

구글 애널리틱스를 활용한 국가기록원, 대통령기록관 포털 분석 토론

원종관 과장(서울기록원)

- 구글 애널리틱스(GA)를 선정, 활용한 이유가 특별히 있는지. GA는 단순히 웹사이트의 트래픽을 분석하는 도구를 넘어 마케팅 툴로 영역과 정체성을 확장하고 있음. 비즈니스를 위한 애널리틱스 도구 및 솔루션 - Google 애널리틱스
- 따라서 웹사이트의 현재를 통계적으로 분석하는 것은 GA 도입/적용 취지와 다를 수 있음. 분석의 결과로 그 다음에(next step)에 무엇을 할지 조직이 결정하는 문제가 남아 있을 수 있음
- 아카이브의 정보는 쉽지 않음. '쉬울 필요도 없음' 분석 결과에는 웹서비스가 '대국민 서비스'이기 때문에 쉬워야 한다는 일종의 강박(?)이 느껴짐. 타겟을 명확하게 설정하지 않으면 현재의 웹사이트를 분석하는데 그치고, 그 다음을 설계하는 것이 어려워짐. "누구를 만족시켜야 하나"
- 검색과 탐색의 개별 경로에 대한 분석 필요
 - 검색 키워드를 분석한다면 상위 10개가 아니라, 모든 검색 키워드를 분석해야 함. 아카이브의 정보는 상위 10개의 인기순위로 대표될 수 없음. 일종의 롱테일 분석이 필요함
 - 탐색 경로 분석은 기관이 최근 강조하거나 대표하고 있는 '컨텐츠'에 연결되어 있는 개별 기록정보로의 접근이 효율적인지, 다른 대표 컨텐츠로의 연결이 매끄러운지도 분석해야 함. 대통령기록관의 대표 컨텐츠 중 개별 컨텐츠가 꽤 매력적인데 네비게이션이 복잡해서 탐색의 취지에 잘 맞지 않음
- 영리 웹사이트는 접속, 정보 확인, 구매 준비, 구매/결제의 명확한 흐름이 목표인데, 아카이브 웹사이트는 무엇을 목표로 삼아야할까.

대통령기록관 분석 자료

- (1) 직접 유입이 70%를 넘으면 기관 인지도가 높다고 판단할 수 있을까? 리퍼러가 없다는 것은 외부의 마케팅 채널, 컨텐츠를 유통하는 별도의 흐름이 없다는 것을 말하기도 함. GA는 기본적으로 마케팅을 목적으로 함. 너무 긍정적으로 해석하면 개선해야 할 과제가 없음

- (2) 외국 접속률이 10% 이하면 굳이 외국어 홈페이지 운영은 불필요하다고 생각. 외국어 홈페이지를 운영해서 얻을 수 있는 실질적인 이익을 고려해야 함. 외국인이 아니라, 외국에서 공부하는 한국인이 접속했을 가능성이 더 높음
- (3) 모바일에서 기록정보 열람이 필요한지 판단해야 함. 솔직히는 모바일을 너무 신경쓸 필요는 없다고 생각함. 또한 모바일은 데스크탑 웹의 단순 축소판은 아님, 완전히 다른 접근이 필요함. 모바일에서 사람들이 확인하고 싶어하는 정보는 데스크탑에서의 경험과 다름
- (4) 데스크탑 웹 접속자에게 더 많은 탐색의 기회를 줘야. 대통령은 사람들이 흥미를 갖는 주제라 검색보다 탐색을 시작으로 접근하는 것이 유리. 더 많은 콘텐츠를 더 자주 '패키징'해서 메인으로 배치하거나, 탐색 경로를 촘촘히 설계할 필요.
- (5) 사람들이 왜 검색을 상대적으로 어려워할까. 검색 결과를 단어로 나열한 결과를 신뢰할 수 없음. 검색키워드에 2위에 박정희가 있다는 것이 박정희 기록에 대해 무엇을 말해줄 수 있을까? 단어 중심의 검색 결과는 이용자 스스로 무엇을 검색해야 할지 잘 모르기 때문임. 1~10위의 검색어가 특별히 대통령기록관의 기록 정보에 대한 관심을 보여주고 있다고 생각할 수 없음
- (6) 검색키워드와 콘텐츠 이용 현황 분석, 전진 배치 등은 합리적 결론 도출이라 생각함

○ 제안 요약

- 메뉴가 많고, 네비게이션이 다소 복잡한 편이라 GA 분석 결과로 콘텐츠의 유통을 설계하는 것이 어려울 수 있음
- 신규 방문자와 재방문자의 비율(국가기록원도 마찬가지) : 재방문자의 비율이 낮다면 왜 그들이 다시 오지 않는지, 다시 오게할 방법이 무엇인지 고민할 필요
- SEO(검색엔진최적화)

국가기록원 분석 자료

- (1) 회원가입 절차가 없으면 사용자 유형과 성향 분석에 한계가 있다는 것은 절반만 맞음. 회원 가입의 절차를 통해 고객이 '우리'에게 제공하는 정보가 우리가 실제로 사용할 만한 정보인지는 확신할 수 없음
- (2) (네이버)오가닉 서치가 직접 접속direct 보다 훨씬 높는데 이유는? 국가기록원이 이 문제를 어떻게 해석하고 있는지 궁금함
- (3) 접속 페이지 순위에 대해 국가기록원의 판단은?

(4) 66%의 세션이 첫번째 화면 접속 후 이탈하는데, 국가기록원은 이 문제를 어떻게 받아들이고 있는지. 이탈률이 높은 것은 단순히 이용자가 '나가버린다'로만 해석할 수는 없음. 찾고 싶은 정보를 찾았을 때도 이용자는 이탈함. 구글은 이탈률을 극단적으로 높이는 서비스이기도 함(유튜브는 정반대)

(5) 웹사이트, 기능 분리 설계의 의도는 무엇인지

○ 제안 요약 : 대통령기록관과 동일