

13. 전북국제교류센터

1. 기관의 이해

I. 기관의 이해

1. 기관현황

설립근거	<ul style="list-style-type: none"> • 민법 제32조 및 전라북도국제교류센터 설립 및 운영 지원 조례 																																																
설립목적	<ul style="list-style-type: none"> • 동북아의 중심도시로 도약하는 전라북도가 세계의 여러 도시와 국제교류를 폭넓게 추진함으로써 전라북도 발전에 기여함 • 도민의 국제이해 증진과 외국인 거주 여건의 질적 향상을 도모함 																																																
연혁	<table border="1"> <tr> <td>2015.11</td> <td>국제교류센터 개소식</td> </tr> <tr> <td>2015.08</td> <td>국제교류센터 설립허가</td> </tr> <tr> <td>2015.06</td> <td>국제교류센터 설립 및 운영을 위한 1차 추경예산 편성</td> </tr> <tr> <td>2015.05</td> <td>(재)전라북도 국제교류센터 설립 및 운영지원 조례 제정</td> </tr> </table>	2015.11	국제교류센터 개소식	2015.08	국제교류센터 설립허가	2015.06	국제교류센터 설립 및 운영을 위한 1차 추경예산 편성	2015.05	(재)전라북도 국제교류센터 설립 및 운영지원 조례 제정																																								
2015.11	국제교류센터 개소식																																																
2015.08	국제교류센터 설립허가																																																
2015.06	국제교류센터 설립 및 운영을 위한 1차 추경예산 편성																																																
2015.05	(재)전라북도 국제교류센터 설립 및 운영지원 조례 제정																																																
주요사업	<ul style="list-style-type: none"> • 환황해 중심도시 전북 건설을 위한 국제 민간교류 지원 사업 • 도민의 국제이해 증진과 글로벌 역량강화를 위한 사업의 기획 운영 • 유학생 유치 관리와 외국인 정주여건 개선을 위한 사업 • 각종 국제행사 지원을 위한 국제교류서포터즈단 운영 • 해외 전북 브랜드 제고와 이미지 개선을 위한 각종 홍보 사업 • 자매도시간 문화예술, 스포츠, 청소년 교류 등의 사업 지원 • 한국국제협력단(KOICA) 등 국제협력 기관 등과의 연계사업 • 국제교류 관련 교육 및 학술 프로그램 운영 • 국제교류에 관한 조사·연구 및 각종 자료의 수집 또는 간행 • 국제교류 증진을 위한 미래 전략 인재육성 사업 • 정부, 지방자치단체, 국제기구, 공공기관 및 단체 등으로부터 각종 수탁사업의 수행 • 기타 교류센터의 목적달성을 위하여 필요한 사업 • 위 각호의 업무를 수행하는데 필요한 경비를 충당하기 위한 사업 																																																
조직 및 인력구성	<ul style="list-style-type: none"> • 조직 : 센터장-2팀 • 인원 : 정원 7명 / 현원 7명 																																																
예산규모 (2016)	<p style="text-align: right;">(단위: 백만원)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>세입예산액</th> <th>비중(%)</th> <th>구 분</th> <th>세출예산액</th> <th>비중(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">사업수입</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">영업비용</td> </tr> <tr> <td>출연금수입</td> <td>1,066</td> <td>98.0</td> <td>인건비</td> <td>309</td> <td>28.4</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">자본적수입</td> <td>경비</td> <td>285</td> <td>26.2</td> </tr> <tr> <td>순세계잉여금</td> <td>22</td> <td>2.0</td> <td>영업외비용</td> <td>22</td> <td>2.0</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>지원사업비</td> <td>462</td> <td>42.5</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>예비비</td> <td>10</td> <td>0.9</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>1,088</td> <td>100</td> <td>계</td> <td>1,088</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	구 분	세입예산액	비중(%)	구 분	세출예산액	비중(%)	사업수입			영업비용			출연금수입	1,066	98.0	인건비	309	28.4	자본적수입			경비	285	26.2	순세계잉여금	22	2.0	영업외비용	22	2.0	-	-	-	지원사업비	462	42.5	-	-	-	예비비	10	0.9	계	1,088	100	계	1,088	100
구 분	세입예산액	비중(%)	구 분	세출예산액	비중(%)																																												
사업수입			영업비용																																														
출연금수입	1,066	98.0	인건비	309	28.4																																												
자본적수입			경비	285	26.2																																												
순세계잉여금	22	2.0	영업외비용	22	2.0																																												
-	-	-	지원사업비	462	42.5																																												
-	-	-	예비비	10	0.9																																												
계	1,088	100	계	1,088	100																																												

2. 기관분석

1) 거시환경분석

□ 정책환경

- 선진국에서는 이미 국익 확대와 국가이미지 및 브랜드가치 제고를 위해 중앙정부뿐만 아니라 지방정부와의 협력을 통한 다양한 국제교류협력 수행 중임
- 정부는 외교정책에 대한 대국민 소통 및 참여 강화, 국민외교 역량 결집을 통해 통합적인 국민외교 체계를 구축하고, 한국에 대한 올바른 인식 제고 및 국정비전·외교정책에 대한 지지와 공감 확보를 위한 전략적 공공외교를 추진 중임
- 또한, 동북아 평화협력을 위해 대화·협력의 관행 축적 및 동북아 주요 국가 간 소다자 협력을 제도화하고, 아세안, 인도와의 관계 강화 등 해상전략으로서의 신남방정책 추진과 유라시아 협력 강화 등 대륙전략으로서의 신북방정책을 추진 중임

□ 경제환경

- 국외 한국인 유학생은 2011년 이후부터 지속적으로 감소추세였으나, 2016년 증가를 보였으며, 국내 외국인 유학생의 경우 2011년까지 증가, 2012년 이후 감소 추세였으나, 2015년 증가함
- 국내 외국인 유학생 수가 최근 증가를 보이고 있으나, 지난 3~4년간 지속적으로 감소추세를 보여 교육부에서는 2015년 7월 유학생 유치 확대 방안을 발표함
 - 우리나라의 전체 유학생 수는 2011년부터 정체된 상황이며, 우리 대학의 국제화 부분 경쟁력은 상대적으로 낮은 편
 - 유학수지 적자, 학령인구 급감, 생산가능 인구 감소 추세에 대비, 국가·대학의 국제 경쟁력 제고를 위한 우수 유학생 유치 노력이 필요한 상황임
 - 따라서, 교육부는 3대 정책과제를 수립함
 - ① 대학의 유학생 유치·관리 역량 강화
 - ② 우수 지방대 유학생 유치 활성화
 - ③ 유학생 유치지원 및 기반 구축

〈유학생 현황〉

구분		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
국외 한국인 유학생	유학생 수 (학위+연수)	251,887	262,465	239,213	227,126	219,543	214,696	223,908*
	대학이상 (학위)	152,852	164,169	154,178	144,087	140,560	158,415	113,718
	대학이상 (연수)	99,035	98,296	85,035	83,039	78,983	56,281	90,130
국내 외국인 유학생	유학생 수 (학위+연수)	83,842	89,537	86,878	85,923	84,891	91,332	104,262
	대학이상 (학위)	60,000	63,653	60,589	56,715	53,636	55,739	63,104
	대학이상 (연수)	23,842	25,884	26,289	29,208	31,255	35,593	41,158

* 2016년 국외 한국인 유학생 중 싱가포르(600명)는 자료 미공개로 추정치

* 출처 : 교육부 2016년 국내 외국인 유학생 현황, 국외 한국인 유학생 현황

□ 사회문화환경

- 급속한 세계화에 따라 고등교육단계에서도 학생 이동이 격하게 증가하고 있음
 - 미국, 영국, 독일, 프랑스, 캐나다 및 호주가 전 세계 유학생의 50% 이상을 유치하고 있으며, 호주, 오스트리아, 룩셈부르크, 뉴질랜드, 영국, 스위스에서는 국제학생이 전체 대학생의 10% 이상을 차지함
- 러시아, 일본, 오스트리아, 이탈리아, 뉴질랜드, 스페인이 주요 외국인 유학생 유치국으로 부상하고 있으며, 이러한 변화는 각국의 고등교육 국제화 전략에 기인하고 있음
 - 아시아 국가의 경우는 정부가 마케팅 전략을 추진하는 반면, 미국의 경우는 대학주도의 유치 전략을 추진하고 있음

2) 미시환경분석

□ 국가 및 민간 간의 상호교류

- 국가 및 민간 간의 상호교류, 상호의존성의 심화로 인한 인적·물질적·비물질적 글로벌 흐름이 증대함에 따라 지방 정부 차원의 국제교류·협력에서 벗어나 민간 국제교류 및 도민 글로벌 역량강화를 위한 다양한 사업을 추진함
- 또한, 전북 도민들과 전 세계 다양한 국가들간의 네트워크를 구축하여 도민 및 민간단체들에게 더욱 많은 국제교류 기회 제공하고자 함

- 도내 외국인 및 외국인 유학생 증대에 따른 DB구축 및 사후관리 필요성으로 인한 인적네트워크 구축이 필요함
- 전라북도 내 유학생 인원은 2015년 2,901명에서 2016년 3,072명으로 증가하였으며, 학위 및 연수를 위한 유학생 수 모두 증가함
 - 유학생들이 한국의 유학생활동에서 겪을 수 있는 문화적 어려움 및 소외감을 해소하고 도민들 속에 융합할 수 있도록 유도하는 사업을 병행함으로써 장기적인 친전북인을 양성해야 함
 - 이에 전라북도국제교류센터에서는 전라북도의 글로벌 이미지 제고 및 소프트파워의 전파를 지향하는 사업을 추진하고 있음

〈전라북도 유학생 현황〉

구분		2015	2016
국내 외국인 유학생	유학생 수(학위+연수)	2,901	3,072
	대학이상(학위)	1,809	1,913
	대학이상(연수)	1,092	1,159

* 출처 : 2016년 국내 외국인 유학생 현황, 교육부

□ 이해관계자 요구

- [중앙정부] 선진국에서는 이미 국익 확대와 국가이미지 및 브랜드가치 제고를 위해 중앙정부와 지방정부의 협력을 통한 다양한 국제교류협력 수행이 요구됨
- [道 및 의회] 민간국제교류가 활발해지면서 부수적인 효과로 나타나는 실리교류에 대한 요구가 증가, 이로 인해 장기적으로는 해외자본유치 및 인프라 증대 및 도정발전으로 이어질 수 있는 긍정적인 효과를 기대함
- [이용고객] 도민들의 글로벌 의식이 지속적으로 증가함으로 인해 더욱 다양한 종류의 국제교류행사에 참여하기를 원하는 도민들의 수요 증가

□ 고객만족도 조사결과

- 정책고객과 공공고객이 느끼는 만족도간에 편차가 크게 나타나고 있으며, 기관의 역할수행에 대한 만족도는 상대적으로 높은 반면 외국인·유학생 지원 사업, 글로벌 역량강화 사업, 국제교류 네트워크 사업 등에 대해 느끼는 만족도는 낮게 나타남

- 공공고객의 국제교류네트워크사업에 대한 만족도가 가장 낮으며, 역할수행과 관련해서는 신속성 및 접근성에 대한 만족도가 낮은 편으로 업무프로세스 개선 및 서비스 개선에 대한 노력이 요구됨



〈 2017 전라북도 출연기관 등의 고객만족도 조사 〉

II. 평가 결과 종합

II. 평가결과 종합

1. 총 평

- 기관은 전라북도의 국제교류 활성화를 통해 전라북도 발전 및 도민의 국제 이해 증진과 외국인 거주 여건의 질적 향상을 도모하기 위해 노력함
- 15년 8월 신규 설립되어 기관의 전략체계 확립하고, 기관의 설립목적 및 주요사업과 관련한 핵심현안 및 과제의 발굴 등 국제교류 활성화와 지역사회 네트워크 구축 및 연계 노력을 경주하였음
- 사업 초년도에 당기순이익을 달성하였으며 부채비율은 양호함. 자체 사업수입은 없으며 수입은 전액 출연금에 의존하고 있음
- 기관은 설립 초기 적은 인력과 예산에도 불구하고 소규모의 다양한 세부사업들을 수행하기 위해 많은 노력과 시간을 투자하여 대부분의 세부사업들에서 사업계획서 상의 성과목표를 초과하여 달성하고 있음
- 하지만 적은 인력으로 지나치게 많은 사업들을 수행함으로 인해 세부사업별로 계획-실행-(성과)평가와 피드백이라는 완결된 사업관리체계를 원활하게 운영해 나가는데 상당한 애로가 발생하고 있음
- 기관 설립 초기에 기관의 미션과 비전을 달성하는데 기여할만한 가시적인 성과를 내기 위해서는 다양한 세부사업들을 핵심사업 위주로 재조정하고, 이들 소수의 핵심사업에 대한 내실 있는 운영과 관리체계의 확립이 요구됨

2. 공통지표

- 신규 설립된 기관으로 중장기 발전전략 수립을 위한 연구를 실시하였으며 기관이 당면한 5가지 핵심현안을 제시하고 현안의 해결을 위한 노력을 경주하고자 함
- 기관은 2015년 10월부터 사업 개시하였으므로 연도간 비교 평가하는 지표에 대해서는 비교가 가능하지 않으므로 신규기관의 평가기준을 적용하였음
- 수익은 전액 출연금 수입으로 기관이 사업을 통하여 창출한 사업수입은 없으며 일반관리비 총당률은 “0”임

- 2016년 20%의 당기순이익률을 달성하였으며 재정자립도는 125.3으로 사업수익 및 사업외수익으로 사업비용을 충당하고 있음
- 총인건비 예산은 “예산편성기준”에서 제시한 범위 내에서 인상률을 적용하고 있으며, 성과급은 경영평가와 개인별 평가 결과에 따라 지급하도록 되어 있으나, 기관업무가 전기 10월에 시작됨에 따라 해당 사항은 없음
- 중장기 경영전략과 재무관리계획에 대한 큰 틀에서의 연동성은 있으나 구체적인 사업내용 및 이를 위한 예산반영은 확인되지 않음
- 또한 예산대비 집행에 대한 분석 및 사후관리와 관련된 구체적인 사항은 확인되지 않았으며 기관은 2016년 예산집행 결과에 따라 2017년부터 집행 단계별 모니터링 강화를 통해 운영비를 절감할 계획을 가지고 있음

3. 사업지표

- 기관은 국제교류네트워크 강화, 도민 글로벌 역량 강화, 도내 외국인 및 유학생 지원이라는 세 가지 영역의 사업을 추진하고 있음
- 기관은 국제교류네트워크 강화를 위해 전북 국제교류지원회, 해외 민간교류 기반조성, 국제교류행사 등의 사업을 추진하고 있으며, 이들 사업들에 대한 기관의 추진활동 및 성과는 다음과 같이 요약할 수 있음
 - 전북 국제교류지원회는 전북 국제교류자문위원회와 국제교류실천네트워크로 구성되어 전북의 국제교류 촉진을 위한 전략 및 실천방안을 수립하는데 기여하고 시군 대표축제 홈페이지 플랫폼 구축사업 등 구체적인 성과를 보인 바 있으나, 위원들의 회의 참여 실적이 매우 저조한 실정임
 - 기관은 해외 민간교류 기반조성을 위해 미국과 일본을 중심으로 적극적인 활동을 펼치고 있으나, 전북의 핵심 이해관계 지역인 중국과의 민간교류 기반조성을 위한 활동이 부진하고, 해외 전북 서포터즈의 실효적인 활동을 촉진하고 관리할 수 있는 메커니즘은 아직 확보하지 못하고 있음
 - 전북 국제교류의 날 행사는 단위사업으로는 예산규모가 가장 큰 사업인 바, 기존의 외국인 유학생 중심에서 참여 외국인의 다양성을 강화할 필요가 있으며, 전체 사업 및 세부 프로그램에 대한 만족도 조사 등 성과관리 체계를 강화할 필요가 있음

- 기관은 도민 글로벌 역량 강화를 위해 도민 국제교류이해강좌 및 청소년 글로벌 리더양성, 영어 홍보잡지 발간 및 국제교류 서포터즈 운영, 글로벌 자료 구축 등의 사업을 추진하고 있으며, 이들 사업들에 대한 기관의 추진 활동 및 성과는 다음과 같이 요약할 수 있음
 - 도민 국제교류이해강좌는 사업계획서에 제시된 대로 연 4회에 걸쳐 진행되었으나 참여인원이 계속 감소하고 있어 강좌운영방식의 재검토가 요구되며, 청소년 글로벌리더 양성사업은 참여 학생 수의 계획 대비 실적이 우수하나 참여지역 및 학교의 다양성을 강화하기 위한 노력이 필요
 - 영어 홍보잡지 발간의 제작 및 구독횟수에서 목표 대비 실적이 우수한 편이며, 국제교류 서포터즈 활동은 실효적인 역량강화 프로그램의 개발과 함께 보다 적극적인 도내 국제행사 지원활동이 필요함
 - 국제교류자료정보실 운영은 보유하고 있는 정보자료의 이용실적이 매우 부진한 실정이어서 기관의 자료정보실 운영에 대한 전면적인 재검토가 이루어질 필요가 있으며, 기관만의 특화된 분야에 대한 정보제공 기능을 강화하는 방향으로 재설계할 필요가 있음
- 기관은 외국인 및 유학생 지원을 위해 유학생 전북홍보단 운영, 해외 한국어 교육지원, 도내 외국인 생활지원 등의 사업을 추진하고 있으며, 이들 사업들에 대한 기관의 추진활동 및 성과는 다음과 같이 요약할 수 있음
 - 유학생 전북홍보단은 목표를 초과 달성한 모집 및 선발 성과를 보이고 있으나 중국 유학생이 절대 다수를 차지하여 홍보단 구성의 국적 다양성을 확대할 필요가 있으며, 홍보단 활동을 보다 활성화하기 위해서는 기존의 실비 지원과 함께 활동성과에 따른 별도의 인센티브제 도입을 검토할 필요가 있음
 - 해외 한국어 교재 지원사업은 9개국 34개 학교에 한국어 교재를 지원하여 목표를 초과 달성하고 있으나, 교재 활용 만족도 조사 등 사후관리를 강화할 필요가 있으며, 단순한 교재지원을 넘어 도내 외국인 유학생 및 근로자들에 대한 직접적인 한국어 교육지원 사업의 가능성을 모색할 필요가 있음
 - 기관은 도내 외국인 생활지원을 위해 교육 및 상담지원 사업을 벌이고 있는 바, 이들 모두 사업계획 대비 이행도는 우수하나 계획 수립 시 외국인들을 대상으로 한 수요조사의 실시를 통해 외국인들의 니즈를 반영한 프로그램 개발이 요구됨

4. 기관 운영방향

- 신규기관으로서 기관의 안정적인 정착과 사업수행 기반 마련을 위한 핵심 현안(5개)의 문제해결과 개선을 위한 적극적인 활동과 성과를 달성하기 위한 체계적 추진과 관리가 필요함
- 기관장은 기관이 당면한 현안의 해결을 위한 경영방침 등의 지향점을 명확히 제시하고 이를 기관의 전략체계에 반영될 수 있도록 해야 하며, 또한 내부 성과관리에 연계하여 전사적으로 추진해야함
- 기관은 ①세계 여러 도시와의 국제교류 추진을 통해 전북 발전에 기여, ②도민의 국제이해 증진, ③외국인 거주 여건의 질적 향상 도모라는 세 가지 설립목적을 실현하기 위해 ①국제교류네트워크 강화, ②도민 글로벌 역량 강화, ③도내 외국인 및 유학생 지원이라는 세 가지 사업 및 13개 세부사업을 추진하고 있음
 - 국제교류네트워크 강화 : 국제교류지원회(국제교류자문위원회, 국제교류실천네트워크), 해외민간교류 기반조성, 국제교류의 날, 한·중 서예교류 등 4개 세부사업
 - 도민 글로벌 역량강화 : 국제교류이해강좌, 청소년 글로벌리더 양성(국제기구 견학, 모의 UN회의), 영어 홍보잡지, 국제교류서포터즈, 국제교류자료정보실 등 5개 세부사업
 - 외국인·유학생 지원 : 유학생 전북홍보단, 해외 한국어교육지원, 외국인 근로자 지원(인터넷서널 하우스, 외국인 생활교육, 찾아가는 한방의료서비스, 외국인 자원봉사단), 외국인 상담서비스 등 4개 사업
- 2016년 기관의 총예산 10.88억 원 중 사업비 예산은 4.62억 원 임을 고려하면, 세부사업당 사업비 예산은 평균 35.5백만 원 수준이며, 세부사업별로 최소 20백만 원에서 최대 70백만 원의 사업비가 투자되는 소규모 세부사업들로 구성되어 있음
- 이제 겨우 설립 초기인 기관이 현재 보유하고 있는 소규모 인력으로 적지 않은 소규모 세부사업들을 운영하고 있는 관계로 세부사업별로 계획-실행-(성과)평가와 피드백이라는 완결된 사업관리체계를 원활하게 운영해 나가는데 상당한 애로가 발생하고 있음
 - 기관이 보유한 7인의 인력 중 기관장과 운영지원인력을 제외하면 불과 3인의 사업인력으로 13개의 소규모 세부사업(세부사업을 구성하는 프로그램까지 포함할 경우 18개 프로그램)을 운영

- 세부사업별 사업계획의 구체성 부족, 세부사업 실행의 지연 및 관리상의 애로, 만족도 조사 등 성과관리의 부실이 초래되고 있음
- 설립 초기에 적은 인력으로 과도한 소규모 세부사업을 수행하고 있는 현실은 단순히 사업운영 상의 애로를 넘어 기관이 수행하고 있는 각종 세부사업들이 기관의 미션과 비전을 실현하는 데 어느 정도 기여하고 있는가 하는 원론적인 문제에 대한 관심보다는 일회적인 이벤트성 사업 중심으로 기관의 사업이 구성되고 운영되는 본질적인 문제를 야기할 수도 있으며, 이는 설립 초기에 기관의 존립기반을 확고히 하는데 부정적인 영향을 초래할 수 있을 것으로 판단됨
- 따라서 단기간 내 기관의 예산과 인력의 보강이 이루어지기가 어렵다면, 기관은 국제교류네트워크 강화, 도민 글로벌 역량강화, 외국인·유학생 지원이라는 3대 전략과제별로 기관의 핵심사업을 분명히 하고, 해당 핵심사업에서 가시적인 성과를 창출하고 이를 지속적으로 축적하는데 주력하는 것이 바람직할 것으로 판단됨
- 전략과제별로 사업을 간소화하여 핵심사업 위주로 사업을 수행하는 것은 기관의 미션과 비전에 부합하는 가시적인 성과의 창출에 도움이 될 뿐만 아니라, 완결된 사업관리시스템을 정착시켜, 향후 기관의 예산 및 인력 확충에 따라 사업이 확대될 경우 핵심 사업에서의 성공적인 관리시스템을 이식·적용하는 학습효과도 극대화 할 수 있을 것임
- 현재 기관은 외부로부터 외국인 유학생 유치에 위한 적극적인 역할이 요구되지만, 유학생 유치는 도 자치행정과 소관으로 유치보다는 관리에 초점을 맞추도록 또 다른 요구에 직면해 있고, 다문화가족지원에 대한 관심을 요구받고 있지만 이 또한 각 시도 다문화지원센터가 그 기능을 선점하고 있어 기관의 역할 설정이 모호한 실정임
- 이와 같은 현실을 감안하면, 기관은 도내 기업 및 기관에 대한 통·번역 지원, 외국인 유학생을 위한 한국어 교육 지원 등 기관의 존재의 필요성을 조기에 각인시킬 수 있는 특화사업의 발굴이 시급한 것으로 판단됨

5. 개선과제

- 기관의 전략체계는 중장기 발전전략 하에 중장기 목표 달성을 위한 연차별 전략체계가 연계되어 수립이 되어야 하며, 기관의 효율적 운영과 정착을 위한 전략을 보완해야 할 것임

- 기관의 이해관계자에 대한 정의와 특성에 따른 구분이 이루어져야 하며 각 분류 별 적합한 소통채널을 개발·구축할 필요가 있음
- 출연금 수입 외 기관이 고유사업을 통하여 행정운영경비의 충당을 할 수 있을 정도의 사업수입을 창출할 수 있는 사업 분야의 개발이 필요함.
- 설립 초기 적은 인력에도 불구하고 다기한 소규모 이벤트성 사업들로 세부 사업들이 구성되어 관리상의 애로와 함께 세부사업들의 목표부합성(세부사업들이 기관의 전략목표 달성에 직접 영향을 미치는 정도)에 의심을 야기하고 있음. 국제교류네트워크 강화, 도민 글로벌 역량 강화, 도내 외국인 및 유학생 지원이라는 세 가지 전략과제(혹은 목표)별로 세부사업 구성을 단순화하는 방향으로 조정하고, 세부사업별로 계획-실행-(성과)평가 및 피드백의 관리체계를 강화할 필요가 있음
- 세부사업별 사업계획서에 구체적인 사업내용과 성과목표가 반드시 포함될 수 있도록 사업계획서의 구체성을 강화해야 하며, 사업 종료 후 사업별 만족도 조사 등 성과평가가 반드시 이루어지도록 해야 함
- 해외 전북 서포터즈, 국제교류서포터즈, 유학생 전북홍보단 등 도민 및 외국인들을 활용하여 전북을 세계에 홍보하는 사업들의 경우, 구성원들이 보다 적극적으로 전북 홍보활동에 나서게 하기 위해서는 이들의 활동성과에 대한 인센티브 제도를 도입 혹은 강화할 필요가 있음
- 전북 국제교류의 날 행사와 국제교류이해강좌 등 행사성 사업의 경우 홈페이지를 통한 홍보활동이 지연되는 경우가 많이 발생하고 있는데, 각 사업별로 사업공고 및 홍보기간을 충분한 시간적 여유를 둘 수 있도록 사업별로 지침 혹은 매뉴얼을 제정할 필요가 있음
- 국제교류자문위원회와 국제교류 실천네트워크에 참여하고 있는 위원들의 회의 참석률을 높이고, 회의에서 기관의 사업개선에 도움이 되는 실질적인 내용들이 토의될 수 있도록 회의운영제도를 재검토할 필요가 있음
- 기관의 국제 민간교류 네트워크 확립 노력을 기존 미국 및 중국 중심에서 이를 다양화하기 위한 노력이 필요하며, 특히 중국과의 민간교류 네트워크 개발 노력이 강화되어야 할 것임
- 영문판 전북 가이드북 배포 사업의 경우 해외에 대한 전북 홍보와 함께 궁극적으로는 해외 관광객 유치에 도움이 될 수 있도록 해외 한인 여행사 네트워크를 대폭 강화하기 위해 노력할 필요가 있음

- 도민 국제교류이해강좌는 다양한 고객층별로 강의주제의 요구가 상이한 만큼, 전체 도민을 대상으로 스타강사를 활용하는 대중강좌와 함께, 고객층별로 특화된 찾아가는 강좌운영을 모색하는 것이 바람직할 것으로 판단됨
- 국제기구 견학에 참여하는 학생들의 지역 및 학교의 다양성을 제고하기 위한 홍보노력이 강화될 필요가 있음
- 기관이 보유하고 있는 정보자료의 이용실적이 매우 부진하고 공간적, 예산적 제약도 따르는 만큼 기관의 자료정보실 운영에 대한 전면적인 재검토가 이루어질 필요가 있으며, 만약 계속적인 운영이 필요하다면 기관 자료정보실만의 특화된 분야에 대한 정보제공 기능을 강화하는 방향으로 재설계할 필요가 있음
- 해외 한국어 교육지원사업은 유효한 교재지원 만족도 조사결과를 토대로 해외 한국어 교재지원의 실질적인 효과에 대해 재확인하는 과정이 필요할 것으로 판단되며, 이와 함께 도내 외국인 유학생 및 근로자들에 대한 한국어 교육지원 사업의 수행 가능성을 검토할 필요가 있음
- 외국인 근로자 지원사업의 세부사업 구성이 실제 외국인 근로자들이 원하는 것으로 이루어져 있는지 확인이 필요함. 따라서 외국인 지원사업의 계획시 외국인 근로자들을 대상으로 한 수요조사 등이 필요할 것으로 판단됨

Ⅲ. 공통지표 평가 결과

III. 공통지표 평가 결과

기관경영전략	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	-------	-------	-----

1. 경영전략 및 조직운영

총평

- 5가지 핵심 현안을 제시하고 현안 대응을 위한 노력을 경주하여 소기의 성과를 달성하였으나 기관의 안정적인 정착과 사업수행 기반 마련을 위해 필요한 현안 문제를 반영한 전략수립이 미흡한 점은 아쉬움
- 기관의 혁신을 위한 핵심과제는 기관의 효율적 운영을 위한 4가지 과제를 발굴 제시하였으나 전략체계와의 연계가 미흡함. 기관은 기관혁신을 위한 핵심현안과 핵심과제를 전략체계에 반영하여 전사적인 참여와 독려를 이끌어 낼 필요가 있음
- 지역 내·외의 유관기관 등 이해관계자를 분류하고 그에 따른 적합한 네트워크 구축 등 소통채널 개발 노력이 요구됨. 산·학·연·관의 이해관계자를 발굴하고 협력 및 협조체계를 구축하여 기관 활동(사업수행 및 사회공헌)에 적절히 활용해야 할 것임
- 기관 내·외부의 고객접점 채널을 구축하고 매뉴얼화 하는 등 고객관리를 체계화 하기 위해 노력해야 함
- 기관장은 기관의 각 사안별로 다양한 활동과 업무 추진, 협력체계 구축 등 기관장 성과목표 달성 및 기관성과 창출을 위해 노력하였으며 많은 지표에서 목표를 달성하였음. 단, 신규기관임으로 기관의 효율적 운영과 정착을 위한 핵심과제와 연계한 지표개발 등을 통한 성과관리가 이루어져야 함

1-1. 경영이념

지표정의

- 기관의 비전과 경영전략이 기관장의 경영철학과 지역사회에 대한 책임을 반영하여 적절하게 수립되었는지와 이를 추진할 체계가 잘 구축되어 있는가를 평가
- 기관의 장기발전계획 및 로드맵에 부합하는 연차 경영계획을 수립하여 이를 실행하고 있는지에 대해 평가
- 기관의 경영혁신을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
- 조직 내·외부와의 원활한 커뮤니케이션을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
- 기관의 지역사회내 공익 실현과 불공정 관행·제도개선을 위한 선도적 역할 및 노력을 평가

평가지표	세부지표
경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행
	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
	1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행 제도개선 노력

1) 추진활동 및 성과

경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관장으로서 기관의 설립목적과 사회적 역할의 파악 및 경영에 대한 적극성 • 기관발전을 위한 비전과 미션의 구체성 및 구성원의 공유 여부 • 전략목표와 기관의 미션·비전과의 연계성 및 이해관계자와 공유 할 수 있는 장치나 제도의 보유 여부 • 전략목표의 측정가능한 지표로 구체적으로 기술되고, 홈페이지 등에 공개하면서 체계적으로 관리되고 있는가?

- 기관은 환황해권 중심도시로 도약하는 전라북도가 세계의 여러 도시와 국제교류를 폭넓게 추진함으로써 전라북도 발전에 기여함은 물론 도민의 국제이해 증진과 외국인 거주 여건의 질적 향상을 도모하기 위해 2015년 설립되었음

- 기관은 `15년 8월 6일 신규 설립된 기관으로 공공적 책무는 민간교류 활성화 및 도내 외국인 정주여건 개선을 통한 전북 발전 도모로 대내외 네트워크 구축을 통한 지속적인 교류기반 조성과 도민의 공공외교 활동 강화 및 국제화 역량 촉진, 외국인 전복생활 지원을 통한 지역사회 정착 도모 및 친전북인 양성을 제시하였음
- 기관의 사회적 역할은 공공외교 가치 공유를 통한 도민 공감대 형성 및 전북 글로벌 브랜드 제고로 국제교류 프로그램 및 글로벌 협력 네트워크 구축을 통한 공공외교 기관 역할, 민간 교류를 통한 전라북도 글로벌 이미지 구축, 지자체 및 유관기관 협업강화를 통한 국제교류 시너지효과 거양 등의 역할을 제시하였음
- 신규기관으로서 기관의 공공적 책무와 사회적 역할 수행을 위해 자매우호 지역과의 실질적 교류를 위한 네트워크 구축, 도내 국제교류 활성화를 위한 네트워크 구축, 전북 알리기를 통한 전라북도 국제화 제고, 도민 국제화 마인드 제고를 위한 서비스 강화, 도내 외국인·유학생 지원 등 5가지 핵심 현안을 제시하고 현안 대응을 위한 노력을 경주하여 소기의 성과를 달성하였음
- 단, 신규기관으로서 기관의 안정적인 정착과 사업수행 기반 마련이 중요함에도 이러한 내용이 핵심현안으로 제시·관리하지 않았다는 점은 아쉬움
- 기관의 미션은 ‘민간교류 사업 활성화를 통해 국제사회에서 전북에 대한 인식과 이해를 도모하고 국제적 우호관계를 증진’으로 제시하고 있음. 미션은 비교적 기관의 사명과 존재의 의미를 잘 표현하고 있음
- 기관의 비전은 ‘세계 속의 전북을 열어가는 국제교류 선도기관’으로 제시하고 있으나 비전으로서 달성하고자 하는 수준이나 대상, 지향점이 명확하지 않음. 비전은 달성하고자 하는 구체적인 수준을 표현할 필요가 있음
- 기관의 미션과 비전 등 전략체계는 전직원 회의 및 워크숍 등을 통해 공유하고 있음. 단, 각종 게시판 및 게시물 등을 활용하여 내외부 구성원에게 기관의 전략체계를 지속적으로 노출시키고 인지시킬 필요가 있음
- 전략 및 중점 추진사업에 대해 지표관리를 하고 있으나 제시한 전략과 중점 추진사업의 일부만을 지표화하여 관리하고 있는 것으로 보여짐
- 기관의 전략체계와 중점 추진사업과 연계한 성과관리체계 수립이 요구됨. 현재는 전략체계의 일부만을 반영하고 있어 각 전략과 중점 추진사업에 대한 성과를 확인하고 환류할 수 있는 명확한 수단이 없는 상황임

- 또한 사업수행을 위한 전략 중심으로 전략체계를 구성하였음. 기관은 신규 기관으로 조직의 안정적 운영과 정착을 위한 전략이 매우 중요한 과제이므로 효율적 운영과 정착을 위한 전략을 보완해야 할 것임

경영 이념	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 장기발전계획의 수립 여부 • 추진 로드맵에 따른 해당연도 경영계획의 적절한 수립 여부

- 기관의 중장기 발전전략 수립을 위해 전라북도 국제교류센터 설립에 따른 주요업무 추진방향 및 중·장기 정책개발 연구를 실시하였음
- 단, 중장기 발전전략의 로드맵 및 구체적인 실행 전략은 다소 미흡한 것으로 보여짐
- 기관의 전략체계는 중장기 발전전략 하에 중장기 목표 달성을 위한 연차별 전략체계가 연계되어 수립되어야 함. 또한 기관에게 부여된 기본적인 책무(업무 및 사업)의 성과와 더불어 전략체계의 적절한 수행관리를 위한 성과관리가 이루어져야 할 것임
- 전략 목표에 따른 직원 성과지표는 `17년부터 개발·시행 예정에 있음. 이에 따라 차기년도 평가 시 전략체계와 연계한 연간경영계획의 수립과 그에 따른 성과관리가 적절하게 이루어지고 있는지 검토해야 할 것임

경영 이념	1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 혁신을 위한 기관장의 적절한 노력 수행 및 제도화 여부 • 기관장의 경영혁신 노력으로 실제 기관의 경영성과 개선 여부 • 기관의 주요 현안과제(사업) 해결 및 미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과

- 기관의 혁신을 위한 핵심과제로 ‘대내·외 소통 강화’, ‘운영 정보시스템 구축’, ‘재무예산관리’, ‘성과평가 혁신노력’ 등 4가지 과제를 제시하였음
 - 핵심사안 별로 온라인 소통 강화, 예산 관리 및 모니터링 강화, 계약의 투명성 강화, 성과평가를 위한 규정 검토 등의 노력을 경주하였음
 - 단, 이러한 핵심과제가 전략체계에 어떻게 반영되어 있는지 불명확함. 핵심과제 등은 기관이 당면한 현안 해결을 위한 과제로 연차별 경영계획 등 전략체계에 반영이 될 필요가 있으며 지표화 등을 통한 성과관리도 필요함
 - 즉, 기관혁신을 위한 핵심과제를 기관의 연간경영계획 및 업무계획에 반영하여 전사적인 참여와 독려를 이끌어야 내야 함

- 기관의 목표달성을 위한 성과점검 등의 환류와 함께 도 및 정부 등의 정책 방향 분석, 기관장의 경영방침 등 기관의 내·외부 환경분석을 통한 연차별 전략 및 계획 수립이 요구됨
- 기관이 당면한 현안 및 미래과제를 발굴하고 현안 해결 및 과제수행을 위한 전략과 성과관리를 보완할 필요가 있음. 특히 기관장은 기관이 당면한 현안문제의 해결을 위한 경영방침 등의 지향점을 제시하고 이를 기관의 전략체계에 반영해야 할 것임

경영 이념	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행 제도개선 노력
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관의 특성을 반영한 네트워크 구축 등 지역사회와의 연계 노력 여부 • 고객만족 로드맵 및 실천방안 마련, 고객의견 반영 여부 • 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백 등 고객만족 증진 노력 • 공공기관으로서 불공정한 관행, 제도 개선 노력 • 내·외부 이해관계자들과의 의사소통과 네트워크 활성화 노력 여부

- 기관의 설립목적과 업무특성에 적합한 지역사회 연계노력으로 국제교류 네트워크 구축, 도민과 외국인 소통 활성화, 도민 글로벌 역량강화, 외국인·유학생 생활 지원 등을 추진하였음.
- 기관의 특성 상 네트워크 구축과 교류활동이 주요 사업으로 사업 수행에 따른 성과들을 제시하였음
- 지역 내·외의 유관기관 등 이해관계자를 분류하고 그에 따른 적합한 네트워크 구축 등 소통채널 개발 노력이 요구됨. 산·학·연·관의 이해관계자를 발굴하고 협력 및 협조체계를 구축하여 기관 활동에 적절히 활용해야 할 것임
- VOC 등 고객만족 관리는 온라인, 전화/팩스, 방문 등의 채널을 통해 이뤄지고 각 사안에 대해서는 담당부서에서 관리하고 있는 것으로 보여짐
- 기관의 내·외부 이해관계자의 특성에 따른 소통채널을 개발·구축해야 할 것임. 또한 고객의견 신청-접수-처리-피드백의 체계를 매뉴얼화하여 체계적인 고객관리와 성과관리가 이루어지도록 해야 할 것임
 - 기관의 경영혁신과 제도개선 등을 위한 다양한 아이디어 수렴, 고충처리 등을 위한 다양한 소통채널(기관장과의 대화, 고충상담광 등)의 구축과 운영이 이루어져야 할 것임

2) 우수한 점

- 기관의 공공적 책무와 사회적 역할 수행을 위한 5가지 핵심 현안을 제시하고 현안 대응을 위한 노력을 경주하여 소정의 성과를 달성하였음
- '15년 8월 6일 신규 설립된 기관으로 중장기 발전전략 수립을 위한 연구를 실시하였음
- 국제교류 네트워크 구축, 도민과 외국인 소통 활성화, 도민 글로벌 역량강화, 외국인·유학생 생활 지원 등 기관의 설립목적 및 주요사업과 관련한 지역사회 네트워크 구축 및 연계 노력을 경주하였음

3) 미흡한 점

- 신규기관으로서 기관의 안정적인 정착과 사업수행 기반 마련이 중요함에도 핵심현안으로 제시·관리 하지 않음
- 기관의 비전은 기관이 달성하고자 하는 수준이나 대상, 지향점이 명확하게 제시되고 있지 않으므로 개선이 필요하며, 중장기 발전전략의 로드맵, 구체적인 실행 전략 및 전략과 연계한 성과관리체계가 다소 미흡함

4) 개선할 점

- 기관의 전략체계는 중장기 발전전략 하에 중장기 목표 달성을 위한 연차별 전략체계가 연계되어 수립이 되어야 함
- 현재 기관의 전략체계는 기관은 신규기관으로 조직의 안정적 운영과 정착을 위한 전략이 매우 중요한 과제임에도 불구하고 사업수행을 위한 전략 중심으로 구성하였음. 기관의 효율적 운영과 정착을 위한 관련 전략을 보완해야 할 것임
- 기관이 당면한 현안 및 미래과제를 발굴하고 현안 해결 및 과제수행을 위한 전략수립과 해당 성과관리가 이루어져야 할 것임. 또한, 기관장은 기관이 당면한 현안문제 해결을 위한 경영방침 등의 지향점을 명확히 제시하고 이를 기관의 전략체계에 반영될 수 있도록 해야 함
- 내·외부의 이해관계자에 대한 정의와 특성에 따른 구분을 통해 적합한 소통채널을 개발·구축할 필요가 있음. 또한 고객의견수렴 등 고객관리 체계를 매뉴얼화하여 체계적인 고개관리와 성과관리가 이루어지도록 해야 함

1-2. 기관장 성과

지표정의

- 도와 체결한 성과목표 계약사항을 얼마나 달성했는가를 평가

평가지표	세부지표
경영이념	1-2-1 성과목표 계약사항 달성도
	1-2-2 성과목표 계약 달성 노력

1) 추진활동 및 성과

기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항 달성도
	<ul style="list-style-type: none"> • 기관장 성과목표 계약사항의 달성 정도

- 기관장의 성과목표는 “국제교류 네트워크사업”, “도민 글로벌 역량강화 사업”, “외국인·유학생 지원사업” 등 3개 사항이며, 총 6개 지표로 이루어져 있음
 - 국제교류 네트워크사업은 국제교류 지원회 구축 및 해외 민간교류 기반조성과 전북 국제교류의 날 행사로 모두 목표를 달성하였음
 - 도민 글로벌 역량강화 사업은 도민 국제교류 이해강좌 등 역량강화 사업추진과 국제교류 자료정보실 구축으로 모두 목표를 달성하였음
 - 외국인·유학생 지원사업은 유학생 전북홍보단 운영 등 외국인 지원사업추진과 외국인 상담서비스로 모두 목표를 달성하였음
- 총 6개 지표 모두 목표를 달성하여 기관 평균 100.0%의 달성도를 나타냄
- 다만 기관장 성과계약에서는 각 사업의 외형적 성과뿐만 아니라 질적 측면의 평가를 고려할 필요가 있음
- 신규기관임에도 불구하고 기관의 효율적 운영과 정착을 위한 지표와 성과관리가 없다는 점은 아쉬움이 남음

기관장 성과	1-2-2 성과목표 계약 달성 노력
	<ul style="list-style-type: none"> • 애로사항 해결을 위한 기관장 노력 • 목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 부가적인 성과 • 목표 초과달성 정도

- 국제교류 지원회 구축 및 해외 민간교류 기반 조성을 위해 미국 타코마 교육청, 재일전북도민회 등과 MOU를 체결하였음
- 또한, 비디오그래퍼 등을 활용한 전북홍보영상물을 제작하였으며 중국 산둥성과 800여명이 참석하고 한·중의 서예작품 100점을 전시하는 한중 서예교류회를 개최하여 국제교류 활성화를 위한 노력을 경주하였음
- 도민 글로벌 역량 강화를 위해 국제교류 이해강좌를 총 4회 개최하였으며 영어홍보잡지 발간, 전북국제교류서포터즈 운영, 청소년글로벌리더 양성 사업 등을 추진하였음
 - 국제교류 이해강좌의 각 사업별 적정성에 대해서는 고민해볼 필요가 있음. 4건의 성과를 제시하였으나 이 중 ‘청춘, 젊음을 꿈꾸게 하다’, ‘KROKS 하모니 콘서트’ 등은 사업의 취지에 부합하지 않는 성과로 보여짐. 사업의 목적을 분명히 제시하고 그에 따른 적정 프로그램 발굴이 필요함
 - 또한, 글로벌 역량 강화 성과로 제시한 영어홍보잡지 발간과 글로벌 역량 강화와의 연관성이 미흡한 것으로 보여짐
- 국제교류 자료정보실(전자도서관 홈페이지 구축)을 구축하여 운영하고 있음
 - 전자도서 1,900종(2,057권). 서적 및 발간물 440종(472권), 시청각 자료(95종)를 확보하였음
 - 단, 총 가입회원수 88명, 접속자수 124명, 대출수 111권 등 활성화 실적이 다소 미흡함. 소장자료 확충, 회원 및 이용자 증대 등 자료정보실 활성화를 위한 노력이 요구됨
- 외국인·유학생 지원을 위해 유학생 전북홍보단 운영, 한국어 교육교재 및 학습용품 지원, 외국인 상담 서비스 등을 실시하였음
- 각 사업의 외형적 성과와 함께 질적 성과 창출과 확산을 위한 노력이 요구됨

2) 우수한 점

- 성과목표를 달성하기 위해 국제교류 네트워크사업, 도민 글로벌 역량강화사업, 외국인·유학생 지원사업 등 각 사업별로 다양한 활동과 업무 추진, 협력체계 구축 등을 통해 목표를 달성하고자 노력하였으며 모든 지표에서 목표를 달성하였음
- 특히, 미국 타코마 교육청, 재일전북도민회 등과 MOU를 체결, 전북홍보영상물 제작, 한중서예교류회 및 전북국제교류서포터즈, 청소년글로벌리더 양성 사업 등 국제교류 증대 및 인재양성을 위한 노력을 경주하였음

3) 미흡한 점

- 신규기관임에도 불구하고 기관의 효율적 운영과 정착을 위한 지표가 없다는 점은 아쉬움이 남음
- 일부 성과의 경우 적정성에 대한 고민이 필요한 것으로 보여짐. 예로, 국제교류 이해강좌의 경우 제시한 성과 중 ‘청춘, 젊음을 꿈꾸게 하다’, ‘KROKS 하모니 콘서트’ 등은 사업의 취지에 부합하지 않는 성과로 보여짐
- 국제교류 자료정보실(전자도서관 홈페이지 구축)을 구축·운영하여 성과목표를 달성하였지만 활성화 측면에서는 다소 개선할 필요가 있다고 보여짐

4) 개선할 점

- 국제교류 자료정보실의 자료정보실 활성화를 위한 소장자료 확충과 회원 및 증대 노력이 필요함
- 신규기관으로 기관의 효율적 운영과 정착을 위한 핵심과제의 발굴과 지표화 등을 통한 성과관리가 이루어질 필요가 있다고 보여짐
 - 기관의 목적사업의 적절한 수행관리 및 성과창출과 함께 기관을 얼마나 효율적으로 관리하였는지도 기관장의 중요 과제임
- 기관장 경영목표 계약 시 위와 같은 지표를 적극 발굴하여 관리할 필요가 있음

기관경영전략	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	-------	-------	-----

2. 기관운영

총평

- 기관은 홈페이지 상에서 경영공시 메뉴 접근성과 경영공시 책임자 공시를 본 평가기준에 적정하게 운영함. 단, 경영공시 항목 및 입력기한이 기관의 출범·홈페이지 완공 시기 및 일정관리 미흡으로 일부 준수되지 못하였으며, 홈페이지 상에 정보공개 청구 방법과 절차를 안내하고 처리현황을 보고하여야 함
- 기관은 직무역량 강화를 위하여 보고서 작성법, 경영평가 대응 등 내외부 교육을 운영함
- 기관은 행자부와 산업부 고시 지침에 따라 정관, 규정을 정비하였으나, 정관, 규정은 홈페이지를 통해 기관 외부에도 공개하여야 함
- 2016년은 기관의 성과평가 시행 전 시기임에도, 기관은 본 경영실적보고서에 부서 및 개인평가, 성과급 운영의 기본 체계를 제시함
- 기관은 센터소개/알림·홍보·참여마당, 고객의 소리 등 콘텐츠를 현행화 함. 단, 홈페이지 월별 이용자가 불규칙하게 등락하여, 이용자 수와 이용자 유형의 적정성에 대한 검토가 필요함
- 기관의 직급별 정·현원이 적정한 범위에서 운영됨. 단, 운영지원팀과 교류협력팀의 인력 비율 타당성에 대한 중기적 관점의 검토가 필요함

2-1. 건전재정운영

지표정의

- 기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가

평가지표	세부지표
건전재정운영	2-1-1 일반관리비 총당률(0.5)
	2-1-2 당기순이익 증가율(0.5)
	2-1-3 재정자립도 증가율(1.5)
	2-1-4 부채감소율(0.5)
	2-1-5 재무/예산 건전성(3)
	2-1-6 임금피크제 도입 여부(+1)

1) 추진활동 및 성과

건전 재정 운영	2-1-1 일반관리비 총당률(직전년도 일반관리비총당률 대비 증가율)
	2-1-2 당기순이익 증가율(직전년도 당기순이익 대비 증가율)
	2-1-3 재정자립도 증가율(직전년도 재정자립도 대비 증가율)
	2-1-4 부채감소율(직전년도 부채비율 대비 감소율)

- 동 기관은 2015년 10월부터 사업 개시하였으므로 연도간 비교가능성이 떨어져 전년과 실적 비교하지 아니하고 신규기관의 평가기준을 적용하였음
- 수익은 전액 출연금 수입으로 기관이 사업을 통하여 창출한 사업수입은 없으며 일반관리비 총당률은 0 임
- 2016년 당기순이익은 218백만원으로 20%의 당기순이익률을 달성함
- 2016년 재정자립도는 125.3으로 사업수익 및 사업외 수익으로 사업비용을 충당하고 있음
- 기관은 자본금 100백만원에서 이익잉여금 339백만원 자본액이 증가함에 따라 부채비율은 17%수준으로 나타나고 있음

건전 재정 운영	2-1-5 재무/예산 건전성(3)
	<ul style="list-style-type: none"> • 예산편성지침적용사항준수여부(총인건비,성과급,예비비) • 중장기경영전략 및 중장기 재무계획과의 연동성 • 예산, 회계관리의 합리성 및 투명성 • 운영비예산의 합리적 집행을 통한 운영비 예산절감노력 • 예산대비 집행에 대한 분석 및 사후관리 노력 • 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 기관의 노력

- 총인건비 예산은 “예산편성기준”에서 제시한 범위내에서 인상을 적용하여 편성하고, 성과급은 경영평가 및 개인별 평가 결과에 따라 지급하도록 되어 있으나, 센터업무가 전기 10월에 시작됨에 따라 적용을 위한 해당 사항 없음
- 예비비는 일반회계의 당초 예산규모의 1% 이내에서 계상하였음
- 중장기 경영전략과 재무관리계획에 대한 큰 틀에서의 연동성은 있으나 구체적인 사업내용 및 이를 위한 예산반영은 확인되지 않음
- 예산대비 집행에 대한 분석 및 사후관리와 관련된 구체적인 사항은 확인되지 않았으며 기관은 2016년 예산집행 결과에 따라 2017년부터 집행 단계별 모니터링 강화를 통해 운영비 절감 계획임
- 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 직원교육실적 확인 됨

건전재정 운영	2-1-6 임금피크제 도입 여부(+1)
------------	-----------------------

- 전원 계약직으로 임금피크제 도입계획 없음

2) 우수한 점

- 신규기관임에 불구하고 당기순이익 발생하는 경영성과를 보였으며, 낮은 부채비율 등 재무안정성이 양호함

3) 미흡한 점

- 기관의 수입은 전액 출연금으로 구성되어 있으며 자체 창출한 사업수입은 없음

4) 개선할 점

- 출연금 수입 외 기관이 고유사업을 통하여 행정운영경비의 충당을 할 수 있을 정도의 사업수입을 창출할 수 있는 사업 분야의 개발이 필요함

2-2. 윤리경영

지표정의

- 기관 경영의 윤리성·투명성 제고를 위해 기관운영 전반에 대한 내용을 알리고, 직원 직무교육 및 청렴도 교육 이수실적이 우수한지를 평가

평가지표	세부지표
윤리경영	2-2-1. 경영공시, 정보공개 등을 통한 경영정보 공개여부
	2-2-2. 직무 역량교육 실시
	2-2-3. 청렴도 교육 이수실적

1) 추진활동 및 성과

윤리경영	2-2-1. 경영공시, 경영정보 공개를 충실히 이행하고 있고, 이해관계자가 알기 쉽게 제공 여부 (0.5)
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한법률 제32조의 공시항목, 시행령 제21조에 따른 공시시기의 적절성 * 재정일반(예산규모, 결산), 경영실적평가 결과, 기관장 경영성과 계약서 (이행보고서) 등의 내용 포함여부 - 자료입력기한을 준수 여부 - 공시책임자의 지정·공시 여부 - 항목준수 및 입력자료의 충실성 - 경영공시에 대한 이해관계자의 접근성 확보 여부

- 기관은 공시항목과 공시일정의 준수에서, 기관의 개소시기 (2015년 11월 3일), 홈페이지 구축 완공시기(2016년 3월 8일)와 공시일정에 대한 이해도 부족으로 일부 충실하지 못하였음을 보고함
- 기관은 홈페이지 메인메뉴인 센터소개 밑에 경영공시 메뉴를 두고, 경영공시 밑에는 일반현황, 사업계획, 업무추진비, 수의계약 등의 서브메뉴를 두어 구분·게시함. 또한, 회원가입 등 별도의 절차 없이 정보를 열람 가능하도록 하여, 홈페이지를 통한 기본적인 접근성을 확보함
- 기관은 경영공시 항목별로 경영공시 책임자를 해당 화면마다 명시하고 있어 바람직함
- 기관은 홈페이지 상에 정보공개 청구에 대한 방법과 절차를 안내하고, 정보공개 청구 및 처리 현황을 본 경영실적보고서에 제시하여야 함

윤리경영	2-2-2. 신규자 및 승진자의 직무 역량교육 실시 여부 (0.5)										
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상 : '14.1.1~'15.12.31일 내에 신규자 및 팀장급(직위기준)신규·승진자(경력직포함). 다만, 의료원은 행정분야 전직원과 간호직·보건직은 중간관리자만 해당 - 교육기관 : 외부교육기관, 기관내 교육 불인정 - 교육일수 : 24시간 이상(시간합산 가능). 다만, 연속3일이상 실시하는 교육 인정 <ul style="list-style-type: none"> ※ 직무교육은 전문교육기관에서 이수한 것만 인정(예: 지방공기업평가원 등) • 평가산식 : 개인별 의무이수시간 충족인원(명)/대상 인원(명) × 100 										
	2-2-3. 청렴도 교육 이수실적의 우수성(1)										
	<ul style="list-style-type: none"> • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 전라북도 지방공무원교육원 사이버교육센터의 청렴교육과정 교육대상자의 이수실적의 우수성 - 교육대상자 : 1년 이상 계약 기간제 근로자를 포함한 전직원 • 평가척도 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상자 대비 이수자 비율을 다음의 척도로 평가 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>100% 이상</td> <td>95% 이상 100% 미만</td> <td>90% 이상 95% 미만</td> <td>85% 이상 90% 미만</td> <td>85% 미만</td> </tr> <tr> <td>(1.0)</td> <td>(0.8)</td> <td>(0.6)</td> <td>(0.4)</td> <td>(0.2)</td> </tr> </table>	100% 이상	95% 이상 100% 미만	90% 이상 95% 미만	85% 이상 90% 미만	85% 미만	(1.0)	(0.8)	(0.6)	(0.4)	(0.2)
100% 이상	95% 이상 100% 미만	90% 이상 95% 미만	85% 이상 90% 미만	85% 미만							
(1.0)	(0.8)	(0.6)	(0.4)	(0.2)							

- 기관은 직무역량 교육 이수실적 보고에서 신규자 7명이 대상으로 보고하였으나, 2015년 10월에 센터 업무를 개시하여, 직무역량 교육 이수 평가 대상에 실질적으로 해당하지 않음
- 기관은 2016년도 중에 직원 직무역량 강화를 위해 보고서 작성법, 회계관리 방법 (이상 내부교육, 대상 전 직원), 경영평가·청렴역량 교육 (이상 외부교육, 대상 운영지원팀 2명)을 실시함
- 청렴교육에서 교육대상 7명 전원이 교육을 이수함

2-3. 조직운영

지표정의

- 기관의 경영전반 운영 시 각종 절차나 규정 등이 적정하게 운영되고 있는가를 평가

평가지표	세부지표
조직운영	2-3-1. 제도운영 및 성과관리
	2-3-2. 조직 및 인적자원관리
	2-3-3. 환경변화에 대응한 조직운영
	2-3-4. 조직문화 활성화 및 복리후생노력

1) 추진활동 및 성과

조직운영	2-3-1. 제도운영 및 성과관리 (2)
	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 : 기관의 규정관리, 홈페이지 관리, 성과관리 제도 등의 운영의 적정성 • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 기관 정관규정/지침의 정비현황 <ul style="list-style-type: none"> . 행자부가 제시한 관련지침에 따른 기관의 예산/회계 규정 정비 이행여부 . 임대료/장비사용료 등 징수 규정 운영실태 . 각종 위원회(운영위, 장비도입심의위, 인사위 등) 개최실적 - 홈페이지를 통한 의사소통 활성화 <ul style="list-style-type: none"> . 기관 홈페이지 현행화와 정보제공 시기(각종 사업 공고시 적정 시기) 적정성 . 기관 정관·규정, 지침등의 홈페이지 게시 여부 - 체계적 성과관리 제도 운영 <ul style="list-style-type: none"> . 기관내부 BSC평가 및 성과급 배분, 성과평가 등급에 따른 성과급 지급률의 적정성 등 ※ 세부 평가지표 내용은 제시된 평가기준 항목을 포함한 별도 체크리스트를 통해 평가 ※ 최종점수는 현장 확인을 통한 종합적 분석을 통해 결정

- 기관은 행자부와 산업부에서 고시한 관련 지침을 정관, 규정 등에 반영하여, 2016년도 중 직제 및 정원규정의 업무 분장표 수정, 보수규정의 맞춤형 복지제도 조항 신설 등 25건을 정비함. 단, 기관의 정관, 규정과 지침은 인터넷에 한정하지 않고 홈페이지를 통해 외부에도 공개하여야 함
- 기관은 경제통상진흥원 건물에 입주해 있어 임대료/장비사용료 등 징수 규정이 없음
- 기관은 이사회, 자문위원회, 보조단체심의위원회, 인사위원회, 규정심의위원회의 5개 위원회를 운영하며, 2016년도 중 9회의 위원회를 개최함
- 기관 홈페이지 상에 센터소개/주요사업/알림·홍보·참여마당/관광홍보/고객의 소리의 콘텐츠를 현행화하였음. 단, 홈페이지 월별 이용자 수가 630명~2,564명 사이에서 불규칙하게 등락하여, 월평균 1,274건의 이용자 규모가 적정한지 또 이용자 유형은 충분한지에 대한 분석이 필요함

- 기관의 성과평가는 6개월 이상 근무한 직원을 대상으로 1년을 기준으로 실시하므로 2016년은 성과평가를 실시하지 않음. 한편 기관은 성과평가 체계로서, BSC 부서평가/개인 성과평가/상급자 평가 체계와 성과평가 결과를 반영한 성과급 지급 체계를 제시함

조직운영	2-3-2. 조직 및 인적자원관리 (2)
	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 : 기관의 조직 및 인적자원 관리의 적정성 • 평가기준 <ul style="list-style-type: none"> - 직급별 정원 불부합 인원 운영 상황 - 기관 인사규정과 행자부 '지방 출자출연기관 인사/조직 지침'과의 부합 문제 <ul style="list-style-type: none"> * 자격요건 설정, 권한대행, 공개모집, 조직정원, 인사위원회와 위원장 규정 내용 등 * 직원 채용의 면접위원 구성, 운영의 적정성 - 시설, 장비, 운영인력, 위촉연구원에 대한 관련 보험(상해, 손해, 보증보험 등)가입상태 - 법정 필수 자격요건 직원 근무 여부(소방, 전기, 가스 등) 및 법정 의무교육 이수여부 <ul style="list-style-type: none"> ※ 세부 평가지표 내용은 제시된 평가기준 항목을 포함한 별도 체크리스트를 통해 평가 ※ 최종점수는 현장 확인을 통한 종합적 분석을 통해 결정

- 기관의 정·현원 현황은 정원 7명에 현원 7명으로 부합함. 직급별로는 7급에서 현원이 1명 부족한 대신 9급에서 현원이 1명 초과하여 적정한 범위에서 운영된 것으로 인정됨
- 기관은 출자·출연기관 인사·조직 지침을 준용하여 기관 내규를 운영하며, 채용 면접위원의 구성에서, 심사위원을 외부 3명, 내부 2명으로 구성하여 채용의 공정·객관성을 고려한 것으로 인정됨
- 기관은 경제통상진흥원 건물을 임차하여 시설/장비에 대한 보험가입과 소방/전기 등 법정 필수자격요건 직원 근무 여부는 해당사항이 없음. 한편, 직원에 대해서는 맞춤형복지제도 운영으로 3명이 재정보증보험에 가입함
- 센터장 제외 6명인 소규모 조직의 설립 2년차 여건을 감안하여야 하나, 관리부서인 운영지원팀(3명)과 사업부서인 교류협력팀(3명)의 인력 비율 타당성에 대한 중기적 관점의 검토가 필요함. 외국인 커뮤니티 지원사업 등 사업의 확장과 국제교류 전문인력 확충 등의 중기인력 수요의 규모와 시기를 고려하여 현 시점에서 관리부서의 적정 인력 산정이 필요함

조직운영	2-3-3. 환경변화에 대응한 조직운영 (0.5)
	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 : 환경변화에 대응한 조직운영 • (조직구조의 적합성) : 기관의 비전 및 전략목표의 달성을 위한 조직구조 적합성 <ul style="list-style-type: none"> - 내외부 경영환경 변화에 대응하여 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무 프로세스 개선 등을 위한 기관의 노력 정도 • (조직운영의 효율성) : 기관의 비전 및 전략목표의 효율적 달성을 위한 부서간 인력배치의 적합성 <ul style="list-style-type: none"> - 팀장급 이상 관리자와 직원간의 비율의 적정성 • (협업관리) 조직내 부서간/개인간 협업을 통한 사업수행 사례 여부

- 조직운영을 위한 추진전략 ‘지속가능 경영체계 구축’을 수립하고 정부 및 도정 현안 대응력 강화, 지속가능 경영을 위한 재정 및 사업 인프라 강화, 구성원이 행복한 조직문화 구축, 사업평가 및 모니터링 강화를 통한 책임경영시스템 고도화 등 4대 전략과제를 수립함. 단, 구체적인 성과가 명확히 제시되고 있지 않음
- 기관의 핵심역량은 국제 민간교류 지원, 국제교류 활성화를 위한 기반조성, 외국인이 살기 좋은 도시조성을 위한 정보 공유로 제시하고 있음. 핵심역량에 대한 재인식 및 정의가 요구됨
 - 제시한 사항은 기관이 수행해야 할 주요 사업과 목적으로 핵심역량으로 적합하지 않음. 핵심역량이란 이러한 기관의 설립목적, 목적사업 수행, 비전 및 미션 달성을 위해 기관 차원에서 보유하고 강화시켜야 할 사항임. 즉, 국제 민간교류 지원과 국제교류 활성화를 위한 기반조성, 외국인이 살기 좋은 도시조성을 위한 정보 공유를 위해 기관과 직원이 보유해야할 능력이 역량이며 기관은 이러한 역량 함양을 위한 인재상 확립과 직원채용, 교육이 이루어져야 할 필요가 있음
- 기관은 `15년 8월 설립된 기관으로 운영지원팀과 교류협력팀으로 조직이 구성되어 있으며 운영지원팀(1팀)은 센터 업무 조정 및 총괄 등 경영 및 지원 업무를 수행하고 있으며 교류협력팀(2팀)은 센터 사업 발굴 및 운영 등 사업운영을 수행하고 있음
- 운영인력은 지원부서인 운영지원팀과 사업부서인 교류협력팀 각 3인, 총 6인으로 운영되고 있으며 총 정원 7인(계약직 포함) 보직자는 3명으로 관리자 비율은 43%임
- 지방 공기업 경영평가는 지원부서 인력비중은 정원의 30% 이내, 관리직은 정원의 20% 이내로 관리하는 것을 기준으로 하고 있음. 기관의 규모와 특성을 반영한 조직운영을 하되 이러한 기준을 참고할 필요가 있음
- 총 정원 7인, 2개 팀으로 구성된 소규모 기관이나 각 팀의 업무분장이 경영 및 지원업무와 사업업무로 명확히 구분되는 만큼 협업이 매우 중요하나 협업을 위한

프로세스, 사례가 제시되지 않음. 제시한 사례는 모두 외부기관 협업사례임

조직운영	2-3-4. 조직문화 활성화 및 복리후생노력 (0.5)
	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 : 조직문화 활성화 및 복리후생노력 • (조직문화 활성화 노력) : 선진 조직문화 활성화를 위해 사기진작 및 조직개발 • (팀워크 훈련, 자체워크숍 등)의 실시 여부 • (복리후생 노력) : 편의시설 제공 등 후생복지 개선을 위한 노력 정도 <p>※ 현장 면담 평가 : 측정지표의 별도 평가기준*에 따른 평가단의 면담 평가서를 통한 평가 * 위 제시된 평가기준, 평가척도는 면담평가 시 참고하는 예시임</p>

- 조직문화 진단 및 조직문화 활성화를 위한 핵심현안 관리는 이루어지지 않음
- 정부 및 도 권고안에 따라 복리후생제도를 개선하였음
- 직원의 사기진작과 애사심 강화, 업무효율성 향상을 위해 맞춤형 복지제도 운영계획을 수립하여 운영함

기관경영전략	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	-------	-------	-----

3. 만족도 조사

총평

- 전체적으로 정책고객의 만족도가 공공고객의 만족도보다 높음
- 업무처리에 있어 정책고객과 공공고객 모두 친절성에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 정책고객은 전문성의 만족도가, 공공고객은 신속성의 만족도가 낮게 나타남
- 주요사업/서비스에서는 정책고객의 경우 글로벌 역량강화 사업의 만족도가 높았으며, 공공고객은 글로벌 역량강화 사업과 외국인·유학생 지원 사업의 만족도가 높게 나타남
- 성과 차원에서는 정책고객과 공공고객 모두 기관성과가 사회성과의 만족도보다 높게 나타남
- 업무처리의 신속성 및 접근성(홈페이지)와 주요사업/서비스 분야에 대한 개선 노력이 필요함
- 내부만족도 증진을 위해서 인사·승진, 복지에 대한 개선 노력이 필요함

3-1. 외부만족도

지표정의

- 기관의 고객을 대상으로 전반적인 서비스 수준 측정 및 사업 추진결과 만족도 조사 및 전년도 고객만족도 조사결과 개선도와 고객관리 실태 평가

평가항목	세부지표
외부만족도 조사	3-1-1 금년도 고객만족도
	3-1-2 고객만족도 개선도

외부 만족도 조사	3-1-1 금년도 고객만족도(4)
	3-1-2 고객만족도 개선도(1)

- 기관의 외부고객 만족도 총점(3.20점)은 경영평가 대상기관 평균(3.45점)보다 0.25점 낮음

- 업무처리의 전문성, 친절성, 접근성(방문), 공정성에 대한 만족도 관리가 잘 이루어지고 있는 것으로 나타남
- 업무처리의 신속성, 접근성(홈페이지), 주요사업/서비스, 기관성과 및 사회성과에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 이에 대한 개선노력이 필요함
- 또한 IPA분석 결과, 중요도가 높지만 만족도가 낮은 최우선 개선 항목으로는 국제교류 네트워크 사업, 기관성과, 사회성과가 나타나 이에 대한 집중적인 관리 및 개선 노력이 필요한 것으로 보임

3-2. 내부만족도

지표정의

- 조직 내부의 직원만족도 조사결과를 평가

평가항목	세부지표
내부만족도 조사	3-2-1 직원 만족도

내부 만족도 조사	3-2-1 직원 만족도(2)
-----------------	-----------------

- 직장만족, 직무수행, 근무환경에 대한 만족도가 가장 높게 나타남
- 비전·경영철학, 직장만족, 직무수행, 근무환경, 조직문화는 평균보다 만족도가 높은 것으로 나타남
- 의사소통, 리더십, 인사·승진, 복지, 교육·업무지원은 평균보다 낮은 것으로 나타남
- 평균 미만으로 나타난 5개의 항목 중 가장 낮은 인사·승진과 복지에 대한 개선 노력이 필요함

기관경영전략	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	-------	-------	-----

4. 경영개선 권고사항 등 이행도 평가

4-1. 도 정책 반영 및 감사결과 등의 보완 개선

지표정의

- 도 정책사항 반영노력 및 감사결과 등의 보완개선 이행 여부와 내용의 적정성을 평가

평가항목	세부지표
도 정책 반영 및 감사결과 등의 보완·개선	4-1-1 도 정책사항 반영노력
	4-1-2 도 감사 등에 대한 보완개선의 적정성

도 정책 반영 및 감사결과 등의 보완 개선	4-1-1 도 정책사항 반영노력
	<ul style="list-style-type: none"> • 도 정책사항 반영노력 • 장애인 고용 권장률 이행 정도 • 고등학교 졸업자 고용 권장률 이행 정도 • 청년채용 권장수준 이행 실적
	4-1-2 도 감사 등에 대한 보완개선의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> • 도 정책(지시, 지침)에 대한 이행노력의 내용 적정성 • 도 행정사무감사 및 감사에 대한 보완노력 및 이행노력의 적정성

1) 추진활동 및 성과

- 2015년 11월 개소 이후 경영평가 1년차인 관계로 이행도 평가와 관련한 정보와 이해가 부족하였음
- 이에 따라 도 정책사항 반영과 관련한 사회적 약자 생산품 구매실적과 장애인 고용율 등에 있어 실적이 없는 상태임
- 고등학교 졸업자 고용 및 청년채용실적은 평가대상에서 제외됨
- 2016년 도 의회 행정사무감사에서는 처리 2건, 건의 1건 등 총 3건의 지적 사항이 발생하였음
- 전북만의 특색 있는 사업발굴 요구에 대해 센터는 전북 특화사업으로 세계 마을 네트워크 구축사업과 민간단체 국제교류 및 컨설팅 지원사업 등을 발굴하여 추진함

- 외국인 유학생 유치홍보 확대 필요성에 대해 센터는 기존 유학생 전북홍보단 활동과 도내 대학들과의 협력을 통해 유학생 유치 확대를 위해 노력하고 있음. 유학생 유치 확대를 위한 센터의 적극적인 역할 필요성이 일부에서 제기되고 있으나, 유학생 유치는 도 자치행정과 소관으로 센터에서는 유학생 유치보다는 관리에 초점을 맞추도록 요구받고 있는 현실이어서 이 문제에 대해서는 도 차원의 조정이 필요할 것으로 판단됨

2) 우수한 점

- 전북만의 특색 있는 사업발굴 요구에 대해 센터의 특화사업으로 세계마을 네트워크 구축사업과 민간단체 국제교류 및 컨설팅 지원사업 등을 발굴함
- 외국인 유학생 유치홍보 확대 필요성에 대해 센터는 기존 유학생 전북홍보단 활동과 도내 대학들과의 협력을 강화하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 신규 기관인 관계로 도 정책사항 반영인 사회적 약자 생상품 구매실적과 장애인 고용을 등에 있어 실적이 없는 상태임
- 유학생 유치 및 다문화가족지원 등의 분야에 있어 센터와 관련 기관간의 원활한 업무분담 및 조정이 필요함

4-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행(경영평가 1년차로 평가제외)

지표정의

- 경영평가 결과 후속조치 이행실적 및 적정성을 평가

평가항목	세부지표
전년도 경영평가 개선권고사항 이행	4-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성
전년도 경영평가 개선권고사항 이행	4-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> • 전년도 경영평가 결과 경영평가단이 제시한 개선사항을 충실히 이행하였는가? • (경영평가결과보고서의 전략 및 리더십, 경영효율화, 고객만족도, 주요 사업활동 및 성과 등 영역별 '개선할 점' 참고)

IV. 사업지표 평가 결과

IV. 사업지표 평가 결과

1. 국제교류네트워크

총평

- 센터의 주요 기능 중의 하나인 국제교류네트워크 구축은 전북 국제교류지원회 운영, 해외 민간교류 기반조성사업, 그리고 국제교류행사 등의 사업으로 구성되어 있음
- 전북 국제교류지원회는 전북 국제교류자문위원회와 국제교류실천네트워크로 구성되어 전북의 국제교류 촉진을 위한 전략 및 실천방안을 수립하는데 기여하고 있으나, 위원들의 회의 참여 실적이 매우 저조한 실정임
- 전북의 해외 우호(혹은 자매)교류 협약체결 국가 및 도시는 3개국 8개 도시로 전국 16개 광역지자체 평균 14.7개국 23.6개 도시에 비해 매우 부진한 실정인데, 이와 같은 상황을 타개하기 위해서 센터가 민간교류 기반 확보를 위해 노력하고는 있으나 미국과 일본 중심으로 활동이 이루어지고 있어 전북의 핵심 관심지역이라고 볼 수 있는 중국 지역의 민간교류 네트워크 확립을 강화할 필요가 있음
- 해외 전북 서포터즈를 목표를 초과하여 모집하는 성과를 거두기는 하였지만, 이들의 실효적인 활동을 촉진하기 위해서는 서포터즈의 조직화와 서포터즈 활동에 대한 인센티브를 강화하는 방안을 모색할 필요가 있음
- 전북 국제교류의 날 행사는 단위사업으로는 예산규모가 가장 큰 사업인 바, 기존의 외국인 유학생 중심에서 참여 외국인의 다양성을 강화할 필요가 있으며, 전체 사업 및 세부 프로그램에 대한 만족도 조사 등 성과관리체계를 강화할 필요가 있음
- 영문판 전북 가이드북 배포사업은 미 동부지역 4개 여행사와 서부지역 2개 여행사에 대해서만 실적을 나타내 목표치에 훨씬 미달하였는데, 미국뿐만 아니라 중국, 일본 등의 해외 한국인 여행사 네트워크를 더욱 강화할 필요가 있음

지표정의

- 전북의 국제교류 네트워크 강화를 위한 국제교류지원회 활동, 해외 민간교류 기반조성 활동, 그리고 국제교류행사 활동의 추진을 위한 센터의 노력과 그 성과를 평가

	평가항목	세부지표
사업 활동	전북 국제교류지원회 추진활동	12-1-1 전북 국제교류자문위원회 구성
		12-1-2 전북 국제교류실천네트워크 구성
	해외민간교류 기반조성 추진활동	12-2-1 해외민간교류 발굴 및 네트워크 구축 노력
		12-2-2 해외 전북서포터즈 모집
	국제교류행사	12-3-1 전북 국제교류의 날 행사
		12-3-2 한·중 서예교류활동

	평가항목	세부지표
사업 성과	전북 국제교류지원회 추진활동	15-1-1 전북 국제교류자문위원회 성과
		15-1-2 전북 국제교류실천네트워크 성과
	해외민간교류 기반조성 추진활동	15-2-1 민간교류사업 기반확보 실적
		15-2-2 해외 전북홍보자료 활용성과
	국제교류행사	15-3-1 전북 국제교류의 날 행사 성과

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

전북 국제교류지원회 추진활동	12-1-1 전북 국제교류자문위원회 구성
	<ul style="list-style-type: none"> • 자문위원회 구성원의 전문성 및 경험 • 사업분야별, 전문국가별 구성의 적정성 • 자문위원회 회의 개최 실적

- 센터는 <전북국제교류자문위원회 설치 및 운영규정>에 기초하여 민간 국제교류 공동사업 발굴 및 센터의 발전방향을 모색하기 위해 전북 국제교류자문위원회를 구성하여 운영 중임
 - 국제교류자문위원회는 ①센터 발전방향 및 추진방향에 관한 자문, ②지역 국제교류 발전계획 수립에 관한 사항 자문, ③민간국제교류 발전의 중요사항에 대한 협의·조정에 관한 사항, ④도내외 민간교류 활성화 사업을 위한 방안 제시, ⑤국가별, 분야별 전문가를 통한 국제교류 방안 제시 등의 기능을 수행함

- 국제교류자문위원회는 5개 사업분야(외국인 정책, 경제통상, 개발협력, 국제외교, 문화예술) 및 6개 지역(국가)(독일, 러시아, 동남아, 미국, 프랑스, 중국) 전문가를 중심으로 총 13인의 자문위원으로 구성됨
 - 전북은 현재 3개국(미국, 일본, 중국) 8개 도시(미국 2개 도시, 일본 2개 도시, 중국 4개 도시)와 자매우호협약을 맺고 있음
 - 자매우호지역인 일본지역 전문가는 자문위원회에 포함되어 있지 않는 반면, 자매우호지역에 포함되어 있지 않은 독일, 러시아, 동남아, 프랑스 등의 전문가는 포함되어 있음
- 국제교류자문위원회는 당초 5회 개최할 계획이었는데, 실제 운영은 국제교류자문위원회 4회 개최, 그리고 전북 국제교류 활성화 방안의 제시를 위해 자문위원들과 도내 언론인 및 전문가들이 참여하는 1회의 토론회를 개최함
 - 4회에 걸친 자문위원회와 1회의 토론회에 참석한 국제교류자문위원회 자문위원 수는 연인원 33인으로, 자문위원들의 평균 출석률은 50.8%로 대체로 저조한 편임

전북 국제교류지원회 추진활동	12-1-2 전북 국제교류실천네트워크 구성
	<ul style="list-style-type: none"> • 전북 국제교류 실천네트워크 구성의 합리성과 타당성 • 국제교류 실천네트워크에 각 지자체 담당자가 고르게 포함되었는지 여부 • 국제교류 실천네트워크 회의 개최 실적 • 기초지자체와의 협력사업 발굴 실적

- 센터에서는 전라북도 및 시·군 국제교류 담당자들의 네트워크 구성을 통해 도내 민간교류 활성화 방안을 제시하고 전북도와 시군간의 국제교류 협력사업 발굴을 위해 전북 국제교류 실천네트워크를 구성하여 운영 중임
 - 국제교류 실천네트워크는 ①시군별 국제교류 민간단체 지원 활성화 방안 마련, ②시군 협력사업 발굴 및 추진 등의 기능을 수행함
- 국제교류 실천네트워크는 도와 14개 시·군 국제교류 담당자 등 15인의 인력으로 구성되어 있음
- 국제교류 실천네트워크는 당초 5회 운영이 목표였으나 2016년에는 3회만 운영되어 회의 운영실적이 부진한 것으로 나타남
 - 그 중 1회는 국제교류자문위원회가 주관하는 토론회였고, 그리고 또 다른 1회는 국제교류의 날 행사의 일환으로 열린 시군 국제교류 전시회 행사에서 실질적인 실천네트워크 회의는 1회 개최됨

- 국제교류 실천네트워크 회의에는 15인의 구성원 중 7명이 참석하여 참석률이 46.7%, 그리고 토론회에는 3명만이 참석하여 참석률이 20%로 저조한 편임
 - 도 차원에서 인식하고 있는 국제교류의 중요성과 시군 차원에서의 인식에는 상당한 차이가 존재하는 것으로 여겨짐
- 국제교류자문위원회에서 지역대표축제 홈페이지 외국어 번역 필요성이 건의되어 실천네트워크에서 시군 대표축제 홈페이지 플랫폼 구축사업을 실시한 것은 국제교류 실천네트워크의 시군 협력사업으로 긍정적으로 평가됨

해외 민간교류 기반조성 추진활동	12-2-1 해외민간교류 발굴 및 네트워크 구축 노력
	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 지역 및 기관, 단체들과 교류활동을 펼쳤는지 여부 • 해외 네트워크 구축을 위해 여러 단체들과 업무협의를 가졌는지 여부 • 협력사업 계획의 추진 노력 정도

- 현재 전북의 해외 우호(혹은 자매)교류 협약체결 국가 및 도시는 3개국 8개 도시로 전국 16개 광역지자체 평균 14.7개국 23.6개 도시에 비해 매우 부진한 상황임

	광역		기초지자체		
	국가	도시	지자체 수	국가	도시
서울	35	49	25	24	133
부산	23	30	16	8	47
대구	10	18	7	7	22
인천	17	30	10	10	48
광주	11	18	5	2	11
대전	19	25	5	4	11
울산	10	15	5	6	16
경기	21	33	30	34	204
강원	16	28	18	17	102
충북	11	16	12	9	43
충남	13	26	15	15	78
전북	3	8	14	11	60
전남	13	32	20	22	93
경북	11	15	15	20	98
경남	13	23	18	14	92
제주	9	12	2	5	20
평균	14.69	23.63	13.56	13.00	67.38

- 전북은 현재 미국 2개 지역, 일본 2개 지역, 그리고 중국 4개 지역과 우호(자매)협약을 체결하고 있음
- 이는 광역지자체 기준으로 국가와 지역(도시) 측면 모두에서 전국 최하위 수준임

- 전북의 경우 가장 최근에 우호협약을 체결한 국가 및 지역은 2009년 중국 원난성과의 우호협약으로 거의 10년 가까이 신규 우호협약 체결이 없는 상황임
- 2016년 해외 민간교류 네트워크 구축을 위한 센터 차원의 노력을 살펴보면 다음과 같이 정리할 수 있음
 - 미국 내 4개 단체(타코마시 교육청, 피어스 칼리지, 재미 한국학교 협의회, Korean Heritage Foundation)와의 업무협약 및 타코마시 교육청과 MOU 체결
 - 일본 내 3개 단체(재일 전북도민회, 창조개발연구소, 가고시마현 국제교류협회)와의 업무협약 및 재일 전북도민회와의 교류협력 MOU 체결
 - 한·미·일·중 청소년 교류프로그램 추진

해외 민간교류 기반조성 추진활동	12-2-2 해외 전북 서포터즈 모집
	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 전북 서포터즈를 계획대로 모집하여 운영하고 있는지 여부 • 목표한 숫자의 서포터즈를 모집하였는지 여부 • 서포터즈 모집을 위한 홍보노력 • 영문판 전북 투어 가이드북이 계획대로 제작되고 배포되었는지 여부 • 미국 내 학교 International Day 행사에 배포되는 리플릿이 계획대로 제작되고 배포되었는지 여부

- 해외 전북 서포터즈는 해외 동포와 현지인의 전라북도에 대한 관심을 증대시키고, 그들과의 교류를 확대하며, 해외에 차세대 친전북인을 양성하는 것을 목적으로, 센터 페이스북에 업로드 된 전북 관련 소식과 자료를 확대, 전파하는 역할을 수행함
- 센터에서는 해외 서포터즈들의 원활한 모집을 위해 기존 서포터즈들의 SNS, 센터가 발간한 전북 투어 가이드북, 그리고 International Day 행사 등을 통하여 홍보하고 있음
 - 2016년 센터에서는 영문판 전북 투어 가이드북 3,000권을 제작하여 미국 내 한인 여행사들(미국 동부 4개 사, 미국 서부 2개 사)에게 2,300부 배포하였으며, 재미 한국학교협의회(NAKS) 14개 지부에 500권, 그리고 전북 방문 외국인들에게 200권을 배포함
 - 미국 공립학교 International Day 행사에 활용되는 전북 소개 리플릿 69,000매를 제작하여 미국 동부지역과 워싱턴 DC의 초·중·고등학교와 NAKS 14개 지부에 배포함

- 2016년 센터는 50명의 해외 전북 서포터즈 모집을 목표로 재미 한국학교 협의회 학술대회에 참여한 선생님, 학생, 학부모들을 중심으로 75명의 서포터즈를 모집하는 실적을 거둠
 - 하지만 75명의 서포터즈들은 모두 미국에서 모집되었으며, 전북과 우호협력협약을 체결한 일본과 중국 지역과 여타 지역의 서포터즈들은 전무한 실정임
 - 모집된 75명의 미국지역 서포터즈들도 대부분이 현지 교포들로 구성되어 있음
- 아직은 센터의 설립 초기인 관계로 센터 사업의 주된 관심사가 해외에 전북을 알리고 국제민간교류 기반의 확보에 주력하고 있는 단계이기는 하지만, 해외 전북 서포터즈의 실효적인 활동을 촉진하고 관리할 수 있는 메커니즘은 아직 확보하지 못하고 있는 것으로 판단되어, 이에 대한 개선조치가 요구됨
 - 모집된 서포터즈들이 적극적으로 활동할 수 있도록 유인할 수 있는 별도의 인센티브 체계가 확립되어 있지 않아 이들의 실효적인 활동을 기대하기 어려운 실정임
 - 모집된 서포터즈들의 활동성과를 지속적으로 모니터링 할 수 있는 성과관리체계도 확립되어 있지 않음
 - 서포터즈들의 활동성과에 따라 해외 서포터즈 전북 방문의 해 등과 같은 행사에 초청함으로써 이들이 서포터즈 활동에 적극적으로 참여할 수 있는 장치를 마련할 필요가 있음

국제교류행사 활동	12-3-1 전북 국제교류의 날 행사
	<ul style="list-style-type: none"> • 전북 국제교류의 날 행사가 계획대로 수행되었는지 여부 • 국제교류의 나라 행사 계획에 외부 전문가의 의견이 반영되었는지 여부 • 행사에 대한 홍보의 적절성

- 전북 국제교류의 나라 행사는 도내 외국인과 도민의 상호교류, 소통, 공감, 화합을 위한 행사로 외국인들에 대한 인식개선 및 문화수용성 향상을 목적으로 하고 있음
- 2016년 국제교류의 날 행사는 센터와 전북대학교 지역선도대학육성 사업추진단, 그리고 도(자치행정과)의 공동협력을 통해 추진됨
- 행사는 비빔밥 퍼포먼스, 국제교류아카데미, 먼나라 배우기, 유학생 도전 골든벨, 각국 전통공연 및 장기자랑, K-pop 공연 등 다양한 공식행사 외에 각국 음식 및 문화 체험부스, 유학생 홍보단 사진전 등 부대행사로 구성되었으며, 공식행사는 센터가, 그리고 부대행사는 전북대가 담당함

- 행사에는 7개국 대사관 대사, 전국 국제교류센터 관계자, 도내 외국인 등 2,000여명이 참여하여 성황을 이루었으나, 도내에서 처음으로 열린 국제교류행사였던 관계로 실무경험의 부족으로 다양한 행사 운영상의 문제점도 노출됨
 - 인터넷 홍보, 초청장 발송, 포스터 및 현수막 제작 등 다양한 홍보수단을 활용하였으나, 센터의 홈페이지에 행사안내 콘텐츠가 행사일 17일 전에 처음 업로드 되어, 행사 홍보기간이 짧았던 것으로 판단됨
 - 행사 참여 외국인은 대부분 유학생으로 외국인 근로자, 다문화 가정, 외국인 관광객 등 일반 외국인 참여자들의 참가는 매우 저조한 편이었음
- 센터에서는 사업 종료 후 도 주관 하에 자체 평가회를 개최하여 행사의 성과와 개선사항을 논의하였고, 행사 참여대학 주관 하에 참여자 만족도 조사를 실시하였으나 회수율이 저조하여 만족도 조사가 실질적으로 이루어지지 못함

국제교류행사 활동	12-3-2 한·중 서예교류 활동
	<ul style="list-style-type: none"> • 한·중 서예교류활동 사업계획의 이행도 • 한·중 서예교류사업의 추진을 위한 홍보활동의 적절성 • 우수작품의 전시 및 관객에 대한 서비스 노력

- 한·중 서예교류 활동은 양국 민간단체 간 서예교류를 통해 전북 서예의 우수성을 홍보하고, 도민에게 한·중 서예작품을 비교·감상할 수 있는 기회를 제공하며, 서예분야의 국제교류 인적 네트워크와 전라북도를 홍보하기 위한 사업임
- 사업의 일정, 프로그램, 그리고 전시작품 수 등은 사업계획에 제시된 계획대로 이행된 것으로 평가되나, 사업추진을 위한 홍보계획의 이행도는 떨어지는 것으로 평가됨
 - 사업계획서에서는 센터의 홈페이지, SNS, 포스터 및 현수막 등의 다양한 홍보수단을 통해 행사가 개최되는 10월보다 훨씬 앞선 7월부터 홍보활동을 벌이는 것으로 되어 있음
 - 하지만 홍보계획에 제시된 홍보일정과 실제 홍보시기를 확인해 본 결과, 홈페이지 홍보가 8월과 9월부터 이루어지는 것으로 계획되어 있었으나, 센터 홈페이지에 실제 행사 안내홍보 콘텐츠가 업로드된 것은 행사 개최일 불과 이틀 전인 2016년 10월 5일이었음
- 행사 추진에 있어 서예 유관 단체들의 갈등으로 행사개최에 애로도 발생한 것으로 파악됨

□ 사업성과

전북 국제교류지원회 활동성과	15-1-1 전북 국제교류자문위원회 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 자문위원회 구성원의 회의참여율을 최고목표 100%, 최저목표 70%의 연속적으로 평가 • 자문위원회가 실질적인 활동을 수행하고 있는지 여부 • 자문위원회의 자문내용의 구체성과 유효성 • 자문위원 네트워크의 활용 실적

○ 전문분야와 전문지역을 중심으로 13인의 위원으로 구성된 전북 국제교류자문위원회는 2016년 1회의 토론회를 포함하여 총 5회 개최되었음

개최일		회의내용	참여자수
1차	2016.6.3	<ul style="list-style-type: none"> • 센터 운영 및 정책방향 정립 • 자문위원회 및 국제교류 실천네트워크의 운영 방향 수립 • 센터 사업의 추진방향 수립 	10명
2차	2016.7.14	<ul style="list-style-type: none"> • 2016년 사업관련 개선방안 마련 • 2017년 신규 사업발굴관련 논의 	7명
3차	2016.11.4	<ul style="list-style-type: none"> • 전라북도 자매우호지역 확대 방안 검토 • 2017년 사업 추진방향 • 출연금 동의안 도의회 지적 사항 검토 	7명
4차	2016.12.16	<ul style="list-style-type: none"> • 2016년 자문위원회 운영 결과보고 • 2017년 자문위원회 운영 방향 	7명
5차	2016.12.23	<ul style="list-style-type: none"> • 전라북도 국제교류 활성화 모색을 위한 토론회 <ul style="list-style-type: none"> - 한국 공공외교의 정책기조-대·내외 네트워크 구축 중심 - 전라북도 해외 자매·우호지역 확대를 통한 국제교류 활성화 방안 	2명

- 총 5회에 걸친 자문위원회 회의에 참석한 자문위원 수는 연인원 33인으로, 회의 참석률은 50.8%임. 토론회를 제외한 공식적인 자문위원회 회의만을 포함했을 경우 회의 참석률은 59.6%임

- 자문위원회 회의내용은 센터 운영 및 사업방향 논의, 차년도 신규사업 발굴 및 사업추진방향 논의, 전북 자매우호지역 확대방안 검토 등 다양하고 구체적인 센터 운영방안이 포함되어 있음

○ 다섯 차례에 걸친 자문위원회 회의를 통해 제시된 의견들은 센터의 사업추진에 실제 반영되고 있으며, 그 사항들을 정리하면 다음과 같음

- 유관기관과의 협력을 통해 2017년에는 국제개발협력 사업을 추진키로 함
- 센터 홈페이지에 도내 각 시군 관광지 및 대표축제 메뉴 고도화 작업을 실시하여 내·외국인들에게 관련 정보를 제공할 수 있는 플랫폼 구축
- 도내 결혼 이민자, 이주 노동자들의 커뮤니티 활동 활성화를 위해 2017년에는 외국인 커뮤니티 지원사업을 추진

- 자문위원회에 포함된 자문위원들의 대외적인 네트워크를 활용하여 전북 국제교류 활성화를 위한 토론회를 개최하고, 이를 통해 지방정부의 국제교류 협력 방향과 해외 자매우호지역 확대를 통한 전북의 국제교류 활성화 방안 등을 논의

전북 국제교류지원회 활동성과	15-1-2 전북 국제교류실천네트워크 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 자문위원회 구성원의 회의참여율을 최고목표 100%, 최저목표 70%의 연속적으로 평가 • 센터와 기초지자체 간 정책공조 및 협조 실적 • 기초지자체간 공동사업의 발굴 및 실행 실적

- 도와 14개 시·군 국제교류 담당자 15인의 위원으로 구성된 전북 국제교류 실천네트워크는 2016년 각각 1회의 토론회와 전시회를 포함하여 총 3회 개최되었음

개최일		회의내용	참여자수
1차	2016.9.10	• (전시회) 도 및 시·군 국제교류 현황 전시회	4명
2차	2016.10.10	• (자체회의) 센터 홈페이지 문화관광 콘텐츠 구축사업 발굴	7명
3차	2016.12.23	<ul style="list-style-type: none"> • (토론회) 전라북도 국제교류 활성화 모색을 위한 토론회 - 한국 공공외교의 정책기조-대·내외 네트워크 구축 중심 - 전라북도 해외 자매·우호지역 확대를 통한 국제교류 활성화 방안 	4명

- 총 3회에 걸친 국제교류실천네트워크 회의에 참석한 위원 수는 연인원 15인으로, 회의 참석률은 33.3%에 불과함. 토론회와 전시회를 제외한 공식적인 회의만을 포함했을 경우 회의 참석률은 46.7%임
- 자체 회의에서 논의된 내용은 센터 홈페이지를 통한 기초지자체 대표축제 문화관광 콘텐츠 구축방안에 관한 것이었음
- 국제교류 실천네트워크의 설치 목적이 시군 국제교류 민간단체 지원 및 시군 협력사업 발굴 및 추진에 있음을 고려하면, 실천네트워크의 본연의 기능에 부합하는 의제 혹은 협력사업의 발굴은 아직은 미흡한 것으로 판단됨
- 센터에서는 시군별로 국제교류협력의 니즈(needs)가 상이하여 협력사업의 발굴은 현실적으로 한계가 있다고 판단하고, 국제교류 실천네트워크를 통한 시군별 국제교류 민간단체 및 외국인 커뮤니티 지원활성화에 초점을 맞추고 있음

해외 민간교류 기반조성 추진성과	15-2-1 해외민간교류 기반확보 실적	
	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 민간교류 기반확보를 위한 해외 유관기관(단체)와의 업무협약 및 단체 협의 건수의 목표 대비 실적을 평가 • 업무협약 체결 및 업무협약의 기관(단체)와 실질적인 교류협력 실적이 있는지 여부 	

○ 2016년 센터의 해외 민간교류 기반확보를 위한 유관 기관(혹은 단체)와의 업무협약의 건수는 4회 목표에 8회의 실적을 보여 매우 우수한 것으로 나타남

연번	구분	교류 기관(단체)	성과	향후 추진계획
1	업무협약체결	미국 타코마 교육청 MOU 체결	청소년 국제교류 활성화 및 네트워크 구축 등	<ul style="list-style-type: none"> • 2017년부터 청소년 교류 추진 제안 • ※ 2017. 7. 타코마 지역 중·고생 20여명 전북방문 계획
2	업무협약체결	재일 전북도민회 MOU 체결	일본-전북 민간부문 국제교류 및 전북홍보 분야에서 상호 교류 및 협력 구축 등	<ul style="list-style-type: none"> • 심수관 선생님 전북초청 강연 추진 • ※ 2017년 5월 심수관 선생님 전북방문 강연 계획
3	해외네트워크구축단계	재미한국학교협의회	미국 및 관련 단체와의 해외 네트워크 구축 등 제34회 재미한국학교협의회 학술대회 참가	<ul style="list-style-type: none"> • 차세대 동포 전라북도 초청 및 친전북인 양성 프로그램 추진 - 학술대회 국제교류센터장상 수상자 전북방문 초청 • 전북 홍보자료 배포 1,500부 59개 학교 배포
4		미국 워싱턴주 피어스 칼리지	청소년 국제교류 활성화 및 네트워크 구축 등	<ul style="list-style-type: none"> • 피어스 칼리지 총장 전북 방문 - 지사님과 면담, 전북과학대학교 총장과 면담 - 국제교류센터장 주재 간담회 개최
5		Korean Heritage Foundation	전북의 이미지 제고와 국제교류 활성화	<ul style="list-style-type: none"> • 워싱턴 DC : 전북 홍보자료 배포 20,800부 96개 학교 배포 • 기타 미시간, 하와이 등 : 전북 홍보자료 배포 43,100부 206개 학교
6		일본 이시카와현 국제교류협회	일본에 전라북도 홍보 시스템 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 한·일 민간 등산교류 추진 제안 • ※ 2017. 4. 전북등산협회 이시카와현 현지에서 등산교류 추진 계획 수립 중
7		(주)창조개발연구소	전북-도교 간 세계마을 교류네트워크 구축 및 민간국제교류 활성화	<ul style="list-style-type: none"> • 2017년 세계마을 교류네트워크 사업계획 수립을 통한 교류마을 선정 추진 중
8		해외 청소년 전북 초청프로그램	한·미·중·일 청소년들에게 전라북도 홍보 및 해외 네트워크 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 청소년 대상 교류 프로그램 추진

- 하지만 해외 민간교류 업무협약의 목표 건수 4건은 연초 사업계획서에서 제시된 목표치가 아니라 도 의회 업무보고 시 제시된 성과목표치임

- 8건의 업무협약 중 구체적으로 MOU가 체결된 것은 미국 타코마 교육청 및 재일 전북도민회와의 교류협력협약 2건이며, 나머지 6건은 해외 민간교류 네트워크 구축 과정 중의 업무협약의 건수임
- 2016년 센터의 해외 민간교류 기반확보를 위한 업무협약의 목표 대비 실적은 우수하나 센터의 해외 민간교류 기반조성사업 사업계획서에서 제시된 7개 세부사업중 일부 사업의 경우는 그 실질적인 성과가 기대에 미치지 못하고 있는 것으로 판단됨
- 사업계획서에서 미국 내 100여 개의 한인여행사 네트워크를 활용하여 배포하고자 했던 영문판 전북 가이드북 배포사업의 경우, 미 동부지역 4개 여행사와 서부지역 2개 여행사에 대해서만 실적을 나타내 목표치에 훨씬 미달함
- 또한 해외 청소년 전북 초청 프로그램은 80명 계획에 39명만 참여하는 저조한 실적을 보임

해외 민간교류 기반조성 추진성과	15-2-2 해외 전북 홍보자료 활용성과
	<ul style="list-style-type: none"> • International Day 전북 홍보자료 수업활용 건수의 목표 대비 실적을 평가 • 전북 홍보자료의 구성과 내용의 적절성 • 전북 홍보자료 배포 목표 학교 수 대비 실적 • 전북 홍보자료에 대한 만족도 및 피드백 내용

- International Day 전북 홍보자료 배포사업은 미국 내 초·중·고등학교에서 열리는 International Day 행사에서 전북의 역사, 문화, 지리, 관광을 소개하는 홍보자료를 수업자료로 활용할 수 있도록 배포함으로써 전북을 홍보하는 것을 목적으로 하고 있음
- 2016년 International Day 전북 홍보자료 배포실적은 배포학교 기준으로는 300개 학교 목표에 302개 학교 실적으로 목표 대비 실적비율이 100.7%, 그리고 배포부수 기준으로는 60,000부 목표에 63,900부 실적으로 목표 대비 실적비율이 106.5%로 대체로 우수한 실적을 보임
- 하지만 당초 홍보자료 배포지역으로 추진하였던 미국 매릴랜드 주 몽고메리 카운티, 워싱턴 D.C, 그리고 버지니아주 페어팩스 카운티 등 3개 지역 중 페어팩스 카운티는 사업 준비기간의 부족으로 현지 교육청 관계자들의 협조를 얻지 못하여 홍보자료를 배포하지 못함

구분	목표(A)		실적(B)		B/A × 100	
	학교 수	배포부수	학교 수	배포부수	학교 수	배포부수
초등학교	150	30,000	209	41,800	139.3	139.3
중학교	60	12,000	52	9,800	86.7	81.7
고등학교	30	9,000	41	12,300	136.7	136.7
합계	240	51,000	302	63,900	125.8	125.3

- 본 사업은 한 개 국가만을 대상으로 사업이 수행되었으며, International Day 전북 홍보자료를 수업에 활용한 미국 내 302개 학교에 대한 수업활용 만족도 조사가 실시되지 못하는 등 사업의 성과에 대한 확인이 어려운 문제를 안고 있음

국제교류행사 활동성과	15-3-1 전북 국제교류의 날 행사 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 행사 참여 외국인 수의 목표 대비 실적을 최고목표 100%, 최저목표 70%의 연속적으로 평가함 • 행사 참여자의 국적 및 신분(유학생, 근로자, 결혼 이민자 등)의 다양성 • 행사에 참여한 기관(혹은 단체)의 다양성

- 센터는 실적보고서에서 2016년 국제교류의 날 행사 참여 외국인 수로 목표 1,000명에 1,700명의 외국인이 실제 참여하여 170%의 우수한 목표 대비 실적 비율을 보인 것으로 보고하고 있음
 - 행사에 참여한 외국인들을 국적별로 살펴보면 중국(400명), 베트남(350명), 필리핀(150명) 등 23개국에서 참여한 것으로 보고됨
 - 참여 외국인들을 신분별로 살펴보면 유학생 1,000명, 외국인 근로자 300명, 결혼 이민자 100명 등임
 - 참여기관은 9개국의 대사관 및 영사관, 국제교류 관련 NGO/NPO 2개 기관, 국내 타 지역 국제교류센터 4개, 도내 9개 대학, 외국인 지원 관련 유관기관 2개 등 다양한 기관(단체)가 참여함
- 하지만 센터에서 실적보고서를 통해 보고한 이와 같은 외국인 참여실적은 행사 참여자들에 대한 적절한 측정수단이 없는 상태에서 단순한 추산자료로 정확한 자료는 아닌 것으로 판단되며, 이는 사업계획서 및 실적보고서에서 제시하고 있는 자료가 일관되지 못한 데서 반증되고 있음
 - 사업계획서에서는 목표 참여인원을 1,000명으로 제시하고 있으나, 이는 도민 등 국내 참여자들을 포함한 목표치이며, 성과보고서에서는 실적보고서에서와는 달리 참여인원 수를 1,000명으로 보고하고 있음
 - 실적보고서에서도 행사 참여자 1,700명의 구체 내역으로 외국인 1,300명, 내국인 400명으로 제시하고 있고, 참여자의 신분별 구성에 관한 실적보고서 자료에서는 일반 도민 참여자가 300, 외국인 참여자(유학생, 외국인 근로자, 결혼 이민자) 수를 1,400명으로 제시하고 있는 등 제시된 자료가 정확하지 못한 실정임

- 결국, 외국인 참여 수의 자료 신뢰성이 담보되지 않을 경우, 해당 평가지표는 지표개선 과정에서 수정되어야 할 것으로 판단되며, 실적보고서에서 제시된 자료에만 근거하여 살펴볼 때, 기존 국제교류의 날 행사는 다음과 같은 부분에서 개선이 이루어져야 할 것으로 판단됨
 - 참여 외국인 대부분이 도내 대학에 재학 중인 외국인 유학생들로 외국인 근로자, 결혼 이민자, 외국인 관광객 등은 극히 일부에 지나지 않음
 - 행사에 포함되어 있는 다양한 프로그램들에 대한 참여자들의 만족도 조사가 실시되지 않아, 행사의 성과를 확인하고 평가할 수 없음

2) 우수한 점

- 국제교류자문위원회에서 지역대표축제 홈페이지 외국어 번역 필요성이 건의되어 실천네트워킹에서 시군 대표축제 홈페이지 플랫폼 구축사업을 실시한 것은 국제교류자문위원회의 자문내용이 국제교류 실천네트워킹의 시군 협력사업으로 구체화된 사례로 긍정적으로 평가됨
- 해외 전북 서포터즈 50명 모집을 목표로 세웠으나 재미 한국학교협의회 학술대회에 참여한 선생님, 학생, 학부모들을 중심으로 75명의 서포터즈를 모집하는 실적을 거둠
- International Day 전북 홍보자료 배포실적이 배포학교 기준으로는 300개 학교 목표에 302개 학교, 그리고 배포부수 기준으로는 60,000부 목표에 63,900부를 배포하여 대체로 우수한 실적을 보임
- 국제교류의 날 행사 참여 외국인 수가 목표 1,000명에 1,700명의 외국인이 참여하여 170%의 우수한 목표 대비 실적 비율을 보임

3) 미흡한 점

- 국제교류자문위원회 위원들의 자문위원회 참석률 50.8%, 국제교류실천네트워킹 위원들의 회의 참석률 46.7%로 국제교류지원회를 구성하고 있는 양대 위원회 위원들의 회의 참석률이 저조함
- 센터의 설립 초기인 관계로 센터 사업의 주된 관심사가 해외에 전북을 알리고 국제민간교류 기반의 확보에 주력하고 있는 단계이기는 하지만, 해외 전북 서포터즈의 실효적인 활동을 촉진하고 관리할 수 있는 메커니즘은 아직 확보하지 못하고 있음
- 센터 설립 초기라는 한계로 인한 문제이기는 하지만 전북의 국제 민간교류 네트워크 확립 노력이 미국, 일본, 중국에 집중되어 있음

- 전북 국제교류의 날 행사는 행사 참여 외국인 대부분이 유학생으로 외국인 근로자, 다문화 가정, 외국인 관광객 등 일반 외국인 참여자들의 참가는 매우 저조한 편이었으며, 행사 참여대학 주관 하에 참여자 만족도 조사를 실시하였으나 회수율이 저조하여 만족도 조사가 실질적으로 이루어지지 못함
- 미국 내 100여 개의 한인여행사 네트워크를 활용하여 배포하고자 했던 영문판 전북 가이드북 배포사업의 경우, 미 동부지역 4개 여행사와 서부지역 2개 여행사에 대해서만 실적을 나타내 목표치에 훨씬 미달함

4) 개선할 점

- 국제교류자문위원회와 국제교류 실천네트워크에 참여하고 있는 위원들의 회의 참석률을 높이고, 회의에서 센터의 사업개선에 도움이 되는 실질적인 내용들이 토의될 수 있도록 회의운영제도를 재검토할 필요가 있음
- 해외 전북 서포터즈의 전북 홍보활동의 실효성을 강화하기 위해 해외 전북 서포터즈를 조직화하고, 이들의 활동내용을 촉진할 수 있는 인센티브 제도의 도입 등을 검토할 필요가 있음
- 센터의 국제 민간교류 네트워크 확립 노력을 기존 미국, 일본, 중국 중심에서 이를 다양화하기 위한 노력이 필요하며, 특히 동남아 및 유라시아 지역으로 네트워크 확대 노력이 필요함
- 전북 국제교류의 날 행사 등 센터가 주관하는 각종 행사에 대한 홍보기간을 충분한 시간적 여유를 가지고 추진하여(특히 홈페이지 홍보의 경우) 외국인 참여자의 다양성을 강화할 필요가 있으며, 전북 국제교류의 날 행사 프로그램에 대한 성과평가체계(만족도 조사 포함)을 확립하여 지속적인 사업개선을 꾀할 필요가 있음
- 영문판 전북 가이드북 배포 사업의 경우 해외에 대한 전북 홍보와 함께 궁극적으로는 해외 관광객 유치에 도움이 될 수 있도록 해외 한인 여행사 네트워크를 대폭 강화하기 위해 노력할 필요가 있음

2. 도민 글로벌 역량 강화

총평

- 도민 글로벌 역량강화 사업은 국제교류이해 강좌 운영 및 청소년 글로벌 리더 양성활동, 전북의 글로벌 홍보를 위한 영어홍보잡지 및 국제교류서포터즈 운영, 그리고 글로벌 자료구축 사업 등으로 구성되어 있음
- 도민 국제교류이해강좌는 사업계획서에 제시된 대로 연 4회에 걸쳐 진행되었으나 사업계획서상의 강의주제와 실제 강의내용의 불일치 및 홍보지연의 문제, 그리고 시간의 경과에 따른 참여율 하락 등의 문제가 발생하고 있어, 강좌운영방식의 재검토가 요구됨
- 청소년 글로벌 리더양성 사업은 참여 학생 수의 계획 대비 실적이 우수하나 참여지역 및 학교의 다양성을 강화하기 위한 노력이 필요하며, 사업 참여 만족도 조사 등을 통해 사업의 성과를 지속적으로 개선하는 노력을 강화해야 함
- 영어 홍보잡지는 당초 연 3회, 각 회당 1,000부 이상 발간하도록 했던 계획을 초과하여 4회, 회당 2,000부 가량을 제작하였으며, 온라인상으로도 총 2,000회의 목표 구독횟수(1회 발간 당 500회)에 2,126회의 구독횟수를 기록하여 목표 대비 106.3%의 실적을 기록함
- 국제교류서포터즈 활동은 서포터즈들의 역량강화에 일차적인 목표를 두고 있다고는 하나, 도내 국제행사 지원활동이 부진한 편이며, 서포터즈 역량강화 행사 역시 서포터즈들의 소통과 단합에 목적을 둔 행사들이 많아 서포터즈 역량강화를 위한 실효적인 프로그램의 도입과 함께, 서포터즈의 활동에 대한 실질적인 유인책을 제공할 수 있어야 함
- 센터의 국제교류자료정보실 운영은 보유하고 있는 정보자료의 이용실적이 매우 부진한 실정임. 자료정보실의 운영에는 현실적으로 공간적, 예산상의 제약이 따르는 만큼 센터의 자료정보실 운영에 대한 전면적인 재검토가 이루어질 필요가 있으며, 만약 지속적인 운영이 필요하다면 센터 자료정보실만의 특화된 분야에 대한 정보제공 기능을 강화하는 방향으로 재설계할 필요가 있음

지표정의

- 도민의 글로벌 역량강화를 위한 국제교류이해 강좌 운영 및 청소년 글로벌 리더 양성활동, 전북의 글로벌 홍보를 위한 영어홍보잡지 및 국제교류서포터즈 운영, 그리고 글로벌 자료구축 사업의 추진활동과 성과를 평가

사업 활동	평가항목	세부지표
	글로벌 역량강화 활동	13-1-1 도민 국제교류이해강좌의 운영
도민 전북 홍보활동	도민 전북 홍보활동	13-2-1 영어 홍보잡지 발간
		13-2-2 국제교류서포터즈 구성
글로벌 자료구축	13-3-1 국제교류자료정보실 구축활동	

사업 성과	평가항목	세부지표
	글로벌 역량강화 성과	글로벌 역량강화 성과
16-1-2 청소년 글로벌리더 양성 성과		
도민 전북홍보 성과	도민 전북홍보 성과	16-2-1 영어 홍보잡지 발간 성과
		16-2-2 국제교류서포터즈 활동실적
글로벌 자료구축 성과	16-3-1 국제교류자료정보실 운영성과	

1) 추진활동 및 성과

사업활동

글로벌 역량강화 활동	13-1-1 도민 국제교류이해강좌의 운영
	<ul style="list-style-type: none"> • 강사 풀의 수와 분야의 다양성 • 스타강사를 모집하기 위한 노력 • 강사들이 실제 강의 가능하고, 강의를 계획대로 운영되고 있는지 여부 • 강의에 대한 홍보의 적절성

- 센터에서는 국제교류이해강좌의 운영을 위해 세계역사와 문화, 글로벌 의식, 국제기구, 국제관계, 세계탐험 등 다양한 분야의 강사 풀을 확보하고 있음
 - 2016년 도민 국제교류이해강좌의 운영을 위해 26명의 강사 풀을 확보하였으며, 강사 풀에는 한비아, 안시준, 김진만 등 스타강사들이 포함되어 있음
 - 2016년에는 이들 중 한국 갭이어 안진만 대표의 강의를 진행되었으며, 2017년에는 한비아 월드비전 세계시민 학교장의 강의를 확정됨

- 2016년에는 사업계획서에 제시된 대로 연 4회에 걸쳐 도민 국제교류이행강좌가 진행됨

회차	강사	교육일시	강의주제	참석자 수
1	김연지 (UNESCAP)	2016.3.20	UN소개 및 UN에 진출하기 위한 준비사항	136
2	안시준 (한국궐이어 대표)	2016.4.29	청춘의 꿈과 젊음을 해외봉사, 인턴, 여행 등을 통해 꿈꾸라	76
3	The Krokosdiloes	2016.6.16	하바드대학교 아카펠라 그룹 하모니 콘서트	727
4	신승철·전대완 (전, 대사)	2016.12.15	두 대사님이 들려주는 두 나라 이야기	53

- 2016년 도민 국제교류이해강좌는 3회의 강의와 1회의 공연으로 이루어짐
- 강연장의 공간적 제약으로 사전접수방식을 적용하고 있으며, 사전 접수자의 강좌 참석률은 68.8%임
- 강연장 좌석이 200석인데 반해, 3회 진행된 강의의 평균 참석자 수는 88.3명으로 강연장 좌석 점유율은 44.2%로 대체로 저조하며, 특히 강의 회차를 거듭할수록 참석자 수가 줄어들고 있음
- 현수막, 포스터 및 리플릿, 홈페이지 및 페이스북 등 다양한 홍보수단을 통해 강좌홍보를 실시하고 있음
 - 하지만 사업계획서에 강좌 개최 4~6주 전에 홈페이지 홍보를 실시하도록 되어 있으나 기관 홈페이지를 확인한 결과, 강좌 개최 2~3주 전에 홈페이지에 게시되고 있으며, 사전접수 당일(강좌 약 1주일 전)에 사전접수를 안내하는 콘텐츠가 업로드 되는 등 적정 홍보시기가 지연되고 있음
- 강좌 운영 후 강좌만족도 조사를 실시하고 있으나, 공연에도 강좌 만족도 설문조사지를 그대로 적용하고 있는 것은 시정이 필요하며, 조사내용에 강좌 참여경로를 조사하여 적절한 홍보수단의 선택에 활용할 수 있도록 하는 것을 고려할 필요가 있음
- 도민 국제교류이해강좌는 다양한 고객층별로 강의주제의 요구가 상이한 만큼, 전체 도민을 대상으로 스타강사를 활용하는 대중강좌와 함께, 고객층별로 특화된 찾아가는 강좌운영을 모색하는 것이 바람직할 것으로 판단됨

글로벌 역량강화 활동	13-1-2 청소년 글로벌리더 양성활동
	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년 글로벌리더 양성사업 사업계획의 구체성 • 청소년 글로벌리더 양성사업 참여자 확대를 위한 홍보의 적절성 • 모의 UN회의 심사위원의 전문성 • 모의 UN회의 회의규정 등을 알리기 위한 노력

- 센터에서는 2016년 청소년 글로벌리더 양성사업으로 UNESCAP 사무소 견학, 외교부 견학, 그리고 모의 UN회의 개최 등 세 가지 사업을 수행함
- 청소년 글로벌리더 양성사업의 사업계획 대비 이행도를 정리하면 다음과 같음

구분	계획(목표)	실적
UNESCAP 사무소 견학	<ul style="list-style-type: none"> • 사업시기 : 3월 • 대상 : 도내 중·고등학생 40명 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업시기 : 2016. 4. 8(금) • 참여학생 수 : 44명(중학생 21명, 고등학생 23명) • 참여 학교 수 : 25개교(중학교 12개, 고등학교 13개)
외교부 견학	<ul style="list-style-type: none"> • 사업시기 : 4월 • 대상 : 도내 중·고등학생 40명 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업시기 : 2016. 5. 4(수) • 참여학생 수 : 44명(중학생 24명, 고등학생 20명) • 참여 학교 수 : 24개교(중학교 14개, 고등학교 10개)
모의유엔 회의 개최	<ul style="list-style-type: none"> • 사업시기 : 8월 • 대상 : 도내 중·고·대학생 110명 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업시기 : 2016. 10. 29~30 • 참여학생 수 : 113명 (중학생 54명, 고등학생 51명, 대학생 8명) • 참여 학교 수 : 28개교 (중학교 12개, 고등학교 14개, 대학교 2개)

- UNESCAP 사무소 및 외교부 견학은 도내 중·고등학생 40명이 참여할 계획이었으나 각각 44명의 학생들이 참여하여 목표 대비 110%의 실적을 기록함
- 모의 UN회의에는 도내 중·고·대학생 110명이 참가할 계획이었으나 113명이 참여하는 실적을 올림
- 하지만 사업계획서에 UNESCAP 사무소 견학은 2016년 3월 중에, 외교부 견학은 4월 중에, 그리고 모의 UN회의는 8월 중에 실시될 계획이었으나 지연되어 각각 4월, 5월, 그리고 10월에 개최됨
- 모의 UN회의 심사위원은 정치외교학 전공 교수 및 국제교류 분야 전문가 4인으로 구성됨
- 모의 UN회의의 원활한 진행을 위해 의장단은 도내 소재 대학생으로서 전국 대학생 모의 UN회의나 다른 기관(단체) 주관 국제 모의회의 참석 유경험자로 구성하고, 오리엔테이션을 통해 전공 교수로부터 위원회별 UN회의 규칙 교육이 이루어짐

도민 전북홍보 활동	13-2-1 영어 홍보잡지의 발간
	<ul style="list-style-type: none"> • 목차 및 구성내용이 충실하며 계획대로 집필되었는지 여부 • 편집위원회 활동의 실효성 • 제작부수 및 배포부수가 계획대로 이행되었는지 여부 • 웹진에 대한 홍보활동

- 센터의 영어 홍보잡지 'JB Life!'는 국내외 외국인들에게 전북에 거주하는 외국인의 삶의 이야기와 사회적 이슈, 역사, 문화, 언어 등 전북에 대한 다양한 정보를 제공함으로써 전북에 대한 친근감을 형성하고 외국인의 소통과 교류의 매개체를 마련하고자 함
- 영어 홍보잡지 편집위원회에는 초기에는 4인의 편집위원들이 참여하였으나, 외국인 편집위원들의 참여증대로 현재는 6인의 편집위원들로 구성되어 있으며, 다음과 같은 표준 구성내용으로 매회 홍보잡지를 제작하고 있음

목차	내용	면 수
International Beat	• 센터 사업 소개 및 홍보	2~4
History	• 전라북도의 지역, 문화, 언어 등과 관련된 역사 소개	1~2
Tour	• 전라북도의 관광지 또는 방문해볼 법한 곳의 취재기	2~6
Flavor(Local Food & Global Food)	• 전라북도의 음식 소개 • 전북 거주 외국인의 본토 음식 소개	2~6
Global Jeonbuk	• 전라북도에서 본국의 맛, 멋 등을 살려 활동하는 외국인 취재 및 소개	2~6
World View	• 세계의 종교, 문화 등이 전라북도에서 어떤 색채를 띠며 명맥을 유지하고 있는지에 대한 오랜 기간 전북에 거주하고 있는 편집위원단의 견해	2~4
Local Voices	• 전라북도에서의 유학생생활, 직장생활 등 ~	2~4
Arts/Sports	• 전라북도에서 활동하는 내·외국인 예술가와 스포츠클럽 등에 대하여 인터뷰하고 소개	2~4
Being Jeonbuk	• 전라북도에서 최소 5년 이상 정착하여 살고 있는 외국인 중 특정 그룹(채식주의자, 이슬람 문화, 기술자 등)에 속하면서 겪은 일화와 전북 도민과 함께 융화되어 살아가는 이야기	2~4
Fiction	• 전북 민화, 사람 성향 등과 관련한 정보성 또는 유머 섞인 이야기	1~2
Graphic Illustration & Jeolla Dialect	• 해당 호 주제에 따른 일러스트 삽화 • 만화로 배우는 전라도 사투리	1~2

- 영어 홍보잡지는 당초 연 3회, 각 회당 1,000부 이상 발간하는 것을 계획하였으나, 도민의 관심과 외국인 편집위원들의 참여증대로 연 4회, 회당 2,000부 가량을 제작하고 있음
- 영어 홍보잡지는 14개 시·군, 도내 대학교, 주한 대사관, 타 시·도 국제교류센터, 잡지 게시대, 외국인 방문빈도가 높은 식당 등 172곳에 배포되고 있음

- 별도의 웹진 홈페이지(<http://www.jeonbuklife.com/jblife>)와 센터 페이스 북을 통해 온라인상으로도 홍보 및 출판되고 있음

도민 전북홍보 활동	13-2-2 국제교류서포터즈 구성
	<ul style="list-style-type: none"> • 국제교류서포터즈 모집을 위한 홍보노력 • 고등학생, 대학생, 일반인 등 서포터즈의 다양성 • 서포터즈 지원자 수 및 지원경쟁률 • 외국인 서포터즈 수 및 국적의 다양성 • 역량강화교육의 실효성

- 국제교류서포터즈는 향후 국제교류 증가추세에 대비하여 전세계에 전북을 알리고, 도내 주요 국제행사 홍보와 지원을 위한 도민 중심의 인적네트워크 그룹임
- 센터에서는 당초 사업계획서에서 2016년 1기 국제교류서포터즈로 500명 모집계획을 세웠으나, 실행은 100명 모집계획에 174명이 신청하여, 이들 중 118명을 총원하는데 그침
 - 사업계획서에는 당초 모집인원이 500명으로 적시되어 있었던 것은 이 사업이 센터로 이관되기 전 전북도로 부터 지원받아 이 사업을 주관하던 민간단체에서 지난 7년 동안 활동했던 서포터즈 인원으로 약 500명을 제시했기 때문임
 - 하지만 기존 서포터즈들은 거의 활동을 하지 않는 허수들이 많았음을 확인하고, 센터에서는 서포터즈의 실질적인 활동을 위해 100명을 모집하는 것으로 계획을 수정함
 - 실제 센터에서는 2016년 100명의 1기 국제교류서포터즈를 모집하는데 모집기간을 1주 연장하는 등의 애로가 있었음
- 2016년 1기 국제교류서포터즈로 선발된 118명의 서포터즈 구성을 살펴보면 다음과 같음
 - 연령 혹은 계층별로는 중학생 5명(4.3%), 고등학생 55명(46.6%), 대학생 33명(28.0%), 일반인 25명(21.1%)로 고등학생과 대학생 서포터즈 비중이 74.6%로 대부분을 차지함
 - 국적별로는 한국인이 102명, 중국인 12명, 그리고 콩고, 과테말라, 미국, 에콰도르 등이 각 1명으로 한국인이 전체의 86.5%를 차지하고 있음
- 국제교류서포터즈 운영 사업계획서에서는 서포터즈들을 10개 팀으로 조직하여 리더회의를 월 1회 개최하고, 팀별 운영사항 보고서를 제출하도록 되어 있으나, 현재는 4개 팀으로 활동이 이루어지고 있어 사업계획 대비 서포터즈 활동실적은 부진한 것으로 판단됨

글로벌 자료구축 활동	13-3-1 국제교류자료정보실 구축활동
	<ul style="list-style-type: none"> • 구입자료의 선정을 위한 전문가/위원회의 자문 여부 • 언어별, 국가별로 자료가 다양하게 구축되고 있는지 여부 • 국제교류, 공공외교, 세계문화, 해외취업, 유학 등 자료 분야의 다양성 • 외국인 서포터즈 수 및 국적의 다양성 • 국제교류정보자료실에 대한 홍보노력 및 서포터즈의 활용 여부

- 국제교류자료정보실 구축 사업은 도내 초·중·고·대학생 및 도민들에게 다양한 국제교류 자료와 정보를 제공할 수 있는 국제교류 학습장을 조성하는데 그 목적이 있음
 - 국제교류, 공공외교, 세계문화, 해외취업, 유학 관련 전자도서 및 일반도서를 구비하여, 도민들에게 국제교류에 관한 지식습득 기회를 제공하고, 글로벌 마인드를 함양함과 함께 도민들의 센터 방문빈도를 증가시키고자 했던 것이 당초의 계획이었음
- 하지만 공간의 제약과 이용자 편의 및 접근성 등의 문제를 고려하여 현재는 국제교류정보와 자료를 제공하는 기능은 전자도서관의 형태로, 그리고 센터내 자료정보실이라는 물리적 공간은 센터 상담자, 서포터즈, 외국인들의 회의 및 휴식공간으로 활용하고 있어, 당초 계획했던 사업의 취지를 충분히 살리지는 못하고 있는 실정임
- 현재 센터의 국제교류자료정보실이 보유하고 있는 정보자료는 전자도서 1,900종 2,057책과 일반도서 440종 472책, 시청각 자료 95종 등임
 - 분야별로는 경제경영 관련 자료가 460종으로 가장 많고, 소설 427종, 그리고 외국도서 419종 등을 보유하고 있음
 - 이와 같은 자료 구성은 당초 본 사업을 통해 계획하였던 국제교류, 공공외교, 세계문화, 해외취업 및 유학 등에 대한 정보자료를 제공하고자 했던 취지와는 일정 부분 괴리가 있는 것으로 판단됨
- 국제교류자료정보실 구축에 대한 공간적 그리고 예산상의 제약 등을 고려하면 센터의 국제교류자료정보실은 특정 고객계층 및 분야에 특화하는 방식으로 운영을 개선할 필요가 있음

□ 사업성과

글로벌 역량강화 활동성과	16-1-1 도민 국제교류이해강좌의 성과
	<ul style="list-style-type: none"> 국제교류이해강좌 참여성과를 목표 참여자 수 대비 실제 참여자 수의 비율(최고목표 100%, 최저목표 70%)로 평가 스타강사의 활용 여부 스포터즈 참여현황 및 참여자 계층의 다양성 강좌에 대한 만족도 조사 실시 및 피드백 여부 강의내용의 온라인화 여부 및 조회 수

- 2016년 센터에서는 1회의 콘서트 공연을 포함하여 총 4회의 국제교류이해강좌를 운영하였는데, 이를 당초 사업계획과 비교하여 살펴보면 다음과 같음

회차	계획		강좌명	실적			
	강의주제	참여계층		참여자 구성			
				청소년	외국인	도민	합계
1	국제기구	청소년	UNESCAP과 함께 하는 국제기구 설명회	89	11	36	136
2	경제/무역	일반인	말하는 청춘, 꿈꾸는 젊음	8	6	62	76
3	세계 트렌드	20~30대	하버드대학교 아카펠라 그룹 하모니 콘서트	463	32	232	727
4	세계 문화/종교	일반인	두 대사님이 들려주는 두 나라 이야기	42	2	9	53

- 당초 사업계획에서는 회차별 강연주제를 1회 국제기구, 2회 경제·무역, 3회 세계 트렌드, 4회 세계 문화·종교 등으로 기획함
- 하지만 실제 이루어진 4회의 국제교류이해강좌는 1회와 4회의 경우 당초 계획했던 강연주제와 관련성이 있는 강좌를 운영하였으나, 2회와 3회 국제교류이해강좌는 당초 계획했던 강연주제를 벗어난 강좌를 운영
- 센터에서는 국제교류이해강좌를 우선 목표계층에 따라 청소년, 청장년, 전 연령 등으로 구분하고, 각 계층의 관심분야를 고려하여 강사 풀을 활용하여 강좌를 진행하고 있으나, 센터가 당초 계획하였던 강좌주제 및 목표 참여계층과 실제 참여계층 사이에는 상당한 차이를 보이고 있음
- 강좌주제의 선정과 홍보에 있어 목표 참여계층을 보다 적극적으로 고려해야 할 것으로 판단됨
- 2016년 센터가 수행한 4회의 국제교류이해강좌의 참여성과를 참여자 수와 강좌만족도를 중심으로 살펴보면 다음과 같이 정리할 수 있음

회차	강좌명	참여자 수			강좌만족도 (%)
		목표(A)	실적(B)	B/A×100	
1	UNESCAP과 함께 하는 국제기구 설명회	100	136	136.0	86.6
2	말하는 청춘, 꿈꾸는 젊음	100	76	76.0	79.7
3	하버드대학교 아카펠라 그룹 하모니 콘서트	500	727	145.4	93.9
4	두 대사님이 들려주는 두 나라 이야기	80	53	66.3	89.6
합계 혹은 평균		780	992	127.2	87.5

- 센터는 실적보고서에서 4회에 걸친 국제교류이해강좌의 참여실적으로 목표 참여자 수 780명, 실제 참여자 수 992명을 제시하여 목표 대비 실적비율은 127.2%로 매우 우수한 실적을 나타낸 것으로 보고함
 - 하지만 국제교류이해강좌 사업계획서에서는 목표 참여자 수를 제시하지 않고 있으며, 공연을 제외한 일반 강좌를 실시하는 강연장의 좌석 수가 200석임을 감안하면, 제시된 목표 참여자 수를 신뢰하기는 어려움
 - 또한 사업계획서에 3회차로 실시된 공연은 제시되지 않은 만큼, 강좌 형태로 진행된 1, 2, 4회차 국제교류이해강좌만을 대상으로 할 경우, 목표 참여자 수는 280명, 실제참여자 수는 265명으로, 목표 대비 실적비율은 94.3%가 됨
 - 센터가 수행한 4회의 국제교류이해강좌의 강좌만족도는 평균 87.5%로 나타났으나, 3회차 공연의 만족도가 93.9%로 가장 높아, 이를 제외할 경우 강좌 평균 만족도는 85.3%가 됨
- 센터에서는 국제교류이해강좌 행사 당일에 참석하지 못했거나 강좌를 다시 듣고 싶은 도민을 대상으로 매 회별 강좌를 녹화, 센터 홈페이지에 업로드하여 도민들이 상시로 해당 강좌를 다시 들을 수 있도록 편의를 제공하고 있음

글로벌 역량강화 활동성과	16-1-2 청소년 글로벌리더 양성활동 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 사업에 참여하는 청소년의 수가 충분한지 여부 • 사업에 참여하는 학생들의 출신학교가 다양한지 여부 • 모의 UN회의 만족도 조사 및 피드백 여부 • 모의 UN회의 영어 참여자의 숫자(경쟁률)

- 센터에서는 도내 청소년들을 글로벌리더로 양성하기 위해 국제기구 견학 및 모의 UN회의를 개최하고 있음
- 국제기구 견학(UNESCAP 사무소, 외교부)은 총 40명 모집에 20명은 학교 추천, 나머지 20명은 선착순 이메일 접수로 선발
 - 모의 UN회의는 총 110명의 모집인원을 선착순 이메일 접수로 선발하고 있음

- 2016년 국제기구 견학 및 모의 UN회의 참여자 선발 실적은 다음과 같이 정리할 수 있음

	모집인원	신청인원(A)	선발인원(B)	경쟁률 (A/B×100)	참여학교 수
UNESCAP 사무소 견학	40	91	44	2.07	25 (중 12, 고 13)
외교부 견학	40	87	44	1.98	24 (중 14, 고 10)
모의 UN회의	110	1차 : 107 2차 : 13	113	1.06	28 (중 12, 고 14, 대 2)

- UNESCAP 사무소 및 외교부 견학에는 각각 모집인원 40명에 91명과 87명이 신청하여 44명을 선발함. 최종선발 경쟁률은 각각 2.07과 1.98을 기록함
 - 모의 UN회의에는 모집인원 110명에 1차 모집에는 107명만 참가 신청하여 2차 추가모집을 통해 최종적으로 113명을 선발함
 - 참가학생들은 대부분 전주, 군산, 익산시, 그리고 완주군 학생들로 한정되어 있어 참여학교 수를 확대하기 위한 노력이 필요함
- 국제기구 견학에 대해서는 참여 만족도 조사가 실시되지 않았으며, 모의 UN회의 참가 만족도 조사 결과 만족도는 82.6%로 대체로 양호한 것으로 나타남

도민 전북홍보 활동성과	16-2-1 영어 홍보잡지 발간 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 영어 홍보잡지 발간성과를 온라인 웹진 구독자 수 목표 대비 실적(최고목표 100%, 최저목표 70%)으로 평가함

- 영어 홍보잡지 JB Life!는 오프라인과 온라인을 이용하여 도내·외 외국인들을 대상으로 발행되고 있음
 - 오프라인 상으로는 14개 시·군, 도내 대학교, 주한 대사관, 타 시·도 국제교류센터, 잡지 게시대, 외국인 방문빈도가 높은 식당 등 172곳에 배포되고 있음
 - 온라인 상으로는 별도의 웹진 홈페이지(<http://www.jeonbuklife.com/jblife>)와 센터 페이스북을 통해 발행되고 있음
- 영어 홍보잡지의 오프라인 발행실적은 당초 각 회당 1,000부 이상 발간하는 것을 계획하였으나, 연 4회, 회당 2,000부 가량을 제작하여 배포함

- 온라인상으로는 총 2,000회의 목표 구독횟수(1회 발간 당 500회)에 2,126회의 구독횟수를 기록하여 목표 대비 106.3%의 실적을 기록함. 하지만 영어 홍보잡지 발간계획서에 온라인 목표 구독횟수에 대한 계획 혹은 목표치는 제시되지 않고 있음

도민 전북홍보 활동성과	16-2-2 국제교류서포터즈 활동실적
	<ul style="list-style-type: none"> • 예정된 모집인원을 모두 선발했는지 여부 • 국제교류서포터즈의 행사진행 및 행사운영 지원실적 • 국제교류서포터즈의 프로그램 기획실적

- 2016년 센터의 국제교류서포터즈 운영 사업계획서에는 2016년 1기 국제교류서포터즈 모집인원이 500명으로 계획되어 있으나, 실제로는 100명 모집계획에 174명이 신청하여, 이들 중 118명을 총원함
- 국제교류서포터즈의 활동실적은 크게 서포터즈 역량강화와 센터 및 도 행사지원으로 나누어 볼 수 있는 바, 2016년 1기 국제교류서포터즈의 역량강화 활동내역을 살펴보면 다음과 같이 정리할 수 있음

행사명	일시	행사목적	참여자 수	참여율(%)
오리엔테이션	2016.5.15	서포터즈의 자세 및 팀별 소통	118	100.0
워크숍	2016.7.23	국제의전 및 전북 역사 특강	52	44.1
친구의 날	2016.8.20	문화체험을 통한 친교와 화합	55	46.6
단합대회	2016.11.5	스포츠를 통한 소통과 화합	43	36.4
외국인과 함께 하는 봉사활동	2016.12.17	지역 소외계층에 대한 봉사	34	28.8
합계			302	51.2

- 국제교류서포터즈 역량강화와 소통 및 단합을 위해 센터에서는 2016년 오리엔테이션, 워크숍 등 5개 자체 행사를 진행함
- 5개 역량강화 행사들에 대한 서포터즈들의 행사 참여율은 평균 51.2%이며, 오리엔테이션을 제외할 경우에는 39.0%에 불과하고, 행사가 거듭될수록 참여율이 떨어지고 있는 현상을 보이고 있음
- 5개 역량강화 행사에 대한 서포터즈들의 참가 연인원은 302명으로, 총 5회의 행사 중 서포터즈 1인당 2.56회 정도 참여한 것으로 나타남
- 하지만 이들 활동들은 엄밀하게 서포터즈들의 역량강화에 그 목적이 있다기보다는 서포터즈들의 소통과 단합에 목적을 둔 이벤트성 행사들이 많음
- 2016년 1기 국제교류서포터즈의 센터 및 도 국제행사 지원 활동내역을 살펴보면 다음과 같이 정리할 수 있음

행사명	참여자 수	참여율(%)
도민 국제교류이행강좌 행사지원	12	10.2
해외 한국어교육 지원사업 한국어 교재 번역지원	4	3.4
중남미 대사 방문 통역지원	2	1.7
국제 슬로시티 총회 뉴스 번역지원	1	0.9
이시카와현 청소년 교류단 방문 홈스테이 지원	4	3.4
세계지방정부 연합 아태지부 총회 지원	7	5.9
전북 국제교류의 날 행사 지원	13	11.0
모의 UN회의 행사 지원	5	4.2
합계	48	40.7

- 센터의 설립 초기단계로 국제교류서포터즈 활동 역시 일차적으로 서포터즈들의 역량강화에 목표를 두고 있다고는 하나, 해당 사업의 당초 취지에 부합하는 도내 국제행사 지원활동은 매우 부진한 편임
 - 서포터즈들은 2016년 센터 및 도의 8개 국제교류행사에 연인원 48명이 참여하여 참여율은 40.7%로 나타남
 - 이는 118명의 국제교류서포터즈들 중 40% 정도만이 실제 국제교류서포터즈의 본연의 기능인 국제교류행사 지원에 참여할 수 있는 기회를 가졌음을 의미하는 것임
- 센터의 국제교류서포터즈 활동을 강화하기 위해서는 서포터즈들의 역량을 강화할 수 있는 유효한 프로그램의 도입 및 적용과 함께, 서포터즈들의 활동에 대한 실질적인 유인책을 제공할 수 있는 제도개선이 필요할 것으로 판단됨

글로벌 자료구축 활동성과	16-3-1 국제교류자료정보실 운영성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 국제교류자료정보실 운영성과를 정보실이 보유하고 있는 자료의 이용실적을 중심으로 평가

- 현재 센터의 국제교류자료정보실에서는 전자도서 1,900종 2,057책, 일반도서 440종 472책, 시청각 자료 95종 등의 자료를 보유하고 있음
- 센터가 보유하고 있는 전자도서 2,057책과 일반도서 472책 등 총 2,529책에 대한 이용률을 확인해 본 결과, 이들 도서에 대한 온-오프라인 이용빈도는 111회로 보유도서 이용실적이 매우 부진한 것으로 나타남
- 이와 같은 사실은 센터의 자료정보실 운영에 대한 전면적인 재검토가 이루어질 필요가 있음을 의미하는 것으로, 만약 지속적인 운영이 필요하다면 센터 자료정보실만의 특화된 정보제공 기능을 설계할 필요가 있음

2) 우수한 점

- 도민 국제교류이해강좌 행사 당일에 참석하지 못했거나 강좌를 다시 듣고 싶은 도민을 대상으로 매 회별 강좌를 녹화, 센터 홈페이지에 업로드 하여 도민들이 상시로 해당 강좌를 다시 들을 수 있도록 편의를 제공하고 있음
- 청소년 글로벌 리더양성을 위한 국제기구 견학은 UNESCAP 사무소 및 외교부 견학에 대해 도내 중·고등학생 각각 40명이 참여할 계획이었으나 각각 44명의 학생들이 참여하여 목표 대비 110%의 실적을 기록함
- 영어 홍보잡지는 당초 연 3회, 각 회당 1,000부 이상 발간하도록 했던 계획을 초과하여 4회, 회당 2,000부 가량을 제작하였으며, 온라인 상으로도 총 2,000회의 목표 구독횟수(1회 발간 당 500회)에 2,126회의 구독횟수를 기록하여 목표 대비 106.3%의 실적을 기록함

3) 미흡한 점

- 도민 국제교류이해강좌는 홈페이지를 통한 홍보기간이 짧은 것으로 판단되며, 강좌를 거듭할수록 참여자 수 감소하고 있는 추세를 보이고 있음. 또한 사업계획서상에 제시된 강의주제가 실제 강의주제와는 상이한 경우가 발생하고 있음
- 국제기구 견학 참가학생들은 대부분 전주, 군산, 익산시, 그리고 완주군 소재 학교에 재학 중인 학생들로 지역적으로 한정되어 있으며, 국제기구 견학에 대해서는 참여 만족도 조사가 실시되지 않았음
- 센터의 설립 초기단계로 국제교류서포터즈 활동의 초점을 서포터즈들의 역량강화에 목표를 두고 있다고는 하나, 도내 국제행사 지원활동은 매우 부진한 편이며, 서포터즈 역량강화 행사들 역시 서포터즈들의 소통과 단합에 목적을 둔 이벤트성 행사들이 많고 서포터즈들의 행사참여율도 시간이 경과함에 따라 저조해지고 있음
- 센터가 보유하고 있는 전자도서 2,057책과 일반도서 472책 등 총 2,592책에 대한 온-오프라인 이용빈도는 111회로 보유도서 이용실적이 매우 부진한 것으로 나타남

4) 개선할 점

- 도민 국제교류이해강좌는 다양한 고객층별로 강의주제의 요구가 상이한 만큼, 전체 도민을 대상으로 스타강사를 활용하는 대중강좌와 함께, 고객층별로 특화된 찾아가는 강좌운영을 모색하는 것이 바람직할 것으로 판단됨

- 국제기구 견학에 참여하는 학생들의 지역 및 학교의 다양성을 제고하기 위한 홍보노력이 강화될 필요가 있음
- 센터의 국제교류서포터즈 활동을 강화하기 위해서는 서포터즈들의 역량을 강화할 수 있는 유효한 프로그램의 도입 및 적용과 함께, 서포터즈들의 활동에 대한 실질적인 유인책을 제공할 수 있는 제도개선이 필요할 것으로 판단됨
- 센터가 보유하고 있는 정보자료의 이용실적이 매우 부진하고 공간적, 예산적 제약도 따르는 만큼 센터의 자료정보실 운영에 대한 전면적인 재검토가 이루어질 필요가 있으며, 만약 지속적인 운영이 필요하다면 센터 자료정보실만의 특화된 분야에 대한 정보제공 기능을 강화하는 방향으로 재설계할 필요가 있음

3. 외국인 유학생 지원

총평

- 유학생 전북홍보단은 1기 22명, 2기 22명 모집을 계획하여 1기 24명, 2기 28명을 선발함으로써 목표를 초과 달성하고 있으나 홈페이지 홍보가 지체되고 있으며, 홍보단 구성에서 중국 유학생들이 대다수를 차지하는 문제를 안고 있음. 유학생 전북홍보단의 활동을 보다 활성화하기 위해서는 콘텐츠 제작과 관련한 비용의 실비 지원과 함께, 팀 혹은 개인이 게시한 홍보물에 대한 조회실적에 연동하여 별도의 인센티브를 부여하는 등의 포상제도를 강화할 필요가 있음
- 센터의 한국어 교재 지원실적은 한국어 교재 채택 국가 수 9개국, 학교 수는 34 학교로, 목표 4개국 21개 학교를 초과 달성하였으나 한국어 교재 지원에 대한 만족도 조사 등 사후관리가 보다 강화될 필요가 있으며, 도내 외국인 유학생 및 근로자들에 대한 한국어 교육지원 사업의 수행 가능성을 검토할 필요가 있음
- 외국인 근로자 생활교육 실적은 출입국 관리법, 노동인권, 인터넷 बैं킹 활용법 등의 주제로 외국인 근로자 및 유학생 297명을 대상으로 5회에 걸쳐 진행되어 사업계획의 이행도가 우수함
- 외국인 근로자 자원봉사단 역시 사업계획서 상의 모집인원을 충족하였으나 자원봉사단의 활용목적이 외국인 상담서비스 지원과 인터넷서널 하우스 자원봉사 활동인데 반해 실제 수행된 봉사활동은 6회 모두 무료급식 활동으로 자원봉사단의 설치 취지에 맞는 봉사계획의 수립과 시행이 요구됨
- 외국인 근로자 지원사업은 대체로 사업계획 대비 이행도가 우수한 것으로 평가되나, 세부사업의 구성이 실제 외국인 근로자들이 원하는 것으로 이루어져 있는지 확인이 필요함. 따라서 외국인 지원사업의 계획 시 외국인 근로자들을 대상으로 한 수요조사 등이 필요할 것으로 판단됨
- 외국인 상담지원서비스를 위해 사업계획에서 제시된 대로 출입국, 노무, 법률 등 3개 분야에서 3명의 전문상담원을 배치하고 있으며, 이들은 모두 해당 자격증 및 오랜 실무경험을 보유하고 있는 상담원들로 우수한 자질을 보유하고 있는 것으로 판단되나, 외국인 상담서비스에 대한 만족도 조사가 실시되지 않음

지표정의

- 도내 외국인 및 유학생 지원을 위한 유학생 전북홍보단 운영, 한국어 교육지원사업, 도내 외국인 지원사업의 활동실적과 성과를 평가함

사업 활동	평가항목	세부지표
	유학생 전북홍보 활동	14-1-1 유학생 전북홍보단 구성
	한국어 교육지원 활동	14-2-1 해외 한국어 교육 지원사업
	도내 외국인 지원활동	14-3-1 외국인 근로자 지원사업 14-3-2 외국인 상담서비스 구축

사업 성과	평가항목	세부지표
	유학생 전북홍보 활동성과	17-1-1 유학생 전북홍보단 성과
	한국어 교육지원 활동성과	17-2-1 해외 한국어 교육 지원실적
	도내 외국인 지원활동 성과	17-3-1 외국인 근로자 지원사업 이용실적 17-3-2 외국인 상담서비스 이용실적

1) 추진활동 및 성과

사업활동

유학생 전북 홍보활동	14-1-1 유학생 전북홍보단 구성
	<ul style="list-style-type: none"> • 유학생 전북홍보단 모집을 위한 홍보노력 • 유학생 전북홍보단 지원자 수 및 경쟁률 • 유학생 전북홍보단의 국적 다양성 • 유학생 전북홍보단 콘텐츠 게시실적

- 유학생 전북홍보단 사업은 유학생들이 직접 전북의 생활환경, 문화, 관광, 국제행사 등을 사진과 동영상으로 촬영하여 SNS를 통해 소개함으로써 전북을 홍보하는 것을 목적으로 함
- 센터에서는 유학생 전북홍보단 모집을 위해 도내 대학 유학생 지원센터를 통한 유학생 간담회 등을 통해 직접 홍보하고 있으며, 현수막과 포스터, 그리고 센터 홈페이지와 페이스북 등의 홍보수단을 적극 활용하고 있음
 - 하지만 1기 홍보단 모집기간이 3.14~4.1인데, 센터 홈페이지에 모집공고가 업로드 된 것은 3.21로 홈페이지를 통한 모집공고가 지체됨

- 2016년 유학생 전북홍보단의 모집은 1기와 2기로 나누어 각 기수당 22명 (사진기자단 2인 1팀 총 5팀, 동영상 홍보단 3인 1팀 총 4팀)을 모집할 계획이었는데, 실제 모집실적은 다음과 같음

	모집인원	지원자 수	선발인원	활동인원
1기	22	28	24	20
	활동인원의 국적 : 중국(16명), 몽골(3명), 인도(1명)			
2기	22	33	28	27
	활동인원의 국적 : 중국(21명), 몽골(2명), 대만(1명), 베트남(1명), 인도(1명), 에콰도르(1명)			

- 유학생 전북홍보단 1기는 모집인원 22명에 28명이 지원하여 24명을 선발 하였으나, 실제 활동인원은 20명에 그침
- 2기는 모집인원 22명에 33명이 지원하여 28명을 선발함
- 유학생 전북홍보단 활동인원 47명 중 중국 유학생이 37명으로 가장 많았고, 몽골이 5명으로 그 다음으로 많았음
- 전북 내 외국인 유학생의 국적 분포를 고려하면 중국인 홍보단이 대다수를 차지하는 것은 당연한 것으로 판단되나, 미국 및 일본 등 선진국 유학생들의 홍보단 참여가 극히 부진하여 개선이 요구됨
- 센터에서는 홍보단 활동의 지원을 위하여 홍보단 오리엔테이션과는 별도로 사진 및 동영상 촬영과 SNS 활용교육을 실시하고 있으며, 이들이 페이스북에 게시한 홍보물에 대한 전시회 및 콘테스트를 실시하여 우수 홍보물에 대해 포상하고 있음
- 홍보단의 페이스북 콘텐츠 게시 실적은 1기 112건, 2기 113건 등 총 225건으로, 홍보단 활동인원 1인당 평균 4.8건의 홍보물을 게시한 것으로 파악됨

한국어 교육지원 활동	14-2-1 해외 한국어 교육지원사업
	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 한국어 학교와의 협약체결 여부 및 교류실적 • 한국어 교재에 대한 만족도 조사 및 피드백 여부

- 본 사업은 해외 한국어 교육환경 개선 및 한국어 학습교재 지원을 통하여 해외 유학생 유치를 확대하는 것을 목적으로 하고 있음
- 이를 위해 센터에서는 도내 주요 대학과 협력하여 지역 고유의 내용을 담은 한국어 교재를 개발하고, 이를 해외 한국어 학교 및 도내 대학에 배부하고 있음

- 본 사업의 효율적인 추진을 위해 센터에서는 전북대학교 지역선도대학 육성사업단과 유학생 유치 및 해외 한국어 교육 사업지원 등과 관련한 MOU를 체결하고, 지역선도대학 육성사업단에 참여하고 있는 도내 주요 5개 대학의 해외 자매 학교 또는 교류 학교에 한국어 교재를 배부하고 있음
- 2016년 센터는 해외 9개국, 34개 학교, 그리고 도내 5개 대학 한국어교육원에 800권의 한국어 교재를 지원하였음
- 해외 한국어 학교에 대한 교재 지원 만족도 조사는 각 주관 대학에서 실시하고 있으나, 2016년 한국어 교재 만족도 조사는 응답자 수가 거의 미미한 실정임
 - 9개국, 34개 학교에 800권의 교재를 지원하였지만, 만족도 조사에 응답한 외국인 학생은 중국, 몽골, 베트남에서 39명의 대학생과 한국어 교사에 불과함
 - 응답자 수가 미미하여 교재 만족도 조사결과를 신뢰할 수는 없지만 교재의 구성 및 내용에 대한 만족도는 높은 반면, 전북으로의 유학 의사는 매우 낮게 나타나고 있는 것은 해외 한국어 교재 지원사업이 사업의 실질적인 효과에 대해 의문이 제시될 수 있는 부분으로 재확인이 필요할 것으로 판단됨
- 해외 한국어 교육지원사업은 유효한 교재지원 만족도 조사결과를 토대로 해외 한국어 교재지원의 실질적인 효과에 대해 재확인하는 과정이 필요할 것으로 판단되며, 이와 함께 도내 외국인 유학생 및 근로자들에 대한 한국어 교육지원 사업의 수행 가능성도 검토할 필요가 있음

	14-3-1 외국인 근로자 지원사업
도내 외국인 지원활동	<ul style="list-style-type: none"> • 인터내셔널 하우스 운영의 적절성 • 외국인 근로자 대상 교육내용의 적절성(홍보노력, 강의내용의 실용성, 통역제공, 강의자료의 외국어 번역 여부, 강의시간 등) • 외국인 근로자 자원봉사자 모집활동

- 본 사업은 도내 외국인 근로자들에게 생활 밀착형 정보를 제공하고, 의료, 교육 서비스를 지원함으로써 이들의 삶의 질을 제고하고 이들이 지역사회에 정서적 애착을 가질 수 있도록 하는데 목적을 두고 있음
- 센터에서는 외국인 근로자 지원사업으로 인터내셔널 하우스 운영, 외국인 근로자 교육, 한방 의료서비스, 외국인 근로자 자원봉사단 운영 등 4개 세부사업을 운영 중에 있음

- 인터내셔널 하우스는 외국인 근로자들에게 생활에 필요한 정보를 제공하기 위해 도내 외국인들이 많아 모이는 장소에 전북 생활 가이드북을 제작하여 배포하는 사업임
 - 인터내셔널 하우스는 전주 6곳, 완주 2곳, 익산 2곳, 군산 1곳, 도내 주요 대학 5곳 등 총 16개소에 설치되어 운영되고 있음
 - 전북 생활 가이드북은 한국어(2,000부), 영어(2,000부), 중국어(1,500부), 베트남어(1,500부) 등 4개 국어로 제작되어 총 7,000부가 배포되었음
 - 사업계획서에서는 인터내셔널 하우스 이용 만족도 조사를 실시하도록 되어 있으나, 만족도 조사는 실시되지 않음
- 외국인 근로자 생활교육은 외국인 근로자들에게 직장생활이나 실생활에서 필요한 정보를 제공하는 사업임
 - 2016년 사업계획서에서는 1회당 25명의 외국인 근로자 참여를 목표로 2회(공인인증서 활용법, 노동 관련 법규) 실시하기로 계획됨
 - 2016년 센터의 외국인 근로자 생활교육 실적은 출입국 관리법, 노동인권, 인터넷 बैं킹 활용법 등의 주제를 가지고 외국인 근로자 및 유학생 297명을 대상으로 5회에 걸쳐 진행되어 사업계획의 이행도가 우수함
 - 실적보고서에 외국인 근로자 생활교육에 대한 만족도 조사 등의 실적은 제시되지 않음
 - 외국인 근로자에 대한 생활교육 홍보는 외국인 근로자의 집 등 외국인 근로자가 자주 찾는 곳을 중심으로 포스터 및 현수막 등의 홍보수단을 활용하여 이루어지고 있는데, 5회의 생활교육 중 센터 홈페이지 공지사항에 게시되어 홍보된 교육은 1회에 불과하고 외국인 근로자의 취업처인 기업에 대한 홍보가 적극적이지 못한 점 등은 개선이 필요함
- 외국인 근로자 한방 의료서비스는 사업계획서에서 제시된 대로 2회에 걸쳐 총 60명에 대해 실시됨
- 외국인 근로자 자원봉사 활동은 외국인 근로자들이 지역사회에 정서적 애착을 가질 수 있도록 사회참여 기회를 제공하고자 하는 사업임
 - 2016년 사업계획서에서는 자원봉사단 50명을 모집하여 2회 이상 봉사활동을 실시하는 것으로 계획되어 있음
 - 센터에서는 계획대로 50명의 외국인 근로자 자원봉사자를 모집하여 6회에 걸쳐 봉사활동을 실시함. 하지만 참여인원은 연인원 32명, 참여율은 10.7%로 매우 저조한 편이어서 참여율 제고를 위한 전체적인 사업구성의 검토 등 제도개선이 필요함

- 외국인 근로자 지원사업은 대체로 사업계획 대비 이행도가 우수한 것으로 평가되나, 세부사업의 구성이 실제 외국인 근로자들이 원하는 것으로 이루어져 있는지 확인이 필요함. 따라서 외국인 지원사업의 계획 시 외국인 근로자들을 대상으로 한 수요조사 등이 필요할 것으로 판단됨

도내 외국인 지원활동	14-3-2 외국인 상담서비스 활동
	<ul style="list-style-type: none"> • 상담분야의 다양성 • 외국인 상담원의 수와 국적의 다양성 • 내국인 상담원의 수와 전문성 • 만족도 조사 및 결과의 피드백 여부 • 자원봉사자 교육 및 워크숍의 실효성(참여자 수, 워크숍 및 교육내용) • 상담서비스에 대한 홍보노력

- 본 사업은 외국인 근로자 및 유학생들의 언어, 노동, 교육환경 문제 등의 고충을 해결하고 삶의 질을 개선하기 위한 법률, 노무 등 상담서비스를 지원하는 사업임
- 이를 위해 센터에서는 외국인상담센터를 설치하여 방문, 전화, 이메일, 팩스, 출장 등 다양한 방법을 통해 외국인들에게 노무, 출입국, 법률 등의 상담과 전북 생활정보를 제공하고 있음
- 외국인상담센터에는 사업계획에서 제시된 대로 출입국, 노무, 법률 등 3개 분야에서 3명의 전문상담원을 배치하고 있으며, 이들은 모두 해당 자격증 및 오랜 실무경험을 보유하고 있는 상담원들임
- 센터에서는 원활한 상담의 진행을 위해 전문상담원들의 상담내용에 대해 통역서비스를 제공하는 통역 자원봉사자를 선발하여 운영하고 있으며, 현재 외국인 5명, 한국인 3명 등 총 8명의 통역 자원봉사자가 배치되어 있음
 - 외국인 통역 자원봉사자 5인은 중국인 2명, 베트남인 2명, 일본인 1명으로 구성되어 있음
 - 3명의 한국인 통역 자원봉사자는 영어 통역 2명, 일본어 통역 1인으로 구성되어 있음
- 센터에서는 통역 자원봉사자들을 대상으로 3회의 워크숍 및 교육을 통해 상담스킬 교육을 실시하였고, 연인원 16명이 참여하여 참여율은 66.7%로 대체로 우수한 것으로 나타남
- 사업계획서에는 상담서비스에 대한 만족도 조사를 실시하는 것으로 계획되어 있었으나, 대부분 전화상담인 관계로 만족도 조사는 실시되지 않아 이의 개선이 필요함

□ 사업성과

유학생 전북 홍보활동	17-1-1 유학생 전북홍보단 성과
	<ul style="list-style-type: none"> • 유학생 전북홍보단 지원자 수 및 경쟁률 • 유학생 전북홍보단의 국적 다양성 • 센터 및 도내 국제행사시 홍보물 제작에 참여한 실적 • 유학생 전북홍보단 콘텐츠 조회수 실적

- 유학생 전북홍보단은 1기 22명, 2기 22명 모집을 계획하여 1기 24명, 2기 28명을 선발함. 이들 중 실제 활동인원은 1기 8개 팀 20명, 2기 9개 팀 27명임
 - 유학생 전북홍보단에는 중국, 몽골, 베트남, 인도, 대만, 에콰도르 등 6개국 유학생들이 참여하였으며, 중국인 유학생이 37명으로 전체 활동인원의 78.7%를 점하고 있음
- 2016년 유학생 전북홍보단의 활동실적은 다음과 같이 정리할 수 있음
 - 2016년 유학생 전북홍보단 17개 팀에서 제작한 홍보물 콘텐츠 제작건수는 총 78건으로, 1개 팀당 평균 4.6건의 홍보 콘텐츠를 제작함
 - 유학생 전북홍보단의 홍보물 게시건수(페이스북)는 225건으로, 홍보단 활동인원 1인당 4.8건의 홍보물을 게시함
 - 홍보물 1건당 평균 조회수는 1기 73회에서 2기 201회로 증가함
- 유학생 전북홍보단의 센터 및 도내 국제행사 참여실적은 센터 행사에 3회, 그리고 전북도 행사에 12회에 대해 각각 연인원 51명, 66명이 참여하여, 홍보단 1인당 평균 2.5회의 센터 및 도내 행사에 참여한 것으로 파악됨
- 센터에서는 홍보단에 속한 유학생이 센터 및 도내 행사나 명소를 방문하여 제작한 홍보물을 개인 페이스북에 게시하면, 건당 25,000원 정도의 비용을 실비 지원하고 있음
- 유학생 전북홍보단의 활동을 보다 활성화하기 위해서는 콘텐츠 제작과 관련한 비용의 실비 지원과 함께, 팀 혹은 개인이 게시한 홍보물에 대한 조회 실적에 연동하여 별도의 인센티브를 부여하는 등의 포상제도를 강화할 필요가 있음

한국어 교육지원활 동성과	17-2-1 해외 한국어 교육지원 실적
	<ul style="list-style-type: none"> • 센터에서 제작한 한국어 교재 채택 학교 수의 목표 대비 실적을 최고목표 100%, 최저목표 70%의 연속척도로 평가 • 한국어 교재를 채택한 국가 수 • 한국어 교재에 대한 만족도 조사 및 피드백 여부

- 센터는 실적보고서에서 센터가 제작한 한국어 교재 채택 국가 수는 9개국, 학교 수는 34개 학교로, 목표 4개국 21개 학교를 초과 달성한 것으로 보고하고 있음
 - 한국어 교재 채택 국가 수는 중국, 몽골, 베트남, 인도네시아 등 4개국을 당초 목표로 하였으나, 이들 4개국 이외에 대만, 라트비아, 조지아, 아르메니아, 아제르바이잔 등이 포함된 9개국에 대해 지원함
- 해외 한국어 학교에 대한 교재 지원 만족도 조사는 각 주관 대학에서 실시할 계획이었으나 응답자 수가 거의 미미하여 신뢰할 수 있는 만족도 조사 결과는 아닌 것으로 판단됨
 - 9개국, 34개 학교에 800권의 교재를 지원하였지만, 만족도 조사에 응답한 외국인 학생은 중국, 몽골, 베트남에서 39명의 대학생과 한국어 교사에 불과함

도내 외국인 지원활동 성과	17-3-1 외국인 근로자 지원사업 이용실적
	<ul style="list-style-type: none"> • 인터내셔널 하우스를 이용한 외국인 근로자 수 • 외국인 근로자 생활교육 참여 외국인 수와 국적 • 찾아가는 한방 의료서비스 수혜자 수 • 외국인 근로자 자원봉사단 활동에 참여한 외국인 수와 봉사시간

- 외국인 근로자 지원사업은 인터내셔널 하우스 자료제작 및 배포, 외국인 근로자 생활교육, 한방 의료서비스, 외국인 근로자 자원봉사단 운영 등 4개 세부사업으로 구성되어 있음
- 인터내셔널 하우스에 배포할 전북 생활 가이드북 제작 및 배포 부수는 목표 2,000부에 7,000부를 제작하여 배포하는 실적을 기록함
 - 한국어(2,000부), 영어(2,000부), 중국어(1,500부), 베트남어(1,500부) 등 4개 국어로 제작하여 배포
 - 사업계획서에서는 인터내셔널 하우스 이용 만족도 조사를 실시하도록 되어 있으나 실시되지 않음
- 외국인 근로자 생활교육은 2회 50명 참여를 계획하였으나, 5회에 걸쳐 297명의 외국인 근로자가 참여함

- 외국인 근로자 한방 의료서비스는 사업계획서에서 제시된 대로 2회에 걸쳐 총 60명에 대해 실시됨
- 외국인 근로자 자원봉사단은 50명 모집 계획에 50명을 총원하여, 2회 이상의 봉사활동을 목표로 하였는데 총 6회의 봉사활동을 실시함
 - 하지만 외국인 근로자 자원봉사단의 활용목적은 당초 외국인 상담서비스 지원과 인터내셔널 하우스 자원봉사활동인데, 실제 수행된 봉사활동은 6회 모두 무료급식 활동임

도내 외국인 지원활동 성과	17-3-2 외국인 상담서비스 이용실적
	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인 상담서비스 상담 건수의 목표 대비 실적을 최고목표 100%, 최저목표 70%의 연속척도로 평가 • 노무, 법률, 출입국 등 분야별 서비스 신청횟수 • 답변의 신속성 및 내용의 타당성 • 서비스 이용자의 만족도 조사 및 피드백 여부 • 자원봉사자 활동실적

- 센터의 외국인 상담서비스 시설은 2016. 6월에 완공되어, 사업은 6.13 이후 시행됨
- 2016년 센터의 외국인 상담서비스는 노무, 법률, 출입국, 그리고 심리 및 기타 분야 등 4개 영역에 걸쳐 지원되었으며, 상담 목표건수 105건에 140건의 상담서비스가 제공됨
 - 영역별로는 노무 분야가 63건으로 가장 많았고, 출입국 상담이 39건, 법률 상담 21건, 그리고 심리 등 기타 분야는 17건이었음
 - 사업계획서에 목표 상담건수는 적시되지 않음
- 상담내용에 대해 신속한 답변이 가능하도록 하기 위해 사전에 상담봉사자에 대한 상담교육을 실시하였고, 전문상담원 및 통역 상담봉사자에 의해 바로 답변이 불가능한 분야의 상담은 전문기관에 연계하여 최소한 익일 답변이 가능할 수 있도록 상담시스템을 구축하고 있음
- 상담신청이 대부분 전화로 이루어져 상담 만족도 조사는 실시되지 못함

2) 우수한 점

- 유학생 전북홍보단은 1기 22명, 2기 22명 모집을 계획하여 1기 24명, 2기 28명을 선발하였으며, 센터에서는 홍보단 활동의 지원을 위하여 홍보단 오리엔테이션과는 별도로 사진 및 동영상 촬영과 SNS 활용교육을 실시하고, 이들이 페이스북에 게시한 홍보물에 대한 전시회 및 콘테스트를 실시하여 우수 홍보물에 대해 포상하고 있음
- 센터의 한국어 교재 지원실적은 한국어 교재 채택 국가 수 9개국, 학교 수는 34 학교로, 목표 4개국 21개 학교를 초과 달성함
- 외국인 근로자 생활교육 실적은 출입국 관리법, 노동인권, 인터넷 बैं킹 활용법 등의 주제로 외국인 근로자 및 유학생 297명을 대상으로 5회에 걸쳐 진행되어 사업계획의 이행도가 우수함
- 외국인 상담지원서비스를 위해 사업계획에서 제시된 대로 출입국, 노무, 법률 등 3개 분야에서 3명의 전문상담원을 배치하고 있으며, 이들은 모두 해당 자격증 및 오랜 실무경험을 보유하고 있는 상담원들임

3) 미흡한 점

- 유학생 전북홍보단 유치를 위한 홈페이지 홍보가 지체되고 있으며, 홍보단 구성에서 중국 유학생들이 대다수를 차지하는 대신, 미국 및 일본 등 선진국 유학생들의 홍보단 참여가 극히 부진함
- 해외 한국어 학교에 대한 교재 지원 만족도 조사는 각 주관 대학에서 실시할 계획이었으나 응답자 수가 거의 미미하여 신뢰할 수 있는 만족도 조사 결과는 아닌 것으로 판단되며, 외국인 근로자 지원사업 등에서도 사업 수행 후 만족도 조사가 시행되지 않는 경우가 많음
- 외국인 근로자 자원봉사단의 활용목적은 당초 외국인 상담서비스 지원과 인터내셔널 하우스 자원봉사활동인데, 실제 수행된 봉사활동은 6회 모두 무료급식 활동으로 자원봉사단의 설치 취지에 맞는 봉사계획의 수립과 시행이 요구됨
- 사업계획서에는 외국인 상담서비스에 대한 만족도 조사가 실시하도록 되어 있으나, 대부분 전화상담으로 이루어져 만족도 조사가 실시되지 못함

4) 개선할 점

- 유학생 전북홍보단의 활동을 보다 활성화하기 위해서는 콘텐츠 제작과 관련한 비용의 실비 지원과 함께, 팀 혹은 개인이 게시한 홍보물에 대한 조회 실적에 연동하여 별도의 인센티브를 부여하는 등의 포상제도를 강화할 필요가 있음
- 해외 한국어 교육지원사업은 유효한 교재지원 만족도 조사결과를 토대로 해외 한국어 교재지원의 실질적인 효과에 대해 재확인하는 과정이 필요할 것으로 판단되며, 이와 함께 도내 외국인 유학생 및 근로자들에 대한 한국어 교육지원 사업의 수행 가능성을 검토할 필요가 있음
- 외국인 근로자 지원사업은 대체로 사업계획 대비 이행도가 우수한 것으로 평가되나, 세부사업의 구성이 실제 외국인 근로자들이 원하는 것으로 이루어져 있는지 확인이 필요함. 따라서 외국인 지원사업의 계획 시 외국인 근로자들을 대상으로 한 수요조사 등이 필요할 것으로 판단됨