

개인간 신뢰형성 과정에서 미디어의 역할에 관한 연구

오진욱¹ · 조남재^{2*}

¹한양사이버대학교 해킹보안학과

²한양대학교 경영대학 경영학부

Study on the Role of Media in the Building of Interpersonal Trust

Jinwouk Oh¹ · Namjae Cho^{2*}

¹Dept. of Hacking and Security, Hanyang Cyber University

²School of Business, Hanyang University

■ Abstract ■

Trust is formed from the day-to-day and persistent interaction relationship. The trust demands more and more at the age of uncertainty. Human beings are using media interaction. The area of communication with media is extended to virtual space.

The purpose of this study is to qualitatively explain trust building process in virtual team by media using. In the pursuit of this purpose, we executed in-depth interview with the person who have experience communicating by media with a man of a complete stranger. They experienced the trust building process. Interview data were analyzed by a Structured Coding Techniques. The derived seven categories were reconstructed in consideration of the cause-and-effect relationship and the flow of events. We have discovered a new trust model that was the result from communication by a media using.

The model presented is very useful to Individuals who need a new trust building relationship with stranger or virtual team member.

Keywords : Media Using, Media Change, Interpersonal Trust, Trust Building Process, Structured Coding, Virtual Teams

1. 서론

인간은 다른 사람과 상호작용을 함에 있어 음성, 문자, 그리고 몸짓 등과 같은 수단을 이용하여 왔다. 이러한 것들은 자신의 의도와 감정을 상대방에게 전달하는 유용한 도구임에는 분명하나 사회가 점차 복잡하여지고 관계의 범위가 광범위해짐에 따라 유용하였던 수단은 의사전달이라는 근원적 목적을 달성하는데 한계에 도달하였다. 최근 사용되고 있는 e-mail, 전화, 모바일 통신, 인터넷, SNS 등과 같은 미디어는 모두 정보통신기술을 매개로 하는 커뮤니케이션 채널이다.

인터넷과 IT가 인간 생활의 중요한 도구로 자리잡기 시작하면서, 웹 사이트 이용자들은 웹 사이트나 웹 사이트에서 제공하는 정보를 신뢰하게 되었다. 이것은 웹 사이트 이용자가 IT를 신뢰하기 때문에 IT를 이용하여 전달되는 정보를 수용하고 있는 것이다[14, 31]. 한편, 인간은 IT나 미디어를 통하여 제공되는 정보에 의존하여 의사결정을 하기도 한다. 상품 평가정보나 추천 상품이 상이할 경우에 개인은 의사결정에 어려움을 겪게 되며 다른 미디어나 새로운 정보제공자가 제공하는 정보에 의존하여 의사결정을 하게 된다. 결국 현대를 살고 있는 인간은 자신의 의지로 미디어나 정보를 신뢰하고 선택하기도 하지만, 미디어가 제공하는 정보에 의하여 의사가 결정되어 지기도 한다.

McKnight[31]는 1998년부터 2011년까지 MIS 분야에서 신뢰 연구 논문을 분석한 결과, 신뢰 대상으로 Institution, Technology, Online Vender, IT Support Staff, Interfirm이 연구되어 왔음을 정리하고 있다. 이는 정보기술이 신뢰의 대상이 될 수 있다는 전제하에 신뢰에 대한 연구가 MIS 분야에서 활발하게 진행되어 왔음을 보여 주고 있으나, 정보기술이 신뢰에 미치는 영향에 대한 연구는 다소 부족하였다는 것을 보여주고 있다. IT를 이용하는 상황에서 신뢰는 불확실성과 취약성이라는 두 가지 조건하에서 발생한다. 이러한 관점은 신뢰하는 사람과 신뢰 대상자 사이에 불확실성이라는 상황이 존재함을 의미

한다. 불확실성은 정보의 부족으로부터 발생하게 되는 것이며[15, 28], 불확실성은 신뢰의 필요조건으로 강조된다[11, 13, 19]. 결국 정보의 부족은 불확실성을 유발시키고 불확실성은 상대에 대한 불신을 형성한다. 불확실한 상황에서 문제를 해결하는데 정확하고 관련성이 높은 정보를 공유하게 되면 신뢰는 향상된다[41].

이에 미디어를 이용한 커뮤니케이션이 증가하고, 인간과 미디어가 상호작용하고 있는 현실 세계에서 미디어가 개인간의 신뢰 형성과정에 개입하여 작용하는 원리를 밝힐 필요성이 대두되었다.

본 연구는 인간 사회에서 발생하는 미디어를 이용한 커뮤니케이션(CUM : Communication by Using Media)이 신뢰 형성과 어떤 관계를 가지고 있으며, CUM의 결과로 신뢰가 형성되는 과정을 가상팀에 속한 개인의 사례 분석을 통하여 확인하는 것을 목적으로 하고 있다.

2. 이론적 배경

2.1 신뢰 개념

신뢰(Trust)에 대한 연구는 연구 분야의 특성과 연구자의 관심에 따라 매우 다양한 학문 분야에서 폭넓게 연구되어 왔다[7, 36]. 심리학에서는 신뢰를 개인의 성격적 특성을 기반으로 상대방(Trustee)을 향한 긍정적인 감정 상태로 인식하고[24, 30], 사회심리학에서는 집단을 구성하고 있는 구성원사이에 형성된 관계의 속성으로 인식되어 왔다[16, 25]. Morgan[33]은 선행 신뢰 연구 결과를 근거로 하여 신뢰란 ① 믿음의 신뢰 대상자에게 해로운 행동을 하지 않는 것이며, ② 신뢰 대상자에게 도움이 되는 행동을 하는 것이며, ③ 상대에게 믿을 수 있게 행동하는 것이라고 정의하였다. 이것은 Mayer et al. [30]이 주장한 능력(Ability), 배려(Benevolence), 정직/성실(Integrity)과 같은 신뢰의 3가지 속성 중에서 배려의 속성을 암시하고 있다.

2.2 가상팀에서의 신뢰

가상팀이란 조직적 또는 지리적으로 분산된 작업자 그룹이 통신기술과 정보기술을 이용하여 공동의 프로젝트를 함께 수행 팀이라고 정의된다[8]. 가상팀 구성원은 물리적으로 근접한 공간에 위치하지 않기 때문에 대면(Face to Face)접촉을 충분히 가질 수 없는 특징을 가지고 있어 전자 수단을 이용하여 모든 또는 상호 작용의 대부분을 실시하고 있다[18]. 이는 정보기술이 지리적·공간적으로 떨어져있는 사람들과 커뮤니케이션을 가능하게 하는 장점을 제공하기 때문이다. 한편 인터넷과 같은 네트워크 기술 발달로 인간의 커뮤니케이션 영역이 확장되면서 가상팀과 신뢰를 결합한 연구가 다양한 측면에서 진행되어 왔다. 정보기술은 자연스럽게 이전에 알지 못하는 사람들과 커뮤니케이션이 발생할 확률을 증가시킨다. 이러한 현상은 전자상거래, 추천시스템, 지식공유 시스템의 일상화로 입증되고 있다. 가상팀은 서로에 대한 신뢰가 형성되지 않았다는 것을 전제할 수 있기 때문에 면대면 방식보다 가상팀을 대상으로 신뢰를 연구하는 것이 유리할 수 있다. 가상팀은 면대면 방식보다 외생변수를 통제하는 것이 다른 조직보다 상대적으로 유리하여 신뢰 형성 과정, 시점, 원인 등을 면대면 상황보다 명확하고 객관적으로 측정할 수 있는 연구 모델과 연구 방법을 수립하기에 유리하다고 보여 진다.

Jarvenpaa et al.[21]은 가상팀 구성단계에서 구성원들 간에 높은 신뢰가 존재하는 것처럼 행동하는 것을 발견하였으며, 이를 Meyerson et al.[32] 등이 정의한 Swift Trust라고 명명하였다. Swift Trust는 구성원의 경험과 기대가 형성되기 이전의 신뢰이다. Jarvenpaa et al.[21]은 구성원이 이전의 팀에서 높은 신뢰를 경험하였다면 새로운 가상팀이 구성되는 시점에 높은 수준의 신뢰를 보이게 된다고 하였다. 그러나 Jarvenpaa and Leidner[20]는 12개의 가상팀을 대상으로 심층 사례분석을 실시하여 Swift trust는 가상팀 구성원의 초기 커뮤니케이션 행태에 의하여 쉽게 깨지거나 수정될 수 있다는 것을 발견하였다.

가상팀 신뢰와 커뮤니케이션 행동 사이의 연결은 Warkentin and Beranek[40]의 연구에 의하여 지지되었다. 이들은 가상팀 합류 이전에 커뮤니케이션 훈련을 받은 팀원으로 구성된 가상팀의 신뢰가 커뮤니케이션 훈련을 받지 않고 가상팀에 소속된 팀원보다 신뢰 수준이 높다는 것을 발견하였다. Bradley et al.[6]는 5명으로 구성된 15팀을 대상으로 컴퓨터 실습실에서 실험을 실시하여, 가상팀의 신뢰는 팀 구성 시 운영지침의 제공여부에 영향을 받는다는 것을 발견하였다. 이러한 연구 결과는 가상팀에서 커뮤니케이션 기술이 상호 신뢰를 결정하는데 중요한 역할을 한다는 것을 보여주고 있다.

Bradley and Vozikis[5]는 가상팀원들은 상대방에 대한 기대를 결정하는데 자신들의 과거 경험에 많이 의존하고 있으며, 면대면 팀에서 사회화 과정을 통하여 형성되는 신뢰는 가상팀에서 유용하지 않다고 주장한다. 가상팀 구성원은 상대방을 판단할 아무 근거도 가지고 있지 않으며, 단지 자신의 과거 경험을 바탕으로 자신의 의지와 무관하게 구성된 상대방을 의존하는 것 외에 달리 선택의 여지가 없기 때문에 '신뢰할 수밖에 없다'는 전제하게 임무를 수행한다는 것이다.

가상팀은 CUM에 의존하고 있다. 정보기술은 물리적으로 다른 곳에 위치한 구성원들의 커뮤니케이션을 가능하게 하며, 가상팀 구성원들이 상호간 신뢰를 형성하고 유지하는데 중요한 역할을 하고 있다. 따라서 정보기술은 가상팀에서 필수 요소라 할 수 있다. 가상팀에 의해 사용되는 기술을 메시지 교환, 회의 시스템/정보교환, 데이터 관리 시스템으로 분류할 수 있다. 가상팀의 팀 내부/외부와 CUM 방식은 크게 동기식(synchronous)방법과 비동기식(asynchronous)방법으로 구분할 수 있다. 또한 가상팀은 커뮤니케이션, 정보교환, 상호협업, 데이터관리를 가능하게 하는 다양한 애플리케이션을 포함한 기술을 이용하여 커뮤니케이션을 하고 있다. 동기식 메시지 시스템으로는 chat, instantaneous interactive messaging, video-conferencing 등이 있으며, 비동기식 메시지 시스템으로는 e-mail, discussion lists, elec-

tronic bulletin boards, Weblogs(Blogs), SMS(short message service) 등이 있다.

가상팀은 CUM을 통하여 자신에게 필요한 정보와 지식을 획득 또는 공유하게 되며, 이러한 상호작용의 결과로 다른 가상팀원의 능력이나 지식을 확인하게 된다. 이것은 다른 가상팀원의 조언, 지식, 판단 등을 신뢰할 것인지 아닌지를 결정하는 과정이라고 볼 수 있다. 가상팀원은 면대면을 통한 커뮤니케이션 빈도가 낮거나 아주 없을 수 있어, 사전에 다른 구성원의 지식이나 능력의 정도를 판단할 기회와 구성원에 대한 평판을 확인하는 기회도 면대면 접촉 방식보다 낮다고 볼 수 있다.

2.3 미디어와 협업

최근, 공급자-구매자 관계, 온라인 강의에서 교수자와 학생의 관계, 동일 조직 내에서 협업 관계에 이르기 까지 CUM 빈도는 이전보다 확실히 증가하고 있다. 가상팀의 커뮤니케이션에 이용되는 정보기술은 전술한 바와 같이 다양하다. 일부 학자들은 대부분의 임무 수행은 미디어 사용과 무관하다는 보고를 하고 있으나[10], 다수의 학자들은 자신의 감정을 드러내지 말아야 하는 중요한 상황이거나, 정서적 요인이 높게 작용하는 임무수행에서 미디어의 중요성을 강조하고 있다[12].

가상팀에서 개인 간 형성되는 신뢰는 사용하는 미디어에 따라 영향을 높게 받을 수 있는 영역임에도 불구하고 이 부분에 대한 연구는 충분하지 않았다[4]. 온라인 환경에서 주로 활동하는 가상팀은 얼굴을 맞대고 작업하는 환경보다 신뢰 형성이 더 어려울 수 있다. Rocco[35]는 6명으로 구성된 그룹을 대상으로 면대면 방식으로 사회적 딜레마게임 실험을 실시하여 구성원간의 협력이 빠르게 형성되고 유지되고 있지만, 이메일을 통한 커뮤니케이션에서는 그렇지 않음을 발견하였다. 이러한 텍스트 기반의 CUM 실험 연구 결과는 높은 사회적 정서 환경보다 임무수행의 효과가 낮은 것을 동일하게 보여 주고 있다. 연구자들이 실험에 이용한 이메일은 비동기식 텍스트기반의

이메일 시스템이었다. 대부분의 선행 연구는 텍스트 기반의 CUM 실험연구에서 특히 비동기 메시징 또는 이메일을 집중하고 있다. 텍스트 기반의 미디어를 이용한 커뮤니케이션이 면대면 방식의 커뮤니케이션보다 신뢰 형성에 불리하다고 하여, 동기식 메시징을 이용한 대화나 오디오, 비디오와 같은 미디어를 이용한 대화가 면대면 방식의 대화보다 신뢰 형성에 불리하다고 추론·판단하는 것은 무리가 있다.

텍스트 기반의 미디어는 일반적으로 그룹의 평등한 참여를 촉진하는 것으로 확인되었지만[22], 최근 오디오 회의 연구 결과는 지위가 높은 구성원에 의해 지배가 강화되는 정반대 현상을 보여주고 있다[12].

Bos et al.[4]와 그의 동료들은 가상팀에서 사용하는 미디어에 따라 신뢰에 미치는 영향이 상이할 것이라는 가설을 설정하고 실험 연구를 계획하였다. 그들은 비디오·전화 등과 같은 풍부한 통신 채널(Richer Communication channel)을 이용한 커뮤니케이션으로 상호간 신뢰가 형성된다면, 면대면 방식과 같이 동일한 장소에 모이는 횟수를 감소할 수 있다고 생각하였다. 연구자들은 3명으로 구성된 66개의 그룹을 실험 집단으로 구성하여 사회적 딜레마 게임을 변형한 Daytrader 게임을 합동기상향(Mixed motive)에서 신뢰를 측정하였다. 토론에 사용 가능한 미디어는 면대면 미팅, 고화질의 화상회의, 3자 전화회의(3 Way phone conference)와 문자만 허용되는 채팅 시스템 등 4가지로 통제하였다. 고화질 화상회의 시스템은 참가자 각각이 2대의 모니터를 이용하여 각기 다른 사람을 볼 수 있도록 설계되었으며, 카메라는 모니터 상단에 위치하여 상대방의 눈을 확인할 수 있게 설치되었다. 대화 시 대화명은 성(Last Name)만을 사용하고 다른 정보는 사용할 수 없도록 통제하였다. 참가자들은 서로 다른 대학에 소속된 대학생들이었다. 이들은 실험에 참가하기 전에는 서로 만난 적이 없으며, 어떠한 상호작용도 없는 사람들이다. 또한 실험 참가자들은 게임(실험) 중에 실험과 관련된 정보 이외의 어떠한 사회적 정보 교환도 허용되지 않았다. 실험 참가 대상자는 모두 198명이었고, 평균 연령은 23세였다. 실험을 실시하기

이전에 참가자들은 리스크 투자에 대한 그들의 태도를 포함한 질문을 통하여 신뢰 수준을 측정하였다.

실험 데이터의 ANOVA 분석 결과는 미디어의 조건이 투자에 유의미한 영향($F(3, 58) = 6.4, P < 0.01$)을 미치고 있다는 것을 보여주고 있다. 채팅 집단도 유의미한 것으로 밝혀졌으나 Tukey's test를 이용한 사후 검정 결과는 채팅을 이용한 집단과 다른 미디어를 이용한 집단의 차이가 큰 것을 보여주며, 채팅을 이용한 집단은 다른 미디어를 이용한 집단보다($p < 0.05$) 가장 낮은 보수를 지급받았음을 <그림 1>에서 확인할 수 있다. 이것은 비디오 또는 오디오를 이용한 협업이 면대면 방식에서의 협업과 유사하다는 것을 의미하고 있다.

Nathan과 그의 동료들은 대면에 의한 협업과 미디어를 이용한 협업이 통계적으로 유의한 차이가 없음을 확인하였으나[4], 실험이 진행되는 과정의 데이터를 분석하여 미디어에 의하여 형성되는 신뢰는 대면 협업에 의하여 형성되는 신뢰보다 상대적으로 일정 시간이 소요되어야 형성되며(Delayed Trust), 미디어에 의하여 형성된 신뢰는 강하지 않다는 것(Fragile Trust)을 발견하였다. <그림 1>에서 3가지 미디어를 이용한 집단의 협업 성과가 면대면에 의한 협업 보다 변동 폭이 크다는 것이 입증하고 있다.

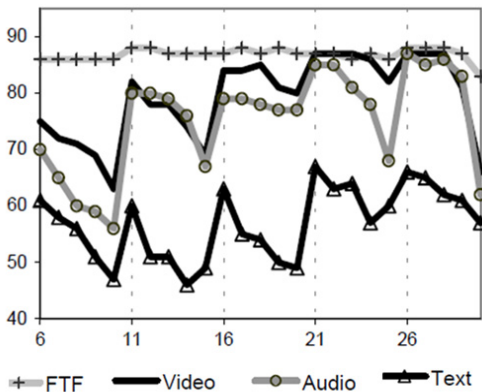
Nathan과 그의 동료들의 연구[4]는 미디어가 신뢰에 영향을 미친다는 것을 실험을 통하여 실증적으로 확인하였으며, 실험에 적용한 모든 미디어가 가

상팀에서 사용하는 커뮤니케이션 도구라는 점과, 가상팀에서 신뢰가 형성되는 과정을 연구할 수 있는 단초를 제공하였으며, 가상팀을 대상으로 신뢰를 실증적으로 측정할 수 있는 근거를 제시하였다는 점에서 매우 의미 있는 연구라 하겠다.

2.4 미디어를 이용한 정보교환과 신뢰

신뢰는 인간의 모든 상호작용 안에 존재하는 기본적인 변수이고, 특히 상호작용의 결과로 신뢰가 형성된다. 이러한 상호작용은 직면한 문제를 해결하는데 필요한 것이다. Zand[41]는 조직에서 문제해결과 신뢰의 관계를 논하면서 상대방에 대한 신뢰가 있으면 문제 해결에 유리하고, 관련성이 높고 완전한 자료를 공유하게 될 것이며, 이러한 정보 공유는 상대방에 대한 불확실성과 취약성을 감소 시켜 신뢰가 형성된다고 하였다. 상대방과 정보교환을 한다는 것은 기대하는 것을 충족하기 위한 행위로 볼 수 있다. 결국 신뢰는 상호 작용을 통하여 자신이 원하는 것을 획득할 수 있는가에 관한 것이며, 교환된 정보가 자신이 목적하는 바를 충족시켜 줄 수 있는가에 관한 문제이다. 상호작용의 결과로 신뢰가 형성된다면 [13], 상호 작용은 신뢰의 선행 요인이 된다. 상호작용의 핵심은 상호 작용 과정에서 교환되는 정보라고 할 수 있을 것이다. 아무런 정보교환이 없는 상호 작용이란 존재할 수 없다는 것이다. 결국 상호 작용은 정보교환이며, 정보교환은 교환횟수와 정보교환시간으로 표현이 가능할 것이다.

조남재와 오진욱[3]은 정보기술을 이용하여 활발히 정보를 교환하고 있는 20~40대 대학, 대학원생 192명을 대상으로 설문조사를 실시하여, 교환된 정보의 만족도와 정보교환 빈도는 개인 간 신뢰에 양(+)의 영향을 미치나, 정보교환에 소요된 시간은 신뢰에 영향을 미치지 않는다는 것을 실증적으로 증명하였다. 또한 미디어에 따라 신뢰에 미치는 영향이 다르다는 것을 실증적으로 증명하기 위하여 t-Test를 실시하여 이용하는 미디어에 따라 신뢰에 차이가 있다는 것을 실증적으로 증명하여 사전교류가 전혀 없는 가



<그림 1> Bos et al.[4]의 실험결과

상팀에서 미디어와 교환된 정보가 신뢰에 영향을 미치고 있으며, 정보교환에 이용된 미디어에 따라 신뢰 수준은 차이를 보이고 있다는 것은 발견하였으나, 개인간의 신뢰가 형성되는 과정은 밝히지 못하였다.

3. 연구방법

3.1 연구 질문과 연구 설계

인간 사회에서 상호작용은 외부의 평판 등이 관여하는 과정의 연속이기 때문에 신뢰가 형성되는 과정은 당사자도 분명하게 인식할 수 없다. 따라서 일반적인 양적연구나 설문에 의한 조사는 당사자 본인도 어느 시점에 무슨 이유로 특정인에 대한 신뢰가 형성되었는지 분명하게 밝힐 수 없는 것이다. 특별한 사건(Critical Incident)에 의하여 갑자기 형성된 신뢰나 신뢰 감소에 대한 이유는 설명할 수 있지만, 일상적 과정을 통하여 형성된 신뢰에 대하여 형성 과정, 증가와 감소의 원인을 정확하게 설명할 수도 기억할 수도 없기 때문에 신뢰는 인간의 사회적 행위와 인간의 내면을 탐색하여야 밝혀낼 수 있는 부분이다.

양적 연구가 이미 정해진 주제나 연구 문제에 대한 연역적 결론을 얻기 위함이라면, 질적 연구는 연구 대상으로 삼고 있는 주제가 어떻게, 왜 발생하고 있는지를 탐구하는데 적용된다. 질적 연구는 연구자가 자료수집의 도구가 되어 인간의 사회적 행위와 인간의 내면을 탐색하는 독특한 연구 방법이다. 질적 연구 방법은 알려진 것이 거의 없거나 새로운 이해를 얻기 위해 많은 것을 알아야 하는 실제적 분야를 탐색하는데 사용될 수 있다[39]. 질적 연구는 수집된 자료를 귀납적으로 분석하며, 복잡한 현상, 특히 어떠한 현상 뒤에 놓여 거의 알려지지 않은 인간의 삶, 체험, 행동, 감정, 느낌들과 기능, 사회 운동, 문화현상, 국가 간의 상호작용 등에 관한 경험들의 본질을 밝히고 이해하는데 사용될 수 있다[2]. 질적 연구 방법은 느낌, 사고 과정, 감정과 같이 기존의 연구 방법을 통해서 추출하거나 알기 어려운 현상에 대한 복잡한 세부 사항을 밝혀낼 수 있는 유용한 연구 방법이다[8].

질적 연구는 현상의 심층적 기술과 설명을 중시하고 있기 때문에 설명하고자 하는 현상이 충분하고 풍부한 사례나 현장을 중시 한다. 또한 질적 연구는 과정과 결과가 연구 방법론의 배경이 되는 사상과 관점, 연구자의 시각이나 관점에 따라 영향을 받으며, 사실주의, 상징적 상호주의, 현상학, 비판주의 등과 같은 사상적 토대 위에 성립되어야 한다[2]. 따라서 질적 연구 방법론을 적용하기에 적합한 연구 문제는 현상이 발생하는 배경과 맥락, 발생하는 과정에 대한 설명, 과정에 대한 설명으로 현상을 어떻게 관리하고 통제할 수 있을까라고 판단된다.

본 연구 목적은 개인 간의 CUM 과정에서 부지불식간에 형성되는 신뢰의 과정을 살펴보는 것이며, 미디어가 개인간 신뢰 형성 과정에 작용하는 원리를 밝혀보고자 하는 것으로 다음과 같이 정리할 수 있다.

- ▶ 미디어 사용은 개인 간 신뢰와 어떤 관계가 있는가?
- ▶ 신뢰를 발생시키는 미디어의 특성은 무엇인가?
- ▶ 미디어 사용은 어떤 방식으로 신뢰를 형성하는가?

신뢰는 다양한 요인에 의하여 발생하게 된다. 다양한 요인이라 함은 상대방과 상호작용의 결과로 얻어지는 것이다. 아무리 처음 보는 사람이거나, 처음 대화하는 사람이라도 같은 “인간”이라는 측면에서 초기 신뢰가 완전히 0(Zero)라고 하기에는 무리가 있다. 그러나 신뢰를 측정하고 평가하는 대부분의 표준화된 게임이론이나 실험에서는 실험 참가자 모두를 상대방에 대한 신뢰가 제로(Zero)라는 귀무가설을 채택하고 있다[4]. 따라서 신뢰 형성 과정을 연구함에 있어 가장 바람직한 관점은, 사전 교류가 없는 사람과의 관계가 시작하는 단계에서 부터 상대방에 대한 평가가 내려지는 전 과정을 중단적으로 살펴보는 것이다. 이러한 조건을 가지고 있는 집단은 현실적으로 가상팀이 가장 유리한 집단이라 하겠다.

특정 시점에서 신뢰가 발생하였다면, 신뢰발생 이전에 신뢰 형성의 원인이 되는 선행 요인이 존재하여야 한다. 이러한 관점에서, 일상적인 사회 환경에서 신뢰를 연구한다는 것은 그 인과관계를 엄밀히

밝히는데 어려움이 있다. 그 이유는 신뢰가 형성되어 관계가 유지되는 것인지, 관계가 형성되었기 때문에 신뢰가 형성된 것인지 분명한 확인이 곤란하기 때문이다[3]. 따라서 신뢰가 형성되는 과정을 과학적 방법을 이용하여 연구·측정한다는 것은 매우 중요한 과제라 아니할 수 없다.

3.2 연구 방법론

3.2.1 자료 수집 방법 : 근거이론에 기반한 면담

면담은 질적 연구를 수행하는데 중요한 수단이다. 면담은 연구자와 연구참여자 간의 상호관계 속에서 연구 목적에 필요한 자료를 수집하기 위하여 이루어지는 대화를 의미한다[29]. 따라서 질문 방식과 질문에 사용되는 어휘는 질적 연구에서 매우 중요한 부분이다. 면담 질문 방식에 대하여 두 사람 모두 연구참여자의 경험 진술 속에서 중요한 내용이 무엇인지 민감성을 공유하는 것이 중요하다. 가상팀에 발생하는 신뢰 과정을 밝히기 위해서는 미디어를 사용하는 이유와 맥락의 파악이 중요한 요인이라 하겠다. 특히 가상팀에서는 다양한 미디어를 혼용 또는 복합적으로 사용할 수 있는데 이때 미디어 선택과 관련된 상황과 미디어 이용자의 심리 상태를 파악할 수 있는 면담 기법이 중요하다고 판단되었다.

근거이론(Grounded Theory)의 기본 사상은 이론의 생성은 처음부터 제시된 것이 아니며, 기존 이론의 변형이나 발전 보다는 실증적인 현장 조사를 통하여 이론을 생성하여야 한다는 것이다. 다른 말로 표현하면 현실과 괴리가 큰 이론 생성이나 검증중시의 연구 방법에 대한 비판적 시각에서 출발되었다고 볼 수 있다. 근거이론은 단순한 기술(Description)이나 설명이 아니다. 근거이론에서의 이론은 단순한 설명이 아니라 누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 무슨 의미로 행동하여 그러한 결과가 나타났는지, 그러한 행동은 어떤 패턴을 가지고 있는지 등에 대한 사실적 해석이 포함되어 있다. 근거이론은 인과적조건, 맥락적 조건, 중재적 조건등과 같은 3개의 조건과 조건에 의하여 발생하는 중심현상, 그리고

중심현상이 상호작용 전략에 의하여 발생하는 결과로 나타난다. 근거이론은 다른 질적 연구 방법에 비하여 비교적 체계적인 질적 자료의 분석 방법을 제시하고 있다는 점에서 강점을 보유하고 있으나 연구자가 ‘사건이 발생하는 현장’에 위치하여 관찰, 기록, 녹취 등의 관찰행위를 하여야 한다는 측면에서 적용성에 매우 한계가 있는 방법론이다.

근거이론은 미디어 사용과 관련된 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건을 파악하기에 유리한 구조를 가지고 있어, 근거이론에서 제안하고 있는 언제, 어디서, 어떻게, 왜 등과 같은 상세한 질문을 통하여 연구 목적에 필요한 자료를 수집하였다. 특히, Corbin and Strauss[8]은 질문 형식이 “어떻게(How)”와 “만약 ~하였다면(IF~then)”으로 구성된 질문 형식을 제안하고 있으나, “만약 ~하였다면”과 같이 상황을 가정하고 질문을 하는 것은 연구자의 선입견이 개입되어 연구참여자에 특정 답변을 강요하는 위험이 있으며, 가정을 전제로 얻어진 진술은 사실(Fact)가 아니라고 판단되어 “만약~하였다면”과 같은 질문은 사용하지 않았다.

3.2.2 자료 분석 방법 : Structured Coding

한편 질적연구는 데이터 수집 과정에 깊은 주의를 기울여야 하지만, 수집 보다 더 중요한 부분은 분석 방법이다. 질적 자료를 분석하는 방법에는 다양한 방법이 있으나, 부호화와 관련한 연구 장르나 독특한 방법론은 존재하지 않으며, 부호화 방법은 이것이라고 절대적으로 인식되는 방법도 제시되어 있지 않다[1].

부호(Coding)란 일반적으로 연구자가 언어를 바탕으로 하거나 시각 자료의 일부에 대하여 부가적이고 현저하게 나타나는 본질을 포착하며, 무엇인가 연상하게 하는 속성을 상징적으로 할당한 단어나 구를 의미한다. 부호화 과정은 몇 단계로 진행하였다. 1차 부호화에서는 부호화가 되어야 하는 자료의 일부로 정해지는 범위는 단어, 문장 전체로부터 페이지 전체, 활동하는 이미지의 연속으로 정리하였으며, 2차 부호화에서 부호화된 부분을 같은 편성단위, 텍스트의 긴 단락, 또는 현재까지 개발된 부호에 대한

윤곽의 변화를 중심으로 요약하고 압축하였다.

부호화 대상은 연구참여자의 진술 중에서 의미 있는 단어나 표현을 그대로 인용한 “현장 부호화”와 “연상되는 속성을 상징적으로 할당한 단어나 구”를 대상으로 정리하였다. 부호화는 진술 속에 나타난 인간사의 반복되는 행위 유형이나 일관성(규칙성)을 찾기 위한 것이기 때문에 의도적이고 계획적으로 수행하였다.

부호화 다음 단계로 범주화(Category)를 수행하였다. 범주화는 수집된 자료를 체계적인 순서로 배치하는 것을 말한다. 부호화가 질적 자료에 응용되었을 때 의미와 설명을 재정리하기 위해 분리하고, 그룹으로 모으고, 다시 모으기를 반복하고 다시 연결하는 것이라면[17], 범주화는 부호 속에 나타나는 유형과 왜 이러한 유형이 그 위치에 있는지를 설명하는데 도움이 되는 아이디어를 찾는 것이다. 따라서 범주화 단계에서는 부호 속에 나타난 공통된 특성을 중심으로 정의된 부호를 유사하거나 유사할 것으로 예상되는 한 덩어리로 정의하였다. 이는 질적 연구에서는 분류 논리나 직관을 사용[26]하여 범주를 서로 비교하기 전에 자료로부터 각각의 범주의 내용을 잘 다듬어 나가야 한다는 Rubin and Rubin[37]의 권고에 따른 것이다.

범주 중에서 부호화된 자료 간에 공통점이 존재하는 것은 하나로 묶어 이를 하위범주로 만들었다. 또한 주요 범주들 끼리 서로 비교하고 새로운 의미로 통합될 수 있다면 자료의 표면적 의미에서 개념화가 가능하여 되어 주제 → 개념 → 이론으로 발전시켰다. Richards and Morse[34]는 “범주화는 다양한 자료로부터 자료의 모양, 사물의 종류에 관한 표현으로 우리가 어떻게 도달할 것인가에 대한 방법을 말하며, 개념은 일반적/고차원적 그리고 추상적인 구조에 도달하는 방법”이라고 제안하고 있다. Layder[23]는 연구자가 미리 설정한 사회 이론은 초기 부호화 과정을 특정한 방향으로 몰아가는 것이 아니라 유용한 정보를 제공해 줄 수 있다고 주장한다.

면담에 의하여 수집된 자료에서 부호화할 부분에 대하여 Lofland et al.[27]이 제안한 “인간의 사회활동은 특정한 장소와 시간에 행위를 하고 있는 행위

자”라는 네 가지 좌표를 중심으로 부호화와 범주화를 진행하였다.

3.2.3 연구 대상과 인터뷰 가이드

본 연구의 목적은 신뢰가 형성되는 현상의 심층적 기술과 과정을 밝히는 것이다. 따라서 대표성이 보증되는 표본의 추출이 아니라 설명하고자 하는 현상이 충분하고 풍부한 사례나 현장을 중요하게 생각하였다.

미디어가 개인 간 신뢰 형성에 미치는 과정을 이해하기 위하여 면담 대상자의 특징을 구분하고 면담을 실시하는 것은 알고자 하는 사실을 확인하는데 무엇보다 중요한 부분이다. “알고자 하는 것”을 제공하여 줄 수 있는 “미디어 이용자”만이 양질의 자료를 제공할 수 있으며, 수집된 자료로부터 의미 있는 지식을 도출할 수 있기 때문이다. 본 연구에서 필요한 자료 수집을 위한 면담 대상자 선정 기준과 이유를 <표 1>로 정리하였다.

<표 1> 면담 대상 선정 기준 및 이유

연구 대상자 선정 기본 원칙	이유
미디어를 이용하여 커뮤니케이션하기 이전에 상대방과 상호작용이 전혀 없는 미디어 이용자	초기 신뢰를 0(Zero)로 가정할 수 있기 때문
상대방에 대하여 자신의 평가 이외에 다른 곳으로부터 능력, 성격 등에 대한 평판 등을 확인할 수 없으며, 대면 접촉이 최소화된 환경의 미디어 이용자	미디어 이외에 신뢰 형성에 영향을 미치는 외부 요인을 최소화하기 위함 (외모, 성별, 외부 평판 등)
상호작용 속에서, 상대방의 조언이나 제안의 진위 등을 판단하거나 수용할 것인지에 대한 의사결정을 필요로 하는 미디어 이용자	분명한 목적을 가지고 있어야 상대방에 대한 신뢰 평가가 가능하기 때문
상대방과의 대화가 공동의 목적을 달성하기 위한 주제와 내용을 교환하는 미디어 이용자	미디어를 이용한 대화를 주관적 의지에 의하여 중단할 수 있는 가능성을 최소화하기 위함
면담의 내용이 최소한 6개월 이내에 발생한 미디어 이용 사례를 제공할 수 있는 미디어 이용자	너무 오래된 기억이면, 부정적인 기억은 증폭되며 긍정적인 기억은 감소하기 때문에 기억의 왜곡을 최소화하기 위함

인터뷰 진행에 앞서 인터뷰 시 기본적으로 질문할 내용을 정리하였다. 인터뷰 질문지에 포함된 중요한 항목은 수행하고 있는 과업과 과업의 특성, 과업 특성과 미디어의 관계, 대화 상대방에 대하여 인지하고 있는 사항, 과업을 수행하기 이전에 상대방에 대한 기대와 대화의 목적, 대화 진행 과정에서 사용한 미디어, 미디어의 사용 방법 및 주기, 미디어 사용 당시의 개인의 감정 상태 및 외부의 압력 요인, 미디어 변경이 발생한 시점과 이유, 미디어 변경으로 얻어진 효과, 과업의 달성 여부, 과업 달성 후 상대에 대한 신뢰의 변화 등이다. 인터뷰 진행은 질문지에 의한 기계적이고 순차적인 질문으로 진행되지는 않았으며, 반드시 답변을 확보하여야 하는 내용의 누락이나 인터뷰가 의도하지 않은 방향으로 진행되는 것을 예방하는 것과 면담자와의 라포(Rapport)형성에 유의하였다.

4. 연구 결과

4.1 자료 수집과 참여자의 특성

4.1.1 자료 수집

인터뷰 대상자들은 서로 다른 환경에서 기술적으로 다른 분야에 속한 대상자들이 미디어 사용 과정에서 상대방에 대한 신뢰가 형성되는 유사한 과정은 경험하고 있는 것으로 확인되었다. 따라서 미디어 이용의 다양성과 신뢰 경험이라는 유사성을 충족하였기에 면담 결과를 자료로 확정하였다. 인터뷰 대상자 기준과 인터뷰 가이드 기준에 의하여 14명과 이루어진 인터뷰 내용은 디지털 녹음 장치를 이용하여 녹음을 하였으며, 녹음된 자료를 재생하면서 문서화 하였다.

수집된 자료 중에서 자신의 경험을 진솔하게 이야기 하는 것이 아니라 오피니언 입장에서 자신의 경험을 해석하는 인터뷰 자료는(연구 참여자가 자신의 경험을 이야기 하는 것이 아니라 중립적 의견 또는 포장된 의견을 이야기 하는 것) 분석 대상에서 제외하였다.

4.1.2 연구 참여자의 특성

연구 참여자들은 크게 2개의 집단(집단 A, 집단 B)으로 구분될 수 있다. 집단 A는 고도의 기술과 전문 지식을 필요로 하는 개인들로 구성되어 있다. 집단 A에서 다루고 있는 기술은 크게 정보보안 관련 기술과 모바일폰 관련 기술로 분류될 수 있다. 먼저 정보보안과 관련된 연구 참여자들은 주로 미국에 위치한 가상 팀 파트너와 임무를 수행하고 있었다. 이들의 업무는 연구실에서 새로 개발된 분산 서비스 거부 공격(DDoS, Distributed Denial of Service) 차단 장치와 침입 방지 시스템(IPS, Intrusion Prevention System) 등과 같은 정보보호시스템을 국내 클라이언트의 요구에 따라 시연·수정하는 작업과 국내에서 개발된 보안장비를 미국에서 CC(Common Criteria, 국제 공통 평가 기준)인증을 획득하기 위한 업무를 수행하는 개인들이다. 이들은 외국에 있는 파트너와 업무를 수행하기 이전에 전혀 만난 적이 없으며, 상대방에 대하여 이름, 소속, 이메일ID, 이름으로 추정 가능한 성별등과 같이 매우 제한된 정보를 가지고 있었다. 한편 국내에서 개발된 모바일 폰은 국내에 먼저 출시되는 것이 아니라 유럽에서 먼저 출시된다고 한다. 따라서 제품 개발과정에서 다양한 측정 환경을 구축하고, 장비 제조사로부터 기술적 도움을 받아야 한다. 개발이 완료된 제품은 유럽 시장에 출시되어 현장에서 발생한 오류에 대한 질문에 회신하여야 하며, 오류를 유발시킨 원인과 해결 방안을 제공하는 임무를 수행하고 있었다.

집단 B는 국내에서 홈쇼핑 또는 인터넷 쇼핑몰에서 MD(Merchandise)업무를 수행하는 개인들이다. 홈쇼핑은 보통 다수의 상품을 취급하고 있으며, 인터넷 쇼핑몰은 조직의 정책에 따라 특정 상품을 전문적으로 취급하고 있는 경향이 강하다. 이들은 소비자의 눈높이와 시장의 동향에 매우 민감하며, 상품의 품질과 가격 그리고 판매 조건에 매우 예민하게 행동하는 특징을 가지고 있다. 이들은 한번 거래를 시작하면 상대방과 지속적으로 거래가 유지되는 경우가 많으며, 따라서 상대방과 인간적 관계가 중시되는 특성을 가지고 있는 것이 집단 A와 차이점이라

하겠다. 집단 A, 집단 B 구성원 모두는 가상팀이 구성되기 이전에는 상대방을 만나본적이 전혀 없는 상태이고 이름, 소속, 이메일ID, 휴대폰 전화번호, 성별, 소속사 등 매우 제한된 정보를 가지고 있었다. 이들의 업무 특성은 대부분 가상 팀 구성원과 단발적이고 일회성 업무를 수행하고 있었다. 참여자들이 속한 가상 팀은 업무 특성상 짧은 시간 동안 임시적으로 유지되고 임무 완수 후에는 해체되었다. 또한 이들의 업무는 가상팀의 어느 한사람과 지속적으로 한 가지 업무만을 수행하는 것이 아니라 단속적(On and Off)으로 가상 팀원과 정보기술을 매개로 하는 미디어를 사용하여 업무를 수행하였다.

4.2 Structured Coding

4.2.1 코딩과 범주화

연구 참여자들의 CUM 심층 면담 자료들을 범주화하고, 각 속성과 차원을 의미 단위로 분석하여 유사한 경험과 인식을 하나로 정리하였다. 이러한 코딩 과정을 통해 최종적으로 7개의 상위범주를 도출하였다. 범주명은 일상에서 사용하는 용어이지만, 결정된 범주명이 학술적 의미를 가져야 한다. 범주의 개념은 수집된 자료에서 나타나는 유사한 형태의 현상을 함축적으로 표현되지만, 그 의미는 명확하게 전달되어야 한다. 그 이유는 범주명을 자의적으로 해석될 가능성을 최소화 하여야 하기 때문이다. 코딩과정에서 얻은 범주에 대한 정의는 다음과 같다.

- 임무발생(A10) : “수행하여야 할 과제가 부여되어 구체적 행동이 요구되는 상황”으로 참여자가 수행하여야 할 구체적인 과업이 조직으로부터 하달된 상황을 의미한다.
- 미디어 사용(A20) : “전화, 이메일, 채팅 등과 같은 미디어를 사용하여 임무를 수행하는 행위”로써 부여된 과업을 수행 또는 완수하기 위하여 임의의 또는 지정된 가상팀의 구성원과 커뮤니케이션을 하는 행위를 의미한다.

- 임무완수(A30) : “과제가 해결되어 과제와 관련된 추가적 행동이 더 이상 필요하지 않은 상황”으로써 해결하여야 할 임무가 완수되어, 가상팀의 구성원과 더 이상 임무와 관련된 커뮤니케이션이 필요하지 않은 상황을 의미한다.

- 신뢰문제 발생(A40) : “상대방의 제안/충고 등이 적절하지 않아 심리적으로 상대방을 의심 또는 거부하는 심리 상태”로써 미디어를 사용한 커뮤니케이션을 하면서 상대방의 주장이나 견해가 자신의 요구나 필요로 하는 것을 충족시키지 못한다는 판단을 하고 상대방에 대한 신뢰에 문제가 발생하는 심리적 상태를 의미 한다.

- 미디어 변경(A50) : “지금까지 사용하던 미디어가 상황과 맞지 않아 다른 미디어를 선택하는 행위”로써, 사용하고 있는 미디어가 상황이나 자신의 의사를 전달하기에 충분하지 못하다고 판단되어 대안을 검토하여 미디어를 변경하는 단계를 의미 한다.

- 외부압력 개입(A60) : “임무 수행과정에서 상사의 개입/주변 평판/조직의 내규/시간 등과 같은 외부 요인이 개입하여 의사결정에 영향을 미치는 상황”로써, 상대방에 대한 신뢰가 형성되지 않아 커뮤니케이션을 거부하고자 하는 마음이 형성되지만, 자신의 의지로 커뮤니케이션을 중단하지 못하게 하는 환경적 요소인 Super Power를 의미한다.

- 신뢰형성(A70) : “상대방의 제안 충고 등을 수용하는 태도가 형성된 상태”로써, 상대방의 주장이 자신의 필요나 요구사항을 만족시킨다고 판단되어 상대방에 대한 긍정적인 심리상태가 형성되는 상황을 의미한다.

4.2.2 독립코더에 의한 범주화 검증

본 연구에서 정의한 범주와 범주의 개념을 신뢰성을 확인하기 위하여 4명의 독립코더에게 범주와 범

주 정의 대한 신뢰도 검증을 요청하였다. 독립 코더는 서울에 소재한 대학원 경영학과 석사 2인과 박사 수료생 1인, 그리고 박사 1명으로 구성되었다. 이들에게 제시된 자료는 2건의 프로토콜이었으며, 독립 코더에 의한 범주의 신뢰도는 계산 공식은 다음과 같다.

$$\text{신뢰도} = \frac{\text{합의된 개수}}{\text{합의된 개수} + \text{합의하지 않은 개수}}$$

계산 결과가 0.8 이상이면 범주 정의에 대한 신뢰도가 확보 되었다고 할 수 있다. 4인의 독립코더에 의하여 평가된 범주의 신뢰도 평균이 0.8 이상을 확보하여 다음 단계로 진행할 수 있었다.

4.2.3 범주 설명

① 임무 부여(A10)

임무부여는 “수행하여야 할 과제가 부여되어 구체적인 행동이 요구되는 상황”이라고 정의하였으며 가상팀의 다른 구성원과 커뮤니케이션을 유발시키는 직접적인 원인이 된다. 참여자가 수행하고 있는 태스크는 일정한 목적을 가지고 있으며, 이를 달성하는 시간이 제한되어 있는 특징을 가지고 있다. 다른 말로 표현하여 태스크를 완수한다는 것은 주어진 목적을 시간 내에 달성한다는 의미를 가지고 있으며, 인터뷰에서 진술한 미디어 사용은 주어진 임무를 수행하는 과정에서 반드시 등장하고 있었다.

▶ 저희가 측정 시스템 같은 것을 구축하는데 있어서 장비 업체에 컨택을 많이 하거든요. 특정 시스템을 구축하려고 하는데 이제 저희가 여러 장비들을 두고 어떤 것이 더 좋을지 저희가 좀 검증하고 있는 단계를 수행하게 됩니다.

② 미디어 사용(A20)

미디어 사용은 “전화, 이메일, 채팅 등과 같은 미디어를 사용하여 임무를 수행하는 행위”로 정의하였으며 가상팀에서 태스크의 목적을 달성하기 위하여 반드시 수행하는 단계이다. 미디어 사용 이유는 가상팀이라는 환경적 특성과, 수행하여야 하는 과제가

기술적 요인이 많이 포함되어 있는 업무이기 때문에 나타났다. 대부분의 참여자가 진술한 미디어 사용 원인은 태스크 수행 환경과 관련되어 있었다. 참여자의 대다수는 ‘직접 만날 수 없어서’, ‘전화 통화를 하기에는 여러 가지 제한이 있기 때문에’, ‘상대방이 어떤 사람인지 알 수가 없어서’ 등의 문장을 사용하면서 미디어 사용의 주된 원인을 표현하고 있다.

▶ 일단은 이제 그런 기능을 알아야 되니까 우리 이제 담당 피엠에게 이메일을 썼죠. (왜 이메일을 사용하셨죠?) 프로젝트 매니저는 미국에 있어요, 단지 이름하고 이메일, 사무실 전화번호? 이정도 밖에 몰라요. 그래서 이메일을 이용할 수밖에 없었어요.

③ 임무완수

임무완수는 “주어진 과제가 해결되어 임무와 관련된 추가적 행동이 더 이상 필요하지 않은 상황”으로 정의하였으며 더 이상 미디어 사용이 필요하지 않은 단계이다. 또한 임무가 완수되어 상대방에 대한 신뢰를 최종적으로 평가할 수 있는 상태를 의미한다. 연구 참여자들은 임무가 완수된 후에 의례적인 인사는 나누었으나 임무와 관련되어 더 이상의 미디어 사용은 발생하지 않았다고 진술하고 있다.

▶ 최종적으로 보내온 메일에서 제시한 방법대로 테스트를 실행했지요. 결국 원하는 결과가 나왔어요. 그 방법을 알기 위하여 약 15일 동안 씨름을 한거죠. 결과를 얻고 나서 메일을 보냈지요. 당신이 보내준 방법으로 테스트에 성공했다. 고마웠다.

④ 신뢰문제 발생(A40)

미디어 특성으로 인한 신뢰 문제 발생

신뢰문제 발생이란 “상대방의 제안/충고 등이 적절하지 않아 심리적으로 상대방을 의심 또는 거부하는 심리 상태”로 정의하였으며 본 연구에서 가장 중심이 되는 현상이다. 중심현상이란 참여자가 가상팀 구성원과 상호작용을 통해서 해결하고자 하는 문제의 본질이다. 본 연구에서는 가상팀 구성 이후 각기 다른 양상의 ‘신뢰문제’를 유발하는 조건과 상황을 분류하였다. 또한 이것은 커뮤니케이션 혼란에 영향

을 주는 변수이며 '개인적 특성', '전문지식의 차이', '미디어 특성', '환경적 특성' 등이 여기에 해당된다.

▶ 메일은 하나의 회신을 하려면 짧게는 30분 길게는 2~3시간이 걸려서 문장을 만들어서 보내요. 그런데 채팅은 정말 단문으로 또는 단어 한 두 개로 커뮤니케이션을 하다 보니까 일단은 조금 더 서로가 가벼워진 마음에... 메일로 하면은 좀 무거워 졌다가 채팅을 하면서 조금 더 사실 가볍게? 좀 개인적인 느낌이랄까? 그런 느낌은 가져요. 개인적으로 이야기하는 느낌을 가지기 시작을 하죠. 마음 편하게 오타를 내도 편하고, 상대방도 표현이 어느 정도 부드럽게. 거칠어지지 않아요. 그런 차이가 있어요.

현상에 대한 인식의 차이로 인한 신뢰 문제 발생

참여자 진술을 분석한 결과, 커뮤니케이션이 원활하지 않을 때 나타나는 대다수의 현상은 소통이 일시 단절되거나, 자신이 알고자 하는 부분과 무관한 내용으로 대화의 빈도가 증가하거나, 다른 주제를 가지고 논의하는 것으로 나타나고 있다. 이러한 혼란한 커뮤니케이션은 참여자가 상대방과 커뮤니케이션을 통하여 기대하는 것과 다른 내용으로 대화 이어질 때 느끼는 내적인 혼란을 의미한다. 참여자 모두는 태스크 수행 중 발생하는 본질적 문제를 해결하는 과정에서 이러한 커뮤니케이션의 혼란을 경험하고 있었다. 이러한 신뢰문제발생은 크게 3가지로 나타나고 있다. 이를 현상에 대한 인식 차이, 원인에 대한 인식 차이, 해결방법에 대한 인식 차이로 정리할 수 있었다.

▶ 개발 중인 프로덕트에 대한 기대치의 차이가 있었어요. 미국 측에서는 베타 프로덕트이다. 도큐먼트가 어찌면 희망사항? 목표? 이런 정도이죠. 한국은 현재 잘 동작하는 내용으로 되어 있을 것이다. 이렇게 생각한 거죠.

원인에 대한 인식의 차이로 인한 신뢰 문제 발생

원인에 대한 인식의 차이는 해당 현상을 유발하는 원인이 무엇인지에 대한 의견 차이에서 발생하는 혼

란이다. 참여자의 인터뷰를 분석한 결과, 이러한 인식의 차이는 현상을 유발하는 원인이 복수로 추정될 때 더욱 강하게 나타나는 것으로 분석되었다.

▶ 테스트를 하다보면 X축에 놓을 수 있는 변수들이 많죠. 1번 2번 3번 4번 쪽 놓고 그 만약에 조합이, 변수가 4가지라고 치면 4가지가 일어날 수 있는 가능성은 2에 4승이니까 16가지 테스트 결과가 나오겠죠. 16가지 테스트를 다 일일이 메일로 쓴다? 그거는 표현을 할 수가 없거든요. 그렇다면 그 중에 가장 핵심적인 부분만 발췌를 해서 메일을 쓰겠죠. 근데 결국은 그 핵심적인 부분이 16가지가 대표할 수 없거든요. 단독적인 둘만의 문제가 아니라 거기에 또 A라는 팀과 B라는 팀과 C라는 팀이 결합이 돼있으면 그 메일의 수는 흔히 말하는 서로 RE가 너무 많아지기 때문에 중간에 긴 사람은 무슨 내용인지도 모르고, 결국은 엄청난 혼란이 생기고 이러한 혼란은 상대방이 무슨 말을 하는지 이해하지 못하게 되죠. 그럼 상대방의 말을 믿지 못하고 유추와 유추를 거듭하게 되죠.

해결방식의 차이로 인한 신뢰 문제 발생

해결 방식의 차이는 커뮤니케이션과정에서 발생한 원인에 대해서는 양측이 동의하였으나 해결 방법에 대하여 이견이 존재하는 것을 의미한다. 참여자의 인터뷰를 분석한 결과, 원인 해결에 대한 복수의 솔루션이 존재하는 경우에 발생하고 있는 것으로 분석되었다. 해결 방법에 대한 이견이 존재하는 이유는 보유한 기술이 상이하며, 관련된 제품이나 서비스 군과 연계성을 고려할 때 선호하는 기술이 다를 경우에 발생하고 있다. 특히 태스크 수행관계가 계약에 의한 발주자와 수주자 관계의 경우와 상호 대등한 입장에서 협업을 진행하는 경우가 커뮤니케이션의 혼란 정도가 다르게 나타나고 있다. 한 참여자는 이 과정을 다음과 같이 진술하고 있다.

▶ 미국 본사 프로덕트 매니저도 이게 맞는지 안 맞는지를 판단하기 어려운 게 거기에는 여러 가지 사실 주변 변수들이 있잖아요. 그러면은 이런 걸 해왔어? 이런 환경이야? 저런 환경이야? 너희들

이 지금 테스트하는 환경은 뭐야? 뭐 이런 것에 대한 설명을 요구했어요. 그쪽에서는 테스트 환경에 문제가 있다고 생각을 하니까 우리가 테스트한 환경과 조건을 자꾸 질문을 하는 거죠.

⑤ 미디어 변경(A50)

미디어 변경은 “지금까지 사용하던 미디어가 상황과 맞지 않아 다른 미디어를 선택하는 행위”로 정의하였다. 본 연구에서 참여자들이 최초로 사용하는 미디어는 대부분 이메일이었다. 이는 대화 상대방이 지리적으로 멀리 위치하고 있고, 사전에 교류의 경험이 없었기 때문에 극히 자연스러운 현상이라 할 수 있다. 이메일로 커뮤니케이션을 진행하는 과정에서 ‘신뢰문제 발생’을 경험한 참여자들은 태스크의 복잡성과 혼란함의 원인을 파악하여 다른 미디어 사용을 제안하여 신뢰문제를 극복하고 있는 것으로 확인되었다. 본 연구에서 관심을 가지고 있는 부분은 미디어를 변경 하는 이유이며, 부수적으로 이전에 사용하던 미디어, 미디어 변경의 결과(예를 들어 태스크 완수 또는 신뢰 형성) 등이다. 미디어 변경 이유로 참여자들은 “시간이 없어서”, “근무 시간의 차이”, “언어 및 표현력”, “자료의 유형”, “사실 확인”, “정확한 의사 전달”, “상호 검토 및 증적 확보” 등으로 진술하고 있으며, 이것이 미디어 변경의 하위 범주이다.

개인 역량의 한계를 극복하기 위한 전략으로

주로 해외의 가상팀과 커뮤니케이션 하는 연구 참여자들은 공통적으로 영어를 사용한다고 진술하였다. 이들은 자신이 수행하는 전문 기술과 이와 관련된 증거 수집과 제공, 테스트 결과 등을 교환하는데 무엇보다도 정확하고 오해의 소지가 없는 문장과 어휘를 사용하고 있었다. 오해의 소지가 있거나 의미 전달이 잘못된 문장이나 표현은 태스크 수행에 치명적인 위험 요인이 될 수 있으며, 자신이 상대방에게 신뢰를 잃게 되는 주요한 요인이 된다는 것을 강하게 인식하고 있었다. 따라서 이들은 동기식 미디어 보다는 비동기식 미디어를 선호하고 있었다. 예를 들면 이메일이다. 이메일을 이용한 커뮤니케이션에

서 신뢰 문제가 발생하고, 태스크 수행 시간이 부족하다거나 문제를 신속하게 해결하여야 할 외부 압력(예를 들면, 관리자의 개입, 인사 고과 등)이 개입하게 되면, 이들은 이제까지 사용하던 미디어를 포기하고 새로운 동기식 미디어를 사용하여 커뮤니케이션하고 있었다. 한편 주목할 만한 것은 동기식 미디어에서도 음성 통화나 컨퍼런스 콜 또는 비디오 폰 보다는 실시간 채팅을 선호하고 있었다. 한 참여자의 다음과 같이 진술하고 있다.

▶이게 피엠하고는 한 번도 안면부지의 사람이니까... 유일하게 커뮤니케이션 할 수 있는 수단은 이메일 밖에 없는 거죠. 컨퍼런스 콜은 폰으로 해야 되기 때문에 아무래도 커뮤니케이션 하는게 떨어지잖아요. 그래서 우리가 선택한 방법은 채팅을 하자. 채팅은 요즘은 회사가 그룹으로 다 묶여 있어서 회사 안에서 직원들은 이름을 치면 채팅에 나오거든요? 그래서 그 채팅 상대방한테 채팅으로 말을 걸죠.

미디어 한계를 극복하기 위한 전략으로

커뮤니케이션 과정에서 첨부되는 자료나 쌍방이 동시에 동일한 자료를 확인하면서 커뮤니케이션할 필요가 있을 때에는 해당 자료를 공유하여야 한다. 결국 공유에 필요한 자료의 유형이나 특성이 미디어를 변경하는 또 다른 요인이 되고 있었다.

▶쉐어 사이트를 이용하면 응답받는 시간에 대해서 보장을 받을 수가 없어요. 이게 짧은 시간에 답을 받아야 되는데 쉐어 사이트를 이용을 하면 상대방도 거기에 대한 답을 신중하게 해야 되기 때문에 응답속도가 좀 느려요. 다만 쉐어 사이트가 유리할 때가 언제냐면 공공의 힘을 빌어야 할 때나, 정말 여러 사람의 경험에 호소를 해야 될 경우, 딱 타겟이 정해졌다기 보다는 여기에 대한 질문을 답해 줄 사람이 여러 명일 경우, 로컬 어노니머스스에 대한 응답을 기대할 경우, 예를 들어서 아까 같은 케이스에 쉐어 사이트에 올려서 공개적으로 답을 요구 할 수 있어요. 그런데 아까 같은 경우는 거기에 대한 경험이 있는 사람들이 없는 거예요. 베타 장비니까. 어차피 내가 올리면 이 사람 밖에 답 할

사람이 없는 거예요. 그렇기 때문에 미리 선호해서 올리진 않죠. 그런 차이가 있어요. 그런 목적의 차이는 있어요.

미디어 변경을 유발시키는 또 다른 요인은 쌍방향 대화 내용이나 상호간에 합의한 결정 사항을 서로 확인하거나 관련 증거를 확보할 필요성이 있을 경우이다. 예를 들면 음성 통화나 컨퍼런스 콜을 이용한 회의 내용과 결과에 대하여 인지하고 있으며 결정에 동의한다는 것을 기록으로 남기기 위한 것이다. 이러한 기록은 회의를 할 때 사용하던 미디어와 다른 미디어를 이용하여 정보나 자료를 전송하게 된다. 이는 자료의 유형에 의하여 미디어가 변경되는 것과는 다른, 목적에 따른 미디어 변경이다.

미디어를 이용하여 커뮤니케이션한 결과는 이력으로 남게 된다. 이러한 이력이 커뮤니케이션이 발생하였다는 것을 증명할 수 있으며, 송신자와 수신자의 의무 사항이 명확하게 확인되기 때문에 결국 부인방지라는 부가적인 효과를 발생시킨다. 이러한 미디어 변경에 대하여 다수의 참여자들이 유사하게 다음과 같이 진술하고 있다.

▶ 근데 이것도 마찬가지로 컨퍼런스콜은 기록이 안 남잖아요. 콜을 하면. 그래서 컨퍼런스 콜을 하고 나서 서로 약속한 부분에 대해서는 이메일로 다시 쓰고, 이메일로 다시 나머지 부분, 남았던 부분에 대해서 커뮤니케이션을 했거든요. 그 부분에 대해서는 아직까지 하고 있습니다.

환경적 특성을 극복하기 위한 전략으로

가장 대표적인 미디어 변경이유로는 태스크 수행 시간과 관련이 있었다. 시간적 여유가 충분하지 못한 참여자들은 자발적으로 기존에 사용하던 미디어를 포기하고 새로운 미디어로 커뮤니케이션 하려는 노력을 보이고 있었다. 특히 이메일은 확인과 답변에 소요되는 시간이 다른 미디어에 비하여 많기 때문에 ‘시간 부족’과 ‘이메일 사용’을 동시에 경험한 참여자들은 공통적으로 미디어 변경을 경험하였다고 진술하였다.

▶ 테스트 기간이 한 이틀 정도 시간이 됐어요. 그 이틀 짧은 사이에 본인의 그 뭐랄까... 이런 그 입지를 확보를 하거나 아니면 오해를 풀어야 되는 거죠. 그니까 이게 이 피엠하고는 한 번도 안면부지의 사람이니까... 메일로는 물리적으로 부족한 시간을 해결할 수 없었어요.

주로 유럽과 미국에 위치한 가상팀 구성원과 CUM를 이용한 커뮤니케이션을 경험한 참여자들은 시차를 이유로 빈번한 미디어 변경을 경험하는 것으로 나타났다. 이들은 동기식 미디어를 사용하기 보다는 비동기식 미디어를 먼저 사용하다가 상호 신뢰에 문제가 발생하게 되면 이를 해결하기 위하여 동기식 미디어 사용을 결정하였다고 진술하고 있다.

⑥ 조직압력(A60)

미디어 변경의 인과적 관점에서

조직압력이란 “임무 수행과정에서 상사의 개입/주변 평판/조직의 내규/시간 등과 같은 외부 요인이 개입하여 의사결정에 영향을 미치는 상황”으로 정의하였다. 신뢰문제 발생과 관련된 보다 광범위한 구조의 장으로 참여자들이 언급하고 있는 다양한 상호작용을 촉진 또는 억제하는 상황적 정보를 의미한다. 본 연구에서 외부 압력개입은 상대방에 대한 신뢰문제를 경험한 참여자들이 이를 극복하기 위하여 상호전략을 시도할 때, 이러한 전략 결정과 행위에 영향을 미치는 구조적인 원인으로 해석하였다.

참여자들은 신뢰문제를 느끼는 순간부터 자신이 수행하고 있는 태스크의 위험성을 감지하게 되었으며, 혹시 태스크를 정해진 시간까지 완수하지 못할 것 같다는 위협을 느끼고 이를 해결하기 위한 전략을 구상하게 된다. 이때 신뢰문제를 초래하는 원인을 제거하기 위한 다양한 전략을 구상하는 배경 즉, 자신이 속한 조직과 수행하는 태스크와 관련된 모든 환경 그 자체가 광의의 외부 압력이라고 볼 수 있다. 협의의 외부압력은 커뮤니케이션 과정에서 신뢰문제를 초래한 원인을 제거하기 위한 전략을 촉진/저해시키는 구조적 요인들의 집합을 중재적 조건이라고 할 수 있다.

사내 정책

지원기술의 한계는 커뮤니케이션의 혼란함의 원인이 특정 기술, 장비의 기능적 한계나, 목표 자체가 높게 설정하여 주어진 시간 내에 문제를 해결할 수 없는 것을 의미한다. 태스크는 일정한 목적을 가지고 있으며, 이를 달성하는 시간이 제한되어 있는 특징을 가지고 있다. 결국, 주어진 일정 시간 내에 문제를 해결하지 못하면 태스크는 실패로 끝나게 된다. 참여자들의 대다수가 '제한된 시간'이라는 압박 속에서 문제를 해결하여야 할 때의 고충을 토로하고 있었다. 특히 본 연구의 참여자들이 수행하고 있는 업무는 외국에 위치한 기술자와 신규 장비 개발 또는 시스템 프로그램과 같이 고난도의 기술을 수행하거나 짧은 시간에 충분한 매출이 보장되는 상품을 선정해야 한다는 압박을 느끼고 있었다. 이러한 요인들이 참여자에게 자신이 새롭게 전개할 전략에 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다.

- ▶ 저회 회사 입장에서는 프로젝트가 시작됐으면 '이건 무조건 성공해야 된다'란 압박관념? 따라서 가능한 모든 방법을 동원하죠. 예를 들면, 전화, 채팅, 화상 통화 등등
- ▶ 정보유출 문제가 심각하다고 생각해서 이런 공유나 이런 거는 절대 이제.. 저회의 뭐가 그런 자료가 회사 바깥으로 나가는 거를 막고 있어서... (미디어를 변경하는 가장 큰 이유가 보안 문제라고 보시나요?) 네. 지금 저한테 제 상황에서는 보안 때문에 변경을 하죠
- ▶ 메일이나 전화상으로 문제를 설명하다 보면은 공개되지 말아야 될 기술 같은 것도 포함되지 않게 조심을 하게 되죠.

평판

인터뷰에 응한 참여자들은 관리자가 자신의 업무평가를 어떻게 하는지에 많은 관심을 가지고 있었다. 이것은 자신에 대한 평가가 조직 생활에서 중요함을 의미한다. 따라서 참여자들은 자신에게 불리한 평가가 내려질 가능성이 있는 상황에서는 적극적으로 미디어 변경을 시도하고 있었다. 다음은 한 참여자가

진술한 내용이다.

- ▶ 결국은 그런 상황이 한 3일 지속이 되니까 저쪽에서 컴플레인인 온거예요. 우리 매니저한테. 우리 한국 쪽에 있는 엔지니어들이 기술력이 낮은 거 아니냐. 그때부터 이제 이상하게 된거죠? 매니저들이 개입한거예요. 그래서 우리 한국 지사장 에이펙 총괄, 그리고 에이펙 기술지원 총괄, 다 이제 개입하게 된거예요. 그러니까 일단 위축이 되요. 왜냐하면 여기에서 잘못되면 본인이 정말 능력이 없는 사람처럼 취급이 되어 버리기 때문에.

과업의 특성

가상 조직을 형성하여 임무를 수행한다는 것은 상대방이 근거리에 있지 않음을 의미하며 면대면 방식의 업무보다 문제 해결 시간이 상대적으로 길다고 볼 수 있다. 이는 문제 해결에 실질적으로 소요된 시간보다는 서로 회신을 기다리는 시간이 상대적으로 길기 때문이다. 만약 주어진 시간이 충분하지 하지 않은 상황에서 문제 해결을 가상팀 구성원에게 의지한다면 당사자가 느끼는 압박감은 면대면 방식보다 훨씬 강할 것이다. 다음은 한 참여자가 진술한 내용이다.

- ▶ 충분한 시간이 없었죠. 총 전체 하면 우리가 장비를 받고, BMT까지 들어가는 데까지 2주? 기본적으로 장비의 기능에 대해서 파악하는데 걸린 시간이 약 한 7~8일 정도 걸렸다. 우리한테 남은 시간이 한 5~6일 남은거죠. 그런데 이게 중요한 게 뭐냐면 5~6일이 남은 시점까지도 이 장비의 정말 실제로 동작을 하는 것인지, 정확한 동작 방식이 뭐냐라는 이해가 없다는거예요.

⑦ 신뢰형성(A70)

신뢰형성은 "상대방의 제안 충고 등을 수용하는 태도가 형성된 상태"라고 정의하였다. 가상팀에서는 자신이 원하고 필요로 하는 정보나, 현재 자신이 겪고 있는 어려움을 해결할 수 있는 방법을 제공받는 경우에 상대방에 대한 신뢰가 형성되는 것으로 나타났다.

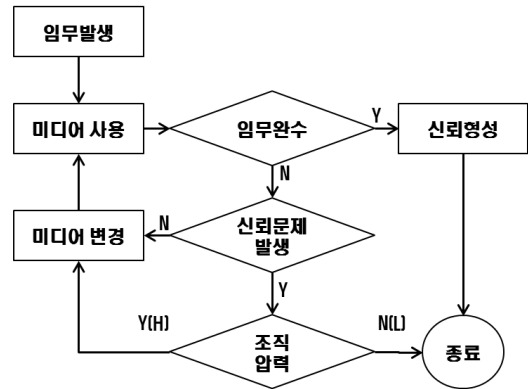
- ▶ 좋고 나쁜 점을 지금 좀 검증을 통해 가지고 알아 내려고 하고 있는데, 측정하는 방식이나 장비에 따라 차이점이나 이론적으로 왜 그 장비에서 측정하는 것이 안 좋은지에 대한 설명을 저희가 구체적으로 물어봤거든요. 그랬더니 어... 와- 장문으로 이렇게 다 대답을 보내주시더라고요. 그러면서 그 것을 백업할 수 있는 논문들까지 다 주시고-
- ▶ 그리고 그 다음 다음날인가? 메일이 왔어요. 그런데 그 자료를 보니까 진짜 대단하더라고요. 물론 자기가 취급하는 상품 위주로 분석한 자료이지만 제품의 특징과 가격대, 선호하는 층 이런 정보가 자세하게 정리되었어요. 특히 놀란 것은 뭐 그닥 정확하지는 않겠지만 나름대로 거래하는 사이트로부터 입수한 장바구니 분석을 했더라고요. 무슨 무슨 상품을 구매한 사람이 어떤 향수를 함께 구매했다는... 그걸 보는 순간 아 이사람 프로그나 하는 생각이 들었지요. 그 중에는 우리 회사 제품도 일부 있었어요. 그래서 바로 우리회사 마케팅팀에 전화를 했지요. 이러이런 화장품을 구매한 소비자에 대한 장바구니 분석한 자료가 있느냐고요. 그랬더니 있네요. 그럼 그 자료를 가지고 미팅을 하자고 이야기 했어요.
- ▶ (그럼 다른 말로 표현하면 협상의 주도권이 넘어간 거네요?) 그렇지요. 완전히 넘어 갔지요. 뭐 할 수 없었어요. 내가 결정할 능력이 없는데요 뭐. 차라리 전문가의 의견을 구하고 그렇게 하는 것이 더 좋다고 생각 했어요.

4.2.4 시간의 흐름에 의한 범주 간의 관계

이 단계에서 주력한 내용은 자료 내에서 하나의 사건이 발생하게 되는 원인은 무엇이며, 다음에 어떤 결과를 가져오는지를 파악하는 것이었다. Structured Coding에 의하여 최종적으로 정리된 7개의 범주는 시간의 흐름에 따라 배열이 가능하다는 것이다. 원인과 결과는 진술된 자료를 시간의 흐름에 따라 배열하거나, 부호와 부호의 맥락화 방법을 통하여 발견할 수 있었다. 또한 연구자가 가지고 있는 신뢰에 대한 신념은 상호작용에 의하여 형성된다는 것이다.

상호작용은 시간의 흐름과 무관하지 않다. 더욱이 Stake[38]는 “인간의 경험을 잘 이해하려면 원인과 결과보다는 사건이 발생한 순서에 더 무게를 두어야 한다.”고 제안하고 있다.

본 연구는 신뢰 형성과정을 살펴보는 것이기 때문에 Stake[38]의 제안에 동의하여 발견된 7가지 범주를 발생한 시간의 흐름에 따라 배열한 결과, 미디어를 사용하여 정보를 교환하는 가상팀에서 신뢰가 형성되는 과정을 <그림 2>와 같이 정리할 수 있었다.



<그림 2> 신뢰 형성 과정 모델

5. 연구의 결론

미디어 사용과 신뢰 형성 과정 사이에는 ‘임무완수’, ‘신뢰문제발생’, ‘미디어 변경’, 그리고 ‘조직압력’이 필수적으로 동반되고 있음을 확인하였다. 가상팀에서 협업 대상자에 대한 신뢰는 임무가 완수되지 않으면 신뢰가 형성되지 않음을 의미하고 있다. 이는 가상팀에서 중요한 것은 인간 그 자체에 대한 신뢰보다도 임무 수행에 필요한 능력의 보유와, 자신의 필요를 충족시켜줄 수 있는 지식이나 정보의 제공 능력이 신뢰를 형성하는데 매우 중요한 요인임을 설명하고 있다. 또한 참여자들은 협업 파트너에 대하여 신뢰문제가 발생했을 때 임무를 중도에 포기하고 싶은 생각을 가졌다고 진술하고 있다. 그러나 이러한 임무 포기를 할 수 없고, 비록 신뢰하지 못하는

파트너와 지속적으로 임무를 수행하게 하는 요인을 발견하였다. 이러한 다양한 요인을 ‘조직압력’으로 표현할 수 있으며, 이러한 조직압력이 강하게 작용하면 이제까지 사용하던 미디어를 포기하고 다른 미디어를 전략적으로 선택하여 커뮤니케이션을 이어가는 것으로 나타났다. 한편 임무는 완수하지 못하였으나 상대방에 대한 신뢰에 문제가 없을 경우에는 당시 상황에 따라 적당한 미디어를 선택하여 임무 수행을 계속하는 것으로 나타났다. 이로부터 얻은 또 다른 의미는 가상팀에서 협업 파트너와 사용가능한 미디어가 무엇인지 사전에 확인하고 신뢰문제가 발생하였을 경우, 상황에 적절하게 사용 가능한 미디어를 선택하여 신속하게 커뮤니케이션을 이어가야 한다는 것이다. 이는 교착상태의 발생 빈도를 줄이고, 교착상태에 머무르는 시간을 최소화 할 수 있기 때문에 신뢰 문제를 신속하게 해결하는데 도움이 될 것이다.

미디어 선택도 신뢰문제를 유발시키는 원인으로 나타났다. Daft and Lengel[9]는 미디어 선택이 조직성과와 양(+)의 영향을 미친다고 주장하였다. 그러나 이들은 미디어 선택이 조직성과에 긍정적 영향을 미치고 있는지에 대하여 불확실성과 애매모호성을 감소시키지 때문이라고 하였다. 그러나 본 연구에서는 미디어 변경이 신뢰 문제를 해결하는데 양(+)의 영향을 미치고 신뢰문제가 해결되므로 협업이 촉진되는 과정을 밝힌 것이 또 다른 의미라 할 수 있겠다. 이는 신뢰 문제 유형에 따라 신뢰 문제를 해결하는데 유용한 미디어가 있다는 것을 밝힌 것으로 가상팀에서 교착상태를 최소화하고 원활한 커뮤니케이션을 이어가는데 유용한 자료가 될 것이다. 또한 연구 방법론적 측면에서, 개인의 감정과 인지 상태의 변화를 언어로 표현한 후 Structured Coding 기법을 적용하여 인간의 감정 변화를 체계적으로 설명하였다는 것에 의의가 있다고 하겠다.

그러나 본 연구는 미디어를 이용하여 임무를 수행하는 가상팀 개인간의 신뢰 형성 과정은 밝힐 수 있었으나, 미디어 변경이 개인간 신뢰 형성에 미치는 영향을 실증적으로 연구할 과제를 남기고 있다.

참 고 문 헌

- [1] 박종원, 오영립, 『질적연구자를 위한 부호화 지침서』, 서울 : 신정, 2012.
- [2] 신경립, 조명옥, 양진향 외, 『질적연구방법론』, 서울 : 이화여자대학교 출판부, 2010.
- [3] 조남재, 오진욱, “미디어기반 정보교환과 개인간 신뢰관계에 관한 연구”, *Information system Review*, Vol.16, No.2(2014), pp.43-59.
- [4] Bos, N., J. Olson, D. Gergle, G. Olson, and Z. Wright, “Effects of four computer mediated communications channels on trust development,” *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems*, ACM, 2002.
- [5] Bradley and Vozikis, “Trust in Virtual Team,” In Godar SH and Ferris SP (Eds.) *Virtual and collaborative teams : Process, technologies, and practice*. Idea Group, Hershey, PA, USA, 2004, pp.193-211.
- [6] Bradley, W., R. Haines, and G. Vozikis, “Trust in virtual teams : The use of a directive sentence in the script of the thinklet,” *Recent advances in computers, computing and communications*, (2002), pp.122-127.
- [7] Colquitt, J.A., B.A. Scott, and J.A. LePine, “Trust, trustworthiness, and trust propensity : a meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance,” *Journal of applied psychology*, Vol.92, No.4(2007), p.909.
- [8] Corbin, J. and A. Strauss, “Basics of qualitative research : Techniques and procedures for developing grounded theory,” Thousand Oaks, 2008.
- [9] Daft, R.L. and R.H. Lengel, “Organizational information requirements, media richness and structural design,” *Management science*, Vol.32, No.5(1986), pp.554-571.
- [10] Das, T.K. and B.-S. Teng, “Between trust and

- control : Developing confidence in partner cooperation in alliances," *Academy of Management Review*, Vol.23, No.3(1998), pp.491-512.
- [11] Doney, P.M. and J.P. Cannon, "An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships," *the Journal of Marketing*, Vol.61, No.2 (1997), pp.35-51.
- [12] France, E.F., A.H. Anderson, and M. Gardner, "The impact of status and audio conferencing technology on business meetings," *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol.54, No.6(2001), pp.857-876.
- [13] Gambetta, D., "Trust : Making and breaking cooperative relations," 1988.
- [14] Gefen, D., E. Karahanna, and D.W. Straub, "Trust and TAM in online shopping : an integrated model," *MIS quarterly*, Vol.27, No.1 (2003), pp.51-90.
- [15] Giddens, A., *The consequences of modernity*, John Wiley and Sons, 2013.
- [16] Granovetter, M., "Economic action and social structure : The problem of embeddedness," *American Journal of Sociology*, Vol.91, No.3 (1985), pp.481-510.
- [17] Grbich, C., *Qualitative data analysis : An introduction*, Sage, 2012.
- [18] Grosse, C.U., "Managing communication within virtual intercultural teams," *Business Communication Quarterly*, Vol.65, No.4(2002), pp.22-38.
- [19] Hardin, L., S. Brian, and D. Curtis, "Social Influence Effects on Automatic Racial Prejudice," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.81, No.5(2001), pp.842-855.
- [20] Jarvenpaa, S.L. and D.E. Leidner, "Communication and trust in global virtual teams," *Journal of Computer Mediated Communication*, Vol.3, No.4(1998), pp.1-29.
- [21] Jarvenpaa, S.L., K. Knoll, and D.E. Leidner, "Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual teams," *Journal of management information systems*, Vol.14, No.4(1998), pp.29-64.
- [22] Kiesler, S., J. Siegel, and T.W. McGuire, "Social psychological aspects of computer-mediated communication," *American psychologist*, Vol.39, No.10(1984), p.1123.
- [23] Layder, D., *Sociological practice : Linking theory and social research*, Sage, 1998.
- [24] Lewicki, R.J., E.C. Tomlinson, and N. Gillespie, "Models of interpersonal trust development : Theoretical approaches, empirical evidence, and future directions," *Journal of management*, Vol.32, No.6(2006), pp.991-1022.
- [25] Lewis, J.D. and A. Weigert, "Trust as a social reality," *Social forces*, Vol.63, No.4(1985), pp.967-985.
- [26] Lincoln, Y.S. and E.G. Guba, *Naturalistic inquiry*, Sage, Vol.75(1985), pp.438-439.
- [27] Lofland, J. and L.H. Lofland., *Analyzing social settings*, Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company, 2006.
- [28] Luhmann, N., "Trust and power," 1982.
- [29] Marshall, C. and G.B. Rossman, *Designing qualitative research*, Sage publications, 2014.
- [30] Mayer, R.C., J.H. Davis, and F.D. Schoorman, "An integrative model of organizational trust," *Academy of Management Review*, Vol.20, No.3 (1995), pp.709-734.
- [31] Mcknight, D.H., M. Carter, J.B. Thatcher, and P.F. Clay, "Trust in a specific technology : An investigation of its components and measures," *ACM Transactions on Management Information Systems(TMIS)*, Vol.2, No.2(2011), p.12.
- [32] Meyerson, D., K.E. Weick, and R.M. Kramer, "Swift trust and temporary groups," *Trust in*

- organizations : Frontiers of theory and research, Vol.166(1996), p.195.
- [33] Morgan, R.M., "Relationship commitment and trust in marketing," 1991.
- [34] Richards, L. and J.M. Morse, *Readme first for a user's guide to qualitative methods*, Sage, 2012.
- [35] Rocco, E., "Trust breaks down in electronic contexts but can be repaired by some initial face-to-face contact," Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems, ACM Press/Addison-Wesley Publishing Co., 1998.
- [36] Rousseau, D.M., "The 'problem' of the psychological contract considered," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.19, No.1(1998), pp.665-671.
- [37] Rubin, H.J. and I.S. Rubin, *Qualitative interviewing : The art of hearing data*, Sage, 2011.
- [38] Stake, R.E., *The art of case study research*, Sage, 1995.
- [39] Stern, P.N., "Grounded theory methodology : Its uses and processes," *Image*, Vol.12, No.1 (1980), pp.20-23.
- [40] Warkentin, M. and P.M. Beranek, "Training to improve virtual team communication," *Information Systems Journal*, Vol.9, No.4(1999), pp.271-289.
- [41] Zand, D.E., "Trust and managerial problem solving," *Administrative Science Quarterly*, Vol.17, No.2(1972), pp.229-239.