

조직 내 사회자본이 조직 및 사회신뢰에 미치는 영향 연구: 공공동기(Public Service Motivation)의 조절 및 매개 효과를 중심으로*

김민영**

박성민***

조직의 미션 및 목표로 공공가치(Public Value), 공익(Public Interest)을 실현하는 공공조직에서의 사회자본은 필수불가결한 요소이다. 조직구성원 간 사회자본 형성은 조직 내부뿐만 아니라 조직 외부에도 긍정적인 영향을 미친다. 과거 신공공관리(NPM) 패러다임 하에서는 조직 경쟁력을 결정하는 요인으로 효율성, 효과성이 중시되어 왔으나, 현재의 거버넌스 패러다임 하에서는 조직구성원 간 사회적·인간적 관계에 의해 형성된 사회자본이 매우 중시되고 있다. 이러한 문제의식을 토대로 본 연구는 최근 행정관리 및 행정학 분야에서 주요 관심대상이 되고 있는 조직 내 사회자본이 조직 및 사회신뢰에 미치는 영향 관계를 경험적으로 분석하였다. 특히, 자기지각이론(Self-perception Theory)의 시각에서 공공조직구성원들에게서 일반적으로 발견할 수 있는 내재적 동기인 공공동기(PSM)의 조직 및 사회신뢰 관계에 있어서의 매개 및 조절 효과의 분석을 시도하였다. 가설 검증을 통해 한국 공공조직 내 사회자본 중 구조적 요소인 네트워크, 관계적 요소인 대인 신뢰가 조직 및 사회신뢰에 중요한 요인으로 작용하고 있음을 발견할 수 있었다. 특히, 대인신뢰의 영향이 중요한 것으로 나타났는데 이것은 사회학자들이 주장하는 긴밀한 유대관계(Bonding) 및 관계 연결(Bridging)의 사회자본의 형태 중 조직 내 유대관계(Bonding)가 개인 및 사회신뢰에 긍정적인 영향을 주는 요인임을 파악할 수 있었다.

□ 주제어: 공공가치, 공익, 사회자본, 공공동기, 신뢰, 조절 및 매개효과 분석

I. 서론

조직의 미션 및 목표로 공공가치(Public Value), 공익(Public Interest)을 실현하는 공공조직

* 이 논문은 2013년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2013S1A3A2055042)

** 성균관대 국정관리대학원 박사과정

*** 교신저자, 성균관대 행정학과/국정관리대학원에서 부교수

에서의 사회자본은 필수불가결한 요소이다. 조직구성원 간 사회자본 형성은 조직 내부뿐만 아니라 조직 외부에도 긍정적인 영향을 미친다. 과거 신공공관리(NPM) 패러다임 하에서는 조직 경쟁력을 결정하는 요인으로 효율성·효과성이 중시되어 왔으나, 현재의 거버넌스 패러다임 하에서는 조직구성원 간 사회적·인간적 관계에 의해 형성된 사회자본이 매우 중시되고 있다.

특히, 사회자본은 경제적·정치적 측면에서 중요한 역할을 담당하고 있고(Fukuyama, 2002; Kenworthy, 1997), 개인, 조직, 공동체 간 상호 협력의 근본이 되며(Brown & Ashman, 1996), 지역발전에 중요한 역할(Lyons, 2002)을 하는 것으로 인식되고 있다. 또한, 사회자본은 조직 및 조직구성원 간 네트워크, 협력, 참여 등을 활성화시키는 작용을 한다(박희봉, 2009). 이러한 조직 및 구성원 간 관계 활성화를 통한 사회자본의 형성은 경제적 효율성, 공공기관의 효과성 향상이라는 가시적인 성과를 가져다주었다(Aldridge et al., 2002; Halpern, 2005; Kawachi et al., 1999; Putnam, 1993). 뿐만 아니라 사회자본은 교육성과의 향상(Aldridge et al., 2002), 국민 보건 및 건강(Coulthard et al, 2001; Subramanian, 2000), 지역사회 거버넌스 및 경제문제를 해결(Bowles & Gintis, 2002)하는데 필수적 요소이며, 조직의 성과향상에도 영향(Aldridge et al., 2002)을 미치는 요소로 제시되고 있다.

하지만 이러한 사회자본이 조직 및 공동체에서 반드시 긍정적인 측면으로만 작동하는 것은 아니다. 사회자본도 한 측면에서 긍정적이면서 동시에 다른 측면에서는 부정적으로 작동할 수 있고, 기본적으로 부정적일 수 있다(박희봉, 2009). 예를 들어, 매우 밀접하게 연결된 집단 내 신뢰는 제한된 범위에서 내부적 결속만을 강화시키는 사회관계 형태를 증진시킬 수 있다(Knack, 2002). 뿐만 아니라, Erickson(2002)은 모든 사회 구조의 특성 상 사회자본이 기대하는 결과를 가져온다는 측면에서는 긍정적인 사회자본이 될 수 있으나, 동시에 원하지 않는 결과를 양산하는 장애가 발생할 수 있음을 지적하였다.

앞서 제시된 것과 같이 조직 및 사회 공동체에서 긍정적·부정적 측면으로 작동되는 사회자본을 본 연구에서는 한국 공공조직에서의 사회자본 형성 및 기능, 나아가 사회자본을 통한 조직 및 사회신뢰를 증대할 수 있는 방안을 논의하고자 한다. 공공기관 및 공공정책에 대한 국민의 불신과 저-신뢰사회로 평가되고 있는 우리나라 현실로 미루어 보아 한국 사회 전반의 비효율과 그에 따른 사회적 비용 감축을 위해 조직 혹은 사회 전반에 걸쳐 신뢰는 필수불가결한 요소이다. 또한, 불신에 근거한 관료제적 통제의 한계를 극복하고 조직 내 사회자본을 통해 조직 및 사회신뢰를 증대시키기 위해서는 공무원 개인의 인식이 중요한 역할을 할 수 있을 것으로 기대한다. 따라서 본 연구에서는 한국 공공기관 내 사회자본 수준은 어떠한지?, 조직 내 사회자본 구축을 통해 조직신뢰를 증대시킬 수 있는지?, 조직 내 신뢰가 사회신뢰로 연계되기 위한 방안은 무엇인지?, 즉 공무원 개인이 가진 이타주의적 성향(공공동기:Public

Service Motivation)이 조직 내 신뢰를 사회적 차원의 신뢰로 확산, 발전시킬 수 있는지?, 혹은 조직신뢰가 사회로 확산, 내재화 되는 과정에서 공공서비스 담당자 개인의 이타주의 정신이 사회자본 형성에 있어 중요한 촉매제 역할을 하는지? 등에 대한 질문을 규명하는데 초점을 두고자 한다.

이러한 문제의식을 토대로 한국 공공조직 내부의 사회자본이 조직신뢰, 나아가 사회신뢰에 어떠한 영향을 주는지를 분석하고자 본 연구에서는 다음의 3 단계로 세분화하여 가설 설정의 이론적 근거와 타당성을 제공하고자 한다. 첫째, 사회자본에 대한 이론 및 선행연구 검토를 통해 한국 공공조직의 사회자본을 구조적·관계적·인지적 요소의 3 가지 차원으로 구분하여 개념화하였다(김선아·박성민, 2013). 한국 공공조직 내 조직 및 사회신뢰에 유의미한 영향을 주는 선행요인으로서 조직 내 사회자본(구조적·관계적·인지적)과 공공동기 개념 및 하부차원들을 설정하고 관련 이론들을 적용, 검토, 구체화하며, 변수들 간 인과성 분석을 통해 한국 공공조직의 조직 및 사회신뢰를 향상시키는 요인을 분석하였다. 마지막으로, 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계를 검증함에 있어서 공동체, 국가 혹은 인류의 관심분야에 봉사하는 이타적 동기(Rainey & Steinbauer, 1999)인 공공동기의 역할을 중심으로 실증분석을 시도하였다. 특히 공공동기와 조직 및 사회신뢰 간 매개 및 상호조절 작용 효과의 검증을 통해 공공동기가 조직 내·외부에 미치는 영향력을 실증적으로 규명하고, 관련 연구 가설들과 종합적인 연구모형 틀을 제시함으로써 실증자료에 근거한 한국 공공조직구성원들의 조직 행태 및 행위요인들과 결과에 대한 영향성 분석을 시도하고자 하였다. 본 연구의 이론적 배경, 가설, 그리고 실증적 분석을 통해 도출된 결과들은 한국 공공조직의 사회자본이론 및 공공동기 이론의 이론적·정책적 함의 제공에 기여할 수 있을 것으로 판단된다.

II. 이론적 배경

1. 사회자본

사회자본(Social Capital)은 인적자본(Human Capital)과 문화자본(Cultural Capital) 등과 같이 다양한 요소가 결합된 자본으로서 유형적 실체가 없는 무형자산이다(김선아·박성민, 2013). 이러한 사회자본에 대하여 대다수 학자들은 집단 내 구성원 간 사회적 관계에 의해 사회자본이 형성되며, 이러한 관계로 인해 집단 전체와 개별 구성원에게 가시적인 이득을 가져오는 것으로 정의하고 있다(박희봉, 2009).

우선 사회자본이라는 용어를 명시적으로 처음 사용한 Bourdieu(1986)는 사회자본을 “단체

구성원 상호간 지속적인 네트워크를 유지함으로써 구성원 상호간 제도화된 관계를 인정하게 된 결과, 즉, 각 구성원들이 집단적으로 소유하게 된 실제적 또는 잠재적 자원의 합”이라고 정의하였다. 또한 Bourdieu(1986)는 전통적인 경제적 자본이라는 물질적인 형태가 문화자본 또는 사회자본 등의 비물질적 형태로 전환되기도 하고, 이의 역도 성립한다는 것을 강조한다. 자본의 다양한 형태가 서로 전환된다고 설명함으로써 사회자본 역시 일종의 자본이라는 점을 강조하였다. 다음으로 사회자본 이론과 연구에 가장 직접적인 영향을 미친 Putnam(1993)은 사회자본을 “공동체 사회적 생산성에 영향을 주는 사람들 간 수평적 단체 내의 관계”라고 정의하고 있다. 특히 사회자본이 사회구성원의 상호 이익을 위해 조정과 협력을 촉진하며, 신뢰, 규범, 네트워크 등과 같은 사회조직의 특징과 관련되는 것으로 사회구성원의 상호 이익을 위해 조정과 협력을 가능하게 함으로써, 경제적·정치적 효율을 높일 수 있다고 주장하였다.

사회자본을 수평적 관계로 한정한 Putnam(1993)과는 달리 Coleman(1988)은 수평적 관계뿐만 아니라 계층적 구조 및 불평등한 권력배분으로 특징지을 수 있는 수직적 관계까지 포함하여 해석하고 있다. 따라서 Coleman(1988)은 사회자본을 “단일한 실체가 아니라 일반적으로 두 요소 내의 다양한 실체로서 사회구조의 일련의 측면을 구성하며, 구조 내 행위자의 특정한 행위를 촉진하는 것”으로 정의하고 있다. 마지막으로 Fukuyama(1995)는 사회자본을 “집단 혹은 조직 내에서 사람들이 공통의 목표를 갖고 함께 할게 일할 수 있는 능력이며, 구성원들의 협력활동을 가능하게 하는 공유된 의식적 가치와 규범”이라고 정의하고 있다. 이러한 사회자본의 핵심 요소로서 신뢰(Trust), 호혜성(Reciprocity), 규범(Norms), 네트워크(Social Network) 등이 제시되고 있으며(Coleman, 1988:1990; Putnam, 1993; Fukuyama, 1995; 김선아·박성민, 2013), 이들 요소들은 사회조직의 특징과 밀접한 관련이 있고, 조정과 협력을 통한 상호이익을 가능하게 하는 집합체로 해석할 수 있다(Putnam, 1993).

앞서의 논의와 같이 사회자본은 기능에 의해서도 정의될 수 있다. 사회자본은 사회구조적 요소와 사회구조 속 행위자들의 행태에 영향을 주는 요소를 내재하고 있다. 다른 자본들과 다르게 사회자본은 구조의 관계 속에 존재하는 요소이며, 조직 내부에서 생산성 및 성과에 영향을 주는 요인으로 밝혀지고 있다(박희봉, 2002). 조직 맥락을 고려해 조직 내 사회자본을 설명하는 요인으로 조직 내 사회자본을 다양한 측면에서 통합, 해석하여 Nahapiet와 Ghoshal(1998)은 1) 구조적, 2) 관계적, 3) 인지적 요소로 개념화 하였다.

우선, 구조적 차원(Structural Dimension)은 개인이나 집단 등 행위자 간 전반적인 연계형태, 즉, 조직 내 사회관계, 연결망, 네트워크 형태를 의미한다. 이는 조직구성원들의 연결성을 포함하고 친밀성 정도를 나타내며, 하위 범주로 연결망(Network Ties)과 연결구조(Network Configuration)를 포함한다(Nahapiet & Ghoshal, 1998).

다음으로 관계적 차원(Relational Dimension)은 조직구성원들의 관계의 질과 관련되며, 정서적 차원의 관계를 의미한다(Bolino et al., 2002). 이와 같은 정서적 개념의 관계적 차원은 좋은 관계를 맺는 동기를 제공하며(설홍수, 2004), 구성요소로 신뢰, 동일시, 규범, 의무 등이 있다(Nahapiet & Ghoshal, 1998; 설홍수, 2004). 이 중에서 보편적으로 신뢰(Trust & Trustworthiness)가 관계적 특성을 잘 나타내준다는 점에서 여러 연구에서 활용되고 있다(Moran, 2005; Yang & Farn, 2009).

마지막으로 인지적 차원(Cognitive Dimension)은 조직구성원들 간 관계의 내용인 공유된 비전 및 규범의 형성을 의미한다(김선아·박성민, 2013). 특히, 조직구성원 공통의 관심사나 이해의 공유로 이해할 수 있다. 이러한 공유된 사회자본을 통해 조직구성원들은 지식을 공유하고, 조직 문제를 더욱 쉽게 해결하거나, 조직구성원들을 효과적으로 지원할 수 있다. 이러한 사회자본에 대한 다양한 시각과 관점들을 바탕으로, 본 연구에서는 조직 내 사회자본의 개념을 다음과 같이 개념화하고자 한다. 즉, 구조적 요소로서 조직구성원의 네트워크, 관계적 요소로서 조직 내부 구성원들의 상사 및 동료의 대인신뢰, 인지적 요소로서 구성원들 간 공유된 내부적, 외부적 책임성 등으로 구분하여 주요 분석 요소로 제시 하였다.

2. 신뢰

사회자본 이론 관점에서 신뢰의 개념은 일반적으로 단순히 누군가에 대한 믿음의 차원을 넘어서는 보다 체계적이고 통합적인 관점을 바탕으로 다양한 학문분야에서 연구되고 있다(Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer, 1998, Colquitt, Scott & LePine, 2007). 예를 들어, Fukuyama(1995)는 신뢰를 “조직구성원들이 보편적인 규범에 기초하여 규칙적이고 정직하며, 협동적인 활동을 할 것이라는 기대”로 정의하였다. 또한, Lewis와 Weigert(1985)는 “사람들 간 다양한 관계 속에서 발생하는 사회적 현상”으로 정의하고 있는데 이는 신뢰를 조직구성원 간 관계 속에서 발생하는 사회적 속성으로 인식하고 있다고 볼 수 있다. 김상호 외(2008)는 신뢰를 “일하기 좋은 조직을 만드는데 핵심적인 역할을 하는 매개체”로 정의하며 신뢰의 긍정적 상호작용을 통해 조직의 효과성을 높일 수 있을 것으로 기대하고 있다. 다시 말해서 신뢰는 기본적으로 상호관계에 놓여있는 구성원이 기꺼이 자신의 기대에 맞게 행동할 것이라는 긍정적인 믿음 속에서 형성된다는 점에서 갈등 해결과 사회적 소통을 위한 핵심요인으로 이해할 수 있다(조태준 외, 2011).

신뢰는 분석단위나 관점 등에 따라서 다양하게 유형화 될 수 있다. 미시적 측면에서의 신뢰는 타인에 대한 긍정적 믿음이나 태도, 혹은 교환관계와 관련된 구성원 상호 간 공유하고 있는 확실하고 긍정적인 기대수준으로 이해될 수 있다(Lweicki, MaAllister & Bies,

1996;Zucker, 1986). 조직 내에서 신뢰가 중요시 되는 이유는 신뢰를 통해 조직 내 심리적 거리를 좁혀 구성원 간 관계의 질을 높임으로서 조직 내 의사소통의 향상과 믿음이 증대되고 나아가 조직성과를 향상시키며, 조직구성원 간에 긍정적인 상호작용을 가능하게 하는 중요한 촉매 역할을 하기 때문이다(정기호, 2009). 또한 조직구성원들 간 신뢰는 긍정적 심리계약, 조직몰입, 조직시민행동(OCB), 직무만족과 같은 구성원의 태도와 행동에 강한 긍정적인 효과를 미친다는 점에서 조직행동 및 인사 분야에서 신뢰 연구는 활발히 이루어지고 있다(Dirks & Ferrin, 2002; Colquitt, Scott & LePine, 2007). 조직 내 신뢰 네트워크 구축은 인사 및 조직 관리의 핵심전략으로서 조직 생존 및 발전을 위한 핵심적 인사관리 요소로 간주되고 있다(Jones & George, 1998; 최익봉, 2005). 거시적 측면에서 조직 간 신뢰는 상대방 조직이 해당 조직에게 도움이 되는 행위를 하며 해가 되는 행위를 하지 않을 것으로 기대하고 믿는 정도로 정의된다(Das & Teng, 1998). 조직 간 상호 교류를 통해 조직 간 공동 규범 및 가치를 형성하고 조직 간 결속력을 더욱 강화시키며, 신뢰 형성에 긍정적인 영향을 가져온다. 본 연구에서는 이러한 다양한 시각들을 바탕으로 최근 행위적 신뢰의 두 가지 주요 차원으로 조명되고 있는 1)조직신뢰(조직문화, 조직제도, 조직규범 등에 대한 신뢰)와 2)사회신뢰(타인을 신뢰하고자 하는 일반적인 의지)에 초점을 맞추어 연구를 진행하였다.

최근에는 조직 내부의 신뢰를 조직 내 계층과 신뢰의 대상에 따라 상사와 부하 간 상하관계에서 형성되는 수직적 신뢰(Vertical Trust), 동료 간 관계에서 형성되는 수평적 신뢰(Lateral Trust), 혹은 조직구성원과 조직 간 관계에서 형성되는 제도적 신뢰(Institutional Trust) 등으로 유형화 하여 분석하는 연구가 많아지고 있다(Cook & Wall, 1980;송정수 외, 2009). 조직신뢰는 조직이 조직구성원들에게 긍정적인 행동을 수행할 것 이라는 조직구성원들의 평가와 확신으로 비인격적이며 제도적이다(Gilbert & Tang, 1998). 즉, 조직신뢰는 조직의 공정성, 일관성과 같은 조직차원의 요인에 대하여 조직구성원들이 가지는 믿음으로(김호균, 2007), 조직구성원이 조직의 가치, 비전, 규범 등을 수용할 때 형성된다고 볼 수 있다. 나아가, 조직구성원들이 조직을 얼마나 신뢰하느냐에 따라 조직구성원과 조직 간 관계에서 어느 정도 위험을 감수할 것인가를 결정할 수 있다(박원우 외, 2007). 따라서 본 연구에서는 조직신뢰를 제도적 신뢰 관점에서 조직문화, 제도, 규범에 대한 조직구성원의 태도로 이해할 수 있다(Kiffin-Petersen & Cordery, 2003).

다음으로, 사회신뢰는 잘 모르는 사람들의 선의에 대한 믿음, 즉, 일반화된 호혜성의 규범에 바탕을 두고 있다(이재완, 2013). 즉, 사회신뢰는 “어떤 사회구성원이 자신이 속한 사회공동체의 다른 구성원이나 제도를 믿는 것으로 정의할 수 있다”(이재완, 2013). 이러한 의미에서 사회신뢰가 높은 사회는 공동체적 연대가 강하게 자리 잡을 수 있으며, 안전한 사회를 형성하는데 많은 기여를 할 수 있다.

3. 공공동기(Public Service Motivation)

공공기관 종사자들의 동기는 오랫동안 대중적 관심, 논쟁, 그리고 학문적 논의를 이끌어 왔다. 특히 공공인사관리론 시각에서 공공영역에서의 동기는 크게 공공부문동기(Public Sector Motivation)와 공직동기(Public Service Motivation)로 나눌 수 있다. 공공부문동기는 공직에 근무하고자 하는 모든 형태의 동기들을 포괄적으로 지칭하는 개념으로서 PSM을 포함한 내재적 동기 외에 공공기관(공기업, 유사 공공기관 포함)이 제공하는 다양한 형태의 외재적 동기유인(예를 들면, 안정적 정년보장제, 공무원 연금제, 승진보장제 등)을 포함하고 있다. 반면, PSM은 공공부문동기의 한 유형으로서, PSM의 의미에 대한 정의는 학문분야와 학자들 간 시각의 차이가 있지만 공통적으로 “사회선과 공익과 타인을 위해 행하는 공공영역에서의 동기 혹은 행위”라고 정의할 수 있다.¹⁾ PSM의 개념과 이론 설명을 위해 국내에서 공공서비스동기(이근주, 2005), 공직동기(김서용, 2009), 공직선택동기(김상묵, 2005) 등의 상이한 명칭으로 소개되어 왔으나 직업선택동기(Job Choice Motivation)와 근무동기(Work Motivation) 간 개념적 차이성을 전제로 1) 직업선택 단계에서의 PSM과 2) 조직 내 업무 수행 및 사회화 과정 단계에서의 PSM으로 이원화하여 분석하는 것이 적절하다고 보인다(Word & Park, 2009; Park & Rainey, 2012).

전통적으로 Perry와 Wise(1990)는 공공동기(PSM)를 공공제도 또는 기관에 독특하게 존재하는 개인적인 성향(An Individual's Predisposition)으로 정의하며, PSM이 높은 사람일수록 공공기관을 선택 할 가능성이 더 높고, 공공조직에서 PSM과 성과는 정(+)의 관계를 가지며, 동기부여 시 PSM이 높으면 외재적, 경제적 요인에 덜 의존할 것이라는 3 가지 가설을 제시하였다. 기존의 타 문헌에서는 PSM을 “지역공동체, 국가 혹은 인류의 관심분야에 봉사하는 이타적 동기 및 공직윤리(Service Ethic)(Rainey & Steinbauer, 1999)”, “타인에게 이타주의적 태도를 지니고 사회의 안녕을 형성하고자 하는 동기 또는 행태(Perry & Hondeghem, 2008)”, 혹은 “믿음, 가치, 자세로서 사리나 조직의 이익을 넘어서 정치적 이익에 영향을 주거나, 개인적 행동에 동기를 부여하는 것(Vandenabeele, 2007)”으로 정의하고 있다. PSM은 외재적 보상(Extrinsic Rewards)보다는 내재적 보상(Intrinsic Rewards) 체계를 우선시하면서 직업윤리를 강조하는 친사회적 동기라고 할 수 있다(Perry & Wise, 1990; Perry 1996). 따라서 공공부문에서 근무하는 구성원의 경우는 개인의 이익을 강조하는 합리적 혹은 권력지향적 동기보다 공

1) 학제적, 학문적 시각에 따라 PSM을 정의하는 방식이 조금씩 상이함을 지금까지의 다양한 연구들에서 엿볼 수 있다. 예를 들면, 사회학적 관점(e.g., Piliavin & Chang, 1990)에서는 이타주의(Altruism)으로 PSM을 해석하고, 조직행동(Organizational Behavior) 학자들(e.g., Brief & Motowidlo, 1986)은 친사회적 행동(Pro-social Behavior)의 시각으로 PSM을 바라보고 있다. 반면, 최근 행정학자들과 정치학자들은 제도주의적 기반 행동론 관점(Institutionally Grounded Behaviors)에서 PSM을 공공영역을 넘어 공공제도, 커뮤니티, 네트워크, 사회적 서비스를 포함한 인류애적 이타적 동기로 개념의 외연적 확장 및 다가치적 해석을 시도하고 있다.

공의 이익과 내재적 동기(Intrinsic Motivation) 등을 강조하는 규범적, 감정적 동기에 더 많은 관심을 가진다고 주장한다(Perry & Wise, 1990; Perry 1996; Brewer, 2003).

PSM은 개념적으로 합리적, 규범적, 감정적의 3 가지 차원으로 구분되고 있다. 다음 <표 1>은 Perry(1996)가 Perry와 Wise(1990)의 연구를 확장하여 만든 공공동기를 측정하는 척도이다.

〈표 1〉 PSM 구성요소

PSM 차원	구성요소	내용
합리적 동기 (Rational Motive)	정책결정과정 (Attraction to Public Policy-Making Process)	-정책과정 참여 -공공정책에 대한 동일시 -특정 이해관계에 대한 지지
규범적 동기 (Norm-based Motive)	공익 (Commitment to Public interest and Civic Duty)	-공익봉사에 대한 욕구 -정부 전체에 대한 충성심과 의무 -사회적 형평의 추구
감정적 동기 (Affective Motives)	타인에 대한 애정(Compassion), 희생(Self-Sacrifice)	-정책의 사회적 중요성에 기인한 정책에 대한 몰입 -박애적 애국심

자료: Perry & Wise (1990), Perry, J. L. (1996)의 연구를 토대로 저자가 재구성

4. 변수 간 가설 설정

1) 조직 내 사회자본과 조직 및 사회신뢰

사회자본은 구성원 간 신뢰, 네트워크, 호혜성, 협력 등을 통한 인간관계 속에 내재되어 조직, 국가, 사회에 긍정적인 영향을 끼친다(박희봉 2002). 조직 내 사회자본에 대한 관심이 증대하면서 공공부문 뿐만 아니라 다양한 영역에서 사회자본에 대한 효과성 검증이 이루어지고 있다. 특히, 사회자본의 축적 정도에 따른 조직성과 검증에 대한 다수의 연구들이 존재한다. Karter(1999)는 사회자본의 구성요소인 신뢰가 감시 및 거래비용을 감소시킨다는 점을 주장하였고, Woolcook(1998)은 신뢰, 규범, 네트워크와 같은 사회자본 요인이 정보획득을 용이하게 한다고 주장하였다. Tellefsen과 Thomas(2005)의 민간부문 매니저를 대상으로 실시한 연구에서는 사회자본 요소인 신뢰가 직장몰입과 조직헌신, 직무성과를 증대시키는 것으로 밝혀졌다.

또한, 사회복지사를 대상으로 실시된 강중수(2012)의 연구에서는 신뢰와 규범의 사회자본 요소가 직무만족과 조직몰입의 조직성과에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 박희봉 외(2003)는 공공조직을 대상으로 신뢰, 규범, 네트워크 등의 사회자본과 조직성과 관계 연구를 통해 사회자본이 조직성과에 영향을 주는 것을 확인하였다. 배병룡(2005)의 연구에서도

사회자본 요소인 규범이 개인 및 부서성과에 긍정적인 영향을 주는 것을 검증하였다. 김은희 (2011)의 연구에서도 신뢰, 네트워크, 규범의 사회자본 요소가 일몰입에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 국·내외의 선행연구 결과들을 통해 사회자본이 조직성과 및 효과성에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인할 수 있었다. 기존의 조직연구에서는 조직성과를 규명함에 있어서 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동과 같은 변수들이 논의되어 왔다. 하지만 최근 들어 공공부문에서는 앞서 언급된 변수뿐만 아니라 책임성과 신뢰와 같은 변수들이 조직성과 변수로 제시되고 있어서(원구환, 2008), 앞서 제시된 선행연구의 결과들은 조직신뢰 등을 포함한 조직구성원들의 행동 및 태도가 사회자본 요소들에 의하여 유의미하고 긍정적으로 형성, 발전될 수 있다는 가설 설정을 지지한다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설1-1: 조직 내 사회자본 중 구조적 차원인 네트워크는 조직신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

가설1-2: 조직 내 사회자본 중 관계적 차원인 대인신뢰는 조직신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

가설1-3: 조직 내 사회자본 중 인지적 차원인 책임성은 조직신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

현대 조직 상황에서 신뢰의 중요성은 지속적으로 증대하고 있으며 대인 간 관계의 신뢰에서부터 조직 간 관계의 신뢰에 이르기까지 다양한 수준에서 신뢰가 연구되고 있다(권석균, 2000). 최근 신뢰의 중요성을 강조하는데 한걸음 나아가 신뢰의 선행변수와 결과변수에 대한 본격적인 모형의 제시와 그 측정도구의 개발을 시도하고 있으며, 동시에 신뢰 자체의 성격과 유형을 규명하려는 노력을 기울이고 있다(최성원 외, 2000). 기존 사회신뢰 연구들을 살펴보면 사회신뢰에 영향을 주는 요인을 개인적 특성 변인과 사회적 관계 변인으로 구분하고 있다(Delhey & Newton, 2003:95-101). 연구들이 제시하는 개인적 특성으로 개인의 문화적인 변인, 종교, 경험, 소속집단(Alesina & La Ferrara, 2002), 유년기의 사회화 과정에서 형성된 인성, 사회적 성취, 사회적 지위, 교육 수준(Delhey & Newton, 2003), 주관적인 행복이나 탈물질적인 가치관(Uslander, 2002), 소득수준에 따른 신뢰의 위험(Delhey & Newton, 2003) 등이 사회신뢰에 영향을 미친다고 주장한다. 아울러, 사회적 특성으로 사회문화, 사회 정치적 제도, 지역사회 특성, 거주기간, 사회 양극화 정도(Delhey & Newton, 2003), 민주적인 제도나 문화, 경제수준(Putnam, 2000), 사회적 이동, 익명성 증가, 성취지위와 귀속지위의 대치(박찬웅, 2006) 등이 사회신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구들은 개인의 고유한 특성이나 국가의 환경에 따라 사회신뢰 수준이 결정되는 것은 입증하였지만, 조직 특성이 사회신뢰 수준을 결정할 수 있다는 가설에 대한 연구는 이루어지지 않았다. 수많은 조직으로 이루어진 현대 사회에서 조직 특성이 사회신뢰를 긍정적으로 형성, 발전시킬 수 있다는 가설을 설정하

고, 이를 실증적으로 규명하는 것은 사회신뢰 연구에 있어서 중요한 역할을 담당한다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설2-1: 조직 내 사회자본 중 구조적 차원인 네트워크는 사회신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

가설2-2: 조직 내 사회자본 중 관계적 차원인 대인신뢰는 사회신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

가설2-3: 조직 내 사회자본 중 인지적 차원인 책임성은 사회신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

2) 조직신뢰와 사회신뢰

공공조직구성원은 조직에서 권력, 금전적 보상, 위신, 편의, 안전, 개인적 충성, 능숙한 직무에 대한 긍지, 공익에 대한 봉사, 특정업무에 대한 헌신을 추구한다(Downs, 1966). 또한 공공조직은 모든 국민에게 공공서비스가 제공될 수 있도록 하는 공익 추구를 조직 목표로 한다. 공공조직의 목표를 잘 실현하고, 거시적 관점²⁾에서의 사회자본 확산을 위해서는 조직 내부의 신뢰가 필수불가결한 요소라고 판단된다. 앞서 언급한 것처럼 조직을 넘어선 거시적 차원에서의 사회자본은 국가 및 사회의 성장, 형평성, 빈곤탈출 등의 긍정적인 효과가 있음을 주장하는 다수의 선행연구들이 존재한다(Putnam, 1993; Segal & Grootaert, 2000; Arrow, 2000; 박희봉, 2002). 사회자본 요소 중 신뢰는 지식과 정보의 교환, 의사소통의 활성화, 참여 등의 역할을 담당한다. 인간관계가 신뢰에 기반을 두고 있지 않다면 지식과 정보가 원활히 전달되지 못하며, 갈등의 발생, 기회주의적인 행태 등으로 추가비용이 발생하게 된다(박희봉, 2002). 특히, 현대경제연구원이 사회자본지수를 조사한 결과 우리나라 사회자본지수는 OECD 국가 중 29위에 그쳤다. 특히, 공적 사회자본(공적신뢰·공적배려·공적참여)이 매우 취약한 것으로 나타났다(장후석, 2014). 이 같은 한국의 현실에서 공익, 공공선, 공공가치의 확산을 담당하고 있는 공공조직구성원들의 조직신뢰가 거시적 차원의 사회자본인 사회신뢰에 긍정적 영향을 주는 것으로 예측해 볼 수 있다.

이러한 견해를 차치하고서라도 현대 사회에서 사회신뢰는 어떠한 측면에서라도 증가시켜야 하는 시대적 과제를 갖고 있다. 이에 학자들이 다양한 측면에서 대인, 조직, 사회, 정부신뢰 간 관계 및 신뢰 증진을 위한 연구를 수행해 왔다. 예를 들어, Newton(2001)은 국가수준에서 사회신뢰와 정치신뢰는 유의미한 상관관계를 가짐을 밝혀내었고, 장수찬(2002)의 연구에서는 지역사회의 높은 사회신뢰는 정부 수행 능력을 제고시키며, 주민들의 정부신뢰 지수를 높이는 것을 밝혀내었다. Mishler와 Rose(2001)는 사회구성원들은 사회신뢰를 기반으로 하여

2) 사회자본에 관한 연구는 다양한 시각에서 전개되고 있으나, 크게 가족, 조직과 같은 대면 사회 속에서 사회자본의 기능, 영향력을 연구하는 미시적 관점과 사회구성원이 공식·비공식 사회조직에 참여하는 정도 및 사회발전과 관련된 거시적 관점의 연구로 구분해 볼 수 있다(전오진·남상화, 2009).

정치에 대한 평가를 하며, 그 결과가 전반적인 정치제도에 대한 신뢰로 연결된다고 주장하였다. 즉, 사회신뢰는 사회구성원들의 네트워크를 활성화시켜 정부 효율성에 긍정적인 영향을 미치고 이것은 곧 정부신뢰로 귀결되게 된다. 따라서 사회신뢰는 개인, 집단, 사회, 제도가 가지고 있는 다양한 문제를 해결하는 과정에서 중요한 매개체 역할을 한다고 할 수 있다. 그러나 대부분의 사회신뢰에 관한 연구들은 사회신뢰와 정부신뢰 간 관계를 규명하는데 국한되어 왔지만 공익을 추구하는 공공기관의 조직신뢰가 사회신뢰를 확산시킨다는 가설에 대한 실증적인 연구수행은 거의 전무한 실정에 있다. 이에 기존의 사회신뢰와 정부신뢰 간 관계를 규명한 선행연구들의 연구범위를 확대하여 공공기관의 조직신뢰와 사회신뢰 간 영향 관계를 실증적으로 규명하고 공공서비스를 제공하는 공공조직 조직신뢰의 중요성을 재조명 하는 것이 본 연구의 주목적이다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

가설3: 조직신뢰는 사회신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

3) 조직신뢰와 사회신뢰 간 공공동기의 매개 및 조절 효과

사회교환이론(Social Exchange Theory; Blau, 1964)은 ‘조직구성원들은 상호성(Reciprocity)의 규범 혹은 제도에 의해 사회적 교환관계를 가지게 된다.’고 제시한다. 상호적 거래관계에서는 물질적 교환관계 뿐 아니라, 정서적 측면의 보상, 거래 등이 포함될 수 있으며 이러한 측면에서 본 연구가 다루고 있는 조직 내 사회자본, 공공동기, 신뢰 등의 개념들 간 관계들이 “상호성”의 메커니즘으로 설명될 수 있다고 보인다. 본 연구에서는 거시적인 측면에서 사회교환이론을 바탕으로 한국 공공기관의 상호성이라는 부분을 PSM과 신뢰의 상이한 개념과 차원을 통해 분석하고 구성원 간 상호성의 영향력을 측정하기 위해 매개 및 조절의 두 가지 차원의 관계를 검증하고자 한다. 이러한 인과적 관계의 논의를 위해 변수 간 매개 및 조절효과에 대한 가설수립을 이론적 적실성 및 실무적 타당성 측면을 고려하여 구체적으로 진행하였다.

(1) 매개 효과

공무원 개인의 심리적 상태인 공공동기의 실제적 의미, 역할, 혹은 조직 내 영향성에 대한 연구는 다양한 형태로 진행되고 있다. 개인특성 변수인 공공동기(PSM)와 신뢰 간 직접적인 관계 및 매개에 대한 선행연구는 매우 드문 것으로 분석된다. 특히 개인 특성 변수인 공공동기와 신뢰와의 관계를 연구한 사례는 극히 드물다. 선행요인으로서 PSM은 직무만족, 조직몰입과 정(+)의 관계를 갖으며(Vandenabeele, 2009), 직무만족, 성과, 이직의도 등에 영향을 미친다(Park & Rainey 2008). 조태준 외(2009)의 연구에 따르면 공공동기가 높은 조직구성원은 자

신의 이익보다 조직의 이익을 중요하기 여기기 때문에 조직성과를 높일 수 있다고 주장하며 조직성과와 긍정적 인과관계가 존재함을 경험적으로 증명하였다. 또한, Park(2012)의 연구에 따르면 내재적 동기(Intrinsic Motivation)로서의 공공동기는 인지적·감정적 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

신뢰의 선행요인으로 신뢰자의 특성, 신뢰기간, 상대방의 특성(능력, 역할 등), 조직구조, 인사제도 등 다양한 요인들이 연구되고 있다(Drinks & Ferrin, 2002). 김호균(2007)의 지방자치단체 구성원을 대상으로 진행한 연구에 따르면, 조직구성원들이 인식하는 분배공정성과 상호작용 공정성의 정도가 긍정적일수록 조직신뢰 정도가 높으며, 상호작용 공정성과 분배공정성은 조직신뢰를 매개로 하여 조직시민행동에 유의미한 정(+)의 효과를 가지는 것으로 분석되었다. 또한, 경찰공무원을 대상으로 진행된 신뢰형성 요인과 신뢰 및 조직효과성 간 관계에 관한 연구에서는 조직적 요인(조직구조, 조직분위기, 조직문화, 환경변화에 대한 적응력)이 조직효과성에 미치는 영향에 있어 신뢰의 매개효과가 검증되었다(주재진, 2012).

많은 조직 연구들에 따르면 조직태도와 인식은 개인적 태도, 직무성격, 업무환경 등의 다양한 형태들에 의해 일반화된다고 한다(Hackman & Oldham, 1975, Moynihan & Pandey, 2007). 공공동기가 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등의 조직성과를 향상시킨다는 선행 연구결과를 토대로 앞서 논의한 개인 수준 변수인 공공동기와 조직 및 집단 수준 변수인 조직신뢰 및 사회신뢰 간 영향성 관계를 추론해 볼 수 있다. 특히, 개인적 가치인 공공동기(PSM)는 미시적 차원에서 조직 내 관리의 규범적 성격과 거시적 차원에서 사회 규범 및 공공가치적 성격을 동시에 가지고 있는 준 사회자본적 개념이라 할 수 있다. 즉, PSM은 조직신뢰 및 사회신뢰 간 관계에 영향을 주고 매개함으로써 조직신뢰가 사회신뢰로 발전할 수 있는 가능성을 높이는 중요한 역할을 담당하고 있다고 할 수 있다. 예를 들면, PSM이 높은 공공조직구성원들은 일반 사회봉사활동에도 더 적극적으로 참여를 하고 있음이 나타나는 데(김상목, 2012), 이러한 결과는 PSM의 하위 척도인 공공가치 몰입, 동정심, 자기희생적 개념이 개인적 공직봉사가치 뿐 아니라 공공선과 사회신뢰, 사회적 서비스 제고를 위한 사회적 가치를 공유하고 있음을 보여주고 있다고 하겠다. 또한, 폐쇄적, 집단적, 관계적 문화 등을 내포한 한국 고유의 공직 문화 및 구조적 특성들을 전제하였을 때, 조직신뢰의 공공가치, 공익을 확산시키는 사회자본(예: 사회신뢰)적 역할을 위해서는 PSM이 일정부분 역할을 담당하고 있다고 보아야 할 것이다. 본 연구에서는 조직 내 사회자본인 조직신뢰를 사회적 차원의 신뢰로 확산, 발전시키는 부분에 있어 PSM의 가교적, 매개적 역할과 경로를 실증적으로 검증하고자 한다. 따라서 앞서 논의된 공공동기의 논리에 따라 조직 및 사회신뢰 간 매개 효과를 위한 가설을 다음과 같이 설정하고자 한다.

가설4-1: 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계에서 합리적 PSM은 부분매개 역할을 할 것이다.

가설4-2: 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계에서 규범적 PSM은 부분매개 역할을 할 것이다.

가설4-3: 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계에서 감성적 PSM은 부분매개 역할을 할 것이다.

(2) 조절효과

공공조직구성원들은 다양한 형태의 공공동기 선호를 가지고 있다고 할 수 있다. 또한, 공공조직구성원들은 민간조직구성원들과 비교하여 높은 수준의 공공동기를 가지고 있다고 가정하는 연구들로 미루어보아(Perry & Wise, 1990; Perry 1996; Brewer, 2003), 공공조직구성원들의 공공동기가 조직 내 신뢰를 넘어 사회적 차원에서의 신뢰 확산에 유의미하고 긍정적인 영향을 주고 있음을 예측해 볼 수 있다. 따라서 거시적 사회자본이 상당히 낮은 수준인 한국 조직 및 사회적 환경들을 전제했을 때, PSM 수준이 조직 및 사회신뢰 수준 향상에 있어 조절효과를 나타내는지를 탐색적, 경험적으로 알아보는 것은 중요한 의미를 갖는다고 볼 수 있다. 본 연구에서는 자기지각이론(Self-perception Theory), 즉 조직구성원들이 자신의 행동이나 행동이 일어나는 상황에 대해 자신의 지각에 기초하여 자신의 태도를 주관적으로 파악하고 행동한다는 사회심리학 이론을 통해 PSM의 조절효과를 바라보고, 결과 해석에 있어서의 이론적 근거로 삼고자 한다. 즉, 낮은 수준의 PSM의 상황에서 조직과 개인에 대한 신뢰제고라는 행위를 정당화하기 위해 더 높은 수준의 PSM에 대한 태도를 스스로 요구하게 되며 이러한 결과로 인해 PSM이 낮은 환경일수록 PSM과 사회신뢰 간에 더 강한 정(+)의 관계를 가질 것이라는 가설을 세울 수 있다. 이러한 조절효과 가설 검증을 통해 낮은 사회자본 수준을 유지하고 있는 한국의 현실상 공공부문의 공공동기를 통한 신뢰의 제고, 거시적 차원의 사회자본 수준을 향상 시킬 수 있는 관리적 처방들을 고안해 낼 수 있을 것으로 보인다.

가설5-1: 합리적 PSM은 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 합리적 PSM이 낮을수록 합리적 PSM과 사회신뢰 간 관계가 더 강하게 나타날 것이다.

가설5-2: 규범적 PSM은 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 규범적 PSM이 낮을수록 규범적 PSM과 사회신뢰 간 관계가 더 강하게 나타날 것이다.

가설5-3: 감성적 PSM은 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 감성적 PSM이 낮을수록 감성적 PSM과 사회신뢰 간 관계가 더 강하게 나타날 것이다.

Ⅲ. 연구방법

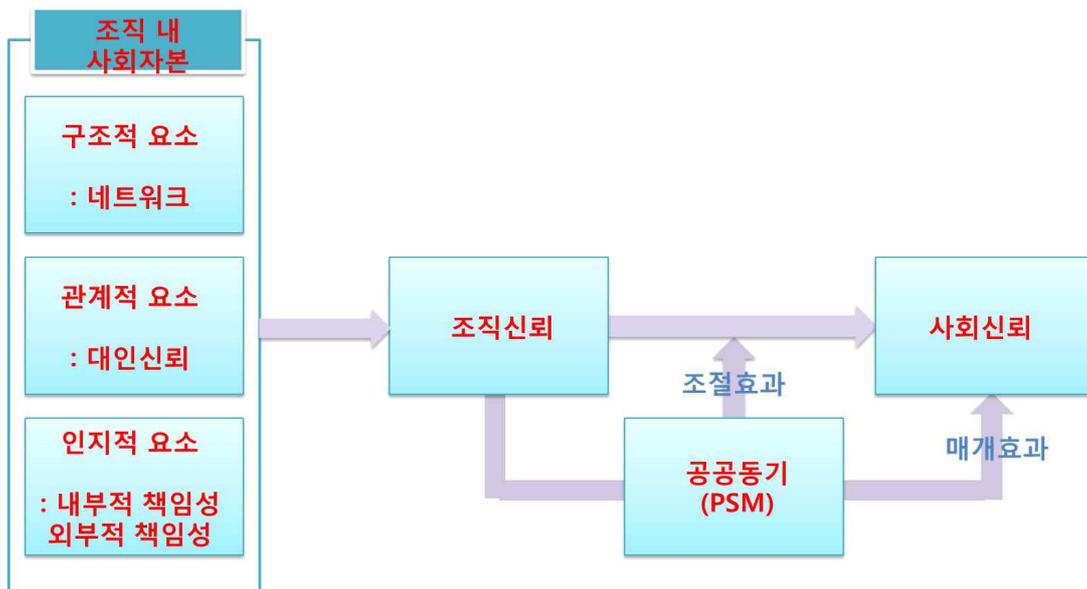
1. 연구 모형

본 연구는 중앙공무원들의 조직 내부의 사회자본 형성이 조직신뢰와 나아가 사회신뢰에 미치는 영향 관계를 경험적으로 분석하고자 한다. 연구 분석틀은 다음의 <그림 1>과 같다. 선행연구를 토대로 조직 내 사회자본을 구조적·관계적·인지적 요소로 구분하여 제시하였다.

우선 사회자본의 구조적 요소는 조직구성원들 간 연결망 또는 네트워크 형태를 의미한다. 이러한 구조적 요소는 정보와 지식 등 다양한 자원들이 조직 내로 퍼져나갈 수 있도록 통로의 역할을 담당한다. 본 연구에서는 구조적 요소를 조직구성원이 가입하고 있는 사회단체를 통해 살펴보고자 한다.

사회자본의 관계적 요소는 개인이 타인과의 상호작용 과정을 통해 구축된 결과물을 의미한다. 선행연구들에 따르면 사회자본의 관계적 차원을 신뢰, 규범, 의무, 호혜성의 규범 등의 변수로 제시하여 설명하고 있다. 이에 본 연구에서는 조직 내부의 대인 및 상사 신뢰를 통해 관계적 차원을 설명하고자 한다.

<그림 1> 연구 분석틀



사회자본의 인지적 요소는 조직구성원들 사이에 공유되는 비전 및 규범의 형성을 의미한다. 선행연구들에 따르면 사회자본의 인지적 차원을 사회적 규범, 공통 코드와 언어, 공유된 가치 및 행동 등으로 제시하여 설명하고 있다. 이에 본 연구에서는 내부적 및 외부적 책임성을 통해 인지적 차원을 설명하고자 한다.

다음으로 본 연구의 조직신뢰는 조직구성원들의 조직문화, 제도, 규범에 대한 조직구성원의 태도로 해석하고자 한다. 이러한 조직구성원들의 조직사회화 과정이 사회신뢰에도 영향을 미칠 것으로 가정하고 연구 분석틀을 구성하였다.

마지막으로 본 연구에서는 조직 내 사회자본, 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계에서 직접 혹은 간접적인 영향을 미칠 수 있는 변수를 공동체, 국가 혹은 인류의 관심분야에 봉사하는 이타적 동기(Rainey & Steienbauer, 1999)인 공공동기로 설정하였다. 특히 본 연구에서는 공공동기의 조직신뢰와 사회신뢰 간 매개 및 조절 효과 분석을 실시하고자 한다.

2. 조사 설계 및 변수 구성

1) 자료수집 및 표본의 특성

<그림 1>의 연구모형에서 제시하는 주요 변수들의 관계, 즉, 공공조직 내의 사회자본, 조직신뢰, 공공동기, 사회신뢰 간 관계 등을 분석하기 위해서 2011년 10월에서 11월 사이에 중앙공무원교육원 근무자 및 연수를 위해 입소한 공무원을 대상으로 “관료의 신뢰성과 책임성 조사” 설문조사를 통해 자료 수집을 실시하였다. 설문응답과 관련하여 모든 내용들이 철저하게 보안 유지됨을 사전에 공지하였으며 총 350부를 배포하여 유효 설문 255부를 회수하여 모두 연구에 사용하였다.³⁾ 본 연구의 표본에 대한 인구사회학적 특성 및 분포는 <표 1>과 같다. 응답자의 성별을 보면 남성이 86.7%, 여성이 10.6%로 구성되어있다. 응답자의 연령은 40대가 49.8%로 가장 높다. 학력별로는 대졸이 48.6%로 가장 높았고, 대학원 수료이상 27.9%, 전문대졸 9% 순으로 나타났다. 전체 응답자의 계급을 살펴보면 6급이 62.4%로 가장 높고, 5급 23.9%, 7급 1.2% 등으로 구성되었다. 또한 재직연수를 살펴보면 25년~30년 미만이 23.5%로 가장 높았다.

3) 표본(350명)은 특정 부처를 채택하여 발생할 수 있는 Bias를 최소화 하기위해 중앙공무원교육원 입소한 공무원에 대해서 대상 집단의 모든 구성요소에 대해 동등한 확률을 부여하여 표본을 추출하는 랜덤추출 방법에 의해 구성되었다.

〈표 1〉 응답자의 특성

변수	구분	빈도(%)	변수	구분	빈도(%)	
성별	남	221(86.7)	공무원 종류	일반직	242(94.9)	
	여	27(10.6)		기능직	1(0.4)	
	무응답	7(2.7)		별정직	1(0.4)	
연령대	20 대	2(0.8)		계약직	1(0.4)	
	30 대	12(4.7)		고용직	1(0.4)	
	40 대	127(49.8)		무응답	9(3.5)	
	50 대	103(40.4)	현재 계급	4 급	1(0.4)	
	무응답	11(4.3)		5 급	61(23.9)	
	학력	고졸		19(7.5)	6 급	159(62.4)
전문대졸		23(9.0)		7 급	3(1.2)	
대학교 재학		2(0.8)		8 급	1(0.4)	
대학교 중퇴		5(2.0)		9급	1(0.4)	
대졸		124(48.6)		계약직	17(7.1)	
대학원 재학		2(0.8)		무응답	12(4.7)	
대학원 수료이상		70(27.5)		재직 연수	5 년 미만	4(1.6)
무응답		10(3.8)			5 ~ 10 년 미만	11(4.4)
총 합계: 255			10 ~ 15 년 미만		10(4.0)	
			15 ~ 20 년 미만		53(21.2)	
			20 ~ 25 년 미만		49(19.6)	
			25 ~ 30 년 미만		59(23.5)	
			30년 이상		57(21.4)	
			무응답	11(4.3)		

2) 변수구성

본 연구를 위한 설문항목 및 변수구성은 국내·외 문헌검토를 통해 검증된 이론적 논의와 경험적 연구 결과들을 포함시켜 구조적 요소인 네트워크 변수에 3개 항목, 관계적 요소인 대인신뢰 변수에 6개 항목, 인지적 요소인 책임성에 12개 항목, 조직신뢰 변수에 6개 항목, 공공동기(PSM) 변수에 12개 항목, 사회신뢰에 3개 항목으로 구성하였다. 각 설문문항은 단일문항으로 구성하였고 먼저 구조적 요소인 네트워크의 설문문항은 ‘가입하지 않음(1)’ ~ ‘가입만 하고 활동 안함(2)’ ~ ‘가입하고 활동 함(3)’ 그 외의 항목들은 ‘전혀 그렇지 않다(1)’ ~ ‘그저 그렇다(4)’ ~ ‘매우 그렇다(7)’의 사이에서 가입하는 방식의 리커트(Likert) 7점 척도를 사용하였다.

구체적으로 구조적 요소인 개인의 네트워크는 빈민구호 사회봉사 단체, 직장 내 친목봉사 단체, 종교 단체로 분류하여 측정하였다. 관계적 요소인 대인신뢰는 조직구성원들의 상사와

〈표 2〉 연구 변수

변수	변수명		설문 내용	
독립 변수	구조적 요소 (네트워크)		빈민구호 사회봉사 단체	
			직장 내 친목봉사 단체	
			종교 단체	
	관계적 요소 (신뢰)		나의 상관은 항상 나를 공정하게 대우하려 한다.	
			나의 상관은 부하들을 속여서 자신의 이익을 챙기려 하지 않는다.	
			나의 상관은 정직하다.	
			내가 만일 직무상 어려움을 당하면 동료들이 도움을 줄 것이다.	
			대개의 동료들은 평소 말과 행동이 일치한다.	
			동료들의 역량을 믿는다.	
	인지적 요소 (책임성)	내부적	행정적	직속상관의 지시 또는 명령에 따른 업무수행
				행정절차와 규율에 따른 업무수행
				조직 내부의 운영규칙 준수
			전문가 적	직업규범 및 공무원 윤리 준수
				전문성 확보를 위한 교육훈련 참여
		외부적	법적	행정서비스 질 향상을 위한 노력
업무처리 시 일반법 및 관련 특별법 준수				
정치적			감사기관의 문서화 요구 충족	
			정보공개법 준수	
		정부성과에 관한 시민들의 기대에 부응하려는 노력		
		시민참여제도의 적극적인 활용		
		이해당사자(언론·시민단체·정치인등)와 좋은 관계 유지		
매개 변수	조직신뢰		우리조직은 구성원의 의견을 반영하려고 노력한다.	
			우리조직은 항상 나를 공정히 대우하려 한다.	
			우리조직은 조직 장래를 위해 현명한 결정을 할 것이다.	
			우리조직의 인사관리제도는 공정하게 운영되고 있다.	
			우리 조직의 정책결정·분석·집행·평가 과정은 투명하다.	
			조직 내부의 부정부패를 고발했을 때 보복 받지 않는다.	
매개 및 조절 변수	공공동기 (PSM)	합리적	정치에 대해 부정적인 인상을 가지고 있다.(r)	
			타협을 요구하는 공공정책결정이 내게는 별로 내키지 않는다.(r)	
			정치인들을 별로 개의치 않는다.(r)	
		규범적	공공봉사는 시민의 의무이다.	
			사적인 이득과 무관하게 공동체를 위해 봉사하고 있다.	
			공공봉사는 나 자신에게 중요한 의미가 있다.	
	감성적	대부분의 사회복지 프로그램은 사회발전의 필수적 요소이다.		
		곤경에 처한 사람들을 보면 불쌍하다고 생각한다.		
		자신의 문제해결을 위해 스스로 노력하지 않는 사람에게는 동정심을 거의 느끼지 못한다.(r)		
		개인적인 성취보다 사회에 대한 기여가 더 중요하다.		
		다른 사람을 돕기 위해 나 자신의 손해를 기꺼이 감수할 수 있다.		
		사회의 공동선을 위해 나 자신을 희생할 준비가 되어 있다.		
종속 변수	사회신뢰		대부분의 사람들은 신뢰할 수 있다.	
			사람들은 나를 공정하게 대우하려 한다.	
			사람들은 대체로 나를 도우려 한다.	

* : r은 역코딩을 의미함

동료에 대한 능력, 정직성, 관심을 받아들이는 믿음의 정도로 정의되는데 측정변수로는 Cook과 Wall(1980), Tellefsen과 Thomas(2005) 등에 의해 개발된 설문문항을 참고하였다. 끝으로 인지적 요소인 책임성 변수는 통제의 원천에 따라 조직 내·외부적 책임성으로 구분하였다. 본 연구에서는 Romzek과 Dubnick(1987), Cavalluzzo와 Ittner(2004)의 연구를 바탕으로 행정적, 전문가적 책임성은 내부적 책임성으로, 법적, 정치적 책임성은 외부적 책임성으로 분류, 구분하여 측정하였다. 또한, 공공동기(PSM)를 측정하기 위해 기존연구에서 널리 사용되어 왔던 Perry(1996)의 PSM 측정 척도, 즉 합리적, 규범적, 감정적 공공동기를 포함하는 세 가지 차원의 척도를 사용하였다. 조직신뢰는 조직구성원이 조직에 대하여 가지는 긍정적인 믿음의 정도로 정의하며 Cook과 Wall(1980)에 의해 개발되고, Joshep과 Winston(2005)이 발전시킨 문항을 활용하여 측정하였다. 사회신뢰는 세계가치관 조사와 종합사회 조사에서 공통적으로 활용되는 문항을 통해 측정하였다.

상기한 측정변수들에 대한 분석은 AMOS 18.0과 SPSS 18.0 for Window 통계프로그램을 통해 이루어졌다. 우선 분석에 사용될 변수들에 대하여 신뢰도 분석 및 탐색적 요인 분석(EFA)을 실시하였다. 다음으로 상기의 과정을 거쳐 신뢰도와 타당도가 검증된 변수들의 연관성을 분석하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 마지막으로, 조직 내 사회자본과 조직신뢰, 공공동기(PSM), 사회신뢰 간 인과관계 분석을 실시하고자 구조방정식을 사용하였으며, 조직신뢰, 사회신뢰와 공공동기 간 조절효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 신뢰도 및 타당성 분석

〈표 3〉 신뢰도 분석

구분	평균	분산	표준편차	Cronbach's Alpha
네트워크	1.703	.316	.562	.548
대인신뢰	5.600	1.537	1.239	.648
내부적 책임성	5.838	.629	.793	.933
외부적 책임성	5.501	.610	.781	.859
조직신뢰	5.293	.881	.938	.910
합리적 PSM	3.599	.968	.983	.599
규범적 PSM	5.072	.775	.880	.842
감성적 PSM	5.001	.602	.776	.772
사회신뢰	5.085	.868	.931	.844

본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's Alpha를 활용하였으며 책임성, 조직신뢰, 규범적·감성적 PSM, 사회신뢰 등 구성개념 모두 .70이상으로 제시됨으로써 신뢰성을 확보하였다(Hair et al., 2006). 네트워크, 대인신뢰, 합리적 PSM의 Cronbach's Alpha 값이 .70 이하이지만 이론적 검토를 통해 도출된 중요한 변수이기 때문에 변수 항목에서 제거하지 않고, 본 연구의 변수로 구성하였다.

또한 구성개념들 간 타당도를 분석하기 위해 각 측정변수들의 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다. 각 변수들의 적합도를 검증하기 위하여 X^2 , RFI, NFI, IFI, CFI, RMSEA 값을 사용하였으며, 본 연구의 확인적 요인분석 결과는 <표 4>에 제시하였다. 검증결과 연구 변수들 모두가 모델 기준치에 적합한 수치로 나타났다.

〈표 4〉 타당도 분석

Model	df	X^2	X^2/df	RFI	NFI	IFI	CFI	RMSEA
Suggested Cut-off Values			<3	>0.90	>0.90	>0.90	>0.90	<0.08
네트워크	1	1.889	1.889	.911	.970	.986	.985	.059
대인신뢰	10	22.087	2.209	.881	.921	.955	.954	.069
내부적 책임성	7	12.963	1.852	.979	.990	.995	.995	.058
외부적 책임성	3	4.719	1.573	.971	.994	.998	.998	.047
조직신뢰	5	6.927	1.385	.982	.994	.998	.998	.039
합리적 PSM	1	2.536	2.536	.912	.971	.945	.982	.078
규범적 PSM	2	3.515	1.757	.974	.991	.996	.996	.055
감성적 PSM	5	11.914	2.383	.953	.976	.986	.986	.074
사회신뢰	1	1.429	1.429	.987	.996	.999	.999	.041

2. 상관분석

본 연구의 외생변수인 구조적, 관계적, 인지적 사회자본 요소와 내생변수로 조작화된 조직신뢰, 공공동기(PSM), 그리고 사회신뢰 등의 변수들 간 상관관계는 <표 5>에 제시되어 있다. <표 5>의 상관분석 결과를 살펴보면, 네트워크는 내부적 책임성, 조직신뢰, 사회신뢰에 .05에서 정(+의 상관관계를, 규범적·감성적 PSM에 .01에서 정(+의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 대인신뢰는 내부적 책임성, 외부적 책임성, 조직신뢰, 규범적·감성적 PSM, 사회신뢰에 .01에서 정(+의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 내부적 책임성은 외부적 책임성, 조직신뢰, 규범적·감성적 PSM, 사회신뢰에 .01에서 정(+의 상관관계, 합리적 PSM과 .05에서 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 외부적 책임성은 조직신뢰, 규범적·감성적 PSM, 사회신뢰에 .01에서 정(+의 상관관계, 합리적 PSM과 .05에서 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로

나타났다. 조직신뢰는 규범적·감성적 PSM, 사회신뢰와는 .01에서 정(+의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 변수 간 상관관계 분석

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1								
2	.046	1							
3	.130*	.373**	1						
4	.099	.367**	.771**	1					
5	.127*	.481**	.430**	.403**	1				
6	-.011	-.056	-.159*	-.150*	-.056	1			
7	.199**	.224**	.449**	.402**	.208**	-.327**	1		
8	.202**	.227**	.477**	.437**	.268**	-.428**	.692**	1	
9	.128*	.319**	.205**	.201**	.376**	.009	.099	.114	1

1:네트워크, 2:대인신뢰, 3:내부적 책임성, 4:외부적 책임성, 5:조직신뢰, 6:합리적 PSM, 7:규범적 PSM, 8:감성적 PSM, 9:사회신뢰

* p < .05, ** p < .01

3. 공분산 구조분석

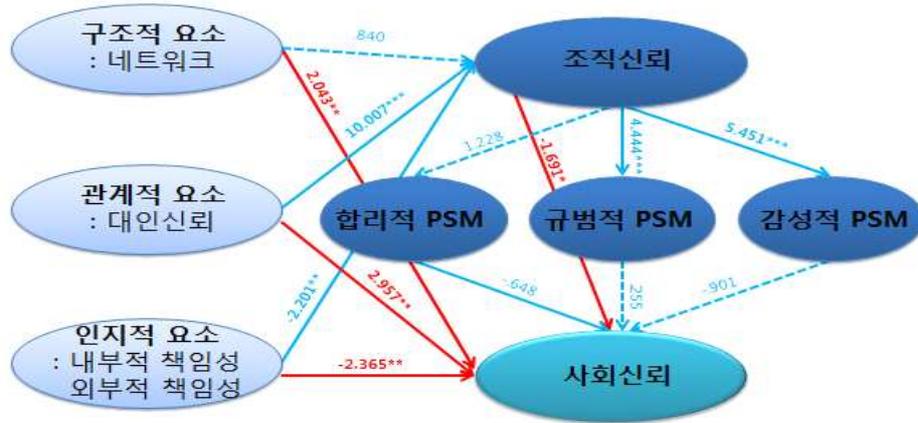
본 연구에서 제시된 연구 모형 및 가설을 검증하기 위해 공분산 구조분석(Covariance Structure Analysis)을 실시하였고, 추정방법은 최대우도법(ML)을 적용하였다. 모형의 전반적인 적합도를 나타내기 위해서 절대적합지수 및 증분적합지수를 <표 6>에 제시하였다. 최적 모형의 χ^2 (Chi-square)는 1435.032(df=793)이고 p값은 .000으로 나타났으나) 절대적합지수에서 RMSEA=.056, 증분적합지수에서 NFI=.799, IFI=.899, TLI=.889, CFI=.898로 나타나고 있어서 경로모형이 적합하다고 판단이 된다.

〈표 6〉 모형 적합도 결과

적합도 지수	절대적합지수		증분적합지수			
	χ^2 (Chi-square)	RMSEA (≤ 0.8)	NFI (≥ 0.9)	IFI (≥ 0.9)	TLI (≥ 0.9)	CFI (≥ 0.9)
값	1435.032 (df=793, p=.000)	.056	.799	.899	.889	.898

4) χ^2 통계량의 p값이 0.05보다 작게 나타났으나, 다른 지표들이 만족스러운 경우 결과를 수용하는 것이 일반적이다. 대개 표본수가 200이상으로 증가하면 χ^2 검정에서 귀무가설은 기각되기 쉽다. 또한 χ^2 검정은 관측변수가 다변량 정규분포에서 벗어나는 경우에도 민감하게 반응한다. 따라서 표본의 크기가 충분히 크고 검정대상 모형에 대한 이론적 근거가 있다면 χ^2 검정을 엄격하게 적용하지 않도록 제한하고 있다 (Leamer, 1978; Bentler & Bonett, 1980; Schumacker & Lomax, 1996).

〈그림 2〉 공분산 구조분석 결과



* p < .10, ** p < .05, *** p < .01

〈그림 2〉는 공분산 구조분석의 모수추정치(표준화 경로계수)를 보여주고 있다. 구조모형에서 비표준화 경로계수들은 잠재변수들의 상대적 영향관계를 나타내고 있다. 구체적으로 조직신뢰에 영향을 주는 조직 내 사회자본 요소는 관계적 요소인 대인신뢰와 인지적 요소인 책임성으로 나타났다. 특히 대인신뢰(1.271, p=.000)는 정(+)의 영향을, 인지적 요소인 책임성(-.280, p=.028)은 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 조직신뢰는 규범적·감성적 PSM에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났는데, 상대적 영향력을 살펴보면 감성적 PSM(.370, p=.000), 규범적 PSM(.261, p=.000) 순으로 나타났다. 또한 조직 내 사회자본 및 조직신뢰, 공공동기가 사회신뢰의 미치는 영향은 다음과 같다. 관계적 요소인 대인신뢰(1.621, p=.003)와 구조적 요소인 네트워크(.314, p=.041)는 정(+)의 영향을, 인지적 요소인 책임성(-.582, p=.018)과 조직신뢰(-.590, p=.091)는 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막으로 3 가지 차원의 공공동기는 사회신뢰에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 공분산 구조분석 결과

가설	내용	Estimate	S. E.	C. R.	p
H1-1	네트워크 → 조직신뢰	.081	.097	.840	.401
H1-2	대인신뢰 → 조직신뢰	1.271	.127	10.007	***
H1-3	책임성 → 조직신뢰	-.280	.127	-2.201	.028
H2-1	네트워크 → 사회신뢰	.314	.154	2.043	.041
H2-2	대인신뢰 → 사회신뢰	1.621	.548	2.957	.003
H2-3	책임성 → 사회신뢰	-.582	.246	-2.365	.018
H3	조직신뢰 → 사회신뢰	-.590	.349	-1.691	.091

<표 7>과 같이 구조방정식 분석에 의해 추정된 경로계수들의 통계적 유의성 검증을 통한 연구 가설 검증 결과는 다음과 같다. 조직 내 사회자본과 조직신뢰 간 관계에 있어서 관계적 요소와 조직신뢰 간 관계인 <가설 1-2>는 채택되었고, 경로계수 값이 유의미하지 않은 <가설 1-1, 1-3>은 기각되었다. 또한 사회신뢰의 선행요인 중 네트워크 .314(C.R.=2.043), 대인신뢰 1.621(C.R.=2.957)로 유의미한 것으로 나타나고 있어서 <가설 2-1, 2-2>만 채택되었다.

4. 매개효과 검증결과

연구모형에서 제시하고 있는 가정에 기초하여 잠재변수들 간 직·간접효과 분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계를 연계하는 3 가지 차원의 공공동기가 미치는 매개 영향은 감성적 PSM(.321)의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 규범적 PSM(.318), 합리적 PSM(.101)의 순으로 나타났다.

또한, Sobel's test 검정 결과 본 연구에서 검증하고자 했던 3 가지 차원의 공공동기의 조직신뢰와 사회신뢰 간 매개 효과는 통계적으로 유의미한 영향을 주지 않는 것을 확인할 수 있었다. 앞서 언급했듯이, 한국 고유의 폐쇄적, 집단적, 관계 중심의 공직문화 하에서 개인의 이타주의적 성향은 조직 내 사회자본이 조직을 넘어 한국 사회의 공공선, 공공가치 확산에는 영향을 주지 못하는 것으로 해석할 수 있다(<표 9> 참조).

<표 8> 공분산 구조분석 결과: 간접효과, 직접효과, 총효과

구분		네트워크	대인신뢰	책임성	조직신뢰	합리적 PSM	규범적 PSM	감성적 PSM
조직신뢰	간접효과	-	-	-	-	-	-	-
	직접효과	.049	1.020	-.171				
	총효과	.049	1.020	-.171	-	-	-	-
합리적 PSM	간접효과	.005	.103	-.017	-	-	-	-
	직접효과	-	-	-	.101	-	-	-
	총효과	.005	.103	-.017	.101	-	-	-
규범적 PSM	간접효과	.016	.324	-.054	-	-	-	-
	직접효과	-	-	-	.318	-	-	-
	총효과	.016	.324	-.054	.318	-	-	-
감성적 PSM	간접효과	.016	.328	-.055	-	-	-	-
	직접효과	-	-	-	.321	-	-	-
	총효과	.016	.328	-.055	.321	-	-	-
사회신뢰	간접효과	-.033	-.686	.115	-.024	-	-	-
	직접효과	.209	1.428	-.391	-.649	-.055	.025	-.083
	총효과	.176	.742	-.276	-.673	-.055	.025	-.083

〈표 9〉 간접효과의 통계적 유의성 검정: Sobel's Test

내용			Test statistic	p-value ($p < 0.05$)
조직신뢰	합리적 PSM	사회신뢰	-0.573	0.566
조직신뢰	규범적 PSM	사회신뢰	0.254	0.799
조직신뢰	감성적 PSM	사회신뢰	-0.891	0.372

5. 조절효과 검증결과

본 연구에서는 사회신뢰를 종속 변수로 한 위계적 회귀분석 모델에서, 1 단계에서는 통제 변수인 네트워크, 대인신뢰, 책임성을, 2 단계에서는 조직신뢰를, 3 단계에서는 3 가지 차원의 공공동기 변수를 투입하였다. 마지막으로 4 단계에서는 조직신뢰와 사회신뢰 간 공공동기의 상호조절효과성을 검증하기 위한 상호작용항이 투입되었다. 그 결과는 <표 10>과 같다.

분석 결과를 살펴보면, 모형 1에서 조직 내 사회자본과 사회신뢰 간 관계는 약 12% 설명력을 나타내고 있으며, 네트워크와 대인신뢰가 사회신뢰에 영향을 주는 것을 알 수 있었다. 조직신뢰 변수를 포함한 모형 2에서는 17.4%의 설명력으로 사회신뢰를 설명하고 있으며, 조직신뢰가 사회신뢰를 높이는 것을 알 수 있었다. 합리적·규범적·감정적 공공동기 변수를 포함한 모형 3에서는 설명력(R^2)이 95% 유의수준 하에서 유의하게 증가(17.6%)함을 보이고 있으며 규범적 공공동기가 사회신뢰에 유의미한 영향을 주는 것을 확인하였다. 마지막으로 조직신뢰와 공공동기 간 상호작용항을 추가한 모형 4에서는 20%의 설명력을 보이면서 모형 3에 비해 증가한 설명량 (ΔR^2)이 95% 유의수준 하에서 유의하게 증가하고 있음을 확인할 수 있었다. 그 중 조직신뢰 * 합리적 PSM, 조직신뢰 * 감성적 PSM의 상호작용 조절효과가 사회신뢰에 통계적으로 유의미한 영향력을 제공하는 것으로 나타났다.

또한, 위의 표에서 제시된 것처럼 조직신뢰와 공공동기의 상호작용항을 추가함으로써 증가한 설명량이 유의하였기 때문에, 조직신뢰와 사회신뢰 간 공공동기의 조절 효과를 보다 상세하게 확인 및 분석하기 위해 PSM이 높은 경우(평균값 이상)와 낮은 경우(평균값 미만)로 나누어 회귀선 그래프로 나타내었다.

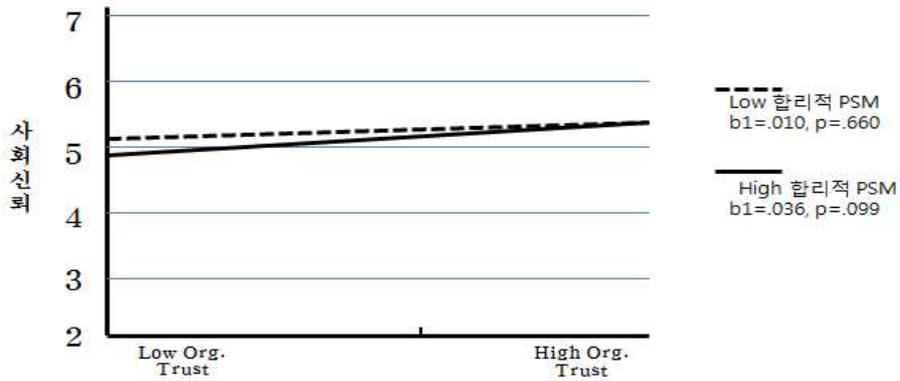
〈표 10〉 위계적 회귀분석 결과

	사회신포											
	모형1			모형2			모형3			모형4		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t	B	β	t
1단계(통제변수)												
네트워크	.172	.104	1.725*	.138	.084	1.420	-.013	-.013	-.155	.046	.046	.395
대인신포	.208	.277	4.262***	.134	.179	2.625**	.135	.180	2.617**	.119	.159	2.324**
책임성	.010	.095	1.443	.002	.015	.219	.003	.029	.386	.002	.019	.251
2단계												
조직신포				.269	.273	3.884***	.269	.272	3.884***	.257	.260	3.444***
3단계												
합리적 PSM							.032	.034	.516	.042	.044	.428
규범적 PSM							.110	.116	1.838*	.033	.210	1.812*
감성적 PSM							-.008	-.007	-.075	-.033	-.035	-.311
4단계 (조정변수)												
조직신포 * 합리적 PSM										.080	.237	2.694**
조직신포 * 규범적 PSM										.016	.048	.475
조직신포 * 감성적 PSM										.089	.270	3.352**
통계량	R ² = .122, F = 11.393***			R ² = .174, F = 12.808***			R ² = .175, F = 7.316***			R ² = .200, F = 5.961***		

* p < .10, ** p < .05, *** p < .01

<그림 3>의 사회신뢰와 조직신뢰 간 관계에서 합리적 PSM의 상호조절 효과가 나타나는 것을 확인할 수 있었다. 특히 합리적 PSM이 높은 사람일수록 조직신뢰와 사회신뢰 간 정(+)적 관계를 강화시키는 것을 알 수 있었다(High 합리적 PSM의 $b1=.036$).

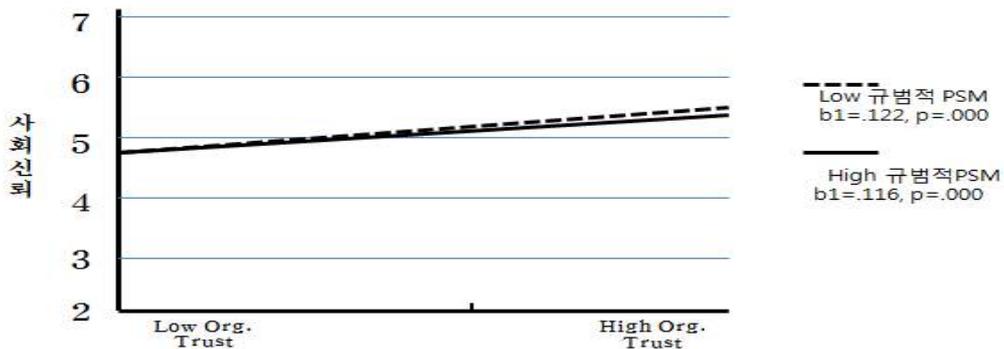
<그림 3> 조직신뢰와 사회신뢰 간 합리적 PSM의 조절 효과



* $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

<그림 4>의 사회신뢰와 조직신뢰 간 관계에서 규범적 PSM의 상호조절 효과가 나타나는 것을 확인할 수 있었다. 특히 규범적 PSM이 낮은 사람일수록 조직신뢰와 사회신뢰 간 정(+)적 관계를 강화시키는 것을 알 수 있었다(Low 규범적 PSM의 $b1=.122$, High 규범적 PSM의 $b1=.116$).

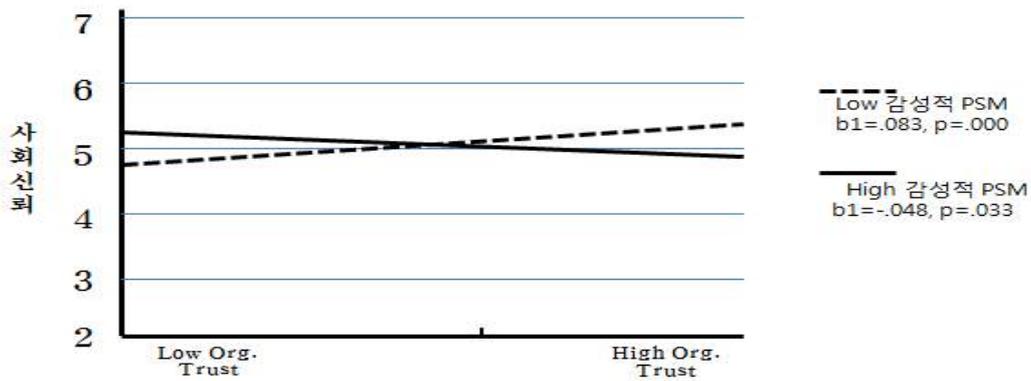
<그림 4> 조직신뢰와 사회신뢰 간 규범적 PSM의 조절 효과



* $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

또한, <그림 5>의 사회신뢰와 조직신뢰 간 관계에서 감성적 PSM의 상호조절 효과가 나타나는 것을 확인할 수 있었다. 특히 감성적 PSM이 낮은 사람일수록 조직신뢰와 사회신뢰 간 정(+)적 관계(Low 감성적 PSM의 $b1=.083$)를 강화하는 것을 알 수 있었다.

(그림 5) 조직신뢰와 사회신뢰 간 감성적 PSM의 조절 효과



* $p < .10$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

규범적 PSM과 감성적 PSM의 분석 결과 PSM이 높은 집단보다 낮은 집단의 회귀선 기울기가 크기 때문에, 규범적·감성적 PSM이 낮은 공무원일수록 조직신뢰 수준의 변화에 따라 사회신뢰에 미치는 조절효과가 더 크다고 할 수 있다. PSM이 낮은 집단의 유의미한 상호조절 효과는 조직신뢰가 높은 조직구성원들은 규범적, 감성적 PSM이 다소 낮더라도 이를 극복하기 위해 자기자각과 자기욕구를 스스로 불러일으켜 더 일반적인 신뢰의 수준을 높일 수도 있음을 보여주고 있다. 반면에 합리적 PSM의 분석 결과 PSM이 낮은 집단보다 높은 집단의 회귀선 기울기가 크기 때문에 합리적 PSM이 높은 공무원일수록 조직신뢰 수준의 변화에 따라 사회신뢰에 미치는 조절효과가 더 크다고 해석할 수 있다. 다만, <표 10>에서 제시된 위계적 회귀분석 결과와 <그림 3, 4, 5>의 조절효과 그래프 결과 간 다소 차이가 나타나고 있음을 알 수 있다. 이는 회귀분석에서 쓰인 “위계적” 조절효과 검증기법과는 달리 PSM의 평균값 (PSM의 높은 집단과 낮은 집단의 기준)을 통한 “분절적” 조절효과 분석기법이 조절효과 그래프에서 쓰였기 때문이라고 추정할 수 있다. 결과적으로, F값 및 R^2 변화량 분석은 위계적 회귀분석표를 중심으로 하고 개별 요인효과 분석 및 해석은 조절효과 그래프를 통해 살펴보는 것이 보다 유용하다고 할 수 있다.

6. 가설 검증 결과

이상의 통계 분석 결과를 통한 가설 검증 결과는 다음의 <표 11>과 같다. 첫째, 조직 내 사회자본과 조직신뢰 간 관계 검증을 위한 통계분석에서는 대인신뢰의 관계적 사회자본만 조직신뢰에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 따라서 조직 내 사회자본이 조직신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이라는 가설 중 <H1-2>만 채택되었다. 이러한 결과는 구성원 간 혹은 집단 간 상호작용이라 할 수 있는 사회자본의 구조적 요소는 신뢰 형성 즉, 관계적 요소에 영향을 미치게 되며, 이렇게 형성된 신뢰 및 협력 관계는 구성원들 또는 부서들이 목표와 가치를 서로 공유하는데 영향을 미쳐 사회자본의 인지적 요소에도 영향을 미치게 된다(최종민, 2009)는 선행연구와는 상반되는 분석결과로 볼 수 있다. 따라서 조직신뢰를 높이기 위해서는 개인 간 긴밀한 유대관계(Bonding)가 우선 형성되어야 하며, 조직구성원 모두가 공유하고 있는 규범, 가치 등의 과도한 내재화(내부적 책임성 Mean=5.838, 외부적 책임성 Mean=5.501)는 조직신뢰에 부정적인 역할을 담당하므로, 적절한 수준의 내재화가 요구되어 진다고 볼 수 있다.

둘째, 조직 내 사회자본과 사회신뢰 간 관계 검증을 위한 통계분석 결과를 살펴보면, 구조적, 관계적 요인이 사회신뢰에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 가설 중 <H2-1, H2-2>가 채택됨을 확인하였다. 이러한 결과는 사회신뢰를 높이기 위해서는 조직 내·외부 간 관계의 연결(Bridging)과 개인 간 긴밀한 유대관계(Bonding)가 형성되어야 한다. 또한, 조직구성원의 다양한 외부 활동은 사회신뢰에 긍정적인 역할을 담당하므로, 조직 내부의 멘토·멘티 조직, 동호회 활동 등을 통해 사회신뢰 증대에 영향을 줄 수 있는 네트워크를 활성화 시켜야 할 것이다. 특히, 조직 내 사회자본 중 인지적 요소인 책임성과 조직신뢰는 사회신뢰에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났는데 이는 조직 규범의 과도한 내재화, 과도한 조직 내부의 신뢰 형성이 외부 집단 신뢰에 배타적으로 작용하는 결과로 앞서 언급한 사회자본의 부정적 작동의 한 예로 볼 수 있을 것이다.

셋째, 조직신뢰와 사회신뢰 간 관계 검증을 위한 통계분석 결과를 살펴보면, 조직신뢰가 사회신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않음을 확인할 수 있었다. 따라서 조직신뢰가 사회신뢰에 정(+)의 영향을 줄 것이라는 가설 <H 3>은 기각되었다. 이러한 결과는 내집단 신뢰가 강한 한국 및 유교 문화권 국가들의 전형적인 특성으로 볼 수 있다. Fukuyama (1995)가 제시한 것처럼 동아시아 사람들은 가족관계나 주인-대리인 관계에 있는 사람들 외에 잘 믿지 않으며, 가까운 관계를 맺고 있는 사람들에게겐 신뢰를 보이지만, 내집단에 포함되지 않은 대상에게는 신뢰를 갖지 않는 것과 같은 맥락으로 해석할 수 있다. 강한 내집단 신뢰는 본 연구에서와 같이 보통사람들을 신뢰하는데 장애물이 되거나, 심지어 불신감으로 이어지기

도 한다. 따라서 한국과 같은 유교 문화권에서의 사회신뢰를 제고하기 위해서는 앞서 언급한 것처럼 내·외부 간 관계를 연결(Bridging) 할 수 있는 조직구성원의 활발한 네트워크 활동이 필요하다.

마지막으로, 3 가지 차원의 공공동기, 조직신뢰, 사회신뢰 간 매개 효과 검증을 위한 통계 분석 결과를 살펴보면, 3 가지 차원의 공공동기가 조직 및 사회신뢰 사이에서 매개 역할을 하지 못하는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 공공동기, 조직신뢰, 사회신뢰 간 매개 효과를 검증하기 위해 설정된 가설은 모두 기각되었다. 또한, 3 가지 차원의 공공동기의 조직신뢰와 사회신뢰 간 조절 효과 검증을 위한 통계분석 결과를 살펴보면 다과 같다. 우선 앞서 언급한 것과 같이 구체적인 조절효과를 검증하기 위해 공공동기가 높은 경우(평균값 이상)와 낮은 경우(평균값 미만)로 나누어 조절 효과를 분석한 결과 3 가지 차원의 공공동기는 조직신뢰와 사회신뢰 간 상호조절효과를 가지는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 공공동기의 조절 효과를 검증하기 위해 설정된 가설 <H5-1, H5-2, H5-3> 모두가 채택됨을 확인할 수 있었다. 이는 한국적 맥락에서 자기지각이론(Self-Perception Theory)이 일정부분 경험적 해석과 검증이 가능함을 확인할 수 있는 결과이며, 특히 조직 및 사회신뢰 등의 사회자본 수준이 상대적으로 약

〈표 11〉 가설 검증 결과

구분	가설	내용	C.R.	p	결과
	H1-1	네트워크 → 조직신뢰	.840	.401	기각
	H1-2	대인신뢰 → 조직신뢰	10.007	***	채택
	H1-3	책임성 → 조직신뢰	-2.201	.028	기각
	H2-1	네트워크 → 사회신뢰	2.043	.041	채택
	H2-2	대인신뢰 → 사회신뢰	2.957	.003	채택
	H2-3	책임성 → 사회신뢰	-2.365	.018	기각
	H3	조직신뢰 → 사회신뢰	-1.691	.091	기각
구분	가설	내용	Test Statistic	p	결과
매개 요인	H4-1	조직신뢰 → 합리적 PSM → 사회신뢰	-0.573	0.566	기각
	H4-2	조직신뢰 → 규범적 PSM → 사회신뢰	0.254	0.799	기각
	H4-3	조직신뢰 → 감성적 PSM → 사회신뢰	-0.891	0.372	기각
구분	가설	내용	B	p	결과
조절 요인	H5-1	합리적 PSM x 조직신뢰 → 사회신뢰	*=.010 #=.036	*=.660 #=.099	부분 채택
	H5-2	규범적 PSM x 조직신뢰 → 사회신뢰	*=.122 #=.116	*=.000 #=.000	채택
	H5-3	감성적 PSM x 조직신뢰 → 사회신뢰	*=.088 #=-.048	*=.000 #=.003	채택

*=Low PSM, #=High PSM

한 환경적 상황을 고려할 때 조직 내부의 꾸준한 교육훈련(HRD) 프로그램 개발을 통한 인적 자본(Human Capital)수준 제고 및 직무 재설계 등을 통한 직무 전문성을 강화시키고, 내재적 인센티브 제공을 통한 자기효능감 및 자아존중감 제공하는 한편, 일과 삶의 균형 정책 실시 및 제도화를 통한 조직몰입도 향상 등의 정부의 중·장기적 조직체질 개선 노력을 통한 종합적이고 근본적인 PSM 증진방안이 요구된다고 할 수 있다.

V. 결론

본 연구는 최근 행정관리 및 행정학 분야에서 주요 관심대상이 되고 있는 조직 내 사회자본이 조직 및 사회신뢰에 미치는 영향 관계를 경험적으로 분석하였다. 조직연구에서 가시적, 물적 자본만으로는 조직 경쟁력과 잠재력, 성과 및 효과성 등을 예측할 수 없기에 비가시적, 잠재적, 문화적, 지적, 심리적 사회자본 등의 중요성이 강조되고 있다. 특히, 공공조직구성원들에게서 일반적으로 발견할 수 있는 내재적·동기적 자본인 공공동기(PSM)(Rainey & Steinbauer, 1999; Park & Rainey, 2007)의 조직 및 사회신뢰 간 매개 및 조절 효과의 경험적 분석을 시도하였다. 가설 검증을 통해 한국 공공조직 내 사회자본 중 구조적 요소인 네트워크, 관계적 요소인 대인신뢰가 조직 및 사회신뢰에 중요한 요인으로 작용하고 있음을 발견할 수 있었다. 특히, 대인신뢰의 영향이 중요한 것으로 나타났는데 이것은 사회학자들이 주장하는 긴밀한 유대관계(Bonding) 및 관계 연결(Bridging)의 사회자본의 형태 중 조직 내 유대관계(Bonding)가 개인 및 사회신뢰에 긍정적인 영향을 주는 요인임을 파악할 수 있었다. 이러한 본 연구의 가설 검증 결과와 조직 내 사회자본과 신뢰, 공공동기에 있어서의 도출되는 시사점은 다음과 같이 정리할 수 있다.

먼저 이론적 시사점을 살펴보면, 첫째, 그동안 사회자본에 관한 연구의 대부분은 사회자본의 구성요소 도출 중심으로 접근한데 반해 본 연구는 조직 내 사회자본(네트워크, 대인신뢰, 책임성)의 확산 측면에서 접근함으로써 조직구성원들이 인식하고 있는 사회자본을 통해 조직 및 사회신뢰를 높일 수 있는 요인들과 그 효과를 확인했다는 데 의의가 있다. 특히 공공조직의 사회자본 수준을 파악하고, 그 영향력을 분석했다는 측면에서 관련 분야의 지식축적에 기여할 수 있을 것으로 판단한다.

둘째, 본 연구는 기존의 선행연구와의 달리 사회자본의 확산의 매개 및 촉매역할을 하는 공무원 개인의 이타주의적 성향의 영향요인을 분석하고, 매개 및 조절 효과를 확인했다는 데 의의가 있다. 특히, 조직신뢰와 사회신뢰 간 공무원의 내재적 동기가 조절효과를 가지는 것을 명확히 밝혀 향후 한국 사회의 사회자본 확산을 위해 공무원의 내재적 동기가 도움을 줄

수 있으며, 공공조직의 성과 창출뿐만 아니라 국가 사회자본 확산에 기여할 수 있는 내재적 동기의 효과를 좀 더 심층적이고 다각적인 관점에서 이해할 수 있었다는 점에서 이론적 의의가 있다.

실무적 시사점을 살펴보면, 첫째, 공무원들은 조직 내·외부와의 네트워크를 이용한 소통을 통해 공공기관의 문제점, 사회제도 및 정책에 관한 정보들을 교류하고, 이 과정에서 형성된 신뢰를 바탕으로 더욱 강한 협력적 네트워크를 유지 및 활성화 시킬 수 있을 것이며, 이는 사회신뢰 증대와 궁극적으로는 공공조직 성과 향상에도 기여할 수 있을 것이다. 선행연구들에 따르면, 관계중심의 문화형성, 일관성 있는 교육훈련, 조직구성원 간 비공식 미팅기회 확대, 역량개발활동 등 상호관계성 중심의 정책이 고-신뢰 단계에 도달할 수 있도록 도움을 준다고 주장한다(Frédérique & Arndt, 2008). 폐쇄적, 집단적, 관계적 문화 등을 내포한 한국 고유의 공직 문화 및 구조적 특성을 고려할 때, 공공조직의 성과를 제고하기 위해서는 조직 간 신뢰 향상 및 활발한 네트워크 활동 및 연계가 필요하며, 이를 위해서는 조직차원에서 관리 정책 및 제도를 수립 및 운영할 필요가 있다.

둘째, 공무원 개인이 보유한 공공동기가 공공조직서비스의 질을 결정하는 요인임을 추론해 볼 수 있다. 따라서 높은 수준의 내재적 동기 형성은 공공서비스의 질과 공익 및 공공가치 확산에 지대한 영향을 미친다는 점을 각성해야 할 것이다. 공무원의 높은 수준의 내재적 동기가 구축되면 직무에 대한 조직구성원들의 몰입과 헌신, 전문성의 정도를 높여주어 조직성과 향상을 물론 양질의 공공서비스를 제공할 수 있기 때문이다. 이는 궁극적으로 공공기관의 성과를 효과적으로 향상시킴과 동시에 공공기관에 대한 국민들의 신뢰감 확보에 긍정적인 영향을 주고, 공공조직에서부터 일반 국민에 이르기까지 사회자본이 확산될 수 있는 유용한 수단이 될 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구를 통해 대인신뢰라는 사회자본 요소가 조직신뢰를 결정하는 중요한 요인이 된다는 것을 발견하였다. 이에 조직은 개인이 조직 내부에서 동료·상사를 더욱 신뢰할 수 있도록, 동호회, 친목회와 같이 친교를 목적으로 하는 비공식 조직 활성화에 힘써야 할 것이다. 다만, 자발적으로 형성된 비공식 조직이 파벌을 형성하여 조직 운영에 장애가 되지 않도록 특별한 관리가 필요할 것이다.

한편, 본 연구는 실증분석을 통해 의미 있는 시사점들을 도출하였지만 다음과 같은 방법론적 한계를 지적하지 않을 수 없다. 첫째, 중앙행정기관을 대상으로 연구 범위를 한정하였기 때문에 본 연구 결과를 한국의 전체 행정기관에 사회화시키기 어렵다는 한계를 가지고 있다. 따라서 향후 2 단계 연구에서는 지방행정기관 공무원들과 공기업 및 NGO 근무자들의 조직 내 사회자본에 대한 연구로 대상범위를 넓혀 나가고자 한다. 둘째, 선행변수와 결과변수의 측정이 동일 시점의 설문자료에서 측정되었기 때문에 공통방법분산(Common Variance

Method)과 단일방법오류(Mono-method Bias)의 문제가 발생할 수 있다. 이러한 본 연구의 한계점을 인식하고 향후 연구에서는 시차를 둔 종단연구와 패널조사 방법의 도입을 적극 고려하고자 한다. 셋째, 본 연구에 포함된 신뢰 및 책임성과 같은 변수는 개인보다 상위차원인 조직변수로서 개인과 조직이 함께 공유하는 속성이기 때문에 신뢰 및 책임성을 개인차원으로 환원시키면 원자적 오류(Atomistic Fallacy)와 함께 분산 오류(Variance Bias)를 야기할 수 있다. 따라서 이런 분석단위의 문제를 극복하기 위해서는 개인차원과 조직차원의 위계적 등지(Hierarchically Nested)의 다층구조자료(Multi-level Data)에 바탕을 둔 위계선형모형(Hierarchical Linear Model: HLM)의 적용이 향후 연구에서 요구된다고 하겠다. 끝으로, 본 연구는 공무원들의 인식조사를 통한 양적연구에 초점을 맞추었기 때문에 연구에 대한 심도 있는 질적 연구(In-depth Qualitative Studies)의 보완 및 메타분석(Meta-analyses)을 통한 거시적, 통시적, 국제적 비교연구도 요구된다고 하겠다. 예를 들어, 귀납적 접근을 통한 심층면접 및 근거이론 방법론 적용과 조직 내 사회자본 척도 개발 등이 향후 주요과제로 진행될 수 있을 것이다.

【참고문헌】

- 강중수.(2012). 사회복지조직의 사회자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계. 「한국산학기술학회논문지」, 13(9):3915-3923.
- 권석균.(2000). 부하의 상급자 신뢰에 상급자의 행동 특성과 능력 사회적 유사성 및 교환 관계 특성이 미치는 영향. 「경영학연구」, 29(1):187-216.
- 김선아·박성민.(2013). 공공부문의 사회자본 확충과 지식관리 활성화를 통한 업무성과 제고 방안 연구. 「정책분석평가학회보」, 23(3):25-64.
- 김상목.(2005). 공직 선택동기와 공무원의 행태. 「한국행정연구」, 14(2):297-325.
- 김상목.(2012). 유학사상과 공공봉사동기와의 관계. 「한국정책연구」, 12(2): 79-98.
- 김서용.(2009). 공직동기의 결정요인에 대한 실증분석. 「행정논총」, 47(2):181-209.
- 김상호·이진규·최진욱.(2008). 조직후원인식과 상사-구성원 교환관계가 직무만족에 미치는 영향과 신뢰의 조절효과: 군 조직을 대상으로. 「인사관리연구」, 32(3):39-68.
- 김은희.(2011). 사회복지조직의 사회자본과 직무만족: 일몰입의 매개효과를 중심으로. 「한국행정논집」, 23(1):371-399.
- 김호균.(2007). 조직공정성인식, 조직신뢰, 조직시민행동간 영향관계 분석. 「한국행정학보」, 41(2): 69-94.
- 박원우·류승민·안성익(2007), 상사로부터의 신뢰인식과 부하의 조직신뢰 간 관계에서 상사신뢰의

- 매개효과. 「경영학연구」, 36(3):679-704.
- 박찬웅. (2006). 「시장과 사회적 자본」, 서울: 그린.
- 박희봉. (2002). 조직 내 사회자본 형성요인에 관한 연구. 「지방정부연구」, 6(1): 221-237.
- 박희봉. (2009). 사회자본. 「서울: 조명문화사」.
- 박희봉·강제상·김상묵. (2003). 조직 내 사회자본의 형성 및 조직성공에 대한 효과. 「한국행정연구」, 12(1):3-25.
- 배병룡. (2005). 공공조직 사회자본의 영향요인과 효과. 「한국사회와 행정연구」, 15(4): 49-74.
- 설홍수. (2004). 조직사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향. 「인사·조직연구」, 12(3):163-200.
- 이근주. (2005). PSM과 공무원의 업무 성과. 「한국사회와 행정연구」, 16(1):81-104.
- 이재완. (2013). 계층이동 사다리가 사회신뢰에 미치는 효과에 관한 탐색적 연구: 비선형관계를 중심으로. 「한국사회화 행정연구」, 24(3):189-223.
- 원구환. (2008). 행정의 책임성 확보와 청지기이론의 적용가능성. 「한국공공관리학보」, 22(4): 507-529.
- 장수찬(2002). 한 사회의 대인신뢰 수준을 결정하는 요소들: 국가 간 비교를 중심으로. 「정부학연구」, 8(1):45-68.
- 장효석. (2010). 운항관리사와 조종사의 갈등 상호 신뢰 상호의존성이 운항 성과에 미치는 영향. 「항공대석사논문」.
- 장후석. (2014). OECD 비교를 통해 본 한국 사회자본의 현황 및 시사점 -공적신뢰 회복을 위한 국가 시스템 개조가 필요하다. 「현대경제연구원」.
- 전오진·남상화. (2009). 공직사회의 사회자본이 부패에 미치는 영향: 지방공무원의 인식을 중심으로. 「한국정책과학학회보」, 13(3):1-22.
- 정기호. (2009). 정보시스템 기업의 상사-구성원 교환관계가 조직신뢰, 상사신뢰, 직무 만족에 미치는 영향. 「경제교육논총」, 57:271-287.
- 조태준·신민철. (2011). 임파워먼트와 인식된 조직성과 간 관계에 대한 연구: 개인 및 조직 수준의 매개변수를 중심으로. 「행정논총」, 49(1):31-61.
- 주재진. (2012). 경찰공무원의 신뢰형성요인, 신뢰 및 조직효과성간 관계에 관한 연구. 「한국경찰학회보」, 14(1):149-180.
- 최성원·윤방섭. (2000). 신뢰의 의미와 그 선행 요인에 관한 연구. 「산학경영연구」, 13:31-47.
- 최익봉. (2005). 신뢰, 조직몰입, 조직시민행동 간 관련성에 관한 연구: 조직몰입의 매개적 역할. 「한국인사관리연구」, 29(4):169-204.
- 최종민. (2009). 사회적 자본 및 정보기술 하부구조 도입수준과 지식경영 과정들에 대한 영향. 「정보시스템연구」, 18(3):183-210.
- Aldridge, S., Halpern, D., & Fitzpatrick, S. (2002). *Social Capital: A Discussion Paper*. Performance and Innovation Unit, UK, April, mimeo.

- Alesina, A & La Ferrara, E. (2002). Who Trusts Others? *Journal of Public Economics*, 85:207-234.
- Arrow, K. J. (2000). "Observation on Social Capital." Partha Dasgupta & Ismail Serageldin, eds. *Social Capital : A Multifaceted Perspective*, 3-5. Washington, D. C. : The World Bank.
- Bentler, P. M. & Bonett, D. G. (1980). Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structure. *Psychological Bulletin*, 88:588-606.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Transaction Publishers.
- Bowles, S. & Gintis, H. (2002). Social Capital and Community Governance. *The Economic Journal*, 112(483):419-436.
- Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital, In Richardson, J(eds), *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*, 241-258, Westport, C T: Greenwood Press.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood, J. M. (2002). Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management Review*, 27(4):505-522.
- Brief, A. P. & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of management Review*, 11(4):710-725.
- Brewer, G. A. (2003). Building Social Capital: Civic Attitudes and Behavior of Public Servants. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(1):5-25.
- Brown, L. D. & Ashman, D. (1996). Participation, Social Capital, and Intersectoral Problem Solving: African and Asian cases. *World development*, 24(9):1467-1479.
- Cavalluzzoa, K. S. & Ittner, C. D. (2004). Implementing Performance Measurement Innovations: Evidence from Government. *Accounting, Organizations and Society*, 9(4):243-267.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital, *American Journal of Sociology*, 94:95-120.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundation of social theory*, Cambridge, MA : Belknap Press of Harvard University Press.
- Colquitt, Jason A., Scott, Brent A. & LePine, Jeffery A. (2007). Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-analytic Test of Their Unique Relationships with Risk Taking and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(4):909-927.
- Coulthard, M., Walker, A., & Morgan, A. (2001). *Assessing People's Perceptions of Their Neighbourhood and Community Involvement: A Guide to Questions for Use in the Measurement of Social Capital Based on the General Household Survey Module*. Health Development Agency.
- Cook, J. D. & Wall, T. D. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53:39-52.
- Covey, S. R. (1992). *Principle Centered Leadership*. Simonand Schuster. com.
- Das, T. K. & Teng, B. (1998). Between Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation

- in Alliances. *Academy of Management Review*, 23(2):491-512.
- Delhey, J. & Newton, K. (2003). Who Trust?: The Origins of Social Trust in Seven Societies. *European Societies*, 5(2):93-137.
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. (2002). Trust in Leadership: Meta-analytic Findings and Implications for Research and Practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4):611-628.
- Downs, A. (1966). *Inside Bureaucracy*. Boston : Little, Brown and Copany.
- Erickson, A. L. (2002). *Women and Property: In Early Modern England*. Routledge.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and The Creation of Prosperity*. NY: Free Press.
- Fukuyama, F. (2002). Social Capital and Development: The Coming Agenda. *SAIS Review*, 22(1):23-37.
- Frédérique, S. & Arndt, S. (2008). Creating a High-Trust Organization : An Exploration into Organizational Policies that Stimulate Interpersonal Trust Building. *J ournal of Management Studies*, 45(5):1467-6486.
- Gilbert, J. A. & Tang, T. L. (1988). An Examination of Organizational Trust Antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3):321-336.
- Halpern, D. (2005). *Social Capital*. Malden, MA.: Polity Press.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16:250-279.
- Jones, G. R. & George, J. M.(1998). The Experience and Evolution of Trust : Implication for Cooperation and Teamwork. *Academy of Management Review*, 23(3):531-546.
- Joseph, E. E. & Winston, B. E. (2005). A Correlation of Servant Leadership, Leader Trust, and Organizational Trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(1):6-22.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions. *Annual Review of Psychology*, 59:569-598.
- Kawachi, I., Kennedy, B. P., & Glass, R. (1999). Social Capital and Self-rated Health: A Contextual Analysis. *American journal of public health*, 89(8):1187-1193.
- Knack, S. (2002). Social Capital and the Quality of Government: Evidence from the States. *American Journal of Political Science*, 772-785.
- Kenworthy, L. (1997). Civic Engagement, Social Capital, and Economic Cooperation. *American Behavioral Scientist*, 40(5):645-656.
- Kiffin-Pertersen, S. A. & Cordery, J. L. (2003). Trust, Individualism and Job Characteristics as Predictors of Employee Preference for Teamwork. *International Journal of Human Resource Management*, 14(1): 93-116.
- Leamer, E. E. (1978). *Specification Searches : Ad Hoc Inference with Non-experimental Data*. New York : Wiley.

- Lewis, J. D. & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social forces*, 63(4):967-985.
- Lweicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1996). Trust and Distrust: New Relationships and Realities. *Academy of Management Review*, 23(3):438-458.
- Lyons, T. S. (2002). Building social capital for rural enterprise development: Three case studies in the United States. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 7(2): 193-216.
- Mishler, W. & Rose, R. (2001). What are the Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post-Communist Societies. *Comparative Political Studies*, 34(1):30-62.
- Moran, P. 2005. Structural vs Relational Embeddedness : Social Capital and Managerial Performance. *Strategic Management Journal*, 26:1129-1151.
- Moynihan, D. P. & Pandey, S. K. (2007). Finding Workable Levers over Work Motivation : Comparing Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment. *Administration & Society*, 39:803-832.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and The Organizational Advantage. *Academy of Management Review*, 23(2):242-266.
- Newton, K. (2001). Trust, Social Capital, Civil Society, and Democracy. *International Political Science Review*, 22(2):201-214.
- Perry, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research Theory*, 6(1):5-22.
- Perry, J. L. & Hondeghem, A. (2008). Building Theory and Empirical Evidence about Public Service Motivation. *International Public Management Journal*, 11(1):3-12.
- Perry, J. L. & Wise, L. R. (1990). The Motivation Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3):367-373.
- Piliavin, J. A. & Charng, H. W. (1990). Altruism: A Review of Recent Theory and Research. *Annual review of sociology*, 27-65.
- Putnam, R. (1993). The Prosperous Community : Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 13(4):35-42.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Rainey, H. G. & Steinbauer, P. (1999). Galloping Elephants: Developing Elements of a Theory of Effective Government Organizations. *Journal of public administration research and theory*, 9(1):1-32.
- Romzek, B. S. & Dubnick, M. J. (1987). Accountability in the Public Sector: Lessons from the Challenger Tragedy. *Public Administration Review*, 47(3): 227-238.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A

- Cross-discipline View of Trust. *Academy of management review*, 23(3):393-404.
- Savage, J. D. (1988). *Balanced Budgets & American Politics*. Ithaca: Cornell University Press.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (1996). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. Lawrence Erlbaum Associate.
- Segageldin, I., & Grootaert, C. (2000). Defining Social Capital : An Integrating View. In Partha Dasgupta & Ismail Serageldin (eds.), *Social Capital : A Multifaceted Perspective*, 40-58. Washington, D.C. : World Bank.
- Tellefsen, T. & Thomas, G. (2005). The Antecedent and Consequences of Organizational and Personal Commitment in Business Service Relationships. *Industrial Marketing Management*, 34(1):23-37.
- Park, S. M. & Rainey, H. G. (2007). Antecedents, Mediators, and Consequences of Affective, Normative, and Continuance Commitment Empirical Tests of Commitment Effects in Federal Agencies. *Review of Public Personnel Administration*, 27(3):197-226.
- Park, S. M. & Rainey, H. G. (2008). Leadership and Public Service Motivation in U. S. Federal Agencies. *International Public Management Journal*, 11(1):109-142.
- Park, S. M. & Rainey, H. G. (2012). Work Motivation and Social Communication among Public Managers. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(13):2630-2660.
- Park, S. M. & Kim, M. Y. (Forthcoming). Research on Accountability in the Korean Central Government Agencies : Exploring Antecedent and Moderating Effects of Public Service Motivation, Goal Clarity, and Person-organization Fit. *The Public Money and Management*.
- Subramaniam, S. (2000). The Asian Values Debate: Implications for the Spread of Liberal Democracy. *Asian Affairs: An American Review*, 27(1):19-35.
- Uslaner, E. (2002). *The Moral Foundations of Trust*. New York: Cambridge University Press.
- Vandenabeele W. (2007). Toward a Theory of Public Service Motivation: A Institutional Approach. *Public Management Review*, 9(4):545-556.
- Vandenabeele, W. (2009). The Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Self-reported Performance : More Robust Evidence of the PSM and Performance Relationship. *International review of administrative sciences*, 75(1):11-34.
- Woolcock, M. (1998). Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework. *Theory and Society*, 27:151-208.
- Word, J. & S. M. Park. (2009). Working Across the Divide Job Involvement in the Public and Nonprofit Sectors. *Review of Public Personnel Administration*, 29(2):103-133.
- Yang, S. C. & Farn, C. K. (2009). Social Capital, Behavioural Control, and Tacit Knowledge Sharing : A Multi-informant Design. *International Journal of Information Management*, 29:210-218.
- Zucker, L. (1986). Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure. *Research in*

Organizational Behavior, 8:53-111.

-
- * 金旻映: 성균관대 국정관리대학원 박사과정에 재학 중이며, 주요 관심분야는 NGO 조직인사관리, 전략적 인적자원관리(SHRM), 중국 리더십 등이다. 주요 논문에는 “비영리조직(NGO) 관리자들의 직업선택 동기에 대한 실증 분석: 공식화와 멘토링의 매개효과를 중심으로”와 “‘일과 삶 균형’ 정책과 정책 부합성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 공공조직과 민간조직을 중심으로”, “개인-직무 및 개인-조직 간 적합성이 조직결과에 미치는 영향력 분석: 신뢰의 매개효과를 중심으로” 등이 있다 (minimum19@gmail.com).
- * 朴盛民: The University of Georgia에서 행정학 박사학위를 취득하고, 미국 네바다 주립대 (University of Nevada, Las Vegas) 그린스펀 행정대학원에서 조교수로 재직 후 현재 성균관대 행정학과/국정관리대학원에서 부교수 및 국정평가연구소 소장으로 재직 중이다. 관심분야는 인적자원관리 및 인적자원개발, 인사혁신정책, 조직과 인간관계, 리더십 등이며, 최근의 주요 연구업적으로는 “Research on Accountability in the Korean Central Government Agencies: Exploring antecedents and moderating effects of PSM, goal clarity, and person-organization fit”(2014), “Determinants of Positive Job Attitude and Behavior in the Asian Work Context: Evidence from Korean Central Government Agencies”(2013), “Of Alternative Waves and Shifting Shores: The Configuration of Reform Values in the U.S. Federal Bureaucracy”(2012), “Toward the Trusted Public Organization: Untangling the Leadership, Motivation, and Trust Relationship in U.S. Federal Agencies”(2011) 등이 있다. 또한 최근 저서로는 *Public Management: A Case Handbook*(2014), *Public Management: A Research Handbook*(2013), 「한국인사 행정론」(2013) 등이 있다(sm28386@skku.edu).

논문접수일: 2014.10.8 / 수정일: 2014.11.29 / 게재확정일: 2014.12.8

ABSTRACT

An Exploration of the Relationship between Social Capital and Trust in Organizations: With a focus on the Moderating and Mediating Roles of Public Service Motivation

Min Young Kim & Sung Min Park

The threefold purpose of this study is as follows: (1) to verify whether three social capital elements inside the public agencies (structural networks, interpersonal trust, and cognitive accountability) contribute to enhancing organizational trust and social trust, (2) to test the full and partial mediating roles of public service motivation (PSM) in the relationship between organizational trust and social trust, and (3) to probe direct PSM impacts on social trust. Drawing upon the social capital frameworks and the self-perception theory (SPT), we tested a set of hypotheses on the relationships among interpersonal, organizational, and social trust, accountability, networks, and PSM. We employed exploratory factor analysis (EFA) and confirmatory factor analysis (CFA) to operationalize the variables and to confirm the latent constructs from the relevant survey questions. Second, to confirm the total direct and indirect effects, we employed a full structural equation model (SEM) to test the interrelationships among variables, and to assess the relative strength of each variable. The results of this study demonstrate that structural networks and interpersonal trust in the Korean public sector are positively and significantly associated with organizational trust and social trust. Based on a discussion of the main findings, various research and practical implications for public management theory and practice are provided.

Key Words: Public values; Social Capital; Public Service Motivation; Organizational and Social Trust; Mediation and Moderation; Public Sector Employees