

경찰의 치안활동에 대한 신뢰결정요인 연구*

Determinants of Police Trust to Policing Factors of Police

김 정 현 (대구대학교 행정학과)

송 건 섭 (대구대학교 행정학과)

본 논문은 경찰신뢰와 신뢰수준에 대해 고찰하고, 치안활동에 대한 요인들이 경찰신뢰 수준에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 규명한 것이다. 이를 위해 선행연구자들이 제시한 경찰의 업무활동 중에서 6개의 경찰의 치안활동요인(경찰의 치안업무태도, 경찰치안활동의 청렴성, 경찰치안활동의 공익성, 치안활동조직의 안정성, 치안활동의 희생성, 치안활동조직의 법제도 특성 등)을 선정하였다. 그리고 이들 치안활동요인이 경찰신뢰에 어떤 영향을 미치는지를 검증하기 위해 3개의 신뢰수준(신용적 신뢰, 상호적 신뢰, 사회적 신뢰)을 구분하였고, 가설을 설정하여 t검정, 요인분석과 회귀분석을 통해 검증하였다. 분석결과를 요약하면, 첫째, 경찰과 일반시민에 따라 경찰신뢰에는 차이가 있는 것으로 나타났는데, 전체적으로 경찰에 대한 신뢰정도는 보통 이상으로 예전보다 많이 좋아졌다는 것을 알 수 있다. 둘째, 치안활동요인이 경찰신뢰에 영향을 미친다는 것이다. 셋째, 경찰이 치안활동을 수행하는데 성실, 공정, 정직, 친절 등 치안업무태도를 개선해야만 치안활동에 대한 신뢰가 높아진다는 사실이다.

주제어 : 경찰신뢰, 치안활동, 신용적 신뢰, 상호적 신뢰, 사회적 신뢰

I. 서론

신뢰는 정부나 행정 및 정치지도자, 행정관료, 경찰 등을 공격할 때 곧잘 인용되며, 이로 인하여 정치적 논쟁을 불러일으켜 사회의 불신을 조장하기도 한다. 특히 국가적 대형 사고나 정치적 스캔들, 각종 사건 등이 일어날 때면 정부에 대한 신뢰는 건잡을 수 없이 떨어지고, 이로 인해 정부에 대한 불신이 만연하게 되는 것이다. 한편 신뢰는 당사자간의 협력을 제고하는 순기능을 하는데, 이는 시민과 경찰사이에도 예외가 아니다. 시민과 경찰은 상호 밀접한 관계에 있는 만큼, 적절한 통제와 신뢰를 통하여 협력의 이점을 최대화하는 것이 바람직하다. 신뢰는 여전히 민주적 정부 운영의 핵심적 과제이며, 정책형성 및 집행에 중요한 영향을 미친다(Ruscio, 1996). 또한 신뢰는 민주적 가치를 강화시켜 주고, 조직의 유효성을 획득하는 통합적 역할을 수행한다고 할 수 있다.

* 이 논문은 2001학년도 대구대학교 학술연구비 지원에 의한 논문임

최근 경찰대개혁으로 경찰이미지 전환노력에도 불구하고, 경찰에 대한 불신은 만연되어 있는 형편이고, 또 과잉규제나 자유의 제한으로 인해 경찰에 대한 국민의 냉소 또한 증대되어 있는 실정이다(홍성삼, 1999). 이는 결국 경찰에 대한 불신으로 이어져 치안활동을 위태롭게 할 수도 있다. 불신은 시민과 경찰 사이, 경찰내의 각 기관 사이의 간격도 벌려 놓고 있다. 뿐만 아니라 이들 사이의 비공식적 관계도 갈라놓아 법과 규칙, 절차에 지나치게 의존하는 경찰행정을 초래하기도 한다. 따라서 신뢰에 대한 본질을 정확히 파악하고 이를 회복하기 위한 합리적 방안이 시급히 마련되지 않는 한, 시민의 경찰에 대한 불신은 계속 확산될 수밖에 없다는 것이다. 신뢰의 문제가 경찰업무 수행과 관련하여 이렇게 중요한 의미를 지님에도 불구하고 그동안 행정학(특히 경찰분야) 문헌에서는 이 문제를 깊이 있게 다루지 않았다(Thomas, 1988; 안희남외, 1999, 이상원외, 2000). 실제 신뢰관계가 붕괴되었을 때 경찰의 치안업무를 수행하는 것이 거의 불가능한데도 신뢰의 문제는 경찰행정학의 관심밖에 있었던 것이다.¹⁾

따라서 본 연구의 목적은 경찰신뢰와 신뢰수준에 대해 고찰하고, 치안활동에 대한 요인들이 경찰신뢰 수준에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 규명하고자 한다.

II. 경찰의 치안활동과 신뢰에 대한 이론적 논의

1. 경찰의 치안활동에 대한 논의

경찰은 사회의 중요한 구성 부분으로 공공의 안녕·질서를 유지하기 위하여 사회 공동의 이익을 보호하는 기관, 사회안정을 도모하고(Swanson, Territo and Taylor, 1993), 사회정의 실현하는 기관이다. 경찰을 시민에 대한 외부로부터의 역할에 대해 자위권의 행사로 파악하는 영미법계 국가이든 또는 경찰의 기능을 전통적인 법 집행 및 질서유지 기능에서 보는 대륙법계국가이든, 현대경찰은 공공에 대한 봉사기능까지를 경찰의 주요 역할로 인식하게 되었다. 특히 사회구조의 급진적 분화와 다양한 시민들의 요구로 경찰의 치안활동은 과거의 질서유지 역할만이 아닌 시대적 변화에 따른 사회적 요구에 적극적으로 대처해 나갈 수 있어야 한다.

Roberg와 Kuykendall(1997)은 치안활동의 목적으로 범죄감소나 범죄에 대한 두려움의 감소뿐만 아니라 경찰조직과 경찰관에 대한 시민의 태도개선 등을 제시하고 있다. 원래 경찰과 시민과의 관계는 많은 갈등적 요소를 내포하고 있다. 민주주의의 기본원리는 자유와 평등이고, 경찰의 치안활동은 시민의 자유를 제한하게 된다. 경찰과 시민은 대등한 입장에서 상호 작용하는 것이 아니라 경찰은 시민에 대한 협조 요청권이 있을 뿐 아니라 무장할 수도 있기 때문에, 많은 부분에서 민주사회의 시민가치와 경찰활동이 갈등을 일으킬 수 있다. 경찰에 대한 시민의 기대와 요구는 시대적 상황과 사회적 문제에 따라 다양하고 광범위하며 일상 생활과 밀접하게 관련되어 있어, 요구에 대한 반응이 적절하지 못하면 시민은 불평하고, 갈등을 야기하며, 급기

1) 국내의 경찰관련 신뢰연구는 경찰과 시민의 만남에서의 상호작용결과는 경찰이미지와 신뢰에 큰 영향을 준다는 연구(노호래, 1998), 경찰의 자기성찰과 자기혁신, 자기발전 등 새로운 경찰상 정립과 경찰서비스 개선으로 신뢰를 확보할 수 있다고 보는 연구(이종복, 1993; 홍성삼, 1999), 경찰공무원의 태도변화와 경찰에 대한 국민의식개혁을 통한 신뢰를 확보하자는 연구(오창근, 2000), 경찰법 및 제도개선을 통한 신뢰성을 제고하자는 연구(채한수, 1997) 등이 대부분이었고, 치안활동요인과 신뢰의 영향관계를 실증적으로 다룬 연구는 거의 없는 실정이다.

야는 치안활동에 대한 신뢰를 상실하는 결과를 초래한다.

이처럼 경찰과 시민은 서로 필요에 의해서 상호작용을 하면서도 근본적으로 갈등관계를 형성하고 있다. 특히 법 집행기능에는 갈등과 불만이 깊이 내재되어 있기 때문에 시민의 경찰에 대한 관계에서는 비우호적인 요소를 많이 발견하게 된다. Huston연구(김장완, 1995, 재인용)에 의하면 경찰의 업무중에는 아무리 잘하더라도 관련된 사람들을 모두 만족시킬 수 없는 특징을 가지고 있다고 말한 점에서 잘 알 수 있다. 따라서 이러한 비우호적인 경찰에 대한 인식은 시민에 대한 경찰의 편협성을 유발시켜 불신하는 악순환을 가져오기 마련이고, 이로 인해 지역사회와 시민과 경찰간에는 협조체제의 유지가 어렵게 된다.

Sterling(1963)의 연구에 의하면 경찰의 비인도적인 태도와 법의 획일적인 적용이 시민의 신뢰를 상실하게 하는 가장 큰 요인이라는 보는 반면, Westley(1966)의 연구에서는 시민에 대해 경찰도 불신하는데 그 이유는 시민들은 경찰의 치안활동에 대해 냉담적이며 무관심하며, 시민들은 경찰을 돕지 않고 심지어는 업무수행을 방해한다고 한다. 따라서 쌍방 간에는 서로의 의견차이로 신뢰하지 못하는 결과를 초래한다는 것이다.²⁾

따라서 무엇보다 경찰의 치안활동에 대해 시민들이 만족하고 협조하며, 궁극적으로 신뢰체제를 구축하는 것이 필요하다. 이러한 경찰의 치안활동에 대한 신뢰를 확보하기 위해서는 치안활동 요인들을 정확히 파악하여 이러한 요인들과 신뢰와의 상호 영향관계를 규명하는 것이 필요하다.

경찰의 치안활동을 Banton(1964)은 질서유지형(peacekeeper)과 법집행형(law enforcer)으로 구분하였고, Brown(1988)은 전통적 범죄투쟁자형, 완벽한 범죄투쟁자형, 전문가형, 서비스형으로 구분하고 있다. 홍성삼(1999)은 치안업무 활동에는 민경친선활동, 협력치안활동, 주민자율방범활동으로 구분하여 주민의 자발적 협조와 참여를 얻는 노력을 적극적으로 추진해야 한다고 하고 있으나, 실제적인 경찰의 의견보다는 일반시민의 인식을 그대로 반영하였다는 점에서 다소 한계가 있다. 채한수(1997)는 경찰의 치안활동의 힘과 신뢰도를 높이기 위해서는 강력한 경찰, 엄정한 법집행, 성실한 근무자세, 책임 있는 업무처리 등의 요인이 보장되어야 한다고 하였으나, 경찰법에 근거한 임무수행상의 문제에만 국한되어, 실증적이지 못하고 현실적인 측면을 반영하지 못한 점이 있다.

이종복(1993)은 치안활동은 경찰직의 공공성에 대한 윤리관, 법규를 준수하는 생활태도(준법태도), 법집행의 공정성, 탈권위주의와 기회주의 배격, 국민의 대경찰 평가제고로 구분하고 이들의 요인들이 제기능을 다하지 못함으로써 문제점을 노출하고 결국 신뢰를 회복하지 못했다고 한다. 또한 송병주·정원식(1999)에 의하면 일선경찰의 업무수행에 대한 영향요인으로 업무활동의 성과, 조직행태, 업무구조, 상황여건, 고책과의 갈등, 집권성, 과거경험 등 7가지 요인으로 나누고, 업무활동성과에 미치는 영향요인을 분석하여 시사하는 바가 크다. 그러나 이 연구는 일선경찰관만을 대상으로 하였고, 일반시민의 인식을 배제하였다는 점에서 일반화하기엔 다소 한계를 지닌다.

본 연구에서는 제학자들의 이러한 경찰의 업무활동과 관련된 요인들을 참고하고, 실제 경찰관들이 치안활동을 수행하는데 중요하다고 판단하는 요인을 선정하였다. 또 연구의 범위를 경

2) Reiss연구에 따르면 시민이 협조나 범죄신고를 안 하는 데는 크게 두 가지 이유가 있다고 하는데, 첫째, 신고해 봤자 별 볼일 없다는 점과 둘째, 경찰이 오히려 신고한 사람을 괴롭힌다고 생각한다는 것이다(백남치, 1984, 재인용). 결국 경찰에 대해 시민의 무관심, 냉담 등은 경찰의 치안활동을 신뢰하지 않는다는 나타나는 결과로 볼 수 있다.

찰에만 국한하지 아니하고, 일반시민의 의견도 반영하여 종합적으로 치안활동을 고려하였는데, 이에 대한 개념 및 연구 등을 종합하면 다음과 같다.

첫째, 경찰관의 치안업무태도는 치안활동을 하는데 경찰로서의 신념, 지표 내지 지향적인 실천규범, 지침을 말한다(이종복, 1993). 경찰현장에 제시된 경찰관의 치안업무태도는 친절한 경찰, 의로운 경찰, 공정한 경찰, 근면한 경찰, 깨끗한 경찰 등 5개로 구분하여 설명하는데, 시민들은 치안업무태도에 따라 경찰의 신뢰도를 판단할 수 있고, 신뢰여부에 따라 경찰관의 사기도 측정할 수 있다(Thomas, 1988).

둘째, 치안활동의 청렴성은 경찰관의 보수에 만족하며, 이권이나 선거에 개입하지 않고, 경찰관은 특정정당이나 정치권력으로부터 독립하여 중립을 지키는 것을 의미한다(채한수, 1997). 이러한 중립성을 포함한 청렴성은 치안활동의 공정부분에도 포함시킬 수 있다.

셋째, 치안활동의 공익성은 경찰조직의 구성원으로서 오직 생계수단의 활동만을 전개하는 것이 아니라 시민과의 관계에 있어서 경찰직업에 대한 공공성, 경찰직에 대한 최대의 만족을 구하는 자세이다. 이의 한 방법으로 경찰관들이 시민의 문제에 직접 참여하는 것을 들 수 있다. 즉 공무원들이 이익집단의 이익을 중재하는 대신에 사회전체를 위해 최선의 결과를 낼 수 있는 방안을 모색하도록 시민을 지도하는 것이 그것이다. 이는 일종의 시민교육으로서 시민들의 윤리적 성향을 고려하여 목표와 수단이 정당하게 합의될 수 있는 방향으로 정책을 추진하는 것이다. 그러나 이것은 자칫 경찰의 지나친 간섭을 유도하여 자유재량권의 남용이라는 문제를 낳을 수 있다(안희남외, 1999).

넷째, 치안활동조직의 안정성은 경찰조직은 어떤 상황변화에도 동요됨이 없이 활동, 신분, 지위 등이 보장되는 정도를 의미한다. 경찰은 최근에 대규모 조직개편을 단행하였다. 이것은 기존의 조직체계로서는 시민에게 신뢰받는 경찰로 거듭나기 어렵다는 판단에서였다. IMF사태 이후 정부는 물론 우리 사회 전반에 걸쳐 효율성을 높이기 위한 구조조정이 이루어지고 있다(홍성삼, 1999).

다섯째, 치안활동의 희생성은 경찰관은 자신의 이익보다 국민의 안정과 서비스 제공을 위해 자신의 고립성과 위험성 등을 감수하는 정도를 의미한다.

여섯째, 경찰조직의 법제도적 특성은 경찰관은 치안활동시 스스로 법령을 준수하고, 투철한 사명감을 가지고 국민의 자유와 권리를 최대한 보호하여야 하며, 모든 위해와 불법에 대결하여 직무를 성실히 수행하는 정도를 말한다(오창근, 2000). 여기에 경찰은 국민의 자유와 권리를 최대한 보호하고 경찰법규와 일반적인 수권조항을 성실히 이행해야 한다.

2. 신뢰와 경찰신뢰, 신뢰요인의 측정

이종범(1986)은 신뢰를 '한 단위가 다른 단위에 대해서 느끼는 긍정적 의미의 평가적 태도'라고 하였다. Rotter(1976)에 의하면 신뢰란 '타인이나 타 집단의 말이나 약속, 구두 혹은 문서상의 진술에 의존할 수 있는 것과 관련하여 사람이나 집단이 가지고 있는 일반적인 기대'라는 것이다. 이와 관련하여 경찰신뢰는 넓게는 '국민이 경찰행정 또는 경찰이 하는 일에 긍정적인 믿음을 갖고, 호의적인 감정과 행동을 보이는 지속적 성향'으로 보고자하며, 좁게는 '국민이 경찰행정 또는 경찰이 하는 일에 긍정적으로 평가하려는 성향' 또는 '국민이 경찰행정에 대해 호의적으로 느끼는 감정으로 볼 수 있다(이상원외, 2001).

신뢰란 일반적으로 다른 사람들이 예측 가능한 방식으로 행동할 것이라는 기대 내지 신념에

관한 것이다. 이때 행동이란 반드시 자기이익을 실현하기 위해서만 발생하는 것은 아니다(Williamson, 1993). 여기에는 이익을 평가할 수 없는 상황에서 자기이익 이외에 다른 사람의 이익도 고려해야 한다는 윤리적 신념도 포함된다. 이러한 기대가 깨어질 때 신뢰는 파괴되며, 불신이 생기게 되는 것이다. Zucker(1986)에 따르면 사회적 교환관계에서 기대가 붕괴될 때 의심이 일어나고 이로 인해 불신이 발생하게 된다는 것이다. 신뢰란 순수한 의미에서 기대라기보다는 신념에 가깝다(Thomas, 1988). 기대란 개인이 자신의 행동에서 얻게 될 이익을 계산할 수 있을 때 발생한다. 따라서 신뢰란 이 개념으로 이해해서는 안되며, 보다 광범위하고 적극적인 개념으로 이해하여야 한다. 따라서 적어도 다음과 같은 전제가 가능하다. 즉 “우리가 다른 사람의 의도를 계산하고, 대가로 특정한 어떤 것을 기대하며, 그 사람의 성과를 측정할 수 있다면 신뢰는 낮아지게 된다”는 것이다. 신뢰를 이러한 속성으로 정의할 때 신뢰는 다음의 세 가지 수준으로 나눌 수 있다(Thomas, 1988). 즉, 신용적 신뢰(fiduciary trust), 상호적 신뢰(mutual trust), 그리고 사회적 신뢰(social trust)가 그것이다.

첫째, 신용적 신뢰(fiduciary trust)이다. 신용적 신뢰란 어떤 사람이 자신의 능력으로 다른 사람의 행동을 평가할 때 발생하는 신뢰이다. 따라서 사회관계에서 불균형을 전제로 하며, 신용대상이 되는 사람에게 일방적으로 의무를 부여한다. 전문가에 대한 신뢰가 대표적인 신용적 신뢰의 예이다. 따라서 신용적 신뢰에서는 다른 무엇보다도 도덕적 의무감이 중요하다. 도덕적 의무말고는 우월적 지위에 있는 사람들의 행동을 신뢰할 방법이 없기 때문이다. 행정신뢰에서 신용적 신뢰가 주는 의미는 대단히 크다(Thomas, 1988).³⁾

둘째, 상호적 신뢰(mutual trust)이다. 상호적 신뢰는 시민과 직접 접촉하는 일선 공무원들에게 대면적 관계를 바탕으로 계산이 가능하고 자기이익을 보장하는 협력적 행동으로 묘사한다(Williamson, 1993). 그렇다면 과연 신뢰는 계산이 가능하겠느냐는 것이다.⁴⁾ 대면적 관계는 협력을 바탕으로 해서 생겨나지만 상호적 신뢰와 협력관계는 다르다. 협력관계가 상호적 신뢰를 바탕으로 일어나는 것이긴 해도, 협력관계는 신뢰 없이도 얼마든지 발생할 수 있기 때문이다. 즉 상호적 신뢰에는 어느 정도의 계산이라는 형태도 포함하고 있다는 것이다. 상호적 신뢰에 바탕을 둔 시민과 정부 사이의 관계가 계산된 행동으로 나타나 우월적 지위에 있는 사람들의 이익만 반영할 것이라는 우려도 있지만, 행정관료들이 신용적 신뢰에 바탕을 두고 상호적 신뢰 하에 개개 일반국민과 개방적 관계를 유지한다면 이러한 문제는 사라지게 될 것이다. 그러나 행정신뢰가 전적으로 신용적 신뢰에만 의존할 경우 일선 관료들이 고객과 대면적 관계를 통해 상호적 신뢰를 유지하게 되는 기회는 상실하게 된다.

셋째, 사회적 신뢰(social trust)이다. 사회적 신뢰란 일종의 사회적 자본으로 개인이 서로 상호 작용하여 사회적 자본을 축적하면 그것이 공공의 선이 되고, 이로 인해 생기는 신뢰를 말한다. 상호적 신뢰가 전적으로 계산에 의존하고 있지만, 이것은 신뢰에 바탕을 둔 사회체계 하

3) 시민과 정부 사이의 관계가 균형적이지 않기 때문에 시민들이 정부의 성과를 통제하고 감시하는 것이 지극히 어렵다는 것이다. 따라서 시민들은 일방적으로 정부기관을 신뢰할 수밖에 없는데, 여기에서 자칫 근본적인 불신이 쌓일 수 있다는 것이다. 따라서 정부가 시민들로부터 신뢰를 얻기 위해서는 공익을 위해서 업무를 수행한다는 것을 지속적으로 보여주어야 한다. 이러한 점에서 행정은 「스튜어디스」의 역할을 해야 한다는 것이다(Thomas, 1988).

4) Blau는 이 문제에 대한 해답을 주기 위해 사회적 관계를 경제적 교환과 사회적 교환으로 구분 짓는다. 여기에서 경제적 교환이란 교환하여야 할 제품의 정확한 양을 명기하는 공식계약에 의존하고 있는 사회적 관계를 의미한다. 반면 사회적 교환이란 미래의 이익에 대한 정확한 본질이나 시간이 명기되지 않은 상호 보완성에 초점을 맞춘 사회적 관계이다. 따라서 계산이 가능한 신뢰는 경제적 교환관계에 의존한다.

에서 나타나게 되고, 사회적 요인은 이러한 개인의 합리적 계산 행동에만 영향을 미치는 것이 아니라고 보았다(Williamson, 1993). 즉 개인 사이에 서로 신뢰하는 상호작용이 지속되면 신뢰의 문화가 형성되고 이로 인해 사회적 신뢰가 생겨나게 된다는 것이다(Granovetter, 1985). 사회적 신뢰란 일상생활에서 흔히 나타나는 것은 아니지만 우리 삶의 복잡한 단면을 줄여준다는 장점이 있다. 만약 사회적 신뢰가 없다면 사람들은 확실한 것, 합리적인 것, 당연히 받아들여야만 할 것에만 의존하여 행동하게 된다. 그러나 이것은 현실적으로 불가능하다. 따라서 사회적 신뢰는 필수 불가결한 것이며, 다른 사람들도 이것을 받아들일 것이라고 추정하게 된다. 그러나 사회적 신뢰와 상호적 신뢰, 그리고 신용적 신뢰는 명확하게 구분되지 않으며, 서로 얽혀서 나타나게 된다.

한편 남궁근 외(1991)의 의회신뢰연구에서 신뢰를 기능적 신뢰와 규범적 신뢰로 구분하고, 전자는 구체적 정책산출에 대한 경험을 토대로 나타난 의회의 실질적 기능에 대한 정향이고, 후자는 의회의 존재에 대한 광범한 수용이나 의회제도의 필요성에 대한 정향으로 구분하였다. 오경민·박흥식(2000)의 연구에는 정부신뢰를 기능적 차원과 윤리적 차원으로 나누고, 기능적인 차원은 정부 업무수행 능력과 역할에 대한 기대충족에 관한 것이고, 윤리적 차원은 정부의 도덕적 자세 또는 의도에 관한 것이다. Barber(1983)는 정부신뢰에 대해서 정부의 능력에 대한 신뢰와 정부의 도덕적인 의무이행에 대한 신뢰로 나누고, 구체적인 측정에서도 이와 같은 차원으로 분류될 수 있다고 주장한다.

본 연구에서는 경찰신뢰를 Thomas(1988)가 제시하는 세 가지 차원으로 구분하여 설명하고자 하는데, 위에서 논의한 신용적 신뢰와 상호적 신뢰, 사회적 신뢰가 바로 그것이다. 경찰에 대한 신용적 신뢰는 경찰은 공익과 도덕적·윤리적 규범에 따라 업무를 수행하고, 시민개개인을 위해 봉사하는 자세로 근무하는 것에 대해 긍정적으로 평가하고 인정하는 신뢰이다. 경찰에 대한 상호적 신뢰는 경찰과 시민은 서로의 이익관계를 고려하여 협력하고, 믿음을 보이는 신뢰를 말하며, 사회적 신뢰는 이익관계를 고려하지 않고, 시민과 경찰은 상호의존적이며, 협력하며, 문제발생하면 직접 참여하여 공동으로 해결하려는 신뢰 등을 의미한다.

3. 경찰의 치안활동에 대한 신뢰결정모델과 분석 틀

신뢰를 결정하는 요인은 다양하다. Zucker(1986)는 신뢰를 결정하는 요인에는 세 가지가 있다고 한다. 성격에 바탕을 둔 신뢰(Characteristic-based trust), 과정에 바탕을 둔 신뢰(Process-based trust), 그리고 제도에 바탕을 둔 신뢰(Institutional-based trust)가 그것이다. Zucker에 따르면, 이들 신뢰는 각각 지각, 감정, 행동을 반영한다고 하며, 사회가 발전함에 따라 점차 성격에 바탕을 둔 신뢰에서 과정에 바탕을 둔 신뢰를 거쳐 제도에 바탕을 둔 신뢰로 옮겨간다는 것이다.⁵⁾ 한편 Mayer, Davis, & Schoorman(1995) 등은 신뢰의 선행요건으로서 신뢰객체의 능력(ability), 호의(benevolence), 정직성(integrity) 등을 제시하고 있고, McAllister(1995)는 책임감, 신뢰성, 능력 등에 신뢰의 합리적 근거를 두며,

5) 여기서, 성격에 바탕을 둔 신뢰는 종족, 가족배경 등과 같은 개인적 특성에 의하여 신뢰가 생산되는 것을 말하며, 공동의 문화적 체제라는 소속감의 지표가 된다. 과정에 바탕을 둔 신뢰는 계속적인 교환관계를 통해 신뢰가 형성되는 것을 말한다. 이때 교환관계는 주로 자기이익 추구과정에서 발생하게 된다(Haas & Descran, 1981). 제도에 기반을 둔 신뢰는 사회적 실제로 받아들여진 제도를 통하여 신뢰가 형성된 것을 말한다(Zucker, 1986).

Mishra(1996)는 '신뢰 대상이 유능하고 솔직하며 자신을 염려해주며, 의지할 만하다는 믿음에 기초하여 그에 대해 잠재적인 피해를 감수하고자 하는 의지'라고 하는데, 여기서 그는 능력과 정직성을 신뢰의 선행변수로 보았다.

이헌수(1999)연구에서는 신뢰에 대한 영향요인을 신뢰자 요인과 호의적 요인, 피신뢰자 및 규제 요인으로 나누었는데, 전자는 다시 인구학적요인, 사회경제적 요인, 신뢰성향으로 후자는 능력, 성실, 공정, 호의, 규제시행 등으로 구분하였다. 이중 능력, 호의, 성실, 공정은 신뢰와의 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났고, 행정을 시행하는데 있어서 규정의 형식에 집착하면서 상황에 잘 맞게 대처하는 융통성이 없다는 의미를 가진 규제시행에서는 신뢰와 부(-)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 그러나 이 연구는 국민과 '공무원'과의 신뢰문제에 분석을 집중함으로써 이전의 정부신뢰 연구의 중범위화를 통한 구체성의 제고라는 이점에도 불구하고 정부 및 공무원 신뢰의 영향요인에 관한 폭넓은 고찰이 되지 못했다.

신뢰의 결정요인을 한국적 상황에서 규명한 연구는 다음과 같다. 즉 배병룡 외 연구(1988)에서는 정부불신의 원인을 인구학적·사회경제적 배경요인, 공직자요인, 정부구조요인, 그리고 정부환경요인 등으로 구분하여 분석하고 있고, 원한식 연구(1990)에서는 행정신뢰의 인과변수로 인구학적 배경요인(성별, 연령, 종교, 거주지), 사회·경제적 배경변인(학력, 소득, 직업), 환경적 요인(매스컴의 영향), 문화·심리적 요인(타인신뢰, 정치신뢰, 효능감, 관심도, 생활만족), 행정적 경험(공익성, 민주성, 공복성) 등의 요인으로 구분하여 분석하고 있다는 것이다. 오경민 외 연구(1999)에서는 두 개의 신뢰차원, 즉 기능적 기대와 윤리적 기대로 구분하고 있는데, 전자에는 권한남용자제, 대응성, 절약, 능률, 전문적 지식 등으로, 후자에는 도덕성, 정직, 청렴 등으로 세분화하여 인과관계를 파악하고 있다. 남궁근 외 연구(1999)에서는 의회신뢰에 영향을 미치는 요인으로 의원의 자질, 의원의 지역구활동의 성과, 의회의 시민에 대한 복지여도, 정치적 효능감, 의원과의 접촉 등이다.

안희남 외 연구(1999)에서는 신뢰는 주로 업무태도, 공무원의 청렴성, 공무원의 공익성에 의해 형성된다는 것이다. 특히 업무태도는 공무원들의 업무와 관련된 변수로 행정신뢰를 결정하는 가장 중요한 요인이 되고 있다고 분석하였다. 또 공무원의 청렴성도 행정신뢰를 결정하는 중요한 영향요인으로 보았다. 공무원의 청렴성은 국민의 공복, 사회적 이익의 증대자로서의 공무원의 역할에 관한 것인데, 이는 정부와 일반국민 사이의 신뢰의 상징은 사회적 자본을 모색하는 방안을 통해 증진시킬 수 있다고 보았다. 행정신뢰와 공무원의 공익성도 밀접한 관계가 있다는 분석결과를 보이고 있다. 서상용의 연구(1982)에서 경찰신뢰는 국민의 경찰에 대한 업무집행의 공정성, 준법성, 공익성, 청렴성, 민원처리에 관한 공평성 등에 관한 만족도 등으로 표현할 수 있다고 하였다.

경찰에 대한 세 가지 신뢰 즉, 신용적 신뢰, 상호적 신뢰, 사회적 신뢰(Thomas, 1998; Williamson, 1993; Granovetter, 1985)에 경찰의 치안활동요인이 어떻게 영향을 미치는지를 검정하고자 한다. 여기서 치안활동요인은 치안업무태도, 치안활동의 청렴성 요인, 공익성 요인, 치안조직의 안정성 요인, 치안활동의 회생성 요인, 치안활동조직의 법제도적 특성 등 6 가지 요인이다(Zucker, 1986; Haas & Descran, 1981; Rotter, 1980; 원한식, 1990; 배병룡외, 1988).⁶⁾ 물론 이러한 독립변수들은 요인분석을 통해 보다 정확하게 탐색될 것이

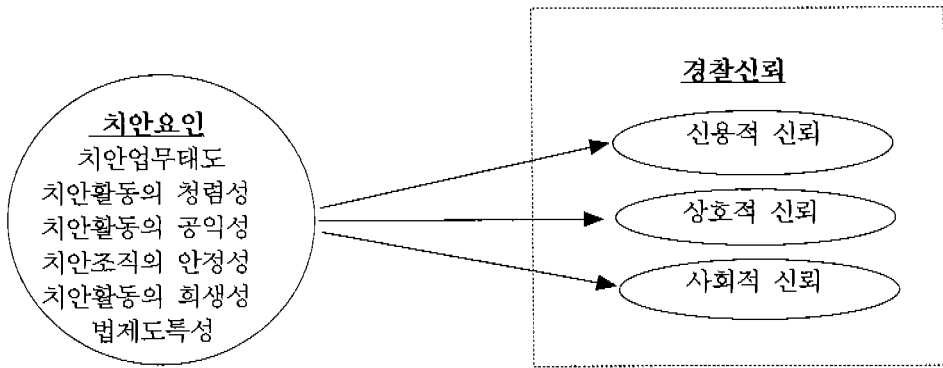
6) 국가공무원법에는 성실의무, 복종의 의무, 직장이탈금지, 친절·공정의 의무, 비밀엄수의 의무, 청렴의 의무, 영예 등의 수령의무, 품위유지 의무, 영리업무 및 겸직의 금지, 집단행위의 금지, 정치운동의 금지,

며, 변수간 영향관계는 회귀분석을 통해서 규명할 것이다.

〈그림 1〉은 과학적인 연구를 위해 6개의 치안활동요인이 세 가지 신뢰에 미치는 영향관계를 모형으로 도식화했으며, 여러 학자들의 연구결과를 토대로 4개의 가설을 설정하였다.

- 가설1 : 시민분류(경찰과 일반시민)에 따라 치안활동에 대한 인식에 차이가 있을 것이다.
- 가설2 : 전체시민집단의 경우, 치안활동 요인이 경찰신뢰(신용적, 상호적, 사회적 신뢰)에 영향을 미칠 것이다.
- 가설3 : 경찰관의 경우, 치안활동 요인이 경찰신뢰(신용적, 상호적, 사회적 신뢰)에 영향을 미칠 것이다.
- 가설4 : 일반시민의 경우, 치안활동 요인이 경찰신뢰(신용적, 상호적, 사회적 신뢰)에 영향을 미칠 것이다.

〈그림 1〉 연구분석 틀



Ⅲ. 경찰치안활동에 대한 신뢰와 영향분석

1. 조사설계 및 표본의 특성

치안활동요인이 경찰신뢰에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 분석하기 위해서 경찰관과 일반시민 집단을 조사대상으로 선정하였다. 경찰관은 경찰종합학교에서 교육훈련중인 교육생을 연구대상으로 선정하여 1차적으로 조사하였다. 조사일시는 2000년 10월 25~27일까지 3일간 경찰관 200을 대상으로 하였다. 일반시민 설문지조사는 2001년 12월 2일부터 2001년 12월 23일까지 약 3주간 대구경북지역에 거주하는 지역주민을 대상으로 조사하였다.⁷⁾ 설문지 배부는 총 530부를 하였고(1차 200부, 2차 330부), 조사원이 직접 방문하여 면접을 겸한

공무원 윤리헌장 등에서도 충성과 성실, 공명정대 등을 포괄적으로 설명하고 있다.

7) 원래 경찰만을 대상으로 경찰신뢰요인을 측정하려 하였으나, 경찰관은 치안서비스 공급자로서 이들의 의견만으로 경찰신뢰를 완전히 파악할 수 없다는 판단하에 수요자집단의 의견을 물어 비교하고자 시민집단에 대한 조사를 2차적으로 실시하였다.

자기기입식 방법을 채택하였으며, 회수된 것 중 무의미한 18부를 제외한 유효한 512부를 최종적으로 통계처리에 활용하였다. 회수율은 96.6%로 높은 편이다.

설문지 응답자들의 일반적 특성을 보면, 성별은 남성이 512명중 340명으로 66.4%, 여성이 172명으로 33.6%로 남성이 다수를 차지하였다. 응답자의 연령은 30~40대가 52.9%로 265명, 20대와 그 미만이 32.6%로 167명, 50대 이상 14.5%로 49명으로 나타났다. 학력을 보면 대상자 중 325명 63.5%가 고졸이고, 전문대졸이 138명으로 27.0%이고 대졸은 49명으로 9.6%로 드러났다. 조사대상자의 생활수준을 살펴보면 371명으로 7.5%가 '중'으로 응답하였고, 다음이 중상이상이 71명으로 13.7%가 '중상이상'으로 응답하였다. 또 응답자 중 경찰관이 198명으로 38.7%, 일반시민이 314명으로 61.3%로 나타났다. 경찰관의 재직연수를 보면 16~20년이 25.6%로 가장 많았고 그 다음이 21년 이상으로 응답하였다. 보직연수는 10년 이하가 4명, 2.0%로 가장 적었고, 11년~20년이 105명, 53.1%로 많았고, 21년 이상은 44.9%로 89명으로 조사되었다. 또 보직연수는 1년 이하가 50명, 24.3%이고, 2~4년이 89명, 44.9%, 5~10년이 19명, 9.6%, 11년 이상이 40명, 4.5%로 나타났다.

〈표 1〉 응답자의 일반적 특성(N=512명, %)

성별	남성(340, 66.4)		여성(172, 33.6)		
연령	20대미만(47, 9.2)	20대(120, 23.4)	30대(36, 7.0)	40대(235, 45.9)	50대이상(74, 14.5)
학력	고졸이하(325, 63.5)		전문대졸(138, 27.0)		대졸이상(49, 9.6)
생활수준	중상이상(71, 13.9)		중(371, 72.5)		중하이하(70, 13.7)
현재상태	경찰관(198, 38.7)			일반시민(314, 61.3)	
경찰근무연수	10년이하(4, 2.0)		11-20년(105, 53.1)		21년이상(89, 44.9)
경찰의 현재 보직연수	1년이하(50, 24.3)	2~4년(89, 44.9)		5~10년(19, 9.6)	11년이상(40, 4.5)

2. 경찰의 치안활동에 대한 문항 측정과 기술통계

경찰치안활동에 대한 신뢰에 영향을 미칠 수 있는 요인을 탐색하기 위하여 선행연구와 이에 관한 이론을 근거로 본 논문에서는 변수를 선정하였다. 요인분석결과, 고유값이 1.0이상으로 6개의 요인이 추출되었는데, 그 결과는 〈표 2〉와 같다.⁸⁾ 문항 중 요인적재량이 0.4이상인 23개의 문항을 활용하였다. 문항은 탐색적요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하여 요인을 추출하였고, 그 방법은 Varimax회전후의 PCA(principal component analysis)를 통하여 23개의 문항을 통계적으로 서로 독립적인 몇 개의 동질적인 요인으로 묶었다. 그리고 한 변수의 공통성(communality)은 그 변수의 분산이 추출된 요인들에 의해 설명되는 정도를 가리키며 0과 1사이의 값을 갖고, 일반적으로 .50이상이어야 하나, 그 미만인 경우에는 해당 문항을 무시하고 나머지를 중심으로 해석할 수 있다.

8) 요인분석(factor analysis)은 각각의 변수들이 독립적이 되게 하는데 필요할 뿐만 아니라, 변수들을 묶지 않고 각각 회귀분석을 시행하면 비효율적이고, 다중공선성(multi-collinearity) 문제가 발생할 수 있어 회귀분석 결과를 올바르게 판단할 수 없다. 따라서 요인분석을 시행하였는데, 6개의 변수를 추출하기 위해 전체 25개 문항으로 측정하였다. 그러나 요인적재값이 0.4미만인 요인은 탈락시키고, 23개의 문항만 고려하였다.

〈표 2〉 경찰의 치안활동변수의 요인분석과 기술적 통계치

요인	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
항목	경찰의 치안업무태도	경찰치안활 동의 청렴성	치안활동의 공익성	치안활동조 직의 안정성	경찰치안활 동의 희생성	치안활동조직 법제도 특성
요인 적재값 (공통성)	A1-.600(.360) A2-.820(.673) A3-.827(.684) A4-.866(.749) A5-.790(.624) A6-.814(.662) A7-.747(.559) A8-.820(.673)	B1-.543(.295) B2-.810(.656) B3-.779(.607)	C1-.564(.318) C2-.791(.626) C3-.819(.671) C4-.570(.325)	D1-.710(.514) D2-.710(.514)	E1-.612(.375) E2-.668(.500) E3-.778(.605)	F1-.704(.505) F2-.549(.301) F3-.778(.605)
아이겐값	4.985	1.559	1.940	1.009	1.426	1.401
평균	3.0911	3.2904	2.9429	2.3564	2.9141	3.0397
표준편차	.7517	.7360	.6773	.6906	.6614	.6524

요인1에는 8개의 변수가 적재되었으며, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 4.985로 나타났으며, 전체 평균 점수는 3.10으로 보통정도이다. 주요 요소로는 탈권위주의, 업무처리의 공정성, 성실성, 정직성, 형평성, 친절성, 신속성, 결손성 등이며, 이들 요소는 .600에서 .866까지의 적재량을 보이고 있다. 요인1은 경찰의 치안업무태도라고 명명하였다.

요인2는 3개의 변수가 적재되었으며, 고유값은 1.559이며, 그리고 주요 요소로는 적정보수, 부패정도의 비심각성, 정치활동 비판여 등이다. 요인적재량은 .543~.810을 나타내고 있으며, 이 요인은 치안활동의 청렴성에 해당한다. 전체 평균은 3.29점으로 청렴성의 정도가 다소 보통이상 높은 것으로 해석된다.

요인3은 4개의 변수가 적재되었고, 고유값은 1.940이다. 주요 요소는 사회적 이익의 중재, 권력남용행위 금지, 공익달성 중시, 민원처리의 사익배제 등이며 적재량은 .564~.819에 해당되며, 치안활동의 공익성이라 명명하였다. 전체 평균은 2.94점으로 보통에 약간 미치지 못하는 것으로 분석되었다.

요인4는 2개의 변수가 적재되었고, 고유값은 1.009이다. 주요요소는 경찰조직 안전성과 낮은 조직재편성 등이며, 요인적재값은 모두 .710이며, 이를 치안활동 조직의 안정성이라 명명하였다. 현재 이들 평균은 2.36점으로 경찰조직의 안정성이 다소 낮은 것으로 조사되었다.

요인5는 3개의 변수가 적재되었고, 고유값은 1.426이다. 주요요소는 비용지출증가, 경찰보직이등 증가, 강한 자기쇄신성 등이며, 요인적재값은 .612~.778이고, 이를 경찰치안활동의 희생성이라 명명했다. 희생성의 평균은 2.91점으로 보통이하 약간 낮은 것으로 해당된다.

요인6은 3개의 변수가 적재되었고, 고유값은 1.401, 적재값은 .549~.778이며, 강한 행동규제, 역할조정, 법·공식성 강조 등이 이에 해당되며, 이 요인을 치안활동조직의 법제도적 특성으로 명명하였다. 평균점수는 3.04점으로 법제도적 특성이 중간정도로 평가하였다.9)

9) 경찰치안활동 요인을 설명하면 다음과 같다. ①공무원의 업무태도 요인은 탈권위주의(A1), 공정한 업무처리(A2), 성실한 업무수행(A3), 정직한 업무수행(A4), 대민 업무처리의 형평성(A5), 친절한 업무처리(A6), 신속한 업무처리(A7), 결손한 업무처리(A8) 등이며, ②경찰치안활동의 청렴성 요인은 적정한 보수(B1), 부패정도의 비심각성(B2), 정치활동의 비판여(B3) 등이다. ③치안활동의 공익성 요인은 사회적 중재(C1), 권력남용행위 금지(C2), 공익달성을 중시(C3), 민원처리시 사익배제(C4), ④치안활동조직의 안정성 요인은 경찰의 안전성(D1), 낮은 정도의 조직재편성(D2) 등이며, ⑤경찰치안활동의 희생성

〈표 3〉 종속변수 측정항목에 대한 탐색적 요인분석 결과

측 정 문 항	신뢰요인		
	신용적 신뢰	상호적 신뢰	사회적 신뢰
공익 위해 업무수행	.848	.054	.045
도덕적·윤리적 규범에 따라 업무수행	.853	.125	.114
시민개개인을 보살피는 자세로 근무	.766	.179	.228
시민개개인의 욕구에 부합하는 역할	.702	.298	.156
경제적 이익과 관련 문제해결 위해 협력	.138	.837	.147
시민의 경제적 이익을 위해 행정상담	.175	.831	.119
경찰과 시민 모두 경제적 이익 위해 협력	.164	.815	.101
시민의 문제에 대해 직접적으로 참여태도	.190	.120	.565
시민간에 상호의존성 정도 높음	.126	.049	.756
시민과 공동규범(협력) 마련정도 높음	.036	.143	.771
아이젠값	3.802	1.499	1.209
신뢰계수	.8390	.8144	.5351
% 분산	38.021	14.989	12.089
% 누적	38.021	53.010	65.099

경찰치안활동의 신뢰(종속변수)를 구성하고 있는 항목들에 대한 탐색적 요인분석 결과 3개의 요인으로 추출되었다. 이들 요인을 앞 부분에서 논의한 바와 같이 신용적 신뢰, 상호적 신뢰, 사회적 신뢰로 명명하였고, 그 신뢰계수(Cronbach's alpha)는 각각 .8390, .8144, .6351로 나타나 내적일관성(internal consistency)은 바람직하거나(신용적 및 상호적 신뢰), 수용할만한(사회적 신뢰) 것으로 분석되었다. 특히 이 3개의 요인은 총 분산의 65.099%를 설명하고 있는 것으로 나타났고, 변수 쌍들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내주는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)값은 .805로 상당히 높게 나타났다. 그리고 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 Barlett의 구상검정치(sphericity) 값은 1707.620이며, 유의성은 $p < .001$ 로 10개 항목이 동일하다는 귀무가설을 기각하는 것으로 나타났다.

신용적 신뢰는 4개 문항이 적재되었고, 아이젠 값은 3.802로 높게 나타났다. 주요요소로는 공익을 위한 업무수행, 도덕적·윤리적 규범에 따라 임무수행, 시민개개인을 보살피는 자세로 근무, 시민 개개인의 욕구에 부합하는 역할 등이며, 적재값은 .702~.853이다. 상호적 신뢰는 3개의 문항이 적재되었고, 아이젠 값은 1.499이고, 적재값은 .815~.837로 높다. 주요요소는 경제적 이익과 관련된 문제해결을 위해 협력하거나 행정상담을 한다는 문항이다. 사회적 신뢰는 3개의 문항이 적재되었고, 아이젠 값이 1.209이고, 적재값은 .565~.771이다. 주요요소는 시민의 문제에 직접참여, 상호의존적이며, 시민과 경찰이 공동으로 규범을 마련하는 정도가 높다는 문항이다.

요인은 시민신뢰획득 위한 많은 비용지출(E1), 불합리한 경찰보직이동(E2), 강한 자기확신성(E3) 등이다. 또 ⑥치안활동조직의 법제도적 특성 요인은 강한 행동규제(F1), 법으로 역할조정(F2), 법공식적인 측면 강조(F3) 등이다.

3. 경찰의 치안활동에 대한 신뢰인식(가설1에 대한 검정)

경찰의 치안활동에 대한 신뢰를 평가하기 위해 본 연구에서 경찰에 대한 신뢰를 신용적 신뢰(4개 문항, 20점 만점), 상호적 신뢰(3개 문항, 15점 만점), 사회적 신뢰(3개 문항, 15점 만점) 등으로 구분하여 차이를 검정하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였는데, '전혀 그렇지 않다'는 1점, '그저 그렇다'는 3점, '매우 그렇다'는 5점으로 구분하여 평가하였다.

경찰신뢰에 대한 인식차이를 분석한 결과를 보면 <표 4>와 같다. 3개의 신뢰요인 중에서 신용적 신뢰($p < .001$) 만이 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있고, 상호적 신뢰 및 사회적 신뢰에는 차이가 없는 것으로 나타났다.

우선 신용적 신뢰에 대해 경찰관 자신은 신뢰정도가 보통 이상으로 약간 높은 것으로 해석되나, 일반시민은 보통정도로 경찰관자신의 신뢰수준 보다는 낮은 정도의 신뢰를 보이고 있다. 그리고 상호적 신뢰와 사회적 신뢰에 대해서는 경찰관이 일반시민에 비해 신뢰수준이 약간 앞선 것으로 나타나고 있지만, 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다. 즉, 그러한 차이는 무시해도 좋은 정도이며, 경찰관의 치안활동에 대해 경찰관이나 일반시민이나 상호적 신뢰는 보통이하로 다소 낮으며, 사회적 신뢰는 보통을 약간 상회하는 것으로 드러났다.

<표 4> 치안활동에 대한 신뢰인식차이(t-검정)

변 수	분류	N	평균	표준편차	t값	유의확률
신용적 신뢰	경찰관	198	14.02	2.65	13.390	.000
	일반시민	314	10.86	2.56		
상호적 신뢰	경찰관	196	7.43	2.45	.044	.965
	일반시민	313	7.42	1.99		
사회적 신뢰	경찰관	198	8.45	1.81	1.306	.192
	일반시민	314	8.23	1.62		

4. 경찰의 치안활동 요인이 신뢰에 미친 영향

경찰관의 치안활동 요인이 경찰신뢰에 어떻게 영향을 미치는지를 시민전체집단, 경찰집단과 일반시민집단으로 나누어 설명하고자 한다. 특히 경찰은 치안활동을 직접 책임지고 치안서비스를 효율적으로 제공하고자 하는 공급자 집단이지만, 일반시민은 경찰로부터 치안서비스를 제공받으려 하는 수요자 집단이다. 치안서비스에 대해 상반된 두 집단은 이에 대한 인식과 경찰신뢰에 영향을 주는 요인은 다를 것이라 판단된다.

1) 전체집단의 경우 경찰신뢰 결정요인(가설2에 대한 검정)

전체집단의 경우의 치안활동요인이 신뢰에 미친 영향을 회귀분석을 통해 살펴보았다. 경찰관의 치안업무태도, 경찰의 치안활동의 청렴성, 치안활동의 공익성, 치안활동조직의 안정성, 경찰의 치안활동의 희생성, 치안활동조직의 법제도적 특성 등 6개 치안활동요인을 신용적 신뢰($R^2 = .657$, $F = 162.867$), 상호적 신뢰($R^2 = .193$, $F = 8.577$), 사회적 신뢰($R^2 = .223$, $F = 4.789$) 등에 각각 투입되었다.¹⁰⁾

〈표 5〉분석결과를 보면 신용적 신뢰의 경우, 회귀방정식이 회귀계수의 중요도를 나타내는 Beta계수의 절대값이 경찰관의 치안업무태도($\beta = .570$)가 가장 높고, 그 다음으로 치안활동의 공익성($\beta = .136$)과 청렴성($\beta = .119$)이 높았다. 또 신용적 신뢰에 치안활동조직의 안정성, 희생성, 법제도적 특성은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 경찰관의 업무태도가 좋고, 경찰관의 공익성과 청렴성이 높을수록 경찰의 치안활동에 대한 신용적 신뢰는 높아진다고 할 수 있다.¹¹⁾

상호적 신뢰의 경우는 6개의 치안요인 중 치안업무태도와 희생성은 통계적으로 유의미한 영향요인에서 제외되었다. 그러나 치안활동조직의 안정성($\beta = .247$)과 공익성($\beta = .220$), 그리고 치안활동의 청렴성($\beta = -.145$), 치안조직의 법제도적 특성($\beta = .115$)의 순으로 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 따라서 치안활동조직이 안전하고, 조직의 재편성 정도가 높을수록 사익을 배제하고 공익 증진을 위해 일할수록, 경찰조직의 특수성을 고려하여 법과 공식적인 측면을 강조할 때 상호적 신뢰는 높아지는 것으로 해석된다. 한편 청렴성 요인은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이를 측정문항과 관련하여 해석하면 보수가 적정하고, 부패정도가 낮고, 경찰의 정치개입 정도가 낮아지면 서로간에 경제적인 이익을 위해 협력할 필요성이 줄어들기 때문이라고 해석된다.

사회적 신뢰는 6개의 치안요인 중, 가장 크게 영향을 미치는 요인은 치안업무태도($\beta = .207$)이고, 그 다음이 치안활동의 청렴성($\beta = -.158$), 공익성($\beta = .114$), 안정성($\beta = .095$) 순으로 나타났다. 그러나 치안활동의 희생성과 법제도적 특성은 통계적으로 중요한 영향요인이 아닌 것으로 분석되었다. 따라서 치안업무태도가 공정하고, 성실하고, 정직하고, 신속 및 정확성이 높을수록 또한 치안활동이 공익을 지향하고 치안조직이 안전할수록 사회적 신뢰가 높아진다고 할 수 있다. 또 치안활동의 보수가 적정하지 못하고, 부패정도가 심하고, 경찰의 정치개입의 정도가 높을수록 사회적 신뢰, 즉 공동으로 협력하고, 참여의사는 높아지고, 경찰과 시민의 상호의존성은 높아진다는 결론을 내릴 수 있다.

10) 신용적 신뢰의 경우는 인과관계의 설명력이 높은 편이나, 상호적 및 사회적 신뢰의 설명력은 낮다. 다중 공선성의 문제를 우려하여 상관분석을 실시하였지만, 아래와 같이 종속변수간에는 상관계수는 매우 낮은 것으로 분석되었다. 따라서 이것은 표본수가 한정되어 있고, 치안활동요인과 신뢰요인들을 주관적이고 간접적으로 측정하는데서 오는 한계라고 할 수 있다(송병주의, 1999).

	신용적 신뢰	상호적 신뢰	사회적 신뢰
신용적 신뢰	1.00	.000	.000
상호적 신뢰		1.00	.000
사회적 신뢰			1.00

11) 원한식의 연구(1990)에서 행정의 공익성 민주성, 공복성이 높을수록 행정신뢰는 증대한다고 보았고, Yankelovich(1995)는 공무원의 청렴성이 높을수록 행정신뢰는 높아지게 된다고 보았으며, Thomas(1998)도 공무원의 공익성을 신뢰의 중요한 영향요인으로 보았다.

〈표 5〉 전체시민집단의 경우 회귀분석 결과

독립변수	종속변수		상호적 신뢰		사회적 신뢰	
	β	t	β	t	β	t
경찰의 치안업무태도	.570	12.261***	.011	.141	.207	2.670***
경찰의 치안활동의 청렴성	.119	3.291***	-.145	-2.467**	-.158	-2.622***
치안활동의 공익성	.136	3.267***	.220	3.228***	.114	2.079**
치안활동조직의 안정성	-.024	-.918	.247	3.411***	.095	2.168**
경찰의 치안활동의 회생성	.051	1.497	.044	.778	-.081	-1.423
치안활동조직 법제도적특성	.027	.893	.115	2.304**	-.020	-.392
상수	.001		-.002		.001	
수정된 R ²	.657		.193		.223	
표준오차	.026		.042		.043	
F	162.867***		8.577***		4.789***	

p* \lt .10, p** \lt .05, p*** \lt .01

2) 경찰관집단의 경우 경찰신뢰 결정요인(가설3에 대한 검정)

경찰관의 경우, 치안활동에 대한 요인들이 경찰신뢰에 어떻게 영향을 미치는가를 살펴보면, 6개의 변수를 신용적 신뢰(R²=.445, F=42.742), 상호적 신뢰(R²=.171, F=11.691), 사회적 신뢰(R²=.178, F=11.013)에 각각 투입하였다.

먼저 경찰관의 신용적 신뢰에 대한 회귀분석 결과를 보면, 회귀방정식이 회귀계수의 중요도를 나타내는 Beta계수의 절대값이 치안업무태도(β =.481)가 가장 크고, 그 다음이 치안활동의 공익성(β =.205)이고, 치안조직의 안정성(β =-.060)으로 나타났다. 따라서 경찰관 역시 치안업무태도와 치안활동에서의 공익성이 높을수록 신용적 신뢰는 증가되는 것으로 보인다. 그러나 조직의 안정성은 부(-)의 영향을 미치는데, 안전성(위험 관련)이 오히려 낮고, 조직재편성 정도가 높을수록 신용적 신뢰는 높아지는 것으로 해석할 수 있다.

상호적 신뢰에는 치안업무태도(β =.213)와 치안활동의 회생성(β =.149), 또 치안활동조직의 안정성(β =.076)이 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤지만, 청렴성, 공익성, 법제도적 특성은 그렇지 못하였다. 따라서 경찰이 업무수행태도가 공정하고, 신속할수록, 자기 자신과 관련된 회생성이 높고, 치안조직이 안정성이 높을수록 상호적 신뢰는 높아지는 것으로 해석할 수 있다.

사회적 신뢰에는 치안활동의 청렴성과 법제도적 특성을 제외한 4개의 치안활동요인이 영향을 미쳤다. 그 중에서 치안업무태도(β =.314)가 가장 높고, 그 다음으로 치안활동의 공익성(β =.255), 회생성(β =-.114), 안정성(β =.085) 순으로 나타났다. 따라서 업무태도가 성실하고 친절할수록, 치안활동의 공익성과 조직의 안정성이 높을수록 사회적 신뢰는 높아지는 것으로 해석된다. 그러나 치안활동의 회생성은 부(-)의 영향을 미쳤는데, 남을 위한 회생을 높이고, 자신을 위한 회생이 약할수록 오히려 사회적 신뢰는 높아지는 것으로 설명할 수 있다.

〈표 6〉 경찰관 집단의 경우 회귀분석 결과

독립변수	종속변수		신용적 신뢰		상호적 신뢰		사회적 신뢰	
	β	t	β	t	β	t	β	t
경찰의 치안업무태도	.481	7.560***	.213	2.499**	.314	3.431***		
경찰의 치안활동의 청렴성	.016	.317	.016	.242	.009	.118		
치안활동의 공익성	.205	3.666***	.089	1.180	.255	3.153***		
치안활동조직의 안정성	-.060	-1.782*	.076	1.685*	.085	1.762*		
경찰의 치안활동의 희생성	.035	.686	.149	2.534**	-.114	-1.803*		
치안활동조직 법제도적특성	.033	.662	.074	1.384	.005	.081		
상수		-.091		.273		.229		
수정된 R ²		.445		.171		.178		
표준오차		.044		.059		.064		
F		42.742***		11.691***		11.013***		

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

3) 일반시민의 경우 경찰신뢰 결정요인(가설4에 대한 검정)

일반시민의 경우, 경찰관의 치안활동에 대한 요인들이 경찰신뢰에 어떻게 영향을 미치는가를 회귀분석을 통해 살펴보면, 치안업무태도, 치안활동의 청렴성, 치안활동의 공익성, 치안활동조직의 안정성, 치안활동의 희생성, 치안활동의 법제도적 특성 등 6개의 변수를 신용적 신뢰(R²=.612, F=52.210), 상호적 신뢰(R²=.190, F=3.859), 사회적 신뢰(R²=.141, F=2.195)는 각각 투입하였다.

먼저 경찰의 신용적 신뢰에 영향을 미치는 변수를 보면, 경찰의 치안업무태도(β = .624)와 치안활동의 청렴성(β = .184) 변수만이 통계적으로 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 다른 요인은 그렇지 못하였다. 따라서 일반시민이 판단하는 경찰의 치안활동에 대한 신용적 신뢰는 치안업무태도가 공정하고, 성실하고, 정직하고, 친절하고, 신속 및 겸손하고, 대민업무의 형평성이 높을수록, 또 경찰의 보수가 적정하고, 부패정도가 낮고, 정치에 대한 관여가 낮을수록 신용적 신뢰는 증가하는 것으로 분석되었다.

상호적 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 요인은 치안활동의 공익성(β = .414)과 치안활동조직의 안정성(β = .201)이고, 다른 요인은 그렇지 못하였다. 따라서 치안활동에 있어서 사익을 배제하고, 공익달성을 중시, 권력남용을 배제할수록, 그리고 조직이 안정적이고, 조직재편성 정도가 낮을수록 경찰에 대한 상호적 신뢰는 높아지는 것으로 해석된다.

사회적 신뢰에는 6개의 요인 중 2개의 요인, 즉 치안활동의 청렴성(β = -.221)과 법제도적 특성(β = -.120)이 통계적으로 중요한 영향을 미쳤다. 일반시민은 치안활동을 하는 경찰관들이 보수가 적정하지 못하고, 부패가 심각하고, 정치활동에 대한 관여가 많을 때는 문제해결을 위한 참여, 상호의존성의 증가, 협력한다는 점에서 사회적 신뢰가 높아지는 것으로 해석된다. 또 치안활동에 대한 공익성과 법적인 역할 및 행동규제가 약할수록 사회적 신뢰는 높아진다는 결론이 나왔다.

〈표 7〉 일반시민의 경우 회귀분석 결과

독립변수	종속변수		신용적 신뢰		상호적 신뢰		사회적 신뢰	
	β	t	β	t	β	t	β	t
경찰의 치안업무태도	.624	8.091***	.056	.357	.164	1.072		
경찰의 치안활동의 청렴성	.184	3.094***	-.118	-.982	-.221	-1.880**		
치안활동의 공익성	.066	1.114	.414	3.411***	-.036	-.299		
치안활동조직의 안정성	.062	1.430	.201	2.284**	.034	.392		
경찰의 치안활동의 희생성	.071	1.329	.134	1.246	.012	.116		
치안활동조직 법제도적특성	.057	1.329	.090	.927	-.120	-1.766*		
상수		-.015		-.254		.076		
수정된 R ²		.612		.190		.141		
표준오차		.061		.123		.120		
F		52.210***		3.859***		2.195**		

IV. 분석종합 및 결론

경찰의 치안활동에 대해 시민들이 신뢰하지 못하면, 이러한 활동에 대해 무관심하거나 냉담해져, 치안업무의 방해를 가져올 수 있다. 뿐만 아니라 불신이 더욱 만연하게 되면 치안활동을 위태롭게 할 수 있다. 따라서 시민과의 관계개선 및 신뢰회복이 중요하다. 본 연구는 경찰신뢰와 신뢰수준에 대해 고찰하고, 치안활동에 대한 요인들이 경찰신뢰 수준에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 규명하고자 하였다.

이를 위해 선행연구자들이 제시한 경찰의 업무활동 중에서 6개의 경찰의 치안활동요인(경찰의 치안업무태도, 경찰치안활동의 청렴성, 경찰치안활동의 공익성, 치안활동조직의 안정성, 치안활동의 희생성, 치안활동조직의 법제도 특성 등)을 선정하였다. 그리고 이들 치안활동요인이 경찰신뢰에 어떤 영향을 미치는지를 검증하기 위해 3개의 신뢰수준(신용적 신뢰, 상호적 신뢰, 사회적 신뢰)을 구분하였고, 가설을 설정하여 t검정, 요인분석과 회귀분석을 통해 검증하였다.

〈표 8〉은 분석을 종합한 것으로 위의 가설검정결과를 나타내고 있다. 우선 경찰의 치안활동요인이 경찰신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 치안활동요인에 따라 경찰신뢰수준에 미치는 영향의 정도는 다르다는 것을 알 수 있다. 경찰에 대한 사회적 평가가 어떻게 되면 경찰은 맡은 임무에만 충실하면 된다는 생각은 바람직하지 못하다. 경찰에 대한 일반인의 평가절하는 경찰의 사기 및 경찰신뢰와 밀접히 관련되기 때문이다. 따라서 아래의 연구결과가 시민과 경찰과는 다르다는 점을 인식하고, 차후 치안활동에 시민의 입장을 많이 고려하여 치안행정을 전개해야 한다. 이를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 가설1에 대한 검정으로 경찰과 일반시민에 따라 경찰신뢰에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 신용적 신뢰에만 통계적으로 유의미한 차이가 있었고, 상호적 신뢰와 사회적 신뢰에는 중요한 차이는 나지 않았다. 전체적으로 신뢰정도는 보통이상으로 예전보다 많이 좋아졌다는 것을 알 수 있다. 또 치안서비스를 제공하는 경찰과 수요자인 일반시민간에는 경찰신뢰수준의 정도에는 괴리가 있는 것으로 나타났다. 공급자인 경찰은 신뢰받는다고 생각하는 정도가 일반시민보다는 크다는 것이다.

둘째, 가설2에 대한 검정으로 전체집단의 경우, 치안활동요인이 경찰신뢰에 영향을 미친다는 것이다. 전체집단의 경우 경찰치안활동의 청렴성과 공익성은 3개의 신뢰수준 모두에게 중요한 요인으로 밝혀졌고, 경찰의 치안업무태도는 신용적 신뢰와 사회적 신뢰에¹²⁾, 치안활동조직의 안정성은 상호적 신뢰와 사회적 신뢰에, 법제도적 특성은 상호적 신뢰에 중요한 영향요인이었지만, 치안활동의 희생성은 3개 모든 신뢰수준에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못하였다. 여기서 희생성 요인은 시민을 위한 희생보다는 자기 자신을 위한 희생이라는 점에서 나타난 결과라고 판단된다.

셋째, 가설3에 대한 검정으로 경찰집단의 경우, 치안활동요인은 경찰신뢰에 영향을 미친다는 것이다. 치안업무태도와 치안활동조직의 안정성은 모든 신뢰수준에 중요한 영향요인이지만, 치안활동의 청렴성과 법제도적 특성은 그렇지 못하였다. 또 치안활동의 공익성은 신용적 신뢰와 사회적 신뢰에, 치안활동의 희생성은 상호적 신뢰와 사회적 신뢰에 중요한 영향요인이 밝혀졌다.

넷째, 가설4에 대한 검정으로 일반시민 집단의 경우, 치안활동요인은 경찰신뢰에 영향을 미친다는 것이다. 치안업무태도는 신용적 신뢰에, 청렴성 요인은 신용적 신뢰와 사회적 신뢰에, 치안활동의 공익성과 안정성 요인은 상호적 신뢰에, 법제도적 특성은 사회적 신뢰에만 통계적으로 유의미하고, 치안활동의 희생성은 그렇지 못하였다.

〈표 8〉 가설검정결과(○:채택, ×:기각)

가설설정	경찰신뢰	경찰의 치안 업무태도	경찰치안활 동의 청렴성	경찰치안활 동의 공익성	치안활동조 직의 안정성	치안활동의 희생성	치안활동조 직 법제도
전체집단 (가설2)	신용적 신뢰	○	○	○	×	×	×
	상호적 신뢰	×	○	○	○	×	○
	사회적 신뢰	○	○	○	○	×	×
경찰관 (가설3)	신용적 신뢰	○	×	○	○	×	×
	상호적 신뢰	○	×	×	○	○	×
	사회적 신뢰	○	×	○	○	○	×
일반시민 (가설4)	신용적 신뢰	○	○	×	×	×	×
	상호적 신뢰	×	×	○	○	×	×
	사회적 신뢰	×	○	×	×	×	○

결론적으로 경찰과 시민집단은 공통적으로 치안업무태도가 신용적 신뢰를 좌우하게 되고, 치안활동조직의 안정성이 상호적 신뢰를 좌우하는 중요한 요인이었다. 그러나 두 집단의 경우 치안활동의 희생성과 법제도적 특성은 신용적 신뢰에, 치안활동의 청렴성은 상호적 신뢰에 중요한 요인이 아니라는 것이다. 나머지 요인들은 각각의 신뢰수준에 대해 영향의 정도가 차이를 보이고 있다.

이러한 연구결과는 Thomas(1993)와 Kass(1994)의 연구와 일맥상통한다. 그들에 의해

12) 한국행정연구원의 연구(1992)에 의하면 공무원의 소극적인 업무태도는 '자율성 부족', '열심히 일해도 인사 상 혜택이 없어서', '공연히 일을 만들었다 잘못되면 책임지게 되므로', '처우개선이 안되어서' 등이 원인으로 나타나고 있다. 이러한 점들은 상호적 신뢰를 하지 못하게 하는 요인이 될 수 있다. 따라서 이런 점들을 고쳐 경찰들이 보다 적극적인 근무자세로 전환한다면 경찰관에 대한 상호적 신뢰도 그만큼 증진될 것이다.

면, 신뢰는 거짓말이나 권력남용 등 업무태도에 의해서 손상된다고 하였고, 특히 개인의 부정 부패는 개인적 차원에서 신뢰도를 저하시킬 뿐만 아니라, 그 개인이 속한 조직에 대한 시민의 신뢰도 또한 저하시킨다고 하였다. 또한 경찰관에 의한 권력의 남용행위는 그것이 비록 시민의 편의를 도모한다 할지라도 시민들에게 권력에 대한 불신감을 증폭시키게 된다는 것이다. 이러한 점에서 신용적 신뢰를 회복할 필요가 있으며, 특히 청렴성 요인에 대해 경찰자신은 신뢰와 크게 관계없는 것으로 나타나고 있으나, 일반시민의 경우 신용적 신뢰와 사회적 신뢰에 청렴성 요인이 중요하게 영향을 미친다고 인식하는 사실을 주지할 필요가 있다.

본 연구에서 나타난 주요한 시사점은 첫째, '경찰이 치안활동을 수행하는데 성실, 공정, 정직, 친절 등 치안업무태도를 개선해야만 치안활동에 대한 신뢰가 높아진다는 사실이다. 이는 바람직한 경찰상 정립에서 제시하는 바와 같이 신속·친절하고 공정하게, 책임감을 가지고 성실하게 치안업무를 수행하는 것도 신뢰에 유의하게 관련되어 있다는 점이다. 둘째, 치안활동을 보다 청렴하게 중립적인 자세로 근무한다면 일반시민은 더욱 경찰을 신뢰하게 될 것이고, 셋째, 경찰자신에게는 조직의 안정성과 함께 경찰직무에 대해 최고의 만족이 이루어져야 하며(이상원외, 2000), 넷째, 자기 자신을 위한 희생보다는 시민을 위한 적극적인 희생자세가 경찰신뢰를 확보하는데 중요한 부분이라는 것이다.

본 연구에서는 경찰관과 일반국민을 대상으로 경찰에 대한 신뢰를 검토하여, 그들의 의견차이를 비교하여 시사점을 발견하려 하였다. 하지만 조사대상자인 경찰을 교육종인 자로 하였고, 일반시민에 대한 조사도 특정지역에 국한하다보니 조사대상자의 대표성에 어느 정도 한계를 지니고 있다. 또한 신뢰에 대한 인식에는 경찰과 일반시민간에는 분명한 차이가 있음을 발견하였지만, 지면의 한계 및 경찰신뢰에 관한 국내외 연구부족 등으로 왜 경찰신뢰에 대해 경찰과 시민간에 차이가 있는지 적극적인 해석을 제공하지 못하였다. 따라서 이에 대한 많은 후속적 연구를 기대하며, 또 경찰의 치안활동에 대한 신뢰연구에 많은 시사점을 줄 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김장완. (1995), 경찰의 역할변화에 따른 대민관계의 재정립, 「경찰대학논문집」 제15호, 405-451.
 남궁근·배병룡·이시원·김영기. (1991), 의회신뢰의 차원 및 영향요인에 관한 연구-지역언론인에 대한 태도조사를 중심으로-, 한국정치학회보, 제25권 제1호, 189-206.
 노호래. (1998), 경찰과 시민의 상호작용에 관한 연구, 「한국공안행정학회보」, 제7권, 337-371.
 백남치. (1984), Socialization과 Image 형성, 「치안논총」 제1호, 117-165.
 배병룡·이시원. (1988), 정부불신의 원인과 결과, 「한국행정학보」, 제22권(2).
 서상용. (1982), 한국경찰에 대한 국민의 의식구조 조사연구, 동국대행정대학원 석사학위논문.
 송병주·정원식. (1999), 일선경찰의 업무수행에 대한 영향요인 연구, 「한국행정학보」, 제33권 제3호, 89-110.
 안희남·송건섭. (1999), 행정신뢰의 결정요인에 관한 경험적 연구, 「한국행정논집」, 제11권 제4호, 775-794.
 원한식. (1990), 행정신뢰의 변인연구 - 전복인을 중심으로 -, 고려대대학원 박사학위논문.
 오경민·박홍식. (2000), 정부신뢰의 측정과 비교에 관한 연구, 2000년 동계학술대회발표논문, 한국행정학회, 397-412.

- 오창근. (2000), 경찰행정의 신뢰성 확보를 위한 방안-교통단속업무를 중심으로-, 전주대학교 「사회과학논총」, 제16권, 201-221.
- 이상원·송진섭. (2000), 한국 중견경찰관의 개인적 태도가 직무에 미친 영향, 「한국경찰학회보」 제2호.
- 이종범. (1986), 행정과 국민과의 거리감: 정책의 신뢰성 제고를 위한 절차적 방안의 모색, 「국민과 정부관료제」, 고래대학교 출판부.
- 이종복. (1993), 경찰현장에 제시된 새 경찰상 정립방안에 관한 연구, 「한국공안행정학회보」, 제2권, 161-177.
- 이현수. (1999), 국민의 행정신뢰에 관한 영향요인 분석: 공무원에 대한 신뢰를 중심으로-, 한국행정학보 제33권 제2호, 37-56.
- 채한수. (1997), 경찰과 국민간의 신뢰성 제고에 관한 인간 관계적 고찰-경찰관의 임무수행을 중심으로-, 「한국인간관계학회보」, 제2권 제1호, 53-77.
- 홍성삼. (1999), 경찰서비스 문제점과 개선방안, 「한국행정연구」, 제8권 제2호, 24-48.
- Banton, M. (1964), *Policeman in the Community*, N.Y. : Basic Book, 23-35.
- Barber, B. (1983), *The Logic and Limits of Trust*. N.J.: Rutgers University Press.
- Brown, M. K. (1988), *Working the Street: Police Discretion and the Dilemmas of Reform*, N.Y. : The Russel Sage Foundation, 223-237.
- Granovetter, M. (1985), Economic Action and Social Structure: *The Problem of Embeddedness*. *American Journal of Sociology*, 91, 481 - 510.
- Haas, D. F. and Deseran, F. A. (1981), Trust and Symbolic Exchange. *Social Psychology Quarterly*, 44, 3 - 13.
- Kass, H. D. (1994), Trust, Agency, and Institution Building in Contemporary American Democracy. *Administrative Theory and Praxis*, 16, 15 - 30.
- Luhmann, N. (1979), *Trust and Power*, New York: John Wiley and Sons, 4-5.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D.(1995), An Integrative Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- McAllister, D. J. (1995), Affect-and Cognition-based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations, *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- Mishra, A. K. (1996), Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (eds), *Trust in Organizations: Frontiers of Theories and Research*, 261-287. Newbury Park, C.A.: Sage Publications.
- Roberg Roy R. and Jack Kuykendall. (1977), *Police Management*, 2nd ed. Los Angeles California. Roxbury Publishing Company.
- Rotter, J. B. (1976), Generalized Expectancies for International Trusts, *American Psychologist*, Vol. 26, 44 - 445.
- Rotter, J. B. (1980), Trust and Guiltibility, *Psychology Today*, 35 - 36.
- Ruscio, Kenneth P. (1996), Trust in The Administrative State, *Public Administrative Review*, 57, 454 - 460.
- Stering, J. W. (1963). *Changes in Role Concept of Police Officers During Recurit Training*. New York: Free Press.
- Swanson, Charles R., Leonard Territo and Robert W. Taylor. (1993). *Police Administration: Structures, Processes, and Behavior*. Englewood Cliffs. New Jersey. Prentice Hall, Inc.
- Thomas, C. W. (1993), Reorganizing Public Organizations: Alternatives, Objectives, and

- Evidence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 3, 457 - 486.
- Thomas, Craig W. (1988), Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and Their Employees. *Administration and Society*, 30, 166 - 182.
- Westley, W. A. (1966), The Escalation of Violence Through Legitimation. *Annals*, 364(March), 126-127.
- Williamson, O. E. (1993), Calculativeness, Trust, and Economic Organization. *Journal of Law and Economics*, 36, 453 - 486.
- Yankelovich, D. (1995), Restoring Public Trust. *Mother Jones*, Nov., 28 - 36.
- Zucker, L. G. (1986), Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840 - 1920. *Research in Organizational Behavior*, 8, 53 - 111.

김정현: 경북대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문: 현대 행정국가의 복지정책 결정구조에 관한 연구, 1990), 현재 대구대학교 행정학과 교수로 재직하고 있다. 주요관심분야는 복지정책 및 행정, 복지국가 등이며, 저서로는 「현대사회와 행정」(2002), 「복지행정론」(2000), 논문으로는 “경찰역할 및 직무요인이 경찰에 대한 평가에 미친 영향”(2000), “사회복지전문요원의 공직몰입 결정요인”(2001), “삶의질 제고를 위한 보건의료 복지 지표체계 구성과 과제”(2001) 등이 있다.

송건섭: 경북대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문: 감사원 감사판단기준의 변화과정과 방향, 1997), 현재 대구대학교 행정학과 전임강사로 재직하고 있다. 주요관심분야는 관리과학, 조사통계, 행정기획 등이며, 저서로는 「정부와 행정」(2002), 「정부와 여성참여」(2000), 논문으로는 “경찰감사 기획과정시 관리과학기법 응용방안”(2002), “지역사회 경찰활동과 시민관계 개선에 관한 연구”(2001), “정부성과관리와 평가방법론에 관한 고찰”(2001) 등이 있다.