Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 13, No. 12 pp. 5721-5727, 2012

http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.12.5721

IT 프로젝트의 고객참여 및 만족도가 성과에 미치는 영향

강소라[1], 김민선[2*], 김명진[3]
[1]호서대학교 창업학부, [2]협성대학교 유통경영학과
[3]LG CNS 디지털 마케팅팀

The Effect of Customers' Participation and Satisfaction on Performance of IT Project

Sora Kang[1], Min Sun Kim[2*] and Myung-Jin Kim[3]
[1]**Division of Entrepreneurship, Hoseo University**
[2]**Dept. of Distribution Management, Hyupsung University**
[3]**Digital Marketing Team, LG CNS**

요 약 본 연구에서는 SI 프로젝트에 참여하는 내부조직 구성원들 즉, 고객사 조직구성원들이 얼마나 열심히 참여하는가에 초점을 두고 조직구성원의 참여가 IT 프로젝트의 만족도와 성과에 어떤 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 K 은행의 차세대 인터넷 뱅킹 구축 프로젝트를 대상으로 연구를 수행하였다. 연구 결과, IT 부서의 참여도 및 현업부서의 참여도가 모두 프로젝트 만족도에 매우 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 만족도는 시스템 성과와 산출물 성과에 모두 매우 유의한 긍정적 영향을 주는 것으로 검증되었으며, 이러한 연구결과에 대한 실무적, 학문적 시사점을 제시하였다.

Abstract In this study, we examine the effect of customers's participation and satisfaction on performance of IT project. This study collected data from the project team members of the next-generation internet banking project in K Bank. We found that customers's participation has positive effect on their satisfaction of IT project and the satisfaction also has a positive influence on performance of IT project. Implications and directions for future research are discussed.

Key Words : Customers' Participation, Satisfaction, Performance, IT Project

1. 서론

1.1 연구배경

오늘날 기업경영에 있어서 정보시스템은 일상적인 업무를 자동적으로 처리하는 수준을 넘어서 기업의 생존 및 성장을 위한 중장기적이고 전략적인 차원에서의 역할이 매우 중요하게 인식됨에 따라, 글로벌 환경에 적합한 새로운 정보시스템 재구축의 필요성이 지속적으로 증가하고 있다. 특히 기업의 경쟁우위 확보와 신규 사업전략 추진을 위해 구축되는 정보시스템은 정보기술의 수준이나 규모면에서 과거와는 비교할 수 없을 정도로 고도화, 대형화되고 있고, 그에 따라 상당한 기간에 걸쳐 엄청난 예산과 인력이 소요된다[29].

대규모 SI(System Integration: 시스템 통합) 프로젝트 참여 인력들은 경영컨설팅, 발주처 직원, SI 업체 직원과 다양한 개발협력업체, 프리랜서, IT 컨설팅 등 다양한 IT 관련 기업의 인력들로 구성되어, 프로젝트 진행 시 다양한 인력들에 대한 통제와 프로젝트에 대한 동기부여가 쉽지 않은 것이 사실이다. 또한 장기간 프로젝트의 경우 프로젝트에 참여한 참여자들의 프로젝트 참여기피와 의

이 논문은 2011년도 호서대학교의 재원으로 학술연구비 지원을 받아 수행된 연구임(2011-0928).
*Corresponding Author : Min Sun Kim (Hyupsung University)
Tel: +82-10-6216-5541 email: sunnyminkim@hanmail.net
Received October 4, 2012 Revised October 31, 2012 Accepted December 6, 2012

욕저하 등의 문제는 프로젝트 이행 시점이 다가옴에 따라 더욱 더 심각한 수준으로 나타난다고 할 수 있다. 이에 SI 프로젝트를 발주한 회사는 프로젝트 참여 만족도를 높임으로써 프로젝트의 성과를 높이기 위한 다양한 방법을 시도하고 있지만 그 효과는 미흡하다[38]. 또한 현실적으로는 SI 프로젝트에 참여한 참여 인력들의 만족도가 매우 낮은 것으로 인지되고 있어 프로젝트의 최종 목표인 성공적인 프로젝트 이행에도 많은 악영향을 미치고 있는 것도 사실이다[41]. 그렇다면 프로젝트의 만족도를 높이는 요인은 무엇일까?

1.2 연구범위 및 목적

기존의 연구들은 주로 외부 인력인 컨설턴트들의 능력, 프로젝트의 특성에 초점을 맞추어서 프로젝트 성공과 관련된 연구들을 주로 수행하였다[3,17,28,33,40]. 그러나 앞에서 제시했듯이 SI 프로젝트에는 외부인력과 내부의 IT 전담부서 및 현업부서가 같이 참여한다. 따라서 SI 사업이나 경영컨설팅 사업의 성공과 실패원인을 외부 컨설턴트의 능력과 자질의 문제, 그리고 내부 조직구성원들의 문제 혹은 내부 조직구성원들과 컨설턴트의 연결고리로써 추진 전담조직 구성원들의 역량 및 역할수행에 따라서 결정될 수 있다[27].

내부 구성원들이 프로젝트 추진을 위해 자신의 역할을 잘 알고 자신의 역량을 최대한 발휘하기위해 열심히 참여한다면 보다 성공적인 프로젝트 수행이 이루어지고 프로젝트에 대한 만족도도 높아질 것이고 궁극적으로는 프로젝트의 성공에 기여하게 될 것이다.

따라서 본 연구에서는 SI 프로젝트에 참여하는 내부조직구성들 즉 고객사 조직구성원들이 얼마나 열심히 참여하는가에 초점을 두고 연구를 수행하고자 한다. 즉, 하나의 표본 프로젝트를 선정하여 동일한 프로젝트 참여 인력을 대상으로 표본 프로젝트에 참여하는 고객사의 참여도를 도출하고, 이들의 참여도가 프로젝트 참여 만족도와 프로젝트 성과에 미치는 영향 관계를 검증하고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 K 은행의 차세대 인터넷뱅킹 구축 프로젝트를 대상으로 연구를 수행하고자 한다. 이 프로젝트를 본 연구의 표본으로 선정한 이유는 규모와 조직/기술 환경적 측면에서 대표적인 SI 프로젝트의 성격을 보이기 때문이다.

2. 연구내용

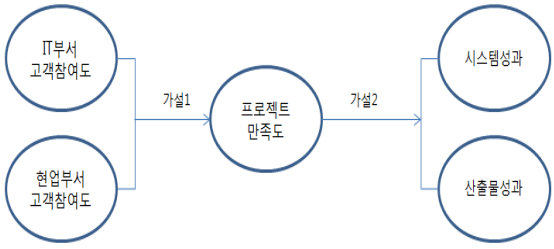
2.1 연구모형 및 가설

앞서 살펴본 배경 이론을 바탕으로 [Fig. 1]과 같은 연구모형을 설계하였다. 본 모형은 프로젝트 만족도를 중심으로 크게 두 가지 요소로 구성된다.

첫째, 프로젝트 참여자의 참여정도가 만족도에 미치는 영향을 검증할 것이다.

둘째, 만족도가 성과에 미치는 영향을 검증을 할 것이다.

이를 통해 참여자의 참여정도가 만족이나 성과에 얼마나 중요한 영향을 미치는 지를 제시함으로써 정보시스템 프로젝트의 성공을 위해서는 컨설팅 기업에 의존하기 보다는 해당기업의 노력이 얼마나 중요한지 구체적으로 밝히고자 한다.



[Fig. 1] Research Model

2.1.1 고객참여와 프로젝트 만족도

기대이론(Expectancy Theory)에 의하면 일정한 방식으로 행동하기 위한 선택은 그 선택된 행동이 가치 있는 성과를 가져오리라는 개인의 기대에 근거한 인지론적 접근방법이다[5]. 인간은 아직 얻지 못한 어떤 목표를 추구하기 때문에 현재의 행동에 영향을 주는 것은 목표에 대한 기대이며, 목표에 대한 기대와 그 목표의 가치가 개인에게 의미하는 바에 의해서 동기가 결정된다. 일반적인 참여동기는 개인이 보여주는 노력의 방향과 강도를 의미한다[32]. 즉, 이는 활동하다의 의미를 지니며 행동을 실행하기 위한 노력의 정도로 정의될 수 있다[7]. 프로젝트에서 고객의 참여도는 이러한 노력의 강도와 방향으로 설명될 수 있다. 참여도가 높다는 것은 프로젝트의 목표를 수용하고 그 목표를 이루기 위해 노력을 증가시킨다는 것을 의미한다.

프로젝트 진행시 발생할 수 있는 다양한 문제해결을 위한 여러 목표설정 및 수행 시의 참여는 인지적 측면에서 효과적인데, 왜냐하면 참여를 통해서 목표의 필요성에 대하여 더 많이 노출되기 때문이다[5]. 목표 참여의 인지적 효과와 더불어서 목표설정에 참여함으로써 애매함과 불확실성에 대한 불안감이 감소됨으로써 목표지향적 행위 및 상황에 대한 통제의 수준을 높일 수 있다고 지각하게 되는데, 이는 통제소재(locus of control)의 측면에서 동기부여적 역할을 하게 된다. 또한 노력이란 문제해결을

위해 조직 구성원이 쏟는 조직에너지, 즉 조직 구성원들의 열정과 열의를 말한다. 프로젝트 수행 시 발생하는 많은 문제해결을 위한 노력은 결국 조직구성원 간의 상호작용을 증가시켜 업무를 업무뿐만 아니라 구성원들 사이에도 좋은 관계를 촉진할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 세운다.

가설 1. 프로젝트에 참여하는 고객들의 참여도는 프로젝트 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.1.2 프로젝트 만족도와 성과

많은 경영 혁신 연구들은 조직 구성원의 참여 정도가 혁신 프로젝트의 성과에 긍정적 영향을 미친다는 것을 보여준다[5,19]. Thibaut & Walker[39]는 구성원들의 높은 참여가 경영 혁신의 성과에 긍정적 영향을 끼치는 주요 이유로서 혁신 실행에 대한 절차 정당성(procedural justice)의 확보가 상대적으로 더 용이하다는 점을 밝히고 있다. 프로젝트의 개발 및 실행 과정 상 조직 구성원의 참여는 의사소통을 증가시키고 지식 및 정보의 교환을 확산시킨다[19]. 또한 관련 구성원들의 참여는 상이한 이해 및 관점이 제기되면서 창의적인 탐색의 기회를 확대하고 갈등의 조절이 용이하다[36]. 즉, 혁신 실행이 지향하는 바에 대하여 정당성의 용이한 확보를 돕는 요인으로 조직 구성원의 참여의 영향이 크다 할 수 있다.

직무만족에 관한 연구는 지난 40년간 지속적으로 연구되어 온 연구 주제이며, 과업과 상황에 따라 수많은 측정지표가 개발되었다. 직무만족도의 영향요소에 대한 종합적인 이론과 공통요인에 관한 연구가 있었지만[10,20,34], 결국 측정 대상이나 목적에 맞게 다양한 측정요소를 고려해야 한다는 것이 일반적인 사실이며[31], 이에 따라 직무 만족도를 측정하고자 하는 목적에 맞추어 다른 지표들을 설정하게 된다[8,31]. 이러한 관점에서 정보시스템 개발 프로젝트에 접근했을 때, 프로젝트 참여 만족도 역시 특화된 환경에서의 직무 만족도로 볼 수 있다. 따라서 프로젝트 참여 만족도란 '프로젝트에 참여한 구성원 개인이 프로젝트를 수행하면서 경험하는 긍정적인 감정과 태도'를 의미한다.

다음으로 프로젝트의 성공은 '기술적 기반과 행태적, 정치적, 조직적 요인간의 직접 또는 간접적 영향이 주어진 예산과 정해진 기간 내에서 정해진 범위를 이룰 때'로 정의되며, 정보시스템 개발 프로젝트의 실패는 '조직 특성에 따른 환경적 요소가 개발로 인한 기대이익을 줄이거나, 기대 비용을 증가시킬 때'라고 정의된다. 또한 프로젝트 성과에 대한 평가는 주어진 예산과 기간 및 범위 내에 완수되었는가 여부를 개발과정 전반에 걸쳐 평가한다[21,22]. 이러한 IT 프로젝트 성과에 관한 연구는 많은 연구자들에 의해 다양한 방법으로 수행되어 왔는데[2,4,16,23,25,37], 선행연구들을 살펴보면, 시스템 성과와 산출물 성과로 구분할 수 있다. 즉, 시스템 성과로는 시스템 운용 효율성, 시스템 유연성 등이며 산출물 성과로는 정보품질 등으로 요약된다[1,2,9,13,23,30].

직무만족과 성과간의 많은 연구들에서는 직무만족과 개인의 성과 그리고 궁극적으로는 조직 전체의 성과와의 긍정적 관계를 제시하고 있다[11,12,15,35]. SI 프로젝트의 경우도 기본적으로는 이와 유사한 결과가 나타날 것으로 예상된다. 즉, 조직구성원들이 프로젝트를 수행하면서 만족감을 느끼는 경우 보다 능동적으로 성실하게 업무를 수행하게 되고 참여하는 조직구성원들과 더 적극적으로 상호작용하게 되어 궁극적으로 프로젝트 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다. 따라서 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 2: 프로젝트 참여 만족도가 증가할수록 프로젝트 성과는 증가할 것이다.

2.2 연구방법

2.2.1 변수의 조작적 정의

본 연구의 변수로서, 프로젝트팀의 조직환경 불확실성과 복잡성, 기술환경 불확실성과 복잡성, 프로젝트 참여 만족도, 프로젝트 과정성과 및 프로젝트 제품성과 등을 리커트 5점 척도를 통해 측정하였다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 고객 참여도는 프로젝트에 참여하는 IT 전산부서의 참여도와 현업부서의 참여도로 구분하였는데, 고객 참여도는 프로젝트의 요구사항 정의단계부터 마지막 안정화 단계까지 해당부서의 프로젝트에 대한 참여정도를 의미한다. 다음으로 프로젝트 참여 만족도는 프로젝트에 참여한 구성원 개인이 프로젝트를 수행하면서 경험하는 긍정적인 감정과 태도를 의미하며, 이주량과 서길수[18]의 연구를 바탕으로 이행약정 만족도 3 항목, 프로젝트 통제 만족도 4 항목 등 총 7 항목으로 측정하였다. 마지막으로, 프로젝트 성과는 프로젝트의 결과로 나타나는 정보시스템과 산출물의 성과를 의미한다. 본 연구에서는 김상열과 장윤희[14], Aladwani[1] 등의 연구를 바탕으로 각 4 항목씩 측정하였다.

2.2.2 자료 수집 및 대상자 특성

본 연구는 2007년 10월에 착수하여 2008년 12월에 종료되었던 K은행 인터넷뱅킹 프로젝트에 참여했던 팀원

을 대상으로 표본으로 설정하였다. 약 1개월 가량 설문을 통해 총 147부의 설문지를 수집하였으며, 이 중 불성실한 응답이나 중심화 경향이 심한 설문지, 혹은 누락된 설문 응답이 심한 26부를 제외시켜 총 121부를 연구 분석에 사용하였다.

설문 응답자에 대한 인구통계 특징으로 직급은 사원급 22명(18.2%), 대리급 40명(33.1%), 과장급 28명(23.1%), 차장급 21명(17.4%), 부장급 8명(6.6%), 임원급 2명(1.7%)으로 사원 대리급 팀원이 반 이상으로 보여졌다. 나이는 20~24세 3명(2.5%), 25~29세 27명(22.3%), 30~34세 40명(33.1%), 35~39세 37명(30.6%), 40~44세 13명(10.7%), 45~49세 1명(0.8%)으로 대다수 30대로 나타났고, 성별은 남자가 100명(82.6%)로 대다수의 참여 인력이 남자로 구성되었다. 프로젝트 내 역할은 PMO, QA, PL, 서브PL, 개발자, 기획/디자인 등으로 나타났으며, 대부분은 개발자(기획/디자인 포함)로 구성되었다. 표본 프로젝트에 참여한 표본 집단의 참여 기간은 최소 1개월 최대 16개월(14M/M)로 7개월과 8개월이 가장 많이 차지했으며, 평균 8.56개월 투입을 보였다.

3. 연구결과

3.1 분석방법

본 연구에서는 설문조사방법을 통하여 수집된 자료는 적절한 통계기법을 사용하여 가설 검증 및 분석을 실시한다. 실증분석은 분석자료를 추출하기 위한 사전통계 분석과 기초통계 분석, 가설검증을 위한 분석 등으로 구분할 수 있는데, 본 연구에서는 Windows SPSS 17.0의 통계 프로그램을 사용하여 사전통계 분석과 기초통계분석을 위한 빈도분석(frequency analysis), 신뢰도 분석(reliability), 요인분석(factor analysis)을 실시하고, PLS*를 통한 구조방정식 모델분석을 수행하였다.

3.2 분석 결과

3.2.1 신뢰도 및 타당도 분석

가설을 검증하기에 앞서 측정도구의 신뢰도(reliability) 및 타당도(validity)를 검증하였다. 각 변수 항목들에 대한 신뢰성 분석결과, 본 연구에서 사용될 변수들의 Cronbach's α 값이 대부분 0.8 이상으로 수용되어 신뢰성을 확보하였다.

*본 연구에서는 Smart PLS version 2.0의 PLS를 이용하였다.

[Table 1] Reliability Test

변수	항목수	Cronbach's α
IT전산부서참여도	6	.906
현업부서참여도	6	.890
프로젝트만족도	7	.901
시스템 성과	4	.929
산출물 성과	4	.940

측정변수의 타당도 분석을 위해 PLS를 이용한 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)이 사용되었다. 총 27개 측정항목에 대해 타당도를 분석하였다. 분석 결과, AVE 값이 모두 0.5 이상, Composite Reliability 값이 0.7 이상으로 나타나서 수렴타당성이 확보되었다고 판단할 수 있다[6].

[Table 2] Confirmatory Factor Analysis

	AVE	Composite Reliability
IT전산부서참여도	0.634	0.912
현업부서참여도	0.684	0.928
프로젝트 만족도	0.849	0.957
시스템성과	0.658	0.931
산출물성과	0.826	0.950

또한 판별 타당성을 측정하기 위해 Fornell & Larcker[6]가 제안한 구성개념(construct)과 측정변인(measures) 간 공유되는 AVE(square root of the average variance)값을 고려하였다. 판별 타당성을 위해서는 모델에서 하나의 구성개념과 그 측정치간 공유되는 평균분산인 AVE의 루트 값이 하나의 구성개념과 다른 구성 개념들 간 공유하는 분산보다 더 커야 한다. 동시에 대각선 값의 기준치는 0.5 이상이 되어야 한다. 구성개념 간 AVE 루트 값은 모두 0.5를 상회하여 나타나서 판별타당성을 확보하였다 이상의 변수들의 기술통계량과 판별타당성, 및 상관관계를 제시하면 아래와 같다.

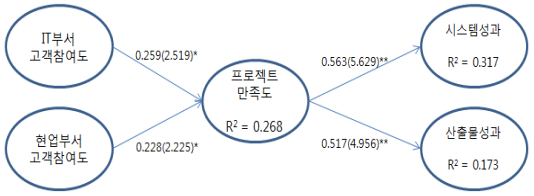
[Table 3] Discriminant validity analysis

	평균	표준편차	1	2	3	4	5
1. IT전산부서참여도	3.61	.78	.796				
2. 현업부서참여도	3.24	.72	.448**	.827			
3. 프로젝트만족도	3.24	.79	.358**	.335**	.921		
4. 시스템성과	3.47	.75	.251**	.163	.462**	.811	
5. 산출물성과	3.28	.79	.260**	.206*	.511**	.532**	.909

*p<0.05; **p<0.01

Diagonal = Squared Root AVE

구조방정식을 이용한 연구모형의 분석결과는 다음과 같다.



*p<0.05; **p<0.01

[Fig. 2] Test Result

경로계수를 살펴보면, IT 부서의 참여도(β=0.259, p<0.05) 및 현업부서의 참여도(β=0.228, p<0.05)가 모두 프로젝트 만족도에 매우 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 만족도는 성과인 시스템 성과(β=0.517, p<0.01)와 산출물 성과(β=0.563, p<0.01)에 모두 매우 유의한 긍정적 영향을 주는 것으로 검정되었다. 따라서 가설1과 가설2 모두 지지되었다.

4. 결론 및 연구의 시사점

본 연구를 통해 다음과 같은 결과가 도출되었다. 첫째, SI 프로젝트에 참여하는 내부조직 구성원(IT 부서 및 현업부서의 구성원)들의 참여도가 높을수록 프로젝트에 대한 만족도가 높아진다는 것이다.

둘째, 프로젝트의 만족도는 결과적으로 프로젝트의 성과인 시스템의 성과와 이를 통해 제시된 산출물의 성과에 매우 높은 영향을 미친다는 결과를 보여주었다.

본 연구결과를 통해서 프로젝트의 성공을 위해서는 외부의 컨설턴트들뿐만 아니라 조직내부의 구성원들, IT 부서 직원들과 현업요원들의 참여가 얼마나 중요한지, 그리고 그들의 만족이 얼마나 중요한지 제시해 줄 수 있었다. 즉, 본 연구 결과를 통해 참여조직들 가운데, 내부 추진조직의 중요한 역할이 제시되었다. 즉, SI 프로젝트 수행이라는 공동의 목표를 완수하기 위해 참여하는 외부 컨설팅팀, IT 팀을 관리하고 지원하며, 내부의 현재 업무도 수행하면서 제대로 프로젝트를 완수할 수 있도록 많은 노력이 요구된다. 이들은 프로젝트의 목표를 자기의 목표로 받아들이고 최선의 노력을 다함으로써 프로젝트에 적극적으로 참여하게 되고 결국 최선의 성과를 거둘 수 있었다. 경영컨설팅이나 SI 프로젝트에서 많은 경우, 외부 전문가에게 의존하게 된다. 그러나 결국 해당 프로젝트의 주체는 내부 구성원이라는 것을 인식할 수 있었고, 이 연구를 통해 추진조직의 노력과 참여가 SI 프로젝트에서 얼마나 중요한 것인지 파악할 수 있다. 특히 기존 연구들이 외부 컨설턴트들의 역량과 역할의 중요성을 제시한 반면에 본 연구에서는 내부 구성원들의 역할과 능력, 참여의 중요성을 제시했다는 점에서 그 의의가 있다. 따라서 본 연구결과를 통해, 실무적으로 SI 프로젝트 수행에서 내부 조직구성원들(IT 부서뿐만 아니라 현업부서 구성원들)의 중요성을 인식하고 이들의 참여도를 높이기 위한 다양한 방안 및 전략이 강구될 수 있을 것이다.

References

[1] Aladwani, A.M., “An Integrated Performance Model of Information Systems Projects,” *Journal of Management Information Systems,* Vol. 19, pp. 185-210, 2002.

[2] Barki, H. and J. Hartwick, “Interpersonal Conflict and its Management in Information System Development,” *MIS Quarterly*, pp. 195-228, 2001, Article(CrossRefLink)

[3] Cohen, D.V., “Resisting The Right Stuff: Barrier to Business Ethics Consultation,” *Academy of Best Papers Proceedings,* pp. 155-159, 1992.

[4] Cooprider, J.G. and J.C. Henderson, "Partnership Between Line and IS Managers: A Management Model," Working Paper 90-71, Boston University, 1990.

[5] Erez, M., and Kanfer, F.H. "The Role of Goal Acceptance in Goal Setting and Task Performance," *Academy of Management Review*, Vol. 8, pp. 454-463, 1983, Article(CrossRefLink)

[6] Fornell, C., and Larcker, D.F. "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research,* Vol. 48, pp. 39–50, 1981, Article(CrossRefLink)

[7] Gill D.L., Gross, J.B., and Huddleston, S., "Participation Motivation in Youth Sport," I*nternational Journal of Sport Psychology*, Vol. 14, pp. 1-13, 1983.

[8] Goldstein, I.L.,"Critical Training Issues: Past, Present, and Future." In Training and Development in Work Organizations: Frontiers of Industrial and Organizational Psychology. Ed. I. Goldstein. San Francisco: Jossey-Bass, pp. 1-21, 1989.

[9] Guinan, P.J., Cooprider, J.G. and Faraj, S., “Enabling Software Development Team Performance during Requirements Definition: A Behavioral versus Technical Aapproach,” *Information Systems Research*, Vol. 9, No. 2, pp. 101-124, 1998, Article(CrossRefLink)

[10] Hackman, J.R., “Is Job Enrichment just a Fad?,”

Harvard Business Review, pp. 129-138, 1975.

[11] Harter, J.K., Schmidt, F.L., and Hayes, T.L., "Business-unit-level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-analysis," *Journal of Applied Psychology,* Vol. 87, pp. 268-279, 2002, Article(CrossRefLink)

[12] Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E., and Patton, G.K., "The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review," *Psychological Bulletin,* Vol. 127, pp. 376-407, 2001, Article(CrossRefLink)

[13] Kim, E.H. and Kim, H.Y., "The Effects of the Project Managers' Competency and Leadership Style on the Performance and the Customer Satisfaction of SI Projects," *IJMS,* Vol. 31, No. 4, pp. 157-179, 2006.

[14] Kim, S.Y. and Jang, Y.H., "The Study of the Management level and Core Functions of PMO for Improving Performance of IS Development Project," *Journal of Information Systems,* Vol. 15, No. 4, pp. 1-22, 2006.

[15] Kohli. A.K. and B.J. Jaworski, "Market Orientation: The Construct Research Propositions and Managerial Implications," *Journal of Marketing,* Vol 54, pp. 1-18, April, 1990, Article(CrossRefLink)

[16] Kraut, R. and Streeter, L., "Coordination in Large Scale Software Development," *Communications of the ACM,* Vol. 38, No. 3, pp. 69-81, 1995, Article(CrossRefLink)

[17] Kubr, M., *Management Consulting: A Guide to the Profession* 4th. edition Geneva: *ILO.,* 2002.

[18] Lee, J.R. and Suh, K.S., "A Study on Determinants of Participants' Satisfaction in Information System Development Project: Focused on Outsourcing Project Participants' Satisfaction," *Information Systems Review,* Vol. 8, No. 1, pp. 203-222, 2006.

[19] Leonard-Barton, D. "Implementation as Mutual Adaptation of Technology and Organization," *Research Policy*, Vol. 17, No .5, pp. 251-267, 1988.

[20] Locke, E.A., The Nature and Cause of Job Satisfaction, In M.D. Dunette (ed), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, pp. 1297-1349, Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologists Press. 1976.

[21] Lyytinen, K. and Hirschheim, R.A., "Information Systems Failure: A Survey and Classification of The Empirical Literature", In Oxford Surveys in Information Technology, Vol. 4 (Ed. Zorkoczy, P. I.) Oxford University Press, Oxford, pp. 257-309, 1987.

[22] Lyytinen, K., "Expectation Failure Concept and Systems Analysts' View of Information System Failure: Results of an Exploratory Study," *Information & Management,* Vol. 14, No. 1, pp. 45-56, 1988, Article(CrossRefLink)

[23] Nidumolu, S.R., "A Comparison of the Structural Contingency and Risk-based Perspectives on Coordination in Software Development Projects," *Journal of MIS,* Vol. 13, No. 2, pp. 77-113, 1996.

[24] Nidumolu, S.R., "The Effect of Coordination and Uncertainty on Software Project. Performance: Residual Risk as an Intervening variable," *Information Systems Research*, Vol. 6, pp. 191-219, 1995, Article(CrossRefLink)

[25] Miller, J., and B.A. Doyle, "Measuring the Effectiveness of Computer-Based Information Systems in the Financial Services Sector", *MIS Quarterly*, Vol. 11, pp. 107-124, 1987, Article(CrossRefLink)

[26] Nonaka, I. "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation," *Organization Science*, Vol. 5, No. 1, pp. 14-37, 1994, Article(CrossRefLink)

[27] Park, J.H., Kang, S., Chun, H.S., "An Interpretive Case Study on the Relationships among the Factors for the Successful Implementation of a Strategic Planning Consulting Project," *Journal of Business Research*, Vol. 22, No. 4, pp. 335-377, 2007.

[28] Pinto, J.K. and Prescott, J.E., "Planning and Tactical Factors in the Project Implementation Process," *Journal of Management Studies,* May, pp. 207-327, 1990.

[29] POSCO PI Project Team, Digital POSCO, 21 Century Books, 2001.

[30] Rivard, S., Lebrun, P. and Talbot, J. "Measuring the Quality of User-developed Applications," Proceedings of the Twenty-Fourth Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 1997, Article(CrossRefLink)

[31] Saane, N., Sluiter, J.K., Verbeek, J.H.A.M., and Frings-Dresen, M.H.W., "Reliability and Validity of Instruments Measuring Job Satisfaction－A Systematic Review," *Occupational Medicine,* Vol. 53, Iss. 3, pp. 191-200, 2003, Article(CrossRefLink)

[32] Sege, G.H., Introduction to Motor Behavior: A Neuro psychological Approach, Reading, MA: Addison-Wesley, 1977.

[33] Shapiro, E.C., Eccles, R.G., and Soske, T.L., "Consulting: Has the Solution become Part of the Problem?," *Sloan Management Review,* pp. 89-95, 1993.

[34] Shen, Y., "A Meta-analysis of Role Ambiguity and Role Conflict on IS Professional Job Satisfaction," *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences,* 263b. 2005, Article(CrossRefLink)

[35] Siguaw, J.A., Brown, G., and Widing, R.E., "The Influence of the Market Orientation of the Firm on Sales Force Behavior and Attitudes," *Journal of Marketing Research,* Vol. 31, No. 1, pp. 106-116, 1994, Article(CrossRefLink)

[36] Spreitzer, M.G. "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation," *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 5, pp. 1442-1465, 1995, Article(CrossRefLink)

[37] Suh, C.K., Jeong, E.H., "The Effect of Project Risk and Risk Management on Software Development Project Performance," *APJIS,* Vol. 13, No. 2, pp. 199-217, 2003.

[38] The Standish Group International, CHAOS: A Recipe for Success The Standish Group International, 1999.

[39] Thibaut, J., and Walker, L. Procedural Justice. Hillsdale, NJ: Law-rence Erlbaum, 1975.

[40] Williams, A.P.O. and Woodard, S., The Competitive Consultant: A Client-oriented Approach for achieving Superior Performance, The Macmillian Press Ltd., 1994.

[41] Yang, H.D., Kim, M.J., and Kang, S., "The Effect of PL Leadership and Characteristics of Project on Project Participants' Satisfaction and Performance," *Asia Pacific Journal of Information Systems,* Vol. 20, No. 4, pp. 53-79, 2010.

강 소 라(Sora Kang) **[정회원]**

- 1994년 8월 : 이화여자대학교 대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2004년 2월 : 이화여자대학교 대학원 경영학과 (경영학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 창업학부 교수

<관심분야>
정보기술의 채택과 성과, 조직정치와 지식경영, GSS, 개인과 조직의 UCC 활용 등

김 민 선(Min Sun Kim) **[정회원]**

- 1990년 2월 : 이화여자대학교 대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2006년 2월 : 이화여자대학교 대학원 경영학과 (경영학박사)
- 1995년 9월 ~ 2006년 2월 : 이화여자대학교 지식정보화전략연구센터 책임연구원
- 2009년 9월 ~ 현재 : 협성대학교 유통경영학과 교수

<관심분야>
유통정보시스템, 고객관계관리(CRM), 온라인유통, 전자상거래 등

김 명 진(Myung-Jin Kim) **[정회원]**

- 2003년 2월 : 이화여자대학교 멀티미디어학 (문학사)
- 2009년 8월 : 이화여자대학교 대학원 정보과학과 (정보과학석사)
- 2010년 7월 ~ 현재 : LG CNS 디지털마케팅팀 과장

<관심분야>
경영정보시스템, 디지털 마케팅, 프로젝트 관리, 프로젝트 관리자 리더십, 프로젝트 성과 등