

재정사업 성과지표개발 매뉴얼

2006. 12

서 문

기획예산처는 재정사업 성과관리제도의 일환으로 2005년부터 재정사업 자율평가제도를 도입하여 재정사업의 성과를 점검하고 평가결과를 예산편성, 세출구조조정 등에 활용하고 있습니다. 그러나 시행 2년 차인 재정사업 자율평가의 결과를 살펴보면 여전히 성과목표와 성과지표 설정의 미흡으로 해당 사업의 성과를 인정받지 못한 사례가 다수 존재합니다.

성과목표 및 지표의 설정이 부진한 까닭은 우선 사업의 성과를 측정할 수 있는 바람직한 성과지표를 개발하는 것이 기본적으로 매우 어려운 일이기 때문입니다. 이러한 어려움은 우리나라보다 앞서 성과관리제도를 도입·운영하고 있는 선진국에서도 동일하게 발견되는 현상입니다.

사업을 직접 수행하는 일선기관의 입장에서 성과지표를 개발하고 관련 데이터를 축적하는 것이 해당 사업 추진의 부수적인 요소로 인식될 수도 있을 것입니다. 또한 적절한 성과지표를 설정하고 활용하고자 해도 이에 대한 자문을 구하는 것도 쉽지 않은 것이 사실입니다. 그러나 변화된 재정사업 성과관리 시스템에서 성과지표는 가장 기본적인 도구일 뿐 아니라 부처 내부의 학습과 업무개선을 위해 꼭 필요한 과정으로서 중요성을 갖습니다.

본 매뉴얼은 이러한 어려움을 이해하고 재정사업 자율평가를 준비할 때 제기되는 문제점과 어려움 등을 파악하여 성과지표의 개발에 도움이 될 수 있는 안내서 역할을 하고자 만들어졌습니다. 단지 성과지표에 대한 이론적 학습서에 그치지 않고 실제 재정사업 자율평가 대상사업을 토대로 사업목적에 부합하는 바람직한 성과지표의 개발을 위한 현실적인 방법을 제시하고자 노력하였습니다. 동 매뉴얼이 성과지표 개발을 위한 일선기관의 고민에 도움이 될 수 있기를 기대합니다.

2006. 12

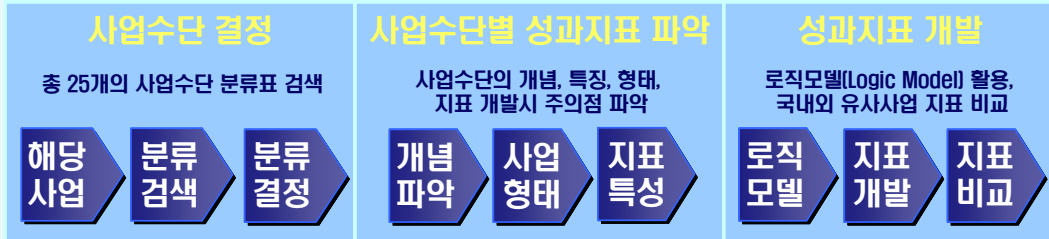
한국조세연구원

원장 최용선

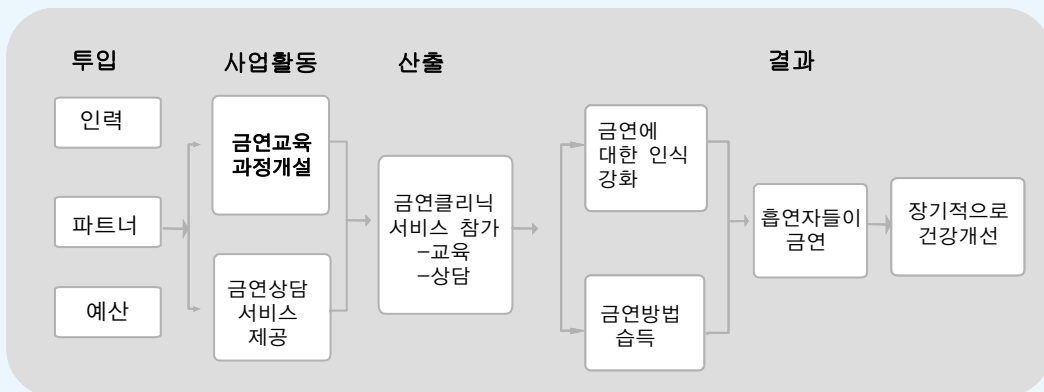
매뉴얼의 구성과 활용법

- ❖ 본 매뉴얼은 크게 5개의 장으로 구성되어 있습니다. 1장에서 4장까지는 성과지표 개발에 필요한 기본적인 이론과 관련된 내용들을 담고 있고, 5장은 성과지표 개발에 실질적인 도움을 줄 수 있도록 국내외의 성과지표 사례를 제시하고 있습니다.
- ❖ 다음과 같이 매뉴얼의 순서에 따라 각 장에서 제시하고 있는 내용들을 이해하고 실제 성과지표개발시 응용해 본다면 많은 도움을 받을 수 있을 것입니다.
 - ①장 성과지표개발에 들어가기에 앞서 재정사업 성과관리제도에 대해 이해합니다.
 - ②장 성과지표의 개념과 성과지표의 유형에 대해 파악합니다.
 - ③장 성과지표개발을 위한 준비와 로직모델을 이용한 성과지표개발 방법에 대해 숙지합니다.
 - ④장 바람직한 성과지표의 특징 및 성과목표 설정이 어려운 경우의 대처방안 등에 대해 알아둡니다.
 - ⑤장 매뉴얼에서 제시하고 있는 사업수단별 성과지표 도출 방식을 응용하여 성과지표를 개발하고, 각 부처의 재정사업의 각각의 여건에 맞는 적절한 성과지표를 취사선택하여 사용합니다.
- ❖ 5장에서는 우리나라 2005년도 재정사업자율평가 대상사업을 중심으로 각 사업을 25개의 수단별로 세분화하여 유형별로 성과지표를 제시하고 있습니다.
- ❖ 사업을 25개의 사업수단으로 분류한 이유는 서로 다른 기관들의 유사업무에 대한 성과지표를 참고하도록 함으로써 성과지표개발에 드는 시간을 절약하고, 성과지표를 벤치마킹 하여 더 나은 지표를 개발하도록 하며, 유사사업간 성과를 비교할 수 있도록 하기 위한 것입니다.

예시 매뉴얼을 활용한 “금연교육 사업”의 성과지표 개발 흐름



- ❖ **성과목표 확인** : "흡연율을 선진국 수준인 30%대까지 낮추어 흡연 관련 질병을 감소시킨다."
- ❖ **사업수단 분류표 확인** : 금연교육사업에 대한 성과지표를 개발하려면 성과지표개발 대상사업이 25개의 사업수단 중 어느 분류에 속하는지 사업수단별 분류표를 확인합니다.
- ❖ **사업수단 결정** : 금연클리닉 사업 중 주된 활동이 금연교육을 실시하는 것이므로 사업수단별 25개의 분류 중 『교육·훈련 사업』의 구분을 참고하게 됩니다.
- ❖ **로직모델 작성** : 매뉴얼의 로직모델에 따라 금연교육사업의 로직 모델을 작성합니다.



- ❖ **성과지표개발** : 로직모델을 통해 도출된 목적의 달성여부를 측정할 수 있는 산출 및 결과지표를 개발합니다.

INDICATOR			
산출지표 •금연교육과정 개설건수 •금연클리닉 참여 인원 수 및 전체흡연자에 대한비율	초기 결과지표 •금연에 대한 인식의 변화 및 금연방법을 습득한 참가자 수, 비율(교육후설문조사)	중간 결과지표 •4주이상 금연클리닉의 서비스 완료 후 6개월 후까지 금연한 사람수 및 비율	최종 결과지표 •흡연관련 질병건수 및 감소율

- 본 매뉴얼에서는 성과지표 개발시 논리적 흐름의 설명을 돕기 위해 산출 및 결과지표를 모두 제시하고 있지만 사업의 궁극적인 효과를 보여주는 결과지표 개발에 중점을 두어야 합니다.
- 결과지표는 초기, 중간, 최종으로 나누어 생각해 볼 수 있습니다. 초기 결과지표로는 금연에 대한 인식, 방법을 습득한 참가자수 등이 있으며, 중간결과로는 4주 이상 금연클리닉 서비스를 이용한 사람들의 금연률을 지표로 사용할 수 있습니다. 그리고 사업의 최종 목적을 나타내는 최종결과지표로는 흡연관련 질병건수 및 감소율 등을 사용할 수 있습니다.
- 이때 사업의 규모와 여건상 단년도에 최종결과지표를 사용하기 곤란한 경우는 실제 사용가능한 중간 결과지표인 4주 이상 금연클리닉 서비스를 이용한 사람들의 금연률을 사용하도록 합니다.
- 그러나 사업의 궁극적인 목표를 측정할 수 있는 최종결과지표가 현재 사용할 수 없다고 해서 간과해서는 안되며 향후 이러한 최종결과지표를 사용할 수 있도록 관련 정보를 수집 및 활용할 수 있는 제반여건들을 마련하도록 해야 합니다.
- ❖ **국내 성과지표와의 비교** : 성과지표 개발시 『교육·훈련 사업』분류에 속해있는 유사 사업의 지표를 비교하여 봅니다.
- ❖ **해외 성과지표와의 비교** : 우리나라 재정사업 자율평가의 벤치마킹 대상이 되었던 미국의 PART에서 사용된 성과지표 사례를 참고하여 성과지표 개발에 응용할 수 있습니다.

매뉴얼 이용시 유의점

- ❖ 본 매뉴얼의 성과지표의 사례는 정답을 제시한 것이 아니므로 일선 부처에서는 성과지표 개발시 본 매뉴얼의 성과지표 사례를 참고하되 각 부처와 사업의 현실적인 제약 상황들(사업의 완료시점에 따른 결과측정 가능성, 성과측정을 위한 자료의 이용가능성, 사업을 통해 나타난 결과의 범위측정, 결과측정에 드는 비용)을 모두 고려하여 각 기관과 사업에 알맞은 성과지표를 만들도록 노력해야 합니다.
- 본 매뉴얼에서 제시한 재정사업별 성과지표 개발사례는 실제 각 부처에서 제시한 성과지표와는 차이가 있을 수 있습니다. 이는 재정사업의 목적과 사업활동을 중심으로 논리모델을 통해 바람직하다고 생각되는 성과지표들을 제시한 것이기 때문입니다.
- 그러므로 본 매뉴얼(성과지표개발사례)에서 제시한 성과지표만이 바람직하며 이러한 지표들만을 써야한다는 의미로 받아들여서는 곤란합니다.
- 그러나 더 좋은 성과지표를 사용할 수 있음에도 불구하고 성과지표 개발이 미흡하여 부적절한 지표를 사용했던 경우 본 매뉴얼에서 제시하고 있는 지표를 벤치마킹 할 수 있을 것입니다.
- 또한 본 매뉴얼에서 제시한 지표가 만약 현재 당장 사용할 수 없는 경우라도 사업의 궁극적인 결과를 측정하는데 바람직한 지표라면 미래에는 그러한 지표들을 사용할 수 있도록 제반여건들을 조성해 나가도록 해야 합니다.

Contents

I. 재정사업 성과관리제도의 이해

1. 재정사업 성과관리제도의 개요	3
--------------------------	---

II. 성과지표의 이해

1. 성과지표란 무엇인가	11
2. 성과지표의 유형	15
〈참고〉 재정사업 자율평가와 성과지표	24

III. 성과지표의 개발

1. 성과지표의 개발을 위한 준비	31
2. 로직모델을 이용한 성과지표의 개발	34

IV. 성과지표의 설정의 원리

1. 바람직한 성과지표란	51
〈참고〉 성과지표검토 착안사항	65
2. 성과지표의 설정이 특별히 어려운 경우	67
〈참고〉 설문조사방법을 활용한 성과지표의 설정	79
〈참고〉 통계자료를 통한 정보수집 및 지표개발	82

V. 성과지표의 개발사례

1. 본 장의 구성과 내용	87
〈참고〉 미국의 PART에서 사용되는 성과지표의 개념과 유형	97

Contents

V. 성과지표의 개발사례

2. 사업수단별 성과지표 작성사례	100
--------------------------	-----

〈사업유형별 성과지표 사례〉

1. 검사·조사·인증	100
2. 공적부조·기타연금	106
3. 교육·훈련	110
4. 구조개선	118
5. 기관운영 지원	121
6. 기술·경영컨설팅	126
7. 대민서비스 제공	132
8. 대외교류·협력	137
9. 대위변제	142
10. 자원유지보전(문화재 포함)	145
11. 방자예방·단속사업	148
12. 보상금·보조금(인센티브 포함)	154
13. 산업육성	159
14. 시설확충·개선	164
15. 유통	168
16. 인력운영	173
17. 구매사업	176
18. 정보화·전산화시스템 구축	179
19. 정책연구용역·연구사업	182
20. 종합사업	188
21. 통계정보제공	193
22. 행사	197
23. 행정집행	202
24. 홍보·방송	206
25. SOC	212

1. 재정사업 성과관리제도의 이해

1-1 재정사업 성과관리제도의 배경

◇ 우리나라의 재정혁신 현황

- 2006년 현재 우리나라는 국가재정운용계획, Top-down예산편성, 재정사업 성과관리 제도, 디지털 예산회계 등의 재정혁신 프로그램을 추진 및 시행하고 있음
- 재정사업 성과관리 제도는 Top-down예산편성 방식의 도입으로 각 부처에게 부여된 자율권에 상응하여 재정사업의 성과를 평가하고 책임성을 강화하는 것을 목표로 하고 있음

◇ 재정사업 자율평가제도의 도입배경

- ① 2003년부터 주요 재정사업이 많은 26개 부처를 대상으로 성과목표 지표 중심의 성과관리 제도를 도입하였으나, 예산 연계에 한계
- ② 성과지표만으로는 사업의 특성, 집행상의 문제점, 성과부진 사유 등에 대한 구체적인 정보부족으로 예산편성시 활용이 곤란
- ③ 2004년 「예산 총액배분 자율편성제도」의 도입으로 부처의 자율적 예산 운용 성과에 대한 모니터링 및 예산환류 강화 필요
- ④ 2005년부터 미국 PART* 방식의 「재정사업 자율평가제도」를 도입하여 재정사업의 성과를 점검하고, 그 결과를 예산에 활용
 - 부처 스스로 사업별 자율평가를 통해 사업목표를 명확히 인식하고 평가결과를 예산 자율편성 시 반영
 - 기획예산처는 부처 자율평가 결과의 적정성을 검토하여 그 결과를 예산편성 및 세출 구조조정 등에 활용

* PART(Program Assessment Rating Tool) : 각 부처가 매년 소관사업의 20%씩 자체평가하고 美 예산처(OMB)가 평가결과를 점검하여 예산편성에 활용

* '93년 도입된 성과지표 중심의 GPRA(Government Performance and Results Act)체제로는 예산연계에 한계가 있어 OMB 주도로 '02년 도입

⑤ 2006년부터 『정부업무평가기본법』에 의한 **통합정부업무평가제도***의 시행으로 재정사업 부문에 대한 평가수단으로 사용

* 주요정책과제(국조실), 재정성과(기획처), 조직(행자부), 인사(인사위), 정보화(정통부) 부문에 평가 총괄기관을 지정하여 부처의 자체평가결과를 확인·점검

1-2 정부업무평가기본법에 따른 통합평가실시

- 국무조정실의 『통합정부업무평가제도』는 기존의 여러 가지 정부 내 각종 평가 제도를 통합한 것으로 개별적·중복적인 평가로 인한 피평가 기관의 부담을 경감하기 위해 평가범위·특성 등을 고려하여 평가를 통합적으로 실시함
- 행정기관을 대상으로 하는 26개의 주요 평가 중 주요정책평가(기관평가), 재정사업자율평가, 정보화평가 등 14개 평가를 통합 실시

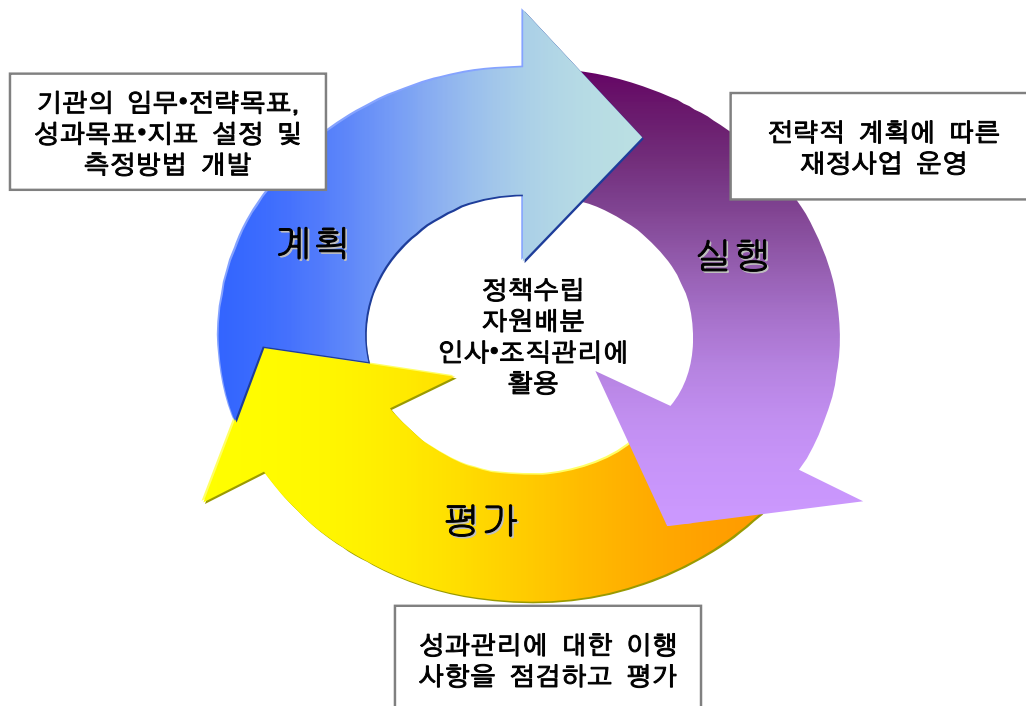
* 통합의 의미 : 평가시기의 일원화, 평가대상 조정, 평가지표 조정 등

* 14개 통합 대상 : 대통령 지시사항, 주요정책과제, 재정사업 자율평가, 국정홍보활동 평가 및 시행령 4조(10개 항목)

- 기획예산처가 추진하고 있는 재정사업자율평가도 '06년도부터 통합정부업무평가제도의 재정사업 부문에 대한 평가수단으로 사용되어 평가 중복에 따른 부처들의 업무부담을 완화하고 인사조직 등 타 부문의 성과관리와 연계 효과를 높일 수 있게 되었음

1-3 재정사업 성과관리제도의 내용

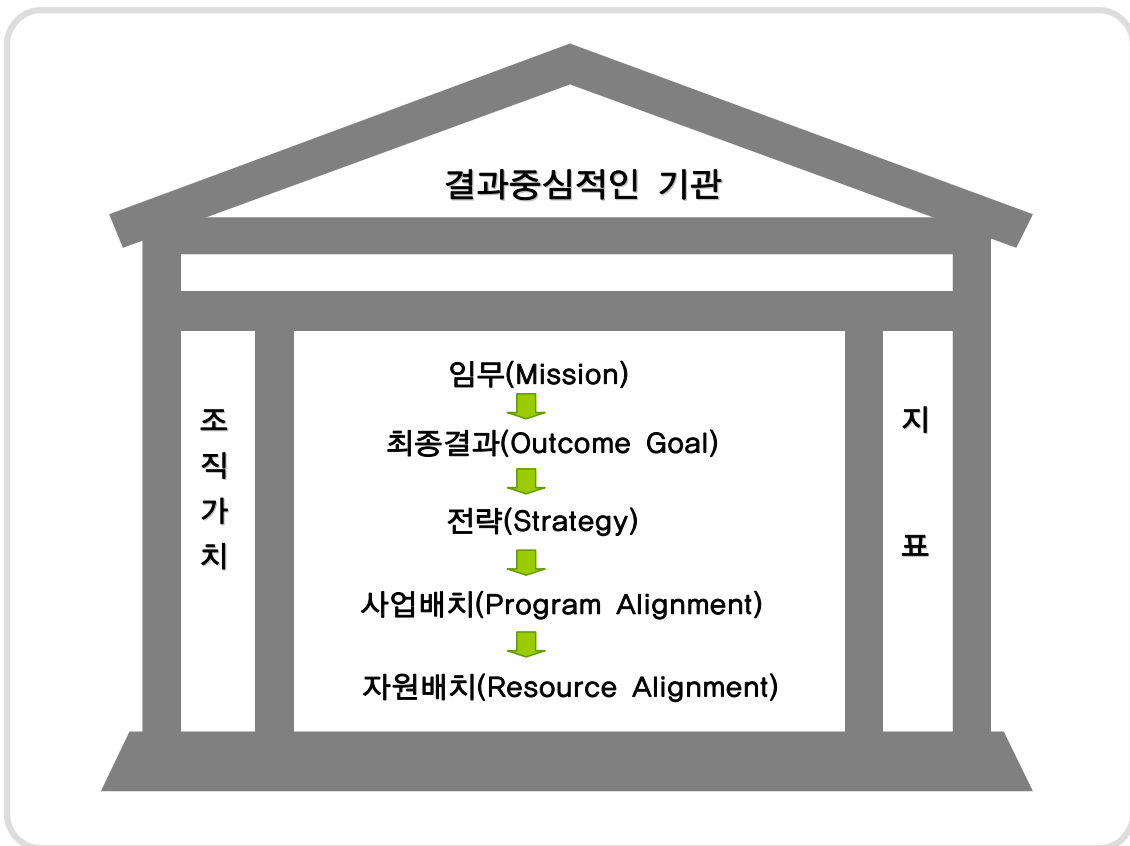
- 『재정사업 성과관리제도』는 재정사업의 목표와 성과지표를 설정하고, 지표에 의한 평가결과를 재정운영에 반영하는 제도로써 국무조정실의 정부업무평가의 성과관리 기본방향과 일치함
 - 해당기관이 기본적으로 추진해야 할 임무·비전(미래상)과 이에 기초하여 중장기적으로 추진해야 할 **전략목표 설정**
 - 전략목표에 기초하여 당해연도에 수행하는 정책·사업·과제·업무 등을 통해 달성하고자 하는 **성과목표를 설정**
 - 성과목표의 달성여부와 정도를 측정할 수 있는 **결과중심의 성과지표를 개발**
 - 성과목표와 정책 등의 추진결과를 지표에 의해 비교 평가하여 그 결과를 정책, 자원배분, 인사조직관리 등에 반영



⇒ 수립된 목표에 기초하여 이를 실행하고 이에 대한 성과를 평가하여, 정책 및 사업관리에 환류함으로써 국정운영의 능률성·효과성 및 책임성을 향상시켜 나아감

□ 결과중심적인 기관설계

- 결과중심의 기관이 되기 위해서는 기관의 임무에 기초하여 기관에서 최종적으로 추구하려는 목적(결과)에 맞게 전략을 수립해야함. 전략을 수립하기 앞서 SWOT 분석, 사업의 경쟁력 분석, 미래 핵심전략 등을 고려하여 우선순위를 결정함. 그리고 나서 그러한 결과를 달성하기 위한 사업 및 활동계획을 수립하고 이러한 사업을 추진하기 위해 소요되는 자원을 배치하도록 함



* SWOT 분석 : 조직의 장점, 약점, 기회, 위협에 대한 분석

* 공공부문의 우선순위 선택 기준

- 조직의 미션에 적절한 것인가?
- 다른 기관에 적합한 일은 아닌가?
- 재정적으로 바람직한 일인가?
- 효과성과 효율성을 극대화하기 위한 투자전략은 무엇인가?

□ 재정사업을 관리하는 성과관리 기법

- 기획예산처는 성과계획서와 성과보고서를 통한 모니터링 체계를 갖추고, 재정사업 자율평가제도를 통해 사업을 검토하고, 재정사업심층평가를 통해 평가시스템을 완비하였음
- 즉, 아래의 그림과 같이 모니터링(monitoring), 리뷰(review), 심층평가(evaluation)라는 재정사업 성과관리제도의 세 가지 주요한 형태를 순차적이며, 체계적으로 구축하였음

〈기획예산처의 재정성과관리 평가시스템〉



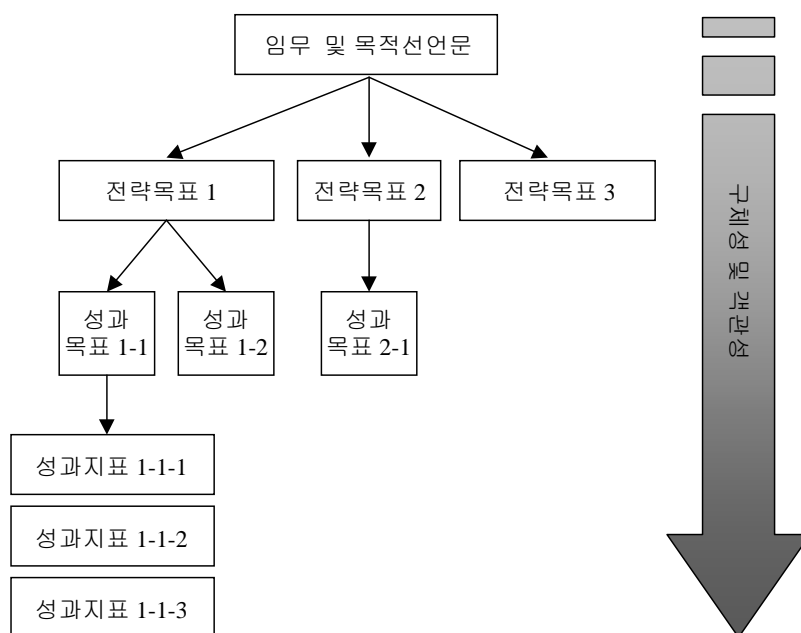
II. 성과지표의 이해

1

성과지표란 무엇인가?

1-1 성과지표 개념

- 성과지표는 개인 또는 조직이 사업이 지향하는 임무 또는 목적을 실제로 달성하였는지 또는 달성하고 있는지를 파악하기 위한 기본적인 도구
- 성과지표는 “임무 - 전략목표 - 성과목표 - 성과지표” 로 이어지는 성과관리의 기본골격 가운데 가장 마지막 단계에 해당
 - 전략목표란 “기관의 목표·가치·기능 등을 포함하는 기관임무 수행을 위해 중장기적으로 추진하는 중점적인 정책방향” 을 의미
 - 성과목표는 전략목표의 하위개념으로서 주요 사업 또는 사업집단을 통해 달성하려는 복수의 구체적인 목표
- 성과지표는 이러한 성과목표의 달성여부를 판별하기 위한 척도로서, 계량적인 방법으로 성과목표의 달성여부를 판단하기 위한 지표를 의미함



1-2 성과지표의 목적



KEY POINT

- 사업이 무엇을 달성하고 있는가?
- 사업이 원하는 결과가 달성되고 있는가?

- 성과지표의 개발 및 활용은 성과목표의 달성도를 어떻게 측정하며, 측정 결과를 어떻게 관리할 것인지를 제시하는 가장 기본적인 도구
 - 성과지표는 조직과 조직의 구성원이 성과목표를 달성하기 위해 무엇을 어떻게 해야 하는가에 대한 구체적인 방법을 알려줌

- 성과지표의 가장 주된 기능은 재정사업의 성과에 대해서 정기적이고 실증적인 정보를 제공하는 것임
 - 성과지표는 외부인이 사업추진 성과를 확인할 수 있는 자료
 - 내부 이해관계자인 정부와 예산당국자가 사업성과의 인과관계를 파악할 수 있는 정보 제공

1-3 성과지표의 역할과 한계점

1 역할

- 사업이 성취하려는 목표, 실제 결과 달성 여부를 알려주는 기능
- 사업 담당자가 자원과 노력을 효율적으로 배분하기 위해 필요한 정보 제공
- 사업 당사자들이 사업의 핵심적 목표에 집중할 수 있도록 유도
- 납세자들에게 부여되는 혜택을 명확하게 함으로써 예산안에 정당성 부여

2 한계

- 성과지표는 경영자나 정책 담당자들이 의사결정을 위해 필요로 하는 하나의 정보에 불과함
- 성과지표는 사업평가 정보와 결합될 경우 더욱 유용함
- 성과지표는 비용, 정치적 판단, 상식 등을 대체하는 것이 아니라 이를 보완하는 것임
- 성과지표의 주요목적은 근본적인 질문을 제기하는 것이지, 궁극적인 답을 제시하는 것이 아님

1-4 성과지표의 요건

- 성과지표는 특정 목표와 관련하여 그 성취된 상태를 측정하여 제시하기 위해 자료가 측정되거나 수집되어 적용될 수 있는 형태이어야 함
- 성과지표의 설정에 있어 무엇보다 중요한 점은 새로이 설정되는 성과지표가 과연 소관 임무나 목표상태를 내용면에서 얼마나 잘 포괄하고 있는가에 대한 이해가 전제되어야 하며, 나아가 적절한 성과지표가 되기 위해 갖추어야 할 요건에 대한 충분한 이해가 전제되어야 함
- 핵심성과지표(Key Performance Indicator)는 너무 많으면 안 되며, 주로 결과(outcome)지표 중심으로 구성하되 결과지표 중 정량적 지표를 중심으로 하고, 정량지표의 도출이 곤란한 경우에는 정성적 지표로 보완하는 형태를 취함

성과관리의 핵심 구성요소

☑ 미션(Mission)

조직의 존재이유이며 사회 속에서의 조직의 기능

☑ 비전(Vision)

조직이 추구하는 바람직한 미래상

☑ 전략목표(Strategic Goal)

기관의 목표·가치·기능 등을 포함하는 기관임무 수행을 위해 중장기적으로 추진하는 중점적인 정책방향

☑ 성과목표(Objectives)

전략목표를 달성하기 위한 구체적인 목표로서, 성과의 실제달성 여부를 비교할 수 있는 측정 가능한 구체적인 활동수준을 의미

☑ 성과(Measure)지표

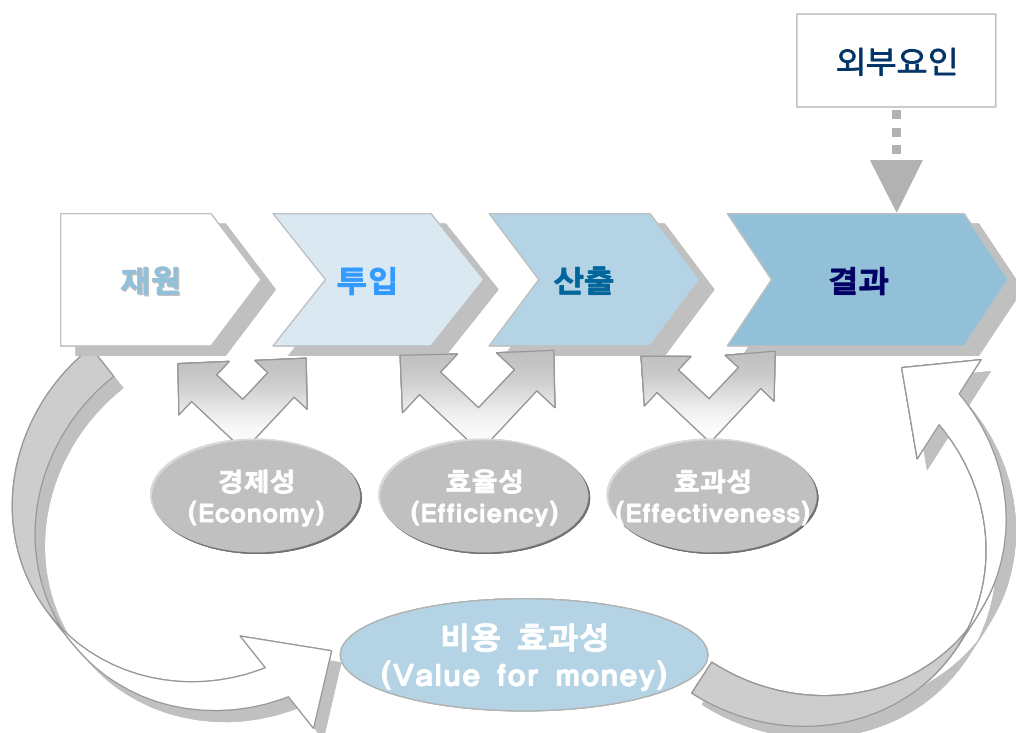
성과목표의 달성여부를 판별하기 위한 척도로서 핵심성과지표(KPI: Key Performance Indicator)를 제시

☑ 달성수준(Target)

성과지표를 통해 달성하고자 하는 목표치로 평가의 잣대가 됨

2-1 성과지표의 유형

- 성과지표는 “임무-전략목표-성과목표-성과지표”로 이어지는 성과관리 기본골격의 가장 마지막 단계에 해당하는 것으로서 계량적인 방법으로 성과목표의 달성여부를 판단하기 위한 지표를 의미함
- 성과지표는 투입(input)지표, 과정(activity/process)지표, 산출지표, 결과 지표와 같은 단계별 지표와, 능률(효율)성 지표, 효과성 지표와 같은 성질별 지표로 구분할 수 있음



2-2 유형별 성과지표

01 단계별 성과지표

1 투입(input)지표

- 투입지표는 사업추진에 투입된 자원과 인력, 기타의 자원을 나타내며, 사업추진의 효율성이나 생산성을 판단하는 것이 중요한 경우에 사용됨
- 성과지표로서 투입지표가 사용될 경우에는 주로 비용효율성 또는 단위비용을 고려하면서 투입지표를 포함하여야 함
 - 예산집행과 사업 진행과정상의 문제점을 발견하는 데에 도움
(예시) 예산집행율, 세미나·연구모임 개최실적 등

2 과정(activity/process)지표

- 과정지표는 사업진행과정에서 나타나는 산출물의 양을 나타내는 지표로서 사업의 달성정도를 표시함
- 사업 진도 등 사업추진 정도를 중간점검 하는데 도움
- 대규모 SOC건설사업과 같은 경우 건설공정률, 인공위성개발사업의 경우 진척도 등이 과정지표
 - (예시) 건설공정율(%), 계획대비 집행실적(%), 등
- 과정지표는 사업의 궁극적인 성과를 측정하는 것이 아니기 때문에 사업의 산출이나 결과를 측정하기 곤란한 예외적인 경우에 타당성을 가짐

3 산출(output)지표

- 산출지표란 사업완료 후 나타나는 1차적 결과 또는 산출물을 나타내는 지표
- 산출지표는 재정사업의 성과를 판단하는 근간이 됨. 따라서 완료된 사업의 산출과 서비스를 비교·분석하는 것은 성과관리의 필수불가결한 요소
- 사업 담당자의 경우 결과지표보다는 산출지표가 보다 자주 수집·보고되고, 사업담당자가 통제할 수 있는 활동과 직접 연관되어 산출지표의 관리가 보다 용이할 수 있음
- 도로포장을, 상수도 보급률, 직업훈련프로그램 개최건수 및 참가자 수 등을 그 예로 들 수 있음
- 그러나 산출지표 만으로는 사업의 궁극적인 성과를 제시하기 어려움

4 결과(outcome)지표

- 결과지표란 사업의 궁극적인 혜택을 측정하는 지표로서 사업을 통해서 나타난 사회적, 경제적, 환경적 변화를 측정함
- 산출지표가 과정 또는 수단의 성격을 가진 반면 결과지표는 사회 또는 수혜자에게 직접적으로 연결되어 있음
- 산출지표와 결과지표 사이에는 논리적 연관(또는 인과관계)이 있어야 함
 - 예를 들어, 병원에서 치료받은 환자의 수는 사업의 직접적인 산출인 반면, 치료받은 환자 중에서 독립적인 생활이 가능해진 비중은 결과지표임

- 결과지표를 작성할 때 중간결과(intermediate outcome)와 최종결과(end outcome)로 구별해보면 사업의 성과를 판단하는데 유용함

- 투입이나 산출이 아닌 결과를 통해 사업의 성과를 측정할 경우 사업의 효과성을 대폭 향상시킬 수 있으며(사례 1), 국회에 대한 예산 요구시 보다 설득력 있는 자료로 활용이 가능함(사례 2)

사례 1

미국 산업안전·보건청(Occupational Safety and Health Administration: OSHA)은 전통적으로 안전점검건수(산출지표)를 측정해 왔다. 그러나 메인(Maine)주의 OSHA 사무소는 결과의 대용지표로서 사업장별 산업재해보상보험료를 사용하기 시작했다. 산업재해보상보험료는 보상금액에 비례하기 때문에 사고가 많고 피해규모가 큰 사업장일 수록 보험료가 높다. 따라서 보험료는 산업안전이라는 결과에 대한 대용지표로서 적절하다. 메인주 OSHA 사무소는 사업장 및 산업별 보험료와 안전점검건수를 비교한 결과 이들 사이에 아무 관계가 없음을 발견하였다. 이를 시정하기 위해 메인주 OSHA 사무소는 보험료가 높은 사업장에 대한 안전점검을 강화하는 한편 다른 사업장에 대한 점검강도는 낮추었다(Hatry, 1999).

사례 2

미국 메사추세츠주 환경부는 쓰레기 매립지에 침출방지시설을 설치하기 위한 예산을 주 의회에 요구하였다. 당초 환경부는 주 의회에 예산요구의 근거로서 침출방지시설을 설치하고자 하는 매립지의 규모를 제시하였고 주 의회는 동 예산을 승인하지 않았다. 그러자 환경부는 보다 결과지향적인 방법을 택하여 동 사업을 통해 방지하게 되는 침출액의 규모를 예산요구서에 제시하였다. 주 의회는 침출액이 무엇을 의미하는지 질의하였고, 환경부로부터 침출액이란 지하수와 상수원에 스며드는 잠재적 오염물질이라는 설명을 듣자 예산을 승인하였다(Hatry, 1999).

02 | 성질별 성과지표(3E)

1 | 효율성(능률성) 지표

- 효율성(양적측면) : 산출물에 기초하여 일의 결과를 파악하는 것으로, 해당 산출물의 규모를 투입물에 기초하여 표준화시킴
 - 투입 대비 산출 또는 성과를 의미

- “단위 비용/인력당 산출물 규모” 또는 “단위 산출물당 소요자원 규모” 를 의미하는 단위인력, 단위노동시간 또는 단위 비용당 산출물이 가장 널리 사용

2 | 효과성 지표

- 효과성(질적 측면) : 기관 활동 또는 서비스를 통해 행정기관이 당초 의도한 목적을 실질적으로 성취한 정도. 사업이 효과적이었다는 것은 그 사업이 당초의 목적을 달성했음을 의미함

3 | 경제성 지표

- 경제성 : 구입금액과 투입물 사이의 관계. 동일한 투입물을 보다 싸게 구입하였다면 또는 동일한 금액으로 보다 많은 투입물을 구입하였다면 경제성이 높은 것으로 판단

서비스의 질

Hatry(1999)는 중간결과지표의 한 예로서 서비스의 질을 제시

- 서비스의 질은 사업의 대상에게 중요한 의미를 가지므로 결과지표로 구분하는 것이 바람직함



2-3 성과지표 예시

1 우수한 성과지표의 사례

① 합리적인 결과지표(또는 산출지표와 병행사용)를 성과지표로 제시

사업명	성과지표 및 목표치
해외자원개발투자	전략광종자주개발액 1,100백만불
국민정보화교육	정보화교육실적 325,800명 인터넷이용률 23.6%
특허기술가치평가	평가수수료지원 100건 사업화 활용도 76.9%
우수발명품 시제품 제작지원	제작지원 55건, 사업화율 60%
조사료생산기반구축	조사료급여율 46%, 조사료지급률 80%
직업훈련비용지원	훈련목표 달성률 100% 직업복귀율 : 40%
산재취약사업장기술지원	대상사업자 재해감소율 30% 사업장지원 실적 : 7,500개소

② 중장기적인 계획 하에 성과지표의 연차별 목표치를 제시

사업명	성과지표 및 목표치
가스안전관리	가스사고발생률 0.63% * 최근 3년간 가스사고 발생률기준 매년 3%씩 감소 목표 설정
유전개발용자	자주원유개발률 3.6% * '08년까지 자주 원유개발률 10% 목표 하에 연차별 목표치 제시
산지축산물생산유통지원	브랜드경영체 사육두수 점유율 ■ 한우 20%, 돼지 42% * '13년까지 한우 50%, 돼지 70% 목표

2 미흡한 성과지표의 사례

① 예산투입 규모 또는 사업비 집행률을 그대로 성과지표로 사용

사업명	성과지표 및 목표치
대규모 용수개발	사업비 집행률 100%
국도시설 개량(수원·전주·대구)	사업비 집행률 100%
지식기반산업발전용자	예산대비 집행률 100%
수산물 규격 출하	사업비 집행률 100%
방위산업연구개발용자	자금 집행률 100%

② 결과지표가 아닌 지원건수 등 단순 투입·산출지표만 제시

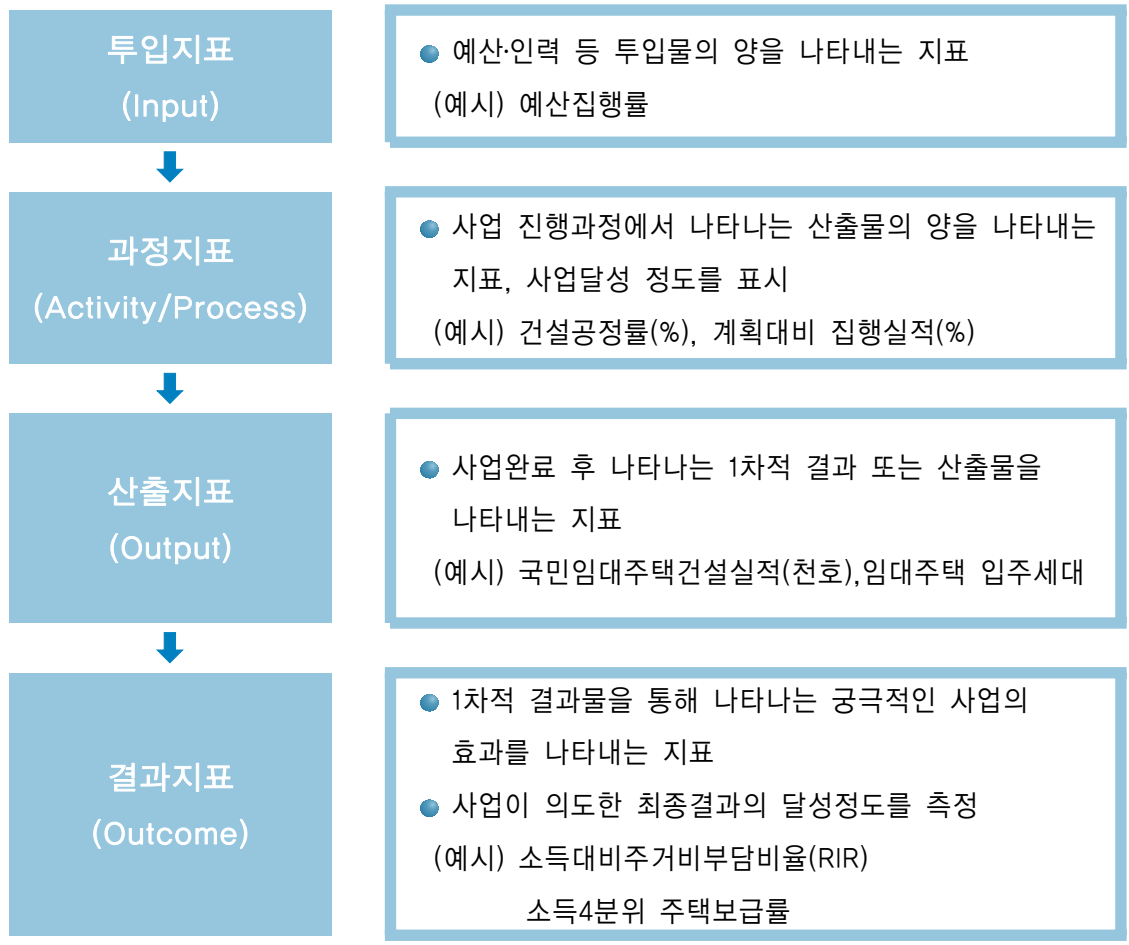
사업명	성과지표 및 목표치
공립박물관건립지원	건립지원 개소수 28개
고용촉진훈련	훈련인원 12,000명
정신보건시설확충사업	보조금지원 시설수 31개소
저소득층생업자금용자	생업자금 용자인원 1,530명

③ 성과지표 자체는 합리적이거나 목표치를 보수적으로 설정

사업명	성과지표 및 목표치
해외마케팅지원	수출증가율 8%로 매년 동일 수준 * 과거실적은 19.6%('03), 10.6('04)%
우편집배위탁	우편송달률 95%로 매년 동일 수준 * 과거실적은 매년 99%이상
소프트타운활성화	지원업체 매출액 증가율 15%로 매년 동일 수준 * 과거실적은 68%('03), 29%('04)

3 실제 사업을 이용한 유형별 성과지표의 모습

- 건설교통부의 국민임대주택 건설지원 사업의 경우를 이용하여 유형별 성과지표를 살펴보면 다음과 같음
- 동 사업의 목적은 국민임대주택 건설·공급을 통하여 무주택 저소득층과 도심지 빈곤계층의 주거안정에 기여하는 것임
- 따라서 동 사업의 성과지표는 단순한 국민임대주택 건설실적 또는 입주세대수와 같은 산출지표 보다는 소득대비 주거비 부담비율(RIR) 또는 소득 4분위 계층의 주택보급율과 같은 최종 결과지표가 바람직 할 것임



성과지표에 의해 목표달성 여부를 판단하고, 그 결과를 예산편성에 환류하게 되므로 올바른 지표설정은 성과관리의 핵심요소가 됩니다.

재정사업자율평가 역시 성과목표/지표와 관련된 문항이 다수 존재하며 이에 대해 가중치를 부여하고 있습니다.

또한 문항 1-5에서 “아니오”의 결과를 얻을 경우 다음 문항인 1-6, 1-7은 자동적으로 “아니오”로 처리되므로 주의가 필요합니다.

재정사업자율평가 15개 공통질문 체크 리스트

15개 공통질문		가중치
계획 (30)	1-1. 사업목적이 명확하며 추진근거가 있는가?	3.75
	1-2. 정부의 재정지출이 필요한가?	3.75
	1-3. 다른 사업과 중복·유사하지 않게 사업이 설계되었는가?	3.75
	1-4. 현재 사업방식이 가장 효율적인가?	3.75
성과계획 (15)	1-5. 성과목표/성과지표가 구체적으로 설정되어 있는가?	5.0
	1-6. 성과목표/성과지표가 사업목적과 명확한 인과관계를 가지고 있는가?	5.0
	1-7. 성과지표의 목표치가 합리적으로 설정되어 있는가?	5.0
집행 (20)	2-1. 사업추진 상태를 정기적으로 모니터링하고 있는가?	5.0
	2-2. 사업추진 중 발생한 문제점을 해결하였는가?	5.0
	2-3. 사업이 계획대로 집행되었는가?	5.0
	2-4. 예산절감 또는 집행의 효율성을 제고한 실적이 있는가?	5.0
성과 (50)	3-1. 객관적이고 종합적인 사업평가를 실시하였는가?	5.0
	3-2. 계획된 성과를 달성하였는가?	30.0
	3-3. 사업고객이나 이해관계인이 만족하고 있는가?	10.0
	3-4. 평가결과를 사업계획·방식의 보완·변경 등에 활용하였는가?	5.0

다음 내용은 재정사업자을평가 지침 중 성과지표와 관련된 Q&A 입니다.

[Q&A1] 성과목표와 성과지표의 구체적 설정여부를 판단하는 기준은 무엇입니까?

현재 재정사업 성과관리제도 대상기관인 경우 성과계획서상에 전략 목표와 성과목표 그리고 성과지표가 설정되어 있으므로 크게 문제 될 것이 없다고 보입니다.

성과관리 대상기관이 아닌 경우에는 사업계획서 상에 명확한 목표와 목표 달성여부를 평가할 수 있는 성과지표가 설정되어 있어야 합니다. 성과목표는 이해관계자 또는 일반 국민들이 이해할 수 있도록 쉽고 평이하게 기술되어야 하며 구체적이고 명확하여 성과지표를 통해 측정할 수 있어야 합니다.

성과지표 또한 측정대상과 측정내용이 명확하여야 하며 계량화가 가능하여 성과목표의 달성 정도를 측정·평가 할 수 있어야 합니다. 성과목표 및 성과지표는 사업평가서 성과지표란에 기재하면 됩니다. 사례 한 가지를 들어보면 다음과 같습니다.

성과목표와 성과지표의 설정사례

사업명	게임산업 육성
성과목표	게임업체의 기술개발, 수출증대 및 게임전문인력 양성
성과지표	① 국내게임산업 성장률(%) ② 세계게임시장 점유율(%)

[Q&A2] 성과지표가 결과에 초점이 맞추어져 있다는 것은 무슨 의미입니까?

성과지표는 예산·인력 등 투입물의 양을 나타내는 투입지표, 사업진도 등 사업추진 정도를 나타내는 과정지표, 사업을 통해 만들어낸 재화 및 용역을 나타내는 산출지표, 그리고 산출물을 통해 나타나는 사회적, 경제적, 환경적 변화를 의미하는 결과지표로 구분됩니다.

현재 주요 선진국과 우리나라에서 추진 중인 성과관리제도의 근본 취지는 정부의 사업이 국민들에게 어떠한 혜택을 주었는지 평가하고 이에 대하여 책임을 지도록 함으로써 정부의 효율성과 효과성을 높이는 데 있다고 할 수 있습니다. 따라서 이러한 취지에 부합하기 위해서는 결과지표를 설정하여야 하며 이를 바탕으로 평가를 받아야 합니다.

이와 같이 그 속성상 결과지표가 가장 바람직 하지만 결과지표는 사업시행 후 오랜 시간이 흐른 후에야 측정이 가능한 경우가 많습니다. 이런 경우에는 사업의 궁극적인 효과가 나타나기 직전의 사람들의 인식 또는 행동의 변화를 나타내는 중간결과지표(intermediate outcome)를 사용할 수 있습니다.

예를 들어, 흡연감소를 통한 국민건강의 증진과 이를 통한 고용과 소득의 안정을 목표(최종결과)로 하는 사업의 경우, 사업의 최종적인 결과를 판단하기 위해서는 장기간에 걸친 결과에 대한 모니터링이 필요하므로 매년 사업성과를 점검하는 데에는 단기적으로 평가할 수 있는 흡연율의 감소 및 이를 통한 취업능력의 향상(중간결과)을 기준으로 하여 평가하는 것이 바람직합니다.

이러한 결과지표 설정이 매우 어려운 경우에는 산출/과정지표를 쓸 수밖에 없습니다. 그러나 일부 예외적인 경우를 제외하고는 이러한 경우에는 질문1-6에서 점수를 얻기가 어려울 것입니다.

[Q&A3] 성과지표가 의욕적으로 설정되어 있는지 어떻게 판단할 수 있습니까?

의욕적인 목표치를 위해 요구되는 표준적인 설정이나 전년대비 증가율은 없습니다. 모든 사업은 사업의 운용과 기준선(baseline)에 대한 상황이 다르게 주어집니다. “의욕적”인 목표는 단순한 증가가 아니라 지속적인 목표치의 향상을 요구합니다.

예를 들어, 사업의 성과를 나타내는 데이터는 때때로 사업외적인 요인에 의해 사업의 효과와 무관하게 수치상의 증가추세를 보이기도 하는데, 의욕적인 목표치는 이러한 자연적인 추세 변화를 넘어서는 수준으로 설정된 목표치를 말합니다.

의욕적인 목표치를 설정하기 위해서는 유사한 사업의 성과목표나 과거 추세치 등을 살펴보아야 합니다.

III. 성과지표의 개발

1

성과지표의 개발을 위한 준비

1-1 성과지표 개발의 환경

- 성과지표 개발을 위한 출발점은 성과지표를 만들기 위한 여건을 조성하는 것임
 - 성과지표를 개발을 하기 위해서는 우선 성과지표를 개발하는 과정에서의 어려움과 갈등을 해소하기 위한 조직내부의 참여와 협의구조가 조성되어야함
 - 성과지표의 개발은 성과정보를 필요로 하는 관계자들의 인식차이, 지표 개발에 있어서의 접근방식, 성과지표중심의 운용에 따른 부수적인 효과 등으로 인해, 주요 이해관계자들의 참여와 합의 없이 성과지표가 개발될 경우 현실적으로 실용화되지 못하게 됨
 - 성과지표를 적용하는 재정사업의 안정성이 필요함. 재정사업의 내용 변화가 크거나 추진주체가 자주 바뀌는 경우 성과와 책임을 측정하기가 어려워짐
 - 사업의 추진상황 및 그 결과에 대한 실증적인 분석이 가능하도록 자료가 있는 사업에 대해 성과지표를 수립하도록 함

1-2 성과지표 개발과 관리를 위한 팀 구성

- 성과지표 개발을 위해서는 관련 담당자로 구성된 팀이 필수적임
 - 성과지표 개발팀은 아래와 같이 구성될 수 있음
 - 사업추진 실무자
 - 부처내의 관련사업의 담당자
 - 성과지표개발 전문가(부처내의 전문가 혹은 외부 전문가)
 - 예산담당관실의 담당자
 - 데이터 분석 전문가

□ 성과지표 개발초기에는 정기적인 토론을 통한 성과지표의 적극적인 개발노력이 필요함

- 아래 표는 미국의 OMB에서 각 부처의 성과지표개발과 관련된 지침의 일부임

회의 차수	회의시 논의해야 할 사항
1	<ul style="list-style-type: none"> ○ 결과와 효율성 자료의 목적과 사용을 확인 ○ 성과개발팀의 미션, 목표, 전반적인 일정을 논의 ○ 프로그램의 미션, 목표, 고객들에 대한 정의를 시작
2	<ul style="list-style-type: none"> ○ 프로그램의 미션, 목표, 고객들의 정의를 완성 ○ 결과와 효율성 측면을 확인하기 시작 ○ 역할 분담 ○ 결과의 순서 차트 준비 ○ 초점그룹(focus group)*의 세부사항에 대한 계획을 세움
3	<ul style="list-style-type: none"> ○ 초점그룹으로부터 얻어낸 결과물을 검토 ○ 추적해야할 결과물의 목록을 작성 ○ 결과(outcome)와 효율성지표들을 선택하기 시작 ○ 가능한 자료출처와 자료수집절차들을 논의
4	<ul style="list-style-type: none"> ○ 결과(outcome)와 효율성지표들, 자료출처, 기본적인 자료수집절차들을 확인 ○ 세부적인 자료수집 절차들을 개발하기 위한 계획수립
5	<ul style="list-style-type: none"> ○ 결과와 효율성 지표들과 자료출처를 완성 ○ 고객 서베이질문서와 같은 세부적인 자료수집절차들에 대한 초안을 검토하고, 성과자료 분석에 대한 계획을 개발(벤치마크와 같은 비교를 구체화하는 것을 포함) ○ 새로운 자료수집절차들의 시범테스트를 위한 계획을 수립하기 시작
6	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시범테스트를 위한 계획을 완성하고 시범테스트를 실행
7 8 9	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시범테스트의 진전과정 검토 ○ 테스트상 나타난 문제 해결 ○ 성과보고서 형식선택과 시범테스트로부터 얻을 결과와 효율성 자료에 대해 필요한 목록 확인
10	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시범테스트 결과자료 검토 ○ 시범테스트 절차의 결과 검토 ○ 수정이 필요한 사항 확인 및 수정

11	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진행 중인 과정을 위한 결과측정절차들을 문서화하기 시작 ○ 결과와 효율성자료를 가장 유용하게 만드는 구체적인 방법을 확인 (보고의 빈도, 보고내용을 보급에 대한 성과정보표현방법, 결과를 추적하는 방법개발)
12	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성과측정과정의 모든 측면을 검토 ○ 문서화 완료 ○ 전체 실행에 대한 다년도 스케줄 개발

* 초점그룹 조사방법은 프로그램의 개발이나 평가에 많이 사용되는 정성적 분석방법(qualitative research method)의 하나로, 7~10명 정도의 사람들이 조사의 대상 group을 이루고 총재자(또는 진행자)에 의해 미리 설정된 특정 주제, 상품, 서비스 등에 대한 인식이나 생각을 얻기 위한 토론을 하는 것임

2-1 로직모델이란?

- 로직모델은 사업의 시작단계부터 추진과정 및 결과에 이르기까지 사업의 기대효과 및 소요기간에 대해서 사업주체가 사업을 관리하는 순서도
 - 사업 시행주체는 사업을 시행하기에 앞서 사업활동, 산출, 초기에서 중간 최종결과로 이어지는 일련의 과정을 명시적 또는 암묵적으로 가정하게 되는데, 로직모델은 이러한 과정을 시각적으로 정리하고 각 단계별로 얻고자 하는 성과를 파악하는데 유용하게 쓰임
 - 투입과 산출, 결과간의 if-then 관계로 연결된 논리사슬의 형태를 가진 논리모델은 간편하면서도 정부행정 적용상 강점을 가지고 있음
 - 앞에서 제시한 로직모델을 성과지표 개발에 적극적으로 활용할 수 있음. 즉, 로직모델에서 제시한 사업의 각 단계별 기대 산출 및 효과를 측정할 수 있는 지표를 부여하는 방법으로 성과지표를 작성할 수 있음
 - 사업활동을 제외한 투입, 산출, 결과는 모두 지표로 표현될 수 있는데 투입의 경우는 당초계획대로 인력과 예산이 투입되었는지를 보여주며, 산출 및 결과는 사업활동의 결과를 보여주므로 지표들은 사업의 매 단계에서 의미 있게 사용될 수 있음
 - 그러나 사업의 궁극적 혜택은 곧 사업의 결과를 의미하므로 정부에서는 정부의 책임을 강조하기 위하여 “결과지표” 개발을 강조하고 있음



“로직모델은 로드맵이다”

2-2 로직모델의 구성요소

□ 로직모델의 구성요소는

1) 상황 및 조건

사업추진 주체를 둘러싸고 있는 상황과 어떠한 조건하에서 이러한 사업을 추진하게 되는지에 대한 명확한 인식이 선행되어야 함

2) 투입

사업을 추진하기 위한 인적·물적 자원을 의미하며 간단히 예산으로 표현할 수 있음

3) 산출

정부가 사업을 통해 만들어낸 직접적인 재화나 용역을 의미함

4) 결과

정부가 사업을 통해 얻고자 하는 사회적, 경제적, 환경적 변화의 양상을 의미함. 이는 정부사업의 궁극적인 목표이면서 로직모델의 제일 마지막 과정에서 나타나는 것임

□ 로직모델이 올바르게 정립되기 위해서

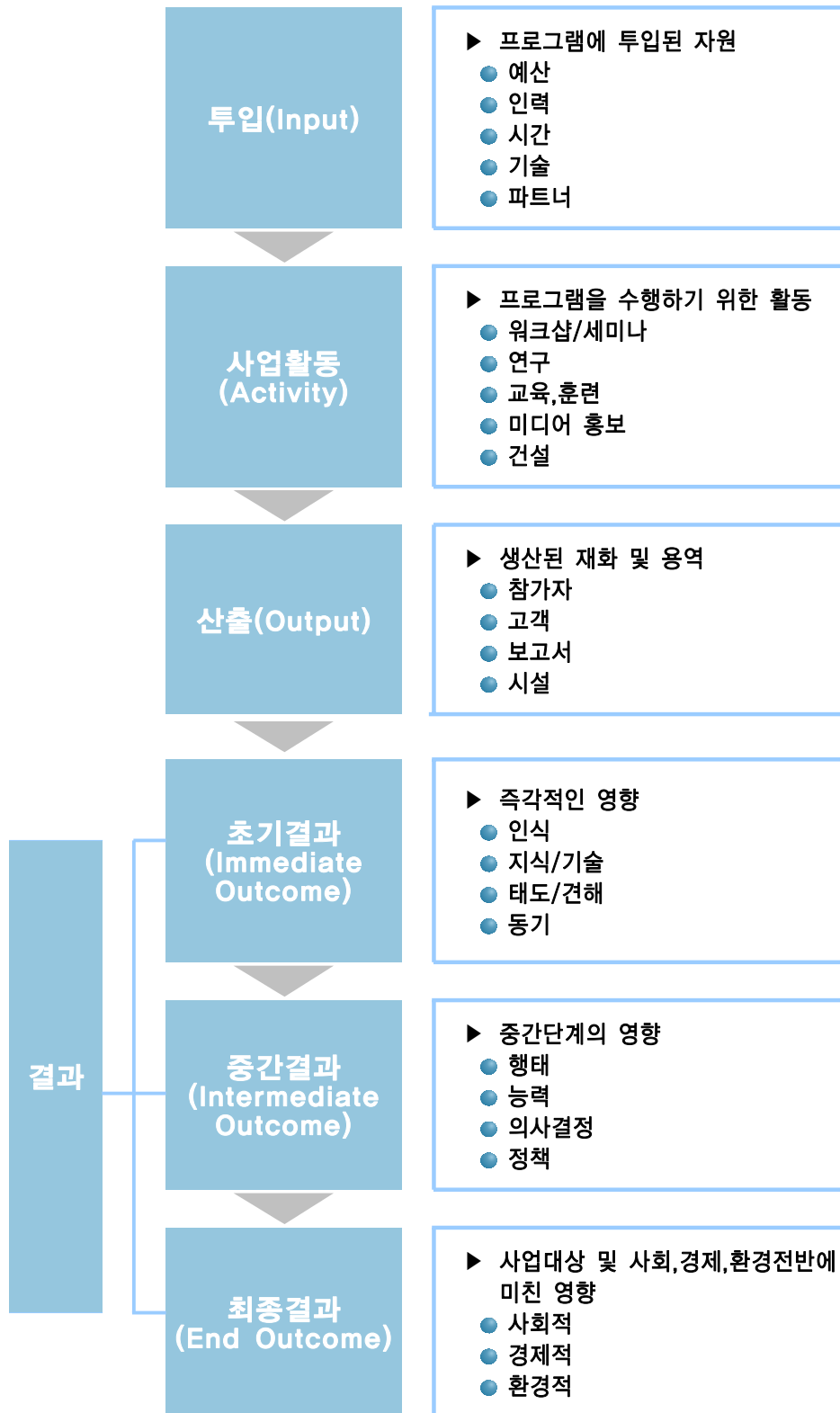
1) 최종목표에 이르기까지의 각 과정이 논리적으로 연결되어야하며, 연결고리의 비약이 없어야 함

2) 간결하고 명확한 언어가 사용되어야 함. 이해관계자 누구라도 로직모델에 나타난 언어만으로도 프로그램에 대한 개략적 이해가 가능하도록 정의되어야 함

3) 최종목표에 이르는 과정상의 사소한 사건들은 제외하고 핵심적 요소를 선정하여야 함

4) 사업의 대상자가 명확히 나타나 있어야 함

2-3 로직모델의 구조적 틀



2-4 로직모델의 유용성

- 정부의 정책업무, 재정사업 등의 업무에 보편적으로 적용가능
- 정부 성과평가의 관건인 평가지표개발에 대한 이해를 제고시킴
- 모델의 구조가 간편하여 외부도움 없이도 추진 가능
- 재정성과관리제도 등 업무보고방식과도 호환성을 가짐

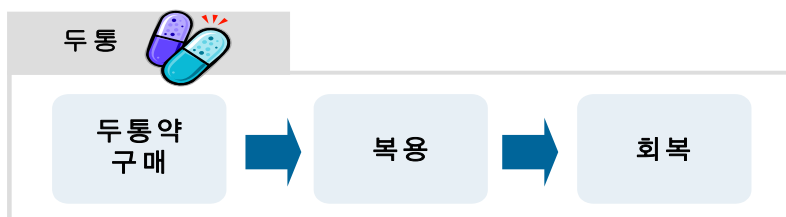
2-5 로직모델 적용 사례

1 일상생활에서의 Logic Model

- 다음은 일상생활에서 일어나는 상황을 로직모델을 이용하여 나타낸 것임

일상생활에서의 로직모델 적용 사례 예시

- 일상생활 속 상황을 로직모델로 설명하는 일은 어렵지 않습니다. 간단한 예로 여러분이 머리가 아픈 상황에 있다고 합시다. 여러분은 두통을 없애기 위해서 여러 가지 수단을 사용할 수 있습니다. 음악을 들으면서 휴식을 취할 수도 있고, 두통약을 사서 먹을 수도 있습니다. 확실한 효과를 위해 두통약을 복용하기로 결정했다고 합시다. 우선 두통약을 약국에 가서 사야할 것이고, 두통약을 사서 복용하면 두통이 말끔하게 사라지게 될 것입니다. 이처럼 두통이라는 상황에 직면했을 때 두통을 해결하는 것이 목적이 될 것이고, 두통을 해결하기 위해 두통약을 먹는 행위가 목적을 달성하기 위한 수단이 됩니다. 그리고 두통약 복용 후 두통이 사라지는 것은 결과가 됩니다. 이처럼 로직모델은 일련의 연결 관계를 보여줍니다.



2 If-then의 관계

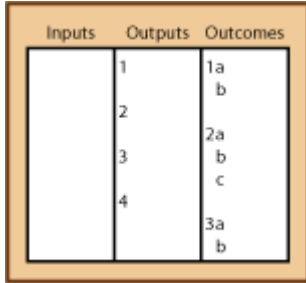
- 로직모델은 “자원, 활동, 참여와 결과가 어떻게 연결이 되는가?” 를 일련의 연결관계 즉 논리적 관계들로 보여주는 것임. 단순한 로직모델들은 단일의 체인으로 묘사될 수 있음. “만약-그렇다면” 의 일련이 과정에 의해 만약 A라면 B가 되고 만약 B라면 C가 됨
- 위에서 설명했던 것과 같이 어떠한 환경과 상황에 처해있을때, 그러한 상황을 해결하기 위해 최선의 방법을 모색하게 됨. 만약 어떤 자원을 가지고 있다면 제약된 자원내에서 문제를 해결하기 위한 방법을 결정할 것임. 그리고 그러한 방법으로 목표가 되는 개인이나 그룹들을 위해서 서비스나 상품을 생산함. 만약 서비스나 재화가 기대했던 대로 단기적인 결과로 나타났다면, 그렇다면 중간결과도 달성될 수 있을 것임. 만약 중간결과를 달성하였다면, 그렇다면 최종적인 결과를 기대할 수 있을 것임



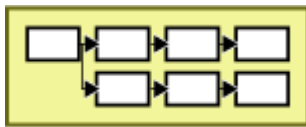
3 로직모델, 어떻게 생겼는가?

- 위에서 보이는 대로 “만약-그렇다면” 의 관계들은 명확한 논리만 세울 수 있다면 매우 단순하고 선형적으로 나타낼 수 있음
- 그러나 현실에서는 인과관계들이 단순하지 않으며 변화에 영향을 주는 관계들이 상호작용을 하여 복합적인 원인과 결과의 연결고리로 연결되어 있음
- 현실에서 논리모형은 앞서 설명한 바와 같이 모두 단순하게 화살에 의해 일직선으로 연결되지 않음. 외부 환경을 포함하여 구성요소들 사이에 수평으로, 수직으로 대각선으로 연결되어 있는 다각 사슬형태를 띠
- 로직모델은 현실이 아니라는 것을 기억해야함. 진실의 원인-결과 관계가 아닌 가정된 인과관계를 묘사한 것으로 단순하게 의사소통하기 위해 로직모델로 프로그램의 복잡성을 축약한 것임
- 로직모델을 만들 때 가장 중요한 것은 누가 그것을 사용하던지 간에 명확하고 이해할 수 있도록 하는 것임

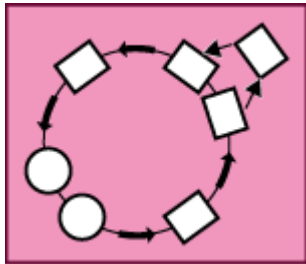
□ “로직모델은 그것들이 설명하려는 프로그램과 같이 크기와 모양이 다양함”



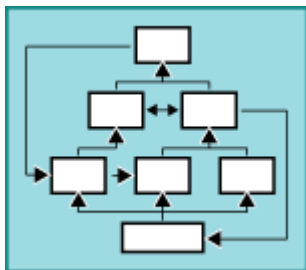
때때로 로직모델은 투입, 산출, 결과의 목록들을 채운 형태로 연결과 관계를 설명함



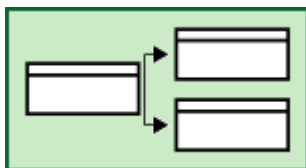
다른 로직모델들은 인과관계를 설명하기 위해 상자를 사용하는데 선, 화살표로 연결됨



어떤 로직모델들은 원의 형태일 수도 있음



어떤 로직모델은 단순하고 어떤 것은 복잡함



어떤 로직모델은 전체 모델의 일부분만을 보여줌. 가정, 상황, 외부효과 등은 포함하지 않고 산출과 결과만을 포함하기도 함

출처 : The University of Wisconsin-Extension 자료

- 로직모델의 모양은 누가 사용하게 될 것인지, 프로그램의 성격에 가장 적합한 것이 어떤 것인지를 고려하여 결정하도록 함
- 또한 로직모델은 사용목적과 문화 혹은 기관의 성향과 사업의 유형에 따라 다르게 나타낼 수 있음



KEY POINT

로직모델은 프로그램의 목적, 유형, 복합성, 기관의 성향 등에 따라 모양을 다양하게 나타낼 수 있음

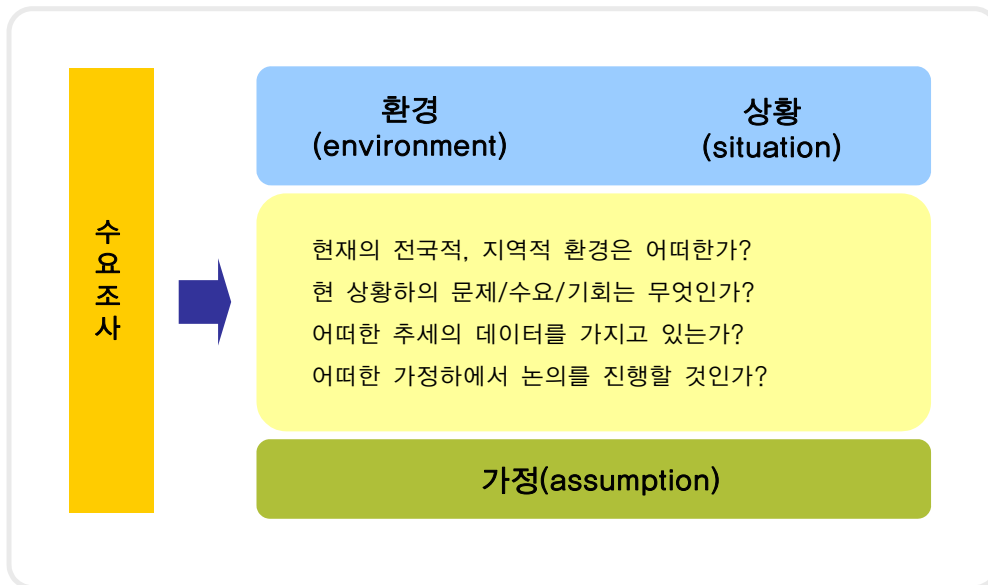
- 1) 로직모델은 하나만 있는 것이 아니고 옳은 로직모델이 있는 것이 아니며 또한 로직모델을 묘사하는 방법이 따로 있는 것이 아님
- 2) 계획, 실시, 평가, 또는 커뮤니케이션 및 마케팅에 따라 로직모델의 설명의 흐름이 달라짐
- 3) 로직모델이 수준과 목적에 따라 다양하게 세부사항이 기술될 수도 있음

4 로직모델, 어떻게 그릴 것인가?

① 새로운 프로그램에 대한 계획수립이 목적인 경우

끝(최종결과)에서부터 시작

- 우선 환경과 상황에 대해 고려해야함
 - 현재 처해있는 문제점이 무엇인가?
 - 문제의 원인이 무엇인가?
 - 문제로 인한 사회적, 경제적, 환경적인 증상은 무엇인가?
 - 그러한 문제를 해결하지 않는다면 어떠한 결과가 일어날 것인가?
 - 문제를 해결하기 위해 필요한 비용은 얼마인가?
 - 문제로 인해 영향을 받는 사람이 누구인가?
 - 이러한 문제와 관련 있는 이해관계자는 누구인가?



- 환경분석과 우선사항에 대한 결정이 내려졌다면, 계획수립시, 최종적으로 달성하려는 목적에서부터 시작함
 - 최종적으로 이루려고 하는 목표가 무엇인가?
 - 무엇이 달라질 것인가?
 - 지역사회, 생산자, 시민, 환경이 프로그램의 결과 어떻게 달라질 것인가?

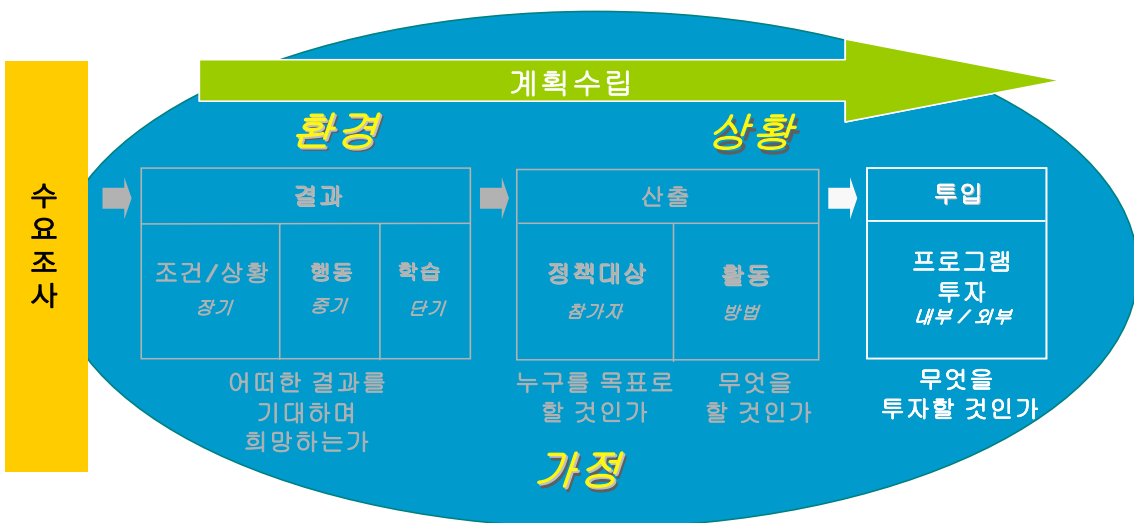
■ **결과** : 어떤 결과를 달성하기를 원하는가?



■ **산출** : 결과를 달성하기 위해 어떤 사업활동을 해야 하는가?



■ **투입** : 사업활동을 수행하는데 필요한 자원은 무엇인가?



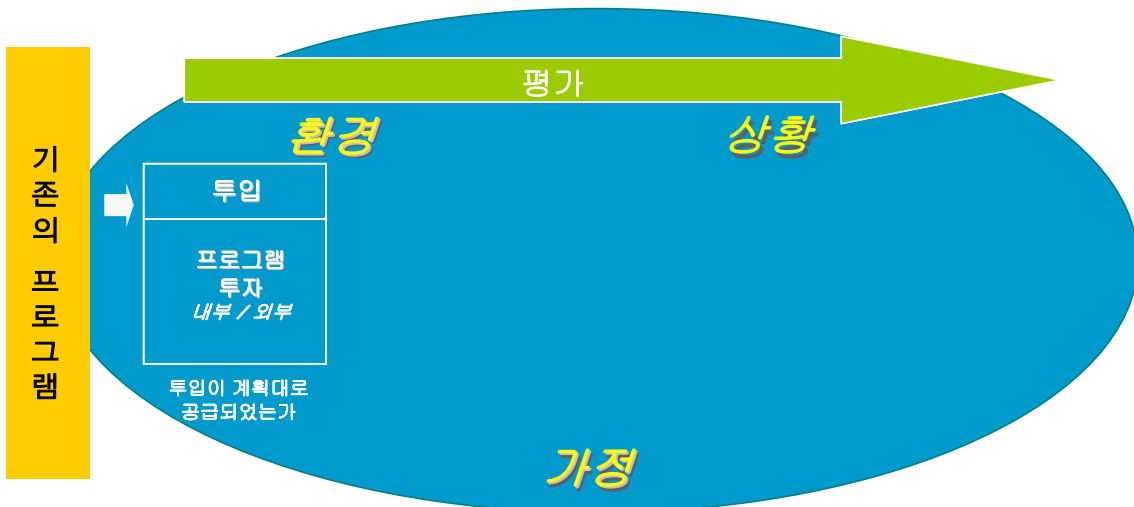
② 기존 프로그램에 대한 평가, 관리가 목적인 경우

앞에서부터 시작

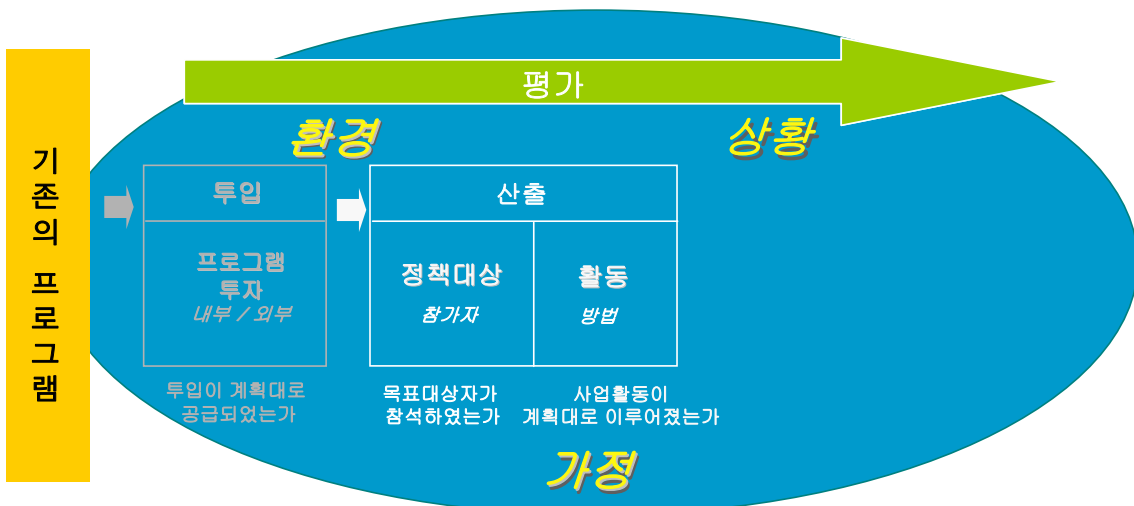
- 우리가 하려고 했던 것이 무엇인지를 염두에 두고 모든 사업활동들을 나열하고 전체 프로그램이 설명되고 로직모델이 완성될 때까지 “왜?” 라는 질문을 계속해 나감
 - 어떤 사업활동을 할 계획이었는가?
 - 그러한 사업활동을 하기 위해서 투입이 계획대로 이루어졌는가?
 - 우리가 하려고 했던 사업활동들이 계획대로 이루어졌는가?
 - 당초 계획했던 대로 목표를 달성하였는가?

- 기존의 프로그램에 대한 로직모델을 수립하는 것은 이해관계자들 사이에 프로그램에 대한 오해, 고려하지 못했던 외부환경, 불완전한 이행, 부적당한 자원들과 로직모델 사이의 차이를 밝힘으로써 프로그램들을 명확하게 하고 개선하는데 도움을 줌

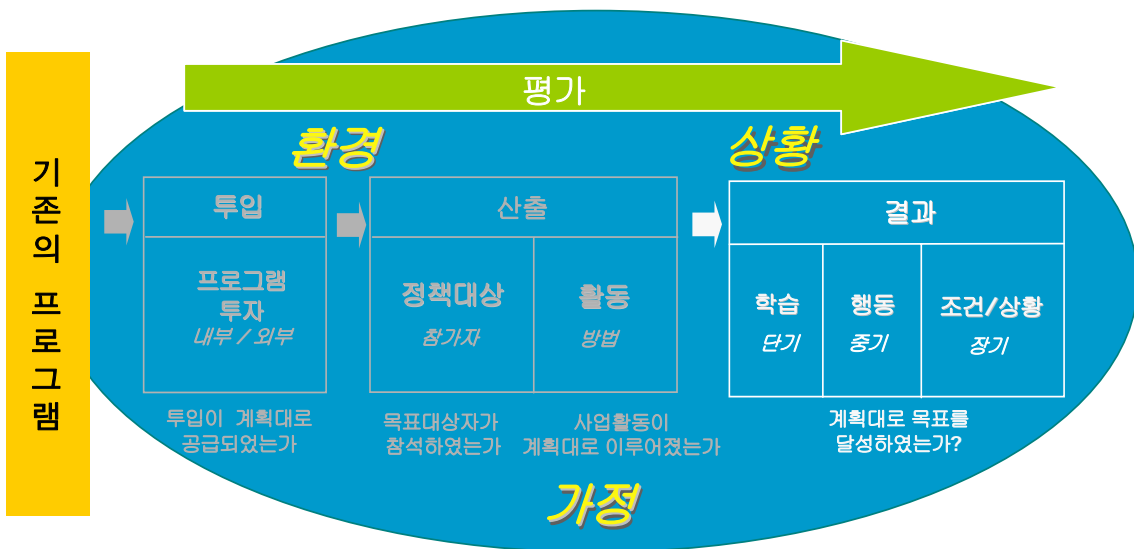
■ 투입 : 투입이 적시에 계획대로 공급되었는가?



■ 산출 : 목표로 한 대상자에게 사업활동이 계획대로 이루어졌는가?



■ 결과 : 계획대로 목표를 달성하였는가?





KEY POINT

로직모델 구축시 로직모델의 이용 목적에 따라 흐름의 방향을 달리하는 것이 유용함

- ① 새로운 프로그램에 대한 계획수립이 목적인 경우
=> 끝(최종결과)에서부터 시작
- ② 기존 프로그램에 대한 평가, 관리가 목적인 경우
=> 앞(투입)에서부터 시작



로직모델의 가장 큰 가치는 로직모델을 구축하고, 점검하고 수정하는 반복된 과정에서 이해관계자들과 함께 가정, 기대, 성과 달성의 조건 등을 명확히 하는데 있음

금연클리닉 사업의 로직모델 적용 사례 예시

다음은 금연클리닉 사업의 예를 로직모델을 이용하여 제시한 것입니다.

“우리나라 성인 남성의 흡연율이 2001년 61.8%로 세계 최고 수준으로 나타나며 이로 인한 흡연관련 질병이 많아 사회·경제적 손실이 9조원에 이르렀다.”

⇒ 현재 당면하고 있는 상황/환경

“이에 따라 보건복지부는 높은 흡연율을 선진국 수준인 30%대까지 낮추어 흡연으로 인한 부담을 최소화하려고 하고 있다.”

⇒ 이 사업을 통해 달성하려는 궁극적인 목표 설정

“이를 위해 담배가격 인상과 같은 가격정책, 담배규제 정책, 그리고 사전에 흡연자가 되는 것을 방지하는 프로그램과 더불어 흡연자의 금연을 지원해 주는 적극적인 금연지원 프로그램을 지원하기로 하였다.”

⇒ 문제를 해결하기 위해 필요한 자원 및 사업활동 계획

“지난 2004년 10월부터 12월까지 10개 보건소를 대상으로 ‘금연클리닉 시범사업’을 실시하고, 2005년에는 전국 보건소로 확대해 약 20만여명의 흡연자가 무료 교육, 금연 상담 및 치료서비스를 제공 받았다.”

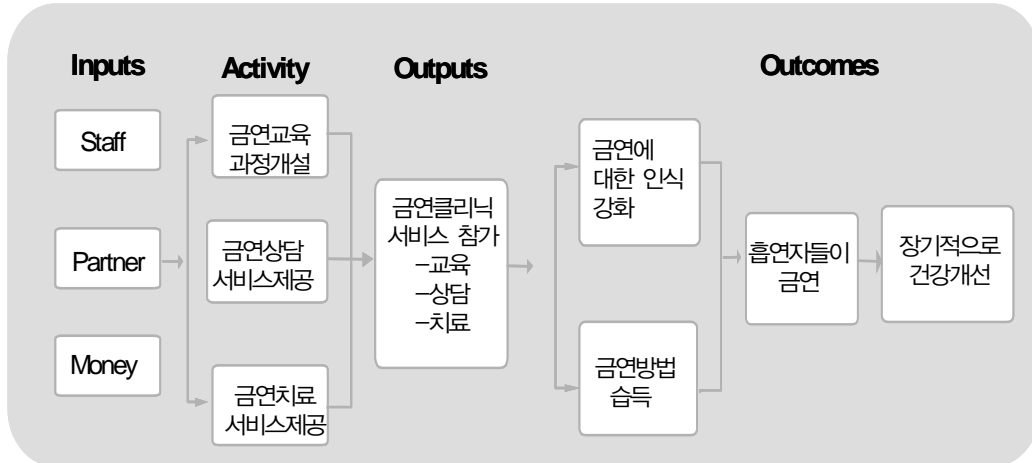
⇒ 자원의 투입결과 생산된 재화 및 용역

“2004년 시범사업의 결과 4주 이상 서비스를 받은 719명중 4주 금연 성공률은 61%에 달했다. 서울시가 2005년도 금연클리닉 실적을 조사한 바에 따르면 30,484명의 이용자 중 4주 금연 성공률이 79.3%로 높게 나타났다. 하지만 6개월 금연성공률은 34.4%로 겨우 그 절반 수준이다. 금연클리닉 사업은 현재 흡연율을 40%대로 낮추는 등 금연운동의 일등공신으로 주목받고 있다.”

⇒ 사업의 결과로 일어난 변화

금연클리닉 사업의 로직모델 적용 사례 예시(계속)

금연클리닉 사업을 로직모델로 표현하면 다음과 같습니다.



위와 같이 금연클리닉 사업의 로직모델을 작성하면서 각 단계에서 측정할 수 있는 성과지표를 생각해 볼 수 있다.

먼저 투입단계에서의 성과지표로는 금연클리닉 운영에 들어간 인력, 시설, 장비, 비용 등에 대한 것을 사용할 수 있다. 투입에 대한 성과지표는 투입자체보다는 투입대비 산출을 나타내는 효율성 지표를 사용할 때 의미 있게 사용될 수 있다.

산출지표로는 금연클리닉의 금연교육과정 이수자수 및 전체 흡연자에 대한 비율, 상담 및 치료건수 등이 있다. 결과지표는 초기, 중간, 최종으로 나누어 생각해 볼 수 있다. 초기 결과지표로는 금연에 대한 인식, 방법을 습득한 참가자수 등이 있으며, 중간결과로는 4주 이상 금연클리닉 서비스를 이용한 사람들의 금연율을 지표로 사용할 수 있다. 그리고 최종결과지표로 흡연관련 질병건수 및 감소율 등이 있다.

INDICATOR

산출지표	초기 결과지표	중간 결과지표	최종 결과지표
<ul style="list-style-type: none"> • 금연교육과정 개설건수 • 금연클리닉 참여 인원 수 및 전체흡연자에 대한비율 	<ul style="list-style-type: none"> • 금연에 대한 인식의 변화 및 금연방법을 습득한 참가자 수, 비율(교육후설문조사) 	<ul style="list-style-type: none"> • 4주이상 금연클리닉의 서비스 완료 후 6개월 후까지 금연한 사람수 및 비율 	<ul style="list-style-type: none"> • 흡연관련 질병건수 및 감소율

IV. 성과지표의 설정의 원리

1-1 바람직한 성과지표의 특징

- 다음은 좋은 성과지표가 갖춰야 할 8가지 기준(criteria)임¹⁾
- 연관성(relevance) : 성과지표는 해당조직이 얻고자 하는 목적과 연관이 있어야 함
 - 왜곡된 유인(perverse incentives)의 회피 : 의도하지 않거나 불필요한 행동을 조장하지 않아야 함
 - 원인성(attributable) : 성과지표는 해당조직이 영향력을 미칠 수 있는 성과를 측정해야하며, 성과의 책임이 어디에 있는지 명확히 보여주어야 함
 - 명확성(well-defined) : 자료들이 일관된 방식으로 지속적으로 수집되기 위해서는 사용자가 쉽게 이해할 수 있도록 분명하고 애매하지 않게 정의되어야 함
 - 적시성(timely) : 생산되는 자료는 진행상황을 알수 있도록 빈번하게 측정되어야 하며, 자료로서 유용성을 갖기 위해 신속성이 있어야함
 - 신뢰성(reliable) : 당초 원하던 정보를 정확히 제공해야하고, 변화를 민감히 파악할 수 있도록 해주어야 함
 - 비교가능성(comparable) : 유사한 프로그램 또는 과거 기간과 비교가 가능해야함
 - 검증가능성(verifiable) : 성과지표가 적절한 과정을 거쳐 측정되었는지를 검증할 수 있도록 분명한 근거자료를 구비해야 함
- 성과정보시스템의 기준과 함께 각기 다른 요구에 대한 균형이 필요함
- 지표는 조직에 있어 중요한 성취를 이룩하고 얼마나 성과를 잘 이루었는지에 집중하는 것이 필요함
 - 함께 관리하고 조직화하는 좋은 방법은 각 파트너들이 만들어 낼 기여분을 설정하고 성과목표를 공유하는 것임

1) 영국의 재무부가 제시한 기준을 정리한 것임

1-2 바람직한 성과지표의 특징설명

1 연관성

성과지표는 조직이 성취하고자 하는 목표와 연관이 있어야 함

- 개별적인 지표는 개개의 목표 성취를 성공적으로 측정하는 것을 목표로 함. 그러나 측정 과정에 있어 목표를 쉽게 설정하는 함정에 빠지기 쉬움(예 : 편지에 응답한 수). 그러나 이것은 조직의 핵심 목표와 관련성을 갖지 못할 가능성이 높음
- 공공부문 조직의 목표에 대한 성과지표를 찾는 일은 대개 쉽지 않음. 이상적인 지표는 목표를 대표하고 완벽하게 나타내는 것임. 불완전한 지표(imperfect measure)라도 우선순위를 설정하고 계획하는 것을 도울 수 있으며, 조직의 성과를 판단하는 출발점을 제공함

〈예시 1〉

- 재정사업명 : 폐광지역 문화자연체험형 상품
- 성과목표 : 폐광지역의 폐광시설, 생활문화 및 자연자원을 조화롭게 보존. 개발 관광자원화하여 지역경제 활성화를 유도함
- 성과지표 : 폐광지역 방문 관광객 지출에 따른 지역 소득증가율

⇒ 해당지역의 산업구조에 대한 고찰 없이는 그 인과관계를 단정 짓기 어려워 폐광지역 주민의 소득증가와 관광객 지출을 직접 연계시키는 데는 무리가 있음. 해당지역의 산업구조에 대한 고찰 후 성과지표를 보완해야함

〈예시 2〉

- 재정사업명 : 관광지 개발사업
- 성과목표 : 220여개 지정 관광지내 공공기반 시설 조성을 통해 국민의 삶의 질 개선을 위한 국민관광기반 구축
- 성과지표 : 관광지개발 지원실적

⇒ 관광지개발사업의 경우 '관광지개발 지원실적' 을 성과지표로 제시하였으나 이는 단순예산 투입지표로써, 사업의 궁극적인 효과를 측정하기 곤란하여 사업목적과 성과지표가 연관성이 있다고 볼 수 없음. 관광사업의 GRDP기여율, 지역관광객 증가율 등 결과지표를 제시

2 왜곡된 유인(perverse incentives)을 지양

성과지표가 예상치 않았거나 불필요한 행동을 유발해서는 안 됨

- 성과지표는 왜곡된 유인-고객에 대한 서비스의 향상이 아닌 목표 달성만을 위한 행동-을 발생시키지 않도록 해야 함. 왜곡된 유인의 예를 들면, 편지 응답의 속도라는 지표의 경우, 응답의 질이라는 지표와 균형을 갖추지 못하고 있음
- 자료의 활용방법에 따라 왜곡된 유인이 발생할 수 있음. 예를 들어, 성과급이 제공한 의료치료의 숫자와 연계되었을 경우, 의료진은 소수의 어려운 치료보다 다수의 손쉬운 치료만을 수행하려 할 것임. 실제로 왜곡된 유인이 야기하는 행동의 변화는 조직의 문화와 연관이 있을 수 있음
- 성과지표는 궁극적인 목표에 직접적인 중점을 두어야 왜곡된 유인을 피할 수 있으며 진행과정 또는 단계에 성과지표를 중점을 둘 경우 왜곡된 유인을 유발시킬 수 있음. 예를 들어, 결과지표 대신에 산출이나 과정지표를 측정할 경우 환경의 변화에 둔감해지거나 더 나은 결과를 낼수 있는 새로운 방법이 있음에도 불구하고 기존의 과정들을 유지하려고 할 수 있음
- 왜곡된 유인을 피하기 위해서는 관련성과 명확성 등 다른 기준들과의 부합을 포함함:
 - 지표는 연관된 목표를 충분히 반영하고 있는가? 또는 성과의 중요한 특징에서 벗어나진 않았는가?
 - 지표는 잘 정의되었는가? 핵심 용어는 왜곡된 유인을 유발하지 않도록 정의되어 있는가?

〈예시 1〉

- 재정사업명 : 사회적 일자리 창출사업
- 성과목표 : 취약계층 등에게 새로운 일자리 제공
- 성과지표 : 사회적일자리 창출 목표 대비 창출실적

⇒ 사회적 일자리 창출사업의 경우 단순 산출지표인 일자리 제공실적만을 제시하고 있음. 그러나 단순히 일자리 제공실적만을 지표로 쓰일 경우 일시적이고 취업자에게 맞지 않는 일자리가 제공되더라도 일자리 제공수만 늘어난다면 성과가 좋은 것으로 나타날 수 있음

일자리 제공실적 이외에도 전문가의견 수렴을 통해 안정적이고 전문화된 일자리의 기준을 사전에 설정하고 총 창출 일자리수 중 위의 기준에 부합하는 일자리의 비율을 성과지표로 선정하는 방안을 마련해야함. 또한 신규일자리 중 취약계층 점유비율, 평균취업기간, 취업자만족도 등을 측정하여 성과지표를 균형 있게 구성해야함

3 원인성(Attributable)

측정된 활동은 조직에 대한 기여활동에 의한 영향을 수용해야만 함. 이것은 (회계)책임성을 명확히 해줌

- 성과지표는 조직이 합리적으로 영향을 줄 수 있는 것에 대해 측정해야 함. 이러한 지표에 대한 성과가 누구에게 책임이 있는지 명확히 해야함
- 이상적인 지표는 조직이 성과의 변화에 얼마나 영향을 미쳤는지에 대한 양을 측정할 수 있어야 함. 일부 지표는 서비스의 한쪽 측면만을 반영하는 것이 아니라 여러 가지에 의해 영향을 받으므로, 이를 조직의 역할에 의한 것으로 간주하기는 어려움.
- 예를 들어, 서비스에 관한 불만족 건수는 서비스의 수준과 서비스 이용자가 얼마나 불만제기를 하느냐에 따라 달라질 수 있음. 불만족 건수가 늘어나는 것은 문제가 많아지고 있다는 것을 보여주는 중요한 지표가 될 수 있음. 그러나 불만의견이 적게 나왔다고 해서 고객들이 서비스에 만족하고 있다고만 생각해서는 곤란함. 왜냐하면 불만의견 제시 시스템을 이용하는 것이 어렵거나 불만의견 처리에 대한 나쁜 경험으로 인하여 의견제시를 포기해버린 결과일 수도 있기 때문임

- 이처럼 불만족 건수는 서비스의 수준이 달라져서 불만족 건수에 영향을 줄 수도 있지만 조직이 고객의 불만을 심각하게 고려하는가에 따라 달라질 수 있음. 즉, 조직이 고객의 불만을 심각하게 받아들일 것이라는 믿음이 있다면 고객들의 불만제기건수가 늘어날 수 있음
- 어떤 경우는 조직의 활동이 기대되는 결과에 얼마나 영향을 미칠지 명확하게 나타나지 않을 것임. 이러한 경우 이해관계자들에게 가장 핵심적인 성과목표를 설정하는 것이 적절함. 이러한 성과지표는 조직의 우선순위와 전체적인 결과(goal)에 집중하는데 도움이 됨. 일반적인 성과지표는 조직의 다른 단계에서 보다 구체적인 성과지표에 의해 보완될 수 있음. 기타 정보의 범위는 전략, 정책개발, 연구와 같이 다른 목적에 대하여 수집되고 사용됨

〈예시 1〉

- 재정사업명 : 생활체육광장운영
- 성과목표 : 체육활동 비참여자를 유인하여 체육활동에 참여케 하여 생활체육참여기회확대 및 삶의 질 향상에 기여
- 성과지표 : 국민체력증가율
생활체육참여율
체육지도자 수혜자 만족도

⇒ 사업활동으로 인한 영향력의 범위를 넘어서는 성과지표를 설정하여 사업활동의 결과로 나타난 것인지 파악하기 어려움. 생활체육광장운영 사업의 지표로 국민체력증가율을 제시하고 있는데, 이 사업으로 인해 국민체력이 증가하였다고 보기에는 무리가 있음. 성과지표 측정의 범위를 명확히 해야함. 또한, 생활체육 참여율이라는 지표의 개념도 명확하게 제시해야함

4 명확성(Well-defined)

지표는 분명하고 명확한 정의를 가지고 있어야 자료가 일관성 있게 수집될 수 있음. 또한 지표는 이해하기 쉽고 쓰기 쉬워야 함

- 성과지표는 일관성 있는 수집과 공정한 비교를 위해 명확하고 알기 쉬운 정의를 해야 함

-
- 지표의 올바른 정의를 위한 몇 가지 단계가 존재함
 - 정의는 지표의 사용자들(내부 관리자, 사용자 그룹들, 또는 개인적인 서비스 사용자들)이 이해하기 쉬워야 함. 비록 정의 자체가 기술적인 용어를 사용해야 한다면, 지표들(indicators)은 정보의 이용자가 이해하기 쉬운 용어로 기술되는 것이 중요함. 대중이 중심이 되는 지표들은 이해하기 쉬운 '직원수(staff numbers)'와 비교하여 'full-time equivalent staff numbers' 와 같은 전문적인 용어 및 추상적인 개념 등은 피해야 함
 - 지표의 정의는 반드시 명확해야 하는데 이는 일관성 있게 자료를 수집하는 것과, 사람들의 지표에 대한 이해를 유지시키는데 중요함. 이것은 조직이 목표로 하고 있는 개선사항을 구체화하는 것을 포함함. 불명확한 기술은 잘못된 해석과 혼동을 가져올 수 있음. 주의할 것은 너무 복잡한 정의는 피해야 하며 정보를 수집하는데 어려워서는 안됨. 또한 너무 협소하거나 너무 넓은 정의들은 문제가 될 수 있음. 너무 협소한 정의는 데이터의 제공자들이 정보를 제공하는데 어려움을 줄 수 있으며 너무 넓은 정의는 측정하는 너무 많은 다른 방법들을 양산해 낼 수 있음.
 - 이러한 두 가지 측면은 서로 균형을 갖춰야 함 ; 정의는 대중들에게 쉽게 이해될 수 있어야 하며, 이와 같은 자료의 수집을 위해서는 보다 많은 설명이 요구됨. 일반 청중을 대상으로는 간략한 정의가 사용되고, 서비스의 관리와 조달을 포함한 경우 보다 세부적인 정의가 사용될 수 있음

〈예시 1〉

- 재정사업명 : 정보격차해소환경조성사업
- 성과목표 : 취약계층에게 공평한 정보접근 기회제공
- 성과지표 : 접근격차지수

⇒ 성과지표는 이해하기 쉽고, 검증이 용이하여야 하나, 접근격차지수는 정의가 컴퓨터, 인터넷 등 정보통신 인프라 접근 수준의 격차라고만 되어있어 개념이 명확하지 않으며, 이에 대한 결과측정 방법도 제시되어 있지 않아 대중들이 이해하기 어려움. 접근격차지수가 의미가 있다면 일반인도 이해하기 쉽게 명확하게 설명하도록 하고 인터넷 이용률, 수혜자 만족도 등과 병행 사용함이 바람직

〈예시 2〉

- 사업명 : 국방부 국방인사정보화사업
- 성과목표 : 국방부 및 각 군 인사정책 수립지원기능 강화, 인사운영업무의 투명성/효율성 제고와 인사서비스 업무 확대 및 질 향상
- 성과지표 : BPR/IPS, 개념연구, 체계개발계획확정, 개발업체선정, 1단계사업, 2단계사업

⇒ 성과지표는 세부과제명에 해당하며, 구체적으로 무엇을 측정하고자 하는지 모호함. 개념에 대한 명확한 정의가 필요함

5 적시성(Timely)

자료는 진행 과정에 걸쳐 충분히 빈번하게 생산되고, 자료의 유효성을 위해 충분히 신속하게 생산되어야 함

- 적시성을 갖는 성과지표를 제공하기 위해서는 2가지 요소가 존재함
 - 지표는 변화를 반영하기 위해 충분히 신속하게 자료를 제공해야 함
 - 지표는 가장 최근의 정보를 제공해야만 하는데, 데이터가 포괄하는 기간과 데이터의 이용가능일 사이에 시간차(time-lag)가 짧아야 함
- 때때로 정밀성과 적시성간에 상충관계(trade-off)가 있을 수 있음. 통계치의 빠른 산출은 어떤 데이터 소스가 사용되지 않았거나 데이터의 검

토에 있어 적은 시간을 사용했다는 것을 뜻할 수 있음. 자료수집 비용과 자료수집 횟수 사이에도 같은 경향이 있음

〈예시 1〉

- 재정사업명 : 교통량 조사사업
 - 성과목표 : 국가에서 관리하는 도로를 대상으로 연간교통량의 변화 교통량의 시계열적인 증감 파악 및 도로교통량 통계연보 발행
 - 성과지표 : 도로교통량 통계연보 발간 실적
- ⇒ 통계연보발간실적은 산출지표로서 정보의 적시성, 정확성 등을 측정할 수 있는 지표도 추가로 개발해야 함

〈예시 2〉

- 사업명 : 통계청 통계품질관리
 - 성과목표 : 지속적인 통계품질진단을 실시하여 국가통계품질향상기반 구축
 - 성과지표 : 국가통계 품질진단 누적추진율, 국가통계 품질개선 과제 발굴실적, 국가통계 품질개선안 이행율
- ⇒ 통계의 정확성, 적시성, 충실성 등 본 사업을 통한 통계품질 개선정도를 측정할 수 있는 지표제시 필요. 진단과제 건당 품질개선과제 발굴실적을 지표로 제시할 필요

6 신뢰성(Reliable)

지표는 신뢰할 수 있어야 함 : 사용목적에 부합하고, 변화에 민감하게 반응하여야 함

- 가치 있는 성과정보가 되기 위해서 신뢰할 수 있는 것이어야 함. 직원 및 관리자를 포함한 모든 이해관계자들은 성과정보가 나타내려고 하는 것을 충실하게 반영한다는 확신을 가져야 함
- 성과지표는 통계적으로 유의한 것이어야 하며, 소수의 샘플에 기초한 지표는 많은 변동성을 보일 수 있으므로 신뢰성이 떨어짐. 또한 변화에 민감하게 반응해야 하며, 성과의 중대한 변화도 반영해야 함. 예를 들어, 지표가 고객 만족도에 대해 예/아니도 질문에 의존한다면, 이는 만

족과 매우 만족 사이의 차이를 파악할 수 없음

- 다양한 범위의 방법론(mechanisms)들은 성과정보의 신뢰성을 높이는 데 적용될 수 있음
 - 통계청에서 정의한 통계를 사용 : 이러한 통계치는 투명성 및 품질, 통일성의 기준에 부합함. 또한 통계치는 기술적 기준에 맞춰 5년 기준으로 조사됨. 그러나 모든 성과지표를 통계청에서 수집하는 것은 불가능함
 - 성과정보시스템의 독립적인 검토 : 특히 목표 대비 성과가 팀 성과급에 연계되어있을 경우, 자료의 수집체계를 외부에서 검증하도록 함

〈예시 1〉

- 재정사업명 : 생태녹색자원개발 사업
- 성과목표 : 자연환경의 관찰, 체험을 위한 보호, 체험시설, 생태공원 등 친환경적인 관광자원개발
- 성과지표 : 생태녹색자원개발지원건수

⇒ 구체적인 측정방법을 제시하지 않고 ‘목표대비 실적’으로 설정하고 있어, 사전에 구체적인 목표치를 합리적으로 설정한 것인지 알수 없으며, 제시한 성과지표는 단순 투입지표로서 사업의 성과목표 달성여부를 측정하지 못하고 있음. 그러므로 생태녹색자원개발사업을 통해 성과목표인 친환경적인 관광자원을 개발하였는지를 측정할 수 있는 관광산업의 GRDP기여율, 지역관광객 증가율 등의 지표가 필요함

7 비교가능성(Comparable)

지표는 유사한 프로그램 또는 과거 기간과 비교 가능해야 함

- 진행상황을 평가하기 위하여 현재와 과거 성과간의 비교 또는 조직의 성과와 유사한 조직(다른 국가, 다른 지방자치단체)의 성과를 비교할 수 있어야 함
- 비교가능성을 위해 지표는:
 - 시간이 지나도 성과지표의 정의(definition)에 대한 변화가 최소화되어야함. 변화가 있을 경우 변화의 전/후 기간 간의 비교가 가능해야 하며, 예전 지표의 영향을 측정하는 것이 필수적임

- 존재하는 표준적인 정의가 있다면 이를 사용하도록 함. 예를 들면 다른 부처에서 유사한 개념이 측정되고 있다면 이들과 같은 방법으로 성과지표를 정의하고, 국제적인 정의가 존재한다면 이를 사용하여 국가간 비교가 가능하도록 해야 함
- 새로운 지표들은 초기에는 기간에 걸친 비교가 불가능함. 그러나 자료가 수집되면 될 수록 비교가 가능해질 것임

〈예시 1〉

- 재정사업명 : 대학구조개혁지원사업
 - 성과목표 : 유사학과 통폐합 및 정원감축 등 지역과 대학 내 강점분야로의 자원 재배분
 - 성과지표 : 일반대 교원 1인당 학생수, 국립대 입학정원 감축
- ⇒ 학생 수 및 입학정원과 관련된 지표 외에 대학별 평균 학과 수, 교육여건의 최소기준에 미달하는 대학의 비율 등 대학의 특성화 정도를 측정할 수 있는 지표제시 필요
- * 향후 사업의 궁극적인 목적인 대학의 경쟁력강화 정도를 측정할 수 있는 객관적 지표제시 필요
예) IMD 대학교육부문평가 순위

8 검증가능성(Verifiable)

지표는 그 이면에 명백한 증거자료가 있어야 하며, 지표의 생산 과정은 입증될 수 있어야 함

- ‘잘 정의된’ 기준을 따르는 성과지표는 애매모호하지 않게 정의되어, 각기 다른 사람들이 보더라도 지표가 의미하는 바에 대해 동일하게 이해될 수 있음. 이것은 다른 사람들이 지표를 점검하거나 검증하도록 하는 방법으로서 성과지표가 수집되고 정리되는 것을 보장하기 위한 첫 번째 단계임
- 지표의 입증가능성을 확보하기 위해 중요한 것은 일관성을 유지하는 것임. 또한 지표의 생성이 한 개인에 의한 것이 아님을 확인해야 함. 명확한 증거자료를 갖는 것 역시 지표의 신뢰성을 높이는데 도움이 됨

- 지표는 또한 정보와 자료가 검증 가능하도록 수집되고 계산되어야함. 만약 적절한 설명이 사용된 통계적 기법과 샘플링 방법을 이용할 수 있다면, 자료의 합과 세분화는 재계산을 할 수 있도록 해야 함. 지표는 데이터 수집 시스템에 기반을 두고, 정보의 정확성과 사용되는 방법의 일관성을 관리자가 검증할 수 있도록 해야 함. 이것은 조직의 서로 다른 수준에서 내부품질관리의 중요성을 강조하는 것임. 외부의 검토는 외부의 감사(audits)와 조사(inspections)의 형태로 이러한 내부 관리 과정들을 보완함
- 모든 지표들은 이용 가능한 증명자료가 있어야 하며, 가급적이면 문서 형태의 것이어야 지표들의 검증이 가능함. 또한 문서형태의 증명자료는 질적(yes/no) 지표에 가중치를 더할 수 있음

〈예시 1〉

- 재정사업명 : 기초생활급여지원(일반회계, 지자체보조)
 - 성과목표 : 기초생활보장 사각지대 축소
 - 성과지표 : 기초생활보장 수급자수(복지정책 DB상 수급자수 집계)
- ⇒ 자활성공률 등 사업의 궁극적인 목적 달성여부를 측정할 수 있는 결과 지표 병행제시 필요

〈예시 2〉

- 재정사업명 : 지방자치단체 국제교류협력 지원
 - 성과목표 : 지방자치단체의 해외교류업무지원을 통해 자치역량 강화를 위한 지자체 지원 및 관리
 - 성과지표 : 국제화재단제공 서비스 만족도, 국제화재단운영실적
- ⇒ 지표로 제시된 계획달성율은 계획의 구체적인 내용 파악이 곤란하므로 성과지표로 부적절

1-3 성과지표의 관리와 검증

- 성과지표를 측정 및 지속적으로 관리하기위해 지표측정 결과를 객관적으로 검증할 수 있도록 측정방법 및 검증방법을 함께 제시해야함
 - 지표 측정자 이외의 제3자도 성과지표 측정이 가능하도록 지표측정 및 검증방법을 제시해야함
 - 또한 지표의 측정기간과 범위에 따라 성과달성정도가 달라질 수 있기 때문에 지표에 쓰인 자료의 구체적인 측정기간과 범위, 단위 등을 명시해 지표측정의 정확성을 확보해야 함
 - 또한, 자료출처에 대한 근거를 명확히 언급하여 성과자료의 신뢰성을 확보해야함
 - 이를 위해서 성과지표에 대한 다음과 같은 구체적인 내용을 함께 제시하도록 함

〈성과지표 관련 주요 기재사항 및 예시〉

구 분	내 용
성과지표 코드	예시) 성과계획서상의 전략목표 및 성과목표와 연계시킬 경우 I(전략목표)-1(성과목표)-1(재정사업)-1(성과지표)
성과지표명(단위)	돼지콜레라 면역형성률(%)
성과지표 정의	돼지콜레라 예방접종 및 혈청검사 결과 면역형성 비율 측정
성과지표 설명	본 지표는 질병에 대한 면역항체 검사로 질병발생동향 조기파악하고 검사결과에 따른 예방접종으로 전염병 발생에 대한 사전예방에 활용할 수 있음
측정산식	면역형성률 = (면역형성두수/검사두수)×100
측정기간	00년 00월 0일~ 00년 00월 0일
측정범위	청정농장인증 대상농가(전국 000개 농가)
성과측정시 유의사항	돼지콜레라는 개체 단위에서 면역형성 여부를 판정하게 되므로 검사두수 대비 면역형성두수로 산출
자료출처	국립수의과학검역원의 분기별 보고

1-4 성과지표 체크리스트

점검항목	세 부 질 문	점검
연관성 (Relevant)	지표는 사업의 목적과 연관되어 있는가?	
	조직이 수행한 것에 대해 지표는 무엇을 말해주는가?	
잘못된 유인을 피하는 능력 (able to Avoid Perverse Incentives)	지표가 예측치 못한 행동을 조장하는가?(예 : 보고의 누락)	
	실질적인 개선이 없이도 성과가 개선된 것으로 나타날 수 있는가?	
	지표는 혁신을 수용하는가? (예 : 지표는 서비스의 공급 방식의 변화를 방해하는가?)	
원인성 (Attributable)	조직의 사업활동에 의한 영향을 측정할 수 있는가?	
	부정한 측정에 대한 책임성은 명확한가?	
	지표에 대해 설정된 목표는 SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Timed) 한가?	
명확성 (Well-defined)	지표는 명확하게 표현되고 쉽게 이해되는가?	
	지표는 명백한 정의를 갖고 있으며 이에 따라 일관되게 수집되는가?	
적시성 (Timely)	지표는 적시에 정보를 제공하는가?	
	사건과 정보를 이용하게 되기까지의 시차는 얼마나 걸리는가?	
	지표는 track이 바뀌거나 행동이 변경될 때 신속하게 정보를 제공하는가?	
신뢰성 (Reliable)	성과지표는 그 사용에 있어 충분히 정밀한가?	
	성과지표가 지출전문가(예:통계학자, 사회분석가, 회계사 등)에 의해 검토되는가?	
	지표가 성과에 있어 중대한 변화를 나타낼 수 있는가? 지표가 실제 성과에 비해 불규칙적이거나 혼란으로 인해 바뀔 수 있는가?	
비교가능성 (Comparable)	성과지표는 과거 성과와 비교가능한가?	
	성과지표는 유사 서비스를 제공하는 다른 기관과 비교가능한가?	
입증가능성 (Verifiable)	지표에 대한 정보 및 자료가 검증 가능하도록 수집되고 계산되는가?	
	지표들은 이용 가능한 증거자료가 존재하는가?	

1-5 성과지표 개발 시 빠지기 쉬운 함정과 대처방법

함정	대처방법
성과보다 사업활동을 측정하는 성과지표들은 덜 유용한 자료와 정보를 과도하게 제공할 수 있음	기관의 주요 전략목표들(objectives)의 중점을 목적에 두어야 함. 이러한 주요 전략목표들로부터, 지표들을 더욱 운영적 수준(operational levels)까지 배치하는 것이 중요함
결과지표에 대한 이해의 부족으로 성과지표가 잘못 사용될 수 있음	좋은 결과지표들을 개발하는 데는 많은 시간이 소비되고 어려운 일이지만 가치가 있는 일임. 만약 결과지표를 사용할 수 없다면 좋은 결과지표와 관련된 과정지표들을 사용
측정된 성과를 개선하기 위한 자료의 조작은 성과가 공표될 때 특히 위험함	잘못된 인센티브를 최소화하기 위해서는 균형 잡힌 성과지표들을 설정하고 지표의 설정시 직원을 참여케 하며, 자료를 검증하도록 해야 함
데이터가 필요해서라기보다 관심 있는 것이기 때문에 데이터를 구체화하려 할 수 있음	서비스 및 기능에 대한 주요 전략목표들에 대해 다시 한번 생각해봄으로써 '알아야 할 필요'에 의한 지표라기보다는 '알면 좋은' 지표를 설정하려는 위험을 감소시킬 수 있음
가장 잠재적인 가치를 갖고 있는 지표보다는 측정하기 쉬운 직무과정을 측정하려는 위험이 있을 수 있음, 예를 들면 일상적인 업무 vs. 연구프로젝트	주요 전략목표에 대한 중점과 운영적 지표들로 케이스케이딩하는 것은 기관의 중요한 과정에 대한 통찰력을 개선시킴
관련된 이해관계자 그룹에 대한 성과지표의 목표를 세우지 않으면 종종 정보가 사용되지 않게 됨	이해관계자들 분석과 명확한 정보 그리고 의사소통 전략들은 이해관계자들의 수요를 이해함으로써 이해관계자들에 대한 성과지표의 목표를 개선할 수 있음
비슷한 것끼리 비교를 하지 않으면 성과지표에 대해 불공정하다는 느낌과 믿음이 부족해 질 수 있음	데이터의 질은 비교가 기반이 되는 원칙하에서 공감을 얻을 수 있음
사용자의 수요를 이해하지 못하면 잘못된 성과지표를 사용할 수 있음	이해관계자 분석은 유용한 도구를 제공할 수 있음
내부와 외부변화들에 대응 하는 시스템을 개선하지 않는 것은 구식의 시스템이 중요한 사항을 측정하지 않도록 하며 기관을 잘못된 방향으로 이끌 수 있음	개별지표들과 지표들의 구성에 대한 정기적인 개선은 사업평가와 검토시스템에 포함되어져야 함

출처 : Audit Commission

아래의 내용은 정부업무평가 실무위원회에서 제시한 성과지표 검토 착안사항임

① 성과지표 제시여부

- 관리과제 (단위과제 및 사업) 별로 최소 1개 이상의 성과지표 제시

② 정책대표성

- 성과지표가 과제 또는 사업의 성과를 직접 측정할 수 있도록 대표성을 갖고 있는지 여부, 즉 목표와 결과간의 인과관계가 있는지를 확인
- 특히, 목표 달성만을 의식하여 지엽적인 지표를 제시하지는 않았는지 검토
 - * 예산과 인력을 투입하기만 하면 당연히 달성 되는 지표를 선정하지 않도록 함
- 성과지표의 내용이 구체적이고 명확하며 이해가 용이한지 검토

③ 목표치 적합성

- 과거 3년간의 목표치를 구체적으로 기술하고 있는지 여부
- 목표치는 과거 3년간의 실적치·추세치 또는 전년도 실적을 기준으로 보았을 때 하향 설정되는 않았는지 검토

④ 계량성

- 계량화(정량)가 가능함에도 비계량(정성)지표를 활용하고 있는지의 여부
- 계량화된 지표라도 회의참석 횟수, 보고서 제출 건수 등 의미 없는 사항을 지표화 하는 등 정량화의 오류가 있는지 확인

⑤ 결과지향성

- 지표 개발이 용이한 투입과 과정 지표 위주로만 설정되었는지 여부
- * 가급적 결과 지표 위주로 설정하여야 하나, 결과지표 위주의 설정이 어려운 경우는 과정지표와 산출지표를 병행 사용함. 이와 같은 경우 투입·과정·산출 지표와 최종결과의 상관관계가 명확해야 함

⑥ 기한 내 측정가능성

- 사업의 평가결과 확인이 평가시점에서 가능한지 여부
- * 사업 종료 후 산출까지 많은 시간이 소요되어 해당연도의 성과측정이 어려운 경우
(예) 관련 통계가 익년도 하반기에 확정되는 경우

⑦ 객 관 성

- 활용 가능한 국제평가지수(IMD, WEF, UN 등)의 활용여부 확인

⑧ 측정방법의 적정성

- 측정방법은 계량적 측정이 가능하도록 구체화 되었는지, 공식적이고 객관적인 통계기준을 활용하고 있는지 확인하고 기관 내부자료 등은 가급적 배제하도록 함

아래의 내용은 미국 OMB(2003)자료를 이용하여 재구성한 것으로, 전 부처에 걸쳐 공통적으로 나타나는 성과지표 설정과 관련된 6가지 이슈와 대처방안을 제시하고 있음

Q1 사업이 결과에 영향을 미치는 많은 요인들 가운데 하나에 불과한 경우 성과지표 설정은 어떻게 하나요?

사례 1 여러 정부가 동일한 목적으로 사업을 하는 경우

연방정부, 다른 정부기관(연방정부, 주정부, 지방정부), 영리 또는 비영리기관, 그리고 심지어 외국정부도 동일한 목적을 달성하기 위해 각자의 사업을 수행하는 경우(사례 : 국제평화유지군, 취학 전 아동에 대한 특수교육 보조금, 고속도로, 직업교육, 그리고 다른 많은 교육·노동·주택과 관련된 공식보조금(formula grant))

A1 ① 여러 사업을 한 데 묶어 전체 사업群에 대해 다소 광범위하나 측정이 가능한 결과지표를 설정하고 개별 사업에 대해서는 보다 구체적인 결과지표를 설정함

- 사업들이 대부분 한 부처 내에서 수행되고 있다면 사업군에 대한 지표는 전략계획서 상의 전략목표가 될 수 있으며 종종 기존의 국가통계를 통해 측정될 수 있음
- 사업별로 설정되는 구체적인 지표의 측정을 위해서 특별한 자료수집과정이 필요할 수 있는데 사업군에 대한 지표와 개별 사업에 대한 지표 모두 PART에서 사용됨

예시

아동 읽기 능력 향상 사업

- ‘아동읽기능력 향상’이라는 공통된 목적에 여러 연방정부사업이 총 약 140억 달러를 투입하고 있음
- Reading First 주정부 보조금도 그 하나인데, 읽기성적이 낮은 학교를 대상으로 인증된 읽기교육 개선방안을 도입하는 데 약 10억 달러를 지원하고 있음



이때 **공통의 성과지표와 차별된 성과지표**를
다음과 같이 설정함



- 공통의 성과지표: 빈곤율이 높은 학교의 학생들 가운데 3학년 말까지 능숙한 읽기능력을 획득한 학생들의 비율
- Reading First의 성과지표 : Reading First 서비스를 받는 고위험 3학년 학생群에서 3학년 기대수준 또는 그 이상의 읽기능력을 가진 학생들의 비율

② 사업의 기여도가 매우 높거나 예산규모가 매우 큰 경우에는 사회 전체적인 결과를 성과지표에 반영하는 것이 바람직하고, 반면 그렇지 않다면 사업 수혜자들에 한정된 결과만을 성과지표에 반영하는 것이 바람직함

- 규모가 비슷하거나 기여도가 비슷한 사업들에 대해서는 모두 비슷한 수준에서 지표를 설정함

예시

대학교 학자금 지원사업

- 여러 연방정부사업은 중위 및 하위 소득계층의 학생들에게 대학교 학자금을 지원함
- 이 가운데 Pell Grant 사업 및 용자사업은 학자금 지원의 큰 부분을 차지하고 있어 그 성과지표는 사회 전체적인 결과를 반영하고 있음
- Pell Grant 사업의 지원을 받는 학생은 전체 대학생의 1/3 정도이고, 연방정부의 직접용자 또는 신용보증을 받는 학생은 전체 대학생의 1/2 정도임
- 반면 College Work Study 사업은 대학생의 6% 정도에만 혜택을 주고 있으며, 이에 따라 그 성과지표는 수혜대상에만 관련된 결과만을 반영하고 있음



이때 **차별화된 성과지표**를 다음과 같이 각각 설정함



- Pell Grant의 성과지표 : 저소득 계층 고등학생과 고소득 계층 고등학생 사이의 대학입학률 차이
- College Work Study의 성과지표 : College Work Study의 수혜학생 가운데 2차 이후 교육(post-secondary education program)을 완료한 학생들의 비율

사례 2

여러 사업이 공통된 목적을 가지고 있으나 각각 다른 서비스를 제공하거나 다른 활동을 수행하는 경우

A1

이 경우 성과지표는 산출지표의 형태를 띠 가능성이 높는데, 각각의 활동이 결과에 어떻게 기여하는가에 대해 합의를 이루기 어려움

여러 사업이 각각 다른 활동을 수행하고 각각 자금을 사용할 때에는 공통전략목표를 지원하기 위한 사업별 성과목표를 설정함

사례 3 공통된 목적을 가진 여러 사업에서 자금을 한군데로 모아 동일 활동을 지원하는 경우

A1

여러 사업이 자금을 한군데로 모아 동일한 활동을 지원할 때에는 개별 사업의 기여도를 측정하는 일이 매우 어려움

이 경우 연방정부·주정부·지방정부 지원자금 합계의 산출단위당 비용 뿐 아니라 연방정부 지원자금의 산출단위당 비용과 같은 지표를 살펴보는 일이 유용함

여러 사업이 각각 다른 활동을 수행하고 각각 자금을 사용할 때에는 공통전략목표를 지원하기 위한 사업별 성과목표를 설정함



KEY POINT

성과정보를 통해 답변하려는 세 가지 종류의 기본적인 질문

첫째, 전반적인 노력이 효과를 발휘하고 있는가? 전반적인 결과를 측정하는 지표가 있는가? 사업평가가 실시되고 있는가?

둘째, 연방정부의 지원이 실제로 차별적인 결과를 낳고 있는가? 연방정부의 지원이 없었던 과거의 성과와 현재의 성과를 비교할 수 있는가? 연방정부 지원을 받지 않는 지역이 있는가?

셋째, 연방정부와 연방정부가 아닌 사업참여자들 사이에 자금이 어떻게 분담되고 있는가? 자금수요 및 혜택의 분포와 비교할 때 자금 분담이 적정한가?

Q2 사업의 결과를 측정하는 일이 매우 어려운 경우 성과지표 설정은 어떻게 하나요?

사례 1 외교정책의 일환으로 수행되는 사업과 같이 투입과 산출, 결과를 파악하기 어려운 경우

A2 그 사업이 ①왜 중요하며 ②왜 결과의 측정이 어려운지에 대해 고찰하면서, 사업의 성격을 보다 구체적으로 파악하고 결과측정의 어려움을 낳는 다른 문제들을 파악함

① 중요성에 대한 고찰

- 사업에 대한 근본적인 질문을 재검토하면서 사업의 효과성을 측정할 수 있는 보다 나은 방법을 발견함
- 다음의 질문들은 해당사업의 진정한 목적과 원하는 결과를 명확화 하는 데 도움을 주며, 무엇을 정말로 측정해야 하는지를 결정하는 데 도움을 줌
 - 왜 그 사업에 예산을 배정하는 일이 중요한가?
 - 왜 그 사업의 운영이 중요한가?
 - 왜 그 사업은 그런 일을 하는가?
 - 그 사업이 매우 성공적이었다면 어떤 문제가 해결되었을 것인가?
 - 그것을 우리는 어떻게 알 수 있을까?

② 측정 방해물에 대한 고찰

- 어떤 핵심적인 문제들로 인해 결과측정이 어려운지를 파악
 - 사업목적이 불명확한가?
 - 고객이나 수혜계층이 정의되어 있지 않은가?
 - 이해관계자들이 실무관리자들과 다른 생각을 가지고 있는가?
 - 자료획득이 불가능한가?
- 정량적인 자료를 얻을 수 없고 이것이 적절치도 않다면, 전문가 의견과 같은 정성적인 자료를 사용함

Q3 여러 해가 지난 후에 성과가 나타나는 경우 성과지표 설정은 어떻게 하나요?

사례 1 예를 들어 수소기술과 화성탐사와 같은 연구개발사업의 경우

A3 ① 장기 전략목표에 이르는 산출 중심의 일련의 이정표(milestones)를 설정함으로써 해결함

- 단기적 및 중기적 이정표를 설정하는데, 이 이정표는 전략목표를 달성하기 위해 반드시 도달해야 하는 산출 중심의 목표가 됨. 중간목표를 파악하고, 그 측정방법을 구상하며, 최종적인 결과에 미치는 영향을 파악하기 위한 사업평가의 계획을 수립해야 함

② 과정 중심의 지표를 사용하거나 과정지표에 부분적으로 의존함

③ 연구 성과 자체를 정량적으로 측정하기 위해 의미 있는 외부검증을 통해 연구 성과의 품질과 가치를 평가함

④ 다른 해결방안은 컴퓨터 모델이나 전문가 패널(panel)을 이용하여 장래의 결과를 전망하는 것인데, 환경청(EPA)은 전자의 방법을 이용하여 암예방 효과를 추정함

- 정량적인 자료를 얻을 수 없고 이것이 적절치도 않다면, 전문가 의견과 같은 정성적인 자료를 사용함

예시

항공우주국(NASA)의 화성탐사계획 사업

- 항공우주국(NASA)의 화성탐사계획의 목적은 생명체 존재의 증거를 찾는 데 초점을 맞추어 화성을 탐사하는 것으로 NASA는 일련의 우주선을 화성에 보내고 있음
- 각 우주선 사업은 기술개발, 무인우주선의 제작·발사·운전, 탐사도구를 이용한 탐사라는 단계로 진행됨
- 각 우주선 사업의 각 단계를 완료하는 데에는 수년이 소요되지만, 이들은 사업 전체의 성과를 감독할 수 있는 많은 이정표를 제공함



이때 **이정표에 근거한 성과지표**를 다음과 같이 각각 설정함



- 각 우주선 사업의 효과성은 한 가지의 성과지표, 즉 '사업성공'이라는 지표로 측정됨
- 각 단계별 유용한 성과지표로는 정시성(시간표상의 계획에 맞추어 각 단계에 도달했는지의 여부)과 비용초과비율 등이 사용될 수 있음

Q4

특정형태의 억제나 방지를 목적으로 하는 경우 성과지표 설정은 어떻게 하나요?

사례 1

단속 · 감독 · 규제 · 감사 등의 경우

(사례: 해양경찰청의 마약밀수단속, 노동부의 근로기준 준수감독, 원자력규제위원회의 감사 및 성과평가 등)

A4

궁극적인 전략목표와 밀접한 관계를 가지면서도 사업의 구체적 활동을 나타내는 지표를 선택함

- 해양경찰청의 마약밀수단속사업을 위한 지표로 밀수량(미국으로 밀수되는 마약의 총량)과 적발량(적발된 마약의 양)을 고려할 수 있음
- 적발량이 많을수록 마약밀수단속사업의 효과성이 높다고 판단할 우려가 있음
- 밀수량이 크게 늘면서 적발량도 늘어날 경우 적발량 지표에 따르면 마약밀수단속사업이 효과적이라는 결론에 도달하게 되나 밀수량에 따르면 그 반대의 결론에 도달함



이때 **궁극적 목표에 연계된 지표**를 다음과 같이 설정함



- 두 지표 가운데 밀수량은 “미국으로 밀수되는 마약의 양을 줄인다”는 전반적인 목표에 보다 밀접히 연결되어 있음
- 전체 밀수량에 대해 해양경찰청이 단지 부분적인 영향만을 미칠 수 있다는 점에서 밀수량 지표는 한계를 가짐

① 억제목표의 설정과 관련된 문제

원칙적으로 억제목표를 순편익(net benefit)을 극대화하는 수준에서 설정하는 것이 바람직하나 동 수준의 파악이 어려움. 규제순응의 한계비용과 한계편익을 파악하면 억제목표의 수준을 결정하기가 용이함.

규제에 대한 불순응(non-compliance)이 치명적인 결과를 초래하지 않거나 역사적으로 순응률이 높아왔다면 장기적으로

100% 이하의 순응률을 목표로 삼는 것이 타당하며, 이에 도달하기 위한 여러 개의 단기목표를 설정하는 것이 바람직함

② 실패가 용인되지 않는 경우의 문제

예를 들어, 부정적인 결과의 발생을 막지 못하면 파국적인 상황이 초래될 경우로 테러예방, 원자력발전소 사고방지 등의 경우. 과정지표를 사용하여 방지장치가 얼마나 잘 작동하고 있는지를 평가하는 것이 바람직함

- 이러한 대응지표는 결과와 밀접한 관련을 맺고 있어야 하며, 또 사업시행주체는 대응지표가 최종적인 결과와 관련을 맺고 있다는 것을 모의실험 등을 통해 보여줄 수 있어야 함
- 여러 개의 대응지표를 사용할 필요도 있음

예시
원자력발전소 사고방지

- 원자력규제위원회의 전략목표는 “원자로 사고 및 원자로 방사선에 대한 대규모 노출로 인한 사망이 없고, 방사선 관련시설의 파괴행위가 발생하지 않는다”로서, 동 목표는 사업의 효과 평가에 불충분함
- 실제로 1999년 이래 이러한 사고는 한 번도 발생하지 않았음



다음과 같은 **대리지표**를 활용함



- 연간성과목표로는 “전조가 되는 사건이 한 건 이하 발생하고, 관련산업의 안전도가 통계적으로 유의한 하락추세를 보이지 않으며, 규제수준을 초과하는 정도의 방사능 노출이 발생하지 않는다” 등이 사용되고 있음
- 지표로는 “규제범위를 초과하는 방사선 누출 건수”, “핵관련 안전수칙 위반건수” 등을 사용할 수 있으며, 이러한 대리지표는 원자력안전사업의 효과성을 지속적으로 측정하는데 유용함

Q5

사업목적이 다양하고, 자금이 여러 활동에 투입될 수 있는 경우 성과지표 설정은 어떻게 하나요?

사례 1

예를 들어 포괄보조금 지급 사업의 경우

(사례 : 지역개발포괄보조금(Community Development Block Grant: CDBG), 사회복지포괄보조금(Social Service Block Grant: SSBG), 빈곤가정일시지원금(Temporary Assistance for Needy Families: TANF) 등)

A5

- ① 결과에 초점을 맞추어 국가적 목표를 분명히 설정함으로써 사업의 궁극적 목적이 무엇인지를 하위정부에게 알려줌
- ② 구체적인 성과기준을 설정할 때에는 하위정부에 대한 설문 조사를 통해 이들이 예상하는 성과수준을 취합하거나 역사적 추세자료를 분석하는 등의 방법을 사용함
- ③ 연대책임의식(joint accountability)을 고취하기 위해 국가적 기준과 각 하위정부가 달성해야 할 기준을 협의하여 설

정하고 사후적으로 이를 측정 및 취합하여 국가적 기준의 달성여부를 평가함

- 각 지역사회에서 연대책임파트너십을 제도화하기 위해 (i) 연간성과목표를 설정하고 합의하며, (ii) 성과자료를 수집하고 검증하며, (iii) 성과기준의 달성여부를 결정하는 과정을 도입하는 것에 동의하게 함

예시
지역개발포괄보조금사업(CDBG)

- 지역개발포괄보조금사업은 광범위한 목적을 갖는 대규모 사업으로 그 자금 중 70%는 공식에 따라 약 1천개의 지역에 자동적으로 배분되고 나머지 30%는 주정부에 배분됨
- 지역개발포괄보조금사업은 목적이 광범위하고 지역의 필요에 따라 신축적으로 사용될 수 있으며 지원대상 적격사업의 기준도 상대적으로 약하기 때문에 주정부와 지방정부는 매우 다양한 여러 가지 활동을 지원하는 데 자금을 사용할 수 있음



다음과 같은 **정부간 성과목표 조율 및 연계 강화**를 시도함



- 연방정부는 하위정부 및 이해관계자들과의 협의를 통해 핵심적인 전략목표들을 도출하고 지방정부 및 주정부에게 성과지표를 예시적으로 제시할 수 있음
- 각 하위정부는 특정의 전략목표를 달성하는 책임을 질 것에 동의하고 각 지역사회에서 연대책임파트너십을 제도화하기 위한 일련의 과정을 도입할 것에 동의함
- 각 지역사회에서 연대책임파트너십을 제도화하기 위해 (i) 연간성과목표를 설정하고 합의하며, (ii) 성과자료를 수집하고 검증하며, (iii) 성과기준의 달성여부를 결정하는 과정을 도입하는 것에 동의하게 함
- 인터넷을 통해 성과목표 및 성과측정결과를 보고함으로써 시민들을 위해 투명성과 책임성을 제고함

Q6

행정적 또는 절차적 성격의 사업의 경우 성과지표 설정은 어떻게 하나요?

사례 1

예를 들어 부처의 행정 지원을 위한 물품 구입과 같이 행정적 또는 절차적 성격의 사업인 경우

(사례 : 행정지원처(GSA) 등의 부동산 및 차량구입 사업 등)

A6

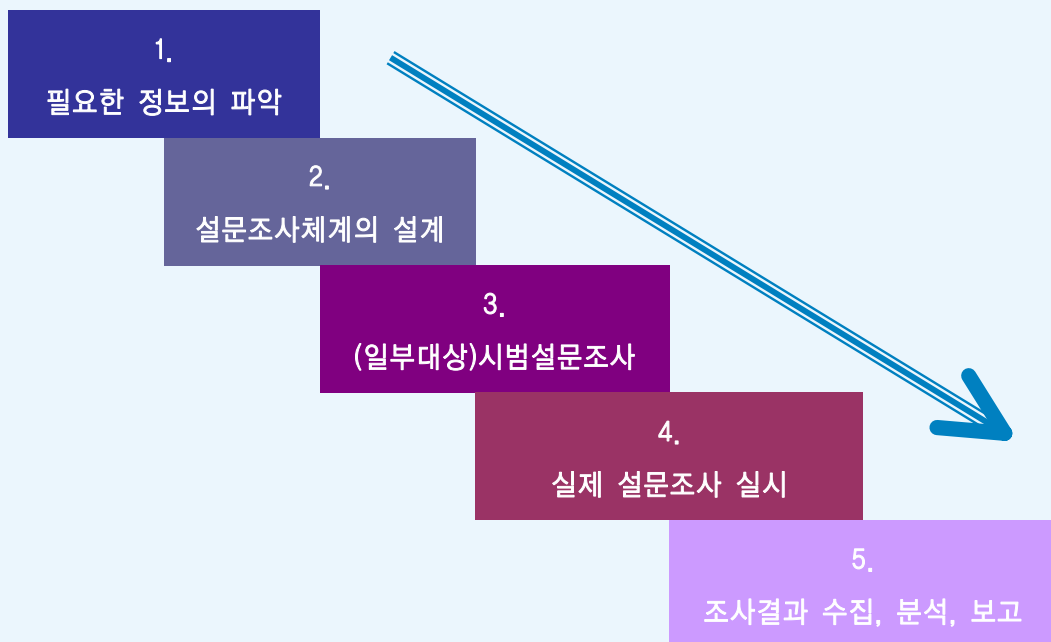
- ① 대규모의 행정활동에 대해서는 궁극적 결과가 성과지표에 반영되도록 하는 것이 바람직함
- ② 어떤 경우에는 행정활동을 별도의 활동이 아닌 전체 사업의 일부로 평가하는 것이 적절함
- ③ 성과지표 설정에 있어 다른 정부기관이나 민간부문에 대한 벤치마킹, 민간위탁, 투자수익률과 같은 중간결과의 활용 등을 고려함
 - 행정지원처(GSA)는 부동산 및 차량구입사업에 대해 민간부문의 비용에 기초한 성과지표를 개발함
- ④ 모든 부처에 공통적으로 나타나는 행정기능에 대해서는 공통지표(common measure)를 개발함
 - 감사관(Inspector General)협의회에서는 일관성 확보를 위해 공통지표를 개발함

설문조사(Survey)는 이해관계자 및 기타 관련자들에게 직접 질문을 던지고 응답을 받음으로써 정보를 수집하는 방법으로, 우편·전화·직접면담 등의 방법이 있습니다.

서비스 만족과 같은 몇몇 성과의 경우 설문조사만이 지표작성의 유일한 방법이 될 수 있으며, 특정분야 전문가의 인식과 의견을 조사하는 전문가 의견조사 역시 설문조사의 범주에 포함 될 수 있습니다.

설문조사의 설계방식에 따라 정량적 자료와 정성적 자료를 얻을 수 있으며, 경우에 따라 정확도가 낮거나 주관적인 요소가 강할 수 있으므로 이용시 주의가 필요합니다.

설문조사는 보통 다음과 같은 5단계에 걸쳐 진행됩니다.



준비작업 단계

필요한 정보 파악	<ul style="list-style-type: none"> ● 설문조사를 통해 수집된 자료의 활용에 대해 충분히 고려해야 하며 설문조사 없이 보다 효율적인 자료 수집 방법이 없는지도 검토해 보아야 함 ● 사전에 자료수집의 범위와 한도를 정해 시행착오를 줄일 수 있으며 설문조사에 소요되는 비용을 절감할 수 있음
설문조사체계 설계	<ul style="list-style-type: none"> ● 설문조사 대상표본 설정, 조사방법 설계, 설문지작성 단계 ● 대상표본의 설정은 표본의 대표성이 확보되며 적절 수준의 통계적 유의성이 보장됨과 동시에 조사비용이 최소화되도록 해야 함 ● 조사방법 설계는 우편, 전화, 면담 등 여러 조사방법의 장단점을 고려하여 하나를 선택하거나 둘 이상을 조합할 수 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 우편 : 가장 저렴하나 응답률이 낮은 편임 - 전화 : 우편설문보다 응답률 높고 면담설문보다 비용 저렴 - 면담 : 응답률이 높고 복잡하며 상세한 질문 사용이 가능 비용이 높아 반복적 성과측정에 사용되기 어려움
일부대상에 대한 시범설문조사	<ul style="list-style-type: none"> ● 설문항목과 설문방법의 적절성을 파악하는 단계 ● 설문항목의 명료성, 설문지의 응답률, 응답 소요 시간, 조사방법 등에 대한 정보를 얻을 수 있음

실시 단계

실제 설문조사 실시	<ul style="list-style-type: none"> ● 준비 단계를 거쳐 실제 설문조사 실시 ● 주어진 시간 내에 가능한 응답하지 않은 설문대상에 대해 개별접촉 시도, 설문응답을 촉구함
------------	---

결과분석 단계

조사결과 수집, 분석, 보고	<ul style="list-style-type: none"> ● 조사 결과를 수집하여 분석처리 한 뒤 보고함
-----------------	--

설문조사 중 만족도 조사

성과목표의 달성을 점검하기 위한 성과지표는 크게 정량적 지표와 정성적 지표로 구분할 수 있습니다. 이 중 정성적 지표의 한 종류로서 만족도 조사를 들 수 있습니다. 만족도는 교육생 수, 매출액, 도로 연장 km과 같이 정량적으로 제시되기 어려운 것으로서 설문조사 방법을 활용하여 해당 만족도를 계량적으로 측정해야 합니다. 그러나 만족도 조사 결과가 계량적으로 표현된다고 하여 만족도 자체가 정량 지표가 되는 것은 아닙니다. 정량적 지표는 측정자 또는 측정시점에 따라 그 결과에 변화가 없어야 한다는 점에 주의해야 합니다.

만족도 조사는 간접 측정치로서 자의성 및 주관성의 문제가 발생할 수 있습니다. 해당 사업과 직접적인 연관이 있는 내부자 등을 대상으로 만족도 조사를 한 경우 조사 결과의 객관성을 신뢰할 수 없게 됩니다. 따라서 만족도 조사 결과를 성과지표로 활용하려 할 경우 해당 조사대상 및 표집방법, 조사방법과 평정부여방식을 설명할 수 있는 자료를 함께 제시하여야 합니다.

또한 높은 만족도가 곧 해당 사업의 전략 목표와 성과목표의 달성을 의미하는 것은 아니므로 본래 사업의 성과를 측정할 수 있는 대체지표의 개발에도 관심을 기울여야 합니다.

다양한 정보 자료들은 성과지표를 개발하고 그 성과를 평가 하는데 유용하게 활용될 수 있습니다. 그러나 각 사업주체가 해당 사업과 관련된 각종 정보자료를 모두 생산하고 수집하는 것은 쉽지 않은 일입니다. 이 경우 정부기관 또는 민간기관에서 작성되는 기존 통계자료의 수집 및 활용이 가능합니다. 현재 정부기관에 의한 통계 558종, 지정기관에서 작성되는 통계 163종이 통계법에 의해 제공되고 있습니다.

부문별 통계작성 현황

(단위 : 종, %)

부 문	작성 통계 수		작성 방법 별		
	총	구성비	조사통계	보고통계	가공통계
계	721	100.0	321	342	58
인구	28	3.9	4	19	5
고용·임금	45	6.2	36	9	-
물가가계소비[소득]	16	2.2	16	-	-
보건·사회·복지	129	17.9	50	77	2
환경	33	4.6	11	22	-
농림·수산	71	9.8	30	39	2
광공업·에너지	33	4.6	20	9	4
건설·주택·토지	44	6.1	17	23	4
교통·정보통신	55	7.6	24	31	-
도소매·서비스	17	2.4	15	2	-
경기·기업경영	79	11.0	57	11	11
국민계정·지역계정	11	1.5	1	1	9
재정·금융	28	3.9	4	24	-
무역·외환·국제수지	11	1.5	4	5	2
교육·문화·과학	66	9.2	26	37	3
기타	55	7.6	6	33	16

주 : 2006. 12. 1 현재

1. 통계정보시스템(www.kosis.nso.go.kr)

▶ KOSIS(통계정보시스템)란?

- 통계정보시스템은 국내 주요통계와 국제비교 통계정보 등 주요통계정보를 수록한 광범위한 통계DB
- 온라인 검색, 분석, 재분류하여 이용할 수 있는 시스템

▶ DB 수록자료 : 총 11,663만계열수록 서비스

▶ 이용상의 이점

- 장기간 또는 여러 시점의 시계열 통계자료가 필요할 경우 장기시계열 가능
- 증감률, 구성비, 기여도 등을 직접 계산하여 시간절약
- 통계자료나 분석한 결과를 크기순 배열 가능
- 보고서를 이용하는 것보다 신속한 이용 가능

2. STAT-KOREA(www.stat.go.kr)

- ▶ 우리나라 통계작성기관에서 작성하고 있는 모든 공식통계를 통계 이용자에게 인터넷을 통하여 One-Stop으로 서비스하는 대한민국 통계정보 포털 사이트. 1999년 11월부터 서비스를 실시하고 있음

3. e-나라지표(www.index.go.kr/gams/default.jsp)

대분류	중분류	소분류	지표수
총량 지표	국토/인구	국토현황/이용, 수도권현황, 지역현황, 인구구조, 인구변동	16
	행정일반	정부조직, 공직채용/지원, 전자정부, 고충민원, 청렴/부패, 정보공개	25
	자치행정	자치행정일반, 지방재정	14
경제 지표	거시경제	실물경제, 경기 동향, 물가동향, 고용동향, 대외거래, 외환, 대외신인도	22
	금융	금융일반, 대출시장, 자본시장, 금융건전성, 보험시장	32
	재정	재정일반, 분야별재정규모, 기금/공적연금, 민간투자, 국세, 관세	58
	산업동향	무역투자일반, 산업일반동향, 개별산업동향, 에너지/자원	36
	공정거래	경쟁정책, 대기업시책, 중소기업보호시책, 소비자보호시책	9
	중소기업	중소기업일반, 금융지원, 기술지원, 창업벤처지원, 소상공인/재래시장, 혁신형 중소기업현황	22

대분류	중분류	소분류	지표수
경제	건설	도시, 도로, 수자원, 건설경제/기술	24
	부동산	건축, 주택, 토지	21
	교통	교통/물류, 철도, 항공, 육상교통	17
	해양	해운일반, 해운물류, 항만시설, 해양환경안전	17
	농업	농업일반, 농산물생산소비, 농업생산기반, 농산물위생/안전성, 농촌생활/지원	28
	임업	산림일반, 산림조성, 산림관리·이용, 산림재해	12
	어업	어업일반, 수산물생산/소비, 어업자원, 어업인 지원	13
	과학기술	연구개발일반, 연구개발인력, 연구개발성과, 우주개발	15
	정보통신	정보화수준, IT산업, 정보보호, 우정사업	26
	조달	조달사업, 원자재비축, 시설사업	10
	특허	출원/등록, 심사, 심판	12
기상	예보/관측, 지구대기, 기후	10	
사회	복지	복지일반, 노인복지, 장애인복지, 아동복지, 연금/건강보험, 저출산고령화	30
	보건	보건일반, 식품, 질병, 건강증진, 보건산업	24
	환경	환경일반, 자연보전, 대기보전, 수질보전, 폐기물, 상하수도, 토지오염	32
	노동	사업체, 임금, 고용, 노동보험, 노사관계, 산업재해	35
	교육	교육/인적자원일반, 교육경쟁력, 유아교육, 초중등교육, 특수교육, 고등교육, 평생교육	43
	보훈	보훈일반, 보훈복지	21
	여성/가족	여성일반, 가족, 보육, 양성평등, 여성권익	24
	청소년	청소년일반, 청소년보호	6
	경찰	경찰일반/수사, 생활안전/경비, 교통, 외사	13
	해양경찰	해상경비, 해상범죄, 해양환경, 해상안전	7
	재난안전	재난, 소방	9

V. 성과지표의 개발사례

1-1 본 장의 구성

- 본 장은 국내외 성과지표사례를 사업수단별로 유형화하여 소개하고 있음
 - 국내의 성과지표사례²⁾는 우리나라 2005년도 재정사업자율평가 대상사업을 중심으로 각 사업을 25개의 수단별로 세분화하였음
 - 사업수단별로 개념 및 특성, 유형별 사업의 예시, 사업활동의 형태, 지표개발시 고려사항을 제시하고 Logic Model을 이용하여 사업관리의 흐름을 제시하였음
 - 또한 참고자료로서 우리나라 재정사업자율평가의 벤치마킹 대상이 되었던 미국의 PART에서 사용된 성과지표들을 제시하고 있음

- 사업수단별 기준에 대한 설명
 - 사업수단에 따른 분류기준은 전체재정사업의 성과지표 POOL에서 사업의 성과지표를 찾기 쉽도록 하기 위해 성과지표가 유형화될 수 있는 사업들을 묶어서 나온 결과임

- 사업수단에 따른 분류기준의 장점
 - 비슷한 유형의 사업일 경우 비슷한 성과지표가 사용됨으로 새로 시작하는 사업의 경우 이를 벤치마킹하여 성과지표개발에 드는 시간을 절약할 수 있음
 - 유사한 사업들의 경우 일관성 있는 성과지표를 사용하게 됨으로써 결과에 대한 비교가 가능하게 하는 장점이 있음
 - 또한 다른 유형의 사업이더라도 성과지표개발 논리를 이해함으로써 성과지표 개발에 응용 할 수 있음

2) 본 예시는 2005년 재정평가대상사업 및 일부 사업수단의 경우 2006년도 사업을 대상으로 작성되었음. 여기서 제안된 개선지표 등은 각 부처의 실제 상황과는 다소 차이가 있을 수 있음, 이는 동 작업이 지표 개발을 위한 매뉴얼이란 측면에 초점을 두고 성과지표작성의 이해를 돕기 위해 제시한 내용들이기 때문임.

□ 사업수단에 따른 분류기준의 한계

- 재정사업의 유형이 매우 다양하므로 25개의 수단별 분류기준으로 모든 재정사업을 포함하는데는 한계가 있음
- 따라서 본 매뉴얼에서의 분류기준에 속하지 않는 사업의 경우는 다른 유형에서 성과지표를 어떠한 식으로 개발해나가는지에 초점을 두고 살펴보고 성과지표를 개발하면 도움이 될 것임
- 또한 한 개의 사업이 여러 수단을 사용할 경우 여러 기준에 속할 수 있음. 이러한 경우 하나의 기준에 얽매일 필요 없이 그 사업의 결과를 더 잘 반영할 수 있는 성과지표를 선택해서 사용하면 됨(사업분류기준 중 『종합적 사업』 참고)

□ 본 장(성과지표 개발사례)의 이용시 유의할 점

- 본 매뉴얼에서는 성과지표개발시 논리적 흐름의 설명을 돕기 위해 산출 및 결과지표를 모두 제시하고 있지만 사업의 궁극적인 효과를 보여주는 결과지표 개발에 중점을 두어야 함
- 본 매뉴얼에서 제시한 재정사업별 성과지표 개발사례는 실제 각 부처에서 제시한 성과지표와는 차이가 있을 수 있음. 이는 재정사업의 목적과 사업활동을 중심으로 논리모형을 통해 바람직하다고 생각되는 성과지표들을 제시한 것이기 때문임
 - 각 부처와 사업의 현실적인 제약 상황들(사업의 완료시점에 따른 결과측정 가능성, 성과측정을 위한 자료의 이용가능성, 사업을 통해 나타난 결과의 범위측정, 결과측정에 드는 비용)이 모두 다르기 때문에 이러한 점들을 모두 고려하여 성과지표를 제시하는데는 한계가 있었음
- 그러므로 본 매뉴얼(성과지표개발사례)에서 제시한 성과지표만이 바람직하며 이러한 지표들만을 써야한다는 의미로 받아들여서는 곤란함.
 - 그러나 더 좋은 성과지표를 사용할 수 있음에도 불구하고 성과지표개발이 미흡하여 부적절한 지표를 사용했던 경우 본 매뉴얼에서 제시하고 있는 지표를 벤치마킹 할 수 있을 것임

-
- 또한 본 매뉴얼에서 제시한 지표가 만약 현재 당장 사용할 수 없는 경우라도 사업의 궁극적인 결과를 측정하는데 바람직한 지표라면 미래에는 그러한 지표들을 사용할 수 있도록 제반여건들을 조성해나가도록 해야 함

 - o 성과지표개발사례의 올바른 이용방법은 본 매뉴얼에서 제시하고 있는 사업수단별 성과지표 도출 방식을 응용하여 성과지표를 개발하고, 각 부처의 재정사업의 각각의 여건에 맞는 적절한 성과지표를 취사선택하여 사용하는 것임

〈사업수단별 분류〉

	사업수단	개념 및 사업유형
1	공적부조·기타연금	일정 기준을 충족한 대상에 대한 급부 제공. 인센티브 성격이 강한 법정보상 및 보조금과 구분 ▪ 복지부 : 경로연금, 저소득모부자가정지원
2	검사·조사·인증	검사, 조사, 인증이 주된 활동인 사업 ▪ 농림부 : 농산물 안전성 조사 ▪ 산자부 : 기계류 품질 인증
3	교육·훈련	교육이나 훈련을 통해 사업이 진행되는 경우 ▪ 교육부 : 교육방송인터넷 강의 ▪ 정통부 : 국민정보화교육사업
4	구조개선	기관 및 사업체의 통폐합 및 이전 ▪ 농림부 : 영농규모화, 과원폐원지원
5	기관운영 지원	경상경비 보조 또는 경영개선을 위한 기관운영 지원 ▪ 국방부 : 전쟁기념사업회 운영 ▪ 해수부 : 수협경영지원
6	기술·경영컨설팅	기술지원 및 경영컨설팅 서비스 제공 ▪ 농진청 : 새기술보급사업
7	대민서비스 제공	정부의 민원 상담 서비스 등 각종 대민 서비스 제공 ▪ 조달청 : 정부조달 콜센터운영 ▪ 여성부 : 폭력피해여성무료법률구조
8	대외교류·협력	국제사회의 한국에 대한 이해제고, 해외 현지기반 조성, 통상이익을 위한 초석 마련 ▪ 외교부 : 자유무역협정추진, WTO 분쟁대응
9	대위변제	신용보증의 공급 및 대위변제금의 지급 ▪ 노동부 : 신용보증 대위변제
10	자원유지보전 (문화재 포함)	자원·문화재의 유지·보수·보전 자체가 의미 있는 사업 ▪ 문화재청 : 경북궁 종합정비 ▪ 산림청 : 산림자원보전관리
11	방지·예방·단속사업	방지·예방·단속 활동 사업 ▪ 산림청 : 산불방지대책사업, 병해충방제사업 ▪ 복지부 : 국가예방접종사업
12	보상금·보조금 (인센티브 포함)	인센티브 차원의 보상금·보조금 ▪ 노동부 : 고용유지지원금 ▪ 농림부 : 친환경농업 직접지불

	사업수단	개념
13	산업육성	특정 산업의 육성이 목적인 사업 <ul style="list-style-type: none"> 정통부 : DB 산업육성 지원 문광부 : 게임, 애니메이션, 출판 산업육성
14	시설확충·개선	시설 및 건물, 건축물의 설비 확충 및 개선을 사업의 수단으로 활용(토지매입도 포함) <ul style="list-style-type: none"> 행자부 : 위험도로구조개선사업 환경부 : 고도정수처리시설사업
15	유통	유통 및 마케팅 활동 지원사업 <ul style="list-style-type: none"> 농림부 : 축산물판매시설현대화 해수부 : 감천항 공영수산물 도매시장 건설
16	인력운영	국가대표선수·군인·경찰 등의 인력 운영사업 <ul style="list-style-type: none"> 문광부 : 국가대표선수 양성 외교부 : 국제기구초급전문가 파견
17	구매사업	장비, 공구, 기구, 도서, 미술품 등 구입 <ul style="list-style-type: none"> 환경부 : 대기측정장비 확충 문광부 : 도서관 자료 확충
18	정보화·전산화시스템 구축	정보통신기술 및 장비활용을 위해 소프트웨어, 하드웨어, 네트워크 및 관련시설을 기획,구축,운영,유지 <ul style="list-style-type: none"> 국방부 : 중대 PC방, 메가센터 구축 산자부 : 산업부문 B2B 네트워크 구축
19	정책연구용역·연구사업	연구개발 및 정책연구 사업으로 예산편성지침상 “용역비” 해당 사업 <ul style="list-style-type: none"> 문화재청 : 한민족생활문화 연구
20	종합사업	하나의 사업목적하에 다양한 형태의 세부사업들로 구성되어 있는 경우 <ul style="list-style-type: none"> 행자부 : 오지·도서·접경지역 종합개발사업
21	통계정보제공	통계자료 작성 및 제공이 목적인 사업 <ul style="list-style-type: none"> 통계청 : 인구주택총조사, 광업및제조업 통계조사
22	행사	정부가 주관하는 기념일 행사, 국내외 문화 및 예술 공연, 체육행사, 박람회, 전시회 등의 행사 <ul style="list-style-type: none"> 보훈처 : 호국보훈기념행사
23	행정집행	행정상 강제집행 등을 수단으로 행정법상 의무불이행에 대하여 의무를 이행하도록 유도 <ul style="list-style-type: none"> 국세청 : 압류재산공매사업
24	홍보·방송	사업의 활동수단(activity)이 특정사업에 대한 홍보, 정책에 대한 홍보사업 또는 방송사업 <ul style="list-style-type: none"> 문광부 : 문화예술 홍보 및 교류 방송위 : 교육방송, 국악방송 지원
25	SOC	도로, 철도, 항만, 공항 등 대규모 토목 공사 <ul style="list-style-type: none"> 건교부 : 화북댐건설, 울진공항건설 행자부 : 분양주택 건설

1-2 성과지표의 제시방법

□ 성과지표의 유형화를 위해 사업수단별 구분을 이용하며, 다음 구성방식에 의해 지표를 도출함

첫째, 사업수단의 개념 및 특성, 유형별 사업의 예시, 사업활동의 형태(Activity), 지표개발시 고려사항 제시

[예시] SOC 분야 사업수단별 개념 정리

개념 및 특성	유형별 사업예시	사업활동	지표개발 참고사항
도로, 철도, 항만, 공항, 수자원, 물류, 주택, 댐 등의 SOC 건설 사업	건교부 화북댐건설 건교부 국도시설개량 건교부 서울지하철 9호선 건설 건교부 울진공항건설 해수부 광양항 개발 행자부 분양주택 건설	건설 시설개발	SOC 성과지표는 다음과 같이 구분 가능 1) 실제 건설결과물(Physical Assets) : 철도연장구간, 다리의 수, 시설물 수 2) 서비스 조달 : 이용률, 항공기이착륙 3) 사용자에 대한 서비스의 질 : 혼잡률, 사고율, 만족도

둘째, Logic Model을 이용하여 사업관리의 흐름을 제시하고, 성과지표 개발 뿐 아니라 재정사업의 효과파악에 이를 활용함.

Logic 모델은 사업의 시작단계부터, 추진과정 및 결과에 이르기까지 사업의 기대효과 및 소요기간에 대해 사업 주체가 사업을 관리하는 순서도로서, 각 단계에 따른 성과지표를 작성하는 데도 유용하게 사용할 수 있음

투입(INPUT)	활동(ACTIVITY)	산출(OUTPUT)	결과(OUTCOME)		
			초기	중간	최종
예산 인력 시간 기술 파트너	워크샵/세미나 연구 교육/훈련 미디어 홍보 건설	참가자 고객 보고서 시설	인식 지식/기술 태도/견해 동기	행태 능력 의사결정 정책	사회적 경제적 환경적

○ 투입지표(INPUT)

: 사업추진에 투입된 자원, 인력 등을 나타내며 이는 사업추진의 효율성이나 생산성의 판단이 중요한 경우 사용됨

○ 산출지표(OUTPUT)

: 회계연도 내에 완료된 사업의 산출과 서비스를 나타내는 지표

- 산출지표는 재정사업의 성과를 판단하는 근간이 됨. 따라서 완료된 사업의 산출과 서비스를 비교·분석하는 것은 성과관리의 필수불가결한 요소임. 산출지표의 예로는 도로포장률, 보고서 발행건수, 훈련프로그램의 개최 수 등이 있음
- 그러나 산출지표는 사업의 궁극적인 성과를 제시하지는 못함

○ 결과지표(OUTCOME)

: 재정사업의 결과는 재정사업의 추진으로 발생한 물질적인 재화나 서비스로 인한 상황이나 행동의 변화를 나타
냄

- 즉, 재정사업의 결과는 사업추진 자체로 인한 성과가 아니라, 그러한 성과가 가져다주는 것보다 궁극적인 성과를 의미
- 따라서 결과지표는 사업의 성과목표뿐만 아니라 넓게는 전략목표와도 연결되어야 함
- 예를 들어, 병원에서 치료받은 환자의 수는 사업의 직접적인 산출인 반면, 치료받은 환자 중에서 독립적인 생활이 가능해진 비중은 결과지표임

○ 결과지표를 작성할 때 중간결과(intermediate outcome)와 최종결과(end outcome)로 구별해보면
사업의 성과를 판단하는데 유용함

〈중간결과(intermediate outcome)와 최종결과(end outcome)의 비교〉

중간결과	최종결과
<p>□ 중간결과는 최종결과는 아니지만, 최종결과로 이끌어 주는 결과를 나타냄</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 중간결과는 사업추진과정중 중간점검을 하는 데 유용한 정보를 제공함 예1) 고용안정센터를 통하여 취업정보를 취득하는 것은 사업의 최종목적인 취업을 나타내지는 못하지만, 취업정보를 취득한 실업자의 수는 중간결과를 나타냄 예2) 국민이 보다 건전한 식습관으로 바꾸기 위한 홍보사업을 통해서 실제로 식습관의 변화가 이루어졌다면, 이를 통한 국민건강의 증진이 사업의 최종결과이며, 식습관의 변화는 중간결과임 <p>○ 또한 장기적으로만 사업의 효과를 판단할 수 있는 경우에는 단기적으로 사업성결과를 평가할 수 있는 중간결과를 이용하는 경우가 많음</p> <p>예1) 흡연감소를 통한 국민건강의 증진과 이를 통한 고용과 소득의 안정을 목표(최종결과)로 하는 사업의 경우, 사업의 최종적인 결과를 판단하기 위해서는 장기간에 걸친 결과에 대한 모니터링이 필요하므로, 매년 사업성결과를 점검하는 데에는 단기적으로 평가할 수 있는 흡연율의 감소 및 이를 통한 취업능력의 향상(중간결과)을 기준으로 하여 평가함</p>	<p>□ 재정사업의 최종결과는 사업의 대상에게 중요한 변화를 일으키는 결과를 의미함</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 중간결과는 사업의 추진방향에 따라 영향을 받는 데 비해 최종결과는 사업추진 방향과는 무관한 경우가 많음 예1) 강의 수질을 개선하려는 사업의 경우, 그 접근방법은 여러 가지가 있을 수 있음. 수질개선을 위한 접근 방법 중 물질적인 투자를 하는 것과 오염관리에 대한 규정을 강화할 수 있음. 이 두 가지 경우에 중간결과는 다르지만, 최종결과인 수질개선과 이를 통한 생활환경의 개선은 동일함 ○ 최종결과의 예 : 특정질병의 발병률 감소, 학생들의 입학시험 성적의 향상, 범죄율의 감소, 생계보호를 지원받는 가계의 감소, 가계의 실직소득의 증가분 등 ○ 또한, 비록 사업의 궁극적인 목표가 보다 광범위하기는 하지만, 서비스의 결과에 대한 소비자의 만족도도 최종결과를 나타냄

셋째, Logic Model을 이용한 검토를 통해 사업수단별 실제사업을 이용하여 성과지표를 도출하고 이의 유형화를 시도 함. 본 매뉴얼에서는 성과지표개발시 논리적 흐름의 설명을 돕기 위해 산출 및 결과지표를 모두 제시하고 있지만 사업 의 궁극적인 효과를 보여주는 결과지표 개발에 중점을 두어야 함.

[예시] 방지역방 분야 사업수단별 성과지표의 도출 및 유형화

사례1) 예방하지 못한 상황(사고, 오염, 범죄)의 발생 빈도를 결과지표로 사용

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
산림청	산불방지대책사업	산불예방과 초동화로 국민의 재산보호, 인명피해 최소화, 산림자원 및 자연생태계의 보호	<ul style="list-style-type: none"> 무인감시카메라 설치 산불진화차 확대모급 무선중계기 설치 산불전문진화대(인력)확보 산불요인 사전제거 연간 30천km 	<ul style="list-style-type: none"> 산불진화차 보급대수 산불전문진화대 확보 인력수 	<ul style="list-style-type: none"> 건조주의보 발령일수당 산불발생건수 건조주의보 발령일수당 산불피해면적
정통부	해킹, 바이러스 대응체제 구축	상시적인 인터넷 이상징후 모니터링, 분석, 대처 방안수립 및 전파를 통한 인터넷 침해사고 예방 및 피해 최소화	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷 모니터링 이상 징후 분석 대처 방안 수립 대처 방안 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> 정보수집기관개수 취약성 및 월 바이러스 분석 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 해킹 및 바이러스 사고 건수

발생하지 않은 상황을 측정하여 지표로 활용하기 곤란하므로 방지나 예방을 하지 못한 상황(사고, 오염, 범죄)의 발생 빈도를 대리지표로 사용

미국 PART 성과지표의 범위와 개념

- PART(Program Assessment Rating Tool) : 각 부처가 매년 소관사업의 20%씩 자체평가하고 미 예산처(OMB)가 평가결과를 점검하여 예산편성에 활용하는 제도. '93년 도입된 성과지표 중심의 GPRA (Government Performance and Results Act) 체제로는 한계가 있어 OMB주도로 '02년도에 도입.
- 성과지표의 범위 : 결과, 산출, 효율성에 관한 각각의 지표는 사업성과에 대한 유용한 정보를 제공하기 때문에 PART는 지표들 사이의 관련성을 강조함. 이러한 지표들은 정부기관이 어떤 산출물과 서비스를 제공하였고 얼마나 잘 한 것인지, 결과는 무엇인지에 대한 종합적인 정보를 전달함.
- 결과지표 : 사업 및 사업활동이 의도한 결과를 나타내는 지표. 결과지표는 특정 수혜자 혹은 일반대중에게 직접적으로 중요한 사업 및 사업활동의 외부적인 성과를 의미함. 예컨대 토네이도 경고시스템의 결과지표는 구조된 인명 수 및 재산손해 방지액 등이 될 수 있음.
- 산출지표 : 일정기간동안의 사업활동의 달성 정도 및 사업활동의 특성(시의적절성 등)을 나타내는 지표. 산출지표는 사업담당자가 통제할 수 있는 활동(제공된 산출물 및 서비스 등)과 연관됨. 예컨대 토네이도 도달 20여분 전에 발령된 경계경보의 비율 등을 들 수 있음.

○ 산출 v. 결과 : 성과지표로써의 산출지표와 결과지표는 반드시 구분되어야 하며, 두 지표 사이에는 논리적 연관관계가 있어야 함. 결과지표는 사회 또는 수혜자의 궁극적인 혜택을 측정하는 지표로써 가장 유용한 정보를 제공함. 따라서 사업 담당자는 산출지표를 지양하고 결과지표의 개발에 초점을 맞추어야 함.

○ 효율성 지표 : 사업활동의 투입(자원, 노력, 시간, 자금)대비 결과 및 산출의 비율을 나타내는 지표.
PMA(President Management Agenda)와 BPI(Budget and Performance Integration) 정부기관들이 효율성지표들을 개발하도록 권고함.

- 결과효율성지표(outcome efficiency measures) : 가장 좋은 효율성 지표는 주어진 자원수준내에서 프로그램 결과의 개선 여부를 측정하는 것임. 결과효율성지표들은 일반적으로 사업활동을 전반적으로 평가함. 예를 들면, 어떤 프로그램의 목표가 “에너지소비의 감소” 라면 사업활동의 비용 대비 절감된 에너지의 가치를 보여주는 효율성지표를 설정할 수 있음

- 산출효율성지표(output efficiency measures) : 결과에 대한 효율성 지표를 설정하기 어려운 경우, 더 적은 재원으로 주어진 산출수준을 어떻게 생산하였는지 여부에 중점을 두는 효율성 지표를 설정할 수 있음. 그러나 사업활동의 효율성과 의도한 목적달성을 저해할 우려가 있는 단기간의 낮은 수준의 성과지표 개발로 이어져서는 안 됨

유용한 효율성 지표들은 수혜자에 대한 혜택의 정도와 사업활동이 얼마나 잘 수행되었는가를 나타냄. 예를 들어, 처리시간 단축의 정도에 대한 지표만 있을 경우 오차율이 증가하였다면 의미가 없게 됨. 그러므로 이러한 경우는 균형을 맞추어 두 가지 변수들에 대한 성과 측정이 가능하도록 한 가지 지표(예:고객만족도의 증가)와 함께 다른 보완적인 지표(예:처리시간의 단축)를 사용해야 함.

◎ 장기 v. 연간 성과지표

- 장기 : 장기간을 나타내는 지표. 기간은 사업의 특성에 따라 다양하며 정부기관 전략계획상의 전략목표 기간과 일치해야 함.
- 연간 : 특정연도(보통 근시일)내 사업활동의 달성 목표와 정도를 나타내는 지표.

장기지표와 연간지표는 연계가 이루어져야 함. 장기지표의 목표는 연간지표가 미래에 추구하는 목표임. 예를들어, 어떤 사업의 목표가 2011년까지 천오백만개의 업무처리인 경우 2006년까지는 동일비용내 천만개의 업무처리를 목표로 하게 됨.

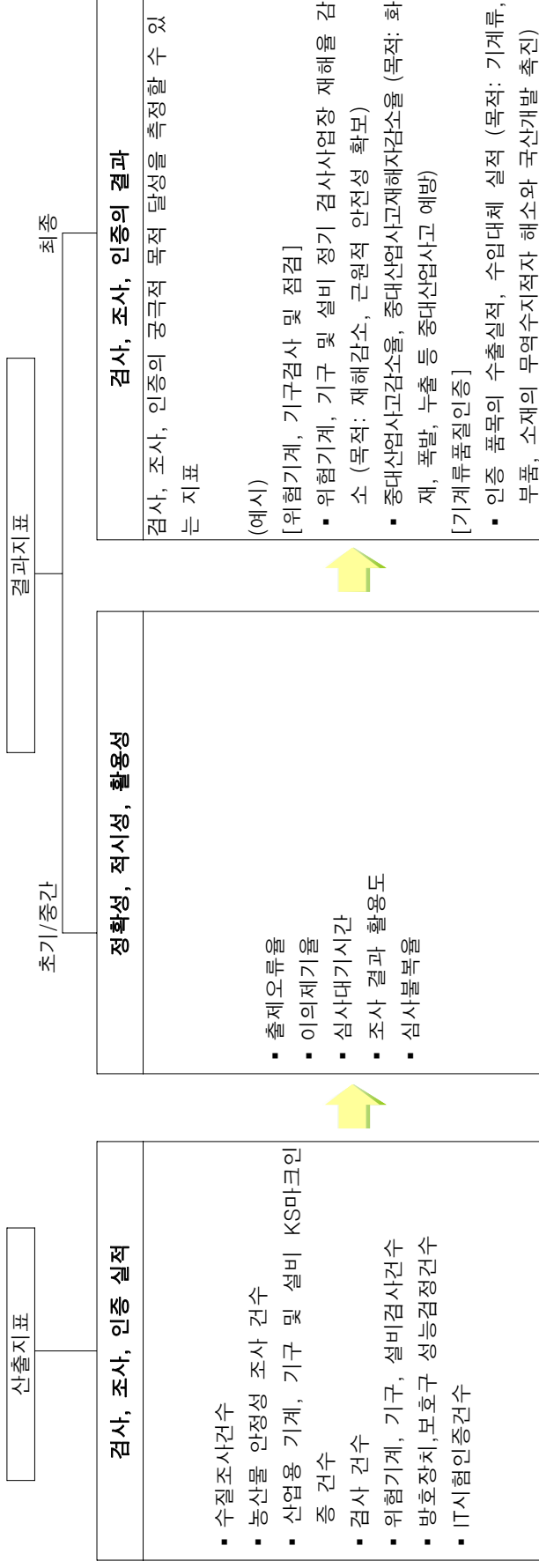
2

사업수단별 성과지표 작성사례

1. 검사·조사·인증

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>검사, 조사, 인증을 주된 활동으로 하는 사업</p>	<p>농림부 농산물안전성조사 농림부 수질조사및연구 산자부 기계류품질인증 산자부 국가지질조사및자원탐사 산자부 전력효율향상-전기소비진단 정통부 IT시행, 인증기반구축 사업 복지부 (06) 국가시험운영 산림청 국가산림자원조사</p>	<p>안전성 조사 품질 인증 실태 조사</p>	<p>검사, 조사, 인증 사업은 1) 정확성 2) 적시성 3) 활용성 을 측정할 수 있어야 함. 또한 검사, 조사, 인증을 통해 궁극적으로 이루어지는 목적 달성 여부를 평가할 수 있는 지표를 설정하는 것이 바람직.</p>

1. 검사 · 조사 · 인증



1. 검사 · 조사 · 인증

사례 1) 정확성, 적시성, 활용성에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
특허청	상표분석 및 검색용역	1차심사기간단축과 심사관 1인당 처리물량 감소로 심사의 질 제고	<ul style="list-style-type: none"> 심사관 증원과 심사 업무 중 일부를 아웃소싱하여 심사관의 업무부담을 완화하면서 심사기간을 단축 	<ul style="list-style-type: none"> 한 건당 심사 처리 비용 	<ul style="list-style-type: none"> 심사대기기간³⁾ 활용률
특허청	신행기술 조사용역	심사대기기간의 단축과 심사관의 심사부담 경감을 통한 심사품질 제고	<ul style="list-style-type: none"> 일정한 요건을 충족하는 신행기술 전문조사기관에 조사물량의 일부(50%수준)를 용역의뢰 	<ul style="list-style-type: none"> 한 건당 심사 처리 비용 	<ul style="list-style-type: none"> 심사대기기간 부실조사율
보건 복지부	(‘06) 국가시험운영	시험문항의 연구개발 등을 통하여 양질의 모건의료인력 신발에 기여함으로써 공극적으로 국민건강 증진에 이바지	<ul style="list-style-type: none"> 보건의료 관련 국가시험 문항 개발 전문간호사 자격시험 문항개발 	<ul style="list-style-type: none"> 신규문항비율 (신규문항 수/모유문항 수)*100 	<ul style="list-style-type: none"> 개발된 문항의 난이도 등에 대한 전문가 및 수험생 만족도 출제오류율 이의제기율



신행기술조사의 정확성을 나타내는 부실 조사율과 개발된 문항의 정확성을 나타내는 출제오류율, 심사기간의 적시성을 나타내는 심사대기기간, 용역결과물의 활용율을 나타내는 지표 등 정확성, 적시성, 활용성 지표의 예시

1. 검사 · 조사 · 인증

사례 2) 검사, 조사, 인증의 결과에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
농림부	농산물안전성 조사	사전 예방적 안전성 조사(생산단계 조사)를 통하여 소비자에게 안전한 농산물 공급	<ul style="list-style-type: none"> 시료수거 유해물질 분석 부적합품 처리조치 	<ul style="list-style-type: none"> 농산물 안전성 조사 건수 농산물 안전성 관리 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 생산단계에서의 안전성 부적합 판정
노동부	위험기계, 기구 및 점검 검사 및 점검	【위험기계, 기구 및 설비검사】 <ul style="list-style-type: none"> 재해감소 및 근원적 안전성 확보 【산업용기계, 기구 및 설비 안전 인증】 <ul style="list-style-type: none"> 산업재해예방에 기여 【방호장치 및 보호구 성능검정】 <ul style="list-style-type: none"> 각종 위험기계기구 및 설비의 방호장치와 보호구에 대한 성능검정을 통해 양질의 제품만을 생산, 유통, 사용 【공정안전보고서 심사 및 확인】 <ul style="list-style-type: none"> 위험물질의 누출, 화재, 폭발 등의 중대산업사고예방 	【위험기계】 <ul style="list-style-type: none"> 위험기계· 기구 및 설비에 대한 설계, 제작, 완성, 사용검사건수 【산업용기계· 기구 및 설비에 대한 S마크 인증 심사건수】 <ul style="list-style-type: none"> 방호장치14개, 보호구11개 품목에 대한 성능검정 건수 【공정안전보고서】 <ul style="list-style-type: none"> 유해·위험물질의 제조, 취급사업장 및 공정에 대한 공정안전보고서 심사 및 확인건수 	【위험기계】 <ul style="list-style-type: none"> 재해감소를 【산업용기계】 <ul style="list-style-type: none"> 산업재해 건수 【방호장치】 <ul style="list-style-type: none"> 위험사고를 감소 【공정안전보고서】 <ul style="list-style-type: none"> 중대산업사고 감소를 중대산업사고 재해자 감소를 	



검사, 조사, 인증의 공극적 목적 달성률 측정할 수 있는 지표

3) 심사대기기간을 산출로 보는 경향도 있으나, 심사대기기간은 등 사업 목적 달성을 위한 1차적인 요소이고, 최종결과에 영향을 미치므로 여기서는 산출이라기보다는 초기 결과로 고려하는 것이 바람직 함.

1. 검사 · 조사 · 인증 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 농림부 (USDA)	식품안전과 식품관련 서비스의 검사	시장에 공급되는 육류와 가금류, 계란 제품의 안전성, 위생성, 레벨표기와 포장의 적절성을 보장 ▪ 식품 샘플의 화학 잔여물, 미생물 오염여부 검사 ▪ 수출입 육류, 가금류, 계란 제품 검사	[장기 결과] ▪ 육류, 가금류, 계란 제품 등에서 발생할 수 있는 식중독 유행 감소 [연간 결과] ▪ 인스턴트 육류나 가금류 제품이 리스테리아균등 세균 검사에서 양호한 판정을 받는 비율
미국 농림부 (USDA)	동·식물 검역	농업 및 식품 공급의 안정성 강화, 미국 농업의 국제경쟁력 강화 ▪ 외래 질병 및 해충의 국내 유입위험의 감소 ▪ 질병 및 해충 피해 발생시 통제 및 박멸 프로그램 운영	[장기 결과] ▪ 심각한 경제적, 생태적 위협을 미칠 수 있는 해충 및 질병의 조기 검역을 ▪ 필요한 검역 서비스를 제공 할 수 있는 주(state)의 수 [장기 효율성] ▪ APHIS** 행정절차를 통해 검역이나 위반사항 해결시 걸리는 시간 [연간 산출] ▪ 외래 동·식물 질병 조사건 수 ▪ 비상대책훈련을 이수한 APHIS 수의사의 수 ▪ APHIS 임무 수행 보조로 수행한 조사건 수 [연간 효율성] ▪ 검역의 평균 비용
미국 농림부 (USDA)	곡류 검사, 포장, 저장 운영 프로그램	효율적이고 투명한 농산물 유통을 보장하고, 유통과정의 부정을 막기 위해 규제, 정보제공, 검사 및 평가 실시 ▪ 곡류 검사, 포장, 저장 운영 지침 마련 ▪ 곡류 품질 검사 및 등급 부여 ▪ 유통과정에서 참가자들의 활동 감시 및 규제	[장기 결과] ▪ 불평이나 혼란 없이 국내·외에서 거래된 곡류의 비율 ▪ 전체 품질 검사 중GIPSA*가 제공한 표준화 기준에 따른 품질검사의 비율 [연간 산출] ▪ 시장의 현재 수요를 반영하고 있는 검사 지침의 수 [연간 결과] ▪ 검사 결과의 정확성의 비율 [연간 효율성] ▪ 검사 한 건당 검독 비용

* 주) Grain Inspection, Packers and Stockyards Administration.

** 주) Animal and Plant Health Inspection Service

1. 검사 · 조사 · 인증 · 인종 - 해외사례(계속)

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
상무부 (DOC)	특허청 (U.S. Patent and Trademark Office -patents)	특허청(PTO)의 주 업무는 특허와 상표(trademark)의 등록	<p>[장기 결과] 평균 특허 심사 계류기간 [장기 효율성] 한 건당 특허 처리 비용</p> <p>▪ 특허심사: [장기 결과] 평균 상표 심사 계류기간 [장기 효율성] 상표 등록 당 비용</p>
환경 보호국 (EPA)	현존 화학물질 관리 (Existing chemicals Program)	인체나 환경에 유해한 화학물질과 혼합물의 규제 및 검사 ▪ 62,000개 화학물질에 대한 검사, 규제, 보고	<p>[장기 결과]</p> <p>▪ 2001년* 이후 산업 화학물질 방출에 의한 만성적인 인체 건강 위해성의 누적 감소를 [연간 산출]</p> <p>▪ 화학물질의 노출 권고기준(AEGL)**이 제안되거나, 잠정협정 과정에 있거나, 최종 성립된 화학물질의 누적 수</p> <p>[연간 효율성]</p> <p>▪ 화학물질 하나 당 노출 권고기준 성립에 소요된 비용과 시간</p>
미국 원자력 규제 위원회 (NRC)	사용 후 핵연료의 저장·수송 인증 및 검사 프로그램 (Spent Fuel Storage and Transportation Licensing and Inspection)	민간용 핵부산물, 핵원료, 특수 핵물질들이 안전하게 사용되고 공중위생이나 환경에 악영향을 끼치지 않도록 감독 ▪ 핵물질과 핵폐기물의 사용, 가공, 취급, 처분 등을 감독, 검사, 인증 ▪ 핵폐기물 저장 시설 설치, 운영점검	<p>[장기 결과]</p> <p>▪ 위험한 우발사고가 없어야 함</p> <p>▪ 사상자를 내는 심각한 방사능 누출사고가 없어야 함</p> <p>▪ 심각한 방사능 누출이나 환경 파괴를 야기하는 방사능 물질의 방출이 없어야 함</p> <p>▪ 인증된 방사능 물질이 국가안보에 적대적인 방법으로 사용된 예가 없어야 함</p> <p>▪ 방사능 물질의 안전하고 유익한 사용에 인종이나 규제 장치가 현저한 지장을 초래하지 않아야 함</p> <p>[장기 효율성]</p> <p>▪ 저장 및 수송의 검사, 인증 등에서 적절한 목표치 달성을 위한 개선의 정도</p> <p>[연간 산출]</p> <p>▪ 효과성 목표치를 달성한 프로세스의 비율</p> <p>▪ 과도한 인증 및 규제 장치가 오히려 방사능 물질을 안전하고 유익하게 사용하는 것을 방해한 경우의 수 (과잉규제 지표)</p> <p>▪ 평균 감독과정에 걸리는 시간 단축 비율</p>

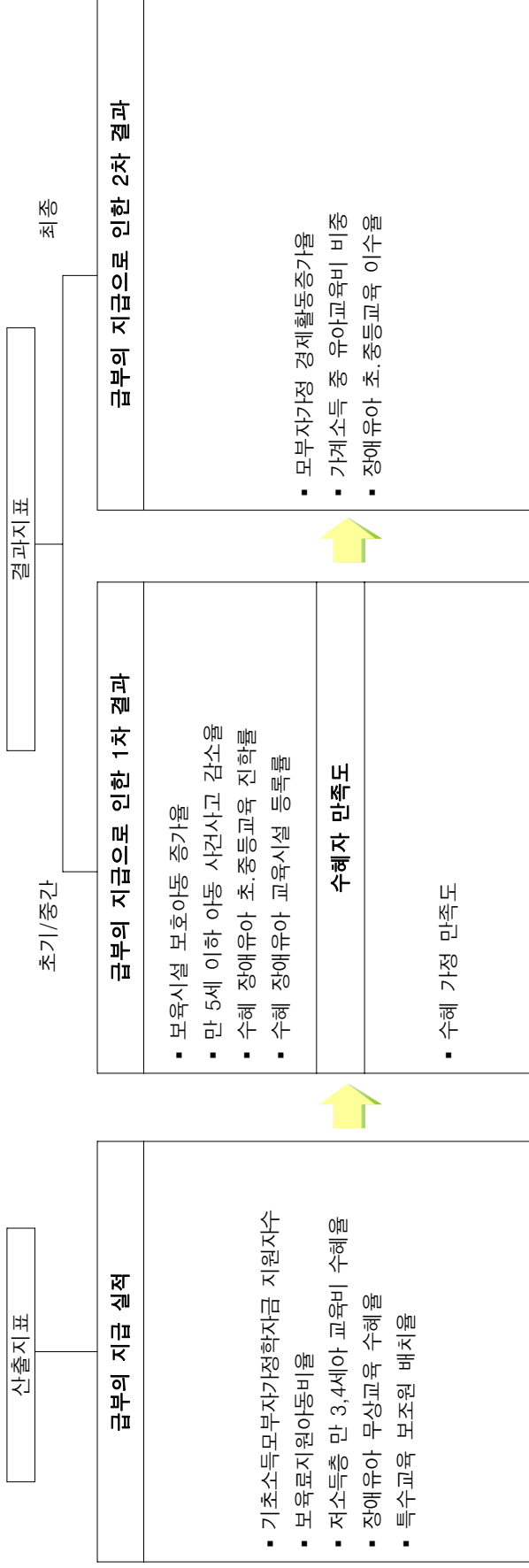
* 주) 1999년과 2000년은 통계적 예외 사항이 조사되어 2001년을 기준으로 측정. 목표는 2008년까지 21% 달성임.

** 주) Acute Exposure Guideline Levels

2. 공적부조 · 기타연금

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>일정 기준을 충족한 대상에게 급부제공. 인센티브 성격이 강한 법정보상 및 보조금과 구분됨</p>	<p>여성가족부 저소득가정보육지원 보건복지부 의료급여 보건복지부 경로연금 보건복지부 저소득모부자가정지원 교육부 유아교육지원 교육부 장애아교육지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 수급대상자 선정 및 관리 활동 ▪ 공적부조 및 연금 등 지급 활동 	<p>① 다수목적성을 위한 보조금의 경우 보조금 지급실적만을 지표로 이용하기보다는 보조금 수혜자의 성과정보 관리가 필요함</p> <p>② 서비스의 질 역시 결과지표로서 사용될 수 있음 [서비스의 질]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 서비스 제공의 적시성 ▪ 서비스 접근성과 이용의 편리성 ▪ 서비스 정확성(처리과정의 오류 등)

2. 공적부조 · 기타연금



2. 공적부조 · 기타연금

사례 1] 수혜자 중심의 결과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	신출지표	결과지표
교육부	장애아교육지원	장애 학생 무상교육 확대, 학습권 보장 및 사회적 소외계층에 대한 교육복지 증진	<ul style="list-style-type: none"> 장애유아 무상교육비 지원 특수교육보조원 채용지원 	<ul style="list-style-type: none"> 장애아 수혜율 특수교육보조원 배치율 	<ul style="list-style-type: none"> 장애유아 교육시설 등록률 장애유아 초중등교육 진학률 장애유아 초중등교육 이수율
				⇒	
				⇒	
					<p>보조금 수혜자의 행동변화와 이를 통한 개선된 상태를 결과지표로 활용 가능</p>

사례 2] 서비스의 질을 결과지표로 활용

부처	사업명	사업목적	사업활동	신출지표	결과지표
보건복지부	의료급여	국민보건 향상과 사회복지 증진	<ul style="list-style-type: none"> 차상위계층에게 의료급여 지급 	<ul style="list-style-type: none"> 의료급여수급인원 (천명) 	<ul style="list-style-type: none"> 수급자 만족도 (접근가능성, 상담의충분성) 수급권자 소득/재산조사율 질화코드 일치조사비율 차상위계층 건강개선도 차상위계층 만성질환감소율
				⇒	
				⇒	
					<p>서비스의 질을 결과지표로 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> * 접근성과 이용편리성, 상담충분성 * 서비스 제공의 정확성(부정수급) * 현 사업방식의 부작용(약물오남용, 의료쇼핑)을 개선하고 사업목적에 부합하는 결과지표 개발

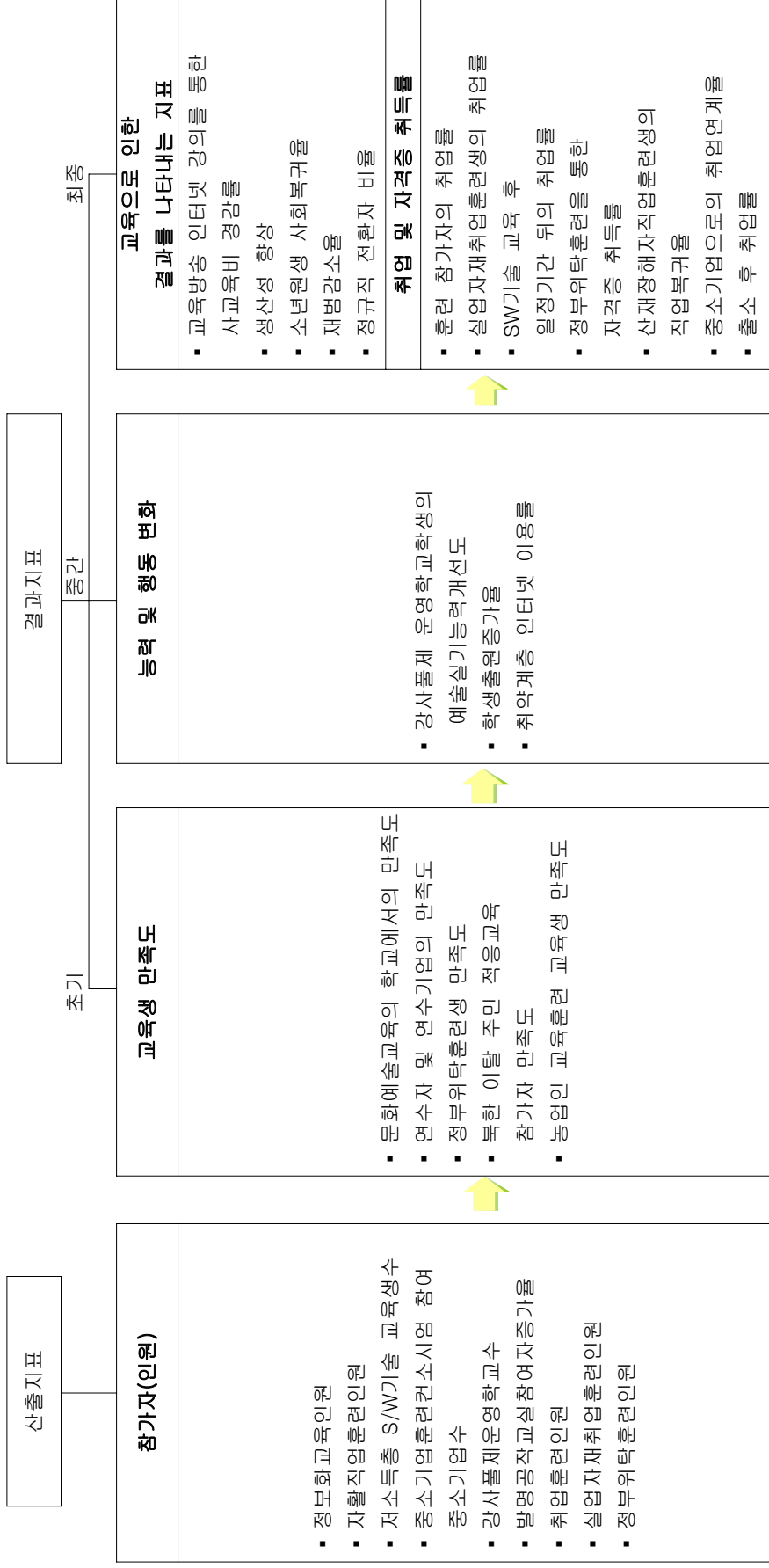
2. 공적부조 · 기타연금 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 교육부 (ED)	Federal Pell Grants	<ul style="list-style-type: none"> 대학진학을 위해 재정지원이 필요한 학생에게 보조금 지원 	<p>[연간 결과지표]</p> <ul style="list-style-type: none"> 고등학교 졸업 후 바로 대학에 진학한 학생수의 증가율 대학에 등록한 고등학교 졸업생 중 고소득 학생과 저소득 학생간의 등록률 차이 <p>[장기 결과지표]</p> <ul style="list-style-type: none"> Pell Grant 수령자와 일반 학생간 학업이수를 격차 감소율
미국 보건복지 (HHS)	Medicare Integrity Program	<ul style="list-style-type: none"> 메디케어가 커버하는 서비스가 적격자에게 제공되는 것을 보장하기 위해 Medicare 사기, 남용의 확인 및 정정, 방지 	<p>[장기 결과지표]</p> <ul style="list-style-type: none"> 메디케어 수급자의 수급 오류 감소율 메디케어 공급자의 이행 오류율 절감
미국 농림부 (DoA)	학교 조식 프로그램(School breakfast program)	<ul style="list-style-type: none"> 영양있는 조식을 제공함으로써 어린이의 건강을 보호하고, 미국에서 생산된 농산물 및 기타 음식물의 소비를 고취함 	<p>[연간 결과지표]</p> <ul style="list-style-type: none"> 학교조식프로그램에 참여한 학생의 비율 <p>[장기 결과지표]</p> <ul style="list-style-type: none"> 학교조식의 영양성분 중 다음의 비율 <ul style="list-style-type: none"> - 포화지방 및 지방에 의한 칼로리, 비타민 및 무기질
미국 농림부 (USDA)	Food Stamp Program	<ul style="list-style-type: none"> 저소득 가구의 음식 구매력을 증가시켜 굶주림을 완화하고 규정된 영양분이 있는 식사를 통해 적격 영양 수준으로 개량 	<p>[연간/장기 산출지표]</p> <ul style="list-style-type: none"> food stamp에 참여한 유자격자의 비율 <p>[연간/장기 효율성지표]</p> <ul style="list-style-type: none"> food stamp 지급 오류율 (과잉발급 또는 과소발급)

3. 교육 · 훈련

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>교육이나 훈련을 통해 사업이 진행되는 경우</p>	<p>농림부 농업인교육훈련</p> <p>정통부 국민정보화교육사업</p> <p>문화관광부 학교의 문화예술 교육활성화</p> <p>교육부 교육방송 인터넷 강의</p> <p>법무부 교정교화</p> <p>통일부 북한 이탈주민 교육훈련</p> <p>특허청 발명공작교실 설치운영</p> <p>노동부 고용촉진훈련</p> <p>노동부 실업자재취업훈련</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 교육 및 훈련과정개설 및 운영 ▪ 교육장구축 ▪ 교육운용을 위한 강사비, 통신키 등 지원 	<p>교육사업의 성과지표는 기본적으로 교육의 질과 공급량에 대한 정보를 제시하고 교육목표를 얼마나 달성했는지를 측정해야함.</p> <p>교육프로그램은 교육생의 지식, 기술, 태도, 행동 등을 변화시킴. 궁극적으로 원하는 행동의 변화는 교육생들이 교육 프로그램을 듣고 난 후에 나타나므로 측정하기가 어렵지만 지식과 태도는 교육기간동안 변할 수 있으므로 교육 후 교육만족도 설문조사를 통해 측정할 수 있음.</p> <p>그러나 참가자들이 자신의 지식, 태도 행동에 대해 직접 평가하는 경우 정보를 빠르고 편리하게 얻을 수 있지만 양질의 정보를 생산하지 못할 수 있으므로 객관적인 평가(예 : 교육과정에 대한 학습성과를 측정할 수 있는 시험)를 병행하는 것이 좋음.</p>

3. 교육 · 훈련



3. 교육 · 훈련

사례1) 학업 및 전문성(능력)향상을 위한 교육에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
교육부	교육방송 인터넷강의	사교육비 경감 및 지역간·계층간 교육격차 해소	<ul style="list-style-type: none"> 교육프로그램제작 인터넷서비스 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> EBSi 회원 가입자 수 	<ul style="list-style-type: none"> EBS 수능강의 만족도 지역간, 계층간 전국단위 시험 점수 비교 사교육비 경감 정도
문화관광부	학교의 문화예술교육 활성화	학교의 문화예술교육을 통하여 청소년의 문화적 감수성과 창의적 사고의 제고	<ul style="list-style-type: none"> 문화예술교육 활성화를 위한 분야별 강사풀제운영(국악, 연극, 영화, 무용, 만화) 문화예술교육분야에 대한 교원의 전문성강화를 위한 연수프로그램 	<ul style="list-style-type: none"> 강사풀제 운영학교수 	<ul style="list-style-type: none"> 문화예술교육의 학교에서의 만족도(%) 강사풀제 운영학교학생의 예술실기능력개선도
농림부	농업인교육훈련	농업인 및 관련자들에게 경영, 회계, 정보화, 친환경농업 등 전문기술교육을 실시하여 경쟁력 있는 농업 전문가 양성	<ul style="list-style-type: none"> 품목별·수준별 전문과정 운영 바우처제도 도입을 통한 맞춤형 농업교육 Cyber 교육 	<ul style="list-style-type: none"> 교육과정수 	<ul style="list-style-type: none"> 교육생 만족도
정통부	국민정보화 교육사업	정보취약계층에게 정보화교육을 실시하여 정보 활용 능력을 배양하고, 정보화 사회 동참기회 부여	<ul style="list-style-type: none"> 관련교육과정개발 교육장구축을 위한 PC등 기자재지원 교육운용을 위한 강사비, 통신비 등 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 정보화교육인원 	<ul style="list-style-type: none"> 수혜자 만족도 취약계층 인터넷 이용률



교육의 궁극적인 효과(능력 및 전문성 향상)가 장시간 후에 나타나는 경우는 교육생 만족도를 이용하여 지식과 태도 등의 변화를 측정할 수 있음

3. 교육 · 훈련

사례2) 취업관련 교육에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
노동부	고용촉진훈련	사회적 취약층에 대한 직업능력률 제고	<ul style="list-style-type: none"> 훈련실시 과정에 대하여 훈련기관에는 훈련비 전액, 소정훈련일수의 80%이상을 출석한 훈련생에게는 훈련수당을 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 훈련실시인원 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 <ul style="list-style-type: none"> 중도탈락률 훈련생 취업률
노동부	실업자재취업훈련	실업자교육을 통해 재취업도모	<ul style="list-style-type: none"> 훈련실시 과정에 대하여 훈련기관에는 훈련비 전액, 소정훈련일수의 80%이상을 출석한 훈련생에게는 훈련수당을 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 훈련실시인원 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 <ul style="list-style-type: none"> 중도탈락률 훈련생 취업률
중소기업청	중소기업인력유입인프라조성	청년실업해소와 중소기업인력난해소를 위해 청년미취업자에게 현장실무교육 후 미충원 일자리의 취업알선 일괄지원	<ul style="list-style-type: none"> 현장 실무교육: 집합교육(실무및이론) 2개월 + 중소기업 현장연수 3개월 미취업자 연수수당 지급 - 집합교육 수당 월 30만원, 현장연수 수당 월 50만원 	<ul style="list-style-type: none"> 훈련실시인원 	<ul style="list-style-type: none"> 수료자 중소기업으로의 취업연계율
여성가족부	여대생 커리어개발지원	고학력 여성인력의 활용도 제고 및 직업체험,기업연수, 생애설계상담, 취업네트워킹 등 전반적인 여성커리어개발서비스 모델 개발	<ul style="list-style-type: none"> 5개 대학에 여대생커리어개발센터 설치 - 직업의식, 진로탐색, 취업전략 등 여대생 특화서비스 개발 및 제공 - 기업인턴 등 신학년계프로그램으로 여대생의 직업세계와의 연계 강화 - 사이버멘토링 운영, 홈페이지 구축 등을 통한 취업정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 이용학생수 프로그램수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 <ul style="list-style-type: none"> 프로그램 만족도 최종 <ul style="list-style-type: none"> 취업률



훈련실시인원은 산출지표이지만 사업의 수혜자가 얼마나 되는지를 나타내는 지표로서 의미가 있음



취업 및 직무관련 교육의 경우는 교육생들의 취업률 등을 통해 사업의 성과를 측정할 수 있음. 보다 정확한 정보를 얻기 위해서는 취업상태가 일정기간 동안 유지되고 있는지도 측정해야 함.

3. 교육 · 훈련

사례3) 교정교육에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	신출지표	결과지표				
법무부	교정교화	교정시설에 수용된 수용자의 심성순화 및 직업훈련 교육을 실시하여 건전한 사회인으로 복귀	<ul style="list-style-type: none"> 정신교육, 학과교육, 직업훈련 실시 서신, 도서, 신문열람, 교화방송, 신앙생활 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회적 처우 활성화(지표) <ul style="list-style-type: none"> * 귀류, 사회견학, 가족만남의 집운영, 가족만남행사 실시 ▪ 교육의 내실화(지표) <ul style="list-style-type: none"> * 정보화교육, 외국어교육, 학과교육 실시 ▪ 직업훈련의 내실화(지표) <ul style="list-style-type: none"> * 시대에 맞는 각종직업훈련 실시 	<table border="1"> <tr> <td>중간</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 출소 후 취업률 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 재범감소율 </td> </tr> </table>	중간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 출소 후 취업률 	최종	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 재범감소율
중간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 출소 후 취업률 								
최종	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 재범감소율 								
법무부	소년원생 수용	법원소년부로부터 위탁, 송치된 보호소년들을 수용, 이들에게 각종 교육훈련을 실시, 건전하게 사회로 복귀시켜 재비행 방지	<ul style="list-style-type: none"> 소년원생 수용 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회봉사활동 등 체험학습 실시인원수 ▪ 상담조사분류심사실시인원수 	<table border="1"> <tr> <td>중간</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 교육결과 각종 자격증취득률 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 소년원학생 사회복귀율 ▪ 재범감소율 </td> </tr> </table>	중간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 교육결과 각종 자격증취득률 	최종	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소년원학생 사회복귀율 ▪ 재범감소율
중간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 교육결과 각종 자격증취득률 								
최종	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소년원학생 사회복귀율 ▪ 재범감소율 								



교정교육의 중간결과지표로 자격증 취득률 및 취업률을 쓸 수 있으며 교정교육의 최종 결과지표로 재범감소율 등을 사용할 수 있음.

3. 교육 · 훈련 - 해외사례

국가	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 교육부	21세기 지역학습센터	저소득기정의 학생을 돕기 위해 세워진 센터는 정규학습프로그램을 보충하기 위한 다양한 서비스를 제공하여 교육개발의 기회를 줌으로써 뒤쳐지는 아이들이 없도록 함 ▪ 방과 전후 학업결과가 낮은 학교에 학업 및 모충활동을 제공	[장기/연간 결과] 평균 이하의 등급에서 평균 이상의 등급으로 향상된 정규프로그램 참여자의 비율 [연간 결과] 교사들이 보고한 숙제완성도 및 학습참여가 향상된 정규프로그램 참여자의 비율 [연간 결과] 교사들이 보고한 학생들의 행동이 향상된 학생의 비율 [연간 효율성] 21세기 지역학습센터의 성과지표들이 적시에 완성되고 정확한 자료를 제출하는 주립교육기관들(state education agencies)의 비율
미국 교육부	Charter Schools Grants	양질의 Charter Schools의 수를 늘리기 위해 지원함	[장기/연간 결과] Charter Schools 관련 법률이 있는 주(states)의 수 [장기/연간 결과] 운영중인 Charter School 수 [장기/연간 결과] 수학에 대한 평가에서 ‘능숙한’ 등급이상을 받은 Charter School학생들의 비율 [장기/연간 결과] 읽기에 대한 평가에서 ‘능숙한’ 등급이상을 받은 Charter School학생들의 비율 [연간 효율성] “성공적인”Charter School(3년 이상 운영중인)에서 학생 1인당 드는 비용
미국 교육부	대학교목 선이수제도 (Advanced Placement)	저소득 가정 고등학생의 학습수준을 향상 ▪ 저소득가정의 학생들이 AP(대학교목선이수)와 IB(국제공통대학입학자격제도)프로그램에 참가하고 시험에 통과할 수 있도록 함	[장기/연간 산출]*전국적으로 저소득계층의 학생들이 치른 AP시험의 수 [장기/연간 산출]*전국적으로 소수민족학생들이 치른 AP시험의 수 [장기/연간 결과] 저소득계층의 학생들이 AP의 시험에 통과한 수와 비율 [장기 결과] API보조금을 지원받아 고등학교 학생들이 AP와 IB시험을 치른 수 [장기 효율성] 저소득계층의 학생들이 AP시험을 통과하는데 드는 비용 주) * : 원문에는 장기/연간 결과로 분류되어 있음 ** AP : 대학 교과목을 고교생이 고교나 대학에서 미리 이수할 경우 대학이 이를 학점으로 인정해 주는 제도

3. 교육 · 훈련 - 해외사례

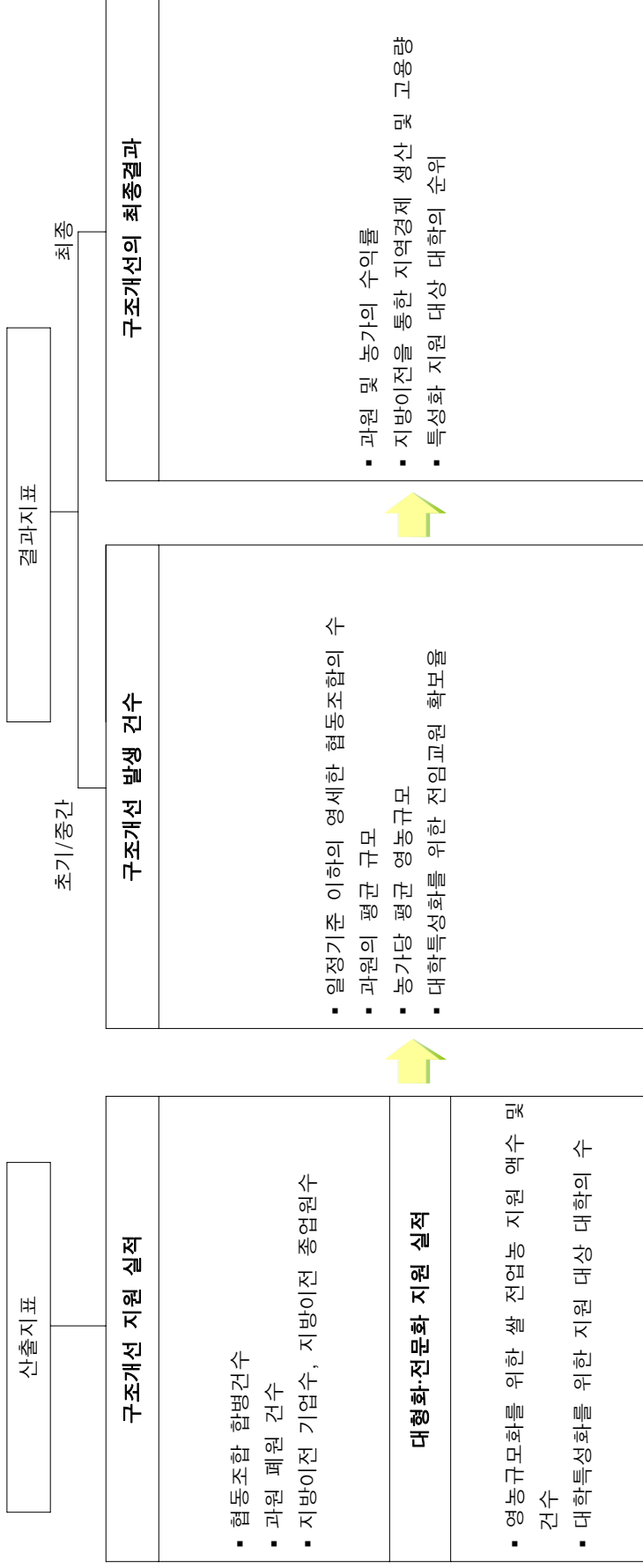
국가	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 환경 보호청	환경교육	지역, 주, 국가와 국제 수준에서 환경교육분야에서 국가적 리더십과 재원을 제공하고 환경교육과 훈련프로그램들에 투자함	<p>[장기 결과] 사업목적대상자중 K-12지침에 의해 측정했을 때 환경지식이 증가한 학생과 교사들의 비율</p> <p>[장기 산출] 학습지침 교과과정과 기준을 채택하고 사용하는 주(states)의 수 및 학습지침을 근거로 새로운 환경교육기준을 개발하고 있는 주의 수(환경교육이 공식적으로 세팅이 되어있는 지를 평가하는 것임)</p> <p>[장기 산출] 환경관련업무에 종사하는 환경관리연구를 위한 전국네트워크(National Network for Environmental Management Studies) fellows 의 수</p> <p>[장기 효율성] 늘어난 비용당 환경지식의 개선된 학생과 교사들의 수의 비율</p>
미국 NASA	NASA Education Program	<p>교육의 목적은 학생들에게 우주 관련된 과학(S), 기술(T), 엔지니어링(E), 수학(M)과 우주와 관련된 분야에 동기를 주고, 궁극적으로 학생들에게 NASA관련 업무를 하도록 하고 준비하는데 있음</p> <p>* STEM : 과학(S), 기술(T), 엔지니어링(E), 수학(M)</p>	<p>[장기/연간 산출] NASA의 교육용 및 강화활동에 참여한 초등 및 중등학생수의 증가비율</p> <p>[장기/연간 산출] NASA의 교육내용에 기반한 STEM자료와 프로그램을 수업시간에 사용하는 초등 및 중등교사의 증가비율</p> <p>[연간 산출] STEM교사의 질을 개선시키기 위한 STEM교사준비와 관련된 NASA연구와 개발활동을 수행하는 고등교육기관의 수</p> <p>[연간 산출] NASA의 조직임무와 교육목적과 관련된 성과 메트릭스를 사용하여 그들의 효과성을 매년 측정하고 개발하고 있는 프로그램의 비율</p> <p>[연간 산출] 성과물을 매년 보고하는 장학생(grantees)의 비율</p> <p>[장기/연간 결과] NASA교육프로그램에 참여하였던 신입 NASA직원의 비율</p> <p>[장기/연간 결과] NASA교육경험이 경력결정에 영향을 주었거나 도움을 주었다고 대답하는 우주관련 분야에서 5년 동안 공부하거나 근무한 NASA고등교육학생의 비율</p> <p>[연간 결과] NASA과학과 기술의 비공식적인 교육 커뮤니티(informal education community)에 참여하는 기관 수</p> <p>[장기/연간 결과] NASA의 초등 및 중등교육 프로그램에 참여했던 참가자가 고등교육프로그램에 참여한 비율</p> <p>[연간 효율성] 투자된 금액당 인터넷기술을 통해 교육을 받는 사람 수</p>

국가	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 노동부	Job Corps	<p>더욱 고용하기 적합하고, 책임감 있으며 생산적인 시민이 되기 위해서 집중적인 교육과 훈련서비스를 필요로 하는 젊은층(16-24세)을 지원</p>	<p>[연간 결과] 프로그램 종료 후 1사분기 내에 취업을 하거나 중등교육이후의 교육(post-secondary education), 군 및 고급훈련/직업기술훈련과정에 등록된 참가자의 비율</p> <p>[연간 결과] 한 가지 혹은 그 이상의 교육 기능수준에서 능력 및 수리적 지식(literacy or numeracy gains)을 획득한 참여자의 비율</p> <p>[연간 결과] 프로그램종료 후 3사분기까지 학위, GED(미국검정고시), 자격증을 취득한 참가자의 비율</p> <p>[연간 효율성] 참가인원당 비용</p>

4. 구조개선

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>기관 및 사업체의 통폐합 및 이전이 사업의 활동수단 (activity)</p>	<p>농림부 협동조합합병 농림부 영농규모화 농림부 과원영농규모화 농림부 과원 폐업지원 산자부 기업지방이전 교육부 대학특성화사업</p>	<p>통폐합 유도 지방이전 유도 조직개편 유도</p>	<p>지방이전사업의 경우 이전이 종료되어 효 과가 나타나기까지는 산출지표를 사용하 는 것이 정당화될 수 있음. 통폐합 사업의 경우 일정한 규모 또는 수 익성에 미치지 못하는 기관 및 업체의 수 또는 비율이 적정한 지표가 될 수 있음.</p>

4. 구조개선



4. 구조개선

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
농림부	영농규모화	농가의 경영규모 확대와 농지의 집단화를 통한 쌀 산업의 경쟁력 제고	<ul style="list-style-type: none"> 농지매매 지원 농지임대차 지원 교환·분할 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 지원액수 지원농가수 	<ul style="list-style-type: none"> 쌀 전업농 호당 경영면적 호당 농가소득 증가
농림부	과원폐원지원	자유무역협정이행으로 사업을 계속하는 것이 곤란하다고 인정되는 품목에 대해 폐업지원	과수목 소유농업인 등으로서 시·군내 과원전체를 폐업하거나 매도하는 자에 대해서 폐원품목의 3년간 순수입액을 일시에 보조 지급	폐원수	과수전업농가의 평균규모
교육부	대학특성화사업	수도권 대학을 대상으로 대학의 자율결정에 따라 비교우위 분야의 특성화 추진	참여요건인 전임교원확보율 50%, 신입생총원율 90%를 충족한 대학을 대상으로 대학별 계획서에 대한 전문가 정성평가를 종합하여 선정 지원	지원 대학수	<ul style="list-style-type: none"> 특성화분야 전임교원확보율 특성화분야 졸업생 취업률 특성화분야로의 진학률
산자부	기업지방이전	지역경제 파급효과가 크나 지방이전 실적이 미미한 수도권 3년 이상 소재 100인 이상 기업의 지방이전 유도	기업지방이전 유도	<ul style="list-style-type: none"> 지방이전 기업수 지방이전 증원원수 	<ul style="list-style-type: none"> 지역경제 생산 및 고용의 증가율



특히 기업 지방이전의 경우 구조개선의 파급효과가 더디게 나타날 수 있으므로 산출지표를 성과지표로 사용할 수 있음

5. 기관운영 지원

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>경상경비 보조 또는 경영개선을 위한 기관 운영 지원 사업</p> <p>* 특정사업을 목적으로 기관을 지원하는 경우는 해당 사업수단에 적합하도록 분류 시도</p>	<p>보건복지부 국방부 해수부 청소년위원회</p> <p>부랑인시설운영 전쟁기념사업회운영 수협경영지원 한국청소년단체협의회지원 (06년 사업)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기관운영비 지원 ▪ 경영개선 활동 지원 	<p>기관운영 지원에 속하는 사업은 크게 다음과 같이 나누어 지표 설정을 생각해 볼 수 있을 것임</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 경상적 경비 보조 2) 경영개선 지원

5. 기관운영 지원



5. 기관운영 지원

사례) 경상적 경비보조의 경우 기관의 설립목적과 기능수행에 대한 성과지표를 제시

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
보건복지부	부랑인시설운영	부랑인복지시설에 운영비와 자활사업비 등을 지원하여 입소자 자활, 자립 및 조기 사회복귀 유도	<ul style="list-style-type: none"> 부랑인을 입소시켜 숙식 제공 재활 및 자활프로그램을 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 부랑인 시설 입소자 퇴소 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 부랑인시설입소자의 자활사업 참여율 자활수입율 부랑인 시설 입소자 사회복귀율 부랑인 시설 재입소율
국방부	전쟁기념사업회운영	전쟁기념사업회의 운영에 필요한 경상적 경비의 일부 국가 보조, 설립 목적 달성 사업 수행	<ul style="list-style-type: none"> 전쟁기념관의 관리 운영 정부대행 관리위탁기관 임무수행 	<ul style="list-style-type: none"> 전쟁기념관 관람객 유치 (만 명) 자체수익증대 (억원) 	<ul style="list-style-type: none"> 기관재정자립률(%)
청소년위원회	(’06년도) 한국청소년단체협의회지원	청소년 단체 활동 활성화를 위한 청소년단체협의회 운영 및 활동에 소요되는 경비 지원	<ul style="list-style-type: none"> 인건비 지급 경상운영비 대외협력활동, 정보지원활동, 연수활동 등 	<ul style="list-style-type: none"> 청소년 단체 참여율 	<ul style="list-style-type: none"> 인지도 또는 만족도 등 단체의 목적에 대한 성취 정도 후원 협찬금의 청소년 단체 활동 지원 정도

기관 설립목적과 기능수행에 대한 측정
이 가능하다면 결과지표와 함께 산출지표
병행사용 가능

5. 기관운영 지원 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 재무부 (Department of Treasury)	재정적 기술적 보조 (Financial and Technical Assistance)	Community Development Financial Institutions (CDFIs) 에 낙후지역 주민들의 재정적 서비스 제공을 위해 재정적 · 기술적 보조* 제공	<p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 자산이 증대된 CDFIs 의 비율 CDFIs가 지원을 하는 대상지역의 증가율 <p>[연간 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 전년에 비해 자산이 증대된 CDFIs의 비율 대상지역 가운데 CDFIs가 지원을 하는 비율 <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 재정보조 신청건 당 행정비용
미국 연방 항공국 (Federal Aviation Administration)	연방항공국 공항 보조금 (FAA Grants-in-Aid for Airports)	공항 개선 프로그램은 공항(public use airports)의 안전 시설, 보안 시설, 수용량 등 기반시설의 개선을 위해 보조 제공	<p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 항공기 사고나 안전사항 위반을 야기하는 공항 여건**의 개선 정도 - 모든 520개 활주로의 안전성기준을 충족 비행장의 도로를 적어도 93%는 양호한 상태로 유지*** <p>[연간 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 항공기 사고나 안전사항 위반을 야기하는 공항 여건의 개선 정도 - 매년 65개 활주로의 안전성 기준을 충족

* 주) 사업목적은 CDFIs 의 자산과 지원대상지역의 증대에 초점을 두고 있다. 그러나 사업목적을 더 넓혀 낙후지역의 경제발전이나 낙후지역주민의 만족도 제고까지 제고하는 것이 바람직

** 주) 활주로(runways)와 유도로(taxiways)의 안전성 기준 충족 여부

*** 주) 매년 비행장 도로의 5~7%는 대대적 수리 중인 상황을 감안하여 93%를 목표치로 삼음

5. 기관운영 지원 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
<p>보건 후생부 (Dept of Health and Human Services)</p>	<p>아동보호국 (Office of Child Support Enforcement)</p>	<p>아동보호국이 주 기관(State agencies)들과 협력하여 아동들에게 재정적 의료적 보호를 포함한 보호를 보장하는 프로그램. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 입양 ▪ 친권확립 ▪ 부모의 아동보호의무 확립 </p>	<p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 혼외출산아동의 친권확립 비율 <p>[장기 산출]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 연간 아동보호 교부액 (distributed collections) <p>[장기 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 실제 1\$ 지출을 위해 징수된 금액의 비율 ▪ 아동보호장려법안(CSPIA)*의 비용-효과 분석 - 행정비용대비 아동보호 교부액의 비율
<p>데날리 위원회 (DC)</p>	<p>데날리 위원회 (Denali Commission)</p>	<p>알래스카의 나후 지역에 중요 설비, 기반시설, 경제적 보호를 제공. 프로그램의 자체 보조뿐만이 아니라 부족이나 연방, 주 및 지역 정부와의 극빈지역 투자에 대한 제휴통한 보조 수행 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 직업교육과 기타 경제 발전 서비스 제공 ▪ 발전소, 발전소, 통신기관, 급수 및 배수 시설 설립 </p>	<p>[장기 산출]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 연안 경비대와 환경보호국의 기준 규정에 맞지않다가 규정에 맞추어 건설 및 개조된 대용량 에너지 시설물의 비율 ▪ 1차진료기관평가**에 맞는 적절한 의료서비스를 제공하지 못하다 건설 및 개조를 통해 적절한 의료서비스 제공이 가능해진 1차 진료기관의 비율 <p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 알래스카 지역의 나후 지역의 감소율 ▪ 데날리 위원회의 직업교육 5년 후 중간소득의 증가 비율 ▪ 데날리 위원회의 직업교육 5년 후 교육생들의 취업 증가율 <p>[연간 산출]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 연안 경비대와 환경보호국의 기준 규정에 맞추어 건설 및 개조된 대용량 에너지 시설물의 수 ▪ 적절한 의료서비스 제공을 위해 건설 및 개조된 1차진료기관의 수 <p>[연간 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 데날리 위원회의 직업교육 7~12개월 후 취업 증가율 ▪ 데날리 위원회의 직업교육 7~12개월 후 중간소득의 증가 비율 <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 데날리 위원회의 직업교육 참가자 당 비용 ▪ 간접비로 지출된 자금비율

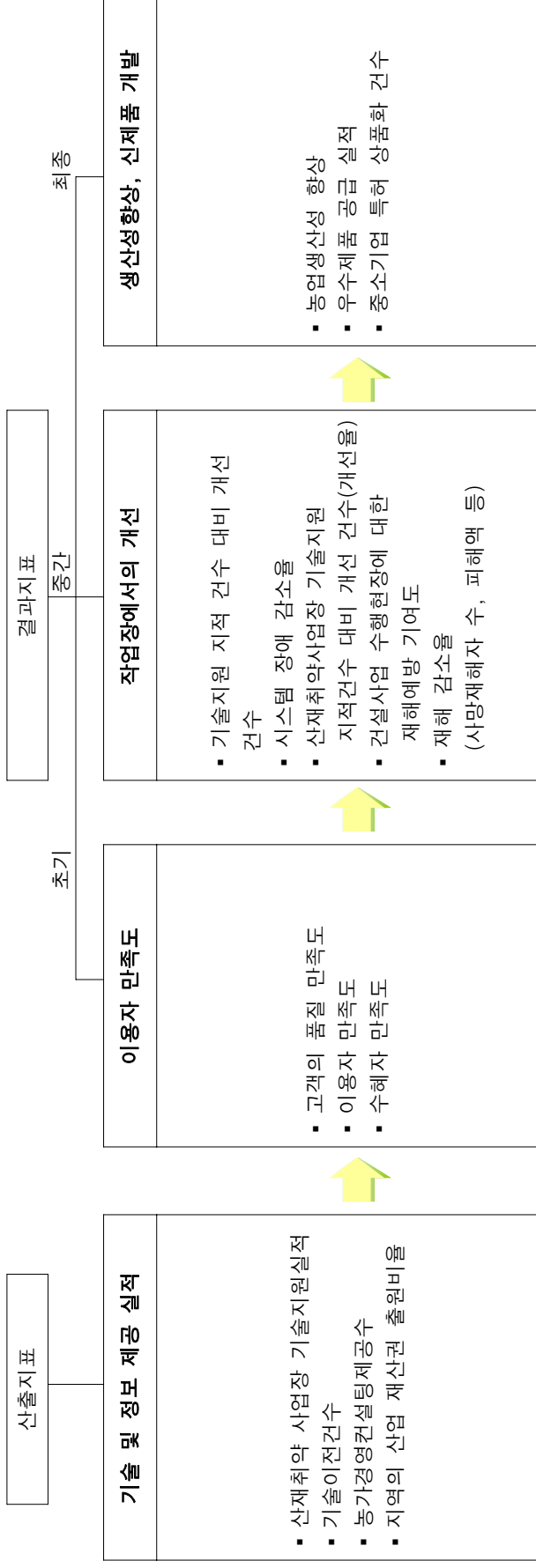
* 주) Child Support Performance Incentive Act

** 주) the Primary Care Needs Assessment

6. 기술 · 경영컨설팅

개념 및 특성 (분류기준)	유형별 사업 예시	사업 활동 (Activity)	지표개발 참고사항
<p>기술 · 경영컨설팅 서비스 제공</p>	<p>농진청 새기술보급사업 농진청 과학영농기술환경서비스강화 농진청 농가경영컨설팅사업 관세청 정보시스템위탁운영 특허청 특허기술상실장터운영 노동부 산재취약사업장 기술지원 노동부 건설현장안전관리기술지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기술지원 ▪ 컨설팅 서비스 제공 ▪ 판로지원 	<p>기술 및 정보제공. 컨설팅의 경우 목표가 직접적이며 명확한 경우와 센터운영이나 기반 확충과 같이 간접적인 경우가 있음. (사례 1) 지향하는 목표가 명확한 경우는 목표 성취여부를 결과지표로 사용하여야 함. (사례 2) 목표가 간접적인 경우는 이용자 만족도나 기관평가, 지원한 기술 및 정보 인지도 및 활용도와 같은 과정지표를 성과지표로 사용할 수 있음.</p>

6. 기술 · 경영컨설팅



6. 기술 · 경영컨설팅

사례 1) 구체적인 목적을 위한 기술 및 정보 제공 사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
농진청	새기술 보급사업	시험연구 개발된 신기술의 신속한 농가보급을 통한 사업비 지원	<ul style="list-style-type: none"> 식량작물 시범 소득작목 시범 환경모전 농업기술 시범 농촌생활과학기술 시범 	<ul style="list-style-type: none"> 보급 기술 수 보급 농가 수 애로기술 개발 수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 <ul style="list-style-type: none"> 수혜자 만족도 농가소득증가율 최종 <ul style="list-style-type: none"> 농가기술 증대를 통한 농업생산성
노동부	산재취약 사업장 기술지원	재해예방을 위해 종합적인 개선조치가 필요한 사업장에 안전·보건개선계획수립·시행을 위한 잠재 위험성의 발굴, 개선 등 종합적인 기술지원을 통해 재해감소 및 근원적 안전 확보	<ul style="list-style-type: none"> 사업주 교육 현장지원 개선 계획서 검토 위험 공정별 기술 지원 세미나 개최 전보건 활동 평가 현장 맞춤형 기술지원 	<ul style="list-style-type: none"> 기술지원 실적 교육 및 세미나 회수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 <ul style="list-style-type: none"> 대상 사업장 만족도 최종 <ul style="list-style-type: none"> 기술지원을 통한 개인을 산재 발생 감소 효과 (재해율, 사망제해자 수 등)
노동부	건설현장 안전 관리 기술지원	건설현장 근로자의 안전·보건확보를 통한 건설재해예방을 위하여 대규모 건설현장의 사전안전성 확보 및 재해다발 사업장에 대한 기술지원 실시	<ul style="list-style-type: none"> 유해위험 방지 계획서 심사·확인 취약시기별 일제점검 건설안전 기동점검·감독지원 SOC건설 현장 재해예방 건설안전보건경영시스템구축 지원 대형사고 위험현장 기술지원 건설현장 자율점검 기술지원 	<ul style="list-style-type: none"> 기술지원 건수 점검회수 계획서 심사 및 확인 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 <ul style="list-style-type: none"> 재해예방 기여도 산재 발생 감소 효과 (재해율, 사망제해자 수 등) 최종

6. 기술 · 경영컨설팅

사례 1- 계속) 구체적인 목적을 위한 기술 및 정보 제공 사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
농진청	농가경영컨설팅 사업	개별농가를 대상으로 농업 경영활동 전반에 걸쳐 벤치 마킹 기법을 통한 경영진 단, 처방, 개선 등 종합 컨설팅 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 160개 시군 농업기술센터의 기초 컨설팅 운영 지원 9개 도농업 기술원 전문컨설팅 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 컨설팅 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 농가소득 증대 농업생산성 향상
농진청	과학영농기술현장서비스 강화 사업	1) 시군 농업기술센터를 과학영농의 중심기관으로서 역할 수행을 위한 시설 및 장비 운영비 지원 2) 영농 현장의 문제 해결을 위한 연구활동 및 기술개발 촉진	<ul style="list-style-type: none"> 새기술 연구활동 지원 기술보급활동 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 개발 기술 건수 기술 보급 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 농업인 만족도 사업결과의 활용도 농업인 소득증대 효과

6. 기술 · 경영컨설팅

사례 2) 기반 조성을 위한 기술 및 정보 제공 사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표				
특허청	특허기술 상설장터운영	자본력이나 인력 등이 부족하여 휴면되는 특허기술이 권리자로부터 타인에게 거래되어 산업에 활용될 수 있도록 상설장터 설치·운영	<ul style="list-style-type: none"> 특허기술 상설 장터 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 상설 장터 이용기업수 상설 장터 특허기술 등록건수 	<table border="1"> <tr> <td>초/중간</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 상설 장터 이용자 만족도 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 장터를 통한 기술이전성공률 </td> </tr> </table>	초/중간	<ul style="list-style-type: none"> 상설 장터 이용자 만족도 	최종	<ul style="list-style-type: none"> 장터를 통한 기술이전성공률
초/중간	<ul style="list-style-type: none"> 상설 장터 이용자 만족도 								
최종	<ul style="list-style-type: none"> 장터를 통한 기술이전성공률 								
특허청	우수특허제품 E-marketplace 운영	발명품 전용의 e-marketplace 구축 운영을 통해 국내 기업 등의 우수한 특허 상품의 판로 확보 및 수익창출 지원	<ul style="list-style-type: none"> 전자결제서비스 도입 전자카탈로그 DB확충 전자상거래 시스템 안정화 특허기술상품 마케팅 추진 대고객 만족 서비스 강화 온라인 거래 자립기반 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 특허상품 입점 및 전자카탈로그 DB 구축율 사이트 가입회원수 	<table border="1"> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 특허상품 온라인 거래 매출액 </td> </tr> </table>	최종	<ul style="list-style-type: none"> 특허상품 온라인 거래 매출액 		
최종	<ul style="list-style-type: none"> 특허상품 온라인 거래 매출액 								

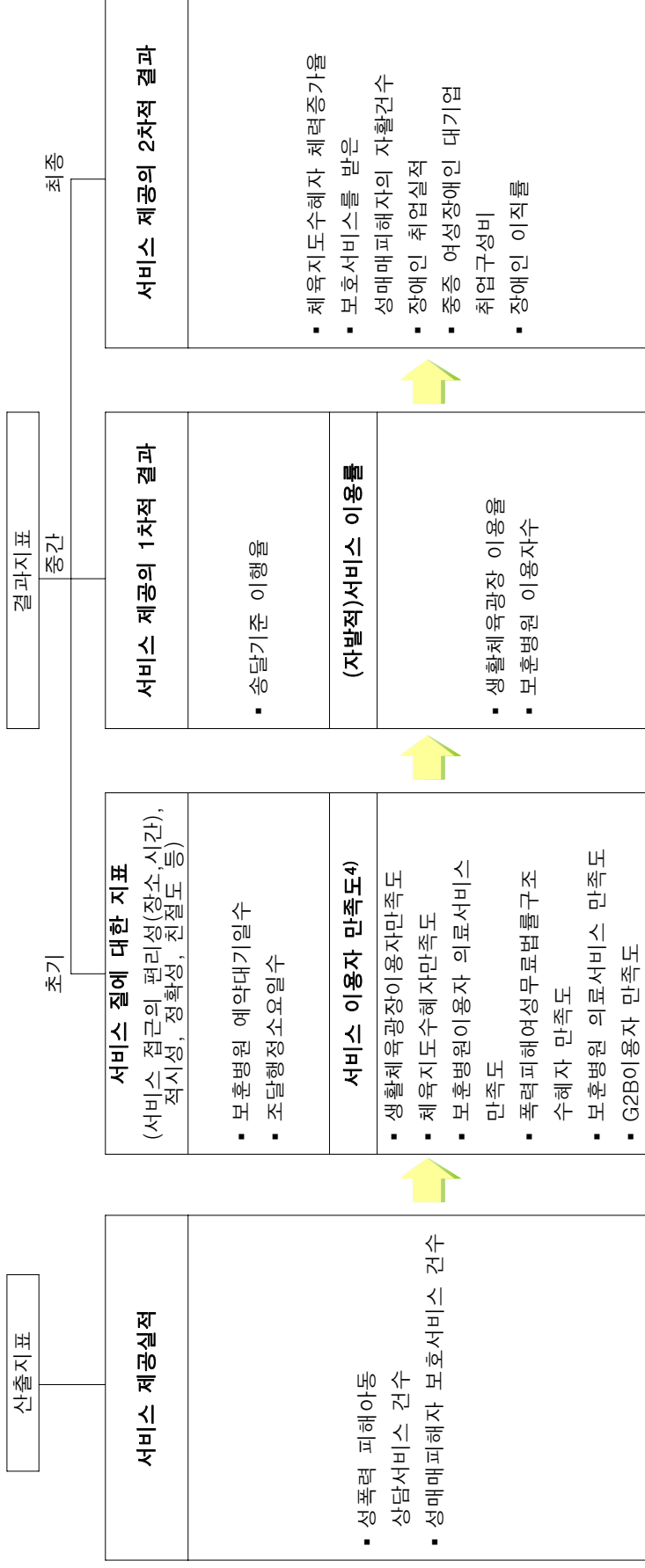
6. 기술 · 경영컨설팅 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 농림성 (Department of Agriculture)	보전기술지원 (Conservation Technical Assistance)	<ul style="list-style-type: none"> 농업종사자와 농장주에게 자연 자원을 보전하고 개량하기 위한 기술 지원 보전을 위한 계획, 디자인, 실행을 지원 경영활동, 기술 및 표준 개발을 지원 	<p>[연간 산출] 침식에 인해 피해를 입은 경지지 감소 면적</p> <p>[연간 산출] 개관에 관한 경영 개발이 있었던 면적</p> <p>[연간 산출] 새로 개발되었거나, 복구, 개량된 습지대 면적</p> <p>[연간 효율성] 디지털 형식으로 이용할 수 있는 토양에 관한 누적 조사 수</p>
미국 재무성 (Department of Treasury)	재무기술지원 (Treasury Technical Assistance)	<ul style="list-style-type: none"> 외국 정부의 조세정책과 행정, 정부부채 발행과 운영, 재정제도 정책과 규제, 예산 정책과 운영, 금융 범죄의 방지·조사처벌에 관한 조언 	<p>[장기 산출] OTA(기술지원청)이 관여하고 있는 나라가운데 주요 15개국의 평균 GDP 성장</p> <p>[장기 산출] GDP대비 무역비용 신장률</p> <p>[연간 산출] 지원국 중 예산서를 작성하고 있는 나라 수 (증가분)</p>
미국 농림성 (Department of Agriculture)	국립공원서비스 기술지원 (National Park Service - Technical Assistance)	<ul style="list-style-type: none"> 지역 파트너와 같이 개방 공간을 보존하고 레크리에이션 기회를 제공 지역에서 자연과 레크리에이션 자원을 보존하는데 도움을 청하는 경우 기술적 지원 	<p>[연간/장기 결과] 지역주민의 만족도</p> <p>[연간 산출] 지원을 받아 보전된 오솔길 및 하천길의 총 길이</p> <p>[연간 산출] 지원을 받아 보전된 공원, 야생동물 서식지, 개방 공간의 면적</p> <p>[연간 효율] 각 연도마다 완성되는 프로젝트의 평균 생애 비용 (Average lifetime cost)</p>
미국 에너지성 (Department of Energy)	에너지정보 운영 (Energy Information Administration)	<ul style="list-style-type: none"> 건전한 정책 결정, 효율적 시장 및 공공 이해를 촉진하기 위해 정부, 산업 및 공공단체에 에너지에 관한 양질의 왜곡되지 않은 정보 제공 에너지 정보를 수집, 분석, 예측하여 보급 	<p>[장기 결과] 제공된 정보에 대한 만족도</p> <p>[장기 결과] 정보 정확도의 손실 없이 부분 조사나 계획대로의 정보제공으로 절감된 비용</p> <p>[장기 결과] 제공된 정보가 유용하며 신뢰할 수 있다고 답한 외부 전문가의 비율</p> <p>[연간 산출] 질적 목표를 충족한 조사 비율</p>

7. 대민서비스 제공

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>여성가족부 여성가족부 여성가족부 조달청 조달청 조달청 문화관광부 문화관광부 노동부 국가보훈처 경찰청</p> <p>정부의 민원 상담 서비스 등 각종 대민 서비스 제공 사업</p>	<p>폭력피해여성무로법률구조 싱매매방지 및 피해자보호 아동성폭력상담센터 조달행정서비스 제고 G2B 전문인력 활용 정부조달콜센터운영 생활체육지도자 생활체육광장 운영 취업알선관리 보훈병원 진료 진료업무</p>	<p>전문적인 상담 및 치료서비스 법률서비스 제공 주민들에게 (복지)서비스 제공</p>	<p>서비스를 제공하는 사업의 경우 서비스의 질을 측정하는 것이 중요함. (서비스 이용자 만족도 조사시 서비스 질에 대한 평가를 포함.)</p> <p>서비스의 질에 대한 평가는 다음을 포함 -서비스의 접근의 편리성(장소) -서비스 제공의 적시성(시간) -서비스의 정확성 -서비스의 제공의 친절도</p>

7. 대민서비스 제공



4) 서비스 사업의 특성상 이용자의 만족도가 매우 중요하므로 이용자 만족도가 최종 결과지표로 쓰일 수도 있음.

7. 대민서비스 제공

사례) 서비스 이용에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
여성가족부	성매매 방지 및 피해자 보호	성매매를 방지하고 탈 성매매를 희망하는 여성에게 보호, 자립, 자활서비스를 제공함으로써 성공적인 사회 복귀 지원	<ul style="list-style-type: none"> 일반지원시설, 청소년지원시설, 외국인 여성지원시설, 자활지원센터, 성매매피해상담소 등의 운영 	<ul style="list-style-type: none"> 시설운영수 상담건수 보호서비스건수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 자립, 자활건수
여성가족부	폭력피해여성 무료 법률구조	가정폭력 및 성폭력피해여성에게 무료 법률구조를 함으로써 기본적인 인권을 지키고, 법률 복지를 도모	<ul style="list-style-type: none"> 가정성폭력피해자들에 대하여 무료로 민사기사 소송대리, 형사변호 등 법률구조 및 법률상담 홍보 등 	<ul style="list-style-type: none"> 상담건수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 법률구조건수 수혜자만족도
문화관광부	생활체육광장운영	생활체육참여 확산사업으로서 불특정다수를 대상으로 지역별 광장운영으로 체육활동비참여자를 유인하여 생활체육 기회확대 및 삶의 질향상에 기여	<ul style="list-style-type: none"> 지역주민이 많이 모이는 곳에 체육지도자를 파견하여 생활체육을 지도하는 사업 	<ul style="list-style-type: none"> 체육지도자 파견자수 1일 이용자수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 생활체육광장이용자 만족도 중간 생활체육광장이용률
국가보훈처	보훈병원진료	국가유공자에 대한 의료지원을 통해 건강한 생활 유지 및 복지 향상 도모	<ul style="list-style-type: none"> 국가유공자에 대한 의료서비스 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 외래진료환자수 의사인당 진료환자수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 예약대기일수 의료서비스만족도
조달청	정부조달콜센터운영	조달업무 전반에 대한 상담서비스 제공을 통해 G2B시스템의 성공적인 운영 및 이용활성화라는 목적을 가짐	<ul style="list-style-type: none"> 전자조달 이용편의 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 고객불편사항 제도개선 과제발굴 및 해결건수 고객의 콜센터응답건수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 콜센터 이용자 만족도
정보통신부	우체국 창구	국민들의 보다 고도화·다양화된 서비스 요구 및 경쟁적 사업환경에 능동적으로 대처하기 위한 고객서비스 체계 고도화와 고객체감서비스 수준향상	<ul style="list-style-type: none"> 창구환경개선 및 편의시설 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 편의시설개선을 (목표 대비 실적) 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 고객서비스만족도(KCSI) 중간 송달기준 이행률



대민서비스 사업의 경우 서비스 수혜자 만족도 및 서비스 제공 및 개선으로 인한 효과를 측정할 수 있는 지표를 결과지표로 사용할 수 있음

7. 대민서비스 제공-해외사례

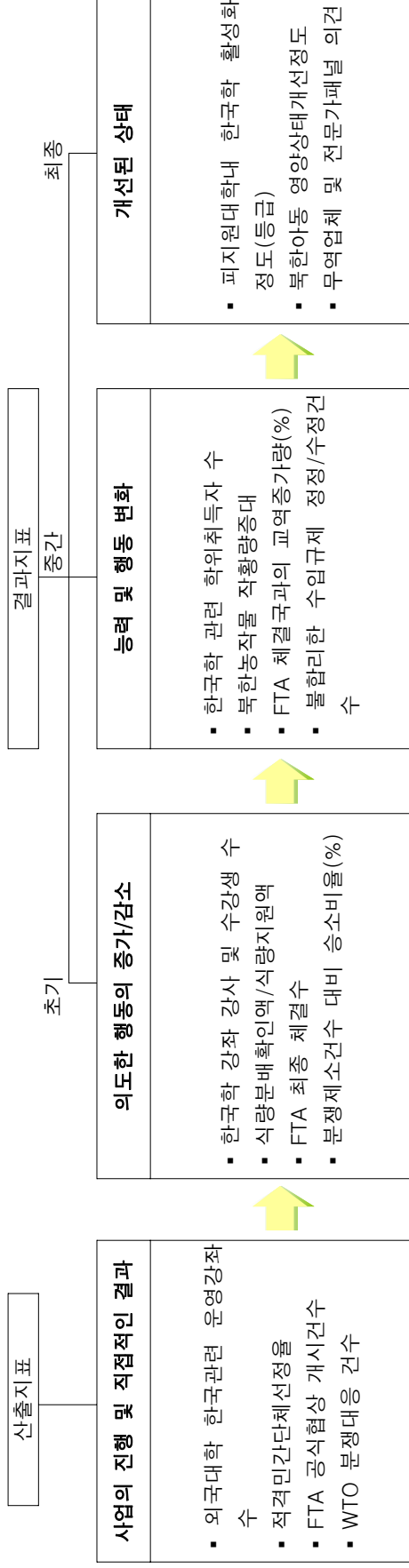
국가	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 국무부	비자 및 영사 서비스	미국내외에 있는 시민들을 보호하고 영사프로그램, 과정, 시스템들의 개선을 통해 미국국경지대를 보호	[연간 산출] 영사관리평가팀(CMAT) 평가 수 [연간 효율성] 어권신청서를 받아서 발행되는데 걸리는 처리일수 [장기 결과] 국경통행카드와 안면인식기술의 분석을 포함한 생체인식입국심사 프로그램을 개발
미국 재무부	국세청 납세자 변호서비스 (Taxpayer Advocate Service)	국세청의 시스템 문제로 인한 납세자들의 문제점들을 해결해줌 ▪ 납세자가 국세청과의 분쟁이 생길 경우, 납세자의 문제해결	[연간 산출] 접수된 사건이 종결된 비율 [장기 결과] *사회복지사업의 질 (납세자 문제들중 무작위로 추출하여 8가지 기준에 의해 독립된 평가를 함) [장기 결과] *납세자옹호서비스를 받은 사람들의 만족도(5점척도) 주) * : 원문에는 장기 산출로 분류되어있음
미국 주택 및 도시개발 부	주택상담 (Housing Counseling)	잠재적인 주택구매자와 주택소유자, 저소득자에서 중산층 임대자와 무주택자들에게 광범위하고 다양한 주택상담서비스를 통해 주택소유기회를 넓히고 적절한 주택공급을 개선 ▪ 상담자들은 임대 및 자가소유주택에 맞는 주택공급조건을 개선시키도록 지침과 상담을 제공	[장기 산출] FY 2004~FY 2008 사이에 HUD주택상담서비스를 받은 가구수 [연간 산출] 주택상담서비스를 받고 있는 소수민족 고객(minority clients)의 비율 [연간 결과] 임대 및 무주택자가 적절한 주택을 찾거나 주택상황을 개선하기 위해 사회적으로 비수요지역을 받기위해 상담을 받은 비율 [연간 결과] 주택을 구매하거나 90일내에 모기지를 준비하기 위해 사전구매상담을 받으려는 고객들의 비율 [연간 결과] 전체 상담활동중에 1대1 상담의 비율

7. 대민서비스 제공-해외사례(계속)

국가	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 보건 복지부	어린이 정신건강서비스	심각한 정서불안을 가진 어린이에 대한 정신건강서비스를 제공	[장기 결과] 6개월동안 정신건강서비스를 받은 어린이들중 행동 및 정신적 징후가 개선되는 비율이 30%를 초과하는 funded sites의 비율 [장기 결과] 연방프로그램의 자금제공이 끝난 후 5년 동안 유지되고 있는 치료시스템의 비율 [연간 결과] 임원환자와 자택치료를 받는 고객당 소요되는 치료일수의 감소 [장기/연간 효율성] 매년 10%혹은 그 이상의 임원치료비용이 감소하고 있는 보조금수혜자의 비율 [연간 효율성] 임원환자의 치료비용 감소액
미국 국토 안보부	이민관리서비스 (Immigration Services)	정확하고 유용한 이민관련 정보를 제공하며, 이민과 시민권의 혜택을 누리도록 하며 시민권에 대한 이해 를 증진시킴 ▪ 이민관련 정보를 제공	[연간 결과] USCIS 전화센터를 이용한 고객만족율 [연간 결과] 사회복지부정평가(Benefit Fraud Assessment) 결과 [연간 산출] 귀화자격 절차 준수율의 수준(%) [연간 산출] 미국내 거주자 신분조정 절차 준수율의 수준(%) [장기 산출] 6개월 이상 계류 중인 신청서의 비율 [연간 효율성] 셀프서비스를 통해 처리된 고객 문의 비율 [장기 효율성] 비이민자신청서 처리기간 [장기 효율성] 귀화신청서 처리기간 [장기 효율성] 미국 내 거주자 신분조정 신청서 처리기간
미국 내무부	국립공원서비스	후손에 물려줄 수 있도록 공원의 자원들을 보존하면서 안전한 레크 레이션 활동들을 제공하여 즐거움을 증	[연간 산출] 목표한 장소에서의 방문객 증가 비율 [연간 결과] 입장료 지불의 가치에 대한 고객만족도 [장기 결과] 대중간강 - 체육활동관련하여 공원을 방문한 비율 [장기 결과] 방문자안전(시설) - 연간 국립공원에서의 사상자수 [연간 결과] 시설, 서비스, 레크레이션 활동에 만족하는 방문자들의 비율 [연간 효율성] 징수된 총수입 대비 징수비용의 비율 [연간 효율성] 통역제공을 받은 방문객 1인당 비용

8. 대외교류 · 협력

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>국제사회의 한국에 대한 이해제고, 해외 현지 자생적 기반 조성, 통상이익을 위한 초석 마련</p>	<p>외교부 자유무역협정추진 외교부 WTO 분쟁대응 외교부 한국학 기반확대 사업 통일부 인도적 지원 사업</p>	<ul style="list-style-type: none"> 국제조약 체결 인도적 지원 한국 문화기반 확대 	<p>사업의 결과가 장기를 필요로 하며, 결과자체의 측정이 어려운 사업의 경우.</p> <p>사례1) 수혜자가 비교적 뚜렷한 경우 수혜자 중심 지표를 사용하며 사업의 질에 대한 지표 추가</p> <p>사례2) 정량적 데이터 수집이 어려울 경우 정성적 자료 이용(전문가 패널 등)</p>



8. 대외교류 · 협력

사례 1) 사업 수혜자 및 사업활동의 질에 관한 결과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
외교부	한국학기반확대	국제사회의 한국에 대한 이해제고를 위해 한 국학 학위과정 전공 해 외 대학 수 증가, 해외 현지 자생적 제도 기반 조성	<ul style="list-style-type: none"> 교수직 설치 지원 한국학 회의 개최 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 프로그램 지원건수 외국대학내 한국학강좌 설치수 강좌 등록 인원 수 및 비율 학위취득자당 연간 사업비 	<ul style="list-style-type: none"> 인식변화 및 새로운 지식습득한 수강생수, 비율 (사후설문조사) 외국대학 한국학 학위취득자 피지원대학내 한국학 활성화 정도(등급) 한국학 강좌 계속유지비율
외교부	한국학전문가육성	해외한국연구학자, 학생 대상 단계별 연구장 학 지원프로그램 시행 한국 전문가 육성 및 지한인맥 확대	<ul style="list-style-type: none"> 연수 및 학위과정 장학금 지급 방한연구 기회확대 외국인 전문연구자 연구저술 및 출판지원 	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 한국학 전문가수 외국인 한국전문가 연구실적(건) 	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 한국학 학위취득자 한국전문가 연구발표 및 인용건수 외국인 한국학 전문가 유지율

-
- * 사업수혜자 변화에 대한 성과정보 측정
 - * 사업 활동의 질에 대한 성과정보 측정
 - 사업의 효율성, 이용의 편리성 등

8. 대외교류 · 협력

사례 2) 전문가 패널 의견을 성과지표로 활용한 경우

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
외교부	외교부 자유무역협정추진	무역상대국과 자유무역협정(FTA) 지속추진, 안정적인 해외수출시장 확보 및 적극적 외국인 투자유치	<ul style="list-style-type: none"> FTA 정책수립 지역교섭(대상국가) 상품서비스 교섭 	<ul style="list-style-type: none"> FTA 공식협상 개시건수 	<ul style="list-style-type: none"> FTA 최종 체결수 FTA 체결국 교역증가량 (%) 무역업체 및 전문가패널 의견
외교부	WTO 분쟁대응	세계무역기구 분쟁해결절차 활용을 통한 우리 통상이익의 극대화 무역상대국 부당한 수입규제조치 시정 우리기업의 수출환경 개선	<ul style="list-style-type: none"> WTO 분쟁대응 및 교섭지원 	<ul style="list-style-type: none"> WTO 분쟁대응 건수 수입규제 정정/수정건수 	<ul style="list-style-type: none"> WTO 분쟁제소건수 대비 승소비율 (%) 분쟁해소 뒤 수출/교역 증가율 (%) 무역업체 및 전문가패널 의견

결과측정이 어려우며 정량적 데이터 수집이 어려운 경우 정성적 자료를 이용(전문가 패널 등)하여 지표 개발.



8. 대외교류 · 협력 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 활동	성과지표
미국 노동부 (DOL)	국제 아동 노동프로그램 및 외무청(office of foreign)과의 협조	아동 노동력의 착취를 감소시키고, 노동시장에서의 기본적인 노동권의 보호 및 강화시킴	<p>[연간 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 노동력 착취로부터 보호되거나 구출된 아동의 수 ▪ 노동부가 지원한 교육 프로젝트의 결과로서 제공된 교육/훈련의 기회 ▪ 노동부가 지원하는 교육 프로젝트의 교육 프로그램에 등록된 아동의 수 ▪ 노동 감독관으로부터 근로수당을 받는 노동자를 통해 측정된 국제노동법의 준수 정도 <p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 미국 노동부 프로젝트의 지원을 통해 경제적 상황이 개선된 아동의 비율 <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 아동 노동력 착취로부터 보호/구출된 아동 당 소요비용
미국 국무부 (DOS)	국제 평화유지 (peacekeeping) 활동 기여	미국 정부는 국제연합(UN)의 평화유지 임무를 공유. 국제 사회의 공동 지원을 통해 국제평화 및 안보 유 지가 필요할 때 새로운 평화유지 임무 참여	<p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 02년부터 지속된 UN 평화유지 활동 임무 중 5개를 07년까지 종 료하는 것 (UN peacekeeping 활동미션으로 설정, 실행된 13개 사업의 이행 완료를 의미하는 지표로서 사업계획을 살펴보면 05년도 9개 실 행, 4개 완료, 07년 8개 실행, 5개 완료 계획으로 설정되어 있음) <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 미션 수행 작업에 의해 배분된 미션 수행 비용의 총액 (총 미션 비용/직원의 수)

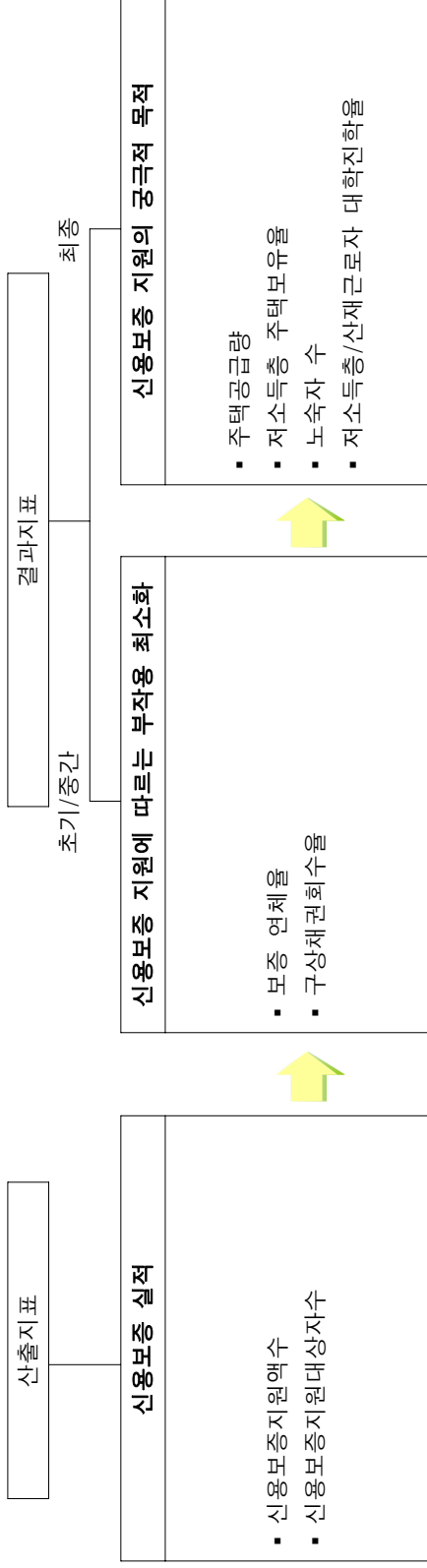
8. 대외교류 · 협력 - 해외사례(계속)

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 국무부 (DOS)	동남아시아의 교육 문화 교류 프로그램	미국과 해외의 민간 시민간의 상호 친선을 발전시키고, 개인적, 전문적, 제도적 상호 이해와 신뢰 존중을 보다 증진시킴	<p>[연간 산출]</p> <ul style="list-style-type: none"> 외국 교환 프로그램의 참여자 수 <p>[연간 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 다음 요소를 기초로 교환프로그램의 만족을 표시한 교환 프로그램 참가자의 비율 1) 행정; 2) 내용의 질; 3) 경험의 범위; 4) 전문적이거나 학문적 분야와 프로그램과의 연관 정도 <p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 교환 프로그램 참가자 중 교환을 통한 지식의 습득 등을 통해 긍정적인 변화를 얻은 참가자의 비율 교환 프로그램 참가자 중 교환 경험 이후 5년 이내 전문적인공동 협력에 창출되었거나 지속되고 있는 참가자의 비율 <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 전체 프로그램 비용 중 행정 비용의 비율

9. 대위변제

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>신용보증의 공급 및 대위변제금의 지급</p>	<p>재경부 주택금융신용보증기금 출연 노동부 신용보증 대위변제</p>	<p>주거안정 및 주택공급을 위한 신용보증 공급 신용보증 지원을 통한 생활안정자금 융통</p>	<p>대부분의 부처에서 제시하는 신용보증재원액은 적절한 결과지표로 볼 수 없음. 신용보증을 통한 주거안정 및 생활안정을 직접 측정하는 성과지표를 필요. 단, 사업의 부작용을 크기를 나타내는 연체율, 구상채권 회수율 등을 같이 제시하는 것이 바람직함.</p>

9. 대우변제



9. 대위변제 - 국내사례

부처	사업명	사업목적	사업활동	신출지표	결과지표
재경부	주택금융 신용보증기금 출연	서민 및 저소득층의 주거안정과 주택공급촉진을 위한 신용보증공급을 통해 주택금융의 장기적, 안정적 공급을 촉진하여 국민 복지의 증진과 국민경제의 발전에 기여	<ul style="list-style-type: none"> 주택 건축, 구입, 임차, 개량을 위해 금융기관으로부터 대출을 받는 주택수요자에 대한 신용보증 분양, 임대 목적으로 주택 건설을 위해 금융기관으로부터 대출을 받는 주택사업자에 대한 신용보증 	<ul style="list-style-type: none"> 신용보증지원액 신용보증지원대상자 수 	<ul style="list-style-type: none"> 주택공급량, 저소득층 주택보유율 보증연체율 구상채권회수율
노동부	신용보증 대위변제	보증·담보 제공이 곤란한 근로자에게 신용보증 지원을 통한 생활안정자금 융통을 원활히 하여 생활안정 도모	<ul style="list-style-type: none"> 대학학자금 대부 산재근로자 정착금 및 대학학자금 장애인근로자 자동차구입 및 직업생활안정자금 생활안정자금대부 및 체불생계비대부 	<ul style="list-style-type: none"> 신용보증지원액 신용보증지원대상자 수 	<ul style="list-style-type: none"> 저소득층/산재근로자 대학진학율 보증연체율 구상채권회수율



측정가능하고 유의미한 결과지표를 선정하기 매우 어려움. 산출지표를 대신 사용할 것인지 검토 필요.
신용보증 공급에 따르는 부작용, 즉 보증연체 및 구상채권회수 등에 대한 지표를 별도로 관리하는 것이 필요.

10. 자원유지보전(문화재 포함)

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>자원의 유지, 보수, 보전, 보존 자체가 의미가 있는 사업</p>	<p>행정자치부 국가기록물 관리사업 문화재청 경복궁 종합정비 문화재청 궁능원 보수정비 문화재청 문화재 보수정비 문화관광부 전통시찰보존지원사업 산림청 국립수목원보전관리 산림청 산림자원보전관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기록 보존 관리 ▪ 문화재 보존 관리 ▪ 자원 유지 및 보전 관리 	<p>문화재 보존관리의 경우 뚜렷한 성과 및 이의 측정이 곤란하므로 해당 분야 전문가 의 평가를 지표로 활용할 수 있음. 유지보수보전이 평가기간 중 진행 중이라 면 유지보수를 지표 사용 가능. 유지보수보전의 효율성에 대한 지표 개발 이 가능하다면 사용 권장.</p>

10. 자원유지보전(문화재 포함)



10. 자원유지보전(문화재 포함)

사례) 유지 보수 사업 자체의 적정성에 대한 지표를 활용

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
행정 자치부	국가기록물 관리 사업	각급 기관, 해외, 민간 등 국가 중요기록물을 체계적으로 수집·보존 및 관리하여 후 대에 전승하고 대국민 알권 리 충족을 위한 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 국가기록원이 자료 관리 수행 자료를 수집, 이관하는 작업 자료 보관 관리 기록관리 전문교육 실시 대국민 열람 서비스 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 이관 기록물 권수 국가기록물 열람자수 기록관리 전문교육 실시 횟수 기록관리 전문교육 참가 자수 	<ul style="list-style-type: none"> 기록관리 전문교육 만족도 국가기록물 공개 정도 국가기록물 활용도 국가기록물 관리에 대한 전문가평가
문화재청	경복궁 종합 정비	경복궁을 원형대로 복원하여 우리진통문화의 우수성과 독 창성 선양	<ul style="list-style-type: none"> 경복궁 복원사업 	<ul style="list-style-type: none"> 경복궁 복원계획 대비 복 원율 경복궁 복원 계획대비 공사비 증가율 	<ul style="list-style-type: none"> 경복궁 복원에 대한 전 문가 평가
신림청	식물자원 보전관리	식물유전자원의 체계적 보존 관리로 생물유전자원을 확보 하여 국가자원화 기반을 조 성하고 국민들에게 산림휴양 원을 제공	<ul style="list-style-type: none"> 사립수목원, 자생식물단지 운영지원 산지습원생태계조사 	<ul style="list-style-type: none"> 사립수목원 지원실적 자생식물단지 면적 	<ul style="list-style-type: none"> 수목원 이용률 수목원 이용자 만족도 식물자원 보호정도

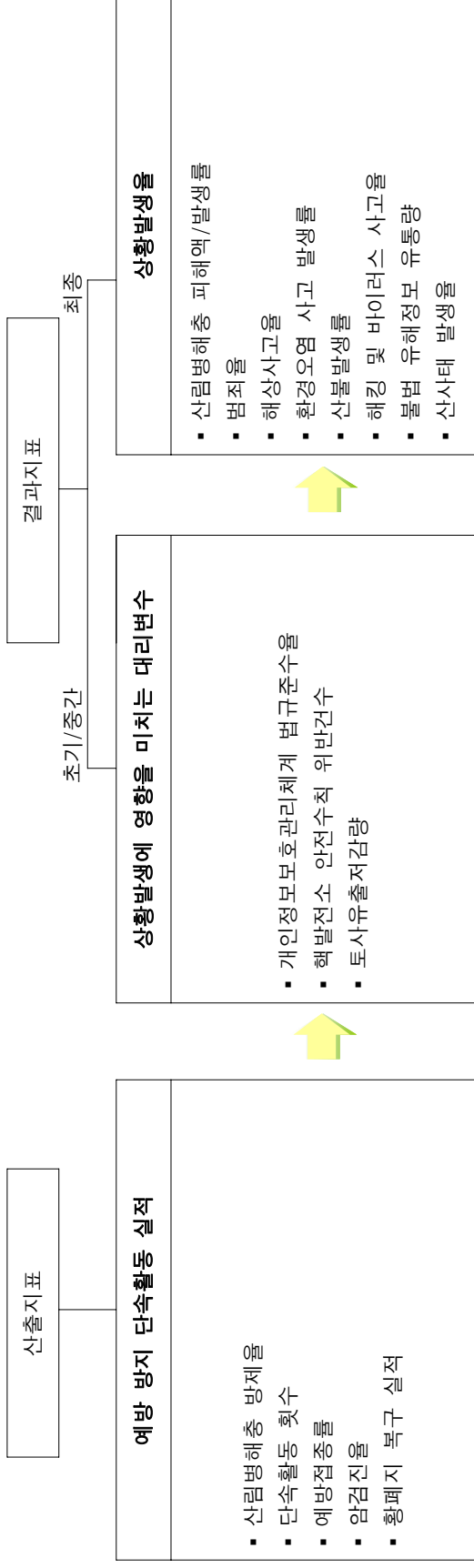


보존 관리 자체 이외의 목표가
있을 경우, 그에 상응하는
결과지표 활용 필요.

11. 방지 · 예방 · 단속사업

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>방지 예방 및 단속 활동에 관련된 사업</p>	<p>산림청 산불방지대책사업 산림청 산림병해충방제사업 해양경찰청 경비구난활동 해양경찰청 해양오염 방지활동 보건복지부 국가 예방접종 사업 보건복지부 국가 암 조기 검진 정통부 해킹바이러스 대응체제구축 정통부 불건전정보유통방지사업 해수부 해양보호구역 관리 방재청 국가안전관리시스템구축 노동부 작업환경측정및근로자건강관리 노동부 직업병진단및측정기관관리 경찰청 생활안전활동</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 경비 활동 ▪ 구난 활동 ▪ 단속 활동 ▪ 모니터링 활동 ▪ 예방 접종 ▪ 검진 활동 	<p>방지 예방 단속 사업은 특정 상황이 발생하지 않도록 하는 것이 목표임. (사례1)-발생하지 않은 상황을 측정하여 지표로 활용하기 곤란하므로 방지나 예방을 하지 못한 상황(사고, 오염, 범죄)의 발생 빈도를 대리지표로 사용함. (사례2)-산출지표가 결과지표에 미치는 영향이 아주 분명한 경우는 산출지표도 사용 가능(예방접종률). (사례3)-특정 상황의 발생 빈도가 매우 낮은 경우는, 상황의 발생에 영향을 미치는 간접 변수(해발전소 안전수칙 위반건수 등)를 지표로 사용.</p>

11. 방지 · 예방 · 단속사업



11. 방지 · 예방 · 단속사업

사례 1) 예방하지 못한 상황(사고, 오염, 범죄)의 발생 빈도를 결과지표로 사용

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
산림청	산불방지대책사업	산불예방과 초동진화로 국민의 재산보호, 인명피해 최소화, 산림자원 및 자연생태계의 보호	<ul style="list-style-type: none"> 무인감시카메라 설치 산불진화차 확대보급 무선중계기 설치 산불전문진화대(인력) 확보 	<ul style="list-style-type: none"> 산불진화차 보급대수 산불전문진화대 확보 인력수 	<ul style="list-style-type: none"> 건조주의보 발령일수당 산불발생건수 건조주의보 발령일수당 산불피해면적
정통부	해킹, 바이러스 대응체제 구축	상시적인 인터넷 이상 징후 모니터링, 분석, 대처방안수립 및 전파를 통한 인터넷 침해사고 예방 및 피해 최소화	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷 모니터링 이상 징후 분석 대처 방안 수립 대처 방안 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> 정보수집기관개수 취약성 및 웹바이러스 분석건수 	<ul style="list-style-type: none"> 해킹 및 바이러스 사고 건수



발생하지 않은 상황을 측정하여 지표로 활용하기 곤란하므로 방지나 예방을 하지 못한 상황(사고, 오염, 범죄)의 발생 빈도를 대리지표로 사용.

11. 방지 · 예방 · 단속사업

사례 2) 산출활동이 결과에 미치는 효과가 아주 직접적이고 분명한 경우

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
산림청	병해충방제사업	산림병해충 적기방제로 산림 생태계의 건강성 유지와 산림자원 손실 방지에 주력	<ul style="list-style-type: none"> 산림병해충의 조기예찰 및 적기방제 송이생산지의 슬입혹파리 방제 밤나무종 해충 적기방제 	<ul style="list-style-type: none"> 산림병해충 방제율 (계획대비 방제면적) 	<ul style="list-style-type: none"> 산림병해충 피해액 산림병해충 발생면적(천ha)
보건복지부	국가예방접종사업	국가필수예방접종(전염병 14종)의 보장성강화와 서비스질개선 및 접종률 향상을 통한 질병 퇴치 및 질병발생 예측	<ul style="list-style-type: none"> 국가필수예방접종 시행 효율적인 사업실시를 위한 기반강화(전문인력지원, 접종률 조사, 예방접종 홍보) 예방접종등록 및 전염병 예측 관리 정보시스템 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 예방접종자수 	<ul style="list-style-type: none"> 전염병 발병 감소율 (%)



산출지표가 결과지표에 미치는 영향이 아주 분명한 경우는 사업의 성과를 보여 주기 위해 산출지표도 사용 가능(예: 예방접종). 그러나 결과지표도 동시에 활용하는 것이 바람직함.

11. 방지 · 예방 · 단속사업

사례 3) 예방대상 상황의 발생 빈도가 아주 낮거나 무조건적으로 상황 발생을 방지해야 하는 경우(예: 테러, 핵사고 등)

부처	사업명	사업목적	사업활동	대리지표	결과지표
미국 핵 규제 위원회 (Nuclear Regulatory Commission)	핵 안전	민간의 핵 물질 사용 규제를 통하여 공공의 건강, 안전과 환경을 보호	<ul style="list-style-type: none"> 핵 관련 안전 수칙 개발 및 준수 핵 관련 안전 검사 핵 안전 관련 교육 등 	<ul style="list-style-type: none"> 핵 관련 산업의 안전 상태 (통계자료 이용) 규제 범위를 초과하는 방사선 누출 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 핵 발전 관련 사고 방사선 누출로 인한 사망 건수



- 특정 상황의 발생 빈도가 매우 낮은 경우는, 상황의 발생에 영향을 미치는 간접 변수(핵발전소 안전수칙 위반건수 등)를 지표로 사용 가능.
- 간접 변수 활용시, 상황 발생에 간접변수가 미치는 영향에 대한 연구가 필요함, 변수의 간접 변수를 활용하는 것이 바람직함.

11. 방지 · 예방 · 단속사업 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 농림부	식품 안전 및 조사 서비스	Salmonella 나 E. Coli와 같은 병원균으로부터 발생하 는 식품관련 질병을 막는 것 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 식품의 안전성확보를 위한 활동 ▪ 식가공 업체의 안전성 조사 ▪ 유통 식품의 안전성 조사 	[연간 산출] 안전성 조사 회수 [연간 산출] 안전성 조사 공장 또는 식품 범위 [연간 결과] 조사결과 병원균 오염 식품 비율 [연간 결과] 조사결과 병원균 오염 식가공 공장 비율 [장기 결과] 병원균 오염으로 인한 사고의 발생 건수 감소 비율
미국 질병예방 센터	317 예방접종	예방접종을 통하여 질병, 사망, 불구가 되는 것을 예방 하는 것 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 소아 및 성인 예방접종 	[연간 산출] 예방접종 인원 [장기 결과] 예방접종으로 예방 가능한 질병의 발생 건수 (각 질병별로 기준치와 목표치 설정)

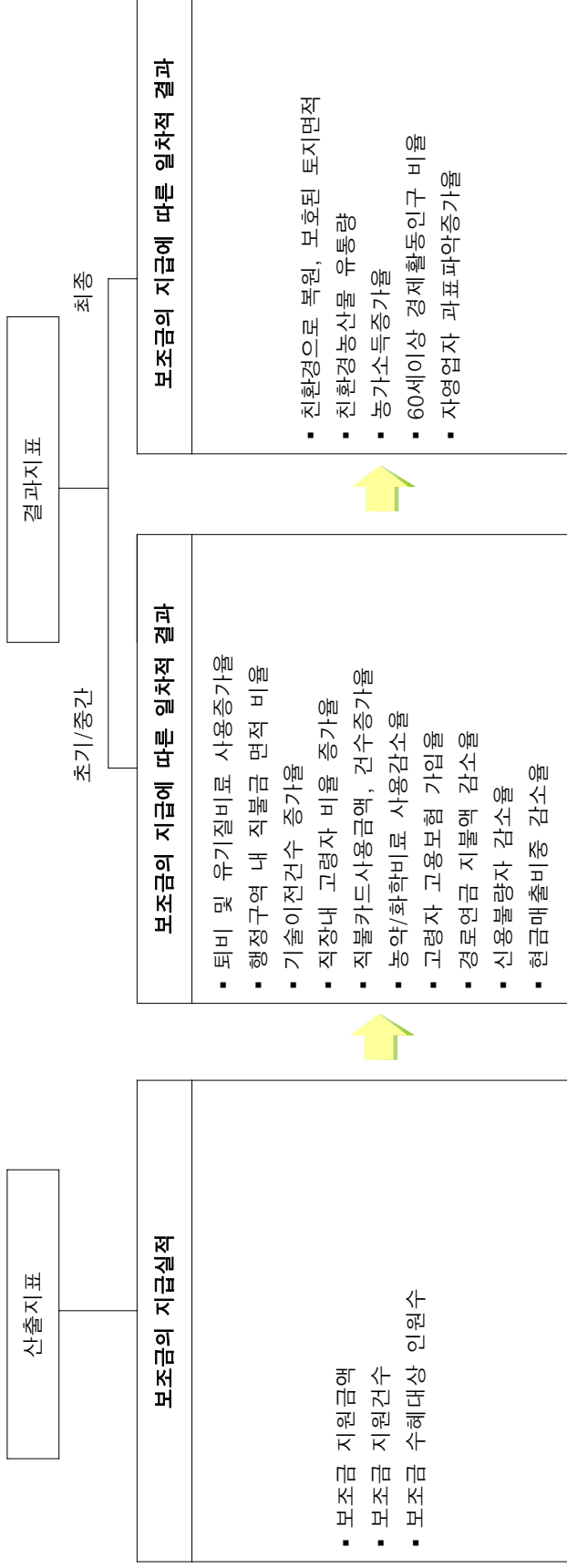


발생하지 않은 상황을 측정하여 지표로 활용하기 곤란하므로 방지나 예방을 하지 못한 상황(사고, 오염, 범죄)의 발생 빈도를 대리지표로 사용.

12. 보상금 · 보조금(인센티브 포함)

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>인센티브 차원의 보상금·보조금</p> <p>[보상금 對 공적부조 비교]</p> <p>보상금 : 고령자 고용시 장려금 지급 -> 고령자 고용촉진</p> <p>공적부조 : 일정연령 도달시 무조건적 경로연금 지급 -> 고령자 사회부조</p>	<p>노동부 고용유지지원금</p> <p>노동부 고용자기용촉진장려금</p> <p>농림부 친환경농업 직접지불</p> <p>건교부 국민주택기금지원</p> <p>환경부 한강수계주민지원 사업</p> <p>국세청 생활영수증 보상금제도</p>	<p>보상금 또는 보조금 지급</p>	<p>동 사업수단의 경우 사업자체의 결과물 뿐만 아니라 서비스의 질 또한 사업의 성과 를 측정하는데 밀접한 관련이 있음.</p> <p>[서비스의 질적 측면]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 서비스 제공의 적시성 ▪ 서비스 접근성과 이용의 편리성 ▪ 서비스 정확성 <p>(처리과정의 오류, 부정수급 등)</p>

12. 보상금 · 보조금 (인센티브 포함)



12. 보상공금 · 보조금 (인센티브 포함)

사례 1] 보조금 수혜자를 중심으로 결과지표 개발

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표						
농림부	친환경농업 직접지불	친환경농업실천인에게 초기 소득감소분을 지원 친환경농업 육성, 농 촌환경보전및 안전농산 물 생산	<ul style="list-style-type: none"> 소득감소분 지원 농촌환경보전 지도 친환경농산물 생산지도 	<ul style="list-style-type: none"> 지원농가수 직불금 지급면적 	<table border="1"> <tr> <td>초기</td> <td>유기질비료 사용량</td> </tr> <tr> <td>중간</td> <td>친환경농업 유지농가비율</td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 친환경에 의해 복원, 보호된 토지면적 친환경농산물 유통량 농가소득증가율 </td> </tr> </table>	초기	유기질비료 사용량	중간	친환경농업 유지농가비율	최종	<ul style="list-style-type: none"> 친환경에 의해 복원, 보호된 토지면적 친환경농산물 유통량 농가소득증가율
초기	유기질비료 사용량										
중간	친환경농업 유지농가비율										
최종	<ul style="list-style-type: none"> 친환경에 의해 복원, 보호된 토지면적 친환경농산물 유통량 농가소득증가율 										
교육부	지방대학신 역량강화	지역발전전략과 연계된 지방대학의 특성화 분 야 집중육성 및 지방대 학 졸업생의 취업경쟁 력 제고	<ul style="list-style-type: none"> 지역혁신체계 활성화기반 구축 지방대학혁신역량강화 사업추진 	<ul style="list-style-type: none"> 특성화 과목 개설건수 특성화 과목 수강생수 	<table border="1"> <tr> <td>초기</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 특성화분야 교원확보율 특성화분야 신입생 충원율 </td> </tr> <tr> <td>중간</td> <td>1년 뒤 졸업생 취업률</td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 5년 뒤 졸업생 취업률 특성화분야 석박사 지원율 </td> </tr> </table>	초기	<ul style="list-style-type: none"> 특성화분야 교원확보율 특성화분야 신입생 충원율 	중간	1년 뒤 졸업생 취업률	최종	<ul style="list-style-type: none"> 5년 뒤 졸업생 취업률 특성화분야 석박사 지원율
초기	<ul style="list-style-type: none"> 특성화분야 교원확보율 특성화분야 신입생 충원율 										
중간	1년 뒤 졸업생 취업률										
최종	<ul style="list-style-type: none"> 5년 뒤 졸업생 취업률 특성화분야 석박사 지원율 										



단순히 사업활동을 지표화
해서는 사업의 최종 목적
달성여부를 확인할 수 없음.



보조금 수혜자의 행동변화와 이를 통
한 개선된 상태를 결과지표로 활용 가
능함.

12. 보상금 · 보조금 (인센티브 포함)

사례 2] 서비스의 질을 지표화 한 경우

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표						
노동부	고령자고용촉진 장려금	고령자 고용기업에 장려금 지급	<ul style="list-style-type: none"> 고령자(55세 이상) 고용시 사용자 지급 임금의 1/3, 6개월간 지급 고령자 재고용시 지원금 지급 근로자 중 고령자 비율에 따라 장려금 지급 	<ul style="list-style-type: none"> 보조금 지원 건수 (= 고령자 고용건수) 수급자 중 부정수급율 	<table border="1"> <tr> <td>초기</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 고용주 및 취업자 만족도 퇴직 고령자 재고용율 퇴직 고령자 재취업율 </td> </tr> <tr> <td>중간</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 취직 고령자 직장유지율 경로연금 지불액 감소율 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 고령자 경제활동인구율 </td> </tr> </table>	초기	<ul style="list-style-type: none"> 고용주 및 취업자 만족도 퇴직 고령자 재고용율 퇴직 고령자 재취업율 	중간	<ul style="list-style-type: none"> 취직 고령자 직장유지율 경로연금 지불액 감소율 	최종	<ul style="list-style-type: none"> 고령자 경제활동인구율
초기	<ul style="list-style-type: none"> 고용주 및 취업자 만족도 퇴직 고령자 재고용율 퇴직 고령자 재취업율 										
중간	<ul style="list-style-type: none"> 취직 고령자 직장유지율 경로연금 지불액 감소율 										
최종	<ul style="list-style-type: none"> 고령자 경제활동인구율 										



서비스의 정확성(부정수급율)이 목표달성과 밀접한 인과가 있으므로 동 정보를 산출지표로 활용.

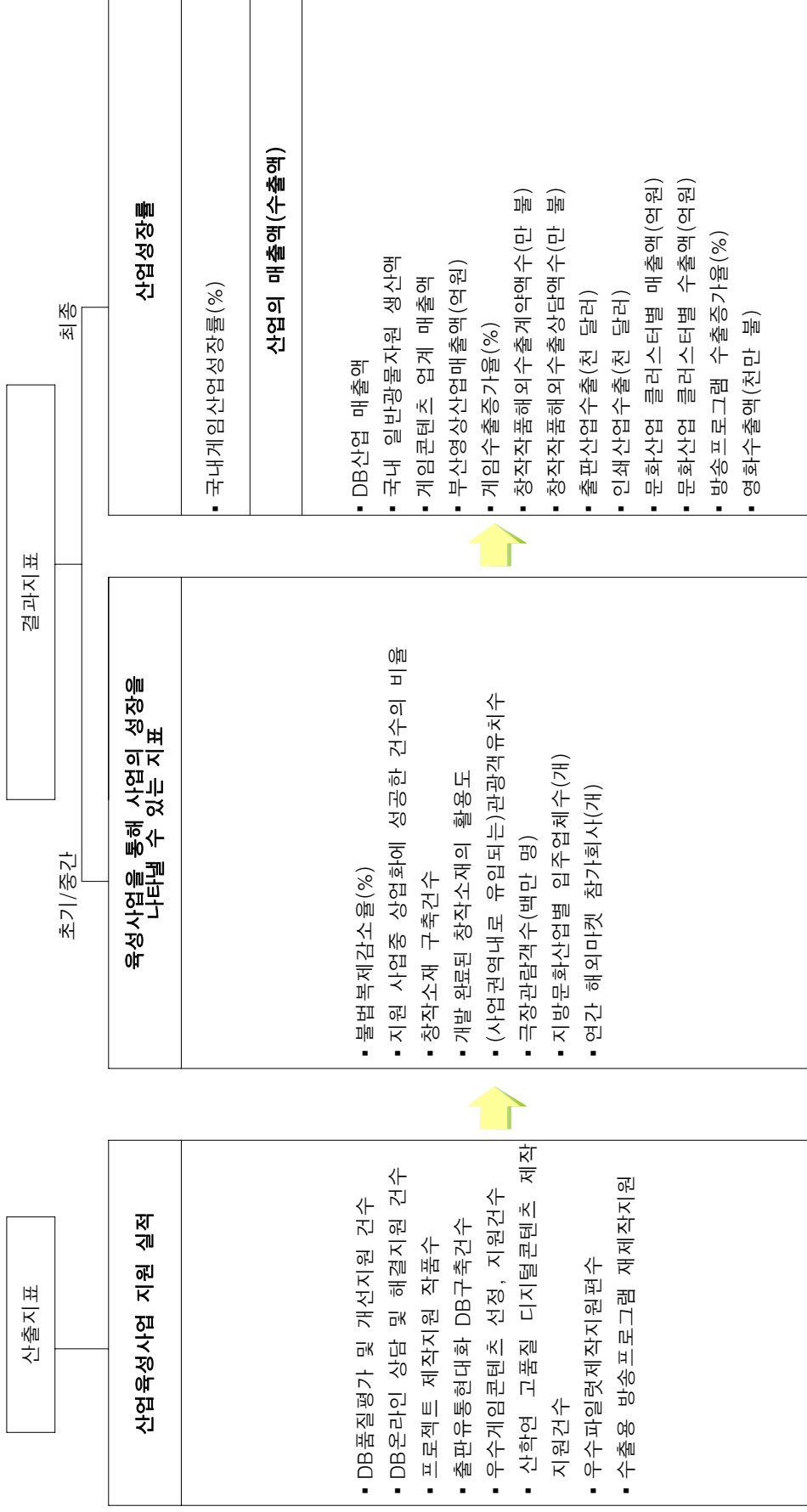
12. 보상금 · 보조금 (인센티브 포함) - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 노동부 (Dol)	Work Incentive Grants	경제활동인구의 경제활동 참여를 높이고, 장애자의 취업을 도움	<p>[연간/장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 참여자의 급여증가율 노동 재참여, 경제활동참가율 <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 등록한 개인/장애인 당 노동축진보조금 투자액
미국 노동부 (Dol)	Trade Adjustment Assistance program	수입/무역 관련 업무 실직자에 대해 교육훈련을 제공하고 현물 급여를 지원	<p>[연간/장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 프로그램 수료 이후 취업한 참가자의 비율 수료 이후 취업을 유지하고 있는 참가자의 비율 수료 이후 참가자의 소득 변화를 <p>[장기 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 참가자 당 소요 비용
미국 노동부 (Dol)	진폐 급여 프로그램	진폐증과 유자격 생존 광부에게 임금 보전을 위한 급부 및 의료 지원을 제공	<p>[연간 산출]</p> <ul style="list-style-type: none"> 국가통계(national index)와 비교하여 전년에 비해 증가한 진폐 의료 지원비용의 비율 <p>[장기 산출]</p> <ul style="list-style-type: none"> 수정된 규정하에서 진폐 급여를 청구한 비율 <p>[장기 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 진폐급여 청구 이후 지급 결정까지 소요된 평균 일수
미국 보훈부 (DoV)	제대군인 교육 급부(Benefits)	학위수여, 비행훈련, 직업훈련 등의 교육과정에 대해 최대 36개월의 교육 급부를 제공 복무의무 종료 후 10년 이내에 교육급부 신청	<p>[장기 결과지표]</p> <ul style="list-style-type: none"> 적정성: 적정하게 산정된 급부액의 비율 적시성: 당초 교육 청구를 이행하는데 소요된 평균 일수 적시성: 보충 교육 청구를 이행하는데 소요된 평균 일수

13. 산업육성

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동 (Activity)	지표개발 참고사항
<p>특정 산업육성이 목적인 사업으로 사업수단은 다양하게 나타남</p>	<p>정통부 DB산업육성지원 정통부 첨단게임 S/W산업육성 산자부 일반광업육성 문화관광부 게임산업육성 문화관광부 애니메이션산업 육성 문화관광부 문화콘텐츠진흥 문화관광부 출판산업육성 문화관광부 방송영상산업육성 문화관광부 지방문화산업기반조성 문화관광부 대구디지털인쇄산업육성 문화관광부 남해안관광벨트조성 문화관광부 유교문화관광자원화 문화관광부 문화영상도시육성</p>	<p>육성하려는 산업의 특성에 따라 세부적인 사업활동이 다양하게 존재함</p>	<p>산업육성의 목적하에 다양한 형태의 세부사업들로 구성되어 있는 경우 중간결과는 다를 수 있지만 최종적으로 이르고자 하는 것은 해당 산업의 육성으로 동일함.</p> <p>그러므로 최종적으로 산업육성 사업으로 인해 실제 해당산업이 육성되었는지를 측정할 수 있는 지표를 개발해야 함.</p> <p>주로 산업의 성장을 및 매출액 등과 같은 지표와 더불어 기타 산업육성을 나타낼 수 있는 양적지표와 질적인 측면을 반영할 수 있는 지표들을 제시하도록 해야 함.</p> <p>만약 산업육성의 결과가 단기간에 나타나기 힘든 경우 주요 세부사업들에 대한 산출지표를 쓰도록 함.</p>

13. 산업육성



13. 산업육성

사례 1) 최종 결과지표가 주로 매출액(수출액)으로 나타낼 수 있는 경우

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
정통부	DB산업육성지원	지식 데이터베이스 구축과 체계적인 품질관리를 지원하여 국내 영세 데이터베이스 사업자를 지원하고 신진화된 DB 유통 구조를 확립	<ul style="list-style-type: none"> DB품질평가 및 개선지원 : 공공기관 DB품질진단, 우수 DB시상 DB지식수집 및 제공, 온라인 상담 등 공공정보유통지원 :공공정보 중점활용분야발굴 DC사이버전시장 :DC기업제품 정보전시 등 	<ul style="list-style-type: none"> DB품질평가 및 개선지원 건수 DB온라인 상담 및 해결지원 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 DB산업 매출액
신자부	일반관광육성	국내 일반관광 개발에 필요한 정밀조사, 시추, 굴진, 현대화 사업으로 국내관광개발 활성화 유도, 북한 광물자원개발에 필요한 조사비 지원	<ul style="list-style-type: none"> 정밀조사, 시추, 굴진, 현대화 사업 	<ul style="list-style-type: none"> 정밀조사건수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 국내 일반관광자원 생산액 지원 사업중 상업화에 성공한 건수의 비율
정통부	첨단게임 S/W산업육성	게임업계 전반의 비용요소 절감을 위한 테스트기반시설지원, 첨단제작 장비, 게임대회 및 시장조사, 동향분석 등 인프라 구축을 통해 첨단게임 SW산업 육성	<ul style="list-style-type: none"> 테스트기반시설지원 첨단제작장비운영지원 게임대회 및 시장조사, 동향분석 	<ul style="list-style-type: none"> 우수게임콘텐츠 선정, 지원 건수 산학연 고품질 디지털콘텐츠 제작지원건수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 게임콘텐츠 업계 매출액
문화관광부	부산영상도시육성	문화산업을 통한 지역경제 활성화 및 문화산업과 문화예술 연계를 통한 지역브랜드 창출	<ul style="list-style-type: none"> 부산영상도시육성종합계획 연구용역 부산영상센터건립 후반작업기조성, 영화체험박물관 조성 	<ul style="list-style-type: none"> 부산영상센터 건립 영화체험박물관 건립 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 부산영상산업매출액(억원)
문화관광부	애니메이션산업육성	애니메이션산업의 기획창작 역량강화와 해외마케팅지원으로 창작 활성화 및 해외진출확대도모/ 국내외 각종 애니메이션 페스티벌 개최 및 참가지원을 통한 저변확대 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> 해외마케팅지원 국내외 각종 애니메이션 페스티벌 개최 및 참가지원 	<ul style="list-style-type: none"> 국내외 각종 애니메이션 페스티벌 개최수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 연간 해외마켓 참가회사 최종 창작작품해외수출계약액 창작작품해외수출상당액

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
문화 관광부	출판산업육성	출판 및 인쇄산업육성을 통한 21세기 지식문화강국실현	<ul style="list-style-type: none"> 우수도서관리지원 한국의책번역지원 출판산업해외진출지원 불법복제간행을 단속지원 	<ul style="list-style-type: none"> 출판유통현대화 DB구축 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 출판산업수출(천달러) 인쇄산업수출(천 달러) 불법복제감소율(%)
문화 관광부	방송영상산업육성	방송영상제작 교육서비스 운영을 통한 방송영상산업 발전지원/방송시대의 핵심전문인력을 적기에 양성하여 21세기 방송영상산업 발전과 해외수출 경쟁력강화에 기여/우수방송프로그램의 해외수출을 통해 국가이미지 제고에 기여	<ul style="list-style-type: none"> 사이버방송영상아카데미운영 방송영상교육과정운영 우수파일럿프로그램제작지원 방송프로그램해외수출지원사업 등 	<ul style="list-style-type: none"> 수출용 방송프로그램 제작자 지원 우수파일럿제작지원편수 	<ul style="list-style-type: none"> 교육수료자 취업률 방송프로그램 수출증가율
문화 관광부	지방문화산업기반조성	지방문화산업기반(클러스터 조성지원) 구축을 통해 지역산업의 경쟁력 강화	<ul style="list-style-type: none"> 작업공간, 장비구축 비즈니스환경조성 창업지원 및 교육 	<ul style="list-style-type: none"> 임주업체(개) 	<ul style="list-style-type: none"> 문화산업 클러스터별 매출액 문화산업 클러스터별 수출액
문화 관광부	영상산업육성	국내영화산업의 성장, 한국영화의 세계화 및 국제네트워킹 구축, 다양성을 증진에 둔 문화역량 강화, 지방자치단체의 영상산업 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> 국제영화제 육성 영상산업활성화지원 저예산독립영화제작지원 	<ul style="list-style-type: none"> 저예산독립영화제작지원건수 	<ul style="list-style-type: none"> 극장관람객수(백만 명) 영화수출액 (천만 불)



산업육성사업의 결과지표로 산업의 매출액 및 수출액, 산업성장률등을 결과지표로 사용할 수 있음.



산업육성사업의 경우도 다양한 세부사업이 존재하므로 세부사업별 산출지표들의 수가 많아 질 경우 너무 많은 지표로 인해 사업의 중요한 결과가 혼동될 수 있음. 그러므로 핵심적이고 중요한 지표만 제시하고 나머지 지표들은 내부 관리용으로 사용하도록 함.

13. 산업육성

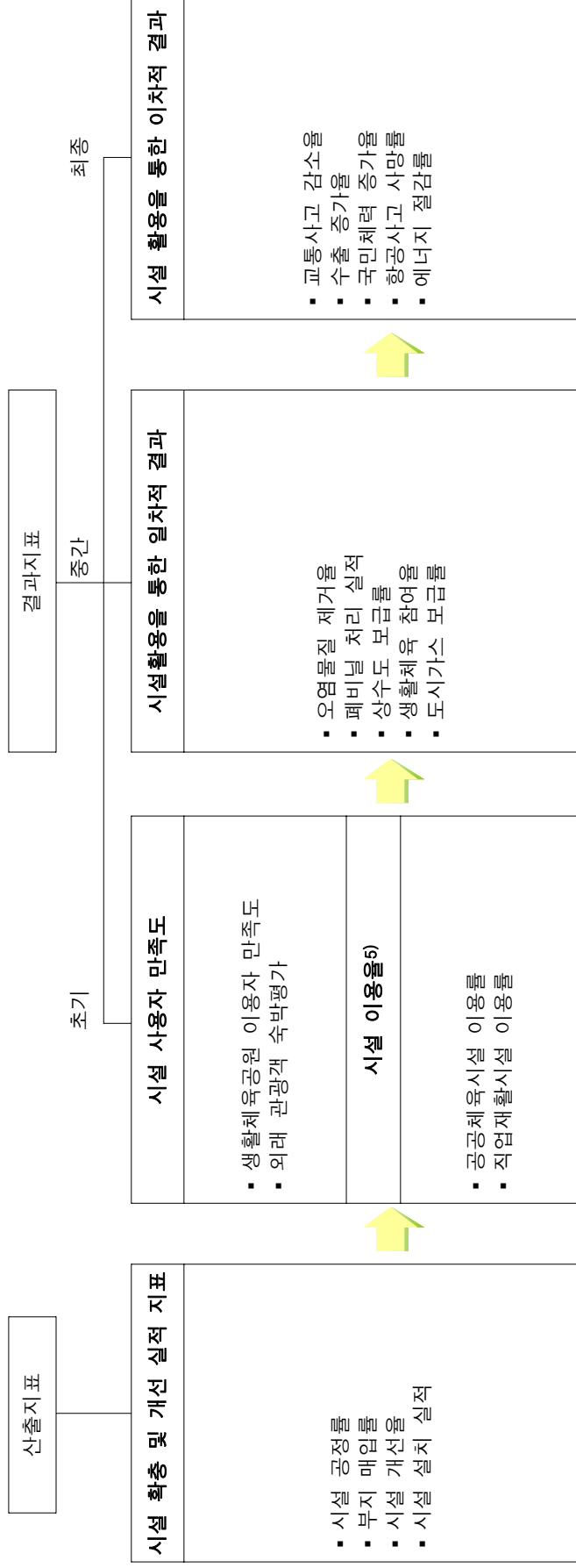
사례 2) 매출액 이외 산업육성의 성과를 나타낼 수 있는 지표를 사용한 경우

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
문화관광부	문화콘텐츠진흥	창의력과 지식이 집약된 새로운 고부가가치 산업인 문화콘텐츠 산업을 21세기 우리경제를 이끌어갈 차세대 신성장산업으로 육성	<ul style="list-style-type: none"> 전문인력양성, 기술개발 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 핵심및전문인력배출(명) 프로젝트완성률(%) 	<ul style="list-style-type: none"> 창작소재 구축건수 개발완료된 창작소재의 활용도
문화관광부	남해안관광벨트조성	남해안의 수려한 자원자원 및 문화적 자원을 관광자원으로 연계하여 낙후된 지역경제를 활성화시키고 국가균형발전에 기여	<ul style="list-style-type: none"> 진입로, 상하수시설 등 기반시설 확충, 전시장, 체험장, 편의시설, 주차장, 테마공원, 부지조성 등으로 대규모 공공 기반시설확충 	<ul style="list-style-type: none"> 공공기반시설 확충률 	<ul style="list-style-type: none"> (사업권역내)로유입되는 관광객유치수(천명) 1인당 지역내총생산(GRDP)
문화관광부	유교문화관광자원화	낙후지역인 경북북부지역의 전통적 유교문화자원과 수려한 자연자원을 관광상품으로 연계 개발하여 관광인프라 구축 및 국내외 관광객 유치	<ul style="list-style-type: none"> 대상지역을 5개권역으로 나누어 권역별 숙박휴양거점을 조성하고 중점정비자원을 중심으로 관광자원을 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 권역별 관광인프라 구축률 	<ul style="list-style-type: none"> (사업권역내)로 유입되는 관광객유치수(천명) 1인당 지역내총생산(GRDP)

14. 시설확충 · 개선

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>시설 및 건물, 건축물의 설비 확충 및 개선을 사업의 수단으로 활용. 토 지매입도 포함.</p> <p>지원의 목적이 시설 확충 및 개선인 용자 및 보조사업도 포함.</p>	<p>행자부 공중화장실 조성사업</p> <p>행자부 어린이 보호구역 개선사업</p> <p>환경부 고도정수처리시설</p> <p>환경부 동강유역생태계 보전지역관리</p> <p>환경부 토지 등의 매수사업</p> <p>문화관광부 선수촌 시설보강</p> <p>문화관광부 공립박물관 건립</p> <p>보건복지부 장애인 생활시설 확충</p> <p>국방부 에너지절약시설 개선</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시설 설치 ▪ 토지 매입 ▪ 시설 개선 및 확충 	<p>평가기간 동안 시설 확충 및 개선이 계 속되는 경우는 공정을 지표만을 활용할 수도 있으나 평가단위를 보다 크게 설정 하여 결과지표를 활용하는 것이 바람직 함.</p>

14. 시설확충 · 개선



5) 시설 이용이 지발적인 경우, 시설 이용률도 초기 결과지표로 볼 수 있음.

14. 시설확충 · 개선 - 국내사례

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
행정 자치부	위험도로 구조개선 사업	도로구조 개선을 통해 교통사고 예방 및 주민 교통 불편 해소 (지방 자치단체 보조사업)	<ul style="list-style-type: none"> 지방 골목도로 직선화 지방도로 경사 완화 교통사고 위험지역 도로 구조 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 위험도로 구조 개선율 (구조개선 도로(km)/위 험도로(km))*100 	<ul style="list-style-type: none"> 구조개선 도로 지역의 교통사고 감소율 구조개선 도로 주행소요시간 감소율
환경부	하수 처리장 설치 사업	상수원 및 연안해역의 수질 보호 (지방자치단 체 보조사업)	<ul style="list-style-type: none"> 하수 처리장 설치 	<ul style="list-style-type: none"> 하수도 보급률 (하수처리인구/총인구) 1일 하수처리 용량(톤) 	<ul style="list-style-type: none"> 하수 처리장 부근 상수원 및 연안해역 생물학적 산소요구량 수치 등 환경 개선 및 수질보호 척도 4대강 수질 오염도



산출지표(위험도로 구조개선율, 하수도 보급률)와 수질 오염도 간의 상관관계가 아주 직접적이라면, 산출지표도 지표로 사용 가능하다. 그 경우에도 결과지표(교통사고 감소율, 수질 오염도)를 같이 사용하는 것이 바람직함.

14. 시설확충 · 개선 - 해외사례

사례1) 시설 설치를 통한 성과를 평가하는 지표 사용

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 내무부 (Dept. of Interior)	인디언 학교 건축	인디언 학교를 보수하고 건축하는 사업 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 학교 시설 건설 ▪ 학교 시설 유지 보수 	<p>[장기 결과] Facility Condition Index(유지비용/잔존가치); 값이 낮을수록 유지가 잘 된 시설임. 민간에서도 활용되는 지수.</p> <p>[장기 결과] 계획으로부터 4년 이내에 건설된 학교의 비율</p> <p>[연간 효율성] 새로 건설된 학교의 단위 면적(square foot)당 건설 비용</p>
미국 법무부 (Dept. of Justice)	교도소 건축	연방 교도소 건축 및 리모델링 등 시설확충 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 신규 시설물 건축 ▪ 기존 교도소 개선 및 수리 	<p>[장기 효율성] 평균 수준의 시설 건축에 있어 침상 당 건축 원가</p> <p>[장기 효율성] 정시에 완료된 개보수 프로젝트의 비율</p> <p>[연간 결과] 산업기준에 부합되게 교체된 위험한 시설집기</p>



시설 자체의 적절한 관리 및 건설 자체가 목표인 경우, 시설 관리 상태를 반영하는 지표와 시설 건설이나 확충의 효율성 지표를 활용하고 있음.

15. 유통

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
유통 및 마케팅 활동을 지원하는 사업. (유통센터 건설, 수급안정사업 등도 포함)	농림부 미곡종합처리장운영비 용자 농림부 농산물종합유통센터건설 해수부 감천항 공영수산물도매시장건설 산자부 해외마케팅지원 산자부 세계일류상품마케팅지원 정통부 디지털콘텐츠 유통활성화	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 별도 유통센터 건설 및 지원 ▪ 생산자의 유통, 마케팅 활동을 위한 기반 조성 ▪ 수급량 조절 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유통센터 건설과정에 대해서는 공정을 등 과정지표를 사용할 수 있으며, 일반적 유통지원 사업의 경우 정부지원 사업을 활용한 유통량의 비율 등을 사용할 수 있음. ▪ 수급량 조절은 가격의 진폭률 등이 지표로 사용될 수 있음.

15. 유통



15. 유통

사례 1) 유통시설 건설 및 개선을 지원하는 지원사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
농림부	농산물종합유통센터 건설	새로운 물류체계를 구축하여 유통 경로를 다원화하고 농어민의 출하 선택의 폭을 확대 유통비용의 절감으로 생산자의 수익 증가 취가격제고와 소비자 가격 안정을 도모	유통센터 건설을 추진하는 지자체, 생산자단체, 전문 유통업체에 대한 용자 또는 보조	<ul style="list-style-type: none"> 유통센터 건설 공정률 유통센터 건설 개소 	<ul style="list-style-type: none"> 유통센터를 통한 유통량의 비중 또는 금액 농가 영업이익 증가
농림부	축산물판매시설 현대화	식육소매 유통시설 지원을 통한 소매단계 유통개선 및 브랜드 활성화 국내산 닭고기 브랜드 판매망 구축으로 수입육과 시장 차별화	점포신축비 및 점포임차료, 판매장 시설비 등 용자지원	<ul style="list-style-type: none"> 지원 판매시설 수 	<ul style="list-style-type: none"> 국내산 브랜드 시장점유율
해수부	감친항 공영수산물도매시장 건설	부산 감친항에 도매시장을 건설하여 대량의 수산물을 신속하게 유통시킬 수 있는 체계 구축	도매시장을 건설	<ul style="list-style-type: none"> 감친항 건설공사 공정률 	<ul style="list-style-type: none"> 유통센터를 통한 유통량 비율



최종적으로는 생산자의 경영성과의 개선을 성과지표로 보는 것이 합당.
시설 건설에 상당한 시간이 소요되는 경우 시설확충 및 개선 사업에 준하여 지표를 설정.

15. 유통

사례 2) 유통 및 마케팅 활동에 대한 지원사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표				
신자부	국내전시회지원	마케팅 능력이 취약한 기업의 해외시장 개척을 간접지원함으로써 수출증대를 도모하고, 국제적 수준의 브랜드 육성을 통해 국내 산업의 신진화 및 활성화 유도	<ul style="list-style-type: none"> 국내 전시회 개최 지원 전시회 평가, 관리 및 무역 전시 기회 조성 	<ul style="list-style-type: none"> 전시회 개최수 	<table border="1"> <tr> <td>초기</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 방문한 해외 바이어의 수 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 수출 계약액 업체 매출액 또는 수출액 </td> </tr> </table>	초기	<ul style="list-style-type: none"> 방문한 해외 바이어의 수 	최종	<ul style="list-style-type: none"> 수출 계약액 업체 매출액 또는 수출액
초기	<ul style="list-style-type: none"> 방문한 해외 바이어의 수 								
최종	<ul style="list-style-type: none"> 수출 계약액 업체 매출액 또는 수출액 								
정통부	SI사업 해외진출지원	정부간 협력으로 우리 전문 SI기업의 해외수주역량 제고 임찰(RFP)이전 단계에 집중적인 지원사업을 전개	<ul style="list-style-type: none"> 정부간협력사업 프로젝트 정보 수집 SI 프로젝트 수주 지원 국내사례 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> 정부가 F/S(feasibility study) MOU 체결 건수 	<ul style="list-style-type: none"> SI업체 해외수주 건수 해외수주 금액 				
정통부	디지털 콘텐츠 유통 활성화	우수 디지털 콘텐츠를 발굴하여 홍보 및 마케팅을 지원함으로써 유통을 활성화하고, 수요자의 인식제고를 통해 건전한 유통환경 조성 지원	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 콘텐츠 시상 디지털 콘텐츠 페어 개최 게임 전시회 개최 디지털 콘텐츠 이용실태 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 우수 디지털 콘텐츠 발굴 건수 디지털 콘텐츠 전시회 개최 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 콘텐츠 업체 매출액 				



전시회의 단순 참가자수(산출지표)와 그로 인한 결과인 계약액을 구분할 필요 있음. 또한 궁극적으로는 업체의 매출 또는 수출의 증가를 나타내는 지표가 최종결과지표가 되어야 함.

15. 유통

사례 3) 수급량 및 가격 조절 사업

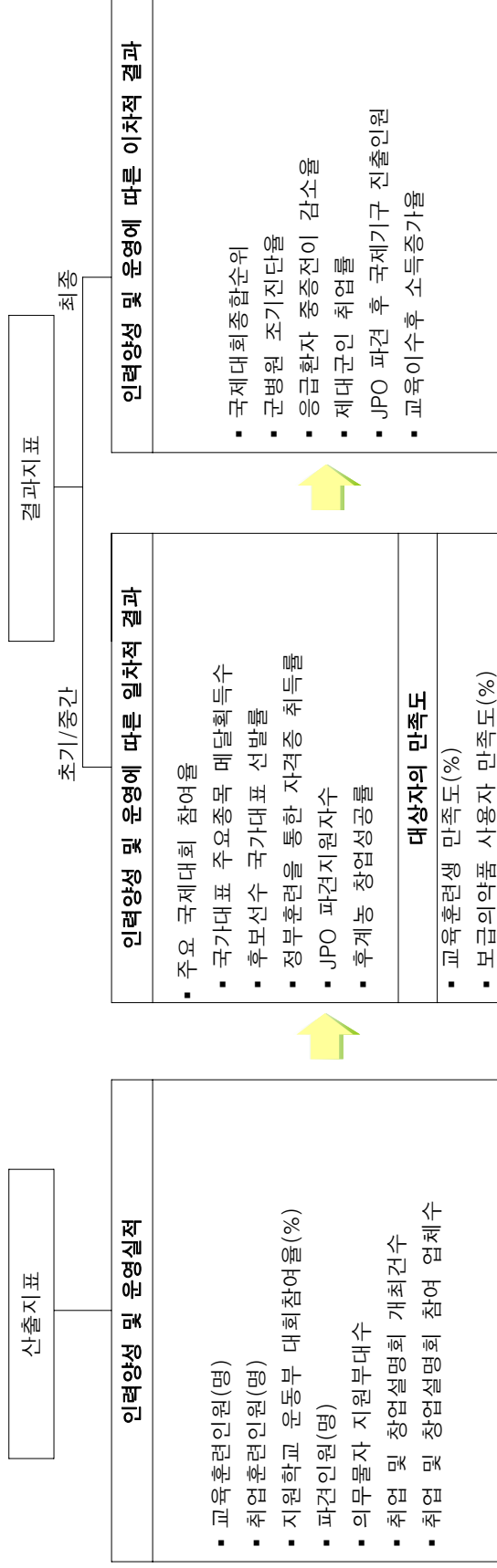
부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
농림부	원유수급조절	집유일원화 권역내 공급계약량을 초과한 원유의 수급조절을 통해 국내 원유 수급 균형과 가격안정 도모 국산 유제품에 가격경쟁력을 부여하여 국내 생산기반 유지	낙농조합에 집유업무를 위탁, 유업체와의 공급계약에 의해 잉여량을 용도별 공급 또는 구매 처리 농가에게 지급하는 원유가격과 유업체에 공급하는 용도별 가격에 차액 보전 용도별 공급 후 남은 잉여량은 분유로 임가공·판매 및 이에 소요되는 차액을 보전	▪ 수급조절 물량	최종 ▪ 가격진폭률
농림부	채소수급안정	계약재배를 통해 안정적인 판로 보장과 출하조절로 수급·가격안정을 도모하는 한편, 생산자단체의 시장교섭능력 증대	파종기에 조합과 농가간 계약, 수확기 이후 수매·판매, 정산	▪ 수급조절 물량	최종 ▪ 가격진폭률
농림부	과실수급안정	과수농가의 판로 확보와 가격보장으로 안정적인 경영도모, 생산자단체의 물량 조직화로 교섭력 제고	과수농가의 판로 확보와 가격보장	▪ 수급조절 물량	최종 ▪ 가격진폭률



유사한 사업에서 출하량 대비 사업량의 비중을 지표로 제시한 경우가 많으나 이보다는 가격진폭률을 사용하는 것이 바람직함.

16. 인력운영

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
국가대표선수, 군인, 경찰 등 인력 운영을 위한 기본적 사업	문광부 문광부 학교운동부 육성 국가대표선수 양성 농림부 후계농업인 육성 국방부 의무물자 지원 국방부 취업활동 지원 외교부 국제기구초급전문가 파견	사업활동(Activity) ▪ 교육, 훈련 지원 ▪ 의무 물자 지원	인력운영에 들어가는 단순 산출, 투입지표 보다 인력운영의 성과를 나타내는 결과지표를 개발하도록 노력해야함 초기) 행정서비스를 평가 중간) 투입/산출로부터 파생된 변화 또는 편익 최종) 사업을 통해 개선된 최종 상태



16. 인력운영

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표						
농림부	후계농업인육성	농업에 종사할 의욕있는 청장년 적극 발굴, 지도. 자립영농정책 촉진	<ul style="list-style-type: none"> 후계농업인 발굴 및 지도 신규 영농창업 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 교육훈련참가지수 	<table border="1"> <tr> <td>초기</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 교육훈련생 만족도 </td> </tr> <tr> <td>중간</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 후계농 창업 성공률 부정수급 조사비율 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 농업후계자 농가비율 후계농 소득증가율 </td> </tr> </table>	초기	<ul style="list-style-type: none"> 교육훈련생 만족도 	중간	<ul style="list-style-type: none"> 후계농 창업 성공률 부정수급 조사비율 	최종	<ul style="list-style-type: none"> 농업후계자 농가비율 후계농 소득증가율
초기	<ul style="list-style-type: none"> 교육훈련생 만족도 										
중간	<ul style="list-style-type: none"> 후계농 창업 성공률 부정수급 조사비율 										
최종	<ul style="list-style-type: none"> 농업후계자 농가비율 후계농 소득증가율 										
국방부	취업활동 지원	전역예정 장병과 예비역의 안정적 사회정착 지원	<ul style="list-style-type: none"> 취업지원 교육지원 전산망 운영 등 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 교육훈련참가지수 취업설명회 참가인원 취업설명회 개최횟수 구직등록인원 투입예산대비 DB구축률 	<table border="1"> <tr> <td>초기</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 교육훈련 후 자격증취득률 교육훈련 만족도 </td> </tr> <tr> <td>중간</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 교육훈련 후 취업률 전산망 통한 취업일선성공률 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 미취업·실직상태인 전역장병비율 전역 후 평균구직기간 감소율 </td> </tr> </table>	초기	<ul style="list-style-type: none"> 교육훈련 후 자격증취득률 교육훈련 만족도 	중간	<ul style="list-style-type: none"> 교육훈련 후 취업률 전산망 통한 취업일선성공률 	최종	<ul style="list-style-type: none"> 미취업·실직상태인 전역장병비율 전역 후 평균구직기간 감소율
초기	<ul style="list-style-type: none"> 교육훈련 후 자격증취득률 교육훈련 만족도 										
중간	<ul style="list-style-type: none"> 교육훈련 후 취업률 전산망 통한 취업일선성공률 										
최종	<ul style="list-style-type: none"> 미취업·실직상태인 전역장병비율 전역 후 평균구직기간 감소율 										

→ 사업활동을 위한 투입 (자원, 인력, 시간)의 직접적인 결과물.

→ 사업활동의 결과로 인한 대상자의 변화 또는 편익을 측정.

16. 인력운영 - 해외사례

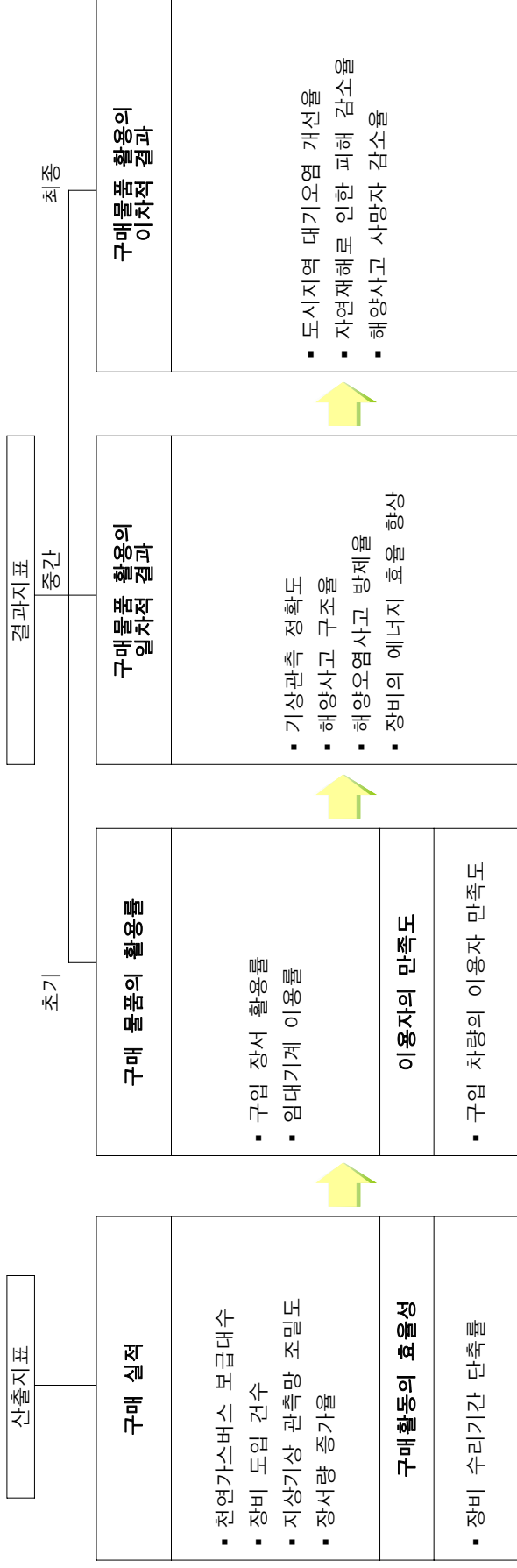
부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 교육부 (ED)	제대군인의 초중고교사 프로그램(Troops-to-Teachers)	<ul style="list-style-type: none"> 제대군인을 수요가 높은 지역의 초중등학교에 선생님이로 채용 저소득 가정 학생을 대상으로 학교서비스 제공 제대군인 리크루팅, 교사훈련 및 재배치 	<p>[연간 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 동 프로그램을 통해 높은 수준의 기술을 필요로 하는 수학/과학 교사로 채용된 인원의 비율 <p>[장기(6) 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 제대군인이 교사로 배치된 후 3년 이상의 기간동안 교사직을 유지하고 있는 제대 군인출신 교사의 비율
미국 노동부 (DOL)	제대군인 고용 및 훈련 보조	<ul style="list-style-type: none"> 장애인, 노숙자를 포함한 제대군인, 최근 복무를 마친 제대군인, 군인에서 민간으로 전역한 자와 같은 노동 취약계층에 대한 구직활동 지원 	<p>[연간/장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 장애가 있는 제대군인/일반 제대군인의 취업률 장애가 있는 제대군인/제대군인의 재취업률 <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 참가자 1인당 사업 비용
미국 국방부 (DOD)	Basic Skills and Advanced Training	<ul style="list-style-type: none"> 높은 수준으로 훈련되고 준비된 충분한 전투인력 양성 전투 훈련을 비롯 전투 준비의 효과적인 지원 특수 기술 훈련(직업 기술 훈련에 초점) 교육훈련 및 훈련비용의 광범위한 지원 	<p>[연간 산출]</p> <ul style="list-style-type: none"> 특수 기술 훈련에 대한 지휘관의 평가 결과 (정량적/정성적 지표를 이용) <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 전문적인 교육훈련 서비스를 받은 학생 당 소요비용 <p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 군 전투력의 준비상태
미국 Dept of Homeland Security	전시대비 자금 지원 및 훈련 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> 일선(first responders)에 대한 대량살상무기(WMD) 교육훈련 프로그램제공 전투준비 능력 향상, 적으로부터의 보호, 테러리즘 법에 의한 복구 등예의 대응 	<p>[연간 산출]</p> <ul style="list-style-type: none"> WMD 경고수준에서 온/오프라인 등을 통해 교육받은 인원수 교육코스가 진행된 학생 중 다음 단계로 이행한 학생수 <p>[연간 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 국내 전시대비 컨소시엄에 사용된 평균 훈련비용 <p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 교육 받기 전과 후에 측정된 WMD 및 기타 전문적 지식, 주/지방의 지역 안보 능력의 평균 비율 증가

6) OMB PART 상에는 연간 결과지표이나 장기 결과지표로 재분류함.

17. 구매사업

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>장비, 공구, 기구, 도서, 미술품등 구매를 위한 사업 활동</p>	<p>환경부 대기측정 장비 확충 관세청 조사 감시 장비 현대화 해양경찰청 대형함정 건조 문화관광부 도서관 자료 확충 농림부 물류기기 공동이용 해수부 어선기관 및 장비개량</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 각종 구매활동 (도서 및 미술품 구입 포함) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 구매활동은 일반적으로 단기간에 이루어지거나 연속적인 구입실적 발생하는 사업 ▪ 따라서 시실 개선 및 확충 또는 SOC 사업 보다 결과지표의 활용이 보다 용이함 ▪ 단순 투입 및 산출지표를 지양하고 결과지표를 이용하는 것이 바람직함

17. 구매사업



17. 구매사업

사례) 구매물품을 통해 달성하고자 하는 결과를 지표로 활용

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
환경부	대기측정 장비확충	전국적 대기오염 실태 파악 (지자체 보조사업)	<ul style="list-style-type: none"> 지자체 보조를 통하여 대기오염 측정망 확충 	<ul style="list-style-type: none"> 장비확충율 (대기오염 측정망 설치지역/ 대기오염 측정 필요 지역) 대리오염측정망 비용 	<ul style="list-style-type: none"> 대기오염 측정정보의 공개 정도 대기오염 측정정보의 활용 정도 대기오염 개선율
기상청	지상 기상관측망 보강	집중호우, 황사, 낙뢰 관측의 정 확성 제고	<ul style="list-style-type: none"> 지상 기상관측 장비 도입 및 교체 	<ul style="list-style-type: none"> 지상 기상관측망 조밀도 노후 장비 교체율 	<ul style="list-style-type: none"> 집중 호우, 황사, 낙뢰 관측의 정 확성 집중 호우, 황사, 낙뢰로 인한 피 해 감소율
해양 경찰청	대형함정 건조	해양주권 수호와 전 해역 광역구 난계 구축	<ul style="list-style-type: none"> 대형함정 건조 	<ul style="list-style-type: none"> 대형함정건조종족율 (대형함정수필요대형함정 수) 대형 함정 기동률 	<ul style="list-style-type: none"> 해양주권 확보 지수 선박사고 구조율
농림부	농기계 임대	영세 농업인의 농기계 구입부담 경감 및 이용률 제고	<ul style="list-style-type: none"> 사군에서 임대용 농기계를 구입한 후 임대상자(공동 이용조치, 일반농가 등)를 선정하여 일정한 임차업 료를 받고 농기계를 임대 해 줌 	<ul style="list-style-type: none"> 임대용 농기계 구입대수 	<ul style="list-style-type: none"> 임대용 농기계 활용률 (예시:임대 활용 영세농가/영세농가) 임대 대상자 선정의 적정성 영세농가의 경작 경비 감소율 영세 농가의 소득 증가율

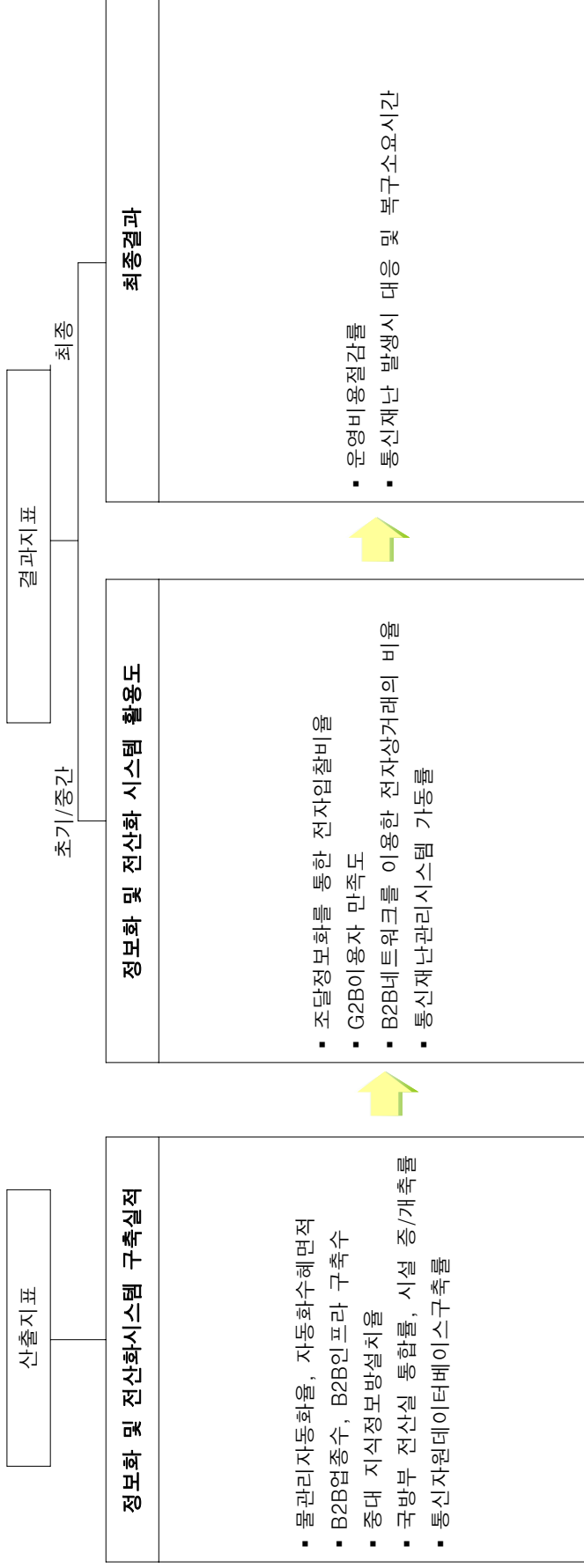


최종 결과지표가 사업의 범위에 비해 과도할
경우 초기나 중간 결과지표 사용.

18. 정보화 · 전산화 시스템 구축

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>정보통신기술 및 장비활용을 위해 소 프트웨어, 하드웨어, 네트워크 및 관 련시설을 기획, 구축, 운영, 유지하는 사업</p>	<p>조달청 국방부 국방부 국방부 농림부 산자부 정통부 정통부</p> <p>조달정보화 중대PC방 메가센터 구축 농업용수관리자동화 산자부 B2B 네트워크 구축 DB산업육성지원 통신재난관리시스템 및 DB구축</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 데이터베이스 구축 ▪ 자동관리시스템의 도입 	<p>데이터베이스 구축 사업의 경우 실질적 활용도를 중심으로 지표를 구성하는 것이 바람직하며, 전산화 시스템의 경우 도입된 시스템을 통한 관리가 제대로 이루어지고 있는지를 측정하려는 노력이 필요.</p>

18. 정보화 · 전산화 시스템 구축



18. 정보화 · 전산화 시스템 구축

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
산자부	산업부문 B2B 네트워크 구축	e-비즈니스 확산을 위한 업종별 인프라 구축을 통해 기업간 협업을 통한 경쟁 문화 유도, 효과적인 기업간 네트워크 형성 및 산업 경쟁력 강화	<ul style="list-style-type: none"> 50개업종에 대하여 업종당 3년, 연간 7억원 수준 의 매칭펀드 	<ul style="list-style-type: none"> 지원업종수 B2B 인프라 구축수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 전자상거래물
관세청	정보시스템 위탁운영	관세행정 업무처리 응용프로그램 및 전산설비에 대한 운영 및 유지보수업무를 외부의 정보기술 전문업체에 위탁	<ul style="list-style-type: none"> 업무처리 프로그램 운영 업무처리 프로그램 및 전산 설비 유지보수 	<ul style="list-style-type: none"> 시스템 장애 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 내부·외부 사용자 만족도
조달청	조달정보화	국가종합전자조달시스템의 이용확산을 통하여 국가경쟁력 제고, 달정보화사업의 지속적인 보완 및 시스템의 안정적 운영을 통하여 보다 안전하고 신속한 대 국민서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 전산장비유지보수 조달행정통신망운영 G2B시스템유지보수 및 운영위탁 조달정보화교육 홈페이지 개선사업 	<ul style="list-style-type: none"> 전산망 유지보수 실적 조달정보화교육회수 및 훈련자수 홈페이지 개선 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 초기 전자입찰비율 G2B01용자만족도
정통부	통신재난관리시스템 및 DB 구축	자연재해 등에 의한 위험요소의 사전예방과 효율적인 대응, 복구, 사후관리를 위해 통신재난관리시스템 및 DB를 구축	<ul style="list-style-type: none"> 통신재난관리시스템 고도화 통신재난관리시스템 운영·관리 	<ul style="list-style-type: none"> 통신재난관리시스템 구축률 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 통신재난시 대응 및 복구에 소요된 시간

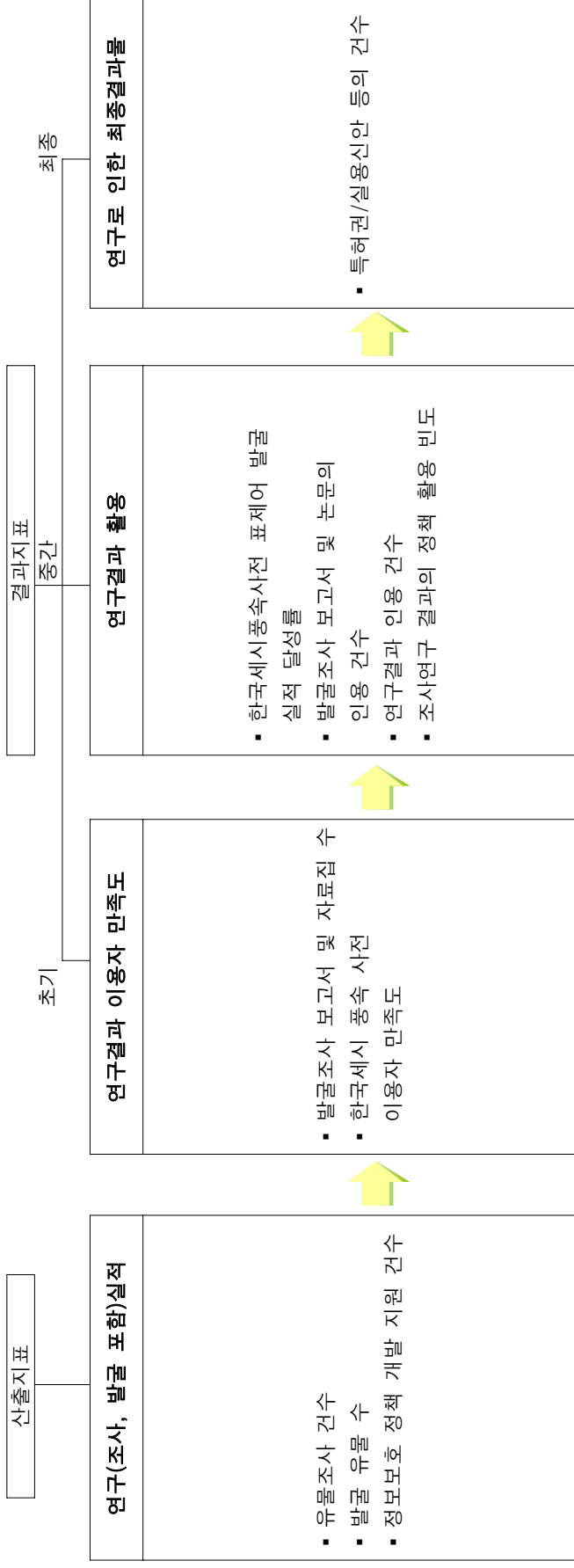


시스템 구축율과 같은 산출지표만으로는 불충분함. B2B네트워크의 경우 전자상거래 비율과 같이 전산시스템의 활용으로 인해 소기의 목적이 달성되었는지 직접 측정하는 것이 바람직함.

19. 정책연구용역 · 연구사업

개념 및 특성 (분류기준)	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>연구개발 및 정책연구 사업으로 예산편성지침상 용역비에 해당하는 사업</p>	<p>과기부 연구개발용자사업 문화재청 문화유적 발굴·연구 문화재청 문화유산 기초연구 문화관광광부 한민족 생활문화 연구 정통부 정보보호기반구축사업 정통부 S/W산업 법제도 개선사업 산자부 KS국제규격 부합화</p>	<p>(사례 1) 연구개발 지원사업 (용자 포함)의 경우 지원(용자)실적을 산출 지표로는 사용할 수 있으나, 연구 성과를 나타내는 논문 수 및 인용건수, 특허권이나 실용실안 건 수 등을 결과지표로 사용하는 것이 바람직 함.</p> <p>(사례 2) 유물 발굴의 경우 발굴 유물 수에 더하여 발굴된 유물로 무엇을 알 수 있었는가를 나타내는 연구 성과 (논문 및 저술 등)를 결과지표로 사용하는 것이 바람직 함.</p> <p>(사례 3) 정책연구의 결과지표로 연구결과를 토대로 만들어진 정책 및 정책에 활용된 정도를 사용하는 것이 바람직 함.</p>	<p>(사례 1) 연구개발 지원사업 (용자 포함)의 경우 지원(용자)실적을 산출 지표로는 사용할 수 있으나, 연구 성과를 나타내는 논문 수 및 인용건수, 특허권이나 실용실안 건 수 등을 결과지표로 사용하는 것이 바람직 함.</p> <p>(사례 2) 유물 발굴의 경우 발굴 유물 수에 더하여 발굴된 유물로 무엇을 알 수 있었는가를 나타내는 연구 성과 (논문 및 저술 등)를 결과지표로 사용하는 것이 바람직 함.</p> <p>(사례 3) 정책연구의 결과지표로 연구결과를 토대로 만들어진 정책 및 정책에 활용된 정도를 사용하는 것이 바람직 함.</p>

19. 정책연구용역 · 연구사업



19. 정책연구용역 · 연구사업

사례 1) 연구개발 용자사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
과기부	연구개발용자사업	민간기업 등의 연구개발 지원을 통한 과학기술제고 및 연구개발 조성확대	기업연구활동에 대한 대출	연구개발 용자 및 대출 건수	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">최종</div> <div style="font-size: 2em;">⇒</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 용자지원기업의 특허권, 실용신안, 신제품 개발 건수 </div> </div>



용자를 받은 개별 기업의 연구개발 활동 결과를 파악할 수 있는 성과 (예: 특허권, 신제품 개발, 실용신안 등)를 성과지표로 하는 것이 바람직.

19. 정책연구용역 · 연구사업

사례 2) 기초 연구 사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
문화재청	문화유적 발굴연구	고대문화권의 사적 등 중요 문화유적에 대한 체계적인 조사연구를 통해 우리 고대사 및 고대문화의 성격을 규명하고 국가적인 연구, 교육, 보존, 관광자원으로 활용을 도모	<ul style="list-style-type: none"> 경주, 부여, 창원, 서울 등 고대 문화권에 소재하는 중요 유적에 대한 발굴조사, 분석, 연구 	<ul style="list-style-type: none"> 유물조사건수 발굴 유물 수 발굴조사 보고서 및 자료집 수 	<ul style="list-style-type: none"> 개발 유적지 관광객 수 발굴 조사보고서 인용 수 발굴조사를 기초로 한 연구논문 수 발굴유적에 대한 전문가 평가
문화재청	문화유산 기초연구	국외 및 북한 문화재에 대한 체계적인 조사 및 자료수집 후 이를 접근이 용이한 전산 시스템으로 개발하여 관련전문가 및 일반인에 공개하여 자료를 공유하고 활용가치를 제고	<ul style="list-style-type: none"> 국외, 북한 소재 문화재 조사 및 금석문 DB구축 	<ul style="list-style-type: none"> DB 구축 정도 문화재 조사 건수 및 발간 자료집 수 	<ul style="list-style-type: none"> DB 이용률 (활용건수) DB를 이용한 논문 건수 구축된 DB에 대한 전문가 평가
문화관광부	한민족 생활연구	전통문화의 전리, 보전을 통한 전통민속문화 콘텐츠 산업기반조성	<ul style="list-style-type: none"> 한국 세시풍속 대사전 편찬 한민족 생활사 조사 전통무에 발굴 	<ul style="list-style-type: none"> 한국 세시풍속 대사전 건수 연구보고서 및 자료집 발간 수 	<ul style="list-style-type: none"> 한국 세시풍속 대사전 이용자 만족도 전문가 평가 결과 및 의견

19. 정책연구용역 · 연구사업

사례 3) 정책관련 연구사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
정통부	SW 산업 법제도 개선 연구	국내의 SW산업 관련 시장동향, 정책 법, 제도 등에 대한 체계적 조사연구 및 개선을 통해 SW산업 육성 비전과 핵심전략 제시	<ul style="list-style-type: none"> S/W산업의 시장현황과 국내외 전망조사 (SW진흥원) S/W 산업활성화 및 경쟁력 강화를 위한 정책적 대안 개발 (SW진흥원) 중소 S/W기업 참여지원제도 적용 실적 및 발주교육 	<ul style="list-style-type: none"> 보고서 통계자료집 교육인원 발주실적 	<ul style="list-style-type: none"> 정책 반영 건수 (의제실정 단계 포함) 기관평가결과
산자부	KS 국제규격 부합화	국내기업의 수출경쟁력 강화 및 MRA기반 구축을 위하여 국가표준(KS)의 국제표준과 부합화 추진	<ul style="list-style-type: none"> KS 부합화 규격의 연구개발 산업측정기술 고도화 연구장비 확충 	<ul style="list-style-type: none"> 국가표준(KS) 제정개정 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 국가표준(KS)의 국제표준 부합율 (국제표준/국가표준(KS)) *100
정통부	정보보호 기반 구축 사업	안전하고 신뢰할 수 있는 정보문화 조성을 위한 정책·제도·기술을 연구	<ul style="list-style-type: none"> 한국정보보호 연구원 출연 	<ul style="list-style-type: none"> 보고서 및 자료집 수 정보보호정책 개발지원 건수 정보보호교육인원 수 	<ul style="list-style-type: none"> 정책 반영 건수 기관평가결과

19. 정책연구용역 · 연구사업 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 국립과학재단 (National Science Foundation)	IT연구 (Information Technology Research)	<ul style="list-style-type: none"> 컴퓨터, 네트워크, 소프트웨어 등 IT관련 연구 IT 기술이 사회에 미치는 영향 연구 	<p>[장기 결과] 연구결과가 소프트웨어 디자인과 웹, 정보 인프라 구축, IT의 사회-경제적 영향 분석에 실질적 기여를 했는가에 대한 전문가 평가</p> <p>[장기 결과] 의미있고 효과적인 과학과 공학간의 공동 연구추진에 프로그램이 적절한 역할을 하였는가에 대한 전문가 평가</p>
미국 환경보전국 (Environmental Protection Agency)	마시는 물 연구 (Drinking Water Research)	<ul style="list-style-type: none"> 수자원 국 (Office of Water)에 과학적으로 근거가 있는 규제 결정에 최첨단의 시의 적절한 지위를 목표로 함 중앙과 지방의 수자원 관리국, 마시는 물 연구 단체에 연구결과를 제공 	<p>[장기 결과] 수자원 관리국의 수자원 관리 6개년 결정(Six Year Review Decision) 에 제공된 분석방법, 데이터 등에 대한 전문가 평가</p> <p>[연간 결과] 수자원 관리 6개년 결정에 마시는 물 연구결과 사용 정도</p>
미국 국가의약품관리청 (Office of National Drug Control)	대항약 연구개발 (Counterdrug Research and Development)	<ul style="list-style-type: none"> 중앙정부와 지방정부의 의약품 통제국의 과학적, 기술적 요구를 파악 의약품 남용과 중독 및 마약과 관련된 범죄조사에 관한 연구조사의 질을 향상시키기 위한 연구비 제공 	<p>[장기 결과] 개발된 대항약 시스템 가운데 중앙정부가 채택한 비율</p> <p>[연간 산출] 불법 의약품 시장의 수요와 공급을 파악하기 위한 연구 수</p>

20. 종합사업 : 사업의 목적은 같지만 다양한 접근방법을 가진 세부사업들로 구성되어 중간결과가 다양하게 나타나는 경우

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>하나의 사업목적하에 다양한 형태의 세부사업들로 구성되어 있는 경우.</p>	<p>통일부 북한 이탈주민 정착지원 (다양한 교육 및 지원사업) 중소기업청 벤처추진지구 육성 중소기업청 여성기업 육성 행정자치부 소도읍 개발 사업 행정자치부 오지 종합개발 사업 행정자치부 도서 종합개발 사업 행정자치부 접경지역 개발 사업 보건복지부 에이즈 예방 교육 및 홍보 보건복지부 노인일자리지원</p>	<p>하나의 사업에 세부적인 사업활동이 다양하게 존재함</p>	<p>하나의 사업목적하에 다양한 형태의 세부사업들로 구성되어 있는 경우 중간결과는 다를 수 있지만 최종적으로 이루고자 하는 것은 동일함.</p> <p>그러므로 최종적으로 이루려는 목적을 달성했는지를 평가할 수 있는 광범위한 결과지표(최종결과)와 더불어 개별 세부사업과 직접 연관된 지표들을 설정해야 함.</p> <p>만약 최종결과가 단기간에 나타나기 힘든 경우 주요 세부사업들에 대한 산출지표를 별도로 함.</p> <p>* 논외점: 세부사업들의 비중에 따른 성과지표의 기중치 문제.</p>

20. 종합사업

사례 1-1) 세부사업별 지표와 공통의 최종 결과지표 제시가 가능한 경우



세부사업별 산출지표들의 수가 많아질 경우 너무 많은 지표로 인해 사업의 중요 결과와 혼동될 수 있으므로 핵심적이고 중요한 지표만 제시하고 나머지 지표들은 내부 관리용으로 사용하도록 함.

세부사업의 수단이 다양하여 세부사업별 산출지표는 다양하게 나타날 지라도 궁극적으로 달성하려는 목적은 동일하므로 공통의 최종결과지표를 제시할 수 있음.

20. 종합사업

사례 1-2) 세부사업별 지표와 공통의 최종 결과지표 제시가 가능한 경우



세부사업별 산출지표들의 수가 많아질 경우 너무 많은 지표로 인해 사업의 중요한 결과가 혼동될 수 있으므로 핵심적이고 중요한 지표만 제시하고 나머지 지표들은 내부 관리용으로 사용하도록 함.

소도읍육성사업은 4년간에 걸쳐 시행되는 사업이므로 단기간에 사업성과 달성은 어려우나 사업완료 후에는 인구증가율, 사업체 및 고용인구증가율, 도시계획도로정비율 등의 성과목표 달성여부를 판단할 수 있음.

20. 종합사업

사례 2) 공통의 최종결과지표를 설정하기 어려운 경우 : 세부사업별로 주요 지표들을 제시



20. 종합사업 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 국립 과학 재단	극지방 조사	<p>극지방에 대한 과학조사, 시설물 건축, 연구지원 등</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ logistics, facilities construction ▪ operations, research ▪ support for research in the Antarctic and Arctic 	<p>[장기 결과] 프로그램 중 연구지원과 기반시설에 대한 투자 사이의 균형이 적정했는지에 대한 외부전문가의 정성적 평가</p> <p>[장기 결과] 동 사업이 과학 커뮤니티의 수요에 부합하는 적절한 설비 및 지원을 제공했는지에 대한 외부전문가의 정성적 평가</p> <p>[장기 결과] 동 사업이 극지방 관련 사업을 수행하는 기관에 대해 효과적으로 대응했는지에 대한 외부전문가의 정성적 평가</p> <p>[연간 효율성] EVM에 의해 관찰되는 주요 건축사업의 비용 및 스케줄의 변화율(비율이 낮을수록 좋은 지표)</p>
미국 국립 항공 우주 관리국	NASA 태양계 조사 및 측정	<p>태양계(지구-태양)에 대한 조사 측정활동을 통한 자료 수집 및 선점, 향후 과학 목적을 위한 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 태양계에 대한 조사 및 측정활동 ▪ 과학기술커뮤니티, 연방부처, 국제 프로그램과 연합 	<p>[장기/연간 결과] 지구표면변화와 지구중력 및 자기력의 특성 및 이해의 증진 정도(적-황-청의 신호등 체계로 표현)</p> <p>[연간 산출] 개발 중인 우주선의 개발 실패비용 누적률(낮을수록 좋음)</p> <p>[연간 결과] 태양계조사 측정 자료제공 서비스 이용자의 수</p> <p>[연간 결과] 태양계조사 측정 자료제공 서비스 이용자의 만족도 등급</p>



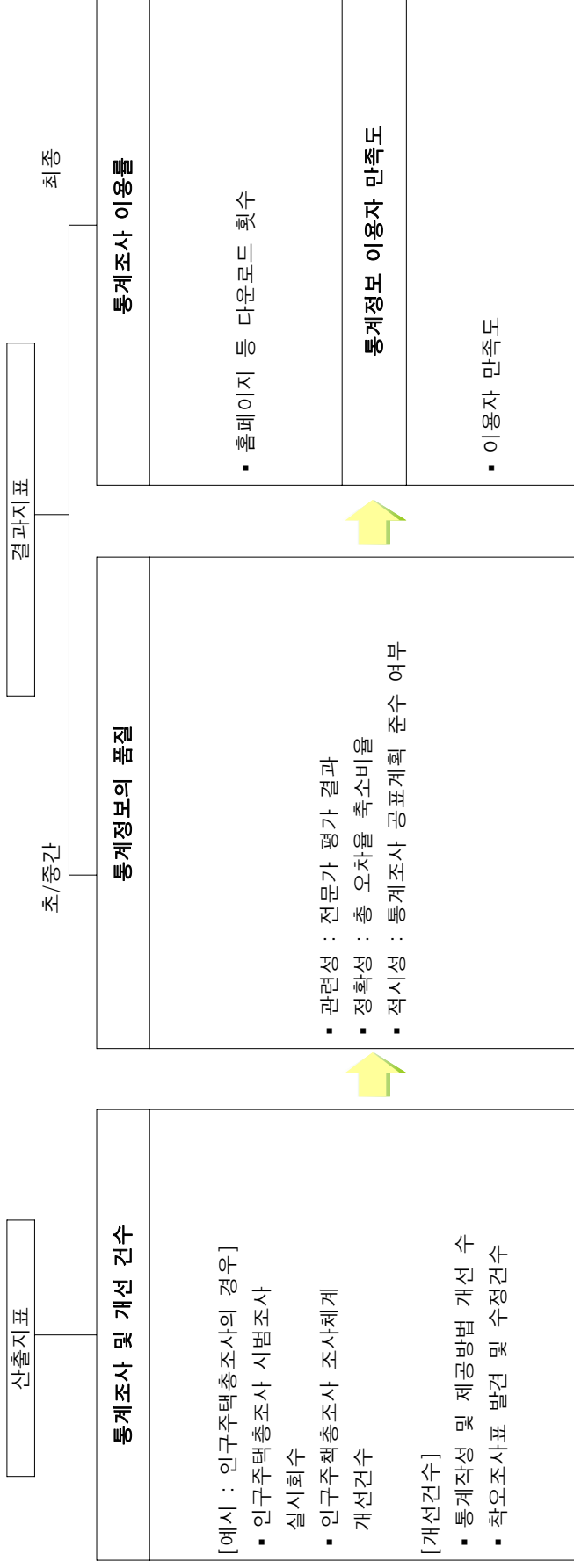
종합사업의 경우 다음의 사항을 중심으로 지표 개발이 가능할 것임

- ① 사업간 균형 : 다양한 사업의 동시 수행으로 사업간 균형이 중요
- ② 관련 기관과의 협조 : 유사 목적사업을 수행하는 기관과의 협조도
- ③ 사업자체의 효과성 : 개별 사업 추진으로 인한 직, 간접적인 효과
- ④ 사업추진 방식의 효율성 : 당초 사업진행계획과의 부합도 및 경제성

21. 통계정보제공

개념 및 특성 (분류기준)	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
기업의 활동수단(activity)이 통계자료 작성 및 제공인 사업	통계청 인구주택총조사 통계청 광업 및 제조업 통계조사	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 통계조사 ▪ 통계제공 	통계작성에 관한 결과로는 통계품질 및 통계 성과를 지표로 활용하는 것이 바람직. 통계품질에 관한 지표로는 관련성, 정확성, 적시성을 들 수 있으며, 통계성과에 관한 지표로는 비용, 보급, 미션달성 등을 들 수 있음.

21. 통계정보제공



21. 통계정보제공

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표			
통계청	인구주택총조사	인구 및 가구의 규모와 분포를 포함한 사회경제적 특성과 주택의 실태를 총체적으로 파악하여 각종 통계 생산 및 활용	<ul style="list-style-type: none"> 전국의 인구와 주택에 관한 통계작성 (전수조사) 	<ul style="list-style-type: none"> 시범조사 실시건수⁷⁾ 조사체계 개선건수 통계자료 작성 및 제공방법 개선 착오조사표 발견 및 수정 	<table border="1"> <tr> <td>초/중간</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> 자료처리기간 단축 정도 이용자 만족도 정책 및 학술연구 활용률 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> </tr> </table>	초/중간	<ul style="list-style-type: none"> 자료처리기간 단축 정도 이용자 만족도 정책 및 학술연구 활용률 	최종
초/중간	<ul style="list-style-type: none"> 자료처리기간 단축 정도 이용자 만족도 정책 및 학술연구 활용률 							
최종								
통계청	광업 및 제조업 총조사	광업 및 제조업부문에 대한 구조와 분포, 산업활동실태 등을 파악하여 정부의 각종 경제정책 수립 및 평가 분석을 위한 기초자료 제공	<ul style="list-style-type: none"> 사업체 방문하여 통계 작성 	<ul style="list-style-type: none"> 조사체계 개선건수 통계자료 작성 및 제공방법 개선 착오조사표 발견 및 수정 	<table border="1"> <tr> <td>초/중간</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> 자료처리기간 단축 정도 이용자 만족도 정책 및 학술연구 활용률 </td> </tr> <tr> <td>최종</td> </tr> </table>	초/중간	<ul style="list-style-type: none"> 자료처리기간 단축 정도 이용자 만족도 정책 및 학술연구 활용률 	최종
초/중간	<ul style="list-style-type: none"> 자료처리기간 단축 정도 이용자 만족도 정책 및 학술연구 활용률 							
최종								

7) 매년 실시하는 사업의 경우 동 지표를 사용하지 않을 수 있음.

21. 통계정보제공 - 해외사례

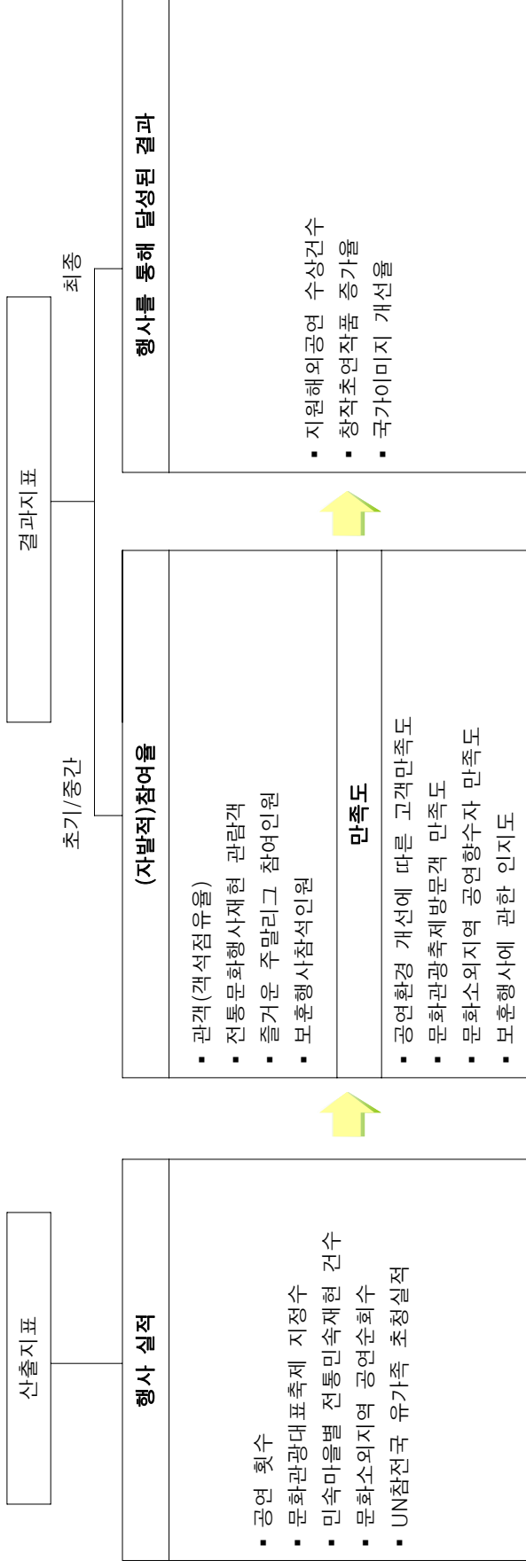
부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 상무성 (Department of Commerce)	경제 센서스 (Economic Census)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5년마다 경제 센서스 실시 ▪ 사업체 수, 종업원 수, 사회보장금부, 산출 (매출, 수익 등)에 대해 조사 ▪ 미국 경제의 84%를 cover 	<p>[장기 산출] 경제 센서스 응답률</p> <p>[장기 산출] 센서스 데이터 공개 수</p> <p>[장기 효율] 단위당 조사 비용</p>
미국 상무성 (Department of Commerce)	경제통계와 정부 센서스 (Current Economic Statistics and Census of Government)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 중앙과 지방정부의 비농부문 경제에 관한 통계 제공 ▪ 경제통계는 월별, 분기별, 연별로 조사, 작성 ▪ 정부 센서스는 5년 마다 실시 	<p>[연간/장기 산출] 관계자에게 데이터 공개 수</p> <p>[장기 산출] 월별 도매량 조사 수정률 (revision rate)</p> <p>[연간/장기 결과] 서비스 부문에 대한 축정을 개선함으로써 데이터의 정확성 증대</p> <p>[장기 결과] 사용자 만족도 (customer satisfaction)*</p> <p>[연간 효율성] 단위당 조사 비용</p>

* 주) 정보 제공 대상이 구체적인 경우 (예: 중앙정부, 지방정부) 사용자 만족도를 장기결과지표로 사용하는 것이 바람직함.

22. 행사

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업 활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>정부가 주관하는 기념일 행사, 국내외 문화 및 예술 공연, 체육행사, 박람회, 전시회 등의 행사</p>	<p>문화관광부 공연활동사업 문화관광부 전통문화행사 재현 문화관광부 창작공연활성화지원 문화관광부 문화관광축제 육성 문화관광부 국제대회 참가지원 문화관광부 국악원공연활동 문화관광부 올해의예술작품축제, 시상 문화관광부 즐거운 주말리그 운영 문화관광부 문화소외지역전국순회사업 문화관광부 전통예술 대중화 세계화 지원 국조실 민속마을 전통민속체험행사 지원 외교부 민간예술단체해외공연지원 국가보훈처 호국보훈 기념행사</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공연활동 ▪ 문화 및 예술행사 ▪ 체육행사 ▪ 기념일 행사 	<p>행사참여가 자발적인 경우는 참여자수/비용이 결과지표로써 의미 있음. 일회성 행사인 경우는 참여자의 만족도가 결과지표로써 의미 있음. 행사개최 자체에 대한 지표보다는 행사개최의 공극적인 목적을 달성했는지를 측정할 수 있는 결과지표를 개발하도록 해야 함.</p>

22. 행사



22. 행사

사례 1) 공연 및 문화행사에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
문화관광부	공연활동사업	민족예술의 창조적 계승발전과 국민문화복지증진	<ul style="list-style-type: none"> 연극, 창극, 한국무용, 국악 관현악 등을 제작 공연 하고 국민들에게 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 공연 횟수 	<ul style="list-style-type: none"> 관객 (객석점유율) 공연환경 개선에 따른 고객만족도
문화관광부	전통문화행사 재현	전통문화재현과 고공관광자원화 사업을 지속적으로 추진하여 한 국관광의 기반을 확고히 하고 지 속적으로 관광요소를 다원화, 관 광객유지증진을 통한 문화관광의 활성화기여	<ul style="list-style-type: none"> 조선시대 공성문 개폐 및 수문장 교대의식 전통혼례신행길놀이 외국인 전통문화체험사업 행사홍보 	<ul style="list-style-type: none"> 전통문화행사 재현건수 	<ul style="list-style-type: none"> 전통문화행사재현사업관람객수 전통문화행사재현사업체험객수
문화관광부	창작공연활성화지원	공연예술의 대표적인 창작공연작 품을 발굴, 공연까지 연계하여 집중 지원함으로써 공연 예술의 창의성, 예술성 등 질적 수준제고 와 창작활성화 도모(초연작품의 재공연 지원)	<ul style="list-style-type: none"> 공연관람후 우수한 작품 (음악, 연극, 무용, 전통)을 가려 집중지원하고, 이를 레퍼토리화 함 	<ul style="list-style-type: none"> 초연작품의 재공연 지원건수 	<ul style="list-style-type: none"> 수용자 만족도: 문화예술향수기회 확대 측정 사업내용의 예술적 우수성과 원성도: 예술창조역량강화측정 창작초연작품 증가율
국조실	민속마을 전통민속재현 행사 지원	<ul style="list-style-type: none"> 민속마을의 유형·무형 문화 유산의 균형적 보존 국민들에게 전통문화 향수의 기회제공, 민속마을의 관광자 원화 	<ul style="list-style-type: none"> 6개 민속마을의 민속문화재현행사 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 마을별 전통민속 재현건수 	<ul style="list-style-type: none"> 주민참여율: (참여주민수/전체주민수)*100 관광객 만족도 측정



공연 및 문화행사 참여자 만족도 및 예술전문가 평가를 결과지표로 쓸 수 있음.

22. 행사

사례 2) 체육행사에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
문화관광부	국제대회 참가지원	국제경기대회에 참가하여 우리 선수들의 경기력을 향상시키고 국위선양을 함으로써 스포츠 강국의 위상을 높임과 동시에 스포츠 외교력을 증대	<ul style="list-style-type: none"> 국제종합경기대회 및 종목별 국제대회에 참가하는 선수단의 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 국제대회참가경기수 및 인원수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 메달획득수
문화관광부	동호인 행사지원	각종 생활체육 동호인 행사지원으로 체육의 생활화 운동 확산 및 국민건강 증진과 건전여가 활동 조성	<ul style="list-style-type: none"> 생활체육동호인행사 운영 비 일부지원 	<ul style="list-style-type: none"> 동호인 행사지원건수 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 체육활동 증가율
문화관광부	유명선수생활체육교실	유명선수생활체육교실을 통한 청소년의 기초체력 증진 및 전인교육 실천에 기여	<ul style="list-style-type: none"> 5종목 96개 교실상설운영 축구, 농구교실 초청 전국 대회개최(2회) 	<ul style="list-style-type: none"> 체육활동참여율 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 체육지도자수혜자 만족도
문화관광부	전국규모종합대회	전문체육분야에서 가장 중요한 국내 유일의 종합대회를 거행함으로써 지방 선수들을 상대로 우리나라 우수선수의 발굴/육성	<ul style="list-style-type: none"> 전국소년 체육대회 지원 전국(동계) 체육대회 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 체전참여자 증가율 	<ul style="list-style-type: none"> 최종 메달획득율

22. 행사

사례 3) 국가기념일 행사에 대한 성과지표

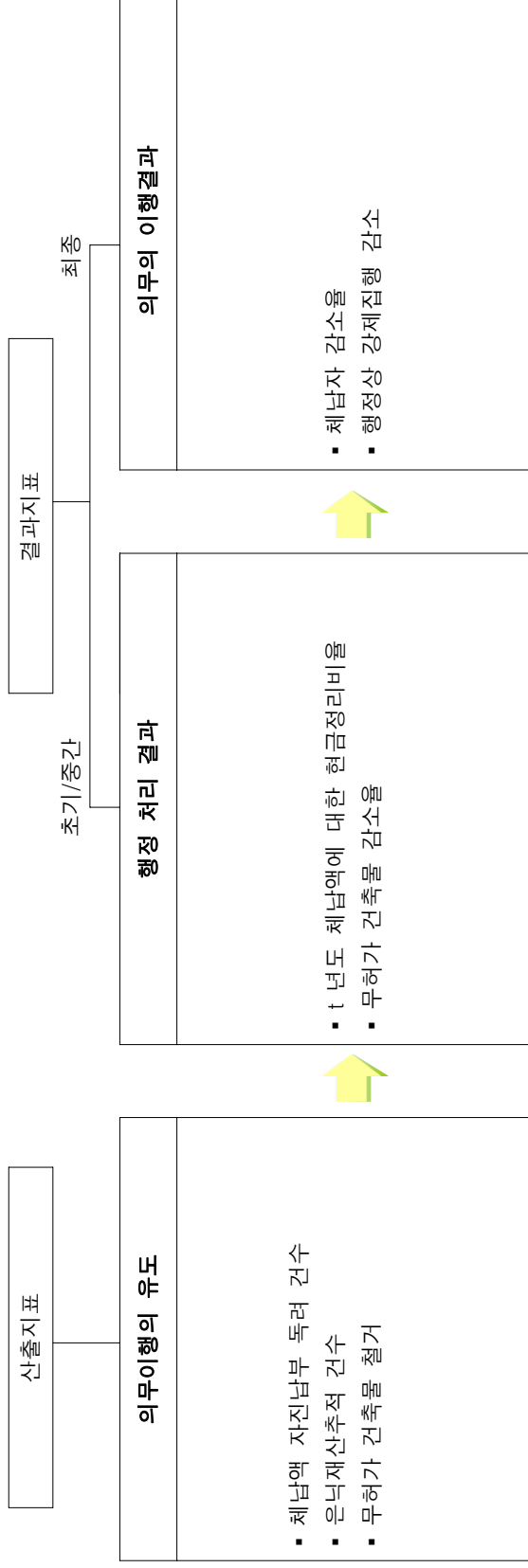
부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
국가 보훈처	호국보훈 기념행사	보훈정신 선양을 통한 애국심 함양과 보훈행사 국민참여 확대	<ul style="list-style-type: none"> 보훈행사 (5·18, 6·25, 6·18 등의 기념행사) 국내 참전기념행사(UN공원안장유족초청행사, 참전 국외료봉사 활동지원) 	<ul style="list-style-type: none"> UN참전국 유가족 초청 실적 UN참전국 현지 의료지원 실적 	<ul style="list-style-type: none"> (자발적)보훈행사 참석인원 보훈행사에 관한 인지도 (설문조사)

사례 4) 전시회 및 박람회에 대한 성과지표

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
문광부	다양한 국내외전시	복합문화공간을 활용한 다양한 문화서비스 확대를 통한 문화향 수 증대	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 국내외전시, 박물관 소장품확충 	<ul style="list-style-type: none"> 소장품수집 실적 	<ul style="list-style-type: none"> 관람객수 고객만족도

23. 행정집행

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
행정상 강제집행 등을 수단으로 행정법상 의무불이행에 대하여 의무를 이행하도록 유도	국세청 (06) 압류재산공매사업	행정상 강제집행에 소요되는 예산 지원	행정법상의 의무 불이행에 대하여 의무가 이행되었거나 이행된 것과 같은 상태를 구현하였는지를 측정할 수 있는 지표 설정.



23. 행정집행 - 국내사례

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
국세청	(06) 압류재산 공매사업	납세자가 세금을 납부 하지 않는 경우 납세자 에게 납부독촉, 재산압 류 및 압류재산 공매에 소요되는 예산을 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 현금납부 자진납부 독려 · 압류 및 공매업무 · 재산조회 · 은닉재산추적 · 금융재산조회 및 압류 	<ul style="list-style-type: none"> · 납부독촉 건수 · 압류 및 공매 건수 · 재산조회 건수 · 은닉재산추적 건수 · 금융재산조회 및 압류 건수 	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">최종 ⇒</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> · 현금정리비율 (현금정리/총정리금액) </div> </div>



행정범상의 의무 불이행에 대하여 의무가 이행되었거나 이행된 것과 같은 상태를 구현하였는지를 측정할 수 있는 지표 설정.

23. 행정집행 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 재무부 (Dept of Treasury)	재무관리국 채권추심 (Debt Collection)	미국 정부가 회수해야 할 세외 체납 부채*가 늘어 남에 따라 채권추심을 통한 연방정부의 재무관리 능력 향상 -연방정부 기관과 주정부에 채권추심(Debt Collection) 서비스 제공	[장기 산출] 2010년까지 연간 35억불 회수 [연간 산출] 모든 가능한 수단을 통해 회수된 체납 부채의 양 [연간 결과] 체납 부채 회수 대상 대비 재무관리국(FMS)에 회부된 체납 부채 비율 [연간 효율성] 1달러 지출 당 회수된 체납 부채액
미국 법무부 (Dept of Justice)	탈주범 체포 프로그램 (Fugitive Apprehension Program)	연방 법원을 보호하고 사법제도의 효과적인 운영보장, 공공의 안녕질서 증진 -연방 법무부에서 영장이 발부된 모든 탈주범을 수사하고 체포	[장기 결과] 체포되거나 처리된 탈주범수 / 전체 탈주범수 (비율) [장기 결과] 체포되거나 처리된 1급 탈주범수 / 전체 탈주범수 (비율) [장기 결과] 체포되거나 처리된 2급 중범죄 탈주범수 / 전체 탈주범수 (비율)
법무부 (Dept of Justice)	총기관련 프로그램 (Firearms Program)	총기를 이용한 강력범죄의 감소 -지역사회에서 범법자를 격리시키고 부적절한 인물의 총기소유 금지	[장기 결과] 재심사가 필요한 총기면허 소지자의 위법사례 감소율 [장기 결과] 전국 우범도시의 총기사용 강력범죄 감소율 [연간 결과] 주류, 담배, 총기, 폭발물단속국(ATF) 관할하 도심지의 총기사용범죄의 감소율

* 주) unpaid education loans, unpaid housing loans 등

23. 행정집행 - 해외사례(계속)

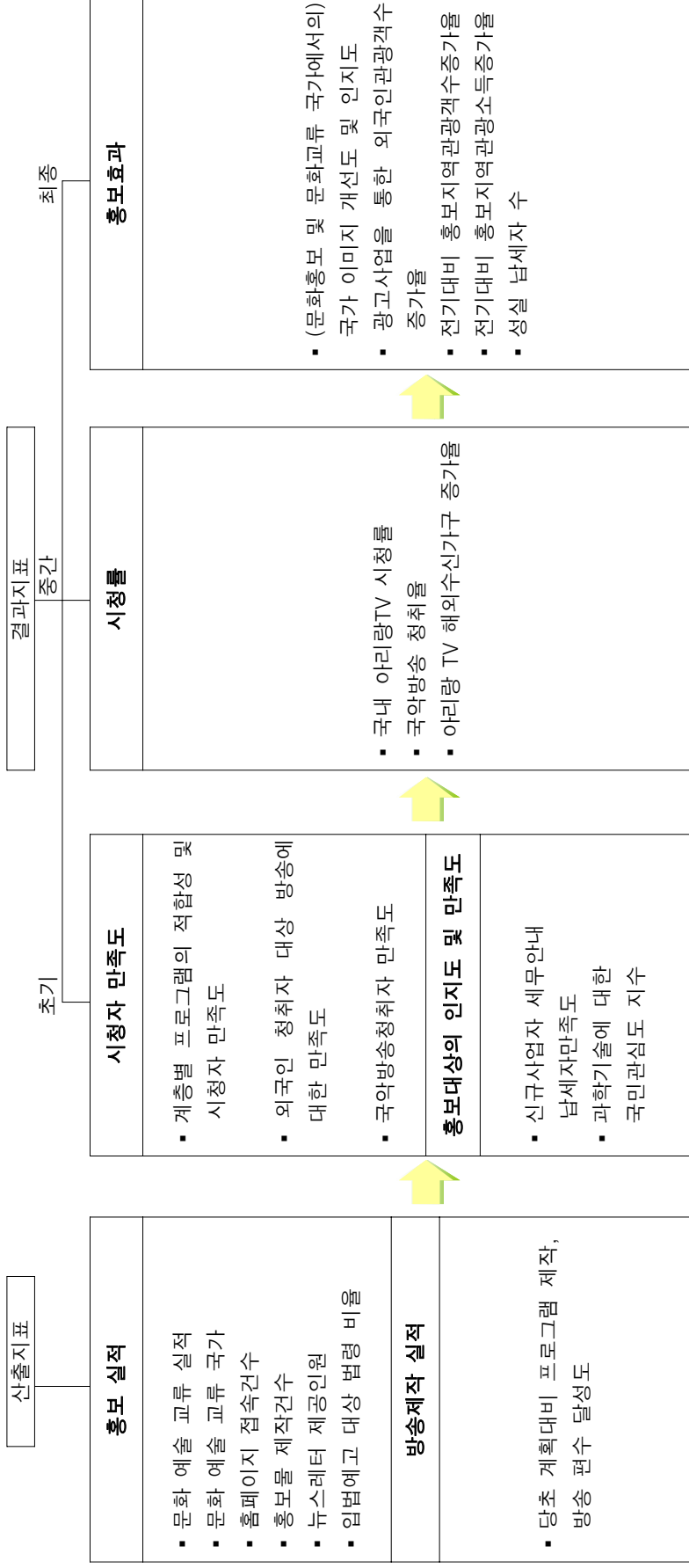
부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 국토안보부 (Dept. of Home land Security)	연안경비 및 어로법집행 (Coast Guard Fisheries Enforcement)	수산자원의 보존과 관리를 위한 국가적 목표의 달성 - 어로법의 집행, 해안순찰과 남획 방지, 외국어 선의 어로 활동에 대한 미국 어선의 보호	[장기/연간 결과] 아업관리계획상의 규격을 준수한 국내 어선의 비율 (규칙준수 어선 수/총 어선 수 = 규칙준수율) [장기/연간 결과] 외국 어선의 연안 침입 횟수 감소율 [장기/연간 효율성] 규칙준수율(%) / 수산자원 프로그램의 운영 지출액(\$) [장기/연간 효율성] (외국선박의) 침입 저지율(%) / 기타 범죄행 프로그램의 운영 지출액(\$)
미국 법무부 (Dept of Justice)	사법작용의 보호 (Protection of Judicial Process)	연방 사법부와 사법작용의 효과적 운영 보장 - 연방 법원의 재판과 관련된 연방 법관, 목격 자, 공무원의 보호 - 구금자의 안전과 재판 출석 보장	[장기 결과] 방어 부족으로 사법절차가 침해된 횟수 [장기 결과] 최소 보안기준에 부합하는 연방 법원 시설 비율 / 전체 연방 법원 시설 비율 [장기 결과] 연방 법원에 대한 공격(횟수) 감소율 [장기 결과] 도주 횟수 / 이송 횟수*

* 주) 계획된 사법절차 진행을 위하여 범법자를 구금시설에서 법정으로 이송하는 횟수

24. 홍보 · 방송

개념 및 특성 (분류기준)	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
<p>사업의 활동수단(activity)이 특정사업에 대한 홍보, 정책에 대한 홍보사업 또는 방송사업</p>	<p>문화관광부 문화예술포인트 홍보 및 교류 문화관광부 외래관광객유치 특별광고방영 문화관광부 지역방문의해 지원 국세청 납세안내 및 세정홍보사업 국세청 상가임대차운영지원사업 국정홍보처 TV 방송운영 사업 국세청 신규사업자 세무안내 해양수산부 장보고대사 제조명 국방부 국방홍보원운영 방송위 교육방송지원 방송위 아리랑TV지원 방송위 영어라디오방송지원 방송위 국악방송지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 홈페이지 작성 ▪ 홍보물 작성 및 배부 ▪ 안내문 작성 및 배부 ▪ 미디어 홍보 ▪ 방송 	<p>홍보 및 방송 사업은 홍보산업과 방송사업으로 나눌 수 있으며, 홍보사업은 다시 목적이 구체적인 경우와 단순히 내용을 알리는 경우로 나눌 수 있음</p> <p>(사례1) 목적이 구체적인 홍보사업 (사례2) 내용을 알리는 것이 목적인 홍보사업 (사례3) 방송사업</p>

24. 홍보 · 방송



24. 홍보 · 방송사업

사례 1) 홍보를 통해 사업 목적을 달성하려는 사업 (홍보가 수단인 사업)

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
문화 관광부	외국관광객유치 특별광고방영	<ul style="list-style-type: none"> 국가 및 한국관광 이미지제고를 통한 외래관광객 유치증대를 위한 한국관광 홍보광고 	<ul style="list-style-type: none"> 일본, 중화권(중국, 대만, 홍콩), 동남아 등 주요 한국관광 주력 시장 현지 TV 광고 시행 이테네울림픽, 대통령 해외순방 등 계기별 해외 광고 시행 	<ul style="list-style-type: none"> 광고 제작건수 및 방영횟수 	<ul style="list-style-type: none"> 국가 이미지 개선도 및 해외 인지도 외국 관광객 수 증가율 (홍보광고 대상지역의 외국관광객 대상)
문화 관광부	“지역방문의 해” 지원	<ul style="list-style-type: none"> 지역의 관광자원을 국내외에 홍보하여 지역의 지명도를 높이고 수용태세를 개선하여 관광객 유치에 기여함 	<ul style="list-style-type: none"> 강원도는 강원방문의해 사업의 효과적 추진을 위하여 「강원방문의 해 추진기획단」을 조직하여 운영 특히, 4대 선진도시 운동인 「친절, 정결, 질서, 신용」의 모토로 민간 주도로 전도민인 한머음 한뜻으로 손님맞이 서비스 운동의 대대적 전개 	<ul style="list-style-type: none"> 홍보물 제작건수 및 발송건수 안내센터 등 관광 인프라 확충 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 홍보지역관광객수 증가율 홍보지역관광소득 증가율
국세청	상가임대차 운영지원사업	<ul style="list-style-type: none"> 상가건물임대차 보호법 홍보 임대차 계약서에 확정일자 부여 	<ul style="list-style-type: none"> 확정일자 미신청자에 대한 개별안내문 발송 (→ 확정일자 신청 유도) 상가건물임대차보호법의 주요내용과 확정일자 신청방법 등에 대한 홍보물 제작 및 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 안내문, 홍보물 제작건수 및 발송 건수 	<ul style="list-style-type: none"> 확정일자 부여건수 (※ 전체 임대차 계약 건수를 파악할 수 있다면 전체 임대차 계약건수 중 확정일자 부여 건수의 비율을 사용하는 것이 더 바람직할 것임)

24. 홍보 · 방송사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
국세청	납세안내 및 세정홍보사업	<ul style="list-style-type: none"> 국민의 납세의식 함양 국세청 업무 홍보를 통한 국민의 신뢰제고 	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지와 email을 통한 세금신고, 납부안내 세금안내 홍보물(책자, 팸플릿 등) 제작 CF 제작, 세금수기 공모 등 	<ul style="list-style-type: none"> 홈 페이지 접속건수 홍보물 제작건수 email 안내 신청 및 제공인원 	<ul style="list-style-type: none"> 성실 납세자 증가율 단순미신고 및 납부후 기선제 감소율
국세청	신규사업자 세무안내	<ul style="list-style-type: none"> 신규사업자(개인)에게 세금상식 등을 교육 및 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> 신규사업자 교육시설 확충 사업자 등록 신청 시 교육교재를 이용 교육 실시 동업자 단체 집단 상가 등에 대한 교육 개업축하 안내문을 사업자 주소지로 발송 	<ul style="list-style-type: none"> 안내문 발송 건수 신규사업자 교육실시 횟수 교육이수 사업자 수 	<ul style="list-style-type: none"> 신규사업자 세무안내 납세자 만족도 단순 미신고 및 납부후 기선제 감소율
법제처	법령홍보사업	<ul style="list-style-type: none"> 입법예고를 통한 법령 집행의 타당성 부여 행정심판제도 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷 포털 사이트 및 주요 일간지에 유료광고 민화, 지하철 광고 및 홍보 팸플릿 제작 	<ul style="list-style-type: none"> 홍보물 제작 건수 및 발송 건수 인터넷 홈페이지 법령홍보 이용자수 	<ul style="list-style-type: none"> 행정심판제도 이용 증가율 법령홍보사이트 이용자 만족도

24. 홍보 · 방송사업

사례 2) 방송사업

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
방송위	교육방송지원	교육방송의 프로그램 제고 및 국민의 균등한 교육기회 제공을 통해 시청자 권익보호 실현	<ul style="list-style-type: none"> 유아·어린이 대상 프로그램 제작 청소년 대상 프로그램 제작 소외계층 대상 프로그램 제작 교양·문화 프로그램 제작 	<ul style="list-style-type: none"> 소수계층 대상 프로그램 편성 비율 계획대비 프로그램 제작, 방송편수 달성도 해외 수출프로그램 수 민간 광고 신청건수 	<ul style="list-style-type: none"> 교육방송 시청률 교육방송 시청자 만족도 전체 제작 프로그램 중 각종 수상 프로그램 비율
방송위	아리랑 TV 지원	방송을 통한 국가 이미지 제고 및 국제사회에서의 한국의 이해 증진	<ul style="list-style-type: none"> 위성 입차 및 운용 프로그램 제작 국가브랜드기치 제고사업 시설장비 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 계획대비 프로그램 제작, 방송편수 달성도 	<ul style="list-style-type: none"> 시청률 (국내) 해외 신규수신가구 증가율 시청자 만족도 위성운용에 따른 개체당 비용 절감률
방송위	영어라디오 방송지원	국내 거주·방한 외국인 대상, 영어라디오 방송을 통해 우리 문화 및 각종 생활정보 등을 제공하여 한국에 대한 이해 증진	<ul style="list-style-type: none"> 방송프로그램 제작 라디오 방송 제작 설비 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 계획대비 프로그램 제작, 방송편수 달성도 방송시스템 스토리지 구축률 	<ul style="list-style-type: none"> 영어라디오 청취율 청취자 만족도

24. 홍보 · 방송사업 - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 방송위 (Broadcasting Board of Governor)	국제방송을 위한 엔지니어링과 기술 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 연간 100만 시간에 달하는 국제방송을 제작 전파하기 위해, 미국의 소리(VOA)를 포함한 라디오와 TV 제작에 필요한 공학적, 기술적 서비스 제공 모든 미국 정부의 국제방송 프로그램에 필요한 컴퓨터 서비스 제공 	<p>[연간 산출] * 모든 방송의 신호 강도 (signal strength) [연간 결과] 위성 효율 지수 (상한 없음) [연간 산출] 연간 송신기 이용시간 [장기/연간 효율성] 모든 방송의 청취자 당 비용 주) * : 원문에는 연간 결과로 분류되어 있음</p>
미국 방송위	라틴아메리카 방송	<ul style="list-style-type: none"> 정보와 아이디어에 대해 의사소통 개방을 촉진하기 위해 미국과 세계에 관한 균형 있는 뉴스와 정보를 라틴 아메리카 국가에 방송 TV, 라디오, 인터넷을 통해 방송 	<p>[연간/장기 결과] 하이티⁸⁾ 주민의 VOA 방송 청취자 수 [연간 결과] 하이티 주민의 VOA 방송 인지도(%) [연간 결과] 라디오 채널의 프로그램 질 점수 [연간 산출] 라틴 아메리카로 송출되는 스페인어로 방송 전파 강도 [연간 효율성] 스페인어로 방송되는 VOA 방송의 청취자 당 비용 (라틴 아메리카의 목표 인구 대비 비용)</p>
미국 방송위	동아시아-유라시아 방송	<ul style="list-style-type: none"> 정보와 아이디어에 대해 의사소통 개방을 촉진하기 위해 미국과 세계에 관한 균형 있는 뉴스와 정보를 동아시아-유라시아 국가에 방송 TV, 라디오, 인터넷을 통해 중국어, 러시아를 비롯한 여러 언어로 방송 	<p>[연간/장기 결과] 동아시아/유라시아 전역의 청취자 수 [연간 결과] 중국어 VOA 방송의 청취자 비율 [연간 결과] RFL/RL 방송의 러시아 청취자 비율 [연간 결과] 중국어 VOA 방송 인지도 (%) [연간 결과] 인도네시아에서의 VOA 방송 질 점수 [연간 산출] 중국어로 방송되는 전파 강도 [연간 효율성] 캄보디아에서 크메르어로 방송되는 Radio Free Asia의 청취자 당 비용</p>

8) 방송이 전달되는 라틴 아메리카 지역 중 일부를 랜덤 방식으로 추출하여 성과를 측정하는 방식을 사용함.

25. SOC

개념 및 특성	유형별 사업 예시	사업활동(Activity)	지표개발 참고사항
도로, 철도, 항만, 공항 등 대규모 토목공사	건교부 화북댐건설 건교부 호남권 내륙화물기지건설 건교부 국도시설개량 건교부 서울지하철 9호선 건설 건교부 울진공항건설 건교부 백제문화권 도로건설 해수부 광양항 개발 해수부 국가어항 건설 행자부 분양주택 건설	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 건설 ▪ 시설개량 	SOC 성과지표는 다음과 같이 구분 가능 1) 실제 건설결과물(Physical Assets) : 철도연장구간, 다리의 수, 시설물 수 2) 서비스 조달 : 이용률, 항공기이착륙 3) 사용자에 대한 서비스의 질 : 혼잡률, 사고율, 만족도

산출(과정)지표

SOC 공정, 완공실적
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 계획대비 공정률(%) ▪ 고속도로 총연장(km) ▪ 일반국도 정비 완공률(%) ▪ 국도시설개량사업수 ▪ 하천 정비율(%) ▪ 공항/국가어항 등 완공률(%) ▪ 국토계수당 도로밀도(km) ▪ 4차로 이상 국도비율(%) ▪ 하천 정비연장구간(km)

초/중간

SOC 이용률
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개통단계별 이용률(%) ▪ 공항/해운 수송증가율(%) ▪ 국도이용차량증가율
SOC 이용자 만족도
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 주민 만족도

결과지표

최종

SOC건설로 인한 사회적, 경제적 효과
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 도로혼잡비율 감소율 ▪ 물류비용 감소율 ▪ 범람 하천 인접지 재산피해감소액 ▪ 하천범람감소율 ▪ 물류비용감소율 ▪ 이주주민 감소율 ▪ 교통사고감소율 ▪ 관광유발지수

25. SOC - 국내사례

부처	사업명	사업목적	사업활동	산출지표	결과지표
건교부	서울 지하철 9호선 건설	막대한 사업비에 대하여 지방재정이 열악한 점을 감안 국가에서 건설비 일부 지원	서울 지하철 9호선 건설	[과정지표] ▪ 계획대비 공정율 ▪ 중대한 설계변경 건수 [산출지표] ▪ 지하철 건설 구간(km) ▪ 이용자수	▪ 9호선 환승객 증가율 ▪ 9호선 장애자 및 노약자 이용률 ▪ 도로혼잡감소를 ▪ 9호선 구간 지역의 대중교통이용증가율
건교부	기간국도 7차 건설	교통에로구간 해소로 물류 비용 절감과 지역균형개발 촉진	기간국도 7차 건설	[과정지표] ▪ 계획대비 공정율 ▪ 중대한 설계변경 건수 [산출지표] ▪ 건설 국도 구간(km) ▪ 국토계수당 도로밀도(km) ▪ 4차로 이상 국도비율(%) ▪ 확장구간교통서비스등급개선	▪ 해당 국도 이용증가율 ▪ 해당 국도 수송증가율 ▪ 건설된 도로의 상태 ▪ 해당 국도 사고율 ▪ 구간속도 또는 혼잡도
건교부	국민임대주택 건설지원	국민임대주택 건설공급을 통한 무주택 저소득층과 기존주택 매입을 통한 도심지 빈곤계층의 주거안정 기여	국민임대주택 건설	[과정지표] ▪ 계획대비 공정율 [산출지표] ▪ 국민임대주택건설실적(천호) ▪ 임대주택분양율 또는 입주세대수	▪ 무주택자 대비 장기공공임대주택비율 ▪ 장기공공임대주택안전등급 ▪ 임대주택 입주자 만족도 ▪ 소득대비주거비부담(RIR) ▪ 소득4분위 주택보급율



완공에 장기 소요시 중간점검을 위한 과정지표를 대리지표로 사용. 그러나, 과정지표와 최종 성과목표가 정확한 인과로 대응되는 것은 아님.

25. SOC - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 교통부 (DoT)	연방고속도로건설	주정부에 고속도로 건설, 유지, 운용에 대한 기술적 지원 및 자금 제공	<p>[연간 신출]</p> <ul style="list-style-type: none"> 연방보조 고속도로 프로젝트를 통해 교체된 습지의 비율 <p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 1억주행 마일당 사망자의 수 도로 포장이 "우수" 등급에 부합하는 national highway system의 이용 비율 연방고속도로 이용자가 교통혼잡 상황에 처하는 비율의 감소 <p>[장기 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 완공에서 환경이행평가(EIS)까지 소요된 평균시간 (모든 EIS 프로젝트에 대해 평균시간을 감소시키는 것이 목표)
미국 교통부 (DoT)	연방철도청(FRA) 철도안전프로그램(R SP)	<ul style="list-style-type: none"> 철도의 안전도 향상 철도 안전도 향상을 위한 행정 업무, 연방법률 규정의 적용, 새로운 법규/규정의 고안 	<p>[연간 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 백만 철도마일 (Train Miles) 당 철도관련 상해 (Injuries) 백만 철도마일 당 철도관련 사망자 (Fatalities) 백만 철도마일 당 철도사고 (Accident) <p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 철도관련 사고(Accident), 상해, 사망자 비율 <p>[장기 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 2008년까지 안전시설에의 간접비 지출 비율을 2003년의 30%에서 27%로 감소시킴
미국 환경보호청 (EPA)	Alaska 원주민 마을 상수도 건설	Alaska 원주민 마을의 상수도 시스템 개발, 시설 가동 및 유지관리를 위한 기술 지원 및 교육훈련 실시	<p>[연간 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 상수도 시스템이 개통되어 수돗물을 이용하는 원주민 가구의 비율 <p>[장기 결과]</p> <ul style="list-style-type: none"> 안전음용수법(SDWA-Safe Drinking Water Act) 요구에 부합하는 원주민 가구의 비율 <p>[연간/장기 효율성]</p> <ul style="list-style-type: none"> 사업비 백만 불 당 상하수도 시스템이 제공되는 가구의 수

25. SOC - 해외사례

부처	사업명	사업목적 및 사업활동	성과지표
미국 내무부 (Dept. of Interior)	인디언 도로 운영 및 유지	인디언 보호지역의 도로 건설 지원금으 로 건설된 도로를 운영하고 유지하는 사업 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 도로의 보수 ▪ 도로의 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 보수된 도로 연장 거리 ▪ 장기지표: 인디언 보호구역과 비보호 구역의 도로 상태를 비교하여 형평성을 보여주는 지표 ▪ 연간지표: 일정기준을 충족시키는 양 호한 상태의 도로의 연장 거리 비율 ▪ 효율성지표: 개발 중