

메르스 관련 위험정보 탐색과 처리가 메르스 예방행동에 미치는 영향

위험정보 탐색처리 모형의 확장과 SNS 이용 정도에 따른
조절효과를 중심으로*

서미혜 성균관대학교 신문방송학과 부교수**

본 연구는 2015년 메르스 위기 중 두 차례에 걸쳐 동일한 응답자들을 대상으로 수집한 온라인 패널 서베이 자료를 이용해 개인의 위기관련 정보탐색 처리에 미치는 요인과 위험정보 탐색처리가 위험 방지행동에 긍정적 영향을 미치는지를 검증하였다. 또한 메르스 위기 상황에서 SNS를 통해 가족, 친구, 지인과 활발한 소통이 메르스 위기관련 정보의 탐색, 처리 그리고 방지행동에 어떤 조절 영향을 미치는지도 살펴보았다. 연구 결과 위기정보 탐색처리 모형은 한국의 메르스 위기상황에서 그 타당성이 검증되었으며, 특히 메르스 관련 정보의 적극적 탐색과 체계적 처리가 이후 메르스 방지 행동에 긍정적 영향을 미쳤다는 것을 알 수 있었다. 이와 함께, SNS 이용량에 따라 나뉜 두 집단에서 메르스 관련 정보의 탐색과 처리에 미치는 요인과 그 결과에 유의미한 차이가 있음을 알 수 있었다. SNS 이용에 따른 조절효과는 주로 부정적 감정과 사회적 동기요인을 중심으로 드러났고, 연구결과는 메르스 위기 중 SNS의 이용이 불필요한 공포를 조장한다는 우려와는 달리 위기의 지각이 부정적 감정으로 이어지는 관계를 완화시켜주고, 나아가 사회적 동기요인을 자극하고 메르스에 대한 체계적 정보처리를 강화시키는 영향을 미쳤다는 것을 보여주었다.

KEYWORDS 위험 커뮤니케이션, 위험 정보 탐색 처리 모델, 위험방지 행동, SNS 이용, 메르스

* 본 연구는 BK21 플러스 사업(성균관대학교, 창의적 갈등관리를 위한 글로벌 커뮤니케이터 양성사업단)으로 지원된 연구임.

** mhseo@skku.edu

1. 서론

현대사회에서 개인은 각종 위험에 노출된 일상을 살아가고 있다. 기술문명의 발전과 세계화의 영향으로 이전에는 존재하지 않았던 기술적 위험이 삶을 위협할 뿐 아니라, 각종 전염병이 국경을 넘어 세계적으로 확산되는 경우도 빈번해지고 있다. 최근 우리나라에 큰 인적 피해와 사회경제적 타격을 입힌 메르스 사태가 그 대표적인 예라 할 수 있다. 2015년 5월 20일 국내에서 처음으로 메르스 확진환자가 보고된 후, 총 186명의 확진환자가 발생했고 그중 36명은 사망했다. 뿐만 아니라 16,700명 이상의 시민들이 격리조치를 겪어야 했다(질병관리본부, 2016). 중동에 여행을 다녀온 환자에서 시작된 메르스는 대형 병원을 거점으로 빠르게 확산되었으나, 정부는 메르스에 대한 불필요한 공포가 퍼지는 것을 막는다는 이유로 메르스 위험의 진상과 확산 경로를 충분히 국민에게 설명하지 않았고, 감염자가 발생한 병원의 이름을 공개하는 것을 꺼렸다. 이에 김은성(2015)은 한국정부가 메르스 사태에서 위험 소통(Risk Communication)에 실패했다고 평가하며, 그 이유를 정부가 대중을 위험에 대한 과학적 지식이 부족할 뿐 아니라, 동질적이고 수동적이고 비합리적 존재로 상정하는 결핍 모델(Deficit Model)에 근거해 일 방향적 위험 소통을 했다는 점에서 찾았다.

위험에 대처하는 개인의 반응은 다양하다. 위험이 자기 자신이나 주변에 영향을 미치지 않을 것이라고 판단하고 위험 상황을 무시해 버리기도 하고, 위험의 인지가 공포, 걱정, 분노 등 부정적 감정적 반응을 일으키기도 한다. 개인에 위험에 직면했을 때 취할 수 있는 다양한 반응과 행동 중 위험 관련정보의 적극적 탐색과 체계적 처리는 위험 방지행동과 깊은 관련성이 있기 때문에(Yang, Aloe, & Feeley, 2014), 이를 예측 설명하는 요인이 무엇인지 이해하는 것은 중요하다. 개인이 위험 관련 정보를 탐색하거나 회피하려는 행동과 주어진 정보를 어떻게 처리하는가를 결정하는 다양한 요소를 종합적으로 설명한 대표적인 이론적 모델로 위험정보 탐색처리 모델(RISP Model, Risk Information Seeking and Processing Model)(Griffin, Dunwoody, Neuwirth, 1999)이 있다. 위험정보 탐색처리 모델은 개인의 행동의지에 영향을 미치는 요인을 정리한 계획된 행동 이론(Theory of Planned Behavior)과 주어진 정보의 처리 과정을 이론화한 휴리스틱-체계적 정보처리 모형(Heuristic-Systematic Model)에 기초해 위기 상황에서 개인이 위험 관련 정보를 탐색/회피 그리고 처리하는 과정에 영향을 미치는 다양한 요인과 그 관계를 종합 정리 하였다. 이 모델에 따르면, 위험에 대한 인지와 이로 인한 감정적 반응이 정보의 불충분성, 정보의 주관적 규범 등의 동기 요인에 영향을 주고, 결국 개인의 정보 탐색 회피 여부와 정보 처리

과정을 결정하게 된다(Yang et al., 2014).

본 연구는 2015년 메르스 위기가 최고조에 이르렀던 6월 초와 정리 국면으로 접어들었던 7월 초 중순 두 차례에 걸쳐 동일한 응답자들을 대상으로 수집한 온라인 패널 서베이 자료를 이용해 메르스 위기 상황에서 개인의 메르스 관련 정보탐색 처리에 미치는 요인을 살펴보았다. 특히 위험 정보 탐색처리 과정뿐 아니라, 관련 행동에 미치는 영향까지 고려함으로써 위험정보 탐색처리 모델을 확대 적용시키고자 했다. 즉, 개인이 처한 위험에 대한 정보를 탐색하고 처리하는 과정이 결국 위험 방지행동에 긍정적 영향을 미치는지를 검증해 보았다. 또한, 메르스 위기 중 SNS 이용이 위험 정보 탐색 처리 과정과 메르스 방지행동에 어떤 조절효과를 보이는 지 알아보하고자 했다. 2015년 한국의 메르스 사태는 알려지지 않은 전염병의 발생과 정부의 적극적 정보 제공 노력 부재로 인해 불확실성이 특히 높은 위기상황이었다. 메르스 위기 중 SNS는 루머와 불필요한 공포심을 확산시킨다는 비난의 대상이기도 했고, 불확실성이 높고 정보가 통제된 상황에서 사회적 지지감을 높이고 대체정보까지 제공했다는 긍정적 평가도 받았다. 본 연구에서는 메르스 위기 상황에서 SNS를 통해 가족, 친구, 지인과 활발한 소통을 한 사람과 그렇지 않은 사람들 사이에 메르스 위기 관련 정보의 탐색, 처리 그리고 방지행동에 어떤 차이가 있는지 살펴보았다.

2. 이론적 배경

1) 위험 정보 탐색과 처리과정 모델(Risk Information Seeking and Processing Model)

개인이 어떤 잠재적인 위험을 감지했을 때, 위험과 연관되는 정보를 적극적으로 찾고자 하는지 혹은 피하고자 하는지는 그 이후에 이어질 위험방지 행동을 설명하는 데에 있어 중요한 고려사항이다. “위험정보 탐색처리 모델(Risk Information Seeking and Processing Model, RISP)”은 위험의 감지가 심리적, 사회적 동기 요인을 자극하게 되고, 이를 통해 위험에 대한 정보를 탐색하고 주어진 위험 정보를 숙고하는 과정으로 이어진다고 설명하는 대표적 이론이다. 위험정보 탐색처리 모델은 1999년 그리핀 등에 의해 처음 발표된 이후 환경(Kahlor, Dunwoody, Griffin, Neuwirth, & Giese, 2003; Kahlor, Dunwoody, Griffin, & Neuwirth, 2006; Kahlor, 2007), 건강(Clarke & McComas, 2012; Yang, McComas, Gay, Leonard, Dannenberg, & Dillon, 2010; Yang, Ho, & Lwin, 2014), 자연재해(Griffin, Yang, Huurne, Boerner, Ortiz, & Dunwoody, 2008) 등 다양한 위험상황에 적용되어왔으며, 국가 간 비교연구(Huurne, Griffin, & Gutteling, 2009; Yang, Kahlor, & Li, 2013; Yang

et al., 2014)를 통해 그 타당성을 검증받아왔다. 한국에서는 허서현과 김영옥(2015)의 연구에서 불산 유출과 태풍 관련 위험 상황에 모델이 적용 검증된 바가 있다.

위험정보 탐색처리 모델은 사람들의 정보처리 방식을 정리한 휴리스틱-체계적 정보 처리 모델(Heuristic-Systematic Information Processing Model)(Eagly & Chaiken, 1993)과 개인의 행위 의도를 결정하는 요인을 정리한 계획된 행동 이론(Theory of Planned Behaviors)(Ajzen, 1991)의 주요 요소를 종합해 위기 상황에서 개인의 위기관련 정보의 탐색과 처리 과정을 설명한다(Griffin et al., 1999). 위험정보 탐색처리 모델은 크게 다섯 가지 요소로 구성되어 있다. 첫 번째 요소는 개인적 요인으로 위험 관련 직접 경험의 여부, 위험 관련 가치체계, 자기통제(self-monitoring)나 인지적 요구(need for cognition)의 정도 같은 성격적 요인, 성별 같은 인구학적 속성이나 사회 경제 문화적 속성 등으로 이루어져 있다(Yang et al., 2014). 두 번째 요소는 위험의 인지와 그로 인한 감정적 반응으로 구성되어 있다. 이 두 번째 요소는 세 번째 요소인 정보 불충분성(혹은 충분성)과 위험정보에 대한 주관적 규범으로 구성되는 동기적 요인에 영향을 미칠 뿐 아니라 주로 통제 변인으로 많이 이용되는 첫 번째 요소를 제외하고, 모델의 이론적 시작점으로 이해할 수 있다. 주로 정보 불충분성과 정보에 대한 주관적 규범으로 대표되는 세 번째 요인은 위험정보 탐색처리 모형의 핵심적인 요소이다. 네 번째로 동기 요인 이외에 정보 탐색 처리에 영향을 미칠 수 있는 기타 변인(혹은 연구에 따라서는 조절 변인)으로 정보를 전달하는 채널에 대한 신뢰, 인지된 정보수집 능력이 있다. 이 두 요인은 첫 요소로 소개된 개인적 요인에 직접적으로 영향을 받으며 정보 탐색이나 회피, 정보 처리 방식에 영향을 미칠 수 있다. 끝으로 정보의 탐색(혹은 회피)과 처리가 모델을 완성하는 마지막 다섯 번째 요소이다.

위험정보 탐색처리 모델에 따르면, 우선 위험의 인식은 다양한 개인적, 환경적 요인의 영향을 받는다. 예를 들면, 개인의 환경에 대한 가치관이나 환경 관련 위기의 직접 경험 여부에 따라 환경관련 위험의 인지가 달라지므로, 친환경적 태도를 가지고 있는 사람들은 그렇지 못한 사람들에 비해 지구 기후변화나 공해로 인한 위험을 더 민감하게 인지하는 경향이 있다는 주장이다(Yang, Rickard, Harrison, & Seo, 2014). 인지된 위험의 특성은 주로 인지된 위험의 정도로 정의되고 측정되는데, 인지된 위험의 정도는 위험의 심각성에 대한 인지와 그 위험이 자신이나 주변 사람, 혹은 공동체에게 일어날 가능성에 대한 인지의 두 요인으로 구성되어 있다. 위험정보 탐색처리 모델에 의하면, 위험의 인지는 직접적으로 위기관련 정보의 탐색이나 특정한 방식의 정보처리를 결정하지는 않는다. 그보다는 위험의 인지는 자기방어 기제를 자극하거나, 사회적 동기 요인을 자극하게 되고, 이를 통해 관련 정보의 적극적 탐색이나 정보의 체계적 처리에 영향을 미치게 된다. 또한 위험정보 탐색처

리 모델은 위협의 지각이 인지적 요인과 감정적 요인으로 구성되어 있다는 기존 위협연구(Slovic, 2004)의 주장을 바탕으로, 위협인지(즉, 인지적 요인)와 함께 위협에 대한 감정적 인 반응(주로 부정적 감정) 역시 정보탐색 동기 요인을 자극하는 주요 요인이라고 주장한다(Griffin et al., 2008).

위험정보 탐색처리 모델은 크게 보아 두 가지의 동기요인을 포함하고 있다. 자기방어 기제의 하나인 위험정보 불충분성(혹은 충분성)과 사회적 동기요인인 위험 정보에 대한 주관적 규범이 그것이다. 위험정보 탐색처리 모델에 따르면, 위협에 대한 인지는 위협에 대한 감정적 반응으로 연결된다. 즉, 심각한 위협이 자신이나 주변에 일어날 수 있다는 자각은 주로 걱정이나 분노 같은 부정적 감정을 이끌어 낸다. 또한 위협에 대한 인지는 감정적 반응과 함께 자신이 위험 관련 정보를 충분히 알지 못하고 있는 것은 아닌가라는 정보의 불충분성 지각에 영향을 미치게 된다.

양 등(Yang et al., 2014)은 위험정보 탐색처리 모델을 이론적으로 리뷰하고, 모델을 이용한 연구를 모아 실시한 메타 분석에서, 위험 정보 탐색처리 모델에서 가장 핵심이 되는 개념으로 정보의 불충분성을 들었다. 즉, 현재 자신이 위협에 대해 충분한 정보를 가지고 있는지를 파악하는 정보의 불충분성(혹은 충분성) 인식 정도와 정보 탐색과 처리 행동의 관련성은 위험정보 탐색처리 모델의 가장 중요한 논리적 주장이라는 것이다. 정보(불)충분성은 위협에 대해서 내가 필요하다고 느끼는 정보와 현재 실제로 가지고 있는 정보의 차이 정도에서 발생하며, 사람들은 정보가 불충분하다고 느낄수록 정보를 더욱 탐색하려는 태도를 보이고, 체계적인 정보처리를 하게 된다(Kaholor et al., 2003). 이글리와 차이킨(Eagly & Chaiken, 1993)에 따르면 사람들은 자신들의 정보 처리 목표를 이루기에 충분한 정도의 자신감을 획득하기 위해 모든 노력을 기울인다는 충분성 원칙(Sufficiency Principle)을 휴리스틱-체계 정보처리 모델의 가정으로 삼고 있고, 위험정보 탐색처리 모델에서 정보 불충분성 개념은 이론적으로 이 충분성 원칙에 기인하고 있다(Yang et al., 2014).

위험에 대한 인지와 감정적 반응은 정보에 대한 주관적 규범이라는 사회적 동기요인에도 영향을 미친다. 정보에 대한 주관적 규범은 위험정보 탐색처리 모델의 요소 중 계획된 행동 이론의 영향을 받은 부분으로 본인이 생각하기에 자신이 중요하게 생각하는 주변인(친구, 가족 등)이 자신이 위험 관련 정보를 얼마만큼 알길 바라는지에 대한 주관적인 판단이다. 본인이 중요하게 생각하는 사람들이 자신이 위험 관련 정보를 알고 잘 대처하기를 바란다고 생각하는 것은 사회 규범적 동기 요인으로 작동해서, 또 다른 동기 요인인 본인의 위험정보 불충분성에 영향을 줄 뿐 아니라 위험 정보의 탐색과 처리에 직접적으로 영향

을 미치게 된다.

위험정보 탐색처리 모델은 때로는 위에 언급한 모든 요인을 종합적으로 고려한 전체 모델의 형태로, 때로는 부분적 관계에 초점을 맞춘 형태로 연구가 진행되어 왔으며, 1999년 처음 소개된 모델에 지속적으로 새로운 요소나 관계를 변형, 추가하면서 발전해 왔다. 예를 들면, 부정적 감정의 역할은 초기에는 동기요인을 자극하는 선행변인으로 소개되었으나, 이후 부정적 감정이 정보의 불충분성을 거친 간접적 경로 뿐 아니라 종속변수인 정보의 탐색과 처리에 직접적으로 영향을 미친다는 가설이 세워졌고, 이 관계는 이후 실증 연구에서 지속적으로 지지되었다(Griffin et al., 2008; Yang & Kahlor, 2012). 또한 호, 디텐버, 로젠탈, 그리고 리(Ho, Detenber, Rosenthal, & Lee, 2014)는 기후변화 위기에 대한 연구를 수행하면서, 기존의 위험정보 탐색처리 모델에 미디어 이용 변인을 추가하여, 미디어가 정보의 불충분성에 영향을 미치는 위기 지각에 영향을 미칠 뿐 아니라 부정적 감정에 도 영향을 미친다고 주장했다. 이들은 미디어 이용이 위험 관련 정보 탐색의 한 부분으로만 이해되기보다 훨씬 더 폭넓은 역할을 수행한다고 주장하며, 특히 위기에 대한 미디어 이용이 위기에 대한 부정적 감정에 특히 강한 영향을 미친다는 결과를 발표했다. 이처럼 위험 정보 탐색 처리 모델은 지속적으로 위험 정보의 탐색과 회피 경로를 수정 검증해오고 있다.

2) 위험 정보탐색 처리의 영향: 위험방지 행동

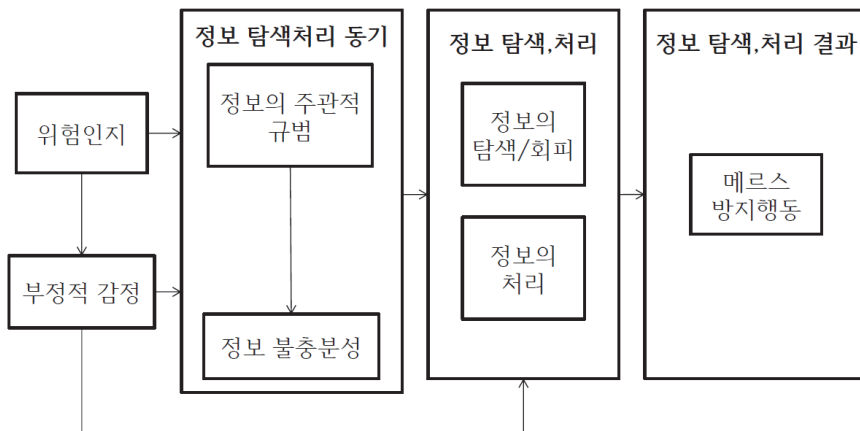
대부분의 위험 정보탐색 처리 모델에 대한 연구는 모델의 명칭에서 알 수 있듯이 개인이 위험 관련 정보를 탐색/회피하는 행동, 그리고 정보를 체계적으로 처리하는지, 주변적으로 처리하는지를 알아보는 데에 초점이 맞춰져 있다. 위험 방지 행동은 그리핀 등(1999)이 처음 위험정보 탐색처리 모델을 소개했을 때부터 최종적인 목표로 제시되었으나, 이후 대부분의 연구에서 직접적으로 검증되지 않았다. 위험을 지각한 개인이 관련 정보를 탐색하고 체계적으로 처리하게 하는 요인에 관심을 가지는 이유는 궁극적으로는 정보의 탐색처리가 위험에 대한 적극적 대응과 위험 방지행동과 깊은 관련을 가지고 있기 때문이지만, 이에 대한 직접적 검증은 대부분의 선행 연구에서 생략되어 왔다. 본 연구에서는 위험에 대한 정보를 찾고 그에 대해 깊이 생각하는 행동이 실제로 이후 위험 방지 행동으로 이어지는지를 같은 응답자를 대상으로 두 번에 걸쳐 행해진 자료 수집을 통해 실증적으로 테스트 해보고자 한다. 즉, 정보탐색과 처리 과정이 위험방지 행동에 미치는 영향으로 기존 모델을 확장하려는 시도이다.

위험 정보의 적극적 탐색과 체계적 처리는 위험방지책에 대한 긍정적 태도, 위험방지

행동이나 관련 정책에 대한 지지를 이끌어 낼 수 있다는 결과를 밝힌 몇몇 선행연구가 있다. 예를 들면 마인더스, 미든, 그리고 윌크(Meijnders, Midden, & Wilke, 2001)는 실험연구를 통해 기후변화 관련 위험 관련 정보의 체계적 처리를 거친 집단이 에너지 절약에 대해 더 호의적인 태도를 보였다는 결과를 발표했다. 피셔와 글렌크(Fischer & Glenk, 2011)도 휴리스틱한 과정으로 기후변화 관련 위험 정보를 처리한 사람에 비해 체계적 위험정보 처리를 한 사람들이 친환경 정책을 더 많이 지지한다고 밝혔다. 위험정보 탐색처리 모델을 직접적으로 이용한 예로는 양, 리카드, 해리슨, 그리고 서(Yang, Rickard, Harrison, & Seo, 2015)의 연구가 있다. 이들의 연구는 기후변화에 대한 체계적 처리와 친환경 행동 의지 간 정적 관계를 밝혔고, 이 결과를 휴리스틱한 정보처리 과정에 비해, 체계적인 정보처리 과정이 좀 더 안정적인 태도 변화를 통해 효과적으로 관련 행동을 이끌어낼 수 있기 때문으로 설명했다(Cook & Flay, 1978; Greiner & Wang, 2010; Yang et al., 2015). 하지만 이들의 연구는 위험정보 탐색처리와 행동의지를 같은 설문을 통해 측정했다는 점에서 그 한계가 있다. 위험정보의 적극적 탐색 역시 위험 방지 행동으로 이어질 가능성이 크다. 즉, 위험정보를 탐색한다는 것은 위기에 대해 적극적으로 대처하겠다는 의지와도 연결되고, 따라서 관련 위험을 방지하기 위한 행동으로 이어질 가능성이 크다고 생각할 수 있다. 따라서 본 연구는 메르스 관련 정보의 탐색과 주어진 메르스 정보의 체계적 처리는 메르스를 방지하는 행동에 정적인 영향을 줄 것이라고 예측했다.

이상의 논의를 바탕으로 <그림 1>과 같은 연구 모형을 도출했다.

그림 1. 본 연구의 기본 모형



3) 위기상황 시 SNS 이용과 위험정보 탐색처리에 미치는 조절효과

위험정보 탐색처리 모델은 여러 선행 연구에서 검증되어 왔지만, 위험정보 탐색처리 모델에서 제시된 변수 간 관계가 특정 조건에 따라 달라질 가능성 역시 존재한다. 예를 들면, 위기의 특성에 따라 위험정보 탐색처리 과정이 달라질 수 있다는 연구가 있다. 카홀러 등(Kahlor et al., 2006)은 개인에게 미칠 영향이 비교적 분명히 보이는 건강 등에 대한 위기와 위기의 영향력이 자신에게 직접적으로 미치는 영향이 쉽게 보이지 않고, 자신이 잘 알지 못하는 타인에게 전반적으로 미치는 위기(impersonal risk)의 경우, 개인이 행하는 위험정보 탐색과 처리가 다르다고 주장하였다. 이들에 따르면 직접적 개인적 영향이 뚜렷하지 않은 위험의 경우, 동기 요인 중 특히 정보에 대한 주관적 규범이 위험정보 탐색처리에 미치는 영향이 특히 크다는 것이다. 허서현과 김영옥(2015)은 위험발생 원인과 책임성이 불분명한 자연재해와 발생주체의 책임성이 뚜렷한 기술적 위험의 경우, 공중이 위험 정보를 처리 탐색하는 과정이 달라진다고 주장했다. 이들은 책임성 소재가 분명한 위험인 불산 유출의 경우, 위험인지가 높을수록 부정적 감정이 낮아지며, 태풍 같은 책임 소재가 불분명한 위험에서는 위험인지가 높을수록 부정적 감정에 강하게 영향을 미친다는 것을 밝히고, 이런 부정적 감정의 차이가 이후 나타나는 정보의 탐색과 처리에도 영향을 미쳤다고 보고했다. 즉, 위험의 종류에 따라 개인의 관련 정보 탐색과 처리가 달라진다는 주장이다.

대부분의 기존 연구는 어떤 조건(예를 들면, 개인이 처한 위기의 특성)에 따라 위험정보 탐색처리가 달라진다는 점에서 넓은 의미로 위기 특성의 조절 효과로 설명될 수 있는 차이를 검증했다고 볼 수 있으나, 직접적으로 조절효과를 테스트하지는 않았다. 예외적인 경우로, 허서현과 김영옥(2015)의 연구는 정보원의 신뢰와 정보수집 능력을 두 조절변인으로 보고, 조절효과를 직접적으로 검증해보았다. 이들에 따르면, 개인의 정보 수집 능력이 정보 불충분성과 정보의 체계적 처리 간 관계에 미치는 조절효과는 위기의 책임이 불분명한 태풍위기의 경우에서만 나타났으며, 불산 위기의 경우에는 정보 수집 능력의 조절효과가 없는 것으로 드러났다. 즉, 태풍 위험의 경우, 정보가 불충분하다고 느끼지만, 개인적으로 정보를 수집하는 능력이 떨어지는 경우에는 정보 불충분성이 체계적 처리에 미치는 영향이 줄어든다는 것이다. 정보원의 신뢰도의 경우 불산 위기와 태풍위기 모두에서 어떤 조절효과를 보이지 않았다. 이 외의 연구에서 위험정보 탐색처리 모형에 다른 변인이 미치는 조절효과에 대한 직접적 검증은 거의 이루어지지 않았다. 본 연구는 위험정보 탐색처리 과정과 그 결과로서의 위험 방지행동이 SNS 이용에 따라 어떤 영향을 받는지를 살펴보았다. 즉, 2015년 메르스 위기 상황에서 SNS를 얼마나 이용했는가에 따라 메르스에 대한 정보의 탐색과 처리 모델이 제시하는 변인 간의 관계, 더 나아가 메르스 방지 행동과의 관계가 어

떤 영향을 받는지를 알아보았다.

위기 상황에서 SNS의 역할과 그 영향에 대한 연구는 꾸준히 증가해오고, 특히 효과적인 위기 커뮤니케이션을 할 수 있는 도구로서 SNS의 역할에 관심이 모아져 왔다. SNS, 특히 트위터 같은 개방형 플랫폼의 경우 정보교환이나 확산에 큰 영향력을 미칠 수 있기 때문에(나은영, 2012), 위기 커뮤니케이션 도구로서 중요한 역할을 할 수 있다. 김현정과 손영근(2013)은 국내에서 일어난 일련의 위기와 재난 상황에서 SNS가 위기 관련 정보 전달의 주요 채널로 역할을 했다고 주장했다. 유, 최, 그리고 박(Yoo, Choi, & Park, 2016)은 2015년 메르스 위기 상황 중 SNS를 통한 상호작용이 위기에 대한 자기 효능감과 위기에 대한 인지에 영향을 미치고, 메르스 방지 행동과도 정적인 관련을 보였다고 보고했다. SNS는 정보의 전달자나 확산자의 역할 뿐 아니라, 재난이나 위기로 인한 상처를 함께 나누는 공간을 제공할 수 있고(김현정, 2014), 재난 이후 공동체의 재건에 긍정적 영향을 끼치기도 한다(Duffy, 2012). 이미 알던 사람들과의 상호작용이 주로 일어나는 페이스북 같은 SNS의 경우는 특히 자신의 감정 표출하거나 본인의 가족 친지의 상황 확인과 정서적 지지교환 등이 일어날 수 있다(Neubaum, Rösner, Rosenthal, & Krämer, 2014). 이처럼 SNS는 위기상황에서 정보 전달과 위기로 인한 아픔을 나누는 공감의 도구로 다양한 긍정적 역할을 수행할 수 있다. 물론 위기와 관련한 루머의 양산으로 위기 재난의 피해를 늘인다는 지적도 있어 왔다. 특히 2015년 메르스 위기 상황의 경우 SNS를 통한 공포와 루머의 확산을 막는 것이 정부의 위기 커뮤니케이션에서 중요한 부분을 차지하고 올바른 정보 제공이나 메르스 확산에 대한 노력은 상대적으로 소홀했다는 비판의 목소리도 있었다.

본 연구는 2015년 메르스 위기상황에서 SNS 이용이 위험정보 탐색처리와 그 영향으로서의 메르스 위기 방지행동에 어떤 영향을 미쳤는지를 알아보고자 한다. 즉, SNS 이용의 정도가 앞서 논의된 위험정보 탐색처리 모델의 각 요소 간 관계에 어떤 조절효과를 보이는지 검증하고자 한다. 예를 들어, 위험정보 탐색처리 모델은 위험의 인지가 부정적 감정을 이끌어낸다고 주장하는데, 과연 이 관계가 SNS를 많이 사용하느냐, 적게 사용하느냐에 따라 방향이나 세기가 달라지는지를 알아본다. 즉, 위험정보 탐색처리 모델에 따르면 위험의 인지는 부정적 감정과 정적인 관련을 맺고 있지만, 메르스 위험 중 SNS를 많이 이용한 사람은 위험의 지각으로부터 부정적 감정을 상대적으로 더 많이(혹은 적게) 느끼는 것은 아닐까라는 질문을 던지는 것이다. SNS 이용의 이런 조절효과를 알아보는 것은 메르스 위기 상황에서 SNS가 역할과 영향에 대한 이해에 도움이 될 수 있다. 만약 메르스 위기 상황에서 정부가 주장했던 것처럼 SNS가 불필요한 걱정과 공포를 퍼뜨리는 역할을 했다면, SNS를 더 많이 이용한 사람들은 적게 이용한 사람들에 비해 위기의 지각이 부정적 감정을

일으키는 정도가 더 클 것이다. 만약, SNS가 공포보다는 시민들 간 서로를 위로하고 안심시키는 메시지를 주고받는 공간으로서의 역할을 주로 했다면, 메르스 위기에 대한 지각과 부정적 감정 간의 관계가 SNS를 적게 이용한 사람들이 많이 이용한 사람에 비해 약하게 나타날 것이다. 또한, 부정적 감정이 정보의 불충분성이나 정보에 대한 주관적 규범 같은 동기 요인을 촉발시켜, 더 많은 정보탐색과 정보의 체계적 처리를 이끈다는 위험정보 탐색처리 모형의 주된 주장도 SNS 이용에 따라 영향을 받는지 등도 알아볼 수 있다. 만약, SNS 이용의 정도가 위기 인지가 정보 탐색에 대한 동기 요인을 자극하는 관계를 약화시키거나 강화시킨다면 위기 상황에서 SNS의 역할에 대한 이해와 나아가 관련 정책의 수립에 근거가 될 수도 있다. 이처럼 메르스 위기 상황에서 위험정보 탐색처리 모형의 요소 간 관계들이 SNS 이용에 영향을 받는지를 알아보고자 하는 것이 본 연구의 목적 중 하나이다.

3. 연구방법

1) 자료의 수집

연구문제와 연구가설을 고찰하기 위해 온라인 자료수집 전문회사에 의뢰하여 같은 표본을 대상으로 두 번의 설문조사를 수행했다. 온라인 자료 전문회사의 자체 패널을 모집단으로 센서스 자료를 바탕으로 할당표집을 실시해 표본을 추출했다. 메르스 확산이 한창이던 6월 초에 일차 설문을 실시했고, 일차 설문조사의 표본은 만 18세 이상의 한국 성인 1187명이었다. 이후 메르스 사태가 서서히 수습되기 시작한 7월 초 중순, 일차 설문에 참여했던 응답자를 대상으로 이차 설문을 실시했다. 일차와 이차 설문에 모두 참여한 응답자는 969명이었고, 이들이 분석에 사용된 최종 표본이다. 최종 표본의 남녀 비율은 고르게 분포하였으며(50.7% 남성), 평균 연령은 약 44세(평균 = 43.88, 표준편차 = 12.67)였다. 절반가량의 응답자가 약간의 대학 교육이나 대학을 마쳤고, 가족 월간 중위 소득은 3500만 원에서 4000만 원이었다.

2) 변인의 측정

본 연구에서 사용된 변인은 두 차례의 설문에 나누어 측정되었는데, 대부분의 변인은 6월 초에 실시된 일차 설문에 포함되었고, 메르스 방지행동은 이차 설문에서 측정되었다.

(1) 위험인지

위험 인지는 일차 설문을 이용해서 측정하였다. 위험 정보 탐색 처리 모델의 기존 연구를 바탕으로, 위험인지는 이전 연구를 바탕으로 위기가 얼마나 심각하다고 인지하는지(perceived risk severity)와 위기가 자신에게 일어날 가능성을 어떻게 인지하는지(perceived susceptibility)를 곱한 값으로 측정되었다. 인지된 위기의 심각성은 메르스가 “나와 나의 가족”, “내가 살고 있는 지역사회”에 미칠 영향이 얼마나 심각하다고 생각하는가를 각각 7점 척도에 답하도록 하였다(Zhao, Leiserowitz, Maibach, & Roser-Renouf, 2011). 인지된 위기 감수성(perceived risk susceptibility)은 메르스가 “나와 나의 가족”, “내가 살고 있는 지역사회”, “한국사회”에 위험이 될 가능성이 얼마나 높은지를 평가하는지를 각각 7점 척도에 답하도록 하였다. 위험정보 탐색처리 모델의 기존 연구에서와 마찬가지로 인지된 위기 심각성과 인지된 위기 감수성은 “나와 나의 가족”, “내가 살고 있는 지역사회”, “한국사회” 수준에서 각각 곱해졌고, 곱해진 위험인지 항목의 내적일관성은 신뢰할 만한 수준 이었다(평균 = 21.04, 표준편차 = 11.07, Cronbach's alpha = .85).

(2) 부정적 감정

부정적인 감정은 7점 척도를 이용해 일차 설문에서 측정되었다. 응답자가 메르스에 대해 화, 분노, 불안, 걱정의 네 가지 감정을 얼마나 느끼는 지를 물어보았고, 각 항목들의 내적 일관성은 신뢰할 만한 수준이었다(평균 = 5.34, 표준편차 = 1.34, Cronbach's alpha = .89).

(3) 정보의 주관적 규범

정보의 주관적 규범은 다음의 항목을 이용해 일차 설문에서 측정되었다. 즉, “나와 친한 주변사람들은 내가 메르스에 대해 잘 알고 있어야 한다고 생각한다”라는 문장에 얼마나 동의하는지를 7점 척도에 표시하였다(평균 = 4.72, 표준편차 = 1.44).

(4) 정보 불충분성

정보 불충분성은 응답자가 현재 자신이 가지고 있는 정보를 기준으로 앞으로 얼마나 더 많은 정보와 지식이 필요하다고 생각하는지 11점 척도(0 = 나는 메르스에 대해 다 알고, 더 이상 알아야 할 것이 없다; 11 = 나는 메르스에 대해 알아야 할 것이 아주 많다)에 표시하도록 하였다(평균 = 7.35, 표준편차 = 2.13). 정보 불충분성은 일차 설문에서 측정하였다.

(5) 정보의 탐색, 회피

정보의 탐색과 회피는 총 여섯 항목을 이용해 이차 설문에서 측정했다. 정보의 탐색/회피는 “메르스와 관련된 더 많은 정보를 얻으려고 노력한다”, “메르스와 관련된 가장 최신의 정보를 얻기 위해 노력한다”, “메르스와 관련된 정보는 더 이상 알고 싶지 않다” 등의 항목으로 7점 척도를 이용해 측정했다(1 = 전혀 그렇지 않다, 7 = 매우 그렇다). 여섯 항목의 내적일관성은 신뢰할 만한 수준이었다(평균 = 5.19, 표준편차 = 1.19, Cronbach's alpha = .90).

(6) 정보의 처리

응답자가 메르스에 대한 정보를 어떻게 처리하는지는 7점 척도 여섯 개 항목을 이용해 이차 설문에서 측정하였다. “메르스와 관련된 정보에 접하면 나는 그 내용에 대해 꼼꼼이 생각한다”, “내가 접한 메르스 관련 정보를 바탕으로 어떻게 행동해야 할지 생각한다”, “메르스와 관련한 정보를 접하면 내용을 주의 깊게 읽지 않고 대충 훑어본다”, “메르스와 관련된 정보를 접해도 그 내용에 대해 그다지 깊게 생각하지 않는다” 등의 항목을 이용하였고, 여섯 개 항목 간 내적 일관성은 신뢰할 만한 수준이었다(평균 = 4.78, 표준편차 = 1.16, Cronbach's alpha = .88).

(7) 메르스 관련 SNS 이용

이차 설문에서 응답자가 SNS를 이용해서 메르스 사태에 대해 가족, 친한 친구 그리고 지인과 각각 얼마나 자주 이야기를 나누었는지를 묻는 세 질문에 대해 응답자들은 11점 척도 상에서 답했다(0 = 전혀 하지 않았다; 10 = 매우 자주 했다). 메르스에 대한 SNS 이용 측정 항목 간 내적 일관성은 신뢰할 만한 수준이었다(평균 = 5.17, 표준편차 = 2.98, Cronbach's alpha = .91).

(8) 메르스 방지 행동

메르스 방지 행동은 이전 다른 변인과 달리 이차 설문을 통해 측정하였다. 메르스를 방지하기 위해 취하는 행동은 질병관리본부가 제시한 항목 중 ①사람들이 너무 많은 장소 방문을 가급적 자제한다, ②사람이 많은 곳으로 외출 시 마스크를 착용한다, ③손을 자주 씻는 등의 세 항목을 이용해 이차 설문에서 측정되었다. 응답자들은 얼마나 자주 메르스 방지 행동을 취하였는지 7점 척도에 표시하였다. 메르스 방지 행동은 항목으로 측정되었다. 메르스 방지 행동 항목 간 내적 일관성은 신뢰할 만한 수준이었다(평균 = 4.56, 표준편차 = 1.45, Cronbach's alpha = .72).

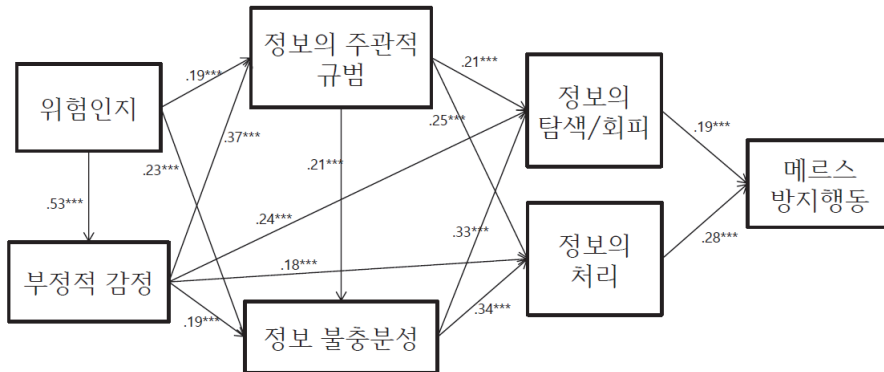
4. 연구결과

1) 연구모형의 검증

구조방정식모델 소프트웨어 AMOS를 이용하여 경로모델을 분석했다. 추정방법으로는 최대 우도법(maximum likelihood estimation)을 이용했고, 다변인 정규분포(multivariate normality)가 이루어지는지를 확인하기 따라서 모델에 포함된 변인들이 모두 일반적 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)의 기준(왜도 3.0, 첨도 10.0)을 초과하지 않는지 검사하였다. 그 결과 모든 변인들은 비교적 정상분포를 이루고 있는 것으로 나타났고(Chou & Bentler, 1995; Hu, Bentler, & Kano, 1992), 이에 따라 데이터의 특별한 보정 없이 경로모형의 검증을 실시하였다. 모델의 적합도(goodness of fit) 검정 결과는 대체로 만족할 만한 수준이었다. $\chi^2(6) = 57.79, p < .01, NFI = .98, CFI = .98, RMSEA = .09$. <그림 2>는 구조방정식 모형의 분석결과를 요약한 것이다.

<그림 2>에서 볼 수 있듯이 전반적인 결과는 위기 정보탐색 처리 모델을 지지하였다. 예상했던 바대로, 위기의 지각이 심리적, 사회적 동기 요인모두와 정적인 관계를 보였다. 메르스에 대한 위협 인지는 부정적 감정과 강한 정적인 관계를 보였고($\beta = .53, p < .001$), 또한 정보 탐색/회피의 동기에 해당하는 두 변인인 정보의 주관적 규범($\beta = .19, p < .001$)과 정보 불충분성($\beta = .23, p < .001$)과도 정적인 관계를 보였다. 즉, 메르스 위기를 더 크게 지각할수록 사람들은 메르스에 대해 걱정, 분노 등 부정적 감정을 더 많이 느꼈고, 또한 메르스 관련 정보를 알아야 한다는 주변의 사람들의 규범적 영향력을 더 느끼

그림 2. 경로분석 결과



라) 제시된 숫자들은 표준화된 경로계수임.

*** $p < .001$ (양방향)

는 경향이 있었다. 이와 함께, 메르스 관련 위기의 지각은 자신이 알고 있는 메르스에 대한 정보가 불충분하다고 느끼는 정보 불충분성과도 정적인 관계를 보였다.

또한 위험정보 탐색처리 모델에서 예측한 대로, 자신의 주변 사람들이 메르스 정보에 대해 더 알길 바랄 것이라는 메르스 관련 정보의 주관적 규범이 높을수록, 현재 자신이 알고 있는 메르스 관련 정보가 충분하지 않다고 느끼는 경향을 보였다($\beta = .21, p < .001$). 또한 두 가지 동기 요인은 정보의 탐색과 체계적 처리와 정적인 관계를 보였다. 즉, 정보의 주관적 규범이 높을수록($\beta = .21, p < .001$), 또 현재의 메르스 정보가 불충분하다고 느낄수록($\beta = .33, p < .001$), 사람들은 메르스 관련 지식을 회피하기보다는 탐색하려는 경향을 보였고, 메르스 관련 정보를 체계적으로 처리하려는 경향을 보였다(정보의 주관적 규범과 정보의 체계적 처리 $\beta = .25, p < .001$; 정보 불충분성과 정보의 체계적 처리 $\beta = .34, p < .001$).

이와 함께, 메르스로 인해 느끼는 부정적 감정은 메르스 관련 정보를 탐색, 처리의 동기 변인에 영향을 미쳤을 뿐 아니라, 기존 연구에서 알려진 것처럼(e.g., Yang & Kahlor, 2012), 직접적으로 정보의 탐색/회피와 정보의 체계적 처리에 영향을 미쳤다($\beta = .24, p < .001$). 이상의 결과는 기존의 위기 정보 탐색 처리 모형에서 제시된 바와 대체적으로 일치한다고 정리할 수 있다.

마지막으로 기존의 위기 정보탐색 처리의 효과 부분으로 이해할 수 있는 정보의 탐색과 처리가 실제로 메르스 관련지식의 획득과 메르스 방지 행동에 영향을 미쳤는가에 대한 분석 결과는 다음과 같다. 정보의 탐색($\beta = .19, p < .001$)과 체계적 처리($\beta = .28, p < .001$)는 모두 메르스 방지 행동에 정적인 영향을 미쳤다. 즉, 메르스 관련 정보의 적극적 탐색과 체계적 처리는 처한 위험을 방지하려는 적극적 행동을 이끌어 낸다는 것을 알 수 있었다.

2) 메르스 관련 SNS 이용 고저(高低) 집단 비교

메르스 위기 중 SNS 사용 정도에 따라 위험정보 탐색처리과정과 메르스 방지행동에 어떤 조절효과를 보이는지 고찰하기 위해 다집단 분석(multiple group analysis)을 실시했다. 먼저 SNS를 통해 가족, 친구, 지인들과 메르스 관련 상호작용의 빈도를 11점 척도에서 측정한 값을 전체 중앙값 5.67을 중심으로, SNS 고(高)이용 집단, SNS 저(底)이용 집단으로 나누었다(두 집단의 주요 변인 평균과 표준 편차는 <표 1>에 제시).

메르스 관련 SNS 이용의 정도에 따라 메르스 관련 위험정보의 탐색, 처리, 그리고 메르스 지식의 획득과 예방행동의 정도가 어떻게 달라지는지를 알아보기 위해, 모든 경로계

표 1. SNS 고이용 집단, 저이용 집단의 주요 변인 평균과 표준편차

	SNS 고이용 집단 평균(표준편차)	SNS 저이용 집단 평균(표준편차)
위험인지	22.57(11.05)	19.47(10.89)
부정적 감정	5.56(1.18)	5.12(1.45)
정보의 주관적 규범	5.10(1.26)	4.34(1.51)
정보 불충분성	7.85(1.97)	6.84(2.17)
정보의 탐색, 회피	5.36(1.13)	5.02(1.23)
정보의 처리	5.05(1.08)	4.52(1.23)
메르스 방지 행동	4.93(1.33)	4.17(1.46)

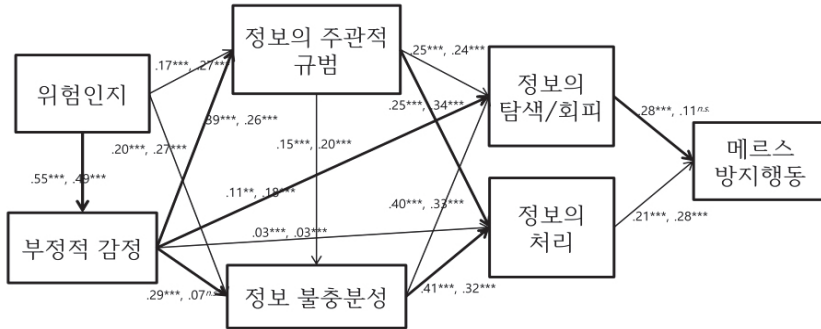
수를 자유롭게 둔 상태의 모형, 그리고 SNS 이용 정도에 따라 나눈 두 집단에서의 경로계수를 동일하게 제약한 상태의 모형에서 각각 카이제곱을 산출하여, 그 차이가 유의미하지 않으면 두 집단의 경로모형에 유의미한 차이가 없는 것으로 간주하기로 했다.

분석결과, 제약을 두지 않은 모형($\chi^2(14) = 89.19, p < .001$)과 제약을 둔 모형($\chi^2(27) = 125.74, p < .001$)의 카이제곱 차는 통계적으로 유의미하였다($\chi^2(13) = 36.55, p < .001$). 따라서 메르스 관련 SNS 이용 정도에 따라 위험정보 탐색과 처리와 메르스 방지행동의 경로 패턴에 차이가 있음을 알 수 있었다.

두 집단에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 특정 경로계수를 알아보기 위해, 집단 간 계수차이 검증(critical ratio for difference test)을 실시한 결과 일곱 개 경로에서 통계적으로 의미 있는 차이를 발견했다. SNS 이용량에 따른 두 집단 간 경로계수는 <그림 3>에 정리되어 있다. 우선, 가장 눈에 띄는 차이는 SNS 이용이 적은 집단의 경우, 메르스 관련 정보의 탐색행동이 메르스 방지 행동에 유의미한 정적 영향력을 미친 반면($\beta = .28, p < .001$), SNS 이용이 많았던 집단에서는 메르스 관련 정보 탐색 행동이 메르스 방지 행동에 영향력을 미치지 못했다($\beta = .12, n.s.$). 반면, 메르스 정보에 대한 체계적 처리는 양 집단에서 모두 메르스 방지 행동에 유의미한 정적 영향력을 끼쳤다. 즉, SNS 이용이 상대적으로 많았던 집단에서는 단순히 정보를 찾는 행동만으로는 메르스 방지 행동을 이끌어 내지 못했고, 주어진 메르스 관련 정보의 숙고를 통해서만 메르스 방지 행동으로 이어졌다.

두 번째, 메르스 위협에 대한 인지와 부정적 감정 간의 관계에서 SNS 이용량의 조절 효과를 찾을 수 있었다. SNS 이용이 많고 적은 집단 모두에서 인지된 위협이 부정적 감정과 유의미한 정적인 관계를 가지고 있었지만(SNS 저(底)이용집단, $\beta = .55, p < .001$; SNS 고(高)이용집단, $\beta = .49, p < .001$), SNS 이용이 상대적으로 많은 사람들의 경우, 메

그림 3. 메르스 관련 SNS 이용 정도에 따른 두 집단의 경로 모형과 분석 결과



- a) 제시된 숫자들은 표준화된 경로계수로, 첫 번째 숫자는 SNS 저(低)이용 집단, 두 번째 숫자는 SNS 고(高)이용 집단에서의 표준화된 경로계수임
 b) 굵게 표시된 선은 두 집단에서 유의미한 차이를 나타낸 경로를 표시한 것임
 *** $p < .001$, ** $p < .01$ (양방향)

르스 위험에 대한 인지가 걱정, 분노 등의 부정적 감정과 '상대적으로' 약한 정적 관계를 맺고 있었고, 두 집단 간 경로 계수 크기의 차이는 통계적으로 유의미했다. 즉, SNS 이용 등을 통해서 메르스에 대해 가족, 친지, 지인과 더 많은 이야기를 나누는 사람들이 SNS를 통해 사람들이 정서적 지지나 위안을 얻어서 같은 정도의 위험 지각을 하더라도 부정적 감정으로 상대적으로 약하게 연관되었다고 추론할 수 있다.

세 번째, SNS 이용이 적은 집단에서는 부정적 감정이 메르스 관련 정보 불충분성과 정적인 관계를 가졌으나($\beta = .29, p < .001$), SNS 이용이 많은 집단에서는 둘 간의 관계가 유의미하지 않았다($\beta = .07, n.s.$). 즉, 메르스 관련해 느낀 분노나 걱정의 감정이 SNS를 많이 이용한 사람들에게는 자신이 메르스에 대해 충분히 알지 못한다는 자각으로 이어지지 않았지만, SNS 이용이 적었던 집단의 경우, 메르스에 대해 느낀 부정적 감정이 자기 방어적 동기인 정보 불충분성으로 이어졌다.

네 번째로, 부정적 감정과 정보의 주관적 규범의 경우, SNS 이용이 많고 적은 집단 모두에서 정적인 관계를 보였으나(SNS 저(底)이용집단, $\beta = .39, p < .001$; SNS 고(高)이용집단, $\beta = .26, p < .001$), 두 변인 간 계수는 SNS 이용이 많은 집단에서 더욱 크게 나타났다. 정보에 대한 주관적 규범을 위험정보 탐색과 처리의 사회적 동기요인으로 볼 때, SNS 이용량이 많은 사람들의 경우, 메르스에 대한 부정적 감정이 정보에 대한 불충분성이라는 자기 방어적 동기 요인으로는 연결되지 않았으나(위 세 번째 조절효과에 관한 설명 참조),

정보에 대한 주관적 규범을 통해 위기 정보 탐색과 처리에 영향을 미쳤다. 즉, SNS 이용이 부정적 감정이 사회적 동기 요인을 자극하는 관계를 강화시키는 역할을 했다는 것을 알 수 있었다.

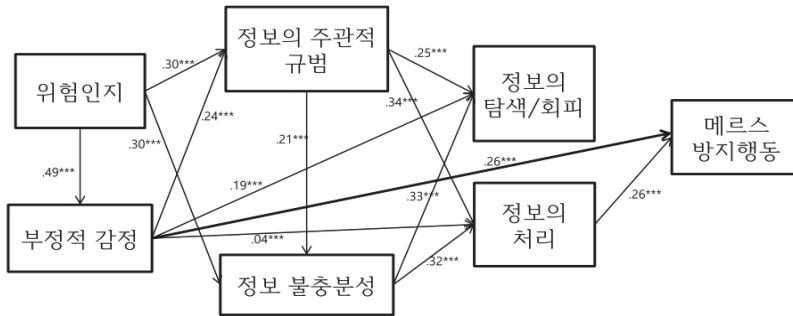
다섯 번째로 집단 간 계수 차이 검증에서 유의미한 차이를 보인 부분은 정보에 대한 정보의 불충분성과 메르스 정보의 체계적 처리 간 경로였다. SNS 이용이 많고 적은 집단 모두에서 정보 불충분성과 체계적 정보처리는 정적인 관계를 보였으나(SNS 저이용집단, $\beta = .41, p < .001$; SNS 고이용집단, $\beta = .32, p < .001$), 두 변인 간 계수는 SNS 이용이 적은 집단에서 더욱 크게 나타났다. 즉, 현재 자신이 가지고 있는 메르스 관련 정보가 충분하지 않다고 생각하는 사람은 주어진 정보를 숙고하여 처리하는 경향을 보였으나, SNS를 많이 이용한 집단의 경우, 상대적으로 둘 간의 관계가 약한 것으로 드러났다.

여섯 번째, 정보의 주관적 규범과 정보의 체계적 처리 간에는 SNS 이용량에 따른 두 집단 모두에서 정적인 관계가 나타났으나, SNS의 이용량이 많은 집단에서 둘 간의 관계가 더 강하게 나타났다(SNS 저이용집단, $\beta = .25, p < .001$; SNS 고이용집단, $\beta = .34, p < .001$).

마지막으로 부정적 감정에서 정보의 탐색/회피로 직접적으로 이어지는 경로 역시, SNS 이용량에 따른 두 집단 모두에서 유의미한 정적인 관계로 나타났으나(SNS 저이용집단, $\beta = .11, p < .001$; SNS 고이용집단, $\beta = .18, p < .001$), SNS 이용이 상대적으로 적은 집단에서 더 강하게 나타났다. 즉, SNS 이용이 많았던 집단의 경우, 공포나 걱정 같은 부정적 감정이 직접적으로 정보의 탐색으로 이끄는 경향이 상대적으로 약했다는 것을 알 수 있다.

앞서 설명한 메르스 관련 SNS 이용 정도에 따른 두 집단의 경로계수의 차이, 즉 SNS 이용량의 조절효과를 정리해보면 다음과 같다. 먼저, SNS 이용 정도에 따른 두 집단 간 경로계수의 차이는 주로 부정적 감정을 중심으로 나타났다. 부정적 감정과 관련된 세 경로계수에서 모두 SNS 이용이 적은 집단에서 부정적 감정의 역할이 더 강한 것으로 드러났다. 또한 SNS를 적게 사용한 집단의 경우, 메르스 관련 정보의 탐색을 많이 할수록 방지행동을 더 많이 한 것으로 드러났다. 이에 비해, SNS를 많이 사용한 집단은 메르스에 대한 위험을 지각한 것이 부정적 감정을 거쳐 정보의 탐색으로 이어지는 정도가 SNS를 적게 사용한 집단에 비해 약하게 나타났고, 정보의 탐색이 방지행동으로 이어지지 않았다. 즉, SNS를 많이 이용한 집단의 경우, 위험정보를 탐색하는 행동이 메르스 방지 행동으로 이어지지 않았고, 메르스 관련 정보를 체계적으로 처리할수록 행동으로 이어졌다. 또한 SNS 이용에 따른 조절효과는 SNS를 많이 이용한 사람의 경우 사회적 동기 요인을 둘러싼 관계가 더 강하게 나타났으며, 정보 불충분성이라는 동기요인을 둘러싼 관계는 약화시키는 것으로 드러났

그림 4. 메르스 관련 SNS 이용이 상대적으로 많은 그룹의 경로 모형과 분석 결과



a) 제시된 숫자들은 표준화된 경로계수임
 b) 굵게 표시된 선은 SNS 고(高)이용 집단에 새로 추가된 경로임.
 *** $p < .001$, ** $p < .01$ (양방향)

다. 즉, SNS를 많이 이용한 집단의 경우, 부정적 감정과 사회적 동기와의 관계, 그리고 사회적 동기인 정보에 대한 주관적 규범과 정보의 체계적 처리 간의 관계가 이용량이 적은 집단에 비해 강하게 나타났다. 반면, SNS 이용이 적은 집단의 경우, 정보 불충분성을 둘러싼 관계들이 이용량이 많은 집단에 비해 강하게 드러났다. 이는 SNS 이용이 주로 가족, 친구, 지인들과의 관계로 측정되었다는 점을 고려해볼 때, 자기 방어적 기제보다는 사회적 동기 요인을 통해 정보 탐색과 처리 과정을 강화시킨 탓으로 보인다.

마지막으로, 두 집단에서 모형의 적합도를 살펴보니, SNS 이용이 상대적으로 적은 집단에서는 원래의 연구모형이 자료와 좋은 적합도를 보였고, 모형에서 제시된 경로계수들이 모두 유의미하게 나타났다. 하지만 SNS 이용이 상대적으로 많은 집단의 경우, 모형의 적합도가 상대적으로 떨어졌다. 분석 결과 유의미하지 않은 것으로 나타난 메르스 관련 정보탐색과 메르스 방지행동 간 경로, 그리고 부정적 감정과 정보 불충분성 간의 경로를 없앴다. 이와 함께, 자료에 근거해 모형의 적합도를 높일 수 있는 방안을 제시하는 수정지수가 제시하는 대로 부정적 감정에서 메르스 방지행동으로 이어지는 직접적인 경로를 추가하였다. <그림 4>에서 SNS 이용 정도가 상대적으로 높은 집단의 최종적으로 수정된 경로 모형과 그 분석 결과를 볼 수 있다.

요약하자면, SNS 이용이 상대적으로 많은 집단의 경우, 부정적 감정이 정보의 탐색을 거쳐 메르스 방지행동으로 이어지는 경로는 유의미 하지 않았고, 부정적 감정이 정보의 탐색 없이 바로 메르스 방지 행동으로 이어지거나, 아니면 정보의 체계적인 처리를 통해서만

메르스 방지행동으로 이어졌다. 즉, SNS 이용이 많았던 사람들은 메르스 관련 정보를 탐색하려는 노력 없이 두려움이나 걱정의 감정이 메르스 방지 행동을 취하거나 메르스에 관한 정보를 숙고하는 과정을 통해서 메르스 방지 행동을 취하는 두 가지 서로 상반되는 행동 패턴을 동시에 보였다. 반면, SNS 이용이 적었던 집단의 경우, 원래 위험정보 탐색처리 모델에서 예측했던 경로가 모두 유의미하게 나타났을 뿐 아니라, 메르스에 대한 부정적 감정이 정보 탐색과 처리와 관련된 매개 변인을 거쳐서 메르스 방지 행동으로 이어졌다.

5. 결론 및 논의

본 연구는 위험정보 탐색처리 과정을 2015년 메르스 위기가 일어나는 중에 수집한 자료를 바탕으로 살펴보았다. 특히, 메르스 위기가 최고조에 이르렀을 시기에 모은 일차 자료와 이후 일차 설문에 응한 응답자를 대상으로 다시 이차 설문을 실시해 위험정보 탐색과 처리가 메르스 방지행동에 미치는 '영향'을 살펴보았다. 연구결과를 종합해 보면, 위험정보 탐색처리 모델이 한국의 메르스 위기 상황에서도 유효한 것으로 드러났다. 메르스 위기의 지각은 두려움, 걱정, 분노 등의 부정적인 감정을 일으켰고, 메르스 위기의 지각과 이로 인한 부정적 감정은 모두 심리적, 사회적 정보 탐색, 처리 동기 요인을 자극해 결국 정보의 회피보다는 탐색, 정보에 대한 휴리스틱한 처리보다는 체계적인 처리로 이끌었다. 또한 메르스 정보를 적극적으로 찾고, 깊이 숙고해 처리하는 과정은 메르스 방지 행동에 긍정적인 영향을 미쳤다. 즉, 메르스 정보를 피해버리거나 대충 처리하는 경우에 비해, 정보를 적극적으로 찾고 체계적으로 처리할 때 사람들이 많은 곳을 다닐 때, 마스크를 쓴다든지 손을 의식적으로 자주 씻는 등 메르스 방지 행동을 더 많이 취했다는 것을 알 수 있었다.

본 연구는 개인의 위험정보 탐색처리 과정의 이해를 몇 가지 측면에서 확장시켰다고 평가할 수 있다. 우선, 메르스 위기가 실제 진행 중인 상황에서 자료를 모아 위기가 지난 후 위험정보 탐색 및 처리와 결정 요인을 회고적으로 측정한 연구와는 차별점이 있다. 또한 위험정보의 탐색과 처리가 위기 방지 행동에 미친 영향을 살펴보았다는 점도 대부분의 기존 연구와 구별되는 점이다. 특히 메르스 방지 행동의 경우, 메르스 관련 정보 탐색과 처리에 대한 변인을 측정할 후 약 한 달이 지난 후에 실시된 두 번째 설문조사에서 측정된 것으로 메르스 방지 행동을 할 의지를 측정하는 행동 의지가 아니라, 실제 메르스 방지 행동을 얼마나 취하는지를 선행 변인과 시간차를 두고 측정함으로써 좀 더 정확한 위험정보 탐색 처리의 효과를 알아볼 수 있었다. 마지막으로 기존의 위험정보 탐색처리 모델에 대한 조절

효과 연구가 거의 없었다는 점을 고려할 때, 위기 상황에서 주요한 매체로 부각되고 있는 SNS 이용을 조절변인으로 두고 위험정보 탐색과 처리, 그리고 행동 간의 관계를 살펴보았다는 점도 본 연구의 기여 점으로 볼 수 있다. 2015년 메르스 위기 당시의 정부의 위기 커뮤니케이션 상의 문제가 지적되면서 시민들의 SNS 이용과 그 위기 커뮤니케이션 상 역할에 대해 다양한 추측과 의견이 쏟아졌었다. 당시 불확실성이 높고 정보가 제한된 상황에서 개인들은 SNS를 통해 메르스에 대한 정보, 의견, 감정을 나누었고, 정부는 SNS의 루머의 확산, 공포의 확대 등 SNS의 부정적 영향을 지나치게 우려하는 모습을 보였다.

본 연구는 과연 메르스 위기 상황이 최고조에 이르렀던 즈음, SNS를 통해 많은 상호작용을 한 집단과 상대적으로 SNS 이용이 적었던 집단을 비교해, 위험정보 탐색처리 모델과 그 영향에 차이가 있는지를 살펴보았다. 그 결과 SNS를 많이 이용한 집단과 그렇지 않은 집단 간 차이는 주로 부정적 감정을 중심으로 드러났다. 만약, 정부가 우려한대로 SNS 이용이 불필요한 공포를 확대 생산하는 역할을 주로 했다면, SNS 이용량이 많은 집단에서 부정적 감정을 둘러싼 다양한 경로가 더욱 뚜렷하게 드러나야 했다. 하지만 본 연구의 결과는 SNS 이용량이 많았던 집단이 오히려 메르스 위기 지각이 부정적 감정으로 이어지는 정도가 상대적으로 낮았으며, 부정적 감정이 전체 위험정보 탐색과 처리에 미치는 영향이 SNS 이용량이 적었던 집단에 비해 약했다는 것으로 나타났다. 메르스 당시 SNS 상 어떤 내용의 커뮤니케이션이 주를 이루었는지는 연구를 통해서 밝혀야 할 부분이지만, 본 연구의 결과로 미루어 짐작해 보면, SNS 상에서 위기에 대해 부정적 감정을 느끼지 않게 서로 위로하고 달래는 정서적 공감기가 있었다고 추정할 수 있다.

SNS 이용량에 따른 조절효과는 사회적 동기 요인을 중심으로 나타났다. 즉, SNS를 통해 가족, 친구 지인들과 상대적으로 많은 상호작용을 한 집단의 경우, 정보의 탐색처리 과정에서 사회적 동기 요인인 정보에 대한 주관적 규범을 중심으로 한 관계가 SNS를 통한 상호작용이 상대적으로 적었던 집단에 비해 더욱 강하게 나타났다. 이는 온라인 사회관계망의 효과가 사회적 동기를 자극하는 요인의 효과를 강화시키고, 사회적 동기요인이 정보의 처리에 미치는 영향을 강화시키는 형태로 드러났다고 볼 수 있다. SNS 이용이 자신이 메르스 관련 정보가 부족하다고 느끼게 만들어 자기 방어기제를 통해 메르스 방지행동을 하게 하지는 않았지만, 자기가 인지하는 주변사람들의 나에 대한 기대로 표현되는 정보의 주관적 규범을 통해서 메르스 관련 정보를 체계적으로 처리하도록 만들고, 이어서 메르스 방지 행동을 취하게 만들었다는 결과였다.

이런 연구결과는 불확실성이 높은 위기 상황에서, 정부가 관련 정보를 충분히 제공하지 못할 시 SNS는 위기 관련 부정적 감정을 누그러뜨리고 위기 관련 정보의 필요성을 자각

하게 하는 대안적인 채널로서 긍정적 역할을 할 수 있음을 보여준다. 또한 향후 전염병 발생 시 정부나 유관기관이 공중의 SNS를 통한 커뮤니케이션의 부정적 영향을 미루어 짐작하고 이를 관리의 대상으로 삼는 방어적 대응보다는 SNS를 통해 확산 전달되는 내용에 정확한 정보가 실릴 수 있도록 적극적으로 대응하는 것이 위기 재난 관리에 효과적일 수 있음을 시사한다.

본 연구는 잘 알려지지 않았던 신종 전염병이 갑자기 확산되기 시작하고 공신력 있는 기관에서 관련 정보가 충분히 제공되지 않았던 2015년 메르스 위기 상황을 배경으로 위험 정보 탐색처리 모델을 국내 사례에 적용한 연구이다. 그리고 기존의 위험정보 탐색처리 모델에 대한 조절효과 연구가 거의 없었다는 점과 위기 상황에서 SNS 이용과 역할에 대한 관심이 모아졌던 점을 고려해 SNS 이용을 조절변인으로 두고 위험정보 탐색과 처리, 그리고 행동 간의 관계를 살펴보았다. 연구 결과는 2015년 메르스 위기 당시 정부의 우려와는 달리 SNS 이용이 단순히 공포심과 루머의 확산 도구로만 역할을 한 것은 아니라는 추론을 가능케 했다. 하지만 구체적으로 SNS를 통해 어떤 내용의 커뮤니케이션이 이루어졌는지는 빅데이터 분석 등을 통한 연구나 SNS상 커뮤니케이션의 구체적 내용을 묻는 설문을 통해서만 확실한 결론을 내릴 수 있다는 점에서 그 한계가 명확하다. 또한 트위터와 같은 개방형 SNS와 페이스북과 같은 폐쇄형 SNS는 이용 동기, 이용 패턴 등이 서로 다름에도 불구하고, 전체를 뭉뚱그려 SNS 이용을 측정했다는 점, 그리고 SNS를 통한 소통을 가족, 친구, 지인들에 한정해 측정한 점 또한 본 연구의 한계점으로 들 수 있다. 후속 연구에서는 SNS 이용 변인의 측정은 각 SNS의 특성을 고려하는 좀 더 세분화된 측정과 가족, 친구, 지인의 범위를 넘어선 제3자의 영향력까지 고려하는 폭넓은 측정을 해야 할 것이다.

위험정보 탐색처리 모델을 한국의 위기 상황에 적용한 선행연구(허서현·김영옥, 2015)에 따르면, 책임 소재가 불명확한 자연재해의 경우에는 위기의 자각이 부정적 감정과 정적인 관계를 맺으나, 책임소재가 분명한 위기의 경우에는 반대로 부적인 관계가 드러나는 등, 위기의 특성에 따라 개인의 위험정보 탐색처리에 차이가 생긴다. 그렇다면 2015년 메르스 위기는 어떤 종류의 위험으로 보아야 하는가. 본 연구의 결과는 위기의 자각이 부정적 감정과 강한 정적 관계를 맺는 것으로 드러나 책임소재가 불분명한 자연재해의 결과와 같은 양상을 보였다. 분명 전염병이라는 위기는 처음엔 분명한 책임소재가 있다고 보기 힘들지만, 2015년 메르스 위기 상황의 경우 정부의 초동대처의 실패로 메르스 위기의 책임이 정부와 관련 기관으로 돌려지는 양상을 보였다고 볼 수도 있다. 본 연구는 메르스 위기 중 두 번의 자료 수집을 하였으나, 위기의 성격이 시간차를 두고 변해갈 수도 있다는 점 등 위기 자체의 성격에 대한 고려를 하지 못했다는 한계를 안고 있다. 이러한 위기의 특

성이 변화하는 상황을 따라서 위험정보 탐색처리 과정의 변화를 살펴보는 후속 연구가 있어야 하겠다. 또한, 본 연구는 두 번의 설문을 한 달 가량의 시간차를 두고 실시하였는데, 응답자가 같은 패널 자료이긴 하지만, 이차 설문에서 측정된 메르스 방지 행동은 본 연구 모델에 포함된 요소 이외의 변수에 의해 유발되었을 가능성이 있다. 이런 제 3변인의 존재가 가능하므로, 본 연구는 완전한 인과관계를 테스트했다고 볼 수 없다. 위험정보 탐색처리 모형에 제시된 요소들 이외 메르스 방지 행동을 이끌어낼 수 있는 다양한 변인에 대한 점검도 후속 연구의 몫으로 남아 있다. 마지막으로, 본 연구는 대표성이 떨어지는 할당표집을 사용했고, 이는 연구 결과에서 함의를 끌어내는 데에 큰 한계로 작용한다. 향후 연구에서는 대표성 있는 표본을 이용해, 위기의 특성, 개인의 다양한 특성 등을 좀 더 종합적으로 고려한 접근이 이루어져야 할 것이다.

참고 문헌

- 김은성 (2015). 메르스 위험소통의 한계에 대한 사회적 요인 분석 및 개선 방안. <생명윤리포럼>, 4권 3호, 1-24.
- 김현정 (2014). 재난위기 관련 정부기관 소셜미디어의 위기 관리 커뮤니케이션 도구로서의 역할에 대한 연구. <광고PR실학연구>, 7권 4호, 60-98.
- 김현정·송영곤 (2013). 소셜미디어를 통한 조직: 공중 간 공중관계성 강화를 위한 모색: 삼성의료원 소셜미디어를 통한 공중관계성 영향력 분석을 중심으로. <홍보학연구>, 17권 3호, 278-339.
- 나은영 (2012). 심리학적 관점에서의 소셜미디어. <한국 사회의 정치적 소통과 SNS>. 서울: 나남.
- 질병관리본부 (2016). 메르스 현황. 질병관리본부. URL: <http://www.mers.go.kr/mers/html/jsp/main.jsp>
- 허서현·김영욱 (2015). 위험 유형에 따른 위험 정보탐색과 처리 과정 연구: 불산 유출과 태풍관련 위험 상황 비교 중심. <한국언론정보학보>, 4권, 246-276.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50, 179-211.
- Clarke, C. E., & McComas, K. (2012). Seeking and processing influenza vaccine information: A study of health care workers at a large urban hospital. *Health Communication*, 27(3), 244-256.
- Cook, T., & Flay, B. (1978). The temporal persistence of experimentally induced attitude change: An evaluative review (pp. 1-57). In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. New York, NY: Academic Press.
- Chou, C. P., & Bentler, P. M. (1995). Estimates and tests in structural equation modeling. In R. H., Hoyle (Ed.). *Structural equation modeling: Concepts, issues and applications* (pp. 37-55). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Duffy, N. (2012). Using social media to build community disaster resilience. *Australian Journal of Emergency Management*, 17(1), 40-45.
- Eagly, A., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace and Jovanovich.
- Fischer, A., & Glenk, K. (2011). One model fits all? On the moderating role of emotional engagement and confusion in the elicitation of preferences for climate change adaptation policies. *Ecological Economics*, 70(6), 1178-1188.
- Greiner, M. E., & Wang, H. (2010). Building consumer-to-consumer trust in e-finance marketplaces: An empirical analysis. *International Journal of Electronic Commerce*, 15(2), 105-136.
- 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, 230-245.
- Griffin, R. J., Yang, Z., Huurne, E., Boerner, F., Ortiz, S., & Dunwoody, S. (2008). After the flood: Anger, attribution, and the seeking of information. *Science Communication*, 29(3), 285-315.
- Ho, S. S., Detenber, B. H., Rosenthal, S., & Lee, E. W. J. (2014). Seeking information about climate change: Effects of media use in an extended PRISM. *Science Communication*, 36(3), 270-295.

- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modelings*, 6(1), 1-55.
- Huurne, E., Griffin, R. J., & Gutteling, J. M. (2009). Processing application of the model of risk information seeking among U.S. and Dutch resident. *Science Communication*, 31(2), 215-237.
- Kahlor, L. (2007). An augmented risk information seeking model: The case of global warming. *Media Psychology*, 10(3), 414-435.
- Kahlor, L., Dunwoody, S., Griffin, R. J., & Neuwirth, K. (2006). Seeking and processing information about impersonal risk. *Science Communication*, 28(2), 163-194.
- Kahlor, L., Dunwoody, S., Griffin, R., J., Neuwirth, K., & Giese, J. (2003). Studying heuristic-systematic processing of risk communication. *Risk Analysis*, 23(2), 355-368.
- Meijnders, A. L., Midden, C. J. H., & Wilkie, H. A. M. (2001). Role of negative emotion in communication about CO2 risks. *Risk Analysis*, 21, 955-966.
- Neubaum, G., Rösner, L., Rosenthal, A. M., & Krämer, N. C. (2014). Psychosocial functions of social media usage in a disaster situation: A multi-methodological approach. *Computers in Human Behavior*, 34, 28-38.
- Slovic, P. (1987). Perception of risk. *Science*, 236(17 April), 280-285.
- West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). Structural equation modeling with nonnormal variables: Problems and remedies. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues and applications* (pp. 56-75). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yang, Z. J., McComas, K., Gay, G., Leonard, J. P., Dannenberg, A. J., & Dillon, H. (2010). Motivation for health information seeking and processing about clinical trial enrollment. *Health Communication*, 25(5), 423-436.
- Yang, Z. J., Ho, S. S., & Lwin, M. O. (2014). Promoting preventive behaviors against influenza: Comparison between developing and developed countries. *Asian Journal of Communication*, 24(6), 567-588.
- Yang, Z. J., & Kahlor, L. A. (2012). What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance. *Science Communication*, 25(2), 189-212.
- Yang, Z. J., Kahlor, L. A., & Li, H. (2013). A United States - China comparison of risk information seeking intentions. *Communication Research*, 41(7), 935-960.
- 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., Rickard, L. N., Harrison, T. M., & Seo, M. (2014). Applying the risk information seeking and processing model to examine support for climate change mitigation policy. *Science Communication*, 36(3), 296-324.
- Yang, Z. J., Seo, M., Rickard, L. N., & Harrison, T. M. (2014). Information sufficiency and attribution of responsibility: Predicting support for climate change policy and pro-environmental behavior. *Journal of Risk Research*, 18(6), 727-746.
- Yoo, W., Choi, D., & Park, K. (2016). The effects of SNS communication: How expressing and receiving information predict MERS-preventive behavioral intention in South Korea. *Computers in Human Behaviors*, 62, 34-43.
- Zhao, X., Leiserowitz, A. A., Maibach, E. W., & Roser-Renouf, C. (2011). Attention to science/environment news positively predicts and attention to political news negatively predicts global warming risk perceptions and policy support. *Journal of Communication*, 61(4), 713-731.

Effects of Risk Information Seeking and Processing on MERS Preventive Behaviors and Moderating Roles of SNS Use during 2015 MERS Outbreak in Korea

Mihye Seo

Associate Professor, Department of Journalism and Mass Communication, Sungkyunkwan University

The present study examined the factors influencing individuals' risk information seeking and processing using the case of 2015 MERS outbreak in Korea. Analyses of two-wave online panel data demonstrated that perceived risk, negative affect, subjective norm, and information insufficiency predicted the risk information seeking/avoiding as well as information processing mode, which validates the Risk Information Seeking and Processing(RISP) model. More importantly, this study found new evidence that information seeking and systematic processing promoted MERS preventive behaviors. In addition, active SNS use moderated the link between perceived risk and negative affects about MERS crisis as well as the relationship between social normative pressure and to seek the risk related information.

KEYWORDS Risk Communication, Risk Information Seeking and Processing Model, Risk Preventive Behavior, SNS Use, MERS