

**치안서비스 향상을 위한
경찰인터넷 홈페이지 개선방안**

**치안서비스 향상을 위한
경찰인터넷 홈페이지 개선방안**

치안정책연구소 정책기획연구실

연구관 권태형

목 차

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 일러두기 | 1 |
| 제1장 서 론 | 2 |
| 제2장 웹사이트 평가방법 | 5 |
| 제1절 웹사이트 평가의 이론적 배경 | 5 |
| 1. 선행연구 검토 | 5 |
| 2. 기타 웹사이트 평가모델 | 15 |
| 제2절 경찰 웹사이트 평가방안 | 18 |
| 1. 콘텐츠 평가항목 | 18 |
| 2. 디자인 평가항목 | 21 |
| 3. 대국민 소통 평가항목 | 34 |
| 4. 기술 평가항목 | 39 |
| 5. 사용자 편의성 평가항목 | 51 |
| 6. 평가항목 요약 | 54 |
| 제3장 경찰 웹사이트 평가와 개선방안 | 60 |
| 제1절 평가 개요 | 60 |
| 제2절 사이버경찰청 평가와 개선방안 | 60 |
| 1. 사이버경찰청 개요 | 60 |
| 2. 평가결과와 개선방안 | 61 |
| 제3절 네탄 평가와 개선방안 | 88 |
| 1. 네탄 개요 | 88 |

2. 평가결과와 개선방안 89

제4장 결론 100

참고문헌 104

표 차례

<표 1> 교육사이트 평가기준 및 항목 6
<표 2> 국내 공공기관 웹사이트 평가 관련 연구 7
<표 3> 김지선의 SM-PIA 웹사이트 평가모델 평가항목 10
<표 4> 이충수의 기존 전자정부 웹사이트 평가 연구 13
<표 5> 이충수의 전자정부 웹사이트 평가를 위한 평가 기준 14
<표 6> 전민수의 웹사이트 평가 지표 17
<표 7> 경찰인터넷 홈페이지에서의 경찰 CI 사용오류 사례 31
<표 8> 색상의 이미지 34
<표 9> 2010년도 경찰청 사이버 민원 평가 결과 36
<표 10> 경찰 민원서식 개선안 37
<표 11> 여러 가지 인터넷 브라우저 47
<표 12> 경찰 웹사이트 평가항목 요약 55
<표 13> slowcop.com을 이용한 웹사이트 속도 비교 87

그림 차례

| | |
|--|----|
| <그림 1> UN이 발표한 전자정부 참여지수 순위 | 2 |
| <그림 2> UN이 발표한 전자정부 준비지수 순위 | 3 |
| <그림 3> 한국웹사이트평가개발원의 비영리기관 WQI | 16 |
| <그림 4> 경찰마크와 최소사용규정 | 22 |
| <그림 5> 엠블럼 원형과 최소사용규정 | 23 |
| <그림 6> 엠블럼 방패형과 최소사용규정 | 24 |
| <그림 7> 경찰마크 최소공간규정 | 25 |
| <그림 8> 원형 엠블럼과 방패형 엠블럼의 최소공간규정 | 25 |
| <그림 9> 경찰마크를 잘 못 사용한 예 | 26 |
| <그림 10> 엠블럼을 잘 못 사용한 예 | 26 |
| <그림 11> 로고타입 대표형(좌)과 약칭형(우) | 27 |
| <그림 12> 경찰 전용색상 | 29 |
| <그림 13> 경찰 시그니처 혼합(1) | 29 |
| <그림 14> 경찰 시그니처 혼합(2) | 30 |
| <그림 15> 가독성이 있는 이미지 텍스트 | 32 |
| <그림 16> 충분한 이미지 링크 영역 | 33 |
| <그림 17> K-WAH 3.0으로 측정한 사이버경찰청의 웹접근성 평가 결과 | 44 |
| <그림 18> 웹접근성 품질마크를 획득한 웹사이트(1) | 45 |
| <그림 19> 웹접근성 품질마크를 획득한 웹사이트(2) | 46 |
| <그림 20> 브라우저에 따른 홈페이지의 차이 | 47 |
| <그림 21> webwait.com을 이용한 웹사이트 접근속도 측정 | 49 |
| <그림 22> slowcop.com를 이용한 웹사이트 로딩속도 측정 | 49 |
| <그림 23> loads.in을 이용한 세계 각국에서의 접근속도 측정 | 50 |

| | |
|---|----|
| <그림 24> 청와대 웹사이트의 SNS 연동서비스 | 52 |
| <그림 25> 검색결과 표시 및 페이지 이동방법 | 53 |
| <그림 26> 사이버경찰청 메인화면 | 62 |
| <그림 27> 사이버경찰청과 네이버 메인화면 접근속도 비교 | 85 |
| <그림 28> slowcop.com을 이용한 사이버경찰청 속도측정 결과 | 86 |
| <그림 29> 포토뉴스의 작은사진 | 88 |
| <그림 30> 네탄 메인화면 | 89 |
| <그림 31> 파이어폭스로 접속한 네탄 메인화면의 오류 | 98 |

일러두기

이 보고서는 경찰 웹사이트를 평가하는 평가항목을 제시하고 평가결과를 통해 경찰 웹사이트를 개선하는데 도움을 주기 위한 보고서이다.

‘홈페이지’와 ‘웹사이트’는 유사한 용어로, 제목에서는 ‘웹사이트’보다 널리 알려진 ‘홈페이지’를 사용하여 ‘홈페이지 개선방안’ 이라고 하였으나 본문에서는 ‘웹사이트’를 사용하였다.

이 보고서는 기본적으로 치안정책연구소의 보고서 작성방식을 따르나 필요한 부분에서는 적절한 방식으로 작성하였으며, 보고서를 활용하는 곳에서 쉽게 알아볼 수 있도록 가급적 많은 표와 그림을 사용하였다.

이 보고서에는 여백이 많이 있다. 지면 여백을 없애기 위해 그림과 표 크기를 줄이면 그림과 표 내용이 잘 보이지 않게 되기 때문에 내용을 보다 정확하게 전달하기 위한 불가피한 편집임을 밝힌다.

이 보고서에 명시된 인터넷 주소나 홈페이지 경로는 변경되거나 삭제될 수 있으며, 제시된 문제점들은 개선된 상태일 수 있다.

이 보고서를 흑백으로 인쇄하여 볼 경우 사진과 그림을 알아보기가 어려우므로 가급적 컬러로 인쇄해서 보거나 PC를 이용하여 컬러모니터로 보기를 권장한다.

끝으로, 치안정책연구소의 2010년 책임연구보고서인 ‘경찰인터넷 홈페이지의 효과적인 구축·운영방안’도 참고하기를 적극 권장한다.

제1장 서론

우리나라는 미국, 필란드, 노르웨이 등과 같은 국가정보화 선진국을 제치고 UN이 발표한 2010년 전자정부평가에서 전자정부 준비지수와 온라인 참여지수에서 1위를 차지하였다. 이러한 위상에 걸맞게 우리나라 국민은 전자민원 G4C를 이용하여 행정기관에 가지 않아도 언제 어디서나 인터넷으로 민원을 안내받고, 다양한 민원서류를 신청하고 발급받으며 열람할 수 있다.

<그림 1> UN이 발표한 전자정부 참여지수 순위

Table 5.1 Top 20 countries in e-participation

| Rank | Country | 2010 e-participation index value | 2010 rank | 2008 rank | Change +/(-) |
|------|-------------------|----------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| 1 | Republic of Korea | 1.0000 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | Australia | 0.9143 | 2 | 5 | 3 |
| 3 | Spain | 0.8286 | 3 | 34 | 31 |
| 4 | New Zealand | 0.7714 | 4 | 6 | 2 |
| 4 | United Kingdom | 0.7714 | 4 | 25 | 21 |
| 6 | Japan | 0.7571 | 6 | 11 | 5 |
| 6 | United States | 0.7571 | 6 | 1 | (5) |
| 8 | Canada | 0.7286 | 8 | 11 | 3 |
| 9 | Estonia | 0.6857 | 9 | 8 | (1) |
| 9 | Singapore | 0.6857 | 9 | 10 | 1 |
| 11 | Bahrain | 0.6714 | 11 | 36 | 25 |
| 12 | Malaysia | 0.6571 | 12 | 41 | 29 |
| 13 | Denmark | 0.6429 | 13 | 3 | (10) |
| 14 | Germany | 0.6143 | 14 | 74 | 60 |
| 15 | France | 0.6000 | 15 | 3 | (12) |
| 16 | Netherlands | 0.6000 | 15 | 16 | 1 |
| 17 | Belgium | 0.5857 | 17 | 28 | 11 |
| 18 | Kazakhstan | 0.5571 | 18 | 98 | 80 |
| 19 | Lithuania | 0.5286 | 19 | 20 | 1 |
| 20 | Slovenia | 0.5143 | 20 | 55 | 35 |

출처: UN, *United Nations E-Government Survey 2010*, 2010. p. 85.

<그림 2> UN이 발표한 전자정부 준비지수 순위

Table 4.1 **Top 20 countries in e-government development**

| Rank | Country | E-government development index value | Rank | Country | E-government development index value |
|------|-------------------|--------------------------------------|------|-------------|--------------------------------------|
| 1 | Republic of Korea | 0.8785 | 11 | Singapore | 0.7476 |
| 2 | United States | 0.8510 | 12 | Sweden | 0.7474 |
| 3 | Canada | 0.8448 | 13 | Bahrain | 0.7363 |
| 4 | United Kingdom | 0.8147 | 14 | New Zealand | 0.7311 |
| 5 | Netherlands | 0.8097 | 15 | Germany | 0.7309 |
| 6 | Norway | 0.8020 | 16 | Belgium | 0.7225 |
| 7 | Denmark | 0.7872 | 17 | Japan | 0.7152 |
| 8 | Australia | 0.7863 | 18 | Switzerland | 0.7136 |
| 9 | Spain | 0.7516 | 19 | Finland | 0.6967 |
| 10 | France | 0.7510 | 20 | Estonia | 0.6965 |

출처: UN, *United Nations E-Government Survey 2010*, 2010. p. 60.

우리나라는 현재 거의 모든 정부·공공기관에서 웹사이트를 운영하고 있다. 이들 웹사이트는 해당 정부·공공기관과 국민들 사이에서 가장 기본적이고 가장 중요한 양방향 커뮤니케이션 수단으로서, 정부가 국민에게 빠르고 편리한 서비스를 제공하는 정보제공 채널이자 다양한 국민의 의견을 들을 수 있는 창구이기도 하다.

경찰도 경찰청, 지방청에서부터 각급 경찰관서 및 부속기관에 이르기까지 많은 수의 경찰 웹사이트를 운영하고 있다. 국민들은 경찰과 관련된 각종 정보나 민원, 신고 등도 경찰 웹사이트를 통해 언제 어디서나 이용할 수 있으며, 경찰도 국민과 소통하는 중요한 창구로 경찰 웹사이트를 적극 활용하고 있다.

경찰은 이러한 경찰 웹사이트를 잘 구축하고, 잘 운영하고, 더 좋게 개선해 나가는 노력을 기울여야 한다. 이에 치안정책연구소에서는 경찰 웹사이트의 구축·운영에 활용할 수 있는 ‘경찰인터넷 홈페이지의 효과적인 구축·운영방안¹⁾’을 내놓았으며, 경찰 웹사이트를 개선하기 위한 본

1) 2010년도 치안정책연구소 책임연구보고서.

연구를 수행하였다.

경찰 웹사이트를 개선하기 위해서는 현재 웹사이트가 어느 정도의 수준에 있으며, 개선할 점은 무엇인지 파악해 볼 필요가 있다. 이러한 수단으로 웹사이트 평가를 이용하는데, 기존의 웹사이트 평가모형은 대부분의 웹사이트에 적용하는 범용성을 가진 평가모형이었다. 범용적인 평가모형을 이용하여 경찰 웹사이트를 평가할 경우 제대로 된 평가결과가 나오지 않을 수 있다.

이에 본 보고서는 경찰의 실정과 최근 IT동향 및 관련 법령·지침을 반영하여 경찰에게 알맞은 경찰 웹사이트 평가항목을 제시하고, 이를 이용한 경찰 웹사이트 평가를 통해 개선점을 도출하여 경찰 웹사이트를 개선하는데 도움이 되고자 한다.

이 보고서의 내용 및 범위는 다음과 같다.

제2장에서는 웹사이트 평가에 대한 기존 연구를 고찰한다. 그리고 경찰 웹사이트 평가항목을 선정하고, 각 평가항목에 대한 설명을 기술한다.

제3장에서는 본 연구에서 제시한 경찰 웹사이트 평가항목을 이용하여 경찰 웹사이트 중에서 경찰청 웹사이트 ‘사이버경찰청’과 사이버테러대응센터 웹사이트 ‘네티탄’에 대한 평가결과를 정리하고 개선방안을 제시하고자 한다.

본 연구에서는 다음과 같은 방법으로 연구하였다. 첫째, 온-오프라인을 통해 관련 자료 및 문헌을 수집하고 고찰하였다. 둘째, 해당 분야에 종사하는 관계자, 업무담당자와 인터뷰를 하고 관련 자료와 정보를 제공받아서 분석하였다.

제2장 웹사이트 평가방법

제1절 웹사이트 평가의 이론적 배경

1. 선행연구 검토

가. 구축목적에 따른 웹사이트평가 모형에 관한 연구 (2005)

김정자·이정훈은 ‘구축목적에 따른 웹사이트평가 모형에 관한 연구’에서 평가항목간 종속성을 파악하여 평가모형 개발시에 이를 반영할 수 있는 웹사이트 평가 모형 개발방법을 제안하였다.²⁾

김정자·이정훈은 이 연구의 선행연구조사에서 웹사이트 평가에 대한 초창기 연구는 대부분 범용성을 지닌 평가모형이며, 구축목적이나 웹사이트의 성격이 상이한 경우 범용 평가모형을 이용하는 것이 바람직하지 않다고 주장하였다.³⁾

김정자·이정훈은 연구에서 제안하는 웹사이트 평가모형 3단계 개발절차를 적용해 보기 위해 인터넷상에서 교육을 전문으로 하고 있는 교육사이트를 대상으로 평가모형을 개발하였으며, <표 1>과 같은 평가기준 및 평가항목을 제시하였다.

2) 김정자·이정훈, "구축목적에 따른 웹사이트평가 모형에 관한 연구", 산업경영시스템학회지, 한국산업경영시스템학회, 2005, 126면.

3) 앞의 글, 125면.

<표 1> 교육사이트 평가기준 및 항목

| 평가기준 | 평가항목 |
|------------------|------------|
| 컨텐츠 | 전문성 |
| | 최신성 |
| | 이해의 용이성 |
| 상호작용성 | 매개체의 다양성 |
| | 상호작용기능 편의성 |
| | 응답성 |
| 디자인 | 가독성 |
| | 일관성 |
| | 조화성 |
| | 몰입성 |
| 사용용이성(Usability) | 네비게이션의 편의성 |
| | 구조성 |
| 상거래 기능 | 결제수단의 다양성 |
| | 결제수단의 안정성 |
| | 소비자 보호 |
| 신뢰성 | 콘텐츠의 신뢰성 |
| | 시스템의 신뢰성 |

출처: 김정자·이정훈, 구축목적에 따른 웹사이트평가 모형에 관한 연구, 산업경영시스템학회지, 2005, 128면.

나. 전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구(2006)

한기훈·홍일유는 ‘전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구’에서 공공기관 웹사이트 평가 및 포털사이트 특성과 관련된 기존 연구를 검토하여 전자정부 포털사이트의 평가모형을 도출하고, 이 모형을 실증적으로 분석함으로써 전자정부 포털 사이트 구축과 관련된 시사점을 제시하는 것을 주요 목적으로 하여 연구를 수행하였다.⁴⁾

4) 한기훈·홍일유, “전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구”, 경영정보학연구 제16권 제1

한기훈·홍일유는 국내 정부기관 웹사이트 평가 관련 선행연구를 분석하여 <표 2>와 같이 정리하였다.

<표 2> 국내 공공기관 웹사이트 평가 관련 연구

| 연구자 | 평가항목 | 평가내용 |
|-----------------|-----------------------|--|
| 이주호 [1999] | 선택 가능성 | 웹사이트의 언어, 해상도, 파일 다운로드 기능, 사이트맵 설치 등 |
| | 참여 가능성 | 다양한 계층에 대한 서비스 마인드, 시민의견 수렴창구 보유 여부 및 운영 |
| | 정보 공개성 | 업무수행현황 제공, 국민과의 온라인 연계성 |
| | 접근성 | 국민의 접근용이성 등 |
| 김관규 [2000] | 행정 서비스 전산화 | 민원서류 온라인 발급여부, 주민 불편신고 수단 제공 |
| | 정보 제공 및 공개 요구 | 행정, 정책정보 공개, 정보공개 요구 창구 |
| | 전자커뮤니케이션 기능 | 행정운영에 대한 여론 수렴의 창구 등 |
| 한국전산원 [2001] | 구축 및 운영 | 사이트 기획, 구축, 운영, 유지 실태 |
| | 홈페이지 활용도 | 콘텐츠: 정보수준, 정보의 양, 정보의 질 |
| | | 민원서비스: 서비스 처리수준, 대응방식 |
| | 인터페이스: 접속성, 검색기능, 편의성 | |
| 변동건 외 [2001] | 전자적 정보제공 | 자치단체 관련 행정자료 제공, 담당자 정보제공, 정보공개 청구항목 설치, 정보공개 및 처리과정 안내 |
| | 전자적 민원처리 | 민원접수 항목 설치, Q&A 설치, Q&A의 신속성, Q&A의 충실성, FAQ의 설치, FAQ 분류의 체계성, 민원서식 열람, 민원서식다운로드, 민원담당자 정보제공, 민원수수료의 온라인 납부 |
| | 전자적 의견수렴 | 게시판 설치, 토론방 설치, 정책포럼/사이버 공청회 설치, 정책포럼/여론조사 항목, 기관장과의 대화방, 개인정보 보안 |
| | 접근 및 이용의 편의성 | 사이트 맵, 페이지 이동성, 검색기능, 관련사이트 제공, 관련사이트 링크의 정확성, 정보소외계층을 위한 서비스, 영문홈페이지 구축 등 |

| | | |
|-----------------|--|--|
| 김무곤 외 [2001] | 대국민 서비스 기능 | 구축성: - 민원서비스 기능의 유무 - 민원서비스 게시판 설치 여부 - 민원서비스 절차의 편리성 |
| | | 운용성: - 민원서비스 처리의 신속성 - 민원서비스 처리율 |
| | 정보 접근 기능 | 구축성: - 정보공개요구 기능 - 일반정보 공개 기능 |
| | | 운용성: - 정보 다운로드 운용 - 자료의 최신성 - 작성자 출처 제시 - 정보이용 편의성 |
| 참여 민주주의 기능 | 구축성: - 온라인 토론방 운영 여부 - 온라인 게시판 운영 여부 - 정책포럼/사이버 공청회 운영 등 | |
| | 운용성: - 온라인 토론방의 운영 형태 - 온라인 게시판의 운영 형태 - 정책포럼/사이버 공청회 운영 형태 등 | |
| 이용 편의성 | 구축성: - 사이트맵의 구축 - 텍스트/그래픽 모드 선택 - 외국인 영어사이트 설치 등 | |

출처: 한기훈·홍일유, 전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구, 경영정보학연구 제 16권 제1호, 한국경영정보학회, 2006, 25면.

한기훈·홍일유는 이 연구에서 전자정부 포털사이트 평가모델 개발을 위한 이론적 토대 구성을 위해 관련문헌을 종합적으로 검토한 결과, 대부분의 연구가 공공기관의 웹사이트 자체의 구성요소에 중점을 두고 있으며, 웹사이트 내 설치된 관련 기능 및 운영 효율화를 위한 이용자 만족도의 측정에 집중되어 왔다고 보았다.⁵⁾

한기훈·홍일유는 전자정부 포털사이트 평가지표를 콘텐츠, 행정서비스,

5) 앞의 글, 29면.

커뮤니티, 디자인, 기술, 포털사이트 특성 등으로 나누고 설문조사를 통해 각 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향에 대해 연구하였다.

그 결과 이용자 만족도에 영향을 미치는 평가요인은 행정서비스 및 커뮤니티, 그리고 포털사이트 특성으로 나타났으며, 행정업무 효율화에 영향을 미치는 주요 평가요인은 커뮤니티와 포털사이트 특성인 것으로 나타났다. 반면, 기존 연구에서 실증적으로 검증된 평가요인인 콘텐츠, 디자인, 기술요인은 이용자 만족도 및 행정업무 효율화에 별다른 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.⁶⁾

다. 인터넷 웹사이트 평가에 관한 실증적 연구(2008)

이준엽·이연희·이운배(이하 이준엽 외)는 ‘인터넷 웹사이트 평가에 관한 실증적 연구’에서 기존의 범용성을 지향하는 웹사이트 평가모델의 한계를 인식하고, 대학 웹사이트를 비교·분석할 수 있는 평가도구를 제시하였다.⁷⁾

이준엽 외는 이 연구에서 웹사이트 평가요소로 접근성, 속도, 항해성, 콘텐츠를 제시하였다. 접근성의 평가요소로 웹로그분석 서비스를 이용한 국내검색엔진 유입율을 사용했으며, 속도 측정요소로는 웹페이지 크기가 작을수록 빠른 접근속도를 가진다고 보고 홈페이지의 크기(size)를 간접적인 측정요소로 보았다. 항해성을 측정하기 위해서는 하위 페이지에서 메인페이지로의 연결경로 제공여부, 사이트맵 제공여부, 웹사이트 내에서 다른 관련정보로 이동하기 위해 필요한 마우스 클릭수를 평가요소로 사용했다. 콘텐츠 품질을 평가하기 위해서는 전문가를 대상으로 한 델파

6) 앞의 글, 38-39면.

7) 이준엽 외, “인터넷 웹사이트 평가에 관한 실증적 연구”, 2008년 한국경영정보학회 춘계학술대회, 한국경영정보학회, 2008, 331면.

이(delphi) 조사를 실시하였다.

이준엽 외는 이 연구에서 평가모형을 적용한 분석결과가 웹사이트의 절대적인 품질을 의미하는 것이 아니라, 각 대학 웹사이트의 상대적 장점과 단점 파악에 사용되어야 한다고 하였다. 그리고 효율적인 웹사이트 운영과 관리를 위해 끊임없는 평가와 분석이 필요하며, 웹사이트 평가모형 역시 지속적으로 수정·보완되어야 한다고 하였다.⁸⁾

라. 웹사이트 평가를 통한 국회의원 웹사이트 개선방안에 관한 연구(2008)

김지선은 ‘웹사이트 평가를 통한 국회의원 웹사이트 개선방안에 관한 연구’에서 문헌연구를 통해 보편적이고 객관적으로 적용할 수 있다고 판단된 평가모형을 분석하고 재구성하여 SM-PIA 웹사이트 평가모형을 제시하였다. SM-PIA 웹사이트 평가모형은 대분류 평가항목을 정보제공성(Publish), 상호작용성(Interaction), 접근성(Accessibility) 총 3개로 구성하고 다시 총 10개의 중분류로 나누었으며 중분류는 각각 세부평가항목을 포함하는 계층적 구조를 가지고 있다. 여기에서 이를 정리하면 <표 3>과 같다.

이와 같은 평가모형을 이용하여 국회의원의 웹사이트를 평가위원이 평가를 실시하였고, 접근성 평가는 ‘웹접근성 자동평가 프로그램’을 이용하여 평가하였다.

8) 앞의 글, 331면.

<표 3> 김지선의 SM-PIA 웹사이트 평가모델 평가항목

| 대분류 | 중분류 | 소분류 |
|-------|-------|---------------------------------|
| 정보제공성 | 정보의 양 | 지역소개를 위한 콘텐츠의 양은 충분한가? |
| | | 미디어 관련 콘텐츠의 양은 얼마나 되는가? |
| | | 의정활동 및 정책관련 콘텐츠 양은 얼마나 되는가? |
| | | 의원이 직접 쓴 칼럼 등은 적절히 업데이트 되는가? |
| | 정보의 질 | 국회의원 웹사이트로서 갖춰야할 기본 콘텐츠가 있는가? |
| | | 보다 많은 국민참여를 유도하는 콘텐츠는 개발되어 있는가? |
| | | 다른 웹사이트와 차별화된 고유 콘텐츠가 개발되어 있는가? |
| | 최신성 | 의정활동에 대한 자료를 주기적으로 업데이트 하고 있는가? |
| | | 사이트의 특성화된 자료실의 자료가 업데이트 되어 있는가? |
| | | 네티즌들의 건의사항이나 질문에 신속히 대응하는가? |
| | | 새소식 및 공지사항을 항상 최신의 상태로 유지하는가? |
| | 정보관리 | 양질의 정책관련 정보를 제공하는가? |
| | | 비방성 글에 대한 조치는 신속한가? |
| | | 콘텐츠는 정확하게 제공되는가? |

| 대분류 | 중분류 | 소분류 |
|----------------------------|-------|---------------------------------------|
| 상호작용성 | 게시판 | 메인페이지에 자우게시판 등의 게시판이 위치하는가? |
| | | 참여도 5개월 동안 의견게시 수, 조회수 평균의 양은 어느정도인가? |
| | | 게시글 제목의 줄 간격/색상처리/구분이 잘 처리되어 있는가? |
| | 피드백 | 답변의 빈도수와 주기는 어느 정도인가? |
| | | 답변은 신속하게 이루어 지는가? |
| | | 질문에 대한 답변은 적절한가? |
| | | 전체적 질의응답의 활성화는 어느 정도인가? |
| | 정책 토론 | 정책토론 관련 메뉴를 운영하는가? |
| | | 정책토론 이슈를 주기적으로 업데이트 하는가? |
| | | 토론이 활발히 이루어지는가? |
| | | 정책건의가 활성화되어 있는가? |
| | 커뮤니티 | 웹사이트 내에 커뮤니티가 운영되고 있는가? |
| | | 웹사이트 외의 커뮤니케이션 채널이 운영되고 있는가? |
| | | 커뮤니티의 홍보를 하고 있는가? |
| 커뮤니티의 활성화 및 활용이 이루어지고 있는가? | | |
| 접근성 | 웹접근성 | 텍스트 아닌 콘텐츠의 인식이 잘 되고 있는가? |
| | | 프레임을 사용하는 페이지는 어느 정도인가? |
| | | 타이틀을 제공하여 유지보수 편리성을 제공하는가? |
| | | CSS등을 이용하여 유지보수가 용이한가? |
| | | 메타데이터를 사용하여 검색기 용이한가? |
| | 웹사용성 | 내부 링크 무결성은 어느 정도인가? |
| | | 외부 링크 무결성은 어느 정도인가? |
| | | 페이지 로딩 속도는 어느 정도인가? |
| | | 콘텐츠의 크기는 적절한가? |
| | | 콘텐츠의 위치는 적절한가? |

마. 전자정부 웹사이트 평가요인의 중요도 분석(2009)

이충수는 ‘전자정부 웹사이트 평가요인의 중요도 분석’에서 <표 4>와 같이 기존 전자정부 웹사이트 평가연구에 대해 정리하였다.

〈표 4〉 이충수의 기존 전자정부 웹사이트 평가 연구

| 연구자 | 대분류 평가항목 |
|----------------------------------|--|
| 동아일보·한국전산원(1999) | 콘텐츠, 민원서비스, 인터페이스 |
| 이주호(1999) | 선택가능성, 참여가능성, 정보공개성, 접근성 |
| 김무곤·장하용(2001) | 대국민 서비스 기능, 정보접근기능, 참여민주주의 기능, 이용편의성 |
| 한국전산원(2001) | 구축 및 운영, 홈페이지 활용도 |
| 양성관·이현우·김형석(2002) | 정보제공, 정보교환 및 여론수렴, 행정서비스 촉진 |
| 변대호(2005) | 웹사이트 포괄적 내용, 페이지 디자인, 콘텐츠 디자인, 사이트 디자인 |
| 오승은(2005) | 내용성, 민주성, 능률성 |
| Cullen and Houghton(2000) | 정보내용, 이용편의성 |
| Ammons(2001) | 시스템 반응시간, 신속한 대응, 다운로드 시간, 시스템 관리, 이용자 요구에 대한 반응 |
| Katz & Rice(2002) | 단순정보이용 기능, 참여 기능, 의사소통 기능 |
| Cyberspace Police Research Group | 투명성, 접근가능성 |

출처: 이충수, 전자정부 웹사이트 평가요인의 중요도 분석, 디지털정책연구, 한국디지털정책학회, 2009, 3면.

이충수는 기존연구를 크게 두 가지로 분류하였다. 첫 번째는 전자정부 웹사이트의 평가를 위하여 구체적인 세부평가항목을 개발하는데 중점을 둔 연구이고, 두 번째는 웹사이트의 평가항목을 설정하고 이 평가항목으로 설문지를 만들어 전자정부 이용자에게 설문을 수집하여 평가항목과 고객만족도 또는 이용성과의 관계를 분석한 연구이다.⁹⁾

일반적인 웹사이트 평가모델로 널리 사용되는 한국웹사이트평가개발원의 WQI(Website Quality Impact) 평가모델 중에서 비영리 기관 WQI 모델은 콘텐츠(Contents), 커뮤니티(Community), 서비스(Service), 디자인(Design), 기술(Technology)를 평가항목으로 사용하고 있다. 이충수는

9) 이충수, “전자정부 웹사이트 평가요인의 중요도 분석”, 디지털정책연구, 한국디지털정책학회, 2009, 3면.

WQI 평가모델 5가지 항목 중 서비스(Service)항목을 민원서비스(Public Service)로 바꾸어 비영리기관 WQI 모델의 대분류 항목을 그대로 이용하였다.

<표 5> 이충수의 전자정부 웹사이트 평가를 위한 평가 기준

| 상위평가요인 | 세부평가지표 | 정의 | 성격 |
|---------------------------|------------|-------------------------------|-----|
| 콘텐츠 (Contents) | 정보의 최신성 | 정보의 정기적 갱신여부 | 정성적 |
| | 정보의 정확성 | 제공 정보의 품질 | 정성적 |
| | 정보의 투명성 | 업무관련 상세정보 공개 | 정성적 |
| | 정보의 다양성 | 다양한 정보를 다룸 | 정성적 |
| 커뮤니티 (Community) | 토론 대화방 | 온라인 토론 대화방 운영 | 정성적 |
| | 토론 게시판 | 온라인 토론 게시판 운영 | 정성적 |
| | 정책 제안 | 정책제안 수시 가능 | 정성적 |
| | 응답의 신속성 | 제안 및 토론 내용에 대한 응답의 신속성 | 정성적 |
| 민원서비스 (Public Service) | Q&A 및 FAQ | 민원처리 Q&A 및 FAQ 운영여부 | 정성적 |
| | 절차의 편리성 | 온라인 민원처리 절차의 편리성 | 정성적 |
| | 접근 용이성 | 민원서비스로의 접근용이성 | 정성적 |
| | 서비스의 신속성 | 온라인 민원처리의 신속성 | 정성적 |
| 디자인 (Design) | 이미지/해상도 | 화면이미지/화면해상도 | 정성적 |
| | 관련기관 인터페이스 | 관련 정부기관으로의 접속용이 | 정성적 |
| | 화면디자인 | 화면의 전체적인 구성 및 디자인 | 정성적 |
| | 사이트맵 파악 용이 | 사이트맵 파악의 용이 유무 | 정성적 |
| 기술 (Technology) | 서버 안정성 | 서버의 랙, 다운에 안정적이며 신속히 대처 가능 여부 | 정성적 |
| | 보안 서비스 | 해킹에 대처할 수 있는 장치 유무 | 정성적 |
| | 속도 | 웹사이트 및 페이지 접속 속도 | 정성적 |
| | 개인정보보호 | 개인정보보호를 위한 장치 유무 | 정성적 |

출처: 이충수, “전자정부 웹사이트 평가요인의 중요도 분석”, 디지털정책연구, 한국디지털정책학회, 2009, 5면.

이충수는 설문을 통해서 전자정부를 평가하였고 그 평가결과는 다음과 같다.¹⁰⁾

상위 평가요인에서 민원서비스가 가장 많은 가중치를 얻었으며 세부 평가지표에서는 절차의 편리성과 서비스의 신속성의 가중치가 높게 나타났다. 이에 대해 이충수는 전자정부 웹사이트의 성과를 극대화하기 위해서는 이용자가 쉽고 빠르게 사용할 수 있는 민원서비스가 가장 중요하다는 것을 시사한다고 분석했다.

두 번째로 높은 가중치를 얻은 상위 평가요인은 콘텐츠로 나타났다. 세부 평가지표에서는 정보의 투명성과 최신성의 가중치가 높게 나타났다.

세 번째 가중치를 얻은 상위 평가요인은 기술로 나타났으며, 세부 평가지표는 개인정보보호와 보안서비스가 높게 나타났다. 이에 대해 이충수는 최근에 계속적으로 웹사이트에서 개인정보가 유출되는 것에 기인한 것으로 판단하였고, 다른 부분이 우수할지라도 개인정보유출과 보안이 취약할 경우 이용자들이 외면할 수 있을 것이라고 보았다.

가장 낮은 가중치로 나타난 상위 평가기준은 디자인으로 나타났다. 이충수는 이에 대해 전자정부 초기 웹사이트에 있어서 디자인이 웹사이트 품질에 큰 영향을 미쳤지만 최근 디자인 기술과 인력의 상향 평준화에 의해 사용자들이 별다른 차이를 느끼지 못한 것이라고 해석하였다.

2. 기타 웹사이트 평가모델

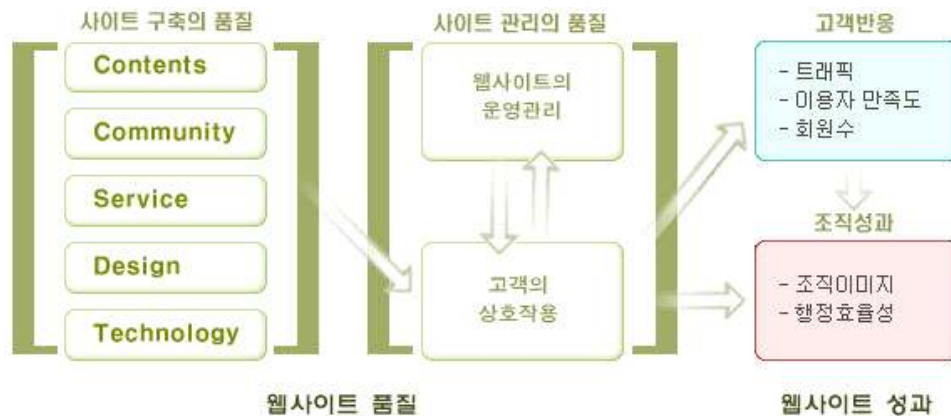
가. 한국웹사이트평가개발원 WQI 모델

10) 앞의 글, 8면.

한국웹사이트평가개발원(www.kwi.or.kr)에서는 WQI(Website Quality Impact)라는 웹사이트 평가모델을 제시하고 있다. WQI에는 온라인 기업 WQI, 오프라인 기업 WQI, 비영리기관 WQI가 있다.

비영리기관 WQI는 다른 두 가지 모델과 달리, 정부기관, 교육기관, 협회, 사회단체 등 영리추구를 하지 않는 조직들의 웹사이트에 적합하도록 개발되었다. 따라서 다른 모델에 포함된 Commerce나 Business 영역은 배제되고, 대신 Service 영역이 추가되어 있다. Service 영역에서는 주로 행정서비스의 품질요인을 다루기 때문에, 사이트 자체의 요소 이외에도 눈에 보이지 않는 서비스 제공 프로세스도 평가대상에 포함된다.¹¹⁾

<그림 3> 한국웹사이트평가개발원의 비영리기관 WQI



출처: <http://www.kwi.or.kr/method/4.asp> , 2011.5.24 검색.

나. ‘웹사이트 벤치마킹의 9가지 패턴’(2009)의 웹사이트 평가 지표

전민수는 ‘웹사이트 벤치마킹의 9가지 패턴’ 책에서 웹사이트 평가항

11) <http://www.kwi.or.kr/method/4.asp> , 2011.5.24 검색.

목을 콘텐츠, 정보 구조, 사용자의 편의성, 디자인, 시스템 평가 항목으로 구분하였다. 실무를 위한 전문서적답게 각 평가항목을 실제 웹사이트 사례를 들어 설명하였으며 이를 <표 6>로 정리하였다.

<표 6> 전민수의 웹사이트 평가 지표

| 대분류 | 중분류 | 평가기준 |
|---------|-------------|---|
| 콘텐츠 | 차별성 | 타 사이트와 차별화된 매력적인 서비스를 제공한다. |
| | 유용성 | 실제 생활에 도움이 되는 유용한 정보를 제공한다. |
| | 흥미성 | 사용자가 평소 관심 있어 하는 이슈나 흥미로운 콘텐츠를 지속적으로 제공한다. |
| | 신뢰성 | 정보 제공 시 정보의 객관성 및 정확성을 고려하여 신뢰할 수 있는 콘텐츠를 제공한다. |
| | 이해성 | 사용자 누구나 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 설명한다. |
| 정보구조 | 구조체계의 적합성 | 정보 구조는 복잡하지 않고 한눈에 쉽게 들어와야 한다. |
| | 분류체계의 적합성 | 콘텐츠 분류는 논리적 기준에 의해 그룹화 한다. |
| | 레이블링의 적합성 | 레이블링은 보편타당하고 직관적인 의미를 지닌다. |
| 사용자 편의성 | 사용자 편의성 | 사용자 편의를 고려한 내비게이션을 제공한다. |
| | 위치경로의 명확성 | 현재 위치를 표시하는 기능을 제공해 사용자가 길을 잃지 않도록 한다. |
| | 서비스 이용의 편의성 | 사용자가 원하는 목적지에 쉽게 찾아갈 수 있으며 서비스 이용에 불편이 없어야 한다. |
| 디자인 | 레이아웃 | 레이아웃에 전달하고자 하는 의미가 잘 나타나야 하며, 시각적인 안정감이 있어야 한다. |
| | 가독성 | 화면 요소를 시각적으로 명확하게 전달한다. |
| | 심미성 | 색상 선정이 적절해야 한다. |
| | 감성 | 감성적 효과가 디자인적으로 잘 나타나야 한다. |
| | 일관성 | 레이아웃, 색상, 폰트, 아이콘 등이 사이트에 일관성 있게 나타나야 한다. |

| 대분류 | 중분류 | 평가기준 |
|-----|---------------|-------------------------------|
| 시스템 | 시스템 안정성 | 시스템은 안정성이 있고 에러가 발생하지 않아야 한다. |
| | 정보 처리 속도의 안정성 | 로딩 속도와 정보 처리 속도는 적절해야 한다. |

출처: 전민수, 웹사이트 벤치마킹의 9가지 패턴, 멘토르, 2009.

전민수는 유용성 평가를 제외한 기타 평가항목은 사이트 특성에 따라 다소 차이가 있을 수 있으나, 쇼핑, 게임, 포털, 공공기관, 기업 등 어떤 업종이든지 이 평가항목으로 실제 평가가 가능하다고 하였다.

제2절 경찰 웹사이트 평가방안

앞에서 살펴본 선행연구들을 보면, 2000년도 초중반에는 범용적인 웹사이트 평가방법에 대한 연구가 주로 이루어졌음을 알 수 있었다. 이후 인터넷 속도와 사용자의 PC환경, IT(정보기술)이 발전함에 따라 2000년도 후반에 들어서부터는 웹사이트 성격에 맞는 웹사이트 평가방법에 대한 연구가 이루어 졌음을 알 수 있었다.

한국정보화진흥원(NIA)의 전자정부 분야 관계자에 의하면 웹사이트 수준이 전반적으로 향상되어, 몇 년 전부터는 정부기관의 웹사이트에 대해 전반적인 평가를 하는 대신에 장애인 웹접근성과 웹표준화와 같은 현안 분야에 대해서 평가를 하고 있다고 하였다.

본 절에서는 기존의 연구를 참고하고 관련 법령·지침과 IT동향을 반영하여 경찰의 실정에 알맞은 경찰 웹사이트 평가항목을 제시해 본다.

1. 콘텐츠 평가항목

가. 콘텐츠의 최신성

사람들은 경찰과 관련 있는 최신 정보를 경찰에서 운영하는 웹사이트에서 알 수 있을 것이라고 기대할 것이다. 만일 경찰 웹사이트에 있는 정보가 최신 정보가 아닌 오래된 것이라고 알게 되면 이용자는 경찰에 대해 실망하게 될 것이다. 따라서 경찰 웹사이트에 있는 콘텐츠는 항상 최신의 정보로 업데이트 해야 한다.

나. 콘텐츠의 정확성

경찰 웹사이트에 있는 콘텐츠들은 항상 정확한 내용들만 있어야 한다. 사람들은 경찰 웹사이트에 있는 정보는 정확할 것이라는 믿음을 가지고 있을 것이다. 그러나 만일 경찰 웹사이트에 있는 정보가 정확하지 않는 것을 알게 된다면 이용자가 느끼는 경찰의 신뢰도는 낮게 바뀔 것이다.

또한 경찰 웹사이트에 있는 URL 링크가 잘못되어 사용자가 이 링크를 클릭했을 때 연결되지 않는다는 메시지를 보게 된다면 사용자는 해당 웹사이트의 완성도를 결코 높게 보지 않을 것이다.

다. 콘텐츠의 다양성

경찰 웹사이트에서는 경찰과 관련 있는 다양한 콘텐츠를 제공해야 한다. 경찰 웹사이트에서 제공하는 콘텐츠보다 포털사이트나 다른 웹사이트에서 제공하는 콘텐츠가 더 다양하다면 이용자가 경찰웹사이트에 대해 느끼는 실망감은 상당히 클 것이다.

라. 관련기관 정보

정부·공공기관 홈페이지에는 소속기관 웹사이트로 이동할 수 있는 기능이 있는데, 사용자가 이를 이용하여 원하는 소속기관으로 이동이 편리하고 이동시에는 오류가 없어야 한다.

정부·공공기관 홈페이지에는 주요 웹사이트로 이동할 수 있는 배너¹²⁾도 제공하고 있다. 이 배너는 사용자가 잘 인식할 수 있어야 하며, 해당 웹사이트 성격과 어울리지 않는 배너를 게시하거나 너무 많은 배너를 사용자에게 보여주지 않아야 한다. 배너는 보통 배너를 제공하는 기관의 요청에 의해 게시한다. 요청하는 기관 입장에서는 가급적 많은 곳에 배너가 게시되기를 원하지만 이를 무분별하게 받아주는 것 보다 꼭 필요한 배너만 게시하는 것이 좋다.

마. 중요정보 제공

웹사이트 메인화면에는 해당 웹사이트의 중요 공지사항이나 홍보사항을 보여주는 공간이 있는데 이를 보통 팝업존(pop-up zone)이라 부른다. 팝업존에 여러 개의 내용을 돌아가며 순차적으로 보여주는 경우에는 사용자가 각 팝업 내용을 충분히 인지할 수 있는 시간을 주어야 한다.

브라우저 화면에 존재하는 팝업존과 달리 팝업창(pop-up window)은 별도의 브라우저 창을 띄워서 내용을 보여주는 방식이다. 그런데 Windows XP 서비스팩2(SP2) 이후 운영체제부터는 팝업창 차단기능을 기본적으로 제공하기 때문에 팝업창 방식으로 중요한 정보를 보려주려고

12) 홈페이지의 한쪽에 특정 웹사이트의 이름이나 내용을 부착하여 홍보하는 그래픽 이미지를 의미한다. 마치 현수막처럼 생겨 배너(banner)란 명칭으로 불린다.
<http://100.naver.com/100.nhn?docid=769514> , 2011. 6.1 검색.

할 경우 사용자가 보지 못할 수 있다. 따라서 사용자가 꼭 봐야 할 내용이라면 팝업창을 사용하지 않는 것이 좋다.

2. 디자인 평가항목

가. 경찰 CI 규정 준수¹³⁾

1) 경찰 CI 개요

CI(Corporate Identity)란 기업의 이미지를 통합하는 작업을 가리키며 CIP(corporate identity program)라고도 한다. 기업의 정체성 표현뿐 아니라 적극적인 마케팅 활동 및 경영환경을 개선하여 나가는 데 꼭 필요한 작업으로 인식되고 있다. 주로 시각 이미지로 표현할 수 있는 기업 로고나 상징(symbol) 마크를 통해 나타난다. CI는 다른 기업의 차이점을 표현하여야 하며 지속성과 일관성, 해당 기업 문화 및 경영전략과 들어맞아야 한다.¹⁴⁾

경찰에서는 ‘대한민국 경찰CI관리매뉴얼’을 제작하여 경찰 내부망 경찰청 지식관리시스템(업무자료실-기타)에서 제공하고 있다. 모든 경찰 웹사이트는 반드시 경찰 CI규정을 준수해야 한다.

여기에서는 경찰 CI규정 중 웹사이트와 관련하여 반드시 알아야 할 사항을 간추려서 설명하고자 한다.

13) 권태형, “경찰인터넷 홈페이지의 효과적인 구축·운영방안”, 치안정책연구소, 2010, 59-69면.

14) <http://100.naver.com/100.nhn?docid=793805> (2010.6.10 검색).



대한민국 경찰CI관리매뉴얼은 jpg파일과 함께 ai파일도 제공하고 있다. ai파일은 그래픽 전용 프로그램에서 사용하는 파일로서, 웹디자이너의 정확한 그래픽 작업을 위해서 홈페이지 개발업체에 제공해 줘야 한다.

2) 경찰 CI 주요 규정

가) 경찰마크

기존 여러 가지 형태로 산재되어 있던 경찰마크를 하나로 통합하여 커뮤니케이션 통일성과 이미지 전달성을 높임과 동시에 조형적 측면과 비례, 색상 등을 모두 정밀하게 재구성하여 디자인적 측면에서도 품격을 높인 심볼마크이다. 조형의 이미지는 기존 서양의 독수리에서 대한민국의 천연기념물인 참수리로 변경하여 대한민국의 경찰마크로서 정체성(Identify)을 확고히 하였다. 경찰마크는 대내·외 커뮤니케이션에서 대한민국 경찰의 이미지를 대표하는 가장 핵심이 되는 요소로서 어떠한 경우에도 임의로 색상이나 형태를 절대 변경해서는 안된다.¹⁵⁾

아래 <그림 4>가 경찰마크 기본형으로 대한민국 경찰을 대표하는 상징물이다.

<그림 4> 경찰마크와 최소사용규정



15) 대한민국 경찰CI관리매뉴얼, BS 1.01.



이 경찰마크는 대개 경찰 홈페이지 좌측 상단에 위치하는데, 일반적인 PC 모니터 환경에서 10mm 이상 크기로 나오게 해야 한다.

나) 경찰 엠블럼(emblem)

엠블럼은 경찰마크를 보조하여 대한민국 경찰의 이미지를 더욱 명확히 나타내는 요소로서 매체적용시 품위와 신뢰감을 높일 수 있는 중요한 상징요소이다. 대내·외 커뮤니케이션에서 대한민국 경찰의 이미지를 대표하는 가장 핵심이 되는 요소로서 어떠한 경우에도 임의로 색상이나 형태를 절대 변경해서는 안된다.¹⁶⁾

엠블럼에는 원형과 방패형이 있는데 각각 적용하는 곳이 다름을 명심해야 한다.

<그림 5> 엠블럼 원형과 최소사용규정



엠블럼 원형은 서식류와 초청장 등 주로 내부분서 또는 정중하고 품격있는 이미지가 요구되는 내부 매체에 적용하며, 최소 13mm 이상 크기로 나오게 해야 한다.

16) 대한민국 경찰CI관리매뉴얼, BS 1.06.

<그림 6> 엠블럼 방패형과 최소사용규정



엠블럼 방패형은 차량류와 배너 현수막 등 주로 외부와의 접촉이 많은 외부매체에 사용한다.

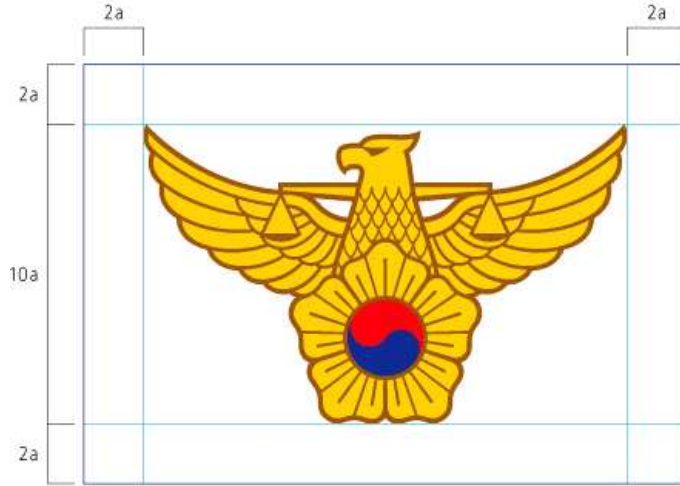
다) 최소 공간규정

최소 공간규정은 대한민국 경찰 CI의 효과적인 이미지 형성을 위하여 다른 외부요소가 침범하지 않는 최소한의 공간을 확보하기 위한 규정이다. 대한민국 경찰 CI 기본요소가 확보해야 할 최소한의 공간이므로 각종 매체에 적용할 경우 최소공간 내에 다른 요소나 복잡한 패턴이 침범하지 않도록 해야 한다.¹⁷⁾

이 규정은 다시 말하면 경찰 CI를 홈페이지 맨 구석에 여백이 없이 바짝 붙이지 않아야 하며, 사진이나 그림 위에 경찰 CI를 두면 안된다는 것이다.

17) 대한민국 경찰CI관리매뉴얼, BS 1.09.

<그림 7> 경찰마크 최소공간규정



<그림 8> 원형 엠블럼과 방패형 엠블럼의 최소공간규정



라) 사용금지규정

대한민국 경찰 CI 기본요소를 규정외에 임의로 변형된 형태로 사용하는 것은 본연의 이미지를 손상시키고 정체성의 혼란을 초래한다. 대한민국 경찰의 이미지를 대표하는 모든 기본요소는 어떠한 경우에도 임의로 색

상이나 형태를 절대 변경해서는 안된다.¹⁸⁾ 아래 <그림 9>와 <그림 10>는 경찰 CI를 잘 못 사용한 경우이다.

<그림 9> 경찰마크를 잘 못 사용한 예



<그림 10> 엠블럼을 잘 못 사용한 예



18) 대한민국 경찰CI관리매뉴얼, BS 1.10.

이 밖에도 원형 엠블럼은 ‘내부’ 매체에 적용하고 방패형 엠블럼은 ‘외부’ 매체에 적용해야 하는데, 이를 잘 모르고 있어서 대외 현수막에 원형 엠블럼을 적용하는 등 잘 못 적용하는 사례를 많이 볼 수 있다. 경찰 직원들은 관심을 가지고 앞으로 이를 혼동하지 않도록 해야 할 것이다.

마) 로고타입과 지정서체, 전용색상

로고타입은 경찰마크와 더불어 ‘대한민국 경찰 CI 커뮤니케이션’의 핵심이 되는 기본요소로서 경찰마크와 조화되며 가독성과 시인성을 높인 디자인체이다. 로고타입은 각각의 글꼴 형태에 따라 비례 조정한 것이므로 글자의 형태, 굵기, 비례 등을 임의로 변경할 수 없다.¹⁹⁾

<그림 11> 로고타입 대표형(좌)과 약칭형(우)



경찰청, 각 지방청, 교육기관 등은 경찰 CI 매뉴얼에서 제공하는 파일을 이용하도록 한다. 로고타입이 제공되지 않는 경찰관서에서는 규정된 지정서체와 컬러를 이용하여 로고타입을 제작하여 사용하면 된다.

경찰 로고타입에 이용하는 한글서체는 ‘HY울릉도 Bold’ 이고 ‘문자폭 95%, 자간 -5’를 적용한다. 영문서체는 ‘Futura Demi’ 이고, ‘문자폭

19) 대한민국 경찰CI관리매뉴얼, BS 1.11.

95%, 자간 -25'를 적용한다. 'Futura Demi' 글자체(폰트)는 흔한 폰트는 아니지만, 유료로 구입해서 사용할 수 있다. 보다 자세한 규정은 경찰 CI 매뉴얼을 참고하도록 한다.



문자폭(장평)은 '글자의 날씬한 정도'이다. % 수치가 낮을수록 글자가 빼빼해지고 % 수치가 높을수록 글자가 뚱뚱해진다.

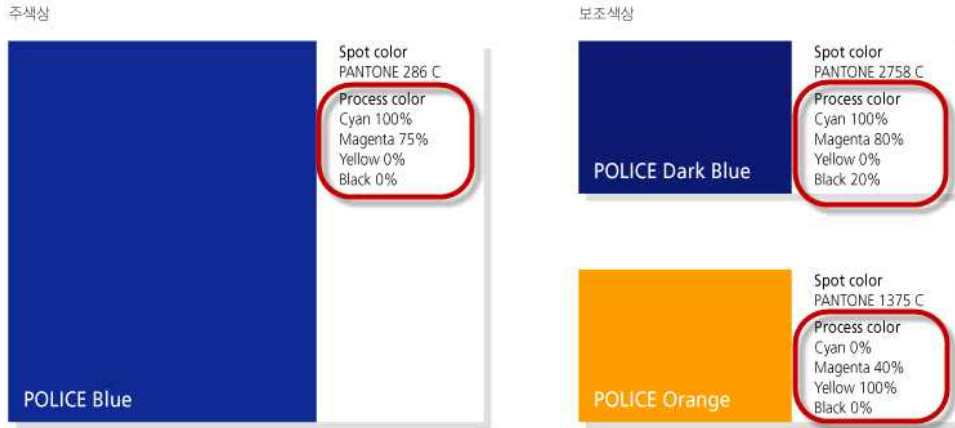
자간은 글자들이 얼마나 밀착해 있는지를 나타낸다. 수치가 마이너스로 갈수록 글자들이 '좌우로 밀착'하고 수치가 +로 높을수록 글자 간격이 서로 떨어진다.

전용색상은 경찰마크, 로고타입과 더불어 대한민국 경찰 CI 커뮤니케이션의 핵심이 되는 기본요소로서 대한민국의 고유한 색상이미지를 형성하고 일관된 이미지를 전달할 수 있도록 선택된 색상이다.²⁰⁾ 전용색상에는 주색상인 POLICE Blue와 POLICE Red, POLICE Yellow, POLICE Brown과 보조색상인 POLICE Dark Blue, POLICE Orange, POLICE Dark Red, POLICE Gray, POLICE Gold, POLICE Silver, POLICE Black이 있다.

아래 <그림 12>에서 보는 바와 같이 홈페이지 개발사는 경찰 전용색상규정에서 지정한 Process color(Cyan, Magenta, Yellow, Black)를 준수하여 홈페이지상의 경찰 CI 콘텐츠를 제작하도록 한다.

20) 대한민국 경찰CI관리매뉴얼, BS 1.16.

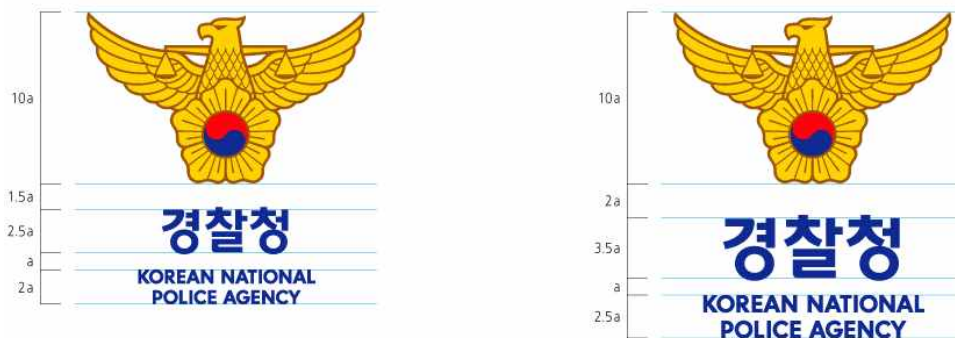
<그림 12> 경찰 전용색상



바) 시그니처

시그니처는 경찰마크와 로고타입을 최적의 비례로 조합한 것으로 적용 매체의 특성에 따라 좌우조합 또는 상하조합 등 적절한 시그니처 타입을 선택·사용한다.²¹⁾ 이 시그니처는 홈페이지상에서 좌측 상단에 반드시 들어가는 것으로 규정을 반드시 준수해야 한다.

<그림 13> 경찰 시그니처 혼합(1)



21) 대한민국 경찰CI관리매뉴얼, BS 1.23.

<그림 14> 경찰 시그니처 혼합(2)



3) 경찰인터넷 홈페이지에서의 경찰 CI 사용오류 사례

지금까지 ‘대한민국 경찰 CI 규정’중 주요 내용을 소개하였다. 경찰 CI는 규정대로 엄격하게 적용되어야 한다. 그러나 홈페이지 담당직원이 경찰 CI에 대해 잘 모르고 있는 경우가 많아서 경찰 인터넷 홈페이지에 경찰 CI가 잘 못 적용된 사례를 많이 볼 수 있다. 몇 가지 사례를 들어 ‘이렇게 하면 안되는 것’을 알 수 있게 해 본다.

<표 7> 경찰인터넷 홈페이지에서의 경찰 CI 사용오류 사례

| 사례 그림 | 설명 |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 경찰 CI 규정을 잘 준수하였음 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 모니터에 보이는 경찰마크 높이가 10mm가 안됨 ● 로고타입과 경찰마크 배치가 시그니처 규정에 맞지 않음(로고타입이 큼) |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 경찰마크 높이가 10mm가 안됨 ● '사이버'글자에서 경찰전용색상을 사용하지 않음 ● 로고타입과 경찰마크 배치가 시그니처 규정에 맞지 않음(로고타입이 큼) ● 영문 로고타입이 지정서체가 아님 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 내부서식용인 원형 엠블럼을 사용하였음 ● 정해진 서체를 사용하지 않았음 ● 원형 엠블럼 아래에 불필요한 이미지반사 효과를 사용하였음 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 규정여백을 확보하지 않았음 ● 경찰마크 외각선을 흐리게 하는 그래픽효과 사용 ● 로고타입과 경찰마크 배치가 시그니처 규정에 맞지 않음 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 로고타입과 경찰마크 배치가 시그니처 규정에 맞지 않음(로고타입이 큼) ● 경찰전용색상을 사용하지 않음(Police Blue를 사용해야 함) |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 정해진 서체를 사용하지 않았음 ● 로고타입과 경찰마크가 시그니처 규정에 맞지 않음 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 방패 엠블럼은 시그니처에 사용하지 않아야 함 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ● 복잡한 배경을 사용하였음 ● 경찰마크, 로고타입을 알아보기가 어려움 |

나. 가독성

웹사이트에 있는 메뉴나 링크, 글자 등을 사용자가 잘 알아볼 수 있어야 한다. 글자를 예쁘게 보이기 위해 그래픽 처리를 한 텍스트를 사용할 경우 디자인에 치우친 나머지 사용자가 잘 알아볼 수 없는 글자가 될 수 있다. <그림 15>는 국내 포털사이트의 메인화면에 있는 메뉴화면이다. 이와 같이 글자를 이미지 처리해도 사용자가 잘 알아 볼 수 있어야 한다.

<그림 15> 가독성이 있는 이미지 텍스트



너무 작은 글자를 사용하면 노인이나 저시력자는 알아보기 어렵기 때문에 충분한 크기의 글자를 사용해야 한다. 다른 곳으로 연결되는 이미지 링크는 그 영역이 충분히 넓어서 마우스를 정밀하게 다루지 못하는 사용자를 배려해야 한다.

동영상을 재생하는 경우 원본 동영상의 크기가 충분히 크에도 불구하고 동영상이 보이는 화면크기를 작게 하면 안된다.

<그림 16> 충분한 이미지 링크 영역



다. 일관성과 심미성

일관성은 웹사이트 전반에 걸쳐 디자인 콘셉트가 유지되고 있는지를 보는 것이다. 최근에는 웹사이트 기획이나 디자인 수준이 전반적으로 상향되어서 웹사이트 개발시 전체적인 웹사이트 일관성은 기본적으로 확보되는 경향이다. 그러나 간혹 글자체가 혼용되어 사용되거나 웹사이트에 어울리지 않는 컬러, 아이콘을 사용하는 경우도 있으므로 이를 확인해야 하며 메인메뉴와 서브메뉴 구조와 디자인이 다르지 않는지 확인하는 항목이다.

심미성은 웹사이트의 사진이나 일러스트 사용이 해당 웹페이지에 어울리는지를 보는 것이다. 예를 들어 친절한 경찰에 대한 내용을 담은 웹페이지에 경찰특공대가 활약하는 사진이 있다면 어울리지 않는 것이라 할 수 있다. 또한, 웹사이트에 게시되는 사진은 가로세로 비율이 원본사진과 동일해야 한다. 가로세로 비율이 가로가 길어서 사진 속 사람들이 작고 뚱뚱하게 보이거나, 세로가 길어서 훌쩍하게 보이는 사진은 없는지 확인하는 항목이다.

심미성을 보는 또 다른 항목은, 색상 자체가 가지고 있는 이미지를 고려해서 웹사이트에 어울리는 색상을 사용했는지 여부다. <표 8>은 9가지 대표적인 색상에 대한 이미지를 나타내고 있다.

<표 8> 색상의 이미지

| 색상 | 긍정적 이미지 | 부정적 이미지 |
|----|--|--------------------------|
| 흰색 | 순수, 순결, 청결, 정직, 신뢰, 신성, 평화, 단순, 세련, 우아 | 단조로움, 두려움, 무기력 |
| 회색 | 상식, 평온, 점잖음, 기품, 우아함, 세련, 절제, 겸손, 창조 | 슬픔, 무기력, 황량, 내성적 |
| 검정 | 신비함, 비밀, 모던, 세련, 샤프 | 부정적, 음침함, 침울, 어두움 |
| 빨강 | 정열, 감동, 용기, 힘, 생명력, 에너지, 사랑, 강렬, 개방, 사고 | 흥분, 공격, 공포, 위험, 욕정, 충돌 |
| 주황 | 활기, 건강, 창조성, 능력, 즐거움, 화려함, 사고 | 불안, 미숙 |
| 노랑 | 기쁨, 경쾌함, 애교, 귀여움, 이해심, 지혜, 행복, 평화, 명량, 희망 | 비겁함, 질투, 기만, 편견, 파괴, 신경질 |
| 초록 | 생명, 풍성함, 번창, 희망, 평화, 안정, 이성, 정직, 관용 | 시기심, 자기억제, 탐욕, 부식 |
| 파랑 | 신뢰, 신중, 이성, 진실, 충성, 성실, 권위, 존경, 생명, 행운, 첨단 | 불행, 고통, 냉소 |
| 보라 | 고귀함, 품격, 숭고, 환상, 신비 | 우울 |

출처: 한혁수, “Web 기반의 사용자 인터페이스”, 흥릉과학출판사, 2008, 113-114면.

3. 대국민 소통 평가항목

가. 기관장과의 소통

현재 대부분의 경찰 웹사이트는 국민이 청장, 서장에게 직접 의견을 전달할 수 있는 창구를 운영하고 있다. 이 평가 항목은 기관장과의 소통 창구를 통해 접수된 의견이나 민원의 건수와 그 처리결과, 처리소요시간, 처리결과 통보, 만족도 등을 소관부서에서 정기적으로 취합하여 관리하고 있는지를 본다.

나. 민원서비스 · 게시판 운영

경찰 웹사이트에서 모든 신고민원메뉴는 사이버경찰청의 신고민원포털(cyber112.police.go.kr)로 연결하도록 되어 있으며, 사이버경찰청의 신고민원포털은 다시 행정기관 민원서비스 통합에 따라 국민권익위원회에서 운영하는 국민신문고(www.epeople.go.kr)를 통해 접수되고 있다. 따라서 사이버경찰청의 신고민원포털은 경찰 웹사이트가 아니므로 평가에서 제외하는 것이 타당하다고 본다.

신고민원포털이 아닌 사이버경찰청의 자유게시판에서도 민원접수를 할 수 있는데, 민원처리결과는 경찰청 대변인실에서 취합하여 정기적으로 결과를 내고 있다. <표 9>는 2010년도 경찰청 사이버 민원 평가결과이다. 이와 같이 자체 민원처리평가방법을 운영하고 있다면 그 방법을 그대로 사용하도록 한다.

<표 9> 2010년도 경찰청 사이버 민원 평가 결과

| 순 위 | 국 관 | 민원 건수 | 답변 건수 | 답변율 | 만족도 | 신속성 | 민원 비율 | 총 점 |
|-----|-------|----------|----------|-------|------|------|----------|-------|
| 1 | 대 변 인 | 84 | 84 | 100.0 | 96.2 | 98.6 | 0.8 | 98.5 |
| 2 | 정 보 | 59 | 59 | 100.0 | 96.1 | 98.5 | 0.6 | 98.4 |
| 3 | 경 비 | 373 | 373 | 100.0 | 93.2 | 90.9 | 3.6 | 95.59 |
| 4 | 정보통신 | 18 | 18 | 100.0 | 90.8 | 94.4 | 0.2 | 95.58 |
| 5 | 교 통 | 4,149 | 3,920 | 94.5 | 88.2 | 86.9 | 37.3 | 94.1 |
| 6 | 생활안전 | 1,198 | 1176 | 98.2 | 92.3 | 85.2 | 11.2 | 93.7 |
| 7 | 보 안 | 20 | 20 | 100.0 | 100 | 78 | 0.2 | 93.4 |
| 8 | 수 사 | 2,236 | 2,210 | 98.8 | 87.9 | 83.3 | 21.1 | 93 |
| 9 | 경 무 | 1,935 | 1,917 | 99.1 | 91.1 | 80.4 | 18.3 | 92.9 |
| 10 | 기획조정 | 223 | 223 | 100.0 | 91.7 | 80.8 | 2.1 | 92 |
| 11 | 외 사 | 34 | 34 | 100.0 | 90 | 79.7 | 0.3 | 90.9 |
| 12 | 감 사 | 508 | 462 | 90.9 | 85.7 | 65.6 | 4.4 | 82.2 |

※ '09년 최종 순위 : 대변인실(1위), 혁신단(2위), 수사국(3위).

출처: 경찰청 대변인실.

민원처리결과에 대한 평가와 별도로 사용자가 경찰 웹사이트를 통해 민원을 접수하는 과정에서 불편한 점은 없는지, 처리진행상황은 이메일이나 문자 등으로 민원인에게 통보하고 있는지도 평가해야 할 사항이다.

다. 행정정보 제공





경찰 웹사이트에서는 기본적으로 해당 웹사이트에 적용되는 개인정보 보호정책을 게시해야 한다. 일반적으로 웹사이트 하단에 ‘개인정보보호 정책’이라고 명시하고 그 내용을 볼 수 있는 웹페이지를 링크한다. 개인

정보보호정책에는 수집되는 개인정보와 그 내용, 개인정보보호책임관 이름과 연락처, 개인정보침해시 구제방법과 행정심판에 대한 정보 등을 포함하고 있어야 한다.

웹사이트에 따라서 법령정보를 제공할 수 있는데 해당 기관이 자체 운영규칙 등을 가지고 있다면 웹사이트에 게시해야 한다.

사이버경찰청, 지방경찰청, 경찰서 등에서는 민원서식을 제공하고 있는데, 2011년 6월 현재 경찰청에서는 민원서식을 국민이 알기 쉽게 부드럽고 심플한 이미지로 개선하기 위한 절차를 진행 중이다. 민원서식 개선이 완료된 후에도 기존 민원서식을 계속 게시하고 있는지 확인·평가하도록 한다.

<표 10> 경찰 민원서식 개선안

| | 운전면허증 재교부 | 사건사고접수 확인원 |
|-----|---|--|
| 현행 |  |  |
| 개선안 |  |  |

라. 조직정보 제공

정부·공공기관 웹사이트는 해당 기관의 조직도와 함께 소속된 각 부서의 연락처와 담당업무에 대해 설명을 해야 한다.

해당 기관의 위치와 찾아오는 길을 다양하고 자세하게 보여주는지 평가한다. 기관 위치는 주소만 올려놓는 것 보다는 포털사이트의 지도서비스 등과 연동하여 자세한 지도위치정보를 알 수 있게 하는지, 여러 가지 교통수단별로 찾아오는 방법을 처음 가보는 사람도 쉽게 알 수 있는지 등을 평가한다.

마. 여론수렴기능

경찰은 특히 국민의 여론에 귀 기울여야 한다. 경찰 웹사이트를 통해 공청회나 토론, 여론조사 등을 할 수 있는 서비스가 있는지, 관리·운영은 잘 이루어지고 있는지를 평가한다. 이 서비스는 사이버경찰청이나 지방경찰청 등과 같이 이용자가 많은 웹사이트에 적합하다.

바. 정책홍보

경찰은 웹사이트를 통해 국민에게 치안정책 효과적으로 홍보해야 한다. 경찰이 비난받는 현안이나 중요한 치안정책에 대해 다양한 방법으로 효과적으로 대응하고 있는지를 평가한다.

최근 1년여 사이에 급격히 늘어난 관공서와 기업의 SNS(Social

Networking Service) 영향력이 커지면서 이를 홍보에 도입하는 기관이 늘고 있다. 경찰청(본청)의 트위터(@polinlove)는 정부기관 중에서도 우수사례로 보도될 정도로 잘 운영되고 있는데²²⁾, 경찰청처럼 조직과 전담 인력을 할당하여 제대로 운영하는지, 단순하게 유행을 따르기 위해 계정만 만들어 놓고 방치하고 있는지 평가하도록 한다.

4. 기술 평가항목

가. 개인정보보호

개인정보보호의 중요성은 날로 증가하고 있다. 특히 경찰 웹페이지에는 다른 기관보다 개인정보가 노출될 가능성이 높기 때문에 개인정보보호를 위해 많은 노력을 기울여야 한다. 광주광역시 모 경찰서의 경우, 경찰서 웹페이지에 성추행을 당한 피해자의 신상정보가 수 개월동안 방치된 상태로 있다가 문제가 되기도 했다.²³⁾

경찰 웹페이지에는 다음과 같은 개인정보보호를 위한 조치가 기본적으로 적용되어야 한다.

- 민원인이 게시판에 올리는 글 내용중에 개인정보가 포함되지 않도록 주의문구를 보여주거나, 개인정보가 포함된 글을 올리지 못하도록 하는 솔루션을 적용해야 한다.
- 회원가입이나 게시판 글 작성시 실명확인을 위한 방법으로, 주민등록번호 외에 공공아이핀과 같은 방법을 추가로 제공해야 한다. 주민등록번호를 이용한 실명확인 서비스의 경우 연간 사용료를 지불하는 민

22) 임지선, “‘24시 트위터’ 잡도 못자요”, 한겨레신문, 2011. 4. 9.

23) 연합뉴스, “광주경찰 성추행 피해자 정보 노출 물의”, 2010.7.7.

간서비스 대신에 행정안전부에서 무료로 제공하는 본인확인서비스를 이용하도록 한다.

- 개인정보나 암호등과 같은 중요한 정보를 암호화 해서 전송할 수 있는 보안서버(SSL)를 적용해야 한다.
- 사용자가 로그인을 한 후 일정시간동안 웹사이트를 이용하지 않으면 자동으로 로그아웃 시키는 기능을 제공해야 한다.
- 게시판이 SQL 인젝션 등으로부터 안전해야 한다.

이 외에도 웹사이트 개인정보보호를 위해 많은 준수사항이 있다. 특히 행정안전부에서는 ‘공공기관 개인정보보호수준 진단 매뉴얼’을 배포하고 정부·공공기관 웹사이트의 개인정보보호수준을 매년 평가하고 있으며, 이를 평가지표로 하는 것이 바람직하다.

나. 웹접근성

한국정보화진흥원(www.nia.or.kr)에서는 웹접근성에 대해 “어떠한 사용자(장애인, 노인 등), 어떠한 기술환경에서도 사용자가 전문적인 능력 없이 웹 사이트에서 제공하는 모든 정보에 접근할 수 있도록 보장하는 것”이라고 정의하였다.²⁴⁾

‘장애인 차별금지 및 권리구제에 관한 법률’에 의해 정부기관 홈페이지에서는 장애인과 비장애인이 차별을 받지 않고 웹사이트를 이용하도록 해야 한다.

장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률
[시행 2010. 5.11] [법률 제10280호, 2010. 5.11, 일부개정]

24) <http://www.wah.or.kr/Accessibility/define.asp> (2011.6.10 검색).

제20조(정보접근에서의 차별금지) ①개인·법인·공공기관(이하 이 조에서 "개인 등"이라 한다)은 장애인이 전자정보와 비전자정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 장애를 이유로 제4조제1항제1호 및 제2호에서 금지한 차별행위를 하여서는 아니 된다.

제21조 (정보통신·의사소통에서의 정당한 편의제공의무) ①(중략)행위자는 당해 행위자 등이 생산·배포하는 전자정보 및 비전자정보에 대하여 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 수화, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 한다.

제23조(정보접근·의사소통에서의 국가 및 지방자치단체의 의무) ①국가 및 지방자치단체는 장애인의 특성을 고려한 정보통신망 및 정보통신기기의 접근·이용을 위한 도구의 개발·보급 및 필요한 지원을 강구하여야 한다.

이 법에 의해 공공기관은 2009년 4월 11일까지 웹접근성을 준수해야 하고 2015년까지 모든 웹사이트가 웹접근성을 준수해야 한다.

‘장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 지침(행정안전부고시 제2009-63호, 2009년 10월 21일 개정)’을 보면, 제3장에 다음과 같이 웹사이트 접근성 준수에 관한 설계지침이 나와 있다.

제3장 웹사이트의 접근성 준수에 관한 설계 지침

제16조(인식의 용이성) ① 이미지의 의미나 목적을 이해할 수 있도록 적절한 대체 텍스트를 제공해야 한다.

② 배경 이미지가 의미를 갖을 경우에는 배경 이미지의 의미를 이해할 수 있도록 대체 콘텐츠를 제공해야 한다.

③ 동영상, 음성 등 멀티미디어 콘텐츠를 이해할 수 있도록 대체 수단(자막, 원고 또는 수화)을 제공해야 한다.

④ 색상을 배제하여도 원하는 내용을 인식할 수 있도록, 색상 이외에도 명암이나 패턴 등으로 콘텐츠 구분이 가능해야 한다.

제17조(운용의 용이성) ① 서버측 이미지 맵을 제공할 경우, 해당 내용 및 기능을 사용할 수 있는 콘텐츠를 제공해야 한다.

② 프레임을 제공할 경우, 해당 내용을 인식할 수 있도록 적절한 제목(title 속성)을 제공해야 한다.

③ 깜빡이는 콘텐츠를 제공할 경우, 사전에 경고하고 깜빡임을 회피할 수 있는 수단을 제공해야 한다.

④ 모든 기능을 키보드로 이용할 수 있어야 한다.

⑤ 반복되는 링크를 건너뛸 수 있도록 건너뛰기 링크(skip navigation)을 제공해야 한다.

⑥ 시간 제한이 있는 콘텐츠를 제공할 경우, 시간 제어 기능을 제공해야 한다.

⑦ 새 창(팝업 창)을 제공할 경우, 사용자에게 사전에 알려야 한다.

제18조(이해의 용이성) ① 데이터 테이블을 제공할 경우, 테이블의 내용을 이해할 수 있는 정보(제목, 요약정보 등)를 제공해야 한다.

② 데이터 테이블을 제공할 경우, 제목 셀과 내용 셀을 구분할 수 있어야 한다.

③ 해당 페이지를 잘 이해할 수 있도록 페이지 제목(title)을 제공해야 한다.

④ 콘텐츠는 논리적인 순서로 구성되어야 한다.

⑤ 온라인 서식을 제공할 경우, 레이블(<label>)을 제공해야 한다.

제19조(기술적 진보성) ① 애플릿, 플러그인(ActiveX, 플래시 등) 등 부가 애플리케이션을 제공하는 경우, 해당 애플리케이션이 자체적인 접근성을 준수하거나 사용자가 대체 콘텐츠를 선택하여 이용할 수 있어야 한다.

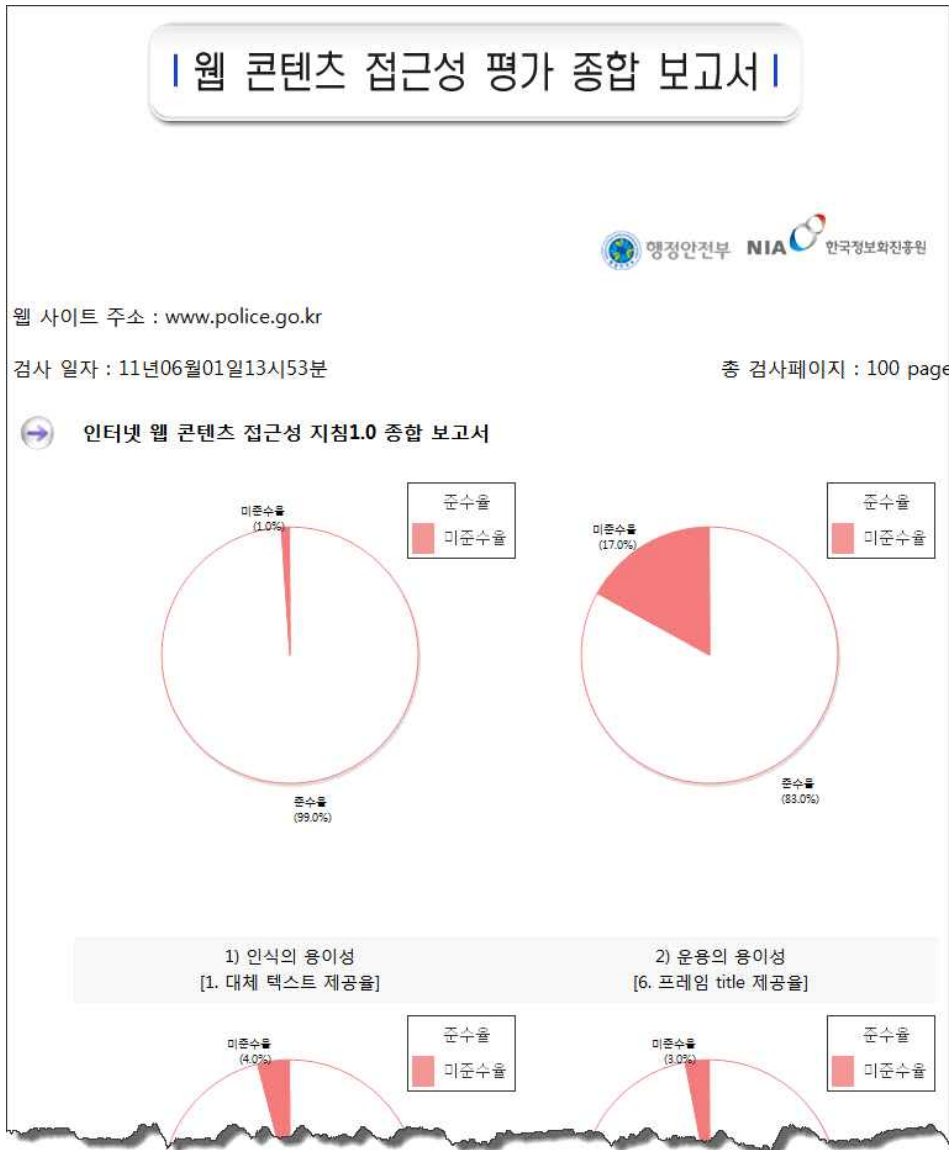
② 마크업 언어로 구현할 수 있는 기능(링크, 서식, 버튼, 페이지 제목)을 자바 스크립트만으로 구현하지 말아야 한다.

보다 자세한 웹접근성 지침은 2009년 3월에 나온 ‘웹접근성 향상을 위한 국가표준기술 가이드라인’를 참고하도록 한다.

한국정보화진흥원에서는 2010년 공공기관 등 웹 접근성 실태를 조사하였다. 경찰청은 47개 중앙행정기관 중에서 90점 이상 점수를 획득한 우수그룹에 포함되었다.

웹접근성은 한국정보화진흥원 산하 웹접근성연구소(www.wah.or.kr)에서 제공하는 K-WAH 3.0 소프트웨어를 이용하여 평가할 수 있다. <그림 17>은 K-WAH 3.0으로 측정한 사이버경찰청(www.police.go.kr)의 웹접근성 평가 종합결과서 일부이다.

<그림 17> K-WAH 3.0으로 측정한 사이버경찰청의 웹접근성 평가 결과



웹접근성 연구소에서는 장애인이 웹 사이트 이용에 불편이 없도록 웹 접근성 표준지침을 준수한 우수 사이트에 품질마크를 부여하는 인증제도를 운영하고 있다. 웹 접근성 품질마크 인증은 '인터넷 웹 콘텐츠 접근

성 지침'의 13개 항목 18개 지표를 기반으로 사전심사, 전문가 심사, 장애인 사용자 심사 등 3단계 과정을 거쳐 진행되며 단계별 준수율이 95% 이상 되어야 획득 가능하다.

만일 평가하고자 하는 경찰 웹사이트가 '웹 접근성 품질마크'를 인증 받았다면 웹접근성에 대한 평가는 이것으로 대신 할 수 있다.

<그림 18> 웹접근성 품질마크를 획득한 웹사이트(1)

The screenshot shows the homepage of Cheongwon-gun. At the top, there is a navigation bar with links for '청원소개', '열린행정', '전자민원', '산업경제', '생활복지', '문화관광', and '정보마당'. Below this is a grid of seven main menu categories, each with a list of sub-links. A central banner features a family and a 'Puru Shop' logo. The lower section contains several informational boxes: '청원군 안내도우미' with quick links, '청원군민참여' with a list of activities, '새소식' with a list of recent news items, '주간 행사일정' showing the current date as 2011.06.13 (Monday), and '사이트링크' with a list of related websites.

출처: www.puru.net , 2011.6.13 검색.



<그림 19> 웹접근성 품질마크를 획득한 웹사이트(2)



출처: www.puru.net , 2011.6.13 검색.

다. 웹표준25)

웹사이트에 적용하는 HTML, CSS, 자바스크립트 등과 같은 인터넷 표준은 즉 World Wide Web Consortium (W3C, <http://www.w3c.org>)에서 만들어 진다. 웹 표준을 지킨다고 하는 것은 W3C의 표준안을 지킨다는 것을 말한다. 이해를 돕기 위해 다음과 같은 예를 들어 본다.

거의 대부분의 사람들에게 ‘인터넷을 한다’는 행위는 PC에서  아이콘을 눌러 실행하는 것부터 시작한다. 우리가 무심코 사용했던  아이콘을 가진 웹브라우저 프로그램은 PC 운영체제인 Windows XP, Windows Vista, Windows 7를 만든 마이크로소프트사에서 제공하는 Internet Explorer(이하 MS IE)라는 웹브라우저이다.

거의 모든 PC에 MS IE가 기본적으로 설치되어 있기 때문에 대부분의 사람들은 별 생각 없이 MS IE를 사용하고 있으며, MS IE 외에 다른 웹

25) 권태형, 앞의 글, 14-15면.

브라우저는 없는 것으로 알고 있다. 그러나 실제로는 MS IE외에도 사파리, 오페라, 파이어폭스, 크롬 등 여러 가지 웹브라우저가 있다.

<표 11> 여러 가지 인터넷 브라우저

| | | | | |
|-----|--|--|--|---|
| 구분 | 사파리  | 파이어폭스  | 오페라  | 크롬  |
| 개발사 | www.apple.com | www.mozilla.or.kr | www.opera.com | www.google.com |

그런데 홈페이지를 제작할 때 웹표준을 지키지 않고 개발한다면 일부 웹브라우저에서는 홈페이지가 제대로 보이지 않는 현상이 발생하여 웹사이트를 이용하는데 문제가 발생한다. 아래 <그림 20>은 같은 홈페이지를 MS IE와 파이어폭스로 동시에 접속한 결과이다. 왼쪽에서 보는 그림은 MS IE로 접속한 화면이고 오른쪽이 파이어폭스로 접속한 화면이다. 파이어폭스로 접속한 화면에서는 홈페이지 내용 중 일부가 정상적으로 보이고 있지 않는 것을 알 수 있다.

<그림 20> 브라우저에 따른 홈페이지의 차이



따라서 웹표준을 준수한다는 것은 MS IE에서만 잘 보이는 것이 아니라 모든 웹브라우저에서 홈페이지가 정상적으로 보이고 동작하도록 하는 것이라 할 수 있다. 특히 스마트폰, 태블릿PC의 보급이 점점 많아지고 있는 현 상황에서 웹표준의 중요성은 높아지고 있다.

웹표준의 평가는 행정안전부고시 제2010-40호 ‘전자정부서비스 호환성 준수지침’의 [별표 2] 전자정부서비스 호환성 진단표와 [별표3] 모바일 전자정부서비스 호환성 진단표를 이용하도록 한다.

라. 접근속도

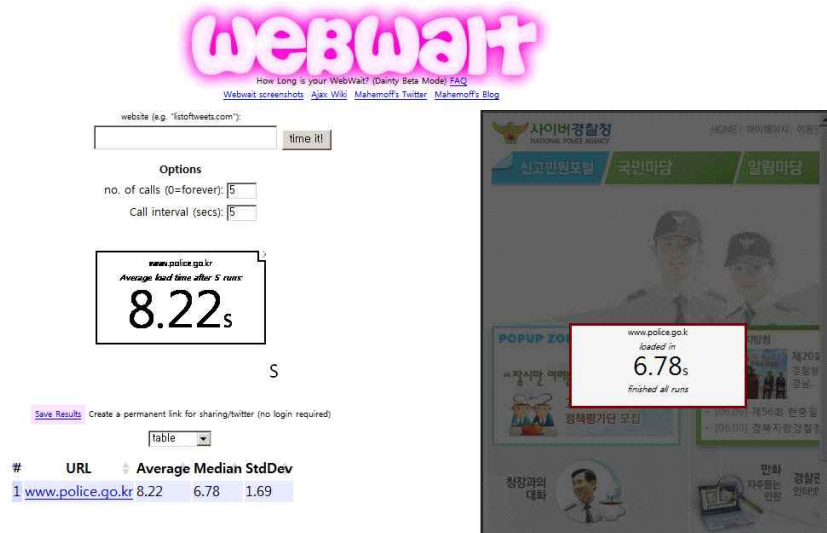
우리나라는 초고속인터넷망의 보급률이 세계 1위일 정도로 인터넷 이용 환경이 좋다. 그러나 농어촌 지역 등에서는 아직도 속도가 느린 인터넷망을 사용하는 경우가 많다. 따라서 느린 인터넷을 사용하는 사람들을 위해 웹사이트를 ‘가볍게’ 구현해야 한다.

웹사이트 속도에는 여러 가지 변수가 있다. 성능이 좋은 서버장비를 이용하여 서비스를 하는 것도 중요하지만, 웹사이트 구현을 최적화하는 것도 중요하다. 웹사이트 메인화면에서 용량이 큰 사진이나 동영상, 플래시 파일을 게시하거나 너무 많은 게시판을 불러 오는 것은 웹사이트 접근속도를 떨어트리는 요인이 된다.

웹사이트 접근속도는 웹사이트 접근속도를 측정하는 서비스를 이용하여 측정할 수 있다. 여러 가지 서비스 중에서 다음과 같이 비교적 원활한 서비스를 제공하는 서비스를 이용하도록 한다.

- webwait.com은 여러 곳의 웹사이트 접근속도를 측정하여 비교할 수 있다.

<그림 21> webwait.com을 이용한 웹사이트 접근속도 측정



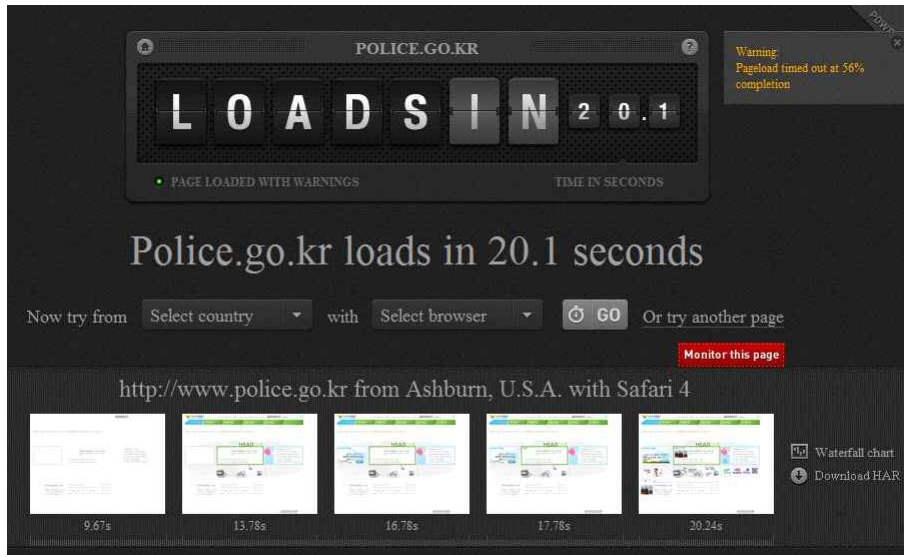
- slowcop.com은 웹사이트를 구성하는 각각의 파일들에 대한 로딩속도를 보여준다.

<그림 22> slowcop.com를 이용한 웹사이트 로딩속도 측정



- loads.in은 전세계 50국 현지에서 웹사이트가 로딩되는 속도를 보여준다.

<그림 23> loads.in을 이용한 세계 각국에서의 접근속도 측정



마. 모바일 서비스

이 항목은 스마트폰, 태블릿PC에서 경찰 웹사이트가 잘 보이는지를 보는 웹표준을 의미하기 보다는, 경찰 웹사이트가 스마트폰, 태블릿PC 등과 같은 모바일 기기에 최적화한 서비스(QR 코드 등)와 화면구성을 제공하는지를 보는 것이다.

바. 웹사이트관리 편의성

웹사이트가 점점 복잡해지고, 웹사이트에 제공하는 정보가 많을수록 웹사이트 개발자나 관리자가 발견하지 못한 오류가 있을 수 있다. 사용

자가 경찰 웹사이트를 이용하면서 발견한 오류나 개선사항을 웹사이트 관리자에게 즉시 알릴 수 있는 서비스가 있는지 평가한다.

5. 사용자 편의성 평가항목

가. 이용편의 서비스 제공

경찰 웹사이트 이용자들이 웹사이트를 이용하는데 있어서 아래와 같이 도움을 주는 기능이나 서비스를 제공하는지를 본다.

공지사항이나 각종 게시판 등에서 첨부하는 엑셀, 파워포인트, 워드, 한글, PDF 파일 등을 볼 수 있는 뷰어(Viewer)를 다운 받을 수 있는 URL 링크를 모아서 제공하는지를 본다.

저시력자를 위해 웹사이트 화면을 확대하고 축소할 수 있는 기능을 제공하는지를 본다.

아이디나 비밀번호를 찾는 기능은 편리해야 한다. 예를 들면 이메일로 비밀번호를 전송하는 경우, 사용자가 가입 시 입력한 이메일이 어떤 것이었는지 이메일 주소 일부를 보여줘야 한다.

나. SNS 연동 서비스 제공

<그림 24>는 SNS(Social Networking Service) 연동기능이 있는 청와대 웹페이지 화면이다. 이처럼 사용자가 경찰 웹사이트의 공지사항, 채용공고, 치안정보, 사진 등 원하는 정보(웹페이지)를 자신의 트위터, 페이스북, 미투데이 등과 같은 SNS로 퍼갈 수 있는 서비스를 제공하는

지를 본다.

<그림 24> 청와대 웹사이트의 SNS 연동서비스



다. 웹사이트 검색기능

웹사이트 검색기능이 편리하고 결과는 정확한지를 본다. 검색서비스는 통합검색을 기본으로 한다. 상세검색기능을 제공하여 이용자가 원하는 정보를 좀 더 쉽게 찾을 수 있는지를 본다.

검색결과가 많은 경우 여러 페이지로 나뉘어서 보여 주는데, 이때 <그림 25>처럼 사용자가 보고 있는 페이지가 어디인지 쉽게 알 수 있게 표시해야 하며, 원하는 페이지를 직접 입력하여 이동할 수 있도록 되어 있는지를 본다.

〈그림 25〉 검색결과 표시 및 페이지 이동방법



라. FAQ 유용도

이용자가 자주 찾는 정보나 문의사항을 체계적으로 분류하고 자세하게 설명해서 쉽게 찾을 수 있는 곳에 노출하고 있는지를 본다. FAQ 내용은 실사동영상, 애니메이션(플래시 애니메이션), 만화 등 이용자가 쉽게 이해할 수 있으며 흥미를 가질 수 있도록 제공하면 더 효과가 있을 것이다.

마. 웹사이트 이용방법 제공

앞의 웹사이트 평가에 대한 선행연구들을 보면, 웹사이트 평가항목 중 하나가 사이트맵을 제공하는지 여부를 보는 것이다. 사이트맵은 웹사이트의 모든 메뉴들을 한곳에 모아 보여주는 웹페이지로서, 웹사이트 수준이 전반적으로 향상된 요즘에는 사이트맵을 제공하지 않는 웹사이트는 찾아보기 어려울 정도이다.

‘웹사이트 이용방법’ 웹페이지는 웹사이트에서 제공하는 서비스와 메

뉴에 대한 이용방법을 설명해 줌으로써 사용자가 웹사이트 이용에 대해 보다 쉽게 알 수 있도록 해 준다. 이 웹페이지는 웹사이트 메인화면의 상단이나 하단에 위치하도록 구현하는 것이 좋다.

바. 개인맞춤서비스 제공

RSS(Rich Site Summary)는 포털사이트나 블로그와 같이 콘텐츠 업데이트가 자주 일어나는 웹사이트에서, 업데이트 된 정보를 자동적으로 쉽게 사용자들에게 제공하기 위한 서비스이다. 사이트가 제공하는 RSS 주소를 소정의 RSS Reader 프로그램에 등록하기만 하면, 업데이트된 정보를 찾기 위해 매번 로그인하거나 방문할 필요 없이 자동적으로 이들을 확인하고 이용할 수 있는 편의성이 있다. RSS를 운영자와 사용자의 입장에서 보았을 때, 서비스 운영자는 신규 또는 추천 정보를 고객에게 보다 손쉽게 제공할 수 있으며 사용자는 관심 있는 정보를 쉽고 빠르게 조회할 수 있다.²⁶⁾ 예를 들면, 신규경찰채용에 대한 공지사항을 제공하는 웹페이지를 RSS에 등록한다면 사용자는 매번 경찰 웹사이트에 방문하지 않아도 채용정보를 알 수 있게 되는 것이다.

그 밖에 개인맞춤서비스로는 사용자의 관심정보를 사용자의 계정에 스크랩 할 수 있는 기능 등이 있으며, 이러한 개인맞춤서비스를 제공하고 있는지를 본다.

6. 평가항목 요약

26) <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=20130> , 2011. 6. 7 검색.

지금까지 설명한 경찰 웹사이트 평가항목을 요약하면 다음과 같다.

<표 12> 경찰 웹사이트 평가항목 요약

| 대분류 | 중분류 | 평가기준 |
|-----------|-------------|---|
| 1. 콘텐츠 | 가. 콘텐츠의 최신성 | <ul style="list-style-type: none"> ● 제공하는 콘텐츠는 최신정보인가? |
| | 나. 콘텐츠의 정확성 | <ul style="list-style-type: none"> ● 제공하는 콘텐츠는 정확한 정보인가? ● URL 링크는 오류가 없는가? |
| | 다. 콘텐츠의 다양성 | <ul style="list-style-type: none"> ● 다양한 콘텐츠를 제공하는가? |
| | 라. 관련기관 정보 | <ul style="list-style-type: none"> ● 소속기관이나 관련기관의 이동은 편리하고 정확한가? ● 웹사이트와 관련 없는 배너가 있는가? |
| | 마. 중요정보 제공 | <ul style="list-style-type: none"> ● 팝업존의 내용을 사용자가 충분히 인지할 수 있는가? ● 중요한 정보를 외부팝업창을 이용하여 보여주고 있는가? |

| 대분류 | 중분류 | 평가기준 |
|-----------|-------------|--|
| 2. 디자인 | 가. 경찰이규정 준수 | <ul style="list-style-type: none"> ● 웹사이트에 있는 경찰이는 규정을 준수하는가? |
| | 나. 가독성 | <ul style="list-style-type: none"> ● 웹사이트의 메뉴나 링크, 글자 등을 잘 알아볼 수 있는가? ● 이미지 링크 영역은 충분히 넓은가? ● 동영상 재생영역은 충분히 큰가? |
| | 다. 일관성과 심미성 | <ul style="list-style-type: none"> ● 웹사이트 전반에 걸쳐 디자인 콘셉트가 유지되고 있는가? ● 글자체가 혼용되어 사용되는 곳이 있는가? ● 웹사이트에 어울리지 않는 컬러나 아이콘 사용하는가? ● 메인메뉴와 서브메뉴 구조와 디자인이 다르지 않는가? ● 웹사이트의 사진이나 일러스트 사용이 해당 웹페이지에 어울리는가? ● 웹사이트에 게시되는 사진은 가로세로 비율이 1:1인가? ● 색상 자체가 가지고 있는 이미지를 고려해서 웹사이트에 어울리는 색상을 사용했는가? ● 각종 경고창 문구는 적절한가? |

| 대분류 | 중분류 | 평가기준 |
|------------------|-----------------|---|
| 3. 대 국민 소통 | 가. 기관장과의 소통 | <ul style="list-style-type: none"> ● 기관장과의 소통창구를 통해 접수된 의견이나 민원의 건수와 그 처리결과, 처리소요시간, 처리결과 통보, 만족도 등을 소관부서에서 정기적으로 취합하여 관리하고 있는가? |
| | 나. 민원서비스·게시판 운영 | <ul style="list-style-type: none"> ● 경찰청 대변인실의 민원평가방법 사용하여 평가 ● 민원을 접수하는 과정에서 불편한 점은 없는가? ● 민원처리진행상황은 이메일이나 문자 등으로 민원인에게 통보하고 있는가? |
| | 다. 행정정보 제공 | <ul style="list-style-type: none"> ● 해당 웹사이트에 적용되는 개인정보보호정책을 게시하고 있는가? ● 해당 기관의 자체 운영규칙 등 법령정보를 제공하고 있는가? ● 최신 민원서식을 제공하고 있는가? |
| | 라. 조직정보 제공 | <ul style="list-style-type: none"> ● 조직도와 함께 소속된 각 부서의 연락처와 담당 업무에 대해 설명하고 있는가? ● 해당 기관의 위치와 찾아오는 길을 다양하고 자세하게 안내하고 있는가? |
| | 마. 여론수렴 기능 | <ul style="list-style-type: none"> ● 공청회나 토론회, 여론조사 등을 할 수 있는 서비스가 있는가? ● 관리·운영은 잘 이루어지고 있는가? |
| | 바. 정책홍보 | <ul style="list-style-type: none"> ● 경찰의 현안이나 중요한 치안정책에 대해 다양한 방법으로 효과적으로 대응하고 있는가? ● SNS를 정책홍보에 잘 활용하고 있는가? |

| 대분류 | 중분류 | 평가기준 |
|----------|----------------|---|
| 4. 기술 | 가. 개인정보보호 | <ul style="list-style-type: none"> ● 공공기관 개인정보보호수준 진단 방법을 사용 |
| | 나. 웹접근성 | <ul style="list-style-type: none"> ● 장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 지침 적용 ● 웹접근성연구소(www.wah.or.kr)에서 제공하는 K-WAH 3.0 소프트웨어를 이용하여 평가 ● 웹접근성 품질마크 인증 |
| | 다. 웹표준 | <ul style="list-style-type: none"> ● 전자정부서비스 호환성 준수지침 ● 웹접근성 향상을 위한 국가표준기술 가이드라인 |
| | 라. 접근속도 | <ul style="list-style-type: none"> ● webwait.com : 여러 곳의 웹사이트 접근속도를 측정하여 비교 ● slowcop.com : 웹사이트를 구성하는 각각의 파일들에 대한 로딩속도 측정 ● loads.in : 전세계50국 현지에서 웹사이트가 로딩되는 속도 측정 ● 웹사이트 메인화면에 용량이 큰 사진이나 동영상, 플래시 파일은 없는가? ● 웹사이트 메인화면의 게시판 수는 적절한가? |
| | 마. 모바일 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> ● 스마트폰, 태블릿PC 등과 같은 모바일 기기에 최적화된 서비스(QR 코드 등)와 화면구성을 제공하는가? |
| | 바. 웹사이트 관리 편의성 | <ul style="list-style-type: none"> ● 사용자가 경찰웹사이트를 이용하면서 발견한 오류나 개선사항을 웹사이트 관리자에게 즉시 알릴 수 있는 서비스가 있는가? |

| 대분류 | 중분류 | 평가기준 |
|--------------------|------------------|---|
| 5. 사 용 자 편의성 | 가. 이용편의서비스 제공 | <ul style="list-style-type: none"> ● 엑셀, 파워포인트, 워드, 한글, PDF 파일 등을 볼 수 있는 뷰어(Viewer)를 다운 받을 수 있는 링크를 모아서 제공하고 있는가? ● 저시력자를 위해 웹사이트 화면을 확대하고 축소할 수 있는 기능을 제공하고 있는가? ● 아이디나 비밀번호를 찾는 기능은 편리한가? |
| | 나. SNS 연동 서비스 제공 | 사용자가 원하는 정보(웹페이지)를 자신의 트위터, 페이스북, 미투데이 등과 같은 SNS로 퍼갈 수 있는 서비스를 제공하는가? |
| | 다. 웹사이트 검색기능 | <ul style="list-style-type: none"> ● 통합검색과 상세검색기능을 제공하는가? ● 검색결과를 여러 페이지로 나눠서 보여 주는 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 현재 페이지를 구분하기 쉽게 보여주는가? - 원하는 페이지로 직접 이동할 수 있도록 되어 있는지를 본다. |
| | 라. FAQ유용도 | <ul style="list-style-type: none"> ● 이용자가 자주 찾는 정보나 문의사항을 체계적으로 분류하고 자세하게 설명해서 쉽게 찾을 수 있는 곳에 노출하고 있는가? ● 다양한 매체로 이용자의 흥미와 이해를 도와주는가? |
| | 마. 웹사이트 이용방법 제공 | ● 웹사이트에서 제공하는 서비스와 메뉴에 대한 이용방법이 웹사이트 메인화면 상단이나 하단에 위치하고 있는가? |
| | 바. 개인맞춤서비스 제공 | <ul style="list-style-type: none"> ● RSS 서비스를 제공하고 있는가? ● 사용자의 관심정보를 사용자의 계정에 스크랩 할 수 있는 기능이 있는가? |

제3장 경찰 웹사이트 평가와 개선방안

제1절 평가 개요

이 장에서는 앞에서 제시한 경찰 웹사이트 평가항목을 이용하여 실제 운영 중인 경찰 웹사이트를 평가하고 개선안을 제시하고자 한다.

평가대상은 웹사이트 순위 정보를 제공하는 랭키닷컴(www.rankey.com)에서 ‘경찰서/경찰청’분야 중 경찰청과 지방경찰청 중 가장 높은 순위로 랭크된 사이버경찰청(www.police.go.kr)을 선정하였다.²⁷⁾ 또한 경찰청과 지방경찰청을 제외한 경찰 웹사이트 중에서 높은 순위를 보여주고 있는 사이버테러대응센터의 네탄(www.netan.go.kr)도 함께 살펴 볼 것이다.

경찰 웹사이트 평가에 사용한 PC환경은 Windows XP SP3, 인터넷회선은 KT ADSL을 사용하였다. 인터넷 브라우저는 IE 8, 사파리 5, 파이어폭스 4, 크롬 12를 사용하였다.

제2절 사이버경찰청의 평가와 개선방안

1. 사이버경찰청 개요

사이버경찰청은 2000년 10월 24일 서비스를 시작하여 현재에 이르고

27) kid.police.go.kr(어린이경찰청), my.police.go.kr(경찰가족사랑방), cyber112.go.kr(신고민원포털)과 같이 2차 도메인으로 운영하고 있는 웹사이트는 제외한다.

있다. 경찰청 대변인실 뉴미디어홍보계에서 운영을 담당한다.

국민마당, 알림마당, 홍보마당, 정보마당, 소개마당, 신고민원포털 등 6개 대메뉴에 180여개 세부 콘텐츠로 구성되어 있으며, 경찰청 소속 직원들이 이용하는 경찰가족사랑방, 어린이 경찰청, 청소년 경찰청, 외국어(영어, 일어, 중국어) 홈페이지 등을 운영하고 있다.

일일 평균 3만2천여명이 방문하고 있으며, 일 평균 4.2건의 자료를 게재하고 있다. 주요게시판에는 일 평균 45건 정도 의견이 게재되고 있다.

2. 평가결과와 개선방안

가. 메뉴·기능별 평가결과와 개선방안



1) 메인화면



<그림 26>은 사이버경찰청의 메인화면이다. 여기에서는 그림에서 빨간색 원숫자로 표시된 부분에 대하여 각각 평가항목, 내용, 개선방안을 기술한다.

<그림 26> 사이버경찰청 메인화면



| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ① |
| 평가항목 | 2.디자인 - 가.경찰CI규정 준수 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 모니터에 보이는 경찰마크 높이가 10mm가 안됨. ● '사이버'글자가 경찰전용색상이 아님. ● 로고타입과 경찰마크 배치가 시그니처 규정에 맞지 않음(로고타입이 큼). |
| 개선방안 | 경찰CI규정을 준수하여 수정함. |


| | | |
|------|---|-----------------------------|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ② | |
| 평가항목 | 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 | |
| 내용 |  | 일본어, 영어도 모두 영어로 표시하고 있음. |
| 개선방안 |  | 해당 국가의 언어나 국기아이콘으로 표시하도록 함. |

| | | |
|------|--|---|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ③ | |
| 평가항목 | 5.사용자 편의성 - 다.웹사이트 검색기능 | |
| 내용 |  | 아무것도 입력하지 않고 엔터키를 누르면 “키워드를 입력하세요” 팝업창 뜸→확인 누르면 검색결과페이지로 이동→ “전체에서 0개의 자료가 검색되었습니다” 라고 표시됨. |
| 개선방안 |  | 위 그림과 같이 “”에 대한 검색결과가 없습니다. 라고 표시되게 함. |

| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ④ |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 마.중요정보 제공 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 다음 팝업창으로 넘어가는 시간이 짧음(2초). ● 팝업창을 마우스로 선택하는 컨트롤영역이 좁음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 팝업창이 유지되는 시간을 3초~4초로 길게 함. ● 팝업창을 마우스로 선택하는 컨트롤영역을 넓게 함. |

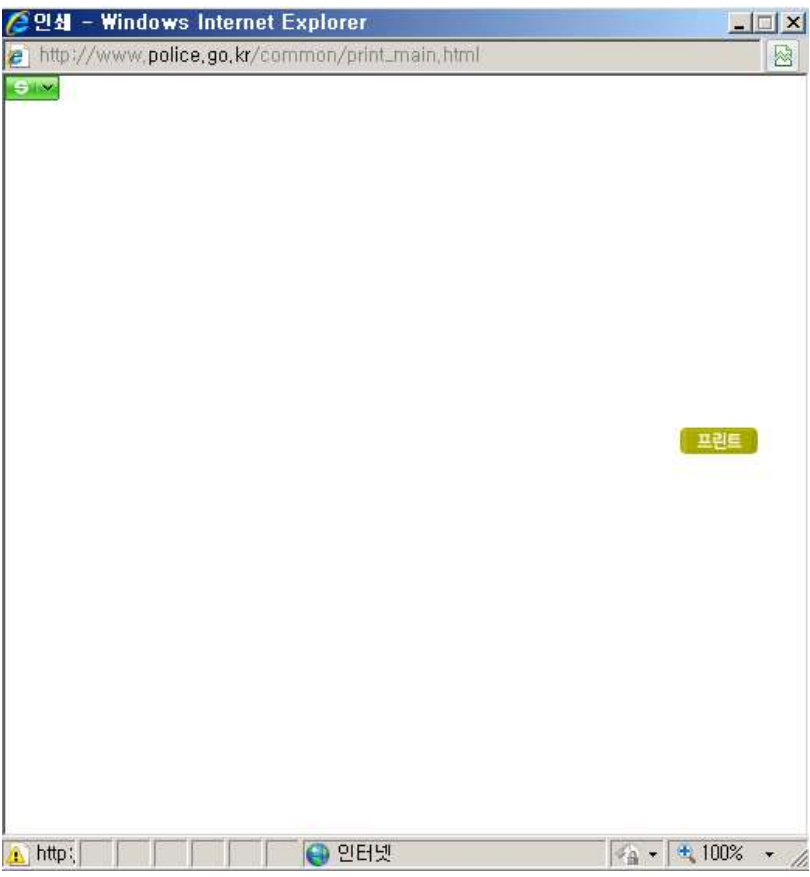
| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑤ |
| 평가항목 | 2.디자인 - 나.가독성 |
| 내용 | 다른 페이지로 이동하는 'MORE'아이콘이 너무 작아서(25x7픽셀) 마우스를 잘 다루지 못하는 장애인에게는 이용이 어려울 수 있음. |
| 개선방안 | MORE 대신에 '더보기'로 변경하고 아이콘을 좀 더 크게 함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑥ |
| 평가항목 | 2.디자인 - 나.가독성 |
| 내용 |  <p>게시글 제목을 더 보여줄 수 있는 공간이 있음에도 공간을 충분히 사용하지 않고 게시글 제목을 생략하고 있음.</p> |
| 개선방안 | 공간을 충분히 사용하여 게시글 제목을 가능하면 많이 보여주게 함. |


| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑦ |
| 평가항목 | 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 |  <ul style="list-style-type: none"> ● 사진의 가로세로 비율이 원본 비율과 다름. ● 왼쪽 사진의 경우 가로가 세로보다 좁아서 사진속 인물이 길쭉하게 보이고 있음. |
| 개선방안 | 가로세로 비율이 원본사진과 동일하게 보이도록 함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑧ |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 관련기관정보 |
| 내용 | 메인화면을 리프레시(새로고침)할 때마다 첫 번째 배너부터 보여주고 있음. |
| 개선방안 | 첫 번째로 보여주는 배너가 랜덤하게 나오도록 함. |




| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑧ |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 관련기관정보 |
| 내용 | <p>주요 사이트</p> <p>● 배너 숫자가 너무 많음. ● 특정종교관련 단체의 배너가 있음. ● 배너 내용이 잘 보이지 않는 배너가 있음.</p> |
| 개선방안 | <p>● 배너를 성격별로 모아서 보여줌. ● 고위공무원단포털과 같은 일반국민과 관련이 적은 배너는 삭제함. ● 특정종교관련 단체배너 삭제함. ● 해상도가 선명하지 않은 배너는 다시 제작하거나 새로 입수함. ● 배너게시 기준을 수립하고(게시여부, 게시기간 등) 준수함.</p> |

| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑨ |
| 평가항목 | 5.사용자 편의성 - 가.이용편의서비스 제공 |
| 내용 |  <p>The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window. The title bar reads '인쇄 - Windows Internet Explorer'. The address bar shows the URL 'http://www.police.go.kr/common/print_main.html'. The main content area is mostly blank with a single yellow '프린트' (Print) button on the right side. The status bar at the bottom shows 'http:' and '인터넷' (Internet) along with a 100% zoom level.</p> <p>인쇄하기 아이콘을 누르면 위 그림과 같이 나오고 실제 프린트 결과물도 위 그림같이 인쇄됨.</p> |
| 개선방안 | 버그를 수정함. |

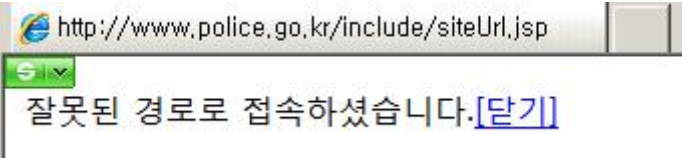
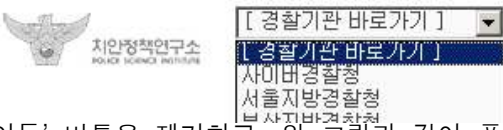
개선방안





RSS 서비스 이용에 필요한 것은 RSS 주소이므로 위 그림과 같이 RSS 주소 링크는 제거하고 대신에 RSS 주소를 복사하는 기능을 가진 아이콘으로 변경함.


| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑪ |
| 평가항목 | 5. 사용자 편의성 - 가.이용편의서비스 제공 |
| 내용 | <p>  Microsoft PowerPoint Viewer DOWN - MS-PowerPoint 97/2000문서(*.ppt)의 내용을 보실 수 있고 프리젠테이션을 할 수 있습니다. </p> <p>  Microsoft Excel Viewer DOWN - MS-Excel 97/2000문서(*.xls)의 내용을 보실 수 있습니다. </p> <p>  Microsoft Word Viewer DOWN - MS-Word 97/2000문서(*.doc)의 내용을 보실 수 있습니다. </p> <p>Microsoft PowerPoint, Excel, Word는 현재 2010버전까지 나와 있음.</p> |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 최신 버전의 Viewer를 다운받을 수 있는 링크를 제공. ● 설명글에서 '97/2000' 문구를 삭제. ● MS오피스 2007버전부터는 파일 확장자가 달라졌기 때문에 *.xlsx *.pptx *.docx 도 추가하거나 아예 *.xls *.ppt *.doc 문구를 삭제. |

| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑫ |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 라.관련기관정보 |
| 내용 |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● ‘민간경비교육’을 클릭하면 위와 같은 DAUM 카페로 연결됨.  <ul style="list-style-type: none"> ● ‘개인정보보호’를 클릭하면 위 화면으로 넘어가며 알 수 없는 ActiveX설치를 유도하고 있음. 이 웹페이지는 ‘위너다임’이라는 일반기업체임. |
| 개선방안 | 메인화면 쿼메뉴에서 ‘민간경비교육’, ‘개인정보보호’제거. |

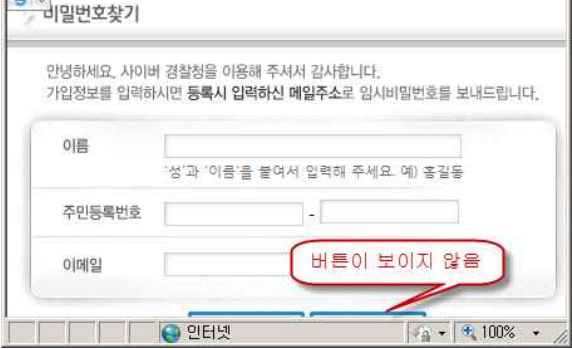
| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑬ |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 라.관련기관정보 |
| 내용 |  <p>‘주요사이트 바로가기’에서 아무것도 선택하지 않고 이동을 누르면 위와 같은 화면이 나옴</p> |
| 개선방안 |  <p>‘이동’ 버튼을 제거하고, 위 그림과 같이 풀다운 메뉴에서 바로 선택하고 마우스 버튼을 놓으면 해당기관으로 이동하도록 함.</p> |

| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑭ |
| 평가항목 | 2.디자인 - 나.가독성 |
| 내용 |  <ul style="list-style-type: none"> ● ‘폴인러브’와 ‘정책투데이’ 화면의 차이가 거의 없음. ● 정책투데이를 선택해도 폴인러브가 선택된 것처럼 보임. |
| 개선방안 | 두 화면의 선택에 따라 화면이 차이나도록 함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 ⑮ |
| 평가항목 | 4.기술 - 마. 모바일 서비스 |
| 내용 |  <p>2차원 바코드(QR코드) 해상도가 흐려서 인식이 안됨 (아이폰4로 TEST한 결과).</p> |
| 개선방안 | 2차원 바코드를 선명하게 보이도록 하여 인식이 잘 되도록 함. |

| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면 하단의 '사이트이용안내' http://www.police.go.kr/guide/site_siteguide.jsp |
| 평가항목 | 1. 콘텐츠 - 나. 콘텐츠의 정확성 |
| 내용 | <p>3 메뉴 구성 및 설명</p>  <p> ■ 국민마당 「열린계시관, 무법경찰추천, 정책포럼, 설문조사, 전자공청회, 입법예고, 공개수배자 조회/제보」의 메뉴가 있으며, 국민이 함께 참여할 수 있는 콘텐츠로 구성하였습니다. </p> <p> ■ 알림마당 「공지사항, 보도자료, 채용공고, 입찰공고」의 메뉴로 구성되며, 국민에게 전달하고 싶은 공지나 공고의 성격에 지닌 콘텐츠로 구성하였습니다. </p> <p> ■ 홍보마당 「홍보영상·화보, 정책홍보실, 지방청NOW, 사건과 진실, 뉴스레터, PBN뉴스, 영어뉴스, PBN리포트, 경찰ITS」의 메뉴로 구성되며, 뉴스 전달 및 홍보를 위한 콘텐츠로 구성하였습니다. </p> <p> ■ 정보마당 정보공개청구, 경찰백서, 생활지안자료실, 통계자료실, 법령자료실, 경찰홍역사전, 세계의 경찰, 통일피해자인내」의 메뉴로 구성되며, 국민에게 공개하는 정보 및 자료와 유용한 콘텐츠로 구성하였습니다. </p> <p> ■ 소개마당 「경찰과의 만남, 경찰역사, 역점시책, 경찰상징, 경찰관서 소개, 장비소개, 경찰서비스 환경, 채용/인사, 찾아오시는 길」의 메뉴로 구성되며, 국민에게 알리고 싶은 우리 경찰에 대한 정보를 소개합니다. </p> <p>사이버경찰청 메뉴 구성 및 설명에서 메뉴에 대한 설명이 실제 메뉴와 다름.</p> |
| 개선방안 | 정확한 내용으로 수정함. |

2) 마이페이지

| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면→마이페이지→비밀번호찾기→내국인 선택→실명확인 선택 |
| 평가항목 | 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 |  <p>확인 또는 취소 버튼 이미지영역이 잘려서 보이지 않음.</p> |
| 개선방안 | 버튼이 잘 보이도록 수정함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면→마이페이지 |
| 평가항목 | 4.기술 - 가.개인정보보호 |
| 내용 | 공공아이핀을 사용할 경우 여러 가지 오류가 발생하여 공공아이핀을 원활하게 사용하지 못함 |
| 개선방안 | 철저한 테스트로 공공아이핀 오류를 제거함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버경찰청 메인화면→마이페이지→사용신청→약관동의→내국인→실명확인 선택 |
| 평가항목 | 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 | 틀린 주민등록번호나 이름을 입력하면 경고 없이 다시 입력화면으로 감. |
| 개선방안 | 잘못된 주민등록번호나 이름을 입력하여 실명확인이 안될 경우 실명확인이 안되었다는 경고창을 보여주도록 함. |

3) 국민마당

국민마당은 ‘소통공감’ 메뉴에 ‘자유게시판, 정책포럼, 설문조사, 전자공청회’가 있고, ‘명예의 전당’ 메뉴에 ‘명예의 전당, 모범경찰 추천’ 메뉴가 있으며, ‘규제개혁’ 메뉴에 ‘추진과제, 국민제안’ 메뉴가 있다.

| | |
|------|---|
| 경로 | <ul style="list-style-type: none"> ● 소통공감→정책포럼 ● 소통공감→설문조사 ● 소통공감→전자공청회 |
| 평가항목 | 3.대국민 소통 - 마.여론수렴 기능 3.대국민 소통 - 바.정책홍보 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 정책포럼은 2008년 자료가 마지막이고, 모두 8개의 안건이 있음. ● 설문조사는 참여인원이 3명~18명에 불과함. ● 전자공청회 역시 조회수나 참여인원이 많지 않음. |
| 개선방안 | 사이트 개편시 메뉴 유지 여부를 검토하거나 메인메뉴에 링크를 걸어 참여를 유도함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 소통공감→명예의전당→명예의전당 http://www.police.go.kr/participate/pt_honor_hall.jsp |
| 평가항목 | 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 |  <p>경사 박수진 경위 이건수 경위 임태규 경위 노성환 경감 이은철</p> <p>경위 김민구 경사 배성현 경사 김민홍 경위 박태석 경감 이승운</p> <p>사진 비율이 원본과 달라서 얼굴이 실물과 다르게 보임.</p> |
| 개선방안 | 해당 웹페이지의 기술적 개선을 통해 원본사진비율을 유지하도록 함. |

4) 알림마당


알림마당은 공지사항, 보도자료, 채용공고, 입찰공고, 주요비위사례공개 메뉴로 구성되어 있다. 각 메뉴는 게시판으로 구성되어 있다.


| | |
|------|---|
| 경로 | 알림마당→주요비위사례공개 http://www.police.go.kr/infodata/morgue_police.jsp |
| 평가항목 | 4.기술 - 나.웹접근성 |
| 내용 | <p>주요비위사례공개</p> <p>제목 [여성 성폭행]울산 동부서 생안과 OO파출소 경장 김대O</p> <p>작성자 감사관실 작성일시 2011/04/28 조회수 1598</p> <p>첨부파일</p> <p style="text-align: center;"> 텍스트가 아닌 그림파일 비위 사례 공개 내용 </p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1. 인적사항</p> <p>가. 비위 경찰관 울산 동부경찰서 생활안전과 OO파출소 경장 김 대 O</p> <p>나. 피해자 30대 여성(성폭행 피해자) 김 O O</p> <p>2. 비위사실</p> <p>○ 김 경장은 11.4.21(木) 19:00~23:50간 知人과 술을 마시고 헤어진 후</p> </div> <p>게시판 본문에 위 그림과 같이 그림파일로 된 문서를 링크하여 보여주면 시각장애인이 사용하는 스크린리더가 내용을 읽지 못함.</p> |
| 개선방안 | 게시판 본문내용은 텍스트로 입력해야 하며, 필요시 원본문서파일을 첨부하도록 함. |


| 경로 | 알림마당→보도자료 http://www.police.go.kr/announce/newspdsList.do | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|-----------|----------|-----|---|-----|----|------|-------------------------|-----|----------|----|--|------|-------------------------------|-----|----------|----|--|------|--------------------------------|-----|----------|-----|--|------|---------------------------------|-----------|----------|-----|--|------|----------------------------------|----------|----------|-----|---|------|---------------------------------|----------|----------|-----|--|
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 나.콘텐츠의 정확성 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 내용 | <p>총 2283 개의 게시물이 있습니다.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>제목</th> <th>작성자</th> <th>작성일시</th> <th>조회수</th> <th>첨부</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2283</td> <td>제7회 경찰청장기 전국 일반 검도대회 개최</td> <td>교육과</td> <td>11-06-15</td> <td>85</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2282</td> <td>경찰청, 조직폭력배 불안감 조성 행위 강력 단속...</td> <td>형사과</td> <td>11-06-15</td> <td>74</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2281</td> <td>경찰수사 중 청탁하면 바로 검찰로 신고될 수 있다...</td> <td>수사과</td> <td>11-06-14</td> <td>240</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2280</td> <td>인터넷상 자살 및 폭발물사용 선동 행위 근절위한 신...</td> <td>사이버테러대응센터</td> <td>11-06-14</td> <td>373</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2279</td> <td>금년도 1~5월 교통사고 분석 결과, 교통사고 사망자...</td> <td>교통안전담당관실</td> <td>11-06-10</td> <td>461</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2278</td> <td>IT 기술을 이용한 첨단 치안안전망 연구개발 가시적...</td> <td>정보통신관리관실</td> <td>11-06-09</td> <td>393</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>게시판 리스트에서 첨부파일 아이콘을 누르면 “요청하신 페이지는 존재하지 않습니다.”라는 문구가 나오는 웹페이지로 넘어감.</p> | 번호 | 제목 | 작성자 | 작성일시 | 조회수 | 첨부 | 2283 | 제7회 경찰청장기 전국 일반 검도대회 개최 | 교육과 | 11-06-15 | 85 | | 2282 | 경찰청, 조직폭력배 불안감 조성 행위 강력 단속... | 형사과 | 11-06-15 | 74 | | 2281 | 경찰수사 중 청탁하면 바로 검찰로 신고될 수 있다... | 수사과 | 11-06-14 | 240 | | 2280 | 인터넷상 자살 및 폭발물사용 선동 행위 근절위한 신... | 사이버테러대응센터 | 11-06-14 | 373 | | 2279 | 금년도 1~5월 교통사고 분석 결과, 교통사고 사망자... | 교통안전담당관실 | 11-06-10 | 461 |  | 2278 | IT 기술을 이용한 첨단 치안안전망 연구개발 가시적... | 정보통신관리관실 | 11-06-09 | 393 | |
| 번호 | 제목 | 작성자 | 작성일시 | 조회수 | 첨부 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2283 | 제7회 경찰청장기 전국 일반 검도대회 개최 | 교육과 | 11-06-15 | 85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2282 | 경찰청, 조직폭력배 불안감 조성 행위 강력 단속... | 형사과 | 11-06-15 | 74 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2281 | 경찰수사 중 청탁하면 바로 검찰로 신고될 수 있다... | 수사과 | 11-06-14 | 240 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2280 | 인터넷상 자살 및 폭발물사용 선동 행위 근절위한 신... | 사이버테러대응센터 | 11-06-14 | 373 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2279 | 금년도 1~5월 교통사고 분석 결과, 교통사고 사망자... | 교통안전담당관실 | 11-06-10 | 461 |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2278 | IT 기술을 이용한 첨단 치안안전망 연구개발 가시적... | 정보통신관리관실 | 11-06-09 | 393 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 개선방안 | 버그 수정 필요함. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5) 홍보마당

홍보마당은 경찰의 정책과 활동에 대해 홍보하는 메뉴로서 정책홍보실, 지방청 NOW, 홍보영상/화보, PBN뉴스, 경찰 ITS, 교통운영체계 선진화 메뉴로 구성되어있다.

| | |
|------|--|
| 경로 | 홍보마당→정책홍보실→이렇게일하겠습니다 http://www.police.go.kr/prnews/policynewsList.do?pageType=A |
| 평가항목 | 2. 디자인 - 나. 가독성 |
| 내용 |  <p>● 담당부서 명칭을 보여주는 공간이 좁아서 부서명이 어색하게 두 줄로 보여지고 있음.</p> <p>● 제목이 생략되어 표시됨</p> |
| 개선방안 | 담당부서명과 제목이 표시되는 영역의 가로폭을 늘리고 주요내용은 다음 줄에 표시하도록 함. |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|------|----------------------|--|--|-----|-----|------|---------------------|-----|-----|--|--|------|--|--|--|
| 경로 | 홍보마당→정책홍보실→사실은 이렇습니다→언론보도 http://www.police.go.kr/prnews/newsatList.do | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 평가항목 | 4.기술 - 나.웹접근성 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 내용 | <p>사실은 이렇습니다</p> <table border="1" data-bbox="464 607 1272 730"> <tr> <td>제목</td> <td colspan="3">'자치단체 격려금품' 보도 관련 진상</td> </tr> <tr> <td>작성자</td> <td>경무과</td> <td>작성일시</td> <td>2011.05.29 14:12:15</td> </tr> <tr> <td>조회수</td> <td colspan="3">363</td> </tr> <tr> <td>첨부파일</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table>  <p style="text-align: center;">'자치단체 격려금품' 보도 관련 진상</p> <p style="text-align: center;">- "사라진 격려금"(MBC 뉴스데스크 '11. 5. 28) -</p> <p style="text-align: center;">□ 지방자치단체가 경찰관서에 전달한 격려금 지급내역과 경찰관서의 접수내역간 일부 불일치에 대하여</p> <p>게시판 본문에 위 그림과 같이 그림파일로 된 문서를 링크하여 보여주면 시각장애인이 사용하는 스크린리더가 내용을 읽지 못함.</p> | 제목 | '자치단체 격려금품' 보도 관련 진상 | | | 작성자 | 경무과 | 작성일시 | 2011.05.29 14:12:15 | 조회수 | 363 | | | 첨부파일 | | | |
| 제목 | '자치단체 격려금품' 보도 관련 진상 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 작성자 | 경무과 | 작성일시 | 2011.05.29 14:12:15 | | | | | | | | | | | | | | |
| 조회수 | 363 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 첨부파일 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 개선방안 | 게시판 본문내용은 텍스트로 입력해야 하며, 필요시 원본문서파일을 첨부하도록 함. | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|------|--|
| 경로 | 홍보마당→정책홍보실→경찰 ITS→자유게시판 http://www.police.go.kr/prnews/itsList.do?biid=001001002010 홍보마당→정책홍보실→PBN뉴스 http://www.police.go.kr/prnews/movie_view.jsp |
| 평가항목 | 2. 디자인 - 나. 가독성 4. 기술 - 나. 웹접근성 |
| 내용 |  <ul style="list-style-type: none"> ● 동영상 재생영역이 작아서 동영상 내용을 알아보기 어려움. ● 일부 동영상에 스크립트 텍스트 누락. ● 제공된 스크립트에 과 같은 불필요한 HTML 언어 있음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 동영상 재생영역을 크게 변경. ● 모든 동영상에 청각장애인을 위한 동영상 스크립트 제공함. ● 제공되는 스크립트에 불필요한 글자 제거함. |

| | |
|------|---|
| 경로 | 홍보마당→정책홍보실→경찰 ITS→자유게시판 http://www.police.go.kr/prnews/itsList.do?biid=001001002010 |
| 평가항목 | 3.대국민 소통 - 나.민원서비스게시판 운영 |
| 내용 | <p>자유게시판</p>  <p>게시판 목적과 다른 민원글이 올라오고 있음.</p> |
| | 개선방안 |

6) 정보마당

사이버경찰청 이용안내를 보면, “정보마당은 국민에게 공개하는 정보 및 자료와 유용한 콘텐츠로 구성하였습니다.”라고 명시되어 있다.²⁸⁾ 따라서 이 메뉴에 있는 콘텐츠는 다양하고 정확한 최신의 정보이어야 한다. 그러나 평가결과 일부 콘텐츠는 보완이 필요한 것으로 나타났다.

28) http://www.police.go.kr/guide/site_siteguide.jsp , 2011. 6. 10 검색.


| 경로 | 정보마당→세계의 경찰→해외치안정보 http://www.police.go.kr/infodata/global_police_map.jsp | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|------------|-----|------|-----|---|-----------------------------|------------|-----|---|----------------------------|------------|-----|---|----------------------|------------|-----|---|---------------------------------|------------|-----|---|---------------------------------|------------|-----|---|---------------------|------------|-----|---|--------------------|------------|-----|
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 가.콘텐츠의 최신성 1.콘텐츠 - 나.콘텐츠의 정확성 1.콘텐츠 - 다.콘텐츠의 다양성 2.디자인 - 나.가독성 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 내용 |  <p>사건사고정보 치안정보 경찰제도 여행안전수칙</p> <table border="1" data-bbox="491 1010 1246 1245"> <thead> <tr> <th>번호</th> <th>제목</th> <th>작성일시</th> <th>조회수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>美 일리노이주, 운전면허 부정취득 한인 대거 적발</td> <td>2009.08.26</td> <td>571</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>美 메릴랜드주, ATM 이용 카드정보 절도 빈발</td> <td>2009.07.23</td> <td>420</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>'07년 미국 내 혐오범죄 발생 현황</td> <td>2008.11.05</td> <td>681</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>美 뉴욕시청, 경제불황기 범죄 증가 우려說 관련 대...</td> <td>2008.11.04</td> <td>253</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>미 국토안보부, '07년 미국 방문 아국인 현황 발...</td> <td>2008.10.02</td> <td>251</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>뉴욕시 내 자랑철도 빈발 주의 요망</td> <td>2008.09.17</td> <td>279</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>초대형 허리케인 美 해안지역 강타</td> <td>2008.09.02</td> <td>343</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ● 최신자료 업데이트가 이루어지고 있지 않음. ● 해당 웹페이지 담당자 '외사정보과 김OO'는 현재 외사정보과에 근무하고 있지 않음. ● 제공하는 자료의 양이 많지 않음 ● 상단 세계지도에서 현재 어떤 나라의 정보를 보여주고 있는지 표시하고 있지 않음. | 번호 | 제목 | 작성일시 | 조회수 | 7 | 美 일리노이주, 운전면허 부정취득 한인 대거 적발 | 2009.08.26 | 571 | 6 | 美 메릴랜드주, ATM 이용 카드정보 절도 빈발 | 2009.07.23 | 420 | 5 | '07년 미국 내 혐오범죄 발생 현황 | 2008.11.05 | 681 | 4 | 美 뉴욕시청, 경제불황기 범죄 증가 우려說 관련 대... | 2008.11.04 | 253 | 3 | 미 국토안보부, '07년 미국 방문 아국인 현황 발... | 2008.10.02 | 251 | 2 | 뉴욕시 내 자랑철도 빈발 주의 요망 | 2008.09.17 | 279 | 1 | 초대형 허리케인 美 해안지역 강타 | 2008.09.02 | 343 |
| 번호 | 제목 | 작성일시 | 조회수 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 美 일리노이주, 운전면허 부정취득 한인 대거 적발 | 2009.08.26 | 571 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 美 메릴랜드주, ATM 이용 카드정보 절도 빈발 | 2009.07.23 | 420 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | '07년 미국 내 혐오범죄 발생 현황 | 2008.11.05 | 681 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 美 뉴욕시청, 경제불황기 범죄 증가 우려說 관련 대... | 2008.11.04 | 253 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 미 국토안보부, '07년 미국 방문 아국인 현황 발... | 2008.10.02 | 251 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 뉴욕시 내 자랑철도 빈발 주의 요망 | 2008.09.17 | 279 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 초대형 허리케인 美 해안지역 강타 | 2008.09.02 | 343 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 담당자를 새로 지정하여 최신 자료를 꾸준히 업데이트하거나 사이트 개편 시 일부 메뉴 삭제. ● 현재 어떤 나라의 치안정보를 보고 있는지 이용자에게 알려주도록 보완함. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|------|---|
| 경로 | 정보마당→세계의 경찰→세계경찰체험 http://www.police.go.kr/infodata/if_experienceList.jsp |
| 평가항목 | 1. 콘텐츠 - 가. 콘텐츠의 최신성 1. 콘텐츠 - 다. 콘텐츠의 다양성 |
| 내용 | 각 나라 경찰 현황 기준연도가 2006년, 2007년으로 자료가 오래되었음. 소개되는 나라는 모두 15개국으로 많지 않음. |
| 개선방안 | 보다 많은 나라의 최신 경찰자료를 제공하도록 함. |

| | |
|------|---|
| 경로 | 정보마당→경찰자료실→범죄피해자지원절차 http://www.police.go.kr/infodata/if_victim_system.jsp |
| 평가항목 | 1. 콘텐츠 - 가. 콘텐츠의 최신성 1. 콘텐츠 - 나. 콘텐츠의 정확성 |
| 내용 | 해당 웹페이지에서 설명하고 있는 '범죄피해자구조법'은 2010년 5월 14일 폐지되고 현재는 '범죄피해자보호법'이 발효 중에 있음. |
| 개선방안 | 최신법령을 적용하여 해당 웹페이지 내용 변경함. |

7) 소개마당

소개마당에는 경찰청장 인사말, 경찰소개, 경찰서비스현장, 경찰관서 소개, 오시는 길 메뉴가 있다.

| | | | | | |
|------|---|-----|--------|----|---|
| 경로 | 소개마당→경찰소개→장비소개→경찰복제 http://www.police.go.kr/ourpolice/equipment.do?lar_cd=person | | | | |
| 평가항목 | 2.디자인 - 나.가독성 | | | | |
| 내용 | <p>장비소개</p> <p>경찰복제 경찰장구류 안전·보호장비 기동장비 검색·관찰장비 작전장비 감정·감식장비 정보통신장비</p> <p>다기능 조끼 지휘관 지휘관 지휘관 지휘관 가슴표장 어깨표장 경찰 표장 넥타이핀 넥타이 포제 가슴표장(전의경) 계급장(약장) 계급장(예장) 계급장(정장) 우의(내근) 우의(외근) 단추 경찰장 근무복단추 근무복 싸이카 의전요원 장갑(겨울용) 장갑(여) 전투경찰대원 방한장갑 장갑(남) 교통경찰관 방한장갑 외투 경찰의장대원(동복) 경찰의장대원(하복) 경찰악대원(동복) 경찰악대원(하복) 항공경찰관 조종 정비복 경찰특공대원 근무복(남) 경찰특공대원 근무복(여) 기동복 교통경찰관 여름근무복(여자) 교통경찰관 여름근무복(남자) 예복(남) 예복(여) 전경 외근 허리띠 지역경찰관 외근력대 교통경찰 외근 허리띠 여름근무모(전-의경) 근무모(전-의경) 방한모(교통의경) 방한모(전-의경) 방한모(교통경찰) 방한모 교통경찰 정모(남) 교통경찰 정모(여) 교통경찰 정모(의경) 정모(전-의경) 근무모 여름근무모 정모(남) 정모(여) 기동화 장화 전의경기동화 근무복 단화(여) 단화(남) 여름기동화 단화(외근) 단화(여) 점퍼(겨울) 교통경찰관 근무복(여) 교통경찰관 근무복(남) 점퍼(봄) 가을) 근무복(하복, 여) 근무복(하복, 남) 근무복(동복,여) 근무복(동복,남) 정복(여) 정복(남)</p> <p>다기능 조끼</p> <table border="1"> <tr> <td>모델명</td> <td>다기능 조끼</td> </tr> <tr> <td>재원</td> <td>- 색상: 검정색 + 형광 - 재질: 마사 외다 PVC 바사테이프 등</td> </tr> </table>  <p>백백한 텍스트로 이용자가 구분하기 어려움.</p> | 모델명 | 다기능 조끼 | 재원 | - 색상: 검정색 + 형광 - 재질: 마사 외다 PVC 바사테이프 등 |
| 모델명 | 다기능 조끼 | | | | |
| 재원 | - 색상: 검정색 + 형광 - 재질: 마사 외다 PVC 바사테이프 등 | | | | |
| 개선방안 | 유형별(모자, 제복 상하의, 장갑, 신발, 악세서리 등) 또는 직제별 등으로 구분하여 보여줌. | | | | |

| | |
|------|--|
| 경로 | 소개마당→경찰서비스현장→생활안전경찰서비스현장 http://www.police.go.kr/ourpolice/op_constitution_01.jsp |
| 평가항목 | 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 | <p>생활안전서비스 현장</p>  <p>국민의 생명과 재산을 보호하고 법과 질서를 수호하고 국민의 경찰로서 모든 국민이 평온한 삶을 누릴 수 있도록 실천할 것을 약속하는 경찰서비스 현장을 5개 분야로 소개합니다.</p> <p>우리는 국민의 생명과 재산을 보호하고 법과 질서를 수호하는 국민의 경찰로서 모든 국민이 안전하고 평온한 삶을 누릴 수 있도록 다음과 같이 실천하겠습니다.</p> <p>01 범죄와 사고를 철저히 예방하고 법을 어긴 행위는 단호하고 엄정하게 처리하겠습니다.</p> <p>여자사진과 생활안전서비스 현장과 어울리지 않음.</p> |
| 개선방안 | 생활안전경찰의 활동모습이 담긴 사진으로 교체 함. |

| | | | | |
|--------------------|--|------------------|------------------|------------------|
| 경로 | 소개마당→경찰관서소개→부서별 연락처 http://www.police.go.kr/ourpolice/site_telguide.jsp | | | |
| 평가항목 | 3.대국민 소통 - 라.조직정보 제공 | | | |
| 내용 | 부서별 연락처 | | | |
| | 국·관 | 과 | 부서명 | |
| | 경찰청 | | 대표전화 | |
| | 기획조정관 | 기획조정담당관실 | 기획계 | (02) 3150 - 2102 |
| | | | 국회계 | (02) 3150 - 2302 |
| | | | 조직계 | (02) 3150 - 2502 |
| | | | 경찰위원회 | (02) 3150 - 3117 |
| | | | 지식성과관리계 | (02) 3150 - 2126 |
| | | | 재정담당관실 | 재정기획계 |
| | | 예산계 | (02) 3150 - 2203 | |
| | 국유재산계 | (02) 3150 - 2403 | | |
| 부서의 업무에 대한 소개가 없음. | | | | |
| 개선방안 | 각 부서의 업무에 대한 간략한 소개를 추가함. | | | |

나. 접근속도 평가결과와 개선방안

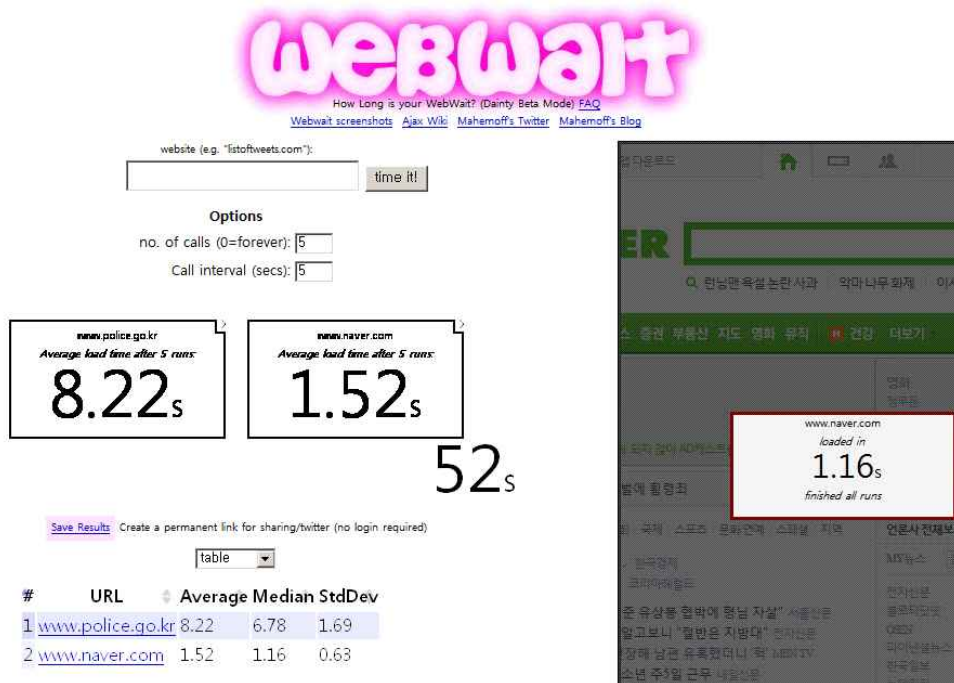
아무리 잘 만들어지고 좋은 콘텐츠가 많은 웹사이트라고 해도 이용자가 체감하는 웹사이트 반응속도가 느리다면 사용자들은 외면하게 된다. 따라서 웹사이트를 이용하면서 느끼는 속도는 매우 중요한 평가요소라고 할 수 있다. 여기에서는 사이버경찰청 메인화면의 접근속도를 측정하고 개선점을 알아보려고 한다.

1) 접근속도 측정

<그림 27>은 webwait.com을 이용하여 사이버경찰청(www.police.go.kr)과 네이버(www.naver.com)의 접근속도를 측정한 결과이다.²⁹⁾ 5회 평균 접근속도가 네이버는 1.52초이고, 사이버경찰청은 8.22초로 나타났다.³⁰⁾ 수

많은 사람들이 동시에 이용하는 네이버보다 사이버경찰청의 접근속도가 5배가 느리게 나타난 것은 사이버경찰청의 메인화면 구성의 개선이 필요하다는 것을 의미한다.

<그림 27> 사이버경찰청과 네이버 메인화면 접근속도 비교



※ 측정일: 2011.6.13.

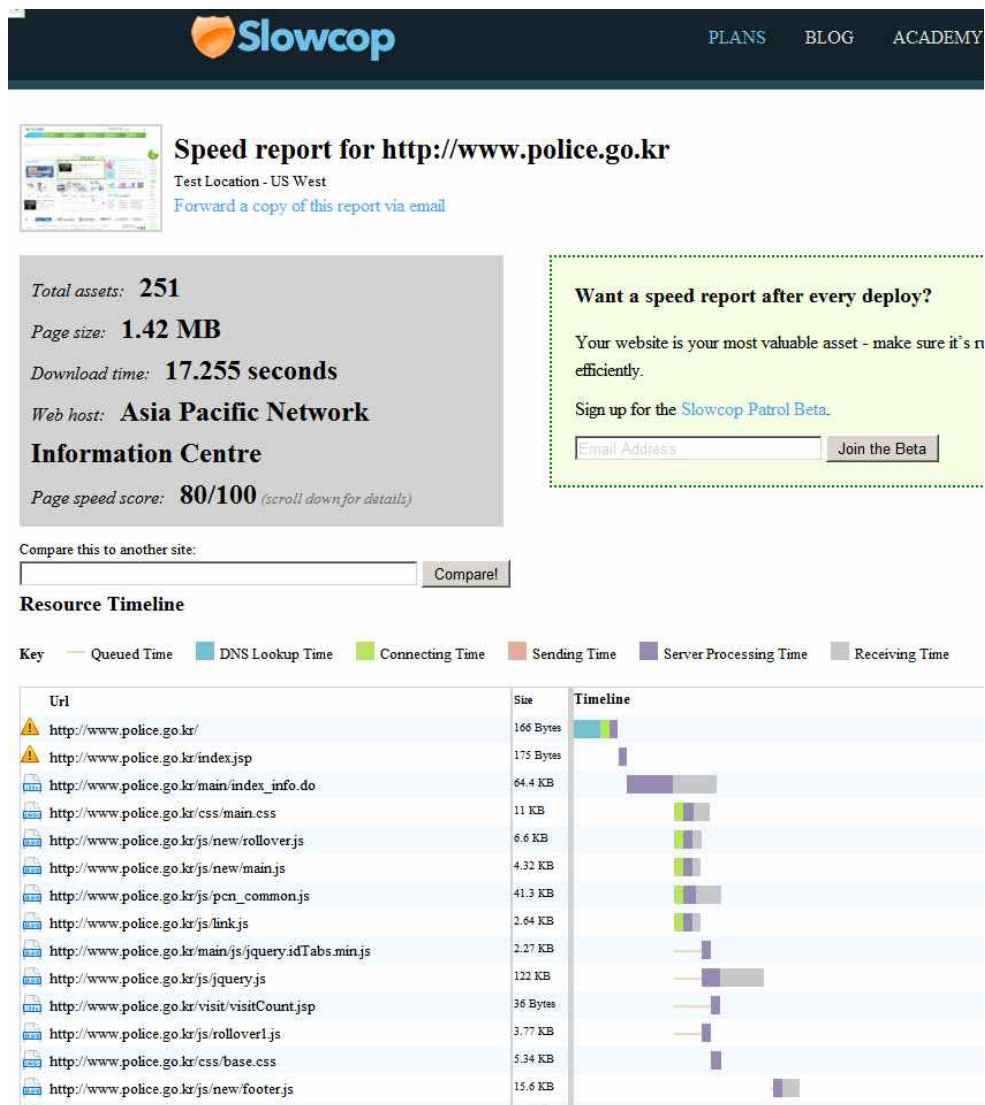
2) 개선방안

웹페이지를 구성하는 요소별 로딩속도를 측정하는 slowcop.com 서비

- 29) 이 보고서에서 의미하는 접근속도는 웹사이트에 최초로 접속한 순간부터 해당 웹페이지를 구성하는 모든 요소들이 사용자의 PC에 모두 전송되는데 까지 소요되는 시간을 의미한다.
- 30) webwait.com 서비스가 외국서비스인 관계로 실제 국내에서 접속했을 때 나타나는 속도와는 차이가 있다.

스를 이용하여 www.police.go.kr를 측정한 결과 page size는 1.42MB 이고 다운로드 시간은 17.25초로 나타났으며, Page speed score는 80/100으로 나타났다.

<그림 28> slowcop.com을 이용한 사이버경찰청 속도측정 결과



※ 측정일: 2011.6.15. Test Location - US West.

다른 웹사이트와 속도를 비교한 결과는 <표 13>과 같다. 사이버경찰청 측정결과가 다른 웹사이트에 비해 좋지 않은 것으로 나타났다.

<표 13> slowcop.com을 이용한 웹사이트 속도 비교

| 도메인 | Page Size | Download time | Page Speed Score | 유형 |
|----------------------------|-----------|---------------|------------------|------|
| www.police.go.kr 사이버경찰청 | 1.42MB | 12.518초 | 80/100 | 정부기관 |
| www.mopas.go.kr 행정안전부 | 860KB | 12.326초 | 85/100 | 정부기관 |
| www.nema.go.kr 소방방재청 | 964KB | 12.044초 | 81/100 | 정부기관 |
| www.kcg.go.kr 해양경찰청 | 838KB | 12.465초 | 82/100 | 정부기관 |
| www.spo.go.kr 대검찰청 | 820KB | 7.842초 | 81/100 | 정부기관 |
| www.nis.go.kr 국가정보원 | 721KB | 8.163초 | 81/100 | 정부기관 |
| www.naver.com 네이버 | 983KB | 7.752초 | 92/100 | 포털 |
| www.daum.net 다음 | 869KB | 4.569초 | 94/100 | 포털 |

※ 측정일: 2011.6.16. Test Location - US West.

사이버경찰청 Page Size가 다른 웹사이트에 비해 크다는 것을 알 수 있다. 분석해 보니 메인화면을 구성하는 요소 중 파일크기가 642KB에 이르는 사진이 있었다. 이 파일은 <그림 29>에서 보는 바와 같이 포토 뉴스에 게시된 사진이다.

<그림 29> 포토뉴스의 작은사진



※2011. 6. 15.

메인화면을 구성하는 사진, 그림, 멀티미디어 파일크기는 최대한 작아야 한다. 그런데 이 경우는 미리보기용 작은 사진을 불러오는 것이 아니라 원본사진을 그대로 불러와서 화면에 축소하여 보여주도록 구현한 것이다. 따라서 이처럼 사진을 게시할 때에는 미리보기용으로 작게 만든 사진을 이용해야 한다. 아울러 웹페이지를 구성하는 소스코드 최적화를 통해 웹사이트를 가볍게 개선하는 노력도 함께 기울여야 한다.

제3절 네탄 평가와 개선방안

1. 네탄 개요

www.netan.go.kr은 경찰청 수사국 사이버테러대응센터에서 운영하는 웹사이트이다. 사이버테러대응센터장은 총경급으로 경찰청 과(課) 단위

이지만 랭키닷컴의 경찰웹사이트 순위는 사이버경찰청, 서울지방경찰청, 경기지방경찰청에 이어 4위로서 많은 사람들이 이용하는 영향력과 비중에 있는 웹사이트이다.

2. 평가결과와 개선방안

가. 메뉴·기능별 평가와 개선방안

1) 메인화면

<그림 30> 네탄 메인화면



| | |
|------|--|
| 경로 | 네탄 메인화면: ① |
| 평가항목 | 3.대국민 소통 - 라.조직정보 제공 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 지방경찰청을 Police Station으로 표기함. ● 광주지방청, 대전지방청이 없음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● Police Station을 Police Agency로 수정함 ● 광주지방청, 대전지방청을 추가함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 네탄 메인화면: ② |
| 평가항목 | 5.사용자 편의성 - 다.웹사이트 검색기능 |
| 내용 | 검색어 입력 후 엔터키를 누르면 검색결과가 나오지 않고 메인화면을 새로고침. |
| 개선방안 | 엔터키를 눌러도 검색결과가 나오도록 수정함. |

| | |
|------|-----------------------|
| 경로 | 네탄 메인화면: ③ |
| 평가항목 | 2.디자인 - 나.가독성 |
| 내용 | 공지사항 제목이 생략됨. |
| 개선방안 | 여백이 충분하므로 제목표시영역을 늘림. |

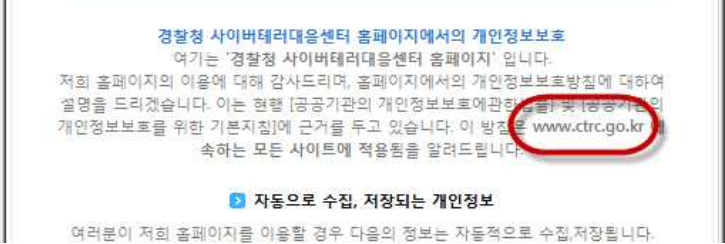
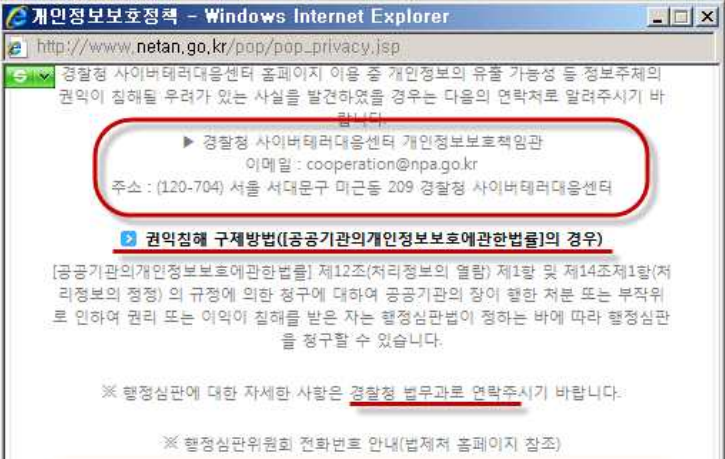
| | |
|------|---|
| 경로 | 네탄 메인화면: ④ |
| 평가항목 | 4.기술 - 다.웹표준 |
| 내용 | 글씨 아래부분이 가려짐. ※IE에서만 현상 발생. 사파리, 크롬, 파이어폭스는 정상표시됨. |
| 개선방안 | 글씨가 잘 나오도록 웹표준을 지켜서 수정함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 네탄 메인화면: ⑤ |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 라.관련기관 정보 |
| 내용 | 배너 내용과 링크에 오류있음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 인터넷중독예방상담센터 링크를 www.iapc.or.kr로 수정함. ● 한국소비자보호원을 한국소비자원으로 수정함. ● 저작권심의조정위원회를 한국저작권위원회로 수정함. ● 사이버 명예훼손·성폭력조정분쟁센터를 방송통신심의위원회 명예회손분쟁조정부로 수정함. |

| | |
|------|---|
| 경로 | 네탄 메인화면: ⑥ |
| 평가항목 | 4.기술 - 나.웹접근성 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 | 그림이 움직이는 속도가 너무 빠름. |
| 개선방안 | 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침2.0에 위배되지는 않으나(장식 목적으로 깜빡거리게 만든 콘텐츠는 그 깜빡임을 정지시킬 수 있어야 한다) 그림이 부드럽고 천천히 움직이면 보다 심리적으로 안정적임. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 네탄 메인화면: ⑦ |
| 평가항목 | 4.기술 - 나.웹접근성 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 | 사이버범죄신고, 마이페이지 글자가 잘 보이지 않음 |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침2.0(웹 페이지가 제공하려는 핵심적인 콘텐츠를 구성하고 있는 텍스트와 배경 간의 명도 대비는 4.5대 1 이상이어야 한다.)을 준수하는지 확인한다. ● 글자가 잘 보이도록 배경과 글자의 명도차이를 조정함. |

| | |
|------|--------------------|
| 경로 | 네탄 메인화면: ⑧ |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 나.콘텐츠의 정확성 |
| 내용 | 애니메이션은 틀린 단어임. |
| 개선방안 | 애니메이션으로 수정함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 네탄 메인화면: ⑨ |
| 평가항목 | 1. 콘텐츠 - 가. 콘텐츠의 최신성 1. 콘텐츠 - 나. 콘텐츠의 정확성 2. 디자인 - 나. 가독성 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 스크롤바가 없어서 내용을 보기 어려움  <ul style="list-style-type: none"> ● www.ctrc.go.kr로 표시하고 있음.  <ul style="list-style-type: none"> ● 예전 행정주소체계를 사용하고 있음. ● 예전 이메일주소를 사용하고 있음. ● 현재 경찰청에 법무과는 없음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 스크롤바 추가함. ● www.ctrc.go.kr 을 www.netan.go.kr로 변경함. ● npa.go.kr을 police.go.kr로 변경함. ● 공공기관의개인정보보호에 관한법률은 2011년 9월 30일자로 폐기됨. 2011년 9월 30일이후에는 개인정보보호법에 따른 법조항으로 변경해야 함. ● 규제개혁법무담당관실로 변경함. |

| | |
|------|-------------------------------------|
| 경로 | 네탄 메인화면: ⑨ |
| 평가항목 | 2.디자인 - 가.경찰CI규정 준수 |
| 내용 | 사이트 하단의 경찰CI를 원형 엠블럼을 사용하고 있음. |
| 개선방안 | 원형 엠블럼은 내부문서나 서식에 사용함. 참수리 마크로 변경함. |

2) 민원센터

| | |
|------|--|
| 경로 | 민원센터→피해자구제제도 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 나.콘텐츠의 정확성 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> <p>▣ 의사상자예우에 관한 법률</p> <p>타인의 생명, 신체 또는 재산의 급박한 위해를 구제하다가 사망 또는 부상을 당한 의 * 수준의 혜택을 부여하는 제도</p> <p>. <u>주관부서</u>: 보건복지부 기초생활보장심의관실 복지지원과, 시·군·구 사회복지과 포</p> <p>▣ 소송촉진등에관한특례법(형사소송절차에 있어서 배상명령)</p> <p>폭행·상해치사상 등 형사사건의 피해자가 범인의 형사재판 과정에서 간편하게 민사 * 낼 수 있는 제도</p> <p>▣ 자동차손해배상보장법상 뺑소니 등 피해자 구조제도</p> <p>자동차사고로 인한 피해자가 다른 수단으로는 전혀 보상을 받을 수 없는 경우에 피해 * 목적으로 국가에서 시행하고 있는 일종의 사회보장제도</p> <p>. <u>사업주체</u>: 건설교통부 교통안전과</p> <p>▣ 국민건강보험제도를 이용한 피해자 구조제도</p> <p>. 가해자를 알 수 없는 노상강도·폭행치상 등 피해자에 대하여 우선적으로 국민건강보 * 국민건강보험요양급여의기준에관한규칙(<u>보건복지부령</u>)에서 세부절차 등 규정</p> <p>현 정부 조직과 다름</p> |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 보건복지부 사회복지정책실 사회서비스지원과로 수정함. ● 건설교통부를 국토해양부의 담당부서로 수정함. |

3) 사이버범죄란?

| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버범죄란?→사이버범죄분류→일반범죄형→개인정보침해 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 가.콘텐츠의 최신성 |
| 내용 | 공공기관의개인정보보호에관한법률은 2011년 9월 30일자로 폐기됨. 2011년 9월 30일이후에는 개인정보보호법에 따른 법조항으로 변경해야 함. 따라서 해당 웹페이지 내용 업데이트 필요함. |
| 개선방안 | 새로운 법 발효시 즉시 반영함. |

| | |
|------|---|
| 경로 | 사이버범죄란?→사이버범죄분류→일반범죄형→사이버스토킹 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 나.콘텐츠의 정확성 |
| 내용 | 정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제65조 제1항 3호는 현재 법 조항과 다름. |
| 개선방안 | 제65조 제1항 3호를 제44조의7 제1항 제3호로 변경함. |

| | |
|------|--------------------------------|
| 경로 | 사이버범죄란?→사이버범죄현황 |
| 평가항목 | 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 | <p>왼쪽 서브메뉴와 오른쪽 타이틀이 서로 다름</p> |
| 개선방안 | 서브메뉴와 타이틀을 일치시킴. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 사이버범죄란?→사이버범죄예방→영상자료→대국민사이버범죄예방 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 가.콘텐츠의 최신성 2.디자인 - 나.가독성 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 2006년도 자료를 인용함. ● 영상 화면크기가 작음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 현재 시대상황에 맞는 새로운 동영상을 제작함. ● 영상을 크게 볼 수 있도록 함. |

4) 센터소개

| | |
|------|--|
| 경로 | 센터소개→연혁 |
| 평가항목 | 2.디자인 - 나.가독성 |
| 내용 | <p>2009</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. 휴대폰 증거분석 기술협의회 구성 11. 인터넷-경찰청 사이버범죄 공동대응심포지엄 11. 인터넷 아시아-남태평양지역 사이버범죄 실무회의 2. 제1회 대한민국 사이버치안대상 시상 6. 디지털포렌식연구 4호 발간 7. 멕시코 경찰청 초청, 사이버수사 교관 파견 강의 <p>2010</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. 국제 사이버범죄 심포지엄 개최 10. 사이버테러 종합대책 수립 12. 전국 지방청 디지털증거분석실 구축 2. 사이버범죄 예방 정보 알리미 넷두루미 오픈 5. 사이버테러대응센터 이전(본관13F->복관6F) 6. 제4회 인터넷 컴퓨터 포렌식교관 양성과정 개최 8. 한.미(FBI) 사이버수사 워킹그룹 창설 8. G20 사이버테러 대책 수립 추진 9. 국제사이버범죄대응심포지엄 10. 제3회 대한민국 사이버치안대상 시상 12. 해킹 악성코드 분석실 구축 <p>연도와 월 구분 및 인식이 어려움.</p> |
| 개선방안 | '2010 9.'를 '2010년 9월'과 같이 월을 의미하는 숫자 뒤에 '월'을 붙임. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 센터소개→사이버홍보관→소개영상 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 가.콘텐츠의 최신성 2.디자인 - 나.가독성 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 오래전에 제작한 동영상을 보여주고 있음. ● 영상 화면크기가 작음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 현재 시대상황에 맞는 새로운 동영상을 제작함. ● 영상을 크게 볼 수 있도록 함. |

| | |
|------|----------------------------|
| 경로 | 센터소개→사이버홍보관→소개책자 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 가.콘텐츠의 최신성 |
| 내용 | 2007년도에 제작한 책자임. |
| 개선방안 | 현재 시대상황에 맞는 새로운 홍보책자를 제작함. |

| | |
|------|---|
| 경로 | 센터소개→사이버수사조직→전국지방청 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 가.콘텐츠의 최신성 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 광주, 대전지방청이 없음. ● 예전 행정주소를 사용하고 있음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 광주, 대전지방청을 추가함. ● 새로운 행정주소로 수정함. |

5) 정보마당

| | |
|------|-------------------------------|
| 경로 | 정보마당→국제정보→각국기관 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 나.콘텐츠의 정확성 |
| 내용 | 호주 하이테크범죄수사청은 2008년도에 조직이 바뀜. |
| 개선방안 | www.afp.gov.au로 링크를 수정함. |

6) 영문 웹사이트

| | |
|------|--|
| 경로 | NEWS→Media Release |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 나.콘텐츠의 정확성 1.콘텐츠 - 다.콘텐츠의 다양성 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 동영상 재생 안됨. 링크오류. ● 동영상이 하나밖에 없음. ● 좌측메뉴에는 'Media Release'로 표시하고 오른쪽 타이틀은 'MEDIA RELEASE'로 표시하고 있음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 동영상 링크 복구함. ● 동영상을 추가함. ● 영문 메뉴 대소문자 통일함. |

| | |
|------|---|
| 경로 | NEWS→Notice |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 가.콘텐츠의 최신성 2.디자인 - 다.일관성과 심미성 |
| 내용 | <ul style="list-style-type: none"> ● 2009년 2월 이후 게시물이 없음. ● 좌측메뉴에는 'Notice'로 표시하고 오른쪽 타이틀은 'NOTICE'로 표시하고 있음. |
| 개선방안 | <ul style="list-style-type: none"> ● 공지사항 관리 필요함. ● 영문 메뉴 대소문자 통일함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 메인화면→Local Police Station 풀다운메뉴 |
| 평가항목 | 3.대국민 소통 - 라.조직정보 제공 |
| 내용 | 지방청 웹사이트로 이동하는 풀다운메뉴에서 지방경찰청을 Local Police Station으로 표시하고 있음 |
| 개선방안 | Local Police Agency로 수정함. |

| | |
|------|--|
| 경로 | 메인화면→Related Site 풀다운메뉴 |
| 평가항목 | 1.콘텐츠 - 라.관련기관 정보 |
| 내용 | 이명박 정부 이후 개편된 정부조직을 반영하지 않았음. 과학기술부, 정보통신부는 없어진 부처임. |
| 개선방안 | 현 정부조직을 반영함. |

나. 기타 평가결과와 개선방안

1) 웹표준

웹표준을 확인하기 위해 네탄 웹사이트를 IE 외 다른 브라우저로 접속해 보았다. 그 결과 사파리, 파이어폭스, 크롬 브라우저에서 메인화면 중간에 위치한 넷두루미 위젯이 제대로 동작하지 않는 현상이 발생하였으며, 왼쪽 상단에 위치한 팝업존 역시 정상적으로 보이지 않았다.

<그림 31> 파이어폭스로 접속한 네탄 메인화면의 오류



또한 단지 네탄 웹사이트를 둘러보기만 하려 해도 키보드보안 관련

ActiveX를 설치하라는 메시지를 계속 보여주고 있었다. 키보드 보안 ActiveX는 민원신고같이 개인정보를 입력하는 웹페이지에 접속할 경우에만 설치하도록 하는 것이 사용자의 불편을 줄여주는 길이다.

2) 모바일 서비스

네탄은 랭키닷컴에서 집계한 경찰 웹사이트 순위 4위임에도 그 위상에 맞지 않게 스마트폰이나 태블릿 PC에서 네탄 웹사이트가 제대로 보이지 않았다.

또한 사기에 이용된 전화번호와 계좌정보를 스마트폰 등으로 검색할 수 있는 것과 같이, 모바일에서 이용하면 효과가 좋을 것으로 예상되는 서비스를 제공하면 범죄예방 및 이용자 만족도가 높아질 것이다.

제4장 결론

본 연구는 치안서비스 향상을 위하여 경찰 웹사이트를 개선하는 방법으로 경찰의 실정에 알맞은 경찰 웹사이트 평가항목을 제시하였다. 이를 이용하여 경찰 웹사이트 중에서 많은 국민이 이용하는 사이버경찰청과 사이버테러대응센터 웹사이트를 평가하고 개선방안을 제시하였다. 평가 결과를 요약하면 다음과 같다.

사이버경찰청에서 가장 많은 개선이 필요한 평가항목은 ‘디자인-가독성’으로 이번 평가에서 7가지가 발견되었다. 두 번째로는 ‘디자인-일관성과 심미성’ 항목으로 6가지가 발견되었다. 세 번째는 ‘콘텐츠-관련기관 정보’와 ‘콘텐츠-콘텐츠의 정확성’ 항목으로 4가지가 발견되었다. 네 번째는 ‘콘텐츠-콘텐츠의 최신성’과 ‘기술-웹접근성’으로 3가지가 발견되었다. 그 외에 평가항목에서도 한 두 개의 개선이 필요한 부분이 발견되었다.

이 평가결과로 미루어 봤을 때 사이버경찰청에서 우선적으로 개선이 필요한 부분은 디자인 부문이고 다음은 콘텐츠 부문으로 나타났다. 또한, 최근 그 중요성이 커지고 있는 웹접근성도 우선적으로 개선할 필요가 있는 것으로 나타났다.

사이버테러대응센터 네탄에서는 ‘콘텐츠-콘텐츠의 최신성’에서 개선이 필요한 점이 7개가 발견되었다. 두 번째로는 ‘콘텐츠-콘텐츠의 정확성’ 항목으로 6개가 발견되었다. 세 번째는 ‘디자인-가독성’ 항목으로 5개가

발견되었다. 네 번째는 ‘디자인-일관성과 심미성’으로 4가지가 발견되었다. 그 외에 평가항목에서도 한 두 개의 개선이 필요한 부분이 발견되었다.

이 평가결과로 미루어 봤을 때 사이버테러대응센터 네탄에서 우선적으로 개선이 필요한 부문은 콘텐츠 부문이고 그 다음은 디자인 부문으로 나타났다.

사이버경찰청과 네탄 운영을 담당하는 부서에서는 웹사이트 유지보수 기간이 남아있다면 즉시 유지보수 업체에 개선을 지시하고, 유지보수 범위를 벗어나는 경우라면 향후 웹사이트 개편 계획 시 본 보고서에서 제시한 개선안을 반영하도록 권장한다.

본 보고서에서는 사이버경찰청과 네탄에 대해서만 평가를 하였으나 본 보고서를 참고하여 각 지방청, 부속기관 등에서도 평가를 실시하여 개선점을 도출할 수 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계가 있다. 일반적으로 웹사이트 평가모델을 만들 경우 평가항목을 정하고 설문조사를 통해 평가항목의 가중치를 산정하여 평가모델을 완성하고 있으나, 여러 가지 연구 여건상 본 연구에서는 평가항목 제시로 그치게 되었다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 연구결과를 즉시 업무에 반영할 수 있도록 현재 운영하고 있는 웹사이트에 대한 구체적인 개선방안을 제시했다는 데 의미가 있다고 본다.

끝으로 경찰 웹사이트 개선을 위한 몇 가지 제언을 해 본다.

첫째, 웹사이트 운영담당자는 모든 웹페이지에 대해 해당 웹페이지 담당부서와 담당자를 지정하고 관리해야 한다. 그리하여 각 담당자가 맡고 있는 웹페이지 내용이 바뀔 경우 이를 즉시 웹사이트 운영담당자에게 통보하여 항상 정확하고 최신의 정보를 국민들에게 제공할 수 있도록 한다. 즉, 사이버경찰청에 있는 모든 콘텐츠를 대변인실에서 직접 관리하기 보다는, 각 메뉴나 기능 또는 웹페이지에 대해 담당부서와 담당자를 지정하고 담당자에게 그 내용을 숙지하게 하여 담당 콘텐츠가 바뀔 경우 담당자가 이를 대변인실에 통보하여 즉시 콘텐츠를 업데이트 하도록 하는 것이다.

둘째, 경찰 웹사이트에서 사용하는 경찰 CI를 본청에서 직접 관리하여 경찰 아이덴티티를 확립하도록 한다. 앞에서 살펴본 바와 같이 현재 경찰 웹사이트에 있는 경찰마크·엠블럼은 모두 제각각이다. 모든 경찰 웹사이트 담당자가 경찰 CI에 대해 잘 알고 있다면 문제가 없지만 현실은 그렇지 못하기 때문에 이런 상황이 발생한 것이다. 또한 웹사이트 개발 업체가 다른 경찰 웹사이트를 봐도 경찰마크·엠블럼이 통일이 되어 있지 않기 때문에 어쩔 수 없이 적당하게 만들어 사용하는 것도 큰 이유이다. 따라서, 경찰 아이덴티티 확립을 위해서 모든 경찰 웹사이트에 사용하는 경찰마크와 엠블럼을 경찰청 경무국 또는 대변인실에서 제작·배포하여 일괄적으로 정비하도록 한다. 이렇게 한 번 일제정비를 하면 새로운 웹사이트 개발 업체가 봐도 경찰마크와 엠블럼이 통일이 되어 있기 때문에 경찰 CI 기준을 벗어난 웹사이트 디자인은 하지 않을 것이다.

셋째, 내부 직원들을 상대로 웹사이트 오류 찾기 대회 등을 통해 웹사이트 문제점을 자세하게 파악하여 개선하도록 한다.

경찰 웹사이트 담당부서는 경찰의 얼굴을 맡고 있다는 자세로 경찰 웹사이트의 효율적인 운영과 관리 및 개선을 통해 국민에게 발전하는 모습

을 보여줘야 한다. 꾸준히 개선되는 경찰 웹사이트를 통해 국민은 경찰의 발전된 모습을 볼 것이며, 경찰은 지금보다 더 국가와 국민을 위한 경찰이 될 것이다.

참 고 문 헌

I. 국내문헌

1. 단행본

전민수, 웹사이트 벤치마킹의 9가지 패턴, 멘토르, 2009.

한혁수, “Web 기반의 사용자 인터페이스”, 흥릉과학출판사, 2008.

2. 논문

김정자·이정훈, 구축목적에 따른 웹사이트평가 모형에 관한 연구, 산업경영시스템학회지, 산업경영시스템학회, 2005.

김지선, 웹사이트 평가를 통한 국회의원 웹사이트 개선방안에 관한 연구, 숙명여자대학교 석사논문, 2008.

이준엽 외, 인터넷 웹사이트 평가에 관한 실증적 연구, 2008년 한국경영정보학회 춘계학술대회, 한국경영정보학회, 2008.

이충수, 전자정부 웹사이트 평가요인의 중요도 분석, 디지털정책연구, 한국디지털정책학회, 2009.

한기훈·홍일유, 전자정부 포털사이트 평가요인에 관한 연구, 경영정보학연구 제16권 제1호, 한국경영정보학회, 2006.

3. 기타

임지선, “‘24시 트위터’ 잠도 못자요”, 한겨레신문, 2011. 4. 9.

www.kwi.or.kr

II. 외국문헌

1. 단행본

UN, United Nations E-Government Survey 2010, 2010.

2. 기타

webwait.com

slowcop.com

loads.in

III. 기타

1. 도움주신 분(가나다 순)

곽병우 경정, 경찰청 대변인실.

이대윤 선임연구원, 한국정보화진흥원.

천성현 경위, 경찰청 대변인실.

책임연구보고서 2011-04

치안서비스 향상을 위한 경찰인터넷 홈페이지 개선방안

2011년 12월 20일 발행

발행인 : 한 광 일

발행처 : **치안정책연구소**

경기도 용인시 기흥구 언남로 74

홈페이지 : www.psi.go.kr

이 책의 무단 복제를 금합니다.

이 책자에 게재된 내용은 연구자 개인의 의견이며
치안정책연구소 공식견해가 아님을 밝혀둡니다.



POLICE SCIENCE INSTITUTE