
생산부서 종업원들의 업무특성과 생산성과와의 관계분석

- 관리회계정보 특성의 조절효과를 중심으로 -

Relationship Between Job Characteristics and Production Performance of Employees in Production Department

- Centered on Moderating Effects of Characteristics of Managerial Accounting Information -

임규찬

청주대학교 경영학부

Kyu-Chan Lim(kyulim2000@cju.ac.kr)

요약

본 연구는 중소 제조기업 생산부서에서 근무하는 종업원들의 업무특성요인의 인지도가 생산성과에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하는 것이다. 또한 업무특성요인과 생산성과의 관계에서 관리회계 정보특성이 조절효과가 있는지를 검증하는 것이다. 본 연구에서는 업무특성요인으로 업무의 다양성, 업무의 중요성, 자율성, 정체성으로 구분하였으며, 생산성과를 유연성, 시간, 품질로 구분하였다. 본 연구의 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 업무특성과 생산성과와의 관계에서는 생산부서에 근무하는 종업원들의 업무특성의 인지도에 따라서 생산성과에 유의적인 영향관계가 있는 것으로 조사되었다. 둘째, 생산부서에 근무하는 종업원들의 업무특성의 인지도와 생산성과간의 관계에서 관리회계정보특성에 따라 유의적인 영향관계가 있는 것으로 조사되었다.

■ 중심어 : | 업무특성 | 생산성과 | 관리회계정보 특성 |

Abstract

The objective of this study is to verify effects of employees' cognition of their job characteristics in production department of manufacturing companies on production performance and also to verify the moderating effect of the characteristics of managerial accounting information in the relationship between job characteristics and productivity. To achieve this purpose, this study divides the factors of job characteristics into task diversity, task significance, autonomy, and task identity and production performance into flexibility, time, and quality. The results of this study are as follows. First, There is a significant relationship between job characteristics and production performance according to employees' cognition of their job characteristics. Second, There is a significant relationship between job characteristics and production performance according to the characteristics of managerial accounting information.

■ keyword : | Job Characteristics | Production Performance | Managerial Accounting Information |

I. 머리말

조직구성원들의 직무동기는 구성원들이 자신들의 조직 내적 환경을 어떻게 경험하고 해석하느냐에 의해 심각하게 영향받는다[23]. 구성원의 현실창조는 실제의 것(what actually is)이 아니라 인식된 것(what is perceived to be)이다. 이는 어떤 사례에 관련하여 보다 중요한 것은 사례 자체가 아니라 그에 대한 사람들의 해석임을 의미한다[13]. 조직구성원들의 직무동기는 생산적인 작업환경 속에서 생성·유지된다고 한다[19]. 조직내의 일반적인 분위기로써, 구성원들 간에 존재하는 커뮤니케이션의 질과 신뢰의 수준, 구성원들의 일에 대한 자부심과 열정의 정도, 관리와 인사에 대한 구성원들의 인식과 평가, 구성원들 간의 팀웍 등의 요인을 포함하며, 구성원들의 직무동기에 직접적인 영향을 미친다[15][19].

생산적인 작업환경이란 외부적 환경이 우호적이고 내부적 환경이 지지적(supportive)인 것을 의미한다. 이들 양 차원의 작업환경 가운데 외부적 환경은 역동적이며 예측불허적인 성격이 강하여 관리와 통제가 극히 어려운 데 비해, 내부적 환경은 관리와 통제가 상대적으로 용이할 뿐만 아니라 구성원들의 직무동기에 보다 직접적인 영향을 미치는 관계로, 조직의 생산성 향상을 위한 대부분의 논의는 내부적 환경에 맞추어진다[18][19][22]. 하지만 후자의 경우도 구체적으로 조직 내부적인 환경의 어떤 요소들이 구성원의 직무동기와 조직의 생산성과 밀접한 연관성을 지니는지를 경험적으로 밝히는 연구는 많지 않다[8]. 생산환경과 관련한 기존의 연구들은 주로 생산성과의 결정요인, 생산전략 유형, 경영전략과 생산성과, 기업문화와 생산전략 등과 같이 기업의 조직차원에서의 연구가 주류를 이루었다. 생산성과에 영향을 미치는 구성원들의 개인적인 특성과 태도에 관련된 연구는 거의 수행되지 않았다. 생산부서 종업원들의 개인적인 특성과 태도를 고려하지 않으면 종업원들에게 동기부여가 되질 않아 조직과의 일체감이 결여될 것이다.

종업원들의 업무특성은 구성원들의 심리적 상태에 영향을 미치며, 이를 통하여 구성원들의 직무행위에 변화

를 초래하는 것으로 이해된다[10]. Hackman & Oldham[10]은 직무특성이론을 통하여 어떤 사람이 일에 적합한가, 그리고 어떻게 보다 더 동기부여 시킬 수 있는가, 또한 이에 따른 작업자의 직무만족이나 조직성과 같은 결과를 어떻게 측정할 것인가에 대하여 해답을 제공하려 하였다.

직무특성이론은 핵심적 직무특성이 중요 심리상태를 유발하게 되며, 그 결과 동기부여, 업무의 질, 만족 등과 같은 개인 및 조직의 결과가 유도된다는 것이다.

이에 본 연구에서는 제조업의 생산부문을 대상으로 종업원들의 업무특성에 대한 인지도가 생산성과에 어떤 영향을 미치는지를 검증해 보고자 한다. 또한 생산부서의 종업원들의 업무특성과 생산성과의 관계에서 관리회계정보 특성이 조절효과가 있는지를 검증해 보고자한다.

만약 위의 연구목적이 달성된다면 종업원들의 개인적인 차원에서의 연구를 수행하였을 뿐만 아니라 관리회계정보의 조절효과와 정도를 살펴봄으로서 기존연구의 범위를 확대하였다 할 수 있다. 또한 생산부서의 종업원들의 업무특성요인을 고려해 봄으로서 경영자들이 효율적인 인적관리와 생산성제고에 도움이 되리라 판단한다.

II. 이전연구의 검토 및 가설 설정

1. 직무특성이론

Hackman[12]는 Maslow의 욕구이론(need theory) 및 기대이론(expectancy theory)에 기초하여 직무설계와 동기부여와의 관계에 관해 작업자의 상위욕구를 충족시켜주는 방향으로 직무를 설계해야 작업자의 만족 및 성과를 높일 수 있다고 보았다. 이에 따라 그들은 작업자의 만족과 성과를 높일 수 있는 일반적인 심리상태를 제시하였다. 작업자가 의미 있고 가치 있다고 생각되는 과업을 개인 스스로의 책임에 의해 잘 수행했다는 것을 인지할 때 작업자는 동기부여 되고 직무에 대한 높은 만족과 성과를 얻게 된다고 보았다. 작업자에게 동기를 부여하고 직무만족이나 성과를 높여주는 직무특성차원으로 기능의 다양성, 과업의 정체성, 자율성, 피드백의 4

가지 직무특성들을 제시하고 이것을 핵심직무특성이라고 불렀으며 이러한 핵심직무특성들은 객관적인 직무특성이 작업자의 직무특성의 지각에 영향을 주고 이는 다시 지각된 직무특성이 작업자의 직무만족이나 성과에 영향을 미치는 인과관계로 보았다.

Hackman and Oldham[11]은 초기의 Hackman[12]의 연구를 바탕으로 다음과 같은 직무특성 모형을 제시하였다.

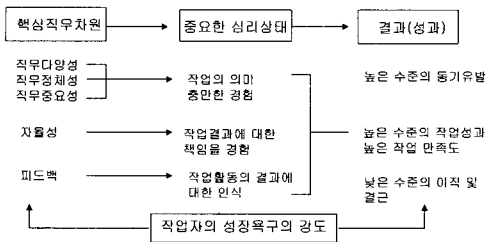


그림 1. 직무특성 모형

그림 1. 직무특성 모형

이 직무특성이론은 직무특성이 직무만족, 동기부여, 작업성과와 관계가 있으며, 이러한 관계는 개인특성의 차이에 따라 다르게 설명될 수 있다. 5가지의 핵심 직무차원(직무의 다양성, 직무의 정체성, 직무의 중요성, 자율성, 피드백)은 3가지의 중요심리상태(작업의 경험된 의미감, 작업결과에 대한 경험된 책임감, 작업활동의 실제결과에 대한 인식)에 영향을 미치며, 이러한 심리상태는 다시 직무에 대한 반응(내적 동기부여, 직무만족, 작업성과, 결근율)에 영향을 미친다.

다섯 개의 핵심직무차원은 개인에게는 만족감을 주고 조직에는 향상된 결과를 준다는 세 가지의 중요한 심리상태를 촉진시키며, 직무차원과 심리상태 그리고 심리상태와 결과와의 관계는 종업원의 성장욕구 강도에 의해 조절됨을 나타낸다. Hackman[11]에 따르면 개인은 그가 중요하다고 생각하는(경험된 의미감) 과업을 개인적으로(경험된 책임감) 잘 수행했다는 것을 알 때(결과에 대한 인식) 그 개인은 만족과 높은 성과를 경험하게 된다고 하여 3가지의 중요 심리상태를 강조하였다. 여기서 3가지의 중요 심리상태는 다음과 같이 정의 된다.

작업의 경험된 의미감은 개인이 어떤 직무에서 그 일

이 의미 있고 가치가 있으며 해볼 만하다고 느끼는 정도를 말하며, 작업결과에 대한 경험된 책임감은 개인이 일의 결과에 대해 개인적으로 책임을 느끼는 정도를 말한다. 결과에 대한 지식은 개인이 행한 성과를 계속적으로 알고 이해하는 정도를 말한다. 핵심직무차원은 이러한 세 가지 중요 심리상태를 유발시킨다. 즉, 직무의 다양성, 직무의 중요성, 직무의 정체성은 작업의 의미에 대한 경험을 갖게 하고, 자율성은 작업결과에 대한 책임감을 경험하게 하며, 피드백은 작업결과에 대한 인식을 갖게 해준다. 5가지의 핵심직무차원은 다음과 같이 정의 된다.

직무의 다양성은 직무를 수행하는데 있어서 여러 가지 기능이나 재능을 사용하는 다양한 활동들이 요구되는 정도를 의미한다. 직무자체가 작업자에게 그들의 기술이나 능력을 다양하게 사용하거나 발전시킬 수 있게 만들어져 있다면 구성원들은 자신들의 과업을 의미 있는 것으로 느끼게 되고 보다 높은 수준의 기능을 사용할 수록 보다 많은 의미를 경험하게 된다. 직무의 정체성이란 직무가 전체단위의 완성을 요구하는 정도를 의미하는 것으로 직무가 시작부터 끝까지 전체 작업 중에서 차지하고 있는 범위의 정도를 말한다. 사람들은 직무의 어느 한 부분을 책임지는 것보다는 완전한 작업단위로서 직무전체를 수행할 때 직무를 보다 의미 있는 것으로 지각하게 된다는 것이다. 직무의 중요성은 직무자체가 다른 사람의 작업이나 생활에 실질적인 영향을 미치는 정도를 의미한다. 직무에 대한 의미 있는 경험은 보통 자신의 직무수행 결과가 다른 사람들의 육체적 혹은 심리적 안정에 중요한 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때 증가한다. 왜냐하면 자신의 직무결과가 다른 사람들의 행복이나 건강 그리고 안전에 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때는 그렇지 못한 경우보다 자신의 직무에 대해서 더욱 관심을 갖게 된다는 것이다. 자율성이란 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 작업자에게 허용된 자유, 독립, 재량권의 정도를 의미한다. 직무가 직무수행자의 자율성이 높게 설계되어 있다면 직무성과는 상사나 작업절차방식의 측면보다는 작업의 노력이나 창의성, 그리고 의사결정 등에 더욱 의존하고 있는 것으로 간주될 것이다. 따라서 자율성이

증가하면 작업자는 일의 결과에 대해서 더 많은 개인적 책임감을 느끼게 되고 작업결과에 대한 개인적 책임을 기꺼이 수용한다는 것이다. 피드백은 직무가 요구하고 있는 활동의 수행결과에 관하여 작업자가 그 효과성 여부에 대하여 직접적이고 명확한 정보를 얻을 수 있는 정도를 말한다. 여기에서 피드백은 직무수행 결과에 대한 자료를 수집하거나 판정을 내리는 동료나 상사들로부터가 아니라 직무행위 자체로부터 그 결과에 대한 지식을 얻는 것을 말한다.

2. 관리회계정보 특성

관리회계시스템의 정보특성은 많은 연구에서 여러 형태로 분류되어 이용되어 왔다. 정보원천(내부정보와 외부정보), 내용(단기 운영지향적 정보와 장기 전략지향적 정보), 형태(양적·재무적인 정보와 질적·비재무정보), 시점(과거 정보와 미래예측적인 정보), 통합도(단일부서의 정보와 여러부서와 관련된 통합정보), 요약도(비요약정보와 요약정보)를 분류하여 이용하였다.

표 1. 관리회계정보특성 연구들

연구자	관리회계 정보특성
Gul(1991)	정보의 범위, 적시성, 요약도, 통합도
최홍규(1993)	정보유형, 정보지향성, 시간적차원, 정보적시성, 정보초점
최종민(2003)	수량/비수량, 재무/비재무, 정보원천, 정보시점, 정보산출형태, 정보산출빈도, 정보초점, 정보집합도
Gul-Chia (1994)	정보 범위, 요약도
신건권(1994)	정보형태, 내용, 시점, 통합도, 요약도
강재정(1997)	정보원천접근성, 정보 범위, 가공도, 품질
한경훈(1999)	정보형태, 내용, 시점, 원천, 통합도, 집합도, 제공빈도
이연희(1999)	비재무적 성과품질성과, 유연성 성과) 관리회계정보의 보고유형(시간적 차원, 정보초점, 정보의 보고)

이연희[2]의 CIM 수준과 관리회계정보 특성간의 적합도에 대한 연구에서는 관리회계정보특성을 비재무적 성과(품질성과, 유연성 성과), 관리회계정보의 보고유형(시간적 차원, 정보초점, 정보의 보고)등으로 분류하고 관리회계정보특성 중 관리회계정보의 보고유형이 부분적으로 정보 만족도에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 편차점수법을 이용한 적합도의 검증에서 비

재무적 성과 정보와 관리회계정보의 보고유형 전체에 대해서는 고적합 집단이 저적합 집단보다 정보만족도가 높게 나타났으며, 비재무적 성과정보 중 품질성과와 유연성 성과는 저적합집단의 성과가 고적합집단의 성과보다 높게 나타났다. 상황분류법을 이용한 가설검증의 결과, CIM 수준과 관리회계정보 특성 중 비재무적 성과정보인 시간성과 관리회계정보 보고유형(시간적 차원, 정보초점)간의 적합도가 집단간 정보시스템 성과에 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났다.

신건권[1]의 연구에서는 상황변수, 정보시스템 산출정보특성과 시스템성과를 동시에 고려하여 상황변수와 산출정보특성간의 적합도가 시스템 성과에 미치는 영향을 검증하였다. 이는 관리회계정보특성을 정보형태, 내용, 시점, 통합도, 요약도 등으로 분류하였다.

최종민[6]의 회계정보시스템에 대한 유형화와 상황변수, 산출정보특성 및 시스템 성과간의 연구에서는 관리회계정보특성을 수량/비수량, 재무/비재무, 정보원천, 정보시점, 정보산출형태, 정보산출빈도, 정보초점, 정보 집합도 등으로 분류하였다.

3. 업무특성과 생산성과의 관계

업무특성은 구성원들의 심리적 상태에 영향을 미치며, 이를 통하여 구성원들의 직무행위에 변화를 초래하는 것으로 이해된다[10]. Hackman & Oldham[10]은 직무특성이론을 통하여 어떤 사람이 일에 적합한가, 그리고 어떻게 보다 더 동기 부여시킬 수 있는가, 또한 이에 따른 작업자의 직무만족이나 조직성과 같은 결과를 어떻게 측정할 것인가에 대하여 해답을 제공하려 하였다.

직무특성이론은 핵심적 직무특성이 중요 심리상태를 유발하게 되며, 그 결과 동기부여, 업무의 질, 만족 등과 같은 개인 및 조직의 결과가 유도된다는 것이다. 그러나 핵심적 직무특성과 개인 및 조직결과간의 명백한 관계를 설명하기 위해서는 개인의 성장욕구의 강도가 조절변수로 도입될 필요성이 있다. 직무특성과 결과 간에는 일관성 있게 나타나지 않을 수도 있는데 이는 각 개인의 성장욕구가 다르기 때문이다. 직무특성의 핵심은 직무 다양성, 직무 중요성, 자율성, 피드백, 과업 정체성의 5가지가 있는데 이들 요인은 각각 구성원의 중요한

심리상태에 영향을 미치며, 이를 통하여 조직의 유효성에 영향을 미치게 된다. 직무의 다양성은 직무수행 시 다양한 활동이 요구되어 여러 상이한 기술과 기량을 발휘해야 하는 정도이며, 직무정체성은 직무가 일의 전체를 해야 하며 인식 가능한 부분으로 이루어져 있어서 일의 처음부터 끝까지 수행해야 하는 정도를 의미한다. 또한, 직무의 중요성은 직무가 타인이나 그들의 업무에 상당한 영향력을 발휘하는 정도이다. 자율성이란 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는데 있어서 작업자에게 허용된 자유, 독립, 재량권의 정도를 의미한다. 직무가 직무수행자의 자율성이 높게 설계되어 있다면 직무성과는 상사나 작업절차방식의 측면보다는 작업자의 노력이나 창의성, 의사결정 등에 의존하고 있는 것으로 간주된다. 따라서 자율성이 증가하면 작업자는 일의 결과에 대해서 더욱 많은 개인적 책임감을 느끼게 되고, 작업결과에 대한 개인적 책임을 기꺼이 수용하게 된다. 작업결과에 대한 인식은 작업자가 직무로부터 받게 되는 피드백의 양에 따라 영향을 받는다. 피드백이란 작업절차와 성과에 대해서 작업자가 직무로부터 받게 되는 직접적이고 확실한 정보의 양을 의미한다. 여기에서의 피드백은 직무수행결과에 대한 자료를 모으거나 판정을 내리는 동료나 상사로부터가 아닌 직무행위 자체로부터 그 결과에 대한 지식을 얻는 것을 말한다.

이와 같이 직무특성요인인 직무의 다양성, 직무의 정체성, 직무의 중요성, 자율성, 피드백은 작업에 대한 의미감을 제고하고, 결과에 대한 책임감을 인식, 작업결과에 대한 인식의 제고와 같은 구성원의 주요 심리상태에 영향을 미치며, 결과적으로 내적 동기부여, 작업성과의 질적 향상, 작업에 대한 만족도의 제고, 이직 및 결근의 저하와 같은 성과를 나타내게 된다는 것이다[11].

특히 내적 동기부여가 이루어짐으로서 구성원들은 직무의적 행위에 대하여도 자발적으로 참여한다[9]. 자발적으로 참여하는 종업원은 과거의 성과를 통한 현재의 상황을 인지하며, 이어 자신의 가치기준과 현 상태를 인지적으로 평가한다. 평가 후 감정적 반응이 나타나므로 이에 대한 행동의 기준이 설정되게 된다. 이 행동의 기준이 목표의 설정이며, 이는 성과를 결정하게 된다. 즉 목표는 담당자들에게 노력의 방향을 제공하고, 그들의

행동과 사고를 행동의 결과에 도달하게 하는 것이다.

내부적인 욕구보다 외부에서 명확한 목표가 설정될 때 더 강한 동기 유발이 된다는 것을 전제한다. 막연하게 '최선을 다하자.'는 것은 동기유발에 거의 영향을 주지 않으며, 명확하고, 확인 가능한 목표가 주어질 때 높은 성과를 나타낸다는 것이다.

[가설 1] 생산부서 종업원의 업무특성에 대한 인지도는 생산성과에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-1] 생산부서 종업원의 업무특성에 대한 인지도는 유연성에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-2] 생산부서 종업원의 업무특성에 대한 인지도는 시간에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-3] 생산부서 종업원의 업무특성에 대한 인지도는 품질에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

Gordon & Narayanan[14]는 전략적 의사결정 단계에 따른 정보시스템의 설계변수로서 정보유형, 정보초점, 정보원천, 시간범위, 정보제공 빈도 등 6개의 정보특성을 분석한 결과 업무가 일상적이고 반복적일 때는 내부정보, 과거정보, 주기적 정보, 부분적이며 세분화된 정보 등이 필요하며, 업무자체가 복잡해지고 어려워질수록 외부정보, 미래정보, 수시정보, 포괄적인 통합된 정보가 요구된다고 하였다. Chenhall & Morris[21]는 종업원들의 업무특성이 다양하고 복잡할수록 광범위한 범위의 정보와 적시성이 있는 정보를 요구하고 있는 것으로 나타났으며 요약되고 통합된 정보는 단순한 업무에서 유리한 것으로 나타났다. 재무적·비재무적 성과측정치를 반영하는 생산조직이 갖추고 있는 전략적 차원의 관리회계시스템이 제공하는 정보는 종업원들의 조직학습을 촉진하는 요인이 되며, 관리회계정보특성은 생산성과를 향상시키는 요인이 된다[16]. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 2] 생산부서 종업원의 업무특성에 대한 인지도가 생산성과에 미치는 영향은 관리회계 정보특성의 활용에 따라 유의한 차이가 존재할 것이다.

III. 연구설계

1. 연구모형

본 연구는 생산부서 종업원들의 업무특성에 대한 인지도가 생산성과에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하는 것이다. 또한 업무특성요인과 생산성과와의 관계에서 관리회계정보의 활용이 조절효과가 있는지를 검증하는 것이다. 본 연구에서는 업무특성 요인으로 직무의 다양성, 직무의 중요성, 직무의 정체성, 직무의 자율성으로 분류하였으며, 생산성과 요인으로 유연성, 시간, 품질로 분류하여 이용하였다. 또한 관리회계정보는 정보의 형태, 정보의 내용, 정보의 원천, 정보제공빈도 측정하여 이용하였다. 이상과 같은 관계를 나타내면 [그림 2]와 같다.

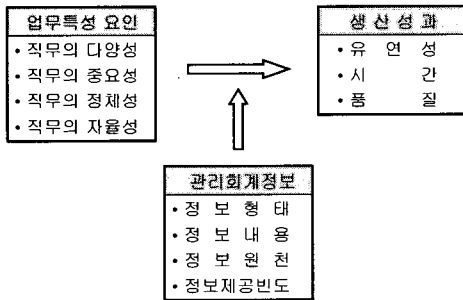


그림 2. 연구의 모형

2. 표본의 선정과 특성

연구의 분석을 위해 설문지법과 면담을 통하여 자료를 수집하였다. 한국 중소기업 중에 종업원수 50-300인 사이의 생산부서를 대상으로 조사하였다. 종업원수 50인 이하를 제외한 이유는 50인 이상의 기업이 어느 정도 부서가 명확히 구분되어 본 연구의 목적에 충실히 응답할 수 있을 것으로 사료되어 50인 이하의 기업은 제외를 하였다. 중소기업 250개사를 모집단으로 선정하였다. 자료의 수집은 총 3차에 걸쳐서 실시하였으며, 기간은 2005년 9월 25일부터 12월 15일까지였다.

표 2. 조사 방법별 응답 현황

응답현황 조사방법	조 사 자료수	회 수 자료수	부 실 자료수	이 용 자료수
우 편 조 사	200	68	3	65
방 문 조 사	50	90	1	89
계	250	158	4	154

우편발송은 200개사에 설문지를 발송하였다. 우편에 의하여 회수된 설문지는 1, 2, 3차를 모두 합하여 68부였다. 충청지역에 위치한 기업은 면담을 통하여 자료를 수집하였는데 50개 기업에서 총 90부를 회수하였다. 우편과 면담에 의한 설문지 회수는 총 158부였으며 이 중 불성실한 응답으로 신뢰성이 결여되어 있는 설문 4부를 제외한 154부를 분석에 이용하였다.

업종은 제조업 생산부서의 종업원을 대상으로 하였으며 기업규모는 중소기업을 대상으로 하였다. 응답자의 직위 등은 고려하지 않았다. 조사대상기업의 일반현황은 [표 3]과 같다.

표 3. 조사대상의 일반현황

업 종	기업 수	종업원 수	기업 수	직 위	기업 수
섬유 및 가죽	29	50 이하	0	사 원	15
화학 및 석유	27	50-100	24	대 리	50
금속 및 기계	38	100-150	47	과 장	50
전기 및 전자	45	150-200	30	차 장	20
식음료품	14	200-250	28	부 장	14
기 타	1	250-300	25	이 사	5
계	154	계	154	계	154

3. 변수의 측정

본 연구에서는 생산부서 종업원들의 업무특성에 대한 인지도가 생산성과에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 또한 업무특성요인과 생산성과와의 관계에서 관리회계정보의 활용이 조절효과가 있는지를 검증하는 것이다. 따라서 생산부서의 종업원들의 업무특성에 대한 인지도와 생산성과, 관리회계정보 특성에 대한 정의를 내리고 이들을 측정하고자 한다. 변수의 측정은 측정하고자 하는 속성의 수준을 보다 정확히 측정할 수 있고 분석이 용이한 리커트 7점 척도를 이용하였다.

생산부서 종업원들의 업무특성 요인은 업무의 다양성, 업무의 중요성, 정체성, 자율성으로 분류하여 종업원 본인의 응답을 바탕으로 측정하였다. 업무의 다양성은 수행중인 업무의 종류와 다양함 정도를 3문항으로 측정하였다. 업무의 중요성은 본인의 직무가 다른 사람들에게 미치는 영향정도를 4문항으로 측정하였다. 정체성은 업무의 처음부터 끝까지 수행해야 하는 정도를 3문항으로 측정하였다. 자율성은 업무처리절차나 과정에 대한 본인의 재량권 정도를 3문항으로 측정하였다. 각 요인별로 매우 그렇지 않다에는 1점을 부여하고 매우 그렇다에는 7점을 부여하였다.

관리회계정보특성은 정보형태, 정보내용, 정보원천, 정보제공 빈도로 총 4개 문항으로 측정하였다.

생산성과는 유연성(4문항), 시간(4문항), 품질(3문항)로 측정하였다. 유연성의 측정은 생산량 조절능력, 제품라인의 변경속도 등으로 측정하였다[24]. 시간은 생산소요시간의 단축, 작업준비 시간의 단축 등으로 측정하였으며[17], 품질은 제품명세와의 일치도, 불량률의 발생 정도 등으로 측정하였다[20]. 생산성과를 유연성, 시간, 품질로 측정하여 이용한 연구는 강호영 등[3], 정재진[4] 등의 연구들이 있다.

IV. 연구결과 및 분석

1. 신뢰성과 타당성분석

신뢰성은 여러 방법 중에서 각 요인들을 구성하고 있는 항목들이 동일한 개념을 지니고 있는지에 대한 내적 일관성(internal consistency)을 말한다. 이를 검증하는 방법으로 Cronbach α 계수를 이용하였다. 본 연구에서는 업무특성 요인, 생산성과에 대하여 예비조사결과 채택된 설문문항을 본 연구에 이용하여 신뢰성 검증을 하였다. [표 4]와 [표 5]에서 보면 Cronbach α 계수가 각 변수 모두 0.7 보다 크므로 각 변수들의 설문항목들은 매우 만족할 만한 신뢰성을 가지고 있는 것으로 판단되었다. 일반적으로 Cronbach α 계수가 0.6보다 크면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있다[5].

표 4. 직무특성요인의 신뢰성과 타당성 검증 결과

변수	측정항목	요인 값	아이겐 값	Cronbach's α 계수
업무의 중요성	직무수행결과가 타인에의 영향정도	.840	4.752	.8367
	직무수행방법이 타인에의 영향정도	.793		
	타인의 직무와 비교하여 중요도	.758		
	직무가 전체적인 직무에 대한 중요도	.662		
업무의 자율성	직무수행시 상사와의 정보공유정도	.905	1.737	.8564
	독립적인 행동과 사고정도	.903		
	직무수행시 재량권의 행사정도	.751		
업무의 정체성	직무의 구성정도	.834	1.371	.7904
	직무의 관여정도	.802		
	직무의 시작과 끝의 완결정도	.760		
업무의 다양성	종업원들의 직무수행 방법 종류	.875	1.088	.8911
	절차나 실무관행의 존재 여부	.738		
	다양한 기술과 재능의 필요성	.632		

타당성 검증은 측정도구가 측정하고자 하는 대상을 올바르게 측정하고 있으며, 그 측정된 자료가 과연 측정하고자 하는 대상이 갖는 사실의 상태를 그대로 나타내고 있는지를 검증하는 것이다. 최초의 요인행렬을 주성분 분석법으로 추출하였으며, 요인행렬의 회전은 요인간 각도를 90°로 유지함으로써 가능한 많은 변수들이 각 요인에 최대한 적재되도록 하는 직각회전법(varimax rotation)을 이용하였다.

그 결과는 [표 4][표 5]와 같다. 신뢰성분석에서 채택된 설문항목을 가지고 요인분석을 위한 개념적 타당성을 분석한 결과, 모든 설문항목이 기존의 이론연구에서 개발·검토된 개념측정의 분류기준에 부합되는 결과를 보이고 있어 타당성이 유지되었다.

표 5. 생산성과의 신뢰성과 타당성 검증 결과

변수	측정항목	요인 값	아이겐 값	Cronbach's α 계수
유연성	제품설계 변경에 대한 대처능력	.811	4.641	.8744
	생산량 조절능력	.737		
	신제품 도입 및 개발속도의 대처능력	.734		
	제품라인의 변경속도	.648		
시간	작업준비시간의 단축정도	.859	1.853	.8103
	제품생산 소요시간의 단축정도	.743		
	납기단축 정도	.730		
	주문조달 시간의 단축정도	.657		
품질	반품비율 또는 수량발생정도	.874	1.041	.7826
	제품명세와의 일치정도	.776		
	제품불량률 또는 수량발생정도	.667		

3. 가설검증

1) 가설 1의 검증

[가설 1]은 업무특성이 생산성과에 유의적인 영향을 미칠 것이라는 가설이다. 먼저 [가설 1-1]의 가설을 검증하기 위해서 업무특성 구성요소인 업무의 다양성, 업무의 중요성, 업무의 정체성, 업무의 자율성을 독립변수로 하고 생산성과 요소인 유연성을 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. [표 6]에서 나타나 있듯이 4개의 업무특성 요인이 유연성에 대한 설명력(R²)은 0.191(F=8.755, p<0.01)로 나타났다. 업무특성요인별로 살펴보면, 업무의 중요성, 자율성이 유연성에 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 업무의 다양성과 정체성은 유의적인 영향관계가 없었다. 따라서 [가설 1-1]은 부분 채택되었다.

표 6. 업무특성요인이 유연성에 미치는 영향검증

생산성과 업무특성	유 연 성				
	β	t	유의 수준	R ²	F (유의수준)
다 양 성	-4.42E-02	-0.530	0.597	0.191	8.755 (0.000 ^{**})
중 요 성	0.326	2.871	0.005 ^{**}		
정 체 성	3.973E-02	0.419	0.676		
자 율 성	0.236	2.766	0.006 ^{**}		
*) p<0.05, **) p<0.01					

[가설 1-2]의 가설을 검증하기 위해서 업무특성 구성요소인 업무의 다양성, 업무의 중요성, 자율성, 정체성을 독립변수로 하고 생산성과 요소인 시간을 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. [표 7]에서 나타나 있듯이 4개의 업무특성 요인이 시간에 대한 설명력(R²)은 0.271(F=13.728, p<0.01)로 비교적 높게 나타났다. 업무특성요인별로 살펴보면, 업무의 중요성, 자율성이 시간에 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 업무의 다양성은 시간에 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의적인 영향관계가 없었다. 또한, 정체성도 영향을 미치지 않았다. 따라서 [가설 1-2]는 부분 채택되었다.

표 7. 업무특성요인이 시간에 미치는 영향검증

생산성과 업무특성	시 간				
	β	t	유의 수준	R ²	F (유의수준)
다 양 성	-2.144E-02	-0.288	0.774	0.271	13.728 (0.000 ^{**})
중 요 성	0.403	3.960	0.000 ^{**}		
정 체 성	2.252E-02	0.265	0.791		
자 율 성	0.236	3.085	0.002 ^{**}		
*) p<0.05, **) p<0.01					

[가설 1-3]의 가설을 검증하기 위해서 업무특성 구성요소인 업무의 다양성, 업무의 중요성, 자율성, 정체성을 독립변수로 하고 생산성과 요소인 품질을 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. [표 8]에서 나타나 있듯이 4개의 업무특성 요인이 품질에 대한 설명력(R²)은 0.086(F=3.471, p<0.10)로 나타났다. 업무특성요인별로 살펴보면, 업무의 중요성은 p<0.01 수준에서 품질에 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 다양성은 품질에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의적인 영향관계가 없었다. 따라서 [가설 1-3]은 부분 채택되었다.

표 8. 업무특성요인이 품질에 미치는 영향검증

생산성과 업무특성	품 질				
	β	t	유의수준	R ²	F(유의수준)
다 양 성	-0.105	-0.979	0.329	0.086	3.471 (0.10 ^{***})
중 요 성	0.458	3.136	0.002 ^{**}		
정 체 성	-0.207	-1.701	0.091 ^{***}		
자 율 성	9.055E-02	0.8252	0.411		
*) p<0.05, **) p<0.01, ***) p<0.10					

2) 가설 1의 검증결과의 종합

생산부서 종업원들의 업무특성에 대한 인지도에 따라서 생산성과에 유의적인 영향관계가 있는 것으로 조사되었다. 특히 업무의 중요성은 생산성과인 유연성, 시간과 품질에 모두 정(+의) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종업원들이 직무를 수행하는데 있어서 자신의 직무가 다른 직무수행자들보다 중요하고 자신의 직무수행결과가 타인의 직무수행에 중요하게 영향을 미친다

는 것을 인식시켜준다면 종업원들은 자신의 직무에 책임감을 갖게 되고 또한 자신의 업무가 의미 있는 것으로 느끼게 되어 생산성과인 유연성, 시간, 품질에 영향을 미치는 것을 의미한다. 또한 자율성은 유연성과 시간에 정(+에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종업원들에게 계획수립과 직무수행에 재량을 많이 부여하면 종업원의 노력이나 창의성 및 개인적인 책임감이 높아져 생산성과가 향상됨을 의미한다. 업무의 정체성은 품질에 부(-)의 관계가 존재하는 것으로 나타났다.

3) 가설 2의 검증

[가설 2]를 검증하기 위하여 조절회귀분석(위계적 다중회귀분석)을 실시하였다. 업무특성과 유연성과의 관계에서 관리회계정보의 조절효과를 검증하였다. 1단계에서 유연성을 종속변수로 하고, 조절변수인 관리회계정보를 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시한 결과 설명력(R²)은 0.001로 나타났다.

2단계에서는 1단계에서 투입된 관리회계정보와 업무특성요인인 업무의 다양성, 업무의 중요성, 자율성, 정체성을 독립변수로 하고 유연성을 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 이들 5개의 독립변수의 유연성에 대한 설명력(R²)은 0.192로 나타났다. 설명력의 증가분은 0.191이다.

표 9. 관리회계정보의 조절효과 분석

분석단계	투입변수	유연성	시 간	품 질
1 단계	관리회계 R ²	0.029 0.001	0.109 0.012	0.125 0.016
	다양성	0.034	0.108	0.102
2 단계	중요성	-0.042***	-0.020	-0.080
	정체성	0.278***	0.353***	0.313***
	자율성	0.029**	0.046	-0.136
	R ²	0.023**	0.232**	0.064
	ΔR ²	0.192***	0.282***	0.096
		0.191***	0.270***	0.080
3 단계	관리회계	0.698*	0.095	-0.001
	다양성	-0.752**	-0.537	-0.927**
	중요성	0.465	-0.319	0.037
	정체성	0.866*	0.858*	0.311
	자율성	0.196	0.692**	0.646*
	다양성*관리회계	0.973*	0.715	1.149*
	중요성*관리회계	1.046*	0.948*	0.386
	정체성*관리회계	-1.038**	-1.008**	-0.572
	자율성*관리회계	0.054	-0.632	-0.805*
	R ²	0.242	0.324	0.146
ΔR ²	0.050	0.042*	0.050	

*) p<0.1, **) p<0.05, ***) p<0.01

3단계에서는 2단계에서 투입된 5개의 변수에 추가하여 관리회계정보와 업무특성의 상호작용 항인 업무의 다양성*관리회계, 업무의 중요성*관리회계, 자율성*관리회계, 정체성*관리회계를 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시하였다. 이들 9개 독립변수의 유연성에 대한 설명력(R²)은 0.242로 나타났으며, 설명력은 증가분은 0.050이다. 상호작용 항 중에서 업무의 다양성*관리회계, 중요성*관리회계, 정체성*관리회계 항의 표준화 회귀계수가 유의적인 것으로 나타나, 업무의 다양성, 중요성, 정체성이 관리회계정보와 상호작용하여 유연성에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

위와 같은 방법으로 시간과 품질에 대하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 업무의 중요성*관리회계, 정체성*관리회계가 시간에 상호작용효과가 있는 것으로 분석되었다. 또한, 자율성*관리회계가 품질에 상호작용 효과가 있는 것으로 나타났다. 따라서 업무특성과 생산성과의 관계는 관리회계정보에 따라 차이가 있다는 가설은 부분 채택되었다.

V. 맺음말

본 연구는 중소 제조기업 생산부서에서 근무하는 종업원들의 업무특성요인의 인지도가 생산성과에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하는 것이다. 또한 업무특성요인과 생산성과의 관계에서 관리회계 정보특성이 조절효과가 있는지를 검증하는 것이다. 본 연구에서는 업무특성요인으로 업무의 다양성, 업무의 중요성, 자율성, 정체성으로 구분하였으며, 생산성과를 유연성, 시간, 품질로 구분하였다. 자료수집 방법은 설문지법과 면담을 병행하였으며, 표본은 설문지 회수는 총 158부였으며 이 중 불성실한 응답으로 신뢰성이 결여되어 있는 설문 4부를 제외한 154부를 분석에 이용하였다. 회수된 자료를 분석한 결과 변수의 신뢰성과 타당성은 [표 4][표 5]에 나타나 있듯이 모두 만족할 만한 수준이었다.

본 연구의 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 업무특성과 생산성과와의 관계에서는 생산부서에 근무하는 종업원들의 업무특성의 인지도에 따라서

생산성과에 유의적인 영향관계가 있는 것으로 조사되었다. 업무특성과 유연성과의 관계에서는 4개의 업무특성 요인이 유연성에 대한 설명력(R^2)은 0.191($F=8.755$, $p<0.01$)로 나타났다. 업무특성요인별로 살펴보면, 업무의 중요성, 자율성이 유연성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무특성과 시간성과의 관계에서는 4개의 업무특성 요인이 시간에 대한 설명력(R^2)은 0.271($F=13.728$, $p<0.01$)로 비교적 높게 나타났다. 업무특성요인별로 살펴보면, 업무의 중요성, 자율성이 시간성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무특성과 품질성과의 관계에서는 4개의 업무특성 요인이 품질에 대한 설명력(R^2)은 0.086($F=3.471$, $p<0.10$)로 나타났다. 업무특성요인별로 살펴보면, 업무의 중요성은 $p<0.01$ 수준에서 품질에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 업무의 중요성은 생산성과인 유연성, 시간 및 품질에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종업원들이 직무를 수행하는데 있어서 자신의 직무가 다른 직무수행자들보다 중요하고 자신의 직무 수행결과가 타인의 직무수행에 중요하게 영향을 미친다는 것을 인식시켜준다면 종업원들은 자신의 직무에 책임감을 갖게 되고 또한 자신의 업무가 의미 있는 것으로 느끼게 되어 생산성과인 유연성, 시간, 품질에 영향을 미치는 것을 의미한다. 또한 자율성은 유연성과 시간에 정(+)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종업원들에게 계획수립과 직무수행에 재량을 많이 부여하면 종업원의 노력이나 창의성 및 개인적인 책임감이 높아져 생산성과가 향상됨을 의미한다. 업무의 정체성은 품질에 부(-)의 관계가 존재하는 것으로 나타났다.

둘째, 생산부서에 근무하는 종업원들의 업무특성의 인지도와 생산성과간의 관계에서 관리회계정보특성에 따라 유의적인 영향관계가 있는 것으로 조사되었다.

업무특성과 유연성과의 관계에서 관리회계 정보의 조절효과에서는 9개 독립변수의 유연성에 대한 설명력(R^2)은 0.242로 나타났으며, 설명력은 증가분은 0.050이다. 상호작용 항 중에서 업무의 다양성*관리회계, 중요성*관리회계, 정체성*관리회계 항의 표준화 회귀계수가 유의적인 것으로 나타나, 업무의 다양성, 중요성, 정체성이 관리회계정보특성과 상호작용하여 유연성에 영향을

미치는 것으로 분석되었다. 또한, 업무의 중요성*관리회계, 정체성*관리회계가 시간성과에 상호작용효과가 있는 것으로 분석되었으며, 자율성*관리회계가 품질성과에 상호작용 효과가 있는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 기존연구들의 연구 범위를 확대하였는데 연구의 의가 있다고 할 수 있다. 즉, 기존의 연구들은 주로 생산성과의 결정요인, 생산전략 유형, 경영전략과 생산성과, 기업문화와 생산전략 등과 같이 기업의 조직차원에서의 연구가 주류를 이루었다. 그러나 본 연구에서는 종업원들의 개인적인 차원에서의 연구를 수행하였을 뿐만 아니라 관리회계정보의 조절효과와 정도를 살펴봄으로서 기존연구의 범위를 확대하였다 할 수 있다. 또한 생산부서의 종업원들의 업무특성요인을 고려해 봄으로서 경영자들이 효율적인 인적관리와 생산성제고에 도움이 되리라 판단한다.

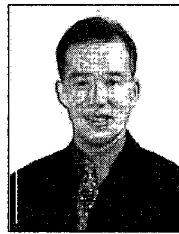
참고 문헌

- [1] 신건권, *상황변수와 관리회계정보시스템의 산출정보 특성간 적합도가 성과에 미치는 영향*, 서강대학교 대학원, 박사학위논문, 1994.
- [2] 이연희, *CIM수준과 관리회계 정보특성간 적합성이 회계정보시스템의 성과에 미치는 영향*, 경북대학교 대학원, 박사학위논문, 1999.
- [3] 정재욱, 강호영, "관리회계정보가 생산부문의 지식경영활동에 미치는 영향", 한국산업경영학회 추계학술발표논문집, 2005.
- [4] 정재진, 박준철, "유연성 수준, 회계정보특성이 생산성과에 미치는 영향", *대한경영학회지*, 통권 제49호, pp.757-775, 2005.
- [5] 채서일, *사회과학 조사방법론*, 법문사, 1991.
- [6] 최종민, "관리회계정보 활용의 국가문화적 차이 : 한국과 호주 기업들 간의 비교", *회계저널*, 제12권, 제1호, pp.35-64, 2003.
- [7] F. Moers and G. H. Hartmann, "Testing Contingency Hypotheses in Budgetary Research : An Evaluation of the Use of Moderated Regression Analysis," *Accounting, Organization*

- and Society, Vol.24, pp.151-169, 1999.
- [8] G. A. Brewer and S. C. Selden, "Why Elephant Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies," *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol.10, No.4, pp.685-711, 2000.
- [9] I. W. Graham, *Organizational Citizenship Informed by Political Theory*, Paper Presented at the Annual Meeting of the Academy of Management, Chicago, IL, August, 1999.
- [10] J. R. Hackman and G. R. Oldham, "Motivation through the Design of Work : Test of a Theory," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.16, pp.250-279, 1975.
- [11] J. R. Hackman and G. R. Oldham, *Work Redesign*, MASS : Addison-Wesley Pub. Co., 1990.
- [12] J. R. Hackman, "Work Design," *Improving Life at Work*, Santa Monica, Calif : Goodyear Publishing Co., pp.129-135, 1977.
- [13] J. S. Ott, *The Organizational Culture Perspective*. Chicago : Dorsey Press, 1999.
- [14] L. A. Godon and Narayanan, "Management Accounting System, Perceived Environmental Uncertainty and Organization Structure : An Empirical Investigation", *Accounting, Organization and Society*, pp.58-72, 1984.
- [15] L. J. Rosenberg and C. D. Schewe, "Strategic Planning : Fulfilling the Promise," *Business Horizons*, Vol.28, No.4, pp.54~62, 1995.
- [16] L. Kloot, "Organizational Learning and Management Control System: Responding to Environment Change," *Management Accounting Research*, Vol.8, No.1, pp.47-73, 1979.
- [17] M. A. Abernethy and A. Lillis, "The Impact of Manufacturing Flexibility on Management Control System Design," *Accounting, Organizations and Society*, Vol.22, No.4, pp.241-258, 1995.
- [18] M. G. Popovich, et al., *Creating High-Performance Government Organization*. San Francisco : Jossey-Bass, 1999.
- [19] M. E. Guy, *Productive Work Environments*. In Marc Holzer ed. *Public Productivity Handbook*, New York: Marcel Dekker. pp.321-333, 1992.
- [20] N. L. Bledsoe and R. W. Ingram, "Customer Satisfaction through Performance Evaluation," *Journal of Cost Management*, Winter, pp.43-50, 1997.
- [21] R. H. Chenhall and D. Morris, "The Impact of Structure, Environment and Interdependence on Perceived Usefulness of Management Accounting System," *The Accounting Review*, Jan., pp.74-92, 1996.
- [22] R. R. Blake and J. S. Mouton, "Overcoming Group Warfare", *Harvard Business Review*, Vol.62, pp.98-108, 1984.
- [23] R. W. Pace and D. F. Fauls, *Organizational Communication*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1989.
- [24] S. P. Harrison and M. Poole, "Customer-Focused Manufacturing-Based Non-Financial Performance Measures: a Research Note," *Accounting, Organizations and Society*, Vol.22, No.6, pp.557-572, 1997.

저자 소개

임 규 찬(Kyu-Chan Lim) 정회원



- 1993년 2월 : 청주대학교 회계학과(경영학사)
- 1995년 8월 : 청주대학교 회계학과(경영학석사)
- 2000년 2월 : 청주대학교 경영학과(경영학박사)

• 2003년 3월~현재 : 청주대학교 경영학부 겸임교수
 <관심분야> : e-Biz, 관리회계, 회계정보시스템