지방행정연구 제24권 제3호(통권 82호) 2010. 9. 223~250

시군구 행정정보화 사업의 성과분석*

: 의회·위생·여성·자원봉사를 중심으로

Performance Analysis of Local Public Management Information System

한 세 억** · 이 연 우***

Han, Sae-Eok · Lee, Yeon-Woo

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 이론적 배경 및 선행연구
Ⅲ. 시군구 행정정보화사업의 추진내용과 성과분석 틀
Ⅳ. 시군구 행정정보화의 성과분석 : 경험적 현상분석 및 평가
Ⅴ. 시군구 행정시스템별 문제점 및 향후 개선방안
Ⅵ. 맺는 말

본 논문은 시군구행정정보시스템(새올 행정시스템)의 성과 및 개선방안을 모색하는데 목적이 있다. 이를 위해 성과분석의 틀을 도출하여 기초자치단체의 의회, 위생, 여성, 자원봉사업무 담당자 152명에 대한 인식과 평가의 토대에서 시군구행정정보시스템의 성과를 살펴보았다. 분석결과, 업무시스템에 따라 상이하게 나타났지만 전반적으로 행정효율성을 제고하면서 행정업무의 개선에 기여한 것으로 판단된다. 하지만 부서 간 연계 및 시민위주의 업무처리 분야, 민원절차의 시군구중심의 원스톱행정서비스 제공이 미흡한 것으로 나타났다. 장차 시군구행정업무의 고도화는 시스템 구축 및 운영과정에서 제기된 문제점 개선의 바탕에서 시군구 행정업무방식을 새롭게 바꾸며 시민의 요구사항을 반영하여 서비스를 강화하여 시민들에게 편안하고 행복한 삶의 질을 누리게 하는 방향에서 전개되어야 한다.

□ 주제어: 기초자치단체(시군구)행정, 행정정보시스템, 성과분석

* 이 논문은 동아대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음
** 동아대학교 행정학과 교수(제1저자)
*** 한국정보화진흥원 수석연구원
논문 접수일: 2010. 8. 10, 심사기간(1,2차): 2010. 8. 11 ~ 2010. 9. 20, 게재확정일: 2010. 9. 20

This paper aims to describe, explore the performance of Local Public Management Information Syatem(Saeol system), In this context, we suggest the framework of performance analysis, and analyze the section of parliament, public health, female, voluntary work in local administration. Analysis results, Saeeol System contribute to advance of effectiveness and improve public service in local administration. However, High-level of Saeol system require citizen needs, problem-solving, continuous change management and so on. The paper suggests that the organizations of local public administration preferring a citizen-centered local information system over a solution of quality of well life can be easily accessed by the community.

□ Keywords: Basic self-governing body, Public management information systems, Performance analysis

Ⅰ. 서 론

시군구행정은 민원행정 처리의 중추로서 대민행정과 국가운영의 기반이다. 시군구행정업무는 동일한 법과 제도 하에 동일한 업무수행과정에서 정보연계 운영이 요구된다. 하지만 지역별 특성과 지역산업 기반에 따라 업무중요도와 발생빈도가 상이하다. 최근 정보화, 지방화에 따른 환경변화로 인해 지방정부와 지역주민과의 사이버 상에서의 접점으로써 전자정부의 접점(front-office), 즉 웹사이트 구축노력이 가속화되면서 지방정부의 전자지방정부의 구현이 구체화되고 있다(고경민 외, 2005). 우리나라는 그 동안 시군구 21개 업무의 460여 기능을 개발, 보급하여 전자적 처리기반을 마련했다. 하지만 프로세스 전자화율이나 시스템 사용율이 만족스럽지 못한 수준이다[1]. 시군구 정보화의 새로운 도약을 위해 3차에 걸쳐 행정정보의 단계적 고도화추진을 위해 변화관리 노력이 전개되었다. 하지만 구축된 시스템의 성과에 대한 체계적 분석이나 논의가 미흡하다. 이러한 문제 상황의 인식에서 본 논문은 기초자치단체의 위생, 여성, 의회, 자원봉사업무 담당자 152명에 대한 인식과 평가를 바탕으로 시군구행정정보시스템의 성과분석과 함께 개선방안을 모색하고자 한다.

1) 업무별로 편차가 크지만 프로세스 전자화율은 25%, 업무시스템은 평균활용율은 76%로 나타났다(행정자치부, 2005).

Ⅱ. 이론적 배경 및 선행연구

1. 정보화사업의 성과분석의 의의

정보화사업의 성과분석은 정보화정책 또는 사업에 대한 평가의 일부로서 해당 정보화사업의 집행과정과 결과에 대한 객관적이고 실증적인 분석이다. 성과분석 논의에 앞서 정책평가에 대해 살펴보면, 정책평가는 정책과정에서 정책형성과 정책집행 다음에 이루어지는 것으로서 정책의 효과성 및 능률성을 측정하고, 정책성패의 원인까지 검토하는 것이다(김명수, 2000; 노화준, 2001). 정책평가의 목적은 이미 집행하였거나 집행 중에 있는 정책 및 사업을 평가하여[2] 계속 시행여부의 결정에 필요한 정보를 제공하고, 정당성을 부여할 수 있는 근거를 제시하는데 있다(김명수, 2000; 명승환, 2002; 이홍재 외 2009). 이러한 맥락에서 정보화사업의 평가는 해당 정보화사업에 대한 정책적, 행정적 조치를 취하는데 도움을 줄 목적으로 분석적인 방법을 체계적으로 적용함으로써, 정보화정책 및 사업의 과정이나 결과를 이해하고, 그 가치를 판단하는 객관적·체계적·실증적 점검 또는 사정활동으로 이해할 수 있다(윤상오, 2008). 정보화사업의 평가는 사업의 추진단계와 성과흐름에 따라 사전평가, 과정평가 및 사후평가로 구분될 수 있다. 여기서 사후평가가 정보화사업의 결과인 정보시스템의 구축성과, 정보시스템의 운영성과, 조직 및 경영성과 영역으로 나누어 사업추진 결과에 대한 효과성과 투자효과를 측정한다는 점에서(오철호, 2008), 정보화사업 성과분석은 사후평가에 해당한다.

정보화사업의 성과분석은 정보화사업에 대한 투자이후 투입된 비용만큼 산출되었는지를 분석하는 것으로써 효율성, 효과성 등의 여러 측면에서 분석한다. 정보화사업의 성과분석이 정보화사업의 결과물인 정보시스템 자체의 성능 및 기능, 운영상의 효율성과 효과성을 분석하는 일차적인 목적이 될 것이다. 그리고 정보시스템을 구축하는 목적이 행정업무에 정보시스템을 적용·활용하여 내부적(back-office)으로는 행정업무의 효율성 향상을 도모하고, 외부적(front-office)으로는 주민들에게 보다 나은 행정서비스의 제공하는데 그 목적이 있기 때문에 행정업무가 얼마나 효율적이고 효과적으로 처리할 수 있게 되었느냐가 분석의 이차적인 목적이 된다.

---

2) 정책을 구체화시킨 것이 사업이기 때문에 일반적으로 정책과 사업을 동일한 개념으로 본다(Hill, 1979; MacRae and Wilde, 1979; Ripley and Frankiln, 1982; Wildavsky, 1981)

2. 선행연구

1997년 국가정보화평가제도의 도입이후 정보화성과분석은 정보화사업평가, 정보화수준평가, 온라인서비스활용도평가 등 다양한 방법으로 중앙정부 수준에서 실시해 왔다. 그러나 평가제도의 난립으로 공무원들에게 평가부담이 너무 과중하다는 비판이 제기되었고, 이를 해결하기 위한 방안으로 2006년부터 각종 평가제도를 통합한 정부업무평가제도가 시행되었다(정재동, 2010). 이러한 통합평가는 정보화사업의 계획, 집행, 결과 및 활용에 대한 자체평가 및 확인·점검과 수준평가로 이루어지고 있다.

지방자치단체 수준에서 성과분석은 1999년부터 실시되어 왔다. 이후 사업명칭의 변경과 함께 평가대상 및 평가체계도 지속적으로 변화되었다. 1999년부터 2005년까지는 전국 234개 시·군·구 기초자치단체를 대상으로 '기초자치단체 정보화수준 측정'이 이루어졌다. 2006년도부터 광역자치단체를 포함하여 '지방자치단체 전자정부추진평가'를 수행하였고, 아래 〈표 1〉과 같이 투입, 변화관리, 활용, 성과 및 공동 등 5개 부문에서 걸쳐 광역자치단체 17개, 기초자치단 13개 지표를 구성하여 평가를 실시하고 있다.

지방자치단체 전자정부추진평가의 경우, 〈표 1〉에서 보는 바와 같이 양질의 대국민 서비스제공과 행정생산성 및 투명성 향상을 위해 지방자치단체가 추진한 정보화 업무성과를 평가하는 것이다(행정안전부, 2008). 즉, 지방자치단체 전자정부 추진평가는 정보화를 추진한 자치단체의 정보화 추진노력과 상황, 정보화수준을 진단·점검하는 데 주요 목적이 있다. 하지만 해당 정보화사업에 대한 효율성과 효과성에 대한 성과분석은 이루어지지 않고 있다. 시도 및 시군구행정정보시스템에 대한 이용률과 활성화 지표를 활용한 성과분석을 시도되었지만, 해당사업이 당초 의도한 사업목표를 달성했는지, 그에 따른 행정의 효율성과 효과성을 측정하는 데 한계를 가지고 있다.

<표 1> 지방자치단체 전자정부추진평가 구성요소 및 지표체계

구성요소	지표	비고
투입	정보화투자 예산비율	공통
	정보화 인력 비율	공통
	정보시스템 구축 실적	공통
	정보화마을 지원수준	각 도
변화관리	정보화 교육 수준	공통
	자체정보화 교육실적	공통

구성요소	지표	비고
	제도 개선 실적	광역
	주민정보화 교육실적	기초
활용	시도행정정보시스템 이용율	광역
	시군구행정정보시스템 활성화	기초
	시도 업무관리시스템 이용율	광역
	GIS 활용실적	'시'만 적용
	m-Government 활용수준	광역/기초
	홈페이지 수준	공통
성과	우수사례	공통
	시민 설문조사	공통
공통	홈페이지 개인정보 노출 건수	공통
	보안 수준	광역/기초
	기초자치단체 지원 수준	광역

한편, 기존의 정보화 사업에 대한 성과분석 틀을 살펴보면, 류호상(2002)은 종합국세서비스 사업에 대해 행정조직, 고객(국민), 정보시스템의 3가지 관점으로 분류하여 분석틀을 구성하였다. 행정조직 측면에서 조직의 목표달성도, 능률성, 조직혁신, 직원만족을 측정하고 고객(국민) 측면에서 능률성, 고객만족, 이용의 편리성을 측정하고 있으며 정보시스템 측면에서는 안정성과 연계성을 성과분석 틀로 제시하였다. 박영미(2000)는 이용자, 내부업무 효과성, 조직혁신의 3가지 측면으로 성과 틀을 구성하여 전라남도 농업정보화 사업의 성과를 분석하였다. 이용자 측면에서는 이용의 편리성, 대민서비스의 개선도, 이용자의 만족도 및 활용도를 측정하였고 내부업무 효과성 측면에서는 업무생산성 향상, 업무수행비용 절감, 직원의 만족도를 측정하였으며 조직혁신측면에서는 조직문화의 변화와 환경변화에 대한 대응노력을 성과분석을 위한 분석틀로 활용하였다. 김상훈 외(2006)은 정보화지원사업에 대한 성과분석 틀로서 사업추진 산출물 품질영역, 개인 및 업무 성과 영역, 조직 및 경영성과 영역 등 3개 영역을 제시하고 있다.

DeLone과 MacLean(1992, 2003)은 정보시스템 차원에서 활용과 만족도를 기준으로 정립한 정보시스템 성공모델을 기반으로 정보화사업 성과분석틀을 제시하였다. 즉 정보시스템의 성과분석을 크게 정보시스템 품질 및 정보품질, 서비스품질의 정도는 활용과 만족도에 영향을 주고, 이는 다시 개인과 조직의 성과에 미치는 영향까지의 단계적 성과분석 틀을 제

시하였다. 정보시스템의 성공모델을 기반으로 Pitt 외(1995)와 Saunders 외(1992)도 정보시스템 성과분석틀을 제시했는데, 이들은 정보시스템을 성과분석 할 때는 반드시 조직의 상황변수를 고려해서 분석을 해야 한다고 주장하였다.

기존 성과분석 연구를 살펴보면, 평가하고자 하는 정보화사업별·시스템이 상이하지만, 전반적으로 유사한 성과분석 틀을 제시하고 있다. 즉 해당 정보화사업과 정보시스템의 성과 목표나 분석방법에 상응한 성과분석틀이 제시되었지만, 주로 사용자(공무원)와 수혜자(고객/국민) 등의 인적 측면에서 성과를 분석할 수 있도록 구성되거나, 인적 측면과 함께 시스템의 품질 측면을 함께 볼 수 있도록 구성되었다. 또한 정보화사업 추진의 절차적 합리성이나 민주성과 효율성 등의 이념적 요소로 구성되어 있다. 이처럼 유사한 성과분석틀이 사용된 이유는 기존의 정보화사업 성과분석틀이 연역적 분석방법에 의해 만들어졌기 때문이다(황성돈, 2009). 즉 당초 사업이 달성하고자 하는 성과보다는 민주성, 효율성 등 정보화사업이 일반적으로 추구해야할 추상적인 가치에 초점을 두고 성과분석틀이 구성되었다는데서 연유한다. 따라서 성과지표의 구체성이 떨어지고, 사업추진 당시 의도하지 않은 성과를 측정하기 위한 지표들이 많았다. 또한 정보화사업의 집행결과에 대한 정책적·행정적 판단을 위한 유용한 정보를 산출하기도 어려웠기에 피평가자의 입장에서 볼 때 분석결과에 대한 신뢰성과 정당성에 의문을 제기할 개연성이 높았다. 따라서 본 연구에서는 시군구 행정정보 고도화사업이 당초 의도했던 목표가 실제로 얼마나 달성되었나를 분석할 수 있는 지표를 도출하고, 그에 따른 성과분석을 토대로 개선방안을 제시하고자 한다.

Ⅲ. 시군구 행정정보화사업의 추진내용과 성과분석 틀

1. 시군구 행정정보화사업의 개요와 목표

중앙과 시도와 함께 정부의 3대 행정계층을 이루고 정부업무의 근간이 되는 시군구 행정을 고도화하기 위하여 전자지방정부 구현의 일환으로 시군구 행정정보화사업을 추진하였다. 정부는 1998년부터 2003년까지 시군구 행정정보화사업을 통해 21개 행정업무에 대해서 전자적 처리기반을 마련하였다. 하지만 통합관점에서의 정보화가 미비하고, 유관시스템과의 연계가 미흡해 민원서류의 감축 등 민원서비스를 개선하는 데 한계가 있었다(행정안전부 외, 2008). 예를 들어 각 지방자치단체의 정보시스템들이 대장(臺帳) 중심의 전산화에 그쳐 행정업무의 프로세스의 전자화가 25%에 불과했고, 업무처리단절로 시스템이용률이 76% 수

준에 불과하였다. 또한 행정정보 공동이용도 중앙, 시도, 시군구 등 행정계층간 수평적·수직적 연계가 미비한 상황이었다. 이러한 문제점을 보완하고 기존의 시군구 행정정보시스템을 민원·행정 처리의 최 일선 행정기관인 234개 시군구 행정업무전반에 걸친 단절 없는 흐름행정을 지원할 수 있는 통합처리시스템으로 발전시키고자 시군구 행정정보 고도화사업을 추진하였다. 2004년부터 2005년까지 시군구 21개 영역의 업무를 31개로 재설계하여 정보화계획을 수립하였고(BPR/ISP), 1, 2차 사업을 단계적으로 추진하여 행정통합관리시스템을 개발하였다. 시군구 행정정보 고도화 1차 구축사업을 통해 6개 업무분야(위생, 여성, 내부행정, 감사, 법제, 의회)에 대한 고도화 및 행정통합관리시스템을 개발하였다[3]. 그리고 시군구 행정정보 고도화 2차 사업에서는 6개 업무분야(복지(자원봉사 포함), 환경, 지역산업, 민방위)에 대한 고도화 및 통합처리시스템을 전국 232개 시군구에 확산보급하게 되었다. 시군구 행정정보 고도화 사업의 비전은 흐름행정구현 및 대민 정보서비스 혁신을 통한 중앙과 지방이 함께하는 전자지방정부를 구현하는 것이다. 이러한 비전을 달성하기 위해 시군구 업무프로세스 전자화를 통해 흐름행정체계를 구축, 정부 및 시군구 과제를 투명하고 체계적으로 실행, 업무처리 방식 고도화, 민원서비스 고도화, 정보자원 체계 강화, 차세데 u-전자정부에 대비하는 전자지방정부의 기반 구축 등 6가지 목표를 두고 사업을 추진하였다(행정안전부 외, 2008).

2. 시군구 행정정보화 사업의 성과분석 틀

본 논문에서는 앞에서 언급한 시군구 고도화사업이 당초 의도했던 목표를 실제로 얼마나 달성했는가를 측정할 수 있는 성과분석 틀과 지표를 도출하고, 이에 근거하여 성과달성의 수준과 개선방안을 도출하고자 한다. 특히 분석대상을 1차 고도화사업에서 추진·운영하고 있는 의회, 위생, 여성업무와 2차 사업에서 추진했으나 이용요구가 많은 자원봉사 업무에 대해서 성과분석을 하고자 한다.

시군구 행정정보 고도화사업이 흐름행정구현 및 대민서비스 혁신을 통한 중앙과 지방이 함께하는 전자정부를 구현하고자 하는 사업의 비전을 반영하여 성과분석 틀을 크게 효과성 측면과 활용성 측면으로 구분하여 구성하였다. 효과성 측면은 시군구 행정정보 고도화 1, 2차 사업의 추진 당시 목표를 기준으로 달성여부를 측정하는데 초점을 두었으며, 활용성 측면

3) 행정통합관리시스템은 행정업무를 관리하는 생산행정관리시스템과 행정업무를 통합적으로 처리하는 업무통합처리시스템, 업무통합처리를 지원하는 통합처리지원시스템 등의 내부 처리영역과 대민행정서비스를 담당하는 민원창구와 협업창구, 공무원이 사용하는 행정업무통합창구 등의 외부 접점을 담당하는 영역으로 구분하여 개발되었다.

은 구축된 시스템을 얼마나 활용하여 행정업무를 처리하는가를 기준으로 성과를 분석하고자 했다. 즉 〈표 2〉에서 보는 바와 같이 효과성 측면의 성과분석 기준을 흐름행정구현, 민원서비스향상, 시스템 운영 효율성 향상으로 세분하였다. 첫째, 흐름행정구현은 공무원의 업무처리 과정에서 발생하는 행정정보 고도화 1, 2차 사업의 성과를 평가하는 것으로 수평적 업무통합처리, 수직적 정보운용, 현장과 사무실간 업무처리 연계 측면의 성과를 측정할 수 있도록 구성하였다. 수평적 업무통합처리는 시스템별·대장별로 따로따로 관리 및 처리되던 업무를 하나의 시스템에서 통합·연계하여 처리되고 있는가를 평가하는 업무 간 연계처리 측면과 수작업으로 이루어지던 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소가 얼마나 잘 이루어지고 있는가를 평가하는 부서 간 온라인 정보공유 및 협조체계 측면으로 구분하였다. 수직적 정보 운용은 계층 간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성 제고

<표 2> 시군구 행정정보 고도화 사업 성과분석틀

지표의 구조	효과성									활용성
	대분류	흐름행정구현				민원 서비스 향상			시스템운영 효율성 향상	
	중분류	수평적 업무통합처리		수직적 정보운용	현장과 사무실간 업무처리 연계	편의성 제고		공정성 제고	시스템운영의 일관성 및 안정성 제고	
	소분류	업무 간 연계처리	부서 간 온라인 정보공유 및 협조체계	계층간 보고·통계업무 처리의 원활화	업무 단절에 따른 지연극복	민원첨부 서류의 감축기반 조성	협업 서비스 원활화	대민서비스 누락 및 중복 방지	정보자원 관리와 백업시스템 체계기반 마련	
지표의 의미 정의		시스템별·대장별 별도 관리 및 처리 업무를 하나의 시스템에서 통합·연계 처리	수작업으로 이루어지던 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소	계층간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성 제고	모바일 등 현장 업무 연계	민원첨부 서류 감축 가능	시군구공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 문서수발, FAX, 방문 등에서 웹기반의 전자적 창구를 통해 해당 정보를 직접 입력 및 전달하는 방식으로 변경	특정 민원업무가 언제, 어느 부서, 누구에 의해 어떻게 처리되고 있는지 민원인이 실시간 확인할 수 있고, 민원업무처리자의 개인별 책임소재를 사후 분명하게 확인할 수 있게 되며, 민원서비스 수혜자격 등에 대한 자동확인 등을 통해 대민서비스 누락 및 중복방지	일관적이고 자율적인 관리가 가능한 시군구정보자원 관리의 수단이 제공되었고, 국가와 지방자치단체의 협업을 통하여 비용이 많이 드는 백업시스템 등의 재해복구 체계기반이 마련	업무처리에 시스템 사용 빈도

정도를 측정하고자 하였고, 현장과 사무실 간 업무처리 연계 측면은 모바일 등을 통한 현장 업무의 연계를 파악하여 업무 단절에 따른 지연 극복 정도를 측정하도록 하였다. 둘째, 민원서비스향상 측면은 행정정보시스템의 고도화를 통해 민원 서비스의 향상 정도를 측정하는 것으로 편의성 제고 측면과 공정성 제고 측면으로 구성하였다. 편의성 제고 측면은 민원첨부서류 감축 기반의 조성 정도와 시군구 공무원과 외부 시설, 사업자 등 협업 기관 간 업무처리방식이 문서수발, FAX, 방문 등에서 웹기반의 전자적 창구를 통해 해당 정보를 직접 입력 및 전달하는 방식으로 변경된 정도를 측정할 수 있도록 하였다. 뿐만 아니라 민원서비스 수혜자격 등에 대한 자동 확인 등을 통한 대민서비스 누락 및 중복 방지 정도를 통해 공정성이 얼마나 제고되었는가를 측정코자 하였다. 셋째, 시스템 운영의 효율성 향상 측면은 정보자원관리와 백업시스템 체계기반 마련을 통한 시스템 운영의 일관성 및 안정성 제고 정도를 측정하기 위해 포함하였다. 즉 일관적이고 자율적 관리가 가능한 시군구 정보자원관리의 수단 제공 정도, 국가와 지방자치단체의 협업을 통하여 비용이 많이 드는 백업시스템 등의 재해복구 체계기반 마련 정도로 측정할 수 있도록 하였다.

Ⅳ. 시군구 행정정보화의 성과분석 : 경험적 현상분석 및 평가

1. 의회업무시스템의 성과분석

1) 시스템 사용에 따른 효과

전반적으로 의회업무시스템의 성과에 대한 응답자 반응은 〈표 3〉에서 보듯이 부정적 인식이 강하다. 다만, 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리여부에 대한 긍정적 응답(3.22)이 가장 높게 나타났지만, 모바일 단말기로 현장업무가 연계 처리됨으로써 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었는가에 대한 부정적 인식(2.04)이 강한 것으로 드러났다. 첫째, 시스템별, 수기 대장별 별도 관리·처리되던 업무가 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리여부에 대해서는 동의하는 응답(12)이 52.2%를 차지했으며, 동의하지 않는 경우(3)나 모른다는 응답(2)이 21.7%를 나타냈다. 둘째, 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소에 대해서는 동의하는 응답(12)이 52.2%를 차지했으며, 동의하지 않는 경우(5)도 21.7%를 나타냈다. 셋째, 시군구와 시도 사이의 계층 간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성이 제고에 대해서는 동의하는 응답(9)이 39.1%를 차지했으며, 모른다는 응답

(4)이 17.4%를 나타냈다. 넷째, 모바일 단말기로 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었는가에 대해서는 잘 모르겠다(8)가 30.4%, 보통(7)이 30.4%로 나타났다. 다섯째, 민원첨부 서류가 감축될 수 있는 기술적 기반조성에 대해서는 동의한다(9)가 39.1%로서 동의하지 않는다(3)는 응답 13%보다 큰 것으로 나타났다. 여섯째, 시군구 공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 전자적 처리로 변화되었는가에 대해서는 동의한다(8)와 보통(8)이 각각 34.8%로 나타났으며 잘 모르거나(6) 동의하지 않는다는 응답(1)이 각각 26.1%, 4.3%로 나타났다. 일곱째, 시군구 간 협조관계가 온라인화 되어 업무단절 및 지연 해소효과에 대해서 동의한다(12)는 응답이 52.2%, 보통(6)이 26.1%로 나타났다.

<표 3> 새올행정시스템 처리 결과에 대한 성과수준 결과

업무를 새올행정시스템으로 처리한 결과	성과수준(빈도/%)						평균 (표준편차)
	잘 모르겠음	전혀 동의하지 않음	대체로 동의하지 않음	보통	대체로 동의	매우 동의	
시스템별, 수기 대장별 별도 관리·처리되던 업무가 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리되었다.	2 (8.7)	-	3 (13)	6 (26.1)	10 (43.5)	2 (8.7)	3.2 (1.3)
수작업(종이문서, 전화, 방문, FAX)으로 이루어지던 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연이 해소되었다.	3 (13)	3 (13)	2 (8.7)	3 (13)	10 (43.5)	2 (8.7)	2.9 (1.6)
시군구와 시도 사이의 계층 간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성이 제고되었다.	4 (17.4)	-	-	10 (43.5)	7 (30.4)	2 (8.7)	3.0 (1.5)
모바일 단말기로 현장 업무가 연계 처리됨으로써 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었다.	8 (34.8)	-	4 (17.4)	7 (30.4)	2 (8.7)	2 (8.7)	2.0 (1.7)
민원첨부 서류가 감축될 수 있는 기술적 기반이 조성되었다.	7 (30.4)	-	3 (13.0)	4 (17.4)	7 (30.4)	2 (8.7)	2.4 (1.8)
시군구 공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 문서수발, FAX, 방문 등에서 컴퓨터를 통해 상호 해당 자료와 정보를 입력, 전달하는 방식으로 변경되었다.	6 (26.1)	-	1 (4.3)	8 (34.8)	6 (26.1)	2 (8.7)	2.6 (1.7)
수작업(종이문서, 전화, 방문, FAX)으로 이루어지던 타 시군구 간 협조 관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연이 해소되었다.	5 (21.7)	-	-	6 (26.1)	10 (43.5)	2 (8.7)	3.0 (1.7)

2) 새올행정시스템 사용의 양적 성과 수준

새올행정시스템 사용의 양적 성과수준은 〈표 4〉에서 보듯이 새올사용 후 업무처리 건수는 월 평균 4.9건 감소하였으며, 새올 사용 후 업무처리 시간은 월 평균 9.5시간 감소하였다. 타 방식에 대한 새올의 업무처리 건수는 월 평균 3.8건 감소하였고 타 방식에 대한 새올의 업무처리 시간은 월 평균 8.7시간 증가하였다. 새올 사용 후 타시군구 업무협조 횟수는 1.5회 감소하였으며, 새올 사용 후 보고/통계 건수는 1.1건 감소하였다. 타 방식에 대한 새올의 보고/통계 처리 건수는 1.7건 증가하였다.

<표 4> 새올행정시스템 사용의 양적 성과 분석결과 정리

번호	내용 (1인당/1건당 월평균)	평균값	구분 (1인당/1건당 월 평균)	비교 (번호)	결과	설문지 번호
1	새올 사용 전 업무 처리 건수	7.6건				4-1
2	새올 사용 전 업무처리 시간	10.3시간				4-1
3	새올로 처리하는 업무 건수	2.7건	새올 사용 후 업무처리 건수	3-1	4.9건(↓)	4-2
4	새올을 사용한 업무처리 시간	0.8시간	새올 사용 후 업무처리 시간	2-4	9.5시간(↓)	4-2
5	새올 이외 방식으로 처리하는 업무 건수	6.5건	타 방식에 대한 새올의 업무처리 건수	3-5	3.8건(↓)	4-2
6	새올 이외 방식을 사용한 업무처리 시간	9.5시간	타 방식에 대한 새올의 업무처리 시간	4-6	8.7시간(↑)	4-2
7	새올 사용 전 타 시군구 업무협조 횟수	1.8회				4-3
8	새올 사용 후 타 시군구 업무협조 횟수	0.3회	새올 사용 후 타시군구 업무협조 횟수	7-8	1.5회(↓)	4-3
9	새올 사용 전 보고/통계 건수	3.2건				4-4
10	새올 사용 후 보고/통계 처리 시간	1.4시간				4-4
11	새올 사용 후 보고/통계 처리 건수	2.1건	새올 사용 후 보고/통계 건수	9-11	1.1건(↓)	4-5
12	새올 이외 방식으로 처리되는 보고/통계 처리 건수	0.4건	타 방식에 대한 새올의 보고/통계 처리 건수	11-12	1.7건(↑)	4-5

2. 위생업무시스템의 성과분석

1) 시스템 사용에 따른 효과

위생업무시스템은 업무에서 차지하는 비율이 비교적 높은(62.1%) 것으로 드러났으며 시

<표 5> 새올행정시스템 처리 결과에 대한 성과수준 결과

업무를 새올행정시스템으로 처리한 결과	성과수준(빈도/%)						평균 (표준편차)
	잘 모르겠음	전혀 동의하지 않음	대체로 동의하지 않음	보통	대체로 동의	매우 동의	
시스템별, 수기 대장별 별도 관리·처리되던 업무가 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리되었다.	-	1 (2.4)	2 (4.9)	13 (31.7)	17 (41.5)	8 (19.5)	3.7 (0.9)
수작업(종이문서, 전화, 방문, FAX)으로 이루어지던 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연이 해소되었다.	1 (2.4)	-	2 (4.9)	12 (29.3)	20 (48.8)	6 (14.6)	3.7 (1.0)
시군구와 시도 사이의 계층 간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성이 제고되었다.	-	-	-	12 (29.3)	18 (43.9)	11 (26.8)	4.0 (0.8)
모바일 단말기로 현장 업무가 연계 처리됨으로써 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었다.	2 (4.9)	1 (2.4)	5 (12.2)	16 (39.0)	12 (29.3)	5 (12.2)	3.2 (1.2)
민원첨부서류가 감축될 수 있는 기술적 기반이 조성되었다.	-	-	1 (2.4)	14 (34.1)	17 (41.5)	9 (22.0)	3.8 (0.8)
시군구 공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 문서수발, FAX, 방문 등에서 컴퓨터를 통해 상호 해당 자료와 정보를 입력, 전달하는 방식으로 변경되었다.	-	-	-	12 (29.3)	17 (41.5)	12 (29.3)	4.0 (0.8)
민원 처리 과정이 공개되어 처리 상태를 실시간으로 민원인이 확인할 수 있게 되어 대민서비스가 누락되거나 중복되는 일이 줄어들게 되었다.	-	-	-	10 (24.4)	15 (36.6)	16 (39.0)	4.2 (0.8)
민원 처리 과정에 대한 이력 관리를 통해 민원업무 처리자의 개인별 책임소재를 사후적으로 분명하게 확인할 수 있게 되어 대민서비스가 누락되거나 중복되는 일이 줄어들게 되었다.	1 (2.4)	-	1 (2.4)	7 (17.1)	16 (39.0)	16 (39.0)	4.1 (1.0)
수작업(종이문서, 전화, 방문, FAX)으로 이루어지던 타 시군구 간 협조 관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연이 해소되었다.	-	-	-	13 (31.7)	18 (43.9)	10 (24.4)	3.9 (0.8)

스템성과에 대한 응답자 인식은 〈표 5〉에서 보듯이 긍정적 평가로 나타났다. 특히, 대민서비스가 누락되거나 중복업무 감소효과에 동의한다는 긍정적 응답(4.15)이 가장 높게 나타났다. 첫째, 시스템별, 수기 대장별 별도 관리·처리되던 업무가 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리여부에 대해서는 동의하는 응답(25)이 61%를 차지했다. 둘째, 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무단절 및 지연 해소에 동의하는 응답(26)이 63.4%를 차지했다. 셋째, 시군구와 시도 사이의 계층 간 보고·통계업무처리의 신속성, 정확성, 일관성이 제고에 동의하는 응답(29)이 70.7%를 차지했다. 넷째, 모바일 단말기로 현장과 사무실 간 업무연계효과에 동의한다는 입장(17)이 41.5%로 나타났다. 다섯째, 민원첨부 서류가 감축될 수 있는 기술적 기반조성에 대해서는 동의한다(26)가 63.5%로 나타났다. 여섯째, 시군구 공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 전자적 처리로 변화성과에 동의한다(29)가 70.8%로 나타났다. 일곱째, 민원처리과정의 공개 및 처리 상태의 실시간 확인에 의한 대민서비스 누락 및 중복업무 감소효과에 대해서는 동의하다(31)가 75.6%로 나타났다. 여덟째, 민원처리 과정에 대한 이력관리를 통해 대민서비스의 누락이나 중복 감소효과에 대해 동의한다(32)가 78%로 나타났다. 아홉째, 시군구 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소효과는 동의한다(28)는 응답이 68.3%로 나타났다.

2) 새올행정시스템 사용의 양적 성과 수준

새올시스템 사용 후 업무처리 건수는 〈표 6〉에서 보듯이 월 평균 3.7건 증가하였고, 새올 사용 후 업무처리 시간은 월 평균 0.4시간 감소하였다. 타 방식에 대한 새올의 업무처리 건수는 월 평균 22.2건 감소하였으며 타 방식에 대한 새올의 업무처리 시간은 월 평균 1.0시간 증가하였다. 새올 사용 후 타시군구 업무협조 횟수는 4.3회 감소하였으며, 새올 사용 후 보고/통계 건수는 7.8건 감소하였다. 타 방식에 대한 새올의 보고/통계 처리 건수는 1.7건 감소하였으며, 새올 사용 후 민원업무 처리 건수는 6.7건 증가하였다. 새올 사용 후 민원업무 처리 시간은 0.4시간 감소하였으며 새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수는 1.0회 감소하였다. 새올 사용 후 제출서류 감소율은 66.6%로 나타났다.

<표 6> 새올행정시스템 사용의 양적 성과 분석결과 정리

번호	내용 (1인당/1건당 월평균)	평균값	구분 (1인당/1건당 월 평균)	비교 (번호)	결과	설문지 번호
1	새올 사용 전 업무 처리 건수	27.8건				4-1
2	새올 사용 전 업무처리 시간	2.7시간				4-1
3	새올로 처리하는 업무 건수	31.5건	새올 사용 후 업무처리 건수	3-1	3.7건(↑)	4-2
4	새올을 사용한 업무처리 시간	2.3시간	새올 사용 후 업무처리 시간	2-4	0.4시간(↓)	4-2
5	새올 이외 방식으로 처리하는 업무 건수	9.3건	타 방식에 대한 새올의 업무처리 건수	3-5	22.2건(↓)	4-2
6	새올 이외 방식을 사용한 업무처리 시간	3.3시간	타 방식에 대한 새올의 업무처리 시간	4-6	1.0시간(↑)	4-2
7	새올 사용 전 타 시군구 업무협조 횟수	16.9회				4-3
8	새올 사용 후 타 시군구 업무협조 횟수	12.6회	새올 사용 후 타시군구 업무협조 횟수	7-8	4.3회(↓)	4-3
9	새올 사용 전 보고/통계 건수	14.2건				4-4
10	새올 사용 후 보고/통계 처리 시간	1.4시간				4-4
11	새올 사용 후 보고/통계 처리 건수	6.4건	새올 사용 후 보고/통계 건수	9-11	7.8건(↓)	4-5
12	새올 이외 방식으로 처리되는 보고/통계 처리 건수	4.7건	타 방식에 대한 새올의 보고/통계 처리 건수	11-12	1.7건(↓)	4-5
13	새올 사용 전 민원업무 처리 건수	21.6건				4-6
14	새올 사용 후 민원업무 처리 건수	28.3건	새올 사용 후 민원업무 처리 건수	14-13	6.7건(↑)	4-6
15	새올 사용 전 민원업무 처리 시간	1.5시간				4-6
16	새올 사용 후 민원업무 처리 시간	1.1시간	새올 사용 후 민원업무 처리 시간	15-16	0.4시간(↓)	4-6
17	새올 사용 전 민원인의 기관방문 횟수	4.4회				4-7
18	새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수	3.3회	새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수	17-18	1.0회(↓)	4-7
19	민원인이 제출해야 하는 첨부서류 종수	3.9종				4-8
20	민원인이 제출 서류 중 새올로 확인 가능한 서류 종수	2.6종	새올 사용 후 제출서류 감소율	19-20	66.6%(↓)	4.8

3. 여성업무시스템의 성과분석

1) 시스템 사용에 따른 효과

여성업무시스템의 업무에서 차지하는 비율은 절반 이상(52.2%)을 차지하는 것으로 드러났는데 〈표 7〉에서 보듯이 보통이상으로 평가하는 것으로 나타났다. 특히, 민원처리과정의 실시간 확인 및 민원처리 과정에 대한 이력관리를 통해 대민서비스의 누락이나 중복업무 감소효과에 대해 동의한다는 입장(3.72)이 크게 나타났다. 첫째, 시스템별, 수기 대장별 별도 관리·처리되던 업무가 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리여부에 대해서는 동의하는 응답(45)이 63.4%를 차지했다. 둘째, 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무단절 및 지연

<표 7> 새올행정시스템 처리 결과에 대한 성과수준 결과

업무를 새올행정시스템으로 처리한 결과	성과수준(빈도/%)						평균 (표준편차)
	잘 모르겠음	전혀 동의하지 않음	대체로 동의하지 않음	보통	대체로 동의	매우 동의	
시스템별, 수기 대장별 별도 관리·처리되던 업무가 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리되었다.	1 (1.4)	1 (1.4)	1 (1.4)	23 (32.4)	35 (49.3)	10 (14.1)	3.7 (0.9)
수작업(종이문서, 전화, 방문, FAX)으로 이루어지던 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연이 해소되었다.	3 (4.2)	0 (0)	5 (7.0)	21 (29.6)	34 (47.9)	8 (11.3)	3.5 (1.1)
시군구와 시도 사이의 계층 간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성이 제고되었다.	4 (5.6)	-	-	24 (33.8)	36 (50.7)	7 (9.9)	3.5 (1.1)
모바일 단말기로 현장 업무가 연계 처리됨으로써 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었다.	6 (8.5)	1 (1.4)	4 (5.6)	29 (40.8)	27 (38)	4 (5.6)	3.2 (1.2)
민원첨부 서류가 감축될 수 있는 기술적 기반이 조성되었다.	3 (4.2)	-	4 (5.6)	22 (31)	31 (43.7)	11 (15.5)	3.6 (1.1)
시군구 공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 문서수발, FAX, 방문 등에서 컴퓨터를 통해 상호 해당 자료와 정보를 입력, 전달하는 방식으로 변경되었다.	4 (5.6)	-	2 (2.8)	25 (35.2)	28 (39.4)	12 (16.9)	3.5 (1.2)
민원 처리 과정이 공개되어 처리 상태를 실시간으로 민원인이 확인할 수 있게 되어 대민서비스가 누락되거나 중복되는 일이 줄어들게 되었다.	3 (4.2)	-	-	24 (33.8)	28 (39.4)	16 (22.5)	3.7 (1.1)

해소에 대해 동의하는 응답(42)이 59.2%를 차지했다. 셋째, 시군구와 시도 사이의 계층 간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성이 제고에 대해서는 동의하는 응답(43)이 60.6%를 차지했다. 넷째, 모바일 단말기로 현장 업무가 연계 처리됨으로써 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었는가에 대해서는 동의한다는 입장(31)이 43.6%로 나타났다. 다섯째, 민원첨부 서류가 감축될 수 있는 기술적 기반조성에 대해서는 동의한다(42)가 59.2%로 나타났다. 여섯째, 시군구 공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 전자적 처리로 변화되었는가에 대해서는 동의한다(40)가 56.3%로 나타났다. 일곱째, 민원 처리 과정의 공개 및 처리 상태의 실시간 확인으로 대민서비스가 누락되거나 중복업무 감소효과에 대해서는 동의하다(44)가 61.9%로 나타났다. 여덟째, 민원처리 과정에 대한 이력관리를 통해 대민서비스의 누락이나 중복업무 감소효과에 대해 동의한다(44)가 61.9%로 나타났다. 아홉째, 시군구 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소효과에 대해서는 동의한다(28)는 응답이 68.3%로 나타났다. 열 번째, 시군구 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소효과에 대해서는 동의한다(44)는 응답이 61.9%로 나타났다.

2) 새올행정시스템 사용의 양적 성과 수준

새올 사용 후 업무처리 건수는 〈표 8〉에서 보듯이 월 평균 3.7건 증가하였고, 새올 사용후 업무처리 시간은 월 평균 3시간 감소하였다. 타 방식에 대한 새올의 업무처리 건수는 월 평균 1.2건 감소하였으며, 타 방식에 대한 새올의 업무처리 시간은 월 평균 0.5시간 감소하였다. 새올 사용 후 타시군구 업무협조 횟수는 7.7회 감소하였으며 새올 사용 후 보고/통계 건수는 7.8건 감소하였다. 타 방식에 대한 새올의 보고/통계 처리 건수는 8.7건 감소하였으며, 새올 사용 후 민원업무 처리 건수는 1.3건 감소하였다. 새올 사용 후 민원업무 처리 시간은 0.2시간 증가하였으며 새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수는 1.1회 감소하였다. 새올 사용 후 제출서류 감소율은 56.5%로 나타났다.

<표 8> 새올행정시스템 사용의 양적 성과 분석결과 정리

번호	내용 (1인당/1건당 월평균)	평균값	구분 (1인당/1건당 월 평균)	비교 (번호)	결과	설문지 번호
1	새올 사용 전 업무 처리 건수	20.1건				4-1
2	새올 사용 전 업무처리 시간	5.6시간				4-1
3	새올로 처리하는 업무 건수	23.8건	새올 사용 후 업무처리 건수	3-1	3.7건(↑)	4-2
4	새올을 사용한 업무처리 시간	2.6시간	새올 사용 후 업무처리 시간	2-4	3시간(↓)	4-2
5	새올 이외 방식으로 처리하는 업무 건수	22.6건	타 방식에 대한 새올의 업무처리 건수	3-5	1.2건(↓)	4-2
6	새올 이외 방식을 사용한 업무처리 시간	2.1시간	타 방식에 대한 새올의 업무처리 시간	4-6	0.5시간(↓)	4-2
7	새올 사용 전 타 시군구 업무협조 횟수	20.6회				4-3
8	새올 사용 후 타 시군구 업무협조 횟수	12.9회	새올 사용 후 타시군구 업무협조 횟수	7-8	7.7회(↓)	4-3
9	새올 사용 전 보고/통계 건수	17.9건				4-4
10	새올 사용 후 보고/통계 처리 시간	2.6시간				4-4
11	새올 사용 후 보고/통계 처리 건수	9.2건	새올 사용 후 보고/통계 건수	9-11	8.7건(↓)	4-5
12	새올 이외 방식으로 처리되는 보고/통계 처리 건수	11.4건	타 방식에 대한 새올의 보고/통계 처리 건수	11-12	2.2건(↑)	4-5
13	새올 사용 전 민원업무 처리 건수	20.9건				4-6
14	새올 사용 후 민원업무 처리 건수	19.6건	새올 사용 후 민원업무 처리 건수	14-13	1.3건(↓)	4-6
15	새올 사용 전 민원업무 처리 시간	1.5시간				4-6
16	새올 사용 후 민원업무 처리 시간	1.7시간	새올 사용 후 민원업무 처리 시간	15-16	0.2시간(↑)	4-6
17	새올 사용 전 민원인의 기관방문 횟수	4.4회				4-7
18	새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수	3.3회	새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수	17-18	1.1회(↓)	4-7
19	민원인이 제출해야 하는 첨부서류 종수	4.6종				4-8
20	민원인이 제출 서류 중 새올로 확인 가능한 서류 종수	2.6종	새올 사용 후 제출서류 감소율	19-20	56.5%(↓)	4.8

4. 자원봉사시스템의 성과분석

1) 시스템 사용에 따른 효과

자원봉사업무시스템은 업무에서 차지하는 비율(28.82%)로 아직까지 업무활용도가 낮은 것으로 나타났으며 시스템성과에 대한 응답자의 인식은 〈표 9〉에서 보듯이 전반적으로 보통

〈표 9〉 새올행정시스템 처리 결과에 대한 성과수준 결과

업무를 새올행정시스템으로 처리한 결과	성과수준(빈도/%)						평균 (표준편차)
	잘 모르겠음	전혀 동의하지 않음	대체로 동의하지 않음	보통	대체로 동의	매우 동의	
시스템별, 수기 대장별 별도 관리·처리되던 업무가 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리되었다.	3 (17.6)	-	-	1 (5.9)	13 (76.5)	-	3.2 (1.6)
수작업(종이문서, 전화, 방문, FAX)으로 이루어지던 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연이 해소되었다.	2 (11.8)	-	-	2 (11.8)	12 (70.6)	1 (5.9)	3.5 (1.4)
시군구와 시도 사이의 계층 간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성이 제고되었다.	2 (11.8)	-	-	4 (23.5)	11 (64.7)	-	3.3 (1.3)
모바일 단말기로 현장 업무가 연계 처리됨으로써 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었다.	3 (17.6)	-	1 (5.9)	4 (23.5)	9 (52.9)	-	2.9 (1.5)
민원첨부 서류가 감축될 수 있는 기술적 기반이 조성되었다.	3 (17.6)	-	1 (5.9)	3 (17.6)	10 (58.8)	-	3.0 (1.5)
시군구 공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 문서수발, FAX, 방문 등에서 컴퓨터를 통해 상호 해당 자료와 정보를 입력, 전달하는 방식으로 변경되었다.	3 (17.6)	-	-	3 (17.6)	10 (58.8)	1 (5.9)	3.2 (1.6)
민원 처리 과정이 공개되어 처리 상태를 실시간으로 민원인이 확인할 수 있게 되어 대민서비스가 누락되거나 중복되는 일이 줄어들게 되었다.	3 (17.6)	-	-	4 (23.5)	10 (58.8)	-	3.1 (1.5)
민원 처리 과정에 대한 이력 관리를 통해 민원업무 처리자의 개인별 책임소재를 사후적으로 분명하게 확인할 수 있게 되어 대민서비스가 누락되거나 중복되는 일이 줄어들게 되었다.	3 (17.6)	-	-	3 (17.6)	10 (58.8)	1 (5.9)	3.2 (1.6)
수작업(종이문서, 전화, 방문, FAX)으로 이루어지던 타 시군구 간 협조 관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연이 해소되었다.	2 (11.8)	-	-	5 (29.4)	10 (58.8)	-	3.2 (1.3)

수준 이상의 긍정적 평가로 나타났다. 특히, 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소에 대해서는 동의하는 입장(3.47)으로 높게 나타났으며, 모바일 단말기로 현장업무가 연계 처리됨으로써 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었는가에 대해서는 상대적으로 낮게(2.94) 나타났다. 첫째, 시스템별, 수기 대장별 별도 관리·처리되던 업무가 하나의 시스템에서 통합·연계되어 처리여부에 대해서는 동의하는 응답(13)이 76.5%를 차지했다. 둘째, 부서 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소에 대해서는 동의하는 응답(13)이 76.5%를 차지했다. 셋째, 시군구와 시도 사이의 계층 간 보고·통계 업무처리의 신속성, 정확성, 일관성이 제고에 대해서는 동의하는 응답(11)이 63.7%를 차지했다. 넷째, 모바일 단말기로 현장 업무가 연계 처리됨으로써 현장과 사무실 간 업무 연계가 강화되었는가에 대해서는 동의한다는 입장(9)이 52.9%로 나타났다. 다섯째, 민원첨부 서류가 감축될 수 있는 기술적 기반조성에 대해서는 동의한다(10)가 58.8%를 나타났다. 여섯째, 시군구 공무원과 외부시설, 사업자 등 협업기관 간 업무처리방식이 전자적 처리로 변화되었는가에 대해서는 동의한다(11)가 64.7%로 나타났다. 일곱째, 민원처리과정의 공개 및 처리 상태의 실시간 확인으로 대민서비스가 누락되거나 중복업무 감소효과에 대해서는 동의하다(10)가 58.8%로 나타났다. 여덟째, 민원처리 과정에 대한 이력관리를 통한 대민서비스의 누락이나 중복업무 감소효과에 대해 동의한다(11)가 64.7%로 나타났다. 일곱째, 시군구 간 협조관계가 온라인화 되어 업무 단절 및 지연 해소효과에 대해서는 동의한다(10)는 응답이 58.8%로 나타났다.

2) 새올행정시스템 사용의 양적 성과 수준

새올 사용 후 업무처리 건수는 〈표 10〉에서 보듯이 월 평균 4.1건 감소하였으며 새올 사용 후 업무처리 시간은 월 평균 0.2시간 감소하였다. 타 방식에 대한 새올의 업무처리 건수는 월 평균 8.7건 감소하였고 타 방식에 대한 새올의 업무처리 시간은 월 평균 0.3시간 증가하였다. 새올 사용 후 타시군구 업무협조 횟수는 1.7회 감소하였다. 새올 사용 후 보고/통계 건수는 5.7건 감소하였으며 타 방식에 대한 새올의 보고/통계 처리 건수는 0.7건 증가하였다. 새올 사용 후 민원업무 처리 건수는 0.7건 증가하였고 새올 사용 후 민원업무 처리 시간은 0.6시간 감소하였다. 새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수는 1.9회 감소하였으며, 새올 사용 후 제출서류 감소율은 75.5%로 나타났다.

<표 10> 새올행정시스템 사용의 양적 성과 분석결과 정리

번호	내용 (1인당/1건당 월평균)	평균값	구분 (1인당/1건당 월 평균)	비교 (번호)	결과	설문지 번호
1	새올 사용 전 업무 처리 건수	23.1건				4-1
2	새올 사용 전 업무처리 시간	0.9시간				4-1
3	새올로 처리하는 업무 건수	19건	새올 사용 후 업무처리 건수	3-1	4.1건(↓)	4-2
4	새올을 사용한 업무처리 시간	0.7시간	새올 사용 후 업무처리 시간	2-4	0.2시간(↓)	4-2
5	새올 이외 방식으로 처리하는 업무 건수	10.3건	타 방식에 대한 새올의 업무처리 건수	3-5	8.7건(↓)	4-2
6	새올 이외 방식을 사용한 업무처리 시간	1.0시간	타 방식에 대한 새올의 업무처리 시간	4-6	0.3시간(↑)	4-2
7	새올 사용 전 타 시군구 업무협조 횟수	6.3회				4-3
8	새올 사용 후 타 시군구 업무협조 횟수	4.6회	새올 사용 후 타시군구 업무협조 횟수	7-8	1.7회(↓)	4-3
9	새올 사용 전 보고/통계 건수	8.4건				4-4
10	새올 사용 전 보고/통계 처리 시간	1.5시간				4-4
11	새올 사용 후 보고/통계 처리 건수	2.7건	새올 사용 후 보고/통계 건수	9-11	5.7건(↓)	4-5
12	새올 이외 방식으로 처리되는 보고/통계 처리 건수	2건	타 방식에 대한 새올의 보고/통계 처리 건수	11-12	0.7건(↓)	4-5
13	새올 사용 전 민원업무 처리 건수	21.7건				4-6
14	새올 사용 후 민원업무 처리 건수	22.4건	새올 사용 후 민원업무 처리 건수	14-13	0.7건(↑)	4-6
15	새올 사용 전 민원업무 처리 시간	1.4시간				4-6
16	새올 사용 후 민원업무 처리 시간	0.8시간	새올 사용 후 민원업무 처리 시간	15-16	0.6시간(↓)	4-6
17	새올 사용 전 민원인의 기관방문 횟수	4.8회				4-7
18	새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수	2.9회	새올 사용 후 민원인의 기관방문 횟수	17-18	1.9회(↓)	4-7
19	민원인이 제출해야 하는 첨부서류 종수	4.5종				4-8
20	민원인이 제출서류 중 새올로 확인 가능한 서류 종수	3.4종	새올 사용 후 제출서류 감소율	19-20	75.5%(↓)	4.8

5. 시스템 사용수준 및 성과지표 인식의 종합분석

1) 시스템별 사용수준

시스템별 사용수준은 〈표 11〉에서 보듯이 의회업무의 경우, 보조적으로 사용하는 경우(8)가 34.8%, 주로 시스템을 사용하거나 사용하지 않는 경우(7)도 각각 30.4%이며, 모두 시스템으로 처리하는 경우는 4.3%에 불과한 것으로 나타났다. 위생업무처리의 경우, 주로 시스템을 사용하는 경우(19) 46.3%, 모두 시스템으로 처리하는 경우(14)는 34.1%이며, 보조적으로 사용하는 경우(7)가 17.1%, 전혀 사용하지 않는 경우(1)는 2.4%에 불과한 것으로 나타났다. 여성업무처리 시 주로 시스템을 사용하는 경우(29) 40.8%, 보조적으로 사용하는 경우(7)가 17.1%, 모두 시스템으로 처리하는 경우(17)는 23.9%이며, 보조적으로 사용하는 경우(25) 35.2%, 전혀 사용하지 않는 경우(0)는 0%에 불과하였다. 자원봉사업무처리 시 주로 시스템을 사용하는 경우(5), 보조적으로 사용하는 경우(5), 전혀 사용하지 않는 경우(5)가 각각 29.4%이며, 모두 시스템으로 처리하는 경우(2)는 11.8%에 불과한 것으로 나타났다.

<표 11> 새올행정시스템 사용수준

구 분	의회	위생	여성	자원봉사
모두 시스템으로 처리	1	14	17	2
전혀 사용하지 않음	7	1	0	5
주로 시스템 사용	7	19	29	5
보조적으로 시스템 사용	8	7	25	5
합계	23	41	71	17

2) 시스템별 성과지표의 인식수준 비교

4개 시스템 사용자들의 성과지표에 대한 평균인식은 〈표 12〉에서 보듯이 3.34점으로 "보통"을 약간 상회하였다. 위생업무의 성과지표에 대한 평균인식이 3.84점으로 가장 높았고 의회시스템의 성과에 대한 인식이 2.76점으로 가장 낮았다. 성과지표 중 "업무연계"에 와 "민원처리과정의 공개"에 대한 시스템담당자의 평균인식이 3.46점으로 가장 높게 나타났다. 반면, "현장연계"에 대한 성과인식이 2.84점으로 나타났다. 이는 시스템 구축당시 목표는 PDA 등 이동통신 수단을 이용하여 자료를 송수신할 수 있게 만드는 것이었고 다음단계는 각 시군구

예산으로 사업을 실시하게 하였으나 실제로는 예산부족을 이유로 실행되지 못했기 때문으로 판단된다. 첫째, 업무연계에 대한 성과인식은 위생업무시스템에서 가장 높게 나타났고(3.71) 의회시스템이 가장 낮게 나타났다(3.22). 둘째, 부서연계에 대한 성과는 위생업무시스템이 가장 높고(3.66) 의회시스템 사용자들이 가장 낮게 인식(2.87)하였다. 셋째, 계층연계의 경우, 위생업무 담당자들이 가장 높은 점수를 주었고(3.98) 의회업무 담당자들이 가장 낮았다(2.96). 넷째, 현장연계는 위생업무에서 좋은 평가를 내렸고(3.22) 의회업무에서 낮은 평가를 내렸다(2.04). 다섯째, 민원서류 감축기반의 경우 위생업무사용자가 높게 평가하였고(3.83) 의회시스템 사용자가 낮은 평가를 내렸다(2.43). 여섯째, 협업기관 연계 측면의 성과는 위생시스템에서 높았고(4.00) 의회시스템에서 낮았다(2.61). 일곱째, 민원처리과정 공개, 민원이력관리, 타시군구 연계에 대한 성과는 위생업무 담당자들이 높은 평가를 내렸고(4.15, 4.07, 3.93) 의회업무 담당자들이 낮은 평가를 내렸다(2.91, 2.83, 2.96).

<표 12> 시스템 사용자들의 성과 인식 정도

성과내용 / 업무 시스템	업무 연계	부서 연계	계층 연계	현장 연계	민원서류 감축기반	협업기관 연계	민원 처리과정 공개	민원 이력관리	타시군구 연계	평 균
위생	3.71	3.66	3.98	3.22	3.83	4.00	4.15	4.07	3.93	3.84
여성	3.69	3.51	3.54	3.15	3.56	3.54	3.72	3.72	3.63	3.56
의회	3.22	2.87	2.96	2.04	2.43	2.61	2.91	2.83	2.96	2.76
자원봉사	3.24	3.47	3.29	2.94	3.00	3.18	3.06	3.18	3.24	3.18
평균	3.46	3.38	3.44	2.84	3.21	3.33	3.46	3.45	3.44	3.34

Ⅴ. 시군구 행정시스템별 문제점 및 향후 개선방안

1. 업무별 시스템의 이용비중

1년 동안 처리하는 업무를 100으로 가정할 때, 새올행정시스템으로 처리하는 업무비중은 〈표 13〉에서 보듯이 업무에 따라 다양하게 나타났다. 의회업무의 새올행정시스템의 업무비중은 21.48%로 나타나 업무비중이 저조한 것으로 나타났다. 위생업무의 경우, 62.1%로 나타났는데 50%이하-10%이상(12명)이 29.2%, 50%-100%(24)로 68.5%로 나타났다.

여성업무의 업무비중은 52.2%로 나타났으며, 업무비중빈도의 경우, 50%이하-10%이상(34명)이 47.8%, 50%-100%(26)로 36.6%로 나타났다. 자원봉사의 업무비중은 28.8%로서 업무비중빈도의 경우 10%이하(10명)가 58.8%, 50%이하-10%이상(3명)이 17.6%, 51%-100%(4)의 경우 23.5%로 나타났듯이 타 업무에 비하여 활용도가 적은 것으로 판단된다.

<표 13> 새올행정시스템으로 처리하는 업무비중

활용비중	의회	위생	여성	자원봉사
0%	4	2		6
1-10%	11	3	11	4
11-20%	2	1	7	
21-30%	1	2	3	
31-40%			5	1
41-50%	2	9	19	2
51-60%		3	3	
61-70%	1	3	1	2
71-80%		5	8	
81-90%	1	7	3	1
91-100%	1	6	11	1
합계	23	41	71	17

2. 시군구행정시스템의 사용미흡 이유

시군구 행정시스템의 시용미흡에 대한 조사결과(복수응답), 〈표 14〉에서 보듯이 의회업무의 경우, 타 시스템과 연계 부족(12)이 54.5%로 가장 큰 요인으로 지적되었으며, 새올행정시스템 만으로 처리할 수 없는 업무단계가 존재(10)한다는 응답이 45.5%, 상사 선호(18.2%), 사용방법이 어려움(13.6%)의 순으로 나타났다. 위생업무를 모두 새올행정시스템으로 처리하지 않는 이유의 경우(복수응답), 새올행정시스템 만으로 처리할 수 없는 업무단계가 존재(16)한다는 응답이 45.7%로 가장 큰 요인으로 지적되었으며, 타 시스템과 연계 부족(7)이 20%, 사용방법이 어려움(4) 11.4% 그리고 상사선호·에러·입력곤란(각2)이 각각 5.7%로 나타났다. 여성업무의 경우 모두 새올행정시스템으로 처리하지 않는 이유의 경

우(복수응답), 새올행정시스템 만으로 처리할 수 없는 업무단계가 존재(37)한다는 응답이 68.5%로 가장 큰 요인으로 지적되었으며, 타 시스템과 연계 부족(20)이 37%, 에러발생(11)이 20.4%, 입력곤란/더 쉬운방법(5) 9.3%, 사용방법 어려움(3) 5.6% 등의 순으로 나타났다. 자원봉사업무에서 업무를 모두 새올행정시스템으로 처리하지 않는 이유의 경우(복수응답), 새올행정시스템 만으로 처리할 수 없는 업무단계가 존재(9)한다는 응답이 45%로 가장 큰 요인으로 지적되었으며, 타 시스템과 연계 부족(3) 및 입력곤란(3)이 각각 15%, 에러발생(1) 및 사용방법 어려움(1)이 각각 5% 등의 순으로 나타났다.

<표 14> 새올행정시스템의 사용미흡 이유

사용미흡 이유	의회(23)	위생(41)	여성(71)	자원봉사(17)
사용방법 어려움	3	4	3	1
더 쉽게 처리	0	0	5	0
기초 자료 입력 힘듦	6	2	5	3
에러 많이 발생	1	2	11	1
타 시스템과 연계 부족	**12**	**7**	**20**	**3**
상사 선호	4	2	0	0
처리할 수 없는 업무단계	**10**	**16**	**37**	**9**
기 타	1	1	4	0

3. 시스템별 개선방안[4)]

1) 의회업무시스템 개선사항

다른 시스템과 연계 작업수행 가능하도록 보다 간편한 시스템이 요구된다. 아울러 시간이 단축되어 다른 입력업무에 과다한 시간을 투자하기 보다는 그 외의 실무적인 일에 대한 프로그램 개편이 요망된다. 또한 시스템 사용에 대한 숙지가 필요하며, 각 시군별 자체업무에 맞는 매뉴얼로 수정될 필요가 있다. 간단한 절차와 다른 시스템과의 연계가 필요하며, 현재 수기작업과 새올행정시스템에 등록을 이중으로 하는 중복작업도 개선되어야 할 사항으로 나타났다. 각 시군구의 업무와 용어가 다르듯이 업무입력 시 시군구에 맞는 용어와 업무개선 필

4) 각 시스템별 및 지역별로 사용자(총18명)와 운영자(총8명)를 대상으로 해당 시스템의 성과와 개선방안, 향후 지역정보화 사업의 발전방안에 관해 심층면접결과를 바탕으로 하였다.

요하며, 한 번의 입력으로 텍스트 인식을 하여 필요한 부분들이 자동입력 필요 등에 대한 개선이 요구된다[5].

2) 위생업무시스템 개선사항

집단급식소의 세부항목(위탁급식 영업자) 입력이 어려우며, 세부적인 사용지침서가 필요하다. 지도점검 시 입력방법이나 행정처분 입력 시 절차 간소화가 필요한 것으로 나타났다. 업무 연계처리 활성화, 관련기관 업무연계(한국산업인력공단 자격증) 및 확인이 필요하며 향후 민원처리 단축을 위한 자격정보 연계가 추진될 필요가 있다.

3) 여성업무시스템 개선사항

메뉴 중 실적조회 출력내용과 확정조회 출력내용이 일치될 필요가 있다. e-보육과의 연계, 보육시설변경(신규)인가 시 타 부서 정보와의 연계가 요구되며, 이분화 되어 있는 프로그램의 통합이 필요하다, 기능적 측면에서 문서가 열리는 속도 업그레이드 및 각종 통합 자료(데이터) 구축 간소화, 자체적 자료관리를 할 수 있는 시스템 및 연도이월과 자동학년 조정이 필요하다. 이 외에도 이용자 친화적 프로그램 개선, 주민포탈서비스와 긴급복지, 새올복지시스템이 하나로 연결이 되어 원스톱 입력처리, 새로운 사항 추가 시에는 전반적 연계가 가능하도록 개선조치가 필요하다.

4) 자원봉사업무 시스템 개선사항

시스템속도가 향상이 필요하며 많은 콘텐츠에 대한 체계적 관리가 요망된다. 관리자나 민원인 모두에게 사용이나 현황파악이 용이하도록 개선해야 한다. 자원봉사단체 및 동아리별 커뮤니티 카페개설이나 자원봉사 마일리지 통장프로그램과 실적연동이 가능토록 개선 이 필요하며 통계부분 상세검색이 가능하도록 하면서 선로보강 요망 및 시스템 간 연계 필요 등의 개선이 요구된다.

---

5) 현재 홈페이지와의 연계지원을 실시하고 있으므로 새올행정시스템 등록 시 홈페이지에 정보가 연계될 수 있음. 또한 표준시스템으로 시·군·구별로 용어에 대한 통일 및 업무프로세스에 대한 공통 프로세스로 구현되어 있다.

Ⅵ. 맺는 말

정보화의 진전에 따라 정보기술을 어떻게 적용·활용할 것이냐가 개인, 조직, 사회의 경쟁력을 결정하는 시대가 되었다. 중앙정부는 물론 지방정부에서도 정부업무에 정보기술을 적용하여 이음새 없는 행정의 구현을 위한 정보화사업을 추진하여 왔다. 그에 따른 정보화사업에 막대한 예산이 투입되었고, 그 파급효과 또한 지대한 상황에서 기 추진한 정보화사업이 당초 목표를 달성했는지 파악하기 위한 성과분석은 매우 중요하다. 사업의 효율성과 효과성 등에 대한 점검이 이루어지지 않을 경우, 기존 문제해결은커녕 자칫 예산만 낭비하여 국가적인 손실을 초래하는 정책실패를 야기할 수 있기 때문이다.

이 연구에서는 시군구 행정정보화 사업에 대한 당초 목표와 내용을 기준으로 성과분석 틀을 개발하여 시군구행정정보시스템의 의회, 위생, 여성, 자원봉사 등의 업무영역에 적용하였다. 분석내용은 업무분야에 따라 상이하게 나타났지만 전반적으로 효율성 향상에 기여한 것으로 드러났다. 새올 행정시스템 사용의 양적 성과도 가시적으로 드러나 행정업무의 개선에 기여한 것으로 판단된다. 하지만 당초 흐름행정을 구현함으로써 대민서비스 개선 목표 차원에서 분석한 결과, 아직까지 부서 간 연계 및 시민위주의 업무처리 분야, 민원절차의 시군구 중심의 원스톱행정서비스 제공이 미흡한 실정이다. 그 동안 구축, 운영된 새올 행정시스템이 공무원의 업무효율 향상에 기여하였지만 정작 수요자인 시민이 체감하기 위해 시민을 대상으로 한 실태분석이 이루어져야 할 것이다. 아울러 시군구행정업무의 고도화의 방향은 중앙-지방이 정보화비전을 공유하면서 시군구 행정업무방식을 새롭게 바꾸며 시민서비스를 강화하여 시민들에게 편안하고 행복한 삶의 질을 누리게 하는 방향으로 설정되어야 한다. 따라서 3차에 걸쳐 개발, 확산된 시군구 행정정보 고도화 시스템은 시민의 요구사항, 일선 현장에서 제기된 문제점, 그리고 행정환경 변화에 부응하여 프로세스의 지속적 변화관리와 시스템 향상이 필요하다.

【 참고문헌 】

고경민·김혁(2005). 시민중심적 전자정부 구현을 위한 정책방향 : 서울시 전자정부 서비스에 대한 시민평가를 중심으로, 「한국정책과학학회보」 제9권 제2호.

김명수. (2000). 「공공정책평가론」. 서울: 박영사.

김상훈·최점기·박일규. (2006). 부합성 분석을 이용한 정보화지원사업 성과평가지표의 합리적 도출 방안. 「Journal of Information Technology Applications & Management」. 13(3):145-179.

노화준. (2001). 「정책평가론」. 서울: 법문사.

류호상. (2002). 인터넷을 통한 종합국세서비스 사업의 효과성 평가. 「2002년 한국정책학회 하계학술대회 발표논문집」. 189-208.

명승환. (2002). 활용을 위한 정책평가의 설계: 정보화사업평가를 중심으로. 「사이버커뮤니케이션학회보」. 9. 125-48.

박영미. (2000). 전라남도 정보화사업 평가. 「2000년 정책분석평가학회 추계학술대회 발표논문집」. 1-15.

오철호. (2008). 정보화 자체평가지표의 보완에 대한 논의: 시도행정정보화사업의 평가모형을 중심으로, 「한국지역정보화학회지」. 11(1). 43-72.

윤상오. (2008). 참여정부의 전자정부 추진정책평가. 「한국공공관리학회보」. 22(2).

이홍재·차용진. (2009). 기초자치단체 전자정부 평가에 대한 비판적 고찰: 평가모형 신뢰도 및 타당도 분석을 중심으로. 「한국행정논집」. 21(2). 681-706.

정재동. (2010). 정부업무평가제도 도입 이후 국가정보화사업평가 사례분석. (미발간).

행정자치부. (2005). 시군구 행정종합정보 고도화 1차 구축사업 계획서.

행정자치부. (2006). 시군구 행정종합정보 고도화 2차 구축사업 계획서.

행정자치부. (2007). 「변화와 혁신의 출발-시군구 행정정보 고도화」.

행정안전부. (2008). 「2007 지방자치단체 전자정부 추진 평가」.

행정안전부·한국정보사회진흥원. (2008). 「2003-2007 전자정부사업 백서」. 서울: 한국정보사회진흥원.

황성돈. (2009). 전자정부사업에 대한 목표지향적 성과측정 모형. 「한국국정연구」. 27(2). 67-81.

DeLone, W. and E. McLean. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information System Research*, 3(1).65~95.

DeLone, W. and E. McLean. (2003). The Delone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information*

Systems. 19(4). 9~30.

Hill, P. et al. (1979). *Making Decisions: A Multidisciplinary Introduction*. Reading, Mass: Addison-Wesley Publishing Co.

MacRae, Duncan and James Wilde. (1979). *Policy Analysis for Public Decisions. North Scituate*, Mass: Dusbury Press.

Pitt, L, R. Watson and C. Kavan. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness, *MIS Quarterly*, 19, 173~187.

Ripley, Randall and Grace Franklin. (1982). *Bureaucracy and Policy Implementation*. Homewood III: The Dorsey Press.

Saunders, C. S. and J. W. Jones, Measuring Performance of the Inforamtion Systems Function, *Journal of Management Information Systems*, 8. 63-82.

Wildavsky, Aaron. (1981). "Budgetary Reform in an Age of Big Government," In Thomas Vocino and Jack Rabin (eds.), *Contemporary Public Adminstration*. New York: Harcourt Brace Jovanovinch Inc.