

시 민

문서번호	정보화기획담당관-@N	주무관	웹서비스기획팀장	정보화기획담당관	정보화기획단장
결재일자					
공개여부	대시민공개				
방침번호		협 조	웹서비스관리팀장		



# 서울시 홈페이지 혁신 2단계 추진 계획

2012. 12.31(일)

**정보화기획단**  
(정보화기획담당관)

## 사전 검토항목

∴ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	● 시 민 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 음 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 ■ ( 인터넷 홈페이지운영활성화에 관한 조례 ) 무 <input type="checkbox"/>
	● 기 타 사 항 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 홍보 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 ■ 무 <input type="checkbox"/>
타 자 원 의 활 용	● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 관 계 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
	● 시 산 하 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■

# 서울시 홈페이지 혁신 2단계 추진 계획

2012년 서울시 홈페이지 혁신 추진 현황을 재조명하고 2013년 홈페이지 혁신 사업을 지속 추진하여 스마트 시정을 구현하고자 함

## I. 2012년 홈페이지 혁신 성과와 반성

### ① 주요 추진 내용

- 홈페이지 구조를 개방·참여·소통형으로 혁신

· PC기반 홈페이지 구조  
· 소극적, 폐쇄적 정보 소통  
· 서울시 홈페이지 내 제한 검색



· 모바일 등 다양한 스마트기기 서비스 가능 구조  
· SNS, 민간서비스 연계로 적극적, 개방형 소통  
· 네이버, 구글 등 민간포탈 검색까지 최적화

- 정보제공 중심의 간결한 홈페이지로 개편 : '12.3
  - 대표 홈페이지 메인 개편, 메뉴구조·콘텐츠 변환 통합
  - 홈페이지 통·폐합 기반 12개 분야별 홈페이지 신규 구축 및 고도화
- 이용률, 효용성이 낮은 57개 홈페이지 통·폐합 (현재 157개 운영)
- 시민들에게 친근한 블로그 형식으로 최신 시정소식(정보) 제공

### ② 추진성과

- SNS 및 민간사이트를 통한 시정정보 유통 확대

측정지표	기존('12.3)	현재('12.12)	비고
SNS를 통한 시정정보 유통 건수	0	10,296	댓글 1,940/퍼가기 8,396
포털 등 검색을 통한 방문자 수	414,714	456,980	10.2% 증가
홈페이지 인기순위(랭키닷컴)	260	210	50위 상승

- 시민 의견 조사결과 긍정적 반응(소셜댓글) : 73% 긍정
- 타기관 관심 및 벤치마킹 쇄도 : “웹컨퍼런스 서울 2012” 성공적 개최

### ③ 미흡한 점

홈페이지 구조 및 정보제공 방식의 혁신으로 정보의 공유·소통, 시민참여 기반은 마련되었으나, 홈페이지 서비스의 본질인 콘텐츠 및 품질향상에 대한 노력, 시 홈페이지 서비스 전체를 총괄하는 일관적이고 신뢰성 있는 정책과 표준의 관리, 정착을 위한 활동이 미흡하였음

- (분야별 홈페이지) 시민 관심·활용도 높은 우수한 콘텐츠 확보 부족
  - 콘텐츠 제작 노하우 부족(보도자료 게시, 공무원 중심으로 건조하게 제작)
  - 효과적으로 정보를 설명하는 이미지·영상 콘텐츠 부족, 저품질 정보 제공
- 대표 홈페이지와 개별 홈페이지간 유기적인 정보(콘텐츠) 소통 미흡
  - 개별 홈페이지의 유용한 콘텐츠가 대표 홈페이지에 시의성 있게 유입되지 못함
- 市 홈페이지의 전략적 홍보 마케팅, 거버넌스 체계 미흡
  - 민간 우수 사이트와의 전략적 제휴 및 연계 노력 부족
  - 개별 홈페이지 관리감독 미흡(웹접근성·웹표준 미준수 등 운영관리 취약점 노출)

## II. 2013년 웹 서비스 환경변화

- 인터넷 사용자가 모바일 중심의 스마트 기반으로 빠르게 이동
  - PC 인터넷 이용자(2,914만명, 전년대비 3% ↓), 모바일 이용자(1,033만명, 전년 대비 2배 ↑)
  - 모든 사업은 스마트폰을 중심으로 고민하고 실천되어야 함 (원순씨의 희망일기 828번)
- 어떤 조건에서도 원하는 정보에 접근할 수 있는 웹환경 요구
  - 언제, 어디서나 매체에 무관하게 시정정보에 접근할 수 있는 오픈 웹 구현
- 개방, 소통, 참여의 시정 기조를 뒷받침하는 웹기술 및 새로운 서비스 발굴·적용 필요
  - SNS를 통한 소통·참여 확대, 빅데이터 활용, 디지털큐레이션 등

### Ⅲ. 홈페이지 혁신 2단계 목표 및 방향

#### ① 서울시 홈페이지 혁신 단계 및 목표

##### ○ 서울시 홈페이지 혁신 단계별 추진



##### ○ 추진목표

단계(년도)	1단계('12년)	2단계('13~'14년)
방문자수(일평균)	15만명	20만명
포털유입방문자수	45만건	60만건
SNS 정보유통건수	1만건	2만건

#### ② 추진방향

- 콘텐츠 품질 강화 및 홈페이지 활성화로 시민 공감도·만족도 제고
  - 이미지, 동영상 콘텐츠 적극 발굴 및 특화 서비스 강화
  - 콘텐츠 가독 편의 강화, 세련되고 안정적으로 디자인 지속적 개선
- 특정 장애나 조건에 구매 받지 않는 오픈웹 환경 실현
- 공통기반시스템 기능개선 및 서비스 내실화
- 민간 사이트와의 전략적 콘텐츠 제휴, 정보 유통 채널 확대
  - 민간 검색 시스템 활용 검토, 민간분야 서울시 기자단 운영 등
- 홈페이지 거버넌스 강화로 효율적이고 일관적인 서비스 체계 마련
  - 통·폐합 추진 강화, 온라인콘텐츠플랫폼 보급으로 콘텐츠 통합 시너지 효과 제고

## IV. 주요 사업내용

### 1 콘텐츠 품질 강화 및 분야별 홈페이지 활성화

#### ○ 고품질 콘텐츠 제작 프로세스 정착

- 생생한 현장의 정보가 콘텐츠로 생산·표출될 수 있는 생태계 마련 및 정착
  - 분야별 홈페이지와 개별 홈페이지간 콘텐츠 연동 관계망 강화



〈서울시 콘텐츠 연동 관계도〉

- 시정정보를 재미있고 유익하게 재구성할 수 있는 전문 작가 투입 운영
  - 오늘의 이슈 발굴 및 분야별 홈페이지 콘텐츠 제작 기획
- 대표, 분야별 홈페이지 이용자 친화적 개편
  - 시각적, 사용자 편의성을 강화한 디자인 개선, 콘텐츠 특성에 맞춘 템플릿 다양화
  - 민간을 활용한 웹페이지 내 PDF, sheet 등의 가독 및 이용 편의 서비스 제공
  - 큐레이션을 통해 가치 있는 정보 엄선 제공
- 시정 정책, 이벤트 추진을 위한 신규 웹사이트 구축
  - 시 정책 추진에 필요한 대시민용 홈페이지 수요의 즉각 대응
  - 서울시 각종 행사·이벤트 홍보 미니 홈페이지 포털 구축
    - 외부에서 제작·운영·폐기되는 각종 행사 홈페이지 통합 서비스 기반 제공

## ② 장애나 조건에 구애 없는 오픈웹 환경 실현

- PC기반 홈페이지의 모바일 서비스 최적화
  - 모바일 친화적 UI/UX를 적용한 템플릿 추가 개발
  - 이벤트, 게시판 등 PC기반 기능프로그램의 모바일화
  - 대상 : 온라인콘텐츠플랫폼 기반의 홈페이지(분야별 홈페이지)
- 홈페이지 및 콘텐츠의 웹접근성·웹표준 전면 개선
  - 서울시 및 산하 홈페이지 웹접근성·웹표준 실태점검 실시
  - 직·간접관리 홈페이지 전면 개선 및 권고
  - “웹접근성·웹표준 준수 실무자 업무처리 지침” 수립

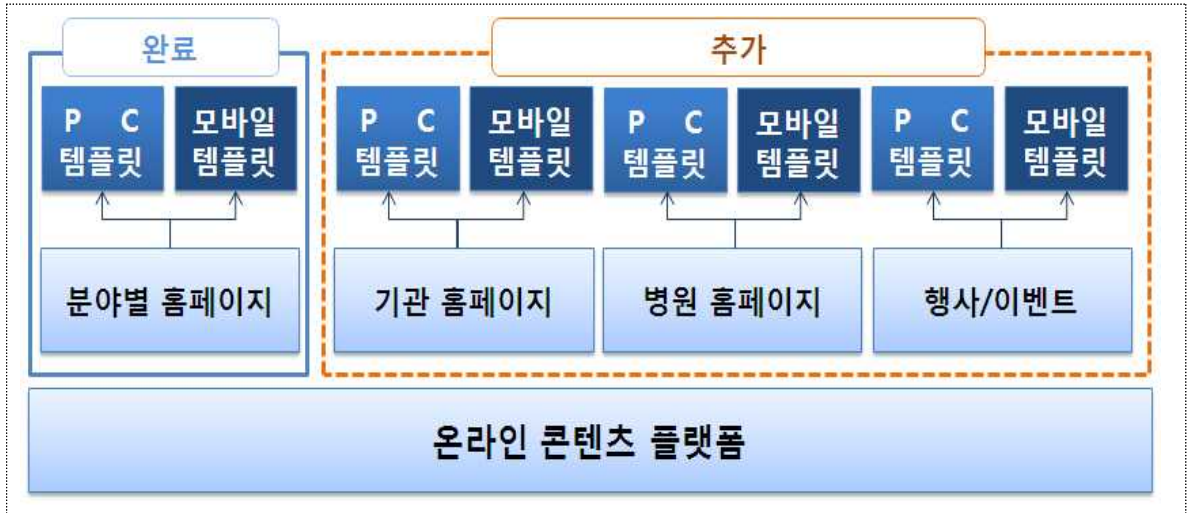
## ③ 공통기반시스템 기능개선 및 서비스 내실화

- 검색포털의 지속적 개선으로 이용 만족도 제고
  - 검색어 현행화 및 자료 재색인, 수집대상 확대 등 검색 품질 개선
  - 직관적 검색 정보 전달이 가능토록 검색 화면 UI 개선
  - 민간 검색 시스템 도입 활용 검토, 사용자 정보이용 패턴에 맞춘 연관검색 정보 제공
- 서울시 통합회원 관리시스템 기능 개선
  - 통합회원 2년 주기 가입 재동의 및 탈퇴회원 자료 폐기 서비스 개발
  - 신규 홈페이지 구축에 따른 통합회원시스템 연계 확대
- 원클릭 전자민원 시스템 서비스 개선
  - 민원의 종류 및 서비스 다양화됨에 따라 사용자 편리성 위주로 재구성
  - 웹접근성 강화, 반복적이고 불필요한 처리단계 표준화, 재민원 신청 등 세부 기능 개선
- 기능프로그램의 효율적 관리 및 운영을 위한 시스템 구축
  - 각종 신청, 공모, 참여자 모집 등 홈페이지 서비스 중 자주 필요한 공통 기능 프로그램을 구축(모바일 최적화)하여 공동 활용

#### 4 개방·소통·참여의 홈페이지 플랫폼 강화 및 유통채널 확대

##### ○ 시립병원 등 기존 홈페이지의 플랫폼 전환

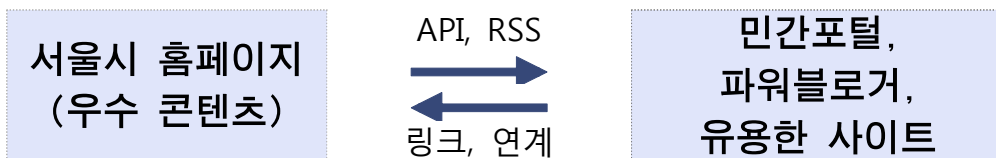
- 병원, 기관형, 행사형 템플릿 추가 개발



##### ○ SNS 댓글 알리미 개발을 통해 시민의견 모니터링 및 답변처리 강화

##### ○ 홈페이지 온라인 마케팅 강화

- 엄선된 고품질 콘텐츠의 민간 공유 서비스(RSS, API 제공) 및 전략적 제휴 추진
- 시민 파워블로그·민간 사이트 연계, 민간분야 서울시 기자단 운영 등



#### 5 홈페이지 운영 거버넌스 체계 강화

##### ○ 홈페이지 정비(통·폐합) 강화

- 방만한 운영, 효율성이 낮은 홈페이지는 분야별 홈페이지로 통·폐합
- 명확한 통·폐합 기준 정착, 홈페이지 운영·관리 강화 유도
- 통·폐합이 불가능한 홈페이지는 온라인콘텐츠플랫폼 전환 유도



○ 홈페이지 심의·운영·평가·교육제도 강화 운영

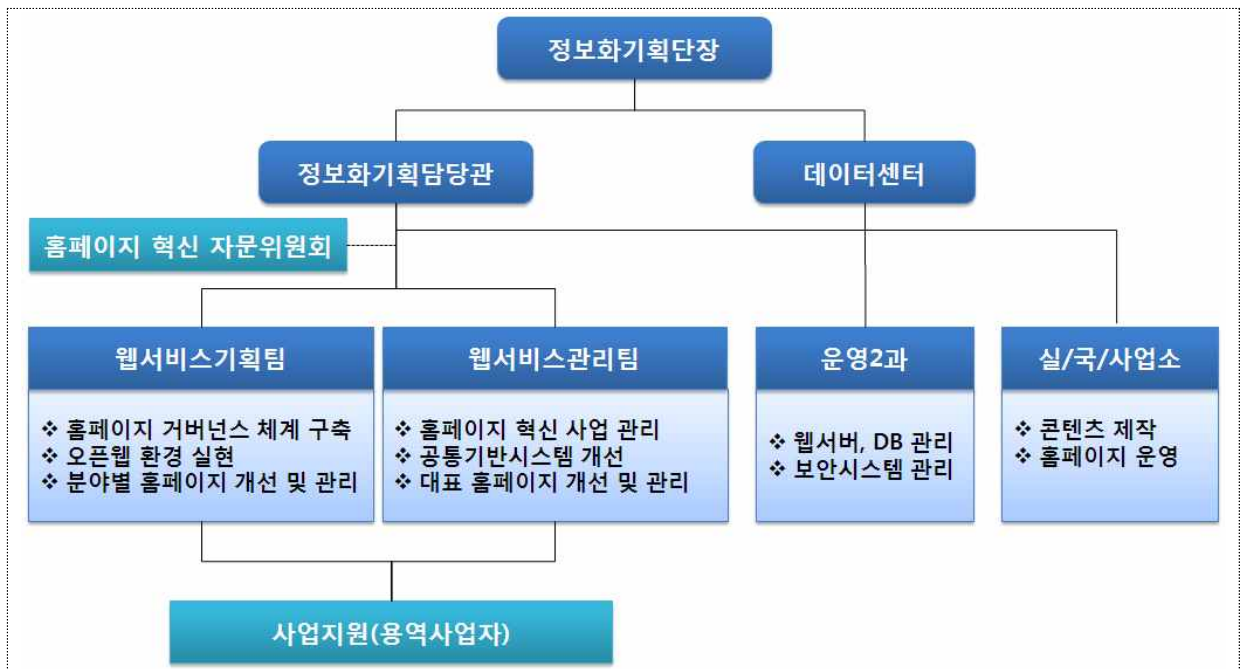
- 홈페이지 구축 심의 강화로 불필요한 홈페이지 생산 근본적으로 억제
- 실·국별 시정소식, 행정정보 등 주요 메뉴는 책임담당자 지정 운영
- 홈페이지 정기평가로 우수 홈페이지 격려, 미흡 홈페이지 개선 유도
- 콘텐츠 제작 기법 및 홈페이지 운영 교육(전문가 초청) : 상·하반기

○ “서울시 홈페이지 혁신 자문위원회” 구성 및 운영 활성화

- 웹 기획 및 분야별 전문가를 구성원(7인 이내)으로 하는 자문위원회 구성
- 홈페이지 통·폐합, 홈페이지 평가 및 주요 이슈 발생 시 수시 자문

## V. 추진체계 및 소요예산

○ 추진체계



○ 소요예산 : 1,456백만원

## VI. 기대효과

- 모바일과 각종 스마트 매체로의 최적화된 서비스로 정보 접근성 및 시민 편의성 향상
- 생활 친화형 정보의 보고, 시민 소통의 중심이 되는 서울시 사랑방으로 자리매김

## VII. 향후 추진일정

- 사업발주 및 사업자 선정 : 2013. 1 ~ 2월
- 사업추진 : 2013. 3월 ~ 2014. 2월
  - 플랫폼 및 공동기반시스템 고도화, 검색개선, 신규 홈페이지 구축 : 연중
  - 홈페이지 관리 및 운영 관련 제도·지침 수립, 교육 : 년 2회
  - “서울시 홈페이지 혁신 자문위원회” 구성 : '13. 3월
  - 모바일 최적화, 병원, 기관용 공통템플릿 개발 적용 : ~ '13. 8월
  - 개별 홈페이지 통·폐합 및 분야별 홈페이지 흡수 : ~ '13.12월
  - 대표, 분야별 홈페이지 개선 : '13.10월