

“3년 연속 경영평가 1위의 비결”은 직원 만족경영



“전 직원 생산적 정보격차 해소 노력이 큰 힘”



한국정보문화진흥원장
손연기

정보통신부 산하 정보격차 해소 글로벌 전문기관인 한국정보문화진흥원(www.kado.or.kr)이 기획예산처가 75개 정부산하기관을 대상으로 실시한 경영실적 평가에서 2004년부터 지난해까지 3년 연속 문화·국민생활 유형 부문 최상위 기관으로 선정됐다. 3년 연속 1위를 한 기관은 진흥원과 한국철도시설관리공단 단 두 곳뿐이다.

손연기 한국정보문화진흥원장은 “3년 연속 경영실적 우수 기관 선정은 전 직원이 생산적 정보격차 해소라는 대의를 위해 노력한 데다 직원 만족을 위한 행복경영의 결과”라며 “2005년 도입한 목표관리제(MBO)와 2006년 개발한 혁신브랜드인 알프스(ALPS)가 성과를 보이고 있어 앞으로 경영실적은 더욱 나아질 것”으로 확신했다.

지난 2002년 초대 원장에 선임돼 5년째 한국정보문화진흥원을 이끌고 있는 손연기 원장을 만나 3년 연속 경영평가 1위 기업 달성의 비결을 들어봤다.

- 3년 연속 경영평가 1위 달성의 비결을 소개한다면.

“먼저 2004년에는 선택과 집중을 통해 핵심사업 위주로 사업 기능을 개편해 관리 인력을 연구 인력으로 전환하고 정보격차연구센터를 설립함으로써, 직원 생산성을 높이는 데 주력했다. 2005년에는 MBO(목표관리제) 도입으로 평가와 연계한 보수 지급체계를 마련했고, 보직자의 시간외 수당 폐지 등 보수 관리 분야에서의 지속적인 노력도 우수 사례로 인정받았다. 2006년에는 혁신브랜드인 ‘ALPS(Digital Access, Digital Literacy, Digital Productivity, Digital

Sustainability)’를 개발하고, 고객만족 전국 로드쇼를 개최하는 등 한 차원 높은 고객감동 노력을 펼친 것이 좋은 결과로 이어졌다.”

- 지난해 수행한 업무 중 고객감동 경영체계 확립과 관련한 것을 든다면.

“지난해 고객의 요구와 제안을 적극 수렴하고 반영하기 위해 공공기관 최초로 전국 8개 권역을 방문하는 ‘고객만족 전국 릴레이 서비스’를 실시했다. 이를 통해 장애인 정보화 교육 기관 등 1차 고객 181명을 대상으로 간담회를 개최했고, 총 378건의 고객 요청을 접수해 이중 81%를 사업에 반영했다. 아울러 청각 및 언어 장애인이 비장애인과 전화로 의사소통을 지원하기 위해 온라인 메신저 네이트온을 통한 통신중계서비스를 제공했다. 그 결과 통신중계서비스 월 평균 이용 건수가 2005년 대비 81.89%(2321건) 증가하는 등 장애인의 삶의 질 향상에도 크게 기여한 것으로 평가받았다.”

- 내부 직원들의 업무 성과 극대화를 위한 혁신 사례를 소개한다면.

“먼저 일하는 방식의 혁신을 위해 문서 및 정책 관리를 온라인상에서 실시간으로 공유·처리하고 있는 청와대 업무관리시스템인 ‘e-지원시스템’을 벤치마킹해 주요 업무의 계획과 실적, 예산 정보 등을 정보통신부와 실시간으로 공유했다. 이를 통해 기존 경험과 관례 위주의 업무에서 벗어나 시스템·정보 중심으로 업무 방식을 혁신할 수 있었다. 또 성과중심 경영을 위해 기관의 경영전략과 외부평가 결과가 사업 및 업무성과에 연계되고 상시적으로 모니터링 되는 성과관리시스템(BSC)을 구축했으며, 부서장 MBO(목표관리제)를 부서장 직무성과 계약제도로 확대 발전시켜 업적평가에 반영하고 있다.”

- 공공기관 최초로 ‘기관장 내·외부 자체 평가제’를 추진했는데

“최고경영자의 지속적 리더십 개선을 통한 혁신 가속화를 위해 2005년 기관장에 대한 외부(2005.2) 및 내부(2005.12) 평가를 실시했다. 이를 통해 2006년 의사결정, 판단력 및 청렴성이라는 중점 개선과제를 도출했다.

특히 이 제도를 통해 과제 해결을 위해 직원들로부터 기관장이 이행해야 할 미션을 부여받아 수행하는 역CEO 미션제(6월)와 직무청렴계약 체결(6월), 윤리경영 추진위원회 신설(9월) 등도 추진했다. 아울러 기관장에 대한 전 직원의 내부 평가를 재실시(12월)해 평가결과를 사내 전자게시판에 공개(2006.12)하는 등 대내외적으로 책임경영 실천의지를 표명했다.” 