

경영정보학연구
제7권 2호
1997년 9월

MIS프로젝트 구성원들간의 관계분석: IS유형이론을 중심으로

손 달 호*, 강 문 식*

The Analysis of the Relationship Toward the MIS Project Members: The Prospective of IS Personality Typology

Recently the formation of the project team to construct a MIS system is generalized and the relationship of the user and the system personnel in the project team should be important factor in the effectiveness of the team. However, the systematic research about the personality typology of the user and the system personnel is scarcely verified. Considering this necessity, this study is, using the IS personality typology, tried to find the relationship of the user and the system personnel in the project team. One of Jung(1924)'s personality typology is introvert and extrovert, however, this typology is found to have many facets related with personality category. Recently Ackoff(1996) has tried this category more meaningful, which are subjective-internalizer, subjective-externalizer, objective-internalizer and objective-externalizer. Moreover, he has proposed the methodology which could find the assimilability among the team members. On the basis of this typology, this research is attempted to find the difference of the characteristics of the user and the system personnel. Through this research, we can understand the difference of the characteristics of the user and the system personnel and this understanding can make help us operating the team more effectively. The result has suggested that the effectiveness of the team has relied on the personality type of the user and the system personnel. Especially the personality type of new member who will join into team is an important factor in the effectiveness of teaming. Therefore, when we have a new member into team, we have to consider the personality type of new member. Moreover, the personality type of the management is an another critical factor which should be considered.

* 계명대학교 경영정보학과

I. 서 론

대다수의 조직에서 정보시스템을 구축하기 위해서는 사용자(User)와 시스템요원(System Personnel)들을 중심으로 프로젝트 팀을 구성한다.

지금까지 경영정보학 분야와 관련된 선행연구들[Baroudi, 1984; Kaiser and Bostrom, 1982]은 프로젝트 팀에서 사용자와 시스템의 구축에 대한 기술적인 면들을 지원하는 시스템요원들간의 의사교환문제를 지적하였다. 일반적으로 사용자와 시스템요원들은 개개인의 특성과 행동양식에 있어 많은 차이점이 있으며 이와 같은 차이점이 서로간 의사소통상의 문제점을 야기시키는 것으로 알려져 있다.

실제로 시스템 구축과정에서 시스템요원과 사용자 사이에는 어떤 형태로든 많은 상호작용(Interaction)이 이루어진다.

특히 시스템요원은 시스템의 구축에 필연적으로 수반되는 '변화에 대한 담당자(Change Agents)'로 인식된다[곽수일외, 1993]. 그런데 그들이 변화에 대한 담당자로서의 역할을 수행함에 있어 가장 큰 장애요인은 시스템요원과 사용자들과의 사이에 존재하는 문화적 간격이다.

이와 같은 관점에서 일련의 선행연구들[Kaiser and Bostrom, 1982; Nunamaker et al., 1982]은 사용자와 시스템요원간에

존재하는 차이의 실체를 밝히고 나아가서는 그 간격을 극복할 수 있는 방안을 마련하고자 노력하였다. <표 1>은 기존의 연구에서 제시된 시스템요원과 사용자간의 대표적인 차이점들을 요약한 것으로, 각각의 구분영역별로 연구자들에 의해 제시되었던 본래의 개념을 중심으로 분류해서 정리하였다. <표 1>을 살펴보면 사용자와 시스템요원은 개인적인 차원에서뿐만 아니라 집단 또는 부서 차원에서도 적지 않은 차이점이 있음을 알 수 있다.

물론 이와 같은 비교는 어디까지나 상대적인 것이지만 근본적으로 두 집단간에는 다른 특성이 존재함을 살펴볼 때 어떤 형태로든 MIS프로젝트 수행에서 두 집단간에는 문화적 간격이 존재할 수 있다.

일반적으로 사용자는 어떤 문제에 직면할 때 포괄적이고 조직적 관점에서 해결하려고 노력하면서 한편으로는 시스템의 구축에 필요한 자료들을 체계적인 방법으로 나타내는데 어려움을 가질 수 있다[이진주외, 1994]. 이와는 반대로 시스템요원들은 문제를 논리적 틀로써 해결하려고 노력하며 조직의 목적을 고려하는 경우가 드물고 단지 기술적 관점에서 문제들을 해결하려고 노력한다.

따라서 DFD(Data Flow Diagram)과 같은 시스템 설계도구들의 가장 큰 장점은 사전에 약속된 기호들을 사용하여 사용자와 시스템요원들과의 의사소통을 원활하

게 하는 것이다. 또한 이러한 의사소통상의 문제점을 해결하기 위해서는 좀더 개선된 분석도구들이 개발되어야 될 것이나, 근본적으로 시스템구축에서 사용자와 시스템요원들과의 접근방법의 차이는 업무수행방법 혹은 개인적 특성의 차이에 기인하며 이러한 차이점의 이해를 통하여 의사소통에 대한 문제점의 극복을 시도할 수 있을 것이다.

Jung[1924]은 '성격의 심리학적 유형이론'을 주장하면서 개인의 성격적 특성을 결정짓는 요인에는 3개의 측면이 존재한다고 지적하였다. 그가 지적한 3가지는 첫째 개개인들이 외부요인들과의 관계를 맺는 방법, 둘째 외부의 정보를 받아들이는 방법 그리고 셋째는 외부 정보를 처리하는 방법으로 개 개인의 특성을 분류하였다. 이와 같은 사실을 중심으로 개 개인들을 각각의 성격유형과 분류된 성격유형에서 두 가지의 대립되는 성격으로 정의하였다.

즉 외향적(Extrovert)과 내향적(Introvert), 감각형(Sensing)과 직관형(Intuitive), 사고형(Thinking)과 감정형(Feeling) 및 판단형(Judging)과 사고형(Perceiving)으로 분류하였다. 특히 외부요인들에 대한 관점을 중심으로 개 개인의 내부요인에 관심을 가지는 사람을 내향적(Introvert), 개 개인의 외부요인에 관심을 가지는 사람을 외향적(Extrovert)으로 분류하였다.

그러나 지금까지 이러한 분류를 기준으로 하여 사용자와 시스템요원들에 대한 특성을 개념적으로 정립한 연구들은 있었으나 이들간의 관계에 대한 체계적인 접근방법을 이용한 연구는 거의 없었다.

또한 이러한 분류에 대해 사용자와 시스템요원들이 어디에 속하는지 실증적 접근방법을 시도한 연구들이 부분적으로 있었으나 개념적 틀을 이용한 체계적인 연구는 거의 없었다.

<표 1> 사용자와 시스템요원간의 비교분석

구분기준	사용자	시스템요원	참고문헌
인지유형	휴리스틱	분석적	Huysmans[1970]
성격	감정적, 직관적	사고적, 논리적	Kaiser and Bostrom[1982]
목표지향성	조직지향적	기술지향적	"
안정-변화 지향성	안정지향적	변화지향적	Watson and Carroll[1980]
인간-문제 지향성	인간관계 지향적	문제지향적	"
시간지향성	단기적 성과추구	비교적 장기지향적	"
부서조직의 공식화정도	상대적으로 높다	상대적으로 낮다	"

본 연구는 이러한 점들을 고려하여 최근에 새롭게 제안된 IS유형이론을 바탕으로 좀더 체계적 접근방법을 이용하여 사용자와 시스템요원들간 특성차이를 파악하고자 한다. 이러한 연구를 통하여 궁극적으로는 시스템개발에 있어 사용자와 시스템요원들과 차이점을 이해하여 서로간의 관계를 긍정적인 방향으로 유도하고자 하는 것이 본 연구 목적이다. 다음 장에서는 확장된 IS유형이론을 소개하고자 한다.

II. IS유형이론의 확장모형

Jung[1924]이 제시한 IS유형이론을 같은 사람에게 다른 종류의 판정시험을 적용하면 상이한 결과가 발생할 수 있다.

이러한 결과에 대한 이유는 여러 가지로 생각해 볼 수 있으나 이유중 하나는 Jung분류법을 이용하여 한 개의 관점에서 분류하였더라도 실제로는 거기에 여러 개의 요인들이 복합되어 있을 가능성이 있다는 것이다.

최근에 Ackoff[1996]은 Jung이 제시한 분류중 하나인 내성적(Introvert)과 외향적(Extrovert)의 분류에는 실제로는 여러 개의 복합된 요인들이 존재하고 있다고 주장하였다. 그는 사람들을 외부요인에 관심에 따라 내향적 혹은 외향적으로 분류하는 Jung분류법에는 실제로는 2가지

요인: (1) 외부 환경이 개개인에 어떻게 영향을 미치는가 (2) 개개인이 외부환경에 어떻게 영향을 미치는가의 2가지의 요인이 복합되어 있다고 주장하였다.

이와 같은 내용을 바탕으로 외부환경에 보다 민감하게 반응하는 사람들을 객관적(Objectivert) 그리고 내부환경에 보다 민감하게 반응하는 사람들을 주관적(Subjectivert)으로 분류하였다. 또한 이와 같은 반응을 내부환경의 변화를 통하여 지향하는 사람들을 내부지향적(Internalizer) 그리고 외부환경의 변화를 통하여 지향하는 사람들을 외부지향적(Externalizer)으로 분류하였다. 따라서 이와 같은 2개의 요인들을 중심으로 다음과 같은 4개의 집단으로 분류해 볼 수 있고 이와 같은 내용을 <그림 1>에 나타내었다.

주관적-내부지향적(Subjective-Internalizer: SI) 집단: 외부환경보다 내부환경에 보다 민감하게 반응하며 이와 반응을 내부환경의 변화를 통하여 추구한다.

주관적-외부지향적(Subjective-Externalizer: SE) 집단: 외부환경보다 내부환경에 보다 민감하게 반응하며 이와 같은 반응을 외부환경의 변화를 통하여 추구한다.

객관적-내부지향적(Objective-Internalizer: OI) 집단: 내부환경보다 외부환경에 보다 민감하게 반응하며 이와 같은 반응을 내부환경의 변화를 통하여 추구한다.

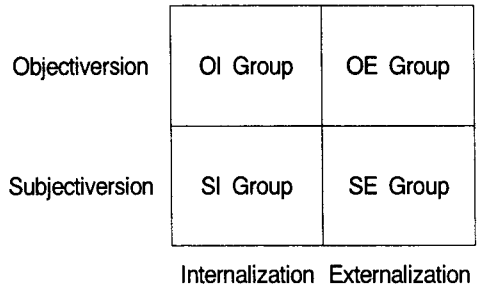
객관적-외부지향적(Objective-Externalizer: OE)집

단: 내부환경보다 외부환경에 보다 민감하게 반응하며 이와 같은 반응을 외부환경의 변화를 통하여 추구한다.

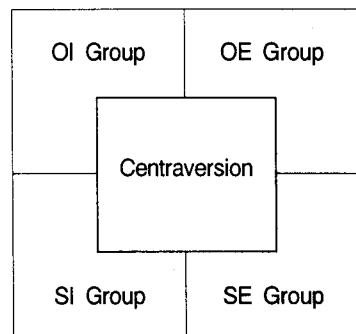
여기서 SI집단 및 OE집단은 순수형태(Pure Type)이고 SE집단 및 OI집단은 혼합형태(Mixed Type)이다. 즉 순수형태는 개개인의 반응 및 변화가 내부 혹은 외부의 한쪽방향으로 지향되었고 혼합형태는 개개인의 반응 및 변화의 방향이 혼합되어 있다. 이와 같은 분류법을 근거로 하면 SI집단은 Jung이 분류한 내향적(Introvert)집단이고 OE집단은 Jung이 분류한 외향적(Extrovert)집단으로 볼 수 있다. 그러나 혼합형태인 SE집단과 OI집단은 내향적 혹은 외향적으로의 판정이 경우에 따라 바뀔 수 있다. 즉 SE집단과 OI집단은 내향적 혹은 외향적으로의 판단이 상이하게 나타날 수 있다. 또한 이와 같은 4개 집단의 중심부분은 어느 집단에도 속한다고 단정지을수 없는 부분이 있다.

이와 같은 집단을 5번째 집단인 중립 집단(Centroversion)으로 정의하였으며 <그림 2>에 나타내었다. 이와 함께 Ackoff은 이들 집단들간의 동화성(Assimilarity)에 대한 이론을 구축하였다.

즉 어떤 측정량을 근거로 하여 이들 각각의 집단들간에 동화성의 정도를 측정할 수 있는 방법을 제안하였다. 다음 장에서는 이와 같은 측정 방법에 대해 논하고자 한다.



<그림 1>개인적 특성에 따른 4개 집단



<그림 2> 중립집단을 포함한 5개 집단

Ⅲ. 구성원들에 대한 동화성 (Assimilarity)의 측정

지금까지 Jung의 유형이론을 비롯한 많은 분류법들이 제안되었으나 다른 유형들간의 동화성(Similarity) 혹은 친화성(Familiarity)에 대해서는 거의 연구가 이루어지지 않았다. 예를 들면 <그림 2>와 같이 개개인의 특성을 규정지을 수 있는 유형을 설정했으면 이같은 유형의 구성원들이 어느 정도 친밀하게 지낼 수 있는가의 측정에 대한 연구는 이루어지지 않았다.

그러나 이와 같은 동화성의 측정은 집단의 효율성 파악에 반드시 필요한 부분으로 이와 같은 측정을 위해서는 여러 종류의 구성원들로 구성된 집단의 특성을 파악하는 것이 필요하다.

예를 들면 내부지향적 구성원들이 외부지향적 구성원들과 같은 집단에 속하면 내부지향적 구성원들은 외부지향적 구성원들에게 외부요인들에 대한 판단을 맡기고 자기는 내부적 문제들에 관심을 가지고 처리하려고 할 것이다. 그러나 만약 외부지향적 구성원들끼리 같은 집단에 속하면 외부 환경요인의 처리방법에 대해서도 경쟁적 관계에 놓일 것이다.

Ackoff[1996]은 두 가지 다른 특성을 가진 구성원들의 동화정도를 측정하기 위해서 <그림 3>에 나타난 A와 B 두명의 구성원에 대한 동화정도를 측정하기 위한 척도를 개발하였다. 그는 원점(C)으로부터 A와 B위치의 각각에 대한 거리차에 대한 절대값(즉 $|AC-BC|$)을 이용하였다.

만약 A와 B가 같은 거리에 있다면 원점(C)으로부터 거리의 차이는 0이 될 것이다. 따라서 $|AC-BC|$ 는 구성원들간 비균형(Imbalance)의 척도로 이용될 수 있으며 이와 같은 비균형은 한 구성원이 중심에 위치하고 또다른 구성원이 어느 한 개의 모서리에 있을 때 최대가 될 것이다.

이와 함께 AC와 BC사이의 각도가 이들 간의 비균형도와 밀접한 관계가 있을

것이다. 만약 A와 B가 C를 지나는 직선 위에 있으나 반대편 모서리에 위치한다면 그들 사이의 각도는 180도가 될 것이다.

이와 같은 각도는 구성원들간의 대칭성(Symmetry) 혹은 보완성(Complementary)의 정도를 의미한다. 어떤 쌍(Pair)의 각도가 180도이면 서로 가장 보완적인 관계임을 의미하고 각도가 0도이면 가장 보완적이지 않음을 의미한다. 결과적으로 어떤 쌍의 비균형정도가 심하고 보완성의 정도가 약할수록 구성원들간의 관계에 어려움이 있을 것이다. <그림 3>은 서로 대칭되고 균형된 쌍을 보여주고 있다.

<그림 3>에서 나타낸 것처럼 SE집단(A)과 OI집단(B)은 서로 대칭되며 균형된 쌍으로 서로간의 관계가 가장 이상적인 쌍중의 하나임을 알 수 있다. 이와 함께 <그림 4>에 나타낸 OE집단(A)과 OI집단(B)은 서로 잘 맞지 않는 쌍중의 하나임을 알 수 있다.

여기서 중앙으로부터의 거리차이에 대한 절대값과 이들 간의 각도를 한 개의 척도로 표시할 수 있는데 이는 두명의 구성원들의 위치를 선분으로 연결하여 선분의 중심을 구하고 선분의 중심(Pair-point)이 원점으로부터 얼마만큼 떨어져 있는나를 측정하는 것이다. 즉 선분의 중심이 원점으로부터 멀리 떨어져 있을수록 그 쌍은 서로 맞지 않는(Incompatible) 쌍임을 의미한다. 결과적으로 어떤 주어진 쌍이 서

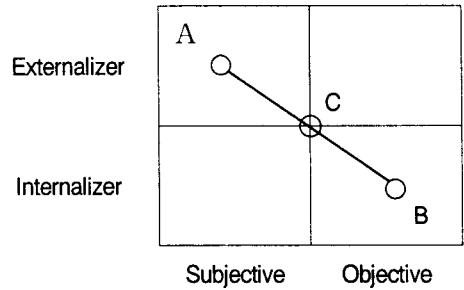
로 인간적 관계가 좋으려면 Pair-point가 원점에 근접하여야 됨을 알 수 있다

3명 혹은 그 이상의 구성원들로 구성된 집단에 대해서도 같은 이론을 확대시킬 수 있다. <그림 5>에는 3명의 구성원들로 구성된 집단의 예를 보여주고 있다.

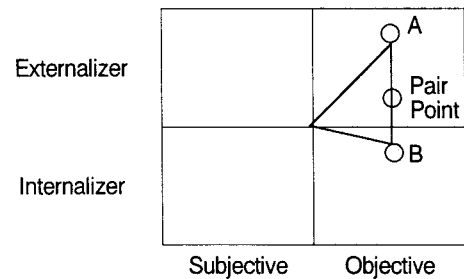
P(AB)는 A와B의 Pair-point를 나타내며 P(AB)와 D를 선분으로 연결하고 선분에서 P(AB)쪽에서 1/3되는 점이 이들 3명에 대한 중심점(Trio-point)이 된다.

또한 이와 같은 Trio-point가 원점으로 부터 멀리 떨어져 있을수록 이들간의 인간적 관계가 어렵다는 것을 의미한다.

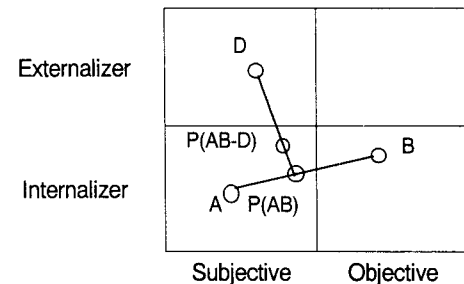
Trio-point 결정원칙은 보다 많은 구성원들로 이루어진 집단의 경우로 확대할 수 있다. 4명으로 이루어진 집단의 경우에는 두개의 쌍(어떻게 쌍을 구성하든지 관계없음)에 대해 Pair-point를 결정할 수 있다. 이들 2개의 Pair-point를 연결하여 중심을 취함으로써 중심점(Quartet-point)을 결정할 수 있다. 5명인 경우에는 먼저 어느 주어진 4명에 대해 Quartet-point를 결정하고 Quartet-point와 나머지 1명을 선분으로 연결하여 Quartet-point쪽의 1/5되는 점을 중심점(Quintet-point)으로 결정할 수 있다. 결과적으로 n명으로 구성된 어떤 집단 구성원들의 동화성(Compatibility)은 주어진 구성원들에 대한 Group-point의 원점으로부터의 거리에 반비례한다고 볼 수 있다.



<그림 3> 균형 되고 대칭된 쌍



<그림 4> 비대칭이고 균형 되지 않는 쌍



<그림 5> 3명의 구성원에 대한 중심점의 결정

본 연구는 이와 같은 이론을 이용하여 여러 구성원들로 이루어진 집단에 대해 구성원들간의 동화성을 측정하고자 한다.

특히 본 연구는 이와 같은 원리를 이용하여 프로젝트 팀에서 사용자와 시스템요

원들과의 동화성을 측정하고자 한다. 즉 사용자와 시스템요원들을 주어진 4개 부류의 집단중 가능한 집단으로 분류하고 이들간의 관계를 분석하고자 한다.

IV. MIS프로젝트 팀의 동화성의 측정

선행연구들[곽수일의, 1993; 이진주의, 1994]에서 언급된 것처럼 사용자는 시스템 요원보다 외향적 집단이고 따라서 <그림 2>에 나타난 집단중 순수 내향적 집단인 SI집단을 제외한 OI, OE 및 SE집단중 하나에 속할 수 있다. 또한 시스템 요원은 사용자보다 내향적 집단이고 <그림 2>에 나타난 집단중 순수 외향적 집단인 OE집단을 제외한 OI, SI 및 SE집단중 하나에 속할 수 있다. 따라서 이들 사용자와 시스템요원들에 대한 결합 가능한 쌍은 (OI, OI), (OI, SI), (OI, SE), (OE, OI), (OE, SI), (OE, SE), (SE, SI), (SE, SE)이다. 이와 같은 각각의 쌍에 대해 구성원을 추가할 때 가능한 경우에 대한 구성원들의 위치를 <그림 6>에 나타내었다.

<그림 6>에서 A와 B는 프로젝트 팀에서 사용자와 시스템요원을 나타내고 C와 D는 추가되는 구성원을 나타내고 있다.

<그림 6>을 살펴보면 (OI, OI)쌍에 대해서는 추가로 참여하는 시스템요원 혹은

사용자들이 SE집단에 속하면 Group-point가 원점에 가까워지게 되어 프로젝트 구성원들의 관계에 도움이 될 것이다.

즉 SE집단의 특성에서 나타난 것처럼 내부환경에 보다 민감하게 반응하고 이와 같은 반응을 외부환경의 변화를 통하여 추구하는 구성원이 팀구성원들간의 관계에 도움이 될 것이다.

그러나 SI혹은 OE집단에 속하는 구성원들의 추가는 프로젝트 팀의 관계에 별다른 도움을 주지 못함을 알 수 있다.

(OI, SI)쌍에 대해서는 OE 및 SE집단에 속하는 구성원들이 동시에 추가되면 Group-point가 원점에 가까워지게 되어 프로젝트 구성원들의 관계에 도움이 될 것이다. 즉 OE와 SE집단에 공통적으로 나타난 특성처럼 어떤 변화의 대응을 외부환경의 변화를 통하여 추구하는 구성원을 기존의 구성원들에 추가하면 팀구성원들간의 관계에 도움이 됨을 알 수 있다.

그러나 OI와 SI구성원들의 추가는 팀구성원들의 관계에 별다른 도움이 되지 못함을 알 수 있다.

(OI, SE)쌍에 대해서는 현재의 Group-point가 원점에 가까우므로 프로젝트 팀구성원들 간의 관계에 별다른 문제가 없는 것으로 생각할 수 있다.

그러나 만약 구성원들의 추가가 필요하다면 가능한 OE 및 SI집단에 속하는 구성원을 동시에 추가하면 Group-point를 원

점에 가깝게 유지할 수 있으므로 기존의 프로젝트 팀의 관계를 유지할 수 있을 것이다. 또한 OE와 SI집단을 제외한 다른 구성원들의 추가는 기존 프로젝트 팀의 구성원들의 관계에 별다른 도움이 되지 않을 것이다.

(OE, OI)쌍에 대해서는 SI 및 SE집단에 속하는 구성원들이 동시에 추가되면 Group-point가 원점에 가까워지게 되어 프로젝트 구성원들의 관계에 도움이 될 것이다.

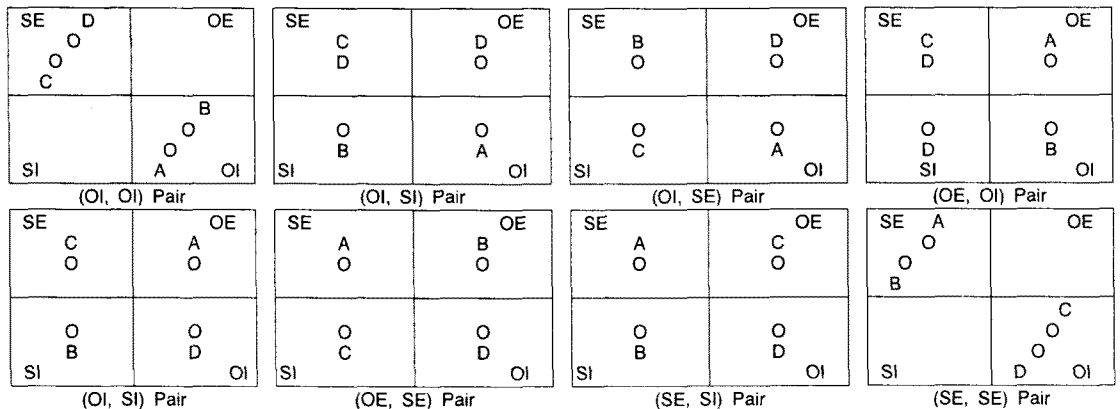
즉 SI와 SE집단의 공통적 특성인 내부 환경의 변화에 민감하게 반응하는 구성원들을 추가하면 팀구성원들의 관계를 긍정적으로 유도할 수 있음을 알 수 있다. 그러나 OI와 OE구성원들의 추가는 프로젝트 팀의 관계에 별다른 도움이 되지 못함을 알 수 있다.

(OE, SI)쌍에 대해서는 현재의 Group-point가 원점에 가까우므로 프로젝트 팀 구성원들 간의 관계에 별다른 문제가 없

음을 알 수 있다.

그러나 만약 구성원들의 추가가 필요하다면 가능하면 OI와 SE집단에 속하는 구성원을 동시에 추가하면 Group-point를 원점에 가깝게 유지할 수 있으므로 기존의 프로젝트 팀의 관계를 유지할 수 있을 것이다. 또한 OI와 SE집단을 제외한 다른 구성원들의 추가는 기존 프로젝트 팀의 구성원들의 관계에 별다른 도움이 되지 않을 것이다.

(OE, SE)쌍에 대해서는 OI 및 SI집단에 속하는 구성원들이 동시에 추가되면 Group-point가 원점에 가까워지게 되어 프로젝트 구성원들의 관계에 도움이 될 것이다. 즉 OI와 SI집단의 공통적 특성인 어떤 환경의 변화를 내부환경의 변화를 통하여 추구하는 구성원이 팀구성원들의 관계에 도움을 줄 것이다. 그러나 OE와 OE구성원들의 추가는 프로젝트 팀의 관계에 별다른 도움이 되지 못함을 알 수 있다.



<그림 6> MIS 프로젝트 팀에서 가능한 쌍

(SE, SI)쌍에 대해서는 OI 및 OE집단에 속하는 구성원들이 동시에 추가되면 Group-point가 원점에 가까워지게 되어 프로젝트 구성원들의 관계에 도움이 될 것이다. 즉 OI와 OE집단의 공통적 특성인 외부환경의 변화에 민감하게 반응하는 구성원들의 추가가 프로젝트 팀의 관계에 도움이 될 것이다. 그러나 SI와 SE구성원들의 추가는 프로젝트 팀의 관계에 별다른 도움이 되지 않을 것이다.

(SE, SE)쌍에 대해서는 추가로 참여하는 시스템요원 혹은 사용자들이 OI집단에 속하면 Group-point가 원점에 가까워지게 되어 시스템 프로젝트 구성원들의 관계에 도움이 될 것이다. 즉 OI집단의 특성인 외부환경의 변화에 민감하게 반응하고 이와 같은 반응을 내부환경의 변화를 통하여 추구하는 구성원들이 필요함을 알 수 있다. 그러나 SI혹은 OE집단에 속하는 구성원들의 추가는 프로젝트 팀의 관계에 별다른 도움을 주지 못할 것이다.

요약하면 사용자 및 시스템요원의 성격유형이 4개 집단중 각각 순수형태(OE 및 SI)이면 프로젝트 팀 구성원들의 관계가 원만하다고 볼 수 있으며 이와 함께 추가로 참가하게 되는 구성원들의 성격유형도 가능하면 혼합형태(OI 및 SE)가 좋을 것이다. 또한 사용자 및 시스템요원의 성격유형이 혼합형태이면 추가구성원들의 성격유형이 순수형태이면 팀 구성원들간의

관계가 좋을 것이다.

이와 함께 사용자 및 시스템요원의 성격유형이 각각 순수형태와 혼합형태로 이루어지면 팀구성원들의 관계가 불안정하다고 볼 수 있으며 나머지 2가지 성격유형의 구성원들을 추가하면 팀구성원들의 관계가 안정될 것이다.

지금까지 살펴보았듯이 프로젝트 팀에서 사용자와 시스템요원들과의 관계는 이들 구성원들이 각각 어떤 유형의 집단에 속하느냐에 따라 많은 차이가 있었다.

즉 경우에 따라서는 새로운 구성원들이 추가되면 팀의 분위기에 도움이 되는 경우가 있는 반면 경우에 따라서는 기존의 팀분위기에 도움이 되지 않을 수도 있다.

또한 어떤 경우에는 다른 유형의 구성원들이 동시에 추가되어야 팀의 분위기에 도움이 됨을 알 수 있다.

따라서 프로젝트 팀에 대한 새로운 구성원들의 추가는 이러한 점들을 충분히 고려하여 결정하는 것이 도움이 될 것이다.

또한 실제로 조직에서는 이러한 구성원들의 유형적 특성 외에도 여러 가지 외적인 요인들이 팀의 분위기에 영향을 미칠 수 있다. 예를 들면 경영자의 유형이 프로젝트 팀의 분위기에 영향을 미칠 수 있다. 또한 팀웍이 잘 맞지 않는 시스템요원과 사용자의 경우에도 경영자가 필요한 부분에 대한 역할을 맡을 수가 있을 것이다.

따라서 비록 시스템요원과 사용자의 측

면에서 팀웍이 잘 맞지 않을 경우에도 필요한 부분의 역할을 경영자가 맡으면 팀의 분위기에 긍정적인 영향을 줄 수도 있을 것이다.

이와 함께 조직의 의사결정체계도 프로젝트 팀의 분위기에 영향을 미칠 수 있다.

따라서 프로젝트 팀의 구성원들이 서로 잘 맞지 않는 형태일 경우에도 의사소통 구조 및 동기부여를 통하여 팀의 분위기를 바꿀 수 있을 것이다. 즉 팀의 구성원들이 서로 잘 맞지 않는 경우 동기부여와 같은 방법을 통하여 팀의 분위기를 긍정적인 방향으로 유도할 수 있을 것이다.

V. 결 론

지금까지 살펴보았듯이 프로젝트 팀에서 사용자와 시스템요원들간의 관계는 이들 구성원들이 어떤 유형에 속하느냐에 따라 많은 차이가 있었다. 경우에 따라서는 새로운 구성원들이 추가되면 팀의 분위기에 도움이 되는 경우가 있는 반면 경우에 따라서는 팀의 분위기에 도움이 되지 않을 수도 있다. 따라서 새로운 구성원들의 추가는 이러한 점들을 충분히 고려하여야 할 것이다.

프로젝트 팀의 성공여부는 구성원들의 인간관계에 성패가 달려있다고 해도 과언이 아니다.

따라서 팀을 구성할 때는 가능하면 구

성원들간 성격유형의 조화를 잘 고려하여 구성하는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다. 특히 사용자와 시스템요원들간 성격상의 특성상 이러한 조화는 매우 중요하므로 가능하면 팀의 구성에서는 이러한 점들을 사전에 고려하는 것이 무엇보다 중요하다.

그러나 비록 시스템요원과 사용자가 성격적 유형의 측면에서는 조화를 이루지 못하더라도 이와 같은 면을 경영자가 보완할 수도 있을 것이다.

즉 지금까지 언급된 시스템요원과 사용자의 성격적 유형 외에도 경영자의 성격적 유형도 프로젝트 팀의 분위기에 영향을 미칠 수 있다. 그러나 경영자의 성격적 유형은 반드시 팀의 분위기에 긍정적인 영향만 미치는 것이 아니라 경우에 따라서는 부정적인 영향도 미칠 수 있음을 고려하여야 할 것이다.

본 연구에서 동화성의 척도로 이용한 측정량은 절대적인 의미를 지닌 정량적 의미의 변수이기보다는 정량적 및 정성적인 의미가 복합된 변수로 볼 수 있다.

따라서 절대적 의미의 명확한 분류보다는 어느 한쪽으로의 경향성(Tendency)을 지니고 있다고 볼 수 있다. 따라서 보다 절대적인 의미에서 측정량의 개발에 대해서는 보다 많은 연구가 필요하다고 본다.

집단의 성과를 높이기 위한 요인에는 본 연구에서 제시한 인지적 유형의 고려

외에도 여러 가지 요인들이 영향을 미칠 수 있다. 예를 들면 팀구성원은 문화와 경험의 차이, 동일한 비전을 공유하기 힘든 문제점을 해소하기 위해 강력한 중앙지원조직의 구성 및 운영을 필요로 할 수 있다.

또한 사용자집단을 포함한 전체 구성원들에 대한 교육도 프로젝트 팀의 효율성을 높일 수 있을 것이다. 그 외에도 시스템을 구축하는 조직의 구조 혹은 분위기도 프로젝트 팀의 분위기에 영향을 미칠 수 있다. 또한 조직의 의사소통구조 및 동기부여도 프로젝트 팀의 분위기에 간접적인 영향을 미칠 것이다. 그러나 이와 같은 요인들의 상대적 영향력에 대한 평가는 추후 보다 체계적인 연구가 필요하다고 본다.

지금까지 유형이론과 관련된 선행연구들은 각각의 인지유형으로의 분류방법에 대해 중점적으로 이루어져 왔다. 그러나 성원들간 성격유형의 조화를 잘 고려하여 최근에는 경영정보분야를 비롯한 여러

분야에서 개개인보다는 팀단위로 여러 가지 프로젝트들이 행해짐을 고려할 때 어떤 방법으로도든 팀 구성원들간의 관계연구가 절실히 요구되고 있다.

본 연구도 이러한 점을 감안하여 최근에 제안된 Ackoff[1996]의 이론을 이용하여 MIS프로젝트팀 구성원들간의 관계에 대한 분석을 시도하였다.

그러나 이와 같은 이론은 MIS프로젝트팀 뿐만 아니라 모든 집단의 경우에도 이용될 수 있다는 점에서 본 이론의 적용에 대한 체계적인 방법론의 구축과 확대적용에 대한 필요성이 절실히 요구된다.

본 연구에서 이용된 확장된 Jung모형은 집단구성원의 팀웍파악 뿐만 아니라 여러 경우에 이용될 수 있다. 예를 들면 소비자의 제품선호도, 가족관계, 국가간의 관계 혹은 정치적 관계의 연구에도 이용될 수 있을 것이다. 본 연구도 이러한 확장된 Jung모형을 실제의 경우에 대한 체계적인 연구의 시발점으로서 미약하나마 의의가 있다고 보여진다.

〈참 고 문 헌〉

곽수일의 2인, 경영정보시스템, 무역경영사, 1993.

이진주의 4인, 경영정보시스템, 다산출

판사, 1994.

Ackoff, R.L., "On Pairs and Trios: The Smallest Social Systems," *Systems*

Research, 13(4), 1996, pp. 435-446.

Baroudi, J.J., *Job Satisfaction, Commitment, and Turnover among Information Systems Development Personnel: An Empirical Investigation*, Unpublished Doctoral Dissertation, New York University, New York, 1984.

Huysmans, J.H.B.M., "The Effectiveness of the Cognitive Style Constraint in Operations Research Proposal," *Management Science*, 17(1), 1970, pp. 92-104.

Jung, C.G., *Psychological Types*, Harcourt Brace, New York, 1924.

Kaiser, K.M. and R.P. Bostrom,

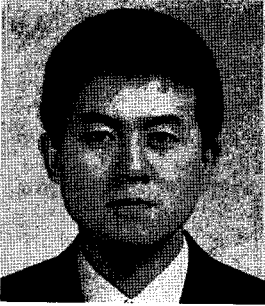
"Personality Characteristics of MIS Project Teams: An Empirical Study and Action Research Design," *MIS Quarterly*, 6(4), 1982, pp. 43-60.

Neuman, W.M., *Designing Integrated Systems for the Office Environment*, McGraw-Hill, N.Y., 1977.

Nunamaker, J.F., J.O. Conger and G.B. Davis, "Information Systems Curriculum Recommendations for the '80s," *Communications of the ACM*, 5(11), 1982, pp. 781-805.

Watson, H.J. and A.B. Carrol, *Computers for Business: A Managerial Emphasis*, Business Publications, Dallas, 1980.

◆ 저자소개 ◆



손 달 호 (Son, Dal-Ho)

저자 손달호는 경북대학교를 졸업하고, 미국 Texas Tech University 산업공학과에서 석사와 박사학위를 취득한 후, 현재 계명대학교 경영정보학과 부교수로 재직중이다. 관심분야는 HCI, DSS, 시뮬레이션 등이다.



강 문 식 (Kang, Moon Sig)

저자 강문식은 한양대학교를 졸업하고, 미국 Kansas State University에서 석사학위를 취득하고, University of Georgia에서 경영정보학을 전공으로 박사학위를 취득하였다. 현재 계명대학교 경영정보학과 조교수로 재직중이며 관심분야는 DSS, 뇌신경망(Neural Network), Network Optimization, ERP 등이다.