

# 질적연구의 의미와 한계: 양적연구와의 비교를 통하여

백 상 용\*

## < 목 차 >

I. 서론	5.2 문헌연구를 통한 관련 이론 제시
II. 질적연구의 본질적 의미	5.3 연구의 수행
III. 질적연구에 있어 연구목적 및 이론	5.4 웹정보시스템 사용에 영향을 미치는 요인에 대한 설명
3.1 질적 연구의 연구목적	
IV. 한국 경영학 연구와 질적연구	VI. 결 론
V. 사례 연구: A 대학교 B 학부의 웹정보시스템	참고문헌
5.1 사례의 배경 및 문제제기	Abstract

## I. 서론

최근 질적연구에 대한 관심이 한국 경영학에 나타나고 있다(김효근 등, 2003). 그러한 관심은 한국 경영학의 현실적 한계(김인수, 2000)와 경영학 연구의 현실적 위기(황호찬, 2000)에서 기인한다고 할 수 있다. 김인수(2000)는 한국 경영학 연구의 근본적인 문제점으로 개발되어야 할 이론과 연구방법론 사이의 불일치를 제시하였다. 즉, 한국 경영현실에 맞는 이론 도출적 연구가 필요함에도 불구하고 대부분의 연구가 외국 이론에 대한 검증에 수행하고 있다는 것이다. 따라서 이론 도출적 연구를 위해 귀납적 접근에 기초한 정성적 방법론을 사용할 것을 제안하였다. 황호찬(2000) 역시 한국 경영학 연구가 현실적합성이 낮은 연구 결과를 양산하고 있음을 지적하고 그 원인으로 과도한 논리실증주의 패러다임의 지배를 제시하였다. 이는 양적연구로 지나치게 편중된 한국 경영학 연구경향(김효근 등, 2003)의 분석과 일치하는 것으로 결국 한국 경영학 연구가 양적으로 성장했음에도 불구하고 연구결과의 현실적합도(relevance)가 낮아 한국 기업경영에 크게 기여하지 못한다는 비판으로 풀이된다. 이와 같은 한국 경영학 연구의 문제점을 극복하는 방안으로 정성적 방법론(김인수, 2000), 반증주의 혹은 포스트 모더니즘(황호찬, 2000)의 수용을 제시하고 있다. 이러한 대안들은 상이한 용어를 사용했지만 질적연구의 적극적인 수용을 의미한다. 그 이유는 대안들의 핵심개념인 귀납적, 정성적, 대담한 추측(반증주의), 인간 합리성 전체의

\* 전주대학교 경영학부 교수, sybaek@jj.ac.kr

극복(포스트 모더니즘) 등이 질적연구의 의미와 직결되기 때문이다. 그러나 과연 질적연구가 한국 경영학 연구가 직면한 위기 극복의 방안이 될 수 있을 것인가? 양적연구가 제공하지 못하는 현실적합도 높은 실천적 지식을 질적연구가 제공할 수 있을 것인가? 본 연구는 이와 같은 질문에 대한 답하기 위해 질적연구의 의미와 그 한계를 살펴보고자 한다. 특히 기존에 널리 활용되고 있는 양적연구와의 비교를 통해 질적연구가 한국 경영학 연구에 미칠 수 있는 긍정적인 효과를 검토하고자 한다.

논의에 앞서 우선 관련용어들에 대한 정리가 필요하다. 연구의 유형을 논함에 있어 다양한 용어들이 혼란스럽게 사용되고 있고 그러한 혼란은 용어의 난립 문제를 넘어 개념의 모호성을 증가시켜 논리전개와 의사소통을 어렵게 하고 있다(황호찬, 2000). 현재 국내외 문헌에서 질적연구와 양적연구를 논의하면서 빈번하게 사용되는 용어들을 나열하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 관련 용어

용 어	출 처
질적/양적 접근 (approach)	Creswell(2003)
질적/양적 연구 (research)	조용환(2002)
질적/양적 연구방법론 (research methodology)	김효근 등(2003), Berg(2004)
질적/양적 연구방법 (research method)	Meyers(1997),
질적/양적 방법 (method)	Creswell(2003), Thomas(2003),
질적/양적 자료 (data)	Mason(2002)

<표 1>에 제시된 용어들의 순서는 용어가 갖는 의미의 대략적 폭을 기준으로 한 것이다. 가장 넓은 의미를 지닌 것으로 풀이되는 ‘접근’(approach)은 Creswell(2003)에서 사용되었다. 그는 연구의 접근 유형을 세 가지 기준인 지식인식방법(alternative knowledge claims), 연구전략(strategies of inquiry), 자료수집방법(data collection methods)에 따라 질적, 양적, 그리고 혼합(mixed) 접근으로 분류하였다. 각 접근 유형은 세 가지 기준의 논리적 관련성에 따라 독자적 특성을 가진다. 유사한 의미를 갖는 용어로 조용환(2002)은 ‘연구’를 사용하였다. 그는 ‘접근’과 ‘연구’라는 용어를 유사한 것으로 정의 내리고 질적연구와 양적연구는 연구기법(technique)뿐 아니라 연구논리(logic)에 있어서도 서로 다르다고 보았다. 한편 김효근 등(2003)은 ‘연구방법론’이라는 용어를 ‘연구’와 유사한 의미로 사용하여 ‘광의의 질적연구방법론’과 ‘협의의 질적연구방법론’을 구별하였다. 후자가 조용환(2002)이 의미하는 질적연구와 동일한 의미를 지닌다. 이러한 세 가지 용어는 저자와 문헌에 따라 호환적으로 사용되면서 약간의 의미 차이를 갖기는 하지만 본질적으로 질적연구와 양적연구의 차이는 연구주제 선택부터 자료수집에 이르는 모든 과정에 걸쳐 존재론적 그리고 인식론적 관점의 상이함에서 기인한다고 본다.

이와 달리 ‘연구방법’이라는 용어는 그 의미가 다양하게 사용되고 있다. Meyers(1997)는 인식론적 기반에 무관하게 질적자료를 다루면 질적연구방법을 사용한 것으로 보았다. 따라서 Meyers(1997)의 관점에서는 실증주의에 기초하여 비수량적 자료를 활용한 사례연구는 질적연구

를 수행한 것으로 볼 수 있지만 조용환(2002)이나 Creswell(2003)의 관점에서는 그러한 연구는 질적연구로 간주되지 않는다. Thomas(2003)는 ‘방법’이라는 용어를 설명하면서 단순히 자료 형태에서부터 철학적 전제까지 혼란스러울 정도로 다양하게 사용되고 있음을 인정하고 있다. 마지막으로 가장 협의의 그리고 명확한 용어는 ‘자료’인데 질적 자료는 비수량적 자료를, 양적 자료는 수량적 자료를 의미한다(Mason, 2002).

이와 같이 다양한 용어가 사용되고 의미의 혼란이 있는 가장 근본적인 이유는 ‘질적’이라는 용어가 적용되는 범위의 인식 차이에서 비롯된다고 할 수 있다. 대체로 접근, 연구, 연구방법론과 같은 용어를 ‘질적’이라는 용어와 더불어 사용하는 경우 ‘양적’과의 차이를 연구의 기본 논리, 전제 혹은 철학적 기반에 두고 있으며 연구방법, 방법, 자료라는 용어를 ‘질적’이라는 용어와 더불어 사용하는 경우 ‘양적’과의 차이를 연구자료의 형태에 둔 것으로 풀이된다. 따라서 본 연구에서는 용어의 혼란에서 오는 의미의 모호성을 줄이기 위해 질적 접근/연구/연구방법론은 ‘질적연구’로 통일해서 사용하고 질적 연구방법/방법/자료는 ‘질적방법’으로 사용하고자 한다. 그리고 질적 연구의 의미는 연구논리와 연구기법이 모두 질적 특성을 지닌 것으로 파악하며 질적방법은 연구기법에 국한하여 자료 수집방법과 자료 활용방법이 질적인 것을 의미한다. 그러면 과연 ‘질적’이라는 것의 의미는 무엇인가? 기존 연구를 중심으로 그 의미를 살펴본다.

## II. 질적연구의 본질적 의미

경영학에 있어 양적연구의 전통은 데카르트 이후 통합과학의 기치아래 자연과학의 연구논리와 연구기법이 사회과학에 적용되면서 시작되었다고 할 수 있다. 의심할 수 없는 그리고 객관적으로 증명된 지식만을 과학의 추구 대상으로 삼으면서 자연현상이 아닌 인간현상을 연구함에 있어서도 그러한 절대적 지식을 추구해야만 연구로 인정 받게 되었다(강영안, 2002). 즉, 사회과학 연구는 자연과학 연구의 객관주의를 받아들여 사실(facts)과 가치(values)를 엄격히 구분하고 사실을 바탕으로 이론을 생성하여 이를 바탕으로 현상을 설명하고 예측하는 것을 그 학문적 목적으로 삼게 되었다.

질적연구는 사회과학이 받아들인 자연과학의 객관주의를 비판하는 것에서 시작한다. 자연과학 연구에서는 연구대상인 자연현상의 구성인자가 갖는 자유의지를 무시할 수 있지만 사회과학은 사회현상의 기본 구성인자인 인간을 다루면서 인간이 갖는 자유의지를 무시할 수 없고 무시해서도 안 된다는 것이 질적연구의 출발점이다(채선희, 1996). 따라서 질적연구는 자연과학의 객관주의 전통이 사회과학 연구에 그대로 수용되기 어려우며 수용되더라도 제한적으로 적용되어야 한다고 본다. 따라서 질적연구란 객관주의가 아닌 해석주의 또는 비판주의 관점에서 사회과학 현상 특히 그 중에서 인간이 직접적으로 관련된 현상을 연구하는데 적용된다고 할 수 있다.

질적연구와 양적연구의 상이점에 대한 기존의 문헌을 살펴보면 우선 존재론 관점에서 질적연구는 객관적 실재(objective realism)에 기초한 양적연구와 달리 간주관적(inter subjective)이거

나(Berg, 2004) 주관적 이상주의(subjective idealism)에 기초하고 있다. 또한 인식론 관점에서 양적연구는 실증주의(positivism)에 기초하고 있으며 질적연구는 비실증주의(non positivism) 혹은 규범주의(normativism)에 기초하고 있다. 비실증주의는 구성주의, 해석주의 혹은 자연주의 등을 포함하며 이들은 철학적 관점에서 상이한 면도 있지만 해석주의로 대표된다고 할 수 있다 (Archer, 1988; 조용환, 2002).

<표 2>에 제시된 존재론적 기반과 인식론적 기반은 분리되기 어려운 것으로 양적연구는 객관적 현실이 실재하며 그 실재에서 객관적 자료를 수집하여 사회현상을 연구할 수 있다고 전제한다. 한편 질적연구는 누구나 인정하는 객관적 현실이 아니라 일부 인간들의 상호작용의 결과 공유되는 상징적 체계가 존재하거나(Berg, 2004) 각 개인의 세계가 따로 존재한다고 보며 따라서 관찰이나 간단한 응답을 통하여 자료를 수집하는 것은 불가능하고 현상에의 참여를 통해 현상을 이해하고 해석하여 자료를 창출해야(generating) 연구를 수행할 수 있다고 본다(Mason, 2002).

<표 2> 질적연구와 양적연구 비교

	질적연구	양적연구
존재론적 기반	간주관적 현실주의 주관적 이상주의	객관적 현실주의
인식론적 기반	비실증주의 규범주의	실증주의

자료 출처: Walsham(1995) 재구성

질적연구에 있어 현상에의 참여는 약한 구조주의(Weak Constructionist)관점과 강한 구조주의(Strong Constructionist)관점으로 나눌 수 있다 (Orlikowski & Baroudi, 1991). 약한 구조주의 관점의 경우 현상을 그 현상의 참여자 입장에서 묘사하고 해석하는 것에 중점을 두지만 강한 구조주의 관점은 단순한 관찰에서 벗어나 현상에의 직접적인 참여를 전제하여 실제 현상의 진행에 연구자의 역할이 있음을 강조한다. 이와 같은 연구자의 현상 참여는 연구자와 연구대상과의 상호작용을 전제로 하는 것으로 질적연구와 양적연구의 또 다른 차이점으로 볼 수 있다. 따라서 연구자와 연구대상과의 엄격한 분리와 독립을 전제하는 양적연구와 달리 질적연구는 긴밀한 상호작용을 기반으로 하며 따라서 연구계획은 고정된 것이 아니라 연구 진행상황에 따라 수정되는 유동성을 갖는다고 할 수 있다. 그러나 이것은 질적연구의 무계획성을 의미하는 것은 아니며 연구수행의 유연성을 의미한다(Mason, 2002).

이상의 논의를 요약하면 ‘질적’이라는 의미는 자연과학의 연구철학인 객관주의에 반하여 비실증주의 입장을 말하며 ‘질적연구’는 비실증주의 입장을 연구논리와 연구기법에 일관되게 적용한 것이다. ‘질적방법’은 객관적 척도를 바탕으로 한 통계적 기술 혹은 추론 방법을 활용하는 ‘양적 방법’과 달리 객관적 비교를 목적으로 하지 않고 상황과 현장의 자료를 가능한 한 그대로 연구자료로 활용하는 방법이다. 따라서 이와 같은 정의에 따르면 연구는 크게 질적연구, 양적연구, 혼합연구로 나눌 수 있고 질적연구와 양적연구는 연구논리와 방법에 있어 일관된 입장을 견지하는

것이고 혼합연구는 실증주의 관점에서 질적방법을 활용하거나 또는 해석주의 관점에서 양적방법을 채택한 경우로 볼 수 있다. 예를 들어 윤종수(2004)를 살펴보면 이 연구는 정보기술 도입의 유도요인을 사례 분석한 것으로 각종 관련 자료·심층면담을 연구방법으로 선택한 점에서 질적방법을 선택했다고 할 수 있으나 질적연구를 수행한 것으로 보기는 어렵다. 그 이유는 문헌연구를 통해 통제유형을 한정적으로 제시하고 그 유형 내에서 현상의 분석을 시도하였다는 점이다. 즉, 연구수행과정에서 새로운 이해방법을 발견하거나 기존 이론들을 경쟁적으로 확인하는 작업에 중점을 둔 것이 아니라 기존 이론을 수용하고 그것을 적용하는데 중점을 둠으로써 사례분석에 다른 이론이 적용되거나 새로운 이해 혹은 설명방식이 존재할 수 있다는 가능성을 배제하고 연역적 접근을 기초로 연구를 수행하였기 때문이다.

‘질적연구’와 ‘양적연구’의 서로 다른 점은 철학적 기반과 자료의 활용방법뿐 아니라 연구를 수행하는 실천적 목적에도 나타난다. 양적연구는 연구현상을 탐구하여 이론을 개발하고 이를 활용하여 그 현상을 포함한 유사 현상의 설명에 적용하며 나아가 그 이론을 바탕으로 앞으로의 현상 전개를 예측하는 것이다. 과연 질적연구도 동일한 실천적 목적을 가진 것인가? 이를 위해 질적연구에 있어 연구목적과 이론의 의미와 역할에 대하여 살펴본다.

### Ⅲ. 질적연구에 있어 연구목적 및 이론

질적연구에 있어 이론의 의미와 역할을 살펴보기 전에 우선 질적연구와 양적연구의 연구수행 기본 목적부터 알아보고자 한다. 왜냐하면 이론은 연구목적 수행을 위한 체계적 접근의 기본적인 단계이기 때문이다.

#### 3.1 질적연구의 연구목적

질적연구와 양적연구는 연구논리와 연구기법뿐 아니라 연구를 수행하는 기본 목적에서도 차이가 있다. 자연과학 연구방법에 기초한 양적연구는 설명(explanation)과 예측(prediction)을 연구의 궁극적 목적으로 삼으며 이를 위해 이론(theory)의 개발을 실천적 목표로 활용한다. 이론은 현상을 설명하고 미래를 예측할 수 있는 유용한 도구이지만 설명과 예측에 동일한 이론이 활용되기 위해서는 ‘다른 조건이 동일하다면’(ceteris paribus)의 가정이 필요하며 그 가정이 뒷받침되지 않을 경우 설명과 예측에 동일한 이론을 활용하기 어렵다.

질적연구는 자연과학 연구방법이 갖는 연구대상의 객관성에 의문을 갖는다. 인간과 그 인간들의 관계인 사회 현상을 연구대상으로 하는 사회과학의 경우 연구대상은 자유의지를 가지고 있으며 그 자유의지에 의하여 표면적으로 유사한 현상일지라도 각각 상이한 내적 구조와 관계를 가질 가능성이 크다는 것이다. 따라서 이론을 통한 사회현상의 예측은 적어도 매우 어렵다는 것이며 일반적으로는 불가능하다고 본다(채선희, 1996). 따라서 질적연구는 사회과학의 연구목적

본질적으로 이해(understanding)와 설명(explanation)에 둔다. 양적연구가 설명에 기초한 예측이 연구목적이라면 질적연구는 이해에 기초한 설명이 연구목적이라고 할 수 있다.

또한 설명의 의미도 다르다고 할 수 있다. 양적연구는 설명을 통해 논리와 이론을 개발하려는 것이며 나아가 그 설명 이론을 예측에 적용하고자 하는 것이다. 질적연구는 설명을 통해 새로운 사실이나 관계를 발견하여 새로운 이해를 구성하고자 하는 것이다. 미래에 대한 예측은 본질적 관심으로 보기 어려우며 부수적이거나 포괄적 전망의 의미를 갖는다고 할 수 있다. 질적연구와 양적연구의 연구현상에 대한 이해, 설명, 그리고 예측에 대한 견해를 정리하면 <표 3>과 같다. 이와 같이 질적연구와 양적연구는 그 기본 목적이 다르고 따라서 각 연구에서 의미하는 이론의 의미 역시 같지 않다.

<표 3> 연구목적에 대한 견해

	이해	설명	예측
양적 연구	- 본질적 관심의 대상이 아님. 설명에 묵시적으로 포함됨.	- 현상의 맥락에서 핵심적인 요인을 추출하여 이론으로 개발	- 설명의 논리가 예측에 적용될 수 있는 조건의 규명에 관심을 가짐
질적 연구	- 연구대상의 관점에서 현상을 바라보는 것 - 전이(transference) 개념 (김효근 등, 2003)	- 이해를 바탕으로 연구자의 관점과 연구대상자의 관점을 통합하여 현상을 재해석하며 새로운 관점을 형성 - 인과적 설명은 사후적으로만 가능하다.	- 본질적 관심의 대상이 아님. - 연구대상이 자유의지를 갖고 있어서 예측은 기본적으로 불가능한 것으로 간주(채선희, 1996)

### 3.2 질적연구와 양적연구에서 이론의 의미

양적연구에서 이론은 자료수집 이전에 연구에 적용되어(theory before research model) 실질적으로 자료수집 방법과 내용을 결정한다고 할 수 있다(Berg, 2004). 질적연구에서 이론은 (1) 연구문제와 특정 상황에 대한 전반적 설명(broad explanation)을 제공하거나 (2) 현상 이해를 위한 이론적 관점(theoretical lens/perspective)으로 활용하여 연구를 인도(guide)할 수 있으며 (3) 토대이론법(Grounded Theory Method)의 경우 귀납적으로 이론을 도출할 수 있고 (4) 명시적으로 이론이 연구에 나타나지 않을 수도 있다(Creswell, 2003). 마지막 경우는 연구 수행에 있어 이론의 역할이 명시적이지 않으므로 논외로 하고 그 외의 경우 이론의 역할은 양적연구와 다르다. 우선 이론적 관점이 자료수집을 제한하는 것은 아니며 오히려 하나 이상의 이론적 관점을 경쟁적으로 활용하여 현상에 대한 새로운 이해를 구축하려고 한다(Klein & Myers, 1999). 즉, 기존 이론의 입증 여부가 연구의 실천적 목적이 아니라 연구의 결과로 이론적 설명을 추구하는 것이다.

해석주의 관점에서 이론을 설명한 Bhaskar(1979) 역시 자연과학과 달리 인문과학과 사회과학

의 경우 연구대상과 인간 행동 및 관념이 분리될 수 없으므로 이론은 상황(시간과 장소)에 속박될 수 밖에 없다고 보았다. 따라서 사회과학의 이론은 하나의 추세(tendency)로 보아야 하고 따라서 과거 자료를 설명하는데 유용하지만 미래를 예측하는 데는 결함을 가질 수 밖에 없다는 것이다.

질적연구에서 이론생성방법으로 빈번하게 이용되는 토대이론법의 경우 양적연구에서 말하는 이론과는 의미가 다를 수 있다. 토대이론법에서 이론은 자료로부터 귀납적으로 추출된 것으로 인과관계를 필수적으로 내포할 필요는 없고 경향이론(pattern theory)로 보아야 한다. 즉, 토대이론법으로 도출된 이론은 자료에서 도출된 하나의 경향으로 부분과 전체의 관계 혹은 일련의 순서를 나타내고 이를 위해 은유나 비유를 통한 이해를 구하는 것으로 보아야 한다(Newman, 1991).

따라서 질적연구와 양적연구에 있어 이론의 의미와 역할의 상이점은 우선 양적연구의 경우 연구와 현상의 분리를 통한 획일적 실재(uniform reality)를 추구하면서 연구 질문에 답하는 과정에서 이론을 활용하여 현상 설명과 예측에 사용한다. 즉, 연구의 맥락을 현장의 맥락으로부터 단절 시킴으로써 연구결과의 일반화 가능성을 확대한다. 질적연구는 연구 질문에 답하는 과정에서 필수적으로 이론을 활용해야 한다는 전제조건을 갖지 않는다. 현상에 대한 묘사와 시간적 기록만으로도 연구의 가치를 가질 수 있으며 양적연구와 같이 이론에 적극적 관심을 보이는 경우에도 그 이론은 양적연구의 이론과는 성격이 다르다. 예를 들어 토대이론법을 활용하여 제시된 이론은 인과관계를 필수적으로 내포할 필요는 없으며 부분과 전체 혹은 단계의 묘사로서도 이론의 역할을 수행한다고 본다. 이는 이론을 통하여 현상을 예측하는데 목적이 있는 것이 아니라 이론을 통해 현상을 이해하고 설명하고자 함에서 나온 결과이다.

<표 4> 질적 연구와 양적 연구의 차이

	질적 연구	양적 연구
연구 목적	이해, 설명	설명, 예측
연구 논리 (인식론)	비실증주의 (해석주의, 현상학, 구성주의 등 포함)	실증주의
연구방법	심층면담 행동연구 민속지학방법 토대이론법	설문연구 실험연구

연구 이론과 관련한 중요한 문제는 연구결과의 일반화(generalization)이다. 양적연구는 본질적으로 이론 개발과 적용 및 입증을 통하여 일반화를 추구하지만 현상 이해를 기본으로 하는 질적

연구의 경우 일반화의 의미는 다르다고 할 수 있다. 질적연구에 있어 일반화는 토대이론과 같은 현상기술적 이론뿐 아니라 새로운 개념의 개발이나 심도있는 통찰을 제공할 수 있다. 그러한 통찰은 양적연구에서 활용하는 이론과는 다르며 경향과 추세를 나타낸다. 지금까지의 논의를 정리하면 <표 4>와 같다.

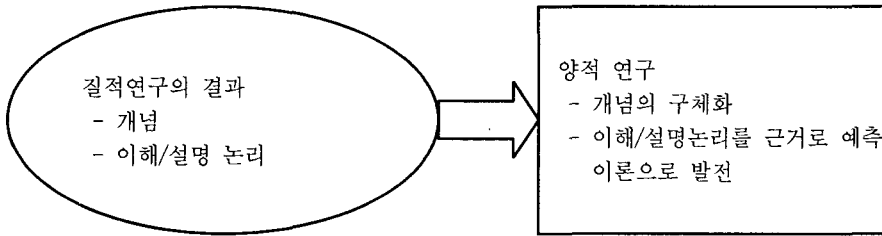
#### IV. 한국 경영학 연구와 질적연구

이상의 논의를 통하여 질적연구와 양적연구를 비교하면 연구논리와 연구기법뿐 아니라 이론에 대한 관점도 다르다는 것을 알 수 있다. 따라서 질적연구를 선택한다는 것은 현상을 단순히 다른 측면에서 접근한다는 것을 넘어 연구의 기본 목적 자체가 다르다는 것을 인식할 필요가 있다.

한국 경영학은 지금까지 양적연구에 치중함으로써 결과적으로 경영현상에 대한 설명과 예측에 주력하였다. 질적연구는 동일한 목적수행이 아니라 경영현상에 대한 이해와 설명에 중점을 두며 예측은 본질적으로 관심영역 밖에 머문다고 할 수 있다. 그러나 질적연구 수행자의 연구 관심에서 예측이 부차적이라고 해서 연구결과를 현실예측에 활용할 수 없다는 것은 아니다. 오히려 그 역할은 질적연구 결과를 활용하는 경영자의 몫이라고 할 수 있다. 양적연구가 현장 맥락에서 연구 맥락을 분리하여 예측이론을 생산하고자 한다면 질적연구는 현장 맥락과 연구 맥락을 가능한 한 일치시켜 설명이론을 제시하고자 하는 것이다. 두 가지 형태의 연구결과를 현실에 적용함에 있어 경영자는 적용하고자 하는 현장 맥락을 바탕으로 예측이론을 수정하거나 설명이론을 재음미할 필요가 있다. 이와 같은 관점에서 보면 질적연구가 양적연구와 차별되는 현실적합도 높은 경영지식을 제공한다는 보장은 없다고 할 수 있다.

그러나 질적연구와 양적연구의 상호보완은 의미 있는 작업이라고 할 수 있다. 하나의 연구에서 질적연구와 양적연구를 동시에 수행하는 것이 불가능한 것은 아니겠지만 한 연구 내에서 급격한 연구논리의 변화는 연구 전개에 일관성을 잃을 위험이 크다(조용환, 2002). 따라서 개념발견적 그리고 상황묘사적 질적연구를 바탕으로 발견된 특정 개념과 토대이론의 일부를 대상으로 인과관계를 연구하는 양적연구를 수행할 경우 질적연구가 제공하는 패턴에 추가적 조건이나 상세를 제공할 수 있을 것으로 생각된다. <그림 1>은 그와 같은 방식을 나타낸 것으로 질적연구의 사실 발견적 또는 이해적 관점의 결과를 바탕으로 후속 연구로 양적연구를 수행하는 것이다. 그러나 질적연구 결과 제시된 모형 혹은 이론을 양적연구로 일반화를 시도한다는 사고 방식은 두 연구방법에서 추구하는 이론의 의미가 다르다는 것을 간과하고 있다. 이러한 사고방식은 비교적 널리 인식되고 있지만 질적연구와 양적연구의 차이를 자료의 특성으로만 파악한 결과로 풀이된다. 예를 들어 서문식 & 서용한(2001)은 질적연구로 이론을 개발하고 그 이론을 양적연구를 통해 통계적 검증이 이루어질 수 있다고 서술하고 있으나 이는 두 연구가 추구하는 목적 그리고 이론의 의미를 동일하게 해석한 것으로 판단된다.

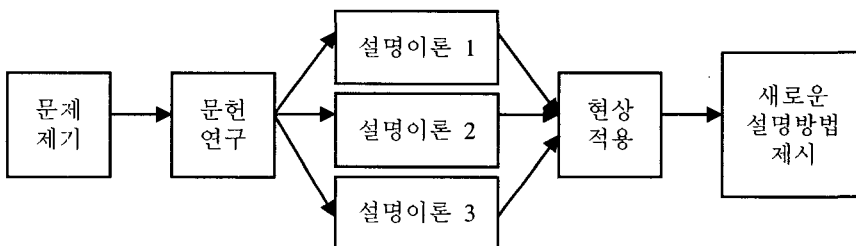




<그림 1> 질적연구결과를 바탕으로 한 양적연구

또한 양적연구의 결과를 질적연구를 통해 재검토하는 작업 역시 유효하다. 양적연구가 제시하는 이론을 질적연구에 활용하여 현장 맥락의 특성이 이론에 미치는 영향을 살펴보는 것이다. 즉, 이론을 지침으로 현장을 해석하고자 시도하며 그 과정에서 발생하는 해석상의 문제점을 바탕으로 현장의 특성을 파악하고 나아가 새로운 이해와 설명을 구축하는 방법을 생각해 볼 수 있다. 특히 한국 경영학연구의 문제점으로 지적되는 외국 이론의 무비판적 수용과 현실적합도 낮은 경영지식의 양산이라는 문제를 해결할 수 있는 하나의 방안으로 생각할 수 있다.

<그림 2>는 양적연구 결과를 바탕으로 한 질적연구 수행과정을 나타낸 것으로 이를 살펴보면 문헌연구를 통하여 관련 현상에 유효한 설명을 제공하는 다수의 이론을 제시하고 그 이론들을 관련 현상의 해석에 경쟁적으로 적용해 보는 것이다. 그러한 해석 과정에 각 이론들의 상대적 설명력을 파악할 수 있고 나아가 가장 유효한 복합이론을 발견하거나 혹은 유효한 개념 혹은 상황 묘사적 이론을 창출할 수도 있을 것이다.



<그림 2> 양적연구 결과를 바탕으로 한 질적연구 수행과정

## V. 사례 연구: A 대학교 B 학부의 웹정보시스템

### 5.1 사례의 배경 및 문제제기

앞에서 제시된 두 가지 질적연구방법 중 두 번째 형태(양적연구 결과를 바탕으로 질적연구 수행)를 적용한 사례연구를 예시하고자 한다. 본 사례는 A 대학교 B 학부의 교수 6인을 대상으로

학부 웹정보시스템 이용의 영향요인을 분석한 것이다. 이 시스템은 면대면 강의를 보완하고 교수와 학생 사이의 의사소통을 원활하게 할 목적으로 학부 자체 예산으로 구축되었으며 교수는 강의자료와 공지사항을 게시하고 학생들은 강의자료를 내려 받거나 공개 및 비공개질문을 통해 학습에 활용하고 과제를 파일형태로 제출할 수 있다. 또한 학부 행정 담당자들은 웹사이트를 통하여 학사에 관한 공지사항을 학생들에게 제공한다.

B 학부의 웹정보시스템은 2000년 5월에 처음 개설되었으며 당시 시스템은 게시판 위주의 정적인 시스템이었다. 학부 교수와 학생들로부터 큰 호응을 얻지는 못했지만 공지사항 알림 기능과 특정 사안에 대한 학생들의 활발한 의견 개진이 게시판을 통해 이루어졌다. 그 후 2002년 6월 신입 학부장 취임과 더불어 시스템 개선이 이루어졌으며 그 해 11월 웹 데이터베이스 기반 시스템으로 시스템 플랫폼을 개편하였다. 이와 더불어 교수 별 강의사이트가 구축되었고 학사업무와 학부 홍보기능도 추가되었다. <표 5>는 B 학부 웹정보시스템의 변화를 요약한 것이다.

<표 5> B 학부 웹정보시스템의 변화

	개설 시기	정보내용	특징	기술
초기	2000년 5월	전공소개, 교수소개 공지사항, 자유게시판 추천링크	정적	HTML CGI 게시판
개선	2002년 6월	전공소개, 교수소개 공지사항, 자유게시판 추천링크, 취업정보 마로니에광장, 입학지원게시판	홍보/취업정보 기능 강화	ASP 게시판
완전개편	2002년 11월	전공소개, 교수소개 공지사항, 자유게시판 추천링크, 취업정보 마로니에광장, 전공방, 잡링크, 교수별개인홈페이지, 학사/입학지원 게시판	교수 별 강좌 사이트 제공	ASP Web DB

B 학부 웹정보시스템의 주된 정보 제공자는 교수이고 학생은 정보 사용자이므로 교수의 시스템 수용과 활용은 학생의 시스템 수용에 결정적인 영향을 미친다. 따라서 이 시스템 성공의 선결 조건은 교수의 웹사이트 수용이라고 할 수 있다. 교수들의 시스템 사용을 지원하고 도와주기 위해 2002년 11월 시스템 구축을 전후하여 2회에 걸쳐 교수들 대상으로 시스템 설명회를 가졌으며 2003년 1학기에는 전산담당 조교가 수시로 연구실을 방문하여 사용의 어려움이나 문제점을 파악하여 시스템 보완에 노력하였다. 시스템 전면 개편 후 2년이 경과한 2004년 말 6인 교수의 시스템 사용에 대한 분석을 실시하였다. 분석은 각 교수의 개인 웹사이트를 방문하여 강의자료, 공지사항, 질의 응답, 게시판 활용 현황 등을 객관적으로 조사하고 간단한 전화 면접을 통해 현재 사용 정도에 대하여 확인하는 과정을 거쳤다.

6인 교수를 사용 정도에 따라 세 그룹으로 나눌 수 있었다. 첫 번째는 웹정보시스템의 사용이 일상화된 경우이다. 거의 모든 강의 및 학생관련 업무에 시스템을 적극적으로 활용하는 경우이다. 1명의 교수가 이에 해당하였다. 두 번째 그룹은 일상적으로 사용하는 것은 아니지만 유용하다고 생각되는 시스템 기능을 선택적으로 사용하는 경우로 이에 속하는 교수는 3명이었다. 마지막으로 교수 개인의 강의 기능은 거의 사용하지 않고 학부 행정업무에만 제한적으로 사용하는 경우로 2명의 교수가 이에 속한다. <표 6>은 세 그룹을 간단하게 묘사한 것이다.

<표 6> B학부 6인 교수의 웹정보시스템 사용 정도에 따른 분류

수용 정도	설명
일상화 (그룹 1)	하루 세 번 거의 정기적으로 웹사이트에 접속하며 강의자료 제공, 과제 검토 그리고 학생들과의 의사소통에 활용하고 있다. 해당 교수는 1명으로 본 연구에서 A로 표시한다.
필요 시 사용 (그룹 2)	일상화되지는 못했지만 필요하거나 유용하다고 생각되는 경우 개인 웹사이트 기능 중 일부를 선택적으로 활용하고 있다. 예를 들어 강의파일 제공 혹은 공지사항 전달 기능 등을 사용. 해당 교수는 3명으로 본 연구에서 B, C, D로 표시한다.
거의 사용하지 않음 (그룹 3)	학부 웹사이트 기능을 매우 제한적으로 사용하고 있으며 개인 웹사이트는 거의 사용하지 않는다. 학부 전체, 전공, 혹은 개인 교수의 홍보수단으로 활용하지만 강의자료 제공이나 학생과의 커뮤니케이션 기능은 거의 사용하지 않는다. 해당 교수는 2명으로 본 연구에서 E, F로 표시한다.

## 5.2 문헌연구를 통한 관련 이론 제시

6인 교수의 시스템 사용 정도에 영향을 미친 요인을 알아 보기 위해 관련 연구들을 살펴 보았다. 개인 사용자의 시스템 수용과 활용에 관한 이론은 (1) 정보기술수용모형, (2) 혁신확산이론, (3) 합리적 행동가설, (4) 업무와 기술의 적합도 모형, (5) 자기효능감 모형 등이 있다. 각 이론의 자세한 설명은 본 연구의 특성 상 생략하고 각 모형의 주요 참고문헌과 주요 설명 변수를 <표 7>에 제시한다.

<표 7> 주요 모형과 이론 및 설명 변수

모형/이론	주요 참고문헌	주요 설명변수
정보기술수용 모형	Davis(1989)	유용성, 용이성
혁신확산 이론	Rogers(1995)	시스템 특성에 대한 인식
합리적 행동가설	Barki & Hartwick(1994)	태도, 주관적 규범
업무와 기술의 적합도 모형	Goodhue & Thompson(1995)	적합도
자기효능감 모형	Compeau & Higgins(1995)	자기효능감

### 5.3 연구의 수행

<표 7>에서 제시된 주요 설명변수들 중 시스템 사용에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 심층면담을 실시하였다. 교수 별로 2회의 면담을 실시했으며 각 면담 시간은 평균 90분 정도 소요 되었다. 면담에는 연구자와 연구보조자 1인이 참가하였으며 면담 기록은 녹음되어 면담 후 신속하게 녹취록으로 작성되었다. 그 후 면담 내용에 대한 의문사항이나 추가 질의 사항은 전화 또는 전자메일을 이용하였다.

조사결과를 살펴보면 정보기술수용모형에서 제시된 용이성과 유용성은 시스템 사용에 영향을 미치지만 그룹 1(교수 A)와 그룹 2(교수 B, C, D) 사이에는 큰 차이를 발견할 수 없었다. 유사한 특성을 갖는 영향요인으로 주관적 규범(학생과의 관계), 촉진조건, 교육적 이용관심, 학생과의 상호작용 등이다. 자기효능감과 시스템에 대한 두려움의 경우 세 그룹 사이에 큰 차이를 발견할 수 없었다. 첫 번째 그룹과 두 번째 그룹을 구분할 수 있는 영향요인은 놀이성과 유사 시스템 사용 경험으로 분석되었다. 즉, 묵시적으로 가정하는 선형적인 인과관계를 관찰하기 어려웠다. 각 영향요인에 대한 개인 교수의 의견은 <표 8>에 요약되어 있다.

<표 8> 각 영향요인에 대한 조사 결과

		교수 A	교수 B	교수 C	교수 D	교수 E	교수 F
시스템 사용 시간		많다 ■—————■ 적다					
용이성		고	고	중	고	중	저
유용성		고	중	고	고	중	저
주관적 규범	학생과의 관계	고	고	고	중	저	저
	교수간의 관계	저	중	중	저	저	저
촉진조건		고	고	중	고	저	중
자기효능감		고	고	고	고	중	고
놀이성		고	중	중	저	저	중
유사 시스템사용경험		없음	있음	있음	조금	없음	없음
교육적 이용관심		고	중	고	중	저	저
시스템 두려움		저	저	저	저	저	중
학생과의 상호작용		고	고	중	중	중	중

### 5.4 웹정보시스템 사용에 영향을 미치는 요인에 대한 설명

앞에서 제시된 자료를 분석하면 다음과 같은 해석이 가능하다. 웹정보시스템 사용정도라는 종속변수를 두고 특정 이론만을 적용할 경우 현상에 대한 결론은 매우 제한적일 수 밖에 없다. 예를 들어 정보기술수용모형을 적용했을 경우 그룹 1과 2로부터 그룹 3을 구별할 수는 있겠지만 그룹 1과 그룹 2를 구별하기는 어려울 것이며 자기효능감 모형을 적용했을 경우 세 그룹을 구별하기 어려웠을 것이다. 이와 같은 설명으로부터 명확하게 제시할 수 있는 것은 세 그룹을 하나의 모형이나 이론을 통해 영향요인을 분석하는 것은 현상을 지나치게 단순화하는 오류를 범할 수

있다는 것이다.

따라서 시스템이 도입되어 사용자가 처음 시스템을 접하고 그 후 사용경험이 축적되면서 이용하는 기능과 시간이 늘어나고 그 다음에 일상적인 업무 과정과 통합되어 시스템을 사용하는 단계를 밟게 된다면 각 단계로 사용자가 옮겨가는데 영향을 미치는 요인들이 다를 수 있다는 것이다. 또한 사용자의 특성으로 인해 특정 단계 이상으로 넘어가는데 어려움을 가질 수도 있다. 예를 들어 그룹 2의 경우 모두 유사 시스템 사용경험이 있었고 비교적 인터넷을 많이 활용하는 교수들로 구성되어 있다. 이들은 유사 시스템 사용 경험으로부터 인터넷의 장점을 명확하게 인식하고 있었지만 학부 웹정보시스템이 가질 수는 보안상의 문제 또는 학생들과의 소모적인 논쟁 등에 우려를 갖고 있었다. 이러한 부정적 경험 혹은 견해가 시스템 사용의 일상화에 걸림돌이 되는 것으로 풀이된다.

그룹 1에 속하는 A교수는 유사 정보시스템 사용경험은 없었으나 평소에 '무엇을 만지고 갖고 노는 것'을 좋아하는 편이며 컴퓨터의 경우 전공의 특성 상 많이 접하지는 못했지만 늘 관심을 갖고 있었다고 한다. 특히 A교수는 면담 중에 웹정보시스템을 사용하는 것은 '선생의 학생에 대한 도리'라고 표현하였다. 이는 단순히 양질의 교육을 제공한다는 차원을 넘어 도덕적 의무감을 갖고 있는 것으로 풀이된다. 그룹 3의 경우 웹정보시스템을 통한 강의자료 제공의 장점을 인식하고 있었지만 학습효과에 대한 평가는 수업의 집중력이 저하될 수 있다는 우려와 함께 긍정적이지 않았으며 면대면 교육의 장점을 극대화하는 노력이 더 필요하다고 언급하였다.

이상의 논의를 요약하면 그룹 1, 2와 그룹 3을 구별 짓는 것은 웹정보시스템에 대한 전반적인 태도라고 할 수 있으며 그룹 1과 그룹 2를 구별 짓는 것은 학생 혹은 교육에 대한 신념이라고 풀이되며 유사시스템 사용경험의 경우 긍정적인 영향과 함께 부정적인 영향도 함께 갖고 있는 것으로 해석된다. 즉, 하나의 혹은 특정 이론으로 세 그룹의 차이를 설명하기 어려우며 각 그룹은 영향요인 측면에서 양적인 차이와 더불어 질적인 차이도 갖고 있는 것으로 해석된다.

## VI. 결론

본 연구는 최근 한국 경영학에서 관심을 갖기 시작하는 질적연구의 의미와 한계를 정리하고 사례연구를 예시로 제공하면서 그 가능성을 살펴보았다. 질적연구가 양적연구에 비하여 현실적 합도 더 높은 연구결과를 제공한다는 보장은 없다고 할 수 있다. 그러나 양적연구가 압도적인 한국 경영학의 상황에서 질적연구가 활성화됨에 따라 양적연구결과와 질적연구결과와의 상호작용을 통하여 지금보다는 더 다양하고 풍부한 경영지식을 경영자에게 제공할 수 있을 것으로 기대된다. 이를 위해 경영학 연구 수행과 심사에 있어 질적연구가 더 널리 고려되어야 할 것은 물론이며 경영교육에 있어 질적연구에 대한 인식을 새로이 하고 경영학의 연구관련 교과과정에 질적연구의 중요성이 반영되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강영안 인간의 얼굴을 가진 지식: 인문학의 철학을 위하여, 소나무, 2002
- 김인수 “한국의 경영학연구: 이대로는 안 된다” 경영학연구, 제29권 제3호, 2000년, pp. 293-314.
- 김호근, 이현주, 문운지 “한국 경영현상 분석을 위한 연구방법론의 재고 - 질적연구방법론을 중심으로” 경영교육연구, 제6권 제2호, 2003, pp. 47-66.
- 서문식, 서용한 “인터넷 쇼핑물 이용고객의 관계지향성에 관한 질적 연구,” 마케팅과학연구, 제8집, 2001, pp. 1-22.
- 윤종수 “정보기술 도입의 유도요인으로서 통제위기에 관한 탐색적 연구: 국내 자동차 제조업체를 중심으로,” 경영학연구, 제33권 제2호, 2004년 4월, pp. 349-374.
- 조용환 질적연구: 방법과 사례, 교육과학사, 2002.
- 채선희 “사회과학 연구방법론의 재정립을 위한 개념적 접근 - 질적, 양적 방법을 중심으로 “ 교육학연구, 제34권 제5호, 1996, pp. 281-297.
- 황호찬 “경영학 연구의 방향설정을 위한 방법론 및 패러다임의 탐구” 경영학연구, 29(2), 2000, pp. 153-169.
- Archer, S. “Qualitative” research and the epistemological problems of the management disciplines’ in Pettigrew, A. (ed.), *Competitive and the management process*, Basil Blackwell, Oxford, UK, 1988, pp. 265-302.
- Barki, H. and Hartwick, J. “Measuring User Participation, User Involvement, and User Attitude,” *MIS Quarterly*, March 1994, pp. 59-82.
- Berg, B. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (5th ed.), Boston: Pearson, 2004.
- Bhaskar, R. *The Possibility of naturalism*, Harvester Press: Brighton, USA, 1979.
- Compeau, D. and Higgins, C. “Application of social cognitive theory to training for computer skills,” *Information Systems Research*, Vol. 6, No. 2, 1995, pp. 118-143.
- Creswell, J. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Thousand Oaks: SAGE, 2003.
- Davis, F. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, 1989, 319-340.
- Goodhue, D. and Thompson, R. “Task Technology Fit and Individual Performance,” *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, June 1995, pp. 213-236.
- Klein, H. and Myers, M. “A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems,” *MIS Quarterly*, March 1999, pp. 67-94.
- Lee, T. *Using Qualitative Methods in Organizational Research*, SAGE, USA, 1999
- Lindolf, T. and Taylor, B. *Qualitative Communication Research Method* (2nd ed.) SAGE,

USA, 2002

Mason, J. *Qualitative Researching* (2nd ed.) SAGE, London, UK, 2002.

Myers, M. "Qualitative Research in Information Systems," *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 2, June 1997, pp. 241-242. MIS Discovery, archival version, June 1997, <http://www.misq.org/misqd961/isworld>. MIS Discovery, updated versions, Feb. 22, 1999, <http://www.auckland.ac.nz/msis/isworld/>

Neuman, W. *Social Research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Boston: Allyn and Bacon, 1991.

Orlikowski, W. and Baroudi, J. "Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions," *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 1, 1991, pp. 1-28.

Rogers, E. *Diffusion of Innovation* (4th ed.). The Free Press: New York, 1995.

Thomas, R. *Blending Qualitative & Quantitative Research Methods in Theses and Dissertation*, Thousand Oaks: Corwin Press, 2003.

Walsham, G. "Interpretative case studies in IS research: nature and method," *European Journal of Information Systems*, Vol. 4, No. 2, 1995, pp. 74-81.

<Abstract>

## The Meaning and Limitation of Qualitative Research: Comparing with Quantitative Research

Sang-Yong Baek

Currently, there emerges a high expectation on Qualitative Research in the Korean Management research community. The expectation stems from the problems and critiques of the dominance of Quantitative research in the Korean management research. This study deals with whether Qualitative Research can help solve those problems. First, several confusing terms related to Qualitative research are categorized; next the meaning of 'Qualitative' is discussed and the meaning and role of theory in Qualitative research is presented. Finally, this study provides some suggestions on how to execute Qualitative Research under the context of the dominance of Quantitative Research and recommends adding Qualitative research courses in the Korean Management curriculum.

**Keywords** : Quantitative Research, Qualitative Research, Korean Management Curriculum.

\* 이 논문은 2005년 9월 3일 접수하여 2차 수정을 거쳐 2006년 2월 28일 게재 확정되었습니다.