

정책보고서 2006-60

2006 국가복지정보시스템 운영현황 및 발전방안

정영철

심혜숙·박은범·문승삼

임효경·윤성진·최영일

보건복지부 국가복지정보센터

한국보건사회연구원

제 출 문

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 『2006 국가복지정보센터 위탁운영』 운영보고서로 제출합니다.

2006년 12월

위탁운영기관 한국보건사회연구원

운영책임자 정영철

운영자 심혜숙

박은범

문승삼

임효경

윤성진

최영일

머 리 말

2005년 8월 한국보건사회연구원에 ‘국가복지정보센터’가 설치되어 국가복지 정보시스템 운영을 처음 시작한 이래, 2005년 약 4개월 동안은 본격적인 운영 이라기보다는 개발된 시스템 인수인계에 많은 노력을 기울여 포털운영에 대한 전반적인 경험을 쌓지 못하였다. 반면, 민간시설에 대한 내부업무시스템의 경우에는 지속적인 개발업무가 진행되어 온 만큼 국가복지정보센터는 2006년도에 운영적인 측면에 있어 국가복지정보포털에 국한하게 되었다.

모든 정보시스템은 개발이후 관리·운영과정을 거치면서 많은 시행착오를 겪 게 되고, 이를 통해 보완과 수정을 거치면서 시스템이 정착하게 된다. 국가복지 정보포털의 경우에도 2006년 한해는 이러한 많은 시행착오를 겪으며 문제점을 진단하고 이에 대한 방안을 마련하여 다음 운영을 준비하는 기간으로 충분한 가치를 지니고 있다 하겠다. 더욱이 돌아오는 2007년도는 정부가 복지전달체계 개편의 일환으로 ‘주민생활지원서비스 혁신을 위한 통합정보시스템 구축’사업을 추진할 예정이고 이 중 주민생활지원대국민포털은 국가복지정보포털을 근간 으로 하고 있어 올 한해의 시행착오와 경험은 주민생활지원대국민포털 구축에 있어 좋은 밑거름이 될 것으로 생각하며 국가복지, 주민생활서비스, 더 나아가 국민의 삶의 질 향상에 많은 기여를 기대한다.

본 사업은 보건복지부 정보화지원팀 주관 하에 우리 연구원 정영철 국가복지 정보센터 소장을 사업책임으로 심혜숙 선임전문원, 박은범 선임연구원, 문승삼 선임연구원, 임효경 선임연구원, 윤성진 연구원, 최영일 전문원 등에 의하여 추진되었으며 그 밖에 내·외부 여러 전문가들이 국가복지정보포털의 활성화 및

국가복지정보센터의 역할과 기능에 대한 많은 자문을 해 주었다. 이러한 내·외
부 전문가들에게 감사를 표하며 본 운영보고서 발간과정에서 귀중한 의견과 아
울러 검독을 해 준 본 원의 이현주 사회보장총괄팀장, 김성희 부연구위원에게
도 사의를 표한다.

2006년 12월

한국보건사회연구원

원장 김 용 문

목 차

요약	13
I. 서론	58
1. 사업추진배경 및 필요성	58
2. 사업목적	61
3. 사업내용 및 방법	62
II. 국가복지정보포털 관리운영 및 이용현황	63
1. 사이트리뉴얼 결과	63
2. 국가복지정보포털 관리운영현황	89
3. 국가복지정보포털 시스템관리운영현황	128
4. 국가복지정보포털 이용현황	137
III. 국가복지정보포털 활성화를 위한 제반분석	144
1. 대상자별 콘텐츠 수요조사	144
2. 인터넷서비스 트렌드	171
3. 관련사이트 벤치마킹	181
4. 전문가자문	188
VI. 결론	198
참고문헌	208

표 목 차

〈표 II- 1〉 국가복지정보포털 벤치마킹을 위한 타 사이트 분석결과	69
〈표 II- 2〉 국가복지정보포털 메인페이지의 항목별 개선방안	73
〈표 II- 3〉 국가복지정보포털 장애인사이트의 항목별 개선방안	76
〈표 II- 4〉 국가복지정보포털 아동사이트의 항목별 개선방안	78
〈표 II- 5〉 국가복지정보포털 청소년사이트의 항목별 개선방안	80
〈표 II- 6〉 국가복지정보포털 여성사이트의 항목별 개선방안	82
〈표 II- 7〉 국가복지정보포털 장년사이트의 항목별 개선방안	84
〈표 II- 8〉 국가복지정보시스템 기간별 개발현황	91
〈표 II- 9〉 국가복지정보포털 복지정보의 주요 구성내용	99
〈표 II-10〉 국가복지정보포털 복지서비스신청의 주요 구성내용	101
〈표 II-11〉 국가복지정보포털 자료실의 주요 구성내용	102
〈표 II-12〉 2006년도 국가복지정보포털 자료실 콘텐츠등록현황	103
〈표 II-13〉 국가복지정보포털 복지소식의 주요 구성내용	105
〈표 II-14〉 2006년도 국가복지정보포털 복지소식 콘텐츠등록현황	105
〈표 II-15〉 2006년도 국가복지정보포털 전문가칼럼 운영현황	107
〈표 II-16〉 2006년도 국가복지정보포털 전자투표 운영현황	109
〈표 II-17〉 국가복지정보포털 장애인사이트의 주요 구성내용	112
〈표 II-18〉 국가복지정보포털 노인사이트의 주요 구성내용	115
〈표 II-19〉 국가복지정보포털 아동사이트의 주요 구성내용	117
〈표 II-20〉 국가복지정보포털 청소년사이트의 주요 구성내용	118
〈표 II-21〉 국가복지정보포털 여성사이트의 주요 구성내용	120
〈표 II-22〉 국가복지정보포털 장년사이트의 주요 구성내용	122
〈표 II-23〉 2006년도 국가복지정보포털 홍보리플렛 배포현황	124

〈표 II-24〉	2006년도 국가복지정보포털 방문홍보 현황	125
〈표 II-25〉	2006년도 국가복지정보포털 보도현황	126
〈표 II-26〉	2006년도 국가복지정보포털 배너광고 협조기관	127
〈표 II-27〉	서버이전에 따른 사전 필요준비작업	130
〈표 II-28〉	국가복지정보시스템 하드웨어 유지보수현황	132
〈표 II-29〉	국가복지정보시스템 소프트웨어 유지보수현황	133
〈표 II-30〉	2006년도 국가복지정보시스템 서버작업 내용	134
〈표 II-31〉	Jeus별 컨테이너 현황	135
〈표 II-32〉	국가복지정보시스템의 백업관리일정	136
〈표 II-33〉	2006년도 국가복지정보포털 월별 이용현황	139
〈표 II-34〉	2006년도 국가복지정보포털 요일별 이용현황	140
〈표 II-35〉	2006년도 국가복지정보포털 메뉴별 클릭현황	141
〈표 II-36〉	2006년도 국가복지정보포털 이용자사이트 메뉴별 이용현황 ..	142
〈표 III- 1〉	장애인 응답자의 인구학적 특성	146
〈표 III- 2〉	장애인 응답자의 평균 인터넷 사용시간	147
〈표 III- 3〉	국가복지정보포털에 대한 장애인 응답자의 인지 여부	148
〈표 III- 4〉	장애인 응답자의 인터넷을 통한 취득정보 종류	148
〈표 III- 5〉	장애인 응답자의 인터넷기반 정보취득 저해요인	149
〈표 III- 6〉	장애인 응답자가 희망하는 복지정보	150
〈표 III- 7〉	복지시설 종사자의 근무직종	152
〈표 III- 8〉	복지시설 종사자의 근무시설 유형	153
〈표 III- 9〉	복지시설 종사자의 제공서비스 대상자 현황	153
〈표 III-10〉	복지시설 종사자가 필요로 하는 복지정보	154
〈표 III-11〉	서비스이용자에게 필요하다고 생각되는 복지정보	155
〈표 III-12〉	복지시설 종사자가 생각하는 인터넷을 통한 정보취득 저해요인	156

〈표 III-13〉 노인 응답자의 인구학적 특성	158
〈표 III-14〉 노인 응답자의 인터넷이용여부 및 주 이용장소	159
〈표 III-15〉 노인 응답자의 평균 인터넷 사용시간	160
〈표 III-16〉 노인 응답자의 인터넷이용형태	161
〈표 III-17〉 노인 응답자의 인터넷 주요취득정보	161
〈표 III-18〉 노인 응답자의 현재 복지시설 이용유무	162
〈표 III-19〉 노인 응답자의 복지시설 이용현황	163
〈표 III-20〉 응답자(사회복지사)의 일반적 특성	166
〈표 III-21〉 응답자(사회복지사)의 인터넷 이용시간	167
〈표 III-22〉 업무와 관련한 응답자(사회복지사)들의 인터넷 이용시간	167
〈표 III-23〉 응답자(사회복지사)의 정보이용행태	168
〈표 III-24〉 응답자(사회복지사)가 필요로 하는 정보순위와 실제로 검색(취득)하는 정보순위비교	169
〈표 III-25〉 응답자(사회복지사)의 정보취득 특성	170
〈표 III-26〉 국가복지정보센터 운영 및 국가복지정보포털 활성화를 위한 외부전문가자문 간담회의 내용	189
〈표 III-27〉 웹사이트와 포털사이트 비교	190
〈표 III-28〉 기업포털과 정부포털 비교	191
〈표 III-29〉 국가복지정보포털 화면개선사항	194

그 립 목 차

[그림 I- 1]	지식정보화를 통한 사회복지서비스의 비전 및 전략	60
[그림 II- 1]	2006년도 국가복지정보포털 리뉴얼 추진일정	65
[그림 II- 2]	국가인권위원회사이트 메인페이지	66
[그림 II- 3]	국가지식포털 메인페이지	67
[그림 II- 4]	여성가족부사이트 메인페이지	68
[그림 II- 5]	나눔터 메인페이지	69
[그림 II- 6]	국가복지정보포털 메인페이지(리뉴얼이전)	70
[그림 II- 7]	국가복지정보포털 장애인사이트 분석결과(리뉴얼이전)	75
[그림 II- 8]	국가복지정보포털 아동사이트 분석결과(리뉴얼이전)	77
[그림 II- 9]	국가복지정보포털 청소년사이트 분석결과(리뉴얼이전)	79
[그림 II-10]	국가복지정보포털 여성사이트 분석결과(리뉴얼이전)	81
[그림 II-11]	국가복지정보포털 장년사이트 분석결과(리뉴얼이전)	83
[그림 II-12]	국가복지정보포털 메인페이지리뉴얼에 따른 사이트맵의 변화	86
[그림 II-13]	국가복지정보포털 메인페이지리뉴얼에 따른 자료실 구성변화	87
[그림 II-14]	국가복지정보포털 이용자별 사이트리뉴얼에 따른 사이트맵의 변화	88
[그림 II-15]	국가복지정보시스템의 개념적 구성도	90
[그림 II-16]	국가복지정보포털 메인페이지	96
[그림 II-17]	국가복지정보포털의 복지정보 화면	97
[그림 II-18]	국가복지정보포털의 복지서비스신청 화면	100
[그림 II-19]	국가복지정보포털의 자료실 화면	101

[그림 II-20]	국가복지정보포털의 복지소식 화면	104
[그림 II-21]	국가복지정보포털의 참여마당 화면	106
[그림 II-22]	국가복지정보포털 장애인사이트의 메인화면	111
[그림 II-23]	국가복지정보포털 노인사이트의 메인화면	113
[그림 II-24]	국가복지정보포털 아동사이트의 메인화면	116
[그림 II-25]	국가복지정보포털의 청소년사이트 메인화면	118
[그림 II-26]	국가복지정보포털 여성사이트의 메인화면	119
[그림 II-27]	국가복지정보포털 장년사이트의 메인화면	121
[그림 II-28]	국가복지정보시스템 구성도	128
[그림 II-29]	국가복지정보시스템 관리운영 구성도(전용선 도입 이전)	129
[그림 II-30]	국가복지정보시스템 원격접근통제시스템	131
[그림 II-31]	2006년도 국가복지정보포털 시간대별 이용현황	139
[그림 II-32]	2006년도 국가복지정보포털 요일별 이용현황	140
[그림 III- 1]	Google Map API 사례	173
[그림 III- 2]	꼬리표달기(Tagging)의 개념도	174
[그림 III- 3]	Yahoo trip Planning의 사례	176
[그림 III- 4]	다음 파이 사례	178
[그림 III- 5]	Lastfm 사례	179
[그림 III- 6]	Google AdSense 사례	180
[그림 III- 7]	네이버의 ‘해피빈’ 구성도	183
[그림 III- 8]	싸이월드의 ‘사이좋은세상’ 구성도	184
[그림 IV- 1]	국가복지정보포털의 비전 및 추진방향	199

요 약

I. 서 론

1. 사업추진배경 및 필요성

- ☐ 급격한 고령화, 핵가족화, 지속적인 여성의 사회참여 증가, 그리고 절대빈곤층, 차상위계층, 위기가정 등의 급속한 증가는 사회복지 수요에 대한 양적, 질적확대를 요구하게 되었으며 사회복지서비스 확충을 필요로 하게 되어 기존의 취약계층중심의 사회복지서비스에서 전국민의 삶의 질 향상을 위한 보편적서비스가 새로이 강조되고 있음.
- ☐ 또한 관련정책결정 및 서비스에 대한 시민의 참여욕구 및 주체意識의 증대로 공급자중심에서 소비자중심으로의 사회복지환경이 변화함.
- ☐ 정부(중앙, 지방), 가족, 비영리민간단체, 지역사회 자원단체 등과 영리를 목적으로 하는 서비스공급자 등 사회복지서비스 제공 공급주체가 다양화되고, 고용과 복지, 보건과 복지 등 연계서비스, 서비스통합에 대한 필요성이 강조되는 등 공급방식이 다양화됨으로써 사회복지서비스 효과성에 많은 기여를 함.
- ☐ 사회복지서비스 통합은 기능적 통합, 물리적 통합, 수평적 통합, 수직적 통합 등으로 논의될 수 있으며(강철희, 2005.10) 이러한 사회복지서비스의 통합적 접근을 위해서는 제공자, 수혜자, 자원자, 중개자들간 다각화되고도 활발한 네트워크 구축이 필수적임.
- ☐ 한편 정보통신기술은 사회복지서비스 통합을 위한 네트워크 구축의 필수불

가결한 요소로 기능적 통합, 더 나아가 수평적 통합과 수직적 통합을 가능하게 해주고 있으며 ‘인터넷’의 출현과 이의 급속한 발전은 사회복지분야에 많은 영향을 끼치게 됨.

- 이에 정부는 지식정보화시대의 사회복지서비스부문에 대한 미래상을 사회복지서비스의 수요자와 공급자, 일반시민 및 정책과 행정의 담당자들이 모두 상호 유기적으로 연결되어 있는 정보시스템을 기반으로 ‘필요할 때 언제 어디서나 제공받는 복지서비스’로 규정한 바 있으며 이후 국민의 수요에 기반하여 신속하고 질 높은 복지관련 콘텐츠와 서비스를 통합하여 제공하는 통합창구를 통한 원스톱 서비스의 필요성이 강조되면서 국가복지정보시스템 구축사업을 추진하게 됨.
- 2003년 8월부터 2004년 2월까지 전국민 대상의 통합창구를 통한 통합·맞춤식 원스톱 복지서비스 제공을 위한 ‘국가복지정보포털사이트 구축을 위한 ISP 수립’이 진행되었으며, 그 결과를 기반으로 하여 2004년 11월부터 2005년 8월까지 국가복지정보시스템 구축 제1차사업, 2005년 9월부터 2006년 7월까지 국가복지정보시스템 구축 제2차사업, 그리고 2006년 8월부터 2007년 4월까지 국가복지정보시스템 구축 제3차사업이 진행되고 있음.
- 제1차사업이 완료된 2005년 8월, 구축된 국가복지정보시스템 운영을 위하여 한국보건사회연구원이 ‘국가복지정보센터’ 위탁운영기관으로 선정되어 2005년 8월부터 국가복지정보센터운영(국가복지정보시스템운영) 사업을 추진하고 있음.
- 이러한 국가복지정보시스템은 크게 일반 국민 등이 복지관련 콘텐츠 및 서비스를 검색하고 제공받기 위해 활용하는 국가복지정보포털과 민간시설의 담당자가 업무수행을 위해 활용하는 내부업무시스템으로 구분할 수 있는데 2005년 8월 제1차사업이 완료된 이후 제2차사업, 3차사업에서는 내부업무시

시스템은 연속적인 개발을 중점으로, 국가복지정보포털은 새로운 사업(콘텐츠) 개발보다는 기존시스템운영에 치중하게 되어 복지정보센터에서는 국가복지정보포털 운영 및 관리에 중점을 두게 됨. 그러므로 본 보고서에서는 2006년도 국가복지정보센터운영 사업의 결과보고서로서 국가복지정보시스템 중 국가복지정보포털 운영에 초점을 맞추어 다루고자 함.

2. 사업목적

- ☐ 본 사업은 2006년도 국가복지정보센터운영 사업으로 국가복지정보포털 관련 콘텐츠에 대한 정확성, 다양성, 지속성을 확보하고 원활한 운영을 위한 상시 적업무를 수행하며 대상자별 콘텐츠 수요조사 실시, 최신의 인터넷서비스트렌드 파악, 타 관련사이트 벤치마킹, 전문가 자문 등을 통하여 국가복지정보포털의 활성화방안과 아울러 향후 추진 시 고려사항 등을 도출하고자 함.

3. 사업내용 및 방법

- ☐ 본 사업에 대한 결과보고서는 총 4개의 장으로 구성되어 있음.
 - 제1장 ‘서론’에서는 사회복지서비스체계에 대한 환경변화와 이에 따른 국가복지정보시스템 구축 추진과정, 국가복지정보시스템(국가복지정보포털) 운영사업의 추진배경과 필요성을 관련문헌 등을 참고하여 정리하였으며 국가복지정보포털 운영사업의 목적, 운영사업내용 및 방법을 제시함.
 - 제2장 ‘국가복지정보포털 관리운영 및 이용현황’에서는 사이트리뉴얼 결과와 국가복지정보포털의 구성내용, 각 구성내용별 관리운영 현황, 시스템 관리운영현황 등을 실제 운영결과자료를 근거로 하여 작성하였으며 WebTrends 8을 이용하여 2006년 1년동안의 국가복지정보포털 이용현황을 분석함.

- 제3장 ‘국가복지정보포털 활성화를 위한 제반 분석’에서는 대상자별 콘텐츠 수요조사와 최근의 인터넷서비스트랜드, 관련사이트 벤치마킹, 하반기에 주로 진행된 전문가자문 간담회의 결과 등을 정리하여 국가복지정보포털 활성화방안 도출을 위한 근거자료로 활용함.
- 제4장 ‘결론’에서는 앞 장에서 언급한 국가복지정보포털의 관리운영현황, 이용현황, 제반관련 내용 분석, 전문가 자문결과 및 자체평가 등을 취합하여 문제점을 진단하고, 이를 해결하기 위한 향후 목표와 추진방향을 설정하였으며 이를 실천함에 있어 ‘복지정보 관리’, ‘국가복지정보포털의 정체성 확립’, ‘포털에서의 인터넷서비스트랜드 추구’, ‘국가복지정보센터의 서비스 관리 기능강화’와 아울러 국가복지정보포털의 운영기관으로서 ‘국가복지정보센터의 기능분담’, ‘국가복지정보센터의 역량강화’ 등에 대해 정리함.

II. 국가복지정보포털 관리운영 및 이용현황

1. 사이트리뉴얼 결과

☐ 추진체계 및 일정

- 국가복지정보포털의 메인페이지 및 이용자별 사이트페이지 일부에 대한 리뉴얼작업은 노인사이트 오픈 시점(2006. 7. 1)에 맞추어 Task Force Team을 구성하여 추진하였으며 추진인력은 사이트리뉴얼 기획 및 시스템 관리 업무 3명(한국보건사회연구원), 기획 지원 및 웹디자인 업무 2명(아침소프트) 등 총 5명으로 구성하였음.
- 사이트리뉴얼 일정은 2006년 5월 8일부터 6월 21일까지 약 7주간 진행되었으며 사이트기획, 디자인시안 작성, 검토/보완, 코딩, 기술적 검토 및 적

용 등 세부사항을 중심으로 진행함.

□ 추진내용

- 관련 타 사이트 분석을 통한 벤치마킹을 수행하였으며, 다음으로 국가복지정보포털 메인페이지와 노인사이트를 제외한 기존의 각 이용자별 사이트 페이지를 대상으로 분석 및 진단, 그리고 이에 따른 개선방안을 도출함.
- 타 사이트 분석은 주로 관련콘텐츠제공을 목적으로 하는 공공성을 지닌 국가인권위원회사이트, 국가지식포털(한국정보문화진흥원), 여성가족부사이트, 나눔터(부천시지역정보센터) 등을 대상으로 국가복지정보포털에 대한 전체적인 장점을 찾고자 하였으며 메인페이지 및 각 이용자별(장애인, 여성, 아동, 청소년, 장년) 사이트페이지에 대한 분석 및 진단, 개선방안 도출은 디자인, 기능, 접근성, 주요 콘텐츠 정의 등을 기준으로 진행함.
- 타 사이트에 대한 분석결과는 <표 1>과 같음.

<표 1> 국가복지정보포털 벤치마킹을 위한 타 사이트 분석결과

사이트명	분석내용
국가인권위원회 사이트	- 다양한 글씨환경 - 음성서비스기능의 용이한 인식 - 이미지 지양으로 간결한 정보전달력 우수
국가지식포털	- 상위메뉴 강조 - 통일감 향상 - 메뉴별 세부내용 및 목록노출로 정보의 접근성 향상
여성가족부 사이트	- 공간적 여유감을 살려 부드러운 인상 - 유사한 콘텐츠를 그룹화하여 제공
나눔터	- 메인화면의 전반적 이미지 및 배경적용으로 통일성 강조

— 국가복지정보포털 메인페이지의 각 항목별 개선방안은 <표 2>와 같음.

〈표 2〉 국가복지정보포털 메인페이지의 항목별 개선방안

항목	문제점 및 요구사항	개선방안
사이트명 및 로고	출처의 명확화 및 로고의 강조 필요	- 글씨체 수정 및 크기 확대로 강조 - 사이트명 변경: ‘보건복지부 지정 국가복지정보포털’ -> ‘보건복지부 국가복지정보포털’ 로
상단메뉴	이용자의 접근성 제한 용어에 대한 인식 부족	- 상단메뉴에 대해 보다 강조를 위하여 디자인 변경 - 용어수정 ‘장애인복지서비스’->‘복지서비스신청’으로
각종뉴스	각 뉴스에 대한 특·장점 부각 필요	- 복지뉴스와 영상뉴스의 사진크기, 메뉴명, 제목의 행간 등을 동일하게 조정 - 공간배치를 보다 일체감있게 조정
통합검색	중요한 접근도구로 활용	- 위치(중앙으로 이동), 이미지에 대한 보완
확대/축소 기능	주 대상자들에 대한 보다 용이한 인식 필요	- 노인 및 저시력 시각장애인의 인지 강화: ‘돋보기’ 기능 추가 - 목적 등 도움말 기능 추가
배너구성	타 콘텐츠들과의 구분모호	- 배너크기 확대 - 2열로 구성
메인페이지 이미지	초상권 저작권 만료 노인사이트와의 불균형	- 기존의 인물사진 삭제 - 이용자별 사이트 메인페이지와의 통일성을 고려하여 메인화면 전반에 이미지를 배경으로 하여 변경
전문가컬럼	용어에 대한 친숙성 결여	- 전문성을 강조하기 위하여 기존 유지
전자투표	전자투표창구에 대한 항시적 활용성 결여	- 전자투표를 진행하지 않을 시에는 메인에 이를 나타내지 않도록 함 - 전자투표실행 후 투표완료 메시지와 아울러 결과 표시
국정브리핑속보	정보인식률 미흡	- 문자열 확장등을 통한 정보인식률제고
사이트맵	사이트구성 전체에 대한 파악 불가	- 모든 구성을 제시한 사이트맵
퀵메뉴등	중복된 정보제공으로 혼동 우려	- 메인페이지의 상단메뉴와 퀵메뉴에서의 중복 제거
추천사이트	이용자의 인지 미흡	- 사이트맵과 동일하게 구성
묻고 답하기 및 동호회	활용성 미흡	- 근본적인 보완대책이 강구되어야 하나 우선적으로 디자인만 변경

— 국가복지정보포털 장애인사이트 및 여성사이트의 각 항목별 개선방안은 <표 3>과 같음.

<표 3> 국가복지정보포털 장애인사이트 및 여성사이트의 항목별 개선방안

구분	문제점 및 요구사항	개선방안	
		장애인사이트	여성사이트
로고, 상단메뉴, 확대/축소기능 등	메인페이지 분석결과와 동일	- 메인페이지와 동일	- 메인페이지와 동일
첫페이지	사이트의 고유특성 부각 필요	- 기존 이미지 삭제 후 화면 전반에 이미지를 배경으로 하여 변경하며 화면좌측에 장애인 페이지임을 구분할 수 있는 이미지 삽입	- 기존 이미지 삭제 후 화면 전반에 이미지를 배경으로 하여 변경하며 화면좌측에 여성페이지임을 구분할 수 있는 이미지 삽입
이용자별 쿼메뉴	메인페이지의 구성 적용 필요	- 메뉴 순서를 장애인->노인->아동->청소년->여성->장년 순으로 변경	- 메뉴 순서를 장애인->노인->아동->청소년->여성->장년 순으로 변경
실종자/미아찾기, 자원봉사안내, 결연/후원안내	활용가능성 및 콘텐츠의 질적요소 저하	- 바로가기 삭제	- 바로가기 삭제
콘텐츠명칭	내용 및 의미전달 미약	- ‘이벤트/캠페인’->‘행사알림’으로 변경 - 달력형식으로 변경	- ‘여성취업’->‘여성취업가이드’로 변경 - 성교육 삭제
추가	바로가기	- 사회보장, 사회참여, 묻고답하기/동호회/추천사이트, 교육프로그램, 장애인복지시책 추가	- 사회보장, 사회참여, 묻고답하기/동호회/추천사이트, 교육프로그램
	시설검색	- 추가(시·도별 지도검색)	- 추가(시·도별 지도검색)

— 국가복지정보포털 아동사이트 및 청소년사이트의 각 항목별 개선방안은 <표 4>, <표 5>와 같음.

〈표 4〉 국가복지정보포털 아동사이트의 항목별 개선방안

구분	문제점 및 요구사항	개선방안
로고, 상단메뉴, 확대/축소기능 등	메인페이지 분석결과와 동일	- 메인페이지와 동일
첫페이지	사이트의 고유특성 부각 필요	- 기존 이미지 삭제 후 화면 전반에 이미지를 배경으로 하여 변경하며 화면 좌측에 아동페이지임을 구분할 수 있는 이미지 삽입
이용자별 킷메뉴	메인페이지의 구성 적용 필요	- 메뉴 순서를 장애인->노인->아동->청소년->여성->장년 순으로 변경
자원봉사안내, 결연/후원안내	활용가능성 및 콘텐츠의 질적요소 저하	- 바로가기 삭제
아동교육	내용 변경필요	- 삭제 - 교육프로그램 추가
이벤트/캠페인	내용 변경필요	- 자가진단으로 변경
추가	바로가기	- 사회보장, 사회참여, 묻고답하기/동호회/추천사이트
	시설검색	- 추가(시·도별 지도검색)

〈표 5〉 국가복지정보포털 청소년사이트의 항목별 개선방안

구분	문제점 및 요구사항	개선방안
로고, 상단메뉴, 확대/축소기능 등	메인페이지 분석결과와 동일	- 메인페이지와 동일
첫페이지	사이트의 고유특성 부각 필요	- 기존 이미지 삭제 후 화면 전반에 이미지를 배경으로 하여 변경하며, 화면 좌측에 청소년페이지임을 구분할 수 있는 이미지 삽입
이용자별 킷메뉴	메인페이지의 구성 적용 필요	- 메뉴 순서를 장애인->노인->아동->청소년->여성->장년 순으로 변경
실종자/미아찾기, 자원봉사안내, 결연/후원안내	활용가능성 및 콘텐츠의 질적요소 저하	- 바로가기 삭제
아르바이트	콘텐츠의 일관성 유지 필요	- 교육/취업의 하위메뉴로 이동
취업정보	활용가능성 및 콘텐츠관리수준 유지필요	- 취업정보 삭제
추가	바로가기	- 사회보장, 사회참여, 묻고답하기/동호회/추천사이트,
	시설검색	- 추가(시·도별 지도검색)

— 국가복지정보포털 장년사이트의 각 항목별 개선방안은 <표 6>과 같음.

<표 6> 국가복지정보포털 장년사이트의 항목별 개선방안

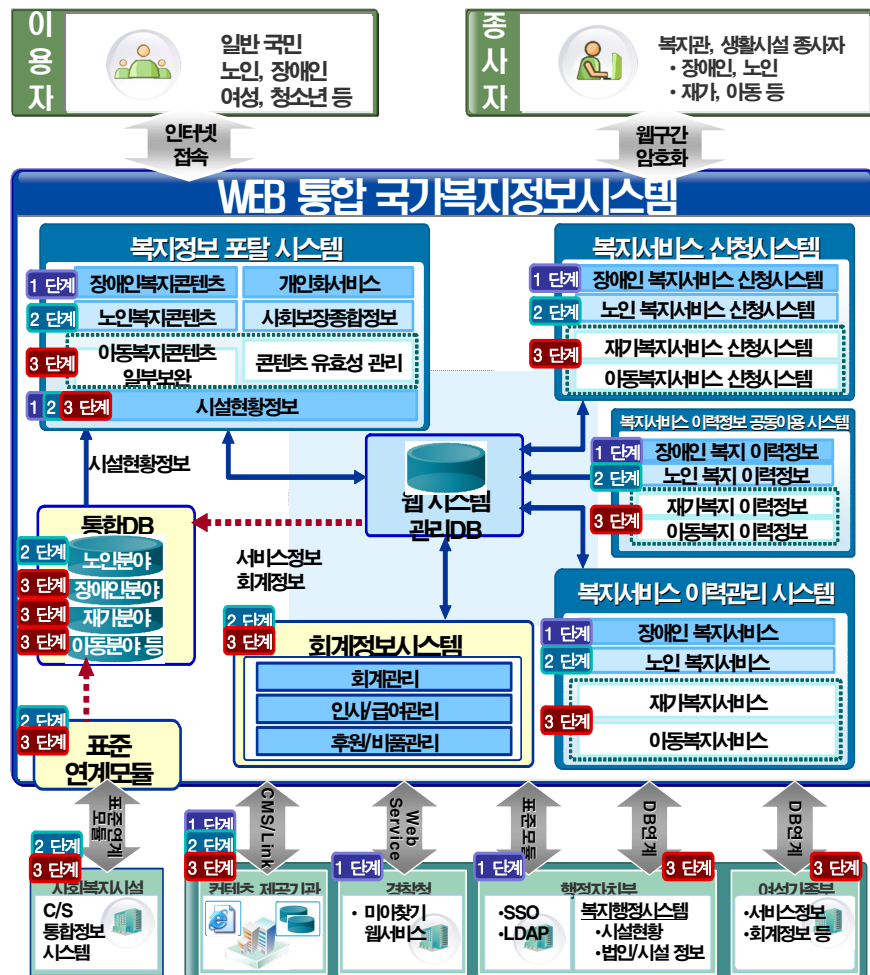
구분	문제점 및 요구사항	개선방안
로고, 상단메뉴, 확대/축소기능 등	메인페이지 분석결과와 동일	- 메인페이지와 동일
첫페이지	사이트의 고유특성 부각 필요	- 기존 이미지 삭제 후 화면 전반에 이미지를 배경으로 하여 변경하며, 화면 좌측에 장년페이지임을 구분할 수 있는 이미지 삽입
이용자별 킷메뉴	메인페이지의 구성 적용 필요	- 메뉴 순서를 장애인->노인->아동->청소년->여성->장년 순으로 변경
기초생활보장, 실종자/미아찾기, 자원봉사안내, 결연/후원안내	활용가능성 및 콘텐츠의 질적요소 저하	- 바로가기 삭제
추가	바로가기	- 사회보장, 사회참여, 묻고답하기/동호회/추천사이트
	시설검색	- 추가(시·도별 지도검색)

2. 국가복지정보포털 관리운영현황

- ☐ 국가복지정보시스템은 복지정보포털시스템, 그리고 시설들의 내부업무지원 시스템인 복지서서비스신청시스템, 복지서비스이력관리시스템, 복지서비스이력정보 공동이용시스템, 회계통합시스템으로 구성되어 있음(그림 1 참조).
- ☐ 국가복지정보시스템은 2005년 8월(제1차 구축사업)에 복지정보포털시스템(메인포털 및 장애인포털)과 장애인시설 중심의 복지서비스신청시스템, 복지서비스이력관리시스템, 서비스이력정보공동이용시스템 등이 구축되었으며 2006년 7월(제2차 구축사업)에는 복지정보포털시스템 중 노인포털이 확대 구축되었고 노인시설중심의 복지서비스신청시스템, 복지서비스이력관리시스템, 복지서비스이력정보공동이용시스템, 그리고 회계통합시스템이 구축됨.

2007년 4월까지 제3차 구축사업으로 복지정보포털시스템에 대한 콘텐츠 유효성 확보, 재가시설 및 아동시설의 복지서비스신청시스템, 재가시설 및 아동시설의 복지서비스이력관리시스템, 회계통합시스템 등을 구축하고 있음.

[그림 1] 국가복지정보시스템의 개념적 구성도



- 국가복지정보포털은 크게 복지정보, 복지서비스 신청, 자료실, 복지소식, 참여마당으로 구분하여 약 40,000여건의 정보를 제공하고 있으며 장애인, 노인, 아동, 청소년, 여성, 장년 등 대상자별 사이트를 구축하여 필요정보를 제공하고 있음.
- 복지정보: 시설, 사회보장, 질병, 보호/양육, 상담, 가족, 민원, 건강생활, 사회참여, 교육/노동 등으로 구성되어 있으며 관련정보를 직접 수집 혹은 링크하여 제공하고 있음.
- 복지서비스신청: 서비스검색신청, 이력정보조회, Q&A/FAQ로 구성되어 있으며 제공하고 있는 서비스와 시설 그리고 나의 이력정보에 대해 검색 및 조회할 수 있고 복지서비스, 전자인증 등에 관한 Q&A를 담고 있음.
- 자료실: 법령자료, 통계자료, 정책자료, 학술자료 등으로 구성되어 있으며 2006년 1월부터 12월까지 국가복지정보포털 자료실에 등록된 콘텐츠들은 <표 7>과 같음.
- 복지소식: 복지뉴스, 영상뉴스, 복지동향, 공지사항, 행사알림 등으로 구성되어 있으며 복지관련 다양한 기관과 매체를 통해 제공되는 최신의 뉴스와 정보, 자료제공을 목적으로 하고 있음. 2006년 1월부터 12월까지 국가복지정보포털 복지소식에 등록된 콘텐츠들은 <표 8>과 같다.
- 참여마당: 참여마당은 전문가컬럼, 자유게시판, 전자투표, 묻고 답하기, 사이트개선의견 등으로 구성되어 있음.
- 전문가컬럼은 2006년 3월 고령화를 주제로 한 한국보건사회연구원 김용문 원장의 ‘고령사회의 도래와 정책방향’에서부터 12월 한국장애인단체총연맹 김동범 팀장의 ‘국가조정이 절실했던 장애인정책’에 이르기까지 총 24건을 개재하였음.

〈표 7〉 2006년도 국가복지정보포털 자료실 콘텐츠등록현황

(단위: 건)

위치	01월	02월	03월	04월	05월	06월	07월	08월	09월	10월	11월	12월	누계*
계	152	125	126	146	124	115	126	90	127	196	165	175	7,776
법령 자료	입법예고	4	2	3	4	3	7	5	2	2	1	5	294
	훈령/예규/고시	13	8	9	13	7	7	11	13	9	10	29	262
	법령모음	1	5	3	1	0	6	3	3	0	2	3	292
정책 자료	복지일반	3	6	5	5	5	3	4	2	2	7	3	333
	기초생활보장	13	8	10	18	9	5	8	7	8	9	9	637
	저출산/고령화	2	3	6	8	5	11	8	0	3	5	1	60
	국민연금	7	8	24	11	10	11	7	5	4	8	7	526
	건강보험	27	13	19	26	15	14	32	19	19	36	22	1,905
	장애인복지	26	14	17	22	15	17	19	11	24	21	4	950
	노인복지	5	5	2	6	9	2	0	0	2	0	2	137
	아동복지	11	12	4	10	14	5	9	3	4	6	6	238
	여성복지	0	3	2	4	3	5	4	2	0	1	1	200
	보건산업육성	29	28	13	11	16	5	8	2	2	8	11	235
	보건의료정책	0	0	0	0	0	0	0	0	42	77	55	227
통계 자료	통계모음	8	4	4	2	3	6	5	14	4	2	1	477
	통계간행물	2	4	1	1	6	2	2	2	0	2	5	86
학술자료		1	2	4	4	4	9	1	5	2	1	1	917

*. 누계는 2005년도 시점에서 등록된 콘텐츠까지 포함

〈표 8〉 2006년도 국가복지정보포털 복지소식 콘텐츠등록현황

(단위: 건)

위치	01월	02월	03월	04월	05월	06월	07월	08월	09월	10월	11월	12월	누계*
계	306	352	458	558	757	618	593	548	692	629	801	462	16,865
복지뉴스	230	246	300	315	349	283	322	283	394	352	379	218	12,379
정책동향	13	32	56	50	75	45	52	25	42	28	23	28	1,703
행사알림	63	73	87	67	136	130	82	89	109	123	185	87	1,381
영상뉴스	0	1	4	25	51	65	39	62	53	47	23	33	403
현장동향	0	0	11	101	146	95	98	89	94	79	191	96	999

*. 누계는 2005년도 시점에서 등록된 콘텐츠까지 포함

- 。 전자투표는 2006년 3월 24일 메인화면 리뉴얼 시점부터 월별 특정 주제를 중심으로 시행하여 2006년 8월까지 총 9회를 실시하였으나 화면구성 상 문제로 인하여 응답의 편의가 발생하였고 저조한 참여인원 등으로 인하여 운영이 중단됨.
- 대상자별 사이트: 국가복지정보포털은 특징 중 하나로 장애인, 노인, 아동, 청소년, 여성, 장년 등 대상자별로 구분하여 각 대상자별 특색을 갖춘 사이트를 구성하고 있음.
- 。 장애인사이트는 생애주기별 복지정보, 여성장애인, 장애인복지, 자가진단, 교육프로그램으로 구성되어 있으며 노인사이트는 건강생활유지하기, 일자리알아보기, 여가활동과 교육받기, 일상생활 도움받기, 노인시설 이용하기, 알림방, 함께하는 노인복지 등으로 구성되어 있음. 아동사이트는 아동복지정보, 자가진단, 교육프로그램으로 구성되어 있고, 청소년사이트는 청소년복지정보, 자가진단, 창업지원, 교육프로그램으로 구성되어 있으며 여성사이트는 여성복지정보, 자가진단, 좋은 보육환경, 교육프로그램으로 구성되어 있음. 마지막으로 장년사이트는 장년복지정보, 자가진단, 창업지원, 교육프로그램으로 구성되어 있음.
- 홍보활동: 2006년도 운영 중 수행한 홍보활동으로는 기 등록된 상업포털의 검색어 등록 보완, 복지관련 시설 종사자 및 이용자 대상 홍보 실행, 다양한 행사 참여, 주요 일간지에 포털에 대한 홍보기사자료 배포, 복지관련 기관 홈페이지에 포털 배너 게재 및 연계 요청, 전자투표 및 설문조사를 통한 이용자 참여 확대 유도 등이 있음.

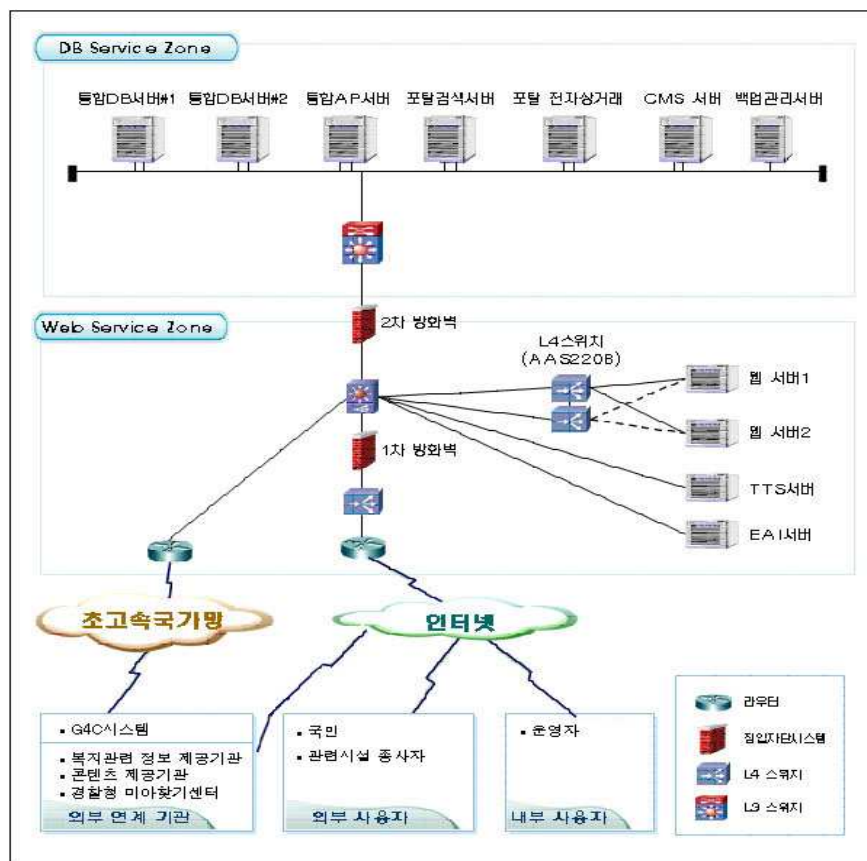
3. 국가복지정보포털 시스템관리운영현황

- ☐ 국가복지정보시스템은 DB Service Zone의 통합 DB서버1, 통합 DB서버2, 통

합 AP서버, 포털검색서버, 포털 전자상거래서버, CMS서버, 백업관리서버와 Web Service Zone의 웹서버1, 웹서버2, EAI서버, TTS서버로 구성되어 있음.

- 국가복지정보시스템의 네트워크는 초고속국가망을 통해 G4C시스템과 연계되어 있고, 인터넷을 통해 복지관련 정보/콘텐츠 제공기관, 경찰청 미아찾기센터 등의 외부기관과 연계하여 정보/콘텐츠를 제공·수집하여 일반 국민, 관련시설 종사자들에게 콘텐츠 및 서비스를 제공하고 있음(그림 2 참조).

[그림 2] 국가복지정보시스템 구성도



- 정부중앙청사 별관 내에 위치한 관련시스템 관리를 위하여 2006년 2월까지 질병관리본부 국립보건연구원 연구지원팀(전산실) 내에 관리용 PC 2대를 설치하고 필요시 수시로 방문하여 업무를 수행하였으며 이후부터는 국가복지정보센터(한국보건사회연구원)에 행자부 전용선이 설치되어 2006년 3월말 국립보건연구원에서 관리용 PC를 철수함.
- 그 후 정부의 ‘범정부 통합전산환경 구축’ 사업에 의해 2005년 10월부터 대전 제1정부통합전산센터로 각 부처 정보시스템을 이전하게 됨에 따라 국가복지정보시스템 또한 대전 통합전산센터로 서버를 이전함.
- 국가복지정보시스템의 1차사업이 2005년 8월 개발완료됨에 따라 국가복지정보시스템의 서버(웹서버, CMS서버, 백업S/W관리서버), 외장디스크, L4스위치 등 하드웨어와 웹서버, WAS, DBMS, 솔루션 등 소프트웨어 중 일부의 1년 무상유지보수기간이 2006년 8월 16일자로 만료됨에 따라 2006년 12월 말까지 약 5개월간의 유상 유지보수가 필요하게 되어 통합계약방식의 유지보수업체를 선정함.
- 국가복지정보시스템은 2005년 8월 제1차 구축이후 수집/보관 콘텐츠의 누적 등으로 인한 서버 작업이 필요하게 되어 CMS서버 Logical Volume 확대, 서버 디스크 미러링 작업, DB서버 메모리 업그레이드, DB서버 Logical Volume 확대 및 DB보안모듈 설치, TTS서버 하드디스크 확장 등과 같은 서버작업을 수행함.
- 현재 국가복지정보시스템 각 서버들의 CPU 및 메모리는 여유가 있는 상태이나, 통합AP서버(10.95.60.11)의 평균 메모리 사용량이 99%이상으로 시스템의 장애가 발생할 우려가 있어 가장 많은 메모리 영역을 차지하고 있는 제우스 컨테이너(JEUS Container)의 분리가 필요함.

- ☐ 국가복지정보시스템의 장애발생 시 원인분석을 통하여 국가복지정보센터 내에서 해결할 수 있는 부분은 자체적으로 해결하고, 해결되지 못하는 부분에 대하여 유지보수가 체결된 업체와 협력하여 문제를 해결하고 있음.
- ☐ 국가복지정보시스템의 백업은 Galaxy 백업솔루션을 통하여 서버별로 일정을 설정하여 백업을 받고 있으며 오라클 데이터베이스의 경우는 사용자별로 매일 새벽 1시에 export로 데이터를 백업받고 있음.

4. 국가복지정보포털 이용현황

- ☐ 국가복지정보포털을 구성하고 있는 각각의 콘텐츠 이용현황을 분석하여 시스템 활성화방안 모색을 위한 근거자료로 활용하고자 WebTrends 8을 이용하여 2006년 1년동안 월별 이용 현황, 시간대별 이용 현황, 요일별 이용 현황, 메뉴별 클릭 현황, 이용자 메뉴별 클릭 현황 등을 분석함.
- ☐ 국가복지정보포털은 2005년 8월 운영을 시작하면서 WebTrends 8을 이용하여 이용현황을 분석하고는 있으나, 현재 국가복지정보포털은 G4C 시스템과 회원관리를 같이 수행하여 포털시스템에 대한 등록회원의 독자적인 사용이력을 확인할 수 없으므로 포털시스템에 대한 이용현황은 방문자 수보다는 방문건수 개념으로 이해하여야 하며, 이러한 분석자료는 추후 콘텐츠 갱신 및 이용자들의 접근성을 확대하기 위한 기초자료로 활용할 가치가 있음.
- ☐ 월별 이용현황
 - 2006년 1월 1일에서 12월 31일까지 1년동안 국가복지정보포털의 총 방문 수는 169,618건으로 집계되었으며, 1일 평균 방문 수는 464건, 방문당 국가복지정보포털에 머무르는 시간은 평균 약 8분정도임.
 - 전체 사이트에 대한 성공히트수는 9,397,839건, 1일평균 성공히트수는

25,747건이며 전체 페이지 뷰 수는 2,749,465건, 1일 평균 페이지 뷰 수는 7,532건임.

- 1년 기간 중 1월의 경우 방문수부터 1일평균방문시간, 페이지뷰 수에 이르기까지 유난히 높은 수치를 나타내고 있는데, 이는 전국민을 대상으로 온라인과 오프라인을 통한 홍보/이벤트를 진행한 결과로 생각할 수 있음.

☐ 시간대별 이용현황

- 2006년 1월 1일부터 12월 31일까지 12개월 동안의 시간대별 이용 현황 분석 결과, 이용량의 증가는 9시부터 시작되며 오후 4시 13,069건으로 하루 방문 수 중 7.7%를 차지하여 가장 많은 이용률을 나타내고 있음.
- 또한 업무시간(오전 9:00-오후 6:00) 이용률이 98,098건으로 비업무시간(오후 6:01-오전 8:59)의 이용률 71,520건보다 현저히 높은 것으로 관찰됨.

☐ 요일별 이용 현황

- 같은 기간 요일별 이용현황은 월요일이 29,271건(14.3%)으로 가장 높았으며 월요일부터 금요일까지 평일의 방문수가 141,602건, 토요일과 일요일 주말의 방문수 28,016건에 비해 높은 수준으로 업무시간 대에 이용률이 높은 것과 맥을 같이 하고 있음.

☐ 메뉴별 이용현황

- 같은 기간동안 이용자의 콘텐츠별 접근 선호도를 예측할 수 있는 메뉴별 클릭 현황을 살펴보면, 클릭수가 가장 많은 것으로는 복지소식으로 1년동안 30,993건, 전체 중 39%를 차지하였으며 그 다음으로는 복지정보로 29,667클릭 수, 37.4%를 차지함.

☐ 이용자사이트 메뉴별 이용현황

- 같은 기간동안 복지정보포털에 대한 콘텐츠 접근을 이용자사이트 메뉴별로 측정한 결과 노인 16,915건(38.3%), 장애인 10,816건(24.6%), 여성 6,302건(14.3%), 아동 4,824건(10.9%), 청소년 2,851건(6.5%), 장년 2,358건(5.4%) 순으로 나타남.
- 노인사이트 및 장애인사이트의 경우 홍보활동 및 이벤트진행 시 이용률이 급격히 증가하였음.
- 또한 이용자사이트의 경우 제1차사업, 2차사업개발 시 구축된 장애인, 노인사이트에 비해 여성, 아동, 청소년, 장년사이트의 이용률은 상당히 떨어지는 것을 알 수 있어 대상자 특성에 맞는 콘텐츠 개발이 이용활성화 측면에 중요한 요소임을 알 수 있으며 지속적인 콘텐츠 개발 및 보강이 필요한 것으로 보임.

☐ 시사점

- 2006년 1년동안의 국가복지정보포털 이용현황을 살펴본 결과, 이용률은 그리높지 않게 나타났으며 이에 대한 원인으로는 홍보부족으로 인한 대국민 인지도 저하, 구성 콘텐츠에 대한 유용성 및 이용의 편의성 부족, 이용자중심의 구성체계 미비 등 여러 가지로 생각할 수 있음.

Ⅲ. 국가복지정보포털 활성화를 위한 제반분석

1. 대상자별 콘텐츠 수요조사

☐ 장애인을 대상으로 한 콘텐츠 수요조사

- 2007년 7월 12일~13일까지 개최된 한국장애인재활협회 주최의 ‘장애인정보화대전’에 참가한 장애인을 대상으로 설문지를 배포하여 조사를 실시하였으며 조사에 참여한 응답자는 총 251명임.
- 설문지의 주요 내용으로는 응답자의 인구학적 특성 3문항, 인터넷 사용시간 2문항, 국가복지정보시스템 인지여부 1문항, 인터넷을 통한 취득정보종류 1문항, 인터넷 기반의 정보취득 저해요인 1문항, 희망하는 복지정보종류 1문항 등 총 9문항으로 구성하였으며 이 중 취득정보, 방해요소, 희망 복지정보 등 3문항은 복수응답처리하고 각 항목별 무응답을 제외하고 자료의 분석은 SPSS 10.1 for Windows를 사용함.
- 응답자의 인구학적 특성
 - 본 설문 응답자 251명 중 성별 항목에 응답한 응답자는 250명이었으며, 그 중 남성이 189명(75.6%), 여성이 61명(24.4%)이었으며 연령별로는 응답자 251명 중 20세 미만이 5명(2.0%), 20~24세 94명(37.5%), 25~29세 74명(29.5%), 30~34세 58명(23.1%), 35~39세 11명(4.4%), 40세 이상이 9명(3.6%)이고 20대(20~29세) 응답률이 67.0%로 과반수 이상을 차지함.
- 인터넷 사용 시간
 - 주간 인터넷 평균 사용일수 응답항목에 참여한 246명 중 일주일 내내 이용한다는 응답자는 144명(58.5%), 일주일 중 5일 사용한다는 응답자는 39명(15.9%), 일주일 중 6일 사용한다는 응답자는 20명(8.1%)으로 평균 5.8일 사용하여 인터넷 활용률이 매우 높았음.
 - 하루 인터넷 평균 사용시간 응답항목에 참여한 233명 중 평균 3시간 이용한다는 응답자가 39명(16.7%), 2시간이 38명(16.3%), 10시간이 35명(15.0%), 5시간이 28명(12.0%) 순으로 평균 5.4시간을 사용하는 것으로 나타남. 이는 2006년도 상반기 정보화실태조사 결과 전체 인터넷이용자의

주평균 인터넷이용시간인 13.3시간(하루 평균 약 1.9시간, 한국인터넷진흥원, 2006.7)과 비교해보았을 때 매우 높은 결과로서 이는 정보접근성이 떨어지는 장애인이지만 정보화대제전인만큼 응답자들의 정보화활용능력이 일반적인 수준을 훨씬 능가한 것으로 보임.

— 국가복지정보시스템 인지 여부

。국가복지정보포털에 대한 인지여부항목에 참여한 248명 중 인지하지 못하고 있는 경우가 201명(81.0%), 인지하고 있는 경우가 47명(19.0%)으로 나타나 매우 낮은 인지율을 보이고 있음.

— 인터넷을 통한 취득정보

。인터넷을 통한 취득정보 항목에 참여한 231명이 중복응답한 총 400건의 응답 중 취미와 관련 정보가 160건(40.0%)으로 가장 많았으며, 취업정보 103건(25.8%), 쇼핑관련정보 95건(23.8%), 건강관련정보 22건(5.5%), 이성교제정보가 20건(5%) 순으로 나타남.

— 인터넷 기반의 정보취득 저해요인

。인터넷을 통한 정보를 얻는데 있어 응답자의 경험을 바탕으로 한 저해요인을 중복응답을 허용하여 조사한 결과, 응답대상자 총 251명 중 237명이 응답에 참여하였으며 총 314건의 응답 중 불필요한 다량의 정보가 171건(54.5%), 인터넷 활용에 부족한 컴퓨터 사양 59건(18.8%), 부족한 검색기능 58건(18.5%), 복잡한 인터넷 주소 26건(8.3%) 순으로 나타남.

— 희망하는 복지정보

。응답자가 인터넷을 통해 얻기를 희망하는 복지정보를 중복응답을 허용하여 조사한 결과, 응답대상자 총 251명 중 244명이 응답에 참여하였으며 총 533건의 응답 중 취업정보가 117건(22.0%), 복지정책/시책 116건

(21.8%), 직업재활정보 104건(19.5%), 복지뉴스 62건(11.6%), 복지시설정보 56건(10.5%), 병원정보 36건(6.8%), 상담정보 23건(4.3%), 법률정보 19건(3.6%) 순으로 나타남.

— 시사점

- 실 이용자에 대한 전략적인 홍보활동 요구
- 취업정보, 직업재활정보에 대한 추가적인 콘텐츠 수요조사 필요

☐ 복지관련 종사자를 대상으로 한 콘텐츠 수요조사

- 국가복지정보포털에 등록되어 있는 전체 4,134개 복지관련 시설 중 청소년, 여성, 노인, 아동, 장애인, 종합복지관 등 6개 부문에 대해 해당관련기관이 전체 기관수에서 차지하는 비율로 가중치를 적용하여 총 848개 대상기관을 추출하였으며 각 기관 당 10부의 설문지(총28,480부)를 우편배포하였으며 응답한 설문지 접수는 팩스로 한정함.
- 본 설문조사는 2006년 7월 3일부터 28일까지(약4주) 실시하였으며 본 기간동안 수집된 유효한 설문조사표는 1,098건으로 설문내용은 종사자 관점에서의 이용자 및 종사자의 콘텐츠 수요와 복지서비스 대한 수요로써 총 6문항으로 구성하였으며 자료분석은 항목별 무응답을 제외하고 SPSS 10.1 for Windows를 사용함.
- 응답자의 근무환경 요소
 - 응답자의 근무환경 요소 중 복지관련 시설 내 직종항목에 응답한 참여자는 912명이었으며 이 중 사회복지사가 367명(40.2%), 사무원 148명(16.3%), 사회/생활재활교사 138명(15.1%), 보육교사 96명(10.5%), 간호사 43명(4.7%), 영양사 29명(3.2%), 치료사 24명(2.6%), 상담사 23명 (2.5%)

등의 순으로 나타남.

- 。 응답자의 근무시설 유형항목에 응답한 참여자는 1,064명이었으며 노인복지관련시설 318명(29.9%), 장애인복지관련시설 294명(27.6%), 아동복지관련시설 186명(17.5%), 여성복지관련시설 129명(12.1%), 종합사회복지관 95명(8.9%) 등의 순으로 나타남.
- 。 응답한 종사자가 서비스를 제공하는 대상자에 대하여 조사한 결과 노인 348명(33.6%), 장애인 292명(28.2%), 아동 198명(19.1%), 여성 138명(13.3%), 청소년 55명(5.3%) 등의 순으로 나타남.

— 응답자가 필요로 하는 복지정보

- 。 복지시설 종사자가 필요하다고 생각하는 복지정보 항목에 응답한 참여자는 980명이었으며 중복응답 총 건수는 1,811건으로 이 중 복지관련뉴스 425건(23.5%), 종사자관련 교육정보 307건(17.0%), 서비스이용자(클라이언트)관련 교육정보 266건(14.7%), 사회보장제도 190건(10.5%), 상담관련정보 131건(7.2%) 등의 순으로 나타남.

— 서비스이용자에게 필요하다고 판단되는 복지정보

- 。 시설종사자의 판단 기준에서 서비스이용자에게 필요하다고 생각하는 복지정보항목에 응답한 참여자는 1,049명이었으며 이들이 중복응답한 건수는 총 2,065건으로 이 중 취업정보 323건(15.6%), 교육정보 285건(13.8%), 사회보장제도 235건(11.4%), 건강정보 206건(10.0%), 복지관련뉴스 187건(9.1%), 시설정보 185건(9.0%), 상담관련정보 180건(8.7%), 민원정보 93건(4.5%) 등 순으로 나타남.

— 인터넷을 통한 정보취득 저해요인

- 。 인터넷 정보취득의 저해요인항목에 응답한 참여자는 1,062명이었으며 중

복응답한 건수는 총 1,232건으로, 이 중 서비스대상자(클라이언트)의 정보검색능력 부족이 429건(34.8%), 복지관련사이트 홍보부족이 333건(27.0%), 복잡한 사이트구조 154건(12.5%), 유익한 콘텐츠 부재 153건(12.4%) 등의 순으로 나타남.

— 시사점

- 응답된 복지관련 정보 욕구에 대한 개념 분석 필요
- 국가복지정보포털에 대한 홍보 필요성 대두

☐ 노인을 대상으로 한 콘텐츠 수요조사

- 본 설문조사는 2006년 10월 17일부터 18일까지 서울시 고령자취업알선센터가 주관하여 코엑스에서 개최된 ‘2006어르신일자리박람회’에 국가복지정보포털 부스를 설치하고 부스를 찾은 어르신들을 대상으로 하여 국가복지정보포털과 노인사이트를 홍보하고 센터직원 및 사전교육을 받은 4명의 자원봉사자가 직접 설문내용에 대해 설명하는 면접설문조사를 실시함.
- 면접설문에 참여한 응답자는 총 450명이었으며 설문의 주요 내용으로는 응답자의 일반적 특성, 인터넷이용특성, 복지시설에 대한 시설이용유무, 원하는 프로그램 정도, 원하는 복지시설 희망정도 등으로 구성하였으며 각 문항별 무응답은 제외하고 자료분석은 SPSS 10.1 for Windows를 사용함.
- 일반적 특성
 - 응답자의 일반적 특성항목인 성별항목에 응답한 참여자는 431명, 연령항목은 439명, 정보취득경로항목은 중복을 허용하여 504건이었음. 그 중 성별로는 응답자 431명 중 대부분인 347명(80.5%)이 남성이었으며, 연령은 60세이하(48세~60세임)가 91명(20.7%), 61세~65세가 165명(37.6%), 66

세~70세가 115명(26.2%), 71세~75세가 51명(11.6%), 76세 이상이 17명(3.9%)으로 대부분(63.8%)이 60대(60세~70세)인 것으로 나타남. 응답자의 정보취득경로로 가장 많이 선택한 것은 신문으로 전체 504건 중 136건(27.0%)이었으며 복지관직원을 통해서가 102건(20.2%), 인터넷을 통해서 77건(15.3%), TV를 통해서 74건(14.7%), 기타(노상광고, 구청직원 등)가 44건(8.7%) 등의 순으로 나타나 노인의 정보취득경로는 아직까지는 온라인보다는 직접적인 사람을 통하는 것이 더 많은 것으로 파악됨.

— 인터넷 이용특성

- 。인터넷이용여부항목에 응답한 참여자는 444명으로 이 중 인터넷이용자는 298명(67.1%)이었으며 이들에 대해 중복응답을 허용하여 주 인터넷 이용장소를 물어본 결과, 244명(81.3) 즉 대부분이 집에서 이용하고 있었으나 자녀의 편찬이 두렵다거나, 고장이 날까봐 함부로 사용하지 못한다는 의견들도 나왔음.
- 。인터넷이용자 298명 중 1주간 평균 이용일수항목에 답한 응답자는 251명이었으며 3일 이용한다고 답한 이용자가 58명(23.1%)으로 가장 많았고 평균이용일 수는 4.1일로 나타남. 또한 1일간 인터넷 평균이용시간항목에 답한 응답자는 284명이었으며 그 중 1시간 정도 이용자가 128명(45.1%), 1일간 평균 이용시간은 1.8시간으로 2006년도 상반기 정보화실태조사결과 인터넷이용자의 하루 평균 약 1.9시간(한국인터넷진흥원, 2006.7)과 큰 차이를 보이지 않음.
- 。노인들의 인터넷이용형태는 중복을 허용한 결과 응답건수 총 543건 중 정보검색이 419건(77.2%)으로 대부분이었으며 이메일 43건(7.9%), 게임 33건(6.1%) 순이었고 기타로는 쇼핑, 인터넷뱅킹, 주식거래 등을 포함하여 48건(8.8%)을 나타냄.

- 。인터넷이용특성 중 주요취득정보로는 복수응답을 허용한 결과, 총 509건 중 뉴스에 관한 것이 165건(32.4%)으로 가장 많았고 그 중에서도 뉴스(일반)에 관한 것이 92건, 그 다음으로는 일자리정보가 80건(15.7%)이었으며 이는 응답자가 일자리박람회 참가자라는 특성이 반영되었다고도 볼 수 있음. 그 외에 문화정보가 27건(7.3%), 부동산정보가 31건(6.1%), 건강정보 26건(5.1%), 교육정보 26건(5.1%) 등의 순으로 나타남.

— 복지시설 이용

- 。복지시설 이용유무항목 응답자 448명 중 245명(54.7%)이 현재 복지시설을 이용하고 있었으며 전혀 이용한 경험이 없거나 과거에는 이용했지만 현재는 이용하지 않는 이용자가 203명(45.3%)임.
- 。현재 복지시설 이용자 245명의 복지시설 이용현황에서는 시설인지정보, 시설의 업무과약정도, 프로그램 신청의 용이성정도, 시설간 비교 희망정도, 집과의 거리정도, 원하는 프로그램 정도, 원하는 복지시설 희망정도 등을 파악한 결과, 대부분 긍정적인 답변을 하였으나 138명(58.4%)이 시설간 비교를 원하고 있고 멀더라도 원하는 서비스를 제공해주면 다른 곳을 이용하겠다는 응답이 161건(66.8%)으로 포털서비스에서의 제공콘텐츠로 시설간 비교정보와 서비스정보가 중요함을 알 수 있음.

— 시사점

- 。노인의 인터넷 이용률은 기대 이상으로 높은 편이었지만 그 이용형태에서는 대부분 일반적인 정보를 취득하는 선에서 진행되어지는 것으로 파악됨.
- 。시설을 이용하는 어르신들의 대부분은 일반적인 정보취득의 형태를 보인 반면, 시설을 이용하지 않는 어르신들은 자신의 필요에 맞는 정보를 얻고자 하는 노력을 보이고 있음.

。 또한, 시설을 이용하는 어르신들의 시설이용에 대한 의견에서는 대부분의 어르신들이 거리, 서비스 등에 대해 만족스럽다고 응답하였지만, 다른 시설과의 비교와 더불어 ‘좋은곳이라면 멀더라도 이용하겠다’는 의견이 높은 비중을 차지하여 현재 국가복지정보센터에서 관리하고 있는 시설정보는 어르신들의 이러한 시설비교욕구를 채워줄 수 있는 훌륭한 정보원이 되어야 할 것이며 그 역할을 충분히 수행하기 위한 적극적인 지원과 협조가 이루어져야 할 때임.

□ 사회복지시설 종사자 중 사회복지사를 대상으로 한 콘텐츠 수요조사

- 본 조사는 한국사회복지사협회의 협조를 얻어 협회에 등록된 전국의 사회복지사 중, 현재 시설에서 근무하고 있는 사회복지사를 대상으로 2006년 12월 7일에서 14일까지 7일간 이메일을 이용한 설문조사를 실시하였으며, 이 중 유효한 응답 1,170건을 대상으로 분석을 실시함.
- 설문내용은 성별, 연령, 종사기관, 기관의 소재지, 실무경력, 직위 등 일반적 특성 6문항, 일일 평균 인터넷이용시간, 업무와 관련된 인터넷 이용시간, 업무와 관련되어 사용하는 인터넷 용도, 정보의 중요성 인지정도, 정보취득의 용이정도, 업무와 관련하여 필요로 하는 정보, 업무관련 정보의 취득경로, 업무관련 검색정보종류, 업무관련 수집정보에 대한 만족정도, 업무관련 방문 웹사이트 유형, 업무관련 방문 웹사이트명, 정보검색시 불편사항, 참여하고 싶은 커뮤니티종류 등 정보이용행태 및 욕구관련 13문항, 담당대상자, 대상자가 필요로 하는 정보의 순위 및 구체정보 등 총 22개 문항으로 구성되어 있으며 자료 분석은 SPSS 10.1 for Windows를 사용함.
- 응답자의 일반적 사항
 - 。 본 설문 응답자 1,170명 중 남성은 418명(35.7%), 여성은 752명(64.3%)으

로 여성 수가 훨씬 많은 사회복지사 현황을 반영하고 있으며 연령은 20대가 506명으로서 전체의 43.2%로 가장 많은 수를 차지하고 있음.

- 장애인복지관련시설과 노인복지관련시설에 종사하는 응답자는 전체의 57.6%인 674명이었으며 그 외 종합사회복지관 192명(16.4%), 아동복지관련시설 151명(12.9%), 청소년복지관련시설 71명(6.1%), 여성복지관련시설 60명(5.1%) 순이었으며, 노숙인관련복지시설은 22명으로 전체의 1.9%를 차지함. 응답자의 직위는 일반사회복지사가 665명으로 전체의 55.8%로 가장 많았으며, 부장급 이상 257명(22.0%), 과장급 143명(12.2%), 주임급 105명(9.0%) 순임.

— 응답자의 정보이용행태 및 욕구관련

- 응답자들의 일 평균 인터넷이용시간은 2.3시간으로 나타났으며, 이 중 업무와 관련해서는 1.5시간정도 이용하는 것으로 나타남.
- 응답자의 대다수(1,158명, 99.0%)가 업무를 수행함에 있어서 정보는 중요하다고 인식하고 있었으며, 중복응답을 허용하여 필요한 정보 취득경로에 대하여 질문한 결과 총 3,458건에 대하여 응답되었으며 이 중 인터넷을 통해서 얻는다는 응답자가 1,149명(33.2%)으로 가장 많았고 동료(상사, 부하직원, 동기 등)로부터가 927명(26.3%), 관련서적을 통해서 771명(22.3%), 신문을 통해서 384명(11.1%), TV를 통해서 147명(4.3%), 라디오를 통해서 26명(0.8%) 순이었음.
- 업무와 관련한 인터넷 활용용도로는 정보검색이 826명(70.6%), e-mail이 205명(17.5%), 커뮤니티활동이 46명(3.9%), 메신저사용이 31명(2.6%), 물품구입이 18명(1.5%) 순으로 나타남.
- 업무와 관련하여 가장 필요로 하는 정보와 정작 업무와 관련하여 주로 검색하는(주로 취득하는) 정보의 종류를 중복허용하여 응답한 건수를 우

선순위가 높은 순서로 나열해보면 업무와 관련하여 필요로 하는 정보로는 사회복지정책과 관련된 정보가 542건(15.6%)으로 가장 우선순위가 높았으며, 그 다음으로는 공동모금회와 같은 자원배분기관의 최신정보 445건(12.8%), 행정업무정보 366건(10.5%), 지역자원에 대한 리스트정보 362건(10.4%) 등의 순이었고 실질적으로 업무와 관련하여 주로 검색하는 정보(취득하는 정보) 또한 순위에 큰 차이를 보이지 않고 있음.

- 。 ‘업무와 관련하여 정보를 잘 찾고 있습니까?’라는 질문에 쉽다(매우 쉽다, 쉬운 편이다)고 답한 응답자는 전체 1,170명 중 653명(55.8%)이었으며, 어렵다(어려운 편이다, 매우 어렵다)고 답한 응답자는 517명(44.2%)임.
- 。 ‘업무와 관련해서 취득한 정보에 대해 만족하십니까?’라고 묻는 질문에는 만족스럽다(매우 만족스럽다, 만족스럽다)는 응답이 673명(57.6%), 만족스럽지 않다(만족스럽지 않다, 전혀 만족스럽지 않다)는 응답이 497명(42.5%)으로 나타남.
- 。 정보를 취득하기 위해 주로 방문하는 웹사이트는 상업포털사이트가 405명(34.6%)으로 가장 많았으며, 업무를 위해 인터넷을 통해 정보를 찾고자 할 때 가장 불만족한 경우는 원하는 정보가 없거나 충분치 않을 때가 568명(48.5%)으로 가장 많았음.
- 。 끝으로, 참여하고 싶은 커뮤니티에 대해 묻는 질문에는 업무 수퍼비전에 대한 커뮤니티가 475명(40.6%), 필요한 자원에 대해 묻고 답하는 커뮤니티가 420명(35.9%)으로 높은 지지를 받은 것으로 나타남.

— 시사점

- 。 전국의 사회복지시설에 종사하고 있는 사회복지사들을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 응답자의 대부분이 정보의 중요성을 인식하였고, 업무 중 많은 시간을 인터넷을 통해 정보를 취득하고 있는 것으로 나타남.

- 。 그러나 정보를 쉽게 취득한다거나 취득한 정보에 대한 만족도는 부정적으로 나타나 정보제공의 단일화된 창구마련 및 정보의 질적 향상을 위한 노력이 지속적으로 필요함을 알 수 있음.
- 。 또한, 업무와 관련한 정보를 취득함에 있어 대부분 상업포털사이트를 이용하였으며, 업무 특성에 따라 자원배분기관사이트 및 정부사이트의 이용도 빈번한 것으로 나타남.

2. 인터넷서비스 트렌드

☐ API(Application Program Interface) 서비스

- 기존의 모든 정보와 기능을 포털 내부에서 제공하던 형태에서 자신의 콘텐츠/기능/기술을 다른 웹 서비스들이 쉽게 쓸 수 있도록 API(Application Program Interfaces) 즉, 응용프로그램 인터페이스 형식으로 개방하여 공유하는 것으로, API(Application Program Interfaces)란 소프트웨어를 개발하기 위한 도구(사실은 함수의 집합)로, 개발자들이 API의 상세코드까지 몰라도 이를 이용해 SW를 개발할 수 있음. 외부에 공개한다하여 오픈 API서비스라 일컫기도 함.
- 이와 같은 오픈 API서비스를 제공하고 있는 것으로는 Amazon Web Service, Google API, Yahoo Developer Network, 네이버 오픈 API 등이 있음.
- 이러한 플랫폼서비스는 플랫폼제공자에게는 플랫폼 활용의 증가(광고 수익 잠재력의 증가: 예를 들어 지도검색), 자신의 서비스에 대한 접근성 증대(딜리셔스의 add to del.icio.us, 플리커의 post this)를 가져오고 플랫폼 사용자(Mashup)에게는 빠른 서비스 개발, 값 싼 데이터 획득(하우징맵) 등을 꾀하고 있음. 뿐만 아니라 모든 기능과 콘텐츠를 직접 생산하지 않고 활용가능한 자원을 적절히 활용하며, 다른 서비스들과의 연결 및 자신의 사

이트로의 연결통로를 확대함으로써 현재 제공하고 있는 서비스에 대한 개선효과를 가져오며 새로운 유형의 포털등장 기능성을 열어주게 되어 새로운 서비스 기회를 창출하는 효과를 가져오고 있음.

☐ 꼬리표달기(Tagging)

- 꼬리표달기(Tagging)란 꼬리표, 단어의 나열, 정보의 내용, 종류, 소유자, 성격 등을 표현하는 수단으로써 url, photo, any information 등이 대상이 되며 정보를 생성할 때(Self tagging) 혹은 정보를 사용할 때(Consumer tagging) 모두 꼬리표를 달 수 있음.
- 이에 대한 참고사이트로는 <http://del.icio.us/>, <http://www.flickr.com/>, <http://www.upcoming.org/>, <http://www.43things.com/> , 네이버 블로그 등이 있음.
- 이러한 꼬리표달기(Tagging) 서비스는 사용자에게는 자신이 원하는 정보를 더 쉽게 기억하게 해주고 자신이 원하는 방식으로 정보를 조직할 수 있으며 서비스 제공자에게는 검색 품질을 향상(사용자에 의한 명시적 Page Rank)시키며, 디렉토리보다 유연하고 검색보다 편리하게 정보에 대한 접근성을 제공해 줌.

☐ 전문검색(Vertical Search)

- 특정 유형이나 주제에 제한하여 검색을 해주는 것으로서 특정유형에는 블로그, 책, 도서관, 이미지, MP3, Q&A 등이 해당되며, 특정 주제에는 직업, 여행, 쇼핑, 프로그램 코드 등이 해당됨. 참고사이트로는 인물검색(ziggs.com), 부동산검색(zillow.com), 지역광고검색(oodle.com), 취업검색(Indeed.com, simplyhired.com, workzoo.com), 여행검색(sidestep.com, pinpointtravel.com), 프로그램 코드 검색(koders.com), 상품검색(Nextag.com, pricegrabber.com), 국내전문검색(여행전문검색, 게임전문검색) 등이 있음.

- 전문검색이 제공하는 가치로는 사용자에게는 좀 더 생생하고(더 빠른 크롤링) 좀 더 관련된(명확한 문맥) 정보를 찾을 수 있게 해 주고 사업자에게는 평균적인 검색 요구를 만족시킬 수밖에 없는 검색 포털의 빈 틈을 메꾸어줄 수 있는 확실한 사업 모델(Paid listing)이 될 수 있음.

☐ Media 2.0

- 인터넷상의 뉴스 및 블로그 생산 콘텐츠 중 화제가 되는 이슈를 신속하게 공유하는 Digg.com, 그 밖에 www.bloglines.com, Google Reader, IE 7.0 , Fish 등의 참고사이트가 있음.

☐ 주제별 UCC 서비스

- UCC(User Created Contents)는 사용자가 제작한 콘텐츠란 뜻으로 댓글달기, 사진올리기, 게시물 펴, 동영상에 이르기까지 네티즌들이 직접 만든 다양한 소재의 콘텐츠를 자신의 미니홈피나 블로그 등 인터넷상에 직접 올리는 것을 의미함.
- 사용자에게 주제에 맞는 적합한 저작물(편리한 콘텐츠 생산), 주제에 맞는 콘텐츠 소비처를 제공해주며, 사업자에게는 핵심자산인 DB 축적을 가능하게 해줌.

☐ Wiki 서비스

- Wiki는 원래 ‘Wiki-wiki’라고 ‘빠르다’라는 뜻의 하와이 말에서 유래한 것으로 여러 사람이 협업해서 웹 사이트를 만드는 프로그램임. 블로그와 다소 비슷해 보이기도 하지만 Wiki는 하나의 문서(Document)를 다양한 작성자들이 그 이력(history)을 유지하면서 만들어나가는 협동적 저작 도구 또는 서비스로 누구나 웹브라우저에서 글을 수정, 삭제, 편집, 생성이 가능하며 단순한 인터페이스를 제공함.

- 사용자에게는 하나의 주제에 대한 다양한 정보가 아닌 가장 높은 품질의 하나의 정보를 획득하게 하며, 사업자에게는 높은 품질의 UCC DB 축적을 가능하게 함.

☐ Entertainment 2.0

- 사용자들의 소비 데이터(즉 소비자취향)가 다시 생산적인 데이터로 변화되어 중요한 엔터테인먼트 서비스에서 활용되는 것으로서 사례로는 'Lastfm'을 들 수 있음.
- Entertainment 2.0이 제공하는 가치로는 먼저, 사용자에게는 적절한 추천정보를 획득가능하게 해 주고, 사업자에게는 정확한 추천정보 확보를 가능하게 해 줌.

☐ Long Tail 사업모델

- 통념적으로 알려진 80:20법칙, 즉 매출의 80%는 20%의 우수고객이나 상품에서 나온다는 것과는 정반대의 현상으로 독특하고 다양한 수요를 가진 고객층은 그래프로 나타내면 긴 꼬리 형태로 한없이 작으면서 길게 늘어지는데 기존 비즈니스에서는 이렇게 다양하고 수 많은 고객들을 위한 마케팅이 어려워 상위 20%에 집중했었지만 인터넷 비즈니스에서는 긴 꼬리에 해당하는 80%의 수용을 충족시켜 줄 수 있다는 것임.
- 광고 플랫폼 제공자에게는 긴꼬리 영역의 작은 트래픽들을 모아 수익을 획득할 수 있고, 광고주에게는 작은 트래픽에서도 수익 창출이 가능함.

☐ 시사점

- 국가복지정보포털은 현 시점에서 외부에서 제공하고 있는 콘텐츠와 기술의 API를 적극적으로 활용하여 사용자에게 대한 접근성을 강화하고,

Tagging 등의 방법을 적용하여 사용자에게 더욱 더 편리한 네비게이션체계 제공에 기여할 수 있음.

- 뿐만 아니라 맞춤형 서비스에 기반하여 사용자들이 직접 평가하고 편집하여 자신의 보유 콘텐츠에 대해 체계적으로 RSS Feeding 체계를 더욱 더 공고히 하고, Wiki방식이 유효한 UCC 영역을 지속적으로 확인하고 가능성을 타진해보아야 할 것임.
- 포털 내의 정보 소비(검색) 과정에서 포털운영에 필요한 정보(자주 찾는 검색어, 자주 찾는 뉴스기사 등)를 지속적으로 발굴해나가야 할 것임.

3. 관련사이트 벤치마킹

☐ 기부

- ‘기부’는 온라인의 특성인 접근용이성을 이용하여 기부하고 후원하는 것으로 네이버의 ‘해피빈(<http://happybean.naver.com>)’, 야후의 ‘나누리(<http://kr.news.yahoo.com/nanuri/>)’, 싸이월드의 ‘사이좋은세상(<http://cytogether.cyworld.com/>)’ 등을 예로 들 수 있음.
- 온라인상 ‘기부’에서의 벤치마킹 부분은 모두 메인페이지에 직접적인 노출은 거의 하지 않아 인지도는 높은 편은 아니나 결재, 후원내역, Push mailing system 등 기관이나 시설입장에서 지원이 용이하고 Blog 등과 연계해 네티즌들이 느끼기에 도움이 필요한 콘텐츠에 쉽게 돌아다닐 수 있도록 설계된 점임. 또한 Matching grant system으로 운영하고 있는 것도 좋은 본보기이며 기부수혜자의 선정과 현금운영은 타 기관이 담당하고 있고 포털은 전체 시스템 운영만 담당하고 있어 역할의 구분을 명확히 하고 있음.

☐ 온라인상담

- 온라인상담은 상담이 필요한 사람들에게 보다 전문적이고 문제 해결이 가능한 접근방법을 제시해주는 온라인상담 관련 콘텐츠를 제공하는 것으로 기존의 대표 상담 사이트들이 '사이버 상담' 형태로 상담을 제공하고 있지만, 이용자 수는 대체적으로 많지 않으며 대표적인 상담사이트로는 네이버 지식인, Counsel24(<http://www.counsel24.com/>), 카운피아(<http://www.counpia.com/>) 등이 있음.
- '온라인상담'의 벤치마킹부분은 상담 전문가 풀을 강사 양성 과정을 운영하여 해결하고 있고, 자원봉사를 활용한 상담센터를 운영하고 있으며, 성격, 진로 등의 심리 검사 등 자가 테스트 콘텐츠로 활성화를 유도하고 있다는 점임.

☐ 자원봉사

- 사람들은 자원봉사를 하고자 하는 욕구는 많으나 어떠한 방법으로 접근해야 할 지 잘 모르는 경우가 많은데 이러한 자원봉사에 대해 온라인에서 접근할 수 있는 사이트로는 BeSunny (<http://www.besunny.com/>), 열린이웃(<http://www.opennb.com/>), 서울자원봉사 (<http://www.volunpia.or.kr/>) 등이 있음.
- '자원봉사'의 벤치마킹요소는 다양한 자원봉사 프로그램을 대학생들에게 공모하는 자원봉사 프로그램 공모, 다양한 심사단에서 의지가 있는 대학생들을 엄선하는 Member filtering, 활동비, 캠프비등에 대한 기업의 지원, 자신들이 계획한 프로그램을 진행하면서 성취감, 봉사심을 고취할 수 있는 자발적인 참여와 감동, 자원봉사에 대한 인증서 발급과 우수자에게는 해외연수 지원, 가족과 함께하는 자원봉사 프로그램등 독특한 형태의 테마 자원봉사 등을 들 수 있음.

□ 멀티미디어 활용(Photo, Flash, 특히 UCC(동영상))

- UTube, 판도라 TV, UCC.Daum.net. 등과 같이 향후에는 개인이 1인 미디어로 활동하는 새로운 채널이 더욱 더 인기를 끌 것이나 이러한 분야에 있어서 사회복지에 대한 콘텐츠는 찾아보기 어려우며 이제 막 직원교육 혹은 사회복지사 관련교육에 적용을 시도해보고 있는 수준임.
- 이와 같은 서비스의 벤치마킹요소로는 사회복지 콘텐츠 확보(도움나라, 배움나라 등 미디어 콘텐츠의 일부 사회복지와 관계될 수 있는 기존 사이트와 연계), 동영상/이미지등을 쉽게 올리고 검색할 수 있는 시스템, 사회복지기관의 영상 콘텐츠, 영상관련 이벤트 진행 등을 들 수 있음.

4. 전문가자문

- 국가복지정보센터 운영 및 국가복지정보포털의 활성화를 위하여 국가복지정보센터의 기능과 정체성 확립, 운영효과성을 극대화 하기위한 최소한의 인적/물적자원에 대한 논의, 국가복지정보포털의 이용자확보를 위한 사이트 구성방안/주요콘텐츠의 선정/주요이용자선정/민간기관과의 연계방안, 포털홍보방안 등에 대하여 외부전문가들과 간담회의를 진행함.

□ 정부포털의 개념

- 국가복지정보포털은 공공포털의 관점에서 대국민의 삶의 질을 높이는 정보와 서비스를 제공해 주어야 한다고 했을 때 정부를 대표하는 포털사이트로서의 기능이 요구되어진다고 할 수 있음.
- 또한 정부포털로써 전국민을 대상으로 구축되며 사이트의 구조가 복잡하고 이용상 일회성인 특징이 있음. 따라서 다양한 국민의 욕구를 수렴하기

위해서는 정부부처 및 관련기관과의 연계가 이루어져야 하며, 이를 통해 주 이용자인 국민에게 제공하는 정보의 신뢰성을 확보하여야 하므로 정부포털은 서로 다른 수준의 개별 정부기관들이 각각 제공하는 정보와 서비스를 단일한 웹 인터페이스로 합하여 제공하는 서비스(오강탁, 2006.10)로 정의할 수 있음.

□ 민간기관과의 연계

- 국가복지정보포털의 홍보와 풍부한 콘텐츠 확충을 위하여 민간기관과의 연계가 필요하므로 민간의 활성화된 웹사이트 및 포털사이트와의 정보공유 및 연계를 통하여 각 민간사이트에 접속한 이용자를 국가복지정보포털로 유입하기 위한 노력과 더불어 적극적인 CP(contents provider)를 발굴하여 국가복지정보포털에 영입하기 위한 노력이 필요함.
- 또한, 민간사회복지시설과의 정보유통구조체계를 구성하여 민간복지시설에서 발생하는 정보(예: 프로그램정보, 실무자 커뮤니티 등)를 실시간으로 입력받아 국가복지정보포털에 반영하는 방안도 검토해 볼 수 있을 것임.
- 이러한 민간복지시설과의 연계를 위해서는 민간복지시설에 어떠한 형태의 인센티브가 제공되어야 하므로 국가복지정보센터가 포털의 활성화를 위하여 그리고 민간복지시설과의 연계를 위해 그들에게 제공해 줄 수 있는 것은 무엇인지에 대해 깊이 있는 논의가 필요함.

□ 정보제공방안

- 국가복지정보포털은 ‘정부정책을 제공하고 정부의 서비스를 제공해 주는 접점이 되어야 할 것이며, 이러한 정보의 수요계층을 확정하고 확정된 정보수요층을 위한 제공정보의 확보 및 구성방식에 대한 심도있는 논의가 차후 진행되어야 할 것임.

□ 포털 주 이용자에 대한 명확화

- 사회복지서비스는 제공자, 수혜자, 자원제공자(후원 및 자원봉사자)간 면대면(face-to-face) 커뮤니케이션을 중요한 요소로 간주하고 있는 바, 상호 다각화되고 활발한 네트워크가 구축되어 통합적인 접근이 이루어지도록 노력하여야 할 것이며, 따라서 향후 사회복지에 있어 실제로 정보 및 서비스를 필요(need)로 하는 대상은 일반국민(사회취약계층 포함)이겠으나 이러한 통합적인 접근을 위한 중개자의 필요(needs)도 파악되어 반영되어야 할 것임.

□ 국가복지정보포털 화면구성방안

- 국가복지정보포털은 ‘어떻게 하면 이용자가 보다 쉽게 자신이 원하는 정보를 찾게 할 것인가’, ‘어떠한 정보를 화면에 구성했을 때 이용자가 다양한 정보를 취득하게 될 것인가’에 대한 논의가 선행되어야 함.

□ 국가복지정보포털 홍보방안

- 앞의 대상자별 콘텐츠 수요조사결과에서도 나타난 바와 같이 국가복지정보포털에 대한 인지도는 상당히 낮은 편으로 이를 위해서는 지속적인 홍보 및 광고가 필요한데 포스터, 브로슈어, 리플렛, 소책자, 손바닥달력, 스티커, 간행물(지방지/반상회보/구청소식지 등) 내 쪽기사, 신문/잡지 등 컬럼 연속기고, 무가지 및 지역신문을 통한 홍보, 대기업 사보에 대한 기사 제공, 공중파방송/케이블TV/라디오 등을 통한 홍보, 각종 학회 및 복지관련행사 등을 통한 홍보, 웹진형태의 월간소식지, 이메일을 통한 복지정보 레터, 꽃씨이벤트 등과 같은 다양한 홍보방안이 있음.

☐ 국가복지정보센터의 기능과 역할

- 국가복지정보포털을 운영하고 활성화하는데 있어 무엇보다 중요한 것은 내부역량과 process이며 체계를 구성하고 역량을 발휘하기 위해서는 구조적인 형태를 갖기 위한 노력이 필요함. 또한 향후 국가복지정보센터의 기능으로는 정부가 주도하는 복지서비스에 대한 정보 및 신청의 기능을 수행함과 동시에, 넓은 이용자층의 확보를 위한 콘텐츠 개발 및 정보제공의 효율성을 높이기 위한 화면구성방안을 지속적으로 논의하고 적용하여야 할 것임.

IV. 결론

- ☐ 국가복지정보포털은 일반 국민 등에 대한 인지도가 상당히 낮을 뿐 아니라, 확고한 정체성이 미흡하여 대상에 따른 다양하고 차별화된 주력 콘텐츠가 부족함. 또한 현재 구축되어 있는 콘텐츠도 충분성, 최신성, 유용성, 타당성, 이용의 편의성 등이 미흡하며, 인터넷서비스 진화에 따른 새로운 서비스 도입이 결여되어 있음. 이용자중심의, 이용자와의 혹은 이용자간 정보교류가 미흡하고, 적극적인 홍보가 부족한 것으로 나타나 국가복지정보포털은 활성화되지 못한 정적인 포털의 모습을 보이고 있음.
- ☐ 본 국가복지정보센터 운영은 2005년 8월 이후 지속적으로 추진되고 있는 사업으로 이번 2006년 사업운영결과에 따라 짧게는 2007년, 길게는 그 후까지 국가복지정보포털의 추진방향을 제시하는 것이 필요함.
- ☐ 본 장에서는 국가복지정보포털의 목표로 ‘역동적인 포털’을 제시하고 이를 위한 추진방향으로서 주력콘텐츠 개발, 다양한 콘텐츠 수집 및 가공, 활발한 정보생성 및 개발, 지속적인 인터넷서비스 트렌드 반영, 민간포털과의

긴밀한 공조체계 수립, 적극적 홍보방안 시행 등을 제시하고자 함(그림 3 참조).

[그림 3] 국가복지정보포털의 목표 및 추진방향



— 또한 이를 실천함에 있어 ‘복지정보 관리’, ‘국가복지정보포털의 정체성 확립’, ‘포털에서의 인터넷서비스트렌드 추구’, ‘국가복지정보센터의 서비스관리 기능강화’와 아울러 국가복지정보포털의 운영기관으로서 ‘국가복지정보센터의 기능분담’, ‘국가복지정보센터의 역량강화’ 등을 다시한 번 강조하고자 함.

☐ 복지정보 관리

— 복지정보는 정보화사회에서 쏟아지고 있는 수많은 정보 중 하나이며, 비

록 복지에 대한 개념이 과거 특정계층에 국한된 시혜적 개념이 아닌 국민모두가 공유하여야 하는 보편적 개념으로 변모하고 있다고는 하나, 오히려 너무 방대해진 개념에 의해 접근이 용이하지 않은 측면도 있음.

- 그러므로 국가복지정보포털에서 가장 중요한 부분을 차지하고 있는 복지 정보에 대한 범위설정은 그 무엇보다도 중요하며, 이는 포털의 정체성과도 밀접한 연관성을 지니고 있음.
- 주변에 많은 정보가 널려있다고는 하나 과연 ‘소비자에게 필요한 정보’, ‘소비자가 원하는 정보’가 무엇인지를 사회복지적 관점에서 생각해 보아야 함.
- 서로 다른 수준의 개별 정부기관들이 각각 제공하는 정보와 서비스를 단일한 웹 인터페이스로 합하여 제공하는 것을 ‘정부포털’이라 하였을 때 국가복지정보포털은 대국민 복지를 위한 정부대표포털로서 신뢰성있고 다양한 복지정보를 제공하여야 하며 뿐만 아니라 이러한 정보를 ‘어떻게 제공하는가’하는 것이 매우 중요함.

□ 국가복지정보포털의 정체성 확립

- 국가복지정보포털의 정체성에 있어 단순히 복지관련 ‘모든’ 정보를 제공한다거나 ‘모든’ 서비스 대상자에 초점을 맞춘다거나 하는 기존의 전략은 ‘과유불급(過猶不及)’의 형상이라 할 수 있음. 타 사이트와는 차별적이고도 비교우위적인 정보제공과 아울러 단계적으로 서비스 제공대상을 강화해 나가는 전략을 추진하면서 다양한 복지관련 정보를 연계해주는 게이트웨이 역할 뿐 아니라 특화된 정보와 서비스개발로 전문포털로서 자리를 잡아 나가야 할 시점에 있음.
- 또한 국가복지정보포털은 공적 서비스 개념이 반영되어 있어 상업용 포털

에 비해 정적이며 다양한 욕구를 충족시키기에는 많은 제약점을 가지고 있어 이러한 단점을 보완하기 위해서는 이용자의 편리성을 더욱 더 제고할 필요가 있음.

- 현실적으로 복지정보는 그 특성상 아직까지는 복지서비스의 대상이 되는 특정계층 외에는 다른 이용자들에게 크게 흥미를 유발하는 정보가 되지 못하기 때문에 이용자들이 다양하게 접근할 수 있도록 콘텐츠 제공 방식의 다양화를 통한 다수의 접근을 확보하는 것이 중요함.

□ 포털에서의 인터넷서비스트랜드 추구

- 많은 이용자들은 각자의 욕구에 따라 정보화 활용 능력, 시간, 범위 등에 따른 비교적 특화된 그룹을 형성하게 되었고 이에 대한 상업적 인터넷서비스가 각각의 경험과 기술력을 가지고 소비자들을 공략하고 있음.
- 공공성에 기반한 정부관련 포털 및 사이트에서조차 인터넷서비스트랜드의 아이디어 요소들을 반영하고자하는 변화가 일어나고 있고 이로 인해 다양한 상업목적의 포털 또는 웹사이트와의 연계도 더욱 확대될 전망이다.
- 이는 민간업체와 정부기관간이 경쟁하는 관계가 아닌 서비스효율성 향상을 위한 상호 협력관계개념이 보편화되면서, 정부기관의 특화되고 전문화된 정보와 민간포털의 일반적이고 독창적인 정보가 융합된 새로운 대국민서비스 정책이 일반화되고 있기 때문이며 여기에 복지개념에 대한 보편화 및 일반화로의 인식 변화는 서비스트랜드의 중요한 요소로 새롭게 부각되고 있음.
- 국가복지정보포털의 경우, 서비스와 정보제공 측면에서는 정부포털의 개념을 가장 잘 나타내고 있고 통합적인 복지관련 정보 욕구에 부응할 수 있는 체계와 잠재력을 가지고 있으므로 이를 위해 민간기관과의 협력을

통해 국가복지정보포털로 유입될 수 있는 다양한 접점을 생성하는 등 포털의 활성화를 모색하여야 함.

□ 국가복지정보센터의 서비스관리 기능강화

- 일반적으로 웹 사이트 활성화를 위한 구축 업무프로세스는 아이템 선정, 비즈니스모델 수립, 시스템 개발, 웹 활성화 등 크게 네 가지 절차가 순환하는 구조로 정의되고 있음.
- 이러한 세부적인 웹 사이트 구축과정은 한시적인 과제가 아니라 연속성을 가진 과제로 새로운 사이트구축 뿐 아니라 구축 이후 운영에 있어서도 적용된다고 할 수 있음.
- 이와 같은 사이트구축, 운영에 있어 최근 회자되고 있는 것이 ‘IT서비스관리’로, IT서비스관리는 프로세스 및 서비스중심의 IT관리로서 양질의 서비스를 연속적으로 제공할 수 있는 체계의 필요성에 기반하고 있으며 이에 대한 하위요소로 서비스, 품질, 조직, 정책, 프로세스 관리로 구성됨.

□ 국가복지정보센터의 기능분담

- 업무의 효율화를 꾀하고 사용자의 욕구를 충족시켜주기 위하여 제반환경과 현황을 분석하고 사용자의 필요를 충분히 반영하여 설정된 목표시스템을 무리없이 구축하였다 하더라도 실제 업무에 적용하여 운영과정을 거치다보면 많은 시행착오를 겪으면서 보완과 수정을 거쳐 시스템이 정착됨.
- 국가복지정보시스템의 경우, 크게 대민용포털(국가복지정보포털)과 민간시설들의 내부업무지원시스템으로 구성되어 있으며, 3차에 걸쳐 단계적으로 개발이 이루어지고 있는 만큼 그 규모와 범위가 매우 방대하고 포괄적임.

- 이러한 국가복지정보시스템은 제1차(2005년 8월 완료), 2차(2006년 7월 완료)까지는 포털과 내부업무지원시스템이 ISP결과에 의거하여 개발되었으나, 제3차(2007년 4월 완료예정)사업에서는 포털은 새로운 콘텐츠개발보다는 관리운영을 중심으로, 내부업무지원시스템은 개발을 중심으로 진행됨.
- 국가복지정보포털의 경우, 초기 구축자체도 중요하지만 포털운영에서 가장 강조되어야 할 것은 포털의 활성화를 위하여 인터넷사용자의 특성을 이해하고 최근의 서비스트렌드를 파악하여 이에 대한 전략을 기획하여 지속적으로 콘텐츠와 서비스를 개발하여 제공하여야 할 뿐 아니라 이에 대한 적극적인 홍보/광고, 그리고 마케팅활동을 추구하여야 함.
- 민간시설의 내부업무지원시스템은 시설업무의 효율화를 꾀하면서 시스템에서 산출되는 각종정보와 서비스가 포털에 연계되어 국민에게 필요한 정보와 서비스를 제공하기 위한 것으로 2007년 4월이면 3차개발까지 완료되어 이후 이에 대한 운영과 아울러 본격적인 보급 및 확산이 뒷받침되어야 함.
 - 업무용시스템의 보급 및 확산을 위해서는 다양한 서비스 특성에 따라 형성된 기존의 업무처리 과정 및 절차를 이해하고 사용자와의 긴밀한 의사소통과 교육 등을 통한 공감대가 형성되어야 하며 운영에 있어서도 업무의 긴밀성은 중요요소로 간주할 수 있음.
- 그러나 이와 같이 포털과 내부업무지원시스템의 본격적인 운영에 앞서 특성과 필요요소가 상이한 두 시스템에 대한 운영체계를 검토해보아야 할 것임.
 - 국가복지정보시스템이 2005년 8월 제1차 개발이 완료된 시점에서 ‘국가복지정보센터’가 보건복지부 위탁운영기관으로 조직되어 2006년 현재 센

터장 1인, 기획 및 콘텐츠발굴/운영 4인, 프로그램개발 및 시스템운영 2명 등 총 7명으로 구성되어 국가복지정보시스템을 운영하고 있으나 구성인력 및 담당업무에서도 알 수 있듯이 포털에 대한 운영을 중심으로 그동안 전문성과 구성요건을 갖추어왔음.

- 。한편 3차까지 개발에 치중해왔던 내부업무지원시스템에 대한 본격적인 운영을 위해서는 현재의 국가복지정보센터 기능과는 사뭇 달라 이에 필요한 해당 영역별 전문인력 및 조직이 필요한 바, 국가복지정보센터와는 별개의 운영조직으로, 포털과는 또다른 전문성과 구성요건을 갖추어 점진적인 확산 및 보완과정이 지속적으로 뒷받침되어야 할 것임.

□ 국가복지정보센터의 역량강화

- 국가복지정보포털은 전 국민을 대상으로 폭넓은 복지관련 정보와 서비스를 제공함과 동시에 서비스 욕구가 높은 대상자에게는 복지서비스에 대한 접근성을 보다 효과적으로 높이기 위해 노력하고 있음.
- 이러한 국가복지정보포털의 활성화를 위해서는 주된 이용자를 어떻게 정의하고 그 이용자에 맞는 전략을 어떻게 추진할 것인가를 지속적으로 분석하여 실천하여야 하므로 무엇보다 중요한 것은 국가복지정보포털을 운영하는 조직 즉, 국가복지정보센터의 내부적인 역량과 업무처리과정의 효율성이 확보되어야 함.
 - 。우선 역동적인 포털의 역할 정립 및 활용성 높은 콘텐츠 제공을 위하여 고객 분석 및 콘텐츠를 기획하고 디자인할 수 있어야 하며, 이를 바탕으로 하여 실제로 콘텐츠를 가공하며 개발하는 등 실제적인 서비스업 무수행이 필요함.
 - 。또한 보다 활발한 사용을 유도하기 위하여 마케팅 및 홍보에도 치중하여야 하며 이러한 업무들이 체계적으로 관리되어야 함.

- 。그러나 현재 국가복지정보센터의 경우에는 앞서도 언급하였듯이 2006년 12월 현재 센터장 1인, 기획 및 콘텐츠발굴/운영 4인, 프로그램개발 및 시스템운영 2명 등 총 7명으로 국가복지정보포털의 이용자를 분석하고, 콘텐츠를 기획 및 디자인하며, 이를 바탕으로 콘텐츠를 가공/개발하여 마케팅 및 홍보활동을 하기에는 그 구성인원이 너무나 부족하며, 수행하고 있는 업무에 있어서도 명확한 업무지침이 마련되어 있지 않고 있음.
- 。그러므로, 국가복지정보포털의 이용활성화를 위해서는 먼저 수행업무절차를 관리할 수 있는 체계를 만들고, 운영조직의 구성원을 보강하며, 운영조직의 역할에 맞는 업무수행을 위해 지속적인 교육/훈련을 실시하는 등 국가복지정보센터의 역량강화는 매우 중요한 논제로 이에 필요한 제반여건이 갖추어지기를 기대함.