



“ KISTI의 성과확산 및 정책연구 ”

김 태 중 (KISTI 정책·마케팅부 부장)

성과확산과 정책연구는 지금까지의 관점에서 보면 상호 연관성이 없는 듯하나 서로 매우 긴밀한 연관 관계가 있다. 각계의 이용자들이 구축된 인프라를 이용하면서 느끼는 KISTI에 대한 반응을 정책에 반영하여 이용자의 의견을 국가 정책 및 기관의 발전 방향에 반영하기 위한 것으로 한층 성숙된 이용자의 만족도 제고 및 정책개발이 가능할 것으로 기대된다.

한국과학기술정보연구원(KISTI)의 2004년도 대과제 가운데 하나인 “성과확산 및 정책연구”는 크게 보면 2가지로 나누어 정리해 볼 수 있다.

그 첫째는 연구원에서 수행하는 데이터베이스 구축, 슈퍼컴퓨터 운영, 연구컨설팅 구축 등 다양한 과학기술정보 인프라 구축 결과를 국내의 이용자들이 최적의 환경에서 이용할 수 있도록 알리는 성과확산 사업이다.

두번째는 정책을 연구하는 사업이며 정부 출연 연구기관으로서 국가의 과학기술정보 정책에 관한 기초자료 수집 및 정책 방향을 연구하여 정부를 지원하는 한편 연구원의 발전 방향을 제시하는 정책 연구업무를 말한다.

성과확산과 정책연구는 지금까지의 관점에서 보면 상호 연관성이 없는 듯하나 서로 매우 긴밀한 연관 관계가 있다. 각계의 이용자들이 구축된 인프라를 이용하면서 느끼는 KISTI에 대한 반응을 정책에 반영하여 이용자의 의견을 국가 정책 및 기관의 발전 방향에 반영하기 위한 것으로 한층 성숙된 이용자의 만족도 제고 및 정책개발이 가능할 것으로 기대된다.

자칫 소홀하기 쉬운 이용자의 자그마한 요구사항도 놓치지 않고 필요한 경우에 정책에 반영시킴은 물론이거니와 연구원의 각 연구사업의 추진 방향이나 사업내용에도 적극 활용될 수 있도록 추진하게 된다.

정책연구는 장기적으로 국가의 발전 방향을 제시하여야 하며 또 한편으로는 계획의 실천을 위한 구체적인 방안을 제시하여야 한다. 아울러 실제적인 연구 사업들이 계획한 내용으로 제대로 추진이 되고 있는지 모니터링하는 사업도 중요하다.

이 연구과제는 4개의 세부과제로 구성되어 있으며 3개는 성과 확산과 관련이 있으며 1개의 세부과제는 정책 연구에 관한 내용이다. 이에 대한 소개를 개조식으로 간단히 하고자 한다.

〈과제의 구성 및 연구책임자〉

구분	과제명	연구책임자
대과제	성과학산 및 정책연구	김태중
세부과제	- 이용자 홍보 및 통합마케팅 전략 - 정보서비스 및 고객관리 - 과학기술정보 확산을 위한 이용자 클러스터 구축 - 정보정책 연구	유영복 신기정 민재규 윤종민

KETRI
성과학산 및 정책연구

● 대과제 : 성과학산 및 정책연구

□ 사업목표

〈중장기(2010)〉

- 정보마케팅 시스템 정착·고도화
- 차세대(e-R&D환경) 과학기술지식정보 인프라 모델 개발
- 과학기술정보 인프라 이용자의 만족도 98%이상

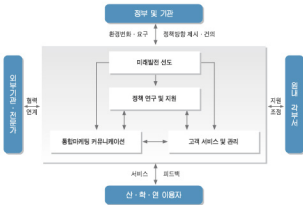
〈사업목표〉

- 이용자 중심의 홍보와 안내를 통해 정보마케팅시스템 기반 구축
- 국가 과학기술지식정보 인프라 발전 선도 정책 개발

□ 주요 이용자

- 정보 이용자 : 산·학·연 연구개발 및 기술경영 기획 담당자 약 50만명
- 슈퍼컴퓨터 및 연구망 이용자 : 기초과학 및 첨단산업 연구개발 담당자 2만명
- 과학기술 지식정보 인프라 관련 정책수립 및 연구기획 관계자

□ 추진체제



□ 사업내용

구분	사업내용
사업분야	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 이용자 이용안내·홍보·교육 등 통합마케팅 체제 확립 고객서비스 체제 확립 과학기술정보 확산을 위한 이용자 클러스터 구축 정책 연구개발 및 지원
연구분야	<ul style="list-style-type: none"> 국가 지식정보인프라 미래발전 선도 연구

□ 2004년도 주요 추진계획

- 이용자 데이터베이스 정비를 비롯한 이용자 서비스 고도화를 위한 기반체제 확립
- 홍보 활동 강화와 친절하고 정확한 서비스 체제 구축
- 전략형 맞춤형서비스 시스템 개발
- 과학기술 지식정보인프라 발전 선도 기반 연구

□ 기대효과

- 많은 예산과 노력을 투입하여 구축되는 KISTI의 연구·사업성과를 다수의 이용자에게 제공함으로써 과학기술의 연구개발 효율성 증대와 기업의 생산성 극대화
- 이용자를 체계적으로 관리하여 높은 만족도의 서비스가 가능하게 되어 수요를 정확히 파악하여 수요에 기반한 정책 개발 및 서비스 만족도 향상
- 국내외의 지식정보 인프라 동향을 조사하고 정책 방향을 연구하여 기관 및 국가가 추구해야 할 바람직한 발전 방향을 제시

● 세부과제 : 이용자 홍보 및 통합마케팅 전략

□ 사업목표

- 사업홍보 및 안내활동 강화를 통한 이용자 확대
- 이용자 만족도 제고를 위한 핵심 정보서비스 및 서비스 브랜드 개발
- 이용자 예로서항 100% 응답 지향

□ 사업내용

구분	사업내용
사업분야	<ul style="list-style-type: none"> 통합마케팅 커뮤니케이션 전략 수립 온·오프라인 연구사업 성과홍보 정보이용 확산을 위한 교육 및 정보자원 서비스 지원
연구분야	<ul style="list-style-type: none"> 통합정보마케팅 전략 기획

□ 추진전략

- 이용자 인지도 및 수요조사
- 대고객 정보활동 강화를 통한 개발된 서비스 브랜드의 인지도 확보
- 지역별로 산재된 KISTI 고객의 충성도 강화 및 신규 고객 창출

- 다양한 사업홍보 활동을 통한 KISTI의 대중적 인지도 확대

□ 2004년도 주요 추진계획

- 서비스 만족도 : 89% 이상
- 홍보 다각화 : 이용자에게 기관의 연구사업 성과를 적극적으로 알리고 활용을 유도
- 정보마케팅시스템 체계 구축 : 기본 자료 정비 및 홍보 자료 작성
- 홍보전략 : 신규 이용자 확보 및 기존 이용자의 만족도 향상
- 정보서비스 성과를 분석

□ 기대효과

- 연구사업 성과의 체계적 홍보 및 이용확산을 통한 기관 위상의 강화
- 지식정보인프라의 체계적 서비스를 통한 국가 연구개발 활동의 효율성 증대
- 다양한 고객 수요에 부응하는 고급 맞춤형서비스 지원을 통한 고객 만족도 제고

● 세부과제 : 정보서비스 및 고객관리

□ 사업목표

- 고객 중심의 홈페이지 운영 및 통합고객센터 운영개선 등을 통한 고객만족도 제고 및 고객관리 기법의 고도화 (고객만족도 : 89%)
- 통합고객 데이터베이스 정비
- 통합고객지원체제기반 구축

□ 사업내용

구 분	사 업 내 용
사 업 분 야	<ul style="list-style-type: none"> • 대표홈페이지 서비스 운영 • 맞춤형서비스 고도화 및 이용확산 • 홈페이지 모니터링체제 확립 및 운영 • 고객 데이터 정비 및 서비스실적 통계 작성 • 산업기술정보 네트워크 및 과학의향기 서비스 구축, 운영

□ 추진전략

- 사업계획 수립, 운영 및 평가의 전 과정에 고객의 니즈(needs)를 반영하고 참여를 확대
- 전사적인 고객서비스체제 기반 조성
- 정보서비스 전반에 대한 상시 모니터링체제 구축, 운영
- 정보기술을 활용한 과학적인 고객정보 분석 및 활용체제 구축

□ 2004년도 주요 추진계획

- 통합맞춤정보서비스 개발
- 고객 모니터링체제 구축
- 통합고객지원체제기반 확립

- 고객데이터베이스 정비

□ 기대효과

- 고객의 수요와 요구에 기반으로 한 통합맞춤정보서비스를 통하여 고객의 연구 개발 생산성을 향상
- 고객정보의 전반적인 정비를 통해 잠재고객의 활성화 등 고객서비스의 질적인 향상
- KISTI 정보서비스에 대한 체계적인 모니터링을 통해 서비스품질 제고와 고객만족 향상

● 세부과제 : 과학기술정보 확산을 위한 이용자 클러스터 구축

□ 사업목표

- 산·학·연 핵심 과학기술 정보 이용자 집단 클러스터 구축
 - 정보이용 저변확대 및 정보의 지방확산을 위한 영호남 산·학·연 이용자 집단 클러스터 구축
 - 영호남 중심 지역 클러스터 협의회 운영
- 정보이용 활성화 및 저변 확대
 - 영호남 대학 이공계 교수 80%이상, 지방 연구소 및 산업체 10,000 회원 확보
 - 이용자 요구에 따른 맞춤정보 서비스 등 적극적인 정보이용 활성화 환경 조성

□ 사업내용

구분	사업내용
사업분야	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 클러스터 협의회 구성·운영 • 시범적으로 '지역 클러스터 활용팀' 구성·운영 • 지역정보센터와 지역클러스터 활용팀 협력체제 구축 • 정보이용회원 관리 및 정보서비스 내실화

□ 추진전략

- 각 지역별 다양한 지역 클러스터 협의회 구성을 통한 정보이용 활성화 극대화
- 이용자 집단 클러스터 단계적 확대를 통한 과학기술 전문인력 정보채널로서의 역할 정립
- 클러스터 협의회를 통한 정보 서비스능력 강화

□ 2004년도 주요 추진계획

- 6개 지역(대구/경북/부산/경남/광주·전남/전북) 클러스터 협의회 구성·운영
- 지역클러스터 활용팀 구성·운영
- 정보이용회원 정보상담, 서비스, 회원관리, 정보교육 및 지자체 공동협력사업 강화

□ 기대효과

- 정보서비스 저변확대 및 질적향상
- 이용자 중심 정보서비스 체계구축으로 고객만족 및 신뢰도 제고

- 고객평가 피드백을 통한 신규사업 및 신규고객 창출
- 정보화산 핵심 클러스터 중심의 서포터스 확보
- 정보수요에 대한 고급 컨텐츠 제작·배포로 정보수요 창출 및 활용 극대화

● 세부과제 : 정보정책 연구

□ 사업목표

- 과학기술 지식정보인프라 발전을 위한 비전 및 대응방안 제시
- 국가 과학기술 지식정보인프라 정책추진의 효율성 및 합리성 제고
- 기관 중장기 발전목표 및 연구사업 추진의 적합성 및 경제성 도모

□ 사업내용

구분	사업내용
연구분야	<ul style="list-style-type: none"> • 국내외 과학기술 지식정보인프라 동향, 정책 및 제도의 조사·분석·연구 • 과학기술 지식정보인프라 고도화·국제화에 대응한 미래예측 및 기획연구 • 국가 과학기술 지식정보인프라 발전을 위한 정책개발 및 제도개선 선의 • 기관 중장기 발전계획, 경영목표 및 연구개발정책의 수립과 유지·발전

□ 추진전략

- 산·학·연 등 외부전문가 및 유관기관과의 공동·협동연구 수행 강화
- 국내외 문헌조사, 관련기관·전문가 방문 등 최신정보의 체계적 수집 및 활용
- 장기적 측면의 기반연구와 단기적 측면의 정책수립간의 상호연계 및 조화
- 연구인력 및 추진체계의 전문화·최적화 등 연구사업의 효율성·생산성 추구

□ 2004년도 주요 추진계획

- 국가 지식정보인프라 정책 및 기획연구
- 해외 선진 정책동향 및 핵심기관 정밀 벤치마킹 연구
- 과학기술 지식정보인프라 발전선도 기반연구
- 지식정보자원의 조사분석평가 체계 확립
- 기관 중장기 발전목표 및 연구사업 추진 적합성 및 경제성 연구
- 국가 지식정보 국제화/세계화 전략수립 기반연구

□ 기대효과

- 과학기술 지식정보인프라 발전을 위한 선도연구기반 구축 및 정책선도
- 미래 과학기술 지식정보인프라 고도화 및 선진화의 효율적 대응체계 구축
- 국가 과학기술 지식정보인프라 제도수립 및 정책추진의 효율성 증대
- 기관 중장기 발전목표 달성 및 연구사업 추진체계의 합리성 제고 등에 관한 사항

KI-TI