

본 연구는 육아종합지원센터 웹사이트에서 수요자 중심의 온라인 서비스가 제공되고 있는지를 파악하기 위해 시군구 육아종합지원센터 69개소의 웹사이트 서비스 현황을 분석하였다. 웹사이트 서비스를 평가하기 위해 사용된 도구는 문인규(2005), 이명희(2004), 이충수(2009)를 바탕으로 수정·보완하였으며, 평가항목은 정보제공 서비스, 민원처리 서비스, 온라인 참여 서비스, 이용 편의성 서비스로 구성되었다. 연구결과를 살펴보면, 첫째, 정보제공 서비스의 측면에서 웹사이트는 기관 소개 및 주요사업 안내 항목과 관련 사이트 안내 항목 순으로 높게 나타났다. 둘째, 민원처리 서비스의 측면에서 웹사이트는 민원게시판 운영 항목과 민원처리 결과 고지 항목 순으로 높게 나타났다. 셋째, 온라인 참여 서비스의 측면에서 웹사이트는 온라인 신청 및 예약 기능 항목이 가장 높게 나타났다. 넷째, 이용 편의성 서비스의 측면에서 웹사이트는 자료의 통합검색 가능 항목과 사이트 맵 가능 항목, 그리고 개인정보보호 관련 가능 항목 순으로 높게 나타났다. 이를 통해 시군구 육아종합지원센터 웹사이트는 수요자와 소통하기 위한 다양한 서비스 기능을 시도하고 있는 것으로 나타났다. 본 연구는 육아종합지원센터 웹사이트의 서비스 구성내용과 문제점을 파악하고, 보다 체계적이고 효율적인 웹사이트 서비스 구축에 대한 시사점을 도출하는데 기여하고자 하였다.

■ 주제어: 육아종합지원센터
(Support Center for Childcare)
웹사이트(Website)
웹사이트 서비스(Website Service)

1) 이화여자대학교 유아교육과 조교수, 제1저자
2) 이화여자대학교 유아교육과 박사수료, 교신저자
(kkm-_-@hanmail.net)

시군구 육아종합지원센터 웹사이트 서비스 현황 분석

Analysis of Website Services of Support Center for Childcare of Districts

정 혜 옥¹⁾ 김 경 미²⁾
Hoe Wook Chung Kyoung Mi Kim

I. 서론

정보화 속도는 급격한 사회 변화 가운데 하루가 다르게 증가하고 있으며, 우리는 수많은 정보와 지식을 매 순간 방대하게 공급받고 있다. 이러한 시대적 흐름에 맞추어 사회 각 분야에서는 웹사이트 구축을 위한 노력이 활발히 진행되었으며, 웹사이트는 개인이나 기업뿐만 아니라 중앙 정부와 지방자치단체, 교육기관 등 국가기관의 정보사업 추진에도 많은 영향과 변화를 주었다(이연옥, 2003). 국가기관의 웹사이트는 행정정보와 각종 공공서비스를 국민에게 연결하여 행정업무의 효율성과 편의성을 높이고, 더 나아가 민중사회의 토대를 심화발전시키는 것에 목적을 두고 있다(송영문, 2007). 이러한 목적 하에 정부는 국민과의 접점으로써 웹사이트를 구축 및 운영하고 있으며, 정부 활동에 대해 국민이 쉽게 접근하고 참여할 수 있도록 지원하는 기능을 개발해야 함을 강조하였다(김성태, 서은진, 2006).

한편, 정부는 국민 공공 서비스 실현을 위한 다양한 국가 정책 사업을 추진하였는데, 그 중에서도 지역 내 어린이집과 영유아 가정을 대상으로 종합적인 육아 서비스를 제공하는 공공기관으로서 육아종합지원센터가 기능하고 있다. 육아종합지원센터는 보육·양육에 관한 정보를 수집·제공하고 보육 교직원과 부모에게 상담을 제공하기 위한 목적으로 설치되며(보건복지부, 2017), 국가의 보육 정책을 수요자에게 전달하는 정보제공 기능을 갖추고 있어 매우 중요한 보육서비스 전달체계라고 할 수 있다(노은호, 최희양, 2009). 이러한 육아종합지원센터 기능의 중요성은 점차 부각되어 현재 2018년 1월 기준으로 전국 시도, 시군구 지역에 총 94개소가 확대 설치되었다. 육아종합지원센터 웹사이트는 센터 설치와 동시에 구축되어 온라인 이용자에게 다양한 육아 서비스를 제공하는 역할을 담당하며, 주요 서비스 내용으로는 기관 소개 및 주요

사업 안내, 교육 및 행사 안내 및 신청, 자료실, 육아 소식 등을 포함한다.

육아종합지원센터 웹사이트와 관련한 선행연구를 살펴보면, 어린이집에 종사하는 보육교사들은 육아종합지원센터에서 이루어지는 여러 가지 보육 사업 중에서 육아종합지원센터 웹사이트를 활용한 '정보제공 서비스'를 가장 효과적으로 사용하는 것으로 나타났다(이미현, 2015). 또한 영유아 자녀 둔 부모들도 지역사회 자원으로써 육아종합지원센터 웹사이트를 통한 '정보제공 서비스'를 가장 선호하는 것으로 나타났다(여경하, 2014; 안영혜, 서현아, 허수운, 한희정, 2015). 이처럼 수요 대상자가 육아종합지원센터 사업 중에서 웹사이트를 통해 제공되는 정보서비스를 활발히 활용하고 있기 때문에, 웹사이트는 단순히 관행적 범위의 정보제공 정도로 운영하는 것이 아닌 이용자에게 적절한 서비스를 지원하기 위한 적극적인 대응과 변화가 요구된다. 그러나 선행연구에서 다루어진 육아종합지원센터 웹사이트는 정보사업의 일환으로 수요자의 인식 및 선호도에 대한 여부를 알아보는 정도로 파악되고 있으며, 웹사이트에 포함되어야 할 내용 및 구성 그리고 활용 등 질적인 측면에 대해서는 거의 다루고 있지 않았다. 따라서 현재 육아종합지원센터는 웹사이트 서비스에 대한 질적인 평가를 통해 수요자에게 적합한 서비스를 제공하고 있는지 점검이 필요한 시점이다.

지금까지 이루어진 공공기관 웹사이트 평가와 관련한 선행연구는 주로 국가 행정기관 및 지방자치단체 웹사이트 평가하기 위한 지표 개발연구(권진하, 2003; 김무곤, 장하용, 2001; 김성태, 서은진, 2006; 김태진, 이재성, 김건위, 2002; 이재성, 2008; 최종현, 최병대, 2007)와 지방자치단체 웹사이트에 나타난 고객지향성 분석연구(김영훈, 2004; 김정무, 2004; 정재욱, 2002)를 중심으로 이루어졌다. 구체적으로 살펴보면, 김보영(2006)과 김영훈(2004)은 공공기관 웹사이트가 주민참여를 활성화할 수 있어야 한다는 추세를 반영한 점에서 국가 행정의 질적인 접근을 시도했다고 볼 수 있으나, 고객만족도와 이용성 등의 성과적 측면 이외에 기술적 측면이 반영되지 않아 연구의 제한점이 있다. 그리고 지방자치단체 웹사이트 실태를 평가한 김정무(2004)와 정재욱(2002)은 한정된 지역의 공공기관 웹사이트를 대상으로 분석하였기에 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 육아종합지원센터 웹사이트와 관련한 선행연구

구는 보육정보센터(현, 육아종합지원센터) 웹사이트 구축과 정보서비스 활용실태(이연옥, 2003; 천희영, 서현아, 2003)와 보육정보센터 홈페이지의 고객지향성 분석연구(김보영, 2006)가 진행되었다. 그러나 이들 연구는 '보육정보센터'라는 명칭 하에 운영된 웹사이트를 중심으로 시행된 것으로, 정부의 보육 및 양육지원 정책이 보다 강화되고 확대된 현 시점에서 육아종합지원센터 웹사이트의 최근 현황을 살펴보는 것은 의미 있는 일이다. 이에 본 연구에서는 전국 시군구 지역에 설치·운영 중인 육아종합지원센터 웹사이트 대상으로 웹사이트의 서비스 측면을 점검하고 운영 실태를 분석하여 향후 개선되어야 할 방향에 대해 알아보려 한다.

한편, 공공기관 웹사이트를 평가한 선행연구에서 다루어진 웹사이트 평가기준을 살펴보면 다음과 같다. 이명희(2004)는 중앙부처 웹사이트를 평가하는 기준으로 정보내용, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용 편의성, 디자인 항목으로 구분하였으며, 이충수(2009)는 전자정부 웹사이트 평가요인으로 민원서비스, 콘텐츠, 기술, 커뮤니티, 디자인으로 제시하였다. 문인규(2005)는 광역자치단체 웹사이트를 평가하는 기준으로 전자적 정보제공, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용의 편의성·보안 항목으로 구분하였으며, 최종현(2007)은 정보제공, 대응성, 상호작용성, 이용의 편의성, 디자인으로 평가 항목을 분석하였다. 김무곤, 장하용(2001)은 공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 평가하는 기준으로 대국민 서비스 기능, 참여민주주의 기능, 정보에 대한 접근 기능, 이용편의성을 중심으로 분류하였으며, 김태진 외(2002)는 전자적 정보제공, 전자적 민원처리, 전자적 의견수렴, 접근 및 이용의 편의성으로 분류하여 측정항목으로 나타났다. 선행연구에서의 공공기관 웹사이트 평가기준은 대체적으로 정보제공, 민원처리, 의견수렴, 접근 및 이용편의성 항목을 포함하는 것으로 파악되었다.

앞서 언급한 선행연구에서 공공기관 웹사이트의 평가 기준으로 도출되어진 항목을 중심으로 네 가지 서비스 측면에서 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 웹사이트 이용자에게 제공되는 정보 서비스를 들 수 있는데, 이 서비스는 웹사이트 이용자에게 제공되는 다양한 정보 및 게시 자료의 최신성과 정확성, 그리고 웹사이트를 통한 행정정보공개에 관한 것을 의미한다. 고도의 정보화시대에 인터넷을 매개로 유통되는 지식과 정보의 정확성

은 소통과 거래의 필수조건임에도 불구하고(송희준, 유효정, 권효진, 김상운, 홍윤진, 2010), 여전히 웹사이트 내에 검증되지 않은 정보들을 제공되고 있기 때문에 지속적인 고찰과 규제가 필요하다. Schaupp, Fan 그리고 Belanger(2006)는 웹사이트 만족도에 대한 정보 품질의 영향을 조사한 연구 결과에서 정보의 품질이 웹사이트 만족의 중요한 지표가 되고 웹사이트의 이용 의도에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 따라서 웹사이트에 게시된 정보는 명확하고 정확하게 지원되어야 하며, 폭넓은 정보제공을 위한 추천 사이트 및 관련 유관 기관의 웹사이트를 연계 지원해야 할 것이다. 또한 공공기관의 웹사이트는 기관에서 다루고 있는 행정정보에 대해 이용자가 자유롭게 청구할 수 있도록 투명한 행정 서비스를 제공해야 한다.

둘째, 웹사이트 이용자의 민원처리에 관련한 서비스를 들 수 있는데, 이 서비스는 웹사이트 이용자의 요구와 필요에 따른 민원 신청과 동시에 민원처리 담당자와의 소통창구가 쉽고 빠르게 연결되어 민원 결과 고지까지 제공받는 것을 의미한다. 즉 민원서비스라고 하는 것은 정부가 국민을 대상으로 행정서비스를 공급하는 기능인 동시에 국민의 수요를 정부 행정에 투입하는 기능을 수행하는 수단이 된다(강정석, 2004). 웹사이트를 통한 민원처리 과정은 국민과 행정기관 관련 업무 담당자와의 면대면 접촉을 통해 야기될 수 있는 부조리문제를 줄일 수 있으며, 결과적으로 행정의 효율성을 확보하는데 일조할 수 있다(최종현, 최병대, 2007). Rashid와 Othman(2017)은 웹사이트 이용자가 다양한 웹서비스를 필요로 하면 할수록 공공기관 웹사이트의 역할은 더욱 중요해질 것이라고 언급하였다. 따라서 웹사이트는 민원처리를 담당하는 게시판 및 민원 담당 부서 및 담당자 등을 공개하고, 민원처리 절차를 상세히 안내하여 이용자가 신속히 처리결과를 고지 받을 수 있도록 지원해야 한다.

셋째, 웹사이트 이용자의 온라인 의견 수렴을 위한 서비스를 들 수 있는데, 이 서비스는 웹사이트를 활용하여 정부기관과 이용자 간의 소통을 활성화하고, 이용자의 정책제안 및 적극적인 직접 참여를 독려하는 것을 의미한다. 공공기관 웹사이트 내 국민 참여는 사이버 공간상에서 수평적 관계를 유지하며 협력적으로 문제를 해결하는 21세기 행정의 장이라고도 볼 수 있다(Grossman, 1995). 이러한 서비스를 통해 웹사이트는

정부와 국민 간의 직접적인 대화 통로를 구축하고, 공공의 의사결정을 위한 신속한 여론 수렴 및 주민참여를 촉진시킬 수 있다(문인규, 2005). 즉 공공의 목적으로 구축된 웹사이트는 정책 민주성을 향상시키기 위한 중요한 수단이며(이철호, 2008), 국민을 위한 포털로서 국민의 정책 참여를 가능하게 할 것이다(Weerakkody et al., 2017). 따라서 육아종합지원센터 웹사이트는 토론, 정책제안, 온라인 참여 신청 및 요구조사를 통해 이용자의 의견을 충분히 수렴하는 서비스를 제공해야 하는 것이 필요하다.

넷째, 웹사이트 이용자의 정보 접근 및 사용 수준과 관련한 서비스를 들 수 있는데, 이 서비스는 웹사이트 이용자로 하여금 획득하고자 하는 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 구축되어야 하는 것을 의미한다. 오늘날 공공기관 웹사이트 이용은 국민들에게 보편화 및 일상화되었지만, 표준화 되어있지 않은 웹 사이트로 인하여 불편을 겪게 되면서 이용자 간의 정보격차라는 문제가 나타나고 있다(김혜리, 이상준, 2017). Loiacono, Watson 그리고 Goodhue(2002)는 웹사이트의 질 측정과 관련된 연구에서 웹사이트의 활성화는 사용 편의성과 유용성에 달려있다고 주장하며 그 중요성을 반복적으로 언급하였다. 특히 장애인이나 고령자, 외국어 사용자 등과 같이 웹사이트 이용에 불편함을 겪을 수 있는 정보소외계층의 상황을 반영하여 보다 향상된 이용 편의성 서비스가 구축되도록 개선해야 할 것이다. 즉 웹사이트 이용자는 웹사이트에서 제공되는 기술을 이용하여 좀 더 편리한 서비스를 제공받는데 있어 소외되거나 높은 진입 장벽이 없어야 한다(정동훈, 2010). 따라서 육아종합지원센터는 웹사이트 서비스 기능으로 정보소외계층을 위한 이용 편의성이 반영되도록 지원해야 한다.

이에 본 연구는 선행연구에서 다루어진 웹사이트 평가기준들을 수정·보완하여 육아종합지원센터 웹사이트를 평가하는 기준 항목을 정보제공 서비스, 민원처리 서비스, 온라인 참여 서비스, 이용 편의성 서비스로 최종 설정하였다. 육아종합지원센터 웹사이트는 종합적인 공공의 서비스 기능을 구축하고 운영해야 함에도 불구하고, 웹사이트에서 갖추어야 하는 서비스 평가기준을 다룬 다각적인 선행연구가 매우 부족한 상황이다. 따라서 본 연구에서는 시군구 육아종합지원센터 웹사이트 서비스 실태에 대해 분석하고 기존 육아종합지원센터 웹사

이트 서비스의 문제점을 파악하여, 궁극적으로 향후 체계적이고 효율적인 육아종합지원센터 웹사이트 구축에 대한 기초자료를 제공하는 것에 연구의 목적이 있다. 이를 위한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 정보제공 서비스는 어떠한가?

연구문제 2. 시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 민원처리 서비스는 어떠한가?

연구문제 3. 시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 온라인 참여 서비스는 어떠한가?

연구문제 4. 시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 이용 편의성 서비스는 어떠한가?

II. 연구방법

1. 연구대상

전국 육아종합지원센터는 2018년 1월 기준으로 총 94개소가 설치되었으며, 이는 중앙 및 시도 센터 19개소와 시군구 센터 75개소를 포함한 개소수이다. 연구대상은 2017년 9월 기준으로 개소한지 1년 이상 운영 실적이 있는 총 69개소 시군구 육아종합지원센터 웹사이트로 선정하였으며, 1년 이하 운영 실적을 가진 시군구 센터 6개소는 제외하였다. 연구대상에서 중앙 및 시도 육아종합지원센터를 제외한 것은 2010년 6월부터 통합 웹사이트로 구축되어 서비스 기능이 동일하기 때문이다. 또한 개소한지 1년 이상 운영 실적이 있는 시군구 육아종합지원센터로 제한한 것은 센터사업의 특성상 연 단위로 운영 평가하며, 육아종합지원센터 평가 안내(보건복지부, 중앙육아종합지원센터, 2017)지침에서도 웹사이트의 관리사항은 1년 단위로 평정되기 때문이다. 최종 선정된 69개소 시군구 육아종합지원센터는 지역별로 서울 25개소, 부산 3개소, 인천 5개소, 울산 2개소, 경기도 17개소, 경기북부 6개소, 강원도 1개소, 충청남북도 2개소, 전라남북도 4개소, 경상남북도 4개소를 포함한다.

2. 연구도구

시군구 육아종합지원센터 웹사이트 서비스를 평가하기 위한 연구도구는 선행연구(문인규, 2005; 이명희, 2004; 이충수, 2009)를 토대로 연구자가 수정·보완하여 제작하였다. 수정한 연구도구는 유아교육전공 교수 1인, 육아종합지원센터 직원 2인, 육아종합지원센터 이용 부모 2인, 전산원 1인을 포함한 총 6인에게 내용검토를 거쳐 평가도구의 내용타당도 검토를 받았다. 육아종합지원센터 웹사이트 서비스 평가항목은 정보제공 서비스(5항목), 민원처리 서비스(5항목), 온라인 참여 서비스(5항목), 이용 편의성 서비스(5항목)로 구분하여 총 4개 영역 20개 세부항목으로 구성하였다. 각 영역에 해당하는 평가항목과 함께 일부 평가기준에 대한 추가적인 부연설명은 다음과 같다.

첫째, 정보제공 서비스는 ‘정보의 다양성’, ‘정보의 최신성’, ‘정보의 정확성’, ‘정보의 투명성’, ‘정보의 확장성’을 하위 항목으로 구성하였다. 단, ‘정보의 투명성’은 정보공개 청구제도의 특성상 비공개 처리 절차 방식을 가지고 있기에 서비스에 대한 안내 여부로만 평가 기준을 확인하였다. 둘째, 민원처리 서비스는 ‘민원의 대응성’, ‘민원의 충실성’, ‘절차의 구체성’, ‘절차의 신속성’, ‘절차의 통보성’을 하위 항목으로 구성하였다. 단, ‘민원의 충실성’은 민원처리 담당자 및 담당부서의 전화 또는 메일 주소가 공개 게시되어 있는 것으로 확인하였다. ‘절차의 통보성’은 민원처리 서비스의 특성상 비공개 처리 절차 방식을 가지고 있기에 민원글에 대한 담당자의 댓글여부나 민원처리 완료를 의미하는 표식으로 확인하였다. 셋째, 온라인 참여 서비스는 ‘현안의 소통성’, ‘참여의 만족성’, ‘정책의 반응성’, ‘정보의 공유성’, ‘참여의 확보성’을 하위 항목으로 구성하였다. 단, ‘현안의 소통성’은 온라인 토론방 개설여부를 통해 확인하였으며, 온라인 토론방 개설을 통해 국민 참여를 위한 비용을 감소시킴으로써 행정적 효율성이 높이고, 공급자와 수요자 간의 양방향 소통 환경이 마련됨에 따라 보다 신속한 민의 수렴이 가능할 수 있다(추병주, 정상기, 정운수, 2007). 또한 ‘정보의 공유성’은 웹사이트 외에도 SNS를 운영되는지 확인하였으며, SNS가 운영되더라도 게시된 정보가 없으면 해당 항목을 미충족한 것으로 확인하였다. 넷째, 이용 편의성 서비스는 ‘정보의 조직성’, ‘정보의 접근성’, ‘정보의 번역성’, ‘정보의 항해성’, ‘정보의 보안성’을 하위 항목으로 구성하였다. 단, ‘정보의 접근성’은 정보소외계층(장애인, 고령자

등)을 위한 웹 접근성 인증, 글자크기 조절 등의 기능이 사이트에 구축된 여부를 확인하였다.

평정방법은 평가지표를 측정 가능하고 객관화하기 위하여 웹사이트 서비스 항목에 대한 ‘유, 무’의 해당 여부를 확인하는 방식으로 설정하였다. 해당 항목에 ‘유’의 수치는 평가기준을 충족한 경우를 나타내며, ‘무’의 수치는 평가기준을 미충족한 경우를 의미한다. 즉 ‘유’의 수치가 높을수록 해당 서비스를 육아종합지원센터 웹사이트에서 포함하여 구축 및 운영하고 있음을 알 수 있다. 최종 수정·보완된 육아종합지원센터 웹사이트 서비스 평가도구의 평가항목 및 평가기준은 표 1과 같다.

3. 자료분석

본 연구에서 자료 분석은 Microsoft Office Excel 2017 프로그램을 이용하여 시군구 육아종합지원센터 웹사이트 서비스를 총 4가지 평가항목(정보제공 서비스, 민원처리 서비스, 온라인 참여 서비스, 이용 편의성 서비스)의 기준에 따라 세부 항목별 빈도와 백분율을 산출하여 분석하였다.

III. 결과 및 해석

표 1. 육아종합지원센터 웹사이트 서비스 평가도구의 평가항목 및 평가기준

구분	평가항목	하위 평가항목	평가기준	문항 수
정보 제공 서비스	정보의 다양성	기관에 대한 안내	기관 소개 및 주요사업 안내	1
	정보의 최신성	자료의 갱신주기 파악	게시 자료의 작성일 정보 표기	1
	정보의 정확성	게시정보의 근원 파악	게시정보 출처 표기	1
	정보의 투명성	행정정보 공개청구 제도	정보공개 청구제도 안내	1
	정보의 확장성	관련 사이트 안내	관련 기관 링크	1
민원 처리 서비스	민원의 대응성	민원(문의)게시판 개설	민원(문의) 게시판 운영	1
	민원의 충실성	민원처리 담당자 지정	민원처리 담당자 공개	1
	절차의 구체성	민원처리 절차 안내	민원처리 절차 안내	1
	절차의 신속성	민원처리 신속성	민원처리 기간 표기	1
	절차의 통보성	민원처리 결과 고지	민원처리 결과 안내 기능	1
온라인 참여 서비스	현안의 소통성	온라인 토론평 운영	현안에 따른 온라인 토론평 운영	1
	참여의 만족성	온라인 만족도 조사	이용자 욕구 조사 수집 기능	1
	정책의 반응성	정책제안 여론 조사	정책 제안 게시판 운영	1
	정보의 공유성	SNS 연결	게시물 공유 및 소통 기능	1
	참여의 확보성	온라인 신청, 예약	참여 신청 및 예약 기능	1
이용 편의성 서비스	정보의 조직성	사이트 맵	사이트 맵 기능	1
	정보의 접근성	정보소외계층 접근 지원	장애인, 고령자 대상 접근 기능	1
	정보의 번역성	외국인 접근 지원	정보의 외국어 번역 지원	1
	정보의 항해성	통합 검색	자료의 통합 검색 기능	1
	정보의 보안성	사용자 정보 보안	개인정보보호 관련 기능	1

1. 정보제공 서비스

시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 정보제공 서비스는 정보의 다양성, 정보의 최신성, 정보의 정확성, 정보의 투명성, 정보의 확장성에 대한 평가기준을 포함하여 구성하였다. 분석결과를 살펴보면 다음 표 2와 같다.

정보제공 서비스에서 ‘정보의 다양성’은 육아종합지원센터 소개 및 주요사업 등을 안내하는지에 대해 평가하였으며, 이를 충족한 웹사이트가 68개(98.5%)로 나타났다. ‘정보의 최신성’은 최신 육아소식을 운영하고 있는지에 대해 평가하였으며, 최신 소식 게시판 내 게시정보의 작성일 정보 표기를 충족한 웹사이트는 52개(75.4%), 미충족한 웹사이트는 17개(24.6%)로 나타났다. 최신소식 게시판이 운영되고 있는 52개 웹사이트의 게시정보 건수를 파악한 결과, 최근 2017년 9월 기준으로 월평균 9건이 게시된 것으로 나타났다. 그러나 게시정보 건수는 웹사이트마다 적게는 1건에서부터 많게는 61건까지 매우 상이한 실적을 보였다. 또한, 최신소식 게시판을 구축하였더라도 게시정보 건수가 한 달 이상 갱신되지 않거나 전혀 관리되지 않는 웹사이트도 16개나 파악되었다. ‘정보의 정확성’은 웹사이트에 게시된 정보의 근원 파악을 위한 게시정보 출처를 표기하는지에 대해 평가하였으며, 이를 충족한 웹사이트는 54개(78.3%), 미충족한 웹사이트는 15개(21.7%)로 나타났다.

또한 웹사이트 게시정보는 주로 육아종합지원센터와 협약 및 계약을 실시한 언론사의 뉴스 기사와 정부 보도 자료를 링크시키는 방식으로 운영되고 있으며, 게시 정보의 주요 출처로는 베이비뉴스(www.ibabynews.com)와 연합뉴스(www.yonhapnews.co.kr), 보건복지부

(www.mohw.go.kr) 순으로 파악되었다. ‘정보의 투명성’은 센터에서 관리하는 정보를 이용자의 청구로 공개하는 행정정보 공개 청구제도가 마련되어 있는지에 대해 평가하였는데, 웹사이트 전체(69개, 100%)에서 미충족하는 것으로 나타났다. 마지막으로 ‘정보의 확장성’은 추천 및 관련 기관의 웹사이트를 연결하고 있는지에 대해 평가하였으며, 전체 웹사이트에서 충족하는 것으로 나타났다.

2. 민원처리 서비스

시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 민원처리 서비스는 민원의 대응성, 민원의 충실성, 절차의 구체성, 절차의 신속성, 절차의 통보성에 대한 평가기준을 포함하여 구성하였다. 분석결과를 살펴보면, 다음 표 3과 같다.

민원처리 서비스에서 ‘민원의 대응성’은 센터 운영 및 관련 사업 등에 대한 이용자의 민원을 접수할 수 있는 민원 게시판을 운영하는지를 평가하였으며, 이 기준을 충족한 웹사이트는 56개(81.2%)로 나타났다. ‘민원의 충실성’은 민원처리 담당자와의 소통경로를 공개하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이 기준을 충족한 웹사이트는 8개(11.6%), 미충족한 웹사이트는 61개(88.4%)로 나타났다. ‘절차의 구체성’은 이용자에게 민원처리 절차를 안내하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이 기준을 충족한 웹사이트는 9개(13.0%), 미충족한 웹사이트는 60개(87.0%)로 나타났다. ‘절차의 신속성’은 접수된 민원인의 민원처리 기간에 대해 표기되어 있는지를 평가하였으며, 이 기준을 충족한 웹사이트는 14개(20.3%), 미충족한 웹사이트는 55개(79.7%)로 나타났다. 현행 우리나라 민원 처리에 관한 법률에 따르면,

표 2. 정보제공 서비스 분석 결과

평가항목	하위 평가항목	평가기준	n(%)	
			유	무
정보의 다양성	기관에 대한 안내	기관 소개 및 주요사업 안내	68(98.5)	1(1.5)
정보의 최신성	최신 소식 운영	게시 자료의 작성일 정보 표기	52(75.4)	17(24.6)
정보의 정확성	게시정보의 근원 파악	게시정보 출처 표기	54(78.3)	15(21.7)
정보의 투명성	행정정보 공개 청구제도	정보공개 청구제도 안내	0(0.0)	69(100.0)
정보의 확장성	관련 사이트 안내	관련 기관 링크	69(100.0)	0(0.0)

민원별 처리기간은 7~14일 이내로 지정하고 있으며, 육아종합지원센터의 경우 운영평가 지침에서 이용자 문의 및 불편사항 접수에 대해 1주일 이내로 처리할 것을 고시하고 있다. 이와 관련하여 민원처리 기간 표기 기준을 충족한 웹사이트 14개의 최근 민원처리 건수를 살펴본 결과, 민원처리 기간이 평균 4일 정도 소요되는 것으로 파악되었다. '절차의 통보성'은 민원인에게 최종적으로 민원처리 결과를 안내하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이 기준을 충족한 웹사이트는 43개(62.3%), 미충족한 웹사이트는 26개(37.7%)로 나타났다. 그러나 대부분 민원계시판이 비공개 형식으로 운영되기 때문에 본인 외에 민원처리 소요기간을 파악하는 것은 제한되어 있었다. 이외에도 웹사이트 내 의견개선(홈페이지 불편신고, 오류신고)에 대해 민원 신청을 할 수 있도록 소통창구를 개방하고 있는 웹사이트는 전체 69개 중 5개로 파악되었다.

3. 온라인 참여 서비스

시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 온라인 참여 서

비스는 현안의 소통성, 참여의 만족성, 정책의 반응성, 정보의 공유성, 참여의 확보성에 대한 평가기준을 포함하여 구성하였다. 분석결과를 살펴보면, 표 4와 같다.

온라인 참여 서비스에서 '현안의 소통성'은 센터 및 보육·육아 정책 현안에 대하여 웹사이트 이용자가 자유롭게 토론할 수 있는 온라인 창구를 구축하였는지에 대해 평가하였으며, 웹사이트 전체(69개소, 100%)가 미충족하는 것으로 나타났다. '참여의 만족성'은 센터 사업에 대한 이용자 요구를 파악하기 위한 만족도 조사 수집을 운영하는지에 대해 평가하였으며, 이 기준을 충족한 웹사이트는 29개(42.0%), 미충족한 웹사이트는 40개(58.0%)로 나타났다. '정책의 반응성'은 육아와 관련한 정책에 대해 다양한 제안 및 아이디어를 수렴하기 위한 게시판 운영을 하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이를 충족한 웹사이트는 3개(4.3%), 미충족한 웹사이트는 66개(95.7%)로 나타났다. '정보의 공유성'은 웹사이트의 게시정보를 공유하고 이용자 간에 관계망을 형성하여 소통할 수 있는 소셜 네트워크 서비스(SNS, Social Network Services)를 운영하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이 기준을 충족하는 웹사이트는 15개

표 3. 민원처리 서비스 분석 결과

평가항목	하위 평가항목	평가기준	n(%)	
			유	무
민원의 대응성	민원(문의)게시판 개설	민원(문의) 게시판 운영	56(81.2)	13(18.8)
민원의 충실성	민원처리 담당자 지정	민원처리 담당자 공개	8(11.6)	61(88.4)
절차의 구체성	민원처리 절차 안내	민원처리 절차 안내 (1개월 평균 처리주기 분석)	9(13.0)	60(87.0)
절차의 신속성	민원처리 신속성	민원처리 기간 표기	14(20.3)	55(79.7)
절차의 통보성	민원처리 결과 고지	민원처리 결과 안내 기능	43(62.3)	26(37.7)

표 4. 온라인 참여 서비스 분석 결과

평가항목	하위 평가항목	평가기준	n(%)	
			유	무
현안의 소통성	온라인 토론방 운영	현안에 따른 온라인 토론방 운영	0(0.0)	69(100.0)
참여의 만족성	온라인 만족도 조사	이용자 요구조사 수집 기능	29(42.0)	40(58.0)
정책의 반응성	정책 제안 여론 조사	정책 제안 게시판 운영	3(4.3)	66(95.7)
정보의 공유성	SNS 연결	게시물 공유 및 소통 기능	15(21.7)	54(78.3)
참여의 확보성	온라인 신청, 예약	참여 신청 및 예약 기능	68(98.6)	1(1.4)

(21.7%), 미충족하는 웹사이트는 54개(78.3)로 나타났다. 또한, 소셜 네트워크 서비스를 운영하는 웹사이트를 분석한 결과, 주요 SNS 매체는 카카오토크, 페이스북, 트위터, 네이버 플러스 순으로 활용되고 있는 것으로 파악되었다. ‘참여의 확보성’은 센터 교육 및 행사 등을 온라인 신청 및 사전예약 시스템을 운영하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이를 충족한 웹사이트는 68개(98.6%)로 나타났다.

4. 이용 편의성 서비스

시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 이용 편의성 서비스는 정보의 조직성, 정보의 접근성, 정보의 번역성, 정보의 항해성, 정보의 보안성에 대한 평가기준을 포함하여 구성하였다. 분석결과를 살펴보면, 다음 표 5와 같다.

이용 편의성 서비스에서 ‘정보의 조직성’은 웹사이트를 방문한 이용자가 웹사이트의 전체 구조를 이해하여 사용하기 쉽도록 사이트 맵을 제공하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이 기준을 충족하는 웹사이트는 63개(91.3%), 미충족한 웹사이트는 6개(8.7%)로 나타났다. ‘정보의 접근성’은 정보 소외계층의 웹사이트 이용에

보장하여야 함을 고시하고 있다. 그러나 공공기관으로서 육아종합지원센터 웹사이트의 웹 접근성 기능은 총 69개 웹사이트 중 단 2개만 충족하는 것으로 나타났다. ‘정보의 번역성’은 외국어를 사용하는 양육자가 자녀 양육 시 필요한 서비스를 제공받을 수 있도록 외국어 번역을 지원하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이를 충족한 웹사이트는 3개(4.3%), 미충족한 웹사이트는 66개(95.7%)로 나타났다. 외국어 번역을 지원한 웹사이트(3개, 4.3%)를 살펴본 결과, 2개는 외국어로 번역된 리플릿 문서를 제공하고 있으며, 나머지는 센터의 주요 사업에 대해서만 영어, 중국어, 일본어로 번역된 추가 페이지를 제공하고 있는 것으로 파악되었다. 또한, ‘정보의 항해성’은 웹사이트 이용자가 검색하고자 하는 육아 정보에 대하여 전체적으로 자료 검색할 수 있는 기능을 구축하였는지에 대해 평가하였으며, 전체 웹사이트(69개, 100%)가 충족하는 것으로 나타났다. ‘정보의 보안성’은 웹사이트 이용자가 개인정보처리방침에 대해 안내 및 관리를 하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이를 충족한 웹사이트는 63개(91.3%), 미충족한 웹사이트는 6개(8.7%)로 나타났다.

표 5. 이용 편의성 서비스 분석 결과

평가항목	하위 평가항목	평가기준	r(%)	
			유	무
정보의 조직성	사이트 맵	사이트 맵 기능	63(91.3)	6(8.7)
정보의 접근성	정보 소외계층 접근 지원	장애인, 고령자 대상 웹 접근 기능	2(2.9)	67(97.1)
정보의 번역성	외국어 번역 지원	정보의 외국어 번역 지원	3(4.3)	66(95.7)
정보의 항해성	통합 검색	자료의 통합 검색 기능	69(100.0)	0(0.0)
정보의 보안성	사용자 정보 보안	개인정보보호 관련 기능	63(91.3)	6(8.7)

있어 편리할 수 있도록 시스템을 구축하고 있는지에 대해 평가하였으며, 이 기준을 충족한 웹사이트는 2개(2.9%), 미충족한 웹사이트는 67개(97.1%)로 나타났다. 국가정보화 기본법 제32조에 따르면, 국가기관 등은 인터넷을 통하여 정보나 서비스를 제공할 때 장애인고령자 등이 웹사이트를 쉽게 이용할 수 있도록 접근성을

IV. 논의 및 결론

본 연구는 시군구 육아종합지원센터 웹사이트의 서비스 기능을 분석하기 위해, 정보제공 서비스, 민원처리 서비스, 온라인 참여 서비스, 이용 편의성 서비스 측면으로 구분하여 살펴보았다. 연구 결과를 요약하고, 이

를 바탕으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 시군구 육아종합지원센터 웹사이트 정보제공 서비스는 ‘정보의 확장성’과 ‘정보의 다양성’에서 높은 충족률을 보였다. 먼저 ‘정보의 확장성’은 웹사이트 내에 보육 및 양육과 관련한 업무를 지원하는 공공 및 민간기관의 웹사이트로 연결되는 링크를 포함하여 이용자에게 편의를 도모하고 있다는 것을 의미한다. 그리고 ‘정보의 다양성’은 웹사이트에서 센터의 주요사업을 안내하고, 다양한 육아정보들을 제공함으로써 국가의 보육정책 이해와 공감을 위한 통로로 활용하고 있음을 의미한다. 즉 육아종합지원센터 웹사이트 서비스 분야에서 정보의 확장성과 정보의 다양성이 높은 충족률을 보인 것은 웹사이트가 수요자 대상으로 보육정책의 공급 및 확대를 통해 행정의 능률성을 향상시키고 있다는 것이다. 웹사이트를 방문한 이용자가 자신이 찾고자 하는 정보에 접근한 이후 그 웹페이지를 기준점으로 연관된 사이트에 쉽게 연결됨으로써 보다 구체적인 정보를 수집할 수 있도록 도움을 받는 것은 매우 중요한 기능이다(장무경, 권홍규, 2016). 이렇듯 육아종합지원센터 웹사이트는 행정서비스를 극대화 시킬 수 있는 효과적인 정책 홍보방법 중 하나이기 때문에(김영미, 2001), 앞으로도 육아종합지원센터는 지속적인 웹사이트 관리를 통해 다양한 보육관련 행정서비스 및 정보제공 수단으로 적극 활용되어야 할 것으로 사료된다.

또한 ‘정보의 정확성’과 ‘정보의 최신성’에서도 높은 충족률을 보였다. 먼저 ‘정보의 정확성’은 웹사이트 내 게시된 정보의 근원을 파악하기 위하여 게시정보의 출처를 밝히는 것을 의미한다. 그러나 정보의 정확성에서 높은 충족률을 보임에도 불구하고, 웹사이트 내 게시된 정보 출처는 일부 언론사의 기사만을 다루고 있는 것으로 파악되었다. 육아종합지원센터 웹사이트에서 일부 언론사의 기사만을 다루게 될 경우, 웹사이트 이용자에게 정보에 대한 다각적 관점이 아닌 제한적이고 편향적인 관점을 전달할 가능성이 있다. 또한 웹사이트 이용자는 공공기관에서 제공하는 언론보도 내용이 객관적이고 정확한 정보를 획득할 수 있는 원천으로 인식하기 때문에(황영경, 2014), 웹사이트 내 채택된 보도들이 사실이라고 판단할 가능성이 높다고 볼 수 있다(최은비, 김효숙, 2011). 이에 공공기관으로써 육아종합지원센터는 육아와 관련한 온갖 정보가 난무하는 시대적 상황 속에서(현정환, 2005), 신중한 언론매체와의 계약

및 협력 관계를 통하여 보다 중립적이고 균형적인 입장을 이용자에게 제공해야 할 것이다.

다음으로 ‘정보의 최신성’은 웹사이트 내 게시된 자료가 지속적으로 관리되고 있음을 파악하기 위하여 게시자료의 작성일자를 밝히는 것을 의미한다. 그러나 정보의 최신성에서 높은 충족률을 보임에도 불구하고, 최근 1개월 내 웹사이트 내 게시된 정보의 갱신주기를 파악해 본 결과, 웹사이트마다 측정치가 매우 상이한 것으로 나타났다. 일부 웹사이트에서는 정보 게시주기가 한 달 이상 갱신되지 않는 경우도 나타났는데, 이 경우 최신소식 게시판의 목적과 역할에 부합되지 않는 운영 상태인 것으로 파악할 수 있다. 이러한 결과는 육아종합지원센터 웹사이트 관리 업무를 담당하는 실무담당자의 역할도 중요하다고 볼 수 있으며 이들을 지원할 수 있는 중앙육아종합지원센터 차원의 교육적 지원이 필요할 것으로 사료된다. 향후에는 육아종합지원센터 웹사이트 이용자에게 보다 신속하고 정확한 정보를 채택하도록 질적인 게시정보 및 선별 기준에 대해 지속적인 고찰이 필요하다고 볼 수 있겠다(박영주, 나중혜, 2010; 한경자, 김정수, 김숙영, 2006).

한편 ‘정보의 투명성’은 행정정보 공개 청구제도와 관련한 기능을 평가하였는데, 이 서비스는 전체 웹사이트에서 미충족하는 것으로 나타났다. 공공기관에서 관리하고 있는 정보를 공개하거나 의무적으로 보유하고 있는 정보를 국민에게 제공하는 것에 대한 제도가 전혀 구축되지 않았다는 것을 의미한다. 공공기관의 행정정보 공개 여부는 국민의 기본적인 알 권리를 제공해 주는 의무를 갖고 있기에(김영미, 2001), 제공 가능한 행정정보를 공개하는 것에 대해 웹사이트 서비스 기능에 반영할 필요가 있다(이충수, 2009). 다시 말해, 육아종합지원센터 웹사이트는 단순한 사업 홍보 차원뿐만 아니라 이용자의 정보화 수준을 보다 향상시킬 수 있는 서비스 구축에 대해서도 고려해 보아야 할 것임을 시사한다.

둘째, 시군구 육아종합지원센터 웹사이트 민원 처리 서비스는 ‘민원의 대응성’과 ‘절차의 통보성’에서 높은 충족률을 보였다. 정부기관 웹사이트의 민원처리와 관련된 기능은 웹사이트 이용자와의 정보 공유 및 업무수행을 통해 비용과 시간을 줄이는 경로가 된다. 또한 육아종합지원센터 웹사이트가 민원인의 요구에 대하여 응대하는 시스템을 구축하고, 민원접수의 의한 결과 처리 여부도 안내하고 있음을 의미한다. 그러나 민원의

대응성에서 높은 충족률을 보임에도 불구하고, 민원업무를 지원하는 게시판이 온라인 상담실과 혼재되어 운영하는 웹사이트도 일부 발견되었다. 다시 말해, 민원 게시판은 민원인의 의견이나 불편사항에 대해 접수 처리하는 기능을 하고, 온라인 상담실은 이용자의 일반적인 육아 상담에 관하여 질의하고 응답하는 역할을 구별하여 운영해야 한다. 그러나 두 게시판의 성격이 서로 다른 기능을 갖고 있음에도 불구하고 정확히 구분되지 않아 웹사이트 이용자에게 활용가치가 떨어지는 게시판으로 운영되고 있음을 확인할 수 있었다. 향후 민원처리 서비스는 민원업무 처리하는 민원게시판의 기능을 확보하고 민원처리 절차에 대해 구체적으로 안내하는 것이 필요하며, 민원처리 업무에 대한 편리성과 신속성을 도모하기 위한 원스톱 민원서비스 체제로 발전시켜 나가야 할 것이다.

한편 '민원의 충실성'과 '절차의 구체성'은 낮은 충족률을 보였는데, 이 서비스는 웹사이트 이용자가 민원을 청구하고 처리하는 과정에 대한 세부적인 안내가 미흡하다는 것을 의미한다. 정진우(2006)가 지적한 바와 같이 앞으로의 온라인 민원은 양적인 증가는 물론 점차 고급화된 행정 서비스를 요구하는 주민들의 다양한 요구에 능동적으로 대응할 필요성이 증대되고 있기에 최근 더욱 주목해야 할 서비스이다. 민원인 응대는 민원의 내용에 따라 처리 방식은 다를 수 있겠지만 민원 청구사항이 정확하게 담당자에게 전달되어 처리되고 있는지에 대한 결과 고지가 함께 이행되어야 할 것이다. 이 총수(2009)의 연구에서도 정부 웹사이트 평가요인에 대한 중요도를 알아본 결과, 민원서비스 절차의 편리성과 신속성 요인 비중이 높게 나타났으며, 웹사이트 성과를 극대화시키기 위해서는 이용자가 쉽고 빠르게 사용할 수 있는 서비스 기능이 가장 중요하다는 것을 시사했다는 점에서 본 연구결과와 맥을 같이 한다. 다시 말해, 공공기관 웹사이트에서는 이용자의 입장을 최대한 고려하여 다양하고 신속한 정보제공에 정성을 기울여야 한다는 것이다(김정무, 2004). 향후 육아종합지원센터는 웹사이트 내 민원처리 담당자 혹은 담당 부서를 명시하고, 민원처리 기간을 고지하여 처리 과정에 대한 책임감을 부여하고 보다 체계적인 처리 절차가 마련되는 방안을 모색하여야 할 것이다.

셋째, 시군구 육아종합지원센터 웹사이트 온라인 참여 서비스는 '참여의 확보성'에서 가장 높은 충족률을

보였다. '참여의 확보성'은 웹사이트 이용자가 센터에서 진행되는 교육 및 행사를 예약할 수 있는 시스템 구축 여부를 평가하였는데, 웹사이트의 98.6%가 예약 시스템을 구축한 것으로 나타났다. 즉 육아종합지원센터는 국가의 보육 사업을 효과적으로 시행하기 위한 목적을 가지고, 웹사이트 내 온라인 등록 및 신청과 같은 예약 시스템을 구축하는 것으로 이해할 수 있다(Curry, 1997). 다음으로 '참여의 만족성'은 웹사이트 이용자의 요구 및 의견을 수렴하는 기능이 구축되어 있는지를 평가하는데, 웹사이트의 42%가 이를 충족하는 것으로 나타났다. 그러나 만족도 조사 기능이 구축된 웹사이트라고 할지라도 한 번도 시스템을 활용하지 않는 센터도 일부 발견되었다. 육아종합지원센터는 이용자 대상으로 교육 및 행사를 실시한 후에 만족도 조사 평가를 토대로 다음 사업 계획에 환류하는 과정을 매우 중요한 사업운영 절차로 보고 있다(보건복지부, 중앙육아종합지원센터, 2017). 향후 육아종합지원센터는 이용자의 요구를 청취하고 수렴하는 과정이 웹사이트 구축에 주요한 요인이 됨을 반영하여 실질적인 만족도 조사 시스템 운영 관리가 이루어져야 할 것이다.

반면에 '현안의 소통성'과 '정책의 반응성'은 매우 낮은 충족률을 보이는 것으로 나타났다. 이 두 기능은 센터 사업 및 보육정책 현안에 따른 토론 창구 운영여부를 평가하였는데, 전체 웹사이트에서 미충족하는 것으로 파악되었다. 즉 보육 현장과 영유아 자녀를 양육하는 부모의 의견을 수렴하고자 하는 정책 수립자 및 실무자의 의지에 대해 재고할 필요가 있음을 시사한다. 이러한 시사점은 중앙행정기관의 웹사이트는 전반적으로 편향적인 성격이 강하다고 지적한 김명미(2001)의 연구결과와도 같은 맥락이다. 그럼에도 불구하고 공공기관의 웹사이트가 새로운 매체로 주목받는 이유는 양방향 커뮤니케이션 기술을 활용하여 국민의 의견을 수렴해서 국가행정에 반영할 수 있는 경로가 구현될 수 있기 때문이다(김무곤, 장하용, 2001; 주왕천, 2010). 점차적으로 공공기관 웹사이트는 국민과 소통하고, 국민의 정책 참여를 유도하기 위한 정보와 시스템을 개방하려는 수요자 중심의 시도들이 다양하게 추진되고 있다(윤건호, 2003; 정동훈, 2010). 김두열과 이태근(2016)이 언급한 바와 같이 정부의 웹사이트 활용 목적은 여러 주체들 간의 의견을 청취하고 서비스를 개선하기 위함에 있으므로, 웹사이트 내 온라인 소통방을

활용하여 국민이 정책에 참여할 수 있는 채널을 구축해야 할 것이다. 권진하(2003)는 웹사이트 이용자들이 더 이상 웹상에 제시된 정보를 단순히 수용하고 소비하는 소극적인 참여가 아닌, 정보를 직접 생산하고 이를 다른 구성원들과 공유하는 적극적인 역할로 변화하였음을 지적하고 있다. 따라서 향후 육아종합지원센터는 웹사이트 이용자들을 새로운 가치를 창출할 수 있는 존재로 바라보고, 국가 보육정책의 현장화에 있어 국민의 협조를 얻기 위한 역할을 할 수 있는 온라인 창구를 마련해야 할 것이다.

넷째, 시군구 육아종합지원센터 웹사이트 이용 편의성 서비스는 '정보의 항해성'과 '정보의 보안성', '정보의 조직성'에서 높은 충족률을 보였다. 먼저 '정보의 항해성'과 '정보의 조직성'은 서로 연결되는 내용으로 공공기관 웹사이트를 운영하는데 있어서 누구나 편리하고 유용하게 이용할 수 있도록 지원하는 것을 의미한다(문인규, 2005). 웹사이트의 특성상 사이트에 접속한 이용자가 편리하다고 느끼면, 이용자는 그것을 유용하다고 인식하여 향후 지속적인 웹사이트 사용의도에 영향을 미친다고 하였기에(김범수, 이정, 김경규, 2006), 이용 편의성은 웹사이트 서비스 기능에 우선적으로 고려되는 사안이 되어야 한다. 그리고 '정보의 보안성'은 웹사이트 이용자의 개인정보 안전성 및 저작권 지침에 대해 구체적으로 고지하는 것을 의미하는데, 이 기능도 육아종합지원센터 웹사이트 운영에 있어서 필수적으로 마련되어야 할 서비스라고 할 수 있다. 또한 센터 웹사이트 대부분이 다양한 게시정보를 자유롭게 검색하고 획득할 수 있는 통합검색 기능과 웹사이트의 개인정보 보안과 관련한 서비스 기능이 잘 갖추어져 있는 것으로 파악되었다. 따라서 향후 육아종합지원센터는 웹사이트의 개인정보 안정성을 보다 확보하기 위해 별도의 보안 설명을 이용자에게 제시하고, 웹사이트 담당 이외에도 전체 직원에게 웹사이트 개인정보 보안관리 지침 및 처리 절차를 공유할 수 있도록 정기적인 교육지원이 필요하다.

한편 '정보의 접근성'과 '정보의 번역성'은 낮은 충족률을 보이는 것으로 나타났다. '정보의 접근성'을 충족하기 위해서는 웹사이트에서 제공되는 서비스에 누구든지 접근할 수 있어야 하며, 웹사이트 이용자가 어떤 장애가 있든지 간에 어떠한 불편함도 초래하지 않도록 구축되어야 한다(노은호, 이명희, 안을섭, 2005; 장무경, 권홍규, 2016; 최중현, 최병대, 2007; Abanumy,

Al-Badi, & Mayhew, 2005). 김익균(2001)이 지적한 바와 같이 보육과 관련된 정책은 국민과 가장 가까운 곳에서 접근해야하는 서비스를 의미하기 때문에, 웹사이트에서 제공되는 정보는 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 민원처리 방식에 있어서도 이용절차의 복잡성을 최소화해야 한다. 또한 '정보의 번역성'은 외국인 이용자를 위한 다국어 지원 서비스가 제공되고 있는지를 평가하였는데, 4.3%의 극히 일부 웹사이트만이 다국어 지원 서비스를 지원하는 것으로 파악되었다. 그러나 공공기관의 웹사이트는 내국민뿐만 아니라 외국어 사용하는 이용자에게도 다양한 정보를 제공하는 것이 필요하다. 향후 육아종합지원센터 웹사이트는 웹서비스에 접근할 때 발생할 수 있는 물리적, 사회적 장애를 제거하여 누구든지 접근이 용이하도록 지원해야 하며(천희영, 서현아, 2003), 모든 수요자에게 공통으로 개방된 영역으로써 보편적 접근성이 보장되어야 할 것이다(이미정, 2009, 정진우, 2006).

정리하면, 시군구 육아종합지원센터 웹사이트는 사업 안내 및 예약 시스템, 통합 검색 기능, 개인정보보호 기능과 같은 기술적인 분야의 기본 기능은 어느 정도 마련되었다고 볼 수 있다. 그러나 공공기관으로서 마련되어야 할 정보공개 청구 및 정책제안 제도, 정보소외 계층을 위한 지원 등의 제도적 기능은 보다 개선이 필요한 것으로 나타났다. 육아종합지원센터 웹사이트는 이제 단순한 구축 여부 넘어 서비스 기능의 질적인 측면을 점검해야 할 시점에 도달하였다고 볼 수 있다. 한편, 본 연구의 연구대상이었던 69개소 시군구 센터는 개소 기간에 따라 웹사이트 서비스의 기능 차이를 보이는지 추가적으로 분석한 결과, 개소 기간에 따른 웹서비스 기능 차이는 보이지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 육아종합지원센터 웹사이트가 체계적으로 운영되어온 결과라고 하기보다는 센터 웹사이트 운영관리에 대한 누적적인 분석 연구 및 논의가 미흡하게 이루어져 왔다는 것을 의미한다. 따라서 향후 체계적이고 효율적인 웹사이트로 거듭나기 위해서는 웹서비스 기능을 상시 점검하고 평가할 수 있는 육아종합지원센터 웹사이트 구축-운영을 위한 지침 및 가이드라인이 수립되어, 지속적인 웹 서비스 기능 개선이 이루어져야 할 것이다. 정동훈(2010)이 언급한 바와 같이 공공기관의 웹사이트는 국가 경쟁력에 영향을 미치는 정보화 시대에 국가 웹 수준이 반영되는 객관적 지표라고 볼 수 있다.

향후 육아종합지원센터 웹사이트는 주요 이용대상인 영유아 가정 및 어린이집 보육교사, 관련 수요자의 욕구와 특성을 충족시킬 수 있도록(임명희, 2007), 보다 질 높은 웹 서비스를 제공하여 가치있고 유용한 육아 커뮤니티로 발전시켜 나아가야 할 것이다.

지금까지 살펴본 논의 및 결론을 바탕으로 후속연구에 대해 제안하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 69개소 시군구 육아종합지원센터 웹사이트 대상으로만 웹사이트 서비스 평가도구를 적용한 결과를 분석하였다. 그러나 전국 각 지역에는 육아종합지원센터가 총 94개소 설치되어 있으며(2018년 1월 기준), 이 중에서 중앙 및 시도 센터 총 19개소는 통합 웹사이트 형태로 구축되었고, 본 연구대상에서 제외하였던 6개소 센터를 포함한 총 75개소의 시군구 센터는 여전히 개별 웹사이트를 구축·운영되고 있다. 따라서 후속연구에서는 전국 육아종합지원센터 웹사이트 서비스 현황을 총괄적으로 파악하기 위해 중앙 및 시도, 시군구 센터를 모두 포함하여 평가한 결과를 살펴볼 필요가 있다. 이를 통해 육아종합지원센터 웹사이트는 공공기관으로서 표준화된 웹사이트 서비스 기능 구축에 한 걸음 다가서는 계기가 될 것이다. 둘째, 본 연구에서 사용한 육아종합지원센터 웹사이트 서비스 평가도구는 연구자가 공공기관 웹사이트 관련 선행연구를 토대로 구성한 것임을 밝혔다. 이에 후속 연구에서는 육아종합지원센터 웹사이트 담당자 및 이용자 대상으로 설문조사 및 면담조사를 실시하여 웹사이트 평가기준의 타당성을 추가 보완해가는 과정이 계속해서 이루어질 필요가 있다. 이를 통해 육아종합지원센터 웹사이트 서비스에 대한 양적인 평가뿐만 아니라 질적인 측면까지 반영된 평가요인을 발견해 갈 수 있을 것이다.

참고문헌

강정석(2004). 민원시스템의 효과성에 대한 평가 및 개선방향: 통합민원서비스 시스템의 구축과 관련하여. **현대사회와 행정**, 14(3), 1-23.

권진하(2003). 전자정부구현을 위한 지방자치단체의 홈페이지 활용과 유형에 관한 연구. **한국행정과 정책연구**, 1, 239-273.

김두열, 이태근(2016). 전자정부 웹 사이트 수용에 관한 연구.

한국지방정부학회 학술대회 논문집, 123-157.

김무곤, 장하용(2001). 공공기관 웹사이트의 평가모형 개발을 위한 연구. **사이버커뮤니케이션 학보**, 7, 38-71.

김범수, 이정, 김경규(2006). 인지된 신뢰, 위험, 유용성 및 편의성이 전자정부 민원서비스사용의도에 미치는 영향. **정보화정책**, 13(4), 186-202.

김보영(2006). 보육정보센터 웹사이트의 고객지향성 분석. 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위청구논문.

김성태, 서은진(2006). 지방정부 전자거버넌스 수준의 국제비교 분석. **지방정부연구**, 10(4), 131-151.

김영미(2001). 중앙행정기관의 홈페이지 운영실태와 정책방향. **한국지역정보학회지**, 4(2), 129-144.

김영훈(2004). 지방자치단체 웹사이트의 고객지향성 분석. 가톨릭대학교 행정대학원 석사학위청구논문.

김익균(2001). 보육행정과 정책의 정형화를 위한 연구. **한국보육학회지**, 1(1), 11-33.

김정무(2004). 지방자치단체 웹사이트 평가지표 개발과 적용에 관한 연구. 충주대학교 산업대학원 석사학위청구논문.

김태진, 이재성, 김건위(2002). 공공기관 홈페이지 평가지표 개발 연구: 평가연구 경향분석을 중심으로. **국토연구**, 33, 159-173.

김혜리, 이상준(2017). 공공기관 홈페이지의 웹 접근성 평가에 대한 연구. **한국인터넷방송통신학회 논문지**, 17(4), 19-25.

노은호, 이명희, 안을섭(2005). 어린이집에서의 홈페이지 활용 실태 조사 연구. **한국보육학회지**, 5(2), 67-87.

노은호, 최희양(2009). 보육교사의 장학을 위한 보육정보센터의 기능 강화 방안. **한국보육학회지**, 9(1), 49-59.

문인규(2005). 광역지방자치단체 홈페이지 평가를 통해 본 전자지방정부 수준. 충남대학교 일반대학원 석사학위청구논문.

박영주, 나중혜(2010). 육아정보 제공 인터넷사이트의 콘텐츠 분석. **사회과학연구**, 19(1), 63-85.

보건복지부(2017). **보육사업안내**. 세종: 보건복지부.

보건복지부, 중앙육아종합지원센터(2017). **2018 육아종합지원센터 평가 안내**. 서울: 보건복지부, 중앙육아종합지원센터.

송영문(2007). 행정정보의 효과적 전달을 위한 로그화일 기반의 홈페이지 분석 연구. 경상대학교 정보과학대학원 석사학위청구논문.

송희준, 유효정, 권효진, 김상운, 홍운진(2010). 정보문화가 민주적 거버넌스에 미치는 영향과 정부 역할. **한국지역정보학회지**, 1(1), 25-48.

- 안영혜, 서현아, 허수운, 한희정(2015). 영유아 부모의 육아종합 지원센터 참여 실태 및 요구조사. **아동교육학회지**, 24(1), 229-246.
- 여경하(2014). 육아종합지원센터의 서비스에 대한 보육교직원 과 부모의 이용현황 및 요구. 순천향대학교 교육대학원 석사학위청구논문.
- 윤진호(2003). 보육정책 평가연구. **한국보육학회지**, 3(2), 33-56.
- 이명희(2004). 중앙 행정부처 웹사이트의 정보서비스 평가. **한국비블리아학회지**, 15(2), 195-218.
- 이미정(2009). 보육재정 지원정책과 보육의 공공성에 관한 연구. **한국보육학회지**, 9(1), 77-89.
- 이미현(2015). 보육교사의 육아종합지원센터 서비스 참여와 발전 방안에 대한 인식: 과천시를 중심으로. **인지발달장애 학회지**, 6(3), 89-109.
- 이연옥(2003). 보육정보센터의 웹사이트 구축과 활용현황. 숙명 여자대학교 교육대학원 석사학위청구논문.
- 이재성(2008). 전자지방정부의 역량 평가. **한국지역정보화학회지**, 11(3), 103-121.
- 이철호(2008). 전자지방정부의 온라인 행정참여 수준 측정과 활성화방안에 관한 연구 -인천광역시를 중심으로-. 인천대학교 대학원 박사학위청구논문.
- 이충수(2009). 전자정부 웹사이트 평가요인의 중요도 분석. **디지털융복합연구**, 7(4), 1-10.
- 임명희(2007). 미래 보육발전을 위한 가정보육 프로그램의 방향. **한국보육학회지**, 7(2), 1-24.
- 장무경, 권홍규(2016). 지방정부 관광 홈페이지의 사용성 연구. **한국엔터테인먼트산업학회**, 10(2), 37-45.
- 정동훈(2010). 웹 2.0특성에 따른 정부부처 웹페이지 평가. **사이버커뮤니케이션학보**, 27(4), 209-255.
- 정재욱(2002). 지방자치단체의 웹사이트 평가에 관한 연구. 청 주대학교 대학원 박사학위청구논문.
- 정진우(2006). 국내, 외 사례비교를 통한 온라인 주민참여 활성화 전략 탐색. **한국지역정보화학회지**, 9(1), 59-77.
- 주왕천(2010). 온라인 관광정보가 소비자 인식에 미치는 영향; 전북임실치즈마을의 웹사이트를 대상으로. **여가관광연구**, 16, 118-137.
- 천희영, 서현아(2003). 보육정보센터 인터넷 웹사이트의 정보서비스 실태 분석: 정보 내용 및 기술적 차원. **한국영유아 보육학**, 32, 143-168.
- 최은비, 김효숙(2011). 언론보도 어조와 관여유형이 공중인식 변화에 미치는 영향. **홍보학연구**, 15(1), 135-168.
- 최종현(2007). 광역자치단체 웹사이트 평가모형의 개발 및 적용에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위청구논문.
- 최종현, 최병대(2007). 광역자치단체 웹사이트의 평가와 그 함의. **한국지방자치학회보**, 19(3), 113-135.
- 추병주, 정상기, 정운수(2007). 국민참여포털의 운영실태 분석 -참여마당신문고를 중심으로-. **정보화정책**, 14(3), 81-99.
- 한경자, 김정수, 김숙영(2006). 인터넷 육아정보 제공 사이트에 대한 평가. **아동간호학회지**, 12(1), 57-64.
- 현정환(2005). 저출산 시대의 보육서비스에 대한 부모의 욕구. **한국보육학회지**, 5(2), 157-170.
- 황영경(2014). 언론보도의 질적·양적 특성이 공공기관 경영평가에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 행정대학원 석사학위청구논문.
- Abanomy, A., Al-Badi, A., & Mayhew, P. (2005). e-Government website accessibility: in-depth evaluation of saudi arabia and oman. *The Electronic Journal of e-Government*, 3(3), 99-106.
- Curry, J. (1997). Finding Local Government Information on the Web. *Government Information in Canada*, 4(1), 289-305.
- Grossman, L. K. (1995). *The Electronic Republic: Reshaping Democracy in Information Age*. NY: Viking Penguin.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2002). Webqual: A measure of website quality. *Marketing theory and applications*, 13(3), 432-438.
- Rashid, M. A. A., & Othman, M. N. A. (2017). User adoption and use of e-government online service. *Gading Journal for the Social Sciences*, 14(01).
- Schaupp, L. C., Fan, W., & Belanger, F. (2006). Determining success for different website goals. *In System Sciences(HICSS)*, 6, Kauai, USA.
- Weerakkody et al. (2017). Open data and its usability: an empirical view from the Citizen's perspective. *Information Systems Frontiers*, 19(2), 285-300.

Analysis of Website Services of Support Center for Childcare of Districts

Hoe Wook Chung, Kyoung Mi Kim
Dept. of Early Childhood Education, Ewha Womans University

Abstract

The purpose of this study is to investigate the consumer centered on-line services of Support Center for Childcare(SCC) of districts. For this purpose this study analyzed the 69 on-line services in websites of SCC. The materials used to evaluate the website services in this study were revised from Lee(2009)'s, Moon(2005)'s and Lee(2005)'s study. The evaluation categories are composed of information providing services, complaints handling services, online participation services, and usability services. The result of this study are as follows. First, in the aspect of information providing services, introduction to SCC, main business of SCC, and related website ranked high. Second, in the aspect of complaints handling services, complaint service board and complaint process notice ranked high. Third, in the aspect of online participation services, on-line application and reservation ranked high. Fourth, in the aspect of usability services, integrated searching, site map, and personal information protection ranked high. The results of this study showed that websites of SCC of districts tried to various services to communicate the consumers. Also the results of this study revealed the contents and problem of websites of SCC, and implied the more systematic and efficient services of SCC.

Received April 30, 2018

Revision received May 23, 2018

Accepted June 21, 2018