

BSC(Balanced Scorecard)를 이용한 정보기술의 기업 경영에 미치는 영향에 대한 평가 방법

최경현* · 김태균*

* 한양대학교 산업공학과

Abstract

정보기술의 급격한 발달로 기업들은 많은 변화를 겪고 있다. 정보기술은 우리가 과거에는 생각치 못했던 일들을 가능하게 하고 과거와는 전혀 다른 새로운 방식으로 일들을 처리할 수 있게 해 주었다. 또한 기업들은 정보기술의 도움으로 과거와는 완전히 다른 방법으로 이윤을 창출하고 있다. 즉, 토지, 노동, 자본이라는 전통적인 생산요소와 더불어 지식이 중요한 자원으로 인식되고 있는 것이다. 이러한 지식을 바탕으로 한 지식경영이 새로운 경영의 형태로서 대두되고 있다. 지식은 유형의 자본이 아니라 눈에 보이지 않는 무형의 자본 즉, 지적 자본으로써, 정보와 그것을 이용하는 사람, 정보를 정확하고 신속하게 획득, 분석할 수 있는 도구로서 정보기술이 어우러져서 형성된다. 이러한 경영환경 속에서 정보기술이 기업의 성과 즉, 전략 수행이나 비전 및 목표달성에 얼마나 영향을 미치고 있는가를 파악하는 것은 매우 중요하다고 하겠다. 따라서 이 논문에서는 정보기술 및 정보시스템이 기업의 성과에 얼마나 영향을 미치고 있는가를 평가하는 방법을 제시하고자 한다.

정보기술의 기업 경영에 미치는 영향을 파악하기 위해서는 기존의 경영전략을 수립하거나 평가하는 방법론을 적용해서 경영의 효율성을 정보기술과 함께 고려해야 한다. 그럼에도 불구하고 확실한 투자 대비 효과 분석을 하지 않은 상태에서 새로운 정보기술이 도입되고 있으며 이로 인한 기업의 손실 또한 제대로 평가되고 있지 못하다. 이러한 배경에서 정보기술 활용의 PBM(Performance Based Management : 성과기준경영, 성과기준관리)은 정보기술이 기업경영에 미치는 영향을 파악하기 위해서 정보기술의 성과를 측정하기 위한 방법론으로 등장했다. PBM을 추진하는 중요한 3가지 단계는 기업의 목표, 비전, 그리고 그에 따른 전략과 정보기술(정보시스템)의 목적을 서로 일치시키는 것과 그에 따라 어떠한 정보기술을 선택하여 비전과 목표, 전략에 가장 적합한 정보시스템을 개발할 것인가에 대한 선택, 그리고 개발된 정보시스템이 기업의 경영성과에 미치는 영향을 파악할 수 있는 구체적인 측

정치를 개발이다. Reich와 Benbasat(1996)은 기업의 목표와 정보기술 구현의 목적 일치를 위한 평가 요소 및 방법을 제시하였고, 그 이전에 Parker와 Benson(1988)은 Information Economics의 개념을 도입하여 가장 적합한 정보시스템 개발프로젝트를 선택할 수 있는 방법을 제시하였다.

본 논문에서는 정보기술 및 정보시스템이 기업 경영에 얼마나 영향을 주는가에 대해 예측하고 평가할 수 있는 새로운 방법을 제시하는데, 이는 Kaplan과 Norton(1990)이 주장한 경영 전반의 관리 및 성과 평가를 위한 BSC(Balanced Scorecard)의 방법론을 이용하여 새로운 프레임 워크로 구현 가능하다. BSC는 4가지 측면, 즉 재무, 고객, 내부 비즈니스 프로세스, 조직의 학습과 혁신으로 나누어 각 측면의 목표와 목적에 맞는 활동을 직접 정의하는 것으로 이에 따라 구체적인 측정치를 각 항목에 대해 수치화하여 객관적인 평가를 가능하게 한다. 특히 기존의 재무적인 측정치뿐만 아니라 운영적인 측면에서 비재무적인 요소들에 대한 측정치도 동시에 고려하여 재무적 요소와 비재무적 요소 간의 균형을 이룰 수 있도록 평가하고 그 외에도 과거 또는 현재의 산출물과 미래 성과 동인 간의 균형, 기업 외부요소와 내부 요소 간의 균형을 고려하여 평가한다. 이러한 기본 프레임을 정보기술평가에 적합하도록 재구성함으로써 정보기술 투자에 대한 명확한 의사결정이 지원될 뿐만 아니라 업무 프로세스의 혁신, 조직재설계 및 구축 등의 기반 마련과 정보시스템 운영 평가 및 아웃소싱 전략 수립에도 활용이 가능할 것이다.