

# 2020

Chungcheongbuk-do

2020년 충청북도 출자·출연기관 경영실적평가

충북문화재연구원 평가결과보고서



충청북도

주관 : **KMAC** 한국능률협회컨설팅



# CONTENTS

<b>제1장 2020년 충청북도 출자·출연기관 경영실적평가 개요 .....</b>	<b>01</b>
I. 충청북도 출자·출연기관 경영실적평가 개요 .....	03
II. 경영실적평가 대상기관 .....	15
III. 경영실적평가 추진경과 .....	16
<b>제2장 2020년 충청북도문화재연구원 경영실적평가 결과 .....</b>	<b>18</b>
I. 총괄표 .....	20
II. 리더십/책임경영 .....	21
III. 경영시스템 .....	43
IV. 경영개선 .....	54
V. 사업성과 .....	59
VI. 개선과제 .....	75
<b>제3장 2020년 충청북도문화재연구원 기관장 성과계약 이행실적평가 결과 .....</b>	<b>81</b>
<b>제4장 2020년 충청북도문화재연구원 고객만족도 조사결과 .....</b>	<b>86</b>
I. 조사 개요 .....	88
II. 조사결과 요약 .....	92
III. 조사결과 .....	96
IV. 부록 .....	118



2020년 충청북도 출자·출연기관  
경영실적평가 기관별 보고서

## 제1장

# 2020년 충청북도 출자·출연기관 경영실적평가 개요





## I. 충청북도 출자·출연기관 경영실적평가 개요

### 1. 경영실적평가의 배경

- 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률(14.9.25 시행)에 따라 각 지방자치단체는 출자·출연기관 경영평가 및 기관장 성과이행평가를 시행
- 경영평가의 목적은 “①출자·출연기관 경영성과 평가를 통하여 경영혁신을 유도하고 책임경영체계 확립을 통해 업무개선 및 발전에 기여하고 ②평가결과에 대한 환류체계를 강화하여 분야별 문제점에 대한 개선 대책 추진으로 경영합리화 및 기관역량 강화하며 ③차년도 평가지표의 사전 구축을 통한 출자·출연기관의 미래지향적 비전 제시 및 경영개선을 유도”하기 위함에 있음
- 충청북도 출자·출연기관은 자치단체의 재정지원으로 운영되기 때문에 사후통제를 통하여 경영효율성을 증대시킬 필요성이 있으며, 경영평가 결과에 따라 제기된 문제점을 개선하는 등 책임경영체계를 구축하기 위하여 평가의 필요성이 제기됨

### 2. 기대효과

- 충청북도 출자·출연기관 경영성과 평가를 통한 효율성과 책임성 확보는 물론 출연기관의 업무개선 및 발전에 기여
- 출연기관의 경영혁신과 기업가치의 극대화를 위한 전사적 성과 측정방법으로 평가결과를 도출하여 환류함으로써 출연기관의 나아가야 할 방향 제시
- 경영평가를 통하여 출연기관의 핵심역량 분야에 자원을 집중할 수 있는 체계 구축 및 경영혁신 유도를 통한 책임경영체제 확립



### 3. 2020년도(19년 실적) 평가제도 운영방향

#### (1) 평가대상 및 평가기관

□ 평가대상기관(9개)

구분	기관명	기관평가	기관장 평가
1	충북연구원	○	○
2	충북학사	-	○
3	충북신용보증재단	-	○
4	충북문화재단	○	○
5	충청북도기업진흥원	○	○
6	충청북도지식산업진흥원	○	○
7	충청북도문화재연구원	○	○
8	충북여성재단	○	○
9	충북인재양성재단	-	○

#### (2) 경영실적평가 지표 체계

- 평가지표는 충청북도 출자·출연기관에 공통적으로 적용되는 공통지표와 각 출자·출연기관의 특성에 적합하도록 적용되는 개별지표로 구성
  - 공통지표는 리더십/책임경영과 경영시스템, 경영개선의 3개 분야 14개 지표로 구성
  - 개별지표는 평가기관의 지표개선 제안사항, 각 기관의 사업현황 및 경영여건 등을 참조하여 기관과 협의하여 설정
  
- 하나의 가중치와 평가내용이 부여되는 기본단위를 「평가지표」로 하고, 이에 대해 각각 구체적인 세부평가내용을 설명
  
- 공통지표와 개별지표의 가중치 합계는 100점으로 함
  - 공통지표의 가중치는 총 50점으로 리더십/책임경영 분야 25점, 경영시스템 분야 20점, 경영개선 분야 5점으로 구성
  - 개별지표의 가중치는 총 50점으로 평가지표별 가중치는 기관과 협의하여 설정





제1장 2020년 충청북도 출자·출연기관 경영실적평가 개요

가. 공통지표

대분류	중분류	평가지표	세부평가사항	배점	지표성격	
리더십/ 책임경영 (25점)	리더십 (10점)	경영층 리더십 (6점)	경영목표 달성 노력	1.80	비계량	
			경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대 형성 노력	1.80	비계량	
			직원들의 동기부여를 통한 성과 극대화 노력	2.40	비계량	
		윤리경영 (2점)	부패방지와 청렴유지 노력	1.20	비계량	
			감사 지적사항에 대한 이행여부 및 개선	0.80	혼합	
		사회적책임 이행 실적 (2점)	사회적 책임 강화를 위한 기관의 노력과 성과	1.20	비계량	
	지역사회 공헌활동 노력과 성과		0.80	비계량		
	책임경영 (6점)	비전 및 경영전략 수립·시행 (6점)	비전 제시의 적정성	3.00	비계량	
			경영전략 수립 및 운영의 적정성	3.00	비계량	
	고객만족경영 (9점)	고객만족경영 (9점)	고객만족 경영체제 구축 및 운영	1.50	비계량	
			고객만족 제고 노력	1.50	비계량	
			내부고객만족도 조사결과	2.00	계량	
			고객만족도 조사결과	4.00	계량	
	경영시스템 (20점)	조직인사관리 (10점)	조직 및 인력 운영 합리성·적정성 (5점)		5.00	비계량
			인사관리 (5점)	인사운영의 기준과 원칙 수립 및 운영	1.50	비계량
				구성원의 역량강화를 위한 노력 및 성과	1.50	비계량
인사평가 및 보상체계의 구축				2.00	비계량	
경영평가 결과에 의한 성과급 반영		1.20		가점지표		
재무회계관리 (10점)		예산 및 회계관리의 합리성 및 예산절감 (5점)	예산·회계 관리의 합리성 및 자산관리의 적정성	2.50	비계량	
			예산절감 실적	2.50	비계량	
		자체수입률 및 일반관리비 충당률 (5점)	자체 수입률 실적	2.50	계량	
			일반관리비 충당률 실적	2.50	계량	
경영개선 (5점)		경영혁신 활동 (2점)		업무의 효율적 수행을 위한 경영혁신 활동 노력 및 성과	2.00	비계량
	국·도정 우수시책추진 (1점)		신규 우수 사업 실적	1.00	계량	
	정책이행 및 준수 (2점)	인건비 인상을 준수		0.50	계량	
		중증장애인생산품 구매촉진 의무 준수		0.50	계량	
전년도 경영평가 결과 부여된 핵심개선과제 이행실적		1.00	계량			
<b>공통지표 총계</b>				<b>50.00</b>		



나. 개별지표

□ 충청북도문화재연구원(계량 : 40점, 비계량 10점)

대분류	중분류	평가지표	배점	지표성격	
사업성과 (50점)	조사·연구사업 적정성 (13점)	조사, 연구 사업수행	8.00	계량	
		조사, 연구사업 정리, 보고	5.00	계량	
	조사연구품질 향상 (5점)	내부역량 강화	5.00	계량	
	문화유산 보존,관리,활용 기능 강화 (13점)	문화재 보존·활용방안연구	8.00	계량	
		도 문화재 활용사업 수행	5.00	계량	
	지역문화 공동체 형성 (9점)	함께하는 문화재 연구 기반조성	5.00	계량	
		대외적 위상 정립	4.00	계량	
			지역문화 홍보 및 성과확산 노력	10.00	비계량
	사업성과 분야 총계			50.00	



### (3) 평가방법

#### □ 계량지표

- 계량지표는 아래의 유형 중 가장 적합하다고 판단되는 방법 하나를 선택하여 평가함. 각 평가방법별 적용지표는 기관별 평가편람에서 명시
- 전년도 실적과 같은 명확한 비교치가 없거나, 법률, 정책 등에 의해 지속적인 상향이 가능하지 않을 경우는 지표정의서 상 목표부여방식으로 평정하게 되어 있다 하더라도 평가단과의 합의에 의해 목표대비실적평가방식 또는 비계량평가 적용 가능

#### 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 =  $1/Y \times \text{배점}$
- ※ 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달하지 않도록 함
- 평가기준 : 평가지표의 산식이 복수의 세부사업으로 구성될 경우 세부사업별로 평가 기준에 따른 등급 배정 후 평균으로 해당 평가지표의 달성도를 계산함

#### [목표 대비 실적평가의 평가 및 평점 부여 기준]

등급	E	E+	D	D+	C	B	B+	A	A+
달성도	70% 미만	75-70	80-75	85-80	90-85	95-90	100-95	105-100	105% 이상
평점	20.0	30.0	40.0	50.0	60.0	70.0	80.0	90.0	100.0

※ 목표를 100% 달성하여도 평점 80점으로 해당지표 채택시 실질적인 패널티가 부여됨에 따라 별도의 개선 노력도에 대한 평가사항은 삭제함



- 목표 변경 : 정부 및 도의 정책 또는 경영여건의 변화 등 불가피한 사정이 있어 경영 목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 중심으로 평가함. 다만, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 경영평가단으로부터 타당성을 인정받아야 함

## ② 목표부여 평가

- 목표부여 지표의 평가방법은 기준치(과거년도 평균 또는 전년도 실적치)에 일정 수준을 고려한 최고목표와 최저목표를 설정하여 득점구간을 설정하여 측정함
- 해당지표에 부여된 최고·최저목표를 기준으로 다음과 같이 목표달성도를 계산함

$$\text{목표달성도}(Y) = \frac{\text{실적} - \text{최저 목표}}{\text{최고 목표} - \text{최저 목표}}$$

- 평점 계산 : 다음 산식에 따라 평점을 계산하되, 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달하지 않도록 함

$$\text{평점} = \text{목표달성도}(Y) \times 100\text{점}$$

- 목표 부여
  - 최고·최저목표는 지표성격 등을 고려하여 이론상 최고·최저치, 기준치에 일정률을 곱하여 산출하는 방법, 과거실적을 기준으로 통계분포에 의하는 방법, 경영목표를 감안하는 방법 등을 적용할 수 있음(지표정의서에 목표부여 방식 명시)
  - 직전 3개년 실적이 있을 경우는 3개년 평균값을 기준치로 하고, 3개년 미만의 실적일 경우는 실적 유무에 따라 직전년도 실적 또는 직전 2개년 실적의 평균값을 기준치로 함
  - 상향지표의 경우 최고목표는 기준치 × 110%, 최저목표는 기준치 × 50%를 부여하고 하향지표의 경우 최고목표는 기준치 × 90%, 최저목표는 기준치 × 150%를 부여함(지표 특성에 따라 별도의 목표를 부여할 수 있음)

**[목표 부여 방식의 상향 및 하향지표 설정 방법]**

상향지표	하향지표
최고목표 : 기준치 × 110% 최저목표 : 기준치 × 50%	최고목표 : 기준치 × 90% 최저목표 : 기준치 × 150%

※ 기관의 실적이 최저목표에 미달하는 사업이 있는 경우 해당사업의 다음해 예산편성, 사업의 계속 수행여부 등 '사업일몰제' 대상사업의 근거로 활용될 수 있음

**③ 단계별 평가**

## ○ 적용대상 지표(지표정의서에 명시)

- 비계량(정성적) 평가이나 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 규정함

※ 단계별 평가는 구간을 설정하는 경우와 여부를 판단하는 경우 등 다양한 경우가 있으며 실질적으로 여와 부 또는 기준내와 기준외 같이 비계량지표의 9등급 평가를 적용할 수 없는 경우가 있으므로 비계량지표의 평가등급을 적용한다라는 사항은 삭제함. 또한 단계별 평가 적용시 전년대비 개선도 평가를 적용할 수 없음에 따라 전년대비 개선도 평가사항도 삭제함



## □ 비계량지표

### ○ 9등급 평가

- 각 평가항목별로 운영수준과 전년대비 개선수준을 각각 탁월, 우수, 보통, 미흡, 부진 등 5등급으로 평가한 후 매트릭스 평가를 적용하여 평점을 부여하고, 이에 가중치를 곱하여 득점을 계산
- 득점 계산 시, 소수점 둘째 자리까지 산정(셋째 자리 반올림)
- 평가대상년도 실적과 아울러 전년대비 개선 정도를 함께 고려함

- 평가 기준 : 기존 비계량지표의 평가기준은 삭제하고 비계량지표에 적용하는 2차원 매트릭스 평가 기준을 단일 적용하는 것으로 변경함

### [비계량지표의 평가기준(2차원 매트릭스 평가 적용)]

구분		운영 수준				
		탁월	우수	보통	미흡	부진
전년대비 개선수준	탁월	9	8	7	6	5
	우수	8	7	6	5	4
	보통	7	6	5	4	3
	미흡	6	5	4	3	2
	부진	5	4	3	2	1

### [운영수준 평가 가이드라인]

등급	설명
탁월	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모든 프로세스가 매우 우수하게 측정·관리됨</li> <li>• 프로세스 개선을 위한 전담인력이 존재하고 지속적인 개선을 추구함</li> <li>• 모든 프로세스 성과척도가 매우 적합하게 설정됨</li> <li>• 동일 유형 타 기관에 전파할 수 있을 정도의 매우 우수한 실적을 나타냄</li> </ul>
우수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대부분의 프로세스가 양호한 수준으로 측정되고 관리됨</li> <li>• 프로세스 개선을 위한 전담인력이 존재함</li> <li>• 대부분의 프로세스 성과척도가 적절히 정의되고 하부프로세스와의 연계 수준이 우수함</li> <li>• 프로세스 관리자가 프로세스 관리자로서의 본인의 역할을 명확하게 인식함</li> </ul>
보통	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대부분의 프로세스 및 하부프로세스와 활동들이 정의되어 있고 연계되어 있음.</li> <li>• 프로세스 성과 데이터가 수집·분석됨</li> <li>• 업무기술서, 지식관리 시스템, 교육/훈련이 프로세스와 적절히 연계됨</li> </ul>
미흡	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일부의 프로세스가 정의되어 있으나, 하부프로세스와 활동들이 정의되지 않음</li> <li>• 가치사슬과 상위 프로세스, 그리고 프로세스간의 관계가 정의되어 있지 않아 연계수준이 미흡함</li> </ul>
부진	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대부분의 프로세스, 하부프로세스와 활동들이 정의되지 않음</li> <li>• 가치사슬과 상위 프로세스, 그리고 프로세스간의 관계가 정의되어 있지 않음</li> </ul>

**[개선수준 평가 가이드라인]**

등 급	내 용
탁월	• 시스템과 성과의 인과관계분석 등에 기초하여 체계적인 시스템 및 성과개선 활동을 전개, 피드백 및 학습활동이 매우 적절하게 이루어져 best practice로서 타 기관에 전파될 수 있는 매우 우수한 개선실적을 나타냄
우수	• 시스템과 성과의 인과관계분석 등에 기초하여 시스템 및 성과개선 활동을 전개하여 일정 부분에서 양호한 개선실적을 확보하였고, 피드백과 학습활동을 통한 개선노력이 적절히 전개됨
보통	• 체계적인 진단과 학습 등에 의거하여 시스템과 성과측면에서 가시적인 개선실적을 확보하였고, 피드백 활동을 통한 개선활동이 수행되고 있음
미흡	• 시스템과 성과측면에서 부분적인 개선실적이 있으나, 가시적인 성과가 미미하거나 효과적인 활동으로 정착되지 않고 있음
부진	• 시스템과 성과측면에서 개선실적이 전혀 나타나지 않고 있음

**[비계량지표 평점 부여 기준]**

등급	E	E+	D	D+	C	B	B+	A	A+
평가	1	2	3	4	5	6	7	8	9
평점	20.0	30.0	40.0	50.0	60.0	70.0	80.0	90.0	100.0

※ 비계량지표 평가에 운영수준과 전년대비 개선수준을 동일 수준에서 평정하는 2차원 매트릭스 평가를 도입함에 따라 비계량지표의 '수행의 적정성'의 별도 평가는 삭제함. 2020년도 평가부터 행정안전부 제안모델 상의 목표 적절성 평가를 적용함

**3. 기타 고려사항**

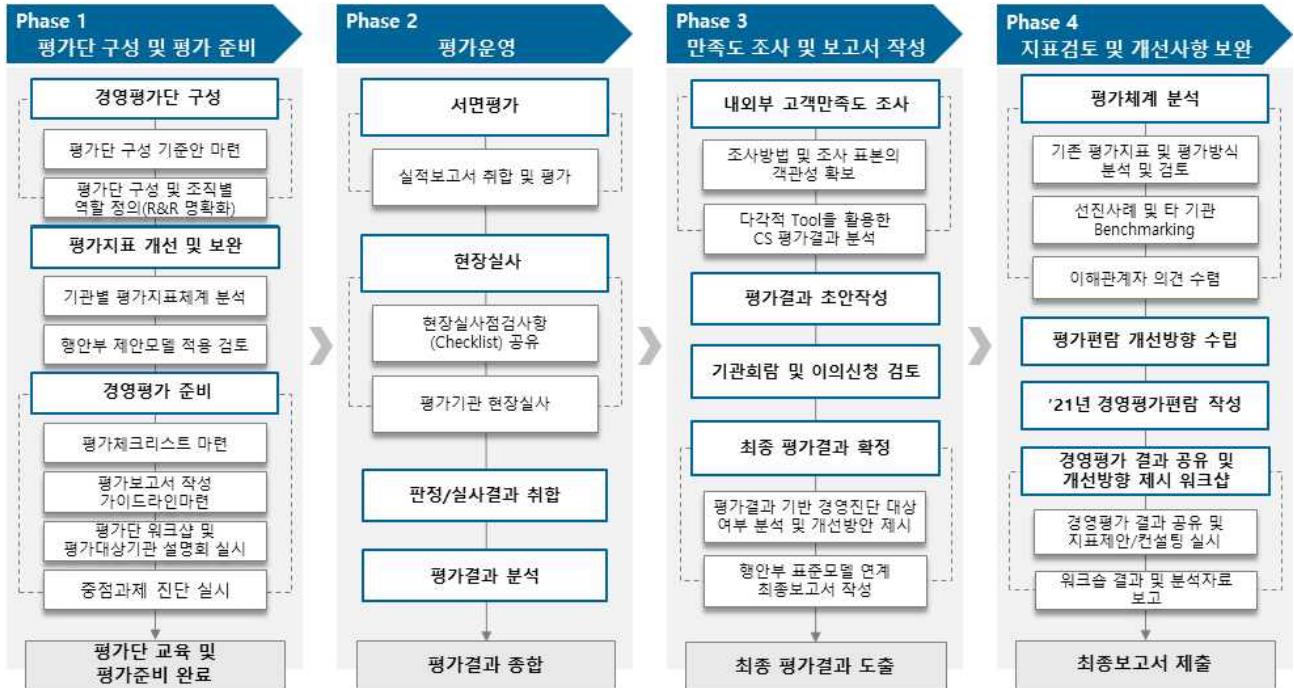
- 경영평가위원회는 경영평가기간 중 평가대상기관이 발주하는 연구용역에 대해 수주 또는 수행할 수 없으며, 경영평가대상기간에 평가대상기관이 발주하는 연구용역 참여자는 당해연도 해당기관 경영평가에서 배제함
  - 이를 위해 경영평가대상기관은 경영평가대상기간 및 경영평가기간 중 수행 또는 수행 중인 연구용역의 참여자를 도에 보고하여야 하며, 도는 이를 경영평가위원 제척 기준으로 활용하는 등 적절한 준수방안을 마련해야 함



### (4) 평가수행 체계

#### □ 수행절차

- 충청북도 출자·출연기관 경영평가 절차는 총 4단계로 평가단 구성 및 평가 준비, 경영평가 수행, 평가보고서 작성 및 결과공유, 지표개선 및 평가편람 보완임



### (5) 경영실적평가 운영방안

- 일정 : 2020년 4월 1일(수) ~ 6월 30일(화), 착수일로부터 90일
- 수행 : 한국능률협회컨설팅(KMAC)
- 대상 : 경영평가 대상기관(6), 기관장 성과평가 대상기관장(9)
- 과업 범위
  - 2020년 출자·출연기관 경영실적평가 지표 수정·보완
  - 2019년 실적에 대한 출자·출연기관(장) 경영실적 평가
  - 출자·출연기관 내·외부 고객만족도 조사 실시
  - 2021년 출자·출연기관 경영평가 및 기관장 실적 평가편람 작성





□ 경영평가단 구성

- 경영평가단 구성은 본 평가용역을 수행하는 한국능률협회컨설팅에서 지표별 전문성, 지역 이해도 등을 고려하여 예비선정한 후 충청북도와 협의하여 구성하였으며, 전체 평가영역에서 복수의 평가위원이 서면평가, 현장실사, 평가보고서 작성을 수행하는 복수평가체제 운영을 통해 평가의 공정성 및 정확성 확보를 도모하였음

[경영평가단 구성 세부내용]

평가영역(역할)	성명	소속
책임연구원	심준식 Director	(주)한국능률협회컨설팅
연구원	이수환 시니어	(주)한국능률협회컨설팅
보조연구원 1(평가)	이지수 컨설턴트	(주)한국능률협회컨설팅
보조연구원 2(만족도조사)	주문섭 Manager	(주)한국능률협회컨설팅
평가지표	성명	소속
경영층 리더십 비전 및 경영전략 경영개선 활동	유재욱 교수	건국대학교 경영학과
윤리경영 사회적 책임이행 고객만족경영	김희철 상무	(주)한국능률협회컨설팅
조직인사관리	심준식 Director	(주)한국능률협회컨설팅
재무회계관리	김연주 회계사	양지회계법인
고유사업 1(정책/지원) 연구원, 여성재단, 학사(기관장 평가)	이재은 교수	충북대학교 행정학과
고유사업2 (정책/지원) 문화재단, 문화재연구원, 인재양성재단 (기관장 평가)	심재승 교수	청주대학교 행정학과
고유사업3 (기업/산업진흥) 기업진흥원, 지식산업진흥원 신용보증 재단(기관장 평가)	이원준 교수	청주대학교 경영학과
계량평가 1 (총인건비, 경영평가성과급 지급 등)	이수환 시니어	(주)한국능률협회컨설팅
계량평가 2 (정책준수, 사업성과 등)	이지수 컨설턴트	(주)한국능률협회컨설팅



## (6) 평가영역

- 2020년 경영평가 체계는 다양한 선진사례 및 유사기관, 타 시·도 경영평가 사례를 벤치마킹 경영평가지표를 크게 『리더십/책임경영-경영시스템-경영개선-사업성과』의 4개 영역으로 구성하여 분류함
  - 공통지표(리더십/책임경영-경영시스템-경영개선) 50%와 개별지표(사업성과) 50%로 설정하고, 기관별 비중 및 지표의 차별 적용을 배제함
  - 공통지표와 개별지표(사업성과) 개발 시 기관의 핵심 임무와 중앙정부(기획재정부, 행정안전부), 광역 지방자치단체(서울특별시, 부산광역시, 경기도 등) 사례, 충청북도 전년도 출자·출연기관 경영평가, 그리고 해당 기관 대상 의견조사 및 인터뷰 결과를 기초로 충청북도 출자·출연기관 운영심의위원회에서 결정함
- 리더십/책임경영 영역은 리더십, 책임경영, 고객만족경영 부문으로 구성함. 리더십 부문에서는 경영층 리더십, 윤리경영, 사회적 책임 이행 실적을 평가함. 책임경영 부문에서는 비전 및 경영전략 수립 및 시행의 적정성을, 고객만족경영 부문에서는 고객만족 경영체계 구축 및 운영 노력과 내·외부 고객 만족도 조사결과를 평가함
- 경영시스템 영역은 조직·인사관리, 재무·회계관리 부문으로 구성함. 조직·인사관리 부문에서는 조직 및 인력운영 합리성·적정성과 인사관리 측면을 평가함. 재무·회계관리 부문에서는 예산 및 회계관리의 합리성 및 예산절감, 자체수입률 및 일반관리비 충당률 실적을 평가함
- 경영개선 영역은 경영개선 활동과 우수시책 추진실적, 정책이행 및 준수 노력으로 구성함. 정책이행 및 준수 노력은 총인건비 인상률 준수여부 및 블라인드 채용 실시여부와 같이 주요 정부정책의 이행실적을 평가함
- 사업성과 영역은 기관별 고유의 사업특성을 고려하여 구축된 사업성과 주요측정지표를 평가함



## Ⅱ. 경영실적평가 대상기관

### □ 충청북도문화재연구원 주요현황

<p>설립근거</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민법제32조</li> <li>- 공익법인의 설립·운영에 관한 법률 시행령</li> <li>- 문화체육관광부 및 문화재청 소관 비영리법인의 설립 및 감독에 관한 규칙</li> <li>- (재)충청북도문화재연구원 설립 및 지원에 관한 조례</li> </ul>	<p>설립년도</p>	<p>2005</p>
<p>설립목적</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민족문화유산(지정문화재, 비지정문화재, 매장문화재를 포함한다)의 체계적인 조사·연구, 출토유물의 보존처리 및 그 활용을 통해 민족문화를 전승·보급하고, 아울러 문화유산의 총체적인 보존관리체제의 확립을 목적으로 한다</li> </ul>	<p>주요사업</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 문화재 조사·연구 및 관련자료 발간</li> <li>- 문화재 보존 및 활용을 위한 사업</li> <li>- 지역 역사문화유산 자료수집 및 보관 전시</li> <li>- 정부, 지방자치단체, 기업 등의 위임, 위탁사업</li> <li>- 전문인력 양성 및 사회교육활동</li> <li>- 기타 본 법인의 목적을 달성하기 위하여 필요한 사업</li> </ul>
<p>주요 시책 추진 사업</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 문화재청 생생문화재 사업 공모사업 참여</li> <li>- 문화재청/충북도 충청북도문화재돌봄사업 공모사업 참여</li> </ul>			
<p>조직 및 인력현황</p>			
<p>2018년</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직: 2실 1국 10팀 (별도 돌봄사업단)</li> <li>- 인력: 정원 29명 / 현원 29명</li> </ul>		
<p>2019년</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직: 2실 1국 10팀 (별도 돌봄사업단)</li> <li>- 인력: 정원 30명 / 현원 29명</li> </ul>		
<p>CEO</p>	<p>현임 기관장 : 장준식 재임 기간 : 2014년 11월 ~ 현재</p>		



### Ⅲ. 경영실적평가 추진경과

- 경영실적평가는 평가대상기관에 「2020년 충청북도 출자·출연기관 경영평가계획」을 통보('20.4월)하고 평가단을 구성하였으며, 4월 28일까지 평가대상기관의 실적보고서가 제출받아, 2020년 5월 한달 간 서면평가, 현장실사평가, 기관장면담인터뷰를 진행하였음

#### [경영평가 추진경과 및 주요내용]

절차	내용	날짜
경영평가 용역업체 계약 및 착수보고회	1. 한국능률협회컨설팅(KMAC) 계약 2. 경영평가 주요방향 3. 세부계획 및 추진일정 4. 경영평가 수행체계	20.04.01
경영평가 설명회	1. 경영평가 방향 2. 총인건비 인상을 점검 안내 3. 실적보고서 및 증빙자료 제출	20.04.16
서면평가 및 현장방문 평가	1. 실적보고 내용 검토 및 평가(1차 평가) 2. 현장 확인필요 사항 도출 3. 경영성과 및 정량지표 기관별 별도 점검 4. 서면보고 내용 현장 확인(2차 평가) 5. 기관·단체장 인터뷰 6. 경영평가단 2차 워크숍 7. 기관별 경영개선 필요사항 도출	20.05.04~20.05.15
기관별 평가보고서 작성	1. 평가위원별 보고서 작성 2. 평가단 보고서 취합 및 조정	20.05.18~20.05.27
중간보고회	1. 평가 주요사항 및 이의신청 안내	20.05.29
이의신청	1. 이의신청 및 판정(1, 2차)	~20.06.12
최종보고	1. 운영심의위원회의 평가결과 검토 및 의결	20.06.29
결과공유회	1. 결과공유회 개최	~20.06.29
차년도 편람 개선	1. 2020년(2019년실적) 경영평가 편람 및 기관장 성과계약 편람 구축	~20.06.26



2020년 충청북도 출자·출연기관  
경영실적평가 기관별 보고서

## 제2장

### 2020년 충청북도문화재연구원 경영실적평가 결과





## I. 총괄표

대분류	중분류	평가지표	세부평가사항	배점	득점	소계	중분류합계	
리더십/ 책임경영 (25점)	리더십 (10점)	경영층 리더십 (6점)	경영목표 달성 노력	1.80	1.26	4.62	7.30	
			경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대 형성 노력	1.80	1.44			
			직원들의 동기부여를 통한 성과 극대화 노력	2.40	1.92			
		윤리경영 (2점)	부패방지과 청렴유지 노력	1.20	0.72	1.36		
			감사 지적사항에 대한 이행여부 및 개선	0.80	0.64			
			사회적 책임이행(2점)	사회적 책임 강화를 위한 기관의 노력과 성과	1.20			0.84
	지역사회 공익활동 실적	0.80	0.48					
	책임경영 (6점)	비전 및 경영전략 수립시행 (6점)	비전 제시의 적정성	3.00	2.40	4.80	12.10	
			경영계획 수립의 적정성	3.00	2.40			
	고객만족경영 (9점)	고객만족경영 (9점)	고객만족 경영체제 구축 및 운영	1.50	1.05	7.30		
			고객만족 제고 노력	1.50	0.90			
			내부고객만족도 조사결과	2.00	1.73			
고객만족도 조사결과			4.00	3.62				
<b>리더십/책임경영 분야 총계</b>				<b>25.00</b>	<b>19.40</b>			
경영시스템 (20점)	조직인사관리 (10점)	인사관리 (5점)	조직/인력 운영 합리성·적정성(5점)	5.00	4.00	4.00		9.20
			인사운영의 기준과 원칙 수립 및 운영	1.50	1.20	5.20		
			구성원의 역량강화를 위한 노력 및 성과	1.50	1.20			
			인사평가 및 보상체계의 구축	2.00	1.60			
	재무회계관리 (10점)	예산 및 회계 관리의 합리성 및 예산절감 (5점)	예산·회계 관리의 합리성 및 자산관리의 적정성	2.50	1.25	3.00		8.00
			예산절감 실적	2.50	1.75			
		자체수입률 및 일반관리비 충당률 실적 (5점)	자체 수입률 실적	2.50	2.50	5.00		
			일반관리 충당률 실적	2.50	2.50			
<b>경영시스템 분야 총계</b>				<b>20.00</b>	<b>17.20</b>			
경영개선 (5점)	경영개선 활동 (2점)	업무의 효율적 수행을 위한 경영개선 활동노력 및 성과	2.00	1.20	1.20	3.41		
	국·도정 우수시책추진 (1점)	신규 우수사업 실적	1.00	1.00	1.00			
	정책이행 및 준수 (2점)	인건비 인상을 준수	0.50	0.50	1.21			
		중증장애인생산물 구매촉진 의무 준수	0.50	0.48				
		전년도 경영평가 결과 부여된 핵심개선과제 이행실적	1.00	0.23				
<b>경영개선 분야 총계</b>				<b>5.00</b>	<b>3.41</b>			
사업성과 (50점)	조사·연구사업 적정성 (13점)	조사, 연구 사업수행	8.00	8.00	13.00			
		조사, 연구사업 정리, 보고	5.00	5.00				
	조사연구품질 향상 (5점)	내부역량 강화	5.00	5.00	5.00			
	문화유산 보존, 관리, 활용 기능 강화 (13점)	문화재 보존·활용방안연구	8.00	8.00	13.00			
		도 문화재 활용사업 수행	5.00	5.00				
	지역문화 공동체 형성 (9점)	함께하는 문화재 연구 기반조성	5.00	5.00	9.00			
대외적 위상 정립		4.00	4.00					
		지역문화 홍보 및 성과확산 노력	10.00	8.00	8.00			
<b>사업성과 분야 총계</b>				<b>50.00</b>	<b>48.00</b>			
<b>총합</b>				<b>100.00</b>	<b>88.01</b>			





## Ⅱ. 리더십/책임경영

### 1. 리더십

#### 1) 경영층 리더십

평가범주	리더십	평가지표	경영층 리더십	평가방법	비계량 절대평가
가중치	6.00점	평가결과	4.62점		
<b>지표 및 분석방법</b>					
지표의미	관리자가 리더십을 가지고 행하는 경영개선을 위한 노력, 경영목표와 계획의 적정성 및 이를 달성하고자 하는 노력을 평가함				
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 평가				
<b>종합평가</b>					

- '19년부터 경영평가방식이 변경되어 개선실적에 대한 평가가 별도로 이루어지는 바 실적보고서 작성 시 '19년 실행성과들을 개선실적과 신규실적으로 분리하여 제시할 필요가 있음
- 연구원의 중장기 목표와 당면하고 있는 문제들을 포괄적으로 파악하기 위한 보다 광범위한 요소들을 포함하는 내·외부환경에 대한 분석이 필요함
- 문화재연구원의 활동에 영향을 미치고 더불어 연구원의 활동결과에 영향을 받을 수 있는 다양한 이해관계자들과 연구원의 비전과 사회적 역할에 대한 공감대를 형성하기 위한 노력을 강화할 필요가 있음
- 세부추진 과제의 구체성을 보완하고, outcome지표들과 연계하여 경영상에 발생하는 문제들을 파악하고 해결하기 위한 체계적인 사업관리가 필요함
- 고충처리위원회, 노사협의회 등 노사관계 개선을 위한 시스템을 구축하고 보다 직원 간 소통채널의 다양화 및 공유가치 실현으로 조직 안정화를 도모할 필요가 있음
- 노사협의회를 분기별로 연 4회 개최하여 직원들의 애로사항을 청취하고 안정적이고 협력적인 노사문화 구축 및 근로환경을 만들기 위한 노력을 강화할 필요가 있음
- 교육제도와 복리후생제도에 관한 만족도조사를 실행하여 직원들의 니즈에 부합하는 효과적인 업무동기 향상체계를 구축하고 활용할 필요가 있음
- 보다 다양한 온·오프라인 직무교육 프로그램을 제공하여 구성원들의 다양한 교육 니즈를 충족시켜줄 필요가 있음

세부평가기준	평가의견	운영수준	개선수준	득점
㉔ 경영목표 달성을 위한 노력 30%	<b>■ 운영수준</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정책환경과 외부환경변화에 대한 분석과 내부환경 분석 결과에 기초하여 사업부문, 조직부분, 인력부문으로 구분한 해결과제들을 제시하고 추진하였음</li> <li>• 전략 목표와 이행과제들에 대한 효과적인 수행을 위한 연간 인력운용계획, 교육 및 연수계획, 예산운영계획을 수립하였음</li> <li>• 경영평가 결과분석에 기초하여 연구원의 발전운영방안을 검토하</li> </ul>	보통	우수	1.26



	<p>고, 대내외 환경변화 대응을 위한 TF팀을 구성하여 운영하였음</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>입찰 전문기관과 연계하여 입찰에 참여하여 '18년과 동일한 4건의 낙찰 실적을 달성하였음</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>재단 목표달성에 도움이 될 수 있는 경영층의 구체적이고 객관적인 목표들을 체계적으로 도출하여 제시하고 관리해야 한다는 지적사항은 일부 개선되었음</li> </ul>			
<p>㉔ 경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대 형성 노력 30%</p>	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>메모보고, 직원 및 팀장 단체 채팅방 운영, 홈페이지 의견함 등을 통해 직원들의 의견을 취합하고 경청하였음</li> <li>근무평가와 경영평가 결과에 대한 이의신청 제도를 운영하였으나, '19년 이의신청건수는 없었던 것으로 보고하였음</li> <li>임시조직인 돌봄사업단을 제외한 직원들로 구성된 발전협의회를 구성하여 '19년 2회 회의를 개최하였으나, 고용노동부 제안에 따라 '19.12 돌봄사업단을 포함하는 노사협의회를 구성하였음</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>연구원의 발전방향 및 전략체계 수립과정에 구성원들이 보다 적극적으로 참여할 수 있도록 유도하여 공통된 목표를 부여하고 일체감을 강화시킬 필요가 있다는 지적사항은 온라인 채널을 활용한 소통강화 등을 통해 일부 개선하였음</li> <li>재단의 비전 및 목표공유 활동에 목적을 둔 의사소통 방식의 방식과 내용들을 다양화할 필요가 있다는 지적사항은 일부 개선되었음</li> </ul>	<p>우수</p>	<p>우수</p>	<p>1.44</p>
<p>㉔ 직원들의 동기부여를 통한 성과 극대화 노력도 40%</p>	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>학술행사 참여기회 제공, 학술활동 장려금 지급, 업무지식 함양을 위한 출·수강 허가에 대한 규칙을 '14년부터 제정하여 운영하였고, 2019년 석사학위 수여자 1명과 논문 등재지 게재자 1명에 대한 지원을 실행하였음</li> <li>장기근속자에 대한 특별휴가제도와 복지제도 및 복지시설을 운영하여 장기근속자 처우개선을 도모하였음</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>연구원의 목표 및 세부 사업계획들과 일치되는 연구원들의 필요역량을 정의하고 이를 강화하기 위한 교육프로그램을 체계적으로 개발하고 실행하여 업무역량 및 동기 향상을 도모할 필요가 있다는 지적사항은 충분히 개선되지 않았음</li> <li>보다 다양한 온오프라인 교육기회를 제공하여 구성원들의 업무역량과 동기향상을 도모할 필요가 있다는 지적사항은 일부 개선되었음</li> </ul>	<p>우수</p>	<p>우수</p>	<p>1.92</p>



<p style="text-align: center;"><b>우수사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>경영목표 달성을 위한 노력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화재청과 충북도의 정책 추진방향에 부합하는 2개의 전략목표와 6개의 이행과제를 도출하고, 이와 연계한 세부추진계획을 수립하여 제시하였음</li> <li>• 해결과제 추진을 통해 다양한 사업영역을 확보하고, 문화재에 대한 부정적인 인식을 개선하고, 연구원의 인지도를 향상시키기 위한 적절한 노력을 기울였음</li> <li>• 다양한 연구영역을 확보하고 보조금 사업 확대를 도모하여 전년 실적('18년 1,777백만원) 대비 약 2억 5천만원이 증가된 2,031백만원의 보조금을 확보하였음</li> <li>• 충북 문화유산 아카이브 구축사업, 문화재청 생생문화재 사업, 문화재청 지역문화유산교육 공모 참여, 태풍으로 인한 충북문화재 피해 현황조사 등 정부와 도의 주요정책과 관련한 현안과제들을 추진하였음</li> </ul> </li> <li>■ <b>경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대 형성 노력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• '19년 경영 및 사업계획 사항들의 이사회 상정에 앞서 상정안건 확정을 위한 직원회의체로서 직장발전협의회를 활용하여 개방적이고 참여적인 의사전달의 기회를 부여하였음</li> <li>• '29년 직장발전협의회를 총2회(9월 16일과 11월 15일) 개최하여 연차사용 촉진방안, 연구원 주차공간 정비, 근로자 재해보험 가입 및 안전관련 교육 실시, 노사협의회 구성 등에 대해 논의하였음</li> </ul> </li> <li>■ <b>직원들의 동기부여를 통한 성과 극대화 노력도</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 학술활동에 관한 규칙을 운영하여 연구원들의 석·박사 학위취득을 지원하고 검직과 외부강의를 포함하는 외부활동을 승인하여 직원들에게 역량강화와 성장의 기회를 제공하였음</li> <li>• 전문가초청강의 사전수요조사를 실시하여 연구원들의 관심분야 및 수강희망 강의에 대한 의견을 수렴하였음</li> <li>• 업무평가결과에 따른 성과급을 S, A, B, C, D등급으로 구분하여 차별적으로 지급하여 업무동기 강화를 도모하였음</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>미흡사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>경영목표 달성을 위한 노력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 연구원의 중장기 목표와 당면하고 있는 문제들을 포괄적으로 파악하기 위한 보다 광범위한 요소들을 포함하는 내·외부환경에 대한 분석이 필요함</li> <li>• 문화재연구원의 활동에 영향을 미치고 더불어 연구원의 활동결과에 영향을 받을 수 있는 다양한 이해관계자들과 연구원의 비전과 사회적 역할에 대한 공감대를 형성하기 위한 노력을 강화할 필요가 있음</li> <li>• 핵심가치로 제시한 '체계적인 조사연구', '민족문화 전승보급', '보존관리체제 확립'은 기관의 설립목적에 부합하는 정책방향이나 전략목표들에 해당되는 사항들임. 세 가지 요소들을 중심으로 정책방향 또는 전략목표들을 정의하고 세부 이행과제들을 도출할 필요가 있음</li> <li>• 세부추진 과제의 구체성을 보완하고, outcome지표들과 연계하여 경영상에 발생하는 문제들을 파악하고 해결하기 위한 체계적인 사업관리가 필요함</li> </ul> </li> </ul>



■ **경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대 형성 노력**

- 고충처리위원회, 노사협의회 등 노사관계 개선을 위한 시스템을 구축하고 보다 직원 간 소통채널의 다양화 및 공유가치 실현으로 조직 안정화를 도모할 필요가 있음
- 노사협의회를 분기별로 연 4회 개최하여 직원들의 애로사항을 청취하고 안정적이고 협력적인 노사문화 구축 및 근로환경을 만들기 위한 노력을 강화할 필요가 있음

■ **직원들의 동기부여를 통한 성과 극대화 노력도**

- 교육제도와 복리후생제도에 관한 만족도조사를 실행하여 직원들의 니즈에 부합하는 효과적인 업무동기 향상체계를 구축하고 활용할 필요가 있음
- 보다 다양한 온·오프라인 직무교육 프로그램을 제공하여 구성원들의 다양한 교육 니즈를 충족시켜줄 필요가 있음



## 2) 윤리 경영

평가범주	리더십	평가지표	윤리 경영	평가방법	계량/비계량 혼합평가
가중치	2.00점	평가결과	1.36점		

### 지표 및 분석방법

지표의미	기관장이 관리자로서 청렴유지와 감사 지적사항의 이행여부와 개선의 적정성을 평가함
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 및 계량 혼합평가

### 종합평가

- 전체적으로 기관의 윤리경영 실천을 위한 체계성과 이행 활동의 수준이 보통임.
- 청탁금지신고 채널의 구축 등 비교적 체계적인 내부 감사시스템과 통제시스템을 운영하고 있으며, 감사결과의 재발방지를 위한 전직원 교육 시행과 관련 규정을 정비하는 등 감사 지적사항에도 다각도로 노력을 기울이고 있어 전반적으로 바람직함.
- 다만, 부패방지를 위한 자체교육과 외부교육의 참여를 늘리고, 사이버 교육 등을 강화하여 조직 구성원들이 부패방지에 대한 인식이 더 확산되도록 할 필요가 있음. 또한, 기존의 감사 지적사항에 대한 내용 분석을 통해 지적유형별 대응체계를 강화하여 기관의 경영성과로 연결되도록 할 필요성이 있음.

세부평가기준	평가의견	운영 수준	개선 수준	특점
㉔ 부패방지와 청렴유지를 위한 노력 60%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (부패방지를 위한 조직 구성원 대상 교육 개최 및 참가 실적) 기관은 부패방지를 위해 조직 구성원을 대상으로 관련 교육을 개최하고 외부 교육에 참여를 하는 등 그 노력을 하여야 함. 충청북도문화재연구원은 부패방지를 위한 교육계획을 수립하여 직급별 구분교육을 시행하였음. 특히 전직원을 대상으로 부패방지교육 2회, 관리자(팀장급이상) 및 직원을 대상으로 청탁금지 인식개선 강화 교육 각 1회를 시행한 것으로 확인되고 있으며, 부정청탁금지법 교육은 내부직원을 통해 자체적으로 진행하였고, 청탁금지 인식개선 강화교육은 외부강사를 초빙하여 진행한 것으로 확인되고 있는 점 등을 전반적으로 볼 때 보통수준임.</li> <li>• (내부감사시스템 구축 및 내부 통제시스템 작동 등 부패 근절 노력) 기관의 부패방지를 위해서는 내부 감사시스템을 구축하고 내부 통제 시스템을 작동하는 등 부패근절을 위한 노력을 기울여야 함. 충청북도문화재연구원의 경우 홈페이지에 청탁금지신고 채널을 구축하여 내부 감사시스템을 강화하였고, 부패공직자 및 행동강령 위반자 운영 실적을 제출 받는 등 비교적 체계적인 내부 감사시스템과 통제시스템을 운영하고 있음.</li> <li>• 또한, 임직원행동강령 규칙을 제정하여 윤리경영을 실천하고자</li> </ul>	보통	보통	0.72



노력을 기울이고 있으며, 임직원행동강령 책임관을 지정하고 33명 전체 직원이 청렴서약서에 서명하고 명함을 활용하는 등 부패근절 노력을 하고 있음. 또한 인사관리규정을 개정하여 부패행위자에 대한 처벌을 강화하는 등 전반적으로 우수한 수준임.

- (윤리, 청렴 등의 사유로 인한 지역사회 물의 야기 여부)  
기관은 공공기관으로서 윤리 및 청렴 등의 사유로 인해 지역사회에 물의를 야기하지 않아야 함. 아울러 문제가 발생하였을 경우 대상자를 대상으로 즉각적인 조치와 함께 직원들을 대상으로 관련 교육을 시행하고 부족한 제도적 보완과 함께 지역사회에 피드백을 하는 등 그 노력을 하여야 함. 충청북도문화재단연구원의 경우 당해연도에 지역사회에 물의를 야기하는 사안이 발생하지 않은 것으로 파악됨.

#### ■ 개선수준

- (부패방지를 위한 조직 구성원 대상 교육 개최 및 참가 실적)  
전년도에 진행된 교육은 청탁방지 담당관 워크숍 1회와 전직원 대상 부패방지 교육 1회에 그쳤었으나, 당해연도에는 전직원 부패방지 교육 2회, 관리자 및 직원 청탁금지 인식개선 교육 1회 등 전반적으로 전년대비 교육 건수 및 참여인원이 증가하였으며, 특히 직급간 교육의 효율성을 위해 관리자와 직원을 구분하여 맞춤형 교육이 이루어지도록 노력한 점 등을 볼 때 전반적으로 개선된 것으로 판단됨. 다만, 사이버 교육 및 외부기관의 전문교육 등을 활용하여 구성원들이 더 많은 교육을 이수하도록 유도하는 것이 바람직하다고 볼 수 있으나 이의 노력은 전년도와 마찬가지로 다소 부족한 것으로 판단됨.
- (내부감사시스템 구축 및 내부 통제시스템 작동 등 부패 근절 노력)  
당해연도에는 부패행위자에 대한 처벌을 강화하기 위해 인사관리규정을 개정하였으며, 임직원행동강령의 운영, 외부강의·회의 등의 사전신고, 전직원 청렴서약서 서명, 클린카드 의무화, 업추비 사용 내용 공개, 수의계약 공개, 홈페이지 청탁금지신고 채널 운영 등 내부감사 및 통제를 위한 활동을 지속하고 있음. 특히, 권익위와 동일한 명함시안을 참고하여 명함에 대한 개선을 통해 부패방지 노력을 하고는 있으나, 전반적으로 전년도의 활동 수준을 유지하고 있는 것으로 평가됨.
- (윤리, 청렴 등의 사유로 인한 지역사회 물의 야기 여부)  
2018년에도 지역사회에 물의를 야기한 건수가 존재하지 않는 것으로 파악되고 있는 등 전년수준을 유지하고 있어 바람직함.



<p>④ 감사 지적사항에 대한 이행여부 및 개선 1) 감사 지적사항 이행여부 및 개선 노력 20%</p>	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기관은 도에서 시행한 종합감사 및 의회 행정사무감사에서 지적된 사항에 대하여 개선하고, 지적사항들이 재발되지 않도록 시스템적으로 보완하는 등의 개선 노력을 기울여야 함. 충청북도문화재연구원은 2017년에 시행한 충청북도 종합감사에서 총 19건의 시정, 주의, 개선권고 지적을 받았고, 2017~2019년 의회 행정사무감사에서 10건의 지적을 받았으나, 모든 조치를 완료하는 등 감사 지적사항에 대하여 매우 적극적으로 이행하고 있음. 특히, 감사결과의 보완 및 개선을 위해 재발방지를 위한 교육 시행과 관련 규정을 정비하는 등 다각도로 노력을 기울이고 있어 전반적으로 우수함.</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>최근 3년간 진행된 감사의 지적사항들은 100% 조치하였으며, 반복된 지적 건수가 발생하지 않는 등 법령과 규정을 지키는 사내 분위기를 만들어 가고 있음. 특히 이러한 사내 문화 조성을 위해 2019년도 조직 전반 진단을 위한 TFT를 구성하였고 이를 통해 사회적 책임관련 방안 및 대책을 마련 중에 있는 등 감사 지적사항에 대한 적극적인 대응을 하고 있는 점을 고려할 때 전반적으로 전년대비 개선되었음.</li> </ul>	보통	보통	0.24																														
<p>④ 감사 지적사항에 대한 이행여부 및 개선 2) 감사 결과 보완·개선 실적 20%</p>	<p>■ 개선 및 이행률</p> <table border="1" data-bbox="379 1310 1209 1489"> <thead> <tr> <th>평가방법</th> <th>보완·개선 및 이행 건수 (A)</th> <th>지적 건수 (B)</th> <th>비율 (A)/(B)</th> <th>득점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>목표대비실적</td> <td>29</td> <td>29</td> <td>100.00</td> <td>0.40</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="379 1523 1209 2072"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>지적사항</th> <th>추진상황</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">2017년 도 종합감 사 (19건)</td> <td>• 세입세출외현금 장기보관금 관리 소홀</td> <td>조치 완료</td> </tr> <tr> <td>• 법인카드 사용 장부현액 불일치 등 관리 소홀</td> <td>조치 완료</td> </tr> <tr> <td>• 장기근속자 근속기념 포상 부적정</td> <td>조치 완료</td> </tr> <tr> <td>• 경영공시 항목 홈페이지 공시 소홀</td> <td>조치 완료</td> </tr> <tr> <td>• 관용차량 제한속도 위반 과태료 납부 부적정</td> <td>조치 완료</td> </tr> <tr> <td>• 성과상여금(성과급) 지급 부적정</td> <td>조치 완료</td> </tr> <tr> <td>• 문화재돌봄사업 상시 관리 근로자 기본급 책정 부적정</td> <td>조치 완료</td> </tr> <tr> <td>• 국외출장시 식비 지출 부적정</td> <td>조치 완료</td> </tr> </tbody> </table>	평가방법	보완·개선 및 이행 건수 (A)	지적 건수 (B)	비율 (A)/(B)	득점	목표대비실적	29	29	100.00	0.40	구 분	지적사항	추진상황	2017년 도 종합감 사 (19건)	• 세입세출외현금 장기보관금 관리 소홀	조치 완료	• 법인카드 사용 장부현액 불일치 등 관리 소홀	조치 완료	• 장기근속자 근속기념 포상 부적정	조치 완료	• 경영공시 항목 홈페이지 공시 소홀	조치 완료	• 관용차량 제한속도 위반 과태료 납부 부적정	조치 완료	• 성과상여금(성과급) 지급 부적정	조치 완료	• 문화재돌봄사업 상시 관리 근로자 기본급 책정 부적정	조치 완료	• 국외출장시 식비 지출 부적정	조치 완료			
평가방법	보완·개선 및 이행 건수 (A)	지적 건수 (B)	비율 (A)/(B)	득점																														
목표대비실적	29	29	100.00	0.40																														
구 분	지적사항	추진상황																																
2017년 도 종합감 사 (19건)	• 세입세출외현금 장기보관금 관리 소홀	조치 완료																																
	• 법인카드 사용 장부현액 불일치 등 관리 소홀	조치 완료																																
	• 장기근속자 근속기념 포상 부적정	조치 완료																																
	• 경영공시 항목 홈페이지 공시 소홀	조치 완료																																
	• 관용차량 제한속도 위반 과태료 납부 부적정	조치 완료																																
	• 성과상여금(성과급) 지급 부적정	조치 완료																																
	• 문화재돌봄사업 상시 관리 근로자 기본급 책정 부적정	조치 완료																																
	• 국외출장시 식비 지출 부적정	조치 완료																																



구 분	지적사항	추진상황
	• 국외연수 교육훈련비 부당집행	조치 완료
	• 출산지원금 예산편성 부적정 및 복지포인트 중복지급	조치 완료
	• 휴일근무 종료시간·캡스 무장시간 불일치 및 전결규정 미준수	조치 완료
	• 간담회 비용 집행시 필수 증빙서류 미첨부	조치 완료
	• 관내 출장여비 부당지급	조치 완료
	• 복지포인트 부적정 지급	조치 완료
	• 세출예산 편성 및 집행 부적정	조치 완료
	• 시·발굴현장 일용인부 4대 보험료 납부 미확인	조치 완료
	• 대가지급 지연	조치 완료
	• 이월사업 처리절차 부적정	조치 완료
	• 계약방법 부적정	조치 완료
2017년 의회 행정사 무감사 (4건)	• 2017년 종합감사 지적사항 재발방지 대책 마련	조치 완료
	• 주요업무추진상황 세밀히/체계적 작성, 예산편성 사업별예산으로 편성	조치 완료
	• 특화된 연구영역 확보 및 수행	조치 완료
	• 자연재해 발생시 문화유산 보존·관리 방안 연구	조치 완료
2018년 의회 행정사 무감사 (2건)	• SNS, 블로그 등을 활용한 홍보다각화 방안 마련	조치 완료
	• 충북문화유산 및 충북의 세계문화유산에 대한 보존·관리 방안 및 다양한 홍보방안 마련	조치 완료
2019년 의회 행정사 무감사 (4건)	• SNS, 블로그 등을 활용한 홍보 및 홍보다각화 방안 마련, 공모사업 실적개선에 노력	조치 완료
	• 충북문화유산에 대한 보존·관리 및 유물보존대책 마련	조치 완료
	• 안내원 설명이 유익한 문화재 관련 행사에 안내원 배치를 늘려 관람객의 문화재 이해를 위해 노력	조치 완료
	• 문화유산 홍보 프로그램 사업 진행과 관련 빅데이터 활용 등 문화상품 콘텐츠 개발을 위해 노력	조치 완료





<p style="text-align: center;"><b>우수사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>부패방지과 청렴유지를 위한 노력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 청탁금지신고 채널의 구축과 부패공직자 및 행동강령 위반자 운영 실적을 제출 받는 등 비교적 체계적인 내부 감사시스템과 통제시스템을 운영하고 있는 점, 그리고 직급간 교육의 효율성을 위해 관리자와 직원을 구분하여 맞춤형 교육이 이루어지도록 노력한 점 등이 바람직함.</li> </ul> </li> <li>■ <b>감사 지적사항에 대한 이행여부 및 개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (감사 지적사항 이행여부 및 개선 노력) 최근 3년간 지적받은 사항들에 대하여 모두 이행조치를 하고 있으며, 사내에 법령과 규정을 지키는 문화를 조성하고 있어 바람직함. 특히, 감사결과의 보완 및 개선을 위해 재발방지를 위한 전직원 교육 시행과 관련 규정을 정비하는 등 다각도로 노력을 기울이고 있는 점, 그리고 2019년도 조직 전반 진단을 위한 TFT를 구성을 통해 사회적 책임관련 방안 및 대책을 마련 중에 있는 등 감사 지적사항에 대한 적극적인 대응을 하고 있는 점이 바람직함.</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>미흡사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>부패방지과 청렴유지를 위한 노력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전사 종합교육체계 및 계획이라는 형태로 접근은 되고 있으나 실질적으로 해당 연도의 교육계획서 수준인 바, 이를 보다 체계화하여 전사 교육체계에 부패방지 교육이 커리큘럼으로 반영되도록 함으로써 보다 체계적인 교육이 이루어 질 수 있도록 유도할 필요가 있음. 또한, 부패방지를 위한 자체교육과 외부교육의 참여를 늘리고, 사이버 교육 등을 강화하여 조직 구성원들이 부패방지에 대한 인식이 더 확산되도록 할 필요가 있음.</li> </ul> </li> <li>■ <b>감사 지적사항에 대한 이행여부 및 개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (감사 지적사항 이행여부 및 개선 노력) 대체로 감사지적 사항에 대한 대응이 우수함. 다만, 기존의 감사 지적사항에 대한 내용 분석을 통해 지적유형별 대응체계를 강화하여 기관의 경영성과로 연결되도록 하는 것이 필요함. 또한 감사 지적사항들에 대한 대응조치와 함께 관련 교육을 지속적으로 시행하고 임직원들의 개선활동을 유도함으로써 지적사항 재발방지 효과를 지속적으로 높여갈 필요가 있음.</li> </ul> </li> </ul>



### 3) 사회적 책임 이행 실적

평가범주	리더십	평가지표	사회적 책임 이행 실적	평가방법	비계량 절대평가
가중치	2.00점	평가결과	1.32점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	도의 출자·출연기관으로서 사회적 책임 이행을 위한 노력과 성과를 평가함
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 평가

#### 종합평가

- 전체적으로 기관의 사회적 책임을 위한 노력과 성과의 수준이 우수함.
- 각종 사회적 책임 관련 정부 정책 및 활동을 기관에 도입하여 시행하고 있음. 특히, 기존의 E-Book 서비스를 '충북문화유산 아카이브' 구축사업으로 연결함으로써 문화재 온라인 서비스를 제공하기 위한 기반을 마련하였고, 사회적 약자를 위한 다양한 활동을 전개하는 등 지속적인 지역사회 공헌 노력이 확인되고 있어 바람직함.
- 다만, 기관의 사회적 책임 강화를 위한 종합적인 계획의 수립을 통해 보다 체계적인 활동으로 이어질 수 있어야 함. 내부적으로 추진 중에 있는 조직 TFT 활동을 통해 사회적 책임관련 구체적 대책이 마련되도록 보완할 필요가 있음. 또한, 기관의 업의 본질을 고려하여 사회공헌의 방향성을 설정하고 지역사회 공헌을 위한 실행계획을 수립하여 활동으로 전개할 필요성이 있음.

세부평가기준	평가의견	운영 수준	개선 수준	득점
㉔ 사회적 책임 강화를 위한 기관의 노력과 성과 60%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (사회적 책임 강화를 위한 기관의 노력과 성과) 충청북도문화재연구원은 공공기관으로서 사회적 책임 이행을 위한 노력을 다 하여야 함. 양성평등, 일·가정 양립지원, 인권경영, 공정사회 구현 등 각종 사회적 책임 관련 정부 정책 등을 기관에 도입하기 위해 종합적인 계획의 수립과 각각의 개별 정책이 도입되어 시행되어야 함. 충청북도문화재연구원은 장애인 인식개선 교육 및 고용노력, 일·가정 양립지원을 위한 육아휴직 관련 규정 마련, 경력단절여성의 일자리 창출 노력, 비정규직 근로자 정규직 전환 추진 등 사회적 책임 강화를 위한 다양한 활동들이 시행되고 있는 등 전반적으로 우수함.</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (사회적 책임 강화를 위한 기관의 노력과 성과) 충청북도문화재연구원은 양성평등, 일·가정 양립지원, 인권경영, 공정사회 구현 등 각종 사회적 책임 관련 정부 정책 등을 기관에 도입하여 시행하고 있음. 특히, 장애인 인식개선을 위한 교육과 장애인 고용활동, 육아휴직관련 규정 마련과 시행, 경력단절여성 일자리 창출을 위한 문화유산교육 전문가 양성교육, 비정규직 근로자의 정규직 전환 등의 활동을 전년에 이어 지속하</li> </ul>	우수	보통	0.84



	<p>고 있어 바람직함. 특히, 문화유산교육 전문인력 양성교육의 경우 전년도에 기초과정에 이어 당해연도에 심화과정으로 확대되어 운영되는 등 전반적으로 전년대비 개선되었음.</p>			
<p>㉔ 지역사회 공헌 노력과 성과 40%</p>	<p><b>■ 운영수준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(설립목적에 따른 지역사회 또는 지역경제 공헌 노력과 성과) 기관은 공공기관으로서의 사회적 책임을 위해 설립목적에 따른 지역사회 또는 지역경제에 공헌하는 노력을 하여야 함. 충청북도문화재연구원의 경우 설립목적에 고려한 사회적 책임활동 계획이나 지역사회 공헌 계획이 마련되어 있지 않은 수준임. 다만, 2019년 TFT를 통해 경영전반 뿐만 아니라 지역사회 공헌 관련 계획을 마련할 계획에 있으며, E-Book 서비스를 '충북문화유산 아카이브' 구축사업(2019-2021년 진행)으로 연결하여 서비스할 계획을 가지고 있는 등 지역사회 공헌을 위해 노력하고 있어 전반적으로 우수함.</li> <li>(지역사회(지역경제) 공헌활동 우수사례) 기관은 공공기관으로서 지역사회(지역경제) 공헌 활동을 통해 사회적 책임을 성실히 이행하고자 노력하여야 함. 충청북도문화재연구원은 사회적 약자를 위한 우선고용의 일환으로 문화재돌봄사업 일자리 창출, 사회소외계층을 위한 문화재 체험프로그램 제공, 국비지원을 통한 매장문화재 지표조사의 추진, 지역내 모의발굴을 통한 역사체험교실 제공 등 다양한 활동을 전개한 것으로 확인되고 있어 전반적으로 우수함.</li> </ul> <p><b>■ 개선수준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(설립목적에 따른 지역사회 또는 지역경제 공헌 노력과 성과) 충청북도문화재연구원은 전년도에 수립하였던 문화재대관 e-book 서비스를 당해연도부터 시행하고 있으며, 특히 충북문화재를 온라인상으로 확인할 수 있도록 운영하고 있으며, 문화재 사진과 설명, 문화재의 유형 등 문화재 정보를 온라인을 통해 제공하는 등의 개선이 있었음.</li> <li>(지역사회(지역경제) 공헌활동 우수사례) 충청북도문화재연구원이 시행한 사회적 약자를 위한 일자리창출 노력, 사회소외계층을 위한 문화재 체험프로그램, 국비지원 매장문화재 지표조사, 지역내 모의발굴을 통한 역사체험교실 등의 지역사회(지역경제) 공헌활동들은 전반적으로 전년도 수준으로 지속되고 있음. 특히, 지역내 모의발굴을 통한 역사체험교실은 전년도에 비해 증가되어 운영되는 등 전반적으로 전년수준을 유지 하거나 새롭게 추진된 실적이 확인되고 있음.</li> </ul>	<p>보통</p>	<p>보통</p>	<p>0.48</p>



<p>우수사항</p>	<p>■ 사회적 책임 강화를 위한 기관의 노력과 성과</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 인식개선을 위한 교육과 장애인 고용활동 등 각종 사회적 책임 관련 정부 정책 및 활동을 기관에 도입하여 시행하고 있는 점, 특히 문화유산교육 전문 인력 양성교육의 기초과정에서 심화과정으로의 확대 시행 등 실행 노력이 확인되고 있어 바람직함.</li> <li>• <b>지역사회 공헌 노력과 성과</b> 전년도에 E-Book 서비스 계획을 수립한 이후 '충북문화유산 아카이브' 구축사업으로 연결함으로써 문화재 온라인 서비스를 제공하기 위한 기반을 마련한 점, 긴급 모니터링을 통해 문화재 훼손을 선제적으로 대응하는 등의 활동, 그리고 사회적 약자를 위한 다양한 활동 등 지속성 있는 지역사회 공헌을 위해 노력하고 있어 바람직함.</li> </ul>			
<p>미흡사항</p>	<p>■ 사회적 책임 강화를 위한 기관의 노력과 성과</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 다만, 기관의 사회적 책임 강화를 위한 종합적인 계획의 수립을 통해 보다 체계적인 활동으로 이어질 수 있도록 할 필요가 있음. 특히, 내부적으로 추진 중에 있는 조직 TFT 활동을 통해 사회적 책임관련 구체적 대책이 마련되도록 보완할 필요가 있음.</li> <li>• <b>지역사회 공헌 노력과 성과</b> 기관의 업의 본질을 고려하여 사회공헌의 방향성을 설정하고 지역사회 공헌을 위한 실행계획을 수립하여 활동으로 전개할 필요성이 있으나 이러한 체계성이 다소 부족한 바 이에 대한 보완이 요구됨.</li> </ul>			



## 2. 책임경영

### 1) 비전 및 경영전략 수립·시행

평가범주	책임경영	평가지표	비전 및 경영전략 수립·시행	평가방법	비계량 절대평가
가중치	6.00점	평가결과	4.80점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	기관의 바람직한 미래상을 제시하기 위해 기관장이 조직의 비전을 어떻게 구축하였으며, 당해 기관의 설립목적에 부합하는 비전을 적정하게 설정하여 전략을 추진하였는가를 평가함
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 평가

#### 종합평가

- 비전 및 목표도출 과정에서 기관의 내부역량에 대한 체계적이고 객관적인 분석을 보완하여 수립목표와 전략의 타당성을 강화할 필요가 있음
- 실행과제들에 대한 수행여부를 판단할 수 있는 outcome 중심의 KPI를 도출하여 실행체계를 강화할 필요가 있음
- 연구원의 비전, 목표, 전략 수립 과정에서 지역적합성을 강화하기 위해 도와 지역주민들을 포함하는 보다 다양한 외부이해관계자들의 의견을 수렴하고 반영할 수 있는 체계를 구축하여 활용할 필요가 있음
- 조직진단을 통해 연구원들의 직무역량 평가를 수행하고 해당 사항을 전략수립과정에서 반영할 필요가 있음
- 보다 체계적인 중장기 전략계획을 수립하고 연도별 경영계획들과의 연계성을 확보하여 실행력을 강화할 필요가 있음

세부평가기준	평가의견	운영수준	개선수준	득점
㉔ 비전 제시의 적정성 50%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관의 설립목적과 문화재청 및 도의 문화재 정책 추진정책에 부합하는 비전을 제시하고, 변경된 이행과제를 수립하여 제시하였음</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 세부실행목표와 전략수립에 앞서 유사 연구원 대비 자사의 역량수준을 객관적으로 진단하고, 미흡한 부분들에 대한 보완 방안을 도출하여 목표 및 전략의 구체성과 수용성을 강화할 필요가 있다는 지적사항에 대해서는 개선이 이루어졌음</li> <li>• 비전 및 전략체계의 수립에 있어 연구원의 미션과 핵심가치를 도출하고 이와 연계한 비전 및 세부실행과제들을 도출할 필요가 있다는 지적사항은 충분히 일부 개선되었음</li> <li>• 보다 구체적인 실행과제들을 제시하고 각 실행과제 별 실행수준과 달성여부를 판단할 수 있는 측정 가능한 성과지표들을 제</li> </ul>	우수	우수	2.40



	<p>시할 필요가 있다는 지적사항은 충분히 개선되지 않았음</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>인력대비 목표수주 금액을 기준으로 경영계획을 수립했던 방식에 대한 개선 필요성에 대한 지적사항은 개선되었음</li> <li>제시한 비전과 전략목표들이 대외적인 사업목표와 계획에 기초하여 수립된 반면, SOC사업 축소와 문화재 보존 및 활용부분의 사업 확대에 의한 수익성 악화 등 내부에서 인식되고 있는 사안들이 충분히 반영되지 못했다는 지적사항은 충분히 개선되지 않았음</li> </ul>			
<p>④ 경영전략 수립 및 운영의 적정성 50%</p>	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>대·내외 환경변화에 대응하기 위한 TF팀을 내부 3인으로 구성하여 연구원의 발전운영방안을 검토하였음</li> <li>전략과제 도출을 위한 SWOT분석을 실행하였음</li> <li>2020년 외부조직진단 실시 후 중장기 발전계획을 개선할 계획임을 보고하였음</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>발굴사업의 규모가 작아지는 반면, 활용 및 교육 부분의 비중이 높아지고 있기 때문에 수익구조가 악화될 가능성이 높고 이를 개선하기 위한 전략방안을 경영계획에 명확하게 반영하여 실행할 필요가 있다는 충분히 개선되지 않았음</li> <li>비전 및 전략과 사업별·부서별 목표들 간의 관계(캐스케이딩)를 보다 명확하게 제시할 필요가 있으며, 연도별 연동 계획을 보다 구체적이고 현실적으로 수립하여 제시하고 실행할 필요가 있다는 지적사항은 일부 개선되었음</li> <li>전략목표들의 달성을 위한 세부실행 과제와 과제별 실행방안들(주요성공요인, 측정지표 및 목표치, 자원배분 방안, 의사소통 방안 등)을 보다 구체적으로 제시할 필요가 있다는 지적사항은 충분히 개선되지 않았음</li> </ul>	<p>우수</p>	<p>우수</p>	<p>2.40</p>
<p>우수사항</p>	<p>■ 비전 제시의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기관의 설립목적과 문화재청 및 도의 문화재 정책 추진정책에 부합하는 비전을 제시하고, 변경된 이행과제를 수립하여 제시하기 위해 노력하였음</li> <li>내부구성원 3명으로 구성된 TF팀을 구성하여 '19.12~'20.3 현재의 미션, 비전, 설립목적의 타당성을 분석하였고 연구원의 핵심가치를 재설정하였음</li> <li>비전 및 전략목표 수립절차에서 팀장급이상 회의와 직장발전협의회를 통해 임직원들의 의견을 수렴하고, 이사회 승인으로 적정성을 확보하고자 노력하였음</li> </ul> <p>■ 경영전략 수립 및 운영의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>조직 및 인력, 사업수입 측면의 문제점들을 도출하고 이를 개선하기 위한 경영전략과 자원배분계획을 수립하기 위해 노력하였음</li> </ul>			



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비전, 목표, 전략 수립 과정에서 내·외부환경에 대한 분석을 실행하였고, 분석결과에 기초하여 목표와 전략을 도출하기 위해 노력하였음</li> </ul>
미흡사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>비전 제시의 적정성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관의 설립목적과 문화재청 및 도의 문화재 정책 추진정책에 부합하는 비전을 제시하고, 변경된 이행과제를 수립하여 제시하기 위해 노력하였음</li> <li>• 내부구성원 3명으로 구성된 TF팀을 구성하여 '19.12~'20.3 현재의 미션, 비전, 설립목적의 타당성을 분석하였고 연구원의 핵심가치를 재설정하였음</li> <li>• 비전 및 전략목표 수립절차에서 팀장급이상 회의와 직장발전협의회를 통해 임직원들의 의견을 수렴하고, 이사회 승인으로 적정성을 확보하고자 노력하였음</li> </ul> </li> <li>■ <b>경영전략 수립 및 운영의 적정성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직진단을 통해 연구원들의 직무역량 평가를 수행하고 해당 사항을 전략수립과정에서 반영할 필요가 있음</li> <li>• 보다 체계적인 중장기 전략계획을 수립하고 연도별 경영계획들과의 연계성을 확보하여 실행력을 강화할 필요가 있음</li> </ul> </li> </ul>



### 3. 고객만족경영

#### 1) 고객만족경영체계 구축

평가범주	고객만족경영	평가지표	고객만족경영체계 구축	평가방법	비계량 절대평가
가중치	3.00점	평가결과	1.95점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	기관장이 고객을 만족시키기 위한 경영을 하고 있는지와, 기관의 고객만족 제고 노력 및 대응 정도를 평가
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 평가

#### 종합평가

- 전체적으로 기관의 고객만족경영 체계 및 고객만족 제고 노력의 수준이 보통임.
- 기관의 CS비전-목표-전략방향-CS전략과제로 연결되는 CS경영의 추진전략의 준비를 위해 노력하고 있으며, 고객에 대한 정의를 전년도보다 명확화 하는 등 고객만족경영의 체계성을 보완하고자 많은 노력을 기울임.
- 또한, 직원들의 고객만족에 대한 서비스 정신 함양을 위한 CS교육을 처음으로 시행하는 등 사내 분위기를 조성하고자 노력한 점도 바람직함. 발굴현장을 보길 원하는 고객의 요구를 반영하여 발굴조사 과정을 담은 동영상 활용하여 제공하는 등 전년도에 시행하지 않았던 신규 서비스 활동을 추진하는 등 고객만족 제고를 위해 많은 노력을 기울임.
- 고객만족을 추진하기 위한 내부 고객만족경영 총괄 조직을 명확히 설정하고 각 사업부서별 내부 CS실행조직을 구체화 할 필요가 있음. 아울러 CS추진내용과 추진일정 계획을 명확화 하는 등 구체적인 장·단기 고객만족경영 전략계획 수준으로 보강할 필요가 있음.

세부평가기준	평가의견	운영수준	개선수준	특점
㉔ 고객만족 경영체계 구축·운영 50%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (고객만족경영 추진 내부체계 및 실행인프라 구축 정도) 기관이 고객만족경영을 체계적으로 추진하기 위해서는 고객에 대한 정의를 기반으로 내부의 추진 조직 및 실행 인프라를 구축하여야 함. 충청북도문화재단연구원은 고객에 대한 정의를 "교육참여자 및 조사의뢰자, 지역주민, 직원, 도민"으로 명확화하고 있음. 고객만족경영의 내부 운영체계의 경우 전담조직을 명확하게 지정하지 않고 있으며, 각 사업별 부서(교육부서 등)의 고유 업무를 진행하는 형태로 진행하고 있어 전반적으로 보통수준으로 평가됨.</li> <li>• 다만, 홈페이지 내 고객의 소리함을 이용하여 고객의 요청사항 및 민원사항을 우선 접수하고 있으며, 고객만족도 조사를 통해 고객서비스의 수준과 문제점을 분석하여 개선에 활용하는 등 환류체계를 가동하고 있음. 특히, 고객의 만족을 통한 사업성과 증대를 위해 자체평가 시스템을 구축하여 운영함으로써 고객의 소리가 차후 계획수립에 반영되는 순환체계를 운영하는 등 전반적으로 우수함.</li> </ul>	보통	우수	1.05





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (고객만족을 위한 장·단기 전략계획 수립여부 및 적정성) 기관이 고객만족경영을 지속적이고도 체계적으로 추진하기 위해서는 즉흥적 계획에 의한 활동이 아니라 고객만족경영의 비전과 목표, 그리고 장·단기 전략계획을 수립하여 추진될 필요가 있음. 충청북도문화재단연구원은 고객만족경영 구축 운영을 위해 당해연도의 사업계획을 수립하고 정기이사회회의 의결을 거쳐 시행하였음. 또한, CS비전 및 목표, CS전략 방향성, CS전략과제를 수립하는 등 비교적 체계적으로 고객만족경영을 추진하고자 노력하고 있어 전반적으로 우수함. 다만, 구체적인 장·단기 고객만족경영 전략계획 수준에는 미치지 못하고 있으며, 구체적 추진 내용과 추진일정 계획이 다소 미흡한 수준임.</li> <li>• (서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 등 서비스 향상 노력) 기관은 고객에게 제공할 서비스의 품질 수준을 정의하고 이를 바탕으로 서비스 기준을 마련하여야 하며, 정기적인 서비스 모니터링을 통해 서비스 향상을 추구해야 함. 충청북도문화재단연구원은 전사 차원의 고객서비스현장을 제정하고 임직원의 서비스 행동강령을 제정하여 운영하는 등 비교적 체계적으로 서비스 향상노력을 기울이고 있음.</li> </ul> <p><b>■ 개선수준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (고객만족경영 추진 내부체계 및 실행인프라 구축 정도) 고객만족경영을 체계적으로 추진하기 위한 내부 체계나 실행 인프라가 전년에 비해 나아진 사항은 발견하기 어려웠음. 다만, 고객에 대한 정의를 전년도보다 명확화 하였고, 당해연도에는 내·외부고객에 대한 VOC 처리절차를 수립하는 등의 노력을 기울이는 등 전반적으로 개선된 모습임.</li> <li>• (고객만족을 위한 장·단기 전략계획 수립여부 및 적정성) 고객만족 경영을 위한 2019년 이행과제를 도출하여 정기이사회회의를 거쳐 사업계획에 반영하는 등의 개선이 있었음. 또한 CS비전-목표-전략방향성-CS전략과제로 연결되는 CS경영의 추진전략을 정비하는 등 전반적으로 전년대비 개선되었음.</li> <li>• (서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 등 서비스 향상 노력) 당해연도에도 각 사업별로 프로그램 참여자를 대상으로 한 모니터링을 강화함으로써 고객과 소통하고자 노력하고 있음. 또한 고객 설문조사 결과를 반영하여 개선방안을 수립하고 있으며, 특히, 당해연도에는 자체 평가시스템을 신규로 구축하는 등 전반적으로 개선되었음.</li> </ul>			
<p>㉔ 고객만족</p>	<p><b>■ 운영수준</b></p>	<p>보통</p>	<p>보통</p>	<p>0.90</p>



<p>제고 노력 50%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p>• (고객만족 제고를 위해 자체적으로 문제점을 발견하고 개선하고자 노력하였는가?)</p> <p>기관은 고객만족을 제고하기 위해 자체적으로 고객의 만족수준을 파악하고 문제점을 발견하여 개선하는 등의 노력을 기울여야 함. 충청북도문화재연구원은 각 사업별로 고객만족도 조사를 시행하고 있으며 이를 바탕으로 문제점을 발견하고 개선활동으로 연결하는 등 고객만족도를 제고하기 위해 노력하고 있음. 특히, 고객의 다양한 요구를 반영하여 문화유산 체험교실, 생생문화재사업 등 기관이 제공하고 있는 서비스의 운영 개선에 활용하고 있어 전반적으로 우수한 수준임.</p> </li> <li> <p>• (고객의 민원을 수용하고자 노력하고 있으며, 접수된 민원에 대한 대응은 적절하게 이루어지고 있는가?)</p> <p>기관은 고객의 민원을 수용하는 자세로 임해야 하며 접수된 민원에 대하여 내부의 민원처리 프로세스나 시스템에 의해 적극적으로 처리해야 함. 충청북도문화재연구원은 홈페이지 내 고객센터 리함과 문화재훼손신고센터를 운영함으로써 고객의 요청 사항 및 민원사항을 우선 접수하고 처리하고 있음. 당해 연도의 경우 문화재훼손신고센터로 접수된 12여건의 민원을 모두 처리하였으며, 정보공개 민원 112에 대하여도 비공개 1건을 제외하고는 전부공개 또는 종결 처리하는 등 접수된 민원에 대하여 적극적인 대응 노력을 기울인 것으로 파악되고 있어 전반적으로 우수함.</p> </li> <li> <p>• (전년도 고객만족도 조사결과를 기관 운영에 적절하게 반영하고 있는가?)</p> <p>기관은 고객만족도 조사를 정기적으로 시행하고 조사결과를 기관의 운영에 적절하게 반영함으로써 고객만족을 제고하여야 함. 충청북도문화재연구원은 각 사업별로 고객의 니즈를 파악하기 위해 사업별 고객만족도 조사를 시행하고 있음. 특히, 문화유산 체험교실, 생생문화재사업(진천, 옥천)에 대하여 고객설문조사를 실시하고 이를 통해 고객의 요구를 반영하여 개선안을 마련하는 등 전반적으로 우수함.</p> </li> <li> <p>• (홈페이지 등 각종 정보제공에 대한 만족도를 높이기 위해 어떤 노력을 하였는가?)</p> <p>기관은 홈페이지 등 다양한 채널을 활용하여 고객에게 정보를 제공함으로써 고객만족을 추구해야 함. 충청북도문화재연구원은 홈페이지 등 각종 정보제공에 대한 이용 만족도를 높이기 위한 활동으로 홈페이지를 통해 최신정보를 제공하고 프로그램 신청이 원활이 이루어지도록 하였고, 고객과의 소통을 위한 알림마당 운영, '페이스북, 인스타그램, 카카오톡 플러스 친구 등 SNS와 언론매체 등을 활용, 홈페이지를 통한 문화재대관 E-BOOK 등 다양한 채널을 통해 정보를 제공함으로써 고객만족에 노력을 기울이고 있어 전반적으로 우수함.</p> </li> </ul>			
----------------------	--	--	--	--



### ■ 개선수준

- (고객만족 제고를 위해 자체적으로 문제점을 발견하고 개선하고자 노력하였는가?)

당해연도에도 각 사업별로 고객만족도 조사를 시행하고 이를 통해 문제점을 파악하여 개선활동으로 연결하고 있으며, 고객의 소리 수집 채널을 통해 수집된 고객의 의견을 경영활동에 반영하는 등 전년도 활동을 지속하고 있음. 특히 당해연도에는 직원들의 고객만족에 대한 서비스 정신 함양을 위한 CS교육을 시행하는 등의 개선이 있었음.
- (고객의 민원을 수용하고자 노력하고 있으며, 접수된 민원에 대한 대응은 적절하게 이루어지고 있는가?)

홈페이지 내 고객센터, 문화재훼손신고센터 등을 통해 민원을 접수하고 있으며, 접수된 민원을 100% 처리하는 등 전년에 이어 당해 연도에도 적극적이고 적절한 대응이 이루어지고 있어 개선된 것으로 평가됨. 특히, 전년도에 발생한 민원 유형에 대하여는 선제적 대응을 통해 민원을 줄이는 성과를 거둠.
- (전년도 고객만족도 조사결과를 기관 운영에 적절하게 반영하고 있는가?)

당해연도에도 각 사업별로 고객의 니즈를 파악하기 위해 사업별 고객만족도 조사를 시행하였으며, 고객만족도 조사를 통해 발견된 다양한 고객의 요구를 각 사업별로 반영하여 개선방안을 마련하고 시행한 것으로 파악되고 있어 전반적으로 개선이 유지되고 있음. 특히, 문화재체험교실의 경우 발굴현장을 보길 원하는 고객의 요구를 반영하여 발굴조사 과정을 담은 동영상을 활용하여 제공하는 등 전년도에 시행하지 않았던 서비스를 제공하였으며, 생생 문화재사업은 전년대비 2배로 증가되는 등의 개선이 있었음.
- (홈페이지 등 각종 정보제공에 대한 만족도를 높이기 위해 어떤 노력을 하였는가?)

홈페이지 체험 프로그램 정보 제공, 고객소통을 위한 알림마당, 교육 참여 제고를 위한 교육프로그램 홍보, SNS 및 언론매체, E-BOOK 등 다양한 정보 알림 채널을 활용하여 정보제공에 대한 고객만족도 제고를 위한 노력을 지속적으로 기울이고 있어 전반적으로 전년수준의 개선이 유지되고 있음. 특히, SNS의 경우 전년도에 개설된 이후 당해연도에 본격적으로 활용하는 등 전반적으로 개선됨.



<p style="text-align: center;"><b>우수사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>고객만족 경영체제 구축·운영</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019년도 고객만족 경영을 위한 이행과제를 도출하여 정기이사회를 거쳐 사업계획에 반영하는 등의 개선이 있었던 점, 그리고 CS비전-목표-전략방향성-CS전략과제로 연결되는 CS경영의 추진전략을 정비하는 등 전년대비 개선하고자 노력한 점이 바람직함.</li> <li>• 또한, 고객에 대한 정의를 전년도보다 명확화 하였고, 내·외부고객에 대한 VOC 처리절차를 수립하는 등의 노력을 기울였으며, 자체 평가시스템을 신규로 구축하는 등 고객과 소통하고자 노력하고 있는 점이 바람직함.</li> </ul> </li> <li>■ <b>고객만족 제고 노력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원들의 고객만족에 대한 서비스 정신 함양을 위한 CS교육을 처음으로 시행함으로써 고객만족경영의 사내 분위기를 조성하고자 노력한 점이 바람직함.</li> <li>• 또한, 발굴현장을 보길 원하는 고객의 요구를 반영하여 발굴조사 과정을 담은 동영상 활용하여 제공하는 등 전년도에 시행하지 않았던 신규 서비스 활동을 추진한 점도 바람직함.</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>미흡사항</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>고객만족 경영체제 구축·운영</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객만족을 추진하기 위한 내부 고객만족경영 총괄 조직을 명확히 설정하고 각 사업부서별 내부 CS실행조직을 구체화 할 필요가 있음.</li> <li>• CS비전 및 목표, CS전략 방향성, CS전략과제를 수립하는 등 체계적으로 고객만족경영을 추진하고자 노력하고 있으나, 구체적인 장·단기 고객만족경영 전략계획 수준으로 보기에 다소 미흡한 바, 구체적 추진내용과 추진일정 계획을 명확화 할 필요가 있음.</li> </ul> </li> <li>■ <b>고객만족 제고 노력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 홈페이지내의 고객 소리함과 문화재훼손신고센터를 통해 고객의 요청과 민원사항을 접수하고 있는 등 고객의 소리를 수집하고자 노력하고 있으나, 이를 통해 고객만족도를 직접적으로 향상시키는 데에는 한계점이 존재함. 특히, 고객의 소리함을 통해 들어오는 민원이 당해연도에는 발생하지 않아 민원관리가 잘 이루어지고 있는 것으로도 볼 수 있겠으나, 고객의 소리가 다양하게 수집되지 않는 것으로도 볼수 있는 사안임. 따라서 고객의 소리가 적극적으로 내부로 환류되도록 활성화 할 필요가 있음. 즉, 고질적이고 반복적인 민원유형에 대하여 선제적으로 대응하여 고객만족을 추구하는 것도 필요하지만, 다양한 고객의 의견이 수집되고 분석되는 선순환구조를 만들어 가는 것도 필요함.</li> </ul> </li> </ul>



## 2) 내부고객 만족도

평가범주	고객만족경영	평가지표	내부고객 만족도	평가방법	계량평가							
가중치	2.00점	평가결과	1.73점									
<b>지표 및 분석방법</b>												
지표의미	내부고객인 기관 직원을 대상으로 한 만족도 조사 및 만족 제고 노력을 조사함으로써 기관장의 운영방향에 대한 호응 및 적합도를 파악하고자 함											
분석방법	내부고객만족도 조사결과											
세부평가기준	<b>평가의견</b>											
㉓ 내부고객 만족도 조사결과 100%	<p>■ 내부고객 만족도 조사결과 실적(계량)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기관의 내부고객들의 만족도 평가</li> </ul> <p>&lt;세부내용&gt;            내부고객만족 조사결과            - 고객만족도 점수 산정 : (고객만족도조사 점수/100) × 지표 가중치(2.00)</p>											
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>가중치</th> <th>평가방법</th> <th>평점</th> <th>득점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2.00</td> <td>목표대비실적</td> <td>86.30점</td> <td>1.73점</td> </tr> </tbody> </table>					가중치	평가방법	평점	득점	2.00	목표대비실적	86.30점
가중치	평가방법	평점	득점									
2.00	목표대비실적	86.30점	1.73점									



### 3) 외부고객 만족도

평가범주	고객만족경영	평가지표	외부고객 만족도	평가방법	계량평가																
가중치	4.00점	평가결과	3.62점																		
<b>지표 및 분석방법</b>																					
지표의미	조사 결과를 통해 고객만족을 위한 노력을 측정함 조사를 통해 고객만족의 대응 정도를 파악함																				
분석방법	외부고객만족도 조사결과																				
세부평가기준	<b>평가의견</b>																				
㉗ 고객만족도 조사 결과 실적 100%	<b>■ 고객만족도 조사 결과 실적 (계량)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>기관의 외부고객들의 만족도 평가</li> </ul>																				
	<세부내용> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 당해연도 외부고객 만족도조사 결과 70%</li> <li>② 전년대비 개선도 30%</li> </ul>																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>평가방법</th> <th>가중치</th> <th>2018 만족도점수</th> <th>2019 만족도점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>별도산식</td> <td>4.00</td> <td>89.70</td> <td>87.90점</td> </tr> <tr> <td>당해연도 평가</td> <td>개선도 평가</td> <td>총 평점</td> <td>득점</td> </tr> <tr> <td>61.50점</td> <td>29.10점</td> <td>90.60점</td> <td>3.62점</td> </tr> </tbody> </table>					평가방법	가중치	2018 만족도점수	2019 만족도점수	별도산식	4.00	89.70	87.90점	당해연도 평가	개선도 평가	총 평점	득점	61.50점	29.10점	90.60점	3.62점
	평가방법	가중치	2018 만족도점수	2019 만족도점수																	
별도산식	4.00	89.70	87.90점																		
당해연도 평가	개선도 평가	총 평점	득점																		
61.50점	29.10점	90.60점	3.62점																		



### Ⅲ. 경영시스템

#### 4. 조직인사관리

##### 1) 조직 및 인력 운영 합리성·적정성

평가범주	조직인사관리	평가지표	조직 및 인력 운영 합리성·적정성	평가방법	비계량 절대평가
가중치	5.00점	평가결과	4.00점		

##### 지표 및 분석방법

지표의미	임무와 특성에 적합한 조직 및 인력관리의 수행이 질적으로 얼마나 우수한지를 평가하며, 행정효율의 성과를 높이기 위해 기관 내부구성원들의 업무에 대한 개선 노력이 얼마나 합리적인지 평가함
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 평가

##### 종합평가

- 내부 TFT를 구성하여 대내외 환경변화에 대한 분석을 실시하여 현장 대응력 강화를 위한 노력, 유물관리팀 확대 방안, 문화재활용실 증원, 확장에 따른 지원업무 강화 등의 이슈가 도출되었으나 진단 시점이 2019년 12월인 평가기간 내 뚜렷한 개선 실적은 없는 것으로 나타남
- 외부 환경 및 중장기 발전전략에 필요한 진단을 통해 적절한 이슈들이 도출된 것으로 보이며, 해당 이슈를 해결하기 위한 기관의 지속적인 관심이 요구됨

세부평가기준	평가의견	운영 수준	개선 수준	특점
㉔ 조직 및 인력 운영의 합리성·적정성 100%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019년 12월 ~ 2020년 3월에 내부 TFT를 구성하여 대내외 환경변화에 따른 분석을 실시하였음. 조직인력구조 상 도출된 이슈로는 1. 부서별 업무 기능의 불명확성, 2. 인력의 재배치 검토 등이 있었음.</li> <li>• 진단 결과로는 현장의 대응력을 강화하기 위한 노력, 유물관리팀의 확대 방안, 문화재활용실 증원, 사업 확장에 따른 지원업무(회계) 강화 필요 등이 도출되었으며 기관의 외부 환경 및 중장기 발전전략에 필요한 진단이 이루어진 것으로 판단됨</li> <li>• 다만 진단 시점이 2019년 12월으로, 2019년 실적에는 포함되나 진단 결과를 활용할 수 있는 시간이 부족했던 것으로 판단됨. 해당 진단 결과에 대해서는 2020년 경영 실적에 반영되었는지 여부를 확인하는 것이 적절한 것으로 판단됨</li> <li>• 2019년도 정원 29명을 기준으로 지원기능인력은 4명(13.3%)이며, 팀장이상 관리직은 12명(41.4%)로 지원기능인력은 적정비중이나 관리직 비중은 기준인 20%를 초과하고 있는 것으로 보임. 관리직의 비율은 34.4%로 행정안전부 권고 수준보다는 다소 과다한 것으로 판단되나, 조사연구 팀 등 기관의 특성을 감안했을 시에는 불가피한 상황으로 판단됨.</li> </ul>	우수	우수	4.00



	<ul style="list-style-type: none"> <li>직급별 최종결재현황은, 기관장과 실.국장 급에 결재권한이 부여되어 있으며 2019년 지침기준으로 기관장이 58.2%, 실국장급에 41.8%로 나타남. 팀장 중심의 하향 권한은 실시한 것으로 확인되었으나 여전히 팀장급들에게 전결권은 미부여된 상황이므로 전결권의 개선을 통해 체계가 자리 잡을 수 있도록 조치할 필요가 있음</li> </ul> <p><b>■ 개선수준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2018년 실시한 자체 내부분석 실시하였음. 외부 환경으로는 발굴조사 수주량 감소, 유사한 기능 수행하는 조사기관들의 증가, 발굴한 문화재를 활용한 사업 및 교육의 인지도가 부족한 점이 주요 이슈로 도출되었으며 내부적으로는 유물관리 담당팀의 부재 등이 도출되었음.</li> <li>경영평가 지적사항으로 팀장 중심의 하향 권한 위임으로 현장 운영 강화방안 마련이 있었으며 해당 지적사항에 대응하기 위해 팀장을 책임조사원으로 구성하여 현장을 총괄할 수 있도록 조정하였음.</li> </ul>			
<p>우수사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자체적으로 TFT를 구성하여 조직에 필요한 이슈 등을 진단하였으며 도출된 내용들은 현장의 대응력을 강화하기 위한 노력, 유물관리팀의 확대 방안, 문화재활용 실 증원, 사업 확장에 따른 지원업무(회계) 강화 필요 등이 도출되었으며 기관의 외부 환경 및 중장기 발전전략에 필요한 적절한 진단이 이루어진 것으로 판단됨</li> <li>팀장을 책임조사원으로 팀을 구성하여 현장의 대응력 강화 등 적절한 위임을 위한 노력이 인정됨</li> </ul>			
<p>미흡사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019년은 별도 조직개편이 이루어지지지는 않았으나 2019년 12월에 진행했던 내부 분석에서 도출된 사항들을 적절히 활용한다면 중장기 비전 달성을 위한 조직으로의 형태를 갖출 것으로 기대함</li> </ul>			

◎ 기관 인원분포 (정원기준)

구분	2018년		2019년	
	인원	정원대비 비율	인원	정원대비 비율
정원	29	100%	29	100%
지원기능 인력(업무분장상 주요기능)	4	13.3%	4	13.8%
관리직(팀장이상 직책부여자)	10	34.4%	12	41.4%





◎ 팀별 인원분포 (정원기준)

구분	2018년		2019년	
	정규직	비정규직	정규직	비정규직
조사연구1팀	3	1	3	1
조사연구2팀	2	1	2	-
조사연구3팀	2	2	3	-
조사연구4팀	2	1	3	-
실원,실측(2017년),유물관리팀(2018년신설)	4	1	4	1
보존활용팀(2017),기획연구팀(2018)	3	1	2	1
문화사업팀(2017),교육활용팀(2018)	2	1	3	1
총무팀	4	-	4	-
계	22	8	24	4
팀별 인원 평균	3.75		3.5	

\* 조직기구는 기관 규정상의 기구로 변경하여 작성하고, 인원은 정원기준으로 기입

◎ 인원배분 (정원/현원 기준)

구분	2018년				2019년			
	정원		현원		정원		현원	
	인원수	비율	인원수	비율	인원수	비율	인원수	비율
사업부서 인원	24	82.8%	25	83.4%	23	79.3%	26	81.2%
지원부서 인원	5	17.2%	5	16.6%	6	20.7%	6	18.7%
합계	29	100%	30	100%	29	100%	32	100%

◎ 직급별 결재현황 (직급별 최종결재 건수 기준)

구분	총건수	기관장		실·국장		건수	비율(%)
		건수	비율(%)	건수	비율(%)		
2018	103	60	58.2	43	41.8		
2019	103	60	58.2	43	41.8		

\* 기관의 직급체계에 따라 표 내용 변경사용. 비율은 총건수 대비 비율. 증빙자료는 전자결재 자료 (없는 경우는 전결규정 상의 지참수)

◎ 조직진단 등 실시여부

구분	2018년	2019년
수요조사	○	○
직무분석	x	○
업무량분석	x	x
포괄적인 조직진단	x	○



## 2) 인사관리

평가범주	조직인사관리	평가지표	인사관리	평가방법	계량/비계량 혼합평가
가중치	5.00점	평가결과	5.20점		
<b>지표 및 분석방법</b>					
지표의미	효율적인 인적자원 관리 및 인력관리, 성과관리, 경영평가 결과활용 등에 대한 노력도를 평가함				
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 혼합 평가				
<b>종합평가</b>					

- 종합적인 인력운영계획은 운영하고 있지 않으나 단기적으로 업무 공백 등을 해소하기 위한 인사운영 기준 등은 수립하고 있음. 2019년 정규직전환심의위원회를 개최하여 비정규직을 정규직으로 전환하였으며 기존에도 동등한 처우를 제공하고 있었던 바, 고용의 안정성 측면을 강화한 조치로 판단됨
- 충북문화재연구원은 필요한 직무 및 역량등이 타 기관에 비해서는 명확하게 수립되어 있는 것으로 판단되며, 이는 기관의 업무 특성상 문화재청 사업 운영시 필수적으로 자격증이 요구되기 때문인 것으로 판단됨. 직무에 필요한 교육을 월별로 구분하여 제시하고 있으며 교육에 대한 수요조사를 통해 선호 혹은 역량 강화가 필요한 교육을 제공하기 위한 체계를 갖추고 있음
- 인사규정 및 규칙에 따라 근무평정을 실시하고 있으나, 충청도 내 기관들과는 다르게 개인별 목표를 부여하고 있지 않음. 이는 연구기관으로서 내부 경쟁을 지양하려는 기관장의 의도가 반영된 사항이며, 따라서 부서별로 목표를 설정하고 달성 여부를 점검하고 있음

세부평가기준	평가의견	운영수준	개선수준	득점
㉓ 인사운영의 기준과 원칙 수립 및 운영 30%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 종합적인 인력운영계획을 보유하고 있지는 않으나 문화재활용 실 직원의 육아휴직으로 인한 업무 공백을 최소화하기 위해 직원 1명을 채용하는 등 업무 효율성을 위한 단기적인 운영계획은 운영하고 있음</li> <li>● 2019년 정규직전환심의위원회를 개최하여 비정규직 3명을 정규직으로 전환하였으며정규직과 비정규직 간 급여 차이는 존재했으나 처우는 동등하게 유지했던 것으로 나타남. 또한 정규직으로 전환된 직원들에 대해서는 기본급 인상 등을 통해 격차를 해소하기 위한 노력을 기울임</li> <li>● 블라인드 채용을 실시하고 있어 직무 능력 외 차별을 야기할 수 있는 항목들을 제외하였으며 NCS를 활용한 직무능력 중심의 채용을 실시하였음. 평가위원을 대상으로 면접 교육을 실시하였음.</li> <li>● 인사위원회는 구성은 내부 인원 3명, 외부 인원 3명으로 절반 이상이 외부 인력으로 구성되어 있음 2019년도의 경우 채용 1</li> </ul>	우수	우수	1.20



	<p>건, 승진 1건으로 총 2건 개최되었으며 외부 인력의 참석률은 100%로 확인되었음</p> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 별도 개선 사항은 없음</li> </ul>			
<p>㉔ 구성원의 역량강화를 위한 노력 및 성과 30%</p>	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 충북문화재연구원은 직원들의 역량 강화를 위해 과정별로 전문 교육 계획을 수립하고 운영하고 있으며 월별로 구분되어 교육이 제시되어 있음. 문화재청의 사업의 경우 일정한 자격이 요구됨에 따라, 직무의 정의 및 역량에 대해서는 기관이 비교적 명확하게 인지하고 있는 것으로 판단됨.</li> <li>• 다만 교육 훈련체계가 월별로 커리큘럼을 제시하는 방향이 아닌 문화재발굴/활용 측면으로 분리되어 제시된다면 보다 명확할 것으로 판단됨</li> <li>• 충북문화재연구원은 직무에 필요한 전문교육을 월별로 구분하여 제시하고 있으며, 문화재 발굴에 필요한 실무부터 사후 보고서 작성, 결과물 활용에 이르기까지 전방위에 걸친 계획으로 평가됨.</li> <li>• 교육에 대한 수요조사를 실시하여 선호, 혹은 역량 강화가 필요한 영역에 대해 교육을 제공할 수 있는 체계를 갖추고 있음</li> <li>• 교육훈련비 예산은 2019년 기준 12,000천원으로 전년 10,000천원 대비 2,000천원 증가하였으며 집행 금액은 9,250천원으로 집행률은 77%임. 전년 대비 집행률은 감소하였으나 편성액 및 집행액의 절대 금액은 증가한것으로 나타남</li> <li>• 행안부 지방출자출연기관 경영평가 제안모델상의 평가기준인 인당 외부 20시간, 내부 30시간의 이수요건을 기준으로 파악한바, 2019년도 외부교육은 85%, 내부교육은 81% 수준으로 운영되고 있음. 전년 대비 외부 교육의 이수율은 증가하고 있는 것으로 나타났으므로 교육 이수에 대한 지속적인 관심을 통해 현재 흐름을 이어갈 것을 제언함</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전년 대비 개선 실적은 없음</li> </ul>	<p>우수</p>	<p>우수</p>	<p>1.20</p>
<p>㉕ 인사평가 및 보상체계의 구축 40%</p>	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관은 인사관리규정 및 인사관리규칙에 따라 직원의 근무평정을 실시하고 있었음. 연구원 일반직 및 정원외직원을 대상으로 직무수행능력과 직무수행태도를 평가하고 있음. 별도 개인별 업무실적 달성도에 대해서는 평가가 실시되고 있지 않으나 이는 연구기관이 개인 성과를 놓고 경쟁하는 것보다는 화합을 중시하는 기관장의 철학이 반영된 것으로, 개인이 아닌 부서별로 목</li> </ul>	<p>탁월</p>	<p>보통</p>	<p>1.60</p>



	<p>표 달성 여부를 점검하고 있는 것으로 나타남</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직무수행태도의 경우 1차, 2차, 다면평가를 실시하여 공정성을 확보하기 위한 제도적인 장치를 마련하고 있는 것으로 나타남</li> <li>근무성적평정 중심의 성과관리체계로 인해 목표 개선까지 이어지는 환류과정은 운영되고 있지 않은것으로 나타남</li> <li>2019년도 경영평가 결과를 반영하여 성과급을 지급하였으며 출자출연기관 예산편성지침 상 지급률 및 인원 배분률을 준수한 것으로 나타남</li> <li>근무평정 결과를 승진심사에 활용하고 있으며 2019년 7월 평가 결과를 활용하여 내부직원 1명에 대한 내부 승진이 결정되었음</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>별도 개선 사항은 없음</li> </ul>			
<p>㉔ 경영평가 결과에 의한 성과급 반영 (가점지표)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019년(2018 사업연도) 경영평가 실적에 따라 성과급을 지급하였음</li> </ul>		1.20	
<p>우수사항</p>	<p>■ 인사운영의 기준과 원칙 수립 및 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2019년 정규직전환심의위원회를 개최하여 비정규직 3명을 정규직으로 전환하였으며 정규직과 비정규직 간 급여 차이는 존재했으나 처우는 동등하게 유지했던 것으로 나타남. 또한 정규직으로 전환된 직원들에 대해서는 기본급 인상 등을 통해 격차를 해소하기 위한 노력을 기울임</li> </ul> <p>■ 구성원의 역량강화를 위한 노력 및 성과</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>충북문화재연구원은 직원들의 역량 강화를 위해 과정별로 전문교육 계획을 수립하고 운영하고 있으며 월별로 구분되어 교육이 제시되어 있음. 직무의 정의 및 필요 역량에 대해서는 기관이 비교적 명확하게 인지하고 있는 것으로 판단됨.</li> <li>교육에 대한 수요조사를 실시하여 선호, 혹은 역량 강화가 필요한 영역에 대해 교육을 제공할 수 있는 체계를 갖추고 있음</li> </ul> <p>■ 인사평가 및 보상체계의 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직무수행태도의 경우 1차, 2차, 다면평가를 실시하여 공정성을 확보하기 위한 제도적인 장치를 마련하고 있는 것으로 나타남</li> </ul> <p>■ 경영평가 결과에 의한 성과급 반영</p>			
<p>미흡사항</p>	<p>■ 인사운영의 기준과 원칙 수립 및 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>별도 특이 사항 없음</li> </ul> <p>■ 구성원의 역량강화를 위한 노력 및 성과</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>전년 대비 외부 교육의 이수율은 증가하고 있는 것으로 나타났으므로 교육 이수에 대한 지속적인 관심을 통해 꾸준히 교육 이수율을 높일 것을 제언함</li> </ul> <p>■ 인사평가 및 보상체계의 구축</p>			



	<ul style="list-style-type: none"> <li>근무성적평정 중심의 성과관리체계로 인해 목표 개선까지 이어지는 환류과정은 운영되고 있지 않은것으로 나타남. 개인별로 업무 실적에 대한 평가는 진행되지 않더라도, 부서별 목표치에 대한 점검 등을 통해 목표 개선에 반영하는 환류 체계를 구축할 필요가 있음</li> </ul> <p>■ 경영평가 결과에 의한 성과급 반영</p>
--	--

◎ 다면평가제도 도입 여부 (O, X 기입)

구분	2018년	2019년
도입	O	O

◎ 성과관리체계(제도) (O, X 기입)

구분	2018년	2019년
성과관리를 위한 평가체계 구축	O	O
사업평가체계 구축	X	X
사업+부서연계 평가체계 구축	X	X

◎ 성과관리체계(성과지표) (O, X 기입)

구분(체크)	2018년	2019년
근무성적평정	O	O
MBO(BSC) 형태	X	X
병행 평가	X	X
기타(포상)	X	O

\* '기타'인 경우, 성과지표에 대한 내용을 하단에 추가적으로 기술

◎ 성과관리체계(활용)

구분	2018년	2019년
승진심사 연계	O	O
급여(연봉) 차등연계	O	O
성과급 연계	O	O
기타	X	X

\* '기타'인 경우, 성과관리체계에 대한 내용을 하단에 추가적으로 기술



◎ 내·외부 교육실적

구분		2018년	2019
외부교육	직원 수(A)	32	32
	기준 교육시간(B)	20	20
	교육시간 목표(C)=A*B	640	640
	총 이수 교육시간(D)	508	542
	교육 이수율(F)=D/C	0.79	0.85
내부교육	직원 수(A)	32	32
	기준 교육시간(B)	30	30
	교육시간 목표(C)=A*B	960	960
	총 이수 교육시간(D)	791	778
	교육 이수율(F)=D/C	0.82	0.81

- \* '외부교육 이수시간'은 지방공기업평가원, 지방공무원교육원, 지방교육청, 기타 민간교육기관 등 외부기관을 통한 교육 이수실적 및 외부기관이 제공하는 온라인교육을 포함
- \* '내부교육 이수시간'은 임직원을 대상으로 기관 자체적으로 실시한 교육을 의미
- \* 임원 중 비상임 임원 제외
- \* 근무 2개월 미만은 제외하며, 1년 미만 근무자는 월할계산

◎ 교육 예산 대비 집행 실적 (금액: 백만원)

구분		2018		2019	
		예산액	집행액(비율)	예산액	집행액(비율)
교육 예산 및 집행	전체교육	10	8.6(86%)	12	9.2(76.6%)

◎ 직급별/인당 평균 교육훈련 시간

구분		2018년	2019년
직급 (단위:시간)	수석연구원	-	33
	책임연구원	129	119
	선임연구원	181	315
	연구원	762	612
	책임사무원	32	40
	선임사무원	42	44
	사무원	153	157
인당 평균 교육훈련 시간		40.6	41.3

\* 기관의 직급체계에 따라 표 내용 변경사용



## 5. 재무회계관리

### 1) 예산 및 회계 관리의 합리성 및 예산절감

평가범주	재무회계관리	평가지표	예산 및 회계 관리의 합리성 및 예산절감	평가방법	비계량 절대평가
가중치	5.00점	평가결과	3.00점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	건전한 재무구조를 유지하고 경영목표 달성을 위한 사업계획을 재무적으로 뒷받침하기 위한 예산·회계관리의 운영노력의 정도를 평가함
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 평가

#### 종합평가

- 매출과 당기순이익이 전기 대비 감소하고 있으므로 적극적인 자원조달대책을 고려가 필요함
- 분기별 예산절감 실적 보고로 분석을 통한 문제점 파악 및 개선방안이 검토되고 있고, 충분히 예상되는 절감액이라면 예산편성에 반영하는 등의 노력이 필요함
- 자체 회계처리가 아니므로 수시로 위탁한 세무대리인과 회계기준과 지방출자출연기관 예산편성대로 지출된 부분이 적절하게 처리되고 있는지 검토가 필요함

세부평가기준	평가의견	운영 수준	개선 수준	특점
㉗ 예산·회계 관리의 합리성 및 자산관리의 적정성 50%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 재단의 사업특성 및 업무계획을 고려한 예산편성으로 예산과 연계성을 도모함</li> <li>• 매출과 당기순이익이 전기 대비 감소하고 있음. 적극적인 자원조달대책을 고려해야 함</li> <li>• 예산전용·이월 및 예비비의 사용은 없음</li> <li>• 회계장부의 위탁으로 회계업무 전문성을 확보하고 있으나 지방출자출연기관의 예산편성대로 처리되는지는 검토가 필요해 보임</li> <li>• 전문적인 회계관리를 위해 전담인력을 구축하고 교육훈련을 강화하고 있음.</li> <li>• 재물조사를 2년에 1회 실시하고 있으며 세무대리인의 회계프로그램상의 고정자산관리외에 별도 관리는 없는 것으로 보임</li> <li>• 자본적 지출과 수익적 지출의 명확한 구분기준을 갖고 있으며 그에 따라 적절한 회계처리를 하고 있는 것으로 보임</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전년도 지적사항에 대해 개선노력 또는 회수처리하고 있음</li> </ul>	미흡	보통	1.25
㉘ 예산절감 실적 50%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3개년 평균 목표치 설정은 달성가능성이 높아 보이며, 목표를 상회하는 예산절감률을 보임</li> <li>• 기본방침을 제시하여 예산절감목표를 달성하고자 함.</li> </ul>	우수	보통	1.75



	<ul style="list-style-type: none"> <li>예산절감은 목표를 상회하는 예산절감률을 보임. 목표는 17%, 실적은 약 19%임</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예산절감 목표치 설정이 다소 높은 것에 대한 개선 또는 충분 실현가능성에 대한 설명이 필요함용</li> </ul>			
<p>우수사항</p>	<p>■ 예산·회계 관리의 합리성 및 자산관리의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 내부통제 노력 : 규정개정을 통하여 회계의 투명성이 제고될 수 있도록 노력하고 있음</li> <li>고정자산 관리의 전산화 및 장부의 증감기록 유지 상태 : 규정 상으로는 2년마다 재물조사를 실시해야 하나 연구원에서는 효율적인 자산 관리를 위해 재물조사를 매년 1회 실시하고 있음</li> </ul> <p>■ 예산절감 실적</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예산절감 목표 달성을 위한 구체적인 실천방안 수립의 적정성 여부 : 분기별 예산절감 실적 보고로 분석을 통한 문제점 파악 및 개선방안이 검토되고 있음</li> </ul>			
<p>미흡사항</p>	<p>■ 예산·회계 관리의 합리성 및 자산관리의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>회계장부의 전산화 및 결산서 등의 회계규정과의 부합여부 : 회계장부의 위탁으로 회계업무 전문성을 확보하고 있으나 지방출자출연기관의 예산편성대로 처리되는지는 검토가 필요해 보임</li> </ul> <p>■ 예산절감 실적</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예산절감 목표 달성을 위한 구체적인 실천방안 수립의 적정성 여부 : 충분히 예상되는 절감액이라면 예산편성에 반영하는 노력이 필요함</li> </ul>			





## 2) 자체수입률 및 일반관리비 충당률 실적

평가범주	재무회계관리	평가지표	자체수입률 및 일반관리비 충당률 실적	평가방법	계량평가
가중치	5.00점	평가결과	5.00점		
지표 및 분석방법					
지표의미	재정 자립도는 기관의 자원 중 스스로 조달할 수 있는 세외수입비율로서, 기관이 업무수요를 스스로 부담하고 충당할 수 있는 능력의 정도를 평가함				
분석방법	자료 분석에 의한 계량 평가				
종합평가					

### ● 자체 수입률 실적

(단위 : %)

기준치	최고목표	최저목표	2019년 실적	달성도	득점
88.03%	96.84%	44.02%	100.00%	100.00%	2.50점

### ● 일반관리비 충당률 실적

(단위 : %)

기준치	최고목표	최저목표	실적	달성도	득점
100.00%	100.00%	50.00%	288.15%	100.00%	2.50점

세부평가기준													
㉓ 자체 수입률 실적 50%	(금액단위: 천원, %)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>자체 수입액 (A)</th> <th>총 수입액 (B)</th> <th>비율 (A)/(B)*100</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018년</td> <td>5,235,638</td> <td>5,947,277</td> <td>88.03%</td> </tr> <tr> <td>2019년</td> <td>5,235,639</td> <td>5,235,639</td> <td>100.00%</td> </tr> </tbody> </table>	구 분	자체 수입액 (A)	총 수입액 (B)	비율 (A)/(B)*100	2018년	5,235,638	5,947,277	88.03%	2019년	5,235,639	5,235,639	100.00%
	구 분	자체 수입액 (A)	총 수입액 (B)	비율 (A)/(B)*100									
2018년	5,235,638	5,947,277	88.03%										
2019년	5,235,639	5,235,639	100.00%										
㉔ 일반관리비 충당률 실적 50%	(금액단위: 천원, %)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>자체 수입액 (A)</th> <th>행정운영경비 (B)</th> <th>비율 (A)/(B)*100</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018년</td> <td>5,235,638</td> <td>1,689,140</td> <td>309.96%</td> </tr> <tr> <td>2019년</td> <td>5,235,639</td> <td>1,817,005</td> <td>288.15%</td> </tr> </tbody> </table>	구 분	자체 수입액 (A)	행정운영경비 (B)	비율 (A)/(B)*100	2018년	5,235,638	1,689,140	309.96%	2019년	5,235,639	1,817,005	288.15%
	구 분	자체 수입액 (A)	행정운영경비 (B)	비율 (A)/(B)*100									
2018년	5,235,638	1,689,140	309.96%										
2019년	5,235,639	1,817,005	288.15%										



## IV. 경영개선

### 6. 경영개선활동

#### 1) 경영개선 활동

평가범주	경영개선 활동	평가지표	경영개선 활동	평가방법	비계량 절대평가
가중치	2.00점	평가결과	1.20점		
지표 및 분석방법					
지표의미	기관의 지속적 발전과 경영목표 달성을 위한 경영상의 개선활동을 평가함				
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 평가				
종합평가					

- 기관의 설립목적과 경영여건에 부합하는 혁신 추진과제 발굴 및 추진 성과가 미흡하여 지속적인 개선 노력이 필요함. 경영혁신 추진과제 발굴을 위한 상시적인 소통체계를 구축하여 경영전략, 조직관리, 인적자원관리 등 연구원의 다양한 기능부문의 혁신과제들을 도출하고 추진하기 위한 계획을 수립하여 성과를 창출할 필요가 있음
- 창의적인 업무개선과 신규아이디어 제안 활성화를 위한 상시제안 채널을 구축하고, 우수제안들에 대한 정기적인 선정 및 포상을 통해 혁신적인 조직문화를 구축하기 위한 노력을 강화할 필요가 있음
- 혁신과제들을 효과적으로 추진하기 위한 구체적인 세부 활동계획들을 수립하고, 추진과정과 성과에 대한 중간평가와 최종평가 진행할 필요가 있으며, 환류체계를 명확하게 구축하여 실행할 필요가 있음
- 재단의 사명, 목표, 전략, 세부이행과제와 연계한 객관적이고 타당한 부서별, 사업별, 개인별 KPI를 도출하여 혁신과제 추진계획에 따른 추진활동의 적정성을 평가하고 관리할 필요가 있음

세부평가기준	평가의견	운영 수준	개선 수준	특점
㉓ 업무의 효율적 수행을 위한 경영개선 활동노력 및 성과 100%	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 최근 중요시되고 있는 근현대사 부분을 아우르기 위하여 연구범위를 확대하고, 이를 추진하기 위한 기구개편을 실행하여 중원학연구팀을 신설하고 인력을 배치하였음</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영개선을 위한 현안과제 발굴을 위하여 내·외부 고객만족도 조사결과를 활용하는 등 보다 체계적인 현안과제 발굴체계를 구축하여 활용할 필요가 있다는 지적사항은 충분히 개선되지 않았음</li> <li>• 사업추진 실적들을 연구원의 주요 사업부문 별로 분류하여 제시하고, 향후 관리도 사업부문 별로 체계화하여 실행할 필요가 있다는 지적사항은 충분히 개선되지 않았음</li> <li>• 경영 및 사업 활동 결과를 분석하고 분석내용들을 환류하여 개</li> </ul>	보통	보통	1.20



	<p>선방안을 도출하며, 목표수립 과정에 반영하는 환류체계의 구축 및 활용이 필요하다는 지적사항은 일부 개선되었음</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>중장기 전략과 사업계획의 실행을 위한 조직구조의 적합성 진단과 조직자원 배분 및 관리가 필요하다는 지적사항은 일부 개선되었음</li> </ul>			
<p>우수사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>최근 중요시되고 있는 근현대사 부분을 아우르기 위하여 연구범위를 확대하고, 이를 추진하기 위한 기구개편을 실행하여 중원학연구팀을 신설하고 인력을 배치하였음</li> </ul>			
<p>미흡사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기관의 설립목적과 경영여건에 부합하는 혁신 추진과제 발굴 및 추진 성과가 미흡하여 지속적인 개선 노력이 필요함. 경영혁신 추진과제 발굴을 위한 상시적인 소통체계를 구축하여 경영전략, 조직관리, 인적자원관리 등 연구원의 다양한 기능 부문의 혁신과제들을 도출하고 추진하기 위한 계획을 수립하여 성과를 창출할 필요가 있음</li> <li>창의적인 업무개선과 신규아이디어 제안 활성화를 위한 상시제안 채널을 구축하고, 우수제안들에 대한 정기적인 선정 및 포상을 통해 혁신적인 조직문화를 구축하기 위한 노력을 강화할 필요가 있음</li> <li>혁신과제들을 효과적으로 추진하기 위한 구체적인 세부 활동계획들을 수립하고, 추진과정과 성과에 대한 중간평가와 최종평가 진행할 필요가 있으며, 환류체계를 명확하게 구축하여 실행할 필요가 있음</li> <li>재단의 사명, 목표, 전략, 세부이행과제와 연계한 객관적이고 타당한 부서별, 사업별, 개인별 KPI를 도출하여 혁신과제 추진계획에 따른 추진활동의 적정성을 평가하고 관리할 필요가 있음</li> </ul>			



## 7. 국·도정 우수시책 추진

### 1) 우수시책 추진실적

평가범주	국·도정 우수시책 추진	평가지표	우수시책 추진실적	평가방법	계량평가
가중치	1.00점	평가결과	1.00점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	기관의 사업과 연계한 국가 및 도의 정책에 부합하는 우수시책을 적극 발굴하여 추진함으로써 산하 기관으로서의 책임 있는 경영 활동을 평가함
분석방법	자료분석에 의한 계량 평가

#### 종합평가

1건 미만	1건 이상
	0

세부평가기준	평가의견									
㉔ 신규 우수사업 실적 100%	<b>우수사업 실적 평가</b>									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>제출 실적</th> <th>평가 결과</th> <th>평가내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>문화재청 생생문화재사업 공모사업 참여</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;">O</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>옥천군 내 조현관련 유적을 활용하여 임진왜란과 의병에 대해 배울 수 있는 체험프로그램을 개최하여 도민들의 지역 문화유산 향유 기회 확대에 기여한 것으로 인정됨</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>문화재청 지역문화유산교육사업 공모사업 참여</li> </ul> </td> <td style="text-align: center;">X</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>충북도 내 지정문화재를 활용하여 지역 내 청소년들이 문화유산을 친숙하게 배울 수 있는 프로그램으로 인정되나 사업기간이 2020년인 관계로 2019년 실적으로는 미인정</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	제출 실적	평가 결과	평가내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화재청 생생문화재사업 공모사업 참여</li> </ul>	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>옥천군 내 조현관련 유적을 활용하여 임진왜란과 의병에 대해 배울 수 있는 체험프로그램을 개최하여 도민들의 지역 문화유산 향유 기회 확대에 기여한 것으로 인정됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화재청 지역문화유산교육사업 공모사업 참여</li> </ul>	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>충북도 내 지정문화재를 활용하여 지역 내 청소년들이 문화유산을 친숙하게 배울 수 있는 프로그램으로 인정되나 사업기간이 2020년인 관계로 2019년 실적으로는 미인정</li> </ul>
	제출 실적	평가 결과	평가내용							
<ul style="list-style-type: none"> <li>문화재청 생생문화재사업 공모사업 참여</li> </ul>	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>옥천군 내 조현관련 유적을 활용하여 임진왜란과 의병에 대해 배울 수 있는 체험프로그램을 개최하여 도민들의 지역 문화유산 향유 기회 확대에 기여한 것으로 인정됨</li> </ul>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>문화재청 지역문화유산교육사업 공모사업 참여</li> </ul>	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>충북도 내 지정문화재를 활용하여 지역 내 청소년들이 문화유산을 친숙하게 배울 수 있는 프로그램으로 인정되나 사업기간이 2020년인 관계로 2019년 실적으로는 미인정</li> </ul>								



## 8. 정책이행 및 준수

### 1) 정책이행 및 준수

평가범주	정책이행 및 준수	평가지표	정책이행 및 준수	평가방법	계량평가
가중치	2.00점	평가결과	1.21점		
<b>지표 및 분석방법</b>					
지표의미	도 또는 중앙정부 등의 정책사항 반영 노력 및 성과				
분석방법	자료분석에 의한 기준 준수여부 평가				
세부평가기준	<b>평가의견</b>				
㉗ 인건비 인상률 준수 25%	<b>준수</b>		<b>미준수</b>		<b>득점</b>
	○				0.50점
	<b>구분</b>	<b>2018년</b>	<b>2019년</b>	<b>인상률</b>	
	만근자 수	25			
	총인건비 대상금액	1,021,635,830원	1,049,386,410원	2.72%	
	(단위 : 원)				
	<b>구분</b>	<b>2018년</b>	<b>2019년</b>	<b>증가율</b>	
	<b>1. 급여 포함 항목</b>	<b>966,735,830</b>	<b>999,854,410</b>	<b>3.43%</b>	
	기본급	961,343,130	990,815,870	3.07%	
	시간 외 근무수당	154,800	2,248,900	1,352.78%	
휴일근무수당	5,237,900	6,789,640	29.63%		
<b>2. 급여 제외 항목</b>	<b>18,660,000</b>	<b>18,720,000</b>	<b>0.32%</b>		
가족수당	18,660,000	18,720,000	0.32%		
<b>3. 복리 후생비</b>	<b>54,900,000</b>	<b>57,040,000</b>	<b>3.90%</b>		
급식보조비	30,000,000	30,000,000	0.00%		
복지 포인트	24,900,000	27,040,000	8.59%		
<b>3. 정책 소요 인건비</b>		<b>7,508,000</b>	<b>-</b>		
정규직 전환 직접 소요 인건비		7,508,000	-		
<b>4. 총인건비 산정 기준</b>	<b>1,021,635,830</b>	<b>1,049,386,410</b>	<b>2.72%</b>		
㉘ 중증장애인생산물 구매촉진 의무 준수 25%	<b>총구매액</b>	<b>중증장애인생산물 구매액</b>	<b>총구매액 대비 중증장애인생산물 구매액 비율</b>	<b>득점</b>	
	12,323,230원	402,900원	3.20%	0.48점	



전년대비 증가율(Y) (3% 초과시 최고값 부여)	득점
총점 환산방식 적용 $0.15 * (88.03/99.85) = 0.13$	

핵심개선과제 이행건수	핵심개선과제 부여건수	달성률	득점
13	3	23.07%	0.23점

㊤ 전년도  
경영평가 결과  
부여된  
핵심개선과제  
이행실적  
50%

평가	구 분	핵심개선과제	추진상황
리더 십/ 책임 경영	중기	필요역량에 기반한 다양한 교육프로그램 운영 방안 마련	미이행
	단기	부패방지 교육의 강화필요	이행완료
	중기	측정가능한 성과지표를 통한 관리체계 구축 필요	미이행
	중기	전사 추진체계 강화 및 전략수준 목표 체계 구축	미이행
	단기	VOC 활용체계 강화 방안 마련	미이행
경영 시스 템	중기	조직 및 인력운영의 근거가 되는 조직 진단 등 추가적 확보 필요	미이행
	중기	팀장 중심의 하향권한 강화 등 현장성 강화방안 마련 필요	이행완료
	단기	인사위원회 효율적 운영방안 마련	이행완료
	중기	예산절감의 목표 현실화 방안 마련	미이행
경영 개선	중기	내외부 고객만족도 조사를 활용하는 등 과제발굴과 과제운영의 체계화 필요	미이행
	중기	사업부문별 관리체계의 구축과 운영 방안 마련	미이행
	중기	경영 및 사업활동 전반에 있어 PDCA 기반의 운영체계 강화	미이행
	중기	중장기 전략에 기반한 조직구조의 적합성 진단 필요	미이행



#### IV. 사업성과

##### 9. 조사연구사업 적정성

###### 1) 조사·연구 사업수행

평가범주	조사연구사업 적정성	평가지표	조사·연구 사업수행	평가방법	계량평가
가중치	8.00점	평가결과	8.00점		

###### 지표 및 분석방법

지표의미	매장문화재 조사 및 학술조사·연구 실적을 평가한다.
분석방법	자료분석에 의한 계량평가

###### 종합평가

- 기관의 조사·연구 사업 수행의 달성도는 100%로 8.00점을 획득하였음

세부평가기준	평가의견
--------	------

(단위 : 건)

㉗ 문화재 개발지역 발굴조사 및 지표조사 수행 실적 50%

2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년
25.00	26.00	29.00	26.67	56.00
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점
목표부여	29.33	13.33	100.00%	4.00점

(단위 : 건)

㉘ 학술조사 연구 수행실적 50%

2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년
-	5.00	7.00	6.00	8.00
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점
목표부여	6.60	3.00	100.00%	4.00점

계량실적 점검결과

###### ■ 개발지역 발굴조사 수행실적

- 매장문화재 조사를 나타내는 지표로서 기관의 설립목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨
- 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.



- 목표달성을 위한 연구원의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은 별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업추진과정에서의 문화재조사 수행 건수 증가에 따른 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 문화재 조사 수행 건수의 증가는 재단의 설립목적에 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을 나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종목적에 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.

#### ■ 학술조사 연구 수행실적

- 학술조사 연구 수행실적을 나타내는 지표로서 기관의 설립목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨
- 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 목표달성을 위한 연구원의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은 별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업추진과정에서의 학술조사 연구 수행건수 증가에 따른 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 학술 조사 수행 건수의 증가는 재단의 설립목적에 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을 나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사





업의 최종목적에 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨. 특히, 학술조사 연구수행실적은 질적 노력도 중요한 것에서 연구원의 실질적인 평가를 위해서는 이를 반영하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 또한 가능한 한 실적을 나타내는 성과지표로 개선할 필요가 있는 것으로 보이며, 목표치는 도전성과 적극성을 반영하여 설정할 필요가 있을 것으로 판단됨.

- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.



## 2) 조사·연구사업 정리보고

평가범주	조사연구사업 적정성	평가지표	조사·연구사업 정리보고	평가방법	계량평가
가중치	5.00점	평가결과	5.00점		

### 지표 및 분석방법

지표의미	문화재 발굴조사 출토 유물정리 및 보고서 작성 실적을 평가한다.
분석방법	자료분석에 의한 계량평가

### 종합평가

- 기관의 조사·연구사업 정리 보고 달성도는 100%로 5.00점을 획득함

세부평가기준	평가의견
--------	------

(단위 : 건)

㉗ 문화재 발굴조사 출토 유물정리 실적 50%

2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년
-	326.00	366.00	346.00	424.00
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점
목표부여	380.60	173.00	100.00%	2.50점

(단위 : 건)

㉘ 문화재 발굴조사 보고서 작성 실적 50%

2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년
-	5.00	10.00	7.50	11.00
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점
목표부여	8.25	3.75	100.00%	2.50점

계량실적 점검결과

#### ■ 문화재 발굴조사 출토 유물정리실적

- 문화재 발굴조사 출토 유물정리 실적을 나타내는 지표로서 기관의 설립목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨
- 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 목표달성을 위한 연구원의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은



별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.

- 연구원은 사업추진과정에서의 문화재 발굴조사 출토 유물정리실적 증가에 따른 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 유물정리실적 건수의 증가는 재단의 설립목적을 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을 나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종 목적을 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.

#### ■ 문화재 발굴조사 보고서 작성 실적

- 문화재 발굴조사 보고서 작성실적을 나타내는 지표로서 기관의 설립목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨
- 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 목표달성을 위한 연구원의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은 별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업추진과정에서의 발굴조사 보고서 작성 실적 증가에 따른 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 보고서 작성 건수의 증가는 재단의 설립목적을 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을 나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종 목적을 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의



개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.



## 10. 조사연구 품질 향상

### 1) 내부역량 강화

평가범주	조사연구 품질 향상	평가지표	내부역량 강화	평가방법	계량평가
가중치	5.00점	평가결과	5.00점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	연구원 학술대회 참가 및 연구논문발표, 전문가 초청 강연 실적을 평가한다.
분석방법	자료분석에 의한 계량평가

#### 종합평가

- 기관의 연구원 내부역량 강화 실적의 달성도는 100%로 5.00점을 획득함

세부평가기준	평가의견
--------	------

(단위 : 건)

㉗ 연구원  
내부역량강화  
실적  
100%

2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년
25.00	14.00	24.00	21.00	25.00
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점
목표부여	23.10	10.50	100.00%	5.00점

계량실적  
점검결과

- 연구원 학술대회 참가 및 연구논문발표, 전문가 초청강연실적을 나타내는 지표로서 기관의 설립목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨
- 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 목표달성을 위한 연구원의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은 별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업추진과정에서의 연구원역량강화실적 증가에 따른 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 학술대회참가, 연구논문발표 등과 같은 건수의 증가는 재단의 설립 목적을 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을



나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종목적을 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.



## 11. 문화유산 보존·관리·활용 기능 강화

### 1) 문화유산 보존·관리·활용 기능 강화

평가범주	문화유산 보존·관리· 활용 기능 강화	평가지표	문화유산 보존·관리· 활용 기능 강화	평가방법	계량평가
가중치	8.00점	평가결과	8.00점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	문화재 활용방안에 대한 계획수립 실적을 평가한다.
분석방법	자료분석에 의한 계량평가

#### 종합평가

- 기관의 문화유산 보존·관리· 활용 기능 강화의 달성도는 100%로 8.00점을 획득함

#### 세부평가기준

#### 평가의견

(단위 : 건)

#### ㉔ 문화유산 보존·관리·활 용 방안 연구 수행 100%

2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년
4.00	6.00	6.00	5.33	6.00
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점
목표부여	5.87	2.67	100.00%	8.00점

#### 계량실적 점검결과

- 문화유산 보존, 관리, 활용 방안 연구 수행 실적을 나타내는 지표로서 기관의 설립 목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨
- 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 목표달성을 위한 재단의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은 별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업추진과정에서의 문화유산보존·관리·활용방안연구에 따른 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 보존·관리·활용방안연구실적건수는 재단의 설립목적에 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의



발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진 실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을 나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종목적을 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.





## 2) 문화재 활용사업 수행

평가범주	문화유산 보존·관리·활용 기능 강화	평가지표	도 문화재 활용사업 수행	평가방법	계량평가
가중치	5.00점	평가결과	5.00점		

### 지표 및 분석방법

지표의미	문화재 활용사업에 있어 공모 등 지원을 받아 수행한 사업을 평가한다
분석방법	자료분석에 의한 계량평가

### 종합평가

- 기관의 도 문화재 활용사업 수행의 달성도는 100%로 5.00점을 획득함

세부평가기준	평가의견
--------	------

(단위 : 건)

㉗ 도 문화재 활용사업 수행실적 100%

2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년
11.00	12.00	23.00	15.33	22.00
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점
목표부여	16.87	7.67	100.00%	5.00점

계량실적 점검결과

- 문화재 활용사업 수행 실적을 나타내는 지표로서 기관의 설립목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨
- 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 목표달성을 위한 재단의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은 별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업추진과정에서의 문화재 활용사업 수행 실적에 따른 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 건수는 재단의 설립목적에 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을 나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종 목적을 점검



한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.



## 12. 지역문화 공동체 형성

### 1) 함께하는 문화재 연구 기반조성

평가범주	지역문화 공동체 형성	평가지표	함께하는 문화재 연구 기반조성	평가방법	계량평가
가중치	5.00점	평가결과	5.00점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	충북 특성화 문화유산 교육 프로그램 실적을 평가한다.
분석방법	자료분석에 의한 계량평가

#### 종합평가

- 기관의 특성화된 문화유산 교육 프로그램 수행 실적의 달성도는 100%로 5.00점을 획득함

#### 세부평가기준

#### 평가의견

(단위 : 건)

㉞ 특성화된 문화유산 교육 프로그램 수행실적 100%

2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년
8.00	8.00	13.00	9.67	49.00
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점
목표부여	10.63	4.83	100.00%	5.00점

#### 계량실적 점검결과

- 특성화된 문화유산 교육 프로그램 수행실적을 나타내는 지표로서 기관의 설립목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨
- 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 목표달성을 위한 연구원의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은 별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 연구원은 사업추진과정에서의 특성화된 문화유산 교육 프로그램 수행실적에 따른 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 교육프로그램 수행건수는 재단의 설립목적에 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추



진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을 나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종목적을 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.



## 2) 대외적 위상 정립

평가범주	지역문화 공동체형성	평가지표	대외적 위상 정립	평가방법	계량평가
가중치	4.00점	평가결과	4.00점		
지표 및 분석방법					
지표의미	연구원 이미지 제고 및 지역주민과 유대 강화를 위한 다각적인 홍보실적을 평가한다.				
분석방법	자료분석에 의한 계량평가				
종합평가					

- 기관의 대외적 위상 정립 실적의 달성도는 100%로 4.00점을 획득함

세부평가기준	평가의견																				
㉗ 대외적 위상 정립 실적 100%	(단위 : 건)																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2016년</th> <th>2017년</th> <th>2018년</th> <th>기준치 (3년평균)</th> <th>2019년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10.00</td> <td>16.00</td> <td>22.00</td> <td>16.00</td> <td>21.00</td> </tr> <tr> <th>평가방식</th> <th>최고목표</th> <th>최저목표</th> <th>달성도</th> <th>득점</th> </tr> <tr> <td>목표부여</td> <td>17.60</td> <td>8.00</td> <td>100.00%</td> <td>4.00점</td> </tr> </tbody> </table>	2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년	10.00	16.00	22.00	16.00	21.00	평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점	목표부여	17.60	8.00	100.00%	4.00점
	2016년	2017년	2018년	기준치 (3년평균)	2019년																
	10.00	16.00	22.00	16.00	21.00																
평가방식	최고목표	최저목표	달성도	득점																	
목표부여	17.60	8.00	100.00%	4.00점																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대외적 위상 정립 개선수준을 나타내는 지표로서 기관의 설립목적과 연계하여 설정된 것으로 보이며, 제시된 자료는 실적을 적절하게 증빙하고 있는 것으로 확인됨</li> <li>• 지표는 목표부여방식에 의한 평가방식으로 되어 있고 평가연도의 목표는 달성되었음. 사업은 과거 3개 연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨. 다만, 사업의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨.</li> <li>• 목표달성을 위한 연구원의 노력은 인정됨. 다만 지표가 산출지표로 구성되어 있어 상대적으로 최종결과의 달성도는 높지 않은 것으로 판단됨. 또한 산출지표로 인해 성과달성을 위한 질적 노력이 저평가될 소지가 있어 성과달성을 위한 질적 노력은 별도로 제시하여 재단의 노력이 보다 정확하게 반영될 수 있도록 할 필요가 있을 것으로 보임. 또한, 질적 수준을 나타내는 비계량적 성과의 계량화 노력을 통해 측정가능성과 지속가능성을 확보할 필요가 있을 것으로 판단됨.</li> <li>• 연구원은 사업추진과정에서의 대외적 위상정립을 위한 사업추진노력은 인정됨. 그렇지만 대외적 위상정립의 정의의 애매모호함과 더불어 위상정립내역은 재단의 설립목적에 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면</li> </ul>																					
계량실적 점검결과																					



을 나타내며, 성과는 산출의 결과 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종목적을 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

- 연구원은 사업별 환류시스템의 구축과 운영으로 사업의 경제성, 효율성 및 효과성을 확보해야 할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 환류활동을 세부사업별로 '우수', '미흡'영역으로 나눈 후, 우수는 '공유확산', 미흡은 '개선'으로 구분한 다음, 차년도 사업에 반영하는 체계적 순환시스템의 운영으로 사업의 지속가능성을 확인해야 할 것으로 보임.



### 13. 지역문화 홍보 및 성과확산 노력

#### 1) 지역문화 홍보 및 성과확산 노력

평가범주	경영개선 활동	평가지표	연구성과 확산 및 연구결과 홍보	평가방법	비계량 절대평가
가중치	10.00점	평가결과	8.00점		

#### 지표 및 분석방법

지표의미	지역문화를 위한 홍보계획과 다양한 홍보수단을 활용하고 있으며, 이에 대한 결과를 홍보하고 확산하고 있는지를 평가한다.
분석방법	자료분석 및 현장평가에 의한 비계량 평가

#### 종합평가

- 연구원은 문화유산 활용사업 활성화를 위한 수립 및 홈페이지, 문화유산 활용사업 정보 게시, 리플릿 및 포스트제작, 문화영상, 홍보물 제작 등의 다양한 홍보방법을 통해 지역문화를 활성화하고 한 노력은 인정됨. 또한 홍보추진계획의 수립, 지역언론을 활용한 홍보추진과정에서의 보완점을 발굴한 후 평가연도 전략에 따른 성과목표의 수립, 매월 실적 분석에 따른 차월 목표 수립으로 소통강화를 통한 지속적 홍보시스템 구축 및 운영으로 환류의 적정성을 확보하고자 하였음.
- 연구원은 사업추진과정에서의 다양한 홍보매체를 활용한 홍보강화 노력은 인정됨. 그렇지만 공모전, 문화상품개발, 영상제작, 눈, 리플릿, 대중매체활동 등에 의한 건수 증가는 재단의 설립목적에 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨. 기능적으로는 추진실적에서 산출은 재단에서 추진한 사업내용의 결과로서 공급자 측면을 나타내며, 성과는 산출의 결과가 수요자(이해당사자, 도민)에게 미치는 수요자 측면을 나타내는 것에서, 사업의 최종목적에 점검한 다음 사업의 결과와 그 인과관계를 파악할 수 있는 지표의 개발과 그에 대한 성과를 확인하는 것이 바람직할 것으로 판단됨. 구체적으로는 문화예술활성화 홍보사업과 홍보성과의 확산 등을 확인하기 위한 인지도, 연구원의 브랜드화 등과 같은 성과를 나타내는 지표발굴을 통해 노력의 결과를 확인할 수 있는 지표개발이 필요할 것으로 판단됨.
- 연구원의 홍보확산을 위한 노력은 인정되지만, 여전히 개선의 여지가 남아 있는 것으로 판단됨. 특히 홍보 등의 홍보성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘을 제시할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한, 각 사업의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영을 간략하면서도 동시에 명확하게 기술하되 반드시 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 하여 성과달성의 적정성을 확보할 필요가 있는 것으로 판단됨.

세부평가기준	평가의견	운영 수준	개선 수준	득점
㉔ 지역문화를 위한 홍보 50%	<b>■ 운영수준</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 연구원은 홍보 추진계획의 수립과 적극적 추진으로 지역문화를 위한 홍보계획의 적정성을 확보하고자 했으며, 다양한 매체를 홍보수단으로 활용하여 지역문화 홍보확산을 도모하고자 한 것</li> </ul>	우수	우수	4.00



	<p>으로 판단됨.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>충북문화유산 답사기 공모전, 충북 무형문화재 문화상품 개발, 문화유산 홍보영상 제작, 문화유산활용사업 정보 게시, 리플릿 및 포스트 제작, 대중매체를 이용한 홍보활동으로 사업추진실적의 확산 도모.</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>연구원은 전년도 사업평가에서 자체평가를 통한 환류체계구축으로 사업추진의 효율화를 도모하고자 했음.</li> <li>'19년도 홍보계획을 수립하고, 담당부서장 추진상황점검을 거쳐 자체평가를 실시하고 차년도 사업계획에 반영하는 자체평가시스템의 구축 및 운영으로 홍보 사업 추진에 따른 사후 대응책 마련.</li> </ul>			
<p>㉔ 성과확산 노력 50%</p>	<p>■ 운영수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사진전, 홈페이지, SNS 등을 활용하여 지역문화 홍보확산을 도모하고자 했으며, 자체평가시스템의 구축으로 환류체계를 정비하여 사업의 효율성을 확보하고자 했음.</li> <li>대국민 문화유산 사진전, 연구원 홈페이지를 통한 매장문화재조사 및 교육정보 상시게재, SNS개설, 인터넷 접근성을 활용한 블로그개설, 리플릿배포, 홍보물 제작, 신문, 라디오, TV 등의 대중매체활용, 학술대회, 기획전시 등에 의한 홍보추진 노력.</li> <li>자체평가 시스템을 구축하여 운영했으며 외부지적사항과 연계하여 사업의 완성도를 제고.</li> </ul> <p>■ 개선수준</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>자체평가시스템의 구축으로 환류체계를 정비하여 사업의 효율성을 추구하였고, 다양한 매체를 홍보수단으로 활용하여 지역문화 홍보확산을 도모하고자 한 점.</li> <li>'19년도 홍보계획을 수립하고, 온라인 등 상호소통으로 관리 및 점검하고 평가과정을 거쳐 차후 계획 수립시 의견 반영.</li> </ul>	<p>우수</p>	<p>우수</p>	<p>4.00</p>
<p>우수사항</p>	<p>■ 지역문화를 위한 홍보</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역문화활성화를 위한 홍보계획수립으로 적정성 확보 및 사업의 효율성을 제고, 특히 사업수혜자 증대 및 사업결과의 확산을 도모하고자 한 점</li> </ul> <p>■ 성과확산 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사업별 맞춤형 홍보계획을 수립하여 연구원의 충북문화유산센터 이미지 구축 확보.</li> <li>다양한 SNS확장, 지역기업과 연계한 사업 홍보, 도민이 함께하는 참여형 사업수립으로 홍보방식의 다변화와 홍보대상의 저변확대를 도모한 점.</li> </ul>			





## 미흡사항

■ 지역문화를 위한 홍보

- 공모전, 문화상품개발, 영상제작, 눈, 리플릿, 대중매체활동 등에 의한 건수 증가는 재단의 설립목적에 충족시키기 위한 과정이지 궁극적 목적이 아니므로 설립 목적과 연계한 최종적인 사업의 발굴과 그 성과를 측정하는 지표발굴을 위한 추가적인 노력이 필요할 것으로 판단됨.
- 홍보의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘으로 추진실적달성의 적정성을 확보하여야 함에도 충분하지 않은 것에서, 이를 위한 구체노력이 필요할 것으로 보임.
- 환류체계의 우수부문과 개선부문을 구분하여 평가연도 목표치 설정에 반영하고, 이행점검을 통해 성과달성의 제시를 위한 개선방안이 강구되어야 할 것으로 보임.

■ 성과확산 노력

- 과거 3개연도의 실적치 제시를 통해 평가연도의 성과를 확인할 수 있도록 해야 하지만 비교연도의 실적치 부재로 확인이 곤란한 것에서, 이를 보완하는 개선방안이 필요할 것으로 판단됨.
- 홍보의 성과는 사업선정 및 추진배경 → 추진과정(내용 혹은 집행) → 추진실적(산출) → 추진성과의 P-D-C-A에 기반한 실행시스템의 운영에 의한 결과라는 체계적 메커니즘으로 추진실적달성의 적정성을 확보하여야 함에도 충분하지 않은 것에서, 이를 위한 구체 노력이 필요할 것으로 보임.
- 환류체계의 우수부문과 개선부문을 구분하여 평가연도 목표치 설정에 반영하고, 이행점검을 통해 성과달성을 제시하기 위한 개선방안이 강구되어야 할 것으로 보임.



## VI. 개선과제

### □ 충청북도문화재단연구원

2019년도(18년 실적) 핵심개선과제		구분	이행 여부
관리역량	1. 연구원의 목표 및 사업추진에 따른 필요역량에 기반한 다양한 교육프로그램 운영방안 마련	중기	미이행
	2. 부패방지 관련 교육의 강화 필요	단기	이행완료
	3. 외부환경과 정책에 기반한 목표와 사업계획을 수립하고 있는 반면, 현실가능성과 타당성을 확보하는 것은 물론 측정가능한 성과지표를 통한 관리체계 구축 필요	중기	미이행
	4. 고객만족경영을 위한 전사 추진체계를 강화하고 전략 수준의 목표체계 구축 필요	중기	미이행
	5. 기관 차원의 고객만족도 조사 결과의 활용체계를 강화하는 등 VOC활용체계 강화 방안 마련	단기	미이행
	6. 조직 및 인력운영의 근거가 되는 조직진단 등의 인력산출 근거 등의 추가적인 확보 필요	중기	미이행
	7. 팀장 중심의 하향 권한위임을 강화하는 등 현장성 강화방안 마련 필요	단기	이행완료
	8. 인사위원회의 효율적 운영방안 마련	단기	이행완료
	9. 예산절감의 목표 현실화 방안 마련	중기	미이행
경영개선	10. 경영개선을 위한 현안과제 발굴에 있어 내외부 고객만족도 조사를 활용하는 등 과제발굴과 과제운영에 있어 체계화 필요	중기	미이행
	11. 사업 관리에 있어 사업부문별 관리체계의 구축과 운영방안 마련	중기	미이행
	12. 경영 및 사업 활동 전반에 있어 PDCA 기반의 운영체계 강화	중기	미이행
	13. 중장기 전략에 기반한 조직구조의 적합성 진단 필요	중기	미이행



2020년도(19년 실적) 핵심개선과제		구분
관리역량	1. 연구원의 중장기 목표와 당면하고 있는 문제들을 포괄적으로 파악하기 위한 보다 광범위한 요소들을 포함하는 내·외부환경에 대한 분석이 필요함	단기
	2. 다양한 이해관계자들과 연구원의 비전과 사회적 역할에 대한 공감대를 형성하기 위한 노력을 강화 필요	단기
	3. 세부추진 과제의 구체성을 보완하고, outcome지표들과 연계하여 경영상에 발생하는 문제들을 파악하고 해결하기 위한 체계적인 사업관리가 필요함	중기
	4. 고충처리위원회, 노사협의회 등 노사관계 개선을 위한 시스템 구축 필요	중기
	5. 직원 간 소통채널의 다양화 및 공유가치 실현으로 조직 안정화를 도모할 필요가 있음	단기
	6. 부패방지에 대한 인식 확산을 위한 교육의 커리큘럼화 등 체계적인 교육 실시 및 부패방지를 위한 자체교육과 외부교육의 참여 확대 필요	단기
	7. 기관 업의 본질을 고려한 사회공헌의 방향 설정, 지역사회 공헌을 위한 실행계획을 수립을 통한 활동 전개가 필요	중기
	8. 조직진단을 통해 연구원들의 직무역량 평가를 수행하고 해당 사항을 전략수립과정에서 반영 필요	중기
	9. 중장기 전략을 수립하고 연도별 경영계획들과의 연계성을 확보하여 실행력을 강화할 필요가 있음	중기
	10. 고객만족을 추진하기 위한 내부 고객만족 경영총괄조직을 명확히 설정하고 각 사업부서 별 내부 CS실행조직을 구체화 할 필요가 있음.	중기
	11. VOC 접수 체계를 활성화하여, 다양한 고객의 의견이 수집되고 분석, 환류되는 선순환구조의 구축 필요	중기
	12. 내부 평가 목표치에 대한 점검 등을 통해 목표 개선에 반영하는 환류 체계 구축 필요	중기



2020년 충청북도 출자·출연기관  
경영실적평가 기관별 보고서

## 제3장

2020년  
충청북도문화재연구원  
기관장 성과계약  
이행실적평가 결과





## □ 기관장 성과계약 이행실적평가 결과

### ○ 충청북도문화재연구원

경영목표	세부지표	실행계획	목표	실적	백분점수	환산점수
조사·연구 전문화	지역개발과 문화재 보존의 조화 모색	매장 문화재 표본 발(시)굴조사	3,500백만원	3,650백만원	104.29%	100
		매장 문화재 지표·입회·표본조사	100백만원	190백만원	190.00%	100
	학술조사연구 영역 확보	지정 및 비지정문화재 조사연구	200백만원	200백만원	100.00%	100
	출토유물 관리보존	출토유물의 과학적 보존처리	300	300	100.00%	100
조사·연구 역량 강화	개인의 역량 강화	학술대회 참가	9	9	100.00%	100
		연구논문 발표	6	7	116.67%	100
		전문교육 참가	8	12	150.00%	100
	조직의 역량 강화	연구보고서 발간	10	11	110.00%	100
		전문가 초청강연	2	4	200.00%	100
		현장답사	3	4	133.33%	100
		연구자료 확보	200	217	108.50%	100
지역 문화유산 보존·관리 ·활용 기반 조성	도내 문화유산 정보의 집대성	충북 문화유산 아카이브 구축사업	1	1	100.00%	100
	도 문화유산 보존·관리·활용 기초조사 및 연구	도지정 동산문화재 정기조사	1	1	100.00%	100
		문화재 보존·관리·활용방안 연구	1	2	200.00%	100
	도내 문화유산 홍보 활성화	지역 문화유산 홍보콘텐츠 개발사업	1	1	100.00%	100
함께하는 문화재 연구 기반조성	문화유산 활용사업 수행	생생문화재사업(진천)	12	10	83.33%	83
		생생문화재사업(옥천)	7	8	114.29%	100
		문화유산활용사업 모니터링	4	4	100.00%	100
	지역 문화유산 체험교육 실시	인문학 강좌 개최	8	3	37.50%	38
		지역문화유산교육사업(충북) - 꿈이온 문화유산	15	34	226.67%	100
		지역문화유산교육사업(청주) - 무사신봉의이야기	10	15	150.00%	100
	문화재 조사현장 공개	주요 발굴현장 공개 및 설명회 개최	5	8	160.00%	100
도민과 소통하는 문화유산	도민 대상 문화유산 공모전 실시	충북 문화유산 공모전	1	1	100.00%	100



제3장 2020년 충청북도문화재연구원 기관장 성과계약 이행실적평가 결과

	충북 문화유산 간담회 실시	충북문화유산 간담회	2	2	100.00%	100
	고객만족을 위한 의견 수렴	발주처, 협력업체, 교육대상자 만족도 조사 및 고객만족 교육 실시	1	1	100.00%	100
연구원 홍보 및 성과확산 노력	국내,외 문화재 관련 단체 자원	문화재 관련학회 및 단체 지원	5	8	160.00%	100
	연구원 홍보활동 강화	홍보활동, 문화행사 후원 및 홍보물 제작	1	1	100.00%	100
	다양한 방법의 연구 성과 확산 활동	지역문화유산 관련 전시회 개최	4	6	150.00%	100
종합	97.07					

구분	기관 경영평가	성과계약 이행실적	종합점수	등급
2020년	88.01	97.07	89.82	A
2019년	89.63	100.00	91.70	S





2020년 충청북도 출자·출연기관  
경영실적평가 기관별 보고서

## 제4장

### 2020년 충청북도문화재연구원 고객만족도 조사결과



# 제1장 조사개요



## 1. 조사 목적

- (내부) 본 조사는 충청북도문화재연구원 내부고객(직원)들을 대상으로 만족도 조사를 실시함으로써 기관의 근무환경에 대한 의견을 수렴하고 고객 지향적인 기관으로 발전하는데 도움이 되는 정보를 수집하고자 함에 그 목적이 있음
- (외부) 충청북도문화재연구원을 이용한 외부고객들을 대상으로 서비스의 전반적 만족 수준을 측정하여 향후 이용고객의 만족도 제고를 위한 사업방향을 도출 및 경쟁력강화를 위해 필요한 기초정보 수집에 그 목적이 있음

## 2. 조사 설계

구 분	내 용
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 충청북도문화재연구원 기관의 내·외부고객</li> </ul>
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ (내부) 모바일</li> <li>■ (외부) 전화면접조사</li> </ul>
표본 추출	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이용고객 리스트 랜덤 표본 추출</li> </ul>
표본 크기	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ (내부) 45표본</li> <li>■ (외부) 100표본</li> </ul>
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2020년 04월 20일 ~ 2020년 04월 27일</li> </ul>
조사 기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 한국능률협회컨설팅</li> </ul>



### 3. 조사 내용

#### ○ 내부고객 만족도 조사항목

항 목	세부 내용
비전 및 경영철학	현 직장의 비전 및 경영철학에 대해 어떻게 생각하십니까?
의사소통	현 직장의 조직 구성원간 의사소통에 대해 어떻게 생각하십니까?
리더십	현 직장의 상급자 리더십에 대해 어떻게 생각하십니까?
직장 만족도	현 직장에 대한 만족도는 어느 정도입니까?
직무평가	현 직장에서 맡고 있는 직무에 대해 어떻게 생각하십니까?
인사 및 승진	현 직장의 인사 및 승진에 대해 어떻게 생각하십니까?
복지수준	현 직장의 복지 수준에 대해 어떻게 생각하십니까?
근무환경	현 직장의 사무실 및 제반시설 등의 근무환경에 대해 어떻게 생각하십니까?
교육 및 업무지원	현 직장의 자기개발을 위한 교육 및 업무지원에 대해 어떻게 생각하십니까?
조직문화	현 직장의 조직 구성원간 신뢰 및 팀웍, 합리적 합의 등 조직문화에 대해 어떻게 생각하십니까?

#### ○ 외부고객 만족도 조사항목

차원	요소	세부 내용
선행 요인 모형	전문성	담당자는 업무에 대한 전문성, 지식, 기술을 보유하고 있다.
	혁신성	고객을 위한 새로운 아이디어나 창의적 프로그램 또는 업무혁신을 위한 개선활동이 적절하다.
	공감성	담당자외 고객에 대한 이해와 응대태도는 적절하다
	신속성	서비스 업무처리가 신속하게 이루어진다.
	쾌적성	서비스 제공환경과 시설은 쾌적하고 청결하다
	편의성	서비스 제공 정보/담당자 접촉은 쉬웠다.
	청렴성	기관의 업무처리가 투명하고 공정하다.
	안정성	고객의 물리적 안전 및 고객정보의 보안유지가 적절하다
만족 모형	절대적 만족	기관의 전반적인 서비스에 대하여 어느 정도 만족하십니까?
	전달품질 만족	업무처리절차/처리과정에 대하여 어느정도 만족하십니까?
	환경 만족	기관의 시설 및 환경에 대하여 어느 정도 만족하십니까?
	사회봉사 만족	공익기관으로서 기관의 사회적 책임과 역할에 대하여 만족하십니까?
성과 모형	기관성과(신뢰)	기관 이용후 사업이나 활동에 대해 신뢰하게 되었다.
	기관성과(지지)	기관의 사업이나 활동을 지지한다.
	사회성과	기관의 사업이나 활동이 충북도민의 삶의 질 향상과 충북도 발전에 기여한다고 생각한다.



## 4. 점수 산출 체계

### ○ 종합만족도

- (내부) 평가항목(10항목)의 산술평균으로 산출함
- (외부) 선행요인모형(30%) + 만족모형(50%) + 성과모형(20%)의 가중평균으로 산출함

○ 본 조사의 만족도 측정은 리커트 척도의 5점 척도를 활용했으며 매우 부정을 1점, 매우 긍정을 5점으로 설정하여 100점 만점 평균으로 환산하여 점수를 산출함

응답 번호	1	2	3	4	5
응답 내용	매우 부정			매우 긍정	
100점 환산	20점	40점	60점	80점	100점

## 5. 자료 처리 및 분석방법

- 구조화된 된 설문지를 통한 모바일 및 전화면접조사
- 수집된 데이터는 컴퓨터 전문 통계프로그램(spss)을 통해 빈도 분석 및 기술 통계함
- 본 조사 결과에 대하여 각 통계표에 수록된 숫자는 반올림되었으므로 세목과 그 총계가 일치되지 않는 경우도 있음
- 응답수 5명 이하의 경우에는 대표성 결여로 해석에 주의를 요함

## 제2장 종합 결과 요약





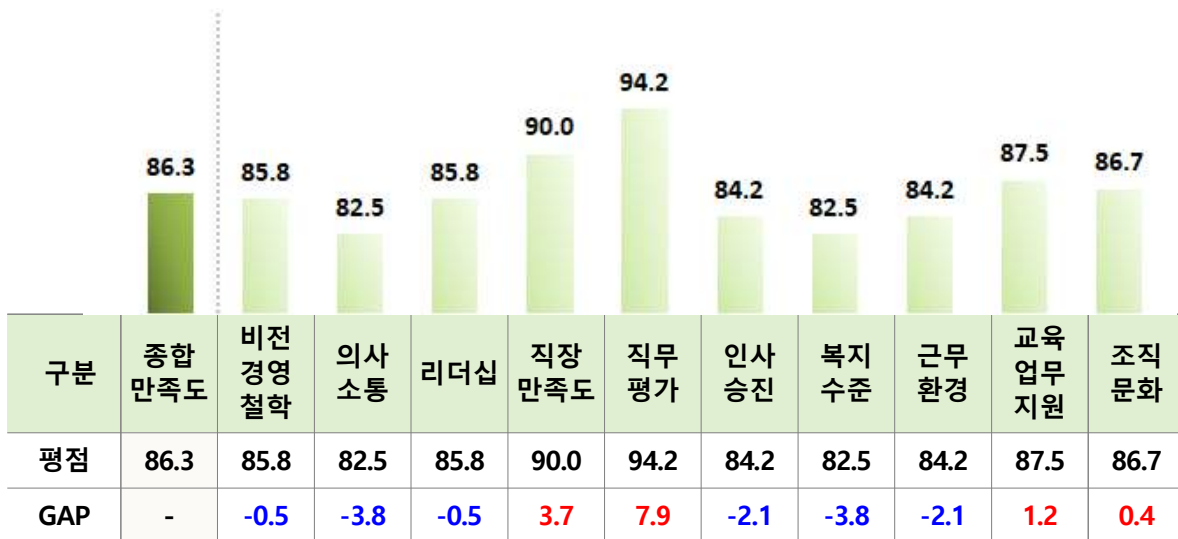
# I. 내부고객만족도 조사결과 종합

## 1. 응답자 특성

응답자 특성	빈도	퍼센트
충청북도문화재연구원	(24)	100.0

## 2. 내부고객만족도 종합

(단위 : 점)





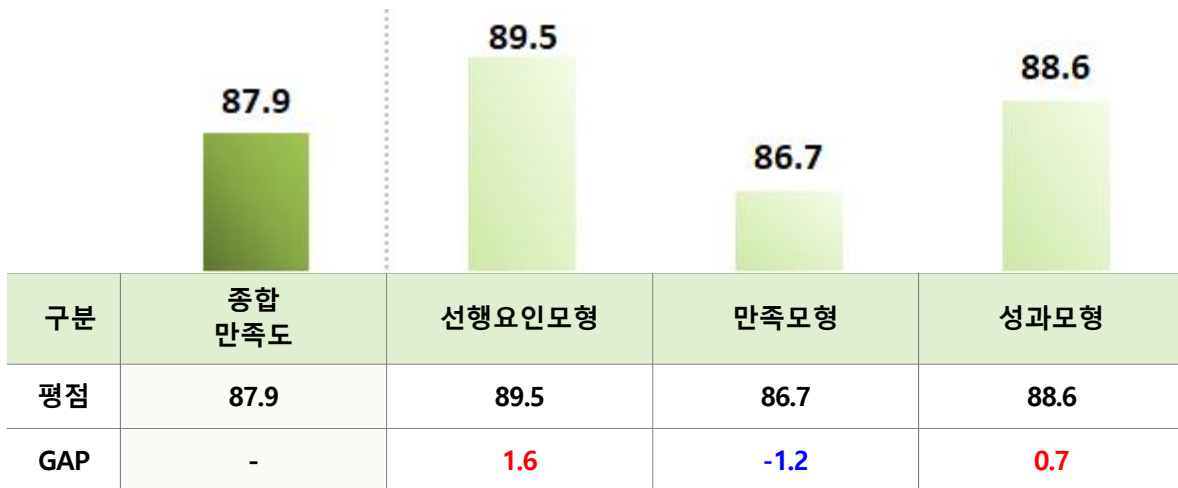
## II. 외부고객만족도 조사결과 종합

### 1. 응답자 특성

응답자 특성		빈도	퍼센트
전체		(100)	100.0
성별	남성	(48)	48.0
	여성	(52)	52.0
연령별	20대	(7)	7.0
	30대	(18)	18.0
	40대	(48)	48.0
	50대	(17)	17.0
	60대 이상	(10)	10.0

### 2. 외부고객만족도 종합

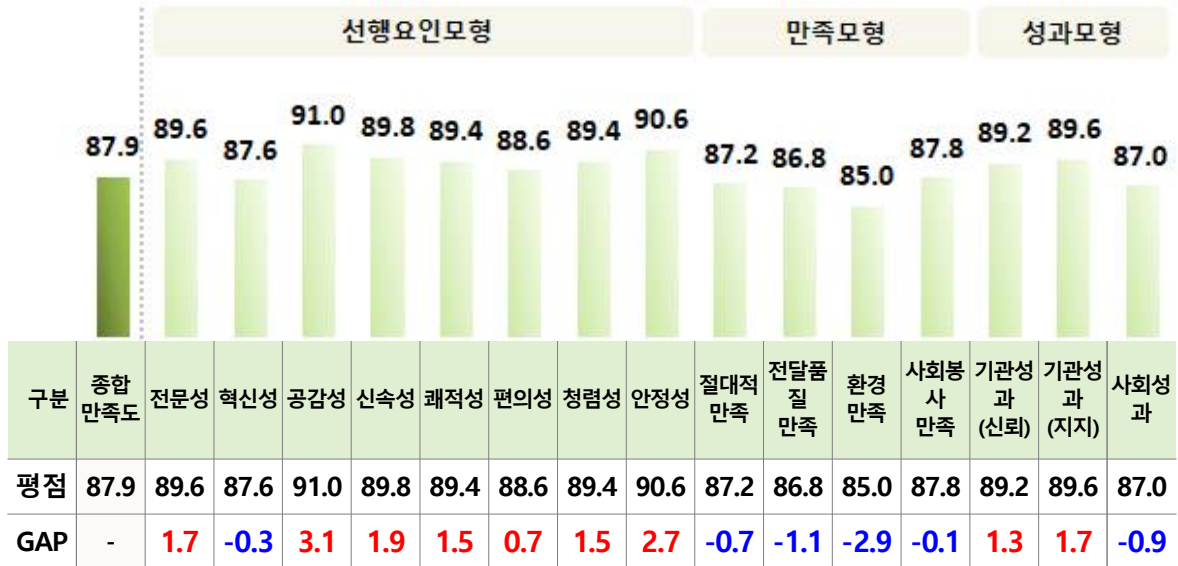
(단위 : 점)





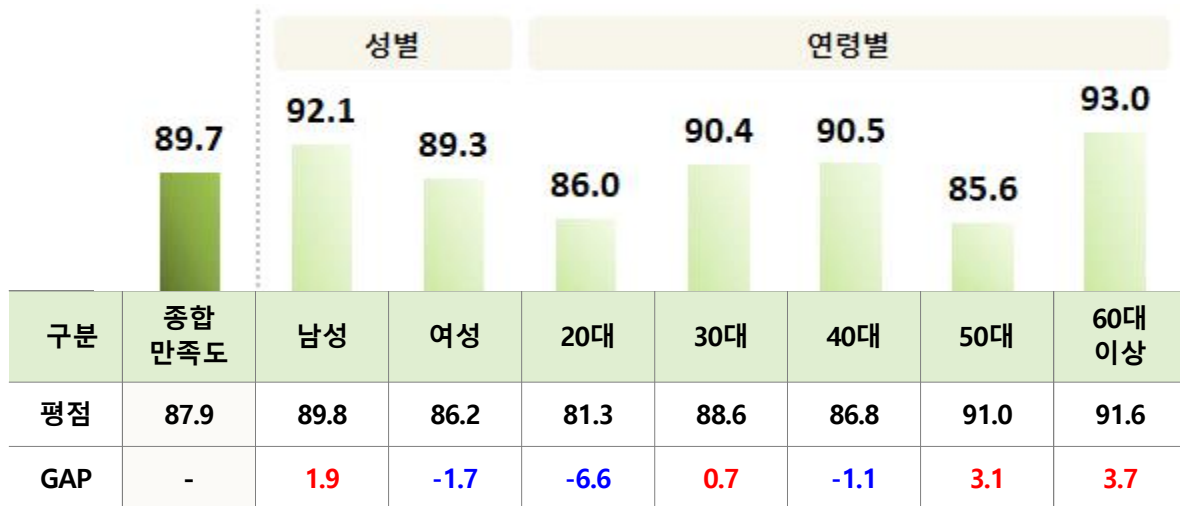
### 3. 요소 비교

(단위 : 점)



### 4. 응답자 비교

(단위 : 점)



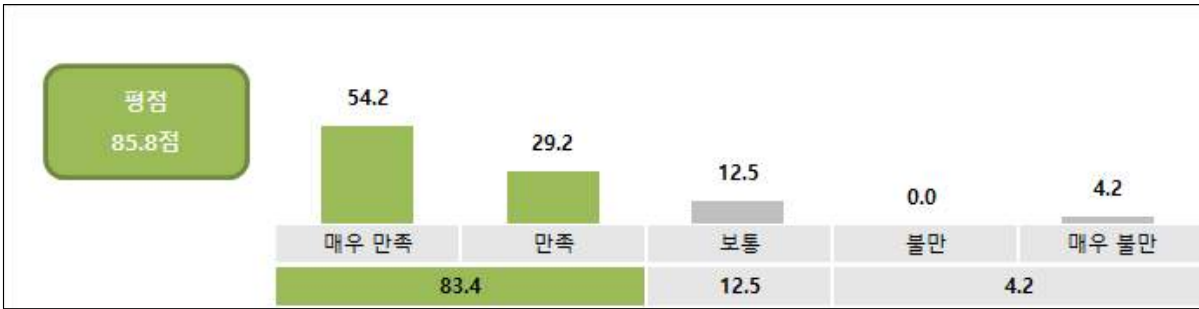
## 제3장 조사 결과



# I. 내부고객만족도 항목별 조사결과

## 1. 비전 및 경영철학

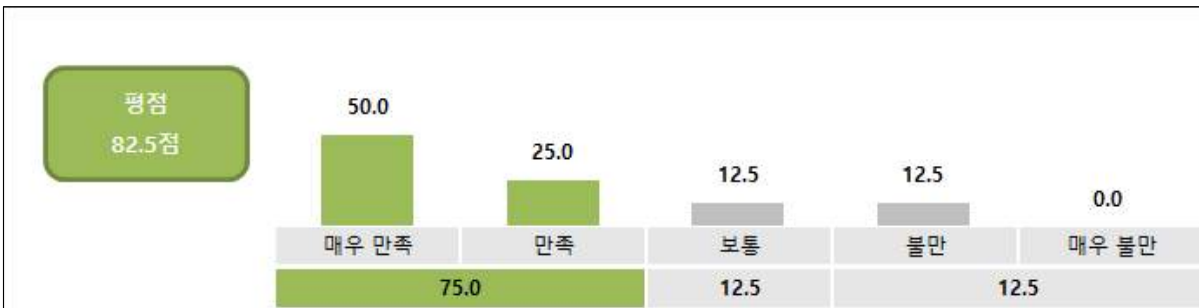
(N=24, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(13)	(7)	(3)	(0)	(1)
%	100.0	54.2	29.2	12.5	0.0	4.2

## 2. 의사소통

(N=24, 단위 : 명, %)

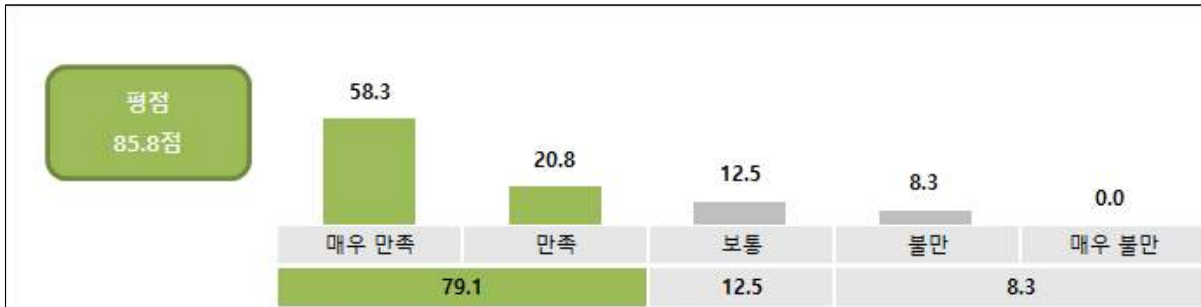


구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(12)	(6)	(3)	(3)	(0)
%	100.0	50.0	25.0	12.5	12.5	0.0



### 3. 리더십

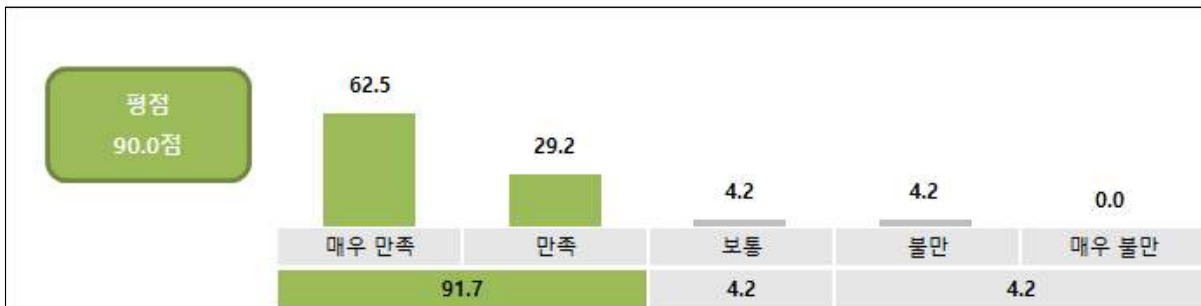
(N=24, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(14)	(5)	(3)	(2)	(0)
%	100.0	58.3	20.8	12.5	8.3	0.0

### 4. 직장 만족도

(N=24, 단위 : 명, %)

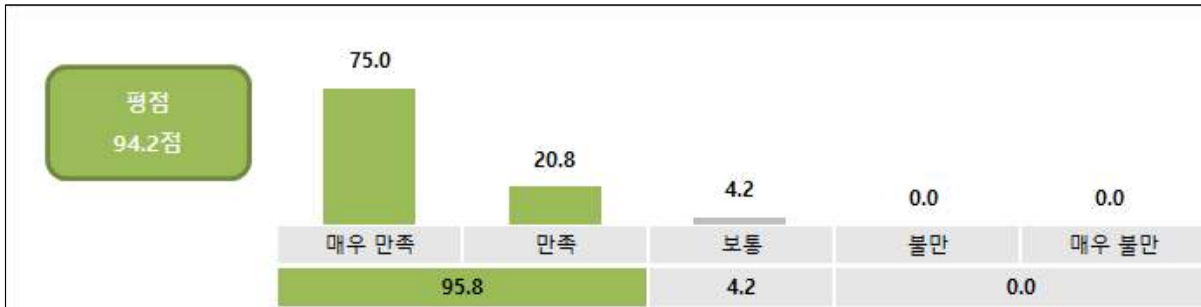


구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(15)	(7)	(1)	(1)	(0)
%	100.0	62.5	29.2	4.2	4.2	0.0



## 5. 직무평가

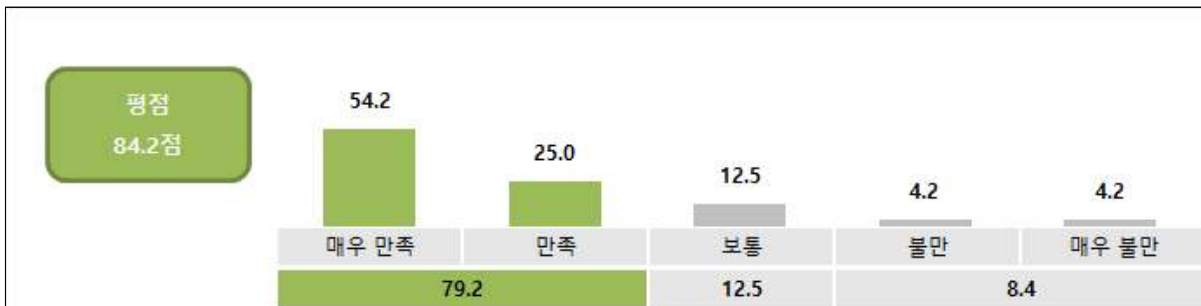
(N=24, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(18)	(5)	(1)	(0)	(0)
%	100.0	75.0	20.8	4.2	0.0	0.0

## 6. 인사 및 승진

(N=24, 단위 : 명, %)

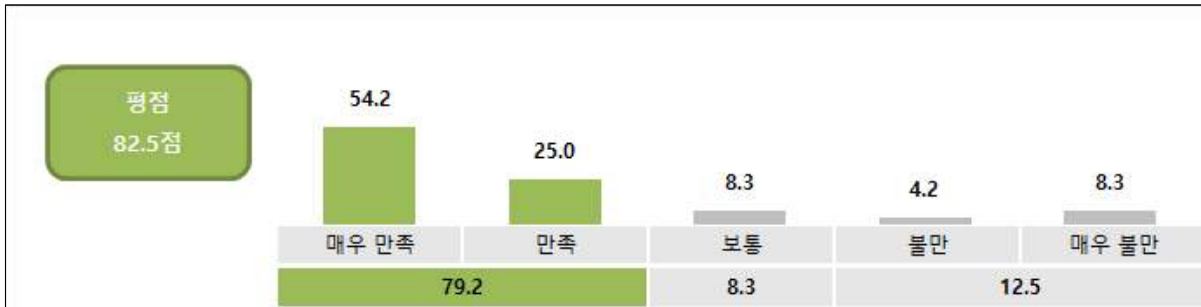


구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(13)	(6)	(3)	(1)	(1)
%	100.0	54.2	25.0	12.5	4.2	4.2



## 7. 복지수준

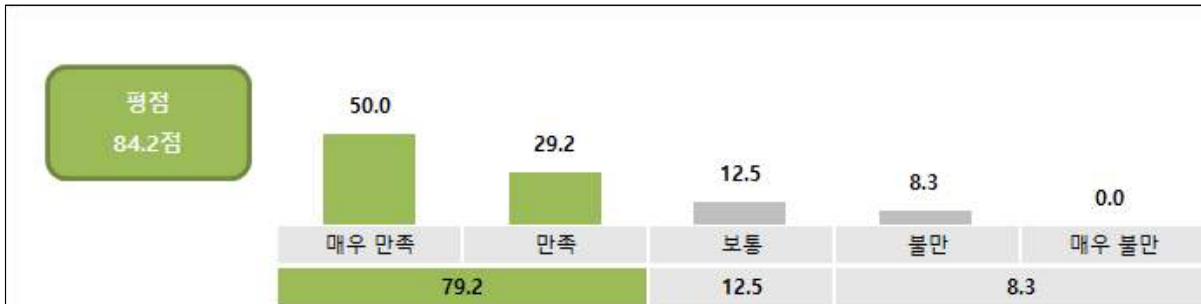
(N=24, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(13)	(6)	(2)	(1)	(2)
%	100.0	54.2	25.0	8.3	4.2	8.3

## 8. 근무환경

(N=24, 단위 : 명, %)



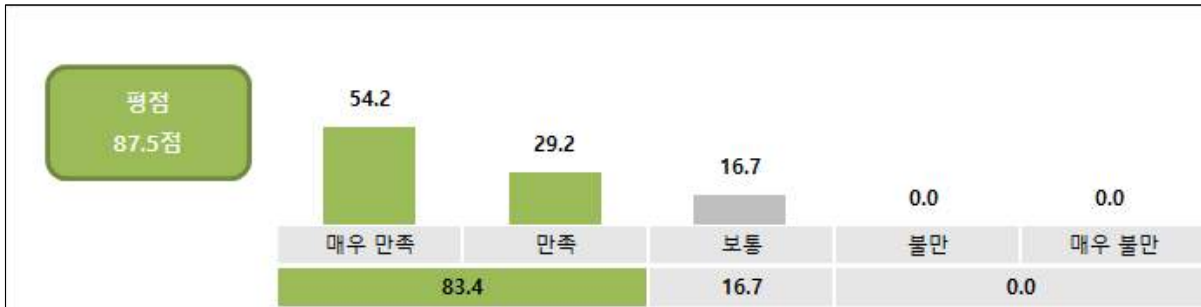
구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(12)	(7)	(3)	(2)	(0)
%	100.0	50.0	29.2	12.5	8.3	0.0





## 9. 교육 및 업무지원

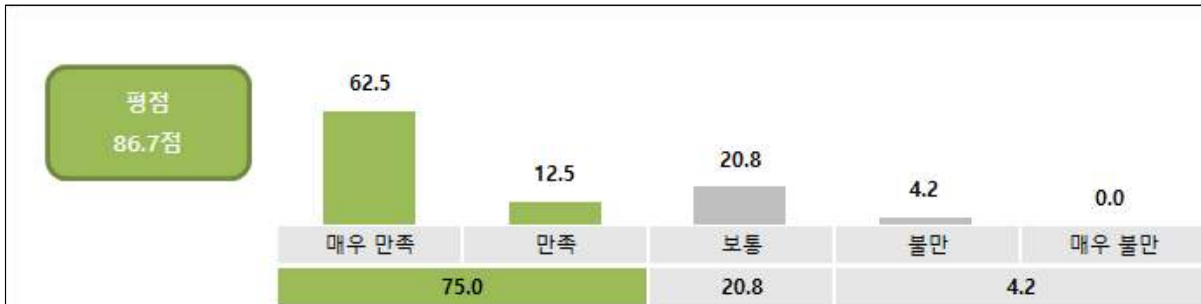
(N=24, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(13)	(7)	(4)	(0)	(0)
%	100.0	54.2	29.2	16.7	0.0	0.0

## 10. 조직문화

(N=24, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(24)	(15)	(3)	(5)	(1)	(0)
%	100.0	62.5	12.5	20.8	4.2	0.0



## 11. voc(개선사항)

개선의견	빈도
전 체	(4)
설문 사항 중에 자세한 문항도 필요하다고 생각됨. 직장 내 따돌림 혹은 미투, 직장 내 갑질 등등	(1)
직원 임금 책정에 대한 구체적인 기준 마련 필요	(1)
필요사항이 있다고 한들 여기 적어서 개선이 될까요?	(1)
청사신축 이전계획이 추진되고 있음	(1)



## II. 외부고객만족도 항목별 조사결과

### 1. 전문성

#### 1) 전문성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(2)	(3)	(40)	(55)
%	100.0	0.0	2.0	3.0	40.0	55.0

#### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

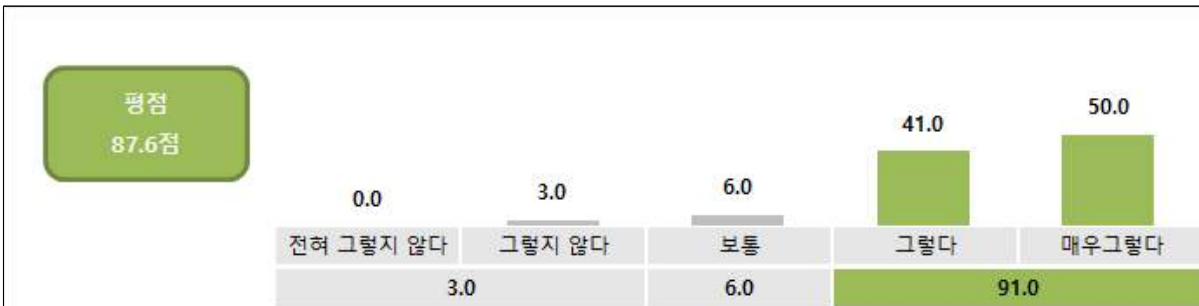
전문성		빈도	평점
전체		(100)	89.6
성별	남성	(48)	91.7
	여성	(52)	87.7
연령별	20대	(7)	82.9
	30대	(18)	91.1
	40대	(48)	87.9
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	96.0



## 2. 혁신성

### 1) 혁신성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(3)	(6)	(41)	(50)
%	100.0	0.0	3.0	6.0	41.0	50.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

혁신성		빈도	평점
전체		(100)	87.6
성별	남성	(48)	90.8
	여성	(52)	84.6
연령별	20대	(7)	80.0
	30대	(18)	87.8
	40대	(48)	86.3
	50대	(17)	90.6
	60대 이상	(10)	94.0



### 3. 공감성

#### 1) 공감성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(3)	(39)	(58)
%	100.0	0.0	0.0	3.0	39.0	58.0

#### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

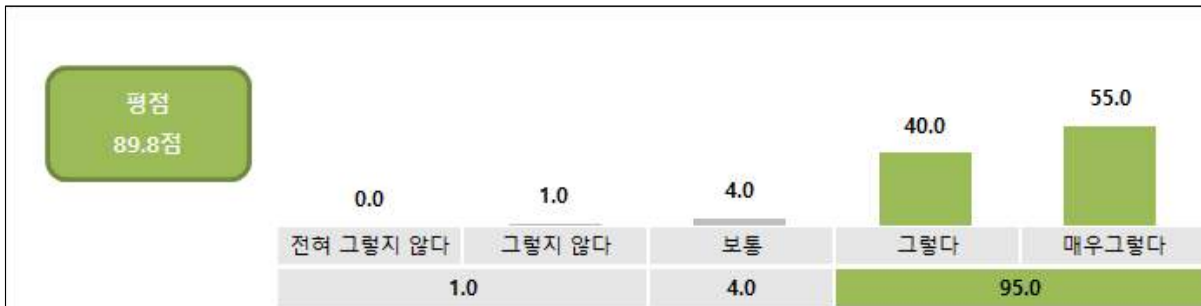
공감성		빈도	평점
전체		(100)	91.0
성별	남성	(48)	92.1
	여성	(52)	90.0
연령별	20대	(7)	88.6
	30대	(18)	93.3
	40대	(48)	89.2
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	96.0



## 4. 신속성

### 1) 신속성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(1)	(4)	(40)	(55)
%	100.0	0.0	1.0	4.0	40.0	55.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

신속성		빈도	평점
전체		(100)	89.8
성별	남성	(48)	91.7
	여성	(52)	88.1
연령별	20대	(7)	80.0
	30대	(18)	91.1
	40대	(48)	89.2
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	94.0



## 5. 쾌적성

### 1) 쾌적성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(1)	(2)	(46)	(51)
%	100.0	0.0	1.0	2.0	46.0	51.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

쾌적성		빈도	평점
전체		(100)	89.4
성별	남성	(48)	91.3
	여성	(52)	87.7
연령별	20대	(7)	91.4
	30대	(18)	91.1
	40대	(48)	87.1
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	92.0



## 6. 편의성

### 1) 편의성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(1)	(3)	(1)	(42)	(53)
%	100.0	1.0	3.0	1.0	42.0	53.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

편의성		빈도	평점
전체		(100)	88.6
성별	남성	(48)	89.6
	여성	(52)	87.7
연령별	20대	(7)	82.9
	30대	(18)	91.1
	40대	(48)	87.1
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	90.0

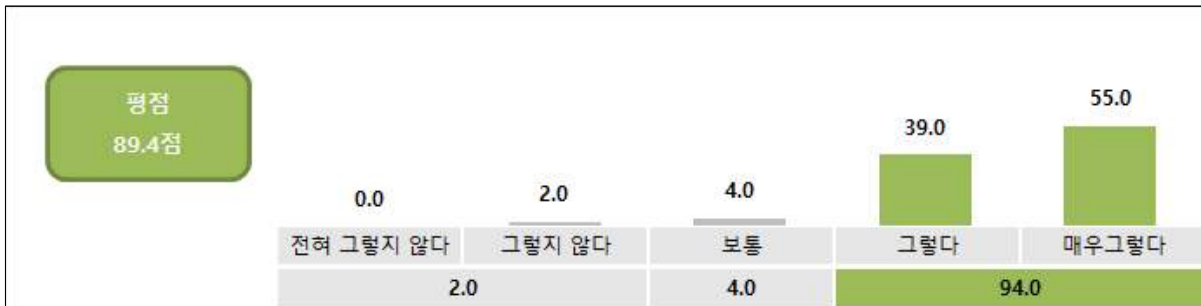




## 7. 청렴성

### 1) 청렴성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(2)	(4)	(39)	(55)
%	100.0	0.0	2.0	4.0	39.0	55.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

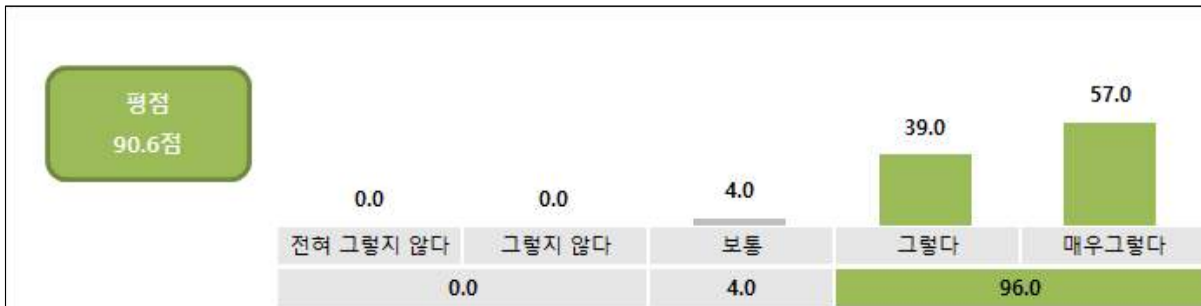
청렴성		빈도	평점
전체		(100)	89.4
성별	남성	(48)	90.8
	여성	(52)	88.1
연령별	20대	(7)	88.6
	30대	(18)	92.2
	40대	(48)	88.3
	50대	(17)	90.6
	60대 이상	(10)	88.0



## 8. 안정성

### 1) 안정성 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(0)	(4)	(39)	(57)
%	100.0	0.0	0.0	4.0	39.0	57.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

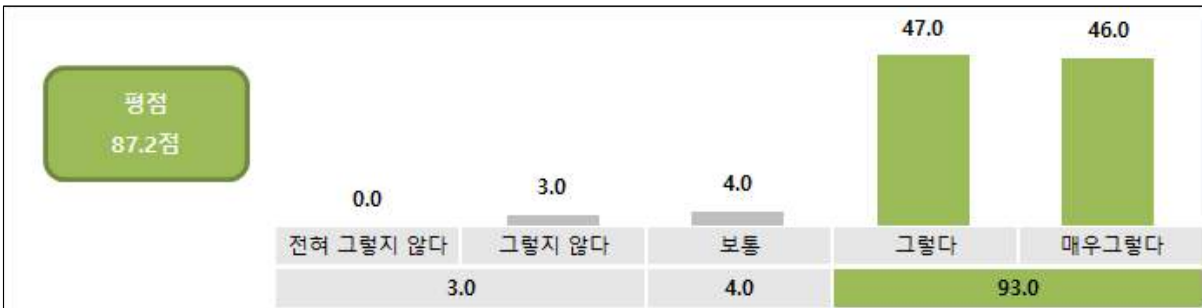
안정성		빈도	평점
전체		(100)	90.6
성별	남성	(48)	91.7
	여성	(52)	89.6
연령별	20대	(7)	88.6
	30대	(18)	92.2
	40대	(48)	89.2
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	94.0



## 9. 절대적 만족

### 1) 절대적 만족 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(3)	(4)	(47)	(46)
%	100.0	0.0	3.0	4.0	47.0	46.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

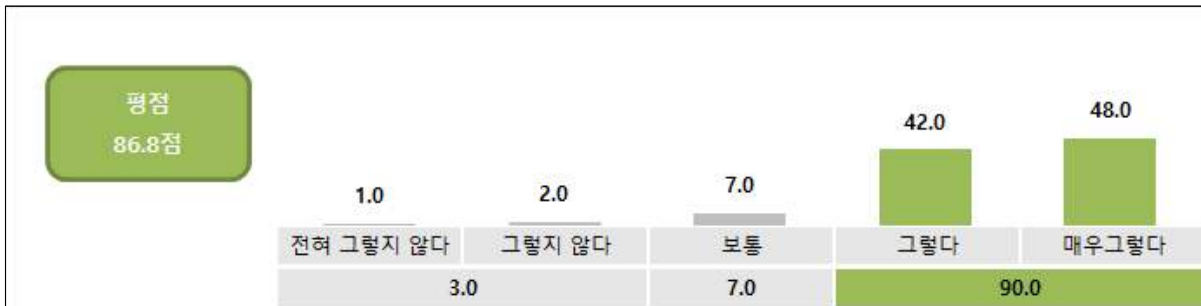
절대적 만족		빈도	평점
전체		(100)	87.2
성별	남성	(48)	88.3
	여성	(52)	86.2
연령별	20대	(7)	77.1
	30대	(18)	87.8
	40대	(48)	86.7
	50대	(17)	90.6
	60대 이상	(10)	90.0



## 10. 전달품질 만족

### 1) 전달품질 만족 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(1)	(2)	(7)	(42)	(48)
%	100.0	1.0	2.0	7.0	42.0	48.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

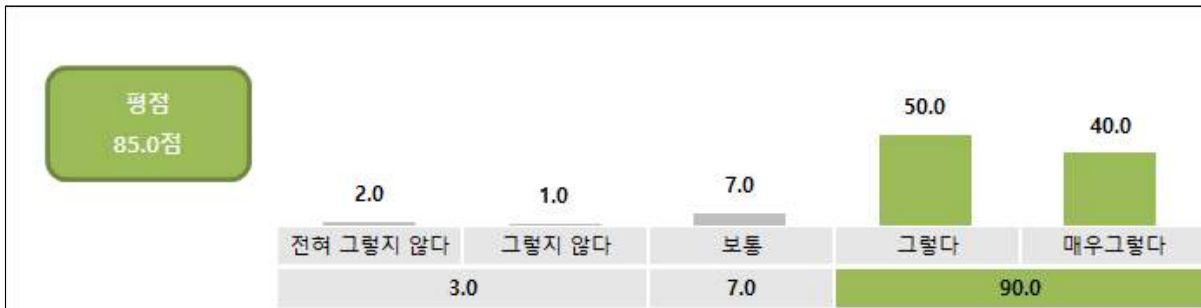
전달품질 만족		빈도	평점
전체		(100)	86.8
성별	남성	(48)	89.2
	여성	(52)	84.6
연령별	20대	(7)	74.3
	30대	(18)	86.7
	40대	(48)	85.8
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	92.0



## 11. 환경 만족

### 1) 환경 만족 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(2)	(1)	(7)	(50)	(40)
%	100.0	2.0	1.0	7.0	50.0	40.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

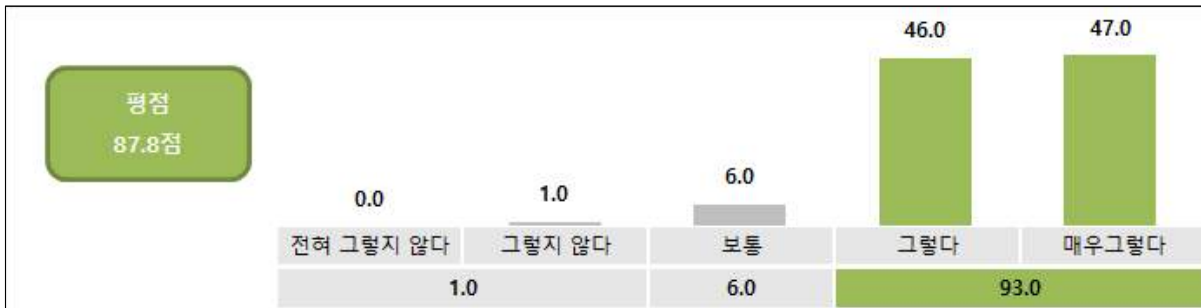
환경 만족		빈도	평점
전체		(100)	85.0
성별	남성	(48)	88.3
	여성	(52)	81.9
연령별	20대	(7)	77.1
	30대	(18)	82.2
	40대	(48)	84.2
	50대	(17)	90.6
	60대 이상	(10)	90.0



## 12. 사회봉사 만족

### 1) 사회봉사 만족 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(1)	(6)	(46)	(47)
%	100.0	0.0	1.0	6.0	46.0	47.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

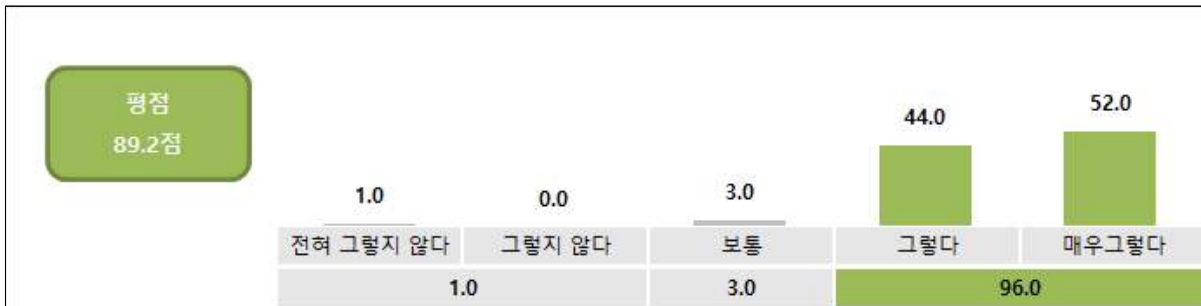
사회봉사 만족		빈도	평점
전체		(100)	87.8
성별	남성	(48)	88.8
	여성	(52)	86.9
연령별	20대	(7)	85.7
	30대	(18)	88.9
	40대	(48)	86.7
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	86.0



### 13. 기관성과(신뢰)

#### 1) 기관성과(신뢰) 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(1)	(0)	(3)	(44)	(52)
%	100.0	1.0	0.0	3.0	44.0	52.0

#### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

기관성과(신뢰)		빈도	평점
전체		(100)	89.2
성별	남성	(48)	91.7
	여성	(52)	86.9
연령별	20대	(7)	82.9
	30대	(18)	91.1
	40대	(48)	87.1
	50대	(17)	91.8
	60대 이상	(10)	96.0



## 14. 기관성과(지지)

### 1) 기관성과(지지) 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(0)	(1)	(6)	(37)	(56)
%	100.0	0.0	1.0	6.0	37.0	56.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

기관성과(지지)		빈도	평점
전체		(100)	89.6
성별	남성	(48)	91.3
	여성	(52)	88.1
연령별	20대	(7)	85.7
	30대	(18)	90.0
	40대	(48)	89.2
	50대	(17)	88.2
	60대 이상	(10)	96.0

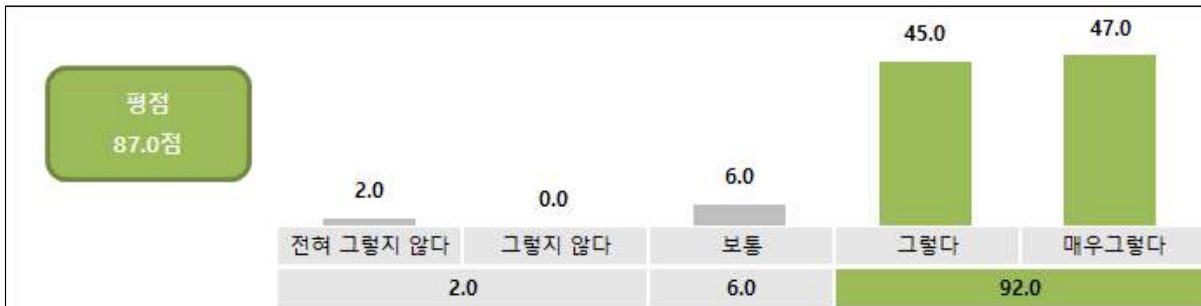




## 15. 사회성과

### 1) 사회성과 결과

(N=100, 단위 : 명, %)



구분	전체	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
빈도	(100)	(2)	(0)	(6)	(45)	(47)
%	100.0	2.0	0.0	6.0	45.0	47.0

### 2) 응답자 특성별 결과

(N=100, 단위 : 명, 점)

사회성과		빈도	평점
전체		(100)	87.0
성별	남성	(48)	89.2
	여성	(52)	85.0
연령별	20대	(7)	77.1
	30대	(18)	88.9
	40대	(48)	85.8
	50대	(17)	89.4
	60대 이상	(10)	92.0

## 제4장 부 록



## 2020 충청북도 출연기관 등의 직원만족도 조사

1. 현 직장의 비전 및 경영철학에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

2. 현 직장의 조직 구성원간 의사소통에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

3. 현 직장의 상급자 리더십에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

4. 현 직장에 대한 만족도는 어느 정도입니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

5. 현 직장에서 맡고 있는 직무에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

6. 현 직장의 인사 및 승진에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

7. 현 직장의 복지 수준에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

8. 현 직장의 사무실 및 제반시설 등의 근무환경에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

9. 현 직장의 자기개발을 위한 교육 및 업무지원에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

10. 현 직장의 조직 구성원간 신뢰 및 팀웍, 합리적 합의 등 조직문화에 대해 어떻게 생각하십니까

- ①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만

11. 직원 만족도 개선을 위해 필요한 사항이 있다면 90자 이내로 기입해 주십시오.

( \_\_\_\_\_ )

- 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 -

## 2020 충청북도 출연기관 고객만족도 설문지

안녕하십니까? 저희는 [기관명]으로부터 본 조사를 위탁 받은 한국능률협회컨설팅입니다.

[기관명]에서는 외부 고객을 대상으로 기관 경쟁력 강화 방안 모색 및 고객 서비스 만족도 제고를 위한 목적으로 조사를 실시하고 있습니다. 바쁘시더라도 약 2분 정도만 설문에 응하시어 소중한 답변 부탁드립니다. 답변하신 모든 내용은 통계자료로만 활용됨을 안내드립니다. 감사합니다.

차원	항목	내용
선행 요인 모형	전문성	담당자는 업무에 대한 전문성, 지식, 기술을 보유하고 있다.
	혁신성	고객을 위한 새로운 아이디어나 창의적 프로그램 또는 업무혁신을 위한 개선활동이 적절하다.
	공감성	담당자외 고객에 대한 이해와 응대태도는 적절하다
	신속성	서비스 업무처리가 신속하게 이루어진다.
	쾌적성	서비스 제공환경과 시설은 쾌적하고 청결하다
	편의성	서비스 제공 정보/담당자 접촉은 쉬웠다.
	청렴성	기관의 업무처리가 투명하고 공정하다.
	안정성	고객의 물리적 안전 및 고객정보의 보안유지가 적절하다
만족 모형	절대적 만족	기관의 전반적인 서비스에 대하여 어느 정도 만족하십니까?
	전달품질 만족	업무처리절차/처리과정에 대하여 어느정도 만족하십니까?
	환경 만족	기관의 시설 및 환경에 대하여 어느 정도 만족하십니까?
	사회봉사 만족	공익기관으로서 기관의 사회적 책임과 역할에 대하여 만족하십니까?
성과 모형	기관성과(신뢰)	기관 이용후 사업이나 활동에 대해 신뢰하게 되었다.
	기관성과(지지)	기관의 사업이나 활동을 지지한다.
	사회성과	기관의 사업이나 활동이 충북도민의 삶의 질 향상과 충북도 발전에 기여한다고 생각한다.
응답자 특성	성별	성별은 어떻게 되십니까?
	연령별	연령은 어떻게 되십니까?

■ 지금까지 조사에 응해주셔서 대단히 감사드립니다. ■