

# 국가정책연구포털(NKIS)에 대한 이용자 인식 분석 기반 서비스 개선 및 홍보의 개선 방향 연구\*

## A Study on the Improvement of Services and Promotion Based on User Perception Analysis of the National Knowledge Information System (NKIS)

노 영 희 (Younghee Noh)\*\* , 장 인 호 (Inho Chang)\*\*\*  
강 지 혜 (Ji Hei Kang)\*\*\*\* , 왕 동 호 (Dongho Wang)\*\*\*\*\*

### 초 록

본 연구는 NKIS의 개선방안 도출을 위한 기초 연구로서 수행되었다. NKIS 이용자를 대상으로 설문조사를 수행하고, 이용자의 NKIS에 대한 인식을 분석하여 NKIS의 개선방안을 도출하고자 하였다. 연구 결과를 기반으로 제시하는 개선 방향은 다음과 같다. 첫째, 직업군 및 연령별 이용자에 대한 수요 조사 및 NKIS 주 이용층에 대한 명확한 타겟 설정이 필요하다. 둘째, 정책정보 및 서비스의 확산을 위한 노력이 필요하다. 셋째, 홍보에 대한 방향성을 유지하되 새로운 매체의 도입을 통한 홍보 방식의 개선 및 활성화가 필요하다. 본 연구는 NKIS 이용자 설문조사를 통해 NKIS의 이용자 불편 사항 및 수정사항을 제시하고 있으며, 이를 통해 이용자들의 NKIS 활용성을 높이고 신규 이용자 확장에 기여한다. 또한 향후 이와 비슷한 정보 포털의 이용자 인식조사가 이루어질 때 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 보인다. 향후 연구에서는 NKIS의 실질적 이용자 파악을 위한 심층적 조사가 이루어져야 하며, NKIS 목표 실현을 위해 정책정보를 실질적으로 활용하는 이용자층에 대한 맞춤형 홍보방안이 세워져야 할 것으로 보인다.

### ABSTRACT

This study was conducted as a basic study to derive improvement measures for NKIS. A survey was conducted on NKIS users and the user's perception of NKIS was analyzed to derive improvement measures for NKIS. The directions for improvement presented based on the research results are as follows. First, it is necessary to survey the demand for users by occupational group and age and to establish clear targets for NKIS main users. Second, efforts to spread policy information and services are needed. Third, it is necessary to improve and revitalize the public relations method through the introduction of new media while maintaining the direction for public relations. This study presents NKIS user inconveniences and modifications through the NKIS user survey. Through this, it will increase users' NKIS utilization and contribute to the expansion of new users. In addition, it seems that it can be used as basic data when user perception surveys are conducted on similar information portals in the future. In future research, an in-depth investigation should be conducted to identify actual users of NKIS, and customized promotional measures should be established for users who actually utilize policy information to realize NKIS goals.

키워드: 국가정책연구포털, NKIS, 홍보방안, 인식조사, 서비스 개선  
National Knowledge Information System, NKIS, Promotion plan, Awareness Survey, Service improvement

- 
- \* 본 연구는 2021년 '국가정책연구포털(NKIS) 개선방안 도출 연구 용역'의 일부를 수정·보완한 것임.  
\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (제1저자)  
\*\*\* 대진대학교 문헌정보학과 교수(hoinchang@daejin.ac.kr) (교신저자)  
\*\*\*\* 동덕여자대학교 문헌정보학과 교수(jhkang@dongduk.ac.kr) (공동저자)  
\*\*\*\*\* 건국대학교 문헌정보학과 석사과정(wangsi123@naver.com) (공동저자)  
논문접수일자 : 2021년 11월 4일 논문심사일자 : 2021년 11월 22일 게재확정일자 : 2021년 12월 6일  
한국비블리아학회지, 32(4): 25-46, 2021. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.4.025>

© Copyright © 2021 Korean Biblia Society for Library and Information Science  
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## 1. 서론

4차 산업혁명이 진행되면서 생겨나는 핵심 기술들로 인해 정보의 검색 방법 및 취급 방법의 눈부신 변화가 가속화되고 있으며, 산업의 자동화, 지능화 및 인공지능, 빅 데이터 등 4차 산업 신기술의 등장으로 수많은 변화가 생겨나고 있다(교육부, 2021). 이러한 사회적 변화와 함께 정보를 습득하는 방법도 빠르게 변화하고 있다.

이러한 변화에 대응하기 위해 운영되고 있는 국가정책연구포털(NKIS: National Knowledge Information System)은 국가정책 연구의 허브로서 연구보고서 및 정기간행물, 그 외 정책연구자료와 세미나 자료 등을 포함한 다양한 연구성과물을 서비스하고 있으며, 정책 동향을 제공하고 연구성과물의 현황을 수치 및 그래프로 제공하는 등 다양한 기능을 제공한다.

NKIS는 2019년 기준 2,028,043명의 이용자가 매년 방문하고 있으며, 2017년 대비 방문자가 23.5% 증가하였다. 누적 회원 수는 91,218명이며, 연구보고서와 정기간행물의 경우 연간 조회수가 300만 건이 넘어가는 정책 연구의 포털이다. 앞서 기술한 바와 같이 현재 포털의 신규가입자는 지속적으로 하락하는 추세이나 포털의 방문자 수는 지속적으로 상승하고 있으며, 이는 기존 이용자들이 NKIS를 지속적으로 사용하고 있고 NKIS의 정보가 이용자들에게 유용하다는 것을 시사한다(경제·인문사회연구회, 2019).

현재 NKIS는 개설된지 6년 차를 맞이하면서 규모가 커지고 이용자도 늘어났으나 서비스의 제공 방식 및 포털 홍보 방식이 시대의 흐름을 반영하지 못하고 있다는 평가를 받고 있으며 이에 이용자의 요구를 수용하여 새로운 정보서비

스 및 서비스의 개발이 필요해졌다. 4차 산업혁명에 따라 발전하는 정보서비스 기술을 적용하여 소관정부출연연구기관의 연구성과물 검색 및 활용기능의 최신화에 대한 필요한 시점이라고 할 수 있다. 즉, NKIS는 4차 산업 혁명으로 급속히 변화하는 홍보 환경변화에 대응하지 못하여 포털 신규가입자가 지속적으로 하락하고 있는 추세이며, 2019년 6월 출시된 양방향 소통 서비스인 집현전 사랑방의 경우 2021년 현재 총 2건 활용되는 등 NKIS의 양질의 서비스가 외면받고 있다(NKIS 애뉴얼리포트, 2019).

이에 본 연구에서 NKIS의 서비스 및 홍보 방식의 개선방안을 도출하여 제안하고자 하였다. 이를 위해 NKIS 이용자들에 대한 설문조사를 통해 이용자들의 NKIS 이용현황, 서비스 만족도, 공동체 및 개인화 서비스의 선호도, 홍보의 선호도, NKIS 개선사항 등을 도출하여 대국민 서비스로서 NKIS의 활용성 강화를 도모하고 이용자 친화적 홍보 프로그램 기획을 통한 신규 가입자를 향상시키고자 하였다.

향후 이와 유사한 정보 포털에 대한 이용자 인식조사가 이루어질 경우 연구의 기초자료로 활용될 수 있으며, 4차 정보혁명 시대의 새로운 서비스 제공 방식 및 홍보 방식에 대한 참고 자료로 활용될 수 있을 것으로 보인다.

## 2. 선행연구

NKIS의 문제점 분석 및 개선방안에 대한 설문 문항 개발을 위해 정보 포털의 분석 및 이용자 인식조사와 관련된 연구를 살펴보았다. 정보 포털의 분석 및 이용자 인식조사에 관한 연

구는 크게 네이버와 구글 등 민간 정보검색 포털에 관한 연구와 공공기관이 운영하는 정보 포털에 관한 연구로 나누어 살펴보았다.

먼저 민간 정보검색 포털과 관련된 연구로 박소연(2010)은 국내의 포털들의 멀티미디어 검색 서비스 및 서비스 분류체계를 비교·분석하였으며, 그 결과 네이버 등 국내 포털들의 검색 서비스는 해외 검색 서비스에 비해 이용자 친화적이지 못하고 많은 개선사항이 필요한 것으로 나타났다(박소연, 2010). 이를 개선하기 위해 이용자들이 원하는 서비스를 포털에서 쉽게 찾을 수 있도록 포털의 개선을 도모하였으며, 이용자 인식조사를 통해 이용자가 선호하는 포털의 필수적 요소를 도출하였다. 도출 결과 정보제공과 정보의 유통이 이용자들이 포털에서 선호하는 요소인 것으로 나타났으며, 검색 서비스의 경쟁력 강화와 검색포털의 공공성 강화를 통해 이용자들의 포털 이용 만족도 향상을 도모하였다(박소연, 2013; 서문기, 2012). 김양우(2017)는 NAVER 학술자료 검색기능을 바탕으로 학생들의 학술정보 검색 만족도를 조사하였다. 그 결과 검색 시스템의 한계로 이용자들이 많은 불편을 겪고 있는 것으로 나타났으며, 포털 이용자의 관련 용어에 대한 제한된 지식 또한 큰 문제로 나타났다. 이를 바탕으로 검색 시스템의 개선 및 이용자 중심의 인터페이스 개선을 제안하였으며, 이용자의 미흡한 검색 능력을 보조하기 위해 검색 도움말 제공 및 이용자 교육 제공의 필요성을 주장하였다. 한편 2012년 이후 모바일 서비스의 보급과 모바일 포털의 활성화로 검색 포털 서비스에 대한 연구가 활발히 진행되었다(류귀열, 2018). 모바일 포털에 대한 이용자 인식조사 결과 컴

퓨터보다 검색 콘텐츠가 부족했으며, 이용자 인터페이스와 검색기능이 떨어져 많은 보강이 필요한 것으로 나타났다(박소연, 2014). 또한 Seow(2008)는 모바일 포털 이용자들이 검색을 위해 기다리는 최대 시간을 7~10초로 규정했으며, 이에 따라 네이버와 다음, 네이버의 모바일 검색 응답시간을 분석한 결과 평균 응답시간이 너무 길어 이용자들이 큰 불편을 겪고 있는 것으로 나타나 시급한 개선을 촉구하였다(류귀열, 2018).

최근 공공데이터를 활용하는 이용자의 범위가 전문가부터 학생, 정부 관계자, 일반 시민까지 확대됨에 따라, 공공 데이터 포털의 역할도 변화하고 있으며, 과거 단순 데이터 저장소로서의 역할에 치우쳐 있었다면, 현재는 이용자가 적극적으로 데이터를 활용할 수 있도록 시민의 참여를 장려할 수 있는 이용자 중심의 서비스 개선 방안을 모색하고 있다(한희정 외, 2020). 이에 따라 공공기관의 정보 포털 개선방안에 관한 연구 또한 교육과학기술부의 NTIS, 경찰 범죄정보관리시스템 CIMS, 해양경비안전본부 통계 생산 관리체계 등 다양한 분야에서 이루어지고 있다. 교육과학기술부의 NTIS는 논문 국가사업 및 사업성과, NTIS 3.0 참여연구원들의 정보 등 유용한 정보를 제공하고 있지만 제공되는 유용한 정보들에 반해 여러 범주로 산재되어 있어 처음 사용하는 이용자는 원하는 정보를 찾기 쉽지 않고 검색 이력을 잃기 쉬운 점 등 여러 한계점이 드러났다. 이에 명확하게 규정되어 있지 않은 일반 이용자에 대한 정의를 내린 후 일반 이용자 집단을 세 그룹으로 세분화하여 각각의 예상되는 정보 요구조건을 분석하였다(남연화 외, 2015). 경찰 범죄정보관리시스

템 CIMS의 개선방안 연구에서는 CIMS의 문제점 분석을 위해 경찰을 대상으로 한 설문조사와 심층 면접을 실시하였다. 그 결과 CIMS에 대한 인식과 실무활용도가 현저히 낮아 활용이 되고 있지 않은 것을 파악해 CIMS 활용 교육과 네트워크 속도 향상 및 CIMS 중심 업무 프로세스를 개정을 주장하였다(이현희, 이진, 2005). 해양 경비 안전본부 통계 생산 관리체계의 경우 관리체계의 개선방향 도출을 위해 해양 경찰학과 교수 및 해양경비 간부를 대상으로 한 FGI 조사를 실시했다. 그 결과 노후화된 통계 시스템의 업그레이드와 분산되어 있는 통계 시스템의 통합 이 시급한 것으로 분석되었으며, 빅데이터 분석 및 마이크로데이터 등 최신 기술 도입 또한 필요성이 강조되었다.

한편 본 연구의 대상인 NKIS의 개선과 관련된 연구는 경제·인문사회 연구회에 의해 몇 차례 진행되었으며, 2011년 연구성과 관리를 위한 국가정책지식시스템 구축 계획 수립 연구, 2020년 연구성과의 정책확산 플랫폼 구축방안 연구가 선행되었다.

2011년 진행된 연구성과 관리를 위한 국가정책지식시스템 구축 계획 수립 연구는 연구회 정보화 사업의 일환으로 추진 중인 국가정책지식시스템의 구축 진행현황 및 향후 추진계획을 파악하고, 국가정책연구 허브와 국가정책연구 포털의 운영방안을 도출함으로써, 선진화된 국가정책지식의 관리 및 확산을 위한 국가정책지식시스템의 구축계획을 제시하였다. 이를 위해 국가정책연구 허브의 구축 현황 및 국가정책연구 포털의 향후 추진계획을 파악하고 2차 정보화 사업을 통해 구축 완료된 국가정책연구 허브의 현 위치 진단을 통해 3차 정보화 사업에서

개선 및 추가해야 할 영역 도출하였으며, 국가정책연구 허브의 효율적인 연구성과정보 통합과 가공 및 활용을 위한 표준화된 체계의 수립방안 및 연구윤리 강화를 위한 표절 관리 시스템 구축방안을 제시하였다. 또한 NKIS의 전신인 IKIS의 실태 진단을 통하여 문제점을 도출하고 이를 반영하여 국가정책연구포털 이용자의 만족도 향상을 위한 효과적인 국가정책연구 통합서비스 제공방안과 특화된 성과 전시관 및 홈페이지 개발 계획 등의 세부 운영방안 제시하였고 기관 리포지터리 개념의 도입과 연구성과 분석시스템을 통한 국가정책지식지도를 생성하여 지능형 연구성과 통합 관리·서비스 구축방안 수립하였다(이지연 외, 2011).

이후 2020년 연구성과의 정책확산 플랫폼 구축방안 연구는 더 나아가 온라인에서 정보 공급자인 연구회·연구기관과 정보 수요자인 국민이 소통함으로써 부가적인 가치를 창출하며, 연구회와 국민의 상호 보완으로 연구성과의 정책적 확산을 위한 플랫폼의 모델을 제안하였다. 이를 위해 현재 연구회와 연구기관의 연구성과 생산 및 관리 현황을 점검하고 이용자 인식조사 등을 통해 NKIS의 문제점과 한계 요인 등을 분석하여 개선사항 도출을 선행하였다. 그리고 NKIS 기반의 명확한 플랫폼 정체성 확립을 위해 플랫폼의 성공 요인을 검토하고, 플랫폼 모델 수립에 필요한 구체적인 추진전략과 개선과제를 제시하기 위해 최근 주목받고 있는 플랫폼 비즈니스 성공사례를 분석하여 각 플랫폼의 특징점을 NKIS에 접목할 방안을 마련하였다(김건영 외, 2020).

본 연구의 경우 이용자 검색 서비스의 만족도 및 만족도 향상방안에 초점을 맞추어 설문

조사를 진행할 계획이며, NKIS가 제공하는 양질의 정보를 이용자에게 효과적으로 제공하고 홍보하기 위한 방안을 중점적으로 도출할 계획이다.

### 3. 연구설계 및 방법론

본 연구는 NKIS 이용자를 대상으로 설문을 수행하고 도출된 인식조사 결과를 바탕으로 NKIS의 개선방안과 향후 운영 방향성을 제시하고자 하였다. 이를 위한 연구 내용 및 절차는 다음과 같다.

#### 3.1 설문대상 선정 및 진행 절차

NKIS의 주요 이용자는 학생, 정부/공공기관, 연구원, 전문직, 교수, 교육기관/도서관, 교육/학술단체, IT 관련/산업계 순으로 집계된다(경제·인문사회연구회, 2019). 이에 설문조사 시 NKIS를 이용하는 다양한 직업군의 답변을 얻기 위하여 NKIS 회원 가입한 모든 이용자에게 NKIS 뉴스레터 발송 시스템을 통해 메일로 설문을 배포하였다.

설문은 2021년 7월 1일부터 2021년 7월 9일 까지 NKIS 회원 91,218명을 대상으로 배포하였고 총 236명이 회신하였다(〈표 1〉 참조).

#### 3.2 설문 내용 및 문항 구성

본 연구에서는 NKIS의 현황조사 및 이전 수행된 NKIS 선행연구를 참고하여 NKIS에 대한 이용자 인식조사를 위한 설문 문항을 개발하였다. 설문 문항은 크게 이용자 특성, NKIS 이용현황, NKIS 서비스에 대한 이용자 만족도, NKIS 공동체 선호도, NKIS의 개인화 서비스의 선호도, NKIS 홍보의 선호도, NKIS 개선사항으로 구성되었다(〈표 2〉 참조).

### 4. 연구 결과

본 설문조사에 참여한 236명의 NKIS 이용자의 인구통계학적 특징을 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 설문 참여자의 성별은 남성이 66.1%, 여성이 33.9%로 성비는 남성의 참여도가 높게 조사되었으며, 연령은 40대가 31.4%, 50대가 30.9%, 60대 이상 16.1%, 30대 14.8%, 20대 6.8%로 40~50대가 주로 응답하였다. 직업군의 경우, 연구직이 33.5%, 전문직 24.6% 비율로 높게 나타났으며, 나머지 직업군은 사무직 19.1% 기타 8.9% 공무원 5.9% 학생 5.5% 생산, 제조, 기술직 2.5%로 나타났다. 최종학력의 경우 박사 학위자가 44.5%로 가장 높게 나타났으며, 대학교 졸업(석사) 26.7% 대학교 졸업(4년제) 23.3%

〈표 1〉 NKIS 설문 조사 방법론

구분	내용
일시	2021년 7월 1일 ~ 2021년 7월 9일
진행방법	NKIS 시스템 발송
참여자	NKIS 포털 이용자 236명

〈표 2〉 이용자 대상 설문 구성도

구분	설문 내용
이용자 특성	연령
	성별
	거주지
	직업(종사분야)
	학력
NKIS 이용현황	NKIS 방문 주기
	NKIS 이용 시간
	NKIS 활용 목적
	NKIS 활용 방법
	NKIS 접근 경로(이용기기)
NKIS 서비스에 대한 이용자 만족도	NKIS 프로그램/서비스 선호도
	NKIS 제공 정보 선호도
NKIS 공동체 선호도	NKIS 공모전의 선호도
	NKIS 기자단의 선호도
NKIS 개인화 서비스의 선호도	관심기반 콘텐츠 추천의 선호도
NKIS 홍보의 선호도	기존 홍보 방법에 대한 만족도
	기존 홍보 방법에 대한 중요도
	신규 홍보 방법에 대한 선호도
NKIS의 개선사항	NKIS의 개선사항

고등학교 졸업 4.2% 대학교 졸업(전문대) 0.4% 순으로 나타났다. 마지막으로 설문 참여자들이 가장 많이 관심을 보이는 분야는 사회문제, 경제, 교육 분야로 모두 30% 이상 관심을 보였으며, 반면 방송·통신·정보, 수송·교통, 종합 일반, 국제통상 및 외교 안보, 노동, 농림·해양·수산 분야의 경우 10% 미만의 저조한 관심을 보였다(〈표 3〉 참조).

#### 4.1 NKIS 이용현황

NKIS 이용현황을 알아보기 위해 방문 횟수, 이용 시간대, 활용목적, 접속경로, 주 이용기기에 대한 조사를 진행하였으며, 조사 결과는 다음과 같이 나타났다.

##### 4.1.1 방문 횟수 및 이용 시간대

NKIS의 방문 횟수 및 이용 시간대를 분석한 결과, 먼저 방문 횟수의 경우 월 1~2회 정도 47.9%로 가장 높게 나타났으며, 주 1~2회 27.1%, 연 1~2회 정도 13.1%, 주 3회 이상 5.9%, 거의 이용하지 않음 5.9% 순으로 나타났다. NKIS 이용 시간대는 오후 3시~6시가 33.5%로 가장 높게 나타났으며, 오전 8시~12시 30.9%, 오후 6시~9시 27.5%, 오후 1시~3시 이상 19.9% 순으로 나타났다. 가장 자주 이용하는 오후 3시~6시와 오전 8시~12시, 오후 6시~9시의 비율 차이가 각각 2%와 4% 차이로 근소하게 나타났다. 점심시간(1시~3시)을 제외하면 이용 시간에 크게 개의치 않는 것으로 보인다(〈표 4〉 참조).

〈표 3〉 인구통계학적 특징

구분		N	%
성별	남성	156	66.1
	여성	80	33.9
총 계		236	100
연령	20대	16	6.8
	30대	35	14.8
	40대	74	31.4
	50대	73	30.9
	60대 이상	38	16.1
총 계		236	100
직업(종사분야)	연구직	79	33.5
	생산, 제조, 기술직	6	2.5
	공무원	14	5.9
	사무직	45	19.1
	전문직	58	24.6
	학생	13	5.5
	기타	21	8.9
총 계		236	100
최종학력	고등학교 졸업	10	4.2
	대학교 졸업(전문대)	1	0.4
	대학교 졸업(4년제)	55	23.3
	대학원 졸업(석사)	63	26.7
	대학원 졸업(박사)	105	44.5
기타		2	0.8
총 계		236	100
관심분야 (3개까지 선택)	경제	79	33.5
	과학기술	67	28.4
	교육	71	30.1
	국제통상 및 외교안보	17	7.2
	국토개발	36	15.3
	노동	20	8.5
	농림·해양·수산	21	8.9
	방송·통신·정보	11	4.7
	보건·사회복지	60	25.4
	사회문제	85	36.0
	산업	24	10.2
	수송·교통	14	5.9
	에너지·자원	24	10.2
	일반공공행정 및 공공안전	40	16.9
	종합일반	17	7.2
	환경	33	14.0
	총 계		236

〈표 4〉 NKIS 방문 횟수 및 이용 시간대

구분		N	%
NKIS 방문 횟수	주 3회 이상	14	5.9
	주 1~2회 정도	64	27.1
	월 1~2회 정도	113	47.9
	연 1~2회 정도	31	13.1
	거의 이용하지 않음	14	5.9
총 계		236	100
NKIS 주 이용 시간대 (다중선택)	오전 8시~12시	73	30.9
	오후 1시~3시	47	19.9
	오후 3시~6시	79	33.5
	오후 6시~9시	65	27.5
	기타	19	8.1
총 계		236	

4.1.2 NKIS 활용목적

NKIS 활용목적의 경우 국책 연구 동향 활용 목적이 75.4%로 가장 높은 수치를 보였으며, 소관 기관의 연구성과 확인 목적 57.6%, 통계 서비스 이용목적 33.9%, 소관 기관 소장자료 검색 목적 27.1%, NKIS 제공 이벤트, 웹진 이용목적 10.6%, 기타 1.7%, 집현전 사랑방 이용목적 1.3% 순으로 나타났다. 집현전 사랑방 이용목적이 10% 미만으로 매우 저조한 수치를 보이며, 이벤트, 웹진 이용 목적(10.6%), 소관 기관 소장자료 검색(27.1%) 또한 30% 미만으로 저조한 수치를 보인다(〈표 5〉 참조).

4.1.3 NKIS 접속경로

NKIS 접속경로는 연구정책자료 및 정책 세미나 검색을 통해 접속하게 된 경우가 40.3%로 가장 많았으며, 소관 연구기관의 연구성과물 검색 중 접속하게 된 경우가 31.4%로 다음으로 나타난다. 동료 연구자의 소개로 NKIS에 접속하게 된 경우가 4.7%로 가장 저조하며, 상위 활용목적과 접속경로를 비교한 결과 NKIS에서 제공하는 연구정책자료, 연구성과물을 이용하기 위해 NKIS에 접근하는 것으로 보인다(〈표 6〉 참조).

〈표 5〉 NKIS 활용목적

구분		N	%
NKIS 활용 목적 (다중선택)	소관기관의 연구성과 확인 목적	136	57.6
	국책 연구 동향 활용 목적	178	75.4
	소관 기관 소장자료 검색 목적	64	27.1
	통계서비스 이용목적	80	33.9
	NKIS 제공 이벤트, 웹진 이용 목적	25	10.6
	집현전 사랑방 이용 목적	3	1.3
	기타	4	1.7
총 계		236	

〈표 6〉 NKIS 접속 경로

구분		N	%
NKIS 접속경로 (다중선택)	동료 연구자의 소개	11	4.7
	소관 연구기관의 연구성과물 검색 중 알게 됨	74	31.4
	소관 기관의 소장자료 검색 중 알게 됨	49	20.8
	NKIS 및 소관 기관 통계검색 중 알게 됨	54	22.9
	연구정책자료 및 정책 세미나 검색 중 알게 됨	95	40.3
	기타	11	4.7
총 계		236	

#### 4.1.4 NKIS 이용기기

NKIS 이용기기에 대해 분석한 결과 NKIS 이용기기는 컴퓨터가 92.8%로 가장 많았으며 스마트폰 5.1% 태블릿 1.7%로 나타난다. 컴퓨터 접속 비율이 압도적으로 높기 때문에 모바일 홈페이지의 추가적 개발은 재고할 필요가 있으며, 반응형 웹 적용을 통해 컴퓨터와 모바일의 호환성을 높이는 것으로 대체할 필요가 있다(〈표 7〉 참조).

#### 4.2 서비스 및 공동체 선호도

NKIS 서비스 및 공동체 선호도를 알아보기 위해 프로그램/서비스의 선호도, 제공 정보의 선호도, 공모전에 대한 선호도, 블로그 기자단에 대한 선호도 조사를 진행하였으며, 연구 결과는 다음과 같이 나타났다.

#### 4.2.1 프로그램/서비스 선호도

NKIS의 프로그램/서비스의 경우 우수보고서 제공 서비스(4.16) 및 국가정책 연구 동향자료(4.04)에서 가장 만족하고 있는 것으로 나타나며, 정책기여도 상위 보고서(3.97)와 NKIS 소장 자료 통계 서비스(3.88)가 다음으로 나타난다. 집현전 사랑방의 경우 평균 3.27로 가장 낮은 선호를 보이며, 연구성과 영상자료(3.34) 오픈 API 서비스(3.37) 순으로 저조하게 나타난다. NKIS 연구성과 영상자료와 오픈 API의 경우 평균값이 각각 3.34, 3.37로 저조하게 나타나지만 해당 서비스를 선호한다고 답변한 비율을 보면 영상자료(선호한다 25.4%, 매우 선호한다 17.8%), 오픈 API 서비스(선호한다 26.7%, 매우 선호한다 17.8%)로 높은 수치를 보인다. 이는 해당 서비스를 이용해 본 이용자들은 서비스에 만족하나 해당 서비스를 이용해 본 이용

〈표 7〉 NKIS 이용기기

구분		N	%
NKIS 이용기기	PC(컴퓨터)	219	92.8
	모바일(스마트폰)	12	5.1
	태블릿	4	1.7
	기타	1	0.4
총 계		236	100

자가 적은 것으로 사료된다(〈표 8〉 참조).

#### 4.2.2 제공 정보 선호도

NKIS의 제공 정보의 선호도에 대해 분석한 결과, 최신 자료에 대한 선호도가 가장 높게 나타났다으며, 이와 함께 인기 자료, 정기간행물 검

색, 수행연구과제 자료 등의 순으로 나타난다. 가장 선호하지 않는 정보는 연구기관 채용정보이며, 정책 세미나 안내, 연구과제공고 정보 순으로 이어진다. 특히, 연구기관 채용정보의 경우 평균 3.24로 과반수 이상의 이용자가 필요하지 않다고 생각하고 있다(〈표 9〉 참조).

〈표 8〉 NKIS 프로그램/서비스에 대한 선호도

구분	전혀 선호하지 않는다		선호하지 않는다		보통		선호한다		매우 선호한다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
우수보고서 제공 서비스	2	0.8	8	3.4	35	14.8	97	41.1	94	39.8	4.16	0.858
정책기여도 상위 보고서 제공 서비스	3	1.3	11	4.7	47	19.9	104	44.1	71	30.1	3.97	0.896
NKIS 연구성과 영상자료	12	5.1	40	16.9	82	34.7	60	25.4	42	17.8	3.34	1.109
국가정책 연구 동향 자료	2	0.8	8	3.4	41	17.4	112	47.5	73	30.9	4.04	0.834
NKIS 소장 자료 통계서비스	2	0.8	13	5.5	63	26.7	91	38.6	67	28.4	3.88	0.915
NKIS 웹진	4	1.7	19	8.1	65	27.5	90	38.1	58	24.6	3.76	0.97
집현전 사랑방	15	6.4	32	13.6	99	41.9	54	22.9	36	15.3	3.27	1.077
오픈 API 서비스	13	5.5	33	14.0	85	36.0	63	26.7	42	17.8	3.37	1.098
Annual Report	5	2.1	25	10.6	78	33.1	84	35.6	44	18.6	3.58	0.980

〈표 9〉 NKIS 제공 정보 선호도

구분	전혀 선호하지 않는다		선호하지 않는다		보통		선호한다		매우 선호한다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
최신자료	1	0.4	1	0.4	18	7.6	110	46.6	106	44.9	4.35	0.677
인기자료	3	1.3	5	2.1	38	16.1	103	43.6	87	36.9	4.13	0.846
정기간행물 검색	2	0.8	6	2.5	65	27.5	97	41.1	66	28.0	3.93	0.855
연구과제공고 정보	5	2.1	20	8.5	76	32.2	84	35.6	51	21.6	3.66	0.978
정책세미나 안내	6	2.5	19	8.1	74	31.4	88	37.3	49	20.8	3.66	0.979
수행연구과제 자료	4	1.7	14	5.9	56	23.7	107	45.3	55	23.3	3.83	0.913
시각화 정보제공	4	1.7	19	8.1	77	32.6	86	36.4	50	21.2	3.67	0.954
기관 소장자료 검색	1	0.4	17	7.2	49	20.8	402	43.2	67	28.3	3.92	0.903
기관통계정보 제공	3	1.3	17	7.2	56	23.7	106	44.9	54	22.9	3.81	0.914
연구기관 채용 정보	17	7.2	37	45.7	88	37.3	60	25.4	34	14.4	3.24	1.106

#### 4.2.3 NKIS 공모전 선호도

NKIS 공모전을 이용자들은 선호하지 않는 것으로 나타난다. 하지만 공모전에 대해 보통으로 체크한 이용자가 50% 이상으로 현재 NKIS 홈페이지에 공모전 수상작에 대한 게재가 제대로 이루어지지 않고 유튜브 조회수도 저조하여 NKIS 이용자들이 공모전에 대해 제대로 인식하지 못하고 있을 가능성이 높을 것으로 예상된다(NKIS 홈페이지). 따라서 공모전에 대한 적극적 홍보 및 공모전 수상작을 홈페이지에 지속적으로 게재하여 NKIS 공모전에 대한 이용자의 관심도를 높인다면, 공모전에 대한 선호도가 높아질 것으로 보인다(<표 10> 참조).

를 분석한 결과 블로그 기자단을 대다수 인지하지 못하고 있는 것으로 나타나며, '블로그 기자단이 홍보에 도움이 된다'와 '블로그 기자단 정보가 포털 이용 시 유용하다'에 대한 설문 결과 또한 각각 2.78, 2.79로 저조하게 나타난다. 홍보 효과와 정보의 유용도를 묻는 질문에 대해 이용자들이 부정적인 인식을 가지고 있으나 현재 블로그 기자단의 인지도가 평균 2.22로 매우 저조하기 때문에 사료되며, 블로그 기자단의 활동 확대 및 활동에 대한 홍보로 인지도를 높이면 블로그 기자단에 대한 선호가 높아질 것으로 보인다(<표 11> 참조).

#### 4.2.4 블로그 기자단 인식 및 선호도

NKIS 블로그 기자단에 대한 인식 및 선호도

#### 4.3 NKIS 관심 기반 콘텐츠 선호도

NKIS 관심 기반 콘텐츠의 경우 50% 이상의

<표 10> NKIS 공모전에 대한 선호 정도

구분		N	%
NKIS 공모전에 대한 선호정도	전혀 선호하지 않는다	19	8.1
	선호하지 않는다	48	20.3
	보통이다	118	50.0
	선호한다	43	18.2
	매우 선호한다	8	3.4
총 계		236	100

<표 11> NKIS 블로그 기자단 인식 및 선호도

구분	매우 그렇지 않다		그렇지 않다		보통		그렇다		매우 그렇다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
NKIS 기자단에 대해 알고 있다	74	31.4	79	33.5	49	20.8	25	10.6	9	3.8	2.22	1.116
NKIS 기자단은 NKIS 홍보에 도움이 된다	36	15.3	45	19.1	102	43.2	44	18.6	9	3.8	2.78	1.044
NKIS 기자단이 주는 정보는 NKIS 이용 시 유용하다	35	14.8	43	18.2	109	46.2	35	14.8	14	5.9	2.79	1.059

설문조사 참가자가 관심 기반 콘텐츠를 선호하는 것으로 나타났다. 이에 따라 향후 NKIS 이용자의 만족도 향상을 위해 관심 기반 콘텐츠 등 개인화 서비스의 지속적 개발을 진행해야 할 것으로 보인다(〈표 12〉 참조).

#### 4.4 NKIS 홍보 현황

##### 4.4.1 NKIS 홍보 만족도

NKIS가 진행하는 홍보에 대한 만족도를 분석한 결과 Annual Report(3.83), 보도자료(3.58)에서 높은 만족도를 보이고 있지만 Annual Report와 보도자료를 제외한 나머지에 대한 만족도가 저조하게 나타난다. 특히 홍보 이벤트의 경우 2020년 1건(NKIS 페이지 뷰 1000만 건 돌파 기

념 이벤트)만 진행되었으며, 홍보 웹툰은 더이상 업데이트 되고 있지 않음에도 불구하고 매년 정기적으로 시행되는 공모전과 블로그 기자단이 홍보 이벤트 및 웹툰보다 선호도가 낮은 것으로 나타난다. 따라서 공모전과 블로그 기자단의 효용성에 대해 다시 한번 고민이 필요한 것으로 보이며, 전면적인 개선이 필요한 것으로 보인다(〈표 13〉 참조).

##### 4.4.2 NKIS 홍보 중요도

NKIS가 진행하는 홍보의 중요도를 분석한 결과 보도자료(3.96), Annual Report(3.93), 홍보 이벤트(3.31), 공모전(3.14), 블로그 기자단(3.11), 홍보 웹툰(3.05) 등의 순으로 나타난다. Annual Report와 보도자료를 제외하고 모두

〈표 12〉 관심 기반 콘텐츠 추천 선호 정도

구분		N	%
관심 기반 콘텐츠 추천에 대한 선호 정도	전혀 선호하지 않는다	7	3.0
	선호하지 않는다	19	8.1
	보통이다	84	35.6
	선호한다	81	34.3
	매우 선호한다	45	19.1
총 계		236	100

〈표 13〉 NKIS 현행 홍보 방법에 대한 만족도

구분	전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통		만족한다		매우 만족한다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
NKIS 홍보 웹툰 제공	15	6.4	31	13.1	119	50.4	51	21.6	20	8.5	3.13	0.964
NKIS 홍보 공모전 개최	13	5.5	32	13.6	132	55.9	46	19.5	13	5.5	3.06	0.878
NKIS 보도자료 제공	3	1.3	15	6.4	95	40.3	89	37.7	34	14.4	3.58	0.860
NKIS Annual Report(연차보고서) 제공	4	1.7	11	4.7	67	28.4	93	39.4	61	25.8	3.83	0.925
다양한 NKIS 홍보 이벤트 진행	12	5.1	27	11.4	117	49.6	61	25.8	19	8.1	3.20	0.928
NKIS 블로그 기자단 운영	19	8.1	32	13.6	127	53.8	46	19.5	12	5.1	3.00	0.927

저조했던 선호도에 비해 홍보에 대한 중요도를 대체적 높게 인식하고 있으며, 특히 보도자료의 경우 선호도(3.58)와 중요도(3.96)를 비교했을 때 0.38 이상 높아 보도자료에 대한 지속적인 관심과 개선이 필요하다(〈표 14〉 참조).

#### 4.4.3 홍보 만족도와 중요도 비교

NKIS의 현재 진행 중인 홍보 서비스에 대한 이용자의 정확한 인식을 측정하기 위해 IPA 기법을 사용하여, 항목별 중요도-만족도 차이를 유지 강화, 지속 유지, 점진 개선, 중점 개선 4가지로 분류하여 분석하였다.

만족도와 중요도의 차이 분석 결과 전체 6개의 항목 중 유지 강화 항목은 NKIS 보도자료

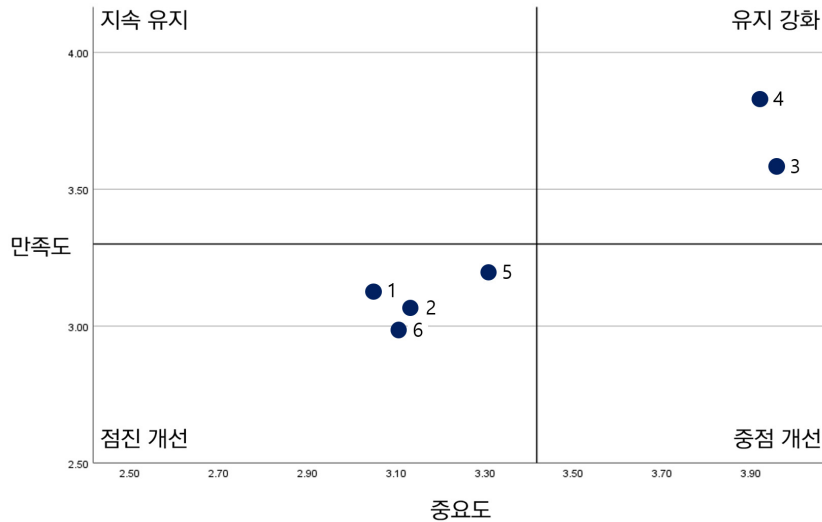
제공과 NKIS Annual Report 제공이 분류되었다. 유지 강화로 분류된 항목은 현행 홍보 방법 중 상대적으로 중요한 속성으로 인식되며, 만족도 또한 높아 현재의 수준을 유지하는 것만으로도 충분하지만 장기적으로 경쟁력과 만족도를 유지하기 위해 제도와 서비스를 보완 강화하는 전략이 필요한 것으로 분석된다. 보도자료 제공 및 Annual Report 제공을 제외한 나머지 항목은 점진 개선 항목으로 나타났으며, 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타나 이 부분의 항목들은 전체적인 홍보 방법의 재설계 및 통폐합이 필요할 것으로 보인다(〈표 15〉, 〈그림 1〉 참조).

〈표 14〉 NKIS 현행 홍보 방법에 대한 중요도

구분	전혀 중요하지 않다		중요하지 않다		보통		중요하다		매우 중요하다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
NKIS 홍보 웹툰(땃다 NKIS 패밀리) 제공	21	8.9	37	15.7	104	44.1	57	24.2	17	7.2	3.05	1.022
NKIS 홍보 공모전 개최	19	8.1	28	11.9	107	45.3	65	27.5	17	7.2	3.14	0.994
NKIS 보도자료 제공	6	2.5	15	6.4	59	25.0	105	44.5	51	21.6	3.96	0.947
NKIS Annual Report(연차보고서) 제공	4	1.7	5	2.1	64	27.1	93	39.4	70	29.7	3.93	0.897
다양한 NKIS 홍보 이벤트 진행	14	5.9	22	9.3	100	42.4	76	32.2	24	10.2	3.31	0.982
NKIS 블로그 기자단 운영	17	7.2	37	15.7	105	44.5	58	24.6	19	8.1	3.11	1.003

〈표 15〉 현행 홍보 항목별 중요도-만족도 차이 결과

번호	항목	중요도	만족도	분류
1	NKIS 홍보 웹툰(땃다 NKIS 패밀리) 제공	3.05	3.13	점진 개선
2	NKIS 홍보 공모전 개최	3.14	3.06	점진 개선
3	NKIS 보도자료 제공	3.96	3.58	유지 강화
4	NKIS Annual Report(연차보고서) 제공	3.93	3.83	유지 강화
5	다양한 NKIS 홍보 이벤트 진행	3.31	3.20	전진 개선
6	NKIS 블로그 기자단 운영	3.11	3.00	전진 개선



〈그림 1〉 현행 홍보 항목별 중요도-만족도 분석 결과

#### 4.4.4 진행 예정 홍보 선호도

NKIS가 진행할 예정인 홍보 방법에 대한 선호도를 분석한 결과, 인포그래픽 배포(4.03), SNS 카드 뉴스 배포(3.59), 포털 키워드 검색광고(3.41), 오픈 API를 활용한 다양한 서비스 매쉬업 공모전(3.28), 기자단: 새로운 연구 결과에 대한 블로그 기사 작성(3.19) 등의 순으로 나타난다. 인포그래픽 배포와 SNS 카드 뉴스를 제외한 나머지 모든 홍보 방안은 3.5 미만의 선호도를 보이고 있으며, 특히 대학생 서포터즈 활동(2.96), 캐릭터 홍보물 프로모션(2.95), 전문지/신문 지면 광고(2.84)는 3.00 미만의 저조한 선호도를 보인다(〈표 16〉 참조).

가장 높았으며, 로그인 필요 서비스 불편 사항(3.54), 최신정보 업데이트 속도가 느리다(3.42), 자료 검색이 불편하다(3.36), 제공 정보의 양과 질이 충분하지 않다(3.35), 제공 정보의 추가적 가공이 없어 이용이 불편하다(3.25), 정보검색 속도가 느리다(3.21), 지나치게 전문적인 내용이 많이 검색된다(2.84) 등의 순으로 나타났다. 정책 관련 민감성으로 인한 비공개 자료 개선 필요가 3.77로 타 개선 필요사항과 비교했을 때 압도적으로 높아 개선이 시급한 것으로 보이며, 그 밖의 항목도 개선 시급성의 차이가 있을 뿐 모두 높은 평균을 보여 개선이 시급한 사항이라고 판단된다(〈표 17〉 참조).

#### 4.5 NKIS 개선사항

##### 4.5.1 NKIS 개선 필요사항

NKIS 개선 필요사항은 정책 관련 민감성으로 인한 비공개 자료로 인한 개선 필요(3.77)가

##### 4.5.2 NKIS 추가 예정 서비스의 선호도

NKIS 개선 추가 예정 서비스의 선호도를 분석한 결과 일반 연구자를 위한 전문화된 연구지원 서비스 제공(4.07)이 가장 높았으며, NKIS 서비스 확대(4.00), 연구성과물의 표절 및 유사

〈표 16〉 NKIS 진행 예정 홍보 방안에 대한 선호도

구분	전혀 선호하지 않는다		선호하지 않는다		보통		선호한다		매우 선호한다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
NKIS 활용방법 후기 공모전	22	9.3	37	15.7	105	44.5	58	24.6	14	5.9	3.02	1.008
유튜브 익스트립 광고	26	11.0	38	16.1	92	39.0	57	24.2	23	9.7	3.06	1.111
전문지/신문 지면 광고	29	12.3	51	21.6	100	42.4	42	17.8	14	5.9	2.84	1.049
정기적인 온라인 퀴즈대회	26	11.0	41	17.4	91	38.6	56	23.7	22	9.3	3.03	1.109
포털 키워드 검색광고	16	6.8	22	9.3	81	34.3	84	35.6	33	14.0	3.41	1.058
홍보 참여 이벤트(예: x번째 방문자 이벤트, 신규가입 이벤트)	26	11.0	33	14.0	102	43.2	57	24.2	18	7.6	3.03	1.063
SNS를 통해 확산이 쉬운 카드 뉴스 배포	15	6.4	17	7.2	64	27.1	94	39.8	46	19.5	3.59	1.078
바이럴영상: 짧은 입소문 홍보 영상	23	9.7	37	15.7	90	38.1	67	28.4	19	8.1	3.09	1.075
쉽게 알아보기 위한 인포그래픽(그래프, 도표 등의 정보 그림) 배포	7	3.0	9	3.8	41	17.4	92	39.0	87	36.9	4.03	0.982
오픈 API를 활용한 다양한 서비스 매쉬업 공모전	15	6.4	30	12.7	95	40.3	66	28.0	30	12.7	3.28	1.047
캐릭터 홍보물(화면보호기, 이모티콘, 바탕화면 등) 프로모션	28	11.9	37	15.7	106	44.9	50	21.2	15	6.4	2.95	1.048
대학생 서포터즈 활동: SNS로 NKIS 홍보	28	11.9	38	16.1	100	42.4	55	23.3	15	6.4	2.96	1.061
기자단: 새로운 연구 결과에 대한 블로그 기사 작성	20	8.5	29	12.3	94	39.8	72	30.5	21	8.9	3.19	1.045

〈표 17〉 NKIS 정보검색 서비스 개선 필요 정도

구분	전혀 필요하지 않다		필요하지 않다		보통		필요하다		매우 필요하다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
최신정보 업데이트 속도가 느리다	6	2.5	19	8.1	114	48.3	65	27.5	32	13.6	3.42	0.912
정보 검색시 속도가 느리다	11	4.7	33	14.0	110	47.0	60	25.4	22	9.3	3.21	0.956
NKIS가 제공하는 정보의 양과 질이 충분하지 않다	14	5.9	29	12.3	82	34.7	82	34.7	29	12.3	3.35	1.039
자료 검색이 불편하다	13	5.5	27	11.4	92	39.0	71	30.1	33	14.0	3.36	1.036
서지데이터, 소장정보 데이터 등 로그인을 해야만 이용할 수 있는 서비스가 많아 불편하다	11	4.7	25	10.6	76	32.2	73	30.9	51	21.6	3.54	1.085
정책관련 민감성으로 인한 비공개 자료가 많다	5	2.1	12	5.1	74	31.4	87	36.9	58	24.6	3.77	0.95
지나치게 전문적인 내용이 많이 검색된다	27	11.4	49	20.8	105	44.5	45	19.1	10	4.2	2.84	1.002
제공 정보의 추가적 가공이 없어 찾은 정보의 이용이 불편하다	13	5.5	31	13.1	98	41.5	72	30.5	22	9.3	3.25	0.986
이용자 맞춤형 서비스가 미흡하다	15	6.4	21	8.9	106	44.9	70	29.7	24	10.1	3.28	0.986
NKIS 및 소관연구기관에 소속된 연구자들에게 편중된 정보 및 서비스가 제공된다	17	7.2	29	12.3	101	42.8	71	30.1	18	7.6	3.19	0.993
NKIS 운영진과 이용자들 간의 소통이 부족하다	14	5.9	26	11.0	115	48.7	56	23.7	25	10.6	3.22	0.982

〈표 18〉 NKIS 추가 예정 서비스의 선호도

구분	전혀 선호하지 않는다		선호하지 않는다		보통		선호한다		매우 선호한다		M	Std
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
NKIS 서비스 확대(통계서비스 확대, 웹진의 맞춤형 서비스 확대 등)	6	2.5	5	2.1	45	19.1	108	45.8	72	30.5	4.00	0.902
연구성과물의 표절 및 유사 또는 중복 연구 검색시스템 도입 필요	5	2.1	16	6.8	55	23.3	93	39.4	67	28.4	3.85	0.980
연구자에 대한 정보제공(이력 사항, 소속 기관, 활동 분야, 연락처 등) 및 연구자 커뮤니티 제공	3	1.3	18	7.6	67	28.4	94	39.8	54	22.9	3.75	0.936
기관평가 서비스(해당 기관 연구 결과의 우수성, 연구 방법, 연구 내용 등 평가) 제공	4	1.7	17	7.2	77	32.6	95	40.3	43	18.2	3.66	0.915
일반 연구자를 위한 전문화된 연구지원 서비스 제공	3	1.3	3	1.3	52	22.0	94	39.8	84	35.6	4.07	0.860

또는 중복 연구 검색시스템 제공(3.85), 연구자에 대한 정보제공 및 연구자 커뮤니티 제공(3.75), 기관평가 서비스 제공(3.66) 등의 순으로 나타난다. 이 중 일반 연구자 전문화된 연구지원 서비스 제공과 NKIS 서비스 확대는 평균 4.00 이상으로 이용자들이 꼭 필요로 하는 서비스인 것으로 보인다(〈표 18〉 참조).

## 5. 논의

### 5.1 NKIS 활용목적과 방문 시간에 따른 개선 방안

NKIS의 활용목적을 살펴보면 이용자들은 다양한 서비스를 인지하지 못하여 NKIS를 이용하지 못하는 것으로 파악되었다. 설문 결과, NKIS 이용자들은 국책 연구 동향과 소관 기관 연구성과를 활용하기 위해 NKIS를 방문하는 것으로 나타나며, 그 외 나머지 서비스에 대해서는 잘 활용하지 않는 것으로 나타났다. 반면

서비스 및 제공 정보의 선호에 대한 답변을 살펴보면 NKIS 웹진, 기관 소장자료와 통계서비스의 경우 이용자의 선호도가 높게 나타났다. 이는 활용목적과 상반되는 결과로 이용자들이 해당 서비스에 대해서 높게 선호하기는 하지만 실질적으로 홈페이지 이용 시 해당 서비스를 이용하지 않는 것이다. 따라서 위와 같이 선호도는 높지만 활용되지 않는 서비스를 메인화면에 자주 노출시켜 이용자들이 자주 활용할 수 있도록 유도하며, 이용자들이 많이 사용할 수 있도록 적극적 홍보가 진행되어야 할 것으로 보인다. 또한 선호도와 활용목적이 모두 낮게 나타나는 집현전 사랑방 등 서비스는 과감히 폐지하여 유용한 서비스로 이용자를 집중시키는 것도 고려해 보아야 한다.

또한 이용자들은 주로 PC를 사용하는 것으로 나타났다. PC로 나타나는 원인은 설문 참가자의 연령과 이용 시간대로 유추할 수 있다. NKIS 설문 참가자는 모바일보다는 컴퓨터에 친숙한 40-60대로 구성되어 있으며, 주된 이용 시간대는 직장인들의 업무시간인 8시-12시와 3-6시

로 PC로 직장에서 업무 진행 시 NKIS를 활용하고 있는 것으로 보인다. 또한 NKIS의 주된 활용목적인 정책연구동향 및 소관 기관 연구성과 등 정보는 업무에 직접적으로 활용될 수 있는 정보로 이를 종합하여 보았을 때 직장인들이 업무를 진행할 때 편리하게 활용할 수 있도록 검색기능 및 자료 활용기능을 강화하고 쉬운 다운로드 서비스를 제공하는 등 PC의 활용성을 강화하는 것이 효율적일 것으로 분석되었다.

## 5.2 NKIS 실질적 이용자층 파악 및 서비스 확산 측면의 개선방안

NKIS의 포털 현황조사 결과, 포털 가입자의 40%는 학생 직업군으로 나타났으며, 홈페이지 방문자의 주요 관심 분야는 교육, 사회문제로 나타났다(경제·인문사회연구회, 2019). 반면 이번 설문조사 참가자는 60% 이상이 40-50대로 구성되어 있어 포털의 주 이용자와 상이하다. 하지만 설문의 관심 분야는 사회문제, 경제, 교육 순으로 포털 현황조사 결과와 동일하게 나타났다. 이는 학생 직업군이 NKIS에서 정책정보 및 보고서를 활용하고 있는지 의문이 드는 결과이다. NKIS의 목표는 국가정책 연구의 허브로서 연구보고서 및 정기간행물 등 정책 연구에 도움이 되는 정보의 제공이다. 따라서 NKIS의 목표 달성을 위해 정책정보를 실질적으로 이용하는 이용자층의 명확한 설정과 그에 맞는 홍보 및 서비스를 진행할 필요가 있다. 또한 학생 직업군이 포털에 방문하여 어떤 서비스를 활용하는지를 포함하여, 학생 직업군의 NKIS 활용 실태에 대해 살펴보아야 하며, 실태 파악 후 그에 맞는 대안을 모색하여야 한다.

서비스의 확산 측면에서 보았을 때 콘텐츠의 무분별 양산보다 다양한 집단의 정보 활용 니즈를 충족하기 위한 목적으로 요약 및 전체 보고서 이용, 소셜 미디어와 동영상을 이용한 홍보용 포맷을 만들어 정보에 쉽게 연결될 수 있도록 하는 것이 필요하다. 그리고 서비스 만족도를 살펴보면, 김현진 사랑방 및 이벤트와 웹진의 경우 이용자의 만족도가 떨어지는 것으로 파악된다. 해당 서비스의 저조한 만족도에 대한 원인 분석 및 양질의 서비스로의 집중을 위해 과감한 서비스의 통폐합을 진행하여 양질의 서비스 확산에 힘써야 한다. 또한 설문조사 결과 높은 선호도를 보인 우수보고서 제공 서비스, 국가정책 연구 동향자료 제공 등 서비스와 관심 기반 콘텐츠 추천 등 서비스에 대해 지속적인 관심과 홍보를 통해 이용자에게 선호되는 양질의 서비스를 계속 확산시켜 나가는 것이 필요하다.

NKIS 서비스 확산에 있어 특히 논의가 필요한 서비스는 웹진으로 나타났다. 웹진은 우수 보고서 및 정책 동향 보고서를 주제별로 매달 제공하는 이용자 기반 맞춤형 서비스로 이용자의 선호도가 저조하게 나타났다. 하지만 웹진의 주요 제공 정보인 우수보고서 및 관심 기반 콘텐츠에 대한 이용자의 선호도는 매우 높은 것으로 나타나 모순되는 결과를 보였다. 이에 대한 원인은 크게 2가지로 유추해 볼 수 있는데, 첫째, 웹진의 제공 방식의 부적절성이다. 웹진은 NKIS 회원가입 시 선택하는 16가지의 관심 주제 중 이용자가 선택한 주제에 해당하는 추천 우수보고서를 전달한다. 이 과정에서 NKIS가 추천한 보고서가 이용자에게 유용하지 않을 수 있으며, 16가지의 관심 주제 중 이용자가 관심을

가지고 있는 주제가 없을 가능성이 있다. 둘째, 웹진에 대한 이용자의 인식 부족이다. NKIS 회원가입 시 웹진에 대한 명확한 설명이 부족하며, 웹진 서비스에 대한 유용성을 제대로 알지 못하는 상태에서 매달 메일로 전송되면, 이용자가 스팸메일이라고 느낄 가능성이 높다. 따라서 웹진 서비스 활성화를 위해 이용자들의 웹진에 대한 니즈의 정확한 파악이 필요하고 관심 주제의 세분화 및 매달 제공되는 보고서의 명확한 선정 기준을 제시가 필요하다. 또한 이용자를 대상으로 한 웹진의 활발한 홍보를 진행하여 이용자가 웹진을 유용한 서비스로 느낄 수 있도록 개선해야 할 필요가 있다.

### 5.3 NKIS 홍보의 개선방안

NKIS의 홍보적 측면의 경우 전반적으로 개선이 필요한 것으로 나타났다. 이용자들은 현재 진행 중인 홍보에 대한 만족도가 낮으며, 특히 NKIS 공모전은 이용자의 중요도와 만족도 부분에서 모두 저조하게 나타나 과감히 폐지하거나 운영 방식을 전면적으로 수정해야 할 필요가 있다.

공모전을 제외하고도 Annual Report와 보도자료를 제외한 나머지 홍보들에 대해 이용자들의 만족도가 전반적으로 낮게 나타났다. 특히 진행 중인 홍보에 대한 인식이 떨어지는 것이 큰 문제로 나타났다. 대표적으로 블로그 기자단은 이용자들의 인식도가 매우 저조하며, 블로그 기자단의 존재를 알지 못하기에 블로그 기자단의 유용도 또한 낮게 인식하는 것으로 판단된다. 하지만 이용자들은 홍보의 만족도 대비 중요도를 높게 인식하고 있어 IPA 분석 결과

를 바탕으로 홍보의 전반적 방향성은 유지하되 점진적으로 홍보 방식의 개선 및 활성화가 이루어진다면, 이용자의 만족도 또한 높아질 것으로 보인다.

이용자들의 진행 예정 홍보에 대한 선호를 살펴보면 새로운 매체를 통한 홍보를 원하는 것으로 나타났다. 쉽게 알아보기 위한 인포그래픽 배포에 대한 이용자들의 선호도가 높게 나타났으며, SNS 카드 뉴스 배포, 포털 키워드 검색광고 등 새로운 매체를 통한 홍보에서 이용자들이 큰 선호를 보였다. 특히 포털의 주 이용 군으로 집계되는 학생 및 대학생(대학원생) 등 MZ 세대를 겨냥한 SNS, 유튜브 홍보 등 새로운 매체를 통한 홍보의 선호도가 높게 나타났다. 유현중, 정해원(2021)에 따르면 학생들의 콘텐츠 소비 빈도를 비교 분석한 결과 유튜브 > 인스타그램 > 페이스북 > 틱톡 순으로 나타났다. 기존 블로그에 기반한 홍보 방식에서 탈피하여 SNS 및 유튜브로 홍보 매체를 변화시킨다면 홍보의 파급효과가 커질 것으로 보인다.

### 5.4 NKIS 개선의 방향성 제시

NKIS의 전반적 개선 방향을 살펴보면 이용자가 정보를 편하게 탐색하고 열람할 수 있도록 이용자 인터페이스 및 검색기능에 초점을 맞춘 개선이 필요하다. 이용자들은 NKIS 활용 시 국책 연구 동향 활용 및 연구성과물 등 자료 검색을 위해 NKIS를 활용하고 있었으며, NKIS 개선에 관한 설문 결과 자료 열람을 방해하는 요소를 가장 큰 불편 사항으로 생각하고 있었다. 이를 통해 NKIS는 앞으로 자료들을 이용자들

이 쉽게 활용할 수 있도록 우선적 개선이 필요하다.

향후 추가 예정 서비스에 대한 설문 결과를 보면 앞으로 대체로 연구자를 지원하는 서비스에 대한 선호도가 높게 나타났다. 이는 이용자들이 원하는 정보의 제공 및 원활한 연구를 위한 지원을 NKIS에게 바라고 있는 것으로 판단된다. 따라서 NKIS는 정책 연구자들이 연구에 집중할 수 있도록 지원하는 지속적 서비스 개발이 필요하다.

## 6. 결론 및 제언

NKIS는 국가정책 연구의 허브로 다양한 정책정보를 종합적으로 제공하며, 국가정책 정보에 대한 원스탑 서비스로서 역할 및 연구에 대한 홍보를 수행해야 할 책임이 있다. 이러한 국가적 책무를 수행하기 위해선 정책정보에 대해 이용자가 편하게 이용할 수 있도록 서비스가 이루어져야 하며, 정책정보의 확산을 위해 적극적인 NKIS의 홍보가 진행되어야 한다.

이에 본 연구에서는 NKIS에 대한 이용자의 인식조사를 실시하였으며, 이를 통해 다음과 같은 개선방안을 도출하였다.

첫째, 직업군 및 연령별 이용자에 대한 수요조사 및 NKIS 주 이용층에 대한 명확한 타겟 설정이 필요하다. NKIS 애뉴얼 리포트(2019)에 따르면 NKIS 회원 가입자는 학생 직업군이 가장 많은 것으로 나타나고 있으나 이용자 설문조사 결과와 대조해서 살펴보면 학생이 정책정보 및 보고서 등을 제대로 활용하고 있는지에 대해 의문이다. 또한 설문조사 배포를 뉴스

레터를 배포하는 방식의 메일을 사용했으나 응답자들이 40-50대 비율이 가장 높았다는 점에서 NKIS의 주 이용자는 사실상 40-50대라고 볼 수 있다. 하지만 현행 홍보 등을 살펴보면 대학생 블로그 기자단이나 공모전 진행 등 학생을 위주로 한 홍보 방안에 치우쳐져 있으며, 이는 NKIS의 목표 실현과 관계없는 무용지물의 홍보가 될 수 있다. 따라서 정책정보 및 보고서를 필요로 하고 제대로 사용하는 이용자층에 대한 파악이 필요하며, 그들을 위한 맞춤형 서비스 및 홍보 진행이 시급한 실정이다.

둘째, 정책정보 및 서비스의 확산을 위한 노력이 필요하다. NKIS에 대한 선행조사 및 설문조사 결과 NKIS가 제공하는 정보에 대해 만족도가 높은 것으로 나타났다. 하지만 이를 서비스하고 홍보하는 과정에서 이용자의 큰 불만이 나타났다. 콘텐츠 생산보다는 다양한 집단의 정보 활용 니즈를 충족하기 위한 목적으로 요약 및 전체 보고서 이용, 소셜 미디어와 동영상 등을 이용한 홍보용 포맷을 만들어 정보에 쉽게 연결될 수 있도록 하는 것이 필요하며, 선호도가 떨어지는 정보 및 서비스는 과감하게 통폐합하여 우수한 정보 및 서비스로 이용자의 관심을 집중하고 우수한 정보의 확산을 도모해야 한다.

셋째, 홍보에 대한 방향성을 유지하되 새로운 매체의 도입을 통한 홍보 방식의 개선 및 활성화가 필요하다. 현재 NKIS는 메일과 블로그를 주된 매체로 홍보를 진행하고 있다. 이번 설문조사를 회수율을 살펴보면 91,218명에게 설문조사를 발송하였지만 236명만이 회신하였다. 이것은 NKIS가 메일로 제공하는 뉴스레터 등 서비스방식 또한 이용자에게 제대로 활용되고

있지 않을 가능성이 높다. 반면 SNS는 전 세계 인구의 반 이상이 사용하고 있으며, 현대인은 평균 20분 이상을 매일 SNS를 읽고 쓸 정도로 파급력이 높은 매체이다(조정열, 2021). 이러한 SNS와 같은 파급력 높은 매체를 통해 NKIS의 서비스 제공 및 정보서비스를 홍보하여 이용자들에게 각인시킬 필요가 있다. 특히 새로운 매체의 도입에 대한 필요성은 이용자 설문에서 두드러지게 나타난다. 이용자들은 SNS 카드 뉴스 배포, 쉽게 알아보기 위한 인포그래픽 등 새로운 매체에 대한 부분에서 높은 선호를 보였다. 이를 통해 기존 서비스 및 홍보 방식에 새로운 매체를 도입하여 홍보 및 서비스를 개편한다면, 이용자의 만족도 향상 및 새로운 이용자의 효과적 유입을 기대할 수 있을 것으로 보인다.

이번 연구는 NKIS에 대한 이용자의 인식과 NKIS가 제공하는 서비스 및 홍보 방식에 대한 이용자 만족도를 조사하였다. 이를 통해 정보포털을 이용자들이 선호하는 서비스 제공 방식 및 홍보 방식을 도출하고 NKIS에 대한 전반적 개선 방향을 제시하였다. 이에 이번 연구는 향

후 이와 유사한 정보 포털에 대한 이용자 인식 조사가 이루어질 경우 연구의 기초자료로 활용될 수 있으며, 4차 정보혁명 시대의 새로운 서비스 제공 방식 및 홍보 방식에 대한 참고 자료로 활용될 수 있을 것으로 보인다.

본 연구의 한계점으로는 NKIS의 주 이용자로 집계되는 학생 직업군의 설문 참여율이 저조해 학생 직업군의 NKIS 이용실태 파악에 어려움이 있었다. 또한 40-50대의 이용자들이 주로 설문 참여하여 NKIS 전체 이용자 의견이라고 생각하기에 어려움이 있다. 다만 설문조사 결과와 NKIS에서 집계하는 포털의 정보를 교차하여 분석한 결과 유의미한 사항을 발견할 수 있었으며, NKIS의 개선을 위한 유의미한 결과를 도출할 수 있었다.

이에 향후 NKIS의 실질적 이용자에 대한 심층적 조사가 이루어져야 하며, 이에 따라 NKIS의 목표 실현을 위해 정책정보를 실질적으로 활용하는 이용자층에 대한 맞춤형 홍보 방안이 세워져야 할 것으로 보인다.

## 참 고 문 헌

- 경제·인문사회연구회 (2019). 2019 Annual Report.  
경제·인문사회연구회 (2020). 연구성과의 정책확산 플랫폼 구축방안 연구.  
교육부 (2021. 4. 19.). 4차 산업혁명이 가져올 미래 사회 모습 4가지. 대한민국 정책브리핑.  
<https://www.korea.kr/news/visualNewsView.do?newsId=148886082>  
김양우 (2017). 학술정보포털에 대한 이용자만족 관련 인식에 관한 연구: NAVER 전문정보의 학술 자료 검색 기능을 중심으로. 한국문헌정보학회지, 52(2), 255-279.  
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.2.255>

- 류귀열 (2018). 모바일 포털들의 응답시간 비교 및 분류에 관한 연구. 한국인터넷방송통신학회 논문지, 18(3), 1-7. <https://doi.org/10.7236/JIIBC.2018.18.3.1>
- 박소연 (2010). 주요 포털들의 멀티미디어 검색 서비스 비교 분석. 한국문헌정보학회지, 44(4): 395-412.
- 박소연 (2013). 검색 포털들의 검색어 추천 서비스 분석 평가: 네이버와 구글의 연관 검색어 서비스를 중심으로. 정보관리학회지, 30(2), 297-315.  
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.2.297>
- 박소연 (2014). 검색 포털들의 모바일 검색 서비스 평가. 한국문헌정보학회지, 49(4), 317-334.  
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.4.317>
- 서문기 (2012). 포털 검색서비스의 평가모델에 관한 연구. 사회과학논총, 14, 155-185.
- 유현중, 정해원 (2021). 숏폼 콘텐츠 유형과 청소년의 이용 동기가 콘텐츠 소비에 미치는 영향. 아시아태평양융합연구교류논문지, 7(8), 53-67. <https://doi.org/10.47116/apjcri.2021.08.05>
- 이지연, 이재윤, 김수연, 배정현, 전정현, 감미아, 박현모, 송혜림, 안의건, 오지현, 이은지, 임제우, 정수진, 채현수, 대자운 (2011). 연구성과 관리를 위한 국가정책지식시스템 구축 계획 수립. 경제·인문사회연구회.
- 이현희, 이진 (2005). 경찰의 범죄정보관리시스템 개선방안-활용의 측면에서. 한국공안행정학회보, 20, 385-414.
- 조정열 (2021). 참여의 저주: SNS 발전은 사회갈등을 확산시키는가. 비즈니스융복합연구, 6(1), 117-123.
- 한희정, 황성욱, 이정민, 오효정 (2020). 공공데이터포털 이용자 서비스 현황 분석 및 개선방안: 시민 참여형 데이터포털을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 51(1), 255-279.  
<https://doi.org/10.16981/kliss.51.1.202003.255>
- Seow, S. C. (2008). Designing and Engineering Time: The Psychology of Time Perception in Software. United States: Addison-Wesley.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- Department of Education (2021, April 19). Four aspects of the future society that the 4th Industrial Revolution will bring. Korean policy briefing.  
<https://www.korea.kr/news/visualNewsView.do?newsId=148886082>
- Han, H., Hawng, S., Lee, J., & Oh, H. (2020). Analysis of current status and improvement plans of the user service in open data portal: focusing on citizen participation data portal. Journal of Korean Library and Information Science Society, 51(1), 255-279.

- <https://doi.org/10.16981/kliiss.51.1.202003.255>
- Jo, J. Y. (2021). Curse of participation: do SNS communications increase social conflicts?. *Journal of Business Convergence*, 6(1), 117-123.  
<https://doi.org/10.47116/apjcri.2021.08.05>
- Kim, Y. (2017). User satisfaction related perception of the web portal for scholarly information: focused on the academic version of NAVER search engine. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 51(2), 255-279. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.2.255>
- Lee, H. & Lee, K. (2005). A survey on the operation of the crime information management system in Korean police. *Korean Journal of Public Safety and Criminal Justice*, 20, 385-414.
- Lee, J., Lee, J., Kim, S., Bae, J. H., Jeon, J., Kam, M., Park, H., Hong, H., Ahn, E., Oh, J., Lee, E., Lim, J., Jeong, S., Cha, H., & Tae, J. W. (2011). Establishment of a Plan to Establish a National Policy Knowledge System for Research Performance Management. National Research Council for Economics Humanities and Social Sciences.
- National Research Council for Economics Humanities and Social Sciences (2019). 2019 Annual Report. National Research Council for Economics Humanities and Social Sciences.
- National Research Council for Economics Humanities and Social Sciences (2020). A Study on the Establishment of a Policy Spread Platform for Research Results.
- Park, S. (2010). an analysis of multimedia search services provided by major Korean search portals. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 44(4), 395-412.
- Park, S. (2013). Analysis and evaluation of term suggestion services of korean search portals: the case of Naver and Google Korea. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(2), 297-315. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.2.297>
- Park, S. (2014). Evaluation of mobile-based web search services: suggestions for needed improvements. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 49(4), 317-334. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.4.317>
- Ryu, G. Y. (2018). A study on comparison and classification of response time of mobile portals. *The Journal of The Institute of Internet, Broadcasting and Communication*, 18(3), 1-7. <https://doi.org/10.7236/IIIBC.2018.18.3.1>
- Seo, M. (2012). The user evaluation model of portal search engines. *Journal of Social Science*, 14, 155-185.
- Yu, H. J. & Chung, H. W. (2021). The impact of short-form content types and use of motivation on content consumption of youth. *Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange*, 7(8), 53-67. <https://doi.org/10.47116/apjcri.2021.08.05>