점: 일관성이 없는 경우
	다양성	메뉴의 분류가 다양하게 이루어져 있다.
이동 편리성	페이지 간 이동	5점: 모든 페이지에서 자유롭게 이동가능 3점: 다른 메뉴로 갈 수 없거나 홈 아이콘이 있는 경우 1점: 다른 메뉴로도 갈 수 없고 홈 아이콘도 없는 경우
	현재위치 표시	5점: 현재위치표시가 잘 되는 경우 1점: 현재 위치를 알 수 없는 경우
	사이트 맵 제공 여부와 기능	5점: 사이트맵이 있고 링크가 되는 경우 3점: 사이트맵이 있고 링크가 안 될 경우 1점: 사이트맵이 없는 경우
	사이트의 주요기능이 메인페이지에서 직접 접근 가능	5점 : 메인페이지에 주요기능이 링크되어 있는 경우 1점 : 사이트의 주요기능이 서브메뉴에 링크되어 있는 경우

## (2) 콘텐츠

콘텐츠란 웹사이트를 통해 전달하고자 하는 각종매체나 무형 상품 속에 담겨져 있는 내용 혹은 정보를 말한다. 제공되는 콘텐츠는 사이트의 목적성에 부합하여야 하며 제공되는 콘텐츠의 양적인 측면 뿐 만 아니라 독창성과 다양성과 같은 질적인 측면도 고려되어야 한다. 이용자가 사이트를 방문하게 될 때 정기적으로 콘텐츠가 업 데이트 되면서 최신의 정보를 제공할 수 있어야 자연스럽게 재 방문을 유도할 수 있다. 기록관은 다양한 계층이 다양한 관심과 목적을 가지고 이용하기 때문에 각각의 계층에 유용한 정보를 제공해야하기에 더욱 중요한 영역이라고 할 수 있겠다.

- ① 범위                      ② 신뢰성                      ③ 최신성                      ④ 서비스

<표 3-2> 콘텐츠영역 평가기준표

하위 평가 영역	평가 항목	상세 평가 기준
범위	기록관 이용안내 명시	기록관 이용안내가 상세하게 제공되고 있다.
	외부사이트 링크	5점: 기록관의 특성에 맞는 외부 웹사이트가 링크되어 있으며, 설명문을 제공하고 있다. 3점: 관련 외부 웹사이트 링크가 있다. 1점: 관련 외부 웹사이트 설명문과 링크가 모두 없다.
신뢰성	담당자정보 및 출처	업무별 담당자정보(전화번호, 이메일, 담당업무)가 충실히 명시되어져 있다.
최신성	최신정보 제공	5점: 주기적으로 업데이트가 이루어지며, 최종갱신일자 표기가 있다. 3점: 업데이트가 이루어지고 있지 않고, 최종갱신일자는 있다. 1점: 업데이트와 최종갱신 일자 모두 보이지 않는다.
서비스	기록관리자를 위한 서비스	기록관리자를 위한 서비스를 제공하고 있다.
	학습지원 서비스	온라인 전시관이 제공되고 있다.
		학생과 교육자를 위한 정보 및 프로그램을 마련, 제공하고 있다.
		기록정보를 활용한 교수법을 제공하고 있다.
		수업에 활용할 시청각자료를 제공하고 있다. 소식지를 발간하고 있다.
	연구지원 서비스	일반적 연구이용에 대한 안내를 상세히 하고 있다. 온라인 이용자 교육이 제공되고 있다.
		심층적 연구에 관한 지원을 하고 있다. 이용자의 유형별, 수준별 접근방식을 제공하고 있다. (일반인, 연구자)
기록 컬렉션을 소개하고 있다. 기록조사연구자를 고용하고 있거나, 기록검색전문가의 대행서비스를 제공하고 있다.		
특정주제 서비스		일반국민의 흥미를 유발하는 주제 서비스를 제공한다. 주제별, 분야별 색인 및 브라우징을 제공하고 있다.

### (3) 인터페이스

인터페이스를 설계하는 데 있어서는 사용자의 다양성, 서비스의 다양성, 사용성 등을 고려하여야 한다.<sup>8)</sup> 웹사이트 기능의 다양화와 규모의 대형화에 따라서 사이트 항해구조의 중요성 또한 증대되었다. 또한 대부분의 웹사이트는 사이트 맵을 비롯한 보다 신속한 정보탐색을 위한 다양한 검색기능을 지원하고 있다. 이러한 도움기능들은 사용자가 필요로 하는 정보에 대한 접근성을 향상시키며 사이트 환경에 대한 지각력을 높이게 된다.<sup>9)</sup> 기록관은 다양한 계층의 이용자들이 다양한 목적을 가지고 접근하기 때문에 다양한 인터페이스를 제공하여 이용자들이 자신의 활용용도 및 목적, 관심에 맞는 인터페이스를 선택할 수 있도록 해야 할 것이다. 인터페이스 영역의 하위 평가영역으로 네비게이션, 이용자의 접근성, 상호작용성으로 구성하였다.

- ① 네비게이션                      ② 접근성                      ③ 이용자 친화성

<표 3-3> 인터페이스영역 평가기준표

하위평가 영역	평가항목	상세평가기준
네비게이션	가독성	홈페이지가 한눈에 들어오며, 스크롤의 사용이 필요하지 않다.
	다양한 이용자 대상가능성	5점: 이용자 대상별에 따른 디자인이 운영된다. (시각장애인, 어린이 등을 위한 청각/시각적인 요소) 3점: 시각장애인, 어린이등을 위한 요소가 일부 있으나, 전부는 아니다. 1점: 이용자 대상별 디자인이 운영이 되지 않는다.
	편리성	이용자 도움말 서비스가 충실하다.

- 8) 고희정, 「인터넷 웹사이트 사용자 인터페이스 분석 및 평가에 대한 연구」, 홍익대학교 석사학위논문, 1998.  
9) 김수지, 「문화콘텐츠 웹사이트의 평가지표에 관한 연구; 예술의 전당, 국립현대미술관 사이트 중심으로」, 연세대학교 석사학위논문, 2005.

		<p>(시스템 사용의 도움말, 정보서비스 이용에 필요한 도움말, 이용자 안내용 FAQ 유무와 내용충실도)</p> <p>사이트 내에서 향해가 용이하다.</p> <p>(사이트맵을 통한 정보단위, 계층구조, 연결관계 파악 용이, 홈페이지 바로가기 기능 등 제공)</p> <p>5점: 어느 페이지에서든 바로가기 기능이 있다.</p> <p>3점: 일부 페이지에서만 바로가기 기능이 있다.</p> <p>1점: 어느 페이지에서든 바로가기 기능이 존재하지 않는다.</p>
접근성	접근편리성	<p>외부에서 기록관 웹사이트에 접근하기가 용이하다.</p> <p>(짧고 기억하기 쉬운 URL, 한글도메인, 접속률이 높은 5대 검색엔진을 통한 검색가능성 -네이버, 다음, 야후, 엠파스, 구글)</p>
	접근안정성	<p>5점: 로딩속도가 빠르고, 사이트 접근 중 오버로드되거나 정지되지 않으며 불량링크 없이 제대로 작동한다.</p> <p>3점: 로딩속도가 중간이고, 사이트 접근 중 오버로드되거나 정지 또는 불량링크가 1개 이상 발견된다.</p> <p>1점: 로딩속도가 느리고, 사이트 접근 중 오버로드되거나 정지 또는 불량링크가 3개 이상 발견된다.</p>
	접근제공성	<p>5점: 내용을 보기 위해 특정 소프트웨어(PDF 등)가 필요한 경우 해당 페이지 내에서 설명기능과 함께 즉시 제공된다.</p> <p>3점: 제공메뉴는 있으나, 작동하지 않는다.</p> <p>1점: 제공메뉴와, 작동이 전혀 되지 않는다.</p>
이용자친화성	탐색흥미유도	<p>웹 사이트의 화면 구성이 이용자의 행위에 따라 반응한다.</p> <p>5점: 한번 선택한 텍스트의 색상변화가 있다.</p> <p>1점: 한번 선택한 텍스트의 색상변화가 없다.</p>
		<p>5점: 현재사용하고 웹페이지 메뉴가 다른 메뉴와는 다른 컬러로 구분되거나 한번 클릭했던 링크와 그렇지 않은 링크의 컬러가 구분된다.</p> <p>1점: 현재사용하고 웹페이지 메뉴가 다른 메뉴와는 다른 컬러로 구분되거나 한번 클릭했던 링크와 그렇지 않은 링크의 컬러가 구분되지 않는다.</p>
		<p>5점: 하이퍼링크 부분에 커서 가져갈 때 활성화되는 버튼 기능이 존재한다.</p> <p>1점: 하이퍼링크 부분에 커서 가져갈 때 활성화되는 버튼 기능이 존재하지 않는다.</p>

#### (4) 커뮤니케이션

이용자는 컴퓨터시스템이 이용자의 행동에 따라 반응하는 과정을 통하여 사용하고 있는 시스템에 적응하여 친근감과 충성심을 갖게 되기 때문에<sup>10)</sup> 기록관 웹사이트는 커뮤니케이션을 통해 이용자의 만족도를 높일 수 있어야 한다.

이용자의 만족도는 시스템의 성능, 정보원의 다양성, 최신성 등 과도 관련성이 높지만 이용자 만족도 향상을 위한 가장 중요한 요소는 정보이용의 편리성을 도모하는 이용자서비스와 커뮤니티를 포함한 커뮤니케이션 평가영역이라 할 수 있다.

- ① 이용자 서비스
- ② 신속성
- ③ 보안성
- ④ 커뮤니티

<표 3-4> 커뮤니케이션영역 평가기준표

하위평가영역	평가항목	상세평가기준
이용자서비스	정보제공서비스	이용자를 위한 자동정보전송 서비스를 운영한다. (메일링리스트, SMS, RSS 서비스, 온라인 뉴스레터 등) 이용자 편의서비스가 다양하다. (기록택배서비스, 복사서비스, 강좌신청 등 각종 온라인 서비스 제공)
신속성	고객질의 답변제공 정도	이용자 불만이나 질문에 대한 답변이 신속하게 제공되고, 시정조치 된다. (계시관참고) 5점: 질의당 1일 이내 답변/누락된 답변이 없다 3점: 질의당 3일 이내 답변/ 누락된 답변이 있다 1점: 질의당 3일 이후 답변/누락된 답변이 많다
보안성	개인정보 보호	회원가입이 편리하고, 개인정보를 직접수정 또는 탈퇴가 가능하다.
커뮤니티	고객의견 수렴채널	의견수렴을 위한 접근점이 다양하다. (공지사항, 자유게시판, 온라인 설문조사 등) 척도 주제별, 이용자별 참고질의 서비스를 운영하고 있다.

10) Ryan, Susan M. Library WebSite Administration: strategic planning model for the smaller academic library. The Journal of Academic Librarianship, Vol.29 No4, 2003.



## (5) 검색

모든 자료를 구축해 놓는 일련의 과정들은 결국은 이용에 있기 때문에 정보서비스 제공을 목적으로 하는 기록관 웹사이트에서 검색은 가장 중요한 평가영역이라고 할 수 있을 것이다.

웹사이트 상에 구현해 놓은 검색기능을 통하여 기록관을 직접 방문하지 않고 기록관의 소장여부를 확인하여 이용자의 시간과 노력을 절약 할 수 있을 뿐만 아니라 웹사이트 상에서 디지털 콘텐츠의 원문을 이용할 수 있도록 하여야 한다. 또한 웹사이트 내에서의 원하는 정보를 신속하게 찾을 수 있도록 검색엔진을 사용하는 것이 효과적일 것이다. 검색은 다양한 검색기법을 도입하여 이용자의 검색능력에 따라서 적절한 기법을 선택하여 사용할 수 있도록 하여야 할 것이다.

### ① 검색기법

### ② 검색결과의 활용

<표 3-5> 검색영역 평가기준표

하위 평가 영역	평가항목	상세평가기준
검색성	다양성	검색모드가 다양하다. (소장자료검색, 매체별 검색, 통합검색 등)
		검색기법이 다양하다. (블리언연산자, 기타 띄어쓰기, 시소러스, 계층검색, 정보 색인어 등 제공)
		기록사료의 목차 나 전개 등의 정보가 링크되어 있다.
	정확성	검색결과 상 정확한 자료유형이 기재되어있다. (문서, 사진 등)
		원하는 검색결과가 나타난다.
	용이성	검색메뉴가 주요한 위치에 있다. 5점: 메인페이지에 위치한 경우 3점: 메인페이지에 자료검색항목 메뉴가 위치한 경우 1점: 서브메뉴에 위치한 경우

		5점: 검색도움말이 존재하며, 상세히 설명되어 있다. 3점: 검색도움말은 존재하지만, 도움이 되지 못한다. 1점: 검색도움말이 존재하지 않는다.
검색결과 의 활용	검색결과 후 활용성	5점: 검색결과 내 재 검색이 가능하다. 1점: 검색결과 내 재 검색이 가능하지 않다.
		5점: 검색결과와 정렬기능이 제공된다. 1점: 검색결과와 정렬기능이 제공되지 않는다.
		5점: 검색된 정보에서 원문정보로의 연동이 용이하다. 3점: 원문정보로의 연동메뉴는 있으나, 연동이 되지 않는다. 1점: 원문정보로의 연동메뉴가 존재하지 않으며, 연동이 되지 않는다.
	레이아웃의 다양성	5점: 검색된 결과를 출력하는 방법이 다양하다.(다운로드, 프린트, 이메일 전송 등) 3점: 한가지의 출력방법만 제공한다. 1점: 출력제공을 하지 않고, 화면으로만 보여준다.

## 2) 기록관 웹사이트 평가기준 개발 도식화

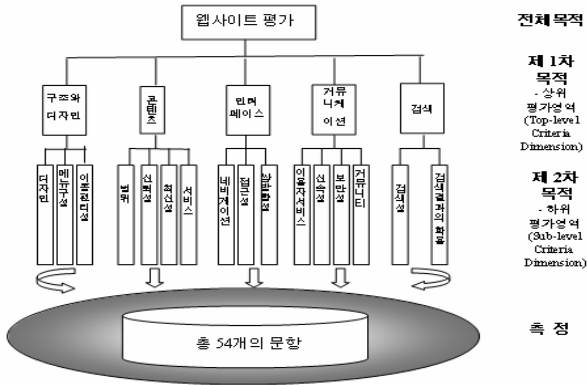
본 연구에서 제시되는 평가기준은 앞에서 살펴본 5 가지의 상위영역과 그 밑으로 구조화 되는 하위영역으로 이어지는 평가기준에 따라서 평가된다.

첫째 단계에서는 각 웹사이트 유형별로 상호 비교하여 이를 표준화시켜서 상위 평가영역과 하위 평가영역을 선정한다.

둘째 단계에서는 각 하위 평가영역의 세부측정항목을 5점 척도로 측정한다. 그리하여 이들 각각의 평균점으로 웹사이트의 종합적인 만족도로 평가 되는 것이다.

앞에서 살펴본 5가지의 상위 평가영역은 제 1차 목적이 되며 하위 평가영역은 제 2차 목적이 된다. 즉, 구체적인 측정기준들이 제 2차 목적이 되는데 이들의 수가 많을 경우에는 전부를 상호 비교하는 것이 한계가 있으므로, 유사한 기준들끼리 그룹을

지어 같은 그룹에 속한 측정기준들만 비교하는 것이 더 간편할 것이다. 그리고 나서 그룹들인 항목들끼리 비교하면 되는데 이들이 제 1차 목적이 된다. 측정은 다음 장에서 개발되어질 하위 평가영역의 세부 측정항목 및 문항에 의해서 평가된다. 아래의 <그림 2>는 측정단계를 평가영역과 측정방법으로 구분하여 살펴본 개념도 이다.



<그림 2> 측정단계 설계개념도

## 4. 기록관 웹사이트 평가기준 적용 결과분석

### 1) 평가방법

본 연구에서 사용할 평가방법은 정성적 평가방법으로써, 전문가-판단형<sup>11)</sup>을 선택하여 사용하였다. 기록관이 그 웹사이트의

11) 전문가-판단형은 전문가적인 수준을 갖추고 있다고 판단되는 평가자의 주관적 판단에 기초하여 웹사이트를 평가하는 방법으로서 기존 연구문헌 및 평가

목표를 달성하고 있는지의 여부를 밝혀내기 위해서는 질적인 기준을 가지고 측정하는 것이 더욱 유용할 것이기 때문이다.

유형별 웹사이트 평가에 관한 연구는 최근 몇 년간 끊임없이 나타나고 있는데, 그 중 설문조사와 질의서, 이용자 관찰 등과 같은 방법들이 선호, 이용되고 있다. 본 연구에서는 전문가적인 수준을 갖추고 있다고 판단되는 평가자를 구성하여 그들의 주관적 판단을 기초로 웹사이트를 평가하고, 평가영역별 체크리스트를 사용하여 평가자를 관측하는 방법을 사용하였다.

기록관 웹사이트를 평가하기 위해서는 사이트가 목표를 이루어내고 있는지의 여부를 측정하여야 할 것이다. 이를 위하여 평가자들이 관측시험에서 수행할 이미 정해진 검색들이 웹사이트의 목표와 관련하여 구성되도록 수행 이전에 그 질문들을 테스트해 보아야 한다. 따라서 본 연구에서는 파일럿 테스트와 메인 테스트로써 두 차례에 걸쳐서 실시하였다.

파일럿 테스트에서는 메인테스트를 거치기에 앞서, 기록관 웹사이트의 주 이용자이기도 하면서, 기록학 이론에 대한 기본적인 지식을 갖고 있다고 판단되는 기록관리학 대학원 수료 이상인 자를 대상으로 평가하여 평가과정과 진행상황, 결과를 통하여 평가기준표를 수정, 보완하였다. 파일럿 테스트를 통해 나온 평가기준표를 토대로 공공기관의 기록연구사에게 자문을 구하여 최종 평가기준표를 완성하였다. 도출된 평가기준을 공공기관 기록연구사 5명에게 평가 의뢰하여 5점 척도로 이루어진 최종 평가 54문항을 기준으로 평가를 실시하였다. 평가기준표의 설계과정은 다음 <그림 3>과 같다.

---

자의 전문적 지식을 기반으로 평가요소별 체크리스트를 개발하여 웹사이트 평가지표로 삼는 접근법이다



<그림 3> 평가기준표 설계과정

또한 기준표의 평가 척도의 방법으로서는 구조와 디자인, 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색 5개의 평가부문에의 각 문항을 평가한 평균점을 평가영역별, 평가문항별로 나누어 분석하였다.

평가자들은 1점에서 5점까지의 5점 척도를 이용하여 ‘불량’은 1, ‘약간 불량’은 2, ‘보통’은 3, ‘약간 우수’는 4, ‘우수’는 5로 평가했으며, 평가기준이 따로 제시되어 있는 경우에는 그에 맞추어 평가하였다.

평가대상 기관으로 국외의 국립기록관 3 곳과 국내의 기록관 2 곳을 선정하였다.

선정된 웹사이트는 <표 4>와 같다.

<표 4> 평가대상 기록관 명 및 웹사이트 주소

기록관 명	웹사이트 주소
국가기록원	<a href="http://www.archives.go.kr">http://www.archives.go.kr</a>
민주화운동기념사업회 사료관	<a href="http://www.archives.kdemocracy.or.kr">http://www.archives.kdemocracy.or.kr</a>
The National Archives (TNA)	<a href="http://www.nationalarchives.gov.uk">http://www.nationalarchives.gov.uk</a>
National Archives and Records Administration (NARA)	<a href="http://www.archives.gov">http://www.archives.gov</a>
National Archives of Australia (NAA)	<a href="http://www.naa.gov.au">http://www.naa.gov.au</a>

## (1) 평가자선정

본 연구에서는 파일럿 테스트<sup>12)</sup>와 메인테스트로 나누어 평가를 실시하였다.

이에 따라 파일럿 테스트에서는 국내와 국외의 기록관 온라인 서비스의 이용에 부담이 없으며, 사용이 원활한 대상자로 기록학과 대학원 수료생과 졸업생 5명을 대상으로 선정하였다. 파일럿 테스트를 거친 후 메인테스트에서는 기록관리의 실무자이며 전문가라고 할 수 있는 공공기관의 기록연구사 5명을 평가자로 선정하여 5개의 대상기관을 실제평가한 후 평가자 각각의 의견을 수렴하고 설문지를 수합하였다.

평가자를 5명으로 선정한 이유는 다수의 선행 연구와 문헌에서 한번에 5명 이하의 이용자로 가능한 많은 회수의 사용성 시험을 수행하는 것이 최고의 결과를 얻을 수 있다고 밝히고 있었다. 또한 실험에 있어서 과다한 회수는 분석에 좋지 않은 영향을 주기 때문에 많은 수의 이용자를 대상으로 테스트 하는 것은 비능률적<sup>13)</sup>이라고 하였다. 또한 다른 연구에서는 테스트를 위한 최적의 수로서 4~5명이 적당하다고 주장하였으며<sup>14)</sup>, 실험에 효과적인 인원의 수로 참의 가능성을 감안하며 6명을 제안하였다.<sup>15)</sup> 따라서 여러 선행연구에서

---

12) 본 연구에서는 파일럿 테스트에 예비조사와 사전조사의 방법을 복합적으로 적용하여 사용하였다. 예비조사란 효과적인 표본설계를 위해서 관심변수의 분산에 대한 사전정보와 실제 조사의 조사비용에 대한 정보를 얻기 위함을 목적으로 수행한다. 자료수집을 하는 현장의 특성 및 표본에 대한 기초적인 지식을 습득하며, 비표준화된 인터뷰를 통하여 설문지 설계의 기초자료로 삼는다. 사전조사란 1차적으로 작성된 설문지를 이용하여 간단한 샘플조사를 예행 연습하는 것을 말한다. 조사 표본으로 약간 명을 선택하여, 작성된 설문지의 분량, 내용 이해도, 용어의 적합도 등을 테스트한다.

13) Neilson m Jacob, Why you only need to test with 5 user, 2000.  
<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>, [cited 2006. 10. 5]

14) Kuniavsky, Mikr, Why use testing is good,  
<http://hotwired.lycos.com/webmonkey/98/14/index3a.html?tw=design>

실험의 효과적인 결과를 얻기 위해 제안된 인원을 토대로 5명을 선정하여 웹사이트를 평가하였다.

## (2) 평가일정

1. 평가자선정: 2006년 10월 21일~11월 8일 (19일간)
2. 파일럿테스트: 2006년 10월 28일~ 11월 1일 (4일간)
3. 메인테스트: 2006년 11월 6일~ 11월 22일 (17일간)

## 2) 측정도구의 신뢰도 및 상관관계분석

자료의 분석은 SPSS V.12.0 for Windows<sup>16)</sup>을 이용하여 기술통계 산출로써 실행하였다. 분석단계는 측정항목의 적절성 평가를 위하여 신뢰도 분석과 상관관계 분석으로 행하여 졌다.

### (1) 신뢰도 분석

측정의 신뢰도란 측정도구가 측정하고자 하는 현상을 일관성 있게 측정하는 노력 또는 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 경우 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말한다.<sup>17)</sup>

신뢰성은 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성, 의존가능성 등으로 표현될 수 있는 비체계적 오차와 관련된 개념이다. 이러한 조사결과에 대해서 이 조사결과가 부정확한 측정자료에서 우연하게 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신성을 줄 수 있다.<sup>18)</sup>

---

15) 김희원, 「국내대학도서관 웹사이트 개발 및 관리를 위한 전략적 계획모형연구」, 서강대학교 석사학위논문, 2004.

16) [http://download.zdnet.co.kr/pds/detail\\_view.html?id=8329](http://download.zdnet.co.kr/pds/detail_view.html?id=8329)

17) 김계수, 「AMOS 구조방정식 모형분석」, SPSS 아카데미, 2002.

18) <http://blog.naver.com/david118?Redirect=Log&logNo=40018050724> [cited 2006. 11.

본 연구에서는 Cronbach's Alpha 계수를 측정하여 내적 일관성에 의한 신뢰성을 검증하였다.<sup>19)</sup> Cronbach's Alpha 계수<sup>20)</sup>는 설문지 문항이 같은 주제를 가지고 있는가를 숫자로 표현한 값으로써, 이 수치는 어떤 분석을 하고자 함이 아니라 단지 설문지가 잘 만들어졌는가를 확인하기 위함이 그 목적이다. 이 계수는 0~1 사이의 값을 가지며, 대개 0.8~0.9 사이 값이라면 신뢰도가 상당히 높다고 할 수 있고, 0.7이상이면 바람직하다고 보여진다. 0.6 이상이면 수용할 정도의 수준으로 설문 내용에 신뢰성이 있다고 판단되어진다.<sup>21)</sup>

본 연구에서 설계한 측정도구인 평가 기준으로 신뢰도를 측정하였을 때, 아래와 같이 모든 변수들이 0.9이상으로써 수용할 수준의 0.6 수준을 크게 넘는 것으로 신뢰도가 상당히 높은 것으로 나타났다. 따라서 측정도구로써 설계한 평가기준의 신뢰도는 높은 것으로 판단되었다. 영역별로 나타난 평가기준의 신뢰도는 다음 <표 5>와 같다.

<표 5> 평가지표 신뢰도 분석

상위 평가 영역	하위 평가 영역	항목수	Cronbach's Alpha
구조와 디자인	디자인	2	0.995
	메뉴구성	3	0.995
	이동편리성	4	0.994

16)

- 19) 가장 많이 사용하는 방법으로써, 내적일관성으로 한 개념을 많은 항목으로 측정했을 때, 그 항목들에 대한 일관성이나 동질성 정도를 측정하는 것으로 항목들 간의 상관관계를 통해 평가되는데 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높고, 상관관계가 낮을수록 내적일관성이 낮다고 평가한다.
- 20) 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로서 측정도구의 신뢰성을 높이기 위한 방법으로써 사용된다.

21) <http://tong.nate.com/starsora/26855587>



콘텐츠	범위	2	0.966
	서비스	15	0.999
인터페이스	네비게이션	4	0.977
	접근성	3	0.990
	쌍방향성	3	0.952
커뮤니케이션	이용자서비스	2	0.994
	커뮤니티	2	0.981
검색	검색성	7	0.997
	검색결과활용	4	0.958

## (2) 상관관계 분석<sup>22)</sup>

본 연구에서는 평가영역 및 항목간의 연관성이 어느 정도 있으며, 관련 변화성이 있는지 알아보기 위하여 상관관계를 분석하였다. 본 연구에서 제시한 기록관 온라인 서비스제공 웹사이트의 평가기준인 구조와 디자인, 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색의 각각의 항목간의 상관관계를 보여준다.

아래의 <표 7-1>, <표 7-2> 에서 알 수 있듯이 대체로 모든 항목 간에 통계적으로 유의한 상관관계가 있음을 알 수 있다.

22) 상관관계분석(correlation analysis)은 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해서 사용된다.

즉, 하나의 변수가 다른 변수와 어느 정도 밀접한 관련성을 갖고 변화하는지를 알아보기 위해 사용된다. 공통으로 변하는 부분이 적으면 적을수록 상관관계는 낮아지며, 공통부분이 완전히 일치되면 상관관계는 1이 된다. 변수사이에 상관관계가 전혀 없는 경우에는 상관 계수가 0이 된다. 상관관계는 -1에서 +1의 범위를 갖게 된다.

+ 1.0 : 완전히 정적인(+) 상관관계

0.0 : 관계없음

- 1.0 : 완전히 부적인(-) 상관관계

<표 7-1> 상위평가영역 상관관계분석

상위 영역	구조와 디자인	커뮤니케이션	인터페이스	컨텐츠	검색
구조와디자인	1	.880(**) <sup>23)</sup>	.904(**)	.877(**)	.885(**)
커뮤니케이션	.880(**)	1	.932(**)	.948(**)	.834(**)
인터페이스	.904(**)	.932(**)	1	.952(**)	.856(**)
컨텐츠	.877(**)	.948(**)	.952(**)	1	.888(**)
검색	.885(**)	.834(**)	.856(**)	.888(**)	1

<표 7-2> 하위평가영역 - 상관관계분석

	디자인	메뉴구성	이동편리성	범위	신뢰성	최신성	서비스	네비게이션	접근성	쌍방향성	이용자 서비스	신속성	보안성	컨텐츠	검색성	검색결과 활용
디자인	1	.718 (**)	.201	.572 (**)	.413 (*)	.716 (**)	.743 (**)	.697 (**)	.485 (*)	.779 (**)	.738 (**)	.334	.061	.668 (**)	.537 (**)	.711 (**)
메뉴구성	.718 (**)	1	.218	.782 (**)	.586 (**)	.671 (**)	.854 (**)	.767 (**)	.483 (*)	.843 (**)	.860 (**)	.541 (**)	.420 (*)	.810 (**)	.961 (**)	.635 (**)
이동편리성	.201	.218	1	.418 (*)	.292	.545 (**)	.250	.334	.511 (**)	.087	.291	.414 (*)	.474 (*)	.410 (*)	.217	.055
범위	.572 (**)	.782 (**)	.418 (*)	1	.791 (**)	.585 (**)	.731 (**)	.710 (**)	.533 (**)	.597 (**)	.788 (**)	.470 (*)	.289	.758 (**)	.775 (**)	.510 (**)
신뢰성	.413 (*)	.586 (**)	.292	.791 (**)	1	.307	.558 (**)	.607 (**)	.383	.487 (*)	.618 (**)	.342	.220	.558 (**)	.558 (**)	.309
최신성	.716 (**)	.671 (**)	.545 (**)	.585 (**)	.307	1	.733 (**)	.732 (**)	.470 (*)	.658 (**)	.815 (**)	.481 (*)	.318	.754 (**)	.670 (**)	.528 (**)
서비스	.743 (**)	.854 (**)	.250	.731 (**)	.558 (**)	.733 (**)	1	.909 (**)	.453 (*)	.877 (**)	.977 (**)	.517 (**)	.291	.935 (**)	.847 (**)	.645 (**)
네비게이션	.697 (**)	.767 (**)	.334	.710 (**)	.607 (**)	.732 (**)	.909 (**)	1	.377	.782 (**)	.914 (**)	.710 (**)	.224	.892 (**)	.741 (**)	.475 (*)
접근성	.485 (*)	.483 (*)	.511 (**)	.533 (**)	.383	.470 (*)	.453 (*)	.377	1	.343	.448 (*)	-.030	.602 (**)	.537 (**)	.441 (*)	.567 (**)
쌍방향성	.779 (**)	.843 (**)	.087	.597 (**)	.487 (*)	.658 (**)	.877 (**)	.782 (**)	.343	1	.845 (**)	.475 (*)	.198	.797 (**)	.809 (**)	.589 (**)
이용자 서비스	.738 (**)	.860 (**)	.291	.788 (**)	.618 (**)	.815 (**)	.977 (**)	.914 (**)	.448 (*)	.845 (**)	1	.529 (**)	.243	.927 (**)	.844 (**)	.651 (**)
신속성	.334	.541 (**)	.414 (*)	.470 (*)	.342	.481 (*)	.517 (**)	.710 (**)	-.030	.475 (*)	.529 (**)	1	.166	.576 (**)	.548 (**)	-.080
보안성	.061	.420 (*)	.474 (*)	.289	.220	.318	.291	.224	.602 (**)	.198	.243	.166	1	.388	.527 (**)	.089

23) \* 가 있는 부분이 상관관계가 있음을 말한다.

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

커뮤니티	.668 (**)	.810 (**)	.410 (*)	.738 (**)	.538 (**)	.754 (**)	.935 (**)	.892 (**)	.537 (**)	.797 (**)	.927 (**)	.576 (**)	.388	1	.813 (**)	.577 (**)
검색성	.597 (**)	.961 (**)	.217	.775 (**)	.538 (**)	.670 (**)	.847 (**)	.741 (**)	.441 (*)	.809 (**)	.844 (**)	.548 (**)	.527 (**)	.813 (**)	1	.525 (**)
검색결과와 활용	.711 (**)	.626 (**)	.055	.510 (**)	.309	.528 (**)	.645 (**)	.475 (*)	.567 (**)	.589 (**)	.661 (**)	-.080	.089	.577 (**)	.525 (**)	1

### (3) 측정도구의 분석 결과

SPSS 프로그램을 통하여 얻어진 결과로써 설문이 얼마나 신뢰성을 가지고 있으며, 각각의 평가영역을 얼마나 표현하고 있는가를 증명하여 본 연구에서 설계한 평가기준의 적합성을 규명하고자 하였다. 신뢰성의 검증을 위하여 Cronbach's Alpha 계수를 측정하였으며, 제시한 영역별 지표의 측정이 유의한 결과의 수준에 이르는 값으로 도출이 되었다.

분석 결과에서 알 수 있듯이, 각 영역에서의 지표들은 개념 신뢰도와 분산추출지수의 값을 통하여 잠재변수를 잘 표현해주고 있음을 증명하였고, 기준의 적합도 지수도 높은 결과를 보여주었다. 또한 각 측정항목에 대한 상관관계의 빈도 또한 대부분 높은 것으로 나타났다. 따라서, 구조와 디자인, 콘텐츠, 인터페이스, 커뮤니케이션, 검색 의 각 5가지 영역에서 제시하는 지표변수들은 각각의 잠재변수들을 표현하고 있음을 증명함으로써, 본 연구에서 제시한 평가기준이 기록관 웹사이트의 평가로써 활용이 가능하다는 의미를 보여주었다.

## 3) 평가결과분석

### (1) 기록관 별 평가결과

평가 대상 기록관의 웹사이트를 전체적으로 평가한 결과는 아래의 <표 5>와 같이 최소점수 172점, 최고점수 228점으로, 평

균점수 67점으로 점수차이가 나타났다. 만점이 270점으로써, 영국국립기록관이 평균점수 217.8 점으로 가장 우수한 것으로 평가되었으며, 호주 국립기록관과 미국 국립기록관이 각각 213.6 점과 207점으로 나타났다. 국내의 기록관 중에서 국가기록원은 180.2 점, 민주화운동기념사업회 사료관은 148.8 점으로 가장 미흡한 것으로 평가되어서, 종합결과를 살펴볼 때, 외국의 기록관이 국내의 기록관에 비하여 전체적으로 높은 점수를 받은 것을 알 수 있었다.

<표 8> 기록관 별 평가점수

기록관 명	최소 점수	최고 점수	평균 점수
국가기록원	172.0	191.0	180.2
민주화운동 기념사업회 사료관	142.0	162.0	148.8
NAA	206.0	225.0	213.6
NARA	197.0	213.0	207.0
TNA	202.0	228.0	217.8

## (2) 평가기준 상위평가영역 평가 결과

평가대상 기록관의 웹사이트를 상위평가영역별로 평가한 결과는 다음의 <표 9>와 같다. 상위평가영역별 평균점수를 종합적으로 살펴보면, 구조와 디자인영역에서 가장 높은 점수를 받고 있으며, 커뮤니케이션 부문에서 가장 낮은 점수를 받고 있는 것으로 나타났다. 이는 현재 기록관들이 웹사이트의 설계에 있어서 디자인의 조화성과 통일성, 메뉴구성, 이동편리성 등의 부분을 고려하여 기록관 웹사이트를 조화롭고 이용이 편리하도록 구조화 해 놓고 있다는 것으로 보여진다.

커뮤니케이션 영역이 가장 낮게 평가된 것은 기록관이 웹사

이트를 통해 이용자들에게 온라인 서비스를 실시한 기간이 짧기 때문에 웹사이트의 디자인과 구조, 콘텐츠 구축 면에 대한 개선와 보완에 중점을 두어 이용자와의 커뮤니케이션 서비스를 2차적으로 고려하여 설계하여야할 대상으로 설정한 것으로 판단된다. 특히, 국내의 국가기록원과 민주화운동기념사업회 사료관의 경우에는 특히 이 부분이 부족한 것으로 평가되었기 때문에 향후 이용자들의 알 권리를 고려하고 정보를 전달하고 이용자의 반응을 이끌어냄으로써 이용자 만족도를 향상시키기 위해서 더욱 강화해야 할 것이다.

다음으로 콘텐츠 영역과 검색영역이 유사한 수준으로 평가되었는데, 이는 콘텐츠의 구축 및 제공의 범위와 검색성은 상호 연관되어 있음을 보여준다고 할 수 있겠다. 즉, 웹사이트 상에 구축된 콘텐츠 유형 및 구축범위에 따라서 검색기능과 검색모드가 제공되었다.

인터페이스 영역에서는 영국국립기록관이 평균점수 44.2점으로 가장 높은 점수를 받았으며, 이는 이용자의 입장에서 기록관 웹사이트를 보다 쉽게 접근할 수 있고, 웹사이트의 온라인서비스 향해에 있어서 편리하게 구조, 설계되어 있음을 알 수 있다.

<표 9> 상위평가영역에 따른 종합비교

기록관 명	상위평가영역	평균점수
국가기록원	구조와디자인	44.2
	콘텐츠	42.2
	인터페이스	33.4
	커뮤니케이션	18.2
	검색	42.2
민주화운동기념사업회 사료관	구조와디자인	37.8
	콘텐츠	36.6
	인터페이스	27.2
	커뮤니케이션	10.6
	검색	36.6
NAA	구조와디자인	48.6
	콘텐츠	50.6
	인터페이스	41.0
	커뮤니케이션	22.8
	검색	50.6
NARA	구조와디자인	47.4
	콘텐츠	46.6
	인터페이스	40.0
	커뮤니케이션	26.4
	검색	46.6
TNA	구조와디자인	50.8
	콘텐츠	48.0
	인터페이스	44.2
	커뮤니케이션	26.8
	검색	48.0

### (3) 하위평가영역별 분석

#### ① 구조와 디자인

5개 평가대상 기관의 구조와 디자인 측면의 하위평가영역 및 각 항목에 대한 평가는 다음의 <표 10>과 같다.

<표 10-1> 구조와 디자인의 하위평가영역 및 평가항목 평가점수

기록관 명	하위평가	항목	평균
국가기록원	디자인	조화성	3.2
		통일성	2.6
	메뉴구성	검색까지의 단계	5.0
		각페이지화면구성의일관성	4.6
		다양성	10.4
	이동편리성	페이지간이동편리성	4.6
		현재위치표시	4.8
		사이트맵제공여부와기능	4.8
		사이트의주요기능이메인페이지에서직접접근가능	4.2
	민주화운동 기념사업회 사료관	디자인	조화성
통일성			2.6
메뉴구성		검색까지의단계	3.8
		각페이지화면구성의일관성	4.6
		다양성	8.2
이동편리성		페이지간이동편리성	2.6
		현재위치표시	4.6
		사이트맵제공여부와기능	4.8
		사이트의주요기능이메인페이지에서직접접근가능	4.4

NAA	디자인	조화성	4.2
		통일성	4.4
	메뉴구성	검색까지의단계	5.0
		각페이지화면구성의일관성	4.6
		다양성	13.6
	이동편리성	페이지간이동편리성	3.2
		현재위치표시	4.6
		사이트맵제공여부와기능	4.8
사이트의주요기능이메인페이지에서직접접근가능		4.2	
NARA	디자인	조화성	3.6
		통일성	3.4
	메뉴구성	검색까지의단계	5.0
		각페이지화면구성의일관성	3.8
		다양성	13.6
	이동편리성	페이지간이동편리성	4.2
		현재위치표시	4.6
		사이트맵제공여부와기능	4.8
사이트의주요기능이메인페이지에서직접접근가능		4.4	
TNA	디자인	조화성	4.2
		통일성	4.8
	메뉴구성	검색까지의단계	5.0
		각페이지화면구성의일관성	4.6
		다양성	13.8
	이동편리성	페이지간이동편리성	4.0
		현재위치표시	4.6
		사이트맵제공여부와기능	5.0
사이트의주요기능이메인페이지에서직접접근가능		4.8	



구조와 디자인 영역에서 각 하위평가영역 별로 전체적으로 살펴보면, 국내 기록관은 국외의 기록관에 비하여 다소 떨어지는 평가결과가 나타났다.

특히 민주화운동기념사업회 사료관의 경우에는, 메인페이지의 구조가 모든 내용이 한 화면에 들어오지 않아 스크롤을 사용해서 2 단계에 걸쳐 보게 되어있다. 화면이 한 눈에 들어오지 않고, 스크롤을 내려야 하기 때문에 페이지 아래쪽에 있는 메뉴는 찾기 힘들다는 단점이 있다.

영국국립기록관의 홈페이지는 첫 화면에서부터 이용자의 관심에 따라 소장기록을 접근할 수 있도록 여러 가지를 제시해 놓고 있다. 이들 중 주요메뉴와 사이트 기본정보 및 뉴스, 이용조건을 제외한 나머지 영역이 모두 소장기록정보에 바로 접근할 수 있는 주요 링크이다. 메인페이지에서 검색까지의 단계가 적절하게 이루어져 있고, 메뉴의 분류가 다양하게 이루어져 있으며 디자인 측면에서 이용자가 지루하지 않도록 그림과 색상을 적절하게 사용되었다.

호주국립기록관은 다른 기록관들이 메인페이지에서 바로 콘텐츠를 보여주고, 바로 접근가능 할 수 있도록 구조해 놓은 것에 비하여 메인페이지에서는 메뉴만을 보여주고 단계에 걸쳐서 접근할 수 있도록 해놓은 것이 특징적으로 보인다.

## ② 콘텐츠

콘텐츠 영역에서는 <표 10-2>와 같이 범위, 신뢰성, 최신성, 서비스 의 항목으로 평가하여 총 18개의 문항으로 이루어 평가하였다.

<표 10-2> 콘텐츠의 하위평가영역 및 평가항목 평가점수

기록관 명	하위평가영역	항목	평균점수
국가기록원	범위	기록관이용안내명시	4.6
		외부사이트링크	3.2
	신뢰성	담당자정보 및 출처	4.6
	최신정보제공	최신정보제공	3.4
	서비스	기록관리자를 위한 서비스	4.8
		학습지원서비스	14.6
		연구지원서비스	17.2
		특정주제서비스	5.6
민주화운동 기념사업회 사료관	범위	기록관이용안내명시	1.0
		외부사이트링크	2.8
	신뢰성	담당자정보 및 출처	1.0
	최신정보제공	최신정보제공	2.6
	서비스	기록관리자를 위한 서비스	1.0
		학습지원서비스	7.8
		연구지원서비스	12.4
		특정주제서비스	5.8

NAA	범위	기록관이용안내명시	4.6
		외부사이트링크	3.2
	신뢰성	담당자정보 및 출처	3.8
	최신성	최신정보제공	4.4
	서비스	기록관리자를 위한 서비스	4.8
		학습지원서비스	24.4
		연구지원서비스	29.8
특정주제서비스		10.0	
NARA	범위	기록관이용안내명시	4.6
		외부사이트링크	3.0
	신뢰성	담당자정보 및 출처	3.4
	최신성	최신정보제공	4.6
	서비스	기록관리자를 위한 서비스	4.8
		학습지원서비스	24.2
		연구지원서비스	29.6
특정주제서비스		9.6	
TNA	범위	기록관이용안내명시	4.6
		외부사이트링크	3.0
	신뢰성	담당자정보및출처	4.2
	최신성	최신정보제공	4.6
	서비스	기록관리자를 위한 서비스	4.8
		학습지원서비스	24.6
		연구지원서비스	29.6
특정주제서비스		9.8	

범위, 신뢰성, 최신성의 항목은 기록관 웹사이트로써 갖추어야 할 기본적인 콘텐츠 유무의 평가도구로써 활용하였고, 서비스는 기록관만의 독특한 콘텐츠 구축으로써 제공되어야 하는 내용으로 기준을 두었다.

평가대상 중 국외의 세 기록관과 국가기록원은 모두 기록관 이용안내에 대한 설명이 상세하게 제공되어 있었다. 기록관 개관 시간과 열람시간, 이용방법 등에 대한 설명이 메인페이지에서 알아보기 쉽게 메뉴구성이 되어 있어서 높은 평가를 받았다. 또한 국가기록원, 영국, 호주의 국립기록관의 경우에 직원현황에서 이름, 전화번호, E-mail 주소의 정보가 있고, 주소를 클릭하면 전자우편을 쓸 수 있는 창이 연결되어져 있는 점도 콘텐츠 부분에 있어서 장점으로 드러났다.

미국국립기록관의 경우에는 웹사이트를 통해서 기관을 가상으로 견학해 볼 수 있는 메뉴를 제공하고 있었는데, 디지털 클래스 룸에서 이용자를 위하여 국립기록관의 내부의 지도를 보여주고 각 공간들이 어떠한 역할들을 하고 있는지에 대하여 설명하고 있었다.

국가기록원에서도 [국가기록원은 어떤 일을 하는 곳이지요?]라는 메뉴에서 한국정책TV를 통하여 방영되었던 일반이용자들이 국가기록원 견학하는 모습과 설명을 동영상으로 서비스하고 있어서 흥미를 주고 있었다. 그러나 이에 반하여 민주화 운동기념사업회 사료관은 사료관 이용안내에 대한 설명과 담당자에 대한 정보가 전혀 나타나 있지 않아 이용자들이 불편을 겪을 것으로 보여진다.

5개 평가 대상 기관 모두 기록관의 특성에 맞는 외부 웹사이트의 정보가 링크되어져 있었다. 다른 기록관, 기록관관련 학술단체, 기록학 교육단체 등의 웹사이트 정보가 대부분으로 링크되

어져 있었으나, 이들 기관에 대한 설명이 없이 단순히 링크로만 이루어져 있었다.

서비스 부분에서는 국외의 세 기록관이 고루 높은 점수를 나타내었다.

영국국립기록관은 기록관리자를 위한 서비스, 학습지원서비스 부분에서는 교사를 위한 정보와 학생을 위한 정보를 제공하고 있다. 연구지원서비스는 일반적인 연구 안내 메뉴와 주제별 연구 안내 메뉴로 구성되어 있었으며, 특정주제서비스에 대해서도 제공하고 있었다.

미국국립기록관의 경우에는 「Educators and Students」라는 별도의 사이트를 통하여 교육자와 학생들을 위한 서비스를 제공하였으며, 연구지원서비스와 특정주제서비스도 역시 지원하고 있었다.

NAA는 일반적인 기록연구에 대한 안내를 제공하기보다는 소장하고 있는 기록을 활용할 수 있도록 NAA 시설 안내와 컬렉션 안내 및 이용 안내에 중점적으로 제안하고 있다.

국가기록원에서는 [기록관리자서비스]<sup>24)</sup>메뉴를 메인페이지에 두고 법령과, 기록학 정보자료실, 기록물관리자 교육 등에 관한 정보를 제공하고 있다. 그러나, 학습지원서비스 부분에 있어서는 국가기록원에서는 현재 오프라인으로 진행되는 교육프로그램은 몇몇 있지만, 인터넷을 통하여 제공되는 교육프로그램은 없는 실정이다. 온라인 서비스로써 학생들에게 맞는 교수법을 제공하면, 기록관에 대한 홍보와 기록에 대한 학생들의 관심을 불러일으킬 수 있을 것이라 생각되어 국가기록원에 이러한 서비스가 시급하다고 판단된다. 연구지원서비스 부분에서 있어서는 [학술연구]라는 메뉴가 존재하지만, 이 곳에서는 국가기록원

---

24) [http://www.archives.go.kr/proflaw.do?depth1\\_code=7&depth2\\_code=1&depth3\\_code=1](http://www.archives.go.kr/proflaw.do?depth1_code=7&depth2_code=1&depth3_code=1)

에서 기록을 이용하여 연구하는 방법에 대한 이용안내와 방법에 치중하여 다루고 있어서 실질적인 연구주체에 대한 콘텐츠 제공은 미흡한 것으로 평가되었다. 특정주체서비스 부분에서는 [핫이슈]에서 일제강제연행자명부 컬렉션, 관보컬렉션 등의 4가지 컬렉션을 구성하여 제공하고 있으나, 국민 대다수의 관심을 얻어나 흥미유도성이 적어 일반인들이 이용하여 기록을 가깝게 느끼도록 하는 데에서 무리가 있는 것으로 보여진다.

민주화운동기념사업회 사료관의 경우에는 콘텐츠의 서비스 항목이 제시하고 있는 것을 제공하고 있는 것이 대부분 보이지 않았으나, 주제별, 분야별에 맞는 색인과 전거데이터를 제공하고 있었다. 또한 온라인 전시관이 운영이 되고는 있으나, 업데이트가 되고 있지 못하며 부족한 전시 콘텐츠만이 나타났다.

### ③ 인터페이스

5개 평가대상 기관의 인터페이스 측면의 하위평가영역 및 각 항목에 대한 평가는 다음의 <표 10-3>과 같다.

<표 10-3> 인터페이스의 하위평가영역 및 평가항목 평가점수

기록관 명	하위평가영역	항목	평균
국가기록원	네비게이션	가독성	2.2
		다양한이용자대상가능성	1.4
		편리성	8.4
	접근성	접근편리성	4.4
		접근안정성	3.8
		접근제공성	4.6
이용자 친화성	탐색흥미유도	8.6	
민주화운동 기념사업회 사료관	네비게이션	가독성	2.0
		다양한이용자대상가능성	1.2
		편리성	5.4
	접근성	접근편리성	4.2
		접근안정성	2.4
		접근제공성	4.6
이용자 친화성	탐색흥미유도	7.4	
NAA	네비게이션	가독성	4.6
		다양한이용자대상가능성	2.0
		편리성	8.0
	접근성	접근편리성	4.6
		접근안정성	4.6
		접근제공성	4.6
이용자 친화성	탐색흥미 유도	12.6	

NARA	네비게이션	가독성	3.6
		다양한이용자대상가능성	4.6
		편리성	8.4
	접근성	접근편리성	4.8
		접근안정성	3.0
		접근제공성	4.4
이용자 친화성	탐색흥미 유도	11.2	
TNA	네비게이션	가독성	5.0
		다양한이용자대상가능성	3.0
		편리성	9.0
	접근성	접근편리성	3.6
		접근안정성	4.6
		접근제공성	4.8
이용자 친화성	탐색흥미 유도	14.2	

인터페이스 영역에서는 네비게이션, 접근성, 이용자 친화성으로 구분되어 진다.

네비게이션에서 평가항목으로 가독성, 다양한 이용자 대상가능성, 편리성의 항목으로 나뉘어지는데, 가독성에서 국내의 기록관들은 국외의 기록관에 비하여 많은 양의 콘텐츠를 담고 있지 않음에도 불구하고 한눈에 홈페이지가 들어오지 않고, 스크롤의 사용이 필요하였다. 또한 검색메뉴와 같은 주요메뉴가 스크롤을 사용하여야 하는 페이지 아랫부분에 있어서 불편함이 초래되었던 것으로 평가되었다.

미국국립기록관의 경우에는 메인페이지에 너무 많은 양의 정보메뉴를 담고 있어서 한눈에 알아보고 찾기가 힘들었다고 평



가되었다.

국가기록원과 미국국립기록관의 경우<sup>25)</sup>에는 시각장애인을 위한 웹사이트 운영이 되고 있었으나, 메뉴를 찾기가 힘들어서 다른 기관에 비하여 비교적 낮은 평가를 받은 것으로 보인다. 민주화운동기념사업회 사료관의 경우에는 현재는 제공하고 있지 않으나, 앞으로 시각장애인을 위한 서비스를 운영할 계획으로 밝혔다.

접근성 영역에서는 접근편리성, 접근안정성, 접근제공성의 항목으로 구분되어진다. 접근편리성 항목에서는 국내의 기록관들은 5대 검색엔진<sup>26)</sup>을 통하여 바로 검색이 되며 접근이 용이하였다. 외국의 기록관들은 국내의 검색엔진에서는 검색 및 접근이 되지 않는다는 현실을 감안하고, URL의 명료한 단어의 사용과 편리성을 고려하여 비교적 높은 점수를 받은 것으로 판단된다. 접근 안정성 항목에서는 민주화운동기념사업회 사료관과 미국국립기록관의 로딩속도가 다른 기록관에 비하여 느리게 나타났고, 평가 실험 중에 검색 중 오류가 발생하여 다시 접속을 해야 했던 것으로 인하여 낮게 평가되었다.

접근제공성 항목에서는 웹사이트에서 제공하는 정보를 보기 위하여 특정뷰어 프로그램이 필요한 경우는 주로 원문DB 파일, VOD 파일을 열 때이다. 전반적으로 다운로드 방법에 관한 설명을 포함하여 소프트웨어를 제공하였고, 일부 설명 없이 다운로드 기능을 제공하거나 해당 콘텐츠를 클릭했을 때, 뷰어프로그램이 자동으로 로딩되는 곳도 있었다.

이용자 친화성 영역에서는 탐색흥미 유도성을 평가하는 항목

---

25) 미국국립기록관은 장애인의 권리를 보호하기 위해 1990년 제정된 법인 미국 장애인법 (America with Disability Act: ADA)으로 인하여 장애인을 위한 서비스를 하고 있다.

26) 네이버, 다음, 야후, 엠파스, 구글의 검색엔진

으로 구성된다. 모든 평가 대상 기관이 하이퍼링크 부분에 커서를 가져갈 때 활성화 되는 버튼 기능이 존재하도록 제시하고 있었으며, 영국 국립기록관은 톨오버 기능, 세부메뉴의 펼쳐짐, 현재 사용하고 있는 웹사이트의 색깔구분/변화 등 웹사이트를 가장 인터랙티브하게 구성한 것으로 평가되었다.

#### ④ 커뮤니케이션

5개 평가대상 기관의 구조와 디자인 측면의 하위평가영역 및 각 항목에 대한 평가는 다음의 <표 10-4>와 같다.

<표 10-4> 커뮤니케이션의 하위평가영역 및 평가항목 평가점수

기록관명	하위평가영역	항목	평균점수
국가 기록원	이용자서비스	정보제공서비스	5.6
	신속성	고객질의답변제공정도	2.4
	보안성	개인정보보호	4.6
	커뮤니티	고객의견수렴채널	5.6
NARA	이용자서비스	정보제공서비스	9.2
	신속성	고객질의답변제공정도	4.6
	보안성	개인정보보호	4.6
	커뮤니티	고객의견수렴채널	8.0
민주화운동기념사업회 사료관	이용자서비스	정보제공서비스	2.0
	신속성	고객질의답변제공정도	1.0
	보안성	개인정보보호	4.2
	커뮤니티	고객의견수렴채널	3.4

NAA	이용자서비스	정보제공서비스	9.4
	신속성	고객질의답변제공정도	1.0
	보안성	개인정보보호	4.6
	커뮤니티	고객의견수렴채널	7.8
TNA	이용자서비스	정보제공서비스	9.2
	신속성	고객질의답변제공정도	4.6
	보안성	개인정보보호	4.6
	커뮤니티	고객의견수렴채널	8.4

기록관의 온라인에서의 고객관계관리(Customer Relationship Management)를 위한 노력 여부를 평가하기 위하여 이용자와의 상호작용 채널 존재 여부 및 상호작용 정도는 이용자서비스, 신속성, 보안성, 커뮤니티의 영역으로 나누어 평가하였다.

이용자 서비스 영역 중 정보제공 서비스 항목에서는 국외의 세 개 기록관에서 이용자 편의서비스와 이용자를 위한 자동정보전송 서비스 운영 면에서 높은 평가를 받았다. 국가기록원은 이용자가 복사하고자 하는 기록을 온라인으로 신청하여 우편으로 우송받을 수 있는 기록우편서비스를 운영하고 있는 면이 편의서비스 면에서 평가를 받을 수 있었다. 대부분의 기관에서 SDI<sup>27)</sup>서비스나 SMS서비스 등의 서비스는 제공되고 있지 않았으며, 향후 개선해 나가야 할 서비스로 보여진다.

신속성 영역의 고객질의 답변제공 정도에 있어서는 각 기관 별로 별도의 응답방침이 세워져 있어서 답변제공의 신속성을 평가할 수 있었다. 미국국립기록관과 영국국립기록관은 질문

27) SDI서비스는 정보검색서비스의 일종이다. 정보를 필요로 하는 정보 이용자의 특성을 프로파일(Profile)로서 등록한 뒤, 새로운 정보가 발생할 때마다 그 정보와 정보이용자의 프로파일을 대조하여 그 정보에 흥미를 가질 것으로 예상되는 이용자에게 자동적으로 제공하는 정보검색서비스이다.

받은 시간으로부터 10시간 이내에, 국가기록원은 1~5일 이내에 응답하는 것으로 방침이 정해져 있어서 비교적 빠른 시간 안에 응답서비스가 가능하도록 설정되어 있었다. 호주국립기록관의 경우 30일 이내의 너무 긴 시간의 방침이 결정되어 있었다. 국가기록원은 질문 내용에 따라 틀리지만 최소 1일에서 최대 5일 내에 답변하는 것으로 규정하고 있었다. 민주화운동기념사업회 사료관은 별도의 응답방침이 보여지지 않았으며, 게시판을 참고한 결과 약 한달 이후에 답변을 준 결과를 보여 낮은 평가를 받은 것으로 보여진다.

개인정보보호 항목에서는 모든 기록관에서 개인정보의 직접 수정과 탈퇴가 가능한 것으로 평가되었다. 고객 의견수렴채널 평가항목에서는 공지사항, 자유게시판 등의 사용으로 의견수렴을 위한 접근 점에서는 국가기록원 평균 점 5.6점, 민주화운동기념사업회 사료관 3.4점, 국외 기록관은 7점 이상으로 나타나 국외의 기록관에 비하여 국내 기록관의 고객과의 상호 의사소통 부분이 다소 미약한 것으로 평가되었다.

## ⑤ 검색

5개 평가대상 기관의 검색 측면의 하위평가영역 및 각 항목에 대한 평가는 다음의 <표 10-5>와 같다.

<표 10-5> 검색의 하위평가영역 및 평가항목 평가점수

기록관명	하위평가영역	항목	평균
국가기록원	검색성	정확성	9.0
		용이성	9.4
	검색결과활용	검색결과후활용성	10.8
		레이아웃의다양성	2.6
민주화운동 기념사업회 사료관	검색성	정확성	8.4
		용이성	7.0
	검색결과활용	검색결과후활용성	10.4
		레이아웃의다양성	2.6
NAA	검색성	정확성	9.6
		용이성	9.6
	검색결과활용	검색결과후활용성	14.8
		레이아웃의다양성	3.0
NARA	검색성	정확성	9.4
		용이성	9.4
	검색결과활용	검색결과후활용성	10.6
		레이아웃의다양성	3.6
TNA	검색성	정확성	9.6
		용이성	9.2
	검색결과활용	검색결과후활용성	11.4
		레이아웃의다양성	4.0

검색영역에서는 검색성과 검색결과활용으로 나누어 평가하였다. 검색성에서는 다양성, 정확성, 용이성의 항목으로 구분하였고, 검색 결과활용에서는 검색결과활용성, 레이아웃의 다양성의 항목으로 나누었다. 평가대상 기관이 모두가 웹사이트 메인화면에서 바로 검색메뉴로 클릭이 가능하여 검색화면으로 들어갈 수 있도록 설계되어 있어서 검색메뉴의 위치는 적

절한 것으로 나타나 용이성 면에서 무리 없는 수준으로 평가되었다. 검색모드는 명령어 방식과 메뉴방식의 두 가지를 사용하고 있었는데, 이는 기록관의 다양한 이용자 수준에 맞출 수 있는 적합한 방식으로 생각되어진다. 검색모드와 검색기법의 다양성을 평가하는 데에는 대동소이하며 아주 근소한 차가 보였다. 소장기록의 검색, 원문DB검색, 매체별 검색, 통합검색 등의 모드가 이루어져 있어 검색에 별다른 무리 없이 사용가능한 것으로 평가된다. 검색기법은 모든 기관에서 불리언 연산자(and, or)을 사용하여 검색이 가능하였고, 계층별 검색과 시소러스, 정보색인어 등도 지원하는 것으로 나타나 우수한 평가를 받은 것으로 보여진다. 정확성 항목에서도 모든 기관에서 검색 결과상 정확한 자료 유형이 기재되어 있고, 찾고자 하는 검색결과가 나타나는 것으로 평가되었다.

검색결과 활용성 항목에서는 모든 기관에서 검색결과 내에서 재검색이 가능하였으며, 민주화운동기념사업회 사료관을 제외하고는 대부분의 기관에서 검색결과 오름차순 등의 정렬기능이 제공되고 있었다.

모든 기관에서 검색한 정보가 원문 DB로 구축이 되어 있을 경우, 원문정보로의 연동이 바로 용이하게 이루어져있는 것으로 평가되었다.

레이아웃의 다양성 항목에서는 모든 기관에서 한 가지의 레이아웃 방법만을 사용하지 않고, 다운로드, 출력, 이메일전송, 복제 등의 3~4가지 이상의 방법을 복합적으로 사용하여 이용편의를 제공하고 있었다.

## 5. 맺음말

평가영역별로 기록관 웹사이트 개선방안을 제시하면 다음과 같다.

### ① 구조와 디자인

첫째, 메뉴구조체계를 적절하게 설계하기 위하여 단계별 메뉴의 수와 분류를 보다 논리적으로 체계화하는 것이 필요하다.

둘째, 레이아웃의 일관성을 높이기 위하여 프레임과 헤더, 바디, 풋터를 적절하게 사용해야 한다. 홈페이지를 제외한 각 페이지들은 섹션별로 동일한 프레임을 사용하고, 헤더, 바디, 풋터를 유효, 적절하게 사용함으로써 웹사이트의 일관성을 유지하도록 해야 할 것이다.

셋째, 이용자가 이동하는 시간을 줄일 수 있도록 홈 메인페이지에서 기록관 웹사이트를 방문하는 주요 목적인 ‘소장기록검색’이 3단계 이내로 제공할 수 있도록 설계하는 것이 필요하다.

넷째, 항해용이성을 높이기 위해 모든 페이지에서 메인페이지 바로가기 기능과, 매 페이지에 상위메뉴를 제공하도록 하는 것이 필요하다.

다섯째, 이용자가 웹사이트 전체를 한눈에 파악할 수 있도록 사이트 맵 기능을 제공하고, 현재 이용자의 웹사이트 상의 위치를 표현해주는 것이 필요하다. 또한 그 안에 이용자가 원하는 곳에 바로 접근이 가능하도록 링크를 만들어주어야 하며, 링크 변경시 수시로 갱신하여 편의성을 증대시켜 주는 것이 필요하다.

## ② 콘텐츠

첫째, 정기적인 업데이트와 신속한 정보를 제공해 줄 수 있도록 노력해야 하며, 기록관의 획일화된 콘텐츠를 보강하여 이용자의 지적만족도를 높일 수 있어야 할 것이다.

둘째, 기록관 이용안내 정보를 항목별로 세분화하여 상세히 안내하고 동영상 및 상세 배치도를 제공하여 쉽게 이해시킬 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 기록관이 소장하고 있는 기록을 제공하는 것에 머물지 않고 온라인전시서비스, 학습지원서비스, 연구자를 위한 심층서비스, 이용자 수준별에 맞는 서비스, 특정주제 제공 서비스 등의 기획력을 갖추어야 할 것이다.

넷째, 기록관의 특성 및 정보경쟁력 강화를 위해 기록관 제공 정보 및 특색정보는 중요하므로 이를 보다 적극적으로 구축하여 활용해야 할 것이며, 기록관의 문화적 기능 강화를 위하여 문화 및 행사정보를 통합하여 하나의 독립적인 상위 메뉴 아래 각각의 특성에 맞는 하부 메뉴로 제공됨이 바람직할 것이다.

다섯째, 기록관련 정보는 이용 대상자별로 분류, 반영하여 각 기록관에 맞는 특성화된 기록정보를 더욱 확충해야 할 것이다.

여섯째, 기록관의 기본역할인 정보제공, 문화제공 등과 관련된 유용한 링크정보를 많이 제공하며 링크별 설명문을 제공해야 할 것이다.

일곱째, 이용자에게 동기를 부여하고 능동적으로 학습할 수 있는 온라인 이용자교육 프로그램을 구축해야 하며, 이를 위해 이용자 연구가 선행되어야 할 것이다.

## ③ 인터페이스

첫째, 이용자가 기록관 웹사이트에 접근하는데 편의성을 제



고하도록 해야 한다.

브라우저의 종류에 관계없이 모든 기능과 링크가 불량없이 정상적으로 작동해야 하고, 로딩속도의 신속성을 유지하기 위하여 웹 서버와 통신회선의 성능제고에 관심을 가져야 할 것이다. 또한 이용자가 언제나 웹사이트에 접근할 수 있도록 관리, 점검이 이루어져야 할 것이고, 이용이 비교적 적은 시간대에 웹사이트 점검이 이루어지도록 해야 할 것이다.

둘째, 시각장애인, 청각장애인 등의 이용자 대상에 대한 별도의 서비스를 제공하여야 한다. 현재 미국의 경우에는 장애인법<sup>28)</sup>을 준수하면서 모든 이용자가 접근 가능하도록 서비스를 제공하고 있다.

셋째, 기록관의 URL의 길이는 짧고 기억하기 쉬워야 하며, 한글도메인을 제공하고 검색엔진에서 홈페이지와 웹페이지가 검색될 수 있도록 하여 이용자들이 기록관 웹사이트에 쉽게 접근할 수 있도록 하여야 한다.

넷째, 웹사이트에서 제공하는 정보를 보기 위해 특정뷰어프로그램이 필요할 경우 설명을 포함하여 소프트웨어를 제공하거나 뷰어프로그램이 자동으로 로딩, 다운될 수 있도록 하여 자료 접근이 용이하도록 하여야 한다.

다섯째, 이용자들이 웹사이트를 통한 정보탐색의 몰입도를 높일 수 있도록 이용자 행위에 대해 반응하는 상호작용성을 높여야 할 것이다.

여섯째, 웹사이트 상에서 제공하는 정보를 이용하는데 도움을 주는 각종 도움말 서비스는 보다 간단하면서 이해하기 쉬워

---

28) 미국 장애인법 (America with Disability Act: ADA)은 장애인의 권리를 보호하기 위해 1990년 제정된 법으로 신체적, 정신적 장애를 가진 사람들에게 보다 완전한 사회참여를 제공하기 위한 것이다.

야 할 것이다.

#### ④ 커뮤니케이션

첫째, 기록택배서비스, 원문제공 서비스, 열람예약 및 열람희망기록신청, 고객의견채널 등의 서비스를 필수적으로 제공해야 한다. 이용자가 온라인 상에서 직접 신청하고 확인할 수 있도록 운영하는 것이 필수적이고, 최소한 신청서 양식이라도 웹상에서 제공되도록 해야 할 것이다.

둘째, 고객센터 면에서 모든 서비스를 최대한 온라인 화 하여 이용자편의성을 최대한 배려해 주는 것이 필요할 것이며, 맞춤형서비스 영역을 확대하여 이용만족도 향상을 도모하는 것이 필요할 것이다.

앞으로 추가해야 할 서비스로 VOD서비스, SDI서비스, SMS서비스, RSS서비스 등이 포함된다. 특히, VOD서비스는 가상교육시스템에서 핵심이 되는 서비스이기 때문에 기록관이 온라인교육시스템에서 충분한 역할을 하기 위해서는 이에 대한 관심과 대비가 요구된다.

셋째, 커뮤니케이션 부문에서는 제공매체에서도 유선 인터넷 웹사이트 뿐만 아니라 무선 인터넷 즉, 모바일 환경으로 까지 서비스 영역을 확대하여야 할 것이다.

넷째, 게시판, 건의사항, 질의응답 메뉴에서 질의응답 참고봉사서비스 기능을 극대화하도록 하고, 건의사항 등은 홈페이지나 기록관 서비스 등에 대한 이용자의 건의를 수용하는 기능으로 활용하는 것이 바람직 할 것이다.

다섯째, 뉴스, 공지사항, 질의응답, FAQ 등은 이용자에게 중요한 정보이므로 메뉴에 포함되지 않고 홈페이지에 나타나도록 설계하는 것이 효과적일 것이다.

다섯째, 이용자의 질의에 대한 응답방침이 정해져야 하며, 이러한 응답방침을 웹 상에 게시해야 할 것이다.<sup>29)</sup>

여섯째, 전자게시판을 통한 이용자와의 의견수렴 채널을 활성화 하는 것이 필요할 것이다.<sup>30)</sup>

## ⑤ 검색

첫째, 다양한 수준의 이용자층을 고려하여 다양한 검색모드와 다양한 검색기법을 제공해야 할 것이다.

둘째, 검색범위는 소장기록과 웹 정보원을 한 번에 검색할 수 있도록 통합검색기능을 제공해야하고, 웹 정보원의 경우 검색된 정보파일에서 원문으로 바로 연동이 이루어지도록 해야 함은 필수적으로 필요한 점이다.

셋째, 최종검색결과는 프린트 되거나 이메일로 전송되거나 파일로 저장하는 등의 이용자가 원하는 다양한 형식으로 제공되어야 할 것이다.

넷째, 자료검색 정확성과 용이성 부문에서는 정확성부문에서는 대부분 평가대상 사이트가 우수한 점수를 받았다. 용이성 부문에서 검색결과의 단순한 바구니 기능만 가진 곳은 많았으나 출력, 저장, e-mail전송기능 등의 검색결과의 재사용성을 가진 곳은 많지 않았다. 제공범위 부문에서도 통합검색이 가능하지 않

---

29) 미국국립기록관과 영국국립기록관은 질문을 받은 시간으로부터 10시간 이내에, 국가기록원은 1~5일 이내에 응답하는 것으로 하며, 호주국립기록관의 경우 30일 이내로 방침이 정해져 있다.

30) 설문 결과, 전자게시판을 통하여 이용자들의 질의/응답을 받는 곳으로 사용하고 있는 기관은 국가기록원뿐이었다. 전자게시판은 주로 질의/응답게시판으로 이용되고 있는데, 이 질의/응답게시판은 어제 어디서나 이용가능하며 응답을 여러 사람이 동시에 참고함으로써 문제해결에 도움을 주며, 또한 축적된 데이터베이스의 다양한 검색을 통해 이용자는 정보요구를 충족시킬 수 있기 때문이다.

아서 이용자의 편의성이 떨어진다고 할 수 있겠다. 이러한 문제점 개선을 위하여 통합검색 도입을 확대하여 이용자의 편의성을 최대화 하는 것이 필요하다고 할 수 있겠다.

본 연구를 수행함에 있어서 기록관 웹사이트 평가기준의 주관적인 요소를 배제하기 위하여 파일럿테스트와 전문가 집단의 조사단계를 거쳤으나, 여기에서 제안한 평가기준을 더 포괄적으로 개선할 여지는 남아있다고 판단된다. 또한 보다 많은 기록관의 웹사이트를 대상으로 보다 다양하고 많은 수의 집단을 평가단으로 구성, 대상으로 한 평가를 통하여 기록관 웹사이트 평가기준의 타당성과 객관성을 높일 수 있을 것이다.

비록 평가영역별 평가문항 수에 편차가 있고 세부 측정항목이 충분치 않았으나, 향후 기록관 웹사이트 구축에 있어서 이용자 지향점을 찾을 수 있을 것이라 생각된다.

본 연구를 통하여 기대할 수 있는 효과는 다음과 같다.

첫째, 기록관 웹사이트의 현황을 파악하고 웹사이트 개선이나 재개발, 또는 웹사이트를 통한 온라인 서비스를 개발하고자 할 때 도움이 될 수 있을 것이다.

둘째, 기록관 웹사이트를 구축하는 개발자가 평가기준을 개발하고자 할 때 체크리스트의 역할을 할 수 있을 것이다.

셋째, 웹사이트 구축을 외주하는 기록관에서는 구축 후 검수 도구로써 활용이 가능할 것으로 보여진다.

본 연구를 기반으로 향후에는 더 객관성이 보장되고, 충실히 보장된 평가기준의 개발로 신뢰성과 타당성이 보장되는 평가결과를 도출하여 기록관 웹사이트 및 온라인 서비스의 발전에 도움이 될 것을 기대한다.

ABSTRACT

## A Study on the Evaluating Standards On-Line Service for Archives

Lee, Yoon-Ju

Archives provide users with easier and more convenient access to and use of archival data through their Internet websites. Now, archival websites function not only as a tool of information provision or marketing, or as a gateway of Internet-based materials, but also as cyber space for all services of archives, providing users with information and knowledge and direct accessibility to the services in the archives. At present, Korean archives are proceeding with establishing websites or upgrading existing websites, and the use rates and reliability of web services by users are becoming higher. However, although there have been various studies for the evaluation of general websites, few are found with regard to the evaluation of archival websites.

It is necessary for archival websites that provide information service to users of every stripe to make more efforts and have more interest in user-centered convenience, right to know, and information provision-centered service. Accordingly, needless to say, it is necessary to study evaluation criteria of websites so that high quality archival websites can be established.

With this background, this study establishes evaluation criteria for archival websites, which are appropriate to their objectives and functions and directly evaluates archives, presenting ways to establish and redevelop archival

websites. More detailed purposes are as follows:

First, analyzes existing theories of evaluation through reviews on previous literature and elicits evaluation criteria for websites, which are appropriate to archives;

Second, based on the elicited evaluation criteria for archival websites, examines the current state of domestic archival websites through analytic evaluation; and

Third, presents ways to improve archival websites that may be helpful in establishing or improving them in the future.

The expectancy effects of this study are as follows:

First, it will be helpful when one wishes to identify the current state of archival websites and to improve or redevelop existing websites, or to develop online service through website;

Second, it will function as a checklist when a developer who is to establish an archival website wishes to develop evaluation criteria; and

Third, it may be used as an inspection tool when an archives contracts out the establishment of its website.

**key words:** archives website, on-line service for archives, evaluating standards on-line service for archives, successful website design in archives, archives contents service