

이용자 서비스의 품질 향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구

A Study on Usability Evaluation for Improving Quality of User Services in CNU Digital Library Website

이 응 봉(Eung-Bong Lee)

#### 초 록

본 연구에서는 최신의 정보기술을 적용한 XML 기반 충남대학교 전자도서관 웹사이트를 대상으로 사용성 평가를 실시하였다. 사용성 평가는 로그파일 분석, 온라인 설문조사 그리고 발견평가의 3가지 방법을 적용하였다. 본 연구에서는 사용자 입장에서 대학도서관 웹사이트 서비스의 문제점을 분석·평가하여 개선방안을 제시함으로써 이용자 서비스의 품질 향상을 제고할 수 있는 근거를 마련하고자 한다.

#### ABSTRACTS

This study aims to evaluate the usability of XML-based Chungnam National University Digital Library Website. Usability testing are used three method, that is Log File Analysis, Online Questionnaire and Heuristic Evaluation. Log files are analyzed in using WiseLog Enterprise and Hit Analyzer for Enterprise jx 1.5 Beta Version and total 21 items are analyzed and evaluated in using online questionnaire method and heuristic evaluation is inquired by experts of web and information retrieval fields. Finally this paper was suggested some problems and improvements to advance quality of user services in university digital library website in Korea.

키워드: 전자도서관, 디지털도서관, 로그파일 분석, 사용성 평가, 발견 평가, 웹사이트, 웹서비스

본 논문은 2001년도 충남대학교 자체연구비에 의하여 지원되었음. 이 논문은 2002년도 한국문헌정보학회 추계학술발표회(2002. 10. 11-12)에서 발표된 내용을 수정·보완한 것임.

충남대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(eblee@cnu.ac.kr)

논문접수일자 2002년 11월 25일

게재확정일자 2002년 12월 03일

#### 참고문헌

곽호완, 곽지은, 김수진, 이정모. 2000. 국내 웹사이트 디자인의 사용성 조사: 설문조사 및 발견평가. 『인지과학』, 11(1): 33-45.

양희철, 곽지영, 홍상우, 한성호. 1998. 웹 사용편의성 평가 Checklist 개발. 『대한인간공학회 추계학술대회논문집』, 108-111.

이응봉, 류범중, 김우성, 김석동. 2002. 전자도서관 웹사이트의 품질향상을 위한 사용성 평가에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(1): 41-60.

정부현. 1999. 『인터넷 웹사이트 평가모델에 관한 연구』, 석사학위논문, 중앙대학교 국제경영대학원.

최재혁, 명노해. 2000. 웹 사용편의성 평가. 『대한인간공학회 추계학술대회논문집』, 481-485.

홍서영, 박준아, 서진원, 김진우. 2001. 사용자 중심의 웹사이트 평가모형 개발. 『HCI』, 776-781.

Brinck T. et al. "Usability for the web." Academic Press, 2002.

Dickstein R. Mills V. 2000. "Usability Testing at the University of Arizona Library: How to let the Users in on the Design." Information Technology and Libraries. 19(3): 144-151.

<[http://www.lita.org/ital/1903\\_mills.html](http://www.lita.org/ital/1903_mills.html)>

Hit Analyzer for Enterprise jx 1.5 Beta Version <<http://www.innerbus.com>>

Huizinh, E. The content and design of web sites: an empirical study, Information & Management, 37(3): 123-134, 2000.

Instone, K. 1997. "Usability Heuristics for the Web"

<<http://webreview.com/97/10/10/usability/sidebar.html>>

Laura L. Downey and Dawn M. Tice. 1999. A usability case study using TREC and ZPRISE, Information Processing & Management, 35(5): 589-603.

Liu., J. & Zhou, U. Formal features of cyberspace: relationships between web page complexity and site traffic, Journal of the American Society for Information Science, 50(13), 1999.

Lynch, P.J. and Horton, S. 1999. "Web Style Guide" Yale University Press, New Haven, CT.

Marchionini, G. 1995. "Information Seeking in Electronic Environments" . Cambridge University Press, London.

Nielsen, J. 1999. "Top Ten Mistakes, Revisited Three Years Later" .  
 <<http://www.useit.com/alertbox/990502.html>>

\_\_\_\_\_. 1994. "Ten Usability Heuristics"  
 <[http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic\\_list.html](http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html)>

\_\_\_\_\_. 2000. "Why You Only Need to Test with Five users"  
 <<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>>

Norlin E. "Usability testing for library web sites." American Library Association. 2002.

Oliver, K. M. et al. "Evaluating the quality of internet information resources" , Department of instructional technology. 1997.

Preece, J. et al. 1994. "Human-Computer Interaction" , Addison-Wesley, Harlow.

Research-Based Web Design & Usability Guidelines.  
 <<http://usability.gov/guidelines/>>

Rosenfeld, L. and Morville, P. 1998. "Information Architecture for the World Wide Web" , O'Reilly, Cambridge and Sebastopol, CA.

Susan McMullen 2000. Usability testing in a library Web site redesign project. Reference Services Review, 29(1): 7-22.

Travis D. and Stewart. T. 1997. Statistical methods for testing the visual quality of displays, Displays, 18(1): 29-36.

Usable Web: 789 links about web usability. <<http://usableweb.com/>>

Usability @ MIT.  
 <<http://macfadden.mit.edu:9500/webgroup/>>

WiseLog Enterprise  
 <<http://www.nethru.co.kr>>