

공공부문 Dynamic BSC 모형설계를 위한 핵심변수 도출 및 인과관계 분석

김종태*, 정재림*, 곽상규*, 연승준**

trinity4@daum.net, jeremy80@gmail.com, embark@nate.com,

sjyeon@etri.re.kr

충북대학교 경영정보학과*, 한국전자통신연구원**

043-271-1894, 042-860-6437

키워드 : 균형성과표(BSC), Dynamic BSC, 공공부문

- Abstract -

‘측정할 수 없는 것은 관리할 수 없다’ 라는 말처럼 성과측정은 무엇보다도 중요한 활동의 하나이다. 올바른 성과측정이 중요한 이유는 성과측정이 단순히 과거에 대한 평가로 그치는 것이 아니라 미래의 전략수립의 근간이 되고 조기구성원들에게 비전과 목표를 명확히 전달하고 이에 근거하여 효율적인 업무수행을 가능하도록 유도할 수 있는 역할을 발휘하는데 있다.

재무제표에 근거한 재무적 성과측정방법은 오랫동안 객관적이고 비교적 과학적인 성과측정결과를 기업에 제공해왔으나 가시적인 물질적 자원보다 지식이라는 보이지 않는 자원들에 의한 기업의 가치창출비율이 커지고 있는 오늘날의 현실에서 단기적이고 과거지향적인 재무적 지표는 더 이상 유용한 평가지표가 될 수 없게 되었다. 이러한 문제의 인식에서 캐플란과 노턴에 의해 제시된 통합경영지표인 균형성과표(Balanced Scorecard, BSC)는 그 유효성을 인정받아 무형자산인 지식의 가치와 지식에 의해 창출된 성과를 측정하기 위한 시도들이 다양하게 이루어지고 있다.

BSC는 그 우수성을 인정받아 이제 기업뿐만 아니라 공공부문에서도 적용하려는 연구가 이루어지고 있다. 그러나 공공부문의 독특한 특성을 제대로 반영하지 못함으로써 실질적인 성과를 나타내고 있지 못하다. 특히 대부분의 성과측정방법이 지니고 있는 기본적인 문제인 지표간 상호영향을 측정하는데 한계를 극복하지 못하고 있다.

본 연구는 이러한 현실적 한계를 극복할 수 있는 방법을 도출하기 위해 선행연구를 바탕으로 공공부문의 특성에 기반하여 공공부문에 적용한 BSC의 연구들을 분석하고 시사점을 도출하였다. 또한 지표간 상호영향을 측정을 위한 방법론인 시스템 다이내믹스(System Dynamics) 기법을 적용한 'Dynamic BSC' 연구들을 분석하고 그 시사점을 도출하였다.

도출된 분석결과 및 시사점은 향후 공공부문에서의 Dynamic BSC 적용을 위한 단초를

제공할 수 있을 것으로 기대된다. 또한 향후 연구방향으로 분석결과를 바탕으로 인과지도를 설계하고 이러한 인과지도에 기반한 시뮬레이션 모형을 구축함으로써 다양한 정책대안 및 가시적인 성과측정을 가능하도록 할 수 있을 것으로 기대된다.