

사용자 중심의 복지상담 예약 서비스에 관한 연구

A Study on User-Centered Welfare Counseling Reservation Service

유영조¹, 김정현², 권지은^{3*}

Young-jo Yoo¹, Junghyun Kim², Jieun Kwon^{3*}

요약

COVID-19 팬데믹 이후 온라인을 활용한 디지털 전환이 급속도로 증가하면서, 복지 분야에서도 디지털 플랫폼, 모바일 애플리케이션 등의 비대면 서비스가 확산되고 있다. 특히, 일상생활에서 온라인을 통한 다양한 예약 서비스가 활성화되고 있는 반면, 복지 상담 서비스는 여전히 예약 서비스가 부족하고, 대면이나 전화를 통한 상담이 이루어지고 있다. 따라서 본 논문의 목적은 현재 운영되고 있는 복지 상담 서비스 현황을 분석하고 복지상담 예약 서비스를 통해 사용자의 편의성을 높이고, 복지 서비스의 디지털 전환 가능성을 제안하고자 한다. 첫째, 문헌조사를 통해 일상생활에서 사용하고 있는 예약 서비스 및 현 복지상담 서비스의 현황을 조사하고 분석한다. 둘째, 분석 결과를 기반으로 사용자 중심의 맞춤 콘텐츠 및 시스템을 고려한 UI(User Interface)/UX(User Experience) 디자인을 설계하여 방향성을 정립하고 복지상담 예약 서비스를 제안한다. 마지막으로 제안한 복지상담 예약 서비스의 기대효과와 한계점을 논한다.

핵심어 : 디지털 복지, 예약 서비스, 복지 상담, 사용자, UX디자인

Abstract

As digital transformation using online has rapidly increased since the COVID-19 pandemic, non-face-to-face services such as digital platforms and mobile applications are spreading in the welfare field. In particular, while various online reservation services are becoming active in daily life, welfare counseling services still lack reservation services, and consultations are conducted in person or over the phone. Therefore, the purpose of this paper is to analyze the status of welfare counseling services currently in operation, increase user convenience through a welfare counseling reservation service, and suggest the possibility of digital transformation of welfare services. First, through literature research, we investigate and analyze the current status of reservation services and current welfare counseling services used in daily life. Second, based on the analysis results, we design a UI (User Interface)/UX (User Experience) design that considers user-centered customized content and systems to establish direction and propose a welfare consultation reservation service. Lastly, we discuss the expected effects and limitations of the proposed welfare counseling reservation service.

Keyword : Digital Welfare, Reservation Service, Welfare Counseling, User, UX Design

1 Department Emotion Engineering, Sangmyung University, Seoul, Korea [Graduate Student]

e-mail: dudwh0109@naver.com

2 Department Research & Development, Seoul Welfare Foundation, Seoul, Korea [Research Fellow]

e-mail: jhkim@welfare.seoul.kr

3 Department Human-centered Artificial Intelligence, Sangmyung University, Seoul, Korea [Professor]

e-mail: jieun@smu.ac.kr (Corresponding author)

Received(September 6, 2023), Review Result(1st: September 21, 2023), Accepted(October 13, 2023), Published(October 31, 2023)



© 2023 The Authors. Published by NCISS.

This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

1. 서론

1.1 연구 배경 및 목적

COVID-19 팬데믹 이후 온라인을 활용한 디지털 전환이 급속도로 증가하면서, 온라인 비대면 방식이 일상화되면서 사람들은 정보통신 기술과 디지털 정보화에 대한 관심이 증가했다 [1]. 특히, 거리두기가 활성화 된 기간 동안 음식점, 미용실 등의 일상생활에서의 예약 서비스는 사람들의 관심을 이끌어냈고 활성화 되었다. 사회적 거리두기가 완화된 이후로도 사용성 및 편리성을 통해 예약 서비스는 네이버 예약, 주문 등 네이버 스마트 플레이스 플랫폼을 통해 음식점의 경우 3배, 미용실의 경우 31배의 매출 규모 성장을 이루는 등의 확산된 모습을 확인할 수 있었다. 이를 통해 예약 서비스가 상업적 측면에서는 고객 유입 및 매출 증대, 잠재고객 확보 과정에서 실질적인 도움을 주고 있음을 연구결과를 통해 확인 되었다 [2]. 또한 서울특별시에서 운영하는 공공서비스 예약시스템과 같이 효율적인 관리, 참여자 편의 제공, 자원관리 및 제약 조절, 사회적 가치 추구 등을 이유로 비영리적 측면에서도 예약 시스템이 활성화되고 있음을 확인할 수 있었다 [3]. 복지영역에서도 디지털 복지(Digital Welfare)는 ‘공공영역에서 제공되는 서비스의 효율성 증진, 비용 효과성 증진, 대상자의 요구에 적극적으로 부응하기 위한 방법’으로 수단적 측면에서 개념이 정의되고 있다 [4]. 이와 같은 디지털 기반 복지의 도입에 대한 논의들이 진행되고 있으나 복지 급여 욕구가 있는 시민들은 여전히 대면이나 전화로 문의하며 필요한 정보를 얻고 서비스를 신청한다 [5]. 따라서 본 논문에서는 현재 운영되고 있는 복지 상담 서비스 현황을 분석하고 복지상담 예약 서비스를 통해 사용자의 편의성을 높이고, 복지 서비스의 디지털 전환 가능성을 제안하고자 한다.

1.2 연구 방법 및 범위

첫째, 문헌조사를 통해 일상생활에서 사용하고 있는 예약 서비스 및 현 복지상담 서비스의 현황을 조사하고 분석한다. 기존 운영되고 있는 다른 분야의 예약 시스템 및 현 복지 상담 서비스로 나누어 두 가지 측면에서 프로세스를 중심으로 분석을 진행하였다. 둘째, 분석 결과를 기반으로 사용자를 중심으로 한 복지상담 예약 서비스를 제안한다. 제안 과정에서는 복지서비스를 고려해 사용자 중심의 시스템 설계와 시스템의 4가지 주요 콘텐츠로 ‘나의 혜택’, ‘복지상담 예약’, ‘1대 1 채팅 상담’, ‘도움 요청’을 구성하였다. 설계한 시스템을 중점으로 사용자 중심에 따른 UI/UX 디자인 방향성을 정립했다. 셋째, 제안한 복지상담 예약 서비스의 기대효과와 한계점을 논한다.





2. 복지상담 예약 서비스 현황

2.1 예약 서비스의 시스템화

최근 일상생활에서 예약 서비스들은 분야별로 시스템이 체계화 되었다. 네이버 스마트 플레이스 플랫폼은 숙박, 식당, 미용 등의 예약 서비스로 국내 점유율 1등을 차지하는 등 크게 확대되었다 [6]. 네이버 예약의 분야별 템플릿 추천 내용을 보면 분야 별 특성에 따라 유형은 분류되지만, 사용자의 편리함을 위한 공통적인 기능으로 기간, 날짜, 시간 등의 설정이 포함되는 것을 확인 할 수 있었다 [7]. 본 논문에서는 복지상담 예약 시스템을 제안하기 위해 복지서비스와 관련이 있거나 공공기관, 비영리적 단체인 법률홈닥터, 서울특별시 공공서비스, 우리은행의 WON Time 예약상담, 영주시 예약통합서비스, 전남대학교 병원 다섯 개의 예약 서비스를 선정해 예약 시스템 체계 및 기능 구성 요소를 중점적으로 분석하였다. 예약 시스템에 따른 예약 수단, 진행 순서, 예약 유형, 등 각각의 시스템 체계를 파악했으며 기능 구성은 예약내역, 이용안내, 주의사항 등 예약 서비스와 관련된 기능을 위주로 분석하였다. 분석 결과로 예약시스템 체계의 경우 앞선 네이버 스마트 플레이스 와 유사하게 예약부터 상담 서비스를 이용하기 까지 서비스 선택, 희망 날짜, 시간, 기관을 공통적으로 포함했다. 여기에 더불어 대면서비스 이용 시 상담 내용, 신청서와 같은 서비스 이용 간 필요한 정보를 기재하는 것을 볼 수 있었다. 기능구성요소 부분에서는 공통적으로 상세 예약안내, 주의사항, 예약정보 등을 포함하고 있으며 최근에는 챗봇 서비스를 도입하여 운영의 편리성을 높이는 것을 확인할 수 있었다. 분석표는 아래 [표 1]과 같이 정리 했다.

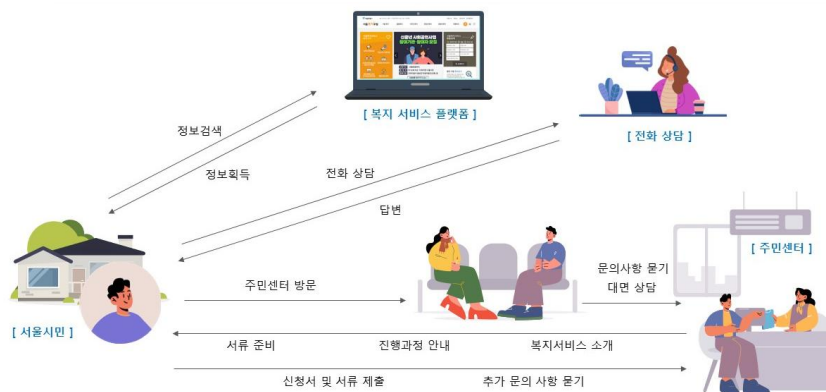
[표 1] 예약서비스 시스템 분석

[Table1] Reservation Service System Analysis

구분	법률홈닥터 (법률서비스)	서울특별시 공공서비스	우리은행 WON Time 예약상담	영주시 예약통합서비스	전남대학교 병원
이미지					
예약 시스템 체계	전화 상담 예약 -홈페이지 접속 -상담신청서 작성 버튼 선택 -상담방법 선택 -희망일시 선택 -배치기관 선택 -상담일정 확인 -신청경위 및	일반 예약 -홈페이지 접속 -희망 서비스 검색 -희망 서비스 선택 -공지사항, 첨부 파일 등 서비스 별 정보 확인 및	PC / 모바일 예약 -예약하기 버튼 선택 -상담 희망 영업점 선택 -상담 업무 선택 -방문 예약일자, 상담 시간 선택 -상담직원 지정 -간략 상담 내용	교육신청 예약 -홈페이지 접속 -기관 및 서비스 선택, 예약하기 버튼 선택 -서비스 내용 확인, 신청서 작성 및 신청	전화예약 -통합콜센터 전화 -상담원 연결 -진료상담 후 예약 -예약 당일에 진료 및 방문 인터넷 예약 -홈페이지 접속

	대상자 유형 선택 -상담대상 및 문제유형 선택 -상담내용입력 -예약확정 -15분 전화상담 방문 상담 예약 -홈페이지 접속 -상담신청서 작성 버튼 선택 -상담방법 선택 -희망일시 선택 -배치기관 선택 -상담일정 확인 -신청경위 및 대상자 유형 선택 -상담대상 및 문제유형 선택 -상담내용입력 -예약확정 -방문상담	날짜선택 -예약 및 예약 확인 빠른 예약 (분류 우선) -홈페이지 접속 -카테고리 별 서비스 선택 -해당 서비스 보유 희망 지역 선택 -일정 선택 빠른 예약 (지역 우선) -홈페이지 접속 -희망 지역 선택 -해당 지역 내 희망 서비스 선택 -일정 선택	작성 -예약 신청내용 확인 알림 (취소/확인)선택	건강/체험 예약 -홈페이지 접속 -기관 및 서비스 선택, 예약하기 버튼 선택 -날짜 및 시간 선택 -서비스 내용 확인, 신청서 작성 및 신청 문화관광 예약 -홈페이지 접속 -기관 및 서비스 선택, 예약하기 버튼 선택 -서비스 내용 확인, 신청서 작성 및 신청 체육시설 예약 -수영장 단일 운영으로 수영장 홈페이지 이동	진료예약클릭 -진료과/의료진/날짜 선택 후 예약 -예약일자확정 -예약일에 진료 및 방문 간편상담 예약 -첫방문고객, 비회원고객 대상 -예약상담요청 -상담원 통화 -진료과/의료진/날짜 상담 후 예약 -예약 당일에 진료 및 방문
기능 구성 요소	-법률홍닥터소개 -이용안내 -상담사례 -상담예약 신청 -홍보자료 -공지사항 -기관 검색 -칭찬합니다	-공지사항 -나의 예약내역 -도움말 / Q&A -추천 서비스 -검색하기 -상세 이용안내 -즐거찾는 서비스 -챗봇	-WON Time 예약상담 서비스 소개 -예약 내역 -예약 안내 (신청 가능 일시, 신청 가능 업무, 주의 사항) -예약 절차 안내	-교육신청 -체험/건강 -문화관광 -체육시설 -공지사항 -마이페이지 -통합검색	-진료 예약 -진료 예약 조회 -진단서 발급 -진료기록사본 -온라인진료기록 발급 -주의사항 -챗봇

2.2 현 복지상담 서비스



[그림 1] 현 복지상담 서비스 과정

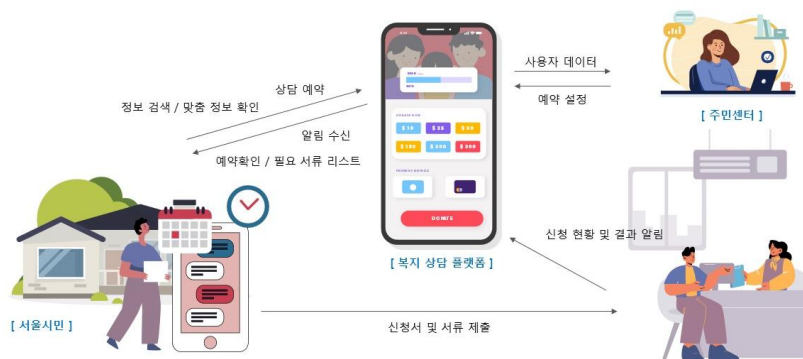
[Fig. 1] Current Welfare Counseling Service Course

현재 복지상담 서비스는 별도의 예약 시스템이 없이 주로 대면 또는 전화 상담 서비스로 이루어지고 있다. 복지서비스 플랫폼에서 정보를 확인 후 대면 서비스 이용 시 상담사가 상담이 가능한 시간까지 기다린 후 대면으로 상담을 진행할 수 있으며 첫 번째 방문에서 원하는 목적을 달성하는 경우는 드물었다. 서류제출 및 추가 문의사항 등을 이유로 두세 번의 방문을 통해 원하는 서비스의 신청 및 서류 접수까지 완료되는 상황이 많았다. [그림 1]은 현 복지상담 서비스를 표현한 그림이다.

3. 복지상담 예약 서비스 시스템 제안

3.1 사용자 중심 시스템 설계

복지상담 예약 서비스 현황을 기반으로 복지상담 예약서비스의 목적을 다음과 같이 설정하였다. (1)현재 전화 또는 대면 상담으로 하는 서비스를 비대면으로 전환한 복지상담 예약서비스를 개발해 복지상담의 접근성을 높이고, 편리한 서비스를 받을 수 있도록 설계한다. (2)복지상담 예약서비스를 제공하는 간편 복지서비스를 통해 현재 복지상담 서비스의 질을 개선하고 프로세스를 체계화 및 간소화하며, 상담사의 효율적 업무를 지향한다. (3)지속적인 서비스를 통한 데이터 축적으로 챗봇 등의 디지털 비대면 서비스의 초석을 마련한다. (4)방문 횟수 감소 및 편리한 상담에 주된 목적을 두고 프로세스를 구축한다. 이를 바탕으로 [그림 2]와 같이 비대면 복지상담 예약서비스 과정을 제안하고자 한다.

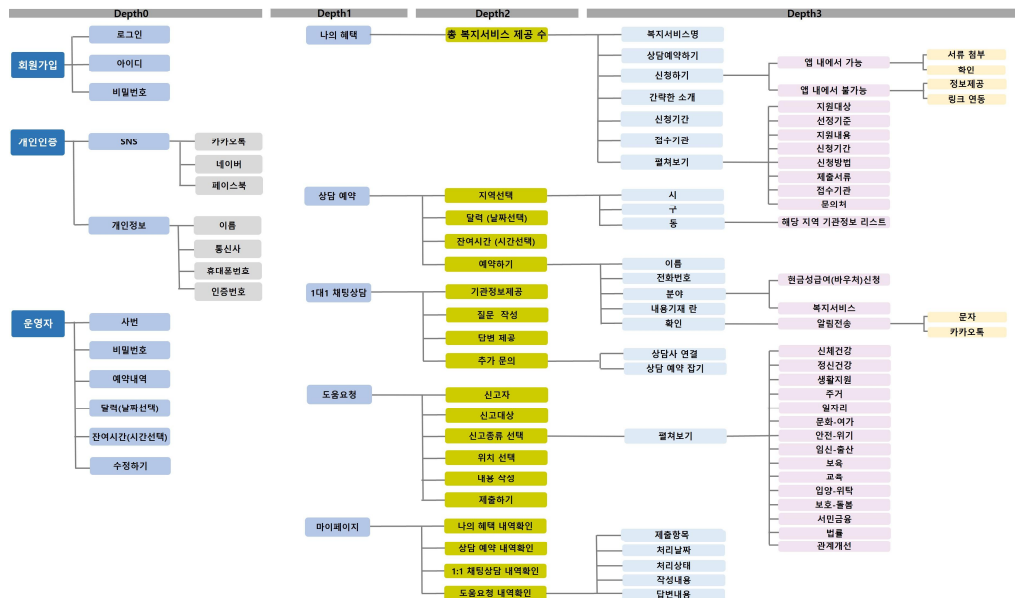


[그림 2] 비대면 복지상담 예약서비스 과정

[Fig. 2] Non-face-to-face welfare counseling reservation service course

위와 같은 목적으로 비대면 복지상담 예약 서비스를 위한 애플리케이션 기반 IA(Information Architecture)구조 설계를 진행했다. 메인 메뉴는 사용자 중심의 간편성과 편리성을 고려한 핵심 기

능과 간단한 프로세스만으로 구성해 누구나 쉽고 한눈에 파악하여 활용할 수 있도록 구성했으며 최소한의 Depth로 각 세부기능을 구축하고 직관적 기능 인식과 가독성 높은 정보 제공을 위한 모바일 우선의 싱글 페이지 기반으로 작성했다. 또한 반응형 웹 기반으로 웹, 스마트패드, 모바일에서 사용할 수 있도록 했다 [8]. (가로 3단 구성 - 1680px / 1280px / 980px / 736px / 480px) 아래 [그림 3]은 설계된 IA구조이다.



[그림 3] 복지상담 예약서비스 IA구조

[Fig. 3] Welfare Consultation Reservation Service IA Structure

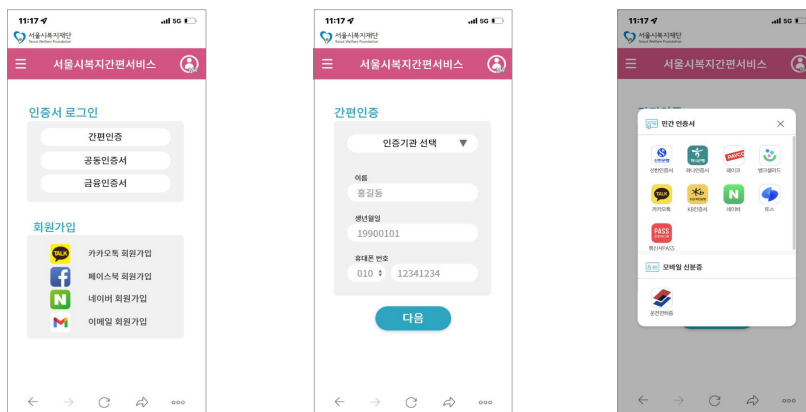
3.2 주요 서비스 콘텐츠 구성

콘텐츠는 ‘나의 혜택’, ‘복지상담 예약’, ‘1대 1 채팅 상담’, ‘도움 요청’으로 크게 4가지로 구성했다. ‘나의 혜택’의 경우 성별, 연령, 가구형태, 월소득 등 개인 인적사항 및 자녀, 결혼 여부 등의 변화된 개인의 상황에 따라 신청 가능한 개인별 맞춤형 복지서비스에 대한 전체적인 정보파악이 가능하다. 카테고리를 통한 분류를 적용해 가시적인 편리성을 향상시켜 이용자들이 더 잘 이해하고 인지할 수 있도록 구성했으며 비대면으로 서류를 첨부하고 제출한 뒤 복지서비스 신청까지 가능한 기능을 적용한다. ‘복지상담 예약’의 구성은 원하는 시간과 날짜를 선택해 기존 대면 방문으로 인한 대기 시간을 줄이고 불필요한 시간 소모를 제고해 이용자의 시간적 효율성을 증대할 수 있다. 거주지의 시, 구, 동을 입력하면 해당 지역의 동·주민센터 기관 리스트를 제공하며 동주민센터 실무자의 휴가, 근무시간 변동 등과 같은 변수를 예약 시스템 달력에 적용하여 이용자가 받는

예상치 못한 상황에 따른 불편함을 해소할 수 있다. ‘1대 1 채팅 상담’은 운영자의 근무 시간 이외에도 이용자가 복지서비스에 대한 신청 또는 정보에 대한 문의사항을 자유롭게 문의하고 답변 받을 수 있다는 편리성이 있다. 비대면의 특성을 담고 운영자와 이용자 간의 상호적인 실시간 소통도 가능한 점을 활용해 복지서비스에 대한 상담을 시간적·공간적 제약 없이 진행할 수 있다. 마지막으로 도움 요청의 경우 생활 속에서 발생하는 여러 사건·사고들에 대해 가까운 동주민센터로의 신고접수를 위한 위치기반 서비스를 통해 신고 대상, 종류, 내용을 작성하고 간편하게 제출할 수 있도록 구성했고 이웃 간 관심 증대에 따른 복지 사각지대를 해소 할 수 있다. 신고 접수한 사항은 처리 과정과 내용에 대한 답변에 대해 볼 수 있고 이전 내역 또한 볼 수 있도록 구성했다.

3.3 사용자 중심의 UX 디자인

시스템 분석 및 앞선 시스템 설계를 기반으로 UX 디자인의 방향성을 설정하였다. 레이아웃의 경우 반응형 웹을 고려한 싱글페이지로 대체적으로 큰 사이즈의 폰트를 사용해 가독성을 높였고 핵심 요소들이 잘 인지될 수 있도록 심플한 레이아웃으로 콘텐츠를 구성했다 [9]. 해당 방향성을 기반으로 제작한 UX 디자인은 다음과 같다. IA구조에서 Global(Depth0) 단계를 표현한 [그림 4]는 접근 편의성을 제고하기 위해 확산되고 있는 간편인증 또는 로그인을 하도록 설계하였다 [10]. 해당 설계는 최근 사람들이 익숙하고 대중적으로 많이 활용하는 SNS 및 금융인증서 등을 이용해 쉽고 빠르게 인증할 수 있다.

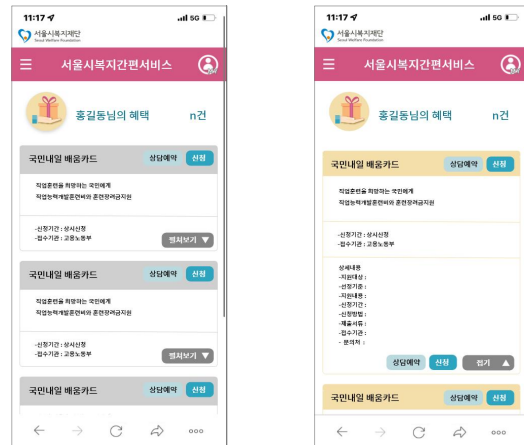


[그림 4] 로그인 및 개인인증

[Fig. 4] Login and Personal Authentication

나의 혜택이 표현된 [그림 5]에서는 복지정보를 효과적으로 전달하기 위해 카드 뉴스 형식의 구분과 정렬로 높은 가시성을 제공하였고 필수적인 내용만을 첫 화면에 간략히 제시한 후 펼쳐보기 기능을 적용해 더욱 구체적인 정보를 제공했다. 정보와 함께 즉각적인 상담 예약 및 신청까지 이

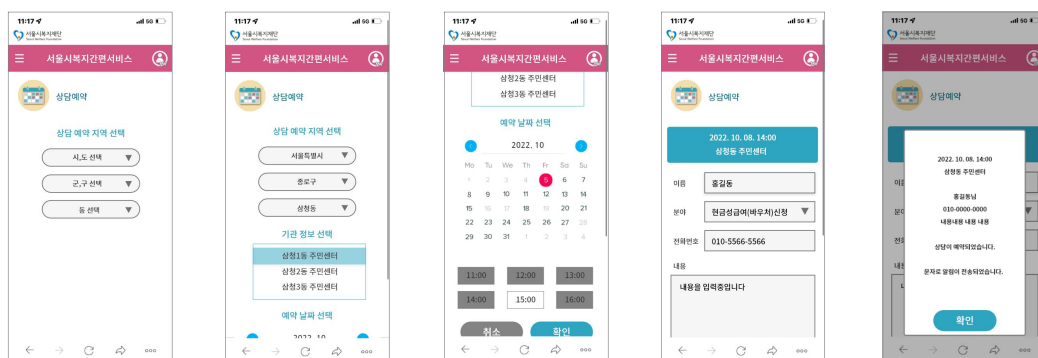
어질 수 있는 버튼을 함께 적용해 주며 복지상담 예약에 대한 서비스 기능을 활성화 시켰다. 또한 계슈탈트 지각이론 가운데 폐쇄성의 원리를 근거하여 페이지 하단에 추가적인 정보가 있음을 연상하게 해 사용자가 스크롤을 아래로 내리도록 유도하기 위한 시각적인 집단성과 간결성을 창조하는 방법을 활용해 설계하였다 [11].



[그림 5] 나의 혜택

[Fig. 5] My benefits

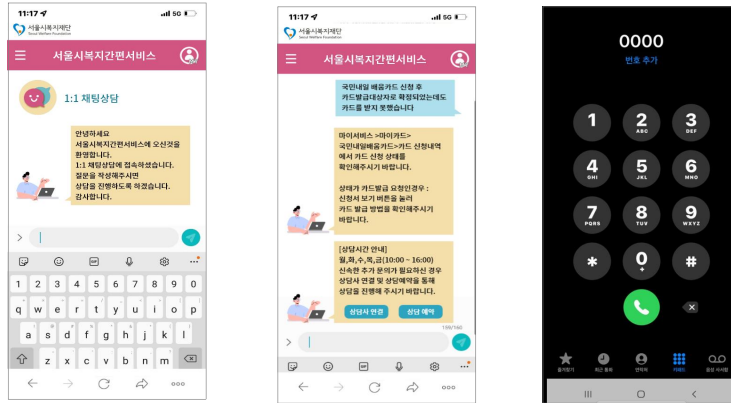
상담 예약은 해당되는 기관 선택 시 상담 예약을 할 수 있는 날짜가 명시된 달력과 날짜별 제공되는 상담 시간과 같은 핵심정보만을 담은 단순한 방식으로 누구나 쉽고 빠르게 사용할 수 있도록 적용했다. 또한 당일 상담자와 예약자의 효율적인 시간 활용과 원활한 상담 진행을 위해 신청자의 간단한 개인정보 및 상담내용을 작성해 예약확정을 하도록 했고 확정 시 내용을 확인할 수 있는 문자를 신청자에게 전송하도록 설정했다. [그림 6]은 상담예약 서비스에 대한 그림이다.



[그림 6] 상담 예약

[Fig. 6] Consultation reservation\

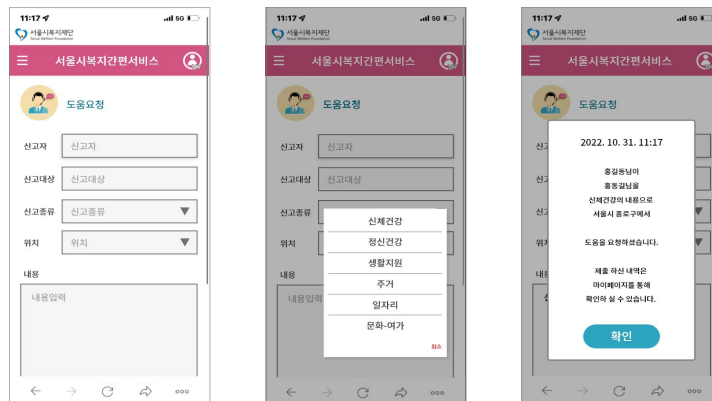
1대1 채팅상담은 상담원이 자유롭고 융통성 있는 응답을 통해 사용자가 언제나 복지서비스에 대한 궁금증을 제한 없이 자유롭게 해소할 수 있게 만든 서비스이다. 추가 상담을 위한 즉시 전화 연결 및 방문을 통한 상담 예약기능으로 이어질 수 있도록 설정하였으며 데이터 축적을 통해 추후 챗봇과 같은 자동화 시스템을 구축하는 등 상담원의 근무환경을 개선할 수 있을 것이다. [그림 7]은 사용자가 익숙함을 느낄 수 있는 채팅 형식의 1대 1 채팅상담 페이지를 표현한 그림이다.



[그림 7] 1대1 채팅상담

[Fig. 7] One-on-one Chat consultation

도움요청은 정확한 정보 파악을 위해 신고자와 신고대상을 구분하여 명시하도록 구성했다. 신고 종류에는 원활한 내역 분류를 위해 일반적인 복지관련 카테고리 항목을 구성해 주었으며 신고 내용에 대하여 종류와 함께 위치, 구체적인 내용에 대해 작성하도록 했다. 작성 완료 시 사용자에게 내용 확인 용 알림을 띄어주도록 구성했다. [그림 8]은 도움요청에 대한 그림이다.



[그림 8] 도움요청

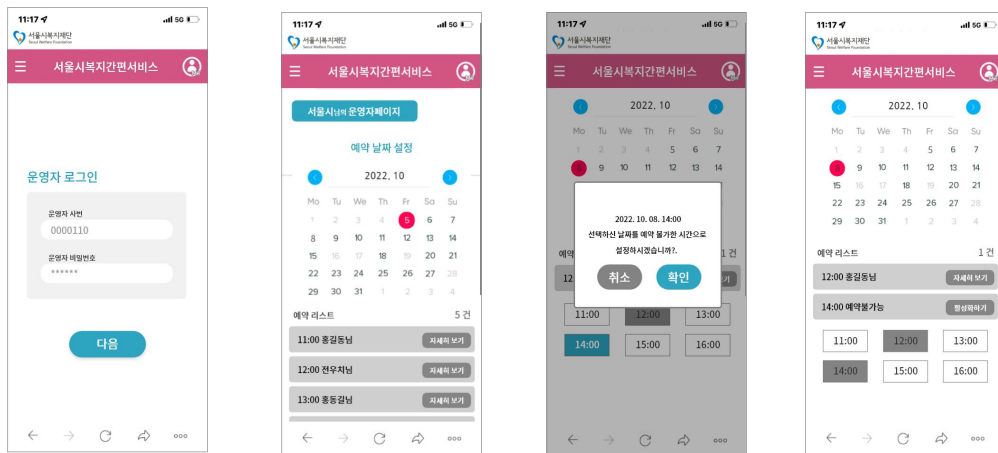
[Fig. 8] Request for help

4가지의 주요 콘텐츠 외에 마이 페이지를 통해 신청 복지 내역을 확인할 수 있으며 자세히 보기 기능을 통해 작성했던 도움요청 내용 및 답변, 상담 내역 등의 상세확인이 가능하다. 주요 콘텐츠를 기능별로 구분해 정렬함으로써 종합적으로 확인할 수 있도록 구축했다. 추가로 상담사가 인증을 통해 이용할 수 있는 운영자 페이지를 두어 상담 내역들을 확인하고 이후 일정들에 대해 간편하게 상담 시간을 설정할 수 있는 상담예약 확정 및 채팅 상담 답변을 위한 설계를 구성하였다. [그림 9], [그림 10]은 각각 마이 페이지와 운영자 페이지의 그림이다.



[그림 9] 마이 페이지

[Fig. 9] My Page



[그림 10] 운영자 페이지

[Fig. 10] Operator Page

4. 결론

본 연구는 복지서비스의 디지털 전환 가능성을 제안하고 사용자를 중심으로 한 복지상담 예약 서비스를 제안하고자 일상생활에서의 예약시스템 및 현 복지상담 서비스 현황 분석을 진행하였다. 분석 결과를 통해 사용자 중심의 복지 상담 예약서비스에 대한 시스템을 설계하며 다음과 같이 시스템을 제안하고자 한다. 첫째 비대면 방식을 통한 복지 상담을 확대 운영해야 한다. 현재 운영되고 있는 복지 상담 서비스는 전화 혹은 방문을 통한 상담서비스가 운영되고 있다. 비대면 상담을 통해 방문상담의 부담을 줄일 수 있으며 비교적 상담 수요에 대한 예측이 가능해지고 정보 부족으로 인한 재방문 횟수가 감소하는 등 간편한 복지상담 프로세스로 발전할 수 있을 것이다. 둘째, 사용자 중심의 시스템 운영이 이루어져야 한다. 기존 상담 프로세스에서는 복지업무를 수행하는 일선 실무자와 복지서비스의 이용자, 양측 모두 시간과 장소 등에 제약을 받으며 불편함이 발생하는 경우가 많았다. 앞서 제시한 사용자 중심의 체계화 및 간소화된 시스템을 통해 실무자는 효율적인 업무를 수행을, 이용자는 불필요한 시간 소요 감소 등 제약사항에 대한 개선이 기대된다. 셋째, 지속적인 서비스를 통한 시스템 발전을 위해 예약 시스템을 제안한다. 비대면 프로세스 이용 시 방대한 양의 데이터 축적이 가능해질 것이다. 축적된 데이터는 현재는 부족한 복지 분야의 디지털 정보의 기반이 될 것이며 이를 이용해 챗봇과 같은 서비스 초석을 마련하는 등 발전의 기틀이 될 것임을 기대한다. 마지막으로 본 연구는 복지상담 예약서비스의 주제를 다루며 시스템을 제안했다. 그러나 다양한 복지서비스 이용자 중에는 급격한 디지털 전환에 적응하지 못하는 디지털리터러시 역량이 부족한 취약계층 또한 다수 있을 것이다. 그렇기에 취약계층을 대상으로 한 복지상담 예약 서비스 시스템 혹은 디지털리터러시 역량 강화 교육 등 추가적으로 취약계층이 변화에 적응할 수 있는 방안을 고려하고 연구할 필요가 있다. 본 연구의 연구 결과 및 제안한 사용자 중심의 복지상담 예약 시스템이 디지털 전환 과정에서 복지 분야의 발전에 기여될 수 있기를 기대한다.

References

- [1] J. Kim, D. Yang, S. Park, "An Exploratory Study on Usability of Welfare Information Platform: Usability Evaluation of Local Government Welfare Information Platforms", *Journal of Korean social welfare administration*, vol. 23, no. 4, November 2021, pp. 87-108, doi: 10.22944/kswa.2021.23.4.004.
- [2] Naver, "Naver's SmartPlace increased contact points between local operators and potential customers and led to actual sales growth", *navercorp.com*, <https://www.navercorp.com/promotion/pressReleasesView/31126>, (accessed July 20, 2023).
- [3] D. B. Park, "Easy and fast with your smartphone! Reorganization of 'Seoul Public Service Reservations'", *mediahub.seoul.go.kr*, <https://mediahub.seoul.go.kr/archives/2000926>, (accessed July 21, 2023).

- [4] A. Larsson, R. Teigland, *Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond*, Routledge: Oxon, UK, 2020.
- [5] J. S. Choi, "In the era of digital transformation, the direction of introducing digital-based welfare", Gyeonggi Welfare Foundation, Gyeonggi-do, Korea, September 2022, [Online]. Available: https://ggwf.gg.go.kr/archives/59224?srch_type=1&srch_word=%EB%94%94%EC%A7%80%ED%84%B8%20%EC%A0%84%ED%99%98.
- [6] J. H. Choi, "Naver take control of the reservation for online accommodations in Korea", econovill.com, <https://www.econovill.com/news/articleView.html?idxno=595096>, (accessed July 21, 2023).
- [7] Naver SmartPlace, "Introduction of Naver reservation", new.smartplace.naver.com, <https://new.smartplace.naver.com/introduction/booking>, (accessed July 24, 2023).
- [8] J. S. Kang, Y. J. Lee, "A Study of Analysis on Sensitivity Responses by Altering the Color Properties of Photographic Images", *Journal of Digital Convergence*, vol. 16, no. 11, November 2018, pp. 465-470, doi: 10.14400/JDC.2018.16.11.465.
- [9] J. Seok, J. Ku, "The Study on Legibility and Readability Definition Usage in Typography", *the writing style*20, no. 20, June 2021, pp. 30-69.
- [10] D. H. Kim, "110 public wbsites, easy login with 'simple authentication", ebn.co.kr, <https://m.ebn.co.kr/news/view/1562933>, (accessed July 24, 2023).
- [11] S. E. Chung, Y. J. Jeong, J. K. Jo, D. H. Chang, "Research of Interface Design on Gestalt Theory", *Human-Computer Interaction of the Korean Society of Information Science*, February 5-7, 2001, Gangwon-do, Korea, pp. 70-75.