문항 1. 정보화 사업의 성과 평가 모델인 균형성과표와 비용효과 분석을 비교 설명하시오 (60점)

균형성과표(BSC, Balanced Scorecard)평가모델은 Kaplan & Norton이 제시한 균형성과표 모델로, 한 조식의 성과를 종합적으로 평가하는 모형이다. 재무, 고객, 내부프로세스, 학습과 성장 4개의 관점으로 분류하고, guswodkh alfo 성과의 조화를 확보할 수 있는 모델로, 4개의 평가 영역은 IT가 창출하는 다양한 성과파악이 가능하다. 균형성과표(BSC)의 주요 성과지표 개발 프로세스의 원칙은,첫째, 핵심 성과지표를 적게 구성한다. 둘째, 핵심 사업적 성공요인과 연계를 모색한다. 셋째, 조식의 과거, 현재, 미래를 한번에 볼 수 있는 지표를 설정한다.넷째, 고객, 주주, 이해관계자의 욕구를 수용하여 개발한다.다섯째, 경영진의 의지를 활용해서 전사에 파급하도록 지원한다. 마지막으로 지표는 환경과 전력에 따라 변경가능하도록 재조정이 가능하다.

비용효과분석(CEA, Cost-Effectiveness Analysis)은 투자비용과 회계적 이익을 분석하는 전통적인 재무분석 기법이다. 비용과 편익 항목들의 측정이 힘들 때, 비용편익분석의 대안으로 사용되는 방법으로 효과의 측정이 화폐단위가 아니라 물리적 단위로 측정한다. 즉, 정량적인 평가가 불가능한 판단기준에 대해서도 평가를 실시할 수 있다.

제안된 정책대안들의 효과성, 즉 사회적 영향에 초점을 맞추는 분석기법이므로, 목표를 명확히 기술하고 문제해결을 위한 목표를 구체화하며, 목표달성을 위한 대안을 마련하여 각 대안에 대한 비용과 효과를 산출하여 서로 비교하는 과정을 거쳐 이뤄진다. 비용효과분석에 있어서 효과를 계량화할 수 있다 하더라도 이를 화폐가치로 환산할 수 없을 경우에는 비용편익분석처럼 성질이 다른 여러 사업을 비교할 수 없고 단일 사업 내에서 목표달성을 위한 여러 수단 사이의 효과성을 서로 비교할 수 밖에 없다

문항 2. 정보화 성공 모델의 주요 이슈를 3가지 이상 설명하시오 (40점)

정보화 성공 모델이란 Delone & Mclean의 정보화 성공모델로, 원래 정보시스템의 성공적인 요인 파악을 위함이나 IT성과가 창출되는 흐름을 제시한다. 즉, 정보화 성공모델은 경영성과에 기여하는 효과를 평가하기 위한 지표와 단계를 제시하는 것이다.

정보화 성공모델의 5가지 영역별 주요 이슈는,

IT투자 : 정보화에 얼마나 투자하였으며, 적정규모는 얼마인가?

IT추진 : IT기획, 개발, 운영, 관리역량은 어떤 수준인가?

IT 품질 : IT서미스 품질은 어떤 수준인가?

IT 이용 : IT를 얼마나 이용하고 있는가?

IT효과 : IT에 의해 조직경쟁력과 생산성이 얼마나 향상하고 있는가? 이다.