

서울특별시 도시개발공사

서울시 사업소 성과평가 방안

이세구

서울특별시 도시개발공사

2001-R-22

가

The Methods of Performance Evaluation for
City-Affiliated Offices in Seoul

2001



Seoul Development Institute

•
•
•

•

1.

○

, , ,

.

○

• 가가 가

.

.

○

, 78 , 가 ,

가 가 , , 가 ,
, 가 .

2.

○

가 , , ,
가 , 가

, , 가

.

○

- ,

가

78

, 가

가

.

- ,

가

,

가

가

가가 가

.

- ,

가

가

가

.

3.

○

가

.

(, , ,),

가

.

○

가

,

가

가

, , ,

.

○

가

.

, 가

.

·

1. 가

- 가 , , , , ,
가
< 1 >

< 1 > 가 가

가		(가)	
		-	· ,
		-	·
		- , , , , - (, , , , , , ,) - (,)	· , , , · , , ,
		- / () - : 가	· , , , , : · , , (output),
		- - - -	· · · · GIS

2.

- 78 가 가 ,

- 가가 가
- 가 , 가 .
- 가 11
- 6
- 21
- 6

3. 가 가

- 가 E.S. Savas , 가 가 .
- , , 가 가 .
- 가 가 .
- 가 . 가

4. 가

○ 가

- 가

가

,

.

-

「

」

「

」

,

.

- 가

,

,

,

,

가

.

-

가

.

○

-

,

,

가

,

,

,

,

,

,

가

.

-

가

(

)

.

-

가

,

.

-

,

가 .

가

- , , , 가

. 가 가 ,

. , , ,

. 가가

, ,

. , , , 가 .

5. 가

○ 가 , 가 , 가 () 가 가

○ 가 , , 가

- 가 , 가 , 가 가

- 가 , 가 , 100 .

- 가 50% ()
가
가 .

6. 가

○ 가 가 가 가 가
가 가 가
가 .

○ 가 가 가 ,
가

가
가 .

○ 가
가 .

- 가 가
가

- 가 가

○ 가 가
가 가 .

- 가 가 .

. 가 . 가
 가 .
 - 가 .
 가 . 가
 가 .
 - . 가 가 가 ,
 가 가 가
 가 가 가
 가 .
 가 .
 가 .

7.

○ 가)
 ,)가 ,)
 ,) 가 .
 .
 ○ , 가 가 .
 - 가 .
 - 가 가 .
 가
 가 가 .
 가 가 .
 - 가 가,
 가 , 가 .
 ○ 가 .

1		3
1		3
1.		3
2.		4
2		5
1.		5
2.		8
3		9
2	가	13
1	가	13
1.	가	13
2.	가	14
2	가	16
1.	가	16
2.	가	17
3		19
1.		19
2.		20
3.		21
4	가	23
1.		23
2.		가	26
3.	가	35
4.		39
5.	가	44
3		57
1	가	57
1.		57
2.		59

3.	가 가	68
4.	가	70
2		74
1.		74
2.		80
3.		82
4.		86
3		89
1.		89
2.		99
3.		107
4.		121
4	가	132
1.	가	132
2.	가	133
4	가	139
1	가	139
1.	가	139
2.	가	141
2		142
1.		142
2.		143
3.		144
5		147
		151

< 2-1>	25
< 2-2>	「2001 가	32
< 2-3>	「2001 가」 가	33
< 2-4>	‘2001 가’ 가	34
< 2-5>	가	36
< 2-6>	41
< 2-7>	42
< 2-8>	OECD 가	43
< 2-9>	가 가	47
< 3-1>	60
< 3-2>	가	69
< 3-3>	78
< 3-4>	79
< 3-5>	79
< 3-6>	81
< 3-7>	82
< 3-8>	84
< 3-9>	85
< 3-10>	86
< 3-11>	88
< 3-12>	88
< 3-13>	AWWA	91
< 3-14>	93
< 3-15>	95
< 3-16>	96

< 3-17>	「2001 가 」	
	가.....	100
< 3-18>	105
< 3-19>	(Hatry Harry)	108
< 3-20>	(GASB)	109
< 3-21>	115
< 3-22>	130
< 3-23>	가	135

< 1-1>	9
< 2-1>	가	54
< 3-1>	58
< 3-2>	가 .	62
< 3-3>		64
< 3-4>	64
< 3-5>	74
< 3-6>	80
< 3-7>	82
< 3-8>	86

第 章

1

2

3

1

1

1.

○ ‘ (GPR) ,
1 48

.
1),
가 .

○ (under-performance)
가 ,
가

, 가 , , ,
, ,

○
.

가 .

○ , , ,
가 .

○ .
가

1) <http://www.whitehouse.gov/OMB/mgmt>, Senate Committee on Government Affairs GPR Report

○ , 가
가 , 가
가 ,

○ 가 ,
,

○
.
- , 가
- , 78 가
가
- ,
- , 가 가
.

2

1.

○ 가 가
가 가
○ 가 .

- 가 , , ,
- 가
- 가
- 가 : 2)
- ,
-

○ 81 3 (, ,) 78 .
 (21) .

- 가 가 .
- , 가
- , 3)
- , .
-

가 4)

2) ,

(best practices) . (Ammons, 1996)

3) , , , , .

4) , “ , ” 1997, p.83. ; Hatry, Harry P. and Fisk, Donald M. (1992), “Measuring Productivity in the Public Sector ” in Holzer, M.(ed)(1992), Public Productivity Handbook, New

○ 78 가 가 가
 . 78 가 .
 가
 ○ 가 가 가
 가 .
 ○ .
 - , 가 78 가
 , 가 가
 .
 - , 가 , 가 ,
 가 가 가
 .
 - , 가 가 가
 가 가

York: Marcel Dekker.

2.

○

○ 가

○) , , : (, , ,

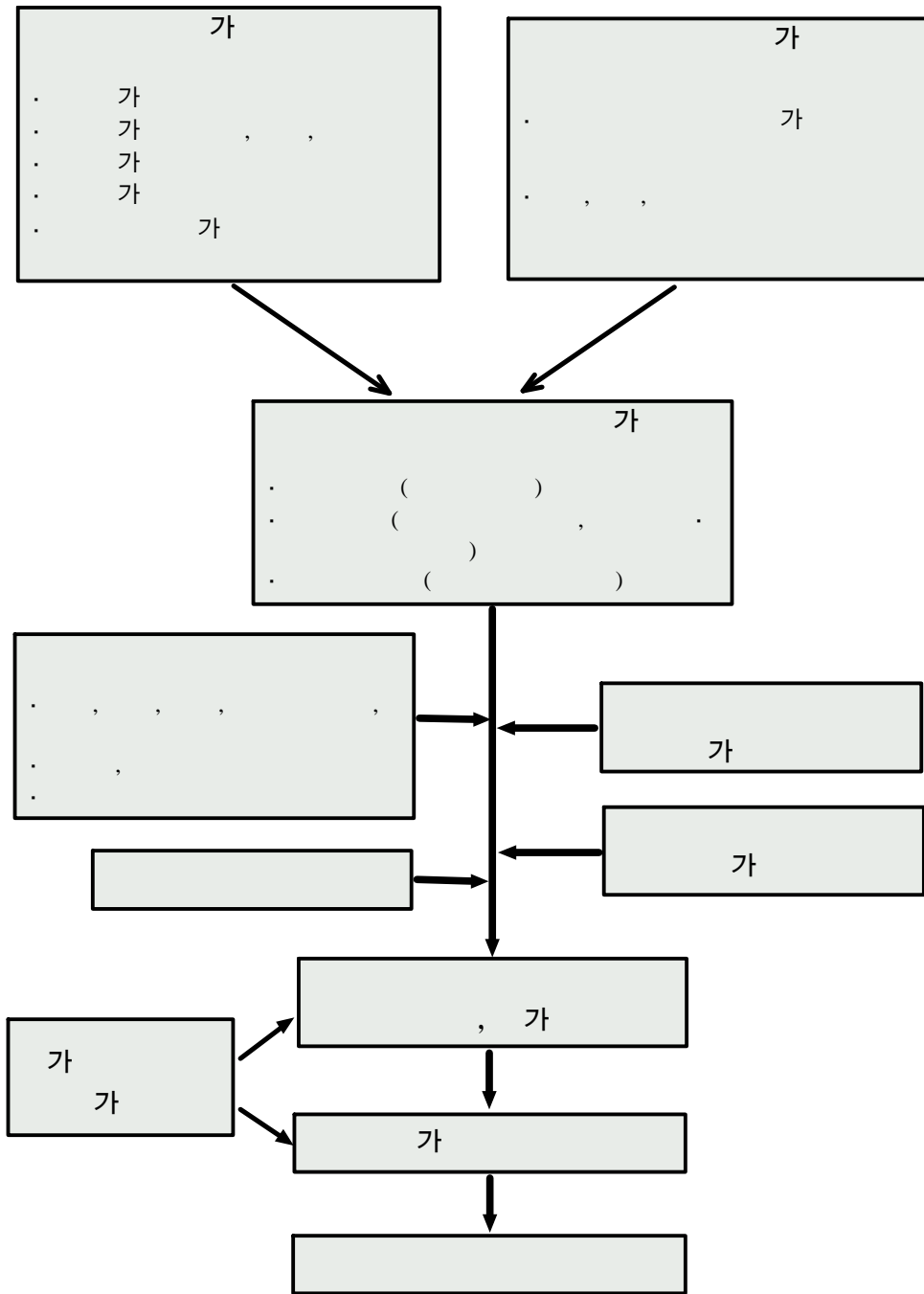
○ 가 : 가 , 가
 , , , 가

○

-

- ,가

3



< 1-1 >

第 章

가

1 가

2 가

3

4 가

2 가

1 가

1. 가

- (performance) 가
(output) (outcome) 가 ,
·
(goal) (mission) ·
- , ·
 - (performance goal or performance objective)
가 가 ·
 -
 - 가
 - (performance measurement)
·
, (),
(), ·
 -
- 가(performance evaluation) 가

, , , 가 가

가 .

- 가

가

-

○

가

가

가

가

가

- 1990

(monitoring)

가가

가

가

2.

가

1)

○

, 가

○

,

○

,

,

2) 가

- 가 가 , , , , ,
가 가
가 , 가
가 .

- 가 , 가
가가 .

- 가 가, 가, 가, - 가 .

- 가(process evaluation/implementation evaluation) :

가 가 ,
가 .

- 가(output evaluation/outcome evaluation) :

가
가 가 가
가 ,

- 가(impact evaluation) : 가

(net effect) 가 .

- - 가(cost-benefit and cost-effectiveness analyses) : ,

(cost-effectiveness analysis)

(cost-benefit analysis)

○ 가
가

가

() 가

- 가

- 가

,

.

가

,

가

,

2 가

1. 가

○ 가) ,)
(accountability) ,) . ,)
,)

가 5)

○ 가

,

5) , , 1999, p80

- 가 6) ,
- 가 , , .
- 가
- OECD 가 가 , 가가
- 가

2. 가

- 가 , , 가
- Downs & Larkey 7)

6)

7) Downs, George W. and Patrick D. Larkey (1986). 『The Search for Government Efficiency : From Hubris to Hopelessness』 . Philadelphia: Temple University Press. pp88-91

- .

- / .

- , 가

- / 가

가 .

- .

○ OECD 가 가 가 .8)

- , ,

- ,

, , 가

가 가

8) , , 1999, p41

3

1.

- 가 .⁹⁾
- (validity) : .
- (reliability) : 가
- 가 (understandability) : 가 가
- 가 .
- (timeliness) : 가 가
- 가 .
- (comprehensiveness) : .
- (resistance to perverse behavior) : 가
- 가
- .
- .

9) (1999) pp47-50, Ammons(1996), pp13-14

- (nonredundancy) :
- (sensitivity to data collection cost) :
- 가 (focused on controllable facets of performance):

2.

- 가
- ,
- ,
- , 가 (feedback)

- .10)
- ,
- .
- .
- .

10) , 8 2)가 . (가 ,

-

- 가

3.

○ 가

○ 가 가 가 가 .11)

- , , , , 가

- 가

- 가

11) , “ ”, , 1999, pp. 43-45

- 가 , , 가 ,
가 가 .

- : 가 ,

가 가 가

- :

가

- .

- 가

가 가
가

,
가
가 .

4 가

1.

○ 105 ‘ 가

,
103 1

○ 40 1 ‘

○ 40 2 ‘ 가 105

(105

)

o , ' .

o ' , ,

o ' , ,

o , , ,

o , , ,

o 81

3 (, ,) 78

.78 < 2-1> .

< 2-1 >

(78)				
		480		4 1 20 18
		104		2 8
	90.2	28		(. . .) (. . .) (. . .) (. . .)
	99.3	28		.
	97.4	59		(. . .) . (2 5)
(4) :	58.6	684	 (3 1) (.)
	83.11	114	 (4 21)
		276		1 3 2 20 3
	89.11	86	 (. . .) . (. . .) (2 5)
	99.3	59	 (6)
	90.3	119		(.) (.) (.) (.)
		30		1 4
	84.10	112		. (2 4)
(3) :	79.10	65		.
	65.1	41		.
	61.6	32		.
	97.1	15		.
(6) :	66.2	613	 (3 9) : (5)
(3) : . 가 .	76.4	664		(. 1·2) (1·2· . . .) (1·2)
(11) :	89.11	2,248		. 1·2·
(6) :	65.11	633		5 (.)

(78)				
	89.11	51		. .
	86.8	185		(. . . . ,9) (. . . .)
	68.9	209		(. . . .) (. . . .) 7 (2 5 2 7)
	81.11	233		(. . . .) (. . . .)
	85.12	34		.
	81.11	29		. . (3)
		30		.
		26		. . (3)
		66		2 1 1
(21)		4,841		3 9 1 107

2.

가

○

가

- 2001 .

26

(mission),

- 98 .

가

1

가
가

가

· 가

가

1)

가

가

○

가

가

○ 가 . (가)
가 가 ,
가 .

○ . . 가 가 가
가가 가 가 .

2) 가

(1) 가
○ 가 , 가가
가 ,
.12)
- , 가 가
가 가 가 가
가 가 가 가 . , 가
가

12) , “ 가 - 1 5 가 , ”
98- 18, 1998. 12. pp.29-33.

- , 가 .
 , 가
 . , 가
 . 가
 가 가 .
 가 , 가
 가 .
 - , (total quality management)
 .
 .13)

가 ,
 가 . 가
 가 가
 . 가
 .14)
 가 가 ,
 가 가
 .
 ○ 가
 가 .

13) Poister, Theodore H. · Streib, "Performance Measurement in Municipal Government: Assessing the State of the Practice", Public Administration Review, vol.59 no.4, 1999. p.50.
 14) Ammons, David N(1996), Municipal Benchmarks : Assessing Local Performance and Establishing Community Thousand Oaks, CA:Satte Publications. p.38

- 가 가 가 .
가 .
, 가
가 가 .
가 가

- 가 가 가 .
가 가 .

- (2) 가
- 1 가 .
4 () .
 - , 가 ,
가 . . . 3
3 .
. 4 4
 - 가 가
가 가 . 가

- , , , 4 3 가 , , , 15), , , 16) , 17)

○ 가 가 , 가 가 . 18) 가 , .

- 가 가 . 가 , .

3) 가 가

○ . . 가 가 , 가 가 .

(1) 가 가

○ 가 2 , 가 .

15) 4 ,

16) 5 .

17) 4 ,

18) , .

○ 가
 가 ,
 2 , 11 ,
 ,
 , , ,
 가 .

< 2-2> 「2001 가 」

	(150)	(60)	(20)	(170)				
				(100)		(70)		
				(50)	(50)	(7)	(13)	(50)
가								

○ 가
 . ,
 가
 , km가
 , 가 가
 가 .

○ 가
 ,
 .
 - , ‘ 가
 , ‘ , .
 , 가 ,
 . 가 ,
 , .
 - 가 ,
 가 .

(3) 가 가
 ○ 가
 . 「2001 가 」
 가 .

< 2-3> 「2001 가 」
 가

	(30)						(170)				
							(60)		(110)		
	(8)	(15)	(7)	(120)	(60)	(20)	(50)	(10)	(32)	(27)	(51)
가											

○ 가 , ,
 , , , ,
 , , , ,
 ○ 가 , , ,
 , , , ,
 ○ 가 , ,
 , 가 , ,
 가 .
 ○ 가 .

(4) 가 가

○

가 , .

- 가 가 가가 , 가 . 가

○

가 가

< 2-4> '2001 가 ' 가

	가		
5	25	67	1,100
	,	,	220
	,	,	220
	,	, 가	220
	,	,	220
	,	,	220

○

가 가

, , 가,

3. 가

○ 가 ¹⁹⁾ 가 가 가 .
< 2-5> .

○ (1999) 가 .
가

- 가

.

- ‘ 가

가 .

- 「 가」 ‘ 가 ’ “

. 가 ”
가

가 가 .

19) 가 .
- , , 1999
- , 가 , 1996
- . , , 1997
- 가 , 가 , 1998
- , , 1999

< 2-5> 가

	가	가
(1999)		-
	/	- / (output, outcome, impact)
		- 가 가
	.	- /
(1996)		- , , ,
		- 가 ; , , , , , ,
		- ,
		-
(1997)		- 가?
	가	- 가
		-
		- , , , , 가 , ,
(1998)	가	-
		-
		- .
		-
(1999)		-
		- (/ ,)
		- (1 ,)
		- (1 1)
		- , 1 (1 , 1)

- 가 가
- 가
- 가 .
- (1996) 가 /
- 가 가 .
- 가 , , , ,
- 가 .
- , 가
- 가 ,
- 가
- , 가,
- 가
- 가 가
- , ,
- 가가 .
- .
- 가 가
- .
- (. , 1997) 가
- , 가 ,
- , 가
- , ,
- 가

- ‘ ’ , 가 , ,
‘ ’ 가 , ,

- 가 가 가 , ,
가 , 가 ,
가 , 가 ,

4.

1) 가

○ 가 , Poister and McGowan (1984)

Poister and Streib(1989;1994) 21)

70%가

○ , 243

< 2-6>

20) 78 가 가 가

, 가 가
, , 가

21) 25,000 가 (municipal managers)

- , . 50-80% 가
- , 가 .
- 가 .
- 가 20% 35% , 35% 65% .
- 35-55% .

< 2-6 >

(police service)	77.8%	32.2%	64.8%	56.5%	53.0%
(fire service)	71.2%	30.7%	56.6%	56.1%	41.0%
(emergency medical services)	58.9%	30.5%	44.4%	45.0%	37.1%
(animal control)	53.8%	22.5%	33.1%	27.5%	30.6%
(community planning)	57.1%	24.9%	45.1%	39.1%	41.2%
(code enforcement)	68.2%	31.4%	53.4%	44.1%	38.1%
(housing)	44.5%	28.1%	43.8%	26.0%	28.8%
/ (water supply/ sewage)	67.2%	52.5%	46.0%	44.4%	37.9%
(solid waste)	59.8%	45.2%	35.2%	36.2%	35.2%
(street maintenance)	70.5%	46.8%	46.4%	40.1%	37.6%
(traffic engineering)	51.3%	34.2%	37.7%	34.6%	29.8%
(library system)	60.3%	32.4%	39.0%	42.6%	47.1%
(parks and recreation)	67.8%	40.0%	49.8%	46.7%	54.2%
243					

: Poister & Streib(1999), p. 329

< 2-8> OECD 가

	<ul style="list-style-type: none"> · · (outputs) 가 · (outcomes) · ·
	<ul style="list-style-type: none"> · · · · · · · , , 가
	<ul style="list-style-type: none"> · · · ·
	<ul style="list-style-type: none"> · 가 · 가 , · 가 · 가
	<ul style="list-style-type: none"> · · · 가 ·

: OECD, 1998 Performance Management in OECD Countries, PUMA. OECD (<http://www.oecd.org/puma/mgmtres/pac/inoced.htm>) (1998), p42

○

○ OECD 5

가 ,

5. 가

- 가 , 가 .
- 가 , , 가 가 , 가 가 , 가 .
- 가 가 가 .
- 가 ‘ 가 개 가 .
- , 가 가 , 가 가 .
- 가 가 , 가 가 가 가 , 가 .
- 가 , 가 .
- , 가 가 .
- 가 () .
- , , , , 가

.24) 가 () .

- 가 가 가 가
가 가 가

- , 가 가
가 () /

- 가 가
가 25).

- 가 .

- 가 가 가
가 가

○ , 가 ,
가 .

24) , , 1997, p97

25) (1996) , 가 가

가 , 가
가 가 ,
가 ,

(1999) , 가 ,
가 ,
가 .

- 가 가 가
. 가 가
가 .

-
,
가 가
가 가 .
가 가

.
- 가
가

-
○ , 가 ,
,
.

-
○ , , , , .
가 가
< 2-9> 가
가 .26)

26) , “ 가”, , 2000, pp. 32-39

< 2-9> 가 가

가		(가)	
		-	· ,
		-	·
		- , , , , - (, , , , , ,) - (,)	· , , · , ,
		- / () - : 가	· , , , , : · , , (output),
		- - - -	· · · GS

1) (workload)

○ 가 가

·

○ /

·

- , 가 가?

/

가? (: , , ,)

- ,

가? 가 가
 가?

- ,
 가? (: , , ,
)

○

.

,

.

○

가

27).

2) (output)

○

‘

,

○

.

- ,

,

가?(:

,

,

)

- ,

가?

27)

“

”,

, 1999, p. 77

- ,

가?

- ,

가 가?

○

가 가

“

”(workload-accomplished measures)

,

○

3) (effectiveness)

○

○

가

.28)

-

- (input)

- (activity) (process) :

- (output) :

- (outcomes) :

- (impact) :

28) <http://www.itpolicy.gsa.gov/mkm/pathways/summary.htm>

○

가 가 , 가 가 .
 ,
 () 가

○

가

○

29). 가 가 가 ,
 가 .

○

가 가

○

30),

29) <http://www.itpolicy.gsa.gov/mkm/pathways/summary.htm>

30) KEY CRITERIA FOR PERFORMANCE MEASUREMENT, <gopher://pula.financenet.net:70/00/docs/post/perform/key.gop>

-
- , 가? () 가?
- , 가?
- , 가? 가 “ ” 가?
- , 가?
- , 가 가?
- , 가 가?
- , 가?
- , 가? (, , ,)

4) (efficiency)

- ,
-
- (,)

31)

- (Citizen Charter)

가

- , 32)

○ 가 ‘ 가

- , 가 가

가 . 가

5) (work process)

○ , , 33)

- , , , ,

○ 가

31) , , 1999, pp 52-53

32)

33) KEY CRITERIA FOR PERFORMANCE MEASUREMENT, [gopher://pula.financenet.net:70/00/docs/post/perform/key.gop](http://pula.financenet.net:70/00/docs/post/perform/key.gop)

가 .34)

- , , , ,
 ,
 . 가
 , 가
 가 .
 - ,

○

, , , ,
 , 35) , , , ,
 , , , ,
 , , , ,
 36)

- 가 , 가 ,
 가 가
 가 가

○

, , ,

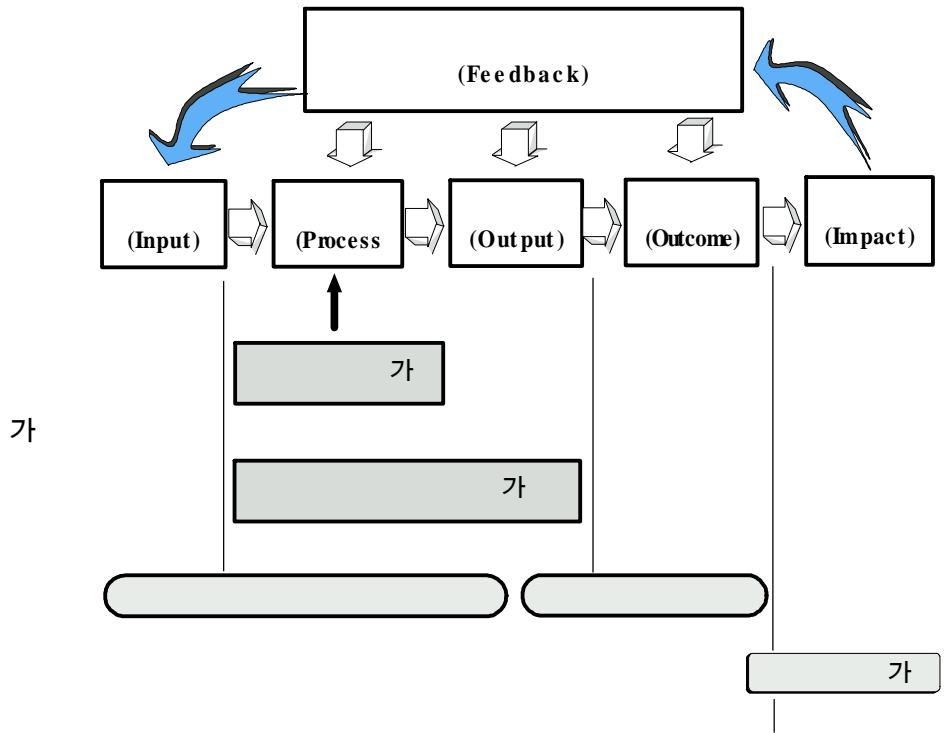
34) , “ ” , 1997. pp.84- 113.

35) 가 가 가 ,
 가 . 가 가 ,
 가 가 가 .

36) , , p.90

, GIS

가 < 2-1>



< 2-1> 가

가 가 , , 가 78 , 가 가 가 4 .

第 章

1 가
2
3
4 가

3

1 가

1.

○

- , 78

,

, , ,

,

.

- ,

가

.

- ,

가

.

- ,

가

,

,

,

「

」³⁷⁾

가

.

- ,

가

,

가

.

- ,

가

가

,

가

38)

가

.

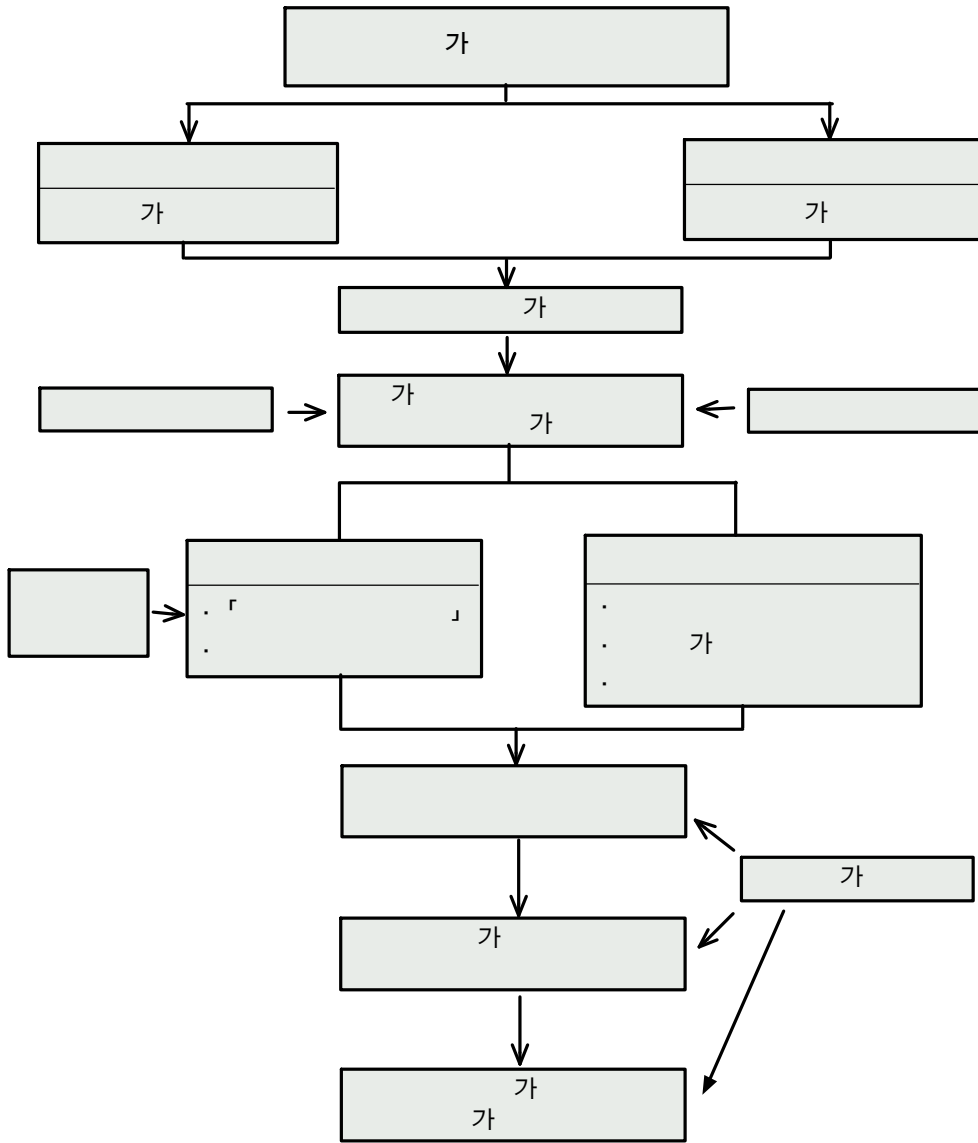
37)

4 ()

가

38)

,



< 3-1 >

2.

1)

- 가 .
- (, ,) , 가 , 가 .
- 가 .

2)

(1)

- 78 < 3-1> .

< 3-1 >

(9)	(78)
· · (5)	
(4)	(4) : · · ·
· · · (7)	
(6)	(3) : · ·
(6)	(6) : · · · · ·
(3)	(3) : · 7t ·
(18)	(11) : · · · · · · · · · · · (6) : · · · · · ·
· (4)	
· (25)	(21)

(2) 가

- (non-excludability) (non-rivalry)
 - 가
 - 가
 - 가
- E. S. Savas³⁹⁾
 - (private goods) 가 (), 가 가
 - (collective goods) ()
 - (common-pool goods) 가 가
 - (toll goods) 가 가
- 가

39) Savas, E. S., Privatizing The Public Sector : How to Shrink Government, Chatham: Chatham House Publishers, Inc., 1982. pp.29-52.

가

78

가

○

가

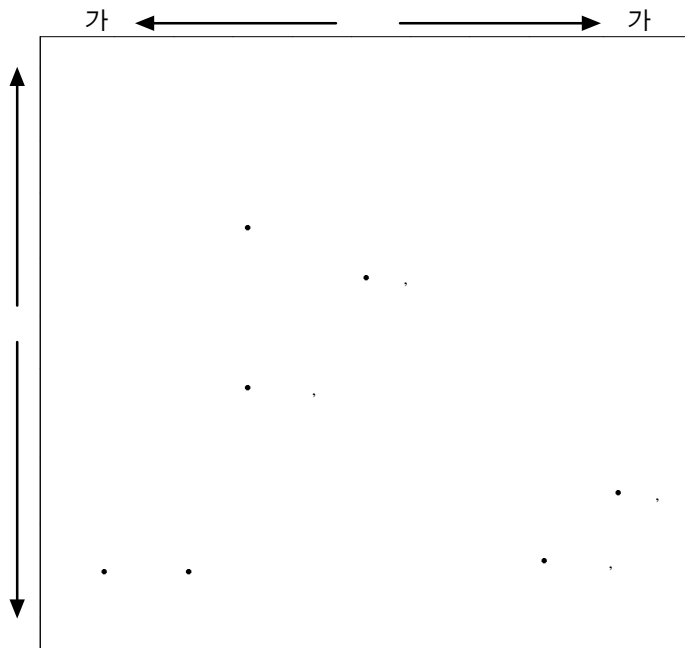
40)

78

가

< 3-2>

41)



< 3-2>

가

○

78

가

○

가

가⁴²⁾

가

40) , E. S. Savas, , 1994, p72

41)

가

○ , , , ,
가 ,
가 .
가 가

- 가 , 가

- 가 ,

- , , ,

(3) (outcome tangibility) (customer contact)

43)

○ (shape),
(outline), (texture), ,
(manufacture) ,

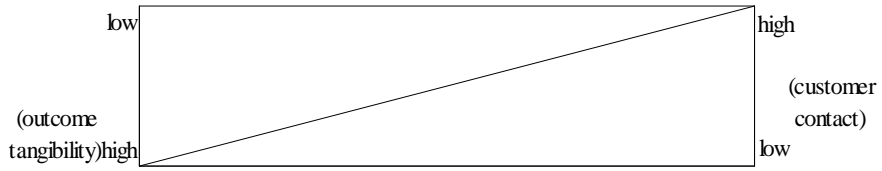
42) 가 . 가

가 가 가

43) Baguley, Phil, Improving Organizational Performance : A Handbook of Managers, London ; New York : McGraw-Hill Book Co., c1994

(outcomes) , / ,
 가 .

.(Baguley, Phil, 1994 : 51)



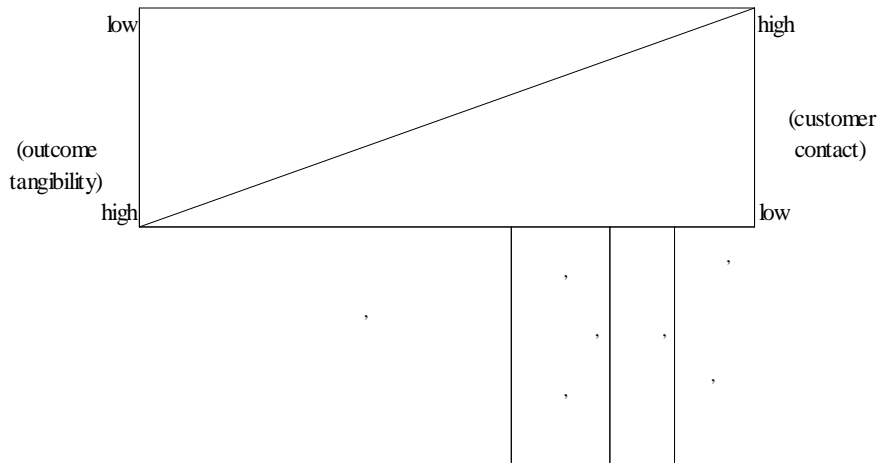
< 3-3 >

○

(form)가

○

(outcome)가 가, 가



< 3-4 >

○ 가 , , , 가
 , , ,

○ , ‘ ’ 가
 가

- (form)가
 가

○ , , ,

○ (customer contact)가
 가

(4)

○
- 가 가 가
 가 가 가
 가

○ , , ,
 (input) , ,
 , (activity) (process)
 , (output)
 , (outcomes) ,

(impact)

○

가

가

가

가

)

가

-

가

가

가가

○

가

3)

(1)

○

78

,가

가

○

.44)

○ 78

가가 가 가

, 가 , 가

○ 2001

, 「 -

- - 」 . 가 ,

- 「 」 .

- 「 」 「 」

- , , , , , ,

○ 78

가

44) , , 97. 3.

(2)

○

가

가

.

11

6

21

6

○ Savas

,

,

.

3.

가 가

○ 3

가

,

.

○

가

E.S. Savas

,

가 가

.

○

,

.

○

가 가
가 . 가
가 .

○ < 3-2>

가 가 , 가
가 .

< 3-2> 가

가		, ,		, ,	
		(가)	가	(가)	가
		-		-	
		- 가	35-50	-	40-50
		- , , , - (, , , , ,) - 가	35-50	- , , , - (, , , , ,) - 가	40-50
		-) / () - : 가 - . - 가	10-20	-) / () - : 가 - .	0-10
		- . - . - .	0-10	- . - . - .	0-10

4. 가

1) 가

○ 가

가 ,

- 「 」 「 」

,

- 가 , , ,

, 가

○ 가

2)

○ , , 2 3 가

, 가 , , ,

, , , 가 .

○ 가

() .

- , , , ,

(2)

○ , ,
가 가 ,

. , 가 가 , 가 가
, 가 가 .

○ 가 가 , 가
가 가 가 가

○ ()
,
가

-

-

, (.
) .

-

() .46)

-

-

46)

2001

- , 가
- , 가
- , / , 가 .
가 .
- (3)
- , , ,
가 .
- 가 2
가 , 가
가 가
- 0-10% 가 .

, () . , ,
 , ,
 .
 ○ , , :
 , (가)
 , () , () ,
 , () ,
 ,) ,
 , , , ,
 , , , ,
 , , , .
 ○ (GIS) , ,
 , , : . , , , ,
 , , , (,
 , 가 .) , (.
) , 가 , ,
 , (,
 , , , ,) ,
 , , . 가 (,
) , , 가 ,
 , , , , , ,
 .

< 3-4>

(:)

	2001	2000	2001	2000
	54,525	53,108	27,800	25,967
	62,444	62,237	25,914	26,467
	43,642	44,475	24,080	21,238
	46,606	44,938	26,849	26,094
	58,261	52,948	22,644	20,446
	40,562	40,165	23,849	28,907
	46,097	45,486	20,377	15,948
	63,761	63,872	26,701	25,313
	45,620	46,442	28,157	20,972
	84,482	82,645	24,808	23,485
	60,508	59,508	21,771	17,371

4)

○

가

99.9%

100%

< 3-5>

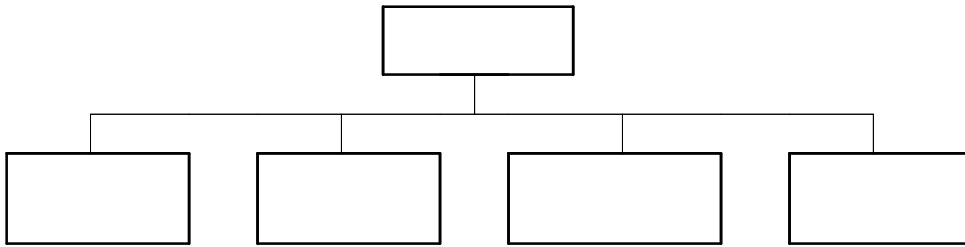
	가			
	333,020	117,255	100%	80,655
	1,190,000	404,288	100%	176,412
	633,417	228,765	100%	117,906
	940,296	331,622	100%	156,923
	1,346,993	431,168	99.9%	293,506
	844,956	288,084	100%	158,529
	1,001,244	329,310	100%	201,345
	1,074,000	365,059	100%	157,148
	845,000	294,000	100%	141,556
	961,902	330,386	99.9%	196,501
	1,163,397	385,398	99.9%	210,537

: 3 107 316 ()
: (147가 55)

2.

○ , , , , , 6 가 .

1)



< 3-6 >

○ , , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

○ , , , .

2)

< 3-6>

	76(80)	28(29)		47(50)	1(1)
	73(73)	15(15)		41(41)	5(5)
	100(111)	4(4)	21(22)	74(84)	1(1)
	126(129)	4(4)	22(28)	91(96)	9(1)
	92(98)	21(26)		65(71)	6(1)
	115(124)	4(4)	27(27)	83(92)	1(1)

()

3)

, 가 ,

, , ,

- ,

, ,

, ,

. ,

○ , ,

, ,

, 가 .

가 가 , 가

, .

○ .

< 3-8 >

	5	1		6	1
	4			7	2
	4	1		4	1
	4	1		6	1
	8	1		4	
	4	1		5	2
	5	1		5	1
	4	1		7	1
	4	1		4	1
	5	1		5	1
	7	1			

2)

o

< 3-9>

	251	25	25	28	153	20
	222	24	22	19	157	
	216	23	22	19	135	18
	220	27	22	19	133	19
	330	26	24	23	238	19
	218	19	22	18	144	
	246	26	24	22	155	19
	219	26	21	19	134	19
	193	24	22	17	113	17
	238	26	24	19	140	20
	289	28	27	22	212	
	267	28	24	23	174	20
	312	25	24	22	202	39
	213	22	22	18	137	
	270	25	23	21	181	20
	211	24	22	19	146	
	278	25	23	20	173	37
	228	22	22	19	146	19
	340	38	26	29	227	20
	201	23	22	18	118	19
	252	26	27	22	159	18

2000

3)

o

2001 46%, 10%,
44%

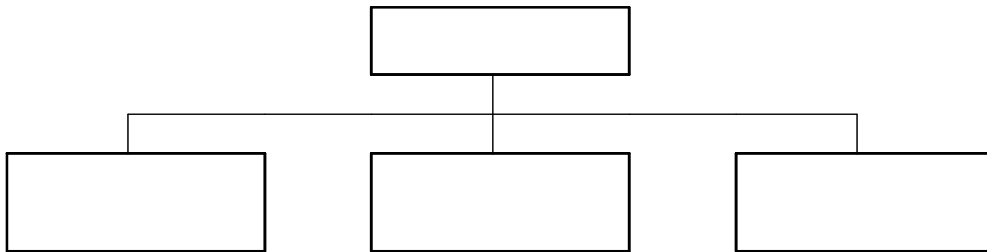
< 3-10>

(:)

	2001	2000		2001	2000
	5,468	7,194		13,101	9,293
	10,004	7,775		10,402	6,168
	8,561	4,752		10,864	9,919
	10,640	12,409		7,166	7,245
	12,049	10,811		8,948	8,407
	8,932	8,060		2,710	5,322
	8,126	7,568		9,886	10,097
	7,342	7,271		8,088	8,380
	6,566	1,585		2,161	3,135
	9,827	8,173		7,622	6,906
				7,398	8,092

4.

1)



< 3-8>

- , , ,
- , .
- , ,

< 3-11>

	119(118)	9(9)	24(26)	86(83)
	132(137)	9(9)	28(30)	95(98)
	93(97)	8(9)	23(25)	62(63)
	94(96)	7(8)	26(27)	61(61)
	98(99)	9(9)	24(26)	65(64)
	95(94)	9(9)	24(25)	62(60)

() .

3)

o

< 3-12>

(:)

	2001	2000
	32,285	38,122
	29,921	33,652
	21,157	5,267
	24,943	15,674
	21,412	21,261
	14,637	12,466

3

1.

○ () 가
 ,
 , , , .
 , .

○ 1997 100% 가
 , 66% 가
 , 66%
 33% 가
 .48)

- 가
 . ()
 가

- ()
 ,
 가 .

48) , “ ”
 1999. 2. p.43.

1) 가 , , ,
 ○ 가 .
 - , , .
 - 가 가
 (, 2001: 329) ,
 가 ‘ ’ 가
 .
 ○ 「 」
 ,
 .

2)

(1)

○ 11
 .49)
 -
 - AWWA , , , , ,
 , , , , .
 ·AWWA < 3-13> .

49) , , 1999, pp. 18-27.

< 3- 13> AWWA

	<p>250mg/L ; 100mg/L 가 (Free Chlorine Residual) (Combined Chlorine)가 1.0mg/L ; - 0.5mg/L, 2.0mg/L 5cpu(Cobalt Platinum Units) ; - 3 cpu (Environmental Protection Agency 0.5mg/L). 0.05mg/L 0.05mg/L , 0.002mg/L 3 TON(threshold odor number) ; 가 0.5NTU(Nephelometric Turbidity Units) ; : 0.2 NTU 5mg/L ; : 2mg/L</p>

: American Water Works Association (1992), American Water Works Association 1992-1993 Officers and Committee Directory.

- : 24

. 가

,

. 가 .

. : 1

50)

. 12 51)

- ():

.

50)

51)

· Arkansas Fayetteville 6% ,
 California Sunnyvale 2 2

· Illinois Decatur 10 ,
 California Sunnyvale 5/8 1 (disc meter) 15
 , 1.5 2 10 .52)

· 가

(2)

○

.53)

-

1

- 가

(가)

()

- Arkansas Fayetteville 6%

52) , 1999, p.25.

53)

○ () 가
가 .

- 8 . 100%

○ Arkansas Fayetteville

6%

, 8

.54)

○ .55)

< 3-14>

		(1 /)	
(/)		(/)	
1		가	
1		가	
		가 (가	
		가)	

가

가 가

가

가

가

54)

55) , , 1999, p56

가 .

- 가 100% 가

가 .

○ :

가 .

○ 「 2002 ()」 .

- ‘ , , ‘ , ’ 가

가 .

- ‘ , , ‘ , ’ ,

(ISO14000) ,

, .

가 .

○ .

- 21

가 ,

, , .

가 ,

가 .

-

< 3-15 >

가		가
	-	-
	-	(/)
	-	-
	-	-
		- 24
	-	- 1
		- 12

2)

○

가

- 가

○

○

· , ,
·

< 3-16 >

가	가		가		가
1.	15	1-1.	75	1-1-1. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u> km km km	20
				1-1-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u> km km km	40
				1-1-3. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u> km km km	20
				1-1-4. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	20
	1-2.	25	1-2-1. (가) <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	35	
			1-2-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	30	
			1-2-3. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	35	

가	가		가	가	가
2.	50	2-1.	45	2-1-1. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	10
				2-1-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	10
				2-1-3. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	10
				2-1-4. (/)	5
				2-1-5 가	5
				2-1-6 - -	60
		2-2.	20	2-2-1. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u> % % %	40
				2-2-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u> % % %	60
		2-3.	10	2-3-1.	100
		2-4.	15	2-4-1. DB () <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	40
				2-4-2. DB () <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u> km km km	60
		2-5.	10	2-5-1. (, , ,) <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	50
				2-5-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	50

가	가		가		가
3.	20	3-1	40	3-1-1. 30%	20
				3-1-2.	20
				3-1-3. ()	20
				3-1-4. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	40
		3-2.	30	3-2-1.	100
		3-3.	30	3-3-1. 가 <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	25
				3-3-2. , <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	25
				3-3-3. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	25
				3-3-4. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	25
		4.	15	4-1.	30
4-2.	70			4-2-1. 24 (,)	40
				4-2-2. 1	30
				4-2-3. 12	30

2.

- 56)
- 가 .
- 1-4 가 , 가 .

1) 가

- 가 가 「
」 , 가
가 .
- 가 「
」
가 .
- ,
- . 「
」
‘ ’ 가 .

56) , , 1999, p.106.

○ 가 2001 가
 < 3-17> . ,

< 3-17> 「2001
 가 」 가

가		
	-	30
	- 가	-56
	-	-16
	-	-12
	- ()	-36
	-	50
	- 가	20
	-	20
	-	- (50)
	·	· : 40
	·	· :
	-	10
	-	- (110)

- 가

가

○ 가 가
 , ,
 ,
 ○ 가 ,

○ , 가 , . ,

- 가 .

○ , 가 , ,
() , .

- , .

- () ()

40% 가 .

- .

○ , 가 가 ,

- , .

2)

(1)

○ 가 .

- 가 .

- 가 .

○

-

가

-

가 가 , ,

· , .

· , KMnO4 , THMs,

5 .

· , , ,

4 .

· , KMnO4 , THMs, ,

·

· 가 KMnO4

(), 가 , , ,

, (, KMnO4)

·

○ 가

○ .57)

57) , , 1999, p.18.

- Florida Tallahassee '24

(2)

○

- 가, 가, 가

3)

○

Texas Duncanville - , Kansas
Wichita - .58)

○

가 가
- 가
가 가 .
- 가 가 1 가
가 가 가 가

58) , , 1999, p.18

가
66.03%

가

가

204 가

가

가

가 : ÷ ()

< 3-18>

< 3-18 >

가	가	가	가	가	
1.	40	1-1.	100	1-1-1. 가 · , <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	60
				1-1-2. · , - <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	25
				1-1-3. · , , <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	15
2.	15	2-1.	40	2-1-1 2001 <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	40
				2-1-2 <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	40
				2-1-3. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	20
	40	2-2.		2-2-1. (가) <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	50
				2-2-2 <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	50
	20	2-3.		2-3-1.	100

가	가	가	가	가
3.	18	3-1.	3-1-1. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	70
			3-1-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	30
		3-2. ()	3-2-1. () · <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	100
		3-3.	3-3-1. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	100
4.	19	4-1. 가	4-1-1. 가 : ÷ () <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	100
		4-2.	4-2-1. (= /) <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	60
			4-2-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	20
			4-2-3. · ·	20

3.

○ 가

NFPA(National Fire Protection Association)

.59)

1) 가 ,

○ 21 가 , , , 가 가

2)

(1)

○ .60)

○ 가

가

59) , , 1999, p.82
60) , , 1999, p.77.

○ Urban Institute Hatry Harry

.61)

< 3- 19>

(Hatry Harry)

:		
		100,000 100 1,000 \$ 1,000 100,000
		1,000 () 1,000 () 1,000 가 ()
		1,000 가
		가 2
		x x 가
	가	x x 가
		, 가 x x x ()
: Harry P. Hatry, Louis H. Blair, Donald M. Fisk, John M. Greiner, John r. Hall, Jr., and Philip S. Schaenman, <i>How Effective Are Your Community Services? Procedures for Measuring Their Quality</i> , 2nd Edition (Washington, D.C.: Urban Institute and International City/County Management Association, 1992), pp. 94-95.		

61) , , 1999, pp.78-79.

○ GASB(Government Accounting Standards Board)가

.62)

< 3-20>

(GASB)

(Input Indicators)		
	NPA	
(Output Indicators)		
가		

62) , , 1999, pp.80- 81

(Outcome Indicators)		
ISO	가 가 가 x Single-Alarm, Residential Single-Alarm, Industrial Two-Alarm, Industrial x Single-Alarm, Residential Single-Alarm, Industrial Two-Alarm, Industrial	- Industrial - Other
(Efficiency Indicators)	1 1 가 \$100,000 가 \$100,000	1 가 \$100,000

: Robert W. Parry, Jr., Florence Cowan Sharp, Jannet Vreeland, and Wanda A. Wallace, *Fire Department Programs: Service Efforts and Accomplishments Reporting-Its Time Has Come* (Norwalk, CT: Governmental Accounting Standards Board, 1991), pp. 36-43.

(2)

○

가

가

.

- ,

.

,

.

가

.

- ,

.

119 가

가

가

가

63)

○ 3

○ Hatry Harry

가

가

가

○ ()

4

64) ‘

63)

64)

3)

○ . , .
- 가 , .
○ 가 가 , .
가 , .
5 5
100%가 .
가 .
○ .
- 가 , .
- , .
- 가 .
가 .
가 .
가 .
가 .
가 .

가 가

가 . 가
가

가

가

가
가

○

< 3-21>

< 3-21 >

가	가		가		가
1.	15	1-1. .	100	1-1-1. ()	15
				1-1-2.	20
				1-1-3. 100,000	25
				1-1-4. 100 1,000	20
				1-1-5. 100,000	20
2.	20	2-1.	30	2-1-1. . 1	15
				2-1-2. . , . . 가	25
				2-1-3. () 가	15
				2-1-4. . : 1 5, : 5 10, : 11 21 *	20
				2-1-5. . : 1 5, : 5 10, : 11 21	25
	2-2.	30	2-2-1. . . <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	30	

가	가	가	가	가	
2.	20	2-2.	2-2-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	20	
			2-2-3. · · <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	20	
			2-2-4. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	30	
		2-3.	20	2-3-1. · : · :	50
				2-3-2. · : · :	50
		2-4.	20	2-4-1. · · 1 · : · :	50
	2-4-2.			50	

가	가	가	가	
3.	25	3-1.	3-1-1. () () <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	30
			3-1-2. () <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	30
			3-1-3. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	20
			3-1-4. . : 가	20
	21	3-2.	3-2-1. . .가) (. . / 1 . /	25
			3-2-2. . /	25
			3-2-3. . / . /	25
			3-2-4. <u>2000</u> -> (, .) <u>2001</u> -> <u>2002</u>	25

가	가	가	가	가	
3.	3-3.	11	3-3-1. · /	50	
			3-3-2. · /	50	
	3-4.	21	3-4-1. · (/)	25	
			3-4-2. ·	25	
			3-4-3. · (/)	25	
			3-4-3. 가 가 · / ()	25	
	3-5.	14	3-5-1. · /	30	
			3-5-2. ·	70	
	3-6.	12	3-6-1.	50	
			3-6-2.	50	
4.	20	4-1.	40	4-1-1.	25
				4-1-2.	3 25
				4-1-3. /	25
				4-1-4. /	25

가	가	가	가
	4-2.	20	4-2-1. 5 () () 100
	4-3.	20	4-3-1. - 가 - - <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u> 60
			4-3-2. 40
	4-4.	20	4-4-1. (가 가) 25
			4-4-2. 가 (100 , 100 -500 , 500) 25
			4-4-3. 25
			4-4-4. 25

가	가	가	가	가
5.	20	5-1.	5-1-1. · /	25
			5-1-2. · = /	20
			5-1-3. · 가 : 1 5 , : 6 10, : 11 21	30
			5-1-4. · · <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	25
	119	30	5-2-1. 119 (,) · / × 100	25
			5-2-2. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	25
			5-2-3. · / × 100	25
			5-2-4. · /	25
	5-3.	20	5-3-1. : 1 5 , : 6 10 , : 11 21 * 가	100

4.

○

65)

- , . , .

, C ,

, ,

- , .

, ,

- , .

, , , .

- , . , ,

.

1) ,

○

가

○

- , .

65)

<http://csm.seoul.go.kr/main.html>

가 .

- . , / , 2, 3
 100% , 가
 가 . 가
 가

가 / 가

- () .
 가 가 .
 가

가 가 .
 ()⁶⁶⁾,
 가
 가 .
 가가 100 가

○ , 67) 가 .

- , , .

· (Signing) : 가 가
 , (, ,)

· (Safety fences) : ,

66) , , , 1997.2 p84
 67) , , pp 86-87

가

· 가 :

가

가

가

- ,

- ,

가

가 .

(가)

1 2 ,

2 1

가

가

- ,

- ,

= /

2000. 12

3,552

250

219 .

가

- , ,

· , .

· (%)

· , ,

· ** ()

· ? 5 .

(Strategic objective)

· 0-15 1,000

· 1,000

· /

· , , , ,

· (Service delivery outcome)

· 1,000

(2)

○

가

○

· , (),

100%

○

- , ()
 , , /
 . 2 .
 가 .

1000
1,000

가

.71)

- , () 가
 . 가
 가 7 40 1
 .
 9

가

.72)

가

가

가

71)
72)

100 가

가

가

가

○

/

가

가

.73)

3)

○

(outputs)

.74)

○

(가)

(

)

가

가 ,

가

가 /

73)

74) Library of Local Performance Indicators (<http://www.local-pi-library.gov.uk/>)

- () 가
 .
 ○ 가
 - 가 가 가 가
 . 가 가 가 .
 가 가 가 / 가 (가) 가
 . 가 가 가 가 가
 가 .
 ○ . , ,
 .

< 3-22 >

가	가	가	가	가	가	
1.	60	1-1.	25	1-1-1. *	20	
				1-1-2. / <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	60	
				1-1-3. *	20	
		1-2.	60	.	1-2-1. *	30
					1-2-2. / () <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	20
					1-2-3. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	20
					1-2-4. / 가	15
					1-2-5. 가 (가) : 가 /	15
		1-3.	15	1-3-1. ()	20	
				1-3-2. ()	10	
	1-3-3.			30		
	1-3-4. 가			40		

가	가	가	가	가		
2.	30	2-1.	60	2-1-1.	20	
				2-1-2.	30	
				2-1-3. : /	50	
		2-2.	40	2-2-1. · ·	50	
				2-2-2. (= /)	15	
				2-2-3.	20	
	2-2-4. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>			10		
	2-2-5. <u>2000</u> -> <u>2001</u> -> <u>2002</u>	5				
	3.	10	3-1. 가	100	3-1-1. 가 (= 가 / 가 (가)	70
					3-1-2. * 가 (/)	30

4 가

1. 가

- (1996) ‘ 가 ’ 가 ,
가 , 가 가 가

- 5 가 100 5 가
가 가 100
가 .
가 , 가 , 가 가 가

- (2001) ‘ 가 가 ’ 가
)) .

- 가 가 가 , 가 가
가 가 가 가 가

- 가 가 가 , 가 가
가 가 .
가 75)

- (2001) 가 가 ,
가

(AHP : analytical hierarchy process)

75) . , 2001 가 가 가 , , 2001.2. pp. 8-13

○ 가 가 , 가 가 가 가 () 가 가 .

- 가 가 가 , 가 가 .

○ 가 가 가 , 가 .

○ 가 가 (workload) .76) 가

2. 가

○ 가

○ 가 가 가 가 가 가 . , 가 가

- 가 가 , 가

- 가 , 가 가

76) , , p.96

- 가 , 가 .
- 가 , 가 .
- 가 , 가 가
- 가 () .
- 가 , 가 ,
- 가 100 .
- 가 50% , 가
- 가 .
- 가 , 가 가 <
- 3-23> .

< 3-23>

가

가	가	가	가	가	가	가	가	가
A	0.2							
B	0.3	0.6	()	0.6	0.108	90	9.72	
			()	0.4	0.072	75	5.4	
		0.4	. . . 가 2	0.3	0.036	100	3.6	
				0.5	0.06	80	4.8	
				0.2	0.024	95	2.28	
C	0.2	0.4		0.3	0.024	85	2.04	
			가	0.7	0.056	80	4.48	
		0.6		0.4	0.048	95	4.56	
	0.6		0.072	90	6.48			
D	0.3							

- 가 4 (A, B, C, D) , B
 (,) 2 , 가 , .
 가 가 A, B, C, D가
 , 가 B , 가
 가 0.6, 0.4 가 가
 가 .
 - 가 가 .
) 가 가 = 0.3(가 B 가)×0.6(가
)×0.6(가 가) = 0.108
) 가 = 1
) 가 = 0.108(가 가)×90(가
) = 9.72
) = Σ

第 章

가

1 가

2

4 가

1 가

1. 가

○ 가 , 가
 ,
 . 가 ,
 , 가 가
 가 가 . 가 가
 가 가 가 가 가
 가 가 가 가 가
 가 가 가 가 가 .

○ 가 가 , 가 (, 가)
 , , , 가 가
 () 가
 가 . 가 ‘ 가 가
 가
 가 가 가 가

가 .77)

○ 가 가

- 가

가

가

77) , , p.83.

가 . 가 가 가
가 가 가
가 .
○ 가 가 가 가
가 가 가 가
가 .
○ 가 가 가 ,
가
가
가 .
○ 가
가 .
- 가 가
가
가 .
- 가 가
가 가
. .
○ 가 가
가 가 .
- .
가 가 .
. 가 . 가
가 .
- 가 .

가 . 가
 가 .
 - . 가 가 가 ,
 가 가 가
 가 가
 가 가
 가 가
 가 가
 가 가

2. 가

○ 가 .
 ○ 가 가 , 가 , 가
 , .
 - 가
 가 . ,
 가
 - 가 가
 .
 - 가 가
 .
 - 가 , ,
 ○ 가 .
 - 가 가 , ,

2

가 .

- 3

. 가

가

가

가

- 4

가

가

2

○

가

)

,)가

,)

,) 가

○

,

가 가

○

1.

○

가 .

가 가

○

3

, 3

, 8

, 4 2

%

가 ,
 100 0 가
 가 가 .
 60 가
 가 (78)

2.

가
 가 가 .
 가 가 .
 가⁷⁹⁾ 가,
 가 , 가 80)
 가
 가 81) 가 ,
 가
 가 가 .
 가
 (Z score) . Z

78) , “ 가 , ”, 21
 , 2001, p.26.
 79) 5 .
 80) , , 1996, p.156
 81) , , 1996, p.155.

가 . Z 가
 가 ,
 가 .
 - Z
 .
 - 가 , 가 가 .
 10, 09, 08
 .
 - 가
 50% .

3.

- 가 .
- 가 , , , 가 가 .
- .
- 가 .
- , ‘ ’ ‘가
 , 가 , 가
 , 가 .
 가 가 가 .

第 章

5

○

가

가

가

.

○

가

가

,

,

,

가

가

.

○

가

가

,

.

- 가

가

,

.

-

가

.

○

가

,

(

)

.

○

가

,

,

. 가

,

, 2002

,

,

,

.

,

,

가

.

○ . . . 가
, , ,
,
○ , , 가 , , , 가 , , ,
, 가
○ 가 , , 가 가 ()
) 가 , 가 ,
100 . 가
50% ,
, 가
, 가
○ 가 가 , , 가
가 , 가
○ 가 ,
4
44 가 가



< >

, “ ”, 2000.

12.

, “ : GPRA 7 ”

「 -2000

」, , 2000.

· 「 」, ·

, , 1998.

, “ ”,

1999. 9. ()

· “ 가 ”

8 2 , , 1999.

, “ 가 - .

” , 13 1

(33), 2001. 3.

, “ : , ” 「

- 2000

」, , 2000.

, “ : ” 1997

, . 1997.

, “ : ”

4 1 , , 1999.

, “ ”, 1999.

, 「 」, E. S. Savas, , 1994.

, “ , ”
, 1999.
, “ 가,” , 2000. 12.
, 2000 가 , 2000. 2.
, 2001 .
, 2001 .
, “ ,” 1993. 12.
, “21
- . ,” 2000.
12.
, “
,” ,
1999. 2.
, “ ,” 2000.
가 , “ 가
,” 1998. 8.
, “ 가 - 가
,” 2001. 6.
. , “ 가 ,”
, 96-06, 1996.
, “ 가 - 1 5
가 ,” , 98-18, 1998. 12.
, “ ,” , 1991. 2.
, “ ,”
, 2000. 11.
, “ 가:
,” 「 -2000
」 , , 2000.

, “ (1)-
 ,” SDI, 99-R-20-1, 1999.
 , “ - GPRA
 ,” 2000. ()
 , “ ,”
 , 1993.
 , “ -
 -,” , 2000. 6.
 , “ 가 ,”
 , 2000.
 , “ ,” , 1997.
 , “ ,” , 1997.
 . , “2001 가 가 가 ,” ,
 2001. 2.
 . , “ ,” SDI,
 6, 1999.
 , “ ,”
 , 1999.
 . , “ ,” 1999.
 , “ :
 ,” , 1997.
 . , “ -
 가 ,” , 1997.
 . , “ ,”
 , 1998.
 , “ 가 ,”
 21 , 2001.
 , “ 가 ,” 1998. 12.
 , “ 가 ,” 1998. 12.

< >

- Ammons, David N., *Municipal Benchmarks: Assessing Local Performance and Establishing Community* Thousand Oaks, CA: Sattre Publications, 1996.
- Ammons, David N., ed. "Overcoming the Inadequacies of Performance Measurement in Local Government: The Case of Libraries and Leisure Services," *Public Administration Review* 39 (1): 31-35, 1995.
- Baguley, Philip, *Improving Organizational Performance: A Handbook of Managers*, London; New York: McGraw-Hill Book Co., 1994.
- Carter, Neil, *How Organizations Measures Success: The Use of Performance Indicators in Government*, London; New York: Routledge, 1993.
- CFO, "Implementation of the Results Act: Chief Financial Officers' Views," Chief Financial Officers Council Performance Management Committee Subcommittee Project, 1998.
- Great Britain Treasury, *Executive Agencies: A Guide to Setting Targets and Measuring Performance*, 1992.
- Hatry, Harry P., "Performance Measurement Principles and Techniques - An Overview for Local Government," *Public Sector Performance*, ed. by Richard C. Kearney, Evan M. Berman, Westview Press, 1999.
- Hatry, Harry P., and Fisk, Donald M., "Measuring Productivity in the Public Sector" in M. Holzer ed, *Public Productivity Handbook*, New York: Marcel Dekker, 1992.
- Melkers, Julia and Katherine Willoughby, "The State of the States: Performance-Based Budgeting Requirements in 47 out of 50," *Public Administration Review*, 58 (1), 1998.

- National Center for Public Productivity, "A Brief Guide for Performance measurement in Local Government," Rutgers University, 1997.
- Poister, Theodore H. and Robert P. McGowan, "The use of Management Tools in Local Government: A National Survey," Public Administration Review, 44., 1984.
- Poister, Theodore H. and Streib, "Performance Measurement in Municipal Government: Assessing the State of the Practice," Public Administration Review, 59 (4), 1999.
- Savas, E. S., Privatizing the Public Sector: How to Shrink Government, Chatham: Chatham House Publishers, Inc., 1982.

< >

1. Government Performance Results Act of 1993
<http://www.whitehouse.gov/omb/mgmt-gpra/gplaw2m.html>
2. Measuring the Measurers: A Nonprofit Assessment of the Government Performance and Results Act
<http://www.ombwatch.org/gpra/1998/aspen/index.html>
3. Performance Reports: Lessons Learned
<http://www.itpolicy.gsa.gov/mkm/pathways/Reports-Lessons.htm>
4. Performance Report Scorecard: Which Federal Agencies Inform the Public? Jerry Ellig, Mercatus Center, May 3, 2000
<http://www.mercatus.org/scorecard/index.html>
5. Seven Years of GPRA: Has the Results Act Provided Results?, Ellen Taylor, July 20, 2000
<http://www.ombwatch.org/gpra/2000/gpratestimony.html>
6. <http://www.itpolicy.gsa.gov/mkm/pathways/summary.htm>
7. Key Criteria for Performance Measurement, [gopher://pula.inancenet.net:70/00/docs/post/perform/key.gop](http://pula.inancenet.net:70/00/docs/post/perform/key.gop)

200 1-R-22

가

2001 12 31

100-250

4-5

: (02)726-1130

: (02)726-1245

ISBN 89-8052-246-0-93350