

웹품질 통합 컨설팅 서비스

웹큐마스 소개서

목차

| | | |
|--------------|----|------------------------------------|
| 1. 서비스 개요 | 03 | 웹사이트 품질 관리 |
| | 04 | 전자정부 웹사이트 품질 관리 지침 |
| | 05 | 웹사이트 품질관리의 주안점 |
| 2. 서비스 구성 | 06 | 웹큐마스 |
| 3. 서비스 특징점 | 07 | 사용자 관점의 웹사이트 품질 인사이트 도출과 적용 |
| | 09 | 실제 프로젝트에 즉시 적용 가능한 실용적인 개선 방안 |
| | 10 | 웹사이트 품질관리에 특화된 자체 솔루션 활용 |
| | 11 | 품질 관리자가 알아야 할 필수 매뉴얼과 체크리스트 제공 |
| | 12 | 실무를 넘어 품질관리 전반을 컨설팅하는 통합적 접근 |
| | 13 | 다양한 상황에서 최적의 해결방안을 제시하는 맞춤형 컨설팅 |
| 4. 부가/연계 서비스 | 14 | 부가/연계 서비스 |

웹사이트 품질, 어떻게 관리하고 있으신가요?

지금까지 행정·공공기관 웹사이트를 운영하거나 구축하는 데 참고해야 할 품질 기준들은 다양한 행정 가이드에 흩어져 있었기 때문에 모든 품질 요소를 한 번에 그리고 일관성 있게 관리할 수 없었습니다. 이로 인해 웹사이트 운영 담당자들은 여전히 사용자들의 불만족, 어려움에 대한 민원과 문제 해결에 큰 비용과 많은 시간을 소모하고 있습니다.

"OOO씨 OOO 보냅니다"…개인정보노출한 주민센터

XX일보 | 2020. 11. 10

주민센터는 공문에 '홈페이지에 위생용품 지원을 신청한 A씨의 개인정보를 2016년 11월부터 지난 4일까지 5년간 계속 노출'했다. 노출 자료에는 신청자의 이름, 생년월일, 연락처, 가족 구성원 개인정보까지 담겼다. A씨는 "여학생을 대상으로 한 개인정보노출된 것은 물론 온 가족의 정보가 공개됐다"며 "(사) 피해보상도 없다고 말... 정신적 고통을 받고 있

품질 지침의 산재

- 한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1 (2015)
- 공공기관 플러그인 제작 가이드라인 (2018)
- 개인정보수집 최소화 가이드라인 (2016)
- 홈페이지 개인정보 노출방지 가이드라인 (2016)
- 전자정부 웹사이트 UI·UX 가이드라인 (2019)
- 행정기관 웹사이트 게시판 관리 매뉴얼 (2013)
- 전자정부 웹사이트 자가진단지표 (2019)

사용자의 불편

전자정부 서비스 불만족 이유(%)
- 전자정부서비스 이용실태조사(2019) 중 -

| 불만족 이유 | 비율 (%) |
|--------|--------|
| 업무용이성 | 60 |
| 접근성 | 45 |
| 간편성 | 35 |
| 일괄처리성 | 32 |
| 신속성 | 28 |
| 경제성 | 25 |
| 유용성 | 25 |
| 신뢰성 | 20 |
| 적응성 | 18 |
| 보안성 | 10 |

웹품질 관리 미흡

중앙행정기관 대표 웹사이트 자체 평가 결과(2020)

| 구분 | 호환성 | 접근성 | 개방성 | 접속성 | 편의성 | 효율성 | 신뢰성 |
|------|------|------|------|-------|------|-------|------|
| 기관1 | 62.5 | 54.2 | 75.0 | 75.0 | 74.7 | 50.0 | 62.5 |
| 기관2 | 55.6 | 47.6 | 75.0 | 75.0 | 77.0 | 100.0 | 50.0 |
| 기관3 | 44.4 | 70.6 | 75.0 | 75.0 | 75.8 | 100.0 | 55.6 |
| 기관4 | 77.8 | 76.2 | 75.0 | 75.0 | 75.8 | 50.0 | 75.0 |
| 기관5 | 55.6 | 61.9 | 75.0 | 75.0 | 75.7 | 100.0 | 66.7 |
| 기관6 | 77.8 | 73.9 | 75.0 | 75.0 | 85.3 | 100.0 | 75.0 |
| 기관7 | 88.9 | 81.8 | 75.0 | 100.0 | 78.5 | 100.0 | 72.7 |
| 기관8 | 88.9 | 76.2 | 75.0 | 50.0 | 85.7 | 100.0 | 75.0 |
| 기관9 | 55.6 | 73.9 | 75.0 | 100.0 | 83.1 | 100.0 | 60.0 |
| 기관10 | 66.7 | 80.0 | 75.0 | 100.0 | 85.9 | 100.0 | 60.0 |

행정안전부 고시 제2020-38호

전자정부 웹사이트 품질관리 지침

이러한 사용자의 불편을 해소하고 편리한 전자정부 웹사이트로 나아갈 수 있도록 기술적인 품질 기준에서 벗어나 사용자가 모든 행동의 중심이 되는 웹사이트 품질 관리 원칙과 종합적인 품질관리 기준이 마련되었습니다.

이에 발맞추어, **이제는 단순한 지침 준수 여부 점검을 넘어 새로운 방식의 컨설팅 서비스가 필요한 때입니다.**

전자정부 웹사이트 품질관리 지침

행정안전부 고시 제2020-38호(2020. 7. 30., 전부개정)

제1조(목적) 이 지침은 「전자정부법」(이하 “법”이라 한다) 제16조, 제19조, 제23조 및 제50조와 「전자정부법 시행령」(이하 “령”이라 한다) 제19조 및 제59조에 따른 전자정부 웹사이트의 품질관리에 관한 사항을 규정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “웹페이지”란 인터넷을 통해 텍스트, 그림, 영상, 음성 등의 정보를 제공하기 위해 만들어진 웹 문서를 말한다.
2. “전자정부 웹사이트(이하 “웹사이트”라 한다)”란 법 제2조제5호에 따른 전자정부 서비스를 제공하기 위해 구성된 웹페이지의 집합체를 말한다.
3. “웹브라우저”란 웹페이지를 해석하여 이용자에게 정보를 전달하는 프로그램을 말한다.
4. “모바일 웹”이란 스마트폰 등 모바일 기기의 웹브라우저에 최적화된 웹사이트를 말한다.
5. “웹표준”이란 국제 표준화 기구(ISO, W3C 등)에

제4조(웹사이트 품질관리 원칙) 행정기관등의 장은 웹사이트 품질관리를 수행하면서 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 웹사이트의 개발, 개선, 유지보수 및 운영에 웹표준 기술을 사용하고 다양한 웹브라우저에서도 동등한 서비스를 제공하여 호환성을 확보
2. 이용자가 신체적 또는 인지적 제약 등으로 인한 불편함 없이 웹사이트에서 제공하는 정보와 위치식별 등 기능에 쉽게 접근할 수 있도록 보장하여 접근성을 확보
3. 이용자가 특정 검색엔진을 통해 웹사이트에 공개된 정보를 아무런 제약 없이 이용할 수 있도록 보장하여 개방성을 확보
4. 웹사이트가 웹브라우저에 표시되기까지의 응답시간, 속도, 용량, 링크 연결 등을 최적의 상태로 제공하여 접속성을 확보
5. 웹사이트의 디자인, 스타일, 기능 등을 이용자 중심으로 구현하여 편의성을 확보
6. 웹사이트가 서로 유사하거나 중복되는 경우 또는 이용 활성화 수준 및 운영 가치가 낮은 경우에는 통합 또는 폐기하여 효율성을 확보
7. 웹사이트에 공개된 정보의 오류, 개인정보 노출 여부, 게시관 등에 대한 점검 및 개선을 통해 신뢰성을 확보

웹사이트 품질관리의 주안점

전자정부 웹사이트 품질관리 지침에 따라 웹사이트 품질을 효과적으로 관리하기 위해서는 원칙별 세부 진단기준, 오류 유형, 개선방안을 구체적으로 정의하는 것을 넘어 웹품질의 중요성에 대한 인식의 제고부터, 품질 관리자의 지정 및 운용, 역량 개선을 위한 매뉴얼 및 교육에 이르기까지 **전사적이고 통합적 컨설팅**이 필요합니다.

품질관리 원칙의 통합

- 웹사이트 호환성
- 웹사이트 접근성
- 웹사이트 개방성
- 웹사이트 접속성
- 웹사이트 편의성
- 웹사이트 효율성
- 웹사이트 신뢰성



품질관리 단계의 통합

- 웹사이트 품질관리 목표
- 웹사이트 품질관리 계획의 수립
- 웹사이트 품질진단
- 웹사이트 품질 개선 및 처분
- 웹사이트 품질관리 교육



품질관리 체계의 통합

- 내부 인식 제고
- 인적 역량 강화
- 인프라 개선
- 이용자/콘텐츠 관리
- 프로세스 관리
- 매뉴얼 관리

전자정부 웹사이트 품질 통합 컨설팅

웹큐마스 WebQMas

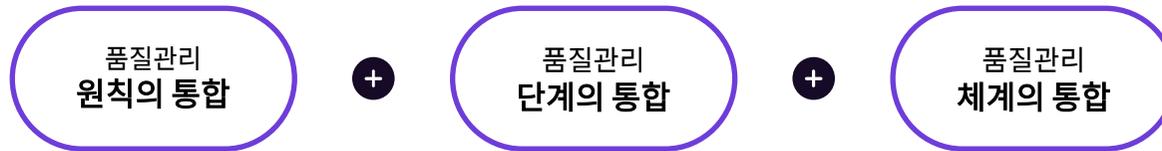
웹큐마스는 전자정부 웹사이트 품질관리 지침을 기반으로 한 웹사이트 품질 컨설팅 서비스로 품질관리 목표 및 계획 수립부터 지속적 품질 관리 활동 수행을 위한 담당자 역량 관리까지 전자정부 웹사이트 품질에 관한 모든 것을 통합적으로 컨설팅합니다.

전자정부 웹사이트
품질관리 프로세스



웹큐마스
서비스 분야

웹큐마스
서비스 특징점



전문적입니다.

지침의 정확한 이해와 기술력을 바탕으로 한 정밀한 진단과 분석을 수행합니다.

효과적입니다.

진단 결과의 다차원 분석을 통한 상세하고 효과적인 개선방안을 제공합니다.

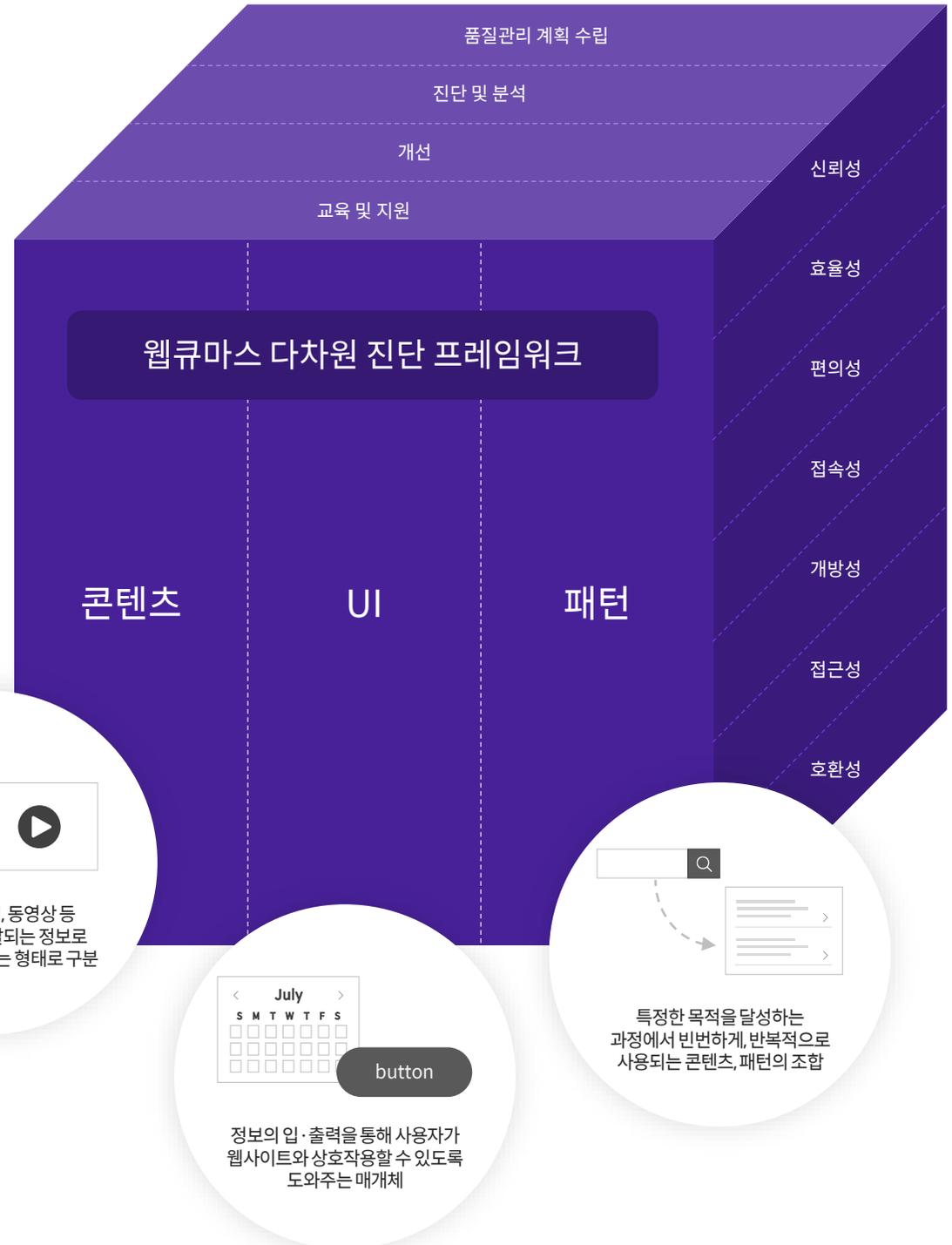
지속 가능합니다.

웹사이트 품질관리 체계 개선 및 지속적인 품질확보 방안 자문, 업무를 지원합니다.

하나. 사용자 관점의 웹사이트 품질 인사이트 도출과 적용

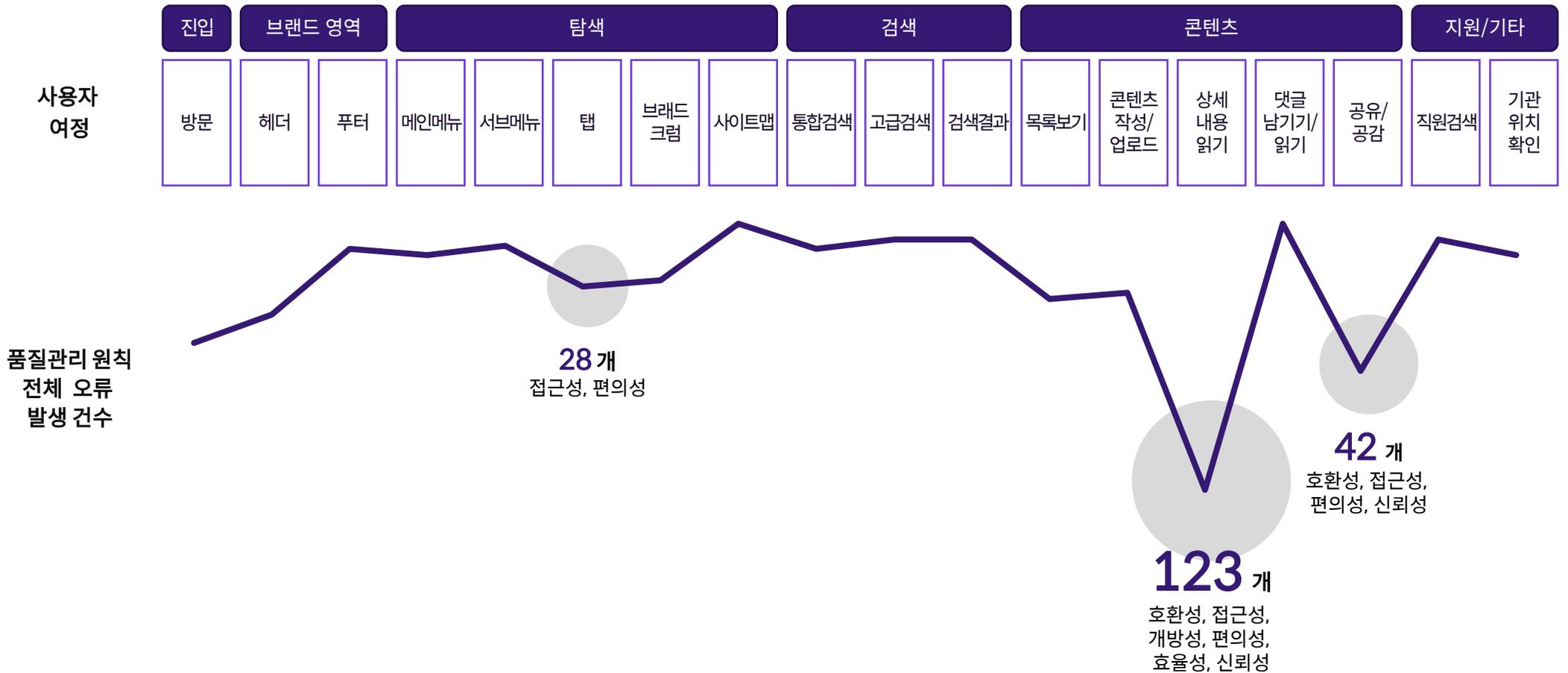
웹큐마스 서비스는 7가지 품질 관리 원칙을 다차원으로 관리, 진단·분석하여 사용자 관점의 웹사이트 품질 인사이트를 도출합니다.

품질 문제를 사용자 여정의 프레임에서 콘텐츠, UI, 패턴별로 분석하는 것은 웹사이트의 실제 사용자 경험 문제를 해결할 수 있는 인사이트를 제공합니다.



사용자 관점의 웹품질 관리를 위한 사용자 여정 기반의 품질 이슈 분석 방법

품질관리 원칙별 진단기준을 세분화하고 각 기준에 근거한 진단 결과를 사용자가 실제로 웹사이트와 상호작용하는 콘텐츠, 사용자 인터페이스, 패턴으로 매칭시켜 분석함으로써 사용자가 웹사이트 이용 여정 중에 단절을 겪는 상황을 발견할 수 있습니다. 문제를 해결하기 위한 개선 방안 역시 패턴별로 제공하므로 효과적인 품질 관리가 가능합니다.



둘. 실제 프로젝트에 즉시 적용 가능한 실용적인 개선 방안

웹큐마스는 300여 개가 넘는 체계적인 이슈 판단
준거에 기반하여 품질을 진단하기 때문에 일반적인
해결방안이 아니라 각각의 문제에 최적화된 개선
방안을 제공합니다.

개선 방안은 때로는 코드로, 때로는 우수 UI 디자인
사례로 제공되므로 빠르고 효과적으로 개선할 수
있습니다.

```

3
4 <head>
5 <meta charset="utf-8">
6 <meta name="description" content="웹 접근성 컨설팅, UI/UX, 웹 사이트 제작, 웹 접근성 인증">
7 <meta name="author" content="(주)에스앤씨랩">
8 <meta property="og:title" content="About Us < (주)에스앤씨랩">
9 <meta property="og:description" content="웹 접근성 컨설팅, UI/UX, 웹 사이트 제작, 웹 접근성 인
  중">
10 <meta name="viewport" content="initial-scale=1.0, minimum-scale=1.0, width=device-width">
11 <meta name="format-detection" content="telephone=no">
12 <meta name="HandheldFriendly" content="true">
13 <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge">
14 <meta name="msapplication-TileColor" content="#ffffff">
15 <meta name="msapplication-TileImage" content="/img/favicon/ms-icon-144x144.png">
16 <meta name="theme-color" content="#ffffff">
17 <title>웹큐마스</title>

```

품질 개선 방안

<title>통합검색 결과 < 웹큐마스</title>

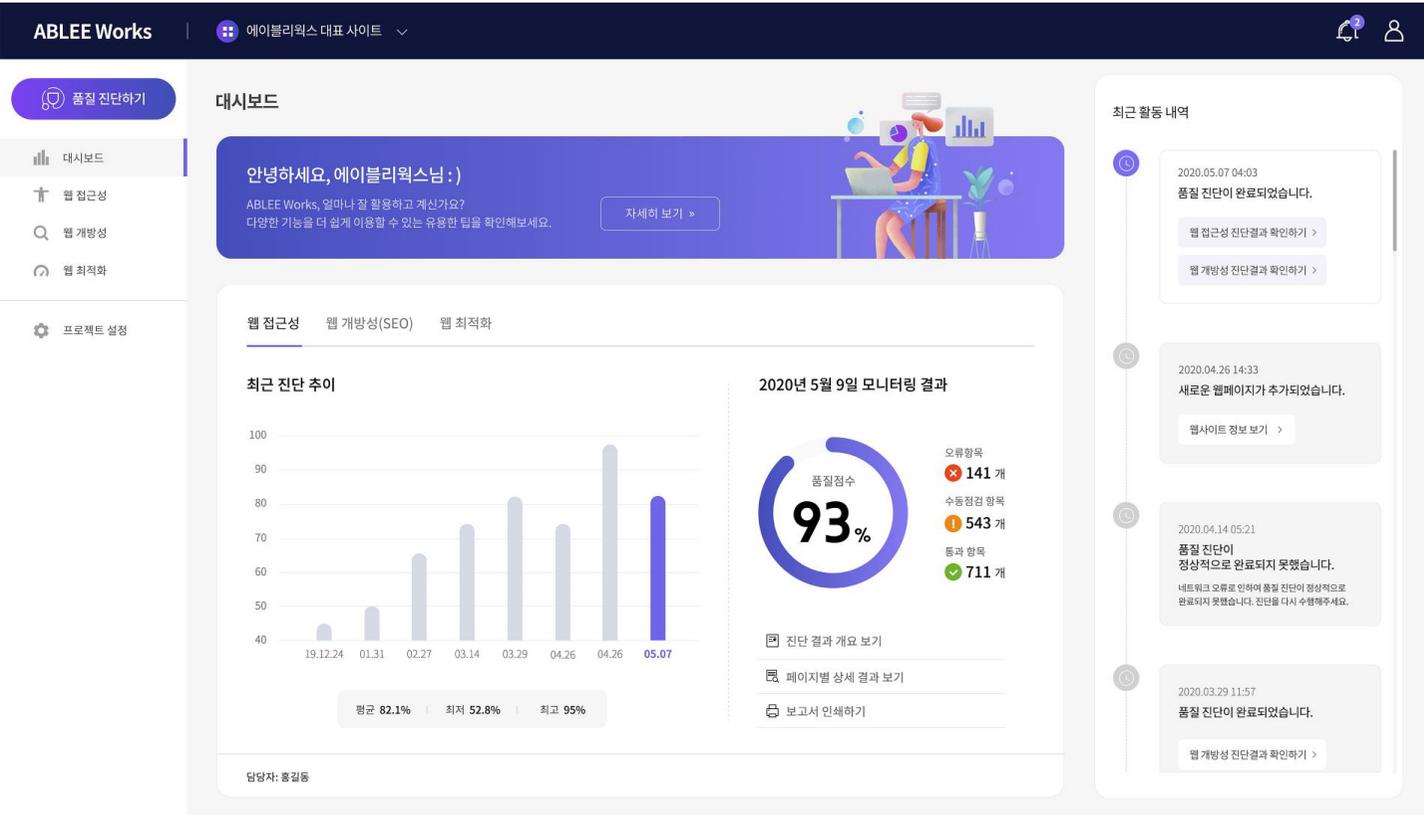
설명

- 웹 페이지 제목은 스크린 리더 사용자가 페이지 주제와 위치를 파악할 수 있게 해 줍니다. 웹 페이지에 정확한 제목을 제공하면 보조 기술 사용자가 페이지 간, 페이지 내에서 콘텐츠를 더 쉽게 탐색하고 이해할 수 있도록 도와줍니다.
- 검색 엔진은 페이지와 콘텐츠 블록 제목을 활용하여 웹사이트의 색인을 생성하기 때문에 페이지별로 고유한 제목을 제공하면 웹 개방성을 향상할 수 있습니다.

```

18 <link rel="apple-touch-icon" sizes="57x57" href="/img/favicon/apple-icon-57x57.png">
19 <link rel="apple-touch-icon" sizes="60x60" href="/img/favicon/apple-icon-60x60.png">
20 <link rel="apple-touch-icon" sizes="72x72" href="/img/favicon/apple-icon-72x72.png">
21 <link rel="apple-touch-icon" sizes="76x76" href="/img/favicon/apple-icon-76x76.png">
22 <link rel="apple-touch-icon" sizes="114x114" href="/img/favicon/apple-icon-114x114.png">
23 <link rel="apple-touch-icon" sizes="120x120" href="/img/favicon/apple-icon-120x120.png">
24 <link rel="apple-touch-icon" sizes="144x144" href="/img/favicon/apple-icon-144x144.png">
25 <link rel="apple-touch-icon" sizes="152x152" href="/img/favicon/apple-icon-152x152.png">
26 <link rel="apple-touch-icon" sizes="180x180" href="/img/favicon/apple-icon-180x180.png">
27 <link rel="icon" type="image/png" sizes="192x192" href="/img/favicon/android-icon-192x192.png">
28 <link rel="icon" type="image/png" sizes="32x32" href="/img/favicon/favicon-32x32.png">
29 <link rel="icon" type="image/png" sizes="96x96" href="/img/favicon/favicon-96x96.png">

```



셋. 웹사이트 품질관리에 특화된 자체 솔루션 활용

웹사이트 품질 자동진단 솔루션(ABLEE WORKS™)을 통해 빠르고 빈틈없는 진단과 상시 모니터링을 수행합니다.

접근성, 개방성, 최적화를 하나의 도구로 관리할 수 있어 단기간 내에 컨설팅을 받거나 컨설팅 완료 후 일정한 수준으로 품질을 유지하고자 할 때 유용합니다.

통합 대시보드

각 품질 지표별 진단 추이를 비롯해 최근 진단 결과를 한눈에 파악할 수 있는 대시보드

진단 완료 알림

자동 진단이 완료되면 서비스 화면에서 실시간 알림을 제공하며 멤버에게 완료 알림 메일 발송

진단 일정 관리

원하는 날짜와 시간을 설정해 놓으면 자동으로 진단하고 결과까지 알려주는 모니터링 기능

개선 코드 자동 생성

진단 결과 오류 항목에 대한 추천 개선 코드를 자동으로 생성하여 수정 방안 제시

결과 보고서

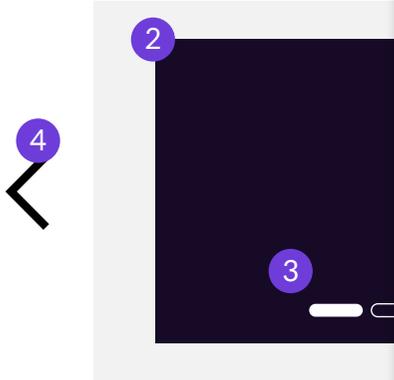
업무에 바로 활용할 수 있는 웹 품질 현황 요약보고서와 통합진단 결과 보고서 자동 출력

넷. 품질 관리자가 알아야 할 필수 매뉴얼과 체크리스트 제공

웹큐마스는 품질 전문 컨설턴트가 아닌 웹사이트 품질 관리자가 자체적으로 진단하고 현황을 모니터링할 수 있도록 매뉴얼과 체크리스트를 제공합니다.

품질관리 원칙별 매뉴얼과 체크리스트에는 기술적인 개선 외에도 콘텐츠 저작권, 개인정보보호 등 품질 관리를 위해 필요한 모든 것이 담겨 있습니다.

2. 캐러셀 패턴 품질관리 방안



① 이미지: 접근성

- 배너 이미지의 대체 텍스트를 생략하거나 내용을 임의로 축약하지 않음
- 이미지에 포함된 텍스트의 명도대비예 유의하여 배너 이미지 제작

② 링크: 신뢰성

- 이미 종료된 행사이거나 서비스가 종료된 웹사이트로 연결되지 않도록 콘텐츠를 점검하고 목록으로 관리

④ 버튼: 접근성

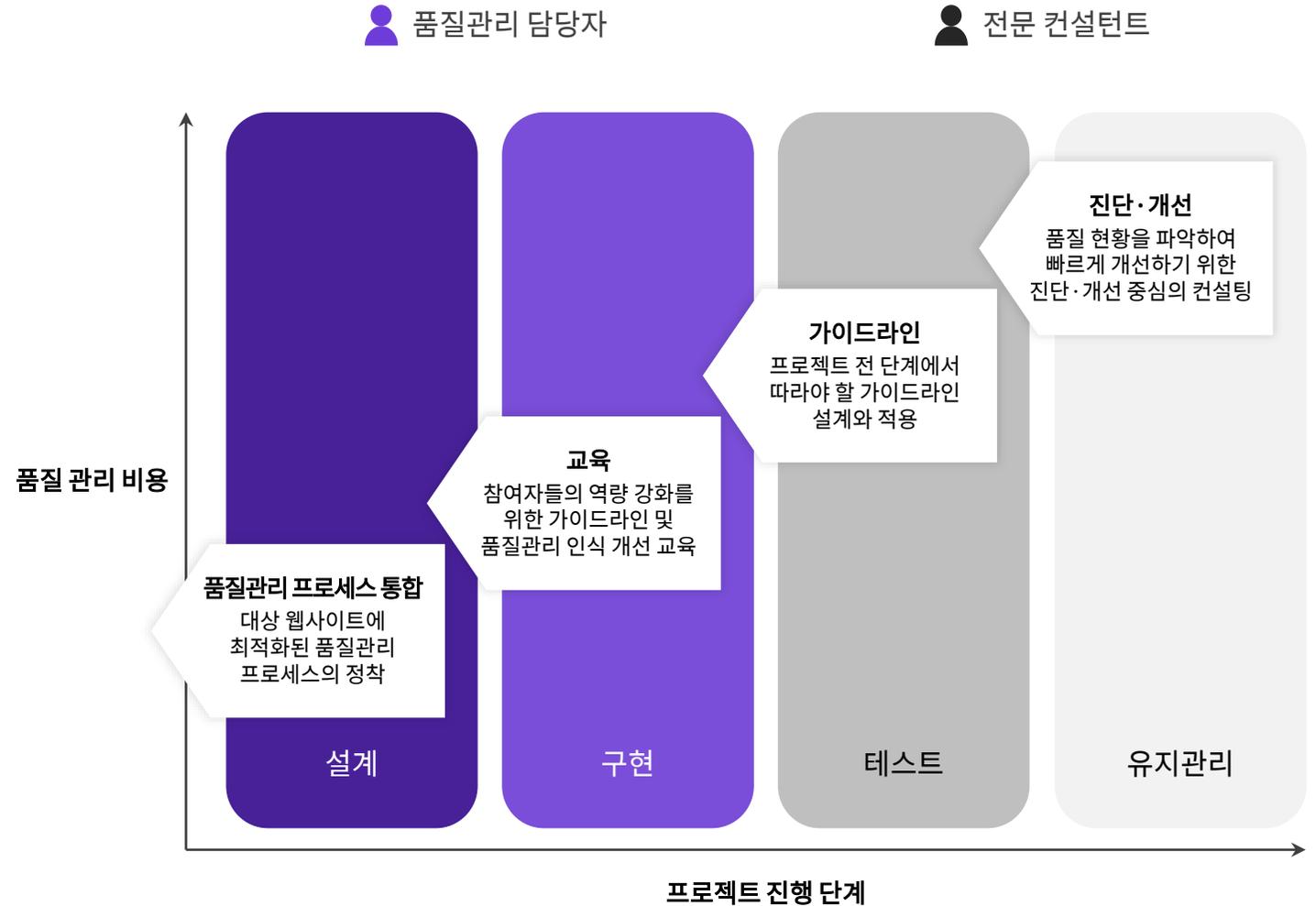
사용자 인터페이스는 상호작용 할 수 없는 요소에 마우스 이벤트를 적용하지 않고, 기본 속성이 상호작용을 포함하고 있는 요소로 제공해야 함

| 단계 | 주제 | 체크리스트 | 예 | 아니오 | 관련가이드라인/문서 |
|-----|---------------|---|---|-----|-------------------------------------|
| 1 | 웹사이트 품질관리자 지정 | 웹사이트 품질 관리를 총괄할 관리자를 지정하였나요? | | | 행정·공공기관 웹사이트를 위한 구축·운영가이드 (2019.12) |
| | | 담당 직원은 자격을 갖춘 사람으로 지정하였나요? | | | |
| | | 관리 담당자는 본인의 역할을 숙지하고 있나요? | | | |
| 2 | 품질관리계획 수립 | 웹사이트의 품질관리 목표를 설정하였나요? (운영 중이거나 관련 있는 웹사이트 목록 중 직접 관리할 범위, 진단 페이지 수, 목표 준수를 등 정량적인 목표를 포함) | | | |
| | | 웹사이트 품질관리 추진체계를 마련하였나요? (웹사이트 품질원칙을 담당하고 있는 개인정보보호, 저작권, 접근성 등의 담당자를 확인) | | | |
| | | 추진체계에 포함된 직원의 조직도, 이름, 연락처를 문서로 배포하거나 홈페이지에 게시하고 있나요? | | | |
| | | 품질진단 및 개선 계획을 수립하였나요? (평가 주체, 기간, 방법, 주기, 결과에 따른 대응 방법을 포함하여 작성) | | | |
| | | 품질확보를 위한 방안을 마련하였나요? | | | |
| 3 | 웹사이트 품질 진단 | 웹사이트 품질 관리 원칙 중 웹 호환성의 7가지 진단 지표 모두를 적절하게 준수하고 있나요? | | | 전자정부 웹사이트 UI·UX 가이드라인 |
| ... | | | | | |

다섯. 실무를 넘어 품질관리 전반을 컨설팅하는 통합적 접근

웹큐마스는 품질관리 전략 및 정책 등 프로젝트 초기부터 전 단계에 적용하는 품질관리 프로세스 컨설팅 서비스입니다.

품질관리 참여자들의 역량을 강화하고 프로젝트 후반 단계에서 수행되던 웹품질 관리 프로세스를 점차 초기 단계로 이전하여, 품질 문제 수정 및 유지 보수에 필요한 시간과 비용은 절감하고 웹사이트 방문자의 사용성을 향상할 수 있습니다.



여섯. 다양한 상황에서 최적의 해결방안을 제시하는 맞춤형 컨설팅

웹큐마스는 프로젝트 진행 단계, 예산, 기술/지식수준 등 다양한 상황에 맞는 최적의 컨설팅 모델을 설계하고 제안합니다.

전문 컨설턴트의 설계 대신, 내가 필요한 서비스를 원하는 대로 이용할 수도 있습니다.



컨설팅 효과를 극대화하는 부가 서비스

효율적인 품질 진단과 지속적인 품질 관리를 돕는 부가 서비스로 극대화된 컨설팅 효과를 누리세요.

웹큐마스 이용 시에 부가 서비스를 더하면 합리적인 비용으로 이용하실 수 있습니다.

웹품질 진단 및 관리 솔루션 ABLEE WORKS

- 접근성, 개방성, 최적화 통합 자동 진단 솔루션
- 품질관리 계획에 따라 진단 예약하고 알림을 받을 수 있어, 관리 주기를 잊어 버리지 않고 품질을 관리
- 진단 일자별로 결과를 추적하여 웹사이트 형상 변화에 따른 웹품질 수준 변동 내역 확인 가능
- 별도의 문서 작업 없이 품질 관리에 대한 인사이트가 담긴 보고서 자동 생성

실무자를 위한 온/오프라인 웹 품질 관리 교육

- 웹사이트 품질 관리 기초 교육
- 웹사이트 품질 관리 심화 교육
- 다양한 지식, 상황, 능력을 가진 담당자를 위한 맞춤형 교육
- 실제 웹사이트에 대한 품질 평가/진단 결과를 활용한 사례 기반 교육
- 웹사이트 품질 관리 프로세스 교육
- 교육 확인서 발급

(사)한국사용자경험융합기술협회 웹 품질 수준진단 인증

- 전자정부 웹사이트 품질관리 지침 준수 여부에 대한 수준진단 인증
- 자격을 가진 전문 품질 평가사에 의한 정확한 진단
- 심사 결과서 및 인증서 발급

웹큐마스만의 차원이 다른

통합 컨설팅 서비스로

웹사이트 품질을 효과적으로 관리해보세요.