

# 국내 문화콘텐츠 제공 웹사이트에 관한 평가\*

## An Evaluative Study on the Websites Providing Culture Related Contents in Korea

유재옥(Jae-Ok Yoo)\*\*

### 초 록

본 논문은 문화관련 콘텐츠를 제공하는 문화관광부의 문화예술종합정보시스템과 예술로, 한국문화콘텐츠진흥원의 문화콘텐츠닷컴, 문화재청의 국가문화유산종합정보서비스와 문화재지식정보센터 등 다섯 사이트를 선정하여 콘텐츠, 인터페이스, 디자인, 시스템, 서비스의 다섯 영역으로 나누어 웹사이트를 평가하였다. 평가사이트들은 양질의 콘텐츠 제공보다는 인터페이스와 웹사이트 디자인에 치중한 것으로 나타났다. 사이트의 구축목적이나 서비스제공 대상자에 대한 명확한 정의가 부족하였으며 제공 콘텐츠의 경쟁력은 취약하였다. 인터페이스에서는 접근의 신속성이 떨어졌으며 시스템의 성능향상이 절실한 실정임이 밝혀졌다. 사용자와의 쌍방향 대화의 장이 전혀 제공되고 있지 않아 개선이 요구되는 실정이다.

### ABSTRACT

Five cultural websites are evaluated on their content, interface, design, system, and service elements. The Culture Portal of Korea, Korea Culture Content, Culture Arts, Korea National Heritage Online, and Culture Heritage Information Center are chosen for this study. Most websites do not have a purpose or target audience. Their focuses are not on the content they provide but on the function of interfaces and interface design. However, interfaces do not function well for users to quickly access information they want. Suggestions are made to facilitate a system's search function and interactive users' feedback.

키워드: 문화, 콘텐츠, 사이트, 웹사이트, 홈페이지, 평가, 품질평가  
culture, contents, sites, websites, homepage, evaluation

\* 본 연구는 덕성여자대학교 2006학년도 연구비지원에 의해 수행되었음.

\*\* 덕성여자대학교 문헌정보학전공 교수(yoo@duksung.ac.kr)

논문접수일자 : 2006년 11월 26일 논문심사일자 : 2006년 1월 2일 게재확정일자 : 2006년 1월 2일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

2006년 6월기준으로 우리나라 인터넷 이용자는 3,358만명으로 전국민의 73.5%를 차지하며 초고속인터넷망 사용은 1,200만 가구로 세계 1위를 기록하는 것으로 나타났다(한국인터넷진흥원 2006). 이와 같은 인터넷사용의 급증현상은 정보인프라의 확충과 IT기술의 발전이 크게 기여한 것으로 분석된다.

인터넷사용의 급증현상과 보편화현상은 우리나라만의 현상이 아닌 전 세계적인 추세로서 중국에는 디지털콘텐츠의 수요를 야기할 것으로 전망된다. 디지털콘텐츠는 첨단 IT기술을 사용하여 부호, 문자, 음성, 음향, 영상 등을 디지털포맷으로 가공·처리하여 정보통신망, 디지털방송망, 디지털저장매체 등을 통하여 활용하는 정보를 말한다. 디지털콘텐츠에 활용되는 IT 기술에는 시각정보·청각정보 처리기술, 미디어 변환기술 등 제작기술과 DB기술과 DRM(Digital Right Management), 불법복제 방지 기술 등의 보호·유통기술, 서버기술·클라이언트기술 등 네트워크 서비스 기술과 인터페이스 구축 기술 등이 요구된다.

그러나 무엇보다도 양질의 디지털콘텐츠가 요구되는데, 이는 IMT-2000, 위성방송 등 새로운 디지털매체가 등장하고, 방송, 신문, 음반 등 기존의 모든 매체가 인터넷으로 융합됨에 따라 디지털콘텐츠의 경쟁력이 국가발전을 좌우하는 핵심요소로 부상하고 있는 현상에서도 찾아볼 수 있다.

더욱이 한국데이터베이스진흥원(2003)에 의

하면 세계디지털콘텐츠시장은 2001년에 614억에서 2005년에는 1,655억불로 년28% 성장하고 있으며 국내디지털콘텐츠시장도 2001년 3조 4천억원 총매출액 중에서 제작은 2조원으로 60.5%를 차지하는데 이는 전년도보다 39.4% 성장한 것으로 디지털콘텐츠 제작이 가속화되고 있다.

또한 정부는 2010년까지 디지털콘텐츠 산업시장을 13조원 규모로 육성 성장시키겠다는 '온라인 디지털콘텐츠 산업발전 기본계획'을 발표한 바 있다.

인터넷사용 보편화시대에 디지털콘텐츠에 대한 수요는 증가할 것으로 예상될 뿐만 아니라 양질의 콘텐츠에 대한 요구가 더욱 절실할 것으로 전망된다.

### 1.2 연구의 목적

디지털콘텐츠의 대상 중에서 특히 문화콘텐츠는 디지털콘텐츠산업백서(한국소프트웨어진흥원 2004)에 의하면 게임, 디지털영상, 방송, 애니메이션, 모바일콘텐츠, 이러닝, 웹정보콘텐츠, 음악콘텐츠, 디지털출판, 디지털스토리텔링 등의 분야가 공통으로 필요로 하는 문화원형정보이다.

특히 문화콘텐츠에 대한 수요는 문화예술인 실태조사(문화관광부 2003)에서 그 중요성이 지적된 바 있는데 한국영화의 경우, 2002년의 300억불 적자에서 2003년 19억불 흑자로 돌아서서 괄목할 만한 신장을 보였고 자국영화의 시장점유율을 25%를 유지하고 있는 5개국에 들어서 있는 것은 다행스러운 현상이나 제작콘텐츠에 관한 요구가 계속되고 있으며 이를 충족시켜줄 수 있는 인프라시스템 구축이 절실하

다고 토로한 바 있다.

애니메이션계의 정보요구도 이와 유사한 현상을 보이고 있는데 1999년의 창작애니메이션 제작은 답보상태를 유지하고 있으며 이에 대한 해결책이 강구되어야 하는 것으로 나타났다. 애니메이션 시장이 실패하고 있는 이유로 최소의 시간투자과 최소제작비가 문제로 지적되고 있으나 보다 근본적인 문제로는 창작활성화에 기여할 수 있는 문화관련 콘텐츠의 부족을 꼽고 있다.

공히 주장하는 바는 창작중심의 산업구조로 전환할 수 있는 문화콘텐츠에 대한 요구가 절실하며 또한 국제경쟁력있는 문화콘텐츠의 발굴과 유통시스템 구축이 절실한 실정이다(문화관광부 2004).

국내에서는 이미 웹상에서 문화콘텐츠를 제공하는 사이트가 상당히 존재하고 있다. 본 연구에서는 현존하고 있는 문화관련 콘텐츠 제공 웹사이트를 선정하고 평가하여 웹 사이트들이 문화관련 정보 수요자들의 요구를 얼마나 충족시킬 수 있을지를 제공정보와 제공기술로서 분석하고자 한다. 분석결과는 웹사이트의 설계에 반영하여 보다 사용편리하며 양질의 콘텐츠를 구축하는데 도움이 되는 사이트구축방안을 제안할 것이다.

## 2. 선행연구

### 2.1 웹사이트평가

웹사이트를 평가한 연구를 살펴보면 기관이나 단체가 구축한 일반적인 웹사이트를 평가한

경우와 특정 주제분야의 전문정보 제공사이트를 평가한 연구로 나눌 수 있다.

기관이나 단체가 구축한 웹사이트들을 평가한 연구를 살펴보면 정부기관(김종무 2003; 이재관 2003; 홍순구 등 2003; 이명희 2004, 2005; 박동진, 김선주 2005) 연구기관(최정태, 이제환, 최기석 2001), 대학(김재륜, 추순진, 박종무 2001; 박관희 2005), 기업(백상용, 박경수, 김승은 1999; 유상진, 이선영 2000; 이응규, 권현재, 김은희 2004), 호텔(신건권 2001; 정현영 2005), 여행사(김대환 2005), 패밀리레스토랑(손일락, 송은주 2004), 온라인쇼핑몰(손달호, 임준식 2003; 천명환 2005; 홍일유, 김동산 2006), 인터넷서점(이란주 2001), 교회(최무진, 임은정 2003; 임은정, 최무진 2004) 등으로 다양하다.

특히 문헌정보학 분야에서는 도서관 웹사이트를 분석하고 연구결과를 전자도서관인터페이스 개선방안에 반영하고자 하는 목적의 연구가 대부분을 차지하고 있다(최상기 2000; 손용배, 이응봉 2001; 유재옥 2002; 윤혜영 2002; 이명희, 이상렬 2002; 최홍식 2002; 이응봉 2003; 이응봉 등 2002; 이응봉, 이주현 2003).

### 2.2 전문정보제공 웹사이트 평가

반면에 전문정보 제공사이트를 평가한 연구들을 살펴보면 성교육(강남미, 송용 2003), 치매(서분경애 등 2005), 관광(권영국 1999; 유지영, 조용길, 이익수 2005), 패션(이란주, 양정하 2003), 무역(이상진, 김기현 2005) 등의 분야 사이트를 평가하였으나 문화관련 정보제공 사이트에 대한 평가는 김진희 · 이중정(2003)과 무용단 웹사이트를 평가한 손재현(2006)의 연

구가 있을 뿐이다.

전문정보 제공사이트를 평가하면서 연구자들이 기용한 평가기준을 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 패션분야의 전문정보를 제공하는 협회, 학회, 연구소, 패션포탈, 패션전문도서관 산업정보망 등 22개 사이트를 평가한 이란주·양정하(2003)는 전문지식배경을 가진 패션관련 석·박사 학위과정을 밟고 있는 학생들을 평가자로 기용하였다. 평가기준은 콘텐츠구성 정보제공의 전문성, 검색의 용이성, 경제성, 최신성, 커뮤니케이션 기능, 정보제공 등 7개 항목을 사용하였다.

패션전문 평가자들은 콘텐츠의 전문성 부족을 가장 큰 취약점으로 지적하였다. 또한 회원 가입과 유료서비스 등은 정보접근을 저해하는 방해요인으로 꼽았다.

청소년성교육 웹사이트를 평가한 강남미·송용(2003)은 평가기준으로 콘텐츠, 디자인 및 기술, 목적, 신뢰성의 4개 항목을 사용하였다. 콘텐츠는 웹사이트가 제공하는 성교육 정보가 정확하고 완벽하며 제공정보에 대한 정확한 출처를 제공하는지를, 디자인 및 기술요인은 정보의 논리적 구성, 용이한 접근성, 멀티미디어 기능의 활용 하여 구성되었는지를, 목적 요인은 사이트의 목적을 명확히 밝히고 그 목적과 관련된 정보를 제공하는지를, 신뢰성 요인은 성교육 관련정보를 제공하는 개인/기관, 정보제공 일시 등을 밝히는지를 살펴보았다.

성상담 전문가그룹과 이용자인 학생그룹으로 나누어 16개의 성교육 전문정보 사이트를 평가하였는데 공히 콘텐츠가 가장 낮은 평가를 받았다. 결혼과 가정, 이성과 사랑 등 인간관계 측면의 콘텐츠와 성문화관련 콘텐츠가 신체발달 콘텐츠보다 내용이 취약하다는 평가를 받았다.

## 2.3 문화정보 제공 웹사이트 평가

문화예술정보를 제공하는 웹사이트를 집중적으로 조사한 김진희·이중정(2003)은 예술의 전당, 영상자료원, 문예진흥원, 국립극장, 국립국악원, 국립현대미술관 등 6개 기관 웹사이트를 대상으로 인터넷상으로 설문조사를 실시하였다. 웹사이트 평가기준은 사용의 편이성, 상호작용성, 접속, 정보의 범위, 정확성, 멀티미디어사용, 표현의 심미성, 사용자만족, 향후이용 등 9개 변인을 사용하였다.

사용의 편이성, 상호작용성, 접속 등은 시스템측면을 평가하는 요인으로, 정보의 범위, 정확성, 멀티미디어사용, 표현의 심미성은 웹사이트가 제공하는 콘텐츠측면을 평가하는 요인으로 사용하였다.

이용자의 만족도에 가장 큰 영향을 주는 의미 있는 요인은 정보의 범위, 즉 콘텐츠의 질이 가장 큰 영향을 주는 요소로 나타났으며 다음으로 표현의 심미성, 멀티미디어의 사용으로 조사되었다. 문화예술정보인 만큼 표현의 심미성과 멀티미디어 사용이 이용자들의 만족도에 크게 영향을 준 것으로 나타났다. 또한 사용자만족과 향후 웹사이트 재방문과의 관계는 통계적으로 의미 있는 것으로 나타나( $<0.01$ ) 웹사이트 사용에서의 만족도가 높을수록 재방문 가능성은 높아지는 것으로 조사되었다. 시스템측면에서는 사용의 편이성과 상호작용성이 사용자만족에 영향을 미치는 요인으로 조사되었다.

김진희·이중정(2003, 85)은 각 평가요인이 사용자만족에 영향을 미치는 표준회귀계수를 측정하였는데 콘텐츠 요인 중 콘텐츠의 질이 .482, 콘텐츠의 표현성이 .218로 나타나 콘텐츠요인만

도 총 .7이었으며 시스템의 질은 .299에 불과하였다. 문화예술정보사이트도 패션이나 성교육 정보 사이트와 마찬가지로 양질의 콘텐츠가 사용자 만족도에 지대한 영향을 미치고 있음을 보여주었다.

지봉구(2005)는 관광정보를 제공하는 충북 도내 13개 지방자치단체의 홈페이지를 분석하였다. 평가사이트들은 관광정보의 불명확한 분류기준으로 인해 관광정보 검색이 불편하였으며, 이용자가 원하는 정보를 제공하지 못하는 것으로 나타났다. 즉, 이용자의 정보요구를 파악하지 못한 채 웹사이트를 구축한 점을 큰 약점으로 지적하였다. 콘텐츠에 있어서는 관광정보의 특성상 동영상정보의 필요성을 제기했다. 또한 이용자와의 상호작용의 채널이 필요하며 디자인요인의 개선필요성을 피력하였다.

이응규·권현재·김은희(2004)는 관광정보 제공사이트 8곳을 선정하여 설문조사와 전문가 평가를 수행하였다. 평가대상 사이트는 신라호텔, 하나투어, 대한항공, 태국관광청, 아웃백스테이크하우스, 롯데월드, 웹투어, 호주관광청 등이다. 56명이 설문조사에 참여하였으며 웹디자인 전문가와 웹사용성 전문가 5명이 평가를 수행하였다. 평가항목은 여섯 항목으로 일반적인 사항, 정보성-메뉴, 정보성-문서, 정보검색용이성, 시스템성능, 세부사용성을 측정하였다. 각 사이트별로 구체적인 문제점을 지적하고 이에 대한 발견적 평가결과를 제시하여 웹사이트의 구체적인 개선방안을 제시하였다.

예를 들면 호주관광청의 경우 흥미로운 관광정보를 제공하는 것으로 나타났으나 구조화되지 않은 두개의 프레임을 사용하는 점과 웹표준을 따르지 않는 색 사용이나 페이지자체에 대한 정보제공 부족 등을 사용성 저하요인으로 지적

하였다. 따라서 재방문 가능성을 48%로 예상하였다. 비록 양질의 콘텐츠를 제공한다 할지라도 시스템상에서의 가시성이나 초보자를 고려하는 도움말기능 등을 보완하지 않는다면 사용자 만족도를 높일 수 없음을 시사하였다. 또한 디자인요인과 접속속도 등 시스템의 성능도 사용자 만족에 중요한 영향을 미치는 요인으로 보고한 바 있다.

유지영·조용길·이익수(2005, 138)는 정보성, 디자인, 인터페이스, 고객서비스의 네 요인을 관광정보 웹사이트 분석기준으로 사용하였다. 충북도청 산하 13개 자치단체의 웹사이트를 대상으로 198명이 설문조사에 참여하였다. 참가자들은 약 20분 정도 관광정보 사이트를 살펴본 후 설문지를 작성하도록 유도하였다.

사용자들의 만족도에 영향을 미치는 요인은 인터페이스(.308), 정보성(.269), 고객서비스(.248), 디자인(.137) 순으로 나타났다. 인터페이스가 콘텐츠, 즉 정보정보보다 영향력 있는 평가요인으로 밝혀졌다. 전문정보사이트일 경우 콘텐츠가 사용자만족에 가장 영향을 미치는 요인이라고 밝힌 선행연구들과 달리 유지영·조용길·이익수의 연구는 인터페이스의 중요성을 보인 연구였다.

## 2.4 전문정보 웹사이트 평가기준

전문정보제공 웹사이트를 평가한 선행연구들의 평가기준을 살펴보면 표 1과 같이 연구마다 다양한 평가항목을 사용하고 있음을 볼 수 있다.

그럼에도 불구하고 각 연구자들이 기용한 평가요인 중에서 양질의 콘텐츠는 가장 영향력 있는 평가요인으로 나타났다. 이는 전문정보 웹사이트의 구축목적과도 부합할 뿐만 아니라 양질

(표 1) 전문정보제공 웹사이트 평가기준

연구자	평가기준	제공정보
이란주·양정하(2003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 콘텐츠구성</li> <li>- 정보제공의전문성</li> <li>- 검색의 용이성</li> <li>- 경제성</li> <li>- 최신성</li> <li>- 커뮤니케이션</li> <li>- 정보제공의 다양성</li> </ul>	패션정보
강남미·송용(2003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 콘텐츠</li> <li>- 디자인 및 기술</li> <li>- 목적</li> <li>- 신뢰성</li> </ul>	성교육
김진희·이중정(2003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용의 편리성</li> <li>- 상호작용성</li> <li>- 접속</li> <li>- 정보의 범위</li> <li>- 정확성</li> <li>- 멀티미디어사용</li> <li>- 표현의 심미성</li> <li>- 사용자만족도</li> <li>- 향후이용</li> </ul>	문화예술정보
이용규·권현재·김은희(2004)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일반적인 사항</li> <li>- 정보성-메뉴</li> <li>- 정보성-문서</li> <li>- 정보검색용이성</li> <li>- 시스템성능</li> <li>- 세부사용성</li> </ul>	관광정보
유지영·조용길·이익수(2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보성</li> <li>- 디자인</li> <li>- 인터페이스</li> <li>- 고객서비스</li> </ul>	관광정보

의 콘텐츠가 바로 전문정보 사이트의 성공요인임을 시사하고 있다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 평가대상 웹사이트 선정

현재 상당 수의 관, 민차원의 문화콘텐츠 제공사이트가 운영되고 있다. 문화관광부, 국립중앙박물관, 국립극장 등은 문화예술정보를 제공

하는 사이트를 운영하고 있으며, 문화콘텐츠진흥원, 출판유통진흥원, 게임산업개발원 한국정보센터와 같은 연구기관들은 문화콘텐츠를 통합적인 웹정보로 제공하고 있다.

본 연구에서는 문화예술 및 문화유산정보를 제공하는 다음의 다섯 웹사이트를 평가대상으로 선정하였다.

A. 문화예술종합정보시스템(문화관광부)

<http://www.culture.go.kr>

B. 문화콘텐츠닷컴(한국문화콘텐츠진흥원)

<http://www.culturecontent.com>

- C. 예술로(문화관광부)  
http://www.culture-arts.go.kr
- D. 국가문화유산종합정보서비스(문화재청)  
http://www.heritage.go.kr
- E. 문화재지식정보센터(문화재청)  
http://info.cha.go.kr

평가지표로 요약하였다. 콘텐츠, 인터페이스, 디자인, 시스템, 서비스 요인으로 구분하였다. 본 연구를 위해 기용된 평가기준은 표 2와 같다.

### 3.2 웹사이트 평가기준

문화콘텐츠 사이트를 분석하기 위한 평가기준은 전문정보 웹 사이트들이 선행연구에서 사용한 평가기준을 종합하여 크게 다섯 항목의

#### 3.2.1 콘텐츠 평가기준

콘텐츠품질에 대한 평가는 웹사이트의 구축 목적과 사용자에게 적합한 주제를 사이트가 포함했는지를 살펴보기 위한 평가로서 웹사이트 평가항목 중에서 가장 우선적으로 고려하는 사항이다. 콘텐츠의 품질은 콘텐츠의 목적성, 방향성, 적절성, 신뢰성, 다양성, 전문성, 정확성, 최신성의 8개 세부 요인으로 평가된다

(표 2) 문화전문정보 웹사이트의 평가기준 및 세부기준

평가항목	평가기준	
콘텐츠품질	정보의 목적성	웹사이트 목적에 적합한 정보 제공
	정보의 방향성	사용 대상자에 적합한 정보 제공
	정보의 적절성	관련정보 제공
	정보의 신뢰성	믿을만한 정보 제공
	정보의 다양성	다양한 정보 제공
	정보의 전문성	완전한 정보 제공
	정보의 정확성	정확한 정보 제공
	정보의 최신성	새로운 정보 제공
인터페이스품질	사용편이성	페이지사이 링크연결 여부
	항해용이성	페이지간 이동의 편리성
	접근신속성	세 번 이하 클릭으로 접근가능 여부
	이해용이성	메뉴명칭 및 구조의 이해용이성
	검색편이성	통합검색기능 제공여부
디자인품질	몰입성	독창적이고 매력적인 초기화면
	일관성	이미지, 콘텐츠, 그래픽 등, 전체사이트의 통일성
	은유성	그림, 이미지 메뉴아이콘의 문화컨셉 은유성
	명쾌성	색상이나 여백사용의 명쾌성
	심미성	색감, 이미지 그림의 심미적 표현
시스템품질	안정성	공사중, 시스템다운정도, 사이트접속안정성
	최적화	로딩속도, 접속속도
	자동화	자동메일발송, 자동업데이트기능
	검색효율성	통합검색엔진, 키워드검색, 불리언검색지원여부
서비스품질	신뢰성	이메일, 전화, 팩스, 약도안내
	지원성	사이트맵, 도움말, FAQ,
	쌍방향성	게시판, 커뮤니티
	개방성	이용료부과여부, 회원가입강제성

콘텐츠의 목적성은 웹사이트 구축목표가 명기되어 있는지로 측정한다. 웹사이트의 존재이유가 명확하게 기술되어 있다면 제공해야 할 정보의 범위와 깊이가 정해질 것이기 때문이다. 따라서 목적이 구체적이고 정확하게 표현되어 있으면 3점, 목적에 모호한 표현이 많아 이해하기 힘들면 2점, 목적이 형식적이고 찾기 어려우면 1점, 목적에 대한 기술이 전혀 없으면 0점으로 처리한다.

정보의 방향성은 정보제공 대상자가 명확히 기술되어 있는지로 평가한다. 누구를 정보제공 대상목표로 삼았는지에 따라 제공할 정보의 범위가 한정될 것이고 따라서 정보의 적절성이 확보될 것이기 때문이다.

정보제공대상자가 명확히 기술되어 있으면 정보의 방향성이 3점, 명백하지 않고 추상적으로 기술되어 있으면 2점, 대상이 형식적이고 명확하지 않으면 1점, 기술이 전혀 없으면 0점으로 처리한다.

정보의 적절성은 콘텐츠의 범위나 깊이가 사이트 목적에 부합하는지를 평가하는 것이다. 콘텐츠의 내용이 사이트의 구축 목적과 일치하고 필요한 내용이라면 3점, 정보의 내용의 일부가 목적과 일치하고 필요한 내용이라면 2점, 정

보의 내용이 거의 목적과 일치하지 않는다면 1점, 전혀 일치하지 않는다면 0점이다.

정보의 신뢰성은 정보제공자나 원 출처를 공개하면서 정보제공자가 전문가라면 3점, 정보제공자를 공개했으나 정보의 준전문가라면 2점, 그 외의 사이트 운영자로 추정되는 경우는 1점, 전혀 알 수 없는 경우는 0점이다.

정보의 다양성은 포함하는 정보의 범위를 평가하는 측정치로서 '한옥'으로 정보를 검색했을 때 뉴스, 블로그, 웹페이지, 이미지 동영상 등을 포함한다면 3점, 이들 중 3가지 이상의 정보 유형을 포함하면 2점, 두 종류 이상이면 1점, 텍스트정보만 포함하면 0점으로 처리한다.

정보의 전문성은 전문적이고 깊이 있는 내용을 제공하는지를 측정한다. 설명이 전문적이고 깊이 있는 정보로서 상당한 양을 제공하면 3점, 설명이 깊이 있지만 정보의 양이 간단하면 2점, 설명이 형식적이고 단순하면 1점, 설명으로 내용을 잘 알 수 없으면 0점이다.

정보의 정확성은 제공하는 정보가 정확한지, 내용간 모순이 없는지를 판단한다. 정보의 내용이 정확하면 3점, 대체로 정확하면 2점, 정확성이 약간 의심스럽다면 1점이다. 많이 의심스럽다면 0점이다.

(표 3) 콘텐츠 품질 세부 평가기준

평가항목	평가기준	
콘텐츠 품질	정보의 목적성	웹사이트 목적에 적합한 정보 제공
	정보의 방향성	사용 대상자에 적합한 정보 제공
	정보의 적절성	관련정보 제공
	정보의 신뢰성	믿을만한 정보 제공
	정보의 다양성	다양한 정보 제공
	정보의 전문성	완전한 정보 제공
	정보의 정확성	정확한 정보 제공
	정보의 최신성	새로운 정보 제공

정보의 최신성은 사이트 업데이트날짜로 측정한다. 1개월 이전에 업데이트를 했으면 3점, 3개월 전이면 2점, 6개월 전이면 1점, 알 수 없다면 0점이다.

### 3.2.2 인터페이스 평가기준

인터페이스를 설계함에 있어서 미적인 측면보다는 기능성과 사용자편의성을 고려하였는지를 살펴보고자 한다. 사용자들이 인터페이스를 얼마나 쉽고 편리하게 사용할 수 있는지에 초점을 맞추어 평가한다.

사용편의성은 웹페이지내에 링크가 작동하는지와 연결시간으로 살펴본다. 링크가 작동하고 연결시간이 5초 이내면 3점, 링크가 작동하고 연결시간이 10초 이내면 2점, 링크가 작동하고 연결시간이 1분 이내면 1점, 1분 이상이거나 연결이 작동하지 않으면 0점이다.

항해용이성은 페이지간 앞뒤 이동이 원활하게 되면서 소요시간이 5초 이내면 3점, 10초 이내면 2점, 1분 이내면 1점, 1분 이상이거나 작동이 되지 않을 경우는 0점으로 처리한다.

접근신속성은 사용자가 세 번 이하의 클릭으로 원하는 정보를 찾는다면 3점, 다섯 번 이하의 클릭으로 찾는다면 2점, 다섯 번 이상의 클릭으로 정보를 찾는다면 1점, 원하는 정보를 찾지 못한다면 0점이다.

이해용이성은 인터페이스를 쉽게 사용할 수 있도록 메뉴의 구조와 명칭이 명확한지를 측정한다. 메뉴구조가 논리적이어서 이해하기 쉽고 메뉴명칭이 명확해서 클릭시 망설임이 없을 경우는 3점, 망설이게 되면 2점, 명확하지 않아 당황스럽다면 1점, 이해가 안가고 잘 모르겠다면 0점으로 처리한다.

검색편의성은 신속검색을 지원하는 통합검색 기능이나 키워드검색 기능을 제공하는지로 살펴본다. 통합검색이나 키워드검색 서비스를 제공하고 검색 소요시간이 10초 이내면 3점 30초 이내면 2점, 1분 이상이면 1점, 통합검색이나 키워드검색 기능이 없다면 0점이다.

### 3.2.3 디자인 평가기준

웹사이트의 구축목적은 구체적으로 수행하기 위해서는 웹사이트의 기능성이 가장 먼저 고려해야 할 사항이지만 인터페이스의 심미적인 요인도 간과할 수 없는 중요한 항목이다. 인터페이스는 사용자를 재방문으로 유도할 수 있는 관문이기 때문에 수익창출형 웹사이트일 경우에는 특히 인터페이스의 심미적 표현을 중요시하고 있다. 디자인평가에서는 인터페이스의 몰입성, 일관성, 은유성, 명쾌성, 심미성으로 인터페이스의 디자인측면을 살펴보고자 한다.

몰입성(attraction)은 사용자가 웹사이트를

(표 4) 인터페이스품질 세부 평가기준

평가항목	평가기준	
인터페이스품질	사용편이성	링크연결성
	항해용이성	페이지간 이동의 편리성
	접근신속성	세 번 이하클릭으로 접근가능 여부
	이해용이성	메뉴명칭 및 구조의 이해용이성
	검색편이성	통합검색기능 제공여부

방문했을 때 흥미를 끌 수 있는 디자인으로 인해 웹사이트를 계속 탐색해보고 싶을 만큼 매력적인지를 판단한다. 초기화면이 매우 매력적이어서 사이트에 들어가 보고 싶다면 3점, 초기화면이 매력적인 편이라면 2점, 지루한 편이라면 1점, 초기화면을 보니 더 이상 사이트에 들어가보고 싶지 않다면 0점이다.

일관성(unification)은 디자인요소 중에서 가장 중요한 요인으로서 콘텐츠를 일관성 있게 논리적으로 배열하고, 그래픽 단색사용 그룹화 등으로 사이트의 전체적인 통일성을 이루었는지를 살펴본다. 인터페이스상의 메뉴구조가 어느 페이지로 이동해도 논리적이고 일관성 있게 배열되어 있어 사용하기 편하다면 3점, 괜찮은 편이다면 2점, 불편한 편이다면 1점, 아주 불편하다면 0점이다.

은유성(metaphor)은 어떤 형상이나 물체를 단순화시켜서 그 단순화가 물체나 형상을 대신 하면 처리할 데이터의 양도 줄이고 알아보기도 쉽다. 사이트에 은유성을 잘 활용하면 사이트 인지도가 높아진다. 사이트의 그림이나 이미지, 메뉴아이콘이 문화관련 정보를 제공하는 사이트 인지를 금방 알아 볼 수 있다면 3점, 그런 편이다면 2점, 안 그런 편이다 라면 1점, 전혀 그렇지 않다면 0점이다.

명쾌성(clarity)은 적절한 색상대비와 단색사

용, 여백을 넉넉히 사용하여 보기에 시원하고 여유 있는 느낌을 연출하는지를 살펴본다. 여백은 정돈감과 역동성을 동시에 주는 효과가 있으며 비슷한 계열의 색상대비는 사용자의 주의를 분산시킨다. 디자인이 시원하면서 역동적인 느낌을 많이 준다면 3점, 그런 편이다면 2점, 안 그런 편이다면 1점, 전혀 그렇지 않다면 0점이다.

심미성은 색감, 이미지나 그림의 심미적 표현을 살펴본다. 이미지나 그림 배경색 등이 신선하고 매우 아름답다고 느껴지면 3점, 아름다운 편이라고 생각되면 2점, 그렇지 않다면 1점, 매우 그렇지 않다면 0점으로 한다.

### 3.2.4 시스템 평가기준

시스템의 품질평가는 시스템의 안정성, 최적화, 자동화, 검색효율성의 네 종류로 살펴본다. 시스템의 안정성에 영향을 미치는 요인은 장애 대처, 대체가능, 시스템백업, 백업보존기간, 백업대상, 백업방법, 백업미디어 등이다. 그 외에도 접속속도, 접속기능, 에러발생 및 연결끊김 방지, 해킹대비 등이 안정성요인에 포함된다.

안정성은 사이트 접속시 공사중이거나 시스템이 다운되어 있어 전혀 연결이 되지 않는다면 0점, 부분적으로 공사중이거나 접속시 끈김 현상이 발생하면 그 정도에 따라 1-2점으로 처리한다. 원활한 접속은 3점이다.

(표 5) 디자인품질 세부 평가기준

평가항목	평가기준	
디자인 품질	몰입성	독창적이고 매력적인 초기화면
	일관성	이미지콘텐츠, 그래픽 등 전체사이트의 통일성
	은유성	그림, 이미지 메뉴아이콘의 문화컨셉 은유성
	명쾌성	색상선정, 여백사용
	심미성	색감, 이미지, 그림의 심미적 표현

시스템의 최적화는 시각적인 정보가 중요시되는 교육사이트나 감각적인 정보가 중시되는 문화예술사이트에는 반드시 필요한 기술이다. 따라서 VRML과 같은 3D 인터페이스를 사용할 때에는 최적화시키는 기술이 적용되어야 시스템을 효율적으로 운영할 수 있다. 또한 전송속도를 높이기 위해 이미지를 작게 나누어 사용하는 이미지매핑을 사용해야 하고 압축률을 높여야 한다. 그래픽을 포함하여 페이지당 25kbyte을 넘지 않는 최적화를 피해야 한다. 페이지 제작시 화면출력용과 인쇄용을 구분하고 텍스트와 pdf 방식을 적절히 구사하여 사용자들의 내비게이션 효과를 높여야 한다.

최적화요인은 로딩속도나 접속속도로 측정한다. 웹사이트에 접속시 30초 이내에 연결이 되면 3점, 1분이내면 2점, 1분 이상이면 1점, 전혀 접속이 되지 않거나 접속시간이 3분 이상이면 0점이다.

자동화는 빈번한 업데이트와 자주 묻는 질문에 대한 이메일답변이 자동화되어 있다면 3점, 전혀 자동화기능이 없으면 0점으로 처리한다. 전문가시스템이나 인공지능을 활용한 자동응답 메일발송이나 사이트 업데이트는 시간과 비용을 절약할 수 있는 이점이 있으며 즉각 회신에 대한 사용자만족도를 높일 수 있는 방안이다.

검색효율성은 사용자가 원하는 정보를 직접 검색할 수 있는 기능을 시스템이 지원하는지를

살펴본다. 키워드검색기능을 가지고 있으면서 동시에 불리언 연산검색을 할 수 있으면 3점, 키워드검색 기능은 있으나 불리언연산 검색을 할 수 없으면 2점, 기본적인 키워드검색 기능만 있다면 1점이며, 없다면 0점이다

### 3.2.5 서비스 평가기준

서비스 품질평가는 웹사이트가 얼마나 다양한 방법으로 사용자지원 서비스를 제공하는지를 신뢰성, 지원성, 쌍방향성, 개방성의 네 항목으로 살펴본다.

신뢰성은 담당자 이메일이나 전화번호나 팩스번호를 제공하는 경우 신뢰성 점수는 3점, 두 종류만 제공하면 2점, 한 종류만 제공하면 1점, 전혀 없으면 0점이다.

지원성은 사용자를 돕고자 하는 서비스를 제공하는지로 측정한다. 사이트맵, 도움말, QA, FAQ와 같은 서비스가 세 종류 이상 있으면 3점, 두 종류면 2점, 한 종류면 1점, 전혀 없으면 0점으로 처리한다.

쌍방향성은 게시판과 같은 사용자들의 커뮤니티 존재여부로 살펴본다. 전자상거래 사이트의 경우에는 특히 동호회와 같은 성격의 사용자 커뮤니티 형성이 사용에 영향을 미치는 중요한 요인으로 알려져 있다.

커뮤니티가 존재하면서 활발한 정보교환이 100건 이상이면 3점 커뮤니티가 존재하면서 정

(표 6) 시스템품질 세부 평가기준

평가항목	평가기준	
시스템 품질	안정성	공사중, 시스템다운정도, 사이트접속안정성
	최적화	로딩속도, 접속속도
	자동화	자동메일발송, 자동업데이트기능
	검색효율성	통합검색엔진, 키워드검색, 불리언검색지원여부

보교환이 50건 이상 100건 미만이면 2점, 커뮤니티가 존재하면서 참여건수가 50건 미만이면 1점, 커뮤니티가 전혀 존재하지 않다면 0점이다.

개방성은 회원가입을 하지 않아도 사이트이용이 가능하면서 동시에 게시판이나 커뮤니티를 이용할 수 있으면 3점, 회원가입을 하지 않아도 사이트이용이 가능하나 게시판이나 커뮤니티 등 제한이 있는 경우에는 2점, 회원가입을 해야 원하는 정보를 얻을 수 있는 경우에는 1점, 회원가입을 하지 않으면 사이트이용이 불가능한 경우에는 0점으로 처리한다.

#### 4. 웹사이트 평가결과

문화관광부가 구축한 문화예술종합정보시스템과 예술로, 한국문화콘텐츠진흥원이 구축한 문화콘텐츠닷컴, 문화재청이 구축한 국가문화유산종합정보서비스와 문화재지식정보센터 등 다섯 사이트를 선정하여 콘텐츠, 인터페이스, 디자인, 시스템, 서비스의 다섯 항목으로 나누어 웹사이트를 평가하였다.

총점은 78점으로 예술로 사이트가 51점을 얻어 최고사이트로 평가되었으며, 최저는 28점을 받은 문화관광부의 문화포털 사이트로 두 사이트의 점수차이는 23점으로 조사되었다

평균점수는 78점 만점에 40.4점으로 저조한

편이며 다섯 사이트 중에서 문화관광부의 예술로 사이트와 문화재청의 국가문화유산종합정보서비스 사이트만 평균을 상회하였을 뿐이다.

#### 4.1 콘텐츠 평가결과

콘텐츠는 총 24점으로 평가하였는데 최저 4점에서 최고 16점의 분포를 보였다 문화관광부의 문화예술종합정보시스템이 총 4점으로 가장 낮은 평가를 받았으며 예술로 사이트가 총 16점으로 콘텐츠부문에서 가장 높은 평가를 받았다. 다섯 사이트의 평균 콘텐츠점수는 11.2점으로 총점 24점의 평균치에도 못미치는 수치를 보였다.

다섯 사이트 중에서 사이트 구축목표를 명확하게 밝히고 이용대상자를 비교적 선명하게 밝힌 사이트는 예술로 사이트(C) 한 곳 뿐이었으며 A와 B 사이트는 형식적으로 기술하였고 문화재청의 D, E 사이트 두 곳은 기술이 전혀 없었다.

예술로(C) 사이트만 정보의 목적성, 방향성, 적절성 점수, 총 9점 중에서 5점을 받아 가장 높은 평가를 받았다. 예술로 사이트가 구축목표를 명확히 밝히는 점에서는 높은 평가를 받았으나 장단기 목적이나 정보제공 대상자에 대한 기술은 부족한 실정이다.

예술로 사이트의 제공정보의 적절성은 11점으로 높은 편이었다. 표 8에서 보는바와 같이

(표 7) 서비스품질 세부 평가기준

평가항목	평가기준	
서비스품질	신뢰성	이메일, 전화, 팩스, 약도안내
	지원성	사이트맵, 도움말, QA, FAQ
	쌍방향성	게시판, 커뮤니티
	개방성	이용료부과여부, 회원가입강제성

(표 8) 콘텐츠품질 평가결과

평가항목	평가기준	A	B	C	D	E
콘텐츠 품질	정보의 목적성	1	1	2	0	0
	정보의 방향성	0	1	1	0	0
	정보의 적절성	2	2	2	1	1
	정보의 신뢰성	0	1	3	3	3
	정보의 다양성	1	3	2	3	3
	정보의 전문성	0	1	3	3	3
	정보의 정확성	0	1	3	3	3
	정보의 최신성	0	0	0	0	0
	총점		4	10	16	13

지식, 공연 정보, 게시판 정보와 같은 교양수준의 콘텐츠를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 문화관광부의 문화예술종합정보시스템(A) 보다는 전문적이고 심도 있는 정보를 제공하고 있는 편으로 나타났다.

예술로 사이트 다음으로 사이트의 구축목표와 정보제공대상자를 명확히 밝힌 사이트는 문화콘텐츠닷컴(B)으로 나타났으나 구축목적과 서비스대상자에 관한 소개가 형식적이고 명확하지 않은 목표의식 때문에 정보의 목적성, 방향성, 적절성평가는 총 4점을 받았다. 제공하고 있는 정보를 정보의 신뢰성, 다양성, 전문성, 정확성, 최신성 등으로 살펴보았을 때 총 6점으로 낮은 편이었다.

한편 문화재청 사이트(D, E)는 사이트소개도 없을 뿐만 아니라 구축목적이나 정보제공대상자에 관한 소개도 없었다. 그럼에도 불구하고 제공정보를 정보의 신뢰성, 다양성, 전문성, 정확성, 최신성으로 평가하였을 때 각각 12점을 받았다.

문화재청의 D, E 사이트가 제공하는 콘텐츠의 질은 가장 높았다. 두 사이트는 문화재관련 자료를 집대성하였으며 양질의 콘텐츠를 사진

이나 동영상으로도 제공하고 있었다. 문화재의 성격상 사진이나 동영상 정보가 선명하고 명확해야 하는데 문화재청 사이트 두 곳은 이를 충족시킨 것으로 나타났다.

문화재청의 국가문화유산종합정보서비스(D)에서 '한옥' 관련 자료를 검색하자 56건의 자료가 검색되었다. 사진정보와 상세한 설명이 첨부되어 있으며 양질의 동영상정보를 제공하고 있다.

'한옥'에 관한 정보를 검색한 결과 표 9와 같이 나타났다. 문화관광부의 문화예술종합정보시스템(A)과 문화콘텐츠닷컴(B)의 경우 콘텐츠의 양과 질에 있어 교양수준을 넘지 못하는 정보로 들어났다.

문화관광부의 문화예술종합정보시스템(A)의 통합검색창에서 '한옥'으로 자료를 검색하였을 때 다양한 정보유형을 검색하였으나 검색결과수를 알 수 없었고, 특정정보를 클릭해도 원 사이트에 연결되지 않아 요약정보만 볼 수 있었다. 정보유형도 사전, 문화정보, 이미지, 동영상, 공연/전시, 인물/단체, 시설물, 사이트, 새소식의 범주로 구분하여 제공하고 있으나 검색결과 는 상당수의 부적합자료를 포함하고 있었다.

( 표 9 ) '한옥' 탐색결과

탐색어	정보유형	A	B	C	D	E
'한옥'	지식정보	1	64	1		
	콘텐츠정보	다수	6	21**		
	웹사이트정보	2	3	-		
	이미지정보	다수	12	-		
	뉴스정보	다수	21	-		
	공연/전시정보	다수	-	7		
	게시판정보	다수	-	10		
	기타정보	*			56 ***	18,074****
계	다수	106	39	56	18,074	

\* 기타제공정보로 인물/단체, 시설물, 문화정보 등이 있다.  
 \*\* 분야별 기관자료로서 미술 4, 건축 10, 영상 5, 문화정책 2 건이 검색됨  
 \*\*\* 문화재청자료  
 \*\*\*\* 문화재청홈페이지에서 3,786건, 문화재단DB에서 12,397, 국립문화재연구소에서 1,891건 검색

문화콘텐츠닷컴(B)은 '한옥'에 관한 총 106건의 자료를 검색했다. 백과사전자료는 저자가 명기된 경우도 있고 그렇지 않은 경우도 있었으며, 정보제공자는 정보제공기관명을 밝힌 정도이며, 콘텐츠설명은 너무 간략하여 콘텐츠의 내용을 이해하기에 불충분하였다. 정보유형에서는 동영상, 이미지, 소리정보 등 다양한 유형의 정보를 갖추었으나 실제로 들을 수도 없으며 이미지정보도 폐쇄된 경우가 많아 접근할 수 없었다. 대부분의 콘텐츠 정보등록은 2003년으로 명기되어 있으나 그 후 업데이트된 적은 없는 것으로 나타나 최신 정보로 보완되는지에 대해서는 불분명하였다.

문화콘텐츠닷컴의 콘텐츠 품질은 정보유형이 다양하다는 점에서는 3점을 받았으나 콘텐츠의 양이나 질에 있어서는 크게 떨어지는 것으로 조사되었다.

문화콘텐츠인 만큼 사진, 그림, 동영상정보는 중요한 정보유형임에도 불구하고 이미지정보의 품질이 선명하지도 않고 더욱이 이미지 한가운데에 대문자로 CULTURECONTENT 라는 글씨가 적혀있었다. 전체 이미지를 보기가 힘들어

사용자에게 유용한 이미지정보가 될 수 있을지의 관심이 드는 실정이었다. 동영상정보나 상당수의 그림정보가 폐쇄되어 있었으며 백과사전 정보에서 보는 텍스트는 글씨가 너무 작고 행간격도 촘촘하여 읽기가 힘들었다.

#### 4.2 인터페이스 평가결과

인터페이스에 대한 평가는 인터페이스의 사용편이성, 항해용이성, 접근신속성, 이해용이성 및 검색편이성 측면을 고찰하였다. 총 15점으로 평가하였을 때 평균은 8.6점이며 문화관광부(A)와 문화콘텐츠닷컴(B)은 인터페이스평가에서 평균이하를 기록하였다.

인터페이스 품질이 가장 높게 평가된 사이트는 문화재청이 구축한 국가문화유산종합정보서비스(D)로서 사용하기 편리하며 접속이 신속하고 이해하기 쉽게 구성되어 있어 평가대상 다섯 사이트 중에서 가장 높은 평가를 받았다.

웹페이지간의 이동이 신속하고 원활했으며 링크연결도 신속한 편이었다. 동영상이나 그

림정보로의 링크도 신속하고 원활하였으며 특히 동영상정보 연결상태는 다섯 사이트 중에서 제일 우수하였다. 정보에로의 접근이 세 번 이하 클릭으로 수행되었으며 메뉴명칭이 명확하고 단순하여 사용편이성에서 높은 점수를 받았다.

항해용이성이나 접근신속성에 있어서 국가 문화유산종합정보서비스(D)를 제외하고는 모두 평균이하를 기록하였다. 문화관광부(A) 사이트는 링크접속이 불량하여 해당 링크사이트로 접속할 수 없는 경우가 많았으며 또한 연결되었을 경우에도 요약정보만 볼 수 있도록 제한되어 있어 불편하였다. 문화콘텐츠닷컴(B)은 링크 접속이 불량하였으며 연결되었을 경우 구매사이트로 바로 연결될 뿐만 아니라 상품에 대한 내용설명이 충분하지 않은 상태에서 구매 여부를 결정하도록 구성되어 있었다.

구매사이트에서 보여주는 콘텐츠의 내용은 너무 제한되어 있어 구매결정을 하기에 충분하지 않은 상태였다. 이미지정보는 선명하지 않으며 이미지 가운데 대문자로 culturecontent가 그려져 있어 이미지를 전달하는데 방해요인이 되었다. 동영상 정보에 대한 접근은 극도로 불량한 상태였다.

접근신속성을 살펴보았을 때에도 국가문화

유산종합정보서비스(D) 만이 세 번 이하의 클릭으로 원하는 정보에 접근할 수 있었으며 기타의 사이트들은 모두 세 번 이상 클릭해야 원하는 정보에 접근할 수 있는 실정이었다.

이해용이성에 있어서는 예술로(C) 사이트와 국가문화유산종합정보서비스(D)가 비교적 명확한 메뉴명칭을 사용하고 또한 메뉴배열 구조가 논리적이어서 이해성이 높았다.

검색편이성평가에 있어서는 다섯 사이트 모두 통합검색 메뉴를 제공하고 있었으나 문화재 지식정보센터(E)는 통합검색메뉴가 작동하지 않았다.

### 4.3 디자인 평가결과

디자인 품질평가는 인터페이스의 몰입성, 일관성, 은유성, 명쾌성, 심미성의 다섯 항목으로 측정하였다. 총 15점으로 평가하였으며 평균은 9.6점으로 나타났다.

예술로(C) 사이트가 15점 만점을 받아 인터페이스 디자인 평가에서 가장 높은 평가를 받았으며 문화관광부(A) 사이트가 6점으로 가장 낮은 평가를 받았다.

예술로 사이트(C)는 인터페이스화면이 매력적이어서 주의를 끌었으며 배경색이나 화면배

(표 10) 인터페이스품질 평가결과

평가항목	평가기준	A	B	C	D	E
인터페이스품질	사용편이성	0	1	2	3	1
	항해용이성	1	0	0	3	1
	접근신속성	0	1	2	3	1
	이해용이성	2	1	3	3	2
	검색편이성	3	3	3	3	1
	총점	6	6	10	15	6

치가 선명하고 명쾌하였다.

가장 낮은 평가를 받은 문화관광부(A)는 정부기관 사이트로서의 목적과 문화예술정보 제공이라는 혼합된 목적의 인터페이스를 구현한 결과 일관성이나 은유성, 명쾌성에서 다소 떨어지는 편이었다.

문화콘텐츠닷컴(B) 사이트는 일관성 있는 구성에서는 높은 평가를 받았으나 인터페이스의 몰입성, 은유성, 명쾌성, 심미성 등에서 약간 낮은 평가를 받았다.

문화재청사이트(D,E) 들은 인터페이스의 몰입성에서 낮은 평가를 받았는데 디자인이 다소 진부하고 사용한 색상이 명쾌하지 않아 몰입성이 다소 떨어지는 경향을 보였다. 심미성은 예술로(C) 사이트가 가장 높았다.

#### 4.4 시스템 평가결과

시스템의 품질을 안정성, 최적화, 자동화, 검색

효율성 등의 네 가지 기준으로 살펴보았다. 총 12 점으로 측정하였을 때 평균은 5.6점이며 평균을 상회하는 사이트는 문화관광부(A) 사이트와 문화재청의 국가문화유산종합정보서비스(D) 두 곳에 불과하고 전반적인 평가대상 사이트의 시스템 성능은 저조한 편으로 들어났다.

특히 문화콘텐츠닷컴(B)의 시스템성능은 총 3점으로 최저를 기록하였다. 시스템이 불안정하고 동영상연결은 작동하지 않았으며 링크도 활성화되어 있지 않은 곳이 상당수 존재했다.

초기화면의 접속시간으로 최적화점수를 평가하였는데 문화콘텐츠닷컴(B)이 5초로 가장 느린편이었다. 문화관광부(A)와 국가문화유산종합정보서비스(D)가 2초로 가장 빠른 로딩 시간을 기록하였다.

평가대상 다섯 사이트 모두는 자동화기능이 없었다. 검색의 효율성을 살펴보았을 때 국가문화유산종합사이트(D)와 문화재지식정보센터(E) 두 사이트만 AND 연산검색을 수행할 수

(표 11) 디자인품질 평가결과

평가항목	평가기준	A	B	C	D	E
디자인 품질	몰입성	2	2	3	1	1
	일관성	1	3	3	3	3
	은유성	1	2	3	1	2
	명쾌성	1	2	3	1	2
	심미성	1	2	3	1	1
	총점	6	11	15	7	9

(표 12) 시스템품질 평가결과

평가항목	평가기준	A	B	C	D	E
시스템 품질	안정성	3	1	2	3	1
	최적화	3	1	2	3	2
	자동화	0	0	0	0	0
	검색 효율성	1	1	1	3	1
	총점	7	3	5	9	4

있어 정교한 검색기능을 제공하였다. 그 외의 사이트는 실제로는 AND 연산검색을 수행하지 못하였다.

#### 4.5 서비스 평가결과

서비스품질을 신뢰성, 지원성, 쌍방향성, 개방성의 총 12점으로 평가하였을 때 평가대상 다섯 사이트의 서비스품질 평균점수는 5.4점으로 낮게 나타났다.

다섯 기관 모두 게시판이나 사용자의 질문을 올릴 수 있는 개방된 쌍방향성 대화의 창구는 없었다. 신뢰성측면에 있어서는 문화콘텐츠닷컴(B)만 전화, 팩스, 이메일정보를 제공할 뿐 그 외의 사이트는 모두 이메일정보 하나만 공개하고 있었다.

사이트맵, 도움말, FAQ와 같은 사용자 지원 도구를 모두 제공하는 사이트는 문화콘텐츠닷컴(B) 뿐이었다. 문화관광부 사이트(A)는 QA와 사이트맵을, 예술로(C) 사이트는 도움말과

사이트맵을, 국가문화유산종합정보서비스(D) 사이트맵만을 제공하고 있었다.

국가문화유산종합정보서비스(D)스와 문화재지식정보센터(E)는 회원가입을 요구하지 않아 개방성에서 3점을 받았으며 문화관광부와 문화콘텐츠닷컴은 회원가입을 요구하며 문화콘텐츠닷컴은 회원에 가입하지 않으면 정보에 접근할 수 없어 개방성평가에서 1점으로 가장 낮았다. 예술로(C) 사이트도 회원가입을 권유하고 있으나 유일하게 주민번호를 요구하지 않고 있었다.

### 5. 결론 및 제언

문화관련 정보를 제공하는 웹사이트 다섯 곳을 선정하여 콘텐츠, 인터페이스, 디자인, 시스템, 서비스의 다섯 요인으로 각각의 사이트를 평가한 결과는 표 14와 같다. 콘텐츠는 24점, 인터페이스와 디자인은 각각 15점, 시스템과 서비스는 각각 12점으로 측정하여 총 78점 만점

(표 13) 서비스품질 평가결과

평가항목	평가기준	A	B	C	D	E
서비스품질	신뢰성	1	3	1	1	1
	지원성	2	3	2	1	1
	쌍방향성	0	0	0	0	0
	개방성	2	1	2	3	3
	총점	5	7	5	5	5

(표 14) 문화정보제공 웹사이트 평가결과 요약

평가항목	A	B	C	D	E	평균/만점
콘텐츠품질	4	10	16	13	13	11.2/24
인터페이스품질	6	6	10	15	6	8.6/15
디자인품질	6	11	15	7	9	9.6/15
시스템품질	7	3	5	9	4	5.6/12
서비스품질	5	7	5	5	5	5.4/12
총점	28	37	51	49	37	40.4/78

으로 평가하였다.

평균 평가점수는 40.4점으로 총점 78점의 51.8%에 해당하는 극히 저조한 수준을 보였다. 인터페이스와 디자인 평균만 각각 8.6/15점과 9.6/15점으로 각각의 총점의 50%를 약간 상회할 뿐, 콘텐츠와 시스템, 서비스는 11.2/24점, 5.6/12점, 5.4/12점으로 각각의 평가점수의 50%를 하회하는 낮은 성적을 보였다.

즉 콘텐츠나 시스템의 성능이나 서비스의 질은 각 평가점수의 50%에도 못미치는 낮은 수준을 보였으나 인터페이스설계와 디자인측면은 다소 높은 편이었다.

각각의 평가요인별로 살펴보면 콘텐츠는 예술로(C) 사이트가 16점으로 가장 높고 문화관광부의 문화포털(A) 사이트가 4점으로 가장 낮았다.

인터페이스는 국가문화유산종합정보서비스(D)가, 디자인은 예술로(C)가 각각 15점으로 가장 높고, 시스템은 국가문화유산정보서비스(D)가 9점으로, 서비스는 문화콘텐츠닷컴(B)이 7점으로 비교적 높은 평가를 받았다.

각 사이트별로 평가결과를 살펴보면 예술로(C) 사이트는 콘텐츠와 디자인품질에서 가장 높은 평가를, 국가문화유산정보서비스(D)는 인터페이스와 시스템에서 가장 높은 평가를 받았다. 문화콘텐츠닷컴(B)은 서비스품질 한 항목에서만 7/12점으로 가장 높은 평가를 받았다.

전체적으로 살펴보면 예술로(C) 사이트가 총 51점으로 사이트평가에서 1위를 차지했고 2위는 국가문화유산정보서비스(D)가 49점으로 2위를 차지했다. 문화관광부의 문화포털사이트(A)가 가장 낮은 순위를 기록했다.

요약하면 평가사이트들은 콘텐츠의 내실보

다는 인터페이스와 디자인에 치중한 것으로 나타났다. 전문정보사이트 이용자들은 양질의 전문적인 콘텐츠에 대한 요구가 절실하다는 것을 선행연구에서 밝힌 바 있는데, 본 연구결과도 문화정보 제공사이트들이 양질의 전문정보를 제공한다고 보기 어려운 것으로 조사되었다.

## 5.1 제언

1. 전문정보를 제공하는 사이트들은 확고하고 명확한 구축목표와 서비스제공 목표대상자의 범위를 규정해야 한다. 구축목적과 서비스제공 대상자가 명확할 때에만 이를 위해 수집할 콘텐츠의 범위와 깊이를 한정할 수 있기 때문이다.

콘텐츠의 품질에서 제일 높은 평가를 받은 예술로 사이트는 비교적 상세하게 사이트의 구축목표와 제공자료에 대한 설명을 제공하고 있었다. 그러나 그럼에도 불구하고 사용자 측면에서 얻을 수 있는 정보가 무엇인지를 제공하는 점이 부족하였다.

2. 제공하는 콘텐츠의 유형을 넓혀야 하며 깊이있는 전문정보를 제공하도록 노력해야 한다. 평가 사이트들이 제공하는 콘텐츠의 범위나 깊이는 일반 인터넷 포털사이트에서 제공하는 정도의 수준으로 나타났다.

콘텐츠의 경쟁력이 높지 않은 상황에서 뛰어난 시스템의 성능이나 양질의 서비스도 제공하지 못한다면 교양수준 정도의 정보를 제공하는 인터넷 포털사이트와의 경쟁에서도 우위를 확보하기 어려울 것으로 예상된다.

3. 평가한 사이트들의 인터페이스에서 가장 취약한 부분은 접근신속성이 떨어지는 점이었다. 인터페이스 상에서 적어도 세 번 이하의 클릭으로 원하는 정보에 접근할 수 있도록 인터페이스가 설계되도록 해야 할 것이다.

문화재청이 구축한 두 사이트의 경우 인터페이스의 매력은 다소 떨어졌으나 사용자 입장에서는 인터페이스의 미적 요소보다 양질의 콘텐츠와 콘텐츠에 신속하게 접근할 수 있는 점이 더 중요한 요인임을 유의해야 할 것이다.

4. 문화콘텐츠의 특성상 동영상과 그림정보를 다수 포함함에 따라 사용자가 신속하게 접근할 수 있도록 시스템 성능의 최적화를 꾀해야 할 것이다.

문화재청이 구축한 국가문화유산종합정보시스템은 사진과 동영상정보를 다수 수록하고 있음에도 불구하고 신속한 접근이 가능했으며 정보열람이 편리하였다.

반면에 문화관광부의 두 사이트는 사진, 동영상, 그림정보에의 접속이 원활치 않고 작동하지 않는 경우가 종종 발생하였다. 그림, 동영상정보를 신속하게 처리할 수 있도록 시스템의 성능향상을 도모해야 할 것이다.

5. 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 사용자와의 쌍방향 대화를 할 수 있는 메뉴를 제공해야 하겠다. 다섯 사이트 중에서 네 곳이 이메일 주소 하나만 공개하고 있어 사용자와의 쌍방향 대화의 창구가 전혀 없었다. 시스템의 성능향상을 위해서도 사용자의 피드백을 받을 수 있는 기제가 필요하다. 커뮤니티나 게시판 등을 제공해서 사용자가 편리하게 의견을 개진할

수 있는 장을 제공할 필요가 있다. 회원가입시 주민등록 번호를 요구하고 있는 점도 개선이 요구되는 바이다.

6. 영리목적의 사이트의 경우에는 인터페이스 설계를 보다 사용자 중심으로 디자인해야 할 것이다. 사이트방문이 구매로 연결될 수 있도록 사이트설계를 치밀하게 구축해야 사이트의 구축목적에 달성할 수 있을 것이다.

특히 문화콘텐츠닷컴은 영리목적으로 구축되었으며 전자상거래 기능까지 포함하고 있는데 사용하기가 불편하였다. 사용자가 콘텐츠의 내용이 무엇인지 구체적으로 알 수 없는 상황에서 구매로 이어지기에는 제공하는 콘텐츠가 너무 제한적이었다. 잠재 구매자로 하여금 충분히 내용을 확인할 수 있는 방안이 강구되어야 구매활동이 활성화될 것으로 보여진다. 아마존 온라인서점이 도서의 원문일부를 공개하고 목차정보를 제공하며 음반의 경우에는 곡의 전반부를 부분적으로 들을 수 있도록 서비스를 제공하고 있는 것을 참고해야 할 것이다.

7. 요약하면 전문정보제공 웹사이트의 생명은 양질의 콘텐츠 제공이다. 양질의 콘텐츠에 편리하게 접근할 수 있도록 콘텐츠를 가공하고 메뉴로 재구성하는 것이 인터페이스의 기능이다. 직접검색 서비스를 제공하여 콘텐츠에 신속하게 접근할 수 있도록 신속성을 제공해야하며 시스템의 성능을 향상시킴으로써 사용자의 정보향해 거리를 단축시켜야 전문정보사이트의 이용활성화가 이루어질 것이다.

8. 인터페이스의 디자인변경은 이용자가 서

서히 알아차릴 수 있도록 이루어져야 하며 시간을 두고 점진적으로 진행해야 한다. 예술로 사이트는 본 연구를 위한 평가 후 3개월이 경과

하였는데 현재는 전혀 다른 사이트로 탈바꿈하였다. 인터페이스를 점진적으로 변화시킴으로써 사용자의 적응을 도와야 할 것이다.

### 참 고 문 헌

- 강남미, 송용. 2003. 사이버시대 청소년 성교육을 위한 인터넷 웹사이트의 평가. 『경영교육논총』, 31: 307-323.
- 권영국. 1999. 정보구성형태에 관한 분석. 관광정보웹사이트를 중심으로. 『한국경영과 학회 학술대회논문집』, 1: 470-471.
- 김대환. 2005. 여행사웹사이트의 신뢰형성요인이 전환태도와 전환행동에 미치는 영향에 관한 연구. 『경제연구』, 23(2): 145-171.
- 김승운. 1999. 한국기업의 웹사이트 활용실태 분석. 『중소기업연구』, 21(1): 181-204.
- 김재륜, 추순진, 박종무. 2001. 고객지향적관점에서 본 대학웹사이트의 비교분석. 『한국산업경영학회 2001년 하계학술발표회 발표논문집』, 145-166.
- 김정자, 이정훈. 2005. 구축목적에 따른 웹사이트평가 모형에 관한 연구-평가모형 개발방법을 중심으로. 『산업경영시스템학회지』, 28(2): 125-132.
- 김종무. 2003. 전자정부웹사이트의 운영성과에 영향을 미치는 요인. 『한국행정학보』, 37(3): 331-356.
- 김진희 이증정. 2003. 문화예술정보를 제공하는 웹사이트의 사용자만족과 향후 이용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『문화경제연구』, 6(2): 55-98.
- 김춘호. 1999. 『기업웹사이트 구축목적별 웹 고객유지전략 선호도 연구』. 중앙대학교 국제경영대학원 석사논문.
- 문화관광부. 한국문화관광정책연구원. 2003. 『문화예술인 실태조사』. 서울: 문화관광부 한국문화관광정책연구원.
- 문화관광부. 한국문화콘텐츠진흥원. 2004. 『한국문화산업의 국제경쟁력분석』. 서울: 문화관광부 한국문화콘텐츠진흥원.
- 박관희. 2005. 대학포털 웹사이트 수용 및 사용에 영향을 미치는 요인. 『경영연구』, 20(1): 57-77.
- 박동진, 김선주. 2005. 지방자치단체 웹사이트 품질평가 모델의 개발에 관한 연구. 『경영교육논총』, 39: 189-204.
- 백상용, 박경수, 김승운. 1999. 한국기업 웹사이트(website) 활용실태에 관한 연구: 상장기업을 대상으로. 『대한경영학회지』, 21: 381-398.
- 서문경에 등. 2005. 국내치매정보에 관한 웹사이트평가. 『대한간호학회지』, 35(3): 631-640.
- 손용배, 이응봉. 2001. 웹마이닝을 통한 도서관

- 홈페이지의 사용편의성에 관한 연구 - 육군대학 도서관 홈페이지를 중심으로, 『제 8회 한국정보관리학회 학술대회논문집』 213-218.
- 손일락, 송은주. 2004. 패밀리레스토랑 웹사이트에 대한 태도가 구매의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 18(1): 69-79.
- 송승헌, 기우서, 김응곤. 2001. 사용자중심의 웹 인터페이스 디자인 및 평가에 관한 연구. 『한국정보과학회 봄 학술발표논문집』, 28(1): 478-480.
- 신건권. 2001. 상업용 웹사이트의 평가와 개발방향에 관한 연구. 『경영연구』, 16(3): 77-108.
- 유사라. 2001. 정보서비스 평가연구: 국내 행정부처 web 정보사례. 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 93-116.
- 유상진, 이선영. 2000. 국내 100대 기업의 웹사이트 평가에 관한 연구. 『상품학연구』 23: 105-131.
- 유재욱. 2002. 웹 기반 대학도서관서비스의 사용편의성에 관한 연구. 『한국비블리아』, 13(1): 59-75.
- 유지영, 조용길, 이익수. 2005. 관광정보 웹사이트 평가요인. 『관광연구저널』, 19(2): 129-142.
- 윤혜영. 2002. 대학도서관 장서관리 웹사이트 콘텐츠구성에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(1): 165-186.
- 이남희. 2006. 문화콘텐츠의 인프라구축현황과 활용에 대하여. 『오늘의 동양사상』 14: 263-284, 363.
- 이란주. 2001. 인터넷서점의 효과적인 웹사이트설계에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 18(1): 43-64.
- 이란주, 양정하. 2003. 이용자 중심의 정보서비스를 위한 웹사이트 설계에 관한 연구: 패션분야를 중심으로. 『한국비블리아』, 14(1): 173-198.
- 이명희. 2004. 중앙 행정부처 웹사이트의 정보서비스 평가: 정보공개와 이용자 참여를 중심으로. 『한국비블리아』, 15(2): 195-218.
- 이명희. 2005. 전자정부 구현을 위한 정부기관의 웹 정보제공에 대한 평가: 중앙 행정부처의 웹사이트 평가를 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 16(1): 247-267.
- 이명희, 이상렬. 2002. 국가대표전자도서관 웹사이트의 평가에 관한 연구: 한국·일본·미국의회도서관을 중심으로. 『국회도서관보』, 39(3): 3-21.
- 이상진, 김기현. 2005. 방문자 행동기반의 웹 콘텐츠 평가모형 개발에 관한 연구 - 무역포털사이트 KITA.net를 중심으로. 『국제상학』, 20(2): 255-276.
- 이용봉. 2003. 공공도서관 정보서비스의 품질향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구: 대전지역을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 37(3): 177-196.
- 이용규, 권현재, 김은희. 2004. 관광기업의 웹사이트 디자인의 사용성평가. 『관광연구저널』, 18(2): 175-187.
- 이용봉, 등. 2002. 전자도서관 웹사이트의 품질향상을 위한 사용성 평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(1): 41-60.
- 이용봉, 이주현. 2003. 디지털도서관 웹사이트 사용성 평가기준 개발에 관한 연구. 『정

- 보관리학회지』, 20(3): 129-154.
- 이재관. 2003. 공공 웹사이트의 정보서비스 및 커뮤니티 요소 평가 - 한국 관공서, 군, 경찰 홈페이지를 중심으로 -, 『한국국방경영분석학회지』, 29(1): 76-87.
- 이지연, 김성연. 2003. 웹 디자인의 요소평가: 이용자관점과 디자이너관점의 비교연구. 『정보관리학회지』, 29(2): 1-26.
- 임은정, 최무진. 2004. 교회 웹사이트 특성에 관한 사례분석 연구. 『로고스경영연구』 2(1): 1-24.
- 임치환. 2000. 웹사이트디자인에서 사용편의성 이슈들: 전자상거래 B2C 모델을 중심으로 『대한인간공학회 학술대회논문집』 1: 41-44.
- 전자신문인터넷. 2006.9.28  
<http://www.kona.or.kr>
- 정현영. 2005. 국내호텔 인터넷 웹사이트의 사용자 평가에 관한 연구. 『한국콘텐츠학회논문집』, 5(5): 228-237.
- 지봉구. 2005. 관광정보웹사이트 홈페이지분석 -충북지역 지자체 홈페이지를 중심으로 『관광정책학연구』, 11(1): 133-149.
- 천명환. 2005. 온라인쇼핑몰 콘텐츠에서 소비자 동인이 구전마케팅의 지각된 유용성에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국콘텐츠학회논문집』, 5(3): 19-28.
- 최무진, 임은정. 2003. 사례분석을 통한 성공적 교회웹사이트 특성에 관한 연구. 『한국로고스경영학회논문집』, 48-69.
- 최상기. 2000. 대학도서관웹사이트 설계에 관한 연구. 『정보관리학회지』 17(4): 137-155.
- 최정태, 이재환, 최기석. 2001. 웹사이트 사용자 인터페이스의 품질평가: KOSEF의 RICs를 사례로 하여. 『한국도서관정보학회지』 32(4): 197-228.
- 최흥식. 2002. 국내 대학도서관 웹사이트 메뉴구조와 용어분석. 『정보관리학회지』 19(4): 137-162.
- 한국소프트웨어진흥원. 2003. 『2003 디지털콘텐츠산업백서』. 서울: 한국소프트웨어진흥원.
- 한국소프트웨어진흥원. 2004. 『2004 디지털콘텐츠산업백서』. 서울: 한국소프트웨어진흥원.
- 한국인터넷진흥원. 2006년 상반기 정보화실태 조사요약보고서.pdf  
<http://www.nida.or.kr>
- 황혜경, 정영미. 1999. 정보자원으로서의 웹사이트 평가에 관한 연구. 『한국정보관리학회 학술대회논문집』, 95-98.
- 홍순구, 등. 2003. 한국정부기관의 웹사이트 접근성평가. 『한국전산회계학회 추계학술발표회 발표논문집』, 3-21.
- 홍일유, 김동산. 2006. 재방문의도에 영향을 미치는 쇼핑몰웹사이트 품질평가에 관한 실증적 연구. 『경영과학』, 23(1): 43-61.
- 홍일유, 정부현. 2000. 인터넷 웹사이트의 포괄적 평가모형에 관한 연구. 『경영과학』, 17(3): 161-180.