

웹 콘텐츠 관리 · 배포 효율화로 대민서비스 '척척'

아이온 'ICS' 도입 ... 다양한 인터넷 서비스 제공

92만 고양시민을 대표하는 고양시청(시장 강현석 www.goyang.go.kr)은 지속적인 웹페이지 기능개선을 통해 효과적인 시정홍보, 주민참여 및 서비스를 확대 제공하는 한편 안정되고 수준 높은 다양한 서비스와 편리한 웹서비스 제공을 원하는 주민의 욕구가 증대됨에 따라 '고양시민생활에 적응하는 웹페이지 기획·구축(공공기관형 e-비즈니스 웹페이지 구축)' 프로젝트를 시행, 콘텐츠 관리시스템(CMS)을 도입 구축했다. CMS 도입을 통해 시민생활(인터넷이용자) 중심의 서비스를 제공할 수 있는 웹페이지 시스템으로 전면 기능을 개선한 고양시는 이를 통해 앞으로도 시민 만족 서비스를 위한 행정정보를 제공하는 웹프로그램 개발 및 웹사이트 활성화를 위한 기존 서비스의 기능을 확대해 나갈 계획이다.

| 글 · 김나연 기자 · grace@datanet.co.kr | 사진 · 김구룡 기자 · photoi@naver.com |



고양시청만의 차별화된 웹 아이디티터를 구축함으로써 시청/구청/부서/동사무소 홈페이지 운영자가 특정권한 범위에서 웹페이지를 융통성 있게 운영할 수 있도록 고양시청은 CMS(Contents Management System)를 이용한 권한별 홈페이지 운영 프로세스를 설계했다. 이는 기존의 일반 행정서비스만을 제공하는 지자체 홈페이지에서 더 나아가 시민생활 중심의 e비즈니스를 위한 고양시 웹페이지를 구축하기 위해서다.

권한별 홈페이지 운영 프로세스 설계

고양시 웹 정보서비스에 대해 인터넷 이용자가 쉽게 접근하고 또한 콘텐츠 관리 및 배포의 효율성 증대를 위해 아이온커뮤니케이션즈의 'ICS(I-ON Content Server)'를 도입한 고양시청은 웹사이트의 안정적인 운영체계를 구축해 주민들에게 다양한 인터넷 서비스 제공이 가능해져 시정홍보의

일선 관문인 고양시 웹사이트의 대민서비스, 지역경쟁력 강화에 만전을 기하고 있다.

고양시가 e비즈니스 웹페이지 구축 프로젝트를 통해 CMS를 도입하게 된 주 이유는 현재 서비스 되고 있는 고양시청 웹페이지의 모든 콘텐츠 및 DB가 시청의 홈페이지를 비롯 각 구·구청 홈페이지에서도 중복돼 나타나는 등 분리 관리로 인한 문제에 있다.

이 뿐만 아니라 구·군청의 웹 콘텐츠를 고양시청에서 한꺼번에 관리하고 업데이트했기 때문에 기획자, 프로그래머, 디자이너 등이 함께 진행하려면 시간, 인력, 비용 등이 만만치 않았던 것. 여기에 자신들만의 특색 있는 페이지를 구축하려는 욕구는 CMS 도입을 결정하는데 한몫 거들었다.

고양시청 공보담당관실 주창만 씨는 "고양시 웹페이지(고양시 개별 홈페이지 운영)활성화를 위한 기본 프로세스의 안정화 방안을 놓고 전문가들의 의견과 구축사례 등을 다각도

로 검토한 끝에 콘텐츠 관리 및 배포의 어려움 등이 있어 CMS의 도입을 결정했다”며 “CMS를 구축함으로써 담당부서에서 신속하고 자발적으로 콘텐츠를 관리할 수 있게 했다”고 밝혔다.

CMS 도입 구축에 나선 고양시청은 프로젝트-팀-사용자를 모두 통합할 수 있는 직렬 및 병렬 승인 룰 생성기능 및 기록된 승인 룰의 지속적인 재사용 기능을 지원하는 CMS를 구축하는 것을 기본 방향으로 설정했다. 더불어 고양시에 적합한 독자적인 디자인을 개발하고 게시관 기능을 대폭 개선해 게시관별로 운영자를 추가, 삭제, 수정할 수 있어야 하며 읽기, 쓰기, 삭제, 답변 권한을 설정하는 등 콘텐츠 관리의 효율화를 구현했다.

아이온 솔루션으로 콘텐츠 관리 환경 구현

구청/부서별/동사무소 웹페이지 기능을 강화해 고양시 홈페이지 개편 위한 벤더 선정 작업에 나선 고양시는 아이온의 'ICS' 솔루션을 선택했다. 보는 시각에 따라 벤더간 성능 차이는 나지만 여러 요소를 종합적으로 검토한 결과 모든 서비스와 콘텐츠를 관리할 수 있는 쉽고 편리한 시스템으로 장점이 있는 아이온에 좀 더 높은 점수를 준 것.

주창만 씨는 “아이온의 CMS 솔루션은 콘텐츠 관리를 모두 웹 브라우저를 통해 수행할 수 있어서 콘텐츠 관리에 참가하는 모든 운영인력이 별도의 프로그램이나 사용법을 배우지 않아도 쉽게 적응해 실무에 즉각 사용할 수 있다”며 “콘텐츠 생성부터 소멸에 이르는 라이프사이클 전 과정에서 우리가 원하는 기준에 따라 승인 과정을 디자인할 수 있는 기능적인 워크플로우 지원이 중요했을 뿐 아니라 사이트 혹은 카테고리별 관리자 지정, 팀별/개인별 권한 및 접근제한 부여, 승인 단계 설정 등의 장점이 우수했다”고 설명했다.

CMS 구축 당시 가장 중점적으로 검토했던 부분에 대해 주창만 씨는 “IT 비전문가인 사용자가 직접 콘텐츠를 수정해야 하기 때문에 인터페이스 부분이 중요했고, 파일을 업로드하고 다운로드하는 도중에 끊어져서 파일이 없어지거나 손상되는 문제가 생기면 안 되므로 안정성이 우선이었다”고 설명했다.

현재 고양시청이 위임한 CMS 관리자 권한으로 자체적으로 웹페이지를 수정하는 곳은 덕양구청, 일산동구청, 일산서구청의 3개 구청과 덕양구보건소, 일산동구보건소, 일산서구보건소의 3개 사업소,

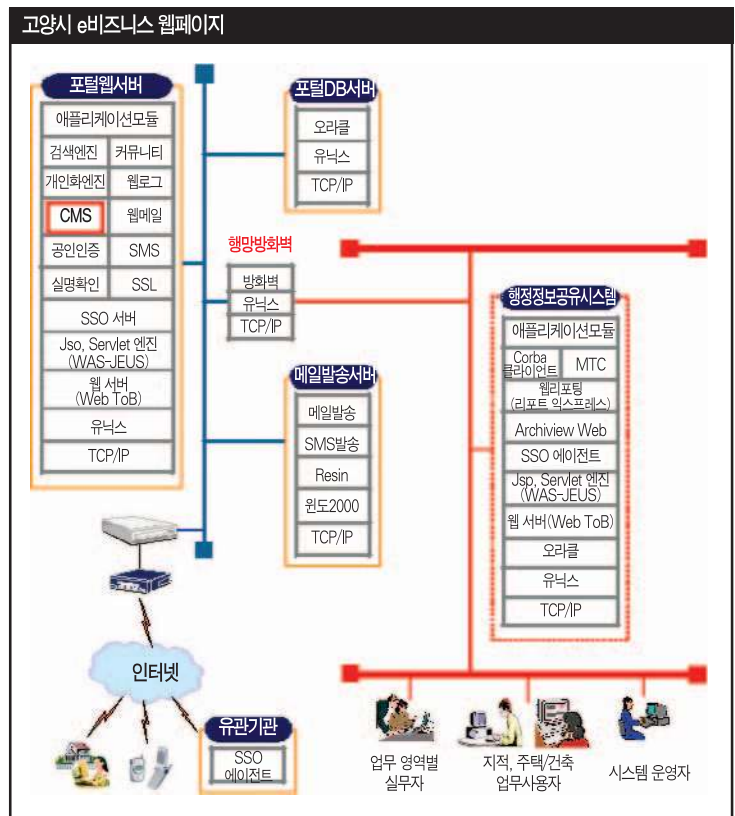
그리고 건설과, 문화예술과, 일산동구 환경위생과의 3개 부서다.

상위 구청 및 사업소, 부서에서는 직접 시민들을 대상으로 홍보 팜플렛이나 업무에 관련된 알림 페이지를 관리할 수 있고 매번 수정해서 사용할 수 있다. 그러나 공지사항(고시공고, 행사소식, 새소식 등)은 고양시청의 승인 절차를 거쳐야만 홈페이지에 등록될 수 있도록 CMS 권한을 제안했다.

이 외에 고양시청은 각 동사무소에 간단한 이미지 등을 직접 편집해서 올릴 수 있는 제한적인 권한을 부여하고 있다. 주로 주민 모임 공지와 같은 행정적인 게시물을 위주로 관리할 수 있게 하며, 기존에는 텍스트 위주로 보이던 내용에 더해 동만의 특색 있는 정보를 이미지 파일 형식으로도 올릴 수 있도록 했다.

주창만 씨는 “이번 프로젝트는 지난해 12월 CMS 관리 권한을 새롭게 부여하기 시작해 12월 27일 첫선을 보였다”며 “고양시 웹 정체성을 훼손시키지 않는 특정권한 범위에서 웹 페이지를 융통성 있고 자유롭게 운영할 수 있도록 CMS를 이용한 권한별 홈페이지 운영 프로세스 시스템을 대다수가 만족스럽게 사용하고 있다”고 덧붙였다.

그가 설명하는 웹 정체성은 고양시만의 특색 있는 웹 레이





주창만 | 고양시 공보담당관실

체계적이고 효율적인 관리체계 구축

특히 IT 비전문가인 사용자가 직접 콘텐츠를 수정해야 하기 때문에 인터페이스 부분이 중요했고, 파일을 업로드하고 다운로드 시 끊어져서 파일이 없어지거나 손상되는 문제가 생기면 안 되기 때문에 안정성이 우선이었다.

■ 시스템 도입은 어떤 전략으로 이뤄졌나.

고양시민생활에 적응하는 웹페이지를 기획, 구축함을 최우선 목표로 정했다. 고양시 웹 정체성을 훼손시키지 않는 특권권한 범위에서 웹페이지를 융통성 있고 자유롭게 운영할 수 있도록 CMS를 이용한 권한별 홈페이지 운영 프로세스 시스템을 구축했다.

웹 정체성이란, 고양시만의 특색 있는 웹 레이아웃을 잡고 그 안에서 각 부서나 동사무소가 원하는 모양대로 한정된 범위 내에서 웹 페이지 구성을 다시 할 수 있도록 했다.

■ CMS 활용 계획은.

현재 주로 공지사항 관리 쪽에 CMS를 쓰고 있다. 공지사항을 등록할 때는 CMS를 통한 승인 룰을 따르게 돼 있다. 예를 들어, 각 군청이나 부서에서 임의로 공지사항 올려도 고양시가 승인을 해주지 않으면 웹페이지에 올라가지 않는다. 왜냐면 정보의 신뢰성 보장을 위해서다.

또 기존에는 게시물 내용이 틀리거나 첨부파일이 없거나, 전화번호가 잘못 표시되는 등 사용자(민원인)가 시청홈페이지에 대해 부실한 지적을 많이 했지만, CMS 승인절차를 통해 이 같은 문제점을 줄여나갈 계획이다.

■ 시스템 구축시 가장 중점적으로 검토한 점은.

아이온의 CMS 솔루션은 콘텐츠 관리를 웹 브라우저를 통해 수행할 수 있어 콘텐츠 관리에 참가하는 모든 운영인력이 별도의 프로그램이나 사용법을 배우지 않아도 쉽게 적응해 실무에 즉각 사용할 수 있었다. 콘텐츠가 생성되기 시작해 소멸하는 라이프사이클 전 과정에서 우리가 원하는 기준에 따라 승인 과정을 디자인할 수 있는 기능적인 워크플로우 지원이 중요했을 뿐 아니라 사이트 혹은 카테고리별 관리자 지정, 팀별/개인별 권한 및 접근제한 부여, 승인 단계 설정 등의 장점이 우수했다.

아웃을 잡고 그 안에서 각 부서나 동사무소가 원하는 모양대로 한정된 범위 내에서 다시 구성할 수 있게 한다는 것이다.

콘텐츠 관리 권한 부여로 편의성 한층 강화

특히 고양시청은 CMS 도입 이후 콘텐츠 관리에 소요됐던 시간과 비용을 대폭 절감할 수 있게 됐다.

직접 HTML 페이지를 작성하면서 콘텐츠를 올리고 페이지를 수정했던 예전에는 디자이너와 개발자가 모두 필요했지만, CMS를 이용하면 담당자가 직접 간단한 부분을 수정할 수 있고, CMS 사용 숙련자는 새로운 페이지를 만들어 볼 수도 있다.

뿐만 아니라 CMS를 활용하면, 콘텐츠를 만들어 올린 사람이 누구인지 기록되기 때문에 영속적인 콘텐츠 관리가 가능하고, 이를 기반으로 콘텐츠 작성자에 대한 통계 자료를 뽑아 성과관리의 활용 자료로도 사용할 수 있다.

통합관리 솔루션으로 업그레이드 계획

고양시청은 '공공기관형 e-비즈니스 웹페이지 구축' 프로젝트를 통해 CMS 솔루션을 도입함과 더불어, 검색기능의 강화를 위한 차세대 검색엔진 솔루션, 업계에서 통상적으로 제시하는 E-비즈 로그분석 솔루션 등을 도입한 상태다. 그러나 구축당시 각기 다른 벤더로부터 솔루션을 도입하는 바람에 '통합관리' 부분에는 아직 미흡한 점이 없지 않다.

이에 대해 주창만 씨는 "아이온의 CMS 자체에서 쓰는 실시간 로그분석 기능이 있는 것으로 안다. 앞으로 CMS 시스템을 확장시키고 콘텐츠 관리 및 로그분석을 매치시킴으로써 향후에는 더욱 체계적이고 효율적이며 유연한 관리체계를 구축할 계획이다"고 밝혔다. 또 그는 "앞으로 관공서 쪽에서는 시간과 인력 절감뿐만 아니라, 관리비 절감 차원에서는 CMS 도입을 권장하고 싶다"고 덧붙였다. 