

케이스스터디 병무청 '홈페이지 재구축 사업'

# 병무행정의 모든 정보가 한 눈에 ... 국민과의 소통의 장으로 이용

아이온커뮤니케이션즈 IWS 도입, CMS·검색엔진·로그분석 솔루션 통합 제공

병무청의 홈페이지가 국민과의 소통의 장으로 이용되고 있어 주목을 받고 있다. 재구축된 병무청의 홈페이지는 병무청의 소식을 국민에게 알리는 것은 물론 일반 국민 누구나 병무행정과 관련된 다양한 의견을 개진할 수 있도록 만들어져 국민과 병무청의 소통의 장으로 이용되고 있기 때문이다.

병무청은 지난해 말 CMS와 검색엔진, 로그분석 솔루션이 통합된 IWS(I-ON Web Analytics Server)를 도입해 홈페이지를 재구축, 성공적이라는 평가를 듣고 있다. 그 이유가 무엇인지 현장을 직접 찾아가 봤다. 김소연 기자 soy@itdaily.kr



병무청 홈페이지 www.mma.go.kr

우리나라 병무 행정을 관장하고 있는 병무청은 1970년 정부 조직법상 국방부 외청으로 창설되었으며 본청에 1관 3국 17과와 시·도에 11개 지방병무청 및 2개의 병무지청, 서울에 중앙신체검사소, 대전에 병무민원상담소(Call Center)를 두고 있다.

### 내·외부 환경 변화에 능동적 대처

병무청은 지난해 7월, 2001년 신 정보화 시스템 구축 사업의 일환으로 전자민원창구, 실시간 조회 등의 홈페이지 콘텐츠를 재구축했다. 이후 2004년에 새롭게 바뀌 운영되던 홈페이지를 재구축, 지난해 12월 29일 정식 오픈했다.

병무청이 홈페이지 재구축 사업에 나선 것은 개인정보보호 강화와 정보환경 및 새로운 병역제도 도입 등 병무청의 내·외부 환경 변화에 능동적으로 대처하기 위해서였다. 또한 쉽고 편리한 사용자 관점의 홈페이지를 구축하기 위한 것도 그 배경이었다.

이외에도 병무청은 자료의 중복 및 검색 불편, 일부 시스템 장애 발생 시 전체 서비스 중단, 그리고 병역맞춤<sup>e</sup>와 사회복무제도 등 새로운 제도 수용, 보안 및 개인정보보호 강화 및 본인 확인 의무화 등을 해결하기 위해 홈페이지 재구축을 추진하게 됐다.

병무청 박노전 정보기획과장은 “기존에는 13개의 지방청 홈페이지가 각각 운영되고 있어 운영과 서비스 측면 등에서 어려움이 많았다”며 “홈페이지를 재구축하면서 각 청에서 운영하던 것을 본청으로 통합해 홈페이지를 병무청의 공식적인 채널로 만들고, 특히 국민들의 적극적인 참여를 유도해 자연스러운 소통 공간으로 만들기 위해 이번 사업을 추진하게 되었다”고 말했다.

이번 사업에서 도입한 아이온커뮤니케이션즈의 IWS(I-ON Web Analytics Server)는 방문자가 어떤 링크를 통해서 어떻게 접속을 했는지, 어떤 페이지를 얼마나 많이 봤는지, 얼마나 방문자가 증가하는지, 어떤 브라우저를 사용하는지 등 방문자의 다양한 정보 분석이 가능하다는 점이 높이 평가됐다.

병무청이 도입한 IWS는 IECS(Content Repository) 기반 위에 WCM, Search Engine, Web-log 등의 웹 애플리케이션과 컨설팅 서비스로 구성되어 있다. 고객이 웹사이트 방문 시 고객

정보, 성향, 방문 경로 등의 정보는 검색 로그 및 웹 로그를 통해 분석되어 활용 가능한 보고서(report)로 사이트 관리자에게 전달된다. 보고서를 기반으로 사이트 관리자는 IWS 내 CMS를 활용하여 수정된 내용을 재배포 할 수 있다.

박노전 정보기획과장은 “홈페이지 특성상 대국민 온라인 서비스의 지속성을 위해 주요 서버 및 관련 장비는 365일 안정적으로 운영되어야 한다”며 “정보 시스템 구축·운영 기술 지침을 준수하고 사용자 인터페이스 및 각종 코드를 표준화해 생산성을 향상하고 개발 완료 후에도 운영 및 유지보수가 편리한 아이온시스템즈의 IWS를 도입하게 되었다”고 밝혔다.

박 과장은 “기존에 운영하던 홈페이지는 각 청으로 분리되어 있어 콘텐츠 관리가 쉽지 않고 부하도 많은 등 운영에 어려움이 많아 CMS 도입을 검토하고 있었다”며 “IWS는 CMS와 검색엔진, 로그분석 솔루션이 통합된 구조를 가지고 있어 별도 추가 솔루션 도입을 필요로 하지 않은 장점이 있어 현재의 제품에 만족하고 있다”고 밝혔다.

CMS를 활용해 사이트를 구축하면서 업무 프로세스를 반영한 신속하고 정확한 정보 제공은 물론 사이트 구축에 대해 충분한 지식이 부족한 실무 담당자도 쉽게 서비스에 필요한 콘텐츠의 편집·등록·관리를 할 수 있도록 성능과 사용 편의성을 극대화한 콘텐츠 관리가 가능해 졌다는 것이 박과장의 설명이다. 박과장은 이어 효율적인 콘텐츠의 생성·관리 기반 제공을 통해 서비스 운영 인력의 생산성 향상, 중앙집중적인 콘텐츠 관리·배포, 운영 인력간의 용이한 정보 공유는 물론 향후 서비스 및 시스템 확장 시에도 유연한 대처를 할 수 있다고 주장했다.

### 전 직원과 국민 의견 수렴

홈페이지를 재구축하면서 장애에 대비하고 성능 보장을 위해 하드웨어와 소프트웨어를 신규 도입한 병무청은 ▲웹 접근성과 정보격차 차별 금지, 정보보호 등 관련 규정 반영 ▲메뉴 통합 및 접근 방식의 개선으로 정보 접근성 강화 ▲어린이 병무청, 병무 홍보관 등 홍보 기능 강화와 병무☆스타, 신고센터 등 사용자 참여의 폭 확대 ▲지방청 홈페이지 통합 후 표준화 기반 구축 ▲공공 I-Pin, 웹 보안, 자료노출차단 등 개인정보보호 강화 등에 특히 역점을 두었다.

## 케이스스터디 병무청 '홈페이지 재구축 사업'

박노전 정보기획과장은 “이번 홈페이지 재구축의 가장 큰 특징은 박종달 병무청장의 관심과 정책 우선순위에 따라 병무청 전 직원이 참여했다는 것”이라며 “핵심 키워드 선정부터 메인 화면 선정까지 모든 직원의 의견이 반영됐다”고 말했다.

실제 병무청은 핵심 키워드 선정 시 내부 포털을 통한 직원들의 의견, 홈페이지 설문조사를 통한 국민의 의견을 모아 ‘젊음의 도전, 나라사랑 그리고 긍지’ 라는 키워드를 확정 지었다. 메인 화면 선정 역시 온라인 설문조사와 함께 대학교와 징병검사장, 공공장소, 사회복무센터 등 31개의 장소에서 현장 조사를 통해 결정했다.

병무청은 또한 홈페이지를 재구축하면서 병무청에 대한 부정적인 선입견과 이미지를 해소하고 국민이 친숙하게 접근할 수 있도록 사용자 참여의 폭을 확대하는 데 특히 중점을 두었다.

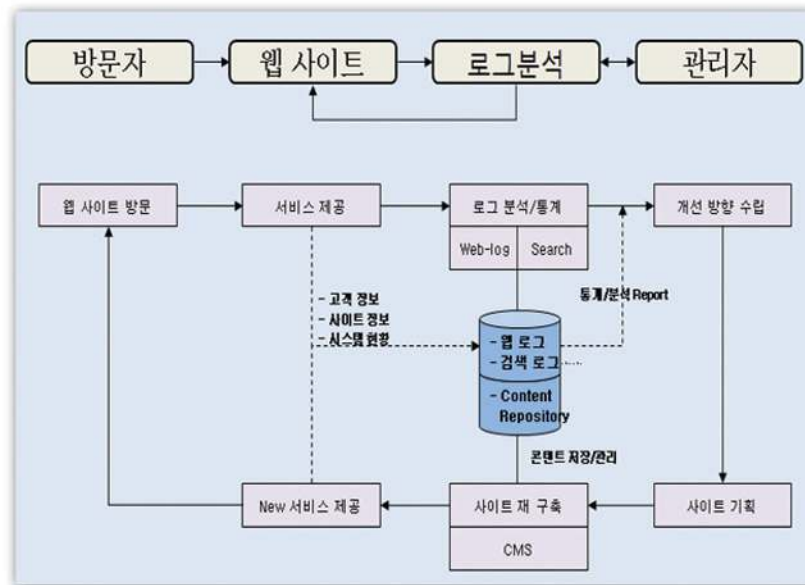
대표적인 예로 병무☆스타 제도를 들 수 있다. 병무☆스타 제도는 병역을 이행하는 군복무자의 부대자랑 및 가족과 친구 간의 사랑을 전하는 이야기 등을 5개 테마 별로 홈페이지에 올리면 선발심사단이 선발해 홈페이지 메인 화면에 사연을 알 수 있

도록 하는 것이다. 병무스타로 선정된 사람에게는 특별 휴가 또는 상품이 주어진다. 병무청은 이러한 제도를 통해 병역 이행에 대한 두려움을 없애고, 군복무기간 동안 부모, 친구, 연인 등 지리적·정서적 단절에서 오는 스트레스를 해소하는 등 병역의무를 이행하는데 긍정적인 역할을 하고 있는 것으로 평가되고 있다.

병무청 홈페이지는 징병검사민원신청과 현역·공익입영신청 등을 할 수 있는 전자민원창구·실시간 공개와 같은 대민 서비스가 많아 행정처리 메뉴 구성 자체가 홈페이지의 메인에 위치해 있다. 이러한 이유로 내부 시스템과 연동되어 있는 경우가 많다.

박노전 정보기획과장은 “홈페이지에서 개인 정보를 직접 조회하는 경우가 많아 특히 개인정보보호와 보안에 신경을 써야 했다”며 “서버 및 관련 장비는 부하나 속도 등과 무관하게 24시간 무중단으로 운영되도록 기술적인 부분에 지속적으로 투자를 하고 있다”고 말했다.

병무청은 개인정보보호를 위해 7개의 아젠다, 33개의 과제를 마련해 기술, 제도 그룹별로 진행 중이다.



### 방문자 수 크게 늘어

병무청은 홈페이지 재구축 후 1일 3만여명이었던 방문자가 5만명 이상으로 늘어났다고 밝혔다. 병무청은 향후 방문자수는 더욱 증가할 것으로 예상하고 있다.

병무청은 또한 이번 홈페이지 재구축을 통한 홈페이지 표준지침 준수로 웹 접근성 및 가독성이 증대되고 시스템의 안정적 운영 및 성능 향상으로 대국민 서비스가 크게 향상된 것으로 자체

평가하고 있다. 외부 침해 시도에 안정적이고 신속한 대응이 가능한 기반을 구축함으로써 개인정보보호 역시 강화되었다는 것이 병무청의 주장이다.

박노전 정보기획과장은 “병무청은 향후 홈페이지 안정화 및 국민들의 관심 유도를 위해 지속적으로 노력할 것”이라며 “향후 상시 모니터링과 웹 표준화, 웹 접근성 향상을 위해 지속적인 관심을 가지고 운영 할 것이다”고 말했다. **cw**



인터뷰

## “병무청 전 직원과 국민 의견 수렴해 홈페이지 재구축”

박노전 병무청 정보기획과장

**홈페이지 재구축 사업을 추진하면서 비중을 둔 부분은.**

홈페이지를 재구축하면서 장애에 대비하고 성능 보장을 위해 하드웨어와 소프트웨어도 신규 도입했으며 ▲웹 접근성과 정보격차 차별 금지, 정보보호 등 관련 규정 반영 ▲메뉴 통합 및 접근 방식의 개선으로 정보 접근성 강화 ▲어린이 병무청, 병무 홍보관 등 홍보 기능 강화와 병무☆스타, 신고센터 등 사용자 참여의 폭 확대 ▲지방청 홈페이지 통합 후 표준화 기반 구축 ▲공공 I-Pin, 웹 보안, 자료노출차단 등 개인정보보호 강화 등에 특히 역점을 두었다.

**병무청 홈페이지 재구축 사업의 가장 큰 특징은.**

이번 홈페이지 재구축의 가장 큰 특징은 병무청 전 직원

이 참여했다는 것이다. 핵심 키워드 선정부터 메인 화면 선정까지 모든 직원의 의견이 반영됐다. 병무청은 핵심 키워드 선정 시 내부 포털을 통한 직원들의 의견, 홈페이지 설문조사를 통한 국민의 의견을 모아 ‘젊음의 도전, 나라사랑 그리고 긍지’라는 키워드를 확정 지었다. 메인 화면 선정 역시 온라인 설문조사와 함께 대학교와 징병검사장, 공공장소, 사회복무센터 등 31개의 장소에서 현장 조사를 통해 결정했다.

또한 홈페이지를 재구축하면서 병무청에 대한 부정적인 선입견과 이미지를 해소하고 국민이 친숙하게 접근할 수 있도록 병무☆스타 제도 신설하는 등 사용자 참여의 폭을 확대하는 데 특히 중점을 두었다.