

지속적인 거래관계 속에서의 관계적 규범의 측정에 관한 연구

吳世祚*
金千吉**
裴貞娥***

목 차

- I. 문제의 제기 및 연구목적
- II. 규범과 관계적 규범
- III. 관계적 규범의 기본적 측정모델
- IV. 자료 수집
- V. 신뢰성 및 타당성 검토
- VI. 토 론

I. 문제의 제기 및 연구목적

맥네일(Macneil)은 교환의 유형을 단속적 거래와 관계적 교환의 연속선에서 분류하고, 관계적 교환을 시간의 경과에 따라 관계상의 이익과 분쟁을 나누거나, 분배되어진 이익과 부담을 조정하는 동태적인 교환이라고 정의하였다(Macneil 1980). 드와이어, 셔 그리고 오(Dwyer, Schurr & Oh 1987)는 맥네일(Macneil 1980) 이후의 연구를 통해 단속적 거래와 관계적 교환의 차이점을 고찰하면서 구매자-판매자의 관계발전 모형을 제시하였다. 드와이어, 셔, 오의 관계발전 모

* 연세대학교 경영학과 부교수

** 연세대학교 대학원 경영학과 박사과정

*** 국은경제연구소 연구원

형에 기초를 둔 일련의 실증적 연구는 계속성(continuity)(Anderson & Weitz 1989), 기업간 몰입(interfirm commitment)(Anderson & Weitz 1992), 공동행동(joint action)(Heide & John 1990), 작업협력(working partnership)(Anderson & Narus 1990), 관계주의(relationalism)(Noordewier, John & Nevin 1990) 등의 변수를 중심으로 이루어졌다. 드와이어, 셔 그리고 오(Dwyer, Schurr & Oh 1987)는 구매자-판매자 관계 발전은 ①인식(awareness), ②탐색(exploration), ③확장(expansion), ④결속(commitment), ⑤해지(dissolution)의 5단계를 거쳐 형성되며, 관계발전의 탐색단계에서 규범개발의 중요성을 강조하였다. 또 하이드와 존(Heide & John 1992)은 독립기업 상호간에 경제적으로 효율적인 관계를 구조화시키는데 규범이 매우 중요한 역할을 한다고 주장하였다. 여기서 규범은 일련의 의사결정 집단에 의해 적어도 부분적으로 공유되고 있는 행동에 대한 기대로 정의되며, 기업간의 관계적 규범은 여러가지 행동과 관련이 되어 있다는 점에서 다차원적(multidimension)이라 할 수 있다(Heide & John 1992). 관계적 규범에 대한 연구는 그것이 거래 당사자간의 관계인식에 어떠한 영향을 미치는지에 초점이 맞추어져 왔다(Kaufmann & Stern 1988, Dant & Schul 1992, Noordewier, John & Nevin 1990, Heide & John 1990, 1992). 그런데 이러한 연구들은 각각 관계적 규범을 서로 다른 차원들로 측정하고 있다. 예컨대, 누드와이어(Noordewier 1986)는 관계적 규범을 상호성(mutuality), 확장성(extendness), 유연성(flexibility), 정보교환(information exchange), 활동통제(operating control)의 다섯가지 차원으로 분류하여 측정하였으며, 카프만과 스텐(Kaufmann & Stern 1988)과 단트와 술(Dant & Schul 1992)은 결속(solidarity), 상호성(mutuality), 역할통합(role integrity)의 세가지 차원으로 측정하였다. 그외 다른 연구들도 각각 서로 다른 차원들로 관계적 규범을 측정하였다. 보다 자세한 내용은 III. 관계적 규범의 기본적 측정모델을 참조하기 바란다. 이렇게 각 연구에서 관계적 규범의 측정이 다차원적이긴 하지만 서로 다른 차원으로 이루어진 것은 각 연구의 상황적 요인(예를 들면, 관계에 대한 인식정도 또는 산업의 특성)이나 연구자들의 차원들에 대한 중요성 인식이 다르기 때문일 것이라고 주장되고 있다(Noordewier, John & Nevin 1990). 본 논문의 연구목적은 유통경로구성원 상호간의 관계적 규범을 측정하는데 있어 보다 신뢰성있고 타당성있는 측정모델을 확인해 보기 위한 것이다. 이를 위해 우선 관계적 규범의 이론적 배경과 특성을 살펴보고, 다음으로 관계적 규범의 기본적 측정모델을 제시한 후, 이를 우리나라의 통신산업, 제철산업, 전기/전자부품산업의 구매자-판매자 관계를 측정단위로 하여 수집된 자료를 바탕으로 그 신뢰성과 판별타당성 및 이해타당성을 검토해 보고, 그 결과의 의미를 토론해 보고자 한다.

II. 규범과 관계적 규범

세리프(Sherif 1936)의 초기 연구 이후 규범의 개념은 사회 심리학(Thibaut & Kelly 1959), 정치학(Axelrod 1986), 법학(Macneil 1980), 인류학, 경제학을 포함한 사회과학 분야에서 연구의 핵심이 되어 왔다. 각 분야에 따라 규범에 대한 접근방법이 다양하게 나타나고 있다.

주어진 사회적 상황(social setting)에서 존재하는 규범을 연구하는 학자들은 규범을 기대(expectation) 혹은 가치(value)에 바탕을 둔 정의를 내리고 있다. 이러한 정의는 사회학에서 많이 사용되는데 사회학에서는 규범을 사회적 맥락속에서 어떠한 작용을 하는가 하는 각도에서 규범을 다루며 통제를 받고 있는 어느 체계의 방향 유도적인 준거기준 자체가 규범이라고 설명하고 있다. 깁스(Gibbs 1981)는 규범을 특정상황 혹은 환경하에서 수행되어야 하는 것으로서 사회적 단위의 구성원에 의해 공유되는 믿음으로 정의하였으며, 호만스(Homans 1961)는 규범을 집단 구성원의 마음속에 있는 아이디어(idea)로 구성원이나 다른 사람이 주어진 특정의 환경하에 수행하여야 하고 또 수행하리라 기대되는 생각이라고 하였다. 이러한 규범은 특정한 목적을 달성하기 위해 무엇이 요구되며 무엇이 금지되고 있는가를 제시하면서 관련 사회체제의 구성원간에 공통의 준거기준으로 자리잡는다. 그러므로 규범은 인간존재 속에 내재하여 있는 것은 아니면서도 인간의 생존의 과정속에서 인간 자체를 규제하는 힘을 가지고 있는 것으로 보여진다. 심리학자들은 사람들이 서로에게 어떻게 영향을 미치며, 개인이 사회속으로 사회화되는 방식에서 규범이 어떻게 나타나는지에 대해 관심을 가지고 접근하였는데, 세리프(Sherif 1936)는 관습, 전통, 기준, 규칙, 가치 유행, 그리고 모든 표준화된 행동의 기준을 개인적인 접촉의 결과 혹은 사회적 규범의 특별한 경우로 간주하였다. 티보트와 켈리(Thibaut & Kelly 1959)는 규범을 관계의 모든 구성원에 의해 어느정도 수용되는 행동의 규칙으로 정의하고, 양자간 관계(dyadic relation)의 구성원사이에 거래(trade)와 같은 문제에 대해 합의가 존재할 때 그리고 그 합의가 양자에 의해 어느정도 수용될 때 규범이 존재한다고 보았다. 일단 규범이 존재하면 그 구성원은 규칙을 고수해야 하는 의무감을 느끼며, 규범에 대한 이탈(nonadherence)은 일체감을 회복하기 위한 영향력 행사를 유발한다. 이러한 영향력행사는 개인적인 이익의 관점보다는 개인 이상의 집단적 이익의 관점에 호소되어진다. 규범에 대한 이러한 접근은 규범 정의의 유형이 기대(expectation), 가치(value), 행위(behavior)의 세가지 요인에 근간을 두고 있음을 나타내고 있다. 이러한 사실은 기대, 가치, 행동이 밀접하게 연결되어 있음을 반영한다. 그리고 실제의 행동과 관련된 행동적인 정의는 체계적인 관찰이 어렵

기 때문에 기대 혹은 가치에 근간을 둔 정의를 주로 사용하고 있으며, 이러한 정의는 조사자가 참가자의 기대나 믿음을 자아낼 수 있기 때문에 편리하다고 할 수 있다(Axelrod 1986). 본 논문에서 채택한 규범의 조작적 정의는 의사 결정자의 집단에 의해 부분적으로 공유되는 행동에 대한 기대(Gibbs 1981, Moch & Seashore 1981, Thibaut & Kelly 1959)라고 할 수 있다.

규범의 특성은 행동에 대한 허용가능한 제한을 구체화시키는 그들의 능력으로(Ouchi 1979), 일탈행위에 대한 일반적인 보호장치로서 기능한다(Stinchcombe 1986, Thibaut 1968). 이와 더불어 규범은 관계의 안정성에 기여하는데 이는 규범이 행위에 대한 규칙으로 특정 상황에서 각자에게 기대되는 것을 제시하고 다른 사람이 하지 말아야 할 것을 간접적으로 요구할 수 있기 때문에 가능하다. 규범이 개인간 영향을 통제하거나 대신한다면 실행되는 규범의 영향력은 적절해야 한다. 또 커뮤니케이션 비용을 감소시키고 임무수행을 위해 필요한 상호작용을 보장함으로써 관계의 교환 파트너간에 획득되는 보상-비용의 위치를 증대시키기 때문에 현재 관계로의 흡입력은 증대하게 된다(Thibaut & Kelly 1959)

이러한 규범은 모든 관계에서 동일한 것이 아니라 구성원들이 당면하는 문제의 유형에 따라 달라지고, 외부환경이나 직무가 특정의 행위를 요구할 때 규범은 누가 언제 효과적인 업무수행을 증진시킬 것인가에 관한 동의의 형태를 포함해야 하며, 양자가 공정하고 정당하다고 간주할 거래과정을 설명할 수 있어야 한다. 한편 아셀로드(Axelrod 1986)는 규범에 대한 일탈행위를 처벌하는 것만으로는 규범을 유지하는데 충분하지 못하다고 보고 규제적 규범(Metanorms; 규범을 지지하지 않는 사람을 처벌하는 것), 지배(dominance: 한 집단에 의한 다른집단의 지배), 내면화(internalization), 제지(deterrence), 사회적 승인(social proofs), 멤버쉽(member-ship), 법(law), 평판(reputation) 등 8가지의 지원메카니즘을 제안하고 있다. 그러나 관계의 지속성을 위한 메카니즘인 규범은 상기의 특성 이외에 다음과 같은 측면에서 차별성을 나타낸다. 첫째, 규범은 다양한 수준에서 적용될 수 있다. 즉 규범은 사회전체에 적용될 수도 있고 특정산업, 개별기업이나 개인수준의 소그룹에 적용될 수도 있다. 둘째, 규범은 내용이나 일반적인 지향점에서 차이가 나타날 수 있다(Thibaut & Kelly 1959). 규범이 개인 목표지향이 아닌 전체 목표지향에 어느정도 초점이 맞춰지느냐에 따라 정도에서 다르게 나타난다. 맥네일(1980)의 단속적 규범과 관계적 규범은 이런 차이를 반영한다. 셋째, 조직간 규범이 특정종류의 행동과 관련된다는 점에서 다차원(multidimension)적이다. 이에 대한 좋은 증거는 맥네일의 관계주의(relationalism)인데 관계주의는 유연성, 결속, 정보교환등의 개념을 포함하는 것으로 이들 개념은 관련되어 있지만 몇몇 측면에서 다르다는 점에서 그 좋은 예

가 된다. 본 논문에서는 기업간 유통경로관계에서의 관계적 규범에 관한 연구이므로 위에서 제시된 규범의 다양한 측면중 개별 기업간 관계에서, 단속적 규범이 아닌 관계적 규범의 측면에서, 기업간 규범이 특별한 종류의 행동과 관련될 수 있다는 점에서 다차원적으로 접근하고자 한다.

III. 관계적 규범의 기본적 측정모델

유통경로구성원간의 관계적 규범의 분류 차원들을 간략히 살펴보면 다음의 <표 1>과 같다. 선행연구들은 모두 관계적 규범이 매우 복잡한 요인구조(factor structure)를 가지고 있는 것으로 가정하였으며, 규범에 대한 하부차원은 더 높은 차원의 규범을 구성하는 것으로 설정되었다. 따라서 본 연구에서는 관계적 규범을 측정하기 위한 측정모델이 다차원적인 구조를 가지는 것으로 가정한다. 그런데 각 선행연구들은 규범을 다양한 차원으로 서로 다르게 분류하고 있다.

즉 카프만과 스톤(Kaufmann & Stern 1988)과 누드와이어(Noordewier 1986)의 분류는 각각 3개의 차원, 5개의 차원으로 분류하였으나 누드와이어의 차원중 확장성과 하이드와 존의 계속성은 카프만과 스톤의 결속의 특성과 상호관련성이 있어 결속에 포함된다고 할 수 있다. 또한 정보교환과 상호성의 개념 또한 서로 유사한 속성을 가지고 있으므로 더 포괄적인 상호성의 개념에 포함된다고 할 수 있다.

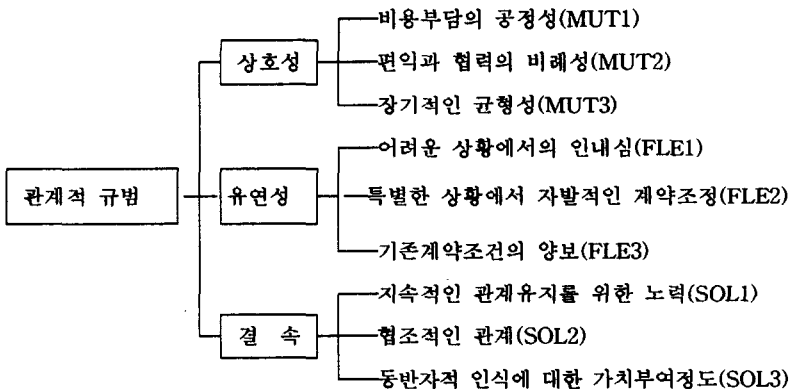
<표 1> 규범의 측정에 관한 선행연구

연구자	연도	규범의 분류 차원
Noordewier	1986	상호성(mutuality), 확장성(extendness), 유연성(flexibility), 정보교환(information exchange), 활동통제(operating controls)
Kaufmann & Stern Dant & Schul	1988 1992	결속(solidarity), 상호성(mutuality), 역할통합(role integrity)
Noordewier, John & Nevin	1990	유연성(flexibility), 공급자지원(supplierassurances), 공급자에게 제공되는 정보(information provided to supplier), 공급자의 통제(monitring of supplier), 계속성에의 기대(expectation of continuity)
Heide & John	1992	유연성(flexibility), 정보교환(information exchange), 결속(solidarity)
Kaufmann & Dant	1992	교환적 초점(relational focus), 결속(solidarity), 상호성(mutuality), 유연성(flexibility), 역할통합(role integrity), 억제(restraint), 갈등해소(conflict resolution)

따라서 본 연구에서 관계적 규범의 기본적 측정모델은 카프만과 스텐(Kaufmann & Stern 1988)과 누드와이어, 존과 네빈(Noordewier, John & Nevin 1990)에 의해 개발된 상호성(mutuality), 결속(solidarity), 유연성(flexibility)의 세 가지 차원으로 구성된 것으로 가정한다. 이들 세 차원은 각각 세가지의 측정항목을 지니는 이차원적 측정모델(second-order factor model)이라고 가정한다(그림 1 참조). 측정스케일은 5점리커트척도가 이용된다.

상호성(mutuality)은 교환과정에서 발생한 편익과 부담의 공정한 배분을 의미한다. 시장교환에서 편익과 부담은 엄밀히 나누어지지만 관계적 교환에서는 공유되고 장기간에 걸쳐 평가되며, 상호성이 높은 관계에서 당사자들은 관계 기여도에 상응하는 편익과 부담을 받고 있다고 느낀다. 유연성(flexibility)은 환경변화시에 우호적으로 적응할 것이라는 쌍방향 기대를 의미한다. 즉 환경변화시 구매자가 방침을 갑작스럽게 수정하여 공급자에게 해를 끼치지 않을 것이라는 공급자의 기대이다. 시장거래에서는 완전성과 엄격성을 가정하여 미래 사건을 현재화시키는 반면 관계적 교환에서는 거래조건과 역할 설정의 불완전성을 인정하고 미래 사건을 계획한다. 결속(solidarity)은 관계의 지속 자체가 중요하고 가치 있는 것으로 내부화된 정도를 말한다. 결속이 없다면 미래의 교환관계는 보장될 수 없기 때문에, 결속은 관계에 해로운 방향으로 의사결정 통제력을 사용하지 않을 것이라는 하나의 안전장치가 될 수 있다. 관계적 규범의 측정모델의 신뢰성과 타당성을 검토해 보기 위하여 세가지 산업 즉 통신산업, 제철산업, 전기/전자부품산업을 각각 연구대상으로 하였다.

<그림 1> 관계적 규범의 기본적 측정모델



IV. 자료 수집

통신산업의 경우 H통신사업자와 기업고객간의 관계를 대상으로 하여 그들 상호간의 관계적 규범을 측정하였으며, 측정을 위한 설문지의 회수율은 97.2%(486/500)이었다. 제철산업의 표본 프레임은 P제철과 직거래 관계를 맺고 있는 수요자를 대상으로 하였다. 수요자는 냉연 수요자(273개)와 열연 수요자(195개)를 합하여 486군데였다. 이들 수요자들을 대상으로 우편을 통한 전수조사를 실시하였으며, 설문지 회수율은 37%(173/486)였다. 분석에 앞서 회수된 설문지를 검토한 결과 이중 17개의 설문지가 불성실 응답인 것으로 판단되어 최종 표본은 열연 수요자 82개와 냉연 수요자 72개로 총 154개가 분석에 사용되었다.

전기/전자 부품 산업은 전기/전자 부품 공급업체 및 구매업체로서 1990년 한국전자공업진흥회 회원명부에 등록된 업체들이며, 그 중 종업원이 100인 이상이며 본사의 소재지가 서울인 업체들을 대상으로 하였다. 설문 응답자(key informant)는 구매 및 공급 실무 책임자들인 과장이나 부장들이었다. 구매업체는 156개업체가 선택되었고 3개 업체 중 2개 업체를 추출하는 체계적 편의추출을 통해 104개 구매업체를 선정하였으며 설문조사에 참여를 희망한 75개 업체를 대상으로 하여 설문조사를 하였으며 회수율은 60%(45/75)였다. 구매업체에 대한 설문조사시에 과거 2년 동안 관계를 지속해 왔으며 향후에도 2년 혹은 그 이상으로 관계가 지속되기를 기대하는 공급업체로서 적지않은 매매량이 관련되어 있고 구매자와 공동으로 계획하고 정보를 공유하는 부분이 있는 업체를 대상으로 하여, 이들 대상업체 중에서 구매자가 인식하기에 상호 의존성이 높고 힘의 균형을 이루고 있다고 인식되는 공급업체 두개와 힘의 불균형을 이루고 있다고 인식되는 공급업체 두개를 각각 기입해 줄 것을 요청하였다. 구매자가 지적한 공급업체의 수는 176개였으며 이들중 104개 업체가 조사에 참여하였다.

V. 신뢰성 및 타당성 검토

신뢰성 및 판별타당성

<표 2>는 측정 항목의 수와 측정 스케일의 신뢰도를 나타내는 알파계수를 산업별로 정리한 것이다. 집중성(convergence)과 일관성(consistency)을 저해하는 항목을 제거하기 위해 전체-항목간의 상관관계를 검토하였다. 산업별로 알파계수(Cronbach's α)가 탐험적 연구의 수용기준인 0.5이하인 항목을 제거한 후의 결과는 다음과 같다.

<표 2> 변수의 신뢰성

산 업	측정 변수와 측정 항목수		알파(α) 계수
	최 초	최 종	
통신 산업	상호성(3) 유연성(3) 결 속(3)	상호성(3) 결 속(3)	상호성(3): $\alpha=0.5982$ 결 속(3): $\alpha=0.8233$
제철 산업	상호성(3) 유연성(3) 결 속(3)	상호성(3) 결 속(3)	상호성(3): $\alpha=0.5074$ 결 속(3): $\alpha=0.7023$
전기/전자 부품산업	상호성(3) 유연성(3) 결 속(3)	상호성(3) 결 속(3)	상호성(3): $\alpha=0.5897$ 결 속(3): $\alpha=0.7931$

통신산업에서 유연성 변수는 측정항목의 조정 후에도 알파계수(Cronbach' α)가 0.3375를 넘지 못하여 측정상의 신뢰성에 문제가 있는 것으로 판단되어 제거되었다. 또한 제철산업에서도 유연성 변수의 알파계수(Cronbach' α)가 0.4285를 넘지 못하여 제거되었다. 전기/전자부품산업에서는 유연성의 알파계수(Cronbach' α)가 0.5315이었으나, 공통요인분석에서 유연성의 측정항목들이 상호성 요인과 높게 교차부하되어 있는 것으로 나타나 역시 제거되었다.

<표 3>과 <표 4>는 통신 산업과 제철 산업에서 규범의 탐색적 요인분석에 의한 결과이다. 여기서 규범은 결속과 상호성의 두가지 요인으로 설명되고 각 요인의 고유근 값은 모두 1.0을 넘고 있으며 측정 항목의 부하(loadings)는 모두 일반적인 수용기준인 0.3을 넘고 있다. 통신 산업에서 요인 1, 2는 전체 분산중 57.7%의 설명력을 지니고 있으며, 제철 산업에서 요인 1, 2는 전체 분산중 60%의 설명력을 지니고 있다. 제철 산업에서 상호성의 측정항목중 '편의과 협력의 비례성(MUT2)'이 결속에도 약간 교차부하(cross-load)되어 있다. 그러나 MUT2는 상호성의 내적 일관성을 손상시키지 않고, 오히려 제거시 상호성의 알파계수가 현저히 낮아진다는 점에서 요인 2(유연성)로 분류하였다. 이에 대한 추후의 연구가 필요하다.

<표 5>는 전기/전자부품산업에서 규범의 요인 분석표이다. 여기서 규범은 상호성과 결속의 두 가지 요인으로 설명되고 각 요인의 고유근 값은 모두 1.0을 넘고 있으며 측정항목의 부하(loadings)는 모두 일반적인 수용기준인 0.3을 넘고 있다. 요인 1과 2는 전체 분산 중 64.4%의 설명력을 지니고 있다.

<표 3> 통신 산업의 관계적 규범에 대한 요인분석

변 수	VARIMAX로 회전된 요인 부하량(loadings)	
	요인 1	요인 2
MUT1	.28321	.36153
MUT2	.17192	.41839
MUT3	.07850	.84348
SOL1	.42978	.13531
SOL2	.86461	.13762
SOL3	.60707	.21867
고유근값(EIGEN VALUE)	2.34982	1.09451
분산비(% OF VARIANCE)	39.2	18.5

<표 4> 제철 산업의 관계적 규범에 대한 요인분석

변 수	VARIMAX로 회전된 요인 부하량(loadings)	
	요인 1	요인 2
MUT1	.08039	.59291
MUT2	.37044	.42695
MUT3	-.04145	.48904
SOL1	.84470	-.05477
SOL2	.80623	.01689
SOL3	.41851	.23236
고유근값(EIGEN VALUE)	2.20803	1.39066
분산비(% OF VARIANCE)	36.8	23.2

<표 5> 전기/전자 부품 산업의 관계적 규범에 대한 요인분석

변 수	VARIMAX로 회전된 요인 부하량(loadings)	
	요인 1	요인 2
MUT1	.77541	.19104
MUT2	.62612	.35587
MUT3	.77599	-.08018
SOL1	.13681	.83181
SOL2	.05562	.86412
SOL3	.16891	.78011
고유근 값(EIGEN VALUE)	1.26466	2.59786
분산비(% OF VARIANCE)	21.1	43.3

LISREL 7.16을 사용하여 탐색적 요인분석의 결과를 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)으로 다시 검토함으로써 더 엄격하게 규범의 측정 모델이 일차원(unidimension)인지 다차원(multidimension)인지를 검토할 수 있다.

<표 6>은 통신산업에서 확인적 요인분석의 결과로서 이차원 측정모델의 경우 적합도 지수는 $\chi^2=5.85$ (자유도 8, 유의수준 0.664), 기초부합치(GFI)=0.996, 조정부합치(AGFI)=0.903, 원소간 평균차이(RMR)=0.014로서 전체적으로 자료가 모델에 잘 맞다고 할 수 있다. 세부적 지수 중 최대 추가지수가 4.34이고, 표준오차는 1.306, t값도 모두 2이상으로 이차원적인 규범의 측정모델은 자료에 잘 맞다고 할 수 있다.

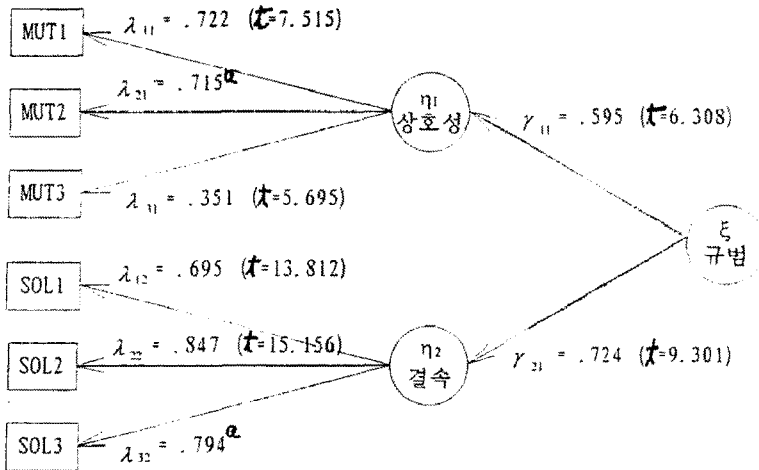
그러나 일차원 측정모델의 경우 적합도 지수는 $\chi^2=135.77$ (자유도 9, 유의수준 0.000), 기초부합치(GFI)=0.903, 조정부합치(AGFI)=0.773, 원소간 평균차이(RMR)=0.107로 자료가 측정모델에 잘 부합하지 않는다고 할 수 있다. 또 세부적 지수 중 최대 추가지수는 91.06으로 측정모델의 수정으로 적합도에 상당한 개선을 가져 올 요소가 있으며, 표준오차도 9.543으로 모델수립의 오류로 인해 설명되지 않은 분산이 유의적으로 크다고 할 수 있으므로 자료가 측정모델에 잘 맞지 않는다고 할 수 있다.

χ^2 차이분석(χ^2 difference test)에서 $\chi^2_{.05}(1)=3.8416$ 을 기준으로 볼 때, χ^2 차이 129.92는 영(0)이라고 하기에는 대단히 큰 숫자로서, 이차원 측정모델과 일차원 측정모델 사이에 부합도의 차이(이 경우는 증가)가 간명도를 희생한 것을 보상 하고도 남을 만큼 크다고 볼 수 있다. 따라서 통신산업에서 규범에 대한 이차원적인 측정모델이 일차원적인 측정모델보다 더 타당하다고 할 수 있다.

<표 6> 통신 산업에서 확인적 요인분석결과

연구 모형	변 수	자유도	CHI-SQUARE	GFI	AGFI	RMSR	추가지수	표준오차
이차원 측정모델	상호성	8	5.85 (p=0.664)	0.996	0.988	0.014	THETA EPS (X ₆ , X ₂) 4.34	(X ₆ , X ₃) 1.306
일차원 측정모델	결 속	9	135.77 (p=0.000)	0.903	0.773	0.107	THETA DELTA (X ₂ , X ₁) 91.06	(X ₂ , X ₁) 9.543

<그림 2> 통신 산업의 연구모형(second-order factor model)



*:경로계수는 표준화된 계수(standardized solution)임
a:초기값 1로 고정시킨 경로임

<표 7>는 제철산업에서 확인적 요인분석의 결과로서 이차원 측정모델의 경우 적합도 지수 중 전반적인 지수는 $\chi^2=11.97$ (자유도 8, 유의수준 0.153), 기초부합치(GFI)=0.961, 조정부합치(AGFI)=0.897, 원소간 평균차이(RMR)=0.071이므로 전체적으로 자료가 모델에 잘 맞다고 할 수 있다. 그러나 세부적 지수 중 최대 추가지수는 6.32이고 표준오차는 2.514, t값은 λ_{11} 는 1.547, λ_{13} 는 1.389, λ_2 는 1.916으로 상호성의 측정항목중 '비용부담의 공정성(MUT1)' '장기적인 균형성(MUT3)'은 유의적이지 못한 것으로 나타났다. 이들 항목은 상호성이 아닌 설명되지 않은 다른 요인을 나타낸다고 할 수 있다.

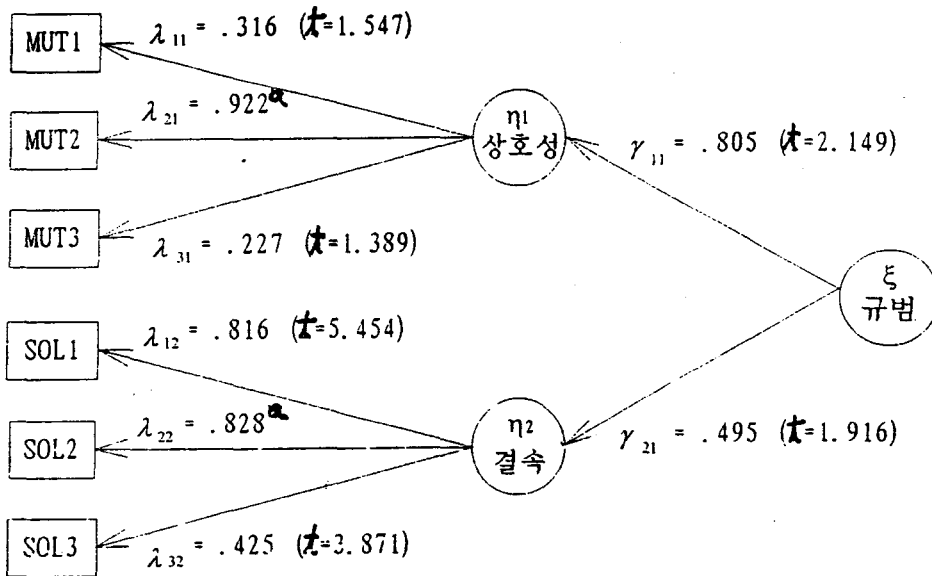
일차원 측정모델의 경우 적합도 지수는 $\chi^2=24.32$ (자유도 9, 유의수준 0.004), 기초부합치(GFI)=0.918, 조정부합치(AGFI)=0.808, 원소간 평균차이(RMR)=0.103로 기초부합지수, 조정부합지수, 및 원소간 평균차이가 모두 일반적인 기준에 미치지 못한다.

χ^2 차이분석(χ^2 difference test)에서 $\chi^2_{.05}(1)=3.8416$ 을 기준으로 볼 때, χ^2 차이 12.35는 영(0)이라고 하기에는 대단히 큰 숫자로서, 이차원 측정모델과 일차원 측정모델 사이에 부합도의 차이(이 경우는 증가)가 간명도를 희생한 것을 보상하고도 남을 만큼 크다고 볼 수 있다. 따라서 제철산업에서 규범에 대한 이차원 측정모델이 일차원 측정모델보다 더 타당하다고 할 수 있다.

<표 7> 제철 산업에서 확인적 요인분석결과

연구 모형	변수	자유도	CHI-SQUARE	GFI	AGFI	RMR	추가지수	표준오차
이차원 측정모형	상호성	8	11.97 (p=0.153)	0.961	0.897	0.071	THETA EPS (X ₃ , X ₁) 6.32	(X ₃ , X ₁) 2.514
일차원 측정모형	결속	9	24.32 (p=0.004)	0.918	0.808	0.103	THETA DELTA (X ₃ , X ₁) 8.04	(X ₃ , X ₁) 2.835

<그림 3> 제철산업의 연구모형(second-order factor model)



*:경로계수는 표준화된 계수(standardized solution)임

a:초기값 1로 고정시킨 경로임

<표 8>은 전기/전자부품산업에서 확인적 요인분석의 결과로서 이차원 측정모형의 경우 적합도 지수는 $\chi^2=19.34$ (자유도 8, 유의수준 0.013), 기초부합치

(GFI)=0.948, 조정부합치(AGFI)=0.863, 원소간 평균차이(RMR)=0.063으로서 전체적으로 측정모델이 유의적이라 할 수 있다. 또 세부적 지수의 경우 최대 추가지수가 5.67이며 표준오차는 2.358, t값도 모두 2보다 크므로 자료는 이차원 측정모델에 잘 맞는다고 할 수 있다.

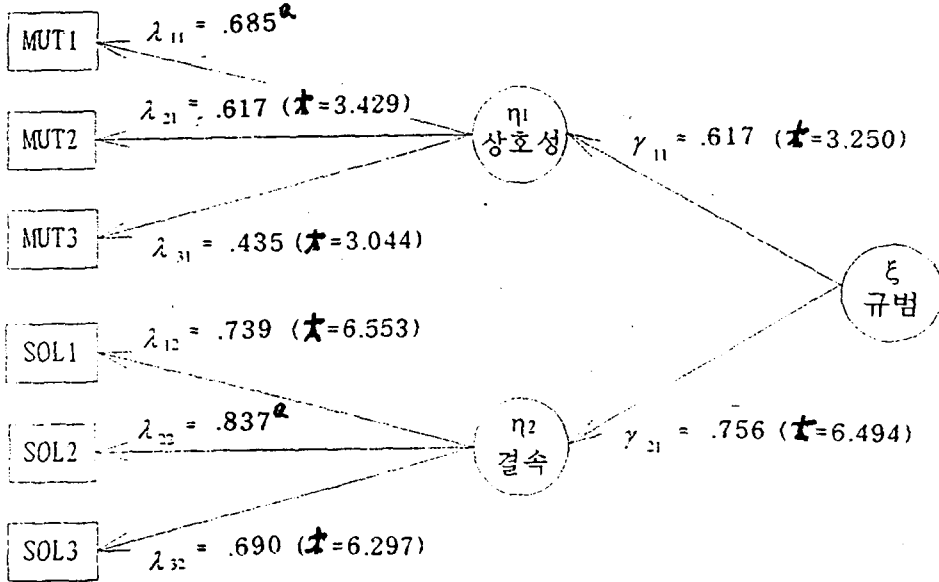
일차원 측정모델의 경우 적합도 지수는 $\chi^2=40.29$ (자유도 9, 유의수준 0.000), 기초부합치(GFI)=0.886, 조정부합치(AGFI)=0.735, 원소간 평균차이(RMR)=0.104이며, 세부적 지수 중 최대 추가지수는 10.89이고, 표준오차는 3.299로 모델 수립의 오류로 인해 설명되지 않은 분산이 유의적으로 크다고 할 수 있고 측정모델의 수정으로 적합도의 개선을 가져올 수 있으므로 자료가 측정모델에 잘 맞지 않는다고 할 수 있다.

또한 χ^2 차이분석에서 $\chi^2_{.05}(3)=3.8416$ 을 기준으로 볼 때 20.95는 영(0)이라고 하기에는 대단히 큰 숫자로서, 모델 1과 모델 2 사이에 부합도의 차이(이 경우는 증가)가 간명도를 희생한 것을 보상하고도 남을 만큼 크다고 볼 수 있다. 따라서 전기/전자부품산업에서 규범에 대한 이차원 측정모델이 일차원 측정모델보다 더 타당하다고 할 수 있다.

<표 8> 전기/전자 산업에서 확인적 요인분석결과

연구 모형	변수	자유도	CHI-SQUARE	GFI	AGFI	RMR	추가지수	표준오차
이차원 측정모델	상호성	8	19.34 (p=0.013)	0.948	0.863	0.063	THETA EPS (X ₄ , X ₃) 5.67	(X ₄ , X ₂) 2.358
일차원 측정모델	결속	9	40.29 (p=0.000)	0.886	0.735	0.104	THETA DELTA (X ₃ , X ₁) 10.89	(X ₃ , X ₁) 3.299

<그림 4> 전기/전자 부품 산업의 연구모형(second-order factor model)



*:경로계수는 표준화된 계수(standardized solution)임
 a:초기값 1로 고정시킨 경로임

이해타당성(Nomological Validity)

이론적으로 관계적 규범은 계약적 관계에서 협력과 계획에 대한 쌍방의 기대를 이해하는데 중요한 역할을 하는 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다고 한다 (Dwyer, Schurr & Oh 1987). 관계적 규범 측정의 이해타당성을 검토해 보기 위해 관계상의 신뢰를 종속변수로 한 회귀분석을 실시하였다. 여기서 신뢰는 로터 (Rotter 1967)의 측정수단을 토대로 슬리반과 피터슨(Sullivan & Peterson 1982)이 개발한 11가지의 신뢰요소를 드와이어와 오(Dwyer & Oh 1987)가 정리한 척도를 사용하였으며, 성실성, 관계형성에 대한 노력이나 협조, 동등한 관계, 좋은 관계에 대한 기대, 향후의 행동에 대한 일관성 등으로 측정항목이 구성되었다. 대상산업은 통신과 제철산업으로 하였다.

<표 9>와 <표 10>은 규범과 신뢰간의 다중회귀분석 결과를 나타낸다. 결과는 모든 산업에 걸쳐 규범은 신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 9> 통신 산업에서 다중회귀분석 결과

변 수	회 귀 식	R ²	F	계수	측정값	t 값
신뢰	β_{10} + β_{11} 상호성 + β_{12} 결속	.232	64.88 ^a	β_{10} β_{11} β_{12}	.3039 .2951	13.761 ^a 6.85 ^a 6.65 ^a

a:p<.01에서 유의적임

<표 10> 제철 산업에서 다중회귀분석 결과

변 수	회 귀 식	R ²	F	계수	측정값	t 값
신뢰	β_{10} + β_{11} 상호성 + β_{12} 결속	.232	20.35 ^a	β_{10} β_{11} β_{12}	.2733 .3412	4.395 ^a 3.52 ^a 4.39 ^a

a:p<.01에서 유의적임

VI. 토 문

본 연구의 결과는 기존의 연구에서 사용되는 관계적 규범의 차원 중 상호성과 결속 차원이 그 측정상의 신뢰성과 타당성이 높다는 것을 보여주고 있다. 특히 두 차원을 대상으로 실시한 확인적 요인분석 결과는 관계적 규범이 일차원 요인 모델(first-order factor model)이라기 보다는 이차원 요인모델(second-order factor model)의 특성을 지니는 것으로 나타났다. 이는 규범을 이차원적으로 측정한 선행연구들과 일치하는 것으로, 규범을 그 자체로 인식한다기 보다는 상호성 및 결속 등의 차원으로 인식함을 의미한다. 따라서 관계적 규범을 하나의 개념(construct)으로 연구하는 것보다는, 관계적 규범의 하부차원들을 독립적인 개념으로 하여 연구하는 것이 더 큰 의미를 제공할 것임을 시사한다.

관계적 규범의 하부차원, 즉 상호성과 결속의 중요성이 산업별로 어떻게 다르게 인식되는지를 살펴보면, 통신 산업에서 상호성과 규범과의 경로계수가 $\gamma = 0.595$ 로써 결속과 규범과의 경로계수 $\gamma = 0.724$ 보다 낮게 나타났으며, 제철 산업

에서는 상호성과 규범과의 경로계수가 $\gamma=0.805$ 로써 결속과 규범과의 경로계수 $\gamma=0.495$ 보다 높게 나타났다. 또한 전기/전자부품산업에서는 상호성과 규범과의 경로계수($\gamma=0.617$)가, 결속과 규범과의 경로계수 $\gamma=0.759$ 보다 낮게 나타났다. 요약하면, 통신 산업에서는 결속과 규범과의 경로계수가 상호성과 규범과의 경로계수보다 높게 나타났으며, 그외 산업에서는 결속과 규범과의 경로계수가 상호성과 규범과의 경로계수보다 비교적 낮게 나타났다. 이는 서비스 산업인 통신산업에서는 규범의 차원중 결속이 상호성보다 더 관련성이 많음을 알 수 있고, 산업재 산업에서는 상호성 차원이 결속보다 규범을 더 많이 설명한다고 할 수 있다.

국내 대표적인 독점기업인 P제철과 열연/냉연수요자간, 그리고 전기/전자업체와 그 부품업체간의 관계는 수평적인 협력관계가 아니라 수직적인 분업체제인 관계로, 이러한 위계적 관계에서는 편익과 비용의 공정성과 균형성을 반영하는 상호성이 관계적 규범의 중요한 척도를 나타내고 있다고 볼 수 있다. H통신과 그 기업고객과의 관계에서는 최근 새로운 경쟁기업의 출현으로 지속적이고 협조적인 관계유지 노력 및 동반자적인 인식을 나타내는 결속이 강조된다고 보여진다.

향후 기대되는 연구로서는 우선 관계적 규범의 기존 혹은 추가적 차원에 대한 개념상 및 측정상의 재검토가 요망된다. 세 가지 산업에서 모두 유연성의 측정도구가 부적합한 것으로 나타났다. 자료분석과정에서 어려운 상황에서의 인내심(FLE1)과 특별한 상황에서 자발적인 계약조정(FLE2)의 측정도구는 상호성 요인 과도 높게 교차부하되는 것으로 나타났다. 따라서 유연성이 상호성과 구분되지 않는 규범의 차원인지 또는 유연성 측정도구의 불완전성 때문인지에 대한 향후 추가적인 연구가 요망된다.

또한 제철 산업에서는 상호성과 결속으로 구성된 규범의 측정모델이 적합도는 높다고 볼 수 있으나 상호성과 상호성의 측정항목간의 경로계수에 대한 t값이 낮아 상호성의 측정항목이 상호성이 아닌 다른 측정요인을 설명하고 있다고 할 수 있다. 이는 공통요인 분석에서 상호성의 측정항목중 '편익과 협력의 비례성(MUT2)'이 결속에도 교차 부하되어 있어 MUT2항목이 결속을 반영한다고 할 수도 있으며 그외 다른 요인을 설명한다고도 할 수 있다. 따라서 제철산업에서 결속요인은 규범을 잘 반영한다고 할 수 있으나 상호성요인은 규범을 잘 반영한다고 할 수 없다.

다음으로, 선행연구에서 살펴본 바는 규범의 차원을 3가지 차원 혹은 5가지, 7가지 차원으로 더 세분화하여 측정하였으나 본 연구에서는 규범의 측정차원을 상호성, 유연성, 결속으로 구분하여 측정하였다. 따라서 규범의 측정 차원을 상호성과 결속, 유연성과 결속 차원으로 구분하여 측정하거나 규범에 대해 더 세

분화된 측정모델(예를 들면, 상호성, 확장성, 유연성, 정보교환, 활동통제)에 관한 추가적인 연구가 필요하다.

마지막으로, 본 연구에서는 모든 산업에 적용시킬 수 있는 일반화된 규범에 대한 측정도구의 개발이 목적인데 소비재 산업에서는 검증이 이루어지지 못하여 그 한계로 지적된다. 따라서 이후 소비재 산업을 대상으로 한 규범의 측정에 관한 추가적인 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- Anderson, James C. and James A.Narus(1990), "A Model of the Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships," *Journal of Marketing*, Vol.48(January), pp.62-74.
- Anderson, Erin and Barton A.Weitz(1989), "Determinants of Continuity in Conventional Industrial Channels," *Journal of Marketing Research*, Vol.29(November), pp.310-323.
- (1992), "The Use of Pledges to Build and Sustain Commitment in Distribution Channels," *Journal of Marketing*, Vol. 25(February), pp.18-34.
- Axelrod, Robert(1986), "An Evolutionary Approach to Norms," *American Political Science Review*, Vol. 80(December), pp.1095-111.
- Dant, Rajiv P. and Partrick L. Schul(1992), "Conflict Resolution Process in Contractual Channels of Distribution," *Journal of Marketing*, Vol. 56(January), pp.38-54.
- Dwyer,F.Robert and Sejo Oh(1987), "Output Sector Munificence Effects on the Internal Political Economy of Marketing Channels," *Journal of Marketing Research*, Vol. 24(November), pp.347-358.
- , P.H. Schurr and Sejo Oh(1987), "Developing Buyer-Seller Relationships," *Journal of Marketing*, Vol. 51(April), pp.11-27.
- Gibbs, Jack P.(1981), "*Norms, Deviance, and Social Control: Conceptual Matters*," New York: Elsevier.
- Heide, Jan B. and George John(1990), "Alliance in Industrial Purchasing: The Determinants of Joint Action in Buyer-Supplier Relationships," *Journal of Marketing Research*, Vol. 27(February), pp.24-36.
- (1992), "Do Norms Matter in Marketing Relationships?," *Journal of Marketing*, Vol.56(April), pp.32-44.
- Homans, George C.(1961), *Social Behavior*(New York:Harcourt, Brace and World), P.46.
- Kaufmann, Patrick J. and Rajiv P. Dant(1992), "The Dimensions of Commercial Exchange," *Marketing Letters*, May, pp.171-185.
- and Louis W. Stern(1988), "Relational Exchange Norms,

- Perceptions of Unfairness, and Retained Hostility in Commercial Litigation," *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 32(September), pp.534-552.
- Macneil, Ian(1980), *The New Social Contract: An Inquiry into Modern Contractual Relations*, New Haven, CT: Yale University Press.
- Moch, Michael and Stanley E. Seashore(1981), "How Norms Affect Behaviors in and of Corporations," in *Handbook of Organizational Design*, Vol.1, P.C. Nystrom and W. H. Starbuck, eds. New York: Oxford University Press, pp.210-37.
- Noordwier, Thomas G.(1986), "*Explaining Contract Purchase Arrangements in Industrial Buying: A Transaction Cost Perspective*".
Unpublished
Ph.D. Dissertation, University of Wisconsin, Madison.
- Noordwier, Thomas G, George John & John R. Nevin(1990), "Performance Outcomes of Purchasing Arrangements in Industrial Buyer-Vendor Relationships," *Journal of Marketing*, October, pp.80-93.
- Ouchi, William G.(1979), " A Conceptual Framework for the Design of Organizational Control Mechanisms," *Management Science*, Vol.25 pp.833-848.
- Rotter, Julian B.(1967), "A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust," *Journal of Psychology*, Vol.35(4) pp.651-665.
- Sherif, Mujafer(1936), "The Social Control of Impersonal Trust," *American Journal of Sociology*, 93(November), pp.623-58.
- Stinchcombe, Arther L.(1986), "*Norms of Exchange*," in *Stratification and Organization: Selected Papers*, A.L. Stinchcombe, ed. Cambridge, UK: Cambridge university Press, pp.231-67.
- Sullival, Jeremiah and Richard B. Peterson(1982), "Factors Associated with Trust in Japanese-American Joint Ventures," *Management International Review*, Vol.22(2), pp.30-40.
- Thibaut, John W.(1968), "The Development of Contractual Norms in Bargaining: Replication and Variation," *Journal of Conflict Resolution*, Vol.12(1), pp.102-12.
- Thibaut, John W. and Harold H. Kelly(1959), "*The Social Psychology of Groups*,"

Abstract

This study deals with the measurement of relational norms, a safeguard for sustained exchange relationships in marketing channel systems.

Here, the relational norm items are hypothesized to have a second-order factor model, in which nine observed items originate from the three first-order factors and the first order factors in turn originate from a second-order factor. The three first order constructs comprising a higher order norm are mutuality (equity in the distribution of benefits and burdens over the course of the exchange on a long term basis), flexibility (expectation of friendly adaption for possible circumstance changes), and solidarity (the degree to which the preservation of the unique and continuing relationship is internalized by the exchange partners as being important in and of itself).

113 research questionnaires are obtained from four industries such as construction, telecommunication, iron, and electric & electronic industries. Reliability and nomological discriminant validity are tested, and in using the confirmatory factor analysis of Lisrel 7.16, and the chi-square difference test it is tested which has a better satisfactory fit to the data, the first-order model or the second-order one.

The results of this study indicates that relational norms have a second order construct. In the electric and electronic industry the model as a whole has a satisfactory fit to the data and the relevant first- and second-order factor loading to the mutuality is not significant. Same Results are happened to the flexibility in the telecommunication industry and to the mutuality and flexibility in the iron industry.

In sum, the model lends support to our construct, but it is difficult to apply the measurement model to all kinds of industries.