

웹 접근성 높여 정보 소외계층 적극 지원... 관리 용이해 담당자 업무 감소

콘텐츠 등록 동시 웹 접근성 확인해 도민 서비스 'Good'



충청남도는 지리적으로나 경제적으로 우리나라의 중심을 차지하고 있다. 영남과 호남으로 통하는 삼남의 관문이며, 전국으로 연결되는 고속도로와 철도가 충청에서 교차한다. 대한민국의 핵심지역으로 꼽히는 충청의 도정을 책임지고 있는 충청도청(www.chungnam.net)은 도민들의 삶을 살뜰히 어루만지면서 동시에 지역경제 발전을 도모하고 있다.

| 김선애 기자 · iyamm@datanet.co.kr |

충청남도청은 균형 있는 지역발전과 함께하는 복지사회, 활력 넘치는 농어촌, 역동적인 산업경제, 깨끗하고 건강한 자연환경 등 다섯 가지 비전을 통해 지역 발전과 도민 삶의 질 향상, 나아가 국가경제 발전에 이바지한다는 목표를 갖고 있다.

충청도청은 백제문화의 중심권을 우리나라 대표 문화·관광 도시로 발전시키기 위해 공주·부여 등 백제문화권에 대해 유적발굴, 백제역사 재현단지 구성 등의 사업을 진행하고 있으며, 천혜의 자연환경과 다양한 관광자원을 보유한 안면도를 세계적인 관광휴양단지로 개발하기 위한 사업을 진행하고 있다.

웹2.0 이념 입각한 개방된 웹 환경 운영

사회, 경제, 문화 전반에 걸쳐 업그레이드된 도정 서비스를 제공하고 있는 충청도청은 도정 전반의 행정 서비스에 대한 도민들의 이해를 높이고, 충청의 천혜의 관광자원과 발달된 경제상황을 적극적으로 홍보하기 위해 홈페이지 개편 사업을 진행하고 있다.

충청도청은 2008년 홈페이지 개편사업을 진행했으며, 2009년 지속적인 유지·보수와 안정화를 통해 웹2.0 이념에 입각한 개방된 웹 환경을 안정적으로 운영할 수 있게 됐다. 2010년에는 보다 많은 사람들이 편리하게 홈페이지를 이용할 수 있도록 돕기 위해 웹 접근성 체크 솔루션을 도입해 '장

에인차별금지법(이하 장차법)을 준수하고 있다.

충남도청 개편사업에는 아이온커뮤니케이션즈의 콘텐츠 관리 시스템(CMS)인 'ICS5(I-ON Content Server 5)'가 구축됐으며, 2010년 3월에는 'ICS5 웹 접근성 체크 솔루션'을 추가로 도입했다.

아이온 'ICS5'로 고품질 서비스

전상봉 충청남도 공보관실 주사는 “도청 홈페이지를 개편하면서 콘텐츠를 각 부서에서 관리자가 쉽게 올리고 내릴 수 있도록 했다. 도민 서비스의 최접점에 있는 행정부서에서 홈페이지 콘텐츠를 직접 관리해 도청 홍보 효과를 높이고 도민들의 의견을 수렴해 서비스 품질을 높일 수 있기 때문”이라고 설명했다.

그는 “웹 접근성 측면에서 충남도청은 모든 도민들이 동일한 수준의 웹 서비스를 제공받을 수 있도록 하는데 많은 노력을 기울이고 있다. 이를 위해서는 사이트의 모든 요소들이 웹 접근성 요구를 충족시키는지 확인해야 할 필요가 있다”고 밝혔다.

홈페이지를 개편하는데 있어 웹 접근성 준수가 매우 어렵거나 까다로운 것은 아니다. 그러나 각 콘텐츠나 페이지, 사이트별로 한 곳이라도 웹 접근성 표준을 따르지 않는 부분이 있으면 도민의 이용이 불편해지고, 서비스 품질이 낮아질 수 있기 때문에 아주 작은 요소까지 신경써야 한다.

충남도청은 웹 서비스 수준을 높이기 위해 부서별 담당자가 콘텐츠를 직접 관리할 수 있도록 했는데, 웹 접근성을 지키지 못해 서비스에 문제가 발생한다면 투자한 효과가 사라지게 된다. 하지만 부서 담당자들이 모두 다 IT에 익숙한 것은 아니며, 관리해야 할 콘텐츠가 많기 때문에 작은 부분이라도 문제가 생길 수 있는지 반드시 확인해야 한다.

전상봉 주사는 “홈페이지 개편시 4500여개에 달하는 콘텐츠에 대해 부서별 담당자를 지정했다. 부서 담당자 중에는 IT에 대한 이해가 상대적으로 낮은 사람도 있다. 워낙 방대한 콘텐츠를 관리하기 때문에 강제적으로 웹 접근성을 준수할 수 있도록 도와주는 정책이 필요했다”고 말했다.

웹 접근성 체크 솔루션을 도입할 때 충남도청이 가장 중점적으로 검토한 것은 현업에서 사용하기에 편리한지 여부다. 전상봉 주사는 “담당자 중에서는 상당한 수준으로 웹을 다룰 수 있는 사람이 있는가 하면, 상대적으로 이해도가 떨어지는 사람도 있다”며 “이 때문에 모든 담당자가 동일한 수준의 웹

환경을 구현할 수 있도록 도와주는 솔루션이 필요했다”고 강조했다.

공공기관의 특성상, 담당자가 자주 변경되는 것도 솔루션을 도입한 이유 중 하나였다. 공공기관은 평균 2년에 한 번씩 정기 인사이동을 통해 담당자를 바꾸는데, 담당자가 바뀔 때마다 콘텐츠 등록 방법이 바뀌면 일정한 수준의 서비스 품질을 유지하기 어렵다. 따라서 자동화된 체크 솔루션을 통해 웹 접근성 표준 준수를 강제할 수 있어야 했다.

장차법 시행 이후 모든 공공·민간 조직들은 웹 접근성 준수를 위한 노력을 지속해야 한다. 웹 사이트에는 새로운 콘텐츠가 지속적으로 등재되며, 새로운 사이트와 페이지, 프로젝트 등이 추가되기 때문에 모든 서비스에서 웹 접근성이 준수되는지 확인할 수 있어야 한다.

신규 콘텐츠·프로젝트, 웹 접근성 확인해야

멀티 브라우저 지원 여부도 어려운 일 중 하나이다. 우리나라 웹 환경은 오랫동안 마이크로소프트의 인터넷 익스플로러(IE)가 독점해왔기 때문에 멀티 브라우저 준수가 기본적인 사항이면서도 어려운 점이라고 할 수 있다. 특히 멀티 브라우저 지원에 있어, 단 한 곳에서도 에러가 발생하면 웹 접근성 표준 준수 평가에서 최하점을 받기 때문에 브라우저 호환성은 가장 먼저 확인해야 할 사항이다.

충남도청이 선택한 아이온의 웹 접근성 체크 솔루션은 콘텐츠를 등록할 때 웹 접근성 표준을 준수하는지 확인해 사이트 적용 전에 수정이 가능하다. 중요도에 따라 ‘낮음’ ‘보통’ ‘높음’ 등 체크레벨을 설정할 수 있고, 사용자가 원하는 부분만 체크하는 등 사용자 지정도 선택할 수 있다.

또한 변경사항을 사이트에 적용하기 전에 콘텐츠와 템플릿을 한꺼번에 결합해 확인할 수 있어 사이트 배포 전 최종적으로 문제 여부를 파악할 수 있다.

충남도청이 아이온 솔루션을 선택한 이유는 2008년 홈페이지 개편사업을 시작하면서 도입한 'ICS5'에 대한 만족도가 매우 높기 때문이다. 또한 웹 접근성 체크 솔루션은 보건복지부를 비롯한 많은 관공서에서 사용하고 있으며, 기술지원이 빠르다는 점도 좋은 평가를 받았다.

웹 접근성은 전 세계적인 추세이며, 웹 서비스를 제공하기 위해 반드시 지켜야 할 표준이다. 그러나 IT 관리자의 입장에서 상당히 까다로운 부분이 있다.

예를 들어 웹 접근성 표준 준수를 평가, 인증할 때 해당 기

“모바일 환경서도 웹 접근성 표준 준수”

■ 웹 접근성 체크 솔루션을 도입한 이유는.

홈페이지 개편사업을 수행하면서 콘텐츠 등재를 각 부서 담당자가 맡도록 했다. 대민 접점에 있는 부서에서 콘텐츠를 직접 관리해 홍보효과를 높이고, 도민들의 의견을 수렴해 서비스 수준을 높일 수 있도록 하기 위해서였다. 그러나 담당자가 콘텐츠 관리를 맡다 보니 웹 접근성 표준 준수를 일괄적으로 관리하기 어려워졌다. 그래서 콘텐츠 등록 전 웹 접근성 여부를 확인하는 솔루션을 도입하게 됐다.

■ 아이온의 솔루션을 선택한 이유는.

2008년 홈페이지 개편사업 당시부터 아이온의 CMS인 'ICS5'를 도입해 사용했다. 아이온 솔루션은 많은 관공서에 레퍼런스가 있으며, 기술지원이 용이하고, 사용이 편해 만족도가 높았다. 웹 접근성 체크 솔루션은 ICS5와 쉽게 연동될 수 있으며, IT에

대한 이해가 낮은 담당자도 쉽게 사용할 수 있다.

■ 웹 접근성 체크 솔루션 도입 효과는.

아직 시범사업 단계이기 때문에 실제 대민 서비스 효과를 말하기는 어렵지만, 부서 담당자들은 매우 좋은 평가를 내리고 있다. 웹 접근성은 홈페이지 개편 당시에만 필요한 것이 아니라 신규 콘텐츠를 등록할 때마다, 새로운 프로젝트와 사이트를 추가할 때마다 지켜야 한다. 솔루션을 통해 웹 표준 준수 여부를 자동으로 확인하고 사이트 배포 전에 수정할 수 있기 때문에 부서 담당자와 IT 관리자의 업무가 상당히 줄어들었다.

■ 앞으로의 계획은.

스마트폰이 빠르게 확산되고 있기 때문에 모바일 서비스가 필수다. 현재 모바일 서비스를 일부 제공



전 상 봉 | 충청남도 공보관실 주사

하고 있으며, 연내에는 스마트폰으로 뉴스와 보도 자료를 제공하는 서비스를 추가할 것이다. 내년 이후에는 각종 관광정보를 스마트폰으로 볼 수 있도록 하는 등 모바일 서비스를 다양하게 마련할 계획이다. 물론 이 때에도 웹 접근성 표준을 준수할 수 있도록 최선의 노력을 다할 것이다.

관의 메인 홈페이지 뿐 아니라 이에 연결된 각 산하기관 사이트, 부가적으로 서비스되는 동호회 등까지 평가한다. 동영상 제공할 때는 자막이 있어야 하는 등 기존에 제공되던 콘텐츠와 서비스를 일괄적으로 개선해야 하는 규제는 현실적으로 지키기 어려운 면이 있다는 지적도 제기된다.

모바일 지원 확장해 서비스 업그레이드

전상봉 주사는 “웹 접근성 표준 준수는 의무기도 하지만, 행정 서비스를 제공하는 입장에서는 당연한 일”이라며 “규제를 준수하기에 어려운 면도 있지만, 도민 서비스를 높이기 위해서라면 반드시 필요하다”고 말했다.

충남도청에서 웹 접근성 체크 솔루션은 현재 구축 완료 후 담당자 교육을 진행하면서 시범적으로 사용되고 있다. 아이온 커뮤니케이션즈는 향후 담당자가 콘텐츠를 등록할 때 위험도를 색으로 표시해서 직관성을 높이고, CMS 컴포넌트 레벨까지 웹 접근성 체크를 지원할 수 있도록 하는 기능을 추가해 웹에 익숙하지 않은 관리자들도 쉽게 솔루션을 다룰 수 있도록 할 계획이다.

충남도청은 웹 접근성 체크 솔루션의 시범적용을 마친 후

전 사이트에 단계적으로 적용해 웹 접근성 표준 준수 수준을 높여 관련 인증을 받기 위해 노력할 계획이다. 현재 충청도청의 웹 접근성 평균 점수는 90점 이상이며, 지속적인 개선사업을 통해 빠른 시일 내에 인증을 획득할 수 있을 것으로 기대하고 있다.

빠르게 확산되는 스마트폰을 지원하기 위해 모바일 서비스를 확장할 계획을 세우고 있다. 연내 시범적으로 뉴스와 보도 자료를 서비스할 계획이며, 내년 이후에는 관광지, 숙박지, 음식점 안내 등 다양한 분야로 확장한다는 계획을 세우고 있다. 또한 현재 본관에만 적용하고 있는 CMS를 산하기관까지 확장하고, SNS를 이용한 민원처리·홍보 사업도 계획하고 있다.

전상봉 주사는 “웹 서비스를 다양화할 때 항상 기본적으로 검토해야 하는 것이 웹 접근성이다. 단지 평가 점수를 잘 받기 위해 웹 접근성을 높이는 것이 아니라 장애인과 노약자, 정보 소외계층이 모두 동일한 수준의 웹 서비스를 제공받을 수 있도록 사용자 관점에서 웹 접근성을 살펴봐야 한다”고 강조했다. **NT**