

# 인터넷 콘텐츠를 활용한 사회 서비스 정책사업 강화에 관한 연구

황두홍 · 신민수<sup>a</sup>

<sup>a</sup> 한양대학교 공과대학 대학원 정보기술경영학과  
133-791 서울시 성동구 행당동 17

Tel: +82-2-2220-1988, Fax: +82-2-2220-1988, E-mail: (hdhsi9, minsooshin@hanyang.ac.kr)

## Abstract

한국의 경제가 저출산, 고령화사회의 진전으로 미래에 대한 불확실성 상태에 빠져들고 있다. 그러나 이러한 위기는 새로운 비즈니스 모델의 창출을 필요로 하는 기회가 될 수 있다. 따라서 미래성장엔진으로의 지향을 위한 새로운 사회 서비스 시장의 비즈니스 모델을 준비할 필요성이 있다. 사회서비스 비즈니스 모델은 참여인력 확보와 교육을 통한 양성, 보급을 바탕으로 하는데, 사회에 활성화되어 있는 인터넷정보기술에 대한 응용 방안과 효과를 본 연구를 통해 규명하고자 한다.

본 연구는 국내외 사회서비스 정책을 비교분석하고 연구의 필요성을 효율적으로 이끌어 내기 위해 다음의 연구문제를 설정하였다.

1. 국내 사회서비스 정책은 외국 사회서비스 정책과 비교할 때 어떤 차이가 있는가?
2. 사회 서비스 사업모델과 접목할 수 있는 적합한 정보기술과 접목방안은 어떤 것이 있는가?
3. 정보기술을 접목한 사회 서비스 사업모델의 효과 및 개선방안은 어떠한가?

연구를 통하여 얻은 결과를 가지고 사회 서비스 포털 구성안과 비즈니스 연결 방안을 제시함으로써 정부의 사회 서비스 민영화 방안과 민수사업 활성화, 일자리 확대 목표의 초석이 되는 연구가 되고자 한다.

## Keywords:

Internet Contents ; Social Service; Socio Technology; UML; Portal Site

## 1. 서론

### 1.1 연구 목적

취약한 환경으로 사회 서비스 산업 정책이 운영된 것은 공공부문의 연구성과가 낮은데 민간과 학교, 정부간 협업체제가 마련돼 있지 않고 혁신 인력의 체계적 양성도 하지 못했으며 우수한 인재의 부족 등으로 미래 주도산업으로 부상할 서비스업의 경쟁력이 미약한 것이 주요 원인이다.

노동 및 자본 집약적 산업이 과거의 원가우위(Cost

leadership)의 경쟁력을 확보했다면 미래에는 새 시장을 개척하고 새로운 비즈니스 모델을 창출하는 혁신 전략 중심의 산업 발전을 모색해야 한다.

실제로 현재의 정보기술 발전 추세로 볼 때 기술적인 대안을 새로운 비즈니스 모델과 접목시킬 필요가 있다.

본 연구에서는 혁신적 서비스 산업 모델을 반영하고 인터넷 콘텐츠를 통한 사회 서비스 사업이 효율적으로 수행될 수 있도록 포털 사이트의 구성을 분석하고 개선하는 방안과 사회 서비스 민영화 정책 방안을 모색하고자 한다.

### 1.2 연구문제

앞서 논의된 연구의 필요성을 효율적으로 달성하기 위해 다음의 연구 문제를 설정하였다.

<연구문제 1> 국내 사회 서비스 정책은 외국 사회 서비스 정책과 비교할 때 어떤 차이가 있는가?

<연구문제 2> 사회 서비스 사업모델과 접목할 수 있는 적합한 정보기술과 접목 방안은 어떤 것이 있는가?

<연구문제 3> 정보기술과 접목한 사회 서비스 사업 모델의 효과 및 개선방안은 어떠한가?

### 1.3 연구방법

본 연구에서는 2007년 4월 16일부터 4월30일까지 2주간 서비스된 국내 노동부 워크넷, 보건복지부 홈페이지와 미국을 포함한 선진 3개국 사회 서비스관련 홈페이지 또는 포털 사이트의 내용을 중심으로 비교 분석하였다.

국내외에서 최근에 사용되고 있는 정보기술 중 디자인과 설계를 위한 기술과 응용방안을 연구하였다. 업무의 국제화와 급성장으로 시스템을 구현에 적합한 비즈니스 솔루션 디자인관련 기술로 UML을 선정하고 웹 포털 사이트 개발방식을 연구하였다.

위의 연구를 통하여 얻은 결론을 가지고 종합적이고 포괄적인 교육, 인력양성, 홍보를 위한 커뮤니케이션 기술 중 on-demand 방식의 커뮤니케이션 시스템을 웹 포털 사이트와 연계하여 사용할 경우 사회 서비스 비즈니스 모델이 창출할 수 있는 기대효과를 연구하였다.

### 1.4 선행연구

지금까지 사회 서비스와 관련된 선행연구들은 공공 복지와 운영에 관한 연구가 다루어져 왔다. 또한 대중적인 정보원으로서의 인터넷 활용도가 높아짐에 따라 정보전략과 지식경영의 관련성, 사회 복지 정책의 다양성 등에 대한 연구가 대부분이었다. 그러나 근래 들어 저출산, 고령화 사회의 급진 등으로 정보기술을 활용한 미래 대책 준비의 필요성이 크게 부각되면서 사회 네트워크 서비스에 대한 연구가 부분적으로 다루어 지고 있다. 따라서 본 연구는 새로운 사회 서비스 비즈니스 모델의 생성을 위해 선진 각국의 정책을 살펴보고 포털 사이트의 특징과 문제점을 확인하며 정보 기술과 접목한 미래 산업 모델에 대한 발전적 제언을 하고자 한다.

사회적 네트워크 서비스(Social Network Services)는 공유하는 이해나 관심사를 중심으로 온라인 상에서 모이는 것을 가능하게 한다. 사회적 네트워크는 사람들이 상호 작용을 하고 다른 사람들과 연결하는 시퀀스이다. 사회적 네트워크는 개인과 기업 사이의 벽을 뛰어 넘게 하고 또 조직의 경계나 계층을 초월하도록 해 준다. 이러한 사회적 네트워크는 지식의 공유가 가능하고 가치 있고 효율적이고 효과적이 되도록 하는데 필요한 맥락을 제공한다.

사회적 네트워크 서비스의 대표적 유형은 사회적 네트워크 사이트 (Social Network Sites), 사회적 북마크(Social Bookmarking/Tagging) 그리고 사회적 시간 및 거리 관리 도구(Time and Proximity Management Social tools)가 있다.

사회적 네트워크 사이트는 가상 공동체에서의 네트워킹을 가능하게 하는 사이트를 말한다. 사회적 북마크는 개인적 북마크의 컬렉션을 분류하고 저장하는 서비스를 제공한다. 사회적 시간 및 거리 관리 도구는 세계 각 지역에서 다른 주제에 대한 면대면 회의를 조정하고 관리하는 서비스를 제공한다. [1]

경영환경이 급변하며 정보와 관련된 제품이나 서비스의 비중이 점차 높아지고 있다. 즉, 효율성 강화가 더욱 강조되면서 정보의 가치는 더욱 높아지고 있다. [2]

현대 산업의 전반에 걸쳐 경영환경은 급격히 변하고 있으며 시스템 개발은 여러 분야에 걸쳐 다양한 어플리케이션을 요구하고 있다.

일반적으로 소프트웨어 개발 프로젝트는 분석, 설계, 구현, 테스트의 단계로 나누어 지는데 실패의 요인은 요구사항을 분석하는 첫 단계에서부터 나타난다. [3]

커뮤니케이션에 관한 연구를 살펴보면 커뮤니케이션의 강화에 초점을 맞추는데, 커뮤니케이션 강화 요인으로 학습자 특성, 과제 특성, 그룹 구조 특성이 있다. 온라인 커뮤니티는 집중성 (focus), 상호작용성 (interactivity), 친밀성 (cohesion) 이라는 특성을 갖고 있다.

정보품질, 서비스 품질을 고려하고 회원간 커뮤니케이션을 강화하고 온라인 커뮤니티 지향성을 높일수록 정보공유화를 향상시키고 구조화를 향상시킨다. [4]

## 2. 이론적 배경

### 2.1 정보기술의 발전과 사회 서비스 산업

정보시스템을 이용하여 사회 서비스 활동에 종사하는 구성원들이 자유롭게 접할 수 있는 환경이 필요하다. 업무처리 자체가 컴퓨터 없이는 불가능하게 되어 가고 있는 현실에서 여전히 많은 사회 서비스 활동 사업들이 업무 처리 뿐만 아니라 교육, 홍보에 이르기까지 정보와 관련된 산업 비중이 높아지고 있다. 사회 서비스 사업 활동의 효율성이 더욱 강조되면서 정보의 가치는 더욱 높아지고 있는 실정이다. 즉, 사회 서비스 활동을 하기 위한 프로세스를 재정립하고 조직체계를 쇠신해야 한다. 산업활동의 주기가 빨라지고 있고 경영체계 또한 시간경쟁을 위한 체계로 재구성되고 있다. 환경변화에 효과적으로 대응할 수 있는 전략을 수립하기 위해서는 사회 서비스 정보를 체계적으로 수집, 저장, 가공, 관리할 수 있어야 한다. 대응 능력은 어느 정도인지, 조직의 어떤 부분을 어떻게 개선하거나 혁신해야 하는지 등을 파악하기 위해서는 정확한 정보가 요구된다. 새로운 시장환경에 맞는 서비스 생산과정을 더욱 효율적으로 그리고 효과적으로 수행하기 위해 스스로 진화하는 노력을 기울여야 한다. 이를 위해 통제 기능이 필요하다. 이러한 통제 기능은 경영관리의 한 기능으로 구성원의 업무평가, 프로세스의 효율성 평가를 적용해야 하고 업무와 프로세스를 개선하기 위해 사용되는 것이다.

즉, 선택상품 시장은 무엇인지, 60대 이상 고령자 세대에서 지출되는 수혜품목은 무엇인지, 저출산 영향으로 소비가 줄어드는 분야는 어떤 것인지, 고령자 세대일수록 줄어드는 행동반경으로 사회 전체적으로 어떤 상품의 이용이 감소하는지, 현상유지산업은 무엇인지, 등을 조사하고 분석하여 전략적으로 사회 서비스 산업에 대한 예측활동을 할 필요가 있다.

### 2.2 정보미디어로서의 인터넷

최근의 경영환경은 복잡한 문제들을 갖고 있는데 이를 해결하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 합리적으로 문제를 해결하기 위해 과학적인 기법을 필요로 하고 있고 더 정확한 답을 구하기 위해 컴퓨터를 활용하는 방법을 모색하고 있다. 즉, 치열한 경쟁과 경영 환경 변화에 효과적으로 대응할 수 있는 전략을 수립하기 위해서는 내외부의 정보를 체계적으로 수집, 저장, 가공, 관리할 수 있어야 한다. 환경은 어떻게 변하고 변하는 환경에

적응하기 위한 대응 능력 확보, 그리고 조직의 어떤 부문을 어떻게 개선해야 하는지를 파악하여야 한다. 예를 들어, 시장에서의 경쟁원천이 다양한 서비스의 차별성을 요구하고 있다고 하자. 그러면 서비스 산업의 전략은 소비자 요구에 맞는 서비스를 생산하고 판매하는 방안이 연구되어야 한다. 그러기 위해서는 소비자의 요구가 어떻게 바뀌며, 새로운 요구에 맞는 서비스를 생산하기 위해 산업 내 어떤 활동이 어떻게 바뀌어야 하는지를 파악해야 한다. 이를 위해서는 소비자에 대한 시장정보가 필요하고 산업 내 생산과 판매와 관련된 정보가 필요하게 된다. 서비스 산업이란 환경으로부터 인력, 자금, 기술 등의 입력물을 제공받아 이를 서비스의 형태로 전환하여 다시 환경에 제공하는 시스템이다. 이러한 과정을 효과적으로 수행하기 위해 스스로 변하는 노력을 기울이게 된다. 통제기능은 경영관리의 한 기능으로 조직 구성원의 업무평가, 프로세스의 효율성 평가를 위해 적용된다.

미래 정보미디어 사회의 특징은 사이버 스페이스 즉, 현재의 3차원 구조인 세계를 4차원의 영역으로 확장시켜 주는 것이다. 4차원의 가상세계에서 보고 느끼는 모든 것이 허상에 불과할 수도 있다. 또한 21세기의 사회 기반 시설로서 멀티미디어화 및 초고속 광대역 화하고 있는 정보초고속도로의 대화형 서비스는 사회의 근본적인 변화를 가져올 것이다. 기술의 발전은 기존의 사고체계와 행동양식과는 전혀 다른 사고를 요구하고 모든 사람들은 변혁의 소용돌이 가운데 서게 된다. 이 변혁은 위기와 기회라는 양면성으로 서비스 산업에 무한한 가능성을 제공하게 될 것이다.

따라서 서비스 산업이 환경에 적응하기 위해서는 다음과 같은 기능을 수행해야 한다. 첫째, 상호의존적인 사회에서 부과되는 공공의 책임을 받아들여야 하고 둘째, 다양한 공중과 의사소통해야 한다. 셋째, 서비스 산업이 서비스할 공동체 속에서 융화를 이루어야 한다. 산업 활동에 있어서 홍보가 고려 되어야 하고 환경에 적응하고 조절하는 기능이 부여되어야 한다. 경쟁력 있는 정보는 뉴미디어를 통하여 초월경적으로 전달되어 세계가 점차 글로벌 커뮤니케이션의 시스템 내에서 움직이게 되는 것이다. [5]

뉴미디어라는 말은 사전적인 의미로 단순화시켜 정의해 보면 기존의 미디어에 새로운 컴퓨터 및 통신기술을 결합시킴으로써 과거와는 전혀 상이한 형태의 정보수집, 처리와 가공, 전송, 분배와 이용을 가능하게 하는 미디어라 할 수 있다. [6]

### 2.3 사회 서비스 산업과 정보기술의 접목방안

현재, 사회 서비스 시장의 확대와 관련하여 사회 서비스 정보 시스템은 경제뿐 아니라 사회, 문화적으로도 엄청난 변화를 불러올 전망이다.

한국은 1970년대 노동 및 자본집약적 산업에

투자해 원가우위 (cost leadership)의 경쟁력을 확보했다. 하지만 중국 등 신흥시장은 우리가 도저히 따라 잡을 수 없는 원가를 앞세워 세계 시장을 공습하고 있다. 이런 환경에서 살아남기 위해서는 핵심 기술이나 브랜드 등 비가격적 요소에서 경쟁 우위를 확보해야 한다. 독자적으로 기술을 개발하고 혁신적 제품을 만들어야 한다는 것이다. [7]

한국의 IT산업에 대한 고속성장이 우리 사회의 내부에 있어 일자리 창출에 크게 기여하지 못하고 있고, 이는 IT산업의 본원적 속성인 단위 성 제조 산업에 치중되어 있고 외형 성장에만 급급한 실정이기 때문이다. 따라서 IT 서비스업을 육성, 발전시킬 필요가 있으며, IT를 응용한 비즈니스 솔루션과 콘텐츠를 사회 서비스 산업과 접목시킬 필요가 있다. ‘사람’ 그 자체가 부가가치의 원천이 되는 IT 응용 서비스업이 갖는 고용 창출은 그만큼 크다는 것이다.

사람과 조직을 컴퓨터 네트워크와 연결시키는 것을 사회 네트워크로의 접근 (Social Network Approach)이라고 한다. 개인이나 조직이 컴퓨터를 통해 어떻게 대화를 하고 커뮤니케이션을 하는지 많은 연구가 있었다. 사회 네트워크 분석(Social Network Analysis)은 사람과 조직의 성향에 따라 각각 다양하게 이루어 진다. 즉, 네트워크 구성원들의 특징, 일반적이지 않은 구체적인 구성원들의 성격과 행동(behavior)에 따라 분석 형태가 달라질 수 있다. [8]

시스템 구축 목표의 한계점과 디자이너의 암묵적 분석, 제한된 환경, 경험 미숙으로 인한 분석과정에서의 잘못된 설계 반영, 디자이너의 고집 등은 사회 정보 시스템(Social System)의 실패를 야기시킬 수 있으므로 적절한 디자인 방법론을 필요로 한다. [9]

디자인 방법론을 선정할 때 진행단계는 다음과 같다.

- (1) 사회 정보 시스템의 문제점을 요인별로 분석
  - (2) 커뮤니케이션을 위한 전체적인 맵 작성
  - (3) 개개인의 역할에 대한 분석
  - (4) 기존의 워 그룹(work group)에 대한 분석
  - (5) 외부환경에 대한 시스템 영향력 분석
  - (6) 예산, 교육, 회계 등 지원시스템에 대한 분석
- 이와 같은 분석과정을 거쳐 사회 정보 시스템의 기술적인 목표와 사회적인 목표를 설계하는 방법론이 필요하다. [10]

UML(Unified Modeling Language)은 솔루션 구현에만 급급하여 분석이나 디자인에 소홀했던 지금까지의 진행 개발방식의 문제를 해결하기 위한 노력의 결과로 만들어졌다. 소프트웨어 개발 과정은 입증된 엔지니어링 기법에 대한 프레임워크를 필요로 하며 UML은 그 필수적인 단계 가운데 하나이다. 방법론은 프로세스, 용어, 규칙과 지침의 집합으로 구성되는데, UML표준은

서로 다른 방법론을 사용하여 다양한 소프트웨어 프로젝트에 적용할 수 있는 보편화된 기법이다. 방법론 중에는 산출물의 특성과 커뮤니케이션이 중요한 프로젝트에 적합한 RUP(Rational Unified Process)가 있다. 작업 공정은 비즈니스 모델링부터 환경까지의 활동들의 집합으로 구성된다. 각각의 활동은 산출물이나 제품과 관계가 있다. 산출물은 UML 다이어그램으로서 요구사항 정리문, 테스트계획서, 위험평가서, 배치계획서도 포함된다. UML은 프로젝트 초기단계에서부터 설치 및 관리에 이르기까지 프로젝트 과정에 따라서 적절히 사용할 수 있는 9개의 다이어그램을 정의한다. 컴포넌트 다이어그램과 배치 다이어그램은 시스템 구현을 기술하며 나머지 다이어그램은 요구분석과 설계에 사용된다. UML 다이어그램을 조작화하는 한가지 방법은 뷰이다. 뷰의 종류에는 정적 뷰, 동적 뷰, 기능적 뷰가 있으며 각각의 역할이 다르면서 상호보완적이다. 아래 그림은 UML 데이터모델링 툴을 사용하여 사회 서비스 포털 시스템 아키텍처의 일부를 그린 것이다.

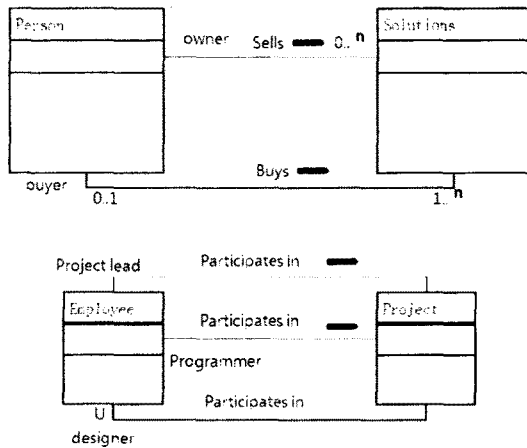


Figure 1 -데이터모델링 시스템 아키텍처

### 3. 비교연구

#### 3.1 연구대상

앞에서 살펴본 바와 같이 인터넷과 정보기술을 응용한 사회 서비스 정보시스템의 필요성은 강조하였으나 사회 서비스 비즈니스 모델과 시스템 구현, 그리고 그 시스템으로 확인되어지는 성과는 구체적으로 언급된 바가 없었다. 따라서 다음 논문에서는 시스템의 구체적 모델링 방법 및 설계, 포털 시스템 구현 및 시범운영을 통한 성과확인 작업에 대한 연구결과를 보이고자 한다.

본 연구에서는 연구대상에 대한 비교분석과 접근방안, 사회 정보 서비스 사업에 의한 예상 효과를 나타내고자 한다.

연구대상은 국내 노동부 워크넷, 보건복지부

홈페이지와 미국, 일본, 스웨덴의 사회 서비스관련 홈페이지 또는 포털 사이트를 대상으로 하였다.

#### 3.2 분석항목

인터넷의 매체 특성을 고려하여 쌍방향성, 매체 특성 파악 및 활용 정도, 포털 사이트 운영과 사용자의 향해 편리성, 사업성의 3가지 측면에서 분석하였다. 각 분석 내용별로 구체적인 분석항목은 다음과 같다. 첫째, 쌍방향성의 평가기준은 사용자가 메시지를 보낼 수 있는 통로가 마련되어 있는가? 답신은 얼마나 직접적이고 즉각적인가? 둘째, 매체의 특성 파악 및 활용 정도의 평가기준은 사용자가 보다 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 배려하고 있는가? 원하는 만큼 많은 정보와 질을 갖추고 있는가? 셋째, 포털 사이트 운영과 사용자의 향해 편리성, 사업성의 평가기준은 사용자와 연결된 완벽한 커뮤니케이션 기능을 갖추고 있는가? 교육 및 홍보와 관련한 커뮤니케이션 기능이 있는가? 민영화 또는 국가기관에서의 운영 유무와 사회 서비스 사업화 진행은 있는가? 등을 분석하였다.

#### 3.3 국내의 사회 서비스 사이트 비교분석

먼저, 한국의 워크넷(<http://www.work.go.kr>)은 다양한 콘텐츠를 구비하고 쌍방향성을 갖추고 있으나, 매체의 특성을 고려한 사용자의 편의성 제공 측면은 구인,구직 등 일자리 제공 위주로 편성되어 있다. 이는 한국의 사회 서비스 정책이 일자리 확보에 주안점을 두고 있음을 알 수 있다. 사회 서비스와 관련된 구인, 구직 현황에는 제조산업, 일반 서비스, 전산업 등에 대한 내용도 수록되어 있다. 향해 편리성의 관점에서는 비교적 해외 사이트보다는 우위측면에 있다. 교육, 홍보와 관련한 커뮤니케이션기능은 마련되어 있지 않으며, 민영화 사업으로의 연계성은 홈페이지 내용이나 정책 방향을 볼 때 현재 준비되고 있지 않다. 보건복지부 사이트 (<http://www.mohw.go.kr>)는 쌍방향성이 잘 갖추어져 있고 사용자에게 대한 법,제도 인식을 비교적 잘 전달하고 있으나, 대부분이 복지정책에 대한 보도 및 공익업무에 대한 대국민 이해전달 차원으로 구성되어 있고 사회 서비스 사업화에 대한 정의나 홍보사항은 없다. 이는 사회 서비스관련 프로그램을 노동부의 워크넷으로 이양한 것으로 분석된다. 매체특성 측면에서는 사회 서비스와 관련된 정보의 양이 부족하며 교육 및 홍보관련 커뮤니케이션기능도 워크넷과 마찬가지로 없다. 사회서비스 사업화 진행은 현재 홍보된 바가 없으며, 아직은 진행이 되지 않고 있음을 알 수 있다.

미국(<http://www.handsnet.org>)의 경우 사회 서비스 분야의 민간위탁이 조직적, 관리적요소로 진행됨을 알 수 있다. 서비스 질의 향상을 위한 대응방안을 살펴볼 수 있고 인터넷을 활용한 사이버 커뮤니티를

통해 온라인 비즈니스 서비스를 진행하고 있으며, 매체 특성 측면에서는 많은 사이트를 개발하여 정보의 양이 다양한 방면으로 갖추어져 있다. 그러나 교육, 홍보 등 커뮤니케이션 분야는 보여주는, 즉 단방향성으로만 이루어져 있어, 사이트 내에서의 이용자 향해 편리성, 효율성 측면은 뒤떨어져 있다.

일본(<http://www.mhlw.go.jp>)의 경우, 후생성에서 주관하여 사회 서비스 정책을 포괄적으로 수행하고 있다. 민영화 부문은 극히 미진하며, 대부분 정부 주도로 운영하고 있고 1990년대부터 고령화 사회로 접어들면서 사회 서비스 취업률이 타 산업분야에 비해 2003년 이후 계속 증가추세에 있다. 미국의 사회 서비스 민영화를 답습하는 것으로 보아 향후 민간 기업으로의 정책 사업 이양이 예상된다. 쌍방향성은 잘 이루어지고 있으며, 매체 특성 측면에서는 정보의 양이 많이 편은 아니다. 사용자 향해 편리성 측면에서의 교육, 홍보관련 커뮤니케이션 기능은 없다.

스웨덴(<http://www.fk.se>)의 경우, 비교대상 국가 중 가장 사회 복지 정책이 발전되어 있고, 민영화를 위해 정부가 노력하고 있다. 민간기업과의 커뮤니티도 형성되어 있다. 쌍방향성도 갖추고 있으며 매체 특성면에서의 사회 서비스 분야 정보의 양이 많으나, 교육, 홍보관련 커뮤니케이션 기능은 비교대상국가들과 마찬가지로 준비되어 있지 않다.

### 3.4 사회 서비스 포털 사이트의 문제점 및 지향점

#### (1) 포털 사이트 활용도 제고문제

포털 사이트가 제공하는 정보에 이용자가 쉽게 접근할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 하부 메뉴나 콘텐츠가 너무 세분화 되어 있으면 이용자는 사이트를 찾는 빈도가 떨어지게 되므로 사회 서비스의 성격상 이용자들이 빈번히 이용할 수 있는 정보를 집중적으로 제공하고 빠른 시간내에 찾을 수 있도록 배려함이 바람직하다. 그러나 정보의 양과 질이 떨어진다면 이용자들의 접촉 빈도는 떨어질 수 있다. 그러므로 새로운 정보를 신속하게 사이트에 추가하는 것은 물론 관련된 자료들을 축적시키고 관리하여 이용자 위주의 데이터베이스를 구축하고 커뮤니케이션용 교육, 홍보 콘텐츠를 만들어 향해 편리성과 흥미가 존재하도록 해야 한다.

#### (2) 마케팅과의 연계문제

사회 서비스 사업을 인터넷을 활용하여 점차 상업화로 확대 발전시켜 나가야 한다. 시장을 창조하고 확대하기 위한 수단으로 마케팅을 강화해야 한다. 마케팅에는 전략이 수반되는데, 포털 사이트를 통한 경제성을 타진하여 급변하는 시장에 적절히 대응하는 PR(Public Relation) 활동도 필요하다. 앞서 살펴본 국내외 사회 서비스 정책 사이트의 경우 정보 서비스 내용 면에서 교육, 홍보에 대한 커뮤니케이션 기능이 없음을 쉽게

발견할 수 있다.

(3) 포털 사이트를 이용한 사회 서비스의 개선방안  
포털 사이트는 이용자 위주의 인터페이스 기능을 갖추어야 한다. 이용자에게 필요한 정보를 제공한다는 측면에서의 PR활동을 강화하고 종사자에 대해서는 해당 사이트 내에서 교육과정을 온라인으로 받을 수 있는 기능이 첨가되어야 한다. 그 이유는 원하는 정보가 있는 곳에서 학습효과가 더욱 뛰어나기 때문이다. 따라서 교육과 관련된 콘텐츠가 사이트 기획단계에서부터 논의되어야 한다. 즉, 수치화할 수 없는 장기적이고 다양한 무형의 효과가 사회 서비스 포털 사이트에 존재하도록 해야 한다.

### 3.4 사회 서비스 포털 사이트의 효과적인 제작

#### (1) 기획단계

초기 포털 사이트 제작 구상시 가장 중요한 단계가 기획단계이다. 인터넷 및 사회 서비스 업무 프로세스에 대한 지식이 있는 담당자 및 사이트 개발자, 경영진이 서로 의견을 교환하여 업무의 진행 흐름도와 사이트 제작에 필요한 기본적인 사항들을 준비해야 한다. 첫째로 구체적 결과물에 영향을 주는 시작화면을 사용자가 쉽고 흥미롭게 접근할 수 있도록 구성해야 한다. 둘째, 타 사이트와 차별화된 구성제작이 필요하다. 따라서 스토리 보드를 통한 제작자, 업무담당자, 경영진들의 폭넓은 의견을 수렴하여 보완하는 것이 좋다.

#### (2) 제작단계

사회 서비스 정책의 특성상 포털 사이트는 이용자의 효율적인 커뮤니케이션을 유지하는 것이 필요하며, 이를 위하여 다양한 아이디어가 수반되어야 한다. 그러기 위해서, 첫째, 메인 메뉴와 서브메뉴에 대한 항목을 최소화 하여 제작해야 한다. 일반적으로 이용자의 혼란을 가중시키지 않기 위해서는 구성항목이 10개를 넘기지 않아야 한다. 그리고 새로운 아이템이 발생되면, 그 내용을 기존 메뉴에 유사한 부류에 수록하고 유사한 부류가 없을 경우 서브 메뉴에 그 내용을 수록하는 것이 좋다.

둘째, 기능에 대한 지식만으로는 사용자에게 만족한 결과를 줄 수 없으므로 제작자들은 업무에 대한 충분한 사전 지식이 있어야 한다. 셋째, 지속적인 업데이트 작업을 위해 사용언어가 복잡해서는 안 된다. 따라서 설계 시 앞서 언급한 바와 같이 비즈니스 데이터 모델링이 간결한 틀을 활용할 필요가 있다.

#### (3) 사회적, 경제적 효과

사회 서비스 포털 사이트의 사회, 경제적 효과를 두 가지 관점에서 논하고자 한다. 첫째는 민간주관의 새로운 비즈니스 모델 창출 효과이다. 2007년도에 정부에서 책정한 사회 서비스 일자리 만들기 예산이 2조2703억 원이다. 국내에 사회

서비스 전문 포털 사이트(<http://www.service.go.kr>)가 정부 주관으로 3월에 개설되었다. 대부분이 자격증과 근무경험 등 자격요건을 갖추어야 지원이 가능하다. 따라서 지원자가 교육과 인턴 직을 경험할 수 있도록 민간기업과 연계한 인터넷 커뮤니케이션 콘텐츠를 포털 사이트에 추가로 제작할 필요가 있다. 그렇게 함으로서, 민간기업의 참여를 자연스럽게 유도할 수 있다. 즉, 교육과 홍보를 전담하는 사회 서비스 전문 비즈니스 모델을 창출하는 효과를 가질 수 있고 각 사회 서비스 분야의 전문 교육자 일자리를 양성하는 효과도 가질 수 있다.

두 번째 관점은 사회 서비스 포털 사이트의 개발, 운영을 민간기업에서 수행토록 하는 것이다. 미래성장엔진이라 할 수 있는 IT산업 분야의 취업률이 근래에 와서 하강국면에 있다. 포털 사이트의 자유로운 제작 및 새로운 아이템의 업데이트를 민간기업에서 진행된다면, IT산업 분야의 기술발전 및 고용 창출 효과가 있을 것이며, 따라서 민간 참여기업의 수를 늘릴 수 있을 것이다.

#### 4. 결론

##### 4.1 요약 및 논의

인터넷 콘텐츠는 새로운 마케팅 수단으로 인식되고 있다. 인터넷을 이용한 사용자 수요가 증폭되면서 정보의 양과 질적인 면 뿐만 아니라 홍보분야의 효과창출 및 교육분야에의 활용, 커뮤니케이션 기능의 다양화 등이 기술적 자원과의 접목에 의해 이루어지고 있다.

본 연구에서 논하였듯이 사회 서비스 산업은 미래 성장동력으로서의 비전을 가지고 있고 인터넷 콘텐츠라는 기술적 자원과의 접목을 통해 사업 주체의 민영화, 새로운 비즈니스 모델의 창출 기회를 가지고 있다.

따라서 인터넷이라는 매체의 특성과 국내외 타 사이트와의 차별화 전략이라는 관점에서 다양한 인터넷 콘텐츠를 개발하고 사회 서비스 포털 사이트의 기능 및 운영 주관을 개선하여 저출산, 고령화 사회에 대비한 사용자 대상 홍보와 이용자의 전문요원 양성 그리고 민간기업 참여 확대를 꾀하는 직접적인 대응체제를 준비하는 것이 바람직하다 하겠다.

##### 4.2 연구의 한계점과 제언

본 연구는 인터넷 콘텐츠를 활용하여 사회 서비스 산업의 육성, 발전을 위한 근본적 문제점들을 해결하고 직접적인 대응 방안을 준비하기 위한 홍보 및 교육용 커뮤니케이션 콘텐츠를 설계, 제작하지 못하였고 시범 사이트에 적용하여 기대효과에 대한 검증 단계를 거치지 못하였다.

앞으로 진행될 후속 연구에서는 콘텐츠를 활용한

사회 서비스 산업의 신규 마케팅 기법을 개발하여 신 마케팅을 적용한 연구가 필요할 것으로 보인다. 또한, 홍보 및 교육용 콘텐츠를 설계, 개발하여 시범 사이트를 운영, 이용자들의 인지 반응 및 태도, 그리고 경제적 측면에서의 정량적 효과를 검증하는 연구도 필요할 것으로 보인다.

#### References

- [1] 최재화, 김학래, “사회적 소프트웨어의 지식경영 활용”, 한국경영정보학회, 춘계학술대회논문집, 2006
- [2] 한재민, “경영정보시스템”, 학연사, 1999
- [3] 장윤희, 정호원, “Business Requirement에 영향을 미치는 소프트웨어 각 요인들간의 연관성 분석”, 한국경영정보학회, 춘계학술대회논문집, 2006
- [4] 고운정, 고일성, 강주선, “Web-PBL 환경에서 커뮤니케이션 강화가 학습성공에 미치는 영향”, 경영정보학연구, 제16권 제4호, 2006.
- [5] 김길천, “인터넷 홈페이지를 이용한 기업홍보 방안”, 중앙대학교 신문방송대학원, 1997
- [6] 최 영, “멀티미디어와 정보고속도로”, 언론연구원 총서18, 한국언론연구원, 1995
- [7] ‘한국경제신문’, 2007. 1. 29. A4면.
- [8] Laura Garton, Caroline Haythornthwaite, Barry Wellman. (1997). “Studying On-line Social Networks” JCMC 3(1)
- [9] Robot P. Bostrom, J Stephen Hienen (1977) “MIS Problems and Failures : A Socio Technical Perspective Part I : The Causes”, MIS Quaterly
- [10] Robot P. Bostrom, J Stephen Hienen (1977) “MIS Problems and Failures : A Socio Technical Perspective Part II : The Application of Socio Technology”, MIS Quaterly