

# 위험정보 프로세싱(Processing) 다양화에 의한 코로나 예방 실천 행동 연구\*

문제해결상황이론을 확장하여

정원준 수원대학교 미디어커뮤니케이션학과 교수\*\*

본 연구는 코로나 백신 예방과 사회적 거리두기 실천 등 정부의 방역 정책 효과에 대한 국민의 의구심과 부정적 인식이 점차 증가해가고 있는 상황에서, 위험 커뮤니케이션 관점의 코로나 위험 인식 정도와 코로나 연관 정보 만족도 정도 그리고 연관 정보 프로세싱 과정의 최종 결과물인 코로나 '예방 행동 실천'에 영향을 주는 요인들을 규명하고자 하였다. 세부적으로, 문제해결 상황이론(STOPS)을 확장하여 '독립변인(문제인식, 한계인식, 관여도, 준거기준)'이 '문제해결 동기'와 '정보적 행동(정보취득, 정보선택 그리고 정보전달)'을 통하여 종속변인인 코로나 '예방 행동 실천'에 주는 영향을 탐색하고자 하였다. 또한, 코로나 위험 인식이 낮은 집단과 높은 집단 그리고 코로나 연관 정보 만족도가 낮은 집단과 높은 집단으로 분류한 총 네 집단 간 정보 프로세싱 구조에 차이가 있을 것이라는 가설을 검증하기 위하여 네 집단 간 다중집단 경로분석을 하였다. 이를 위하여, 전국에서 층화적 샘플링으로 모집된 총 1,924명을 대상으로 온라인 설문을 실시하였다. 연구 결과, 전반적으로 코로나 위험에 대한 공중의 문제인식 정도와 관여도 그리고 준거기준은 코로나 문제해결 동기에 유의미한 정적(+) 영향을, 한계인식은 부정적(-) 영향을 주었다. 또한, 공중의 문제해결 동기는 정보적 행동 변인 모두에게 정적(+) 영향을 주었고, '정보 전달'을 제외한 모든 정보 행동은 예방 행동에 정적(+) 영향을 주었다. 한편, 이러한 코로나 예방 행동 실천 과정은 본 연구가 분류한 네 집단 사이에 다소 상이한 양상을 보였다. 본 연구결과를 바탕으로 본 연구가 갖는 이론적·실무적 시사점을 논의하고 후속 연구 방향을 제안하였다.

**KEY WORDS** 코로나 위험 이슈 • 위험 인식 • 위험관리 • 문제해결상황이론 • 문제해결 동기 • 정보적 커뮤니케이션 행동 • 코로나 예방 행동 실천

\* 이 논문은 2020년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 인문사회분야 중견연구지원사업의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2020S1A5A2A01042637).

\*\* wjchun1@hotmail.com

## 1. 문제 제기

2019년 12월에 발생한 코로나의 장기화는 2022년 상반기 사회적 거리두기 중단 등 정부의 방역대책 완화에도 코로나 변종으로 인한 확산에 대한 우려와 불안감은 여전히 높은 상황이다. 사회적 위험이란 사회적으로 해롭거나 손실이 생길 우려나 위협을 의미하며, 코로나가 불러온 위험 확산은 인류를 위기에 빠트릴 정도가 된 만큼 사회적 위험이라 할 수 있다. 코로나 위험의 발생과 지금까지의 진행 상황 역시 발생 초기의 예측과는 달라서 위험의 사전 예방과 효과적인 대응을 어렵게 하고 있다는 점은 우리에게 새로운 도전이 되고 있다. 이에 이러한 위기의 불확실성 및 예측 곤란성을 극복하기 위한 위험 커뮤니케이션의 중요성이 날로 강조되고 있다.

슬로빅(Slovic, 1987, 2000)은 위험이란 심리적, 사회적, 제도적, 문화적 요인들의 광범위한 집합으로부터 영향을 받는 사람들에 의해 주관적으로 정의된다고 하였다. 위험에 대해 제각기 경험이 다르고 지식이 다르기 때문에 위험을 바라보는 방식도 다르다(송해룡·김원제, 2014). 객관적인 위험에서 주관적인 위험으로 관점이 변화되면서 위험 발생 시 사람들이 어떻게 위험 정보를 탐색하고, 처리(정보취득, 선택, 공유·확산 등)하여, 위험 상황을 효율적으로 대응하도록 하게 하는 것을 주요 목적으로 하는 위험 커뮤니케이션의 역할이 중요해졌다.

선행연구들은 사람들이 어떤 위험이 느낄 시 위험 정보를 탐색하고 처리하는 과정을 설명하기 위하여 건강신념모델(Becker, 1974; Janz & Becker, 1984)과 위험정보 탐색 및 처리(risk information seeking and processing, RSIP)모형(김효정, 2019; 조영리·김수연, 2021; Griffin, Dunwoody & Neuwirth, 1999; Griffin, Neuwirth, Dunwoody & Giese, 2004)을 응용하는 시도를 하였다. 이 모델들은 개인이 감염병과 같은 위험정보를 언제 찾게되며, 그 정보를 어떠한 방식으로 처리하는지, 나아가 예방 행동의도와와의 관계를 설명하였다(김활빈·오현정·홍다예·심재철·장정현, 2018; 서미혜, 2016).

다만, 코로나 위험인식과 예방행위는 관계가 있다고 설명하였으나, 개인의 인지적 측면만을 고려하여 건강행동을 예측했다는 비판도 존재하며, 예방 의도(intention)이 아닌 실질적인 예방 행동을 다차원성으로 구조화하여 설명하는 측면은 미흡했다(허서현·김영욱, 2015; Yang & Kahlor, 2012). 이에, 현 시점의 코로나 위험 특성상 개인의 예방행동 실천 정도가 사회 전체의 방역 시스템에도 치명적인 영향을 끼칠 수 있는 만

큼, 위기에 대응하는 행동들 간의 관계에 대해서는 추가 연구와 실증이 여전히 필요하며, 개인이 어떠한 동기로 예방행동을 하는지 종합적으로 검토하는 것은 의의가 있다.

지각된 위험은 객관적 위험과는 다른 주관적 위험이다. 즉, 동일한 위험일지라도 개인에 따라 위험이 각각 다르게 지각되고 의사결정에 미치는 영향력도 다르다. 이에, 개인은 스스로 특정 대상에 대한 위험 수준을 스스로 높이거나 낮출 수 있다. 코로나와 같은 신종감염병의 발병과 확산은 누구에게나 영향을 미치지만 모든 사람이 똑같은 방식으로 이에 반응하는 것은 아니다. 감염병 발생과 같은 위험상황에 직면할 때 개인은 먼저 관련 상황을 이해하기 위하여 정보 추구 동기와 욕구가 증가하며, 어떠한 정보를 습득하고 이에 따라 어떻게 대처할 것인지에 대한 인지와 태도를 형성하고, 이에 대한 행동적 대응을 보인다. 이러한 점에서 관심을 가져야 할 것은 코로나와 관련된 개인의 정보행동이다. 코로나와 관련한 정보가 넘쳐나고 있으며 공중은 적극적인 정보행동을 통해 관련 정보를 탐색하고 공유하고 있을 것으로 추론(정재선, 2021)되는 현 상황에서, 실제 지각하는 위험인식 정도/수준과 제공된 정보 만족도 그리고 이와 관련한 정보 행동 및 예방 행동 실천 간 관계가 연구될 필요성이 제기된다.

종합하여, 본 연구의 목표는 코로나 이슈를 계기로 향후에도 발생할 수 있는 유사 위험 이슈를 상이하게 인식하는 다양한 정보 이용자(공중)를 네 집단으로 분류하고, 각 공중집단 눈높이에 맞는 전략적인 위험 정보소통 방안을 제시하고자 한다. 위기 커뮤니케이션 영역에서 응용 가치가 높은 문제해결 상황이론(Situational Theory of Problem Solving, 이하 STOPS)을 확장하여 집단별 정보처리 행동과 예방 행동 실천 간 영향력을 규명하고, 사회적 쟁점으로서 코로나에 대한 공중의 인식과 커뮤니케이션 특성을 정교화하게 분석하여 실효적 코로나 위험 소통과 전략 수립에 역할을 하고자 한다.

## 2. 선행연구

위험 커뮤니케이션은 위험을 통제, 예방, 감소시키기 위한 결정과 행동에 대한 다양한 정보를 주고받는 행위를 모두 포괄하는데, 이러한 위험 커뮤니케이션의 가장 중요한 목적은 평상시 특정 위험에 대하여 공중에게 충분한 정보와 지식을 제공함으로써 관련 위험을 효율적으로 대처할 수 있도록 하는데 있다(김영옥, 2006; 송해룡, 2012). 따라

서 위협 커뮤니케이션에 있어 대상자인 공중의 위협인식과 제공된 정보 만족도 그리고 이에 대한 정보적 행동(정보취득, 정보처리, 정보 전파·공유와 같은 정보전달, 그리고 정보수용 등)이 예방 행동에 어떠한 영향을 주는지 파악하는 것은 매우 중요하다. 위협 및 위기 등 사회적 문제가 발생 시 많이 응용되는 이론 중 하나가 문제해결 상황이론이다.

## 1) 문제해결 상황이론(STOPS)

그루닉(Gruning, 1997)의 공중상황이론(situational theory of publics)을 수정·보완하여 김과 그루닉(Kim & Grunig, 2011)이 제안한 STOPS는 위협이나 갈등적 요소를 내포하며 불확실성이 높은 사회적 문제가 발생한 상황에서 공중의 인식과 정보행동 의도를 설명하는 커뮤니케이션 이론이다. STOPS는 공중의 정보행동을 보다 세분화하고, 상황이론에서 제외되었던 개인의 이전 경험이나 보유하고 있는 지식체계를 의미하는 준거기준을 보완 제시하여 공중의 정보행동 의도에 대한 설명력을 높였다. STOPS에 의하면, 사람들이 어떤 문제 상황에 직면했을 때 활성화된 커뮤니케이션 행동을 과정(process)으로 설명하였다(김정남·박노일·김수진, 2014; Kim & Grunig, 2011; Kim, Grunig & Ni, 2010). 즉 공중들이 어떠한 문제에 직면했을 때 나타날 수 있는 문제 상황에 대한 인식에 따라서 문제를 해결하기 위한 공중의 정보행위가 달라진다고 주장하였다.

STOPS에서는 공중의 문제 상황에 대한 지각을 문제인식(problem recognition), 한계인식(constraint recognition), 관여도(involvement) 그리고 준거기준(referent criterion)으로 설명하였다. ‘문제인식’은 특정 문제에 있어 경험적 상태와 기대 상태 간의 차이를 의미하며 개인이 직면한 특정한 문제를 인식하는 정도라 정의하였다(Kim & Grunig, 2011). 선행연구들에서는 만약 사람들이 어떤 상황에 대해 문제가 있음을 인지하지 못하면 그에 대한 어떠한 수고나 노력도 기울이지 않게 된다고 주장하였다(정원준, 2015; 정원준·최준혁, 2015). 한편 만약 문제가 존재한다고 인지하는 경우 개인은 이와 연관된 정보를 추구하거나 정보에 더욱 주의를 기울인다고 주장하였다. 즉 특정 상황에 대한 문제인식이 높아지면 그 문제를 해결하기 위해 정보를 추구하게 되고, 주어진 정보들을 처리하거나 다양한 형식으로 소통하려는 정보적 행동이 높아진다는 것이다(Grunig & Hunt, 1984; Kim et al., 2010).

문제인식은 위험 커뮤니케이션에서의 지각된 위험(perceived risk) 혹은 위험인식과 상이한 개념으로 볼 수 있는데 STOPS에서는 문제인식을 보다 일반적이며 포괄적인 개념으로 사용하여 다양한 사회적 이슈나 쟁점 또는 개인적 상황 등과 관련된 인식을 의미한다고 설명하였다. 한편 본 연구가 관심을 가지는 코로나 위험 인식은 코로나 자체에 대한 인식, 감염 위험성 인식, 감염 시 사회적 편견 유발에 대한 위험 정도와 두려움을 등을 포함한 개인적 측면에서 지각한 위험과 위험 정도를 의미한다. 하지만, STOPS의 문제인식은 코로나 이슈가 개인보다는 사회나 집단에 미치는 일반적인 영향에 더욱 밀접하다 할 수 있다. 가령, 코로나로 인한 국가적 손실, 소상공인의 경제적 어려움, 교육기관의 정책 등 일반적이고 폭넓은 수준의 문제 제기과 이해 정도를 문제인식이라 할 수 있다.

‘한계인식’은 공중이 어떤 문제 상황에 대해 자신의 행동을 계획하거나 실행함에 있어 한계 또는 제약을 느끼는 정도라고 정의할 수 있다(Kim & Grunig, 2011). 개인이 사회적 문제를 해결하고자 할 때 존재하는 한계점을 알고 개인 역량의 부족함을 인식하여, 그 문제해결에 관여를 하지 않거나 미약하게 대응하는 것을 의미한다. 그리하여, 문제인식이 높다 하더라도 이러한 한계인식은 문제해결을 위한 커뮤니케이션 행동들을 제한한다(정원준, 2015; 정원준·최준혁, 2015).

‘관여도’는 문제와 개인과의 관계에 대한 인식으로 정의된다(Kim & Grunig, 2011). 이는 특정 이슈가 자신과 관련이 있다고 인식할 경우에 그 이슈에 보다 많은 주의를 기울이고, 이를 이해하려고 하는 행동을 보인다는 것이다(정원준, 2015). 위험 커뮤니케이션에 대한 선행연구들에서도 관여도를 매우 중요한 요인으로 다루고 있으며(정원준, 2018a, 2018b) 특정 위험에 대한 공중의 관여도 인식에 따라 커뮤니케이션의 소극적 혹은 적극적 행동 여부가 결정된다고 설명한다(정원준·최준혁, 2015).

마지막으로 ‘준거기준’은 문제를 해결하기 위해 개인이 가지고 있는 배경지식이나 경험에 의해 만들어진 목표, 의지, 바램 등을 모두 포함하는 개념이다(Kim & Grunig, 2011). 선행연구들에서 준거기준은 공중의 정보행동에 영향을 미치는 요인으로서 개인의 지식체계를 주요한 변인으로 설명하고 있으며, 구체적으로 지식수준이 높은 개인은 어떤 주제에 대한 정보를 처리하고 논의하는 능력이 더 높고 지식수준이 낮을 경우 그 능력이 다소 낮다고 설명하였다. 반대로 개인들이 이전에 경험했거나 연관된 지식체계를 보유하고 있을 경우 이를 바탕으로 적극적인 커뮤니케이션 활동이 나타난다. 따라서

위험문제 상황에서도 준거기준이 높을수록 문제해결 동기에 영향을 주며, 공중이 보다 능동적으로 정보를 다루고 적극적인 정보행동을 나타낼 것이라고 예측할 수 있다.

STOPS는 앞서 언급한 네 가지 독립변인들이 사회적 위험을 해결하고자 하는 매개체(mediator)인 문제 해결 동기(situational motivation in problem-solving)에 영향을 준다고 설명하였다. STOPS는 공중을 어떤 문제 상황에 대한 역동적이며 능동적인 커뮤니케이션 행동을 수행하는 사람으로 전제하였다. 이에, 공중들이 발생한 특정 문제를 해결하고자 하는 시발점이 필요하며, 김과 그루닉(Kim & Grunig, 2011)에 의하면, 문제 해결 동기가 그 역할을 한다고 제시하였다. 개인은 사회적 환경과 상호작용하려는 욕구와 동기를 가지고 있으며, 이러한 내면적 동기는 지식을 추구하고 태도와 행동을 형성하는 원동력이 될 수 있다. 결국 문제 해결 동기는 행동을 결정하는 핵심적 요인으로 간주되며, 개인이 문제에 대해서 스스로 판단하거나 의사결정을 내리고자 문제에 대해 적극적으로 관심을 갖고 더 많은 정보를 탐색하거나 처리하고자 한다.

최종적으로 선행 연구자들(김정남 외, 2014; Kim & Grunig, 2011; Kim et al., 2010)에 의하면, 발생한 ‘문제해결을 위한 공중의 정보 커뮤니케이션 행동(communication action in problem solving, CAPS)’은 정보의 취득(information acquisition), 정보의 선택(information selection), 그리고 정보의 전달(information transmission)라는 세 가지 행동이 존재한다고 보았다. 더불어, 각 행동 유형별로 적극성(수동적/능동적)의 정도에 따라 각각 두 개의 하위 차원으로 구성되어 정보수용, 정보의 선별, 정보추구, 정보주목, 정보공유, 정보전파 등 총 여섯 가지의 세부적인 커뮤니케이션 행동을 보일 수 있다고 했다.

먼저, 정보의 획득은 ‘문제를 해결하기 위해 정보를 수집하는 노력의 정도’로 정의될 수 있으며, ‘정보추구’와 같은 능동적이며 적극적인 행동과 ‘정보주목’과 같은 소극적인 행동으로 분류될 수 있다(김정남 외, 2014; Kim & Grunig, 2011).

한편, 정보의 선택은 ‘문제와 연관된 정보를 선택하는 정도’로 정의할 수 있으며, 이는 적극성 정도에 따라 ‘정보의 선별’이라는 적극적인 행동 그리고 ‘정보수용’과 같은 소극적인 행동으로 분류될 수 있다. 여기서 정보의 수용이라 함은 사람들이 문제 해결과 관련되어 어떠한 정보든지 수동적으로 수용하고자 하는 정도를 뜻하며, 정보의 선별은 사람들이 소유하고 있는 판단 기준에 부합하는 정보를 중심으로 적극적으로 정보를 선택하고자 하는 것을 의미한다(김정남 외, 2014; Kim & Grunig, 2011).

마지막으로, 정보의 전달은 ‘다른 사람이 문제 상황을 해결할 수 있도록 설명 또는 교육하려는 노력의 정도’로 정의될 수 있으며, ‘정보전파’는 능동적 의미로, ‘정보의 공유’는 수동적 의미로 각각 구분된다. 가령, 정보의 공유가 의미하는 바는 누군가는 자신에게 정보를 요청했을 때, 문제와 관련된 정보를 수동적으로 전달하는 것에 비하여, 정보의 전파는 누군가의 요청이 전제되지 않았음에도 불구하고 계획적이고 자발적으로 적극 정보를 게시하거나 제공하는 행위를 말한다(김정남 외, 2014; Kim & Grunig, 2011).

선행연구들을 종합적으로 정리하면, 코로나 위험 예방 실천 정도는 이 위험에 대한 개인의 문제인식, 한계인식, 관여도 그리고 준거기준에 영향을 받는다는 것이다. 하지만, STOPS의 종착은 공중의 CAPS를 측정하는 것에 머물러 이론적 한계점이 존재했다(정원준, 2015). 나아가, 행동의도(action intention)가 실질적 행동(behaviors)을 유발하는 하나의 요인이 될 수 있지만, 항상 그런 것은 아니기에, 실질적인 행동을 최종 변인으로 설정하는 탐색적 연구가 필요하다. 이에 본 연구에서는 공중의 커뮤니케이션 행위를 CAPS 이외에도 코로나 예방 행동 실천이라는 행동차원에서 살펴보고자 한다. 이는 코로나 연관 위험 커뮤니케이션의 궁극적 목표는 코로나 예방 또는 확진 감소를 위한 개인적 행동 변화 혹은 사회적 동참이기 때문이다.

## 2) 코로나 예방 참여 행동

위험 예방 행동이란 위험 요소를 줄이고 확실성을 높이기 위해 지각된 위험에 대하여 대처하려는 개인의 노력 과정이다(Roselius, 1971). 공중은 어떠한 결정을 내릴 때 부정적 결과를 최소화하기 위해 위험 감소 전략을 통해 불확실성 또는 불만족을 감소시킨다. 나아가 위험 예방 행동은 위험의 부정적 결과를 방지하기 위한 행동적인 결과물이자, 문제를 해결하기 위한 노력의 일환으로 위험 정보 처리 과정을 거치게 된다. 이러한 위험 대응/대처방안은 궁극적으로 예방행동으로 이어지기 쉽다. 공중이 위험을 인식하여 관련 정보를 탐색하고 체계적으로 처리하는 이유는 위험을 적극적으로 대비하거나 혹은 위험 예방 행동을 하기 위함이다. 우리나라의 경우 코로나 질병 자체에 대한 심각성은 낮으나 감염 취약성은 높았으며, 자신 뿐만 아니라 주변 사람에게 전염을 시키는 것에 대해 걱정과 두려움이 높았다(경기도, 2020). 이러한 우려는 적극적인

예방행동으로 이어지고 있다(Lee & You, 2020).

위험 정보 관련 정보 추구하고 예방 행동 의도와의 관계는 선행연구에서 이미 입증되었는데, 구윤희 외(2018)의 미세먼지와 관련된 정보추구와 예방 행동 의도와의 관계에 대한 연구에서 미세먼지에 대한 정보 추구가 미세먼지에 대처하기 위한 예방행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 김활빈 외(2018)는 신종감염병을 주제로 한 연구에서 신종 감염병에 대한 미디어 정보 추구를 할수록 감염병 예방 행동의도가 높아지는 것을 밝혀냈다. 이를 토대로 본 연구에서는 정보적 행동과 실질적인 코로나 예방 행동 실천 간의 영향력 관계를 탐색하고자 한다.

종합적으로, STOPS의 이론적 모형을 확장한 본 연구의 기본 연구 모형은 아래와 같다.

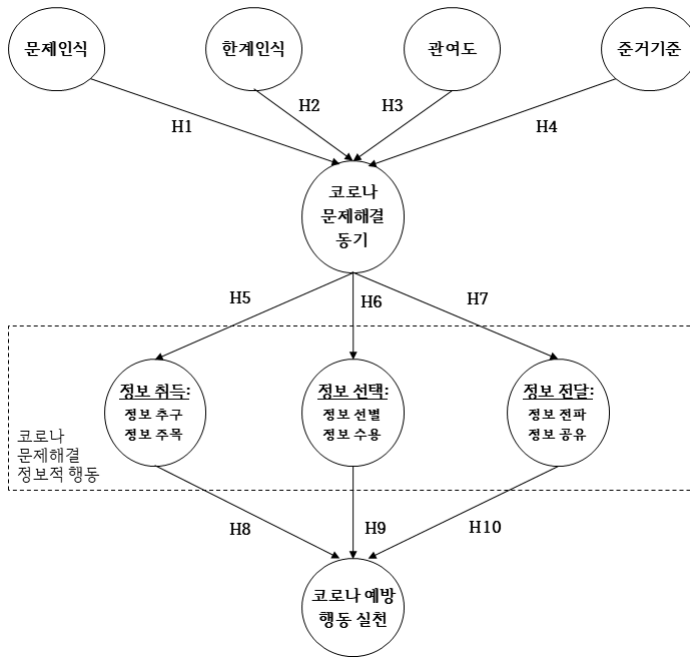


그림 1. 본 연구 기본 모형<sup>2)</sup>

2) 제시한 본 모형에서 표기된 가설들(H1~10)은 선행연구를 종합하여 추후 제시하기로 함



### 3) 코로나 위험 인식

위험 인식은 개인이 생각하는 주관적인 위험의 정도에 대한 판단을 말하는 것으로 주관적 인지 측면이 강조되는 개념이다(Cox & Rish, 1964; Slovic et al., 2004, 2005). 개인의 정보 탐색 처리 과정의 중요 요소인 인지된 위험의 특성요인은 사람들이 얼마나 위험을 느끼고 있는지를 나타내는데, 위험의 심각성과 위험이 자신, 주변 사람, 공동체에 일어날 가능성이 얼마나 있는지가 해당된다(서미혜, 2015). 나아가 위험에 대한 심각성은 위험으로 인해 심각한 결과를 초래할 확률이 얼마나 되는지, 또 개인은 그러한 위험을 얼마나 심각하다고 판단을 하고 있는지를 포함한다(Huurne et al., 2009).

현재 코로나는 발병 원인이 불분명하고, 치료제가 개발되지 않아 불확실성이 크고, 확산 범위와 속도를 고려했을 때, 사람들은 코로나에 대한 위험을 크게 인식할 수 있다. 위험에 직면한 사람들은 위험과 관련된 정보를 확인하고 이해하려는 욕구가 커지는 경향이 있다. 위험 상황에 처한 수용자들은 위험에 대한 인식을 바탕으로 행동에 나서게 된다. 다만, 위험을 인식하고도 예상과 상이한 행동을 보이는 경우도 있다. 이는 위험인식 정도는 상황적 관점에서 차이나게 존재할 수 있으며, 동일한 상황에서도 개인의 성향과 위험의 수용 정도에 따라 위험 인식 수준이 다를 수 있기 때문이다(윤태연, 2021; 조승아, 2021; 조영리·김수연, 2021).

위험 인식을 개념화한 대표적인 이론 중 하나로 건강신념모델(Becker, 1974)이 있으며, 이 이론은 사람들의 예방 행동을 설명하기 위한 주요 신념을 제시했다(Janz & Becker, 1984). 그 중 하나가 지각된 위험으로, 질병의 위협이나 위험한 정도에 대한 개인의 평가 또는 지각을 의미한다. 지각된 위험은 지각된 취약성과 지각된 심각성으로 구성된다. 위험 인식 연구에 있어서 또 다른 이론적 모델은 RISP이다. 이 모델에 의하면, 위험 정보에 대한 탐색과 처리 태도가 핵심적인 변인으로 위험 인식에 따라 위험 정보를 적극적으로 찾으려고 하는지 혹은 피하려고 하는지와 같은 정보 프로세싱 체계를 설명하였다(김효정, 2019; 조영리·김수연, 2021; Griffin et al., 1999, 2004; Huang & Yang, 2018). 다만 두 모델은 적용하여 위험 정보와 개인의 정보 탐색 행동을 검증한 선행연구에서는 개인이 가지고 있는 건강에 대한 위험에 대한 인식이 그들의 정보 탐색 과정에 미치는 직접적인 영향에만 주목하였고 그들의 실질적인 행동 실

천은 고려하지 않았다(김영옥 외, 2016; Yang et al., 2014, 2015).

종합하여, 본 연구에서는 공중의 코로나 위험 인식에 따른 소통 행동 영향력을 보다 명확하게 검증하고자, 기존 STOPS에서 ‘코로나 위험 인식’ 정도를 조절변인으로 추가하고자 한다. 본 연구에서는 코로나 위험 인식은 코로나 위험에 대하여 개인이 생각하는 주관적인 위험의 특성이나 수준이라고 개념적으로 정의하고, 위험 인식 수준(높음 vs. 낮음)에 따라 STOPS에서 제시한 정보적 행동과 예방 행동 실천의 차이가 있을 것으로 가정하였다.

#### 4) 코로나 정보 신뢰도와 만족도

메르스와 같은 전염병(서미혜, 2016), 미세먼지(구윤희 외, 2018) 그리고 원자력(김효정, 2019)과 같이 건강을 위협하는 위험 정보와 개인의 행동의도에 관한 연구에서는 개인이 가지는 부정적 감정에 주목하였다. 이들 연구에서는 그 위험 요소에 대한 정보 불충분성을 인식하게 되어 정보를 더욱 적극적으로 추구하게 된다고 하였다. 이러한 연구 결과들은 코로나 위험에 대한 정보와 공중이 가지는 부정적 감정, 정보 불충분 인식 그리고 그들의 정보 탐색 행동 그리고 예방 행동 실천과의 영향력 관계를 설명하는 지식기반을 제공하였다.

또한 개인의 정보 탐색 처리 과정에서 위험에 대한 정보 불충분성은 위기인식의 영향을 받기도 한다. 위험을 인지함에 따라 개인은 위험요인을 해결하기 위해 필요한 지식의 종류와 양이 현재 개인이 가지고 있는 지식의 양과 차이가 있음을 느낄 때 정보의 불충분성을 인지하게 된다고 하였다(Huurne et al., 2009). 그리핀 외(Griffin et al., 1999)는 사람이 정보 불충분을 느끼면 더 많은 정보를 습득해야겠다는 동기요인이 발생하여 더 많은 노력을 들여 정보 탐색과 정보 처리를 한다고 한다. 이들 연구에 의하면 개인의 정보 불충분성은 만족할만한 정보를 획득하지 못하기 때문에 나타나며, 이를 보충하기 위해 적극적인 정보 탐색 과정을 통해 체계적인 정보 처리 과정을 거치게 된다는 것이다.

정보 불충분 인식은 정보 충분성 혹은 만족도의 반대적인 의미로 정보 욕구에 대한 주관적인 평가이다(Huang & Yang, 2018). 김효정(2019)은 RISP 모델을 응용하여 원자력에 대한 위험 인식이 클수록 정보가 불충분하게 인식한다고 밝혔다. 구윤희와 안

지수 그리고 노기영(2020) 역시 미세먼지 위험 인식과 이에 대한 부정적 감정은 관련 정보 탐색과 처리를 거쳐 예방행동 의도에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인하였다.

한편, 정보의 만족정도는 정보 신뢰도와도 연관이 있다. 가령 제공 받은 정보가 신뢰할 수준이라면 그 정보에 대한 만족도가 증가되며, 이는 정보의 설득력을 증가하게 하여 위험 예방 활동 실천에 도움을 줄 수 있다(김활빈 외, 2018; Huang & Yang, 2018). 코로나의 경우 신뢰있는 정보 공개와 공유가 위험 대응에서 매우 중요하다. 가령, 세계보건기구(WHO)는 2005년 발간한 ‘감염병 소통 가이드라인(outbreak communication guidelines)’에서도 신뢰(trust), 신속한 공개(announcing early), 투명성(transparency), 위험 인식에 대한 경청(listening), 계획(planning)을 원칙으로 제시하고 있다. 이는 제공하는 코로나 연관 정보의 신뢰도를 높이며 충분히 만족할만한 정보를 제공하도록 하는 좋은 예라 할 수 있다.

코로나 위험 인식과 동일하게 본 연구에서는 ‘코로나 정보 만족도’ 정도를 조절변인으로 추가하고자 한다. 본 연구에서는 코로나 정보 만족도는 코로나 위험과 관련하여 제공받은 정보 및 메시지에 대한 충분한 만족 수준이라고 개념적으로 정의하고, 정보 만족도 수준에 따라 정보적 행동과 예방 행동 실천의 차이가 있을것으로 가정하였다.

## 5) 정보 프로세싱 다양화: 공중 분류

본 연구에서는 세분화된 공중의 커뮤니케이션 행동의 직접적인 영향력을 보다 다양하게 검증하고자 개인이 인지하는 코로나 위험 인식 수준과 제공된 정보의 만족도 간의 차이에 따라 공중의 유형을 네 가지로 분류하고자 한다. 본 연구에서는 각 공중 유형별 상이하게 나타날 수 있는 정보적 행동과 예방 행동 실천을 정보 프로세싱 다양화의 결과로 조작적 정의하였다. 종합적으로 코로나 위험 인식 수준과 제공된 정보의 만족도 수준 차이는 본 연구가 궁극적으로 집중하고자 하는 코로나 관련 공중의 유형 혹은 수준의 차이를 나누는 분석틀로 사용된다.

아래 <그림 2>에서 보듯이, 네 개의 사분면의 코로나 공중 유형이 도출되었다.

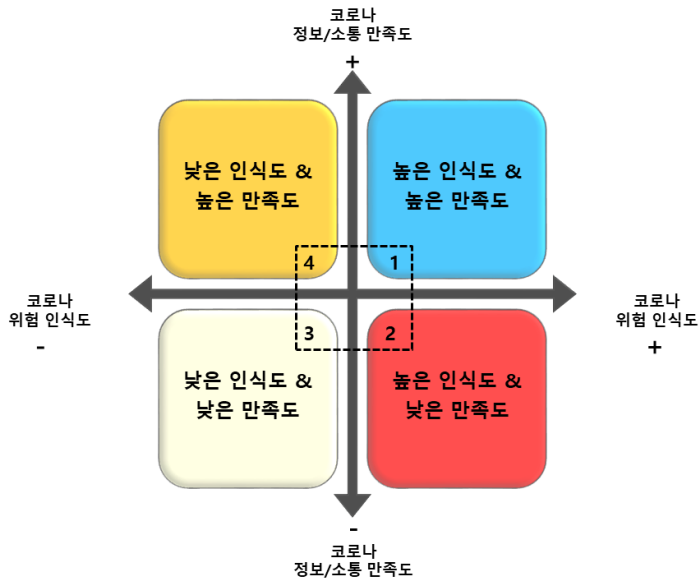


그림 2. 코로나 공중 유형화 틀

제1사분면에 위치한 공중들의 특징은 코로나에 대한 공중의 위협인식과 제공된 관련 정보에 대한 만족도가 모두 높기 때문에, 코로나 정보를 긍정적으로 체감하며, 이 집단만의 차별화된 정보행동(본 연구의 ① 정보주목과 정보추구와 같은 정보취득/습득, ② 정보선별과 정보수용과 같은 정보선택, 그리고 ③ 정보전파와 정보공유와 같은 정보전달 행동)과 예방 행동이 나타날 수 있다. 제2사분면에 위치한 공중들의 특징은 코로나 위협인식은 높지만 제공되는 정보 만족도가 낮은 상태를 나타내는 집단으로, 코로나 정보에 대한 만족도가 기대 대비 낮기 때문에 이 집단만의 차별화된 정보행동과 예방 행동이 나타날 수 있다. 제3사분면에 위치한 공중들은 위협인식과 만족도 모두 낮은 특징을 가지며, 다른 집단과 상이한 정보행동이 나타날 수 있다. 제4분면에 속한 공중은 위협인식은 낮지만 제공된 정보에 대한 만족도가 높기에 또 다른 정보와 예방 행동이 나타날 수 있다.

예를 들어, 어떤 공중은 코로나에 대한 위협인식을 높게 인식하지만 제공받은 정보에 대한 불만족(그림 2의 제2사분면)으로 인하여 코로나 문제해결을 위한 높은 동기를 가져오며, 높은 동기는 연관 정보를 선별하여 획득하고 다른 이들에게 그 정보를 전달하는 적극적인 정보적 행동을 보이며 높은 예방 행동의 실천을 보일 수 있다. 한편, 다

른 공중은 코로나에 대한 위협인식과 정보 만족도가 낮아(그림 2의 제3사분면) 코로나 문제해결을 위한 낮은 동기를 가지며, 이는 소극적이거나 부정적인 정보적 행동을 보이며 낮은 예방 행동의 실천을 보일 수 있다.

## 6) 연구 가설

위험 커뮤니케이션 차원에서 코로나에 대한 위협인식 정도(높음 vs 낮음)와 제공받는 코로나 연관 정보에 대한 만족도 정도(높음 vs. 낮음)가 정보적 행동과 예방 활동 실천의 영향력 관계를 과학적으로 규명하고 검증하고자 한다. 이에, 본 연구에서는 앞서 언급한 분류된 네 개의 공중집단 간 문제해결 상황이론이 제시한 정보 소통적 행동과 예방 행동 참여에 차이가 있을 것으로 예측하였다. 종합하여, 코로나 연관한 ① 문제인식, ② 한계인식, ③ 관여도 그리고 ④ 준거기준이 이 위협 이슈를 해결하기 위한 동기에 영향을 주며, 이 동기는 각 정보적 소통 행동(① 코로나 연관한 정보취득/습득, ② 정보선택, ③ 정보전달)에 영향을 줄 것으로 가정하였다. 나아가 최종적으로 각 정보적 행동은 코로나 예방 행동 실천에 정적(+인 영향을 줄 것으로 보았다. 본 연구의 연구 가설은 아래와 같다.

- 가설 1: 코로나에 대한 문제인식은 코로나 문제해결 동기에 정적(+인 영향을 줄 것이다.
- 가설 2: 코로나에 대한 한계인식은 코로나 문제해결 동기에 부적(-인 영향을 줄 것이다.
- 가설 3: 코로나에 대한 관여도는 코로나 문제해결 동기에 정적(+인 영향을 줄 것이다.
- 가설 4: 코로나에 대한 준거기준은 코로나 문제해결 동기에 정적(+인 영향을 줄 것이다.
- 가설 5: 코로나 문제해결 동기는 코로나 연관 정보취득에 정적(+인 영향을 줄 것이다.
- 가설 6: 코로나 문제해결 동기는 코로나 연관 정보선택에 정적(+인 영향을 줄 것이다.
- 가설 7: 코로나 문제해결 동기는 코로나 연관 정보전달에 정적(+인 영향을 줄 것이다.
- 가설 8: 코로나 연관 정보취득은 코로나 예방 행동 실천에 정적(+인 영향을 줄 것이다.
- 가설 9: 코로나 연관 정보선택은 코로나 예방 행동 실천에 정적(+인 영향을 줄 것이다.
- 가설 10: 코로나 연관 정보전달은 코로나 예방 행동 실천에 정적(+인 영향을 줄 것이다.

한편 코로나에 대한 위협 인식(낮음 vs 높음)과 정보 만족도(낮음 vs 높음)에 따라

위험 소통 프로세싱과 정보적 행동 및 코로나 예방 행동 실천의 차이가 존재할 것으로 가설을 도출하였다. 이와 관련한 연구 가설은 아래와 같다.

가설 11: 코로나 위험 인식도와 정보만족도에 의한 분류한 네 집단(그림 2의 1~4사분면) 간 코로나 예방 행동 실천에 이르는 경로의 차이가 있을 것이다.

### 3. 연구 방법

본 연구는 다음과 같은 절차로 진행되었다.

#### 1) 표본

본 연구의 데이터 모집을 위하여, 신뢰도 높은 리서치 전문 회사들 중 한 업체를 선별하고 고용하였다. 본 연구에 참여의사를 표명한 2,000명을 본 연구를 위한 표본 모집단으로 구성하였고, 이들을 대상으로 2022년 2월 중순부터 3월초까지 약 한 달 동안 온라인 설문방법을 이용하였다.

총 2,000명의 응답자 중 불성실한 답변자 76명을 제외한 1,924의 응답을 최종적으로 본 연구에 사용하였다. 총 1,924명의 응답자 중 남자(N=961, 49.9%)와 여자(N=963, 50.1%)의 성별 참가 비율은 거의 동일하였다. 응답자의 평균 연령은 44.8세 (range=19-74, SD=13.34)였으며, 연령대별 17.8~23.5% 정도로 분포되었다[20대(N=343, 17.8%); 30대(N=350, 18.2%); 40대(N=453, 23.5%); 50대(N=435, 22.6%); 60대 이상(N=343, 17.8%)]. 설문 참가자의 거주 지역별 분포로는 서울시를 포함한 경기·인천 등 수도권 거주자가 1,023(53.2%)명이며 그 외 지역 거주자는 901(46.8%)이었다. 설문 참여자 중 최종학력으로 1,361명이 대학교 재학 또는 졸업(70.7%), 344명이 고등학교 졸업 이하(17.9%) 그리고 나머지는 대학원 이상(N=219, 11.4%)이었다.

## 2) 변인측정

본 연구의 변인들은 선행연구에서 제안한 설문 문항을 코로나 위험 이슈에 맞게 수정하였고 각 문항은 7점 척도(1=강한 부정, 7=강한 긍정) 스케일로 측정하였다.

### (1) 독립변인

문제인식: 본 연구의 문제인식은 코로나 문제에 대한 일반적인 인식정도로 조작적 정의하였다. 총체적인 문제인식은 선행연구(김정남 외, 2014; 정원준·최준혁, 2015; Kim & Grunig, 2011)에서 사용된 ‘코로나는 우리나라의 사회적 갈등 문제라 생각한다’ 등 총 네 개의 세부적인 측정 문항으로 이루어졌다. 측정문항들의 내적일관성( $\alpha$ )은 .8로 만족할만한 수준이었다( $M=5.46$ ,  $SD=.89$ ).

한계인식: 한계인식은 코로나 문제해결에 대한 한계 및 제약을 인식하는 정도로 조작적 정의하였다. 그루닉(Grunig, 1989, 1997) 그리고 김과 그루닉(Kim & Grunig, 2011)의 한계인식 네 문항(예: 코로나 문제를 해결하는데 어려움을 느낀다)을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 측정하였다( $\alpha=.71$ ,  $M=4.69$ ,  $SD=.91$ ).

관여도: 본 연구의 관여도는 코로나 이슈에 대한 일반적인 관여도로 조작적 정의하였다. 선행연구(김정남 외, 2014; 정원준·최준혁, 2015; Kim & Grunig, 2011)를 바탕으로, ‘코로나 문제는 나와 밀접하게 연관되어 있다고 생각한다’ 등 다섯 개의 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 측정하였다( $\alpha=.88$ ,  $M=5.32$ ,  $SD=.95$ ).

준거기준: 준거기준은 코로나와 유사한 위험 이슈나 쟁점 경험 유무와 문제 해결/해소를 위한 자가 조정능력 등으로 조작 정의하였다. 선행연구를 바탕으로(김정남 외, 2014; Kim & Grunig, 2011), ‘코로나 문제 해결을 위해 무엇을 해야 할지 알고 있다’ 등 네 개의 문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 측정하였다( $\alpha=.91$ ,  $M=4.19$ ,  $SD=1.34$ ).

### (2) 문제해결 동기

본 연구의 문제해결 동기는 코로나 문제를 해결하기 위한 자발적 동기라 조작적 정의하였으며, 선행연구(김정남 외, 2014; 정원준·최준혁, 2015; Kim & Grunig, 2011)를 바탕으로, ‘코로나 발생 이후 현재까지 코로나 문제를 해결하고자 하는 동기가 지속적

으로 높았다' 등 네 개의 문항을 본 연구에 맞게 변형시켜 측정하였다( $\alpha=.82$ ,  $M=5.21$ ,  $SD=.98$ ).

### (3) 정보적 소통 행동

코로나 정보적 행동은 코로나 문제해결을 위한 ① 정보 취득/습득( $\alpha=.95$ ,  $M=4.87$ ,  $SD=1.19$ ), ② 정보 선택( $\alpha=.9$ ,  $M=4.83$ ,  $SD=1.03$ ) 그리고 ③ 정보전달( $\alpha=.92$ ,  $M=4.19$ ,  $SD=1.47$ ) 등 정보적 소통 행동을 취하는 정도라 조작적으로 정의하였다. 선행연구(정원준, 2015; 정원준-최준혁, 2015; Kim & Grunig, 2011)를 바탕으로, 각 변인은 본 연구에 맞게 수정하여 측정하였다.

### (4) 예방 행동 실천

본 연구의 종속변인은 코로나 예방을 위한 실질적인 행동 방식 및 실행으로 조작적 정의하고 중앙재난안전대책본부의 '생활속 거리 두기 세부지침'과 질병관리본부의 '코로나바이러스 예방 행동수칙'에서 제시한 개인방역 수칙에 근거하여 개인의 건강행위(손 씻기, 실내 공기 환기, 기침예절, 예방접종)와 사회적 건강행위(사회적 거리유지, 마스크착용, 외출 자제)로 나누어 문항을 개발하고, 각 예방행동을 꾸준히 수행하는 정도로 측정하였다( $\alpha=.76$ ,  $M=5.43$ ,  $SD=.86$ ).

### (5) 조절변인

본 연구의 첫 번째 조절변인인 위험 인식은 앞서 언급한 문제인식과 별개로 개인적 차원에서 코로나를 위험적 요소로 지각하는 정도라 조작적 정의하고 선행연구(김영옥 외, 2016; 김정운, 2016; Gattig & Hendrickx, 2007; Slovic et al., 1982; Slovic et al., 2004, 2005)에 따라 '지각된 심각성'과 '지각된 취약성' 두 차원으로 구성한 네 문항(예: '코로나 발생 이후 내 자신이 코로나19에 걸릴 가능성 높다고 지속적으로 생각했다')으로 측정하였다( $\alpha=.87$ ,  $M=5.77$ ,  $SD=.88$ ).

한편, 코로나 위험 연관 정보 만족도의 경우 선행연구에서 제시한 정보 불충분과 불신의 반대되는 개념으로 조작적 정의하고, 충분성, 만족성, 신뢰성, 신속성, 투명성 등 다섯 문항으로 측정하였다( $\alpha=.96$ ,  $M=3.73$ ,  $SD=1.48$ ).



## 4. 연구 결과

### 1) 상관관계 및 판별 타당성 검증

먼저, 본 연구의 주요 변인들간 상관관계 및 계수결정 값(coefficient determination,  $r^2$ )을 활용하여 판별 타당성 검증을 실시하였다. 검증 결과, 모든 변인의 AVE가 상관관계 제곱값 보다 커, 변인들의 타당성은 충족되었다. 또한, 다중공선성을 확인한 결과 공차한계(tolerance)가 .82 그리고 분산팽창계수 (variance inflation factor, VIF)가 1.9로 나와 다중공선성은 낮은 수준이었다.

한편 변인 간 상관관계 분석 결과, 본 연구의 종속변인인 ‘예방 행동 실천’은 문제인식(Pearson’s  $r=.5$ ), 관여도( $r=.37$ ), 준거기준( $r=.19$ ), 문제해결 동기( $r=.51$ ), 정보취득( $r=.46$ ), 정보선택( $r=.41$ ) 그리고 정보전달 ( $r=.25$ )과 유의미한 정적(+인) 관계를 보였으며, 한계인식( $r=.02$ )과 유의미한 상관 관계를 보이지 않았다.

### 2) 측정모델 적합도 검증

STOPS 확장 모델인 본 연구모델의 구조적 적합성을 검증하였다. 각각의 변인 측정 문항들에 대한 타당도 및 내적 신뢰도를 확인하기 위하여 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석결과 각 구성개념을 측정하는 문항들의 요인적재량 역시 0.6이상으로 비교적 높게 나타났으며, 모델의 적합도( $\chi^2=2217.05$ ,  $p<.01$ ,  $df=129$ ,  $GFI=.92$ ,  $SRMR=.054$ ,  $RMSEA=.062$ ,  $CFI=.93$ ,  $TLI=.91$ )를 확보하였다.

### 3) 가설 검증

설문에 참여한 표본( $N=1,924$ )을 대상으로 본 연구의 가설에 따른 경로분석 결과와 가설 검증 결과는 <표 1>과 같다. 코로나에 대한 공중의 문제인식(가설 1,  $\beta=.22$ ,  $p<.01$ ), 관여도(가설 3,  $\beta=.35$ ,  $p<.01$ ) 그리고 준거기준(가설 4,  $\beta=.5$ ,  $p<.01$ )은 공중의 코로나 문제해결 동기에 통계적으로 유의미한 정적(+) 영향을, 한계인식(가설 2,  $\beta=$

-.08,  $p < .05$ )은 부적(-) 영향을 주었다. 나아가, 문제해결 동기는 공중의 정보적 소통 행동인 정보취득(가설 5,  $\beta = .67$ ,  $p < .01$ ), 정보선택(가설 6,  $\beta = .75$ ,  $p < .01$ ) 그리고 정보전달(가설 7,  $\beta = .61$ ,  $p < .01$ )에 유의미한 정적(+) 영향을 주었다. 또한, 정보취득(가설 8,  $\beta = .34$ ,  $p < .01$ )과 정보선택(가설 9,  $\beta = .24$ ,  $p < .01$ )은 예방 행동 실천에 유의미한 정적(+) 영향을 주었다. 다만, 흥미롭게도 본 연구의 가설과 반대 방향으로 정보 전달(가설 10,  $\beta = -.08$ ,  $p < .05$ )은 예방 행동 실천에 유의미한 부적(-) 영향을 주었다.

표 1. 경로분석 결과

가설	경로	B	S.E	C.R	$\beta$	가설검증
가설 1	문제인식 → 문제 해결 동기	.22	.017	12.95	.22**	수용
가설 2	한계인식 → 문제 해결 동기	-.08	.016	-4.86	-.08*	수용
가설 3	관여도 → 문제 해결 동기	.32	.015	20.41	.35**	수용
가설 4	준거기준 → 문제 해결 동기	.32	.011	29.13	.5**	수용
가설 5	문제 해결 동기 → 정보 취득	.87	.022	39.32	.67**	수용
가설 6	문제 해결 동기 → 정보 선택	.83	.017	49.03	.75**	수용
가설 7	문제 해결 동기 → 정보 전달	.99	.029	33.52	.61**	수용
가설 8	정보 취득 → 예방 행동 실천	.26	.018	14.3	.34**	수용
가설 9	정보 선택 → 예방 행동 실천	.21	.021	9.97	.24**	수용
가설 10	정보 전달 → 예방 행동 실천	-.05	.014	-3.62	-.08*	기각

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

본 연구의 검증모형은 <그림 3>과 같다.

#### 4) 다중집단 비교분석

본 연구 모형의 코로나 소통 과정에서 코로나 이슈에 대한 상이한 위험 인식 정도와 정보 만족도 정도를 지닌 집단 간 차이를 비교하기 위하여 다중집단 경로분석을 실시하였다(가설 11).

##### (1) 네 집단 분류

가설 11 검증에 앞서, 코로나 위험 인식 차이에 따라 코로나 예방 행동 실천의 경로 차이가 나타나는가를 알아보고자 네 문항으로 측정된 위험인식 중간값(Median=6.0)을

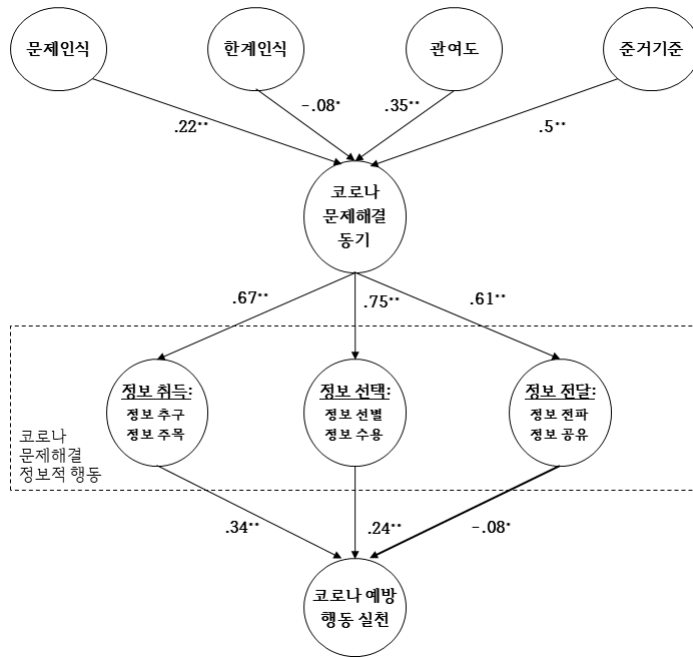


그림 3. 검증 모형

기준으로 설문 응답자를 위험인식이 낮은 집단(중간값 이하, '1'로 재코딩)과 높은 집단(중간값 이상, '2'로 재코딩)으로 양분하였다.<sup>3)</sup> 그 결과, 955명(49.6%)은 낮은 집단 그리고 969명(50.4%)은 높은 집단으로 분류되었다.

한편, 코로나 정보 만족도와 신뢰도의 중간값(Median=4.0)을 기준으로 설문 응답자를 만족도가 낮은 집단(중간값 이하, '1'로 재코딩)과 높은 집단(중간값 이상, '2'로 재코딩)으로 양분하였다.<sup>4)</sup> 그 결과, 949명(49.3%)은 낮은 집단 그리고 975명(50.7%)은 높은 집단으로 분류되었다.

종합하여, 위험인식이 낮은 집단과 높은 집단 그리고 정보 만족도 낮은 집단과 높

- 3) 코로나 위험인식의 평균값은 5.77(SD=.88)이었으나, 낮은 집단과 높은 집단 간 모수의 균형을 위하여 중간값으로 두 집단을 분류함. 다만, 중간값 6.0을 가진 개인이 총 192명이었으며, 중간값이 평균값 보다 높았기에, 중간값인 6.0을 나타내는 192명은 위험인식이 높은 집단에 포함함
- 4) 코로나 정보 만족도 평균값은 3.73(SD=1.43)이었으나, 낮은 집단과 높은 집단 간 모수의 균형을 위하여 중간값으로 두 집단을 분류함. 다만, 중간값 4.0을 가진 개인이 총 207명이었으며, 중간값이 평균값 보다 높았기에, 중간값인 4.0을 나타내는 207명은 정보 만족도가 높은 집단에 포함함

은 집단의 조합으로 총 네 집단으로 분류하였다. 세부적으로 높은 위험인식(코드 '2')과 높은 만족도(코드 '2')를 나타내는 공중은 '1'로 재코딩하였다. 높은 위험인식(코드 '2')과 낮은 만족도(코드 '1')를 나타내는 공중은 '2'로, 낮은 위험인식(코드 '1')과 낮은 만족도(코드 '1')를 나타내는 공중은 '3'으로 재코딩하였다. 마지막으로 낮은 위험인식(코드 '1')과 높은 만족도(코드 '2')를 나타내는 공중은 '4'로 재코딩하였다.

각 집단은 총 설문 참여자의 약 25% 정도에서 분류가 되었다. 가령, '높은 위험 인식과 높은 만족도' 집단으로 분류된 총원은 1,924명 중 489명(25.4%)이며 그들의 평균 연령은 49.24세(SD=12.4)였으며, 이 가운데 남성(N=246, 50.3%)과 여성(N=243, 49.7%)은 거의 동일하였다. 다만, '낮은 위험 인식과 낮은 만족도' 집단의 평균 연령이 상대적으로 가장 낮았으며(M=41.38, SD=13.8), '낮은 위험 인식과 높은 만족도' 집단에는 여성(N=262, 53.9%)의 비율이 남성(N=224, 46.1%)보다 높았다. 각 공중별 참여자와 성별 그리고 나이를 정리하면 다음 <표 2>와 같다.

표 2. 네 집단 분류 및 기술 통계

	집단 분류	N, %	남	여	연령(M, SD)
1	높은 위험인식, 높은 만족도	489, 25.4%	246, 50.3%	243, 49.7%	49.24(12.4)
2	높은 위험인식, 낮은 만족도	480, 24.9%	243, 50.6%	237, 49.4%	44.31(13.7)
3	낮은 위험인식, 낮은 만족도	469, 24.4%	248, 52.9%	221, 47.1%	41.38(13.8)
4	낮은 위험인식, 높은 만족도	486, 25.3%	224, 46.1%	262, 53.9%	44.09(12.2)

## (2) 집단 간 변인들의 차이 검증

가설 11 검증에 앞서, 본 연구의 각 변인에 대한 네 집단 간 평균값 차이를 일원분산분석(ANOVA)을 활용하여 사전 조사하였다. 검증 결과, 한계인식과 관여도 변인 제외한 모든 변인에 대하여 '높은 위험 인식과 높은 만족도' 집단의 평균값이 가장 높았으며, 네 집단의 차이는 통계적으로 유의미하였다.

## (3) 집단별 모형 적합도 검증

집단별 모형적합도 검증 결과는 다음과 같다.

표 3. 집단별 모형적합도 검증

적합도 지수	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	TLI	CFI	RMSEA
높은 위험인식, 높은 만족도	1254.21	26	48.24	.96	.91	.051
높은 위험인식, 낮은 만족도	524.37	26	20.15	.95	.93	.052
낮은 위험인식, 낮은 만족도	528.2	26	20.31	.94	.9	.047
낮은 위험인식, 높은 만족도	898.2	26	34.55	.93	.91	.049

본 연구의 다중집단 경로분석은 교차타당성(cross-validation)에 기반하여 네 집단의 측정모형 간 경로계수의 차이를 비교하기 위한 기법이다. 이를 위하여 측정모형 동일성 검증이 필요하다. 이 동일성 검증은 형태 동일성, 측정 동일성, 절편 동일성 그리고 요인분산 동일성을 순차적으로 진행하며 모든 동일성이 충족되어야 한다. 본 연구에서는 각 동일성 검증을 사전 실시하였다.

#### (4) 측정모형 동일성 검증 결과

본 연구의 측정모델이 네 집단 간에 공통적으로 인식될 수 있는지 확인하고자 측정모형 동일성 검증을 실시하였다. <표 4>와 같이, 네 집단을 동시에 분석한 형태 동일성 검증결과는  $\chi^2(73)=147.14(p<.01)$ 로 나타나 형태 동일성이 만족되었다. 다음은 측정 동일성을 검증하기 위해 요인적재량이 네 집단에 동일하도록 제약을 주었다. 분석결과,  $\chi^2(81)=163.42(p<.01)$ 로 적합도 기준에 부합하였다. 이때, 네 모델 간 차이는  $\Delta \chi^2=16.28(8)$ 으로 측정 동일성이 통계적으로 유의하게 나타나지 않았고, 기타지수를 살펴보았을 때,  $\Delta TLI=-.02$ ,  $\Delta CFI=-.03$ ,  $\Delta RMSEA=.01$ 로 나타나 측정 동일성 모델이 형태 동일성 모델에 비해 적합도 지수가 유의미하게 나빠졌다고 할 수 없으므로 측정 동일성 모델은 성립한다고 할 수 있었다. 한편, 절편 동일성 검증은  $\chi^2(89)=269.46(p<.01)$ 의 적합도로 나타났다. 절편 동일성 모델은 측정 동일성이 통계적으로 유의하게 나타나고 있지만 ( $\Delta \chi^2=106.04$ ,  $\Delta df=8$ ), 기타 지수를 살펴본 결과  $\Delta TLI=-.02$ ,  $\Delta CFI=.01$ ,  $\Delta RMSEA=-.02$ 로 나타나 역시 절편동일성 모델이 측정동일성 모델과 비교하였을 때, 적합도가 유의미하게 저해되었다고 할 수 없었다. 따라서 절편동일성도 성립되었으며, 요인분산 동일성( $\chi^2(99)=281.97$ ,  $p<.01$ ;  $\Delta \chi^2=112.51$ ,  $\Delta df=10$ ,  $\Delta TLI=.01$ ,  $\Delta CFI=.01$ ,  $\Delta RMSEA=-.01$ ) 역시 적합도를 유지하고 있기에 네 집단 간 정책수용성 모델의 측정모형 동일성은 성립하는 것으로 간주하였다.

표 4. 측정모형 동일성 검증 결과

적합도 지수	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	TLI	CFI	RMSEA
형태 동일성	147.14	73	2.02	.95	.92	.051
측정 동일성	163.42	81	2.01	.93	.89	.052
절편 동일성	269.46	89	3.02	.91	.9	.05
요인분산 동일성	281.97	99	2.85	.92	.91	.049

### (5) 다중집단 분석 결과

본 연구의 검증모형을 토대로 네 집단의 코로나 예방 행동 경로와 경로계수를 각각 분석하고자 다중집단 동일성 분석을 실시하였다. 먼저 네 집단에 따라 구성 개념들 간의 경로계수가 유의한 차이를 갖는지에 대한 동질성 분석결과, 비제약 모델( $X^2=2273.1$ ,  $df=93$ ,  $p<.01$ )과 제약모델( $X^2=3622.82$ ,  $df=134$ ,  $p<.01$ )의  $X^2$ 의 변화량( $\Delta X^2=1349.72$ ,  $\Delta df=41$ ,  $p<.01$ )이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 검증되었다. 네 집단의 동일성 검증 결과는 <표 5>에 정리하였다.

표 5. 다중집단 동일성 검증 결과

동질성 모형	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	TLI	CFI	RMSEA
모형 1: 측정 동일성 제약모형	2273.1	93	24.44	.88	.91	.05
모형 2: 집단 간 등가제약모형	3622.82	134	27.04	.91	.91	.04

다중집단 경로분석을 통하여 네 집단 간 차이를 검증한 결과, 네 집단 간 차이가 존재하였다. 세부적으로 코로나에 대하여 ‘높은 위험인식과 높은 만족도(제1사분면)’ 집단의 경우, 문제인식(가설 1,  $\beta=.13$ ,  $p<.05$ ), 관여도(가설 3,  $\beta=.25$ ,  $p<.01$ ) 그리고 준거기준(가설 4,  $\beta=.66$ ,  $p<.01$ )이 문제해결 동기에 정(+)적 영향을 주었다. 하지만, 한계인식이 문제해결 동기(가설 2)에 주는 영향력( $\beta=-.03$ ,  $n.s.$ )은 유의미하지 않았다. 한편, 문제해결 동기가 정보 취득(가설 5,  $\beta=.71$ ,  $p<.01$ ), 정보 선택(가설 6,  $\beta=.74$ ,  $p<.01$ ) 그리고 정보 전달(가설 7,  $\beta=.69$ ,  $p<.01$ )에 유의미한 정적 영향을 주었다. 최종적으로, 코로나 예방 실천에는 정보 취득(가설 8,  $\beta=.27$ ,  $p<.01$ )만이 정적인 영향을 주었으며, 정보 선택(가설 9,  $\beta=-.04$ ,  $n.s.$ )은 유의한 영향을 주지 않았고 정보 전

달(가설 10,  $\beta=-.13$ ,  $p<.05$ )은 부(-)적 영향을 주어, 이 집단 내 각 정보적 행동은 예방 행동 실천에 상이한 영향을 주었다.

한편, ‘높은 위험인식과 낮은 만족도(제2사분면)’ 집단의 경우, 문제인식(가설 1,  $\beta=.27$ ,  $p<.01$ ), 관여도(가설 3,  $\beta=.17$ ,  $p<.01$ ) 그리고 준거기준(가설 4,  $\beta=.32$ ,  $p<.01$ )이 문제해결 동기에 정(+)적 영향을 주었다. 하지만, 한계인식(가설 2,  $\beta=-.09$ ,  $p<.05$ )은 문제해결 동기에 부(-)적 영향을 주었다. 한편, 문제해결 동기는 정보 취득(가설 5,  $\beta=.4$ ,  $p<.01$ ), 정보 선택(가설 6,  $\beta=.59$ ,  $p<.01$ ) 그리고 정보 전달(가설 7,  $\beta=.28$ ,  $p<.01$ )에 유의미한 정적 영향을 주었다. 최종적으로, 코로나 예방 실천에는 정보 취득(가설 8,  $\beta=.1$ ,  $p<.05$ )과 정보 선택(가설 9,  $\beta=.17$ ,  $p<.01$ )이 정적인 영향을 주었지만, 정보 전달(가설 10,  $\beta=.02$ ,  $n.s.$ )은 유의한 영향을 주지 않았다.

또한, ‘낮은 위험인식과 낮은 만족도(제3사분면)’ 집단의 경우, 문제인식(가설 1,  $\beta=.09$ ,  $p<.05$ ), 관여도(가설 3,  $\beta=.4$ ,  $p<.01$ ) 그리고 준거기준(가설 4,  $\beta=.12$ ,  $p<.05$ )은 문제해결 동기에 정(+)적 영향을 주었다. 하지만, 한계인식(가설 2,  $\beta=-.16$ ,  $p<.01$ )은 문제해결 동기에 상대적으로 강한 부(-)적 영향을 주었다. 한편, 문제해결 동기는 정보 취득(가설 5,  $\beta=.57$ ,  $p<.01$ ), 정보 선택(가설 6,  $\beta=.69$ ,  $p<.01$ ) 그리고 정보 전달(가설 7,  $\beta=.43$ ,  $p<.01$ )에 유의미한 정적 영향을 주었다. 최종적으로, 코로나 예방 실천에는 정보 취득(가설 8,  $\beta=.3$ ,  $p<.01$ )과 정보 선택(가설 9,  $\beta=.21$ ,  $p<.01$ )이 정적인 영향을 주었지만, 정보 전달(가설 10,  $\beta=-.16$ ,  $p<.01$ )은 유의한 부적 영향을 주었다.

마지막으로, ‘낮은 위험인식과 높은 만족도(제4사분면)’ 집단의 경우, 문제인식(가설 1,  $\beta=.28$ ,  $p<.01$ ), 관여도(가설 3,  $\beta=.5$ ,  $p<.01$ ) 그리고 준거기준(가설 4,  $\beta=.25$ ,  $p<.01$ )은 문제해결 동기에 정(+)적 영향을 주었다. 하지만, 한계인식(가설 2,  $\beta=-.16$ ,  $p<.01$ )은 문제해결 동기에 상대적으로 강한 부(-)적 영향을 주었다. 한편, 문제해결 동기는 정보 취득(가설 5,  $\beta=.58$ ,  $p<.01$ ), 정보 선택(가설 6,  $\beta=.68$ ,  $p<.01$ ) 그리고 정보 전달(가설 7,  $\beta=.53$ ,  $p<.01$ )에 유의미한 정적 영향을 주었다. 최종적으로, 코로나 예방 실천에는 정보 취득(가설 8,  $\beta=.41$ ,  $p<.01$ )과 정보 선택(가설 9,  $\beta=.27$ ,  $p<.01$ )이 정적인 영향을 주었지만, 정보 전달(가설 10,  $\beta=-.24$ ,  $p<.01$ )은 유의한 부적 영향을 주었다.

종합적으로, 네 집단별 경로분석 결과는 <표 6>과 같다.

표 6. 네 집단별 경로분석 결과(표준화 계수,  $\beta$ )

가설	경로	높은 위험인식 높은 정보만족도	높은 위험인식 낮은 정보만족도	낮은 위험인식 낮은 정보만족도	낮은 위험인식 높은 정보만족도
가설 1	문제인식 → 문제해결 동기	.13*	.27**	.09*	.28**
가설 2	한계인식 → 문제해결 동기	-.03	-.09*	-.16**	-.16**
가설 3	관여도 → 문제해결 동기	.25**	.17**	.4**	.5**
가설 4	준거기준 → 문제해결 동기	.66**	.32**	.12*	.25**
가설 5	문제해결 동기 → 정보취득	.71**	.4**	.57**	.58**
가설 6	문제해결 동기 → 정보선택	.74**	.59**	.69**	.68**
가설 7	문제해결 동기 → 정보전달	.69**	.28**	.43**	.53**
가설 8	정보취득 → 저감 행동	.27**	.1*	.3**	.41**
가설 9	정보선택 → 저감 행동	-.04	.17**	.21**	.27**
가설 10	정보전달 → 저감 행동	-.13*	.02	-.16**	-.24**

\* $\alpha$ .05 \*\* $\alpha$ .01

최종적으로, <표 7>에서 보는바와 같이, 동일성 제약을 가한 모든 경로 값들의 네 집단 간의 차이를  $X^2$ 로 검증하였다. 분석결과, 모든 경로에서 네 집단 간 유의미한 차이를 보였다( $\Delta X^2=417.87$ ,  $\Delta df=30$ ,  $p<.01$ ). 특히 가설 4(준거기준 → 문제해결 동기,  $\Delta X^2=45.07$ ,  $\Delta df=3$ ,  $p<.01$ ), 가설 5(문제해결 동기 → 정보취득,  $\Delta X^2=47.44$ ,  $\Delta df=3$ ,  $p<.01$ ) 그리고 가설 7(문제해결 동기 → 정보전달,  $\Delta X^2=141.98$ ,  $\Delta df=3$ ,  $p<.01$ )에서 네 집단간 큰 차이가 있었다.

표 7. 동일성 제약을 가한 경로들의 네 집단 차이 비교

가설	경로	$\Delta df$	$\Delta X^2$
가설 1	문제인식 → 문제해결 동기	3	28.78**
가설 2	한계인식 → 문제해결 동기	3	12**
가설 3	관여도 → 문제해결 동기	3	37.29**
가설 4	준거기준 → 문제해결 동기	3	45.07**
가설 5	문제해결 동기 → 정보취득	3	47.44**
가설 6	문제해결 동기 → 정보선택	3	36**
가설 7	문제해결 동기 → 정보전달	3	141.98**
가설 8	정보취득 → 저감 행동	3	19.88**
가설 9	정보선택 → 저감 행동	3	11.1**
가설 10	정보전달 → 저감 행동	3	14.82**
	모든 경로에 동일성 제약	30	417.87**

\*\* $\alpha$ .01



## 5. 논의

### 1) 결과 요약 및 함의

본 연구 결과를 요약하자면 다음과 같다. 코로나에 대한 공중의 문제인식, 관여도 그리고 준거기준은 공중의 코로나 문제해결 동기에 정적(+) 영향 그리고 한계인식은 부적(-) 영향을 주었다. 특히 공공보건 위험 중 하나인 코로나와 연관한 지식이나 대응 경험인 준거기준( $\beta=.5$ )이 문제 해결 동기에 가장 큰 영향력을 보였다. 또한, 문제해결 동기는 공중의 정보적 소통 행동인 정보취득, 정보선택 그리고 정보전달에 정적(+) 영향을 주었다. 흥미롭게도 정보취득과 정보선택은 예방 실천 행동에 긍정적인 영향을 주었지만 정보전달은 그 행동에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

또한 이러한 변인 간 영향력과 경로는 코로나 위험인식과 정보 만족도 정도에 따라 분류한 네 집단 간 공통점과 차이가 공존하는 것을 확인할 수 있었다. 코로나 위험인식이 높고 정보 만족도도 높은 집단(그림 2의 제1사분면)의 경우, 한계인식은 문제해결 동기에 그리고 정보선택은 예방 행동에 영향을 주지 않았다. 위험인식은 높지만 정보 만족도가 낮은 집단(그림 2의 제2사분면)의 경우 정보전달은 예방 행동 실천에 영향을 주지 않았다. 한편, 위험인식이 낮고 정보 만족도도 낮은 집단(그림 2의 제3사분면)과 위험인식은 낮지만 정보 만족도는 높은 집단(그림 2의 제4사분면)의 경우 전체적인 위험 예방 실천 경로가 유사하였음에도 각 변인의 영향력은 차이가 있었다. 가령, 4사분면 집단( $\beta=-.24$ )은 3사분면 집단에 비하여 정보전달은 예방 실천에 부정적인 영향력이 더 크게 나타났다. 한편, 네 집단 공통적으로 정보전달이 예방 행동 실천에 주는 영향이 없거나(제2사분면 집단), 부정적으로 나타난 점은 지속적인 탐색적 연구를 통하여 두 변인간의 상호 양향력을 재확인할 필요가 있다.

가령, 선행연구(정원준, 2021)에 의하면, 코로나 대유행이 진행될수록 언론기사에 대한 댓글이나 정부 부처 SNS 콘텐츠에 대한 ‘좋아요’ 등의 양방향적 반응수가 줄어드는 양상을 보였다. 이는 코로나 이슈가 장기화되면서 정부의 방역 지침을 준수해야 하는 시민의식에 피로감이 높아져 나타난 현상이라 할 수 있다. 나아가, 대부분의 사람들이 이 감염병의 실체와 효과적 대처 방식에 익숙해져 가는 양상을 보였다고 보고된바 있다(경기도, 2018; 조승아, 2021). 즉, 장기간 계속되는 코로나의 진행에 따라 국민들

이 관련된 지식수준의 평준화와 반복되는 일상의 통제에 익숙해지는데 기인하여 실질적인 예방 행동에도 부(-)적 영향을 준 것이 아닌가 판단된다.

본 연구는 다음과 같은 이론적 의의를 가진다. 먼저, 위협에 대한 지각된 위험성과 심각성 그리고 이로 인한 부정적 감정이 이에 대한 대응이나 예방행동을 유도할 수 있다는 것이 건강신념모델을 적용한 많은 연구에서 이미 검증되었지만, 정보적 커뮤니케이션 행동과 예방 행동간 관계에 대한 직접적 검증은 대부분의 기존 선행 연구에서 밝히지 못했다. 하지만 본 연구를 통하여 위협 정보에 대한 적극적인 탐색요인과 문제해결 동기 그리고 정보적 행동과 위협 예방행동에 대한 영향이 있다는 것이 확인되었다. 기후변화에 대한 정보적 프로세싱이 친환경 행동 의지에게 정적인 영향을 준다는 것을 확인한 양 외(Yang et al., 2014, 2015) 연구결과를 본 연구가 코로나 맥락에서 재검증했다고 할 수 있다.

또한, STOPS가 제안한 바와 같이 높은 문제해결 동기는 정보추구, 정보선별, 정보전파와 같은 적극적 행동뿐만 아니라 정보수용, 정보주목, 정보공유와 같은 다소 소극적 행동에도 영향을 주었다. 이는 공중이 지닌 코로나 위협 문제해결을 위한 높은 동기가 문제해결을 위한 정보를 탐색하고 수용하는 소통을 강화하고 문제 상황 정보를 더욱 공유 전파하려는 행동에 영향을 준 것으로 보인다.

나아가, 정보적 커뮤니케이션 행동은 코로나 예방 행동이라는 실질적인 커뮤니케이션 행동으로 표출이 되었다. 놀라운 것은 예상과 달리 정보 전달은 예방 행동의 부정적인 요인이 되었음을 밝혔다. 이는 개인의 힘으로 해결하기 어려운 국가적 재난 문제의 경우, 문제와 관련된 신뢰 있는 정보와 개인의 견해를 적극적으로 공유·확산했지만 실질적인 예방 행동에 반하게 나타남점은 후속적으로 정교하게 연구해볼만 가치가 있다.

위험 인식과 정보 만족도는 건강 예방 행동에 조절적인 역할을 하였다. 이는 코로나에 대한 지식과 위험지각이 예방적 건강행위에 강한 영향력을 제공했다는 선행연구(Dryhurst, 2020; Lee, Kim & Lee, 2021)를 지지하였다. 특히, 위험 인식의 정도와는 별도로 낮은 정보 만족도(그림 2의 2사분면과 3사분면 집단)는 연관 정보를 적극적으로 탐색하는 등 정보적 활동을 활발히 하며, 예방 행동에 더 적극적으로 수행한다는 것을 확인하였다. 코로나 정국에서는 정보의 만족도가 낮은 즉 정보 불충분성을 높게 지각하는 공중들은 위협을 적극적으로 대응하는 의지가 유발되고, 연관 위험 정보를 적극적으로 찾아보고 이에 대해 집중적으로 숙고하는 과정을 걸쳐서 이에 대한 예방행

동의도가 강화되는 것을 확인하였다. 이는 미세먼지와 메르스와 같은 사회적 위험 맥락에서 연구한 구유희 외(2020)와 서미혜(2016) 연구 결과와 일치한다고 할 수 있다.

다만, 위험인식이 높고 정보 만족도도 높은 집단의 정보적 행동과 예방 행동에 주목할 필요도 있다. 이 집단의 특성상 가장 활발한 정보적 행동과 예방 행동 실천력을 보일 것으로 예상하였으나, 정보 선택은 예방 행동에 영향을 주지 않았으며, 정보 전달은 도리어 예방 행동에 부정적 영향을 주었다. 이는 앞서 언급한 정보 만족도가 낮은 집단에 비하여 정보와 예방 행동을 회피하려는 경향이 존재하였을 개연성이 있다. 코로나 발생 후 지난 3년간의 시간동안 코로나 정보는 날씨 정보와 유사하게 매 시간마다 다양한 매체를 통해 확진자와 사망자 추이 그리고 정부의 방역 대책 강화 정보 등이 제공되었다. 이러한 정보 과부화와 정보 전달 과충함은 궁극적으로 예방 행동에도 부정적인 영향을 주었을 가능성도 존재해 보인다.

선행 연구(오미영·오미숙, 2013; 조승아·김상운, 2018; 김영남·홍성화, 2020)에 따르면 위험과 관련된 상황으로 일상의 자유에 대한 제약이 발생하고 이로 인해 심리적 반발감을 느꼈을 경우, 그 위험에 대한 정보를 회피하는 경향을 보인다고 하였다. 즉 개인이 건강을 위협하는 위험요소에 대해 높은 위험인식을 지닌 경우에는 그 위험요소에 대한 정보를 회피하는 경향이 나타난다고 하였다. 이러한 연구들의 결과는 개인이 가지는 부정적 감정 유형에 따라 정보적 행동과 예방 행동 실천이 여러 형태로 나타날 수 있다는 것을 시사한다. 즉, 코로나 감염위험 정도와 제공된 정보 만족도 사이에 인지부조화로 인해 공중이 느끼게 되는 부정적 감정은 다양한 형태로 나타날 수 있다고 판단되며, 이에 대한 더욱 정교화된 위기 커뮤니케이션 접근이 필요함을 확인하는 연구라는 점에서 본 연구의 학문적 의의가 있다.

연관하여, 위험인식에 대한 낙관적 편향이 존재할 개연성도 존재한다. 김영남과 홍성화(2020)의 연구에서는 코로나 상황에도 불구하고 다른 사람과 비교하여 자신은 감염위험이 덜할 것이라는 낙관적 편향이 존재할 수 있으며, 그러한 성향이 정보적 행동과 예방 행동 실천을 방해하는 요소로 작용할 수 있음을 주목할 필요가 있다.

마지막으로 일반인의 위험인식은 전문가의 인식과 달리 객관적인 정보에 근거하여 형성되기보다는 외부적 그리고 상황적 요인들에 의해 더 많은 영향을 받는다. 일반인은 전문가와 달리 잘 알려지지 않고 새로운 것일수록(unknown), 통제 못 할수록(uncontrolled), 결과가 심각할수록(severity), 노출의 크기가 클수록(number of people

exposed) 더 위험한 것으로 인식한다. 코로나가 처음 출몰한 확산 초기인 3년여전만 해도 위험인식이 매우 높았다. 그러나 지난 대응 기간 동안 한국 정부가 확진자를 빠른 진단을 통해 찾아내 격리하고, 관련 정보를 빠르게 공개하여 코로나에 대한 지식이 축적되고, 손 씻기, 마스크 착용이나 사회적 거리두기가 코로나 감염으로부터 예방할 수 있다는 자기효능감이 높아지기도 하였으며, 오미크론 변이의 창궐로 인하여 확진자 급증에 의하여 확진 경험이 있는 개인 스스로의 위험인식이 낮아진 점도 작용하였다고 판단된다.

코로나 위험 정보 프로세싱과 예방 행동에 영향을 주는 다양성을 밝힌 본 연구의 실무적인 함의는 다음과 같다. 첫째, 코로나 정보 탐색과 행동을 소극적으로 하는 개인에 대해서는 정보에 대한 접근성을 높일 수 있도록 다양한 방식으로 정보 제공 채널을 확대하고, 이들의 이해도를 점검하여 개별적인 피드백이 가능할 수 있는 소통 체계를 마련해야한다.

또한, 위험 인식과 정보 만족도 수준에 맞는 맞춤형 정보와 정보의 수위 조절도 필요하다. 연관하여, 타깃의 세분화와 맞춤형 정보제공 측면은 다소 보완할 필요가 있다. 가령, 최근 새정부 출범과 함께 기존의 정부 방역 정책 폐지등의 변화가 예상되는 시점에 새로운 방역지침 등에 대한 정보를 세분화하여 제공해야 하여 위험 인식을 낮추고 정보 만족도를 높이는 실무적 방안을 모색해야 할 필요가 있다. 유사하게, 코로나 위험 메시지를 구성하는 과정에서 부정적 감정에 주의를 기울여 효과적인 커뮤니케이션 전략을 세워야 한다. 대한정신건강의학회에 따르면 코로나가 장기화되면서 코로나에 대한 공포감, 불안함이 이제는 반발감, 분노로 표출되고 있다고 한다. 코로나 유행 이전의 자유로운 일상이 제한받게 됨에 따라 심리적 반발감이 들게 되며, 또 다른 한편으로는 여전히 코로나 감염에 대한 공포감에 시달리는 경우가 나타나고 있는 것이다. 이를 토대로 코로나 위험 정보가 코로나 감염을 줄일수 있는 효과를 극대화하기 위해서는 각 개인이 가지는 다양한 부정적 감정에 맞도록 다른 접근이 필요함을 시사하고 있다.

가령, 높은 위험 인식과 높은 정보 만족도를 보이는 집단(〈그림 2〉의 그룹 1)에게는 개인적으로 지각된 위험 인식을 감소하게 하는 논리강화와 방역 정책 성과에 대한 인지도 향상 전략이 필요해 보인다. 또한, 높은 위험인식과 낮은 정보 만족도를 보이는 집단(그룹 2)을 대상으로 우선적이며 시급한 위험 소통이 필요하다. 이들의 특성상 현재의 소통 접근으로는 그 효과를 기대하기 어려운 점이 존재한다. 이에 어떠한 위험

소통 요소에서 높은 정보 불만족이 유발되는지 파악하고 설명회 및 공청회 등의 공론화 형식으로 그들의 불만족을 표출할 수 있도록 유도하는 장을 마련하는 소통을 시도할 필요가 있어 보인다.

한편, 낮은 위험인식과 낮은 정보 만족도를 보이는 집단(그룹 3)에게는 점진적 위험 소통 개선 전략이 필요하다. 실무적으로 정부 방역 정책과 그 성과에 대한 체감도 증대를 위하여 흥미성 캠페인을 다양하게 시도해볼 필요가 있다. 마지막으로 낮은 위험인식과 높은 만족도를 보이는 집단(그룹 4)에게는 현재의 소통 상태를 지속적으로 유지하는 위험 커뮤니케이션 전략이 적절하다. 정부 주도의 방역 대책 정보에 대한 단순 인지도 향상 뿐만 아니라 코로나 영향력 감소 통계 제시 등 그 성과를 공유하여 위험 대응 정책의 정당성 측면을 강조할 필요가 있다.

종합적으로, 효율적인 위험 커뮤니케이션은 국민 개개인이 올바른 위험 정보를 공유하게 하고, 공감대를 통해 협조적인 사회적 분위기를 형성하며, 개인방역 차원에서 그들의 적극적인 협조가 필요하다. 코로나의 경우 예측 불가능한 변이 현상을 보임에 따라 해당 사실을 신속하고 객관적으로 전달하는 정도도 중요하지만, 그만큼 해당 감염병에 대한 심층적인 정보와 상황 분석을 통해 국민의 이해도를 높여 감염병에 효과적으로 대응할 수 있도록 도움을 주는 위험소통이 중요하다.

## 2) 연구한계 및 후속연구

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 먼저, 제이코비와 케플란(Jacoby & Kaplan, 1972)은 지각된 위험을 경제적 위험, 신체적 위험, 사회적 위험, 기능적 위험 및 심리적 위험의 하위차원으로 분류하였다. 본 코로나 이슈의 위험을 세분류대로 상이하게 인식하는 공중 별 세분류하여 연구에 적용할 필요도 있다. 가령, 코로나를 경제적 위험으로 인식하는 소상공인의 정보와 예방 행동 경로는 신체적 위험으로 인식하는 공중과 차이가 존재할 수 있음을 후속 연구에서 탐색할 수 있다.

또한, 본 연구는 지역을 구분하지 않고 층화계층방식으로 전국의 일반인을 대상으로 진행하였다. 확진자 수가 급증한 수도권과 지역별 차이를 비교해도 의미있는 결과를 도출할 것으로 판단된다. 현재 코로나 바이러스의 경우도 상대적으로 인구가 밀집된 수도권의 경우 확진자수가 많은 만큼 다른 지역과는 다른 행동 경로가 나타날것이

라 예상된다. 이를 토대로 향후 연구에서는 지역을 나누어 연구를 진행해본다면 본 연구와는 다른 결과가 예상된다. 또한, 코로나 감염 증상과 후유증은 상대적으로 고령층과 기저질환자들에게 더 심각한 문제를 야기했다. 이에 기본적인 인구학적 분류와 비교를 후속연구에서 지속적으로 실행해도 의미가 있을 듯 하다.

본 연구가 코로나 개인방역수칙에 대한 인지와 실천 증진에 기여하고 본 연구의 한계점들을 보완하여 향후 신종 전염성 바이러스 발생 시 그 위험을 최소화 할 수 있는 정보적 행동과 예방 행동 실천에 대한 연구가 활발히 이루어지기를 기대한다.

## 참고문헌

- 경기도 보도자료 (2020). 경기도민, “코로나19이전 일상 회복 수준은 100점 만점에 51.8점”.
- 구윤희·김활빈·노기영 (2020). 위험 정보 처리가 예방 행동 의도에 미치는 영향 연구: 미세 먼지 정보의 체계적 처리와 주변적 처리를 중심으로. *홍보학연구*, 24(2), 28~51.
- 구윤희·안지수·노기영 (2020). 미세먼지 위험인식이 위험정보 처리와 예방행동에 미치는 영향: 확장된 위험정보 탐색처리 모형의 적용. *한국방송학보*, 34(1), 5~28.
- 김영남·홍성화 (2020). 코로나 19 위험인식과 낙관적 편향에 관한 탐색적 연구: 제주 방문 관광객을 중심으로. *관광학연구*, 44(8), 79~101.
- 김영옥 (2006). 위험사회와 위험 커뮤니케이션: 위험에 대한 성찰과 커뮤니케이션의 필요성. *커뮤니케이션 이론*, 2(2), 192~232.
- 김영옥·이현승·이혜진·장유진 (2016). 미세먼지 위험에 대한 전문가와 일반인의 인식차이와 커뮤니케이션 단서 탐색. *커뮤니케이션 이론*, 12(1), 53~117.
- 김정남·박노일·김수진 (2014). 공중 상황이론의 수정과 진화: 문제해결 상황이론을 중심으로. *홍보학연구*, 18(1), 330~366.
- 김정운 (2016). 위험 문제해결에 대한 상황적 동기화와 미디어 활용 자본이 정보 행위의도에 미치는 영향에 관한 연구: 방사능 유출 위험을 중심으로. 박사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 김활빈·오현정·홍다예·심재철·장정현 (2018). 미디어 이용이 신종 감염병에 대한 위험 인식과 예방행동 의도에 미치는 영향: 정보 처리 전략의 매개효과를 중심으로. *광고연구*, 119, 123~152.
- 김효정 (2019). 위험인식, 두려움, 분노가 원자력정보 탐색과 처리, 공유 의도에 미치는 영향: 위험정보탐색처리(Risk Information Seeking and Processing) 모델을 중심으로. *한국언론학보*, 63(2), 7~45.
- 서미혜 (2016). 메르스 관련 위험정보 탐색과 처리가 메르스 예방행동에 미치는 영향: 위험 정보 탐색처리 모형의 확장과 SNS 이용 정도에 따른 조절효과를 중심으로. *한국언론정보학보*, 78, 116~140.
- 송해룡 (2012). *위험 커뮤니케이션: 미디어와 공론장*. 서울: 성균관대학교출판부.
- 송해룡·김원제 (2014). 공중의 환경위험이슈에 대한 커뮤니케이션 행동 연구: 지구온난화 쟁점(상황)을 중심으로. *스피치와 커뮤니케이션*, 23, 273~309.
- 오미영·오미숙 (2013). 관광지 위험지각에 있어서의 낙관적 편향에 대한 탐색적 연구. *관광*

- 연구저널, 27(4), 101~118.
- 윤태연 (2021). 코로나19 시대의 항공여행 위험지각이 태도와 행동의도에 미치는 영향 연구. *Tourism Research*, 46(1), 355~374.
- 이준우 (2020, 12월 22일). 24일부터 11일간 5인 이상 식당모임 금지, 스키장 폐쇄, 연말연시 특별방역 강화대책. *조선일보*, <https://www.chosun.com/national/welfare-medical/2020/12/22/SYEL72G72JESDCOWJSNESWGI5A/>
- 정원준 (2015). 정부-지역주민 간 갈등 상황에서 정책 수용도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 밀양 송전탑 사례에 대한 문제해결 상황이론의 확장 적용. *광고연구*, 107(4), 159~188.
- 정원준 (2018a). 공론화 과정에서 합의형성과 합의 수용성 제고를 위한 참여와 숙의의 역할 연구: 신고리 5·6호기 공론화 사례를 배경으로. *한국광고홍보학보*, 20(4), 335~376.
- 정원준 (2018b). 정부의 소통 중심적 갈등 관리를 위한 제안: 갈등 시 합의 도출을 위한 참여와 숙의의 조절적 완충효과를 중심으로. *커뮤니케이션학 연구*, 26(2), 5~34.
- 정원준 (2021). 코로나19 위험 커뮤니케이션 탐색 연구: 소셜 미디어 의존 이론을 응용한 정부와 일반인 유튜브 콘텐츠와 댓글 내 담론 분석. *홍보학연구*, 25(2), 59~101.
- 정원준·최준혁 (2015). 세월호 사고시 대학생들의 부정적 메가포닝 커뮤니케이션 방식에 관한 연구: 문제해결상황이론을 응용하여. *한국광고홍보학보*, 17(3), 138~168.
- 정재선 (2021). 코로나 19 위험인식이 온라인 정보행동과 사회불신에 미치는 영향: 가짜뉴스 신뢰와 내집단신뢰의 조절효과를 중심으로. *홍보학연구*, 25(4), 83~104.
- 조승아 (2021). 코로나 19 위험인식에 대한 낙관적 편향이 잠재 관광객의 관광의도에 미치는 영향: 낙관적 편향의 조절효과를 중심으로. *관광경영연구*, 25(3), 523~542.
- 조승아·김상운 (2018). 관광지 위험지각에 대한 낙관적 편향이 관광지 전환의도 및 위험감소 행동에 미치는 영향. *관광학연구*, 42(10), 175~190.
- 조영리·김수연 (2021). 공중의 연령과 정치 성향이 코로나19 위험 인식, 위험 정보의 탐색 처리, 정부의 재난 대응 평가에 미치는 영향: RISP 모델의 적용. *한국언론학보*, 65(4), 106~147.
- 허서현·김영옥 (2015). 위험 유형에 따른 위험 정보 탐색과 처리과정 연구. *한국언론정보학보*, 70, 246~276.
- Becker, M. H. (1974). The health belief model and sick behavior. *Health Education Monograph*, 2(4), 409~419.
- Cox, D. F., & Rich, S. U. (1964). Perceived risk and consumer decision-making:



- The case of telephone shopping. *Journal of Marketing Research*, 1(4), 32~39.
- Dryhurst, S. (2020). Risk perceptions of COVID-19 around the world. *Journal of Risk Research*, 18, 1~13.
- Freudenburg, W. R. (1988). Perceived risk, real risk: Social science and the art of probabilistic risk assessment. *Science*, 242(4875), 44~49.
- Gattig, A., & Hendrickx, L. (2007). Judgmental discounting and environmental risk perception: Dimensional similarities, domain differences, and implications for sustainability. *Journal of Social Issues*, 63(1), 21~39.
- Griffin, R. J., 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(2), S230~S245.
- Griffin, R. J., Neuwirth, K., Dunwoody, S., & Giese, J. (2004). Information sufficiency and risk communication. *Media Psychology*, 6(1), 23~61.
- Grunig, J. E. (1989). Publics, audiences and market segments: Models of receivers of campaign messages. In C. T. Salmon (Ed.), *Information campaigns: Managing the process of social change* (pp. 197~226). Newbury Park, CA: Sage.
- Grunig, J. E. (1996). The role of information in economic decision making. *Journalism Monographs*, 3.
- Grunig, J. E. (1997). A situational theory of publics: Conceptual history, recent challenges and new research. In D. Moss, T. MacManus & D. Verčič (Eds.), *Public relations research: An international perspective* (pp. 3~46). London, U.K.: International Thompson Business Press.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Huang, J., & Yang, Z. J. (2018). Risk, affect, and policy support: Public perception of air pollution in China. *Asian Journal of Communication*, 28(3), 281~297.
- Huurne, E. F., Griffin, R. J., & Gutteling, J. M. (2009). Risk information seeking among US and Dutch residents: An application of the model of risk information seeking and processing. *Science Communication*, 31(2), 215~237.
- Jacoby, J., & Kaplan, L. B. (1972). The components of perceived risk. *Association for Consumer Research*, 382~393.
- Janz, N. K., & Becker, M. H. (1984). The health belief model: A decade later. *Health*

*Education Quarterly*, 11(1), 1~47.

- Kim, J. N., & Grunig, J. E. (2011). Problem solving and communicative action: A situational theory of problem solving. *Journal of Communication*, 61, 120~149.
- Kim, J. N., Grunig, J. E., & Ni, L. (2010). Reconceptualizing the communicative action of publics: Acquisition, selection, and transmission of information in problematic situations. *International Journal of Strategic Communication*, 4(2), 126~154.
- Lee, M., & You, M. (2020). Psychological and behavioral responses in South Korea during the early stages of coronavirus disease 2019 (COVID-19). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 29~77.
- Lee, S. J., Kim, H. R., & Lee, S. J. (2021). Factors influencing COVID-19 preventive behaviors in nursing students: Knowledge, risk perception, anxiety, and depression. *Journal of Korean Biological Nursing Science*, 23(2), 110~118.
- Roselius, T. (1971). Consumer rankings of risk reduction methods. *Journal of Marketing*, 35(1), 56~61.
- Slovic, P. (1987). Perception of risk. *Science*, 236(4799), 280~285.
- Slovic, P. (2000). *The perception of risk*. London and Sterling, VA: Earthscan.
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2004). Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk, and rationality. *Risk Analysis*, 24(2), 311~322.
- Slovic, P., Peters, E., Finucane, M. L., & MacGregor, D. G. (2005). Affect, risk, and decision making. *Health Psychology*, 24(4), 3~35.
- Yang, Z. J., Aloe, A. M., & Feeley, T. H. (2014). Risk information seeking and processing model: A meta-analysis. *Journal of Communication*, 64, 20~41.
- 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, 727~746.

논문투고일: 2022년 04월 10일

논문심사일: 2022년 05월 01일

게재확정일: 2022년 05월 17일

## Abstract

# A Study of Developing Customized Risk Communication in the COVID-19 Context by Extending the Situational Theory of Problem Solving(STOPS)\*

Wonjun Chung\*\*

Associate Professor, University of Suwon

Based on a theoretical extension of the situational theory of problem solving(STOPS), this study was to examine the roles of problem recognition, constraint recognition, the level of involvement and referent criterion on the protection behaviors against the COVID-19 risk, mediated by problem solving motives and three informative communication actions. In addition this study was to compare the four groups divided by the different levels(low vs. high) of the risk perception and the levels of risk information satisfaction toward the risk issue in terms of the informative and COVID-19 protection behavioral processing. Using 1,924 online survey participants, the results of this study revealed that there were several different aspects of the four groups throughout the processing. Finally, the theoretical and practical implications of the results in terms of strategic customized risk management were discussed.

**KEY WORDS** COVID-19 risk • Risk perception • Risk management • Situational theory of problem solving • Problem-solving motives • Informative communication behaviors • Risk protection behaviors

---

\* This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea(NRF-2020S1A5A2A01042637).

\*\* wjchun1@hotmail.com