

2009년도 서울특별시 출연기관
경영실적 평가보고서

- 서울시정개발연구원 -

2010년 10월

서울특별시 투자·출연기관 경영평가단

2009년도 경영실적평가 개요

1. 평가의 의의 및 목적
2. 평가의 내용과 수행체계
3. 평가방법
4. 평가결과에 대한 조치
5. 평가단의 구성

1. 평가의 의의 및 목적

전 세계적으로 경영환경의 변화가 급속하게 진행되고 경쟁이 가속화되는 시대를 맞아 공공부문의 경영효율성에 기반한 국가경쟁력 제고의 중요성이 크게 부각됨에 따라 대부분의 선진 국가에서는 강도 높은 정부개혁과 함께 글로벌 금융위기를 타개하기 위한 공공부문의 경영합리화 추진이 적극적으로 진행되고 있다.

전반적으로 볼 때, 그동안 서울특별시가 실시하여 온 출연기관에 대한 경영평가는 기관의 경영실적과 경영성과에 대한 평가 및 그 결과의 피드백을 통해 출연기관들에게 자기학습의 기회를 제공하여 왔으며, 객관적이고 공정한 평가와 평가결과에 따른 인센티브 시스템을 적극적으로 활용함으로써 평가대상 기관들의 책임경영, 효율적인 경영, 창의경영 및 고객감동 경영을 이룩하는데 크게 기여하여 왔다. 서울특별시 출연기관 경영평가는 시 출연기관의 경영 전반에 대해 공정하고 객관적인 평가체계를 통해 정기적으로 경영성과를 평가함으로써 출연기관의 책임경영체제를 구축하는 동시에 시와 정책목표를 공유하게 하여 궁극적으로는 시정 기여도를 제고하는 데 그 목적이 있다. 경영평가는 출연기관의 미래지향적인 방향 정립 및 자율적 개선 및 조직의 기능과 역할에 대한 재정립을 유도하고 효율적인 사업추진을 통한 성과 제고에 기여하였으며, 출연기관 기관장의 권한과 책임 하에 책임경영체제 확립에 큰 역할을 담당해 왔다. 나아가 출연기관들이 시정목표를 공유하고 경영환경 변화에 적극적으로 대처하는 창의적인 경영을 구현함으로써 고객감동을 달성하고 시정 기여도를 제고하는 데에도 그 목적이 있다.

2. 평가의 내용과 수행체계

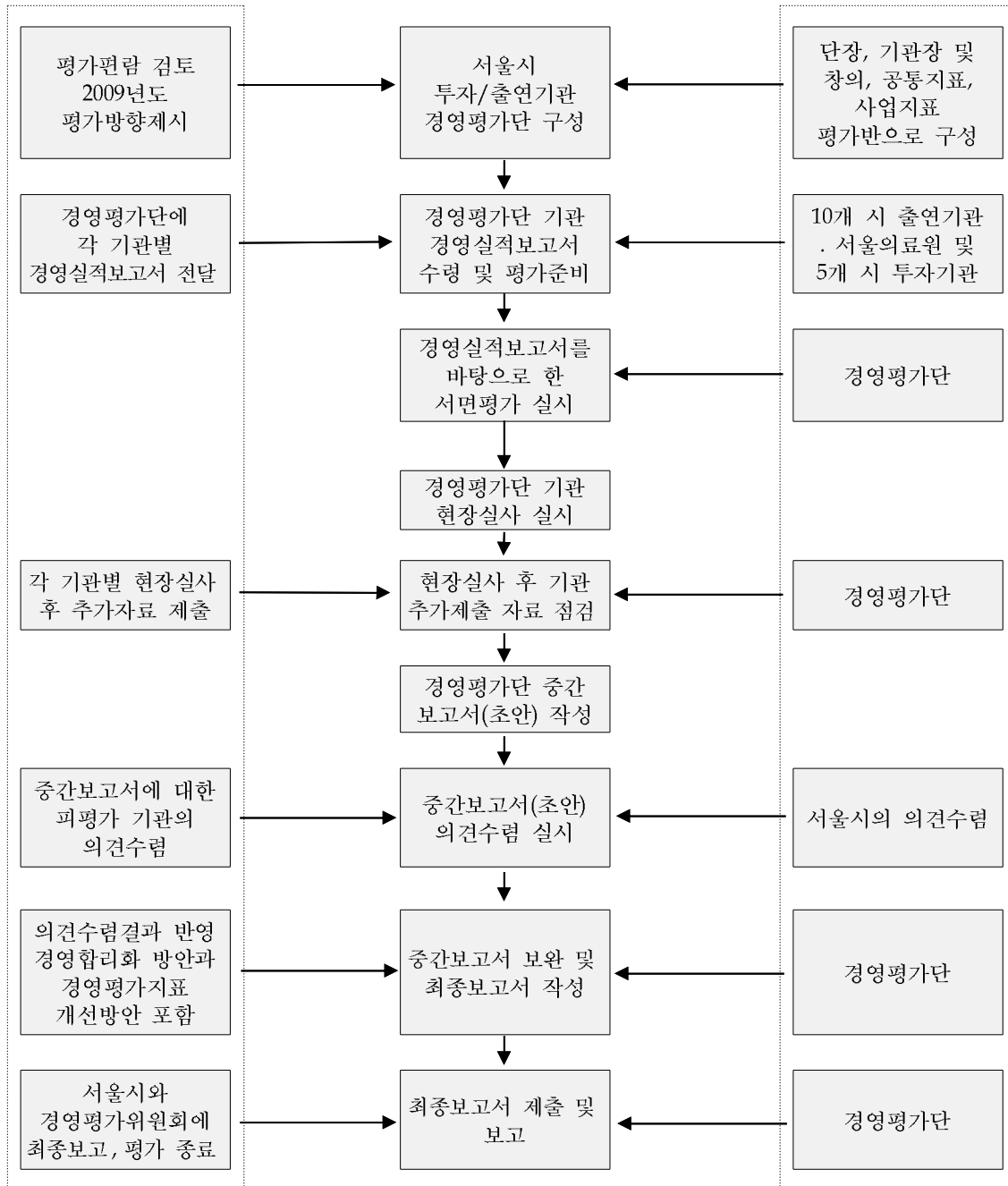
2.1 평가의 내용

2009년도 출연기관 경영실적평가는 다음과 같은 과업을 수행한다.

- (1) 2009년도 10개 서울시 출연기관 경영실적 평가

2.2 평가의 수행체계

2009년도 출연기관 경영실적평가 및 투자기관·서울의료원 창의평가의 수행체계는 다음과 같다.



3. 평가방법

3.1 계량지표

계량지표는 아래의 유형 중 가장 적합하다고 판단되는 방법 하나를 선택하여 평가하며, 각 평가방법별 적용지표는 기관별 평가편람에 명시한다.

① 목표 대비 실적 평가

○ 목표달성도 계산 : 목표달성도는 평가대상년도의 목표 대비 실적으로 계산

$$\text{○ 목표달성도 (Y)} = \frac{\text{실적}}{\text{목표}}$$

○ 지표별 득점 계산 :

- 상향목표 득점 = $Y \times \text{배점}$
- 하향목표 득점 = $1/Y \times \text{배점}$

○ 목표 변경 : 시정책 또는 경영여건의 변화 등 불가피한 사정이 있어 경영목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 중심으로 평가함. 다만, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 경영평가단으로부터 타당성을 인정받아야 함

② 단계별 평가

○ 적용대상 지표(평가편람에 명시)

- 정량적 평가지만 실적에 따라 평가등급을 달리 부여할 필요가 있는 경우
- 계량지표이지만 목표 대비 실적 평가처럼 평점을 바로 부여하지 못하고, 단계별 평가등급에 의하여 평점을 부여하는 경우

○ 평점의 부여 : 지표별로 실적에 따라 단계를 구분하여 각 단계별로 단일 평점을 부여함. 단계의 구분에 관한 내용은 평가지표별 세부평가내용에서 규정하며, 단계별 평점은 비계량지표 평가등급별 평점을 적용함

○ 개선도 : 개선 가능 최대치 대비 실제 개선치

- 평점은 개선 가능 최대치 대비 실제 개선치의 백분율로서 계산, 평점의 하한치

는 0%

- 개선도 : 실제 개선치 / 개선 가능 최대치
 - 실제 개선치 : 2009년 평가점수 - 전년도 평가점수
 - 개선가능 최대치 : 100 - 전년도 평가점수

③ 기타 평가

- 적용대상 지표 : 서울시정개발연구원, 서울복지재단의 연구결과(보고서)의 우수성
- 평점의 부여 : 외부전문가의 100점 만점의 평가점수를 그대로 사용함

④ 목표 사정에 관련된 사항

- 목표는 예산이나 별도자료에 의하거나 3개년 실적치 평균 등의 방법으로 지표 성격을 고려하여 설정한 것을 인정하되, 목표달성도가 120%를 초과하는 경우에는 목표달성도(70%)와 목표의 적정성(30%)을 함께 평가함으로써 기관이 제시한 목표치의 적정성을 검증할 수 있음
- 목표달성도와 목표의 적정성을 함께 평가하는 경우 목표달성도와 목표의 적정성을 별도로 평가하여 각각의 평점을 구한 후, 비중을 고려하여 평가지표의 득점 계산

| | 배점 구성 | | |
|-------|-------|-------|---------|
| 구성 비율 | 합계 | 목표달성도 | 목표의 적정성 |
| | 100% | 70% | 30% |

- 목표의 적정성은 다음 세부평가내용 각항을 기준으로 평가하며, 비계량지표 평가방법을 적용하여 평점을 산정

| 세부평가내용 | 착안사항 |
|-------------------|---|
| 목표설정 절차의 합리성(15%) | <ul style="list-style-type: none"> - 조직원의 의견을 수렴하였는가? - 중장기 경영계획 등 상위계획과의 연계성은 적정한가? - 전년도 목표와 실적간의 차이분석 결과를 반영하였는가? - 통제불가능한 요소를 고려하였는가? |
| 내용의 적정성 (15%) | <ul style="list-style-type: none"> - 최근 3년 실적보다 상향된 목표인가? - 설정된 목표가 공기업 발전·최종목적에 어느 정도 기여하는 것인가? |

3.2 비계량지표

○ 9등급 평가

- 각 평가항목별로 A+, A0, B+, B0, C0, D+, D0, E+, E0의 9등급으로 평가
- 각 등급에 A+ 100%, A0 87.5%, B+ 75.0%, B0 62.5%, C0 50.0%, D+ 37.5%, D0 25.0%, E+ 12.5%, E0 0%의 평점을 부여하고, 이를 가중치에 곱해 득점을 계산(<표 1> 참조)

○ 득점 계산 시, 소수점 둘째 자리까지 산정(셋째 자리 반올림)

○ 평가대상년도 실적과 아울러 전년대비 개선 정도를 함께 고려

<표 1> 평가등급의 설정, 평가기준 및 평점

| 등 급 | 평 가 기 준 | 평 점 |
|---------------|--|-------------------|
| A+ ~ A0 | ① 평가지표에서 요구하는 평가내용을 충분히 만족시킨 경우 ② 특별한 경영개선노력의 결과로 과거의 실적을 훨씬 상회하는 경우 ③ 주어진 경영여건 하에서 최선을 다한 것으로 판단되고 직원들의 노력 정도가 객관적 자료에 의하여 현저하게 인정되는 경우 | 100 ~ 87.5 |
| B+ ~ B0 | ① 평가지표에서 요구하는 평가내용을 상당 수준 만족시킨 경우 ② 자체적으로 문제점 및 미비점을 개선하려는 상당한 노력이 인정될 경우 ③ 창의력을 발휘하여 자의적인 업무수행을 하였으나 개선의 여지가 있는 경우 | 75.0 ~ 62.5 |
| C0 | ① 평가지표에서 요구하는 평가내용을 보통 수준 만족시킨 경우 ② 주어진 여건 하에서 당연히 기대되는 실적을 달성한 경우 | 50.0 |
| D+ ~ D0 | ① 평가지표에서 요구하는 사항에 미흡한 경우 ② 사업실적 미흡, 예산낭비요소 등이 발견되며 부진사업에 대한 분석 및 개선노력이 미흡한 경우 ③ 직원들의 노력 정도가 미흡하여 과거 실적에 미달하는 경우 | 37.5 ~ 25.0 |
| E+ ~ E0 | ① 평가지표에서 요구하는 사항이 결여된 경우 ② 사업실적이 매우 불량하거나 집행상 중대한 결점이 있는 경우 | 12.5 ~ 0 |

4. 평가결과에 대한 조치

평가결과를 임원연봉, 기관 성과급 지급률 결정 등에 반영함으로써 경영혁신을 통한 책임경영체제 구축에 기여하고자 하며, 평가결과를 다음 연도 사업선정 시 세출예산 기초자료로 활용함으로써 출연금 교부 등 시 지원의 합리적 지원근거 마련하고자 한다.

경영실적을 평가한 결과, 시정을 요하는 사항이 있다고 인정할 때에는 그 시정을 출연기관의 장에게 요구하며, 우수 기관 및 개인에 대해서는 표창을 수여한다. 더불어 평가결과에 대한 환류를 통해 다음 연도의 적극적인 사업추진과 경영개선에 대한 동기부여를 제공한다.

5. 평가단의 구성

서울시 투자·출연기관 경영평가단은 투자기관 사장 및 창의 평가반, 출연기관 공통 지표 평가반, 출연기관 사업지표 평가반, 출연기관 대표 평가반으로 구성한다.

| 구분 | 분야 | 평가위원 | 소속 및 직위 |
|----------------------|---------------|------------------|----------------|
| 투자기관 사장/창의 평가반 | 사장역량 | 김홍식 | 충남대학교 교수 |
| | | 한수희 | KMAC CBO |
| | 창의경영 | 김상돈 | KMAC 경영품질본부장 |
| | | 김창호(반장) | 글로벌연구소 소장 |
| 출연기관 공통 평가반 | 책임경영 고객감동 | 임영균 | 광운대학교 교수 |
| | | 이기동 | KMAC 파트너 |
| | 효율경영 | 김익성 | KMAC 인사조직본부장 |
| | | 신열(반장) | 목원대학교 교수 |
| | 창의경영 | 정홍주 | 한국장학재단 팀장 |
| | | 임병하 | 중앙대학교 교수 |
| 출연기관 사업 평가반 | 경제/연구 | 원구환 | 한남대학교 교수 |
| | | 최장호 | 중앙대학교 교수 |
| | 복지 | 박능후 | 경기대학교 교수 |
| | | 유훈 | KMAC 경영전략2팀장 |
| | 문화 | 오양열 | 문화예술위원회 책임연구위원 |
| | | 임명섭(반장) | KMAC 경영전략 3팀장 |
| 출연기관 대표 평가반 | 대표역량 | 김병관 (평가단장·총괄) | 아주대학교 교수 |
| | 대표역량 공공서비스 | 이립 | KMAC 경영전략본부장 |

2009년도 경영실적 평가결과 및 총평

1. 평가결과
2. 총평
3. 공통지표 총평
4. 사업지표 총평

1. 평가결과

| 지표분야 | | 지 표 명 | 가중치 | 등급 | 득점 |
|------------------|---------------|------------------------------|------|----|------|
| 공 통 지 표 | 1. 책임경영 | | <7> | | |
| | | (1) 기관장 리더십 | 3 | B+ | 2.25 |
| | | (2) 전년도 평가지적사항에 대한 개선노력 | 2 | B+ | 1.50 |
| | | (3) 시정책 준수 노력 | 2 | B+ | 1.50 |
| | 2. 효율적인 경영 | | <13> | | |
| | | (1) 조직관리의 합리성 | 3 | B+ | 2.25 |
| | | (2) 인사관리의 합리성 | 3 | B+ | 2.25 |
| | | (3) 내부평가제도의 합리성 | 2 | B+ | 1.50 |
| | | (4) 경영정보관리의 합리성 | 1 | A0 | 0.88 |
| | | (5) 재정 및 예산관리의 합리성 | 4 | A0 | 3.50 |
| | 3. 창의경영 | | <10> | | |
| | | (1) 창의경영 전략의 적정성 | 2 | B+ | 1.50 |
| | | (2) 창의경영 시스템의 제도화 | 2 | B+ | 1.50 |
| | | (3) 창의경영 학습조직화 | 2 | B+ | 1.50 |
| | | (4) 창의경영 사업성과 | 2 | B+ | 1.50 |
| | | (5) 창의경영 횡단전개 | 2 | | 1.25 |
| | 4. 고객감동 | | <20> | | |
| | | (1) 고객서비스 기준 및 고객지원시스템 구축 노력 | 5 | B+ | 3.75 |
| | | (2) 고객만족도 조사결과 | 10 | | 7.91 |
| | | (3) 고객 만족도 조사 결과 반영 노력 | 5 | B+ | 3.75 |

| 지표분야 | | 지 표 명 | 가중치 | 등급 | 득점 |
|------------------|-------------------------|--|--------------------|----------------|----------------------|
| 사 업 지 표 | 1. 연구과제 선정의 적정성 | (1) 자체연구과제 선정의 적합성 (2) 수탁연구사업의 적정성 | <10> 6 4 | B+ A0 | 4.50 3.50 |
| | 2. 연구사업 관리체계의 합리성 | (1) 연구사업 추진체계의 효과성 (2) 연구과제 배분의 합리성 (3) 연구결과 평가의 공정성 | <9> 3 3 3 | A0 B+ B+ | 2.63 2.25 2.25 |
| | 3. 연구협력의 효율성 | (1) 연구역량 강화노력 (2) 국내외 산학연 협동연구 추진 실적 | <6> 2 4 | A+ A0 | 2.00 3.50 |
| | 4. 연구 성과의 우수성 | (1) 연구보고서의 우수성 (2) 국내외 학술지 게재 및 학회 발표 실적 | <16> 13 3 | A+ | 11.21 3.00 |
| | 5. 연구성과의 확산 및 활용도 | (1) 정보화 등을 통한 연구성과의 홍보 및 확산 (2) 연구결과의 정책 활용도 | <9> 3 6 | A0 A0 | 2.63 5.25 |

2. 총평

서울시정개발연구원의 평가결과는 공통지표 38.29점, 사업지표 42.72점을 받았으며, 기관의 공통지표 가중치 45%, 사업지표 가중치 55%를 적용한 종합 점수는 81.45점으로 나타났다. 이는 작년 기관 점수인 85.91점에 비해 4.46점 하락한 점수이다. 올해 평가결과 가 등급 2개 기관, 나 등급 5개 기관, 다 등급 2개 기관으로 나타났다으며, 서울시정개발연구원은 작년과 동일한 나 등급에 해당한다.

공통지표와 관련하여 효율적인 경영 부문에서 경영정보관리의 합리성 및 재정 및 예산관리합리성 지표는 타 지표에 비해 상대적으로 우수한 것으로 평가된다. 그러나 창의경영 부문에서 창의경영 전략의 적정성 및 창의경영 시스템의 제도화 지표 등이 대표적으로 타 지표에 비해 다소 미흡한 것으로 평가된다. 전반적으로 기관의 비전·전략의 수립, 리더십 활동, 창의경영 추진 등 기관운영 체계를 명확히 하고 강화시키기 위한 노력이 긍정적으로 판단된다. 또한 예산에 있어 기관은 중장기 경영 전략에 따른 예산편성 노력이 인정되고 있다. 더불어 기관의 사업별 예산편성 시 사업성과평가결과를 반영하여 예산규모의 확대 및 축소 등을 조정하는 등 중장기 경영전략과 연도별 예산 배정간에 유기적 관계를 형성하고자 노력하고 있는 점이 긍정적으로 평가된다. 그러나 사업의 추진 내용의 명확성과 평가에 따른 환류체계 등에 있어서는 다소 보완이 필요한 것으로 나타났다.

사업지표와 관련하여 연구협력의 효율성 부문의 연구역량 강화노력 지표가 타 지표에 비해 상대적으로 우수한 것으로 평가된다. 최고 수준의 글로벌 연구원이라는 목표를 달성하기 위해 SMILE 전략을 수립 및 추진하고 있으며, 연구과제사업, 연구부대사업, 연구기반사업 연구 지원 사업 등을 종합적으로 연계하여 추진하고 있는 점이 긍정적으로 평가된다. 또한 연구체계 및 연구 성과에 있어서 긍정적으로 평가되며, 특히 시정책에 부합하는 연구과제 발굴 및 연구 역량 제고를 위한 협력체계 수립 등 기관 본연의 임무 수행 노력이 긍정적으로 평가된다.

3. 공통지표 총평

책임경영의 기관장 리더십과 관련하여 기관은 체계적인 전략경영을 추진하기 위해 2013년까지 기관의 종합 로드맵을 수립하였다. 그러나 비전과 장기목표가 명확히 구분되어 있지 않는 등 전략경영계획에 일관성을 보완할 필요가 있는 것으로 판

단된다. 경영환경 변화에 따라 경영관리시스템을 개선함으로써 성과관리체계 등에 새로운 변화를 주었으며, 통합정보시스템을 통해 연구자산에 대한 체계적이고 효율적인 관리와 공유가 가능하도록 한 것이 긍정적으로 판단된다. 향후 서울시의 'Think Tank'의 중추적 역할을 위해 서울시의 수탁연구 비중을 높게 유지할 필요가 있는 것으로 보이며, 서울시와 공동으로 정기적으로 과제수행 성과를 논의하고 새로운 과제발굴을 위해 긴밀하게 협의하고자 노력하여야 할 것으로 판단된다.

전년도 평가지적사항에 대한 개선 노력과 관련하여 전년도 평가지적사항을 개선하기 위해 지표를 상승/동일/하락으로 구분하여 분석하고 타 기관과 비교분석을 실시한 것으로 나타났다. 하지만 개선방안으로 제시한 향후 대책은 문제점 파악수준이며, 이를 실제로 어떻게 개선할 것인지에 관한 계획이 구체적이지 못한 것으로 평가된다.

시정책 준수 노력과 관련하여 국가기관 및 국책연구원에서 시행하는 서울시 및 수도권과 관련된 시의성 높은 연구를 수주·연구함으로써 서울시 정책 수립 및 발전에 기여하고 있는 것으로 평가된다. 그러나 자체연구 평가와 관련해서 서울시와 보다 긴밀한 협조체제를 유지할 필요가 있는 것으로 나타났다.

효율적인 경영의 조직 관리 합리성과 관련하여 조직효율성을 높이기 위해 기관 특성과 연구 환경 변화에 따라 본부 중심의 조직운영으로 연구수요에 탄력적으로 대응하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 기초실 개편 등의 기능별 정체성 확립과 직무등급의 마련 및 중복기능 통합 등 조직관리 개선을 위해 집중하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 인력구조의 불균형으로 인한 승진정체 등의 문제가 예견되고 있으며, 연구직의 결원율이 상대적으로 높아 운영 자율성 강화가 필요한 것으로 판단된다. 더불어 연구직과 일반직의 조직공동체 형성을 위한 체계적인 조직 활성화 방안 마련이 동시에 요구되는 것으로 판단된다.

인사관리의 합리성과 관련하여 성과 및 역량평가를 통한 성과문화 정착 노력과 경영관리 및 인사관리 방식의 개선을 통한 직원의견 수렴 환경 조성은 긍정적으로 평가된다. 그러나 보다 높은 체계적인 직원 역량개발을 위해 교육훈련체계에 대한 보완이 필요한 것으로 나타났으며, 기관의 핵심인 연구 인력의 이직과 퇴직에 대하여 이를 관리할 수 있는 방안 마련이 필요한 것으로 판단된다.

내부평가제도의 합리성과 관련하여 기관의 목표 및 전략에 따른 하위 조직 및 개인단위까지의 평가지표 설계 노력이 긍정적으로 판단되나, 실제적인 내용에 있어서는 다양한 평가방법을 종합평가로 연계시키는 노력보다는 단순히 합계 방식으로 나타내고 있어 이 부분에 한계점이 있는 것으로 판단된다. 또한, 내부평가결과의 미흡한 부분에 대한 개선 노력이 명확히 나타나지 않고 있어 평가에서 개선에 이르는

일련의 과정이 조직 내에 조속히 정착될 필요가 있는 것으로 판단된다.

경영정보관리의 합리성과 관련하여 내부시스템 활용 및 대외서비스 활용 등이 긍정적으로 평가된다. 또한, 정보시스템의 안정성, 개인정보 보안 차원에서 주기적인 점검 및 보안활동 교육과 노력이 긍정적으로 평가된다.

재정 및 예산관리의 합리성과 관련하여 중장기 경영전략에 따른 예산편성 노력이 인정되며, 사업성과 평가결과를 반영하여 예산규모의 확대 및 축소 등을 조정하는 등 중장기 경영전략과 연도별 예산 배정에 유기적 관계를 형성하고자 노력한 점이 긍정적으로 평가된다. 또한, 합리적인 급여 관리를 위해 성과연봉제를 적용하고 성과평가를 통해 대상자의 10.6%의 인건비를 동결하는 실제적인 조치를 취한 점이 긍정적으로 평가된다. 그러나 재정수입 및 운용 효율성에 있어 금융자산 규모에 비해 이자수입관리가 다소 보수적으로 운영되고 있어 이에 대한 검토가 필요한 것으로 판단되며, 기관의 특성상 자체수입 규모를 기관운영에 합리적인 수준으로 조절하기 위한 노력이 필요한 것으로 판단된다.

창의경영 부문에서 창의경영 전략의 적정성과 관련하여 서울시 창의경영 추진체계와 기관의 경영혁신 전략을 연계하여 창의경영 추진체계를 수립하고자 노력한 점은 긍정적으로 인정되나, 창의경영 추진체계의 다양한 요소가 기관의 경영혁신 전략체계 상의 어떠한 요소와 상호 연계를 갖고 작동하는지에 대한 구체성이 부족한 것으로 판단된다. 그러므로 창의경영을 실현할 수 있도록 연계성 및 구체성을 높이는 것과 더불어 기관의 인적·물적 자원 특성을 충분히 활용하여 구체적으로 실현할 수 있는 다양한 방안이 도출될 수 있어야 할 것으로 판단된다.

창의경영시스템의 제도화와 관련하여 아이디어 제안/실행/보상에 따른 시스템을 적용하여 내부 제안과 외부 제안을 골고루 수용하여 반영하고자 하는 노력은 긍정적으로 판단된다. 그러나 시스템 활용에 있어서 과정관리에 대한 보완이 필요하며, 현재 금전적 보상위주로 운용되고 있는 부분도 비금전적 보상 확대를 통한 동기부여 차원으로까지 확대시켜야 할 것으로 판단된다.

창의경영 학습조직화와 관련하여 다양한 창의학습 동아리가 활성화되어 있으나, 대부분 초청특강이나 정보공유를 위한 활동을 중심으로 이루어지고 있어 교육효과가 다소 부족하다고 판단된다.

창의경영 사업성과와 관련하여 정책품질 향상을 위해 정책품질 향상 실적, 업무방식 개선 실적 등에 있어 다양한 노력을 기울임으로써 실적을 창출한 점은 긍정적으로 판단된다. 그러나 예산절감 실적, 시민고객서비스 개선 실적 등에 있어서는 다소 부족한 실적을 나타내고 있어 이 부분에 대한 활성화 방안이 필요한 것으로 사료된다.

고객감동의 고객서비스 기준 및 고객지원시스템 구축 노력과 관련하여 기관은 고객서비스 비전 하우스를 구축하였으며, 기관 예산과 연계하여 1~3차 고객 및 내부 고객으로 구분하여 관리하고 있는 점 등이 긍정적으로 판단된다. 향후 기관이 창출하는 가치 흐름을 명확히 분석하여 가치 중심의 고객 구분으로 발전되어야 할 것으로 보인다. 그러나 기관에서 제시한 서비스 에센스와 관련하여 구체적인 도출 프로세스가 명확하지 않은 것으로 보이며, 고객관리를 전담하는 직원이 1명인 점과 최고 경영자가 참여하는 CS관련 조직이나 활동 프로그램이 거의 없는 것과 같은 문제에 대해서는 업무 전문성과 관련된 체계를 보완해야 할 것으로 판단된다.

고객만족도 조사결과와 관련하여 올해 고객만족도 조사결과는 79.1점으로 전년 대비 2.1점 상한 것으로 나타났다. 이는 홈페이지 배너 운영, 지원 수첩에 고객현장 기록, 글로벌 네트워크 교류를 통한 체계적인 홍보활동에 기인하는 것으로 판단된다.

고객만족도 조사결과 반영과 관련하여 고객응대 매뉴얼 작성, 웹진 개편 및 독자만족도 조사, 외부기관 교육 등을 실시하여 내부적으로 CS 관련 역량을 성숙시키기 위해 노력하는 것으로 나타났다. 그러나 CS가치가 조직 전반에 깊숙이 침투해 있지 않은 것으로 판단되므로, CS T/F팀 활동 등을 활용하여 고객만족도 조사 결과에 대한 적극적 피드백과 활용 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

4. 사업지표 총평

‘연구사업 선정의 적정성’ 부문의 ‘자체연구과제 선정의 적합성’ 지표와 관련하여 과제관리 시스템을 구축하여 활용하고 있는 점과 시스템을 통해 과제에 대한 의견을 수렴하고 있는 점들은 긍정적으로 평가된다. 다만, 기초연구 비중이 상대적으로 낮다고 판단되므로 연구능력 배양을 위해 기초연구 분야에 보다 많은 투자가 있어야 할 것으로 사료된다.

‘수탁연구사업의 적정성’ 지표와 관련하여 연구원 정관 제4조 제4호에 부합되는 기관 목적과 사업영역에 적합한 수탁연구과제를 선정하고 있으며, 수탁 연구과제의 예비 적합성 평가 프로세스가 정착되어 이를 활용하고 있는 점이 긍정적으로 평가된다. 수탁연구과제의 연구수행 능력을 높이기 위해 ‘09년 7명의 우수 인력을 채용하였으며, 연구수행능력 판단을 위한 DB를 지속적으로 구축하고 있는 점 등이 긍정적으로 평가된다.

‘연구사업 관리체계의 합리성’의 연구사업 추진체계의 효과성과 관련하여 지식마일리지 제공, 현장 중심의 연구 제시를 통한 실증연구 강화, 다양한 의견수렴 등의 방안을 통해 관리함으로써 연구 품질 향상을 도모한 것으로 나타났다. 그러나 지식관리시스템을 통해 행정적 재정적 지원에 대한 보완이 필요하며, 연구 활동에 대한 언론 보도 건수가 감소한 것에 대한 대·내외적인 홍보가 보다 고도화 될 필요가 있는 것으로 판단된다.

‘연구과제 배분의 합리성’과 관련하여 ‘08년 2.15과제에서 ‘09년 2.49과제로 1인당 연구과제가 점차 증가하고 있다. 이러한 상황에 대처하기 위해 ‘09년에 신규 인력 7명을 확보하고 연구조정위원회를 통해 과제를 배분하고 있는 점들이 긍정적으로 판단된다. 배분에 있어 연구원의 수행능력과 전공 적합성을 반영하고 있으나, 공동연구진의 결정, 대외적 협업 관계 등을 결정할 수 있는 기준과 원칙에 있어서는 보다 정교하게 보완할 필요가 있는 것으로 나타났다.

‘연구결과 평가의 공정성’과 관련하여 연구직 업적평가를 등급배분율에 의해 강제 배분하고 성과급을 차별 지급하여 연구 성과를 배양한 점은 긍정적으로 판단된다. 그러나 운영 측면에서는 자체 규정에 따라 평가가 이루어지고 있으나, C등급의 경우 규정에는 15%이지만 ‘09년 상반기에 20%, 하반기에 22%로 초과한 것으로 나타났다. 또한, 연구직의 역량평가에 인품 및 자세에 45점을 배분하고 다면평가에서 능력, 기본태도, 인간관계 등을 설정한 것은 평가항목 간 중복 요소로 판단된다.

‘연구협력의 효율성’의 ‘연구역량 강화 노력’과 관련하여 최고 수준의 글로벌 연구원이라는 목표를 달성하기 위해 SMILE 전략을 수립 및 추진하고 있으며, 연구과제사업, 연구부대사업, 연구기반사업 연구 지원 사업 등을 종합적으로 연계하여 추진하고 있는 점이 긍정적으로 평가된다. 2009년에 총 23회의 국외 전문가의 자문이 있었으며, 총 128명의 국외 전문가들이 연구과제에 참여하여 질적 수준을 높인 것으로 판단된다. 또한, 국외전문가 공동세미나를 개최하는 등 연구원 주관 76회의 세미나를 개최하여 국내·외로 네트워크를 형성하고 강화한 점들이 긍정적으로 평가된다.

국내외 산·학·연 협동연구 추진 실적과 관련하여 ‘09년 추진 실적 목표는 수탁 4건, 위탁 72건으로 총 76건으로 ‘09년 실적은 수탁 10건 위탁 66건으로 수탁 달성률을 225%, 위탁 달성률은 93%로 나타났다. 전체적 관점에서 100% 목표를 달성하였고, 3개년 평균 실적보다 높은 실적이거나 ‘07년 및 ‘06년보다는 낮은 것으로 나타났다.

‘연구성과의 우수성’ 부문의 ‘연구보고서의 우수성’ 지표와 관련하여 시정개발연구원이 제출한 총 12개의 연구보고서 중 5개를 선정하여 한 편당 2인의 외부 전문가

가 평가를 수행하였다. 지속가능도시 연구 분야 90.5점, 사업경제 및 시민생활기반 연구 84.5점, 시민행복 및 안전관리 연구 88.0점, 문화예술디자인 연구 87.3점, 도시 재생 및 미래전략 연구 79.0점, 미래공간 연구 88.0점으로 전체 평균 86.22점으로 나타났다.

국내외 학술지 게재 및 학회 발표 실적과 관련하여 연구원 1인당 국내외 논문 게재 실적 목표는 1.29편으로 '09년 성과는 1.30편으로 달성률은 101%로 나타났다. 연구원 1인당 국내외 논문 발표 실적 목표는 1.60편으로 '09년 성과는 1.67편으로 달성률은 104%로 나타났다.

'연구 성과의 확산 및 활용도'의 '정보화 등을 통한 연구 성과의 홍보 및 확산'과 관련하여 홈페이지 로그분석을 통해 이용자 행태분석 및 모니터링, 사이버 동영상 제작 및 홈페이지 게시, 웹진 개편 및 메일링서비스, 한국학술정보와 간행물 온라인 서비스 계약 체결, 연구 성과물 DB 구축 등 다양한 활용을 통해 외부접근의 용이성 향상과 연구 성과 확산에 노력하였다. 또한, 연구보고서 판매처의 다원화 및 유상공급 증대, 연구 성과물 교환체계를 통한 확산 등의 다양한 노력을 기울이고 있는 것으로 나타났다. 향후 연구 성과물의 유상배포 및 무상 배포의 조화, 전략적인 언론 홍보 실시 등을 통해 더욱 높은 성과를 나타낼 수 있을 것으로 기대된다.

'연구결과의 정책 활용도'와 관련하여 조사결과 34건이 활용중이거나 예정이고, 1건은 미 활용되어 정책 활용도는 높은 것으로 평가된다. 수탁과제 중 34건은 성과가 높은 것으로 조사되었고, 성과가 미흡한 3건은 연구의 질적 수준보다는 발주부서와의 커뮤니케이션 또는 업무 범위를 넘어서는 요구 등으로 인해 발생한 것으로 나타났다. 기관은 정책 활용도에 대한 중간, 최종 단계 분석을 실시하고 있으며, 정책 활용도에 대한 외부 전문가의 자문을 실시하고 있으나 정책 활용도의 객관적 타당성을 현재보다 더욱 높이기 위해 활용도 조사 주체와 절차를 통합적으로 관리할 필요가 있는 것으로 사료된다.