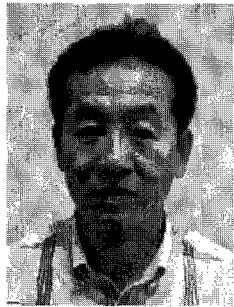




정부¹⁾에 대한 신뢰의 영향과 원인

박 통 희

이화여대 행정학과 교수



정부신뢰(Trust in Government)에 관한 답변

1. 기술 변화와 신뢰

정보 통신 기술의 급속한 발전은 정보 유통 속도의 대폭적인 증가를 가져왔다. 이는 사회 변화의 속도를 증가시켰으며, 이로 인하여 상호 작

용 및 의존 관계의 상대방에 대한 신뢰는 사회적 생산성의 매우 중요한 변수로 등장하였다.

20세기 말부터 신뢰는 사회적 자본의 핵심적인 요소로 인식되기에 이르렀으며, 사회 과학 분야에서 관심을 불러일으키고 있고, 21세기에는 더욱더 큰 관심과 연구의 대상이 될 것이다.

그러한 관심의 핵심은 신뢰가 상호 의존적 관계 속에서 추진되는 일의 효과성에 중대한 영향을 미치기 때문이다.

마찬가지로 정부에 대한 국민의 신뢰는 정부의 경쟁력을 결정하는 매우 중요한 변수로 작용하고 있다.

특히 ① 디지털 정보 시대의 도래에 의해 가능해진 ② 실시간 정보 유통의 현실화와 이를 토대로 조성

된 ③ 가상 여론 공간에 다중이 참여하여 형성되는 여론은 국가의 정책 결정을 포함한 사회의 집단 의사 결정에 중대한 영향을 미치고 있다.

또한 (디지털) 언론에 의한 비판적 또는 부정적 정보의 무차별적 공급이 다중의 판단과 행동에 미치는 영향이 대폭 증가하였다.

2. 정부에 대한 신뢰

‘정부에 대한 신뢰’는 국민이 정부 기관에 대해서 느끼는 부정적 또는 긍정적 의미의 평가적 태도(이종범, 1986)를 넘어서 ‘정부의 정책적 조치에 자신을 자발적으로 맡김으로써 발생하는 취약성을 수용하려는 의지와 행동’으로 볼 수 있다.

신뢰란 ① 상호 의존적 관계에 있는 상대방에 대한 낙관적 기대에 의

1) 이 논문에서 ‘정부’란 각종의 정부 기관을 대표하는 것이며, ‘신뢰’란 국민 일반 또는 특정 지역의 주민 때로는 특정 행정 기관의 이해 당사자로서 행정 고객의 정부 기관에 대한 신뢰를 의미함. 즉, 일반론적 차원에서 논의이기 때문에 구체적으로 특정한 정부 기관에 적용하는 경우 그 기관의 특성에 따라 차이가 있을 수 있음.



(표 1) 국가 투명성 지수(2004년 TI 자료)

	싱가폴	홍콩	일본	대만	말레이시아	한국
TI 지수(10점 만점)	9.3	8.0	6.9	5.6	5.0	4.5
순위(총146개국)	5위	16위	24위	35위	39위	47위

* 투명성 지수가 낮음은 부정 부패의 정도가 높음을 의미함

거하여, ② 이러한 상호 의존 관계에서 발생하는 위협을 ③ 자발적으로 감수하려는 의지와 행동을 말한다.

그러나 '정부에 대한 신뢰'에서 '정부'의 개념은 그 포괄하는 범위가 매우 넓어 모호하므로, 구체적인 정부 기관으로 특정할 필요가 있다.

또한 '국민'은 공익을 추구하는 일반 국민으로부터 주민, 행정 고객, 그리고 개인의 이익을 추구하는 이해 당사자로서의 국민을 지칭할 수도 있다.

이렇게 신뢰자와 신뢰 대상이 다양하기 때문에 '정부에 대한 국민의 신뢰'라고 통칭하여 사용하는 경우 오해의 소지가 있다. 따라서 정부에 대한 국민의 신뢰라는 개념은 신중하게 사용되어야 한다.

이러한 '정부에 대한 신뢰'의 개념적 모호성을 덜기 위해서 ○○○ 행정 기관에 대한 국민, 주민, 행정 고객 또는 이해 당사자의 신뢰라는 것은 '신뢰자(국민, 주민, 행정 고객, 또는 이해 당사자)가 ○○○ 기관과의 관계 속에서 발생할 수 있는 위협을 낙관적 기대에 의하여 자발적으로 감수하려는 생각(의지와 행

동)'이라고 정의할 수 있다.

3. 투명성(transparency) 지수와 신뢰

우리나라 사람들은 '법과 질서를 지키면 손해 본다' (조사 대상의 42%가 동의, 동아일보, 2001.3.30)는 의식을 갖고 있는데, 이는 법과 질서를 정부가 엄정하게 집행하지 않거나 그럴 능력이 없다고 인식하고 있기 때문이며, 이는 정부에 대한 국민의 신뢰를 저하시키는 핵심적인 원인으로 추론된다.

정부 신뢰에 대한 기존 연구에서도 한국의 정부 기관에 대한 저신뢰의 중요한 원인은 투명성 부족(즉, 부정 부패의 심화)에 있다.

정부의 투명성 부족은 행정 전반에 걸쳐 부정적인 영향을 미치고 있는 중요한 문제인데, 한국 사회의 연고주의적 문화에 기인한 구조적 문제로 진단되고 있다.

특히 연고주의적 문화는 인사에 있어서의 불공정성으로 나타나며, 이는 정부에 대한 국민의 신뢰에 영향을 미치는 본질적인 그러나 겉으로 드러나지 않고 있는 원인으로 지목될 수 있다.

이러한 인식을 바탕으로 하여 정부에 대한 국민의 신뢰가 국가 정책과 관련된 현상에 미치는 영향을 규명하기 위해서는 ① 정부 신뢰의 원인에 대한 기존 연구를 종합 분석하고, ② 정부에 대한 국민의 신뢰의 원인을 규명하기 위한 과학적 인과 분석이 요청되며, ③ 이러한 기초 연구를 토대로 정부에 대한 국민의 신뢰를 제고하기 위한 노력이 요청된다.

정부 신뢰의 영향

신뢰가 사회에 미치는 영향은 매우 다양하다. 먼저 신뢰는 거래 비용의 감소를 가져오고 이는 경제적 번영을 가능하게 한다(Arrow, 1974; Barber, 1983; Putnam, 1993; Fukuyama, 1995; Inglehart, 1999).

그리고 신뢰는 협력과 단결을 용이하게 하고 위기 관리(Mishra, 1996)에 도움을 준다.

또한 신뢰는 법과 제도에 대한 자발적 순응을 유도함(Tyler, 1998; Tyler, Lind & Huo, 2000)으로써 사회적·정치적 제도의 효율성을 제고한다(Coleman, 1990; Putnam, 1993; Fukuyama, 1995).

궁극적으로 신뢰는 민주주의(Putnam, 1993; Inglehart, 1999)를 가능하게 한다.

1. 신뢰와 집합 행위: 참여를 중심으로

협력, 단결, 순응은 건설적 참여의 구체적인 양태이다. 신뢰는 공동체적 활동에 있어서 정치 활동, 자치 활동, 자원 봉사 등에 적극적·건설적 참여를 제고시킨다.

왜냐하면 신뢰는 신뢰자로 하여금 집합 행위에 있어서 무임 승차를 적게 보도록 만들기 때문에 무임 승차의 유혹을 이겨낼 수 있게 한다.

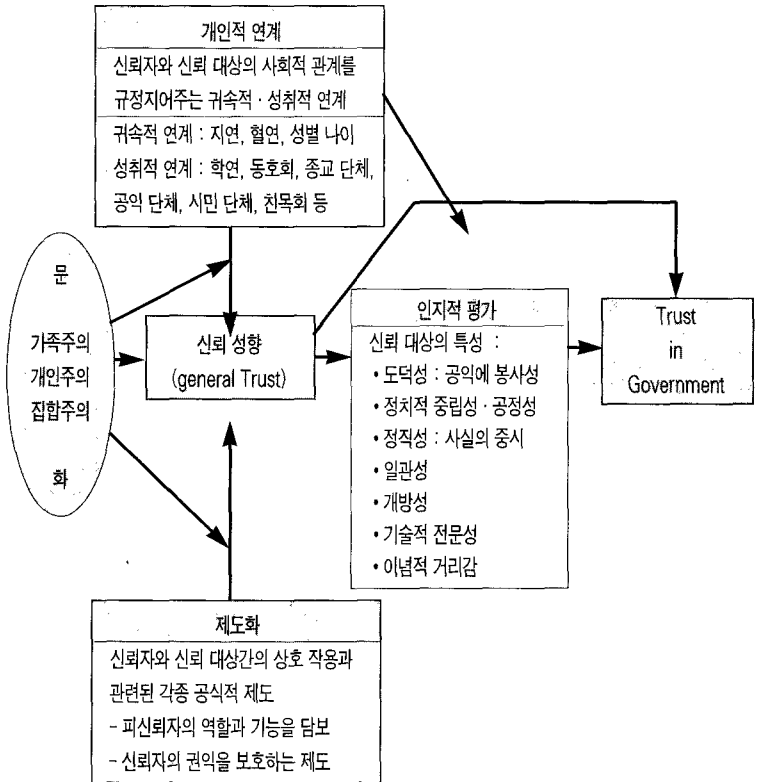
물론 신뢰 이전에 주인 의식, 공동체적 규범 의식도 사회적 참여를 증진시키는 중요한 요소이지만, 결국 사회적 신뢰 없이 주인 의식과 공동체적 규범 의식에만 의존한 참여에는 한계가 있다.

주인 의식 내지는 공동체적 규범 의식에 입각한 참여도 참여자에게 반복적으로 손해를 가져오는 경우에는 지속되기 어렵기 때문이다.

그러나 여기서 간과해서 안될 점은 참여에는 건설적 참여만이 아니라 파괴적 참여도 있다는 점이다.

이미 논의했듯이 건설적 참여는 적극적인 측면에서는 주인 의식의 제고로 그리고 소극적인 측면에서는 무임 승차의 억제로 나타난다.

요약하건대 정부 신뢰는 정책에 대한 국민(주민, 행정 고객, 이해당사자)의 협조를 얻어내고, 정책에 대한 순응성을 높이며, 정책의 효율성을 제고한다. 예를 들면 조세 행



(그림) 정부 신뢰의 인과 모형

정 기관에 대한 신뢰가 높아지면 납세율이 제고된다(Murphy, 2002; Wenzel, 2001).

그리고 조정 기관에 대한 신뢰는 갈등 조정안의 수용도를 높이고 정부의 고통 분담 요구에 대한 협력이 증가하게 된다.

반면에 파괴적 참여는 적극적으로는 NIMBY에 입각한 집단 행동으로 소극적으로는 정책 불응 내지는 냉소주의로 나타난다.

이와 같은 파괴적 참여는 무엇에 의해 조장되고 있는가? 바로 이러한 문제 의식을 가지고 민주화·선진화의 과도기에 불뭉처럼 터져 나

오는 각종 참여로 인하여 발생되고 있는 혼란한 사회 현상을 이해할 필요가 있다.

정부에 대한 신뢰의 인과 모형

1. 문화와 신뢰 성향

개념 측정의 조작화 도구를 검토한 결과 신뢰 성향은 '일반적 신뢰'라고도 불리우는 불특정 다수의 타인에 대한 신뢰와 매우 유사(Rotter, 1967)하다.

그리고 한국과 중국은 서구 사회에 비하여 가족주의가 강하기 때문에 타인에 대한 신뢰(일반적 신뢰,



신뢰 성향)가 낮고, 이는 대규모 기업의 출현에 장애가 되고 있으며, 궁극적으로 규모의 경제 효과를 살릴 수 없어 경제 성장에 장애 요인으로 작용할 것이다(Fukuyama, 1995).

다만 한국의 경우 국가의 개입에 의해 가족주의의 한계를 극복하고 대규모 기업을 출현시킬 수 있었고, 이것이 경제 성장의 동인으로 작용하였다고 후쿠야마는 주장하고 있다.

한 발 더 나아가 그는 신뢰가 더욱 중요한 변수로 작용할 정보화 시대에는 가족주의에 기인한 저신뢰가 경제 성장의 커다란 장애 요인이 될 것이라고 진단하고 있다.

가족주의 개념의 모호성을 극복하고, 후쿠야마의 주장을 보다 심도 있게 검토하기 위하여 가족주의를 '정서적 가족주의'와 '도구적 가족주의'로 나누어 분석하는 것이 필요하다.

정서적 유대감(경쟁 과정에서의 피로감을 가족간에 서로 위로하고 격려하며 사랑하는 감정)을 토대로 한 '정서적 가족주의'는 신뢰 성향에 긍정적 영향을 주는 반면, 치열한 생존 경쟁 과정에서의 승리를 위한 도구적 유대감(경쟁에 이기기 위해 가족끼리 뭉치려는 감정)을 토대로 한 '도구적 가족주의'는 신뢰 성향에 부정적 영향을 주는 것으로 밝혀졌다.

한국 가족주의는 서구 선진국에 비하여 도구적 유대감이 강하다(평균: 3.72<한국>, 2.87<호주>, 5점 척도)(박통희, 2003).

이러한 강한 도구적 성향은 정부에 대한 국민의 신뢰에 부정적 영향을 주고 있는 것으로 보인다.

그러나 서구에서 보는 바와 같이 경제적으로 좋은 환경에서 성장하고 있는 신세대의 경우 정서적 유대감을 토대로 한 가족주의가 강화될 수 있다.

반면에 집합주의적 성향은 신뢰 성향(일반 신뢰)에 긍정적인 영향을 주고 있는데, 이는 동일체 의식에 기반을 둔 신뢰이다. 우리나라는 다른 나라에 비해 집합주의가 강하고, 나이가 많을수록 더 강하다(박통희, 2003).

이러한 점에 비추어 볼 때, 젊은 세대로 갈수록 신뢰 성향(일반 신뢰)이 낮아지는 점은 향후 정부 신뢰에 좋지 않은 영향을 미칠 수도 있을 것으로 보인다.

2. 집합주의 · 지역주의와 정부 신뢰

지역주의는 일종의 집합주의 현상으로 사회 관계적 내외 집단을 구분하는 것이 정당하다는 믿음의 일종이다.

집합주의적 연출 사회에서 지연은 내외 집단을 구분하는 중요한 기준으로서 정부 신뢰에 영향을 주는

중요한 요소로 작용하고 있으며, 특히 중앙 정부에 대한 신뢰에는 지역주의가 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(원숙연, 2001).

일반적으로 사람들은 내 집단에 대하여는 긍정적으로 평가하는 편향성을 보이는데 이러한 내 집단 편향적인 인지 평가는 내 집단에 대한 신뢰를 높이는 요인으로 작용한다(원숙연, 박통희, 2000; 원숙연, 2001). 이와 같이 '내 편'에 대하여는 신뢰를 '내 편'에 대하여는 불신을 보인다.

따라서 지역주의는 상황에 따라 즉, '내 편'과 '내 편'을 어떤 기준에 의해 가르느냐에 따라 다른 모습으로 나타난다.

예컨대 1997년 외환 위기 당시의 '금 모으기'는 국가를 단위로 한 집합주의에 의해 정부가 내 집단이 되었으나, 방폐장 관련 불안 사태는 지역 사회를 단위로 한 집합주의에 의해 정부가 외집단으로 범주화되었다.

즉, 정부가 내집단으로 인식되면 신뢰가 올라가고 반대의 경우에는 신뢰가 저하되는 것이다.

최근에는 내외 집단을 구분하는 기준으로 지연 이외에 다양한 새로운 기준이 도입되고 있다.

시민 단체의 등장은 다양한 가치 기준(환경 보호, 소비자 보호, 경제 정의 등)이 내외 집단의 기준으로 등장하게 하는 기폭제가 되었으며,

특히 공익으로 부를 수 있는 일련의 가치들을 기준으로 내외 집단을 구분하는 성향을 보인다.

또한 노동조합을 중심으로 다양한 이익 집단이 등장하면서 권익이 내외 집단을 구분하는 기준으로 등장하기도 하였다.

이러한 변화와 아울러 주목해야 할 점은 시민 단체와 노동조합에 대한 국민의 신뢰가 1990년대 초에 최고조에 달했으며, 점점 약화되고는 있으나 여전히 다른 기관에 대한 신뢰에 비하여 높다는 점이다.

3. 제도화와 정부 신뢰

제도는 사람들이 앞으로의 상황을 예측하여 행동할 수 있게 해주는 필수적이고 일반적인 구조적 기반에 해당한다.

제도가 잘 정비되면 초기 관계에서 신뢰 형성이 수월하다(McKnight et. al, 1998). 왜냐하면 위험에 대한 담보가 제공되는 것은 물론 예측 가능성이 높기 때문이다.

그리고 모든 것이 정돈되고 순서대로 이루어지고 있는 상태(상황의 정상성; situational normality)에서는 상대방과의 상호 작용에서 낙관적 기대를 하기 쉬운 것은 물론 예측 가능성도 높다. 따라서 신뢰의 형성에 있어서 상황의 정상성은 매우 중요한 요소이다.

또한 위험에 대한 안전 보장을 통하여 신뢰를 제고할 수 있는데, 즉

상호 작용의 전형인 약속, 계약, 규제 등이 제대로 이행되는 것을 구조적으로 보장해주기 때문에 신뢰가 용이해진다(각종 자격증, 협회 규약, 보험제도, 동업자간의 감시 관행 및 불문율 등)(McKnight et. Al, 1998).

예를 들면 신뢰자가 자발적으로 위험을 감수할 수 있도록 해주는 공식적인 안전 장치(Zucker, 1986)로 주택임대차보호법의 확정 일자인 제도를 들 수 있다.

이러한 구조적 안전 장치는 주택임대차에 있어서 임대인과 임차인간의 신뢰를 제고하는 데 기여하고 있는 것이다.

그리고 결과적 형평성 보장이 불투명한 사안에 있어서는 행정의 절차적 정의가 신뢰를 제고하는 데 매우 큰 기여를 한다(Brockner and Siegel, 1996).

매우 복잡하고 불확실한 상황에서는 당사자들 간에 먼저 절차를 합의하고, 이러한 절차에 의해 문제를 풀어갈 때 상호간의 신뢰가 증진되며, 이러한 신뢰를 토대로 문제 해결의 가능성이 높아진다. 특히 NIMBY 등과 같이 이해 관계가 복잡하게 얽힌 사안에서 그러하다.

기타 정부 신뢰를 증진시키는 제도로 다음 사항을 들 수 있다.

* 권력 기관의 장에 대한 인사 청문회 및 임기 보장 제도, 국민들의 국정 참여 제도, 정보 공개 제도 등

* 정부의 행위로부터 입은 피해를 구제받을 수 있는 행정 심판 제도, 국민 고충 처리 제도 등

* 공무원들의 전문성을 살려 적재 적소 배치되었음을 각종 자격증 및 교육 훈련과 연계하여 공개하는 조치 등

4. 신뢰 대상 기관의 특성과 정부 신뢰

신뢰에 영향을 주는 정부 기관의 특성을 살펴보면, 도덕성(공익에 봉사성), 정치적 중립성, 정직성, 일관성, 개방성, 기술적 전문성, 공정성, 이념적 거리감 등이 논의되고 있다(Whitner, et. al., 1998). 관찰 직무의 특성에 따라 신뢰에 영향을 주는 주요 특성을 보면 다음과 같다.

- * 권력 기관 : 정치적 중립성, 공정성
- * 경제 부처 : 일관성, 이념적 거리감
- * 기술 위험 부처 : 전문성, 정직성
- * 사회 부처 : 형평성

또한 최고 책임자에 대한 정치적·사회적 평판과 정책 사안에 대한 여론이 해당 정부 기관에 대한 국민의 신뢰에 영향을 미친다.

정부 기관에 대한 일반 신뢰에는 행정의 성과만이 아니라 행정에 대한 부정적 언론 보도가 매우 큰 영향을 미친다.

이러한 신뢰는 특정한 정부 기관에 대한 신뢰에 일종의 신뢰 성향으로 작용하여 부정적 영향을 미치며



〈표 2〉 정부에 대한 국민의 신뢰와 불신의 독립적 공존 양태

불신 \ 신뢰	높음	낮음
높음	(고불신, 고신뢰)	(고불신, 저신뢰)
낮음	(저불신, 고신뢰)	(저불신, 저신뢰)

고불신, 저신뢰 사회 : 국민의 사회적 참여가 공격적이고 파괴적
 저불신, 고신뢰 사회 : 맹목적 추종으로 자칫 독재나 파시즘 출현
 저불신, 저신뢰 사회 : 사회적 응집성과 동원력이 낮음
 고불신, 고신뢰 사회 : 참여에 의한 뉴 거버넌스의 전제 조건



방사능 방재 훈련. 신뢰가 사회에 미치는 영향은 매우 다양하다. 먼저 신뢰는 거래 비용의 감소를 가져오고 이는 경제적 번영을 가능하게 한다

따라서 공정하고 균형잡힌 보도는 정보화 사회에서 정부 신뢰와 관련하여 더욱 중요하다.

정부 신뢰와 관련된 쟁점 및 향후 연구 과제

1. 신뢰와 불신의 개념적 독립성

지금까지 이론적 논의는 불신을 신뢰의 이면이라고 가정하고 진행

되어 왔으나 정부에 대한 불신과 신뢰는 이론적으로 독립적일 개연성이 높다(신뢰와 불신의 개념적 독립성). 이는 신뢰의 개념에 대한 근본적인 재검토가 필요함을 의미한다.

정부에 대한 국민의 신뢰와 불신에 따른 참여의 특성을 살펴보면, 신뢰는 건설적 참여를 증진시키는 데, 적극적 참여로 나타나면 주인의식에 입각한 각종 사회 참여가 증

가되고, 소극적 참여로 나타나면 무임 승차가 억제될 것이다.

한편 불신은 파괴적 참여를 심화시키는 데, 적극적 참여로 나타나면 NIMBY에 입각한 집단 행동은 물론 집단 이기주의적 행동이 증가하게 되고, 소극적 참여로 나타나게 되면 냉소주의와 함께 정책 불응이 만연하게 될 것이다.

이러한 논리적 추론은 향후 연구를 통해 과학적으로 검증되어야 할 중요한 연구 가설이다.

2. 국민에 대한 정부의 신뢰(불신)

국민(주민, 행정 고객)에 대한 정부의 신뢰가 정부에 대한 국민의 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구가 필요하다. 신뢰는 쌍방향적이기 때문이다. “오는 말이 고와야 가는 말이 곱다”는 격언을 되새겨 보아야 한다.

지금까지 정부 신뢰에 대한 거의 모든 논의는 국민의 정부 신뢰에 관한 것이었다. 그러나 자신을 신뢰하지 않는 정부를 국민이 신뢰하기는 매우 어렵다.

이러한 문제를 해결하기 위해서는 공직자들의 태도와 인식의 전환을 위한 체계적 교육이 요청됨은 물론 직무 감사를 전향적으로 재검토할 필요가 있다.

아직도 우리나라의 정부에 대한 국민의 신뢰가 낮은 것은 행정 관행

이 엄청나게 개선되었음에도 상당 부분 권위주의 시대의 행정 관행이 남아 국민을 여전히 규제의 대상으로 인식하거나 불신하는 풍조에서 비롯한 것일 수 있다.

공직자들의 국민에 대한 신뢰는 행정 행위에 지대한 영향을 준다.

공식적으로 도입된 제도가 취지대로 제도화되지 않는 중요한 이유의 하나는 국민에 대한 공무원의 불신일 수 있다.

행정 또는 정책 대상으로서의 국민들을 신뢰하지 않는 공직자는 폐쇄적, 통제 지향적, 권위주의적 직무 성향을 가지게 되며, 이러한 직무 행태는 정부에 대한 국민의 불신을 조장하기 때문이다.

IMD는 한국의 정부 효율성이 낮은 이유로 상당 부분 정부 규제가 지나치게 많은 데 그 원인이 있다고 분석하고 있다. 그러나 이러한 과규제는 정부에 대한 국민의 불신의 원인일 가능성도 높다.

3. 뉴 거버넌스(New governance)와 신뢰

다원화, 지식 정보화, 개방화된 사회에서 복잡한 이해 갈등을 중재하는 역할을 수행해야 하는 정부의 시스템 재정비가 필요하다.

뉴 거버넌스론에서 제시하듯이 의사 결정 체제를 계서제에 입각한 20세기적 독임제로부터 벗어나 전문가 단체, 시민 단체, 이해 당사자

들이 포괄적으로 참여하는 '협의제(협치)'의 도입이 요청된다.

이러한 협치는 신뢰를 제고하는데 획기적으로 기여할 것으로 보이거나 반면에 최소한의 신뢰를 전제 조건으로 한다. 왜냐하면 구성원들이 공동체적 주인 의식하에 비판적이면서도 건설적인 참여를 해야 하기 때문이다.

따라서 결국 신뢰가 부족한 상황에서 협치를 어떻게 도입하여 성공적으로 수행하게 할 수 있는가 하는 것은 지금 이 시점에서 매우 중요한 과제이다.

이러한 측면에서 사전에 충분한 토의를 통해 정당한 절차를 도입하고, 이러한 절차를 성실하게 그리고 고집스럽게 지켜나가는 방안을 고려해 보아야 한다.

이러한 측면에서 정당한 법체계의 구축과 함께 법치주의의 확립은 매우 중요한 시대적 과제로 보인다.

4. 신뢰와 신용(Trust vs. Confidence)

최근에 신뢰와 신용의 개념적 혼란이 대두되고 있으나, 위험을 인지하고 선택 상황에서 낙관적 기대를 토대로 상호 의존 관계에 있는 상대방에게 자발적으로 자신의 운명을 맡기는 것이 신뢰(Mayer, etc. 1995)이며, 위험을 인지하지만 선택 상황이 아닌 경우 상대방이 어떤 일을 해낼 수 있는 능력과 의도에

대한 판단을 신용(confidence)으로 본다(Giddens, 1990).

그리고 신용은 신뢰의 일종으로서 신뢰는 신용을 개념적으로 포괄하는 것으로 볼 수 있다(Deutsch, 1960; Cook and Wall, 1980).

5. 인지 개념으로서 신뢰와 행동 개념으로서 신뢰

신뢰의 연구 과정에서 신뢰의 측정을 위한 경험적 조작화는 대부분 '신뢰(trust)' 라기보다는 '신뢰할 만함(trustworthiness)'에 대한 측정을 하고 있다.

'신뢰할만 하다(trustworthy)'고 생각하는 것과 '신뢰하는(trust)' 것은 매우 높은 상관 관계($r = 0.814, p < .01$)를 보이나 그러나 엄밀한 의미에서 행동으로서의 신뢰를 설명함에 있어서 인지 신뢰가 66.2%의 높은 설명력($R^2, p < .000$)을 보이고 있지만, 내용적으로 양자가 동일한 것은 아니다(박통희, 2002).

기존 연구에서 직접 계측(direct measurement: '.....를 얼마나 신뢰하십니까?')에 의해 신뢰를 측정하고 있으나 복합적 구성 개념(위험, 낙관적 기대, 자발적 감수)을 직접 계측에 의해 측정하는 것은 타당성의 면에서 한계를 가지고 있기 때문에 방법론적으로 해결해야 할 향후 연구 과제이다. ☞