

코로나19 초기에 정부 신뢰가 다채널 정보 추구에 미치는 영향*

정보 불충분성과 감정 반응의 매개 역할

안지수 한림대학교 건강과뉴미디어 연구센터 연구교수

구윤희 한림대학교 건강과뉴미디어 연구센터 연구교수

노기영 한림대학교 미디어스쿨 교수**

본 연구는 위험정보추구 및 처리과정 모형을 바탕으로 코로나19 상황에서 정부 신뢰, 부정적 감정 반응과 긍정적 감정 반응, 정보 불충분성, 다채널 정보 추구 사이의 관계를 살펴보았다. 전국 1,500명을 대상으로 설문조사를 진행한 결과, 정부에 대한 신뢰는 부정적 감정 반응에 대해 부적인 관계를 보였으며 긍정적 감정 반응과 정부 웹사이트/SNS, 인터넷, 텔레비전에서 의 정보 추구하고 정적 관계를 나타냈다. 부정적 감정 반응은 모든 종류의 정보원과 정적 관계가 있었으며 긍정적 감정 반응은 정부 웹사이트 및 SNS, 언론사 SNS, 개인 SNS, 신문/잡지, 친구/가족/동료, 의료 전문가와 정적, 인터넷과는 부적 관계가 있었다. 정보 불충분성은 감정적 반응보다 매개효과가 약했다. 이 결과는 위험 정보 추구 모델을 발전시키고 위험관리 기관의 신뢰 구축을 바탕으로 신종 감염병에 대한 대중과의 소통전략 수립에 도움이 될 것이다.

KEY WORDS 정부 신뢰 • 다채널 정보 추구 • 정보 불충분성 • 감정 반응 • 코로나19

1. 서론

2020년 4월 한국을 포함한 11개국에서 한 온라인 설문조사에서 정부는 언론, 기업, 비

* 이 논문 또는 저서는 2018년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2018S1A3A2074932)

** gnoh@hallym.ac.kr, 교신저자

영리단체를 제치고 가장 신뢰할 수 있는 기관이었다(Edelman, 2020). 특히, 한국 내 정부에 대한 신뢰도는 1월 대비 16% 증가하여 11개 국가 중 네 번째로 높게 나타났다. 이렇게 높은 신뢰도는 코로나19 초기에 한국 정부의 투명한 정보 공개와 적극적인 확진자 파악 및 격리, “사회적 거리 두기” 캠페인이 기여한 것으로 보인다(The Guardian, 2020).

대중의 신뢰는 위협이나 갈등과 관련된 불확실성을 해결하는데 도움이 된다고 알려져 있다(Cummings, 2014; Wardman & Mythen, 2016). 특히 일반 사람들이 판단하기 어려운 과학적 위험을 포함한 경우 전문 기관에 의존하게 되기 때문에(Hallgrimsdottir & Benner, 2014), 코로나19와 같은 신종 감염병도 정부와 보건 기관을 통해 새로운 과학적 증거나 정보를 얻고 가이드라인을 따를 수 밖에 없다. 그래서 정부가 현재 마주하고 있는 국민의 건강 문제를 적절히 통제하고 있다고 믿으면 정부의 권고사항도 더 잘 따르고 적극적으로 관련 정보를 찾기도 한다(Allen Catellier & Yang, 2012; Midden & Huijts, 2009).

위기 상황에서 해당 정보에 대해 알고 있는 것(being informed)은 중요하다. 특히, 정확한 정보는 재난 및 응급 관리(disaster & emergency management)에서 중요한 원칙 중 하나이며(Haddow & Haddow, 2013), 다양한 정보원을 통해 정보를 탐색할 때 질 좋은 정보를 얻을 수 있다(Kahlor & Rosenthal, 2009). 한국에서는 텔레비전과 온라인 뉴스에서 코로나19에 대한 실시간 속보를 내보내고 보건복지부와 질병관리본부의 웹사이트, 중앙사고수습본부와 중앙방역대책본부의 코로나19 웹사이트를 운영하고 있다. 지자체는 확진자 발생 시 긴급문자를 발송하고 확진자의 이동 경로를 해당 지자체 홈페이지에 업데이트하며 일반 개발자들도 확진자의 동선을 한눈에 볼 수 있는 앱과 웹사이트를 개발하여 정보를 공유했다.

이렇게 다양한 정보원 중에서 사람들은 특정 정보원을 선별적으로 이용하여 건강 정보를 취득한다. 예를 들어, 나이가 많을수록 전통 미디어(예: 라디오, 텔레비전, 신문, 잡지)와 의사를 통해 건강 정보를 추구하는 것을 선호한다(Walter, Böhmer, Reiter, Krause, & Wichmann, 2012). 또, 기자에 대한 신뢰가 있으면 인쇄 뉴스에 관심을 갖고 방송사에 대한 신뢰가 있으면 방송 뉴스에 관심을 갖기도 한다(Williams, 2012). 직접적으로 특정 이슈를 관리하는 기관에 대한 신뢰와 해당 이슈에 대한 정보 추구의 관계를 조사한 연구(Ahn & Noh, 2020; Allen Catellier & Yang, 2012)가 있

긴 하지만, 구체적으로 어떤 정보원으로부터 정보를 얻고자 했는지에 대한 내용을 파악하기는 힘들다. 특정 정보원(본 연구의 경우, 정부)에 대한 신뢰가 낮을 때 어떤 대체 정보원에게서 정보를 추구하는지, 또 그 정보원을 선호하는 이유가 무엇인지를 살펴본다면 국가 감염병과 같이 긴급한 상황에서 좀더 효율적으로 정보를 전달할 수 있을 것이다.

그래서 본 연구에서는 위협정보추구 및 처리과정 모형(Risk information seeking and processing model, RISP, Griffin, Dunwoody, & Neuwirth, 1999)을 바탕으로 정부의 코로나19 대응 능력에 대한 믿음이 정보원 선호도 또는 정보 추구 패턴에 어떤 식으로 영향을 끼치는지를 보고자 한다. 정부에 대한 신뢰가 대안적 정보원으로부터의 추구하고 관련이 있다는 결과(차유리·유현재, 2012)는 정부에 대한 신뢰 정도에 따라 사람들이 이용하는 정보원의 종류가 달라질 수 있다는 것을 시사한다. 본 연구에서는 신뢰와 정보원 선호의 관계 뿐만 아니라 다른 정보원을 선택하는 이유에 대해서도 인지적, 감정적 관점에서 알아보려고 한다. 즉, RISP 모형에서 제시하는 정보 추구의 동기(정보 불충분성과 감정 반응)를 참고하여 특정 정보원을 선택하는 동기를 살펴보고자 한다.

본 연구 결과를 통해 정부에 대한 신뢰가 사람들의 위협 정보 추구 과정에 미치는 영향을 알아볼 수 있을 뿐만 아니라 다양한 정보원으로부터의 정보 추구를 조사함으로써 기존의 위협 정보 추구 모형을 확장할 수 있을 것이다. 정부 및 관리 기관의 입장에서는 위기 상황, 특히 신종 감염병 상황에서 정부에 대한 믿음을 높이는 것이 대중의 지식 및 감정 반응에 어떤 역할을 하고 정보원 선호에 어떤 영향을 미치는지 파악할 수 있어서 효과적인 감염병 정보 전달 채널 전략을 세우는 데 도움이 될 것이다.

2. 이론적 논의 및 연구문제와 가설

1) 위협정보추구 및 처리과정 모형

위험정보추구 및 처리과정 모형은 정보 추구를 설명하는 여러 이론들 중 하나다. 이 모형의 핵심은 사람들이 정보를 찾는 이유는 정보가 부족하다고 느끼기 때문이라는 것

이다. 주요 변인은 정보 불충분성(*information insufficiency*)인데, 이는 자신이 만족할 만한 정도의 정보 수준(정보 임계치 *sufficiency threshold*)과 현재 지식 수준(*current knowledge*)의 차이를 의미한다. 정보 불충분성에 영향을 미칠 수 있는 요소로 감정적 반응(특정 위험에 대해 느끼는 공포, 불안, 슬픔과 같은 부정적 감정과 희망과 같은 긍정적 감정)과 정보 관련 주관적 규범(정보 추구에 대한 주변의 압력)을 소개하고 있다(〈그림 1〉). 그 외에도 인지된 위험 특성(*perceived hazard characteristics*) 즉, 사람들이 위험이라고 느낄만한 인식—위험인식, 기관 신뢰, 개인 효능감—이 감정적 반응을 유발한다고 설명한다.

이 모형을 적용한 정보 관련 연구들에서는 전체 모형을 적용하기보다는 정보 불충분성과 연결된 특정 경로에 다른 변인들을 새롭게 추가하는 방식으로 그 과정을 살펴 보았다. 예를 들면, 양과 동료들(2015)은 위험 인식 - 부정적 감정 - 현재 지식 수준과 정보 임계치의 관계에 정교화, 행동, 정책지지 변인들을 추가하여 기존 변인들과의 관계를 살펴보았다. 양(2019)의 연구에서도 개인이 위험을 느끼는 거리(심리적 거리)와 미디어에 대한 태도를 추가하여 위험 인식 - 부정적 감정 - 현재 지식 수준과 정보 임계치와의 관계를 조사하였다. 이와 같은 연구들은 환경의 영향(예: 주관적 규범) 보다는 개인의 정보처리과정/정보 행동의 인지적, 감정적 결정요인들에 초점을 맞추기 때문에 RISP 모형의 일부만을 발췌해서 사용하였다(Yang, 2019). 본 연구 역시 위험 상황에

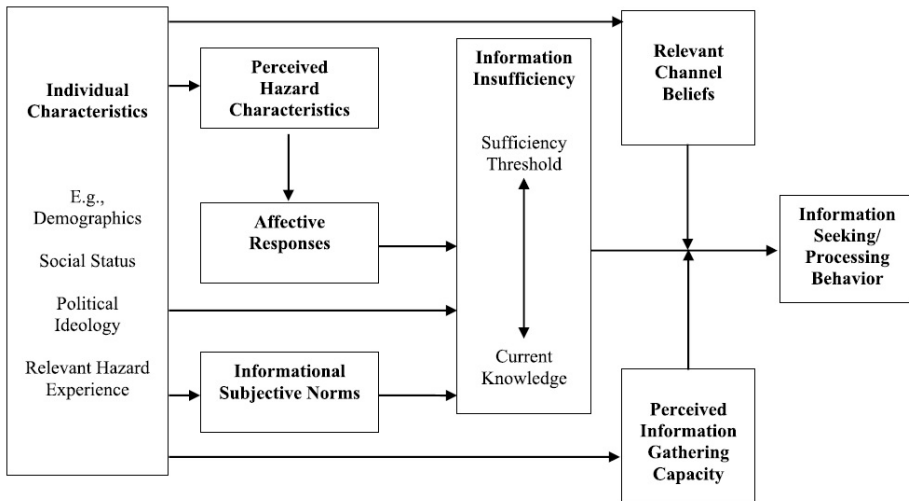


그림 1. 위험정보추구 및 처리 과정 모형(Yang, Chu, & Kahlor, 2019).

서 정보 추구의 인지 및 감정적 결정요인들을 살펴보고자 인지된 위협 특성과 감정적 반응에서 정보 불충분성, 정보 추구로 이어지는 경로를 조사하려고 한다.

초기 RISP 모형 및 연구에서는 정보가 불충분하다고 느낄수록 정보를 더 찾는다고 설명했지만(Griffin et al., 1999; Griffin et al., 2008), 최근 연구에서는 정보 불충분성과 정보 추구 간에 부적 관계가 나오거나(구윤희·안지수·노기영, 2020; 허서현·김영옥, 2015) 그 관계가 유의미하지 않게 나오면서(김영옥·김영지·김수현, 2018) 과연 정보 불충분성이 정보 추구를 예측하기에 적절한지 의문을 제기하기도 했다. 많은 RISP 연구에서는 부정적 감정 반응이 높을수록 정보 불충분성이 커지고 정보가 불충분하다고 느끼면 정보를 찾는다는 기본 가정을 검증했지만(Yang, Aloe, & Feeley, 2014), 정보 추구를 설명하는 다른 이론인 계획된 위험정보추구 모형(Planned risk information seeking model, PRISM, Kahlor, 2010)에서는 위협으로 인한 감정적 반응이 정보 불충분성을 거치지 않고 직접적으로 정보 추구로 이어질 수 있다고 본다. 예를 들면, 뉴스에서 매일 코로나19 관련 보도를 하고 있기 때문에 사람들은 코로나19에 대한 최신 정보를 충분히 얻고 있지만, 그럼에도 추가적으로 검색을 시도하는 이유를 생각해보면 두려움이나 공포와 같은 감정 때문일 수도 있다. 즉, 정보를 추구하는 이유가 꼭 부족한 정보를 얻기 위해서가 아니라는 것이다(Yang, 2012).

대부분의 위협 정보 추구 관련 연구에서는 부정적인 위협 반응(부정적 감정 반응)에 초점을 맞췄다. 공포, 불안, 슬픔과 같은 부정적 감정이 높아질수록 정보를 추구하는 경향이 있다는 것이 공통된 결과다(구윤희 외, 2020; 서미혜, 2016; Ahn & Noh, 2020; Kim, Ahn, Atkinson, & Kahlor, 2020; Yang, 2019). 정보를 찾으면서 불안이나 불확실성을 줄일 수 있기 때문이다(Brashers, 2001). 기존의 연구 결과들을 종합해보면, 코로나19와 관련된 부정적인 감정이 강할수록 관련 정보를 더 찾아볼 것이라는 예측을 해볼 수 있다.

반면, 위협 상황에서도 긍정적인 감정은 발생할 수 있다. 불확실성 관리 이론(Uncertainty management theory; Brashers, 2001)에 의하면, 불확실한 상황에 대해 불안과 두려움을 가질 수도 있지만 오히려 불확실한 상황을 희망으로 생각할 수도 있다. 예를 들면, 코로나19 검사를 받고 결과를 기다리면서 불안하기도 하지만 아직 양성이라는 결과가 나오지 않았기 때문에 음성이라는 결과를 기대하며 희망을 가질 수 있다. 불확실성 관리 이론에서는 낙관적인 상태를 유지하기 위해 정보를 피하려고 할

수 있다고 설명하지만 실제로 RISP를 적용한 경험적 연구에서는 낙관적인 감정을 가질 수록 정보를 더 찾는 경향이 있었다(Allen Catellier & Yang, 2012; Yang et al., 2011). 위험 정보 추구 및 처리 과정과 관련해서 긍정적 감정을 다룬 연구가 많지 않기 때문에 부정적 감정과 더불어 코로나19 상황에 대한 긍정적인 감정이 정보 추구에 어떤 식으로 관계가 있는지 알아보는 것은 의미가 있을 것이다.

본 연구에서는 단순히 위험 정보 추구의 정도를 조사하는 것을 넘어서 어떤 정보원으로부터 어느 정도의 정보를 얻고자 하는지를 조사하고자 한다. RISP에서는 정보 추구의 폭(breadth)과 깊이(depth)의 정도가 달라질 수 있다고 보고 그 변화를 일으키는 요인들을 설명한다(Griffin et al., 1999). 실제로 이 가정을 확인하기 위해 양과 동료들(2011)은 건강 정보를 얻는 다양한 채널들 - 대인(interpersonal), 전통 미디어(traditional media), 뉴미디어(new media) - 를 조사했다. 그리고 이 세 종류의 채널로부터 얼마나 정보를 찾는지(각 종류의 정보원을 얼마나 선호하는지)로 정보 추구를 측정했다. 비슷하게, 안과 캐일러(Ahn & Kahlor, 2019)도 단순히 정보를 찾고자 하는 의도가 아닌 다양한 정보원으로부터 정보를 찾을 의도를 정보 추구로 정의함으로써 여러 종류의 정보원 이용에 대한 중요성을 강조하고 있다. 본 연구에서는 각 정보원으로부터의 정보 추구 정도를 *다채널 정보 추구*로 명명하고 RISP 모형에서 제시하는 정보 추구의 동기인 정보 불충분성 뿐만 아니라 부정적, 긍정적 감정 반응과 다채널 정보 추구의 관계를 살펴본다.

본 연구에서는 양과 동료들(2011)의 채널을 세분화한다. 그 이유는 해당 연구에서 현재 지식 수준이나 정보 임계치와 세 개의 정보 채널 간의 관계에서 유의미한 결과가 나오지 않았는데 그 이유가 여러 종류의 채널을 하나의 카테고리에 묶었기 때문 또는 자주 사용하는 채널을 포함하지 않았기 때문이라고 추측해볼 수 있다. 예를 들면, 뉴미디어에는 건강 관련 웹사이트와 인터넷 지지 그룹을 포함했다. 하지만 특정 그룹 안에서 정보를 찾기 보다는 포털 사이트에서 검색을 하거나 SNS에 올라오는 피드를 통해 정보를 얻게 되는 경우가 많다. 또한, 본 연구에서는 정부 신뢰가 주요 변인이기 때문에 정부가 제공하는 정보를 다루는 채널을 따로 분리하는 것이 적절하다고 판단했다. 그래서 코로나19와 관련된 정보원들을 구분하여 9개의 정보원에 대한 정보 추구 행동을 알아보려고 한다. 또한, 기존에 많이 조사되었던 부정적 감정 반응과 정보 불충분성의 관계 외에 긍정적 감정 반응과 정보 불충분성의 관계도 조사하려고 한다. 다만, 정

보원들이 세분화되고 긍정적 감정 반응과 정보 불충분성의 경험적 근거가 부족하여 변인들 간의 관계를 예측하기 보다는 연구문제를 통해 이를 파악해보고자 한다.

연구 문제 1: 정보 불충분성, 부정적 감정 반응, 긍정적 감정 반응은 다채널 정보 추구와 어떤 관계가 있을까?

연구 문제 2: 부정적 감정 반응, 긍정적 감정 반응은 정보 불충분성과 어떤 관계가 있을까?

2) 정부 신뢰

RISP의 인지된 위험 특성에는 위험 인식, 개인 효능감, 기관 신뢰 세 가지 요소가 있다 (Griffin et al., 2008). 대부분의 위험 정보 추구 연구에서는 위험 인식이 자주 쓰인 반면, 나머지 구성 요소들에 대해서는 많이 연구되지 않았다. 본 연구에서는 이 중 *기관 신뢰*에 관심을 두고 있으며 기관 신뢰와 감정적 반응, 정보 불충분성, 다채널 정보 추구의 관계를 보려고 한다.

기관 신뢰는 기술, 환경, 그 밖의 공중 보건과 안전 영역에서 결정을 하고 행동을 취하는 책임을 가지고 있는 사람들에게 자신에 대한 보호를 맡길 의지라고 정의한다 (Griffin et al., 2008). 과학이나 의학과 같이 위험과 혜택에 대한 판단을 하기에 지식이 부족한 경우(Gregory & Miller, 1998), 사람들은 전문가의 정보에 의존하게 된다 (Earle & Cvetkovich, 1995). 그래서 코로나19처럼 일반 대중이 통제하거나 이해하기 어려운 위험의 경우 전문가와 정부 기관에 대한 믿음이 중요한 것이다. 본 연구에서는 기관 신뢰를 코로나19에 대응하는 정부 보건 기관들에 대한 믿음이라고 정의하고 이를 ‘정부 신뢰’라고 부른다.

위험을 관리하는 기관에 대한 신뢰는 위험 관련 의사결정에 휴리스틱 기제로 쓰일 수 있으며(유명순·주영기, 2013) 위험에 대한 정보 추구와도 관련이 있다(Allen Catellier & Yang, 2012). 코로나19 정보에 대한 주요 정보원이 공중 보건 기관이라는 것을 생각해보면(Geana, 2020), 질병관리본부나 보건복지부, 또는 정부에 대한 믿음이 낮을 경우 즉, 이 기관들이 나를 코로나19로부터 지켜주지 못한다고 느낄수록, 해당 기관들은 정보원으로서 선호되지 않을 수 있다. 반면에 해당 기관 외의 특정 정보원으

로부터 정보를 얻고자 하는 경향이 높을 수 있다. 본 연구에서는 정부 신뢰가 사람들의 다양한 정보원 이용에 어떤 관계가 있는지 알아보고자 한다.

연구문제 3: 정부 신뢰는 다채널 정보 추구와 어떤 관계가 있을까?

정보가 제한될 때 위험관리 기관에 대한 신뢰는 특히 사람들의 감정에 영향을 미칠 수 있다(Siegrist, Cousin, Kastenholz, & Wiek, 2007). 전문가나 기관에 대해 신뢰가 있으면 긍정적인 감정이 생기고(Siegrist et al., 2007) 신뢰가 낮으면 부정적인 감정이 생길 수 있다(Griffin et al., 2002). 코로나 초기, 정보가 부족했던 시기에는 코로나를 관리하던 정부에 대한 신뢰가 사람들의 감정에 큰 영향을 끼쳤을 것이라고 생각해볼 수 있다.

기준에 위험 관련 연구에서 신뢰와 부정적 감정 반응 간에 부적 관계가 종종 발견되었다. 그리핀 외(2008)는 홍수와 관련된 위험 관리 기관에 대한 신뢰가 낮을수록 그 기관에 대한 분노가 더 생기는 것을 확인했다. 유의미한 결과는 나타나지 않았지만 기관에 대한 신뢰와 H1N1 백신에 대한 감정을 조사한 경우도 있었다(Allen Catellier & Yang, 2012). 또, 기관에 대한 신뢰와 기관에 대한 감정 간의 관계를 직접적으로 측정하여 조사하지는 않았지만, 기관에 대한 신뢰와 기관이 관리하고 있는 위험 또는 예방행동에 대한 위험 인식에 대해서 조사한 연구도 있었다. 예를 들면, 수질 관리를 하는 기관에 대한 신뢰가 높을수록 수돗물을 먹는 것에 대한 위험을 낮게 인식했다(Zhen, Barnett, & Webber, 2019). 또한, 정부에 대한 신뢰가 높을수록 백신에 대한 위험 인식이 낮아지기도 했다(Liu & Yang, 2020). 그 외에도 여러 연구들에서 정부에 대한 신뢰 또는 위험 관리 그룹에 대한 신뢰가 위험 인식과 부적 관계가 있다는 것을 밝혔다(김영욱·이현승, 2014; 김찬원·송해룡·김원제, 2015; 이민창·안주아·김유미, 2018; Flynn, Burns, Metz, & Slovic, 1992). 이를 통해 코로나19와 관련한 정부의 대응에 대해 신뢰할수록 코로나19 상황에 대한 부정적인 감정이 줄어들 것으로 예상해볼 수 있다.

부정적 감정 반응과 반대로 신뢰와 긍정적 감정 반응의 관계는 정적일 수 있다. 알렌 카텔리어와 양(2012)은 H1N1의 정보원에 대한 신뢰가 높을수록 H1N1 백신에 대한 긍정적인 감정이 높아진다는 것을 발견했고, 리우와 양의 연구(2020)에서도 정부에 대한 신뢰가 높을수록 백신의 혜택을 더 인지하게 된다는 것을 알 수 있었다. 또한, 콕과

마카우브리의 연구(Cobb & Macoubrie, 2004)에서는 나노기술의 위험과 혜택에 대해서 다루었는데, 기업주들이 인간 건강에 영향을 미치는 나노기술의 위험을 최소화할 것이라는 믿음을 가질수록 나노기술에 대한 희망이 컸다는 것을 보여주었다. 이러한 이전 연구들을 통해서 코로나19에 대한 정부 대응을 신뢰할수록 상황에 대해 긍정적으로 볼 것이라는 추측이 가능하다.

연구 가설 1: 정부 신뢰는 부정적 감정 반응과 부적인 관계가 있을 것이다.

연구 가설 2: 정부 신뢰는 긍정적 감정 반응과 정적인 관계가 있을 것이다.

3) 감정적 반응과 정보 불충분성의 매개 효과

정부 신뢰와 정보 추구 간의 관계를 설명하기 위해 본 연구는 위에서 언급했던 감정적 반응과 정보 불충분성이라는 매개 변인을 통한 두 가지 경로를 살펴보고자 한다. 기존 연구를 보면, 의료진에 대한 신뢰가 정보 추구에 미치는 영향에서 긍정적인 감정이 중요한 역할을 한다는 결과가 있었다(Allen Catellier & Yang, 2012). RISP 모형을 이용한 연구 중에 기관 신뢰의 영향을 살펴본 연구가 많지는 않지만, 감정적 반응과 정보 불충분성이 매개 변인으로 작용할 수 있다는 결과는 몇몇 연구(Kim et al., 2020; So, Kuang, & Cho, 2019; Yang & Kahlor, 2013)에서 확인되었다. 그래서 코로나19 이슈에서도 정부 신뢰가 정보 추구에 미치는 영향을 설명해주는 변인들로 부정적/긍정적 감정 반응과 정보 불충분성의 역할을 조사하려고 한다. RISP 모형에서는 기관 신뢰 → 감정적 반응 → 정보 불충분성 → 정보 추구의 경로를 설명하고 있지만 본 연구에서는 이 관계뿐만 아니라 기관 신뢰 → 감정적 반응 → 정보 추구의 경로도 확인해보고자 한다.

연구 문제 4: 부정적 및 긍정적 감정 반응과 정보 불충분성은 정부 신뢰와 다채널 정보 추구의 관계를 매개할까?

본 연구에서 제시하는 연구 가설과 연구 문제는 <그림 2>에서 확인할 수 있다.

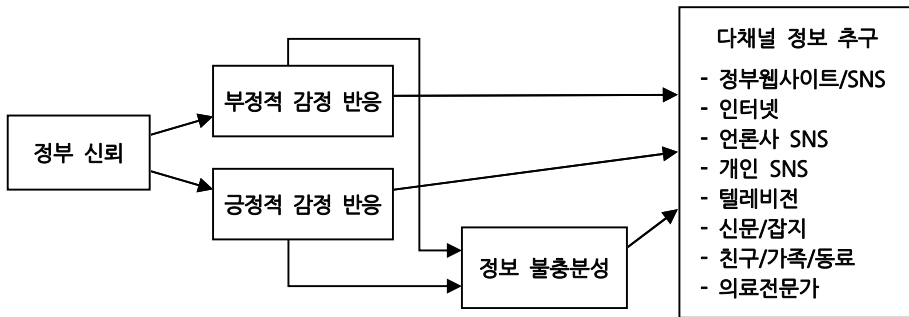


그림 2. 연구 모형

3. 연구 방법

1) 조사 대상, 시기 및 절차

본 연구의 연구 문제 및 가설을 조사하기 위해 전국 단위 설문조사 회사인 글로벌리서치에서 1,500명을 모집하였다(2020년 2월 27일부터 3월 3일). 2,259명이 이 온라인 설문에 참여했으나 완료한 참여자는 1,500명이었다(응답률: 66.7%). 설문 중간에 계산 문제(예: 2+5=?)를 넣어 불성실한 참여자들을 탈락시켰다. 지역별로 균등하게 할당표집 하였으며(서울: 19.6%, 부산 8.4%, 대구 6.3%, 인천 6.3%, 광주 4.5%, 대전 4.0%, 울산 2.1%, 경기 26.1%, 강원 2.8%, 충북 2.9%, 충남 3.7%, 전북 3.3%, 전남 1.4%, 경북 3.1%, 경남 4.4%, 제주 1.2%), 남녀 비율도 비슷했다(남: 51.3%, 여: 48.7%). 참여자의 연령은 19세에서 59세까지 고르게 분포되었다.

2) 주요 변수의 측정

(1) 정부 신뢰

정부 신뢰는 정부의 코로나19 대응에 대한 믿음으로 정의하였으며, 평과 동료들(Fung, Griffin, & Dunwoody, 2018)의 측정 문항을 참고하여 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 측정하였다. “정부는 코로나19와 관련된 위험으로부터 국민의 건강

을 잘 지켜냈다”, “나는 정부가 코로나19와 관련된 위험으로부터 국민을 보호했다고 믿는다”, “정부 관리자들은 코로나19로 인한 전염을 최소화하려고 노력을 기울였다”(M=3.06, SD=1.21, $\alpha=.94$).

(2) 정보 불충분성

코로나19의 위험에 대해 충분히 알기 위해 얼마나 많은 지식이 필요한지(정보 임계치)와 현재 코로나19에 대한 지식 수준을 측정했다(Yang et al., 2019). 0에서 100이 표시된 슬라이드 바에서 해당하는 곳에 표시하는 것인데 정보 임계치는 0: 아무것도 몰라요 된다, 100: 알 수 있는 한 모든 것을 다 알아야 한다(M=72.09, SD=19.41, Min=0, Max=100), 현재 지식 수준은 0: 아무것도 아는 것이 없다, 100: 모든 것을 다 안다(M=62.50, SD=19.00, Min=0, Max=100)에서 선택하도록 했다. 정보 불충분성은 로젠탈(2013)이 제시한 *index of change*(M=37.84, SD=16.37, Min=-30.22, Max=100)로 계산했는데, 현재 지식 수준의 분산은 통제하고 정보 임계치의 잔차 분산은 포함하므로써 단순히 정보 임계치에서 현재 지식 수준을 뺀 경우에 발생할 수 있는 과대평가된 R²과 관련된 제한점을 해결해준다.

(3) 부정적 감정 반응

RISP 연구(Yang et al., 2019)에서 쓰인 공포와 불안 등의 부정적 감정을 사용하였고 짜증과 관련된 부정적 감정을 추가하였다. 총 12개의 부정적 감정 반응과 관련된 형용사를 사용하여 참여자들에게 코로나19에 대한 상황을 평가하게 했다(“두렵다”, “공포스럽다”, “무섭다”, “화가 난다”, “미치겠다”, “짜증난다”, “슬프다”, “속상하다”, “즐겁지 않다”, “불안하다”, “걱정된다”, “염려스럽다”). 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 측정하였다(M=3.97, SD=0.73, $\alpha=.94$).

(4) 긍정적 감정 반응

RISP 연구(Allen Catellier & Yang, 2012)에서 쓰인 긍정적 감정을 수정하여 사용하였다. 총 3개의 긍정적 감정을 사용하여 참여자들에게 코로나19에 대한 상황을 평가하게 했다(“희망적이다”, “낙관적이다”, “자신이 있다”). 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)로 측정하였다(M=2.44, SD=0.92, $\alpha=.88$).

(5) 다채널 정보 추구

다채널 정보 추구는 참여자들이 코로나19에 대한 정보를 찾기 위해 실제로 특정 정보원을 이용한 정도를 5점 척도로 측정하였다(1: 전혀 이용하지 않았다, 5: 매우 자주 이용했다). 8개의 정보원에 대해서 물어봤으며 정보원은 다음과 같다: 건강 관련 정부 기관의 웹사이트/SNS($M=2.93$, $SD=0.97$), 인터넷($M=4.06$, $SD=0.85$), 언론사 SNS($M=3.04$, $SD=1.14$), 일반(개인) SNS($M=2.93$, $SD=1.15$), 텔레비전($M=3.94$, $SD=0.99$), 신문/잡지($M=2.45$, $SD=1.17$), 친구/가족/동료($M=3.55$, $SD=0.83$), 의료진($M=2.86$, $SD=1.04$).

(6) 통제 변인

건강관심도는 평소 참여자들의 건강 관리에 대한 관심 정도를 말하며 기존 연구(Smith, Wallston, & Smith, 1995)를 바탕으로 했다. “나는 건강 문제에 있어서 내 자신을 잘 관리하고 있다”, “나는 보통 나의 건강 문제와 관련된 목표를 달성할 수 있다”와 같은 총 4개의 문항으로 건강관심도를 측정하였다($M=3.45$, $SD=0.64$, $\alpha=.78$). 5점 척도를 이용하였다(1: 전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다).

확진자 유무는 참여자들의 거주 지역에 확진자가 발생했는지에 대한 것을 물었다(유: 78.2%, 무: 17.8%).

정치적 성향은 5점 척도(1: 아주 보수적, 2: 보수적, 3: 중도, 4: 진보적, 5: 아주 진보적)를 사용하였다($M=3.13$, $SD=0.73$).

성별(남: 51/3%, 여: 48.7%)과 나이($M=40.25$, $SD=10.90$)도 통제되었다.

3) 분석 방법

정보 불충분성, 감정적 반응(연구문제 1), 정부 신뢰(연구문제 2)와 다채널 정보 추구의 관계, 정부 신뢰와 감정적 반응의 관계(연구가설 1, 2)를 파악하기 위해 위계적 회귀 분석을 실시하였다. 각 단계에 변인들을 투입해서 단계별로 증가하는 R^2 값을 파악하고 변인의 상대적 효과를 파악할 수 있다. 정보 불충분성과 감정적 반응의 매개 효과는 헤이즈(Hayes, 2017)의 프로세스 매크로를 이용하여 확인하였다. 이 프로그램에서는 연구 모형에 해당하는 번호를 입력하면 그에 맞게 분석이 가능하다. 본 연구의 경우

연속되는 매개 변인(감정적 반응 → 정보 불충분성)이 있어서 모델 6번에 해당한다. 이때 건강관심도, 확진자 유무, 정치적 성향, 성별, 나이를 통제하였다. 5,000번의 부트스트래핑을 통해 매개 효과의 유의성을 검증하였다.

4. 연구결과

〈표 1〉에서는 본 연구의 주요 변인들(정부 신뢰, 부정적 감정 반응, 긍정적 감정 반응, 정보 불충분성, 다채널 정보 추구) 및 통제 변인들(건강관심도, 거주 지역의 확진자 유무, 정치적 성향, 성별, 나이)의 상관 관계를 확인할 수 있다. 5~12번은 참여자들이 탐색한 정보원의 종류에 해당한다.

표 1. 변수들 간의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. 정부신뢰	1																
2. 부정적 감정 반응	-.29**	1															
3. 긍정적 감정 반응	.53**	-.38**	1														
4. 정보 불충분성	-.09*	.21**	-.16**	1													
5. 정부웹사이트/SNS	.20**	.09**	.20**	-.04**	1												
6. 인터넷	-.02	.26**	-.11**	.16**	.22**	1											
7. 언론사 SNS	.01	.18**	.05*	.01	.48**	.28**	1										
8. 개인 SNS	.03	.16**	.08**	-.02	.49**	.18**	.69**	1									
9. 텔레비전	.04	.24**	-.05*	.14**	.12**	.30**	.17**	.15**	1								
10. 신문/잡지	.01	.12**	.10**	-.09**	.37**	-.001	.43**	.40**	.17**	1							
11. 친구/가족/동료	-.01	.26**	-.02	.12**	.20**	.36**	.28**	.29**	.30**	.19**	1						
12. 의료 전문가	.04	.13**	.11**	-.04	.46**	.12**	.40**	.37**	.13**	.48**	.25**	1					
13. 건강관심도	.06*	.13**	.08**	-.03	.34**	.19**	.31**	.29**	.13**	.27**	.20**	.32**	1				
14. 지역 확진	.05	-.05*	.05*	.01	-.05	-.12**	-.001	.01	-.04	.02	-.05*	-.02	-.04	1			
15. 정치 성향	.29**	-.05	.17**	.06*	.05	.07**	-.03	-.01	.07*	-.06*	.00	.004	.07**	.01	1		
16. 성별	.04	.15**	-.01	.07**	.00	.12**	.002	-.01	.09**	-.09**	.13**	-.03	-.04	.01	.04	1	
17. 나이	.11**	.03	.13**	.11**	-.04	-.04	-.03	-.02	.21**	.16**	-.01	.06*	-.10**	.06*	.01	.003	1

* α .05, ** α .01

1) 정보 불충분성 및 감정적 반응과 다채널 정보 추구의 관계

연구문제 1은 정보 불충분성과 감정적 반응이 다채널 정보 추구에 어떤 관계가 있는지 물었다. 분석 결과(〈표 2〉 참조), 정보 불충분성은 인터넷($\beta=0.11, p<.001$), 텔레비전($\beta=0.07, p<.01$), 친구/가족/동료($\beta=0.09, p<.01$)와 정적 관계를, 신문/잡지($\beta=0.13, p<.001$)와는 부적 관계를 보였다. 정부 웹사이트/SNS, 언론사 SNS, 개인 SNS, 의료 전문가에서는 유의미한 관계가 발견되지 않았다.

긍정적 감정 반응은 정부 웹사이트/SNS($\beta=0.17, p<.001$), 언론사 SNS($\beta=0.11, p<.001$), 개인 SNS($\beta=0.13, p<.001$), 신문/잡지($\beta=0.13, p<.001$), 친구/가족/동료($\beta=0.07, p<.05$), 의료 전문가($\beta=0.13, p<.001$)와 정적 관계를, 인터넷($\beta=-0.06, p<.05$)과는 부적 관계를 보였다. 텔레비전과는 관계가 없었다.

부정적 감정 반응은 모든 종류의 정보원과 정적 관계가 있었다: 정부 웹사이트/SNS($\beta=0.16, p<.001$), 인터넷($\beta=0.20, p<.001$), 언론사 SNS($\beta=0.18, p<.001$), 개인 SNS($\beta=0.18, p<.001$), 텔레비전($\beta=0.20, p<.001$), 신문/잡지($\beta=0.15, p<.001$), 친구/가족/동료($\beta=0.24, p<.001$), 의료 전문가($\beta=0.15, p<.001$).

2) 정부 신뢰와 다채널 정보 추구의 관계

연구문제 3은 정부 신뢰와 다채널 정보 추구와의 관계를 물었다. 〈표 2〉에서 볼 수 있듯이, 정부를 신뢰할수록 정부 웹사이트/SNS($\beta=0.16, p<.001$), 인터넷($\beta=0.07, p<.05$), 텔레비전($\beta=0.09, p<.01$)을 더 찾는 것으로 나타났다. 언론사 SNS, 개인 SNS, 신문/잡지, 친구/가족/동료, 의료 전문가는 정부 신뢰와 유의미한 관계가 없었다.

3) 정부 신뢰와 감정적 반응과의 관계

가설 1과 2는 정부 신뢰가 부정적 감정 반응과는 부적인 관계를, 긍정적 감정 반응과는 정적인 관계가 있을 것이라고 예측했다. 〈표 3〉을 보면, 정부가 코로나19 대응을 잘 한다고 믿을수록 코로나19에 대해 덜 부정적으로 느끼고($\beta=-0.33, p<.001$), 코로나19에 대한 긍정적인 생각이 커졌다($\beta=0.51, p<.001$). 따라서, 가설 1과 2는 모두 채택되었다.

4) 감정적 반응과 정보 불충분성의 관계

연구문제 2는 부정적, 긍정적 감정 반응과 정보 불충분성의 관계를 물었다. 분석 결과, 코로나19에 대해 부정적으로 생각할수록 정보가 더 필요하다고 느끼는 반면($\beta=0.16$, $p<.001$), 코로나19에 대해 긍정적으로 생각할수록 정보가 덜 필요하다고 느꼈다($\beta=-0.12$, $p<.001$)(〈표 3〉 참조).

표 2. 다채널 정보 추구 예측 요인(β ($\hat{\sigma}$)값 표시)

	정부웹사이트/ SNS	인터넷	언론사 SNS	개인 SNS	텔레비전	신문/잡지	친구/가족/ 동료	의료 전문가
건강관심도	.29(12.03)***	.16(6.40)***	.29(11.40)***	.26(10.17)***	.13(5.08)***	.26(10.44)***	.17(6.76)***	.30(11.85)***
지역 확진	-.04(-1.66)	-.10(-4.00)***	.02(.70)	.03(1.01)	-.04(-1.57)	.03(1.20)	-.04(-1.51)	-.01(-.50)
정치 성향	-.05(-1.67)	.05(2.11)*	-.06(-2.47)*	-.04(-1.49)	.04(1.64)	-.08(-3.18)**	-.03(-1.14)	-.03(-1.15)
성별	-.01(-.56)	.08(3.38)**	-.01(-.40)	-.02(-.85)	.06(2.24)*	-.09(-3.78)***	.10(3.90)***	-.03(-1.39)
나이	-.05(-1.90)	-.03(-1.37)	-.02(-.64)	-.02(-.65)	.21(8.61)***	.18(7.42)***	-.02(-.84)	.08(3.10)**
정부 신뢰	.16(5.55)***	.07(2.19)*	.01(.27)	.02(.51)	.09(2.87)**	-.03(-.88)	.03(1.01)	-.001(-.04)
긍정적 감정반응	.17(5.68)***	-.06(-2.04)*	.11(3.52)***	.13(4.18)***	-.06(-1.85)	.13(4.23)***	.07(2.20)*	.13(4.41)***
부정적 감정반응	.16(5.92)***	.20(7.19)***	.18(6.43)***	.18(6.49)***	.20(7.08)***	.15(5.59)***	.24(8.44)***	.15(5.33)***
정보 불충분성	-.01(-.59)	.11(4.44)***	.01(.31)	-.02(-.91)	.07(2.70)**	-.11(-4.27)***	.09(3.44)**	-.05(-1.80)
	Adj $R^2=.18$ $\Delta R^2=.03$ *** $F(9, 1490)=$ 36.37***	Adj $R^2=.13$ $\Delta R^2=.06$ *** $F(9, 1490)=$ 25.13***	Adj $R^2=.12$ $\Delta R^2=.03$ *** $F(9, 1490)=$ 24.45***	Adj $R^2=.11$ $\Delta R^2=.03$ *** $F(9, 1490)=$ 21.49***	Adj $R^2=.13$ $\Delta R^2=.05$ *** $F(9, 1490)=$ 25.38***	Adj $R^2=.15$ $\Delta R^2=.03$ *** $F(9, 1490)=$ 29.87***	Adj $R^2=.11$ $\Delta R^2=.06$ *** $F(9, 1490)=$ 22.38***	Adj $R^2=.13$ $\Delta R^2=.02$ *** $F(9, 1490)=$ 25.80***

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

표 3. 감정적 반응과 정보 불충분성 예측 요인(β ($\hat{\sigma}$)값 표시)

	긍정적 감정 반응	부정적 감정 반응	정보 불충분성
건강관심도	.06(2.49)*	.16(6.74)***	-.03(-1.28)
지역 확진	.03(1.20)	-.04(-1.59)	.01(.47)
정치 성향	.02(.78)	.03(1.14)	.09(3.42)**
성별	-.03(-1.25)	.17(6.87)***	.04(1.68)
나이	.08(3.49)***	.08(3.27)**	.11(4.42)***
정부 신뢰	.51(22.20)***	-.33(-12.86)***	-.02(-.66)
긍정적 감정반응	-	-	-.12(-3.79)***
부정적 감정반응	-	-	.16(5.74)***
	Adj $R^2=.29$ $F(6, 1493)=101.04$ ***	Adj $R^2=.14$ $F(6, 1493)=41.88$ ***	Adj $R^2=.07$ $\Delta R^2=.04$ *** $F(8, 1491)=15.33$ ***

* $p<.05$, *** $p<.001$

5) 감정적 반응과 정보 불충분성의 매개 효과

연구 문제 4는 부정적 감정 반응, 긍정적 감정 반응과 정보 불충분성이 정부 신뢰와 다채널 정보 추구의 관계를 매개하는지에 대한 것이었다. 분석 결과(〈표 4〉 참조), 부정적 감정 반응은 모든 정보원에 대해서 정부 신뢰의 효과를 매개했다. 정부에 대한 신뢰가 떨어질수록 코로나19에 대한 부정적 감정 반응이 높아지고 이에 따라 정부 기관의 웹사이트 및 SNS(95% CI: -0.047, -0.016), 인터넷(95% CI: -0.065, -0.034), 언론사 SNS(95% CI: -0.066, -0.029), 개인 SNS(95% CI: -0.065, -0.028), 텔레비전(95% CI: -0.075, -0.039), 신문/잡지(95% CI: -0.057, -0.021), 친구/가족/동료(95% CI: -0.065, -0.034), 의료진(95% CI: -0.049, -0.015)을 통해 정보를 찾았다. 부정적 감정 반응과 정보 불충분성이 연속 매개 변인으로 작용한 경우에는 다른 패턴이 나타났다. 정부 신뢰가 낮아지면 부정적 감정 반응이 높아지고 정보 불충분성이 높아져서 인터넷(95% CI: -0.009, -0.002), 텔레비전(95% CI: -0.007, -0.001), 친구/가족/동료(-0.006, -0.001)을 통해 정보를 더 얻는 반면, 신문/잡지(95% CI: 0.004, 0.011), 의료 전문가(95% CI: 0.0002, 0.006)에게서는 정보를 덜 찾았다. 정부 웹사이트/SNS, 언론사 SNS, 개인 SNS에서는 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

긍정적 감정 반응이 매개 변인일 경우, 정부 기관의 웹사이트 및 SNS, 인터넷, 개인 SNS, 텔레비전, 신문/잡지, 의료진에 대한 정부 신뢰의 간접 효과가 유의미했다. 구체적으로, 정부에 대한 신뢰가 높아질수록 코로나19에 대한 긍정적 감정 반응이 생겨서 정부 웹사이트/SNS(95% CI: 0.024, 0.074), 개인 SNS(95% CI: 0.006, 0.064), 신문/잡지(95% CI: 0.008, 0.071), 의료 전문가(95% CI: 0.012, 0.066)를 정보원으로 더 이용한 반면, 인터넷(95% CI: -0.067, -0.020), 텔레비전(95% CI: -0.077, -0.022)은 덜 찾는 경향이 있었다. 언론사 SNS와 친구/가족/동료에 대한 정부 신뢰의 간접 효과는 유의미하지 않았다. 긍정적 감정 반응과 정보 불충분성이 연속 매개 변인으로 작용했을 때는, 정부에 대한 신뢰가 커질수록 코로나19에 대한 긍정적인 감정이 생기고 그럴수록 코로나19에 대한 정보 불충분성은 낮아졌다. 그리고 정보가 충분하다고 느껴질수록 인터넷(95% CI: -0.013, -0.004), 텔레비전(95% CI: -0.012, -0.003), 친구/가족/동료(95% CI: -0.012, -0.003)에서 정보를 덜 찾고, 신문/잡지(95% CI: 0.003, 0.013)를 더 이용하는 것으로 나타났다. 정부 웹사이트/SNS, 언론사 SNS, 개인 SNS,

의료 전문가에서는 유의미한 매개 효과가 나타나지 않았다.

표 4. 정부 신뢰가 다채널 정보 추구에 미치는 간접효과(B, 95% CI 값 표시)

매개변인	정부웹사이트/SNS	인터넷	언론사 SNS	개인 SNS	텔레비전	신문/잡지	친구/가족/동료	의료 전문가
긍정적 감정반응	0.05 [0.024, 0.074]	-0.04 [-0.067, -0.020]	0.03 [-0.004, 0.056]	0.03 [0.006, 0.064]	-0.05 [-0.077, -0.022]	0.04 [0.008, 0.071]	-0.002 [-0.024, 0.021]	0.04 [0.012, 0.066]
긍정적 감정반응 → 정보 불충분성	-0.001 [-0.004, 0.003]	-0.01 [-0.013, -0.004]	-0.003 [-0.007, 0.002]	-0.0001 [-0.004, 0.004]	-0.01 [-0.012, -0.003]	0.01 [0.003, 0.013]	-0.01 [-0.012, -0.003]	0.002 [-0.002, 0.006]
총효과	0.05 [0.023, 0.073]	-0.06 [-0.081, -0.032]	0.02 [-0.008, 0.052]	0.03 [0.005, 0.064]	-0.06 [-0.087, -0.031]	0.05 [0.019, 0.082]	-0.01 [-0.035, 0.010]	0.04 [0.015, 0.069]
부정적 감정 반응	-0.03 [-0.047, -0.016]	-0.05 [-0.065, -0.034]	-0.05 [-0.066, -0.029]	-0.05 [-0.065, -0.028]	-0.06 [-0.075, -0.039]	-0.04 [-0.057, -0.021]	-0.05 [-0.065, -0.034]	-0.03 [-0.049, -0.015]
부정적 감정반응 → 정보 불충분성	0.001 [-0.001, 0.004]	-0.01 [-0.009, -0.002]	0.00 [-0.003, 0.003]	0.002 [-0.001, 0.005]	-0.004 [-0.007, -0.001]	0.01 [0.004, 0.011]	-0.004 [-0.006, -0.001]	0.003 [0.0002, 0.006]
총효과	-0.03 [-0.043, -0.013]	-0.06 [-0.077, -0.043]	-0.05 [-0.065, -0.028]	-0.04 [-0.060, -0.024]	-0.06 [-0.084, -0.046]	-0.02 [-0.043, -0.005]	-0.06 [-0.073, -0.041]	-0.03 [-0.042, -0.009]

*유의미한 결과는 진하게 표시함.

5. 결론

1) 요약 및 논의

본 연구는 인지적, 감정적인 측면에서 정부의 코로나19 대응에 대한 신뢰가 다채널 정보 추구에 미치는 영향을 알아보았다. 사람들의 실제 정보 추구 행동을 조사했기 때문에 기존에 정보 추구 의도를 예측하던 요인들이 실제 행동도 설명할 수 있는지 확인할 수 있었다.

첫째, 정부 신뢰는 감정적 반응과 다채널 정보 추구 패턴에 영향이 있었다. 본 연구 결과에서는 정부가 현 상황을 잘 처리할 것이라고 믿을수록 코로나19에 대해 긍정적으로 생각하게 되고 부정적인 생각도 줄어들었다. 이는 신뢰가 낮을수록 불확실성이 높아지고 걱정이 늘어난다는 기존 연구(McComas, 2010)와 일치하며, RISP에서 기관 신뢰가 인지된 위험 특성 중 하나로, 감정적 반응에 영향을 끼칠 수 있다는 가정(Griffin et al., 2008)을 확인하는 결과이기도 하다. 또한, 전국적인 감염병을 관리하는 기관에 대한 신뢰가 있을수록 그 기관의 웹사이트 및 SNS 뿐만 아니라 인터넷, 텔레비전도 정보원으로 더 이용한 경향이 있었다. 흥미로운 건, 정부에 대한 신뢰가 높으면 의사나 기타 의료인 보다도 정부의 소통 채널을 더 이용한다는 것이었다. 과학적 지식이 필요한 경우 사람들은 전문가에게 의존하는데(Earle & Cvetkovich, 1995), 코로나 19의 경우, 사람들이 의료인보다 정부의 보건기관을 더 전문가로 인식한다고 추측해볼 수 있다.

둘째, 정보 불충분성, 긍정적 및 부정적 감정 반응에 따라 이용하는 정보원의 종류가 달랐다. 예상치 못했던 결과는, 사람들이 코로나19에 대한 정보가 충분하지 않다고 느낄 때 인터넷, 텔레비전, 친구/가족/동료를 더 이용하고 신문/잡지는 덜 이용했는데, 정부 기관의 채널과 의료 전문가는 정보 불충분성과 관계가 없었다는 것이다. 불안하거나 무서울 때나 희망적이어서 여유가 있을 때는 정부의 웹사이트/SNS와 의료 전문가를 이용했다는 결과를 연결해보면, 사람들은 이 채널들을 정보의 획득에는 효과적이지 않다고 생각하고 있을 가능성이 있다. 또, 정보가 필요할 때는 인터넷과 텔레비전을 찾지만, 긍정적인 감정이 높을 때는 이 정보원들을 덜 찾는다는 결과는 인터넷과 텔레비전이 사람들에게 어떤 미디어로 인식되는지 생각해 보게 한다. 불확실성 관리 이론(Brashers, 2001)에 의하면, 사람들은 정보를 찾거나 피하면서 불확실성 또는 불확실성으로 야기된 부정적 감정을 낮추고 긍정적인 감정을 유지한다. 본 연구에서는 정보 추구를 하고자 하는 정도를 측정하는 것에서 나아가서 어떤 정보원을 통해서 정보를 추구하는지의 정도를 알아봄으로써, 부족한 지식을 채우기 위해서 찾는 정보원과 부정적 감정을 낮추기 위한 정보원, 긍정적 감정을 유지하기 위한 정보원이 다르다는 것을 알 수 있었다.

셋째, 감정적 반응과 정보 불충분성이 정부 신뢰와 정보 추구의 관계를 설명하는 매개 변인임을 확인했다. 주목할 만한 결과는 부정적 감정 반응이 모든 정보원에 대해 매개 역할을 반면, 부정적 감정 반응과 정보 불충분성으로 이어지는 경로는 유의미하

지 않은 정보원들이 다소 있었다. RISP에서 인지된 위협 특성 → 감정적 반응 → 정보 불충분성 → 정보 추구의 경로를 주장하는 반면, 본 연구에서는 오히려 정보 불충분성이 포함되지 않은 인지된 위협 특성 → 감정적 반응 → 정보 추구의 경로가 사람들의 정보 추구 과정을 잘 설명해주고 있었다. 이는 정보 불충분성과 정보 추구의 관계가 부적으로 나오거나 유의미하지 않게 나오는 결과들(구윤희 외, 2020; 김영옥 외, 2018)에서도 뒷받침되듯이, 위협 정보를 추구하는 목적이 부족한 정보를 채우기 위해서가 아닐 수 있다. 그것보다는 감정적인 반응을 관리하기 위해서임을 간접적으로 알 수 있다. 이와 더불어, 본 연구에서는 다양한 정보원으로부터의 정보 추구에 대해 조사했기 때문에 정부 신뢰에 의해 긍정적 또는 부정적인 감정이 들 때 찾게 되는 정보원과 그 감정들로 인해 정보가 불충분하다고 느낄 때 찾게 되는 정보원을 모두 확인함으로써 단순히 ‘정보 불충분성보다는 감정적 반응이 정보 추구를 더 잘 설명한다’를 넘어서 각기 다른 동기에 따른 정보원 이용 패턴을 파악할 수 있었다.

2) 이론적, 실무적 함의

본 연구 결과는 위협 정보 추구와 관련된 이론 및 모형을 발전시키는데 다음과 같은 부분에 기여할 수 있다. 첫째, 가장 주목할 만한 점은 정보 추구를 세분화한 것이다. RISP와 PRISM을 이용한 대부분의 연구에서는 정보 추구 의도, 즉 향후에 얼마나 관련 정보를 더 찾을 것인가에 대해서 조사했다. 그러나 본 연구에서는 위협과 관련된 정보를 실제로 어떤 정보원으로부터 얼마나 찾았는지에 초점을 맞추었다. 양과 동료들(2011)의 연구에서도 그랬듯이, 선호하는 정보원을 알게 되면 단순히 정보를 추구하게 되는 과정만이 아니라 각 정보원으로부터의 정보 추구에 대한 과정을 설명할 수 있게 된다. 예를 들면, ‘정보가 필요해서 정보를 더 추구하게 된다’의 관계에서 나아가 ‘정보가 필요할 때는 특정 정보원으로부터의 정보를 더 또는 덜 추구하게 된다’의 관계를 파악하게 되는 것이다.

둘째, 본 연구에서는 RISP에서 인지된 위협 특성으로 제시된 요인 중 하나인 기관 신뢰(정부에 대한 신뢰)가 정보 추구 과정에 미치는 영향을 살펴봄으로써 위협 정보 추구 및 처리 과정에 대한 연구에서 상대적으로 조사되지 않았던 기관 신뢰에 대한 영향을 확인할 수 있었다. 이를 통해 관리 기관의 위협 대응에 대한 믿음에 따라 위협 상황

에 대한 사람들의 평가와 정보 추구 행동이 달라진다는 것도 알 수 있을 뿐만 아니라 위험 관리에서 기관 신뢰에 대한 중요성을 강조하여 향후 위험 정보 추구 연구에서 필요한 이론적 근거를 제공한다.

셋째, 감정적 반응과 정보 불충분성이 정보 추구에 미치는 영향을 모두 확인함으로써 RISP 연구에서의 제한점을 발견하고 발전시킬 수 있는 방향을 제시한다. RISP에서 말하는 것처럼 감정이 정보 불충분성에 영향을 미쳐서 정보 취득을 위해 정보 추구를 하는 것은 위험 상황에서 정보 추구의 목적 중 작은 부분에 해당한다는 것을 알 수 있었다. 사람들이 위험 상황에서 꼭 정보를 얻기 위해서만이 아니라 부정적인 감정을 해소하기 위해서 다양한 정보원으로부터 정보를 찾고 있었다. 뿐만 아니라, 위험 상황에서도 긍정적인 감정은 발생하며 이를 통해 특정 정보원을 이용해 정보 추구가 더 발생할 수 있다는 결과는 정보 추구 모형을 보완할 필요가 있다는 것을 시사한다.

이와 같은 이론적 함의 외에도 본 연구 결과는 실무적으로 유용하게 적용될 수 있다. 잘 모르는 위험에 대해서 판단할 때 전문가 또는 위험을 관리하는 기관에 대한 신뢰가 매우 중요하다(Seigrist & Cvetkovich, 2000). 그래서 위험을 관리할 때 관리 기관의 대응이 대중으로부터 믿을 만하다는 평가를 받는 것이 꼭 필요하다. 정부가 코로나19로부터 국민을 잘 지켜냈는지에 대한 대중의 평가에 따라 코로나19에 대한 부정적인 또는 긍정적인 감정이 높아지는지, 코로나19에 대한 지식이 부족하다고 느끼게 되는지, 그에 따라 정부의 웹사이트 및 SNS를 더 이용하는지가 달라진다. 그래서 위험을 관리하는 기관의 입장에서는 위험 관리에 대한 긍정적인 평가를 통해 대중이 인터넷과 주변 사람들로부터 부정확한 지식을 얻는 것을 방지하고 상황을 긍정적으로 인식하여 기관의 정보 채널을 이용하게 하는 것이 중요할 것이다. 그러기 위해서는 신뢰 형성에 도움이 될 수 있도록 지속적인 상황 업데이트와 상호작용할 수 있는 창구를 마련하는 것이 도움이 될 수 있다. 뿐만 아니라, 위험에 대한 대중의 감정을 관리할 때와 위험에 대한 지식을 제공할 때의 주요 정보 채널을 달리 하는 것도 위험을 관리하는 방법으로 제시해볼 수 있겠다.

3) 한계점 및 향후 연구

본 연구결과에서는 흥미로운 정보 추구 패턴을 발견하긴 했지만 정보원을 구체화하다

보니 선호 정보원들의 특성을 해석하는데 어려움이 있었다. 예를 들면, 인터넷과 언론사 SNS, 신문/잡지는 공통의 정보원 혹은 겹치는 부분이 있을 수 있다. 그러다보니 결과를 해석할 때 의아한 점이 있었다. 정부 신뢰가 높아서 긍정적 감정이 생길 경우 신문/잡지와는 정적인 관계, 인터넷과는 부적인 관계, 언론사 SNS와는 유의미하지 않는 관계가 나왔다. 정보원들을 구분하긴 했지만 인터넷에서 검색한 정보가 언론사 SNS와 중복되지는 않았는지, 종이 신문보다는 온라인 매체를 통해서 정보를 얻는 요즘, 왜 언론사 SNS보다 신문/잡지에서 오히려 의미있는 결과가 나왔는지에 대한 의문을 해결하지 못했다. 향후 연구에서는 구체적이지만 정보원의 개수를 줄이는 방법을 제안한다. 예를 들어, 정부기관, 언론사, 온라인 커뮤니티와 같이 중복되는 부분이 없도록 구성한다면 좀더 분명하게 사람들이 선호하는 정보원에 대한 특성을 파악할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서는 사람들이 추구하는 정보원의 종류에 대해 조사했지만, 추구하는 정보의 종류를 알아보는 것도 의미있는 결과를 기대해볼 수 있을 것이다. 정보 불충분성이나 부정적 감정 반응, 긍정적 감정에 따라 찾고자 하는 정보원의 종류가 달랐던 것처럼, 원하는 정보의 종류도 다를 수 있기 때문이다. 예를 들면, 불안해서 정보를 찾는 경우에는 내가 사는 지역에 확진자가 발생했는지, 감염될 경우 어떤 증상이 있는지, 얼마나 고통스러운지와 관련한 정보를 찾는 반면, 이 상황을 희망적으로 보고 정보를 찾는 경우엔 다른 나라에서 한국의 대응을 긍정적으로 평가한 경우나 다른 나라에 비해 한국 확진자의 사망률이 얼마나 낮은지에 대한 정보를 찾는 등 동기에 따라 다른 종류의 정보를 찾을 수 있다. 위험 상황에서는 긍정적 감정을 유지하고 싶어서(Isen, 1987) 긍정적 감정과 일치하는 정보를 찾아볼 가능성이 있기 때문이다. 각 경우에 따라 어떤 종류의 정보를 추구하는지를 살펴보는 것도 흥미로운 후속 연구가 될 것이다.

참고문헌

- 구윤희·안지수·노기영 (2020). 미세먼지 위험인식이 위험정보 처리와 예방행동에 미치는 영향: 확장된 위협정보 탐색처리 모형의 적용. *한국방송학보*, 34(1), 5~28.
- 김영옥·김영지·김수현 (2018). 기후변화에 대한 위험 정보 추구 및 처리 연구: 정보원 신뢰도, 행동에 대한 태도, 인지된 정보 수집 능력의 조절효과 중심. *한국언론학보*, 62(5), 72~106.
- 김영옥·이현승 (2014). 미디어 레퍼토리, 위험특성과 위험커뮤니케이션 인식이 원자력 수용에 미치는 영향-신뢰의 조절 효과를 중심으로. *Crisisonomy*, 10(4), 1~25.
- 김찬원·송해룡·김원제 (2015). 위험소통을 통한 신뢰가 위험인식에 미치는 효과-유전자조작기술, 나노기술, 체세포복제기술에 대한 전문가그룹 인식조사를 중심으로. *Crisisonomy*, 11(6), 121~135.
- 서미혜 (2016). 메르스 관련 위험정보 탐색과 처리가 메르스 예방행동에 미치는 영향-위험정보 탐색처리 모형의 확장과 SNS 이용 정도에 따른 조절효과를 중심으로. *한국언론정보학보*, (78), 116~140.
- 유명순·주영기 (2013). 수입식품 위험인식 및 구매 의사 연구: 휴리스틱 성향, 자기효능감, 뉴스미디어 이용을 중심으로. *한국언론학보*, 57(6), 211~233.
- 이민창·안주아·김유미 (2018). 원자력에 대한 지식이 위험지각, 정부신뢰 및 수용성에 미치는 영향: 원자력 발전소 지역주민을 중심으로. *광고PR실학연구*, 11(3), 54~74.
- 차유리·유현재 (2012). 방사능 오염 식품 이슈 정보 추구, 처리 및 전달 역학에 대한 탐색-신문기사의 유인가 프레임 유형과 정부기관에 대한 신뢰수준별 메시지 공신력을 중심으로. *한국언론학보*, 56(2), 92~120.
- 허서현·김영옥 (2015). 위험 유형에 따른 위험 정보 탐색과 처리 과정 연구-불산 유출과 태풍 관련 위험 상황 비교 중심. *한국언론정보학보*, (70), 246~276.
- Ahn, J., & Kahlor, L. A. (2019). No regrets when it comes to your health: Anticipated regret, subjective norms, information insufficiency and intent to seek health information from multiple sources. *Health Communication*, 35(10), 1~8.
- Ahn, J., & Noh, G. Y. (2020). Determinants of environmental risk information seeking: An emphasis on institutional trust and personal control. *Health, Risk & Society*, 22(3-4), 214~230.

- Allen Catellier, J. R., & Yang, Z. J. (2012). Trust and affect: How do they impact risk information seeking in a health context? *Journal of Risk Research*, 15(8), 897~911.
- Brashers, D. E. (2001). Communication and uncertainty management. *Journal of Communication*, 51, 477~497.
- Cobb, M., & Macoubrie, J. (2004). Public attitudes toward nanotechnology. *Journal of Nanoparticle Research*, 6(4), 395~405.
- Cummings, L. (2014). The "trust" heuristic: Arguments from authority in public health. *Health Communication*, 29(10), 1043~1056.
- Earle, T. C., & Cvetkovich, G. (1995). *Social trust: Toward a cosmopolitan society*. Westport, CT: Praeger.
- Edelman (2020). *에델만 신뢰도 지표조사-코로나19와 신뢰도 관계 연구 발표*. URL: <https://www.edelman.kr/newsroom/2020-trust-barometer-spring-update-press-release>
- Flynn, J., Burns, W., Mertz, C. K., & Slovic, P. (1992). Trust as a determinant of opposition to a high-level radioactive waste repository: Analysis of a structural model. *Risk Analysis*, 12, 417~429.
- Fung, T. K., Griffin, R. J., & Dunwoody, S. (2018). Testing links among uncertainty, affect, and attitude toward a health behavior. *Science Communication*, 40(1), 33~62.
- Geana, M. V. (2020). Kansans in the middle of the pandemic: Risk perception, knowledge, compliance with preventive measures, and primary sources of information about COVID-19. *Kansas Journal of Medicine*, 13, 160~164.
- Gregory, J., & Miller, S. (1998). *Science in public: Communication, culture, and credibility*. New York: Plenum.
- Griffin, R. J., Yang, Z., Ter Huurne, E., Boerner, F., Ortiz, S., & Dunwoody, S. (2008). After the flood: Anger, attribution, and the seeking of information. *Science Communication*, 29, 285~315.
- Griffin, R., Dunwoody, S., & Neuwirth, K. (1999). Proposed model of the relationship of risk information seeking and processing to the development of preventive behaviors. *Environmental Research*, 80, 230~245.

- Haddow, G., & Haddow, K. S. (2013). *Disaster communications in a changing media world*. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann.
- Hallgrimsdottir, H. K., & Benner, B. E. (2014). 'Knowledge is power': Risk and the moral responsibilities of the expectant mother at the turn of the twentieth century. *Health, Risk, & Society*, 16(1), 7~21.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY: Guilford.
- Isen, A. M. (1987). Positive affect, cognitive processes, and social behavior. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 20, pp. 203~253). San Diego, CA: Academic Press.
- Kahlor, L. (2010). PRISM: A planned risk information seeking model. *Health Communication*, 25(4), 345~356.
- Kahlor, L., & Rosenthal, S. (2009). If we seek, do we learn? Predicting knowledge of global warming. *Science Communication*, 30(3), 380~414.
- Kim, H. K., Ahn, J., Atkinson, L., & Kahlor, L. A. (2020). Effects of COVID-19 misinformation on information seeking, avoidance, and processing: A multicountry comparative study. *Science Communication*, 42(5), 586~615.
- Liu, Z., & Yang, J. Z. (2020). In the wake of scandals: How media use and social trust influence risk perception and vaccination intention among Chinese parents. *Health Communication*, 1~12.
- McComas, K. A. (2010). Community engagement and risk management. *The Sage Handbook of Public Relations*, 2, 461~476.
- Midden, C. J., & Huijts, N. M. (2009). The role of trust in the affective evaluation of novel risks: The case of CO2 storage. *Risk Analysis: An International Journal*, 29(5), 743~751.
- Rosenthal, S. (2013). Measuring differentials in communication research: Issues with multicollinearity in three methods. *Communication Methods and Measures*, 7(2), 106~125.
- Siegrist, M., & Cvetkovich, G. (2000). Perception of hazards: The role of social trust and knowledge. *Risk Analysis*, 20(5), 713~720.
- Siegrist, M., Cousin, M. E., Kastenholz, H., & Wiek, A. (2007). Public acceptance

- of nanotechnology foods and food packaging: The influence of affect and trust. *Appetite*, 49(2), 459~466.
- Smith, M., Wallston, K., & Smith, C. (1995). The development and validation of the perceived health competence scale. *Health Education Research*, 10, 51~64.
- So, J., Kuang, K., & Cho, H. (2019). Information seeking upon exposure to risk messages: Predictors, outcomes, and mediating roles of health information seeking. *Communication Research*, 46, 663~687.
- The Guardian (2020). *COVID-19: South Koreans keep calm and carry on testing*. Retrieved April 4, 2020 from <https://www.theguardian.com/world/2020/mar/18/covid-19-south-koreans-keep-calm-and-carry-on-testing>
- Walter, D., Böhmer, M. M., Reiter, S., Krause, G., & Wichmann, O. (2012). Risk perception and information-seeking behaviour during the 2009/10 influenza A(H1N1) pdm09 pandemic in Germany. *Eurosurveillance*, 17(3), 1~8.
- Wardman, J. K., & Mythen, G. (2016). Risk communication: Against the Gods or against all odds? Problems and prospects of accounting for Black Swans. *Journal of Risk Research*, 19(10), 1220~1230.
- Williams, A. E. (2012). Trust or bust? Questioning the relationship between media trust and news attention. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 56(1), 116~131.
- Yang, J. Z. (2019). Whose risk? Why did the U.S. public ignore information about the Ebola outbreak? *Risk Analysis*, 39(8), 1708~1722.
- Yang, J. Z., Chu, H., & Kahlor, L. (2019). Fearful conservatives, angry liberals: Information processing related to the 2016 presidential election and climate change. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 96(3), 742~766.
- Yang, Z. J. (2012). Too scared or too capable? Why do college students stay away from the H1N1 vaccine? *Risk Analysis: An International Journal*, 32(10), 1703~1716.
- Yang, Z. J., & Kahlor, L. A. (2013). What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance. *Science Communication*, 35(2), 189~212.
- Yang, Z. J., Aloe, A. M., & Feeley, T. M. (2014). Risk information seeking and processing model: A meta-analysis. *Journal of Communication*, 64(1), 20~41.

- Yang, Z. J., McComas, K. A., Gay, G., Leonard, J. P., Dannenberg, A. J., & Dillon, H. (2011). Information seeking related to clinical trial enrollment. *Communication Research, 38*(6), 856~882.
- Yang, Z. J., Seo, M., Rickard, L. N., & Harrison, T. M. (2015). Information sufficiency and attribution of responsibility: Predicting support for climate change policy and pro-environmental behavior. *Journal of Risk Research, 18*(6), 727~746.
- Zhen, N., Barnett, J., & Webber, M. (2019). Trust and the risk of consuming polluted water in Shanghai, China. *Journal of Risk Research, 22*(1), 55~66.

논문투고일: 2021년 02월 24일

논문심사일: 2021년 04월 09일

게재확정일: 2021년 04월 22일

Abstract

The Effects of Trust in Government on Multichannel Information Seeking

The Mediating Role of Need for Information and Negative and Positive Affects

Jisoo Ahn

Research professor, Health and New Media Research Institute, Hallym University

Yunhee Ku

Research professor, Health and New Media Research Institute, Hallym University

Ghee-Young Noh*

Professor, School of Media, Hallym University

This study aims to examine the relationships among trust in government, negative and positive affects, information insufficiency, and multichannel information seeking in the context of COVID-19, based on risk information seeking and processing model. The data of 1,500 participants from a national survey company showed that trust in government reduced the negative affect and enhanced the positive affect and seeking information from governmental websites/SNSs, the Internet, and television. As the negative affect increased, the respondents used all types of information sources, whereas as the positive affect increased they used governmental websites/SNSs, news organizations' SNSs, individual SNSs, newspapers/magazines, friend/family/colleague, and medical professional more, and the Internet less. As participants felt that they needed more information, they sought information from the Internet, television, friend/family/colleague more and used individual SNSs less. The mediating effect of information insufficiency was weaker than that of affective responses. Those findings can develop risk information seeking models and be helpful for the establishment of risk managing agencies' public communication strategies regarding emerging infectious diseases.

KEY WORDS Trust in Government • Multichannel Information Seeking • Information Insufficiency • Negative Affect • Positive Affect • COVID-19

* Corresponding Author, gnoh@hallym.ac.kr