

(51)

310.6
한16E

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

2004. 10

B 50344

한국정책평가연구원

www.kipe.re.kr

제 출 문

통계청장 귀하

본 보고서를 「성과목표 및 성과지표 개발」 연구용역의
최종보고서로 제출합니다.

2004. 10. 30

KIPE 한국정책평가연구원

원장 박 경 귀

연구진

연구책임자 박 경 귀 (한국정책평가연구원 원장, 행정학 박사)
연구원 이 행 숙 (한국정책평가연구원 연구위원, 행정학 박사)
연구원 한 하 늘 (한국정책평가연구원 책임연구원, 경영학 박사과정)
연구원 지 현 (한국정책평가연구원 책임연구원)



[목 차]

제 1 장 연구의 개요	1
제 1 절 연구의 배경과 목적	1
제 2 절 연구의 범위	2
제 3 절 연구의 방법 및 내용	3
1. 연구의 방법	3
2. 연구의 내용	3
3. 연구의 체계	4
제 2 장 성과관리제도의 이론적 검토	5
제 1 절 성과관리제도의 도입 배경	5
제 2 절 성과관리제도의 개념과 추진	6
1. 성과관리제도의 개념	6
2. 성과관리의 추진체계	6
3. 성과관리제도 추진계획	7
4. 성과관리제도 적용범위	7
제 3 절 성과관리 체계	7
1. 전략목표	9
2. 성과목표	10
가. 성과목표의 개념	10
나. 성과목표의 개발과정	10
3. 성과지표	11
가. 성과지표의 개념	11
나. 성과지표의 유형	12
4. 성과평가 및 활용	17
제 4 절 균형성과관리의 이해	21
1. BSC의 개념	21
2. 미션, 비전과 전략(Mission, Vision & Strategy)	25
3. BSC의 관점(Perspectives)	26
4. 전략 맵(Stratgy Map)	29
5. 핵심성공요인(Critical Success Factors)	31
6. 핵심성과지표(Key Performance Indicators)	32
7. 피드백과 이니셔티브(Key Performance Indicators)	34

제 3 장 외국의 성과관리 사례36

제 1 절 외국의 성과관리 제도 개관	36
제 2 절 BSC 적용 사례	38
1. 미국	38
2. 영국	38
제 3 절 통계관련 기관의 성과관리 사례	40
1. 미국 통계청(US Census Bureau)	40
2. 뉴질랜드 통계청	45
제 4 절 선진국 성과관리 사례의 시사점	48
1. 성과관리체계의 시사점	48
2. BSC활용의 시사점	50

제 4 장 성과목표 및 성과지표 개발51

제 1 절 전략목표와 성과목표 개발	51
1. 미션맵	51
가. 통계청의 미션맵	51
나. 통계기획국의 미션맵	52
다. 경제통계국의 미션맵	52
라. 사회통계국의 미션맵	53
마. 통계정보국의 미션맵	53
2. 전략목표와 성과목표 개발	54
가. 통계청의 전략목표와 성과목표 개발	54
나. 통계기획국의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발	55
다. 경제통계국의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발	68
라. 사회통계국의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발	105
마. 통계정보국의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발	130
바. 품질관리팀, 공보팀, 총무과의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발	148
제 2 절 기관 핵심성과지표 선정	154
제 3 절 재정사업별 성과지표 개발	156
1. 5년주기 통계조사	156
가. 산업총조사	156
나. 생활시간조사	158
다. 인구·주택총조사	160
라. 농림어업총조사	162
마. 도소매서비스업총조사	163
2. 경상통계조사 및 개선	165
가. 사이버쇼핑몰통계조사	165

나. 서비스동태조사	167
다. 농어업법인사업체조사	168
라. 가계조사	170
마. 광업 및 제조업 통계조사	171
3. 통계작성기반 확충	173
가. 통계조사 환경 개선	173
나. 통계작성 방법 개선	175
다. 통계품질 관리	176
라. 경제통계 인프라 정비	177
마. 국제통계 역량 강화	179
4. 통계정보화 촉진	180
가. 사업체DB관리 시스템	180
나. 통계정보관리 운영	182
5. 청사 및 시설 운영	184
가. 청사환경 개선	184
나. 통계전시관 운영	185

제 5 장 정책과제와 성과관리의 성공전략188

제 1 절 성과평가를 위한 정책과제	188
1. 학습조직으로의 지향과 변화 모색	188
2. 고객지향적인 내부 프로세스 구축	189
3. 고객서비스체인의 강화	190
제 2 절 성과관리의 성공전략	191
1. 리더의 관심과 지원	191
2. 사업 추진 우선순위 설정	191
3. 성과평가와 고객만족도 측정	192
4. 성과목표 및 성과지표의 체계적 활용	193
5. 개인별 목표의 설정과 관리	194
6. 성과평가 결과와 보상시스템의 연계	196
7. 전략적 성과관리시스템 도입	197
8. 성과지향적 조직문화 조성	198
9. 장애요인과 극복 대안	199
참 고 문 헌	202

[표 차 례]

[표 2-1] 사업활동 과정별 지표 유형	12
[표 2-2] 국가보훈처 핵심성과지표 총괄표	17
[표 3-1] 미국 통계청 전략계획 2004-2008	42
[표 3-2] 뉴질랜드 통계청의 2002년 전략계획	47
[표 4-2] 혁신인사과의 전략목표 및 성과목표	56
[표 4-3] 통계기준과의 전략목표 및 성과목표	56
[표 4-4] 통계조정과의 전략목표 및 성과목표	57
[표 4-5] 조사관리과의 전략목표 및 성과목표	57
[표 4-6] 국제통계협력과의 전략목표 및 성과목표	58
[표 4-7] 통계연구과의 전략목표 및 성과목표	59
[표 4-8] 혁신인사과의 핵심성과지표	59
[표 4-9] 혁신인사과의 핵심성과지표 측정요소	60
[표 4-10] 통계기준과의 핵심성과지표	60
[표 4-11] 통계기준과의 핵심성과지표 측정요소	61
[표 4-12] 통계조정과의 핵심성과지표	62
[표 4-13] 통계조정과의 핵심성과지표 측정요소	63
[표 4-14] 조사관리과의 핵심성과지표	63
[표 4-15] 조사관리과의 핵심성과지표 측정요소	65
[표 4-16] 국제통계협력과의 핵심성과지표 측정요소	65
[표 4-17] 국제통계협력과의 핵심성과지표 측정요소	67
[표 4-18] 통계연구과의 핵심성과지표	67
[표 4-19] 통계연구과의 핵심성과지표 측정요소	67
[표 4-20] 산업통계과의 전략목표와 성과목표	69
[표 4-21] 산업동향과의 전략목표와 성과목표	69
[표 4-22] 서비스업통계과의 전략목표와 성과목표	70
[표 4-23] 물가통계과의 전략목표와 성과목표	71
[표 4-24] 통계분석과의 전략목표와 성과목표	71
[표 4-25] 산업총조사의 핵심성과지표	72
[표 4-26] 산업총조사의 핵심성과지표 측정요소	76
[표 4-27] 사업체기초통계의 핵심성과지표	76
[표 4-28] 사업체기초통계의 핵심성과지표 측정요소	79
[표 4-29] 모집단 DB 통합시스템 개발의 핵심성과지표	80
[표 4-30] 모집단 DB 통합시스템 개발의 핵심성과지표 측정요소	82
[표 4-31] 산업동향과의 핵심성과지표	83
[표 4-32] 산업동향과의 핵심성과지표 측정요소	85
[표 4-33] 도소매업 및 서비스업통계의 핵심성과지표	86
[표 4-34] 도소매업 및 서비스업통계의 핵심성과지표 측정요소	88
[표 4-35] 사이버 쇼핑물통계의 핵심성과지표	88

[표 4-36]	사이버 쇼핑물통계의 핵심성과지표 측정요소	90
[표 4-37]	도소매 동태의 핵심성과지표	90
[표 4-38]	도소매 동태의 핵심성과지표 측정요소	92
[표 4-39]	서비스업 동태의 핵심성과지표	92
[표 4-40]	서비스업 동태의 핵심성과지표 측정요소	93
[표 4-41]	운수업 통계의 핵심성과지표	94
[표 4-42]	운수업 통계의 핵심성과지표 측정요소	96
[표 4-43]	도소매업 및 서비스업총조사의 핵심성과지표	96
[표 4-44]	도소매업 및 서비스업총조사의 핵심성과지표 측정요소	99
[표 4-45]	물가통계과의 핵심성과지표	99
[표 4-46]	물가통계과의 핵심성과지표 측정요소	102
[표 4-47]	통계분석과의 핵심성과지표	102
[표 4-48]	통계분석과의 핵심성과지표 측정요소	104
[표 4-49]	인구조사과의 전략목표와 성과목표	106
[표 4-50]	인구분석과의 전략목표와 성과목표	106
[표 4-51]	사회통계과의 전략목표와 성과목표	107
[표 4-52]	농수산통계과의 전략목표와 성과목표	107
[표 4-53]	인구조사과의 핵심성과지표	108
[표 4-54]	인구조사과의 핵심성과지표 측정요소	110
[표 4-55]	인구분석과의 핵심성과지표	111
[표 4-56]	인구분석과의 핵심성과지표 측정요소	113
[표 4-57]	사회통계과의 핵심성과지표	113
[표 4-58]	사회통계과의 핵심성과지표 측정요소	115
[표 4-59]	생활시간조사의 핵심성과지표	116
[표 4-60]	생활시간조사의 핵심성과지표 측정요소	118
[표 4-61]	가계조사의 핵심성과지표	119
[표 4-62]	가계조사의 핵심성과지표 측정요소	121
[표 4-63]	농림어업총조사의 핵심성과지표	121
[표 4-64]	농림어업총조사의 핵심성과지표 측정요소	124
[표 4-65]	농어업법인사업체통계조사의 핵심성과지표	124
[표 4-66]	농어업법인사업체통계조사의 핵심성과지표 측정요소	126
[표 4-67]	농가경제통계 및 어가경제통계조사의 핵심성과지표	126
[표 4-68]	농가경제통계 및 어가경제통계조사의 핵심성과지표 측정요소	127
[표 4-69]	농업기본통계 및 어업기본통계조사의 핵심성과지표	128
[표 4-70]	농업기본통계 및 어업기본통계조사의 핵심성과지표 측정요소	129
[표 4-71]	정보처리과의 전략목표와 성과목표	131
[표 4-72]	자료관리과의 전략목표와 성과목표	131
[표 4-73]	통계정보과의 전략목표와 성과목표	132
[표 4-74]	전산개발과의 전략목표와 성과목표	133
[표 4-75]	통계정보관리 운영 사업의 성과목표	133

[표 4-76] 정보처리과의 핵심성과지표	134
[표 4-77] 정보처리과의 핵심성과지표 측정요소	136
[표 4-78] 자료관리과의 핵심성과지표	136
[표 4-79] 자료관리과의 핵심성과지표 측정요소	138
[표 4-80] 통계정보과의 핵심성과지표	139
[표 4-81] 통계정보과의 핵심성과지표 측정요소	142
[표 4-82] 전산개발과의 핵심성과지표	142
[표 4-83] 전산개발과의 핵심성과지표 측정요소	145
[표 4-84] 통계정보관리 운영사업의 핵심성과지표	145
[표 4-85] 통계정보관리운영사업의 핵심성과지표 측정요소	148
[표 4-86] 품질관리팀의 전략목표와 성과목표	149
[표 4-87] 품질관리팀의 핵심성과지표	149
[표 4-88] 품질관리팀의 핵심성과지표 측정요소	150
[표 4-89] 공보팀의 전략목표와 성과목표	151
[표 4-90] 공보팀의 핵심성과지표	151
[표 4-91] 공보팀의 핵심성과지표 측정요소	152
[표 4-92] 총무과의 전략목표 및 성과목표	152
[표 4-93] 총무과의 핵심성과지표	152
[표 4-94] 총무과의 핵심성과지표 측정요소	153
[표 4-95] 고객관점의 핵심성과지표(안)	154
[표 4-96] 재무관점의 핵심성과지표(안)	154
[표 4-97] 내부 프로세스관점의 핵심성과지표(안)	155
[표 4-98] 학습과 성장관점의 핵심성과지표(안)	155
[표 4-99] 산업총조사 사업의 성과지표	156
[표 4-100] 생활시간조사 사업의 성과지표	158
[표 4-101] 인구·주택총조사 사업의 성과지표	160
[표 4-102] 농림어업총조사사업의 성과지표	162
[표 4-103] 도소매서비스업총조사 사업의 성과지표	164
[표 4-104] 사이버쇼핑물통계조사 사업의 성과지표	166
[표 4-105] 서비스동태조사 사업의 성과지표	168
[표 4-106] 농어업법인사업체조사 사업의 성과지표	169
[표 4-107] 가계조사 사업의 성과지표	170
[표 4-108] 광업 및 제조업 통계조사 사업의 성과지표	172
[표 4-109] 통계조사 환경 개선 사업의 성과지표	174
[표 4-110] 통계작성방법개선 사업의 성과지표	175
[표 4-111] 통계품질 관리 사업의 성과지표	176
[표 4-112] 경제통계 인프라 정비 사업의 성과지표	178
[표 4-113] 국제통계 역량 강화 사업의 성과지표	179
[표 4-114] 사업체DB관리시스템 사업의 성과지표	181
[표 4-115] 통계정보관리 운영 사업의 성과지표	183

[표 4-116] 청사환경 개선 사업의 성과지표	184
[표 4-117] 통계전시관 운영 사업의 성과지표	185

[그림 차례]

[그림 1-1] 연구의 체계	4
[그림 2-1] 국가재정 운영계획 기본도	5
[그림 2-2] 성과관리제도의 기본구조	6
[그림 2-3] 성과관리체계	8
[그림 2-4] 성과목표 설정체계	9
[그림 2-5] 업무수행과정과 성과평가모형	19
[그림 2-6] BSC의 4가지 관점	27
[그림 2-7] 가상 전략 맵의 사례	30
[그림 2-8] 전략 맵 인과관계의 연결	31
[그림 4-1] 통계청의 미션맵	51
[그림 4-2] 통계기획국의 미션맵	52
[그림 4-3] 경제통계국의 미션맵	52
[그림 4-4] 사회통계국의 미션맵	53
[그림 4-5] 통계정보국의 미션맵	53
[그림 4-6] 통계청의 전략맵	54
[그림 4-7] 통계기획국의 전략맵	55
[그림 4-8] 경제통계국의 전략맵	68
[그림 4-9] 사회통계국의 전략맵	105
[그림 4-10] 통계정보국의 전략맵	130
[그림 5-1] 고객서비스체인 개요	190
[그림 5-2] 성과관리시스템의 활용 단계	194
[그림 5-3] 성과관리 진행과정	195

제 1 장 연구의 개요

제 1 절 연구의 배경과 목적

1980년대 이래 선진국을 위시한 세계 각국에서 추구하는 행정개혁의 주된 요점은 성과(performance)의 추구이다. 정부의 다양한 활동을 성과측정을 통해 평가하고, 이를 통하여 공공부문이 가지고 있는 제한된 물적·인적자원의 효율성을 극대화하려는 이러한 추세는 점점 심화되고 있다. 미국의 경우 갈수록 떨어지는 미국민의 공공부문, 특히 연방정부에 대한 불신감을 해소하고, 국민들의 신뢰를 회복하기 위한 노력의 결정체가 바로 1993년에 제정된 「정부성과및결과에관한법」(Government Performance and Results Act of 1993: 이하 GPRA)이다. 이 법의 기본적인 목적은 프로그램의 성과목표를 정하고 그 결과를 측정하는 체계를 구축함으로써 프로그램의 능률성(efficiency)과 효과성(effectiveness)을 제고하자는 것이다.

미국 연방정부가 GPRA를 시행한 목적은 연방정부 각 기관들이 그들의 임무를 명확히 하고, 현실적으로 실현가능한 목표를 세운 다음, 이러한 목표의 달성여부를 성과측정을 통해 확인하여 보고하게 함으로써 일하는 방식을 근본적으로 변화시키고자 하는 데 있다. 이러한 목적은 단지 미국뿐만 아니라 정부의 효율적인 관리를 추구하는 국가들은 기본적으로 모두 지향하는 바이다.

우리나라도 투입위주의 행정이 아닌 결과위주의 행정을 추구하기 위하여 다양한 노력을 전개하고 있다. 이러한 노력의 일환으로 1999년 당시 기획예산위원회의 주도 하에 성과주의 예산제도의 도입을 추진하기 위한 계획을 GPRA를 벤치마킹하여 마련하였으며, 정부부문 업무의 특수성을 고려하여 객관적 평가지표의 작성이 비교적 용이한 기관을 선정하여 시범사업의 실시를 통한 단계적 도입을 추진하고 있다.

1999년 3월에 시달된 2000년도 예산편성지침에 성과주의 예산제도의 도입을 위한 시범사업 추진방침을 명시하여 각 중앙부처에서 추천한 기관 중 16개 시범사업 기관¹⁾을 선정하고 추진하였고, 2003년에는 성과관리제도 추진방침을 결정하고 선시

1) 2000년도 16개 시범사업기관은 외교통상국 다자통상국, 국방부 국군홍보관리소, 행정자치부 정부기록보존소, 법제처 법제기획관, 교육부 평생교육국, 문화관광부 국립국악

행 22개 부처²⁾를 선정하여 주요 재정사업중 30%사업에 대한 성과목표 및 지표를 개발한 바 있으며, 2004년 현재, 노동부, 여성부, 중기청, 문화재청을 신규 대상 부처로 추가 선정하여 사업에 대한 성과목표 및 지표개발에 착수하였다.

통계청은 기획예산처에서 선정한 성과주의 예산제도 전시행 부처로서 30% 사업에 대한 성과계획서를 작성 및 제출하고 2004년말까지 나머지 70%사업에 대한 지표개발을 완료해야 하며, 2006년에는 30% 사업, 2007년에는 나머지 70% 사업에 대한 성과보고서를 작성 완료토록 되어 있다.³⁾

그간 투입중시의 재정운영으로 재정사업의 성과를 측정·평가하고 그 결과를 예산편성에 반영하려는 노력이 상대적으로 미약하였다. 이에 참여정부 출범과 함께 4대 재정개혁과제 중 하나로 성과관리제도를 본격적으로 연계하여 추진하게 되었으며, 예산 총액배분 자율편성 제도의 시행에 따라 예산편성에 대한 부처의 자율권 확대에 상응하여 주요 국가재정사업의 성과평가를 강화하고 각 부처의 책임성을 제고하는 것이 성과관리제도 도입의 취지이다. 이러한 정부의 성과관리제도 도입의 맥락에서 전시행부처인 통계청의 성과목표와 성과지표를 개발하고자 하는 것이 본 연구의 배경이며, 목적이다.

제 2 절 연구의 범위

위와 같은 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 연구의 범위를 적정하게 설정할 필요가 있는 바, 연구기간 등 현실의 제약을 감안하여 연구범위를 다음과 같이 확정하였다.

본 연구의 공간적 범위는 통계청의 직무영역에 속한 공간과 이를 담당하는 각 부서를 연구 대상으로 한정하였다. 성과목표 및 지표의 개발성격상 특정한 시간적 범위는 한정되지 않으나 예산액 등은 2004년을 기준으로 하였다.

원, 보건복지부 서울정신병원, 국가통계청 보훈관리국, 산업자원부 산업기술국, 정보통신부 전파연구소, 기획예산처 정부개혁실, 통계청 통계조사국, 해양수산부 국립해양조사원, 해양경찰청 해양오염관리국, 농림부 농촌개발국, 환경부 상하수도국 등이다.

2) 전시행 부처는 교육부, 외교부, 행자부, 과기부, 문광부, 농림부, 산자부, 정통부, 복지부, 환경부, 건교부, 해양부, 홍보처, 통계청, 농진청, 산림청, 특허청, 조달청, 경찰청, 해경청, 기상청, 통계청이다.

3) 재정사업 성과관리제도 추진현황 관계연구기관 회의(기획예산처, 2004.8.12)

본 연구의 내용적 범위는 기능별 및 재정사업별 전략목표 및 성과목표, 성과지표의 개발에 초점을 맞추었다.

제 3 절 연구의 방법 및 내용

1. 연구의 방법

연구방법은 연구분야별로 다음과 같은 방법들을 선별적으로 활용하였다. 우선 통계청의 주요업무와 기능에 대한 제반 자료를 검토하였고, 성과관리제도에 대한 선행 문헌 및 사례를 검토하여 성과관리를 위한 성과목표와 성과지표의 개발 방법과 방향에 대한 탐색을 하였다. 이러한 문헌조사 및 자료분석 방법은 국내 및 미국, 영국, 뉴질랜드 등 국외를 대상으로 하였고, 직접 자료의 채집이 어려운 경우 인터넷 등을 활용하였다.

연구의 주요한 분석틀은 민간부문에서 적극 활용되고 있는 BSC(Balanced Scorecard) 방식을 채택하였다. BSC는 다각적인 관점으로 정책의 성과를 측정하는 구조를 지녀 기존의 목표관리제가 정책집행의 내부산출에 치중하였던 점을 보완해 줄 수 있는 유용한 도구가 될 수 있을 것으로 보인다. 본 연구는 이러한 BSC의 유용성에 착안하여 공공부문에 적합한 모형으로 일부 수정한 후 이를 통해 통계청의 성과목표 및 성과지표를 개발하였다. 이를 위해 통계청의 직무와 유사한 국내외 기관의 성과관리적용 사례연구와 벤치마킹을 통해 보다 적실성 있는 성과목표 및 지표 개발이 되도록 하였다.

또한 이번 과업은 향후 기관의 활동 기준이 되는 목표와 지표를 개발하는 것인 만큼 내부 구성원의 자발적 참여가 매우 중요하였다. 이에 따라 통계청 내부 직원들로 태스크 포스팀을 구성하여 주기적인 워크숍을 통해 성과목표와 지표에 대한 합의를 도출해 내었다.

2. 연구의 내용

본 연구는 위와 같은 치밀한 연구 방법에 따라 수행되었으며, 여기서 도출된 본

연구·조사결과 보고서는 다음과 같은 내용으로 구성되었다. 제1장에서는 연구의 개요로서 연구의 배경, 연구의 목적과 기대효과, 연구의 범위, 연구의 방법과 내용 등에 대해 기술하였다.

제2장에서는 성과관리 제도에 대한 이론적 검토로서 성과관리제도의 추진배경과 의의와 개념을 살펴보고 성과목표 및 지표의 개발방법과 BSC에 의한 성과목표 및 지표개발방법에 대해 기술하였다. 제3장에서는 미국, 영국, 뉴질랜드 등의 성과관리 사례를 소개하였다.

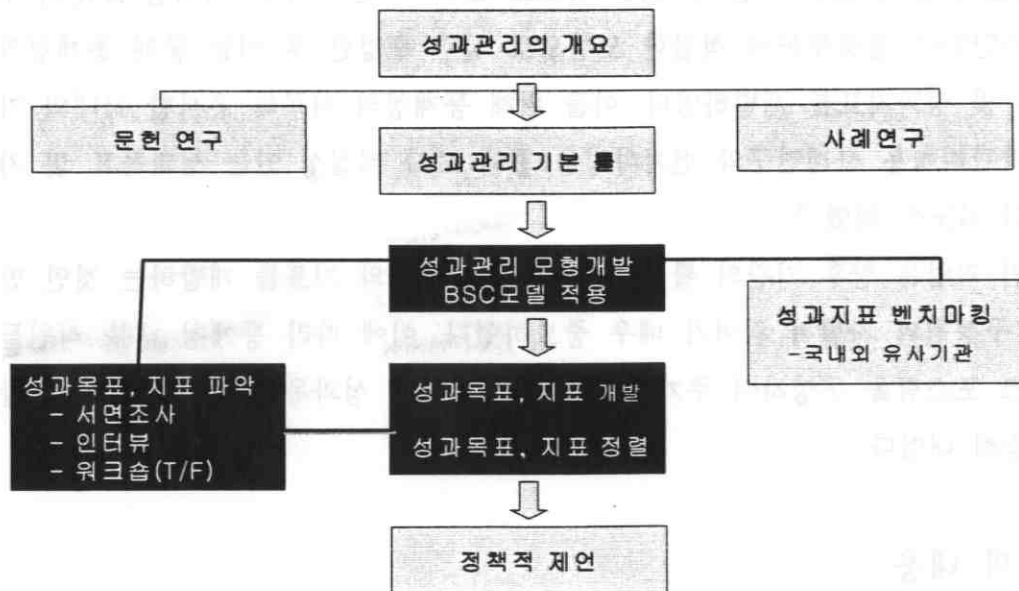
제4장에서는 통계청의 성과목표 및 지표개발의 구체적인 내용으로써, 먼저 개발 체계와 방법과 과정을 설명하고 이에 따라 개발된 성과목표와 성과지표를 기관, 부서별·재정사업별로 기술하였다.

제5장에서는 성과관리제도의 성공적 정착을 위한 정책적 제언을 제시하였다.

3. 연구의 체계

위와 같은 방법과 내용으로 진행된 이 연구의 기술체계를 도식화하면 아래와 같다.

[그림 1-1] 연구의 체계

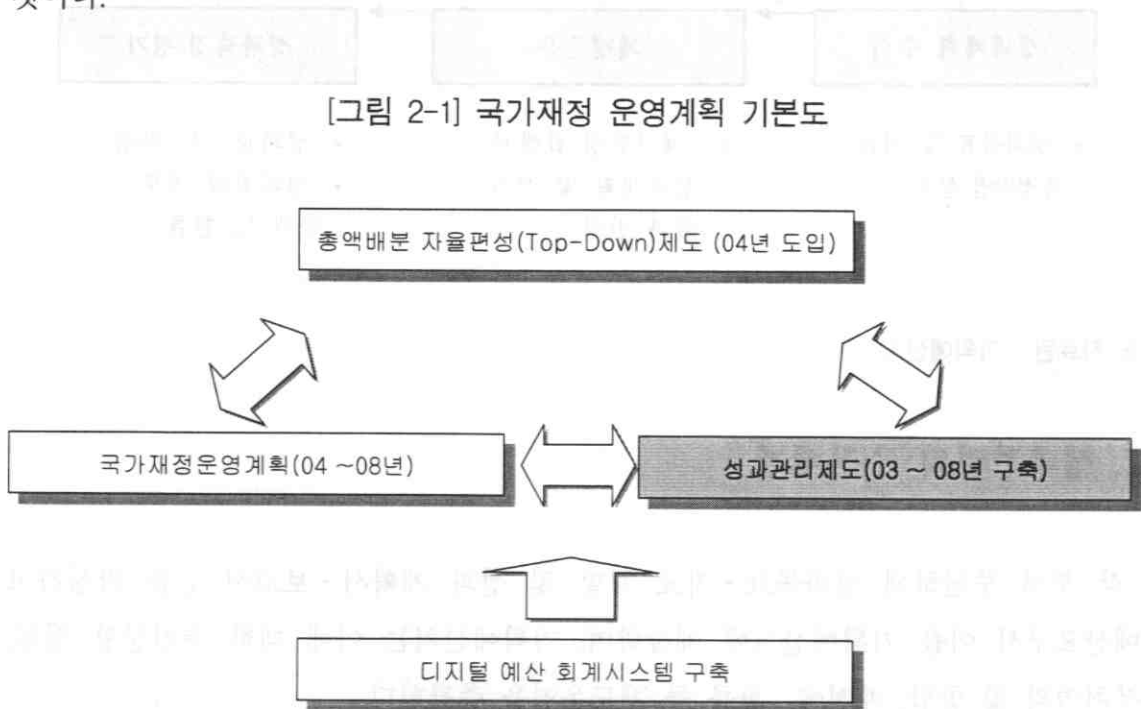


제 2 장 성과관리제도의 이론적 검토

제 1 절 성과관리제도의 도입 배경

OECD국가 등 다수의 선진국들은 투입위주에서 성과중심으로 재정 운영 방향을 전환하고 있으며, 미국, 영국, 스웨덴, 네덜란드, 호주, 뉴질랜드 등 다수의 국가에서 성과중심의 재정운용을 시행중이다. 이러한 성과중심의 재정운용 방식을 우리 실정에 적합하게 도입하는 것은 시대적 요청이며, 이러한 세계적 흐름속에 국내에서도 성과관리제도는 재정개혁을 위한 주요과제로 추진되고 있다.

국가재정운용계획, 분야별 사전배분방식 추진으로 예산편성의 자율권을 확대하는 동시에 성과중심의 재정운영 시스템을 정착시켜 각 부처의 책임성을 제고하기 위해 추진되고 있는 성과관리제도는 앞으로 예산편성상 필수적인 과정으로 운영될 것이다.



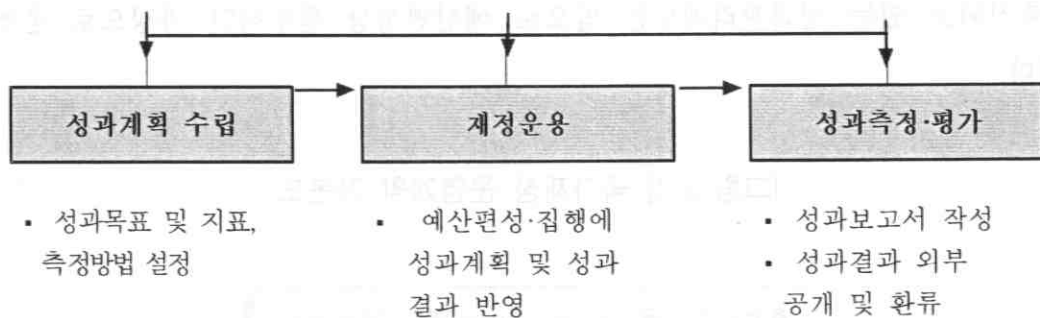
※ 자료원 : 기획예산처

제 2 절 성과관리제도의 개념과 추진

1. 성과관리제도의 개념

성과관리제도는 재정사업의 목표와 성과지표를 설정하고 지표에 의한 평가결과를 재정운용에 반영하는 제도로서, 일정 재정사업(또는 사업群)을 통해 달성하고자 하는 성과목표를 설정하고, 성과목표의 달성여부를 측정할 수 있는 계량화된 성과지표를 개발하여 성과목표와 사업시행 결과를 지표에 의해 비교 평가하여 그 결과를 재정운용에 환류하며, 이러한 선순환 과정을 통해 재정의 효과성과 투명성을 제고하여 투입위주에서 성과중심으로 재정운영방식으로 전환시킨다.

[그림 2-2] 성과관리제도의 기본구조



※ 자료원 : 기획예산처

2. 성과관리의 추진체계

각 부처 주관하에 성과목표·지표 개발 및 성과 계획서·보고서 등을 작성하고 예산요구시 이를 기획예산처에 제출하며, 기획예산처는 이에 대한 추진상황 점검, 부처협의 및 종합, 재정에 환류 등 제도운영을 총괄한다.

또한 기획예산처 및 각 부처에는 관계 전문가들로 구성된 중앙성과관리자문단 및 성과관리자문단을 구성하며 각 성과관리자문단은 성과목표 및 지표 개발, 계획서 및 보고서 작성, 제도운영에 관한 사항에 대해 추진단계별로 자문을 수행한다.

3. 성과관리제도 추진계획

제도의 전면시행을 위한 사전준비를 위하여 단계적으로 접근하기 위해 성과주의 예산제도를 시범실시한 경험이 있는 부처와 제도의 실효성을 확보할 수 있도록 성과관리제도 시행이 적합한 재정사업⁴⁾에 한하여 우선 추진하고 단계적으로 대상부처 및 포괄 재정사업의 범위를 연차별로 점진적으로 확대 운영될 계획이다.

4. 성과관리제도 적용범위

행정부내 모든 부처를 대상으로 하되, 성과관리제도 적용 적합성 여부를 검토하여 적용대상을 단계별로 확대하며, 성과관리제도 적용 대상범위를 주요 재정사업(예산+기금)으로 한정한다. 따라서 재정을 수반하지 않는 순수 정책업무와 성과관리의 실효성이 낮은 인건비, 기본사업비, 일반행정 사업비와 같은 재정사업은 대상에서 제외한다.

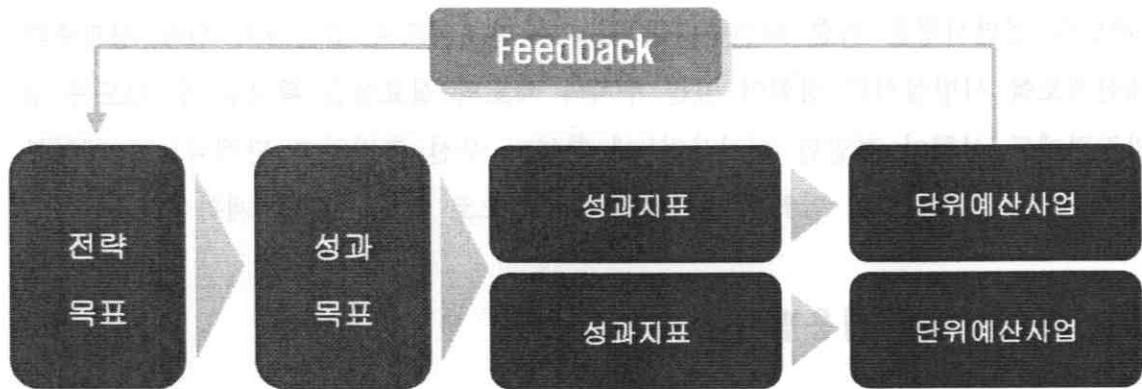
기획예산처에서는 2004년에는 새로운 제도시행에 따른 부담을 완화하고 여타부처도 제도시행에 대비할 수 있는 기간을 부여하기 위해 시범실시 경험이 있는 부처를 선시행기관으로 선정하였다. 이에 따라 각 선시행기관들은 2004년 중에 전문기관 등을 활용하여 성과관리제도의 가장 핵심요소인 성과지표 개발에 주력하고 있다.

제 3 절 성과관리 체계

다음 [그림 2-3]과 같이 「전략목표 - 성과목표 - 성과지표 - 단위사업」의 구조 성과관리체계를 구축한다.

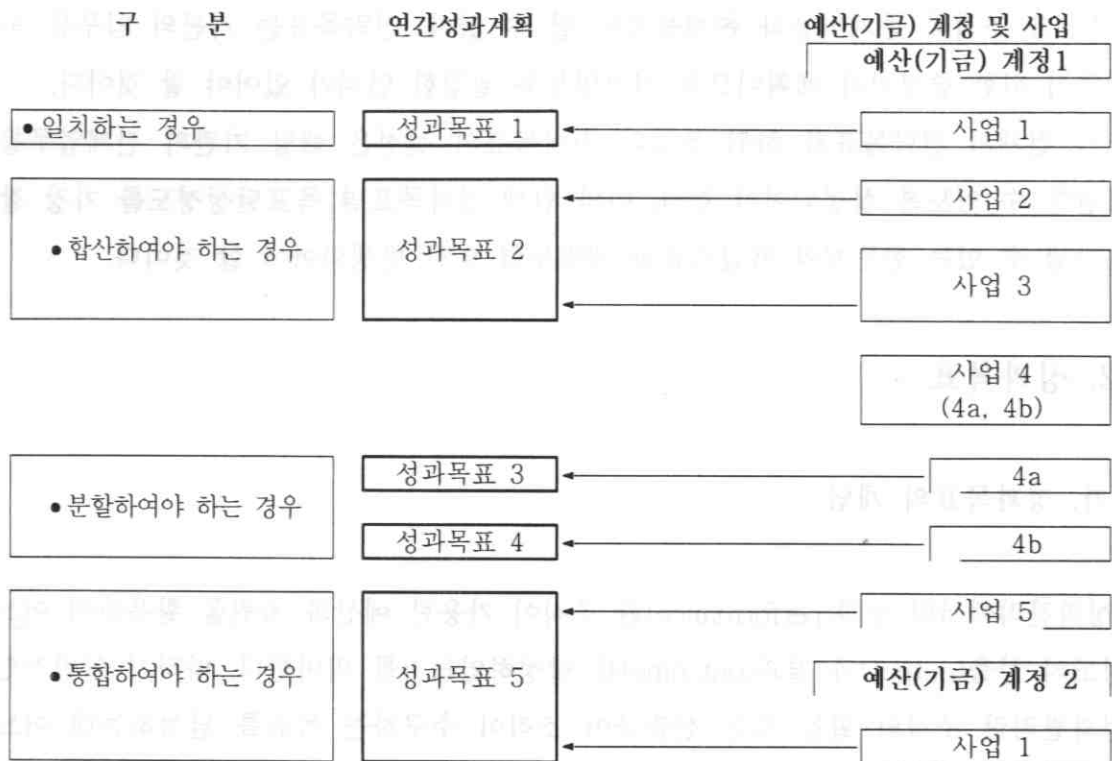
4) 기본사업비, 주요사업비중 성과관리가 부적절한 사업 등은 원칙적으로 성과관리제도의 적용대상에서 제외

[그림 2-3] 성과관리체계



성과목표는 부서의 임무를 고려하되 재정(예산+기금)사업을 동일한 지표에 의해 평가 가능한 범위로 통합 또는 분리하여 설정한다. 다만, 성과목표에 따라 [그림 2-4]과 같이 여러 개의 예산상 회계, 기금 사업이 동시에 포함되는 경우도 있을 수 있다.

[그림 2-4] 성과목표 설정체계⁵⁾



※ 자료원 : 기획예산처

1. 전략목표

목표를 설정하는 것은 조직이 지향하는 바를 결정하는 것이다. 효율적인 성과관리를 위해서는 제시된 목표가 조직내에서 널리 수용되는 것이 무엇보다 중요하다. 따라서 목표의 설정은 계층성에 입각하여 단계적으로 접근되어야 하는데, 먼저 기관·조직의 임무를 마련하고, 이를 구체적으로 실현하기 위한 기관·조직의 중장기적인 목표인 전략목표와 전략목표의 하위 목표인 성과목표를 부서별로 구체적으로 규정한 후에, 조직구성원 개개인 차원에서 실현할 수 있는 개인별 목표를 설정하게 된다. 전략목표(Strategic Goal)는 조직의 이념과 목표, 가치, 기능 등을 포함하는 중·장기적인 중점정책 방향을 의미한다. 전략목표를 설정하기 위해서는 명확한 기

5) 재정사업을 합산·분할·통합하여 성과목표 설정

관임무의 제시가 필요하다. 기관임무란 조직의 목표, 가치, 기능 등을 포함하는 광범위한 개념으로 당해 기관이 추구하는 중심목표나 의도를 말한다. 이러한 기관임무는 그 조직의 존재이유와 존재목적이 될 수 있다. 전략목표는 기관의 임무를 수행하기 위한 중장기적 계획이므로 기간임무와 밀접한 연계가 있어야 할 것이다.

조직 전체의 전략목표와 하위 조직의 전략목표의 설정은 해당 기관의 전체업무를 포괄할 수 있도록 설정되어야 한다. 이와 함께 전략목표별 목표달성정도를 가장 잘 나타낼 수 있는 한두개의 핵심지표의 개발노력 또한 병행되어야 할 것이다.

2. 성과목표

가. 성과목표의 개념

성과관리에서의 성과(performance)란 조직이 가용한 예산과 자원을 활용하여 어느 정도의 산출(output)과 결과(outcome)를 달성하였는가를 의미한다. 따라서 일반적인 성과관리란 조직의 활동 또는 산출물이 조직이 추구하는 목표를 달성하는데 어느 정도 기여하였는가를 계량화하여, 이 결과를 바탕으로 하는 다양한 관리수준과 기능간에 걸친 조직의 활동을 측정하여 업무에 반영하는 것이라 할 수 있다.

성과목표(Performance Goal)란 전략목표의 하위개념으로 각 부서의 활동에 의하여 달성하고자 하는 복수의 구체적인 목표를 의미한다. 이는 전략목표보다 구체적으로 정의되며, 주요 임무의 분석 또는 사업의 검토로부터 목표를 도출할 수 있다. 이는 성과지표와 직접적으로 연결되는 요소로써, 전략목표처럼 추상적으로 정의되어서는 안 된다. 만약에 특정사업이 객관적이고 계량화된 형태로 성과목표를 설정할 수 없을 시에는 서술형식으로 성과달성 정도를 설정이 가능할 것이다.

나. 성과목표의 개발과정

이러한 성과목표의 개발과정과 성과목표 개발과정에서의 유의점은 다음과 같다(한국정책평가연구원, 2003: 16). 성과목표 설정에는 첫째, 각 부서 및 관계기관의 효과성을 평가하는 기초자료로 활용할 수 있도록 설정되어야 하고, 둘째, 이해관계자

및 구성원, 시민에게 성과에 대한 예상된 수준을 알려줄 수 있도록 설정되어야 하며, 셋째, 성과목표치는 관계부서의 의견을 반영한 협력관계를 통하여 설정하고, 마지막으로 동일한 지표에 의하여 목표와 성과가 측정 가능하도록 여러 재정사업을 집합하여 결정하여야 한다.

3. 성과지표

가. 성과지표의 개념

성과지표(performance indicator)란 조직의 임무, 전략목표, 성과목표의 달성여부를 측정하는 척도로서 성과를 측정할 수 있도록 계량적 혹은 질적으로 나타낸 것을 말한다. 성과지표에 의해 객관적이고 정확하게 성과의 달성수준을 측정할 수 없는 경우에는 성과관리의 목적을 달성할 수 없기 때문에 성과지표는 성과관리의 가장 중요한 요소라 할 수 있다. 그러나 현실적으로 성과의 정의, 성과지표의 개발 및 측정이 불가능한 경우가 많다. 예를 들어 국가안보와 보건의 경우와 같이 대상이 추상적이고 광범위한 경우 성과지표를 개발하기가 곤란하고 측정하기도 어렵다. 물론 대리지표(proxy indicator)를 통해 측정할 수 있지만, 이것이 실제의 성과를 완전히 측정하는 것으로 보기 어렵다.

조직의 임무와 목표가 불명확한 경우가 많은 것이 원칙이며, 이 경우 성과지표의 설정에 영향을 미치게 된다. 또한 성과지표의 구성과 관련해 고려되어야 할 점은 모든 성과가 지표화 되는 것은 아니라는 점이다(경기개발연구원, 2002: 112-113). 사업에 따라서 ① 사업이 성과와 무관하여 지표화가 불가능한 경우, ② 지표화할 경우 사업의 취지가 왜곡되는 결과를 가져오는 경우, ③ 지표화가 바람직하지 않은 경우, ④ 지표화가 무의미한 경우가 있을 수 있다. 특히 공공부문의 경우 양적인 지표의 개발이 어려워 질적인 지표에 의해 판단해야 하는 경우가 많기 때문에 질적인 지표를 개발하는데 노력을 기울여야 한다. 성과지표는 양적인 지표와 질적인 지표가 동시에 고려될 수밖에 없고, 기관의 특성과 성과지표가 갖추어야 할 조건들을 고려하면서 신중하게 결정되어야 한다. 즉 성과지표의 선정은 성과지표가 갖추어야 할 조건들을 확보하는데 1차적인 노력을 기울이되 이들 조건들간에 존재하

는 상충성, 성과측정 대상과 결과 간의 인과성, 맥락과 외부요인 등에 고려가 필요하다.

나. 성과지표의 유형

성과측정 지표는 학자들에 따라, 사업활동의 과정에 따라, 성과지표를 적용하는 대상에 따라, 보는 관점에 따라 다양한 유형으로 구분되어진다. 박중훈(1998)은 효과성 지표, 효율성 지표, 효과성과 효율성이 공유된 지표, 기타 측면의 지표로 구분하였고, 이세구(1999)는 성과를 측정하는 유형에 따라 투입지표, 산출지표, 효율성지표, 효과성지표 등으로 구분하였으며, 이상수(1999)는 주관적 지표와 객관적 지표로 구분하여 성과를 평가하였다.

또한 성과지표는 [표 2-1]에서와 같이 사업활동의 과정에 따라 투입지표, 과정지표, 산출지표, 결과지표로 구분해 볼 수 있다. 이러한 지표들 중에서 성과를 제대로 측정할 수 있는 산출 및 결과지표를 사용하는 것이 바람직하지만, 업무수행을 통해 서비스를 제공하는 공공부문의 경우 과정, 산출, 결과·영향을 명쾌하게 구분하고 측정하기 쉽지 않다. 성과지표를 적용하는 대상에 따라서는 조직수준의 성과지표, 집단수준의 성과지표, 개인수준의 성과지표 등으로도 구분해 볼 수 있다. 평가를 위해 적용하는 자료의 성격에 따라 경성적 지표(hard indicator)와 연성적 지표(soft indicator)로도 분류해 볼 수 있다.

[표 2-1] 사업활동 과정별 지표 유형

지표유형	개념 및 유형별 분류의 예
투입 (input)	◦ 생산과정에서 사용된 것들의 투입물(자원, 인력, 장비 등)을 지칭 예) 연간사업비의 총액, 사업의 규모, 사업활동에 투입된 인건비 등
과정 (process)	◦ 업무과정에 초점을 맞추는 지표. 원재료를 산출물로 전환하거나 고객에게 서비스하기 위해 추진된 조직내에서 수행된 활동을 의미. 경우에 따라서는 산출지표와 혼용. 예) 업무처리시간, 업무수행 착오건수 등
산출 (output)	◦ 수행된 활동 자체 보다는 생산과정과 활동에서 창출된 직접적인 생산물 예) 연구개발 사업수 및 규모, 정책개발 및 제도개선 건수 등
결과 (outcome)	◦ 부서별 또는 사업활동 업무결과에 대한 기대효과 성취수준 측정 예) 범죄율 감소, 행사참여율, 수익률, 성장률 등

또한 성과지표는 보는 관점에 따라 주관적 지표(subjective indicator)와 객관적 지표(objective indicator)로 구분해 볼 수 있다. 주관적 지표는 개개인과 면접·조사, 그밖에 개인의 내면적인 심리적 상태를 간접적으로 측정하는 지표들이다. 예를 들어 공공서비스에 대한 평가시에 객관적으로 나타난 수치만으로 평가하기 어렵고, 주민의 만족도, 여론, 주민의 행정수요 등의 충족 정도에 대한 정신적 상태를 측정하는 정성적·질적 지표들이다. 이러한 주관적 지표들은 타당성에 관한 문제와 측정 방법론의 문제가 제기될 수 있다. 객관적인 지표는 이용가능한 통계자료를 이용하여 계량화가 쉽고 해석이 용이하며 조직간·부서간 비교가 가능한 지표들이다. 그러나 객관적인 지표들은 계량화가 가능하거나 객관적인 통계자료에 있는 것들만 지표화될 수 있고, 자료 처리상 왜곡 가능성 및 조직·부서가 지향하는 결과나 영향을 측정할 수 없는 한계를 지니고 있다. 따라서 양자의 지표가 고르게 반영된 성과지표의 개발 및 적용이 요구된다.

다. 성과지표가 갖추어야 할 요건

조직의 성과를 측정하기 위해 여러 가지 한계가 있지만, 성과지표가 널리 인정되고 활용되기 위해서 다양한 요건을 충족시킬 것이 요구되며, 학자들은 성과지표가 갖추어야 할 구체적인 요건에 대해 다양하게 제시하고 있다. Resen(1993: 74-75)은 성과지표가 갖추어야 할 요건으로 신뢰성(reliability)과 타당성(credibility), 명확성(clarity), 적절성(relevance)과 통제성(controllability), 정확성(accuracy)과 민감성(sensitivity), 현실성(practicability) 등을 들고 있으며, Hatry(1980: 313)는 Resen이 제시하고 있는 좋은 성과지표의 성격을 좀더 구체적으로 세분하고 있다. 특히 성과지표에 따른 자료수집 측면을 강조하여 합리적이고 실질적인 성과지표가 개발되었나를 중시하고 있다.

Ammons(1996: 13-14)는 성과지표가 지녀야 할 요건으로 타당성, 신뢰성, 이해가능성, 적시성, 포괄성, 부작용 제어능력, 비중복성, 자료수집비용에 대한 민감성, 성과의 통계가능한 측면에 초점 등을 제시하고 있다. 이들 학자들이 제시하고 있는 성과지표의 요건에 기초하여 성과지표가 갖추어야 할 공통적이고 필수적인 요건은 다음과 같이 정리될 수 있다(박중훈, 2000: 41-43).

첫째, 타당성(validity)과 정확성(accuracy): 측정하고자 하는 바를 측정하는가?

올바른 성과지표로 인정되고 활용되기 위해서는 성과지표가 과연 측정하고자 하는 대상이 되고 있는 업무의 성과를 제대로 측정하고, 나아가 정확하게 측정하여야 한다.

둘째, 이해가능성(understandability): 구성원들에 의해 보편적으로 이해될 수 있는가? 성과지표가 현실적으로 널리 인정되고 활용되기 위해서는 지표자체가 구성원을 비롯하여 이해관계자에게 보편적이고 쉽게 이해될 수 있어야 한다.

셋째, 적시성(timeliness): 자료수집에 있어 적시성이 있는가? 성과지표가 활용되기 위해서는 그 지표에 근거한 자료수집이 필요시에 원활하고 신속하게 이루어질 수 있어야 한다. 특히 연도별로 측정되는 성과에 있어 성과지표는 1년내 실현되는 성과를 반영할 수 있어야 한다.

넷째, 목표와의 연계성: 성과지표가 조직목표에 상반되는 행태를 유발하지 않나? 성과지표가 현실적으로 의미가 있기 위해서는 특정지표를 통한 성과측정이 조직구성원의 활동 내지는 행태를 조직목표의 달성에 역행하는 역효과를 조장하는 것이 아니라 조직의 궁극적인 목표달성의 향상과 연계되어야 한다.

다섯째, 자료수집비용(date collection cost): 자료의 수집과 분석에 소요되는 비용이 낮은가? 현실적이고 실용적인 성과지표가 되기 위해서는 지표에 근거한 자료수집과 분석에 소요되는 비용이 낮아야 하며, 아울러 용이하게 이루어질 수 있어야 한다는 점이다.

여섯째, 통제가능성(controllability): 성과지표에 대해 구성원의 통제성이 얼마나 높은가? 실용성이 높은 성과지표가 되기 위해서는 지표와 관련된 성과자료는 구성원 등 조직구성원의 활동변화를 올바르게 반영하고, 아울러 관계 구성원은 성과에 영향을 줄 수 있는 요소들에 대해 통제력이 있어야 한다는 것이다.

일곱째, 포괄성(comprehensiveness): 성과지표가 성과의 가능한 모든 측면을 반영하고 있는가?

바람직한 성과지표가 되기 위해서는 그 지표를 통한 성과정보가 측정단위가 되고 있는 개인이나 조직의 활동에서 비롯되는 성과의 모든 측면을 적절히 반영하여야 한다는 것이다.

라. 성과지표의 개발과정 및 개발시 유의점

1) 성과지표의 개발과정

성과지표의 개발은 조직의 임무, 전략목표 및 성과목표를 고려하여 성과지표 초안과 자료수집 및 검색과정을 거쳐, 이를 바탕으로 핵심 성과지표의 선택 및 체계화 과정을 거치게 된다. 적정한 성과목표와 성과지표는 단 한번에 개발될 수 있는 것이 아니며, 따라서 매년 성과평가 결과를 환류(feedback)하여 지속적으로 수정하고 보완하여야 한다. 성과지표의 개발과 이를 계속적으로 개선해 가는 과정은 다음과 같다(이세구, 1999: 58-60).

첫째, 성과지표의 개발을 위해 먼저 조직의 임무, 즉 존재목적을 이해하고 조직의 역할범위, 역할수행방법 등을 파악하여야 한다. 둘째, 부서의 전략목표들을 확인하고 각 주요 기능을 분석하며, 기능별 성과목표와 도출되는 핵심산출물을 분석하여야 한다. 셋째, 기능별 즉 하위부서 또는 사업별로 전략목표에 기여할 수 있는 성과목표를 설정한 후, 성과지표를 개발하거나 모범사례의 분석을 통하여 성과지표를 수집하여야 한다. 넷째, 도출된 예비적인 성과지표들 중에서 문서, 통계자료, 설문조사 등을 통하여 객관성을 확보할 수 있는 지표를 선정하여야 한다. 다섯째, 선정된 성과지표들 중에서 성과목표 측정의 기여도 및 여타의 기능별 또는 부서별 성과지표와의 연계성을 검토한 후 성과지표를 최종적으로 선정한다. 마지막으로는 환류체계로서 위의 과정을 거쳐 도출된 성과지표의 질적 향상을 위한 지속적인 개선의 노력을 하여야 한다.

2) 성과지표 개발시 유의점

성과지표를 개발하기 위해서는 가장 먼저 성과지표를 마련하는 과정에서 어려움과 갈등을 해소하기 위한 조직내부의 참여와 협의구조가 조성되어야 한다. 주요 관계자의 참여와 협의가 없이 진행될 경우 성과지표가 현실적으로 실용화되지 못하고 배척 당하는 등 문제가 도출되어 조직관리에 긍정적이기보다 부정적일 수 있다. 성과지표의 개발과정에서 유의할 점은 세 가지 관점에서 파악될 수 있다(박중훈, 1999: 43-45; 서울시정개발연구원, 2001: 21-23).

첫째, 성과정보를 필요로 하는 이해관계자들에 대한 인식이 필요하다. 성과정보를 필요로 하는 관계자는 정책결정자 및 예산편성권자, 부서 또는 사업관리자, 담당직원, 정치인, 시민으로서 이들 관계집단은 성과정보 용도가 서로 다른 만큼 지표를

통해 제시될 성과에 대해 각기 서로 다른 관점을 지니고 있다. 이렇게 성과에 대해서도 다른 관점을 지니고 있고 서로 상이한 성과지표를 요구하는 집단들은 그들이 성과지표를 결정하는 과정에 참여함으로써 자신들의 관점을 실현하고자 노력할 것이며, 경우에 따라서는 성과지표의 설계를 주관하는 집단이 정치적 맥락상 여타 집단의 입장을 수용하고 반영하려 한다. 따라서 성과정보를 필요로 하는 다양한 이해관계자들의 관점을 인식하고, 조율 및 반영하려는 노력이 요구된다.

둘째, 하향식과 상향식이 조화된 성과지표 개발이 필요하다. 성과지표의 설계는 물론 그에 따른 용어의 규정, 자료의 수집, 보고체계 등 전체과정은 각자가 서로 상충되지 않도록 일관성이 유지되어야 하는데, 이를 위해서는 결국 이 모든 과정을 관리하고 매개하는 주관부서가 있어야 한다. 하향식은 성과관리 주관부서 또는 개별조직의 성과관리 부서가 해당기관 또는 조직의 존립목적과 근거 하에서 전략적 차원의 상위목표를 규정하고, 하위조직 또는 사업들에 대해서는 이러한 상위목표를 실현하기 위한 실천목표와 활동을 설정하도록 함으로서 기관전체의 목적이 체계적이고 일관되게 실현될 수 있도록 조직의 활동과 성과를 관리할 수 있다. 그러나 하향식의 경우 성과지표의 설계가 최고관리자를 중심으로 한 상급부서가 결정적으로 영향력을 행사하는 경우 성과지표가 업무의 성격과 고객의 입장을 반영하기보다는 자원배분과 조직내부관리 등 최고관리자의 입장과 필요성에 근거하기 쉽다. 반면에 상향식은 일선 사업관리부서 또는 행정서비스의 고객 등이 성과지표 개발 설계의 주축이 됨으로써 업무 또는 서비스의 본질에 충실할 수 있으나 일선부서 또는 조직의 활동 및 성과를 기관자체의 궁극적인 목표에 체계적으로 연계시키지 못함으로써 기관전체의 궁극적인 목적을 실현시키지 못하거나 또는 성과평가 대상자의 입장에서 단지 자신들에게 유리한 측면에서 성과지표를 설계할 수 있다. 따라서 성과평가 대상조직의 협조와 지지를 받기 위해서는 성과지표의 개발이 하향식과 상향식이 조화를 이루는 것이 중요하다.

셋째, 성과지표에 따른 부수적 효과를 관리할 필요가 있다. 성과지표 설계와 활용시 명심해야 할 사항으로는 일단 성과지표가 설계되어 그에 따라 성과정보가 수집되고 성과정보가 활용되는 경우 성과지표는 실질적으로 평가대상을 중심으로 한 관계자의 활동과 행태를 일정한 방향으로 유도하는 효과를 초래하고, 성과지표에 반영되지 않는 여타의 측면이 손상될 수 있다는 것이다. 예를 들어 성과지표를 세수목표의 달성에만 초점을 둔 경우 세금징수과정에 납세자의 권익을 소홀히 할 수

있다는 것이다. 이러한 성과지표의 개발 및 활용에 따른 긍정적 혹은 부정적인 효과들을 철저히 관리할 필요가 있다.

마. 성과지표의 사례

한국정책평가연구원이 개발한 전시행부처 중 하나인 국가보훈처의 성과지표를 예시하면 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 국가보훈처 핵심성과지표 총괄표

전략목표	성과목표	핵심성과지표	성과지표 측정방법	관점
고객만족도 제고	고객만족도 제고	고객만족도	고객만족도 조사	고객 관점
		국가유공자 등록소요일수	총등록소요일수/총심사건수	
	보훈병원 서비스 수준 향상	연평균 입원대기자수	5개병원 월평균 입원대기자수의 합/12	
		보훈병원 이용률	조정환자수/연병상수(병상수×입원진료일수)×100	
보훈가족의 영예심 고취	국가유공자 홍보	국가유공자 홍보 실적	주요 매체 홍보 건수	
	보훈가족의 영예심 고취	국가유공자 포상 실적	국가유공자 포상자수	
보훈가족의 삶의 질 향상	자립기반지원을 통한 생활안정 도모	취업보호실적	(취업자수/취업보호신청자 수)×100	
		대부지원 금액의 기여도	(실제지원금액/대부지원목표금액)×100	
	보상수준의 현실화	도시가구월평균 대비 1인당 평균 보상금액	(1인당평균보상금액/도시가구월평균지출)×100	
		제대군인 사회정착 능력개발 및 취업·창업 지원	취업(창업)률	
국민의 애국심 고취	국민의 애국심 함양	보훈정신 함양프로그램 실시실적	보훈정신 함양 프로그램 실시 건수	
		관련 행사 평균 참여자수	행사 및 활동참여자 수/행사건수	
		보훈정신 함양 교육실적	보훈정신 함양교육 총 인원	

※ 자료원 : 한국정책평가연구원(2004.5), p.164.

4. 성과평가 및 활용

가. 성과평가의 의의

조직의 전략목표, 성과목표 및 성과를 측정할 지표가 결정된 후에는 구체적으로 성과측정 및 성과평가가 이루어진다. 성과측정(performance measurement)이란 목

표를 달성하기 위해 행해지는 활동과 그 결과를 계속적으로 점검하는 것이다. 즉 성과측정은 설정된 목표의 달성을 위해 수행되는 활동과 그 결과를 지속적으로 모니터링하며 이를 보고하는 것으로 사업부서나 해당 주관부서에 의해 수행되며, 측정 가능한 기준을 바탕으로 사업활동에 대한 목표달성 여부에 초점을 두고 있다(시정개발연구원, 2001: 13-14). 성과측정은 생산과정 또는 자원배분 단계에서 소비된 자원의 양과 산출량과의 관계를 나타내는 효율성, 달성된 목표의 정도를 의미하는 효과성을 기준으로 수행된다. 공공부문의 성과를 측정할 때에는 둘 모두 중요하지만 효율성보다는 효과성을 측정하는 것이 바람직하다.

성과측정의 과정과 결과를 통해 사업 우선순위의 결정, 자원배분 등 자원의 효과적이고 효율적인 이용을 통해 경영관리자의 업무능력을 향상시키며, 정부의 업무를 체계적으로 시민들에게 전달함으로써 재정지출의 투명성을 제고할 수 있다.

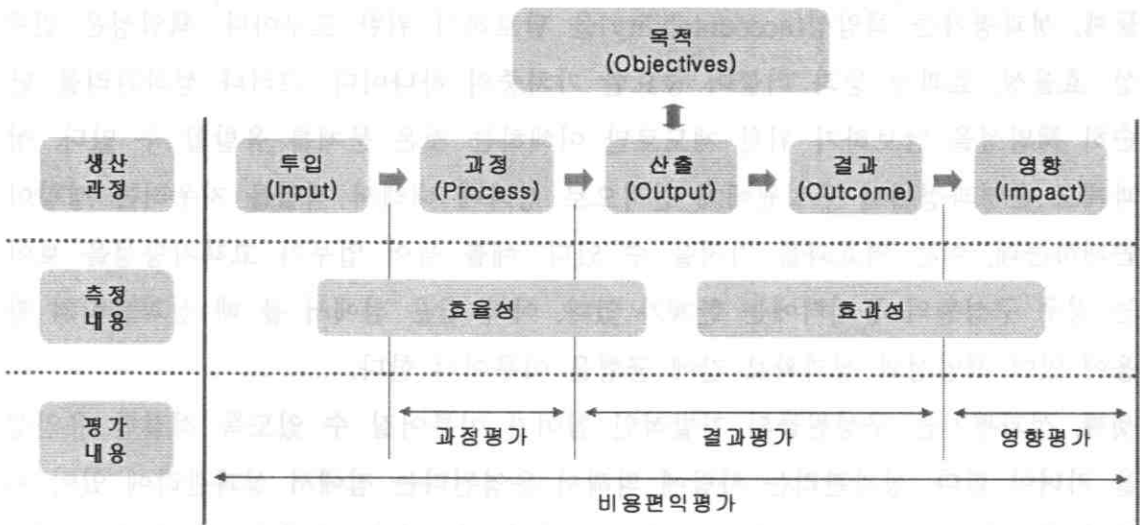
성과의 측정의 과정을 통해 결국 해당 성과를 평가한다. 성과평가(performance evaluation)란 조직단위 또는 사업활동별로 달성한 성과가 전체 또는 단위조직별로 부여된 미션 및 목표와 비교하여 조직 및 사업활동의 효과성, 능률성, 대응성, 적시성 등이 어떠하였는가를 평가하는 과정이며, 계량적인 요소와 질적인 요소에 의해 평가되어진다. 이러한 성과평가를 통하여 책임성을 강화하고 동기를 부여하는 등 성과평가의 목적을 달성하기 위해서는 성과평가과정에서 서비스의 목적과 그 목적 달성을 위한 부서별 혹은 개인별 목표 정의, 목표를 달성하기 위한 조직별·개인별 활동을 규명, 투입되는 노력(재원) 수준이나 활동의 영향을 규명, 실적율(performance ratio)의 창출, 실적자료를 수집, 개인과 프로그램의 실적을 평가하기 위한 다양한 평가방법의 이용 등이 이루어진다.

성과평가의 목적은 다양하게 지적되고 있지만 일반적으로 성과평가를 통해서 나타난 정보를 통해 조직관리자의 의사결정을 개선할 수 있고, 고객 및 지역사회·시민들에 대한 책임성을 제고할 수 있으며, 조직의 재정투입에 대한 결과를 파악함으로써 예산절감 및 재정의 합리적 배분이 가능해 지고, 성과평가 결과를 통해 조직구성원들의 상벌기준으로 활용함으로써 인사 및 조직혁신에 기여하며, 매년 성과평가 결과를 토대로 문제점을 보완·수정함으로써 서비스의 질을 향상시키는 등의 목적이 있다.

성과평가를 위한 모형은 크게 [그림 2-5]와 같이 과정평가, 결과평가, 영향평가, 비용편익평가 등으로 나누어 볼 수 있다(서울시정개발연구원, 1999; 박철환, 2001:

9-10). 과정평가(process or implementation evaluation)는 사업이 의도되었던 대로 진행되고 있는가를 평가하는 것으로 특히 사업계획과의 일치여부 혹은 법률적 관계와의 순응여부, 고객의 기대와의 일치여부를 평가하는데 사용되고 있다. 결과평가(outcome or output evaluation)는 사업이 기대목적과 달성된 목적이 일치하는지를 평가하는 것으로 이는 의도하지 않았던 결과를 포함하여 결과(outcome)와 산출(output) 등을 측정함으로써 사업의 효과성을 평가할 뿐만 아니라 결과가 달성되어지는 과정까지 평가한다. 영향평가(impact evaluation)는 결과평가의 한 유형으로서 사업의 결과를 이 사업이 없었을 경우와 비교함으로써 사업의 순효과를 평가한다. 비용편익평가는 사업의 산출, 결과 또는 편익사업을 위하여 지출된 자원과 비교하는 것으로 이를 다시 비용효과분석(cost-effectiveness analysis)과 비용편익분석(cost-benefit analysis)으로 나눌 수 있다.

[그림 2-5] 업무수행과정과 성과평가모형



나. 성과평가결과 활용상의 유의점

성과평가의 목적은 성과평가를 통해 얻으려는 의도와 관련된다. 성과를 측정하는 가장 기본적인 이유는 조직의 성과를 개선하고 책임성을 담보하는데 있다. 성과목적의 초점이 중요한 이유는 이들을 어디에 두느냐에 따라 성과평가제도의 운영과 결과활용의 양식이 달라지기 때문이다. 예를 들어 성과평가의 목적을 구성원에 대

한 상벌체계와 연결시키는 조직은 인사시스템과 성과시스템의 연결이 성과관리의 관건인 반면에, 비용절감과 연결하는 조직은 재무시스템과 성과시스템의 연결이 관건이 될 것이다. 성과평가의 목적과 결과 활용상의 유의점을 기능성, 책임성, 유인성, 연계성 등의 측면에서 살펴보면 다음과 같다(경기개발연구원, 2002: 103-106).

첫째, 평가제도는 기능성(functionality)을 갖추어야 한다. 즉 성과평가의 목적의 설정과 결과의 활용에 있어 다양한 목적과 활용방식이 있겠지만 결국 성과측정 결과는 성과관리를 위한 정보나 도구로 사용되어야 함을 의미한다. 평가제도의 기능성이란 평가결과가 얼마나 현실적으로 실질적인 업무관리를 위한 유용한 도구로 사용되었는가를 의미한다. 성과측정의 결과는 성과향상을 위한 기획, 인사, 예산과 유기적으로 연계되어야 한다. 성과관리는 성과측정 정보를 활용하여 실제 성과향상을 위한 노력이 기울여지는 것을 의미한다. 그러나 이와 같은 기능성을 지나치게 강조하는 경우 결과활용이 성과관리의 본질적인 목적을 훼손하는 역효과를 가져올 수 있다는 점을 주의해야 한다.

둘째, 성과평가는 책임성(accountability)을 담보하기 위한 도구이다. 책임성은 민주성, 효율성, 효과성 등과 더불어 중요한 가치중의 하나이다. 그러나 성과관리를 단순히 책임성을 담보하기 위한 제도로만 이해하는 것은 문제를 유발할 수 있다. 성과제도 운영과정에서 구성원에게 전적으로 성과에 대해서 책임을 지우려는 경향이 존재하는데, 이는 역효과를 가져올 수 있다. 예를 들어 업무가 고객지향성을 보이는 경우 구성원의 통제력에는 한계가 있다. 이와 같은 점에서 볼 때 성과관리의 활용에 있어 책임성과 성과확보 간에 균형을 이루어야 한다.

셋째, 성과평가는 구성원들의 자발적인 참여가 이루어질 수 있도록 적절한 유인성을 지녀야 한다. 성과관리는 사람에 의해서 운영된다는 점에서 성과관리에 있어 이들의 동의를 얻거나, 동기를 유발하는 작업이 필요하다. 구성원들의 몰입이 없는 성과목표의 설정은 성과측정에 있어 의도하지 않은 역효과를 가져올 수 있다. 따라서 성과목표의 설정에 있어서 구성원들의 적절한 참여와 성과결과의 정도에 따른 적절한 보상체계가 설계되어야 한다.

넷째, 성과평가의 활용이라는 점에서 볼 때 성과평가제도는 다른 제도와 유기적으로 연계되어야 한다. 이와 같은 제도간 연계의 강화를 통해 평가결과의 활용범위를 넓힐 수 있다. 성과관리를 위해서는 계획, 성과, 예산이라는 3요소를 연결시키는 노력이 필요하지만, 성과계획과 예산과정을 연결시키는데 있어 기술적 차원에 많은

어려움이 존재한다. 그러나 성과평가제도와 계획, 예산, 인사, 조직관리 등 다양한 제도간의 연계를 강화하려는 시도는 평가결과의 활용범위를 넓혀 줄 수 있을 것이다.

종합적으로 정의하자면 성과평가의 목적과 결과활용의 발전을 위해서는 성과평가 이후에 평가결과를 실제 관리에 있어서 활용하는 가능성이 강화되어야 한다. 기능성의 강화를 위해서 평가결과를 시책수립을 위한 정보로 제공하고, 시책의 개선을 위한 환류작용을 강화하고, 평가결과를 예산 등 자원배분의 기준으로 활용하며, 유인체계의 기준으로 활용하고, 효과성과 효율성 확보를 위한 수단으로서 역할을 강화하는 등의 조치가 이루어져야 한다.

또한 성과평가의 목적과 결과활용의 방식에서 이들 제도를 단순히 구성원에게 책임을 묻기 위한 도구로 사용하는 책임성 위주의 운영에서 탈피해야 하며, 성과평가와 보상체계 사이를 유기적으로 연계시키는 유인체계의 개선작업이 이루어져야 하며, 결과활용을 위해서 관련된 제도와 연계성이 강화되어야 한다.

제 4 절 균형성과관리의 이해

1. BSC의 개념

가. BSC와 성과관리

BSC(균형성과관리:Balanced Scorecard)는 1992년 미국 하버드 대학 비즈니스스쿨의 로버트 S. 카플란 박사와 컨설턴트인 데이비드 P. 노튼에 의하여 발표되었다. 초기단계의 BSC는 민간기업을 중심으로 도입되기 시작하였으나 최근에는 미 육군(U.S. Army), 미국해상보안대(U.S. Coast Guard), 샬럿 시, 아틀란타 시의회, 호주의 빅토리아 주 정부 등 공공분야에서 그 도입이 확산되고 있다.

BSC(균형성과관리)는 기존의 성과관리와는 다른 개념이라 할 수 있다. 이는 접근방법과 추구하는 궁극적인 목표에 있어서 조직⁶⁾의 미션을 근거로 하여 비전과 전략을 수립하고 이들 전략목표를 달성하기 위한 핵심성공요인들을 도출한 다음에

6) 조직(Corporate): 순수한 의미로서의 조직, 혹은 기업, 정부 및 행정기관, 공공단체 등을 지칭함.

각각의 핵심성공요인들이 잘 수행되고 있는지를 측정하기 위한 핵심성과지표들로 구성된다는 점과, 이러한 핵심성과지표들이 ① 재무관점, ② 고객관점, ③ 내부프로세스관점, ④ 학습과 성장관점 등으로 균형을 이루고 있다는 점, 각 핵심성과지표 별로 이니셔티브를 수립하여 성과측정결과에 대한 활용이 가능하도록 한다는 점에서 혁신적인 경영성과관리 방법이라고 할 수 있다.

기존의 성과관리가 대부분 재무중심과 프로세스 중심의 지표들로 구성되어 있었다는 점과, 조직의 능률과 효율성을 관리하여 팀이나 개인의 성과를 측정하고 결과를 인센티브나 연봉제에 반영하기 위하여, 혹은 단지 업무수행 성과를 측정하고자 하는데 목적이 있었다는 점 등을 비교하여 보면, BSC는 비전과 전략을 제시하고 전략적 목표를 달성하기 위한 틀로서의 역할과, 업무현상과 결과에 대한 원인을 조기에 파악하여 관리함으로써 전략적 조치를 적절히 취할 수 있도록 하여준다는 점에서 차이가 있다.

여기서 균형이라고 하는 의미는 지표들을 4가지 관점으로 분류하여 과거와 현재는 물론 미래까지를 예측할 수 있도록 하는 개념이다. 고객관점의 지표들은 최근 들어 중요시되고 있는 대 고객 서비스와 품질 및 만족도를 높임으로써 조직의 미래가치를 극대화하고자 하는 전략이 담겨져 있으며, 학습과 성장관점의 지표들은 조직원들의 역량과 만족도 및 충성도 등을 측정하여 조직의 미래와 성장 가능성을 예측할 수 있게 함으로써 미래지향적인 경영관리를 가능하게 하여 줄 것이며, 재무관점의 지표들은 수익을 증대시키기 위한 요인들이 어디에 있는지와 자원을 얼마만큼 효과적이며 적절하게 사용하는지를 관리함으로써 주주가치와 만족도를 높일 수 있도록 할 수 있는 것이다. 그렇지만 균형성과관리도 성과를 측정하고 관리한다는 점에서는 기존의 성과관리와 유사하다고 할 수 있다.

성과란 어떤 일을 통해 얻은 결과이다. 여기서 일이란 조직이나 단체 혹은 개인들의 계획 및 활동을 의미한다. 어떤 조직이나 단체, 민간기업은 물론 정부기관 혹은 자치단체들은 각각의 주어진 규정과 사업목표, 정책 등에 의하여 업무가 분장되고 이를 각 절차에 따라 수행하게 되는데, 이러한 일련의 과정들을 활동(Activity)으로 정의할 수 있다. 활동은 비용을 발생시키며 또한 성과를 달성하게 한다. 다시 말하면 규정이나 정책과 같은 제도가 비용과 성과를 발생시키는 것이 아니라 각각 조직원들의 활동에 의하여 비용이 발생하고 목표를 달성하게 한다는 의미이다. 따라서 성과관리란 조직이나 팀, 개인들로 하여금 활동을 하게하고, 그 활동에 대한 결

과를 측정하여 관리하는 일련의 과정을 의미한다.

혁신적인 기업이나 정부기관들은 BSC를 그들의 관리 프로세스를 위한 중요한 구성요소로서 활용한다. 이러한 조직들은 그들의 전략을 명확히 하고, 전략에 대한 합의를 이루어 내고, 전략에 초점을 맞추고 난 후 그들의 전략을 조직 내에 전달하는 것과 같은 한정된 목표를 가지고 초기의 BSC를 개발할 수 있다. 그러나 BSC의 실질적인 성과는 BSC가 측정 시스템에서 관리 시스템으로 전환될 때 발휘된다. BSC는 대부분의 관리 시스템에서 존재하는 약점을 보완해 준다. 조직은 BSC를 둘러싸고 있는 관리 프로세스를 통해 장기적인 전략 수행에 초점을 맞추며, 그에 따르는 여러 가지 노력들을 통합함으로써 가치를 부여해 준다. 이러한 방식으로 활용되기만 한다면, BSC는 정보화시대의 조직 관리를 위한 초석이 될 수 있을 것이다. 하지만 많은 관리자들이 비전과 전략의 중요성을 인식하고 있음에도 불구하고 수립된 전략을 살펴보면, 조직원들에게 사업의 기본 방향조차도 제대로 제시하지 못하는 경우가 많다. 적절한 전략을 수립하는 것은 기업이나 행정주체에게 가장 중요한 이슈가 된다. 그러나 수립된 전략목표 중에서 단지 10%의 전략만이 제대로 수행된다고 하는데, 이러한 현실을 보더라도 전략을 수립하는 것보다 수립된 전략을 달성할 수 있도록 지속적으로 관리를 하는 것이 얼마나 중요한 것인지를 알 수 있을 것이다. 이러한 입장에서 BSC의 역할을 살펴보면 크게 3가지의 중요한 역할로 구분할 수 있다.

첫째, BSC는 조직의 비전과 전략수립의 기본방향을 제시함과 동시에 이에 대한 실질적인 달성 촉진 도구로서 활용된다. BSC는 기업의 본원적 가치창출 원천을 '관점(Perspectives)'이라는 개념을 통해 구체화시킴으로써, 전략수립의 기준을 제시한다. 이를 통하여 조직의 가치가 어디에서 발생하는지 파악할 수 있으며, 이러한 가치들을 증대시키기 위한 구체적인 활동을 하도록 유도한다.

둘째, BSC는 성과의 모니터링을 통하여 비즈니스 현상 및 결과에 대한 원인을 조기에 파악할 수 있게 하며, 이에 대한 적절한 전략적 조치를 취할 수 있도록 한다. 예를 들어, 목표와 전략을 설정하고 추진해 가는 도중에 문제가 발생할 수 있다. 이러한 경우 원인을 추적할 수 있는 인과관계에 의한 전략맵을 설정함으로써, 현상에 대한 문제점의 도출과 이에 대한 해결방안을 보다 신속하고 명확하게 제시한다. 이러한 인과관계의 구현은 BSC가 전체 전략으로부터 각 팀별 기능 전략과 이를 수행하는 조직 구성원 개인에 이르기까지 각자가 완수해야 할 일을 구체화시키는 역

할을 함으로써, 최고 관리자들에게 조직이라는 거대한 유기체가 일사불란하게 움직일 수 있는 틀을 제공하기 때문이다.

셋째, BSC는 핵심역량에 자원을 집중하도록 하여, 전략 달성을 효과적으로 지원한다. 아직까지 많은 조직들이, 우리 부서와 우리 팀은 무엇을 잘하고 있으며 어디에 역량을 집중해야 하는가에 대한 답을 갖고 있지 않기 때문이다.

BSC도입의 필요성과 기대 효과는 크게 다음과 같이 6가지를 들 수 있다. ① 전략 달성의 촉진, ② 균형된 성과평가, ③ 책임경영의 구현, ④ 조직변화의 촉진, ⑤ 의사소통의 활성화, ⑥ 투명성과 신뢰도 확보로서 모든 혁신적인 활동은 전략과 연계되어야 하고, 조직의 변화관리는 경영전략의 방향과 일치해야 한다. 실제 BSC는 전략과의 통합을 통해 이러한 유기적인 변화를 가능하게 한다. 조직의 업무 프로세스는 여러 단위 조직들 간에 연계되어 있으므로 어떤 이유에서도 의사소통이 원활하지 않으면 공동의 목표를 수행하는 데에 장애가 된다. 이에 BSC는 각자 자기만의 언어로만 이야기하는 개별 조직들에게 공동의 언어가 될 수 있다. 따라서 조직원에게 조직의 비전, 전략 및 목표를 명확하고 지속적으로 알리는 역할을 하며, 상호 조직간에 발생할 수 있는 상충된 목표를 조정하는 역할을 하고, 조직 및 개인의 성과에 대한 피드백을 통해 지속적인 성과 달성을 촉진할 수 있다. 또한 BSC를 통해서 경영성과의 결과를 체계적으로 피드백 받을 수 있는 공식화된 경로를 구축할 수 있다. 이로써 BSC는 조직원과 경영진간의 순환적인 피드백 과정을 통해 조직원 스스로가 기업의 경영자로서 참여하게 하는 효과를 얻을 수 있다.

나. BSC의 구성요소

BSC는 다음의 6가지로 구성된다.

- ① 미션, 비전과 전략(Mission, Vision & Strategy)
- ② 관점(Perspectives)
- ③ 전략맵(Stratgy Map)
- ④ 핵심성공요인(Critical Success Factors)
- ⑤ 핵심성과지표(Key Performance Indicators)
- ⑥ 피드백(Feed Back)을 위한 이니시어티브(Initiative)

2. 미션, 비전과 전략(Mission, Vision & Strategy)

가. 미션(Mission)과 미션맵

미션은 조직의 임무라고 할 수 있다. 그러나 미션 선언문은 임무의 보다 궁극적인 목적을 포함하고 있다. 즉 그 임무를 통해 얻고자 하는 더 근본적인 목적이므로 조직이 왜 존재하는가 그래서 얻고자 하는 것이 무엇인가로 설명될 수 있어야 한다. 미션 선언문은 마치 나침반과도 같은 것이며, 어두운 밤의 등대나 별과 같이 조직이 가고자 하는 방향과 목표 같은 것이고 보다 멀리 있는 것이어야 한다. 따라서 만약 그 목표를 달성하고 나면 조직의 존재의미가 사라지고 마는, 그러므로 영원히 달성할 수 없는 그런 것이어야 한다.

BSC에 있어서 미션맵은 민간기업보다는 공기업과 공공기관에서 더 중요하게 다루어진다. 민간기업의 가치는 수익창출에 있으며 그 방법이나 역할은 경영자나 주주들의 주관적인 비전과 전략에 의하여 바뀔 수 있다. 그러나 공공부문에 있어 그 조직의 존재이유는 고객만족과 이해관계자 측면에 있으며 미션은 곧 그 조직의 존재이유가 되기 때문에 객관적이고 변하지 않는 것이며 다른 어떠한 것들보다 우선하는 것이다. 따라서 공공부문에서의 미션맵은 보다 중요한 것으로서 고객과 이해관계자들에게 어떻게 보여야 하는가에 대한 임무와 역할을 중심으로 재무적 관점에서의 임무와 역할, 내부 프로세스 관점에서의 세부적인 임무, 그리고 그 임무를 잘 달성하기 위해 조직의 역량을 어떻게 향상시킬 것인가에 대한 임무들로 구성된다. 미션맵은 한 조직의 역할과 임무를 보다 명확하고 간결하게 정의함으로써 이를 기본으로 한 비전과 전략의 적절성을 검증할 수 있다. 따라서 미션은 전사로부터 각 사업부문이나 팀별로, 그리고 개인에 이르기까지 정의할 수 있어야 한다.

나. 비전(Vision)

모든 조직의 장기적인 존재 이유는 그 조직의 목적이 된다. 비전은 조직이 추구하는 장기적인 목표와 미래 가치를 반영하는 것이다. 이에 목적을 달성하기 위해서는 비전의 방향을 설정하고, 조직원들에게 동기를 부여할 수 있어야 한다. 이 비전은

조직의 미션을 통해 얻을 수 있는 것이어야 한다.

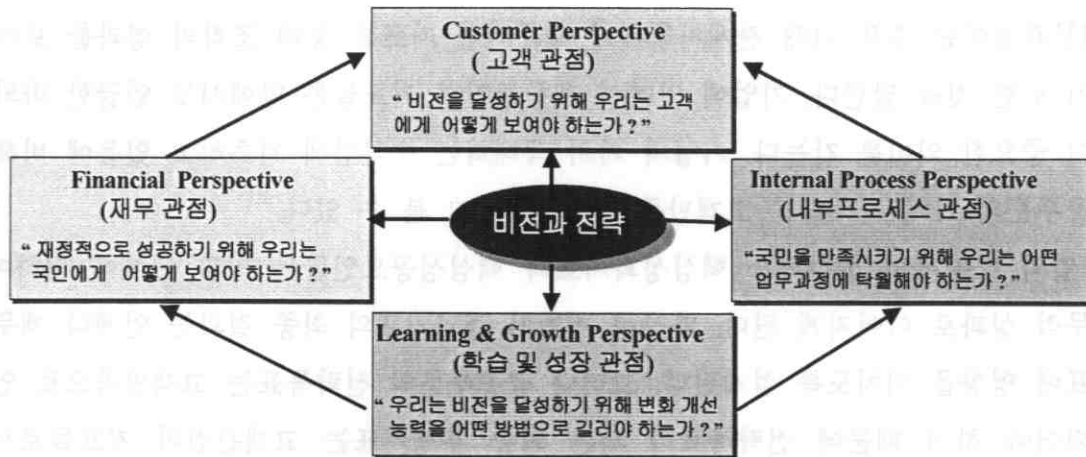
다. 전략(Strategy)

전략은 고객 지향성과 경쟁 우위의 창출이라고 할 수 있다. 조직은 한정된 자원을 통해 성과를 향상시키기 위해 끊임없이 노력하고 있고, 이러한 일련의 과정을 가능하게 하는 것은 핵심이 되는 가치를 향상시키고 지속적으로 고객만족을 유지해야 하기 때문이다. 비전과 전략은 조직이 나아가야 할 방향을 말해 주는 것이라 할 수 있다. BSC는 조직 구성원들에게 조직과 사업부 및 팀의 비전이 무엇이고, 어떤 전략에서, 어떻게 업무를 수행해 나가야 할 것인지에 대한 구체적인 방안을 제시한다는 측면에서, 비전과 전략 달성을 위한 도구가 된다. 비전과 전략 수립의 과정이 구체화되어 있지 않으면, 업무를 수행하는 각 사업부와 팀은 업무 계획안을 단편적인 시각과 임의적인 방법으로 수립하여 보고하며, 이에 대한 피드백도 제대로 이루어지지 못하게 된다. BSC의 구축에 있어서 무엇보다 중요한 것은 비전과 전략을 명확히 하는 것이다.

3. BSC의 관점(Perspectives)

BSC를 말할 때 가장 먼저 떠올리는 것은 4가지 관점이다. 이 4가지의 관점을 통해 '우리 기관의 가치는 과연 어디에서 나오는 것인가? 그리고 그 가치의 원천들을 어떻게 지속적으로 유지시킬 수 있을 것인가?'에 대한 답을 얻을 수 있다. 그래서 이 관점을 '조직 가치 창출의 원천' 혹은 '전략적 성과 지표들의 묶음(Categories)'이라고 정의하기도 한다. 1992년 당시 로버트 S. 카플란과 데이비드 P. 노튼은 기업을 대상으로 한 BSC의 기본 모형을 4가지 관점으로 제시하였다.

[그림 2-6] BSC의 4가지 관점



지난 10년 동안 BSC는 민간부문에서 공공부문으로, 균형성과관리 중심에서 전략적 조직 중심(SFO: Strategic focused Organization)으로 확산되며 발전하여 왔다. 그러나 BSC의 4가지 관점의 표현 방법이나 용어가 바뀌었을 뿐 기본 모형은 유지되고 있다. 이러한 모형과 관점은 기업마다, 그리고 각각의 조직과 사업부마다 다를 수 있으며 또 달라야 할 경우가 있으므로 현상에 맞게 적용할 수 있어야 한다.

가. 고객관점

정부의 존재의의는 국민들을 만족시키는 데에 있다. BSC에서 고객의 의미는 크게 순수한 소비자로서의 고객뿐만 아니라 조직의 성격과 부문에 따라 국민, 이해관계자로서의 관계기관과 관련부처, 직접 생업에 관련된 종사자들, 그리고 내부 고객인 조직원 모두를 포함 할 수 있다.

현대 사회에서는 문화와 경제 환경이 바뀌듯이 고객의 욕구도 바뀌며 그 속도 또한 빠르게 변하고 있다. 이러한 변화에 대응하기 위하여 조직은 고객과의 긴밀한 관계를 형성하며 고객 중심의 전략목표를 수립하여야 한다. 따라서 전략맵을 작성할 때에도 비전 전략의 가장 최종목표로서 고객의 가치창조를 전제로 하여야 한다.

나. 재무관점

재무관점이란 주요 이해 관계자들에게 재무적인 지표를 통해 조직의 성과를 보여주기 위한 것을 말한다. 기업에 있어서 재무관점과 지표들은 앞에서도 언급한 바와 같이 중요한 의미를 갖는다. 기업의 가치 극대화는 수익성에 기초하고 있음에 비해 공공부문의 가치 극대화는 고객만족에 기초한다고 볼 수 있다.

기업의 BSC에서 설정하는 핵심성과지표와 핵심성공요인들은 인과 관계에 의하여 재무적 성과로 이어지게 된다. 따라서 기업의 성과지표의 최종 결과는 언제나 재무제표에 영향을 미치도록 설계된다. 그러나 공공부문의 전략목표는 고객만족으로 연결되어야 하기 때문에 전략목표가 되는 최종 후행지표는 고객관점의 지표들로서 개발되어야 할 것이다.

다. 내부 프로세스 관점

잘 훈련되고 역량이 높은 직원들로 구성된 훌륭한 내부 프로세스는 고객서비스의 품질을 높이고 고객 만족도를 높일 수 있다. 조직의 핵심 프로세스와 핵심 역할을 규명하는 과정 내에서 제 규정과 서비스가 고객들의 기대와 욕구를 충족시키기 위해, 이와 관련된 프로세스가 효율적으로 운영되도록 하기 위해서는 무엇을 해야 하는지를 구체화하는 과정이라고 할 수 있다. 고객의 관점에서 업무 프로세스를 바라보면, 수동적이고 기능 중심적이던 업무의 추진 방식이 좀더 객관적이고 프로세스 중심으로 보일 수 있다. 따라서 고객과 관련한 핵심 프로세스를 도출하고, 프로세스의 지속적인 개선을 성과측정 대상으로 선정함으로써 한시적으로 끝나버릴 수 있는 혁신프로세스를 지속화 할 수 있다. 고객의 욕구가 변하기 때문에 이에 대응하는 내부 프로세스 또한 끊임없이 변화를 시도하여야 한다. 이는 직원들의 학습과 역량을 높임으로써 가능해 진다.

라. 학습과 성장관점

학습하는 조직은 성장한다. 또한 좋은 복지와 근무 만족도는 내부 프로세스를 향

상시될 것이다. 따라서 “우리 조직은 지속적으로 가치를 개선하고 창출할 수 있는가?”에 대한 답을 할 수 있어야 한다. 프로세스에 대한 지속적인 개선 노력과 혁신적인 제도의 개발 능력은 그 조직의 가치 창출 능력과 직결된다. 기업에 있어서 학습과 성장관점의 성과지표와 내부 프로세스관점에서의 성과지표는 BSC의 4가지 관점 중에서 가장 미래 지향적이며 선행지표가 된다. 즉, 장기적인 잠재력에 대한 투자가 조직의 성장에 얼마나 영향을 미칠 수 있을지를 이 관점에서 파악할 수 있는 것이다. 학습과 성장관점은 다른 3가지 관점의 성과를 이끌어 내는 원동력으로서, 특히 구성원의 역량을 강조하고 있다.

4. 전략 맵(Strategy Map)

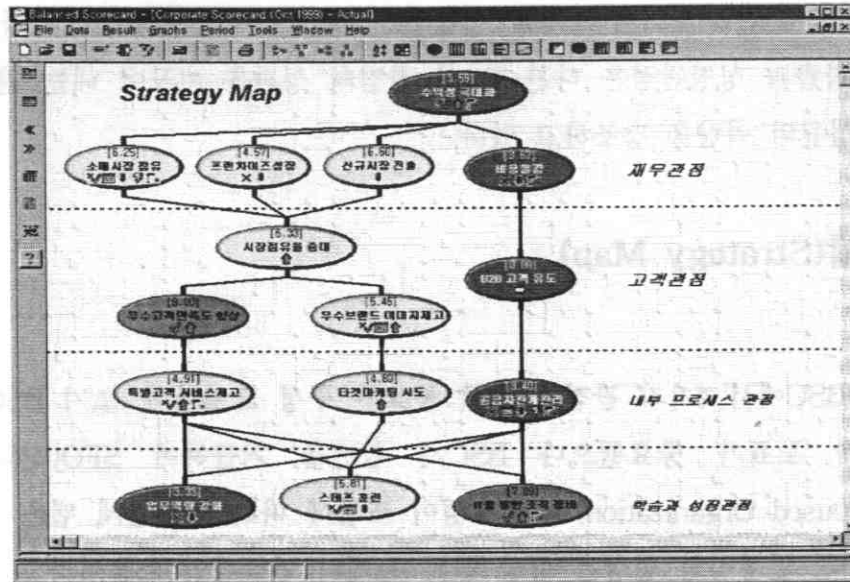
전략 맵은 BSC에서 4가지 관점과 함께 중요한 구성 요소이다. 초기 BSC개념에서는 인과관계 도표가 중요했으나 BSC가 발전을 거듭하며 SFO(전략중심조직 Strategy Focused Organization)의 중요성이 커짐에 따라 인과관계 맵은 전략 맵으로 대체되었다. 일상적인 현상은 항상 인과 관계의 연속적인 흐름이라고 할 수 있는데 이러한 인과관계의 문장은 가정과 확률로서 나타나게 된다. 즉, “만일 어떻게 한다면, 앞으로 어떻게 될 것이다”라는 가정법이 되는 것이다. 기업은 궁극적으로 수익을 추구하고 있기 때문에 가장 후행이 되고 전략의 최종 목표가 되는 지표가 재무관점의 지표가 될 것이다. 따라서 이러한 예를 전략 맵으로 작성하면 [그림2-4]과 같다.

BSC의 인과관계는 실질적으로 조직 활동의 모호한 관계들을 분명하게 드러나게 한다. 이러한 인과관계의 중요성은 BSC의 개념을 정립한 노튼과 캐플란에 의해서도 강조된 바 있다. 그러나 조직활동에 있어서의 인과 관계는 때로는 원인과 결과의 위치가 서로 바뀌기도 하고, 하나의 결과가 또 다른 요소의 원인이 되기도 하기 때문에 현실적으로 인과관계를 설정하는 것은 매우 어려운 일이다.

BSC의 주요 목적 중의 하나는 조직 구성원들에게 어떻게 조직의 비전과 전략이 그들의 일상 업무에 연계되는지를 이해시키는 것이다. 조직 구성원으로서 개인이 수행하고 있는 업무가 최종적으로 조직의 비전과 전략을 달성하는데 어떻게 연계되어 있는지를 안다면, 그리고 조직간의 업무 수행 결과가 다른 조직의 성과와 어

떠한 연결 고리를 가지고 있는지 알 수 있다면 업무에 대한 책임이 분명해지고 성과에 대한 보상을 객관화하는 근거로서 사용될 수 있을 것이다. 아래 그림은 민간 기업의 전략 맵 사례이다.

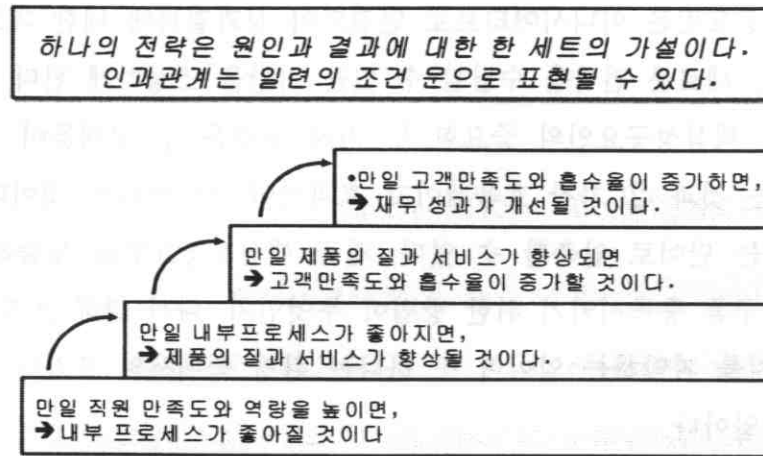
[그림 2-7] 가상 전략 맵의 사례



인과 관계의 연결은 방법은 8가지 정도로 구분해 볼 수 있다.

- ① 비전에서 전략으로
- ② 전략에서 전략으로
- ③ 관점에서 관점으로
- ④ 관점에서 전략으로
- ⑤ 전략에서 핵심성공요인으로
- ⑥ 핵심성공요인에서 핵심성과지표로
- ⑦ 핵심성과지표에서 핵심성과지표로
- ⑧ 핵심성과지표에서 목표로 연결될 수 있다.

[그림 2-8] 전략 맵 인과관계의 연결



BSC구축의 마지막 단계인 목표 설정에서 파악되는 인과관계란 각 지표들에 설정되는 목표들이 상위 목표를 달성할 수 있도록 형성되어야 한다.

BSC의 가장 중요한 논점은 조직구성원들로 하여금, 일상적으로 행해지는 듯한 자신의 업무들이 어떻게 조직의 가치와 연결되는지를 구체적으로 보여 준다는 것이다. BSC는 개인의 성과가 팀이나 국의 성과와 연결되고 조직의 성과는 결과적으로 기관 전체의 성과와 연결된다는 단순한 순환 구조를 도식화하여 보여 줌으로써, 어디로 가야 할지를 모르는 직원들에게 가야 할 길을 알려 주며, 자신의 업무가 다른 조직원의 성과와 어떻게 연결되는지를 분명하게 제시한다.

이상에서 살펴본 바와 같이 BSC라고 하는 것은 하나의 살아 있는 방법론이며 전략 모델이며, 조직의 성과측정 모델이며 솔루션이다.

5. 핵심성공요인(Critical Success Factors)

핵심성공요인이란 수립된 전략목표들을 달성하기 위한 가장 중요한 요소를 의미한다. 이는 기업이나 사업부서가 그 사업 영역의 존재 목적을 달성하고 목표 시장에서 만족할 만한 성과를 거둘 수 있도록 하는 요소 및 요구 조건들이라고도 정의된다. 또한 핵심성공요인은 특정기간 동안 이루어지는 조직적 노력의 우선순위를 의미하기도 한다. 도출된 핵심성공요인은 진출한 시장 내에서 지속적인 경쟁우위를 유지하기 위해 필요한 가장 우선적인 요건이기 때문에, 핵심성공요인의 우선순위에

따라서 조직의 전략적 자원배분이 이루어져야 한다.

이러한 핵심성공요인은 이니셔티브로 연결되어 성과결과에 대한 피드백은 물론, 성과향상을 위한 새로운 전략을 수립할 수 있는 기반을 조성하게 된다.

여기서 말하는 핵심성공요인의 중요한 두 가지 요건은 ① 고객들이 원하는 것을 제공해야 된다는 것과 ② 가장 효율적이고 효과적이어야 한다는 것이다. 즉, '고객과 경쟁력'이라는 단어로 압축할 수 있다. 결국 핵심성공요인을 도출해 내기 위해서는 고객의 요구를 충족시키기 위한 방법이 무엇인지, 다시 말해 조직이 존재하는 원인이 무엇인지를 파악하는 일이며 또 하나는 환경 속에서의 조직의 역량을 파악하고 분석하는 일이다.

이러한 조건으로 도출해 낸 핵심성공요인은 BSC의 핵심성과지표로 나타남으로써 측정 및 관리가 가능해 진다.

6. 핵심성과지표(Key Performance Indicators)

가. 핵심성과지표의 개념

BSC의 핵심성과지표는 기업이 현재의 프로세스관점의 성과뿐만 아니라 미래의 가치를 증대시키기 위해서 무엇을 관리해야 하는지를 정확하게 알려 준다. 그러나 지금까지 많은 기업들은 끊임없이 무엇인가를 측정하려고 노력해 왔지만, 조직의 성과평가 과정이 전략달성을 촉진하는 효율적 수단으로 활용되지는 못하였다. 게다가 평가의 결과 또한 계량적 수치를 통해 객관화하지 못했기 때문에 성과평가에 대한 공감대를 형성하는 역할도 미흡했으며, 이러한 이유로 인하여 사업계획 수립 프로세스와의 연계성 또한 부족하였던 것이 사실이다.

BSC를 구축하는 전략적 측면이 4가지 관점과 인과관계의 설정이라고 할 수 있는데, 핵심성과지표와 인과관계는 전술적 전략적 측면을 고려하여야 한다.

무엇을 측정할 것인가라는 문제는 BSC구축에 있어 가장 핵심이 된다고 할 수 있다. 핵심성과지표는 바로 무엇을 측정할 것인가에 대한 답을 구하는 것이다.

① 핵심성과지표에는 조직의 전략적 의미가 담겨 있다.

② 핵심성과지표란 성과에 대한 책임을 분명히 한다.

③ 핵심성과지표는 미래예측을 가능하게 하는 정보를 제공한다.

그 동안 기업들은 끊임없이 무엇인가를 측정하려고 노력해 왔고, 수많은 보고서를 통해 숫자들의 조합으로 이루어진 지표들을 나열해 왔다. 그리고 그 숫자들로부터 많은 의미를 해석해 내려고 노력해 온 것도 사실이다. 그러나 그 수치들이 얼마나 중요한 의미를 담고 있는지, 어떻게 의사 결정의 중요한 기준이 되는지는 설명하기가 쉽지 않다. 이러한 수치 정보는 전략적 의미로 재해석되지 못하고 있다. 그러나 핵심성과지표는 조직의 비전 전략들과 밀접히 연관되어 있기 때문에 어떻게 의사 결정에 반영해야 하는지를 직접적으로 설명해 준다.

나. 핵심성과지표의 분류

핵심성과지표들은 관련부처와 기관에 따라 다를 수 있으며 또 달라야 한다.

1) 관점에 따른 분류

- ① 재무관점지표: 비용 절감 지표들
- ② 고객관점지표: 고객은 어떤 집단인지, 이들에 대한 지원과 반응이 어떠한지에 대한 지표들
- ③ 내부 프로세스 관점지표: 기존의 기능 중심에서 프로세스 중심으로 변화된 지표들
- ④ 학습과 성장관점 지표: 인적 자원 및 지적 자산 관리와 밀접한 관련을 맺고 있다. 조직의 능력을 어떻게 향상시키고 변화시킬 것인지에 대한 전략과 지표들이 중요하다. 4가지 관점 중 가장 선행되는 지표들로서 정성적 데이터들을 계량화해야 하는 경우가 많이 발생한다. 조직의 성장과 가장 밀접한 자원은 Human Resource에서 시작한다고 했다.

2) 인과관계에 의한 분류

핵심성과지표를 인과관계에 의하여 분류하면, ① 원인과 결과 지표, ② 선행 지

표와 후행 지표, ③ 기본 지표와 도전 지표 등으로 분류할 수 있다. 인과 관계에 있어서 가장 중요시 여기는 것이 원인과 결과에 대한 지표들이다. 이러한 원인과 결과는 선행과 후행 지표와도 유사하여 미래 예측이 가능하게 해 준다. 이러한 지표들은 편중되지 말아야 하는데, 예를 들어 원인 지표에 만 치중하게 되면 현재를 파악하기 힘들며, 결과 지표에만 치중하면 미래에 대한 예측이 어려워진다.

3) 책임 및 권한에 따른 분류

책임과 권한에 따른 분류로는 ① 전략지표, ② 공동지표 등이 있는데 핵심성과지표가 제대로 운영되기 위해서는 지표를 누가, 어떻게 관리해야 할 것인지에 대한 명확한 정의가 설정되어야 한다.

7. 피드백과 이니셔티브(Key Performance Indicators)

가. 피드백(Feed Back)

BSC에 의한 성과평가는 반드시 현재 업무에 다시 피드백 될 수 있어야 한다. BSC에 있어서 성과측정 결과 그 자체는 그리 중요한 것이 아니다. BSC가 우수한 경영관리 방법론이라고 할 수 있는 근거는 어떠한 성과에 대하여 선행이 되는 지표와 결과 값에 대한 원인을 분석할 수 있다는 것과 핵심성공요인을 근거로 한 현재 업무로의 피드백이 가능하다는 점이다.

어떠한 일이나 업적에 대하여 측정과 평가를 하고는 차후의 행동을 취하지 않는 경우가 있다. 평가결과가 기대에 미치지 못한다면 원인을 분석하고 장애요인을 제거하여 차후의 평가에서는 높은 점수를 받을 수 있도록 하여야 한다. 만약 높은 점수를 받았다면 그 좋은 성과를 계속 유지향상 시켜야 하며 혹 기준이나 목표가 너무 안정적으로 설정되지 않았나 점검하여야 할 것이다. 물론 좋은 성과는 성공사례로서 지식시스템으로 연결될 수 있도록 작업을 해야 할 경우도 생길 것이다. 이 경우에도 성과평가 기준에 대한 요소들이 사전에 명확히 설정되어 있어야 하며 이러

한 기준을 확정하기까지의 과정 또한 중요한 프로젝트가 될 수 있다. 이러한 평가 결과와 피드백을 위해서는 지속적인 모니터링이 가능하여야 하며 이를 위해 전문 S/W가 구축되는 것이 바람직하다.

나. 이니시어티브(Initiative)

이니시어티브를 한마디로 표현하기는 어렵다. 실제로 BSC시스템에서 이니시어티브(Initiative)의 의미는 몇 가지의 중요한 의미를 가지고 있기 때문이다. 이니시어티브는 전략목표에 대한 이니시어티브, 성과목표와 핵심성공요인에 대한 이니시어티브, 성과지표에 대한 이니시어티브 및 프로세스에 대한 이니시어티브 등으로 구분할 수 있다. 이들이 가지고 있는 이니시어티브의 의미를 정리하여 보면,

- ① 핵심성과지표와 관련된 일련의 선행 혹은 후행 프로세스
- ② 성과결과에 대한 피드백을 위한 동기부여방법
- ③ 새로운 혁신 전략이나 성과를 향상시키기 위한 프로젝트 등으로 구분할 수 있다.

따라서 이와 관련된 이니시어티브를 정의하고 기술하여 주는 작업 또한 BSC시스템 구축에 있어서 매우 중요한 절차가 된다.

제 3 장 외국의 성과관리 사례

제 1 절 외국의 성과관리 제도 개관

미국, 영국, 호주, 뉴질랜드 등 주요 선진국에서는 성과중심의 재정 시스템 구축 노력을 강화하고 있으며, 미국은 1993년 정부성과관리법인 GPRA (Government Performance and Results Act: Results Act)를 제정하여 성과주의 예산제도를 도입함으로써 정부 결정 수립과 책임성의 기준을 정부가 행한 활동에 초점을 맞추던 것에서부터 활동의 결과에 초점을 맞추는 것으로 방향을 바꾸었다. 2001년 4월부터 미국정부는 자원 중심의 재정 관리 시스템 (Resource-Based Financial Management System)을 도입했다. 현 부시 정권이 들어서면서 도입한 2001년 President's Performance Management Agenda는 크게 다섯 가지의 안, 즉 '전략적 인력 관리, 경쟁력 있는 자원 관리, 재정의 개선, 전자정부의 확대, 예산과 성과의 통합'을 제시하고 있으며, 이 중 하나인 '예산과 성과의 통합(The Budget and Performance Integration)'의 논리는 좋은 성과를 내는 프로그램은 지속되어야 하는 반면 성과가 좋지 못한 프로그램은 수정되거나 중단되어야 한다는 것으로 성과관리를 예산운영과 연계시키려고 하는 것이다. 즉, 결과 (outcome) 중심의 목표를 설정하며, 이러한 실질적인 결과에 기초하여 명확한 목표를 설정하고 이를 달성하게 하도록 하기 위한 것이다.

1980년대 이후 영국의 공공분야에서는 결과에 초점을 둔 관리 시스템 (Results Focused Management in the Public Sector)에 대한 관심과 비중이 높아져 갔으며 변화의 단계를 보면, 첫 번째, 공공 기관 지출의 효율성 증가, 두 번째 공공 재정 투입에 있어 공공 지출에 대한 통제라는 관점에서 관리, 셋째 공공 서비스 분야에서 높은 질의 성과를 지원함으로써 재정 사업의 가치를 검증하는 방향으로 초점을 맞추고 있다. 즉 재정의 투입 (Inputs) 면에서 산출물/결과(Outcomes) 쪽으로 무게 중심이 이동하였다.

이런 배경에서 영국은 1998년부터 성과관리제도를 도입하여 3년 단위의 성과계획서와 1년 단위의 성과보고서를 작성하게 하고 있다. 1999년 10월 '공무원 개혁 프로그램 (Civil Service Reform: 정부부서의 대표자간 미팅 보고서)'에서는 성과관

리의 주요 안건을 네 가지로 분류하고 2002년까지 모든 공공기관에게 자체의 성과관리 시스템 점검을 마치도록 했다. 성과관리에 있어 네 가지 안건은, 첫째, 효율적인 사업정책과 시행 관리 방법 및 계획 수립, 둘째, 현재의 인력 관리 시스템과 관련 현대적인 공무원 육성을 이루기 위한 인력 관리 방법, 셋째, 성과중심의 보상방법, 마지막으로 리더십과 경영능력 개선 방법 등이다.

호주에서도 공공기관의 성과를 어떻게 측정하고, 보상하고, 개선하느냐 하는 문제가 오랫동안 논의의 대상이 되어왔다. 1986년 당시 추세는 관리와 성과를 향상시키기 위한 목적으로 기관의 산출물과 책임성을 기준으로 한 관리에 초점을 두었다. 이는 성과관리에 대한 새로운 관심에 부응하여 그 후 발전을 계속했고, 1990년대와서 구체화되기 시작했다. 이에 따라 1995년부터 성과목표와 성과지표를 개발했고, 1998년부터 성과계획서와 성과보고서를 작성해서 예산서에 첨부시키고 있다.

1996년의 The Workplace Relations Act, 1997년의 The Financial Management and Accountability Act와 The Commonwealth Authorities and Companies Act, 그리고 1999년 Public Service Act 등 네 개의 법령은 조직의 목표 성취와 효율성에 초점을 맞춘 법적 기틀을 마련하였다. 1990년대 초 처음으로 제안된 고위관료서비스를 위한 '성과급제 (Performance Pay)'가 모든 기관에 대해 일률적인 맞춤형 서비스 형식의 접근 방식을 채택했던 것에 비해, 이 네 개의 법령은 정부 부처로 하여금 기관 고유의 요구사항에 맞춘 성과관리를 가능하게 했고, 계획수립과 성과관리 향상의 틀을 통합하게 했다.

특히 1999년 Public Service Act 법령에 의해 각 기관의 대표들로 구성된 관리자문위원회(The Management Advisory Committee: MAC)를 발족해 '호주의 공공기관에서의 성과관리 (The Australian Performance Management in the Australian Public Service)' 라는 명칭의 호주 공공기관의 성과관리 사례를 종합하여 시사점을 도출하는 프로젝트를 수행하는 등 공공기관의 성과관리제도를 활발히 운영하고 있다.

'성과 중심의 정부(Results Driven Government)'를 지향하는 뉴질랜드 정부도 운영의 초점을 결과의 성취여부에 맞추고 있다. 이에 따라 뉴질랜드 정부는 기관간 협동 도구인 The Pathfinder Project를 통해 성과 측정, 경영의 도구 및 틀 개발과 정부기관의 성과를 개선하는 중요한 경영 방법을 검증하고 있다.

제 2 절 BSC 적용 사례

1. 미국

앞의 선진국의 성과관리 체계의 사례에서도 나타나듯이 민간기관과 마찬가지로 공공기관이 고객의 요구사항을 얼마나 효율적이고 효과적으로 만족시켰는지 여부에 대한 측정 요구가 증대되고 있다. 이런 배경에서 공공기관의 성과관리 향상을 위한 성과관리시스템으로 1996년 Kaplan 과 Norton이 고안한 BSC(Balanced Scorecard)의 개념과 도구는 기관의 비전과 전략적 목표를 실현시키는 데 있어 그 유용성이 널리 인정되고 있다. BSC는 전략수립 절차의 일부분으로 개발된 성과측정을 확인하는 하나의 방법으로 다양한 관점을 제시함으로써 기관의 활동상을 다차원적으로 기술한다. BSC는 조직의 전략 논리를 기술하고, 성과를 이끄는 원인과 결과의 관계에 대한 설명력을 높여준다.

BSC를 사용하는 미국 정부기관으로는 상무부(The US Department of Commerce DOC), 경제개발관리부(Economic Development Administration: EDA), 국방조달청(Defense Logistics Agency: DLA), 국토안보부(US Defense Security Service), 육군(US Army), 해군(US Navy), 해병대(US Marine Corps), 재무부(US Department of Treasury), 인사관리처(US Office of Personnel Management) 등이 있다.

2. 영국

가. 영국 국방부(The UK Ministry of Defence: 이하 MoD)

MoD는 가장 규모가 큰 영국정부 부서 중 하나이고, 세계에서 다섯 번째 규모의 군사 비용 지출 기관이다. 기관의 광범위한 미션은 국가의 안보를 감당할 뿐 아니라 국제평화와 안보를 구축하는 것이다. 1999년 9월 성과관리의 현대화라는 지침 하에 BSC가 채택되었고, 그 후 전략 수립은 일회성에 그치고 마는 것이 아닌 지속적인 과정의 일부가 되었다.

나. 영국통계청 (Office for National Statistics: 이하 ONS)

1) 배경

영국통계청인 ONS는 1996년 4월에 수립되어 런던에 3,000여명의 직원과 그 외 지역에 1,000여명의 직원으로 구성된 행정기관이다. ONS의 수립 목적은 정부 통계 제공의 대상이 정부에만 그치지 않고, 의회, 일반시민, 비즈니스, 연구자 및 기타 고객을 포함하며, 정부 통계의 일관성, 경쟁성, 대중의 편리한 접근성을 개선하는 것이다.

1998년 12월 '미래의 공공서비스: 현대화, 개혁, 책임성 (Public Service for the Future: Modernization, Reform, Accountability)'이라는 정부 보고서와 함께 광범위한 분야의 정부의 목표와 관련 측정 가능한 목표치 (Measurable Targets)를 발표했다. 이후 1999년 '통계의 신뢰성 구축 (Building Trust in Statistics)'이라는 정부보고서 발표에 이어, 질 높은 통계 정보를 제공하는데 있어 영국이 세계리더로서의 입지를 구축한다는 의미에서 2000년 공식적인 국립통계(National Statistics)가 수립되었다. 2001년 통계 수행은 통계의 질 향상이라는 차원에서 민간기관과 함께 파트너십을 통해 이루어졌다.

2) 전략목표

위의 성과를 바탕으로 한 2001년 이후 성과목표 및 전략은 'ONS 사업 전략 (The ONS Business Strategy)'에 나타나 있다. 이는 향후 5년간 기관의 방향성을 정립하고 ONS 기관의 목적과 전략목표 달성을 지원하도록 계획되어 있다. 여기서 명시하고 있는 ONS의 미션은 "양질의 통계 제공"이다. ONS 활동상과 역할을 보면 의회, 정부 그리고 기타 광범위한 지역사회에 통계 정보, 분석, 조언을 제공하기 위해 정부통계서비스(The Government Statistical Service)의 기타 기관과 파트너로 함께 일한다. ONS의 목표는 통계의 생산자와 사용자 모두 통계의 개개 부서로서보다는 통계의 산출물 차원에서 생각하도록 하는 것이다.

ONS의 전략목표는 양질의 통계 제공, 의회, 중앙 및 지방 정부, 대중, 기업체, 연

구기관에 양질의 통계 자료 제공, 예산이 허락하는 범위에서 인구 통계 수행, 유럽 연합 내 및 기타 국제 통계의 개선 등이다. 이와 같은 전략목표를 달성하기 위한 ONS의 프로그램은 인력의 개발 및 유지, 영국의 통계 요구사항에 부합하는 효율적인 통계 인프라 제공, 전 분야에 걸쳐 연계성을 발휘하기 위해 국립통계시행코드 도입 등을 포함한다.

전략목표 달성을 위한 전략은 12개 주제별로 구성되어 있다. 12가지 주제별 구성 요소는 비즈니스 전략, 국립통계의 틀, 인력관리 전략, ONS와 NS의 주요 파트너십, 통계 인프라 강화, 시스템의 현대화, 정보 접근성, 기업체 관리의 현대화, 시민 등록제의 현대화, 양질의 권위적인 국립통계의 측정, 연구, 조사, 분석, 조언 제공 등이다.

ONS 사업 전략 분석을 기반으로 ONS가 당면한 도전요인으로 지적되는 것은 통계의 현대화이다. 즉, 정보통신혁명에 따른 인터넷 등 新미디어의 사용이 정보 서비스의 기반을 급격히 변화시키고 있는 가운데 정부의 국립통계에 대한 기대치는 상승하는 반면 통계 조사의 응답률에 대한 부담은 증가하고 있기 때문이다. 이와 같은 도전요인에 부응하기 위해 ONS는 종래 개별 프로젝트에 따른 산출물 중심의 전략에서 기관 전체에 걸쳐 필요한 인프라를 제공하고 급변하는 요구에 부응할 유연성을 제공하는 전략으로 변화시켜 나가려고 노력하고 있다.

제 3 절 통계관련 기관의 성과관리 사례

1. 미국 통계청(US Census Bureau)

가. 미션, 활동상, 도전요인

미국 통계청의 미션은 '미국 국민과 경제 관련 양질의 데이터를 제공하는데 있어 선두 역할'을 하는 것이다. 미국 통계청의 활동을 보면 '10년 주기의 인구 및 국제 조사, 5년 단위의 경제 조사, 정부기관 조사, 인구통계조사, 국제인구통계와 사회·경제 데이터 개발과 유지, 외국의 정부기관에 기술적인 자문 제공' 등이다.

미국 통계청의 성과관리 차원에서의 도전요인으로는 (1) 인구 및 국세조사 분야 협력체계 유지, (2) 고급 인력 확보 문제, (3) 서비스와 상품 개선을 위한 신기술 사용, (4) 정보접근 가능성 증대 등을 지적하고 있다.

나. 전략계획(The Census Bureau Strategic Plan 2004-2008)

미국 통계청의 전략계획은 미션을 달성하기 위한 전략목표, 성과목표, 성과지표, 성과측정 등을 기술한 것이다. 대표적으로 내세우고 있는 전략 목표는 ‘고객 만족도 충족’이고, 이에 따른 성과목표로는 ‘통계 정보의 품질 향상, 통계 조사의 효율성 증대, 기타 관련 기관 및 국제사회와의 협력’을 들고 있다.

아래 [표 3-1]에 정리된 전략목표는 Strategic Goal에서 도출되었고, 성과목표는 Strategic Objective를 나타낸다. 성과지표는 전략 및 방법(Strategies and Means)과 의미가 통한다.

전략목표 (Strategic Goal)	성과목표 (Strategic Objective)	성과지표 (Performance Indicator)
고객 만족도 향상	통계 서비스의 질 향상	고객 만족도 조사 결과
통계 정보의 품질 향상	통계 자료의 정확성 및 신뢰성 향상	통계 자료의 오류율 감소
통계 조사의 효율성 증대	통계 조사 방법의 혁신	통계 조사 비용 절감
기타 관련 기관 및 국제사회와의 협력	국제 통계기구와의 협력 강화	국제 통계기구와의 공동 연구 및 발표

[표 3-1] 미국 통계청 전략계획 2004-2008

전략목표 1 : 인구, 경제, 정부 관련 현 측정 방법에 대한 고객(정책 입안자, 기업체, 비영리단체, 일반대중)의 요구사항 충족		
성과목표	성과지표	성과측정방법
1.1. 인구, 경제, 정부에 대한 정확, 적시, 적절한 정보 제공	① 정책관련 정보, 국가 및 세계 동향에 대한 이해력을 높이고 가장 최근의 국가경제동향과 가장 최신의 비즈니스 활동을 기술한 분석보고서 개발 ② 가능한 빠르게 정보를 공개하고, 인구와 경제의 변화하는 양태를 업데이트하며, 더 이상 유용성이 없는 방법은 제외시킴으로써 정보의 적합성 제고 ③ 사회 경제분야 현황에 관한 양질의 통계를 스케줄에 맞춰 제공 ④ 통계청 모든 조사의 결과에 대해 대중의 신뢰를 얻는데 주력	- 가장, 정부, 비즈니스 관련 계획된 수치의 데이터 수집의 실제 기준의 적실성 획득 여부 - 모든 경제지수와 전 분야에 걸친 현재의 통계가 스케줄에 맞추어 제공이 되었는지 여부 - 기준치의 실수 정도가 제공된 모든 데이터에 해당되었는지 또는 초과 되었는지와 같은 질적 기준
1.2. 조사체계의 효율성 증대	① 정보기술 해결책 개발 - 데이터 수집 대체방법 (인터넷 보고 방법 등) - 최신의 수집도구를 가능케 하는 새로운 자동 기구들 (그래픽 바탕의 소프트웨어) - 개선된 처리방법 (규격화된 처리시스템)	- 데이터 전산 수집 시 반복되는 조사의 백분율 - 조사의 단위 원가
1.3. 응답자의 보고부담 최소화	① 보고의 전자화, 즉 반복되는 조사에 대해 컴퓨터를 이용한 응답을 확대 ② 중앙정부, 지방정부, 민간차원의 정보를 최대한 활용함으로써 중복되는 데이터 요구 제거 ③ 데이터 수집 방법으로 기록 저장을 활용함으로써 가정과 사업체의 참여 권장 ④ 참여 권장과 응답을 용이하게 하기 위해 응답자 중심의 접근방법 사용: - 조사의 응답으로 도출되는 정보가 어떻게 사용되는지 보여주는 응답자 핸드북 제공 - 응답자 이해를 돕기 위해 조사의 질문을 재해석 - 고객과의 관계 관리 프로그램 도입	- 컴퓨터로 응답하는 사업체와 정부 기관의 비율 - 전산에 의해 인터뷰를 한 가정의 비율 - 응답자 만족 증가를 겨냥한 새로운 수집방법의 스케줄에 맞춘 도입 여부
1.4. 신기술 개발과 정보공유 지원을 통해 기존 데이터 출처 사용에 관한 새로운 정보 제공	① 조사방법과 프로그램을 평가하고 개선하는 내부의 조사연구 수행과 외부의 조사연구 지원 ② 프로그램 자문을 제공하기 위한 외부의 전문가 네트워크 구축	- 데이터 코딩, 처리, 분석에 대한 개선 여부의 수치 - 통계청을 통해 경제와 사회가 어떻게 돌아가는지에 관한 새로운 지식
1.5. 자료수집과 기술 지원서비스 제공을 통해 타 기관과 다른 나라의 정보수요 충족	① 자문 및 서비스 제공이 가능한 과업을 수용하는 새로운 정책 도입과 평가 ② 자문 및 서비스 제공이 가능한 업무를 적시, 적절, 예산에 맞춰, 고객이 접근할 수 있도록 제공 ③ 새로운 지식을 국제사회와 공유, 통계 디자인, 수집, 배포에 관해 국제기구, 공공과 민간에 자문과 협조	- 모든 자문 및 서비스 제공이 가능한 프로젝트를 기한 내, 예산 내, 고객의 만족도에 맞춰 완료

전략목표 2 :

혁신 지원, 데이터 사용 장려, 응답자 부담 최소화, 사생활 존중, 기밀성 확보

성과목표	성과지표	성과측정방법
2.1. 타 정부와 기업체에 의해 유지되는 출처로부터 양질의 데이터를 획득하고 개발함으로써 보고부담과 납세자 부담 최소화	① 통계청의 적시, 양질, 저비용의 통계 생산을 위한 행정적인 기록의 확대 사용을 지원하는 기록 출처관련 행정기관, 프로그램 협찬자, 통계 커뮤니티, 일반대중과의 관계 수립 및 유지 ② 조사와 통계 관련 행정적 기록에 있어서의 역할에 관한 통계청 계획 개발 ③ 통계청 처리와 상품을 개선, 강화를 지향하는 행정적인 기록 조사연구 수행 ④ 행정적 기록 파일의 적절한 수취와 사용, 행정적 기록정보를 한데 모으는 상품 보급을 보장하는 통계청의 정책 안내와 보안 절차를 개발, 배포	- 응답자의 부담과 비용을 줄이기 위한 행정적인 기록의 조사 및 개발요구에 부응했는지 측정 - 데이터 수집비용의 증가 없이 개발된 새롭고 적절한 데이터 상품의 수
2.2. 사생활과 기밀성 보장을 통해 일반대중의 신뢰와 협력 구축	① 기밀성과 사생활 측면의 데이터 수집과 분산 방법 평가, 지속적인 개인사생활 보호를 보장하는 행정적인 정보의 사용평가 ② 데이터 상품의 누출 위험 측정, 필요에 따라 관련된 법률 제안 또는 방법 개발 ③ 통계청 전반에 걸친 사생활 및 기밀성 프로그램 개발을 위해 관련 정책과 활동을 통합하고 연구 조사안을 추천, 개발	- 통계청에 대해 신뢰를 표명하고 데이터 수집 활동에 협조하는 인구의 비율 - 개인사생활 원칙에 대해 교육받고 인지하고 있는 직원의 비율 - 완벽한 사생활 영향 측정에 관한 시스템 및 프로젝트의 비율
2.3. 확실하고 안전한 정보기술환경을 제공함으로써 프로그램 수집, 처리, 분배의 요구 충족	① 기획의도의 적용과 지원에 관한 고객만족도 개선 ② 음성과 데이터 커뮤니케이션 서비스의 유효성 유지	- 정보기술서비스, 시스템 관리 및 유효성에 관한 고객만족도의 비율
2.4. 새로운 기술과 방법의 시행과 전세계적 공유를 통해 조사와 통계의 적시성, 정확성, 적절성 개선	① 데이터 수집, 처리, 배포의 주요 절차를 통합하는 자동화와 텔레커뮤니케이션의 효율적인 사용 파악 ② 개선된 통계방법을 파악, 적용, 권장	- 수집, 처리, 적용 시스템 관련 기술, 방법, 디자인 및 시험에 있어 계획된 배달량과 날짜를 달성한 비율
2.5. 데이터 생산, 서비스, 분배 증가를 통해 고객의 변화하는 요구 충족	① 통계청 전반에 걸친 상품, 서비스, 배포 방법의 유용성과 접근성 개발 및 강화, 그리고 주요 방법의 통합적이고 전산화된 배포 방식을 통한 통계청 정보 접근 제고 ② 다양한 미디어에서의 통계청 상품의 광범위한 사용을 지원, 권장: 인터넷의 동시성, 고객친화성, 광범위한 배포성을 이용 특정상품 및 특정고객을 겨냥, 기타 미디어의 강점 이용 ③ 현재와 미래의 사용자의 상품과 배포 요구사항을 모니터링하기 위한 통합적인 연구조사 개발 ④ 통계청 상품의 접근과 사용방법 관련 투자자, 고객, 응답자 교육	- 통계청 상품과 서비스에 관한 고객만족도 비율 - 통계청의 인터넷 통계정보 사이트의 유용성과 접근성에 관한 고객만족도 비율

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

전략목표 3:
수준 높은 인력 유지와 이를 지원하는 환경 제공

성과목표	성과지표	성과측정방법
3.1. 인적자원에 투자함으로써 성취문화 고양	① 다양한 재능을 가진 인력자원을, 고용, 개발, 유지하기 위한 관리 개발 : 정규직원과 계약직 직원을 이끌고 관리하여 최대한의 성과 창출	- 다양한 학생인구를 감안, 대학과의 연계를 통해서 고용된 직원의 수 - 인센티브, 훈련, 직원 조사를 통해 고안된 직원위주의 프로그램 등에 관한 직원만족도 - 직장생활과 사생활간의 균형 및 직원의 만족도 비율
3.2. 경영수행 개선	① 통계청의 미션과 자원 관리를 향상시키기 위해 관리자에게 적시의 정확한 재정과 관리 데이터를 제공 ② 국민에 대한 책임성 보장을 위한 투명한 감사 권장 ③ 정보를 바탕으로 한 관리 결정을 수행하기 위해 재정관리훈련 지속	- 투명한 감사에 의한 재정 - 재정과 관리정보의 적시성과 질적 우수성에 관한 관리자 만족도 비율 - 스케줄에 맞춰 관리보고서가 작성되었는지의 여부
3.3. 안전하고 지속적인 업무를 지원하는 직원을 위한 안전하고 생산적인 작업환경 제공	① 통계청의 사업 수행을 지원하는 정보기술안전 권장 ② 불안전하고 비위생적인 환경이 적절한 곳에 그리고 적시에 보고되는지 보장 ③ 최신의 응급절차 수립 및 유지	- 통계청 정보기술안전 훈련을 성공적으로 완수한 직원의 비율 - 작업환경에 관한 서비스전화 관리의 적시성 및 효율성

전략목표 4:
중앙 및 지방 정부에 대한 행정 및 균등한 재정지원을 위해 경제와 인구 관련 벤치마크 측정법을 생산함으로써 미국의 경제 및 정치 기반 지원

성과목표	성과지표	성과측정방법
4.1. 미국 경제와 중앙 및 중앙정부에 대한 정확, 적시, 적절한 벤치마크 측정법 제공	① 데이터의 적절성과 유용성을 높이기 위해 경제 조사 및 정부 조사의 내용과 디자인 결정 ② 경제 조사와 정부 조사를 목적으로 한 완벽한 우편 리스트 개발 ③ 경제 및 정부 조사의 수집과 처리를 위해 간결하고 일률적인 시스템 개발 및 활용, 그리고 효율성 증대와 응답자에 의한 보고를 가능하게 하기 위해 취득된 데이터를 행정적 기록상의 데이터와 통합 ④ 경제 및 정부 조사에서 얻어진 정보의 집행, 처리, 출판, 배포	- 2002년도 경제 및 정부 조사에 대해 보고한 사업체와 정부의 비율 - 스케줄에 맞춰 대중에 공개된 2002년도 경제 및 정부 조사의 비율 - 2002년도 경제 및 정부 조사에서 수집된 데이터를 1997년도와 비교한 변화치의 비율
4.2. 재정분배 및 기타의 목적으로 정확, 적시, 적절한 인구 예측도 생산	① 조사 및 다양한 정부 차원의 출처로부터 얻어진 행정적 기록 데이터를 수집, 처리, 평가, 통합함으로써 모든 정부 기관을 위한 인구 예측도를 개발, 생산, 배포 ② 적시성 및 신뢰도를 향상시키는 기술적으로 통합된 시스템 개발 ③ 측정도의 생산 및 질적인 평가에 있어 정부 파트너 및 투자자의 참여도 증대	- 인구 예측 및 조사를 모든 관련 집단과 지역을 아우르고 스케줄에 맞춰 생산
4.3. 현재 인구의 성격 및 지역적 위치를 반영하는 새로운 샘플을 개발함으로써 정확, 적시, 적절한 통계 생산	① 2000년 기준 조사 샘플의 재디자인 프로그램을 통해 조사를 실시하는 대표적 가정 샘플 선별 ② 정부의 변화하는 정보 요구에 신속하게 응답하는 가정과 지역 샘플 선별을 위한 인프라 구축	- 새로운 2000년도 기준의 샘플을 스케줄에 맞춰 소개하는 인구조사의 수

2. 뉴질랜드 통계청

가. 미션, 역할, 도전요인

뉴질랜드 통계청의 미션은 '정부와 사회전반을 대상으로 공식적 통계를 제공'하는 것이다. 통계청의 활동은 '통계는 양질의 신뢰할 수 있고, 모든 사람에게 의해 접근 가능하고, 국가 경제, 사회, 환경 관련 핵심 정보를 적시에 적절하게 제공되어야 한다'는 원칙에 입각한다.

통계청의 역할을 보면, (1) 국가의 공식적 통계에 있어 지도력 발휘, (2) 국가 경제, 사회, 환경 관련 공식적 통계의 수집 및 분석, (3) 공급의 주체, 공식적 통계에 대한 신뢰 구축 및 유지, (4) 공식적 통계의 질적 우수성과 모든 사람에게 의한 접근성 보장이다.

통계청의 운영상 도전요인으로는 (1) 정부, 지역사회, 개인 모두가 인정하는 통계 정보를 공급하기 위해 국가전반의 공식적 통계 수행기관과 협력체계 구축, (2) 신뢰하고 믿을만한 출처에서 정보 유출, (3) 공정하고 객관적인 정보 제공, (4) 관계자 모두에게 적절한 정보 제공 등을 지적하고 있다.

나. 전략계획

'2002년도 이후의 뉴질랜드통계청의 전략 방향'은 전략적 경영 운영의 중요한 부분을 차지하고 있는데, 특히 전략적 경영(Strategic Management)과 전략계획(Strategic Plan)의 개념을 구분해 다루고 있다. 즉 전략적 경영은 전략계획에 비해 광범위한 개념으로 조직의 전체적인 계획 수립, 적용, 모니터, 학습 및 피드백 과정을 모두 통합한다. 삶의 환경과 업무환경의 지속적 변화는 새로운 기회와 도전을 제공하고 이에 따라 계획 수립의 일환으로서 매년 전략계획의 산출 (Outcome)과 이니셔티브 (Initiative)를 평가한다. 이에 비해 전략계획은 업무프로그램을 추진하고 자원을 효과적, 효율적으로 배치하는 데 있어 방향성과 틀을 마련한다. 전략계획을 통계청의 조직적 성과와 능력의 주요 수행자로 만들기 위해서 전략계획은 계획 수립과 예산 수립 과정의 필수적인 부분이 된다. 전략계획에 의거한 각 프로그램은

전략목표를 달성하기 위해 무엇에 초점을 맞출 것인지를 다루는 사업 계획 (Business/ Action Plan), 성과지침 (Performance Milestone Measures), 모니터, 피드백 절차 등을 개발한다.

아래 [표 3-2]에 정리된 뉴질랜드 통계청의 전략계획은 전반적 전략목표, 전략목표, 성과목표, 성과지표를 나타낸다. 여기서 전반적 전략목표라 하면 뉴질랜드 통계청의 전반적 목표 및 미션 (Overall Goal and Mission)과 일치하고, 이는 통계 업무와 효율적이고 열린 정부의 근본이 된다. 전략목표는 전반적 전략목표 달성에 기여하는 목표(Key Contributing Goal)를 말하고, 성과목표는 전략목표와 전략목표 달성에 기여하는 목표의 각 분야에서 의도하는 결과(Outcomes /Results Sought)를 의미한다. 성과지표는 결과 성취를 위한 활동(Initiatives and Actions to Achieve Outcomes)을 가리킨다.

[표 3-2] 뉴질랜드 통계청의 2002년 전략계획

전반적 전략목표
 정부와 사회전반을 위한 공식적 통계 제공: 통계의 질적 우수성, 신뢰성, 모든 사람에 의한 접근가능성, 국가 경제·사회·환경 관련 핵심 정보의 적시·적절한 제공

전략목표	성과목표	성과지표
1. 공식적 통계의 일관성 및 효율성 강화	1.1. 의회와 산하기관 전반이 합의하는 공식적 통계 시스템 구축 1.2. 보다 통합되고 일관성이 강한 공식적 통계 시스템 구축 1.3. 1975년 통계법령과 통계청의 지도력에 대한 모든 관계자의 이해 확립	- 기타 관계자와의 파트너십 구축, 인터넷 정부 참여 - 공식적 통계의 원칙 및 참여자 등 관련 교육프로그램 개발 - 주요 사회 및 경제 통계 사용자와 함께 합의된 주요 통계 프로그램과 개발 우선순위 수립 - 통계관련 이슈 평가 프로그램 개발 - 공식적 통계에 있어 통계기준 사용과 분류 권장 - 행정데이터의 관리와 통합에 있어 지도력 발휘 - 공식적 통계 시스템 관련 평가 및 보고
2. 공식적 통계에 대한 정부, 사회, 개인의 신뢰 획득	2.1. 공식적 통계의 질적 우수성, 적시성, 적절성, 객관성, 공정성, 모든 사람에게 의한 접근성 보장 2.2. 통계 정책과 수행의 Best Practice를 정부 전반에 적용 2.3. 공식적 통계에 있어 통계청의 신뢰도 및 지도력 보장	- 기존의 통계, 분류, 방법 등 관련 질적, 관련성 평가 및 개선 - 사용자 자문 과정 개선 - 공식적 통계 관련, 데이터 접근, 보관, 공급에 대한 올바른 원칙과 시행 권장 - 공식적 통계의 질 인증서 관련 절차의 수립 및 공개 - 올바른 통계 시행과 기존의 모범적 적용
3. 데이터 제공자간의 긴밀한 협력 유지	3.1. 통계청이 데이터를 안전하게 기밀을 유지 관리한다는 것을 데이터 제공자에게 공지 3.2. 통계청과 데이터 제공자와 우호적 관계 유지 3.3. 통계청 조사의 목표치 응답률에 부응 3.4. 데이터 제공자와의 협력관계 유지 및 조사활동의 전반적 부담을 최소화하기 위한 정부차원의 노력	- 데이터 안보와 기밀성 유지 관련 Best Practice와의 일치 및 권장 - 응답자 부담 정도를 직접적 조사방법 디자인 및 사용과 통합하기 위한 틀 개발 - 기존의 데이터 출처, 특히 행정 데이터의 보다 효율적인 사용 - 데이터 제공자의 요구를 충족시키는 데이터 수집 시스템과 처리 - 보다 나은 정보 피드백 프로그램 개발 및 데이터 제공자와 연계한 관리 - 통계 데이터 수집 활동을 모니터한 통계

전략목표	성과목표	성과지표
4. 공식적 통계에 대한 사용과 사용자 이해 증대	4.1. 공식적 통계의 적시성 및 모든 사람에 의한 접근성 보장 4.2. 공식적 통계에 대한 이해 증대와 이용 확대 4.3. 공식적 통계를 정책 결정과 평가절차에 필수적 요소로 활용 4.4. 지역사회의 직접적 이익 창출을 위해 공식적 통계를 사용하는 지역사회내의 능력 강화	- 전산 등록과 정부전반의 공식적 통계에의 접근성을 용이하게 하는 방법을 개발, 유지 - 최근 통계의 적시성 및 공평하게 접근할 수 있도록 도와주는 상품과 서비스 제공 및 권장 - 공식적 통계의 의미, 출처, 방법, 질에 관해 공개 - 효율적으로 정보를 소통하는 혁신적인 방법 개발 - 통계적 분석, 조사, 정책 개발 관련 데이터 접근성과 사용에 대해 대중적으로 수용 가능한 시행사례 유지 - 교육에 있어서의 공식적 통계의 사용 지원
5. 뉴질랜드 통계청의 능력 강화	5.1. 통계청과 정부 전반에서의 통계작업에 있어 지도력 발휘를 위한 능력 확대 5.2. 보다 강력한 지도력 배양 5.3. 조직의 생산성 증대와 변화에 대한 적응력 제고	- 관계관리 기술과 주제별 전문성 수립을 위한 절차와 도구 개발 - 공식적 통계 관련 새롭고 개선된 개념적 틀, 방법, 기술 개발 - 전문성과 지식 관리 수행에 관한 정부 전반에 걸친 공유 및 국제적 공유 개선 - 전략적 지도력 모델 개발과 지원전략과 절차 적용 - 경영의 효율성, 유연성, 업무 우선순위 정하기 등을 개선하기 위해 내부 절차 단순화 - 성과, 인력개발, 배움과 지속적인 개선 - 기술의 발전의 혜택 증대

제 4 절 선진국 성과관리 사례의 시사점

1. 성과관리체계의 시사점

미국, 영국, 뉴질랜드의 정부기관의 성과관리체계를 살펴보면 공공정책(public policy)의 세계적 흐름은 공공기관의 정책 결정, 수립, 시행에 있어 투명성, 효율성, 책임성을 강조하고 있고, 공공기관의 운영의 무게중심은 ‘단순투입’ 중심에서 실질적인 결과 산출 (output/ results)’ 중심으로 이동하고 있다. 국가가 처한 환경과 우선순위에 따라 효율적인 정부 운영을 목적으로 한 성과관리의 세부적인 원칙과 초

점의 기준은 조금씩 차이가 있지만, 공통적으로 '결과 중심의 정부'에 초점을 맞추고 예산 책정과 성과 결과를 직접적으로 연계시키는 성과관리시스템을 도입하고 있다.

일반적으로 성과관리시스템은 크게 전략목표, 성과목표, 성과지표, 성과지표측정 방법을 주요 구성요소로 하고 있고, 이외에도 다년간에 걸친 장기적인 전략계획(Strategic Plans)을 통해 조직의 미션, 활동상, 역할의 내용을 명시하고 이들을 바탕으로 전략목표 설정, 성과에 영향을 미치는 외부요인 파악, 주요 성공요인 및 우선 순위 수립, 전략목표 달성을 위한 경영의 이니셔티브 및 전략을 수립한다. 전략계획의 수립에 기반해 조직의 회기년도를 기준으로 하거나 혹은 연간 단위의 성과계획(Performance Plans)을 수립해 장기적 전략계획의 전략목표, 성과목표, 성과지표, 성과지표측정방법에 있어 변화상, 첨가 사항, 제거 사항 등을 파악하고 이를 따른 연간성과보고서(Performance Reports)를 작성함으로써 전체적인 성과관리 시스템을 이루고 있다.

선진국 통계 관련 기관의 성과계획을 살펴본 결과, 성과관리 체계의 주요 구성요소인 '전략목표, 성과목표, 성과지표, 성과지표 측정 방법'가 다소 사용된 용어의 차이가 있을 뿐, 구성면에서 공통적으로 전략계획의 틀을 이루고 있다.

전략계획의 기본적인 틀을 형성하기 위해 기관의 미션(Mission), 비전 및 가치(Vision & Values) 등을 명시하고, 이에 기반한 전략상의 목표 및 성과 목표의 설정, 목표를 성취하기 위한 전략(Strategies to Achieve Goals), 핵심성공요인(Critical Success Factors), 도전요인(Challenges), 성과에 영향을 미치는 주요 외부요인(Key External Factors), 관리 이니셔티브(Management Initiative)를 함께 제시하고 있다

이는 BSC (Balanced Scorecard Collaboration) 시스템의 구성요소가 미션, 비전 및 전략(Mission, Vision & Strategy), 전략목표 (Strategic Goal: SG), 성과목표(Performance Goal: PG), 핵심성과지표(Key Performance Indicator: KPI), 성과측정(Performance Measurement: PM)/성과평가(Performance Evaluation: PE), 재정사업(Business: B), 성과목표 달성에 영향을 미칠 것으로 예상되는 외부요인 (External Factors: EF), 핵심성공요인(Critical Success Factors), Feed Back & Initiative (Key Performance Indicators)임을 감안할 때 이들 통계 관련 중앙정부의 전략계획은 BSC 방식에 입각해 수립되어 성과 관리가 이루어짐을 알 수 있다.

2. BSC활용의 시사점

민간분야와 마찬가지로 공공기관에 있어서 고객 요구사항의 효율적, 효과적 만족 여부에 대한 측정 요구가 증가함에 따라, 공공기관의 성과관리 향상을 위한 효율적인 성과관리시스템의 고안 및 채택이 중요한 사안이 되고 있다. 이런 배경에서 BSC (Balanced Scorecard)의 개념과 도구는 기관의 비전과 전략적 목표를 실현시키는 데 있어 그 유용성이 널리 인정되고 있다. 이는 BSC는 전략수립 절차의 일부분으로 개발된 성과측정을 확인하는 다양한 관점을 제시함으로써 기관의 활동상과 조직의 전략 논리를 기술하고, 성과를 이끄는 원인과 결과의 관계에 대해 설명해 주기 때문이다. BSC 활용의 장점은 조직 내·외부 모두의 의견을 보여준다는 점에서 균형성을 갖게 하고, 조직 내 절차, 인력, 자원투입은 외부 고객에 서비스를 제공한다는 입장에서 중요성을 가진다. BSC는 이와 같이 조직구성원과 조직 외부의 고객 등 서로 다른 구성원의 이해를 반영한다.

사실상 공공기관의 성과관리에서 BSC방식을 이용하는지 여부를 파악하는 경계는 모호하다. 이는 앞서 기술한 미국과 뉴질랜드의 통계 관련 정부기관의 성과관리 사례에서도 보여지듯이 전략계획과 성과계획의 구성요소는 BSC의 구성요소와 크게 일치한다(미션, 비전, 전략, 예산운영 관점, 고객관점, 정책 집행 관점, 내부 역량 관점, 핵심성공요인, 외부요인, 전략목표, 성과목표, 성과지표, 성과지표측정방법, 피드백 등). 이와 같은 사례 분석 결과, 일반적인 성과관리의 개념과 본래의 성과관리의 한 방식인 BSC의 개념간의 경계가 모호해지고 혼용되어 사용되고 있다. 따라서 공공기관의 성과관리에서 BSC의 개념과 도구는 실질적으로 보다 널리 그 효용성이 인정되고 있음을 알 수 있다.

제 4 장 성과목표 및 성과지표 개발

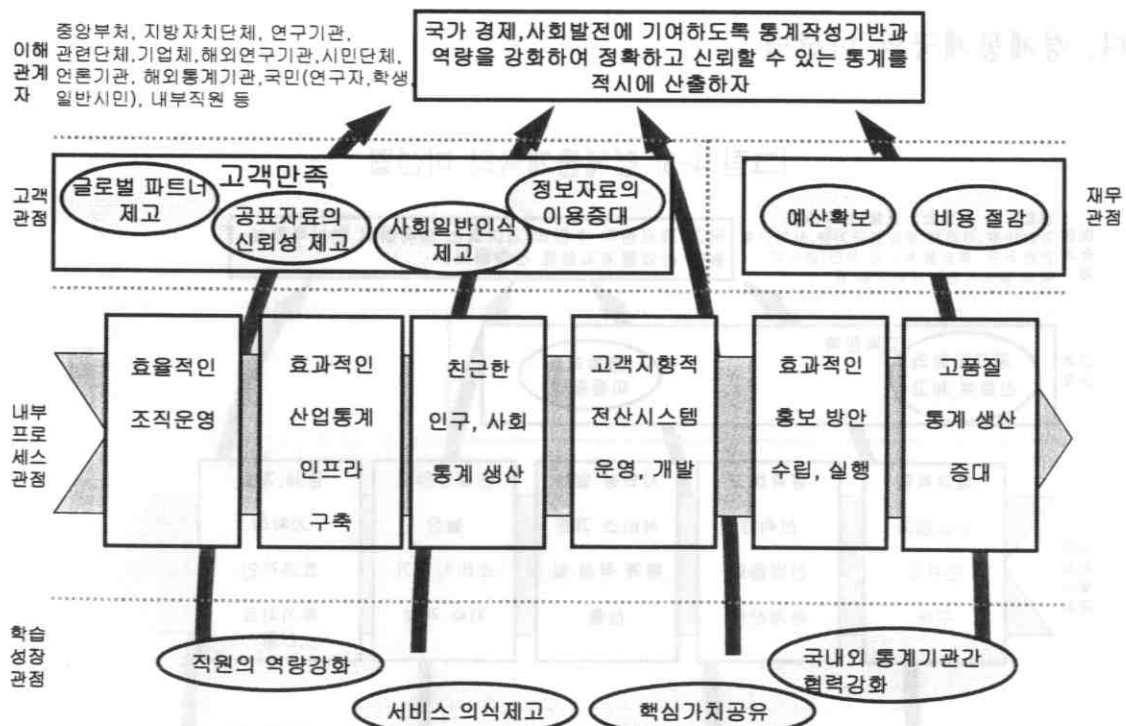
제 1 절 전략목표와 성과목표 개발

1. 미션맵

가. 통계청의 미션맵

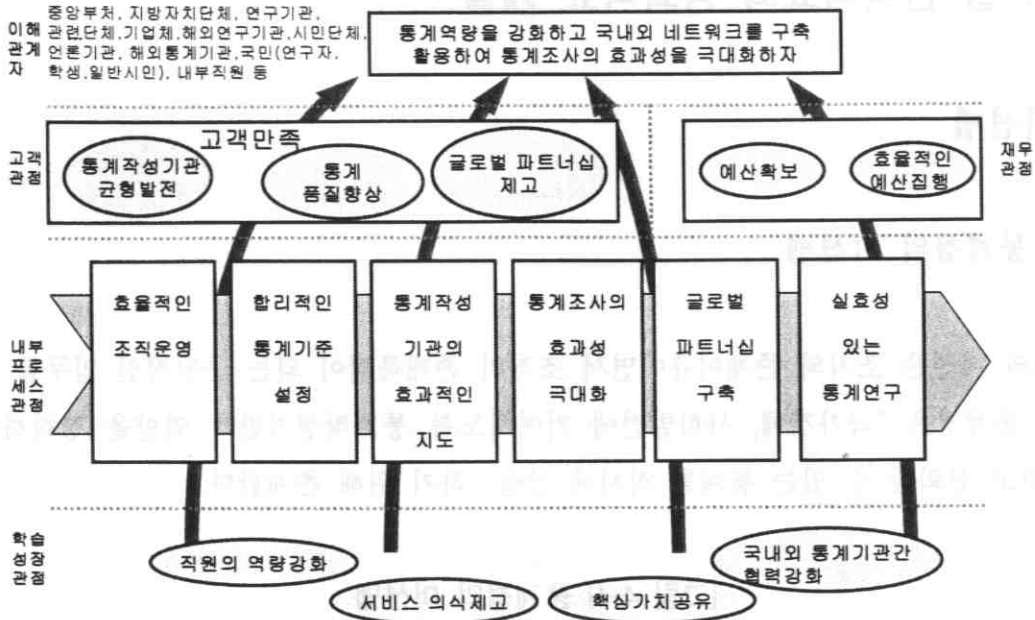
조직의 미션은 조직의 존재이유이면서 조직의 존재목적이 되는 근원적인 임무를 말한다. 통계청은 “국가경제, 사회발전에 기여하도록 통계작성기반과 역량을 강화하여 정확하고 신뢰할 수 있는 통계를 적시에 산출” 하기 위해 존재한다.

[그림 4-1] 통계청의 미션맵



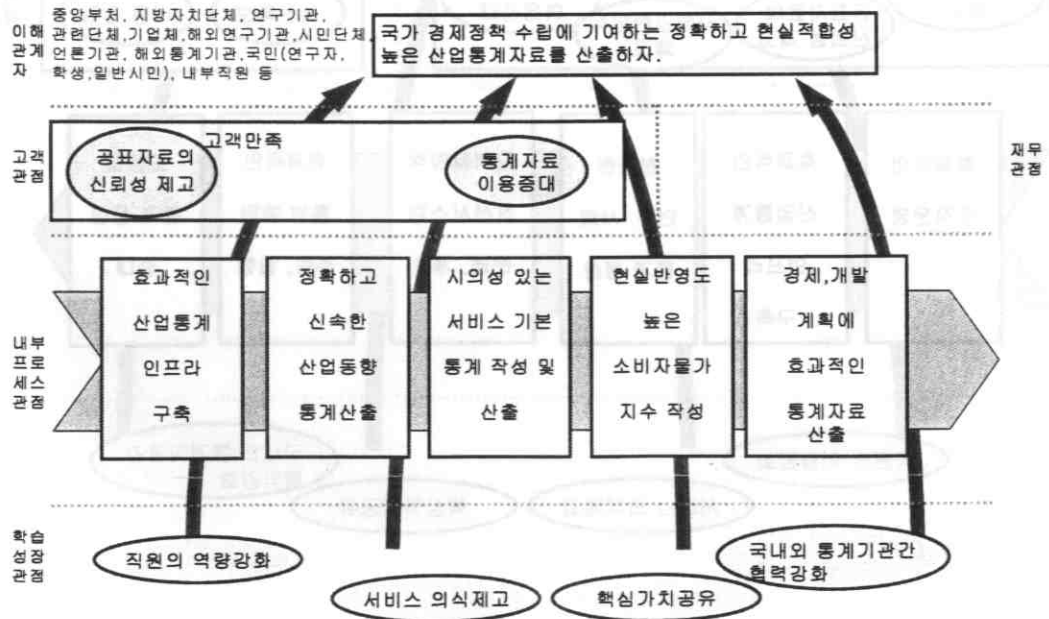
나. 통계기획국의 미션맵

[그림 4-2] 통계기획국의 미션맵



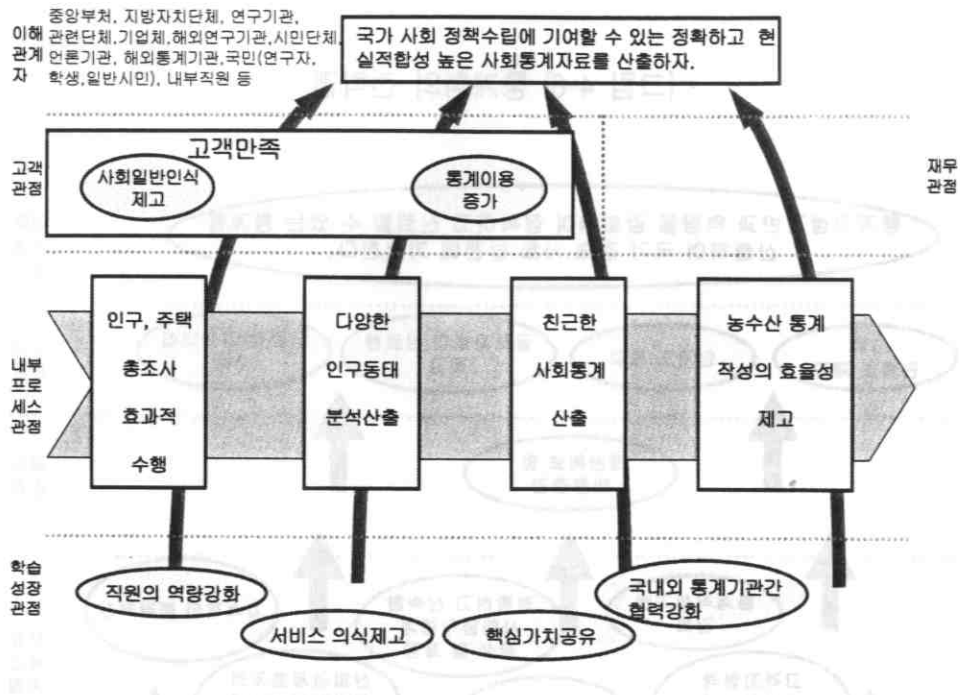
다. 경제통계국의 미션맵

[그림 4-3] 경제통계국의 미션맵



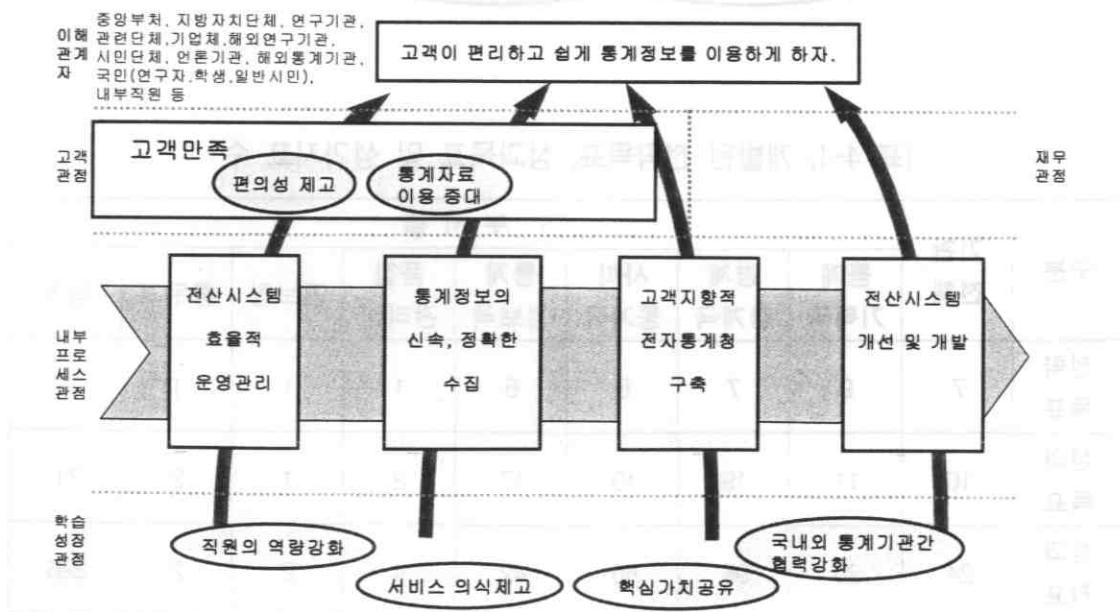
라. 사회통계국의 미션맵

[그림 4-4] 사회통계국의 미션맵



마. 통계정보국의 미션맵

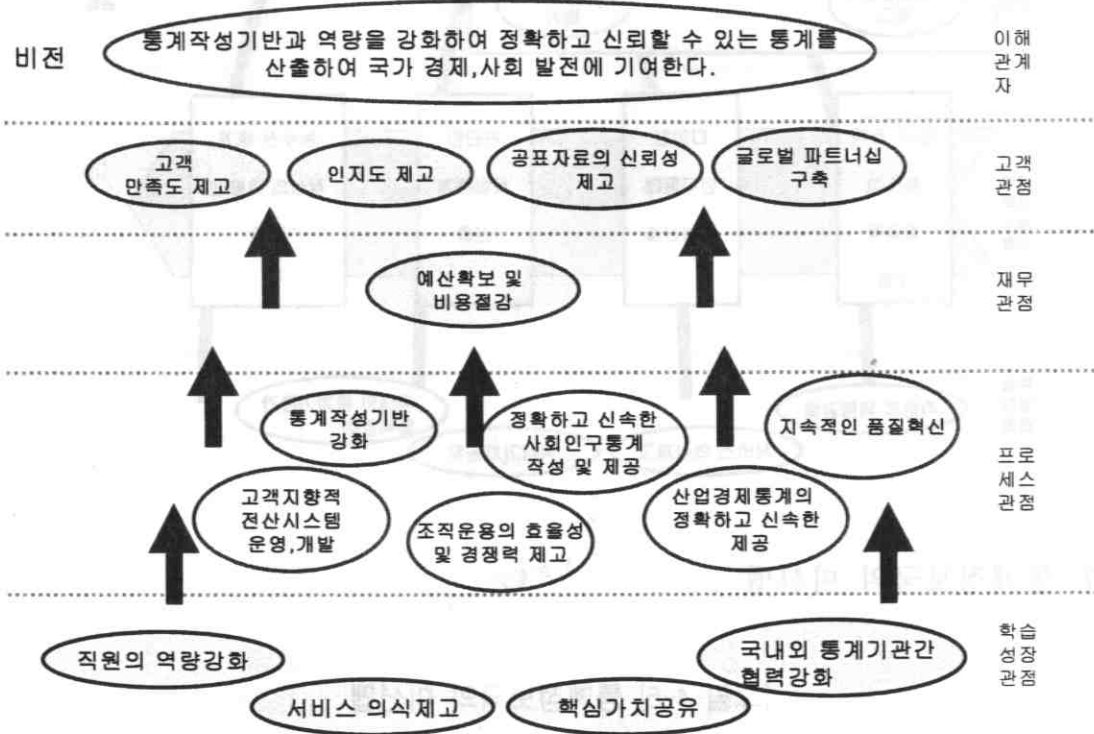
[그림 4-5] 통계정보국의 미션맵



2. 전략목표와 성과목표 개발

가. 통계청의 전략목표와 성과목표 개발

[그림 4-6] 통계청의 전략맵

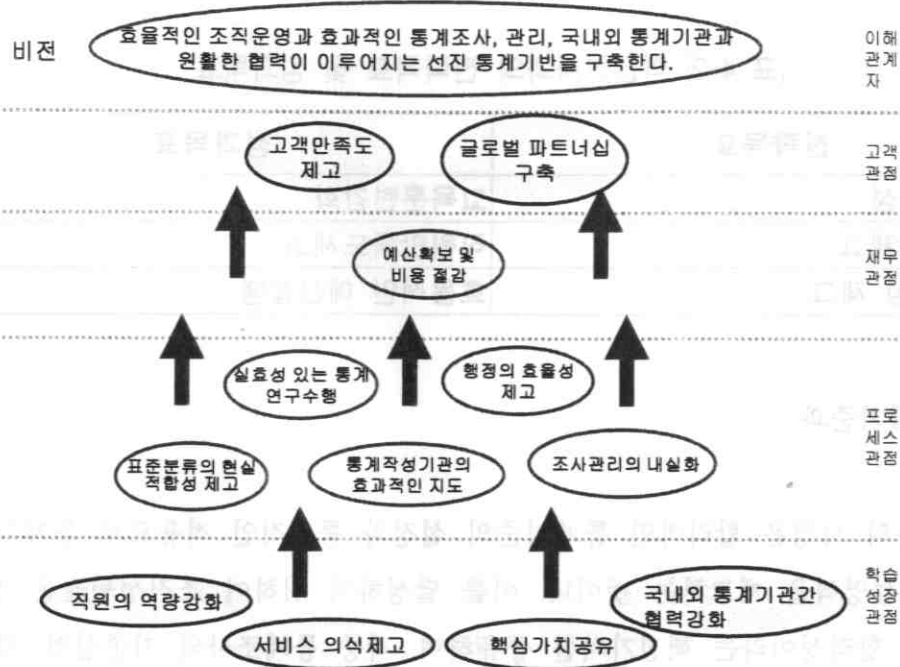


[표 4-1] 개발된 전략목표, 성과목표 및 성과지표 수

구분	기관 전체	부서별							합계
		통계 기획국	경제 통계국	사회 통계국	통계 정보국	품질 관리팀	공보팀	총무과	
전략 목표	7	9	7	6	6	1	1	1	31
성과 목표	10	11	19	19	17	2	1	2	71
성과 지표	24	20	96	60	42	4	2	2	226

나. 통계기획국의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발

[그림 4-7] 통계기획국의 전략맵



1) 부서별 전략목표와 성과목표, 성과지표

(1) 혁신인사과

혁신인사과의 사명은 인재를 양성하고 효율적인 조직을 구축하여 통계청의 대외 경쟁력을 강화하는 것이며, 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 인재양성, 자긍심, 혁신성이라는 핵심가치를 공유한다. 또한 업무처리절차의 개선, 조직문화의 혁신 등 청내 행정혁신업무의 총괄·지원, 조직진단 및 평가를 통한 조직과 정원관리를 실시하고 있고, 공무원의 임용·복무·교육훈련·연금 및 그 밖의 인사사무, 행정제도 개선계획의 수립·집행, 민원(국민제안을 포함한다) 관련 제도의 개선, 주요사업의 진도파악 및 그 결과의 심사평가를 담당하고 있다. 그 외에도 혁신인사과에서는 장·단기 통계발전계획의 수립 및 시행, 주요업무계획의 수립·조정 및 평가, 예산의 편성 및 집행의 조정, 통계조사의 품질평가 및 그 기법에 관한 연구의 주요 업무 등을

현재 수행하고 있다.

개발된 혁신인사과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-2] 혁신인사과의 전략목표 및 성과목표

전략목표	성과목표
전문인력양성	교육훈련강화
직원만족도제고	직원만족도제고
행정 효율성 제고	효율적인 예산집행

(2) 통계기준과

통계기준과의 사명은 합리적인 통계기준의 설정과 통일적인 적용으로 통계의 이용성과 현상 설명력을 제고하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 정확성, 비교가능성, 합리성이라는 핵심가치를 공유하며, 각종 통계조사의 기준설정, 각종 표준분류의 제정 및 개정, 법령안 및 훈령안의 심사, 통계청장 주관하에 실시되는 민간비영리단체 관련업무와 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 통계기준과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-3] 통계기준과의 전략목표 및 성과목표

전략목표	성과목표
표준분류의 현실 적합성 제고	표준분류개선 강화
표준분류 고객 만족도 제고	표준분류 고객 만족도 제고

(3) 통계조정과

통계조정과의 사명은 상호 관련 통계가 개발될 수 있도록 통계작성 기준을 설정하여 통계의 정확성 제고와 체계적 발전을 추구하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조

직성원들은 정확성, 합리성, 연계성이라는 핵심가치를 공유하며, 통계작성기관의 지정 및 지도, 통계작성의 승인 및 통계조사결과공표의 협의, 통계작성기관에 대한 기술지도, 통계작성기관의 통계활동현황 파악 및 평가, 통계위원회의 운영, 시·도의 통계활동과 관련된 업무의 기획 및 총괄과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 통계조정과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-4] 통계조정과의 전략목표 및 성과목표

전략목표	성과목표
통계작성기관의 효과적인 지도	통계조정업무의 효과적 실행

(4) 조사관리과

조사관리과의 사명은 조사·관리의 내실화를 기하여 통계조사의 효과성을 극대화하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 정확성, 효과성이라는 핵심가치를 공유하며, 지방통계사무소 운영에 대한 지도 및 지원, 조사원의 교육훈련, 각종 현장조사업무 개선, 조사대상처에 대한 홍보, 각종 통계조사의 표본설계, 표본관리 및 기술지원, 통계청 및 그 소속기관에 대한 감사와 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 조사관리과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-5] 조사관리과의 전략목표 및 성과목표

전략목표	성과목표
조사관리의 내실화	통계조사의 정확성 제고
	통계조사환경개선

(5) 국제통계협력과

국제통계협력과의 사명은 다양한 국제 통계 협력을 추진하여 통계청의 역량을 향상하고 국제적으로 비교가능한 통계 생산을 증대하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 국제성, 개방성이라는 핵심가치를 공유하며, 양국간 및 다자간 국제통계협력에 관한 사항, 국가 및 국제기구의 요구자료 제공, 간행물 외의 국제통계자료 수집, 국제통계 연수 지원, 해외 파견관 업무 지원과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 국제통계협력과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-6] 국제통계협력과의 전략목표 및 성과목표

전략목표	성과목표
글로벌 파트너십 구축	참여·개최를 통한 선진통계지식 습득
	신속한 국내통계자료 제공

(6) 통계연구과

통계연구과의 사명은 국민의 통계수요 및 욕구에 부응한 실효성 있는 통계기법 연구를 심층적으로 수행하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 실효성, 현실적합성, 응용가능성이라는 핵심가치를 공유하며, 표본 및 조사방법 관련 연구, 경제·산업부문 통계연구, 인구·사회부문 통계연구, 정보통신기술을 활용한 통계작성 및 관리기법 연구, 지역통계작성기법 연구 및 기술지원과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 통계연구과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-7] 통계연구과의 전략목표 및 성과목표

전략목표	성과목표
실효성 있는 통계연구 수행	통계연구강화

2) 부서별 성과지표 구성과 내용

(1) 혁신인사과

[표 4-8] 혁신인사과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
전문인력양성	교육훈련강화	직원1인당 교육일수	$[(\text{교육, 훈련인원} \times \text{일수}) / \text{통계청 총직원수}]$	L	기본사업	
직원만족도제고	직원만족도제고	직원만족도	직원만족도 조사	C	기본사업	
행정의 효율성제고	효율적인 예산집행	정부예산대비 통계부문 재정 투입율	$(\text{통계청예산}) / (\text{정부예산}) \times 100$	P	기본사업	

① 직원 1인당 교육일수

전문인력양성이라는 전략목표를 달성하기 위해 교육훈련강화라는 성과목표를 설정하였으며, 이러한 목표를 달성하기 위해 직원 1인당 교육일수라는 성과지표를 개발하였다. 성과지표 측정방법은 통계청 총직원수 대비 교육·훈련인원 교육일수의 곱으로 측정하며 검증방법은 교육관리대장 등을 활용한다.

② 직원만족도

직원만족도제고라는 전략목표와 성과목표를 설정하였으며, 이것을 달성하기 위한 성과지표로서 직원만족도라는 성과지표를 개발하였다. 직원만족도의 향상은 궁극적으로는 업무의 생산성증대로 연결될 것이다. 성과측정방법은 통계청 재직자를 대상으로 표본조사한 직원만족도 설문조사를 실시하여 측정하며, 조사내용은 인사업무 관련 만족도에 한하여 진행한다. 검증방법은 직원만족도 설문조사결과 보고서로 한다.

③ 정부예산대비 통계부문 재정투입율

행정의 효율성 제고라는 전략목표를 달성하기 위한 또 다른 성과목표로서 효율적인 예산집행을 설정하였다. 효율적인 예산집행을 위해서는 우선 적정한 통계청 예산 확보가 이루어져야 하며, 이러한 성과정도를 측정하는 지표로서 정부예산대비 통계부문 재정투입율을 개발하였다. 성과지표 측정방법은 일반회계기준 정부예산 대비 주기 사업을 제외한 통계청 예산의 백분율로 측정한다.

[표 4-9] 혁신인사과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
직원1인당 교육일수	[(교육,훈련인원×일수)/통계청 총직원수]	1.8	3.0	일	내부자료	년	20
직원만족도	직원만족도 조사	50	70	%	내부자료	년	50
정부예산대비 통계부문 재정투입율	[(통계청예산(주기사업제외)/정부예산(일반회계기준)) × 100]	0.080	0.100	%	정부결산서	년	30

(2) 통계기준과

[표 4-10] 통계기준과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
표준분류의 현실 적합성 제고	표준분류개선 강화	표준분류 개선실적	개선관련 업무 실시건수	P	기본사업	
		표준분류 이용자 교육실적	교육이수자수	C	기본사업	
표준분류 고객만족도 제고	표준분류 고객만족도 제고	민원처리기간 준수율	(처리지연건수/전체민원건수)×100	C	기본사업	

① 표준분류 개선실적

표준분류의 현실적합성 제고라는 첫 번째 전략목표를 달성하기 위해 표준분류개선 강화라는 성과목표를 설정하였으며, 이러한 성과목표 달성 정도를 평가하는 첫 번째 성과지표로서 표준분류 개선관련 업무실적을 개발하였다. 표준산업·직업·무역·사인분류의 개정을 위한 사전준비 충실도를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방

법은 개선관련업무 수행 건수이며, 분류개선관련 업무추진 실적을 통하여 해당 성과를 검증한다.

② 표준분류 이용자 교육실적

두 번째 성과지표인 표준분류 이용자 교육실적은 표준분류의 효과적인 홍보와 교육 실적을 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 교육이수자수로서 측정 및 검증한다. 표준분류의 현실적합도를 제고하기 위한 노력도 중요하지만, 이용자의 활용 수준을 제고하는 것 역시 중요한만큼 성과측정의 보조지표로서 활용한다.

③ 민원처리기간 준수율

표준분류 고객 만족도 제고라는 전략목표 및 성과목표를 달성하기 위해 민원처리기간 준수율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 민원발생시 처리기간의 준수여부를 확인하고 처리 지연이 없는 민원업무 수행 정도를 평가하는 성과지표로서, 측정방법은 전체민원건수 중 처리지연건수 백분율로 측정하며, 민원처리 실적자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

[표 4-11] 통계기준과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과자료 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
표준분류 개선실적	개선관련업무건수	2	4	건	분류개선 업무추진 실적	년	30%
표준분류 이용자 교육실적	교육이수자수	100	130	명	교육수료자	명	30%
민원처리기간 준수율	$(\text{기간내처리건수}/\text{전체민원건수}) \times 100$	95	100	%	민원처리 실적자료	분기	40%

(3) 통계조정과

[표 4-12] 통계조정과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
통계작성기관의 효과적인 지도	통계조정업무의 효과적 실행	통계위원회 개최실적	개회건수	P	통계조정 및 개선	24
		정부승인통계 현지실태 개선율	(실태개선적용건수/실태개선권고건수)×100	P	통계조정 및 개선	15
		통계조정 DB화율	(DB화한 자료건수/생산·보유자료건수)×100	P	통계조정 및 개선	12

① 통계위원회 개최실적

통계작성기관의 효과적인 지도라는 전략목표를 달성하기 위해 첫 번째로 통계조정 업무의 효과적 실행이라는 성과목표를 설정하였으며, 이러한 성과목표를 달성하기 위한 성과지표로서 첫 번째 통계위원회 개최실적은 통계위원회의 적극적 활용정도를 평가하는 성과지표이며, 성과지표 측정방법은 통계위원회 개최건수이고, 통계위원회 개최관련 공문 등을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 정부승인통계 현지실태 개선율

정부승인통계 현지실태 개선율은 통계작성기관의 통계조사환경실태를 지속적으로 개선하기 위한 성과지표이며, 실태개선권고건수 대비 실태개선적용 백분율로서 성과지표를 측정하고, 정부승인 통계현지실태확인 점검관련문서 등을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

③ 통계조정 DB화율

통계조정 DB화율은 생산·보유한 통계조정자료들을 어느 정도 DB화하여 고객의 이용편의성과 관리의 효율성을 도모하고 있는지를 평가하는 성과지표로서, 생산·보유한 자료건수 대비 DB화한 자료건수의 백분율로서 측정하고, 통계조정신청 관련문서를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 이러한 생산·보유 통계조정자료의 DB화율을 극대화하여 고객의 이용편의성을 제고하고 궁극적으로는 이용 고객의 만족도를 극대화한다.

[표 4-13] 통계조정과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
통계위원회 개최실적	개회건수	5	12	회수	개회관련 공문	년	30%
정부승인통계 현지실태개선율	(실태개선적용건수/실태개선권고건수)×100	70	100	%	점검관련 내부자료	년	40%
통계조정 DB화율	(DB화한 자료건수/생산,보유자료건수)×100	60	80	%	조정신청 관련문서	년	30%

(4) 조사관리과

[표 4-14] 조사관리과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
조사관리의 내실화	통계조사의 정확성 제고	표본설계 반영율	$(\text{표본설계건수}/\text{표본설계요청건수}) \times 100$	P	기본사업	-
		표본고체 반영율	$(\text{표본고체건수}/\text{표본고체요청건수}) \times 100$	P	기본사업	-
	통계조사환경개선	조사응답자 보상 예산증가율	$(\text{[금년도 조사응답자 보상예산액} - \text{전년도 조사응답자 보상예산액}]/\text{전년도 조사응답자 보상예산액}) \times 100$	F	통계조사 환경개선	3,099
		임시조사원 인건비예산 증가율	$(\text{[금년도 임시조사원 인건비예산액} - \text{전년도 임시조사원 인건비예산액}]/\text{전년도 임시조사원 인건비예산액}) \times 100$	F	통계조사 환경개선	4,713
		현장조사원 결원 및 유고에 따른 지원을	$(\text{파트타임임시조사원 지원 연인원}/\text{현장조사원 결원 및 유고 연인원}) \times 100$	P	통계조사 환경개선	494
		응답자방문간담회 참가가구 증가율	$(\text{[금년도 참가가구수} - \text{전년도 참가가구수}]/\text{전년도 참가가구수}) \times 100$	C	통계조사 환경개선	26

① 표본설계 반영율

조사관리의 내실화라는 전략목표를 설정하고 이를 달성하기 위해 첫째, 통계조사의 정확성 제고라는 성과목표를 설정하였다. 이러한 성과의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 첫 번째는 표본설계 반영율이다. 이는 표본설계요청에 대한 적절한 대응 수준을 평가하는 성과지표로서, 표본설계요청 건수 대비 표본설계 건수의 백분율로서 측정되며, 표본설계 요청 건수 및 표본설계 완료 관련 대장을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 표본교체 반영율

통계조사의 정확성 제고라는 성과목표 달성 정도를 평가하는 두 번째 성과지표는 표본교체 반영률이다. 이는 표본교체 요청에 대한 적절한 대응 수준을 평가하는 성과지표로서 표본교체 요청건수 대비 표본교체건수의 백분율로 측정하며, 표본교체 관련 대장을 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 조사응답자 보상 예산증가율

조사관리의 내실화라는 전략목표 달성을 위해, 통계조사환경의 개선이라는 두 번째 성과목표를 설정하였다. 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 첫 번째 조사응답자 보상 예산증가율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 조사응답자의 답례품 지급에 대한 실질적인 보상수준을 제고하기 위한 성과지표로서, 전년도 대비 금년도 조사응답자 보상예산액의 백분율로 성과지표를 측정하며, 관련 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 이 지표는 조사응답자에 대한 실질적인 보상구조를 개선하여 직접적인 통계조사환경을 개선하고자 하는데 의의가 있다.

④ 임시조사원 인건비예산 증가율

통계조사 환경개선이라는 성과목표 달성을 위해 두 번째로 임시조사원 인건비예산 증가율 성과지표를 개발하였다. 이는 임시조사원에 대한 인원수 및 단가운용이 예산 총액에 의해 결정되므로 전년도 대비 금년도 임시조사원 인건비예산액을 백분율로 나타내어 성과지표를 측정 및 검증한다.

⑤ 현장조사원 결원 및 유고에 따른 지원율

통계조사 환경개선이라는 성과목표 달성을 위해 세 번째로 현장조사원 결원 및 유고에 따른 지원율 성과지표를 개발하였다. 이는 현장조사원 결원에 즉시 지원되지 않을 경우 타 조사원의 업무량 과다로 이어져 조사의 부실을 초래하게 되므로 적정 인원을 조사에 투입할 수 있도록 하기 위해 현장조사원 결원 및 유고인원 대비 지원 연인원의 백분율로서 성과지표를 측정 및 검증한다.

⑥ 응답자방문간담회 참가가구 증가율

통계조사 환경개선이라는 성과목표 달성을 위해 네 번째로 응답자방문간담회 참가

가구 증가율 성과지표를 개발하였다. 조사 응답자와의 지속적인 방문 간담회를 통해, 조사응답자로부터 협조를 얻을 수 있다. 성과지표 측정방법은 전년도 참가가구수 대비 금년도 참가가구수를 백분율로 성과지표를 측정 및 검증한다.

[표 4-15] 조사관리과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
표본설계 반영율	(표본설계건수/표본설계요청건수) × 100	10	100	%	내부자료	년	20%
표본고체 반영율	(표본고체건수/표본고체요청건수) × 100	10	100	%	내부자료	년	20%
조사응답자 보상 예산증가율	[(금년도 조사응답자 보상예산액 - 전년도 조사응답자 보상예산액) / 전년도 조사응답자 보상예산액] × 100	80	103	%	내부자료	년	20%
임시조사원 인건비예산 증가율	[(금년도 임시조사원 인건비예산액 - 전년도 임시조사원 인건비예산액) / 전년도 임시조사원 인건비예산액] × 100	80	103	%	내부자료	년	20%
현장조사원 결원 및 유고에 따른 지원을	(파트타임임시조사원 지원 연인원 / 현장조사원 결원 및 유고연인원) × 100	50	100	%	내부자료	년	10%
응답자방문간담회 참가가구 증가율	[(금년도 참가가구수 - 전년도 참가가구수) / 전년도 참가가구수] × 100	50	100	%	내부자료	년	10%

(5) 국제통계협력과

[표 4-16] 국제통계협력과의 핵심성과지표 측정요소

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
글로벌 파트너십 구축	참여·개최를 통한 선진통계지식 습득	핵심 국제회의의 참가율	(UN, OECD, 시티그룹 회의참가수 / 총참가회의수) × 100	L	기본사업	
		논문제출참가회의율	(논문제출회의수 / 참가회의수) × 100	L	세계통계대회	
		논문발표증가율	(금년도 논문발표수 / 최근 3년간 평균발표논문수) × 100	L	세계통계대회	
	신속한 국내통계 자료 제공	적기 자료제공율	(적기제공건수 / 자료요청건수) × 100	C	기본사업	

① 핵심 국제회의의 참가율

글로벌 파트너십 구축이라는 전략목표를 달성하기 위해 첫 번째로, 참여·개최를 통한 선진통계지식 습득이라는 성과목표를 설정하였다.

이러한 성과목표를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표는 핵심 국제회의 참가율로서, UN, OECD, 시티그룹 등 국제통계분야의 정책방향에 영향력이 큰 핵심 국제회의의 참가비율을 계량하여 회의참가 품질을 평가하는 성과지표이며, 성과측정방법은 참가 회의중 UN(지역위원회 포함), OECD, 시티그룹 주관 회의참가의 비율로서 측정하며, 보고서, 공문 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

② 논문제출 참가회의율

두 번째 성과지표는 논문제출 참가회의율로서, 각종 국제회의에 참석하는 참가자들의 총 논문제출실적을 평가하는 성과지표이며, 성과측정방법은 참가회의건수중 논문을 제출한 회의건수의 비율로서 해당성과를 검증한다. 국제회의 참가자 논문 제출 실적은 단순 참석을 지양하고 연구발표 등을 통한 적극적인 참여를 통해 선진통계지식을 공유하여 글로벌 파트너십 기초를 구축하는데 그 의의가 있다.

③ 논문발표 증가율

세 번째 성과지표 논문발표 증가율은 국내에서 개최하는 각종 국제회의의 질적인 수준을 측정하는 성과지표로서 최근 3년간 평균 논문발표수와 당해년도 논문발표건수를 비율로 해당성과를 검증하여 성과지표를 측정하며, 공문 보고서 등 내부 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ 적기 자료제공율

글로벌 파트너십 구축이라는 전략목표를 달성하기 위해 두번째로, 신속한 국내통계자료 제공이라는 성과목표를 설정하였으며, 이러한 성과목표를 달성하기 위해 적기 자료제공율이라는 성과지표를 개발하였다. 국제기구 등 적기 자료제공실적은 국내 각종 통계자료들을 국제기구 등에 적기에 제공한 실적을 평가하는 성과지표이며, 성과지표 측정방법은 적기 자료제공건수를 요청건수로 나눈 비율로서 측정하며, 공문, 보고서 등 내부자료, E-Mail, Home-Page Q&A를 통해 해당성과를 검증한다. 적기 자료제공여부는 관련규정 및 관련 국제기관이 정하는 바에 따른다. 신속한 국내 통계자료 제공을 통해 국제사회와 원활하게 자료를 공유하여 글로벌 파트너십의 기초를 구축하는데 성과지표의 의의가 있다.

[표 4-17] 국제통계협력과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
핵심 국제회의의 참가율	(UN, OECD, 시티그룹 회의참가수/총참가회의수)×100	0	100	%	내부자료	년	30%
논문제출참가회의율	(논문제출회의수/참가회의수)×100	0	100	%	내부자료	년	15%
논문발표증가율	(논문발표수/최근 3년간 평균발표논문수)×100	0	100	%	내부자료	년	30%
적기 자료제공율	(적기 제공건수/자료요청건수)×100	0	100	%	내부자료	년	25%

(6) 통계연구과

[표 4-18] 통계연구과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
실효성 있는 통계 연구 수행	통계연구 강화	연구논문 발표실적	발표건수	P	통계작성 방법개선	

① 연구논문 발표실적

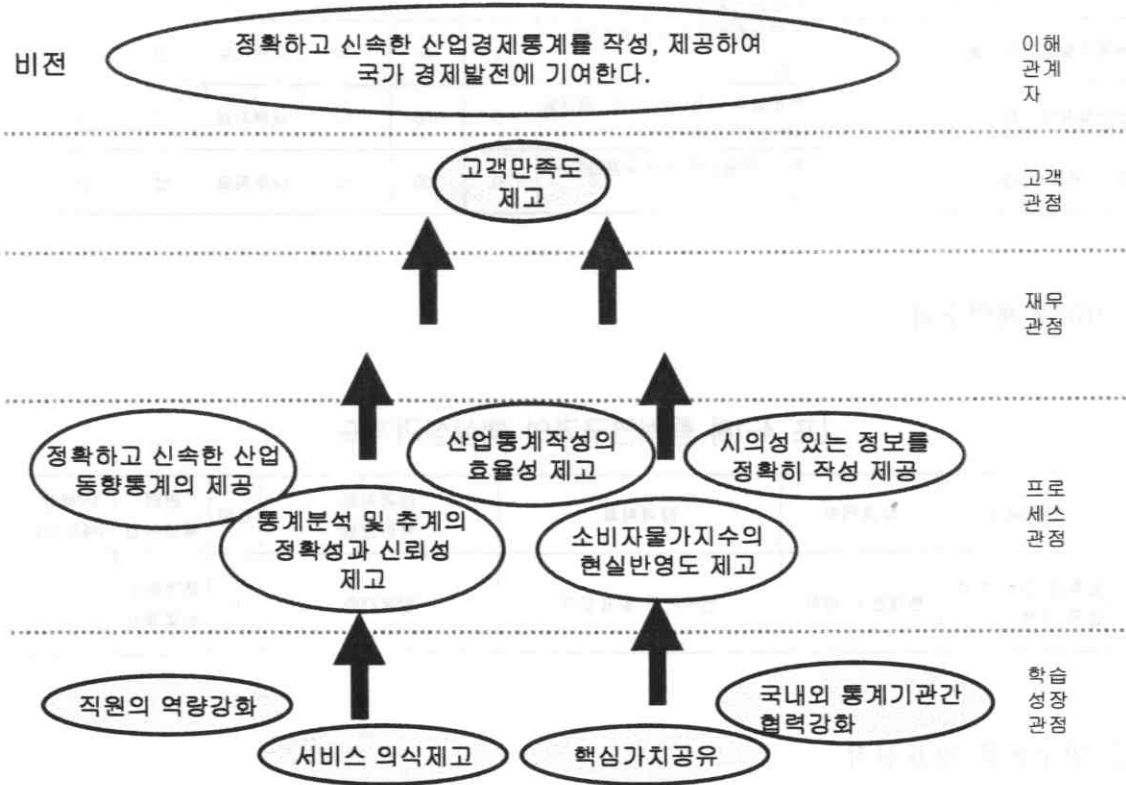
실효성 있는 통계연구 수행이라는 전략목표를 달성하기 위해 통계연구강화라는 성과목표를 설정하였으며, 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 연구논문 발표실적이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 심도있는 연구주제를 개발 및 연구하여 해당 성과를 공유하는 성과지표로서 통계연구과 성원들의 역량을 강화하는데 그 의의가 있다. 연구논문 발표건수로서 성과지표를 측정 및 성과를 검증한다.

[표 4-19] 통계연구과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
연구논문 발표실적	발표건수	5	10	발표건수	내부자료	년	100%

다. 경제통계국의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발

[그림 4-8] 경제통계국의 전략맵



1) 부서별 전략목표와 성과목표

(1) 산업통계과

산업통계과의 사명은 산업구조, 분포, 활동상태를 정확히 파악할 수 있는 산업통계 인프라를 구축하여 국가경제정책수립의 기초자료를 적시에 제공하는 것이며, 이를 달성하기 위해 조직성원들은 정확성, 신속성, 적시성이라는 핵심가치를 공유하며, 산업조사, 광공업통계조사, 건설업통계조사, 전국 사업체기초통계의 작성 및 분석, 기업체 관련통계의 개발 및 작성, 조사대상사업체의 실태관리와 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 산업통계과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-20] 산업통계과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
산업통계작성의 효율성 제고	통계작성 프로세스 효율성 극대화
	고객만족도 제고

(2) 산업동향과

산업동향과의 사명은 산업구조의 변화를 정확하고 신속하게 작성하여 통계의 현실 반영도를 제고하고 경제정책수립의 기초 자료를 적시에 제공하는 것이다. 이를 달성하기 위해 조직성원들은 정확성, 신속성, 적시성이라는 핵심가치를 공유하며, 산업활동동향의 분석, 광공업동태조사의 기획 및 실시, 제조업 생산능력 및 가동률통계조사의 기획 및 실시, 기계수주통계조사의 기획 및 실시, 건설수주통계조사의 기획 및 실시, 건설기성통계조사의 기획 및 실시, 생산·출하·재고 및 가동률 등에 관한 지수의 편제, 경기종합지수의 작성 및 분석, 설비투자 추계지표의 작성 및 분석과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 산업동향과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-21] 산업동향과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
정확하고 신속한 산업동향 통계의 제공	산업동향통계의 정확성제고
	산업동향통계의 정시성 확보
	산업동향통계의 활용성 제고
	산업동향통계의 공개성 제고

(3) 서비스업통계과

서비스업통계과의 사명은 시의성 있는 서비스업 관련 기본통계를 작성하여 관련 경제정책수립과 연구·분석 등을 위한 기초자료를 적시에 제공하는 것이며, 이를 달성하기 위해 조직성원들은 정확성, 신속성, 시의성이라는 핵심가치를 공유하며, 도·소매업 및 서비스업 총조사의 기획 및 실시, 도·소매업 및 숙박·음식점업 및 서비스업통계조사의 기획 및 실시, 도·소매업 및 서비스업동태조사의 기획 및 실시, 운수업통계조사의 기획 및 실시, 기타 서비스산업 관련 통계의 작성 및 분석과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 서비스업통계과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-22] 서비스업통계과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
시의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화
	고객만족도 제고

(4) 물가통계과

물가통계과의 사명은 현실반영도를 제고하여, 소비자물가통계를 정확히 작성하고 국제적으로 비교가능한 통계 생산을 증대하는 것이다. 이를 달성하기 위해 조직성원들은 정확성, 시의성, 비교가능성이라는 핵심가치를 공유하며, 물가조사의 기획 및 실시, 물가지수의 편제, 국제 구매력평가 관련 물가조사의 기획 및 실시, 기타 물가 관련 통계의 작성 및 분석과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 물가통계과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-23] 물가통계과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
정확한 소비자물가통계작성 및 신속한 제공	물가통계 현실반영 제고
	물가통계 효율성 제고
	국제비교 프로그램 협력강화
	고객만족도 제고

(5) 통계분석과

통계분석과의 사명은 경기측정기관으로서의 대외 신인도를 제고하고, 지방자치단체의 경제정책 및 지역개발계획의 기초자료를 생산하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 정확성, 신뢰성, 다양성이라는 핵심가치를 공유하며, 경기전망에 관한 통계의 작성 및 분석, 거시경제예측모델의 운용 및 개선, 국부통계의 작성, 지역소득 추계, 각종 통계의 추계기법 및 분석기법에 관한 연구, 지역경제분석지표의 개선과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 통계분석과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-24] 통계분석과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
통계분석 및 추계의 정확성과 신뢰성 제고	통계작성 프로세스의 효율성 극대화
	고객의 통계활용 및 만족도 제고

2) 부서별 성과지표 구성과 내용

(1) 산업통계과

가) 산업총조사

[표 4-25] 산업총조사의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련재정사업	'04예산 (백만원)
산업총조사의 정확성 및 시의성 제고로 통계자료 활용도 극대화	통계작성 프로세스 효율성 극대화	통계이용자 및 전문가 회의실적	· 회의개회 실적	P	산업총조사	5,120
		통계조사의 정확성 제고를 위한 개선실적	· 개선 건수	P		
		조사원 1인당 교육시간	· 총교육시간/총조사원수	P		
		현장조사 착오율 최소화를 위한 추진 실적	· 현장조사 착오율 최소화를 위한 추진기법 (건수)	P		
		통계자료 시의성 확보를 위한 전산프로그램 기능개선실적	· 수정보완 개선 건수	P		
		조사표 회수율	· (회수건수/배부건수)×100	P		
		조사결과 오류점검실적	· 착오내용 수정건수	P		
		통계조사 홍보실적	· 홍보건수(지자체 포함)	P		
		조사결과 DB화 소요일	· 공표시기부터 DB수특시기 까지 소요일수	P		
		조사결과 공표방법	· 공표 유형수	P		
	고객만족도 제고	공표지연일수	· 공표계획일-실제공표일	C		
		KOSIS를 통한 자료제공실적	· 자료이용건수	C		
		생산자료 제공실적	· 자료제공 건수	C		

① 통계이용자(전문가) 의견수렴 실적

산업총조사의 통계자료 활용도 극대화라는 전략목표를 달성하기 위하여 첫번째로, 통계작성 프로세스 효율성 극대화라는 성과목표를 설정하였으며, 이러한 성과목표 달성 정도를 평가하는 첫 번째 성과지표는 통계이용자 및 전문가를 대상으로 한 의견수렴이다. 산업총조사의 발전·개선방안에 관한 통계이용자(전문가)의 의견반영 정도를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 의견수렴 횟수로 측정하며, 공문, 회의록 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 통계조사의 정확성 제고를 위한 개선실적

두 번째 성과지표는 산업총조사의 정확성 제고를 위한 개선실적으로서, 산업총조사의 지속적인 개선 정도를 평가하는 성과지표이며, 성과지표 측정방법은 정확성 제고를 위하여 반영한 추진유형(건수)을 종합실시계획, 관련공문 등 내부 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 통계조사·작성 프로세스의 효율성을 제고할 수 있는 지속적인 조사기법의 개선이 필요하다.

③ 조사원 1인당 교육시간

세 번째 성과지표는 산업총조사 조사원의 업무역량 강화를 위해 조사원 교육이 얼마나 효율적으로 이루어지고 있는지를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 조사원 1인당 교육시간이며, 전국적으로 일관성 있는 조사원 교육을 실시해야하며, 관련 교육용 교재 및 교육 참석 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 이러한 조사원의 업무역량 강화는 통계조사 프로세스의 효율성을 제고함에 있어 기초가 된다.

④ 현장조사 착오율 최소화를 위한 추진실적

네 번째 성과지표는 현장조사 과정에서 발생하는 조사 착오를 최소화하기 위하여 어떠한 노력을 하고 있는지를 측정하는 성과지표이다. 성과지표 측정방법은 현장조사 과정에서 발생하는 조사 착오 최소화를 위하여 추진했던 조사기법이며, 종합실시계획 및 관련 공문 등 내부 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 통계의 정확성 제고를 위하여 지속적인 조사착오 최소화를 위한 개선기법이 필요하다.

⑤ 통계자료 시의성 확보를 위한 전산프로그램 기능개선 실적

다섯 번째 성과지표는 통계자료의 시의성 확보를 위하여 전산프로그램의 기능개선 실적으로 전산입력·내검 프로그램의 지속적인 수정 또는 개선 건수로 측정하며 프로그램 개선요구 공문, 전산입력·내검요령서, 종합내용 검토요령서 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑥ 조사표 회수율

여섯 번째 성과지표는 조사표 회수율로서 배부된 조사표의 회수율을 극대화하여 산

업총조사의 정확성과 객관성을 제고하는 성과지표이다. 배부건수 대비 회수건수 백분율로 성과지표를 측정하며, 회수조사표를 활용하여 해당성과를 검증한다. 조사표 회수율의 극대화는 산업구조·분포·활동상태를 정확히 파악할 수 있는 기초가 된다는 점에 성과지표로서 의의가 있다.

⑦ 조사결과 오류점검실적

일곱 번째 성과지표는 조사결과 오류점검실적으로 오류가능 사업체에 대한 질의조회, 관련 행정자료와의 비교검토 등을 통하여 조사내용 오류를 수정하여 조사결과의 지속적인 개선수준을 평가하는 지표이다. 성과지표 측정방법은 종합내용 검토시 착오내용 수정 건수이며 내용검토 요원 개개인의 수정건수·관리실적을 취합하여 해당성과를 검증한다.

⑧ 통계조사 홍보실적

여덟 번째 성과지표는 통계조사 홍보실적으로 산업총조사의 성공적인 수행을 위해서는 조사대상처의 원활한 협조가 필수적이므로 산업총조사와 관련하여 실시한 홍보실적을 평가하는 성과지표이다. 성과지표 측정은 홍보건수로 하며, 각종 매체별 홍보건수로서 해당 성과를 검증한다. 이러한 통계조사 홍보강화는 산업총조사의 인지도 향상을 제고하며 통계조사·작성 프로세스의 효율성 달성에 기초적인 역할을 수행하는 성과지표이다.

⑨ 조사결과 DB화 소요기일

아홉 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요기일로서, 통계조사 결과를 DB화하는데 소요되는 일수를 평가하는 성과지표이다. 성과지표 측정방법은 공표시기부터 DB 수록시기까지 해당일수를 측정하여 평가 및 해당성과를 검증한다. DB화 소요기일을 최소화하여 내부적으로 업무프로세스의 향상을 기하고 동시에 외부적으로는 고객의 이용가능성을 제고하는 역할을 수행하는 성과지표이다.

⑩ 조사결과 공표방법

열 번째 성과지표는 조사결과 공표실적으로서 산업총조사 결과에 대한 공표를 최대한화하여 고객의 이용가능성을 제고하고 있는가를 평가하는 성과지표이다. 성과지표

측정방법은 공표 유형이며, 보도자료, 간행물 등을 활용하여 해당성과를 검증한다. 이러한 조사결과 공표실적은 통계조사의 공표 방법과 그 횟수를 제고하여 고객의 이용가능성을 극대화한다.

⑪ 공표지연일수

산업총조사의 통계활용도 극대화라는 전략목표를 달성하기 위하여 두번째로, 고객 만족도 제고라는 성과목표를 설정하였다. 공표 지연일수는 성과목표 달성 정도를 평가하는 첫 번째 성과지표이다. 이는 통계 공표계획의 준수 여부를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 공표계획일과 실제공표일의 차이이며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 이러한 공표지연일수는 생산된 통계를 신속하게 고객에 제공하여 고객의 만족도를 제고한다.

⑫ KOSIS를 통한 자료제공 실적

두 번째 성과지표는 KOSIS를 통한 자료제공 실적이다. 산업총조사 결과가 KOSIS를 통하여 통계이용자들에게 얼마나 활용하고 있는지를 평가하는 성과지표로서, 통계이용자의 KOSIS 이용 건수로 성과지표를 측정한다. KOSIS를 통한 자료제공은 생산 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리 및 활용을 극대화하고 그 유용성을 제고한다.

⑬ 생산자료 제공실적

세 번째 성과지표는 생산된 산업총조사 자료를 통계이용자에게 제공한 실적으로서, 공표된 산업총조사 자료의 이용 수준을 평가하는 성과지표이며, 통계자료 제공건수로서 성과지표를 측정한다. 해당성과는 보고서 발송 및 판매부수, 공문에 의한 자료 요청건수 등으로 검증하며, 공표자료 이용실적은 생산된 산업총조사 자료의 활용을 극대화하여 고객만족도를 제고한다.

[표 4-26] 산업총조사의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
통계이용자 및 전문가 회의 실적	· 회의개회 회수	1	3	회수	내부자료	5년	5%
통계조사의 정확성 제고를 위한 개선실적	· 개선 건수	1	5	건수	내부자료	5년	10%
조사원 교육 통일성 및 1인당 교육시간	· 조사원 1인당 교육시간	4	8	시간	내부자료	5년	5%
현장조사 착오를 최소화할 위한 추진 실적	· 현장조사 착오를 최소화할 위한 추진기법 (건수)	1	5	시간	내부자료	5년	10%
통계자료 시의성 확보를 위한 전산프로그램 기능개선실적	· 수정보완 개선 건수	1	10	건수	내부자료	5년	10%
조사표 회수율	· (회수건수/배부건수)×100	70	95	%	내부자료	5년	10%
조사결과 오류점검실적	· 착오내용 수정건수	1만	3만	건수	내부자료	5년	10%
통계조사 홍보실적	· 홍보건수(지자체 포함)	3	7	건수	내부자료	5년	5%
조사결과 DB화 소요기일	· 공표시기부터 DB수록시기 까지 소요일수	7	20	일	내부자료	5년	5%
조사결과 공표방법	· 공표 유형수	2	4	종류	공표자료	5년	5%
공표지연일수	· 공표계획일-실제공표일	7	20	일	내부자료	5년	5%
KOSIS를 통한 자료제공실적	· 자료이용건수	500	1000	건	KOSIS 이용자료	5년	10%
생산자료 제공실적	· 자료제공 건수	100	300	기관	배부및 제공실적	5년	10%

나) 사업체기초통계

[표 4-27] 사업체기초통계의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련재정 사업	'04예산 (백만원)
사업체기초통계 작성의 효율성 제고	통계작성 프로세스 효율성 극대화	지자체 의견반영 실적	의견반영건수	P	경제통계인프라정비	410
		전산프로그램 기능 개선실적	수정보완 개선 건수	P		
		조사결과 산업분류 오류 수정 실적	산업분류 수정건수	P		
		조사결과 오류 점검실적	사업체 질의 조회건수	P		
		지자체 보고서 발간실적	지자체별 보고서 발간건수	P		
		산업분류 색인자료 보완실적	색인자료 보완건수	P		
		고객만족도 제고	공표지연일수	공표 계획일 - 실제 공표일		
	모집단자료 제공실적		자료 제공건수	C		
	공표자료 이용실적		이용건수	C		

① 지자체의견 반영실적

사업체기초통계작성의 효율성 제고라는 전략목표를 달성하기 위해 첫째, 통계작성 프로세스 효율성 극대화라는 성과목표를 설정하였으며, 이러한 성과목표 달성 정도를 평가하는 첫 번째 성과지표는 지자체 의견반영 실적이다. 지자체 지정통계로서 사업체기초통계의 발전·개선을 위한 지자체의 의견 반영 정도를 평가하는 성과지표로, 성과지표 측정방법은 의견반영건수로 측정하며, 의견조회 공문, 회의록 등 내부 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 전산프로그램 기능개선실적

두 번째 성과지표는 전산프로그램 기능개선실적으로 전산입력·내검 프로그램 지속적인 수정 또는 개선을 통해 현장조사의 정확성을 제고하는 성과지표이며, 측정방법은 입력·내검 프로그램 수정 또는 개선 건수로서 측정하고, 프로그램 보완 요구공문 및 프로그램 기능, 전산운영요령서 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 산업분류 오류수정실적

세 번째 성과지표는 산업분류 오류수정 실적으로서, 조사결과 개별 사업체의 사업체명, 사업내용, 취급상품에 따른 산업분류 적용오류 업체의 산업분류를 수정하여 조사결과와 지속적인 개선 수준을 평가하는 성과지표이며, 측정방법은 종합내검시 사업체별 산업분류 수정건수이고 내용검토 요원들의 개개인의 내용검토 관리대장에 기록된 산업분류 수정건수를 취합하여 해당성과를 검증한다.

④ 조사결과 오류점검실적

네 번째 성과지표는 조사결과 오류점검실적으로, 오류가능 사업체에 대한 질의, 조회에 의하여 조사항목 오류를 수정하여 조사결과와 지속적인 개선 수준을 평가하는 성과지표이며, 측정방법은 종합내검시 사업체 질의·조회 건수이고 내용검토 요원들의 개개인의 내용검토 관리대장에 기록된 질의·조회 건수를 취합하여 해당성과를 검증한다.

⑤ 지자체 보고서 발간실적

다섯 번째 성과지표는 지자체 보고서 발간실적으로, 조사결과의 통계자료를 지자체 별로 보고서를 발간하여 조사결과 대외 공표수준을 평가하는 성과지표이며, 측정방법은 조사결과 확정후 16개 광역자치단체 및 234개 기초자치단체별 보고서 발간 건수이고, 16개 시도를 통해 보고서 발간 현황을 취합하여 해당성과를 검증한다.

⑥ 산업분류 색인자료 보완실적

여섯 번째 성과지표는 산업분류 색인자료 보완실적으로, 사업체의 산업분류 판단의 참고자료로 매년 보완 발간하는 [산업분류 종합색인표]의 색인어 자료보완에 의하여 보다 정확한 산업분류 적용을 위한 기초자료 수준을 평가하는 성과지표이며, 측정방법은 [산업분류 종합색인표]의 색인어 자료 보완건수이고 매년 신규 업종이나 새로운 종류의 산업에 대한 색인어 보완작업에 의하여 해당성과를 검증한다.

⑦ 공표지연일수

사업체기초통계작성의 효율성 제고라는 전략목표를 달성하기 위해 두번째로, 고객 만족도 제고라는 성과목표를 설정하였으며, 공표지연일수는 성과목표 달성 정도를 평가하는 첫 번째 성과지표이다. 이는 통계 공표계획의 준수 여부를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 공표계획일과 실제 공표일의 차이이며, 관련 관리대상 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 이러한 공표지연일수의 측정은 생산된 통계를 신속하게 고객에 제공하여 고객의 만족도를 제고하는데 기여한다.

⑧ 모집단 자료 제공실적

두 번째 성과지표는 모집단자료 제공실적으로서, 공표된 기초통계관련 모집단 자료의 이용 수준을 평가하는 성과지표이며, 자료제공건수로서 성과지표를 측정한다. 해당성과는 산업통계과 및 정보처리과에서 사업체기초통계조사결과자료의 자료처리 제공이나 사업체명부 제공건수로 검증하며, 모집단자료 이용실적은 산출된 사업체기초통계자료의 활용을 극대화하여 고객만족도를 제고한다.

⑨ 공표자료 이용실적

세 번째 성과지표는 공표자료 이용실적으로서, 공표된 기초통계관련 자료의 이용

수준을 평가하는 성과지표이며, KOSIS접속건수로서 성과지표를 측정한다. 해당성과는 KOSIS 내의 사업체기초통계 자료 접속건수 및 보고서 판매부수로서 검증하며, 공표자료 이용실적은 산출된 사업체기초통계자료의 활용을 극대화하여 고객만족도를 제고한다.

[표 4-28] 사업체기초통계의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
지자체 의견반영 실적	의견반영건수	1	5	건수	내부자료	년	10%
전산프로그램 기능 개선실적	수정보완 개선 건수	1	10	건수	내부자료	년	10%
조사결과 산업분류 오류 수정 실적	산업분류 수정건수	10만	20만	건수	내부자료	년	20%
조사결과 오류 점검실적	사업체 질의 조회건수	2만	5만	건수	내부자료	년	15%
지자체 보고서 발간실적	지자체별 보고서 발간건수	100	250	건수	보고서	년	10%
산업분류 색인자료 보완실적	색인자료 보완건수	100	500	건수	내부자료	년	10%
공표지연일수	공표 계획일- 실제 공표일	0	3	월	내부자료	년	5%
모집단자료 제공실적	자료 제공건수	50	100	건수	제공자료	년	10%
공표자료 이용실적	KOSIS 접속건수	20만	30만	건수	KOSIS 이용	년	10%

다) 사업체 모집단 DB 통합시스템 개발

[표 4-29] 모집단 DB 통합시스템 개발의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
모집단 DB와 산업구조 통계조사 및 행정자료를 연계한 통합 DB 시스템 구축	산업구조 통계조사 DB시스템 개발	도소매업·서비스업 통계DB 시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	P	모집단DB 통합시스템2차개발	492
	비교분석시스템 개발	모집단 DB와 산업구조통계DB와 연계검색 및 비교분석시스템개발 요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	P		
	시계열분석시스템 개발	사업체모집단 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	P		
		기업체모집단 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	P		
	범용입력시스템 개발	행정자료 DB 시계열분석 시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	P		
		범용입력시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	P		
	이용자편리기능 개발	보고서발간시스템개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	P		
		KOSIS 수록파일 생성 기능 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	P		

① 도소매업·서비스업 통계DB 시스템 개발요구반영율

모집단 DB와 사업구조 통계조사 및 행정자료를 연계한 통합DB 시스템 구축이라는 전략목표를 달성하기 위해 첫 번째로, 산업구조 통계조사 DB시스템 개발이라는 성과목표를 설정하였으며, 이를 달성하기 위한 성과지표로서 도소매업·서비스업 통계DB 구축 시스템 개발요구반영율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 산업구조 통계조사 DB시스템을 지속적으로 개발하기 위한 성과지표로서, 측정방법은 이용자 요구사항 건수 대비 개발완료건수의 백분율이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

② 모집단 DB, 산업구조통계DB와 연계검색 및 비교분석시스템 개발요구반영율

두 번째 성과목표는 비교분석시스템 개발로서, 이를 달성하기 위한 성과지표로 모집단 DB, 산업구조통계DB와 연계검색 및 비교분석시스템 개발요구반영율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 모집단 DB와 산업구조통계DB간에 연계검색 및 비교분석 시스템을 지속적으로 개발하기 위한 성과지표로서, 측정방법은 이용자 요구사항 건수 대비 개발완료건수의 백분율이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

③ 사업체모집단 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율

전략목표 달성을 위해 시계열분석시스템 개발이라는 세 번째 성과목표를 설정하였다. 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 첫 번째 성과지표로 사업체모집단 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 사업체모집단 DB 시계열분석시스템을 지속적으로 개발하기 위한 성과지표로서, 측정방법은 이용자 요구사항 건수 대비 개발완료건수의 백분율이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

④ 기업체모집단 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율

시계열분석시스템 개발이라는 성과목표 달성을 위해, 두 번째로 기업체모집단 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 기업체모집단 DB 시계열분석시스템을 지속적으로 개발하기 위한 성과지표로서, 측정방법은 이용자 요구사항 건수 대비 개발완료건수의 백분율이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

⑤ 행정자료 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율

시계열분석시스템 개발이라는 성과목표 달성을 위해, 세 번째로 행정자료 DB 시계열분석시스템 개발이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 행정자료 DB 시계열분석시스템을 지속적으로 개발하기 위한 성과지표로서, 측정방법은 이용자 요구사항 건수 대비 개발완료건수의 백분율이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

⑥ 범용입력시스템 개발요구반영율

전략목표 달성을 위해 범용입력시스템 개발이라는 네 번째 성과목표를 설정하였고, 이의 달성 정도를 평가하는 범용입력시스템 개발요구반영율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 범용입력시스템을 지속적으로 개발하기 위한 성과지표로서, 측정방법은 이용자 요구사항 건수 대비 개발완료건수의 백분율이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

⑦ 보고서발간시스템 개발요구반영율

전략목표 달성을 위해 이용자편리기능 개발이라는 다섯 번째 성과목표를 설정하였

다. 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로 첫 번째 성과지표로 보고서발간시스템 개발요구반영율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 보고서발간시스템을 지속적으로 개발하기 위한 성과지표로서, 측정방법은 이용자 요구사항 건수 대비 개발완료건수의 백분율이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

⑧ KOSIS 수록파일 생성기능 개발요구반영율

이용자편리기능개발이라는 성과목표 달성을 위해, 두 번째로 KOSIS 수록파일 생성기능 개발요구반영율이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 KOSIS 수록파일 생성기능을 지속적으로 개발하기 위한 성과지표로서, 측정방법은 이용자 요구사항 건수대비 개발완료건수의 백분율이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

[표 4-30] 모집단 DB 통합시스템 개발의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
도소매업·서비스업 통계DB 시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	15%
모집단 DB와 산업구조통계DB와 연계 검색 및 비교분석시스템개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	15%
사업체모집단 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	10%
기업체모집단 DB 시계열분석시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	10%
행정자료 DB 시계열분석 시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	10%
범용입력시스템 개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	15%
보고서발간시스템개발요구반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	15%
KOSIS 수록파일 생성 기능 개발요구 반영율	(개발완료건수/이용자요구사항 건수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	10%

(2) 산업동향과

[표 4-31] 산업동향과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
정확하고 신속한 산업동향 통계의 제공	산업동향통계의 정확성 제고	통계작성기법 개선실적	개선건수	P	기본사업	95
		통계조사 오류방지실적	조사오류건수	P	기본사업	
		조사착오 재발방지실적	$\frac{[(\text{금년도사무소조사착오질의응답건수} - \text{전년도사무소조사착오질의응답건수}) / \text{전년도사무소조사착오질의응답건수}] \times 100}{}$	L	기본사업	
		계절조정계열 교육이수율	$\frac{(\text{계절조정계열교육이수직원} / \text{전체대상직원}) \times 100}{}$	L	기본사업	3.5
	산업동향통계의 적시성 확보	공표기일 준수율	$(\text{공표준수횟수} / 12\text{개월}) \times 100$	C	기본사업	
	산업동향통계의 활용성 제고	경기동향관련 분석자료 제공 실적	연구 및 분석관련 자료작성 건수	L	기본사업	2.8
		계절조정계열의 확대실적	$(\text{계절조정계열수} / \text{원계열수}) \times 100$	C	기본사업	
	산업동향통계의 공개성 제고	DB(KOSIS)를 통한 자료제공율	$(\text{KOSIS DB의 수록계열수} / \text{업무용 DB의 수}) \times 100$	C	기본사업	

① 통계작성기법 개선실적

정확하고 신속한 산업동향 통계의 제공이라는 전략목표를 달성하기 위해 첫째로, 산업동향통계의 정확성 제고라는 성과목표를 설정하였으며, 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 첫 번째 통계작성기법 개선실적은 통계작성기법의 지속적인 개선 정도를 평가하는 성과지표이다. 성과지표 측정방법은 개선건수이며, 관리대장과 같은 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 지속적인 통계작성기법의 개선은 산업동향관련 통계의 정확성을 제고한다.

② 통계조사 오류방지실적

두 번째 통계조사 오류방지실적은 통계조사의 지속적인 오류 방지 노력 정도를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 조사오류건수이며, 관리대장과 같은 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 통계조사 오류방지실적은 지속적인 통계조사 오류 방지 노력과 그 실행으로 통계작성기법 개선실적과 더불어 산업동향 관련 통계의 정확성을 제고한다.

③ 조사착오 재발방지실적

세 번째 성과지표는 조사 착오 재발방지실적으로서, 조사 착오를 최소화하기 위해 지방 사무소 질의에 대하여 적절한 대응 정도를 평가하는 성과지표이다. 사무소 질의에 대한 응답건수의 전년대비 증가 백분율로서 성과지표를 측정하며, 질의응답 관리대장과 같은 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 조사 착오 재발방지실적은 조사 착오 재발 방지를 통해 산업동향 관련 통계의 정확성을 제고한다.

④ 계절조정계열 교육 이수율

네 번째 성과지표는 계절조정계열 교육 이수율로서, 계절조정계열 정확성을 제고하기 위해 관련 교육정도를 평가하는 성과지표이다. 성과지표 측정방법은 전체 대상직원 대비 교육이수직원 백분율로서 측정하며, 교육이수자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 계절조정계열 정확성 제고를 위한 직원대상 교육 강화 역시 산업동향 관련 통계의 정확성을 제고한다.

⑤ 공표기일 준수율

전략목표 달성을 위해 산업동향통계의 적시성 확보라는 성과목표를 설정하였으며, 해당 성과지표는 공표기일 준수율이다. 통계 공표 계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서 $(\text{공표준수횟수}/12\text{개월}) \times 100$ 의 산식을 통해 성과지표를 측정하며, 공표자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 생산된 통계를 신속하게 고객에 제공하여 산업동향 통계의 적시성을 제고한다.

⑥ 경기동향관련 분석자료 제공실적

전략목표 달성을 위해 세번째로, 산업동향통계의 활용성 제고라는 성과목표를 설정하였으며, 첫 번째 성과지표는 경기동향관련 분석자료 제공실적이다. 원시 DATA를 심층 연구분석하여 다양한 분석자료의 생산 수준을 평가하는 성과지표로서, 연구 및 분석관련 자료작성 건수가 성과지표 측정방법이며, 관련 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 경기동향관련 분석자료 제공실적은 다양한 경기동향 분석자료를 고객에게 제공하여 산업동향 관련 통계의 활용도를 제고한다.

⑦ 계절조정계열의 확대실적

두 번째 성과지표는 계절조정계열의 확대실적이며, 원계열수 대비 계절조정 계열수를 적정하게 확대하여 산업동향통계의 활용도를 제고하는 성과지표이다. 성과지표 측정방법은 원계열수 대비 계절조정계열수의 백분율로 측정하며, 관련 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 적정하게 계절조정계열수를 확대하여 역시 산업동향 관련 통계의 활용도를 제고한다.

⑧ DB(KOSIS)를 통한 자료제공을

전략목표 달성을 위해 넷째, 산업동향통계의 공개성 제고라는 성과목표를 설정하였으며, 성과목표의 달성정도를 평가하는 성과지표로서 DB(KOSIS)를 통한 자료제공을 이라는 성과지표를 개발하였다. 산출된 통계자료를 KOSIS에 DB화하는 정도를 평가하는 성과지표로서, 업무용DB의 수 대비 KOSIS DB의 수록계열수의 백분율로 성과지표를 측정하며, 공표자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 생산, 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리, 활용을 극대화하고 유용성을 제고한다는 점에 의의가 있다.

[표 4-32] 산업동향과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
통계작성기법 개선실적	개선건수	1	4	건수	내부자료	년	5%
통계조사 오류방지실적	조사오류건수	10	0	건수	내부자료	년	5%
조사착오 재발방지실적	$\frac{((\text{금년도사무소조사착오질의응답건수} - \text{전년도사무소조사착오질의응답건수}) / \text{전년도사무소조사착오질의응답건수}) \times 100}{}$	0	100	%	내부자료	년	20%
계절조정계열 교육이수율	$\frac{(\text{계절조정계열교육이수직원} / \text{전체대상직원}) \times 100}{}$	50	80	%	교육이수 자료	년	20%
공표기일 준수율	$(\text{공표준수횟수} / 12\text{개월}) \times 100$	80	100	%	공표자료	년	5%
경기동향관련 분석자료 제공 실적	연구 및 분석관련 자료작성 건수	0	4	건수	내부자료	년	20%
계절조정계열의 확대실적	$(\text{계절조정계열수} / \text{원계열수}) \times 100$	40	70	%	내부자료	년	20%
DB(KOSIS)를 통한 자료제공율	$(\text{KOSIS DB의 수록계열수} / \text{업무용DB의 수}) \times 100$	-	-	%	공표자료	년	5%

(3) 서비스업통계과

가) 도소매업 및 서비스업통계 담당

[표 4-33] 도소매업 및 서비스업통계의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 제정사업	'04예산 (백만원)
시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	모집단 포괄범위 개선실적	전수업종·전수층 사업체의 신규 발굴건수	P	도소매업 및 서비스업통계 조사	335
		입력·내검프로그램 개선 실적	입력·내검프로그램 수정 또는 개선 건수	P		
		조사오류의 질의·초회실적	질의조회 건수	P		
		조사원 교육 이수율	(교육 참석자 수/조사 담당자 수)×100	L		
		조사표 회수율	(조사사업체수/대상사업체 수)×100	P		
	고객만족도 제고	보고서 발간계획지연일수	계획기준시점-발간시점	C		
		KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산·보유 자료 건수)×100	C		
		조사항목 공개비율	(공개항목수/조사항목수)×100	C		

① 모집단 포괄범위 개선실적

‘시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공’ 한다는 전략목표를 달성하기 위해 첫번째로, 통계작성 프로세스의 효율성 극대화라는 성과목표를 설정하였으며, 이를 달성하기 위한 성과지표로서 첫 번째, 모집단 포괄범위 개선실적이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 신규사업체를 지속적으로 발굴함으로써 모집단 포괄범위를 개선한 수준을 평가하는 성과지표로서, 측정방법은 전수업종 또는 전수층 사업체의 신규 발굴 조사 건수이며, 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

② 입력·내검 프로그램 개선실적

두 번째 성과지표는 현장조사의 정확성 제고로서, 입력·내검 프로그램의 지속적인 수정 또는 개선을 통해 현장조사의 정확성을 제고하는 성과지표이며, 측정방법은 입력·내검 프로그램 수정 또는 개선 건수로서 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 조사오류의 질의·조회실적

세 번째 성과지표는 조사오류의 개선실적으로서, 조사결과의 개선을 위해 질의·조회를 적절히 수행하고 있는지 그 수준을 평가하는 성과지표이며, 측정방법은 종합내검시 사업체 또는 사무소(출장소)에의 질의·조회 건수이며 관련 관리대장 등과 같은 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

④ 조사원 교육 이수율

네 번째 성과지표는 조사원 교육 이수율로서, 조사원의 업무역량 강화 수준을 평가하는 성과지표이며, 성과지표 측정방법은 조사담당자수 대비 교육참석자수의 백분율로서 측정한다. 조사원 교육이수자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑤ 조사표 회수율

다섯 번째 성과지표는 조사표 회수율로서, 면접조사 또는 배부된 조사표의 회수율을 극대화하여 통계조사의 정확성과 객관성을 평가하는 성과지표이며, 측정방법은 대상 사업체수 대비 조사 사업체수의 백분율로서 측정하며, 해당 성과 역시 이를 통해 검증한다.

⑥ 보고서 발간계획지연일수

‘시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공’ 한다는 전략목표를 달성하기 위해 고객만족도 제고라는 두 번째 성과목표를 설정하였으며, 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 첫 번째, 해당 성과지표는 보고서 발간계획지연일수이다. 보고서 발간계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 보고서 발간계획 기준시점과 발간시점의 차이이며, 발간보고서의 발간일자로서 해당 성과를 검증한다.

⑦ KOSIS DB화율

두 번째 성과지표는 KOSIS DB화율로서, 산출된 통계자료를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표이며, 생산·보유자료 건수 대비 DB화한 자료 건수의 백분율로서 측정 및 해당성과를 검증하고, 해당 생산, 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리, 활용을 극대화하고 그 유용성을 제고한다.

⑧ 조사항목 공개비율

세 번째 성과지표는 조사항목 공개비율로서, 조사항목수 대비 공개항목수의 백분율로서 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 조사항목의 적정한 공개를 통해 이용 고객의 만족도를 제고한다.

[표 4-34] 도소매업 및 서비스업통계의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
모집단 포괄범위 개선실적	전수업종·전수층 사업체의 신규 발굴건수	0	20	건수	내부자료	년	15%
입력·내검 프로그램 개선실적	입력·내검프로그램 수정 또는 개선 건수	0	20	건수	내부자료	년	15%
조사오류의 질의조회실적	질의조회 건수	5,000	10,000	건수	내부자료	년	15%
조사원 교육 이수율	(교육 참석자 수/조사 담당자 수)×100	90	100	%	내부자료	년	10%
조사표 회수율	(조사사업체수/대상사업체 수)×100	90	100	%	내부자료	년	10%
보고서 발간계획지연일수	계획기준시점 - 발간시점	30	0	일	발간 보고서	년	15%
KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산·보유 자료 건수)×100	70	100	%	내부자료	년	10%
조사항목 공개비율	(공개항목수/조사항목수)×100	70	100	%	내부자료	년	10%

나) 사이버쇼핑몰담당

[표 4-35] 사이버 쇼핑몰통계의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
시의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	CASI 사업체 증가실적	CASI 사업체 증가건수	P	사이버쇼핑몰통계조사	434
		모집단 포괄범위 개선실적	신규사업체 발굴건수	P		
		조사오류의 질의조회 실적	질의조회 건수	P		
		조사결과 DB화 소요기일	공표시기로부터 DB등록시기까지 소요일수	P		
		교육훈련실적	∑(전문가회의·세미나 횟수 × 인원수)	L		
	고객만족도 제고	공표지연일수	공표 계획일 - 실제 공표일	C		
		공표자료 이용실적	월평균이용건수	C		

① CASI 사업체 증가실적

‘의의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공’ 한다는 전략목표를 달성하기 위한 성과목표로서 첫번째로, 통계작성 프로세스의 효율성 극대화라는 성과목표를 설정하였으며, 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 첫 번째, CASI 사업체 증가실적을 개발하였다. 이 지표는 개선된 조사기법 채택 사업체수의 증가 수준을 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 인터넷 CASI 등 개선된 조사기법 채택 사업체수의 증가건수로서 측정하며, 해당 성과 역시 같은 방법으로 검증한다.

② 모집단 포괄범위 개선실적

두 번째 성과지표는 모집단 포괄범위 개선실적으로서, 신규사업체를 지속적으로 발굴하여 모집단 포괄범위 개선 수준을 평가하는 성과지표로서, 신규발굴 사업체수로서 측정 및 해당성적을 검증한다.

③ 조사오류의 질의조회실적

세 번째 성과지표는 조사오류의 질의조회실적으로서, 조사결과의 개선을 위해 질의·조회를 적절히 수행하고 있는지 그 수준을 평가하는 성과지표이며, 질의조회 건수로서 성과지표를 측정 및 해당성적을 검증한다.

④ 조사결과 DB화 소요기일

네 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요기일로서, 조사결과를 DB화하는 소요일수를 측정하는 성과지표이며, 측정방법은 공표시기로부터 DB 수록시기까지 소요일수이며, 해당성과 역시 소요일수를 점검하여 검증한다.

⑤ 교육훈련실적

다섯 번째 성과지표는 교육훈련실적으로서, 전문성제고를 위한 전문교육·세미나·국제회의 등 참가건수 및 인원수로서 성과지표를 측정하며, 교육 훈련 관리 대장 등을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑥ 공표지연일수

의의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공이라는 전략목표를 달성하기

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

위해 두번째로, 고객만족도 제고라는 성과목표를 설정하였으며, 이를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표는 공표지연일수이다. 공표계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서, 공표계획시점과 실제공표시점의 차이로서 성과지표를 측정·검증한다.

⑦ 공표자료 이용실적

두 번째 성과지표는 공표자료 이용실적으로서 공표자료의 이용수준을 평가하는 성과지표이며, 공표자료의 이용건수로서 성과지표를 측정하며, 홈페이지 카운터를 활용하여 해당성과를 검증한다.

[표 4-36] 사이버 쇼핑몰통계의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
CASI 사업체 증가실적	CASI 사업체 증가건수	20	-	사업체수	내부자료	반기	10%
모집단 포괄범위 개선실적	신규사업체 발굴건수	60	-	사업체수	내부자료	분기	30%
조사오류의 질의조회실적	질의조회 건수	150	-	건수	내부자료	분기	20%
조사결과 DB화 소요기일	공표시기로부터 DB수록시기까지 소요일수	2	0	일	내부자료	월	10%
교육훈련실적	Σ(전문가회의·세미나 참가횟수×인원수)	2	4	건(인)	내부자료	년	10%
공표지연일수	공표 계획일 - 실제 공표일	2	0	일	내부자료	월	10%
공표자료 이용실적	월평균이용건수	1,000	-	건수	홈페이지 카운터	년	10%

다) 도소매 동태 담당

[표 4-37] 도소매 동태의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
시의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	표본보완사업체처리실적	표본보완사업체 처리 건수	P	도소매업 동태조사	14
		조사오류의 질의조회실적	질의조회 건수	P		
		조사결과 DB화 소요일수	공표시기로부터 DB수록 시기까지의 소요일수	P		
	고객만족도 제고	공표지연일수	공표 계획일 - 실제 공표일	C		
		공표자료 이용실적	월평균이용건수	C		

① 표본보완사업체 처리실적

시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공이라는 전략목표를 달성하기 위한 성과목표로서 첫번째로 통계작성 프로세스의 효율성 극대화라는 성과목표를 설정하였으며, 첫 번째 성과지표는 표본보완사업체 처리실적이다. 대규모 사업체의 누락방지 및 표본사업체의 변동을 적기에 파악하여 대상사업체를 보완함으로써 통계의 정확도를 제고하는 성과지표로 처리건수로서 성과지표를 측정하며, 관련 관리대장을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 조사오류의 질의·조회실적

두 번째 성과지표는 조사오류의 질의·조회실적이며, 조사결과의 개선을 위해 질의·조회를 적절히 수행하고 있는지 그 수준을 평가하는 성과지표이며, 조사자료의 정확성을 제고한다. 질의조회 건수로서 성과지표를 측정하며, 관련 관리대장 등 내부 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

③ 조사결과 DB화 소요일수

세 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요일수이며, 조사결과를 DB화하는데 소요되는 일수를 측정하는 지표로서, 통계정보의 시의성을 제고한다. 측정방법은 공표시기로부터 DB 수록시까지 소요일수이며, 해당 성과 역시 같은 방법으로 검증한다.

④ 공표지연일수

시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공이라는 전략목표를 달성하기 위한 성과목표로서 고객만족 제고라는 두 번째 성과목표를 설정하였으며, 성과목표 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 그 첫 번째는 공표지연일수이다. 이는 공표계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로 통계정보의 시의성을 제고한다. 공표 계획일에서 실제 공표일과의 차이로써 성과지표를 측정 및 해당 성과를 검증한다.

⑤ 공표자료 이용실적

두 번째 성과지표는 공표자료 이용실적으로서 공표자료의 이용수준을 평가하는 성과지표이며, 통계정보의 활용도 및 효과성을 제고한다. 공표자료의 이용건수로서 성과지표를 측정하며 DB접속로그건수를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

[표 4-38] 도소매 동태의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
표본보완사업체처리실적	표본보완 사업체 처리건수	10	-	사업체수	내부자료	분기	30%
조사오류의 질의조회실적	질의조회 건수	150	-	건수	내부자료	분기	30%
조사결과 DB화 소요일수	공표시기로부터 DB수록 시기까지의 소요일수	2	0	일	내부자료	월	10%
공표지연일수	공표계획일- 실제 공표일	2	0	일	내부자료	월	10%
공표자료 이용실적	월평균이용건수	1,200	-	건수	DB접속로 그건수	년	20%

라) 서비스업 동태 담당

[표 4-39] 서비스업 동태의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 제정사업	'04예산 (백만원)
시의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	표본보완사업체처리실적	표본보완 사업체 처리건수	P	서비스업 동태조사	224
		조사오류의 질의조회실적	질의조회 건수	P		
		조사결과 DB화 소요일수	공표시기로부터 DB수록시기까지 소요일수	P		
	고객만족도제고	공표지연일수	공표계획일-실제 공표일	C		
		공표자료 이용실적	월평균이용건수	C		

① 표본보완사업체처리실적

‘시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공’ 한다는 전략목표를 달성하기 위해 첫째로, 통계작성 프로세스의 효율성 극대화라는 성과목표를 설정하였으며, 첫 번째 성과지표는 표본보완사업체처리실적이다. 대규모 사업체의 누락방지 및 표본사업체의 변동을 적기에 파악하여 통계의 정확도를 제고하는 성과지표로서, 처리건수로 성과지표를 측정하며, 관련 관리대장을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 조사오류의 질의·조회실적

두 번째 성과지표는 조사오류의 질의·조회실적이며, 조사결과의 개선을 위해 질의·조회를 적절히 수행하고 있는지 그 수준을 평가하는 성과지표이며, 조사자료의

정확성을 제고한다. 질의조회 건수로서 성과지표를 측정하며, 관련 관리대장 등 내부 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

③ 조사결과 DB화 소요일수

세 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요일수이며, 조사결과를 DB화하는데 소요되는 일수를 측정하는 지표로서, 통계정보의 시의성을 제고한다. 측정방법은 공표시기로부터 DB 수록시까지 소요일수이며, 해당 성과 역시 같은 방법으로 검증한다.

④ 공표지연일수

시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공이라는 전략목표를 달성하기 위한 성과목표로서 둘째, 고객만족 제고라는 두 번째 성과목표를 설정하였으며, 성과목표 달성 정도를 평가하는 성과지표로 그 첫 번째는 공표지연일수이다. 이는 공표계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서, 통계정보의 시의성을 제고한다. 공표예정일과 실제 공표일과의 차이로써 성과지표를 측정 및 해당 성과를 검증한다.

⑤ 공표자료 이용실적

두 번째 성과지표는 공표자료 이용실적으로서 공표자료의 이용수준을 평가하는 성과지표이며, 통계정보의 활용도 및 효과성을 제고한다. 공표자료의 이용건수로서 성과지표를 측정하며 홈페이지 카운터를 활용하여 해당성과를 검증한다.

[표 4-40] 서비스업 동태의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
표본보완사업체처리실적	표본보완 사업체 처리건수	10	-	사업체수	내부자료	분기	30%
조사요류의 질의조회실적	질의조회 건수	150	-	건수	내부자료	분기	30%
조사결과 DB화 소요일수	공표시기로부터 DB수록시기까지 소요일수	2	0	일	내부자료	월	10%
공표지연일수	공표계획일-실제공표일	2	0	일	내부자료	월	10%
공표자료 이용실적	월평균이용건수	2,500	-	건수	홈페이지 카운터	년	20%

마) 운수업 통계 담당

[표 4-41] 운수업 통계의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
시의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	표본보완기업체처리실적	처리건수	P	운수업통계 조사	53
		조사오류 질의조회실적	질의조회 건수	P		
		조사원 교육 이수율	(교육 참석자 수/조사 담당자 수)×100	L		
		조사표 회수율	(조사사업체수/대상사업체 수)×100	P		
	고객만족도 제고	보고서 발간계획 지연일수	계획기준시점-발간시점	C		
		KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산·보유 자료 건수)×100	C		
		조사항목 공개비율	(공개항목수/조사항목수)×100	C		

① 표본기업체처리실적

‘시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공’ 한다는 전략목표를 달성하기 위해 첫 번째로, 통계작성 프로세스의 효율성 극대화라는 성과목표를 설정하였으며, 이를 달성하기 위한 성과지표로서 첫 번째, 성과지표는 표본보완기업체처리실적이라는 성과지표를 개발하였으며, 이것은 표본보완기업체를 보완함으로써 통계의 정확도를 제고하는 성과지표로, 측정방법은 처리건수이며 관련 관리대장을 활용하여 해당성과를 검증한다.

② 조사오류의 질의·조회실적

세 번째 성과지표는 조사오류의 질의·조회실적으로서, 조사결과의 지속적인 개선을 위해 질의·조회를 적절히 수행하고 있는지 그 수준을 평가하는 성과지표이며, 측정방법은 종합내검시 사업체 또는 사무소(출장소)에의 질의·조회 건수이며 관련 관리대장 등과 같은 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 조사원 교육 이수율

네 번째 성과지표는 조사원 교육 이수율로서, 조사원의 업무역량 강화 수준을 평가하는 성과지표이며, 성과지표 측정방법은 조사담당자수 대비 교육참석자수의 백분율

로서 측정한다. 조사원 교육이수자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ 조사표 회수율

다섯 번째 성과지표는 조사표 회수율로서, 배부된 조사표의 회수율을 극대화하여 통계조사의 정확성과 객관성을 평가하는 성과지표이며, 측정방법은 대상 사업체수 대비 조사 사업체수의 백분율로 측정하며, 해당 성과 역시 이를 통해 검증한다.

⑤ 보고서 발간계획 지연일수

‘시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공’ 한다는 전략목표를 달성하기 위해 고객만족도 제고라는 두 번째 성과목표를 설정하였으며, 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 첫 번째, 해당 성과지표는 보고서 발간계획 준수실적이다. 보고서 발간계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 발간계획 기준시점과 보고서 발간시점과의 차이이며, 발간보고서의 발간일자로서 해당 성과를 검증한다.

⑥ KOSIS DB화율

두 번째 성과지표는 KOSIS DB화율로서, 산출된 통계자료를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표이며, 생산·보유자료 건수 대비 DB화한 자료 건수의 백분율로서 측정 및 해당성과를 검증하고, 해당 생산, 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리, 활용을 극대화하고 그 유용성을 제고한다.

⑦ 조사항목 공개비율

세 번째 성과지표는 조사항목 공개비율로서, 조사항목수 대비 공개항목수의 백분율로서 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 조사항목의 적정한 공개를 통해 이용 고객의 만족도를 제고한다.

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

[표 4-42] 운수업 통계의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
표본보완기업체처리실적	처리건수	20	-	건수	내부자료	년	30%
조사오류의 질의조회실적	질의조회 건수	100	500	건수	내부자료	년	15%
조사원 교육 이수율	(교육 참석자 수/조사 담당자 수)×100	90	100	%	내부자료	년	10%
조사표 회수율	(조사사업체수/대상사업체 수)×100	90	100	%	내부자료	년	10%
보고서 발간계획 지연일수	발간계획시점 - 기준시점	30	0	일	발간보고서	년	15%
KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산·보유 자료 건수)×100	70	100	%	내부자료	년	10%
조사항목 공개비율	(공개항목수/조사항목수)×100	70	100	%	내부자료	년	10%

바) 도소매업 및 서비스업총조사 담당

[표 4-43] 도소매업 및 서비스업총조사의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 제정사업	'04예산 (백만원)
의의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	전문가 및 이용자 의견 반영율	(반영건수/제안건수)×100	P	도소매업 및 서비스업 총조사	-
		조사방법개선실적	개선건수	P		
		조사원 교육 이수율	(교육 참석자 수/조사 담당자 수)×100	L		
		조사표 회수율	(조사사업체수/대상사업체수)×100	P		
		조사오류 수정율	(수정오류건수/총오류수)×100	P		
		자료처리소요일수	현지조사종료일로부터 조사 결과 공표일까지 소요일수	P		
		조사결과 DB화 소요일수	공표시기로부터 DB등록시기 까지 소요일수	P		
	고객만족도제고	공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	C		
		KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산·보유 자료건수)×100	C		
		조사항목 공개비율	(공개항목수/조사항목수)×100	C		
		공개자료 이용실적	공개자료 이용건수	C		

① 전문가 및 이용자 의견 반영율

도소매·서비스업 총조사의 전략목표는 시의성 있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공하는 것으로 첫 번째 성과목표를 통계작성 프로세스의 효율성 극대화로 설정하였다. 이를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표는 전문가 및 이용자 의견 반영율이다. 효율성 도모를 위한 전문가 의견 반영 정도와 이용자 위주의 총조사가 이루어지기 위해 이들 집단의 의견을 얼마나 반영하고 있는가를 평가하는 지표로서, 성과지표 측정방법은 제안건수 대비 반영건수의 백분율이며, 해당 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

② 조사방법개선실적

두 번째 성과지표는 조사방법개선실적으로서 통계작성 프로세스의 효율성을 달성하기 위해 어느정도 방법을 개선하였는가를 평가하는 성과지표로, 조사방법의 개선건수로 측정하며, 관련 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 조사원 교육 이수율

세 번째 성과지표는 조사원 교육이수율로서 조사원의 교육을 활성화하여 통계작성 프로세스의 효율성이라는 성과목표를 달성하고자 한다. 측정방법은 조사담당자수 대비 해당 교육참석자수의 백분율로 측정하며, 교육관련 대장 등 관련 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

④ 조사표회수율

성과목표 통계작성 프로세스 효율성을 달성하기 위한 네 번째 성과지표는 조사표회수율이다. 대상사업체수 대비 조사사업체수의 백분율로 측정하며, 조사표 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑤ 조사오류 수정율

성과목표 통계작성 프로세스 효율성을 달성하기 위한 다섯 번째 성과지표는 조사오류 수정율이며, 지속적인 조사오류 수정·개선 노력이 요구된다. 측정방법은 총오류수 대비 수정오류건수의 백분율로 측정하며, 관련 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑥ 자료처리소요일수

성과목표 통계작성 프로세스 효율성을 달성하기 위한 여섯 번째 성과지표는 자료처리소요일수이며, 효율성이 달성될수록 자료처리소요일수는 점차 단축될 것이다. 측정 방법은 현지조사종료일로부터 조사결과 공표일까지 소요일수로 측정하며, 관련 내부 자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑦ 조사결과 DB화 소요일수

성과목표 통계작성 프로세스 효율성을 달성하기 위한 여섯 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요일수이며, 조사결과의 신속한 DB화로 자료관리 및 활용의 효율성을 도모해야한다. 측정방법은 공표시기로부터 DB수룩시기까지의 소요일수로 측정하며, 관련 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑧ 공표지연일수

작성된 통계를 고객에게 적시에 제공하여 통계 이용 고객의 만족도를 제고하고자 하는 것이 두 번째 성과목표이며, 이를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표는 공표지연일수이다. 이는 얼마나 통계를 적시에 제공하고 있는지를 평가하는 성과지표로서, 측정방법은 공표시점에서 계획기준시점을 차감하여 측정하며, 관련 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑨ KOSIS DB화율

두 번째 성과지표는 KOSIS DB화율로서, 산출된 통계자료를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표이며, 생산·보유자료 건수 대비 DB화한 자료 건수의 백분율로서 측정 및 해당성과를 검증하고, 생산, 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리와 활용을 극대화하고 그 유용성을 제고한다.

⑩ 조사항목공개비율

세 번째 성과지표는 조사항목 공개비율로서, 조사항목수 대비 공개항목수의 백분율로서 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다. 조사항목의 적정한 공개를 통해 이용 고객의 만족도를 제고한다.

제 4장 성과목표 및 성과지표 개발

⑪ 공개자료 이용실적

네 번째 성과지표는 공개자료 이용실적으로서 공개자료의 이용수준을 평가하는 성과지표이며, 통계정보의 활용도 및 효과성을 제고한다. 공개자료의 이용건수로서 성과지표를 측정하며 홈페이지 카운터를 활용하여 해당성과를 검증한다.

[표 4-44] 도소매업 및 서비스업총조사의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
전문가 및 이용자 의견 반영율	(반영건수/제안건수)×100	10	20	%	내부자료	Project 기간	10%
조사방법개선실적	조사방법 개선건수	0	2	건수	내부자료	Project 기간	10%
조사원 교육 이수율	(교육 참석자 수/조사 담당자 수)×100	90	100	%	내부자료	Project 기간	10%
조사표 회수율	(조사사업체수/대상사업체수)×100	95	100	%	내부자료	Project 기간	10%
조사오류 수정율	(수정오류건수/총오류수)×100	95	100	%	내부자료	Project 기간	10%
자료처리소요일수	현지조사종료일로부터 조사결과 공표일까지 소요일수	365	330	일	내부자료	Project 기간	10%
조사결과 DB화 소요일수	공표시기로부터 DB등록시까지 소요일수	45	30	일	내부자료	Project 기간	5%
공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	30	0	일	내부자료	Project 기간	5%
KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산,보유자료건수)×100	70	100	%	내부자료	Project 기간	10%
조사항목 공개비율	(공개항목수/조사항목수)×100	70	100	%	내부자료	Project 기간	10%
공개자료 이용실적	공개자료 이용건수	2,000	3,500	건수	홈페이지 카운터	Project 기간	10%

(4) 물가통계과

[표 4-45] 물가통계과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
정확한 소비자물가통계 작성 및 신속한 제공	물가통계 현실반영제고	물가통계 조사 실적	조사 횟수	P	기본사업	-
		소비자물가지수 개편 실적	개편 실적	P	기본사업	-
	물가통계 효율성 제고	물가시스템 개선실적	개선 건수	P	기본사업	-
		조사원 교육시간	조사원 총 교육시간	L	기본사업	-
	국제비교 프로그램 협력 강화	OECD-PPP 가격조사 승부율	(조사가격 승부수/요청 가격조사수)×100	P	기본사업	-
		고객만족도 제고	공표지연일수	공표계획일 - 실제공표일	C	기본사업
	민원자료 제공실적		(제공 건수/요청 건수)×100	C	기본사업	-
	자료 공표실적		매체별 공표 건수	C	기본사업	-
	조사결과 DB화 소요일		조사완료 시점에서 DB 서비스까지 소요일	P	기본사업	-

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

① 물가통계 조사실적

정확한 소비자물가통계 작성 및 신속한 제공이라는 전략목표를 달성하기 위해 네가지 성과목표를 설정하였으며, 첫번째 성과목표는 물가통계 현실반영도 제고로서, 성과목표의 달성정도를 평가하는 첫 번째 성과지표는 물가통계조사실적이며, 성과지표 측정방법은 물가통계 조사횟수이다. 물가통계조사의 내실화를 도모하는 성과지표로서, 측정방법은 농축수산물, 공업제품, 서비스품목 조사횟수이며, 물가시스템 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 지수개편 실적

두 번째 성과지표는 지수개편 실적이며, 성과지표 측정방법은 지수개편건수이다. 지속적인 지수개편을 통해 물가통계의 현실반영도를 제고하는 성과지표로서, 기준년 개편내용으로 성과측정 및 해당 성과를 검증한다.

③ 물가시스템 개선실적

전략목표를 달성하기 위한 두번째 성과목표는 물가통계 효율성 제고로서, 이의 달성정도를 평가하는 첫 번째 성과지표는 물가시스템 개선실적이다. 물가시스템의 지속적인 개선으로 업무의 효율성을 평가하는 성과지표로서, 시스템 개선수정을 위한 업무내용 및 관련과에 대한 송부자료로서 성과지표를 측정 및 검증한다.

④ 조사원 교육시간

두 번째 성과지표는 조사원 총 교육시간이며, 조사원의 역량을 제고하여 물가통계 작성의 효율성을 제고하는 성과지표로서, 성과측정방법은 물가통계조사원의 총교육시간이며, 교육관련 문서 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑤ OECD-PPP 가격조사 송부율

전략목표 달성을 위한 세 번째 성과목표는 국제비교 프로그램 협력으로 설정하였으며 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표로서 OECD-PPP 가격조사 송부율을 설정하였다. OECD 가격조사 요청 항목수 대비 실제 송부한 건수를 비교함으로써 국제적으로 비교가능한 통계를 생산하는 국제비교프로그램의 적극 협력정도를 평가하는 지표

관련 공문, 보고서 등을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑥ 공표지연일수

전략목표 달성을 위한 네 번째 성과목표는 고객만족도 제고로서, 성과목표 달성 정도를 평가하는 첫 번째 성과지표는 공표지연일수이며, 이는 생산된 통계를 신속하게 고객에게 제공하여 고객의 만족도를 제고한다. 통계공표계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서, 공표 계획일과 실제 공표일 차이를 비교하여 성과지표를 측정 및 검증한다.

⑦ 민원자료 제공실적

두 번째 성과지표는 민원자료 제공실적이며, 고객이 요청한 자료의 적정한 제공 수준을 평가하는 성과지표로서, 고객이 요청하는 자료 요구에 적절히 대응하여 고객 만족도를 제고한다. 이 지표는 자료요청 민원건수대비 송부건수의 백분율로 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑧ 자료 공표실적

세 번째 성과지표는 자료 공표실적으로서, 생산된 통계자료를 다양한 매체를 활용하여 자료 이용가능성을 확대하고 이를 통해 고객만족도를 제고하는 성과지표로, 매체별 공표 건수로서 성과지표 측정 및 해당 성과를 검증한다.

⑨ 조사결과 DB화 소요기일

네 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요기일로서, 조사결과를 DB화하는데 소요되는 일수를 평가하는 성과지표이며, 조사결과 DB화 소요일수를 최소화하여 이를 활용하려는 고객의 만족도를 제고한다. 조사완료일에서 서비스 제공시점까지의 일수로서 성과지표를 측정 및 해당성과를 검증한다.

[표 4-46] 물가통계과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
물가통계 조사 실적	조사 횟수	1	3	건수	내부자료	월	20%
소비자물가지수 개편 실적	개편 실적	-	-	건수	내부자료	프로젝트 기간	10%
물가시스템 개선실적	개선 건수	10	20	건수	내부자료	년	10%
조사원 교육시간	조사원 총 교육시간	10	35	시간	내부자료	년	10%
OECD-PPP 가격조사 송부율	(조사가격 송부수/요청 가격조사수)×100	20	60	%	내부자료	반기	10%
공표지연일수	공표계획일 - 실제공표일	0	1	일	내부자료	일	10%
민원자료 제공실적	(제공 건수/요청 건수)×100	10	20	건수	내부자료	년	10%
자료 공표실적	매체별 공표 건수	3	5	건수	내부자료	월	10%
조사결과 DB화 소요기일	조사완료 시점에서 DB 서비스까지 소요일	5	10	일	내부자료	일	10%

(5) 통계분석과

[표 4-47] 통계분석과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
통계분석 및 추계의 정확성과 신뢰성 제고	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	워크샵 참가자실적	Σ워크샵 참가 연인원	L	기본사업	-
		DB화된 환경사업체수	DB화된 환경사업체수	P	기본사업	-
		조사결과 DB화 소요기일	공표시기로부터 DB수록시기까지 소요일수	P	기본사업	-
		매체별 공표실적	공표건수	C	기본사업	-
		공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	C	기본사업	-
	고객의 통계활용 및 만족도 제고	KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산,보유건수)×100	C	기본사업	-

① 워크샵 참가자실적

통계분석 및 추계의 정확성과 신뢰성 제고라는 전략목표를 달성하기 위해 두가지 성과목표를 설정하였으며, 첫 번째 성과목표는 통계작성 프로세스의 효율성 극대화이다. 이의 달성 정도를 평가하기 위한 첫 번째 성과지표는 워크샵 참가자 실적이며, 연구결과의 공유 및 전파를 최대화하여 업무 효율성을 제고한다. 성과지표 측정방법은 지역내 총생산 워크샵에 참가한 연인원을 측정하며, 워크샵 보고서를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② DB화된 환경사업체수

두 번째 성과지표는 DB화된 환경사업체수이며, DB화된 환경사업체수를 적정하게 측정하여 통계작성 프로세스의 효율성을 극대화한다. 측정방법은 DB화된 환경사업체수, 매출액 등의 테이블이 구축되어 있는 사업체수이며, 관련 관리대장, 보고서 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 조사결과 DB화 소요기일

세 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요기일이며, 통계조사결과를 DB화하는데 소요되는 일수를 평가하는 성과지표로서, DB화 소요기일을 최소화하여 자료의 이용가능성과 그 유용성을 제고한다. 소비자전망조사결과 공표시기로부터 DB수록까지 소요일수로 성과지표 측정 및 해당 성과를 검증한다.

④ 매체별 공표실적

네 번째 성과지표는 매체별 공표실적으로서, 매체별로 자료의 공표수준을 평가하는 성과지표이며, 통계조사 결과의 매체별 공표 정도를 확대하여 자료의 이용가능성과 그 유용성을 제고한다. 언론기관 보도자료 배포, 이메일 발송 건수로서 성과지표를 측정하며, 해당성과는 보도자료를 활용하여 검증한다.

⑤ 공표지연일수

다섯 번째 성과지표는 공표지연일수이며, 공표계획의 준수 여부를 평가하는 성과지표로서, 생산된 통계를 신속하게 고객에 제공하여 그 만족도를 제고한다. 공표계획일로부터 실제 공표일까지 소요일수를 측정하여 성과지표 측정 및 해당 성과를 검증한다.

⑥ KOSIS DB화율

전략목표 달성을 위한 두 번째 성과목표는 고객의 통계활용 및 만족도 제고로, KOSIS DB화율은 산출된 통계를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표로서 생산, 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리 및 그 활용을 극대화하고 그 유용성을 제고한다. 성과지표 측정방법은 생산자료건수 대비 DB화한 자료건수의 백

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

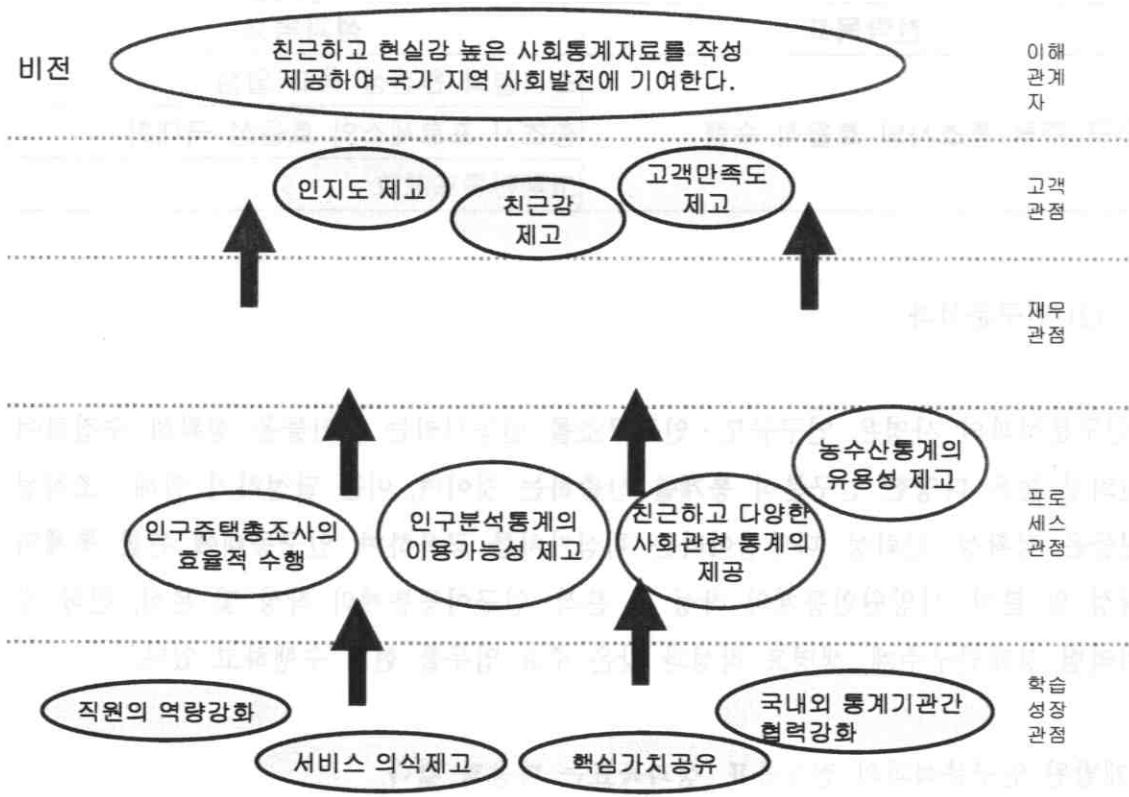
분율로서 측정하며, KOSIS를 활용하여 해당성과를 검증한다.

[표 4-48] 통계분석과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
워크샵 참가자실적	Σ워크샵 참가 연인원	20	40	명	내부자료	년	20%
DB화틴 환경사업체수	DB화틴 환경사업체수	3,500	6,000	건수	내부자료	년	20%
조사결과 DB화 소요일	공표시기로부터 DB등록시까지 소요일수	1	0	일	내부자료	분기	15%
매체별 공표실적	공표건수	300	400	건수	보도자료	월	15%
공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	1	0	일	보도자료	월	15%
KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산,보유건수)×100	80	100	%	KOSIS	년	15%

라. 사회통계국의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발

[그림 4-9] 사회통계국의 전략맵



1) 부서별 전략목표와 성과목표

(1) 인구조사과

인구조사과의 사명은 인구주택총조사의 효율적인 수행과 그 결과의 활용을 극대화하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 적시성, 완전성, 효율성이라는 핵심가치를 공유하며, 인구총조사의 기획 및 실시, 주택총조사의 기획 및 실시, 인구·주택총조사의 종합평가 및 분석, 인구·주택총조사 통계지도의 작성 및 유지·관리, 인구 및 주택의 규모·구조·분포에 관한 통계의 작성 및 분석과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

개발된 인구조사과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-49] 인구조사과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
인구·주택 총조사의 효율적 수행	조사결과 완전성 목표 달성
	총조사 프로세스의 효율성 극대화
	고객만족도제고

(2) 인구분석과

인구분석과의 사명은 인구규모·인구구조를 변동시키는 요인들을 정확히 수집하여 신뢰성 높은 다양한 인구분석 통계를 산출하는 것이며, 이를 달성하기 위해 조직성원들은 정확성, 신뢰성, 다양성이라는 핵심가치를 공유하며, 인구동태에 관한 통계의 작성 및 분석, 사망원인통계의 작성 및 분석, 인구이동통계의 작성 및 분석, 전국 및 지역별 장래인구추계, 생명표 작성과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 인구분석과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-50] 인구분석과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
인구분석통계의 이용가능성 제고	인구동태통계의 정확성 제고
	고객만족도 제고

(3) 사회통계과

사회통계과의 사명은 국민 삶의 질적 수준과 사회적 변동을 파악하고 이를 사회개발정책의 계획수립과 효과 측정에 유용한 통계자료를 산출하는 것이다. 이를 달성하기 위해 조직구성원들은 친근성, 신속성, 현실성, 다양성이라는 핵심가치를 공유하며, 사회통계조사의 기획 및 실시, 사회지표체계의 수립 및 작성, 경제활동인구조사

의 기획 및 실시, 고용동향통계의 작성, 가계조사의 기획 및 실시, 생활시간활용조사의 기획 및 실시, 고령자, 여성 및 청소년통계의 작성 및 분석과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 사회통계과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-51] 사회통계과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
친근하고 다양한 사회관련 통계의 제공	통계조사의 정확성 제고
	고객만족도 제고

(4) 농수산통계과

농수산통계과의 사명은 농·어업통계 및 지표를 개선·개발하여 선진 농수산정책에 필요한 기초자료를 산출하는 것이다. 이를 달성하기 위해 조직구성원들은 효율성, 다양성, 현실성이라는 핵심가치를 공유하며, 농업총조사의 기획 및 실시, 농업기본통계조사의 기획 및 실시, 농가경제조사의 기획 및 실시, 어업총조사의 기획 및 실시, 어업기본통계조사의 기획 및 실시, 어가경제조사의 기획 및 실시, 농어업법인사업체통계조사의 기획 및 실시, 임업총조사의 기획 및 실시와 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 농수산통계과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-52] 농수산통계과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
농수산통계의 유용성 제고	농수산통계 작성의 효율성 극대화
	고객 만족도 제고

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

2) 부서별 성과지표 구성과 내용

(1) 인구조사과

[표 4-53] 인구조사과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
인구·주택총조사의 효율적 수행	조사결과와 완전성 목표달성	총오차율	중복율+누락율	P	인구주택총조사	
		조사대상 중복·누락방지대책실적	대책건수	P		
		조사방법 개선실적	개선건수	P		
	총조사 프로세스의 효율성 극대화	업무추진단계별 일정 평균 준수율	$\Sigma(\text{계획준수단계수}/\text{업무추진단계수}) \times 100$	P		
		조사원 채용 감소율	$[(2005\text{년 실제 채용한 조사원수}/2005\text{년 조사원수}) - (2000\text{년 실제 채용한 조사원수}/2000\text{년 조사원수})]$	P		
		조사구 규모의 적정성	조사구당 평균 가구수	P		
		고객만족도제고	공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일		
	KOSIS DB화율		$(\text{DB화한 자료건수}/\text{생산,보유자료건수}) \times 100$	C		
	이용자의견수렴회의 개최실적		각종 이용자 관련 회의건수	C		

① 총오차율

정확한 인구·주택총조사의 수행이라는 전략목표를 달성하기 위한 첫번째 성과목표는 조사결과와 완전성 목표달성이다. 조사결과와 완전성 정도를 평가하는 첫 번째 성과지표는 총오차율로서 인구·주택총조사 환경이 지속적으로 악화되고 있는 상황에서 조사대상 가구의 누락 및 중복을 최소화하기 위해 얼마나 노력하였는지를 평가하는 지표이다. 총 오차율은 인구주택총조사 직후에 실시되는 사후조사 결과에서 중복율과 누락율을 합한 총오차율로 측정할 수 있다. 여기에서 총오차율의 목표치(3~6%)는 역대 총조사 사후조사 중 최고치와 최저치를 기준으로 하였다.

② 조사대상 중복·누락방지 계획 실행율

두 번째 성과 지표는 조사대상의 누락이나 중복을 방지하기 위해 사전에 수립한 대책과 수립한 대책이 얼마나 실행되었는지를 평가하고자 한다. 조사결과와 완전성 확보를 위한 노력의 정도를 평가하는 지표로서 측정방법은 조사대상 중복·누락방지구획건수 대비 실행건수의 백분율로 한다.

③ 조사방법 개선실적

전략목표 달성을 위한 두 번째 성과 목표는 총조사 프로세스의 효율성 극대화이며, 그 첫 번째 성과지표는 조사방법 개선실적이다. 이는 인구·주택총조사 방법의 지속적인 개선 여부를 평가하는 성과지표로, 성과측정방법은 개선건수이다.

④ 업무추진 단계별 일정 평균 준수율

두 번째 성과지표는 업무추진 단계별 일정 준수실적으로, 당초 계획 수립시 수립한 각 업무단계별 추진 일정이 제대로 지켜졌는지를 평가하는 성과지표이다. 성과지표 측정방법은 $\sum(\text{계획준수단계수}/\text{업무추진단계수}) \times 100$ 로 측정한다.

⑤ 조사원채용감소율

세 번째 성과지표는 조사원 규모 축소로서, 총조사 비용의 가장 큰 비중을 차지하는 조사원 수당의 효율적·경제적 편성으로 매 회차마다 크게 증가하는 총조사 비용의 최소화 노력을 평가하는 성과지표이며, 이 지표는 2000년 총조사시 기준으로 2005년 총조사에서의 조사원수와 2005년도에 실제 채용한 조사원수의 차이로 측정한다.

⑥ 조사구 규모의 적정성

네 번째 성과지표는 조사구 규모의 적정성이며, 조사원 업무량의 적정한 배분과 체계적이고 효율적인 조사의 추진을 위해 필요한 성과지표로서, 성과측정방법은 조사구당 평균가구수가 40~80가구의 범위를 충족시키도록 한다.

⑦ 공표지연일수

전략목표달성을 위한 세 번째 성과목표는 고객만족도 제고이며, 이의 달성정도를 평가하는 성과지표의 첫 번째는 공표계획 지연일수이다. 이 지표는 공표계획의 준수 여부를 평가하는 성과지표로서, 생산된 통계를 신속하게 고객에 제공하여 그 만족도를 제고한다. 공표계획일부터 실제 공표일까지 소요일수를 측정하여 성과지표 측정 및 해당 성과를 검증한다.

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

⑧ KOSIS DB화율

두 번째 성과지표는 KOSIS DB화율이다. 산출된 통계를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표로서, 생산, 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리 및 그 활용을 극대화하고 그 유용성을 제고한다. 성과지표 측정방법은 생산자료건수 대비 DB화한 자료건수의 백분율로서 측정하며, KOSIS를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑨ 이용자의견수렴 회의개최실적

세 번째 성과지표는 이용자 의견 수렴으로서 조사결과의 수요자인 학계, 정부기관, 일반이용자와의 의견 교환정도를 평가하는 성과지표이며, 통계정보의 활용도 및 효과성을 제고한다. 조사준비과정에서 고객 만족도 제고를 위한 각종 회의 건수로 성과지표를 측정한다.

[표 4-54] 인구조사과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
총오차율	누락율 + 중복율	3	6	%	사후조사	5년	20%
조사대상 중복/누락 방지대책	대책 건수	1	5	건	내부자료	5년	5%
조사 방법 개선실적	개선 건수	1	10	건	내부자료	5년	10%
업무 추진단계별 일정 평균준수율	$\Sigma(\text{계획준수단계수}/\text{업무추진단계수}) \times 100$	-15	15	일	내부자료	5년	10%
조사원 채용 감소율	$[(2005\text{년 실제 채용한 조사원수}/2005\text{년 조사원수}) - (2000\text{년 실제 채용한 조사원수}/2000\text{년 조사원수})]$	10	30	%	내부자료	5년	10%
조사구 규모의 적정성	조사구당 평균 가구수	40	80	가구	내부자료	5년	10%
공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	-90	0	일	내부자료	5년	15%
KOSIS DB화율	$(\text{DB화한 자료건수}/\text{생산,보유 자료건수}) \times 100$	70	100	%	내부자료	5년	10%
이용자 의견 수렴회의 개최실적	이용자 관련 각종 회의건수	5	10	회	내부자료	5년	10%

(2) 인구분석과

[표 4-55] 인구분석과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
인구분석통계의 이용가능성 제고	인구동태통계의 정확도 제고	인구동태교육참가율	(교육종류별 참석자수/대상자수) × 100	L	인구동태 통계	104
		사망진단서 첨부율	(진단서첨부건수/사망건수) × 100	P		-
		전문가회의 개최 실적	개회건수	L		-
	고객만족도 제고	공표자료 제공실적	통계종류별 공표건수	C		113
		공표계획일정 준수율	(공표일정준수건수/총공표건수) × 100	C		-
		통계표 개발·보완실적	통계종류별 신규 통계표 건수	P		-
		보도자료 이용실적	이용건수	C		-

① 인구동태교육참가율

인구분석통계의 이용가능성 제고라는 전략목표를 달성하기 위해* 인구동태통계의 정확도제고와 고객만족도 제고라는 두 가지 성과목표를 설정하였다. 그 중 첫 번째 성과목표인 인구동태통계의 정확도제고를 평가하기 위한 첫 번째 성과지표는 인구동태교육참가율이다. 이는 인구동태교육 대상자의 교육정도를 평가하는 성과지표로서, 인구동태 교육을 확대 운영실시하여 인구분석통계의 이용가능성을 제고한다. 성과지표 측정방법은 인구동태교육 참석자 대비 참석대상자 총수의 백분율로 측정하며, 인구동태교육 실시결과 등과 같은 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 사망진단서 첨부율

두 번째 성과지표는 사망진단서 첨부율로서, 총사망신고건수 중 사망진단서첨부 정도를 평가하는 성과지표이며, 사망진단서 첨부 사망건수의 수집을 확대하여 신뢰성 높은 인구동태통계를 산출한다. 성과지표 측정방법은 사망진단서 첨부 사망건수 대비 총사망신고건수의 백분율로 측정하며, 연간 사망신고자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 전문가회의 개최실적

세 번째 성과지표는 전문가회의 개최실적으로서, 인구동태통계 작성, 분석에 전문가 활용 정도를 평가하는 성과지표로서, 전문가 활용을 극대화하여 인구분석통계의 신

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

뢰성, 이용가능성을 제고한다. 성과지표 측정방법은 전문가 회의 개최 건수이며, 회의 보고서 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ 공표자료 제공실적

인구분석통계의 이용가능성 제고라는 전략목표를 달성하기 위한 두 번째 성과목표는 고객 만족도 제고이며, 이의 달성 정도를 평가하는 첫 번째 성과지표로서, 공표자료 제공실적을 개발하였다. 이는 통계종류별 공표자료 제공 정도를 평가하는 성과지표로서, 통계종류별 자료 공표를 극대화하여 고객만족도 제고 및 이용가능성을 제고한다. 성과측정방법은 통계종류별 공표자료 제공 건수이며, 해당 발간자료를 활용하여 성과를 검증한다.

⑤ 공표계획일정 준수율

두 번째 성과지표는 공표계획일정 준수이며, 총 공표건수 중 공표계획 일정 준수 수준을 평가하는 성과지표로서, 공표계획일정을 정확히 준수하여 고객만족 및 이용가능성을 제고하며, 준수건수 대비 총 공표건수의 백분율로 성과지표 측정 및 해당 성과를 검증한다.

⑥ 통계표 개발·보완실적

세 번째 성과지표는 통계표 개발·보완실적으로서, 인구동태통계 종류별 신규 통계표 개발 수준을 평가하는 성과지표이며, 고객의 다양한 요구를 반영한 인구동태통계를 산출하여 고객만족도 및 이용가능성을 제고한다. 성과지표 측정방법은 인구동태통계 종류별 신규 통계표 개발·보완 건수이며, 해당 발간자료로서 성과를 검증한다.

⑦ 보도자료 이용실적

네 번째 성과지표는 보도자료 이용실적이며, 인구동태통계 종류별 보도자료 이용 정도를 평가하는 성과지표로서, 산출된 다양한 인구동태통계자료의 활용을 극대화하여 고객만족도를 제고한다. 성과지표 측정방법은 인구동태통계 종류별 보도자료 1년간 누적 열람회수이며, 통계청 홈페이지 보도자료 목록을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

[표 4-56] 인구분석과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
인구통대교육참가율	(교육종류별 참석자수/대상자수)×100	80	95	%	내부자료	년	35%
사망진단서 첨부율	(진단서첨부건수/사망건수)×100	75	85	%	연간사망 신고자료	년	15%
전문가회의 개최 실적	개회건수	4	6	건수	내부자료	년	10%
공표자료 제공실적	통계종류별 공표건수	10	15	건수	발간자료	년	10%
공표계획일정 준수율	(공표일정준수건수 / 총공표건수)×100	90	100	%	내부자료	년	10%
통계표 개발·보완실적	통계종류별 신규 통계표 건수	3	6	건수	발간자료	년	15%
보도자료 이용실적	이용건수	40,000	60,000	건수	홈페이지 보도자료 목록	년	10%

(3) 사회통계과

[표 4-57] 사회통계과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
친근하고 다양한 사회관련 통계의 제공	통계조사 정확성 제고	조사방법 개선실적	개선건수	P	기본사업	-
		조사항목 갱신율	(갱신항목수/총조사항목수)×100	P	기본사업	-
		조사표 회수율	(회수건수/대상가구수)×100	P	기본사업	-
		조사결과 DB화 소요기일	공표시기로부터 DB등록시기까지 소요일수	P	기본사업	-
		조사원 1인당 교육시간	총교육시간/총조사원수	L	기본사업	-
	고객만족도 제고	KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산·보유자료 건수)×100	C	기본사업	-
		공표자료 이용실적	이용건수	C	기본사업	-

① 조사방법 개선실적

친근하고 다양한 사회관련 통계의 제공이라는 전략목표를 설정하였으며, 이를 달성하기 위한 성과목표는 통계조사 정확성 제고와 고객만족도 제고이다. 이 중 통계조사 정확성 제고를 달성하기 위한 성과지표로, 조사방법 개선실적을 개발하였다. 이는 조사방법의 지속적인 개선정도를 평가하는 성과지표로서, 경제활동인구조사, 가계조사, 사회통계조사, 생활시간조사의 업무추진실적 중 조사방법개선 실적 통계조사, 작성의 효율성을 극대화하고 그 유용성을 제고한다. 조사방법 개선건수로서 성과지표 측정 및 해당 성과를 검증한다.

② 조사항목 갱신율

두 번째 성과지표는 조사항목 갱신율로서, 조사항목의 지속적인 갱신정도를 평가하는 성과지표이며, 통계조사, 작성의 효율성을 극대화하고 그 유용성을 제고한다. 측정방법은 총조사항목수 대비 조사별 조사항목 신규·수정·보완된 갱신항목수의 백분율로 측정 및 해당 성과를 측정한다.

③ 조사표 회수율

세 번째 성과지표는 조사표 회수율로서 배부된 조사표의 회수 수준을 평가하는 성과지표이며, 가장 조사거부가 많은 가계부를 기준으로 회수율을 측정하고 조사표 회수율을 극대화하여 통계조사의 객관성과 정확성을 제고한다. 대상가구수 대비 회수건수의 백분율로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

④ 조사결과 DB화 소요기일

네 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요기일이며, 통계조사결과를 DB화하는데 소요되는 일수를 평가하는 성과지표로서, KOSIS 자료제공시점 DB화 소요기일을 최소화하여 그 이용가능성과 유용성을 제고한다. 공표시기로부터 DB수록시까지 소요일수로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑤ 조사원 1인당 교육시간

다섯 번째 성과지표는 조사원 1인당 교육시간으로서, 조사원의 교육 정도를 평가하는 성과지표이며, 교육실적 조사원의 교육을 강화하여 통계작성의 효율성을 극대화한다. 이 지표는 총조사원수대비 총교육시간의 비율로서 측정하며, 조사원 교육 관리대장을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑥ KOSIS DB화율

친근하고 다양한 사회관련 통계의 제공이라는 전략목표 달성을 위한 두 번째 성과목표는 고객만족도 제고이다. KOSIS DB화율은 이러한 성과목표를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표로서, 산출된 통계를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표이며, 생산 및 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리·활용을 극대화하고 그

유용성을 제고한다. 성과지표 측정방법은 생산·보유자료건수 대비 DB화한 자료건수의 백분율로 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑦ 공표자료 이용실적

고객만족 제고를 위한 두 번째 성과지표는 공표자료 이용실적이며, 공표된 통계자료의 이용정도를 평가하는 성과지표로서, 원시자료 이용실적, 공표된 자료의 이용정도를 극대화하여 고객만족도를 제고한다. 성과지표 측정은 이용건수이며, 공표자료 관리대장을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

[표 4-58] 사회통계과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
조사방법 개선실적	개선건수	3	5	건수	내부자료	년	20%
조사항목 갱신율	(갱신항목수/총조사항목수)×100	5	10	%	내부자료	프로젝트 기간	15%
조사표 회수율	(회수건수/대상가구수)×100	70	80	%	내부자료	반기	15%
조사결과 DB화 소요기일	공표시기로부터 DB수록시기까지 소요일수	0	2	일	내부자료	년	10%
조사원 1인당 교육시간	총교육시간/총조사원수	4	8	시간	내부자료	분기	10%
KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산·보유자료건수)×100	90	100	%	내부자료	분기	15%
공표자료 이용실적	이용건수	30	40	건수	내부자료	분기	15%

가) 생활시간조사

[표 4-59] 생활시간조사의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
국민의 삶의 질 및 무급노동관련 통계 작성에 필요한 기초자료 제공	통계조사의 정확성 제고	통계작성기법 개선실적	개선건수	P	생활시간조사	1,118
		행동분류 갱신을	(갱신소분류수/행동분류 소분류수)×100	P		
		조사표 회수율	(회수가구원수/조사대상가구원수)×100	P		
		조사결과 DB화 소요기일	보고서발간일로부터 DB수특시기까지 소요일수	P		
		조사원 1인당 교육시간	총교육시간/총조사원수	L		
	고객만족도 제고	공표시기 단축일수	(금주기공표일-금주기조사일) - (전주기공표일-전주기조사일)	C		
		DB(KOSIS)를 통한 자료제공율	(KOSIS DB의 수록계열수/업무용DB의 수)×100	C		
		공표자료 이용실적	이용건수	C		

생활시간조사의 전략목표를 국민의 삶의 질 및 무급노동관련 통계 작성에 필요한 기초자료를 시의성 있게 제공하는 것으로 설정하고, 이를 달성하기 위한 성과목표로는 통계조사의 정확성 제고와 고객만족도 제고로 하였다.

① 통계작성기법 개선실적

이 중 통계조사의 정확성 제고를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표로서, 통계작성기법 개선실적을 개발하였다. 이는 통계조사작성기법의 지속적인 개선정도를 평가하는 성과지표로서, 지속적인 통계작성기법의 개선은 통계조사의 정확성을 제고하기 위한 필수요소이다. 측정방법은 조사방법 개선 건수로서 성과지표 측정 및 해당 성과를 검증한다.

② 행동분류 갱신을

통계조사의 정확성 제고를 위한 두 번째 성과지표는 행동분류 갱신율이다. 조사항

목의 지속적인 갱신정도를 평가하는 성과지표로서, 정보화의 진전, 주 5일근무제 실시 등으로 생활패턴이 다양화되고 있으므로 사회·경제 변화상을 정확하게 파악하기 위해서는 행동분류체계를 지속적으로 개선하여 현실 반영도를 높일 필요가 있다. 이를 통해 통계조사의 효율성을 극대화하고 그 유용성을 제고한다. 측정방법은 총행동분류 소분류수 대비 행동분류 소분류 중 신규·수정·보완된 갱신 소분류수의 백분율로 측정 및 해당 성과를 검증한다.

③ 조사표 회수율

통계조사의 정확성 제고를 위한 세 번째 성과지표는 조사표 회수율로서 배부된 조사표의 회수 수준을 평가하는 성과지표이다. 조사표 회수율을 극대화하여 통계조사의 객관성과 정확성을 제고한다. 대상가구원수 대비 회수건수의 백분율로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

④ 조사결과 DB화 소요기일

통계조사의 정확성 제고를 위한 네 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요기일이다. 통계조사결과를 DB화하는데 소요되는 일수를 평가하는 성과지표로서, KOSIS 자료제공시점 DB화 소요기일을 최소화하여 그 이용가능성과 유용성을 제고한다. 공표시기로부터 DB수록시까지 소요일수로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑤ 조사원 1인당 교육시간

통계조사의 정확성 제고를 위한 다섯 번째 성과지표는 조사원 1인당 교육시간으로서, 조사원의 교육 정도를 평가하는 성과지표이다. 조사원의 교육을 강화하여 통계조사 전반에 대한 이해도를 높임으로서 통계작성의 효율성을 극대화한다. 총조사원수 대비 총교육시간의 비율로서 측정하며, 조사원 교육 관리대장을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑥ 공표시기 단축일수

국민의 삶의 질 및 무급노동관련 통계 작성에 필요한 기초자료 제공이라는 전략목표 달성을 위한 두 번째 성과목표는 고객만족도 제고이다. 공표시기 단축일수는 고객만족도 제고라는 성과목표를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표로서 생사위 자료를

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

시의성 있게 이용자에게 제공함으로써 고객의 통계수요에 신속하게 부응할 수 있다. 측정방법은 통계자료의 공표시점이 전주기에 비해 통계의 작성 및 공표에 걸리는 시간이 얼마나 단축되었는가를 파악하여 해당 성과를 검증한다.

⑦ DB(KOSIS)를 통한 자료제공율

고객만족도 제고를 위한 두 번째 성과지표는 DB(KOSIS)를 통한 자료제공율이다 DB(KOSIS)를 통한 자료제공율은 산출된 통계자료를 KOSIS에 DB화하는 정도를 평가하는 성과지표로서, 업무용 DB의 수 대비 KOSIS DB의 수록계열수의 백분율로서 성과지표를 측정하며, 공표자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 생산, 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리, 활용을 극대화하고 유용성을 제고한다는 점에 의의가 있다.

⑧ 공표자료 이용실적

고객만족 제고를 위한 세 번째 성과지표는 공표자료 이용실적이며, 공표된 통계자료의 이용정도를 평가하는 성과지표로서, 공표된 자료의 이용정도를 극대화하여 고객만족도를 제고한다. 성과지표 측정은 이용건수이며, 공표자료 관리대장을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

[표 4-60] 생활시간조사의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정단위	성과지표 평가자료	측정주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
통계조사기법 개선실적	개선건수	1	4	건수	내부자료	프로젝트 기간	15%
행동분류 갱신율	(갱신소분류수/행동분류 소분류수)×100	0	5	%	내부자료	프로젝트 기간	15%
조사표 회수율	(회수가구원수/대상가구원수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	15%
조사결과 DB화 소요기일	보고서발간일로부터 DB수록시기까지 소요일수	2	0	일	내부자료	프로젝트 기간	10%
조사원 1인당 교육시간	총교육시간/총조사원수	4	8	시간	내부자료	프로젝트 기간	10%
공표시기 단축일수	(금주기 공표일-금주기조사일) - (전주기공표일-전주기조사일)	0	60	일수	내부자료	프로젝트 기간	10%
DB(KOSIS)를 통한 자료제공율	(KOSIS DB의 수록계열수/업무용 DB의 수)×100	90	100	%	내부자료	프로젝트 기간	10%
공표자료 이용실적	이용건수	30	-	건수	내부자료	프로젝트 기간	15%

나) 가계조사

[표 4-61] 가계조사의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
가구소득 및 지출통계 작성대상 확대와 효율성 강화	조사의 가구 대표도 및 정확성 제고	작성대상 가구 대표도	(공표대상가구/전체가구)×100	P	가계조사	
		작성기법 개선	개선건수	P	가계조사	
		조사항목 갱신을	(갱신항목수/조사항목수)×100	P	가계조사	
		조사표 회수율	(회수가구수/적격가구수)×100	P	가계조사	
		조사결과 DB화 소요기일	공표일로부터 DB수색시까지 소요일수	P	가계조사	
	고객만족도 제고	KOSIS DB 자료제공율	(KOSIS DB 수록계열수/업무용 DB 계열수)×100	C	가계조사	
		자료 이용실적	원시자료 이용건수	C	가계조사	

가계조사의 전략목표를 가구소득 및 지출통계 작성 대상 확대와 효율성 강화로 설정하고, 이를 달성하기 위한 성과목표로 조사의 가구 대표도 및 정확성 제고와 고객만족도 제고로 하였다.

① 작성대상 가구 대표도

가계조사의 가구대표도와 정확성 제고를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표로서, 작성대상가구 대표도를 개발하였다. 이는 소득 및 지출통계의 전국 가구 대표도를 평가하는 성과지표로서, 가계조사의 작성대상을 확대하여 전국 전가구 가계수지 통계로서의 위상을 확보하기 위한 필수요소이다. 측정방법은 전국 전가구 대비 공표대상 가구 비율을 통해 검증한다.

② 작성기법 개선

가계조사의 정확성 제고를 위한 두 번째 성과지표는 작성기법 개선이다. 이는 조사방법이나 공표방법의 지속적인 개선을 평가하는 지표로서 조사방법 개선 실적, 공표방식의 다양화, 작성의 효율성을 제고한다. 이 지표의 달성 성과는 개선건수로 측정한다.

③ 조사항목 갱신을

세 번째 성과지표는 조사항목 갱신율로서, 조사항목의 지속적인 갱신정도를 평가하는 성과지표이며, 조사 및 통계작성의 효율성을 극대화하고 그 유용성을 제고한다. 이 지표는 총조사항목수 대비 신규, 수정, 또는 보완된 항목수의 백분율로 성과를 측정한다.

④ 조사표 회수율

통계조사의 정확성 제고를 위한 네 번째 성과지표는 조사표 회수율로서 배부된 조사표의 회수 수준을 평가하는 성과지표이다. 조사표 회수율을 극대화하여 통계조사의 객관성과 정확성을 제고한다. 가계조사 적격가구수 대비 회수가구수의 백분율로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑤ 조사결과 DB화 소요기일

다섯 번째 성과지표는 조사결과 DB화 소요기일이다. 통계조사결과를 DB화하는데 소요되는 일수를 평가하는 성과지표로서, KOSIS로 자료제공을 위한 DB화 소요기일을 최소화하여 그 이용가능성과 유용성을 제고한다. 공표시기로부터 DB수록시까지의 소요일수로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑥ KOSIS DB 자료제공율

가구소득 및 지출통계 작성 대상 확대와 효율성 강화라는 전략목표 달성을 위한 두 번째 성과목표는 고객만족도 제고이다. 고객만족도 제고를 위한 첫 번째 성과지표는 KOSIS DB를 통한 자료제공이다. KOSIS DB자료제공율은 산출된 통계자료를 KOSIS에 DB화하는 정도를 평가하는 성과지표로서, 업무용 DB의 자료계열수 대비 KOSIS DB 수록계열수의 백분율로서 성과지표를 측정하며, 공표자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 생산, 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리, 활용을 극대화하고 유용성을 제고한다는 점에 의의가 있다.

⑦ 자료 이용실적

고객만족 제고를 위한 두 번째 성과지표는 공표자료 이용실적이며, 공표된 통계자

제 4장 성과목표 및 성과지표 개발

료의 이용정도를 평가하는 성과지표로서, 원시자료 이용정도를 극대화하여 고객만족도를 제고한다. 성과지표 측정은 원시자료 이용건수이며, 자료제공 관리대장을 활용하여 해당 성과를 검증한다.

[표 4-62] 가계조사의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
작성대상 가구 대표도	(공표대상가구/전체가구)×100	80	4	%	내부자료	년	20%
작성기법 개선실적	개선건수	0	5	건수	내부자료	년	15%
조사항목 갱신율	(갱신항목수/조사항목수)×100	90	100	%	내부자료	년	10%
조사표 회수율	(회수가구수/적격가구수)×100	1인가구 : 50 2인이상 가구 : 70	1인가구 : 70 2인이상 가구 : 90	%	내부자료	년	20%
조사결과 DB화 소요기일	공표일로부터 DB수록시까지 소요일수	0	2	시간	내부자료	분기	10%
KOSIS DB 자료제공율	(KOSIS DB 수록계열수/업무용DB 계열수)×100	90	100	%	내부자료	분기	10%
자료 이용 실적	원시자료 이용건수	30	60	건수	내부자료	년	15%

(4) 농수산통계과

가) 농림어업총조사

[표 4-63] 농림어업총조사의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
유용한 농수산 통계의 작성	농림어업총조사 작성의 효율성 제고	이용자 의견 수렴율	(반영건수/제안건수)×100	P	농림어업 총조사	-
		조사방법 개선실적	개선 건수	P		
		조사대상 중복/누락방지대책실적	대척건수	P		
		업무추진단계별 일정 평균 준수율	∑(계획준수단계수/업무추진단계수)×100	P		
		총오차율	사후조사 결과 총오차율	C		
	고객만족도 제고	공표 지연일수	공표계획일-실제공표일	C		
		고객 만족도	고객 만족도 조사	C		

① 이용자 의견 수렴율

통계조사의 궁극적인 목적은 이용자 요구에 맞는 통계를 신속 정확하게 작성하여 제공하는 것으로 이용자와 조사목적과 이용에 대하여 사전에 합의가 이루어지면 조사표설계에 대한 의사결정이 보다 합리적이고 용이하게 이루어지게 되어 통계생산자는 해결해야 할 개념상, 방법론상 및 운영상의 문제를 식별하고 합리적인 개발 및 생산 일정을 제시할 수 있다. 따라서 농림어업통계의 주 고객인 농림부, 해양수산부, 산림청 등 주요 정부기관 및 학계, 연구소 등 일반이용자와의 의견을 적극 수렴한 정도를 평가하는 성과지표로 측정이 중요하다.

② 조사방법 개선실적

조사방법개선실적이란 조사의 경비 절감, 자료처리시간 단축, 공표시기단축 등을 위해 조사표의 배부, 기입 및 수집하는 방법을 타계식조사(예, 면접조사, 전화조사)으로 할 것인지, 자계식조사(예, 배포조사, 우편조사, 집합조사)로 할 것인지 아니면 이를 조합한 다른 조사방법(예, 전수조사이면서 면접조사 등)으로 할 것인지 택하고 그리고 자료 입력방식도 Key-entry, OMR방식, ICR방식, Web방식으로 할 것인지를 조사 환경, 응답자의 위치 등에 따라 가장 적합한 방식으로 택하는 것을 말하며, 따라서 조사방법 개선은 현장조사원이 가구를 방문하여 조사표를 작성하고 조사된 자료를 입력하여 현장자료처리까지 하는 조사방법이 적정한지 여부를 파악하는 것이 중요한 지표가 된다.

③ 조사대상 중복·누락방지대책실적

총조사는 표본조사의 모집단 역할을 함으로 중복과 누락은 통계 정확성을 하락시키게 됨으로 이를 방지하기 위해 조사구 설정과 가구명부 작성 등을 통해 조사대상 가구 및 인구수 중복·누락방지를 하고 있다. 이와 같이 조사결과 정확성 확보를 위한 노력 정도를 평가하는 지표로서 조사대상 중복·누락방지 대책 성과지표 측정방법이 필요하다.

④ 업무 추진단계별 일정 평균 준수율

업무추진일정 준수 성과지표는 당초 계획 수립시 수립한 각 업무단계별 추진 일정이 제대로 지켜졌는지를 평가하는 성과지표로 측정방법은 $\sum(\text{계획준수단계수}/\text{업무추진}$

진단계수) $\times 100$ 이다.

⑤ 총오차율(누락율+중복율)

모든 총조사와 대규모조사는 조사 자료의 정확도 파악 및 객관성 확보, 향후 총조사 개선자료로 활용하기 위해 본조사의 조사대상 약 2%정도에 대해 사후조사(PES)를 실시하여 중복/누락, 내용오차 등을 파악하게 된다. 통계조사 환경이 날로 악화되고 있는 상황에서 조사결과의 완전성 정도를 위해 얼마나 노력을 했는지 평가하는 성과지표로 총오차율 측정이 요구되며 총오차율의 목표치는 과거 총조사의 최고치와 최저치인 3%~6%로 결정한다.

⑥ 공표지연일수

통계는 이용자 요구에 부응하기 위해 정확성뿐만 아니라 통계가 얼마나 신속하고 빈번하게 생산, 공표되는가, 그리고 계획된 시간 안에 이용할 수 있도록 공표되는가를 나타내는 신속성도 매우 중요한 요소이다.

⑦ 고객만족도

농림어업총조사 통계이용자(고객)만족도란 통계이용자들의 차원별 및 전반적인 만족도(정확성, 시의성, 적합성, 접근용이성 등)를 의미하며 농림어업총조사 통계품질향상을 위한 기초정보로 활용할 수 있는 자료이다.

따라서 농림어업총조사 통계의 현실반영여부, 작성과정 및 방법의 적절성, 공표의 신속성, 작성주기의 적절성, 이용 목적의 적합성, 공표통계의 다양성, 자료 이용 접근용이성, 담당자의 친절성과 전문성 등을 차원별 만족도를 종합적으로 측정하는 이용자 만족도조사를 통해 이용자의 동 조사결과에 대한 만족도 수준을 파악할 수 있고, 농림어업총조사의 통계품질 개선을 유도할 수 있어 유용한 성과지표가 된다.

[표 4-64] 농림어업총조사의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
이용자 의견 수렴율	(반영건수/제안건수)×100	2	5	건	내부자료	5년	10%
조사방법 개선실적	개선 건수	1	5	건	내부자료	5년	15%
조사대상 중복/누락방지대책실적	대책건수	1	5	건	내부자료	5년	25%
업무추진단계별 일정명관 준수율	$\Sigma(\text{계획준수단계수}/\text{업무추진단계수}) \times 100$	-20	20	일	내부자료	5년	10%
총오차율	사후조사 결과 총오차율	3	6	%	사후조사	5년	20%
공표지연일수	공표계획일-실제공표일	-30	30	일	내부자료	5년	10%
고객 만족도	고객 만족도 조사	50	70	%	설문조사	5년	10%

나) 농어업법인사업체통계조사

[표 4-65] 농어업법인사업체통계조사의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
유용한 농수산 통계의 작성	농어업법인사업체 통계 작성의 효율성 제고	조사대상 중복·누락 파악 실적	조사대상 사업체의 중복·누락 건수	P	농어업법인사업체통계조사	-
		조사방법 개선실적	개선건수	P		
		조사담당직원 교육이수율	$(\text{교육참석자} / \text{조사담당직원수}) \times 100$	L		
	고객 만족도제고	KOSIS DB화율	$(\text{DB화한 통계자료지표}/\text{보고서 수록 지표}) \times 100$	C		
		보고서 발간계획지연일수	계획 기준시점 - 발간시점	C		

① 조사대상 중복·누락 파악실적

첫 번째 성과지표는 조사대상의 누락이나 중복을 방지하기 위해 사전에 수집한 조사대상 사업체에 대한 중복·누락여부 정도를 파악하여 평가하고자 한다. 조사결과 의 완전성 확보를 위한 노력의 정도를 평가하는 지표로서 측정방법은 조사대상 사업 체 모집단을 수집하여 조사대상의 누락이나 중복여부를 파악한 후 그 결과 나타난 중복이나 누락된 사업체 건수로 측정한다.

② 조사방법 개선실적

전략목표 달성을 위한 두 번째 성과지표는 조사방법 개선실적이다. 농어업법인사업체조사의 지속적인 개선 여부를 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 개선건수이다.

③ 조사담당직원 교육이수율

세 번째 성과지표는 조사원 교육 이수율로서, 조사원의 업무역량 강화 수준을 평가하는 성과지표이며, 성과지표 측정방법은 조사담당자수 대비 교육참석자수의 백분율로서 측정한다. 조사원 교육이수자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ KOSIS DB화율

고객만족도 제고라는 두 번째 성과목표를 달성하기 위한 지표로서, KOSIS DB화율은 산출된 통계를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표로서 내부자료 생산 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리, 활용을 극대화하고 농수산통계의 유용성을 제고한다. 보고서 수록 지표수 대비 DB화한 통계자료 지표수의 백분율로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑤ 보고서 발간계획 지연일수

고객만족도 제고라는 두 번째 성과목표를 달성하기 위한 또 하나의 해당 성과지표는 보고서 발간계획 지연일수이다. 보고서 발간계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 보고서 발간계획 기준시점과 발간시점의 차이이며, 발간보고서의 발간일자로서 해당 성과를 검증한다.

[표 4-66] 농어업법인사업체통계조사의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
조사대상 중복·누락 파악실적	조사대상 사업체의 중복·누락 건수	50	100	건	내부자료	년	20%
조사방법 개선실적	개선 건수	1	3	건	내부자료	년	20%
조사담당직원 교육이수율	(교육참석자 / 조사담당직원 수)×100	90	100	%	내부자료	년	30%
KOSIS DB화율	(DB화한 통계자료지표/보고서 수록지표)×100	80	100	%	내부자료	년	20%
보고서 발간계획 지연일수	계획 기준시점 - 발간시점	-30	0	일	내부자료	년	10%

다) 농·어가경제통계조사

[표 4-67] 농가경제통계 및 어가경제통계조사의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 제정사업	'04예산 (백만원)
유용한 농수산 통계의 작성	농수산통계 작성의 효율성 제고	조사오류의 개선실적	질의조회 건수	P	농·어업경제 통계조사	-
		현장조사의 정확성 제고	입력·내검 프로그램 수정 또는 개선 건수	P		
		조사담당직원 교육이수율	(교육참석자 / 조사담당직원 수)×100	L		
	고객 만족도제고	KOSIS DB화율	(DB화한 통계자료지표/보고서 수록 지표)×100	C		
		보고서 발간계획 지연일수	계획 기준시점 - 발간시점	C		

① 조사오류의 개선실적

첫 번째 성과지표는 조사오류의 개선실적이며, 조사 질의에 대한 적절한 대응으로 조사오류의 지속적인 개선 수준을 평가하는 성과지표이며, 조사자료의 정확성을 제고한다. 질의조회 건수로서 성과지표를 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 현장조사의 정확성 제고

두 번째 성과지표는 현장조사의 정확성 제고로서, 입력·내검 프로그램 지속적인 수정 또는 개선을 통해 현장조사의 정확성을 제고하는 성과지표이며, 측정방법은 입

력·내검 프로그램 수정 또는 개선 건수로서 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 조사담당직원 교육이수율

세 번째 성과지표는 조사원 교육 이수율로서, 조사원의 업무역량 강화 수준을 평가하는 성과지표이며, 성과지표 측정방법은 조사담당자수 대비 교육참석자수의 백분율로서 측정한다. 조사원 교육이수자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ KOSIS DB화율

고객만족도 제고라는 두 번째 성과목표를 달성하기 위한 지표로서, KOSIS DB화율은 산출된 통계를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표로서 내부자료 생산 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리, 활용을 극대화하고 농수산통계의 유용성을 제고한다. 보고서 수록 지표수 대비 DB화한 통계자료 지표수의 백분율로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑤ 보고서 발간계획 지연일수

고객만족도 제고라는 두 번째 성과목표를 달성하기 위한 또 하나의 성과지표는 보고서 발간계획 지연일수이다. 보고서 발간계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 보고서 발간계획 기준시점과 발간시점의 차이이며, 발간보고서의 발간일자로서 해당 성과를 검증한다.

[표 4-68] 농가경제통계 및 어가경제통계조사의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
조사오류의 개선실적	질의조회 건수	100	200	건수	내부자료	년	30%
현장조사의 정확성 제고	입력·내검 프로그램 수정 또는 개선 건수	0	20	건수	내부자료	년	20%
조사담당직원 교육이수율	(교육참석자 / 조사담당직원수) × 100	90	100	%	내부자료	년	20%
KOSIS DB화율	(DB화한 통계자료지표 / 보고서 수록지표) × 100	80	100	%	내부자료	년	20%
보고서 발간계획 지연일수	계획 기준시점 - 발간시점	-30	0	일	내부자료	년	10%

라) 농·어업기본통계조사

[표 4-69] 농업기본통계 및 어업기본통계조사의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 제정사업	'04예산 (백만원)
유용한 농수산 통계의 작성	농수산통계 작성의 효율성 제고	조사오류 개선실적	질의조회 건수	P	농·어업기본 통계조사	-
		현장조사의 정확성 제고	입력·내검 프로그램 수정 또는 개선 건수	P		
		조사담당직원 교육이수율	(교육참석자 / 조사담당직원수) ×100	L		
	고객 만족도제고	KOSIS DB화율	(DB화한 통계자료지표/보고서 수록 지표)×100	C		
		보고서 발간계획지연일수	계획 기준시점 - 발간시점	C		

① 조사오류의 개선실적

첫 번째 성과지표는 조사오류의 개선실적이며, 조사 질의에 대한 적절한 대응으로 조사오류의 지속적인 개선 수준을 평가하는 성과지표이며, 조사자료의 정확성을 제고한다. 질의조회 건수로서 성과지표를 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 현장조사의 정확성 제고

두 번째 성과지표는 현장조사의 정확성 제고로서, 입력·내검 프로그램의 지속적인 수정 또는 개선을 통해 현장조사의 정확성을 제고하는 성과지표이며, 측정방법은 입력·내검 프로그램의 수정 또는 개선 건수로서 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 조사담당직원 교육이수율

세 번째 성과지표는 조사원 교육 이수율로서, 조사원의 업무역량 강화 수준을 평가하는 성과지표이며, 성과지표 측정방법은 조사담당자수 대비 교육참석자수의 백분율로서 측정한다. 조사원 교육이수자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ KOSIS DB화율

고객만족도 제고라는 두 번째 성과목표를 달성하기 위한 지표로서, KOSIS DB화율은 산출된 통계를 KOSIS에 DB화하는 수준을 평가하는 성과지표로서 내부자료 생산 보유한 통계자료를 DB화하여 효율적인 자료관리, 활용을 극대화하고 농수산통계의 유용성을 제고한다. 보고서 수록 지표수 대비 DB화한 통계자료 지표수의 백분율로 성과지표 측정 및 해당성과를 검증한다.

⑤ 보고서 발간계획 지연일수

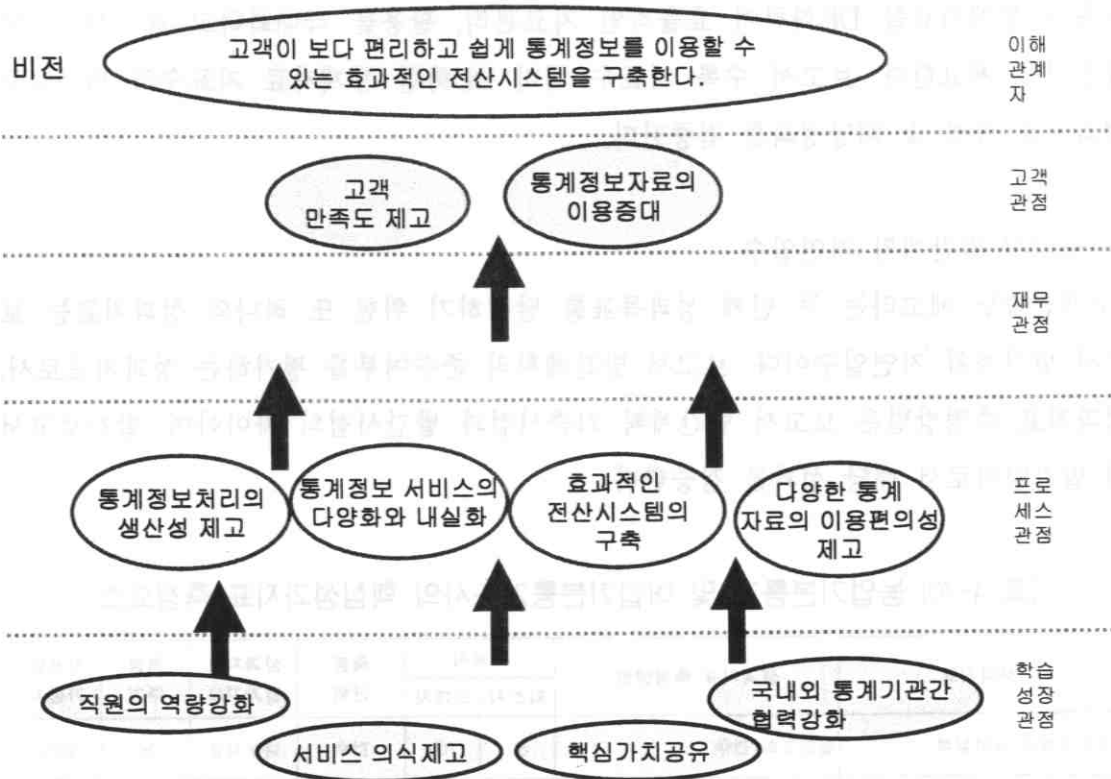
고객만족도 제고라는 두 번째 성과목표를 달성하기 위한 또 하나의 성과지표는 보고서 발간계획 지연일수이다. 보고서 발간계획의 준수여부를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 보고서 발간계획 기준시점과 발간시점의 차이이며, 발간보고서의 발간일자로서 해당 성과를 검증한다.

[표 4-70] 농업기본통계 및 어업기본통계조사의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
조사오류의 개선실적	질의조회 건수	50	100	건수	내부자료	년	20%
현장조사의 정확성 제고	입력·내검 프로그램 수정 또는 개선 건수	0	20	건수	내부자료	년	20%
조사담당직원 교육이수율	(교육참석자 / 조사담당직원수) × 100	90	100	%	내부자료	년	30%
KOSIS DB화율	(DB화한 통계자료지표 / 보고서 수록지표) × 100	80	100	%	내부자료	년	20%
보고서 발간계획 지연일수	계획 기준시점 - 발간시점	-30	0	일	내부자료	년	10%

마. 통계정보국의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발

[그림 4-10] 통계정보국의 전략맵



1) 부서별 전략목표와 성과목표

(1) 정보처리과

정보처리과의 사명은 전산시스템의 효율적 운영·관리를 통하여 통계조사의 안정적인 자료처리 및 업무지원과 신속한 통계행정서비스를 제공하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 효율성, 안정성, 신속성이라는 핵심가치를 공유하며, 정보화 기본계획의 수립 및 시행, 통계자료처리기본계획의 수립 및 조정, 조사자료에 대한 부호기입·전산입력, 조사자료에 대한 내용의 검토, 원시조사자료의 보존·관리 및 제공, 전산장비의 도입 및 관리, 전산실 및 통신망의 운영·관리, 전산보안대책의 수립과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 정보처리과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-71] 정보처리과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
통계정보처리의 생산성 제고	통계 정보화기반 확충
	안정적인 전산시스템 관리 및 운영
	통계정보화 역량 제고
	효율적인 자료처리 및 신속한 원시자료 제공

(2) 자료관리과

자료관리과의 사명은 고객들이 원하는 통계정보를 신속·정확하게 수집하고 이용하기 편리하게 제공하여 고객만족을 실현하는 것이다. 이를 달성하기 위하여 조직성원들은 신속성, 정확성, 이용편의성, 고객만족이라는 핵심가치를 공유하며, 통계종합간행물의 발간계획 수립, 통계종합간행물의 발간·제공 및 관리, 국내 및 국제통계 간행물의 수집 및 관리, 국내통계자료의 수집 및 교환, 통계민원실·도서실 및 자료관리실의 운영 및 관리, 통계간행물 판매계획의 수립 및 시행과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 자료관리과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-72] 자료관리과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
다양한 통계자료의 이용편의성 제고	다양한 통계자료의 확보
	통계자료의 이용편의성 제고

(3) 통계정보과

통계정보과의 사명은 고객지향적 전자통계청을 구축하여 다양한 통계DB를 보다 편리하고 쉽게 제공하는 것이다. 이를 달성하기 위해 조직성원들은 편의성, 용이성, 고객만족 이라는 핵심가치를 공유하며, 통계데이터베이스시스템의 개발 및 운영, 통계데이터베이스 입력자료의 선정 및 유지관리, 통계정보종합서비스시스템 운영 및 관리, 정보통신망을 통한 통계정보의 공급·관리, 통계정보 인터넷 이용자 관리, 인터넷 홈페이지의 구축 및 관리, 지식관리시스템의 개발 및 유지보수와 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 통계정보과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-73] 통계정보과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
통계정보 서비스의 다양화와 내실화	인터넷을 통한 편리한 통계정보 서비스 제공
	통계DB 지속적 확충 및 시스템 개선

(4) 전산개발과

전산개발과의 사명은 생산성 향상을 위한 전산처리 체계 개선 및 최신 정보 기술을 적용한 통계조사 시스템과 프로그램을 개발하는 것이며, 이를 달성하기 위해 조직성원들은 생산성이라는 핵심가치를 공유하며, 통계전산처리시스템 개발 및 유지보수, 소프트웨어 표준화 및 품질점검, 통계지리정보시스템 개발 및 운영, 전자문서 유통시스템의 운영, 최신 전산개발기법의 도입 및 활용, 사업체통계조사용 지도제작 및 유지관리, 통계데이터베이스 수록자료 생성시스템 개발과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 전산개발과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-74] 전산개발과의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
효과적인 전산시스템 구축	효율적인 통계전산시스템 개발
	원활한 전자결제시스템 운영
	GIS를 이용한 통계조사 지원 및 통계자료 서비스
	통계전산시스템 직원 만족도 제고
	전산업무능력 제고

통계청 정보화예산 사업인 통계정보 관리 운영은 통계정보국 각 과의 전략목표 및 성과목표 중 주요 항목들을 종합한 결과는 다음과 같다.

[표 4-75] 통계정보관리 운영 사업의 성과목표

전략목표	성과목표
통계정보처리의 생산성 제고	통계 정보화기반 확충
	안정적인 전산시스템 관리 및 운영
	효율적인 통계전산시스템 개발
통계정보서비스의 다양화와 내실화	인터넷을 통한 편리한 통계정보 서비스 제공

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

2) 부서별 성과지표 구성과 내용

(1) 정보처리과

[표 4-76] 정보처리과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
통계정보처리의 생산성 제고	통계 정보화 기반 확충	전산장비 보강율	$(\text{교체대수} / \text{교체대상 장비대수}) \times 100$	L	통계정보 관리운영	1,395
		사무용 전산장비 보급 실적	$(\text{교체대수} / \text{교체대상 장비대수}) \times 100$	L	통계정보 관리운영	1,097
	안정적인 전산시스템 관리 및 운영	평균장애복구시간	$\Sigma \text{복구소요시간} / \Sigma \text{고장건수}$	P	통계정보 관리운영	-
		전산시스템 운영 지속률	$(\text{실제가동일수} / \text{운영대상일수}) \times 100$	P	통계정보 관리운영	-
	통계정보화 역량 제고	정보화인력양성율	$(\text{정보화교육이수생} / \text{담당직원수}) \times 100$	L	기본사업	31
	효율적인 자료처리 및 신속한 원시자료 제공	주문통계자료처리율	$(\text{금년도자료처리시간} - \text{전년도자료처리시간}) / \text{전년도자료처리시간} \times 100$	C	기본사업	-

① 전산장비 보강율

통계정보처리의 생산성 제고라는 전략을 달성하기 위해 네 가지 성과목표를 설정하였으며, 첫 번째 성과목표는 통계 정보화 기반 확충이다. 전산장비 보강율은 이러한 성과목표 달성 정도를 평가하는 지표로서, 교체 및 신규보강 하드웨어 장비를 실제 어느 정도 교체하였는가를 평가하는 성과지표이다. 성과지표 측정방법은 교체대수 대비 교체 대상 장비대수의 백분율이며, 평가년에 내용년수에 도달한 장비대수, 교체용 및 신규용 도입 장비대수를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 사무용 전산장비 보급율

두 번째 성과지표는 사무용 전산장비 보급율이며, 교체 및 신규확보 사무용 전산장비를 실제로 어느 정도 교체하였는가를 평가하는 성과지표로서, 측정방법은 교체대수 대비 교체대상 장비대수의 백분율이며, 내용년수 도달 장비수, 교체 장비수, 라인 센스 확보율 등으로 해당성과를 검증한다.

③ 평균장애복구시간

두 번째 성과목표는 안정적인 전산시스템 관리 및 운영이며, 이를 달성하기 위한

첫 번째 성과지표는 평균장애 복구시간이다. 전산장비의 고장건수 대비 평균 복구 소요시간이 어느 정도 소요되는가를 평가하는 성과지표로서, 성과측정 방법은 Σ 복구소요시간/ Σ 고장건수이며, 전산장비 운영 보고서를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ 전산시스템 운영 지속율

두 번째 성과지표는 전산시스템 운영 지속율로서, 전년대비 금년도 전산시스템의 안정적인 운영의 향상 정도를 평가하는 성과지표이며, 운영대상일수 중 실제가동일수의 백분율로 측정하며, 전산장비 운영 보고서를 활용하여 해당성과를 검증한다. 평균장애복구시간 성과지표와 전산시스템 운영 지속율 성과지표는 결국 안정적인 전산시스템의 관리운영을 통한 통계정보처리의 생산성을 제고한다.

⑤ 정보화인력양성을

세 번째 성과목표는 통계정보화 역량 제고로서 이에 대한 성과지표는 정보화 인력양성율이다. 직원들의 담당 업무 향상을 위한 정보화 교육 이수 정도를 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 담당직원수 대비 정보화교육이수생의 백분율로서 측정하며, 직제 및 정보화 교육 계획서를 활용하여 해당성과를 검증한다. 이러한 통계정보화 역량 제고는 통계정보처리의 생산성 제고로 귀결된다.

⑥ 주문통계자료처리율

효율적인 자료처리 및 신속한 원시자료 제공이라는 성과목표를 달성하기 위한 성과지표는 주문통계자료처리율이며, 주문통계자료를 전년도 대비 금년도에 얼마나 효율적으로 처리하고 있는가를 평가하는 성과지표로서, 전년도 평균 자료처리 시간 대비 금년도 평균 자료처리 시간의 백분율이며, 자료요청의뢰서 및 제공 실적 보고서를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

[표 4-77] 정보처리과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
전산장비 보강율	(고체대수 / 고체대상장비대수)×100	70	100	%	내부자료	년	25%
사무용 전산장비 보급율	(고체대수 / 장비대수)×100	70	100	%	내부자료	년	25%
평균장애복구시간	Σ복구소요시간/Σ고장건수	전년 대비 동일	없음	%	전산운영 보고서	분기	15%
전산시스템 운영 지속율	(실제가동일수/운영대상일수)×100	전년 대비 동일	100	%	전산운영 보고서	분기	15%
정보화인력양성율	(정보화교육이수생/담당직원수)×100	전년 대비 동일	없음	%	정보화 교육계획서	년	10%
주문통계자료처리율	[(금년도자료처리시간-전년도자료처리시간)/전년도자료처리시간]×100	전년 대비 동일	없음	%	자료제공 실적보고서	년	10%

(2) 자료관리과

[표 4-78] 자료관리과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 제정사업	'04예산 (백만원)
다양한 통계자료의 이용편의성 제고	다양한 통계자료의 확보	신규통계자료 발굴실적	발굴건수	P	기본사업	-
		소장자료 증가율	[(금년도 도서수-전년도 도서수)/전년도 도서수]×100	C	기본사업	-
	통계자료의 이용편의성 제고	통계세입목표달성율	(달성통계세입/목표통계세입)×100	F	기본사업	-
		인터넷 민원처리기간 준수율	(기간내 처리건수/인터넷 민원건수)×100	C	기본사업	-
		통계전시관 관람객수	연간 전시관 방문객수	C	통계전시관 운영	101
		통계전시관 신규기획 전시실적	신규 전시건수	C	통계전시관 운영	
		통계전시관 이용자 만족도	전시관 방문객 이용 만족도	C	통계전시관 운영	

① 신규통계자료 발굴실적

다양한 통계자료의 이용편의성 제고라는 전략목표를 달성하기 위한 성과목표로서 다양한 통계자료의 확보라는 첫 번째 목표를 설정하였으며, 이를 달성하기 위한 성과지표로, 신규통계자료 발굴실적이라는 성과지표를 개발하였다. 이는 새로운 통계표 발굴 정도를 평가하는 성과지표이며, 성과측정방법은 발굴건수이며, 해당 발간자료를

활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 소장자료 증가건수

두 번째 성과지표는 소장자료 증가건수이며, 이는 전년도 대비 금년도 소장자료의 확대 보유실적을 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정방법은 전년도 대비 금년도 도서수의 백분율로 측정한다. 또한 통계분야 도서의 소장목록을 활용하여 해당 성과를 검증한다. 이와 같이 신규통계자료발굴실적과 소장자료 증가건수는 다양한 통계자료 확보를 통해 고객만족도를 제고한다.

③ 통계세입 목표달성을

두 번째 성과목표는 통계자료의 이용편의성 제고로서 성과달성 정도를 평가하는 지표로서 첫 번째, 통계세입 목표달성율이라는 성과지표를 개발하였다. 통계상품 판매세입 목표액의 실현정도를 평가하는 성과지표로서, 통계상품 판매목표액 대비 통계상품 판매달성액의 백분율로 측정하며, 관련 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ 인터넷 민원처리기간 준수율

두 번째 성과지표는 인터넷 민원처리기간 준수율이다. 온라인으로 접수처리되는 민원 대응수준을 평가하는 성과지표로서, 성과지표 측정 방법은 인터넷 민원건수 대비 기간내 처리건수 비율로서 인터넷 민원 관리대장 등 내부자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑤ 통계전시관 관람객수

고객들이 얼마나 통계전시관을 방문하고 있는가를 평가하는 성과지표이다. 방명록 및 전시관 안내요원의 집계를 통한 총방문객수로 성과를 검증한다. 관람객수의 증가는 그만큼 통계전시관의 유용성이 높다는 증거로서 이러한 성과지표를 활용하여 통계전시관의 이용도 및 고객의 만족도를 지속적으로 제고한다.

⑥ 통계전시관 신규기획 전시실적

네 번째 성과지표는 신규기획의 지속적인 실행 수준을 평가하는 성과지표로서, 시

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

규전시물 제작건수로서 성과지표 측정 및 해당 성과를 검증한다. 다양한 신규 전시를 개발 및 발굴하여 고객의 다양한 통계 경험을 확대하여 지속적인 이용 고객 저변 확대를 도모할 필요가 있다.

⑦ 통계전시관 이용자 만족도

전시관을 방문한 고객들이 얼마나 전시내용을 이해하고 전시관람에 만족하였는지를 평가하는 성과지표이다. 관람객대상 설문조사 중 이용만족도 문항으로 해당 성과를 검증한다. 이용만족도를 지속적으로 측정, 진단함으로써 통계전시관 운영의 질을 높이고 나아가 통계에 대한 친근감을 높이고 접근성을 제고한다.

[표 4-79] 자료관리과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
신규통계자료 발굴실적	발굴건수	5	15	건수	발간자료	년	15%
소장자료 증가율	$\frac{[(\text{금년도 도서수} - \text{전년도 도서수}) / \text{전년도 도서수}] \times 100}{}$	5	50	중	소장목록	년	15%
통계세입목표달성율	$\frac{(\text{달성통계세입} / \text{목표통계세입}) \times 100}{}$	95	100	%	내부자료	년	20%
인터넷 민원처리기간 준수율	$\frac{(\text{기간내 처리건수} / \text{인터넷 민원건수}) \times 100}{}$	70	100	%	내부자료	년	15%
통계전시관 관람객수	연간 전시관 방문객수	17,000	20,000	명	방명록	년	15%
통계전시관 신규기획 전시실적	신규 전시건수	1	5	건수	내부자료	년	10%
통계전시관 이용자만족도	전시관 방문객 이용만족도	70	100	%	설문조사	년	10%

(3) 통계정보과

[표 4-80] 통계정보과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
통계정보 서비스의 다양화와 내실화	인터넷을 통한 편리한 통계정보 서비스 제공	홈페이지 평가점수	홈페이지 해당연도 평가점수(행정자치부 주관)	C	기본사업	-
		KOSIS 특성화 평가 점수	KOSIS 해당연도 평가점수(행정자치부 주관)	C	기본사업	-
		STAT-KOREA 특성화 홈페이지 평가 점수	STAT-KOREA 해당연도 평가점수(행정자치부 주관)	C	기본사업	-
		홈페이지 개선실적	개선건수	P	통계정보 관리운영	506
		KOSIS 개선실적	개선건수	P	통계정보 관리운영	
		STAT-KOREA 개선실적	개선건수	P	기본사업	
		마이페이지(My-Page) 이용자 증가수	금년도말이용자수-전년도말이용자수	C	통계정보 관리운영	
	통계DB 지속적 확충 및 시스템 개선	통계청 생산 통계의 DB화율	(DB화한 통계보고서건수/통계청 생산·보유 통계보고서 건수)×100	P	통계정보 관리운영	
		통계작성기관 통계DB 보급실적	통계DB보급건수	C	기본사업	-
		통계작성기관 통계DB 구축 교육·지원실적	교육참여기관수+기술지원 기관수	C	기본사업	-

① 홈페이지 평가점수

통계정보 서비스의 다양화와 내실화라는 전략목표를 달성하기 위한 성과목표로서 첫 번째 인터넷을 통한 편리한 통계정보 서비스 제공이라는 성과목표를 설정하였다. 이러한 성과목표 달성 정도를 평가하는 성과지표로서, 홈페이지 평가점수를 개발하였으며 성과측정방법은 행정자치부 주관으로 시행하는 중앙행정기관 홈페이지 평가 결과를 활용하여 홈페이지 개선 등 해당성과를 검증한다.

② KOSIS 특성화 홈페이지 평가 점수

두 번째 성과지표는 KOSIS의 기능 및 서비스 개선의 향상 여부를 평가하는 성과지표이다. 성과측정방법은 행정자치부 주관으로 시행하는 행정기관 특성화 홈페이지 평가 점수를 활용하여 특성화 서비스의 적합성 등 해당성과를 검증한다.

③ STAT-KOREA 특성화 홈페이지 평가 점수

세 번째 성과지표는 STAT-KOREA의 기능 및 서비스 향상 여부를 평가하는 성과지표이다. 성과측정방법은 행정자치부 주관으로 시행하는 행정기관 특성화 홈페이지 평가 점수를 활용하여 특성화 서비스의 적합성 등 해당성과를 검증한다.

④ 홈페이지 개선실적

네 번째 성과지표는 홈페이지 개선실적으로서, 다양한 콘텐츠 개발과 이용편의성을 제고하고 있는가를 평가하는 성과지표이다. 성과측정방법은 신규, 수정, 삭제 등 콘텐츠 개발 건수 및 항목·메뉴의 구조 개선건수로서 측정하며, 현황 이용자 요구사항 및 자체 개선 내부설계 등에 의한 시스템 개선 기록을 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑤ KOSIS 개선실적

다섯 번째 성과지표는 KOSIS 개선실적이다. 이는 다양한 콘텐츠 개발과 이용편의성을 제고하고 있는가를 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 신규, 수정, 삭제 등 콘텐츠 개발 건수 및 항목·메뉴의 구조 개선 건수로서 측정하며, 현황 이용자 요구사항 및 자체 개선 내부설계 등에 의한 시스템 개선 기록을 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑥ STAT-KOREA 개선실적

여섯 번째 성과지표는 STAT-KOREA 개선실적으로서 다양한 콘텐츠 개발과 이용편의성을 제고하고 있는가를 평가하는 성과지표이다. 성과측정방법은 신규, 수정, 삭제 등 콘텐츠 개발 건수 및 항목·메뉴의 구조 개선 건수로서 측정하며, 현황 이용자 요구사항 및 자체 개선 내부설계 등에 의한 시스템 개선 기록을 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑦ 마이페이지(My-Page) 이용자 증가수

일곱 번째 성과지표는 마이페이지 이용자 증가수로서 마이페이지를 이용하는 고객 증가수준을 평가하는 성과지표이다. 성과측정방법은 금년도말 이용자수에서 전년도말 이용자수를 차감하여 측정하며, 마이페이지 가입자 DB 관리와 같은 내부 자료를

활용하여 해당성과를 검증한다.

⑧ 통계청 생산 통계의 DB화율

전략목표 달성을 위한 두 번째 성과목표는 통계DB 지속적 확충 및 시스템 개선으로 설정하였으며, 이의 달성을 위한 첫 번째 성과지표는 통계청 생산 통계의 DB화율이다. 통계청에서 생산하는 통계의 DB화 수준을 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 월간·분기·년간 등 정기 또는 비정기적으로 통계청에서 과거에 생산했고 또 현재 생산되고 있는 모든 통계보고서에 대한 DB화 비율로서 측정하며, 과거 생산됐던 월간·분기·년간·3년간·5년간 등 정기 또는 비정기 통계보고서 및 현재 발간되고 있는 정기·비정기 통계보고서의 DB화 비율 정도를 측정하여 해당성과를 검증한다.

⑨ 통계작성기관 통계DB 보급실적

두 번째 성과지표는 통계작성기관 통계DB 보급실적이다. 통계작성기관에 통계 DB를 확대·보급수준을 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 통계작성기관에 통계청이 개발한 통계DB시스템의 보급 및 설치 건수로서 측정하며, 통계작성기관 통계DB 구축 현황과 같은 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

⑩ 통계작성기관 통계DB 구축 교육·지원실적

세 번째 성과지표는 통계작성기관 통계 DB 구축 교육·지원실적이다. 보급된 통계DB의 활용수준을 높이기 위해 그 지원정도를 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 통계작성기관에 통계DB시스템의 구축을 위한 교육 및 현장 기술 지원 건수로서 측정하며, 통계작성기관 통계DB 구축교육 실시 및 지원 현황과 같은 자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

[표 4-81] 통계정보과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
홈페이지 평가점수	홈페이지 해당연도 평가점수(행정자치부 주관)	70	90	점수	실문조사	년	10%
KOSIS 행정기관 특성화 홈페이지 평가 점수	KOSIS 해당연도 평가점수(행정자치부 주관)	70	90	점수	실문조사	년	10%
STAT-KOREA 행정기관 특성화 홈페이지 평가 점수	STAT-KOREA 해당연도 평가점수(행정자치부 주관)	70	90	점수	실문조사	년	10%
홈페이지 개선실적	개선건수	10건	30건	건수	내부자료	년	10%
KOSIS 개선실적	개선건수	10	20	건수	내부자료	년	10%
STAT-KOREA 개선실적	개선건수	5	10	건수	내부자료	년	10%
마이페이지(My-Page) 이용자 증가 수	금년도말 이용자수-전년도말 이용자수	100	500	명	내부자료	년	10%
통계청 생산 통계의 DB화율	(DB화한 통계보고서건수/통계청 생산·보유 통계보고서 건수)×100	30	100	%	내부자료	년	10%
통계작성기관 통계DB 보급실적	통계DB보급건수	1	20	기관수	내부자료	년	10%
통계작성기관 통계DB 구축 교육·지원실적	교육참여기관수·기술지원 기관수	5	50	기관수	내부자료	년	10%

(4) 전산개발과

[표 4-82] 전산개발과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
효과적인 전산시스템 구축	효율적인 통계전산시스템 개발	통계조사·행정 전산시스템 개선실적	개선건수	P	통계정보 관리운영	-
		시스템 개발 문서화율	(문서화건수/개발건수)×100	P	-	-
		요구기간내 완료율	(완료건수/요구건수)×100	P	-	-
	원활한 전자결재시스템 운영	전자결재시스템 개선실적	개선건수	P	-	-
		전산문제발생처리비율	(24시간 이내 처리건수/처리요구된 문제발생건수)×100	P	-	-
		시스템 요구 유지보수율	(유지보수건수/요구유지보수건수)×100	P	-	-
		GIS를 이용한 통계조사 지원 및 통계자료 서비스 제공	통계지리정보서비스시스템 개선실적	개선건수	P	-
	통계전산시스템 직원 만족도 제고	통계조사용지도 요구제작율	(제작건수/제작요구건수)×100	P	-	-
	전산업무능력 제고	직원만족도	직원만족도 조사	C	-	-
		1인당 전산교육시간	총전산교육시간/담당직원수	L	-	-

① 통계조사·행정 전산시스템 개선실적

효과적인 전산시스템 구축이라는 전략목표를 달성하기 위해 총 다섯 가지 성과목표를 설정하였으며, 첫 번째 성과목표는 효율적인 전산시스템 개발이다. 이러한 성과목

표의 달성 정도를 파악하는 성과지표, 첫 번째로서, 통계조사·행정 전산시스템 개선 실적은 전자통계조사·행정전산시스템의 지속적인 개선여부를 평가하는 성과지표로 측정방법은 개발·개선건수로서 측정한다. 또한 통계조사·행정 전산시스템 관리대장과 같은 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

② 시스템 개발 문서화율

두 번째 성과지표는 시스템 개발 문서화율이다. 시스템 개발의 문서화 수준을 평가하는 성과지표로서 측정방법은 개발건수 대비 문서화 비율로서 측정하며, 시스템 개발 문서화 관리대장과 같은 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

③ 요구기간내 완료율

세 번째 성과지표는 요구기간내 완료율이다. 이용자의 다양한 요구에 얼마만큼 신속히 대응하고 있는지 그 수준을 평가하는 성과지표로서, 측정 방법은 요구기간 중 계획변경을 제외한 요구건수 대비 해당 완료건수 비율로서 측정하며, 관련 공문 또는 관리대장과 같은 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

④ 전자결제시스템 개선실적

두 번째 성과목표는 원활한 전자결제시스템 운영으로서 이러한 성과목표 달성 정도를 파악하는 첫 번째 성과지표는 전자결제시스템 개선실적이다. 전자결제시스템의 개선 수준을 평가하는 성과지표로서 성과측정 방법은 개선건수이며, 전자결제시스템 관리대장과 같은 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑤ 문제발생처리비율

두 번째 성과지표는 문제발생처리비율이다. 전자결제시스템의 문제 발생건당 24시간 이내 이의 해결정도를 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 처리요구된 문제발생 건수 중 24시간 이내 처리된 건수 비율로서 측정하며, 관련 공문 및 관리 대장과 같은 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑥ 시스템 요구 유지보수율

세 번째 성과지표는 시스템 요구 유지보수율이다. 전자결제시스템의 요구된 유지보

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

수 해결 수준을 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 요구유지보수 건수 중 조직도 수정 등 유지보수 건수 비율로서 측정하며, 관련 공문 및 관리 대장과 같은 내부 자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑦ 통계지리정보서비스시스템 개선실적

세 번째 성과목표는 GIS를 이용한 통계조사 지원 및 통계자료 서비스 제공으로서, 성과목표 달성 정도를 파악하는 첫 번째 성과지표는 통계지리정보서비스시스템 개선 실적이다. 통계지리정보서비스시스템의 지속적인 개선수준을 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 개선건수이며, 통계지리정보서비스와 관련된 H/W도입, S/W 도입 및 업그레이드 수 공문서, 소프트웨어 관리 대장 등을 활용하여 검증한다.

⑧ 통계조사용지도 요구제작율

두 번째 성과지표는 통계조사용지도 요구제작율이다. 통계지리정보서비스시스템의 지속적인 개선 및 활용도를 최대화하기 위한 성과지표로서, 성과측정방법은 통계조사용지도의 제작요구 대비 제작완료 비율로서 측정하며, 통계조사용지도제작 작업대장을 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑨ 직원만족도

네 번째 성과목표는 통계전산시스템 직원 만족도 제고로서 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표는 직원만족도이다. 전산시스템 내부 이용자 만족도 제고 수준을 평가하는 성과지표로서, 직원만족도 설문조사를 활용하여 성과지표 측정 및 검증한다.

⑩ 1인당 전산교육시간

다섯 번째 성과목표는 전산업무능력 제고로서 이의 달성 정도를 평가하는 성과지표는 1인당 전산교육시간이다. 담당 직원들의 전산 교육 수준을 평가하는 성과지표로서 성과측정 방법은 담당직원수 대비 총전산교육시간 비율로서 측정하며 교육이수자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

제 4장 성과목표 및 성과지표 개발

[표 4-83] 전산개발과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
통계조사·행정 전산시스템 개선 실적	개선건수	30	60	건수	내부자료	년	20%
시스템 개발 문서화율	(문서화건수/개발건수)×100	60	70	%	내부자료	년	10%
오구기간내 완료율	(완료건수/오구건수)×100	70	80	%	내부자료	년	25%
전자결재시스템 개선실적	개선건수	0	1	건수	내부자료	분기	2%
문제발생처리비율	24시간 이내 처리건수/처리요구된 문제발생건수 × 100	80	90	%	내부자료	분기	4%
시스템 요구 유지보수율	(유지보수건수/요구유지보수건수)×100	90	100	%	내부자료	분기	4%
통계지리정보서비스시스템 개선 실적	개선건수	0	3	건수	소프트웨어관리대장	년	5%
통계조사용지도 요구제작율	(제작건수/제작요구건수)×100	90	100	%	작업대장	년	10%
직원만족도	직원만족도 조사	50	60	%	설문조사	년	10%
1인당 전산교육시간	총전산교육일/담당직원수	3	5	일	교육이수자료	년	10%

나) 통계정보관리 운영 사업의 핵심성과지표

[표 4-84] 통계정보관리 운영사업의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
통계정보처리의 생산성 제고	통계 정보화 기반 확충	전산장비 보강율	(고체대수 / 고체대상장비대수)×100	L	통계정보관리운영	1,395
		사무용 전산장비 보급율	(고체대수 / 고체대상 장비대수)×100	L	통계정보관리운영	1,057
	안정적인 전산시스템 관리 및 운영	평균장애복구시간	Σ복구소요시간/Σ고장건수	P	통계정보관리운영	
		전산시스템 운영 지속율	(실제가동일수/운영대상일수)×100	P	통계정보관리운영	
통계정보 서비스의 다양화와 내실화	효율적인 통계전산시스템 개발	통계조사·행정·전산시스템 개선 실적	개선 건수	P	통계정보관리운영	
		홈페이지 개선실적	개선건수	P	통계정보관리운영	
		KOSIS 개선실적	개선건수	P	통계정보관리운영	
		마이페이지(My-Page) 이용자 증가수	금년도말 이용자수-전년도말 이용자수	C	통계정보관리운영	506
		통계청 생산 통계의 DB화율	(DB화한 통계보고서건수/통계청 생산·보유 통계보고서 건수)×100	P	통계정보관리운영	

통계정보관리 운영사업에 대해서는 전략목표로서 통계정보처리의 생산성 제고와 통계정보 서비스의 다양화와 내실화라는 두 가지를 전략목표로 선정하였다.

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

① 전산장비 보강율

통계정보처리의 생산성 제고라는 전략을 달성하기 위해 세 가지 성과목표를 설정하였으며, 첫 번째 성과목표는 통계 정보화 기반 확충이다. 전산장비 보강율은 이러한 성과목표 달성 정도를 평가하는 지표로서, 교체 및 신규보강 하드웨어 장비를 실제 어느 정도 교체하였는가를 평가하는 성과지표이다. 성과지표 측정방법은 교체대수 대비 교체대상 장비대수의 백분율이며, 평가년에 내용년수 도달한 장비대수, 교체용 및 신규용 도입 장비대수를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

② 사무용 전산장비 보급율

두 번째 성과지표는 사무용 전산장비 보급율이며, 교체 및 신규확보 사무용 전산장비를 실제로 어느 정도 교체하였는가를 평가하는 성과지표로서, 측정방법은 교체대수 대비 교체대상 장비대수의 백분율이며, 내용년수 도달 장비수, 교체 장비수, 라이선스 확보율 등으로 해당성과를 검증한다.

③ 평균장애복구시간

두 번째 성과목표는 안정적인 전산시스템 관리 및 운영이며, 이를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표는 평균장애 복구시간이다. 전산장비의 고장건수 대비 평균 복구 소요시간이 어느 정도 소요되는가를 평가하는 성과지표로서, 성과측정 방법은 $\frac{\sum \text{복구소요시간}}{\sum \text{고장건수}}$ 이며, 전산장비 운영 보고서를 활용하여 해당 성과를 검증한다.

④ 전산시스템 운영 지속율

두 번째 성과지표는 전산시스템 운영 지속율로서, 전년대비 금년도 전산시스템의 안정적인 운영의 향상 정도를 평가하는 성과지표이며, 운영대상일수 중 실제가동일수의 백분율로 측정하며, 전산장비 운영 보고서를 활용하여 해당성과를 검증한다. 평균장애복구시간 성과지표와 전산시스템 운영 지속율 성과지표는 결국 안정적인 전산시스템의 관리운영을 통한 통계정보처리의 생산성을 제고한다.

⑤ 통계조사·행정 전산시스템 개선실적

를 파악하는 성과지표 첫 번째로서 통계조사·행정 전산시스템 개선실적은 전자통계조사·행정전산시스템의 지속적인 개선여부를 평가하는 성과지표로서 측정방법은 개발·개선건수로서 측정한다. 또한 통계조사·행정 전산시스템 관리대장과 같은 내부 자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑥ 홈페이지 개선실적

통계정보 서비스의 다양화와 내실화라는 전략목표를 달성하기 위한 성과목표로서 인터넷을 통한 편리한 통계정보 서비스 제공이라는 성과목표를 설정하였다. 이러한 성과목표 달성 정도를 평가하는 성과지표로서, 첫 번째 성과지표는 홈페이지 개선실적으로서, 다양한 콘텐츠 개발과 이용편의성을 제고하고 있는가를 평가하는 성과지표이다. 성과측정방법은 신규, 수정, 삭제 등 콘텐츠 개발 건수 및 항목·메뉴의 구조 개선건수로서 측정하며, 현황 이용자 요구사항 및 자체 개선 내부설계 등에 의한 시스템 개선 기록을 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑦ KOSIS 개선실적

두 번째 성과지표는 KOSIS 개선실적이다. 이는 다양한 콘텐츠 개발과 이용편의성을 제고하고 있는가를 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 신규, 수정, 삭제 등 콘텐츠 개발 건수 및 항목·메뉴의 구조 개선 건수로서 측정하며, 현황 이용자 요구사항 및 자체 개선 내부설계 등에 의한 시스템 개선 기록을 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑧ 마이페이지(My-Page) 이용자 증가수

세 번째 성과지표는 마이페이지 이용자 증가수로서 마이페이지를 이용하는 고객증가수준을 평가하는 성과지표이다. 성과측정방법은 금년도말 이용자수에서 전년도말 이용자수를 차감하여 측정하며, 마이페이지 가입자 DB 관리와 같은 내부 자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

⑨ 통계청 생산 통계의 DB화율

네 번째 성과지표는 통계청 생산 통계의 DB화율이다. 통계청에서 생산하는 통계의 DB화 수준을 평가하는 성과지표로서, 성과측정방법은 월간·분기·년간 등 정기 또

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

는 비정기적으로 통계청에서 과거에 생산했고 또 현재 생산되고 있는 모든 통계보고서에 대한 DB화 비율로서 측정하며, 과거 생산됐던 월간·분기·년간·3년간·5년간 등 정기 또는 비정기 통계보고서 및 현재 발간되고 있는 정기·비정기 통계보고서의 DB화 비율 정도를 측정하여 해당성과를 검증한다.

[표 4-85] 통계정보관리운영사업의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
전산장비 보강율	(고체대수/고체대상장비대수)×100	70	100	%	내부자료	년	10%
사무용 전산장비 보급율	(고체대수/장비대수)×100	70	100	%	내부자료	년	10%
평균장애복구시간	Σ복구소요시간/Σ고장건수	전년 대비 동일	없음	%	전산운영 보고서	분기	10%
전산시스템 운영 지속률	(실제가동일수/운영대상일수)×100	전년 대비 동일	100	%	전산운영 보고서	분기	15%
통계조사·행정 전산시스템 개선실적	개선건수	30	60	건수	내부자료	년	15%
홈페이지 개선실적	개선건수	10건	30건	건수	내부자료	년	10%
KOSIS 개선실적	개선건수	10	20	건수	내부자료	년	10%
마이페이지(My-Page) 이용자 증가수	금년도말 이용자수-전년도말 이용자수	100	500	명	내부자료	년	10%
통계청 생산 통계의 DB화율	(DB화한 통계보고서건수/통계청 생산·보유 통계보고서 건수)×100	30	100	%	내부자료	년	10%

바. 품질관리팀, 공보팀, 총무과의 전략목표와 성과목표 및 성과지표 개발

1) 품질관리팀 전략목표와 성과목표

품질관리팀의 사명은 통계 품질을 향상하여 이용자 만족도를 제고하는 것이다. 이를 달성하기 위해 조직성원들은 정확성, 객관성, 시의성, 고객만족이라는 핵심가치를 공유하며, 통계조사에 대한 품질평가, 통계품질평가 지표 개발, 국가통계품질관리위원회 구성 및 운영, 품질관리에 대한 교육 및 홍보, 품질관리 가이드라인 작성과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 품질관리팀의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-86] 품질관리팀의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
지속적인 품질 혁신을 통한 고객만족 극대화	효과적인 품질혁신 시스템 운용
	품질향상을 위한 지속적인 역량강화

2) 품질관리팀 성과지표 구성과 내용

[표 4-87] 품질관리팀의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 제정사업	'04예산 (백만원)
지속적인 품질 혁신을 통한 고객만족 극대화	효과적인 품질혁신 시스템 운용	품질개선권고의견반영율	$(\text{반영건수}/\text{개선권고의견건수}) \times 100$	P	총계품질 관리	
		오류유형DB화율	$(\text{DB화한 오류유형건수}/\text{오류유형건수}) \times 100$	P		
	품질향상을 위한 지속적인 역량강화	품질관리 1인당 교육시간	품질관리 총교육시간/품질관리팀 직원수	L		
		이용자 DB등록자수 증가율	$[(\text{금년도 이용자DB등록자수}-\text{전년도 이용자 DB등록자수})/\text{전년도 이용자 DB등록자수}] \times 100$	P		

① 품질개선권고 의견반영율

지속적인 품질혁신을 통한 고객만족 극대화라는 전략목표를 달성하기 위한 첫 번째 성과목표는 효과적인 품질혁신 시스템 운용이다. 이러한 성과목표를 달성하기 위해 개발한 첫 번째 성과지표는 품질개선 권고반영율로서, 품질혁신을 위한 외부전문가들의 의견을 어느 정도 반영하고 있는가를 평가하는 성과지표로, 측정방법은 개선권고건수 중 반영건수의 백분율로 측정하며 품질평가결과보고서를 활용하여 해당성과를 검증한다.

② 오류유형 DB화율

두 번째 성과지표는 오류유형DB화율이다. 오류유형을 발굴하고 구체적인 사례들을 DB화하여 공유하고 이를 통해 적극적인 오류감소를 유도하여 품질혁신의 지속적인 노력을 평가하는 성과지표로서 측정방법은 오류유형건수 중 DB화한 오류유형건수의 백분율로서 측정하며, 연도별 DB화 구축 실적으로서 해당 성과를 검증한다.

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

③ 품질관리 1인당 교육시간

두 번째 성과목표는 품질향상을 위한 지속적인 역량강화로서 이를 달성하기 위한 첫 번째 성과지표는 품질관리 1인당 교육시간이다. 품질관리팀 직원들의 업무역량을 강화하기 위해 어느 정도의 노력을 기울이고 있는가를 평가하는 성과지표로서 측정 방법은 품질관리팀 직원당 품질관리 총교육시간으로 측정하며 개인별 연간 교육 수료 시간을 이용하여 해당 성과를 검증한다.

④ 이용자 DB등록자수 증가율

두 번째 성과지표는 이용자 DB등록자수 증가율이다. 통계별 고객을 파악하기 위한 기초단계로서 적극 고객발굴 및 관리 노력을 평가하는 성과 지표로서, 측정방법은 전년도 대비 이용자 DB등록자수 대비 금년도 이용자 DB 등록자수의 백분율로 측정하며 이용자 파악 내부 자료를 활용하여 해당 성과를 검증한다. 통계청의 고객을 적극적으로 발굴 관리하여 고객DB를 구축하고 고객과의 적극적인 커뮤니케이션을 통해 이용자 적합도를 제고한다.

[표 4-88] 품질관리팀의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
품질개선권고 의견반영율	(반영건수/개선권고의견건수)×100	5	25	%	품질평가결과 보고서	년	25%
오류유형DB화율	(DB화한 오류유형건수/오류유형건수)×100	5	25	%	연도별 DB화 구축실적	년	25%
품질관리 1인당 교육시간	품질관리 총교육시간/품질관리팀 직원수	5	20	시간	개인별 연간 교육 수료 시간	년	25%
이용자 DB등록자수 증가율	[(금년도 이용자 DB등록자수- 전년도 이 용자 DB등록자수)/전년도 이용자 DB등록 자수]×100	5	25	건	이용자 파악 내부자료	년	25%

3) 공보팀 전략목표와 성과목표

공보팀의 사명은 통계청의 대외 인지도와 위상을 제고하는 것이며, 이를 달성하기 위해 조직성원들은 인지도, 신뢰성이라는 핵심가치를 공유하며, 언론매체를 통한 통계청 홍보, 청내 홍보지원과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 공보팀의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-89] 공보팀의 전략목표와 성과목표

전략목표	성과목표
통계청 대외 인지도 및 위상 제고	온,오프라인 홍보 강화

4) 공보팀 성과지표 구성과 내용

[표 4-90] 공보팀의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
통계청 대외 인지도 및 위상 제고	온,오프라인 홍보 강화	뉴스레터발간실적	발간건수	P	없음	없음
		기관장 홍보실적	방송출연 및 신문기고 건수	C	없음	없음

① 뉴스레터 발간실적

통계청 대외 인지도 및 위상 제고라는 전략목표를 달성하기 위해 온·오프라인 홍보강화라는 성과목표를 설정하였다. 해당 성과목표의 달성 정도를 평가하는 첫 번째 지표는 뉴스레터 발간실적이다. 통계청의 사업과 성과들을 온라인에서 적극 홍보하고 있는가를 평가하는 성과지표로서, 통계청 뉴스레터 발간건수로서 측정 및 해당 성과를 검증한다.

② 기관장 홍보실적

두 번째 성과지표는 기관장 홍보실적이다. 통계청의 위상과 일반인들의 인식을 제고하기 위해 기관장의 적극적인 홍보노력을 평가하는 성과지표로서, 기관장 방송 출연 및 신문기고 건수로서 측정 및 해당성과를 검증한다.

[표 4-91] 공보팀의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
뉴스레터발간실적	발간건수	1	2	건	내부자료	주	30%
기관장 홍보실적	방송출연 및 신문기고 건수	1	2	건	내부자료	월	70%

5) 총무과 전략목표와 성과목표

총무과의 사명은 정확하고 투명한 관리·지원업무를 수행하는 것이다. 이를 달성하기 위해 조직성원들은 정확성, 투명성이라는 핵심가치를 공유하며, 보안, 관인 및 관인대장의 관리, 문서의 분류·수발·편찬·보존 및 관리, 예산의 집행 및 결산, 물품의 구매 및 조달, 국유재산 및 물품의 관리, 정부비상훈련 기타 비상계획에 관한 사항과 같은 주요 업무를 현재 수행하고 있다.

개발된 총무과의 전략목표, 성과목표는 다음과 같다.

[표 4-92] 총무과의 전략목표 및 성과목표

전략목표	성과목표
복리후생제고	근무환경개선
	안정적인 주거확보

6) 총무과 성과지표 구성과 내용

[표 4-93] 총무과의 핵심성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 재정사업	'04예산 (백만원)
복리후생제고	근무환경 개선	청사확보율	(확보량/연차별소요량)×100	C	청사환경 개선	1,766
	안정적인 주거확보	직원숙소확보율	(확보량/연차별소요량)×100	C	청사환경 개선	620

① 청사확보율

복리후생 제고라는 전략목표를 달성하기 위하여 두 가지 성과목표를 설정하였다. 첫 번째 성과목표는 근무환경개선으로서 성과목표 달성정도를 평가하는 성과지표는 청사확보율이다. 측정방법은 연차별 소요량 대비 확보량의 백분율로 측정하며 관련 내부자료를 활용하여 해당성과를 검증한다.

② 직원숙소확보율

두 번째 성과목표는 안정적인 주거확보로서 성과목표 달성 정도를 평가하는 성과지표는 직원숙소확보율이다. 성과지표 측정방법은 연차별 소요량 대비 확보량의 백분율로 측정하며, 역시 관련 내부자료를 활용하여 검증한다.

[표 4-94] 총무과의 핵심성과지표 측정요소

성과지표	성과지표 측정방법	목표치		측정 단위	성과지표 평가자료	측정 주기	지표별 가중치
		최소치	최대치				
청사확보율	(확보량/연차별 소요량)×100	-	1	개소	내부자료	년	70
직원숙소확보율	(확보량/연차별 소요량)×100	-	22	개소	내부자료	년	30

제 2 절 기관 핵심성과지표 선정

[표 4-95] 고객관점의 핵심성과지표(안)

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점
고객만족도 제고	고객만족도 제고	민원처리기간준수율	(기간내처리건수/전체민원건수)×100	C
	직원만족도 제고	직원만족도	직원만족도 조사	C
	편리한 통계정보 서비스 제공	통계조정 DB화율	(DB화한 자료건수/생산,보유자료건수)×100	C
		KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산,보유자료건수)×100	C
		인터넷 민원처리기간 준수율	(기간내 처리건수/인터넷민원건수) ×100	C
		통계전시관 관람객실적	연간 전시관 방문객수	C
		My-Page 이용자증가수	금년도 이용자수 - 전년도 이용자수	C
		통계작성기관 통계DB 교육,지원실적	(교육참여기관수 + 기술지원기관수)	C

* “KOSIS DB화율” 성과지표 관리과는 산업통계과, 산업동향과, 서비스업통계과, 통계분석과, 인구 조사과, 사회통계과, 농수산통계과임

[표 4-96] 재무관점의 핵심성과지표(안)

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점
행정의 효율성 제고	효율적인 예산집행	정부예산대비 통계부문 재정투입율	[(통계청예산(주기사업제외) / 정부예산(일반회계기준)) × 100	F
조사관리의 내실화	통계조사환경개선	조사응답자 보상 예산증가율	[(금년도 조사응답자 보상예산액-전년도 조사응답자 보상예산액)/전년도 조사응답자 보상예산액]×100	F
다양한 통계자료의 이용편의성 제고	통계자료의 이용편의성 제고	통계세입목표달성율	(달성통계세입/목표통계세입)×100	F

제 4장 성과목표 및 성과지표 개발

[표 4-97] 내부 프로세스관점의 핵심성과지표(안)

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점
신속하고 정확한 통계 작성·제공	신속하고 정확한 통계 작성·제공	조사결과 DB화 소요일	공표시기부터 DB수록시기까지 소요일수	P
		조사표 회수율	$(\text{회수건수}/\text{배부건수}) \times 100$	P
		표본고체 반영율	$(\text{표본고체건수}/\text{표본고체요청건수}) \times 100$	P
		신규사업체 발굴실적	사업체 발굴건수	P
		조사오류의 개선실적	질의응답 조회건수	P
	통계작성 기반 강화	전산시스템운영지속율	$(\text{실제 가동일수} / \text{운영대상일수}) \times 100$	P
		평균장애복구시간	$\Sigma \text{복구소요시간} / \Sigma \text{고장건수}$	P
		홈페이지 개선실적	개선건수	P
		전산문제발생처리비율	$(24\text{시간 이내 처리건수} / \text{처리요구된 문제발생건수}) \times 100$	P

* “조사결과 DB화 소요일수” 성과지표 관리과는 산업통계과, 서비스업통계과, 통계분석과, 인구조사과, 사회통계과, 농수산통계과임

** “조사표 회수율” 성과지표 관리과는 산업통계과, 서비스업통계과, 사회통계과임

[표 4-98] 학습과 성장관점의 핵심성과지표(안)

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점
글로벌 파트너십 구축	참여를 통한 선진통계지식 습득	논문제출참가회의율	$(\text{논문제출회의수}/\text{참가회의수}) \times 100$	L
직원 역량 강화	직원 역량 강화	연구논문 발표실적	발표건수	L
		조사원 1인당 교육시간	총교육시간 / 총조사원수	L
		정보화 인력 양성을	$(\text{정보화 교육 이수생}/\text{담당직원수}) \times 100$	L

* “연구논문 발표실적” 성과지표는 국내외의 관련 기구, 학회, 세미나 등을 포함하여 발표된 연구 논문을 모두 포함

제 3 절 재정사업별 성과지표 개발

1. 5년주기 통계조사

가. 산업총조사

1) 사업개요 및 성과지표

전 산업부문 중 광업, 제조업, 전기·가스·수도사업 부문에 대한 산업 구조와 분포, 산업활동실태를 종합적으로 파악하여 국가, 지방자치단체, 기업, 연구소 등에서 동 부문에 대한 정책입안 및 평가, 합리적인 의사결정 및 시장분석 등을 위한 기초자료로 이용될 수 있도록 제공한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-99] 산업총조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
산업총조사의 정확성 및 시의성 제고로 통계자료 활용도 극대화	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	통계이용자 및 전문가 회의실적	회의개최 실적	P	5,120
		통계조사의 정확성 제고를 위한 개선실적	개선 건수	P	
		조사원 1인당 교육시간	조사원 1인당 교육시간	P	
		현장조사 착오를 최소화하기 위한 추진 실적	현장조사 착오를 최소화하기 위한 추진기법 (건수)	P	
		통계자료 시의성 확보를 위한 전산프로그램 기능개선실적	수정보완 개선 건수	P	
		조사표 회수율	(회수건수/배부건수)×100	P	
		조사결과 오류점검실적	착오내용 수정건수	P	
		통계조사 홍보실적	홍보건수(지자체 포함)	P	
		조사결과 DB화 소요기일	공표시기부터 DB수룩시기까지 소요일수	P	
	조사결과 공표방법	공표 유형수	P		
	고객만족도 제고	공표지연일수	공표계획일-실제공표일	C	
		KOSIS를 통한 자료제공실적	자료이용건수	C	
		생산자료 제공실적	자료제공 건수	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

산업총조사 결과의 정확성과 활용도를 제고하기 위한 노력이 요구되며, 다음과 같

은 사항을 성과지표 달성 계획에 참조한다.

첫째, 산업총조사의 주요 이용기관은 한국은행, 산업자원부 등으로 조사표 설계시 이들 기관의 의견을 반영하여 중복조사를 방지하고, 성공적인 조사업무 수행을 위하여 실시기관인 자치단체 통계담당 부서장을 대상으로 사전협의 및 종합실시계획에 대한 회의를 개최하여 적극적인 협조를 유도한다. 둘째, 대규모 사업체의 집중관리로 통계의 정확성을 제고한다. 셋째, 우수조사원(유경험자)에게 대규모 사업체의 조사업무를 배정한다. 넷째, 조사표 현지 전산입력 및 내검으로 신속하게 자료를 처리하며, 전산입력 및 내검 프로그램을 시·군·구에 제공하고 착오조사표를 현지에서 수정 가능하게 한다. 다섯째, 총조사 기간 중 적극적인 홈페이지 운영으로 효율적인 조사업무 수행과 홍보강화로 사업체의 적극적인 협조를 유도한다. 여섯째, 우수조사원을 DB로 관리하는 등 우수조사원 확보 및 교육을 강화한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

첫째, 통계의 정확성 확보를 위해서는 응답자의 협조에 의한 정확한 현장조사가 필요하지만 전체 34만개 중 24만여개에 해당하는 종사자 4인 이하 사업체는 조사응답 필요성에 대한 인식이 부족하며, 대상처의 기밀유지 의식과 경기침체로 인해 정부에 대한 불신으로 응답자가 응답을 회피하는 등 조사응답 협조가 부진하다. 둘째, 지방자치단체 통계담당공무원의 업무량 가중으로 통계청 통계조사에 대한 협력에 한계가 있다. 즉 총조사 기간 중 업무량이 일시적으로 급증하므로 이에 대한 실질적인 보상책이 마련되어야 한다. 셋째, 우수 조사원의 지속적인 확보 노력이 필요하다. 즉 비표본 오류를 감소시킬 수 있도록 사업체 조사 유경험자를 지속적으로 확보·유지하여야 한다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

조사의 시의성과 정확성이 중요한만큼 통계조사 결과의 시의성 확보 정도, 통계의 정확성 제고를 위한 추진방법, 추진계획 및 일정별 업무진도 평가를 중점적으로 실시하며, 이를 위해 조사기획 및 준비과정의 치밀성, 조사표 회수율 제고를 위한 조사홍보의 다양성, 업무추진 결과의 생산성·효율성, 예산집행의 타당성·적정성, 통계자료 활용도 극대화를 위한 공표의 다양성 등을 평가한다.

나. 생활시간조사

1) 사업개요 및 성과지표

국민들의 생활형태를 10분 단위로 하루 24시간 동안 어떤 행동을 언제 얼마나 하는가를 조사하여 국민의 평균적인 생활양식과 삶의 질을 파악하고, 주어진 시간자원을 효율적으로 활용하는데 필요한 기초자료를 제공한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-100] 생활시간조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
국민의 삶의 질 및 무급노동관련 통계 작성에 필요한 기초자료 제공	통계조사의 정확성 제고	통계작성기법 개선실적	개선건수	P	1,118
		행동분류 갱신을	(갱신소분류수/행동분류소분류수) × 100	P	
		조사표 회수율	(회수가구원수/조사대상가구원수) × 100	P	
		조사결과 DB화 소요기일	보고서발간일로부터 DB수룩시기까지 소요일수	P	
		조사원 1인당 교육시간	총교육시간/총조사원수	L	
	고객만족도 제고	공표시기 단축일수	(금주기 공표일-금주기조사일)-(전주기공표일-전주기조사일)	C	
		KOSIS를 통한 자료제공율	(KOSIS DB의 수록계열수/업무용 DB의 수) × 100	C	
		공표자료 이용실적	이용건수	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

생활시간조사는 교육, 보건, 가족생활, 사회적 교제생활, 여가 등에 관한 다양한 사회지표를 개발할 수 있는 기초 자료를 제공함으로써 삶의 질 파악에 유용하게 쓰이고, 가사노동, 아이돌보기 등 무보수로 행해지는 여성 노동의 경제적 기여도와 사회적 지위를 재평가 할 수 있는 자료로도 활용 가능한 조사로서 국가의 노동력 활용 실태에 관한 전체적인 틀을 제시하고 행동패턴과 변화를 파악, 긍정적인 사회변화 유도 정책 수립에 활용된다.

이러한 목적을 이루기 위해서는 다음과 같은 성과지표 달성 계획이 요구된다. 첫째, 사회변화를 읽을 수 있도록 조사항목의 현실적합성을 꾸준히 제고하기 위한 통계작

성기법의 지속적인 개선이 요구된다. 둘째, 조사응답자의 사생활과 밀접한 조사이므로 조사자에 대한 응답자 사생활보호에 관한 엄격한 교육이 요구된다. 셋째, 조사응답자의 상당한 노력과 관심이 요구되어지므로, 사전에 조사목적에 관한 충분한 교육을 실시하며, 이를 통해 조사표 회수율을 제고하여 조사목적 달성에 만전을 기한다. 넷째, 생활시간조사의 결과가 보다 널리 유용하게 사용될 수 있도록 공표시기 준수, KOSIS 등을 통한 자료 이용편의성을 제고하도록 한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

첫째, 시간 사용에 관한 조사 방법은 시간일지에 조사응답자가 직접 조사표를 작성하도록 하는 자계식 방법을 활용함으로써, 조사응답자의 상당한 노력과 주의가 필요한 조사이다. 따라서 조사응답자에 대한 충분한 교육이 사전에 충분히 이루어져야 조사목적 달성을 할 수 있다. 둘째, 자신의 사생활 노출을 꺼리는 최근의 사회적 분위기와 맞물려 조사자체가 점차 어려워지고 있다. 따라서 조사표회수율이 점차 떨어질 가능성이 존재한다. 셋째, 조사응답자에 대한 현실적인 보상이 이루어져야 한다. 조사응답자의 절대적인 협조가 있어야만 조사목적 달성을 충분히 달성할 수 있기 때문에 이에 대한 보상이 적절히 이루어져야 하며 조사응답자가 충실히 조사에 응할 수 있는 유인이 될 것이다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

첫째, 통계조사의 정확성과 현실적합성 제고를 위해 조사개선노력과 조사항목갱신이 필요하지만, 조사결과가 과거 시계열과의 연계성이 떨어질 가능성, 즉 Trade-Off 관계가 있으므로, 성과지표 검증시 사전에 성과지표 평가자와 피평가자간에 이에 대한 충분한 검토가 요구된다. 둘째, 조사응답자에 관한 사생활보호에 관한 조사원의 충분한 교육이 요구되고, 조사자는 반드시 이러한 사항을 숙지하고 있어야 하며, 교육 역시 이러한 사항을 고려하여 충분히 이루어질 수 있도록 한다. 셋째, 생활시간 조사 결과가 보다 다양하고 유용하게 사용될 수 있도록 공표자료 활용도 제고에 보다 많은 노력이 요구된다.

다. 인구·주택총조사

1) 사업개요 및 성과지표

인구·주택총조사는 국내의 모든 인구·가구·주택에 관한 전수조사로서, 대규모의 인력과 예산이 투입되는 범국가적인 국가 기본통계조사로서, 인구의 사회·경제적 특성과 주택의 실태를 파악하여 국가 주요 정책 수립의 기초자료를 제공하며, 실시년도 2년 전부터 준비해서 실시년도 2년 후 최종결과공표 및 보고서 발간까지 5년 단위로 이루어지고 있다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-101] 인구·주택총조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
인구·주택총조사의 효율적 수행	조사결과의 완전성 목표달성	총오차율	중복율+누락율	P	
		조사대상 중복·누락방지대책실적	대책건수	P	
		조사방법 개선실적	개선건수	P	
	총조사 프로세스의 효율성 극대화	업무추진단계별 일정 평균 준수율	$\Sigma(\text{계획준수단계수}/\text{업무추진단계수}) \times 100$	P	
		조사원 채용 감소율	$[(2005\text{년 실제 채용한 조사원수}/2005\text{년 조사원수}) - (2000\text{년 실제 채용한 조사원수}/2000\text{년 조사원수})]$	P	
		조사구 규모의 적정성	조사구당 평균 가구수	P	
	고객만족도제고	공표지연일수	공표계획일-실제공표일	C	
		KOSIS DB화율	$(\text{DB화한 자료건수}/\text{생산,보유자료건수}) \times 100$	C	
		이용자의견수렴회의 개최실적	각종 이용자 관련 회의건수	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

인구·주택총조사는 노동력 수급계획, 보건·사회복지정책의 기초자료 제공, 지역개발, 교통정책 및 주택수급·주거환경 개선의 기초자료 활용, 인구성장 측정 및 장래인구추계, 각종 표본조사의 표본추출을 위한 모집단 제공, 읍면동 단위까지의 소지역 통계 생산이 가능한 유일한 국가통계로서 다음 사항을 성과지표 달성 계획 시 참조

한다.

첫째, 21세기 새로운 정책에 부응한 조사항목을 발굴·개선한다. 즉 저출산·고령화 및 주거의 질 관련 항목을 확대하는 한편, 기존 항목 중 유용성이 낮은 항목은 제외하는 등 조사 방법을 지속적으로 개선해 나간다. 둘째, 주간 부채 가구, 외국인, 노숙자 등 누락 가능성이 많은 취약지역에 대한 전문가 연구 및 특별관리체제를 구축한다. 셋째, 응답 거부 및 개인정보 보호의식의 확산에 따른 총조사 홍보를 대폭 강화한다. 넷째, 각종 행정자료 및 Data-Base 등을 적극 활용하여 업무량을 간소화하고 자료의 정도를 제고한다. 다섯째, 인터넷을 활용한 조사표 작성 및 현장지도 감독을 통한 e-census 체제를 지향한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

첫째, 맞벌이, 단독가구 증가로 인해 면담조사를 위한 방문횟수 증가 등으로 통계조사 환경이 악화되고 있다. 둘째, 열악한 조사환경을 극복하고 응답자의 최근 성향에 맞춰 원활한 조사를 추진하기 위하여 조사용품을 개선하고, 물가상승 및 대상가구의 증가요인 등으로 총조사 관련 부대비용이 증가할 가능성이 존재하며, 이에 맞춰 적정한 예산확보가 중요하다. 셋째, 지자체 공무원의 업무량이 일시적으로 폭주할 가능성이 있으며, 이로 인해 비표본 오류가 증가할 가능성이 존재한다. 따라서 시군구 공무원에 대한 업무추진비 지급 확대 등 적절한 보상책이 마련되어야 한다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

첫째, 인구주택총조사와 같은 대규모 통계조사는 지방자치단체(특히, 읍·면·동)의 협조가 매우 중요하기 때문에, 행자부, 지방자치단체 등 관계기관과의 원활한 협조체계를 구축하고 있는지 여부와, 둘째, 최근 급격히 발달한 IT환경을 감안 할 때 e-census 추진이 필요하며 이에 대한 구체적인 추진계획과 방안을 마련하고 있는지 여부, 셋째, 대규모 통계조사 자료에 대한 입력·내검을 원활하게 하기 위해서는 웹기반의 현지 온라인 시스템 개발이 필요하며 이에 대한 개발방향과 세부추진 계획 수립 및 방안을 마련하고 있는지 점검한다.

라. 농림어업총조사

1) 사업개요 및 성과지표

급변하는 농어업 환경을 반영하기 위한 농어업기본통계 자료 제공 및 표본조사의 모집단 자료를 제공하며, 이를 위해 농림어업 부문의 산업구조와 변화추이를 파악하여 농어업 국가정책 수립과 그 연구에 기초자료를 제공한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-102] 농림어업총조사사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
유용한 농수산 통계의 작성	농림어업총조사 작성의 효율성 제고	이용자 의견 수렴율	(반영건수/제안건수)×100	P	
		조사방법 개선실적	개선 건수	P	
		조사대상 증복·누락방지대책 추진실적	대책건수	P	
		업무 추진단계별 일정 평균 준수율	$\Sigma(\text{계획준수단계수}/\text{업무추진단계수})\times 100$	P	
		총오차율	사후조사 결과 총오차율	C	
	고객만족도 제고	공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	C	
		고객 만족도	고객 만족도 조사	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

첫째, 농림어업의 통계지표를 정립함으로써 조사지침 등의 기준을 마련하고 각종 표본조사의 표준화 지침을 제시한다. 둘째, 표본조사의 대표도 및 정확도 제고를 위한 지속적인 표본확대가 필요하다. 셋째, 농림어업총조사의 제반 문제점에 대한 해결 방안을 모색하기 위하여 시험조사에서 나타난 사례를 집중 연구함으로써 합리적인 대안과 해법을 제시한다. 넷째, 자료처리 방식 연구 및 효율적 처리 기법을 강구하기 위해 웹방식에 의한 시험조사의 자료처리를 통해 PC입력 방식과 웹방식의 비교사례 연구 및 효율적인 처리기법을 마련한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

첫째, 조사구 대부분이 원거리에 위치하여 출장시간 및 비용이 많이 소요되어 현장 관리에 산간오지 및 섬지역 등 원거리 조사구는 현지 조사시간에 비해 이동시간 과다로 인해 업무 효율성이 크게 떨어진다.

둘째, 모수 추정의 정도 제고를 위한 모집단 관리를 철저히 해야 한다. 이를 위해서는 전수조사 대상처의 주기적인 확인 및 행정자료를 이용한 모집단 관리를 철저히 한다.

셋째, 조사응답자의 경우 총조사에 관한 필요성이 떨어질 가능성이 존재하므로 이에 대한 적극적인 홍보와 관계기관의 협조가 필수적이다. 이에 대한 적절한 실질적인 응답자 보상 방안 마련과 관계 기관과의 적극적인 협조 체계를 구축하는 것이 필요하다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

조사결과 이용자의 의견을 적극 수렴하여, 총조사 결과의 활용도를 제고해야 하며, 이를 위해서는 총조사의 정확도가 필수적이다. 따라서 지속적인 모집단 관리가 이루어져 조사대상이 누락되거나 중복되지 않도록 관리하고 있는지 여부와 이를 통해 총오차율을 적절히 통제하고 있는지를 점검한다. 마지막으로 보다 효과적인 자료처리 방법으로 변경시 이에 대한 적절한 교육을 통하여 자료처리시 오류 발생가능한 부분은 사전에 철저히 통제할 수 있도록 한다.

마. 도소매서비스업총조사

1) 사업개요 및 성과지표

도·소매업 및 서비스업 총조사는 국민경제에서 비중이 증대되고 있는 도·소매업 및 서비스업 부문의 구조와 분포 및 경영실태 등을 종합적으로 평가하여 정부의 관련 산업에 대한 정책수립 및 평가, 기업의 경영계획 수립 및 학술연구 등을 위한 기초자료를 제공한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-103] 도소매서비스업총조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
시의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	전문가 및 이용자 의견 반영률	(반영건수/제안건수)×100	P	
		조사방법개선실적	개선건수	P	
		조사원 교육 이수율	(교육 참석자 수/조사 담당자 수)×100	L	
		조사표 회수율	(조사사업체수/대상사업체수)×100	P	
		조사오류 수정율	(수정오류건수/총오류수) × 100	P	
		자료처리소요일수	현지조사종료일로부터 조사결과 공표일까지 소요일수	P	
		조사결과 DB화 소요일수	공표시기로부터 DB수록시기까지 소요일수	P	
	고객만족도제고	공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	C	
		KOSIS DB화율	(DB화한 자료건수/생산,보유자료건수)×100	C	
		조사항목 공개비율	(공개항목수/조사항목수) ×100	C	
		공개자료 이용실적	공개자료 이용건수	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

조사계획수립과 조사(결과)표 설계시 이용자 및 관련 전문가의 의견을 적극적으로 반영하여 조사결과의 활용도를 제고해야 하며, 조사원에 의한 면접조사로 조사가 이루어지므로, 과중한 조사업무량이 배정되지 않도록 적절한 조사구가 설정되어야 할 것이다. 또한 총조사의 경우 지방자치단체 관련 공무원들의 협조가 필수적이므로 이에 대응하여 적절한 협조체제 마련이 중요하다. 마지막으로 조사원의 교육을 강화하고 조사오류를 최소화하여 비표본오류를 감소시키며, 표본조사의 대표도 및 정확도를 제고하기 위해 지속적인 표본확대가 요구된다 이를 통해 다른 표본조사의 표본틀 (Sample Frame) 및 수준점(Bench Marking Data) 자료를 제공한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

지방자치단체와의 긴밀한 협조체계 여부, 조사원의 전문성 확보 정도, 적절한 조사구 배정을 통한 조사의 질 확보 및 조사원에 대한 실질적인 보상체계 마련이 조사의 정확성과 효율성을 가져올 것이다. 마지막으로 조사응답자가 영세한 사업체가 많으므로, 조사의 필요성에 대한 인식이 낮을 수 있으므로, 사전에 적절한 홍보노력과 실질적인 응답자 보상방안을 마련하는 것도 중요하다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

첫째, 서비스업총조사에 대한 장기적인 종합계획이 부재하여 발생하는 동일한 시행착오가 없도록 장기적인 종합계획과 세부추진 계획을 마련하고 있는지를 점검한다. 둘째, 지속적인 서비스업총조사 조사방법 및 자료처리 개선방안을 마련하여 통계조사 프로세스의 효율성을 제고하고 있는지를 점검한다. 셋째, 면접조사로 조사가 이루어지는만큼 조사원의 교육 강화 정도, 넷째, 표본 확대와 조사오류의 감소를 통해 모집단 대표도가 개선되고 있는지 여부가 주요한 점검 요소가 된다.

2. 경상통계조사 및 개선

가. 사이버쇼핑몰통계조사

1) 사업개요 및 성과지표

전자상거래 조사는 첫째, 매월별 조사하는 사이버쇼핑몰통계조사(B2C)와 둘째, 매분기별 조사하는 전자상거래기업체 통계조사(B2B, B2G)로 구분되며, 우선, 사이버쇼핑몰 통계조사의 경우 전자상거래의 거래규모와 인프라 등을 파악하여 전자상거래의 확산도를 측정하고 주로 기업·소비자간 거래동향을 분석하여 정부 정책수립, 기업의 경영계획 수립, 소비자의 구매정보 등에 관한 자료를 제공하며, 전자상거래 기업체통계조사의 경우 전자상거래의 거래규모와 인프라 등을 파악하여 전자상거래의 확산도를 측정하고 기업간 및 기업·정부간 거래동향을 분석한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-104] 사이버쇼핑몰통계조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
시의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	CASI 사업체 증가실적	CASI 사업체 증가건수	P	434
		모집단 포괄범위 개선실적	신규사업체 발굴건수	P	
		조사요류의 질의조회 실적	질의조회 건수	P	
		조사결과 DB화 소요기일	공표시기로부터 DB수룩시 기까지 소요일수	P	
		교육훈련실적	Σ(전문가회의·세미나 횟수 × 인원수)	L	
	고객만족도 제고	공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	C	
		공표자료 이용실적	월평균이용건수	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

통계청의 전자상거래통계는 전자상거래 관련 유일한 통계조사로서 이용자의 수요가 매우 높은 바, 정확성과 시의성을 제고함으로써 정부의 관련정책 수립, 기업의 경영계획 수립 및 학술연구 등에 보다 적실성 높은 기초자료를 제공한다. 이를 위해 사이버쇼핑몰통계조사의 경우 인터넷 조사 사업체를 확대하고, 기업체조사의 공표시기를 단축하여 시의성을 확보해야 하며, e-비즈니스 부분의 확충 준비 정도를 점검하여 자료의 유용성을 제고한다. 통계의 시의성과 정확성 제고를 위한 노력과 관련기관(이용자, OECD 등)과의 지속적인 협조 여부 등이 중요하며, 이러한 지속적인 전자상거래 통계의 지속적인 개선을 통해 이용자의 만족도와 신뢰도를 제고할 수 있도록 해야 한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

다음과 같은 요인들로 조사의 시의성이 떨어질 가능성이 있다.

첫째, 전자상거래 시스템 특성(기본 프로토콜, 거래의 분류, 시스템 분류, 지급결제수단)은 매우 전문적인 분야로서 여러 단계의 확인작업을 거쳐야 하는 바, 이에 많은 시간이 소요된다. 둘째, 기업체 결산 이후에 실적자료 수집이 가능하기 때문에 결산

이후로 조사기간이 선전되어 인어 조사시시기가 자제가 늦어진다 예를 들어 2003년

4/4분기 기준 조사의 경우 실제 조사시기는 2004년 2월 말에서 3월 초 정도까지 이루어지게 된다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

첫째, 전자상거래 통계조사 중 기업간(B2B) 및 기업·정부간(B2G)조사에 있어서 통계작성·공표가 늦어짐으로 인하여 이용자들에게 경제현실을 제대로 반영하는 통계정보의 제공이 지연되고 있으므로 공표계획의 준수여부를 적극적으로 통제한다. 둘째, 사이버쇼핑몰조사(B2C)의 개선으로 인터넷상에서 응답자가 스스로 조사표를 작성하는 인터넷조사방식(CASI)의 적용을 확대함으로써 조사착오 및 입력착오를 감소시켜 조사의 정확성을 제고하도록 한다. 셋째, 기업체(B2B) 및 기업정부간(B2G) 조사의 개선을 위해 전산입력시스템을 데이터베이스를 이용한 온라인 통합처리시스템으로 전환·개발하는 노력이 요구된다. 넷째, B2B 및 B2G조사의 조사시기를 조정하고 공표시기를 단축함으로써 조사의 시의성을 제고할 필요성이 있다. 다섯째, 현재 OECD 등 국제기구를 중심으로 e-비즈니스 부문에 대한 포괄범위 확대가 논의 중이므로 이에 대응하여 e-비즈니스의 정의 및 분류, 조사방법, 조사항목을 검토하고 향후 e-비즈니스 부문을 B2B 및 B2G조사에 확충하기 위한 준비를 점검할 필요가 있다.

나. 서비스동태조사

1) 사업개요 및 성과지표

매월 서비스업체의 영업활동 내용을 조사하여 서비스업 활동 지수를 작성하고, 이를 통해 해당업종의 월간 동향을 파악하며, 서비스업동태조사 결과와 기존의 통계(도·소매업) 및 외부기관 통계자료(금융 및 보험업, 의료업)를 이용하여 월간 지수를 작성한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-105] 서비스동태조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
시의성있는 서비스업 통계를 정확하게 작성하여 제공	통계작성 프로세스의 효율성 극대화	표본보완사업체처리실적	표본보완 사업체 처리건수	P	224
		조사오류의 질의조회실적	질의조회 건수	P	
		조사결과 DB화 소요일수	공표시기로부터 DB수룩시기까지 소요일수	P	
	고객만족도제고	공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	C	
		공표자료 이용실적	월평균이용건수	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

지속적인 표본사업체 관리가 필요하며, 조사를 실시하는 경우 조사오류에 관한 적절한 질의조회로 비표본오류를 감소시켜, 조사의 정확성을 기해야 한다. 또한 결과공표 시기 단축 및 계획일정을 정확히 준수하여 조사결과의 활용도를 제고하는 노력이 요구된다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

표본사업체 관리가 중요하며, 조사방법이 자계식과 타계식이 병행되므로, 조사원의 교육정도와 조사 응답자의 인식이 조사결과에 주요한 영향을 미친다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

서비스업활동지수의 현실 반영도를 제고하기 위해 지수작성 대상업종을 확대하고, 적절한 가중치 및 기준액 변경이 요구된다. 또한 정보의 시의성이 중요한 조사이므로 공표계획 준수여부를 점검한다.

다. 농어업법인사업체조사

1) 사업개요 및 성과지표

농어업법인의 생산구조와 운영형태 및 경영수지 등에 관한 실태와 그 변화추이를 파악하여 국가 및 지방자치단체의 농수산정책 수립을 위한 기초자료, 관련 연구기관 등의 연구·분석 및 평가자료로 활용하며, 기존 농수산통계와 결합하여 농어업 부문

을 종합적으로 파악할 수 있는 자료로 활용한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-106] 농어업법인사업체조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
유용한 농수산 통계의 작성	농어업법인사업체 통계 작성의 효율 성 제고	조사대상 중복·누락 파악 실적	조사대상 사업체의 중복·누락 건수	P	
		조사방법 개선실적	개선건수	P	
		조사담당직원 교육이수율	(교육참석자 / 조사담당직원수) × 100	L	
	고객 만족도제고	KOSIS DB화율	(DB화한 통계자료지표/보고서 수록 지표) × 100	C	
		보고서 발간계획 지연일수	계획 기준시점 - 발간시점	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

조사응답처의 특성상 중복·누락 가능성이 존재하므로 이에 대한 적절한 통제가 요구된다. 조사방법이 면접조사를 원칙으로 하지만, 자계식 조사도 일부 병행하므로 조사원 교육 강화와 더불어 조사응답자에 대한 교육도 소홀함이 없어야 한다. 마지막으로 이용자가 관련 조사결과자료를 적절히 활용할 수 있도록 보고서 발간계획을 준수하고 KOSIS DB화율을 제고한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

조사응답자의 비협조, 농어업이라는 산업 특성상 조사시기 및 기간이 주요한 외부요인이 된다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

지방사무소 및 통계이용자의 의견을 수집하여 조사방법의 개선에 적절히 반영하고, 조사착오 및 그 유형을 분석하여 비표본오류를 적절히 통제해야 하며, 산업 특성상 조사목적 및 시기·기간에 대한 재검토가 필요하다. 사업체명부 변화에 대한 분석을 통한 표본사업체 관리와 조사항목 및 조사지침서 검토·보완, 조사표 및 결과표 검

토·보완 및 자료처리(전산개발) 프로그램의 개선이 요구된다.

라. 가계조사

1) 사업개요 및 성과지표

가구의 수입과 지출을 조사하여 일정기간 동안에 얻은 수입이 어디에 얼마나 지출되고 있으며, 그 지출방식이 소득규모나 가구원수 또는 가구의 산업, 직업 및 교육 정도의 차이에 따라 어떻게 달라지는가 등의 국민생활실태와 변동사항을 명백히 파악함으로써 각종 경제정책이나 사회정책에 필요한 자료를 제공한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-107] 가계조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
가구소득 및 지출통계 작성대상 확대와 효율성 강화	조사의 가구 대표도 및 정확성 제고	작성대상 가구 대표도	$(\text{공표대상가구}/\text{전체가구}) \times 100$	P	
		작성기법 개선실적	개선건수	P	
		조사항목 갱신을	$(\text{갱신항목수}/\text{조사항목수}) \times 100$	P	
		조사표 회수율	$(\text{회수가구수}/\text{적격가구수}) \times 100$	P	
		조사결과 DB화 소요기일	공표일로부터 DB수록시까지 소요일수	P	
	고객만족도 제고	KOSIS를 통한 자료제공	$(\text{KOSIS DB의 수록계열수}/\text{업무용 DB의 수}) \times 100$	C	
		자료 이용실적	원시자료 이용건수	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

표본조사인만큼 작성대상 가구의 대표도를 개선할 수 있도록 지속적인 관리가 필요하며, 조사응답자에 대한 친화적인 작성기법이 요구된다. 또한 조사목적 달성을 위해 조사표 회수율도 적극적으로 제고할 필요성이 있다. 마지막으로 자료의 활용도가 높은만큼 고객의 자료 요청시 적절히 관련 자료를 제공하는 노력이 필요하다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

가계부 기입 방식의 조사방법을 채택하고 있으므로 모든 가구의 수입과 지출사항이 거짓없이 정확하게 기입되어야 조사목적이 달성될 수 있다. 하지만 개인이나 가정생활 등 사생활의 노출을 꺼려하는 사회적 분위기와 매일 가계부를 기입해야 한다는 부담이 크기 때문에 조사에 대한 협조가 부족하다. 또한 대상가구의 가계부 기입능력이나 기장습관이 결여되어 있을 때에는 조사목적을 성공적으로 달성할 수 없다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

첫째, 국민 경제 전체의 국민소득을 추계하는 GNP통계를 이용하는 것보다는 미시적 측면에서 개별 가계의 수입 및 지출사항을 파악하는 것이 생활수준을 측정하는데 보다 유용한 방법이지만, 전수조사를 한다는 것은 불가능하므로, 표본조사 방법을 채택하는 것이 일반적이다 따라서 작성대상 가구 대표도 개선이 지속적으로 이루어지는지를 점검하고 둘째, 자계식 조사방법이므로 조사응답자 부담이 큰만큼 보다 응답자 친화적인 작성기법이 개발·적용되어야 하며, 실질적인 보상체계도 마련해야 한다. 셋째, 조사목적 달성을 위해서는 조사표 회수율을 제고해야만 보다 유용한 통계조사자료를 산출할 수 있다. 마지막으로 자료의 활용도가 높은 조사인만큼 고객이 요구하는 원시자료 제공에도 관심을 가져야 할 것이다.

마. 광업 및 제조업 통계조사

1) 사업개요 및 성과지표

광업, 제조업 부문에 대한 구조와 분포, 산업활동실태를 파악하여 GDP 및 GRDP 추계, 산업연관표 작성, 사업체 표본조사의 모집단 자료, 각종 경제정책 및 관련 산업의 연구에 필요한 기초자료를 제공한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

[표 4-108] 광업 및 제조업 통계조사 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
정확성 및 시의성 제고로 통계자료 활용도 극대화	통계 작성 프로세스 효율성 극대화	통계이용자 및 전문가 회의실적	회의개회 실적	P	
		통계조사의 정확성 제고를 위한 개선실적	개선 건수	P	
		조사원 1인당 교육시간	조사원 1인당 교육시간	P	
		현장조사 착오를 최소화하기 위한 추진 실적	현장조사 착오를 최소화하기 위한 추진기법 (건수)	P	
		통계자료 시의성 확보를 위한 전산프로그램 기능개선실적	수정보완 개선 건수	P	
		조사표 회수율	(회수건수/배부건수)×100	P	
		조사결과 오류점검실적	착오내용 수정건수	P	
		통계조사 홍보실적	홍보건수(지자체 포함)	P	
		조사결과 DB화 소요기일	공표시기부터 DB수록시기까지 소요일수	P	
	고객만족도 제고	공표지연일수	공표계획일-실제공표일	C	
	KOSIS를 통한 자료제공실적	자료이용건수	C		

2) 성과지표 달성을 위한 계획

지방자치단체의 적극적인 참여속에 종합실시계획이 수립되어야 하며, 조사원, 조사 관리자 및 관계공무원들의 체계적인 교육이 이루어질 수 있도록 해야한다. 또한 사업체 기초통계조사 결과를 최대한 활용하여 실사용 사업체 명부를 작성하고, 누락사업체는 조사하여 추가한다. 효과적인 홍보전략을 수립하여 응답처의 적극적인 협조를 얻도록 하며, 조사표 전산입력·전산종합내검 교육을 강화하여 자료처리시 오류가 발생하지 않도록 한다. 마지막으로 조사결과 종합내검을 통해 산업분류의 정확성을 검토하고 조사항목 및 합산·중복 여부를 철저히 검토한다. 또한 활용도가 높은 조사인만큼 조사결과의 공표일을 반드시 준수하도록 한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

첫째, 조사표 현지 처리 방식의 문제점을 최소화해야 한다. 즉 지방자치단체의 통계작성 능력 제고가 무엇보다 조사의 목적을 달성하는데 주요한 외부요인이다. 이는 통계청과 관련 지자체간에 지속적인 협조체제 구축과 기술·교육 지도가 이루어져야만 분산처리 방식의 문제점을 극복할 수 있다. 둘째, 조사응답처의 중요한 사적 정보가 포함될 수 있으므로 적극적인 협조를 기대하기 어렵다. 따라서 보다 적극적인 관련 보안대책 수립과 관리가 요구되며, 적절한 홍보전략도 요구된다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

국내총생산에서 광업·제조업 부문이 차지하는 비중과 타 산업의 생산활동과 밀접한 관련이 있는 건설업, 운수업, 정보통신산업, 도·소매업, 금융·보험업 등에 미치는 파급효과도 매우 크며, 국내 전체 경기변동은 물론 유통 및 고용부문 등에도 직접적인 영향을 미치기 때문에 광업·제조업부문 통계는 무엇보다 정확히 작성되어야만 경기종합대책 등과 관련된 각종 경제정책을 적기에 수립하여 시행할 수 있다. 이러한 점을 감안하여 첫째, 조사의 정확성·시의성에 보다 많은 노력이 요구된다. 둘째, 결과자료를 분석하는 종합내용검사는 아직 미흡한 점이 있으므로, 통계청과 지방자치단체가 공동으로 계속 발전시켜 나가야 한다. 셋째, 현지 입력된 자료는 개별사업체의 대외비 자료가 많으므로 책임있게 관리되어야 한다.

3. 통계작성기반 확충

가. 통계조사 환경 개선

1) 사업개요 및 성과지표

통계조사 인력의 전문화, 답례품의 품질향상, 통계활동비의 현실화를 통하여 날로 악화되는 통계작성 환경을 극복할 수 있도록 지원한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-109] 통계조사 환경 개선 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
조사관리의 내실화	통계조사환경 개선	조사응답자 보상 예산증 가율	$[(\text{금년도 조사응답자 보상예산액} - \text{전년도 조사응답자 보상예산액}) / \text{전년도조사응답자 보상예산액}] \times 100$	F	3,099
		임시조사원 인건비 예산 증가율	$(\text{금년도 임시조사원 인건비예산액} - \text{전년도 임시조사원 인건비예산액}) / \text{전년도 임시조사원 인건비예산액}] \times 100$	F	4,713
		현장조사원 결원 및 유고 에 따른 지원율	$(\text{파트타임임시조사원지원 연인원} / \text{현장조사원 결원 및 유고 연인원}) \times 100$	P	494
		응답자 방문간담회 참가 가구수 증가율	$[(\text{금년도 참가가구수} - \text{전년도 참가가구수}) / \text{전년도 참가가구수}] \times 100$	C	26

2) 성과지표 달성을 위한 계획

현장조사 업무를 활성화하기 위해 사무소 현장조사 지도점검의 활성화를 유도하고, 사무소 업무량의 연중 균형배분 및 조사내용의 질적 제고를 도모하며, 조직 활성화 및 보다 정확한 현장조사 유도를 위한 사무소 업무활동에 관한 적절한 통제가 필요하다. 또한 조사직원 자질 향상 및 사기양양을 도모하기 위한 교육 및 실질적인 보상체계 마련이 요구되며, 동시에 통계조사 대상처에 실질적인 답례품 및 조사용품을 지급하고, 정기적인 응답자 초청간담회를 개최하여 통계에 대한 이해 증진 및 응답자와 유대관계를 조성한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

첫째, 조사환경은 맞벌이 가구 및 단독가구 등 주간부재 가구의 증가와 정보보호 강화 등으로 점점 열악해지고 있는 반면, 통계수요에 부응하고 보다 대표성 있는 통계작성을 위해 표본 규모를 대폭 증가시켜 조사직원의 업무부담은 보다 가중될 것으로 예상된다. 둘째, 조사 대상처의 대폭 확대에 따른 현장조사 인력부족에 대하여는 일용직 예산을 확보하여 대처하고 있으나, 근본적으로는 정규직 인력이 확보되어야 한다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

통계환경의 악화에 대한 적절한 대응방안을 강구하기 위해 표본 가구 등 통계협력자에 대한 실질적 보상방안 마련과 지방자치단체와의 적극적 협력방안 모색 등이 요구된다. 이러한 실질적 보상방안을 마련하기 위해 이에 대응한 적절한 예산확보가 필수적이라 할 수 있다.

나. 통계작성 방법 개선

1) 사업개요 및 성과지표

지역통계의 수요 증가에 따라 최소표본으로 지역통계를 작성하기 위한 통계적 추정기법을 개발하고 서비스업 증대 등 산업구조 변화를 반영하는 경기지표의 생산·제공을 위한 경기종합지수 분석 프로그램을 개발하며 사생활보호, 1인가구 증대 등 변화하는 조사환경에 대처할 수 있는 다양한 통계조사기법 개발·분석 및 통계데이터 활용방법 등을 연구한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-110] 통계작성방법개선 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
실효성 있는 통계연구 수행	통계연구강화	연구논문 발표실적	발표건수	P	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

통계조사 환경은 점차 악화되는 반면, 통계이용자들의 신규통계 개발 및 기존 통계의 개선 요구는 증가하고 있다. 또한 그 요구내용도 보다 다양화·세분화 되고, 정확·신속·비교가능한 통계를 편리하게 활용할 수 있도록 요구하고 있는 바, 이에 대한 적절한 대응이 요구된다. 이를 위해 통계연구를 강화하여 통계수요에 적절히 대응할 수 있는 통계연구 수행이 필요하다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

이부 연구 운영의 경우 연구방법, 내용, 시기 등 적절한 통계기 요구되며, 그중적으

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

로는 통계청 직원들의 연구역량 강화가 요구되므로, 지속적인 연구분위기 조성과 이에 대응하는 적절한 보상체계 마련이 필요하다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

실효성 있는 통계연구가 되기 위해서는 통계연구결과가 실제 통계조사 및 방법에 실질적인 개선을 가져와야 한다. 이런 점에서 단순한 연구논문 발표수는 의미가 떨어질 수 있다. 하지만, 연구역량 강화라는 점에서는 성과지표 시행초기에는 연구분위기 조성 및 연구문화장려라는 관점에서 접근할 필요가 있다.

다. 통계품질 관리

1) 사업개요 및 성과지표

현지조사, 통계작성 및 대외 통계자료 제공의 전 과정에 대한 검정을 통해 통계의 품질을 제고한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-111] 통계품질 관리 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
지속적인 품질 혁신을 통한 고객만족 극대화	효과적인 품질혁신 시스템 운용	품질개선권고의견반영율	$(\text{반영건수} / \text{개선권고의견건수}) \times 100$	P	
		오류유형DB화율	$(\text{DB화한 오류유형건수} / \text{오류유형건수}) \times 100$	P	
	품질향상을 위한 지속적인 역량 강화	품질관리 1인당 교육시간	품질관리 총교육시간/품질관리팀 직원수	L	
		이용자 DB등록자수 증가율	$[(\text{금년도 이용자DB등록자수} - \text{전년도 이용자 DB등록자수}) / \text{전년도 이용자 DB등록자수}] \times 100$	P	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

통계의 품질관리는 통계가 얼마나 이용자에게 이용하기 적합하게 작성 및 제공되고 있는가를 평가하고 관리하는 것을 의미하며, 통계품질관리를 위해서는 통계작성절차

에 대한 품질평가지 각 단계별로 다음과 같은 사항의 준수여부를 확인한다. 첫째, 통계기획단계에서는 이용자의 요구사항에 맞는 조사기획 여부, 둘째, 표본설계단계에서는 조사목적에 맞는 표본설계 여부, 셋째, 현장조사단계에서는 조사원 교육의 적절성과 조사원의 조사현장 오류정도, 넷째, 결과집계단계에서는 조사자료 처리의 적절성, 결과분석 절차 및 방법의 적절성, 다섯째, 결과공표단계에서는 대외공표 자료의 무결성, 시의성, 일관성, 통계이용자의 만족도를 중점적으로 점검한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

우리나라는 통계작성기능을 관련 정책기관에서 각각 수행하는 분산형 통계제도를 채택하고 있으나, 대부분의 기관에서는 통계전담조직이 없고 고유 정책업무와 관련된 통계를 해당업무 담당부서에서 작성한다. 즉 통계전담조직의 유무를 불문하고 대부분 인력 및 전문성이 부족하여 통계의 작성공표에 더하여 품질문제까지 다룰 여력이 없는 상황이다. 이러다 보니, 대규모 예산이 투입되어 작성되고, 사회경제 운용의 중요한 기본정보로 쓰이는 통계의 품질이 제대로 평가 및 관리되고 있지 않은 실정이다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

첫째, 정부승인통계의 생산 및 서비스의 전체 과정과 결과를 체계적으로 평가하고 관리하여 통계품질의 지속적인 향상을 도모한다.

둘째, 통계에 대한 이용자의 신뢰도와 만족도를 제고시키고, 이들 통계를 기반으로 하는 정부정책, 기업경영 등의 효과성을 증진시킨다

라. 경제통계 인프라 정비

1) 사업개요 및 성과지표

사업체기초통계조사를 정확히 수행하여 경제통계 인프라를 정비한다. 사업체 기초통계조사는 사업체 통계의 모집단 자료로 활용하기 위하여 전국의 종사자 1인 이상의 전사업체를 대상으로 조사를 실시하여 사업체의 규모 및 분포를 파악한다.

1994년부터 지방자치제 실시에 따른 지역통계 수요에 대비하여 각 시도가 지정통계로 작성승인을 받아 매년 실시하고 있으며, 조사대상은 약 330만개 사업체로서, 기술

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

지원, 전국통계자료 집계 및 분석은 통계청이, 각 조사실시, 각 지역 통계자료 집계 및 분석은 지방자치단체가 수행하고 있다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-112] 경제통계 인프라 정비 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
사업체기초통계작성의 효율성 제고	통계작성 프로세스 효율성 극대화	지자체 의견반영 실적	의견반영건수	P	410
		전산프로그램 기능 개선실적	수정보완 개선 건수	P	
		조사결과 산업분류 오류 수정 실적	산업분류 수정건수	P	
		조사결과 오류 점검실적	사업체 질의 조회건수	P	
		지자체 보고서 발간실적	지자체별 보고서 발간건수	P	
		산업분류 색인자료 보완실적	색인자료 보완건수	P	
	고객만족도 제고	공표지연일수	공표계획일 - 실제 공표일	C	
		모집단자료 제공실적	자료 제공건수	C	
		공표자료 이용실적	이용건수	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

지방자치단체와의 적극적인 협조가 필요한 바, 조사계획단계에서부터 지방자치단체의 적절한 의견반영이 필요하며, 조사결과의 정확한 산업분류가 이루어질 수 있도록 적극적으로 통제해야 한다. 또한 다른 관련 연구에 활용도가 높으므로 공표계획 준수 여부와 이용자 자료 요청시 적극적인 모집단 자료제공이 요구된다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

조사대상 사업체의 중복과 누락을 방지하기 위하여 전국의 조사구 설정 및 보완이 필요하며, 각종 통계조사의 모집단 자료로 활용되고 있는 사업체 기초 통계조사는 산업분류가 중요한 항목이나 임시조사원이 1일 교육을 수료하고 조사에 임함에 따라 산업분류 오류가 많이 나타나는 경향이 있다. 따라서 산업분류 전문가의 산업분류 재검토가 요구되며, 장기적으로는 정확한 산업분류를 위해 정규직화하여 전문가로 양성하는 것이 필요하다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

지방자치단체와의 긴밀한 협조가 요구되므로, 적절한 협조체계 구축여부와 산업분류의 정확도가 떨어질 가능성이 있으므로 이에 대한 적극적인 통제가 필요하며, 연구 활용도 제고를 위해 적극적인 자료 제공여부가 중요한 성과지표가 될 수 있다.

마. 국제통계 역량 강화

1) 사업개요 및 성과지표

각종 국제 대회 참가 및 국내 개최를 통해 선진통계기법을 도입하고 국제기구와의 협력도 강화하며, 단순 참가를 지양하고 논문발표 및 적극적인 토론을 통해 전문적인 통계인을 양성한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-113] 국제통계 역량 강화 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
글로벌 파트너십 구축	참여·개최를 통한 선진통계지식 습득	핵심 국제회의의 참가율	(UN, OECD, 시티그룹 회의참가수/총참가회의수)×100	L	
		논문제출참가회의율	(논문제출회의수/참가회의수)×100	L	
		논문발표증가율	(금년도 논문발표수/최근 3년간 평균발표논문수)×100	L	
	신속한 국내통계 자료 제공	적기자료제공율	(적기제공건수/자료요청건수)×100	C	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

통계청의 국제적 위상 제고와 확립을 위해 적극적인 양자간 통계협력과 다자간 통계협력의 강화하는 노력이 필요하며, OECD 등 국제통계협력 창구로서 자료수집 역할이 보다 보강될 필요가 있다. 또한 각 국 통계관련 자료수집 및 정보 제공을 위한 전문적인 해외전문 통계인력 양성을 위해 통계선진국 및 국제기구에 직원 파견 및 연수확대가 필요하다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

예산소요가 많이 발생하는 사업이므로 적절한 예산확보가 필수적이며, 이에 부응하여 보다 효과적인 국제통계협력이 이루어져야 한다. 즉 개발도상국에 대한 단기적인 기술전수 프로그램에 치중하기보다는 통계청의 국제적 위상을 제고할 수 있는 보다 거시적이고 장기적인 목표와 계획수립이 요구된다. 또한 전문적인 통계인력이 요구되어지므로, 전문인 양성이란 관점에서 집중적인 인재 육성과 양성이 필요하다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

다양한 국제회의에 참가하여 통계청의 위상을 제고하는 것도 필요하지만, 단순 참가수가 중요한 것이 아니라, 보다 적극적인 참여자세가 요구된다. 따라서 논문제출참가국제회의수와 논문발표 증가율이라는 성과지표를 집중적으로 관리하며 단순 참가를 지양하고 적극적 참여자세를 고취할 수 있는 유인을 만들고, 장려하는 조직문화를 정립하는 것이 요구된다.

4. 통계정보화 촉진

가. 사업체DB관리 시스템

1) 사업개요 및 성과지표

통계조사별로 별도 관리하던 모집단을 통합한 DB를 구축하고 사업체별 인터넷 조사용 안내문 출력 시스템, 인터넷 조사처리 시스템, 조사요원용 관리시스템 개발, 자료처리시스템 등을 개발한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-114] 사업체DB관리시스템 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
모집단 DB와 산업구조 통계조사 및 행정자료를 연계한 통합 DB 시스템 구축	산업구조 통계조사 DB 시스템 개발	도소매업·서비스업 통계DB시스템 개발요구율	(개발완료건수 / 이용자 요구사항 건수)×100	P	492
	비교분석시스템 개발	모집단 DB와 산업구조통계DB와 연계검색 및 비교분석시스템개발요구율	(개발완료건수 / 이용자 요구사항 건수)×100	P	
	시계열분석시스템 개발	사업체모집단 DB 시계열분석 시스템 개발요구율	(개발완료건수 / 이용자 요구사항 건수)×100	P	
		기업체모집단 DB 시계열분석 시스템 개발요구율	(개발완료건수 / 이용자 요구사항 건수)×100	P	
		행정자료 DB 시계열분석 시스템 개발요구율	(개발완료건수 / 이용자 요구사항 건수)×100	P	
	범용입력시스템 개발	범용입력시스템 개발요구율	(개발완료건수 / 이용자 요구사항 건수)×100	P	
	이용자편리기능 개발	보고서발간시스템개발요구율	(개발완료건수 / 이용자 요구사항 건수)×100	P	
		KOSIS 수록파일 생성 기능 개발요구율	(개발완료건수 / 이용자 요구사항 건수)×100	P	

2) 성과지표 달성을 위한 계획

DB관리시스템을 구축함으로써 대량의 자료를 빠르고 쉽게 이용함으로써 업무의 효율성과 생산성을 제고한다. 또한 검색 및 관리시스템을 구축함으로써 이용자가 언제나 쉽고 빠르게 온라인으로 자료를 관리하고 운영할 수 있도록 해야 하며, 사업체·기업체 정보를 종합관리함으로써 기업과 그룹의 종합적인 정보를 관리할 수 있도록 시스템을 구축하는 것이 요구된다. 또한 인터넷을 이용한 통계조사 기반을 마련하여 응답자 부담의 경감, 통계조사 정확도 제고 및 조사를 위한 예산 및 인력 절감을 달성하며, 사업체 기초통계, 광공업 등 사업체와 관련된 각종 유사한 통계조사가 한 번의 응답으로 조사가 이루어질 수 있도록 응답자의 부담을 최소화하고 통계청에서 원하는 자료가 모두 조사될 수 있는 시스템으로 통합한다. 마지막으로 각종 행정자료를 이용한 통계조사 대체방안 기반을 마련하여 보다 효과적인 통계조사가 되도록 통제 및 관리한다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

이용자들의 편의를 위한 전산시스템을 개발하여 충분한 시험운영을 거치지 못하고 신속하게 다양한 서비스를 제공함에 따라 일부 시스템에서 오류 발생 가능성이 있으므로 이에 대한 적절한 사전적 통제가 필요하다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

개발과정이 이용자 요구사항에 철저히 기반하고 있는지를 점검하는 것이 필수적이다. 그렇지 못할 경우 시스템 개발 완료 후 그 활용도가 떨어질 가능성이 높으므로 성과지표의 달성은 단순히 정량적인 목표수치의 달성이 아니라 시스템의 구축목적에 부합하는지 정성적인 목표와 대응하여 검증하는 것이 요구된다.

나. 통계정보관리 운영

1) 사업개요 및 성과지표

통계정보 서비스의 효율적인 추진을 위해 종합발전계획을 수립하며, 축적된 통계정보의 원활한 보급을 위한 각종 홍보를 수행하고 통계 이용자 설문조사를 통한 개선 의견을 수렴하여 서비스 향상을 도모한다.

통계정보관리운영의 주요 내용은 통계작성에 필요한 전산시스템 도입·운영, 통계정보의 대 국민 서비스용 전산시스템·통신망 운영 및 통계조사에 필요한 통계조사용 지도의 제작·제공이다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-115] 통계정보관리 운영 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	관련 제정사업	'04예산 (백만원)
통계정보처리의 생산성 제고	통계 정보화 기반 확충	전산장비 보강율	$(\text{교체대수} / \text{교체대상장비대수}) \times 100$	L	통계정보 관리운영	1,395
		사무용 전산장비 보급 율	$(\text{교체대수} / \text{교체대상 장비대수}) \times 100$	L		1,057
	안정적인 전산 시스템 관리 및 운영	평균장애복구시간	$\Sigma \text{복구소요시간} / \Sigma \text{고장건수}$	P		-
		전산시스템 운영 지속 률	$(\text{실제가동일수} / \text{운영대상일수}) \times 100$	P		-
	효율적인 통계 전산시스템 개 발	통계조사·행정·전산시 스템 개선 실적	개선 건수	P		-
통계정보 서비 스의 다양화와 내실화	인터넷을 통한 편리한 통계정 보 서비스 제 공	홈페이지 개선실적	개선건수	P	506	
		KOSIS 개선실적	개선건수	P		
		마이페이지(My-Page) 이용자 증가수	금년도말 이용자수-전년도말 이 용자수	C		
		통계청 생산 통계의 DB화율	$(\text{DB화한 통계보고서건수} / \text{통계청생산·보유 통계보고서 건수}) \times 100$	P		

2) 성과지표 달성을 위한 계획

통계청 국·영문홈페이지, KOSIS(통계 DB를 인터넷으로 서비스하는 시스템) STAT-KOREA(통계정보 대표 홈페이지 통계 포털 시스템), 어린이 통계동산 등의 적극적인 관리를 통해 이용자의 이용편의성을 제고하고 자료중복 최소화, 시계열 자료 관리할 수 있는 체계적인 국내외 통계 DB운영관리가 필요하다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

이용자가 편리하게 통계정보에 접근가능하며, 검색서비스를 통하여 원하는 정보를 정확히 획득할 수 있는지 여부 등이 요구되며, 이용자와의 정기적·비정기적인 의사소통 장치를 마련하여 적극적인 이용자 요구가 시스템 개선에 반영될 수 있도록 한다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

통계 정보화 기반 확충, 안정적인 전산시스템 관리 및 운영, 효율적인 통계전산시스템 개발, 인터넷을 통한 편리한 통계정보서비스 제공을 위해서는 안정적인 전산시스템 확보가 필수적이며, 이에 대응하여 노후화된 전산장비를 신속히 교체한다. 이러한 기반위에 우선 웹서비스의 경우 이용자의 마중도와 기밀한 과제가 인오므로 고개

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

요구사항에 철저히 기반하여 제공하고 있는지 여부와 통계청에서 생산한 통계의 체계적인 DB화를 통해 통계 DB의 관리 및 운영에 효과적으로 대응하고 있는지를 점검한다.

5. 청사 및 시설 운영

가. 청사환경 개선

1) 사업개요 및 성과지표

청사 확보를 통하여 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하고 순환보직으로 인한 주택 문제 등 지방근무에 따른 애로사항을 해결한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-116] 청사환경 개선 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
복리후생제고	근무환경개선	청사확보율	(확보량/연차별소요량)×100	C	1,766
	안정적인 주거확보	직원숙소확보율	(확보량/연차별소요량)×100	C	620

2) 성과지표 달성을 위한 계획

청사 확보를 통하여 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하고, 지방근무에 따른 애로사항을 해결하여 안정적인 주거를 확보하고 직원의 복리후생을 제고하는 것이 목적이다. 청사신축지역은 경북, 천안지역이며 신규로 임차해야 할 숙소는 원주, 안동, 강릉, 통영, 남원, 보령지역이다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

근무환경개선과 안정적인 주거 확보는 직원의 생산성 향상과 직결된 부분인만큼 매우 중요하다. 이를 위해 첫째, 청사·관사·숙소의 연차별 소요량을 정확히 파악하는 것이 우선이다. 둘째, 적정한 예산확보이다. 셋째, 공사발주후, 공정진행의 적절한 통

제이다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

연차별 소요량의 정확한 파악에 근거한 예산확보가 중요하며, 연차별 소요량 대비 목표 확보량의 달성 정도를 파악하여 해당 성과지표를 검증한다.

나. 통계전시관 운영

1) 사업개요 및 성과지표

직접 참여하고 체험할 수 있는 현장 체험 학습공간을 제공하고 쉽고 재미있는 통계 학습 자료를 발굴하며, 다양한 첨단시설을 이용한 새로운 시스템으로 전시내용을 보완하여 흥미를 유발하고 재방문을 유도할 수 있는 영상물을 발굴·제작한다.

이 사업의 성과목표 달성을 위해 도출한 성과지표는 아래와 같다.

[표 4-117] 통계전시관 운영 사업의 성과지표

전략목표	성과목표	성과지표	성과지표 측정방법	관점	'04예산 (백만원)
국민의 통계 마인드 함양	친근한 통계 학습 공간 구축	통계전시관 관람객수	연간 전시관 방문객수	C	101
		통계전시관 신규기획 전시실적	신규 전시건수	C	
		통계전시관 고객 만족도	전시관 방문객 이용 만족도	C	

2) 성과목표 달성을 위한 계획

통계전시관의 운영목적은 국민들의 통계마인드를 제고하고 특히 청소년들이 보다 통계와 친숙해질 수 있도록 직접 참여와 체험할 수 있는 기회를 확대하고 현장체험 중심의 학습공간을 제공하여 통계에 대한 인식 제고와 더불어 생활화를 유도함에 있다.

이를 위해서는 첫째, 통계전시관 이용자들의 인구·사회적 특징에 따른 통계전시관 이용실태 및 만족도를 면밀히 파악한다. 둘째, 이용실태 및 만족도를 근간으로 하여 신규 기획 전시 계획을 수립 및 실시한다. 셋째, 통계전시관 방문객수를 당월별 혹은

당분기별로 취합하고 통계전시관 이용실태 및 만족도와 상관관계·요인분석을 실시하는 등 각 증감원인을 정확히 파악한다. 넷째, 이러한 당해연도 방문객 증감 추이 분석 자료를 바탕으로 익년도 통계전시관 운영계획을 수립하고 실시한다. 다섯째, 과감한 선택과 집중 전략이 요구된다. 즉 모든 관람객을 만족시킬 수 없다면, 1차적으로 통계인식 제고와 저변확대에 중요한 역할을 담당할 청소년 중심의 통계전시관 운영을 고려해 볼 필요가 있다. 청소년 중심의 콘텐츠를 개발 및 자발적 학습 기회를 확대할 수 있는 공간으로의 전환 모색도 고려해 볼 필요가 있다.

3) 성과목표에 영향을 미칠 수 있는 외부요인

다음과 같은 영향요인을 고려해 볼 수 있다. 첫째, 통계 이용에 대한 일반 국민들의 열악한 인식이다. 통계전시관 운영이 고객중심·고객지향적인지가 성과목표 달성에 중요한 내생변수인 것은 사실이나, 통계 이용에 대한 일반 국민들의 인식은 열악한 것이 현실이다. 이러한 일반 인식을 얼마나 설득력 있게 제고해 가느냐가 중요할 것이며, 얼마나 친근하고 얼마나 현실성 있는 접근인지를 지속적으로 점검해야 하고, 점검이라는 관점에서 이용자 실태 조사 및 만족도 조사는 매우 중요하다. 이러한 고객과의 꾸준한 의사소통을 통한 지속적인 통계전시관 운영 개선이 1차적으로 중요하다. 둘째, 통계전시관 운영의 정확한 마케팅 전략 수립과 수행이다. 고객을 기다리는 것은 마케팅 전략이 아니다. 적극적으로 고객의 잠재 통계욕구를 개발하여 통계청 고객개발에 나서야 한다. 통계청 이용자 DB를 활용하여 고객을 세분화하고, 목표 고객을 선정하고 목표 고객에게 다양하고 친근한 통계전시, 적극적인 홍보전략, 통계전시관 외부 전시 개최 등 보다 적극적인 고객유지·고객개발에 나서야 하며, 이는 적극적으로 통계저변인식 확대에 기여할 것이다.

4) 성과지표 검증시 유의사항

우선 성별, 연령별, 직업별, 지역별, 관람목적별로 각각 구분하여 관람객수를 집계한다. 단순집계는 의미가 없으며, 고객만족도 성과지표와 연계하여 각 인구·사회통계적 특성과의 유의한 변수를 발굴하고 통제한다. 이러한 자료를 시계열적으로 축적하면 보다 차별화된 서비스를 기획할 수 있는 기본 핵심자료가 되며, 고객유지·고객개발이 필요한 부문을 파악할 수 있다.

또한 고객유지·고객개발이라는 마케팅 전략에 근거하여 신규 전시 계획을 수립한

다. 특히 고객유지·고객개발이라는 전략하에서는 목표 통계고객을 정확히 파악한 후 다양한 아이디어 공모, 자료수집 및 PILOT조사를 실시하여 잠재된 통계욕구를 이해한다. 이를 기준으로 하여 기획전시물 선정, 홍보전략을 수립한다. 중요한 것은 신규기획을 통하여 고객이 만족한 전시물을 파악하는 것이며, 이는 고객유지·고객개발의 기초가 된다. 마지막으로 Likert 5점 척도에 근거하여 통계전시관 이용 만족도 조사를 수행한다. 표집오차를 고려하여 5점척도 방식과 복수의 설문문항을 합산하는 방식을 채택한다. 설문문항은 관람객의 성별, 연령별, 직업별, 지역별, 관람목적별 등 인구·사회통계적 명목척도를 정확히 구분한 후 ①직원서비스만족도, ②(신규기획)전시물만족도, ③시설만족도 등으로 구성하여, 관람객의 특성별로 그 차이를 정확히 파악할 수 있도록 설문문항을 구성한다. 다만, 표본, 조사시점, 조사의 주체에 따라 결과의 차이가 발생가능하므로 자료수집에 유의한다.

제 5 장 정책과제와 성과관리의 성공전략

성과목표와 지표의 개발은 성과관리제 도입의 1차적인 선행 과정이다. 따라서 이번 에 도출된 성과목표 및 지표는 불변의 내용이라기보다는 실제적으로 성과관리제의 도입을 위한 시안적 성격을 띤다고 할 수 있다. 따라서 통계청은 이번에 개발된 내용을 연차적으로 재검증하여 성과목표 및 지표를 지속적으로 수정·가감해 나가야 할 것이다.

이를 위해 우선 이번에 BSC방법론을 활용하여 조직 직무 전체를 대상으로 개발된 성과목표 및 성과지표를 올해부터 적용해 자체 성과평가를 실시해 볼 필요가 있다. 이에 통계청이 성공적으로 성과관리를 도입·정착시키기 위해 검토·추진해야 될 당면과제와 추진 전략을 제시하고자 한다.

제 1 절 성과평가를 위한 정책과제

1. 학습조직으로의 지향과 변화 모색

학습조직이란 조직 내·외적으로 정보를 발굴·입수하여 조직의 전구성원이 공유함 은 물론 일상적인 업무활동에 적용함으로써 새로운 지식을 창출하고, 이를 조직 전체에 전파 보급함으로써 조직의 환경 대처 능력과 경쟁력을 향상시켜 조직의 성장발전능력을 배가시킬 수 있도록 지속적인 학습활동을 전개하는 조직을 의미한다.

이러한 학습조직은 미래지향적·전략적 조직운영능력을 향상시키고, 조직의 창의성을 극대화해야 할 필요에 의해 등장하게 되었으며, 조직 구성원들이 학습활동을 체질화 할 수 있도록 하기 위해서는 공식적인 교육·훈련 뿐만 아니라 비공식적인 학습활동을 통해서도 일상적인 업무활동에 필요한 핵심능력을 자발적으로 습득할 수 있도록 해야 한다.

통계청은 다양한 국가기본통계를 작성·공표하고 있으며, 이러한 통계를 작성하는 과정에서 발생가능한 비표본오류를 감소시켜 정확하고 신뢰성 높은 통계를 산출해야 할 임무가 있다. 따라서 비표본오류를 감소시킬 수 있는 방안을 집중 탐색할 필요가 있으며, 그 방안은 앞서 설명한 학습조직의 개념을 도입·응용하는 것이다.

지금까지 BSC방법론을 적용하여 성과목표와 성과지표를 개발하였으며, 각 성과지표는 지속적으로 통제, 관리 및 갱신해 나가야한다. 그 중 학습과 성장이라는 관점에서 개발된 성과지표의 통제, 관리 및 갱신 기준은 학습조직으로의 적극적인 지향과 변화이어야 한다.

학습조직으로의 지향과 변화는 자신과 타인의 경험과 시행착오를 통해 학습활동을 평가하고 철저한 원인규명으로 같은 실수를 반복하지 않도록 하며, 공식적, 정규적인 교육·훈련과 동시에 비공식적·비정규적인 자발적 학습 활동을 강조하여 조직 구성원 모두가 맡은 분야의 전문가가 될 수 있는 학습조직문화를 구축하여 궁극적으로 조직의 학습력 신장을 통해 경쟁력을 확보해 나가는 것이다.

따라서 비표본오류를 감소시켜 정확하고 신뢰가능한 통계 산출의 임무를 가진 통계청으로서의 학습조직으로의 적극적인 지향과 변화를 모색할 필요가 있다.

2. 고객지향적인 내부 프로세스 구축

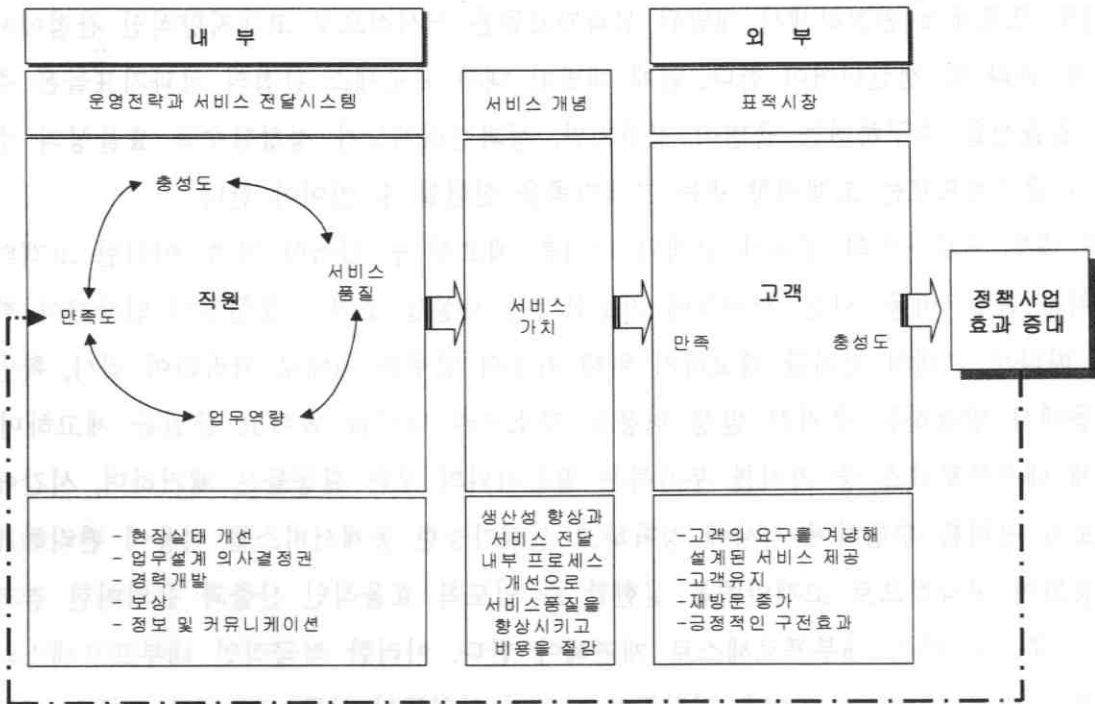
내부 프로세스 관점에서 개발된 성과지표들은 거시적으로 고객지향적인 관점에서 통제, 관리 및 갱신되어야 한다. 현재 개발된 내부 프로세스 관점의 성과지표들은 주로 효율성을 추구하려는 측면이 강하지만, 성과관리제도가 정착될수록 효율성의 추구가 궁극적으로는 고객지향 또는 고객만족을 실현할 수 있어야 한다.

즉 내부 프로세스의 성과가 고객의 가치를 제고할 수 있어야 하며, 이러한 고객의 가치는 품질, 비용, 시간, 서비스에 기초한다는 사실을 조직 구성원들이 인지해야 한다. 따라서 고객의 가치를 제고하기 위해 최초의 업무를 제대로 처리하여 검사, 확인 활동에서 발생하는 추가적 발생 비용을 감소시켜 낭비를 줄이고 품질을 제고하며, 전체 내부프로세스 중 가치를 부가하는 활동이외의 모든 활동들은 제거하며, 시간에 기초한 관리를 수행하여 적시에 정확하고 신뢰가능한 통계서비스를 이용이 편리하게 제공하여 궁극적으로 고객만족을 실현할 수 있도록 효율적인 산출과 유의미한 결과를 기준으로 하는 내부프로세스로 재편해야 한다. 이러한 적극적인 내부프로세스의 재편을 통해 발생하는 효익을 정량화하고 조직 성원들이 이를 공유하여 공감을 획득하고 내부 프로세스 변화에 대한 조직의 저항을 최소화하는 것이 필요할 것이다.

3. 고객서비스체인의 강화

고객서비스체인은 [그림 5-1]과 같이 설명될 수 있다. 우선 고객의 욕구에 민감하고 그 욕구를 이해하고 해결할 수 있는 지식과 경험을 보유한 담당직원은 타고 나는 것이 아니라 시간을 두고 개발되는 것이다. 즉 조직 내부에서 육성되며, 양성되는 것이다. 이러한 직원 역량의 강화는 만족도, 서비스 품질, 조직충성도 강화와 연관되어지며, 이것은 결국 생산성 향상과 효율적인 내부 프로세스를 통해 품질향상과 비용절감으로 나타나게 되며, 고객의 요구에 부응하는 서비스 제공을 통하여 고객유지, 재방문 증가, 긍정적인 구전효과 등 고객만족, 고객 충성도 제고를 이루게 된다. 결국 공공서비스 이용자인 국민의 만족도를 향상시켜 결과적으로 정책사업효과가 증대하게 된다.

[그림 5-1] 고객서비스체인 개요



제 2 절 성과관리의 성공전략

1. 리더의 관심과 지원

최고결정자를 비롯한 관리진의 확고한 지원 없이 성과관리제의 새로운 도입을 성공적으로 정착시키기는 매우 어려운 일이다. 또한 성과관리제의 기본개념 및 성과관리제가 각 직원들의 일상업무에 미치는 효과를 이해시키기에는 비교적 긴 시간과 과정이 필요하다.

아래 가장 중요한 것은 최고결정자와 간부진이 성과관리제에 대한 확실한 믿음을 가지고 있다는 것을 직원들에게 알려야 한다. 또한 충분한 시간과 교육 등 성과측정에 필요한 자원들을 공급해 주어야 한다. 성과관리제에서 중요한 것은 조직의 비전 및 전략목표들과 관련된 참여와 의사소통이 이루어져야 한다는 것이다. 만약 이것이 적절하게 이루어지지 않는다면 직원들은 성과관리제를 자신과 조직의 발전을 위한 도구가 아니라 직원 자신들을 관리하기 위한 도구로 이해하기 쉽다는 것이다.

따라서 성과관리제가 올바르게 정착되기 위해서는 최고결정자를 비롯한 관리자들의 적극적인 지원과 함께 성과관리제의 실제과정에 직원을 참여시켜 직원들의 적극적인 참여의식을 높여야 한다.

2. 사업 추진 우선순위 설정

통계청의 주요사업들은 성과의 측정이 곤란하여 성과관리에 있어 많은 어려움이 따르고 있다. 따라서 조직 전체가 역량을 집중해야 할 중요과제와 소관부서의 지원수준으로 추진해야 할 과제들을 분리할 필요가 있다.

나아가 중요 추진과제를 치밀하게 사전평가하여 이들의 집행 순위를 정해 추진하는 것이 효율적이고 효과성도 크다고 할 수 있다. 즉 우선순위를 정하기 위해 과제에 대한 사전영향평가를 실시하는 것이다. 우선순위 설정을 위하여 사전영향가시 고려해야 할 요소는 과제의 '적절성', '실현가능성', '소망성', '수행관리능력'을 들 수 있다.

우선순위를 부여할 때 반드시 검토해야 할 분야는 예산의 배분이다. 목표를 달성하기 위해 예산사용의 우선순위를 어디에 둘 것인가는 매우 중요하다. 예산의 배분은

그 조직이 지향하는 가치와 목표를 대변하는 것이기 때문이다.

따라서 통계청의 효과적인 성과관리를 위해서는 어느 분야에 어느 정도의 예산 배분을 할 것인가 하는 정책적 결정이 우선할 필요가 있다. 이때 반드시 고려해야 하는 것이 국민들의 욕구를 고려해야 하고 예산 결정 기관의 이해를 구하는 일이다.

3. 성과평가와 고객만족도 측정

정부는 2005년 예산편성부터 '총액배분 자율편성(Top-down)제도'를 도입하였다. 이에 따라 국가재정운용계획상의 정책 우선순위에 따라 지출한도를 미리 설정하고 지출한도 내에서 중앙관서별로 자율편성하도록 하게 된다. 이 제도의 도입은 부처간 예산확보를 위한 경쟁이 부처내 예산확보 경쟁으로까지 확대되는 것을 의미하기도 한다. 따라서 부처내 부서간 예산배정에 있어서도 연쇄적으로 '총액배분 자율편성' 방식과 유사한 형태를 취하지 않을 수 없게 된다. 이러한 예산편성 구조는 필연적으로 부처의 통합적인 성과관리제도를 필요로 한다. 즉 기획예산처는 부처의 예산 운용의 성과를 예산 편성에 일정부분 반영하게 되며 부처내에서도 각 부서의 성과평가 결과를 예산 배정에 활용토록 하는 요인으로 작용되기 때문이다. 이제 어떤 방식이든 매년 1차례의 성과평가를 시행하지 않을 수 없게 된다. 이번에 개발된 성과지표를 토대로 2005년 연말에 자체적으로 성과평가를 실시하고 2006년도 예산편성에 이를 반영하는 것을 검토해야 한다.

성과관리의 성공여부는 정확하고 합리적인 성과평가를 통해 조직 활동의 공과를 다음 해의 조직활동에 얼마나 환류시키는가에 달려있다. 성과평가는 성과지표의 달성 정도에 따라 평점이 부여된다. 성과지표는 크게 내부 측정지표와 외부측정지표로 나누어진다. 내부자료를 통해 평가하는 지표는 조직 내부에서 관련 데이터를 수집하여 평가해도 되지만 외부 고객들의 만족도 측정은 필연적으로 외부 전문연구기관의 고객만족도 조사를 통해 측정되어야만 객관성과 신뢰성을 획득할 수 있다.

이러한 내·외부 고객만족도 조사는 조사대상 고객층이 상이하고 측정해야 될 항목이 복잡·다양하여 별도의 설문지 개발과 함께 통합적으로 실시하는 것이 바람직하다. 이러한 고객만족도 측정은 조직 활동이 얼마나 고객만족에 기여했는지를 객관적으로 조사하는 것이므로 연차적으로 실시하여 고객의 만족도의 추이를 시계열적으로 관리하면서 정책 추진에 환류시켜야 할 것이다.

4. 성과목표 및 성과지표의 체계적 활용

성과관리제도를 도입하기 위해서는 다음과 같은 네 단계의 전략적 추진이 요구된다 [그림 5-2]. 첫 번째, 전략목표 달성을 위한 타깃을 설정한다. 조직 리더는 모든 직원들이 수용하고 몰입할 수 있는 성과지표에 대해 야심적인 목표를 설정해야 한다. 목표가 설정되고 나면 성과지표 및 목표에 중대한 영향을 미칠 것으로 생각되는 이니셔티브(행동대안)를 명확하게 밝혀내고 이를 추진하기 위해 차년도의 예산지출을 위한 자원을 할당하며 이때 3~5년의 장기적 재정운영 전략과 연계시켜 목표 달성을 위한 연차적 로드맵(Road Map)을 설정하여야 한다. 이로써 전략적 일정에 따른 사업단위의 성과추이를 추적 관리할 수 있게 된다.

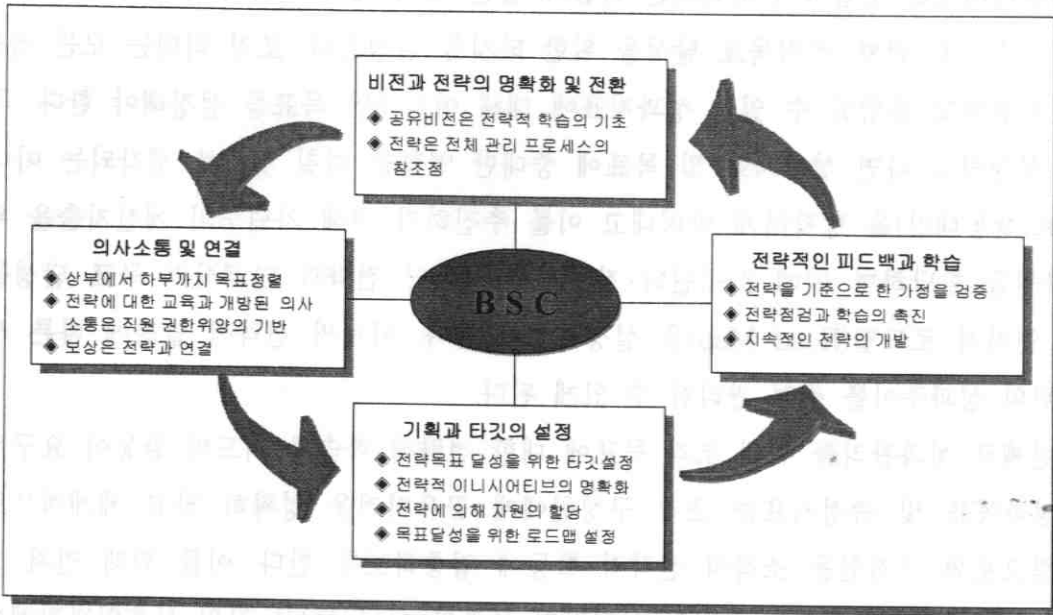
두 번째로 성과관리를 위해 조직 목표에 대한 전략적 학습과 피드백 활동이 요구된다. 성과목표 및 측정지표는 조직 구성원에게 공유비전을 명확히 하고 체계적으로 전달함으로써 조직원을 조직의 전략적 활동에 집중하도록 한다. 이를 위해 먼저 전략에 대한 성과측정자료를 수집하고 전략적 목표와 이니셔티브 간의 상호인과관계에 대한 가설을 검증하도록 전략적으로 피드백 해야 한다. 즉 행동대안의 변화가 하나 이상의 결과물 측정지표에 어떠한 영향을 미치는지 예측해 보고 실제로 나타난 결과와 대비하여 성과지표의 타당성을 지속적으로 확인하고 수정해 나갈 수 있어야 한다.

세 번째로 비전과 전략을 명확히 하고 이를 조직의 목표달성을 위한 제반 활동을 집행해 나가는 단계이다. 이 단계에서는 통계청의 전략목표 및 성과목표에 부합되는 단위사업의 추진계획을 수립하고 월별, 분기별, 또는 반기별로 집행과정을 점검하고 성과지표의 달성 데이터를 확인해야 한다. 이때 가장 중요한 것은 조직의 제반 활동의 자료를 체계적으로 축적·공유·관리하는 것이다. 이를 토대로 조직의 활동 사항 및 전체 관리 프로세스를 정확히 측정할 수 있기 때문이다.

네 번째로 조직내부의 의사소통을 원활히 하고 성과관리와 보상을 연결하여야 한다. 성과관리의 성공을 위해서는 조직의 전략목표와 성과목표에 대해 조직의 상부에서 하부에 이르기까지 구성원들의 합의와 공감대를 얻을 수 있도록 하고 목표달성을 위한 제반 활동 권한을 하부에 위임함으로써 책임감을 갖고 부서의 성과관리를 해

나갈 수 있도록 해야 할 것이다. 아울러 성과목표의 달성 수준에 따른 보상과 연계하여 조직원의 활동 의욕을 제고해 나가야 한다.

[그림 5-2] 성과관리시스템의 활용 단계



5. 개인별 목표의 설정과 관리

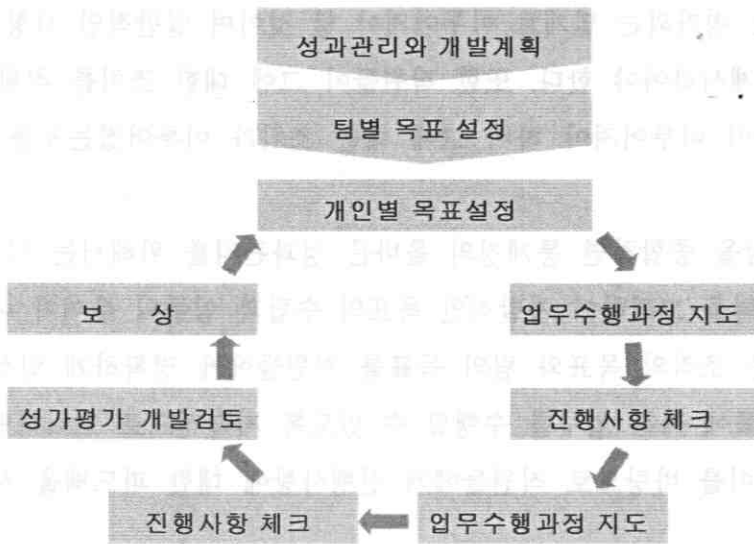
성과관리를 위한 팀별 목표가 설정된 후에는 팀별 목표를 달성하기 위한 개인별 임무가 주어지고 개인별 목표가 설정되어야 할 것이다. 상사가 부하직원에 대한 관리가 지배적일수록 부하직원은 자주성·주체성을 발휘하기 어렵게 된다. 따라서 부하직원이 자주성·주체성을 발휘할 수 있는 기회를 관리자가 제공하도록 하여야 할 것이다. 즉 팀별 목표를 달성하기 위한 개인별 목표는 직원 스스로의 자발적인 의사에 따라 목표를 작성하는 것이 매우 중요하다.

직원 스스로가 개인별 목표를 올바르게 설정할 수 있도록 하기 위해서는 먼저 관리자가 계획수립의 방법·기법 등을 상세하게 설명을 하여야 한다. 또한 직원이 목표를 세울 때 팀의 목표와 업무의 실태를 상세하게 파악하지 못한 상태에서 개인별 목표를 세우는 경우가 없도록 팀의 목표와 업무를 상세히 분석하는 과정을 우선적으로 거쳐야 할 것이다. 목표자체를 조직이나 상사로부터 강요받아 할 수 없이 받아들인 경우 상위 목표를 달성하기 위한 개인별 업무와 목표를 구체화하기 어려움으로 관리

자들은 목표가 개인에게 가치가 있다는 사실을 이해시켜야 할 것이다. 즉 목표의 달성은 본인의 능력향상에 도움이 된다는 것을 이해시키고 처우향상으로 이어진다는 것을 확인시켜야 한다.

이와 함께 관리자는 직원들의 능력을 파악할 필요가 있다. 그러기 위해서는 듣기, 관찰, 각종 자료분석, 테스트 등을 이용하여 직원들의 실천능력을 명확히 파악하고 부족한 점을 발견하면 그에 대한 지도가 필요하다. 또한 직원에게 비전과 목표 그리고 기대하는 바람직한 상태를 명확히 제시하여야 하며 그들의 발전단계를 제시하여 주어야 한다. 관리자는 직원에게 목표를 할당하는 것이 아니라 목표달성의 방향성을 제시하고 그 목표의 중요성을 직원들이 이해할 수 있도록 해야 한다.

[그림 5-3] 성과관리 진행과정



상위목표를 달성하기 위한 개인별 목표가 설정되고 나면 관리자와 직원은 지속적으로 진행사항을 체크하고 관리하여야 한다. 진행사항의 검토는 성과관리에서 설정한 목표와 수행목표를 달성하기 위한 추진방향이 올바르게 나아갈 수 있도록 하며 사업 변화에 비추어 목표와 계획을 체크할 수 있도록 도와준다. 또한 성과관리에 필요한 변화조치, 수정사항, 추가사항에 대해 논의할 수 있도록 한다. 따라서 관리자는 직원들에 대한 성과자료의 정확한 수집과 연례 성과검토시 불안감을 피하기 위해 분기별 또는 월별로 직원들의 진행사항을 검토할 수 있는 계획을 세워야 한다. 월별 혹은 분기별 검토체계와 보고체계가 철저하게 이루어지게 되면 연례검토나 사업의 성과평

가시 토의되는 많은 부분이 사전에 이루어졌기 때문에 부하직원의 불만이 없게 되며 목표달성에 있어서도 그 진행과정의 이탈이 없이 이루어져 목표달성에 많은 도움이 될 것이다.

팀장의 중요한 역할 중 또 하나는 피드백을 지속적으로 제공하는 것이다. 즉 팀장이 연례적인 업무성과나 검토를 할 때까지 기다리는 것이 아니라 긍정적이든 부정적이든 정기적으로 피드백을 주는 것이 성과관리 체계의 성공에 매우 중요하다. 직원들에 대한 업무수행 과정의 교육과 관리는 긍정적인 행동을 인정해 주고 강화시킴으로써 높은 성과를 계속 유지시킬 수 있도록 하며 피드백을 통해 행동을 재조정하거나 변화시키는 방법을 알게 됨으로써 직원들은 각자의 성과를 개선할 수 있도록 한다. 또한 목표를 검토하여 수정할 때에 조직의 우선순위 업무와 목표의 변화에 맞춰 각자 업무에 대한 노력을 조정하고 초점을 바꿀 수 있도록 도와준다.

따라서 피드백은 평가와는 별개로 이루어져야 할 것이며 일반적인 사항보다는 그 의미를 분명하게 제시하여야 한다. 또한 직원들이 그에 대한 조치를 취할 수 있는 사항에 대한 언급이 이루어져야 하며 그에 대한 조치가 이루어졌는지를 확인해야 한다.

이와 같은 사항을 종합하면 통계청의 올바른 성과관리를 위해서는 팀별 목표에 따라 직원들의 능력을 고려하여 자발적인 목표의 수립과 임무의 부여가 이루어져야 할 것이며 팀장들은 조직의 목표와 팀의 목표를 직원들에게 명확하게 인식시키고 직원들이 올바르게 목표에 따른 업무를 수행할 수 있도록 지속적으로 모니터링하고 보고체계를 관리하며 이를 바탕으로 직원들에게 진행사항에 대한 피드백을 시켜주어야 한다.

6. 성과평가 결과와 보상시스템의 연계

성과관리제도의 결과에 따른 보상시스템과의 연계는 중요한 인사제도의 핵심이라고 할 수 있다. 다시 말해 보상시스템과 연계되지 않은 성과관리제는 성공하기에 많은 어려움이 있다.

따라서 많은 기업과 정부기관들이 성과와 보상을 연계시키는 것은 매우 중요한 관리도구가 된다는 판단 하에 이를 이용하고 있다. 물론 이러한 연계시스템이 강력하고도 중요하지만 위험이 없는 것은 아니다. 이처럼 성과관리제도가 완전한 제도가 아

니고 다양한 문제들을 고려해야 하는 제도인 만큼 통계청이 성과관리제도를 효과적으로 보상시스템과 연계시키기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

먼저 성과관리제의 평가결과를 보상시스템과 연결시 전체 팀별점수를 100% 보상에 반영하지 말아야 한다. 즉 성과평가 결과는 보상시스템에 일부 반영하고 그 외 다른 사항들을 반영한 보상이 이루어져야 한다는 것이다.

보상시스템은 정량평가와 정성평가가 함께 이루어져 시행되어야 할 것이다. 성과관리제에 따른 평가결과는 정량평가의 부분이 될 것이며 다면평가도 함께 시행되어 보상결과에 대한 직원들의 반발을 최소화 하고 또한 성과관리제의 올바른 정착을 유도하여야 한다.

성과관리제에 따른 평가결과와 다면평가결과에 따른 보상시스템의 구성비율은 조직의 특성에 따라 다르게 이루어져야 할 것이다. 즉 성과관리제 도입 초기엔 다면평가 결과의 비중을 높이 책정하며 성과관리제가 정착되어 갈수록 성과관리제에 따른 평가 결과의 비중을 높여가며 책정하여야 할 것이다. 통계청의 경우 성과관리제의 도입단계이므로 보상시스템에 있어서 성과관리제의 평가결과보다는 다면평가와 그 외 기존의 평가결과에 비중을 높이 책정하고 앞으로 성과관리제도가 정착되어 감에 따라 이에 따른 평가결과에 비중을 높여나가야 할 것이다.

7. 전략적 성과관리시스템 도입

성과관리제를 조직 운영에 정착시키기 위한 과정에서 성과목표 및 지표의 개발은 출발에 불과하다. 설정된 목표와 이를 성과지표에 의해 주기적으로 측정해 나가고 그 결과를 조직운영에 지속적으로 활용하는 것이 더욱 중요하기 때문이다. 따라서 전략적 BSC는 조직으로 하여금 장기적인 성공전략에 초점을 맞추고 다각적인 관점에서 각종 성과지표들이 전략적 목표와 연결시킬 수 있는 정보화된 성과관리시스템을 도입할 필요가 있다.

BSC에 의한 성과목표와 지표가 설계되고 도입된 후, 이것이 예산이나 전략적 이니셔티브의 정렬, 개인적 목표 설정과 같은 다른 관리 프로그램과 연결되지 않으면 어렵게 개발된 성과목표 및 지표가 무용지물이 될 수 있기 때문이다. 특히 성과관리는 기존의 문서화 또는 수기 방식의 파악이나 관리로는 많은 시간과 노력이 소요되므로 내부 조직원들의 행정업무의 증가로 이어져 성과관리제를 기피하게 만들 수도 있다.

다. 따라서 각종 성과지표에 의한 측정 데이터를 쉽고 편리하게 입력하고 관리하며 그 결과를 조직의 장과 간부들이 수시 확인 점검하고 성과관리에 효율적으로 활용할 수 있도록 통합관리 시스템인 BSC시스템 소프트웨어를 도입·시행할 필요가 있다. BSC시스템의 설계구조는 추출(extract) → 정리(manipulate) → 분석(analyse) → 성과관리(performance management)로 이루어지게 된다. 먼저 조직에서 생성된 제반 성과 데이터(performance data source)가 성과관리 소프트웨어 프로그램으로 정리되고 성과지표의 집계 산출결과를 각종 그래픽, 보고서, 추세 분석으로 구현하여 줌으로써 관리자에게 유용한 성과관리정보를 제공하게 된다. 아울러 이러한 결과물에 대해 각 부문별 성과목표의 부진사항, 문제점 등을 파악하여 조직 운영에 피드백 시키는 조직 내 성과관리 활동으로 이어져야 한다.

성과관리시스템을 도입할 경우 성과 파악 및 집계, 보고 등을 위한 번잡한 행정력의 투입을 최소화할 수 있으며, 과학적이고 합리적인 성과관리가 보다 용이할 것으로 보인다. 이는 성과관리제 도입이 행정업무의 증가로 이어질 경우 발생할 조직 구성원들의 거부감을 완화시키는 데에도 도움이 된다.

또한 성과관리 소프트웨어시스템의 도입을 통해 통계청의 다양한 직무의 추진성과를 실시간으로 모니터링할 수 있을 뿐만 아니라 주기적인 보고 및 업무 추진사항과 조직성과의 시계열적인 파악과 관리에도 용이할 것으로 기대된다.

8. 성과지향적 조직문화 조성

성과관리제도의 성공적 도입을 위해서는 조직내부에 성과지향적 행정문화의 형성이 전제되어야 한다. 그동안 체계적인 정부활동에 대한 평가가 제대로 이루어지지 않았던 상황에서 성과지향의 정책 운영에 대한 내부의 인식과 의지가 결여되면 애써 개발된 성과목표 및 성과지표가 형식적으로 이용될 소지가 크기 때문이다. 다시 말해 겉으로는 성과관리제도의 절차와 방법을 도입·시행하지만 내용적으로 기존의 관행에 따라 정책 추진 진도 파악 정도의 단순화된 목표관리형태로 형식화 될 수 있다.

따라서 성과관리제도가 정부의 방침에 의해 도입되기 때문에 마지못해 수용하는 것보다는 조직의 비전과 목표달성을 위한 도구로 능동적으로 활용하는 자세가 필요하다. 이러한 행태가 조직문화로 정착되게 하기 위해서는 제도의 필요성에 대한 조직 구성원의 공감대를 확산시키기 위한 워크숍, 자체직장교육, 세미나 등을 통한 성과관

리에 대한 담론을 형성하고, 기관의 장 및 간부진은 모든 조직 운영의 초점을 성과 관리에 맞추어 나가는 관리전략을 펼쳐야 할 것이다. 여기에는 기관장의 철학과 의지가 뒷받침되어야만 한다. 특히 기관장 및 간부진이 주기적으로 성과목표의 달성 정도를 체크하고 미진한 분야에 대한 즉각적인 행동대안의 발굴 및 조직적 대응과 지원체제를 만들어 나갈 때 직원들의 성과관리에 대한 관심을 제고하고 조직 전반에 성과지향적 문화를 형성해 나갈 수 있을 것이다.

이를 체계적으로 구현하기 위해 성과향상 미팅(PSM: Performance Shift Meeting)을 주기적으로 개최할 필요가 있다. PSM미팅은 일정한 조직 구성원들이 일상업무를 떠나 모든 업무활동과 차단된 외부 장소에서 정해진 성과향상 과제에 대해 문제를 발의하고 원인을 분석하는 미팅을 수시로 한 후, 관련 의사결정권자에게 해결지원을 요청하고 성과향상계획을 수립, 이를 구현해 나가는 시스템이다. PSM미팅은 성과달성의 장애요인을 분석하고 해결방안을 수립하는 구체적인 과정이다. 즉 과 또는 계 단위의 성과평가에서 현저하게 성과가 미달하는 단위조직의 경우 단위조직원들이 모여 성과달성에 대한 장애요인을 분석하고 차기 계획에 반영할 수 있는 해결방안과 프로세스를 수립하기 위한 실무적이고 초점이 명확한 회의이다. 이 과정을 통해 단위부서의 성과달성을 위해 상호 공감대를 형성하게 되고 해결방안에 대한 중지를 모어나간다는 차원에서 성과향상을 위한 중요한 문화를 형성하는 제도로 기능할 수 있다. 또한 성과지표의 달성 정도를 지속적으로 관리하기 위해 부서별로 성과지표관리자를 지정·운영할 필요가 있다.

9. 장애요인과 극복 대안

성과관리제도라는 새로운 제도의 도입·시행에는 많은 장애요인들이 있다. 특히 성과측정이 어려운 정부부문에서의 성과주의 개혁에 대해서는 아직 회의적 시각이 많은 것이 사실이다. 이와 관련하여 제기되고 있는 핵심적인 의문과 장애에 대해 이를 극복할 수 있는 대응방안을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 제도 변화에 대한 부적응이다. 성과주의 예산제도는 그동안 품목별 예산제도에 길들여진 직원들에게 다소 생소한 제도이다. 단순한 품목별 편성과 통제적 관점의 예산 운영에서 사업의 결과로 나타난 성과측정을 예산과 연계한다는 것에 대해 호감을 갖지 않을 수도 있다. 그러나 성과지향의 예산운영의 큰 흐름은 정부개혁의

중심에서 벗어나기 어렵다. 따라서 성과목표에 근거한 성과관리제도에 대한 내부 학습을 강화해서 제도 운용의 능력을 배양하도록 해야 할 것이다. 특히 조직의 성과목표의 설정과 측정은 정부고유의 업무이므로 외부 전문가에 지나치게 의존하지 않고 내부조직원에 의해 수행될 수 있도록 전문성의 축적이 요구된다. 또한 성과관리제도 도입에 대한 직원들의 거부감을 완화하고 능동적으로 제도 시행에 임할 수 있는 분위기 조성도 중요하다. 아울러 제도의 단계적 도입이 필요하다. 즉 성과측정에 있어서 도입 초기에는 과단위만 적용하고 어느 정도 제도에 대한 친숙감이 형성되는 정착기에 들어서면서부터 계 단위, 개인 단위로 점진적으로 확대해 나가야 할 것이다.

둘째, 성과관리제도의 법적 기반이 미약하다. 현재 성과관리제도는 참여정부에서 재정개혁을 위한 주요과제로 추진하고 있다. 그러나 성과관리 체계를 공고히 구축하기 위해서는 무엇보다도 법제화가 필요하다. 성과관리제도는 성과계획서와 재정운용을 연계시켜 정부 활동의 성과를 제고하자는 취지가 담겨있다. 또한 정부예산운영의 과정과 결과를 국민에게 공표하는 효과도 갖게 된다. 따라서 성과관리를 통해 얻게되는 정보는 국민은 물론 예산결정자인 입법부에게도 유용한 가치를 담고 있으므로 입법부의 일정한 통제와 중앙예산기관의 요구에 부응할 수 있는 법 제정이 요구된다고 하겠다.

셋째, 성과목표 및 지표의 불완전성이다. 정부부문의 성과목표 및 지표를 과학적이고 합리적으로 설정하는 것은 매우 어렵다. 성과목표 자체가 민간기업과 달리 공공서비스의 특성상 가치지향적인 정책을 담고 있기 때문에 이의 결과로 나타나는 정책수혜가 의도된 정책대상자에게 과연 얼마나 효율적, 효과적으로 구현되었는지를 정확히 측정해 낸다는 것은 쉽지 않다. 따라서 전략목표와 성과목표, 성과지표 간의 인과관계를 설득력 있게 제시하는 것도 난해하다. 그러다 보니 성과목표 및 성과지표의 도출과 성과목표 간의 가중치 부여, 목표간의 계층화 등에 있어 전문가와 실무진의 의견과 합의에 따른 연역적 사고에 기초하고 있어 임의성의 문제가 한계로 제기될 수 있다. 따라서 성과목표 및 지표는 완결된 것으로 보기 보다 지속적으로 검증하고 수정·갱신해 나가야한다. 이를 위해 매년 성과목표 및 지표의 검증과정이 필요하다. 다만 주요 목표 및 지표에 대해서는 일관성을 유지할 필요가 있고, 몇 년간의 시계열적인 분석을 통해 그 효과성 및 타당성을 검증해 나가는 것이 바람직하다.

아울러 성과목표 및 측정지표에 대한 연구자와 실무진의 주관성 완화를 위해 전문가나 지표이용자들의 회의방식이나 델파이 방식을 활용하거나 또는 국민의식조사에

의하여 선택의 객관성을 어느 정도 확보할 수도 있을 것이다.

넷째, 성과지표는 공무원의 적응·우회를 통한 역기능을 초래할 수 있다. 지표의 성격에 따라 공무원이 투입시간, 생산요소, 서비스의 질, 민간의 행정협력 부담, 심지어는 성과목표를 조절할 수 있기 때문이다. 때로는 성과정보 자체를 왜곡하거나 역의 목표전도(inverse goal displacement)가 나타날 수도 있다. 이를 극복하기 위해서는 ① 성과관리제도 운영의 객관성·엄정성에 대한 행동규범에 대한 교육과 함께, ② 지표의 설정과정에 이해관계자를 참여토록 하고, ③ 측정결과를 외부 전문가가 확인·검증할 수 있도록 하며, ④ 측정에서 제외된 업무는 소홀히 다루고 성과가 두드러질 분야에 치중하는 유인을 줄이기 위해서는 지표의 충분성(핵심적인 성과를 포괄하는 대표성)을 지속적으로 높여나가야 한다.

참 고 문 헌

- 강황선, 2002. “정부조직의 균형성과측정에 관한 시론적 연구”. 「한국정책분석평가학회 하계학술대회 발표논문집」 pp. 205-230.
- 경기개발연구원. 2002. 광역자치단체 주요시책사업의 성과평가기법 개발.
- 기획예산처 기금운용평가단, 2003년도 기금운영평가편람.
- 기획예산처. 2003a. 성과관리제도 도입에 관한 국제컨퍼런스의 기획예산처 차관 기조연설과 주제발표 내용.
- 기획예산처. 2003b. 성과관리제도 업무편람.
- 김희경·성은숙, 2001. 「BSC실천 매뉴얼」 PwC 시그마인사이드.
- 남명수·박준성·류랑도, 1999. 「성과관리시스템」 한·언.
- 로버트 S. 캐플런·데이비드 P. 노튼 지음, 송경근·성시중 옮김, 1998. 「가치실현을 위한 통합경영지표 BSC」, 한·언.
- 박경귀 외, 2003. 해양경찰청 성과목표 및 지표개발, 한국정책평가연구원.
- 박경귀 외, 2004. 국가보훈처 성과목표 및 지표개발, 한국정책평가연구원.
- 박경귀 외, 2004. 인천도시개발공사 성과목표 및 지표개발, 한국정책평가연구원.
- 박기백·최준욱, 1999. 예산제도의 개혁: 성과주의를 중심으로, 한국조세연구원.
- 박영원, 2000. “책임운영기관의 성과지표개발에 관한 연구: 운전면허시험장을 중심으로”, 경기논단 봄호, pp. 137-165.
- 박재완. 2002. “지방자치단체의 성과지표개발: 논점과 예시”, 한국지방재정논집, 4(1): 159-178.
- 박재희. 1999. 책임운영기관에 대한 성과측정기법개발, 한국행정연구원.
- 박중훈. 1999. 결과중심의 성과측정 및 성과관리체제에 관한 연구, 한국행정연구원.
- 서울시정개발연구원. 2001. 서울시 사업소 성과평가 방안, 서울시정개발연구원.
- 서울특별시. 2001. 경영 시정, 열린 시정, 투명 시정-새서울시정개혁백서.
- 송명환·송낙헌, 2000. “지방정부의 성과지표 개발과 적용: 강원도 시·군의 예”, 한국지방자치학회보, 12(1):5-27.
- 이근주, 2002. 성과계약과 인사관리: 개방형 임용제, 서울: 한국행정연구원.
- 이세구, 1999. 성과지향 예산제도 및 통합재정수지 도입방안(I) - 성과지향 예산제도 도입방안, 시정개발연구원.

- 통계청, 2004. 2005년도 통계청 소관 세입·세출예산 요구안 개요
- 통계청, 2004. 제248회 임시국회 재경위 업무보고 자료
- 통계청, 2004. 2004년도 상반기 통계청 업무 자체평가 자료
- 통계청, 2004. 통계행정편람
- 통계청, 2004. 2003년도 하반기 통계청 업무 자체평가 자료
- 통계청, 2004. 업무추진계획(2004년)
- 통계청, 2003. 2003년도 상반기 통계청 업무 자체평가 자료
- 통계청, 2002. 통계활동현황조사결과
- 피터 드러커 외, 1999. 현대경제연구원 옮김. 성과측정, 21세기북스.
- 최형섭, 2001. BSC와 ABM의 통합 모델에 관한 연구.
- 한국행정학회. 2002. 공공부문 개혁의 성과평가와 성과에 대한 국민의 인식차이의 원인분석에 관한 연구, 기획예산처 용역보고서.

Johnson, H. T. 1990. *'Performance Measurement for Competitive Excellence'*.

Kaplan, R. S. and D. P. Norton, 1992. *'The Balanced Scorecard Measures That Performance.'*

OECD. 1994. *Performance Management in Government: Performance Measurement Results-oriented Management*, Public Management Occasional Papers, 3, OECD.

_____. 1995. *Governance in Transition: Public Management Reforms in O Countries*. Paris: OECD.

_____. 1998. *Modern Financial Management Practices*. Paris: OECD.

Veterans Affairs Canada, 2000. *Report on plans and priorities*.

참고 Internet Site

통계청 홈페이지 <http://www.nso.go.kr>

Balanced Scorecard Interest Group <http://www.aspanet.org>

Balanced Scorecard Collaborative <http://www.bscol.com>

BSC Association <http://www.bscol.com>

BSC ORG <http://www.balancedscorecard.org>

BSC <http://www.balancedscorecard.com/>

CorVu BI, BPM(OLAP, BSC) Vendor <http://www.corvu.com>

GCG(Global Consulting Group) <http://www.imgcg.com>

Hyperion <http://www.hyperion.com>

Oracle Korea <http://www.oracle.com/kr>

SAS Korea <http://www.sas.com>

한국 bsc컨설팅 <http://www.k-bsc.co.kr>

통계청 성과목표 및 성과지표 개발

·발행일 2004년 10월 30일

·발행인 한국정책평가연구원

원 장 행정학 박사 박 경 귀

▷ 전화 : 02) 6265-0061~2

▷ 홈페이지 : <http://www.kipe.re.kr>

【 비 매 품 】

※ 이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서 통계청의 공식적 입장과는 다를 수 있습니다. 이 보고서의 내용에 대해 출처를 밝히고 인용할 수는 있으나 무단 전재나 복제는 금합니다.