

팀구성원 특성과 팀과정이 팀효과성에 미치는 영향에 관한 연구

- The Effect of Team Member Characteristics and Team Process on Team Effectiveness -

이 욱 기 *
Lee Wuk Gi

Abstract

This study aims to examine the effects of team member characteristics(change reception, work understand) and team process(potency, social support, workload sharing, communication and cooperation within the team) to team effectiveness(job commitment, job satisfaction and productivity). As the result, both team member characteristics and team process have positive relations with team effectiveness.

Keyword : Team Process, Team Member Characteristics, Team Effectiveness

1. 서 론

오늘날 기업환경은 매우 복잡하고 동태적으로 변화하고 있다. 이러한 기업환경의 불확실성을 감소시켜 기업이 지속적으로 성장하기 위해서 많은 기업들은 환경변화에 신속히 적응하고 조직의 유연성을 제고하기 위한 혁신기법으로 팀제(team)를 도입하고 있다.

그러나 국내의 많은 기업에서 팀제를 도입하고 있음에도 불구하고 팀제가 기업 생산성 및 효율성에 긍정적으로 작용하는 현실적인 현상에 만족하여 대부분의 업무 추진에 있어 팀제의 구성을 강조하고 있다. 이러한 현상의 원인은 팀제의 도입배경 자체가 급속한 환경에 적응하기 위해서이다 보니 미처 팀제에 대한 이론적 검증도 마치기 전에 조직 생존전략의 형태로서 팀제가 급하게 도입되었기 때문이다(강웅오, 1987). 따라서, 기업자원의 확보 제약 및 지속적인 생산성향상을 기대하는 기업활동의 속성상 이러한 현상적인 결과만으로는, 경쟁업체보다 보다 효율적으로 기업 생산성을 향상시키기는 매우 어려울 것이다. 즉, 이에 관한 이론적이고 체계적 연구는 매우 절실하다 할 수 있다.

† 본 논문은 금오공과대학교 연구비지원에 의해 연구된 논문임

* 금오공과대학교 산업경영학과

한편, 기존의 연구에 따르면, 팀의 효과성을 판단하는 기준으로서 생산성수준, 구성원의 직무만족 및 직무몰입 정도 등을 제시하고 있으며, 이들 요인들의 수준을 결정하기 위한 종속요인으로서 직무특성, 구성원의 특성, 팀과정, 리더십 등이 이용되고 있다(Anantaraman, 1984; Kazamak, 1991; Campion, 1996). 이들 중, 구성원은 업무 및 팀을 추진하는 중심으로서 구성원의 특성은 팀의 효과성에 직접적으로 영향을 끼친다고 할 수 있으며, 팀의 업무를 수행해나가는 과정의 효율성도 또한 팀 수행도에 영향을 끼친다는 점을 고려할 때 특히 그 중요성은 크다고 할 수 있을 것이다.

따라서, 본 연구에서는 구성원의 특성(변화수용도, 업무이해도)과 과정(잠재적 효능감, 사회적 지원, 업무분담, 협동)이 팀효과성(직무만족, 직무몰입, 생산성)에 어떠한 관계가 있는지를 실증적으로 분석·규명하는데 그 목적이 있다.

2. 팀(Team)제에 대한 이론적 고찰

2.1 팀(Team)의 개념

팀을 상호보완적인 능력을 가진 구성원들이 공동의 목표달성을 위해 공동으로 작업하며 그 결과에 대해 공동책임을 지는 집단으로 정의될 수 있다. 팀은 구성원이 최적의 성공감과 목표성취를 경험하기 위해서 집단적 협력에 의존해야 하는 사람들의 모임으로서(Dyer, 1977), 그룹(Group)개념과 구별하여 각각의 상호의존성을 이해하고 있는 집단으로 규정되기도 한다(Kazamak 와 Albert, 1988). 또한, 팀은 구성원이 목표/과업을 달성하기 위해 상호관계를 개발함으로써 공동 목적을 공유하는 작업집단 혹은 구성단위(Unit)로 정의할 경우(Harris, 1986), 팀 활동을 통해 목표달성과 과업성취를 위해서 고도의 상호의존적인 사람들의 그룹으로 규정할 수 있다(Parker, 1990). 따라서, 팀은 가치있는 공동의 목표/사명을 위해 상호의존적이며 역동적인 사람들이 둘 이상 모인 집단으로서 팀 구성원들은 업무를 수행하기 위해 각자 특별한 역할과 기능을 수행할 수 있어야 한다(Sales 등, 1992).

2.2 팀 구성원 특성 (Team member characteristics)

팀 구성원 특성을 구별짓는 측정변수로는 구성원의 인성, 능력, 인구통계학적 특징, 참가 의사 등이 주로 이용되고있는데(Cotton, 1993), 이러한 변수 중 종업원의 인구통계학적 특징 및 능력은 팀 효과성에 유의한 변수로 작용하는 것으로 알려져 있으며(Denton, 1993), 직무에 대한 지식을 갖고 있는 종업원은 그렇지 못한 종업원보다 팀 효과성에 높은 영향을 주는 것으로 나타났다(Locke, 1995). 한편 본 연구는 팀 구성원 특성 중에서 변화수용도와 업무이해도가 팀효과성(팀 만족, 적응성, 생산성)에 영향을 준다는 기존의 연구결과(고명제, 1998)를 전제로 진행되었다.

2.3 팀 과정 (Team process)

팀과정이란 자원이 산출로 전환되어지는 과정에서 나타나는 그룹구성원들간의 상호작용이라 할 수 있다(Campion, 1996). 이러한 과정과 관련된 행동은 팀을 설계하고, 강화하여 팀 수명을 유지하는 행위일 뿐만 아니라 팀의 주요 문제 해결을 가능하도록 하는 과업행위이다. McGrath(1964)에 의해 처음으로 제안된 입력-프로세스-출력 관점에서, 팀 과정 변수가 다른 투입 변수들 보다 팀 효과성에 더 영향을 미칠 수 있다고 하였다(MaGrath, 1984). 또한, 팀 과정은 소그룹 프로세스로서(Gladstein, 1984; Tannenbaum 등, 1992), Guzzo 와 Shea(1992)는 사회적 상호작용 프로세스라고 불렀다.

한편, Campion 등(1996)은 팀 특성과 팀 효과성과의 관련성 연구에서, 팀 특성을 나타내는 5가지 요소로 직무설계, 상호의존성, 구성, 상황, 과정으로 설정할 경우, 팀 특성은 팀 효과성과 유의적인 관계가 있음을 금융업을 대상으로 실증 연구하였다. 특히, 팀 특성요인중 하나인 팀 과정 변수는 다른 변수들에 비해 팀 효과성에 가장 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한, 이러한 과정 변수는 잠재적 효능감(Potency), 사회적 지원(Social Support), 업무의 분담(Workload Sharing), 그룹내부의 의사소통과 협조(Communication/Cooperation Within the Team)의 4가지 요인에 영향을 받는다.

Campion 등(1996)은 팀 특성을 직무설계, 상호의존성, 구성, 상황, 과정 등의 5가지 요소로 표현할 경우 팀 특성과 팀 유효성이 통계적으로 유의한 관계가 있음을 금융업을 대상으로 실증 연구하였으며, 팀 특성의 5가지 요소 중 팀 과정이 팀 유효성에 가장 큰 영향을 미침을 보여주었다. 본 연구는 이러한 Campion 등(1996)의 연구에 근거하여 과정변수를 잠재적 효능감, 사회적 지원, 업무 분담, 협조로 정의하고, 제조업을 중심으로 팀 과정이 팀 효과성에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

2.3.1 잠재적 효능감

잠재적 효능감은 그룹이 효율적일 수 있다는 집합적 신념을 말하는 것으로 본질적으로는 자기효능감(self-efficacy)의 개념과 비슷하다고 정의하였다(Shea와 Guzzo, 1987). 그리고, 이러한 잠재적 효능감은 그룹 성과에 영향을 주는 것으로 알려져 있다(Sayles, 1958).

2.3.2 사회적 지원

사회적 지원은 팀내 구성원들간에 서로 돕고 호혜적으로 상호작용함으로써 상호 지원해주는 건설적인 사회적 상호작용을 말한다. 특히, 이 개념은 대인관계적 특성에 초점을 맞춰 팀을 유지하려는 행동을 나타내는 것으로, 팀 효과성은 팀 구성원들이 서로 돕고 긍정적인 사회적 관계를 가질 때 증대되는 것으로 연구된 바 있다(Campion 등, 1996). 또한, Gladstein(1984)는 그룹 유지 행위(Group maintenance behavior)로서 사회적 지원을 설명하였으며, Harkins(1997)는 사회적 촉진과 같은 사회적 지원이 일어나면 현실 과업에 관한 구성원의 노력을 복돋울 수 있으며 이로 인해 효과성이 강

화될 수 있다고 하였다. 즉, 사회적 촉진이란 개인이 주위에 다른 사람이 존재할 때 혼자 있을 때와는 다르게 행동한다는 것이다.

2.3.3 업무분담

업무분담은 팀과업을 달성하기 위하여 다른 구성원들에게 편승하지 않고 구성원들이 자신이 맡은 일에 대해 최선을 다하여 팀과업에 기여하려는 각각의 구성원들의 노력을 말한다. Champion 등(1996)은 이러한 업무분담이 잘 되기 위해서 구성원들이 소그룹의 성과와 개인의 성과를 구별하고, 성과와 보상간에 관계가 있다고 믿어야 한다고 했다.

2.3.4 협동

협동은 팀 목표를 달성하기 위해 각각의 구성원들의 노력들을 체계적으로 통합하는 정도를 말하는 것으로 도움을 제공하는 것을 의미하며 집단의 목표를 달성하기 위해서 다른 사람들과 모여서 일을 할 때 구성원들 서로가 자신의 노력과 시간을 투입하여 다른 사람을 돕는 것을 의미한다고 한다(백기복, 1994). Deutsch(1949)는 실험실 조건에서 수행된 연구들로부터 소그룹내 의사소통과 협동이 팀 효과성에 영향을 주는 것을 보여주었으며, Pinto 등(1993)은 협동이 구성원 만족에 긍정적인 요소라는 것을 발견하였다.

2.4 팀 효과성 (Team Effectiveness)

2.4.1 효과성의 개념

팀 효과성의 개념은 연구자들에 따라 다양한 정의가 내려지고 있다. Shea 와 Guzzo(1984)는 팀효과성을 구체적인 제품 또는 서비스의 생산으로 보고, 이를 결정하는 요인으로 업무의 상호의존성, 결과의 상호의존성(성과와 보상간의 관련성), 집단적 신념 등을 강조하였다. Sundstrom 등(1990)은 성과 및 팀 성장력 측면에서 팀 효과성을 정의하고 있다. 성과측면에서는 제품, 서비스, 정보, 의사결정과 같은 산출물을 팀이 수용하는 정도를 말하며, 팀성장력 측면에서는 구성원 만족과 팀 미래전망을 강조하고 있으며 이것은 구성원의 만족 및 함께 일하고자 하는 의지를 포함하고있다.

또한, Hackman(1986)은 과업차원, 사회적 차원, 개인차원에서 팀 효과성을 정의하고 있다. 과업차원(Task Dimension)에서는 산출물이 품질과 양, 시기적절성을 충족하는 정도를 의미하고, 사회적 차원(Social Dimension)에서는 업무를 수행하는 과정이 상호의존적으로 일할 수 있는 구성원의 능력을 얼마나 증진할 수 있을 것인가의 정도로 정의된다. 마지막으로 개인차원(Personal Dimension)은 팀의 경험이 팀구성원의 성장과 복지에 얼마나 공헌할 수 있는가로 정의된다. Varney(1989)는 팀 효과성을 팀이 창출하는 생산성으로 보고 이를 나타내는 지표로서 상호 대화정도, 명확한 목표, 개인 간 갈등유무, 조직화 및 통제, 개방적 지원분위기, 역할인식도 등을 제시하고 있다.

2.4.2 팀 효과성의 결정요인

팀의 어떤 요인이 팀을 효과적 및 비효과적으로 만드는지를 밝히는 것은 쉬운 일이 아니다. 실제로 팀 효과성을 좌우하는 결정요인은 매우 복잡적이어서 요인들간에 독립성이 없으며, 팀마다 효과적으로 임무를 달성하는 방식도 다양하게 나타나고 있다. 또한 팀은 다양한 초기 조건으로부터 조직되어도 최종적으로는 동일한 성과에 도달할 수도 있으며 똑같은 임무를 가진 그룹조차도 동일한 효과를 내는 전략이 없다는 것은 팀 효과성의 결정요인을 측정하는 것이 결코 쉬운 것이 아니라는 것을 보여주는 것이다.

이와 관련하여, Hackman(1986)은 팀효과성의 3대 요소로 명확하고 매력적인 목표제시, 업무수행 조건의 구비(업무를 촉진하는 그룹구조, 우수성을 지원 및 강화하는 조직적 배경, 전문가의 지원과 프로세스 보조), 적합한 물질적 자원 등을 지적하였고, 이 세 가지 핵심요소가 모두 존재할 때에 팀 효과성이 상승할 가능성이 높음을 제시하였다.

Varney(1989)는 팀 효과성의 핵심요소로 직무(Task), 과정(Process), 상호관계(Interpersonal), 리더십(Leadership) 측면에서 최적의 상태에 있어야 한다고 강조한다. 즉, 첫째 팀구성원에게 명확한 역할이 주어짐과 동시에 분명히 인식되어야 하고, 각 개인은 성과측정이 가능한 뚜렷한 목표가 있으며, 둘째 팀의 구조, 업무수행, 정책, 시스템이 팀 구성원에게 이해되고 수용되어야 하며, 셋째 서로 함께 일하는 팀원간의 관계가 원활하고 갈등문제가 쉽게 해결될 수 있어야 하며, 넷째 개방적이고 민주적인 풍토를 조성하는 리더십이 발휘될 때 팀효과성이 높아질 수 있다고 주장한다.

Anantaraman(1984)은 팀 효과성의 요소로서 명확하고 협력적인 목표, 멤버의 몰입, 아이디어와 감정의 효과적인 교환, 참여 유도과 리더십, 효과적인 의사결정 절차, 생산적이고 건설적인 관리, 적절한 문제해결 절차 등의 전제화를 강조하였다. 또한, Kazemak(1991)은 보다 상승된 팀 효과성을 성취하기 위해서는 목표와 목적의 이해 및 수용, 갈등의 건설적 해결, 멤버의 리더십 역할 공유, 개개인의 능력활용, 열린 의사소통, 멤버의 정보공유, 멤버 자신의 팀통제 및 절차지원, 잘 정리된 문제해결 및 의사결정 절차, 실험과 창의성의 장려, 멤버 스스로의 평가, 역할, 책임감, 권한정도에 대한 이해가 전제되어야 한다고 주장하였다.

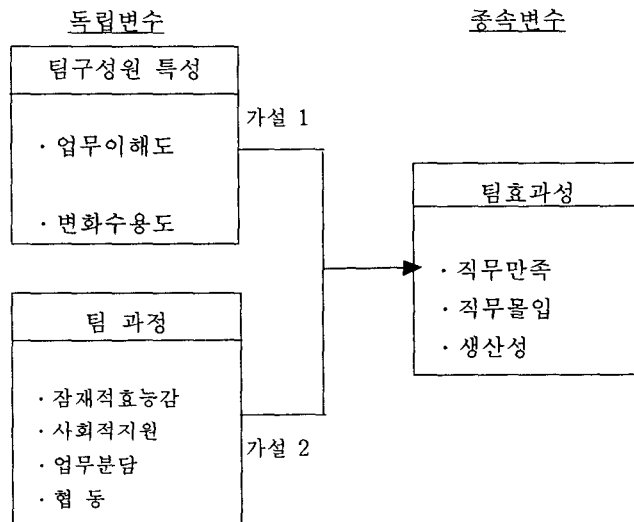
3. 실증적 연구설계

3.1 연구모형의 설정

본 연구의 초점은 팀 성과 측정의 도구로 팀 효과성과 이러한 팀 효과성에 영향을 미치는 요인 사이의 상호관련성을 밝히는데 목적이 있다. 기존의 선행연구와 이론연구

에 입각하여 팀제 운영에 있어 가장 기본적이며 주체가 되는 팀 구성원의 특성과 팀 효과성에 큰 관련을 나타낸 과정특성을 독립변수로 설정하였다. 팀 구성원 특성으로는 구성원의 변화수용도, 업무이해도 등의 2가지 변수를 설정하였고, 과정특성으로는 잠재적 효능감, 사회적 지원, 업무분담, 협동 등의 4가지의 하부변수를 설정하였다.

팀 성과의 측정도구로서의 팀 효과성에 대한 하위 변수로는 직무만족, 조직몰입, 직무몰입, 생산성 등의 만족을 채택하였다. 또한 조절변수로는 직위, 학력, 직종 등의 인구통계학적 변수를 채택하였다. 이상에서 살펴본 요인들의 관계를 모형화한 실증적 연구모형이 < 그림 1 >에 나타나 있다.



< 그림 1 > 실증적 연구모형

3.2 가설 설정

본 연구는 앞에서 살펴본 선행연구를 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 팀구성원의 특성은 팀 효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 팀구성원의 변화수용도는 팀효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 팀구성원의 업무이해도는 팀효과성 영향을 미칠 것이다.

가설 2 팀 과정은 팀 효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 잠재적 효능감은 팀효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 사회적 지원은 팀효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 업무분담은 팀효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4 협동은 팀효과성에 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수 선정 및 조작적 정의

본 연구는 구성원 특성과 과정특성을 독립변수로 하고, 인구통계학적 특성을 조절 변수로서 사용하였으며 팀 효과성을 종속변수로 하여 설문조사방법으로 조사하였다.

(1) 독립변수

1) 팀 구성원의 특성

팀구성원의 특성으로는 변화수용도, 업무이해도가 있으며 7점 척도의 설문문항을 이용하였다(고명제, 1997).

① 팀 구성원의 변화수용도

변화에 대한 팀 구성원의 수용도를 측정하는 변수로서 팀 업무 수행 시 회사의 정책변화, 업무 환경의 변화, 새로운 팀으로의 이동시 새로운 팀의 환경변화를 받아들이는 수용도를 측정한다.

② 팀 구성원의 업무이해도

팀 구성원이 자신에게 주어진 팀 업무에 대한 이해 정도를 측정하는 변수이다. 팀 업무 수행 시 업무 목적, 업무 절차, 팀 업무 처리를 위해 필요한 관련 기술을 얼마나 이해하고 업무를 수행하는가를 측정한다.

2) 팀 과정

팀 과정변수들은 팀 과업들을 달성하기 위해 이들 과업들을 수행하는 과정에서 팀 구성원들이 상호작용하는 과정을 의미하는 것으로 팀의 잠재적 효능감, 사회적 지원, 업무분담, 협동 등을 들 수 있으며 이 변수들을 측정하기 위해 Campion 등(1993)에 의해 개발된 설문문항을 사용하였다.

① 잠재적 효능감

집단유효성이론에서 도출된 팀의 잠재적 효능감(potency)은 팀 구성원들에 의해 그 팀이 효과적인 수 있다는 신념의 정도를 나타내는 것이다.

② 사회적 지원

사회적 지원(social support)은 팀 내 구성원들간에 서로 도우며 호혜적으로 상호작용하여 서로를 지원해주는 건설적인 사회적 상호작용을 말한다.

③ 업무분담

업무분담(workload sharing)은 팀 과업을 달성하기 위하여 다른 구성원들에 편승하지 않고 구성원들이 자신이 맡은 바를 최선을 다하여 팀 과업에 기여하려는 개개 구

성원들의 노력을 말한다.

④ 협동

협동(cooperation)은 팀 목표를 달성하기 위하여 개개 구성원들의 노력들을 체계적으로 통합하는 정도를 말한다.

3) 팀 효과성

① 직무만족

직무만족은 그들 직무에 대하여 가지는 일반적인 태도를 말하는 것이다. 즉, 한 개인이 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태를 말하는 것이다. 이 변수를 측정하기 위해 본 연구에서는 Hackman과 Oldham(1980), Seashore 등(1983)에 의해 개발된 일반적인 만족도 척도들에 관한 설문문항을 사용하였으며 이를 Likert의 5점 척도로 변형시켰다.

② 직무몰입

직무몰입은 개인이 그들 직무에 일체감을 가지고 그 직무에 적극적으로 참여하며 그들의 성과를 자신의 가치에서 중요한 것으로 여기는 정도를 말하는 것이다. 이 변수를 측정하기 위하여 Lodahl과 Kejner(1965), Seashore 등(1983)에 의해 개발된 척도를 사용하였다.

③ 생산성

생산성이란 팀의 목표 달성 정도를 말하는 것으로, 업무 목표 달성, 업무 달성 기준 준수, 업무의 효율적인 처리 등에 대한 정도를 측정한다. 이 변수를 측정하기 위하여 김태한(1996)의 연구에서 이용한 설문을 사용하였다.

3.4 조사대상과 방법

본 연구는 현재 팀제를 도입하고 있는 대구·경북 지역의 기업체를 중심으로 설문 조사를 실시하였다.

총 400부의 설문지를 배포하여 160부의 설문지가 회수되었고 이 가운데 과도한 오류가 있는 설문지를 제외하고 본 연구에서는 142개의 설문지를 사용하였다. 설문지는 크게 4개의 부분으로 구성되어 있다. 첫 번째 부분은 인구통계학적 특성에 관한 질문 항목이고, 두 번째 부분은 구성원의 특성에 관련된 것이며, 세 번째 부분은 팀 과정에 관련된 것이며, 마지막 부분은 팀 효과성에 관한 항목으로 이루어져 있다< 표 1 >.

본 연구의 설문 자료는 통계패키지인 SAS 6.12를 사용하여 분석하였으며 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 설문조사의 결과로 얻어지는 응답자료의 신뢰성을 입증하기 위하여 Cronbach- α 계수를 이용한 신뢰성 검증과 요인분석을 이용하여 척도의 타당성을 검증하였다.

둘째, 분석자료의 이해를 돕고, 연구모형에 설정된 변수들간의 관계를 알아보기 위해 상관분석을 행하였다.

셋째, 본 연구의 종속변수와 이에 영향을 미치는 독립변수들과의 관계를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

< 표 1 > 설문지의 구성

| 설문내용 | 항목수 | 설문항목 내용 |
|-----------|-----|----------------------------------|
| 인구통계학적 특성 | 8 | |
| 팀 구성원의 특성 | | |
| 변화수용도 | 6 | 정책·업무환경의 변화수용도와 팀 이동시의 적응성 |
| 업무이해도 | | 팀 업무수행시의 목적, 절차, 관련기술의 이해정도 |
| 팀 과정 | | |
| 잠재적 효능감 | | 팀 구성원의 자신감과 팀에 대한 만족도 |
| 사회적 지원 | 10 | 팀 구성원이 된다는 것에 대한 기대와 만족 |
| 업무분담 | | 팀내에서의 팀 구성원의 업무분담의 효율성 |
| 협동 | | 팀내에서의 팀 구성원들의 업무협력도 |
| 팀 효과성 | | |
| 직무만족 | 9 | 직무만족도와 호감도(현 직무에 대해 만족하는가?) |
| 직무몰입 | | 직무몰입도(직무에 대한 생각과 자신한테의 중요성) |
| 생산성 | | 맡은 임무에 대한 완수, 기한준수, 업무의 효율적 처리여부 |
| 합계 | 33 | |

< 표 2 > 설문 문항의 신뢰성 검증

| 1. 팀구성원의 특성 | 항목수 | Cronbach- α |
|-------------|-----|--------------------|
| 변화수용도 | 3 | 0.878118 |
| 업무이해도 | 3 | 0.902617 |
| 2. 팀과정 | | |
| 잠재적효능감 | 3 | 0.851667 |
| 사회적 지원 | 2 | 0.749316 |
| 업무분담 | 2 | 0.733305 |
| 협동 | 3 | 0.869609 |
| 3. 팀효과성 | | |
| 직무만족 | 3 | 0.917333 |
| 직무몰입 | 3 | 0.830904 |
| 생산성 | 3 | 0.857945 |

3.5 측정도구의 신뢰성과 타당성 검증

3.5.1 측정도구의 신뢰성 검증

본 연구에서는 신뢰성을 측정하기 위해 내적일관성 방법에 의한 Cronbach- α 계수를 사용하였다. 최종적으로 얻은 신뢰성 계수는 < 표 2 >에 나타나있으며 일반적으로 신뢰성 계수가 0.6이상이면 비교적 신뢰성이 높다고 보는 Nunnally(1978)의 연구결과에 비추어 볼 때, 측정도구의 신뢰성은 높다고 볼 수 있다.

< 표 3 > 팀구성원특성과 팀효과성간의 회귀분석 결과

| 요인 | 자유도 | 제곱합 | 평균제곱 | F값 | Prob>F | R-square |
|----|-----|--------|-------|--------|--------|----------|
| 처리 | 2 | 13.230 | 6.645 | 29.822 | 0.0001 | 0.300 |
| 잔차 | 139 | 30.994 | 0.223 | | | |
| 계 | 141 | 44.294 | | | | |

| 변수 | 표준화된 추정치 | T값 | Prob> T |
|--------|----------|-------|----------|
| 변화 수용도 | 0.147400 | 2.910 | 0.0042 |
| 업무 이해도 | 0.153807 | 3.166 | 0.0019 |

4.1 가설 1의 검증

팀 구성원의 특성이 팀 효과성에 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증하기 위해 팀 구성원 특성을 독립변수로 하고 팀 효과성을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과가 < 표 3 >에 나타나있다.

< 표 3 >에서 나타난바와 같이 팀 구성원 특성을 나타내는 변화수용도, 업무이해도와 팀 효과성간의 결정계수는 0.300으로 종속변수의 전체 변동 중 약 30%가 회귀선에 의해 설명되고 있으면 두 요소 모두 유의수준 0.01에서 유의함을 알 수 있다. 그러므로 팀 구성원의 특성을 나타내는 두 변수인 변화수용도와 업무이해도는 팀 효과성에 유의한 요소라는 가설 1을 지지하고 있음을 알 수 있다.

4.2 가설 2의 검증

팀 과정이 팀 효과성에 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 검증하기 위해 가설 1과 같이 팀 과정을 독립변수로 팀 효과성을 종속변수로 두어 회귀분석을 실시하였다. 그 결과가 < 표 4 >에 나타나있다.

< 표 4 >에서 보여지는 바와 같이 회귀에 의한 적합도를 나타내는 4가지 팀 과정 요인(사회적 지원, 협동, 업무분담, 잠재적 효능감)의 독립변수와 팀 효과성을 나타내는 종속변수간의 결정계수는 0.455로 종속변수의 전체 변동 중 45.5%가 회귀선에 의해

설명되고 있음을 알 수 있다. 그리고 업무분담과 잠재적 효능감은 유의수준 0.01에서 유의함으로 가설 2-1과 가설 2-3을 지지함을 알 수 있다. 그러나 사회적 지원과 협동은 유의하지 않으므로 가설 2-2와 가설 2-4는 기각됨을 알 수 있다.

< 표 4 > 팀 과정과 팀 효과성간의 회귀분석 결과

| 요인 | 자유도 | 제곱합 | 평균제곱 | F값 | Prob>F | R-square |
|----|-----|--------|-------|--------|--------|----------|
| 처리 | 4 | 20.135 | 5.033 | 28.545 | 0.0001 | 0.455 |
| 잔차 | 137 | 24.159 | 0.176 | | | |
| 계 | 141 | 44.294 | | | | |

| 변수 | 표준화된 추정치 | T값 | Prob> T |
|---------|----------|-------|----------|
| 사회적 지원 | 0.120142 | 1.534 | 0.1273 |
| 협동 | 0.135923 | 1.715 | 0.0886 |
| 업무분담 | 0.200146 | 2.825 | 0.0054 |
| 잠재적 효능감 | 0.212104 | 2.942 | 0.0038 |

5. 결론 및 요약

5.1 연구결과의 요약

본 연구는 팀 구성원의 특성과 팀 과정이 팀 효과성에 영향을 미칠 수 있는가를 살펴보기 위해 설문조사를 실시한 실증적 연구이다. 팀제를 시행하는 일반기업체의 팀 구성원 142명을 대상으로 한 실증적 조사에 의해서 팀 구성원의 특성(변화수용도, 업무이해도)과 팀 과정(잠재적 효능감, 업무분담,)이 팀 효과성(직무만족, 직무몰입, 생산성)에 각각 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

연구 결과를 보다 자세히 검토하면 다음과 같다.

첫째, 팀 구성원이 팀 업무 수행 시 회사의 정책변화와 업무환경의 변화, 새로운 팀으로의 이동시 새로운 팀의 환경변화가 직무만족, 직무몰입, 그리고 생산성에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다.

둘째, 구성원들이 팀 업무 수행 시 업무목적, 업무 절차, 팀 업무 처리를 위해 필요한 관련 기술의 이해도가 직무만족, 직무몰입, 생산성에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다.

셋째, 팀 목표를 달성하기 위해 개개 구성원들의 노력이 직무만족, 직무몰입, 생산성에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다.

넷째, 구성원들이 자신이 속해 있는 팀이 효과적이라고 믿음으로서 직무만족, 직무몰입, 생산성에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다.

5.2 본 연구의 시사점과 한계점

본 연구는 최근 여러 기업에서 도입하고 있는 팀제에 관한 연구로 팀 효과성에 많

은 영향을 끼칠 수 있는 요인으로 팀 구성원 특성과 팀 과정 요인을 함께 실증 연구함으로써 기존의 연구들을 뒷받침하는데 의의를 두고 있다.

이러한 관점에서 본 연구결과가 시사하는 바는 빠르게 변화하는 기업 환경 하에서 변화에 대한 신속한 대처와 업무에 대한 이해, 팀에 대한 확신 등이 팀 효과성에 영향을 미칠 수 있다는 점을 다시금 확인 할 수 있었다는 것이다.

6. 참 고 문 헌

- [1] 강응오, 조직개발론, 범경출판사, 1987.
- [2] 김태한, "직무특성, 규모, 리더십이 팀 효과성에 미치는 영향에 관한 연구", 한국의국어대학교 석사학위논문, 1996.
- [3] 백기복, 조직행동연구, 범문사, 1994.
- [4] Campion M.A., Medsker G.J. and Higgs A.C., "Relations between work group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups", *Personnel Psychology*, vol. 46, pp. 823-847, 1993.
- [5] Campion M.A., Papper E.M. and Medsker G.J., "Relations between work team characteristics and effectiveness : A replication and extention", *Personal Psychology*, vol. 49, pp. 429-452, 1996.
- [6] Campion M.A. and Wong C.S., "Development and test of a task level model of motivational job design", *Journal of applied psychology*, vol. 76, pp. 825-837, 1991.
- [7] Cohen, J. and Cohen, P. , *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*, 2nd ed., Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum, 1983.
- [8] Cohen, S.G., "Designing effective self-managing work teams." In M. Beyerlein(Eds), *Advances in interdisciplinary studies of work teams*, vol. 1 , Greenwich, CT: JAI Press, 1994.
- [9] Cohen, S.G., Ledford, G.E. Jr., and Spreitzer, G.M., "A predicitive model of self-managing work team effectiveness", *Human Relations*, vol. 49, pp. 643-676, 1996.
- [10] Gladstein D., "Group in Context A Model of Task Group Effectiveness", *Administrative Science Quarterly*, pp. 449-517, 1984.
- [11] Guzzo, R.A. & Dickson, M.W., "Team in Organization Recent Research on Performance and Effectiveness", *Annual Review of Psychology*, vol. 47, pp. 307-338, 1996.
- [12] Hackman, J.R., "The design of work teams. In J.W. Lorsch(ed.)", *Handbook of Organizational Behavior*, pp. 315-342. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- [13] Hackman, J.R. and Oldham, G.R., *Work Redesign*. Reading, M.A.: Addison-Wesley, 1980.

- [14] Katzenbach J.R. & Smith D.K., "The Discipline of Teams", *Harvard Business Review*, March-April, 1993.
- [15] Robbins, S., *Organizational Behavior*, Englewood Cliffs, N.T.: Prentice Hall, 1991.
- [16] Sayles, L.R., *Behavior of industrial work groups*. New York: Wiley, 1958.
- [17] Seashore, S.E., Lawler, E.E., III, Mirvis, P.H., and Cammann, C., "Assessing Organizational Change", *A Guide to Methods, Measures, and Practices*. New York: John Wiley & Sons, 1983.
- [18] Shea, G.P. & Guzzo R.A., "A Theory of Work Group Effectiveness", *The Wharton School University of Pennsylvania*, 1984.
- [19] Stott, K. and Walker, A., *Teams: Teamwork & Teambuilding*, Singapore, Prentice Hall, 1995.
- [20] Sundstrom E., De Meuse K.P., "Work Team : Application and Effectiveness", *American Psychologist*, vol. 45, no. 2, pp. 120-133, 1990.
- [21] Varney G.H., *Building Productive Teams*, San Francisco Jossey-Bass, 1989.

저 자 소 개

이 옥 기 : 부산대학교 학사를 졸업하고 포항공과대학교에서 석사 졸업 후 university of Louisville에서 박사를 취득하고 현 금오공과대학교 산업경영학과 조교수로 재직 중 이다. 관심분야는 품질경영이다