## 문항1. 정보화 사업의 성과 평가 모델인 균형성과표와 비용효과 분석을 비교 설명하시오 (60점)

**BSC(Balanced Scorecard) : 균형성과표**

**개념**

성과를 평가하는 지표로 여기서의 균형이란 재무, 비재무, 단기, 장기적 지표와 후속지표, 선행지표간의 균형을 의미한다. 기존의 성과지표는 재무적 관점에서만 지식, 핵심역량과 같이 무형의 자산도 포함시키는 지표가 필요하여 1990년 Kaplan과 Norton이 우량 기업들의 성과평가실무를 조사하여 균형 성과표를 만들었다.

**균형성과표의 관점**

- 재무적관점

- 내부 시스템적 관점

- 학습 및 성장적 관점

- 고객관점

**CEA(Cost-Effectiveness Analysis) : 비용 효과 분석**

**개념**

비용과 편익을 화폐가치로 평가할 수 없는 경우 대신 사용하는 것이 비용효과 분석이며 계량화가 불가능한 항목에 대해서 사용한다.

**CEA의 초점**

대한의 문제해결 기여도, 기술적 능률성

**CEA VS BSC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | CEA | BSC |
| 방향성 | 정량적으로 나타낼 수 없는 가치에 대해 평가함 | 같은 가치를 두고 다른 네가지 관점으로 바라봄 |
| 대상 | 정책이나 변화에 대한 비정량적 가치 | 고객관리, 개발차별화, 수익관리 |
| 예시 | 품질 조정 수명 | 브랜드 이미지 파악, 고객만족도, 신규 고객 확보율 |

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

IT 투자 – 정보화에 투자한 규모와 적정규모

IT 추진 – 기획, 개발, 운영, 관리역량

IT 품질 - 서비스 품질 수준

IT 이용 – IT 이용률

IT 효과 – IT로 인한 경쟁력과 생산성의 향상