韓國IT서비스學會誌
第19卷 第5號
2020年 10月, pp.65-81

Journal of Information Technology Services
https://doi.org/10.9716/KITS.2020.19.5.065

# 코로나19 (COVID-19) 관련 위험정보 탐색과 처리가 코로나19 예방 행동 및 정보 공유에 미치는 영향*

박민정** · 채상미***

# The Effects of COVID-19 Risk Information Seeking and Processing on its Preventive Behaviors and Information Sharing*

Minjung Park** · Sangmi Chai***

■ Abstract ■

This study aims to examine the effects of users' perceptions of COVID-19 risk on their seeking and processing of relevant information as COVID-19 emerges and spreads worldwide in 2019. We apply the risk information seeking and processing model (RISP Model) to verify whether users' COVID-19 related information seeking and processing behaviors have a positive effect on their preventive and information sharing behaviors. To achieve this research goal, an online survey was conducted with about 400 of social media users. The users' perceptions of risk for COVID-19 increased their perceived insufficiency of COVID-19 information. In addition, the perceived insufficiency of users' information formed a positive relationship with seeking and searching of information behaviors. The processing of COVID-19 related information has increased related preventive behaviors and sharing of information through social media. While searching for information related to COVID-19 prompted personal information sharing behaviors, it did not significantly affect preventive behaviors. Accordingly, in order to promote COVID-19 preventive behaviors as well as overall user health-related behaviors it can be inferred that additional measures are needed in addition to pursuing relevant information.

Keyword : Coronavirus, COVID-19, Information Sharing, Preventive Behaviors, Risk Information Seeking and Processing Model(RISP Model)

Submitted : June 30, 2020 1st Revision : August 16, 2020 Accepted : October 12, 2020

* 이 논문은 한국IT서비스학회 2019 추계학술대회에서 우수연구로 선정되어 ㈜글로벌리서치가 실시한 설문조사 결과를 포함하고 있음.

** 이화여자대학교 경영학과 박사수료
*** 이화여자대학교 경영학과 부교수, 교신저자

# 1. 서 론

2019년 12월 중국 후베이성 우한시에서 처음 발견된 코로나19 바이러스는 2020년 5월 17일 기준, 219개 국가에서 약 457만 명 누적 확진자를 발생시키며 세계 전역에서 빠르게 확산되고 있다. 이에 세계보건기구(WHO)는 지난 3월, 코로나19를 세계적 대유행병으로 판단하여 전염병 경보 중 최고 위험등급의 6단계인 '팬데믹(pandemic)'을 선언하며 각 국가별 코로나19 해결을 위한 노력과 전 세계적 협력의 필요성을 공식 발표하였다(Organization, 2020).

과거에는 존재하지 않았던 새롭게 코로나19가 등장함에 따라, 개인은 코로나19 감염 위험에 대한 두려움과 공포, 부정적 감정을 주로 인지하게 되었다. 코로나19 확산에 따른 불안한 환경 조성과 감염에 대한 개인의 공포와 두려움은 이와 관련된 정보 탐색과 습득에 대한 의지를 높이는 동시에 사실이 아니거나 잘못된 정보에 취약하게 되었다(Leng et al., 2020). 이와 같이 소셜미디어에서 잘못된 코로나19 관련 정보의 확산은 개인을 혼란시키는 동시에 국가의 전반적인 질서를 훼손하는 또 다른 사회적 문제로 진화하였다. 이에 본 연구는 코로나19와 관련하여 소셜미디어 환경에서 빠르게 생성 및 전파되는 개인의 정보 관련 행동의 변화를 살펴볼 필요성이 있다고 판단하였다. 이는 개인이 코로나19 관련 정보를 탐색하게 되는 심리적 요인을 통하여 정보의 획득이 실질적인 개인의 행동에 미치는 영향을 살펴보는 것은 소셜미디어에서 코로나19 관련 올바른 정보의 생성과 확산을 지원할 수 있기 때문이다.

개인은 각종 질병 및 재해 발생과 같은 위험 상황을 극복 및 탈피하기 위하여 관련 위험정보를 탐색하는 경향이 있다(ter Huurne et al., 2009). 이에 통제가 어렵고 친숙하지 않은 질병인 코로나19에 대해서도 개인은 각종 위험과 걱정을 인지할 수 밖에 없음에 따라, 개인은 코로나19와 관련된 정보의 탐색 및 처리를 수행할 것으로 본 연구는 예상하였다. 이러한 정보의 탐색 시기, 처리 방법의 결정은 개인의 각종 인지적, 심리적, 사회적, 의사소통 요소를 바탕으로 이루어진다(Kim and Kim, 2019). 즉, 경험해보지 못한 건강 위험에 대하여 개인은 충분히 알 수 없음에 따라, 잠재적인 위협에 대처하기 위하여 위험과 관련한 정보 검색을 수행한다(Lambert and Loiselle, 2007).

본 연구에서는 위험정보 탐색처리 모델(Risk Information Seeking and Process Model, RISP)을 바탕으로 개인이 코로나19에 대하여 인지하는 위험 정도와 이와 관련된 개인의 정보 추구 행동의 변화를 살펴보고자 한다. 즉, 코로나19 관련 정보에 대하여 개인이 지각하는 불충분성과 온라인에서 개인의 코로나19 정보의 탐색 및 처리 행위와의 관계를 살펴보고, 나아가 이러한 개인의 정보 행동이 정보활동 행위에 미치는 영향을 밝히는 것이 본 연구의 주된 목표이다. 이를 위하여 본 연구는 코로나19에 관한 정보를 수용한 뒤, 개인이 취할 수 있는 행동을 크게 다음과 같은 두 가지 유형으로 구분하였다. 먼저, 자신을 보호하기 위한 지향적인 행동으로 상시 손 씻기, 손세정제 사용 및 외출 시 마스크 사용, 대중교통 이용 자제 등과 같은 감염 예방 행동이다. 이와는 다르게 개인이 습득한 코로나19 관련 정보를 타인에게 공유 및 전파하는 정보 확산의 방법도 존재한다. 정보 공유 활동은 코로나19 관련 다양한 정보를 타인에게 전달하여 타인의 코로나19 감염 예방 행동을 도모할 수 있다는 점에서 타인 지향적 즉, 개인의 친사회적인 예방 행동으로 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 위험 발생에 따라 관련 정보를 처리한 결과를 개인 차원에서의 감염 예방 행위와 타인에게 정보를 공유하여 타인의 감염 예방을 도모하는 두 가지 차원에서 접근하게 된다.

최근, 코로나19의 등장과 확산에 따라, 다양한 SNS채널을 비롯하여 인터넷 커뮤니티 등의 각종 소셜미디어를 통하여 코로나19관련 정보가 연일 실시간으로 보도 및 생성되고 있다. 이에 따라, 많은 사람들이 코로나19 관련 정보 획득의 주된 창

구가 온라인 환경으로 오늘날 자리 잡음에 따라, 본 연구는 온라인 환경에서의 정보 탐색과 소셜미디어를 통한 정보 공유로 범위를 제한하였다.

코로나19와 관련된 정확한 정보가 충분히 노출되어 있지 않는 현 시점에서 본 연구는 개인의 코로나19 관련 정보 추구와 처리 활동이 개인의 감염 예방 행동을 증진 시키는지를 살펴본다는 점에서 의의가 있다. 이는 향후 국가 차원에서 코로나19 관련 개인의 감염 예방 행위와 더불어 개인의 건강 관련 행동을 증진시키기 위한 정책을 마련하는데 기여하기 때문이다. 또한, 코로나19를 비롯하여 각종 정보가 소셜미디어를 통하여 주로 생성 및 전파되는 오늘날의 정보 공유 환경에 맞추어 본 연구는 소셜미디어 환경에서 개인의 정보 습득, 탐색, 공유 행동을 살펴본다는 점에서 의미가 있다.

본 연구는 정보 수용자의 입장을 고려하여 기존의 위험정보 탐색처리 모델을 확장하여 사회적 이슈에 대한 정보의 흐름을 살펴보았다는 점에서 향후 관련 연구의 확장을 지원한다. 이와 더불어 본 연구의 결과는 정보활동이 개인의 다양한 행위의 변화에 영향을 미침을 밝힘에 따라, 다양한 위험 발생에 따른 개인의 정보활동 변화를 위한 새로운 행동 모델을 개발하기 위한 이론적 토대 자료가 될 것으로 예상된다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 코로나19(COVID-19)

코로나19의 등장과 확산으로 인하여 감염 예방을 위한 방법으로 개인간의 대면 접촉을 최소화하기 위한 방식인 '사회적 거리두기'가 오늘날 실천됨에 따라, 개인의 생활 패턴이 크게 변화되는 추세이다. 비대면 중심의 개인 생활의 변화는 이전 대비 온라인 상거래 사용 빈도가 증가함과 동시에 개인의 위생 관리와 헬스케어에 대한 개인의 관심을 증가시켰다. 이러한 사회 환경의 변화에 따라, 코로나19 관련 연구가 활발히 수행되기 시작하였으나, 현재까지 코로나19 관련 연구는 코로나19 백신 개발 및 발생원인 파악을 의료 및 약물 연구가 주를 이루고 있다.

과거 메르스(MERS), 사스(SARS) 등 코로나19와 유사한 신규 전염병의 등장은 개인의 정보활동에 크게 영향을 주는 것으로 밝혀졌다(Son and South-Winter, 2018). 메르스가 확산되는 시점에서, 성별과 개인의 소득 수준은 개인의 메르스 관련 정보 탐색 활동에 유의한 영향을 미치지 않았으나, 개인의 교육 수준은 높고, 연령은 낮을수록 메르스 정보 탐색 활동을 증가시키는 요인으로 나타났다(Lee et al., 2019). 또한 메르스가 전파되는 시기에 개인의 정보 획득 욕구가 강해지며 이는 예방 행동에 긍정적인 영향을 주는 것으로 밝혀졌다(Yoo et al., 2016). 이와 같은 개인의 정보 탐색에는 관련 사항에 대한 개인의 위기의식이 영향을 미치며 소셜 미디어를 통한 정보에 개인의 노출 정도가 증가할수록 위기의식을 증가시켰다(Choi et al., 2017). 이와 유사하게 코로나19 역시 개인의 위기 상황에 대한 인지가 관련 정보활동에 크게 영향을 미칠 것으로 판단됨에 따라 관련 연구 수행의 필요성이 증가하고 있다. 이에 본 연구에서는 '코로나19'라는 새로운 전염병이 등장함에 따라, 이에 대한 개인의 정보 획득 욕구가 증가할 것으로 가정하여 코로나19의 위기 상황에서 개인의 관련 정보 탐색과 처리 행동이 어떻게 수행되는 지를 위험정보 탐색처리 모델을 바탕으로 살펴보고자 한다.

### 2.2 위험정보 탐색처리 모델(Risk Information Seeking and Processing Model, RISP Model)

위험 상황에서 위험정보를 탐색하고 처리하는 과정을 설명하는 '위험정보 탐색처리 모델(Risk Information Seeking and Processing Model, RISP)'은 정보 탐색 및 처리 과정을 보여 주는 휴리스틱 체계 모델(Heuristic-Systematic Model, HSM)과 커뮤니케이션 행위가 위험에 대한 신념, 태도, 예방에 미치는 영향을 보여 주는 계획된 행동 이론(Theory of Planned Behavior, TPB)이 통합적으로 작용하는

모델이다(Griffin et al., 1999, 2004; Yang et al., 2014). 휴리스틱 체계 모델은 상황별로 어떤 정보 처리 목적을 가지는지에 따라 휴리스틱 경로를 채택하기도 하고 체계적인 경로를 채택하는 것을 설명한다. 또한 계획된 행동 이론은 행동을 예측하는 행위 의도는 행동에 대한 태도와 주관적 규범, 실제로 행동을 수행하는지 판단하는 지각된 통제감에 의해 결정됨을 설명한다(Hovick et al., 2014). 다시 말해서, 상황에 따라 개인은 이미 본인에게 내재되어 있는 정보만을 활용하여 가볍게 상황을 처리하는 휴리스틱의 성향을 채택하는 경우도 있는 것에 반하여 충분한 시간과 정보를 바탕으로 이루어지는 합리적인 판단을 지향하여 선택의 프로세스를 설계하는 경우도 존재한다는 것이다(Finucane et al., 2000).

위험정보 탐색처리 모델은 다양한 개인적 환경적 요인이 개인의 인지된 위험에 영향을 미침을 전제로 하며, 인지된 위험의 정도를 위험의 심각성에 대한 인지와 그 위험이 자신이나 주변 사람 혹은 공동체에게 일어날 가능성에 대한 인지의 두 요인으로 접근한다(Slovic et al., 2004). 즉, 일반적인 환경에서 이루어지는 개인의 정보 처리 프로세스와는 다르게 개인에게 주어진 위기의 상황을 전제로 한다(Yang et al., 2014). 따라서 개인은 해당 위험에 대한 인지로 인하여 정보의 불충분성을 자각하는 것을 바탕으로 위험정보 탐색처리 모델은 구성된다. 이러한 조건 즉, 개인이 인지하는 정보 불충분성, 정보원의 신뢰도, 개인적 특성 등이 개인의 정보 탐색과 처리에 직·간접적인 영향을 미친다는 것이다(Yang et al., 2014). 또한 개인의 자기 효능감, 신뢰 등을 포함하여 개인의 인지된 위험 성격, 감정적 반응, 정보의 주관적 규범 정도의 차이가 정보 불충분성의 인지 수준의 차이를 일으킨다(Xiao et al., 2014). 위험정보 탐색 처리 모델의 개념 중 정보의 주관적 규범은 정보에 대한 사회적 압박으로 개인이 자발적으로 정보를 획득하고자 하는 동기의 한 종류이며, 자기 효능감은 위험정보에 대한 접근 능력과 원하는 정보를 개인이 얻을 수 있다는 자신감을 의미한다(Brinker et al., 2020). 나아가 개인의 사회적 문화 특성, 인구통계학적 특징, 정치철학 등의 개인적 특성 역시 개인의 인지된 위험 및 주관적 규범에 영향을 미친다(ter Huurne et al., 2009; Xiao et al., 2014). 개인의 위험 인지는 자기방어 기제를 자극하거나 사회적 동기 요인을 자극하게 되고 이를 통해 관련 정보의 적극적 탐색이나 정보의 체계적 처리 필요성을 형성하게 된다(Griffin et al., 2004). 즉, 개인의 위험 인식에서 기인하는 감정적인 반응과 주관적인 규범이 정보의 불충분성(information sufficiency)에 직접적으로 영향을 미침에 따라, 이러한 정보의 불충분성이 개인의 정보 탐색과 처리에 대한 수행을 이끌어내는 것이다. 나아가 위험정보 탐색처리 모델은 개인이 어떠한 잠재적인 위험을 감지함에 따라, 위험과 연관되는 정보를 적극적으로 탐색 혹은 회피하고자 하는지가 그 이후에 이어질 위험방지 행동을 설명하는 데에 있어 중요한 영향 요인이라는 점이다(Griffin et al., 2004; Hmielowski et al., 2018). 이는 개인의 위험 지각이 관련 위험에 대한 정보 불충분성을 인지시키는 촉발 요인으로, 이를 바탕으로 정보 탐색과 처리에 대한 동기로서 작용하여 최종적으로 관련 위험의 방지 및 감소를 위한 노력으로 개인이 예방 행동을 수행하게 된다는 것이다.

지카바이러스(Zika Virus)의 위험 상황에서 위험정보 탐색처리 모델의 적용은 개인의 인지된 위험, 주관적 규범, 위험에 대한 부정적 반응이 개인의 정보 탐색 행위에 유의한 영향을 미쳤으나 정보의 불충분함은 영향을 미치지 않았다(Hubner and Hovick, 2020). 이외에 기후변화 위기의 환경에서 Ho et al.(2014)은 기존의 위험정보 탐색처리 모델에 미디어 이용 효과를 추가하여 미디어 이용이 개인의 위험지각과 더불어 부정적 감정에도 영향을 줌을 밝혔다. 이를 바탕으로 미디어 이용이 개인의 위험정보 탐색과 처리에 유의한 요인으로 나타남에 따라, 최근 위험 관련 정보를 탐색과 처리하는 과정에 있어 개인의 미디어 이용과 미디어에 대한 태도의 역할을 살펴볼 필요성을 시사하였다. 이는 기존에는 개인이 정보의 불충분성을 인지하는 과정에

있어서 개인의 위험 지각 이외에 친구, 가족 등의 주변인이 관련 이슈에 대하여 많이 알고 있거나, 개인에게 기대하는 정보의 수준이 높을 때 주로 형성된 것과는 다르게 사회, 환경적 변화를 시사하는 것으로 볼 수 있다(Calhoun, 2012). 또한 위험의 상황에서 개인의 위험지각은 개인의 주된 생활 배경이 되는 문화권에 따라 차이가 존재함이 다수의 선행연구를 통하여 밝혀졌다(Keil et al., 2000). 이러한 위험 지각의 차이는 특히, 미국과 네덜란드 환경의 사회 문화적 특성과 같은 개인의 생활 배경에서 기안한 것으로 이러한 문화적 특성이 개인의 위험 관련 정보 탐색과 처리까지 유의한 차이를 발생시키는 것으로 나타났다(ter Huurne et al., 2009).

# 3. 연구 모형 및 가설 수립

## 3.1 위험인지와 정보 불충분성

개인의 위험인지는 각종 부정적인 상황의 결과가 발생할 것 같은 개인의 주관적 판단에서 형성된다(Slovic et al., 2004). 따라서 개인은 심각한 위험의 상황에 놓이게 되면 위험의 상황에 행동을 적응시키거나 위험에서 벗어나기 위한 방향으로 개인의 행동을 변화시키고자 하는 행동의 동기 필요성을 인지하게 된다(Rimal et al., 1999). 이러한 개인의 위험인지는 앞서 제시하였던 바와 같이, 미디어 노출 정도에 따라 크게 영향을 받는 것으로 밝혀졌다. 특히, 차별적 영향 가설(differential impact hypothesis)은 개인적 및 사회적 수준의 위험 인지는 미디어 유형과 미디어 장르에 따라 각각 다르게 영향을 받음을 가정하여 사회적 수준의 위험은 뉴스 미디어에 의하여 더 영향을 받는 것에 반하여 개인적 수준의 위험은 엔터테인먼트 미디어 의하여 더 영향을 받는다(Oh et al., 2015; Yoo et al., 2020). 나아가 사용자 중심의 콘텐츠는 개인 및 사회적 수준의 위험 인지에 유의한 영향을 전혀 미치지 않는 것에 반하여 내용 중심의 콘텐츠는 위험 인지를 통한 개인의 행동 변화 의도에 간접적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Yoo et al., 2020).

정보 불충분성은 특정 주제에 대하여 개인이 보유한 정보에 대하여 인지하는 주관적인 만족도와 자신감으로 정의된다(Hmielowski et al., 2018). 위험정보 탐색처리 모델은 정보의 불충분성에 직접적으로 영향을 미치는 요소로 정보의 주관적 규범과 감정적 반응 두 가지를 제시하고 있다. 이는, 정보의 주관적 규범은 특정 행동을 수행하거나 행동을 하지 못하는데 대한 사회적 압박으로 주변 환경에 따라 정보 탐색을 통한 정보 확보 의지가 증가한다는 것이다(Ajzen 1991). 개인의 위험인지는 위험 상황의 대처 및 위험 상황에서의 탈피를 위한 정확한 해결 방안에 대하여 알 수 없다는 점에서 기인한다(Pian et al., 2020). 따라서 개인이 인지하는 위험 상황은 관련 사항에서 탈피 및 문제를 해결하기 위한 방안 등을 모색하는 행동 변화를 이끌어낼 수 밖에 없다는 점에서 개인에게 정보 불충분성을 인지시키는 것으로 본 연구는 판단하였다. 이에 본 연구에서는 코로나19의 위기 상황에서 개인의 위험인지 정도는 코로나19 관련 정보에 대하여 개인이 충분히 알지 못하고 있다고 느끼는 정보 불충분성을 증가시킬 것이라는 다음의 가설을 제시한다.

H1. 개인이 인지하는 코로나19 관련 위험 정도가 높아질수록 정보 불충분성은 증가할 것이다.

## 3.2 온라인 정보 탐색 및 처리

위험정보 탐색처리 모델에서 정보 불충분성은 개인이 관련 정보에 대하여 얼마나 정확한 태도와 믿음을 갖고자 하는가에 따라 정보 처리 과정에 대한 의지가 달라지는 현상을 설명한다(Yang et al., 2014). 정보 불충분성은 위험정보에 대한 임계치와 현재 보유 지식과의 차이로 설명될 수 있다. 이에 정보에 대한 임계치와 현재 보유 지식의 차이가 큰 경우 즉, 정보의 불충분성이 높을 때, 개인의 정보의 처리는 체계적으로 이루어지는 동시에 정보 탐색 과정에서도 정보가 불충분 할 때는 더 많은 정보를 얻기

위해 활발하게 정보를 추구하는 반면에 정보가 충분할 때는 정보의 탐색을 회피하는 것이 일반적이다(서미혜, 2016). 따라서, 개인이 특정 주제에 대하여 충분한 정보를 소유하고 있지 않다고 판단하면 정확성 동기를 충족시키기 위한 노력으로 정보 탐색 의도를 증가시킨다. 이는 다수의 선행 연구들이 정보 불충분성과 정보 탐색과 처리 형태에 유의한 상관관계를 지지한다는 점을 통하여 확인 가능하다(Griffin et al., 1999; Hubner and Hovick, 2020; Pian et al., 2020; ter Huurne et al., 2009; Yang et al., 2014).

개인은 현재 가진 지식의 양이 필요하다고 느끼는 정보의 양보다 적다고 느낄 때 동기 요인이 발생하여 관련 정보 탐색 및 정보 처리에 더 많은 노력을 기울이게 된다(ter Huurne et al., 2009; Zhao and Cai, 2009). 따라서 정보가 불충분하다고 느낄 때는 더 많은 인지적 노력이 필요한 체계적인 처리가 이루어지고, 더 많은 정보를 얻기 위해 적극적으로 정보를 탐색하게 되는 것이다. 반면에 정보가 충분하다고 느낄 때는 주변적 정보 처리가 이루어지고, 추가적인 정보의 획득을 회피하게 되는 것이다(Deline and Kahlor, 2019; Zhang et al., 2013). 위험정보 탐색처리 모델이 제시하는 정보 불충분성과 정보탐색 및 정보 처리 행동간의 관계는 메르스(Choi et al., 2017; Kahlor, 2010; Seo, 2016; Yoo et al., 2016), 미세먼지(구윤희 외, 2020; 차유리, 조재희, 2019) 등의 다양한 맥락에서 다루어진 선행 연구를 통하여 지지된 바 있다.

최근 정보 습득 채널이 과거와 달리 온라인에 집중됨에 따라, 과거 사람들의 주된 정보 원천인 종이신문, 전문 서적 등에 대한 개인의 접근 의지 및 의존성은 줄어들고 있다(Zha et al., 2015). 특히, 온라인을 통한 정보 탐색과 처리는 기존의 오프라인 정보 획득 채널에 비하여 시간과 장소의 제약이 적다는 강력한 특징이 있다(Choudhury and Karahanna, 2008). 따라서 온라인을 통한 정보 습득과 학습은 개인이 정보 추구에 대한 의지를 주로 증가시킨다. 본 연구는 기존의 종이신문, 전문 서적 등을 모두 포함하여 포괄적으로 개인의 정보 탐색과 처리의 행동 변화를 살펴본 기존 연구와는 다르게 온라인을 통한 정보 탐색과 처리로 제한하였다. 최종적으로, 본 연구에서는 코로나19 관련하여 개인이 인지하는 정보의 불충분성은 관련하여 온라인 정보 탐색 및 처리를 증가시킬 것이라는 다음의 가설을 각각 제기한다.

H2. 개인이 인지하는 코로나19 관련 정보 불충분성이 높아질수록 온라인 정보 탐색 행동은 증가할 것이다.

H3. 개인이 인지하는 코로나19 관련 정보 불충분성이 높아질수록 온라인 정보 처리 행동은 증가할 것이다.

### 3.3 정보 공유와 예방 행동

코로나19와 같은 건강의 위협 상황에서 정보를 수용한 뒤, 개인이 취할 수 있는 행동은 크게 두 가지 유형으로 구분할 수 있다. 자신을 보호하기 위한 행동의 적극적인 형태로 상시 손 씻기, 손세정제 사용과 같은 개인위생 관리와 외출 시 마스크 사용, 대중교통 이용 자제 등과 같은 예방 행동이다(Yoo et al., 2016). 이와는 다르게 개인이 습득한 코로나19 관련 정보를 타인에게 전파하는 정보 공유의 방법도 존재한다. 정보 공유는 코로나19 관련 다양한 정보를 타인에게 전달한다는 점에서, 타인의 코로나19 감염 예방 행동을 장려할 수 있다는 특징이 있다. 따라서 개인이 위험 상황에서 관련 정보를 탐색 및 처리함에 따라 나타날 수 있는 행동은 개인 수준의 예방 행동과 타인에게 해당 정보를 공유하는 두 가지의 방식으로 본 연구는 판단하였다. 그러나 기존의 위험정보 탐색처리 모델 기반의 선행 연구들은 대부분 정보탐색과 처리 행동을 최종 종속 변인으로 분석함에 따라, 이와 같은 정보 관련 행동들이 추가적인 태도나 행동으로 이어지는지에 대한 연구는 제한적으로 이루어지는 한계가 있었다. 이에 본 연구는 위험 상황에서 개인의 정보 탐색과 처리 행동이 타인에게 정보를 전달하고자 하는 정보공유 행위와 예방 행동에 어떠한 영향을 미치는지를 밝히고자 한다.

위험 인식이 건강 행동에 미치는 영향에 대한 정보 탐색처리 모형의 활용은 비교적 최근에 수행되는 것에 반하여 위험 인식과 부정적 감정이 건강 행동에 미치는 영향은 계획된 행동 이론과 건강신념 모형 등 건강 커뮤니케이션 이론 연구로 꾸준히 검증되어 왔다. 특히, 유방암에 대한 위험 인식이 건강 행동 의도에 유의한 영향을 미치며(Didarloo et al., 2017) 위험 지각 태도와 규범이 자궁경부암 예방 행동 의도를 증진시킨다는 점(조성은 외, 2011)이 밝혀짐에 따라, 건강 위험 인지는 개인의 관련 건강 활동 및 예방 행동을 증가시킨다. 최근에는 메르스 관련 정보탐색 의도가 높고, 관련 정보에 대하여 개인이 체계적으로 처리할수록, 메르스 예방을 위한 방지 행동 의도가 더 높아짐을 확인한 연구도 있다(서미혜, 2016). 또한, 기후변화에 대한 정보 탐색 의도가 높을수록 관련 정보를 공유하고자 하는 의도가 증가하였다(Yang et al., 2014). 이외에 기후변화 위험정보를 체계적으로 처리한 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 에너지 절약이라는 예방 행동에 더 긍정적인 태도를 보이는 것으로 밝혀짐에 따라, 개인의 정보 처리, 탐색 행동은 예방 행동과 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다(Meijnders et al., 2001). 이러한 선행 연구 결과를 종합하여 본 연구는 코로나19 관련 온라인 정보 탐색과 처리가 증가할수록 개인의 관련 예방 행동은 증가할 것이라는 다음의 가설을 각각 제시한다.

H4. 개인의 온라인 코로나19 관련 정보 탐색 행동이 증가할수록 정보 공유는 증가할 것이다.
H5. 개인의 온라인 코로나19 관련 정보 탐색 행동이 증가할수록 예방 행동은 증가할 것이다.
H6. 개인의 온라인 코로나19 관련 정보 처리 행동이 증가할수록 정보 공유는 증가할 것이다
H7. 개인의 온라인 코로나19 관련 정보 처리 행동이 증가할수록 예방 행동은 증가할 것이다.

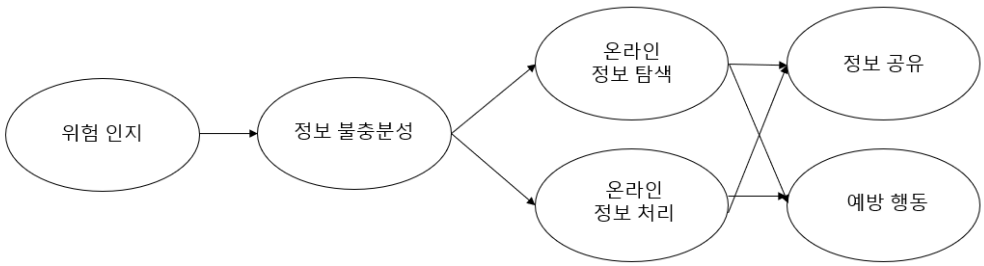
# 4. 연구방법

## 4.1 표본의 일반적 특징

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 국내에 거주하는 성인 412명을 대상으로 5월 26일부터 5월 29일까지 약 4일에 걸쳐 온라인 설문조사를 수행하였다. 표본의 구성을 살펴보면, 남성이 약 49.3%, 여성이 50.7%였으며 연령대는 20대, 30대, 40대, 50대 그리고 60대 이상까지 전체 표본의 약 20%의 비율로 각각 표본을 확보하였다. 연구 분석에 사용된 응답자의 인구통계학적 특징은 다음의 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 인구통계학적 특징

| 항목 | 구분 | 빈도(%) |
|---|---|---|
| 성별 | 남성 | 203(49.3) |
| | 여성 | 209(50.7) |
| 연령 | 20~29 | 82(19.9) |
| | 30~39 | 84(20.4) |
| | 40~49 | 84(20.4) |
| | 50~59 | 82(19.9) |
| | 60대 이상 | 80(19.4) |
| 교육 수준 | 고졸 이하 | 66(16.1) |
| | 대학교 재학/졸업 | 296(71.8) |
| | 대학원 재학/졸업 | 50(12.1) |
| Total | | 412(100.0) |




[그림 1] 연구 모형

### 4.2 측정 도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구는 앞서 제시된 [그림 1]의 연구 모형을 검증하고자, 총 6가지 요인에 대한 설문 문항을 구성하였다. 해당 설문 문항은 선행 연구들을 기반으로 다음의 <표 2>와 같이 구성되었으며, 본 연구의 목적에 부합하도록 일부 문항에 대해서는 수정 작업을 실시하였다. 모든 문항은 (1)'매우 그렇지 않다'에서 부터 (7)'매우 그렇다'에 걸친 리커트 7점 척도로 측정되었다.

본 연구에서 사용된 변수들의 측정도구에 대한 신뢰도와 타당성 검증을 위하여 확인적 요인 분석을 수행하였다. 이를 위하여 연구 모형을 대상으로 사용된 변수들의 신뢰성(reliability), 집중 타당성(convergent validity), 판별 타당성(discriminant validity)에 대한 평가를 각각 실시하였다.

측정 문항의 신뢰성은 복합 신뢰도(CR, Compositive Reliability)와 평균분산추출(AVE, Average Variance Extracted)을 통하여 검증하였다.

구조방정식 모델의 복합 신뢰도이 0.7 이상인 경우, 일반적으로 신뢰성을 확보한 것으로 판단한다. 또한 평균분산추출은 0.5 이상을 기준으로 평가한다(Fornell and Larcker, 1981). 이에 본 연구에 사용된 모든 문항의 복합 신뢰도와 평균분산추출은 각각 기준 값인 0.7과 0.5를 초과하는 것으로 나타남에 따라, 각 문항의 신뢰성을 확보하였다. 본 연구에서 사용된 총 24개의 문항에 대한 각각의 신뢰도에 대한 자세한 결과는 다음의 <표 3>을 통하여 제시한다. 또한, 본 연구의 설문 문항과 같이 여러 항목들을 이용하여 동일한 개념을 측정하는 경우, Cronbach α를 이용하여 내적 일관성의 신뢰도를 검증한다. Cronbach α는 주로 해당 값이 0.7일 경우, 분석에 큰 문제가 없음에 따라 수용 가능한 척도로 판단하는 것이 일반적이다(Gefen et al., 2000; Hoa et al., 2019). 이를 통하여 본 연구 모형의 척도들 역시 0.723에서 0.951로 나타남에 따라, 설문 문항들 사이의 내적 일관성을 확보한 것으로 판단하였다.

〈표 2〉 측정 변수 및 문항

| 측정개념 | 측정항목 | 참고문헌 |
|---|---|---|
| 위험 인지 (PR) | 나는 코로나19에 걸릴 가능성이 있다.<br>나는 코로나19에 감염될까 걱정한다.<br>나는 코로나19에 취약하다고 생각한다.<br>나는 코로나19에 걸리는 것이 두렵다. | Champion et al. (2004) |
| 정보 불충분성 (II) | 나는 코로나19에 대하여 알아야 할 것이 아주 많다.<br>나는 누군가에게 코로나19에 대하여 설명하기 어렵다.<br>나는 코로나19에 대하여 습득한 정보가 부족하다. | Deng et al. (2015) |
| 온라인 정보 탐색 (OIS) | 나는 코로나19와 관련된 더 많은 정보를 얻으려고 노력한다.<br>나는 코로나19와 관련된 가장 최신의 정보를 얻으려고 노력한다.<br>나는 코로나19 감염을 예방하기 위하여 관련 정보를 상시 찾아볼 것이다.<br>나는 인터넷, SNS 등을 활용하여 코로나19와 관련된 정보를 얻고자 노력한다. | Deng et al. (2015) |
| 온라인 정보 처리 (OIP) | 나는 코로나19와 관련된 정보를 접하면 그 내용에 대해 곰곰이 생각한다.<br>나는 내가 접한 코로나19 관련 정보를 바탕으로 어떻게 행동해야 할지 생각한다.<br>나는 코로나19와 관련된 정보를 접하면 그 내용을 주의 깊게 읽어본다.<br>나는 코로나19와 관련된 정보를 접하면 그 내용을 충분히 이해하기 위하여 노력한다. | Deng et al. (2015) |
| 정보 공유 (IS) | 나는 SNS (페이스북, 유튜브, 인스타그램 등)에 코로나19 관련 정보를 게시한다.<br>나는 SNS (페이스북, 유튜브, 인스타그램 등)를 통하여 코로나19 관련 정보를 공유한다.<br>나는 인스턴트 메신저(카카오톡, 텔레그램, 라인 등)를 통하여 코로나19 관련 정보를 공유한다.<br>나는 온라인 커뮤니티(카페, 블로그 등)에 코로나19 관련 정보를 포스팅한다. | Hsu and Lin (2008) |
| 예방행동 (PB) | 나는 코로나19 예방을 위해 손 세정제를 자주 사용했다.<br>나는 코로나19 예방을 위해 물과 비누로 손을 자주 씻었다.<br>나는 코로나19 예방을 위해 사람 많은 곳을 가능하면 가지 않았다.<br>나는 코로나19 예방을 위해 사람들과 악수를 하지 않았다.<br>나는 코로나19 예방을 위해 마스크를 착용했다. | Yoo et al, (2016) |

〈표 3〉 측정 문항의 신뢰도 및 타당성 분석 결과

| Factor | Items | Factor loading | Cronbach's α | CR | AVE |
|---|---|---|---|---|---|
| 위험 인지 (PR) | PR1 | 0.759 | 0.809 | 0.874 | 0.636 |
| | PR2 | 0.888 | | | |
| | PR3 | 0.723 | | | |
| | PR4 | 0.810 | | | |
| 정보 불충분성 (II) | II1 | 0.936 | 0.707 | 0.764 | 0.532 |
| | II2 | 0.737 | | | |
| | II3 | 0.769 | | | |
| | IS1 | 0.931 | | | |
| 온라인 정보 탐색 (OIS) | IS2 | 0.923 | 0.919 | 0.943 | 0.807 |
| | IS3 | 0.913 | | | |
| | IS4 | 0.821 | | | |
| | IP1 | 0.884 | | | |
| 온라인 정보 처리 (OIP) | IP2 | 0.886 | 0.927 | 0.948 | 0.821 |
| | IP3 | 0.931 | | | |
| | IP4 | 0.922 | | | |
| | IS1 | 0.934 | | | |
| 정보 공유 (IS) | IS2 | 0.951 | 0.954 | 0.966 | 0.878 |
| | IS3 | 0.921 | | | |
| | IS4 | 0.942 | | | |
| | PB1 | 0.743 | | | |
| 예방행동 (PB) | PB2 | 0.874 | 0.879 | 0.912 | 0.675 |
| | PB3 | 0.848 | | | |
| | PB4 | 0.801 | | | |
| | PB5 | 0.838 | | | |

〈표 4〉 판별 타당성 분석 결과

| Factors | PR | II | OIS | OIP | IS | PB |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PR | *0.797* | | | | | |
| II | 0.237 | *0.729* | | | | |
| OIS | 0.383 | 0.580 | *0.898* | | | |
| OIP | 0.352 | 0.510 | 0.192 | *0.906* | | |
| IS | 0.070 | 0.207 | 0.012 | 0.086 | *0.937* | |
| PB | 0.343 | 0.262 | 0.438 | 0.495 | -0.167 | *0.822* |

집중 타당성은 검증 대상 변수에 대한 요인적재량(factor loading) 값이 0.7 이상이 되어야하는 동시에 그 요인적재량이 그 외의 변수들에 대한 교차 요인적재량보다 커야 집중 타당성을 확보한 것으로 본다(Gefen and Straub, 2005; Srite and Karahanna, 2006). 이를 바탕으로 본 연구 문항의 요인 적재량은 기준 값인 0.7을 모두 초과함에 따라, 집중 타당성을 확보하였다(Chin, 1998).

판별 타당성은 구성 개념 사이의 상관계수 값의 대각선 축에 표시되는 평균분산추출의 제곱근 값이 다른 구성 개념 간의 상관계수 값보다 높은 지의 여부로 검증한다. 본 연구에서 사용된 변수를 바탕으로 판별 타당성 분석을 수행한 결과, 평균분산추출 값이 모두 상관관계 제곱보다 큼에 따라 판별 타당성 수용 조건이 충족되었음이 <표 4>를 통하여 확인된다.

### 4.3 연구가설 검증

본 연구는 코로나19 확산에 따라 위험정보 탐색처리 모델을 바탕으로 개인의 인지된 위험과 정보 불충분성의 관계를 밝히고 각각 정보 탐색 및 정보 추구 행동이 관련 정보 정보공유 및 예방 행위인 결과론적 행동에 미치는 영향을 밝히는데 주요한 목적이 있다. 이에 따라 본 연구는 앞서 제시된 [그림 1]과 같은 연구 모형을 바탕으로 수립된 총 7개의 연구 가설을 검증하고자 Smart PLS 3.7을 이용하여 연구 모형을 분석하였다.

개인의 코로나19에 대한 위험 인지는 정보 불충분성에 대한 개인의 지각 정도를 증가시키는 것으로 밝혀졌다($\beta$ = .338, p <0.001). 또한 코로나19에 대하여 개인이 인지하는 정보의 불충분성은 각각 관련 정보의 탐색($\beta$ = .580, p < 0.001)과 처리 행위($\beta$ = .510, p < 0.001)를 증가시켜 가설 2와 가설 3이 각각 지지되는 것으로 나타났다. 나아가, 개인의 코로나19에 대한 관련 정보의 처리 행동은 해당 정보에 대하여 타인에게 공유($\beta$ = .178, p < 0.05) 및 개인 스스로의 예방 행동($\beta$ = .398, p < 0.001)을 증가시켰다. 이에 반하여 개인의 코로나19 관련 정보 탐색 행동은 정보 공유 행동($\beta$ = .334, p < 0.001)은 증가시키는 것에 반하여 개인의 예방 행동에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀져 가설 5는 최종적으로 기각되었다. 즉, 코로나19 환경에서 코로나 정보에 대하여 개인이 관련 정보 추구 활동이 증가하여도 실제 감염 예방을 위한 개인 스스로의 행동에는 유의한 영향을 주지 않았다는 점을 알 수 있다. 최종적으로, 구조 모형 분석을 통하여 나타난 결과를 정리하면 다음의 <표 5>와 같다.

## 5. 결 론

본 연구는 전 세계적으로 코로나19 확산에 따라, 개인이 코로나19 관련 정보를 탐색하고 처리하는 방식에 영향을 미치는 주요 요인들의 관계를 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 본 연구에서는 개인이 코로나19 관련 정보를 탐색하고 처리하는 방식에 영향을 미치는 주요 요인들을 탐색하여 그 요인들과의 관계를 위험정보 탐색처리 모델을 바탕으로 밝혔다. 위험정보 탐색처리 모델은 주로 질병이나 재해가 발생함에 따라, 개인이 관련 정보를 어떻게 찾고 처리하는지 분석한 것에 최적화된 연구 모델로서, 본 연구는 최근 새롭게 등장한 코로나19에 대한 개인의 정보관련 행동 역시 위험정보 탐색처리 모델로 설명될 수 있음을 실증하였다.

본 연구의 주요 분석 결과를 바탕으로 다음과 같은 학술적, 실무적 기여점을 도출하였다. 첫째, 본 연구는 개인의 코로나19 관련 정보 탐색 및 처리의 행동과 더불어, 개인이 획득한 정보를 바탕으로 이를 공유하는 동시에 예방 행동에 미치는 영향을 살펴본다는 점에서 기존 위험정보 탐색처리 모델의 종속변수를 확대하여 의의가 있다. 즉, 연구 가설을 분석한 결과, 본 연구는 개인의 인지된 코로나19의 위험 정도는 관련된 개인의 지각된 정보의 불충분

〈표 5〉 가설 검증 결과

| 가설 | 구성 개념간 관계 | 경로계수 | t값 | 표준 편차 | 결과 |
|---|---|---|---|---|---|
| H1 | 위험인지 → 정보 불충분성 | 0.338*** | 6.728 | 0.050 | *supported* |
| H2 | 정보 불충분성 → 온라인 정보 탐색 | 0.580*** | 14.529 | 0.040 | *supported* |
| H3 | 정보 불충분성 → 온라인 정보 처리 | 0.510*** | 11.540 | 0.044 | *supported* |
| H4 | 온라인 정보 탐색 → 정보 공유 | 0.334*** | 4.651 | 0.072 | *supported* |
| H5 | 온라인 정보 탐색 → 예방 행동 | 0.123 | 1.692 | 0.073 | *not supported* |
| H6 | 온라인 정보 처리 → 정보 공유 | 0.178* | 2.260 | 0.079 | *supported* |
| H7 | 온라인 정보 처리 → 예방 행동 | 0.398*** | 5.037 | 5.037 | *supported* |

*Note.* ***$P < 0.001$, *$p < 0.05$.

성을 증가시켰다(H1). 코로나19 이슈에 대한 개인의 정보관련 행동을 설명함에 있어 정보 불충분성은 각 행동을 증가시키는 유의한 요인이었음이 밝혀져 기존의 위험정보 탐색처리 모델을 적용한 다수의 선행연구 결과와 일치하였다(H2, H3). 또한 코로나19 관련하여 개인이 습득한 정보를 타인에게 공유하는 행위는 온라인에서의 정보 추구와 처리 행위 모두에 의해서 영향을 받았다(H4, H6). 그러나 코로나19 관련 정보 처리 행위가 예방 행동을 직접적으로 증가시키는 것(H7)에 반하여 정보 탐색 행위는 개인의 감염 예방 활동에 유의한 영향을 미치지 않았다(H5)는 점에서 기존의 위험정보 탐색처리 모델의 결과와는 상이함을 보여준다.

둘째, 개인의 코로나19와 관련된 정보의 탐색 정도가 증가하여도 예방 행동은 증가시키지 못하는 본 연구 결과는 정보 탐색 행동은 정보 획득 행위에만 그칠 뿐 실제 개인의 예방 행동까지 직접적으로 유도하지 못했다는 점에서 향후 이와 관련된 추가 연구의 필요성을 제기한다. 즉, 본 연구의 결과는 코로나19는 전 세계적으로 처음 등장한 전염병의 하나로 이와 관련하여 충분한 정보를 보유한 자가 현재 극히 소수임에 따라, 다수의 개인이 이에 대한 지적 호기심을 충족시키고자 정보 추구 활동은 적극적으로 하되, 이에 대한 행동까지 이어지지 못하였다는 점을 시사한다. 이는 새롭게 등장한 글로벌 이슈에 대하여 개인이 관련 정보를 탐색할 뿐, 이를 본인의 행동 변화까지 이끌어내지 못한 것으로 추론할 수 있다. 이와 같은 개인의 정보 탐색을 통한 정보 습득이 관련 예방 행동으로 이어지지 못한 본 연구의 결과는 개인이 많은 양의 정보를 습득할수록 관련된 행동이 실제로 이어지게 된다는 이전의 선행 연구 결과와는 상이하다는 점에서 의의가 있다(Bauer and Bernroider, 2017). 다수의 선행 연구는 개인이 특정 사항에 대하여 적극적으로 정보 추구 활동을 수행하고 이에 따라 방대한 양의 정보를 획득할수록 이와 관련된 긍정적인 행동을 이끌어내는 것으로 밝혀졌다. 따라서 이를 바탕으로 관련 교육 및 지식 습득 행동의 중요성을 강조하고 나아가 관련 교육 강좌 개설 등의 필요성을 주장하였다. 그러나 본 연구의 결과는 개인이 코로나19 관련 정보를 습득하여도 이러한 정보 탐색 행동이 항상 관련 감염 예방 행동까지 이어지지 못함을 나타냄에 따라, 향후 개인의 감염 예방 행동을 비롯하여 건강 행동을 증진시키기 위해선 관련 정보 탐색, 학습 이외에 수반되어야 할 다양한 요인의 모색이 함께 필요함을 보여준다. 이에 향후 연구에서는 개인의 코로나19 감염 예방 행동 증진에 코로나19 관련 정보의 학습을 바탕으로 해당 병이 개인과 얼마나 밀접한 관련이 있다고 인지하는 정도의 관여도 문제를 비롯하여 개인이 스스로 코로나19 감염으로부터 스스로를 얼마나 보호할 수 있는지 등의 자기효능감 및 회복탄력성 등이 영향을 미치는지를 함께 살펴보고자 한다. 또한, 본 연구는 질병 관련 정보가 위협소구로 작용할 수 있다는 것을 기본 전제로 정보가 이용자의 공포감과 보호행동을 이끌어내어 궁극적으로 건강 증진 의사를 유도함을 설명하는 보호동기이론의 확장 가능성을 시사한다. 즉, 본 연구는 코로나19와 같은 신규 질병의 위험 상황에서 관련 정보에 대한 개인의 태도를 설명하는 위험정보탐색처리 모델과 질병에 대한 개인의 인지된 인지가 보호행동에 미치는 관계를 나타내는 보호동기이론과의 종합적 고려 필요성을 제시한다.

셋째, 메르스 등의 신종 전염병을 비롯하여 태풍, 미세먼지 등의 각종 자연 재해의 위기상황을 설명하기 위하여 주로 적용되었던 위험정보 처리모델이 코로나19의 환경에서도 유효하게 적용되었음이 본 연구는 밝혔다. 이는 최근 발생하였음에도 불구하고 코로나19가 개인에게 위험을 인지시키는 요인임이 확인된 것으로 향후, 코로나19와 관련하여 개인의 위험 인지를 완화 시킬 수 있는 사회적, 환경적 요인을 도출하기 위한 연구의 필요성을 시사한다. 또한, 본 연구는 코로나19 관련 국내 초기 연구로 지속적으로 전 세계에서 전파되고 있는 코로나19 관련 연구 수행의 필요성과 확장에 기여 한다.

넷째, 본 연구의 결과는 코로나19를 비롯하여 각종 질병 및 자연재해 등의 위기상황에 대하여 정확

하고 신속한 정보를 제공할 수 있는 소셜미디어 형태의 공식적인 정보 유통 채널의 개설과 운영 필요성을 제기한다. 본 연구는 코로나19의 확산에 따라, 개인이 이와 관련된 정보를 소셜미디어를 통하여 자발적으로 탐색하고 처리하는 과정이 개인의 행동에 직접적으로 영향을 주었음을 밝혔다. 이러한 본 연구의 주요 결과는 개인이 인지하는 위험 정도를 높일 수 있는 각종 질병, 신규 전염병, 자연재해 등에 대하여 신속하고 정확한 정보를 전달할 수 있는 정보 채널을 통하여 개인이 효과적으로 위험을 관리할 수 있다는 점을 시사한다. 현재, 국내 공공기관 및 각종 관련 기관에서 정보를 전달하기 위한 정보 유통 채널을 활발히 운영하고 있음에도 불구하고 코로나19의 빠른 전파로 인하여 이와 관련된 가짜뉴스가 빠르게 확산되고 있다. 이러한 가짜뉴스를 비롯한 잘못된 코로나19와 관련된 정보의 확산은 개인의 공포와 두려움을 보다 증폭시킨다는 점에서 이를 관리할 필요성이 있다. 따라서, 보다 정확한 정보를 신속하게 제공하고 가짜뉴스의 생성과 공유를 통제할 수 있는 정보 채널의 마련이 이루어져야 하다.

다섯 번째, 본 연구는 코로나19의 등장에 따라, 주목받는 각종 비대면(언택트) 서비스의 비즈니스 모델 설계와 운용 과정의 기준을 마련하기 위한 토대를 제공한다. 코로나19의 확산으로 비대면 서비스에 대한 중요성과 사용자의 선호가 증가함에 따라, 기존의 대면 서비스를 대체하는 형태와 다양한 신규 비대면 서비스 모델이 동시에 대폭 늘어나기 시작하였다. 이는 '코로나19' 라는 위험 상황이 탄생시킨 일종의 비즈니스 트랜스포메이션(Business Transformation)으로 볼 수 있다. 이에 본 연구 결과는 위기 상황에서 발현되는 개인의 정보 처리, 탐색을 포함하는 일련의 정보 행위가 다양한 형태의 비대면 서비스의 개발 및 운영 과정에 반영될 수 있다. 특히, 비대면 서비스는 개인의 능동적인 정보 탐색과 처리를 주로 바탕으로 이루어지며 온라인 환경에서 서비스가 전적으로 제공됨에 따라, 온라인 환경에서 개인의 정보에 대한 태도가 행동에 미치는 영향을 고려할 필요가 있다. 본 연구는 코로나19의 상황에서 개인의 위험 인지와 정보의 불충분성이 관련 정보 탐색과 처리에 미치는 영향을 살펴보았다는 점에서 향후, 각종 비대면 서비스의 설계와 개인의 수용 과정에서 사용자의 인지된 위기의식 등의 사회적 환경 요인이 종합적으로 고려되어 반영될 필요성을 시사하였다.

마지막으로, 본 연구 결과는 코로나19와 더불어 의료 및 보건의 차원에서 국민의 건강 증진 및 국가 위생 개선을 위한 유사 관련 정책을 수립하기 위한 토대를 제공한다. 코로나19의 등장에 따라, 최근 국가적 해결방안의 일환으로 개인 감염 예방을 위한 사회적 거리두기, 개인위생 수칙 준수 캠페인 등이 적극적으로 이루어지고 있다. 그러나 이에 대한 국민들의 능동적인 준수 의지를 고취시키고 적극적으로 감염 예방 행동까지 유도하기 위해서는 관련 정보만 제공하는 것 뿐만 아니라 이외의 추가적인 다양한 노력이 수반되었을 때, 비로소 개인의 적극적인 감염 예방 행동 증진과 같은 효과를 기대할 수 있음을 본 연구 결과가 시사함에 따라, 해당 정책의 수립 과정에서 본 연구 결과의 반영이 필요할 것으로 판단된다. 즉, 위기 상황과 관련된 방대한 양의 정보를 개인에게 제공하는 것 뿐만 아니라 해당 정보에 대한 자발적 수용의 필요성을 개인이 인지할 수 있는 사회 · 환경적 분위기의 조성이 필요하다. 이는 소셜미디어에서 개인이 접하는 정보에 대한 신뢰를 높일 수 있도록 소셜미디어에 정확하고 신빙성 있는 정보만이 생성 및 공유될 수 있는 온라인상의 환경 조성이 선행되어야 한다. 현재, 다수의 사용자들은 소셜미디어를 통하여 가짜뉴스를 사실로 착각하여 무분별하게 수용하는 문제와 더불어 정보에 대한 지나친 불신으로 인하여 해당 정보를 수용하지 않으려는 사용자들의 성향이 공존하기 때문이다. 따라서 이를 해결하기 위한 방법으로 다수의 사용자가 잘못된 혹은 부정확한 정보에 대해서는 사실 여부를 밝히어 그릇된 정보의 확산을 예방하는 등의 정보에 대한 사용자의 친사회적인 행동이 요구된다.

이와 같이 소셜미디어 상에서의 정확한 정보의 확산은 정보에 대한 불신을 낮추고 사실 정보만을 전달할 수 있다는 점에서 개인의 정보 탐색을 통하여 감영 예방 행동과 같은 긍정적인 결과를 유도할 수 있을 것으로 예상된다. 또한, 본 연구 결과는 코로나19와 같은 위기 상황에서 개인이 소셜미디어를 통하여 다양한 정보를 획득하고자 이를 탐색하고 수용하였음을 보여주는 동시에 나아가 해당 정보를 타인에게 공유하고 개인의 예방행동에도 유의한 영향을 줌을 밝혔다. 이와 같은 결과는 향후, 보다 정확한 정보가 소셜미디어에서 생성 및 공유될 수 있도록 가짜뉴스를 비롯한 부정확한 정보를 제재 및 관리할 수 있는 관련 정책의 필요성을 함께 시사한다.

## 참고문헌


구윤희, 김활빈, 노기영, “위험정보 처리가 예방 행동 의도에 미치는 영향 연구 : 미세먼지 정보의 체계적 처리와 주변적 처리를 중심으로”, *홍보학연구*, 제24권, 제2호, 2020, 28-51.

서미혜, “메르스 관련 위험정보 탐색과 처리가 메르스 예방행동에 미치는 영향 : 위험정보 탐색처리 모형의 확장과 SNS 이용 정도에 따른 조절효과를 중심으로”, *한국언론정보학보*, 2016, 116-140.

조성은, 유선욱, 최양호, 김봉철, 최명일, 김유미, 최은비, 김효숙, “위험지각태도와 규범이 자궁경부암 예방행동의도에 미치는 영향에 대한 연구 : 우리나라 여대생을 대상으로 한 Rpa 모델 적용을 중심으로”, *홍보학연구*, 제15권, 제11호, 2011, 58-98.

차유리, 조재희, “국내 인터넷 이용자의 미세먼지 위험 예방행위 의도에 관한 사회인지 접근의 Risp, Hbm 적용모형 : 정보 노출, 주관적 규범, 부정적 감정, 위험 지각의 역할”, *한국언론학보*, 제63권, 제6호, 2019, 96-142.

Ajzen, I., “The Theory of Planned Behavior”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50, No.2, 1991, 179-211.

Bauer, S. and E.W. Bernroider, “From Information Security Awareness to Reasoned Compliant Action : Analyzing Information Security Policy Compliance in a Large Banking Organization”, *ACM SIGMIS Database : the DATABASE for Advances in Information Systems*, Vol.48, No.3, 2017, 44-68.

Brinker, D.L., Y. Zhou, M.L. Acevedo Callejas, and E.L. MacGeorge, “Increasing Information Seeking About Antibiotic Risks : Testing a Clinical Intervention Message Using the Risk Information Seeking and Processing Model”, *Science Communication*, Vol. 42, No.2, 2020, 218-243.

Calhoun, G.J., “Seeking Safety? Applying the Risk Information Seeking and Processing Model to Sexual Aggression on a College Campus”, Master’s Thesis, Marquette University, 2012.

Champion, V.L., C.S. Skinner, U. Menon, S. Rawl, R.B. Giesler, P. Monahan, and J. Daggy, “A breast cancer fear scale : psychometric development”, *Journal of Health Psychology*, Vol.9, No.6, 2004, 753-762.

Choi, D.-H., W. Yoo, G.-Y. Noh, and K. Park, “The Impact of Social Media on Risk Perceptions During the Mers Outbreak in South Korea”, *Computers in Human Behavior*, Vol.72, 2017, 422-431.

Choudhury, V. and E.J.M.Q. Karahanna, “The Relative Advantage of Electronic Channels : A Multidimensional View”, *MIS Quarterly*, Vol.32, No.1, 2008, 179-200.

Deline, M.B. and L.A. Kahlor, “Planned Risk Information Avoidance : A Proposed Theoretical Model”, *Communication Theory*, Vol.

29, No.3, 2019, 360-382.

Deng, Z., S. Liu, and O. Hinz, "The health information seeking and usage behavior intention of Chinese consumers through mobile phones", *Information Technology & People*, Vol.28, No.2, 2015, 405-423.

Didarloo, A., B. Nabilou, and H.R. Khalkhali, "Psychosocial Predictors of Breast Self-Examination Behavior among Female Students : An Application of the Health Belief Model Using Logistic Regression", *BMC Public Health*, Vol.17, No.1, 2017, 1-8.

Gefen, D. and D. Straub, "A Practical Guide to Factorial Validity Using Pls-Graph : Tutorial and Annotated Example", *Communications of the Association for Information Systems*, Vol.16, No.1, 2005, 91-109.

Griffin, R.J., K. Neuwirth, S. Dunwoody, and J. Giese, "Information Sufficiency and Risk Communication", *Media Psychology*, Vol.6, No.1, 2004, 23-61.

Griffin, R.J., S. Dunwoody, and K. Neuwirth, "Proposed Model of the Relationship of Risk Information Seeking and Processing to the Development of Preventive Behaviors", *Environmental Research*, Vol.80, No.2, 1999, S230-S245.

Hmielowski, J.D., M.Y. Wang, and R.R. Donaway, "Expanding the Political Philosophy Dimension of the Risp Model : Examining the Conditional Indirect Effects of Cultural Cognition", *Risk Analysis*, Vol.38, No.9, 2018, 1891-1903.

Ho, S.S., B.H. Detenber, S. Rosenthal, and E.W. Lee, "Seeking Information About Climate Change : Effects of Media Use in an Extended Prism", *Science Communication*, Vol.36, No.3, 2014, 270-295.

Hovick, S.R., L. Kahlor, and M.-C. Liang, "Personal Cancer Knowledge and Information Seeking through Prism : The Planned Risk Information Seeking Model", *Journal of Health Communication*, Vol.19, No.4, 2014, 511-527.

Hsu, C.L. and J.C. Lin, "Acceptance of Blog Usage : The Roles of Technology Acceptance, Social Influence and Knowledge Sharing Motivation", *Information and Management*, Vol.45, No.1, 2008, 65-74.

Hubner, A.Y. and S.R. Hovick, "Understanding Risk Information Seeking and Processing During an Infectious Disease Outbreak : The Case of Zika Virus", *Risk Analysis*, Vol.40, No.6, 2020, 1212-1225.

Kahlor, L., "Prism : A Planned Risk Information Seeking Model", *Health Communication*, Vol.25, No.4, 2010, 345-356.

Keil, M., B.C. Tan, K.-K. Wei, T. Saarinen, V. Tuunainen, and A. Wassenaar, "A Cross-Cultural Study on Escalation of Commitment Behavior in Software Projects", *MIS Quarterly*, 2020, 299-325.

Kim, H.K. and Y.J.R.A. Kim, "Risk Information Seeking and Processing About Particulate Air Pollution in South Korea : The Roles of Cultural Worldview", *Risk Analysis,* Vol. 39, No.5, 2019, 1071-1087.

Lambert, S.D. and C.G. Loiselle, "Health Information-Seeking Behavior", *Qualitative Health Research*, Vol.17, No.8, 2007, 1006-1019.

Lee, M., Y. Ju, and M. You, "The Effects of Social Determinants on Public Health Emergency Preparedness Mediated by Health Communication : The 2015 Mers Outbreak in South Korea", *Health Communication*, Vol.35, No.11, 2019, 1396-1406.

Leng et al., "Analysis of misinformation during the COVID-19 outbreak in China : cultural, social and political entanglements", 2020. Available at https://arxiv.org/abs/2005.10414 (Accessed May 21. 2020).

Meijnders, A.L., C.J.H. Midden, and H.A.M. Wilkie, "Role of negative emotion in communication about $CO_2$ risks", *Risk Analysis*, Vol. 21, No.5, 2002, 955-966.

Oh, S.-H., H.-J. Paek, and T. Hove, "Cognitive and Emotional Dimensions of Perceived Risk Characteristics, Genre-Specific Media Effects, and Risk Perceptions : The Case of H1n1 Influenza in South Korea", *Asian Journal of Communication*, Vol.25, No.1, 2015, 14-32.

Organization, W.H., "Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) : Situation Report, 92", World Health Organization, 2020.

Pian, W., S. Song, and Y. Zhang, "Consumer Health Information Needs : A Systematic Review of Measures", *Information Processing & Management*, Vol.57, No.2, 2020, 102077.

Rimal, R.N., J.A. Flora, and C. Schooler, "Achieving Improvements in Overall Health Orientation : Effects of Campaign Exposure, Information Seeking, and Health Media Use", *Communication Research*, Vol.26, No.3, 1999, 322-348.

Seo, M., "Effects of Risk Information Seeking and Processing on Mers Preventive Behaviors and Moderating Roles of Sns Use During 2015 Mers Outbreak in Korea", *Korean Journal of Communication & Information*, Vol.78, 2016, 116-140.

Slovic, P., M.L. Finucane, E. Peters, and D.G. MacGregor, "Risk as Analysis and Risk as Feelings : Some Thoughts About Affect, Reason, Risk, and Rationality", *Risk Analysis : An International Journal*, Vol.24, No.2, 2004, 311-322.

Son, B.W. and C. South-Winter, "Human Behavior Impacts on Health Care", *Journal of International & Interdisciplinary Business Research*, Vol.5, No.1, 2018, 138-146.

Srite, M. and E. Karahanna, "The Role of Espoused National Cultural Values in Technology Acceptance", *MIS Quarterly*, Vol.30, No.3, 2006, 679-704.

ter Huurne, E.F., R.J. Griffin, and J.M. Gutteling, "Risk Information Seeking among Us and Dutch Residents : An Application of the Model of Risk Information Seeking and Processing", *Science Communication*, Vol.31, No.2, 2009, 215-237.

Xiao, N., R. Sharman, H.R. Rao, and S. Upadhyaya, "Factors Influencing Online Health Information Search : An Empirical Analysis of a National Cancer-Related Survey", *Decision Support Systems*, Vol.57, 2014, 417-427.

Yang, Z.J., A.M. Aloe, and T.H. Feeley, "Risk Information Seeking and Processing Model : A Meta-Analysis", *Journal of Communication*, Vol.64, No.1, 2014, 20-41.

Yoo, W., D.-H. Choi, and K. Park, "The Effects of SNS Communication : How Expressing and Receiving Information Predict Mers-Preventive Behavioral Intentions in South Korea", *Computers in Human Behavior*, Vol.62, 2016, 34-43.

Yoo, W., H.-J. Paek, and T. Hove, "Differential Effects of Content-Oriented Versus User-Oriented Social Media on Risk Perceptions and Behavioral Intentions", *Health Communication*, Vol.35, No.1, 2020, 99-109.

Zha, X., J. Li, Y.J.B. Yan, and I. Technology, "Advertising Value and Credibility Transfer : Attitude Towards Web Advertising and Online Information Acquisition", *Journal Behaviour & Information Technology*, Vol.34, No.5, 2015, 520-532.

Zhang, L., R. Pavur, P. York, and C. Amos, "Testing a Model of Users' Web Risk Information Seeking Intention", *Informing Science : The International Journal of an Emerging & Transdiscipline*, Vol.16, 2013, 001-018.

Zhao, X. and X. Cai, "The Role of Risk, Efficacy, and Anxiety in Smokers' Cancer Information Seeking", *Health Communication*, Vol. 24, No.3, 2009, 259-269.

## About the Authors

**박 민 정 (mjpark67@ewhain.net)**

이화여자대학교 경영학과에서 박사과정을 수료하였다. 성신여자대학교에서 법학사, 이화여자대학교에서 빅데이터분석학 석사학위를 취득하였다. 주요 연구분야는 개인정보보호, 정보보안, 블록체인이다.

**채 상 미 (smchai@ewha.ac.kr)**

현재 이화여자대학교 경영대학 부교수로 재직 중이다. 이화여자대학교에서 학사, 서울대학교에서 경영학 석사학위를 취득하였으며, 미국 The State University of New York at Buffalo에서 경영학 박사학위를 취득하였다. 주요 전문분야는 정보기술과 인간 행동에 관한 주요 이슈 IT와 조직 및 전략, 정보보안과 조직, 그리고 최근에는 블록체인 및 AI를 활용한 연구를 진행 중이다.