

GGWF REPORT 제 1 호

GGWF REPORT .

경기도 복지포털 구축 가능성 검토

주요 관련사이트 분석을 중심으로

연구책임 백민희 경기복지재단 연구원

GYEONGGI WELFARE
FOUNDATION

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구·조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9364 Fax : 031-898-5935 E-mail : whitemh@ggwf.or.kr

I. 서론

1. 연구의 목적

- 본 연구는 현재 사회복지 관련 정보를 제공하는 주요사이트의 내용분석을 통해 경기도 복지포털 구축에 주는 함의를 찾고, 보다 양질의 사이트를 구축할 수 있는 방법을 모색하는데 있음

2. 연구대상

- 연구대상은 경기도에서 분석을 의뢰한 복지로(www.bokjiro.go.kr) 외 복지넷(www.bokji.net)과 사회복지정보센터(www.welinfo.kr)임.

3. 분석방법

- 구조분석과 3C분석방법을 이용함.

II. 분석결과

1. 구조분석 결과

- 복지로
 - 주요 메뉴는 열린복지시설, 행복복지서비스, 생생복지소식, 희망상담, 전

문자료, 참여광장, 이용자별 사이트, 장애인연금으로 구분됨.

- 노인장기요양시설과 교육시설 정보가 본 사이트의 운영목적에 부합한 지 제고할 필요가 있으며, 보육시설은 전국 시군구 시설이 검색 가능하도록 되어 있으나 시설의 종류별 정보를 검색할 수 없어 이용자의 불편을 초래함.
- 복지시설은 전국 시군구 시설이 검색 가능하나 분류의 기준이 모호하여 이에 대한 정리가 필요하며, 다문화가족에 대한 시설 분류는 제외되어 있음.
- ‘나만의 맞춤 서비스 찾기’는 이용자의 입장에서 유용하지만 두드러지지 않아 간과하기 쉬운 메뉴이기도 함.

□ 복지넷

- 주요 메뉴는 사회복지, 자원봉사, 취업정보, 커뮤니티, 엔터테인먼트, 클럽, UCC, 메일로 구분됨.
- 복지캠퍼스는 2년제, 4년제, 대학원, 편입학, 대학원 입학에 대한 정보를 제공하고 있으나 대학원 입학의 경우 각 대학원의 편입학 정보를 제공하고 있으나 수시 업데이트가 되지 않는 것으로 확인됨.
- 자원봉사희망은 자원봉사를 희망하는 일반인이 글을 게시하는 것이 목적이 나 자원봉사자동향·모집과 같은 문제점을 가지고 있음. 배우는 자원봉사, 자원봉사 프로그램과 자원봉사 교육강사는 업데이트 및 관리의 부실이 엿보임.

□ 사회복지정보센터

- 복지시시설기관찾기, 복지정보, 자원봉사, 온라인상담센터, 사회복지정보센터로 구분됨.
- 복지정보는 각 시·군 협의회에서 게시하고 있으나 각 지역에서 올린

정보가 그 지역에 해당하는 복지정보가 아니기 때문에 지역을 구분할 필요가 없어 보이며, 이는 지역을 구분하여 검색이 가능하도록 한 게시판의 기능과 상관성 또한 없음. 또한 채용안내, 공모전, 캠프안내, 일반 복지뉴스 등으로 일정 범위 없이 각종 정보를 게시하여 메뉴의 주 기능이 무엇인지 고려할 필요 있음. 아울러 이 메뉴의 각 복지정보 조회수는 매우 저조한 수준이어서 이용율이 낮음을 알 수 있음.

2. 3C분석 결과

Contents 분석결과

- 현재성은 세 사이트 모두 하위수준이며, 이해가능성은 복지로와 복지넷에 비해 사회복지정보센터가 취약하며, 다양성은 복지로와 복지넷이 방대한 정보를 제공하나 정보 정리기준이 불분명하여 이용자에게 혼란을 초래함. 유용성은 복지로의 ‘나만의 맞춤 서비스 찾기’와 복지넷의 복지시설 및 프로그램 검색과 취업정보가 활발히 이루어지고 있음. 정확성은 세 사이트 모두 비교적 문제가 없는 중간수준인 것으로 나타남.

Commerce 분석결과

- 복지로는 이용자의 요구에 신속하고 정확하게 대응하는 능력이 곧 사이트의 이용 만족도로 귀결됨에도 불구하고 하위구분을 복지와 법률만으로 한정하였기 때문에 이용자의 불편이 예상됨. 또한 답변은 면밀한 정보를 제공하는데 한계가 있어 이용자의 입장에서 추가적으로 담당기관에 재문의해야 하는 경우가 많음.
복지넷은 관련 메뉴가 없으며, 사회복지정보센터는 시·군 사회복지협의회에서 게시글에 대해 답변을 해 관리의 효율성은 있으나 이용율이 저조한 상황임.

Community 분석결과

- 복지로는 커뮤니티의 메뉴 구성으로 적절치 않은 메뉴가 있으며, 이용율이 저조함. 복지넷 역시 이용율이 저조하여 Community 본래의 역할을 하지 못하는 것으로 판단됨. 사회복지정보센터는 관련 메뉴가 없음.

3. 각 사이트 개선안

복지로 개선안

- 다양한 정보를 제공하나 사이트의 운영 목적이 혼란스울 정도로 다양한 분야의 산재된 정보를 집약하였으며, 복지로 자체에서 운영하는 정보가 아니고 각 관련 사이트에서 가져온 내용이 주여서 정보의 전문성이 미흡함.

복지넷 개선안

- 각 메뉴의 주요 기능과 목적에 따른 재분류 및 정리가 필요함. 또한 다양한 사이트에서 다양한 정보를 가져와 게시할 수 있으나 체계적·지속적인 정보관리가 되지 않는 것에 대한 고려가 필요함.

사회복지정보센터 개선안

- 본 사이트는 매우 한정적인 정보만을 다루고 있어 경기도사회복지의 종합정보망으로써의 역할 기대에 못 미치고 있음.

개선안(공통)

- 사이트 메뉴구성과 내용 관찰 결과, 사이트 운영 목표가 드러나지 않음.
- 세 사이트의 복지시설 검색 기능이 각 사이트의 운영목적에 부합한지 제고할 필요가 있으며, 또한 이 서비스가 각기 다양한 분류기준과 내용으

로 중복되고 있어 이에 대한 정리가 필요함.

- 자료의 관리 미흡으로 인한 이용자에게 불편을 초래함과 동시에 이용자의 성과 측면에서 매우 저조한 수준일 것으로 추측됨.

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 주요 사이트 분석이 경기도 복지포털 구축 준비에 주는 함의

- 첫째, 경기도 복지포털 구축의 필요성을 분명히 해야 함. 즉, 구축하고자 하는 이유와 필요성이 충분히 검토되어야 함.
- 둘째, 경기도 복지포털의 목적 및 용도(역할)를 분명히 해야 함.
- 셋째, 경기도 복지포털의 사용자(타겟)를 분명히 해야 함.
- 넷째, 관리(업데이트) 계획이 구체적으로 나와야 함.

2. 경기도 복지포털 구축 방법(안)

기존의 도내 복지관련 사이트를 보완·활용하여 연동하거나 (일부)흡수할 경우 경기도 복지포털의 차별성과 우수성을 극대화 할 수 있을 것이며, 이를 활용할 수 있는 방법을 제시하면 다음과 같음.

- 경기도 무한돌봄 사이트 활용
 - 경기도 대표 복지브랜드이면서 새로운 우수 복지모델로 평가받는 무한돌봄 사이트를 경기도 복지포털과 연계·통합하여 활용할 수 있음.

경기복지재단 사이트 활용

- 경기도의 복지관련 정책을 개발하여 경기도 복지의 선진화를 이끌기 위해 출범한 경기복지재단의 기존 사이트를 활용할 수 있음.

경기도 사회복지협의회 사회복지정보센터 사이트 활용

- 추가적으로 신 메뉴를 개발하여 기존 사이트를 개선 및 보완하여 활용할 수 있음.

목 차

I. 서 론 / 1

- 1. 연구의 목적 • 1
- 2. 연구대상 • 1
- 3. 분석방법 • 4

II. 분석결과 / 6

- 1. 구조분석 결과 • 6
- 2. 3C분석 결과 • 19
- 3. 각 사이트 개선안 • 23

III. 결론 및 제언 / 26

- 1. 주요 사이트 분석이 경기도 복지포털 구축 준비에
주는 함의 • 26
- 2. 경기도 복지포털 구축 방법(안) • 27

□ 참고문헌 / 30

I

서론

1 연구의 목적

- 본 연구는 경기도 복지포털 구축을 위한 기획 전 단계로써 현재 사회 복지 관련 정보를 제공하는 주요사이트는 무엇이 있으며, 각 사이트의 내용은 어떠한지 파악하는 것임.
- 이를 통해 경기도 복지포털 구축에 주는 함의를 정리함과 동시에 양질의 사이트를 구축할 수 있는 방법을 찾는 데 목적이 있음.

2 연구대상

- 연구대상은 경기도에서 분석을 의뢰한 복지포(www.bokjiro.go.kr)를 기본으로 하며, 그 외 사회복지관련 정보를 제공하기 위해 관련 단체 및 협회에서 제작하여 대표성이 있다고 판단되는 복지넷(www.bokji.net) 과 지역적 범주를 경기도로 한정하여 경기도 사회복지정보를 집약

하고자 제작된 사회복지정보센터(www.welinfo.kr)를 추가함.

▣ 각 사이트에 대해 간단히 살펴보면 다음과 같음.

〈표 1〉 연구대상

구분	사이트 주소	운영	개설일
복지로	www.bokjiro.go.kr	한국보건복지정보개발원	2005년 8월
복지넷	www.bokji.net	한국사회복지협의회	1999년 12월
사회복지정보센터	www.welinfo.kr	경기도사회복지협의회	2009년

- 복지로 : 전국 사회복지관련 기관정보 및 최신 복지정보를 제공하는 공공포털로써 한국보건복지정보개발원¹⁾에서 운영하고 있음.

1) 한국보건복지정보개발원은 2009년 12월 설립된 산하 준정부기관으로 현재 총 7개의 국가보건복지정보시스템(복지로, 사회복지통합관리망 행복e음, 사회서비스전자마우처시스템, 보육 전자바우처시스템, 보건기관통합정보시스템, 사회복지시설정보시스템)을 운영 및 관리하고 있음.

2 경기도 복지포털 구축 가능성 검토



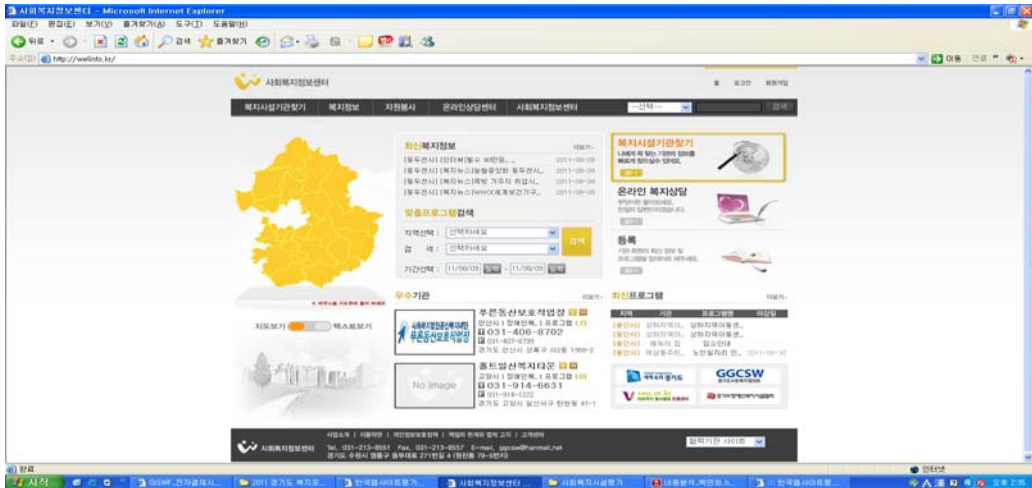
[그림 1] 복지포털 메인화면(8.12 현재)

- 복지넷 : 사회복지 및 자원봉사 관련 각종 복지정보를 종합적·체계적으로 정보화하고 이를 대국민에게 신속하게 무료로 서비스하는 사회복지포털, 한국사회복지협의회(사회복지정보센터)에서 운영함.



[그림 2] 복지넷 메인화면(8.12 현재)

- **사회복지정보센터** : 경기도 사회복지 종합포털 및 정보제공을 위해 경기도사회 복지협의회에서 제작·운영함.



[그림 3] 사회복지정보센터 메인화면(8.12 현재)

3 분석방법

- ▣ 본 연구에서는 구조분석과 3C-D-T 모델을 활용한 두 가지 분석방법을 이용함.

- 구조 분석은 세 사이트의 메뉴 구조에 따른 내용 분석을 실시함.
- 3C-D-T 모델은 한국웹사이트평가개발원(2003)에서 개발한 웹사

4 경기도 복지포털 구축 가능성 검토

이트 평가 모델을 적용함.

- 3C-D-T 모델 중 D(Design)와 T(Technology)를 제외한 모델의 틀을 적용함²⁾. 즉 Contents, Commerce, Community를 의미하는 3C 틀을 적용함.
- 또한 3C의 Commerce는 온라인 주문 거래, 고객센터 등을 의미하는데 본 보고서에서는 이용자의 복지관련 상담처리를 위한 메뉴를 Commerce로 보며, 그 밖의 메뉴를 Community로 분류함.

2) 3C-D-T 모델 은 비즈니스 웹사이트 평가에 맞도록 개발되었기 때문에 본 연구에서 동일하게 적용하는 것은 효과성·객관성이 떨어질 가능성이 있다고 판단함.

III

분석결과

연구대상인 세 사이트를 분석한 결과를 구조분석과 3C분석으로 구분하여 살펴보면 다음과 같음.

1 구조분석 결과

■ 복지로(<http://www.bokjiro.go.kr>)

〈표 2〉 복지로 메뉴 구성

구분	하위구분	내용
열린복지시설	복지시설	전국 시군구 복지시설 검색
	노인장기요양시설	국민건강보험공단 제공 정보 멘트
	교육시설	전국 학교정보(일반학교, 대안특성화 학교)
	단체협회	복지단체 및 협회정보 제공
	보육시설	전국 시군구 보육시설 검색

6 경기도 복지포털 구축 가능성 검토

구분	하위구분	내용
행복복지서비스	복지서비스찾기	생애주기별, 대상자별, 욕구별 검색
	저소득생활지원	장애인, 청소년, 노인, 여성, 일반주민 구분
	주거지원	장애인, 청소년, 노인, 여성, 일반주민 구분
	교육/보육지원	장애인, 청소년, 노인, 여성, 일반주민 구분
	의료지원	장애인, 청소년, 노인, 여성, 일반주민 구분
	일자리지원	장애인, 청소년, 노인, 여성, 일반주민 구분
	훈련/연수지원	장애인, 청소년, 노인, 여성, 일반주민 구분
	자영업자생업지원	장애인, 청소년, 노인, 여성, 일반주민 구분
	공감!복지만화	총 230건 복지(서비스)만화제공
	달라지는 복지제도	복지, 보건/고용으로 분류
생생복지소식	복지뉴스	복지, 고용, 보건, 주거, 교육관련 뉴스제공
	이주의 복지핫이슈	매주 복지이슈 관련뉴스 및 정책 제공
	정책칼럼	각종정책에 대한 전문가 칼럼
	정책동향	각 부처 정책동향, 분야별 검색
	희망 On Air	후원요청 글 게시
	뉴스레터	뉴스레터 내용보기, 뉴스레터 신청/거부
희망상담	복지상담	복지서비스 관련 상담제공, 진행상태 확인가능
	법률상담	법률상담, 진행상태 확인가능
	상담FAQ	자주 묻는 질문 정리
	상담기관안내	장애인, 청소년, 노인, 여성 상담기관 안내
전문자료	법령자료	입법/행정예고, 현행법령, 훈련/예규/고시
	통계자료	통계, 통계관련사이트(국,내외 10건)
	학술자료	단행본, 학술지, 세미나/공청회

구분	하위구분	내용
참여광장		공지사항, 사이트제안, 문의하기, 자유게시판, 자원봉사, 문화캘린더, 행사/공모정보, 이벤트
이용자별 사이트	장애인	장애이해하기, 복지서비스, 복지뉴스, 복지시설, 교육프로그램, 복지/문화행사, 장애인방송, 장애인정책 BI 소개
	아동	아동이해하기, 복지서비스, 복지뉴스, 복지시설, 자가진단, 교육프로그램, 복지/문화행사, 아동권리찾기, 아동교육 관련정보
	청소년	청소년이해하기, 복지서비스, 복지뉴스, 복지시설, 자가진단, 교육프로그램, 복지/문화행사, 진로/지도
	여성	여성이해하기, 복지서비스, 복지뉴스, 복지시설, 자가진단, 교육프로그램, 복지/문화행사, 임신/출산/육아, 다문화가족지원, 취업정보
	노인	노인이해하기, 복지서비스, 복지뉴스, 복지시설, 자가진단, 교육프로그램, 복지/문화행사, 건강생활도우미, 노인일자리, 노인보호, 노인자원봉사
장애인 연금		장애인 연금 사이트로 이동(새창)

● 열린복지시설은 복지시설, 노인장기요양시설, 교육시설, 단체협회, 보육시설의 하위메뉴로 구성되어 있음.

- 복지시설은 전국 시군구 총 17553개의 복지시설(복지재단, 복지회 등 포함)이 검색 가능하도록 되어있으나 현재의 분류는 소관부처별(보건복지부, 여성가족부) 사회복지시설의 종류를 분류한 것으로 추측될 뿐 그 기준이 모호하여 범주화 재구성의 필요성이 있으며, 다문화가족(여성가족부 소관 사회복지시설)은 분류에서 제외되어 있음. 또한 여성은 통상 성폭력피해

자, 가정폭력피해자, 성매매피해자로 분류되는데 이를 여성으로 총괄하고 있음.

- 노인장기요양시설은 국민건강보험공단에서 시설 정보를 제공한다는 멘트가 있을 뿐 링크서비스 혹은 URL 안내가 없음. 또한 노인장기요양시설이 사회복지시설이 아니기 때문에 이 정보를 제공하는 것이 본 사이트의 운영목적에 부합하는지 제고할 필요가 있음.
 - 교육시설은 전국 학교정보를 일반학교와 대안특성화학교로 구분하여 제공하며, 일반학교는 관련 사이트(교육인적자원부 학교알리미)로 링크되어 있으며, 대안특성화 학교는 중·고등학교로 구분함. 그러나 교육시설이 사회복지시설이 아니기 때문에 이 정보를 제공하는 것이 본 사이트의 운영목적에 부합하는지 제고할 필요가 있음.
 - 단체협회는 총 238개의 복지단체 및 협회정보를 제공하고 있으며, 분류를 총 5가지(대상자별)로 검색 가능하도록 하였으나 분류기준이 모호함.
 - 보육시설은 전국 시군구 보육시설이 검색 가능하도록 되어 있으나 시설의 종류(국공립, 법인, 직장, 가정, 부모협동, 민간)별 정보를 검색할 수 없음.
- 행복복지서비스는 복지서비스 검색기능을 제공하는 메뉴이지만 그 의미를 상징하기에 부족한 네이밍임. 이 메뉴는 복지서비스 찾기, 저소득생활지원, 주거지원, 교육/보육지원, 의료지원, 일자

리지원, 훈련/연수지원, 자영업자생업지원, 공감! 복지만화, 달라지는 복지제도의 하위메뉴로 구성되어 있음.

- 행복복지서비스 내 나만의 맞춤서비스 찾기 시뮬레이션은 이용자의 입장에서 매우 유용한 메뉴이지만 디자인 상 눈에 띄지 않음.
- 복지서비스찾기는 총 149건이 등록되어 생애주기별, 대상자별, 욕구별 검색이 가능하나 분류(특히, 대상자별 분류)가 다른 메뉴의 분류기준과 일관성이 없어 이용자의 혼란을 야기할 수 있으며, 국가복지서비스만 집약되어 있을 뿐 민간기관의 서비스 정보는 제공하지 않는 한계가 있음. 반면 해당서비스 클릭 시, 서비스대상, 내용, 이용 및 신청방법, 사이트, 서식 및 자료, 근거법령에 대한 정보 등 비교적 자세하게 안내하고 있다는 장점을 가짐.

또한 복지서비스찾기의 욕구별 분류를 그 하위메뉴로 구성하고 있는데 용어가 불일치하여 이용자의 혼란을 가중시킴. 예를 들어 주거지원을 주택지원과 주택자금 융자지원으로 분류하였으며, 자영업자지원은 자영업자생업지원, 교육/보육지원은 보육 및 교육지원으로 같은 메뉴 내 용어조차도 일관성 없이 사용하고 있음.

- 공감! 복지만화는 총 230건이 등록되어 있으며, 각종 서비스를 이해하기 쉽도록 만화로 구성한 장점이 있고 최근 업데이트 날짜가 2011.8.2일자로 꾸준히 관리되고 있음을 볼 수 있음. 그러나 만화가 복지서비스를 이해하기 쉽도록 표현하는데

목적이 있지만 본 메뉴의 하위메뉴로 이용자가 찾기 어렵게 되어 있다는 점이 드러남.

- 달라지는 복지제도는 복지와 보건/고용으로 분류하여 정보를 제공하나 이 분류의 기준 또한 모호하며, 다른 메뉴의 분류기준과 일관성이 없다는 점에서 이용자의 불편과 혼란을 초래함.

● **생생복지소식**은 복지뉴스, 이주의 복지핫이슈, 정책칼럼, 정책동향, 희망 On Air, 뉴스레터의 하위메뉴로 구성되어 있음.

- 복지뉴스는 총 47485건이 등록되어 있으며, 총 7개의 하위메뉴가 있으며, 주로 다른 신문에 기재된 복지관련 뉴스를 가져와 게시한 형식임. 그러나 조회수가 매우 저조하여 이용율이 낮음을 알 수 있음.
- 이주의 복지핫이슈는 핫이슈선정 기준을 알 수 없으며, 정책칼럼은 총 235건 등록되어 있으나 복지타임즈, 한국보건사회연구원 등에서 가져와 게시하는 형식으로 조회수가 저조하고, 칼럼 내 주제 분류가 없는 누적형임.
- 정책동향은 총 9050건이 등록되어 있고 총 13개 분야별 검색이 가능하나 다른 메뉴의 분류기준과 일관성이 없음.
- 희망 On Air는 총 200건이 등록되어 있고, 최근 업데이트가 2011.7.29일자로 비교적 최근에 자료가 업데이트 되었으나 게시된 글들이 각 시설에서 후원자 발굴을 목적으로 글을 게시하여 ‘희망 On Air’라는 네이밍은 무엇을 의미하는지 불분명하고 오히려 분야별 동영상의 있을 거란 기대가 더 큰 메뉴임.

- 뉴스레터는 최신복지소식과 뉴스레터 신청하기/거부하기 안내가 있으며 회원가입 없이 신청이 가능하도록 하였으나 생생복지소식의 하위메뉴로 적절한지 제고할 필요가 있음.
- 희망상담은 복지에 대한 다양한 궁금증을 회원가입을 통해 문의할 수 있으며, 이용자가 문의한 내용에 대해 직접 진행 상태 확인이 가능하고, 공개/비공개를 구분할 수 있다는 장점이 있음.
- 희망상담은 이용자 글에 대한 신속한 대처와 자세한 답변이 이용자의 만족도로 귀결될 것이므로 이에 대한 대처가 우선시 되어야 함.

■ 복지넷(<http://www.bokji.net>)

〈표 3〉 복지넷 메뉴 구성

구분	하위구분	내용
사회복지	법령정보	사회복지관련법 190개 수록, 현행법령, 공포법령, 입법 예고로 구분
	시설단체	대상별, 16개 광역시·도/해외, 단체/법인 검색
	복지캠퍼스	2년제, 4년제, 대학원, 편입학, 대학원입학 구분 / 계열, 학과 검색
	문헌정보	문헌종류별 검색(도서명, 저자, 발행처)
	사회복지프로그램	분야별 제목, 내용, 작성자 검색
	홍보마당	복지행사, 복지동향·실습, 효율적인 홍보방법, 언론사 기자정보

구분	하위구분	내용
	공개자료실	통계자료실, 서식자료실, 컴퓨터자료실
	복지뉴스	분야별 제목, 내용, 작성자 검색
	복지용어	한글, 영문, 내용 검색
	링크서비스	국내외 단체유형별 홈페이지 안내
자원봉사	자원봉사자 동향모집	자원봉사자 필요한 시설에서 모집글 게시
	자원봉사희망	16개 광역시·도/해외 자원봉사희망자가 글 게시
	배우는 자원봉사	자원봉사 기초방법·우리나라와 각국의 자원봉사에 대한 정보
	자원봉사 프로그램	분야별 제목, 내용, 작성자 검색
	자원봉사 교육강사	자원봉사 관련 교육강사 인력 정보공개, 분야별 성별, 지역 검색
	나의봉사경험	자원봉사자 후기 글 게시
취업정보	구인	구인검색 및 구인등록
	구직	구직검색 및 구직등록
	취업자료실	구인 공고문 및 관련자료 게시
	사회복지직업백과	한글, 영문, 자격증 검색
	도움말	이용안내, 구인이란, 구직이란, 취업자료실이란 등 정보제공
커뮤니티	자유게시판, 이벤트후기, Q&A, 현장의소리, 설문조사, 토론방, 회원찾기	
엔터테인먼트	웹툰, 유머한마당, 게임마당	
클럽	베스트클럽, 새내기클럽, 클럽공지사항, 클럽홍보, 클럽검색, 클럽도움말	
UCC	사회복지, 자원봉사, 사회복지협의회, 홍보, 엔터테인먼트, 가장많이 본 동영상, 기타	
메일	종료된 서비스임.	

- 사회복지정보는 법령정보, 시설단체, 복지캠퍼스, 문헌정보, 사회복지프로그램, 홍보마당, 공개자료실, 복지뉴스, 복지용어, 링크서비스의 하위메뉴로 구성되어 있음.
 - 법령정보는 사회복지관련법 190개가 수록되어 있으며, 최근 개정된 내용까지 업데이트 되어 있음.
 - 시설단체는 총 4880개의 단체가 등록되어 있으며, 총 9개 분야(아동·청소년, 어르신, 장애인, 여성, 정신보건, 부랑인, 복지관, 자원봉사, 기타)로 분류하여 전국구(16개 광역시·도)뿐만 아니라 해외까지 검색 가능하도록 하였으나 해외 시설단체가 등록된 건은 단 한 개도 없음.
 - 복지캠퍼스는 2년제, 4년제, 대학원, 편입학, 대학원 입학에 대한 정보를 제공하고 있으나 대학원 입학의 경우 각 대학원의 편입학 정보를 제공하고 있으나 수시 업데이트가 되지 않는 것으로 확인됨.
 - 문헌정보는 총 11개 분야(신간안내, 단행본, 학위논문, 정기간행물, 보고서, 통계자료, 자료집, 교육교재, 사례집, 영상자료, 기타문헌)로 구분되어 있으나 무엇을 기준으로 분류하여 정보를 제공하는지 알 수 없으며, 예를 들어 신간 검색 후, 신간 내에서 재분류(아동, 노인 등)과정이 없어 혼란스러움.
 - 사회복지프로그램은 총 10개 분야(아동·청소년, 어르신, 장애인, 여성, 지역사회, 보건·의료/환경/교통, 문화·예술/생활체육·레크레이션, 국제협력, 상담프로그램, 상담자료실)로 구분되어 검색이 가능하나 조회수가 매우 적어 이용율이 저조함

을 알 수 있으며, 광고성 등이 관리되지 않고 있음. 또한 경기도에 사는 어르신이 프로그램을 검색할 경우, 검색 결과 몇 백건의 프로그램이 나오지만 그 후 재분류과정(컴퓨터교육, 여가지원, 일자리 지원 등)이 없어 누적된 정보내에서 원하는 정보를 찾기 어려운 구조로 되어있음.

- 홍보마당은 복지행사, 복지동향·실습, 효율적인홍보방법, 언론사 기자정보로 구분되어 있음. 복지행사는 교육과 행사를 구분하여 검색 가능하도록 되어 있으나 실제 게시된 내용은 그 외(프로포절 신청 안내 등) 내용도 게시되어 있음. 복지동향실습은 누적형 게시판으로 이용자가 원하는 지역이나 분야에 대한 검색이 불가능하며, 게시판의 주요 목적은 각 시설에서 실습정보(실습생모집)를 게시하는 것이나 현재 네이밍은 그 목적(의도)이 불분명함.

효율적인 홍보방법과 언론사 기자정보는 시설 관계자에게 홍보업무 시 유용한 자료가 되도록 개설한 것으로 보이나 본 메뉴에 하위메뉴로 적절치 않음. 또한 최근 업데이트 일을 알 수 없어 자료의 신뢰성이 부족함.

- 공개자료실은 통계자료실, 서식자료실, 컴퓨터 자료실로 구분됨. 각 자료실에서 다루는 자료의 범위 및 이용안내에 대한 설명이 없음. 통계자료 내 재분류기능이 없으며, 서식자료실에는 복지재단의 프로포절 신청서식이 주를 이루어 복지시설에서 사용하는 일반적인 행정서식이 게시되어 있지 않으며, 컴퓨터자료실에는 다양한 자료 게시되어 있으나 자료실 목적

을 파악하기 어려움.

- 자원봉사는 자원봉사자 동향·모집, 자원봉사회망, 배우는 자원봉사, 자원봉사 프로그램, 자원봉사 교육강사, 나의봉사경험의 하위메뉴로 구성되어 있음.
 - 자원봉사자동향·모집은 자원봉사자를 필요로 하는 시설에서 모집글을 게시하는 것이 목적이나 조회수가 적어 이용율이 저조함을 알 수 있으며, 광고성 글이 관리되지 않고 있음. 또한 게시판 내 검색기능이 없어 분야별 정보검색이 어려움.
 - 자원봉사회망은 자원봉사를 희망하는 일반인이 글을 게시하는 것이 목적이나 자원봉사자동향·모집과 같은 문제점을 가지고 있음. 배우는 자원봉사, 자원봉사 프로그램과 자원봉사 교육강사는 업데이트 및 관리의 부실이 엿보임.

- 취업정보는 구인, 구직, 취업자료실, 사회복지직업백과, 도움말의 하위메뉴로 구성되어 있음. 구인, 구직은 최근 등록된 새 글이 많아 비교적 활발하게 운영되고 있으나 이용율이 저조하며, 취업자료실은 초창기에 취업 준비 시 필요한 일반적인 정보를 제공해왔으나 현재는 채용공고문, 고용관련 통계 등을 게시하여 게시판의 주요 목적을 알 수 없음.

■ 사회복지정보센터(<http://welinfo.kr>)

〈표 4〉 사회복지정보센터 메뉴 구성

구분	하위구분	내용
복지시설기관찾기	시군별검색	31개 시/군, 구/동, 기관명 검색
	시설별검색	시설종류, 기초구분, 단체, 기관명 검색
	프로그램검색	31개 시/군, 구/동, 기관명, 키워드 검색
	상세검색	시설상세검색기능 : 시/군, 구/동, 관련법, 시설종류, 세부종류, 기관명, 키워드 검색
복지정보		인터뷰, 복지뉴스, 채용정보, 행사홍보 등
자원봉사		사회복지 봉사활동 인증관리센터 홈페이지 링크
온라인상담센터		제목, 지역, 이름을 구분하여 검색
사회복지정보센터		인사말, 사업내용

- 사회복지정보센터는 시·군 사회복지협의회가 소유한 다양한 정보를 한 곳으로 모아 정리한데 의의가 있으나 비교적 단순한 형태의 구조로 구축되어 운영되고 있음.
- 복지시설기관찾기는 시설과 기관이라는 중복된 의미의 용어를 동시에 사용하고 있어 정리가 필요하며, 총 4278개의 시설이 등록(2011.8.10일 현재)되어 있으나 이 중 어린이집과 주민센터 등과 같이 사회복지시설로 분류되지 않는 시설이 포함되어 있음. 또한 프로그램검색은 주민센터 교육프로그램까지 포함하고 있

어 다양한 곳의 프로그램 정보를 제공하는 것은 좋으나 사이트 운영목적에 부합한지 고려할 필요가 있으며, 각 시설의 프로그램 검색은 복지시설을 찾는 본 메뉴의 하위메뉴로 적절한지 의문스러움.

시설을 우수기관, 회원기관, 자원봉사 인증으로 구분하나 예를 들어 우수기관은 무엇을 기준으로 선정된 것인지에 대한 정보가 전혀 없음.

상세검색은 시군별과 시설별 검색기능을 모아 놓은 것으로써 중복되므로 이에 대한 필요성 또한 고려할 필요 있음.

- 복지정보는 각 시·군 협의회에서 게시하고 있으나 각 지역에서 올린 정보가 그 지역에 해당하는 복지정보가 아니기 때문에 지역을 구분할 필요가 없어 보이며, 이는 지역을 구분하여 검색이 가능하도록 한 게시판의 기능과 상관성 또한 없음. 또한 채용안내, 공모전, 캠프안내, 일반 복지뉴스 등으로 일정 범위 없이 각종 정보를 게시하여 메뉴의 주 기능이 무엇인지 고려할 필요 있음. 아울러 이 메뉴의 각 복지정보 조회수는 매우 저조한 수준이어서 이용율이 낮음을 알 수 있음.
- 자원봉사는 사회복지 봉사활동 인증관리(www.vms.or.kr)로 자동 링크되어 있음.
- 온라인상담센터는 복지로의 '희망상담'과 같은 기능을 하지만

총 30건이 등록되어 이용율이 저조하여 활성화되지 않았음을 알 수 있음.

- 사회복지정보센터는 인사말과 사업내용으로 구분됨. 사업내용에는 사회복지정보센터의 3대 사업을 소개하고 있으나 본 사이트와 직접적인 내용의 관련성이 없음.

2 3C분석 결과

▣ Contents 분석 결과

- Contents 분석은 웹을 통해 사용자가 얻을 수 있는 모든 형태의 정보를 포함하는 개념으로 현재성, 이해가능성, 다양성, 유용성, 정확성으로 구분됨. 이 분석틀을 이용하여 세 사이트의 Contents를 연구자의 주관적 판단에 의해 상대비교하여 3단계(상중하)로 분석한 결과는 다음과 같음.

〈표 5〉 Contents 평가 결과

	구분	복지로	복지넷	사회복지 정보센터
현재성	정보업데이트	하	하	하
	업데이트 일자표시	하	하	하
	업데이트 정규성	하	하	중
이해가능성	타이틀	중	중	상
	요약정보	중	중	하
	그래픽, 차트, 이미지의 적절한 활용	하	중	중
다양성	정보의 다양성	상	상	하
	전문정보	중	중	하
유용성	문제해결에의 유용성	중	중	하
	사용자의 방문빈도 수	중	상	하
정확성	문법준수	상	상	상
	정보의 신뢰성	중	중	중

- 현재성은 정보업데이트, 업데이트 일자표시, 업데이트 정규성으로 구분됨. 정보업데이트는 세 사이트의 게시판 일부만 정규적으로 업데이트 될 뿐 거의 모든 게시판이 업데이트를 언제했는지 알 수 없으며(업데이트 일자표시), 정규성 또한 하위 수준이어서 현재성이 현저히 떨어짐.
- 이해가능성은 타이틀, 요약정보, 그래픽, 차트, 이미지의 적절한 활용으로 구분됨. 타이틀은 일부 메뉴의 네이밍이 주 정보와 서비스를 압축하여 표현하는 경우가 아닌 경우가 있으며,

- 복지로는 세 사이트 중에서도 그래픽, 차트, 이미지가 골고루 사용되기 보다 텍스트 위주여서 생동성이 적은 경향이 있음.
- 다양성은 정보의 다양성, 전문정보로 구분됨. 정보의 다양성으로 본다면 복지로는 복지넷 모두 상당히 많은 정보를 제공하고 있으나 정보의 정리기준이 불분명하다는 한계를 가짐.
 - 유용성은 문제해결에로의 유용성, 사용자의 방문빈도 수로 구분됨. 복지로는 복지시설 및 프로그램 검색뿐만 아니라 ‘나만의 맞춤 서비스 찾기’를 통해 문제해결에로의 유용성을 높인 것으로 평가할 수 있으며, 복지넷은 복지시설 및 프로그램 검색과 취업정보가 활발히 이루어지고 있음. 반면 사용자의 방문빈도 수는 게시판의 조회 수로 파악할 수 있는데 파악이 불가능하거나 조회수가 적은 게시판이 많음.
 - 정확성은 문법준수, 정보의 신뢰성으로 구분됨. 문법준수는 비교적 문제가 없으며, 정보의 업데이트일자가 정확하지 않아 신뢰성이 저조한 것으로 평가함.

■ Commerce 분석 결과

- Commerce 분석은 위에서 언급한 바와 같이, 복지관련 상담 메뉴를 이에 포함함.
 - 복지로의 희망상담은 복지상담, 법률상담, 상담 F&Q, 상담기관안내로 구분되며, 꾸준히 관련 글이 게시되고 관리되는 것으로 보임. 그러나 이러한 상담기능을 가진 게시판의 경우, 이

용자의 요구에 신속하고 정확하게 대응하는 능력이 곧 사이트의 이용 만족도로 귀결됨에도 불구하고, 하위 구분을 복지와 법률만으로 한정하였기 때문에 이용자의 불편이 예상됨. 또한 답변은 면밀한 정보를 제공하는데 한계가 있어(답변 내용의 질) 이용자의 입장에서 추가적으로 담당기관에 재문의해야 하는 경우가 많음.

- 복지넷 Commerce 관련 메뉴가 없으므로 해당 없음.
- 사회복지정보센터의 온라인상담센터는 지역을 구분하여 글을 게시하는 것으로 볼 때, 도내 각 시·군 협의회에서 상담에 대해 답변을 하는 것으로 보임. 이런면에서 관리의 효과성은 있으나 총 30건의 상담내용이 있어 이용율이 저조함을 알 수 있음.

- 복지로의 희망상담이나 온라인상담센터는 이용자가 궁금증을 문의하여 처리과정을 직접 확인함과 동시에 궁금증을 해결할 수 있는 장점을 가지나 복지서비스의 특성상 복잡하고 다양한 정보에 대한 접근 한계가 있으며, 결국 담당기관으로 2차 문의해야 하는 사례가 많을 것으로 예상됨.

■ Community 분석 결과

- Community 분석은 이용자들이 모여 정보를 교환하는 기능을 하는 것임.
 - 복지로의 참여광장은 자원봉사, 문화캘린더, 행사/공모정보,

이벤트와 같은 커뮤니티의 메뉴 구성 목적으로 보기 어려운 부분이 있으며, 자유게시판은 조회수가 매우 저조함.

- 복지넷의 커뮤니티는 모든 게시판에 각종 글이 수시로 업데이트 되나 조회수가 저조하여 이용율이 낮음을 알 수 있으며 이것은 곧 이용자 간 커뮤니티 역할을 제대로 수행하지 못하고 있는 것을 의미함.
- 사회복지정보센터는 관련 메뉴가 없으므로 해당 없음.

3 각 사이트 개선안

구조분석과 3C 분석 결과를 토대로 각 사이트에 대한 개선안과 세 사이트가 가진 공통적인 문제점을 정리하면 다음과 같음.

▣ 복지로 개선안

- 다양한 정보를 제공하나 사이트의 운영 목적이 혼란스울 정도로 다양한 분야의 산재된 정보를 집약하였으며, 복지로 자체에서 운영하는 정보가 아니고 각 관련 사이트에서 가져온 내용이 주여서 정보의 전문성이 미흡함. 정부가 만든 전국구를 포괄하는 복지포털로써의 목적에 따른 운영방법으로 제고할 필요가 있음.

■ 복지넷 개선안

- ‘분야별’ 일관성 없어 이용자 사용 혼란 및 불편을 초래하며, 한 메뉴 내 다양하고 방대한 정보를 다루어 이용자 타겟이 일반 국민, 사회복지 관계자로 명확히 분류되는 사항이 함께 구성되어 있어 각 메뉴의 주요 기능과 목적에 따른 재분류 및 정리가 필요함. 또한 다양한 사이트에서 다양한 정보를 가져와 게시할 수 있으나 그것이 지속적으로 업데이트 되지 못할 경우, 이용자가 각 정보를 제공하는 본래 사이트에서 열람하는게 더욱 신속하고 신뢰성 있다고 판단할 가능성이 크므로 체계적·지속적인 정보관리가 되지 않는 것에 대한 고려가 필요함.

■ 사회복지정보센터 개선안

- 사회복지협의회의 기능 및 주요 역할³⁾을 감안한다면, 본 사이트는 매우 한정적인 정보만을 다루고 있어 경기도사회복지의 종합정보망으로써의 역할 기대에 못 미치고 있음.

3) 사회복지사업법 시행령 제 12조(사회복지협의회의 업무) : 사회복지에 관한 조사연구 및 정책건의 / 사회복지에 관한 교육훈련 / 사회복지에 관한 자료수집 및 간행물 발간 / 사회복지에 관한 계몽 및 홍보 / 자원봉사활동 진흥 / 사회복지사업에 종사하는 자의 교육훈련과 복지증진 / 사회복지에 관한 학술도입과 국제사회복지단체와의 교류 / 그 밖에 시·도 협의회의 목적달성에 필요하여 정관으로 정하는 사항.

■ 개선안(공통)

- 사이트 메뉴구성과 내용 관찰 결과, 사이트 운영 목표가 드러나지 않음(컨셉 미흡). 그럼으로써 각 사이트를 통해 무엇을 알리고 무엇을 제공하고 싶은지에 대한 핵심이 없으며, 복지관련 다양한 정보를 누적한 것에 불과함.
- 세 사이트 모두 복지시설 검색 기능을 주요 서비스로 두고 있는데 그것이 각 사이트의 운영목적에 부합한지 제고할 필요가 있으며, 또한 이 서비스가 각기 다양한 분류기준과 내용으로 중복되고 있어 이에 대한 정리가 필요함.
- 자료의 관리(광고성 글 관리, 최신 자료 업데이트일 안내, 수시 업데이트 미흡)미흡으로 인한 이용자에게 불편을 초래함과 동시에 이용자의 성과 측면(이용성, 유용성, 만족도)에서 매우 저조한 수준일 것으로 추측됨.

III

결론 및 제언

1 주요 사이트 분석이 경기도 복지포털 구축 준비에 주는 함의

- ▣ 경기도 복지포털 구축에 앞서 보다 양질의 정보를 제공하기 위한 방법을 모색하기 위해 실행된 주요 사이트 분석결과, 다음의 내용이 선행되어야 함을 고찰함.
- 가장 우선시 되어야 할 것은 경기도 복지포털 구축의 필요성을 분명히 해야 함. 예를 들어, 도민을 위한 정보제공이라면 요즘 각 주요 사업 및 제도별 안내 사이트가 별도 운영(예, 기초노령연금, 장애인연금, 4대보험 정보연계센터, 노인장기요양보험, 사회서비스 바우처, 드림스타트 등)되며, 그 사이트 내에서 관련 제도에 대해 접근하기 쉽도록 매우 알찬 정보를 안내하고 있는 추세임. 그럼에도 불구하고 경기도에서 복지포털을 구축하고자 하는 이유와 필요성이 충분히 검토되어야 함. 또한 복지담당 공무원 업무처리의 용이성을 위해서라면 그에 맞는 시스템을 구

상해야 함.

- 둘째, 경기도 복지포털의 목적 및 용도(역할)를 분명히 해야 함. 필요성 및 타당성이 충분히 검증되었다면, 경기도는 무엇을 알리고 무엇을 제공하고 싶은지 정리하여 사이트의 운영 컨셉을 파악해야 함. 이것이 선행되어야 주요 Contents 및 내용이 기존 사이트와 차별성을 가진 것으로 개발 가능함.
- 셋째, 경기도 복지포털의 사용자(타겟)를 분명히 해야 함. 즉, 주 사용자(타겟)를 누구로 할 것인가에 대한 답이 나와야 메뉴별 내용의 공개범위 등을 결정하여 필요한 자료수집이 가능함.
- 넷째, 관리(업데이트) 계획이 구체적으로 나와야 함. 예를 들어, 복지서비스는 특성상 수시로 변화하므로 이를 반영할 수 있어 정보의 신뢰성과 안정성이 확보되어야 함.

2 경기도 복지포털 구축 방법(안)

세 사이트를 분석한 결과를 종합적으로 정리하면, 위에서 언급한 세 가지를 선행한 후 경기도 복지포털을 구축하는 것이 효율적임. 또한 기존의 도내 복지관련 사이트를 보완·활용하여 연동하거나 (일부)흡수할 경우 경기도 복지포털의 차별성과 우수성을 극대화 할 수 있을 것이며, 이를 활용할 수 있는 방법을 제시하면 다음과 같음.

▣ 경기도 무한돌봄 사이트 활용

- 무한돌봄 사이트를 확대 개편 및 보완하여 활용할 수 있음. 특히 무한돌봄은 경기도 대표 복지브랜드이면서 새로운 우수 복지모델로 평가받기 때문에 경기도 복지포털과 연계하여 활용할 경우, 그 효과는 극대화될 것임.

▣ 경기복지재단 사이트 활용

- 경기도의 복지관련 정책을 개발하여 경기도 복지의 선진화를 이끌기 위해 출범한 경기복지재단의 기존 사이트를 활용할 수 있음. 실제 경기복지재단 사이트는 도내 시설 DB를 구축하고 있어 이러한 기능을 활용할 경우, 경기도 복지포털 구축과정이 더욱 용이할 것임.

예시) 경기문화재단은 사이트를 단순히 재단을 홍보하는 역할 및 기능에 머무르지 않고 경기도 문화예술에 대한 정보를 총망라하는 경기문화포털로 개편됨(2011.8월).

▣ 경기도 사회복지협의회 사회복지정보센터 사이트 활용

- 경기도 사회복지협의회에서 개설한 사이트가 현재 도내에 개설되어 있는 복지사이트로 대표성 가질 수 있으나 메뉴 구성 미흡, 홍보 부족, 관리의 미흡 등으로 활성화되지 않는 것으로 판

단됨. 이에 경기도가 추가적으로 신 메뉴를 개발하여 기존 사이트를 개선·활용할 수 있음.

- 이러한 방법 외 도내 기존의 ‘복지정보 제공형’ 관련 사이트를 재조사하여 방대한 정보를 통합·정리하는 것이 이용자의 측면에서 더욱 간편하고 용이한 접근을 가능케 할 것임. 또한 수시로 변하는 공공 복지서비스와 민간 기관 복지서비스를 수시로 업데이트 및 관리할 방안을 구체적으로 마련하여야 경기도 복지포털 구축의 의의를 공고히 다질 수 있을 것으로 기대함.

참고문헌

- 이동호, 최명길, 문성주. 2010. 초도진막어촌계 웹사이트 구조와 콘텐츠 특성에 대한 분석과 제언. 한국 제 22권 제 4
- 이인영. 2002. 부모관련 웹사이트의 콘텐츠 분석 및 평가. 어린이미디어연구 제 1권. pp.73~96
- 이재연, 진기남. 2005. 보건소 홈페이지의 콘텐츠 제공실태. 보건과 사회과학 제 18집, pp.211~288
- 장로사, 김성희. 2006. 어린이 도서관 웹사이트 콘텐츠 비교·분석. 한국도서관·정보학회지(제 37권 제 4호)
- 한국웹사이트평가개발원(www.kwi.or.kr)

경기복지재단

경기도 수원시 팔달구 인계로 178

Tel. 1577 4312

Fax. 031 898 5937

www.ggwf.or.kr

GYEONGGI WELFARE
FOUNDATION



9 788996 677246

ISBN 978-89-966772-4-6
ISBN 978-89-966772-3-9