

조직의 경영평가 정보화시스템 구축에 관한 연구

- 말콤 발드리지 국가품질상을 중심으로 -

전성진* · 박인경*

* 한국국방연구원 인력관리연구부

Abstract

본 연구는 21세기 대비 경쟁력 확보 및 성과 우위를 위하여 공기업(정부조직(군 포함)) 및 사기업의 경영을 평가, 교육/훈련 및 진단을 할 수 있는 정보화시스템을 구축하는 것이다.

본 시스템을 이용하여 조직의 전반적인 경영능력을 향상시키기 위한 제반요소를 평가 및 교육/훈련 하고, 진단함으로써 정보의 공유와 생산성향상에 기여하게 되며, 경영평가 서브시스템, 교육 및 훈련 서브시스템, 진단 서브시스템 등 세가지의 서브시스템으로 구성되어 있고, 각각의 독립된 서브시스템 만으로도 수행이 가능하다.

경영평가 서브시스템에서는 조직의 경영 진단평가요소 및 관련정보 데이터베이스 구축에 중점을 두며, 교육 및 훈련 서브시스템에서는 전문평가를 위한 심사위원양성과 자체조직을 평가 및 개선을 위한 교육 및 훈련 분야와 진단 서브시스템에서는 개선분야에 대한 방법론 및 틀 제공을 포함한다.

경영평가 서브시스템은 미국에서 정부 조직 및 군기관에 대한 경영평가로서 대통령 품질상(The President's Quality Award)과 사기업의 말콤 발드리지 국가품질상(Malcolm Baldrige National Quality Award)을 이미 운영 및 시행하고 있는 평가요소(7개 범주로 구성, 범주아래에는 총 19개의 세부 항목)를 근간으로 한다. 각 평가요소 및 세부항목에 대하여 접근, 전개, 결과에 따라 강점과 개선점을 서술하고 정도에 따라 부여된 점수를 할당하며, 범주별/항목별/세부평가 영역에 대한 구성과 점수배분 이며 이용자가 편리하게 사용할 수 있도록 설계한다.

또한 한국현실에 맞는 경영평가 정보화시스템으로 개발하여 조직자체평가를 통한 조직의 강점과 개선사항을 평가 받고, 우수사례를 데이터베이스화하여 공유하는 것이다.

교육/훈련 서브시스템에서는 진단 심사위원 양성 및 조직의 개선점을 보완하여 조직의 능력과 성과를 향상시킬 수 있을 뿐만 아니라, 나아가서 경영 진단 기술을 확보/전파하기 위한 정보화 시스템을 구축하는 것이다.

시스템 구축환경은 강력한 데이터베이스 엔진인 액세스 데이터베이스(MDB)를 사용하며 풍부한 GUI 기능이 강화된 비주얼 베이직 5.0으로 시스템을 개발하며, 각 조직의 진단 평가 내용은 데이터베이스화되어 통합 및 피드백으로 우수사례에 대한 정보공유를 하여 초우량 조직에 접근할 수 있도록 한다.

기대효과로는 본 정보화 시스템을 운용하는 기관의 인력 및 예산절감효과와 경영진단시 자체진단으로 고액의 진단비용 절감 및 지속적인 개선으로 생산성 향상이 가능하다. 또한 이용자의 생산성 및 서비스 향상 효과 측면에서는 총체적(전사적) 품질경영의 평가시스템으로서 전반적 경영 향상, 조직개발(구조 및 행동의식)의 개념을 바탕으로 조직내의 각종 경영 시스템을 통합, 벤치마킹의 활용을 바탕으로 프로세스 중시 경영과 지속적인 개선을 통해 운영효과를 제고, 총체적 품질경영을 위한 조직의 모든 활동이 전략적으로 일체화, 고부가가치인 경영진단의 정보화로서 지식경영시스템 확립, 모든 이해관계자들을 이익균형 및 가치 혁신을 이룩할 수 있을 것이다.

추후에는 평가시스템요소는 말콤 발드리지가 근본이 되며 유럽품질상 (EQA : European Quality Award)도 고려하여 한국실정에 맞게 개발할 예정이며, 시스템 구축 환경도 JAVA와 SGML을 이용하여 인터넷 환경에 적합한 소프트웨어 및 초대형 데이터베이스와 강력한 데이터베이스 엔진을 사용하여 데이터웨어하우스도 구축할 예정이다.

본 정보화 시스템은 미래지향적 선도를 유도하는 조직발전을 조직구조와 행동의식발전을 동시에 추구하여 경쟁력 강화와 성과우위를 가져올 수 있는 강력한 경영평가 정보화시스템이며, 국가 혹은 대단위 조직차원에서 자료를 통합 관리할 수 있고, 항상 경영진단 데이터베이스를 갱신하여 활용할 수 있으며, 또한 자료를 지식경영시스템에 활용할 수 있게 전략적인 정보화를 구축하여 부가가치가 높은 지식의 생산이 가능할 것이다.