

- 문화체육관광부 · 반크 -

콘텐츠 평가 결과 보고서

2026. 1. 23.

국가정책소통플랫폼 ‘열림’

목 차

1. 요약
2. 콘텐츠 개요 및 배경
3. 데이터 수집 및 분석 방법
4. 주요 분석 결과
5. 심층 분석
6. 콘텐츠 개선 제안
7. 결론

본 보고서는 문화체육관광부가 발행한 '한국바로알림서비스 사례집'에 대한 국민 의견을 종합적으로 분석하고, 이를 바탕으로 정책 개선 방안을 제시하는 것을 목적으로 합니다.

2025년 3월 5일부터 2026년 1월 20일까지 정책 플랫폼을 통해 수집된 총 78건의 의견을 분석한 결과, 평균 4.87점(5점 만점)의 높은 만족도를 보였으며, 특히 '내용'(88.5%가 "알차요" 응답)과 '영향력'(89.7%가 "높아요" 응답) 측면에서 높은 평가를 받았습니다.

국민 의견 분석 결과, 주요 성과는 다음과 같습니다.

- ① 체계적이고 정확한 한국 관련 오류 정정 사례 제공
- ② 공공외교 활동가들의 실질적 활동 자료로 활용 가능
- ③ AI 시대 정확한 정보 제공의 중요성 인식 제고

개선이 필요한 사항은 다음과 같습니다.

- ① 낮은 인지도 및 홍보 부족
- ② PDF 중심의 제한적 콘텐츠 형태
- ③ 다국어 지원 미흡

이를 바탕으로 본 결과보고서는 다음과 같은 개선 방향을 제안합니다:

- 홍보 및 인지도 제고: SNS 캠페인 및 온·오프라인 통합 홍보 전략 수립
- 디지털 콘텐츠 다변화: 숏폼, 인포그래픽, 인터랙티브 웹 등 다양한 형태로 제공
- 다국어 지원 확대: 주요 6개 언어 번역본 제작 및 배포
- 네트워크 강화: 반크, 글로벌 교육기관과의 협력 체계 구축
- 지속적 업데이트: 연 1회 개정판 발행

한국의 올바른 정보를 세계에 알리기 위한 이 사례집은 이미 공공외교 활동가들에게 높은 평가를 받고 있으며, 제안된 개선 방안을 통해 더욱 효과적이고 혁신적인 정책 자료로 발전할 수 있을 것으로 기대됩니다.

2. 한국바로알림서비스 사례집

□ 발행 기관: 문화체육관광부

□ 목적:

- 해외 한국 관련 오류에 대한 수정
- 한국의 문화, 역사, 생활, 정책 등에 관한 올바른 정보 안내
- 국제사회에 한국에 대한 이해 제고

□ 구성 및 주요 내용:

- 일반개항 오류, 사회·정책 오류, 역사 오류, 국가유산 오류, 전통문화 오류, 현대·대중문화 오류, 한식 오류, 한글 표기 오류

□ 특징:

- 해외에서 한국이 실제로 어떻게 소개되고 있는지 객관적으로 제시
- 체계적이고 신뢰도 높은 정보 제공으로 활용도 제고
- 민간 공공외교 활동의 실질적 참고 자료로 기능

3

데이터 수집 및 분석 방법

3.1 데이터 수집 개요

- 의견 수집 플랫폼: [반크] 국가정책소통플랫폼 ‘열림’
- 수집 기간: 2025년 3월 5일부터 2026년 1월 20일까지(총 10개월)
- 참여 대상: 디지털 메타버스 외교관 13기 포함 열림 사용자
- 수집 의견 수: 총 78건
- 의견 형태: 서술형 의견 및 평가 (평점, 내용, 디자인, 접근성, 영향력)

3.2 데이터 분석 방법

본 리포트에서는 수집된 의견에 대해 정량적 분석과 정성적 분석을 병행하여 종합적인 평가를 도출하였습니다.

☐ 정량적 분석

- 종합 평가 분석: 평점, 내용, 디자인, 접근성, 영향력에 대한 평균 점수 및 분포 분석
- 키워드 빈도 분석: 주요 키워드 출현 빈도 및 분포 분석

☐ 정성적 분석

- 주제별 분류: 강점 및 약점 영역 구분 분석
- 개선 제안 분석: 구체적 개선 제안 내용 추출 및 분류
- 인용문 분석: 대표적 의견 추출 및 맥락 분석

4

주요 분석 결과

4.1.1 전체 만족도 분석

종합적인 국민 평가는 매우 긍정적인 것으로 나타났습니다. 5점 만점에 평균 4.87점으로, 대다수의 국민이 한국바로알림서비스 사례집에 대해 높은 만족도를 표현했습니다.

○ 점수별 분포:

5점(매우 만족): 69건(88.5%)

4점(만족): 8건(10.3%)

3점(보통): 1건(1.3%)

2점(불만족) 및 1점(매우 불만족): 0건(0%)

이는 대부분의 국민이 사례집의 전반적인 내용과 구성에 만족하고 있음을 보여주며, 특히 부정적 평가(1-2점)가 전혀 없다는 점이 주목할 만합니다.

4.1.2 항목별 평가 분석

세부 항목별 평가에서도 전반적으로 높은 점수를 기록했으나, 항목 간 차이가 있어 이를 통해 개선이 필요한 영역을 식별할 수 있습니다.

내용: "알차요": 69건(88.5%)

디자인: "좋아요": 67건(85.9%)

영향력: "높아요": 70건(89.7%)

접근성: "높아요": 59건(75.6%)

주목할 점은 '접근성' 측면이 다른 항목에 비해 상대적으로 낮은 평가를 받았다는 것입니다. 이는 사례집의 인지도와 활용 편의성에 대한 국민들의 우려가 일부 존재함을 시사합니다. 특히 낮은 홍보 수준, PDF 중심의 제한적 형태, 다국어 지원 부족 등이 접근성 평가에 영향을 미친 것으로 분석됩니다.

4.2 주요 언급 키워드 분석

4.2.1 키워드 빈도 분석:

한국: 230회(전체 의견의 상위 언급)

정보: 131회

오류: 78회

문화: 59회

홍보: 41회

역사: 40회

해외: 50회

정확: 44회

4.2.2 키워드 분석을 통한 시사점

- 정보 정확성의 중요성: '정보', '정확', '오류' 등의 높은 언급 빈도는 정확한 정보 제공에 대한 높은 기대를 시사
- 홍보 및 접근성에 대한 관심: '홍보' 키워드의 높은 빈도는 인지도 제고의 필요성을 시사
- 글로벌 활용에 대한 기대: '해외' 키워드는 국제적 활용에 대한 관심을 반영
- 문화·역사 콘텐츠의 중요성: '문화', '역사' 키워드는 사례집의 핵심 가치를 확인

이는 응답자들이 한국바로알림서비스 사례집의 핵심 가치를 '정확한 정보 제공', '오류 정정 사례 축적', '한국 문화 및 역사에 대한 올바른 이해 증진', '해외 홍보 지원'으로 인식하고 있음을 보여줍니다.

4.3 주요 카테고리별 의견 분석

상세 의견을 주제별로 분류한 결과, 다음과 같은 순서로 언급 빈도가 높게 나타났습니다.

콘텐츠/내용 (328회): 사례집에 수록된 정보의 질, 정확성, 유용성에 대한 의견

홍보/인지도 (95회): 사례집의 존재를 알리고 확산시키는 방안에 대한 의견

접근성 (64회): 사례집을 찾고 활용하는 편의성에 대한 의견

AI/디지털 (64회): AI 오류 개선, 디지털 플랫폼 활용 등에 대한 의견

교육/활용 (44회): 교육 자료로서의 활용 가능성에 대한 의견

다국어/번역 (33회): 다양한 언어로의 번역 및 배포에 대한 의견

디자인/UI (30회): 시각적 디자인 및 사용자 경험에 대한 의견

이는 응답자들이 사례집의 내용에 대해서는 높은 만족도를 보이는 반면, 홍보 및 접근성 측면에서 개선 필요성을 인식하고 있음을 나타냅니다.

5.1 콘텐츠 핵심 강점

☐ 체계적이고 정확한 정보 제공

응답자들은 사례집이 오류 사례, 정정 내용, 출처, 근거 자료를 명확히 제시하여 신뢰성이 높다는 점을 강조하였습니다. 특히 공신력 있는 기관의 자료를 기반으로 작성되었다는 점이 긍정적으로 평가되었습니다.

"공신력 있는 기관의 근거 자료를 바탕으로 정정 내용을 정리해 놓아, 국제사회에서 한국에 대한 이해를 높이는 데 실제적인 도움이 됩니다."

☐ 공공외교 활동 지원 기능

많은 응답자가 사례집을 실제 공공외교 활동에 활용할 수 있는 실질적인 참고 자료로 인식하고 있었습니다. 특히 해외에서 한국 관련 오류를 발견했을 때 즉시 활용할 수 있는 근거 자료로서 큰 가치가 있다고 주목합니다.

"한국인임에도 잘 몰랐던 정보나 오류가 있는 정보를 알 수 있는 좋은 사례집이라 생각합니다."

"전체적으로 이 책자는 공공 외교 활동이나 한국 홍보를 준비하는 사람에게 유용한 참고 자료이며, 한국을 정확히 알리는 데 중요한 역할을 하는 간행물이라고 생각합니다."

☐ AI 시대의 정보 정확성 개선 기여

여러 응답자가 AI 학습 데이터의 정확성 개선과 관련하여 사례집의 중요성을 언급하였습니다. AI 기술이 발전하면서 잘못된 정보가 더욱 빠르게 확산될 수 있는 환경에서, 정확한 근거 자료를 제공하는 것이 중요하다는 인식이 공유되고 있었습니다.

"요즘 인터넷에 떠도는 거짓 정보 또는 AI 오류로 인해 부정확한 정보가 한국에 대한 왜곡된 인식을 초래하는 경우가 많습니다. 한국바로알림서비스는 이러한 문제 상황을 해결할 수 있는 서비스인 것 같습니다. AI가 정보를 학습하는 단계에서 편향되거나 사실과 다른 정보를 개선하는데 기여할 수 있을 것이라고 생각합니다."

☐ 다양한 주제 영역 포괄

사례집이 역사, 문화, 정책, 사회, 국가유산, 대중문화 등 한국과 관련된 다양한 영역의 오류를 다루고 있어 활용도가 높다는 평가를 받았습니다.

5.2 콘텐츠 주요 약점

☐ 낮은 인지도 및 홍보 부족

가장 빈번하게 제기된 문제는 사례집의 존재 자체를 모르는 사람이 많다는 점입니다. 심지어 한국 공공외교에 직접 참여하는 활동가들조차 이번 평가 활동을 통해 처음 알게 되었다는 의견이 여러 건 있었습니다.

"가장 문제가 되는 것이 '접근성'입니다. 이러한 사례집이 있다는 것을 아는 사람이 과연 몇명이나 될까요? 당장 저조차도 이번 활동으로 처음 알게 되었습니다."

"이렇게 좋은 영향력을 가진 책자가 국민들에게 더 홍보가 될 수 있는 방안을 마련하면 좋을 거 같습니다."

☐ 제한적인 배포 형태

사례집이 주로 PDF 형태로 제공되고 있어, 디지털 네이티브 세대에게는 접근성이 떨어진다는 지적이 있었습니다. 특히 방대한 분량의 PDF 파일은 모바일 환경에서 열람하기 불편하고, SNS를 통한 확산에도 제약이 있습니다.

☐ 다국어 지원의 한계

영어 버전은 제공되지만, 기타 주요 언어로의 번역 및 배포가 부족하다는 의견이 여러 건 제시되었습니다. 특히 글로벌 플랫폼에서의 활용을 고려할 때, 다국어 지원 확대가 필수적이라는 지적이 있었습니다.

"다국어로 제작하여 배포한다면 외국에서도 한국에 대한 올바른 보도가 가능하다고 생각합니다."

6

콘텐츠 개선 제안

6.1 전략적 방향성

국민 의견 분석 결과를 종합하여 다음과 같은 4가지 전략적 방향성을 도출하였습니다.

□ 홍보 및 인지도 제고: 전국민 대상 인지도 확산

- 방향성 : 낮은 인지도를 개선하여 사례집의 활용도 극대화
온·오프라인 통합 홍보 전략으로 타겟 그룹별 맞춤형 접근
- 실행 전략 : SNS 캠페인 전개: 숏폼 콘텐츠, 인플루언서 협업, 해시태그 캠페인
도서·책자 배포: 대학교 어학당, 외국인 유학생 대상 배포, QR 코드 활용
교육기관 연계: 부교재 활용, 교육부·교육청 협력 체계 구축

□ 디지털 콘텐츠 다변화: 다양한 형태의 콘텐츠 제공

- 방향성 : PDF 중심에서 멀티미디어 콘텐츠로 확대
디지털 네이티브 세대의 미디어 소비 패턴 반영
- 실행 전략 : 인터랙티브 웹 플랫폼: 검색 기능, 필터링 기능, 반응형 디자인
숏폼 영상 제작: "1분 팩트 체크" 시리즈, 퀴즈 형식 콘텐츠
인포그래픽 제작: 주요 사례 시각화, SNS 공유 최적화
(참고자료 : 반크X아리랑TV, 'Get Korea Right' 캠페인 전개)
https://www.youtube.com/hashtag/get_korea_right

□ 다국어 지원 확대: 글로벌 활용도 제고

- 방향성 : 영어 외 주요 언어로의 번역 및 배포
글로벌 플랫폼과 연계한 국제적 확산
- 실행 전략 : 주요 6개 언어 번역: 중국어, 일본어, 스페인어, 프랑스어, 베트남어, 아랍어
문체부 산하기관 활용: 한국문화원, 세종학당을 통한 현지 배포 및 활용
글로벌 교육 플랫폼 연계: 해외 한국학 센터, 국제 교육 기관 협력

□ 지속가능한 운영 체계 구축: 정기적 업데이트

- 방향성 : 지속적 업데이트
- 실행 전략 : 연 1회 개정판 발행: 최신 오류 사례 지속 추가

7.1 종합 결론

‘한국바로알림서비스 사례집’에 대한 국민 의견을 분석한 결과, 사례집은 이미 공공외교 활동가들에게 높은 평가를 받고 있는 핵심 정책 자료로 자리매김했음을 확인할 수 있었습니다. 특히 체계적이고 정확한 정보 제공, 공신력 있는 근거 자료 제시, 공공외교 활동 지원 기능 등이 주요 성과로 인정받았습니다.

그러나 낮은 인지도, PDF 중심의 제한적 형태, 다국어 지원 부족 등은 개선이 필요한 사항으로 지적되었습니다. 이러한 분석 결과를 바탕으로 본 보고서에서는 ①홍보 및 인지도 제고 ②디지털 콘텐츠 다변화 ③다국어 지원 확대 ④지속가능한 운영 체계 구축이라는 4가지 전략적 방향성과 이를 실현하기 위한 세부 실행 방안을 제시하였습니다.

7.2 후속 조치 제안

□ 단기 조치

- SNS 홍보 캠페인 시작: 주요 사례를 발췌한 SNS 쏫폼 콘텐츠 제작
- 민간 공공외교 단체 협력 강화: 사례집 필수 참고 자료로 제공 및 활용 사례 수집
- KOICA 및 국내 어학당 배포: 해외 봉사단, 외국인 유학생, 한국어 학습자 대상 배포

□ 중기 조치

- 인포그래픽 및 쏫폼 영상 제작: 주요 오류 사례 시각화 콘텐츠 개발
- 주요 언어 번역 완료: 중국어, 일본어, 스페인어 버전 제작 및 한국문화원·세종학당 배포

□ 장기 조치

- 정기 개정판 발간: 연 1회 최신 오류 사례 추가 및 업데이트
- 교육기관 연계 확대: 대학교 한국학 센터 MOU 체결 및 교육 자료로 활용
- 글로벌 한국문화원·세종학당 네트워크 활용 확대: 전 세계 40개 이상 기관에서 현지 언어로 배포 및 활용

이러한 후속 조치를 통해 ‘한국바로알림서비스 사례집’은 더욱 발전된 모습으로 국민과 세계인에게 한국의 올바른 정보를 전달하는 핵심 공공외교 자산으로 자리매김할 수 있을 것입니다.

국가정책소통플랫폼 '열림' (<https://www.yeollimkorea.net/>)

본 보고서에 대한 무단 복제 및 배포를 금합니다.

권소영 연구원 (soyoungk@prkorea.org)