

문제해결 상황이론의 적용을 통한 온라인 공중의 사회적 쟁점인식과 커뮤니케이션 행위 분석: 한·일 관계악화에 따른 일본 불매운동 이슈를 중심으로

Issue Recognition and Communicative Behavior of Online Public on a Social Issue: An Application of the Situational Theory of Problem Solving on Nationwide Civil Boycott of Japanese Goods

이상연*, 이유나**

한국의국어대학교 미디어커뮤니케이션학과*, 한국의국어대학교 미디어커뮤니케이션학부**

Sangyoun Lee(syonly@hufs.ac.kr)*, Yunna Rhee(yrhee@hufs.ac.kr)**

요약

본 연구는 국내 온라인 커뮤니티 이용 공중(public)이 한국과 일본의 관계 악화에 따른 민간주도의 불매운동 이슈에 대하여 그 중요성을 인식하고 관련된 커뮤니케이션 행위에 관여하는 과정을 문제해결 상황이론(Situational Theory of Problem Solving, STOPS)의 적용을 통해 분석하였다. 이를 위해 지난 2019년 7월 일본의 경제보복 성격의 수출규제 조치로 인해 촉발된 일본산 제품 불매운동을 사회적 쟁점으로 선정하여, 온라인 커뮤니티에서 활동하는 공중 524명을 대상으로 설문조사를 실시했다. 연구결과, 불매운동 이슈에 대한 공중의 높은 문제인식과 준거지침은 문제해결을 위한 상황적 동기에 정(+)적 영향을 주는 것으로 나타났다. 제약인식과 관여도는 정(+)적 영향을 주었으나 통계적으로 유의하지 않았다. 매개변인인 상황적 동기는 정보 선별, 정보수용, 정보전달, 정보공유, 정보추구, 정보주목으로 구성된 문제해결 커뮤니케이션 행위에 모두 정(+)적 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 즉, 사회적 쟁점인 불매운동에 대해 중요성을 느끼고 있으며, 이에 대한 배경지식과 의지를 지닌 온라인 공중은 보다 적극적으로 문제해결을 위한 다양한 커뮤니케이션 행위에 참여함을 확인하였다. 또한 연구결과의 이론적 함의와 더불어 향후 연구의 방향성에 대해 기술하였으며, 특히 실무적으로는 정부의 공공PR 전략이 이러한 온라인 공중의 능동성과 파급력을 감안하여, 정교하게 구분된 공중의 특성에 맞는 섬세하고 효과적인 커뮤니케이션 전략을 수립·실행해야 함을 논하였다.

■ 중심어 : | 문제해결 상황이론 | 온라인 공중 | 온라인 커뮤니티 | 쟁점인식 | 커뮤니케이션 행위 |

Abstract

Based on theoretical background of Situational Theory of Problem Solving(STOPS), we have examined the role of STOPS variables on a group of online public in their issue recognition and communicative behavior on Korea's nationwide civil boycott movement of Japanese goods. Results from 524 survey cases from a Korea's major online community show that two independent variables(Problem Recognition, Referent Criterion) revealed positive in their effect on mediating variable(Situational Motivation in Problem Solving). Situational Motivation also revealed positive in its effect on six dependent variables(Information Forefending, Information Permitting, Information Forwarding, Information Sharing, Information Seeking, Information Attending) of Communicative Behavior. Involvement Recognition and Constraint Recognition revealed positive without proper statistical significance. As a result, study on the case of online public in Korea supports STOPS theory as high-level of Problem Recognition and Referent Criterion effects on Communicative Behavior in positive way via Situational Motivation. Implications from the findings have discussed and proposed suggestions for government public relations and further studies.

■ keyword : | Situation Theory of Problem Solving | Online Public | Online Community | Issue Recognition | Communicative Behavior |

I. 서론

인터넷의 보편화 및 모바일 기기의 편재성에 따른 매체 환경의 변화는 공중(public)의 커뮤니케이션 행태에도 커다란 영향을 미치고 있다. 라디오, 신문과 같은 폐거시 미디어를 통해 정보를 습득하던 과거와 달리 공중은 인터넷을 매개(媒介)로 하여 언제 어디서나 정보에 접근할 수 있으며, 자유롭게 의견을 교류하고 개진할 수 있게 되었기 때문이다.

인터넷을 기반으로 한 커뮤니케이션은 일방적인 매스커뮤니케이션(mass communication)과 상이한 특징을 지니고 있다. 위계로부터 자유롭고, 쌍방향적·수평적 커뮤니케이션이 일어나며, 익명성을 바탕으로 비인격화(depersionalization)된 의사소통이 가능하며, 능동적인 경향을 보인다[1]. 인터넷 커뮤니케이션 환경은 공중의 쟁점(issue)에 대한 보다 적극적인 정보추구(information seeking) 행동을 가능하게 하며, 집단적 영향력의 행사를 수월하게 하는 등 행동주의(activism)적 특성을 강화시켰다. PR 영역에서는 이처럼 인터넷상의 담론구성에 참여하며 정체성을 드러내고 행동하는 공중, 즉 온라인 공중(online public)에 대한 지속적인 관심을 가져왔다[2][3].

PR영역에서 공중에 관한 논의는 주로 상황이론(situational theory)의 적용을 큰 축으로 하여 진행되어 있다[4]. 그루닉[5]의 상황이론은 공중의 쟁점에 대한 문제인식 정도와 제약인식 정도, 그리고 관여도에 따라 달라지는 정보추구 및 처리행위 가능성을 예측하는 것을 골자로 하고 있으며 그에 따라 공중의 유형을 분류하고 관리해야 함을 주장한다. 상황이론은 공중을 유형화하고 커뮤니케이션 행동을 이해하고자 하는 다양한 연구에서 반복적으로 적용되어 왔다[6-13]. 정보의 추구하고 정보의 처리라는 상황이론의 이분법적 커뮤니케이션 행동변인은 발전적 비판을 토대로 최근 문제해결 상황이론(situational theory of problem solving, 이하 STOPS)으로 확장된 바 있다(Kim & Grunig, 2011). STOPS에서는 정보 추구하고 처리 변인을 보다 통합적이고 상호배타적인 여섯 가지의 커뮤니케이션 행동유형으로 세분화하고 있으며, 인간의 심리적 동기화 변인을 매개변인으로 제시하고 있다. 문제해결 상황

이론은 기존 상황이론과 조합되어 인터넷 상에서 활동하는 온라인 공중의 커뮤니케이션을 살피는 새로운 도구로 평가받고 있다[14]. STOPS의 이론적 효용성을 바탕으로 최근 국내에서는 재난·위기관리[15], 갈등관리[16], 공중세분화[17], 비영리PR[18] 등의 분야에서 연구가 진행되었으나, 국내 이슈와 정책에 한정되어 있으며, 연구대상이 대학생, 지역 내 거주민, 일반성인 등 오프라인 공중 중심이다. 즉, 국가 간의 갈등으로 인해 인터넷 상에서 자발적으로 촉발된 사회적 쟁점에 대한 온라인 공중의 커뮤니케이션 행위를 STOPS를 통해 분석한 연구는 부족한 상황이다.

본 논문에서는 인터넷 커뮤니티에서 활동하는 이른바 온라인 공중이 <한·일 관계의 악화에 따른 불매운동>이라는 사회적 쟁점에 대해 문제를 인식하고 상황적 동기화의 과정을 거쳐 커뮤니케이션하게 되는 과정에 대한 분석을 시도하였다. 이러한 연구결과를 토대로, 국가 간 쟁점 상황의 전개에 따른 전략적 온라인 공중관계 커뮤니케이션 관리방안을 모색해보고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 온라인 커뮤니티와 공중

온라인 커뮤니티(online community)는 인터넷을 기반으로 구성원들의 상호작용이 이루어지는 가상공동체이다. 자유와 평등, 그리고 사회적 책임감을 강조한 초기 전자게시판(BBS, Bulletin Board System) 사용자들의 의식은 온라인 커뮤니티의 문화형성에 반영되었으며, 이로 인해 폐쇄적이며 혈연·지연 등에 종속된 오프라인 커뮤니티의 성격이 축소되고 시간과 공간의 제약을 초월한 자유롭고 평등한 온라인 커뮤니티의 특성이 조성되었다[19]. 온라인 커뮤니티의 개념은 인터넷을 기반으로 정보를 공유하기 위해 모인 집단이라는 초기의 개념에서 정보의 공유와 사회적 상호작용이 공존하는 복합적 개념으로 의미가 확장되었다[20]. 반면, 인터넷 커뮤니티는 우리사회 소통단절의 단면 또한 내포하고 있다. 인터넷 커뮤니티를 중심으로 사회적 갈등이 오히려 더 조장되거나[21], 심각한 혐오문화의 플랫폼으로 기능하는 등 부정적인 평가도 존재한다[22]. 즉,

속의 민주주의 공론장의 대안으로서 기대를 모았던 인터넷 커뮤니티는 소통의 불완전함을 내재한 인터넷 커뮤니케이션의 한계에 봉착하며 소통위기의 문제 또한 드러내었다[23].

인터넷의 가상공간에서 활동하는 집단을 정의하고 분류하려는 노력은 그 중요성에 비해 상대적으로 부족한 편이다. 온라인에서 활동하는 집단들은 '인터넷 수용자(internet receiver)', '사이버 서퍼(cyber surfer)' 등 통일되지 않은 용어로 불려져 왔으며, 인터넷 기반 구성원들에 대해 가상공간의 특수성과 전통적 공중의 개념을 포괄할 수 있는 개념이 필요하다는 주장이 제기되었다[3]. 전자환경이라는 새로운 환경에 따라 등장한 공중에 대한 새로운 분석과 접근이 불가피하다는 것이다[24]. 배미경[2]은 온라인 공중에 대한 논의를 통해 인터넷과 컴퓨터 통신을 포괄하는 '온라인(online)'이라는 용어를 새로운 공중을 설명할 수 있는 타당한 용어로 제시하였으며, "사이버공간에서 특정 조직(혹은 개인)과 연결되는 지점에서 담론구성에 참여하여 온라인 상에 자신의 정체성을 드러낸 개인 혹은 집단"으로 '온라인 공중'을 정의하였다. 즉, 인터넷을 이용하다 자신의 정체성을 드러내는 시점에 공중이 되거나, 인터넷 네트워크 상의 온라인 토론 등에 참여하며 공중이 된다는 것이다.

나날이 증가하는 온라인 커뮤니케이션의 파급력을 감안할 때 디지털미디어 환경의 급격한 변화 속에 변화하며 소통하는 사회적 행위자들을 '디지털 공중(digital public)'으로 개념화해야한다는 주장도 있다. 박노일[14]은 이른바 '잠재적으로 분산된 연결성(latent diffused publics)'이라 정의된 플로우만과 동료들[25]의 선행연구에 기반하여 디지털 공중을 조직 외부의 디지털미디어 환경에 존재하며 메시지에 반응할 준비와 가능성이 높은 집단으로 규정하였다. 이렇듯 전통적인 의미의 공중과는 매우 다른 성격을 지닌 '온라인 공중'의 행동을 탐구하는 것은 조직-공중 관계관리 커뮤니케이션 기능을 담당하고 있는 PR에 있어 매우 중요한 일이다. 이에 본 논문에서는 온라인 공중의 행동을 설명하는 데 있어 적정성을 인정받고 있는 문제해결 상황이론을 도입하고자 하였다.

2. 문제해결 상황이론

공중상황이론의 변인은 문제인식(problem recognition), 제약인식(constraint recognition), 관여도(level of involvement)의 세 가지 독립변인과 정보추구(information seeking)와 정보처리(information processing)라는 종속변인으로 이루어진다. 문제인식은 상황이 잘못되었거나 문제가 있다고 인식하는 정도로 정보에 대한 필요성을 가지고 있는지 혹은 이슈에 대해 한번 정도 생각해 봐야겠다고 인식하는 정도를 의미하며, 제약인식은 사람들이 제약의 존재를 인지하는 정도를 의미한다. 그리고 관여도는 상황과 어느 정도 연결되어 있는지의 정도를 의미한다. 종속변인인 정보추구는 정보를 찾고자 하며 이해하려고 노력하는 정도를 의미하며, 정보처리는 정보를 찾지 않고 수동적으로 정보를 처리(process)하는 정도를 말한다[26]. 이처럼 상황이론은 상황에 대한 공중의 지각이 정보의 처리와 추구같은 커뮤니케이션 행동에 미치는 영향을 측정하고 검증할 수 있는 기본적인 토대를 만들었다고 평가된다[27].

김정남과 동료들[28]은 문제 상황에 당면한 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위에 있어 기존의 정보 획득(information acquisition) 중심의 개념화에서 벗어난 새로운 모델(communicative action in problem solving, 이하 CAPS)을 제안한다. 이들은 기존 의사결정행동(decision making) 중심의 개념에서 탈피하고, 문제해결(problem solving) 개념으로의 전환을 통해 커뮤니케이션 행위를 보다 더 설명할 수 있다고 주장하였다. 문제해결 중심의 접근은 개념적으로 보다 넓은 범용성을 지니며, 커뮤니케이션의 사회적이거나 집합적인 특성을 설명하는 보다 나은 대안적 개념의 틀이라는 것이다. 이를 통해 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위는 반응성(reactiveness)과 선제성(proactiveness)의 활동성 기준에 의해 정보선별(information forefending)과 정보수용(information permitting)으로 구성된 정보선택(information selection), 정보전달(information forwarding)과 정보공유(information sharing)를 포함하는 정보전파(information transmission), 정보추구(information seeking)와 정보주목(information attending)으로 구성되는 정보획득(information acquisition)의 변인으로 세분화된다. 선제성(proactiveness)은 문

제해결을 위해 목적을 가지거나 또는 능동적으로 커뮤니케이션 행위를 행하는 것이며, 반응성(reactiveness)은 무작위적 또는 수동적으로 다른 사람을 기다리는 것을 의미한다. 여기에 더해 김정남과 그루닉[29]은 공중의 커뮤니케이션 행동차원을 정교화시키고 확대하여 '문제해결 상황이론(situational theory of problem solving, STOPS)'을 제안하였는데, 이는 CAPS의 6가지 종속변인에 기존 상황이론의 문제인식, 제약인식, 관여도, 준거지침의 4가지 변인, 그리고, 새롭게 상황적 동기 변인(situational motivation)을 포함시켰다.

STOPS의 준거지침(referent criterion)은 초기 상황이론에 포함되었던 변수로 문제해결에 대해 접근하는 방식에 영향을 주는 '어떤 지식이나 주관적 판단 시스템'으로 김정남과 동료들에 의해 정의되었다. 누군가가 자기 자신으로부터 적합한 해결책을 구하는 것이 어렵다고 판단될 때 해결책을 조합하기 위해 능동적 커뮤니케이션이 일어날 것이다. 만약, 누군가 준거지침을 지니고 있다면 같은 상황에서 기꺼이 정보를 선택(select)하고 공여(give)하려 할 것이다. 그루닉[30]에 따르면 준거지침은 주로 개인의 사회적 접촉에 의한 선행 상황(antecedent condition)에 의해 결정되며, 활용 가능하고 재사용이 가능한 준거지침을 지니고 있을 경우 당면한 문제에 대한 정보를 적게 찾을 것이라고 한다.

문제해결을 위한 상황적동기(situational motivation)는 STOPS에서 새롭게 제시된 매개변인으로 상황에 따른 인지적 예비상태의 정도를 의미한다. 이를 통해 김정남과 그루닉은 기존 문제인식 개념에서 무엇을 할지에 대해 차분히 생각한다는 인지적 문제해결(cognitive problem solving) 부분을 분리하여 정교화하였다[31]. 상황적동기는 문제에 대해 멈춰 생각하거나, 호기심을 가지거나, 좀 더 이해하고 싶은 정도를 의미한다[28].

디지털 미디어 시대로의 전환에 따른 소통환경의 변화로 인해 기존 상황이론의 틀로는 설명이 어려웠던 공중의 정보행동은 STOPS로의 확장으로 인해 설명이 가능해졌다[31]. STOPS는 최근 국내·외 연구에서도 이론적 틀로 차용되며 그 효용성을 입증하고 있다. 김현정·윤영민[32]은 이른바 갑질 이슈에 대한 공중의 커뮤니케이션 행동을 연구하였으며, 정원준과 최준혁[16]은 세월호 참사라는 국가재난에 대한 공중의 커뮤니케

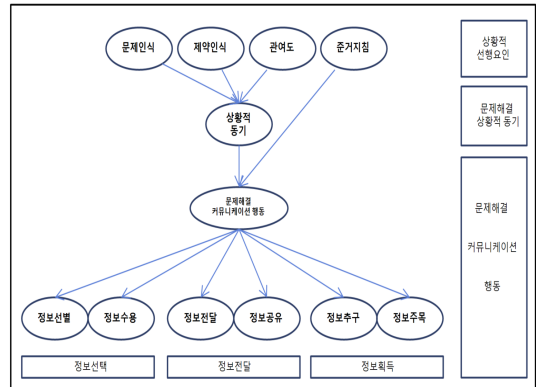


그림 1. STOPS모델(Kim & Grunig, 2011 재인용)

션 행위를 분석하는 이론적 틀로 사용하였다. 차유리[33]은 인터넷 상의 루머이슈에 대한 커뮤니케이션 분석에 응용하였으며, 정원준[16]은 밀양 송전탑 설치에 관한 국가-지역 간 갈등관리 이슈에 적용하였다. 박나림·성동규[18]는 희귀난치병 기부이슈에 대한 공중의 커뮤니케이션 행위에 이용하였으며, 한혁과 동료들[34]은 미세먼지 이슈에 대한 환경커뮤니케이션을 위한 공중분류의 이론적 틀로 적용한 바 있다. 대다수 국내 연구는 국내 이슈를 중심으로 진행된 바 있으며, 국가 간 갈등을 다룬 연구는 미세먼지 문제를 다룬 한혁[34] 등의 연구가 유일하다. STOPS 관련 해외 연구동향을 살펴보면, Shen과 동료들[52]은 건강정보에 대한 미국인의 커뮤니케이션 행위 분석을 통해 문제인식과 관여도, 준거지침이 암과 관련된 정보추구 행위와 관련되어 있음을 검증하였으며, Lamm과 동료들[53]은 수자원 절약 이슈에 대한 미국 조경관계자들의 커뮤니케이션 행동에 STOPS 모델을 적용·분석하여 의미있는 커뮤니케이션 방법을 제안한 바 있다. Poroli와 Huang[54]은 홍콩 내 대학 간 위기의 전파효과(spillover effect)를 분석하였으며, Jiang과 동료들[55]은 중국 내 대기오염 이슈에 대한 중국 시민의 커뮤니케이션 행위 분석을 통해 준거지침과 환경참여(environmental engagement)와의 관계를 검증한 바 있다. 이처럼 해외의 연구주제 또한 국내연구와 같이 자국 내 이슈에 한정되어 있음을 확인할 수 있다. 선행연구의 주제를 살펴볼 때, 온라인 공중을 중점적으로 살핀 연구는 시작 단계로서 아직 추가연구가 더 요구되는 상황이라고 할 수 있다. 이에 본

연구에서는 국가 간 갈등 쟁점에 대한 온라인 공중의 소통에 초점을 맞추어 문제해결 상황이론을 적용해보고자 하였다.

표 1. 문제해결 상황이론(STOPS) 적용 국내외 연구 동향

분야	내용	세부주제	연구자
온라인 커뮤니케이션	기업 갑질에 대한 온라인 공중의 커뮤니케이션	기업 갑질 이슈	김현정·윤영민 (2020)
공공 PR	환경정보 커뮤니케이션을 위한 공중 분류 및 적용	미세먼지 이슈	한혁·김영옥·금현섭(2017)
헬스 커뮤니케이션	건강정보에 대한 공중의 정보추구 커뮤니케이션	임정보 접근 이슈	Shen et al. (2019)
환경 커뮤니케이션	환경보호 커뮤니케이션을 위한 공중인식 조사	수자원 절약 이슈	Lamm et al. (2018)
위기 관리	학내 위기상황에 대한 공중의 커뮤니케이션	학내위기 이슈	Poroli et al. (2018)
비영리 PR	커뮤니케이션 행동이 기부행위에 미치는 영향	희귀난치병 기부 이슈	박나림·성동규 (2017)
위기 관리	재난 상황시 정부의 위기관리를 위한 공중세분화	세월호 사고 이슈	천영기·김정남 (2016)
환경 커뮤니케이션	환경 문제에 대한 커뮤니케이션 행위	대기환경 이슈	Jiang et al. (2016)
갈등 관리	갈등상황에서 커뮤니케이션이 정책 수용도에 미치는 영향	밀양 송전탑 이슈	정원준(2015)
위기 관리	재난에 대한 상황변인이 커뮤니케이션 행위에 미치는 영향	세월호 사고 이슈	정원준·최준혁 (2015)
온라인 커뮤니케이션	인터넷 루머 전파의도 분석	온라인 상의 루머 이슈	차유리(2015)

III. 연구모형 및 가설

본 연구에서는 인터넷 커뮤니티에서 활동하는 온라인 공중이 사회적 쟁점에 대해 문제를 인식하고 커뮤니케이션하게 되는 과정을 파악하고, 보다 효율적인 정부-정책 커뮤니케이션 전략방안을 모색하는 것을 목적으로 하고 있다. 상대적으로 연구가 부족한 국가 간 갈등 이슈에 대한 온라인 공중의 커뮤니케이션 행동 탐색을 위해, 우리나라 국민에게 영향을 끼친 것으로 평가되는 한국과 일본의 관계 악화에 따른 일본산 제품 불매운동을 선정하였다. 일본산 제품에 대한 불매운동은 지난 2019년 7월 일본 강제징용 피해자에 대한 우리나라 대법원의 판결과 이에 대한 일본의 수출규제 조치로 인해 촉발되었다. 일본의 경제보복 성격의 수출규제 조치에

우리나라 국민은 온라인 공간을 시작으로 일본 제품에 대한 불매운동에 돌입하게 되었으며, 온라인 상에서 회자된 불매운동 사례 중 가장 큰 사회적 이슈로 간주되어지며[35], 이 여파는 현재까지 장기적으로 이어지고 있는 상황이다. 마케팅기업 엠포스데이터랩[36]의 보고서에 따르면, 이번 불매운동은 지난 2013년 일본의 '다케시마의 날'에 항의하며 시작된 불매운동 대비 10배 이상의 큰 규모인 것으로 평가되고 있다. 특히, 일본 제품에 대한 불매운동이 인터넷 상에서 매우 적극적이고 활발하게 전개되고 있는 점을 감안할 때, 본 연구의 주요 관심대상인 온라인 공중의 커뮤니케이션 행위를 탐색해 볼 수 있는 최적의 쟁점으로 판단되었다.

본 연구모형은 STOPS의 이론적 틀을 준용하되 선행 연구를 토대로 모형을 일부 수정하였다. 우선, STOPS는 문제해결 커뮤니케이션 행위의 6가지 하위변인(정보선별, 정보수용, 정보전달, 정보공유, 정보추구, 정보주목)을 문제해결을 위한 커뮤니케이션 활동성(communicant activeness in problem solving)변인으로 묶었으나, 문제해결 상황적 동기 변인과 커뮤니케이션 행위 간의 직접적인 관계를 분석한 선행연구[15][16]의 연구모형을 참조하여 개별 커뮤니케이션 행위 변인에 직접 미치는 영향을 측정하였다. 정원준[16]은 밀양 송전탑을 둘러싼 정부와 지역주민 간 갈등에 미치는 영향에 대한 연구에서 STOPS를 적용하였는데, 준거지침을 문제해결 동기에 대한 외생변인으로 사용하였으며, 문제해결을 위한 상황적 동기가 커뮤니케이션 행위 변인에 직접 미치는 영향을 조사하였다. 또한, 정원준·최준혁[15]은 국가재난 상황과 이에 대한 공중의 커뮤니케이션 행위에 대한 연구에서 문제인식, 제약인식, 관여도, 감정을 상황적 선행요인으로 제시하고 문제해결 동기를 매개변인으로하여 적극적 정보행동(정보추구, 정보선별, 정보전달)과 소극적 정보행동(정보주목, 정보수용, 정보공유)로 나뉘어진 커뮤니케이션 행동 변인에 미치는 영향과 이에 따른 메가포닝 행동과의 관계를 분석한 바 있다. 이러한 선행연구에 근거하여 준거지침을 상황적 동기에 대한 선행변인으로 설정하고, 상황적 동기가 커뮤니케이션 행위의 개별 변인에 직접 미치는 영향을 분석하고자 한다. 구체적으로, 본 연구가 설정한 연구모형[그림 2]과 가설[표 2]은 다음과 같다.

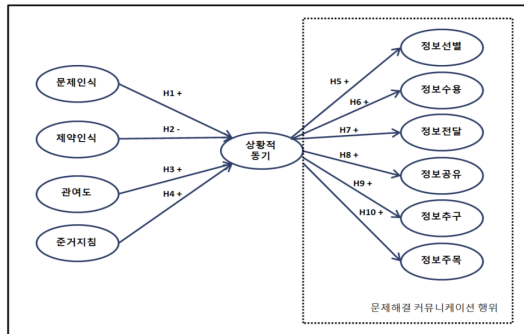


그림 2. 연구모형

표 2. 연구가설

구분	가설
문제인식→ 상황적 동기	H1 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제인식 정도는 문제해결 상황적 동기 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.
제약인식→ 상황적 동기	H2 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 제약인식 정도는 문제해결 상황적 동기 에 부(-)적 영향을 줄 것이다.
관여도→ 상황적 동기	H3 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 관여도 는 문제해결 상황적 동기 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.
준거지침→ 상황적 동기	H4 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 준거지침 정도는 문제해결 상황적 동기 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.
상황적 동기→ 정보선별	H5 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제해결 상황적 동기 는 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위 중 정보선별 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.
상황적 동기→ 정보수용	H6 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제해결 상황적 동기 는 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위 중 정보수용 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.
상황적 동기→ 정보전달	H7 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제해결 상황적 동기 는 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위 중 정보전달 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.
상황적 동기→ 정보공유	H8 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제해결 상황적 동기 는 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위 중 정보공유 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.
상황적 동기→ 정보추구	H9 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제해결 상황적 동기 는 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위 중 정보추구 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.
상황적 동기→ 정보주목	H10 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제해결 상황적 동기 는 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위 중 정보주목 에 정(+)적 영향을 줄 것이다.

온라인 커뮤니티를 이용하고 있는 이른 바 온라인 공중의 커뮤니케이션 행위를 분석하기 위해 본 연구는 온라인 커뮤니티 ‘뽐뿌(Ppomppu)’를 대상으로 설문조사를 실시하였다. ‘뽐뿌’커뮤니티는 지난 2005년 11월부터 시작된 커뮤니티로 상품구매정보 게시판, 생활정보 게시판, 자유게시판, 장터, 포럼 등으로 구성되어 있으며, 특히 포럼은 경제, 취미, 생활, 레저 등 94개로 구분되어 활성화되어 있다(2020년 4월 27일 기준). 이 커뮤니티는 과거 극우 성향 커뮤니티와 관련된 광고모델 기용을 이유로 특정 인터넷쇼핑몰에 대한 불매운동[37]을 벌인 바 있으며, 특정 보수 매체에 대한 불매운동[38]에도 참여하는 등 사회적 쟁점에 민감하게 반응하는 온라인 커뮤니티로 본 연구의 목적인 사회적 쟁점에 대한 온라인 공중의 커뮤니케이션 행동을 연구하는데 적합할 것으로 판단하였다. 설문조사는 2020년 4월 17일부터 일주일간 실시되었다. 설문에 응답한 참여자는 총 569명이었으며, 불성실한 응답으로 판단된 45명을 제외한 524명의 유효한 설문을 대상으로 분석이 진행되었다.

2. 측정도구

본 연구의 목표는 온라인 공중의 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 커뮤니케이션 행위를 문제해결 상황이론(STOPS)의 이론적 모델에 근거하여 탐구하는 것이다. 이를 위해, 문제해결 상황이론의 주요 변인인 문제인식, 제약인식, 관여도, 준거지침을 독립변인으로 두고, 상황적 동기를 매개변인으로 두었으며, 공중의 커뮤니케이션 행위(정보선별, 정보수용, 정보전달, 정보공유, 정보추구, 정보주목)를 종속변인으로 지정하여 그 효과를 측정하였다. 각 설문문항은 선행연구를 토대로 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 맞게 변경하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 각 변인에 대한 측정문항은 [표 3]과 같다.

·문제인식: <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제인식의 측정에 있어 김정남과 동료들[28]과 이유나와 동료들[12]의 연구를 차용하여 문제의 인식에 있어 한·일관계의 악화에 따른 불매운동 사안이 중요하고 심각하다고 지각하는 정도로 정의하여 문항을 제시하였다. 제시한 대표 문항은 다음과

IV. 연구방법

1. 연구대상

같다. '나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>이 중요하다고 생각한다.'

· 제약인식: <한·일관계의 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대해 본인이 행동할 수 있는 자유나 노력이 제한되었다고 느끼는 정도를 김정남과 동료들[28]과 이유나와 동료들[12]이 제시한 문항을 수정하여 구성하였다. 제시한 대표 문항은 다음과 같다. '나의 노력 정도에 따라 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>이 성공하거나 실패할 가능성이 높아지거나 낮아질 수 있을 것이다.'

· 관여도: 관여도의 측정은 김정남과 동료들[28]이 제시한 '관련성'을 토대로 김인숙[7]의 연구와 이상경[39]이 사용한 관여도 척도를 참조하여 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 관여도를 측정하고자 하였다. 대표 문항은 다음과 같다. '<한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈가 귀하 자신과 얼마나 관련이 있다고 생각하십니까?'

· 준거지침: 문제해결 상황이론의 준거지침(referent criterion)은 문제해결에 있어 개인이 이미 지니고 있는 배경지식 또는 의지와 목표를 의미한다. 본 연구에서는 한·일 관계 악화에 따른 불매운동과 관련하여 어느 정도의 지식을 지니고 주관적 판단을 내리고 있었는지를 묻는 것으로 김정남과 그루닉[29]의 척도를 참조하여 측정하였다. 대표 문항은 다음과 같다. '나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대해 어떻게 대처해야 하는지 분명히 알고 있다.'

· 상황적 동기: 상황적 동기(situational motivation)는 커뮤니케이션 행위의 매개요소로 문제해결을 위한 상황특수적 인지적 예비상태를 의미한다. 이는 이른바 '멈춰서 생각하는 경향'을 기존 문제인식에서 분리한 것으로 김정남과 그루닉[29]의 측정방법을 토대로 문항을 준비하였다. 대표 문항은 다음과 같다. '<한·일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 얼마나 호기심을 가지고 있다고 생각하십니까?'

문제해결 상황이론에 있어 정보선택, 정보전달, 정보획득의 3가지 차원은 적극성(activeness)의 정도에 따라 다시 6가지 하위 차원으로 구분되어지며, 본 연구에서는 김정남과 그루닉의 문제해결 상황이론 측정방법[29]을 차용하였다.

· 정보선별(information forefending): 정보선별은

체계적이며 선택적인 정보의 선별을 의미하며 다음과 같은 대표질문이 준비되었다. '나는 <한·일관계 악화에 따른 불매운동>을 이해하기 위해 충분한 시간과 에너지를 들었다.'

· 정보수용(information permitting): 정보수용은 정보선별의 수동적 개념으로 정보를 선택 없이 수용하는 것을 의미한다. 대표 측정문항은 다음과 같다. '나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 어떠한 정보도 환영한다.'

· 정보전달(information forwarding): 정보전달은 요청이 없어도 자발적으로 정보를 능동 전달하는 것을 의미하며 대표 측정문항은 다음과 같다. '나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 나의 의견을 친구와 동료들에게 말한다.'

· 정보공유(information sharing): 정보전달의 수동적 개념으로 누군가의 요청에 의해 발생하는 정보의 공여를 의미한다. 대표 측정문항은 다음과 같다. '나는 주위의 사람들이 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 물어보면 기꺼이 말해줄 의도가 있다.'

· 정보추구(information seeking): 문제해결을 위한 적극적 정보의 수집을 의미하며 대표 측정문항은 다음과 같다. '나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 정보를 적극적으로 찾아본다.'

· 정보주목(information attending): 문제해결을 위한 수동적 정보수집을 의미하며 대표 측정문항은 다음과 같다. '누군가 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 이야기하면 나는 기꺼이 듣는다.'

표 3. 변인 측정문항

독립변인	문제인식	나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>이 중요하다고 생각한다. 나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 자주 생각하는 편이다.
	제약인식	나의 노력 정도에 따라 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>이 성공하거나 실패할 가능성이 높아지거나 낮아질 수 있을 것이다. 내가 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 마음을 먹는다면 그 결과에는 어떤 변화가 있을 것이다.
관여도		<한·일 관계 악화에 따른 불매운동>은 내가 생각한 방법으로 충분히 해결할 수 있을 것이다.
		<한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈가 귀하 자신과 얼마나 관련이 있다고 생각하십니까? 나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈가 나에게 중요한 영향을 미쳤거나 미칠 수 있다고 생각한다. <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈가 당신에게 얼마나 큰 가치와 의미가 있다고 생각하십니까?
준거지침	나는 <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대해 어떻게 대처해야 하는지 분명히 알고 있다.	

중 속 변 인	상황적 동기	나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대해 어떻게 대처해야 하는지 분명한 계획이 있다.
		나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대해 즉각적인 행동을 할 수 있다.
	정보 선별	다른 일을 하고 있을 때 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 가끔 생각하십니까?
		<한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 얼마나 호기심을 가지고 있다고 생각하십니까?
	정보 수용	사람들은 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 나의 의견을 존중한다. 왜냐하면, 나의 의견은 단순하고 명료하기 때문이다.
		나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>을 이해하기 위해 충분한 시간과 에너지를 들였다.
	정보 전달	나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 어떠한 정보도 환영한다.
		나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 모든 다양한 관점에 대해 관심이 있다.
	정보 공유	나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 다른 사람들과 토의하여 나의 의견을 넓히고 싶다.
		나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 나의 의견을 친구와 동료들에게 말한다.
정보 추구	나는 내가 아는 사람들이 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 관심을 갖도록 하기 위해 말한다.	
	나는 주위의 사람들이 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 물어보면 기꺼이 말해줄 의도가 있다.	
정보 주목	주위 사람들과 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 말할 때, 나는 나의 의견을 제시할 수 있다.	
	누군가 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 대화하면, 나는 그 대화에 참여하는 편이다.	
정보 공유	나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 정보를 인터넷에서 검색한다.	
	나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 정보를 적극적으로 찾아본다.	
정보 추구	나는 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>과 관련된 인터넷 사이트를 정기적으로 방문한다.	
	누군가 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대해 이야기하면 나는 기꺼이 듣는다.	
정보 주목	인터넷 검색 중 <한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 관한 뉴스를 발견하면 클릭해서 읽을 것이다.	
	<한-일 관계 악화에 따른 불매운동>에 대한 뉴스가 나오면 이에 대해 주의를 집중한다.	

3. 기술적 통계

빈도분석(frequency analysis)을 통한 연구대상자의 일반적 특성은 [표 4]와 같다. 설문조사 결과 응답자의 성별은 남성(N=403, 77.1%)이 여성(N=120, 22.9%)에 비해 많았으며, 연령대로는 30대(N=272, 51.9%)가 가장 많고, 40대(N=152, 29%), 20대(N=73, 13.9%), 50대 이상(N=22, 4.2%) 순이었으며, 10대는 5명(1%)에 그쳤다. 응답자의 대부분(77.9%)이 4년제 이상의 대학을 졸업했으며, 거주지역은 서울(N=152, 29%), 인천/경기(N=171, 32.6%), 부산/울산/경남(N=67, 12.8%), 광주/전라(N=42, 8%), 대구/경북(N=42, 8%), 강원(N=7, 1.3%) 순으로 나타났다. 조사대상의 직업군은 가장 많은 250명(47.7%)이 사무직이었으며, 전문직(N=124, 23.7%), 현장직(N=69, 13.2%), 무직(N=61, 11.6%) 순으로 나타났으며, 연소득은 3천만원 이상 5천만원 미만

이 214명으로 41.1%, 1천만원 이상 3천만원 미만인 98명(18.8%), 5천만원 이상 7천만원 미만인 91명(17.5) 순으로 나타났다. 온라인 공중의 특성인 온라인 커뮤니티 이용시간을 볼 때, 가장 많은 247명(47.1%)이 주당 1시간 이상 3시간 미만을 사용하고 있으며, 143명(27.3%)이 주당 3시간 이상 10시간 미만, 65명(12.4%)이 주당 10시간 이상 30시간 미만 이용하는 것으로 나타났다. 온라인 커뮤니티의 가입기간은 154명(29.4%)가 10년 이상, 153명(29.2%)이 5년 이상 10년 미만, 100명(19.1%)이 1년 이상 3년 미만, 95명(18.1%)이 3년 이상 5년 미만 가입한 것으로 나타났다. 응답자들 대부분은(255명, 48.7%) 2~3개의 온라인 커뮤니티를 이용하고 있었으며, 131명(25%)이 4~5개, 54명(10.3%)이 하나의 온라인 커뮤니티를 이용하고 있었다.

표 4. 연구대상자의 일반적 특성

특성	범주	빈도 (명)	비율 (%)	특성	범주	빈도 (명)	비율 (%)
성별	남성	403	77.1	연간 소득	1천만원 미만	53	10.2
	여성	120	22.9		1천만원 이상 ~3천만원 미만	98	18.8
	무응답	1			3천만원 이상 ~5천만원 미만	214	41.1
연령	10대	5	1.0	온라인 커뮤니티 가입 개수	5천만원 이상 ~7천만원 미만	91	17.5
	20대	73	13.9		7천만원 이상	65	12.5
	30대	272	51.9		무응답	3	
	40대	152	29.0		1개	54	10.3
거주 지역	50대 이상	22	4.2	온라인 커뮤니티 활동 기간	2~3개	255	48.7
	서울	152	29.0		4~5개	131	25.0
	인천/경기	171	32.6		6~7개	42	8.0
	대전/충청	39	7.4		8개 이상	42	8.0
	광주/전라	42	8.0		1년 이내	22	4.2
	대구/경북	42	8.0		1년 이상~3년 미만	100	19.1
	부산/울산/경남	67	12.8		3년 이상~5년 미만	95	18.1
	강원	7	1.3		5년 이상~10년 미만	153	29.2
	제주	4	0.8		10년 이상	154	29.4
	중학교 졸업	5	1.0		1시간 미만	48	9.2
학력	고등학교 졸업	64	12.2	온라인 커뮤니티 주당 평균 이용시간	1시간 이상~3시간 미만	247	47.1
	2년제 대학 졸업	47	9.0		3시간 이상~10시간미만	143	27.3
	4년제 대학 졸업	332	63.4		10시간 이상~30시간미만	65	12.4
	대학원 재학 이상	76	14.5		30시간 이상	21	4.0
	사무직	250	47.7		직업군	합계	524명
현장직	69	13.2					
파트타임	20	3.8					
무직	61	11.6					
전문직	124	23.7					

측정도구에 대한 신뢰도는 내적일관성(internal consistency reliability) 평가를 위한 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 이용한 분석방법을 사용하였다. 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수는 일반적으로 0.60 이상이면 신뢰성이 있다고 본다[40]. 문제인식, 상황적 동기, 정보선별, 정보전달의 경우 애초 3개의 문항들로 구성되었으나, 신뢰도 분석 결과 기준을 만족하지 못하는 1개의 문항이 각각 제거되었다.

표 5. 측정도구 신뢰도

		문항수	Cronbach's α
독립변인	문제인식	2	0.745
	계약인식	3	0.857
	관여도	3	0.862
	준거지침	3	0.874
매개변인	상황적동기	2	0.702
	정보선별	2	0.673
종속변인	정보수용	3	0.808
	정보전달	2	0.808
	정보공유	3	0.873
	정보추구	3	0.827
	정보주목	3	0.890

응답자들은 대체로 일본 불매운동 이슈를 중요하게 여기며 자주 생각하는 것으로 나타났다(문제인식: M=3.69, SD=1.05). 또한, 자신들이 해당 이슈에 대해 어떻게 행동해야 하는지 분명히 알고 있다고 생각하고 있었다(준거지침: M=3.629, SD=1.098). 반면, 응답자들은 낮은 계약인식을 보이며 자신들의 노력이 불매운동에 영향을 미칠 것이라고 생각하고 있었으며(계약인식: M=2.64, SD=1.02), 대체로 자신이 불매운동과 관련되어 있음을 인지하고 있었다(관여도: M=3.48, SD=1.00). 커뮤니케이션 행위에 있어 문제해결을 위한 정보수집을 중요하게 여겼으며(정보주목: M=3.53, SD=1.03), 정보를 공유하는 성향을 보였다(정보공유: M=3.45, SD=0.99).

표 6. 변인별 평균, 표준편차

변인	구성요인	문항수	평균	표준편차
독립변인	문제인식	2	3.69	1.05
	계약인식	3	2.64	1.02
	관여도	3	3.48	1.00
	준거지침	3	3.629	1.098
매개변인	상황적동기	2	3.16	1.00

종속변인	정보선별	2	3.25	0.90
	정보수용	3	3.39	0.94
	정보전달	2	3.07	1.10
	정보공유	3	3.45	0.99
	정보추구	3	3.01	1.04
	정보주목	3	3.53	1.03

측정도구 간의 상관성 정도를 파악하기 Pearson 상관분석 결과 모든 측정도구 간에 [표 7]과 같이 유의한 상관관계를 보였다. 본 연구에서는 측정변인들이 각 잠재변인을 적절하게 설명하는지 살펴보기 위해 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis; CFA)을 실시하였다. 확인적 요인분석은 선행연구에서 이미 검증된 변인구성을 확인하기 실시하며, 요인의 수를 알고 있는 이론을 확인할 때 사용한다[40]. 측정결과는 [표 8]과 같다.

표 7. 변수 간의 상관관계

	문제인식	계약인식	관여도	준거지침	상황적동기	정보선별	정보수용	정보전달	정보공유	정보추구	정보주목
문제인식	1	-.731**	.728**	.697**	.605**	.606**	.655**	.506**	.611**	.567**	.696**
계약인식	-.731**	1	-.715**	-.679**	-.601**	-.614**	-.604**	-.528**	-.554**	-.573**	-.599**
관여도	.728**	-.715**	1	.726**	.678**	.642**	.677**	.565**	.640**	.593**	.675**
준거지침	.697**	-.679**	.726**	1	.633**	.698**	.696**	.573**	.707**	.597**	.704**
상황적동기	.605**	-.601**	.678**	.633**	1	.654**	.633**	.594**	.594**	.658**	.629**
정보선별	.606**	-.614**	.642**	.698**	.654**	1	.675**	.624**	.645**	.635**	.642**
정보수용	.655**	-.604**	.677**	.696**	.633**	.675**	1	.613**	.682**	.630**	.739**
정보전달	.506**	-.528**	.565**	.573**	.594**	.624**	.613**	1	.673**	.655**	.594**
정보공유	.611**	-.554**	.640**	.707**	.594**	.645**	.682**	.673**	1	.634**	.739**
정보추구	.567**	-.573**	.593**	.597**	.658**	.635**	.630**	.655**	.634**	1	.685**
정보주목	.696**	-.599**	.675**	.704**	.629**	.642**	.739**	.594**	.739**	.685**	1

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

표 8. 측정도구의 집중 타당도 분석

요인	문항	표준화 요인 적재량	측정 오차	표준 오차	t-값	AVE	C.R.
문제인식	rec1	0.763	0.62	0.048			
문제인식	rec3	0.779	0.506	0.041	18.773	0.514	0.679
계약인식	res1	0.859	0.364	0.032			
계약인식	res2	0.88	0.33	0.032	25.256		
계약인식	res3	0.734	0.553	0.039	19.313	0.622	0.831

관여도	inv1	0.812	0.404	0.031				
관여도	inv2	0.805	0.453	0.034	20.741			
관여도	inv3	0.844	0.394	0.033	22.09	0.618	0.829	
준거지침	ref1	0.824	0.371	0.029	22.864			
준거지침	ref2	0.847	0.349	0.029				
준거지침	ref3	0.834	0.37	0.029	23.29	0.657	0.852	
상황적동기	smo1	0.647	0.765	0.053				
상황적동기	smo3	0.835	0.389	0.045	15.573	0.492	0.656	
정보선별	infofore2	0.652	0.566	0.04				
정보선별	infofore3	0.781	0.458	0.043	15.464	0.503	0.667	
정보수용	infoper1	0.857	0.329	0.034				
정보수용	infoper2	0.814	0.389	0.03	21.585			
정보수용	infoper3	0.705	0.621	0.046	15.755	0.586	0.808	
정보전달	infoff2	0.832	0.443	0.044				
정보전달	infoff3	0.814	0.479	0.044	19.586	0.595	0.746	
정보공유	infosh1	0.87	0.306	0.027				
정보공유	infosh2	0.861	0.3	0.026	25.303			
정보공유	infosh3	0.786	0.479	0.035	21.843	0.661	0.854	
정보추구	infoseek1	0.846	0.398	0.034				
정보추구	infoseek2	0.889	0.308	0.033	24.59			
정보추구	infoseek3	0.639	0.872	0.058	15.748	0.548	0.781	
정보주목	infoatn1	0.826	0.401	0.034				
정보주목	infoatn2	0.867	0.331	0.026	23.064			
정보주목	infoatn3	0.929	0.18	0.025	22.945	0.716	0.883	

표준화 요인적재량이 모두 0.5이상으로 집중타당도를 확보했다고 판단할 수 있으며, t-값이 모두 1.96보다 크므로 유의수준 $p < 0.05$ 에서 유의한 것으로 나타나 모든 측정변수들이 해당 잠재변수를 적절히 추정하고 있는 것으로 나타났다. 평균분산추출값(AVE)은 제시된 바와 같이 대체로 0.50 이상으로 나타났으며, 신뢰도 개념신뢰도(CR) 역시 0.70에 대체로 근접하거나 이상인 것으로 나타났다. 측정도구의 확인적 요인분석 모형에 대한 적합도 지수는 [표 9]와 같다. 적합도 지수를 확인한 결과에서 제시한 바와 같이 χ^2 값이 845.315($p < .001$)로 적합하지 않게 나타났다. 그러나 χ^2 점정은 표본의 크기에 민감하다는 단점이 있어 다른 적합도 지수들을 동시에 고려하는 것이 바람직하다. 표준화 카이제곱(χ^2/df)은 3.00보다 작은 2.642로 나타나 적합하며, RMR은 0.050으로 적합기준 값 내에 있다. RMSEA는 0.10보다 작은 0.056로 적합하며, NFI(0.929), CFI(0.954), IFI(0.954), TLI(0.942), RFI(0.909)는 모두 0.90보다 높게 나타났다. 즉, 종합적으로 비교하여 모형은 대체로 적합하다고 판단할 수 있다.

표 9. 측정도구의 확인적 요인분석 모형 적합도 결과

	적합도지수	적합도기준값	적합여부
$\chi^2(p값)$	845.351 ($<.001$)	$p > 0.05$	부적합
df	320		
χ^2/df	2.642	3.00 이하	적합
RMR	0.050	0.05~0.08 이하	적합
RMSEA	0.56	0.05 이하 : 좋다 0.05~0.10 이하 : 수용가능	적합
GFI	0.883	0.90 이상	부적합
AGFI	0.841	0.90 이상	부적합
NFI	0.929	0.90 이상	적합
CFI	0.954	0.90 이상	적합
IFI	0.954	0.90 이상	적합
TLI(NNFI)	0.942	0.90 이상	적합
RFI	0.909	0.90 이상	적합

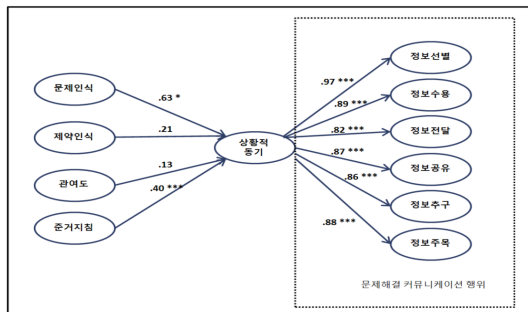
4. 가설검증

연구가설은 AMOS 26 프로그램을 이용한 구조방정식 모형분석을 통해 검증하였다. 우선, 문제해결 상황이론의 4가지 변인이 문제해결을 위한 상황적 동기에 미치는 영향을 검증한 결과는 다음과 같다.

〈한·일 관계 악화에 따른 불매운동〉 이슈에 대한 온라인 커뮤니티 이용자의 문제인식 정도($\beta = .634$, $p < .05$)와 준거지침($\beta = .397$, $p < .01$)이 문제 해결을 위한 상황적 동기에 유의한 정(+)적 영향을 주었다. 관여도($\beta = .126$, $p = 1.65$)와 제약인식($\beta = .213$, $p = .421$)은 상황적 동기에 각각 정(+)적 영향을 주는 것으로 나타났으나, 통계적 유의성을 확보하지 못했다. 즉, 이슈에 대해 문제인식의 정도가 높고, 높은 수준의 준거지침을 지니고 있을 경우 문제해결을 위한 상황적 동기 수준이 높았던 것이다.

따라서, 〈한·일 관계 악화에 따른 불매운동〉 이슈에 대한 온라인 공중의 문제인식 정도는 문제해결 상황적 동기에 정(+)적 영향을 준다'는 가설 1과 〈한·일 관계 악화에 따른 불매운동〉 이슈에 대한 온라인 공중의 준거지침 정도는 문제해결 상황적 동기에 정(+)적 영향을 준다'는 가설 4는 채택되었다. 반면, 〈한·일 관계 악화에 따른 불매운동〉 이슈에 대한 온라인 공중의 제약인식 정도는 문제해결 상황적 동기에 부(-)적 영향을 줄 것이다.'는 가설 2와 〈한·일 관계 악화에 따른 불매운동〉 이슈에 대한 온라인 공중의 관여도는 문제해결 상황적 동기에 정(+)적 영향을 줄 것이다.'는 가설 3은 통계적 유의성을 확보하지 못해 채택되지 못하였다. 가설

2의 경우, 본 연구가 선정한 인터넷 커뮤니티 회원들이 타 커뮤니티에 비해 상대적으로 매우 활발한 의견개진을 하는 특성을 보이고 있다는 점에서 각각의 사유를 유추해볼 수 있다. 즉, 해당 커뮤니티 회원인 온라인 공중들은 전반적으로 해당 이슈에 대한 제약인식이 낮아, 상황적 동기의 활성화 가능성도 높을 것으로 판단된다. 이에 따라 제약인식 정도의 상황적 동기에 대한 부적 영향력을 확인하기 어려웠을 수 있다는 것이다. 가설 3의 경우는 다음과 같은 해석이 가능하다. 온라인 공중들은 불매운동 이슈가 자신에게 직접적인 영향을 준다기보다는 다른 국민들에게 더 영향을 끼치는 것으로 인식하여, 해당 이슈에 대해 멈춰 생각해보는 상황적 동기를 활성화하지 않을 가능성도 있음을 유추해 볼 수 있다. 문제해결을 위한 상황적 동기 변인은 정보선별($\beta = .971, p < .01$), 정보수용($\beta = .890, p < .01$), 정보전달($\beta = .825, p < .01$), 정보공유($\beta = .866, p < .01$), 정보추구($\beta = .857, p < .01$), 정보주목($\beta = .879, p < .01$)에 유의한 정(+)적 영향을 보이는 것으로 나타났다. 따라서, <한·일 관계 악화에 따른 불매운동> 이슈에 대한 온라인 공중의 문제해결 상황적 동기는 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위(정보선별, 정보수용, 정보전달, 정보공유, 정보추구, 정보주목)에 정(+)적 영향을 준다'는 가설 5번에서 가설 10번까지는 모두 채택되었다. 가설검증에 따른 검증모형은 [그림 3], 경로분석결과는 [표 10]과 같다.



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

그림 3. 검증모형

표 10. 경로분석 결과

경로	비표준화 계수	S.E.	C.R.	표준화계수
문제인식 → 상황적동기	0.474	0.240	1.972	0.634*
제약인식 → 상황적동기	0.143	0.103	1.388	0.213
관여도 → 상황적동기	0.097	0.121	0.804	0.126
준거지침 → 상황적동기	0.295	0.069	4.299	0.397***
상황적동기 → 정보선별	1.191	0.086	13.776	0.971***
상황적동기 → 정보수용	1.232	0.088	13.926	0.890***
상황적동기 → 정보전달	1.200	0.093	12.900	0.825***
상황적동기 → 정보공유	1.240	0.089	13.937	0.866***
상황적동기 → 정보추구	1.260	0.093	13.566	0.857***
상황적동기 → 정보주목	1.188	0.087	13.605	0.879***

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

V. 결론

1. 연구의 함의

본 연구는 국내 온라인 커뮤니티 이용 공중(public)이 한국과 일본의 관계 악화에 따른 민간주도의 불매운동 이슈에 대하여 그 중요성을 인식하고 관련된 커뮤니케이션 행위에 관여하는 과정을 문제해결 상황이론(Situational Theory of Problem Solving, STOPS)이라는 이론적 틀 안에서 검증하고자 하였다.

본 연구는 이른바 '온라인 공중'이라 정의할 수 있는 온라인 커뮤니티 이용자의 쟁점에 대한 문제인식과 준거지침이 문제해결을 위한 상황적 동기(situational motivation)에 대한 영향력을 지니고 있으며, 상황적 동기는 온라인 공중의 커뮤니케이션 행위를 촉발한다는 것을 확인하였다. 따라서, 사회적 쟁점인 불매운동에 대해 중요성을 느끼고 있으며, 이에 대한 배경지식과 의지를 지닌 온라인 공중은 보다 적극적으로 문제해결을 위한 커뮤니케이션 행위에 참여한다고 해석할 수 있다.

온라인 커뮤니티 이용자의 제약인식이 대체로 낮았다는 기술통계상의 수치(제약인식: M=2.64, SD=1.02)는 온라인 공중이 낮은 제약인식을 바탕으로 자신들의 노력이 일본 제품의 불매운동에 변화를 만들고, 성패를

좌우할 수 있다고 믿고 있다는 것을 의미한다. 낮은 제약인식은 인터넷 기반 커뮤니케이션의 특징과 무관하지 않으며[2][41], 온라인 공중의 낮은 제약인식과 높은 행동주의적 특성은 민감한 국가간 이슈를 다루는 정책적 관점에서 반드시 고려되어야 할 중요한 특징인 것으로 판단된다. 경로분석 결과 제약인식이 상황적동기에 미치는 영향은 비록 통계적 유의성을 확보하지 못하였으나 정(+)적 영향을 보이고 있다. 이는 제약인식의 정도가 상황적 동기에 부정적 영향을 미치고 있지 못하다는 것이며, 온라인 공중의 상대적으로 낮은 제약인식이 그 이유일 것이라는 합리적 추측이 가능하다. 선행연구[3]에서 제시된 바와 같이 온라인 커뮤니케이션 환경이 지닌 커뮤니케이션의 수평성과 위계로부터의 자유로움과 익명성, 의사표현의 자유로움 등이 낮은 제약인식과 관련이 있을 것이라 추측된다.

문제해결 상황이론이 제안한 바와 같이 본 연구에서도 문제해결을 위한 높은 상황적 동기가 적극적 커뮤니케이션 행위인 정보추구, 정보선별, 정보전달 행위뿐만 아니라, 소극적 커뮤니케이션 행위로 분류되는 정보주목, 정보수용, 정보공유 행위에도 정(+)적 영향을 미치고 있었다. 이는 국가적으로 민감한 사안인 대일관계의 악화에 따라 촉발된 국민적 불매운동의 중대성이 높은 문제해결 동기를 부여하고 나아가 적극적이고 다양한 커뮤니케이션 행위로 귀결된 것이라 해석된다.

상황적 동기와 정(+)적 영향을 미치는 커뮤니케이션 행위 변인 중 정보선별($\beta=.971, p<.01$)이 가장 강한 상관관계를 보였으며, 그 다음으로 정보수용($\beta=.890, p<.01$)에 가장 강한 영향을 미치고 있었다. 이는 높은 문제인식이 온라인 공중의 문제해결 커뮤니케이션 행위 중 정보선택(information selection) 행위로 이어질 가능성이 가장 크다는 것을 의미한다. 정보를 선별(forereading)하는 경향이 강한 온라인 공중은 타당성에 근거하여 세부적이고 체계적으로 정보를 이용한다[28]. 일반적으로 공중은 문제를 인지함으로써 잠재적 공중(latent public)이 되며, 높은 문제인식과 낮은 제약인식을 통해 인지적 공중(aware public)과 능동적 공중(active public)으로 발전한다[42]. 따라서, 높은 정보선택의 경향은 능동적 공중으로의 높은 발전가능성을 의미하며, 온라인 공중은 능동적 공중으로의 발전

가능성이 높은 집단임이 실증적으로 확인된 것이다.

본 연구는 문제해결 상황이론(STOPS)의 적용을 통해 온라인 공중의 국가적 쟁점에 대한 상황인식의 정도가 실제로 다양한 커뮤니케이션 행위를 유발함을 실증적으로 검증하였다는 데 일차적 의의가 있다. 특히 온라인 공중은 높은 문제인식과 높은 준거지침을 지닐수록 높은 상황적 동기를 부여받았으며, 이는 정보를 선별하고 수용하며, 전달하고 공유하며, 획득하고 주목하는 문제해결 커뮤니케이션 행위로 연결되어 있었다. 컴퓨터를 켜는 순간 이용자의 자발적 의지와 의도가 반영되고 목적의지가 작용한다는 배미경[2]의 주장처럼, 인터넷 커뮤니티를 이용하는 온라인 공중은 그 태생부터 능동적인 목적의식을 지니고 있다. 불매운동의 사례에서 보듯, 이들은 어떤 조직이나 기업에 커다란 경제적 손실을 입힐 수 있으며, 명예를 손상시킬 수도 있다. 이러한 온라인 공중의 능동성과 파급력을 감안하여 정부의 공공PR 기조에도 변화가 불가피할 것이다.

우선, 공공PR의 커뮤니케이션 전략에 있어 온라인 공중의 상황인식과 커뮤니케이션 행위에 따른 공중세분화를 통해 정교하게 구분된 공중의 특성에 맞는 섬세하고 효과적인 커뮤니케이션 계획을 수립하는 것이 필요하다. 본 연구를 통해 그 효용성이 검증된 문제해결 상황이론은 능동적인 선제성(proactiveness)을 지닌 정보선별(information forefending)과 정보전달(information forwarding), 그리고 정보추구(information seeking)의 변인들과 수동적인 반응성(reactiveness) 범주의 정보수용(information permitting), 정보공유(information sharing), 정보주목(information attending)의 변인들을 구분하였다[29]. 그루닉과 헌트[43]의 공중별 커뮤니케이션 전략에 따르면 적극적 행동을 추구하는 활동적(active) 공중은 이성적인 판단을 하며 설득시키기 어렵다. 만약 이들과 소통을 하지 않는다면 이들은 다른 곳에서 정보를 추구할 것이며, 그들의 상황인식과 태도는 바람직하지 않은 정보원에 의존할 것이다. 따라서, 온라인 공중에 대한 바람직한 공공PR 커뮤니케이션 전략의 핵심은 적극적인 소통과 정확한 정보의 제공에 있을 것이다. 반대로, 수동적으로 정보를 처리(information processing)하는 온라인 공중의 경우 이들의 관심(attention)을 얻기 위한 창의적인 공공PR

기법의 적용 등이 필요할 것이다. 한정호와 동료들[3]의 주장처럼 인터넷 환경과 온라인 공중의 능동성은 PR의 전략적 측면에서 새로운 도전과 가능성이 내재되어 있는 것이다.

실무적 측면에서 볼 때, 다방면으로 도입이 시작된 소셜 미디어의 적극적 활용 역시 바람직한 전략이다. 소셜 미디어는 사람과 사람을 연결해주는 상호작용과 커뮤니케이션의 미디어로 신속성과 관계성의 측면에서 정부의 소통에 기여할 수 있는 부분이 존재하기 때문이다[44]. 온라인 공중을 관리의 대상이 아닌 정책참여의 주체로 인정하고 신뢰를 구축해야 한다는 차영란[45]의 주장처럼 정부는 의제결정 과정에 있어 이들에게 역할을 부여하고 참여를 활성화시키며, 우호적 관계를 맺고 장기적인 신뢰의 관계를 유지하는 것에도 관심을 가져야 할 것이다.

공공PR이 추구하는 공공가치(public value)로서의 민주적 정당성과 신뢰[46][47]에 근거한 소통방식의 변화 또한 필요하다. 온라인 공중과의 소통은 정보의 편재성(遍在性)과 접근성으로 인해 정보의 통제가 불가능하기 때문에 위에서 아래로의 일방적 전달방식의 전략이 더 이상 유효하지 않기 때문이다[48]. 따라서, 인터넷 시대의 정부PR은 수직적 모형에서 균형적이며 쌍방향적인 모형으로의 방향성 전환이 선행되어야 할 것이다. 균형적이고 쌍방향적인 커뮤니케이션 모형은 조직과 공중 간 진실에 기반한 상호이해를 넓히는 것에 초점이 맞춰진 그루닉[26]의 PR 모형과도 상통한다. 공공PR이 추구해야 하는 또 다른 가치는 개방성과 다양성에 대한 존중이다. 다양성은 그루닉[49]의 우수이론에서 확인된 우수 PR 조직의 역할에 내재되어 있는 기능차원의 특징이며, 다양성을 지닌 개인과 사회는 경쟁력을 지니며 미래 생존 가능성이 높다[50]. 따라서, 경쟁력 있는 열린 사회와 미래를 위해 다양성을 담보하려는 정책적 노력이 필요할 것이다. 아울러, 개방적인 커뮤니케이션을 바탕으로 한 새로운 조직문화는 향존하는 위기에 대처하기 위한 신속한 의사결정 과정에 필수적이므로[51], 개방성 또한 필히 존중되어야 할 공공PR의 가치인 것이다.

2. 연구의 한계

본 연구는 디지털 시대 온라인 공중의 쟁점에 대한 커뮤니케이션 행위를 문제해결 상황이론(STOPS)의 틀 속에서 통합적으로 검증하였다는 의의가 있으나 몇 가지 한계가 존재한다. 우선, 이론 검증을 위한 쟁점의 선정에 있어 한일관계 악화에 따른 불매운동이라는 주제가 지닌 국민 정서적 특수성이 초래할 수 있는 이슈의 민감성을 완전히 배제하지 못했다는 것이다. 단일 주제의 영향과 한계를 통제하기 위해 복수의 쟁점으로 측정·비교하여 이슈 민감성에 기인하는 영향을 통제하고 최소화하는 시도가 필요하다.

둘째, 본 연구는 이른바 '온라인 공중'에 대해 문제해결 상황이론을 검증하기 위해 특정 온라인 커뮤니티를 설문대상으로 선정, 편의표집 하였다. 단일 온라인 커뮤니티 가입자를 대상으로 온라인 공중의 커뮤니케이션 행위를 연구하였다는 연구의 의의가 있겠으나, 본 연구의 결과를 모든 온라인 커뮤니티로 일반화시키는 것에 한계가 있다. 또한, 온라인 커뮤니티라는 특수성과 폐쇄성으로 인해 설문조사의 시행 과정에 있어 한계가 존재하였다. 보다 다양한 온라인 커뮤니티를 대상으로 한 연구와 온라인과 오프라인 커뮤니티를 대상으로 한 비교연구 또한 바람직한 후속연구의 과제라 판단된다.

셋째, 외국 이론의 커뮤니케이션 측정 도구를 국내의 특수한 주제에 맞게 변환하는 과정에서 필연적으로 발생하는 해석적 인지적 오류에 기인한 한계가 있다. 따라서, 문제해결 상황이론(situational theory of problem solving)에서 제시된 변인 측정도구의 신뢰성과 타당성을 제고하기 위한 노력이 필요하며, 문제해결 상황이론을 좀 더 정교하게 국내상황에 맞게 적용하는 후속연구가 필요하다.

본 연구는 인터넷의 보편화와 커뮤니케이션 환경의 혁명적 변화에 따라 파생된 온라인 공중의 커뮤니케이션 행동을 국가 간 갈등으로 발생한 사회적 쟁점을 주제로 분석하고 설명함으로써 STOPS의 유용성을 확인하였으며, 온라인 공중의 잠재적 가능성과 그 정책적 함의를 도출한 것에 의의가 있다. 향후 보다 정교한 온라인 공중유형 세분화 및 일반화를 위해, 다양한 인터넷 커뮤니티 이용자와 이들의 다양한 사회적 쟁점에 대한 반응을 분석하는 지속적 연구가 진행되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] 나은영, "인터넷 커뮤니케이션: 익명성, 상호작용성 및 집단극화를 중심으로," 커뮤니케이션 이론, 제2권, 제1호, pp.95-100, 2006.
- [2] 배미경, "온라인 공중: 개념, 특성, 공중세분화에 관한 논의," 홍보학 연구, 제7권, 제2호, pp.213-245, 2003.
- [3] 한정호, 박노일, 정진호, "온라인과 오프라인 커뮤니케이션 상황이 공중 세분화 변인에 미치는 영향에 관한 연구," 언론과학연구, 제7권, 제1호, pp.319-350, 2007.
- [4] 김영옥, *PR 커뮤니케이션 이론의 진화*, 커뮤니케이션북스, 2013.
- [5] J. E. Grunig, "A situational theory of publics: Conceptual history, recent challenges and new research," In D. Moss, T. MacManus, & D. Vercic (Eds.), *Public relations research: An international perspective* (pp. 3-48). London: International Thomson Business Press, 1997.
- [6] 권중록, "상황 이론을 적용한 목표 공중 분석에 관한 연구," 홍보학연구, 제4권, 제1호, pp.5-40, 2000.
- [7] 김인숙, "환경문제에 대한 공중의 커뮤니케이션 행위: 상황적 이론," 언론과 사회, 제3권, pp.85-109, 1997.
- [8] 김인숙, "공중의 커뮤니케이션 행동에 영향을 미치는 상황적 변이들에 대한 연구: 성희롱 문제에 대하여," 홍보학연구, 제5권, 제1호, pp.62-84, 2001.
- [9] 김수정, 성민정, "온라인 위험에 대한 상황 인식과 사전 지식 수준이 커뮤니케이션 행동에 미치는 영향-개인정보 유출을 중심으로," 한국광고홍보학보, 제13권, 제4호, pp.528-567, 2011.
- [10] 남경태, "외도지상주의 문제에 관한 공중 별 커뮤니케이션 행동에 관한 연구: Grunig의 상황적 이론을 적용하여," 한국광고홍보학보, 제8권, 제3호, pp.237-270, 2006.
- [11] 박노일, "상황이론의 블로거 공중 세분화 적용 연구," 홍보학연구, 제14권, 제3호, pp.69-104, 2010.
- [12] 이유나, 문비치, 박건희, 정지은, 윤여전, "공중의 커뮤니케이션 특성과 수동물 직접응용 태도 및 의도에 관한 연구: 상황이론(situational theory)의 재해석," 광고학연구, 제20권, 제3호, pp.7-28, 2009.
- [13] 차동필, "쟁점유형별 공중의 문제인식 및 정보추구 행동에 미치는 매스 미디어의 영향에 관한 연구," 한국방송학보, 제16권, 제3호, pp.458-489, 2002.
- [14] 박노일, *공중 상황이론의 진화와 디지털 공중분류*, 김석 외 (편), *디지털 PR 이론과 실제*, (129-150쪽), 한울아카데미, 2019.
- [15] 정원준, 최준혁, "세월호 사고 시 대학생들의 부정적 메가포닝 커뮤니케이션 방식에 관한 연구," 한국광고홍보학보, 제17권, 제3호, pp.138-168, 2015.
- [16] 정원준, "정부-지역주민 간 갈등 상황에서 정책 수용도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구," 광고연구, 제107권, pp.159-188, 2015.
- [17] 천명기, 김정남, "적극적 공중에 대한 이해와 공중 세분화 방법에 대한 연구: 문제 해결 상황이론(Situational Theory of Problem Solving)을 적용한 공중 세분화 방법론 제안," 홍보학연구, 제20권, 제3호, pp.113-138, 2016.
- [18] 박나림, 성동규, "기부행위에 대한 커뮤니케이션 행동의 영향요인 연구," 한국콘텐츠학회논문지, 제17권, 제3호, pp.238-252, 2017.
- [19] 김민욱, 조관연, "초기 온라인 커뮤니티 형성과 통신문화의 변화," 열린정신 인문학연구, 제18권, 제1호, pp.5-33, 2017.
- [20] 이환수, 이나리, "온라인 커뮤니티 활동이 사회적 자본에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제9호, pp.153-163, 2014.
- [21] 권지현, "인터넷 팬 커뮤니티에서 갈등은 어떤 의미가 있는가?," 지역과 커뮤니케이션, 제22권, 제2호, pp.5-41, 2018.
- [22] 김감미, 이지은, 김연수, 김희선, 김성진, "여혐-남혐 갈등: 온라인 커뮤니티를 중심으로," 정치정보연구, 제22권, 제3호, pp.29-54, 2019.
- [23] 윤영철, "한국 사회의 소통위기: 진단과 전망," 한국언론학회, 2011 심포지움 및 세미나, pp.155-181, 2011.
- [24] 최윤희, *PR의 새로운 패러다임*, 커뮤니케이션북스, 2001.
- [25] K. D. Plowman, R. I. Wakefield, and B. Winchel, "Digital Publics: Tracking and Reaching them," *Public Relations Review*, Vol.41, No.2, pp.271-277, 2015.
- [26] J. E. Grunig, "Organizations, environments, and models of public relations," *Public Relations Research & Education*, Vol.1, No.1, pp.6-29, 1984.
- [27] 이유나, "전략 커뮤니케이션: PR(공중관계)," 이준웅-

- 박종민·백혜진 (편). *커뮤니케이션 과학의 지평*, 나남, pp.405-444, 2015.
- [28] J. N. Kim, J. E. Grunig, and L. Ni, "Reconceptualizing the Communicative Action of Publics: Acquisition, Selection, and Transmission of Information in Problematic Situations," *International Journal of Strategic Communication*, Vol.4, No.2, pp.126-154, 2010.
- [29] J. N. Kim and J. E. Grunig, "Problem Solving and Communicative Action: A Situational Theory of Problem Solving," *Journal of Communication*, Vol.61, pp.120-149, 2011.
- [30] J. E. Grunig, *Information, entrepreneurship, and economic development: A study of the decision making process of Colombian Latifundistas*, (Unpublished docotoral dissertation), University of Wisconsin, 1968.
- [31] 김정남, 박노일, 김수정, "공중 상황이론의 수정과 진화: 문제해결 상황이론을 중심으로," *홍보학연구*, 제18권, 제1호, pp.330-366, 2014.
- [32] 김현정, 윤영민, " 분노, 실망감, 온라인 집합적 효능감이 기업의 갑질에 대한 온라인 공중의 커뮤니케이션 행동 의도에 미치는 영향 : STOPS 모델의 적용," *한국광고홍보학보*, 제22권, 제1호, pp.35-83, 2020.
- [33] 차유리, "신(新) '카더라통신'의 동기적 요인효과," *한국언론학보*, 제59권, 제2호, pp.157-195, 2015.
- [34] 한희, 김영옥, 금현섭, "공중상황이론을 바탕으로 한 PR전략 연구," *한국언론학보*, 제61권, 제3호, pp.222-254, 2017.
- [35] 이정기, 황우님, "20대 대학생들의 지속적 일본 관광 불매 의도 결정요인 연구: 불매운동 미디어 노출, 일본 인식, 불매운동 효능감 인식, 계획행동이론을 중심으로," *영상문화콘텐츠연구*, 제19권, pp.315-352, 2020.
- [36] <http://bigdata.emforce.co.kr/index.php/2019100701/>
- [37] <http://news.kukinews.com/news/article.html?no=156429>
- [38] <https://www.nocutnews.co.kr/news/5187460>
- [39] 이상경, *사전 접증을 이용한 기업의 선행적 위기관리에 관한 연구*, 중앙대학교, 박사학위논문, 2007.
- [40] 노경섭, *제대로 알고 쓰는 논문 통계분석: SPSS & AMOS 21*, 한빛아카데미, 2014.
- [41] 한혜경, "인터넷 이용자의 여론지각과 의사표현: 현실공간과 사이버공간의 비교," *한국언론정보학보*, 제23권, pp.189-229, 2003.
- [42] 최윤희, *현대 PR론*, 나남, 2008.
- [43] J. E. Grunig and T. Hunt, *Managing Public Relations*, New York: Holt, Rinerhart & Winston, 1984.
- [44] 김지혜, 김병희, "소셜 미디어를 이용한 정부PR 연구: 정부PR 실무자와 SNS 전문가의 인식 차이를 중심으로," *광고PR실학연구*, 제10권, 제1호, pp.32-67, 2017.
- [45] 차영란, "정부정책의 신뢰도 제고를 위한 SNS활용 PR 전략," *한국콘텐츠학회논문지*, 제13권, 제5호, 2013.
- [46] 이종혁, 최홍림, "정부 소통의 철학과 그에 따른 그랜드 전략: 정책 민주화를 위한 실천적 소통 답론을 중심으로," *한국언론학회*, 2012 정부소통 발전전략 세미나 발표집, pp.1-55, 2012.
- [47] 이종혁, 이창근, "공공가치 목적 지향의 정책PR 전술 탐색," *사회과학연구*, 제20권, 제3호, pp.55-80, 2013.
- [48] 최윤희, *국제 PR*, 커뮤니케이션북스, 2007.
- [49] L. A. Grunig, J. E. Grunig, and D. M. Doziier, *Excellent public relations and effective organizations: A study of communication management in three countries*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2002.
- [50] 나은영, *인간 커뮤니케이션과 미디어: 소통 공간의 확장*, 한나래출판사, 2015.
- [51] 박성호, "인터넷 소셜미디어의 PR 패러다임과 공공부분에서 활용방안 고찰," *한국방송학회*, 2010 학술대회, pp.133-137, 2010.
- [52] H. M. Shen, J. Xu, and Y. Wang, "Applying Situational Theory of Problem Solving in Cancer Information Seeking: A Cross-Sectional Analysis of 2014 HINTS Survey," *Journal of Health Communication*, Vol.24, No.2, pp.165-173, 2019.
- [53] A. J. Lamm, A. W. Laura, K. Lundy Lisa, J. S. Boommedi, and N. B. Peyton, "Informing water-saving communication in the United

States using the situational theory of problem solving.” *Landscape and Urban Planning*, Vol.180, pp.217-222, 2018.

[54] A. Poroli and L. V. Huang, “Spillover Effects of a University Crisis: A Qualitative Investigation Using Situational Theory of Problem Solving,” *Journalism & Mass Communication Quarterly*, Vol.95, No.2, pp.1128-1149, 2018.

[55] H. Jiang, J. N. Kim, and B. Liu, “The Impact of Perceptual and Situational Factors of Environmental Factors on Environmental Communication: A Study of Citizen Engagement in China,” *Environmental Communication*, Vol.13, No.5, pp.582-602, 2016.

저자 소개

이 상 연(Sangyoum Lee)

정회원



- 2006년 ~ 현재 : 한국외국어대학교 미디어커뮤니케이션학과 박사과정
- 2006년 : 서강대학교 대학원 경영학과(경영학석사)
- 2000년 ~ 현재 : TBS 라디오제작본부 프로듀서

〈관심분야〉 : 미디어커뮤니케이션, 온라인PR, 문화예술콘텐츠

이 유 나(Yunna Rhee)

정회원



- 2004년 : 미국 매릴랜드 대학교 커뮤니케이션학 박사
- 1999년 : 미국 매릴랜드 대학교 저널리즘 석사
- 2006년 ~ 현재 : 한국외국어대학교 미디어커뮤니케이션학부 교수

〈관심분야〉 : 사내커뮤니케이션, 정책PR, 공공외교