**[문제1. 정보화 사업의 성과 평가 체계]**

1. 균형 성과표 평가 모델

정보화 사업의 성과 평가 체계에는 균형 성과표 평가 모델과 비용 효과 분석이 있다. 균형 성과표 평가 모델은 캐플란과 노턴이 제시한 모델로, 한 조직의 성과를 종적으로 평가하는 모델이다. 현재 국내외의 기업에서 대부분 적용 중이다. 기업의 성과를 재무, 고객, 내부 프로세스, 학습과 성장, 이 4가지 관점으로 분류하여 종합적으로 평가한다. 따라서 전통적 재무 관점뿐만 아니라 고객, 내부 프로세스, 학습 성장을 종합적으로 평가함으로써 현재와 미래 성과의 조화를 확보할 수 있는 모델이다. 4개 평가 영역으로 IT가 창출하는 다양한 성과를 포괄적으로 파악할 수 있다는 장점이 있다. 균형성과표는 주요 성과지표 개발 프로세스 6가지 원칙이 있다. 첫째, 핵심 성과 지표는 적게 구성한다. 둘째, 핵심 사업적 성공 요인과 연계를 모색한다. 셋째, 조직의 과거, 현재, 미래를 한 번에 볼 수 있는 지표를 설정한다. 넷째, 고객, 주주, 이해관계자의 욕구를 수용하여 개발한다. 다섯째, 경영진의 의지를 활용해서 전사에 파급하도록 지원한다. 마지막으로, 지표는 환경과 전력에 따라 변경 가능하도록 재조정이 가능하다는 것이다.

다음으로는 비용 효과 분석이다. 비용 효과 분석은 투자 비용과 회계적 이익을 분석하는 전통적인 재무 분석 기법으로, 이 또한 널리 사용되고 있다. 재무 분석 기법은 순 현재 가치를 사용한 분석 기법으로, 화폐의 할인율을 고려하여 현재 화폐가치를 나타낸 프로젝트 비용과 효과 사이의 순 차이를 비교하여 산출한다. 내부 수익률을 사용하는 경우에는 순 현재가치가 0이 되도록 하는 할인율로써 모든 입출금을 현재 가치로 반영하여 수입과 지출을 0으로 만들어주는 비율을 사용하는 것이다. 투자 수익률은 프로젝트 비용 대비 효과의 비율을 사용하는 것이고, 회수 기간을 사용하는 경우엔 사업에 투자된 모든 자금을 회수하는데 걸리는 시간을 사용한다. 이는 누적된 효과가 누적된 비용을 초과하여 손익분기점에 도달하는 시간을 통해 산출한다.

**[정보화 성공 모델의 5가지 영역별 주요 이슈]**

-it투자 : 정보화에 얼마나 투자하였으며 적정 규모는 얼마인가?

-추진 : it기획, 개발, 운영, 관리 역량은 어떤 수준인가.?

-품질 : it서비스 품질은 어떤 수준인가?

-이용 : it를 얼마나 이용하고 있는가?

-효과 : it에 의해 조직 경쟁력과 생산성이 얼마나 향상하고 있는가?