

# 공공도서관 정보서비스의 품질향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구

- 대전지역을 중심으로 -

A Study on the Usability Evaluation for Improving Quality of Information Services in Public Libraries of Daejeon City Area

이 응봉(Eung-Bong Lee)

## 초록

본 연구에서는 대전지역 8개 공공도서관의 웹사이트에 대한 사용성 평가를 자동평가 도구인 「WebXACT」와 발견평가를 통해 살펴보았다. 전반적으로 웹사이트 구축 초기단계에 사용성 평가를 통해 웹사이트를 구축해야 함에도 불구하고, 공공기관의 특성을 감안한 사용자 계층의 다양함을 고려하지 않고 일반적인 웹사이트 구축 기준에 맞추어 웹사이트가 구축되어 접근성과 네비게이션에 있어서 많은 문제점이 있는 것으로 나타났다. 아울러 본 고에서는 공공도서관 웹사이트의 사용성 향상을 위한 접근성과 네비게이션의 일반적인 측정 지침을 제시하였다.

## ABSTRACTS

This study aims to evaluate the usability for improving quality of information services in eight public libraries website, Daejeon City Area. Usability testing are used two method, that is WebXACT analysis and Heuristic Evaluation. These analysis are included the general items(file size, total downloaded size, file type, metadata tag, style sheet, image), quality of website(content defects, search and navigation, page efficiency, browser compatibility) and accessibility. Finally this paper was suggested some general testing guidelines for improving usability of public libraries website in accessibility and navigation

키워드: 공공도서관 웹사이트, 사용성 평가, 자동평가, 발견평가, 접근성, 네비게이션

Public Library Website, Usability Evaluation, Automatic Testing, Heuristic Evaluation, Accessibility, Navigation

이 논문은 2002년도 한국학술진흥재단의 지원에 의해 연구되었음(KRF-2002-002-H00005).

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

논문접수일자 2003년 8월 15일

게재확정일자 2003년 9월 18일

## 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. 1999. 인터넷 웹사이트 문서의 평가 기준 및 방법. 『한국도서관·정보학회지』, 30(1): 151-170.
- \_\_\_\_\_. 2002. 이용자서비스의 품질향상을 위한 웹사이트 사용성 평가에 관한 연구. 『한국문현정보학회지』, 36(4): 311-330.
- 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.
- Anupam Joshi, Raghu Krishnapuram, 2001. On Mining Web Access Logs", SIGMOD Workshop on Data Management and Knowledge Discovery, Dallas, TX.
- Borges, J. and Levene, M., 1999. "Data Mining of user navigation patterns", Web KDD' 99.
- Cooley R., Mobasher B. and Srivastava J. 1998. "Web Mining: Information and Pattern Discovery on the World Wide Web," University of Minnesota.
- Dickstein R. Mills V. 2000. "Usability Testing at the University of Arizona Library: How th

let the Users in on the Design.” *Information Technology and Libraries*. 19(3): 144–151.  
<[http://www.ital.org/ital/1903\\_mills.html](http://www.ital.org/ital/1903_mills.html)>

Dr. HTML.  
<<http://www2.imagiware.com/RxHTML/>>

Instone, K. 1997. “Usability Heuristics for the Web”  
<<http://webreview.com/97/10/10/usability/sidebar.html>>

Jacob Nielsen. 2001. Design Guidelines for Search.  
<<http://www.nngroup.com/reports/ecommerce/Search.html>>

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

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>>

Osterbauer, C., Kohle, M., and Grechenig, T. 2000. Web Usability Testing: A case study of usability testing of chosen sites.

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.

Srivastava J., Cooly, R., Mukund De-shpande, M., Tan, P. N., 1999. Web Usage Mining: Discovery and Applications of Usage Pattern from Web Data, ACM SIGKDD, 1(2):12–23.