

인재정책 종합정보 생성 · 제공사업(2009)

송창용 민주홍 류지영
김민경 성양경 고훈정

인재정책 종합정보 생성 · 제공사업(2009)

송창용 민주홍 류지영
김민경 성양경 고훈정

머 리 말

우리 원은 2001년부터 인적자원 정보 생성·제공을 위한 연구사업을 수행하여 왔으며 그 결과인 국가인자원개발 종합정보망(NHRD.Net)을 구축하여 운영하고 있다.

본 사업은 정보자료의 수집에서부터 가공·분석 및 제공까지의 일련 과정을 지속적으로 수행하고 있다. 2009년에는 직능원 고유 사업으로서의 브랜드 재구조화 개편 작업과 인재정책 사업망 메뉴의 개편작업을 진행하였으며, 인재개발 관련 다양한 수집정보를 통한 콘텐츠화 및 탑재, e-HRD REVIEW 메일링서비스 등을 진행하였으며, 이용자 편의성 제고를 위해 신규 서비스를 개발하였고, 시스템 유지관리, 개인정보보호를 위한 보완 개발 작업, 관련 부처 의견 수렴, 이용자 만족도 조사 등을 지속적으로 추진하고 있다.

이 사업은 인적자원개발 관련 정책 수립 시 관련 정책의 유기적 연계를 통해 보다 나은 정책수립에 이바지하고, 인적자원개발 당사자로서의 국민에게는 알고 싶은 정보의 창고로서의 역할을 충실히 수행하는 일련의 노력의 결실들이다.

이 사업은 한국직업능력개발원 2009년 기본사업 2009-2번으로 진행되었으며, 송창용 박사가 책임자로서 민주홍, 류지영, 김민경, 성양경, 고훈정이 공동으로 수행하였다.

마지막으로 이 사업을 수행하는 데 협조해 주신 교육과학기술부, 노동부 담당자와 국내 관련기관 실무 담당자들에게 깊은 감사를 드리며, 성실히 사업을 수행한 연구진의 노력에도 감사와 응원의 박수를 보낸다.

끝으로 본 보고서에 수록된 내용은 연구진의 의견이며 본원의 공식 견해가 아님을 밝혀둔다.

2009년 12월

한국직업능력개발원
원 장 권 대 봉

목 차

요약

제1장 서 론

제1절 사업의 필요성과 목적 · 1

제2절 사업의 경과 · 2

제3절 2009년 사업의 내용 및 추진 방법 · 3

제2장 NHRD.net 운영 실적

제1절 개편 및 서비스 신설 · 5

제2절 메일링서비스 제공 · 11

제3절 지속적인 정보의 생성 · 제공 · 13

제4절 시스템 유지 · 관리 · 15

제5절 기타 사이트 운영 · 18

제3장 이용 현황 및 만족도 조사

제1절 이용 현황 · 21

ii 목차

제2절 이용자 만족도 조사 · 25

제4장 사업 평가와 향후 추진 계획

제1절 사업 평가 · 41

제2절 향후 추진계획 · 43

<부록 1> NHRD.net 이용자 만족도 조사(6월) · 49

<부록 2> NHRD.net 이용자 만족도 조사(10월) · 51

참고문헌 · 55

〈표목차〉

- <표 2-1> e-HRD REVIEW 제공 목록 · 12
- <표 2-2> 미래인재넷 정보제공 현황(2009. 12. 21 기준) · 15
- <표 2-3> H/W 현황 · 15
- <표 2-4> 2009년 미래인재넷 유지보수 일지 목록 · 17
- <표 2-5> 회원가입을 위한 입력정보 · 18

- <표 3-1> 월별 메뉴별 페이지 뷰(2009년) · 24
- <표 3-2> e-HRD REVIEW 향후 제공 주제 · 38
- <표 3-3> 서비스 만족도 결과 비교¹⁾ · 40

[그림목차]

- [그림 2-1] NHRD.net 메인화면 · 6
- [그림 2-2] 인재정책사업 메뉴 화면 · 7
- [그림 2-3] ‘인재정책사업> 협력망’ 메뉴 화면 · 8
- [그림 2-4] ‘인재개발동향> HRD이슈’ 메뉴 화면 · 9
- [그림 2-5] 메인화면을 통한 HRD 이슈 제공 · 9
- [그림 2-6] 이용안내 화면 · 10
- [그림 2-7] e-HRD REVIEW 이메일 서비스 · 13
- [그림 2-8] H/W 구성도 · 16
- [그림 2-9] S/W 구성도 · 16

- [그림 3-1] 2009년 신규 가입회원 월별 추이 · 22
- [그림 3-2] 최근 3년간 가입회원의 직업분포 · 23
- [그림 3-3] 2009년 월별 페이지뷰 추이 · 24
- [그림 3-4] 주요 메뉴의 페이지뷰 추이 · 25
- [그림 3-5] 응답자의 소속분야 분포 · 27
- [그림 3-6] 사이트 방문 빈도 · 27
- [그림 3-7] 사이트 이용 목적 · 28
- [그림 3-8] 제공 콘텐츠에 대한 만족도 · 29
- [그림 3-9] 이용자가 인식하는 메뉴의 중요도 · 29
- [그림 3-10] e-HRD REVIEW 서비스 만족도 · 30
- [그림 3-11] e-HRD REVIEW 제공 주제 · 31
- [그림 3-12] 설문 응답자의 소속분야 분포 · 32
- [그림 3-13] 사이트 방문 빈도 · 33
- [그림 3-14] 사이트 이용 목적 · 34
- [그림 3-15] 주 이용 메뉴 · 34
- [그림 3-16] 인재개발동향 메뉴 중 주로 이용하는 정보 · 35

- [그림 3-17] 메인화면 제공 콘텐츠 중 만족도가 높은 콘텐츠 · 35
- [그림 3-18] 서비스 항목별 만족도 점수 · 36
- [그림 3-19] 개선이 필요한 항목 · 37
- [그림 3-20] e-HRD REVIEW 서비스 만족도 · 38
- [그림 3-21] 사이트 이용목적 조사 결과 · 39

【 요약 】

1. 사업의 필요성과 목적

- 21세기 지식기반사회의 핵심요소인 인적자원을 국가차원에서 효율적으로 양성·개발·활용하기 위해서는 우선적으로 정책형성의 토대가 되는 정보인프라의 구축이 요구됨.
- 이러한 필요성에 따라 한국직업능력개발원은 2001년부터 국가인적자원종합정보망인 ‘NHRD.Net’(National Human Resources Development Net)을 구축하여 운영해 오고 있음.
- 그동안 축적된 투자와 노하우로 인해 현재 ‘NHRD.Net’은 국내 유일한 인적자원 종합정보 포털사이트로서, 양적·질적으로 한 단계 업그레이드 되어가고 있다는 평가를 받고 있음.
- 이러한 성과를 바탕으로 2009년 사업에서는 국가 인재개발 관련 전문가, 관련 부처 담당자, 연구자 등 정보제공 대상자에게 신속하고 분석적인 정보를 보다 적극적으로 제공할 필요성이 있음.
- 본 사업의 목적은 첫째, 기존에 생성된 미래인재넷의 유지/보수 및 전면 개편, 둘째, 인재개발과 관련한 정보의 수집·가공·분석·제공, 셋째, 미래인재넷을 통한 정보 제공 등에 관한 일련의 업무 수행, 넷째, 국가인재개발 관련정책수립을 위한 Support 역할 수행임.

2. 2009년 사업의 주요 내용

- 2009년도 본 사업의 주요 내용은 ① 사이트 전체 및 콘텐츠 메뉴 별 세밀한 평가 및 보완 작업 진행, ② 자료 탑재 프로세스를 재정립, 시의성 정보의 적기 제공 및 분석·가공된 형태의 정보 제공, ③ 메일링서비스 구성 및 내용의 내실화, ④ 시스템 유지·관리 및 홍보, ⑤ 사업의 종합적인 평가 등임.

3. NHRD.net 운영 실적

- 직능원 고유 사업으로서 브랜드 재구조화 작업을 진행하였음.
 - 사이트 명칭을 『미래인재넷』에서 『국가인적자원개발 종합정보망(NHRD.net)』으로 변경하였으며 사이트 주소도 함께 변경하였음(www.miraeinjae.net → www.nhrd.net).
- 효율적인 정보 제공 및 활성화를 위해 각 사업별로 구성되어 있었던 인재정책 사업망 메뉴를 통합 개편하였음.
 - 사이트 주메뉴에 구성되었던 RHRD 메뉴를 인재정책사업 메뉴로 재구성하였음.
 - 공공부문 인재개발 우수기관 인증제 사업을 통해 인재정책사업 메뉴 중 가장 활성화되고 있는 Best HRD를 첫 번째로 메뉴로 구성하고, 정례토론회, 운영협의회, 워크숍 등 많은 자료가 탑재된 협력망 메뉴는 보다 편리하게 자료를 검색하여 이용할 수 있

도록 DB화하였음.

- 인재개발 관련 분석 이슈페이퍼를 생성하여 제공하고자 HRD 이슈 메뉴를 신규로 구성함(인재개발동향 하부 메뉴로 구성).
 - 「인재개발 동향분석 연구사업(2009)」와 연계하여 제공하는 e-HRD REVIEW 자료 탑재
- NHRD.net의 부가서비스 홍보 및 이용 안내를 위한 페이지를 신규로 구성하였음.
 - My Page, My Scrap 메뉴 이용 안내, 이메일서비스 e-HRD REVIEW의 안내 및 신규 신청을 위한 페이지를 구성하였으며, 기존에 제공하던 RSS 서비스 안내 페이지를 함께 구성하였음.
- 타 서비스와의 차별화 및 서비스의 질적 제고를 위해 메일링서비스를 새롭게 기획하여 제공하였음.
 - 인재개발 관련 최신동향정보 서비스에서 한 단계 더 나아가 분석적인 이슈 페이퍼를 생성·제공
 - ※ 이슈페이퍼를 책자로 발간(동향분석사업과 연계)
 - 메일링서비스를 NHRD.net 회원 대상 서비스로 확대하여 사이트 이용 회원들에게 보다 적극적으로 콘텐츠를 홍보
- 인재개발동향, 인재개발자료실 메뉴를 통해 국가인재개발 관련 최

신 정보를 신속하게 제공하고, 인재개발통계 메뉴를 통해 관련 통계 자료를 제공, 인재정책사업 메뉴를 통해 진행되는 사업정보를 공유·홍보하였음.

- 시스템 유지·관리, 사용자 및 관리자 화면 개선, 개인정보보호를 위한 보완개발 작업 등을 통해 지속적으로 이용 편의성 제고

3. 이용 현황

- 2009년 11월 30일 현재 총 가입회원 수는 5,050명으로 2009년 신규 가입자 수는 614명임.
- 2009년도 월평균 신규가입회원 수는 56명이며, 8월 이후 가입자 수가 크게 증가하였음.
- 2009년도 월평균 페이지뷰는 42,358회로 2008년 월평균 페이지뷰 (35,350회) 보다 증가하였으며, 계속적으로 증가하는 추세임.
※ 월평균 페이지뷰: 2007년 27,470회, 2008년 35,350회, 2009년 42,358회
- 메뉴별로는 '인재개발동향> 통합검색> 인재개발자료실> 메인화면'의 순으로 이용률이 높은 것으로 나타났음.

4. 이용자 만족도 조사

- 6월과 10월에 실시한 이용자 만족도 조사 결과를 분석한 결과 NHRD.

net을 이용하는 주된 목적은 1위가 인재개발관련 연구자료 수집, 2위가 인재개발관련 동향 파악으로 나타났음. 2008년도 조사 결과에서도 동일한 결과가 나타났으며, 2009년 6월 조사에서도 두 가지 목적이 1, 2위로 나타났음.

- 인재개발동향 메뉴 중 주 이용 메뉴의 경우 2008년도에는 연구동향(32.2%)>정책동향(21.2%)으로 비슷하게 높게 나타났으나, 2009년도 조사 결과에서는 HRD 이슈(e-HRD REVIEW)(38.0%), 정책동향 (34.6%)로 2009년도에 신규로 생성한 HRD 이슈의 이용률이 크게 상승한 것으로 나타났음. 이는 콘텐츠의 차별화 전략과 메인화면 노출, 메일링 서비스 등 보다 적극적인 홍보로 인한 성과라 할 수 있음.
- 서비스 항목별 만족도 결과를 5점 만점으로 하여 만족도 점수를 매겨보면 2008년도 보다 2009년 만족도 점수가 상승하였음.
- NHRD.net 이용자들은 ‘제공 콘텐츠의 확대’가 가장 우선적으로 개선되어야 하는 항목으로 생각하는 것으로 나타났음. 그러나 2008년도에 비해 그 비율이 감소한 것으로 나타났음. 이는 신규 또는 지속적인 콘텐츠 생성·제공을 통해 콘텐츠에 대한 이용자의 만족도가 계속적으로 상승하고 있음으로 추측할 수 있음.

5. 사업 평가와 향후 추진 계획

- 「인재정책종합정보 생성·제공사업(2009)」의 평가는 다음과 같음.

○ 인재정책종합정보망에 대한 직능원 차원의 효용성 점검이 필요하였음.

- 직능원 고유 브랜드로의 재구조화 작업을 진행하였음(‘미래인재넷’ → ‘NHRD.net’).

○ 타 기관의 유사 정보망 서비스와의 차별성 및 제공 콘텐츠의 질적 제고를 위한 서비스 개발이 필요하였음.

- 인재개발 관련 주요 이슈를 주제로 심층 분석 페이지를 생성하여 e-HRD REVIEW라는 메일링 서비스를 제공하였으며 HRD 이슈 메뉴를 통해서도 제공하였음.

※ 동향분석사업과 연계하여 제공

○ 제공 콘텐츠 및 서비스에 대한 보다 적극적인 홍보를 위해 메일링 서비스를 회원서비스로 확대 실시하였으며, 메일링서비스를 포함하여 주요 부가서비스를 안내하는 ‘이용안내’ 메뉴를 구성하였음.

□ 한편, 2009년 사업에 대해 연구진과 자문위원, 이용자 만족도 조사 의견 등을 토대로 성과를 정리하면 다음과 같음.

○ NHRD.net 이용현황 통계를 분석해 본 결과

- 2009년 월평균 페이지뷰는 2008년에 비해 증가하고 있는 추세

※ 월평균 페이지뷰: 2008년 35,350회, 2009년 42,358회

- 관련 사이트와의 차별화를 위해 메일링서비스를 강화
 - 주제별 심층 분석 이슈 페이퍼를 생성하여 NHRD.net 가입회원들에게 메일링서비스를 제공하였음.
- 이용자 만족도 조사 결과 사이트 전반적인 만족도는 5점 만점에 4점으로 높은 수준
 - 서비스 항목별로 보면 제공콘텐츠 4.0점, 디자인 및 인터페이스 3.9점, 검색기능 3.9점, 사이트 전반 4.0점, e-HRD REVIEW 3.9점으로 모든 항목의 만족도 점수가 높게 나타났음.
- 사이트 이용자의 개인정보보호를 위한 정책 및 서비스 보완 개발 작업을 진행하였음.
 - 개인정보보호를 위해 회원가입정보에서 ‘주민번호’를 삭제처리하였으며, 그에 따른 회원가입프로세스와 개인정보보호정책, 회원약관을 개정하였음.
 - 또한, 보안서버(SSL)인증서를 설치하였으며, 비밀번호 암호화 작업 등을 진행하였음.
- 향후 사업의 추진 방향을 제안하면 다음과 같음.
- 국정지표인 ‘인재대국’을 달성하기 위한 정부 각 부처의 인재관련 정책 환경의 변화를 적절히 반영할 수 있도록 사이트의 지속적인

보완 및 부분적 개편이 요구됨.

- 대내외의 다양한 환경변화에 대응하는 사이트의 효율적인 운영을 위한 중장기 계획 마련이 필요함.
- 유관 사이트와의 차별화를 강화하는 한편 유대관계 추진
- HRD 관련 국내외 정보 수집원 강화
- 인재개발 관련 정보 생성·제공의 강화
- 개인정보보호 및 장애인 웹 접근성 향상을 위한 조치 작업 진행

제1장 서론

제1절 사업의 필요성과 목적

- 21세기 지식기반사회의 핵심요소인 인적자원을 국가차원에서 효율적으로 양성·개발·활용하기 위해서는 우선적으로 정책형성의 토대가 되는 정보인프라의 구축이 요구됨.
- 이러한 필요성에 따라 한국직업능력개발원은 2001년부터 국가인적자원종합정보망인 'NHRD.Net'(National Human Resources Development Net)을 구축하여 운영해 오고 있음.
 - 「제 2차 국가인적자원개발기본계획('06~'10)」이 발표됨에 따라 정부 각 부처별로 인재개발 정책을 수립·시행하는 데 있어서 국가인재개발 인프라확충 부문에 인재정보 생성·관리의 체계화 및 연계성 강화의 필요성 제기
- 그동안 축적된 투자와 노하우로 인해 현재 'NHRD.Net'은 국내 유

일한 인적자원 종합정보 포털사이트로서, 양적·질적으로 한 단계 업그레이드 되어가고 있다는 평가를 받고 있음.

- 이러한 성과를 바탕으로 2009년 사업에서는 국가 인재개발 관련 전문가, 관련 부처 담당자, 연구자 등 정보제공 대상자에게 신속하고 분석적인 정보를 보다 적극적으로 제공할 필요성이 있음.

- 인재개발 관련 정책연구의 효율적인 수행과 질적 수준 제고
- 유관기관 담당자들의 정보공유의 장을 제공하여 NHRD관련 정책 조정, 사업지원
- 인재개발 관련 정책결정 과정에 있어 정책적 투명성을 제공하여 NHRD.net을 통해 국민의 참여를 자연스럽게 유도함.

- 본 사업의 목적은 다음과 같음.

첫째, 기존에 생성된 NHRD.net의 유지/보수 및 개편,
둘째, 인재정책과 관련한 정보의 수집·가공·분석·제공,
셋째, 국가인재개발 관련 정책 수립을 위한 Support 역할 수행하는 것임.

제2절 사업의 경과

- '01~'05 국가인적자원개발종합정보망(NHRD-Net) 사이트 운영(직능원 자체 운영)

- 인적자원 관련 연구동향, 통계 및 일부 정책정보 제공

- '06. 2월 : 교육과학기술부 국고보조 시작
 - 정부 각 부처별로 추진하는 인적자원정책 관련 정보의 생성·관의 체계화 및 연계성 강화의 필요성 제기(교과부 정책총괄팀, '05년)

- '06. 9월 : 메일링 '국가인적자원개발 동향정보' 서비스 개시
 - 1호('06. 9. 7)부터 34호('07. 12. 27)까지 발송

- '08. 6월 : 메일링 '미래인' 서비스 개시
 - 1호('08. 6. 11)부터 14호('08. 12. 24)까지 발송
 - 기존 「국가인적자원개발 동향정보」와 舊교육부 인적자원 정책동향지 「인정(人政)」을 통합·개편

- '08. 11월 : 미래인재넷(<http://www.miraecinjae.net>)으로 개편
 - 사이트 명칭 : NHRD-Net(www.nhrd-net)→
미래인재넷(www.miraecinjae.net)

제3절 2009년 사업의 내용 및 추진 방법

- 사이트 전체 및 콘텐츠 메뉴별 세밀한 평가 및 보완
 - 직능원 고유 브랜드로의 재구조화 필요(미래인재넷 → NHRD.net)

4 인재정책 종합정보 생성·제공사업(2009)

- 인재정책 사업망 메뉴 개편
- 부분 개편 작업을 통해 사이트 구성 개선 및 이용 편의성 제고

- 자료 탑재 프로세스를 재정립, 시의성 정보의 적기 제공 및 분석·가공된 형태의 정보 제공

- 메일링서비스 구성 및 내용의 내실화
 - 회원 대상 서비스로 확대 제공
 - 최신 동향정보에서 한 단계 나아가 분석적인 이슈페이퍼 생성·제공

- 시스템 유지·관리 및 홍보

- 사업의 종합적인 평가
 - 메일링 서비스 만족도 조사 실시
 - 이용자 만족도 조사 실시
 - 종합 평가를 통한 후속 사업 제안

제 2 장 NHRD.net 운영 실적

제1절 개편 및 서비스 신설

□ NHRD.net으로의 개편

- 직능원 고유 사업으로서 브랜드 재구조화 작업이 필요하였음(미래인재넷 → NHRD.net).
 - 사이트 명칭을 『미래인재넷』에서 『국가인적자원개발 종합정보망(NHRD.net)』으로 변경하였으며 사이트 주소도 함께 변경하였음(www.miraeinjae.net → www.nhrd.net).

[그림 2-1] NHRD.net 메인화면



□ 인재정책사업 메뉴 개편

- 각 사업망(RHRD, Best HRD, 인력수급)별로 여러 메뉴가 구성되어 있으나 해당 사업의 콘텐츠 생성·탑재 빈도가 낮아 지속적인 업데이트 관리에 어려움이 있었음.
- 효율적인 정보 제공 및 활성화를 위해 각 사업별로 구성되었던 인재정책 사업망 메뉴를 통합 개편하였음.

○ 사이트 우측에 구성되었던 킷메뉴를 삭제하고, 사이트 상단 주메뉴에 구성되었던 RHRD 메뉴를 인재정책사업 메뉴로 재구성하였음.

- 공공부문 인재개발 우수기관 인증제 사업을 통해 인재정책사업 메뉴 중 가장 활성화 되고 있는 Best HRD를 첫 번째로 메뉴로 구성하였음.

※ 2009년도 공공부문 인재개발 우수기관 인증제(Best HRD)사업 내용으로 업데이트 함.

- 정례토론회, 운영협의회, 워크숍 등 많은 자료가 탑재된 협력망 메뉴는 보다 편리하게 자료를 검색하여 이용할 수 있도록 DB화 하였음.

[그림 2-2] 인재정책사업 메뉴 화면



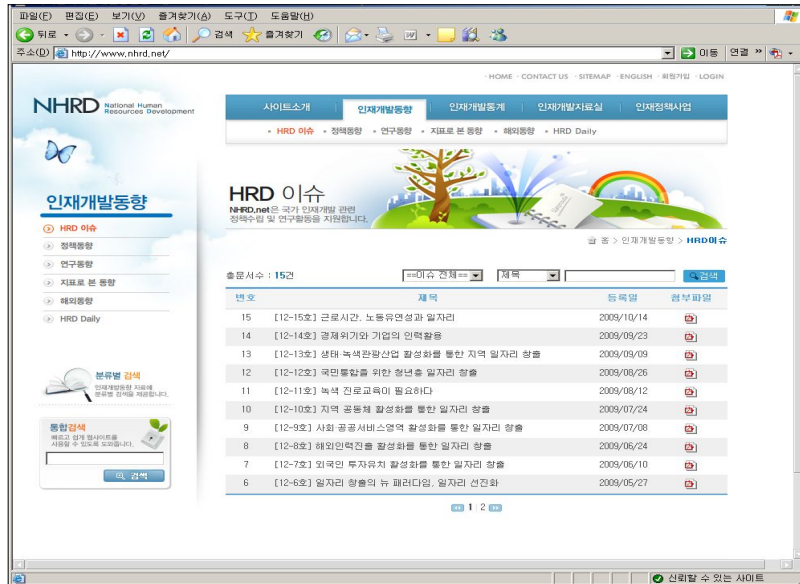
[그림 2-3] '인재정책사업> 협력망' 메뉴 화면



□ HRD 이슈 메뉴 신설

- 인재개발 관련 분석 이슈페이퍼를 생성하여 제공하고자 HRD 이슈 메뉴를 신규로 구성함(인재개발동향 하부 메뉴로 구성).
 - 「인재개발 동향분석 연구사업(2009)」와 연계하여 제공하는 e-HRD REVIEW 자료 탑재
- 또한 메인화면 주요 영역에 노출함으로써 콘텐츠 접근성을 높이는 등 적극적으로 홍보

[그림 2-4] '인재개발동향> HRD이슈' 메뉴 화면



[그림 2-5] 메인화면을 통한 HRD 이슈 제공



□ 이용안내 메뉴 신설

○ NHRD.net의 부가서비스 홍보 및 이용 안내를 위한 페이지를 신규로 구성하였음.

- 회원서비스인 My Page, My Scrap 메뉴 안내 페이지를 구성하였고,
- 회원대상 서비스인 이메일서비스 e-HRD REVIEW의 안내 및 신규 신청을 위한 페이지를 구성하였으며,
- 기존에 제공하던 RSS 서비스 안내 페이지를 함께 구성하였음.
- 메인화면에서 쉽게 찾을 수 있도록 바로가기 메뉴를 구성하였음.

[그림 2-6] 이용안내 화면



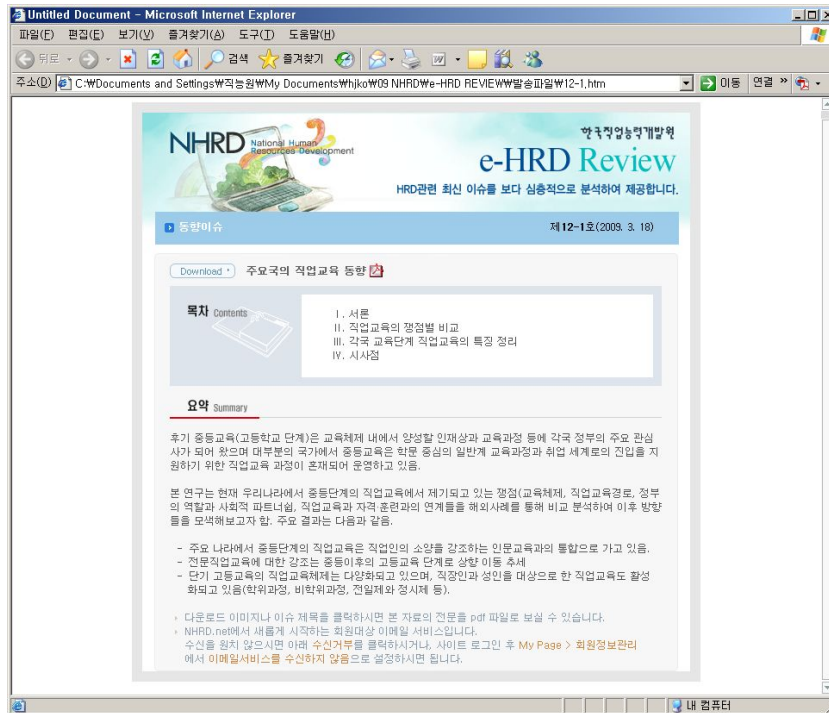
제2절 메일링서비스 제공

- 타 서비스와의 차별화 및 서비스의 질적 제고를 위해 메일링서비스를 새롭게 기획하여 제공하였음.
- 인재개발 관련 최신동향정보 서비스에서 한 단계 더 나아가 분석적인 이슈 페이퍼를 생성·제공
 - ※ 이슈페이퍼를 책자로 발간(동향분석사업과 연계)
- 메일링서비스를 NHRD.net 회원 대상 서비스로 확대함.
 - 사이트 이용 회원들에게 보다 적극적으로 콘텐츠를 홍보
 - ※ 미래인(발송대상: 교육과학기술부, 유관기관 HRD정책 관련 담당자/ 약 1,200여명) → e-HRD REVIEW(발송대상: NHRD.net 회원/ 약 4,000여명)
- 회원대상 서비스 제공을 위해 메일발송시스템을 보완 개발하였음.
- 메일 이용 현황의 효율적인 관리 및 분석을 위해 메일발송통계 tool을 개발하였음.
- e-HRD REVIEW 12-1호부터 12-20호의 제공 목록은 아래 표와 같음.

<표 2-1> e-HRD REVIEW 제공 목록

권호	제 목	발송일
12-1호	주요국의 직업교육 동향	2009. 3.18
12-2호	평생직업교육-평생취업체제 구축	2009. 4. 1
12-3호	전문계 고교 졸업생의 진로 선택	2009. 4.15
12-4호	전문계 고교생의 대학진학 계획: 1차년도와 4차년도의 비교	2009. 4.29
12-5호	직업교육의 현황과 정책동향	2009. 5.13
12-6호	일자리 창출의 뉴 패러다임, 일자리 선진화	2009. 5.27
12-7호	외국인 투자유치 활성화를 통한 일자리 창출	2009. 6.10
12-8호	해외인력진출 활성화를 통한 일자리 창출	2009. 6.24
12-9호	사회·공공서비스영역 활성화를 통한 일자리 창출	2009. 7. 8
12-10호	지역 공동체 활성화를 통한 일자리 창출	2009. 7.24
12-11호	녹색 진로교육이 필요하다	2009. 8.12
12-12호	국민통합을 위한 청년층 일자리 창출	2009. 8.26
12-13호	생태·녹색관광산업 활성화를 통한 지역 일자리 창출	2009. 9. 9
12-14호	경제위기와 기업의 인력활용	2009. 9.23
12-15호	근로시간, 노동유연성과 일자리	2009.10.14
12-16호	국내박사인력의 양성과 활용 실태	2009.10.28
12-17호	해외박사들의 특징과 진로 실태: 미국박사를 중심으로	2009.11.11
12-18호	교육고용패널 자료를 통해 본 외교 교육 실태	2009.11.25
12-19호	북구의 지역혁신과 인재개발정책	2009.12. 9
12-20호	영국과 호주의 고용지원 정책	2009.12.17

[그림 2-7] e-HRD REVIEW 이메일 서비스



제3절 지속적인 정보의 생성·제공

- 인재개발동향, 인재개발자료실 메뉴를 통해 국가인재개발 관련 최신 정보를 신속하게 제공하고, 인재개발통계 메뉴를 통해 관련 통계 자료를 제공, 인재정책사업 메뉴를 통해 진행되는 사업정보를 공유·홍보하였음.
- 인적자원개발 관련 정책 자료의 수집·분석·제공

- 교육과학기술부·노동부·기타 관련부처 등의 정책자료, 보도자료, 업무추진계획, 사업별 추진계획 등

○ 인적자원개발 연구 자료의 수집·분석·제공

- 인적자원개발과 관련된 연구보고서, 연구노트, 이슈, 포럼 등 행사 자료, 기타 각종 연구결과물

○ 인적자원개발 동향과 통계자료의 DB화/업데이트

- 인적자원개발 동향, 인적자원개발 지표, 인적자원개발 지수, 통계 포커스 등

○ 기타 인적자원개발 관련 자료의 수집·분석

- 산업체 또는 관련 단체, 학교, 훈련기관 등에서의 인재개발 동향 자료
- 언론 및 기타 기관에서의 동향관련 자료
- 정부에서 추진하는 인적자원 관련 사업의 개요, 핵심내용, 예산, 성과에 관한 자료의 수집 및 분석

○ 정량 및 정성자료의 갱신(update) 및 서버에 관리

○ 수집·분석된 인재개발 관련 자료를 web에 구현

○ 지속적으로 수집·분석, 재가공 및 생성 작업을 통해 제공하고 있는 콘텐츠 현황은 <표 2-2>와 같음.

<표 2-2> 미래인재넷 정보제공 현황(2009. 12. 21 기준)

메뉴		자료 건수(누적)	2009년 탑재 건수
인재개발동향	HRD 이슈	20	20
	정책동향	2,341	251
	연구동향	538	11
	지표로본동향	411	60
	해외동향	423	47
	HRD Daily	6,422	1,596
인재개발통계	통계포커스	19	1
	한국의인적자원개발지표	6개 영역	
	HRD INDEX	6개 영역	
	HRD DB	원내 패널 조사 소개	
인재개발자료실	국내외기관자료	4,230	360
	NHRD 정책자료	240	-
	KRIVET자료	676	-
인재정책사업	Best HRD	52	7
	협력망	115	-
	RHRD	137	-
참여마당	포럼	281	25
기타	공지사항	212	16

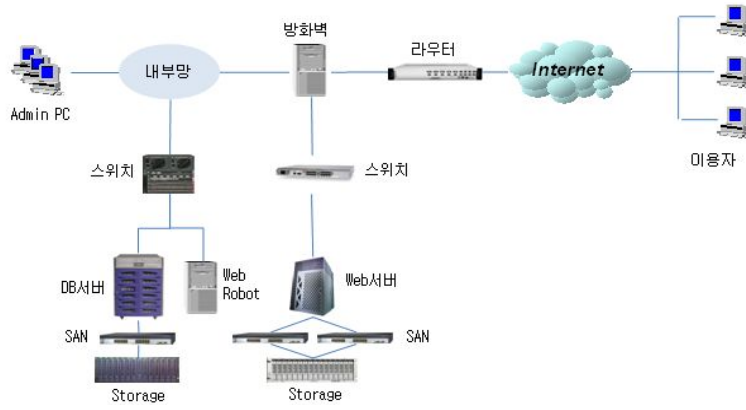
제4절 시스템 유지·관리

○ NHRD.net 운영 관련 보유 시스템 현황은 아래 표와 그림과 같음.

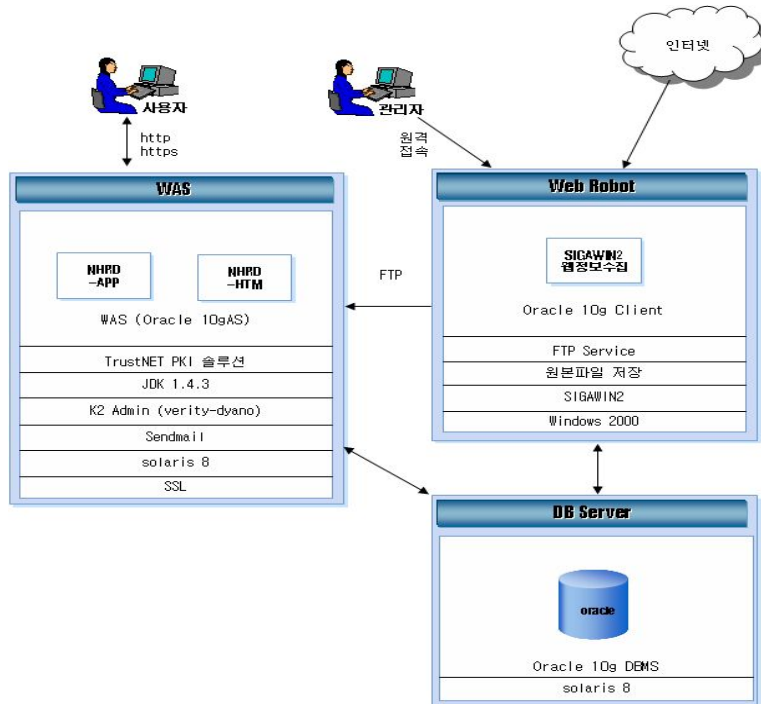
<표 2-3> H/W 현황

모델	CPU	메모리	디스크	운영업무
SUN E450	UltraSparc-II 400MHz * 4	4G	444G	Web 서버
SUN Fire V880	UltraSparc-IV+ 1.2GHz * 4	8G	1,032G	DB 서버
HP ML370	Intel Xeon 2.8GHz * 1	1G	144.8G	웹정보수집

[그림 2-8] H/W 구성도



[그림 2-9] S/W 구성도



○ 시스템 유지보수 실적은 아래 표를 참고

<표 2-4> 2009년 미래인재넷 유지보수 일지 목록

월	진행 내역
1	- KRIVET 홈페이지 개편에 따른 '인재개발자료실 > 국내외기관자료' 개편 개발 - 시스템 점검
2	- 관리자화면 메일관리 보완 개발, 메일통계리포트 개발 - 시스템 점검
3	- KRIVET 홈페이지와 NHRD.net간 SSO 처리 수정 - 메인 footer 이미지 수정 - 메일 발송관련 메일링 시안작업 및 관련 페이지 보완 개발 - 도메인변경(www.miraecinjae.net에서 www.nhrd.net으로)에 따른 메인화면 변경 작업(사이트 로고, flash 이미지, 문구 등) 시스템 점검
4	- 도메인변경에 따른 관련 전체페이지 보완 수정(flash, 문구 수정 등) - HRD 이슈 메뉴 신규 개발 및 메인화면 보완 적용 - 메일링 서비스 통계 관련 수정 - 시스템 점검
5	- 인재정책사업메뉴 개편 개발 - '2009 Best HRD' 사업 진행을 위한 페이지 보완 개발 - 메인공지사항 popup 보완 수정 - 인재개발통계 오류 페이지 수정, 메일링 수신거부등록 처리 - 시스템 점검
6	- 관리자화면 회원정보관리 메일송수신 여부 추가 - 설문메일시스템 보완 개발 - 시스템 점검
7	- 보안점검결과 반영(xss, sql injection, filedown 등) - 이용안내 메뉴 개발(My Page, My Scrap, 이메일서비스, RSS서비스 메뉴) - 회원정보DB에서 주민번호 삭제 처리 관련 process 및 p/g 보완 개발 - 관리자 화면 및 회원관리 주민번호 대체에 따른 인증방식 변경처리 - 시스템 점검
8	- 회원정보 비밀번호 및 관리자 개인정보(주민번호) DB 암호화 처리 및 관련 페이지 보완 개발 - 인적자원통계 페이지 업데이트 - 회원비밀번호변경 process 수정(관리자 및 회원 비밀번호 변경정책 추가) - 시스템 점검

<표계속>

월	진행 내역
9	<ul style="list-style-type: none"> - 관리자페이지 report오류에 따른 report upgrade(2.5 -> 4.5)및 관련 p/g수정 - 개인정보(주민번호, e-mail, 전화번호, 핸드폰번호) 노출페이지 점검 및 보완 수정 - 메일전송시스템 기능 추가(푸터 포함여부 기능) - 시스템점검
10	<ul style="list-style-type: none"> - 인재포럼배너 수정 - 사이트 SSL적용(Login, 회원가입, 회원정보수정, 비밀번호찾기) - 설문메일시스템 보완개발(유형추가 및 설문참여정보 DB화) - 시스템점검
11	<ul style="list-style-type: none"> - 설문결과(주관식, 서술형결과자료) excel download 추가 - 시스템 매뉴얼 보완 update(ERD, 매뉴얼) - 사이트내 개인정보노출 점검 - 시스템 정기점검(System patch, DB)
12	<ul style="list-style-type: none"> - Cylearn메뉴 및 자료이전을 위한 관련시스템 분석 - nhrd 웹보안시스템 적용 테스트 - nhrd내 미사용 시스템 정리 및 보완작업(국정원 보안점검대비) - 시스템정기점검(System, DB)

제5절 기타 사이트 운영

- 사이트 이용 고객의 개인정보보호를 위한 조치로 회원가입을 위한 입력정보 항목을 조정하고 이에 따른 가입 프로세스, 아이디/비밀번호 찾기 프로세스 화면 등을 보완 개발하였음.

<표 2-5> 회원가입을 위한 입력정보

변경 전	변경 후
이름, 아이디, 비밀번호, 주민번호, 이메일, 전화번호, 주소, 직업구분코드	이름, 아이디, 비밀번호, 생년월일, 이메일, 전화번호, 주소, 직업구분코드

- 회원가입정보 조정에 따라 ‘개인정보보호정책’ 과 ‘회원가입약관’을 보완하여 개정하고 이를 공지하였음.

- 개인정보보호를 위한 사전 조치로 회원의 중요 개인정보를 저장할 시에는 암호화 처리하도록 수정하였음.

- 사이트 이용고객의 개인정보 보호를 위해 보안서버(SSL(secure sockets layer))¹⁾ 인증서를 신규로 설치하였음.
 - 적용서버(domain) : www.nhrd.net
 - 기능 : SSL은 서버와 사용자간의 데이터가 암호화(인증기관 verisign의 인증서적용)되어 전송되기 때문에 사용자정보의 노출을 막을 수 있음.
 - 적용페이지 : Login, 회원가입, 회원정보 수정, 비밀번호 찾기
 - 기간 : 2009. 10. 13 ~ 2010. 10. 14

1) SSL은 브라우저와 서버 사이에서 안전하게 정보를 주고 받을 수 있도록 해 주는 암호화 통한 프로토콜임. 서버 인증서를 서버에 설치함으로써 SSL을 이용할 수 있게 됨.

제 3 장 이용 현황 및 만족도 조사

제1절 이용 현황

□ 회원가입현황

- 2009년 11월 30일 현재 총 가입회원 수는 5,050명으로 2009년 신규 가입자 수는 614명임.
- 2009년도 월별 가입회원 수는 [그림 3-1]과 같음.

[그림 3-1] 2009년 신규 가입회원 월별 추이



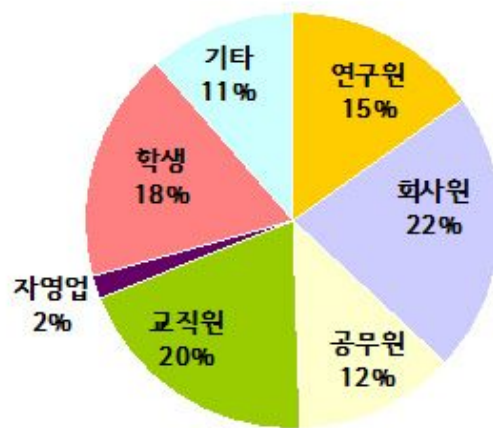
○ 2009년도 월평균 신규가입회원 수는 56명이며, 8월 이후 가입자 수가 크게 증가하였음.

○ 회원 구성 현황

- 최근 3년간(2007년~2009년)²⁾ 가입회원의 직업별 구성을 분석해 본 결과 회사원의 비율이 22%로 가장 높게 나타났고, 비슷한 비율로 교직원이 20%를 차지하였음.
- 그 다음으로는 학생(18%), 연구원(15%), 공무원(12%)의 순으로 비율이 높았음.

2) 2005년 개편 이전 회원정보의 경우 직업구분 정보가 없거나 기타로 입력된 정보가 많음. 2006년도 개편작업을 통해 직업구분 정보가 필수입력사항 변경되었음.

[그림 3-2] 최근 3년간 가입회원의 직업분포



□ 월별 메뉴별 페이지 뷰(Page View)³⁾

○ 2009년도 월평균 페이지뷰는 42,358로 2008년 월평균 페이지뷰 (35,350회)보다 증가하였으며, 계속적으로 증가하는 추세임.

※ 월평균 페이지뷰: 2007년 27,470회, 2008년 35,350회, 2009년 42,358회

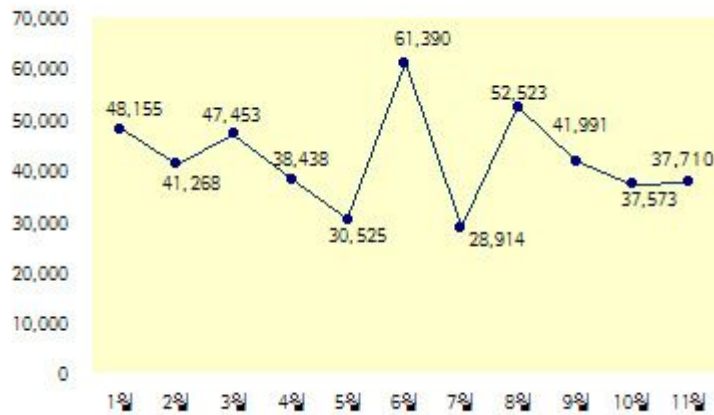
○ ‘인재개발동향> 통합검색> 인재개발자료실> 메인화면’의 순서로 이 용률이 높은 것으로 나타났음.

3) 하나의 완성된 ‘페이지’를 보는 것을 뜻함. 사용자가 웹사이트에서 하나의 완성된 페이지를 볼 때 1번의 페이지뷰가 됨.

<표 3-1> 월별 메뉴별 페이지 뷰(2009년)

메뉴 구분	메인 화면	사이트 소개	인재 개발 동향	인재 개발 통계	인재 개발 자료실	인재 정책 사업	참여 마당	통합 검색	마이 페이지	이용 안내	전체
1월	5,844	2,052	9,781	2,978	9,243	8,098	340	9,675	60	84	48,155
2월	5,578	1,711	8,294	2,187	8,419	6,004	202	8,764	40	69	41,268
3월	6,084	2,125	8,936	2,343	7,647	8,170	205	11,835	49	59	47,453
4월	6,080	1,719	8,980	2,292	5,590	7,480	109	6,039	51	98	38,438
5월	5,001	1,655	8,293	2,138	5,298	2,574	87	5,396	27	56	30,525
6월	5,557	2,095	18,855	2,131	9,965	15,792	714	6,150	61	70	61,390
7월	5,202	1,864	6,927	1,830	4,094	979	74	7,703	84	157	28,914
8월	5,784	5,528	18,137	1,719	8,468	2,308	254	9,743	33	549	52,523
9월	5,215	2,262	12,679	2,021	6,538	4,851	786	7,536	23	80	41,991
10월	5,558	2,335	9,963	1,784	6,854	1,387	106	9,471	65	50	37,573
11월	3,983	2,539	10,686	1,689	7,191	2,062	212	9,254	15	79	37,710
월평균	5,444	2,353	11,048	2,101	7,210	5,428	281	8,324	46	123	42,358

[그림 3-3] 2009년 월별 페이지뷰 추이



- 월별 페이지뷰 추이를 보면 6월에 가장 큰 폭으로 상승한 것으로 나타는데, 이는 ‘인재개발동향’ 메뉴의 이용률이 크게 증가하였으며, 2009년도 Best HRD 사업 진행에 따른 인재정책사업 메뉴의 이용률이 증가하였기 때문임.

[그림 3-4] 주요 메뉴의 페이지뷰 추이



제2절 이용자 만족도 조사

1. 이용자만족도조사(6월)

□ 조사 개요

○ 조사 목적

- 새롭게 개편하여 회원대상 서비스로 확대 실시하고 있는 메일링 서비스와 서비스 전반에 대한 이용자 만족도를 조사하여 향후 개선방안을 모색

○ 조사 대상

- e-HRD REVIEW 12-1호부터 12-7호까지 7회 발송메일에 1회 이상 개봉한 회원(1회 이상 이용 회원)

○ 조사방법

- 설문 메일 발송

○ 조사 기간

- 2009년 6월 16일부터 6월 24일(7일간)

○ 조사 내용

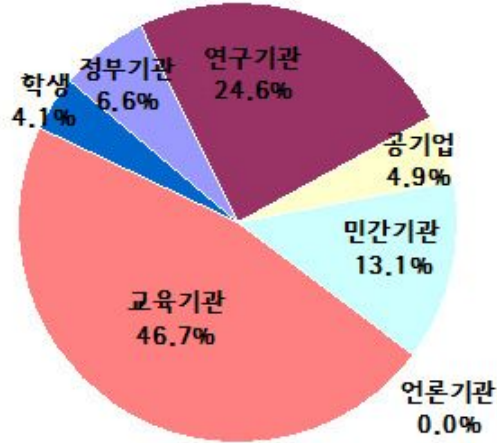
- 방문 빈도, 이용 목적, 제공 콘텐츠에 대한 만족도, 제공 콘텐츠 메뉴의 중요도, e-HRD REVIEW 서비스 만족도, e-HRD REVIEW 제공 주제

□ 조사 결과

○ 응답자의 일반적인 특성

- 응답자 수 : 126명
- 응답자의 소속분야의 경우 교육기관이 46.7%로 가장 많았으며, 그 다음으로 연구기관(24.6%), 민간기관(13.1%), 정부기관(6.6%), 공기업(4.9%), 학생(4.1%)의 순으로 나타났다.

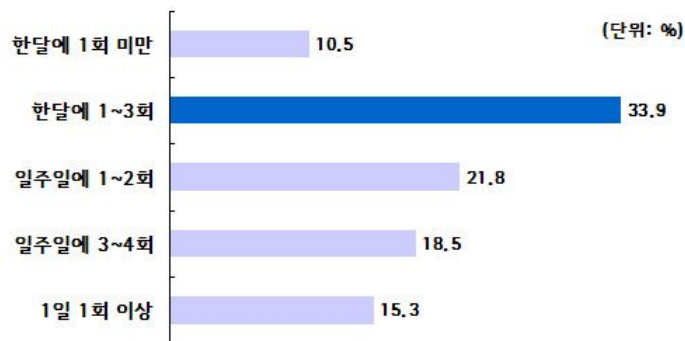
[그림 3-5] 응답자의 소속분야 분포



○ 사이트 방문 빈도

- 한달에 1~3회 정도 NHRD.net을 방문한다가 33.9%로 가장 많았으며, 그 다음으로 일주일에 1~2회(21.8%), 일주일에 3~4회(18.5%), 1일 1회 이상(15.3%), 한달에 1회 미만(10.5%)의 순으로 나타났다.

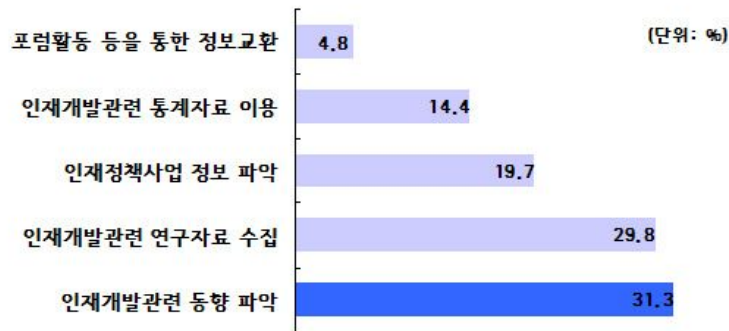
[그림 3-6] 사이트 방문 빈도



○ 사이트 이용 목적

- NHRD.net 이용 목적의 경우 인재개발관련 동향 파악이 31.3%로 가장 많았으며, 그 다음으로 인재개발관련 연구자료 수집(29.8%), 인재정책사업 정보 파악(19.7%), 인재개발관련 통계자료 이용(14.4%), 포럼활동 등을 통한 정보교환(4.8%).

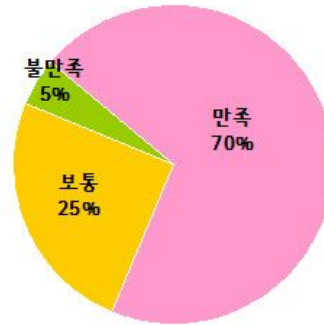
[그림 3-7] 사이트 이용 목적



○ 제공 콘텐츠에 대한 만족도

- NHRD.net 제공 콘텐츠에 얼마나 만족하느냐에 대한 질문에 약간 만족한다가 44.2%로 가장 많았고, 매우 만족(25.8%), 보통(25.0%), 약간 불만(2.5%), 매우 불만(2.5%)의 순으로 나타났음.
- 만족이 70%로 이용자들은 NHRD.net 제공 콘텐츠에 대해 대체로 만족하는 것으로 나타났음.

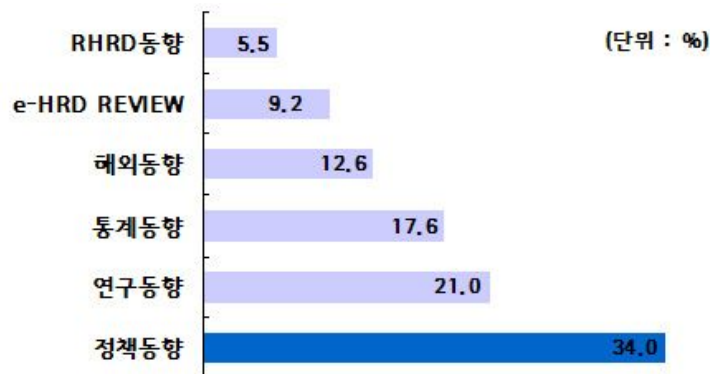
[그림 3-8] 제공 콘텐츠에 대한 만족도



○ 이용자가 인식하는 메뉴의 중요도

- NHRD.net 이용자가 중요하다고 생각하는 메뉴는 정책동향이 34%로 가장 높은 응답률을 보였고, 연구동향(21%), 통계동향(17.6%), 해외동향(12.6%), e-HRD REVIEW(9.2%), RHRD 동향(5.5%)의 순으로 응답하였음.

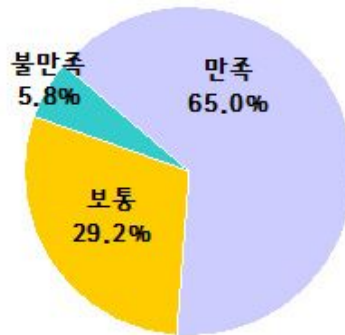
[그림 3-9] 이용자가 인식하는 메뉴의 중요도



○ e-HRD REVIEW 서비스 만족도

- e-HRD REVIEW 서비스에 대해 약간만족이 43.4%로 가장 많았으며, 보통(29.2%), 매우 만족(21.7%), 약간 불만(3.3%), 매우 불만(2.5%)의 순으로 응답하였음.
- 만족이 65%로 이용자들은 e-HRD REVIEW 서비스에 대해 대체로 만족하는 것으로 나타났음.

[그림 3-10] e-HRD REVIEW 서비스 만족도



○ e-HRD REVIEW 제공 주제

- e-HRD REVIEW에서 다루었으면 하는 주제로는 직업교육(24.7%), 직업훈련(17.0%), 직업연구(13.8%)로 직업관련 주제에 대한 수요가 55.5%로 높게 나타났으며, 그 다음으로는 RHRD(13.4%), 고등교육(11.7%), 산업연구(10.5%), 일자리(8.9%)의 순으로 나타났음.

[그림 3-11] e-HRD REVIEW 제공 주제



2. 이용자 만족도 조사(10월)

□ 조사 개요

○ 조사 목적

- NHRD.net 서비스 전반에 대한 이용자 만족도를 조사하여 향후 개선방안을 모색

○ 조사 대상

- NHRD.net 가입회원

○ 조사방법

- 설문 메일 발송

○ 조사 기간

- 2009년 10월 26일부터 11월 4일(10일간)

○ 조사 내용

- 방문 경로, 방문 빈도, 이용 목적, 주요 이용 정보, 콘텐츠의 만족도, 디자인 및 인터페이스의 만족도, 검색 기능의 만족도, 사이트 전반적인 만족도, 개선필요 항목, 타사이트 이용 정보, e-HRD REVIEW 서비스 만족도, e-HRD REVIEW 제공 주체

□ 조사 결과

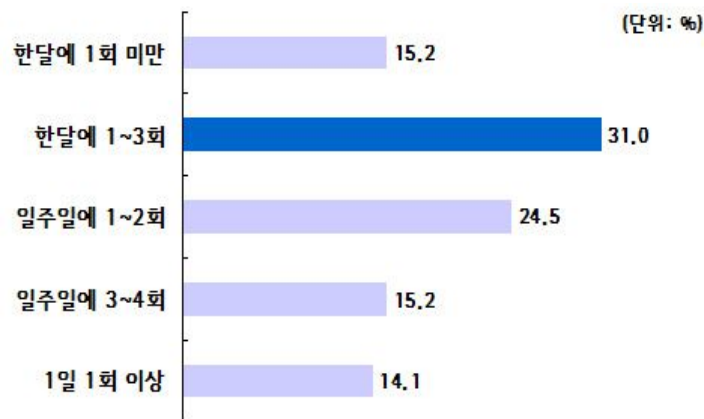
○ 설문 응답자 수는 총 186명이며, 응답한 회원의 소속 분야의 경우 교육기관이 37.3%로 가장 많았으며, 그 다음으로 민간기업(21.6%), 연구기관(14.6%), 정부기관(13.0%), 공기업(7.0%), 학생(6.5%)의 순으로 나타났음.

[그림 3-12] 설문 응답자의 소속분야 분포



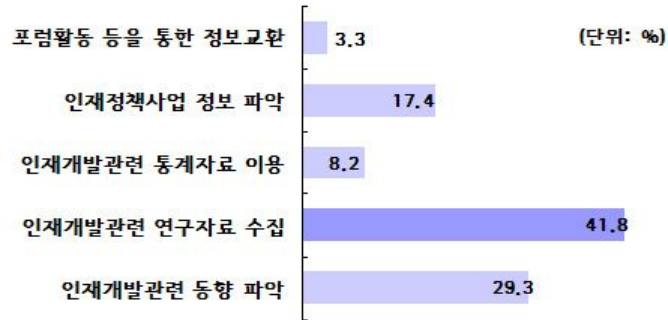
- 사이트 방문 경로의 경우 응답자의 절반 이상이 “정부기관, 연구기관 등의 관련사이트를 통해(54.3%)”라고 응답하였음. 그 다음으로 “직장동료, 지인 등 소개로(14.7%)”, “검색포털사이트(네이버, 다음, 야후 등)를 통해(14.1%)”, 기타(13.0%), 언론매체를 통해(3.8%)의 순으로 응답하였음.
- 사이트 방문 빈도의 경우 “한달에 1~3회”가 31.0%로 가장 많았으며, 그 다음으로 “일주일에 1~2회”가 24.5%, “한달에 1회 미만”과 “한달에 1~3회”가 15.2%로 동일하게 나타났음.

[그림 3-13] 사이트 방문 빈도



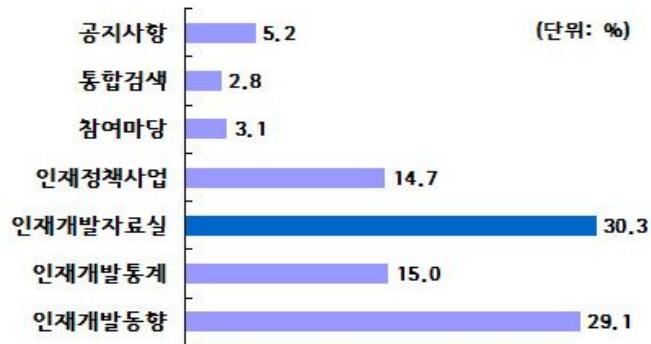
- NHRD.net을 이용하는 주된 목적의 경우 “인재개발관련 연구자료 수집”이 41.8%로 가장 높게 나타났음. 그 다음으로 “인재개발관련 동향 파악(29.3%)”, “인재정책사업 정보 파악(17.4%)”의 순으로 나타났음.

[그림 3-14] 사이트 이용 목적



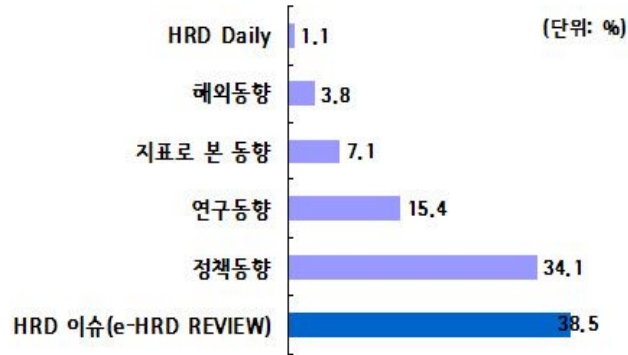
○ NHRD.net에서 주로 이용하는 메뉴의 경우 인재개발자료실이 30.3%, 인재개발동향이 29.1%로 이용률이 높은 것으로 나타났으며, 그 다음으로 인재개발통계(15.0%), 인재정책사업(14.7%)의 순으로 나타났음.

[그림 3-15] 주 이용 메뉴



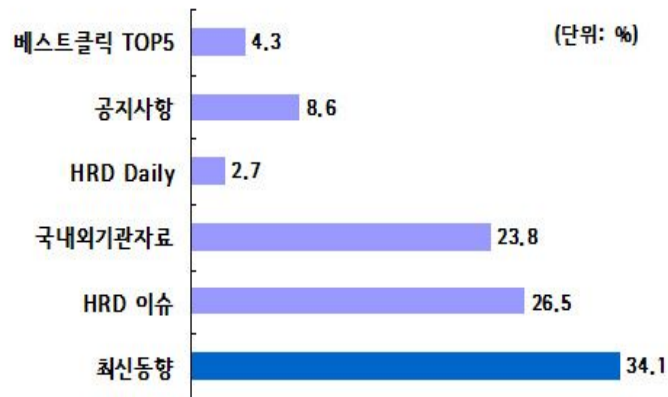
○ NHRD.net의 주요 콘텐츠인 인재개발동향 메뉴 중 주로 이용하는 정보의 경우 HRD 이슈(e-HRD REVIEW)가 38.5%로 가장 많이 이용하는 것으로 응답하였으며, 그 다음으로 정책동향(34.1%), 연구동향(15.4%), 지표로 본 동향(7.1%)로 나타났음.

[그림 3-16] 인재개발동향 메뉴 중 주로 이용하는 정보



- NHRD.net 메인화면을 통해 제공되는 주요 콘텐츠 중에서 이용자가 가장 만족하는 콘텐츠로는 응답자의 34.1%가 최신동향이라고 응답하였으며, 26.5%가 HRD이슈, 23.8%가 국내외기관자료라고 응답하였음.

[그림 3-17] 메인화면 제공 콘텐츠 중 만족도가 높은 콘텐츠



- NHRD.net 제공 콘텐츠에 대해서는 약간만족이 44.4%로 가장 많았고, 매우만족(29.8%), 보통(23.0%)의 순으로 나타났음.

- 만족이 74.2%로 이용자들은 NHRD.net 제공 콘텐츠에 대해 대체로 만족하는 것으로 나타났음.

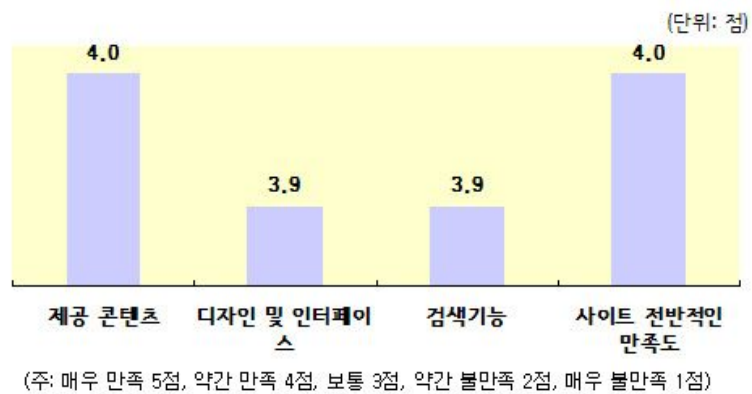
○ NHRD.net 디자인 및 인터페이스에 대해서는 약간 만족이 49.4%로 가장 많았고, 보통(23.2%), 매우 만족(22.2%)로 나타났음.

○ NHRD.net 검색 기능에 대해서는 약간 만족이 40.4%로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 보통(28.4%), 매우 만족(26.2%)의 순으로 나타났음.

○ 사이트 전반적인 만족도에 대해서는 약간만족이 51.6%로 높게 나타났으며, 매우만족(23.6%), 보통(21.4%)의 순으로 나타났음.

- 만족한다가 76%로 응답자들은 NHRD.net 사이트 전반에 대해 만족하는 것으로 나타났음.

[그림 3-18] 서비스 항목별 만족도 점수



- NHRD.net을 개선해야한다면 가장 우선적으로 개선해야 하는 항목으로는 응답자의 36.8%가 제공 콘텐츠라고 응답하였음. 그 다음으로는 이용자편의성을 고려한 서비스 지원(26.4%), 검색서비스(14.3%), 메일링서비스·맞춤서비스 등 부가서비스(12.6%)의 순으로 응답하였음.

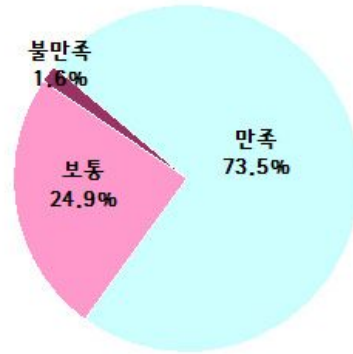
[그림 3-19] 개선이 필요한 항목



- e-HRD REVIEW 서비스에 대한 만족도는 약간만족한다가 52.2%로 가장 높았으며, 보통(24.7%), 매우만족(21.4%)의 순으로 나타났다.

- 만족한다가 73.6%로 높게 나타났다.

[그림 3-20] e-HRD REVIEW 서비스 만족도



- e-HRD REVIEW에서 다루었으면 하는 주제로는 직업교육(22.7%)과 직업훈련(22.1%)을 선택한 응답자가 많았으며, 그 다음으로 RHRD(15.5%), 고등교육(11.6%), 일자리(11.3%), 직업연구(11.0%)의 순으로 나타났음.

<표 3-2> e-HRD REVIEW 향후 제공 주제

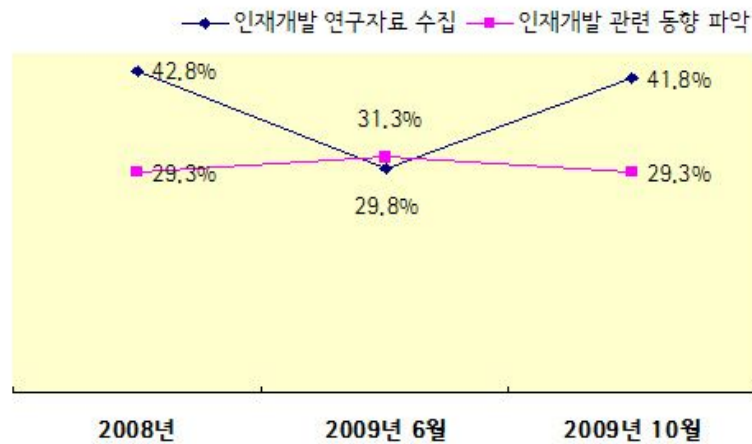
직업교육	직업훈련	일자리	고등교육	RHRD	직업연구	산업연구
22.7%	22.1%	11.3%	11.6%	15.5%	11.0%	5.7%

3. 조사결과 분석

- NHRD.net의 주 이용 목적은 인재개발 관련 연구 자료 수집과 동향 파악

- 조사결과 응답자들이 NHRD.net을 이용하는 주된 목적은 1위가 인재개발관련 연구자료 수집, 2위가 인재개발관련 동향 파악으로 나타났다. 2008년도 조사 결과에서도 동일한 결과가 나타났으며, 2009년 6월 조사에서도 두 가지 목적이 1, 2위로 나타났다.

[그림 3-21] 사이트 이용목적 조사 결과



□ 2009년 신규 콘텐츠인 HRD 이슈(e-HRD REVIEW)의 이용률이 크게 증가

○ 인재개발동향 메뉴 중 주 이용 메뉴의 경우 2008년도에는 연구동향 (32.2%)>정책동향(21.2%)으로 비슷하게 높게 나타났으나, 2009년도 조사 결과에서는 HRD 이슈(e-HRD REVIEW)(38.0%), 정책동향 (34.6%)로 2009년도에 신규로 생성한 HRD 이슈의 이용률이 크게 상승한 것으로 나타났다. 이는 콘텐츠의 차별화 전략과 메인 화면 노출, 메일링 서비스 등 보다 적극적인 홍보로 인한 성과라 할 수 있음.

□ 서비스 만족도가 상승하였음.

○ 서비스 항목별 만족도 결과를 5점 만점으로 하여 만족도 점수를 매겨보면 2008년도 보다 2009년 만족도 점수가 상승

<표 3-3> 서비스 만족도 결과 비교¹⁾

항목	2008년	2009년
정보의 양	3.6	4.0 ²⁾
정보의 유용성	3.8	
디자인 및 인터페이스	3.8	3.9
사이트 전반	3.8	4.0

주: 1) 5점 척도(매우만족: 5점, 약간 만족 4점, 보통 3점, 약간 불만족 2점, 매우 불만족 1점)
 2) '제공 콘텐츠' 항목으로 조사

□ NHRD.net 개선을 위해서는 제공 콘텐츠의 확대가 가장 우선적임.

○ NHRD.net 이용자들은 '제공 콘텐츠의 확대'가 가장 우선적으로 개선되어야 하는 항목으로 생각하는 것으로 나타났음. 그러나 2008년도에 비해 그 비율이 감소한 것으로 나타났음. 이는 신규 또는 지속적인 콘텐츠 생성·제공을 통해 콘텐츠에 대한 이용자의 만족도가 계속적으로 상승하고 있음으로 추측할 수 있음.

제 4 장 사업 평가와 향후 추진 계획

제1절 사업 평가

- 21세기 지식기반사회의 핵심요소인 인적자원을 국가차원에서 효율적으로 양성·개발·활용하기 위해서는 우선적으로 정책형성의 토대가 되는 정보인프라의 구축이 요구됨.
- 이러한 대내외적 환경변화에 따라 직능원은 국가인재개발 관련 국내·외 주요 정책동향의 신속한 파악 및 탑재를 통해 신규 아젠다를 개발하고 주요 이슈 생성의 교두보 역할을 수행하고자 인적자원종합정보 생성·제공 사업을 2002년부터 현재까지 지속적으로 수행하고 있음.
- 이러한 정책적 필요성으로 계속 추진하고 있는 「인재정책종합정보 생성·제공사업 (2009)」의 평가는 다음과 같음.
- 인재정책종합정보망에 대한 직능원 차원의 효용성 점검이 필요하였음.

- 직능원 고유 브랜드로의 재구조화 작업을 진행하였음('미래인재넷' → 'NHRD.net').

○ 타 기관의 유사 정보망 서비스와의 차별성 및 제공 콘텐츠의 질적 제고를 위한 서비스 개발이 필요하였음.

- 인재개발 관련 주요 이슈를 주제로 심층 분석 페이지를 생성하여 e-HRD REVIEW라는 메일링 서비스를 제공하였으며 HRD 이슈 메뉴를 통해서도 제공하였음.

※ 동향분석사업과 연계하여 제공

○ 제공 콘텐츠 및 서비스에 대한 보다 적극적인 홍보를 위해 메일링 서비스를 회원서비스로 확대 실시하였으며, 메일링서비스를 포함하여 주요 부가서비스를 안내하는 '이용안내' 메뉴를 구성하였음.

□ 한편, 2009년 사업에 대해 연구진과 자문위원, 이용자 만족도 조사 의견 등을 토대로 성과를 정리하면 다음과 같음.

○ NHRD.net이용현황 통계를 분석해본 결과

- 2009년 월평균 페이지뷰는 2008년에 비해 증가하고 있는 추세

※ 월평균 페이지뷰: 2008년 35,350회, 2009년 42,358회

○ 관련 사이트와의 차별화를 위해 메일링서비스를 강화

- 주제별 심층 분석 이슈 페이지를 생성하여 NHRD.net 가입회원들에게 메일링서비스를 제공하였음.

- 이용자 만족도 조사 결과 사이트 전반적인 만족도는 5점 만점에 4점으로 높은 수준
 - 서비스 항목별로 보면 제공콘텐츠 4.0점, 디자인 및 인터페이스 3.9점, 검색기능 3.9점, 사이트 전반 4.0점, e-HRD REVIEW 3.9점으로 모든 항목의 만족도 점수가 높게 나타났음.

- 사이트 이용자의 개인정보보호를 위한 정책 및 서비스 보완 개발 작업을 진행하였음.
 - 개인정보보호를 위해 회원가입정보에서 ‘주민번호’를 삭제처리 하였으며, 그에 따른 회원가입프로세스와 개인정보보호정책, 회원약관을 개정하였음.
 - 또한, 보안서버(SSL) 인증서를 설치하였으며, 비밀번호 암호화 작업등을 진행하였음.

제2절 향후 추진계획

- 2009년 「인재정책종합정보 생성·제공 사업」의 추진방향
 - 국정지표인 ‘인재대국’을 달성하기 위한 정부 각 부처의 인재관련 정책 환경의 변화를 적절히 반영할 수 있도록 사이트의 지속적인 보완 및 부분적 개편이 요구됨.

 - 대내외의 다양한 환경변화에 대응하는 사이트의 효율적인 운영을

위한 중장기 계획 마련이 필요함.

□ 유관 사이트와의 차별화를 강화하는 한편 유대관계 추진

- 인재개발관련 유관기관의 정보망, 지역 RHRD센터 사이트, RHRD.kr 등 유관 사이트와의 차별화를 강화하는 한편, NHRD.net의 취약한 분야를 보완할 수 있도록 관련 사이트와의 유대관계 강화가 요구됨.

□ HRD 관련 국내외 정보 수집원 강화

- 해외 주재원 및 지역별 HRD 담당자를 효율적으로 관리하여 HRD 관련 국내외 정보 수집 강화를 지속적으로 추진해 나가야 함.

□ 인재개발 관련 정보 생성·제공의 강화

- 만족도 조사 결과 사이트 개선 시 가장 우선적으로 개선이 필요한 항목으로 많은 이용자가 '제공 콘텐츠'를 응답하였음. NHRD.net에서 가장 중요한 최신정보의 신속, 지속적인 업데이트, 그리고 전문적이고 다양한 정보의 필요성은 계속적으로 요구되어짐.

□ 개인정보보호 및 장애인 웹 접근성 향상을 위한 조치 작업 진행

- 「공공기관의 개인정보보호에 관한 법률」에 따라 개인정보보호 및 정보보완을 위한 개선조치 사항 진행
- 장애인, 고령자 등이 웹 사이트에서 제공하는 정보에 비장애인과 동등하게 접근하고 이용할 수 있도록 웹 접근성 개선

- 이미지 정보에 대한 대체 텍스트 제공
- 키보드 이용 보장
- 글자를 배율로 제공 등

<부 록>

<부록 1> NHRD.net 이용자 만족도 조사 설문지(6월)

<부록 2> NHRD.net 이용자 만족도 조사 설문지(10월)

<부록 1> NHRD.net 이용자 만족도 조사 설문지

NHRD.net은 올해 새롭게 제공한 e-HRD REVIEW와 서비스 전반에 대해 아래와 같이 여러분의 의견을 듣고자 합니다.

1. 얼마나 자주 NHRD.net을 방문하십니까?

- ① 1일 1회 이상
- ② 일주일에 3~4회
- ③ 일주일에 1~2회
- ④ 한달에 1~3회
- ⑤ 한달에 한번 미만

2. NHRD.net을 이용하는 가장 주된 목적은 무엇입니까

- ① 인재개발관련 동향 파악
- ② 인재개발관련 연구자료 수집
- ③ 인재개발관련 통계자료 이용
- ④ 인재정책사업 정보 파악
- ⑤ 포럼활동 등을 통한 정보교환

3. NHRD.net 제공 콘텐츠에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 약간 만족 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만

4. NHRD.net에서 가장 중요한 메뉴는 무엇이라고 생각하십니까?(복수 선택)

- ① 정책동향 ② 연구동향 ③ 통계동향
- ④ 해외동향 ⑤ e-HRD Review ⑥ RHRD 동향

5. e-HRD Review 서비스에 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 약간 만족 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만

6. e-HRD Review에서 다루었으면 하는 주제는 무엇입니까?

- ① 직업교육 ② 직업훈련 ③ 일자리 ④ 고등교육 ⑤ RHRD
- ⑥ 직업연구 ⑦ 산업연구

7. 이용 통계 분석을 위한 질문입니다. 회원님의 소속 분야는?

- ① 정부기관
- ② 연구기관
- ③ 공기업
- ④ 민간기관
- ⑤ 언론기관
- ⑥ 교육기관
- ⑦ 학생

<부록 2> NHRD.net 이용자 만족도 조사(10월)

NHRD.net에서는 인재개발 관련 정책·연구·해외 동향을 주로 제공하고 있으며, 2009년도에는 e-HRD REVIEW를 통해 주제별 심층 분석 이슈 자료를 새롭게 제공하였습니다.

NHRD.net 서비스에 대해 아래와 같이 여러분의 의견을 듣고자 합니다.

1. 어떤 경로를 통해 NHRD.net을 알게 되셨습니까?
 - ① 검색포털사이트(네이버, 다음, 야후 등)를 통해
 - ② 정부기관, 연구기관 등의 '관련사이트'를 통해
 - ③ 언론매체를 통해
 - ④ 직장동료, 지인 등 소개로
 - ⑤ 기타

2. 얼마나 자주 NHRD.net을 방문하십니까?
 - ① 1일 1회 이상
 - ② 일주일에 3~4회
 - ③ 일주일에 1~2회
 - ④ 한달에 1~3회
 - ⑤ 한달에 한번 미만

3. NHRD.net을 이용하는 가장 주된 목적은 무엇입니까?
 - ① 인재개발관련 동향 파악
 - ② 인재개발관련 연구자료 수집
 - ③ 인재개발관련 통계자료이용
 - ④ 인재정책사업 정보 파악
 - ⑤ 포럼활동 등을 통한 정보교환

4. NHRD.net에서 주로 이용하는 메뉴는 무엇입니까?(복수선택)

- ① 인재개발동향(HRD이슈, 정책·연구·해외 동향, 지표로 본 동향, HRD Daily)
- ② 인재개발통계(통계포커스, 한국의 인적자원개발지표, HRD INDEX, HRD DB)
- ③ 인재개발자료실(국내외기관자료, NHRD 정책자료, KRIVET자료, 관련 사이트)
- ④ 인재정책사업(Best HRD, 협력망, RHRD)
- ⑤ 참여마당
- ⑥ 통합검색
- ⑦ 공지사항

5. NHRD.net의 주요 콘텐츠인 인재개발동향 메뉴 중 주로 이용하시는 정보는 무엇입니까?

- ① HRD 이슈(e-HRD REVIEW)
- ② 정책동향
- ③ 연구동향
- ④ 지표로 본 동향
- ⑤ 해외동향
- ⑥ HRD Daily

6. 다음은 NHRD.net 메인 화면을 통해 제공되는 주요 콘텐츠입니다. 귀하께서 가장 만족하시는 콘텐츠는 무엇입니까?

- ① 최신동향
- ② HRD 이슈
- ③ 국내외기관자료
- ④ HRD Daily
- ⑤ 공지사항
- ⑥ 베스트클릭 TOP5

7. NHRD.net 제공 콘텐츠에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 약간 만족 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만

8. NHRD.net 디자인 및 인터페이스에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 약간 만족 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만

9. NHRD.net 검색 기능에 대해 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 약간 만족 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만

10. NHRD.net 사이트 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 약간 만족 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만

11. NHRD.net을 개선해야한다면 가장 우선적으로 개선해야하는 항목은 무엇입니까?

- ① 디자인 및 화면구성
② 제공 콘텐츠
③ 검색 서비스
④ 메일링서비스, 맞춤형정보서비스 등 부가서비스
⑤ 이용자 편의성을 고려한 서비스 지원
⑥ 기타()

12. 인재개발 관련 정보를 위해 다른 어느 기관 사이트를 주로 방문하십니까? 주로 이용하시는 사이트가 있다면 사이트명(기관명)과 주로 이용하는 정보를 적어 주시기 바랍니다.

()

13. e-HRD Review 서비스에 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 약간 만족 ③ 보통 ④ 약간 불만 ⑤ 매우 불만

참고문헌

- 강경중 외(2005). 『인적자원 종합정보 생성·제공사업(2005)』, 한국직업능력개발원.
- 김창환 외(2003). 『교육통계정보센터의 운영방안 연구』, 한국교육개발원.
- 김해동 외(2001). 『인적자원개발지표 및 지수』, 한국직업능력개발원.
- _____ (2002). 『국가인적자원 종합정보시스템 구축 사업(Ⅱ)』, 한국직업능력개발원.
- _____ (2002) 『한국의 인적자원개발지표 2002』, 한국직업능력개발원.
- 김해동(1998). 『직업교육훈련지표 개발을 위한 기초연구』, 한국직업능력개발원.
- 김형만 외(2002). 『직업훈련 평가결과를 활용한 훈련기관 DB 구축』, 한국직업능력개발원.
- _____ (2003). 『인적자원 종합정보 DB 구축사업(Ⅱ)』, 한국직업능력개발원.
- _____ (2004). 『인적자원 종합정보 생성·제공 사업(2004)』, 한국직업능력개발원.
- 김형만(2002). 『경쟁력 강화를 위한 국가인적자원개발 인프라 구축』. 『직업과 인력개발』, 한국직업능력개발원.
- _____ (2002). 『인적자원 정보의 생성·제공 체계 확립』, 『인적자원개발기본법 제정의 의의와 과제』. 정책토론회자료, 한국직업능력개발원.
- 대한민국정부(2001). 『국가인적자원개발기본계획』.
- _____ (2006). 『제2차 국가인적자원개발기본계획('06~'10)』.
- 박재윤 외(1999). 『국가 교육통계 조사내용 및 체제개편 연구』, 한국교육개발원.
- 손유미 외(2006). 『인적자원 종합정보 생성·제공사업(2006)』, 한국직업능력개발원.
- _____ (2007). 『인적자원 종합정보 생성·제공사업(2007)』, 한국직업능력개발원.

- 신익현 외(2001). 『직업교육의 정보화: 데이터베이스 구축을 중심으로』, 한국
직업능력개발원.
- 이만희 외(2000). 『인적자원 개발 통계정보 DB 구축 방안 연구』, 한국교육개
발원.
- 이상돈 외(2008). 『인적자원 종합정보 생성·제공사업(2008)』, 한국직업능력개
발원.
- 장창원 외(2001). 『국가인적자원 종합정보시스템 구축 사업(I)』, 한국직업능
력개발원.

■ 저자 약력

- 송창용
 - 한국직업능력개발원 연구위원
- 민주홍
 - 한국직업능력개발원 전문연구원
- 류지영
 - 한국직업능력개발원 연구원
- 김민경
 - 한국직업능력개발원 연구원
- 성양경
 - 한국직업능력개발원 연구원
- 고훈정
 - 한국직업능력개발원 전문원

인재정책 종합정보 생성·제공사업(2009)

- 발행연월일 | 2009년 12월 30일 인쇄
2009년 12월 31일 발행
- 발행인 | 권대봉
- 발행처 | 한국직업능력개발원
135-949, 서울특별시 강남구 청담동 15-1
홈페이지: <http://www.krivet.re.kr>
전화: (02)3485-5000, 5100
팩스: (02)3485-5200
- 인쇄처 | 에덴복지재단 (02)2271-3130
- 등록일자 | 1998년 6월 11일
- 등록번호 | 제16-1681호

©한국직업능력개발원

<비매품>