연구보고서 2007-15

유비쿼터스 기반의
e-Welfare 현황 및 발전방향 연구

정영철
김성희
이견직
신철민

한국보건사회연구원

머 리 말

21세기를 살아가는 우리들에게 '세계화'와 '정보화'는 일상생활과 직결되어 있다. 새로운 기술의 등장, 세계화의 급속한 진전, 글로벌 경제로의 전환 등 세계화와 정보화가 맞물려 진행되면서 사회 곳곳에서 많은 변화를 맞이하고 있으며 정보화로 인해 세계화가 가속화되기도 한다.

정보화의 궁극적 의미는 사회통합에 의한 삶의 질 향상을 꾀하고자 하는 것으로서 복지가 추구하는 바와 같다고 할 수 있다. 정보화의 도구인 정보통신기술은 의사소통의 수단, 정보획득의 수단, 그리고 나아가서는 직접적인 행위의 매개체가 되기도 한다. 그러므로 정보화는 삶의 질과 직결되어 '정보화'는 곧 '복지화'인 동시에 정보화로 인한 정보격차는 보다 큰 차별성을 띠게 되어 정보화가 오히려 복지화를 역행하는 아이러니한 결과를 낳기도 한다.

한편 인구의 고령화와 저출산, 그리고 이에 따른 가족관계/가족구성에 있어서의 많은 변화는 복지에 대한 질적, 양적 수요증가와 더불어 복지서비스 공급주체의 다양화를 야기하였으며 이로 인해 통합복지서비스전달체계 및 사회서비스 확충의 필요성, 중요성이 대두되었다. 더불어 '정보화'가 이를 위한 필수불가결의 요소로서 부각되고 있으나 그동안 사회복지부문은 정보화에 대한 필요성, 정보화를 받아들이고자 하는 수용성, 그리고 제반 인프라구축 측면에 이르기까지 어느하나 원활하게 진행되지 못하여 여느 타 부문보다도 정보화의 정도와 수준이 뒤떨어져 있다.

그러므로 복지수요충족을 목표로 날로 복지재정이 증가하고 있는 현 시점에 있어 바람직한 복지정책실현 및 복지서비스제공에 기여하기 위하여 사회복지부문에 대한 정보화는 많은 발전을 꾀하여야 한다. 더욱이 인터

넷의 가치가 발현되는 ‘e-’의 영역과 제2의 디지털혁명이라 불리우는 유비쿼터스 ‘u-’의 영역에 대한 고민을 아울러 해 봄으로써 사회복지부문의 효과성, 효율성, 생산성, 서비스의 질 향상 등과 아울러 통합적 복지서비스 제공을 실현하는 데 일익을 담당할 수 있기를 기대한다.

본 연구는 우리 원의 정영철 연구위원 주관 하에 김성희 부연구위원과 한림대학교의 이견직교수, 서울장애인종합복지관의 신철민 기획팀장 등 외부연구진의 공동연구로 진행되었으며, 본 원의 장윤영 연구조원이 지원하였다. 본 연구진행과정에서 보다 좋은 보고서작성을 위하여 자문과 검독을 해 준 한림대학교 석재은 교수, 중앙대학교 김교성 교수, 한국정보사회진흥원의 최대규수석, 그리고 본 원의 강혜규 연구위원, 이현주 부연구위원에게 감사를 표한다.

2007년 12월

한국보건사회연구원

원장 김 용 문

목 차

Abstract ····· 13

요 약 ····· 15

Ⅰ. 서 론 ····· 30
1. 연구배경 및 필요성 ····· 30
2. 연구목적 및 연구범위 ····· 33
3. 연구내용 및 방법 ····· 34

Ⅱ. 사회복지와 정보화 ····· 37
1. 사회복지 제도 및 정책현황 ····· 37
2. 사회복지정보화 ····· 45
3. 정보화트랜드 및 국가정보화 방향 ····· 54

Ⅲ. e-Welfare와 유비쿼터스 ····· 69
1. e-Welfare의 개념 및 의의 ····· 69
2. 유비쿼터스 개념 및 주요 키워드 ····· 74
3. 유비쿼터스관련 국가정보화정책 ····· 97

Ⅳ. 국내 e-Welfare 추진현황 ····· 106
1. 공공부문 e-Welfare 추진현황 ····· 106
2. 민간부문 e-Welfare 추진현황 ····· 127
3. 시범사업 사례분석 ····· 141

Ⅴ. e(u)-Welfare 발전방향 및 추진전략 ····· 160
1. 발전적 e(u)-Welfare 모형 ····· 160
2. e(u)-Welfare 추진전략 설계를 위한 평가 및 예측모형 ····· 172
3. e(u)-Welfare 추진에 있어 고려사항 ····· 202

참고문헌 ····· 210

부　　록 ····· 219

표 목 차

〈표 Ⅱ- 1〉 부문별 중앙단위 주민생활지원서비스 현황 ····· 43
〈표 Ⅱ- 2〉 사회서비스 바우처사업 실시현황 ····· 45
〈표 Ⅱ- 3〉 사회복지정보화에 대한 범위 ····· 52
〈표 Ⅱ- 4〉 연도별 국가정보화지수 순위 변화 ····· 62
〈표 Ⅱ- 5〉 국가 정보화정책 변화현황 ····· 66
〈표 Ⅲ- 1〉 e-Business, e-Learning, e-Health의 비교 ····· 71
〈표 Ⅲ- 2〉 e-Health의 10e's ····· 72
〈표 Ⅲ- 3〉 유비쿼터스 IT의 특성 ····· 77
〈표 Ⅲ- 4〉 기존 정보화사회와 유비쿼터스사회의 비교 ····· 78
〈표 Ⅲ- 5〉 우리나라 컴퓨터환경의 발전단계 ····· 79
〈표 Ⅲ- 6〉 웹2.0 서비스 분류 ····· 91
〈표 Ⅲ- 7〉 RFID/USN 시범사업 및 본사업 추진현황 ····· 94
〈표 Ⅲ- 8〉 국내 위치기반서비스 분류 ····· 96
〈표 Ⅲ- 9〉 광대역통합망 구축 기본계획 추진내용 ····· 99
〈표 Ⅲ-10〉 유비쿼터스 정보환경으로의 발전 전망 ····· 100
〈표 Ⅲ-11〉 IT839 전략품목 ····· 102
〈표 Ⅳ- 1〉 정보화촉진기본계획 추진경과 ····· 107
〈표 Ⅳ- 2〉 보건복지정보화촉진시행계획 중 사회복지부문 정보화추진현황 108
〈표 Ⅳ- 3〉 사회복지자원관리정보화사업의 추진내역 ····· 109
〈표 Ⅳ- 4〉 중구사회안전망시스템 처리업무내용 ····· 122
〈표 Ⅳ- 5〉 주민서비스통합정보시스템 구축사업 추진단계 및 내용 ·· 125
〈표 Ⅳ- 6〉 기관별 휴먼소프트웨어솔루션 보급현황 ····· 131

〈표 Ⅳ- 7〉 (주)진우정보시스템의 업무전산화솔루션 처리기능 ····· 132
〈표 Ⅳ- 8〉 기관별 진우정보시스템솔루션 보급현황 ····· 133
〈표 Ⅳ- 9〉 기관별 welfare24 정보시스템 솔루션 보급현황 ····· 134
〈표 Ⅳ-10〉 사회복지 영역별 관련사이트 분석결과 ····· 138
〈표 Ⅳ-11〉 사회복지 영역별 관련사이트의 구성요소별 제공기능 ····· 139
〈표 Ⅳ-12〉 사회복지 영역별 관련사이트의 웹2.0 기능구현 현황 ····· 140
〈표 Ⅳ-13〉 종합사회복지관 사이트의 구성요소별 제공기능 ····· 140
〈표 Ⅳ-14〉 종합사회복지관들의 웹2.0 기능구현 현황 ····· 141
〈표 Ⅳ-15〉 국내 위치기반서비스 제공현황 ····· 143
〈표 Ⅳ-16〉 u-수호천사서비스시스템 사업내용 ····· 146
〈표 Ⅳ-17〉 u-수호천사서비스시스템 주요 서비스내용 ····· 147
〈표 Ⅳ-18〉 소방방재청의 U-119서비스 종류 ····· 148
〈표 Ⅳ-19〉 2006년도 u-Health 시범사업 서비스모델 ····· 152
〈표 Ⅴ- 1〉 분야별 전문상담기관 현황 ····· 166
〈표 Ⅴ- 2〉 국가복지정보포털 설문응답자의 일반적인 특성 ····· 178
〈표 Ⅴ- 3〉 국가복지정보포털 이용실태 ····· 179
〈표 Ⅴ- 4〉 국가복지정보포털 접근성 및 유용성 ····· 180
〈표 Ⅴ- 5〉 국가복지정보포털 항목별 만족도 ····· 181
〈표 Ⅴ- 6〉 타 사이트와 차별화된 국가복지정보포털의 콘텐츠 ····· 182
〈표 Ⅴ- 7〉 국가복지정보포털 콘텐츠별 만족도 ····· 182
〈표 Ⅴ- 8〉 국가복지정보포털 이용에 대한 전체적인 만족도 ····· 183
〈표 Ⅴ- 9〉 국가복지정보포털 구성(기능) ····· 184
〈표 Ⅴ-10〉 국가복지정보포털 뉴스레터 이용실태 ····· 185
〈표 Ⅴ-11〉 국가복지정보포털 회원서비스 이용경험 ····· 186
〈표 Ⅴ-12〉 국가복지정보포털 유용성에 관한 요인분석결과 ····· 187
〈표 Ⅴ-13〉 국가복지정보포털 성과에 관한 요인분석 결과 ····· 188

〈표 Ⅴ-14〉 국가복지정보포털 유용성 요인 및 측정변수간 관계 ····· 189
〈표 Ⅴ-15〉 국가복지정보포털 성과요인 및 측정변수간 관계 ····· 190
〈표 Ⅴ-16〉 국가복지정보포털 유용성과 성과간 관계 ····· 191
〈표 Ⅴ-17〉 개인정보 분류 ····· 204
〈표 Ⅴ-18〉 정보보호의 속성 ····· 205

그 림 목 차

〔그림 Ⅱ- 1〕 주민생활지원서비스 전달체계 추진과제 ····· 41
〔그림 Ⅱ- 2〕 대도시형 본청기구 개편 예시 ····· 42
〔그림 Ⅱ- 3〕 사회서비스 추진목표 및 3대 실행전략 ····· 44
〔그림 Ⅱ- 4〕 지식정보사회에서의 사회복지 변화 ····· 57
〔그림 Ⅱ- 5〕 연도별 인터넷이용률 및 이용자수 변화 추이 ····· 62
〔그림 Ⅱ- 6〕 인터넷 이용목적(복수응답) ····· 63
〔그림 Ⅲ- 1〕 유비쿼터스 IT기술 발전추세와 변화 ····· 76
〔그림 Ⅲ- 2〕 u-City 개념도 ····· 82
〔그림 Ⅲ- 3〕 IPTV 전송흐름도 ····· 88
〔그림 Ⅲ- 4〕 RFID와 IT839전략 ····· 93
〔그림 Ⅲ- 5〕 디지털홈 개념도 ····· 98
〔그림 Ⅲ- 6〕 IPv6 보급촉진기본계획 추진내용 ····· 104
〔그림 Ⅲ- 7〕 u-Korea 기본방향 ····· 105
〔그림 Ⅳ- 1〕 복지넷 홈페이지 ····· 110
〔그림 Ⅳ- 2〕 사회복지봉사활동 인증관리 홈페이지 ····· 111
〔그림 Ⅳ- 3〕 중앙보육정보센터 홈페이지 ····· 112
〔그림 Ⅳ- 4〕 프리겟 홈페이지 ····· 113
〔그림 Ⅳ- 5〕 사회복지종합정보시스템 기능도 ····· 117
〔그림 Ⅳ- 6〕 국가복지정보시스템* (국가복지종합정보서비스)
추진경과 ····· 117
〔그림 Ⅳ- 7〕 국가복지정보포털 구성도 ····· 119
〔그림 Ⅳ- 8〕 국가복지정보시스템 구성도 ····· 120

〔그림 Ⅳ- 9〕 중구 사회안전망시스템 구성도 ····· 121
〔그림 Ⅳ-10〕 시군구 행정정보시스템 고도화 목표시스템 개념도 ····· 123
〔그림 Ⅳ-11〕 주민서비스통합정보시스템 개념도 ····· 126
〔그림 Ⅳ-12〕 휴먼소프트웨어의 업무전산화솔루션 ····· 129
〔그림 Ⅳ-13〕 네이버 해피빈 개념도 ····· 136
〔그림 Ⅳ-14〕 사이좋은세상 서비스 컨셉 ····· 136
〔그림 Ⅳ-15〕 위치정보제공서비스 시범사업 업무흐름도 ····· 144
〔그림 Ⅳ-16〕 u-수호천사서비스시스템 구성도 ····· 145
〔그림 Ⅳ-17〕 홈네트워크 시범사업 단계별 추진내용 ····· 150
〔그림 Ⅳ-18〕 홈네트워크 개념도 ····· 151
〔그림 Ⅳ-19〕 청소년 정신상담을 위한 원격의료시스템 ····· 156
〔그림 Ⅴ- 1〕 복지전자정부 개념도 ····· 163
〔그림 Ⅴ- 2〕 IPTV 개념도 ····· 165
〔그림 Ⅴ- 3〕 복지업무담당자를 위한 u-Work 개념도 ····· 170
〔그림 Ⅴ- 4〕 RFID를 이용한 대상자관리모형 ····· 171
〔그림 Ⅴ- 5〕 국가복지정보포털 전반적 만족도에 대한 CHAID 분석결과 ····· 193
〔그림 Ⅴ- 6〕 국가복지정보포털 권유여부에 대한 CHAID 분석결과 · 195
〔그림 Ⅴ- 7〕 국가복지정보포털 업무활용의 유용성에 대한 CHAID 분석결과 ····· 198

Abstract

A Study on Ubiquitous-based e-Welfare and Ways for Improvement in Korea

- With recognition of the similarities between the ‘Any Time, Any Where and Any One’ features of ‘a ubiquitous-oriented society’ and the aim of ‘a welfare-oriented society’, this study aims to find ways to improve e-Welfare as well as u-Welfare on the basis of the concept of ‘informatization in social welfare’.
- e-Welfare can be defined as ‘environment or status where social welfare information and services are delivered and exchanged through information technology(internet), and the resultant behavioral changes in the field of social welfare’.
- e-Welfare can contribute to realization of universal welfare services - through establishment of mechanisms for social welfare service deliveries, service improvement, coordination and the resultant cost reduction, implementation of quality evaluation on welfare services, and understanding consumers’ specific welfare needs and their demand for welfare.
- It should be emphasized that e-welfare can provide ‘personalized-welfare’, which meets individuals’ welfare needs and their demand for welfare, to customers while strengthening service delivery and coordination, and empowering customers with improved ‘connectivity’ and ‘communication’ in networking.

- ‘Ubiquitous’ refers to an environment that allows a user to access to a network as he/she wishes without any locational constraints. Top 10 key words for Ubiquitous IT in 2007 includes IPTV, UCC, HSDPA, WiBro, Web2.0, USN, DMB, u-City, RFID and LBS(Location-Based Service).
- ‘e-Government for Welfare’ is recommended as a developmental model for e(u)-Welfare and it includes functions such as ‘welfare service search and application model using an IPTV at home or a touch screen in public places’, ‘counseling services through internet chatting’, ‘u-Work model for welfare officers in the field,’ ‘facility management based on RFID,’ ‘supervision model on dependent people based on Location-Based Service’, and ‘safety control model for facilities using Situational Awareness technology’.
- However, potential problems that might arise when pursuing ‘e(u)-welfare’, such as ‘privacy violation,’ ‘lack of protection of personal information’ and ‘digital divide,’ should be taken into consideration.

요 약

Ⅰ. 서 론

- 21세기 가장 큰 이슈는 '정보화'와 '세계화'로 정보화의 궁극적 의미는 사회통합에 의한 삶의 질 향상 즉, 복지의 담보에 있음.
- 인구의 고령화, 저출산 등 사회변화는 사회복지환경에도 많은 변화를 가져왔으며 원활하고 효율적인 복지정책 수립을 지원하기 위하여 정보기술을 통한 복지정보화의 중요성과 필요성이 점차 부각되고 있음.
- 한편 '언제, 어디서나, 누구에게나'를 추구하는 유비쿼터스로의 지향점은 '복지지향적' 인 속성과 일맥상통하는 것으로 기존 사회복지정보화 개념을 바탕으로 하여 e-Welfare, 더 나아가 u-Welfare 발전방향을 모색해보고자 함.

Ⅱ. 사회복지와 정보화

1. 사회복지 제도 및 정책현황

- 국가가 국민의 생계를 보호하여야 한다는 선진제국의 수혜적 차원의 복지국가 이념은 1980년대 이후 점차 소모적 복지국가에서 생산적 복지국가로의 전환을 하게 됨.
- 우리나라의 경우, 1999년 복지정책 중장기비전으로 '생산적 복지'를 제시하면서 기존의 '소비적 복지정책'에서 벗어나 '적극적 복지정책'을 펼치게 되면서 사회복지서비스분야에서의 제도정비가 시도되었음.

❑ 또한 평균수명 연장, 여성의 권익신장과 사회진출 증가 등 다양한 사회변화는 사회복지서비스의 개별화와 더불어 양적, 질적확대를 요구하게 되는 등 복지에 대한 개념이 확대되고 서비스대상이 모든국민으로 확대되어 이에 따라 서비스에 대한 통합, 서비스전달체계에 대한 관심이 증폭되고 있음.

❑ 이러한 서비스통합의 중요성과 필요성에 따라 국내에서 추진되고 있는 주요 복지정책으로 '주민생활지원서비스 전달체계'와 '사회서비스정책'을 들 수 있음.

— 주민생활지원서비스 전달체계

。공급자중심의 행정서비스 전달체계에서 이용자중심의 전달체계 마련을 위하여 공공서비스행정체계를 개편하기에 이르렀으며 2006년 4월부터 '주민생활지원서비스 전달체계 구축'을 추진하기 시작함.

。이는 복지, 보건, 고용, 주거, 교육, 문화, 관광, 생활체육 등 총 8개 분야를 망라하고 영유아, 아동청소년, 청년중장년, 노인, 장애인, 여성 등 6대 서비스대상에게 통합적인 공공서비스를 제공하는 시스템으로,

。'지방행정조직 개편', '중앙부처 서비스 조정', '민간협력네트워크 구축', '주민서비스통합정보시스템 구축' 등 4대과제를 추진함.

— 사회서비스정책

。서민·중산층의 삶의 질 제고를 위한 사회서비스발전(사회서비스확충)을 위하여 2006년 9월 '좋은 일자리 창출', '개인의 능력함양 및 기회보장', '국민 삶의 질 향상'을 목표로 '사회서비스 확충', '사회서비스시장 형성', '사회서비스 품질 제고' 등 3대 실행전략을 수립함.

。2007년 3월 한국노인인력개발원 부설 '사회서비스관리센터'가 발족

되었으며 그해 12월 사회서비스관리센터는 재단법인으로 설립되어 사회서비스 바우처사업(이용권사업) 및 기타 각종 사회서비스 사업을 수행하고 있음.

2. 사회복지정보화

❑ 사회복지정보화는 정보화에 대한 필요성과 정보화를 받아들이고자 하는 수용성, 그리고 제반 인프라구축 측면에 이르기까지 어느하나 원활하게 진행되지 못하였음.

— 사회복지지식은 수많은 불일치한 규칙, 예외적이고 상호공존하는 접근법상의 충돌, 개인적인 통찰력과 판단력 등으로 이루어져 있어 여타 분야에서처럼 '수리적 또는 통계적 연산논리'라 할 수 있는 알고리즘적 규칙(algorithm-based rules)으로 처리하는 것은 매우 어려움.

— 사회복지활동과정은 사례회의, 사례기록, 각종 보고서 및 클라이언트 상담기록 등을 이용하여 매우 광범위하고 서술적(narrative)이며, 전형적으로 직감적이고 비체계적인 의사결정절차를 따르고 있어 이를 컴퓨터 응용프로그램으로 효과적으로 처리하기 어려움.

— 사회복지활동 과정 및 결과에서 산출되는 정보 역시 매우 서술적(질적 지식)으로 단순히 표준화, 수량화되기 어려우며 이러한 질적 정보를 부호화, 계량화하는 과정에서 상당한 손실을 일으키기도 하며, 심할 경우 의사결정과정과 지식자체에 왜곡을 초래하기도 함.

— 사회복지영역은 일선 서비스제공자(주로 사회복지사)와 클라이언트와의 면대 면을 전적으로 중시하는 인간주의적 가치체계에 기반한 특성으로 인해 기존의 클라이언트와 서비스제공자의 행태상 이들 모두에게 거부감을 일으킬 수도 있음.

— 사회복지부문 정보화 역사가 짧은만큼 사회복지사들은 타 부문에 비해 정보화에 대한 경험과 이해가 부족하고, 각종 의문과 두려움으로 정보화에 대한 저항을 할 수도 있음.

— 사회복지조직의 특성상 복잡한 의사결정과정이 조직의 상하 모두에서 동시에 이루어지고 있고 사회복지활동과 마찬가지로 조직행정정보 역시 질적정보가 많아 정보화가 용이하지 않으며 영세한 조직이 많아 정보화기반 조성에 어려움이 많음.

❑ 사회복지정보화에 대해 '정보의 복지화'와 '복지의 정보화'에 대한 개념정의에 많은 논의가 있었으나 정보의 복지적 측면은 모든 정보화의 기본요소로 간주하여 본 연구에서는 복지의 정보화에 초점을 맞추고자 함.

❑ 사회복지서비스 통합에서 강조되고 있는 것은 기능적통합, 수평적 통합과 아울러 수직적 통합으로 정보기술의 도입은 이러한 사회복지서비스통합을 이루기 위한 기반이며, 정보화의 의의를 여기에서 찾을 수 있을 것임.

3. 정보화트랜드 및 국가정보화방향

❑ 21세기 디지털경제는 사회복지부문에서 기존의 노동집약적이며 획일적(제한적)이고 집단적인 서비스에서 자원중심의 다양한 개별서비스로, 폐쇄적이고 취약계층 및 공급자중심에서 개방적이고 전국민의 보편적 복지와 소비자중심으로 변화를 꾀하고 있음. 또한 고립적이고 일방적이며 양 중심, 시설중심에서 확산적이고 상호작용적이며 질 중심, 지역사회중심으로의 변화를 뒷받침하고 있음.

❑ 최근 인터넷의 가장 중심에 있는 것은 '웹2.0'으로 이는 '참여', '공유', '개방'을 통해 스스로 정보 및 네트워크를 창조하고 공유하는 즉 '개

인’이 중심이 되는 웹의 환경변화 방향을 제시한 것이며 2004년 처음 사용된 이래 차세대인터넷서비스, 차세대웹을 통칭함.

- 웹2.0은 기술적 차원을 넘어 사용자 중심으로의 패러다임변화를 가져와 인간의 생활, 기회구조, 가치체계 뿐 아니라 경제 및 문화현상 전반에 걸쳐 많은 변화를 일으킬 것임.
- 우리나라 국가정보화지수는 2005년 이후 연속 세계 3위를 차지하고 있으며, 초고속인터넷가입자 수에 있어서도 세계 4위를 차지하고 있음.
  - 우리나라 인터넷 이용자 수는 2007년 6월 현재 34,430천명으로, 만 6세 이상 전체 인구 중 75.5%에 이르고 있으며 제반 기능 중 커뮤니케이션 도구로서의 인터넷은 점차 그 영역과 기능을 확장해가면서 실생활에 밀접하게 연관되어 있음.
- 우리나라의 국가정보화정책은 1980년대이전(정보화개화기), 1980년대(정보화도약기), 1990년대(정보화확산기), 2000년대(정보화성숙기)에 이르기까지 모두 네 단계로 구분되어 짐.

Ⅲ. e-Welfare와 유비쿼터스

1. e-Welfare의 개념 및 의의

- e-Welfare는 ‘정보기술(인터넷)을 통해 사회복지정보 및 서비스가 전달, 교환되는 상태, 환경 및 이로 인한 사회복지전반의 행태변화’로 나름 정의할 수 있음.
- e-Welfare는 사회복지서비스 전달체계 확립과 서비스개선 및 서비스통합, 이에 따른 비용 절감, 복지서비스 질 평가 수행, 복지서비스 질 향

상, 소비자의 맞춤형 복지욕구 및 수요 파악, 그리고 궁극적으로 보편적 복지서비스 실현 등을 꾀할 수 있음.

- e-Welfare에 있어서 무엇보다도 강조되어야 할 부문은 연결성(connectivity)과 커뮤니케이션(communication) 강화 즉, 네트워크화에 따른 서비스전달과 통합, 그리고 소비자 권한 강화에 따라 보다 다양한 복지욕구와 수요에 맞는 맞춤형 복지서비스 제공이라 할 수 있음.
- 이는 기존의 사회복지정보화와 별개의 개념이라기보다는 'e-'가 의미하는 즉, 인터넷이 지향하는 제반 가치체계를 염두에 두고자 함.

2. 유비쿼터스 개념 및 주요 키워드

- 유비쿼터스는 사용자가 컴퓨터나 네트워크를 의식하지 않고 장소에 관계없이 자유롭게 네트워크에 접속할 수 있는 환경을 의미하는 것임.
- 우리나라에서는 2004년 6월에는 정통부가 주축이 되어 'U-Korea'를 선언하면서 정부의 보다 적극적인 의지를 담기 시작하였으며 마침내 2006년 5월 'U-Korea 기본계획'을 수립됨.
- 유비쿼터스 어플리케이션에는 U-Government(유비쿼터스 + 정부), U-SOC(유비쿼터스 + 국토관리), U-City(유비쿼터스 + 도시), U-Work, U-Commerce(유비쿼터스 + 상거래), U-Home(유비쿼터스 + 가정) 혹은 Smart-Home, U-Health(유비쿼터스 + 보건의료) 혹은 U-Hospital(유비쿼터스 + 병원), U-Life(유비쿼터스 + 생활) 등이 있음.
- 유비쿼터스 IT에 있어 2007년도 10대 주요키워드로는 IPTV, UCC, HSDPA, WiBro, 웹2.0, USN, DMB, u-City, RFID, 위치정보서비스 등이 있음.

3. 유비쿼터스관련 국가정보화정책

- 우리나라 정보화정책 중 유비쿼터스관련 정보화정책으로는 디지털홈 비전 2007, Broadband IT KOREA 건설을 위한 광대역통합망(BcN)구축 기본계획, u-센서네트워크 기본계획, IT신성장동력 마스터플랜, IPv6보급촉진기본계획, u-Korea 기본계획 등이 있음.

Ⅳ. 국내 e-Welfare 추진현황

1. 공공부문 e-Welfare 추진현황

- 공공부문에서 추진된 혹은 추진되고 있는 사회복지부문 정보화사업은 크게 보건복지정보화촉진시행계획으로 추진된(혹은 추진되고 있는) 사업이 있으며, 그 외에 지자체(서울시 중구)가 주관하고 있는 '서울시 중구 사회안전망시스템 구축'사업, 중앙정부(행정자치부)가 주관하고 있는 '시군구 행정종합정보시스템', '주민서비스통합정보시스템 구축' 등이 있음.
- 보건복지정보화촉진시행계획으로 추진되고 있는 사회복지분야 정보화사업은 1996년 사회복지자원관리 정보화사업에서부터 2007년도 국가복지정보시스템구축에 이르기까지 11개 사업이 추진 혹은 추진중에 있음.
- 보건복지정보화촉진시행계획으로 추진된 초창기 사업들은 주로 단위업무중심의 DB구축, 콘텐츠구축, 대상자별 사이트구축 등이 주를 이루었으며 2000년대에 들어서면서 단위업무보다는 복지부문의 전체적인 그림을 그리고자 하는 시도가 이루어짐.
- 더불어 점차적으로 복지서비스전달체계에 대해 관심이 모아지면서 자

연히 복지정보화에 있어서도 효율적이고 효과적인 서비스전달을 위한 시스템구축으로 방향이 설정됨.

- 그동안 추진된 공공부문정보화사업 중에서 e-Welfare의 의의를 찾아보자면 국가복지정보시스템, 서울시 중구 사회안전망시스템, 주민서비스 통합정보시스템 정도가 복지서비스전달체계상의 종합적인 복지서비스 제공을 위하여 네트워크기반의 연계, 공유 등을 지향하고 있으나 이러한 시스템들조차 공공과 공공, 공공과 민간간의 협조, 연계 등이 원활히 이루어지지 못해 그 성과가 아직은 가시적이지 못할 뿐 아니라 맞춤형 복지서비스를 위한 소비자 주도적, 소비자 지향적인 업무처리는 아직도 미흡함을 보이고 있음. 더욱이 유비쿼터스에 대한 고민과 사상은 아예 담고 있지 않은 실정임.

2. 민간부문 e-Welfare 추진현황

- 민간부문에서 추진되고 있는 e-Welfare관련 업무시스템으로는 휴먼소프트웨어의 사회복지관련업무전산화 솔루션, (주)진우정보시스템의 사회복지관련 업무전산화 솔루션, (주)웰페어24의 사회복지관련업무전산화 솔루션 등을 들 수 있음.
  - 민간부문의 관련업무시스템들은 대부분 정보시스템 발전단계에 있어 가장 처음 단계인 업무전산화영역으로 e-, u- 의 진행은 아직 나아가고 있지 못한 상태임.
- 기부관련시스템으로는 네이버의 '해피빈', 싸이월드의 '사이좋은 세상', 야후의 '나누리' 등을 들 수 있음.
  - 기부관련시스템들의 경우 네트워크, 참여, 공유 등 앞부분의 업무전산화영역보다는 한발 진보된 모습을 보이고 있음.

❑ 관련사이트 분석을 위하여 영역별 사이트와 종합사회복지관사이트를 대상으로 하였으며 각각 107개사이트, 369개사이트를 분석함.

— e-Welfare 구성요소 중 Contents, Communication 요소들은 비교적 대부분 갖추고 있었으나 Connectivity, Community, Commerce 기능은 매우 부족함을 보이고 있다. 또한 최근의 웹트랜즈인 웹2.0 기능구현 현황을 본 결과, 아직까지는 매우 미미한 수준이라 할 수 있음.

3 시범사업 사례분석

❑ e-Welfare와 관련된 시범사업들로 위치기반서비스 시범사업, u-119 시범사업, 홈네트워크 시범사업, 도서지역 원격진료시범사업 등과 같은 비교적 최근의 정부주도 시범사업에서부터 민간주도로 진행되었던 원격의료시범사업인 청소년 정신상담을 위한 원격의료시범사업, 교도소 및 전방부대에서의 원격의료시범사업 등을 분석함.

❑ 시범사업의 경우에 있어서는 공공부문, 민간부문의 관련사업들에 비해 e-Welfare, u-Welfare의 특징, 의의등이 보다 잘 드러나고 있으나 법적인 문제(특히 원격의료의 경우), 제도적 문제, 개인정보문제(정보의 취급, 권한 등), 비용문제 등등의 해결해야 할 난제들이 이면에 포진하고 있어 본 사업이 결정되어 실 업무에 적용되기까지에는 매우 많은 노력이 필요하리라 생각됨.

Ⅴ. e-Welfare 발전방향 및 추진전략

1. 발전적 e(u)-Welfare 모형

❑ 복지전자정부의 진화

— 일반국민, 관련기관 및 공무원들은 PC, IPTV, PDA, 콜센터, 일반전

화및휴대전화, 키오스크, 센서 등과 같은 접근장치를 통하여 복지전자정부포털(front-office)에 접근하고 행정시스템(back-office)에서 처리되어 정보검색 및 축적, 상담, 서비스신청, 사례관리, 지식관리, 통계관리, 자원봉사및후원관리, 전문가/업무종사자/일반시민 커뮤니티 등등의 기능을 수행할 수 있음.

— 복지전자정부포털은 대국민 통합서비스를 온라인 원스톱 처리하는 것을 지향할 뿐 아니라 정보 그 자체가 필요서비스일 수 있으므로 서비스포털과 콘텐츠포털로서의 의의를 동시에 지니고 있음.

— back-office 역할을 수행하는 행정시스템의 경우, 사회복지부문의 다양한 서비스에 대한 관련 공공 정보시스템들로서 장애인, 여성, 노인 등과 같은 대상자별 관련서비스시스템과 복지행정시스템을 포괄함. 복지부문의 대상자별 관련서비스정보시스템은 아직까지는 많이 개발되지 않아 부문별 정보화요소를 발굴할 필요성이 있을 뿐 아니라 최근 복지정책의 많은 변화로 인해 시의성있는 관련정보시스템 개발이 필요함.

— 복지전자정부로서의 제 역할을 수행하기 위해서는 공공부문간 통합/연계 뿐 아니라 공공과 민간간의 통합/연계가 원활히 진행되어야 하며 궁극적으로는 서비스 통합(융복합)과 지능화된 맞춤형 서비스 실현을 위해 네트워크 구축, 공공의 역할 재정립, 중앙 부처간 서비스 재조정, 클라이언트의 욕구 및 이력정보와 활용가능한 자원(인력, 시설, 서비스등)에 대한 정보 등의 상호 공유가 매우 중요함.

— 본 연구에서 제안하고자 하는 e(u)-Welfare 모형은 독립적인 모형이라기보다는 복지전자정부 구축에 있어 유비쿼터스 개념에 입각하여 좀 더 효율적으로 업무를 수행하기 위한 다소 기능적인 측면이라 할 수 있음.

❑ 공공장소에서의 터치스크린 혹은 가정 내 IPTV를 이용한 주문형 복지서비스 검색 및 신청모형

— 복지관, 주민센터 등과 같은 공공장소에서의 터치스크린을 통한 복지서비스(제공기관 포함) 검색 및 신청, 혹은 IPTV를 이용하여 TV시청과 함께 필요로 하는 각종 서비스 조회 및 신청이 가능함.

❑ 인터넷채팅을 통한 전문상담/연계모형

— 인터넷을 이용한 실시간 전문상담기능으로 각각의 관련기관들의 제공서비스를 통합하여 실시간으로 언제, 어디서든 서비스할 수 있음.

❑ 현장 복지업무담당자를 위한 u-Work 모형

— PDA, 태블릿PC, UMPC 등과 같은 전용단말기를 이용, 광대역통합망(BcN: Broadband Convergence Network)을 통해 일선담당자의 근무지인 주민자치센터 혹은 관련시설에 있는 데이터베이스에 대상자등록, 상담기록, 종합진단 및 판정, 서비스평가, 사례관리 등과 같은 자료를 축적할 뿐 아니라 복지전자정부포털에서 필요한 정보를 조회·검색하여 얻을 수 있음.

— 또한 전문가들과의 SMS, 메신저, 파일보내기, 영상회의 등을 통해 협업을 수행할 수 있음.

❑ RFID에 기반한 시설관리, 위치안내서비스를 접목한 요보호대상자 관리모형

— 복지시설의 인력, 물자 등을 관리하는 데 활용되고 시설에서 제공하는 서비스별 대상자들에 대한 개인정보관리와 더불어 이력관리를 수행할 수 있음.

— 각종 서비스제공에 있어 부수적으로 수반되는 신청/접수, 수강료결

재, 일자별 참여여부 등을 관리할 수 있음.

— 장애아동들에 대한 위치추적이라든가 시각장애인들에게 실시간 네비게이션 정보를 음성으로 제공한다던가 청각장애인의 경우 보도블록에 대한 정보를 핸드폰에 문자로 제공하는 서비스, 그리고 휠체어 이동경로 등을 알려주는 서비스등이 이에 해당됨.

❑ 상황인지정보를 활용한 댁내(시설) 안전관리모형

— 다양한 상황인지정보 중 체온, 혈압, 맥박, 심전도 및 동작감지 등과 같은 개인의 건강/안전정보가 수시로 수집, 전달되어 대상자 안전에 이상발생 시 보호자, 의료기관 담당자, 사회복지담당자, 소방방재청 등과 같은 연관기관에 응급/긴급상황을 고지하여 상황에 대처하게 됨.

2. e(u)-Welfare 추진전략 설계를 위한 평가 및 예측모형

❑ 국가복지정보포털의 유용성을 제고하기 위하여 공공 전문 웹포털의 성과에 영향을 미치는 주요 요인을 분석하고자 하였으며 분석방법으로는 SPSS의 AMOS(ver. 5.0)을 활용한 공분산구조분석을 실시하였음.

— 분석결과, 국가복지정보포털의 유용성에 영향을 미치는 요인으로는 '포털역할의 충실', '복지정보의 품질', '이용자의 편의'가 선정됨.

— 이들 요인과 본 포털의 '전반적인 만족도', '재방문의도' 및 '업무활용의 유용성'으로 구성된 성과간의 인과관계에 있어, 세 개의 포털 유용성 요인 중 포털역할의 충실이 성과에 가장 강한 영향(0.497)을 미치는 것으로 나타났으며 그 다음으로 사용자의 편의(0.270)와 복지정보의 품질(0.232) 순으로 나타남. 세 요인이 성과를 설명함에 있어 83.8%로 나타나 높은 설명력을 갖고 있었으며 본 모형의 적합도도 상당히 우수한 것으로 분석됨.

❑ 국가복지정보포털에 대한 전반적 만족도, 재방문 의사 및 업무활용의 유용성에 영향을 미치는 변수와 방문자의 특성을 세분화하고 이의 예측모형을 수립함. 분석방법으로는 SPSS의 AnswerTree(ver. 3.1)를 활용한 의사결정나무분석을 실시함.

— 분석결과, 전반적인 만족도에 영향을 미치는 주요 변수로는 복지소식에 대한 만족도, 글자크기 및 모양의 가독성에 대한 만족도, 로딩속도에 대한 만족도, 찾고자 하는 정보 발견의 용이성 정도, 안내자 역할에 대한 만족도, 복지정보에 대한 만족도, 제공된 정보에 대한 이해도로 총 7개 변수가 도출되었으며 이 중 복지소식에 대한 만족도가 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타남.

— 재방문 의사에 영향을 미치는 주요 변수로는 정보의 이해도, 차별화된 콘텐츠의 제공여부, 참여광장에 대한 답변, 복지소식, 찾고자 하는 정보 발견의 용이성, 한 화면에 표시되는 정보량, 업무활용의 유용성 및 디자인 및 색상에 대한 만족도로 총 8개 변수가 도출되었으며 이들 중 제공되는 정보에 대한 이해도가 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타남.

— 업무활용의 유용성에 영향을 미치는 변수로는 안내자역할의 충실도, 정보의 다양성, 검색 결과에 대한 만족도, 복지소식에 대한 만족도, 글자의 크기를 확대하였을 경우의 만족도 및 정보의 다양성 등 총 6개 변수로 나타났으며 이 중 안내자 역할의 충실도가 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타남.

❑ 분석결과, 포털사이트의 전반적인 만족도를 제고하기 위해서는 복지소식에 대한 만족도 정도를 파악함이 필요하며 이에 대한 만족도 수준의 차이에 따라 관심을 갖고 있는 변수들이 서로 상이하기 때문에 이에 따른 차별적 접근이 필요함.

3. e-Welfare 추진에 있어 고려사항

❑ 개인정보보호 및 프라이버시 침해문제

— 유비쿼터스 컴퓨팅환경은 보다 다양한 정보통신 기기와 서비스로 확대됨에 따라 정보보호에 대한 위험 또한 증가하여 개인정보 유출에 따른 프라이버시 침해의 소지가 높음.

— 개인정보의 수집 뿐 아니라 이를 분석하고 처리하는 과정에 대한 명확하고 세밀한 규정이 필요하며 ID 도용이나 도청, 정보 왜곡 등 위협요인을 제거하기 위한 인증기술, 암호화, 전자서명 기술 등이 활용될 수 있음.

— 개인정보, 그 중에서도 복지분야에 있어 개인정보는 국민기초생활수급권자, 차상위계층, 장애인 등 복지대상자임을 알 수 있는 정보와 복지대상자로서 제공받은 서비스이력정보 등 다소 민감한 정보라 할 수 있음.

— 복지분야의 대상자 개인 및 이력정보는 서비스제공기관에서 생산, 보관, 관리되고 있으나 최근 국가, 비영리민간단체, 지역사회의 자원적 조직단체, 혹은 민간 기업 등 사회복지서비스 제공주체가 다양화되고 이러한 개인 및 이력정보의 공유, 연계의 필요성이 증가함에 따라 개인 복지정보보호의 중요성, 프라이버시의 침해 위험성 또한 커지고 있음.

— 그러나 이에 대해 아직까지는 많은 논의가 이루어지지 않고 있어 국가차원의 복지개인정보에 대한 그 의의와 중요성, 그리고 대책안들을 수립할 필요가 있음.

❑ 정보격차문제

— 현대의 정보화사회에서는 이전 산업화사회에서와는 달리 뛰어난 정보의 활용성에 의한 많은 이점과 동시에 정보격차에 대한 문제점을 지니고 있어 인터넷 등 새로운 기술에의 접근성은 사용자의 경제적, 교육·문화적, 정치·사회적 차이에 따라 결정이 되며 접근성이 우수한 이들과 접근성이 떨어지는 이들간의 차이는 정보화사회의 핵심이라 할 수 있는 정보의 rich 그룹과 poor 그룹을 형성하게 됨(digital divide).

— 사회복지부문에 있어 정보화는 복지적인 측면이 태생적으로 존재하여 정보의 불균형을 해소하여 형평성(equity)에 많은 기여를 한다고도 볼 수 있으나 반면 접근성에 대한 차이로 인하여 information rich 그룹과 information poor그룹간의 불균형을 초래하여 사회적인 문제가 되기도 함.

— 더욱이 복지서비스대상자의 경우 이러한 격차가 더욱 더 커질 우려가 있음. 그러므로 '정보의 복지화'에서는 이와 같은 정보격차를 해소하기 위한 보편적 접근을 강조한 것으로 컴퓨터와 인터넷에 대한 접근성 확보, 사회적 약자의 접근권 및 이용권 보장, 복지정보서비스와 응용서비스의 확대 등을 기본적인 서비스로 강조하기도 함.

Ⅰ. 서 론

1. 연구배경 및 필요성

21세기 가장 큰 이슈는 '정보화'와 '세계화'이다. 새로운 기술의 등장, 세계화의 급속한 진전, 글로벌 경제로의 전환 등 정보화와 세계화가 맞물려 진행되면서 국가의 경제적, 사회적 개입방식은 근본적 전환을 요구받는 등 커다란 변화의 국면을 맞이하고 있으며(이우관, 2003), 정보화는 세계화를 가속화시키는 기전으로 작용하기도 한다.

정보화란 비단 경제성장적 측면의 산업구조변화만을 의미하는 것은 아니다. 정보화의 궁극적 의미는 사회통합에 의한 삶의 질 향상, 즉 복지의 담보에 있는 것이다. 고도 정보사회에서 정보통신이란 의사소통의 수단일 뿐 아니라 정보획득의 수단이며, 나아가서는 직접적인 행위의 매개체가 되기도 한다. 따라서 정보화에서 접근성이 떨어진다거나 배제된다는 것은 사회참여 그 자체로부터의 배제를 의미하며 이는 곧 삶의 질과 직접적으로 연관되는 복지문제로서 '정보화'는 곧 '복지화'인 것이다(최정원, 1999). 그러므로 21세기를 살고 있는 우리는 이러한 '정보화'와 '복지화'를 좀 더 연관시켜 고민해보고자 하는 것이다.

한편 소득수준 증가, 과학기술 발달, 여성의 권익신장 및 사회참여 증가 등은 인구의 고령화, 저출산을 야기하였을 뿐 아니라 이로 인해 가족관계, 가족구성에도 많은 변화를 가져오게 되었다. 이와 같은 다양한 사회변화는 사회복지서비스의 개별화와 더불어 양적, 질적 확대 요구를 가져왔으며, 1997년 경제위기 이후 고용부문 및 일반적인 삶의 질 향상에 대한 복지수요도 급격하게 증가되었다. 뿐만 아니라 공급주체가 중앙 및 지방정

부, 민간 등으로 확산되면서 수급채널이 다양화되었으며 경쟁체제를 띠게 되었다. 이러한 복지환경을 수용하고, 보다 효율적인 복지서비스제공을 위하여 그 어느때보다도 많은 복지정책이 펼쳐지고 있는 가운데 원활하고 효율적인 복지정책을 수행하기 위하여, 더 나아가 시의성있고 거시적이며 중장기적인 국가차원의 정책수립을 지원하기 위하여 정보기술을 통한 복지정보화의 중요성과 필요성이 점차 부각되고 있는 것이다.

정보기술 중에서도 인터넷이 도입됨으로써 학문적인 측면보다는 시장(market)에서 더 많은 반응을 보이면서 e-commerce, e-business, e-learning, e-health 등과 같이 'e-' 로 시작되는 용어가 일상화되었고, 각 영역에서 새로운 가능성에 대한 가치를 부여하고 사회 전 분야에서 새로운 변혁을 일으키며 개개인의 삶의 방식에도 많은 변화를 초래하게 되었다. 특히 우리나라의 경우 국가단위의 막대한 투자에 의한 초고속정보통신 인프라 구축, 보다 적극적인 인터넷보급과 전자정부 구현 등 'e-' 의 영역에서 많은 발전을 달성하였다.

뿐만 아니라 최근에는 인터넷혁명에 이어 IT, BT, NT가 결합되고 대융합되는 '유비쿼터스 네트워크'라는 제2의 디지털혁명의 시대가 도래함에 따라 사회 곳곳에서 유비쿼터스라는 용어가 생활 깊숙이 자리하게 되었다. 이러한 거대한 변화(megatrend)에 대응하고 더 나아가 세계적 선도국가 달성을 위한 U-Korea 전략계획 수립의 필요성이 제기되어 정부에서는 2004년 6월 'IT839전략'을 동력으로 하는 지능기반사회 건설과 2만달러 달성의 U-Korea 비전을 제시하였으며(정보통신부, 2004.6), 마침내 2006년 5월 U-Korea 기본계획이 수립되었다. 이에 따라 정부의 적극적인 주도 하에 거의 모든 부문에서 유비쿼터스환경을 마련하고 이에 적용가능한 서비스개발을 위하여 많은 노력을 기울이고 있다. '언제, 어디서나, 누구에게나'를 추구하고 있는 유비쿼터스의 지향점은 바로 '복지지향적'인 속성과도 일맥상통하는 것이다.

그러나 복지부문은 그 영역을 규정하는 데 있어서도 다각도의 시각이 있고 자의적으로 영역을 규정한다 해도 면대면 커뮤니케이션을 중요시하는 사회복지의 속성상 타 부문에 비하여 정보화정도가 뒤떨어져 있다. 뿐만 아니라 '복지'와 'IT' 두 개의 영역은 모두 '보편성'을 지향함에도 불구하고 두 영역이 만나 자칫 더 심화된 차별성을 띠게 될 소지를 안고 있다. 또한 현재 국가차원의 체계적이고 종합적인 중장기 복지정보화정책이 마련되어 있지 않고 소관부처별, 해당 기관별로 각각의 정보화가 추진되어 단계적이고 발전지향적인 복지정보화가 이루어지지 못하고 있으며 궁극적으로는 보다 바람직한 복지정책실현 및 복지서비스제공에 기여하지 못하고 있는 실정이다.

더욱이 복지수요충족을 목표로 날로 복지재정이 증가하고 있는 현 시점에 있어 사회복지부문에 대한 정보화는 많은 발전을 꾀하여야 하는 시점에 있음에도 불구하고 인터넷의 가치가 발현된 e- , 유비쿼터스환경에서의 u- 에 대한 충분한 논의와 고민, 그리고 검토가 제대로 이루어지지 않았다. 그러므로 다소 늦은 감은 있으나 사회복지정보화에 대하여 다시한 번 되짚어보고 인터넷시대, 유비쿼터스 시대의 사회복지정보화, 그 중에서도 사회복지서비스에 대한 정보화에 초점을 맞추어 방향성을 모색하고자 한다.

한편 본 연구의 제목을 '유비쿼터스에 기반한 e-Welfare . . . '라고 정한 이유는 다음과 같다. 정보화를 단계별로 살펴보았을 때, 전산화, 정보화, 지식정보화, e- , u- 의 흐름을 따른다고 할 수 있다. 그런데 이러한 u- 의 경우, 특히 우리나라에서는 전 사회적으로 회자되고 있는 용어임에는 틀림없으나 정보기술의 궁극적 목표점이라 하여 일정 기간 내에 현실적으로 도달불가능하다는 의견을 제시하는 이도 있을 뿐 아니라, 복지부문의 경우에 있어서는 인터넷의 가치가 발현된 e-Welfare에 대해서도 충분히 논의되지 못한 현실을 감안하여 볼 때 절충적으로 유비쿼터스와 e-Welfare를 모두 담아보고자 하는 취지였음을 밝히고자 한다.

2. 연구목적 및 연구범위

본 연구는 최근의 변화하고 있는 사회환경과 정보화환경에 따라 복지부문에 대한 정보화의 필요성과 중요성, 그리고 정보기술, 그 중에서도 인터넷이 도입되어 많은 기회를 지니고 있는 e-Welfare와 유비쿼터스에 대한 주요 적용기술들을 고찰하였다. 또한 관련하여 국내에서 추진된(추진되고 있는) 정보화사업들을 분석하여 복지부문에 있어서의 정보화(e-, u-) 실태를 파악하였으며, 마지막으로 이러한 기본개념, 현 상태 등을 조합하여 궁극적으로 추구해야 할 e-Welfare, u-Welfare의 방향성을 고민해보고자 한 것으로 본 연구의 세부목적은 다음과 같다.

첫째, 기존의 사회복지정보화 개념 및 의의 등을 고찰하고자 한다.

둘째, e-Welfare 개념 및 범위 등을 정의하고자 한다.

셋째, 유비쿼터스 개념 및 관련 IT의 중점서비스내역을 파악하고자 한다.

넷째, 국내 e-Welfare 추진현황과 이에 있어 문제점을 파악하고자 한다.

다섯째, 유비쿼터스에 기반한 e-Welfare 발전방향을 모색하고자 한다.

본 연구에서 정보기술의 적용부문으로 삼고자 하는 영역은 사회복지 영역[1] 중에서도 사회복지제도의 발전정도를 가늠할 수 있는 위상을 지니고 있을 뿐 아니라 최근 가장 제도적으로 활발하게 추진되고 있는 '사회복지서비스'를 중심으로 하고자 한다.

'사회복지서비스'라 함은 사회복지사업법 제2조(정의)에 의하면, 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담·재활·직업소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것으로 규정하고 있다. 이를 좀 더 구체적으로 설명해보자면 대상의 지위(경제적 지위등)에 관계없이 욕구를

1) 자선/박애사업, 공공복지, 사회복지서비스, 사회보험, 상호부조 등으로 구분함.

갖는 이들 즉, 부모로서, 자녀로서, 실업상태에서 직업훈련욕구를 가진 사회구성원으로서, 장애를 지닌 구성원으로서, 노인으로서, 아동으로서 등등 다양한 모든 이들의 보다 온전한 삶을 위해 필요로 하는 욕구를 해결해주기 위한 발전된 제도라 할 수 있으며 사회복지서비스 수준에 의해 사회복지발전을 가늠할 수 있다(강철희, 2005.10).

3. 연구내용 및 방법

본 연구는 총 5개의 장으로 내용을 구성하였다.

제Ⅰ장 '서론'에서는 정보화와 세계화 등 큰 흐름 속에서의 정보화와 복지화의 밀접성을 파악하였다. 또한 급변하는 사회변화 속에서의 복지정보화의 중요성을 강조하였으며 그 중에서도 인터넷의 가치가 명백히 드러날 수 있는 e-Welfare에 대한 고민, 더 나아가 유비쿼터스의 속성을 지닌 복지정보화에 대한 고민의 필요성을 언급하였으며 이에 대한 연구목적 및 범위, 연구내용 및 방법을 제시하였다.

제Ⅱ장 '사회복지와 정보화'에서는 주변 환경변화와 이에 따른 사회복지정책, 사회복지정보화, 그리고 최근의 정보화트랜드와 국가정보화방향에 대해 좀 더 구체적으로 다루고자 하였다. 이에 따라 기존의 소비적복지에서 생산적복지로의 복지정책 변화의 배경, 저출산/고령화 등으로 인한 복지욕구/수요 증가, 양적/질적 확대 요구, 질 향상에 대한 욕구 증가, 서비스제공주체의 다양화, 이로 인한 경쟁체제 도입 등 사회복지환경변화에 대해 관련문헌 등을 중심으로 정리하였으며 최근 국내에서 추진되고 있는 주요 사회복지정책을 관련자료와 관련문헌을 가지고 정리하였다. 또한 사회복지정보화의 특성, 기존 사회복지정보화에 대한 개념, 그리고 최근 사회복지환경에서 가장 화두가 되고 있는 사회복지서비스 통합에서의 정보화의 의의에 대해 관련문헌들을 분석하고 정리하였다. 한편 최근의 정보

화트랜드를 위해 21세기 디지털경제와 웹2.0으로의 진화에 대해 살펴보았으며 우리나라의 국가정보화 수준 및 정책방향 등에 대하여 국가정보화백서, 정보화실태조사결과 중심으로 작성하였다.

제Ⅲ장 'e-Welfare와 유비쿼터스'에서는 e-Welfare의 개념 및 의의를 기존 문헌을 분석, 정리하여 재정립하였으며 유비쿼터스 개념, 어플리케이션, 그리고 유비쿼터스 IT관련 주요 키워드를 관련부처 보고 및 업무관련 자료, 관련보고서 등을 분석하여 정리하였다. 다음으로 국가정보화정책 중에서도 유비쿼터스와 관련된 정보화정책을 각종 기본계획을 근거로 정리하였다.

제Ⅳ장 '국내 e-Welfare 추진현황'에서는 제3장에서 정리된 e-Welfare 개념, 유비쿼터스 IT관련 키워드를 기반으로 하여 국내 공공, 민간부문에서 추진된(추진되고 있는) 관련사업들을 정리하기 위해 각종 계획서, 평가서를 분석하고 관련 전문가와의 업무협의를 진행하였다. 이 중 사회복지와 관련된 인터넷상의 관련사이트 현황을 파악하기 위하여 2007년 11월 초 6명의 사회복지 관련학과 대학졸업생이 3일간 분석을 실시하였다. 먼저 분석대상 사이트를 선정하고 개략적인 조사방법에 대해 교육, 각각 2~3개 사이트를 대상으로 시험분석을 실시한 후 전체 대상사이트에 대한 분석을 실시하였다. 분석대상사이트는 크게 두가지로, 영역별사이트와 종합사회복지관사이트를 선정하였다. 영역별 사이트의 경우 분석대상사이트는 107개였으며, 그 다음으로 종합사회복지관사이트는 전국 403개 종합사회복지관 중 사이트를 운영하고 있는 369개 기관의 사이트가 분석대상이었다. 그 외에 e-Welfare와 관련된 시범사업 사례분석을 위하여 관련기관에 대한 자료요청, 관련 전문가 및 사업수행담당자와의 연구협의, 기존 관련문헌분석 등을 실시하였다.

제Ⅴ장 'e-Welfare 발전방향 및 추진전략'에서는 앞 장들에서 정리한 내용들을 종합하여 e(u)-Welfare의 모습들을 자유롭게 그려보고 이러한 그림

들의 원활한 완성을 위한 추진방안 수립 시 전략적 접근을 위하여 e-Welfare 모형 중 하나로 현재 운영되고 있는 국가복지정보포털을 대상으로 웹 설문조사를 통한 평가를 실시하여 이에 대한 예측모형을 개발하였다. 이를 위해 SPSS의 AMOS(ver. 5.0)를 활용한 공분산구조분석을 통한 평가와 아울러 SPSS의 AnswerTree(ver. 3.1)를 활용한 의사결정나무분석을 실시하여 예측모형을 개발하였다. 그리고 이러한 모형들을 추진하는 데 있어 고려하여야 할 제반사항들을 살펴보았다.

Ⅱ. 사회복지와 정보화

본 장에서는 e-Welfare, u-Welfare에 앞서 먼저 사회복지의 제도와 정책에 대한 변화, 사회복지정보화, 그리고 최근 정보화에 대한 이해와 우리나라의 정보화방향에 대해 좀 더 구체적으로 다루어보고자 한다. 먼저 제1절 '사회복지 제도 및 정책현황'에서는 사회변화에 따른 복지제도의 변화와 최근 국내에서 추진되고 있는 주요 사회복지정책인 주민생활지원서비스전달체계와 사회서비스정책에 대하여 정리하였다. 제2절 '사회복지정보화'에서는 사회복지정보화의 특성, 기존에 논의되어져 왔던 사회복지정보화의 개념과 범위, 그리고 최근 사회복지환경에서 가장 화두가 되고 있는 사회복지서비스 통합에서의 정보화의 의의에 대하여 정리하였다. 제3절 '정보화트랜드 및 국가정보화 방향'에서는 정보화로 인한 새로운 경제패러다임, 더 나아가 새로운 사회질서라 일컬어지는 지식기반의 디지털 경제와 차세대 인터넷트랜드라 불리우는 웹2.0으로의 진화, 그리고 우리나라의 정보화수준과 방향에 대해 살펴봄으로써 사회복지부문과 정보화의 연관성, 의의 등을 찾고자 하였다.

1. 사회복지 제도 및 정책현황

가. 사회복지 제도변화

1929년의 대공황과 제2차 세계대전을 거치면서 국가가 국민의 생계를 보호하여야 한다는 선진제국의 수혜적 차원의 복지국가 이념은 1970년대 석유파동을 겪으며 경제위기가 심화되면서 복지국가의 한계가 노출되기

시작하였다. 복지국가를 지향하던 서구의 많은 국가들이 1970년대 이후 시장경제의 왜곡, 노년층의 증가, 정부의 과도한 지출과 비경쟁적인 경제체제 등으로 기존 체제의 위기 또는 대전환기를 맞이하면서(박은미, 2000) 복지국가를 지향하던 일련의 흐름이 1980년대 후기 산업사회 이후 국가단위의 복지지원 축소 또는 해체현상으로 나타나기 시작하였다. 이에 선진국들은 1980년대 이후 소모적 복지국가에서 생산적 복지국가로의 전환을 핵심으로 하는 복지제도 개혁에 착수하여 많은 OECD 회원국들은 복지국가(welfare state)에서 자립능력지원국가(enabling state)로의 전환을 시도하게 되었다(김동욱, 1999).

한편 우리나라는 1990년대에 들어 비로소 복지정책이 점차 중요한 정치적, 정책적 쟁점으로 부상하게 되었고, 제도적 측면에서의 복지화가 상당히 진척되었다(최정원, 1999). 그러던 중 1997년 하반기부터 촉발된 외환위기를 맞이하면서 마이너스 성장, 대량실업으로 고용상태가 불안정해지고 빈곤인구는 급속도로 증가하였으며 계층간 소득분배구조의 불평등이 악화되면서 기존 복지정책의 질적 전환이 요청되어 정부는 마침내 1999년 복지정책 중장기 비전으로서 '생산적 복지'를 제시하게 되었다. 생산적 복지정책은 실직자나 취약계층의 최저생활을 보장하는 데 중점을 둔 기존의 '소비적 복지정책'에서 벗어나 기초생활보장, 근로기회제공, 훈련과 교육, 민간참여적 복지서비스 공급, 복지행정의 효율성 제고 등을 통하여 경제효율성을 제고시키면서 사회통합을 달성하려는 '적극적 복지정책'이라 할 수 있다.

국민의 정부(1998년 2월 25일~2003년 2월 24일)에 이은 참여정부(2003년 2월 25일~ 2008년 2월 24일)에서도 우리나라 복지정책은 기본적으로 '생산적 복지'의 기조를 이어가고 있으며 이에 대한 제도정비는 주로 사회복지서비스 분야에서 시도되고 있다. 이러한 사회복지서비스부문에서의 가장 주목할 부문은 재정분권이라 할 수 있다(남찬섭, 2007).

또한 1990년대의 이러한 복지정책의 전환기에 있어 사회적으로도 많은 변화가 일어나 복지서비스에도 커다란 영향을 끼치게 되었다. 소득수준 증가, 과학기술의 발달 등으로 인한 평균수명 연장은 고령화사회를 넘어 고령사회를 앞당기게 하였으며 여성의 권익신장과 사회진출 증가, 그리고 최근 급증하고 있는 이혼 및 만혼 등은 독신, 저출산으로 직결되어 가족관계, 가족구성에도 많은 변화를 가져오게 되었다. 이로 인해 가족의 가용성 저하, 즉 노인에 대한 부양에 있어서도 현실적으로 실제적인 부양 제공보다는 공적 서비스를 통한 지원을 받고자 하는 욕구 등이 증가하였으며 이 뿐만 아니라 다양한 생애경험을 가지고 있는 노인층의 다양한 복지서비스 욕구, 노인케어, 노후 생계보장, 노후 안전/여가/문화, 평생교육 등과 같은 복지수요를 증가시켰다. 또한 여성의 사회참여확대는 자녀양육, 여성취업, 가정폭력피해구제, 산모도우미, 학대/실종아동호보 등과 같은 사회복지서비스의 개별화와 더불어 양적, 질적 확대를 요구하게 되었으며 더불어 사회가 민주화, 국제화, 정보화되면서 새로운 복지수요는 계속적으로 발생되고 있다. 또한 1997년 외환위기 이후 경제사회적 변화로 실업인구가 급증하면서 고용부문에의 복지수요 또한 급격하게 늘어났으며 이와 더불어 일반국민 차원에서도 새로운 사회적 위험(new social risks)에 대응하여 국민의 안정적인 삶의 질 향상에 대한 욕구가 과거에 비하여 상당히 증가하였다.

즉, 21세기 복지분야는 국민들의 새롭고 다양한 복지수요 발생으로 복지에 대한 개념이 '협의'에서 '광의', '최광의'로 확대되어 서비스대상이 '사회적 약자'에서 '중산층', '모든국민'으로 확대되고 있다. 또한 서비스내용도 '최저생활수준 확보'로부터 '사회문제 해결', '삶의 질 향상'으로 점차 고도화되어가면서(김영종, 2002) 서비스에 대한 통합, 서비스전달체계에 대한 관심이 증폭되고 있다.

나. 국내 주요 사회복지정책현황

앞에서 언급한 바와 같이, 보편적서비스에 대한 필요성과 당위성 증가, 서비스의 효율성·효과성 제기에 따른 서비스통합의 중요성과 필요성이 대두됨에 따라 최근 국내에서는 주민생활지원서비스전달체계와 사회서비스 정책이 부각되어 추진되기 시작하였다.

1) 주민생활지원서비스 전달체계

앞의 적극적 복지정책과 아울러 복지수요의 급격한 증가는 국가, 비영리민간단체, 지역사회의 자원적 조직단체, 혹은 민간 기업 등 사회복지서비스 제공주체의 다양화를 유도하게 되었으며, 특정 취약계층에 국한되던 차별적 복지서비스에서 사회구성원 모두에 대한 보편적 복지서비스가 부각하게 되었다. 이러한 서비스 제공주체의 다양화로 인해 그만큼 더 치열한 경쟁체제에 들어가게 되었으며 사회복지서비스의 효과성에 큰 기여를 하기도 하나 동시에 효율성에 대한 문제를 야기하기도 한다. 즉 다양한 전달주체에 의한 중복적인 접근과 아울러 누락에 이르기까지 해결되어야 한 문제점으로 지적되면서 서비스통합의 중요성과 필요성이 대두되었다.

이에 기존의 저속득층 중심의 지원이라는 협의의 복지를 넘어 고용, 보건, 주거, 교육 등 지역주민의 다양한 서비스수요에 부응할 수 있는 서비스제공체계에 중점을 두어 공급자중심의 행정서비스 전달체계에서 이용자 중심의 전달체계 마련을 위한 공공서비스행정체계 개편을 추진하기에 이르렀다. 2005년 마침내 前 고령화및미래사회위원회에서 지역주민통합서비스 제공체계 구축방안을 수립하고 이어 희망한국21에서 '사회안전망 추진체계 개편'을 발표(2005년 9월)하였다. 이에 따라 주민의 다양한 복지수요를 반영하여 폭넓은 서비스를 포괄하는 '주민생활지원서비스' 개념 하에 2006년 4월부터 '주민생활지원서비스 전달체계 구축'을 추진하기 시작하

였다. ‘민·관 협력의 맞춤형 통합서비스 전달체계 구축’을 비전으로 하여 첫째, 주민생활 전담조직 및 상담실을 설치하는 등의 ‘지방행정조직 개편’, 둘째, 중앙부처 제공 주민서비스 중 유사·중복서비스의 통폐합 및 제도개선을 위한 ‘중앙부처 서비스 조정’, 셋째, ‘민간협력네트워크 구축’, 마지막으로 주민생활전달체계 개편을 효과적으로 지원하는 전국민 중심의 ‘주민서비스통합정보시스템 구축’ 등 통합성, 접근성, 효율성, 협력성을 위한 4대과제를 추진하게 되었다(그림 Ⅱ- 1 참조). 2006년 7월부터 지방행정조직의 단계적인 개편이 시작되어 2007년 7월부터는 전국으로 확대되었다.

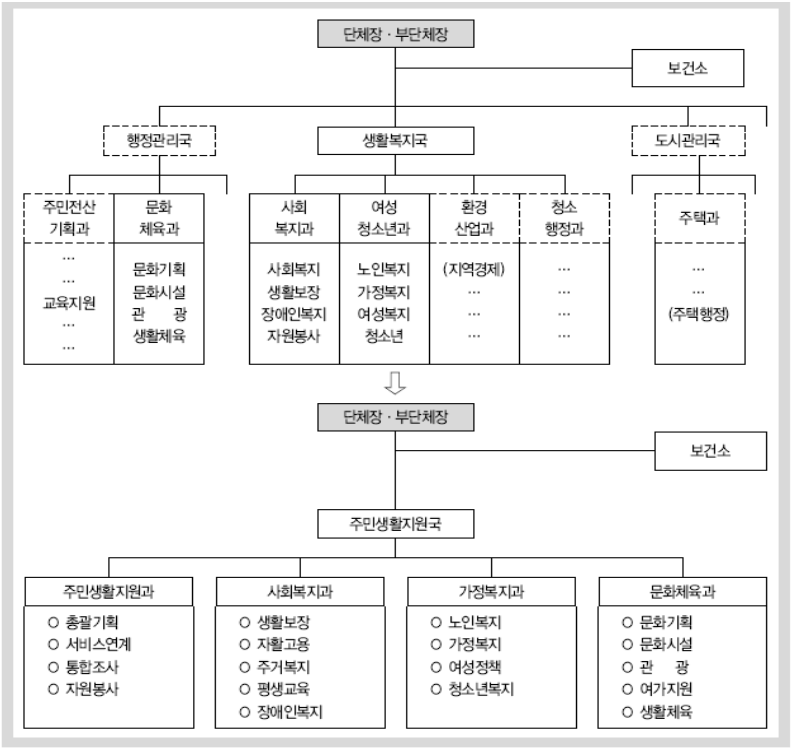
［그림 Ⅱ- 1］ 주민생활지원서비스 전달체계 추진과제

주: 2007년 7월 기준

자료: 행정자치부, 『주민생활 행정지원시스템 교육자료 - 시군구/읍면동 주민생활지원 업무담당자 - 』, 2007.11.

이러한 주민생활지원서비스를 전담할 부서 즉, 주민생활지원국을 신설하여 복지 뿐 아니라 보건, 고용, 주거, 교육, 문화, 관광, 생활체육 등 총 8개 분야를 망라하고 영유아, 아동청소년, 청년중장년, 노인, 장애인, 여성 등 6대 서비스대상에게 통합적인 공공서비스를 제공하는 시스템을 만드는 형태로 추진되었다(그림 Ⅱ- 2 참조).

〔그림 II- 2〕 대도시형 본청기구 개편 예시



자료: 이현주, 「주민생활지원서비스 전달체계구축 목표와 행정조직구조 개편」, 『보건복지포럼』 통권 제130호, 2007.8 pp22~35.

2007년 11월 현재, 중앙에서 제공하는 주민생활지원서비스는 복지부문 127종, 보건부문 35건, 고용부문 45건 등 총 249종으로(표 Ⅱ- 1 참조) 구성되어 있다(부록 1 참조).

〈표 Ⅱ- 1〉 부문별 중앙단위 주민생활지원서비스 현황

부문	계	복지	보건	고용	교육	문화	주거	체육	관광
서비스수	249	127	35	45	11	20	6	1	4
(%)	(100.0)	(51.0)	(14.1)	(18.1)	(4.4)	(8.0)	(2.4)	(0.4)	(1.6)

주민생활지원서비스 전달체계 개편의 목표는 첫째, 지방자치단체단위로 서비스제공을 위한 기획력을 제고시키고 둘째, 서비스의 전문화를 꾀하며 셋째, 서비스연계 및 통합서비스를 제공하고자 하며 마지막으로 넷째 서비스에 대한 대응성을 향상시키고자 하는 것이다. 그러나 아직까지는 이러한 목표 달성에 한계점을 보이고 있다(이현주, 2007.8).

2) 사회서비스 정책

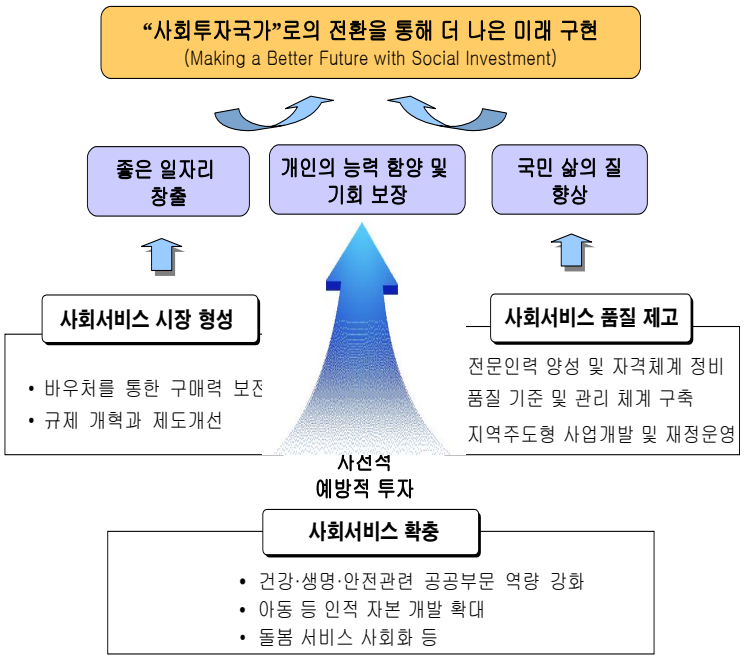
그동안 우리나라의 공공 복지체계는 저소득 취약계층에 대한 기초적 소득보장 위주로 추진되어 상대적으로 서민·중산층의 삶의 질 제고를 위한 사회서비스발전은 저조하였을 뿐 아니라 사회경제적 여건변화로 사회서비스에 대한 수요는 급증하고 있으나 공급은 부족한 상황이다. 이에 정부에서는 2006년부터 사회서비스 (확충)정책에 대해 많은 논의를 진행하였는바, 먼저 사회서비스에 대해 합의되지 않았던 개념과 범주를 검토하고 서비스에 대한 확대방안을 고민하게 되었다.

사회서비스는 협의로는 미국의 대인사회서비스(Human Service), 영국의 사회서비스(Personal Social Service) 등과 같이 사회적 보호와 유사한 개념으로 사용하고 있으며, 광의로는 공공행정, 국방, 의료서비스, 교육서비스,

사회복지서비스를 포함하는 개념으로 사용하고 있다. 대부분의 국가에서 '노인, 장애인, 아동(가족)'을 주 대상으로 설정하고 있으며, 이들을 위한 돌봄(care: 기초 의·식·주거 보장), 보건·의료, 교육, 고용에 대한 서비스를 그 내용으로 한다(강혜규외, 2007).

이러한 사회서비스확충을 위하여 정부는 2006년 9월 좋은 일자리 창출, 개인의 능력함양 및 기회보장, 국민 삶의 질 향상을 목표로 사회서비스 확충, 사회서비스시장 형성, 사회서비스 품질 제고 등 3대 실행전략을 수립하고(그림 Ⅱ- 3 참조), 2006년 10월 '사회서비스혁신단'을 설치하였다.

〔그림 Ⅱ- 3〕 사회서비스 추진목표 및 3대 실행전략



자료: 보건복지부, 『보건복지부문 사회서비스 확충전략』, 2006.9.20.

그후 2007년 3월 한국노인인력개발원 부설 '사회서비스관리센터'가 발족되었으며 12월 사회서비스관리센터는 재단법인으로 설립되어 사회서비스 바우처사업(이용권사업)[2] 및 기타 각종 사회서비스 사업을 수행하고 있다. 사회서비스 바우처사업은 2007년도부터 노인·장애인·산모 등 서비스 수요가 높은 계층을 대상으로 실시 혹은 실시예정하고 있다(표 Ⅱ- 2 참조).

〈표 Ⅱ- 2〉 사회서비스 바우처사업 실시현황

사업명	실시 시기
노인돌보미바우처사업	2007년 5월
중증장애인활동보조바우처사업	2007년 5월
산모신생아도우미바우처사업	2008년 2월 예정
지역사회서비스혁신사업	2007년 7월
가사간병방문도우미바우처사업	2008년 3월 ~ 6월 시범사업 예정 2008년 7월 본사업 예정

2. 사회복지정보화

가. 사회복지정보화의 특성

정보화를 논함에 있어 '정보(Information)'에 대해 언급하지 않을 수 없다. 정보는 정보제공자 입장에서는 '완성된 하나의 지식'으로, 정보이용자 입장에서는 '사물의 의미나 지식을 이해하는 하나의 과정'으로 인식하여 기존의 일반화된 지식과 그러한 지식을 통하여 새로운 지식을 만들어내거나 혹은 지금까지 인지하지 못하였던 사실을 인지하는 과정 모두를 포괄하여 개념화하기도 한다. 또한 현대사회에서 정보는 단순한 지식이나 그

2) 사회서비스 이용자에게 현금이 아닌 이용권을 발급하여 서비스를 선택하도록 하는 사업으로서 바우처금액은 정부지원금과 본인부담금으로 구성되어 있음. (www.socialservice.co.kr).

것을 알리는 것에 국한되지 않고 정보 그 자체가 욕구이면서 욕구충족의 수단이 된다(김응철, 1996). 그러므로 정보 그 자체 뿐 아니라 정보를 전달하는 기술과, 정보전달을 통해 새로운 지식이 되는 과정에 대한 중요성이 오히려 더 중요한 의미를 담게 되는 것이다.

한편, 사회복지분야에서 이러한 정보를 서비스한다는, 즉 정보화의 개념을 도입하기 시작한 것은 비교적 최근의 일로 미국에서는 '정보 및 의뢰서비스(I&R: Information and referral service)'로 불리우며 1960년대부터 이러한 서비스를 제공하기 시작하였다고 알려져 있다[3]. 그러나 사회복지부문에서의 정보서비스, 즉 정보화는 그리 순탄한 여정은 아니었다. 정보화에 대한 필요성과 정보화를 받아들이고자 하는 수용성, 그리고 제반 인프라구축 측면에 이르기까지 어느하나 원활하게 진행되지 못하였다.

사회복지조직은 영리부문에 비해 약 20~40년정도, 보건과 교육분야에 비해서는 적어도 10년정도 뒤쳐져 있다(Caputo, 1998)는 주장이 있는가 하면, 사회복지분야가 타 부문과 비교하여 업무의 전산화라는 보다 일상적인 측면에서는 10년정도 뒤쳐져있지만, 서비스제공을 위하여 정보체계를 적극적으로 활용할 수 있다는 인식측면에서는 수 광년이나 뒤쳐져 있다(Cnaan, R.A., 1989)는 주장을 하고 있기도 하다.

이처럼 사회복지부문에서의 정보화가 뒤쳐질 수밖에 없는 원인을 살펴보자면 첫째, 사회복지지식은 수많은 불일치한 규칙, 예외적이고 상호공존하는 접근법상의 충돌, 개인적인 통찰력과 판단력 등으로 이루어져 있으므로 여타 분야에서처럼 '수리적 또는 통계적 연산논리'라 할 수 있는 알고리즘적 규칙(algorithm-based rules)으로 처리하는 것은 매우 어렵기 때문이다. 이는 컴퓨터의 체계적인 논리에서 보면 이질적인 것으로(Cnaan, R.A., 1989), 복지서비스 분야에 있어 정보기술발전 자체가 사실상 매우

3) Long N., "Information and referral services; A short history and some recommendations," *Social Service Review*, 1973, vol. 47, pp.49～62.

힘든 속성을 지니고 있다.

둘째, 사회복지활동은 융통성과 개별화된 상호작용을 지니고 있기 때문이다. 즉 사회복지활동 과정은 사례회의, 사례기록, 각종 보고서 및 클라이언트 상담기록 등을 이용하여 매우 광범위하고 서술적(narrative)이며, 전형적으로 직감적이고 비체계적인 의사결정절차를 따르고 있는 바, 이를 효과적으로 처리할 수 있는 컴퓨터 응용프로그램들을 갖추는 것은 사실상 용이하지 않다.

셋째, 사회복지활동 과정 및 결과에서 산출되는 정보 역시 매우 서술적(질적 지식)으로 단순히 표준화, 수량화되기 어려운 문제점이 있다. 또한 이러한 질적 정보를 부호화, 계량화하는 과정에서 상당한 손실을 일으키기도 하며, 심할 경우 의사결정과정과 지식자체에 왜곡을 초래하기도 한다.

넷째, 사회복지영역은 일선 서비스제공자(주로 사회복지사)와 클라이언트와의 면대 면을 전적으로 중시하는 인간주의적 가치체계에 기반한 특성으로 인해 기존의 클라이언트와 서비스제공자의 행태상 이들 모두에게 거부감을 일으킬 수도 있다.

다섯째, 사회복지부문 정보화 역사가 짧은만큼 사회복지사들은 타 부문에 비해 정보화에 대한 경험과 이해가 부족하고, 더욱이 앞에서 언급한 제반 문제들로 인해 각종 의문과 두려움으로 정보화에 대한 저항을 할 수도 있다.

여섯째, 사회복지조직의 특성상 복잡한 의사결정과정이 조직의 상하 모두에서 동시에 이루어지고 있고 사회복지활동과 마찬가지로 조직행정정보 역시 질적정보가 많아 정보화가 용이하지 않으며 영세한 조직이 많아 정보화기반 조성에 어려움이 많다.

이러한 사회복지의 정보화는 조직의 특성상, 업무의 특성상 태생적인 어려움을 지니고 있는 것은 분명하다. 그러나 이러한 특성이 다른 한편으로는 정보화라는 도구를 통하였을 때 효율성을 충분히 발휘할 수 있다고

도 볼 수 있다. 복지서비스는 협력적 기반 위에서 통합적으로 제공되는 것이 중요하다. 이를 위해서는 조직간, 부처간 연계가 필수적이며 종합적이고도 충분한 정보확보와 상호 정보공유가 반드시 필요한 바, 이는 정보화를 통해서만이 가능하다고 하겠다.

나. 기존 사회복지정보화의 개념 및 범위

우리나라에서는 사회복지정보화에 대하여 90년대 중반부터 논의되기 시작하였다. 김응철(1996)은 '사회복지 정보'를 '사회복지와 관련된 제반지식과 욕구, 그리고 서비스 등과 관련된 내용의 총체'라 정의하였으며, 논자에 따라서는 '정보화의 복지', '복지의 정보화' 개념을 중심으로 정의하고 있다(김기훈등, 1995; 서이종, 1998; 박은미, 2000; 정윤수등, 2004). '정보화의 복지'는 정보사회가 안고 있는 정보격차와 정보불평등문제를 해소하기 위한 보편적 접근성 확보에 초점을 맞추고 있으며, '복지의 정보화'는 정보화를 통한 업무와 운영의 효율성과 사회참여의 기회증대 등에 초점을 맞추고 있다.

이러한 논의에 있어 가장 시초적이고 근원적인 발원은 김기훈등(1995)의 글로써 한국사회의 세계화에 있어 정보화와 복지화를 상호촉진적 관계로 규정하면서 '정보통신의 복지화'와 '사회복지의 정보화'에 대한 중첩된 영역으로 '복지정보통신'이라는 용어를 사용하여 한편으로는 정보화 추진과정에서의 복지적 요소를 포함하고 다른 한편으로는 정보화의 복지적 효과 활용을 내포하여 광의적으로 정의하고 있다. 정보통신의 복지화는 지역/소득/이용능력별 접근기회의 격차 해소를 위한 경제정책[4], 신체적/정신적 능력이나 특성에 관계없이 쉽게 접근이 가능한 기술정책[5] 등을 고려하는 등 정보사회에서 발생가능한 정보격차 문제를 해소하고 사회의 모든

4) 정보통신기기 및 서비스 가격보조
5) 보편적 설계라 일컬음.

계층이 정보화의 혜택을 균등하게 받도록 하는 보편적 접근(Universal Access) 보장을 그 목표로 하고 있다. 한편 사회복지의 정보화는 고도의 정보통신기술을 이용하여 사회적 의사소통이 가능하고 사회참여의 기회와 통로가 보장되며 복지서비스전달체계 확립, 복지서비스관리체계 수립에 초점을 맞추고 있다. 정윤수등(2004) 또한 '복지의 정보화'와 '정보화의 복지' 모두를 포괄하고 있다.

서이종(1998)은 전통적인 사회복지부문 정보화에 있어 '복지정보통신'개념을 정보통신정책의 전환점으로서 의의를 부여하고, 소극적인 보편적 서비스개념이나 협소한 복지정보통신 개념 대신 산업경쟁력 향상과 더불어 삶의 질 향상을 위한 공공정보통신정책의 목표로서 보다 광의의 '정보복지'개념에 대한 중요성을 강조하고 있다.

지식정보사회에서 정보통신기술의 발전은 필수불가결하게 정보격차 및 정보불평등 문제를 낳고 있다. 컴퓨터와 같은 정보통신기기에서부터 기본적인 정보기술, 이용양상에 이르기까지 소유와 접근 가능성에서 격차가 발생하여 종국에는 정보 불평등구조를 만들고 이는 기존의 사회계층간 불평등을 확대할 뿐 아니라 새로운 정보격차가 발생할 소지를 안고 있는 것이다. 이를 해소하기 위하여 앞에서 설명한 김기훈등(1995)의 보편적 접근을 위한 '정보통신의 복지화', 서이종(1998)의 '정보복지'적 접근을 '권리'의 개념으로 설명한 것이 바로 '정보복지기본선'개념이다. '정보복지기본선'은 이영환(2000)에 의해 언급된 개념으로 국민이 권리로서 누려야 하는 사회복지의 기본수준인 국민복지기본선 개념에 관한 사회복지학적 논의를 차용한 개념이다. 즉 정보통신의 일정한 수준을 국가가 국민에게 권리로서 보장하는 사회복지서비스로 파악한 것으로 기존의 보편적 서비스에 더하여 컴퓨터와 인터넷에 대한 접근성 확보, 사회적 약자의 접근권 및 이용권 보장, 복지정보서비스와 응용서비스의 확대 등을 기본적인 서비스로 지정하여야 함을 강조하고 있다.

박은미(2000)는 ‘복지정보화’에 대해 타 분야와 같이 서비스제공자에게는 효율성과 생산성 증대를 의미하고, 클라이언트들에게는 보편적 서비스 수혜 측면을 강조하는 해당부문에 대한 정보화 즉, 복지의 정보화에 대한 협의의 개념으로 정의하며 ‘정보화의 복지화’에 대하여는 복지정보화의 범위를 넘어서는 다른 차원으로 보고 있다.

한편 한국보건사회연구원·보건복지부(2001)는 이러한 ‘정보화의 복지’, ‘복지의 정보화’와는 다른 차원에서 사회복지정보화를 정의함에 있어 지식정보화를 통해 ‘모든 사람의 모든 삶의 영역에서 복지가 구현되는 사회(Invisible Ubiquitous Welfare Service)’, 즉 특별히 복지라는 이름으로 제공되어지는 것이 아닌 평범하고 자연스러우며 늘 주변에 있어 복지가 보이지 않는 사회, 그렇다고 복지가 아닌 것도 없는 사회 구현을 비전으로 설정하였다. 이는 사회복지정보화를 ‘정보화의 복지’, ‘복지의 정보화’라는 개념으로 구분짓기보다는 사람들의 일상적인 생활에서 자연스레 복지가 구현될 수 있는 곧 유비쿼터스가 지향하고 있는 바와 같이 정의하고 있다.

교육정보화, 행정정보화, 농림정보화, 보건의료정보화 등과 같은 타 분야별 정보화는 대부분 해당부문에 대한 정보화 즉 효과성, 효율성, 생산성, 서비스의 질 향상 등에 초점을 맞추고 있는 반면, 유독 사회복지정보화는 앞에서 언급한 바와 같이 복지의 정보화, 정보의 복지화 등 양면성을 지니고 있어 사람에 따라, 보는 시각에 따라 개념정의가 다를 뿐 아니라 대상으로 하는 범위와 영역설정에 있어서도 다소 어려움을 지니고 있다.

사회복지정보화에 대한 범위에 있어 김기훈등(1995)은 크게 복지서비스 전달체계를 확립하기 위한 정보화와 민간 복지자원정보 구축 및 연계를 위한 정보화로 구분하여 복지서비스전달체계 확립을 위한 정보화 영역에는 통합창구시스템, Case Management 시스템, 온라인 상담시스템, 복지행정정보시스템, 협력시스템 등을 제시하고 있다. 김응철(1996)은 사회복지정보의 종류별로 나누어 복지욕구 파악을 위한 정보화, 복지서비스에 대

한 정보화, 복지자원에 대한 정보화, 복지지식에 대한 정보화, 그리고 복지행정관리를 위한 정보화로 구분하고 있다. 박영란등(2000)은 사회복지업무에 따라 정보제공과 정보공유중심의 정보화, 임상업무 또는 직접서비스 중심의 정보화, 행정업무지원중심의 정보화로 구분하고 있다. 한국보건사회연구원·보건복지부(2001)는 복지서비스 수요자를 위한 정보화, 공급자를 위한 정보화, 일반시민을 위한 정보화, 정책 및 행정담당자를 위한 정보화, 그리고 복지서비스 정보화 기반조성 등 사회복지서비스주체별로 구분하고 있으며 한국보건사회연구원·보건복지부(2002)는 노인복지정보화, 아동복지정보화, 장애인복지정보화, 여성복지정보화 등 사회복지서비스 영역별로 구분하고 있다(표 Ⅱ- 3 참조). 이렇듯 사회복지정보화의 범위와 영역은 사람에 따라 다소 다르게 표현되고는 있으나 사실상 구분기준에 따른 것으로 제시된 모든 영역이 사회복지정보화의 대상이라 할 수 있는 것이다.

그러나 이러한 사회복지정보화 범위를 살펴보았을 때 정작 사회복지정보화 개념에서 논의된 바와 같이 '정보화의 복지', '복지의 정보화'에 대해 깊게 고민한 흔적은 보이지 않고 있다. 그 중에서도 정보격차해소를 위한 보편적 접근, 정보복지를 사회복지정보화의 일부문으로 받아들여야함을 강조하고는 있지만 개념에 머무를 뿐 실질적인 적용에는 차이를 보이고 있다.

정보격차해소를 위한 노력은 개념적으로는 '정보복지'적 측면에서 논의되는 것이 적절할 수 있으나 그렇다고 사회복지정보화의 범주 안에 포함하여 다루기에는 그 영역이 자못 크다고 할 수 있다. 실제로 정보격차해소를 위한 노력은 2001년 제정된 '정보격차해소에관한법률'이라든가 이를 바탕으로 한 제1차, 제2차 정보격차해소종합계획에 의거하여 다양한 국가적 정책이 시행되어오고 있다. 그러므로 본 연구에서 다루고자 하는 e-Welfare, u-Welfare의 출발점인 '사회복지정보화'는 '복지의 정보화'에 초점을 맞추어도 무리가 없다하겠다. 단, 정보복지적 측면은 모든 정보화에 있어 기반적 요소로 간주하는 것이 바람직하리라 본다.

〈표 II- 3〉 사회복지정보화에 대한 범위

구분	기준	영역
김기훈등(1995)	복지정보통신서비스 개념	- 복지서비스 전달체계의 정보화 (통합창구시스템, Case Management 시스템, 온라인 상담시스템, 복지행정정보시스템, 협력시스템 등) - 민간복지자원 동원체계의 정보화
김응철(1996)	사회복지정보 종류	- 복지욕구 파악을 위한 정보화 - 복지서비스에 대한 정보화 - 복지자원 정보화 - 복지지식 정보화 - 복지행정관리를 위한 정보화
박영란등(2000)	사회복지업무	- 정보제공과 정보공유중심의 정보화 - 임상업무 또는 직접서비스중심의 정보화 - 행정업무지원중심의 정보화
한국보건사회연구원·보건복지부(2001)	사회복지서비스 주체	- 복지서비스 수요자를 위한 정보화 - 복지서비스 공급자를 위한 정보화 - 일반 시민을 위한 정보화 - 정책 및 행정담당자를 위한 정보화 - 복지서비스 정보화 기반조성
한국보건사회연구원·보건복지부(2002)	사회복지서비스 영역	- 노인복지정보화 - 아동복지정보화 - 장애인복지정보화 - 여성복지정보화

이상과 같이 사회복지정보화를 복지의 정보화측면에서만 본다면, 사회복지 조직의 특성과 업무의 특성을 고려해보았을 때 협력적 기반 하에 복지서비스를 통합적으로 제공하기 위하여 관련조직과 부처의 연계를 통해 종합적이고도 포괄적인 정보확보 및 정보공유가 필수적인 바, 이는 '정보화'의 기전을 통해서만 가능하다고 할 수 있다. 그러므로 사회복지정보화는 효과성, 효율성, 생산성, 서비스의 질 향상 등과 같은 기존 정보화의 궁극적 목표를 넘어 필수불가결의 당위성을 내재하고 있다 할 수 있다.

다. 사회복지서비스 통합에서의 정보화의 의의

최근 사회복지서비스에서 중요하게 다루고 있는 이슈 중 하나는 바로 '서비스통합'이다. 앞에서 언급한 주민생활지원서비스 전달체계 구축 또한 이러한 수요자중심의 서비스통합이 핵심목표인 것을 보아서도 그 중요성을 짐작할 수 있다.

여기에서 서비스통합이란 일반적으로 포괄적인 서비스 또는 급부를 보다 능률적(streamlined)이고 단순화된(simplified) 형태로 제공하여 클라이언트가 더 쉽고 편리하게 접근할 수 있게 하는 것을 의미하는 것으로 사회복지영역에서는 첫째 클라이언트에게 포괄적인 서비스들을 분절적이고 않고 집중적으로 제공하여 그들의 문제를 더 잘 해결하기 위하여, 둘째 사회복지서비스 공급의 중복 및 자원중복으로 발생하는 비효율성을 없애기 위하여 서비스통합이 중요시되고 정부정책으로 전개되고 있다(강철희, 2005.10).

사회복지서비스통합에서는 물리적 통합과 기능적 통합, 그리고 수평적 통합과 수직적 통합을 생각해볼 수 있다.

물리적 통합이란 한 공간에서 다양한 서비스를 받을 수 있는 것을 의미하며 기능적 통합이란 물리적 조건, 즉 같은 공간에 있고 없는 것에 상관없이 대상자가 필요로 하는 서비스가 효과적으로 연계될 수 있도록 하는 것이다(변용찬등, 1996). 그러나 한 공간에 다양한 서비스공급체가 있다 하더라도 협력과 조정 등을 통해 상호 연계가 전제되지 않으면 아무런 의미가 없는 것으로, 즉 기능적 통합은 서비스통합에서 물리적 통합 여부와는 관계없이 필요조건인 셈이다.

또한 사회복지서비스통합에서 최근 강조되고 있는 것은 수평적 통합과 수직적 통합으로, 수평적 통합이란 서비스대상자의 현 상태에 초점을 맞춘 것으로 현 시점에서 대상자의 다양한 욕구를 만족시키기 위해 관련 서

비스를 연계하고 조정하여 종합적인 서비스를 제공하는 것이다. 이에 반해 수직적 통합은 서비스대상자의 현 상태 뿐 아니라 생애 주기별 필요한 서비스들이 원활하게 연결되어 제공되는 것을 의미한다(강철희, 2005).

이러한 사회복지서비스통합을 이루기 위하여 협력과 조정을 이룰 수 있는 네트워크를 구축한다던가, 공공의 역할 재정립 및 중앙 부처간 서비스를 재조정 하는 등의 노력이 필요할 뿐 아니라 클라이언트의 욕구 및 이력을 파악할 수 있는 정보, 활용가능한 자원(인력, 시설, 서비스등)에 대한 정보 등의 상호 공유는 매우 중요하고도 필요한 구성요소임에 틀림없다. 그러므로 이를 달성하기 위한 정보기술의 도입은 사회복지서비스통합에 있어 수평적 통합과 아울러 수직적 통합을 이루기 위한 기반이며 사회복지정보화의 의의를 여기에서 찾을 수 있을 것이다.

3. 정보화트랜드 및 국가정보화 방향

가. 21세기의 디지털경제

21세기 정보화를 가장 잘 대표하는 새로운 경제구조인 '디지털경제'에 대한 학계에서의 정의는 불분명하나(김종한, 1999) 그 중심에는 '인터넷'이 있고 이러한 인터넷의 급속한 확산에 따른 정보네트워크의 탈 세계적인 확대가 정치, 경제, 문화, 사회, 더 나아가 인간의 삶 자체에 영향을 끼치기 시작하였다. 따라서 디지털경제는 단순히 디지털기술을 생산·활용한 산업이나 제품을 지칭하는 것이 아니라 디지털기술과 인터넷의 확산에 의해 촉발되어 구체화되기 시작한 새로운 경제패러다임, 더 나아가 사회질서를 총칭하고 있다(박기홍외, 2000). 이와 같은 디지털경제는 기존의 산업사회와 비교하여 다음과 같은 특징을 지니고 있다고 할 수 있다[6].

첫째, 디지털경제는 네트워크경제로서 지식이나 정보가 네트워크로 연

결되어 언제, 어디서나, 누구와도 필요한 정보를 상호 교환할 수 있는 새로운 대화방식의 역할을 함으로써 정치, 사회, 문화, 교육에까지 영향을 미치고 있다.

둘째, 디지털경제는 지식기반경제로 기존의 자본·토지 등과 같은 물적 자본에서 정보·지식·기술·노하우 등과 같은 인적자본이 중심이 되는 즉, 정보와 지식이 부가가치 창출의 원천이 되는 지식주도경제이다. 노동과 자본의 투입량보다는 정보와 지식의 축적, 그리고 효과적인 활용이 경제발전의 핵심역할을 수행하게 되는 바, 인간의 지식투입에 의존하는 컴퓨터, 정보통신, 콘텐츠, 생물산업 등과 같은 창조산업이 두각을 나타나게 된다.

셋째, 디지털경제는 지구촌경제, 글로벌경제로서 기존의 물리적, 유형적 차원에서 시간과 공간의 제약이 없어지고 정신적.무형적 차원으로 확대됨에 따라 국내시장 중심에서 세계전체로 확대되어 국경없는 지구촌경제시대가 도래하게 된 것이다. 이는 또한 세계시장경제에서의 경쟁이 더욱 치열해졌음을 의미하기도 한다.

넷째, 디지털경제는 사이버경제로 네트워크, 특히 인터넷을 통한 사이버세계가 새로운 산업영역으로 부상하게 되었다. 사이버경제란 디지털화된 정보를 기반으로 정보네트워크상에서 경제활동을 하는 것으로, 제품이나 서비스의 디지털화가 가능한 유통, 문화, 오락, 광고 등이 해당되며 앞으로도 그 영역은 계속 확장될 것이다. 이러한 사이버경제는 국경이 없으며 거래제품 또한 디지털화된 것이므로 변형, 융합 등 처리가 자유롭고 규제원리나 비즈니스모델, 그리고 참여하는 소비자 혹은 생산자의 의식, 행태 또한 기존과는 다른 면모를 지니고 있다.

다섯째, 디지털경제는 새로운 산업 패러다임으로 경쟁의 양상과 규칙, 시장과 정부의 역할과 기능, 전통적 가치관 등에도 변화가 있을 것으로

6) 박기홍등(2000), 오성중(2001)을 기반으로 하여 재정리함.

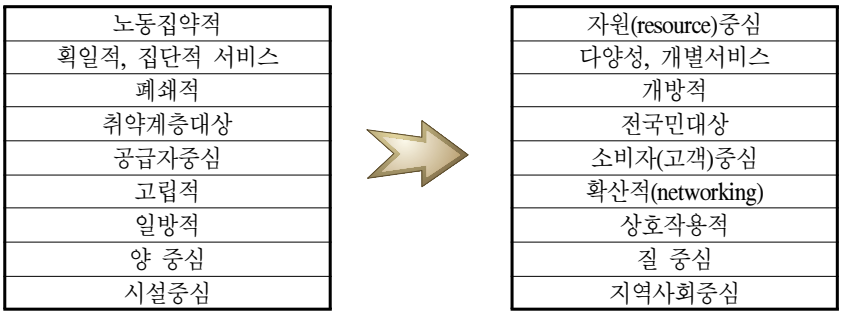
예상하고 있다.

여섯째, 디지털경제시대의 주체에 대한 변화로 기존의 기업, 정부, 소비자 등 경제주체들은 의사결정방식, 조직체계 및 작업형태, 소비행동 등 경제활동방식에 있어 근본적인 변화를 꾀하여 신기업, 신정부, 신소비자로 거듭나야 하는 필요성을 지니고 있다.

마지막으로 디지털경제로 인해 지금까지와는 전혀 다른 새로운 사회문제가 등장하고 있다. 국가간, 국가내 지역간 또는 개인간 정보격차는 심각한 사회문제를 야기할 수 있으며 외설, 비방, 사이버중독 등과 같은 반사회적 정보유통, 프라이버시 침해 등도 중요한 사회문제로 제기되고 있다. 또한 인터넷사기, 해킹, 바이러스 유포 등과 같은 불법적, 범죄적 행위는 경제전반에 심각한 타격을 주기도 한다.

이와 같은 정보화로 인한 새로운 사회질서는 앞절에서 언급한 다양한 사회변화와 더불어 사회복지부문의 새로운 양상을 낳게 되었다. 지식정보사회의 쌍방향적이고 능동적인 커뮤니케이션의 발달과 열린 네트워크, 정보·지식의 통합과 융합은 최근 복지부문의 종합적인 정보 및 서비스전달체계 구축의 필요성 및 이를 통한 서비스와 소비자의 결합에 대한 필요성과 그 궤를 같이 함으로써 의의가 있다 하겠다. 이처럼 사회복지부문에서의 지식정보화는 기존의 노동집약적이며 획일적(제한적)이고 집단적인 서비스에서 자원중심의 다양한 개별서비스로, 폐쇄적이고 취약계층 및 공급자중심에서 개방적이고 전국민의 보편적 복지와 소비자중심으로 변화를 꾀하고 있다. 또한 고립적이고 일방적이며 양 중심, 시설중심에서 확산적이고 상호작용적이며 질 중심, 지역사회중심으로의 변화를 뒷받침하고 있다(그림 Ⅱ- 4 참조).

〔그림 II- 4〕 지식정보사회에서의 사회복지 변화



나. 인터넷의 진화 웹2.0

최근 정보화의 중심은 인터넷이며, 인터넷에 있어 가장 큰 영역은 바로 '웹'이다. 이러한 웹에 있어 최근 회자되고 있는 용어가 바로 '웹2.0'으로 그 전의 웹(웹1.0이라 칭하기도 함)이 일방적인 정보제공의 형태였다면 웹2.0은 '참여', '공유', '개방'을 통해 스스로 정보 및 네트워크를 창조하고 공유하는 즉 '개인'이 중심이 되는 웹의 환경변화 방향을 제시한 것이며 2004년 처음 사용된 이래 차세대인터넷서비스, 차세대웹을 통칭하는 용어로 사용되고 있다.

웹2.0은 1999년 닷컴 거품 붕괴에도 불구하고 구글, 아마존 등과 같은 새로운 형태의 웹관련 기업들이 등장하여 괄목할만한 성장을 하는 데 착안하여 기존의 웹과 구분점을 짓기 위해 사용된 용어로, 오라일리(O'Reilly)사와 미디어라이브(MediaLive)사가 개최한 IT관련 컨퍼런스에서 탄생하였다(전종홍등, 2006). 이와 같은 용어의 탄생배경에서도 알 수 있듯이 웹2.0은 처음에는 단순한 마케팅용어로, 비즈니스적 관점에서 출발하였으나 차츰 관련기술, 응용, 그리고 하나의 관점으로 인식되고 있으며 싸이월드, 블로그, 댓글, UCC, OpenAPI 등이 우리 주변에서 흔히 볼 수 있는 웹2.0의 표현이라 할 수 있다.

웹2.0의 핵심적 차별화요소는 일방향 정보소비자로 머물러 있는 많은 이용자가 이제는 정보를 생산하는 양방향 참여자로 탈바꿈했다는 것이다. 사실상 인터넷, 그 중에서도 웹의 특성에서 중요한 것 중 하나가 '양방향'이다. 그럼에도 불구하고 웹2.0에 있어 새삼스럽게 양방향이 주목받고 있는 것은 관련기술, 응용, 문화 등 웹환경이 그 어느때보다도 원활하게, 이에 맞게 변화하였다는 점이다. 이러한 것을 가능하게 한 것이 바로 '플랫폼으로서의 웹'으로 웹2.0을 설명할 때 '플랫폼'을 빼놓을 수 없다. 한국정보사회진흥원 IT신기술사업팀(2005.11)에서는 웹2.0을 '최종사용자에게 웹 어플리케이션을 제공하는 컴퓨팅 플랫폼'으로 정의하기도 하였다.

정보기술에서 '플랫폼'이라 하면 어플리케이션이 실행될 수 있는 기술기반을 의미하는 것으로 이의 속성은 기반(Infrastructure) 또는 환경(Environments)으로 다른 형식 또는 다른 기술의 어플리케이션이라도 플랫폼에 이식될 수 있어야 한다. 즉 웹1.0시대의 플랫폼이 운영체제(OS: Operating System)라 한다면, 웹2.0시대에서는 웹 자체가 어플리케이션이 실행될 수 있는 플랫폼으로 변화되는, 다른 말로 표현하자면 웹이 곧 플랫폼인 것이다. 예를 들어 구글의 'Docs & Spreadsheets'은 완전한 웹기반의 어플리케이션으로 PC에 소프트웨어를 설치할 필요없이 웹에서 무료로 이용할 수 있어 패키지형태의 소프트웨어를 구입하지 않아도 되므로 비용이 절감되며, 설치기반이 아니므로 인터넷만 연결된다면 어떠한 PC에서도 이용 가능하다(노주환, 2007.2.)

이와 같은 웹2.0의 특징은 개방성, 참여성, 공유성으로 대별될 수 있다.

첫째 '개방성'은 웹의 플랫폼화는 기존보다 웹 상의 정보이용을 매우 용이하게 하였으며 정보가 거의 공개되고, 수정이 가능하여 이를 개인 사용자가 자신의 편의에 따라 수정, 보완할 수 있게 되었다.

둘째, '참여성'은 사용자가 직접 콘텐츠제작에 참여하는 것으로, '개방성'에 의해 웹의 사용이 보다 용이해졌으며, 이로 인해 블로그 등과 같이

개인의 참여를 기초로 하여 사용자간 누구나 정보의 위치와 내용을 알 수 있으며 의견을 교환할 수 있게 되었다.

셋째, '공유성'은 정보개방을 통해 인터넷 유저들간 정보공유와 참여를 이끌어내고, 이를 바탕으로 정보의 가치를 지속적으로 확대시키는 것이 기본취지라 할 수 있다. 많은 이들에게 정보가 공유되면 될 수록 보다 많은 참여로 인해 정보가치는 높아지게 되는 것이다.

이러한 웹2.0 서비스는 다시말해 Social Computing이 인터넷 어플리케이션으로 구현된 것으로, 이를 통해 사람들과의 관계, 상호작용, 그리고 커뮤니케이션을 촉진한다. Social Computing이란 콘텐츠(텍스트, 사진, 음악, 동영상등)를 만든 사람과 이를 감상한 후 피드백을 하는 사람간의 관계로 기존의 일방향이 아닌 양방향의 상호 교류를 의미한다. 이러한 웹2.0의 Social Computing 서비스 형태로는 소셜네트워크서비스, RSS 서비스, 오픈소스 소프트웨어, 블로그, 사용자리뷰, 위키/협업, 태깅 등을 들 수 있다[7].

소셜 네트워크서비스(SNS: Social Networks Service)는 사람들간의 관계를 촉진시키는 서비스로 초기에는 단순한 관계유지, 엔터테인먼트 혹은 킬링타임적 용도로 활용되었으나, 최근에는 가치기반의 생산적 용도로 활용하려는 서비스들이 등장하고 있다. 대표적으로 링크드인(Linkedin), 페이스북(facebook), 마이스페이스(myspace) 등이 있으며 국내에서는 가장 대중적으로 알려진 서비스로 싸이월드(Cyword)를 비롯하여 최근의 피플2(People2), 루키(Rukie), 토씨(Tossi) 등이 등장하고 있다.

RSS(Really Simply Syndication 혹은 Rich Site Summary)는 웹상에서의 발행과 구독을 위한 규격으로 뉴스, 블로그, 기업정보, 사이트공지사항, 취업정보, 쇼핑정보 등과 같은 콘텐츠가 새롭게 갱신되었을 경우 사용자에게 알려주는 용도로 많이 사용되고 있다. RSS관련 프로그램을 이용하여 자동

7) 류한석(2007.5.), 송복섭등(2007.9.19)을 정리함.

수집이 가능하여 사용자는 사이트를 방문하지 않고도 원하는 정보만을 받아볼 수 있다.

오픈소스 소프트웨어(OSS: Open Source SW)는 소스코드를 인터넷 등을 통하여 무상으로 공개함으로써 누구나 그 소프트웨어를 수정할 수 있고, 또한 이를 재 배포할 수 있도록 한 소프트웨어이다. 이를 Open API라고도 하는데 API(Application Program Interface)의 사전적 의미는 '소프트웨어 어플리케이션을 개발하기 위한 여러 가지 함수의 집합'이다. 즉 특정 소프트웨어나 프로그램 기능을 다른 프로그램에서도 원활히 활용할 수 있도록 표준화된 인터페이스를 공개하는 것으로 국내의 경우 네이버의 검색API 및 지도API, 다음의 검색API 및 UCC API 등을 들 수 있으며 이들을 활용하여 홈페이지, 개인 블로그 등에서 다양한 서비스를 제작할 수 있다.

1997년 1인 미디어로 시작한 블로그서비스는 국내의 경우 2001년 12월 블로그 사용자들의 모임인 '웹로그인코리아'가 생기면서 대중들에게 알려지기 시작하였다. 현재 네이버나 다음과 같이 포털사이트에서 제공하는 서비스가 주를 이루고 있으나 전문 블로그사이트들도 등장하고 있다. 이는 개인 생각이나 일상의 기록 뿐 아니라 자사 제품이나 서비스를 홍보하려는 기업들의 커뮤니케이션 채널, 혹은 활발한 정치토론의 장이 되기도 한다.

사용자 리뷰서비스는 제품이나 서비스에 대하여 사용자들의 평가내용을 제공하는 서비스로서 업체의 홍보성 내용이 아닌 해당 제품 혹은 서비스를 직접 경험한 사용자들의 직접적인 평가내용을 제공함으로써 사용자들에게 많은 도움을 주고 있다.

위키/협업 서비스는 콘텐츠를 함께 편집하고 업무상 협업을 할 수 있는 기능을 제공하는 서비스로, 위키라는 용어는 하와이어로 '빨리'라는 뜻을 지니고 있다. 국내의 경우 엔씨소프트의 오픈마루가 스프링노트(Springnote)를 선보인 바 있다.

태깅서비스는 사진, 웹콘텐츠 등에 메타데이터를 붙여 검색을 하거나 분류에 있어 도움을 주는 서비스로 대표적인 서비스로는 딜리셔스(del.ici.us), 플리커(Flickr), 디그(Digg) 등이 있으며 국내에서도 뉴스2.0, 마가린(mar.gar.in) 등의 서비스가 있다.

이상과 같은 웹2.0의 대표적인 서비스를 살펴본 결과 단순한 링크구조의 웹사이트 연결보다는 페이지와 페이지, 정보와 정보간의 의미론적, 정황적 연결로의 발전을 의미하고 있다. 웹2.0은 정보이용과정의 가치중심을 포털집중식에서 사용자 개개인으로 변화시키고 있으며 이에 대한 출현으로 인터넷은 온라인서비스와 데이터를 혼합시켜주는 개발 플랫폼이 되고 있으며, 초고속/유비쿼터스 접속이 규범으로 되고 있다(이강찬, 2007.5).

웹2.0은 기술적 차원을 넘어 사용자 중심으로의 패러다임변화를 가져와 인간의 생활, 기회구조, 가치체계 뿐 아니라 경제 및 문화현상 전반에 걸쳐 많은 변화를 일으킬 것이다(조산구, 2007.5).

다. 국가정보화 수준 및 방향[8)]

우리나라 국가정보화지수는 2005년 이후 연속 세계 3위를 차지하고 있으며(한국정보사회진흥원, 2007.7, 표 Ⅱ- 4 참조), 초고속인터넷가입자 수에 있어서도 100명당 29.1명[9)]으로 덴마크, 네덜란드, 아이슬란드에 이어 세계 4위를 차지하는 등 정보강국의 면모를 보이고 있다(OECD, 2007.4.27).

한편 우리나라 인터넷 이용자 수는 2007년 6월 현재 34,430천명으로, 만 6세이상 전체 인구 중 75.5%에 이르고 있으며(정보통신부·한국인터넷진흥원, 2007.8). 이는 해마다 상승하고 있어 인터넷은 날로 생활의 많은 변화

8) 한국정보사회진흥원의 '2007 국가정보화백서' 및 홈페이지(www.nca.or.kr) 내용을 기본으로 하여 정리함.

9) OECD 국가의 평균 초고속인터넷가입자 수는 인구 100명당 16.9명

를 꾀하고 있다(그림 Ⅱ- 5 참조).

〈표 Ⅱ- 4〉 연도별 국가정보화지수 순위 변화

구분	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
스웨덴	4	3	5	2	3	1	1	1	1
미국	1	1	1	1	2	3	2	2	2
한국	22	19	14	14	12	7	3	3	3
스위스	8	8	7	6	1	4	5	4	4
네덜란드	7	5	3	3	6	8	10	7	5
홍콩	11	13	13	13	9	11	6	5	6
덴마크	5	4	4	5	4	2	4	6	7
노르웨이	2	2	2	4	7	9	8	11	8
영국	12	12	11	12	14	10	9	8	9
캐나다	6	7	7	7	13	6	12	9	10

〔그림 Ⅱ- 5〕 연도별 인터넷이용률 및 이용자수 변화 추이

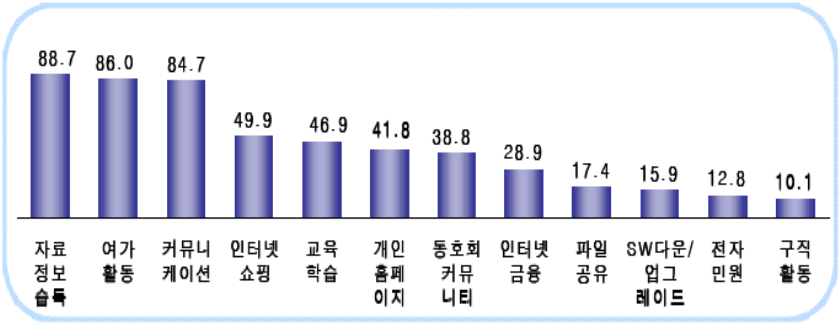
(단위: 천명, %)

이러한 인터넷이용자들의 약 89%가 자료 및 정보습득을 위하여, 86%가 음악, 게임, 영화 등 여가활동을 위하여, 85%가 이메일, 채팅 등 커뮤니케이션을 위하여 인터넷을 이용하는 것으로 나타났다(정보통신부·한국인터넷진흥원, 2007.8., 그림 Ⅱ- 6 참조). 특히 인터넷을 커뮤니케이션 도구로

이용하고 있는 현황을 살펴보자면 인터넷이용자의 82%가 최근 1년이내에 이메일을 이용한 '이메일 이용자'이었으며, 과반수인 60.2%가 최근 1개월 이내에 이메일을 이용한 것으로 나타났다. 또한 이용자의 40%가 최근 1년 이내에 본인이 가입한 카페나 커뮤니티를 이용한 것으로 나타났으며 하루 1회이상 이용한 이용자도 25%에 이르고 있다. 뿐만 아니라 이용자의 40%가 본인의 블로그나 미니홈피를 운영하고 있었다.

〔그림 II- 6〕 인터넷 이용목적(복수응답)

(단위: %)



이처럼 커뮤니케이션 도구로서의 인터넷은 점차 그 영역과 기능을 확장해가면서 실생활에 밀접하게 연관되어 나아가고 있다.

한편, 우리나라의 국가정보화정책은 1980년대이전(정보화개화기), 1980년대(정보화도약기), 1990년대(정보화확산기), 2000년대(정보화성숙기)에 이르기까지 모두 네 단계로 구분지어볼 수 있다. 먼저 정보화개화기에는 우리나라가 정보화에 대하여 눈을 뜨기 시작한 시기로 1975년 박정희 대통령의 '행정전산화 추진' 지시에 의해 1978년부터 1982년까지 총무처가 수립한 '제1차 행정전산화 기본계획'이 수행되었다.

다음으로 정보화도약기에는 '제1차 행정전산화 기본계획'에 이어 1983년부터 1987년까지 '제2차 행정전산화 기본계획'이 진행되었으나 제1차와

는 달리 사업의도와 주제가 많이 축소되면서 마무리되었다. 정보사회에서 점차 정보와 지식이 국가 경쟁력의 원천이 되면서 미국, 일본, 독일, 프랑스 등 선진국에서는 정보화기반 구축을 위한 노력을 시도하였으며 우리나라 또한 '국가기간전산망사업'이 시도되었다. 이에 1987년부터 1991년까지 행정, 국방, 교육·연구, 공안, 금융 등 5개분야를 중심으로 공공부문에 대한 정보화로서 '제1차 국가기간전산망 기본계획'이 추진되었다.

이후 정보화확산기에는 1992년부터 1996년까지 '제2차 국가기간전산망 기본계획'을 추진하였으나 종합적이고 신속하게 추진된 제1단계사업과는 달리, 제2단계사업은 전반적으로 지연되고 추진상의 애로점이 부각된 가운데 1996년 '정보화촉진기본계획'이 확정되면서 국가기간전산망사업은 자연스럽게 마무리되었다. 이 기간 중 정부는 1994년 기존의 '체신부'를 '정보통신부'로 확대, 개편하여 정보통신기능을 대폭 강화하게 되었다. 한편 국가기간전산망 구축계획이 추진되던 중 1990년대에 들어와 주요 선진국에서 초고속정보통신망 구축 및 관련기술개발 사업을 국가전략사업으로 추진하게 되면서 우리나라 또한 선진국 진입을 위하여 '초고속정보통신기반구축'의 필요성을 인식하게 되어 1993년 정부 출범과 함께 21세기 고도정보사회에서 선진국 진입의 목표달성을 위한 국가적 차원의 초고속정보통신망 기반구축사업을 채택하게 되었다. 이에 1995년부터1997년까지 '제1단계 초고속정보통신기반구축 종합추진계획'을, 1998년부터 2000년까지 '제2단계 정보통신망 고도화추진계획'을 수립하게 되었다. 1995년 8월에는 국가사회정보화에 대한 기본법인 '정보화촉진기본법'을 제정하여 1996년 1월부터 시행하였으며 이 법에 따라 국무총리를 위원장으로 하고 각 부처 장관 등 25인으로 구성된 '정보화추진위원회'를 발족하여 국가사회 정보화촉진을 위한 기본계획과 주요사업 등을 종합 조정하게 되었다. 또한 국가사회 전반의 정보화촉진 등을 지원하기 위하여 '정보화촉진기본법' 제33조에 의해 1996년 '정보화촉진기금'이 설치되었으며 운영주체는 정보통

신부 장관이고 기금관리는 정보통신연구진흥원에서 수행하고 있다.

한편 '정보화촉진기본법'에 의해 1996년부터 2000년까지의 각 부처 부문별 계획을 종합한 '제1차 정보화촉진기본계획'을 수립하였으며 1996년에 이어 1999년 3월에는 제2차 정보화촉진기본계획 'CYBER KOREA 21(1999~2002)'을 수립하여 '창조적 지식기반국가 건설'을 비전으로 제시하였다.

마지막으로 2000년대는 정보화성숙기로 초고속인터넷 수요와 초고속정보통신 기술의 발전추세 등을 종합적으로 고려하여 2001년부터 2005년까지의 '제3단계 초고속정보통신망 고도화기본계획'을 수립하였다. 또한 인터넷 보급, 확산 등 양적확충 단계를 넘어 국가사회 전반의 제도개선과 업무방식 혁신을 통해 생산성 제고 등 성과중심의 정보화 추진을 위하여 2002년 4월에는 2002년부터 2006년까지의 'e-Korea Vision 2006'을 수립하였다. 2003년에는 세계최고의 열린 전자정부 구현을 통한 정부혁신과 전 산업의 정보화를 통한 우리 산업전반의 국가경쟁력 제고, 광대역통합망 구축, IT 신성장동력의 전략적 추진, 디지털 복지사회 구현, 국제협력 강화 등을 목표로 2003년부터 2007년까지의 'Broadband IT Korea 2007'을 수립하였다. 그 중 2004년은 그 어느 해보다도 정보화추진에 있어 많은 실적이 있던 해로써, 기존 광대역통합망과 9대 신성장동력 발전모델을 8대 서비스, 3대 인프라 부문까지 확장, 체계화한 'IT839 전략[10]'을 국민소득 2만불 달성을 위한 IT산업의 선순환발전 전략으로 제시하였으며, 세계 최초의 광대역통합망[11] 구축을 통해 Broadband IT Korea 건설을 위한 핵심 인프라를 제공한다는 비전을 실현하기 위해 2004년 2월 정보화추진위원회의 심의를 거쳐 2004년부터 2010년까지의 '광대역통합망 구축 기본계획'

10) 이후 제2기 IT839 전략으로 u-IT839 전략이 출범하게 됨.

11) BcN(Broadband convergence Network): 통신·방송·인터넷이 융합된 멀티미디어 서비스를 언제 어디서나 편리하게 이용할 수 있는 차세대 통합 네트워크임.

을 발표하였다. 또한 2004년 2월 전자태그 신규서비스 도입을 위해 정보통신부는 2004년부터 2010년까지의 'u-센서네트워크[12]구축 기본계획'을 확정하였다. 2006년에는 세계 최고 수준의 유비쿼터스 인프라 위에 세계 최초의 유비쿼터스 사회실현을 통해 선진한국 건설에 기여한다는 비전(The FIRST u-Society on the BEST u-Infrastructure)을 제시하는 'U-KOREA 기본계획'(2006~2010)을 제시하였다. 이상과 같은 국가정보화정책 및 제도에 대한 변화를 연도별로 나열하면 <표 Ⅱ- 5>와 같다.

〈표 II- 5〉 국가 정보화정책 변화현황

연도	내용
1986	- 전산망보급확장과 이용촉진에 관한 법률 제정
1987	- 국가기간전산망 구축사업 수립
1990	- 정보사회 종합대책 수립
1992	- 국가기간전산망구축사업 2단계계획 수립
1993	- 초고속정보통신기반구축 기본계획 발표
1994	- 정보통신부 발족 - 초고속정보통신기반구축 제1단계 종합추진계획 수립(1995~1997)
1995	- 초고속정보통신기반구축 제1단계 종합추진계획 확정 - 정보화촉진기본법 제정(1995.8)
1996	- 제1차 정보화촉진기본계획 수립(1996~2000)

자료: 한국정보사회진흥원, 『2007 국가정보화백서』, 2007.7.

12) USN(Ubiquitous Sensor Network): 어느 곳에나 부착된 전자태그(RFID Tag)와 센서노드(Sensor Node)로부터 사물 및 환경 정보를 감지·저장·가공·통합하고, 상황인식 정보 및 지식 콘텐츠를 생성하여 언제, 어디서나, 누구나 맞춤형 지식 서비스를 자유롭게 이용할 수 있는 미래 지능기반사회(u-Korea)를 구현하는 핵심 인프라로서 무한한 성장 잠재력을 내포하고 있음.

〈표 II- 5〉 계속

연도	내용
1997	- 초고속정보통신기반구축 종합추진계획 수정, 보완: 정보통신고도화추진계획 수립 - 정보화사업 평가제도 도입
1998	- 초고속정보통신기반구축 2단계사업 추진계획 수립(1998~2000) - 컴퓨터 2000년문제 종합대책 확정 - PC통신 및 인터넷이용활성화 대책 수립 - 행정정보공동이용에 관한규정 제정 - 행정기관의 정보화책임관(CIO) 지정 운영에 관한 대통령훈령 제정
1998	- 초고속정보통신기반구축 2단계사업 추진계획 수립(1998~2000) - 컴퓨터 2000년문제 종합대책 확정 - PC통신 및 인터넷이용활성화 대책 수립 - 행정정보공동이용에 관한규정 제정 - 행정기관의 정보화책임관(CIO) 지정 운영에 관한 대통령훈령 제정
1999	- 정보화촉진기본법 개정 - CYBER KOREA 21 수립(1999~2002) - 전자정부 종합실천계획 수립 - 정보통신인력 양성계획 - 국민정보화종합계획 - 전자서명법 제정 - 전자거래기본법 제정
2000	- 지식전자정부추진계획 수립 - 1,000만명 정보화교육추진계획 수립 - 개인정보보호지침 확정, 공포 - 소프트웨어산업진흥법 제정 - 국가지리정보체계의구축 및 활용등에 관한 법률 제정 - 지식정보자원관리법 제정 - 방송법 제정
2001	- 제3단계 초고속정보통신기반 고도화계획 세부시행안 발표(2001~2005) - 정보격차해소에관한법률 제정 - 정보통신기반보호법 제정 - 정자정부구현을위한 행정업무등의 전자화촉진에관한 법률 제정 - 정보통신망이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률 제정
2002	- 제3차 정보화촉진기본계획(e-Korea Vision 2006) 수립(2002~2006) - 온라인디지털콘텐츠산업발전법 제정 - 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제정

자료: 한국정보사회진흥원, 『2007 국가정보화백서』, 2007.7.

〈표 II- 5〉 계속

연도	내용
2003	- Broadband IT Korea Vision 2007 수립(2003~2007) - '디지털홈 비전 2007' 발표 - 전자정부로드맵 수립 - 10대 차세대 성장동력 확정 - 정보화시범마을 지정(2차) - 위치정보이용보호법안 입법예고 - 인터넷주소자원관리법 제정 - 전자상거래등에서의 소비자보호지침 제정
2004	- 광대역통합망(BcN) 구축계획 수립(2004~2010) - U-센서네트워크 기본계획 수립(2004~2010) - IT 신성장동력 마스터플랜 수립 - 2단계정보화마을사업(77개) 착수 - 'IPv6 보급촉진기본계획' 확정 - 방송법 개정: DMB, 데이터 방송서비스 근거마련 - 개인정보보호법 개정(안) 확정 - 인터넷 수출신고제도 시행 - 이러닝산업발전법 및 시행령(규칙) 시행
2005	- 정보보호 중장기로드맵 수립 - '행정기관 홈페이지구축 운영 표준지침' 수립, 시행 - 제2정부통합전산센터 입지선정(광주) - 개성공단 통신부속합의서 체결로 최초 남북간 통신망 연결 - 조달청, '전자태그를 이용한 물품관리시스템 구축사업' 완료
2006	- 정보통신부, u-Korea 기본계획 수립(2006~2010) - 정보통신부, ACE(Advanced Convergent Expanded) IT 전략 발표 - 산업자원부, 'IT혁신 네트워크 추진계획' 발표 - 방송통신융합추진위 출범 - 건설교통부, '유비쿼터스 국토실현'을 위한 국가 GIS 선진화계획 확정 - 정보통신부, 'IT SMERP(IT중소.벤처기업 중장기계획) 2010' 수립
2007	- 정보통신부, 'u-City 구축활성화 기본계획' 발표 - 농림부, 2011년까지 추진할 '농업.농촌정보화기본계획' 발표 - 국무총리실, 방송통신융합추진위원회, 'IPTV 도입을 위한 정책방안' 마련 - 정보통신부, '디지털콘텐츠 이용 표준약관' 마련. 공고

자료: 한국정보사회진흥원, 『2007 국가정보화백서』, 2007.7.

Ⅲ. e-Welfare와 유비쿼터스

본 연구에서 '사회복지정보화' 대신 'e-Welfare', 더 나아가 '유비쿼터스 기반'의 제목을 사용한 것은 단순한 시대적 흐름을 쫓았다기보다는 분명 내포하고 있는, 혹은 지향하고 있는 의미의 차이가 있기 때문이다. 그러므로 본 장에서는 제Ⅱ장에서 사회복지관련 제반 환경변화와 사회복지정보화, 그리고 국가정보화방향에 대한 소개에 뒤이어 e-Welfare와 유비쿼터스에 관하여 살펴보고자 한다. 먼저 제1절에서는 e-Welfare에 대한 개념과 의의 등에 대해 알아보고, 제2절에서는 우리생활 도처에서 불리워지고 있는 '유비쿼터스'에 대해 알아보고자 한다. 유비쿼터스는 정보기술의 정점으로서, 현실하고는 괴리가 있는 이상점이라 하여 부정적 견해를 밝히는 이들도 있다. 그러나 정보기술, 정보화를 지향하고 있는 우리들은 이러한 정보기술의 궁극적 도달점을 이해하고 고민하는 것이 한걸음 더 발전적 행보라 여겨지어 이에 대한 개념, 특징, 어플리케이션, 그리고 기술적용을 이해할 수 있는 주요 키워드들에 대해 살펴보았다. 제3절에서는 우리나라의 정보화정책, 그 중에서도 유비쿼터스와 연관된 정보화정책에 대해 정리하였다. 이는 유비쿼터스에 대한 이해 못지 않게 방향성을 제시해 주는 자료로서 그 의의가 있다 하겠다.

1. e-Welfare의 개념 및 의의

서론에서 밝혔듯이 21세기 가장 큰 이슈는 정보화와 세계화인만큼 이들에 대한 전세계적 관심은 매우 높다. 군사용 목적으로 개발된 세계 첫 전자식컴퓨터 'ENIAC(Electronic Numerical Intergrator and Computer)'이 선보

인 1946년 이래 제1세대컴퓨터(1951~1958)에서부터 최근의 제5세대컴퓨터(1984~)에 이르기까지, 또한 개인용 PC등 컴퓨터는 소형화, 고성능화, 저렴화 등의 방향으로 발전해왔다. 한편 군사용 목적의 네트워크인 'ARPANET(Advanced Research Projects Agency+Network)'이 개발된 1969년 이래 상호 커뮤니케이션과 정보공유 등의 목적으로 '네트워크의 네트워크'라 불리우는 '인터넷'이 급속히 발전하게 되었다. 이러한 컴퓨터와 인터넷의 보급 및 발전은 '전산화', '정보화', '지식정보화' 라는 용어의 변천을 겪으며 그 내용과 의의도 점차 발전해왔다. 1990년대 중반부터 2000년대 초반까지 e-Commerce, e-Business, e-Learning, e-Health 등 각 부문에 e-[13] 가 접목됨으로써, 기존부문의 패러다임 변화까지 가져오면서 또 다른 영역을 낳고 있으며 이제는 서서히 'u- '가 접목되어 시장(market)에서 그 가치를 확인하기 위한 많은 움직임이 일고 있다[14]

우리나라는 다른 나라에 비해 특히 온라인(인터넷)을 통한 삶의 모습이 더욱 다양하게 전개되어 거의 모든 분야가 IT의 응용대상이 되고 있다. 그러한 가운데 본 절에서 기존 부문들이 정보화, 지식정보화를 거쳐 굳이 'e-'라는 접두어를 붙인 의미를 되새겨보는 것은 e-Welfare를 정의하는 데 있어 거쳐야 할 과정이라 생각하며 이를 통해 e-Welfare 즉 사회복지정보화에 있어 인터넷의 영향, 특징 등을 살펴보고자 한다.

먼저 e-Business 부문은 경제활동수행에 있어 전자적 정보교환방식을 적용한 영역으로서 소비자에 대한 마케팅부문에 많은 영향을 끼치게 되었으며 이로 인해 생산성 및 경쟁력이 증대되고 기존의 고객관리차원 또는 신규 수요창출의 극대화를 꾀하게 되었다. e-Business 부문을 이루는 구성요소로는 5C라 불리우는 contents, community, communication, connectivity,

---

13) e- 는 인터넷으로 대표됨.

14) 그러나 이러한 'u- '의 추세는 전세계적인 흐름이라기보다는 아직까지는 유비쿼터스를 국가적 정보화의 지향점으로 삼아 정책을 추진하고 있는 우리나라에서 유독 표출되고 있음.

commerce 등이 있으며 기업간(B2C), 기업과 소비자간(B2C), 정부와 기업간(G2B), 정부와 소비자간(G2C), 소비자와 소비자간(C2C) 경제활동유형을 보이고 있다. 다음으로 e-Learning 부문은 학습/교수내용, 학습/교수활동인 동시에 이에 대한 환경으로써 학습자중심의 맞춤식교육 가능, 평생교육 실현가능, 교육비절감, 지역균형발전 및 빈부격차 해소가 가능하다. e-Learning 부문을 이루는 구성요소 및 전개유형 또한 e-Business와 동일하다. 마지막으로 e-Health 부문은 보건의료정보 및 서비스가 전달, 교환되는 상태, 환경, 그리고 이로 인한 보건의료전반의 행태변화에 이르기까지를 의미하며, e-Health를 통해 의료의 질 향상, 정보 및 프로세스 접근성 향상, 비용절감효과, 관련산업발전, 그리고 대외경쟁력 강화 등의 효과를 꾀하고 있다. 구성요소로는 contents, community, connectivity, commerce 그리고 care가 있으며 B2B, B2C, G2B, G2C, C2C 등 타 부문과 동일한 유형을 보이고 있다(표 Ⅲ- 1 참조).

〈표 Ⅲ- 1〉 e-Business, e-Learning, e-Health의 비교

구분	e-Business	e-Learning	e-Heatlh
개념	-개인, 기업, 정부 등을 비롯한 모든 경제주체들이 디지털기술에 기반한 전자적 정보교환방식으로 수행하는 경제활동 및 이를 위한 제반환경	-인터넷 및 디지털매체를 기반으로 한 다양한 정보, 교수내용, 학습활동인 동시에 이에 대한 환경	-정보기술(특히 인터넷)을 통해 보건의료정보 및 서비스가 전달, 교환되는 상태, 환경 및 이로 인한 보건의료전반의 행태변화
목적 및 기대효과	-생산성 및 경쟁력 제고 -기존 고객관리 및 신규 수요창출 극대화	-학습자중심의 맞춤교육 가능 -평생교육 실현가능 -교육비 절감 -지역균형발전 및 빈부격차해소 가능	-의료의 질 향상 -정보 및 프로세스 접근성 향상 -비용절감효과 -관련산업 발전 -대외경쟁력 강화
구성요소	-contents, community, communication, connectivity, commerce		-contents, community, commerce, connectivity, care
전개유형	B2B, B2C, G2B, G2C, C2C		

인터넷의 주된 기능으로는 커뮤니케이션기능, 상호작용기능, 정보제공기능을 들 수 있다(December, 1996). 이는 제Ⅱ장에서 살펴보았던 2007년 6월 현재 우리나라 인터넷이용자들의 이용목적(그림 Ⅱ- 2 참조) 중 자료 및 정보획득 목적이 88.7%, 커뮤니케이션 목적이 84.7%인 것에서도 잘 드러나고 있으며 그 외에도 소비자의 권한증가, 조직간 정보교환, 영역 확장, 효율성증진, 질 향상, 근거중심 기반 등과 같은 특성을 나타내고 있다. 반면 개인정보유출에 따른 프라이버시침해, 인터넷중독, 인터넷사기 등과 같은 문제점을 지니고 있기도 한다. 참고적으로 e-Health의 특징은 효율성, 질의 향상, 근거기반, 소비자 및 환자의 권한 강화, 의사와 환자간의 관계 고무, 온라인교육, 가능성, 확장성, 윤리성, 형평성 등과 같은 10e' 로 나타내기도 한다(표 Ⅲ- 2 참조).

〈표 Ⅲ- 2〉 e-Health의 10e's

10e's	내용
efficiency(효율성)	- 효율성증가로 인한 비용(cost) 절감
enhancing quality of care (질 향상)	- 소비자가 질 보장에 새로운 권한자로 참여
evidence based(근거기반)	- 효과성과 효율성은 근거에 입각하여 평가 및 입증
empowerment of consumers(소비자 및 환자 권한강화)	- 환자중심의 의료, 근거기반한 환자의 선택 가능
encouragement (관계 고무)	- 의사결정에 있어 환자와 의료전문가간 파트너십 지향
education(온라인교육)	- 온라인을 통한 의사교육 및 환자교육 가능
enabling(가능성)	- 보건의료조직간 정보교환 및 의사소통 가능
extending(확장성)	- 보건의료영역 확장
ethics(윤리성)	- 온라인 치료, 사전동의, 프라이버시 등 문제발생
equity(형평성)	- 형평성: 기대효과인 동시에 위협요인

자료: 정영철등, 『국내 e-Health 발전에 따른 정책대응방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2005.

한편 사회복지부문에 있어서는 제Ⅱ장에서도 언급한 바와 같이 사실상 인터넷을 딱히 부각하기 이전의 정보화도 타 부문에 비해 뒤떨어져 있는 만큼 'e-' 가 제 기능을 발휘할 정도의 활성화, 일반화가 부족하고 이에 대한 논의조차 활발히 이루어지지 않고 있다. 이러한 가운데 이상호(2004.8)는 e-Welfare를 사회복지서비스 분야에 적용하여 '지식정보화사회의 발달된 정보통신기구 및 인터넷을 전략적 도구로 활용하여 다양한 사회복지서비스 활동을 수행함으로써 사이버스페이스에서 인터넷환경을 통해 제공가능한 사회복지서비스의 공급 및 소비를 이루고자 하는 사회복지서비스 패러다임과 그 형태 및 환경'이라고 정의하면서 contents, information and education, community, care, e-solution 등을 구성요소로 들고 있다.

이와같은 제반 관련영역의 개념과 목적, 그리고 e- 부문의 핵심이라 할 수 있는 인터넷의 특성 등을 고려하여 e-Welfare의 개념, 목적, 의의 등을 정리해보면 e-Welfare는 '정보기술(인터넷)을 통해 사회복지정보 및 서비스가 전달, 교환되는 상태, 환경 및 이로 인한 사회복지전반의 행태변화'로 나름 정의할 수 있으며 이를 통해 사회복지서비스 전달체계 확립과 서비스개선 및 서비스통합, 이에 따른 비용 절감, 복지서비스 질 평가 수행, 복지서비스 질 향상, 소비자의 맞춤형 복지욕구 및 수요 파악, 그리고 궁극적으로 보편적 복지서비스 실현 등을 꾀할 수 있다. 이러한 e-Welfare에 있어서 무엇보다도 강조되어야 할 부문은 연결성(connectivity)과 커뮤니케이션(communication) 강화 즉, 네트워크화에 따른 서비스전달과 통합, 그리고 소비자 권한 강화에 따라 보다 다양한 복지욕구와 수요에 맞는 맞춤형 복지서비스 제공이라 할 수 있다. 이를 위해 포괄적이고 산재해있는 최신의 정확한 서비스정보에 전문포털 정보검색 및 상담 등을 통해 소비자가 쉽게 접근하여(contents, connectivity, communication), 현재 원하는 욕구와 필요에 맞는 맞춤형 서비스를 선택하면, 이에 따른 서비스가 제공되기 위

하여 서비스제공자와 소비자간/제공자와 제공자간 원활한 의사소통이 이루어질 것이다(connectivity, communication). 또한 이러한 서비스들을 제공함에 있어 다양한 관계전문가들과의 협조·공조체계가 자연스럽게 이루어질 것이며(community), 뿐만 아니라 서비스들과 서비스제공주체들은 다양한 소비자들의 기호와 선택에 따라 평가되어(community) 결국은 서비스의 질 향상으로 이어질 것이다. 한편으로는 사회복지서비스의 보편화에 따라 이들 서비스에 대한 거래기능도 점차 증가할 것이다(commerce).

이제까지 e-Welfare에 대해 개략적이나마 개념, 목적, 구성요소 등에 대해 살펴본 것은 사실상 기존의 사회복지정보화와 별개의 개념이라기보다는 'e-'가 의미하는 즉, 인터넷이 지향하는 제반 가치체계에 따라 재정리해보고자 한 것으로써 이를 염두에 두고 앞으로의 방향성에 대해 고민해보고자 한다.

2. 유비쿼터스 개념 및 주요 키워드

그동안 우리는 '인터넷'이 중심이 되는 인터넷사회, 인터넷기반의 지식정보사회 속에서 모든 일상생활의 큰 변화를 겪으면서 살아왔으나 이제는 더 나아가 유비쿼터스 사회의 도래를 예견하고, 이를 위해 더 많은 노력을 기울이고 있다.

인터넷사회는 인터넷연결을 위한 컴퓨터 혹은 PDA 등과 같은 도구가 전제되어야 했으나 유비쿼터스사회는 네트워크연결을 위한 도구의 소형화, 타 물체에 이식화 등으로 우리가 인식하지 못하는 상태에서 스스로 지원해주는 환경이 될 것이다. 즉 유비쿼터스사회는 '쉽고 편하다'는 특징을 지니고 있는 것이다. 유비쿼터스 기술은 사용자의 일상생활에 중심을 두고 다양한 응용분야의 기술변화를 통합적으로 활용해 삶의 질을 높이는 기술이며, 유비쿼터스 사회는 이러한 기술을 활용하여 인간의 삶을 더욱

윤택하고 풍요롭게 하는 ‘인간중심형 사회’라고 할 수 있다(한국정보사회진흥원, 2007).

그러므로 본 절에서는 인간중심형 사회모습을 담을 수 있는 유비쿼터스의 개념, 내용과 특성 및 이러한 유비쿼터스가 접목되어 나타난 u-Gov, u-SOC, u-City, u-Work, u-Commerce, u-Home, u-Health, u-Life 등과 같은 다양한 형태의 어플리케이션들을 살펴봄으로써 개략적으로나마 유비쿼터스에 대한 이해를 도모하고자 하였다. 더불어 유비쿼터스를 지향하고 있는 IT관련 주요 키워드들을 고찰함으로써 향후 사회복지서비스수문에 접목이 가능한 부문을 사전 탐색해보고자 한다.

가. 유비쿼터스의 개념 및 특성

‘유비쿼터스(ubiquitous)’는 ‘ubique’라는 라틴어에서 유래된 단어로 ‘언제 어디에서나 존재한다’는 종교적 이상을 상징할 때 사용되던 것이며 1988년 미국의 사무용 복사기 제조회사인 제록스의 와이저(Mark Weiser)가 ‘유비쿼터스 컴퓨팅’이라는 용어를 사용하면서 처음으로 등장하였다. 즉 사용자가 컴퓨터나 네트워크를 의식하지 않고 장소에 관계없이 자유롭게 네트워크에 접속할 수 있는 환경을 의미하는 것으로 이후 유비쿼터스 용어는 1999년 HUC(Handheld and Ubiquitous Computing) 국제 컨퍼런스를 통해 널리 알려지기 시작하면서 전세계적으로 주목받게 되었다. 이는 정보혁명에 뒤이은 제4의 혁명으로 일컬을만큼 우리사회를 변혁시키는 또 하나의 물결로 간주되고 있으며 유비쿼터스 IT기술발전의 변화추이는 [그림 Ⅲ-1]과 같다.

〔그림 Ⅲ- 1〕 유비쿼터스 IT기술 발전추세와 변화

자료: 한국전산원, 「유비쿼터스사회의 발전추세와 미래 전망」, 『유비쿼터스연구시리즈』 제1호, 2005.8.4.

용어에 있어 유비쿼터스 컴퓨팅과 더불어 유비쿼터스 네트워크, 유비쿼터스 IT, 유비쿼터스 환경, 유비쿼터스 사회 등 다양한 용어들이 상황에 따라 유사한 의미로, 혹은 다른 의미로 사용되고 있다. 그러므로 먼저 이러한 다양한 용어들에 대해 정확한 의미를 파악하는 것도 의의가 있다 하겠다.

먼저 '유비쿼터스 컴퓨팅'이란 모든 사물에 초소형 컴퓨터칩을 내장하여 사물자체의 지능화를 통해 가상세계를 현실 속에 구현시키는 것으로서 서비스제공주체가 보편화되어 인간의 인식에 무자각되는 비가시적(invisible) 또는 조용한(calm)형태로 서비스되는 것이다. 이러한 정의는 바로 복지지향적 IT환경을 지향한다. 이에 반해 '유비쿼터스 네트워크'란 1999년 일본 노무라종합연구소가 차세대 IT를 설명할 키워드로 처음 사용하였으며, 사물간, 사물과 인간간 연결측면을 강조하고 있는 개념이다. 또한 '유비쿼터스 IT'란 유비쿼터스 컴퓨팅 및 유비쿼터스 네트워크를 모두 포함하며, 유사개념들도 포괄하는 넓은 의미의 개념으로 사용된다. 이러한 유비쿼터스IT의 특징으로는 연결성을 지니고 있고, 눈에 보이지 않으며, 조용하고 현실성을 내포하여(표 Ⅲ- 3 참조) 서비스 통합(융복합)과 지능

화된 맞춤형 서비스[15]가 가능하게 되었다.

〈표 Ⅲ- 3〉 유비쿼터스 IT의 특성

특성	내 용
연결성 (connectivity)	- 모든 컴퓨터와 사물, 인간들이 서로 연결되어야 함 - 네트워크연결의 'any' 지향: anytime, anynetwork, anydevice, anyservice
보이지 않음 (invisible)	- 사용자들이 거부감을 느끼거나 방해받지 않도록 컴퓨터와 컴퓨팅 기술이 환경에 효과적으로 통합되어 있음
조용함(calm)	- 평소에는 인지할 수 없으나 필요시 효과적으로 활용할 수 있는 사용자중심의 환경
현실성(real)	- 물리공간에 실존하는 것으로써 가상세계의 증강이 아닌 실제세계의 강화를 뜻함

자료: 정보통신부, 『2004정보화에 관한 연차보고서』, 2004.8.

마지막으로 '유비쿼터스 사회'란 유비쿼터스 컴퓨팅환경이 구축되어 모든 사물이 지능화·네트워크화됨으로써 개인의 삶의 질 향상, 기업의 생산성 증대 및 공공서비스 혁신이 이루어지고, 이를 통해 국가전반의 경쟁력이 제고되는 사회로서 기존 정보화사회와는 <표 Ⅲ- 4>와 같이 구별하고 있다(한국전산원, 2004.12.1).

이러한 유비쿼터스 정보기술은 기존 정보화가 전자공간에 한정하여 추진된 것에 비해 물리공간에 전자공간의 특성을 이식하여 정보화범위가 확대되고, 기존의 물리공간과 전자공간에서 단절되어 처리되었던 업무, 생활이 연계되어 인간생활공간 범위가 확장되는 효과를 나타나게 되었다(박정은, 2007).

15) 통합/융복합 : 컨버전스 중심의 즉 네트워킹, 유비쿼터스 access, 현실세계/실제공간중심, 다대다 접속, 사물의 인터넷화, 보이지 않는 컴퓨터 등등
지능화된 맞춤형 서비스 : 보이지 않는/자연스러운 인터페이스, 사용자 상황에 따라 변화, 상황인지 컴퓨터/서비스, 경험의 자동포착과 융통적 활용, 보이지 않는 서비스

〈표 III- 4〉 기존 정보화사회와 유비쿼터스사회의 비교

구분	정보화사회	유비쿼터스사회
핵심기술	- 인터넷 네트워크	- 센서, Mobile
산업	- IT 산업 중심	- 가전, 자동차등 전 산업분야에 적용
정부 (e-Gov vs u-Gov)	- One-Stop, Seamless 서비스 - 통합·포털서비스 - 백업 system에 의한 위험관리	- 보이지 않는 서비스 - 실시간 맞춤서비스 - 상시 위험관리
기업 (e-Biz vs u-Commerce)	- 주로 거래(지불) 정보화	- 생산, 유통, 재고관리 전 분야의 무인화
개인 (e-Life vs u-Life)	- 표준화된 서비스	- 지능형 서비스

자료: 한국전산원, 『유비쿼터스 사회의 발전단계와 특성』, CIO Report, 04-16호, 2004.12.1.

우리나라에서는 2003년 4월 '유비쿼터스IT 코리아 포럼'이 발족하면서 유비쿼터스에 대한 본격적인 논의가 시작되었으며 정책적으로 산자부, 과기부, 정통부를 중심으로 한 정부와 기업들은 점차 활발하게 관련사업들을 펼치고 있다[16]. 2004년 6월에는 정통부가 주축이 되어 'U-Korea'를 선언하면서 정부의 보다 적극적인 의지를 담기 시작하였으며 마침내 2006년 5월 'U-Korea 기본계획'을 수립하기에 이르렀다. 이에 따라 기업 및 국가 차원에서의 경영전략과 정책으로 자리잡아가고 있으며 사회 모든 곳곳에서 유비쿼터스라는 용어를 마치 일종의 유행어처럼 사용하고 있는 바, 광대역통신망을 비롯하여 각종 IT기반이 잘 갖추어진 우리나라의 경우 유비쿼터스 사회로의 진입과 전망은 그 어느 나라보다 밝다고 할 수 있다.

컴퓨터환경을 발전단계별로 구분함에 있어 데이터베이스 구축과 정보축적을 주로 하는 전산화단계, 인터넷확산과 정보확산을 목표로 하는 온라인서비스단계, 채널과 서비스통합을 추구하고 정보의 공유 및 지식창출을

16) 지능형 홈산업, 유비쿼터스 컴퓨팅 및 네트워킹 원천기술개발사업, BcN 및 U-센서 네트워크 구축사업, 홈네트워크 구축사업, 9대 IT 신성장동력개발 사업 등

목표로 하는 서비스통합화단계, 그리고 인간과 사물, 그리고 컴퓨터가 융합하여 사물의 지능화를 꾀하는 유비쿼터스단계로 구분지을 수 있는데(한국전산원, 2004.12.1), 현재 우리나라는 유비쿼터스단계를 시작하고 있는 것이다(표 Ⅲ- 5 참조).

〈표 Ⅲ- 5〉 우리나라 컴퓨터환경의 발전단계

구분	전산화단계	온라인화단계	통합화단계	유비쿼터스단계
관련 정보화 정책	- 국가기간전산망 기본계획 - 초고속정보통신 기반구축종합추진계획	- Cyber Korea	- Broadband IT Korea	- u-Korea
특징	- 자동화사회 - 데이터베이스구축 - 개별적 서비스 - 정보축적	- 정보화사회 - 인터넷확산 - 온라인서비스 - 정보확산	- 지식화사회 - 채널, 서비스통합 - seamless 서비스 - 정보공유/지식 창출	- 지능화사회 - 인간, 사물, 컴퓨터융합 - 자율적서비스 - 사물지능화

그러나 일각에서는 '유비쿼터스'라는 이름 하에 computer science영역(혹은 IT영역)에서 진행되거나 논의되고 있는 모든 기술혁신의 내용을 포함하고 언급하고 있어 즉, IT가 구현할 수 있는 모든 모습을 담고 있으므로 개념적으로는 향후의 종국적인 기술혁신의 모습을 담을 수는 있지만 역설적으로, 정해진 기간동안 전략적인 의미에서 현실적인 실현가능성에 대해 회의론을 펼치기도 한다(강홍렬, 2004). 뿐만 아니라 기술발전에 따른 장점만이 부각되어 있고 이로 인한 개인의 프라이버시 침해, 정보격차, 이로 인해 처해질 수 있는 각종 위험상황 등에 대한 인지, 방안마련 등은 부각되지 않아 자칫 현실과 이상의 괴리만 더해질 수 있는 우려를 낳고 있다.

나. 유비쿼터스 어플리케이션

1) U-Government(유비쿼터스 + 정부)

유비쿼터스 정부(U-Government)는 유비쿼터스 기술을 적용하여 언제, 어디서나 개인화되고 중단없는 정보, 서비스를 제공하여(서비스와 채널의 통합) 전통적인 정부보다 나은 부가적인 가치를 제공하는 정부로서 (Belanger, F. et al, 2005), 행정서비스 영역을 대폭 확대하고 질적수준을 제고시키는 차세대 전자정부다. 이는 공간, 시간, 대상, 용량, 매체 등 5개 영역의 제약이 없는 행정을 추구하며 이러한 U-Government가 지향하는 바는 첫째, Seamless Service로 전자적 환경과 물리적 환경간, 사람과 컴퓨터간, 현장과 사무실간의 광범위한 연결성을 지향한다. 둘째, Mobile Service로 우리나라의 국민 다수가 휴대전화를 보유한 환경을 감안할 때 현실적으로 가장 빠르게 구현가능하고 수요가 잠재된 영역이다. 셋째, Autonomous Service로 찾아오는 서비스에서 찾아가는 서비스로의 전환을 의미하며 넷째, Real Time Service로 자원으로서 중요가치를 지니고 있는 시간관리를 통해 비효율적 비용을 절감하고 새로운 부가가치 창출을 꾀하고자 한다. 마지막으로 Transparent Service로 실시간 모니터링, 추적서비스를 통해 업무의 투명성 제고와 아울러 민원접수 및 처리현황을 실시간으로 제공함으로써 보다 신뢰성있는 서비스제공 지원을 지향한다.

우리나라는 현재 이러한 유비쿼터스정부로 전환되는 초기단계로 24시간 민원업무처리, SMS, 고객 개인별 맞춤정보 제공, 모바일 민원처리, 주민안전서비스 등 유비쿼터스 서비스를 도입하기 시작하였다(한국전산원, 2005.9.16).

2) U-SOC(유비쿼터스 + 국토관리)[17]

SOC(Social Overhead Capital)는 전통적인 개념 하에서 도로, 철도, 통신 등과 같은 사회간접자본을 의미하나 유비쿼터스시대에서의 SOC는 System-on-Chip의 개념으로 물류, 교통, 건설, SoC, 농축수산분야를 모두 포괄하여 생각해볼 수 있다. 이러한 국토관리에는 지형지물전자식별자(UFID: Unique Feature IDentifier)를 이용한 지능형 국토관리, 전자센서를 이용한 지능형 빌딩(smart building) 및 지능형 도로(smart way), 지능형 교통시스템(ITS: Intelligent Transport Systems) 등이 있다.

그 중 u-물류와 u-교통을 예로 들어보자면, 먼저 u-물류의 경우에는 이를 위한 기반요소로서 RFID, 표준물류 바코드의 표준화 및 확산, 그리고 제도적 확충방안 마련 등이 중요하며, 물류정보시스템간의 연계 또한 필수적이다. 신규서비스로는 RFID와 모바일서비스를 연동한 택배물류서비스를 들 수 있다.

다음으로 u-교통의 경우에는 RFID/USN 핵심요소기술 및 시스템개발, 이에 필요한 인프라구축이 필요하다. 또한 텔레매틱스분야의 단말플랫폼, 서버, 무선통신분야도 표준화를 추진하여야 하며 신규서비스로는 u-네비게이션 및 교통정보안내 서비스, u-장애자교통편의제공 서비스, 교통요금 징수서비스 등이 있으며 현재 활용 중이다.

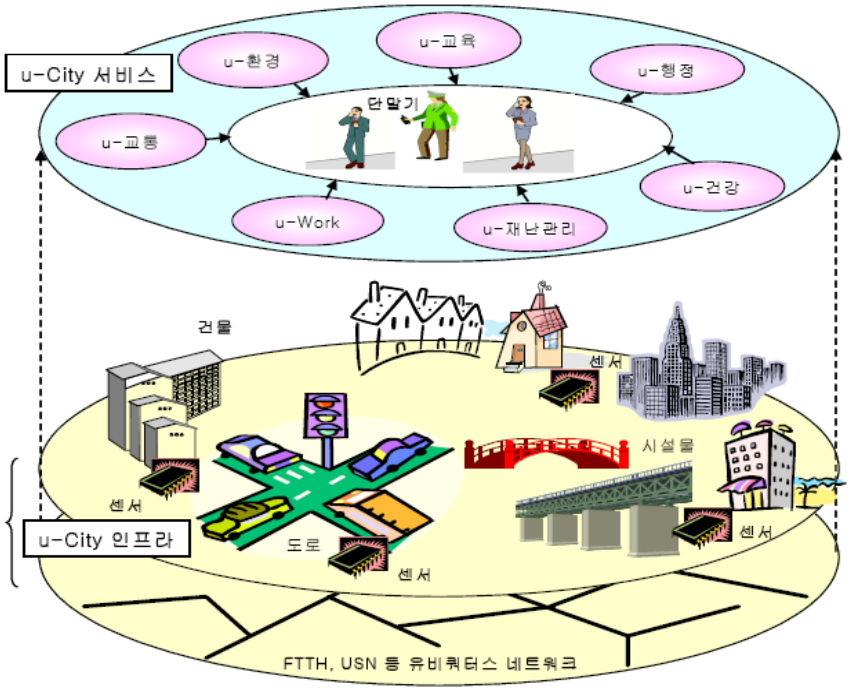
3) U-City(유비쿼터스 + 도시)

유비쿼터스 도시(U-City)는 유비쿼터스네트워크, RFID, 센싱, 상황인지 등 언제, 어디서나 통신이 가능한 유비쿼터스 기술과 도로, 건물, 시설물 등 도시인프라가 상호 융합되어 노동, 교육, 교통, 환경 등 다양한 도시서비스가 지능화된 형태로 도시민에게 제공되는 도시를 의미한다(한국전

17) 한국전산원, 『유비쿼터스시대의 사회간접자본서비스 발전방안 연구』, 2004.12.

산원, 2005.10.28). 도로는 RFID, 센서, LBS, GPS와 결합하여 ITS, 텔레매틱스 등의 지능형 정보서비스를 제공하고 교량, 터널, 상하수도 등 시설물은 GIS, USN기술과 결합하여 실시간 모니터링, 자가진단, 상황대처를 통해 관리서비스를 지능화한다. 또한 건물은 온도조절, 자동환기, 가스누출 및 지진감지 등을 자율적으로 수행하는 지능형 건물관리(IBM: Intelligent Building Management) 기능을 내장하고 있다(그림 Ⅲ- 2 참조).

〔그림 Ⅲ- 2〕 u-City 개념도



자료: 한국전산원, 「u-City로 바라보는 미래도시의 모습과 전망」, 『유비쿼터스 사회연구시리즈』 제8호, 한국전산원, 2005.10.28.

이러한 U-City는 정보통신 인프라가 잘 갖추어진 첨단 정보도시만을 지향하는 것은 아니며 이를 통해 안전하고 즐거운 삶이 보장되는 도시, 나아가 도시기능의 증강을 목적으로 하며, 이를 위해서는 인프라 구축만이 아니라 중앙정부와 지방 거버넌스행정의 협력, 주민들의 이해와 참여가 강조되기도 한다[18]. 그러나 한편으로는 기존의 기능주의적, 집합적 공간구조를 해체하고 도시공간을 개개인 중심의 수많은 소규모 공간으로 분절화, 파편화시킬 수 있다는 우려를 낳기도 한다(김정훈, 2003).

현재 국내에서 진행되고 있는 u-City 추진사례로는 u-부산, u-전주, u-제주, 화성동탄 u-City, 성남판교 u-City, 용인흥덕 u-City, 파주문정 u-City, 그리고 광교신도시 u-City, 행정중심복합도시 u-City 등을 들 수 있다(윤건상 등, 2006).

4) U-Work[19]

u-Work는 일본에서는 Telework로, 유럽에서는 e-Work 등으로 칭하고 있으며 기존의 텔레워크, 재택근무, 유럽의 e-Work의 개념으로 존재하던 근무형태가 정보통신환경의 변화, 근로자들의 IT활용능력 향상 등 사회적 환경 변화, 근로에 대한 가치관 변화, 지역간 분산협업 환경, 기업 비즈니스의 국제협력 강화 등으로 인하여 유비쿼터스 사회의 업무방식에 맞는 새로운 업무방식으로 등장하게 된 것이 u-Work이다. 이러한 u-Work를 다시한번 정의해보면 '정보통신기술을 활용하여 근무시간의 일정부분을 전통적인 사무실 이외의 환경에서 작업하는 근로형태'를 총칭하며 그 형태로는 재택근무, 원격근무센터 근무, 그리고 이동원격근무 등이 있다.

재택근무(Home-based Telework)는 정보통신기술을 활용하여 집에서 일하는 형태로 자택에 업무공간을 확보하고 업무에 필요한 시설과 장비를 구

18) 전자신문, 『u 도시 비전과 지자체 전략』, 2004.6.21.
19) 한국전산원, 『u-Work 환경구현모델 개발을 위한 선행연구』, 2005.12.

축하여 근무하는 형태를 말하며, 원격근무센터근무(Telework Center)는 전산망을 활용하여 지역적으로 분산된 사무실에서 근로자들이 일할 수 있도록 환경을 구축하고 근무하는 형태를 말한다. 마지막으로 이동원격근무(mobile telework)는 휴대용 PC와 이동전화 등을 이용하여 장소를 옮기면서 장소적 제약없이 정보교류와 보고가 이루어지는 근무형태를 말한다.

이러한 u-Work를 도입함으로써 기대할 수 있는 효과로는 국가적효과, 기업체에 주는 효과, 그리고 근로자 개인에게 주는 효과로 나누어 생각해 볼 수 있다. 먼저 국가입장에서는 정부부처의 고용률 증진, 장애인 고용률 증대, 그리고 정부부처의 생산성 증진을 기대할 수 있으며 통근량 감소에 따른 대기오염 감소, 대도시 집중성을 지방으로 분산하여 지역활성화를 꾀할 수 있다. 기업체입장에서는 업무의 생산성 및 효율성 증대, 우수인재 확보, 영업효율 향상과 고객만족도 향상, 고용비용 절감, 기업이미지 향상 등을 꾀할 수 있다. 마지막으로 근로자 개개인에게는 육아/간호와의 양립에 의한 취업확보, 업무에 대한 생산성 향상과 효율성 증대, 출퇴근 부담 감소, 자율적 업무수행, 자기계발 시간 확보 등 개인의 삶의 질 향상에 많은 기여를 할 것으로 생각된다.

5) U-Commerce(유비쿼터스 + 상거래)

유비쿼터스 커머스(U-Commerce)는 유비쿼터스 컴퓨팅기술, 브로드밴드와 무선통신기술, 휴대하거나 입을 수 있는 다양한 단말기술, 차세대 응용소프트웨어기술들이 통합되어 쇼핑과 매장관리, 공급망관리(SCM)와 고객관계관리(CRM), 제조공정관리, 부품 및 기계의 유지관리, 물류, 교통, 의료, 기업경영관리, 정보서비스 등의 다양한 분야에 응용된 새로운 비즈니스체계를 말한다. U-commerce의 핵심은 유비쿼터스 컴퓨팅과 유비쿼터스 네트워크를 기반으로 고객의 소비활동을 유발하는 일상생활 환경속의 사물, 고객이 사용하는 무선 단말기, 고객이 구매하려고 하는 상품, 기업의

생산·마케팅·물류·판매·고객관리 등의 비즈니스 프로세스를 구성하는 기기나 시스템들을 모두 지능화하고 네트워크로 연결함으로써 언제 어디서든 서로가 사람을 대신해 상거래를 수행하는 데 있다

U-Commerce에 따라 B2B, B2C방식보다는 B2O(business to objects)방식으로 판매, 거래될 것이며 사람간의 거래는 줄어드는 반면 지능화된 단말간, 사람과 사물간 네트워킹을 통한 거래가 보편화될 것이라고 전망하고 있다. 향후 U-Commerce의 규모는 엄청나게 증가할 것으로 예측하는 바, 이는 U-Commerce가 도소매, 제조업(식료품·의류·기계 등), 화학, 에너지, 자동차, 보건의료, 리스, 보험과 같은 서비스업 등 대부분의 산업분야 상거래에서 활용될 수 있을 뿐 아니라 일반적인 기업경영·SCM·CRM·자산관리(asset management)·현장인력관리·지식관리·유통관리·안전관리 등 다양한 비즈니스 활동에도 적용될 수 있기 때문이다.

6) U-Home(유비쿼터스 + 가정) 혹은 Smart-Home[20]

국내에서 유비쿼터스에 대한 논의가 일기 시작하면서 가장 관심을 모으고 있는 분야 중 하나가 '홈' 분야로 '디지털홈'이라 불리우기도 한다. 주요 서비스로는 유무선네트워크 기술을 통해 원격제어, 원격검침, 디지털방범 등이 있으며 이러한 디지털홈 구축을 위해서는 홈 내의 홈네트워크시스템, 외부에서 홈까지 전달해주는 외부의 네트워크시스템, 그리고 서비스구현에 필요한 콘텐츠와 솔루션 등 크게 3가지 요소가 필요하며 필요장치로는 홈서버와 홈게이트웨이가 있다.

홈네트워크시스템은 크게 2가지로 나눌 수 있는데, 하나는 집(Home)에 대한 모든 정보가 휴대전화 혹은 PDA를 통해 자신에게 전달되어 모든 상황을 관리(control)할 수 있는 시스템과 또 다른 하나는 Home 내의 환경이

20) 이호영·유지연, 『유비쿼터스 통신환경의 사회문화적 영향 연구』, 정보통신정책연구원, 2004.12.

각 개인을 인지하여 각 개인에게 맞는(맞춤형) 환경을 자동적으로 구현하여 주는 것이다.

국내에서는 정보통신부와 산업자원부가 디지털홈과 지능형 홈네트워크 구축계획을 수립하여 추진 중이다.

7) U-Health(유비쿼터스 + 보건의료) 혹은 U-Hospital(유비쿼터스 + 병원)

유비쿼터스 보건의료는 사실상 용어도, 개념도 확실치 않다. 병원내에서의 모든 업무에 있어 소비자(환자)중심의 서비스구현을 위해 언제, 어디서나 환자와 의사가 필요한 정보를 얻고, 입력할 수 있도록 하기 위해 U-Hospital을 표방하기도 하며[21], 병원 뿐 아니라 가정, 직장 등 지역사회 모든 곳에서 건강유지에 필요한 정보를 원격으로 수집, 공유, 관리함으로써 필요한 정보와 서비스가 모니터링되고 제공되는 포괄적인 내용을 의미하기도 한다(정영철등, 2005).

또한 유비쿼터스 컴퓨팅을 기반으로 한 사회(U-사회)에서의 보건의료라는 전제 하에 의료소비자가 사전에 허용한 범위 내에서 본인이 인식하지 못하는 가운데, 본인의 건강상태가 파악되어 의료진에게 전달되고 적절한 진단과 치료가 수행되며 환자가 병원에 방문하지 않아도 병을 진단할 수 있고, 심지어 환자의 몸 안에 삽입된 이식형 치료제에 신호를 보내어 적절한 약물이 적절한 농도로 몸 안에 투여되는 모습을 그리고 있기도 한다(박래웅, 2005).

8) U-Life(유비쿼터스 + 생활)

유비쿼터스 생활은 유비쿼터스 컴퓨팅이 개개인의 삶에 많은 영향을 끼치는 것을 일컫는 것으로 앞에서 언급한 전반적인 유비쿼터스 어플리케이

---

21) 전자신문, 기획/특집 「U-세상 속으로(39)메가트렌드 2005① 의료」, 2005.11.14.

션을 개인차원으로 접근하여 생각할 수 있다. 개개인을 감지하여 각 개인에 대한 상태, 개인별 원하는 정보와 지식의 제공, 교환, 공유가 가능해지는 바, 가장 핵심적인 단어는 '맞춤형'과 '인증'이 될 것이다. 환경이 개개인을 인식할 수 있게 됨으로써 개인별 맞춤형 서비스가 가능해지고, 각 개인을 인식하고 인증하기 위한 보안시스템이 필수 구성요소가 될 것이다(이호영등, 2004.12).

행정자치부에서는 이와 관련하여 21세기 유비쿼터스 기술시대를 대비하여 풍요롭고 살기좋은 지역생활환경 조성을 위한 'u-life 21'을 2007년 10월 제3차 지역정보화촉진계획으로 확정하였다(한국정보사회진흥원, 2007.10.29).

다. 유비쿼터스 IT관련 주요키워드

이러한 유비쿼터스 IT에 있어 국내 전문가 50인을 대상으로 하여 선정한 2007년도 10대 주요키워드로는 IPTV, UCC, HSDPA, WiBro, 웹2.0, USN, DMB, u-City, RFID, 위치정보서비스 등이 있다(한국정보사회진흥원, 2007.3.9). 이들 각각에 대하여 개략적으로 살펴보는 것이 유비쿼터스 IT, 즉 유비쿼터스에 대한 전반적인 이해를 도울 수 있을 것으로 판단되어 본문에서는 이 중에서도 일상생활에 많이 보급되어 있어 복지부문에 있어서도 그 활용성을 생각해볼 수 있는 IPTV, UCC, 웹2.0, RFID/USN, 위치정보서비스 등에 대해 간단히 살펴보기로 한다.

1) IPTV

IPTV(Internet Protocol Television)란 인터넷과 단말기가 융합된 것으로서 IP망, 즉 초고속인터넷을 통하여 인터넷프로토콜방식으로 이용자요청에 따라 양방향으로 실시간방송콘텐츠, 주문형비디오(VOD), 인터넷, T-커머스 등 다양한 멀티미디어콘텐츠를 제공하는 서비스를 의미한다(그림 Ⅲ- 3 참조).

〔그림 III- 3〕 IPTV 전송흐름도

자료: 정보통신부, 『방송통신 융합서비스(IPTV) 정책방안』, 2007.5.29

이용자가 초고속인터넷으로 서비스(IPTV 서비스)를 제공받기 위해서는 IPTV 셋탑박스가 필요하다. IPTV는 비디오를 비롯한 방송콘텐츠를 제공한다는 점에서는 일반 케이블방송이나 위성방송과 별다른 차이점이 없으나, IPTV는 쌍방향성이 추가되어 소비자는 새로운 경험을 하게 되는 것이다. 그 유형에는 통신서비스, 방송서비스, 그리고 통신과 방송의 연계형 서비스 등 3가지가 있다. 통신서비스에는 인터넷정보검색, VOD서비스, 메신저서비스, 문자메시지서비스, 전자상거래 및 인터넷뱅킹, 각종 포털서비스, 게임이나 노래방과 같은 오락서비스 등이 있으며 방송서비스는 실시간으로 방송프로그램을 전송하는 서비스이다.

통신과 방송의 연계형 서비스는 말 그대로 통신과 방송프로그램을 연동

하는 정보서비스이다. 국내에서는 KT, 하나로텔레콤, 데이콤 등 유선통신 사업자들이 BcN 사업의 비즈니스모델로서 IPTV를 준비하고 있으며 마침내 IPTV법안인 '인터넷멀티미디어 방송사업법안'이 2007년 12월 28일 현재 국회 본회의를 통과하여 시행령과 고시등 하위법 제정을 눈앞에 두고 있다. 그러나 이러한 IPTV 서비스는 다양한 멀티미디어콘텐츠의 중요성이 부각됨에 따라 방송콘텐츠의 유료화에 따른 이용자의 부담 및 다양한 콘텐츠개발의 미흡 등이 문제의 소지로 남아 있다.

2) UCC(User Created Contents)

UCC(User Created Contents)는 방송사와 영상 프로덕션과 같은 전통적인 매체생산자가 아닌 웹사이트 사용자에 의해 생산되는 즉 '사용자제작콘텐츠'를 의미한다. 콘텐츠 매체에 따라 텍스트, 이미지, 오디오, 비디오, 복합미디어(UPC: User Packaged Content) 등을 포함하며, 콘텐츠 제작목적에 따라 정보제공을 위한 I(Information)-UCC와 엔터테인먼트를 위한 E(Entertainment)-UCC, 그리고 수익창출을 위한 B(Business)-UCC로 분류할 수 있다(임순옥, 2007.3.2).

각종 언론매체 및 연구소 등은 UCC 유망성을 높게 보고 있는 가운데 타임지는 2006년 올해의 인물로 '당신(You)'을, 최고의 발명품으로 '유튜브(YouTube)'를 선정하였으며, 이코노미스트 역시 UCC가 2007년의 메가트렌드가 될 것으로 전망하였다(전지현, 2007.4). 국내에서도 2006년부터 인터넷업계의 관심이 집중되면서 많은 인터넷기업들이 참여하고 있으며 그 중에서도 동영상 UCC가 빠르게 성장하고 있는 바, 국내 동영상 UCC 시장은 판도라 TV, SM온라인 등 동영상 UCC 전문업체와 다음(TV 팟), 네이버(플레이) 등 대형 포털들이 서비스 경쟁을 하고 있다. 이러한 UCC의 열풍이 거세지고 있는 가운데 UCC를 활용한 다양한 서비스모델들이 나타나고 있다. 이제는 종전의 단순한 엔터테인먼트적 요소에서 벗어나

생활에서 산업으로 그 범위를 확장하고 있는 것이다. 입시에의 응용, 마케팅 홍보물에서 각종 선발대회, 채용대회, 쇼핑몰에의 적용 등등 그 형태도 다양성을 띠고 있다(유선실, 2007.8.16; 오세근, 2007.4.11).

그러나 국내외 UCC는 현재 이용자들의 적극적인 활동, 다양한 업계의 노력으로 급격하게 성장하고 있지만, UCC가 단순한 트랜드를 넘어 하나의 시장으로 성장하기 위해서는 저작권 문제, 개인정보 유출, 명예회손 등 해결해야할 문제가 여전히 많이 남아있다(임순옥, 2007.3.2).

3) 웹2.0

'웹2.0'은 사용자들의 '참여', '공유', '개방'을 통해 콘텐츠 및 프로그램을 스스로 생산하고 공유할 뿐 아니라 재창조할 수 있는 기반을 갖춘 것으로, 다음 세대 웹 트렌드를 대변하는 용어다. 기존 혹은 현재의 웹 서비스들이 상당히 폐쇄적이고 소수 콘텐츠 생산자나 특정 사이트 위주로 서비스 및 비즈니스 모델이 구현되었다면, 다음 세대 웹 트렌드는 이용자들의 참여와 공유, 개방성 및 자율성이 보다 극대화되어 제공될 것이라는 예측들이 나오고 있으며 이러한 예측들이 서비스들에서 적극적으로 차용, 구현되고 있다. 즉, 웹2.0은 참여형 서비스로 네티즌들이 스스로 콘텐츠 및 프로그램 등을 생산하고 공유할 뿐 아니라 재창조할 수 있는 기반을 갖게 되는 것이다(도서출판 임프레스, 2007. 7).

이러한 웹2.0에 있어 대표적인 서비스로는 소셜 네트워크서비스, RSS서비스, 오픈소스 소프트웨어, 블로그서비스, 사용자리뷰서비스, P2P화일공유, C2C전자상거래서비스, 위키/협업서비스, 태깅서비스 등이 있다(류한석, 2007, 표 Ⅲ- 6 참조).

〈표 III- 6〉 웹2.0 서비스 분류

서비스	내용 및 종류
소셜네트워크서비스	- 사람들간의 관계촉진 서비스 °싸이월드, 링크드인(Linkedin), 페이스북(facebook), 마이스페이스(myspace), 피플2(people2) 등
RSS서비스	- 뉴스나 블로그등에서 콘텐츠가 새롭게 갱신되었음을 알려주는 용도로 많이 사용 °블로그라인스(Bloglines), 피드버너(FeedBurner), 뉴스게이터(Newsgator), 한RSS(HanRss), 피드웨이브(FeedWave) 등
오픈소스소프트웨어	- 리눅스, 아파치, 마이SQL, PHP를 사용함으로써 무료로 서버 소프트웨어 사용가능
블로그서비스	- 새로운 미디어시대를 위한 1인 미디어 °구글의 블로거(Blogger), 타입패드(TypePad), 웹로그(Weblogs), 네이버블로그, 다음블로그, TNC의 이올린, 블로그칵테일의 올블로그 등
사용자리뷰서비스	- 제품이나 서비스에 대한 사용자들의 평가를 제공하는 서비스 °트립어드바이저(tripadvisor), 리뷰센터(reviewcentre), 인사이더 페이지(insiderpages), 윙버스(WingBus), 레뷰(Revu) 등
P2P화일공유	- 네트워크를 통해 사용자들간 파일을 공유하게 해주는 서비스 °카자(KaZaA),비트토런트(BitTorrent), 그누텔라(gnutella) 등
C2C 전자상거래서비스	- 사용자들간 상거래 제공 서비스 °이베이(eBay),크레이그리스트(craigslist), 유비드(uBid) 등
워키/협업서비스	- 콘텐츠를 함께 편집하고 업무상 협업을 할 수 있는 기능을 제공하는 서비스 °좃스팟(JotSpot), 베이스캠프(Basecamp), 소셜텍스트(Socialtext), 엔씨소프트의 스피링노트(springnote) 등
태깅서비스	- 사진, 웹콘텐츠에 메타데이터를 붙여 검색을 하거나 분류를 하는 데 도움을 주는 서비스 °딜리셔스(del.icio.us), 플리커(flickr), 디그(digg), 뉴스2.0, 마가린 등

이러한 웹2.0은 사용자참여에 의한 가치확대와 이에 따른 사용자로의 힘의 이동, 사용자참여와 연계를 위한 소셜컴퓨팅 등장, 동영상 UGC(User Generated Content)의 인기 부각, 개인미디어의 발전과 영향력 증가, 플랫폼으로서의 역할[22] 증대, 롱테일(Longtail) 현상[23] 부각, 비즈니스관점에서의 웹2.0의 활용 증가 등과 같은 패러다임의 변화모습을 보이고 있다(조산구, 2007).

4) RFID(Radio Frequency Identification)/USN(Ubiquitous Sensor Network)

RFID/USN은 모든 사물에 부착된 RFID 태그 또는 센서를 초소형 무선장치에 접목하여 네트워킹과 통신을 통해 실시간으로 정보를 획득, 처리, 활용하는 네트워크시스템으로, 먼저 인식정보를 제공하는 RFID를 중심으로 발전하고 이에 센싱기능이 추가되어 이들간 네트워크가 구축되는 USN 형태로 발전한다. 이를 구성하는 요소는 RFID 태그, RFID 리더, 센서, 센서노드, 싱크노드, USN 게이트웨이, 센서네트워킹, 센서네트워크 미들웨어 등이 있다. 정부(정보통신부)는 국민소득 2만달러 조기달성을 목표로 2004년 3월 IT839전략[24]을 수립하여 사업화기반을 닦았으며, 2006년 4월에는 IT839전략을 통방융합과 소프트웨어를 위주로 일부 수정·보완한 u-IT839 전략을 새롭게 발표하고 적극 추진 중에 있다. 이 중 8대 서비스와 9대 신성장동력에 속하는 RFID는(그림 Ⅲ- 4 참조) 기존의 바코드를 대체할 차세대 기술로써 주목받으며 상품의 제조·유통·판매·재고관리·도서·의료분야 등 다양한 영역에 폭넓게 적용되고 있다(한국정보사회진흥원, 2006.12).

---

22) 정치, 경제, 사회, 문화에 있어 필수 불가결한 요소로 작용

23) 20%가 전체매출의 대부분을 차지한다는 2:8 파레토법칙에 대치하는 것으로서 기존에는 중요하지 않게 여겼던 80%(Longtail: 긴꼬리)가 점점 꼬리는 더 길러지고 굵어지게 되어 중요하게 된다는 이론

24) 제Ⅲ장 제3절 참조

〔그림 III- 4〕 RFID와 IT839전략

자료: 정보통신부, 『RFID본사업 추진경과 및 추진방향』, 2006. 6

이러한 RFID/USN 시스템의 수요활성화를 위하여 2004년부터 공공 및 민간분야에 있어 시범사업을 거쳐 그 중 일부는 본 사업을 추진하고 있다. 2004년도에는 국방부의 국방탄약관리, 국립수의과학검역원의 수입쇠고기추적관리 등 6개사업, 2005년도에는 환경부의 감염성폐기물관리, 인천광역시의 항공화물관리 등 6개사업에 대한 시범사업을 추진하였으며, 2006년도에는 보건복지부의 u-의약품공유시스템 구축, 한국식품공업협회의 식품안전정보관리 공통시스템 구축 등 5개사업에 대한 시범사업을, 국방부의 국방탄약관리, 환경부의 감염성폐기물관리 등 4개사업에 대한 본 사업을 추진하였다. 또한 2007년도에는 보건복지부의 u-의약품종합관리시스템 구축 등 7개사업에 대한 RFID확산사업과 SKT 및 KTF의 모바일 RFID 확산사업, 해양수산부의 u-Port 구축사업 등 7개의 USN 시범사업, 그리고 경찰청의 어린이 보호구역 안전시스템 등 5개 u-서비스 시범사업을 추진하고 있다(표 III- 7참조).

〈표 III- 7〉 RFID/USN 시범사업 및 본사업 추진현황

연도	구분	사업명	주관부서
2004	RFID 시범사업	국방탄약관리	국방부
		수출입물류관리	산자부
		항공수하물 추적통제	한국공항공사
		항만물류관리	해양수산부
		수입쇠고기추적관리	국립수의과학검역원
		물품관리	조달청
2005	RFID 시범사업	감염성폐기물관리	환경부
		F-15K전투기부품관리	공군본부
		u-Museum서비스	국립현대미술관
		항공화물관리	인천광역시
		대관령한우관리	강원도
		개성공단기반관리	통일부
2006	RFID 시범사업	u-의약품공유시스템구축	보건복지부
		항공화물 공통인프라 구축	인천국제공항공사
		식품안전정보관리 공통시스템 구축	한국식품공업협회
		양식지능화시스템 구축	제주도
		모바일 RFID 시범서비스	SKT 컨소시엄
			KTF 컨소시엄
	본사업	국방탄약관리	국방부
		항만물류관리	해양수산부
		감염성폐기물관리	환경부
		개성공단통행통관	통일부
2007	확산사업	국가물품서비스 고도화	조달청
		군수물자관리 확산	공군군수 사령부
		u-기록물 확산	국가기록원
		u-Airport 구축을 위한 항공수하물 RFID 인프라구축	한국공항공사
		u-의약품종합관리시스템 구축	보건복지부
		안전안심 u-먹거리 구축	한국식품공업협회
		검찰청 기록관리시스템 확장	서울중앙지검

자료: 한국정보사회진흥원 IT신기술사업팀, 『'07년도 RFID/USN사업 추진현황』, 2007.10

〈표 III- 7〉 계속

연도	구분	사업명	주관부서
2007	모바일 RFID 확산사업	SKT 모바일 RFID 확산사업	SK텔레콤
		KTF 모바일 RFID 확산사업	KTF
	USN 시범사업	u-Port 구축사업	해양수산부
		u-울릉도, 독도 재난/재해 조기예보시스템 구축	경상북도
		u-GEMS: USN기반 지하수 모니터링 시스템	제주특별자치도
		해양안전관리시스템	해양경찰청
		도로시설물관리 시범사업	한국도로공사
		3대 하천 생태복원 모니터링시스템	대전광역시 첨단산업진흥재단
		기상/해양관측 시범망 구축 및 시범서비스 제공	국립해양조사원
	u-서비스 시범사업	어린이 보호구역 안전시스템	경찰청
		어린이 환우를 위한 RFID/USN기반 블루밴드(Blue Band) 시스템	제주특별자치도
		유비쿼터스 동계올림픽을 위한 u-스포트 지능형 스키장시스템 구축	강원도
		u-IT 지능형 도시철도 및 지하도상가 안전모니터링시스템	대정광역시 첨단산업진흥재단
		u-IT기반 터널 안전관리모니터링시스템	부산광역시 시설관리공단

자료: 한국정보사회진흥원 IT신기술사업팀, 『'07년도 RFID/USN사업 추진현황』, 2007.10

5) 위치정보서비스

'언제, 어디서나, 원하는 사람은 누구나' 의 유비쿼터스가 지향하는 바를 충족시키기 위한 조건 중 하나는 서비스를 필요로 하는 서비스대상자가 인지하지 않은 상태에서, 의도적인 행동없이 대상자를 파악하고(위치,

상태등) 이에 적합한 서비스를 결정하여 제공하는 것이다. 이 때 대상자를 파악한다 함은 대상자의 위치와 상태를 파악하는 것으로서 위치정보는 '언제, 어디서나'를 충족시키기 위한 구성요소이다.

'위치정보'란 이동성이 있는 물건 또는 개인이 특정한 시간에 존재하거나 존재하였던 장소에 관한 정보로써 위치정보사업자에 의해 전기통신설비 및 전기통신회선설비를 이용하여 수집된 것을 말하며 또한 이렇게 수집된 위치정보를 이용한 서비스를 '위치기반서비스(LBS: Location-based Service)'라 한다(위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률, 제2조(정의)).

국내 위치기반서비스는 주변정보서비스, 엔터테인먼트서비스, 안전및구난서비스, 물류.관제서비스, 위치확인서비스, 교통.항법서비스, 그리고 거래.광고서비스등 6가지로 구분할 수 있으며(표 Ⅲ- 8 참조) 이러한 서비스들은 현재 독자적으로 혹은 여러서비스가 혼합되어 서비스되고 있다.

〈표 Ⅲ- 8〉 국내 위치기반서비스 분류

구분		설명	대상
주변정보서비스 (Information)		개인의 현재 위치정보에 기반한 주변정보(날씨, 생활정보 등) 검색서비스	개인
엔터테인먼트서비스 (Entertainment)		개인의 위치정보에 기반한 오락용서비스 (게임, 미팅 등)	개인
안전및구난서비스 (Safe & Security)		개인/기업의 안전 및 구조요청과 관련된 서비스	개인/기업
물류.관제서비스	(Tracking)	사람, 차량 및 물류의 위치정보를 추적하고 통제하는 기업용서비스	기업
위치확인서비스		사람 및 사물의 위치정보에 기반한 개인용서비스	개인
교통.항법서비스 (Navigation)		운전자의 위치에 기반한 교통정보 및 길안내 서비스	개인/기업
거래.광고서비스 (Commerce)		개인의 위치정보와 상품 또는 광고등의 서비스와 연계된 서비스	개인

자료: 윤미영·김선아, 『Safeguard of u-Society, LBS』, 한국정보사회진흥원, 2007.6.

3. 유비쿼터스관련 국가정보화정책

제Ⅱ장 제2절 정보화트랜드 및 국가정보화방향에서 살표본 우리나라 정보화정책 중 유비쿼터스관련 정보화정책으로는 디지털홈 비전 2007, Broadband IT KOREA 건설을 위한 광대역통합망(BcN)구축 기본계획, u-센서네트워크 기본계획, IT신성장동력 마스터플랜, IPv6보급촉진기본계획, u-Korea 기본계획 등이 있다. 본 절에서는 이들에 대해 간략히 살펴봄으로써 유비쿼터스의 국가적인 방향성에 대한 이해를 도모하고자 한다.

가. 디지털홈 비전 2007(2003)[25]

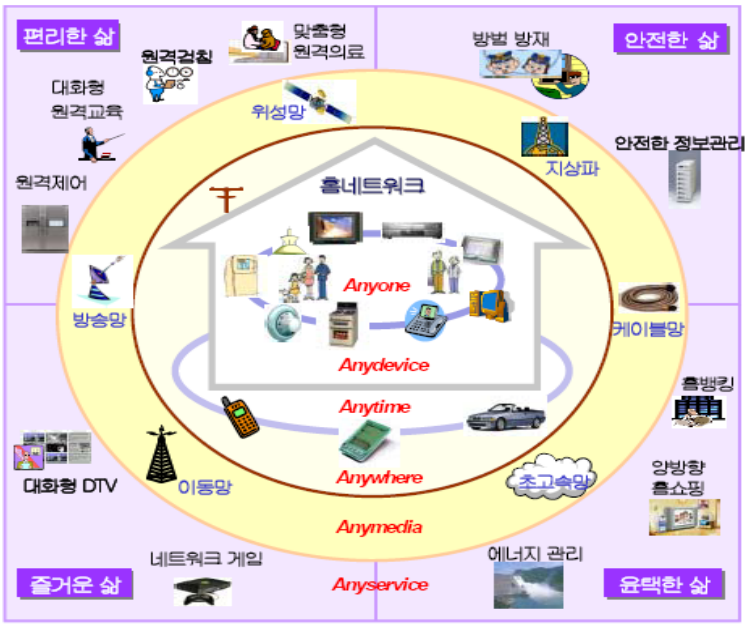
디지털 컨버전스 기술의 가속화에 따라 언제, 어디서나, 기기에 구애받지 않고 다양한 멀티미디어 서비스를 누릴 수 있는 유비쿼터스 환경이 구축되고, 디지털TV, Post-PC 보급 확대에 힘입어 가정내 정보 이용환경이 획기적으로 개선되어 경제 및 사회활동의 많은 부분이 가정에서 이루어지는 IT의 생활화(가정 정보화)가 점차 확산될 전망을 보이고 있다. 이에 정부는 세계 최고수준인 정보인프라, 가전산업, Cyber APT 등 국내 유리한 정보이용 환경을 기반으로, 전세계적으로 초기단계인 디지털홈(Digital Home) 구축을 위하여 2003년 '디지털홈 구축계획'을 발표하기에 이르렀다. 디지털홈[26]이란 가정내의 모든 정보가전기기가 유무선 홈네트워크로 연결되어 기기, 시간, 장소에 구애받지 않고 누구나 다양한 홈디지털서비스를 제공받을 수 있는 미래지향적인 가정 환경을 의미하며 편리한 가정, 즐거운 가정, 안전한 가정, 윤택한 가정을 추구하고 있다(그림 Ⅲ- 5 참조).

---

25) 정보통신부, 『Digital Life 실현을 위한 Digital Home 구축계획』, 공청회자료, 2003.5.

26) 디지털 홈은 음악, 사진, 비디오 등 디지털 미디어를 공유하고, 인터넷 망과 연계하여 디지털 콘텐츠 서비스를 가정에 제공하는데 중심을 두고 있는 반면, 유사한 개념으로 '스마트 홈'은 가정 내의 디지털 기기들을 로컬 내지 원격에서 제어/관리할 수 있는 홈오토메이션 서비스에 비중을 많이 두고 있음.

〔그림 III- 5〕 디지털홈 개념도



디지털홈 구축에 있어 주거환경을 고려한 다양한 디지털홈 구현모델 개발, 디지털홈의 지속적인 보급 및 확산 지원, 디지털홈 관련 핵심기술의 전략적 개발 및 표준화, 정부와 산업체가 참여하는 종합적인 추진체계 정립 등을 2007년까지의 중점추진과제로 진행하고 있다.

나. Broadband IT KOREA 건설을 위한 광대역통합망(BcN) 구축 기본계획(2004. 2.)[27]

광대역통합망(BcN: Broadband convergence Network)이란 통신·방송·인터넷이 융합된 품질보장형 광대역 멀티미디어 서비스를 언제 어디서나 끊김

27) 정보통신부, 『Broadband IT KOREA 건설을 위한 광대역통합망(BcN) 구축 기본계획』, 2004.2

없이 안전하게 광대역으로 이용할 수 있는 차세대 통합 네트워크로, 통신.방송.인터넷의 혁명적 대통합 시대가 도래하고 인간중심의 유비쿼터스 정보환경 실현의 가능성이 구체화됨에 따라 정부는 세계최고의 광대역통합망(BcN) 구축계획을 수립하게 되었다. 이와 같이 세계 최고의 광대역통합망 구축을 통해 Broadband IT Korea 건설을 위한 핵심 인프라 제공을 비전으로 제시하면서 광대역통합망 표준모델 및 서비스 개발, 광대역 통합전달망 구축, 가입자망의 광대역화, 구내통신망의 고도화, 홈네트워크 보급 촉진, 유비쿼터스 센서 네트워크 구축을 그 내용으로 하고 있다(표 Ⅲ- 9 참조).

〈표 Ⅲ- 9〉 광대역통합망 구축 기본계획 추진내용

구분	추진내역
광대역통합망 표준모델 및 서비스 개발	- 광대역통합망 표준모델 개발 - 광대역 통합서비스 개발.보급 촉진
광대역 통합전달망 구축	- 품질보장망 구축 - 통합망 보안기능 고도화 - IPv6 주소보급 촉진 - 개방형 서비스플랫폼 구축
가입자망의 광대역화	- 유선가입자망의 광대역화 - 무선망의 고도화 - 방송망의 고도화
구내통신망의 고도화	- 특등급 인증기준 신설, 광케이블 구내망 구축공법 개발 및 보급, 구내통신망관련 기술기준 개선, 세제.금융 지원
홈네트워크 보급 촉진	- 기능형 홈네트워크 기술개발 및 표준화, 산업체간 협력체계 강화, 홈네트워크 인증제도 도입, 시범사업 및 홍보활동
유비쿼터스센서 네트워크 구축	- u-센서 네트워크용 주파수 분배, u-센서 네트워크 핵심기술 개발, 국내 및 국제표준화 추진, u-센서 네트워크 연구기반 구축, u-센서 네트워크 시험환경 구축, 유비쿼터스 네트워크 발전전략 연구

또한 2004년부터 2010년까지 2,000만 유.무선 가입자에게 이종망간 끊김없는 멀티미디어 서비스제공이 가능한 50~100Mbps급 광대역통합망을 구

축하고 광대역통합망 관련 통신.방송장비 생산 111조원 달성을 목표로 하고 있다(표 Ⅲ-10 참조).

〈표 Ⅲ-10〉 유비쿼터스 정보환경으로의 발전 전망

구분	1990년(협대역통신망) (2.4Kbps~9.6Kbps)	2000년(초고속통신망) (1.5~2Mbps)	2010년(광대역통신망) (50~100Mbps)
내용	-음성, 문자통신서비스 -전자적정보처리·유통에 초점 -기기간연계성및통합성 낮음	-초고속인터넷서비스 -PC기반서비스 이용 -일부 IT제품의 네트워크화	-다양한 통합 IT서비스 -모든영역에 IT융합·내재 -모든제품이 네트워크에 연결
기술	-협대역기술 -단일미디어기술	-초고속인터넷기술 -웹기반서비스기술 -stand alone형 IT기술	-광대역네트워크 기술 -디지털컨버전스 기술 -유비쿼터스 컴퓨팅기술 -타 산업과의 융합기술

다. u-센서 네트워크 기본계획(2004)[28]

USN(Ubiquitous Sensor Network)은 필요한 것에 전자태그(RFID: Radio Frequency Identification)[29]를 부착하고(Ubiquitous), 이를 통하여 기본적인 사물의 인식정보(Identifacation)는 물론 주변의 환경정보(온도, 습도, 오염정보, 균열정보등)까지 각종 센서(Sensor)를 통하여 탐지하여, 이를 실시간으로 네트워크에 연결하고, 그 정보를 관리하는 것을 의미하며(Network), 궁극적으로는 모든 사물에 computing 및 communication 기능을 부여하여 anytime, anywhere, anything 통신이 가능한 환경을 구현하기 위한 것이다(문병주, 2006.08.23.).

이와같은 전자태그의 소형화, 지능화에 비해 저가화가 실현되면서 물류,

28) 정보통신부, U-센서네트워크(USN) 구축 기본계획, 2004. 2

29) 전자태그의 경우, 기존의 바코드에 비해 가격면에서는 다소 비싼 편이나 동시에 많은 물품처리가 가능하고 식별시간이 짧으며, 실시간 정보파악이 가능할 뿐 아니라 수십Cm ~ 수m 거리에서도 정보를 읽을 수 있고 자기카드의 단점인 보안성도 뛰어남.

유통분야 뿐 아니라 동물관리, 환경, 재해예방, 의료관리, 식품관리 등 실생활에서의 활용이 점차 확대되어가고 있고 전자태그에 통신기능이 부가되고 점차 주위환경을 감지하는 센싱기능이 부가되어 능동적으로 정보를 처리하는 지능화 초소형 네트워크화가 가속화되어가면서 정부는 마침내 u-센서네트워크 기본계획을 수립하게 되었다.

본 기본계획에서는 '전자태그 보급 촉진을 통한 살기좋은 u-life 구현'을 비전으로 하여 2007년까지 세계 1위의 u-Life 기술확보, 2010년까지 세계 1위의 u-Life 실현을 목표로 하고 있다.

라. IT 신성장동력 마스터플랜(2004)

참여정부 출범이 시작되면서 정부는 IT산업분야에서 9가지 성장동력산업 분야를 지정한 'IT 신성장 동력 마스터플랜'을 수립하여 국민소득 2만 달러 달성을 위한 새로운 IT산업의 기반을 조성하고, 지속적인 정보화를 통해 시장수요를 창출시키는 데 초점이 모아졌다. 이에 2003년 8월 'IT 신성장동력 발전전략'이 수립되었으며 2004년 2월 IT839전략이 공표되었다.

IT839란 8가지의 서비스, 3대 인프라, 9대 IT신성장동력을 총칭하는 것으로(표 Ⅲ-11참조) 839숫자를 모두 더하면 20이 된다. 따라서 839는 '2만 달러로 가기 위한 일종의 패스워드'이며 결국 이 개념은 IT가치사슬에 있다. 새로운 서비스가 도입되고 활성화되면 곧 인프라에 대한 투자확대로 연결되고 이를 바탕으로 첨단기기와 단말기, 콘텐츠산업이 성장하게 된다. 따라서 IT839전략이란 IT산업의 가치사슬에 따라 8가지 신규 정보통신서비스를 도입하여 성장 모멘텀을 제공하고 고도화된 서비스 제공을 뒷받침할 수 있는 3대 인프라를 선도적으로 구축해 이를 바탕으로 첨단기기와 단말기, 소프트웨어·콘텐츠산업이 동반 성장할 수 있도록 하는 것이다(정보통신부, 2005.10.25.).

〈표 III-11〉 IT839 전략품목

구분	서비스(8대서비스)	상품(9대신성장동력)	인프라(3대인프라)
내용	- WiBro 서비스 - DMB(위성/지상파) - 홈네트워크서비스 - 텔레매틱스서비스 - RFID활용서비스 - W-CDMA활용서비스 - 지상파 DTV - 인터넷전화(VoIP)	- 차세대이동통신기기 - 디지털TV 기기 - 홈네트워크기기 - IT SoC 반도체 - 차세대 PC - 임베디드 SW - 디지털콘텐츠및 SW 솔루션 - 텔레매틱스 기기 - 지능형로봇	- 광대역통합망(BcN) - U-센서네트워크 (USN) - 차세대인터넷주소 체계(IPv6)

또한 정부(정보통신부)는 최근 대내외적 위상변화에 따른 IT839품목의 사업화단계 돌입 등 새로운 환경변화에 적극 대응하기 위해 '제2기 IT839 전략'을 수립, 추진하고 있다[30].

마. IPv6 보급촉진기본계획(2004)[31]

IPv6에서 IP(Internet Protocol)란 인터넷통신을 위한 통신규약으로써 현 인터넷은 IPv4(Internet Protocol version 4)를 기반으로 운용되고 있으나 향후에는 IPv6를 활용한 인터넷으로 발전할 전망이다. 인터넷의 급격한 확산과 BcN 구축과 맞물려 2006년경부터는 현 인터넷주소(IPv4) 고갈이라는 새로운 문제가 예견됨과 아울러 차세대인터넷 프로토콜인 IPv6는 BcN, 홈네트워크, 텔레매틱스 등 신성장동력 프로젝트의 핵심요소로서 앞으로 우리나라가 인터넷강국으로서의 지위를 공고히 다지는 중요한 요소가 될 것으로 기대되고 있다.

이에 정부에서는 2004년 IPv6 보급 촉진을 위한 기본계획을 수립하였

30) 한국경제 '정보통신부... IT 신성장도력 집중 투자', 2007.1.16.
31) 정보통신부, 『IPv6 보급 촉진 기본계획』, 2004.5.

다. IPv6는 IETF가 1998년에 표준화한 128비트 주소의 차세대인터넷프로토콜이다. 이러한 IPv6의 특징은 기존 인터넷에 비해 보안성(security)이 뛰어나고, 이동성(mobility)을 지원하며, 품질(QoS)에 대한 고려가 가능하여 음성·데이터 및 유선·무선의 통합과 통신·방송의 융합을 추진하는 BcN 구축을 가능하게 하는 기반을 조성할 수 있다. 또한 IPv6기반의 신기술을 바탕으로 새로운 서비스, 비즈니스 모델이 개발되고 이를 활용한 새로운 시장을 창출하여 국민의 편익을 증진시킴에 따라 유비쿼터스 환경에서의 u-Life 형성에 기여를 꾀한다.

이와 같은 IPv6 보급 촉진 기본계획에서는 IPv6 보급촉진을 통하여 차세대 인터넷산업과 서비스를 육성함으로써 인터넷소비국에서 생산강국으로 도약하는 것을 목표로 하여 IPv6 기반의 유·무선 통합 차세대인터넷기술 개발 촉진, IPv6 응용서비스 개발·보급 촉진, IPv6기반 홈네트워크 서비스 개발·보급, IPv6 시범망 구축 및 인프라 확충, IPv6 주소자원관리 및 IPv6 DNS 시범서비스 도입, 표준화 및 시험·인증제도 도입, 국제협력.홍보.교육 강화 등을 추진내용으로 하고 있다(그림 Ⅲ- 6 참조).

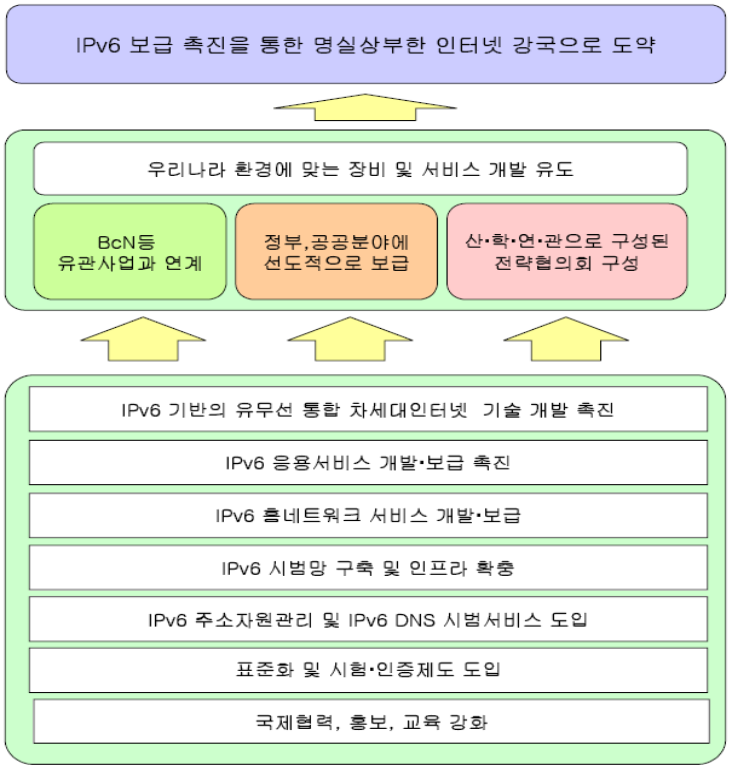
바. u-Korea 기본계획(2006)[32]

참여정부 출범 중반기를 맞아 그동안의 정치, 경제적 환경변화로 새로운 사회적 수요가 분출되고 사물의 지능화 및 네크워크화로 다양한 기술간, 서비스간 융·복합이 활발한 u-IT환경으로 급격하게 전환되고 있을 뿐 아니라 세계 유비쿼터스 시장이 급성장하고 있고 유비쿼터스 IT관련사업이 차세대 국가의 핵심전략분야로 대두됨에 따라 정부는 2006년 u-Korea 기본계획을 수립하게 되었다. '세계 최고수준의 u-인프라 위에 세계최초의 u-사회실현을 통해 선진한국 건설에 기여'함을 비전으로 삼아 보다 안전

32) 정보통신부, 『u-Korea 기본계획 수립』, 2006. 5.

한 유비쿼터스사회 기반 위에서 국민 모두가 혜택을 받는(4U[33]) 사회 실현(Secure & Safe IT)을 기본방향으로 설정하였다(그림 Ⅲ- 7 참조).

〔그림 Ⅲ- 6〕 IPv6 보급촉진기본계획 추진내용



33) Universal IT KOREA: 모두를 위한 따뜻한 u-KOREA
Usable IT KOREA: 누구나 손쉽고 편리한 u-KOREA
Unisonous IT KOREA: 조화로운 u-KOREA
Upgrade IT KOREA: 가치 창조적인 u-KOREA

〔그림 III- 7〕 u-Korea 기본방향

또한 5대분야 선진화목표와 4대엔진 최적화목표를 추진목표로 하여 구축단계(2006~2010)와 정착단계(2011~2015)별, 분야별(정부분야, 국토기반분야, 경제분야, 사회분야, 개인생활분야) 주요추진내용을 설정하였다.

이상과 같은 유비쿼터스 국가정보화정책들은 바로 유비쿼터스 기반의 e-Welfare 발전방향을 제시해준다고도 할 수 있을 것이다.

Ⅳ. 국내 e-Welfare 추진현황

제Ⅲ장까지 사회복지환경변화, 정보화, 그리고 e-Welfare, 유비쿼터스에 이르기까지 본 연구의 주제에 대한 것은 개략적이나마 모두 정리해보았다. 이에 본 장에서는 현재 추진되고 있는(추진되었던) e-Welfare(u-Welfare도 포함하여) 현황을 국내 중심으로 하여 공공과 민간, 그리고 관련된 사이트 및 각종 시범사업으로 구분하여 파악해보았다.

1. 공공부문 e-Welfare 추진현황

1980년대부터 '국가기간전산망 구축계획'과 같은 국가적 차원의 정보화를 추진해온 정부는, 국가사회 전 분야의 정보화를 좀 더 효율적으로 추진하고 정보통신산업의 발전을 위하여 법적 근거를 마련하게 되었는데 이러한 관련 법이 1995년 제정된 '정보화촉진기본법'이다. 이후 정보화촉진기본법에 의해(제5조 정보화촉진기본계획의 수립) 정보화촉진기본계획이 수립되었으며(표 Ⅳ- 1 참조) 각 부처는 다음 연도의 시행계획을 수립하여(제6조 시행계획 수립) 매년 3월말까지 정보화추진위원회에 제출하여 공공부문의 정보화사업을 수행하고 있다.

부처별 정보화촉진시행계획은 중앙 각 부처의 장이 정보화촉진시행계획 작성지침에 따라 정보화촉진기본계획에서 제시한 목표와 기본방향을 반영하여 차기년도에 실시하고자 하는 신규 및 계속사업을 작성한 후 사업종류 및 예산에 대해 정보화추진분과위, 실무위, 자문위 등의 검토와 조정을

거쳐 정보화추진위원회에 제출되면 최종 심의를 거쳐 확정된다.

〈표 Ⅳ- 1〉 정보화촉진기본계획 추진경과

시기	내용	기간
1996. 6	제1차 정보화촉진기본계획	1996~2010
1999. 3	제2차 정보화촉진기본계획 CYBER KOREA 21	1999~2002
2002. 4	제3차 정보화촉진기본계획 e-Korea 비전 2006	2002~2006
2003.12	Broadband IT Korea Vision 2007	2003~2007
2006. 5	U-KOREA 기본계획	2006~2010

그러므로 사회복지와 관련하여 그동안 공공부문에서 추진된 혹은 추진되고 있는 정보화사업을 알아보기 위하여 보건복지정보화촉진시행계획을 살펴볼 필요가 있다. 보건복지정보화촉진시행계획은 1996년부터 매년 수립되었는데 초반에는 보건복지정보화기반, 보건의료분야, 보건산업분야, 사회보험분야, 사회복지분야 등 5개분야로 나뉘어 추진되었으며 2002년도부터는 이 중 정보화기반을 따로 두지 않고 나머지 4개분야로 나누어 추진되었다(표 Ⅳ- 2 참조). 이 중에서 사회복지분야는 1996년 사회복지자원관리정보화사업에서부터 2007년도 국가복지정보시스템구축에 이르기까지 11개의 정보화사업이 추진 혹은 추진중에 있다. 한편 보건복지정보화촉진시행계획에 포함되어 추진하고 있는 사회복지정보화사업은 아니지만 공공부문 e-Welfare 사업과 매우 연관된 사업으로써 지자체(서울시 중구)가 주관하고 있는 '서울시 중구 사회안전망시스템 구축'사업과 중앙정부(행정자치부)가 주관하고 있는 '시군구 행정종합정보시스템', '주민서비스통합정보시스템 구축' 사업에 대해 살펴보았다.

〈표 Ⅳ- 2〉 보건복지정보화촉진시행계획 중 사회복지부문 정보화추진현황

(단위: 백만원)

사 업 명	주관기관	소요예산											
		1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
사회복지자원관리 정보화	한국사회복지 협의회	140		413	641	100	205	219	250	468	669	1055	
아동보육종합 정보화(보육종합 정보망 구축)	한국보육시설 연합회(중앙 보육정보센터)	900		77	76	113	153	110	77				
장애인재활정보화	한국장애인 재활협회	319		404	392	383							
장애인정보화 교육지원	보건복지부						2053	1420	1565				
보건복지행정 정보화	보건복지부			-		755	414						
여성사회교육 DB구축	보건복지부				100	160							
보건복지지식 정보화비전수립	보건복지부					177							
복지정책 데이터베이스구축	보건복지부						1560						
보건복지부문별 지식정보화 전략계획수립	보건복지부							330					
국가복지정보포탈 사이트구축ISP수립	보건복지부								404				
국가복지정보 시스템구축	보건복지부									3193	2759	2864	1812

출처: 보건복지부, 『1996년 보건복지정보화추진평가보고(안)』, 1997.4
_____, 『1998년 보건복지정보화추진평가보고』, 1999. 8
_____, 『1999년 보건복지정보화추진평가보고』, 2000. 7
_____, 『2000년도 보건복지정보화추진평가보고』, 2001.6
_____, 『2005년도 보건복지정보화촉진시행계획(안)』, 2004.12.
_____, 『2006년도 보건복지정보화촉진시행계획(안)』, 2005.11.
_____, 『2007년도 보건복지정보화촉진시행계획(안)』, 2006.12.

가. 사회복지자원관리정보화

한국사회복지협의회가 주관하고 있는 사업으로 사회복지자원관리시스템 복지넷, 사회복지자원봉사인증관리 DB시스템(자원봉사정보안내센터), 사회복지생활시설 회계 DB시스템 등 크게 3개 영역으로 구성되어 있다(표 Ⅳ- 3 참조).

〈표 Ⅳ- 3〉 사회복지자원관리정보화사업의 추진내역

구성시스템	내 용
사회복지자원관리 시스템	- 사회복지자원(시설, 기관, 단체)에 대한 정보서비스, 법령정보, 사회복지상담실, 문헌정보 등
사회복지자원봉사 인증관리 DB시스템	- 전국 사회복지자원봉사활동 인증관리시스템 구축, 자원봉사 실적관리, 자원봉사모집·동향 등
사회복지생활시설 회계 DB 시스템	- 사회복지통합업무시스템 개발 및 보급 확산(인사, 급여, 회계, 자산, 예산 및 자원봉사연계 등)

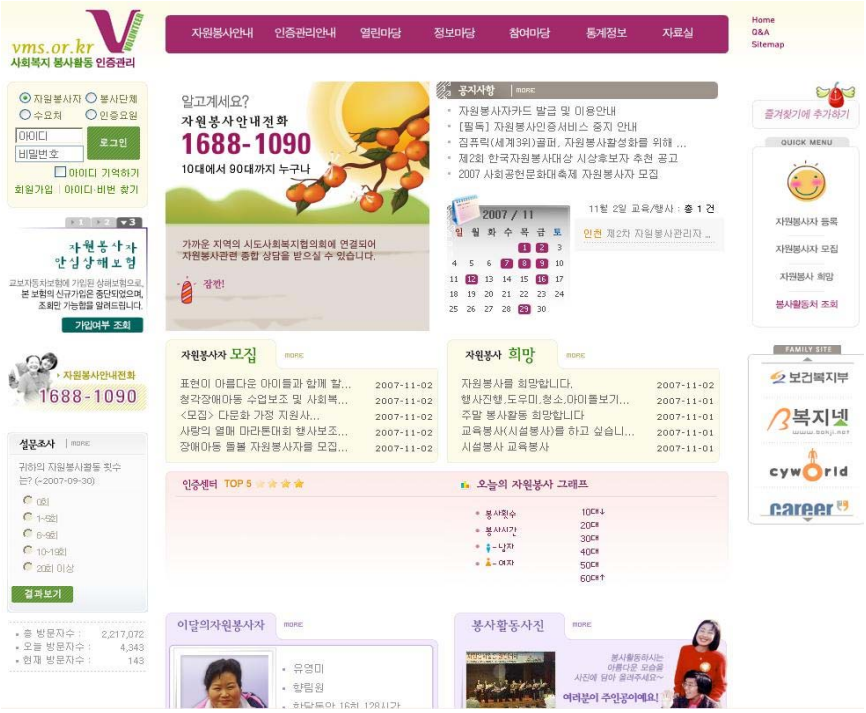
이중 사회복지자원관리시스템 복지넷(http://www.bokji.net/)은 1995년부터 한국사회복지협의회 부설 「사회복지정보센터」주관으로 진행되고 있는 시스템으로 한국사회복지협의회와 타 사회복지시설·기관·단체 및 종교계와의 밀접한 연계 협력체계를 구축하여 사회복지서비스를 안정적이고 전국적인 망으로 확장한다는 목표 아래 추진되고 있다(그림 Ⅳ- 1 참조). 사회복지관련 종사자들에게 가장 많이 알려진 사이트 중의 하나로 많은 도움을 주고 있으나 서비스연계를 위한 시스템이 갖추어져 있지 않아 진정한 연계·협력체계 구축과는 거리감이 있을 뿐 아니라 전문포털로서의 역할을 하기에는 제한적인 내용과 기능만을 담당하고 있다.

〔그림 Ⅳ- 1〕 복지넷 홈페이지

다음으로 사회복지봉사활동 인증관리시스템(http://www.vms.or.kr/)은 1995년 자원봉사전산망(VT-net)으로 오픈하여 사회복지 및 자원봉사 관련 각종 복지정보를 종합적·체계적으로 정보화하고 무료로 서비스하는 사회복지포탈서비스로 한국사회복지협의회 사회복지정보센터에서 사회복지봉사활동 인증관리사업의 전국적 운영관리를 총괄하며 사회복지봉사활동 인증관리 DB시스템을 구축 운영하고 있다. 또한 사회복지분야 자원봉사자를 양성·관리하는 개별법인, 단체, 시설 사업장을 대상으로 사회복지봉사활동 인증센터를 지정 운영하고 있으며 아울러 시·도사회복지협의회로부터 보고받

은 인증요원 양성교육 이수자에 대하여 인증요원으로 위촉하고 위촉증서는 시·도사회복지협의회를 경유하여 교부한다(그림 Ⅳ- 2 참조).

〔그림 Ⅳ- 2〕 사회복지봉사활동 인증관리 홈페이지



사회복지자원관리정보화 영역 중 마지막으로 사회복지시설 회계정보시스템은 민간시설들의 회계 표준화·전산화로 투명성을 제고하고 업무처리의 효율성 확보를 꾀하기 위한 것으로 2004년부터 3년간 한국사회복지협의회가 위탁하여 개발, 운영하였으며[34] 초기에는 회계서비스로 한정되어 있어 사용하는 시설들 입장에서 그 외의 서비스를 별도로 구축하여야 하

34) 2007년도부터는 국가복지정보시스템에 흡수됨.

고 상호간 자료호환이나 공유가 되지 않는 단점이 있어 2005년도부터는 인사, 급여, 회계, 생활자관리 등 통합운영시스템을 개발하였다. 이는 뒤에서 설명할 국가복지정보시스템 시설통합시스템의 근간을 이루고 있다.

나. 아동보육종합정보화

1996년부터 2003년까지 (사)한국보육시설연합회(중앙보육정보센터)가 주관하여 아동보육종합정보망(http://www.educare.or.kr)을 구축한 사업으로써 전국 28,000여개 보육시설에 대해 시설유형, 주소, 전화번호, 교사수, 아동정원 수, 평가인증 및 우수보육시설 지정여부 등 상세정보를 지역별, 유형별로 검색할 수 있으며 보육정책관련 법령 및 행정자료, 보육시설운영관련자료 등을 제공하고 부모상담, 교사상담, 시설운영상담, 장애아보육상담, 이메일상담 등과 같은 영유아보육관련 상담을 제공하고 있다(그림 Ⅳ- 3 참조).

〔그림 Ⅳ- 3〕 중앙보육정보센터 홈페이지

다. 장애인재활정보화

1997년부터 한국장애인재활협회가 주관하고 있는 사업으로 2000년까지 곰두리인포넷을 개발·운영하여 온라인교육 및 정보화교육으로 장애인의 경쟁력 증진을 목표로 하였으며 현재에는 이를 포털서비스로 전환하여 장애인복지종합정보망 프리겟(http://help.freeget.net)을 구축, 운영하고 있다. 또한 곰두리 온라인쇼핑몰을 개발·운영하고 있다(그림 Ⅳ- 4 참조).

［그림 Ⅳ- 4］ 프리겟 홈페이지

라. 장애인정보화교육지원

2001년부터 2003년까지 정통부로부터 정보화촉진기금을 받아 보건복지

부 주관으로 사단법인 한국장애인복지관협회가 서비스를 제공하는 사업으로 장애인 정보화교육, 장애인정보화교육센터 및 교육관리시스템 구축, 장애인정보활용대회 개최, 장애인 정보화교육교재 지원, 정보화 교육실적보고서 및 백서 발간 등을 수행하고 있다. 이를 통해 매년 장애인을 대상으로 전국의 장애인복지관 혹은 거주지에 방문하여 정보화교육을 실시하고 있으며 취업/자격증교육으로 자격증 취득을 독려하고 있다.

마. 보건복지행정정보화

1998년부터 보건복지부 자체 정보화를 위해 추진한 사업으로서 정보화교육의 활성화로 정보화 역량 및 마인드 제고, 부내 업무정보화로 행정능률 향상 및 대국민 서비스 향상, 보건복지정보화추진규정 제정으로 정보화 추진체계의 기틀 마련을 꾀하였다.

바. 여성사회교육 DB구축

1999년부터 2001년[35]까지 진행된 사업으로 여성사회교육 관련기관간의 체계적인 정보교류로 여성교육의 질을 향상시키고 상세하고 정확한 지역여성 사회교육 정보자료 제공을 목적으로 수행되었다.

사업내용으로는 여성사회교육정보DB(1,700여개 기관)를 구축하고, 지역별 자료관리 및 수요자와 운영자간 신속한 정보교류를 위한 시스템 체제를 구축하며, 인터넷 고속통신망의 보편화에 따른 수요 증가에 대비하여 통계 정보서비스를 확대하고자 하였다. 또한 사용자 직접참여 확대, DB보안체계 강화, DB관리자 프로그램 보완 등 DB 운영관리를 강화하였다.

---

35) 2001년도는 보건복지부 기본사업비로 운영

사. 보건복지지식정보화 비전수립

2000년도에 보건복지 지식정보화에 관한 명확한 비전 수립으로 보건복지 전반에 걸쳐 목표의식과 의미를 부여하고 보건복지정보화사업의 전략, 방향 및 시행기준을 제공하기 위하여 실시한 사업으로서 다음과 같이 크게 세 가지로 나누어 제시하였다.

첫째, 보건복지지식정보화 전략계획수립 및 보건복지지식정보원(가칭) 설립지원의 타당성을 검토하였다. 이를 위해 국내외 보건복지분야에 대한 정보화정책과 현황을 파악하고 기존 관련 정보시스템을 평가하였으며 지식, 기술, 정보 등 사회, 문화 및 경제적 여건 변화에 따른 대응전략을 모색하였다. 또한 이에따른 종합적인 전략계획(종합 Master Plan 및 세부부문별 Master Plan)을 수립하고 추진체계(가칭 보건복지정보원)를 개발하였다. 둘째, 보건복지지식정보화 표준안을 마련하였다. 이는 보건복지분야 정보표준화 기반확립을 위하여 정부 내, 정부·기업·국민간 정보공동활용을 효율적으로 지원하기 위한 표준화 모형을 제시하였다. 셋째, 정보화 능력 및 활용도, 마인드 평가기준을 설정하였다. 이를 위해 IT환경조사 및 Gap분석하였으며 국내외, 민간기업 등에서 사용하고 있는 평가지표 및 정보자원 현황을 감안한 평가지표를 제시하였다.

아. 복지정책데이터베이스 구축

2000년 10월 복지정책데이터베이스 시스템 구축계획을 수립하여 2001년 11월 본 시스템을 구축하였다. 이는 234개 시.군.구 복지행정시스템을 통해 해당자료를 추출, 가공하여 통계자료를 산출함으로써 정책개선에 많은 도움을 주고 있다. 복지정책데이타베이스 시스템의 구성내용으로는 복지정책, 기초생활보장, 노인복지, 장애인복지, 아동복지, 모·부자복지, 복지시

설, 복지자원 등을 포함하고 있다.

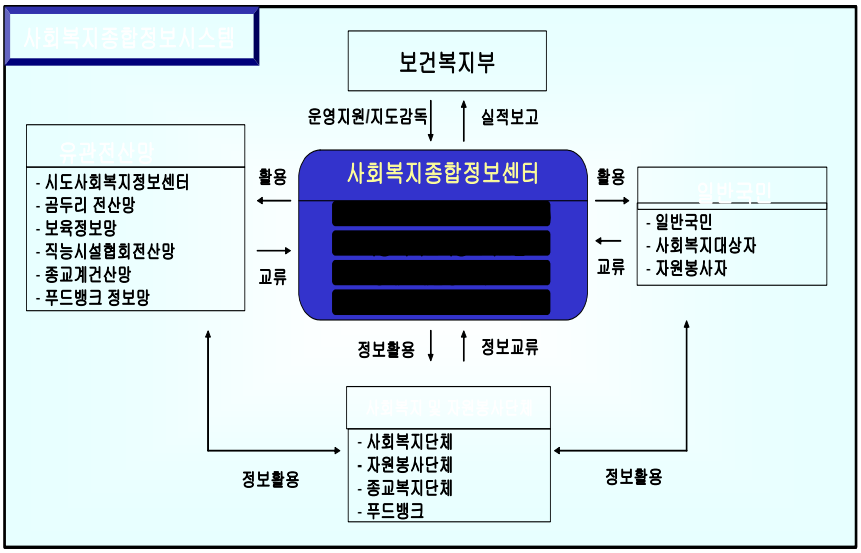
자. 보건복지부문별 지식정보화전략계획 수립

국민에게 종합적이고 체계적인 보건복지 지식정보서비스 제공체계를 구축하고, 정책결정자에게 합리적이고 과학적인 의사결정 지원체계를 구축하여 전략적이고 효율적인 사업추진으로 제반 비용을 절감하고 대국민 활용도, 만족도 증대를 도모하기 위하여 2002년 보건복지부·한국보건사회연구원이 수행한 정보화전략수립 사업이다. 이 사업은 2001년도에 수행한 '보건복지지식정보화비전수립 연구'에서 보건의료부문, 보건산업부문, 사회보험부문, 복지서비스부문, 복지행정부문으로 구분하여 각 분야별로 설정한 비전과 목표에 따라 구체적인 전략을 수립하였다. 그 중 복지서비스 부문은 '보건복지지식정보화비전수립 연구'에서 설정된 비전 '필요할 때 어디서나 제공받는 복지서비스'에 따라 원스톱/논스톱 복지서비스 구축을 목표로 하는 '사회복지종합정보시스템 구축'사업을 중점추진과제로 선정하여 필요기능 및 구성을 제시하였다(그림 Ⅳ- 5 참조).

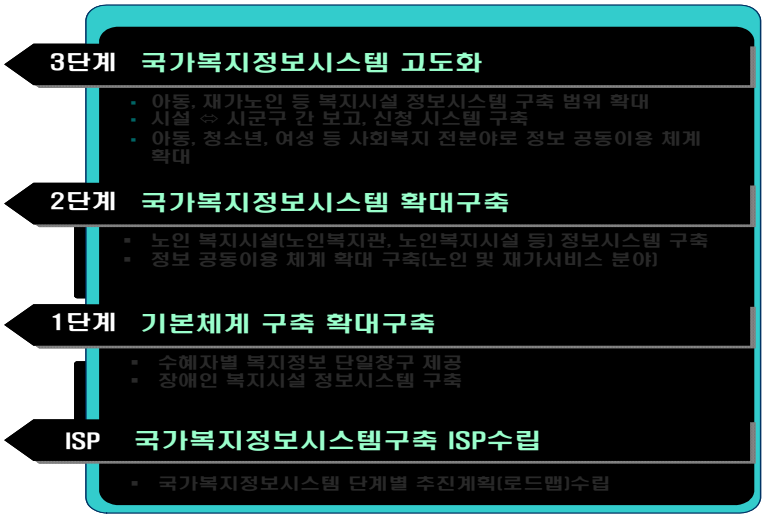
차. 국가복지정보포탈사이트구축 ISP 수립 및 국가복지정보시스템 구축

소관분야, 기관별로 각각 운영되고 있는 각각의 시스템을 연계하여 국민에게 신속하고 질 높은 원스톱 복지서비스 제공을 위한 '국가복지종합정보서비스' 사업이 참여정부의 전자정부 로드맵 추진과제의 하나로 선정되어 2003년 8월부터 2004년 2월까지 '국가복지정보 포탈사이트 구축 ISP 수립'이 수행되었다. 그 결과를 기반으로 하여 2004년 11월부터 2007년 4월까지 3단계에 걸쳐 국가복지정보시스템이 구축되었다(그림 Ⅳ- 6 참조).

〔그림 Ⅳ- 5〕 사회복지종합정보시스템 기능도



〔그림 Ⅳ- 6〕 국가복지정보시스템*(국가복지종합정보서비스)추진경과



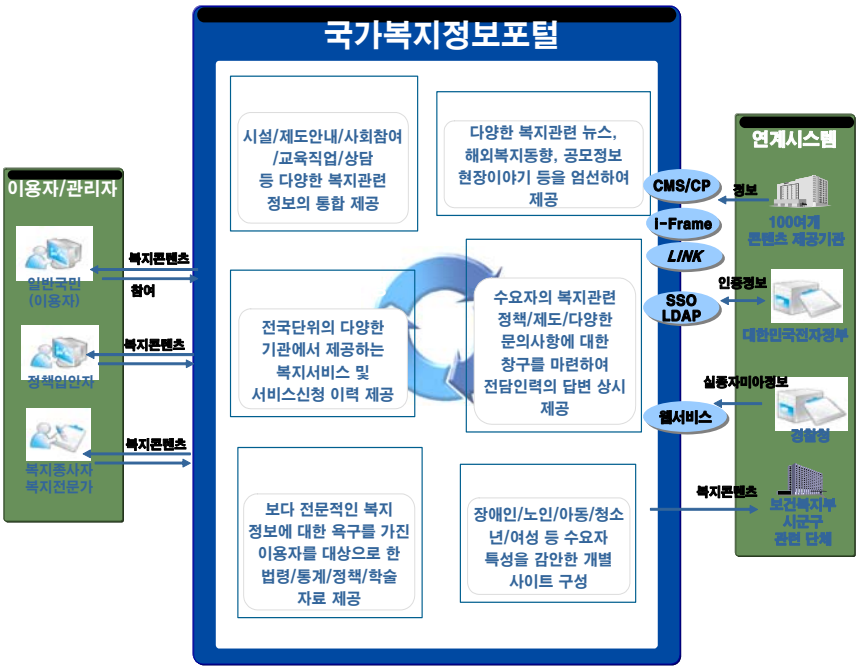
*. 사업초기의 국가복지정보시스템은 현재 일컫는 국가복지정보시스템(통합시스템)이 아닌 복지정보포털시스템과 민간시설의 통합시스템을 모두 포괄한 개념임

이는 다양한 복지정보를 이용자별(장애인, 노인, 아동, 청소년, 여성, 장년)로 제공하는 '복지정보포털시스템', 사회복지시설정보화 기반조성 및 통합정보 제공, 그리고 사회 및 복지시설업무 간소화 및 표준화를 위한 '통합시스템'을 구축하여 관련부처 및 관련기관간 업무연계, 관련 정보시스템 및 사이트통합 등을 추진하고자 하였다[36].

이 중 국가복지정보포털은 이용대상자별, 생애주기별 최신의 사회복지정보 및 관련 콘텐츠를 종합적으로 제공하고 사회복지서비스 신청시스템을 통하여 사회복지시설에 대한 정보와 프로그램 안내, 그리고 온라인을 통한 신청기능을 제공하고 있다. 포털에서 제공하는 콘텐츠는 크게 복지정보, 복지서비스 신청, 자료실, 복지소식, 참여마당으로 구분하여 2007년 9월 현재 약 90,000여건의 정보를 제공하고 있으며 이용대상자별, 생애주기별 사이트를 별도로 구축하여 해당콘텐츠를 제공하고 있다. 이러한 콘텐츠제공을 위하여 약 100여개의 관련기관 및 단체등과 정보 및 업무협약을 체결하여 진행하고 있다(정영철외, 2007, 그림 Ⅳ- 7 참조).

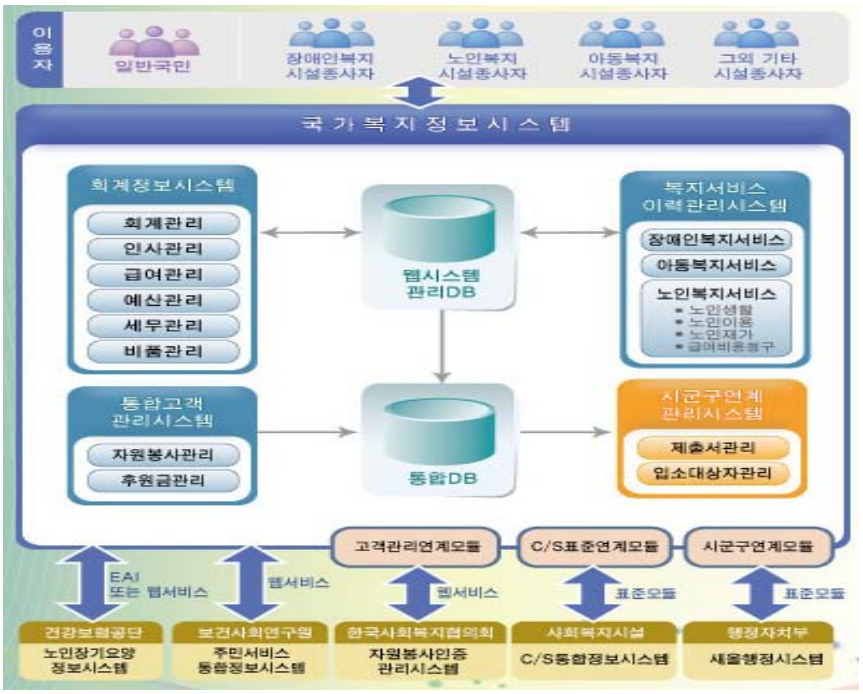
36) 국가복지종합정보서비스 구축사업이 추진되면서 시스템 명칭이 구체화되어 기 '복지정보포털시스템'은 '국가복지정보포털(e-welfare.go.kr)'로, '통합시스템'은 '국가복지정보시스템(w4c.go.kr)'으로 명명됨.

［그림 Ⅳ- 7］ 국가복지정보포털 구성도



다음으로 통합시스템(현재 국가복지정보시스템이라 일컬음)은 각 대상자별 사회복지시설 종사자의 업무전산화체계를 구축하는 시스템으로 회계정보관리시스템과 사회복지서비스 이력관리시스템, 통합고객관리시스템, 연계관리시스템 등으로 구성되어 있다. 회계정보관리시스템은 경리, 세무, 인사, 급여 관리 메뉴로 구성되어 있으며 복지서비스이력관리 기능은 사회복지시설 종별로 시스템을 사용할 수 있도록 되어 있다. 시설고객관리는 후원금/후원품관리, 자원봉사관리 기능을 포함하고 있으며 연계관리시스템은 행정자치부의 새올행정시스템, 한국사회복지협의회 자원봉사인증관리 시스템과 연계 기능을 구축할 예정이다(그림 Ⅳ- 8 참조).

〔그림 Ⅳ- 8〕 국가복지정보시스템 구성도

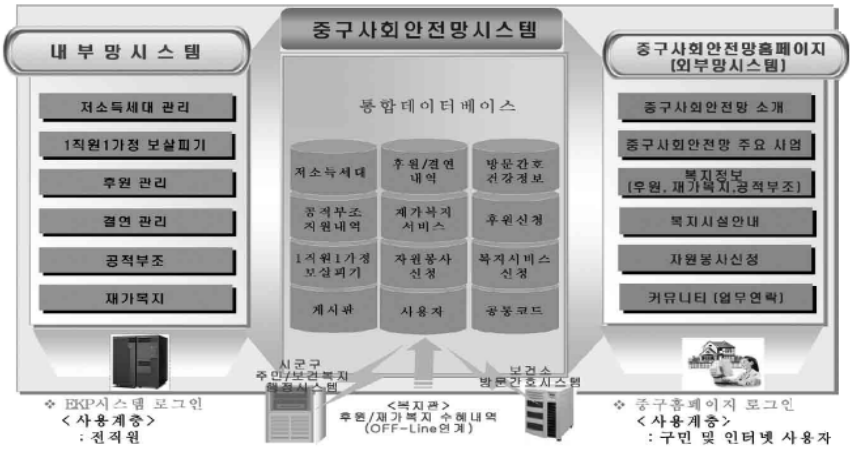


카. 서울시 중구 사회안전망시스템 구축

서울시 중구에서는 국민기초생활보장수급자, 차상위계층 등 저소득층에 대해 정부예산으로 지원하는 '공공사회안전망'과 병원, 기업, 종교단체, 복지관 등이 지원하는 '민간사회안전망'을 통합하여 이들을 사회적 위험으로부터 보호하고 자활기반을 조성하며 생계를 보호하기 위하여 2004년 9월 '중구사회안전망구축 기본계획'을 수립하여 현재까지 1직원 1가정 보살피기, 방문간호사 1인 1동제, 중구사회안전망위원회 구성 및 운영, 중구사회안전망시스템 구축, 저소득층 일자리 창출, 거동불편 저소득층 재가복지서비스 제공, 저소득자녀 학습지원 공부방 운영, 차상위계층 임대료(월

세) 지원, 저소득가구 LP가스 무료공급, 차상위계층 암관리사업 활성화, 독거노인 시설입소 지원, 서민 긴급지원 특별대책, 노인 안질환 정밀검진 및 백내장 무료수술 등 다양한 사업을 추진하여 많은 성과를 거두고 있다. 그 중에서도 '중구사회안전망시스템 구축'사업은 2004년 11월부터 약 2개월간의 정보화전략계획(ISP) 수립을 거쳐 2005년 4월부터 10월까지 시스템을 구축하였으며 그 해 10월부터 운영을 시작하였다. 이는 정보화를 통하여 관내 차상위계층을 포함한 저소득 세대의 통합적인 관리와 더불어 이들에게 지원되는 공공 및 민간복지서비스 지원내역 등을 관리함으로써 보다 폭넓고 공평한 복지서비스 분배체계 확립을 꾀하고 있다. 중구 사회안전망시스템은 접근성과 편리성을 위한 웹기반의 시스템으로 대상자관리, 후원/결연, 공적부조, 재가복지, 1직원1가정 보살피기, 현황 및 통계, 업무전달 등의 업무내용을 처리하며 개발당시 운영중인 시군구 주민/보건복지행정시스템, 방문간호시스템과 연계하여 개발되었다(그림 Ⅳ- 9 참조, 표 Ⅳ- 4 참조).

〔그림 Ⅳ- 9〕 중구 사회안전망시스템 구성도



자료: 서울특별시 중구, 『중구사회안전망 백서』, 2007.2

〈표 Ⅳ- 4〉 중구사회안전망시스템 처리업무내용

구분	업무내용	연계시스템
대상자관리	- 차상위계층 기초정보 등록 및 자격관리(차상위계층 선정, 중지요청 및 승인) - 저소득세대 통합정보조회 - 전출입사항 조회	- 시군구 주민/보건복지행정시스템 - 방문간호시스템
후원/결연	- 후원자관리 - 후원금품관리(후원금품 기관배분->대상자선정->배분내역등록 및 조회)	- 복지관 후원내역(off-Line 연계)
공적부조	- 공적부조 수혜내역관리	- 시군구보건복지행정시스템
재가복지	- 재가복지서비스 수혜내역관리(구, 동사무소, 보건소 및 복지관의재가복지서비스)	- 복지관 재가복지내역(off-Line 연계)
1직원1가정 보살피기	- 대상자별 결연, 직원 등록 - 활동복명서 작성 및 관리	- 전자결재시스템의 직원정보
현황 및 통계	- 저소득관리, 후원관리, 1직원1가정 보살피기활동 등에 대한 각종현황 및 통계자료 제공	
업무전달	- 신속한 업무처리를 위한 직원간 쪽지 송/수신 내역조회 및 관리	- 중구청 홈페이지 SMS서버(변경사항 자동통지)

자료: 서울특별시 중구, 『중구사회안전망 백서』, 2007.2

타. 시군구 행정정보시스템

시군구 행정종합정보시스템은 1987년부터 구축해온 기존 중앙 및 시도 중심의 행정전산망에 있어 처리능력, 전산장비 노후로 인한 문제점을 개선하고자 1998년부터 시군구와 행정자치부가 구축하기 시작하였다. 이에 1998년 1월부터 2000년 12월까지 제1단계사업이 진행되었으며, 2000년 11월부터 2003년 9월까지 제2단계사업이 추진되었다. 그 중간에 2000년 7월부터 2001년 8월까지 국민기초생활보장제도 지원 등 중앙부처 연계[37]를 추진하였다. 복지부문은 제1단계에서부터 포함되어 초기에는 사회복지시설 및 법인, 생활보호·의료보호, 노인복지·영유아복지, 아동복지, 모자(부

37) 보건복지부(복지정책지원시스템), GCC(생산적복지공동이용시스템)와 연계

자)복지, 장애인복지업무 각각에 대한 대상자선정, 복지서비스 지원, 대상자관리 등을 처리하였다. 이후 복지대상자 선정과 관련하여 개인소득 및 자산소득과 연계, 노동부 Work-net과 구직신청 및 자활지원내역 연계 , 의료보호자격취득, 자격변경, 자격상실사항 등을 연계하였다.

한편 참여정부 이후 전자정부 로드맵 진행에 따라 시스템간 정보연계이용이 급증하면서 정보시스템의 효율성과 사용가치를 높이기 위하여 시군구행정정보 고도화를 도입하게 되었다. 2004년 BPR/ISP를 시작으로 2005년 12월부터 2006년 8월까지 시군구 행정종합정보 고도화 1차 구축, 2006년 6월부터 2006년 6월까지 고도화 2차 구축, 2007년 3월부터 2007년 12월까지 고도화 3차 구축이 진행되고 있다[38](그림 Ⅳ-10 참조).

〔그림 Ⅳ-10〕 시군구 행정정보시스템 고도화 목표시스템 개념도

자료: 행정자치부, 『시군구 행정정보 고도화 시스템 확산보급 및 3차 구축사업 제안요청서』 2007. 1

38) '새올행정시스템'으로 명칭변경

이러한 고도화사업에 따라 기존 시군구행정정보시스템에서 새올행정시스템으로 명칭을 변경하여 복지부문에 있어서는 개인단위 복지대상자를 관리함으로써 세대 및 가구의 특성파악이 용이하게 하고 전출입, 합가/분가 등의 처리를 개선하며 국민건강보험공단과의 연계를 통하여 자격확인, 본인부담보상금, 본인부담상환제 등 주요정보를 연계하여 업무처리를 개선하였다. 또한 사회복지시설과의 정보연계를 통하여 보조금 신청, 생활자 입퇴소현황 보고 등 실시간 시설현황파악이 가능해지도록 업무효율을 향상하였다. 자원봉사 업무와 관련하여 자원봉사자관리, 수요관리, 자원봉사센터관리 등 자원봉사 업무 전반의 업무를 전자화하여 전국의 자원봉사자 및 수요자 정보의 통합관리가 가능하도록 하며, 복지업무와의 연계를 통하여 전국단위의 자원봉사 수요자정보 공유와 종합적인 정보파악이 가능하도록 하였다. 또한 물적(금품, 현금 등) 봉사에 대한 관리 기능의 부재로 자치단체별 특성이 반영된 물적 봉사에 대한 실적관리기능을 구현하였다.

파. 주민서비스통합정보시스템 구축

정부의 복지정책 및 예산 확대에 반해 국민의 복지체감도는 낮은 현상을 나타내며, 주민의 복지수요가 고용·주거·문화·체육 등 주민 삶의 질 향상을 위한 수요로 다원화되고 있어 통합서비스 제공체계로의 전환이 필요하게 되었다. 이에 복지전달체계 개편의 필요성이 대두되었으며 2005년 前 고령화및미래사회위원회에서 지역주민통합서비스 제공체계 구축방안을 수립(2005년3월~9월)하고 이어 희망한국21에서 '사회안전망 추진체계 개편'을 발표(2005년9월)함에 따라 2006년 국무총리 보고 및 사회정책수석회의(2006년2월16일)와 사회문화관계장관회의 등 관계부처 협의(2006년2월~3월)를 거쳐 대통령 보고(2006월4월4일) 이후 '민·관 협력의 맞춤형 통

합서비스 전달체계 구축'을 비전으로 하여 통합성, 접근성, 효율성, 협력성을 위한 4대추진과제를 행자부에서 총괄 추진('06.4월~)하게 되었다.

그 중에서도 복지전달시스템을 인터넷으로 완전히 구축하여 온라인과 오프라인 조직을 결합시키라는('06.4.4, 수석보좌관회의) 지시에 의해 '주민생활지원통합정보시스템 구축'이 중요한 과제로 부각되었다. 이에 2006년 8월부터 약 4개월간 '주민생활지원혁신을 위한 통합정보시스템 구축 ISP 수립'을 진행하였으며 이에 따라 구축기, 확산기, 성숙기로 구분하여 현재 2007년 4월부터 11월까지 약 8개월간의 제1단계사업을 추진하고 있다(표 Ⅳ- 5 참조).

〈표 Ⅳ- 5〉 주민서비스통합정보시스템 구축사업 추진단계 및 내용

단계	개발내용
구축기: 제1단계 (2007)	- 통합시스템의 성공적 구축을 통한 서비스제공기반 마련 ◦ 주민서비스 정보제공, 온라인신청, 자격조회가 가능한 대국민 포탈시스템 구축 ◦ 시군구에서 주민생활 지원업무 수행을 위한 행정지원시스템 구축 ◦ 민·관 서비스 연계체계 및 8대 서비스 통합제공 기반 마련
확산기: 제2단계 (2008~2009)	- 주민생활지원서비스와 연계기관의 단계적 확대 및 서비스이용 활성화 추진 ◦ 자치단체와 민간시설에서 제공하는 서비스의 연계 및 서비스 영역 확대 제공 ◦ 민·관의 적극적 협업체계 구축 ◦ 서비스의 적극적인 발굴 및 홍보를 통한 일반 주민으로의 고객 확대
성숙기: 제3단계 (2010~2011)	- 민관의 유기적인 통합운영을 통한 주민 위한 서비스기반 완성 ◦ 서비스의 양적, 질적 확대를 달성하기 위한 분석적 정보 확보 ◦ 자원의 효율적인 배분을 위한 의사결정을 지원하고 중앙정부, 지방정부 간 정책 수립 및 연계 지원 ◦ 유비쿼터스 인프라와 연계한 주민서비스 전달기능 고도화

자료: 행정자치부, 『주민서비스 통합정보시스템 1단계 구축 사업 제안요청서』, 2007.3.

이러한 주민서비스통합정보시스템은 복지, 보건, 고용, 주거, 평생교육, 생활체육, 문화, 관광 등 8대 서비스관련 공공기관 및 민간기관을 통해 제공되는 주민서비스의 통합정보시스템을 구축하는 것으로써 일반 국민이 주로 사용하는 '주민서비스포털시스템'과 관련공무원이 주로 사용할 '주민생활행정지원시스템', 그리고 관련기관간 서비스 및 정보연계를 위한 '연계HUB시스템'으로 구성되어 있다(그림 Ⅳ-11 참조).

〔그림 Ⅳ-11〕 주민서비스통합정보시스템 개념도

이상과 같이 보건복지정보화촉진시행계획 중 사회복지분야에 포함되어 추진된 10개 과제[39]와 지자체에서 수행하고 있는 '서울시 중구 사회안전

39) 국가복지정보포탈사이트 구축 ISP수립과 국가복지정보시스템 구축사업은 1개과제로 간주함.

망시스템 구축'사업과 중앙정부(행정자치부)의 '주민서비스통합정보시스템 구축'사업을 살펴본 결과, 보건복지정보화촉진시행계획으로 추진된 초창기 사업들은 주로 단위업무중심의 DB구축, 콘텐츠구축, 대상자별 사이트 구축 등이 주를 이루었으며 2000년대에 들어서면서 단위업무보다는 복지부문의 전체적인 그림을 그리고자 하는 시도가 이루어졌다. 더불어 점차적으로 복지서비스전달체계에 대해 관심이 모아지면서 자연히 복지정보화에 있어서도 효율적이고 효과적인 서비스전달을 위한 시스템구축으로 방향이 설정되었다.

이와같이 볼 때 그동안 추진된 공공부문정보화사업 중에서 연결성(connectivity)과 커뮤니케이션(communication) 강화에 따른 서비스전달, 통합, 그리고 소비자 권한 강화에 따라 보다 다양한 복지욕구와 수요에 맞는 맞춤형 복지서비스를 강조하고 있는 e-Welfare의 의의를 찾아보자면 국가복지정보시스템, 서울시 중구 사회안전망시스템, 주민서비스통합정보시스템 정도가 복지서비스전달체계상의 종합적인 복지서비스제공을 위하여 네트워크기반의 연계, 공유 등을 지향하고 있다. 그러나 이러한 시스템들조차 공공과 공공, 공공과 민간간의 협조, 연계 등이 원활히 이루어지지 못해 그 성과가 아직은 가시적이지 못할 뿐 아니라 맞춤형 복지서비스를 위한 소비자 주도적, 소비자 지향적인 업무처리는 아직도 미흡함을 보이고 있다. 더욱이 유비쿼터스에 대한 고민과 사상은 아예 담고 있지 않은 실정이다.

2. 민간부문 e-Welfare 추진현황

민간부문의 e-Welfare 추진현황에서는 크게 업무관련시스템과 기부관련

시스템, 그리고 관련사이트로 구분하여 볼 수 있다. 물론 업무시스템에서 사이트는 기본으로 구축될 수도 있지만 본 절에서 언급하는 관련사이트는 e-Welfare 구성요소 중 주로 Contents 및 Communication 기능제공을 위한 사이트로 그 성격을 규정해볼 수 있겠다.

가. 관련업무시스템

민간부문에서 추진되고 있는 e-Welfare관련 업무시스템으로는 휴먼소프트웨어의 사회복지관련업무전산화 솔루션, (주)진우정보시스템의 사회복지관련 업무전산화 솔루션, (주)웰페어24의 사회복지관련업무전산화 솔루션 등을 들 수 있다.

1) 휴먼소프트웨어의 사회복지관련 업무전산화솔루션[40]

휴먼소프트웨어의 솔루션은 1996년 '대구신당종합사회복지관' 업무전산화를 위해 개발되었던 종합사회복지관업무관리솔루션인 SWM(Social Work Management)을 기반으로 하여 1997년 국내 최초의 MS 윈도우 기반 Peer-to-Peer Network을 이용한 다중 사용자용 종합사회복지관 업무관리 솔루션으로 크게 종합복지 업무솔루션, 자활실업지원 업무솔루션, 가사간병 업무솔루션, 노인/청소년/아동 업무솔루션으로 구분되어 있다(그림 Ⅳ-12 참조).

종합복지 업무솔루션에는 SWM(Social Work Management)과 SWM IS(Social Work Management Intergrated System)가 있다. SWM은 복지관에서 전산화할 수 있는 업무를 규정하고 이를 세분화하여 구현한 시스템으로 CVS(사례관리), Project(실적관리), Class(프로그램관리), Midas(회계관리),

40) http://www.hsit.co.kr/company/info.asp

Asset(자산비품관리), Staff(인사급여관리) 프로그램으로 구성되어 있다. SWM IS는 광역/기초 지방자치단체를 중심으로 관내 사회복지관, 동사무소 및 보건소 등의 모든 복지정보를 통합하는 복지정보통합시스템으로 SWM IS(사례통합관리)와 SWM VC(자원봉사센터) 프로그램으로 구성되어 있다.

〔그림 Ⅳ-12〕 휴먼소프트웨어의 업무전산화솔루션

자활실업지원 업무솔루션에는 SSM(Self Support Management), SSM IS((Self Support Management Intergrated System), USM((Unemployment Support Management)이 있으며 이 중 SSM은 자활후견기관의 일상적인 업무관리를 전산으로 처리하여 다양한 형식의 보고서를 산출할 수 있도록 해주는 자활후견기관 관리시스템으로 Self(사업단관리), Midas(회계관리), Asset(자산비품관리), Staff(인사급여관리) 등의 프로그램으로 구성되어 있다. 또한 SSM IS는 기초/광역 지방자치단체를 중심으로 관내 자활후견기관의 사업현황과 실적을 통합하는 자활후견기관 업무통합시스템으로 SSM IS(자활후견기관) 한 가지로 구성되어 있다. 마지막으로 USM은 실업자지원센터의 업무전산화를 통하여 단순화하고 다양한 조회가 가능하도록 한

실업자지원센터 업무관리 프로그램으로 USM(실업자지원센터), Midas(회계관리), Asset(자산비품관리), Staff(인사급여관리) 등의 프로그램으로 구성되어 있다.

가사간병 업무솔루션에는 ECM(Education Center Management), NWM((Nursing Work Management)이 있는 바, ECM은 가사간병교육센터 업무관리프로그램, NWM은 가사간병 도우미사업단을 위한 업무관리 프로그램이다.

마지막으로 노인/청소년/아동 업무솔루션에는 APM(Abuse Prevention Management), YWM(Youth Work Management), CCM(Children Center Management)이 있다. 이 중 APM은 노인학대예방센터의 업무 특성에 맞게 개발된 업무관리 프로그램이며 YWM은 서울특별시 체육청소년과와 서울특별시청소년수련시설협의회의요청으로 2002년 개발된 청소년수련시설 업무관리용 프로그램으로 ClassPlus(프로그램관리), MidasDouble(회계관리), Asset(자산비품관리), Staff(인사급여관리)로 이루어져 있다. CCM은 공부방과 지역아동센터의 업무전산화 프로그램으로 CCM(공부방 업무관리), Midas(회계관리) 프로그램으로 구성되어 있다. 이러한 관련업무솔루션은 전국 약 850여기관이 사용하고 있는 것으로 파악하고 있다(표 Ⅳ- 6 참조).

〈표 Ⅳ- 6〉 기관별 휴먼소프트웨어솔루션 보급현황

기관종류	기관 수
계	854
가사간병교육센터	6
가사간병사업단	237
가정보사원파견센터	13
관공서	1
기타	70
노인학대예방센터	21
대학(복지관련학과)	8
보호기관	16
복지관	217
복지법인	26
상담기관	4
실업자지원센터	37
자원봉사기관	9
자활후견기관	128
지역아동센터	3
청소년수련시설	40
협회	18

자료: http://www.hsit.co.kr/company/info.asp

2) (주)진우정보시스템의 사회복지관련 업무전산화솔루션[41]

(주)진우정보시스템은 1991년에 설립되어 사회복지업무전산화시스템 중 가장 역사가 오래된 솔루션을 개발하였으며 최근의 '복지종합7.5버전'은 사회복지관, 노인복지관, 노인전문요양, 노인시설, 장애인복지관, 장애인시설, 직업재활시설, 아동시설, 부랑인, 정신요양, 여성시설, 법인,단체,기타, 어린이집 등에서 사용가능한 솔루션이다. 이러한 솔루션에는 회계관리, 인사관리, 급여관리, 자산/비품관리, 대상자관리, 봉사자관리, 후원자관리, CMS관리, 상담관리, 일지관리 등을 위한 업무처리시스템이 포함되어 있다(표 Ⅳ- 7 참조).

41) http://www.jinwooinfo.com/

〈표 Ⅳ- 7〉 (주)진우정보시스템의 업무전산화솔루션 처리기능

기능	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
회계관리	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
인사관리	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
급여관리	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
자산/비품관리	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
유료이용자관리	○	○	○									
무료이용자관리	○											
대상자관리	○			○		○	○	○	○	○		○
봉사자관리	○	○	○	○		○	○	○	○	○		
후원자관리	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	
CMS관리	○	○	○	○		○	○		○	○	○	
상담관리	○	○	○		○					○		
회원관리		○										
보호대상자관리		○										
강사관리		○										
경로당활성화사업관리		○										
건강증진사업관리		○										
슈퍼비전관리		○										
사업계획및실적관리		○	○		○							
물리치료관리			○									
직업치료관리			○									
재활서비사관리			○									
간호업무관리			○									
재고입고관리			○									
일지관리				○		○	○	○				
수납관리					○							
접수/진단관리					○							
재활서비스관리					○							

주) ① : 사회복지관, ② : 노인복지관, ③ : 노인전문요양기관, ④ : 노인시설, ⑤ : 장애인복지관, ⑥ : 장애인시설, ⑦ : 직업재활시설, ⑧ : 아동시설, ⑨ : 부랑인, 정신요양시설, ⑩ : 여성시설, ⑪ : 법인/단체/기타, ⑫ : 어린이집

이러한 (주)진우정보시스템의 솔루션은 전국 약 2,240여기관이 사용하고 있는 것으로 파악하고 있으며(표 Ⅳ- 8 참조) 그 중에서도 노인복지시설용, 장애인시설용, 아동시설용 솔루션은 현재 정부(보건복지부)에서 개발·보급하고 있는 국가복지정보시스템 표준연계모듈로 인정받아 사용되고 있다.

〈표 Ⅳ- 8〉 기관별 진우정보시스템솔루션 보급현황

기관종류	기관 수
계	2,238
사회복지관	241
노인복지관	143
노인전문요양원	32
노인시설	185
장애인복지관	122
장애인시설	287
직업재활시설	213
아동시설	214
부랑인/정신요양시설	40
관련법인	127
관련단체	196
관련협회	82
관공서	11
대학	8
기타(자활, 자원봉사, 기타)	114
여성시설/어린이집	223

자료: http://www.jinwooinfo.com/

3) (주)웰페어24의 사회복지관련 업무전산화솔루션[42]

장애인복지관용(welfare24 RM)[43], 노인복지관용(welfare24 SM)[44], 종합사

42) http://www.welfare24.com/

회복지관용(welfare24 GM)[45] 솔루션이 있으며 기타 아동학대, 결혼상담 매칭, PDA를 이용한 자산관리시스템, 전자결재, 시각장애인 도서관리, 도서관리, 차량관리 등의 프로그램이 개발되어 사회복지시설에서 활용되고 있다. 이러한 (주)웰페어24의 솔루션은 전국 약 90여기관이 사용하고 있는 것으로 파악되고 있다(표 Ⅳ- 9 참조).

〈표 Ⅳ- 9〉 기관별 welfare24 정보시스템 솔루션 보급현황

기관종류	기관 수
계	89
사회복지관	26
노인복지관	28
장애인복지관	5
아동시설	18
관련법인	4
기타(기업 등)	8

자료: http://www.welfare24.com/

이상과 같은 민간부문의 관련업무시스템들은 대부분 정보시스템 발전단계에 있어 가장 처음 단계인 업무전산화영역으로 e-, u- 의 진행은 아직 나아가고 있지 못한 상태이다.

나. 기부관련시스템

기부관련시스템으로는 네이버의 '해피빈', 싸이월드의 '사이좋은 세상', 야후의 '나누리' 등을 들 수 있다.

---

43) 이용자, 인사·급여·회계, 자원봉사, 후원자, 비품·소모품·차량, 도서관, 리포츠 관리
44) 이용자, 프로그램 관리, 인사·급여·회계, 자원봉사, 후원자, 단기보호, 주간보호, 가정방문, 수영장관리, 비품·소모품·차량, 도서관, RFID 모듈 첨가
45) 이용자, 인사·급여·회계, 자원봉사, 후원자, 비품·소모품·차량

1) 네이버 '해피빈' : http://happybean.naver.com/

네이버의 '해피빈'은 사회복지단체/시민사회단체의 모금활동에 네이버 회원들이 손쉽게 기부하고, 사용내역을 확인할 수 있도록 만들어진 시스템으로 최초 오픈 당시에는 네이버 블로그와 적극 연동되지는 않았고, 별도의 데이터베이스를 갖춘 독립된 구조였으나 2007년 7월 리뉴얼을 통해 기존 네이버시스템을 많이 연동하였다. 이러한 시스템은 블로그 연동으로 관심있는 기사나 소식을 빠르게 전파시킬 수 있는 강점이 있다. 사회복지단체와 개인이 연계되어 온라인상에서 기부, 내역을 확인할 수 있는 시스템을 제공하고 있으며 사이버 머니로 기부할 수 있고 관리 시스템이 세세하게 잘 되어 있다. 이용 단체에 대한 지속적인 교육으로 사회복지 기관과 공익단체들의 블로그를 기반으로 기부, 자원봉사 콘텐츠 생성들이 생성되고 있다. 기업 사회공헌 참여 경로 제공하고 있으며 네티즌 기부, 자원봉사 참여, 댓글을 통한 의견 공유의 장으로 확대되어 가고 있다(그림 Ⅳ-13 참조).

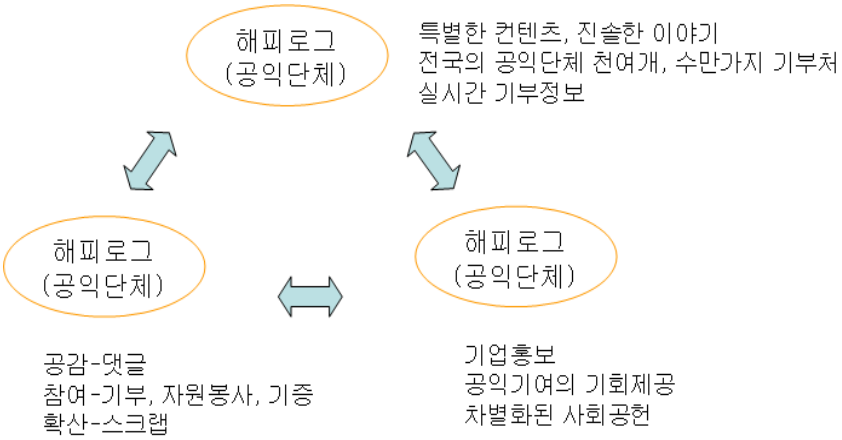
2) 싸이월드 '사이좋은세상' :

http://cytogether.cyworld.com/campaign/campaign_main.asp

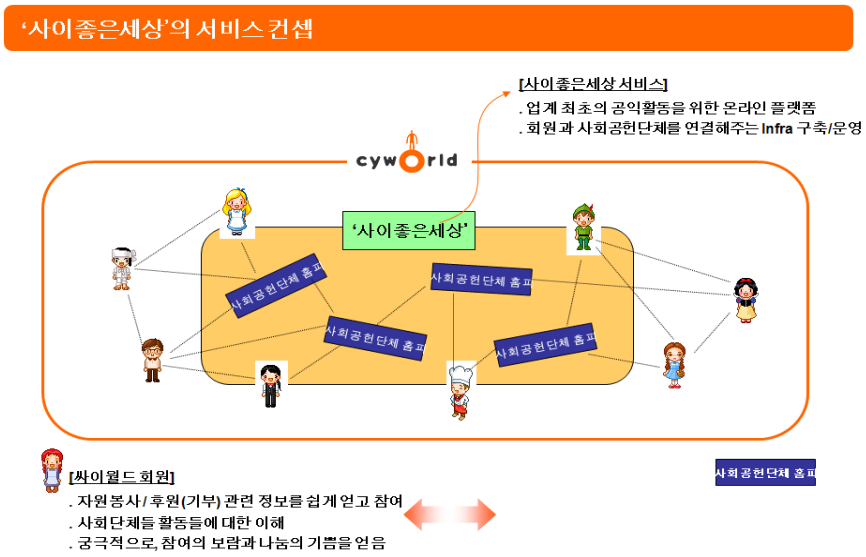
싸이월드에서 운영하는 '사이좋은세상'은 단체별 미니홈피로 운영되고 있으며 도토리를 구입하여 단체나 시설에 도토리를 기부하는 형식이다. 다양한 이벤트와 더불어 일촌 연계 시 1인당 1,000원을 지원하고 있으며 후원 개발과 자원봉사자 연계에 목표를 두고 나름대로 성과를 거두고 있다. 페이퍼시스템[46]과 RSS 지원을 하고 있다. 콘텐츠를 갖고 가는 것이 아니라 관계를 갖고 가는 형식으로 운영되며 연예인 홍보대사 활용으로 사이트 활성화를 유도하고 있다(그림 Ⅳ-14 참조).

46) 뉴스레터 형식의 Push service

〔그림 Ⅳ-13〕 네이버 해피빈 개념도



〔그림 Ⅳ-14〕 사이좋은세상 서비스 컨셉



3) 야후 '나누리' : http://kr.news.yahoo.com/nanuri/

야후 나누리는 야후코리아, 국제구호개발기구인 월드비전, 한화석유화학, 우리투자증권 등이 네티즌들의 자발적 기부문화 확산을 위해 만든 사이트이다. 야후 코리아는 사이트 구축과 지속적인 운영을 통해 온라인상에서 어려운 이웃에게 직접 기부할 수 있는 채널을 마련하였고 한화 및 우리투자증권 등은 국내아동 긴급구호 후원, 사랑의 도시락 나눔운동 후원, 국내외 아동결연 후원 등과 같은 네티즌의 기부문화 확산을 위해 적극 동참하고 있다. 기부의 투명성과 공정성을 위해 월드비전은 후원자 선정과 후원금 집행 등 관련 업무를 모두 진행하고 기부금 집행내역을 웹사이트에 공개하고 있다. 후원이 필요한 사람들은 월드비전 산하 전국 11개 복지관의 추천 및 각종 미디어 등을 통해 소개된 후원이 필요한 사람과 네티즌들이 추천한 사연 가운데 선정하고 있다.

이러한 기부관련시스템들의 경우 네트워크, 참여, 공유 등 앞부분의 업무전산화영역보다는 한발 진보된 모습을 보이고 있다.

다. 관련사이트

사회복지와 관련하여 공공, 민간에서 추진하고 있는 사업별로 현황을 파악하는 것도 필요하나 인터넷상에서의 현황을 가장 잘 파악할 수 있는 것은 관련인터넷사이트를 분석해보는 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 관련사이트 분석을 위하여 2007년 11월 초 6명의 관련학과 졸업생을 분석팀으로 구성하여 분석대상 사이트를 선정하고 개략적인 조사방법에 대해 교육, 각각 2~3개 사이트를 대상으로 시험분석을 실시한 후 3일간 전체 대상사이트에 대한 분석을 실시하였다.

먼저 분석대상사이트는 크게 두가지로 구분하였는데 영역별 사이트와

종합사회복지관사이트를 대상으로 하였다. 영역별 사이트의 경우 검색포털 네이버에서 '사회복지'를 검색어로 하여 검색된 789개의 사이트를 일일이 확인한 후 사회복지서비스와 어느정도 연관성을 지닌 사이트 중 게시판 및 사이트의 갱신현황을 파악하여 지속적인 활동을 보이고 있는 107개 사이트를 분석대상으로 확정하였다(부록 2 참조)[47]. 이 때 지역복지관 및 지역센터 홈페이지, 그리고 단체 지부 홈페이지는 제외하였다. 107개 관련사이트는 이용자(서비스대상자)별로 구분할 수 있었으며, 대상자구분이 없는 종합적인 사이트의 경우 운영주체의 특성에 의해 구분하였다(표 Ⅳ-10 참조).

〈표 Ⅳ-10〉 사회복지 영역별 관련사이트 분석결과

영역		개수(%)
계		107(100.0)
대상자	아동	17(15.9)
	여성	14(13.1)
	장애인	25(23.4)
	노인	5(4.7)
	청소년	7(6.5)
NGO		10(9.3)
협회 및 협의회 및 자치단체		8(7.5)
기부 및 자원봉사단체		7(6.5)
학회 및 연구단체		8(7.5)
사회복지교육		2(1.9)
기타		4(3.7)

총 107개 사이트 중 운영주체별로 보았을 때 공공이 31개(29.0%), 민간이 76개(71.0%)이었으며 서비스대상자별 사이트 중에서는 장애인관련 사

47) 앞에서 언급한 기부관련사이트도 관련사이트(기부 및 자원봉사단체)에 포함하여 분석함.

이트가 25개(24.0%)로 가장 많았으며, 노인사이트가 5개로 가장 적었다. 또한 사이트 구성을 Contents, Community, Connectivity, Communication, Commerce 등의 e-Welfare 구성요소로 분석해 보았을 때 모든 사이트(107개)가 Contents를 제공하고 있었으며 그 다음으로는 게시판 등과 같은 Communication 기능, 그리고 온라인신청 및 온라인 결재 등과 같은 Connectivity 기능, Community 기능, Commerce 기능 순으로 제공하고 있었다(표 Ⅳ-11 참조).

〈표 Ⅳ-11〉 사회복지 영역별 관련사이트의 구성요소별 제공기능

구성요인	개수(%)
Contents	107(100.0)
Communication	101(94.4)
Connectivity	44(41.1)
Community	23(21.5)
Commerce	8(7.5)

한편 이들 관련사이트들에 있어 '참여'와 '공유'를 중심으로 한(웹2.0 개념) 기능별 분류를 해 본 결과 가장 흔한 기능으로는 게시판, 댓글달기 기능 등이 있었으며 UCC, RSS기능과 같은 비교적 최신기능도 많지는 않았지만 구현되고 있었다(표 Ⅳ-12 참조).

다음으로 분석대상으로 삼은 종합사회복지관사이트는 2007년 11월 현재 한국사회복지관협회에 등록되어 있는 전국 403개 종합사회복지관이 운영하고 있는 사이트로서 이들 중 369개 기관이 사이트를 운영하고 있었다(부록 3 참조). 이들을 Contents, Community, Connectivity, Communication, Commerce 등의 e-Welfare 구성요소로 분석해 보았을 때 결과는 <표 Ⅳ-13>과 같이 Contents는 모든 사이트에서 제공하고 있었으며, Communication, Connectivity, Community, Commerce 기능 순이었다.

〈표 Ⅳ-12〉 사회복지 영역별 관련사이트의 웹2.0 기능구현 현황

기능	개수(%)
게시판	101(94.4%)
댓글 달기	66(61.7%)
관리자 메일보내기	57(53.3%)
첨부화일등록	46(43.0%)
꼬리말 달기	26(24.3%)
커뮤니티	22(20.6%)
UCC	12(11.2%)
RSS	4(3.7%)

〈표 Ⅳ-13〉 종합사회복지관 사이트의 구성요소별 제공기능

대상	개수
contents	369(100.0%)
communication	365(98,9%)
connectivity	216(58.5%)
community	16(4.3%)
commerce	2(0.5%)

한편 이들에 있어 '참여'와 '공유'를 중심으로 한(웹2.0 개념) 기능별 분류를 해 본 결과 가장 흔한 기능으로는 이 역시 게시판, 댓글달기 기능 등이 있었으며 UCC, RSS기능과 같은 비교적 최신기능도 많지는 않지만 구현되고 있었다(표 Ⅳ-14 참조).

사회복지 영역별 관련사이트들과 종합사회복지관 사이트들을 분석해본 결과, e-Welfare 구성요소 중 Contents, Communication 요소들은 비교적 대부분 갖추고 있었으나 Connectivity, Community, Commerce 기능은 매우 부족함을 보이고 있다. 또한 최근의 웹트랜즈인 웹2.0 기능구현현황을 본 결과, 아직까지는 매우 미미한 수준이라 할 수 있다.

〈표 Ⅳ-14〉 종합사회복지관들의 웹2.0 기능구현 현황

기능	개수(%)
게시판	360(97.6%)
댓글 달기	302(81.8%)
관리자 메일보내기	276(74.8%)
첨부화일등록	253(68.6%)
꼬리말 달기	178(48.2%)
커뮤니티	16(4.3%)
UCC	66(18.2%)
RSS	7(1.9%)

3. 시범사업 사례분석

e-Welfare 추진현황파악에 있어 빠뜨릴 수 없는 것이 시범사업 사례이다. 시범사업이란, 사업의 요건은 갖추었으나 아직 제도권 내로 포함되지 않은 사업으로서 본 사업추진이 결정된 상태에서 본 사업의 원활한 추진을 위하여 본 사업 바로 전에 실시되는 경우도 있고, 본 사업추진의 타당성, 가능성을 타진하고 입증하기 위하여 시범사업을 먼저 추진하는 경우도 있다. 전자의 경우에는 본 사업추진이 결정된 상태이므로 시범사업은 문제점 발견, 예상되는 문제점들을 예측하는 것에 초점을 맞추는 반면, 후자의 경우 시범사업에 대한 현실성, 만족도 등에 초점을 맞출 것이다. 그러므로 e-Welfare 추진현황에서도 현재 추진되고 있는 관련 시범사업사례를 살펴봄으로써 e-Welfare 진행전도를 가늠해볼 수 있다.

e-Welfare와 관련된 시범사업들은 주로 본 사업추진이 결정되지 않은 상태에서 사업의 타당성, 가능성을 타진하고 입증하기 위한 경우로서, 위치기반서비스 시범사업, u-119 시범사업, 홈네트워크 시범사업, 도서지역 원격진료시범사업 등과 같은 비교적 최근의 정부주도 시범사업에서부터 민간

주도로 진행되었던 원격의료시범사업인 청소년 정신상담을 위한 원격의료 시범사업, 교도소 및 전방부대에서의 원격의료시범사업 등을 분석하였다.

가. 위치기반서비스 시범사업

‘언제, 어디서나, 원하는 사람은 누구나’ 의 유비쿼터스가 지향하는 바를 충족시키기 위한 조건 중 하나는 서비스를 필요로 하는 서비스대상자가 눈치채지 못하고, 의도적인 행동없이, 대상자를 파악하고(위치, 상태등) 이에 적합한 서비스를 결정하여 제공하는 것이다. 이 때 대상자를 파악한다 함은 대상자의 위치와 상태를 파악하는 것으로서 위치정보는 ‘언제, 어디서나’를 충족시키기 위한 구성요소이다.

‘위치정보’는 제Ⅲ장 제2절에서 설명한 바와 같이 이동성이 있는 물건 또는 개인이 특정한 시간에 존재하거나 존재하였던 장소에 관한 정보로써 위치정보사업자에 의해 전기통신설비 및 전기통신회선설비를 이용하여 수집된 것을 말하며 또한 이렇게 수집된 위치정보를 이용한 서비스를 ‘위치기반서비스(LBS: Location-based Service)’라 한다(위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률, 제2조(정의)).

이러한 위치기반서비스는 유비쿼터스가 지향하는 ‘언제, 어디서나, 원하는 사람은 누구나’를 충족시키기 위하여 대상자를 파악하기 위한 것으로 국내 위치기반서비스로는 주변정보서비스, 엔터테인먼트서비스, 안전및구난서비스, 물류.관제서비스, 위치확인서비스, 교통.항법서비스, 그리고 거래.광고서비스등 6가지로 구분할 수 있으며 이러한 서비스들은 독자적으로 혹은 여러서비스가 혼합되어 서비스되고 있다.

한 조사결과에 의하면, 2006년 6월 시점에서 신고되어 있는 93개 위치기반서비스사업자 중 조사에 응한 77개 사업자들이 제공하고 있는 국내

위치기반서비스는 친구찾기, 주변정보검색서비스, 안심귀가서비스, 길안내 서비스, 활물차량 위치추적 서비스 등 다양하게 서비스되고 있다(한국정보보호진흥원, 2006.8, 표 Ⅳ-15 참조).

〈표 Ⅳ-15〉 국내 위치기반서비스 제공현황

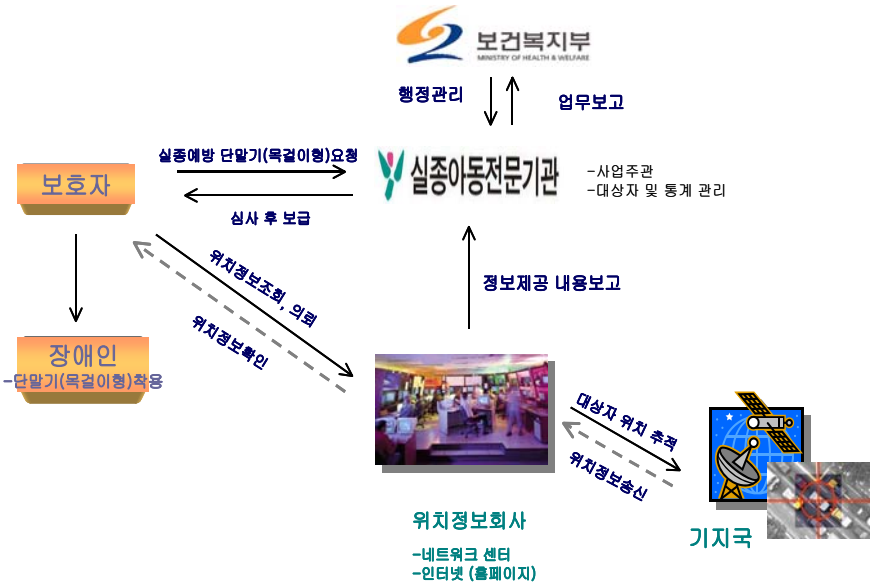
구분	서비스종류	관련업체
주변정보 서비스	주변정보(음식점, 숙박, 주유소등) 검색 서비스, 여행정보, 로또/복권/토토 판매점 위치, 지역전화번호안내	SK텔레콤, KT, 로코모, 한국관광공사, 현대자동차, 한국통신데이터 등
엔터테인먼트서비스	미팅/채팅/폰팅, 운세서비스, 위치배경화면, 게임, 클럽만들기, 기타	SK텔레콤, KTF, LG텔레콤, 듀오정보, 버츄얼웨어 등
안전 및 구난 서비스	안심귀가서비스, 출동서비스, 차량도난추적서비스, 긴급구조호출서비스, 세이프카드 서비스, 안심보호서비스	SK텔레콤, 현대자동차, 한국위치정보, KTF, 캡스 등
물류·관제 서비스	택시/대리운전등 차량 및 기사관제서비스, 화물차량위치추적, 집단위치추적, 법인차량관리시스템, 버스위치추적및관제, 선박위치, 레미콘긴급출동차량관제	SK텔레콤, SK, KT, 포스데이터, 케이티로지스, 대한통운 등
위치확인 서비스	친구찾기, 커플위치교환, 분실폰 위치찾기, 지도문자, 현위치 국회의원찾기, LBS Web 서비스	SK텔레콤, 로코모, KT, KTF, LG텔레콤 등
교통·항법 서비스	교통정보, 길안내, BIS구축사업, 버스도착알리미	SK텔레콤, KTF, SK, LG텔레콤, 로티스, 현대자동차, 한국관광공사 등
거래·광고 서비스	쿠폰서비스, 모바일초대장	SK텔레콤, 사이넷, 극동네트워크
기타	보안구역감시, 위치기반전국대표전화	KT, 데이콤, 다이더엔닷컴등

자료: 한국정보보호진흥원, 『위치정보의 활용현황 조사분석』, 2006.8

이러한 위치기반서비스는 공공적인 측면에서 u-사회안전망 구축환경을 제공할 수 있으며 복지와 관련하여 시범사업으로 추진되고 있는 사업으로는 실종아동전문기관의 '장애인 실종예방을 위한 위치정보제공서비스 시범사업', 광양시의 'u-수호천사서비스시스템' 등을 들 수 있다.

먼저 '장애인 실종예방을 위한 위치정보제공서비스 시범사업[48]'은 서울·인천·경기에 거주하는 22명의 반복적인 실종경험이 있는 정신지체·정신장애·발달장애인을 대상으로 위치추적단말기를 보급하여 2007년 3월부터 6월까지 약 4개월간 1차로 시범실시하였으며 단말기 사용의 편이성, 위치정보 제공의 정확도, 실종예방 및 발생 시 효과성 등을 파악하였다(그림 Ⅳ-15 참조).

〔그림 Ⅳ-15〕 위치정보제공서비스 시범사업 업무흐름도



다음으로 광양시의 'LBS기반의 u-수호천사서비스시스템' 구축사업은 2007년 9월부터 12월까지 추진하는 사업으로써 한국정보문화진흥원이 전담하고 전라남도 광양시가 주관하여 추진하고 있으며 치매노인, 정신지체

48) 실종아동전문기관 내부자료(위치정보제공서비스 시범사업 결과보고서, 2007.6)에서 정리함.

·발달장애인에 대한 관리의 어려움으로부터 발생가능한 사고를 미연에 방지하고 관리 사각지대 소외계층에 대한 u-복지서비스를 제공하기 위한 것이다(그림 Ⅳ-16 참조).

〔그림 Ⅳ-16〕 u-수호천사서비스시스템 구성도

자료: 전라남도 광양시, 『2007년도 LBS 적용 선도사업과제 제안요청서』, 2007.8

구체적인 사업내용을 살펴보면, 첫째 이동통신사 연계 LBS시스템을 구축하고 서비스대상자에게 위치측위기술이 탑재된 단말기를 보급하는 광양시 LBS 인프라를 구축하고, 둘째 서비스대상자가 안심존 이탈시 경보 및 통보되고 위치정보를 조회할 수 있는 위치추적 서비스를 실시하며, 셋째 대상자가 실종 혹은 위급상황 발생시 관할 소방서나 경찰서와 연계하여 출동서비스가 가능한 긴급구조체계를 마련하는 것 등이다(표 Ⅳ-16 참조).

〈표 Ⅳ-16〉 u-수호천사서비스시스템 사업내용

구분	내용
긴급구조를 위한 광양시 LBS인프라 구축	- 이동통신사 연계 LBS시스템 구축 - 서비스대상자(치매노인 및 정신지체·발달장애인)에게 위치 측위기술이 탑재된 단말기 보급(2007년도 적용대상: 300명) - LBS/GIS, GPS/CDMA, HSDPA등 최신 IT기술을 융·복합하는 u-수호천사 서비스 구축
위치추적정보 조회 및 제공	- 서비스 대상자가 주요 활동지역(안심존)을 이탈할 경우 경보 및 보호자에게 통보 - 보호자가 PC 또는 모바일기기(UMPC 등)를 통하여 서비스 대상자의 위치정보 조회
긴급구조 체계 마련	- 서비스 대상자가 실종되었거나 위급 사항 발생 시 관할 지역의 소방서나 경찰서와 연계한 출동서비스로 긴급 구조 실시

자료: 전라남도 광양시, 『2007년도 LBS 적용 선도사업과제 제안요청서』, 2007.8

또한 이러한 사업추진을 위한 주요서비스내역으로는 위치찾기, 안심 Zone 이탈경고, 궤적확인, 긴급알림, 단말기관리, 사용자관리, 통계자료제공 서비스등이 있다(표 Ⅳ-17 참조).

〈표 Ⅳ-17〉 u-수호천사서비스시스템 주요 서비스내용

서비스명	주 요 내 용
위치 찾기	- 서비스 대상자의 이름, 관리번호 등으로 검색하여 지도 위에 현재위치를 표시
안심Zone 이탈경고	- 서비스 대상자가 주요 거주지역(안심Zone)을 이탈 할 경우 서비스 대상자의 현재 위치를 보호자 또는 관련자에게 통보
궤적(이동경로)확인	- 서비스 대상자의 궤적(이동경로)정보를 지도위에 표시
긴급알림	- 서비스 대상자가 위험 상황일 경우 보호자 또는 관련자에게 통보하고, 서비스 대상자의 위치를 모바일 기기를 통하여 이동하면서 추적하여 구조
단말기 관리	- 단말기 개통 및 해지
사용자 관리	- 서비스 관리자, 서비스 이용자, 서비스 대상자의 정보 관리
통계자료제공	- 서비스 대상자의 시스템 활용 통계자료 제공

자료: 전라남도 광양시, 『2007년도 LBS 적용 선도사업과제 제안요청서』, 2007.8

나. 소방방재청의 u-119[49]

소방방재청(www.nema.go.kr)은 바이오센서, RFID, 위치측정기술 등 유비쿼터스 기술을 활용하여 재해재난에 대비하고, 대국민 안전서비스 품질을 높일 수 있도록 U-119 서비스를 2006년도부터 도입하였다. U-119의 U는 Ubiquitous, Ultra, Universal의 머리글자로서 각각 첨단 정보통신 인프라를 활용하여 언제 어디서나(Ubiquitous), 최고의(Ultra)서비스를 제공하는, 세계적인 가치를 지닌(Universal) 119안전상품의「3U Project」를 지향하는 의미를 담고 있다.

이는 기존의 119 구조·구급 업무를 언제, 어디서나 국민이 다양한 서비스를 맞춤형으로 받을 수 있는 유비쿼터스 시스템으로 일대 혁신한다는 계획 하에, 응급의료/안전복지분야, 재난대응분야, 위치정보활용 긴급구조

49) http://nema.news.go.kr/ 관련자료, www.nema.go.kr 각종 보도자료 등 참고

분야 등 총 3개 분야의 18개 공공안전서비스 아이템, 즉 U-119 안전상품을 개발하는 것으로서 해당 서비스아이템에 대한 시범서비스 추진, 서비스확대 등을 단계적, 지속적으로 추진하고 있다. 각 서비스에 대한 설명은 <표 Ⅳ-18>과 같다.

〈표 Ⅳ-18〉 소방방재청의 U-119서비스 종류

부문	서비스종류	내용
응급의료 및 안전복지 분야	무선 페이징시스템	- 무의탁독거노인(생활보호대상자에 해당)에게 무선페이징기계장치를 보급하여 비상시 버튼동작으로 119상황실과 연결되어 미리등록된 주소정보등을 파악후 구급대원이 출동하여 응급처치 및 병원이송 서비스
	119안전신고센터	- 긴급, 위해상황시 전화신고가 불가능한 경우 인터넷, FAX, 문자메시지 등을 이용하여 신고할수 있는 서비스
	생명나누미 서비스	- 전국 소방헬기 24대를 활용하여 장기나 뇌사자를 신속하고 안전하게 이송하는 네트워크를 구성함으로써 장기이식의 성공률을 높이고자 하는 서비스
	U-안심폰	- 질병자, 고령·독거 어르신, 장애우, 나홀로 어린이, 외국인 등의 개인 정보를 사전에 등록함으로써 119 출동시 자동으로 출동대에 통보됨으로써 보다 신속하고 전문적인 응급처치실시 및 전문병원 이송으로 응급환자 소생률을 획기적으로 제고 - 해당 병원 및 환자 주변 관계자에게 통보·연계하는 통합 안전복지 서비스 제공
	화상원격진료	- 전화 사용자에 대한 병력, 보호자연락처 등의 정보 DB 구축 - 사전등록된 전화에서 119 호출시 DB에 저장된 정보를 119 구조·구급대원에게 제공함으로써 응급환자 병원이송시 원거리 의사로부터 의료지도를 받아 응급의료행위를 지원하고 보호자에게 자동으로 연락을 취하는 서비스
	포터블의료정보 시스템	- 만성질환자의 경우 개인 진단기록, 처치약물 등의 정보를 기록한 플래시메모리를 소지
	센서네트워크 U-119	- 바이오센서, RFID칩, CCTV화소(畵素)분석 기술, 네트워킹 기술, 측위(測位) 기술 등을 이용하여 고위험 지역이나 사람의 위험정보를 자동으로 체크하여 119상황실에 통보되도록 함으로써 사고를 사전에 방지하고 유사시 피해를 최소화할 수 있는 시스템

〈표 Ⅳ-18〉 계속

부문	서비스종류	내용
재난대응 분야	119 원콜서비스	- 119로 신고하는 모든 고객에 해당부서 또는 담당자와 직접 내지 3자통화 연결이 가능한 서비스
	재난대응관계자 협의시스템	- 재난대응 관계자의 효율적, 유기적 대응을 위한 회의 통화시스템
	헬프미 119	- 우리나라에 체류하는 외국인들에게 긴급상황시 구조·구급서비스는 물론 통역·길안내 등 편의제공 서비스
	대피안내시스템	- 위험지역 주민에게 다양한 정보통신매체 네트워크를 구축하여 효율적 재난정보 전파
	U-스캔	- 재난현장 피해범위 내 사상자를 자동파악하여 투입 대응자원규모 결정, 효율적 대응작전 가능한 시스템
	U-긴급구조통제 시스템	- 대형재난사고시 대응을 위한 다수의 기관 단체 통합 현장지휘 시스템
위치정보 활용 긴급구조 분야	위치기반서비스	- 위급한 상태의 요 구조자 등 위치정보를 자동조회하여 신속대응할 수 있는 서비스
	위험물차량사고 대응시스템	- 위험물 차량의 이동경로, 적재 위험물을 D/B화하여 사고와 동시에 텔레메틱스로 자동 신고되면서 위험물 관련 정보가 바로 확인될 수 있도록 함으로써 신속하고 적절하게 사고에 대응할 수 있도록 하는 시스템
	텔레매틱스 연계서비스	- 차량 사고시 텔레메틱스센터와 네트워크를 구성하여 자동으로 119상황실에 통보되는 서비스
	위험지역 사전등록시스템	- 위험물취급소 등에 대한 전화번호, 위험물 수량 및 특성을 사전 DB 구축하여 대응하는 시스템
	119자동신고 시스템	- 소규모 점포, 공장, 단독주택 등 재난대응 취약장소에 사전 DB를 구축하여 대응하는 시스템

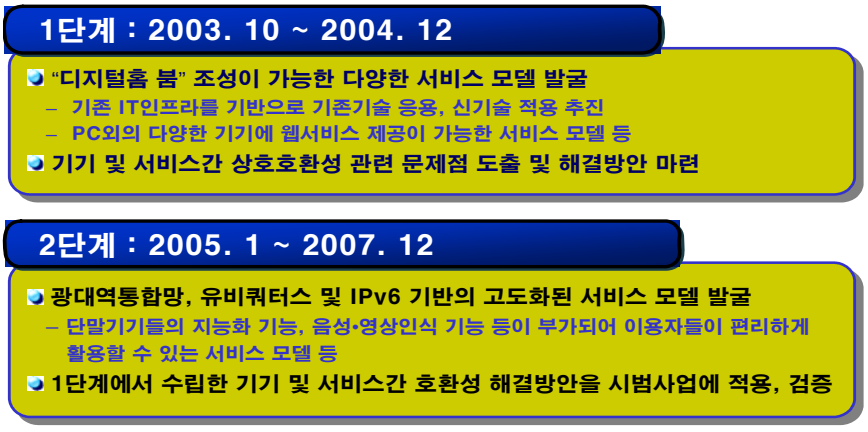
소방방재청의 이러한 u-119서비스는 향후 추진할 파주 U-City, 가평군 고령자전용 주택단지 등에 거주하는 고령자, 장애인 등 뿐 아니라 영구임대 및 국민임대주택의 고령자·장애인 등에 대하여 U-119 안전상품을 보급하기 위해 2006년말 대한주택공사와 협약을 맺었다. 또한 2007년 1월 현재 U-119콘텐츠 가운데 U-Scan 시스템과 U-긴급구조통제 시스템은 발명

특허를 취득하였으며 u-안심폰 시스템은 현재 특허심사 중이다. 2007년 5월에는 시스템의 단계적 구축을 위한 정보화전략계획(ISP)을 수립하였고 이에 따라 u-안심폰 등 2007년도 시스템구축 사업(33억원)을 추진 중이며, 기존 무선페이징시스템을 활용하여 충남지역의 약 100명(보훈대상자 50여명, 기존대상자 50여명)을 대상으로 하여 u-센서네트워크시스템의 일환으로 혼자 사는 노인의 '고독한 죽음'에 대처하는 '효심이119' 시범서비스를 추진 중이다.

다. 홈네트워크 시범사업

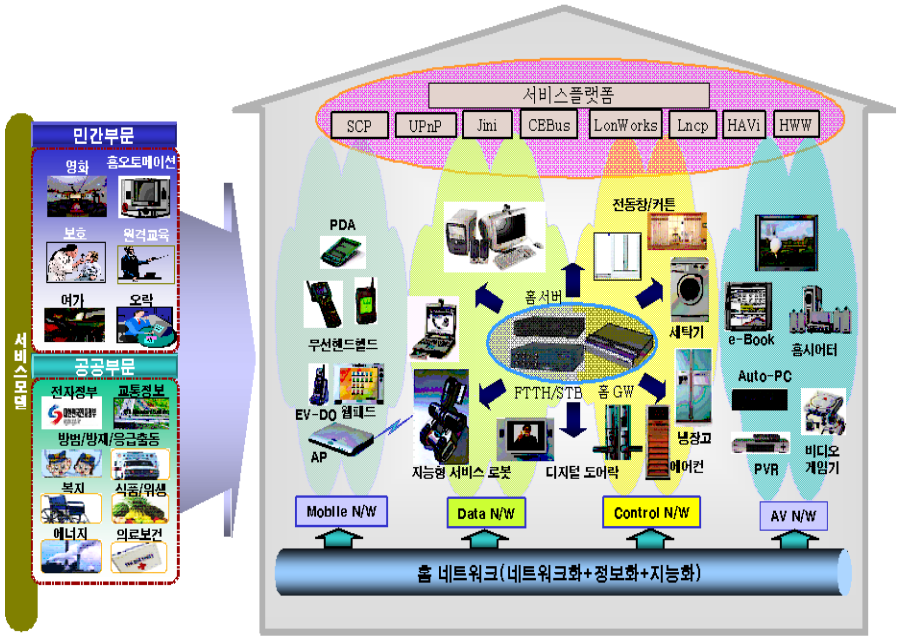
정부(정통부)는 홈네트워크사업을 유비쿼터스 시대에 있어 대표적인 융합서비스로 수용하여 2003년부터 2004년까지 1단계 시범사업을, 2005년부터 2007년까지 2단계 시범사업을 추진해 오고 있으며(그림 Ⅳ-17 참조), 개념도는 [그림 Ⅳ-18]과 같다.

〔그림 Ⅳ-17〕 홈네트워크 시범사업 단계별 추진내용



자료: 한국전산원, 『홈네트워크시범사업 기본계획 및 추진현황』, 2004. 9.

〔그림 Ⅳ-18〕 홈네트워크 개념도



자료: 한국전산원, 『홈네트워크시범사업 기본계획 및 추진현황』, 2004. 9.

이러한 시범사업 중 2003년부터 2005년까지는 홈네트워크 서비스이용 활성화 기반 조성에 주력하여 관련업체들이 본격적으로 상용화를 추진하게 되었으며 이 중 u-Health 산업은 2004년 홈네트워크 시범사업에서 SK 텔레콤 컨소시엄과 KT컨소시엄이 원격진료가 가능한 미래형 홈네트워크 서비스를 시행하였다. 이후 2006년도부터는 기존형태의 시범사업은 종료하고, 홈네트워크 선도 응용서비스인 u-Health 시범사업을 중점과제로 추진하게 되었다(정보사회진흥원·정보통신부, 2007.1).

2006년도에 추진한 u-Health 시범사업은 중앙과 지자체가 공동으로 예산

을 지원하여 진행한 사업으로 대구광역시와 부산광역시에서 수행하였으며 SK텔레콤을 주관수행기관으로 하여 공공부문 1개모델, 민간부문 4개모델, 그리고 지자체부문 3개모델 등 총 8개모델이 개발되어 시범서비스를 제공하였다(표 Ⅳ-19 참조).

〈표 Ⅳ-19〉 2006년도 u-Health 시범사업 서비스모델

서비스종류		서비스내용
공공(1)	도서산간 방문간호/원격의료서비스	- 대상: 도서 산간지역의 만성질환자 - 장소: 집 - 측정자: 보건지소 혹은 보건진료소 방문간호사 - 건강관리자: 보건소나 의료기관의 주치의 - device: 네트워크형 원격측정기기, 이동형 원격측정기기, PDA, Anycheck - 측정내용: - 관리내용: 주치의의 적절한 치료지시 제공
민간(4)	당뇨질환관리서비스	- 대상: 당뇨환자 - 장소: 집 혹은 요양시설 - 측정자: 본인 - 건강관리자: 보건소나 의료기관의 주치의 - device: 네트워크형 원격측정기기, 당뇨용 u-Health CDSS 프로그램, Anycheck - 측정내용: 혈당, 혈압, 체지방 - 관리내용: 주치의의 적절한 치료지시 제공, 리스크관리 제공, 인터넷포털 혹은 모바일 기기를 통해 사용자 상태에 맞는 당뇨관련정보 제공
	고혈압질환관리서비스	- 대상: 고혈압환자 - 장소: 집 혹은 요양시설 - 측정자: 본인 - 건강관리자: 보건소나 의료기관의 주치의 - device: 네트워크형 원격측정기기, 고혈압용 u-Health CDSS 프로그램 - 측정내용: 혈압, 맥박, 체지방, 심전도 - 관리내용: 주치의의 적절한 치료지시 제공, 리스크관리 제공, 인터넷포털 혹은 모바일 기기를 통해 사용자 상태에 맞는 고혈압관련정보 제공

〈표 Ⅳ-19〉 계속

서비스종류		서비스내용
민간(4)	만성호흡기질환관리 서비스	- 대상: 만성호흡기질환 환자 - 장소: 집 혹은 요양시설 - 측정자: 본인 - 건강관리자: 보건소나 의료기관의 주치의 - device: 네트워크형 원격측정기기, 폐활량계, 만성호흡기질환자용 u-Health CDSS 프로그램 - 측정내용: 폐기능, 산소포화도, 맥박 - 관리내용: 주치의의 적절한 치료지시 제공, 리스크관리 제공, 인터넷포털을 통해 사용자 상태에 맞는 호흡기질환관련정보 제공
	근골격계질환관리 서비스	- 대상: 근골격계질환자 - 장소: 집 - 측정자: 본인 - 건강관리자: 보건소나 의료기관의 주치의 - device: 근골격계질환자용 u-Health CDSS 프로그램 - 측정내용: 인터넷포털을 통해 약물복용내용 입력 - 관리내용: 인터넷포털을 통해 주치의의 처치 제공
지자체(3)	웨어러블컴퓨터기반 서비스	- 대상: 요양시설 내 거주자(심혈관질환자 및 위험군) - 장소: 요양시설 - 측정자: 본인 - 건강관리자: 주치의(시설 촉탁의) - device: 착용형 원격건강측정기기(웨어러블 셔츠), 특정전송기기(PBM), 블루투스지원 핸드폰 - 측정및관리내용: 심박수, 호흡수, 운동가속도 등
	u-원격의료서비스	- 대상: 요양시설 내 거주자 - 장소: 요양시설 - 측정자: 요양시설 내 상주간호사 - 건강관리자: 주치의(시설 촉탁의) - 측정기기: 이동형 원격건강측정기기 - 측정및관리내용: 주치의의 적절한 치료지시 제공, 질환관련 위험요인 관리

〈표 Ⅳ-19〉 계속

서비스종류		서비스내용
지자체(3)	u-건강모니터링서비스(요양시설, 보건소)	<요양시설의 경우> - 대상: 요양시설 내 거주자 - 장소: 요양시설 - 측정자: 요양시설 내 상주간호사 - 건강관리자: 주치의(시설 촉탁의) - device: 이동형 원격건강측정기기 - 측정내용: 혈압, 혈당, 체지방, 산소포화도, 폐기능 등 - 관리내용: 주치의의 적절한 건강관리 제공, 인터넷포털을 통한 간호사용 맞춤관리정보 제공 <보건소의 경우> - 대상: 방문간호대상자 - 장소: 방문간호대상자 집 - 측정자: 보건소 방문간호사 - 건강관리자: 주치의(보건소 의사) - device: 이동형 원격건강측정기기, PDA단말기, Anycheck - 측정내용: 혈당, 혈압 등 - 관리내용: 주치의의 적절한 건강관리 제공, PDA 단말기를 통한 간호사용 맞춤관리정보 제공

2007년도에는 경기도, 충청남도, 부산광역시, 마산시 등 4개 지자체에서 산업장 및 꿈나무 u-건강관리서비스, u-메디컬 피트니스시스템, u-방문간호서비스, VoIP 화상 건강관리서비스 등 관련서비스를 개발하는 시범사업을 추진 중에 있다.

라. 도서지역 원격진료시범사업

신안군 보건소와 신안군내 도서지역 19개 보건지소 및 보건진료소, 목포중앙병원과 화순전남대 병원을 연결하는 원격진료시스템을 구축하고 시험운영 기간을 거쳐 2007년 7월 정식으로 개통했다.

신안군은 서남해상의 다도해로서 총 1,004개의 도서로만 형성된 군으로

72개의 유인도에 4만7천명의 주민이 거주하고 있으나 의료시설이 부족해 보건소와 보건지소 등이 주민 의료서비스에 큰 몫을 차지하고 있다. 따라서 원격진료시스템 구축으로 보건지소나 보건진료소 간호사에게 의존하던 진료방식에서 보건소 의사에게 직접 진료를 받을 수 있게 될 뿐 아니라 목포중앙병원, 화순전남대병원과 같은 원격진료기관 의사의 진료 확대 및 협진 체제를 통해 보다 전문적인 진료까지도 가능하게 하여 도서지역 주민의 의료처우를 질적으로 크게 향상시킬 수 있을 것으로 기대되고 있다.

신안군 원격진료시스템은 혈압, 체온, 맥박, 혈당, 심전도, 청진 등과 같은 기본적인 생체신호 측정부터 디지털 이비인후과 장비, 정신과 프로그램 등을 통하여 내과, 정형외과, 이비인후과, 피부과, 정신과 등 광범위한 범위까지 전문 진료를 실시하게 되며 또한 보건정보시스템과 연동을 통하여 원격진료서비스와 대면진료 서비스의 데이터가 함께 통합 관리됨으로써 업무의 효율을 높이고 향후 원격진료서비스 확대를 위한 중요한 통계자료를 획득할 수 있게 될 것으로 기대된다. 특히 이 시스템은 의사가 직접 원거리에서 각종 의료기기를 조작할 수 있도록 되어 있어 진료의 정확도가 높다. 또한 의사가 환자와 컴퓨터 화면을 통해 서로 대면한 상태에서 환자의 각종 건강상태를 측정하고 그 자료를 실시간으로 제공받고 처방 소견을 저장하는 방식으로 구성되어 있어 원격지 의사가 환자의 체온, 혈압, 맥박, 혈당, 의료전문 확대경을 통한 피부 및 점막 검사 등을 지시하면 각종 데이터가 프로그램에 의하여 자동으로 측정되어 실시간으로 의사와 환자의 컴퓨터 화면으로 전달된다. 심전도 데이터 역시 의사가 직접 검진하는 것과 동일한 결과물이 그래프 형태로 전송되며 환자의 청진도 디지털 청진기를 통하여 환자의 가슴에 대면 청진음과 파동을 기록한 그래프가 스피커와 화면을 통하여 실시간으로 원격지의 의사에게 전송된다. 또, 코, 입, 귀, 피부 등은 별도의 의료 확대경 장비를 통하여 해당부위가

확대되어 화면에 선명하게 나타나 원격지 의사가 진료할 수 있다. 그리고 모든 자료는 환자관리 프로그램에 의해 환자별로 날짜에 따라 자동으로 데이터화 되고 진료를 마치면 처방소견도 시스템을 통하여 바로 전달되는 방식이다.

마. 안양정신보건센터와 평촌공고간 청소년 정신상담을 위한 원격의료시범사업

2005년 5월, 안양시에서는 원격진료솔루션을 전격도입하여 안양정신보건센터와 평촌공고 사이에 원격의료시스템을 구축하고 청소년 상담에 초점을 맞춘 원격정신상담 시스템을 실시하였는데 이는 청소년의 자살, 학교폭력등 각종 청소년 문제를 정신상담을 통해 예방하고자 하는 취지에 도입되었다(그림 Ⅳ-19 참조).

〔그림 Ⅳ-19〕 청소년 정신상담을 위한 원격의료시스템

원격정신상담 시스템의 원격정신상담은 일주일에 한번씩 진행되었으며, 상담대상자는 학생본인이 원하거나 기타 다른 여러가지 이유에 의해 선생님이 권유하는 학생을 선정하였다. 이러한 원격정신상담시스템은 이전까지의 일반적인 인터넷 화상상담에 비해 편안함과 친밀성 측면에 있어 그 효과가 더욱 크다고 할 수 있으나 상담신청자 감소, 시스템관리 상의 문제로 인해 2007년 9월 현재 사용하고 있지 않다.

바. 교도소와 병원간 원격진료시범사업

2005년 5월에는 안양에 위치한 안양교도소와 인근 메트로병원간 원격의료시스템이 도입, 가동되기 시작하였다. 본 시스템은 안양교도소 의무진료실의 환자와 메트로병원에 있는 의사가 컴퓨터 화면을 통해 서로 대면한 상태에서 환자의 각종 건강상태를 측정하고 자료를 실시간으로 제공받고 처방전을 발급할 수 있는 것이 가장 큰 특징이다.

그동안 재소자들은 진료 희망자에 한하여 교도소 내 의무진료실에서 공중보건의로부터 진료를 받아아 진료에 대한 불만이 있어 왔으며, 몇몇 외부 진료의 경우에도 교정시설이라는 특성상 인력, 시간등의 문제로 많은 어려움이 있어 진료가 수개월씩 지체되는 등의 문제가 있었다. 또한 교도소 내에도 의료진이 상주하기는 하나 비전문분야의 환자 특히 정신과의 경우에는 의료진이 많지 않아 진료에 많은 어려움을 겪어온 상황에서 원격의료시스템 도입은 취약했던 교도소 재소자들의 의료처우에 많은 도움이 될 것으로 기대하였다.

사. 전방부대와 의무사령부간 원격의료시범사업

또 하나의 원격의료시스템으로 2005월 11월 최전방 부대인 강원도 철원

지역의 청성OP(Observation Post)와 의무사령부(분당 수도통합병원)간 시스템이 개통되어 시범사업이 실시되었다. 의료서비스 취약지인 최전방에서 근무하는 사병들의 정기적이고 체계적인 건강체크를 통해 장병 개개인이 건강상태를 유지하고 안전사고 요소를 사전에 체크 및 관리할 수 있게 개발한 것으로 특히 정신과 전문의가 부족한 군 의료체계에 있어 원격의료시스템이 대안이 될 수 있을 것으로 기대하고 있다.

본 원격의료시스템은 혈압, 체온, 맥박, 혈당, 심전도 등과 같은 기본적인 생체신호 측정에서부터 디지털 이비인후과 장비, 정신과 프로그램 등을 통하여 내과, 정형외과, 이비인후과, 피부과, 정신과 등 광범위한 범위까지 전문 진료를 실시하게 된 것이 특징이다. 심전도 데이터의 경우 의사가 직접 검진하는 것과 동일한 결과물이 그래프 형태로 전송되며 환자의 청진도 디지털 청진기를 통하여 환자의 가슴에 대면 청진음과 파동을 기록한 그래프가 스피커와 화면을 통하여 그대로 원격지의 의사에게 전송된다. 또한 코, 입, 귀, 피부 등은 별도의 의료 확대경 장비를 통하여 해당 부위가 확대되어 화면에 선명하게 나타나 원격지 의사가 진료할 수 있다. 모든 자료는 환자관리 프로그램에 의해 환자별로 날짜에 따라 자동으로 데이터화 되고 진료를 마치면 처방소견도 시스템을 통하여 바로 전달되는 방식이다.

이러한 원격의료시스템 시범사업은 의료서비스 취약지인 최전방에서 근무하는 사병들의 정기적이고 체계적인 건강 체크를 통하여 장병 개개인이 건강 상태를 유지하고 안전사고 요소를 사전에 체크 및 관리할 수 있게 될 것으로 보이며 특히 정신과 전문의가 부족한 군 의료체계에 있어 원격의료시스템이 대안이 될 수 있을 것으로 기대되고 있다.

시범사업의 경우에 있어서는 앞 절들에서 살펴본 공공부문, 민간부문의 관련사업들에 비해 e-Welfare, u-Welfare의 특징, 의의등이 보다 잘 드러나

고 있다. 그러나 이러한 시범사업들의 경우 법적인 문제(특히 원격의료의 경우), 제도적 문제, 개인정보문제(정보의 취급, 권한 등), 비용문제 등등의 해결해야 할 난제들이 이면에 포진하고 있어 본 사업이 결정되어 실 업무에 적용되기까지에는 매우 많은 노력이 필요하리라 본다.

Ⅴ. e(u)-Welfare 발전방향 및 추진전략

이제까지 e-Welfare의 개념과 의의, 유비쿼터스 개념과 주요 IT 키워드, e-Welfare 추진현황과 문제점 등에 대해 고찰하고 분석해보았다. 본 장에서는 이러한 내용들을 기반으로 하여 e(u)-Welfare의 모습들을 자유롭게 그려보고 이러한 그림들의 원활한 완성을 위한 제반 추진방안들을 제시해 보고자 한다. 이에 제1절에서는 앞 장들에서 살펴본 제반 내용을 고려하여 유비쿼터스에 기반한 e-Welfare의 의의를 염두에 둔 발전적 모형들을 제시하였다. 이어 제2절에서는 발전적 e(u)-Welfare 모형에 있어 추진방안 수립 시 전략적 접근을 위하여 e-Welfare 모형 중 하나로 현재 운영되고 있는 국가복지정보포털을 대상으로 웹 설문조사를 통한 평가를 실시하여 이에 대한 예측모형을 개발하였다. 이는 범용적인 전략수립을 위해서라기보다는 e-Welfare 모형의 하나인 전문포털에 대한 전용 전략수립에 대해 적용한 방법으로서 여러 모형 중 한 예를 제시한 것이며, e-Welfare 모형에 따라 이러한 평가방법들은 달라질 것이다. 마지막으로 제3절에서는 이러한 모형들을 추진하는 데 있어 고려하여야 할 제반사항들을 살펴보았다.

1. 발전적 e(u)-Welfare 모형

먼저 제Ⅲ장에서 언급한 e-Welfare의 정의, 의의, 그리고 강조점 등을 다시 한 번 되짚어보면, e-Welfare는 '정보기술(인터넷)을 통해 사회복지정보 및 서비스가 전달, 교환되는 상태, 환경, 그리고 이로 인한 사회복지 전반의 행태변화'로 정의할 수 있다. 또한 이를 통해 사회복지서비스 전달체

계 확립에 의한 서비스 개선 및 서비스통합, 그리고 이에 따른 비용절감, 복지서비스 질 평가 및 향상, 소비자의 맞춤형 복지욕구 및 수요 파악, 그리고 보편적 복지서비스 실현 등을 꼬할 수 있으며 e-Welfare에 있어 강조되어야 할 점은 첫째, 연결성(connectivity)과 커뮤니케이션(communication) 강화에 따른 서비스전달과 통합, 둘째 소비자 권한강화에 따라 보다 다양한 복지욕구와 수요에 맞는 복지서비스 제공이다.

즉 e(u)-Welfare 모형이란 정보기술 그 중에서도 인터넷 및 유비쿼터스 기술[50]을 적용하여 사회복지서비스통합을 실현하기 위한 정보화모형이라 할 수 있을 것이다. 이를 위해서는 서비스전달과 통합, 다양한 복지욕구와 수요에 맞는 복지서비스 제공이 강조되어야 하며 소비자의 욕구 파악, 이력관리 뿐 아니라 다양한 복지자원에 대한 파악과 공유를 기반으로 하여 서비스공급자간, 공급자와 소비자간 원활한 의사소통 및 연계, 협력이 필수적이라 할 수 있다. 이러한 업무수행에 있어 고려하여야 할 점은 정부의 역할이다. e(u)-Welfare에 있어 정부는 복지전자정부로서 요건을 갖추어야 할 것이다.

전자정부(e-Government)라는 용어는 1993년 미국 클린턴 정부 프로그램(reinventing government)에서 처음 등장한 이후 우리나라에서는 초고속정보통신기반 구축에 관한 논의가 시작된 1994년부터 등장하기 시작하였으며[51] '전자정부구현을 위한 행정업무등의 전자화촉진에 관한 법률'(일명 전자정부법)에서는 전자정부를 '정보기술을 활용하여 행정기관의 사무를 전자화함으로써 행정기관 상호간 또는 국민에 대한 행정업무를 효율적으로 수행하는 정부'로 규명하고 있다(문정욱, 2005.8.16). 이러한 전자정부는 궁극적으로 서비스통합과 고객지향적 서비스[52]를 지향하고 있다(박정은, 2007).

---

50) 유비쿼터스 기술을 반영하기 위하여 본 연구에서는 제III장에서 살펴본 유비쿼터스 IT 관련 주요키워드인 IPTV, UCC, 웹2.0, RFID/USN, 위치정보서비스 등을 고려해보고자 함.

51) 우리나라에서 전자정부사업이 본격적으로 착수된 것은 국민의 정부에서 추진한 11대 과제이며 이후 참여정부에서 31대 로드맵과제가 채택되어 고도화성숙기를 거침.

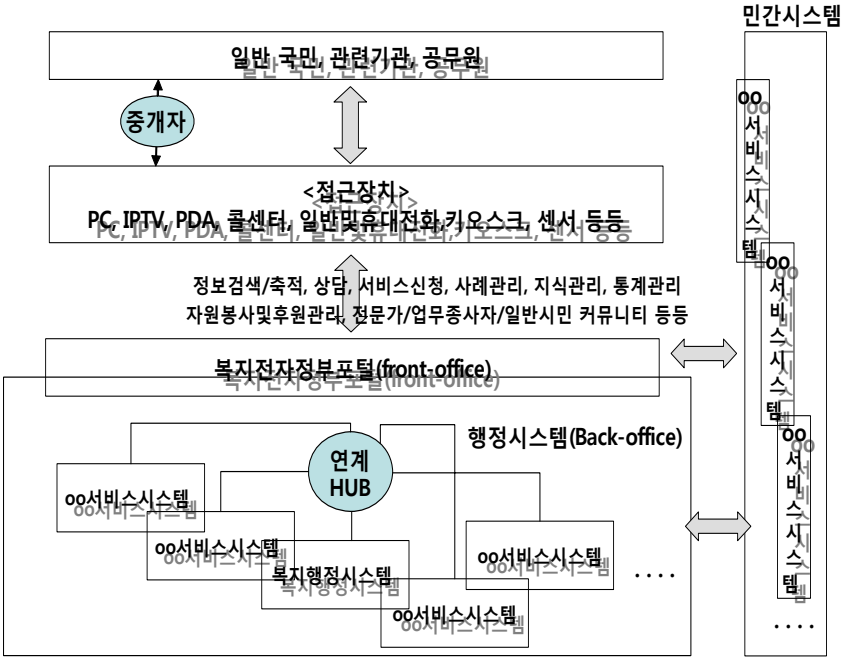
이와 같은 전자정부 개념에 의거해볼 때 복지서비스부문에 있어서 현재 필요한 것은 바로 '복지전자정부'라 할 수 있다. 수요자중심의 서비스통합을 통하여 수요자측면에서는 종합적이고 포괄적인 서비스를 제공받을 수 있고 공급자측면에서는 누락되고 중복되는 서비스를 방지할 수 있다. 이를 위하여 관련시스템은 공유되고 연계되어야 하며 일반국민, 관련기관 및 공무원들은 PC, IPTV, PDA, 콜센터, 일반전화및휴대전화, 키오스크, 센서 등과 같은 접근장치를 통하여 복지전자정부포털(front-office)에 접근하고 행정시스템(back-office)에서 처리되어 정보검색 및 축적, 상담, 서비스신청, 사례관리, 지식관리, 통계관리, 자원봉사및후원관리, 전문가/업무종사자/일반시민 커뮤니티 등등의 기능을 수행할 수 있다(그림 Ⅴ- 1 참조).

복지전자정부모형에서 복지전자정부포털은 대국민 통합서비스를 온라인 원스톱 처리하는 것을 지향할 뿐 아니라 정보 그 자체가 필요서비스일 수 있으므로 서비스포털과 콘텐츠포털로서의 의의를 동시에 지니고 있다. 물론 이러한 복지전자정부포털이 하나로 존재할 수도 있으나 현실적으로 다양한 관련사업에 따라 관련부처에 따라 여러개의 정부포털이 존재하고 있다. 이러한 포털에 있어 접근의 용이성, 편의성과 아울러 필요로 하는 다양한 콘텐츠 확충이 필요하다.

---

52) 고객(국민)에게 가치있는 서비스제공을 위하여 전자정부 인프라는 물론 프로세스와 기능, 그리고 서비스가 완전히 통합되고 정부 내에서 부처간·조직간 경계가 사라지며 정부와 민간의 경계를 넘는 서비스제공까지를 포함하는 이음새없는(Seamless) 서비스를 의미함.

〔그림 Ⅴ- 1〕 복지전자정부 개념도



back-office 역할을 수행하는 행정시스템의 경우, 사회복지부문의 다양한 서비스에 대한 관련 공공 정보시스템들로서 장애인, 여성, 노인 등과 같은 대상자별 관련서비스시스템과 복지행정시스템을 포괄한다. 복지부문의 대상자별 관련서비스정보시스템은 아직까지는 많이 개발되지 않아 부문별 정보화요소를 발굴할 필요성이 있을 뿐 아니라 최근 복지정책의 많은 변화로 인해 시의성있는 관련정보시스템 개발이 필요하다.

복지전자정부로서의 제 역할을 수행하기 위해서는 공공부문간 통합/연계 뿐 아니라 공공과 민간간의 통합/연계가 원활히 진행되어야 하며 궁극적으로는 서비스 통합(융복합)과 지능화된 맞춤형 서비스 실현을 위해 네트워크 구축, 공공의 역할 재정립, 중앙 부처간 서비스 재조정, 클라이언

트의 욕구 및 이력정보와 활용가능한 자원(인력, 시설, 서비스등)에 대한 정보 등의 상호 공유가 매우 중요하다. 그러므로 이에 필요한 정보수집/처리(입력)/공유에 있어 용이성과 편의성측면에 대한 고려가 중요하다 하겠다. 본 연구에서 제안하고자 하는 e(u)-Welfare 모형은 독립적인 모형이라기보다는 복지전자정부 구축에 있어 유비쿼터스 개념에 입각하여 좀 더 효율적으로 업무를 수행하기 위한 다소 기능적인 측면이라 할 수 있다.

1) 공공장소에서의 터치스크린 혹은 가정 내 IPTV를 이용한 주문형 복지서비스 검색 및 신청모형

복지전자정부모형에서 일반국민은 포털을 통해 복지관련서비스(콘텐츠 포함)를 검색하고 신청한다. 그러나 복지서비스는 아직까지 취약계층을 대상으로 한 제한적 서비스로 인식되어 있고 이들을 대상으로 한 서비스가 주를 이루고 있어 인터넷을 기반으로 한 포털을 통한 접근에 회의적인 의견도 있다. 우리나라 국가정보화지수가 2007년 현재 세계 3위를 차지하고 있고 2007년 6월현재 전체인구 중 약 76%가 인터넷을 이용하고는 있으나 노인, 장애인, 기초생활수급자 등 사회취약계층은 신체적 측면 혹은 경제적 측면에서 인터넷이용에 많은 제한이 있다. 그러므로 이들에 대한 접근성, 편의성 증진을 위한 방법 중 하나로 복지관, 주민센터 등과 같은 공공장소에서의 터치스크린을 통한 복지서비스(제공기관 포함) 검색 및 신청, 혹은 IPTV를 이용하여 TV시청과 함께 필요로 하는 각종 서비스를 조회하고 신청할 수 있다(그림 Ⅴ- 2 참조). 이를 위해서는 기존의 웹사이트와는 별개의 터치스크린 혹은 TV-포털서비스를 위한 콘텐츠개발이 필요하며 다양한 부가콘텐츠 확충 또한 필요하다.

〔그림 Ⅴ- 2〕 IPTV 개념도

자료: KT, 『IPTV 소개 및 추진전략』

2) 인터넷채팅을 통한 전문상담/연계모형

복지서비스에 있어 상담은 매우 중요한 요소 중 하나이다. 일선 담당자가 관할 지역내 관리대상자들에게 제공하는 상담은 주로 유선(전화) 혹은 대면상담이며 그 외 전문상담기관에서는 <표 Ⅴ- 1>과 같이 일반인들에게 전화, 대면, 온라인(이메일, 홈페이지게시판) 등을 통해 상담서비스를 제공하고 있다. 최근에는 몇몇 기관에서 메신저 등을 이용한 상담기능을 제공하고는 있으나 아직까지는 활성화가 이루어지지 않고 있다. 그러나 인터넷은 앞으로도 계속적으로 일상생활화 될 것이며, 더욱이 개인의 민감한 신상정보를 노출하지 않고 분야별 전문상담에 있어 현재 각각의 관련기관들이 제공하고 있는 서비스를 통합하여 실시간으로 언제, 어디서든 서비

스할 수 있는 기전이 제공된다면 이는 사용자입장에서 매우 유용한 매체가 될 것이다.

〈표 Ⅴ- 1〉 분야별 전문상담기관 현황

분야	상담기관	URL	전화번호	상담형태	상담내용
아동	경찰청실종아동찾기센터	http://www.182.go.kr	182	전화(신고)	실종(아동,치매노인,정신지체)
	실종아동전문기관	http://www.missingchild.or.kr	02-777-0182	전화,내방	실종아동
	중앙아동보호전문기관	http://korea1391.org/	1577-1391	전화	아동학대
	해바라기아동센터	http://child1375.or.kr/	02-3274-1375	전화,내방,온라인	아동성폭력
	입양정보센터	http://www.gaips.or.kr/	02-776-9680~1	온라인	입양
	대한사회복지회	http://www.sws.or.kr/renewal/main.php	1577-5115	전화,온라인	입양,미혼모
	홀트아동복지회	http://elder119.or.kr/	1588-7501	전화,온라인	국내외입양,미혼부모
	중앙보육정보센터	http://www.educare.or.kr		온라인	육아,보육
청소년	한국청소년상담원	http://www.kyci.or.kr	02-2250-3000	내방,온라인(채팅등)	대인관계,성격,학업/학교부적응,진로,성문제
	헬프콜청소년전화	http://1388.kyci.or.kr/	1388	전화	심리,인권
	왕따닷컴	http://www.wangtta.com	02-795-2000	전화,온라인(전문가/또래/채팅)	학교폭력
	청소년폭력예방재단	http://www.jikim.net/	02-585-9128	전화,온라인	학교폭력(가해자,피해자)
	내일여성센터	http://www.tacteen.net/	02-3141-6191	전화,온라인	성,성폭력
	푸른아우성	http://www.9sungae.com/		온라인	성,성폭력
	인터넷중독예방상담센터	https://www.kado.or.kr	1577-0075	면접,온라인	인터넷중독
	서울시청소년상담지원센터	http://www.teen1318.or.kr/	02-2285-1318	전화,온라인,내방,집단	청소년관련

〈표 Ⅴ- 1〉 계속

분야	상담기관	URL	전화번호	상담형태	상담내용
여성	여성긴급전화	http://seoul1366.or.kr/	1366	전화,온라인	가정폭력,성폭력,성매매
	아가사랑	http://www.aga-love.org/		온라인	임신,출산,육아 및출산지원시책
	117학교 여성폭력 피해자 긴급지원센터	http://www.117.go.kr	117	전화,온라인	성폭력,성매매, 학교폭력,가정폭력
	한국성폭력 상담소	http://www.sisters.or.k	02-338-5801~2	전화,온라인	성폭력
	한국성폭력 위기센터	http://www.rape119.or.kr/	02-883-9284	전화,대면,온라인, 이메일	성폭력(피해자, 가해자)
	한국 여성상담센터	http://www.iffeminist.or.kr/	02-953-2017 02-953-1504	전화,온라인	가정폭력,성폭력,데이트폭력 및부부갈등
	위민넷 (리이프코치)	http://www.women-net.net/coach/main.jsp		온라인(채팅,게시판,전문가)	부부폭력,아동폭력,가정법률
	한국여성의 전화연합	http://www.hotline.or.kr/20050507/intro/05intro.asp	02-2269-2962	전화	26개지역별여성의전화운영 여성인권,가정폭력,성평등
장애인*	장애인복지 종합정보망	http://www.freeget.net		온라인	장애인관련(성/결혼,시책/법률, 의료,자동차,직업,교육 등)
	도움나라 장애인서비스	http://www.itall.or.kr/handi		온라인(보조적전화),화상수화	장애인관련전반, 청각장애인복지, 직업,인권

*. 장애인의 경우, 장애종별(15개) 민간기관에서 상담(전화, 온라인상담) 서비스 제공

〈표 Ⅴ- 1〉 계속

분야	상담기관	URL	전화번호	상담형태	상담내용
노인	한국 노인의전화	http://www.kisca.or.kr	02-303-0070	전화,내방,방문,서신,온라인	구인/구직,건강정보,시설,유언 등 관련법률
	노인학대 상담센터	http://www.kisca.or.kr/1588-(1).htm	1588-9222	전화,내방,온라인	노인학대
	도움나라 노인서비스	http://www.itall.or.kr/silver/sub06/consult01/consult_13712.htm?&menuId=1		온라인(보조적 전화)	노인관련
	중앙노인보호 전문기관	http://www.noinboho.or.kr/	1577-1389	전화	노인학대
	실종노인상담 지원센터	http://elder119.or.kr/	02-777-0182	전화,내방	실종노인
기타	보건복지 콜센터	http://www.129.go.kr/	129	전화,온라인(채팅)	복지정보(소득지원,복지서비스,건강생활,긴급지원)
	금연상담전화	http://quitline.hp.go.kr/nsmkapps/Main.jsp	1544-9030	전화,온라인	금연
	암정보전화	http://www.cancer.go.k	1577-8899	전화	암정보
	대한에이즈 예방협회	http://www.aids.or.kr/front/counsel/counsel_location_info.asp	1588-5448	전화,내방,온라인	에이즈관련
	노동부종합 상담센터	http://www.job.go.kr/	1350 1544-1350	전화	노동부종합상담
	국민 연금관리공단	http://www.nps.or.kr/	1355	전화,온라인	국민연금관련
	국민 건강보험공단	http://www.nhic.or.kr/	1577-1000	전화	건강보험관련
	국가 인권위원회	http://www.humanrights.go.kr/00_main/main.jsp	02-2125-9992	전화,온라인,인권순회	인권관련
	평등의 전화	http://www.equaline.or.kr	02-3141-9090	전화,온라인	성차별,육아휴직,산전후휴가,임금,해고등
	한국가정법률 상담소	http://www.lawhome.or.kr/counsel/syber_1.asp사이버상담		법률상담사례	가정법률

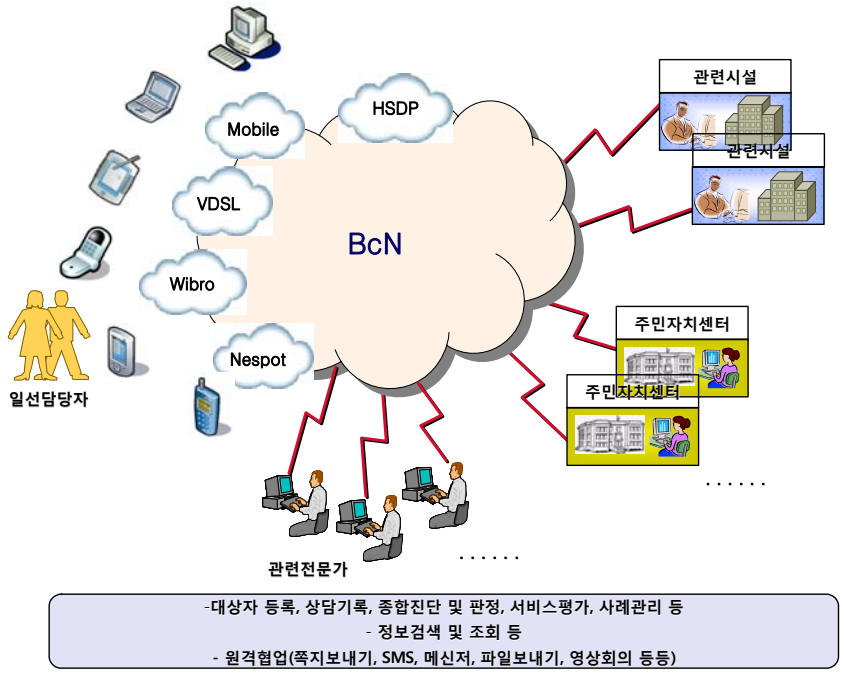
3) 현장 복지업무담당자를 위한 u-Work 모형

사회복지영역은 제2장에서 살펴본 바와 같이 일선 담당자와 클라이언트와의 면대 면을 전적으로 중시하는 특성을 지니고 있어 일선담당자의 작업(근무)환경은 전화상담을 제외하고는 많은 일들이 사무실보다는 클라이언트 소재지(현장)에서 이루어지고 있다. 그러므로 현재 작업형태를 살펴보면 현장에서의 업무활동을 사무실에서 재정리하는 데 많은 시간이 소요될 뿐 아니라 대상자에 대한 지속적인 관리 및 관련서비스를 탐색하고 연계(협업)하는 활동도 현장에서 바로 이루어지지 못하고 사무실과 현장이 분리되어 수행되고 있다. 그러므로 PDA, 태블릿PC, UMPC 등과 같은 전용단말기를 이용, 광대역통합망(BcN: Broadband Convergence Network)을 통해 일선담당자의 근무지인 주민자치센터 혹은 관련시설에 있는 데이터베이스에 대상자등록, 상담기록, 종합진단 및 판정, 서비스평가, 사례관리 등과 같은 자료를 축적할 뿐 아니라 복지전자정부포털에서 필요한 정보를 조회·검색하여 얻을 수 있다. 뿐만 아니라 전문가들과의 SMS, 메신저, 파일보내기, 영상회의 등을 통해 협업을 수행할 수 있다(그림 Ⅴ- 3 참조).

4) RFID에 기반한 시설관리, 위치안내서비스를 접목한 요보호대상자 관리모형

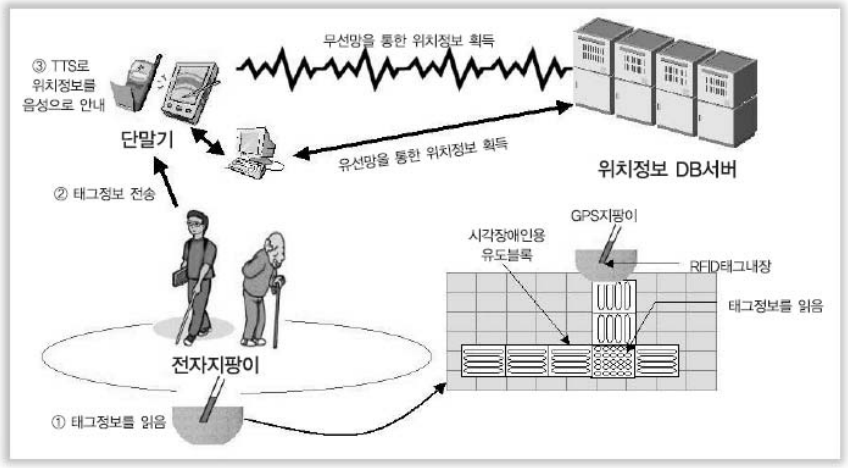
RFID는 다양한 개체의 정보를 관리할 수 있는 인식기술로서 상품의 제조·유통·판매·재고관리에 활용될 뿐 아니라 해당개체에 대한 제반정보와 아울러 총체적인 이력을 관리할 수 있다. 예를 들어 복지시설의 인력, 물자 등을 관리하는 데 활용되고 시설에서 제공하는 서비스별 대상자들에 대한 개인정보관리와 더불어 이력관리를 수행할 수 있을 뿐 아니라 각종 서비스제공에 있어 부수적으로 수반되는 신청/접수, 수강료결재, 일자별 참여여부 등을 관리할 수 있다.

〔그림 Ⅴ- 3〕 복지업무담당자를 위한 u-Work 개념도



또한 장애아동들에 대한 위치추적이라든가 시각장애인들이 사용하는 지팡이에 RFID를 내장하고 보도블록 등에 RFID 칩을 내장하여 실시간 네비게이션 정보를 음성으로 제공한다던가 청각장애인의 경우 몸에 부착된 RFID를 통하여 보도블록에 대한 정보를 핸드폰에 문자로 제공하는 서비스, 그리고 휠체어 이동경로 등을 알려주는 서비스등이 이에 해당된다(그림 Ⅴ- 4 참조). 뿐만 아니라 최근 사회적으로 크게 문제가 되고 있는 어린이납치 등에 대한 대책으로도 활용되어 많은 효과를 나타내고 있으며 이에는 USN, WiBro, 각종센서, 위치정보서비스 등이 접목되기도 한다.

〔그림 Ⅴ- 4〕 RFID를 이용한 대상자관리모형



자료: 최창호, 「LBS기반 u-사회안전망 서비스 추진방안」, 『KADO이슈리포트』 Vol.3, No.3 통권27호, 한국정보문화진흥원, 2006.

5) 상황인지정보를 활용한 댁내(시설) 안전관리모형

상황인지(Context Aware)라 함은 시스템의 다양한 센서 정보를 바탕으로 스스로 상황(Context)을 인지하는 것으로, 주로 물리적 공간에서 이를 위한 인프라를 구축하여 지능형 서비스를 제공하게 된다. 그러므로 이러한 서비스는 홈네트워크라는 환경을 마련하여 제공하게 되며 상황인지기반의 서비스를 구현하기 위해서는 인프라구축(센서 네트워크: 센서, 센서엔진, 네트워크), 통합관리 미들웨어 구현, 온톨로지기술, 그리고 추론엔진기술이 요구된다.

센서 네트워크를 위한 센싱엔진은 사용자 주변에 존재하므로 대규모로 방사되고, 사용자가 의식하지 않게 소형이고 저가로 공급되어야 하며, 장시간 사용할 수 있게 저전력이어야 한다.

다양한 상황인지정보 중 체온, 혈압, 맥박, 심전도 및 동작감지 등과 같은 개인의 건강/안전정보가 수시로 수집, 전달되어 대상자 안전에 이상발생 시 보호자, 의료기관 담당자, 사회복지담당자, 소방방재청 등과 같은 연관기관에 응급/긴급상황을 고지하여 상황에 대처하게 된다.

앞에서 언급한 바와 같이 이러한 모형들은 앞에서 언급한 복지전자정부 구축에 있어 복지전자정부포털 및 공공/민간 관련서비스시스템의 각종 기능에 적용하여 지능화, 맞춤화서비스를 제공함으로써 유비쿼터스 복지전자정부를 구현 할 수 있을 것이다.

2. e(u)-Welfare 추진전략 설계를 위한 평가 및 예측모형

e(u)-Welfare의 성공적인 추진을 위해서는 전략적인 접근이 필요한 바, 본 절에서는 복지전자정부 중 국가복지정보포털을 그 대상으로 하여 전략적 설계를 위한 평가 및 예측모형에 대해 언급하고자 한다.

가. 개요

전자정부의 구현차원에서 핵심 수단중의 하나로 추진되고 있는 사업이 공공기관들의 웹사이트 구축을 통한 대국민 행정서비스의 제공이다. 공공웹서비스는 정부의 효율성 제고를 통한 국가경쟁력 강화라는 측면 외에도 정부 정책의 홍보, 국민이 필요로 하는 정보, 행정업무와 민원 및 각종 서비스의 접근성과 형평성 강화 등 대국민 쌍방향 커뮤니케이션 확대를 통한 공공서비스의 가치를 한층 높일 수 있다는 커다란 장점을 갖고 있다.

이러한 순 기능을 가진 공공 웹 사이트들이 수 십내지 수 백개의 공공기관마다 구축·운영되면서부터 그 본연의 가치를 제대로 발휘하기 어려운 상황에 놓이게 되었다. 대부분의 국민들이 공공 웹사이트들을 온라인에서

접하는 또 다른 의미의 복잡하고 중복된 공공기관으로 인식되면서 자신이 원하는 정보와 서비스에 쉽게 접근할 수 있는 공급자 중심이 아닌 수요자 중심의 전자 정부를 요구하게 되었으며 그 구심점에 통합된 단일 접근점(single point of access)을 지향하는 포털(Portal)이 있다.

사전적 의미로 관문을 뜻하는 포털은 초기에 발전된 검색엔진을 바탕으로 하는 정보수집 중심의 형태에서부터 차츰 정보, 커뮤니티, e-마켓플레이스 등의 기능 확장을 거쳐 오늘날 다른 종류의 어플리케이션 및 플랫폼에 대한 통합 툴 및 웹 콘텐츠의 개인화를 지원하는 어플리케이션 등으로 확장, 진화하고 있다.

이러한 의도와 시도가 본연의 성과를 달성하기 위해서는 무엇보다도 이를 사용하는 사용자들이 무엇을 원하고 있으며 실제로 이들의 기대치가 충족되어지고 있는 가에 대한 평가가 병행되어 추진되어야 할 것이다. 이에 대한 개념으로 웹사이트 이용자가 원하는 목표를 쉽게 달성하도록 시스템을 디자인하는 것으로는 정보 품질, 이용 편의성, 시스템의 수용성 등을 포괄하는 웹 유용성(usability)이 소개되고 있다(Shneiderman, 1987, 1992, 1998; Nielsen, 1994, 1996; Badre, 2002). 웹사이트의 유용성은 '특별한 훈련이 없는 이용자도 웹사이트와 쉽게 상호작용을 하도록 하는 것으로 이용자 관점의 직무 수행'이라고 정의하고 있다(Nielsen, 2000).

웹 유용성을 극대화하기 위해서는 공공 웹포털의 성격을 먼저 규정할 필요성이 있는데 일반적으로 민간의 상업용 웹포털과 비교하면 그 지향점과 사용자의 특성 등이 서로 상이하여 이에 대한 다차원적인 고려가 선행되어야 할 것이다. 대표적으로 공공 웹포털은 민간 웹포털에 비해 수익 지향적이기 보다는 공익 및 고유의 미션 지향적이며 이로 인해 그 사용자의 폭과 층이 광범위하며 상대적으로 비교 대상이 되는 경쟁자가 부재하여 자칫 공급자 중심 구조로 설계, 운영될 수 있다는 특성 및 한계점을 내재하고 있다 하겠다.

한편 중요하게 고려되어야 할 점 중에 하나가 포털의 성격이다. 크게 일반 포털과 전문 포털로 구분할 수 있는데 일반 포털에 비해 전문 포털의 경우 포털로써의 역할에 충실해야 할 뿐 만 아니라 전문 포털로써 전문적인 정보 및 서비스의 품질 또한 충족되어야 할 것이다. 즉, 국가복지정보포털과 같이 전문 포털사이트의 유용성 평가에는 일반 포털의 평가기준에 더해 전문성이 겸비되었는가에 대한 고려도 함께 이루어져야 할 것이다.

본 장에서는 크게 다음과 같은 두 가지 목적을 수행하고자 하였다. 먼저, 국가복지정보포털의 유용성을 제고하기 위하여 공공 전문 웹포털의 성과에 영향을 미치는 주요 요인을 분석하고자 하였으며 분석방법으로는 SPSS의 AMOS(ver. 5.0)을 활용한 공분산구조분석을 실시하였다. 다음으로 국가복지정보포털에 대한 전반적 만족도, 재방문 의사 및 업무활용의 유용성에 영향을 미치는 변수와 방문자의 특성을 세분화하고 이의 예측모형을 수립하여 사용자의 욕구에 따른 맞춤형 정보를 제공함으로써 보다 사용자 지향적인 포털사이트로의 진화에 일조하고자 한다. 분석방법으로는 SPSS의 AnswerTree(ver. 3.1)를 활용한 의사결정나무분석을 실시하였다.

나. 조사방법 및 내용

본 이용자 만족도조사는 이용자의 필요와 욕구에 기반하여 신속하고 양질의 정보를 제공하기 위한 것으로 2007년 10월 29일 ~ 11월 7일까지 10일간 실시하였으며, 조사방법은 온라인 설문조사를 실시하였다. 설문문항은 총 36문항으로 응답자의 특성을 나타내는 일반문항 5문항, 국가복지정보포털 이용경험 관련 문항 29문항, 뉴스레터 이용경험 관련 문항 4문항, 회원서비스 관련 문항 4문항으로 구성하였으며 총1,245명이 만족도조사에 참여하였다.

조사방법으로는 크게 두 가지로, 공분산구조분석과 의사결정나무분석기

법을 사용하였다. 먼저 공분산구조분석은 국가복지정보포털 사이트의 유용성을 제고하기 위하여 실증적으로 평가 모형을 도출하고 성과에 영향을 미치는 주요 요인을 분석하기 위한 방법으로서 여러 항목들(measurement variable, 측정변수)간 인과관계를 분석하는 경우 항목별로 공통의 원인이 되는 요인(factor), 이른바 잠재변수(latent variable)를 찾아 항목 수를 축소, 통합하고 잠재변수사이에서 인과관계를 분석하며 수많은 측정변수를 직접 취급하는 것보다 통계적 효율성이 증가하게 된다. 이렇게 인과분석을 위해 공통 원인인 요인이 측정변수에 미치는 영향을 (요인)분석하는 측정방정식과 요인간의 인과관계를 (회귀)분석하는 구조방정식을 동시에 개선적으로 결합한 방법을 '공분산구조분석'이라 한다. 즉, 이는 확정적 요인분석(CFA: Confirmative Factor Analysis)을 통하여 측정오차가 없는 잠재요인을 발견하고 이를 회귀분석하는 방법이라 하겠다. 따라서 이 분석방법은 여러 항목들간의 인과관계를 종합적으로 분석함에 있어 유익한 접근이 되고 있다.

두 번째 의사결정나무분석방법은 국가복지정보포털에 대한 전반적 만족도, 재방문의사 및 업무활용의 유용성에 영향을 미치는 변수 및 방문자의 특성을 세분화하고 이의 예측모형을 수립하기 위한 데이터 마이닝 방법론 중 하나로 본 연구에서는 의사결정나무분석을 구현하는 알고리즘으로 CHAID(Chi-squared Automatic Inter- action Detection)를 활용하였다. CHAID는 전통적인 통계학에서 많이 다루어져 온 나무구조 알고리즘(tree algorithm)으로 근래에 들어서는 다양한 분리기준, 정지규칙 및 가지치기 방법들이 소개되어 있다. 그 대표적인 방법들로는 CHAID, CART, C4.5, QUEST 등이 있으며 최근 들어 서로의 장점들이 서로 결합되어 가면서 각 방법들간에 구별이 모호해지고 있다[53]. 나무구조 알고리즘은 기존의

53) AID(Automatic Interaction Detection)에서 발전한 나무구조 알고리즘은 근래에 들어서는 CHAID뿐 아니라 Exhaustive CHAID나 CART (Classification and Regression Tree) 등으로 다

판별분석과 마찬가지로 반응변수에 대한 판별과 분류를 진행한다. 다만 나무구조에 의해 모형구축과 분류를 수행함으로써 설명과 해석이 용이하다는 장점이 있다. 이는 1975년 Hartingan에 의해 처음 발표되었으며, 이후 Kass(1980)에 의해 관측치가 많은 범주형 자료와 결측치가 있는 자료까지 분석할 수 있도록 수정되었다.

CHAID란 목표변수가 이산형일 경우 피어슨(Pearson)의 카이제곱 통계량을 사용하고 연속형일 경우 F-검정을 이용하여 반응변수와 설명변수의 유의성을 찾아내고, 이를 근거로 분리와 병합을 반복하면서 다지분리(multiway split)를 수행하는 알고리즘이다. 이러한 유의성은 행범주와 열범주간의 카이제곱 통계량의 유의성을 최대로 하는 것에 초점을 맞추게 되며 이를 위해서 설명변수의 범주간 모든 가능한 병합을 고려하게 된다. 즉, 설명변수의 범주들의 병합에 의해 생성되는 모든 가능한 조합에 대해 카이제곱 통계량의 기각확률을 기준으로 가장 유의한 관찰치 간의 분할표를 생성하고, 설명변수간의 유의확률을 서로 비교함으로써 최대 유의확률을 지니는 설명변수를 선택하기 위해 가장 유의한 p값을 갖는 분할표로 축소시키게 된다. 이와 같은 과정을 거쳐 마지막으로 선택된 설명변수에 대해 최대 유의확률을 가지는 병합의 경우의 범주에 대해 가지치기가 실시된다. 본 분석에서는 분석목적이나 자료의 성격에 적합하도록 가지치기를 위해 제한되는 부모와 자식 마디의 최소 관측치의 수, 나무구조의 단계 및 분리와 병합을 위한 유의확률을 지정하였으며, 설명변수의 범주에 대한 병합에 있어서 발생한 모든 범주들의 유의확률을 Bonferroni 방법에

양화되었고 최근에 들어서는 QUEST 등으로 발전되고 있음. 이들 알고리즘은 반응변수와 설명변수의 성질과 가지치기를 하기 위한 기준－분리의 개수, 분리에 사용되는 통계량, 분리와 병합에 의한 방법, 마디의 개수 등－에 의해 분석목적이나 자료의 성격에 따라 적용되는 범위가 다를 수 있음. 본 분석에서는 CHAID를 이용하였는데 이는 CART의 경우는 다지분리(multiway)가 아닌 이지분리(binary)만을 허용하며, QUEST의 경우는 명목형(nominal) 변수만을 반응변수로 사용하는 등 본 분석의 목적과 자료의 성격에 적합치 않은 알고리즘이기 때문임.

의해 수정하였고, 병합된 범주에 대한 재분리를 허용하였다.

다. 조사결과

1) 응답자들의 일반적 특성

설문응답자는 총 1,245명으로 남성이 64.6%, 여성이 35.4%로 남성의 비율이 더 높게 나타났으며 직업은 일반인이 62.4%, 복지기관·시설/연구·학계/공무원 등 복지관련 종사자가 40.6%였다. 이는 국가복지정보포털사이트를 일반인들이 많이 이용하고 있음을 알 수 있다. 응답자의 학력은 대학재학 및 대학원 이상이 84%, 고졸이하는 16.2%로 국가복지정보포털 이용자들의 교육수준이 높음을 알 수 있었다. 복지관련 정보 취득시 가장 유익한 수단으로 응답한 것은 국가복지정보포털이 43.1%로 가장 높게 조사되었으며 복지넷, 웰페어넷 등 복지관련 사이트가 19.0%, 네이버, 다음 등 민간상용포털사이트가 17.0%, 신문 및 관련서적이 10.8%로 비교적 많은 이들이 복지정보를 얻고자 할 때 국가복지정보포털사이트를 이용하는 것을 알 수 있었다.

국가복지정보포털사이트 방문주기는 주2~5회가 전체 42.7%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 그 다음이 매일 19%, 월1회 4.6%, 월2~3회가 6.8%로 조사되었다. 그리고 가끔 방문하는 사람도 20.8%나 되었다(표 Ⅴ-2 참조).

〈표 Ⅴ- 2〉 국가복지정보포털 설문응답자의 일반적인 특성

(단위: 명, %)

구분		빈도(명)	백분율(%)
계		1,245	100.0
성별	남자	804	64.6
	여자	441	35.4
직업	일반인	777	62.4
	복지관련 기관 및 시설종사자	312	25.1
	복지관련 연구 및 학계종사자	131	10.5
	사회복지관련 공무원	25	2.0
학력	고졸이하	202	16.2
	대학재학	102	8.2
	대졸	729	58.6
	대학원졸(석사)	190	15.3
	대학원졸(박사)	22	1.8
복지정보 취득시 가장 유익한 수단	국가복지정보포털	537	43.1
	복지관련사이트(복지넷, 웰페어넷 등)	237	19.0
	민간상용포털사이트(네이버, 다음 등)	212	17.0
	신문 및 관련서적	134	10.8
	TV	69	5.5
	인적모임	34	2.7
	기타	22	1.8
평균 방문수	매일	241	19.4
	주1회	249	20.0
	주2~3회	282	22.7
	주4~5회	72	5.8
	월1회	57	4.6
	월2~3회	85	6.8
	가끔	259	20.8

2) 응답자들의 국가복지정보포털 이용경험

가) 국가복지정보포털 이용실태

매일 인터넷을 이용하는 응답자들은 전체 응답자의 89.6%였으며, '보통' 이상이 96.1%로 응답자 대부분이 매일 인터넷을 이용하고 있음을 알 수 있다. 또한 국가복지정보포털 이용빈도, 복지포털 제공서비스 종류 인지여부는 '보통'이상이 각각 77.1%, 77.2%로 응답자의 대다수가 복지포털을 자주 이용하고 있었으며 복지포털 제공 서비스 종류에 대해 비교적 높은 인지를 하고 있는 것을 알 수 있다. 반면, 복지포털을 이용하고 있지 않거나, 복지포털 제공 서비스에 대해 알지 못하는 경우도 각 22.8%나 되었다. 한편 복지관련 정보를 얻기 위해 복지포털 우선방문 여부에서는 '보통'이상이 68.2%로 절반이상이 복지정보를 얻기 위해 복지포털을 우선 방문하고 있는 것으로 조사되었으나, 다른 항목보다는 비교적 낮은 비율을 보였다. 특히, 복지포털을 우선 방문을 하고 있지 않은 사례도 31.7%나 되었다. 이는 국가복지정보포털 활성화를 위한 홍보부족 또는 타 복지관련사이트와 차별화된 콘텐츠 부족을 그 사유로 분석할 수 있다(표 Ⅴ- 3 참조).

〈표 Ⅴ- 3〉 국가복지정보포털 이용실태

(단위: 명, %)

구분	인터넷 매일 이용여부	복지포털 이용빈도	복지포털 제공 서비스종류 인지	복지정보 취득위해 복지포털 우선방문 여부
계(보통이상)	1,196(96.1)	960(77.1)	961(77.2)	850(68.2)
그렇다/매우그렇다	1,115(89.6)	492(39.5)	453(36.4)	496(39.8)
보통	81(6.5)	468(37.6)	508(40.8)	354(28.4)
그렇지않다/ 매우그렇지않다	49(3.9)	285(22.8)	284(22.8)	395(31.7)

나) 국가복지정보포털 접근성 및 유용성

국가복지정보포털에서 제공하는 정보에 대해 쉬운 접근, 관련 사이트 링크, 충실한 안내자 역할 수행여부, 업무활용의 유용성에 대해 '보통'이상이 각각 85.3%, 86.6%, 87.8%, 81.1%로 나타나 응답자 대다수가 높은 만족을 나타내고 있음을 알 수 있었다(표 Ⅴ- 4 참조).

〈표 Ⅴ- 4〉 국가복지정보포털 접근성 및 유용성

(단위: 명, %)

구분	정보접근성 용이여부	관련사이트 링크여부	충실한 안내자 역할 수행여부	업무활용의 유용성
계 (보통이상)	1,061(85.3)	1,079(86.6)	1,093(87.8)	1,009(81.1)
그렇다/ 매우그렇다	475(38.2)	562(45.1)	573(46.0)	489(39.3)
보통	586(47.1)	517(41.5)	520(41.8)	520(41.8)
그렇지않다/ 매우그렇지않다	184(14.8)	166(13.3)	152(12.2)	236(19.0)

다) 국가복지정보포털 정보내용

국가복지정보포털에서 제공하는 정보의 내용과 관련하여 정보의 다양성, 정보의 양, 정확성, 최신성, 이해의 용이성, 정확한 검색결과 대해 '보통'이상이라고 응답한 경우가 각각 90.5%, 87.9%, 95.3%, 95.2%, 92.2%, 89.9%로 이용자들이 복지포털에서 제공하는 정보의 내용 측면에서 매우 만족하는 것으로 나타났다(표 Ⅴ- 5 참조).

타 사이트에 비해 차별화된 콘텐츠 제공여부에 대해서는 '보통'이상이 68.1%로 비교적 만족하는 것으로 조사되었으나 다른 항목보다는 낮은 비율을 보였다. 반면, '타 사이트에 비해 차별화된 콘텐츠가 없다'라고 응답한 경우도 31.9%나 되었다. 이는 <표 Ⅴ- 3>의 복지관련 정보를 얻기 위

해 복지포털을 우선방문하지 않는 결과(31.7%)와 관련이 있다. 즉, 다른 사회복지관련 사이트에 비해 복지포털이 차별화된 콘텐츠가 많지 않아, 복지관련 정보를 얻기 위해 복지포털을 우선 방문하지 않은 것으로 분석될 수 있다. 향후, 국가복지정보포털만의 차별화된 콘텐츠 개발 및 제공하는데 더 중점을 두어야 할 필요가 있다.

〈표 Ⅴ- 5〉 국가복지정보포털 항목별 만족도

(단위: 명, %)

구분	정보의 다양성	정보의 양	정보의 정확성	정보의 최신성	정보의 이해 용이성	검색 결과 만족성	타 사이트와 차별화된 콘텐츠 제공여부
계 (보통이상)	1,127 (90.5)	1,095 (87.9)	1,186 (95.3)	1,185 (95.2)	1,148 (92.2)	1,120 (89.9)	848 (68.1)
그렇다/매우그렇다	630 (50.6)	551 (44.2)	755 (60.7)	848 (68.1)	725 (58.2)	548 (44.0)	315 (25.3)
보통	497 (39.9)	544 (43.7)	431 (34.6)	337 (27.1)	423 (34.0)	572 (45.9)	533 (42.8)
그렇지않다/ 매우그렇지않다	118 (9.5)	150 (12.0)	59 (4.7)	60 (4.8)	97 (7.8)	125 (10.0)	397 (31.9)

국가복지정보포털의 차별화된 콘텐츠로는 복지소식에서는 복지뉴스, 행사/공모정보, 전문가칼럼, 현장이야기 순이었으며, 복지정보에서는 제도안내, 건강/교육직업/상담 등 콘텐츠, 자료실에서는 법률자료 순이었다. 기타로는 뉴스레터(일간/주간), 이용자별사이트, 소수의견으로 '인기검색어', '날씨정보', '알립니다' 등이 있었다(표 Ⅴ- 6 참조).

〈표 Ⅴ- 6〉 타 사이트와 차별화된 국가복지정보포털의 콘텐츠

콘텐츠 명		빈도(명)
복지소식 (333명)	복지뉴스	210
	해외복지동향	18
	행사/공모정보	36
	전문가칼럼	36
	현장이야기	33
복지정보 (145명)	제도안내	53
	건강/교육직업/상담 등 콘텐츠	72
	만화정책자료	11
	복지시설	9
자료실 (74명)	법률(39)/정책/통계/학술자료	74
기 타 (66명)	뉴스레터(일일/주간)	27
	이용자별사이트	17
	관련사이트 링크정보	10
	참여광장	12

라) 국가복지정보포털 콘텐츠별 만족도

국가복지정보포털 콘텐츠별 만족도는 각 항목별로 '보통' 이상이 평균 90%이상으로 복지포털 제공 콘텐츠에 대해 매우 만족하는 것으로 조사되었다. 특히, 복지포털 콘텐츠 중 복지소식(93.8%), 복지정보(93.2%)는 다른 항목보다 높은 비율을 나타내었다(표 Ⅴ- 7 참조).

〈표 Ⅴ- 7〉 국가복지정보포털 콘텐츠별 만족도

(단위: 명, %)

구 분	복지정보	복지서비스 신청	자료실	복지소식	참여광장 답변	이용자별 사이트
계(보통이상)	1,160(93.2)	1,144(91.9)	1,120(90.0)	1,168(93.8)	1,148(92.2)	1,139(91.5)
그렇다/매우그렇다	549(44.1)	477(38.3)	569(45.7)	706(56.7)	537(43.1)	549(44.1)
보통	611(49.1)	667(53.6)	551(44.3)	462(37.1)	611(49.1)	590(47.4)
그렇지않다/ 매우그렇지않다	85(6.8)	101(8.1)	125(10.0)	77(6.2)	97(7.8)	106(8.5)

<표 Ⅴ- 8> 은 국가복지정보포털 전체 이용 만족도에 대해서는 '그렇다 및 매우그렇다'라고 응답한 경우가 60.4%, '보통'이상이 94.1%로 응답자 대다수가 매우 만족하는 것으로 나타났으며, 국가복지정보포털 이용 주변 권유여부에 대해서도 90.8%(보통이상)가 복지포털 주변에 권유하겠다고 응답하였다.

〈표 Ⅴ- 8〉 국가복지정보포털 이용에 대한 전체적인 만족도

(단위: 명, %)

구 분	이용 만족도	주변 권유여부
계 (보통이상)	1,172(94.1)	1.131(90.8)
그렇다/매우그렇다	752(60.4)	747(60.0)
보통	420(33.7)	384(30.8)
그렇지않다/ 매우그렇지않다	73(5.9)	114(9.2)

이는 국가복지정보포털에서 제공하는 정보에 있어 <표 Ⅴ- 5>에서와 같이 정보의 다양성, 정보의 양, 정확성, 최신성, 이해용이성, 정확한 검색결과 제공 등 높은 수준의 정보를 제공하고 있기 때문으로 사료된다.

마) 국가복지정보포털 구성(기능)

국가복지정보포털 구성(기능)에 대해서는, 전체 각 항목별로 90%(보통이상)이상이 만족하는 것으로 나타났으며, 특히 '보통'이라고 응답한 경우를 제외하면, 복지포털 구성항목중 가독성(53.3%), 디자인/색상(52.2%), 로딩속도(52.1%)에 대해서 만족도가 높은 것으로 나타났다(표 Ⅴ- 9 참조).

〈표 Ⅴ- 9〉 국가복지정보포털 구성(기능)

(단위: 명, %)

	한 화면의 정보양 적정성	가독성 (글자크기, 모양)	디자인/색상	로딩속도	글자크기 확대 시 편의성
계 (보통이상)	1,126(90.4)	1,119(89.8)	1,131(90.8)	1,130(90.7)	1,112(89.3)
그렇다/매우그렇다	605(48.6)	664(53.3)	650(52.2)	649(52.1)	603(48.4)
보통	521(41.8)	455(36.5)	481(38.6)	481(38.6)	509(40.9)
그렇지않다/매우그렇지않다	119(9.6)	126(10.1)	114(9.2)	115(9.2)	133(10.7)

바) 국가복지정보포털 뉴스레터 이용경험

전체 응답자중 961명(77.2%)이 뉴스레터 이용경험이 있었으며, 뉴스레터 이용 경험이 있는 응답자가 선정한 가장 유용한 정보 1순위는 'Today News (50.1%)', 2순위 '힘이되는 법률정보(18%)', '현장이야기(16.5%)' 3순위 '알찬정보(12.8%)'로 나타났다. 또한 적절한 뉴스레터 발송/수신시간은 오전 10시 이전이 39.1%로 가장 높게 나타났으며, 전체적으로 응답자의 61%가 12시 이전이 뉴스레터 발송/수신시간으로 적절하다고 응답하였다. 뉴스레터 서비스의 유용성에 대해서는 전체적으로 95.8%(보통이상)가 뉴스레터 서비스를 유용한 것으로 생각하는 것으로 조사되었다(표 Ⅴ-10 참조). 이러한 결과로 볼 때 뉴스레터 이용자들에게 보다 신속하고 양질의 정보를 제공하기 위해서는, 본 조사결과를 면밀히 검토하여 반영하는 것이 필요하며, 이는 더 많은 우량고객(Heavy User)을 확보할 수 있는 전략이 될 수 있다고 사료된다.

〈표 Ⅴ-10〉 국가복지정보포털 뉴스레터 이용실태

(단위: 명, %)

구분		빈도(명)	백분율(%)
이용경험	있다	961	77.2
	없다	284	22.8
유용한 정보	1순위 : Today news	481	50.1
	2순위 : 힘이되는 법률정보	170	18.0
	현장이야기	156	16.5
	3순위 : 알찬정보	159	16.9
적절한 뉴스레터 발송/수신시간	오전 10시 이전	376	39.1
	오전 10시~12시	202	21.0
	오후 12시~ 2시	164	17.1
	오후 2시~ 5시	62	6.5
	오후 5시이후	114	11.9
	기타	43	4.5
뉴스레터 서비스 유용성	계(보통이상)	921	95.8
	그렇다/매우그렇다	654	68.0
	보통	267	27.8
	그렇지않다/매우그렇지않다	40	4.2

사) 국가복지정보포털 회원서비스 이용경험

응답자의 73.7%(917명)가 국가복지정보포털에 가입된 회원이었으며, 회원등록과정, 개인정보보호에 대한 만족도에 대해서는 전체적으로 '보통'이상이 각각 96.9%, 92.0%로 국가복지정보포털 회원서비스에 대해 매우 만족하는 것으로 나타났다. 반면, 복지포털에서 특화된 개인화서비스지원에 대해서는 전체적으로 '보통'이상이라고 응답한 경우가 79.6%로 비교적 만족하는 것으로 조사되었으나, '그렇지않다 및 매우그렇지않다'라고 응답한 경우도 20.4%(187명)나 되었다(표 Ⅴ-11 참조). 이는 회원등록과정, 개인정보보호에 대한 만족도에 비해 상대적으로 낮은 만족도로 향후 복지포털에서 '특화된 개인화서비스'를 지원하기 위한 관리방안 마련이 필요하다.

〈표 Ⅴ-11〉 국가복지정보포털 회원서비스 이용경험

(단위: 명, %)

구분		빈도(명)	백분율(%)
회원가입여부	가입	917	73.7
	미가입	328	26.3

	회원등록과정 만족	개인정보보호 만족	특화된 개인화서비스만족
계 (보통이상)	886	844	730
	96.9	92.0	79.6
그렇다/매우그렇다	529	475	243
	57.7	51.8	26.5
보통	357	369	487
	38.9	40.2	53.1
그렇지않다/ 매우그렇지않다	31	73	187
	3.4	8.0	20.4

3) 공분산구조분석결과

가) 포털사이트 유용성 및 성과에 관한 요인분석

다음으로 포털 성과에 대한 요인분석결과를 살펴보면, 본 포털의 전반적인 만족도, 타인에 대한 권유정도, 업무활용의 유용성 등 세 가지 항목은 하나의 공통요인으로 묶일 수 있으며 이는 전체 변이중 72.25%를 설명하고 있는 것으로 분석되었다. 또한 내적 일치도를 분석하였는데 그 결과 제외되는 항목은 없었다(표 Ⅴ-12, 13 참조).

〈표 Ⅴ-12〉 국가복지정보포털 유용성에 관한 요인분석결과

요인	고유값	% 분산	% 누적분산
1	11.320	47.17%	47.17%
2	1.410	5.87%	53.04%
3	1.162	4.84%	57.88%
4	1.033	4.30%	62.19%

항목	요인1	요인2	요인3	요인4 **	해당변수 제거시 알파값	Cronbach 알파값
정보 쉽게 찾을수 있는지 여부	0.673				0.904	
관련사이트 링크 여부	0.694				0.906	
안내자역할 충실히 수행 여부	0.660				0.901	
정보의 다양성	0.719				0.901	
정보의 양	0.709				0.902	
정보의 정확성	0.662				0.903	0.913
정보의 최신성	0.665				0.903	
정보의 쉬운 이해	0.644				0.903	
검색결과 만족성	0.615				0.904	
타사이트와 차별화된 콘텐츠 제공 여부*	0.401				0.918	
복지정보 만족도		0.692			0.881	
복지서비스신청 만족도		0.701			0.883	
자료실 정보 만족도		0.674			0.886	0.901
복지소식 정보 만족도		0.627			0.886	
참여광장 답변 서비스 만족도		0.708			0.885	
이용자별 사이트 서비스 만족도		0.728			0.882	
한 화면 정보양의 적정성			0.693		0.829	
글자크기 및 모양의 가독성여부			0.803		0.813	
디자인 및 색상 만족도			0.803		0.806	0.860
로딩속도 만족도			0.704		0.828	
글자크기확대시 만족도*			0.533		0.871	
회원등록과정 만족도				0.682	0.538	
개인정보보호				0.797	0.466	0.654
개인화서비스*				0.639	0.660	

주: 요인적재값(factor loadings) 0.4 이상만을 포함시켰음.

*는 신뢰성분석결과 제외된 문항임. **는 신뢰성분석결과 제외된 요인임.

〈표 Ⅴ-13〉 국가복지정보포털 성과에 관한 요인분석 결과

요인	고유값	% 분산	% 누적분산
1	2.182	72.75%	72.75%

항목	요인	해당변수제거시 알파값	Cronbach 알파값
전반적 만족도	0.892	0.672	0.834
타인에게 권유정도	0.881	0.687	
업무활용의 유용성	0.782	0.802	

나) 유용성과 성과간의 관계

포털 유용성 요인 및 개별 측정 항목간의 관계를 나타내기 위하여 계수는 표준화된 계수를 사용하였으며 각 요인별 1개의 측정변수는 공분산구조식의 해를 구하기 위하여 즉, 추정을 위하여 계수를 1로 고정하였다.

분석결과 세가지 요인이 통계적으로 의미있는 것으로 분석되었다. 첫번째 요인은 정보를 쉽게 찾을 수 있는지의 여부, 관련 사이트의 링크 여부, 안내자 역할의 충실성 여부 및 정보의 다양성, 양, 정확성, 최신성 등 일반적으로 포털의 역할로 규정되는 제 항목들이 포함되어 있어 요인의 이름을 '포털역할의 충실'로 명명하였다. 이 요인에 일반 포털의 유용성을 평가하는데 필요한 지표들이 포함되어 있음을 알 수 있다. 두 번째 요인은 복지정보, 복지서비스신청, 자료실, 복지소식, 참여광장의 답변 서비스 및 이용자별 사이트 서비스 등 본 포털에서만 제공되는 콘텐츠와 자료로만 구성되어 있어 '복지정보의 품질'로 명명하였다. 이 요인에 전문 포털로써 고려되어야 할 전문적인 정보 및 서비스에 대한 평가 항목들이 포함되어 있음을 볼 수 있다. 마지막으로 세 번째 요인은 한 화면 정보량의 적정성, 글자크기 및 모양의 가독성 여부, 디자인 및 색상의 만족도, 로딩속도의 만족도 등으로 '이용자의 편의'라고 명명하였다. 포털 본연의 기능에 이용자의 편의성이 필수적으로 고려되어야 할 요소라고는 할 수 없을

것이다. 그러나 포털역할로의 충실성과 전문 정보로써 가져야 할 품질 외에 이용자의 편의성은 전문 포털사이트를 평가함에 있어 개발자들이 특히 고려해야 할 요소일 것이다(표 Ⅴ-14 참조).

〈표 Ⅴ-14〉 국가복지정보포털 유용성 요인 및 측정변수간 관계

항목	계수† (t값)	R-square
포털역할의 충실		
정보 쉽게 찾을수 있는지 여부	0.722(-)	0.521
관련사이트 링크 여부	0.683(23.6)	0.467
안내자역할 충실히 수행 여부	0.778(27.0)	0.606
정보의 다양성	0.789(27.4)	0.622
정보의 양	0.762(26.5)	0.581
정보의 정확성	0.756(26.3)	0.572
정보의 최신성	0.759(26.4)	0.576
정보의 쉬운 이해	0.742(25.8)	0.551
검색결과 만족성	0.720(25.0)	0.518
복지정보의 품질		
복지정보 만족도	0.806(30.6)	0.649
복지서비스신청 만족도	0.785(29.6)	0.616
자료실 정보 만족도	0.762(28.6)	0.581
복지소식 정보 만족도	0.775(29.2)	0.601
참여광장 답변 서비스 만족도	0.758(28.4)	0.574
이용자별 사이트 서비스 만족도	0.780(-)	0.608
이용자의 편의		
한 화면 정보양의 적정성	0.780(25.9)	0.609
글자크기 및 모양의 가독성여부	0.849(28.0)	0.721
디자인 및 색상 만족도	0.845(27.9)	0.714
로딩속도 만족도	0.714(-)	0.510

주: (-)는 추정을 위하여 고정됨을 나타냄. † : 계수는 표준화되었음.

<표 Ⅴ-15>는 성과 및 개별 측정변수간의 관계를 나타내고 있다. 앞서와 같이 계수는 표준화된 계수를 사용하였으며 방정식의 모수 추정을 위한 계수 고정이 있다.

〈표 Ⅴ-15〉 국가복지정보포털 성과요인 및 측정변수간 관계

항목	계수† (t값)	R-square
전반적 만족도	0.887(-)	0.786
타인에게 권유정도	0.794(34.8)	0.631
업무활용의 유용성	0.642(25.3)	0.412

주: (-)는 추정을 위하여 고정됨을 나타냄. † : 계수는 표준화되었음.

<표 Ⅴ-16>은 포털의 유용성과 성과간의 인과관계를 나타내고 있는데 세 개의 포털 유용성 요인 중 포털역할의 충실이 성과에 가장 강한 영향(0.497)을 미치는 것으로 나타났다. 그 다음으로 사용자의 편의(0.270)와 복지정보의 품질(0.232) 순이었다. 상대적으로 복지정보의 품질이 국가복지정보포털의 유용성에서 가장 낮은 영향을 미치고 있음을 볼 수 있다. 세 요인이 성과를 설명함에 있어 83.8%로 나타나 높은 설명력을 갖고 있으며 이는 유의확률 0.1% 수준에서도 유의한 것으로 분석되었다. 한편 성과에 있어 전반적인 만족도가 전체 변이의 78.6%로 크게 설명하고 있는 것으로 분석되었으며 다음으로 권유여부(63.1%), 업무활용의 유용성(41.2%) 순이었다.

전체 모형의 적합도는 GFI(Goodness of Fit Index), CFI(Comparative Fit Index) 및 IFI(Incremental Fit Index)가 각각 0.914, 0.924 및 0.924로 1에 가깝고 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)가 0.075로 0에 가까워 고려한 모형이 자료와 비교적 높은 적합도를 나타내고 있다고 평가할 수 있다. 참고로 GFI, CFI, IFI는 1에 가까울수록, RMSEA는 0에 가까울수록 우수한 모형이라 할 수 있다(표 Ⅴ-16 참조).

〈표 Ⅴ-16〉 국가복지정보포털 유용성과 성과간 관계

구분	전체			
	계수†	Ⅲt값		R-square
성과 - 포털역할의 충실	0.497	11.5**		0.838
성과 - 복지정보의 품질	0.232	5.6**		
성과 - 사용자의 편의	0.270	9.3**		
전반적 만족도 - 성과	0.887	-		0.786
권유여부 - 성과	0.794	34.8**		0.631
업무활용 유용성 - 성과	0.642	25.3**		0.412
모형적합도	GFI	CFI	IFI	RMSEA
	0.914	0.924	0.924	0.075

주: -는 추정을 위하여 고정됨을 나타냄. **: p<0.001. † : 계수는 표준화되었음.

4) 의사결정나무분석 결과

앞서 공분산구조분석에서 성과변수로 사용한 포털사이트에 대한 전반적 만족도, 재방문의사 및 현 업무의 유용성 정도 등 각각의 성과변수에 영향을 미치는 주요 변수와 사용자의 특징을 분석하기 위하여 의사결정나무 분석을 실시하였다. 의사결정나무 분석을 위한 분석 알고리즘으로 CHAID를 선택하였으며 의사결정나무 분석을 실시하는 목적인 분석의 편의성, 결과에 대한 이해도와 활용성을 제고하기 위하여 이들 성과 변수들을 '긍정적' 및 '부정적'으로 이분화하여 목표변수로 설정하였다[54].

한편, 구축된 의사결정나무 모형의 타당성을 검토하기 위하여 10-폴드(fold) 교차타당성(cross validation)을 실시하였다. 이는 총 자료를 서로 겹치지 않은 10개의 집단으로 나눈 후 10개중 어느 한 집단을 제외한 나머지 9개 집단의 자료를 가지고 모두 10개의 모형을 구축하게 된다. 이렇게 구축된 10개 모형의 오분류값의 평균값을 계산하여 의사결정나무 모형의

54) 각각 5점 척도로 측정된 값을 긍정적(척도 4와 5) 및 부정적(척도 1, 2와 3)으로 이분화하였음.

타당성 정도를 평가하게 된다.

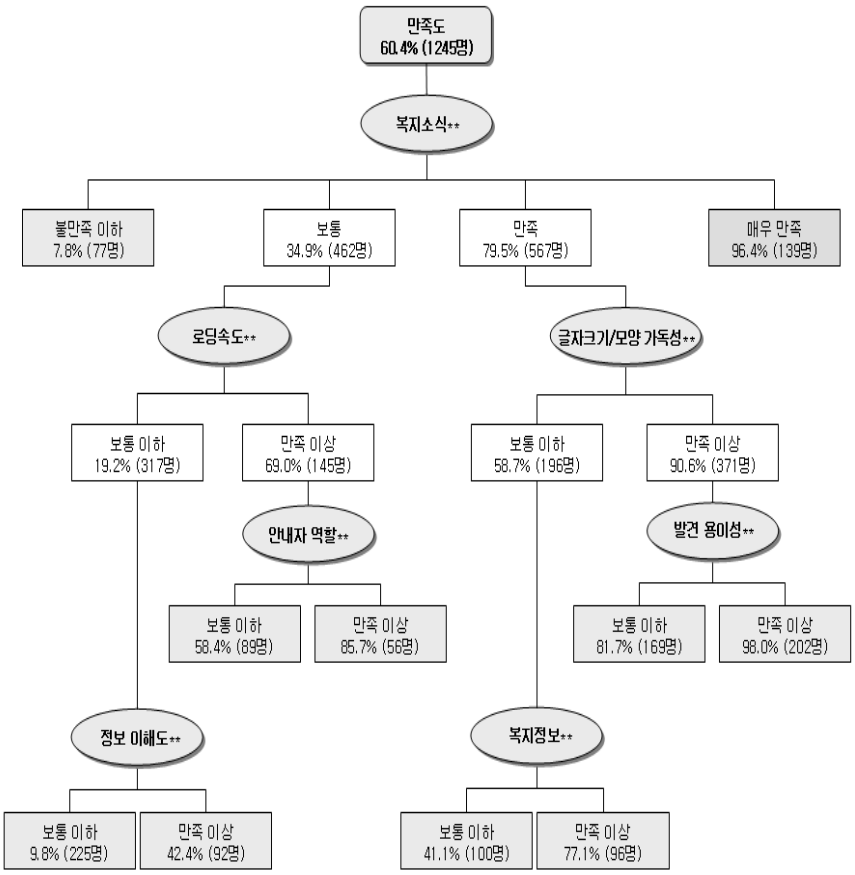
[그림 Ⅴ- 5]는 본 포털사이트의 사용자들의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 주요 변수에 대한 CHAID 분석 결과를 나타내고 있는 것으로 총 1,245명의 응답자 중 60.4%가 포털사이트에 대해 전반적으로 만족하고 있음을 볼 수 있다. 먼저 전반적인 만족도에 영향을 미치는 주요 변수로는 복지소식에 대한 만족도[55], 글자크기 및 모양의 가독성에 대한 만족도, 로딩속도에 대한 만족도, 찾고자 하는 정보 발견의 용이성 정도, 안내자 역할에 대한 만족도, 복지정보에 대한 만족도[56], 제공된 정보에 대한 이해도로 총 7개 변수가 도출되었다. 특히, 복지소식란에서 제공되는 사회복지관련 뉴스 및 소식에 대한 만족도는 여타 변수들 보다 전반적인 만족도에 대해 더욱 큰 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 따라서 사이트 운영자의 입장에서 최신의 사회복지관련 뉴스와 소식을 광범위하게 생성하여 적시에 전달하고자 하는 노력이 각별히 중요하다 하겠으며 매일 발송되는 뉴스레터에 담겨야할 콘텐츠의 핵심 요소라 하겠다.

본 포털의 전반적인 만족도는 복지소식에 대한 만족도 정도를 통해 크게 '매우 만족' 집단, '만족' 집단, '보통' 집단, 불만족 이하' 집단으로 세분되어진다. 그 각각의 만족도 수준은 각각 96.4%, 79.5%, 34.9% 및 7.8%이며 그 규모는 각각 139명, 567명, 462명 및 77명이다. 복지소식에 대한 만족도 변수 하나만으로도 포털의 전반적 만족도 수준을 약 8%에서 96% 수준까지 파악할 수 있다는 측면에서 단일 변수가 시사하는 바가 크다 하겠다.

---

55) 본 포털 '복지소식'란에서 제공되는 사회복지관련뉴스 및 소식에 대해 만족도를 나타냄.
56) 본 포털 '복지정보'란에서 제공되는 사회복지제도 정보에 대해 만족도를 나타냄.

〔그림 Ⅴ- 5〕 국가복지정보포털 전반적 만족도에 대한 CHAID 분석결과



주: **: p<0.001, *: p<0.01

CHAID 분석 결과가 갖는 주요한 의의 중 하나는 복지소식에 대한 만족도 차이로 인해 포털의 전반적 만족도를 제고하는 요인들이 서로 상이하다는 점을 간명하게 설명하고 있다는 점이다. 즉, 복지소식에 매우 만족

하거나 불만족 및 매우 불만족하는 집단은 특별히 고려하는 변수가 없으며, 만족하는 집단은 글자크기 및 모양의 가독성에 대해서 관심을 갖고 있다는 점이다. 또 복지소식에 대한 만족도가 보통인 집단은 포털의 로딩속도에 상대적으로 민감함을 볼 수 있다. 이러한 분석을 확대하여 살펴보면 복지소식에 만족하고 포털의 글자크기 및 모양의 가독성에 만족하거나 매우 만족하는 집단은 포털을 통해 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있느냐에 대해 관심을 갖고 있으며 보통이거나 불만족 또는 매우 불만족한 집단은 복지정보에 대해 관심을 갖는 것으로 나타났다. 또한 복지소식에 보통의 만족도를 나타낸 집단은 로딩속도에 관심을 가지며 이에 대해 만족 이상을 보인 집단은 포털이 안내자로서 역할을 충실히 수행하고 있느냐에 민감하며 보통 이하라고 답한 집단은 포털에서 제공하는 정보의 이해도에 관심을 갖는 것으로 분석되었다.

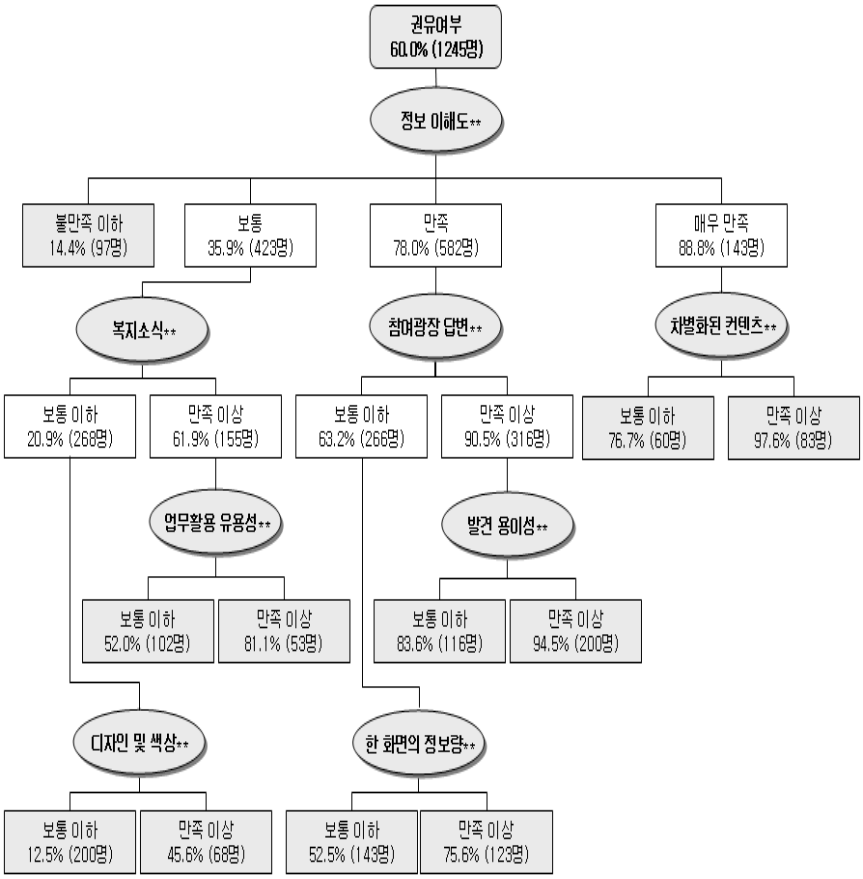
전반적으로 포털서비스에 대해 가장 만족하는 집단은 98.0%를 나타내는 복지소식에 만족하고, 글자크기 및 모양의 가독성에 대해 만족 또는 매우 만족하면서 원하는 정보를 찾음에 있어 만족하거나 매우 만족하는 집단으로 전체의 16.2%인 202명이 이에 해당하고 있다. 그 다음으로는 96.4%의 만족도를 나타낸 복지소식에 매우 만족하고 있는 집단인 139명이 이에 해당하였다. 반대로 전반적인 만족도가 가장 낮은 집단은 복지소식에 불만족하거나 매우 불만족하는 집단으로, 이들의 만족도 수준은 7.8% 임을 볼 수 있다.

[그림 Ⅴ- 6]은 포털사이트를 방문하라고 주변에 권유함에 영향을 미치는 변수에 대한 CHAID 분석 결과를 나타낸다. 현재 전체 응답자의 60.0%가 권유할 의사를 갖고 있는 것으로 나타내고 있는데, 이에 영향을 미치는 주요 변수로는 정보의 이해도, 차별화된 콘텐츠의 제공여부, 참여광장에 대한 답변[57], 복지소식, 찾고자 하는 정보 발견의 용이성, 한 화면에

57) 본 포털 '참여광장'란에서 방문자의 질문에 대해 친절하고 자세한 답변이 제공되고 있

표시되는 정보량, 업무활용의 유용성 및 디자인 및 색상에 대한 만족도로 총 8개 변수가 도출되었다.

〔그림 Ⅴ- 6〕 국가복지정보포털 권유여부에 대한 CHAID 분석결과



주: **: p<0.001, *: p<0.01

는 가에 대한 만족도 정도를 나타냄.

이들 중 주변인들에게 본 포털의 방문을 권유하도록 함에 가장 영향을 미치는 변수로는 제공되는 정보에 대한 이해도로 나타났다. 앞에서 살펴본 전반적 만족도 분석 결과와 비교해 보면 전반적인 만족도는 복지소식을 통해 자신이 새롭게 접하는 뉴스에 영향을 크게 받지만, 권유는 만족과 달리 타인과의 관계속에서 이루어지는 행위인 점을 고려해 볼 때 정보의 이해라는 보다 적극적인 과정이 필요하다고 판단되어 진다.

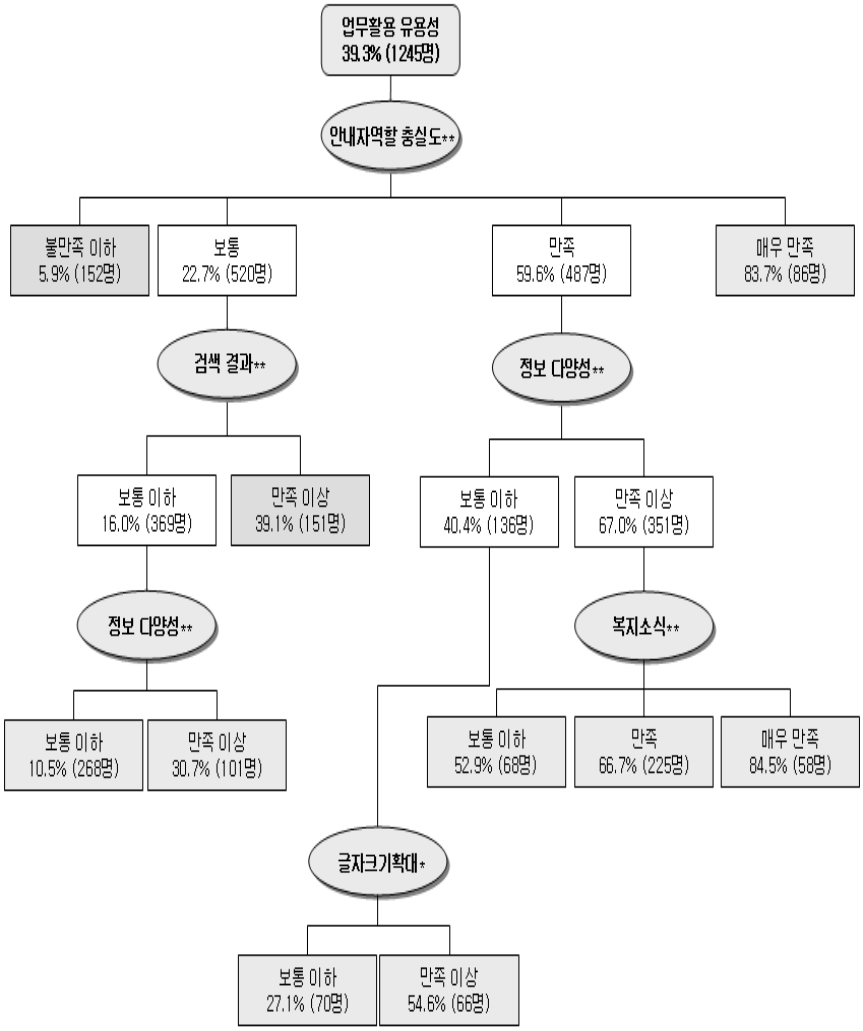
권유여부는 이에 가장 큰 영향을 미치는 정보 이해도의 수준에 따라 관심을 갖는 변수들은 서로 상이한데 정보 이해도에 매우 만족하는 집단은 차별화된 콘텐츠에 관심을 갖고 있음에 반해 만족하는 집단은 참여광장에서 제공받은 답변에 대한 만족도에 관심을 갖는 것으로 나타났다. 아울러 정보이해도에 대해 보통의 만족도를 보이는 집단은 복지소식에 민감하며, 불만족하거나 매우 불만족한 집단은 여타 변수에 대한 관심을 갖지 않는 것으로 분석되었다. 또한 정보 이해도에 만족하고 참여광장에서의 답변에 만족 또는 매우 만족하는 집단은 찾고자 하는 정보를 쉽게 찾을 수 있는지에 대해 관심을 보임에 반해 그 만족도가 보통 이하라고 답한 집단은 한 화면에서 표시되는 정보량에 영향을 받는 것으로 나타났다. 아울러 정보 이해도에 보통이며 복지소식에 만족 이상인 집단은 업무활용의 유용성에, 보통 이하인 집단은 포털의 디자인 및 색상에 대해 관심을 갖는 것으로 분석되었다. 권유여부에 가장 적극적인 집단의 특성은 정보 이해도에 매우 만족하며 차별화된 콘텐츠에 만족 또는 매우 만족하는 집단으로 97.6%의 권유의지를 나타내었다. 그 다음으로는 정보 이해도에 만족하며 참여광장에서의 답변과 찾고자 하는 정보의 발견 용이성에 만족 이상이라고 답한 집단으로 94.5%의 권유의지를 나타내었다. 반대로 권유여부에 가장 부정적인 집단은 정보 이해도에 보통이면서 복지소식과 포털의 디자인과 색상에 대해 보통 이하의 만족을 보이는 집단(200명)으로 이들의 권유의지는 12.5% 수준에 불과한 것으로 나타났다. 그 다음으로는 정보 이해도에 불만족 또는 매우 불

만족하고 있는 97명의 집단으로 14.4%의 권유의사를 보였다.

[그림 Ⅴ- 7]은 본 포털이 현재 업무에 유용하게 활용되게 하는 변수에 대한 CHAID 분석결과를 나타내고 있다. 총 1,245명의 응답자 중 39.3%가 현재 자신의 업무에 있어 포털사이트가 유용하다고 평가하고 있어 전반적 만족도나 권유의사에 비해 긍정적으로 답한 비율이 높게 낮음을 볼 수 있다. 이는 현재 포털사이트가 주로 뉴스 및 시사중심의 정보전달에 치우친 결과로 판단되며 업무활용의 유용성에 대한 사용자의 만족도를 제고하기 위해서는 향후 보다 전문적인 학술, 정책자료의 생성 및 전달과 함께 서비스 제공기관과의 긴밀한 연계가 필요할 것으로 판단된다.

업무활용의 유용성에 영향을 미치는 변수로는 안내자역할의 충실도, 정보의 다양성, 검색 결과에 대한 만족도, 복지소식에 대한 만족도, 글자의 크기를 확대하였을 경우의 만족도 및 정보의 다양성으로 총 6개 변수로 나타났다. 이 들 중 업무활용의 유용함에 대해 가장 의미있는 변수로 안내자 역할의 충실도로 분석되었다. 이는 앞서의 전반적 만족도 및 권유여부의 분석 결과에서 살펴본 바와 달리 또 다른 포털의 기능에 대한 중요성을 부각시킨 것이라 그 의미하는 바가 크다 하겠다. 즉, 포털이 정보의 관문으로써의 역할을 충실히 하기 위해서는 정보가 어디에 있는지에 대한 안내자의 역할이 무엇보다 중요함을 반영한 것이라 하겠다. 안내자 역할에 대해 매우 만족하는 집단은 여타 변수에 크게 관심을 보이지 않음에 반해 만족하는 집단은 정보의 다양성에, 보통인 집단은 검색 결과에 민감함을 볼 수 있다. 안내자 역할의 충실도에 만족하는 집단 중 정보의 다양성에 만족 이상의 평가를 한 집단은 복지소식에 관심을 나타낸 반면, 보통이하라고 답한 집단은 글자크기를 확대하였을 경우 화면상태에 대해 민감한 것으로 나타났다. 안내자 역할의 충실도에 보통이라 평가한 집단중 검색 결과에 보통 이하라고 답한 집단은 정보의 다양성 정도에도 영향을 받는 것으로 분석되었다.

〔그림 Ⅴ- 7〕 국가복지정보포털 업무활용의 유용성에 대한 CHAID 분석결과



주: **: p<0.001, *: p<0.01

업무활용의 유용성이 가장 긍정적으로 평가한 집단의 특성은 안내자 역할의 충실도에 만족하고 정보의 다양성에 만족 이상이면서 복지소식에 매우 만족하는 집단으로 이들의 유용성 정도는 84.5%에 이르는 것으로 분석되었다. 그 다음으로는 안내자 역할의 충실도에 매우 만족하는 집단으로 83.7%의 유용함을 보이고 있다고 답하였다. 반면 유용성 정도를 가장 부정적으로 평가한 집단의 특징으로는 안내자 역할의 충실도 측면에서 불만족 하거나 가장 불만족하는 집단으로 5.9% 정도만이 유용하다고 분석되었다.

각 모형의 타당성을 평가하는 방법 중 하나가 구축된 모형이 하나의 관찰치를 제대로 분류하고 있는가를 평가하는 것으로 이는 오분류(misclassification) 확률로 계산할 수 있다. 이 수치가 작을수록 모형이 모형구축이 성공적이라고 할 수 있다. 분류(classification)란 구축된 모형에 입력 변수 값을 적용하여 사후확률을 얻은 뒤 이 확률값을 통해 각 관찰치를 목표변수의 어느 한 범주로 할당함을 의미한다. 이러한 측면에서 분류라는 용어는 예측과 동일한 의미를 갖는다.

전반적 만족도 모형의 오분류 확률은 17.27%로 82.73%의 정확도를 갖고 있다 할 수 있다. 또한 권유여부 모형의 오분류 확률은 21.9%, 업무활용의 유용성 모형의 오분류 확률은 24.57%로 세 모형 공히 75% 이상의 정확도를 갖고 있다고 평가할 수 있다.

마. 시사점

본 조사에서는 포털사이트, 특히 일반 포털이 아닌 전문 포털사이트의 유용성 요인을 파악하고 포털의 성과에 영향을 미치는 평가모형을 도출하고자 하였다. 이와 더불어 운영자 입장에서 포털사이트의 이용자 만족을 극대화하기 위한 실제적 항목들을 도출하고 이용자 개별적 특성에 맞는 욕구를 맞춤형으로 충족시켜 주기 위하여 이용자의 특성을 세분화하고 예

측하기 위한 모형을 수립하였다. 이를 통해 보다 사용자 지향적인 전문 포털사이트의 진화 및 전자정부의 구현에 일조하고자 하였으며 그 주요 내용은 다음과 같다.

먼저 전문 포털사이트의 유용성 요인을 파악하고 포털의 성과에 영향을 미치는 평가모형을 공분산구조분석을 통해 다음과 같이 도출하였다. 국가복지정보포털의 유용성에 영향을 미치는 요인으로는 크게 정보를 쉽게 찾을 수 있는지의 여부, 관련 사이트의 링크 여부, 안내자 역할의 충실성 여부 및 정보의 다양성, 양, 정확성, 최신성 등 일반적으로 포털의 역할로 규정되는 제 항목들이 포함되어 있어 요인의 이름을 '포털역할의 충실'과 복지정보, 복지서비스신청, 자료실, 복지소식, 참여광장의 답변 서비스 및 이용자별 사이트 서비스 등 본 포털에서만 제공되는 콘텐츠와 자료로만 구성되어 있어 '복지정보의 품질' 및 한 화면 정보량의 적정성, 글자크기 및 모양의 가독성 여부, 디자인 및 색상의 만족도, 로딩 속도의 만족도 등으로 '이용자의 편의'가 선정되었다.

이들 요인과 본 포털의 '전반적인 만족도', '재방문의도' 및 '업무활용의 유용성'으로 구성된 성과간의 인과관계에 있어, 세 개의 포털 유용성 요인 중 포털역할의 충실이 성과에 가장 강한 영향(0.497)을 미치는 것으로 나타났다. 그 다음으로 사용자의 편의(0.270)와 복지정보의 품질(0.232) 순으로 상대적으로 복지정보의 품질이 국가복지정보포털의 유용성에서 가장 낮은 영향을 미치고 있었다. 세 요인이 성과를 설명함에 있어 83.8%로 나타나 높은 설명력을 갖고 있었으며 본 모형의 적합도도 상당히 우수한 것으로 분석되었다.

다음으로 포털사이트의 이용자 만족을 극대화하기 위해 이용자의 개별적 특성에 맞는 욕구를 맞춤형으로 충족시켜 주기 위하여 의사결정나무분석을 통해 이용자의 특성을 세분화하고 예측하기 위한 모형을 수립하였다. 그 결과 전반적인 만족도에 영향을 미치는 주요 변수로는 복지소식에

대한 만족도, 글자크기 및 모양의 가독성에 대한 만족도, 로딩속도에 대한 만족도, 찾고자 하는 정보 발견의 용이성 정도, 안내자 역할에 대한 만족도, 복지정보에 대한 만족도, 제공된 정보에 대한 이해도로 총 7개 변수가 도출되었다. 이 중 복지소식에 대한 만족도가 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

또한 포털사이트를 방문하라고 주변에 권유함에 영향을 미치는 주요 변수로는 정보의 이해도, 차별화된 콘텐츠의 제공여부, 참여광장에 대한 답변, 복지소식, 찾고자 하는 정보 발견의 용이성, 한 화면에 표시되는 정보량, 업무활용의 유용성 및 디자인 및 색상에 대한 만족도로 총 8개 변수가 도출되었다. 이들 중 주변인들에게 본 포털의 방문을 권유하도록 함에 가장 영향을 미치는 변수로는 제공되는 정보에 대한 이해도로 나타났다.

마지막으로 업무활용의 유용성에 영향을 미치는 변수로는 안내자역할의 충실도, 정보의 다양성, 검색 결과에 대한 만족도, 복지소식에 대한 만족도, 글자의 크기를 확대하였을 경우의 만족도 및 정보의 다양성으로 총 6개 변수로 나타났으며 이 들 중 업무활용의 유용함에 대해 가장 의미있는 변수로 안내자 역할의 충실도로 분석되었다.

본 분석결과는 다음과 같이 활용될 수 있다. 예를 들어, 포털사이트의 전반적인 만족도 수준을 제고하기 위하여 만족도 수준이 상대적으로 크게 증가하는 경우와 규모가 상대적으로 큰 경우를 종합적으로 고려하여 목표집단을 선정하여 이들이 관심을 갖고 있는 요인을 충족시켜줄 방안을 마련함이 필요하다 하겠다. 즉, 만족도 수준이 상대적으로 크게 증가하는 경우로는 복지소식에 불만족하거나 매우 불만족한 집단을 보통수준의 만족을 갖도록 조치하였을 경우 전반적 만족도 수준은 7.8% 수준에서 34.9% 수준으로 크게 증가시킬 수 있다. 마찬가지로 규모가 상대적으로 큰 경우로는 복지소식에 대해 만족하고 있는 567명의 집단을 대상으로 그들의 만족도를 제고하도록 조치하는 일이 될 것이다. 그 구체적인 조치사항으로

는 글자크기 및 모양에 대한 가독성 증대, 찾고자 하는 정보를 쉽게 찾도록 하는 방안 및 품질 높은 복지정보의 제공 등이 될 수 있을 것이다.

따라서 포털사이트의 전반적인 만족도를 제고하기 위해서는 복지소식에 대한 만족도 정도를 파악함이 필요하며 이에 대한 만족도 수준의 차이에 따라 관심을 갖고 있는 변수들이 서로 상이하기 때문에 이에 따른 차별적 접근이 필요하다 하겠다. 관심의 차이에 따라 차별적 접근이 기본적으로 곤란한 측면, 이를 테면 포털의 글자크기 및 모양과 찾고자 하는 정보를 쉽게 찾도록 하는 방안 등은 차별적으로 제공하는 것이 별 큰 의미도 없을 뿐 아니라 가능하지도 않을 것 이다. 그러나 개인화 페이지의 구성을 가능하게 하여 복지소식 및 복지정보 등을 우선적으로 취사선택하게 하거나 맞춤형 뉴스레터를 제공하는 방법 등도 충분히 고려될 수 있을 것이라 본다. 이러한 측면에서 본 포털 이용자별 사이트의 활용도를 배가하는 방안이 마련될 필요성이 높다 하겠다.

3. e(u)-Welfare 추진에 있어 고려사항

e(u)-Welfare는 궁극적으로 연결성(connectivity)과 커뮤니케이션(communication) 강화에 따른 사회복지서비스 전달과 통합, 그리고 보다 다양한 소비자의 욕구와 수요에 맞는 복지서비스를 제공하기 위한 것으로 이에 있어 고려사항으로는 개인정보보호 및 프라이버시 침해문제, 정보격차문제를 중심으로 다루어보고자 한다.

가. 개인정보보호 및 프라이버시 침해문제

사회복지서비스에 대한 전달과 통합에 있어서 반드시 필요한 것은 네트워크를 통한 정보의 공유와 연계이다. 과거 전화나 팩스, 혹은 네트워크에 연결되지 않은 PC를 사용하여 서비스대상자와 이들의 이력을 관리해왔으

나 점차 네트워크를 통한 정보수집, 저장, 공유, 전달기능은 필수요소가 되었으며 관련정보들이 전자화되어 유통됨에 따라 개인복지정보보호, 프라이버시 침해 등과 같은 이슈가 부각되고 있다.

1) 용어정의

'개인정보'란 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 화상 등과 같이 해당 개인을 알아볼 수 있는 부호, 문자, 음성, 음향 및 영상 등의 정보를 말하며, 그 정보만으로 특정 개인을 식별할 수 없다 하더라도 다른 정보와 용이하게 결합하여 식별할 수 있는 정보 또한 포함한다[58]. EU 개인정보보호지침이나, 영국의 데이터보호법등 해외의 개인정보에 대한 정의에서도 개인을 특징지을 수 있는 모든 정보라는 큰 틀은 유지하고 있다. 즉, 개인정보란 본인의 의사에 반하거나 본인이 알지 못하는 상태에서 이용될 경우 정보주체(혹은 당사자)의 안녕과 이해관계에 영향을 미칠 수 있는 개인과 관련된 모든 정보로 폭넓게 해석할 수 있으며, 중요한 사실은 이러한 개인정보의 범위가 고정되어 있지 않고 정보화사회 발달에 따라 전자우편주소, 신용카드 비밀번호, 로그화일, 쿠키(Cookies) 정보, 위치정보, DNA정보 등과 같은 새로운 개인정보가 지속적으로 확대된다는 것이다(한국정보보호진흥원, 2003.2.).

이러한 개인정보는 관리주체에 따라, 특성에 따라, 내용에 따라, 그리고 정보주체에 따라 분류하고 있다. 관리주체에 따라서는 공공개인정보[59]와 민간개인정보[60]로 나누며, 특성에 따라서는 민감도가 높은 정보와 낮은정보 혹은 인격적 정보와 재산적 정보로 구분하기도 한다. 또한 내용에 있어서는 Weible(1993)이 14가지로, 2001년 영국 정보위원회 사무국에서는

58) 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 제2조 6항
59) 공공기관의 컴퓨터등에 의하여 처리되는 개인정보로 수집단계에서부터 각종 행정법규의 법적근거 필요
60) 당사자간 계약에 의해 수집 및 관리되는 정보

14가지로 분류하기도 하였으며 우리나라에서는 2004년 정부혁신지방분권위원회에서 <표 Ⅴ-17>과 같이 분류하기도 하였다(권헌영, 2004).

〈표 Ⅴ-17〉 개인정보 분류

분류		예시
속성정보		이름, 성별, 나이, 생년월일, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 이메일주소, 혈액형, 신장, 체중, 사진, 지문, 장애, 기타 개인을 타인으로부터 식별하고 특성을 규정하는 정보
활동정보	가족, 출신 및 생활환경	결혼·이혼경력, 가족관계, 습관, 주거, 여행, 레저활동, 자선단체 가입 등
	학력 및 교육	학력, 출신학교, 성적, 학교생활, 기능, 자격등
	고용 및 경력	취업, 사업경력, 구직·채용, 인사, 근태, 근무평정기록 등
	재산, 신용, 납세	수입, 임금, 투자, 지출, 채무, 보험, 재산, 연금, 보조금, 납세사실 등
	사회보장 및 행정서비스	정부로부터의 급부, 급여, 면허·특허·인가, 행정계약 등
	기타	기타 개인의 일상생활과 관련된 정보
민감정보		인종·민족, 국적, 정치적 성향, 종교, 노조·사회단체활동, 보건·의료, 성생활, 행정처분사실, 전과·수형기록, 병역사항, 기타 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보

과거의 '정보보호'는 주로 비밀성에 초점에 맞추어 '정보보안'을 일컬었다. 초기 정보는 대부분 문서로 이루어져 있어 접근 통제와 같이 물리적인 보호수단을 통하여 프라이버시를 보장하였으나 1960년대 컴퓨터 시스템이 도입됨으로써 물리적인 보호수단은 필요한 보호 중의 일부일 뿐이며 네트워크를 통하여 교환되는 정보의 비밀성을 유지할 수 있는 새로운 기술적인 방안이 필요하게 되었다. '정보보안'의 의미에서 좀 더 확장된 '정보보호(information security)'[61]의 개념으로 변화된 것이다.

61) 'information security'는 정보보안 또는 정보보호를 의미하는 것으로써, 정보보안은 사람에 의하여 고의적으로 발생하는 정보의 유출, 파괴 및 변조에 대한 대응을 강조한 것이며, 정보보호는 고의적인 침해 뿐 아니라 우연히 발생하는 자연재해나 사람의 실수에 의한 침해에 대한 대응도 포함하는 포괄적인 용어임(김세헌, 2002).

한국정보보호진흥원(KISA) 전문용어집의 정의에 의하면 “정보보호란 정보의 수집, 가공, 저장, 검색, 송신, 수신 도중에 정보의 훼손, 변조, 유출 등을 방지하기 위한 관리적, 기술적 수단 또는 그러한 수단으로 이루어지는 행위를 말하며, 내/외부의 위협요소들로부터 네트워크, 시스템 등의 하드웨어, 소프트웨어, 데이터베이스, 통신 및 전산시설 등 정보자산을 안전하게 보호, 운영하기 위한 일련의 행위”로 정의하고 있다. 이와 같이 정보보호는 조직의 손실을 최소화하고 이익을 최대화하기 위하여 다양한 위협으로부터 정보를 보호하는 것을 말하며 이를 위해 비밀성, 무결성, 가용성 등 3가지를 유지하고 보장하여야 한다고 언급하고 있다(표 Ⅴ-18 참조).

〈표 Ⅴ-18〉 정보보호의 속성

속성	내용
비밀성	- 데이터나 소프트웨어에 대한 불법적인 접근에 관한 문제로써 접근이 인가된 사람에 한해 정보에 접근할 수 있도록 보장하는 것
무결성	- 불법적이거나 고의적인 사고에 의해 데이터가 변경되거나 삭제되지 않도록 하는 것으로 정보와 정보처리 방식의 정확성과 완전성을 보장하는 것
가용성	- 인가된 사람이 원할 때에 정보통신 시스템이 적절한 방식으로 작동하는 것

다음으로 개인정보보호와 관련하여 고려되어야 할 또 하나의 개념은 프라이버시(privacy)로 개인정보와 프라이버시는 흔히 동일한 의미로 사용되기도 한다. 그러나 보다 엄격히 구분해보자면, 앞에서 설명하였듯이 개인정보가 보호의 대상 자체라 하면 프라이버시는 개인정보에 대해 주체가 쟁취하고 지켜야 할 권리라는 것을 강조한 것이다. 이러한 프라이버시의 침해유형은 부적절한 접근과 수집, 부적절한 모니터링, 부적절한 분석, 부적절한 이전, 원치 않은 영업행위, 부적절한 저장 등 크게 6가지로 유형으로 구분될 수 있다(한국정보보호진흥원, 2003.2.).

2) 관련법률

이와 같은 개인정보보호를 위한 관련법률에는 공공분야[62]의 대표적인 개인정보관계법령인 '공공기관의개인정보보호에관한법률'과 민간분야의 대표적인 개인정보관계법령인 '정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률', 그리고 '전자정부법', '통신비밀보호법', '신용정보의 이용 및 보호에 관한법률', '금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률' 등이 있다.

'공공기관의개인정보보호에관한법률'은 공공부문에 대한 전산화가 이루어지면서 공공기관의 컴퓨터에 의하여 처리되는 개인정보의 보호를 위하여 그 취급에 관하여 필요한 사항을 정함으로써 공공업무의 적정한 수행을 도모함과 아울러 국민의 권리와 이익을 보호함을 목적으로[63] 1994년 제정되었다. 이 법안에서는 개인정보의 수집과 관련하여 국가행정기관, 공공기관 등 개인의 기본적 인권을 침해할 우려가 있는 개인정보 수집을 금지하고 있고, 또한 이러한 정보를 이용하거나 다른 기관에 제공하는 것을 금지하고 있다. 다만, 정보주체의 동의가 있거나 다른 법률에 수집대상 개인정보가 명시된 경우는 예외로 하고 있다.

'정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률'(일명 '정보통신망법'이라 불리움)은 민간부문의 개인정보보호를 위해 1999년 기존의 '전산망보급확장및이용촉진에관한법률' 제명을 '정보통신망이용촉진등에관한법률'로 바꾸어 정보통신망을 통해 수집, 유통, 활용되는 개인정보 보호를 위한 법제의 기틀을 마련하게 되었으며 그 후 2001년 다시 '정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률'로 제명을 바꾸어 개인정보 관련조항을 대폭적으로 개선하였다. 이는 앞에서 언급한 OECD 개인정보보호 8원칙을 수용하고 EU의 개인정보보호지침을 고려하여 정보통신망의 이용을 촉진하고 정보

62) 현행 우리나라 개인정보보호법제는 공공분야와 민간분야로 분리하여 운영 중임.
63) 공공기관의개인정보보호에관한법률 제1조(목적)

통신서비스를 이용하는 자의 개인정보를 보호하기 위한 법률로 전자문서 등의 공개제한 규정과 비밀 등의 보호, 개인정보 보호 항목 등이 포함되어 있다. 또한 개개인의 정보의 수집 및 제한, 개인정보의 이용 및 제공, 개인정보 수집 등의 위탁, 개인정보 관리책임자의 지정, 개인정보 취급자의 제한, 개인정보의 보호조치 및 파기, 이용자의 권리 및 정보보호, 정보통신망의 안정성 확보, 정보보호 안전진단, 정보보호 관리체계의 인증, 정보통신망 침해행위 등의 금지, 침해사고의 대응, 국외이전 개인정보의 보호, 비밀유지, 벌칙 등을 포함하고 있다. 현재 정보통신부에서는 이러한 '정보통신망법'에서 개인정보보호관련 규정을 분리하여 (가칭)민간부문의 개인정보보호에관한법률 제정을 추진하고 있으며 현재 입법예고 중에 있다. 이에는 민간부문에서 정보통신망 또는 컴퓨터 등 정보기기를 이용하여 개인정보를 취급하는 자가 준수하여야 하는 의무 등을 정함으로써 개인의 권리와 이익을 보호하는 것을 목적으로 하고 있다. 보건의료분야에 있어서도 2007년 12월현재 '건강정보보호법'이 국회 본 회의 통과를 기다리고 있다. 그러나 아직까지 개인복지정보, 이에 대한 보호에 대해 특별히 언급하고 있는 관련법령이나 법률제정을 위해 노력은 보이지 않고 있다.

3) 유비쿼터스 환경에서의 복지정보의 중요성

유비쿼터스 컴퓨팅환경은 보다 다양한 정보통신 기기와 서비스로 확대됨에 따라 정보보호에 대한 위험 또한 증가하여 개인정보 유출에 따른 프라이버시 침해의 소지가 높다 하겠다. 특히 RFID(Radio Frequency Identification) 태그, 위치기반서비스 등을 이용한 사람 및 사물의 식별과 추적 등은 많은 개인정보의 수집, 전송, 통합이 용이해서 개인정보 유출에 대한 논란을 유발할 수 있다. 뿐만 아니라 개인의 상황인지정보는 자신의 정보를 일정부분 공개하여야하는 속성을 지니고 있어 개인정보 유출의 가능성이 더 높아진다고도 할 수 있다. 시민단체나 전문가들은 유비쿼터스

컴퓨팅 기술이 확산될 경우 새롭게 발생할 역기능에 대해 경고하고 있으며 녹색소비자연대에서는 인터넷실명제, RFID 내 개인정보 수집 허용 등으로 '유비쿼터스 감시사회 도래를 우려'한다는 성명을 2005년 7월 발표한 바 있다.

이처럼 유비쿼터스 사회로의 이행에 있어 주요 장애 요인인 정보보호 우려를 해소하기 위해서는 컴퓨팅 환경의 변화에 맞추어 현재의 법제도와 기술을 지속적으로 보완하여야 한다(김태중외, 2005. 3.). 개인정보의 수집뿐 아니라 이를 분석하고 처리하는 과정에 대한 명확하고 세밀한 규정이 필요하며 ID 도용이나 도청, 정보 왜곡 등 위협요인을 제거하기 위한 인증기술, 암호화, 전자서명 기술 등이 활용될 수 있다.

개인정보, 그 중에서도 복지분야에 있어 개인정보는 국민기초생활수급권자, 차상위계층, 장애인 등 복지대상자임을 알 수 있는 정보와 복지대상자로서 제공받은 서비스이력정보 등 다소 민감한 정보라 할 수 있다. 복지분야의 대상자 개인 및 이력정보는 서비스제공기관에서 생산, 보관, 관리되고 있다. 그러나 최근 국가, 비영리민간단체, 지역사회의 자원적 조직단체, 혹은 민간 기업 등 사회복지서비스 제공주체가 다양화되고 이러한 개인 및 이력정보의 공유, 연계의 필요성이 증가함에 따라 정보보호의 중요성, 프라이버시의 침해 위험성 또한 커지고 있으나 이에 대해 아직까지는 많은 논의가 이루어지지 않고 있어 국가차원의 복지개인정보에 대한 그 의의와 중요성, 그리고 대책안들을 수립할 필요가 있다.

나. 정보격차문제

현대의 정보화사회에서는 이전 산업화사회에서와는 달리 뛰어난 정보의 활용성에 의한 많은 이점과 동시에 정보격차에 대한 문제점을 지니고 있다. 인터넷 등 새로운 기술에의 접근성은 사용자의 경제적, 교육·문화적, 정치·사회적 차이에 따라 결정이 되며 접근성이 우수한 이들과 접근성이

떨어지는 이들간의 차이는 정보화사회의 핵심이라 할 수 있는 정보의 rich 그룹과 poor 그룹을 형성하게 된다(digital divide). 자원이 풍부한, 즉 많이 배우고 경제적으로도 풍부한 이들에게는 디지털정보에 대한 접근가능성 역시 많으나, 자원이 부족한 이들, 즉 배우지 못하고 가난한 이들은 디지털 정보를 얻기 힘들어 새로운 사회적 자원의 차별현상이 생기는 것이다. 이러한 정보격차는 사회적 불평등, 사회·경제적인 배제를 더욱 심화시키는 결과를 초래하고 있다. 정보격차는 지역에 따라(도시와 지방), 경제적 상태에 따라(부자와 가난한 자), 연령에 따라(젊은이과 나이든 자), 성별에 따라(남성과 여성), 정보계층에 따라(정보취약계층) 존재하고 있다.

사회복지부문에 있어 정보화는 복지적인 측면이 태생적으로 존재하여 정보의 불균형을 해소하여 형평성(equity)에 많은 기여를 한다고도 볼 수 있으나 반면 접근성에 대한 차이로 인하여 information rich그룹과 information poor그룹간의 불균형을 초래하여 사회적인 문제가 되기도 한다. 더욱이 복지서비스대상자의 경우 이러한 격차가 더욱 더 커질 우려가 있는 것이다. 그러므로 '정보의 복지화'에서는 이와 같은 정보격차를 해소하기 위한 보편적 접근을 강조한 것으로 컴퓨터와 인터넷에 대한 접근성 확보, 사회적 약자의 접근권 및 이용권 보장, 복지정보서비스와 응용서비스의 확대 등을 기본적인 서비스로 강조하기도 한다.

참고문헌

강달천, 「정보통신환경의 변화와 개인정보보호」,『개인정보보호 정책포럼』, 한국전산원, 2004.5.

강철희,「유비쿼터스 환경하에서의 복지」,『IT의 사회·문화적 영향 연구: 21세기 한국 메가트렌드 시리즈』, Ⅲ-05-21, 한국정보통신정책연구원, 2005.10.

강홍렬,「유비쿼터스 논의에서 읽는 IT의 기술혁신방향」,『KISDI 이슈리포트』, 제04-26호, 한국정보통신정책연구원, 2004.

강혜규·노대명·박세경·강병구·이상원·조원일·이병화, 『사회서비스 확충 방안 연구 - 주요 사회서비스 수요추계 및 정책과제 - 』, 보건복지부·한국보건사회연구원, 2007.

권헌영, 「전자정부시대 개인정보보호법제의 쟁점」, 『정보화정책』 제11권 제3호, 한국전산원, 2004년 가을, pp55~78.

김교성, 『사회복지의 글로벌 네트워크』, 한국정보통신정책연구원, 2005. 10.

김기훈·김강민·한덕연, 『복지정보통신의 현황과 발전방향에 관한 연구』, 한국정보문화센터, 1995.

김동욱, 「정보화 관점에서의 생산적 복지정책의 시론적 검토」,『행정논총』, 제37(2)호, 1999.12.

김미원, 『사회복지서비스 정보화의 추진현황과 과제』, 한영신학대학교 Vol8, 2004.

김상균·최일섭·최성재·조흥식·김혜란등, 『사회복지개론』, 서울: 나남출판, 2007.

김세헌, 『정보보호 관리 및 정책』, 생능출판사, 2002.

김영종, 『복지행정론』, 형설출판사, 2002, pp23~25

김응철, 『사회복지 정보화 및 정보체계 구축에 관한 연구』, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1996.

김정훈, 「유비쿼터스 도시건걸: 새로운 도시공간개념을 찾아서」, 『국토정책』, 제34호, 국토연구원, 2003.

김종한, 「디지털 경제시대의 도래와 경제학의 새로운 과제」, 『산업연구』, 제16집 2호, 경성대학교, 1999, pp.265~288.

김태중·김인호, 『유비쿼터스 환경에서의 개인정보 관리체계에 관한 연구』, 정보보호뉴스, 2005. 3., pp.10 ~ 15.

남찬섭, 「IMF 경제위기 이후 한국 사회복지 변화의 역사적 성격」, 『2007년도 한국사회복지연구회 추계학술대회자료집』, 한국사회복지연구회, 2007.11.16.

노주환, 「플랫폼으로서의 웹」, 『노주환의 웹2.0 요소들』, 코리아닷컴 korea.internet.com, 2007.2.

류한석, 「웹 2,0 서비스 및 비즈니스 현황」, 『TTA Journal』, No.111, 한국정보통신기술협회, 2007, pp.45~52.

문병주, 「u-센서 네트워크」, 『주간기술동향』, 통권1260호, 한국정보통신연구진흥원, 2006.08.23.

문정욱, 「세계 주요국가의 전자정부 동향 분석」, 『정보통신정책』, 제17권 제15호 통권 376호, 정보통신정책연구원, 2005.8.16, pp20~33

박기홍·조윤애·주대영·김기홍·한병섭, 『디지털경제와 인터넷 혁명』, 산업연구원, 2000.

박래웅, 「Ubiquitous Health Care 발전방향」, 『대한병원협회지』, 제34권 제3호 통권295호, 대한병원협회, 2005.5.6, pp. 84~92.

박은미, 「정보사회의 복지패러다임에 관한 연구」,『한국인간관계학보』, Vol5 No.1, 한국인간관계학회, 2000, pp.194~214.

박정은, 「전자정부의 진화와 유비쿼터스 정부: e-Gov에서 u-Gov로」, 『전자정부 포커스』, No.01, 한국정보사회진흥원, 2007.

변용찬·한혜경·이상영·조애저·김희선, 『사회복지이용시설 서비스 종합화 방안』, 한국보건사회연구원, 1996.12.

변재관·이견직·류시원·정영철·장영식등, 『보건복지 지식정보화 비전수립 연구』, 한국보건사회연구원·보건복지부, 2001.

보건복지부,『1996년 보건복지정보화추진평가보고(안)』, 보건복지부, 1997.4.

_____,『1998년 보건복지정보화추진평가보고』, 보건복지부, 1999.8.

_____,『1999년 보건복지정보화추진평가보고』, 보건복지부, 2000.7.

_____,『2000년도 보건복지정보화추진평가보고』, 보건복지부, 2001.6.

_____,『2005년 보건복지정보화촉진시행계획(안)』, 보건복지부, 2004.12.

_____,『2006년 보건복지정보화촉진시행계획(안)』, 보건복지부, 2005.11.

_____,『2007년 보건복지정보화촉진시행계획(안)』, 보건복지부, 2006.12.

_____,『보건복지부문 사회서비스 확충전략』, 보건복지부, 2006.9.20

백용기, 「유비쿼터스 전자정부 사례와 시사점」, 『지역정보화』, Vol33, 자치정보화조합, 2005.7 pp59~63.

서울특별시 중구, 『중구사회안전망 백서』, 서울특별시 중구, 2007.2.

서이종,「정보화의 공공목표로서 보편적 서비스(Universal Service)개념과 그 문제점」,『한국사회과학』, 제20권 제2호, 서울대학교 사회과학

연구원, 1998, pp.156~191.

송복섭·권수갑, 「Web 2.0 개념 및 서비스 동향」『주간기술동향』, 제1314호, 정보통신연구진흥원, 2007.9.19, pp.12~24.

오성중, 『知識經濟리포트』, 한국경제연구원, 1999, pp.1~11.

오세근, 「서비스측면에서 본 UCC패러다임」,『주간기술동향』, 제1291호, 한국정보통신연구진흥원, 2007.4.11, pp.16~26

유선실,「국내 UCC 시장현황」,『정보통신정책』, 제19권 15호 통권 422호, 정보통신정책연구원, 2007.8.16.

윤미영・김선아,『Safeguard of u-Society, LBS』, 한국정보사회진흥원, 2007.6.

이상호, 『지식정보화시대의 사회복지과제와 e-welfare 모형개발』, 부산대학교 대학원 사회복지학박사학위논문, 2004.8

이영수,「새로운 방송시장 이끄는 IPTV」,『LG주간경제』, 제830호, LG경제연구원, 2005.5.4, pp.30~34.

이영환,「정보복지기본선 설정을 위한 서설적 연구」,『상황과 복지』, 제7호, 한국사회복지학연구회, 2000, pp.228~268.

이우관,「정보화와 복지정책읜 변화」,『한독사회과학논총』, Vol.13 No.1, 한독사회과학회, 2003, pp.117~141.

이현주, 「주민생활지원서비스 전달체계구축 목표와 행정조직구조 개편」, 『보건복지포럼』 통권 제130호, 2007.8 pp22~35

이호영·유지인, 『유비쿼터스 통신환경의 사회문화적 영향연구』, 정보통신정책연구원, 2004.12.

임순옥,「UCC의 국내외 동향」,『정보통신정책』, 제19권 4호 통권 411호, 정보통신정책연구원, 2007.3.2.

전라남도 광양시,『2007년도 LBS 적용 선도사업과제 제안요청서』, 전라남도광양시, 2007.8.

전자신문,「u 도시 비전과 지자체 전략」,『전자신문』, 2004.6.25.등록기사, 2004.6.25.

전자신문,기획/특집,「U-세상속으로(39)메가트렌드 2005① 의료」,『전자신문』, 2005.11.14. 등록기사, 2005.11.14.

전종홍·이승윤, 「웹2.0 기술현황 및 전망」, 『전자통신동향분석』제21권 제5호, 한국전자통신연구원, 2006년 10월, pp141~152.

전지현, 『동영상 UCC 현황 및 전망』, 한국정보사회진흥원, 2007.4.

정보통신부,『Digital Life 실현을 위한 Digital Home 구축계획』, 정보통신부, 2003.5.

_____,『Broadband IT KOREA 건설을 위한 광대역통합망(BcN) 구축 기본계획』, 정보통신부, 2004.2.

_____,『U-센서네트워크(USN) 구축 기본계획』, 정보통신부, 2004.2.

_____,『IPv6 보급 촉진 기본계획』, 정보통신부, 2004.5.

_____,『IT 분야 신성장동력, u-Korea 추진전략』, 정보통신부, 2004.6.

_____,『2004 정보화에 관한 연차보고서』, 정보통신부, 2004.8.

_____,『2006년 IT산업 지원정책방향』, 정보통신부, 2005.10.25.

_____,『u-Korea 기본계획 수립』, 정보통신부, 2006.5.

_____,『RFID 본사업 추진경과 및 추진방향』, 정보통신부, 2006.6.

_____,『방송통신 융합서비스(IPTV) 정책방안』, 정보통신부, 2007.5.29.

정보통신부·한국인터넷진흥원,『2006년 하반기 정보화실태조사』, 정보통신부·한국인터넷진흥원, 2007.2.

정영철·신윤정·정영호·최은진·고숙자등, 『국내 e-Health 발전에 따른 정책대응방안 연구』, 한국보건사회연구원, 2005.12.

정영철·심혜숙·박은범·문승삼·임효경·윤성진·최영일, 『2007 국가복지정

보포털 운영현황 및 발전방안』, 보건복지부·한국보건사회연구원, 2007

정윤수, 『지식정보사회의 복지 의료패러다임 변화와 과제』, 정보통신정책연구원, 2005.12.

정윤수·김미원,「사회복지정보화의 패러다임: 시론적 논의와 적용」,『사회과학논총』제21집, 명지대학교 사회과학연구소, 2004.1, pp.63~79.

조산구,「웹 2.0 패러다임과 의미」『TTA Journal』, No.111, 한국정보통신기술협회, 2007.5, pp.39~44.

진태석,「디지털 IPTV의 국내외 최근 서비스동향」,『주간기술동향』, 통권1295호, 한국정보통신연구진흥원, 2007.5.9.

최정원,「한국의 복지정책과 정보화」, 『연세사회과학연구』, 제5권, 연세대학교사회과학연구소, 1999, pp.67~88.

최창호, 「LBS기반 u-사회안전망 서비스 추진방안」, 『KADO이슈리포트』 Vol.3, No.3 통권27호, 한국정보문화진흥원, 2006.

한국경제,「정보통신부... IT新성장동력 집중 투자」,『한국경제』, 2007.1.16.등록기사, 2007.1.16.

한국전산원, 「u-City로 바라보는 미래도시의 모습과 전망」, 『유비쿼터스 사회연구시리즈』 제8호, 한국전산원, 2005.10.28.

_____, 『u-Work 환경구현모델 개발을 위한 선행연구』, 2005.12.

_____, 「공공부문의 유비쿼터스 이용현황과 과제」, 『유비쿼터스사회연구시리즈』 제4호, 한국전산원, 2005.9.16.

_____,「유비쿼터스 사회의 발전단계와 특성」,『CIO Report』, 제04-16호, 한국정보사회진흥원, 2004.12.1.

_____,「유비쿼터스사회의 발전추세와 미래전망」,『유비쿼터스사회연구시리즈』, 제1호, 한국전산원, 2005.8.4.

_____, 『유비쿼터스시대의 간접자본서비스 발전방안 연구』, 한국전

산원, 2004.12.

_____,『홈네트워크시범사업 기본계획 및 추진현황』, 한국전산원, 2004.9.

한국정보보호진흥원, 『2002개인정보보호백서』, 한국정보보호진흥원, 2003. 2.

한국정보보호진흥원,『위치정보의 활용현황 조사분석』, 한국정보보호진흥원, 2006.8.

한국정보사회진흥원,『2004 · 2005년도 RFID 시범사업 종합결과보고서』, 한국정보사회진흥원, 2006.12.

_____,『2007 국가정보화백서』, 한국정보사회진흥원, 2007.7.

_____,「2007년도 유비쿼터스 키워드로 본 쟁점과 과제」, 『유비쿼터스사회연구시리즈』, 제26호, 한국정보사회진흥원, 2007.3.9.

_____, 「국내정보화동향」, 『NIAWeekly』Vol6 No34, 한국정보사회진흥원, 2007.10.29.

_____, 『웹2.0기반 전자정부서비스 제공방안 연구』, 2007

한국정보사회진흥원 IT신기술사업팀,『'07년도 RFID/USN사업 추진현황』, 한국정보사회진흥원, 2007.10.

_____,『플랫폼으로서의 웹, 웹2.0 이란 무엇인가?』, 한국정보사회진흥원, 2007.11.

한국정보사회진흥원·정보통신부,『디지털 홈 구축 활성화에 관한 연구』, 한국정보사회진흥원·정보통신부, 2007.1.

행정자치부,『주민서비스 통합정보시스템 1단계 구축 사업 제안요청서』, 행정자치부, 2007.3.

행정자치부, 『주민생활 행정지원시스템 교육자료 - 시군구/읍면동 주민생활지원 업무담당자 - 』, 2007.11.

Belanger, F., Carter, L.D., Schaupp, L.C., "U-Government: a framework for the evolution of e-government", *Electronic Government-Inderscience*, Vol2, No4, 2005, pp427~445.

Caputo RK., "Management and Information System in Human Service: Implication for the Distribution of Authority and Decision Making", *New York: Haworth Press*, pp.5 1998

Cnaan, R.A., "Introduction: Social Work Practice and Information Technology - An Unestablished Link" in Cnaan RA. and Parsloe, Phylida(eds.), *The impact of Information Technology on Social Work Practice, New York: Haworth Press*, 1989, pp.2.

December J., "Units of Analysis for Internet Communication", *Journal of Communication*, 46(1), 1996, pp.14~38.

Long N.,"Information and referral services; A short history and some recommendations", *Social service Review*, vol.47, 1973, pp.49~62.

OECD, "OECD Broadband Statistics to December 2006", *http://www.oecd.org/*, 200.7.4.27.

Shneiderman, "Designing the User Interface - Strategies for Effective Human-Computer Interaction", *Addison-Wesley*, 1987 · 1992 · 1998.

http://www.besunny.com/

http://www.bokji.net/

http://www.educare.or.kr/

http://www.e-welfare.go.kr/

http://www.hist.co.kr/company/info.asp

http://www.jinwooinfo.com/

http://www.nema.go.kr/

http://www.vms.or.kr/

http://www.welfare24.com/
http://cytogether.cyworld.com/campaign/campaign_main.asp/
http://happybean.naver.com/
http://help.freeget.net/
http://kr.news.yahoo.com/nanuri/
http://nema.news.go.kr/

부 록

부록 1. 중앙단위 주민생활지원서비스 목록 / 219

부록 2. 사회복지 영역별 관련사이트 목록 / 232

부록 3. 전국 종합사회복지관사이트 목록 / 236

부록 1. 중앙단위 주민생활지원서비스 목록

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
1	교육부	소외계층 및 주말과정 평생교육 프로그램 지원사업	교육	소외계층을 위한 평생교육프로그램 지원
2	〃	정부 보증 학자금 대출	〃	학자금 대출보증,학자금 대출이자 차액지원
3	〃	교육복지투자 우선지역지원사업	〃	저소득층 학생의 학습결손 치유와 예방을 위한 프로그램 지원
4	〃	장애유아 무상교육비 지원	〃	장애유아의 유치원 학비지원
5	〃	특수교육보조원 채용 지원	〃	장애학생을 위한 보조원 채용지원
6	〃	특수학교종일반운영지원	〃	장애아 특수학교 운영지원
7	〃	유아 교육비지원	〃	저소득자녀 유아교육비 지원
8	〃	성인문해교육프로그램 지원사업	〃	성인 비문해자 대상의 문해교육 프로그램 지원
9	〃	저소득층 자녀 정보화 지원사업	〃	PC구입비 지원 및 인터넷통신비 지급
10	〃	전문대학 work-study 프로그램 운영	〃	근로기회 제공 및 근로대가로 장학금 지원
11	〃	방과후 학교 운영	〃	방과후 학교 운영(초등보육,특기.적성개발 프로그램 운영)
12	문화부	생활체육지도자 배치(전일제,어르신)	체육	전일제 생활체육지도자 배치, 234개 시군구 1,000명 배치, 생활체육 프로그램 보급·지도
13	〃	국립박물관 운영	문화	박물관별 특별전 및 교육프로그램개발·운영
14	〃	소외계층 여가문화 활성화	〃	장애인 등 소외계층을 위한교육문화 프로그램 운영
15	〃	건전여가문화 활성화	〃	국악배움터(가족,장애청소년,청소년),국악나들이(저녁공연,토요가족,장애가족,어린이및유아가족),국악어깨통무(유아,청소년),장애청소년국악소리여행
16	〃	찾아가는 국악원(국립국악원,국립민속국악원,국립남도국악원)	〃	국악관람, 민속국악관람, 남도국악 공연 등
17	〃	국악원 공연활동(건전여가문화활성화,토요,금요상설국악공연)	〃	활성화공연, 즐거운 문화산책, 모셔오는 문화가족

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
18	문화부	지방문화원 중심 문화체험 프로그램	문화	사회취약계층프로그램 개발·운영
19	〃	토요 문화 광장	〃	매주 토요일 1회 공연단체 초청하여 무료로 공연관람
20	〃	국립민속박물관 운영	〃	소외계층문화권신장,건전여가문화활성화,전통체험문화 활성화
21	〃	문화바우처사업	〃	저소득층 문화관람권 제공
22	〃	전통문화 관광자원화 프로그램	관광	전통문화 재현행사,전통예술무대등
23	〃	여행불편 처리센터 운영	〃	접수된 여행피해에 대해 공정하고 신속한 중재·협의
24	〃	종교문화활동 지원	문화	각종단의 종교경축일,문화행사 등 건전 종교활동 지원
25	〃	성균관,향교 지원	〃	성균관,향교에서 청소년 인성교육
26	〃	문화 관광 해설사 양성배치	관광	문화관광해설사 양성,교육,활동비
27	〃	관광안내전화 1330 운영	〃	내·외국인 관광객 24시간 안내서비스
28	〃	지방문예회관 활용 공연프로그램 지원	문화	지방문예회관 공연프로그램 운영지원
29	〃	학교의 문화예술교육활성화	〃	예술강사 지원사업, 학교·연계사업
30	〃	사회문화예술교육 프로그램 개발지원	〃	프로그램개발 운영 및 강사지원
31	〃	아동복지시설 대상 문화예술교육프로그램	〃	문화예술교육프로그램,문화예술체험학습
32	〃	작은 도서관 조성지원	〃	작은 도서관 조성비 지원
33	〃	국립현대미술관 운영	〃	찾아가는 미술관, 작은미술관 운영미술행사 개최, 현장체험교육프로그램 운영
34	〃	덕수궁미술관 운영	〃	전시개최, 가족 및 소외계층 대상 교육프로그램 개발 운영
35	〃	디지털자료실 운영	〃	영화·다큐멘터리 및 음악 상영
36	〃	공공도서관 건립지원	〃	공공도서관 총건립비의 20％이내 지원(농어촌 80％이내)

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
37	복지부	국민기초생활보장 수급자 등 결정 및 각종급여지급	복지	기초생활급여
38	〃	정부양곡지급	〃	정부양곡할인
39	〃	수급자 자녀 학비 지원	교육	수업료등 학비지원
40	〃	긴급복지지원	복지	생계비,의료비,주거비
41	〃	의료급여 수급권자 본인부담보상금·환급금 지급	보건	의료비
42	〃	의료급여 수급자 장애인 보장구 급여비 지원	〃	보장구
43	〃	의료급여 대불금 지원	〃	본인부담금
44	〃	의료급여 수급자 선정 결정	복지	의료비
45	〃	자활근로사업(자활급여)	〃	일자리
46	〃	사회적응프로그램운영	고용	상담치료서비스
47	〃	자활후견기관등운영지원	〃	자활후견 기관운영비
48	〃	광역자활지원센터운영	〃	취업,창업 지원
49	〃	근로소득공제(자활장려금)	복지	근로소득인센티브(30%) 지급
50	〃	저소득층생업자금융자	고용	창업자금
51	〃	가사간병도우미	복지	사회복지서비스 및 일자리 제공
52	〃	자활공동체 창업자금지원	고용	창업자금, 경영컨설팅
53	〃	부랑인보호사업	복지	운영비,시설기능보강비
54	〃	의사상자예우	〃	보상금
55	〃	장애인LPG지원	〃	LPG
56	〃	장애인등록진단비지원	보건	기초수급권자인 신규등록장애인에 대한 등록진단비 지원

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
57	복지부	중증장애인 자립생활 지원	복지	중증 장애인 자립생활센터 운영비 및 사업비
58	〃	재활 보조기구 교부	〃	재활보조기구
59	〃	지역 사회 중심 재활 사업	〃	재활의료서비스
60	〃	장애인 의료비 지원	보건	본인부담진료비
61	〃	장애인 자녀학비 지원	교육	저소득 장애가구 자녀의 학비지원
62	〃	장애수당	복지	장애수당
63	〃	장애아동 부양 수당	〃	장애아동부양수당
64	〃	장애인 자립자금 융자(대여)	고용	자립자금
65	〃	경로연금	복지	경노연금
66	〃	전국 노인 건강 대축제 지원	체육	건강대축제
67	〃	노인 일자리 지원	고용	노인 일자리 인건비 및 부대경비
68	〃	장사업무 지원	복지	화장장 및 납골시설 등
69	〃	노인 안검진 및 개안수술	보건	안검진 및 개안수술비
70	〃	노인 생활시설 운영 지원	복지	노인생활 시설운영비
71	〃	농어촌 재가노인 복지시설 확충	〃	신축비,장비보강비
72	〃	불임부부지원	보건	시술소요비
73	〃	산모신생아 도우미 지원 사업	〃	도우미서비스
74	〃	임산부 및 영유아 건강검진	〃	건강검진비
75	〃	선천성 대사이상 검사 및 환아 관리 (치료지원)	〃	의료비
76	〃	미숙아 및 선천성 이상아 의료비 지원	〃	의료비

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
77	복지부	보건소 여성과 어린이 건강증진	보건	건강증진프로그램
78	〃	엄마 젖 먹이기 홍보 사업	〃	엄마젖먹이기홍보
79	〃	학대, 실종 아동 보호 및 지원	복지	운영비등
80	〃	지역아동센터 지원(공부방)	교육	보육.교육.문화.복지.지역자원 연계 프로그램 등
81	〃	수능공부방 운영 지원	〃	컴퓨터실.방송학습실 등 운영지원
82	〃	공동생활가정 운영 지원	복지	인건비및운영비
83	〃	아동복지시설 기능 보강	〃	기능보강비
84	〃	장애아동 양육보조금 지원	〃	양육보조금및의료비
85	〃	금연클리닉 운영	보건	금연상담 및 약물예방서비스
86	〃	암환자 의료비 지원	〃	치료비
87	〃	국가 암조기검진 사업 지원	〃	검진비, 업무위탁수수료
88	〃	재가암환자지원	〃	가정방문서비스및 치료약품. 간병물품
89	〃	한방건강증진사업	〃	건강증진프로그램
90	〃	성인보건사업(건강검진)	〃	건강검진비
91	〃	노인보건사업(저소득층치매정밀검진)	〃	건강검진비, D/B구축비
92	〃	건강증진사업(건강생활실천)	〃	건강생활실천 프로그램
93	〃	급만성전염병관리	〃	격리치료비용
94	〃	심뇌혈관질환 예방관리 사업	〃	고혈압, 당뇨, 고지혈증 등록 및 관리
95	〃	알코올상담센터 운영	〃	센터의 운영비
96	〃	구강보건사업	〃	어금니 교합면 홈 메워주기

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
97	복지부	방문보건사업	보건	교육훈련비 및 인건비등
98	〃	신생아 난청조기 검진	〃	선천성난청 스크리닝 검사
99	〃	아동 복지 건강 교육통합 서비스 지원	〃	지자체 운영비 등
100	〃	입양 수수료 지원	복지	입양수수료
101	〃	입양아동 양육수당 지급	〃	양육수당
102	〃	가정위탁아동 상해보험료 지원	〃	상해보험료
103	〃	아동발달계좌(CDA)지원	〃	자산형성및 경제교육
104	〃	노인 돌보미 바우처 사업	〃	노인돌보미 바우처
105	〃	실비입소이용료지원(재가중증노인)	〃	시설이용료
106	〃	실비입소이용료지원(재가장애인)	〃	시설이용료
107	〃	장애인 선택적 복지 사업	〃	활동보조서비스
108	〃	농어촌장애인 주택개조 사업	주거	주택개조
109	〃	임산부 및 영유아 보충영양사업	보건	영양교육, 보충식품등
110	〃	정신보건센터 운영	〃	센터의 운영비
111	〃	아동・청소년정신보건사업	〃	센터의 운영비
112	〃	장애인 복지 일자리 사업	고용	일자리
113	〃	장애인 생산품판매시설 지원	복지	인건비,관리운영비, 임차료
114	〃	사할린 한인지원	〃	특별생계비, 입소시설운영비, 임대주택보조금
115	〃	노인자원봉사 활성화	〃	노인자원봉사단, 및 자원봉사축제 개최지원
116	〃	만성질환예방을 위한 영양교육 및 상담	보건	영양상담 및 교육시설

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
117	복지부	희귀난치성 유전질환자 지원	보건	진료급여비용 중 건강보험상 법정본인부담금
118	〃	아동관련 행사지원	복지	간담회 및 박람회
119	〃	지역복지서비스혁신사업	〃	바우처
120	〃	임신・출산・육아종합정보제공	보건	종합정보제공
121	〃	입양단체 지원	복지	입양인 사후관리 및 국내입양 문화 개선
122	〃	통합복지콜센터 운영	〃	민원상담서비스
123	〃	무선페이징 시스템 지원	〃	호출단말기
124	〃	응급환자미수금 대불사업	보건	응급진료비 중 본인부담진료비
125	〃	골수기증희망자(조혈모세포기증희망자) 검사비 지원	〃	검사비 및 사전/사후 관리비 지원
126	〃	취학전 아동 실명예방사업	〃	시력검진 및 수술비
127	〃	노인건강프로그램 지원(노인건강장수체조보급)	체육	지도자 인건비 및 전국건강체조대회개최비 지원
128	〃	노인건강프로그램 지원(찾아가는 이동복지관)	복지	건강상담,목욕수발 물리치료 등
129	〃	원폭피해자 진료비 및 장제비 등 지원	보건	본인부담의료비 전액 및 진료보조비
130	〃	한센병환자 생계비 지원 등	〃	생계비등 지원
131	〃	국가결핵관리	〃	검사,투약,BCG접종
132	〃	에이즈 및 성병관리	〃	진료비 지원
133	〃	장애인단체지원	복지	사업비 및 운영비
134	〃	국가예방접종실시	보건	예방접종

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
135	복지부	여성장애인 역량강화를 위한 교육사업	교육	저학력 여성 장애인 기초학습능력 증진 관련교육 등
136	〃	이탈주민 건강관리	보건	건강검진등
137	〃	한국 장애인 복지 진흥회 지원	복지	운영비
138	〃	SARS등 신종 전염병 대책	보건	치료제, 격리병상등
139	〃	장애인 직업 재활 지원	고용	직업지도, 직업능력평가, 직업적응훈련, 지원고용, 취업알선등
140	〃	건강보험가입자 지원	보건	의료서비스
141	〃	독거노인 생활지도사(독거노인 도우미) 파견사업	복지	생활실태및복지욕구파악, 안전확인및 생활교육실시, 노인관련 보건복지서비스 연계활동
142	〃	장애인 주민자치센터 도우미 지원	고용	일자리참여 장애인 인건비및 4대보험료
143	〃	의료급여관리사	복지	의료상담및 복지서비스 연계
144	노동부	직업안정기관 운영	고용	고용지원센터 및 일일취업센터 운영, 취업알선 및 직업지도, 집단상담프로그램 운영
145	〃	직업정보제공	〃	구직자를 위한 직업정보제공
146	〃	취업지원행사(채용박람회지원)	〃	다양한 취업지원서비스 제공
147	〃	청소년 직장체험 프로그램	〃	연수생,연수기관 운영
148	〃	사회적일자리창출사업	〃	구직자를 위한 일자리사업
149	〃	실업급여(구직급여)	〃	학습지원,특기적성교육, 주말체험프로그램등
150	〃	지역실업자직업훈련	〃	실업자의 직업훈련실시
151	〃	산전후 휴가급여 지원	〃	출산여성근로자의 휴가급여지원
152	〃	육아휴직급여 및장려금 지원	〃	여성근로자에게 육아휴직급여 및 장려금지원
153	〃	여성가장실업자 훈련	〃	여성가장 실업자 훈련비용 지원

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
154	노동부	출산후 계속고용 지원금	고용	출산후 계속 고용지원금 지원
155	〃	직장 보육시설설치·운영지원	〃	직장보육시설 융자지원 및 시설설치 지원
156	〃	고령자 고용촉진 장려금	〃	고령자를 고용한 사업주에게 장려금 지원
157	〃	임금피크제 보전수당 지원	〃	임금피크제 실시로 삭감된 임금지원
158	〃	직업적응훈련	〃	훈련기관에 훈련비용,참가자에게 수당 등 지급
159	〃	자활구인개척	〃	구인개척참여자에 대한 임금 등 지급
160	〃	장애인시설 설치비용 지원(무상,융자)	〃	장애인을 고용하거나 사업주에게 무상융자
161	〃	장애인 고용관리 비용지원	〃	장애인을 고용한 사업주에게 비용지원
162	〃	장애인근로자 융자사업	〃	장애인을 위한 생활안정자금 융자
163	〃	장애인 자영업 창업자금 융자 사업	〃	창업을 희망하는 장애인에게 융자
164	〃	장애인고용장려금	〃	장애인의무고용률을 초과한 사업주
165	〃	중증 장애인 고용 유지 비용	〃	장애인 고용 사업주에게 비용지원
166	〃	장애인 보조 공학기기 지원	〃	장애인에게 기기를 무상(임대)지원
167	〃	고령자 뉴스타트 프로그램	〃	고령자에게 현장훈련을 실시하는 사업주 지원
168	〃	고용 평등 상담실 운영	〃	고용평등상담실 운영할 민간단체 지원
169	〃	우선 선정 직종 훈련	〃	실업자 및 비진학 청소년 직업훈련 지원
170	〃	근로자 학자금 및 훈련비 대부	〃	대학재학중인 고용피보험자
171	〃	신규실업자 직업훈련	〃	신규실업자를 대상으로 직업훈련실시
172	〃	자활직업훈련	〃	수급자 대상자에 대한 직업훈련 지원
173	〃	실직 여성가장 자영업 창업 점포 지원	〃	실직여성가장 점포대여 지원

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
174	노동부	장애인 직업능력 개발지원	고용	장애인 훈련 수강료 지원
175	〃	실버취업 박람회 지원	〃	고령자 구직자를 위한 직업정보제공
176	〃	장기실업자자 영업자 점포 지원	〃	장기실업자를 위한 점포임대 지원
177	〃	고용안정지원금	〃	사업주에 대한 고용안정지원금 지급
178	〃	전직실업자직업훈련	〃	실업자 직업훈련 비용 지원
179	〃	근로자수강지원금	〃	근로자 수강지원금 지원
180	〃	근로자 검정수수료 등 지원 사업	〃	근로자 국가기술자격 취득비용 지원
181	〃	근로자 능력개발 카드제	〃	비정규직근로자의 훈련비용 지원
182	〃	근로자학자금 지원	〃	재직근로자의 학자금 지원
183	〃	영세자영업자 직업 훈련	〃	영세자영업자 훈련비,교통비,식비 등 지원
184	여성부	여성일자리 창출지원	〃	여성일자리 창출을 위해 훈련비 및 취업지원
185	〃	저소득 모부자 가정 지원	복지	저소득 모부자가정 아동양육비 및 고교생학비 지원
186	〃	모부자 시설 기능보강	〃	모부자시설 신축,증축 등 지원
187	〃	자녀양육비 이행지원 서비스	〃	한부모 가족 법률지원 서비스
188	〃	한부모가족 생활 안정 지원 사업	〃	한부모 가족 상담 및 복지서비스
189	〃	건강가정 지원센터	〃	건강 가족교육 및 상담지원
190	〃	결혼이민자 가족지원센터 운영	〃	운영기관 21개소 지원
191	〃	아이들돌보미 지원 사업	〃	아이 돌보미 비용 일부 지원
192	〃	영유아 보육료 지원	〃	영유아 차등보육료,무상보육료(만5세아,장애아,입양아),두자녀이상 보육료
193	〃	보육정보센터 운영 지원	〃	아동 보육에 대한 정보센터 운영지원

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
194	여성부	가정.성폭력방지 및 피해자 보호	복지	1366센터,상담소,보호시설 등 운영
195	〃	저소득 모부자가정 복지자금 융자	〃	생업자금 및 전세자금 융자
196	〃	전업주부 재취업훈련지원 사업	고용	전업주부 등 미취업여성 직업훈련비 및 취업연계지원
197	〃	결혼이민자 찾아가는 서비스 지원	복지	결혼이민자에 대한 사회문화적 지원
198	〃	결혼이민자 아동양육 지원	〃	결혼이민자가족 아동양육 도우미 지원
199	〃	장애아 가정 아동양육 지원	〃	장애아 돌봄 및 프로그램 운영
200	〃	폭력피해여성 법률지원	〃	폭력피해여성 소송대리 및 법률상담
201	〃	보육시설 운영지원	〃	보육시설 인건비,교재비 등 운영비지원
202	〃	보육시설 기능보강	〃	보육시설 확충 등 기능 보강
203	〃	성매매방지 및 피해여성 보호	〃	성매매피해자 상담소 등 운영지원성매매 피해자에 대한 의료, 법률, 직업훈련 지원
204	〃	가정.성폭력 피해회복 및 재발방지사업	〃	시설,상담소 등 프로그램 운영비 지원
205	〃	중소기업 여성취업 지원사업	고용	직업상담,취업연계,복지서비스 제공
206	〃	여대생커리어개발 지원	〃	사업비지원 및 센터프로그램 참여 지원
207	〃	여성자원활동 지원	복지	사업비지원 및 센터프로그램 참여 지원
208	〃	방과후 보육	〃	방과후 보육교사 인건비 지원
209	〃	성매매피해자 창업자금 지원사업	고용	창업자금 1인당 최대 3천만원 융자
210	〃	이주여성 긴급전화 1366센터	복지	센터 운영비 및 인건비 지원
211	건교부	기존주택 매입임대사업	주거	저소득 무주택세대주에게 기존주택을 매입하여 임대
212	〃	기존주택 전세임대사업	〃	저소득 무주택세대주에게 시중 전세가의 30% 수준으로 임대주택 공급

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
213	건교부	소년소녀가정 및 교통사고유자녀 전세자금 지원	주거	소년소녀가정 및 교통사고유자녀 전세자금 융자
214	〃	재해주택 지원	〃	재해로 주택파손시 국민주택기금에서 60%융자
215	〃	국민임대주택건설 공급	〃	국민임대주택을 건설하여 공급
216	〃	영세민 전세자금 지원	〃	저소득 영세민에게 연2% 전세자금 융자지원
217	보훈처	보훈급여금 지원	복지	보훈보상금및 수당 15종 지원
218	〃	의료지원	보건	의료서비스 제공
219	〃	국가유공자 대부지원	복지	주택및생업자금 융자지원
220	〃	국가유공자 취업지원	고용	국가유공자 등 취업알선
221	〃	학자금 지급지원	복지	국가보훈대상자 학자금 연 2회 지급
222	〃	사업대수업료 등 국고보조지원	〃	수업료 면제 사립대학에면제금액의 50%를 국고보조
223	〃	국가유공자 등 보철용차량 LPG 지원	〃	국가유공상이자 LPG 240원/ℓ 지원
224	〃	복지시설 운영	〃	운영비 지원
225	〃	노인요양시설 건립	〃	운영비 지원
226	〃	노후복지지원	〃	재가복지 서비스 제공
227	청소년위원회	청소년폭력예방	〃	치유프로그램운영
228	〃	청소년가출예방	〃	선도보호프로그램 개발운영
229	〃	청소년자원봉사센터사업지원	〃	상담,교육,프로그램이용등
230	〃	한국청소년진흥센터운영지원(청소년종합정보제공)	〃	청소년종합정보

부록 1. 계속

번호	부처명	단위 사업명	분야	서비스 내용
231	청소년위원회	한국청소년진흥센터운영지원(청소년자원봉사활동활성화)	복지	청소년 자원봉사활동
232	〃	청소년 방과후 아카데미	교육	청소년 생활지도 등
233	〃	동반자프로그램 운영 지원	〃	위기청소년상담,연계서비스
234	〃	시도 및 시군구 청소년 통합지원체계 구축	복지	긴급구조,일시보호,자활등
235	〃	글로벌 빌리지 청소년영어캠프 운영	교육	영어캠프
236	〃	청소년 쉼터 운영 지원	복지	쉼터운영비
237	〃	어려운 청소년 지원	〃	어려운청소년지원
238	〃	청소년 문화존 운영	문화	프로그램제공 공간확보 및 운영비제공
239	〃	청소년 동아리 활동 지원	〃	동아리활동 지원
240	〃	청소년 어울마당 지원	〃	체험문화활동 지원
241	〃	소외 청소년 문화 활성화 사업	〃	북카페, 독서경진대회등 독서관련 시설과 행사 지원
242	〃	청소년 유해매체물 피해 예방 및 지원	복지	인터넷중독진단등
243	〃	청소년건전사이버활동지원	〃	미디어교육실시등
244	〃	공공 청소년 수련시설프로그램 운영 지원	문화	프로그램운영비 지원
245	〃	청소년증발급	복지	청소년증발급
246	〃	청소년공부방운영지원	교육	학습시설제공.학습지원을 위한 자체프로그램 운영
247	농림부	농업인 영유아 양육비 지원사업	복지	보육료
248	〃	농촌여성결혼이민자 지원	〃	한국어교육 등
249	행자부	자원봉사 활성화 지원	〃	자원봉사자 보험료 및 교육D/B구축 코디네이터

부록 2. 사회복지 영역별 관련사이트 목록

NO	대상	사이트명	주소
1	아동 (17)	교육인적자원부	http://www.moe.go.kr/
2		중앙보육정보센터	http://www.educare.or.kr/
3		서울시보육정보센터	http://children.seoul.go.kr/
4		서울특별시아동복지센터	http://child.seoul.go.kr/
5		삼성아동교육문화센터	http://www.samsungchild.org/
6		아이큐베이비	http://www.iqbaby.co.kr/
7		한국몬테소리	http://www.montessori.co.kr/
8		쥬니어네이버	http://jr.naver.com/
9		평등어린이세상	http://kids.mogef.go.kr/
10		중앙아동보호전문기관	http://www.korea1391.org/
11		경찰청 실종아동찾기센터	http://www.182.go.kr/
12		실종아동전문기관	http://www.missingchild.or.kr/
13		대한사회복지회	http://www.sws.or.kr/
14		아이소리	http://isori.net/
15		아이코리아 육영닷컴	http://www.yukyoung.com/
16		일동맘	http://www.ildongmom.com/servlet/FHomeIndex
17		서울특별시 보육시설연합회	http://www.kseca.or.kr/
18	여성 (14)	여성가족부	http://www.mogef.go.kr/
19		한국여성개발원	http://www.kwdi.re.kr/
20		위민넷	http://www.women-net.net/
21		서울여성교육포털	http://www.swedu.or.kr/swpr/Index.jsp
22		위민피아	http://www.womenpia.com/
23		한국여성의전화연합	http://www.hotline.or.kr/20050507/index.asp
24		한국여성단체협의회	http://www.kncw.or.kr/
25		일하는 여성들의 네트워크	http://www.kwwnet.org/
26		한국성폭력상담소	http://www.sisters.or.kr/
27		한국여성상담센터	http://www.iffeminist.or.kr/
28		평등의 전화	http://www.equaline.or.kr/
29		여성인력개발센터	http://www.vocation.or.kr/
30		여성신문	http://www.womennews.co.kr/
31		대한 YWCA 연합회	http://www.ywca.or.kr/

부록 2. 계속

NO	대상	사이트명	주소
32	장애인 (25)	국립재활원	http://www.nrc.go.kr/
33		진로직업개발연구소	http://www.vdi.or.kr/
34		한국장애인고용촉진공단	http://www.kepad.or.kr/
35		도움나라	http://www.itall.or.kr/handi/index.asp
36		easy access	http://www.easyaccess.or.kr/
37		엘피지카닷컴	http://www.lpgcar.com/
38		국립특수교육원	http://www.kise.go.kr/index.jsp
39		에듀에이블	http://www.eduable.net/
40		장애학생 전환과정 지원시스템	http://old.kise.go.kr/kise2/
41		한국특수교육총연합회	http://kase.co.kr/
42		한국신장장애인협회	http://www.koreakidney.or.kr/
43		한국지적장애인복지협회	http://www.kamr.net/
44		대한정신보건가족협회	http://www.kfamh.or.kr/
45		한국교통장애인협회	http://www.gyotong.org/
46		한국농아인협회	http://www.kdeaf.or.kr/
47		한국시각장애인연합회	http://www.kbuwel.or.kr/
48		한국장루협회	http://www.ostomy.or.kr/
49		한국장애인정보화협회	http://www.kadi.or.kr/
50		한국장애인재활협회	http://www.freeget.net/
51		한국장애인복지관협회	http://www.hinet.or.kr/
52		한국장애인복지시설협회	http://www.kawid.or.kr/
53		한국장애인개발원	http://www.kowpad.or.kr
54		한국장애인단체총연맹	http://www.kodaf.or.kr/
55		에이블뉴스	http://www.ablenews.co.kr/
56		openwel	http://www.openwel.com/
57	노인 (5)	한국노인의 전화	http://www.kisca.or.kr/
58		시니어스타임즈	http://www.nohoo.com/
59		실버60	http://www.silver60.co.kr/
60		더시니어	http://www.thesenior.co.kr/
61		시니어넷	http://www.senior.ne.kr/

부록 2. 계속

NO	대상	사이트명	주소
62	청소년 (7)	청소년종합정보서비스	http://www.all4youth.net/
63		디딤넷	http://www.didim.net/
64		국가청소년위원회	http://youth.go.kr/
65		스스로넷	http://www.ssro.net/index.html
66		한국청소년상담원	http://www.kyci.or.kr/
67		아하섹스	http://www.ahsex.org/
68		청소년타임즈	http://www.theyoungtimes.com/
69	NGO (10)	굿네이버스	http://www.goodneighbors.org/
70		아이들과 미래	http://www.kidsfuture.net/
71		사회복지공동모금회	http://www.chest.or.kr/
72		서울복지재단	http://www.welfare.seoul.kr/
73		사랑의재단	http://www.4rangg.org/
74		한국복지재단	http://www.kwf.or.kr/
75		ELAND 복지재단	http://www.elandwelfare.or.kr/
76		한국심장재단	http://www.heart.or.kr/
77		희망을여는사람들	http://www.himang.or.kr/
78		한국여성재단	http://www.womenfund.or.kr/
79	협회, 협의회 및 자치단체 (7)	한국사회복지사협회	http://www.kasw.or.kr/
80		한국사회복지관협회	http://www.kaswc.or.kr/
81		서울시사회복지협의회	http://www.s-win.or.kr/
82		인천시사회복지협의회	http://www.bokjinuri.or.kr/
83		김해복지네트워크	http://www.gh6666.go.kr/
84		복지만두레	http://www.mandure.net/city/
85		나눔터	http://www.nanum4all.net/
86	기부 및 자원봉사단체 (7)	ATIONLSLOVE	http://www.actionslove.or.kr/public_html/
87		한국 로타리	http://www.rotarykorea.org/
88		대학생 자원봉사단 Be Sunny	http://www.besunny.com/
89		여성자원봉사네트워크	http://volunteer.women-net.net/
90		네이버 해피빈	http://happybean.naver.com/
91		싸이월드 사이좋은세상	http://cytogether.cyworld.com/
92		야후 나누리	http://kt.news.yahoo.com/service/news/shellsection.htm?linkid=246

부록 2. 계속

NO	대상	사이트명	주소
93	학회 및 연구 단체 (8)	한국사회복지학회	http://www.kasw.org/
94		한국임상사회사업학회	http://www.kacsw.or.kr/
95		한국사회복지행정학회	http://www.koweladmin.or.kr/
96		한국사회복지질적연구학회	http://www.kaqsw.or.kr/
97		한국사회복지정책학회	http://www.kpolicy.or.kr/
98		한국가족사회복지학회	http://www.kafsw.or.kr/
99		시민경제사회연구소	http://www.piess.or.kr/
100		한국사회복지연구회	http://www.kasws.org/
101	기타 (5)	아름다운 장터	http://www.flea1004.com/
102		사회복지포털 복지미	http://bokjimi.co.kr/
103		한국복지넷	http://www.koreawelfare.net/
104		복지넷	http://www.bokji.net/
105		사회서비스바우처	http://www.socialservice.or.kr/index.jsp/
106	사회복지 교육 (2)	복지넷 (사회복지교육정보센터)	http://www.bokjinet.co.kr/
107		한국사회복지사교육센터	http://www.bokjiguide.com/

부록 3. 전국 종합사회복지관사이트 목록(369개)

NO	기관명	홈페이지
1	가곡종합사회복지관	http://www.gagok.or.kr/
2	가락종합사회복지관	http://www.garak.or.kr/
3	가산종합사회복지관	http://www.gasan.or.kr/
	가야사회복지관	-
4	가양4종합사회복지관	http://www.yonseigayang.or.kr/
5	가양5종합사회복지관	http://www.gycc.chunsawelfare.or.kr
6	가양7종합사회복지관	http://www.gayang7.or.kr
7	가정종합사회복지관	http://www.gajung.fwa.or.kr/
8	가좌종합사회복지관	http://www.jgswc.or.kr/
9	가흥종합사회복지관	http://www.gahung.or.kr/
10	각화종합사회복지관	http://www.kakhwa.or.kr/
	갈산종합사회복지관	-
11	갈월종합사회복지관	http://www.galwol.or.kr/
12	감만사회복지관	http://www.gamman.or.kr
13	강남종합사회복지관	http://www.kangnamwelfare.co.kr/
14	강동종합사회복지관	http://www.kdswc.or.kr
15	강릉종합사회복지관	http://www.gssw.or.kr/
16	개금종합사회복지관	http://www.good.bulgukto.or.kr/
17	거모종합사회복지관	http://www.geomo.or.kr/
18	거창종합사회복지관	http://www.gcwc.go.kr/welfare/index.asp
19	경남종합사회복지관	http://www.knsw.or.kr/
20	경산시백천사회복지관	http://www.bcsw108.org
	계양종합사회복지관	-
21	고강종합사회복지관	http://www.gogang.or.kr/
	고성군종합사회복지관	-
22	공릉종합사회복지관	http://www.gongreung.or.kr/
23	공주기독교종합사회복지관	http://www.gongjulove.or.kr/
	공주시종합사회복지관	-
24	공창종합사회복지관	http://www.gongchang.or.kr/
25	과천종합사회복지관	http://www.gcwelfare.or.kr/socialwork/local.htm
	관저종합사회복지관	-
26	광명종합사회복지관	http://www.gmswc.or.kr
27	광장종합사회복지관	http://www.gj.or.kr/

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
28	광주시민종합사회복지관	http://www.gjw.or.kr/simin
29	광주종합사회복지관	http://www.kwf-kwangju.or.kr/
30	구로종합사회복지관	http://www.9ro.or.kr/
31	구리사회복지관	http://www.kuriwelfare.or.kr
32	구미종합사회복지관	http://www.kumibokji.or.kr/
33	구산종합사회복지관	http://www.gimhae.goodneighbors.org/
34	구세군강북종합사회복지관	http://www.gangbuk.or.kr/
35	구평종합사회복지관	http://www.gupyung.or.kr
36	군산나운종합사회복지관	http://www.naun.or.kr/
37	군산종합사회복지관	http://www.gssarang.or.kr/
38	군자종합사회복지관	http://www.gunjawelfare.or.kr
39	궁동종합사회복지관	http://happykd.or.kr/
40	금강종합사회복지관	http://www.geumgang.or.kr
41	금곡종합사회복지관	http://www.geumgok.or.kr/
42	금오종합사회복지관	http://www.geumo.or.kr
43	금정종합사회복지관	http://www.kumjungswc.or.kr/
44	금호종합사회복지관	http://www.okbokji.or.kr/
45	기장종합사회복지관	http://www.welfare.gijang.go.kr
46	길보종합사회복지관	http://www.kilbo.or.kr/
47	길음종합사회복지관	http://www.guswc.org/
48	김제사회복지관	http://www.kjwelfare.or.kr
49	김제제일사회복지관	http://www.jeilwelfare.or.kr
50	김천부곡종합사회복지관	http://www.2gether.or.kr
	김천시종합사회복지관	-
51	김해시종합사회복지관	http://www.gcwc.or.kr/
52	까리따스방배종합사회복지관	http://www.cbwc.or.kr/
53	나주영산포종합사회복지관	http://www.yspwc.or.kr/
54	나주종합사회복지관	http://www.kwf-naju.or.kr/
55	낙동종합사회복지관	http://www.ndswc.or.kr/
56	남광종합사회복지관	http://www.nk.or.kr/
57	남구종합사회복지관(대구)	http://www.ngwc108.com/
58	남구종합사회복지관(부산)	http://www.namguwelfare.or.kr/
59	남산기독교종합사회복지관	http://www.dgns.org/
60	남산정사회복지관	http://www.nsjswc.com

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
61	남산종합사회복지관	http://www.welfarens.or.kr/
62	남원사회복지관	http://www.nswc.or.kr
	남해군종합사회복지관	-
63	노원1종합사회복지관	http://www.nowon.or.kr/
64	녹번종합사회복지관	http://www.nokbeon.or.kr/
	논산종합사회복지관	-
65	능인종합사회복지관	http://www.nungin.or.kr
66	다대사회복지관	http://www.dadaeswc.or.kr
67	달성군종합사회복지관	http://www.dalbok.or.kr/
68	당감종합사회복지관	http://www.danggam.or.kr/
69	대구종합사회복지관	http://www.kwf-daegu.or.kr/
70	대덕종합사회복지관	http://www.ddswc.or.kr
71	대동종합사회복지관	http://www.ddwc.peacevillage.or.kr/
72	대방종합사회복지관	http://www.daebangswc.org/
73	대야종합사회복지관	http://www.dywelfare.or.kr/
74	대전기독교종합사회복지관	http://www.nanume.org/
75	대전종합사회복지관	http://www.kwf-daejeon.or.kr/
76	대청종합사회복지관	http://www.daechung.or.kr/
	덕삼종합사회복지관	-
77	덕유사회복지관	http://www.dukyu.co.kr
78	덕천종합사회복지관	http://www.duc1000.co.kr/
79	도봉서원종합사회복지관	http://www.seowonbokji.or.kr/
80	동구종합사회복지관	http://www.kwf-donggu.or.kr/
81	동대문종합사회복지관	http://www.communitycenter.or.kr/
82	동래종합사회복지관	http://www.dongnaecc.net/
	동부종합사회복지관	-
83	동산사회복지관	http://www.dsbokji.com
	동삼사회복지관	-
84	동신대학교종합사회복지관	http://www.dsugwc.dsu.ac.kr
85	동암종합사회복지관	http://www.dasc.or.kr/
86	동원종합사회복지관	http://www.ymcadw.or.kr/
87	동작이수사회복지관	http://www.isuwelfare.or.kr
88	동작종합사회복지관	http://www.dongjaksw.or.kr/
	동제주종합사회복지관	-

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
89	동촌종합사회복지관	http://www.dcasia.or.kr/
90	동해종합사회복지관	http://www.wvdh.or.kr
91	두송종합사회복지관	http://www.dusong.or.kr/
92	두암종합사회복지관	http://www.gjw.or.kr/daum
93	둔산종합사회복지관	http://www.dswelfare.or.kr
94	등촌1종합사회복지관	http://www.dc1welfare.or.kr/
95	등촌4종합사회복지관	http://www.dc4.or.kr/
96	등촌7종합사회복지관	http://www.dc7.or.kr/
97	등촌9종합사회복지관	http://www.dc9.or.kr/
98	마들사회복지관	http://www.madeul.org
99	마산종합사회복지관	http://www.youngsin.or.kr/
100	마산중리종합사회복지관	http://www.jungli.or.kr
101	마천종합사회복지관	http://www.kwf-mc.or.kr/
102	만수종합사회복지관	http://www.mansoo.or.kr
103	만월종합사회복지관	http://www.manwel.or.kr
104	매화종합사회복지관	http://www.mansoo.or.kr/
105	면목사회복지관	http://www.truem.or.kr
	명천종합사회복지관	-
106	모라종합사회복지관	http://www.moraswc.or.kr/
107	목감종합사회복지관	http://www.mokgam.or.kr/
108	목동종합사회복지관	http://www.mokdongswc.org/
109	목포상리사회복지관	http://www.jncsw.org/sangri
110	목포종합사회복지관	http://www.mpcaritas.or.kr/
111	몰운대종합사회복지관	http://www.molun.org/
112	무등종합사회복지관	http://www.mudeung.or.kr
113	무봉종합사회복지관	http://www.mubong.or.kr/
114	무안군종합사회복지관	http://www.jncsw.org/illo
115	무진종합사회복지관	http://www.gjw.or.kr/moojin
	문경시종합사회복지관	-
116	문수종합사회복지관	http://www.jncsw.org/mswel
117	문촌7사회복지관	http://www.mc7sw.or.kr
118	문촌9사회복지관	http://www.m9cwc.or.kr
119	미가엘종합사회복지관	http://www.migael.net

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
120	미추홀종합사회복지관	http://www.michu.or.kr
121	반석종합사회복지관	http://www.banseok1995.or.kr/
122	반송종합사회복지관	http://www.bsymca.org/
123	반포종합사회복지관	http://www.mybanpo.org/
124	방아골종합사회복지관	http://www.bangahgol.or.kr/
125	방화11종합사회복지관	http://www.banghwa11.or.kr/
	방화2종합사회복지관	-
126	방화6종합사회복지관	http://www.21csw.or.kr/
127	백양종합사회복지관	http://www.bychild.org
128	번동2단지종합사회복지관	http://www.saeun.com/
129	번동3단지종합사회복지관	http://www.bestbun3.or.kr/
130	범물종합사회복지관	http://www.beommul.or.kr
131	법동종합사회복지관	http://www.bubdong.com/
132	보령시종합사회복지관	http://210.104.43.236/ctnt/busi/tbok/indx.00.000.jsp
133	보성종합사회복지관	http://cafe.daum.net/bcwc9845
134	본동종합사회복지관	http://www.bdswc.or.kr/
	달서구본동종합사회복지관(달서구)	-
135	본오종합사회복지관	http://www.bono.or.kr
136	봉천종합사회복지관	http://www.bongchuny.or.kr/
137	부곡종합사회복지관	http://town.cyworld.com/happybugok
138	부락종합사회복지관	http://www.burak21.or.kr/
139	부산강서구종합사회복지관	http://www.gangseosw.or.kr/
140	부산기독교종합사회복지관	http://www.lovesw.org/
141	부산종합사회복지관(로사)	http://www.rosapusan.or.kr/
142	부산종합사회복지관(KWF)	http://www.kwf-busan.or.kr/
143	부산진구종합사회복지관	http://yjingu.or.kr/
144	부송종합사회복지관	http://www.buan.or.kr
145	부안종합사회복지관	http://www.swb.or.kr
146	부천시상동종합사회복지관	http://www.sarey.or.kr
147	부천종합사회복지관	http://www.pchwelfare.or.kr
148	부평종합사회복지관	http://www.ppcwc.or.kr
	부평중부종합사회복지관	-
149	부흥종합사회복지관	http://www.buheungswc.org/
150	북구종합사회복지관	http://www.ulsandream.or.kr

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
151	북부종합사회복지관	http://www.bookboo.or.kr/
152	북부종합사회복지관(청주)	http://www.cjbukbu.or.kr/
	분당YMCA종합사회복지관	-
153	빛고을종합사회복지관	http://www.gjw.or.kr/bg
154	사당종합사회복지관	http://www.sadangwelfare.org/
155	사랑의전화종합사회복지관	http://www.laf.or.kr
156	사상구종합사회복지관	http://www.swc.or.kr/
157	사직종합사회복지관	http://www.sjcwc.org/
	사천시종합사회복지관	-
158	사하구종합사회복지관	http://www.sahabokji.or.kr
159	산격종합사회복지관	http://www.chambokji.or.kr
160	산남종합사회복지관	http://www.sannamswc.or.kr/
161	산내종합사회복지관	http://www.sannaewf.or.kr/
162	삼산종합사회복지관	http://www.samsanwelfare.or.kr/
163	삼전종합사회복지관	http://www.samjeon.or.kr/
164	삼정복지회관	http://www.samjeong.org
165	삼척종합사회복지관	http://www.samchok.or.kr/
166	삼천포종합사회복지관	http://www.samsabok.or.kr/
167	상계종합사회복지관	http://www.sanggye.co.kr/
168	상도종합사회복지관	http://www.happysangdo.or.kr/
169	상동종합사회복지관	http://www.sdcaritas.or.kr/
170	상리종합사회복지관	http://www.sangli.org
171	상인종합사회복지관	http://www.sangin.or.kr/
172	상주시냉림종합사회복지관	http://www.sjbokji.or.kr/
173	생명의전화종합사회복지관	http://www.lifelineseoul.or.kr
174	생명종합사회복지관	http://www.lifelinedj.org
175	서구종합사회복지관(대구)	http://www.dswc.or.kr/
176	서구종합사회복지관(부산)	http://www.pseogu.or.kr/
177	서귀포종합사회복지관	http://www.sgpwelfare.or.kr/
178	서대문종합사회복지관	http://www.sdmbokji.or.kr/
179	서부종합사회복지관(제주)	http://www.sbw.or.kr/
180	서부종합사회복지관(충북)	http://www.seubu.or.kr/
181	서산석림사회복지관	http://www.sukrimwelfare.or.kr
182	서산시종합사회복지관	http://www.seosan.chungnam.kr/welfare/index.jsp
183	서울시립대종합사회복지관	http://www.uoscc.or.kr/

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
184	서초종합사회복지관	http://www.seochowc.or.kr/
185	선너머종합사회복지관	http://www.idwelfare.or.kr/
186	선린종합사회복지관	http://www.isunlin.or.kr/
187	선의관악종합사회복지관	http://www.goodwill.or.kr/
188	선학종합사회복지관	http://www.wvsunhak.or.kr
189	성남종합사회복지관	http://www.sungnam.worldvision.or.kr/
190	성내종합사회복지관	http://www.welfarecenter.or.kr/
191	성동종합사회복지관	http://www.omni.or.kr/
192	성락종합사회복지관	http://www.sunglak.org
193	성민종합사회복지관	http://www.smw.or.kr/
194	성산종합사회복지관	http://www.sungsanwelfare.or.kr
195	성서종합사회복지관	http://www.goodwelfare.net/
	소라종합사회복지관	-
196	속초종합사회복지관	http://www.sokchowelfare.or.kr/
197	송강사회복지관	http://www.songkang.or.kr
198	송광종합사회복지관	http://www.gjw.or.kr/songgwang
199	송림종합사회복지관	http://www.songrim.or.kr/
	송파종합사회복지관	-
200	수서명화종합사회복지관	http://www.mhwelfare.or.kr/
201	수서종합사회복지관	http://www.scskorea.net
202	수원연무종합사회복지관	http://www.yeonmu.or.kr/
203	수유종합사회복지관	http://town.cyworld.com/102seonjae
204	순천조례종합사회복지관	http://www.home.megapass.net/~cholyeswc6828/
205	순천종합사회복지관	http://www.scswc.org/
206	신길종합사회복지관	http://www.singil.org/
207	신내종합사회복지관	http://www.snwc.or.kr/
208	신당종합사회복지관	http://www.shindang.fwa.or.kr/
209	신림종합사회복지관	http://www.sillym.or.kr
210	신목종합사회복지관	http://www.shinmok.or.kr/
211	신사종합사회복지관	http://www.sscc.or.kr/
212	신월종합사회복지관	http://www.sinwc.or.kr/
213	신정종합사회복지관	http://www.shinjung.or.kr/
214	심곡종합사회복지관	http://www.simgok.net/
215	쌍룡종합사회복지관	www.ssbok.or.kr

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
216	쌍봉종합사회복지관	http://www.ssangbong.org/
217	쌍촌시영사회복지관	http://www.si-young.com
218	쌍촌종합사회복지관	http://www.ssangchon.wo.ro/
219	아라종합사회복지관	http://www.arawell.or.kr/
220	아산종합사회복지관	http://www.asanwc.co.kr
221	안동시종합사회복지관	http://www.adwelfare.or.kr/
222	안성종합사회복지관	http://www.acwc.or.kr/
223	안심제1종합사회복지관	http://www.iwel.or.kr/
224	안심종합사회복지관	http://www.ansim.or.kr/
225	안양시비산사회복지관	http://www.bisansw.or.kr
	양구종합사회복지관	-
226	양산시종합사회복지관	http://www.yswelfare.org
227	양지종합사회복지관	http://www.yangjibokji.or.kr/
228	양평군종합사회복지관	http://www.ypcwc.net
229	여수미평사회복지관	http://www.mipyeong.or.kr
	연기종합사회복지관	-
230	연수세화종합사회복지관	http://www.e-sehwa.or.kr
231	연수종합사회복지관	http://www.kwf-incheon.or.kr/
232	연제구종합사회복지관	http://www.yeonjae.or.kr
233	열린가람학산종합사회복지관	http://www.welfare21c.or.kr
234	영도구종합사회복지관	http://www.youngdogu.or.kr/
235	영등포종합사회복지관	http://www.kwf-ydp.or.kr/
236	영락종합사회복지관	http://youngwel.org
	영진종합사회복지관	-
237	영천야사종합사회복지관	http://www.yasaswc.or.kr/
238	영통종합사회복지관	http://www.ytsw.or.kr/
	오산남부종합사회복지관	-
239	오산종합사회복지관	http://www.osanwelfare.co.kr
240	오치종합사회복지관	http://www.ochibok.or.kr/
241	옥수종합사회복지관	http://www.oksoocwc.or.kr/
	옥포종합사회복지관	-
242	온주종합사회복지관	http://www.goodneigbors.org/local/asan
243	와치종합사회복지관	http://www.wachi.or.kr
244	용강종합사회복지관	http://www.ygcw.or.kr/
245	용문종합사회복지관	http://www.ymswc.or.kr

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
246	용암종합사회복지관	http://www.wvyongam.or.kr/
247	용인종합사회복지관	http://www.yongincwc.com
248	용호종합사회복지관	http://yh.bulgukto.or.kr/
249	우만종합사회복지관	http://www.wooman.or.kr/
250	우면종합사회복지관	http://www.woomyun.or.kr
251	우산종합사회복지관	http://www.gjw.or.kr/woosanwelfare
252	운봉종합사회복지관	http://www.woon-bong.or.kr/
253	울산남구종합사회복지관	http://www.ulsanwelfare.or.kr/
254	울산중구종합사회복지관	http://www.jsbwelfare.or.kr/
255	울산화정종합사회복지관	http://www.kwf-ulsan.or.kr/
256	울주군 남부종합사회복지관	http://www.wel.go.kr
257	울주군 서부종합사회복지관	http://www.wel.go.kr
258	원광종합사회복지관	http://www.wkw.or.kr
259	원당사회복지관	http://www.wdss.or.kr
260	원종종합사회복지관	http://www.wonjong.or.kr/
261	원주가톨릭종합사회복지관	http://www.bonum.or.kr/
262	원주명륜종합사회복지관	http://www.mlwfc.or.kr/
263	원주종합사회복지관	http://cafe.daum.net/wjsb
264	월계종합사회복지관	http://www.wwc.or.kr/
265	월곡종합사회복지관	http://www.ewolgok.or.kr
266	월드비전동해종합사회복지관	http://www.wvdh.or.kr
267	월드비전춘천종합사회복지관	http://www.wvcswc.or.kr
268	월성종합사회복지관	http://www.ws1004.or.kr/
269	월평종합사회복지관	http://www.wpwelfare.net/
	유락종합사회복지관	-
270	유린종합사회복지관	http://www.yurin.or.kr/
271	율목종합사회복지관	http://www.yulmok.or.kr/
272	은성종합사회복지관	http://www.eunsung.cjcju.net
	은평종합사회복지관	-
273	음봉산동종합사회복지관	http://www.sdwelfare.or.kr/asapro/
274	이대성산종합사회복지관	http://www.sungsan21.org/
275	이대종합사회복지관	http://www.ewhawelfare.or.kr/
276	인애종합사회복지관	http://www.inaebokji.or.kr
277	인천기독교종합사회복지관	http://www.inwel.org/
278	인천종합사회복지관	http://www.icwelfare.or.kr/

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
279	일산종합사회복지관	http://www.ilsanwelfare.or.kr/
280	자양사회복지관	http://www.jayang.or.kr
281	자은사회복지관	http://www.jaun.or.kr
282	작은자리종합사회복지관	http://www.jakunjari.or.kr
283	잠실종합사회복지관	http://www.jamsilswc.or.kr
284	장선종합사회복지관	http://jsswc.or.kr/
285	장안종합사회복지관	http://www.jang-an.or.kr/
286	장암종합사회복지관	http://www.jangam.org/
287	장위종합사회복지관	http://www.jangwi.or.kr/
288	장흥종합사회복지관	http://www.jncsw.org/jhsb
289	전북종합사회복지관	http://www.kwf-jeonbuk.or.kr/
290	전주종합사회복지관	http://www.bokzi.or.kr/
291	전주평화사회복지관	http://www.welpeace.or.kr
292	전포종합사회복지관(동의대)	http://www.jpswc.or.kr
293	절영종합사회복지관	http://www.jelyoung.or.kr
294	정릉종합사회복지관	http://www.happyjn.hihome.com/
295	정림종합사회복지관	http://www.jlswc.or.kr/
296	정왕종합사회복지관	http://www.jwwc.net
	정읍사회복지관	-
297	제일기독종합사회복지관	http://www.nurinumi.com/
298	제일종합사회복지관	http://www.jeil.fwa.or.kr/
299	제주순복음종합사회복지관	http://www.jejusbw.or.kr
300	제주종합사회복지관	http://www.kwf-jeju.or.kr/
301	제천종합사회복지관	http://www.jcswc.or.kr/
302	종로종합사회복지관	http://www.jongno.or.kr/
303	주몽종합사회복지관	http://www.jumong.org/
304	중계종합사회복지관	http://www.junggye.or.kr/
305	중곡종합사회복지관	http://www.chunggok.org/
306	중구종합사회복지관	http://www.myhome.naver.com/goggag
307	중대부설종합사회복지관	http://www.causwc.or.kr/
308	중리종합사회복지관	http://www.junglibokji.or.kr/
309	중촌사회복지관	http://www.jcwelfare.or.kr
310	중탑종합사회복지관	http://www.kwf-top.or.kr/
311	증평삼보사회복지관	http://www.sambo96.or.kr

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
312	증평종합사회복지관	http://www.jpwc.or.kr/
313	지산종합사회복지관	http://www.swic.or.kr/
314	진주시종합사회복지관	http://society-welfare.jinju.go.kr/main/
315	진주평거종합사회복지관	http://www.kwf-chinju.or.kr/
316	진해시종합사회복지관	http://www.jinhaenanumi.org/
317	창동종합사회복지관	http://www.changdong21.or.kr/
318	창영사회복지관	http://www.changyoung.or.kr/welfare
319	창원성산종합사회복지관	http://www.cs.or.kr/
320	창포종합사회복지관	http://www.echangpo.or.kr/
321	천상종합사회복지관	http://www.wel.go.kr
322	천안성정종합사회복지관	http://www.kwf-sungjung.or.kr/
323	철산종합사회복지관	http://www.csswc.co.kr/
324	첨단종합사회복지관	http://www.cheomdan.org/
325	청곡종합사회복지관	http://www.cgwc.or.kr/
326	청담종합사회복지관	http://www.chungdam.or.kr/
327	청솔종합사회복지관	http://www.chungsol.or.kr/
328	청주사회복지관	http://www.kwf-chongju.or.kr
329	청주종합사회복지관	http://www.cjtsw.com.ne.kr/
330	초지종합사회복지관	http://www.choji.or.kr/
331	춘의종합사회복지관	http://www.choonie.or.kr/
332	춘천종합사회복지관	http://www.cckwf.or.kr/
333	춘천효자종합사회복지관	http://www.hyojaswc.or.kr
334	충주종합사회복지관	http://www.ccwc.or.kr/
335	칠곡군종합사회복지관	http://www.chbokge.go.kr/
336	탕정종합사회복지관	http://www.tjw.or.kr
337	태화기독교사회복지관	http://www.taiwha.or.kr
338	통영도남사회복지관	http://www.donamswc.or.kr
339	파랑새종합사회복지관	http://www.sungsil.or.kr/
340	판암사회복지관	http://www.panam.or.kr
341	평화종합사회복지관	http://www.pyunghwa.or.kr/
342	포항종합사회복지관	http://www.kwf-pohang.or.kr/
343	포항학산종합사회복지관	http://www.kwf-pohang.or.kr/index.html
344	풍납종합사회복지관	http://poongnap.dasan.org/
345	하남시종합사회복지관	http://www.holthanam.or.kr

부록 3. 계속

NO	기관명	홈페이지
346	하남종합사회복지관	http://www.gjw.or.kr/hswc/
	하동군종합사회복지관	-
347	하안종합사회복지관	http://www.kwf-haan.or.kr/
348	학산종합사회복지관	http://www.welian.or.kr/
349	학장종합사회복지관	http://www.hakjang.or.kr/
350	한라종합사회복지관	http://www.halla.or.kr/
351	한밭종합사회복지관	http://www.wvhanbat.or.kr
352	한빛종합사회복지관	http://www.han-bit.or.kr/
353	한솔종합사회복지관	http://www.hansolwelfare.or.kr/
354	함현상생종합사회복지관	http://www.sangsaengbokjihoe.or.kr/institution/ham
355	합정종합사회복지관	http://www.habjung.com/
	합천군종합사회복지관	-
356	해남종합사회복지관	haeundae.saem.or.kr
357	해운대종합사회복지관	http://www.saem79.or.kr/
358	호남종합사회복지관	http://www.gjw.or.kr/honam
359	홀트대구종합사회복지관	http://www.holtdaegu.or.kr
360	홀트수영종합사회복지관	http://www.holtsy.or.kr
361	홍성사회복지관	http://www.hsswc.org
362	홍은종합사회복지관	http://www.hwelfare.or.kr
	홍천군종합사회복지관	-
363	화명종합사회복지관	http://www.hmswc.or.kr/
364	화원종합사회복지관	http://www.hwwc.or.kr
365	화정종합사회복지관	http://hwajung.saem.or.kr/
	화천종합사회복지관	-
366	황금종합사회복지관	http://www.hwangum.or.kr/
367	횡성군종합사회복지관	http://www.hsnanum.or.kr/
368	효창종합사회복지관	http://www.hyochang.or.kr/
369	흰돌마을종합사회복지관	http://www.heendol.or.kr/

연구보고서 2007-15

유비쿼터스 기반의 e-Welfare 현황 및 발전방향 연구

발행일 2007년 12월 일 값 7,000원

저 자 정 영 철 외

발행인 김 용 문

발행처 한국보건사회연구원
서울특별시 은평구 불광동 산42-14(우: 122-705)
대표전화: 02) 380-8000
http://www.kihasa.re.kr

등 록 1994년 7월 1일 (제8-142호)

인 쇄 대명기획

ⓒ 한국보건사회연구원 2007

ISBN 978-89-8187-449-0 93330