

공공기관 홈페이지 평가지표 개발 연구

- 평가연구 경향분석을 중심으로-

A Study on the Index Development of Website's Evaluation in Public Sector
: Focused on Critical Review of Website's Evaluation Trends

김태진*, 이재성**, 김건위***



- * 김태진, 행정학박사, 국토연구원 GIS연구센터 책임연구원, 경기도 안양시 동안구 관양동 1591-6 ☎431-712
- ** 이재성, 행정학 박사과정수료, 명지대학교 리서치아카데미 전임연구원, 서울시 서대문구 남가좌동 50-3 명지대학교 리서치아카데미 ☎ 120-728
- *** 김건위, 행정학 박사과정수료, 자치정보화지원재단 연구컨설팅실 책임연구원, 서울 용산구 이태원동 534 천우빌딩 3층 ☎140-861

Key word : 전자정부, 홈페이지 평가경향, 지방정부행정정보화

공공기관 홈페이지 평가지표 개발 연구

- 평가연구 경향분석을 중심으로 -

I. 서 론

1. 연구배경

최근 서구 선진국 및 우리나라에서는 효율적인 행정, 질 높은 대 국민 서비스, 투명하고 민주적인 정부를 구현¹⁾하기 위해 적극적인 정보기술을 활용하고 있다. 특히 우리나라는 행정개혁 수단으로 정보기술을 이용하여 「작지만 효율적인 전자 정부」를 구현하고자 많은 노력을 하고 있으나 성과가 높지만은 않아 보인다. 이것은 무엇보다도 산업사회의 업무처리 방식에서 정보사회형으로의 전환이 늦다는 데에서 원인을 찾을 수 있다.

전자정부를 달성할 수 있는 중요한 요소 중의 하나는 인터넷이며, 인터넷을 활용한 공공기관 홈페이지는 전자정부의 얼굴이며 관문이라 할 수 있다.²⁾ 최근 들어 공공기관의 홈페이지 접속자 수가 증가되고 있는데 이는 공공기관 홈페이지에 대한 국민들의 관심이 증대되고 있음을 반증한다. 반면 이러한 사실은 정보기술을 활용하여 국민들의 참여를 활성화시킬 뿐만 아니라 대민서비스의 수준을 제고하기 위한 전자적 민원처리방식으로의 적극적인 전환이 필요하다고 하겠다. 그러나 현재 공공기관의 홈페이지는 운영자 위주의 홈페이지 제작·운영, 국민편의를 고려한 정부단일 민원창구의 부재, 전자적 민원처리 과정의 투명성 미확보, 국민과의 쌍방향 커뮤니케이션의 형식적 운영, 홈페이지 운영의 내실화 미흡, 홈페이지의 외국어서비스의 운영 미흡 등의 문제점이 지적되고 있다.³⁾

2. 연구목적 및 방법

-
- 1) 한국전산원. 1998. 「공공기관 홈페이지 구축·운영지침서 1998년 개정판」. p 1.
 - 2) 중앙일보, 2001, 6, 19. 7면.
 - 3) 행정자치부. 2000. 「정부기관 홈페이지 발전 기본계획」 pp.69-70.

본 연구에서는 정보기술의 발달과 행정환경의 변화에 따른 전자정부의 활성화를 꾀할 수 있는 공공기관 홈페이지의 평가에 대하여 홈페이지가 왜 중요한가, 왜 평가를 해야 하는가, 평가가 어떻게 이루어지고 있으며, 어떤 방법으로 이루어지고 있는가 등을 기존문헌을 통해 비교·연구함으로써 공공기관 홈페이지 평가경향을 분석하고자 한다. 이는 향후 평가지표개발에 있어 어떠한 부분에 가중치를 두어 개발하여야 할 것인가의 시사점을 유도할 수 있다. 본 연구의 목적을 달성하기 위해 사용한 연구방법은 문헌분석과 실증분석을 병행하였다. 첫째, 문헌분석에 사용된 자료는 1997년부터 2001년까지의 학술논문, 학술대회 발표논문집, 연구보고서, 그리고 정부기관의 홈페이지 평가에 관한 자료를 활용하였다. 둘째, 실증분석은 선행연구를 통해 도출된 공공기관 홈페이지의 평가지표의 타당성 및 측정의 정확도를 높이기 위해 무작위 표본추출에 의한 방법으로 10개의 지방정부를 대상으로 pilot study를 실시하였다.

II. 공공기관 홈페이지 평가연구 경향분석

공공기관 홈페이지 평가연구는 홈페이지 평가의 발전방향에 관한 연구와 평가사례의 연구로 두 가지로 대별할 수 있다. 첫째로 홈페이지 발전방향에 대한 연구는 향후 공공기관의 홈페이지가 지향하는 발전방향을 제시하는 연구이며, 둘째는 구체적인 평가지표를 활용하여 공공기관의 홈페이지를 직접 평가한 연구이다.

본 장에서는 두 가지 측면에서 국내·외 연구와 사례를 살펴보고 그에 따른 경향을 분석 후 선행연구결과를 평가의 주제, 대상, 척도, 방법, 결과의 활용 등에 따라 재분류하여 공공기관 홈페이지의 평가연구 경향을 분석하고자 한다.

1. 홈페이지의 발전방향에 관한 선행연구

1) 외국의 연구

먼저 애리조나 대학의 사이버스페이스 정책연구소(Cyberspace Policy Research Group: 이하 CyPRG)의 웹 속성 평가시스템(Website Attribute Evaluation System)은 행정기관의 홈페이지 존재목적은 국민들이 행정기관에 접근할 수 있는 전자적

공공 게이트웨이로서 역할을 하며, 조직의 관리구조와 기능의 전환에 크게 기여하고자 한다는 것이다. 이러한 노력은 조직의 개방성과 투명성 및 상호 작용성을 높여 조직간 협업관계의 형성 및 사회의 민주화를 촉진시키는 사이버 거버넌스를 촉진시켜 나간다는 가정에 근거하고 있다.⁴⁾ 이 CyPRG가 제시하는 공공기관 홈페이지 평가지표로는 ① 자료의 밀도 혹은 투명성 ② 접근 가능성이 있는데 '자료밀도'란 행정기관이 웹사이트를 통해 이용 가능한 자료의 양을 측정하는 것을 말하고, '접근가능성'은 제공되는 정보를 방문객이 얼마나 쉽게 청구할 수 있는가 혹은 웹페이지 자체를 통해 조직에게 정보를 제공 할 수 있는가를 말한다.⁵⁾

Aloia가 개발한 Internet Website Evaluation Scale(IWES)는 홈페이지 개발에 관한 교육을 할 때 학생들에게 교육시킬 수 있는 항목 및 지표 제시하고 있는데 사이트 구성을 ① 정보(명료성, 내용, 완전성, 확증, 현재성) ② 정보제공자(신뢰성, 접촉, 대응성) ③ 미적측면(설계, 웹페이지에 주의 기울이는 시간, 멀티미디어) ④ 기술(내부 정보탐색가능성, 외부정보검색가능성, 홈페이지의 연결, 상호작용성, 선택사항, URL 유형, 다운로드 속도) ⑤ 유지·보수(갱신, 저작권)로 나누어서 보고 있다.

Eschenfelder는⁶⁾ 정보의 내용(실질적 측면 평가)과 이용의 편의성(물리적 이동성 측정)이라는 두 가지 측면에서 다양한 평가항목과 지표들을 제시하고는 있지만 실제평가에 적용되지는 않았으며 이용자 평가, 전문가 평가, 로그파일분석 등 다양한 측정방법을 제안하고 있다. 공공기관의 웹사이트에 포함되어야 할 정보의 종류나 내용, 시민간의 상호작용이나 디자인 등에 대하여 우리에게 시사하는 바가 크다.⁷⁾

2) 국내의 연구

김영삼⁸⁾은 “자치단체의 홈페이지 활용실태와 개선”에서 지방자치단체의 홈페이지 증가에 따른 중요성을 인식하고 주로 미국의 홈페이지 연구들을 소개해주고 있다.

4) 김영삼. 1998. “지방자치단체의 홈페이지 구축과 평가기준의 활용방안”. 『지역정보화』, 서울: 자치정보화지원재단.pp13-14.

5) 상계서. pp29-30.

6) Eschenfelder, K. R., Beachboard, J. C., McClure, C. R. and Wyman, S. K. 1997. "Assessing U.S. Federal Government Websites". *Government Information Quarterly* Vol 14, no.2: pp173-189.

7) 홍성걸. 2001. “공공부문 웹사이트의 평가: 벤치마킹을 통한 웹사이트 평가 방법론 연구”. 『2001년도 한국정책학회 추계학술대회 proceedings』. p19.

8) 김영삼. 전계서.

그리고 시사점을 도출하여 지방자치단체의 홈페이지 구축과 평가방향을 제시하여 주고 있는데 첫째, 홈페이지의 구조에 중점을 둔 미시적 평가기준, 둘째, 홈페이지 활용범위에 따른 거시적인 평가기준으로 나누고 있으며 이에 따른 지방자치단체 홈페이지의 효과적 활용을 위한 제안을 해주고 있다. 김영삼⁹⁾은 “홈페이지의 효과적 활용을 위한 평가기준에 관한 연구”에서 기존 문헌을 유형화시킴으로써 새로운 홈페이지 평가기준의 필요성을 제기하여 주고 있는데 그 유형 분류로는 ① 홈페이지의 전반적인 설계 및 내용구성에 중점을 둔 평가 ② 홈페이지의 정보제공 및 서비스 기능에 중점을 둔 평가 ③ 홈페이지의 성과 평가 ④ 로그분석을 통한 사용자 정보/서비스 선호도 분석 등으로 나누고 있다. 홍성걸¹⁰⁾은 “공공부문 웹사이트 평가(벤치마킹을 통한 웹사이트 평가방법론 연구)”에서 우리 나라 정보화 평가와 웹사이트 평가 등에 대한 소개를 해주면서 미국과 뉴질랜드의 평가 경험 및 관련 연구 등을 소개하고 있다. 그리고 이를 벤치마킹 하여 그에 따른 시사점을 도출하여 국내 홈페이지 평가 방법을 도출하고자 하였다.

송영필·강신겸¹¹⁾은 인터넷 시대의 도래에 따라 국내 및 외국의 실태를 소개하면서 지방자치단체가 제공해주어야 할 서비스들을 인터넷 공공서비스, 인터넷 민주주의, 인터넷 정보제공, 인터넷 마케팅, 인터넷 커뮤니티 등을 중심으로 지방자치단체 웹사이트 기능강화방안을 제시하고 있다.

2. 홈페이지 평가사례

홈페이지 평가는 민간 또는 공공부문이 수행하는가에 따라 차이가 나타날 수 있다. 공공기관 홈페이지는 국민을 대상으로 편리성, 다양성을 강조하여야 하는데 이러한 행정서비스를 이룰 수 있는 중요한 수단으로 자리매김하고 있다.

1) 외국의 평가사례

West¹²⁾는 미국의 주 및 연방정부를 대상으로 하여 홈페이지에 평가를 실시하였

9) 상계서.

10) 홍성걸, 전계서.

11) 송영필, 강신겸. 1999. 「인터넷 시대의 지자체 웹사이트 기능강화방안」. 서울: 삼성경제연구소

12) West, D. M. 2001b. "Assessing E-Government: The Internet, Democracy, and Service Delivery

다. 이 평가에서는 전년도 평가를 실시하고 1년 후 재평가를 하여 이를 비교를 하여 발전되어 가는 양상에 대하여 말해주고 있다. McClure, Sprehe and Eschenfelder¹³⁾는 연방정부 3개 기관의 의뢰로 각 기관 평가의 성과평가를 시도하여 웹사이트의 구축과 관리에 영향을 미치는 연방정책들을 관련법이나 가이드라인, 법원의 판례 등을 바탕으로 조사·분석하였다. Cullen and Houghton¹⁴⁾은 시민들에게 정보를 제공하는데 정부 웹사이트가 얼마나 효과적이었는가를 평가하고, 정부 웹사이트가 모든 시민들에게 균등하고 적절한 접근 기회를 제공하고 있는지를 중심으로 뉴질랜드 정부 기관들의 웹사이트에 대한 성과를 평가하기도 하였다.

2) 국내의 평가사례

목진휴¹⁵⁾는 행정자치부의 민원부문을 대상으로 On-Line 평가를 하였다. 행정자치부의 민원부문을 민원제기, 민원처리, 정보공유, 민원 제기인 항목으로 분류하여 사이버 거버넌스 논리를 적용해 연구하였다. 김무곤·장하용¹⁶⁾은 공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 위한 연구를 통하여 평가항목을 대국민 서비스, 정보 접근성, 참여민주주의, 이용편의성으로 구성하여 평가하고 있다. 4개 항목의 구분으로 일반적인 접근을 시도하였으며, 각 항목을 구축과 운영으로 구분하여 평가하였다. 서진완¹⁷⁾은 행정자치부의 홈페이지를 log분석을 통해 웹사이트의 페이지 뷰, 사용자별 페이지 뷰, 접속장소 및 방식, 시간별 페이지 뷰, 방문자수 등에 대한 현황 및 추세를 기술적 접근으로 분석하였다. 이용건·김종석¹⁸⁾은 웹마스터와 담당공무원을 대상으로 설문 조사하여 활용측면보다는 홈페이지 구축을 중심으로 평가하면서, 평가

by State and Federal Government".(<http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html>)

- 13) Eschenfelder, K. R., Beachboard, J. C., McClure, C. R. and Wyman, S. K. 1997. "Assessing U.S. Federal Government Websites", *Government Information Quarterly* 14, No.2, pp.173-189.
- 14) Cullen, R. and Houghton, C. 2000. "Democracy Online: An Assessment of New Zealand Government Web Sites". *Government Information Quarterly* 17, No. 3: pp243-267
- 15) 목진휴. 2001. "Cyber-Governance의 논리와 한계: 행정자치부 사이버 민원실의 내용분석을 중심으로". 「사이버커뮤니케이션학보」 제7호 : pp118-151.
- 16) 김무곤, 장하용. 2001. "공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 위한 연구: 정부부처 홈페이지의 사례분석을 중심으로". 「사이버커뮤니케이션학보」 제7호 : pp38-71. 서울: 사이버커뮤니케이션학회
- 17) 서진완. 2001. "로그파일(log file)을 이용한 공공기관의 홈페이지 분석과 정책적 함의". 「2001년도 한국행정학회 춘계학술대회 proceedings」 pp501-517.
- 18) 이용건, 김종석. 1998. "우리 나라 광역자치단체 홈페이지 역할 제고를 위한 실증적 연구". 「정보화 저널」, 제5권 3호 : pp138-168. 경자 한국전산원

지표를 이용하여 On-line으로 조사하였다.

우리 나라 정보화 추진의 중추역할을 하고 있는 한국전산원은 정보화추진위원회와 공동으로 정보화 수준평가¹⁹⁾를 통하여 정보화 전체적인 평가를 시도하였는데 정보화 수준에 대한 평가는 보다 포괄적이고 다양하게 이루어지고 있으면서도 상당히 체계적으로 구체화되어 있다고 볼 수 있다. 2001년도 공공기관의 정보화 수준 평가에 따른 홈페이지의 평가는 정보화 활용으로서 크게 두 부분으로 나누어 볼 수 있다. 전자적 민의 수렴과 전자적 민원으로 되어 있다. 행정자치부²⁰⁾에서는 한국전산원의 기존 지표를 중심으로 16개 광역자치단체 평가하였는데, 자치단체라는 특성을 고려하여 가중치를 조정하여 지표를 재구성해서 평가하였다. 서울특별시 정보화 기획단은 시민대화창구, 방명록, FAQ회신의 충실성과 최신정보 갱신여부 및 프로그램 오류 등으로 2대분 하여 민원관련 부문에 대한 평가지표를 만들어 평가하였다. 사이버 거버넌스 논리에서 보면 제시된 평가 항목이 매우 유용하다고 볼 수 있다. 중앙일보와 행정자치부²¹⁾는 디자인, 인터페이스, 민원처리, 여론수렴, 정보영역, 홍보, 서비스 등 7가지 항목으로 평가지표를 구성하였으며 중앙과 광역자치단체의 차이점을 가중치를 다르게 함으로써 평가를 실시였다.

3. 홈페이지 평가연구의 시사점

1) 홈페이지 목적, 주체, 대상에 따른 비교

평가의 목적을 웹 기술의 발달에 따라 홈페이지 필요성 중에서 주민참여부분이 강화되어야 하고²²⁾ 평가 주체가 공공인지 민간인지를 구분의 필요성, 평가대상이 중앙부처, 광역자치단체, 기초자치단체인지의 필요성²³⁾, 평가 지표를 이용하여 실사를 하였는지 단순히 지표만 제시하는지 등을 분석하였다. 이를 위하여 홈페이지 연구 중에서 구체적 평가 지표를 개발하여 제시하거나 이를 통하여 평가를 시도한 경

19) 정보화 추진위원회. 2001. 「39개 중앙행정기관 및 16개 광역자치단체 정보화수준평가결과발표」 보도 자료, 서울: 국무총리 국무조정실.

20) 행정자치부. 2000. 「정부기관 홈페이지 발전 기본계획. 서울: 행정자치부.

21) 중앙일보, 2001, 6, 19.

22) 이는 공공기관 홈페이지의 필요성이면서 사이버 거버넌스 논리와도 연계되며 본 논문에서 추구하는 바이다.

23) 평가 주체와 대상의 구별은 평가결과의 활용적인 측면에서 유용하다.

우와 평가 지표를 이용하여 실시한 사례에 한하여 비교 분석하여 <표 2-1>을 작성하였다. 먼저 평가 목적에서 주민참여를 가지고 구분하였다. 이는 사이버 거버넌스를 이룰 수 있는 평가지표라든가 평가를 위한 지표 안으로서 적용된 경우 등을 포함하고 있다. 이러한 점은 홈페이지 연구나 평가 초기에는 부족했지만 시기가 지날수록 포함이 늘어나고 있는 것을 볼 수 있다.

<표 2-1> 홈페이지 평가의 목적, 주체, 대상에 따른 비교

구분	평가목적 (주민참여 여부)	평가주체	평가대상	실사	
연구	Aloia(1998)	×	민간	-	-
	Eschenfelder(1997)	○	민간	연방	-
	Stowers(1999)	○	민간	주,지방정부	-
	김영삼(1998)	×	민간	광역	-
	김영삼(2001)	○	민간	광역	-
	송영필·강신겸(1999)	○	민간	광역	-
평가사례	West(2001a)	○	민간	연방,주정부	○
	McClure(2000)	○	민간	연방	○
	Cullen & Houghton(2000)	○	민간	중앙	○
	Ammons(2001)	×	민간	지방	○
	Linda DeConti(1998)	×	민간	주정부	○
	목진휴(2001)	○	민간	중앙	○
	김무곤·장하용(2001)	○	민간	중앙	○
	서진완(2001)	×	민간	광역	○
	한국전산원·정보화평가위원회(2001)	○	공공	중앙	○
	행정자치부(2001)	○	공공	광역	○
	서울특별시(2001)	○	공공	광역	○
	중앙일보·행정자치부(2001)	○	공동	중앙,광역	○
	자치정보화지원재단(2000)	○	공공	기초단체	○
	동아일보·한국전산원(1999)	○	공동	광역	○
	동아일보(1998)	○	민간	중앙	○
	이용건·김종석(1998)	×	민간	광역	○

참고: 구체적인 지표를 제시한 연구이거나 지표를 통한 평가가 이루어진 것에 한하여 구성했음.

둘째로 평가 주체는 외국(주로 미국)에서는 민간이 하는 경우가 대부분이다. 즉 교육기관(대학교) 또는 교수 및 연구원 등이 직접 하거나 공공기관의 의뢰를 받아 시행하는 경우가 많다는 것이다. 우리나라의 경우에도 초기에는 민간부문(언론사, 교육기관)에서 시작하지만 시기가 지날수록 공공기관의 역할이 증대되는 것을 살펴볼 수 있다.

셋째로 평가 안을 제시해주고 있는 연구나 직접 평가지표를 구성하여 평가한 내용들을 외국과 비교해 보았을 때 중앙부처나 광역자치단체에 대한 평가가 많은 것을 볼 수 있다. 초기의 평가라든가 연구가 중앙부처에서 많이 이루어지는 것을 볼

수 있으며 차츰 광역자치단체를 대상으로 이어지는 것을 볼 수 있다.

2) 홈페이지 평가지표 측정항목 비교

기존 홈페이지 관련연구에서 제시하고 있는 지표안(案)이나 평가에 사용된 지표들을 수집 후 체크리스트를 작성²⁴⁾하여 그 현황을 파악함으로써 홈페이지 평가에 대한 경향을 파악해 볼 수 있다.

(1) 우리나라 평가측정항목의 특징

우리나라의 경우 최근 들어 평가가 많이 이루어지고 있으며 평가를 위한 지표의 개발을 통하여 세부적인 측정항목 들이 매우 다양해졌다는 것이다. 초기의 구축위주의 단순 평가에서 다양한 측정항목들을 활용하여 평가하고 있음을 볼 수 있다.

평가측정항목으로서 디자인을 포함하는 경우(중앙일보·행정자치부)가 있는데 이는 초고속망의 사용률의 증가와 인터넷 사용 환경의 멀티미디어화로 인하여 필요하다고 볼 수 있으나 많은 기관에서 평가항목으로 사용하지는 않고 있다.²⁵⁾ 이를 위해서는 디자인에 대해서도 관심을 돌려야 한다. 미국의 조지 워싱턴대의 미 의회 홈페이지 개발시 제시한 디자인에 대한 고려의 필요성은 우리에게 사사하는 바 크다.²⁶⁾ 평가 지표들 중에서는 Q&A(또는 질의 응답)가 외국과 비교하여 100% 모두 구성되어 있는 것을 볼 수 있다.

(2) 외국 측정항목의 시사점

외국과 비교하였을 때 몇 가지 시사점을 보면 첫째로 평가지표 측정항목 중에서 정보보안과 관련된 문제이다. 이는 최근에 정보화의 역기능으로써 작용하고 있는 프라이버시 침해문제로 확산된다. 공공기관이 프라이버시 문제를 도외시 한 채 정보화를 진행하는 것은 공공의 책임을 회피한 것이라 볼 수 있다. 따라서 평가 지표

24) 본 연구에서 홈페이지 연구나 평가사례의 모든 측정항목을 포함시키는 못한 한계가 있음을 밝혀 둔다.

25) 공공기관의 홈페이지는 상업적인 것보다는 공공성이 우선이라 할 수도 있으며, 민간부문을 대상으로 하는 평가의 경우 디자인 부문만 전문적으로 평가하는 경우도 있다.

26) 김영삼. 전계서. pp8-9.

를 구성 할 때 비중 있게 다루어야 할 것이다.

둘째로 정보소외계층에 대한 인식의 부족이다. 물론 나아지고는 있으나 아직은 우리 나라 공공기관의 홈페이지의 경우 장애인, 어린이 노인 등에 대한 관심이 부족하다. 특히 장애인의 경우 행정기관을 직접방문하지 않고 공공기관 홈페이지를 이용하여 One-Stop/Non-Stop 민원처리를 할 수 있는 준비를 위하여 필요한 측정항목이다.

셋째로 전자 민원에 있어서 수수료에 대한 처리이다. 금융기관의 정보화 진전에 따라 PC뱅킹, 인터넷 뱅킹, 신용카드의 사용 등으로 전자적으로 민원을 처리할 경우에는 수수료에 대한 납부도 전자적으로 처리 할 수 있어야 한다.

K C I

<표 2-2> 공공기관 홈페이지의 평가측정항목 분석표

측정항목	국 내										국 외				비율 (%)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	비율 (%)	9	10	11	12	13		14
자치단체 관련 행정자료	○	○	○	○				○	63	○				○		17
담당자 정보제공 정도	△			○			○	○	50	○	○					33
정보공개 청구 항목				○			○	○	38	△						17
정보공개 처리과정 안내				○			○	○	38							
민원 접수 항목 설치	○	○		○	○		○		63							
Q&A	○	○	○	○	○	○	○	○	100		○		○			33
Q&A의 신속성				○	○	○	○	○	63	△		○				33
Q&A의 충실성				○	○	○	○	△	63	△		△				33
FAQ							○	○	25							
FAQ의 분류정도							○		13							
정책자료의 업데이트		△		○		○	○	○	63							
민원서식 열람	○	△	○	○			○		63							
민원서식 다운로드		△	○	○			○	○	63							
민원담당자 공개 정도				○			○	○	38	○	○					33
민원수수료의 온라인 납부							○		13					△		17
게시판 설치	○		○	○				○	50					△		17
토론방 설치	○		△	○				○	50					△		17
정책포럼/사이버 공청회				○					13					△		17
정책 대한 여론조사				○	○			○	38							
기관장과의 대화방 설치							○	○	25							
기관장 대화방의 답변의 신속성							○		13							
기관장 대화방의 답변의 충실성							○		13							
정책포럼/사이버공청회의 결과 공개				△			○	○	38					○		17
사용자 정보 보안								○	13	○					○	33
사이트 맵 (site map)		△		○			○		38	△						17
홈페이지 항목과 사이트 맵 항목의 동일성				△			○		25	○						17
항목을 이용한 페이지의 이동성		△					○		25	○			△			33
텍스트모드 지원	○			○					25	△	△	○				50
검색기능 제공	○			○			○	○	38					○		17
관련사이트 제공	○			○			○	○	50	△	○			○		50
관련사이트 링크 정확성	○						○	○	38	○	○					33
정보소외계층을 위한 서비스 제공	○			○			○	○	38	△	○				○	50
영문(외국어)홈페이지				○			○	△	38							
홈으로의 복귀 항목							○	○	25	△						17
디자인							○		13		○	○				33
홈페이지 최초 게시 일의 표시	○								13		△					17
홈페이지 업데이트 표시	○								13							
홈페이지 방문자수 표시	○								13							

주: ○→ 일치하는 경우, △→관련내용 포함된 경우, 비율은 관련내용이 △인 경우에도 합산하였음.

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. 이용건·김종석(1998) | 9. Eschenfelder, Beachboard, McClure and Wyman(1997) |
| 2. 동아일보·한국전산원(1999) | 10. Aloia(1998) |
| 3. 삼성경제연구소(1999) | 11. Linda DeConti(1998) |
| 4. 김무곤·장하원(2001) | 12. Stowers(1999) |
| 5. 목진휴(2001) | 13. McClure, Sprehe, and Eschenfelder(2000) |
| 6. 서울시 정보화기획단(2001) | 14. Ammons(2001) |
| 7. 한국전산원·정보화추진위원회(2001) | |
| 8. 중앙일보·행정자치부(2001) | |

III. 공공기관 홈페이지 평가지표의 시론적 개발: 지방정부를 중심으로

1. 지방정부 홈페이지 구축 방향

1) 홈페이지 구축 필요성

일반적으로 공공기관 홈페이지 구축의 필요성은 다음과 같이 다섯 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 주민을 위한 홈페이지가 되어야 한다. 홈페이지 제작·운영은 주민을 위한 내용으로 구성되어야 하므로 다양한 검색서비스의 확대, 행정정보소재 안내시스템의 운영, 홈페이지를 통한 행정정보공개 제도의 활성화 등 주민을 위한 행정정보 제공의 내실화를 기하는데 홈페이지의 역할이 요구된다.

둘째, One-Stop 민원처리를 위한 홈페이지의 필요성이다. 현재 홈민원 센터를 통한 민원처리를 사이버 상에서 운영하고 있으나 좀더 주민들의 민원에 대한 편리성과 신속성을 제공하기 위하여 민원안내 및 서식제공(download) 등을 통하여 안방민원서비스 체제로 발전시켜야 한다. 따라서 전 행정기관의 연계를 이루어 단일창구(single window)에서 일괄적 민원서비스(Portal Service)를 받을 수 있도록 해주어야 한다.

셋째, 홈페이지를 통한 민원처리 과정의 공개 및 행정의 투명성 확보를 위한 필요성이다. 대면 접촉을 통한 민원처리를 할 경우에 문제가 되었던 부조리를 홈페이지를 통하여 처리과정에 대한 공개가 이루어져 행정의 투명성을 확보할 수 있다.

넷째, 쌍방향 커뮤니케이션 활성화이다. 인터넷 홈페이지를 활용한 쌍방향 의사소통 방식을 통해 지방정부의 정책수립 및 결정에서 주민의 의견을 적극적으로 수렴하는 등 민주적으로 정책을 입안하고 결정할 수 있다. 즉 정책포럼, 사이버 공청회, 그리고 토론방 등을 이용하여 민의 수렴을 통한 정책반영을 하여 효과적인 행정을 수행해 나갈 수 있다.

다섯째, 정보소외계층을 위한 서비스에 대한 필요성이다. 장애인들은 직접 행정기관을 방문하여 민원처리 등을 하기가 쉽지 않다. 따라서 장애인들을 위하여 지방정부의 홍보내용을 홈페이지를 이용하여 알려준다거나 필요한 민원처리를 안방에서 처리할 수 있도록 해주어야 한다.

2) 홈페이지의 구축목적

홈페이지에서 공공기관이 추구하는 목적이 무엇이나 하는 것을 밝혀내는 것은 평가경향 및 지표개발을 하는데 있어서 중요한 과제이다. 이를 위해서는 기존의 홈페이지 평가작업이 구축목적, 고객 등 특정한 유형에 따라 달라져야 한다는 사실에 근거를 둔다.²⁷⁾

공공기관 홈페이지 구축의 목적은 크게 두 가지 측면으로 논의가 되고 있다.

첫째는 단순히 웹 기술의 초기단계 수준인 정부의 정책 홍보를 주된 목적으로 하는 것이다. 이것은 정보화 초기 단계에 공공기관의 구축 목적으로 주로 활용된 것으로 공공기관 홈페이지가 단순히 정부정책의 홍보에 머무를 경우 기존의 대면 접촉을 통한 공공서비스의 전달이라는 일방향적인 관계와 크게 차별화 되지 않는다.

둘째는 공공기관 홈페이지 구축목적의 최근 경향으로 정부 정책결정에 주민들의 참여 활성화를 주된 목적으로 하는 것이다. 이에 관한 대표적인 연구는 Curry의 연구²⁸⁾ 및 행정자치부의 홈페이지 구축사례²⁹⁾에서 잘 나타난다.

이와 관련된 연구들을³⁰⁾ 살펴보면 공공기관 홈페이지가 추구해야 할 목적은 일방향적으로 정부가 주민에게 정보를 제공하는 형태에서 주민과 쌍방향적인 의사소통을 강조하는 참여의 형태로 나가야 한다는 점을 강조하고 있다.

2. 지방정부 홈페이지 평가지표의 개발

27) Rossi, P. H. and Freeman, H. E. 1989. *Evaluation: A Systemic Approach*. Beverly Hills: Sage Publications.

28) Curry는 공공기관의 홈페이지 구축목적은 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 정책의제, 회의록, 공식기록 등을 이용 가능하게 함으로써 정부의 의사결정과정에 시민들의 접근을 용이하여야 한다. 둘째, 정부의 구조, 기능, 담당공무원 및 접촉장소를 시민들에게 알려주어야 한다. 셋째, 보고서, 지침, 규정집, 팸플렛 재정 및 통계정보 등을 포함한 출판물을 배포하여야 한다 넷째 공동체 및 계획문제에 대한 시민들의 투입을 요청하여야 한다. 다섯째, 온라인 등록, 신청 등과 같은 일을 가능하게 함으로써 지방자치단체의 사업이 더욱 효율적으로 수행될 수 있도록 하여야 한다. 여섯째, 지역사업과 산업을 촉진시키고 관광객의 관심을 북돋움으로써 경제발전을 장려하고자 하는 것이어야 한다. Curry, Judy. 1997. "Finding Local Government Information on the Web". *Government Information in Canada*, Vol.4. no.1(Summer).

29) 행정자치부의 홈페이지 구축목적은 다음과 같이 세가지로 요약할 수 있다. 첫째, 인터넷을 통한 행정정보 서비스 및 국민과의 대화통로를 구축하는 것이고, 둘째, 인터넷을 통한 정부의 대내외 홍보 및 세계 각국의 정보를 활용하는 것이며, 셋째, 정부 고속망 및 초고속국가망 활용을 통한 정부 홈페이지 및 인터넷 이용활성화 도모이다. 행정자치부. 1997. 「인터넷 정부 홈페이지 구축 체계화 방안」

30) 목진휴. 전계서. 정윤수. 1997. "네트워크상에서의 공공정보에의 접근". 「사회과학논총」, 제13권2호: pp443-464. 서울: 명지대학교. 김보흥. 2001. "전자주민자치를 통한 주민참여방안". 「2001년도 한국정책학회 춘계학술대회 proceedings」, pp437-476.

지방정부 홈페이지의 평가지표는 지표항목의 선택, 지표항목의 조작화, 그리고 지표항목의 타당화의 세 가지 단계³¹⁾를 거쳐 개발하였다.

1) 지표항목의 선택기준

현재 각 지방정부 홈페이지 사용자 방문자 수는 매우 높지만 공무원이 해당 업무를 수행하거나, 학생들이 특정 과제를 해결하기 위해 접속하는 경우가 대부분인 것으로 나타났다.³²⁾ 따라서 본 연구에서는 지방정부 홈페이지에 주민들의 참여를 유도하는데 중점을 두고 평가지표를 개발하였다.

지방정부 홈페이지를 통해 주민 참여를 활성화하기 위해서는 첫째, 기존의 홈페이지가 주민들이 손쉽게 접근하고 이용할 수 있게 구성되어 있어야 한다. 이를 통해 주민들이 지방정부의 정책과정에 참여할 수 있는 기반을 만들어야 한다. 둘째, 주민들이 홈페이지에 접속할 경우 원하는 정보를 제공받을 수 있도록 전자적인 형태로 정보가 제공되어야 한다. 가상공간이라는 특성은 원하는 바를 신속하게 얻지 못하면 다른 사이트로 곧바로 이동할 수 있기 때문에 정보가 신속하게 제공될 수 있는 전자형태로 만들어져 있어야 한다. 셋째, 주민들이 지방정부로부터 정보를 제공받을 뿐만 아니라 그들이 원하는 바를 묻고 그 답을 얻어낼 수 있도록 전자적 민원처리가 가능해야 한다. 마지막으로 소극적으로 자신의 민원과 관련된 것만이 아니고 적극적으로 정책결정과정에 참여할 수 있도록 전자적 의견수렴이 가능해야 한다.

2) 지표항목의 조작화

지표항목을 선택한 후에는 지표항목에 대한 조작화를 통해 추상적인 개념이나 변수를 측정하기 용이하도록 구성해야 한다. 지표항목별로 구체적인 측정지표를 만들기 위해서 관련된 문헌에 대한 폭넓은 수집과 검토가 필요하다.³³⁾ 이를 위해 첫째,

31) 노화준. 1999. 「정책분석론」. 서울: 박영사.

32) 서진완(2001)은 최근 log분석을 통한 행정자치부 홈페이지 사용자는 대부분이 정부기관 공무원이나 대학임을 보여주고 있다. 이러한 결과는 홈페이지를 통한 주민의 참여가 저조함을 보여주고 있다.

33) Force, J. E. and Machlis, G. E. 1997. "The Human Ecosystem part II: Social Indicators in Ecosystem Management". *Society & Natural Resources*, Vol 10. no.4: pp369-387.

홈페이지 평가가 이루어지기 시작했다고 볼 수 있는 1997년부터 2001년 10월까지의 학회보, proceedings, 연구보고서 그리고 정부기관 평가자료를 수집했다. 둘째, 수집된 평가지표를 토대로 측정지표들을 전체적으로 나열한 후 공통된 지표들을 추출하였다(<표 3-1> 참조). 중복된 지표들은 지표간 비교를 통해 이해하기 쉽고 활용 가능한 지표들을 선택하였다.³⁴⁾ 셋째, 평가자들이 쉽게 이해하고 해석할 수 있도록 구성되도록 노력하였다. 기존의 지표들을 pilot study를 해 본 결과, 나타난 문제점들을³⁵⁾ 보완해서 쉽고 오류를 줄일 수 있도록 하였다. 넷째, 외국의 연구물과의 비교를 통해 우리나라 홈페이지 평가에서 부족한 부분을 보강하였다. West³⁶⁾의 경우 기존의 우리나라 평가항목과 차별화 되는 부분이 많았다. 대표적인 것으로 ‘정보보안(security policy) 및 프라이버시’의 강조이다. 현재 우리나라에서 ‘게시판’, ‘질의응답’(Q&A), ‘기관장과의 대화’에 글을 게재하기 위해서는 상당수가 주민등록번호와 핸드폰 번호를 입력해야 한다. 이럴 경우 정보가 보안과 관련된 경고문의 삽입은 필수적인데 그렇지 못한 것으로 pilot study결과 나타났다.



-
- 34) 중앙일보와 행정자치부가 실시한 홈페이지 평가(2001)에 있어서 디자인 항목은 너무 기술적이고 이해하기 어려운 항목으로 구성된 부분은 배제하였다. 또한 인터넷에 접속할 수 있는 PC보급률이 전국평균 36.6%이며(연합통신 2000.5), 서울을 벗어난 지방으로 갈수록 낮은 형편이기 때문에 상황이 여의치 못한 지역에서는 모뎀을 통해 홈페이지에 접속할 경우 시간이 많이 걸리는 디자인에 대해서는 지표로 삼기에는 이르다는 판단에서 지표구성에 많은 부분을 차지하지는 않았다.
 - 35) 지방정부 홈페이지 평가지표의 작업 전에 검증된 한국전산원 및 그 밖의 평가지표를 학생들에게 나누어주고 잘 이해가 안되거나 난감한 부분을 조사해 보았다. 그 결과 리커트 척도로 된 항목에서 ‘매우 좋다’, ‘좋다’의 판단기준이 애매하다는 의문사항이 많이 나타났다. 또한 ‘질의응답 코너인 Q&A, ‘질문모음집’인 FAQ에 대해 각 지방정부 홈페이지별로 사용하는 용어가 각기 달랐다. 따라서 홈페이지 평가의 타당성을 높이기 위해서는 일관되고 표준화된 홈페이지 실체가 필요하다.
 - 36) West, D. M. 2001a. "State and Federal E-Government in the United States,2001". (<http://www.insidepolitics.org/egovt01us.html>)

<표 3-1> 지방정부 홈페이지 평가지표

평가항목	측정항목
전자적 정보제공	자치단체 관련 행정자료 담당자 정보제공 정도 정보공개 청구 항목 정보공개 처리과정 안내
전자적 민원처리	민원 접수 항목 설치 Q&A Q&A 의 신속성 Q&A 의 충실성 FAQ FAQ 의 분류정도 정책자료의 업데이트 민원서식 열람 민원서식 다운로드 민원담당자 공개 정도 민원수수료의 온라인 납부
전자적 의견수렴	게시판 설치 토론방 설치 정책포럼/사이버 공청회 정책 대한 여론조사 기관장과의 대화방 설치 기관장과의 대화방 공개 기관장 대화방의 답변의 신속성 기관장 대화방의 답변의 충실성 정책포럼/사이버공청회의 결과 공개 사용자 정보 보안
접근 및 이용의 편의성	사이트 맵(site map) 홈페이지 항목과 사이트 맵 항목의 동일성 항목을 이용한 페이지의 이동성 텍스트모드 지원 검색기능 제공 관련사이트 제공 관련사이트 링크 정확성 정보소외계층을 위한 서비스 제공 외국어 홈페이지 구축 홈으로의 복귀 항목

다섯째, 지표를 측정가능하고 통계 처리가 용이하도록 주관적 항목을 줄이고 객관적 항목이 대다수를 차지하도록 하였다. 기존의 지표들은 Likert척도를 중심으로 측정된 경우가 많았다. 하지만 pilot study를 통해 나타난 문제점들은 지표들이 너무 애매하다는 문항이 상당수 나타났다. 홈페이지 평가지표는 대부분 구성요소가 있는지의 여부를 묻는 성질의 것이 많다. 그렇기 때문에 5점 척도를 사용할 경우 지표의 타당성이 떨어질 가능성이 높다. 따라서 ‘예’ 또는 ‘아니오’로 응답을 통일하여 오류를 줄였다. ‘예-아니오’로 답할 수 있는 단순한 질문의 형태로 구성한 것은 현재

구축시기가 오래되지 않은 지방정부의 홈페이지를 처음부터 완벽을 요구하는 복잡한 척도를 사용해서 평가할 경우 다소 무리가 있다는 판단 때문이다. 차후 기본적인 요소들을 갖춘 상태에서는 더욱 높은 수준의 평가항목으로 다양화시킬 필요가 있다.

3) 지표의 타당화

홈페이지 평가에 있어서 우선적으로 고려되어야 할 것은 지표의 타당성과 신뢰성이다. 타당성이란 측정하고자 하는 것을 측정하였는가의 여부를 파악하는 것이고, 신뢰성이란 동일한 대상에 대하여 같거나 유사한 지표를 사용하여 반복해서 측정할 경우 동일하거나 비슷한 결과를 얻을 수 있는 정도를 지칭한다.

첫째, 지표의 타당성은 크게 두 가지로 구분할 수 있다.³⁷⁾ 그 가운데 하나는 논리적 타당성이고 다른 하나는 경험적 타당성이다. 논리적 타당성은 측정지표들이 논리적으로 측정하고자 하는 내용 또는 개념을 포함하고 있는지를 말한다. 경험적 타당성은 지표세트에 포함된 변수들이 원래의 변수를 잘 측정하고 있다고 하는 것을 경험에 비추어 입증하는 것이다.

먼저 홈페이지 평가지표의 논리적 타당성을 확보하기 위해 측정대상과 관련된 기존문헌과 이론 등을 판단기준으로 사용하였고, 관계전문가의 의견을 활용하였다. 경험적 타당성은 전문가들의 의견과 시안을 검토하고 지표가 수집된 이후에 전체 248개 지방정부(광역 및 기초)에 대한 평가에 앞서 10개 정도의 지방정부를 대상으로 pilot study를 거쳐 문제점을 보강하였다.

둘째, 지표의 신뢰성은 동일한 측정을 반복할 경우 일관된 결과를 나타낼 수 있어야 한다. 신뢰성은 특히 주관적인 설문조사를 통하여 측정되는 지표의 경우에 유의하여야 한다. 먼저 홈페이지 평가지표의 경우 ‘기관장과의 대화’ 그리고 ‘Q&A’에 대한 질의의 경우, 회신이 도달한 날짜의 경과에 따라 평가가 이루어진다. 따라서 질의의 난이도에 따른 답변기간이 달라질 수 있기 때문에 신뢰성에 문제가 발생하게 된다.

다음으로 나타난 문제는 정책포럼, 토론방의 구분에 대해 평가자들이 많은 혼동을

37) 남궁근. 2001. “정책지표개발의 이론 및 방법론”. 『2001년도 한국정책분석평가학회 하계학술대회 proceedings』. pp7-22.

일으킬 수 있다. 이럴 경우 명확한 정의를 해주지 않게 되면 평가된 결과의 신뢰도가 떨어지게 된다. 신뢰성을 제고하기 위해서는 먼저, 평가항목마다 구성하는 문항을 분명하게 작성해야 하며, 다음으로 측정 항목 수를 늘리거나, 자료수집과정에서 측정의 일관성을 보장할 수 있도록 해주어야 한다.³⁸⁾ 이러한 문제점을 해결하기 위하여 첫째, 동일한 예제를³⁹⁾ 만들어 지방정부에 '기관장과의 대화'와 'Q&A'에 질의토록 해서 지표의 신뢰성을 문제를 극복할 수 있다. 둘째, 홈페이지에 사용되는 용어에 대한 이해를 돕기 위해 정책포럼⁴⁰⁾과 관련된 항목에 대하여 개념 설명을 나타내 주었다. 또한 FAQ와 Q&A에 대하여 명확하게 구분이 되지 않고 혼용해서 설계된 경우 지방정부 pilot study에서 자주 나타나는데 FAQ와 Q&A에 대한 설명을 평가자들에게 주지시켜 혼동을 피하게 했다.

4) 지방정부 홈페이지 평가지표의 한계

홈페이지 평가뿐만이 아니라 여타의 평가지표 개발에 있어서 가장 큰 문제점중의 하나는 질적 측면에서의 평가가 어렵다는 것이다. 예를 들어 민원서식열람, 정보공개 등의 항목에 대해 질적으로 얼마나 충실한지의 여부를 어떻게 평가할 것인가, 각 기관 혹은 부서마다 홈페이지를 구축하는 현실에서 공개되는 정보가 각 부서의 업무내용에 비해 얼마나 충실하게 정보로서 제공되고 있는가 등에 대해서는 평가되지 않고 있다. 이러한 문제에 대해 평가지표를 구성하려는 시도가 필요하다. 본 연구가 다룬 측면은 사용자의 입장에서 어떠한 항목을 구비하고 있는지를 묻는 양적 측면에 치우친 것을 부인할 수는 없다. 따라서 차후에는 행정업무의 효율성, 대민서비스 향상이라는 부분과 연계되어야 평가할 수 있는 지표의 개발이 필요할 것이다.

IV. 결 론

38) 남궁근. 상계서. pp332-333.

39) '기관장과의 대화방'의 경우에는 다음과 같이 질문할 수 있다.

■ 질문명: 특징적인 지역문화 행사를 알고 싶어요

■ 질문내용: 저는 지역문화정책에 대한 수업을 듣고 있는 학생입니다. (**지자체 이름**)의 지역문화행사에 대해 조사하고 있습니다. 특징적인 지역문화 행사로서는 어떠한 것이 있습니까? 그 시행시기와 내용에 대해 알려주시면 감사하겠습니다.

40) "정책포럼"이란 특정 주제를 제시하여 이에 대한 국민의 의견을 수렴하는 코너로 한정할 수 있다 (일반게시판, 토론방은 제외).

본 연구는 공공기관 홈페이지 평가에 대하여 홈페이지가 왜 중요한가, 왜 평가를 해야하는가, 평가가 어떻게 이루어지고 있으며, 어떤 방법으로 이루어지고 있는가 등을 기존 문헌을 통해 비교·고찰함으로써 공공기관 홈페이지의 평가 경향을 분석하였다.

분석결과 특징적인 점은 최근 공공기관의 홈페이지가 추구하는 목적이 기존에 공공기관을 단순히 홍보하는 것과는 달리 주민의 참여를 활성화시킬 수 있어야 한다는 추세를 반영한다는 점에서 공공기관 홈페이지에 대한 평가 및 연구의 경향도 이러한 점에 주목하고 있음을 발견하였다.

특히, 본 연구에서는 먼저 인터넷의 활발한 사용으로 이용자가 급속히 증가하고 있고, 웹 기술의 한 폭넓은 도구로 사용되고 있는 홈페이지에 대한 중요성을 인식하고 그 필요성을 찾는데 있다. 이를 위해 홈페이지에 대한 연구나 평가사례를 분석하여 평가경향을 토대로 우리나라 지방정부 홈페이지의 평가를 위한 지표를 시론적으로 개발하였다.

홈페이지 평가지표는 차후 좀 더 개선된 모습을 갖출 수 있도록 방향을 제시해주는 도구인 만큼 이후의 연구에서는 좀 더 발전되고 정교화된 홈페이지 평가지표 연구가 필요하다고 하겠다. 이러한 점에서 본 연구는 지방정부의 홈페이지를 평가하기 위한 지표를 시론적으로 개발하였다는 것에 의미를 둘 수 있지만, 평가지표의 일반화·객관화를 높이기 위하여 지표항목의 선택, 지표항목의 조작화, 그리고 지표항목의 타당화를 보완하는 작업이 계속되어야 할 것이다.

<참고문헌>

- 김무곤, 장하용. 2001. “공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 위한 연구: 정부부처 홈페이지의 사례분석을 중심으로”. 「사이버커뮤니케이션학보」 제 7호 : pp38-71. 서울: 사이버커뮤니케이션학회
- 김보흠. 2001. “전자주민자치를 통한 주민참여방안”. 「2001년도 한국정책학회 춘계 학술대회 proceedings」, pp437-476.
- 김영삼. 1998. “지방자치단체의 홈페이지 구축과 평가기준의 활용방안”. 「지역정보화」, 서울: 자치정보화지원재단.

- 남궁근. 2001. “정책지표개발의 이론 및 방법론”. 「2001년도 한국정책분석평가학회 하계학술대회 proceedings」 pp7-22.
- 노화준. 1999. 「정책분석론」. 서울: 박영사.
- 목진휴. 2001. “Cyber-Governance의 논리와 한계: 행정자치부 사이버 민원실의 내용분석을 중심으로”. 「사이버커뮤니케이션학보」 제7호 : pp118-151.
- 송영필, 강신겸. 1999. 「인터넷 시대의 지자체 웹사이트 기능강화방안」. 서울: 삼성경제연구소.
- 서진완. 2001. “로그화일(log file)을 이용한 공공기관의 홈페이지 분석과 정책적 함의”. 「2001년도 한국행정학회 춘계학술대회 proceedings」 pp501-517.
- 이용건, 김종석. 1998. “우리 나라 광역자치단체 홈페이지 역할 제고를 위한 실증적 연구”. 「정보화 저널」, 제5권 3호 : pp138-168. 경기: 한국전산원
- 정보화 추진위원회. 2001. 「39개 중앙행정기관 및 16개 광역자치단체 정보화수준평가결과발표」 보도 자료, 서울: 국무총리 국무조정실.
- 정윤수. 1997. “네트워크상에서의 공공정보에의 접근”. 「사회과학논총」, 제13권2호: pp443-464. 서울: 명지대학교.
- 한국전산원. 1998. 「공공기관 홈페이지 구축·운영지침서 1998년 개정판」
- 행정자치부. 1997. 「인터넷 정부 홈페이지 구축 체계화 방안」
- 행정자치부. 2000. 「정부기관 홈페이지 발전 기본계획」
- 행정자치부 자치정보화지원재단. 2001. 「2000 기초자치단체 정보화수준측정」
- 홍성걸. 2001. “공공부문 웹사이트의 평가: 벤치마킹을 통한 웹사이트 평가 방법론 연구”. 「2001년도 한국정책학회 추계학술대회 proceedings」
- 중앙일보, 2001, 6, 19.
- 애리조나대학교 사이버스페이스 정책연구 그룹 (<http://www.cyprg.arizona.edu/waes.html>)
- Cullen, R. and Houghton, C. 2000. "Democracy Online: An Assessment of New Zealand Government Web Sites". *Government Information Quarterly* 17, No. 3: pp243-267.
- Curry, Judy. 1997. "Finding Local Government Information on the Web". *Government Information in Canada*, Vol.4. no.1(Summer).
- Eschenfelder, K. R., Beachboard, J. C., McClure, C. R. and Wyman, S. K. 1997. "Assessing U.S. Federal Government Websites". *Government*

Information Quarterly Vol 14, no.2: pp173-189.

- Force, J. E. and Machlis, G. E. 1997. "The Human Ecosystem part II: Social Indicators in Ecosystem Management". *Society & Natural Resources*, Vol 10. no.4: pp369-387.
- Rossi, P. H. and Freeman, H. E. 1989. *Evaluation: A Systemic Approach*. Beverly Hills: Sage Publications.
- West, D. M. 2001a. "State and Federal E-Government in the United States,2001". (<http://www.insidepolitics.org/egovt01us.html>)
- West, D. M. 2001b. "Assessing E-Government: The Internet, Democracy, and Service Delivery by State and Federal Government". (<http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html>)
- West, D. M. 2001c. "Urban E-Government: An Assessing of City Government (Websites," <http://www.insidepolitics.org/egovt01city.html>)

K C I

ABSTRACT

A Study on the Index Development of Website's Evaluation in Public Sector : Focused on Critical Review of Website's Evaluation Trends

Tae-Jin Kim, Jae-Sung Lee, Kun-Wee Kim

E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means. As the Internet has become a major way to communicate with the general public, governmental units are utilizing electronic forms of mass communications to deal with citizens. The Website represents a major opportunity for the local government to better the ways by which it interacts with the local residents. As We approach to Website's evaluation trends in public sector, Website's evaluation becomes one of our important objectives. In this report, we study the features that are available survey at the local government website. In general, we find that governments have made excellent progress on developing "one-stop" portals that integrate web service delivery. While there remain problems in the areas of privacy, security, and special needs populations such as the handicapped. We close by making some practical suggestions for improving the delivery of government information and services over the Internet

Key word : E-government, Website's evaluation trends, Local government website