

공익법인, 비영리단체의 성과를 쉽게 측정하자

공익활동의 성과 측정

코호트(cohort) 평가로 해보기

공익활동 평가의 난해함



정량성과의 한계

사업의 성과는
정량적으로 도출되기
쉬우므로 본연의
성과보다는 산출물로
설명하는 한계



객관성의 미흡

기준에 적용되어 오던
일부 정성적 평가
(질적측정)의 경우
객관성이 미흡하다는
한계



조직성과의 부재

공익의 성과를
평가측정할 때
조직적인 성과보다
사업과 부서의 성과로
머무는 한계

평가의 이론 요소



데이터의 변화 측정

설정된 모집단(cohort)을 대상으로 동일한 질문지표를 매년 반복적으로 적용하여, 동일한 질문에 대한 변화된 추이를 정량적으로 관찰할 수 있도록 설계(T.O.C 적용)



논리모형 평가 적용

투입, 산출, 변화 등의 인과관계를 정렬하여 정량성과와 정성성과를 구조화하고(Logic model), 이를 통해 정성적 측면에서 나타나는 근원적인 변화를 추적하여 설명할 수 있도록 설계



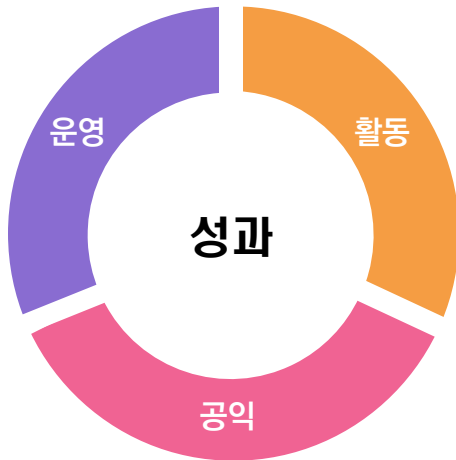
균형성과 관점의 접근

사업과 실행 측면의 성과로만 편향되지 않도록 운영, 활동, 자원 등 균형적이고 종합적 관점에서의 성과관리(BSC)를 적용하여, 사업의 성과를 넘어 조직의 성과를 측정하도록 설계

성과의 세분화를 통한 체계화

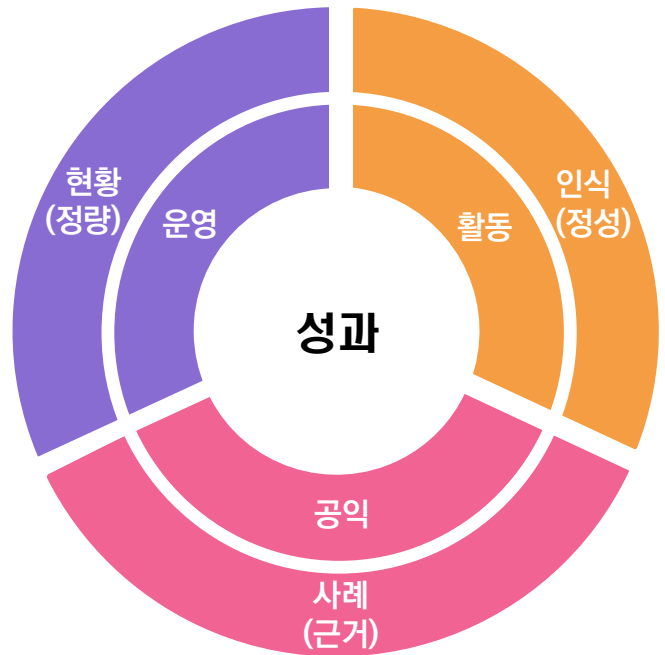
1st Segment

운영(공공성), 활동(효과성), 공익(확산성)으로 구분



2nd Segment

다시 현황(정량), 인식(정성), 사례(근거)로 심화



평가의 기본 프레임워크 *평가항목은 기관의 상황에 맞게 변형가능

평가 항목*	평가 구분	접근 방법	조사방법론
1. 운영의 공공성	현황	정량 (Output)	직접 측정 (계수)
	인식	정성 (Outcome)	인식 조사 (설문)
	사례	근거 (Case)	질적 측정 (FGI)
2. 활동의 효과성	현황	정량 (Output)	직접 측정 (계수)
	인식	정성 (Outcome)	인식 조사 (설문)
	사례	근거 (Case)	질적 측정 (FGI)
3. 공익의 확산성	현황	정량 (Output)	직접 측정 (계수)
	인식	정성 (Outcome)	인식 조사 (설문)
	사례	근거 (Case)	질적 측정 (FGI)

평가 세부지표체계 *세부측정지표는 기관의 상황에 맞게 변형 가능

평가항목	측정방법	핵심성과지표(KPI)	세부측정지표*
1. 운영의 공공성	현황(계수)	미션/비전 현황	미션/비전 수립(점검)에 관여/참여한 사람 수
		참여채널 현황	참여자/이용자/관계자들의 참여채널 수
		재무운용 현황	후원자/후원기관의 수
	인식(설문)	정책 개방성	조직의 의사결정 개방성 정도
		의사 반영도	의견수렴에 대한 개방성 정도
		정보 접근성	정보의 공유 정도와 정보접근 편리성
사례(FGI)	관련 우수사례	*인식항목에서 사용하는 설문을 FGI에 적용	
2. 활동의 효과성	현황(계수)	전체 사업 규모	사업 종류 및 사업 수
		참여 인원 현황	전체 사업에 참여한 사람 수
		신규 입문자 현황	새롭게 발굴된 시민 활동가의 수
	인식(설문)	사업 실효성	육구 기반 사업 설계 여부
		사업 지속성	사업참여 후 활동 지속/확장 여부
		사업 확장성	인지도, 연계 등 사업 확장 여부
사례(FGI)	관련 우수사례	*인식항목에서 사용하는 설문을 FGI에 적용	
3. 공익의 확산성	현황(계수)	사업 추진현황	추진사업의 전체적인 달성률
		연계자 규모	창립 후 이용자, 참여자 합계
		홈페이지 접속 규모	홈페이지 접속량, 관련 키워드 양
	인식(설문)	공익활동 지속성	사업 참여자의 공익활동 지속 여부
		공익활동 활용도	사업 참여자의 공익활동 적용 여부
		공익활동 파급력	이해관계자의 공익활동 경험 정도
사례(FGI)	관련 우수사례	*인식항목에서 사용하는 설문을 FGI에 적용	

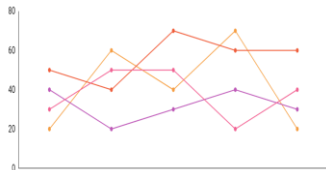
기대가능한 성과의 종류와 형태

현황: 정량성과
계수(직접 카운트)

인식: 정성성과
모집단 대상 설문

우수사례: 근거
모집단 대상 FGI

운영
공공성

관련 우수사례

운영적 측면의 공공성 사례

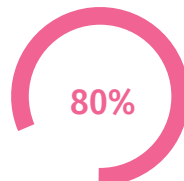
활동
효과성




관련 우수사례

활동적 측면의 효과성 사례

공익가치
확산성

관련 우수사례

공익가치 측면의 확산 사례

모집단의 구성

전체 이해관계자의 50%이하로 구성 권장(직원 제외)

구분	총인원	모집단TO	모집단 수
이사회(운영위)	20	10	150명
위원회/모임	40	20	
봉사자	50	20	
후원자/회원	500	100	

기관의 특성에 맞게 이해관계자를 적절히 구분하여 구성함.(모집단 TO비율 조정가능)
 구성된 모집단을 대상으로 동일한 평가지표를 다년간 적용하여 변화의 추이를 측정함.

운영 성과평가를 위한 설문지표

1) (정책 개방성) 기관의 의사결정은 개방적인 편이라고 보십니까?

- ①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

2) (의사 반영도) 누구나 의견을 제시하면 기관은 잘 반영하고 있다고 보십니까?

- ①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

3) (정보 접근성) 기관의 공지사항은 잘 공개되고 관련 정보에 대해 쉽게 접근할 수 있습니까?

- ①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

활동 성과평가를 위한 설문지표

- 1) (사업 실효성) 기관의 사업이 시민들의 욕구/필요에 기반한 사업이라 느끼셨습니까?
①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

- 2) (사업 지속성) 사업 참여 후에도 사업에 관계된 후속활동을 지속하고 계십니까?
①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

- 3) (사업 확장성) 기관의 사업이 지역(주변)에 잘 알려지고 더욱 확장되고 있다고 보십니까?
①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

공익가치 성과평가를 위한 설문지표

- 1) (공익활동 지속성) 기관의 사업 참여 후 일상에서 나름의 공익활동을 실천하고 계십니까?
①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

- 2) (공익활동 활용도) 참여를 통해 습득한 공익활동의 지식/원리를 일상에 적용하신 적이 있으십니까?
①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

- 3) (공익활동 파급력) 일상에서 공익활동을 접하거나 실천하고 계십니까?
①매우 아님 ②아님 ③보통 ④그럼 ⑤매우 그럼

선택하신 이유는 무엇입니까?

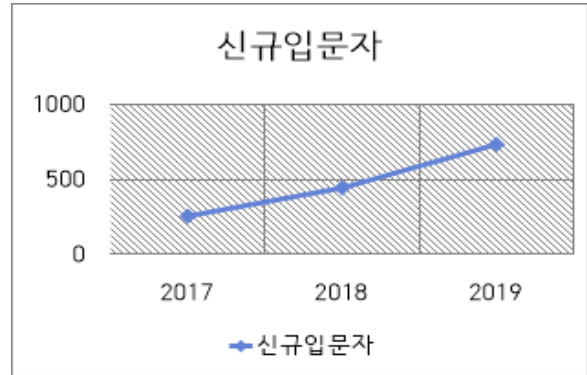
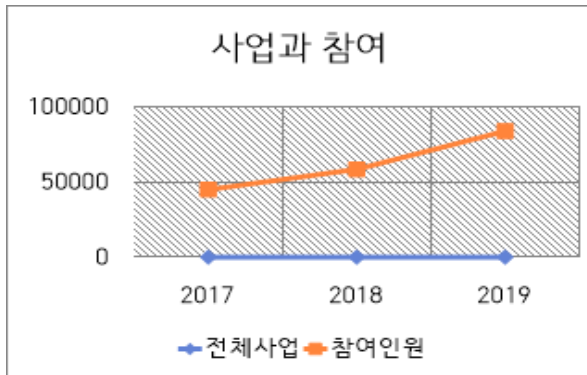
성과보고서의 목차

큰 목차	중간 목차	세부 목차	
0. 조직 개요	조직의 비전체계	미션/비전과 중장기 목표, 대표 사업	
	조직의 구성체계	조직체계 및 부서, 공간과 시설	
	조직의 재무운용	연간 예산산, 외부 회계감사 결과	
1. 운영 측면의 성과 (운영의 공공성)	현황(정량성과)	미션/비전 현황	미션/비전 수립(점검)에 관여/참여한 사람 수
		참여채널 현황	참여자/이용자/관계자들의 참여채널 수
		재무운용 현황	후원자/후원기관의 수
	인식(정성성과)	정책개방성	조직의 의사결정 개방성 정도
		의사반영도	의견수렴에 대한 개방성 정도
		정보접근성	정보의 공유 정도와 정보접근 편리성
우수사례(근거)	관련 우수사례	FGI에서 발굴한 사례	
2. 활동 측면의 성과 (활동의 효과성)	현황(정량성과)	전체사업규모	사업종류및사업수
		참여인원 현황	전체사업에 참여한사람수
		신규 입문자 현황	새롭게 발굴된 시민 활동가기수
	인식(정성성과)	사업의 실효성	육구기반사업설계 여부
		사업의 지속성	사업 후 활동 지속/확장 여부
		사업의 확장성	인지도, 연계 등 사업 확장 여부
우수사례(근거)	관련 우수사례	FGI에서 발굴한 사례	
3. 공익가치 측면의 성과 (공익의 확산성)	현황(정량성과)	사업 추진현황	추진사업의 전체적인 달성률
		연계자 규모	창립 후 이용자, 참여자 합계
		홈페이지 접속 규모	홈페이지 접속량, 관련 키워드 양
	인식(정성성과)	공익활동 지속성	사업 참여자의 공익활동 지속 여부
		공익활동 활용도	사업 참여자의 공익활동의 적용 여부
		공익활동 파급력	이해관계자의 공익활동 경험 정도
우수사례(근거)	관련 우수사례	FGI에서 발굴한 사례	

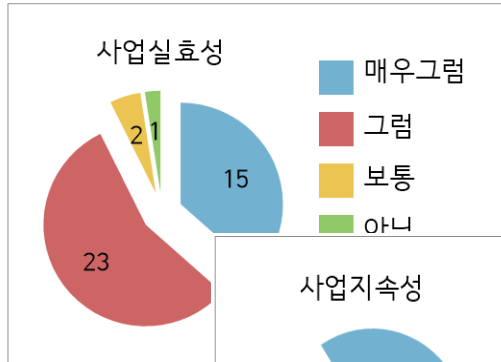
활동적 측면의 성과: 활동의 효과성

1) 현황: 활동적 측면의 정량성과

KPI	세부측정지표	연도	내용	결과	증감률
전체 사업	사업 종류 및 사업 규모	2017	기획사업, 공모사업, 홍보사업 등	26개	15%
		2018		30개	
		2019		30개	
참여 인원	전체 사업 참여자 수	2017	기획사업, 공모사업, 홍보사업 등 주요사업을 포괄적으로 파악	44,859명	87%
		2018		58,402명	
		2019		83,841명	
신규 입문자	새롭게 발굴된 시민 활동 가수	2017	00사업 256명 00사업 419명, XX사업 25명 00사업 684명, XX사업 50명	256명	186%
		2018		444명	
		2019		734명	

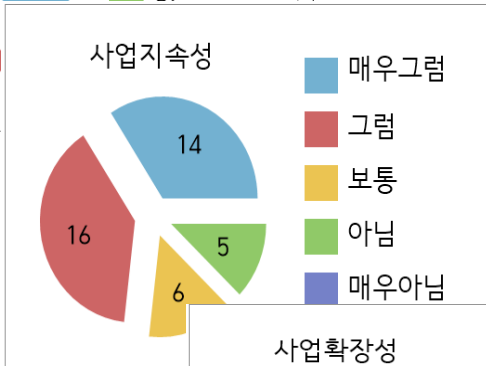


2) 인식: 활동적 측면의 정성성과



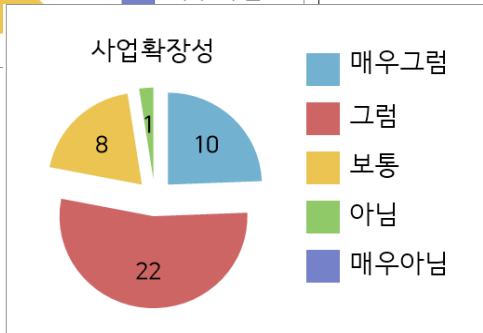
주요의견

- 온 시민들이 필요한 활동을 주체적으로 참여할 수 있는 기회를 제공해서.
- 개개인의 시민들의 욕구/필요와 사회적 필요성을 적당히 잘 맞춰서 사업을 진행하고 있다



주요의견

- 공익에 관심을 기울입니다.
- 지속성은 의문입니다.
- 장기적인 계획으로 육성 발굴, 계획이 있으면 좋겠어요.



주요의견

- 센터의 활동이 공익에 관심이 있는 사람들에게 잘 알려지고 있다고 생각이 듭니다. 일반 시민들을 대상으로는 관심사가 아닌 경우 잘 접하기 어려울 수도 있을 듯 합니다.
- 더 잘 알려져야 한다고 생각하지만 예전에 비해 더 확장되었다는 생각이 듭니다.
- 코로나로 힘들지만 꾸준히 더 알려주세요.

3) 사례: 활동적 측면의 우수사례

“신규 참가자 입장에서는 실질적이고 세밀한 사업관리라 느꼈습니다”

000(00000) : 저는 올해부터 참여한 상황입니다.
현재 000 활동을 진행하고 있고,
000 강좌도 참여하며 어떻게 반영할까 고민하며 지내고 있습니다.
담당자에게 문의를 하니까 자료지원과 답변을 잘해주었습니다.
그런 과정을 보면서, 일하시는 분들이 사업에 실제적인 도움을 주기 위해서
직접적으로 연계시켜주는 부분이 너무 좋았고,
요청한 것들에 대해서 직접적 도움을 받아 대단히 만족스러웠습니다.

“00사업은 공익에 첫발을 내딛는 좋은 계기, 이를 잘 살려 성장의 경로로 안내해야”

000(000000) : 공익에 대해 무관심한 시민들이 이번 홍보 부스를 보고
공익의 확산을 피부로 느낄 수 있었다고 봅니다.
그리고, 00 사업을 신청할 때 사람들이 공익에 대한 고민을 시작하는 계기가
아닌가 생각이 듭니다. 2기 활동을 할 때는 그 다음 단계인 성장에 대해
같이 고민해주면 사업의 효과나 성과가 더 좋을 것 같습니다.

구체적 실행과 과제



추상의 실체화

변화를 수치로 표현

측정이 까다로운
공익활동의 성과를
체계적으로 평가하고
구조화하여 제시



참여형 평가구현

자기주도적 평가

피평가자가 주도적으로
참여하여 자신의 활동을
스스로 평가해보는
과정으로 설정



미션비전과의 연결

목표와 지표와의 정렬

조직의 목표와 평가가
분리되지 않고
연결됨으로써 조직의
일관성 유지

감사합니다

*본 가이드북은 2020년, 대구광역시 시민공익활동지원센터의 의뢰를 받아 연구한 『공익활동 성과지표개발』의 결과물에 기초하고 있습니다. 따라서 관련된 모든 저작권은 위 센터에 있음을 알려드립니다.