

석사 학위 논문

지도교수 권해수

## 종합사회복지관 웹사이트 운영

### 개선 방안에 관한 연구

A Study On The Improvement Of Website Administration Of  
General Welfare Facilities

2002년 8월 일

한성대학교 행정대학원

복지행정학과

복지행정전공

이 희 관

석사 학위 논문

지도교수 권해수

종합사회복지관 웹사이트 운영  
개선 방안에 관한 연구

A Study On The Improvement Of Website Administration Of  
General Welfare Facilities

위 논문을 행정학 석사 학위 논문으로 제출함

2002년 8월 일

한성대학교 행정대학원

복지행정학과

복지행정전공

이 희 관

이희관의 행정학 석사학위논문을 인정함

2002년 8 월 일

심사위원장 (인)

심사위원장 (인)

심사위원장 (인)

# 목 차

<b>제 1 장 서론</b> .....	<b>1</b>
제 1 절 연구 목적 .....	1
제 2 절 연구 방법 및 범위 .....	3
제 3 절 연구의 제한점 .....	4
<b>제 2 장 이론적 배경</b> .....	<b>5</b>
제 1 절 매체로서의 인터넷 .....	5
제 2 절 종합복지관 웹사이트의 구축 효과 .....	7
제 3 절 웹사이트의 운영 과정 .....	8
제 4 절 사회 복지와 인터넷 웹사이트 .....	15
제 5 절 종합 사회 복지관 웹사이트 서비스의 통합 .....	24
<b>제 3 장 조사 방법</b> .....	<b>28</b>
제 1 절 조사대상 및 방법 .....	28
제 2 절 설문지의 구성 .....	28
제 3 절 자료분석방법 .....	33
<b>제 4 장 종합 사회복지관 웹사이트의 평가 및 개선 방안</b> .....	<b>34</b>
제 1 절 웹사이트의 평가 .....	34
제 2 절 개선 방안 .....	57
<b>제 5 장 결론</b> .....	<b>63</b>
<b>참고문헌</b> .....	<b>66</b>
<b>&lt;부록&gt; 설문지</b> .....	<b>71</b>

## 표 목 차

<표 1> 구축 단계에 관계된 평가 요소 .....	30
<표 2> 운영 단계에 관계된 평가 요소 .....	31
<표 3> 유지·보수에 관계된 평가 요소 .....	32
<표 4> 운영자에 관계된 평가 요소 .....	32
<표 5> 복지관 웹사이트의 통합적인 운영 가능성에 관계된 평가 요소 .....	33
<표 6-1> 종합 사회 복지관 웹사이트가 오픈된 시기 .....	34
<표 6-2> 제작 방법 .....	35
<표 6-3> 제작 비용 .....	35
<표 6-4> 서비스 대상별 제공 서비스 - 복지 수혜자를 위한 서비스 .....	36
<표 6-5> 서비스 대상별 제공 서비스 - 일반인을 위한 서비스 .....	37
<표 6-6> 서비스 대상별 제공 서비스 - 자원개발을 위한 서비스 .....	37
<표 6-7> 서비스 대상별 제공 서비스 - 기타 대상을 위한 서비스 .....	38
<표 7-1> 복지관 웹사이트를 주된 이용자 .....	39
<표 7-2> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 행사나 프로그램 관련 .....	39
<표 7-3> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 후원 성격의 내용 .....	40
<표 7-4> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 복지 서비스 요청 .....	40
<표 7-5> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 동호회등 커뮤니티 관련 .....	41
<표 7-6> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 단순 광고나 안부 문의 .....	42
<표 7-7> 담당자들이 이용하는 정도 - 복지관 관련 정보 제공 .....	42
<표 7-8> 담당자들이 이용하는 정도 - 게시판, 자료실 이용 .....	43
<표 7-9> 담당자들이 이용하는 정도 - 소식이나 정보 발송등의 이용 .....	43
<표 7-10> 담당자들이 이용하는 정도 - 커뮤니티 기능 관련 이용 .....	43
<표 7-11> 담당자들이 이용하는 정도 - 후원자 모집 이용 .....	44

<표 7-12> 담당자들이 이용하는 정도 - 회원 관련 Database 이용 .....	44
<표 7-13> 담당자들이 이용하는 정도 - 자원 봉사등 교육 관련 정보의 제공 .....	44
<표 7-14> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 기획에 관련된 요소 .....	45
<표 7-15> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 그래픽에 관련된 요소 .....	45
<표 7-16> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 웹사이트에 쓰인 기술이나 기능 .....	46
<표 7-17> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 컨텐츠 .....	46
<표 7-18> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 인프라 스트럭처 관련 .....	46
<표 7-19> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 웹사이트 관리의 편리성 .....	47
<표 7-20> 웹사이트가 종합복지관에 미치는 이미지 .....	47
<표 7-21> 웹사이트가 활용이 안되는 가장 큰 이유는? .....	48
<표 7-22> 보다 나은 활용을 위해 가장 필요한 부분은? .....	48
<표 8-1> 서버가 관리되는 장소 .....	49
<표 8-2> 보안, 바이러스 관련 업데이트 .....	50
<표 8-3> 최초 오픈 후, 웹사이트는 어떻게 바뀌었는가? .....	50
<표 9-1> 웹사이트 전담자 유.무 .....	51
<표 9-2> 웹사이트 전담자가 된 과정 .....	51
<표 9-3> 담당자들의 웹사이트 관련 지식 .....	52
<표 9-4> 담당자들의 교육 정도 .....	53
<표 9-5> 교육이 도움이 된 정도 - 교육을 받은 사람들만을 대상으로 .....	53
<표 9-6> 담당자들이 웹사이트에 대해 갖고 있는 관심 .....	54
<표 10-1> 정보 공유에 대한 의견 - 복지관 행사나 프로그램의 교환 .....	55
<표 10-2> 정보 공유에 대한 의견 - 후원자 관련 정보 .....	55
<표 10-3> 정보 공유에 대한 의견 - 동호회 활동등 커뮤니티 관련 .....	55
<표 10-4> 타 복지관과 비교해 웹사이트에서 제공되는 서비스의 차별성 .....	56
<표 10-5> 통합형 웹사이트의 사용 여부 .....	56
<표 10-6> 타 복지관과 기능면에서 차이가 없을때 우려도 .....	57

## 그림 목 차

<그림 1> 종합사회복지관 웹사이트의 운영 요소 .....	29
<그림 2> 통합 웹사이트의 가능성을 알아보는 요소 .....	29

# 제 1 장 서론

## 제 1 절 연구 목적

지구촌이 정보화 사회로 변해가면서, 정보의 흐름은 더욱 가속화되고 있다. 각종 매체에서도 정보화와 정보사회에 관한 기사들이 거의 매일 지면을 장식하고 있고, 정보 통신 관련 기술 및 운영에 관해 우리나라는 벤치마킹 대상이 되고 있을 정도로 우리나라의 정보 통신 기술의 발전은 빠르게 진행되고 있다. 이미 정부도, 정보화 촉진법 등 사회전반의 정보화 촉진과 정보통신사업의 기반조성을 위한 법제도적인 정비를 추진하고 있으며, 관련 인프라도 많은 부분 구축이 되어 있는 실정이고, 관련 기술의 개발 역시 활발히 진행되고 있는 상황이다. 이러한 정보통신기술의 급속한 발전으로, 다양한 정보통신 매체를 통해 사회·경제적 활동의 폭은 정보의 획득과 유통이라는 단순한 수단적 단계를 넘어 직접적인 서비스 제공의 차원에까지 이르렀다. 전자상거래, 원격 화상 진료, 원격 화상 교육, 재택근무 등 새로운 사회·경제 질서의 창출이 가능해지고, 유기적이고 상호작용적 특성이 대두되고 있다.

이에 발 맞춰, 사회복지분야의 정보화도 이미 진행되고 있는 실정이다. 1972년 보건사회 전산망 구축계획을 시작으로 사회복지분야에서도 보건복지부를 중심으로 정보화 사업이 추진된 이후, 사회복지분야의 정보화 사업도 활발히 추진되고 있다. 이러한 사회복지 정보화는 사회복지 업무처리의 효율성을 도모하고, 사회복지시설 및 기관간 업무연계를 통한 인력, 비용절감 및 서비스의 지속성을 보장할 수 있으며, 사회복지와 관련된 각종 정보의 종합적인 생산 및 제공을 통해서 국민복지 향상에 기여하는 등 매우 복합적인 효과를 기대할 수 있다.<sup>1</sup>

2000 년을 전후하여 시작된 인터넷의 대중화를 시작으로, 각각의 복지관 웹사이트들도 복지관 관련 정보 및 상담, 후원등 다양한 서비스를 실시하고 있고, 사회복지분야에서도 정보기술을 활용한 업무환경의 변화와 서비스전달 체계의 변화가 진행되고 있다. 사회 복지 서비스의 각 분야에 있어 정보기술은 조직관리, 교육, 정보교

---

1 박영란, 유태균, 사회복지기관의 정보화 현황과 과제, '계간 사회복지' 제 131호, 1996

환 및 임상치료 등의 다양한 업무에서 활용되고 있고, 복지혜택의 지역간 격차와 장애의 벽을 극복하여 사회복지서비스의 전달체계의 획기적인 전환을 가져 올 수 있다<sup>2</sup>. 아울러, 각종 데이터베이스, 네트워크, 상담과 치료를 위한 소프트웨어, 전문가 시스템(expert system)등이 개발됨에 따라 사회 복지 서비스의 전달 과정에서 사회복지사들과 클라이언트들의 관계도 변화해 가고 있는 현실이다.<sup>3</sup> 이러한, 최첨단 정보기술의 활용을 통해 복지와 관련된 정보를 보다 효율적으로 관리 및 제공할 수 있다.

이렇듯, 사회복지분야에서도 정보화의 필요성이 증대됨에도 불구하고, 아직까지 인터넷을 통한 사회복지 분야에 대한 서비스 제공은 그다지 활발히 진행되고 있지 못한 실정이다. 현재, 사회복지 분야의 웹사이트의 운영은, 자체적으로 제작되기 보다는, 외부인에 의해, 구축되고 있는 경우가 많으며, 외부인에 의해 관리되고, 내부 직원의 웹사이트 활용은 많지 않아 그 기능이 충분히 발휘하지 못한 경우가 많다. 아울러, 각 사회복지 분야에서 자료나 정보의 공유를 위한 어떤 표준이 없기에, 정보의 공유란 측면에서는 그 활용도가 매우 낮다고 할 수 있겠다. 이미 구축된 정보의 활용 역시, 담당자들은, 이러한 자료 분석을 통해 더 나은 자원 활용이 가능하다는 부분이 있음에도 기능이 지원되지 않거나, 그러한 활용이 가능하다는 인식의 부족 등으로, 이용되고 있지 않는 경우가 많다.

웹사이트를 구축한다는 것은, 인터넷의 특성을 이용해 서비스를 제공하고, 부가적인 목적 달성을 위한 것이다. 그러나, 사회복지 시설 중에서 작지 않은 규모에 속하는 종합 사회복지관에서도, 웹사이트를 잘 활용하고 있는 경우는 아직까지 많이 보고되지 않고 있다. 일반인들의 사회복지분야의 홈페이지에 대한 이미지도 다른 일반적인 기업이나 단체에 비해 떨어진다고 느끼며, 접속 비율 또한 높지 않다.<sup>4</sup> 이러한 문제점에도 불구하고, 종합 복지관에서 운영되고 있는 웹사이트에 관한 논문은 관련 연구가 많지 않은 상황이다. 따라서, 본 연구에서는, 서울 시내 종합 복지관에서 운

---

2 강의석, 사회복지 정보화 현황과 과제, 경북대학교 대학원 석사학위논문, 1998

3 박영란, 유태균, 사회복지기관의 정보화 현황과 과제, '계간 사회복지' 제 131호, 1996

4 신철민, 서울시 사회복지관 홈페이지 구축 및 운영에 관한 연구, 가톨릭대학교 사회복지대학원, 2000

영하고 있는 웹사이트를 보다 효율적인 운영이 이루어 지도록 하기 위하여, 관련 문헌 조사 및 설문 조사를 통해 현황을 분석하고, 보다 효율적인 운영이 이루어 지도록 개선 사항을 제시함으로써 종합 복지관 웹사이트 운영의 보다 효율적인 운영과 그 발전 방안을 모색하고자 한다.

본 연구는 다음의 사항에 연구 중점을 두고자 한다.

첫째, 기존 연구들이 당시 사회복지관의 운영 실태와 사회복지 정보화 및 복지관 웹사이트의 현황 파악에 중점을 두었다. 본 연구에서는 그러한 연구에서 더 나아가, 빠르게 변하는 정보화 사회에서 현재 종합 사회 복지관 웹사이트가 어떻게 운영되고 있는지 기존 자료에서 다루지 않은 부분과, 보다 효율적인 '운영'이란 측면에서, 현재의 운영 현황과 개선 방향을 모색하고자 한다.

둘째, 현재 종합 사회 복지관 웹사이트가 개별적으로 제작되고, 운영되고 있으며, 정보의 공유도 거의 없는 실정이므로, 운영 개선의 한 대안으로, 종합 사회복지관 웹사이트의 통합적 운영의 가능성을 살펴보도록 한다.

본 논문에서, 웹사이트와 홈페이지는 일반적인 인식과 같이 같은 의미로 사용하였으며, 인트라넷으로 인식될 수 있는 부분은 웹사이트의 범주에 포함시키지 않았다.

## 제 2 절 연구 방법 및 범위

본 연구는 설문 조사를 위해, 먼저 설문지를 온라인상에 만들어 두고, 온라인 설문 참여를 부탁하는 우편물을 종합 복지관 웹사이트 담당자에게 발송, 설문 참여하도록 유도하였다. 온라인 설문지에는 중복 응답과, 결측치 방지 장치를 만들어 두었고, 우편물에는 온라인 설문 참여할 수 있는 인터넷 주소와 암호를 밝혔으며, 그 대상은, 현재 사회복지협의회에 등록되어 있는, 서울의 종합사회복지관 중, 웹사이트를 갖고 있는 종합 복지관 86곳 전체를 대상으로 하였다. 여기서, 종합 사회복지관 웹사이트의 '담당 운영자'는 종합 사회복지관의 직원으로 한정했다. 그들이 실

무자이며, 이 연구의 목적이 그들이 보다 쉽고 간편하게 웹사이트를 운영 및 활용할 수 있도록 하기 위한 기초 자료를 제공하는데 있기 때문이다. 설문자료 수집 기간은 2002년 4월 29일부터 2002년 5월 12일까지 수집하였다.

### 제 3 절 연구의 제한점

본 연구는 표본이 그다지 크지 않은 서울시 종합 복지관 웹사이트로 제한을 두었으므로, 일반화시키기에는 제한이 있다. 아울러, 운영에 관련된 항목들은 보다 세부적인 질문들로 나눌 수 있음에도 불구하고, 전반적인 운영 현황을 파악하고자, 보다 세부 항목까지 들어가지 못한 제한점이 있다. 또한, 통합적인 운영을 논의할 때, 사회 복지 정보화 분야에서 핵심 부분 중의 하나인 데이터베이스에 관련된 부분에 대해서는 세부적인 항목들이 더 많이 나올 수 있음에도 불구하고 그러한 부분을 깊게 다루지 않았다. 이는 본 연구가 통합 자체를 논하기 보다는 통합의 가능성에 주안을 두었기 때문이다. 그러함에도 불구하고, 종합 사회 복지관의 통합적 운영이 가능한지 여부를 점진해 다른 논문에서 다룰 수 있는 발판을 남긴다는 의미에서 그 의의가 있다고 할 수 있겠다. 아울러, 사회 복지 정보화에서 또 다른 구축해야 할 부분인 인트라넷 역시, 연구의 필요성은 있으나, 본 연구의 주제를 다소 벗어나는 부분이 있으므로, 본 연구에서는 인트라넷 기능을 배제한 웹사이트로 연구 범위를 한정한다.

## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 매체로서의 인터넷

인터넷은 기술적인 특성과 탄생과 발전과정이 다른 매체와는 다른 독특함을 지니고 있으며, 이러한 독특함에 기인하여 기존의 어떠한 매체와도 차별화 되는 특성을 가지고 있다. 이러한 특성은 '인터넷이 무한한 잠재력을 가지고 있다'라고 평가하게 되는 이유이기도 하다.

인터넷은 네트워크라는 물리적인 하부구조에 기반을 두고 있으나, 논리적으로는 수많은 사람들이 존재하여 서로간의 의견을 교환하는 공동체이다. 인터넷을 통해 집안방에서도 전세계 어디에나 접속하여 필요한 정보를 찾을 수도 있고, 먼 외국에 있는 친척이나 친구와도 실시간으로 의사소통을 할 수도 있다. 또한 기업에게는 TV나 라디오와 같이 짧은 시간에 제한된 이미지만을 일방적으로 제공하는 것이 아니라, 풍부한 정보를 바탕으로 하여 고객에게 더 많은 혜택을 주는 한편 고객과의 상호작용을 통하여 보다 긴밀한 관계를 형성할 수 있는 기회를 제공하기도 한다.

이렇게 다양한 응용이 가능한 인터넷에 대해 그 특성을 나름대로 규정지을 수 있는 핵심적인 단어들을 정리하자면 아래와 같다.

#### 1. 개방성(Open)

인터넷은 전세계에 펼쳐져 있는 수많은 네트워크와 컴퓨터들이 기종에 관계없이 표준화된 규정에 따라 상호간의 접속을 허용해주는 개방성을 제공한다. 따라서 표준화된 규정을 따를 경우 우리는 세계 각국의 어느 컴퓨터에든 접속하여 그 속에 있는 정보들을 얻을 수 있고 의사소통이 가능하다.

#### 2. 광범위성(Global)

네트워크 및 컴퓨터의 개방성으로 인해 통신망이 연결되어 있기만 하면, 물리적인 거리나 시간, 국가에 관계없이 전 세계의 누구와도 정보를 교환할 수 있고, 그 속에서 물건도 팔 수 있는 지구촌 환경을 제공해주고 있다. 이제 인터넷은 각종 뉴스나 정보를 보다 빠르게 전 세계로 확산시킬 수 있는 도구이다.

### 3. 자유와 평등(Free & Equal)

인터넷의 기본적인 철학은 자유로운 정보의 표현과 공유에 있다. 즉 인터넷에서는 어떤 국가나 기관으로부터 규제와 단속이 있을 수 없다는 것이다. 또한 인종이나 성별, 학력이나 빈부의 차이가 없이 누구나 무제한적으로 접근할 수 있는 평등이 인터넷에는 존재한다.

### 4. 멀티미디어(Multimedia)

인터넷은 단순히 문자만을 주고 받는 도구가 아니라 소리, 그림, 동영상 등을 주고 받을 수 있는 멀티미디어이다. 비록 아직 모뎀이나 전화선 등의 물리적인 하부구조가 TV와 같은 수준의 멀티미디어 데이터의 송수신을 지원하고 있지는 못하지만, 지금까지의 인터넷 기술의 발전 속도를 보면 조만간에 그 어떤 매체보다 빠르고 정확하게 멀티미디어 정보를 제공할 것으로 기대된다.

### 5. 상호작용성(Interactivity)

상호작용성은 인터넷이 다른 그 어떤 매체보다 차별화 되는 가장 큰 특성이자 인터넷의 최대 장점이기도 하다. 우리는 직접 사람을 만나서 상호간 의사 소통을 할 수 있으나, 전화는 소리만을 전달하며, TV나 라디오는 방송국에서 한 방향으로 송신할 수만 있다. 그러나 인터넷은 상대방을 직접 보지 못하는 익명성에도 불구하고 컴퓨터 모니터를 통하여 마치 상대방을 직접 대면하고 있는 것처럼 정보를 서로 주고 받을 수 있는 환경을 제공할 수 있다.

## 제 2 절 종합복지관 웹사이트의 구축 효과

종합 사회 복지관에서 웹사이트를 구축한 후, 다음과 같은 효과가 있는 것으로 나타났다.<sup>5</sup>

### 1 운영비의 절감

웹사이트와 더불어 인트라넷까지 구축했을 경우, 운영 경비를 줄이는 효과가 있다. 웹사이트를 통해 종합 사회 복지관 외부와 복지관을 연결시키는 통로 역할을 담당하고, 내부적으로는 그러한 정보를 활용해 업무 효율을 높임으로써 운영비가 절감되는 효과가 있다고 나타났다.

### 2 더 많은 서비스의 제공

시간이나 장소에 구애받지 않고 신속한 서비스 제공이 가능하고, 또한 클라이언트의 요구에 더욱 신속하게 대응할 수 있게 된다. 아울러, 정보의 공유를 통해, 객관적이고 책임있는 정보를 제공할 수 있게 되어, 양질의 서비스를 제공할 수 있게 된다. 대중의 관심으로부터 소외되기 쉬운 사회복지사업에 대한 관심을 일반인에게까지 확산시킬 수도 있게 된다.

### 3 사회복지사 전문직에 도움

사회 복지사 역시 자신의 능력을 개발해 사회 복지 분야에서 보다 넓은 지식을 갖춘 전문가로서 자리 매김을 해야 한다. 웹사이트의 구축은 그러한 능력 개발에 도움이 된다고 생각하고 있는 것으로 나타났다.

### 4 지역 주민과의 접촉 증가

---

5 신철민, 서울시 사회복지관 홈페이지 구축 및 운영에 관한 연구, 가톨릭대학교 사회복지대학원, 2000

주민들이 시간과 장소에 구애받지 않고 자유롭게 복지관 웹사이트를 방문하여, 여러 가지 의견을 자유롭게 공유할 수 있으므로, 지역 주민과의 직, 간접적인 접촉도 늘어난 것으로 나타났다. 이는 지역내 복지관의 이미지 개선에도 많은 도움을 줄 것으로 예상된다.

## 제 5 절 웹사이트의 운영 과정

### 1. 웹사이트의 기획

#### 가. 웹사이트의 목적 정의

조직 및 개인들이 웹사이트를 만드는 가장 중요한 목적은 고객서비스, 전자상거래, 상품광고, 기업홍보, 정보의 제공 등 여러 가지일 것이다. 기업같은 조직의 입장에서 웹사이트는 전 세계를 향한 광고이자 사무실이자, 하나의 상징일 것이다. 바로, 그 조직의 얼굴이며, 목소리를 내는 또 다른 매체인 것이다. 따라서, 웹사이트 제작이 제대로 이루어지기 위해서는, 제작자와 조직간의 적절한 의견 교환 및 업무분석을 통해 웹사이트의 제작 목적이 분명히 되어야 한다.

#### 나. 웹사이트의 이용자층 설정

웹사이트 서비스를 제공하기 위해서, 그 목적과 아울러, 누가 주된 이용자가 될 것인지 주 이용자층을 설정해야 한다.

#### 다. 운영 컨셉의 도출

이렇게 목적과 주된 이용자층이 설정되면, 이를 통해 웹사이트를 어떤 느낌이나 어떤 모습으로 운영할 것인지 전체적인 컨셉을 정하고 운영 전략을 도출하게 된다.

기획 단계에서는, 이 외에도, 목적에 알맞은 도메인 이름<sup>6</sup> 확정 및 신청, 제

---

<sup>6</sup> 인터넷의 주소. 인터넷의 네트워크망 속에서 일정한 정보를 찾으려면 그 정보를 제공하고 있는 호스트 컴퓨터(Host computer)의 위치를 알아야 한다. 바로 그 위치를 확인할 수 있도록 도와주는것,

공정보 List 작성, 경쟁 사이트 분석, 자료수집, 페이지별로 목적 및 요구되는 기능 결정, 기능을 구현하기 위한 구체적인 방법 선택 외에도, 일반 기업 웹사이트의 경우, 경쟁 사이트 벤치마킹도 이루어지게 된다. 기획단계에서는, 실질적인 제작 단계로 들어가기 전, 페이지 레이아웃 초안 제시를 하게 된다.<sup>7</sup>

## 2. 웹사이트의 구축

앞선 기획을 바탕으로 적절한 그래픽을 사용해, 수집자료를 HTML 형식등으로 코딩하는 과정이다. 사용자의 이용 환경을 고려하여, 주된 열람 대상자에게 가장 적합한 HTML 코딩 작업이 이루어져야 한다. 이 단계에서는 다음과 같은 사항을 고려해야 한다.

### 가. Script 활용으로 Program의 제작.

인터넷은 실시간 상호 의사소통(Interactivity)가 가능한 양방향성의 매체이므로, 웹사이트를 구축할 때에는 이런 기능을 충분히 활용할 수 있도록 제작돼야만 한다. 이러한 상호 의사소통이 가능하도록 하는 각종 스크립트 및 프로그램을 제작한다.

### 나. Database 연동.

최근의 웹사이트에서는 간단한 게시판을 만든다고 하여도, Database를 연동하여 운영되게 된다. 이렇듯, 프로그램의 제작 단계에서는 보다 효율적인 웹사이트 운영을 위해 Database를 디자인하고 그 연동 부분을 제작하게 된다.

### 다. 시험 데이터 입력 및 테스트.

인터넷은 실시간 상호의사소통이 가능한 매체이다. 웹사이트 제작 의뢰 업체

---

<sup>7</sup> 즉 인터넷 주소이다. 예로, 야후의 도메인 이름은 www.yahoo.com.

7 주로, 이런 기획부분에 관련된 사항은 웹 기획자가 하는 것이 일반적이다.

는 웹사이트를 운영함에 따라 기업의 홍보효과 외에 부수적으로 방문자에 대한 정보의 획득 및 축적이 가능하다. 이러한 축적된 고객자료를 바탕으로 보다 과학적인 고객 Database 마케팅이 가능해지므로 Database 테스트는 가장 중요한 단계이기도 하다.

#### 라. 통합 테스트.

웹사이트를 구성하는 각각의 요소(Database, 게시판, 스크립트, 링크의 유효성 여부등)들을 사이트 내에서 통합하여 각각의 구성요소의 정상적인 작동여부를 테스트 하게된다.

#### 마. 시연 및 최종 문제점 보완.

실질적인 오픈 전, 전체적인 웹사이트 시연회를 갖게 된다. 이 자리에서 관련 기관이나 업체의 최종적인 의견을 수렴하여 의뢰하는 기관이나 업체가 원하는 최적의 방향으로 수정, 보완 작업을 실시하게 된다.

#### 바. 웹사이트 관리자 교육

최종적인 테스트와 관리를 책임질 의뢰 기관이나 회사 내의 실무자에게 운영에 핵심적인 사항에 대하여 전수교육을 실시한다.

### 3. 웹사이트의 운영과 갱신

웹사이트를 구축하는 데만 의미를 두고 유지보수를 하지 않는 것은 웹사이트를 구축하지 않는 것보다 더 기관의 이미지 손상을 가져올 수 있으므로, 적절한 운영 전략을 세워 내용을 갱신하고, 컨텐츠나 커뮤니티 관리에도 신경을 써야 한다. 아울러, 만들어진 웹사이트를 어디에서 호스팅할 것인지도 고려하여야 한다. 또한, 운영 과정에서, 구축된 Database를 잘 활용하는 것도 효율

적인 운영을 할 수 있는 중요한 요소이다.

#### 가. 내용의 갱신

항상 적절한 정보를 제공하지 못하는 사이트는 찾아오는 방문자의 발길마저 차츰 끊게 만든다. 반면, 유익한 자료를 주기적 또는 시기에 맞춰 갱신하는 웹 사이트는 방문자가 다시 찾도록 하는 흡인력을 갖게 된다. 이처럼 내용의 갱신은 웹사이트 흥망성쇠에 매우 중요하다

#### 나. 성향 분석(로그 분석)

일반인이 웹사이트에 접근을 하게 되면, 그러한 접근 기록이 로그파일로 서버에 남게 된다. 이 로그파일에는, 여러 가지 유용한 정보, 이를테면, ' 웹사이트의 어느 페이지가 가장 많은 히트 수를 기록하고 있고, 어느 페이지가 히트 수가 저조한가? ' 등의 정보가 저장되어 있다. 이러한 로그파일을 통해 100퍼센트 정확한 사용 내역을 알 수는 없지만, 웹사이트 상황판단과 정책결정에는 충분한 도움이 된다. 이러한 로그파일 분석을 통하여 방문자 특성에 대한 조사 자료를 통해 그들이 원하는 정보의 우선순위를 파악할 수 있고 이에 따라 진열대의 상품을 재배치하듯 사이트의 우선 순위를 재조정할 수도 있다. 방문자가 보기를 원하는 정보를 가장 잘 보이는 곳에 두고 그 바로 옆에 웹사이트에서 보여주고자 하는 핵심 콘텐츠를 같이 제시함으로써 자연스러운 방문을 유도하는 등의 방법이 사용될 수 있다.

#### 다. 홍보 및 커뮤니티 형성

웹사이트가 우수한 디자인과 효과적인 인터페이스, 양질의 콘텐츠를 갖추었다고 해서 성공적인 사이트로 평가 받는 것은 아니다. 사이트의 원래 목적에 부합하는 성과를 성취하기 위한 홍보 작업과 사이트 관리를 통해서 사용자(방

문객)와의 지속적인 커뮤니티를 형성하는 것이 효율적인 웹사이트 운영에 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다.

#### 라. Database 의 활용

웹사이트를 통해 저장되는 정보는 Database 에 기록되게 된다. 이러한 Database를 이용하여, 후원자를 발굴할 수도 있고, 특정 조건의 자료를 필터링(Filtering) 해서 각종 통계 자료로 활용할 수도 있다.

#### 4. 웹사이트의 평가

인터넷의 웹사이트를 평가하기 위한 기준은 여러 가지가 알려져 있다.

종래의 평가 기준으로서 장서개발이론에서 다루고 있는 문헌적인 평가기준의 하나가 장서개발이론에서 다루고 있는 선택기준으로,

- 정확성 ( 믿을만한 정보인가? 오류는 없는가? )
- 권위성 ( 저자의 분야별 권위도, 출판사는 믿을만한가? )
- 객관성 ( 편견 없는 공정한 정보인가? )
- 최신성 ( 내용이 갱신되었는가? 출판일이 분명한가? )
- 주제의 범위 ( 어떤 내용이 포함되었나? 제목의 내용이 깊게 다루어졌나? )
- 내용의 독창성 등이 있다.

이와 같은 문헌적인 평가 기준을 토대로 하여 웹사이트의 평가 기준을 설정한 것이 정보관리학회지에 발표된 “www 정보자원 평가 요소”에 의하면,

- 사이트의 접근성(Access)과 유용성(Usability)
- 정보자원에 대한 설명의 확인

- 저자의 신원 파악 및 권위도
- 사이트의 구조와 디자인
- 내용의 범위와 적합성
- 내용의 정확성 및 객관성
- 링크된 정보자원의 질
- 최신성
- 가격
- 정보의 안정성
- 비슷한 주제의 다른 사이트와 비교
- 인쇄물과 동일한 내용인가? 등이 있다.

이 외에도, 인터넷 웹사이트 평가모형에 관해 연구한 한 논문<sup>8</sup>에 따르면, 다음과 같은 요소들로서 웹사이트를 평가하고 있다.

- 디자인  
몰입성(Attraction), 신선도(Freshness), 은유성(Metaphor), 일관성(Unification), 명쾌성(Clarity)
- 비즈니스 기능의 지원  
가치부여(Value), 마케팅(Marketing), 운영(Maintenance), 투자 및 지원(Invest & Assist), 전략(Stratgy), 홍보(Announcement)
- 신뢰감  
소비자보호(Consumer Protection), 신뢰부여 요소강화(Reinforce framework of reliability), 약속이행(Fulfillment)
- 인터페이스  
쌍방향성(Interactivity), 내비게이션(Navigation), 구조(Structure),

---

<sup>8</sup> 정부현, 인터넷 웹사이트 평가모형에 관한 연구, 중앙대학교 국제경영대학원, 2000

- 사용성(Usability),
- 기술
  - 시스템안정(System stability), 최적화(Optimization), 자동화(Automatic operation)
- 커뮤니티
  - 활성화(Activation), 다양성(Variety), 매개체(Intermediary)
- 콘텐츠
  - 신속성(Update), 양질(Quality), 이해성(Comprehension)
- 기타
  - 종합적인만족도, 매출액 및 판매건수(Sales/Profit), 재방문률(Re-visit rate), 방문자수(Session), 회원수(Members)

아울러, 한국능률협회에서 매년 우수한 웹사이트를 평가하여 Best website 로 선정하는 평가 기준은, 네티즌의 평가와 전문가의 평가를 합쳐서 평가하게 된다. 네티즌 영역의 평가기준은 인지도, 이용도(최근 3개월 이용률, 방문자수, 사이트 체류 시간), 만족도(웹시스템, 콘텐츠, 고객서비스)등 3개 요소이며 대학교수, 웹 전문가 등 40여명의 전문가들에 의해 진행된 전문가 영역의 평가기준은 상호작용성, 편리성, 웹사이트시스템, 상품·정보의 다양성, 신뢰성 등 9개 부문이 있다.<sup>9</sup>

이렇듯, 웹사이트에 대한 평가 요소는 일부 유사한 부분이 있지만, 조금씩 그 요소가 다르며, 어느 관점에서 볼 것인지에 의해 그 평가가 많이 좌우되게 된다. 나아가, 사회복지분야에서 웹사이트를 어떻게 평가할 것인지에 관한 연구는 현재 전무한 상황이다.

---

<sup>9</sup> 한국능률협회에서 평가한 요소들로, 한국능률협회는 지난 2000년부터 국내 웹사이트를 대상으로 자체 개발한 웹사이트 평가모델 '네티즌 평가모델(K-WPI)'과 '전문가 평가모델(K-WPC)'을 운영하고 있다.

## 제 6 절 사회 복지와 인터넷 웹사이트

### 1. 사회복지 정보화

사회복지에서 ‘정보’란 일반적으로 ‘사회복지에 관한 알림’, ‘사회복지에 관해서 비판하거나 행동하기 위한 지식’으로 표현되고 있다. 혹은 사회복지관에서 필요로 하는 정보를 ‘복지정보’라고 지칭하고, Davis와 Olson의 정보에 대한 정의, 즉 “정보란 수신자에게 의미 있는 형태로 처리된 데이터이며, 현재 또는 미래의 결정이나 행동에 있어서 실제적이거나 인지된 가치를 지니는 것”이라는 정보의 유용성에 입각하여 ‘복지정보’의 개념적 정의를 도출한다. 그래서 ‘복지정보’를 “복지활동에서 획득, 생성되어 체계적으로 축적, 가공, 전달, 활용되는 제반 지식, 자료 또는 메시지로서 복지의 주체 및 객체의 의사과정이나 행동을 위하여 사용될 수 있는 의미 있는 내용”이라고 지칭한다.<sup>10</sup>

사실상 현대사회에 있어 정보는 단순한 지식이나 그것을 알리는 것에 국한되는 것이 아니고 정보 그 자체가 욕구이면서 욕구충족의 수단이 되고 있다. 그래서 김응철(1996)은 ‘사회복지정보’의 개념을 확장시켜 “사회복지와 관련된 제반 지식 및 서비스 등과 관련된 내용의 총체”라고 정의한다. 그리고 사회복지 정보화는 정보의 내용 및 대상을 기준으로 ‘복지욕구 정보’, ‘복지서비스 정보’, ‘복지자원 정보’, ‘복지지식 정보’, ‘복지관리 정보’ 등 다섯 가지 영역으로 범주화하였다.

가. 복지욕구 정보와 복지욕구의 정보화 : 복지욕구 정보는 이용자 측의 생활상에서 발생하는 제반 문제를 둘러싼 정보를 포괄하며 그 내용은 광범위하고 다양할 뿐만 아니라 특수하고 개별적인 성격을 띠고 있으며, 개인의 프라이버시에 속하는 것이 많다. 여기에는 개인이 가지고 있는 사회복지에 관한 인식과 태도, 바람, 욕구 등이 포함된다.

복지욕구의 정보화는 클라이언트가 가지고 있는 복지욕구를 비롯하여 그것을 다른 사람과 구별할 수 있는 개인의 신상 자료, 가족 관계, 생활 환경 등에 관

10 장중탁, 사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형개발, 부산대학교 대학원, 1998

한 구체적인 자료를 데이터베이스로 구축하는 과정이다. 복지욕구의 정보화는 복지 수요를 파악하고 복지 정책을 수립하는 데 매우 기초적인 정보를 제공할 수 있다. 또한 복지 서비스를 얼마나 효과적으로 제공할 수 있는가에 대한 기준은 클라이언트가 얼마나 만족할 수 있는 서비스를 받았는가를 기준으로 판단할 수 있다. 따라서 클라이언트가 가지고 있는 복지욕구를 얼마나 합리적이고 효율적으로 정보화하고 이를 서비스 제공에 반영할 수 있는가의 문제가 사회복지 서비스 전달업무에 있어서 중요한 과제가 된다.

나. 복지서비스 정보와 복지서비스의 정보화 : 복지서비스 정보는 복지욕구를 가지고 있는 클라이언트들이 실질적으로 필요로 하는 서비스에 관한 정보를 말한다. 이 정보는 서비스 시설, 서비스 방법, 전문서비스등의 정보라고 할 수 있다.

복지서비스의 정보화는 복지욕구를 가지고 있는 클라이언트들이 실질적으로 필요로 하는 서비스에 관한 자료들을 정보화 하는 것을 의미한다. 복지서비스 정보화는 서비스 시설, 서비스 제공 방법, 전문서비스 내용 등에 관한 정보화가 포함된다.

직접적인 서비스는 각종 정부기관, 서비스 관련 출판물, 기획과 조사 자료 등이 포함되고, 사회복지사가 직접 만나지 않고서도 전달되는 서비스는 상담 서비스, 행정 서비스, 부분적인 의료 복지 서비스, 정보 제공 서비스 등이 포함된다.

다. 복지자원 정보와 복지자원의 정보화 : 복지자원 정보는 복지서비스를 제공하는데 필요한 기본적인 자원을 의미한다. 이 자원에는 전문인력, 자원봉사자 등과 같은 인적 자원, 복지 재정, 후원금 등과 같은 물적 자원, 그리고 각종 복지 조직 등에 관한 정보들이 포함된다.

복지자원의 정보화는 복지서비스에 필요한 각종 복지 자원을 데이터 베이스로 구축하는 과정이다. 복지서비스 자원은 서비스를 제공하는 공급자 측이 가지고 있는 전문 복지 인력, 복지재정, 복지조직, 자원봉사자 등이 포함되며, 이들 자원들은 지역별, 조직별로 세분화되어 복지 서비스 제공에 기여할 수 있다.

서비스를 제공하는 주체별로 살펴보면 조직화되지 않은 개인, 자원 봉사 단체, 기업, 기타 단체 등과 같이 조직화 된 민간 사회복지단체, 민간에서 운영하는 사회복지서비스 기관 및 시설, 국가 및 지방자치 단체 등에 속하는 사회복지 행정기관 등이 포함되고, 서비스의 내용별로 살펴보면 공공 복지 행정기관 및 시설의 정보, 분야별 직접서비스 기관 및 시설의 정보, 복지 정보 전달 기관 및 시설의 정보, 의료 및 기타 지원 기관에 관한 정보 등으로 구분 할 수 있다.

라. 복지 지식 정보와 복지 지식의 정보화 : 복지 지식 정보는 사회복지에 관련된 주요한 지식들의 총체라고 할 수 있다. 지식 정보에는 사회 복지를 학문적으로 연구한 지식과 기술적으로 개발된 지식이 포함된다. 학문적으로 연구한 지식은 인간과 사회를 판단하고 분석할 수 있는 철학적 지식을 비롯하여 그 운영 원리 등에 관한 이론적 지식이 포함된다. 기술적으로 개발된 지식은 복지공학 등을 이용하여 사회복지 서비스 제공에 기여할 수 있도록 개발된 기술적 지식이다.

복지 지식의 정보화는 사회복지와 관련된 학문적 지식과 기술적 지식들을 디지털 정보로 저장하는 과정이다. 지식 정보화는 사회복지분야의 연구 논문 및 각종 문헌, 복지 공학의 발전에 따르는 기술 등의 지식체계를 데이터 베이스로 구축하여 필요로 하는 사람들이 그 내용을 확인하고 실무에 응용할 수 있도록 한다. 지식 정보화에는 또한 기업에서 개발하고 있는 보장구 등 재활 용구와 관련된 지식, 연구 기관에서 수행하고 있는 연구결과, 상담 과정에서 축적되는 경험 및 상담지식, 의료관련 지식, 대학 등의 교육 기관에서의 지식 등이 포함된다.

마. 복지 행정 관리 정보와 복지 행정 관리의 정보화 : 복지 행정 관리 정보는 복지 행정 업무와 관련된 정보이다. 여기에는 단위 조직을 관리하는데 필요한 관리 업무의 전산화에 수반된 정보와 행정 과정에서 발생하는 행정기관의 정보 등이 포함된다.

복지 행정 관리의 정보화는 각종 복지 시설 및 지원 기관 등 공사, 행정기관의 업무를 전산화하고 그 과정에서 각 복지 주체들에게 공지하거나 상호간에 공유

해야 될 내용들을 구조화된 디지털 정보로 저장하는 과정이다. 복지 시설이나 지원기관의 업무중에는 자체에서 필요한 정보가 있는가 하면, 서비스 욕구를 가지고 있는 클라이언트들에게 필요한 정보, 상급 행정기관에서 필요한 정보 등이 있다. 시설의 규모와 서비스 내용, 전문인력, 예산집행 내역, 서비스 실적 등은 시설을 관리 감독하는 행정기관과 이를 이용하는 클라이언트 모두에게 필요한 정보이다.

## 2. 웹사이트를 활용한 사회복지실천의 유형

웹사이트를 이용한 사회복지 정보화가 현재도 부분적으로 이루어지고 있다. 예를 들면, 종합 사회 복지관 웹사이트에서 일반적으로 운영되는 부분인 공지 사항, 게시판이나 자료실등을 통해 복지지식 정보, 복지욕구 정보나 복지서비스 정보등이, 후원자 관련 메뉴나 회원 관련 기능을 통해 복지자원 정보등이 이미 서비스되고 있는 실정이다. 아울러, 복지행정 관리정보의 경우 인트라넷과 연동되거나 웹사이트와는 조금 성격이 다른 내부 프로그램등을 통해 실현되고 있으나, 현재 웹이나 네트워크를 이용한 정보의 공유라는 추세를 볼 때, 웹사이트 부분에서도 조금씩 그 서비스 범위가 커질 것으로 예상된다.

현재, 복지관 웹사이트를 이용해 서비스 하는 내용은 대체적으로 대상자들이 필요한 정보의 수집, 관리나 인터넷을 통해 대상에게 맞는 실생활 정보 제공, 또는 인터넷을 통해 후원, 자원봉사를 연결함으로써 사회복지 참여의 확대라는 목적을 가지고 있다. 실제로 웹사이트를 통해 서비스 될 수 있는 부분은,

### 가. 전문적 정보교환을 위한 정보교환을 위한 정보교류창구(clearing house)

웹사이트 자료실이나 전자우편을 통해 사회복지학 연구자나 실무자들은 자신이 필요한 자료나 정보를 손쉽게 구해 볼 수 있다. 웹사이트 자료실을 통해, 관

런 자료들을 축적해놓고 회원 또는 누구나 이용 가능 하도록 공개자료실을 운영할 수도 있다. 아울러 정기적인 채팅과 메일링을 통해 최신 동향을 주고 받을 수 있으며, 필요한 정보는 실시간으로 전송하고 받을 수 있게 되는 것이다. 특히, 전문적 정보의 교환소 역할을 할 수 있는 인터넷 웹페이지 구축을 통해 다양한 자료들이 구축된다면, 사회복지연구자나 실무자들이 자신에 필요한 자료들을 언제든지 사용할 수 있게 되고, 그 결과는 다시 다른 사용자들을 위한 정보로서 축적될 수 있다.

#### 나. 원격상담과 자조를 위한 교육자원 지원

인터넷이 인적 서비스(human service) 전문직에 가져다 준 영향 중 하나는 상담기능의 확대이다. 대면 상담에 부담을 가지면서도 상담에 대한 욕구를 가진 사람들은 인터넷을 통해 이러한 부분을 해결할 수 있다. 이에 전통적인 대면상담 역시 전자게시판이나 전자우편을 이용하여 가상공간에서의 상담 활동으로 그 영역을 확대해 나가고 있는데, 국내에서도 몇몇 상담기관에서는 인터넷 웹사이트를 통해 다양한 상담 활동을 벌이고 있다.

인터넷을 이용한 상담의 경우 개별적인 상담은 전자우편이나 채팅 모듈을 이용해 이루어질 수 있으며, 단독 혹은 집단 상담까지 가능하다. 아울러, 공개적인 상담실을 통해 자신과 비슷한 고민을 가진 사람들을 확인하고 그 해결방법에 대해서 습득한 수도 있다. 결국 인터넷이라는 가상공간이 갖는 익명성, 피상담자의 자발적인 접근성, 상담관계의 자유로운 종결 가능성 등은 대면상담이 갖는 낙인이나 시공간의 제약을 벗어나게 해줄 수 있다. 또한 사회복지서비스나 상담 받고 싶어하는 문제들에 대한 다양한 정보들을 제공해 줌으로써 스스로 해결할 수 있는 정도의 문제를 안고 있는 사람들이 스스로 사용할 수 있다. 많은 사람들이 도움 받는 것을 수치로 여기기 때문에 사회사업가에게 직접 자신의 치부와 약점을 내보이려 하지 않는데, 웹사이트를 이용해, 재택 상담, 스티그마

없는 상담, 그리고 전문가 시스템에 의거한 상담 등이 가능하게 된다.

#### 다. 커뮤니티(공동체)의 복지기능 복원·강화

현대사회에 있어서 복지문제가 심각해진 이유 중의 하나는 공동체와 그 복지기능의 약화에 있다. 따라서 사회복지의 활성화를 위해서는 공동체가 보유하고 있던 복지기능을 복원·강화하는 것이 필요하다. 정보화가 이러한 필요에 대응할 수 있는 방안은 두가지 차원에서 제시될 수 있는데, 그 하나는 가족 등 실제 공동체(real community) 및 그 복지기능의 강화를 위해 정보화된 수단을 이용하는 것이며, 다른 하나는 정보통신망 상에서 형성되는 가상공동체(virtual community)가 복지기능을 가질 수 있도록 하는 것이다.

#### 라. 자원봉사·후원·결연 시스템

웹사이트를 통해, 일반 시민들이 봉사, 결연, 후원 등 복지활동에 참여할 수 있도록 안내하는 창구역할을 할 수 있다. 이들 시민 자원을 어떻게 개발하고 활용하느냐는 매우 중요한 문제이며, 웹사이트는 이들 자원을 개발하고 관리하는 좋은 수단이 될 것이다. 이를 위해서는 자원봉사자와 수요자간의 적재적소 수급 관리, 자원봉사제도의 공적 전달체계로서의 기능, 자원봉사 인력의 양성과 교육, 대규모 봉사자집단의 관리 등과 같은 기능을 고려해야 한다. 아울러, 이러한 서비스를 위해서 복지 욕구체계(Needs : 소외계층과 사회적 약자, 생활복지 및 공동체의 복지)를 개발하고 참여시켜야 할 뿐 아니라, 복지 자원체계(Resource : 시민의 참여, 지역사회 자원, 복지시책, 민간 서비스 프로그램)도 똑같은 비중으로 개발하고 참여시켜야 한다. 이와 같은 관점에서 소외계층이나 사회적 약자를 돕기 위해서는 시민의 관심과 참여가 무엇보다도 중요하므로 일반 시민을 위한 유용성과 접근성을 함께 갖추도록 해야 한다.

마. 기타, 서비스 대상별로 제공될 수 있는 내용들

- ▶ 복지서비스 수요자들을 위해,  
복지서비스 정보 검색  
온라인 상담접수 업무
- ▶ 일반시민들을 위해,  
자원봉사 연결, 관리, 홍보, 교육  
시민들의 복지소집단(동호회) 개발 및 지도  
서비스 공급자들을 위한 내용  
실무 아이디어 개발, 공유  
지식관리 시스템  
정서적 활동, 전문적 지지 관계 형성
- ▶ 정책 및 행정을 위해,  
가상복지의회 및 피드백 창구  
행정 지시 및 보고  
관 및 산학 협동 전문 포럼

### 3. 가상 복지관

최근의 종합 복지관 흐름이 단순히, 물리적인 공간에 기반한 복지 서비스 제공에서 가상 복지관쪽으로 그 범위가 확장되고 있다. 이러한 가상 복지관의 특징은 다음과 같다.

가. 복지관 건물을 두지 않고, 최소한의 공간만 갖는다.

건물에 기초한 기존의 복지관은 그 시설의 유지관리에 너무 많은 에너지가 소모되어 버리고, 정작 전문적인 서비스관리나 임상연구 및 실습은 명목적인 수준에 그치고 말기 때문에, 가상복지관은 가상기업과 마찬가지로, 클라이언트에게 필요한 서비스를, 시간·공간적 제약을 덜 받으며, 그 비용도 효과적인 방법

으로 신속, 광범위하게 제공할 수 있는 형태의 서비스 조직이다.

나. 유지관리비를 획기적으로 줄일 수 있다.

기존 복지관은 건축비와 건물관리비, 차량구입 및 유지비, 전기기사, 보일러 기사, 경비원, 청소원, 운전기사, 사무원과 같은 관리인력의 인건비 등 유지관리비가 많이 든다. 부족한 전문인력들이 숙직까지 해야 한다. 가상복지관은 사무실 하나와 팀 회의공간만 있으면 되기 때문에 이와 같은 문제들이 없다. 일반 복지관에서는 출퇴근에 따르는 시간낭비와 체력소모도 적지 않다.

다. 전문적 조직환경을 유지할 수 있다.

기능직은 복지관 인력의 T.O.를 차지함으로써 상대적으로 전문인력의 채용의 폭을 좁게 만든다. 또한 복지전문가들과 타 직원들과의 갈등과 같은 부정적 요소들이 내재하게 된다.

기관의 본질적 목적인 복지서비스 제공을 우선으로 하고 나머지 기능직 및 관리직은 이를 지원하는 형태로 조직이 구성되고 운영되어야 하지만 현실은 그렇지 않다. 오히려 관리부서는 서비스 부서를 통제하려 하고, 서비스 활동에 필요한 지원을 받기 위해 기능직들의 눈치를 살펴 어렵게 부탁해야 하는 경우가 없지 않다.

가상복지관은 서비스 전문인력들로 조직되기 때문에 기능직이나 관리부서의 눈치와 간섭 없이 편안한 전문 환경 속에서 서비스관리에만 전념할 수가 있다.

라. 지역주민에게 좀 더 가까이 갈 수 있다. 즉 현장중심으로 활동한다.

기존 복지관들이 건물을 가졌다고 해서 특별히 좋은 것만은 아니다. 건물이 있어도 전문적인 복지프로그램을 실시할 수 있는 공간이 부족한 실정이고 공간이 있다고 해도 그것을 충분히 이용할 만한 여유가 없다. 대부분의 공간을 학

원 프로그램이나 치료, 조기교육 등에 할당하고 있기 때문이다.

오히려 건물이 있는 기존 복지관은 관내사업에 안주하는 경향마저 있다. 자주 사무실을 비우고 관외로 출장근무를 나가기가 어려운 현실이다. 그러므로 차라리 복지관 건물을 갖지 않게 되면, 지역사회 자원을 개발하고 지역주민을 참여시키는 일에 적극적이게 될 수 있다. 열악한 조건을 보상하기 위한 노력들이 더욱 질 좋은 서비스를 만들어 낼 수 있는 것이다.

마. 지역사회가 가지고 있는 자원과 잠재능력을 개발하고, 더불어 사는 복지환경으로 변화시킬 수 있다.

물리적 시설을 갖지 않으려는 또 하나의 이유는, 지역사회의 자원들을 개발, 활용하는 방식으로 프로그램을 실시하는 것이 지역사회 자체를 변화시킬 수 있는 효과적인 접근법이기 때문이다.

적극적으로 지역사회에 나가 지역사회의 기존 조직들을 개발하고 그들이 가지고 있는 각종 자원(인력, 예산, 장소 등)을 활용하여 지역 주민 스스로 사업을 실시할 수 있도록 지도·지원하는 것이 필요하다.

즉, 지역사회의 각종 집단들을 복지활동에 참여시키자는 것이다. 따라서 복지프로그램을 실시할 공간도 가급적 지역사회의 공간들, 참여집단이 보유하고 있는 자체 공간들을 최대한 활용하는 것이다. 이렇게 함으로써 클라이언트가 가정과 지역사회 내에서 자연스럽게 통합되어지고 더불어 함께 살 수 있는 사회적 환경이 만들어지는 것이다.

바. 스티그마의 문제를 해결할 수 있는 복지 서비스 전달체계

기존 복지관들이 비록 최근에 수익사업 프로그램으로 인하여 지역주민에게 많이 가까워진 것은 사실이지만 여전히 대다수의 시민들에게 있어서 복지관이란 가난하고 소외되고 특별한 문제가 있는 사람들이 가는 곳이라는 인식 즉, 스

티그마가 있는 곳이다.

따라서 가상복지관이 자체 건물 없이 지역사회내의 일반 근린시설을 활용하는 것은 주민들이 스티그마 없이 자연스럽게 프로그램에 참여할 수 있는 공간을 확보한다는 의미가 있는 것이다.

## 제 7 절 종합 사회 복지관 웹사이트 서비스의 통합

기존의 사회복지서비스는 여러 경로를 통해 비체계적으로 전달되고, 전달망간의 자원 공유가 이루어지지 않아 통합된 체계로 유지, 전달되기가 힘들었다. 사회복지 인프라<sup>11</sup>는 이렇게 분리되어 있는 여러 전달체계를 하나로 통합하기 위하여 만들어지는 정보통신기반 설비이다. 정보화를 바탕으로 체계가 통합되면 사회복지 서비스의 누락이나 중복 등의 문제를 줄일 수 있으므로 한정된 자원으로 최대한의 효과를 얻을 수가 있게 된다. 즉, 전달체계의 정보화로 인해 통합창구<sup>12</sup>가 설치되고 온라인 상담<sup>13</sup>이나, 종합적 서비스제공<sup>14</sup>등을 할 수 있다. 또한 여러 복지 기관들과의 협력이 용이해질 것이다. 그리고 자원봉사 후원, 결연 시스템을 통해 민간의 복지자원을 더욱 효과적으로 수집하고 활용할 수가 있다.

따라서, 각종 복지 서비스의 이용률과 효과성을 높이기 위해 종합 사회 복지관간의 연계망과 협력체계가 요청된다. 정부 및 서울시와 자치구의 예산으로 각종 복지 시책이 시행되고 있고 민간 서비스나 프로그램들도 보조금과 후원금으로 운영되고 있지만, 행

---

11 정보화가 이루어지기 위한 정보기반(information infrastructure). 이는 정보, 하드웨어, 소프트웨어, 통신 서비스제공자, 이용자, 통신망 등의 물리적 하부구조로 이루어져 있다. 이중 정보의 흐름을 교통로에 비유한다면 정보고속도로라고 할 수 있는 통신망의 발달이 중요하다.

12 통합창구(Gateway)는 복지욕구가 생겼을 때 이에 신속하게 대처할 수 있도록 하기 위해 고안된 것으로 클라이언트의 접근성을 향상시킬 수 있다.

13 많은 사람들이 도움을 받으려 직접 기관에 가는 데에 거부감을 느끼기 때문에 온라인 상담을 통하여 클라이언트의 스티그마에서 오는 부정적인 영향을 줄일 수 있다. 또한 온라인 상담을 통하여 재택 상담이나 전문가시스템에 의한 상담이 가능하다.

14 복지정보통신망이 갖추어지면 한 사례에 대해 여러 기관들이 참여하여 종합적인 서비스를 제공할 수 있다. 이에 따라 서비스를 효과적으로 전달할 수 있다. 이를 사례관리체계(Case management system)라고 한다.

정기관과 민간 기관들이 좋은 시책과 서비스, 그리고 프로그램을 많이 운영하고 있어도 수요자가 몰라서 이용하지 못하거나 공급자가 적당한 수요자를 찾는데 어려움을 겪는 경우가 많아 서비스의 이용률이 떨어지고, 서비스간의 연계가 잘 이루어지지 않아, 두 가지 이상의 도움이 복합적으로 제공되지 못하고 있다. 아울러, 사회복지라고 하는 것이 평상시의 일반 시민들에게는 관심 밖의 일이고 그런 불행한 상황이 자신에게 닥치리라고 미처 생각하지 못하는 영역이기 때문에 막상 일이 닥쳐서는 어디로 가야하며 어떻게 해야 하는지를 모르기 쉽다. 이러한 관점에서 복지 욕구가 발생할 경우 신속하게 접근할 수 있는 통합된 서비스가 필요하다. 종합 복지관의 웹사이트에서 제공되는 서비스를 통합함으로써 수많은 복지서비스와 복지기관들의 정보에 보다 쉽게 접근할 수 있는 대안이 될 수 있다.

이러한 예로서, 부천시의 경우를 들 수 있겠다. 부천지역의 모든 사회복지기관 및 사회복지시설에서 제공하는 사회복지정보와 서비스를 쉽게 이용할 수 있는 사이버 복지센터가 2001년 오픈되었다. 이 웹사이트에서는 부천의 각 사회복지기관과 기능이 연결이 되어 있어 기관의 소식들과 프로그램들을 빠르게 접할 수 있으며, 시민들이 자신에게 맞는 서비스를 쉽게 찾아갈 수 있는 '복지도우미' 서비스가 제공되고 있다. 이 웹사이트는 부천시 정보 네트워크 구축팀<sup>15</sup>이 부천 지역 정보센터의 협조를 받아 제작한 것으로, '부천시민들의 복지정보 접근에의 용이성'을 가장 큰 목적으로 하고 있다. 현재 일부 기능이 진행중이나, 복지관련 자료나, 각 복지기관의 프로그램 즉석 신청과 사회복지사들과의 상담기능 서비스등을 제공한다.

## 1. 통합으로 인한 효과

### 가. 데이터를 일원화시켜 관리

각 복지관에서 각각 관리되던 데이터를 통합시켜 관리함으로써, 데이터가 일

원화되고 어느정도 표준화 될 수 있을 것이다. 이로 인해 데이터의 신뢰성도 높

15 부천시의 복지정보 통합을 통해 부천시민들과 부천시내의 복지기관에서 일하고 있는 사회복지사 및 관련 종사자들이 더욱 쉽고 빠르게 지역내 복지정보와 자원에 접근할 수 있도록 하기 위한 목적으로, 부천시내의 각 복지기관의 웹사이트를 담당하는 사회복지사 등의 실무자들이 모여 이루어진 모임

아질 것으로 기대된다. 이로 인해, 행정 업무가 표준화되고 데이터의 신뢰성을 높이는등, 효율적 업무 처리를 가능하게 해준다.

#### 나. 운영비용의 절감

서비스의 통합으로, 관리의 중복을 배제하거나 운영 비용을 절감할 수 있을 것이다. 아울러, 여러 솔루션을 도입할 때 야기된 연동 문제를 해결함으로써 혁신적으로 구축비용 및 유지비용을 절감할 수 있을 것이다.

#### 다. 복지기관들간의 협력체계 구축

각종 복지 서비스의 통합 창구를 통해 복지 자원과 국민의 복지 욕구가 적절히 연결되고 또한 각각의 서비스들이 유기적인 연결과 의뢰를 통하여 상승 효과를 가질 수 있도록 해야 한다. 이를 위해서는 복지기관들간의 협력체계 구축이 그 전제조건으로서 요구된다. 서비스 질과 생산성을 높이기 위해 복지기관간의 지식공유 시스템을 구축하여야 한다.

복지기관들 상호간에 프로그램을 공동으로 개발하고, 서비스 제공에 필요한 전문지식, 자료를 공유한다면 서비스의 생산비도 절감할 수 있고 질도 높일 수 있다. 각 복지 기관와 전문인력들이 가지고 있는 지식을 끌어내고 축적하고 공유할 수 있는 시스템이 필요하다.

#### 라. 종합적인 서비스 제공이 가능

복지욕구를 가지고 찾아온 클라이언트를 제대로 도와주기 위해서는 종합적으로 서비스를 제공해야 하는데, 종합 사회 복지관 웹사이트에서 제공되는 서비스가 통합적으로 구축될 경우 복지관 외에도 다양한 서비스 기관들이 참여하여 서비스의 의뢰가 손쉽게 이루어질 수 있어 종합적인 관리가 가능해진다.

#### 마. 대외적인 통합 이미지 제공

통합된 홍보등으로 인해, 일반 시민들이 봉사, 결연, 후원 등 복지활동에 참여할 수 있는 폭이 커질 것이다. 이런 효과로 후원자들의 자원을 개발하고 관리하

는 좋은 수단이 될 것이다. 복지 수요측면에서 보면 시민들의 복지활동 참여가 민간자원이 되는 것이지만, 시민들에게는 자신의 여가와 자원을 이웃과 함께 '적절히' 나눔으로써 삶의 보람을 느낄 수 있도록 하는 또 다른 측면의 서비스인 셈이다. 따라서 시민들의 복지활동 참여를 촉진하고, 이들의 활동을 전문적으로 지도, 지원할 필요가 있는데 이러한 통합 작업은 홍보로 인한 시민의 복지활동 촉진에 매우 유용한 방법이 될 것이다.

#### 바. 보다 적극적인 활용의 가능

통합된 데이터를 통해, 표준화된 활용 방법을 제공함으로써 모든 정보와 자원에 쉽게 접근할 수 있게 되고, 그 활용도도 높아질 것으로 기대된다. 이로 인해 정보 사회 복지 분야의 능률도 높아질 것이다.

## 제 3 장 조사 방법

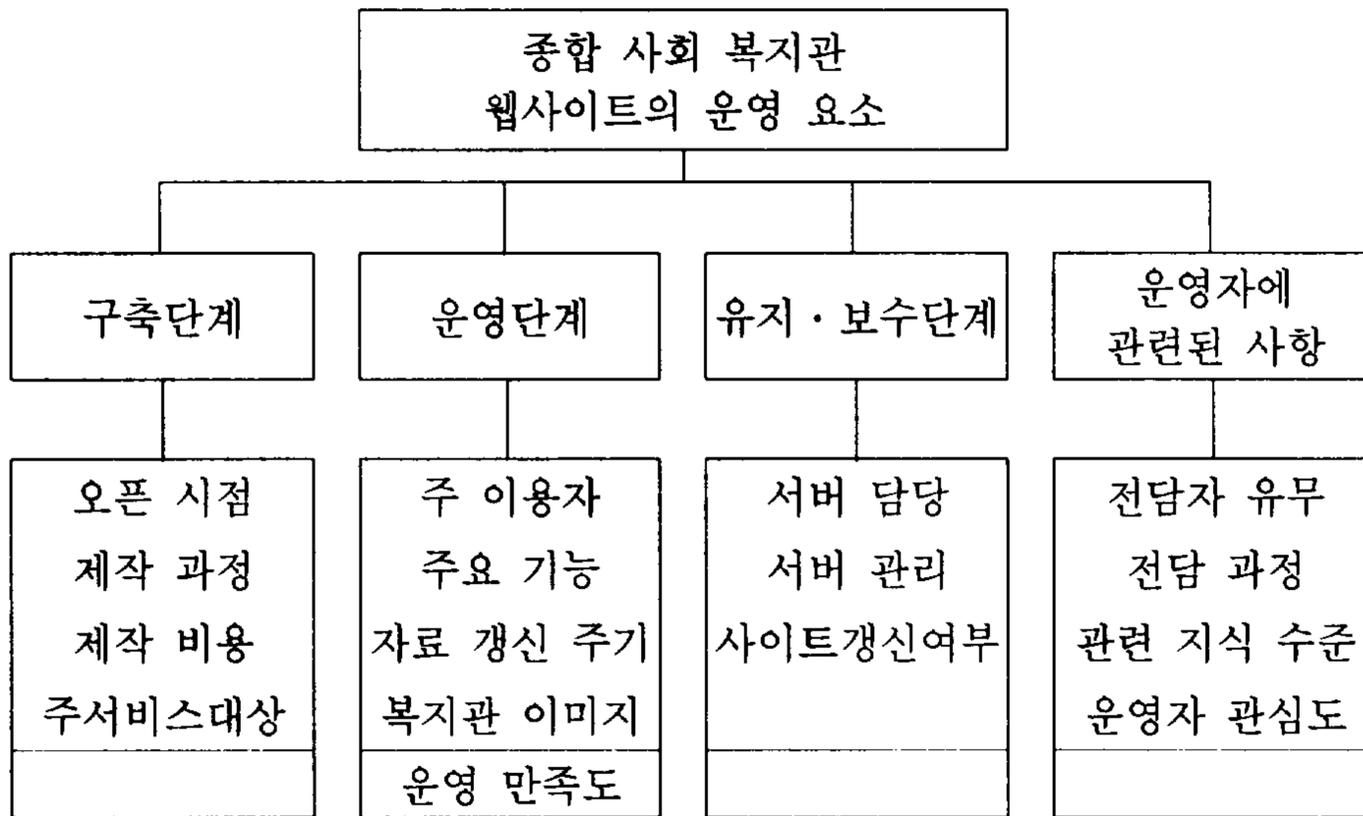
### 제 1 절 조사대상 및 방법

본 연구는 설문 조사를 위해, 먼저 설문지를 온라인 상에 만들어 두고, 온라인 설문에 참여를 부탁하는 우편물을 종합 복지관 웹사이트 담당자에게 발송, 설문에 참여하도록 유도하였다. 우편물에는 온라인 설문에 참여할 수 있는 주소와 암호를 밝혔으며, 그 대상은, 현재 사회복지협의회에 등록되어 있는, 서울의 종합사회복지관 중, 웹사이트를 갖고 있는 종합 복지관 86곳 전체를 대상으로 하였다. 여기서, 종합사회 복지관 웹사이트의 '담당 운영자'는 종합 사회 복지관의 직원으로 한정한다. 그들이 실무자이며, 이 연구의 목적이 그들이 보다 쉽고 간편하게 웹사이트를 운영 및 활용할 수 있도록 하기 위한 기초 자료를 제공하는데 있기 때문이다. 설문자료 수집 기간은 2002년 4월 29일부터 2002년 5월 12일까지 수집하였다.

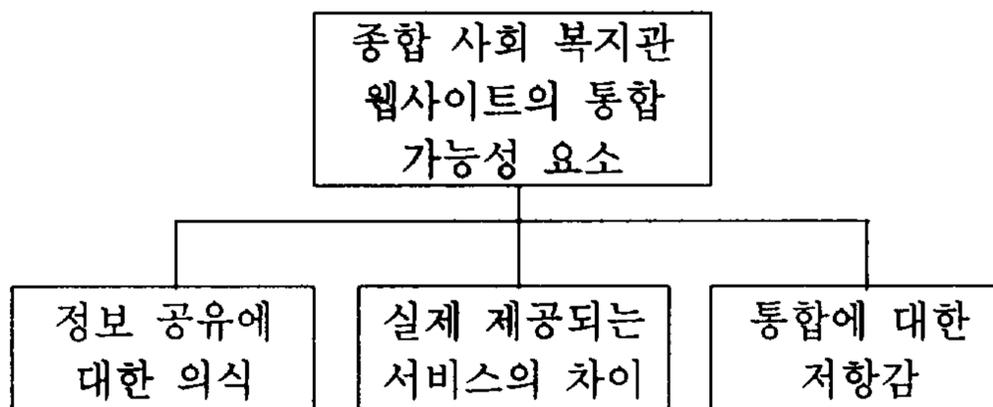
### 제 2 절 설문지의 구성

웹사이트의 일반적인 운영이, 크게, 구축 단계, 일반적인 운영 단계, 아울러 유지, 보수에 관계된 단계로 나눌 수 있기에, 본 연구의 조사 방법은, 종합 복지관 웹사이트의 '효율적인 운영' 이라는 측면에서, 운영이라는 요소를 구축 단계, 운영 단계 및 유지·보수 단계라는 3단계로 나누고, 여기에 운영자에 관련된 사항을 추가하여, 각각을 다시 세분화시켰다. 아울러 종합 사회 복지관의 통합적인 운영이 가능한지를 알아보기 위해 통합 웹사이트의 가능성을 알아보는 요소를 추가, 총 5개 부분으로 구성하였다. 통합 웹사이트의 가능성을 알아보는 요소는 다시 정보 공유에 대한 의식과, 현재 운영자의 종합 사회 복지관 웹사이트에서 서비스되는 내용과 다른 종합 사회 복지관 웹사이트에서 서비스되는 내용에 실제적인 차이가 있는지를 알아보는 부분, 마지막으로 통합적인 운영에 대한 저항감을 알아보도록 했다.

<그림 1> 종합사회복지관 웹사이트의 운영 요소



<그림 2> 통합 웹사이트의 가능성을 알아보는 요소



각 단계별 설문 문항은 아래와 같이 구성하였다.

① 구축 단계 관련 부분

이 부분에서는 복지관 웹사이트가 언제 오픈되었는지, 아울러, 어떤 방법으로 제작되었으며, 현재 주로 제공되고 있는 서비스가 어떤 이용자를 대상으로 주로 서비스되고 있는지를 알아본다.

<표 1> 구축 단계에 관계된 평가 요소

분류 \ 구분	세부 항목	비고
오픈관련	· 오픈 시점	3개 항목으로 나뉨
	· 제작 방법	
	· 제작 비용	
대상관련	기획되어서 제공되는 주 사용자층은 어떤 대상을 위주로 설계되어 서비스중인가?	

② 운영에 관련된 부분

실질적으로 현재 복지관 웹사이트가 어떻게 운영되고 있는지를 살펴보는 부분이다. 크게, 이용자에 관련된 사항, 기능에 관련된 사항, 갱신에 관련된 사항, 운영자의 운영 만족 관련 사항, 서버 운영에 관련된 사항으로 나누고, 여기에 전담자들이 느끼는 현재의 웹사이트가 복지관 이미지에 미치는 영향과, 웹사이트 활용이 안되는 원인과 가장 개선이 시급한 부분이 어떤 부분인지도 물었다.

<표 2> 운영 단계에 관계된 평가 요소

구분	세부 항목	비 고
분류		
주 이용자 관련	· 웹사이트 실제 이용자	세부 항목으로 나뉨
	· 이용자들의 주된 요구	
기능 관련	· 복지관 관련 정보 제공	
	· 게시판, 자료실 기능	
	· 메일링 서비스 기능	
	· 온라인 동호회등 채팅 기능	
	· 봉사자나 후원 모집등 후원관련 기능	
	· 회원 자료 검색등의 Database 기능	
	· 교육 관련 기능	
자료 갱신 관련	· 사이트내 자료 갱신 주기	
복지관 이미지	· 복지관 이미지에 미치는 영향	
운영 만족 관련	· 기획 관련 요소	
	· 그래픽적인 요소	
	· 기술적인 요소	
	· 컨텐츠적인 요소	
	· 인프라스트럭처 요소	
	· 관리의 편리 요소	

③ 유지·보수에 관련된 부분

실질적으로 현재 복지관 웹사이트가 어떻게 운영되고 있는지를 살펴보는 부분이다. 크게, 이용자에 관련된 사항, 기능에 관련된 사항, 갱신에 관련된 사항, 운영자의 운영 만족 관련 사항, 서버 운영에 관련된 사항으로 나누고, 여기에 전담자들이 느끼는 현재의 웹사이트가 복지관 이미지에 미치는 영향과, 웹사이트 활용이 안되는 원인과 가장 개선이 시급한 부분이 어떤 부분인지도 물었다.

<표 3> 유지·보수에 관계된 평가 요소

구분 분류	세부 항목	비 고
서버 담당	· 서버는 어디에서 관리되고 있는가?	
서버 관리	· 서버는 어떻게 관리되고 있는가?	
사이트 갱신	· 사이트는 얼마나 바뀌었는가?	

④ 운영자에 관련된 부분

웹사이트를 관리 및 유지하려면, 그에 상응하는 지식을 갖추어야 보다 효율적인 운영이 가능하다. 하지만, 사전 조사단계에서 전담자가 없는 경우도 있었고, 더욱이 전담하게 된 과정도, 웹사이트의 운영에 영향을 끼칠 수 있다는 것으로 나타났다. 이를 조사하기 위해, 전담자 유무와 전담 과정, 아울러 교육에 관련된 사항과 전담자들의 관심을 알아 본다.

<표 4> 운영자에 관계된 평가 요소

구분 분류	세부 항목	비 고
전담 관련	· 전담자 유무	
	· 전담 과정	
지식관련	· 운영자의 지식 수준은?	세부 항목으로 나뉨
관심도	· 운영자의 관심은?	

⑤ 복지관 웹사이트의 통합 운영 가능성을 알아보는 부분

이 부분에서는 종합 사회 복지관 웹사이트가 통합이 가능한지를 살피기 위한 부분이다. 통합이 이루어지기 위해서는 먼저, 복지관별로 서비스되는 자료가 공유 가능한 지를 알아보아야 하고, 아울러 웹사이트의 기능적인 측면이 다른 복지관과 다르다고 생각하는지를 알아보아야 한다. 아울러, 어느 정도나 통합된 웹

사이트를 사용할 의향이 있는지, 그 때 전담자들이 느끼는 저항감은 어느 정도나 될 것인지를 살펴보았다.

<표 5> 복지관 웹사이트의 통합적인 운영 가능성에 관계된 평가 요소

구분 분류	세부 항목	비 고
차이관련	현재 자료를 다른 복지관과 공유할 의향	세부 항목으로 나뉨
	현재 웹사이트와 다른 복지관 웹사이트와의 기능 차이	
통합관련	통합형 웹사이트를 이용할 의향	
	통합시 우려도	

그리고, 그 외에, 일반적인 사항으로 나누고 설문을 실시했다.

### 제 3 절 자료분석방법

수집된 자료를 바탕으로 SPSS 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 본 연구에 사용된 분석방법은, 복지관 웹사이트 담당자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위해, 복지관 웹사이트 운영에 관련된 현황을 알아보기 위해, 복지관 통합 웹사이트 운영에 관련된 현황을 알아보기 위해, 빈도, 백분율 등의 기술 통계 기법을 사용하였으며, 운영자의 교육 상황과 운영 현황에 대한 차이가 있는지를 알아보기 위해 교차 분석을 사용하였다.

## 제 4 장 종합 사회복지관 웹사이트의 평가 및 개선 방안

### 제 1 절 웹사이트의 평가

#### 1. 구축 단계에 관계된 부분

##### 가. 오픈된 시기

먼저 서울시 종합 복지관 웹사이트가 오픈된 시기를 본다면, <표 6-1>에 나타난 것과 같이 1년-2년 사이에 오픈된 비중이 60% 정도로 서울시 종합 복지관 웹사이트는 대체적으로 일반적인 웹사이트가 붐을 이루기 시작한 1-2년 사이에 구축된 것으로 나타났다. 반면, 최근 1년 내에 만들어지기 시작한 웹사이트의 비율도 40% 로 그 비율이 낮지 않게 나타났다.

<표 6-1> 종합 사회 복지관 웹사이트가 오픈된 시기

	빈도(명)	백분율(%)
2년전 이상	22	39
1년 전 - 1년 6개월 전	12	21
6개월 전 - 1년 전	11	19
최근 6개월 이내	12	21
합 계	57	100

##### 나. 제작된 방법

서울시 종합 복지관 웹사이트가 어떻게 만들어지는지를 살펴보았을 때, <표 6-2>에 나타난 것과 같이 자원 봉사나 외주에 의존하는 경향이 큰 것으로 나타났다. 반면, 자체적으로 개발한 경우도 어느 정도 있어, 담당자들의 웹사이트에 대한 지식이 점차 증가하고 있는 것으로 나타났다. 기타 의견 중에는, 웹사이트 제작에 약간의 비용을 지불하고, 간단한 부분의 경우 내부에서 제작하는 형태의 '공동 제작'에 대한 답이 있었다.

<표 6-2> 제작 방법

	빈도(명)	백분율(%)
자체 개발	14	25
비용지불 외주제작	20	35
자원봉사등	18	32
기 타	5	9
합 계	57	100

다. 제작에 지불된 비용

서울시 종합 복지관 웹사이트를 제작하는데 드는 비용은, <표 6-3>과 같이 나타났다. 실제적으로 비용을 지불하지 않은 경우, 어느 정도의 가치를 지불할 것인지 물어보았다. 절대 다수의 담당자들이 비용을 지불하지 않았거나, 비용을 지불해도 ( B. 항의 20명 ) 그 비용이 거의 100 만원 미만으로 나타났다. 복지관의 특성상, 많은 비용을 지불하지 않는 부분이 많겠지만, 이는 상대적으로, 제대로 된 기능을 못 만드는 부분도 있을 수 있음을 야기할 수도 있다.

<표 6-3> 제작 비용

	빈도(명)	백분율(%)
100만원 미만	38	67
100만원이상-199만원이하	12	21
200만원이상-299만원이하	4	7
300만원이상-399만원이하	2	4
400만원이상	1	2
합 계	57	100

라. 복지 수혜자를 위한 기획

웹사이트를 제작할 때, 대상자별로 어떻게 기획을 해서, 서비스를 제공하고 있는

지를 살펴보았다. 먼저, 복지 수혜자를 위한 부분을 알아본 결과, <표 8-4>에서 보는 것과 같이, 복지 수혜자를 위한 서비스를 대체적으로 20% 정도 제공하고 있다고 대답한 응답이 가장 많았다. 평균적으로 40% 미만의 대답이 가장 많았다.

<표 6-4> 서비스 대상별 제공 서비스 - 복지 수혜자를 위한 서비스

	빈도(명)	백분율(%)
10% 미만	4	7
10 - 19 %	12	21
20 - 29 %	18	32
30 - 39 %	12	21
40 - 49 %	7	12
50%	4	7
합 계	57	100

마. 일반인을 위한 기획

이번에는 일반인을 위한 기획 부분을 알아본 결과, <표 6-5>와 같이 그 비율이 주로 20% - 50% 대의 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 이는 대체적으로 기획시, 일반인을 주 대상으로 서비스를 기획했으나, 혹은 다른 웹사이트에서 사용되는 일반적인 웹사이트 형식을 그대로 썼다고 할 수 있다.

<표 6-5> 서비스 대상별 제공 서비스 - 일반인을 위한 서비스

	빈도(명)	백분율(%)
10 - 19 %	3	5
20 - 29 %	11	19
30 - 39 %	14	25
40 - 49 %	13	23
50 - 59 %	10	18
60 - 69 %	3	5
70 - 79 %	1	2
80 - 89 %	0	0
90 - 99 %	2	4
합 계	57	100

바. 자원 개발을 위한 기획

자원 개발 관련 기획 부분을 알아본 결과, <표 6-6>와 같이 그 비율이 주로 20% - 30% 대의 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타나, 그 비율이 대체적으로 복지 수혜자 기획 부분과 비슷하게 기획을 하고 있는 것으로 나타났다.

<표 6-6> 서비스 대상별 제공 서비스 - 자원개발을 위한 서비스

	빈도(명)	백분율(%)
10 % 미만	3	5
10 - 19 %	5	9
20 - 29 %	25	44
30 - 39 %	17	30
40 - 49 %	4	7
50 - 59 %	3	5
합 계	57	100

사. 기타 대상을 위한 기획

그 외에 대상을 위한 기획 부분을 살펴본 것과 같이, <표 6-7>과 같이 결과가 나타났다. 사전 조사 단계에서, 이러한 대상에는, 사회복지에 관심있는 학생이나, 시설 관계자, 관련 시설등으로 나타났다.

<표 6-7> 서비스 대상별 제공 서비스 - 기타 대상을 위한 서비스

	빈도(명)	백분율(%)
10 % 미만	5	9
10 - 19 %	32	56
20 - 29 %	14	25
30 - 39 %	6	11
합 계	57	100

## 2. 종합 사회복지관의 운영에 관련된 부분

### 가. 웹사이트의 주된 이용자

제공되고 있는 서비스에 비해 웹사이트를 찾아오는 실질적 이용자는 어떤 사람들 인지를 알아보기 위한 질문에서, 담당자들이 느끼는 주요 이용자는 학생이나 복지사로 나타났다. 이는, 아까 기획부분에서 일반인을 위한 서비스가 높게 나온 반면, 실제 이용자는 다른 층이 주로 사용하고 있다는 것을 의미한다. 따라서, 일반인에 대한 홍보를 더 활성화 시켜야 하고, 다른 주된 이용자를 위한 서비스를 더 강화하는 등, 웹사이트 운영 방법을 변화시킬 필요성이 있다고 할 수 있겠다. 기타 의견에는, 복지관 종사자의 아는 사람이나 타 복지관 관계인이라는 응답이 있었다.

<표 7-1> 복지관 웹사이트를 주된 이용자

	빈도(명)	백분율(%)
복지 서비스 필요 수혜자	4	7
학생이나 복지사	33	58
일반인들	11	19
잘 모름	7	12
기 타	2	4
합 계	57	100

나. 웹사이트를 통한 문의 - 방문객들의 행사나 프로그램 자료 요청

방문객들이 필요로 하는 요소가 어떠한 부분인지를 알아보기 위해, 웹사이트에 남겨지는 내용이 어떠한 것들이 있는지를 알아본 결과, <표 3-2>와 같은 결과를 얻었다. 먼저 행사나 프로그램 관련 요청에 관한 부분은 대체로 다른 것들보다 많은 것으로 나타났고, 주 1회에 한 번은 문의를 하는 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 7-2> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 행사나 프로그램 관련

	빈도(명)	백분율(%)
거의 없다	10	18
주 1회 정도	29	51
주 2회 정도	12	21
주 3회 정도	6	11
주 4회 정도	0	0
합 계	57	100

다. 웹사이트를 통한 문의 - 방문객들의 후원 지원

후원을 하겠다는 성격 문의가 어느 정도나 되는지를 살펴봤을 때, 대다수의 복지관들이 거의 없다고 대답했다. 실질적으로, 웹사이트를 찾는 이용자들이 후원까지

이르는 경우는 별로 없는 것으로 나타나, 이를 활성화 시킬 방법을 찾는 것이 중요한 것으로 나타났다.

<표 7-3> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 후원 성격의 내용

	빈도(명)	백분율(%)
거의 없다	37	65
주 1회 정도	16	28
주 2회 정도	3	5
주 3회 정도	1	2
주 4회 정도	0	0
합 계	57	100

라. 웹사이트를 통한 문의 - 방문객들의 복지 서비스 요청

후원이 필요하다는 성격의 문의는 어느 정도나 들어오는지를 알아보았을 때, 문의가 없거나, 혹은 주 1 - 2 회 정도로 문의가 들어온다고 나타났다. 이는 복지 서비스를 필요로 하는 사람이 나름대로 필요를 요청하는 창구로서 웹사이트가 활용되는 기능을 보여주는 것이기도 하며, 이러한 요구를 오프라인들을 통해 연계시킬 방법이 필요하다.

<표 7-4> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 복지 서비스 요청

	빈도(명)	백분율(%)
거의 없다	18	32
주 1회 정도	25	44
주 2회 정도	10	18
주 3회 정도	3	5
주 4회 정도	1	2
합 계	57	100

마. 웹사이트를 통한 문의 - 동호회등 커뮤니티 관련

<표 7-5>와 같이, 동호회 관련 문의나 소식 등의 내용도 거의 없는 것으로 나타났다. 이는 대다수의 복지관 웹사이트에서 동호회 기능을 제공하지 않거나, 혹은, 오프라인 동호회가 온라인까지 연결되지 못한 것으로 추측할 수 있다. 이를 연계시킬 방법이 필요하다.

<표 7-5> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 동호회등 커뮤니티 관련

	빈도(명)	백분율(%)
거의 없다	29	51
주 1회 정도	14	25
주 2회 정도	8	14
주 3회 정도	6	11
주 4회 정도	0	0
합 계	57	100

바. 웹사이트를 통한 문의 - 방문객들의 안부, 광고성 글

<표 7-6>과 같이, 대부분의 웹사이트에 올라오는 내용은 대체적으로 광고나 안부를 묻는 내용이 다른 내용보다 많음을 볼 수 있다. 이는 현재, 웹사이트에 올라오는 내용이 복지의 내용과는 별 관계없는 내용으로 채워지고 있음을 의미한다.

<표 7-6> 복지관 웹사이트를 통해 문의하는 내용 - 단순 광고나 안부 문의

	빈도(명)	백분율(%)
거의 없다	9	16
주 1회 정도	16	28
주 2회 정도	15	26
주 3회 정도	6	11
주 4회 정도	11	19
합 계	57	100

사. 담당자들이 웹사이트를 실질적으로 이용하는 정도

복지관 웹사이트 담당자들이 주로 이용하는 기능이 무엇인지를 알아보기 위해 조사한 질문에서는, <표 7-7> 부터 <표 7-13> 까지에서 보는 것과 같이 대부분의 기능을 주 1회 정도 사용하는 것으로 나타났으나, 커뮤니티, 회원 관련 Database 의 이용면에서는 대다수가 사용하지 않는 것으로 나타났다. 이는 그러한 기능을 위해서는 전문 지식을 필요로 하는 부분이 많거나, 혹은 다른 업체가 웹사이트를 제작했을 경우, 필요시마다 자료 요청을 의뢰해야 하는 부분이 있기에 활용이 되지 않는 것으로 보인다.

<표 7-7> 담당자들이 이용하는 정도 - 복지관 관련 정보 제공

	빈도(명)	백분율(%)
이용 안함	2	4
주 1회 정도	28	49
주 2회 정도	14	25
주 3회 정도	7	12
주 4회 정도	6	11
합 계	57	100

<표 7-8> 담당자들이 이용하는 정도 - 게시판, 자료실 이용

	빈도(명)	백분율(%)
이용 안함	6	11
주 1회 정도	23	40
주 2회 정도	10	18
주 3회 정도	6	11
주 4회 정도	12	21
합 계	57	100

<표 7-9> 담당자들이 이용하는 정도 - 소식이나 정보 발송등의 이용

	빈도(명)	백분율(%)
이용 안함	16	28
주 1회 정도	22	39
주 2회 정도	12	21
주 3회 정도	3	5
주 4회 정도	4	7
합 계	57	100

<표 7-10> 담당자들이 이용하는 정도 - 커뮤니티 기능 관련 이용

	빈도(명)	백분율(%)
이용 안함	42	74
주 1회 정도	8	14
주 2회 정도	5	9
주 3회 정도	1	2
주 4회 정도	1	2
합 계	57	100

<표 7-11> 담당자들이 이용하는 정도 - 후원자 모집 이용

	빈도(명)	백분율(%)
이용 안함	9	16
주 1회 정도	31	54
주 2회 정도	10	18
주 3회 정도	4	7
주 4회 정도	3	5
합 계	57	100

<표 7-12> 담당자들이 이용하는 정도 - 회원 관련 Database 이용

	빈도(명)	백분율(%)
이용 안함	38	67
주 1회 정도	12	21
주 2회 정도	4	7
주 3회 정도	1	2
주 4회 정도	3	5
합 계	57	100

<표 7-13> 담당자들이 이용하는 정도 - 자원 봉사등 교육 관련 정보의 제공

	빈도(명)	백분율(%)
이용 안함	25	44
주 1회 정도	22	39
주 2회 정도	7	12
주 3회 정도	2	4
주 4회 정도	1	2
합 계	57	100

아. 담당자들의 웹사이트에 대한 만족도

아. 담당자들의 웹사이트에 대한 만족도

현재의 종합 사회복지관 웹사이트에 대해 담당자들은 어떻게 생각하고 있는지, 그 만족도를 알아본 내용이 <표 7-14>부터 <표 7-19>까지의 내용이다. 모든 부분에 걸쳐 만족도는 만족도, 불만족도 하지 않는 수준이나, 대체적으로 전반적인 내용이 다소 불만족 쪽으로 그 비율이 나타난 것을 알 수 있다. 특히, 관리자의 기능 부분은 크게 불만족하고 있는 것으로 나타났다.

<표 7-14> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 기획에 관련된 요소

	빈도(명)	백분율(%)
매우 불만족 ↑ ↓ 매우 만족	4	7
	21	37
	26	46
	3	5
	3	5
합 계	57	100

<표 7-15> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 그래픽에 관련된 요소

	빈도(명)	백분율(%)
매우 불만족 ↑ ↓ 매우 만족	8	14
	15	26
	25	44
	6	11
	3	5
합 계	57	100

<표 7-16> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 웹사이트에 쓰인 기술이나 기능

	빈도(명)	백분율(%)
매우 불만족 ↑ ↓ 매우 만족	8	14
	21	37
	20	35
	7	12
	1	2
합 계	57	100

<표 7-17> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 콘텐츠

	빈도(명)	백분율(%)
매우 불만족 ↑ ↓ 매우 만족	7	12
	15	26
	26	46
	9	16
	0	0
합 계	57	100

<표 7-18> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 인프라 스트럭처 관련

	빈도(명)	백분율(%)
매우 불만족 ↑ ↓ 매우 만족	12	21
	10	18
	23	40
	10	18
	2	4
합 계	57	100

<표 7-19> 담당자들의 웹사이트 만족도 - 웹사이트 관리의 편리성

	빈도(명)	백분율(%)
매우 불만족 ↑ ↓ 매우 만족	16	28
	17	30
	14	25
	7	12
	3	5
합 계	57	100

자. 웹사이트가 복지관 이미지에 미치는 영향

현재의 웹사이트가 복지관 이미지에 어떤 영향을 미칠 것인지를 물어보는 질문에, 대다수의 담당자들이 대체로 긍정적으로 평가했다. 이는 복지관 웹사이트가 생김으로써, 복지관을 홍보하거나, 활동을 알리는데 좋은 매체로서 영향을 끼치기 때문이라 할 수 있다.

<표 7-20> 웹사이트가 종합복지관에 미치는 이미지

	빈도(명)	백분율(%)
매우 불만족 ↑ ↓ 매우 만족	2	4
	5	9
	28	49
	15	26
	7	12
합 계	57	100

차. 활용이 안되는 원인

담당자들이 느끼는, 현재 웹사이트의 비활성화에 대한 원인은, <표 7-21>과 같이 담당자들의 관심 부족과 기능이 완전치 않은 부분으로 나타났다. 관심이 부족한

부분은, 아직까지 웹사이트가 크게 활성화되어 있지 않고, 교육 수준도 높지 않은 현황에서 담당 업무를 추진하려 보니 활용을 잘 못하는 것으로 해석된다. 기타 의견으로, 홍보 부족에 관한 내용이 있었다.

<표 7-21> 웹사이트가 활용이 안되는 가장 큰 이유는?

	빈도(명)	백분율(%)
제공할 서비스의 부족	6	11
제대로 만들어지지 않음	12	21
운영 미숙으로 미활용	9	16
관심 부족	20	35
기 타	10	18
합 계	57	100

카. 보다 나은 활용을 위해 필요한 부분

담당자들이 느끼는, 보다 나은 활용을 위해 필요한 부분도, <표 7-22>와 같이 교육의 증진과 부족한 기능의 개선 및 추가를 우선적으로 들었다. 이는 앞선 내용과 부합하는 내용이며, 기타 의견으로, 웹사이트를 전담할 전담 인원의 확보나 웹사이트를 전담을 하나의 업무로 인식해야 한다는 의견이 있었다.

<표 7-22> 보다 나은 활용을 위해 가장 필요한 부분은?

	빈도(명)	백분율(%)
복지사들의 교육	21	37
기능의 개선 및 추가	17	30
적극적인 홍보	10	18
후원자나 재원 확보	6	11
기 타	3	5
합 계	57	100

### 3. 유지·보수에 관련된 부분

#### 가. 관리되는 장소

웹사이트의 서버는 어떻게 운영되는지를 묻는 질문에, <표 8-1>과 같이, 무료로 제작 업체에서 운영되는 경우가 많고, 그 다음으로 자체 관리나 유료로 관리하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

<표 8-1> 서버가 관리되는 장소

	빈도(명)	백분율(%)
자체 관리	12	21
IDC 등 전문 위탁	11	11
유료 제작 업체 위탁	11	19
무료 제작 업체 위탁	21	37
기 타	7	12
합 계	57	100

기타 : 관련 기관에서 호스팅등

#### 나. 서버의 보안, 백신 업데이트

서버 운영에 필수적인 보안 업데이트나 주기적인 백신 프로그램의 운영 면을 알아보았을 때, 대부분이 위탁에 의존하고 있는 것으로 나타났다. 아울러, 전혀 관리 안하는 비율도 약 30%에 달하고 있어, 웹사이트를 찾은 방문객의 경우, 심하면, 바이러스에 감염될 위험도 있는 것으로 나타났다.

<표 8-2> 보안, 바이러스 관련 업데이트

	빈도(명)	백분율(%)
자체 관리	8	14
위탁	30	53
전혀 관리 안함	16	28
기타	3	5
합계	57	100

기타 : 잘 모르겠음.

다. 웹사이트가 자체의 갱신은?

현재 웹사이트가 오픈된 후로, 부족한 부분의 보완이나, 혹은 얼마나 큰 변화가 있었는지 묻는 질문에, <표 8-3>과 같이, 오픈 시점의 웹사이트와 현재 웹사이트가 거의 변화가 없는 것으로 나타났다. 이는 대다수의 웹사이트가 오픈된 시점인 1년-2년 전에 만들어져서 거의 변화가 없다는 뜻으로, 문제점들에 대해 보완을 하기에는, 후원자도, 기술도 없는 어려움이 있기 때문이라 볼 수 있다.

<표 8-3> 최초 오픈 후, 웹사이트는 어떻게 바뀌었는가?

	빈도(명)	백분율(%)
거의 변화 없음	22	39
간단한 메뉴의 추가	18	32
많은 변화	7	12
전면적인 개편	10	18
합계	57	100

4. 운영자에 관계된 부분

가. 담당자의 유무

웹사이트 전담 담당자가 있는냐는 물음에는, <표 9-1>과 같이 대부분의 서울시

종합 사회 복지관에는 전담자가 있는 것으로 나타났지만, 그때 그때 관련자가 웹사이트를 담당하는 것으로 응답한 비율도 12% 나 있었다.

<표 9-1> 웹사이트 전담자 유.무

	빈도(명)	백분율(%)
있 다	50	88
없 다	7	12
합 계	57	100

나. 담당자가 된 과정

어떻게 웹사이트 전담자가 되었는지를 알아보았다. <표 9-2>와 같이 대체적으로 합리적으로 전담자가 되는 것으로 나타났다. 반면, 상사의 지시로 웹사이트 관리를 담당하게 되었다는 비율도, 자원해서 맡게 된 비율과 비슷하게 나타났다. 기타의견에는, 신규채용으로 인한 업무 인수인계, 업무 분장상, 웹사이트 관련 교육등으로 제작 기술 보유 등의 응답이 있었다.

<표 9-2> 웹사이트 전담자가 된 과정

	빈도(명)	백분율(%)
본인의 자원	6	12
제작자와 연락을 계기	3	6
상사의 일방적인 지시	8	16
합의후, 본인의 동의	24	48
기 타	9	18
합 계	57	100

다. 담당자의 관련 지식

담당자들이 웹사이트에 관련해 어느 정도나 지식이 있는지를 알아보았다. <표

9-3>과 같이 제작이 가능한 수준은 19% 로 크지 않은 수준이었고, 이는, 웹사이트를 외주에 의존할 수 없는 상황임을 보여준다. 반면, 단순한 웹사이트를 제작하거나 제작된 웹사이트를 충분히 이용할 수 있는 수준이 대다수였다. 이런 상황은, 웹사이트에 단순한 페이지를 늘리거나 단순한 광고 창을 띄우는 것은 가능하지만, 그 이상의 기능은 제작할 수 없다고 볼 수 있다.

<표 9-3> 담당자들의 웹사이트 관련 지식

	빈도(명)	백분율(%)
제작 가능	11	19
약간의 편집 가능	23	40
이용 가능	21	37
지식 거의 없음	2	4
합 계	57	100

제작 가능 : 웹 프로그래밍이 가미된 웹사이트를 제작할 수 있다. ( DB 연동 )

편집 가능 : 웹사이트를 수정하고, 간단한 HTML 웹사이트 정도는 제작할 수준.

이용 가능 : 현재 웹사이트에 복지관 관련 소식이나 파일을 올릴 정도는 된다.

지식 없음 : 전혀 지식이 없다고 볼 수 있다.

#### 라. 담당자의 교육 정도

담당자들이 웹사이트와 관련해 어느 정도의 교육을 받았는지를 알아보았다. <표 9-4>와 같이 학원들에서 체계적으로 교육을 받은 경우는 별로 없고, 대부분이 독학에 의존해 공부한 것으로 나타났다. 최근 기관을 통해 웹사이트 관련 교육이 이루어지고 있으나, 그 비율은 많이 낮은 것으로 나타났다. 전혀 교육받은 적이 없다는 비율 역시 10% 정도로 나타나, 관련 교육의 필요성을 나타내기도 했다.

<표 9-4> 담당자들의 교육 정도

	빈도(명)	백분율(%)
학원등을 통한 교육	13	23
기관을 통한 교육	7	12
독 학	31	54
전혀 없음	6	11
합 계	57	100

마. 교육의 유용성

<표 9-5>과 같이 위와 같은 방법을 통한 교육이 실무에 어느 정도나 도움이 되었는지 알아보았다. 교육받은 적이 없다는 6명을 제외한 51명이 대답에서, 도움이 되는 사람과, 별로 큰 도움이 되지 않는다는 비율이 비슷하게 나왔다. 담당자들의 교육 정도에서, 기관을 통한 교육을 받은 7명이 모두 별로 큰 도움이 안된다고 응답해, 기관 차원에서 이루어지는 교육이, 큰 성과를 못 이루고 있는 것으로 나타났다.

<표 9-5> 교육이 도움이 된 정도 - 교육을 받은 사람들만을 대상으로

	빈도(명)	백분율(%)
전혀 도움이 안됨	4	7
별로 큰 도움이 안됨	22	39
많은 도움이 됨	23	40
크게 유용	2	4
합 계	51	100

바. 담당자들의 관심

웹사이트에 어느 정도나 들어가서 내용을 확인하고, 응답하는지, 또한 웹사이트를 통한 어떠한 계획을 갖고 있는지를 알아보기 위한 질문에서는, <표 9-6>과 같이 관심이 높은 것으로 나타났다. 반면, 가끔 확인하거나, 한달에 한 두 번 확인한다는 응

답도 30% 정도로 높은 것으로 나타났다.

<표 9-6> 담당자들이 웹사이트에 대해 갖고 있는 관심

	빈도(명)	백분율(%)
거의 무관심	6	11
가끔 확인	10	18
매일 확인, 가끔 대응	15	26
매일 확인, 매일 대응	21	37
적극 대응, 의욕적	5	9
합 계	57	100

거의 무관심 : 거의 관심이 없어서 한 달에 한 두 번 정도 확인한다.

가끔 확인 : 큰 관심은 없고, 일주일에 한 번씩 웹사이트를 확인하는 정도이다.

매일 확인 : 매일 확인은 하지만, 가끔 그 글이나 자료요청에 대응한다.

즉시 확인 : 매일 확인, 복지관 웹사이트에 올라온 글이나 자료요청에 즉각 대응.

적극 대응 : 적극적으로 대응, 웹사이트 활성화를 위해 의욕 있게 활동하고 있다.

## 5. 통합형 웹사이트의 가능성

### 가. 정보의 공유

정보 공유에 대한 복지사들의 의견을 물어 보았을 때, 그 결과가 <표 12-1>부터 <표 10-3> 까지 나와있다. 대부분이, 자료의 공유에 대체적으로 찬성을 하고 있으며, 원하고 있는 것으로 나타났다.

<표 10-1> 정보 공유에 대한 의견 - 복지관 행사나 프로그램의 교환

	빈도(명)	백분율(%)
매우 반대 ↑ ↓ 적극 찬성	0	0
	7	12
	9	16
	20	35
	21	37
합 계	57	100

<표 10-2> 정보 공유에 대한 의견 - 후원자 관련 정보

	빈도(명)	백분율(%)
매우 반대 ↑ ↓ 적극 찬성	4	7
	6	11
	8	14
	21	37
	18	32
합 계	57	100

<표 10-3> 정보 공유에 대한 의견 - 동호회 활동등 커뮤니티 관련

	빈도(명)	백분율(%)
매우 반대 ↑ ↓ 적극 찬성	2	4
	3	5
	13	23
	19	33
	20	35
합 계	57	100

나. 서비스의 차이

현재 설문 조사에 참여하는 담당자의 웹사이트와 다른 복지관의 웹사이트의 서비스간에 차이가 있다고 생각하는지 묻는 질문에 대한 답이 <표 10-4>이다. 이 결과에 의하면, 담당자들은, 그 차이가 별로 없다고 생각하고 있다.

<표 10-4> 타 복지관과 비교해 웹사이트에서 제공되는 서비스의 차별성

	빈도(명)	백분율(%)
차이 없음 ↑ ↓ 차이 많음	9	16
	16	28
	22	39
	7	12
	3	5
합 계	57	100

다. 통합형 웹사이트의 사용 여부

그렇다면, 종합 사회 복지관들이 통합된 형태로 제공하는 웹사이트를 이용할 의향이 있는지를 물어 봤을 때, 그 결과가 <표 10-5>이다. 큰 의향은 없으나, 대체적으로 이용할 마음이 있다고 나타났다.

<표 10-5> 통합형 웹사이트의 사용 여부

	빈도(명)	백분율(%)
의향 없음 ↑ ↓ 적극 이용	2	4
	9	16
	22	39
	17	30
	7	12
합 계	57	100

라. 웹사이트간에 기능상의 차이가 크지 않을 때 우려도.

만일, 복지관 웹사이트가, 타 복지관과 비교해서, 기능상(서비스 메뉴등)에 별 차이가 없다면, 어떻겠는지를 묻는 질문에, 큰 차이는 아니나, 다소 우려가 있는 것으로 나타났다.

<표 10-6> 타 복지관과 기능면에서 차이가 없을때 우려도

	빈도(명)	백분율(%)
우려 없음 ↑ ↓ 우려 많음	4	7
	10	18
	16	28
	20	35
	7	12
합 계	57	100

## 제 2 절 개선 방안

### 1. 구축 단계에 관계된 부분

웹사이트의 운영에서도 중요한 부분은 기획인데, 기획 단계에서부터 운영 전략 수립이 보완되어야 할 것 같다. 기획 단계에서는, 먼저 주 이용자층을 설정하여, 웹사이트를 실질적으로 이용할 사람이 누구인지를 정하고, 서비스를 제공하게 된다. 하지만, 조사에서 나타난 바와 같이, 종합 사회 복지관 홈페이지의 경우, 제공되는 서비스들의 대상 층과 실제 이용하는 이용 층이 다른 경우가 적지 않다. 이에 대한 원인은 여러 가지가 있겠지만, 기획 부분에서 충분히 고려되지 않은 상태로 제작에 들어간 것을 들 수 있을 것이다. 대체적으로, 외주에 의해 복지관 웹사이트를 구축할 때, 사회복지관측의 운영자가 기획부분에 깊게 참여하는 경우가 많지 않은 것이 그 이유라고 할 수 있다. 복지관 웹사이트를

운영할 때, 대상 별로 전략을 구체적으로 세우는 등, 기획부분에 많은 노력을 할당할 필요가 있다.

아울러, 종합 복지관 웹사이트는 현재까지는 무료로 외주 제작되는 경우가 많은 비중을 차지하고 있다. 복지관이라는 특성상 외주 자원을 활용하는 것은 바람직한 경우이나, 제대로 된 기능을 갖추기 까지에는 기획부터 적지않은 비용이 들어가는 작업이 필요하다. 따라서, 외주 자원을 활용하는 경우, 많은 사람을 투입하지 못하는 경우가 많고, 게다가 오랜 시간동안 작업이 이루어질 수 있는 부분도 아니다. 다소 비용을 지출해서라도, 보다 나은 기능을 갖춘 웹사이트를 구축한다면, 현재보다 복지관 웹사이트 이용률도 높일 수 있을 것이고, 이는 곧 직접적인 이미지 개선에도 이어질 것으로 판단된다.

## 2. 운영 단계에 관련된 부분

웹사이트 제작을 무료로 외부 위탁시, 일반적으로 많은 기능을 갖추는 것은 어렵다. 아울러, 전반적인 흐름의 파악이나 지식이 부족한 담당자의 경우는, 전체적인 제작의 흐름을 기획부터 제작완료단계까지 위탁자에게 의존하기 마련이다. 따라서, 여전히 웹사이트가 일반인을 대상으로, 단순 정보 전달 위주로 운영이 되고 있고, 일반 기업들과 비교해서 제한된 일부 기능들만이 웹사이트에서 제공되고 있는 현실이다. 또한, 운영자가 운영에 불편함을 느끼고, 또한 사이트에 다소 문제가 있음에도 불구하고, 사이트의 갱신이 전혀 이루어지지 않고 있다. 다시, 사이트를 수정하거나 재 제작할 인적, 물적 자원을 확보하기가 쉽지 않기 때문이다.

앞서 밝힌 주장이기도 하지만, 제작과 유지를 전문가에게 맡기고, 전반적인 기획과 운영, 관리를 복지관내 전담자가 강화해야 할 필요성이 있다. 운영자가 담당할 부분은 현재, 웹마스터처럼, 기획부터 제작, 운영까지 모든 것을 책임지는 역할이 아닌, On-Line 을 통한 자원 개발, 수혜자와 봉사자와의 연결등 실

질적인 복지 업무에 쓰이도록 해야 한다. 아울러, 그 활용이 낮은 Database를 활발히 이용할 수 있도록, 이런 부분의 기능적 보완 및 교육도 강화되어야 할 것이다. 이러한 이유에서도, 통합된 운영의 필요성을 다시 언급할 수 있다.

### 3. 유지·보수 단계에 관련된 부분

대체적으로 관리 역시 외주 업체 측에서 관리하는 경우가 많지만, 일부 복지관의 경우, 자체적으로 서버를 운영하고 있는 것으로 나타났다. 이런 경우, 주기적으로 바이러스나 해킹에 대비한 패치 작업등을 해 주어야 하는데, 복지관 내부에서 운영될 경우, 관리 지식이 없어, 오히려 복지관 방문으로 인해 해킹이나 바이러스등 노출 될 경우도 있을 수 있다.

또한, 서버 운영에 드는 비용이나, '트래픽' 이라 불리는 접속 비율을 고려해 볼 때, 종합 복지관 웹사이트의 경우, 현재 수준의 서비스는 한 대의 서버에도 몇 개의 복지관 웹사이트를 운영할 수 있는 수준이기도 하므로, 운영 개선을 위해, 관리 능력을 갖춘 복지관에 서버를 두거나, 혹은, 신뢰할 수 있는 조직이나 단체에 위탁해, 통합 운영 형태도 고려할 수 있는 부분이기도 하다.

### 4. 운영자에 관련된 부분

현재, 종합 복지관 웹사이트를 담당하고 있는 담당자는 사회 복지사들이 대부분이다. 주로 전담하는 층들이 컴퓨터에 그런대로 익숙한 세대라고 할 수 있음에도 불구하고, 이들은, 기본적으로 웹 관련 기술에 관련된 깊은 지식이 많지 않다. 최근 들어, 복지 기관에서 관련 교육을 제공하여 참여하는 경우도 있으나, 그러한 교육에 대한 효과에 대해서는, 전담자들은 그다지 긍정적으로 생각하지 않는다. 이에 관련해서는, 두 가지 이유를 들 수 있겠다.

첫째는 짧은 교육 기간이다.

이러한 교육은 보통 1주일 정도의 교육이 대부분이다. 보통, 웹에 관련된 기

초를 배우는 데, 학원 등에서 1달간 과정으로 교육하는 것을 볼 때, 개론 정도의 교육 밖에는 실시할 수 없는 상황이 될 수 밖에 없다. 단지, 이 정도의 교육은 전반적으로 웹사이트라는 기술이 어떻게 되어있다라고 전반적인 흐름을 설명하는 수준에서 그치게 된다.

둘째는 기술 위주의 교육 때문이다.

IT 분야의 기술은 하루 하루가 다르게 급변한다. 이렇게 급변하는 IT 분야의 기술에 중점을 두고 교육하기 보다는, 전반적인 개념을 잡고, 사회복지 분야에 맞게 기획하고, 응용 중심의 교육에 더 무게를 두는 것이 더 바람직하다고 본다. 그렇게 된다면, 웹사이트 관련 기술을 외부 자원에게 위탁할 때에도, 어떻게 만들 것인지 보다 복지관의 특성에 맞도록 기획에 참여할 수 있을 것이며, 운영에 관련된 자료를 어떻게 활용할 수 있는지도 폭 넓게 생각할 수 있을 것이다.

웹사이트를 전담시켰다면, 보다 실질적인 교육 지원도 뒤따라야 할 것이다.

전담은 했지만, 관련 지식이 부족한 경우도 적지 않은 것으로 밝혀졌지만, 교육 기회의 제공이 그다지 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 개선을 위해서는 보다 적극적인 교육 기회의 제공도 있어야 할 것으로 판단된다.

##### 5. 복지관 웹사이트 통합 가능성에 관련된 부분

조사에 따르면, 복지관별 웹사이트의 기능의 차이는 크지 않고, 이에 따르는 정보 공유에 대한 저항감 역시 그다지 크지 않은 수준이므로 그 가능성은 많다고 생각한다. 이러한 통합으로 인해, 비용절감, 홍보효과, 관리 및 운영의 개선 등, 그 효과가 많이 있을 것으로 기대된다. 다만, 기능에 차이가 없을 때, 그 저항감이 약간 높은 편이므로, 기본적인 기능을 제공하면서, 각 복지관별로 특색 있는 기능을 쉽게 추가할 수 있는 형태의 통합형 웹사이트가 제공된다면, 보다 긍정적으로 정보나 자료의 공유가 가능한 통합형 웹사이트의 가능성이 더 높아

질 것으로 예상된다. 이를 종합하여 볼 때, 바람직한 통합형 웹사이트가 갖춰야 할 특징들은 다음과 같은 사항을 들 수 있을 것이다.

### 1. 쉬운 복지관 웹사이트의 제작 및 수정

표준화된 템플릿을 사용, 단지 몇 번만의 클릭으로 원하는 형태의 웹사이트를 구축할 수 있도록 해주는 '웹사이트 빌더' 서비스는 이미 몇몇 회사에서도 시행되고 있는, 기술적으로 가능한 부분이다. 이러한 기능을 도입하여, 종합 복지관에 맞는 기본 기능과 디자인을 템플릿화해서 각 종합 사회 복지관에게 제공하는 기능이다. 아울러, 여기에 각 복지관 웹사이트에 맞는 기능을 수정 및 추가할 수 있는 기능이 제공된다면 복지관 웹사이트 구축 및 갱신, 그리고 Database 를 공유하는 과정도 쉽게 이루어질 수 있을 것이다.

### 2. 유지, 관리의 표준화

이렇듯, 복지관 웹사이트가 통합 형태로 간다면, 당연히, 유지와 관리가 쉽고, 또한, 표준화되게 된다. 다르게 설계된 Database 로 인해 다시 작업해야 할 필요성도 없어지게 되고, 담당자들의 교육도 일원화될 수 있게 된다.

### 3. 정보 공유

통합 웹사이트의 이용으로, 사회복지분야에서 낮은 정보 공유 비율을 높일 수 있다. 다른 복지관과의 정보 교환을 통해, 다양한 프로그램이나 행사, 각종 지식 등이 교류되게 되고, 또한 선의의 경쟁도 유도할 수 있어, 복지 서비스의 질도 높아질 것으로 예상된다.

### 4. 데이터 활용

통합 운영되는 웹사이트를 통해, 보다 적극적인 정보의 활용이 가능해지고,

이는 다시 복지관의 웹사이트 운영을 활성화 시키는 한 원인이 된다. 무엇보다, 이렇게 데이터를 활용함으로써, 미개척 자원의 개발이 활성화 될 수 있고, 또한 사회복지 분야의 낙후된 데이터베이스 통합, 활용등이 개선될 수 있는 효과도 있을 것으로 예상된다.

## 제 5 장 결 론

앞선 조사 결과를 통해, 다음과 같은 사항을 주장하고자 한다.

첫째, 구축 단계에서는 운영자는 기획에 더 많은 노력을 기울여야 한다.

앞서 나온 결과와 같이, 자체적으로 운영되는 웹사이트들도 많지만, 대다수의 종합 사회 복지관 웹사이트들은 외부 위탁으로 제작되는 경우가 많다. 또한, 일반적인 웹사이트의 구축에는 많은 시간과 인력이 투입되어야 하는 관계로, 복지관 내에서 웹사이트 구축에 필요한 시간과 인원, 나아가 비용을 할당하기는 무리인 것도 현실이다. 따라서, 구축에 필요한 기술적인 측면은 제작을 담당하는 부분에 맡기더라도, 기획부분은 좀 더 적극적으로 개입하여, 자신의 복지관이 어떻게 지역 사회에 자리매김하고, 어떤 방법의 서비스를 제공할 것인지, 제작을 담당하는 쪽에 제안하고 협의해야 한다. 보다, 현실적인 부분으로는, 외부 인력을 활용하더라도, 구축에 드는 비용은 거의 없는 관계로 많은 기능을 갖춘 종합 사회 복지관 웹사이트의 구축은 사실상 많이 없다고 볼 수 있다. 따라서, 현 시점에서는 이러한 부분도 고려하여, 모듈화시켜, 추후에 확장해 나갈 수 있는 구조로 제작해 나갈 수 있도록 기획해야 할 것이다.

둘째, 운영 단계에서는, 사용자별로 운영 전략을 세우고, 웹사이트를 통해 얻어진 자료( 예로, 후원자 개발 )를 적극적으로 활용해야 한다. 아울러, 점진적으로 기능 개선이 이루어져야 할 것으로 보인다.

웹사이트를 제대로 운영하기 위해서는 그를 뒷받침할 만한 기능이 따라줘야 하는 것이 사실이다. 현재 종합 사회 복지관의 웹사이트들은 대체적으로 일반인 위주의 기능들은 대부분 구축되어 서비스되고 있지만, 복지 수혜자나 후원자를 위한 기능들은 약한 것이 사실이다. 이 부분은 일반적인 웹사이트의 기능과는 다른 기능을 추가로 요구하는 경우가 많기 때문이다. 따라서, 일반인들 이외의 대상들을 위한 서비스도 점차 늘려나갈 수 있도록 계획을 잡아야 한다. 아울러, 현재 제작되어 운영중인 웹사이트에 대해서도 불만의 목소리도 적지 않은 반면, 현재 상태 그대로 운영 중인 이유는, 관심도의 부

족도 있을 수 있겠지만, 보다 현실적인 이유로, 내부적으로 재 제작하기 어렵거나, 다시 만들 후원자를 찾는 작업이 쉽지 않기 때문이다. 이러한 경우, 사회 복지 웹사이트 전문가들을 연계하거나 IT 분야의 자원 봉사 단체들을 활용, 부족하거나 불편한 부분의 기능을 점진적으로 개선하는 점이 필요하다.

또한, 웹사이트를 통해 얻어진 자료의 활용도 낮은 것으로 나타난 만큼, 기능의 보완과 더불어 데이터 활용을 높이는 것도 웹사이트를 보다 효율적으로 운영할 수 있는 방법이라고 할 수 있겠다.

셋째, 유지·보수 단계에서는

해킹이나 바이러스의 공격의 차단, 안정적인 웹사이트 서비스 공급등 서버의 관리에는 다소 지식이 필요하다. 그러나, 현재 수준의 종합 사회복지관 웹사이트의 경우, 많은 트래픽(Traffic)<sup>16</sup> 이 걸리지 않는 경우가 대부분이므로, 보다 신뢰할 수 있는 외부 기관에 몇 개의 복지관이 함께 위탁하는 방법도 고려할 수 있겠다.

넷째, 운영자의 교육은 기획을 강화하고, 보다 실질적인 교육이 이루어지게 해야한다.

웹사이트의 구축으로 인한 효과 중에는, 사회복지사의 전문성이 강화되었다고 느끼는 효과도 있었던 만큼, 전문적인 교육은 사회복지사의 자긍심도 높일 수 있고, 아울러, 적극성을 유도할 수도 있는 부분이다. 그러함에도 불구하고, 아직까지 웹사이트 운영자는 교육의 질에 대해서 그다지 만족스러운 결과가 아니다. 앞으로, 웹사이트를 통한 사회복지 서비스 분야도 커질 것이 예견되므로, 자체 내에 웹사이트를 담당할 수 있는 전문가를 양성할 수 있어야 한다. 따라서, 보다 현실적인 교육이 이루어져야 할 것이고, 현재, 기관등을 통해 실시되는 단기간의 교육시간에도 기획 부분의 교육을 강화할 필요성이 있다고 판단된다. 또한, 현재 교육은 웹사이트의 구축과 제작쪽에 많은 비중을 두는 반면, 운영 부분, 특히 데이터베이스의 활용 부분에 있어서 많은 시간을 할당하고 있지

16 통신의 흐름을 지칭하는 말로 일반적으로 웹사이트에 얼마나 많은 사람이 접속하는가를 의미한다. 시스템 관리자의 중요한 작업 중 하나가 트래픽 상황을 감시하고, 트래픽이 늘어나면 이에 따른 적절한 조치를 취하는 것이다.

않으므로, 이런 부분의 교육도 강화되어야 할 것이다. 아울러, 이러한 단기간 교육보다 현실적인 교육비의 지원등도 고려해 볼 필요가 있다고 생각한다.

마지막으로, 통합형태의 웹사이트 운영을 제의하는 바이다.

앞선 문제점들이 구축 단계에서부터 유지·보수 단계까지 분산 운영되는 이유로 비용이 중복 투자되거나 혹은 표준화되지 못하는 경우가 많다. 이러한 운영상의 문제는 웹사이트의 핵심적인 부분의 통합으로 어느 정도 개선될 수 있다고 판단된다. 이미, 통합에 관련된 기술은 어려운 기술은 아닌 상태이고, 통합으로 이를 수 있는 효과도 결코 적지 않으며, 또한 그에 대한 웹사이트 담당자들의 의견 또한 통합 운영의 가능성을 확인시켜 주었다.

물론, 통합적인 운영으로 오는 부정적인 요소를 들 수 없는 바는 아니다. 그 대표적인 이유가 바로 '복지관의 아이덴티티' 를 들 수 있겠다. 다른 종합 사회 복지관과 차별화된 서비스를 제공하여 지역 주민의 인식에 강한 인상을 심어줄 필요성도 있다. 그러나, 본 연구에서 주장하는 통합적인 운영이란, 획일적인 통합 운영이 아님을 말하고 싶다. 아직까지 각각의 종합 사회 복지관 웹사이트에는 제공되지 않는 기본적인 기능들도 많이 있다. 각 복지관에 맞는 공통의 기능들을 찾아 표준화 시키고, 이러한 표준화된 기능을 토대로 자료 공유가 쉽고, 통합적인 운영으로 운영 경비도 절감하되, 각 복지관 별로 고유한 기능이나 서비스는 나름대로 살릴 수 있도록 하자는 의미의 통합적인 운영이다. 마치, 프랜차이즈같이 운영되지만, 나름대로의 개성을 두자는 의미이다.

이러한, 통합적인 운영이 이루어지기 위해서는, 보다 세부적인 연구가 따라야 함도 사실이다. 무엇이 표준화 될 수 있는 기능이며, 데이터베이스를 어떻게 공유시킬 것인지등등 많은 현실적, 기술적 논의도 뒤따라야 한다. 하지만, 이러한 논의를 통해, 우리 사회복지분야도 정보화 사회에 걸맞게 발전해 갈 수 있을 것이며, 보다 많은 사람들에게 보다 양질의 정보 서비스를 제공할 수 있으리라 확신한다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

가톨릭대학교, 가톨릭대학교 가상복지관 사업제안서, 가톨릭대학교 사회복지학과  
1999.

강의석, 사회복지 정보화 현황과 과제, 경북대학교 대학원 석사학위논문, 1998

김수천, 기업 웹사이트의 분석 및 평가 (한국의 전기통신 기업을 중심으로), 도원 컨  
설팅, 2000

박두희, 국민복지망 기본계획, 『계간 사회복지』, 1995년 여름호

박영란·유태균, 사회복지기관의 정보화 현황과 과제, 『계간 사회복지』 제131호,  
1996

보건복지부, 2001년도 보건복지정보화 촉진시행 계획, 2000

성공회대학교, 성공회대학교 가상복지관 사업계획서, 성공회대학교 사회복지학과,  
1995.

신철민, 서울시 사회복지관 홈페이지 구축 및 운영에 관한 연구, 가톨릭 대학교 사  
회복지 대학원 석사학위논문, 2000

오종혁, 성공적인 웹사이트 구축을 위한 웹기획 & 웹프로젝트 매니지먼트, 영진출  
판사, 2002

이상균, 사회복지 정보화의 중요성과 그 역할(인터넷 활용을 중심으로), 상황과 복지  
(제4호), 2000

이영호, 보건복지정보 공동활용 체제 구축, 정보화로 가는길, 1999

이지복, 가상복지관의 상담사례분석, 건국대학교, 2000.

임숙, 기업 홈페이지의 분석 및 평가 : 미국 정보 통신 산업을 기준으로, 정보검색위  
원회 1998년 7월 정기세미나 자료

임재현, 사회복지사의 컴퓨터통신과 인터넷 활용에 관한 연구, 가톨릭대학교 석사학  
위논문, 1999

장중탁, 사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형개발, 부산대학교 대학원 박사학위논문, 1998

정부현, 인터넷 웹사이트 평가모형에 관한 연구, 중앙대학교 국제경영대학원 MIS석사논문, 2000

최성모. 정보사회와 정보화정책. 나남출판, 1998

표경흠, 가상복지관의 모형에 관한 연구, 중앙대학교 사회개발대학원, 1999

## 2. 온라인 참고

<http://ise.yonsei.ac.kr/yhlee/kvalley/075/feature.htm>

<http://web2.kwangju.ac.kr/~taeshin/정보화.html#정보화2>

<http://welfare.or.kr>

Newsgroups(univ.catholic, welfare.center.halla.bbs)

## 3. 복지관 웹사이트 참고 주소

가락종합사회복지관 <http://www.garakwc.org>

가산종합사회복지관 <http://www.gasan.or.kr>

가양4종합사회복지관 <http://www.yonseigayang.org>

가양5종합사회복지관 <http://www.gy5welfare.or.kr>

가양7종합사회복지관 <http://www.gayang7.wo.to>

강동종합사회복지관 <http://www.members.iworld.net/kdswc>

공릉종합사회복지관 <http://www.gongreung.or.kr>

광장종합사회복지관 <http://www.gj.or.kr>

구로종합사회복지관 <http://krswc.new21.org>

구세군강북종합사회복지관 <http://www.gangbuk.or.kr>

길음종합사회복지관 <http://www.guswc.org>

까리따스방배종합사회복지관	<a href="http://cbwc.or.kr">http://cbwc.or.kr</a>
노원1종합사회복지관	<a href="http://www.nowon.or.kr">http://www.nowon.or.kr</a>
녹번종합사회복지관	<a href="http://www.nokpon.or.kr">http://www.nokpon.or.kr</a>
능인종합사회복지관	<a href="http://www.aeungin.or.kr">http://www.aeungin.or.kr</a>
대방종합사회복지관	<a href="http://www.daebangswc.org">http://www.daebangswc.org</a>
대청종합사회복지관	<a href="http://www.daechung.or.kr">http://www.daechung.or.kr</a>
도봉서원종합사회복지관	<a href="http://www.seowonbokji.or.kr">http://www.seowonbokji.or.kr</a>
동대문종합사회복지관	<a href="http://www.communitycenter.or.kr">http://www.communitycenter.or.kr</a>
동작이수종합사회복지관	<a href="http://user.chollian.net/~baewood">http://user.chollian.net/~baewood</a>
동작종합사회복지관	<a href="http://www.dongjakswo.or.kr">http://www.dongjakswo.or.kr</a>
등촌1종합사회복지관	<a href="http://www.dc1welfare.or.kr">http://www.dc1welfare.or.kr</a>
등촌4종합사회복지관	<a href="http://myhome.netsgo.com/happytel">http://myhome.netsgo.com/happytel</a>
등촌7종합사회복지관	<a href="http://dc7.wo.to">http://dc7.wo.to</a>
등촌9종합사회복지관	<a href="http://dc9.or.kr">http://dc9.or.kr</a>
마들종합사회복지관	<a href="http://madeul.wo.to">http://madeul.wo.to</a>
마천종합사회복지관	<a href="http://kwf-mc.or.kr">http://kwf-mc.or.kr</a>
면목종합사회복지관	<a href="http://www.trueM.or.kr">http://www.trueM.or.kr</a>
목동종합사회복지관	<a href="http://www.mokdongswc.org">http://www.mokdongswc.org</a>
반포종합사회복지관	<a href="http://www.banpocwc.or.kr">http://www.banpocwc.or.kr</a>
방아골종합사회복지관	<a href="http://www.bangahgol.or.kr">http://www.bangahgol.or.kr</a>
방화11종합사회복지관	<a href="http://www.banghwal11.or.kr">http://www.banghwal11.or.kr</a>
방화2종합사회복지관	<a href="http://www.banghwa2.or.kr">http://www.banghwa2.or.kr</a>
방화6종합사회복지관	<a href="http://www.21csw.or.kr">http://www.21csw.or.kr</a>
번동2단지종합사회복지관	<a href="http://www.saeun.com">http://www.saeun.com</a>
본동종합사회복지관	<a href="http://www.bdswo.or.kr">http://www.bdswo.or.kr</a>

북부종합사회복지관	<a href="http://www.bookboo.or.kr">http://www.bookboo.or.kr</a>
사당종합사회복지관	<a href="http://www.sadangwelfare.org">http://www.sadangwelfare.org</a>
사랑의전화종합사회복지관	<a href="http://www.counsel24.com">http://www.counsel24.com</a>
삼전종합사회복지관	<a href="http://www.samjeon.or.kr">http://www.samjeon.or.kr</a>
상계종합사회복지관	<a href="http://www.sanggye.co.kr">http://www.sanggye.co.kr</a>
상도종합사회복지관	<a href="http://user.chollian.net/~soworker">http://user.chollian.net/~soworker</a>
생명의전화종합사회복지관	<a href="http://www.lifeline.or.kr">http://www.lifeline.or.kr</a>
서대문종합사회복지관	<a href="http://seodaemun.bokjinet.or.kr">http://seodaemun.bokjinet.or.kr</a>
서초종합사회복지관	<a href="http://www.seochowc.or.kr">http://www.seochowc.or.kr</a>
선의관악종합사회복지관	<a href="http://www.goodwill.or.kr">http://www.goodwill.or.kr</a>
성내종합사회복지관	<a href="http://www.welfarecenter.or.kr">http://www.welfarecenter.or.kr</a>
성동종합사회복지관	<a href="http://www.omni.or.kr">http://www.omni.or.kr</a>
성민종합사회복지관	<a href="http://www.smw.or.kr">http://www.smw.or.kr</a>
송파종합사회복지관	<a href="http://songpa.worldvision.or.kr">http://songpa.worldvision.or.kr</a>
수서명화종합사회복지관	<a href="http://www.mhwelfare.or.kr">http://www.mhwelfare.or.kr</a>
시립대종합사회복지관	<a href="http://www.uoscc.or.kr">http://www.uoscc.or.kr</a>
신내종합사회복지관	<a href="http://www.snwc.or.kr">http://www.snwc.or.kr</a>
신당종합사회복지관	<a href="http://www.shindang.or.kr">http://www.shindang.or.kr</a>
신림종합사회복지관	<a href="http://sillym.or.kr">http://sillym.or.kr</a>
신목종합사회복지관	<a href="http://www.shinmok.or.kr">http://www.shinmok.or.kr</a>
신사종합사회복지관	<a href="http://www.sccc.or.kr">http://www.sccc.or.kr</a>
신월종합사회복지관	<a href="http://www.sinwc.or.kr">http://www.sinwc.or.kr</a>
신정종합사회복지관	<a href="http://www.shin22.org">http://www.shin22.org</a>
영등포종합사회복지관	<a href="http://www.kwf-ydp.or.kr">http://www.kwf-ydp.or.kr</a>
옥수종합사회복지관	<a href="http://www.oksoocwc.or.kr">http://www.oksoocwc.or.kr</a>

우면종합사회복지관	<a href="http://www.woo보myun.or.kr">http://www.woo 보myun.or.kr</a>
월계종합사회복지관	<a href="http://www.bible.ac.kr">http://www.bible.ac.kr</a>
월곡종합사회복지관	<a href="http://www.lifeline.or.kr">http://www.lifeline.or.kr</a>
유락종합사회복지관	<a href="http://www.yurak.or.kr">http://www.yurak.or.kr</a>
유린원광종합사회복지관	<a href="http://www.yurinwelfare.or.kr">http://www.yurinwelfare.or.kr</a>
은평종합사회복지관	<a href="http://www.eunpyeong.or.kr">http://www.eunpyeong.or.kr</a>
이대성산종합사회복지관	<a href="http://www.sungsan21.org">http://www.sungsan21.org</a>
이대종합사회복지관	<a href="http://ewhawelfare.or.kr">http://ewhawelfare.or.kr</a>
자양종합사회복지관	<a href="http://ja-yang.wo.to">http://ja-yang.wo.to</a>
잠실종합사회복지관	<a href="http://jamsilswc.or.kr">http://jamsilswc.or.kr</a>
장안종합사회복지관	<a href="http://www.jang-an.or.kr">http://www.jang-an.or.kr</a>
정릉종합사회복지관	<a href="http://happyjn.hihome.com">http://happyjn.hihome.com</a>
종로종합사회복지관	<a href="http://myhome.netsgo.com/jongro21c">http://myhome.netsgo.com/jongro21c</a>
중계종합사회복지관	<a href="http://www.junggye.or.kr">http://www.junggye.or.kr</a>
중곡종합사회복지관	<a href="http://www.chunggok.org">http://www.chunggok.org</a>
중앙대부설종합사회복지관	<a href="http://causwc.or.kr">http://causwc.or.kr</a>
창동종합사회복지관	<a href="http://www.changdong21.or.kr">http://www.changdong21.or.kr</a>
청담종합사회복지관	<a href="http://www.chungdam.or.kr">http://www.chungdam.or.kr</a>
태화기독교종합사회복지관	<a href="http://www.taiwha.or.kr">http://www.taiwha.or.kr</a>
평화종합사회복지관	<a href="http://www.pyunghwa.or.kr">http://www.pyunghwa.or.kr</a>
풍납종합사회복지관	<a href="http://www.pungnapwelfare.or.kr">http://www.pungnapwelfare.or.kr</a>
하계종합사회복지관	<a href="http://www.hgswc.or.kr">http://www.hgswc.or.kr</a>
하트하트종합사회복지관	<a href="http://heart-heart.or.kr">http://heart-heart.or.kr</a>
한빛종합사회복지관	<a href="http://www.han-bit.or.kr">http://www.han-bit.or.kr</a>
YWCA봉천종합사회복지관	<a href="http://www.seoulywca.or.kr">http://www.seoulywca.or.kr</a>

설 문 지

## 종합사회복지관 웹사이트 운영 개선 방안에 관한 연구

안녕하십니까? 종합 복지관 웹사이트 담당자님.

사회 복지 현장에서 얼마나 수고가 많으십니까?

저는 한성대학교 복지행정학과에 재학중인 대학원생입니다.

이번에 ‘종합사회복지관 웹사이트 운영 개선 방안에 관한 연구’란 주제로 논문을 진행하게 되었습니다. 본 논문을 통해, 종합 복지관 웹사이트가 현재 어떻게 운영되고 있는 상태이며, 어떤 운영 개선 방법을 찾을 수 있는지를 알아보고자 합니다.

이와 관련하여 몇 가지 질문을 드리고자 하오니 빠짐없이 솔직하게 응답하여 주시면 논문 진행에 큰 도움이 되겠습니다.

귀하의 응답 내용은 학술연구 목적으로 본 연구의 통계 처리 자료로만 이용되며 따라서, 그 외의 목적으로 사용되지 않을 것임을 약속드립니다. 아울러, 귀한 시간을 할애하여 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

한성대학교 행정대학원 복지행정학과  
이 회 관 올림



( ) % 정도

③ 후원자등, 자원개발을 목적으로 하는 서비스는 얼마나 제공하고 있다고 생각하십니까? ( ) % 정도

④ 기타 대상을 위한 서비스는 얼마나 제공하고 생각하십니까? ( ) % 정도

[ 운영 단계에 관계된 사항 ]

[ 1 ] 선생님의 복지관 웹사이트를 주로 이용하는 분들은 어떤 분들입니까?

- ① 지역에서 복지 서비스가 필요한 수혜자들.
- ② 사회복지에 관심 있는 학생이나 복지사들.
- ③ 일반 지역 주민들.
- ④ 잘 모른다.
- ⑤ 기타 ( )

[ 2 ] 현재 복지관 웹사이트를 통해 들어오는 이메일이나 게시판등에 남겨지는 글들은 어떤 내용이 많은지 표시해 주십시오.

문항	거의 없다	주1회 정도	주2회 정도	주3회 정도	주4회 이상
복지관 행사나 프로그램에 관련된 문의나 요청					
후원하겠다는 성격의 글이나 메일					
복지 서비스 요청에 관계된 글이나 메일					
복지관 내,외의 동호회, 자원봉사 관련 활동 관련					
단순 광고나 안부 내용					

[ 3 ] 선생님의 복지관 웹사이트를 통해, 다음과 같은 서비스가 실질적으로 어느 정도 이용이 되고 있습니까?

문 항	이용 안함	주1회 정도	주2회 정도	주3회 정도	주4회 이상
복지관 행사, 공지사항, 자료실 등 복지관 관련 정보 제공은 얼마나 자주 하고 계십니까?					
게시판에 올라온 글에 대해, 관리 및 응답은 얼마나 자주 하고 계십니까?					
방문자나 회원들에게 복지 관련 소식이나 정보 발송은 얼마나 자주 하고 계십니까?					
온라인 동호회나 토론장등의 커뮤니티와 관련된 기능은 얼마나 이용되고 있습니까?					
봉사자나, 후원자 모집과 같은 기능은 얼마나 이용되고 있습니까?					
회원 자료를 검색하거나, 후원자 검색 등 데이터베이스를 얼마나 활용하십니까?					
자원 봉사 교육등, 인터넷을 통한 사회복지분야의 교육과 관련된 기능은 얼마나 이용하십니까?					

[ 4 ] 선생님께서 느끼시는 선생님의 복지관 웹사이트와 관련된 아래와 같은 요소들의 만족도는 어떠하십니까?

문 항	매우 불만족 ← → 매우 만족				
메뉴 구성이나 대상자 관련 기획에 관련된 만족도					
복지관 웹사이트에 사용된 그래픽적인 요소 만족도					
복지관 웹사이트에 사용된 기능이나 기술적인 요소 만족도					
복지관 웹사이트 내용에 관계된 콘텐츠적인 요소 만족도					
복지관 웹사이트 서버나 전용선 같은 인프라 스트럭처 관련 만족도					
복지관 웹사이트를 관리하는 부분의 편리성 (자료의 갱신이나 수정, 조회등)					

[ 5] 현재 복지관 웹사이트가,선생님의 복지관 이미지 향상에 어느 정도나 기여하신다고  
생각하십니까?

많이 떨어뜨리고 있음 ←								→ 이미지 확립에 큰 도움
---------------	--	--	--	--	--	--	--	----------------

[ 6] 현재 복지관 웹사이트가 잘 활용되고 있지 못하다면, 도움이 되지 않는 가장 큰 이  
유는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 웹사이트에서 제공할 수 있는 사회 복지 서비스는 실질적으로 많지 않으므로.
- ② 제공할 수 있는 사회 복지 서비스는 존재하나, 현재 복지관 웹사이트가 그에 맞  
는 웹사이트로 제작되지 않았기에.
- ③ 복지관 웹사이트는 나름대로 잘 제작되었으나, 운영 미숙으로 아직 활용을 제대  
로 못하고 있으므로.
- ④ 현재 일에 바빠 사실상 많은 관심을 웹사이트 활용에 두지 못하고 있으므로.
- ⑤ 기타 ( )

[ 7] 현재 구축된 복지관 웹사이트를 더 잘 활용하고자 할 때, 가장 부족한 부분이 있다면  
어떤 부분이겠습니까?

- ① 전담 사회 복지사들의 웹사이트 관련 교육.
- ② 현재 웹사이트 기능이 부족한 면이 많으므로 기능들의 개선 및 추가.
- ③ 보다 적극적인 홍보.
- ④ 복지관 웹사이트를 다시 만들어줄 후원자나 재원 확보.
- ⑤ 기타 ( )

[ 유지·보수 단계에 관계된 사항 ]

[ 1 ] 선생님께서 근무하시는 복지관 웹사이트의 서버는 어디에서 관리되고 있습니까?

- ① 복지관 내에서 자체 관리
- ② 비용을 지불하여 인터넷 데이터 센터 등 전문 서버 관리 업체에 위탁 관리
- ③ 복지관 웹사이트를 만들어준 자원봉사자 / 업체가 유료로 관리
- ④ 복지관 웹사이트를 만들어준 자원봉사자 / 업체가 무료로 관리
- ⑤ 기타 ( )

[ 2 ] 웹사이트 관리를 위해 바이러스나 보안 관련 업데이트에 관련된 사항은 어떻게 처리하십니까?

- ① 복지관 내에서 자체 처리
- ② 비용을 지불하여 인터넷 데이터 센터 등 전문 서버 관리 업체가 위탁 관리
- ③ 복지관 웹사이트를 만들어준 자원봉사자 / 업체가 관리
- ④ 그런 부분은 잘 모름
- ⑤ 기타 ( )

[ 3 ] 현재 선생님의 복지관 웹사이트는 복지관 웹사이트가 처음 오픈된 이후, 어느 정도나 갱신(Update)되었습니까?

- ① 현재 수준에서 전혀 변화가 없었다.
- ② 몇몇 메뉴의 추가나 간단한 기능 개선이 있었다.
- ③ 전체적으로 새로 만들지는 않았어도, 외형이나 기능에서 괄목할만한 큰 변화가 있었다.
- ④ 전면적인 웹사이트 개편이 있었다.

[ 운영자에 관련된 사항 ]



③ 많은 도움이 되었으나 부족한 부분들이 더 많았다.

④ 크게 유용했다.

[ 6 ] 선생님께서 웹사이트에 갖고 계신 관심은 어느 정도 이십니까?

① 거의 관심이 없어서 한 달에 한 두번정도 확인한다.

② 큰 관심은 없고, 일주일에 한 번씩 웹사이트를 확인하는 정도이다.

③ 매일 확인은 하지만, 가끔 그 글이나 자료요청에 대응한다.

④ 매일 확인하고, 복지관 웹사이트에 올라온 글이나 자료요청에 즉각 대응한다.

⑤ 적극적으로 대응하고, 웹사이트 활성화를 위해 의욕있게 활동하고 있다.

종합 사회 복지관 웹사이트가 현재 각각의 복지관별로 운영중입니다. 이로 인해, 복지관별로, 운영의 표준화나 자료의 공유가 그다지 되고 있지 않은 실정입니다. 그래서, 각 복지관별로 흩어져서 운영되는 웹사이트를 통합해서 운영하는 것에 대한 운영자 여러분의 의견을 듣고자 합니다.

[ 1 ] 웹사이트를 통해 들어온 다음과 같은 자료를, 다른 복지관과 공유하는 것에 대한 선생님의 생각은 어떠하십니까?

문 항	매우반대 ← → 적극찬성				
복지관 관련 프로그램이나 행사등의 자료					
후원자 혹은 복지 서비스 필요자에 관계된 자료					
동호회 활동등의 커뮤니티 관련 자료					

[ 2 ] 현재 선생님께서 근무하시는 복지관 웹사이트에서 제공하는 서비스와, 다른 종합 복지관 웹사이트에서 제공하는 서비스의 차이는 어떻다고 생각하십니까?

문 항	차이없음 ← → 차이많음				
웹사이트에서 제공하는 서비스의 차이					

[ 3 ] 현재의 웹사이트가 다른 복지관과 표준화되어, 통합된 웹사이트가 제공된다면, 현재의 웹사이트 대신, 그러한 통합된 웹사이트를 현재 웹사이트 대신 이용하실 의향이 있으십니까? ( 통합된 웹사이트란, 프렌차이즈 같이, 다른 복지관과 비슷한 기능과, 비슷한 이미지를 가지지만, 독립된 웹사이트처럼 운영되는 웹사이트를 의미합니다. )

문 항	의향없음 ← → 의향많음				
통합된 웹사이트를 이용할 의향					

[ 4 ] 만일, 이러한 통합형 웹사이트를 이용할 경우, 타 복지관의 웹사이트와 제공하는 서비스가 비슷해지는 것에 대한 우려는 어떠하십니까?

문 항	우려없음 ← → 우려많음				
제공하는 서비스가 비슷해지는 것에 대한 우려					

[ 일반적인 사항 ]

[ 1 ] 선생님은 사회복지사 경력이 어느 정도나 되십니까?

(        ) 년 (        ) 개월

[ 2 ] 선생님의 복지관 웹사이트를 담당하신지는 어느 정도나 되십니까?



## Abstract

### A Study On The Improvement Of Website Administration Of General Welfare Facilities

Lee, Hee Kwan

Major in Social Welfare

Dept. of Welfare Administration

Graduate School of Public Administration

Hansung University

The purpose of this study has three points. The first is to find out how the websites of general welfare facilities are administrated. The second is to point out current problems running those websites and to suggest counterplans for the problems, and the third is to find out the possibility of general welfare facilities' websites administrated with unity for te better website administration.

To accomplish this purpose, the researcher surveyed the website administrators of 96 general welfare facilities asking current administration situation of the websites and the possibility of unifying administration of the websites to provide it as a counterplan to improve website administration. As the result, 57 samples out of 96 general welfare facilities in Seoul were collected.

Questionnaires are consisted of 5 parts. 4 parts represent 4 major factors in the 'Website adminstration' which are about planning stage, building stage, maintenance stage

and administrator stage. These questionnaires are to evaluate current administration situation of the websites of the general welfare facilities. The last questionnaire is dedicated to ask about the possibility of unified administration.

The results of this study are followings :

1. At the planning stage,

Administrator should spend more time on planning. Many general welfare facilities' websites showed mismatches of major users and the major target of main services from the websites.

2. At the building stage,

Establish strategy for different users. Use database to find potential resources.

3. At the maintenance stage,

Pay more attention to maintain web servers. Unified maintenance system can be a solution for more efficient management of the servers.

4. Administrator should,

Strengthen actual technical training to the administrators. Training course should teach not only technical part but also practical know-hows that focus on the planning part and database.

5. Unifying the website administration of the general welfare facilities is recommended.

The opposition level for unified administration of the websites are not high. The result shows that many contents as well as some of functions in the websites can be run in a unified way.