

정부의 재난정보특성이 정보 및 정부신뢰와 정보수용에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effect of Government Disaster Information on the Information Trust, Government Trust and Information Acceptance

허종렬¹ · 정종수^{2*}

Jong Ryeol Hur¹, Chong Soo Cheung^{2*}

¹Ph.D. Student, Department of Disaster and Safety Management, Graduate School, Soong-Sil University, Seoul, Republic of Korea

²Professor, Department of Disaster and Safety Management, Graduate School, Soong-Sil University, Seoul, Republic of Korea

*Corresponding author: Chong Soo Cheung, isobcm@ssu.ac.kr

ABSTRACT

Purpose: The purpose of this study is to analyze the government's disaster information characteristics and process characteristics linked to user's trust building and information acceptance, and to analyze the moderating effect of user characteristics on various media literacy on trust and information acceptance. **Method:** In this study, the structural influence relationship between constituent variables was analyzed using Smart PLS 3.0 as an analysis tool. In addition, in order to reflect the characteristics of various analysis samples, the number of respondents by age was composed of at least 150 samples. **Result:** In a disaster situation, users who accept government disaster information and trust in government were measured, and it was confirmed that these types of trust had an effect on information acceptance. It was confirmed that critical understanding, which is the media literacy competency of users, has a moderating effect between trust and information acceptance. **Conclusion:** It is judged that the research results have practical value in that the government can use them as basic information to provide consumer-oriented disaster information in the future.

Keywords: Trust in Information, Acceptance of Information, Media Literacy, COVID-19

요약

연구목적: 정부의 재난정보특성과 이용자들의 신뢰 구축, 정보수용으로 연계되는 프로세스 특성을 분석하고, 다양한 미디어 리터러시에 대한 이용자 특성이 신뢰와 정보수용에 있어 어떠한 조절효과가 있는지를 분석하는 데 목적이 있다. **연구방법:** 본 연구에서는 분석 도구로 Smart PLS 3.0을 이용하여 구성변인 간 구조적인 영향관계를 분석하였다. 또한 다양한 분석표본의 특성을 반영하기 위해 연령별 응답인원을 최소 150 표본으로 구성하였다. **연구결과:** 재난상황에서 정부의 재난정보를 수용하는 이용자들의 정보신뢰와 정부신뢰를 측정하고 이들 신뢰유형이 정보수용에 미치는 영향관계가 있음을 확인하였으며, 거짓뉴스나 소셜네트워크의 재난뉴스에 대한 정보수용에 있어 이용자들의 미디어 리터러시 역량인 비판적 이해능력이 신뢰와 정보수용 간에 조절효과가 존재하는지를 확인하였다. **결론:** 정부는 향후 수요자 중심의 재난정보 제공을 위한 기초 정보로 활용할 수 있다는 점에서 연구결과에 대한 실무적 가치가 있다고 판단된다.

핵심용어: 재난정보특성, 정부신뢰, 정보신뢰, 정보수용, 미디어 리터러시, 코로나19

Received | 16 May, 2024

Revised | 27 June, 2024

Accepted | 5 July, 2024

 OPEN ACCESS



This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted noncommercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

서론

현재 우리가 살고 있는 사회는 과학과 기술적 진보로 인해 과거 10년 전에는 상상도 못 할 정도의 편리성과 합리성이 강조 되는 사회에 살고 있다. 하지만 경제적인 측면에서 나타나고 있는 다양한 풍요로움과 기술적 진보를 기반으로 한 편리성 등으로 포장된 사회 이면의 다양한 잠재적 위험이 존재하는데, 이에 대해 울리히벡(Ulrich Beck, 1986)은 위험사회라고 강조했다. 최근 우리가 겪은 코로나19는 이러한 잠재적 위험을 보여주는 대표적인 사례다. 국가의 중요한 IT 인프라를 기반으로 정부가 코로나19를 효과적으로 통제 및 대응하기 위해 노력했지만 코로나19가 장기화함에 따라 일상화된 재난정보 제공 과정에서 나타나는 시행착오 등으로 인해 이용자들의 정보수용에 있어 다양한 의견들이 나타나고 있다(Lee et al., 2020). 이러한 정보 인식 차이의 원인으로 정부에서 제공하는 재난정보들이 주로 정보 제공자 중심적인 측면에 치우쳐 재난정보에 대한 수요자 특성에 대한 접근이 부족하여 발생한 문제로 제시되고 있다(Yoo et al., 2008; Lee et al., 2020).

이러한 정보 인식의 괴리에 대해 Lee et al.(2020)은 재난정보에 대한 불만이 아닌 이용자 측면에서 필요한 정보 인식과 실제 제공되는 정보 특성의 괴리로 인한 인식의 문제로 설명하고 있다. 이러한 정보 인식 차이에 따른 원인으로 정부에서 제공하는 재난정보들이 주로 정보 제공자 중심적인 측면에서 오랜 기간 재난정보의 제공이나 위험 커뮤니케이션에 관한 연구와 제도 개선, 재난정보의 제공 측면에 치우쳐 상대적으로 재난정보에 대한 수요자 특성에 대한 접근이 부족하다는 문제 등이 제시되고 있다(Yoo et al., 2008; Lee et al., 2020). 즉, 재난정보의 제공과 재난정보를 기반으로 한 이용자 커뮤니케이션에 있어 정부가 제공하는 재난정보들이 다양한 이용자 수요를 고려하지 못한다는 한계점을 제시하고 있다. 이러한 문제들에 대해 Yoo et al.(2008)은 과거와 달리 이용자들의 선택 가능한 정보매체의 증가로 인해 필요한 정보를 탐색하고 이를 기반으로 정보를 수용하는 위험정보처리 환경의 변화로 인해 과거와 같이 일방적으로 정보를 수용하던 상황과 매우 다르게 변화하는 사회 환경적 특성을 제시하면서 정부의 재난관리 서비스가 공급자 중심의 재난관리 서비스에서 수요자 중심으로의 전환이 필요하다고 주장하고 있다.

게다가 정보수용에 있어 정보이용자의 신뢰형성과 더불어 정보수용으로 연계되는 과정에서 나타나는 다양한 정보수용자의 미디어 리터러시(media literacy) 역량은 정보 선택의 매우 중요한 요인으로 제시되고 있는데 이들 정보를 포괄적으로 다루고 있는 연구들이 상대적으로 부족한 실정이다. 특히, 위험정보처리모델을 제시한 Griffin et al.(1999)의 연구에서는 이러한 미디어 리터러시 역량을 개인의 인지된 정보수집능력으로 제시하고 있어 이용자들이 다양한 미디어에서 제공하는 재난정보를 종합적으로 판단하여 재난정보를 수용하거나 배제하는 이용자의 미디어 리터러시 역량에 대한 전반적인 특성을 설명하는 데 한계가 있다. 최근 정보수용자의 미디어 리터러시 역량은 재난정보뿐만 아니라 특정 정보수용에 있어 다양한 매스 미디어에서 제공하는 정보를 이용자들이 어떻게 수용하는지 혹은 정보수용 과정에 있어 정보탐색과 선택 및 수용과정의 정보를 분석하는 총체적인 능력으로 제시되고 있다. 이 과정에서 특히 가짜뉴스(fake news)를 선별하는 것이 중요한 능력으로 지목되고 있다(Jung, 2008; Ko et al., 2020; Kwak et al., 2014).

이에 본 연구에서는 정부의 재난정보특성과 이용자들의 신뢰 구축 더 나아가 정보수용으로 연계되는 프로세스 특성을 분석하고 다양한 미디어 리터러시에 대한 이용자 특성이 신뢰와 정보수용에 어떠한 조절효과가 있는지를 분석하고자 한다.

이론적 배경

한국에서 재난의 정의와 분류, 그리고 현황

국내의 재난 및 안전관리 기본법에 따르면 “재난이란 국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것”으로 정의되어 있다. 1995년 이후 국내 재난관리법이 제정되었으며 태풍, 홍수 등 기존 자연 재난 중심이던 자연재해대책법과 인위적인 사회적 재난을 구별하기 위해 재해는 자연재해 중심적인 의미로 활용되어왔다. 또한, 재난은 인적 또는 인위적 재난에 대한 통상적인 의미로 활용되고 있다. 하지만 2004년 이후 제정된 재난 및 안전관리 기본법에 따라 ‘자연재난’, ‘인적재난’, ‘사회적 재난’의 용어로 활용되다가 2014년 재난 및 안전관리 기본법 개정과 함께 ‘자연재난’과 ‘사회재난’의 용어가 명확하게 구분되어 활용되고 있다(Kim et al., 2015). 「재난안전법」에 따르면, ‘자연재난’은 태풍과 홍수와 같은 재난이며 ‘사회재난’은 사회적 재난을 의미하는 것으로 화재, 붕괴, 폭발, 교통사고(항공사고 및 해상사고 포함) 등 인위적 사고로 인한 피해를 의미한다(「재난안전법」, 제3조 제2호 나목). 한편, 재난에 대한 유형별 분류는 재난의 특성을 유형별로 정확하게 분류할 수 있다는 장점이 있지만 최근 발생하는 복합재난과 같은 재난 특성을 분석하는 데 있어 문제점을 노정하고 있다. 즉, 지나치게 세분화한 분류체계가 재난특성을 분류 및 분석하는 데 있어 도리어 한계점이 나타나고 있는 것이다(Kim, 2016).

최근에는 기후변화, 사회환경의 변화로 인한 다양한 사회적 재난의 발생이나 코로나19와 같은 전염병의 확산 등 재난의 효율적 관리 측면의 외부 여건이 갈수록 복잡해지고 어려워지고 있다. 통계청이 발표한 ‘한국의 안전보고서 2023’에 따르면, 행정안전부의 재난연감에 의해 파악된 2022년의 사회재난으로 인한 사망 및 실종 건수는 2021년에 비해 5배 이상 증가했다. 2015년부터 2019년까지 사회재난으로 인한 사망 및 실종 인원은 두 자릿수(19~93명)였으나, 코로나19가 시작된 2020년에는 1,009명으로, 2021년에는 5,063명으로 급증했다. 통계청은 2022년에 코로나19로 인해 26,373명이 사망했으며, 이태원 참사로 인해 159명이 사망하고 334명이 부상을 입었다고 밝혔으며, 2022년 자연재난으로 인한 사망 및 실종자 수는 64명으로, 2021년의 42명에 비해 52.4% 증가했다. 즉, 최근 한국은 사회재난과 자연재난에 취약하다는 점을 알 수 있으며, 이에 대한 정부의 재난에 대한 대응 방안의 획기적인 전환이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

재난정보특성

재난정보에 대한 구성요인은 일반적인 정보의 구성요인에 대한 접근과 더불어 정보의 활용과 목적성 측면에서 다양한 관점이 존재한다. 기존 연구에서 활용한 재난정보의 세부 요인들에 대해 분류해보면 시의성, 적합성, 대응성, 신뢰성에 관한 요인들이 다른 요인들에 비해 다양한 연구자들에게 고르게 인용되고 있으며 4개 요인에 제외한 이해 용이성과 유용성은 재난정보의 시의성과 적합성 등과 상당 부분 겹치는 요인으로 판단된다. 특히, 재난정보의 이해 용이성과 유용성은 재난정보 이용자의 용도 적합성이나 사용 적합성 측면에서 재난정보가 가지는 특성으로 제시한 연구(Chae et al., 2015; Jung et al., 2012; Song et al., 2016; Lee et al., 2020; Petter et al., 2008; Miller, 1996; Sayeh et al., 2011; Parker et al., 1991; Huang et al., 2013)들을 고려할 때 유용성과 이해 용이성은 재난정보가 가지는 적합성의 특성에 상당 부분 포함되는 것으로 유추할 수 있다. 또한 기존 연구들이(Senn, 1980; Sayeh et al., 2011; Parker et al., 1991)이 제시한 정보의 정확성과 정보의 일관성은 Chae et al.(2015)이 제시한 정보의 정확성과 일치하고 있다. 이와 같이 세부 요인들을 기존 연구들과 포함하여 비교한 결과 최신행은 시의성으로 통합하여 전체 재난정보의 세부 요인으로 재난정보의 신뢰성, 시의성, 적합성, 대응성으로 구성하였다. 따라서 본 연구에서는 재난정보특성으로 4가지 요소들이 정보신뢰와 정부신뢰에 미치는 영향 관계를 분석하고자 한다.

위험 커뮤니케이션

위험 커뮤니케이션은 자연재난이나 사회재난 혹은 외부 환경적 영향으로 발생할 위험에 대해 예방적 차원이나 사후적 대응 측면의 활동들을 통제하고 관리하도록 인정받은 조직과 사회적 시스템 속에서 이루어지며 이는 그 사회의 질적인 평가기준이 되기도 한다(Ulrich Beck, 1986). 재난이나 위험에 관련된 커뮤니케이션은 일반적인 커뮤니케이션 과정과 전혀 다른 형태로 전달되며 수용자 측면에서도 일반적인 정보처리 프로세스와 다른 인식과정을 거치게 된다. 특히, 위험커뮤니케이션 과정에서 나타나는 정보의 판단과 수용 등 정보 인식에 따른 의사결정과정에서 나타나는 수용자의 반응과 이에 따른 피드백의 끊임없는 과정이 반복되게 된다. 이러한 복잡한 과정을 거치면서 때로는 위험인식에 대한 소극적인 행동이나 반대로 과장된 두려움에 따른 2차 행동들이 나타나게 되는데 이러한 현상과 커뮤니케이션에 대해 Renn(1992)은 위험증폭모델(risk amplification model)로 제시하였다. 위험증폭모델은 가장 단순한 형태의 위험커뮤니케이션 모델로 정보원(source), 전달자(transmitter), 수용자(receiver)로 연결되는 모델이다. 즉 정보 전달과정과 정보 수요에 따른 커뮤니케이션이 반복적으로 나타나는 일련의 과정이다.

위험증폭모델에서 가장 일반적으로 활용되는 모델은 Lasswell(1960)이 제시한 고전적 커뮤니케이션 모델인 S-M-C-R 모델이다. 위험증폭모델은 Kasperson et al.(1988)이 제시한 확장형 모델인 SMCRE 모델로 나타나면서 다양한 분야에 폭넓게 활용되고 있다. SMCRE 모델은 정보전달과 정보수용자 사이에서 나타나는 커뮤니케이션의 과정뿐만 아니라 정보수용자의 특정 위험에 대한 인식이 단순한 개인적 가치와 비용-효익 측면을 고려한다는 기존 모델과 달리 사회적, 문화적 가치 인식에 따른 공동체의 가치 규범에 영향을 받으며 이에 따라 위험의 인식과 인식에 따른 행동이 차별적으로 나타난다는 점에서 SMCRE 모델이 유용성을 설명하였다(Choi et al., 2016).

위험정보처리모델

위험정보의 수용은 정보수용자의 내·외부적 가치인식 체계에 따라 정보의 수용을 결정하는 태도의 개념으로 설명할 수 있다(Lee et al., 2007). 즉, 위험정보에 대한 수용의 결정은 개인이 인지하는 가치나 사회 규범적 특성에 기반한 가치인식의 프로세스 과정을 거치게 되며 개인적 성향이나 위험 인식의 정도 등 개인적인 성향에 의해 결정된다고 할 수 있다(Griffin et al., 1999). Griffin et al.(1999)이 제시한 RISP (Risk Information Seeking and Processing) 모델은 개인적 특성에 의해 위험정보를 탐색 및 수용하는 과정을 제시하면서 정보처리에 있어 정보탐색과 처리 시 나타나는 인간의 휴리스틱적인 특성을 반영하였으며 정보수용과 이에 따른 행동은 Ajzen(1991)이 제시한 계획된 행동이론(Theory of Planned Behaviors)을 반영하여 통합적인 위험정보처리모델을 제시하였다. RISP 모델은 복잡한 개인의 정보처리 과정을 통합적으로 제시하였다는 점에서 가치가 있지만 개인적이고 주관적인 개인 특성 변수를 폭넓게 활용하고 있어 포괄적인 정보처리모델로 활용하는 데 한계가 있다. 또한 개인적 특성변수를 활용하기 때문에 정보탐색과 정보처리 과정으로 연결되는 매우 이질적인 경로가 나타나게 된다.

Griffin et al.(2008)은 이후 RISP 모델 개선 방향을 제시하였다. 첫째는 RISP 모델의 궁극적인 목적에 해당하는 것으로 초기 모델이 주로 RISP 모델은 정보처리과정에 집중되어 왔으며 상대적으로 이러한 정보처리가 무엇을 위한 것인지 목적성을 모델에 반영해야 한다는 점이다. 정보탐색과 수용이라는 RISP 모델에 실제 행동으로 연결되는 즉, 위험을 예방하거나 최소화하는 행동이 반영된 모델로 개선되어야 한다는 점을 제시하고 있다(Griffin et al., 2008; 2012). 따라서 종속변수에 행동에 관련된 변수를 사용하는 확장된 모델들이 나타나고 있다. 특히 이러한 행동이 반영된 모델들은 정보수용자의 계획된 행동이

론(TPB)에 의해 태도의 일종인 의도가 생성되고 의도는 실제 행동으로 연결된다는 Ajzen(1991)의 계획된 행동이론 모델을 RISP 모델에 반영한 목적이기도 하다. 둘째는 감정적 반응 → 정보충분성 → 개인정보능력 → 정보탐색 및 처리(수용 및 배제)의 경로가 개인 특성에 의해 감정적 반응 → 정보탐색 및 처리(수용 및 배제) → 행동의도로 나타난다는 확장이 필요하다고 주장하였다. 이 모델은 이는 중요한 위험정보의 대한 정보수용자의 감정적 반응에 따라 바로 행동으로 나타나는 과정을 설명한다는 점에서 의미가 있다.

미디어 리터러시에 관한 연구 _ 미디어 리터러시와 정책 리터러시의 개념과 유형

리터러시(Literacy)의 원래 의미는 문자를 읽고 쓸 수 있는 능력을 의미한다(Kim et al., 2019). 하지만 대중 매체의 확대와 더불어 새로운 미디어의 출현으로 나타나는 대중 미디어의 확대는 단순히 읽고 쓰는 인쇄매체 중심의 이해능력으로 국한하여 설명하는 데 있어 매우 제한적이라 할 수 있다. 즉, 인쇄매체 중심의 이해 능력뿐만 아니라 다양한 미디어에 대한 총체적인 이해능력을 포함한 개념으로 확대되고 있다. 게다가, 매스미디어의 급속한 발전과 인터넷의 확산은 정보 미디어 대한 대중의 관심을 넓히는 데 일조하였으며 동영상을 비롯한 온라인 커뮤니티, SNS 등 다양한 매스미디어에서 나타나는 정보를 이해하는 총체적인 이해능력으로 설명할 수 있다(Ko et al., 2020). 한편, 90년대 이후 폭발적으로 증가하는 미디어에 영향력이 증가하면서 미디어 리터러시에 대한 개념이 나타났다. 이러한 변화에 따라 Aufderheide(1993)는 미디어 리터러시의 개념을 다양한 매체에 대한 접근과 이해와 더불어 미디어 매체를 분석하고 평가 및 커뮤니케이션을 위한 능력으로 정의하였다. 또한 영상 기반의 미디어 출현과 보급은 매체에 대한 평면적인 특징인 읽고, 쓰고, 이해하는 전통적 리터러시의 개념을 약화시키고 즉흥적이고 선정적인 영상 중심의 미디어로 인해 대중문화의 질적인 하락을 막기 위한 측면에서 미디어 리터러시의 개념이 중요한 능력으로 판단되었다. 하지만 2000년대 이후 다양한 미디어의 출현과 더불어 인터넷의 비약적인 확산은 다양한 미디어의 증가와 더불어 영상 매체가 사회적 커뮤니케이션 도구로 발전하며 자리를 잡았다. 특히, 디지털 미디어는 무한적인 재생산과 재편집 과정을 거쳐 새롭게 만들어지면서 미디어 리터러시에 생산이라는 개념이 도입되기 시작되었으며 미디어를 이용하는 사용자들의 상호작용이 활발하게 나타나면서 미디어 리터러시의 개념에 상호작용성을 기반으로 한 커뮤니케이션 능력이 반영되었다(Hong et al., 2013).

정책 리터러시는 정부 정책에 대한 이해능력을 뜻한다. 정부정책에 대한 효과성을 높이기 위해서는 우선으로 정부 정책에 대한 올바른 이해가 선행되어야 하며 이를 통해 대중관계의 지지와 수용이 이루어진다는 점에서 정책 리터러시는 정책추진의 핵심요인이라 할 수 있다(Baek, 2010; Ko et al., 2020). 따라서 본 연구에서 활용하는 정책 리터러시의 전통적 관점의 개념은 정부의 재난정보와 다양한 미디어에서 나타나는 재난정보의 이해능력이라고 할 수 있다. 또한 전통적 리터러시에 대한 개념과 달리 리터러시의 세부 기능적 특성을 중심으로 제시한 기능적 리터러시는 미디어에 대한 이해와 이를 활용하기 위한 기능적 리터러시로 이를 정책적 리터러시에 적용하면 정보 정책이나 정보를 이해하는 단순한 전통적인 리터러시를 정책의 세부 기능적 특성으로 구분, 적용한 것으로 정부 정책에 대한 올바른 이해를 기반으로 정책 및 정보를 실생활에 활용하고 일상생활에 정책을 적용하는 능력이라 할 수 있다(Jung, 2008). 끝으로, 비판적 리터러시는 미디어 리터러시의 수용과 활용에 있어 미디어가 제공하는 정보를 비판적으로 이해하고 정보가 의미하는 바와 그로 인한 영향관계를 명확하게 통찰할 수 있는 능력으로 설명할 수 있는데, 이를 정책의 비판적 리터러시로 적용하면 정부 정책에 대한 합리적인 판단을 통해 정책이 공동체 혹은 사회 전반에 미치는 영향관계를 성찰하는 능력으로 통합적인 비판능력으로 제시할 수 있다(Jung, 2008).

미디어 및 네트워크 신뢰와 정보수용

미디어에 대한 신뢰도 평가는 미디어에 대한 수용자들의 전반적인 신뢰수준을 평가한다는 점에서 정보수용자뿐만 아니라 정보 제공자에게도 중요한 가치가 있다. 이러한 미디어에 대한 신뢰도 평가는 중요 정책을 전달하는 정부나 뉴스메이커들 뿐만 아니라 정부의 대국민 정책의 효과성을 극대화하고 국민의 정부 정책에 대한 올바른 이해와 참여, 지지를 끌어내는 데 있어 핵심적인 요인이다. 이러한 점에서 미디어에 대한 신뢰도 평가는 국내뿐만 아니라 국제적으로도 각 국가의 전반적인 언론 특성을 이해하고 그 사회의 성숙도를 평가하는 데 있어 중요한 지표로써 의미가 있다.

재난정보에 있어 미디어 신뢰도(Credibility)는 재난상황에 대한 정보 제공 미디어의 전반적인 신뢰수준을 나타낸다. 특히, 정보수용자 측면에서는 미디어에서 제공하는 다양한 재난정보에 대해 정보수용자들은 정보의 신뢰성을 인식하여 미디어에 대한 신뢰를 평가하게 된다(Park et al., 2017). 특히, 과거의 재난정보 전달의 전형적인 매체인 라디오나 일방적인 TV의 정보 전달방식은 최근에는 지양하는 형태이며 정보매체의 증가로 인해 다양한 미디어에서 재난관련 정보들이 나타나고 있으며 온라인의 다양한 미디어에서는 정보를 재생산하거나 정보의 수정, 편집 등 다양한 방법으로 정보가 재생산되고 있다. 이러한 상황에서 정보수용자는 특정 미디어나 유튜브, SNS, 온라인 커뮤니티 등 동일한 정보를 가지고 다양한 시각으로 재생산되는 상황에서 미디어에 대한 신뢰도는 정보매체로서 미디어에 대한 전반적인 정보수용의 특성을 이해하는 데 있어 중요한 변인이 되고 있다(Kim et al., 2018; Lee et al., 2016). 이러한 미디어 신뢰도는 미디어 신뢰의 정확성이나 미디어에 대한 공정성의 의미를 내포하고 있다.

한편, 소셜미디어의 폭발적인 증가로 인한 소셜미디어의 이용은 우리 생활이 일부분이 되면서 소셜미디어는 단순한 사적인 커뮤니케이션뿐만 아니라 다양한 뉴스 매체로서의 역할을 수행하고 있다. 이러한 소셜미디어의 변화는 단순한 사적 네트워크의 정보 수단의 역할 뿐만 아니라 공식적인 뉴스가 사적인 네트워크에서 유통 소비되면서 뉴스 미디어로서의 역할을 수행하고 있다(Eveland et al., 2011). 소셜네트워크를 통한 뉴스 플랫폼의 확산은 특히 사적 네트워크를 중심으로 한 이용자 기반의 뉴스 플랫폼으로 이용자 간 점으로 연결된 네트워크를 근간으로 한 관계성에 기반하고 있다. 이러한 특징들로 인해 전통적인 뉴스 전달의 일 방향성에서 나타나는 뉴스 매체의 소비자 참여나 쌍방향 커뮤니케이션이 가능하게 된다. 또한 기존 뉴스가 재생산되는 과정을 거치면서 생산과 소비, 재생산, 유통 등이 개별적인 경로를 통해 확산하는 특징이 있다(Choi et al., 2013; Eveland et al., 2011; Hermida, 2010).

게다가, 소셜미디어 기반의 뉴스는 이용자의 쌍방향 소통과 참여를 통해 뉴스 미디어를 생산해내고 그 과정에 자연스럽게 참여하면서 다양한 뉴스와 정보를 통해 정보가 의미하는 본질을 이해하게 된다(Hermida, 2010). 따라서 미디어 신뢰나 사적 네트워크인 소셜미디어 신뢰는 정보수용성에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단되며 이러한 관계성을 기반으로 미디어 신뢰와 소셜네트워크 신뢰가 정보 및 정부신뢰와 정보수용 간에 어떠한 조절효과가 존재하는 지를 분석하고자 한다.

연구 설계

연구 모형 구축

본 연구는 재난정보를 수용하는 이용자의 신뢰와 정보수용에 미치는 일련의 과정을 분석하기 위해 이용자들의 재난정보 인식과 이로 인해 정보 및 정부신뢰, 더 나아가 정보수용에 미치는 프로세스 과정을 분석하고자 한다. 특히, 본 연구에서는 최근 코로나19 문제로 심각하게 변화하고 있는 상황들을 중심으로 정부의 재난정보를 이용자들이 어떻게 인식하고 있으며 이

로 인한 정보 및 정부신뢰와 정보수용에 미치는 영향관계에 대해 구성된 변인들을 중심으로 인과관계를 분석하고자 한다. 또한 최근 다양한 뉴스 미디어의 출현으로 인해 과거 공영방송 중심의 뉴스 전달방식과 달리 선택적 대안으로 나타난 종합편성 채널 뉴스, 온라인 신문기사, 유튜브 등 다양한 매스미디어의 증대로 인해 나타나는 개인의 미디어에 대한 비판적 리터러시 역량을 신뢰와 정보수용 간의 조절변수로 활용하여 정보 및 정부신뢰와 정보수용에 있어 어떠한 조절효과가 있는지를 분석하고자 한다.

이를 위해 재난정보의 하위 변수들은 기존 연구들(Sayeh et al., 2011; Huang et al., 2013; Miller, 1996; Petter et al., 2008; Choi et al., 2015; Lee et al., 2020; Song et al., 2016; Ku, 2014)의 연구를 기반으로 재난정보의 하위변수를 구성하였다. 정보 및 정부신뢰와 정보수용에 이르는 프로세스 과정은 Hurley(2011)가 제시한 신뢰기반 의사결정모델과 Griffin et al.(1999)의 RISP모델을 기반으로 활용하였다.

[Fig. 1]은 본 연구의 개념적 모델을 제시한 것으로 재난정보특성이 정보 및 기관신뢰 더 나아가 정보수용에 미치는 과정을 제시한 것이다. 특히, 재난정보를 수용하는 이용자들에서 나타나는 정보와 정부신뢰는 재난정보에 대한 주관적인 믿음의 형태로 재난정보를 인식하고 이를 통해 정보를 검색하고 처리하는 과정에 대해 Hurley(2011)의 신뢰기반 의사결정 모델을 활용하였으며 Griffin et al.(1999)이 제시한 RISP 모델을 결합하여 개념적 모델을 구성하였다.

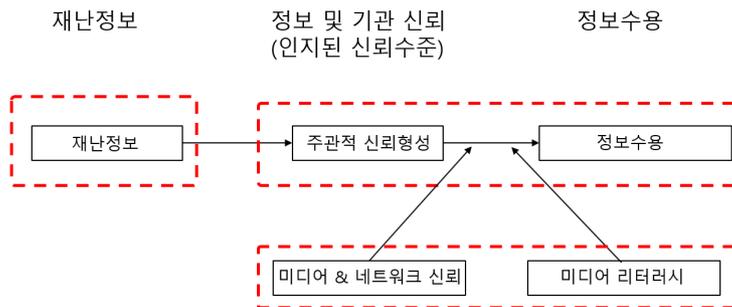


Fig. 1. Conceptual model

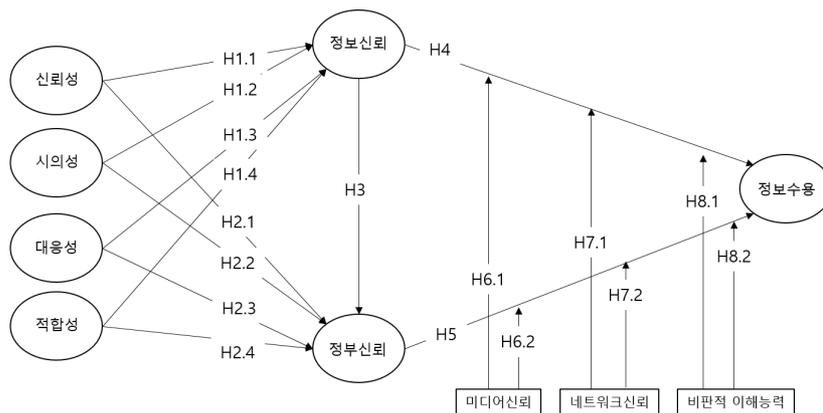


Fig. 2. Research model

본 연구에서 조절변수로 활용된 미디어 리터러시는 Griffin et al.(1999)이 제시한 인지된 정보 수집능력에 대한 특성을 반영하기 위해 다양한 미디어에서 나타나는 재난정보에 대한 비판적 이해능력을 미디어 리터러시 능력으로 활용하였다. 미디어 및 네트워크 신뢰는 Griffin et al.(1999)에서 제시한 정보 소스에 대한 신뢰도의 조절효과로 활용한 변수를 기반으로 다양한 미디어의 신뢰와 SNS, 메신저, 유튜브 등 다양한 네트워크를 통해 나타나는 사적 네트워크 신뢰를 정보소스에 대한 신뢰 요인으로 활용하여 조절효과를 분석하기 위한 모델로 구성하였다. 따라서 본 연구에서는 정보 소스에 대한 이용자들의 주관적 인식으로 나타나는 신뢰수준과 이에 다른 정부신뢰를 통해 정보를 수용 혹은 배제하는 과정을 통합적으로 분석하기 위한 연구모델을 수립하였다. 본 연구에서 활용한 연구모델은 다음 [Fig. 2]와 같다.

연구 가설

본 연구의 가설은 재난정보특성에 대해 이용자들에게 형성되는 정보신뢰와 정부신뢰 더 나아가 정보수용에 이르는 프로세스 과정에서 나타나는 변인 간 관련성을 다음 [Table 1]과 같이 연구가설로 수립하였다. 또한 미디어 리터러시 역량은 다양한 미디어에서 제공하는 재난정보에 대한 비판적 이해능력을 측정하였으며 미디어 신뢰와 SNS를 비롯한 다양한 정보매체를 기반의 개인적 네트워크의 연결을 통해 확산하는 네트워크 신뢰로 구성하여 정보수용을 분석하기 위한 연구가설을 수립하였다. 또한 미디어 신뢰와 사적 네트워크가 유통되는 소셜미디어 기반의 네트워크 신뢰가 정보 및 정부신뢰와 정보수용 간에 어떠한 조절효과가 있는지를 분석하고자 한다. 정보신뢰 및 정부신뢰와 정보수용 간에 있어 이용자들의 미디어에 대한 신뢰, 사적 네트워크인 소셜미디어의 네트워크 신뢰가 어떠한 조절효과를 나타내는지를 분석하고자 한다. 또한 비판적 이해능력을 미디어 리터러시의 조절효과도 제시하고자 한다. 이를 위해 전체 8개의 가설을 수립하였다.

표본 구성

본 연구에서 활용한 표본은 정보의 재난정보를 이용하는 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하여 표본을 구성하였다.

Table 1. Hypotheses

독립변수	가설
재난정보의 특성 (신뢰성, 시의성, 대응성, 적합성)	가설 1. 재난정보의 특성들은 정보신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	가설 2. 재난정보의 특성들은 정부신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
정보신뢰	가설 3. 정보신뢰는 정부신뢰에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
	가설 4. 정보신뢰는 정보수용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
정부신뢰	가설 5. 정부신뢰는 정보수용에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
정보신뢰	가설 6.1. 정보신뢰와 정보수용 간에 이용자의 미디어 신뢰는 유의적인 조절효과가 있을 것이다.
	가설 7.1. 정보신뢰와 정보수용 간에 이용자의 네트워크 신뢰는 유의적인 조절효과가 있을 것이다.
	가설 8.1. 정보신뢰와 정보수용 간에 비판적 이해능력은 유의적인 조절효과가 있을 것이다.
정부신뢰	가설 6.2. 정부신뢰와 정보수용 간에 이용자의 미디어 신뢰는 유의적인 조절효과가 있을 것이다.
	가설 7.2. 정부신뢰와 정보수용 간에 이용자의 네트워크 신뢰는 유의적인 조절효과가 있을 것이다.
	가설 8.2. 정부신뢰와 정보수용 간에 비판적 이해능력은 유의적인 조절효과가 있을 것이다.

1차 pilot 조사는 오프라인에서 50명을 중심으로 설문조사를 실시하였다. 이 조사에는 측정문항에 대한 전반적인 이해도, 설문문항의 구성과 본 설문조사에 앞서 내용에 대한 기본적인 이해도 파악을 위해 조사되었다. 1차 pilot 설문 조사 후 설문 문항에 대한 이해도와 다중적 의미로 이해될 수 있는 정부신뢰의 문항은 일부 수정하였다.

1차 pilot 조사 이후 2차 pilot 조사는 온라인을 통해 98명을 대상으로 설문조사를 실시하여 실제 측정 문항에 대한 다양한 기초 분석을 실시하였다. 또한 설문구성방식에 있어 재난정보를 제공하는 선호 미디어의 순위를 직접 기입하게 한 방법은 동일한 순위가 중복되어 나타나면서 집단 구분이 모호해지지는 것으로 나타나 미디어의 선호 수준을 리커트 7점 척도로 변경하였다. 또한 선호하는 미디어를 선택하는 문항에 대해 개별적으로 구분하는 부분이 어렵다는 응답자의 수정요청을 반영하여 7개 미디어별 선호수준으로 7점 척도로 측정하였다.

이와 같은 예비 조사 과정을 거쳐 최종적으로 본 조사에서는 인구통계적인 특성을 반영하여 20대부터 60대 이상의 연령대 별로 150명 이상의 표본을 구축하기 위한 조사설계를 구축하고 온라인 설문조사를 실시하였다. 최종분석에 활용된 분석표본의 특성을 간략하게 제시하면 우선, 연령대별로 150개의 표본 이상을 구축하여 전체 표본을 선정하였으며 전체 표본의 응답자 수는 1,080명으로 구성하였다(20대 17.6%, 30대 20.4%, 40대 24.2%, 50대 21.2%, 60대 16.7%). 또한 기존 연구에서 주로 학력이나 성별로 구성된 집단 간 분석이 이루어지고 있는 점을 고려하여 고졸과 대졸 및 대학원으로 구분하였다(고졸 39.2%, 대졸 49.5%, 대학원 11.3%). 또한 성별은 남자와 여자의 비율을 유사한 수준으로 구분하였다(남자 53.5%, 여자 46.5%).

신뢰성과 타당성 분석

Smart PLS를 이용한 구조방정식 모델의 신뢰성과 타당성 분석은 공분산 구조방정식 모델인 AMOS나 Lisrel의 분석과 차이가 있다(Shin et al., 2018). 일반적으로 PLS를 활용한 구조방정식 모델의 신뢰성과 타당성 분석은 모델에 대한 적합도 분석에 앞서 실시되며 1) 내적 일관성 신뢰도, 2) 집중타당성, 3) 판별 타당성을 통해 분석하게 된다. PLS 모형의 신뢰성 분석은 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)와 로우 알파, 합성신뢰도(C.R)를 활용한다. 또한 합성신뢰도인 C.R은 식(4.1)과 식(4.2)을 활용하여 산출할 수 있다. 식에서 활용한 Li 는 특정 잠재변수의 측정변수 i 에 대한 표준화된 외부적재치를 의미하며 측정오차의 분산은 $1-Li^2$ 을 활용한다(Shin & Kang, 2018). PLS 모형의 집중 타당성은 외부적재치(Li)에 대한 적합성 판정과 더불어 지표 신뢰도(Li^2), 평균분산추출치인 AVE 값을 통해 판정한다. [Table 2]에 신뢰성과 타당성 분석결과를 제시하였다.

분석결과, 외부적재치가 모두 0.7 이상으로 나타났으며 이는 요인적재량을 통해 타당성을 분석하는 요인적재량이 0.5 이상인 값을 선정하는 방법과 동일한 조건이다. 즉, 외부 적재량(Li)이 0.7 이상인 조건은 Li^2 제공값이 0.5 이상인 값과 같은 의미이다($Li \geq 0.7, Li^2 \approx 0.5$). 지표 신뢰도인 Li^2 값도 모두 0.5 이상 나타나고 있어 잠재변인의 세부 항목에 대한 지표 신뢰도도 모두 확보한 것으로 나타났다. 세부 항목에 대한 지표신뢰도와 더불어 잠재 변수에 대한 평균분산추출치를 분석한 결과, 모두 0.5 이상 나타나고 있어 측정 변수에 대한 집중 타당성은 확보한 것으로 판정하였다.

[Table 3]에 제시한 Fornell et al.(1981) 기준 판별타당성 분석결과, 대각행렬에 제시한 \sqrt{AVE} 값의 최소값이 0.764로 나타났으며 상관계수의 최대값이 0.611로 나타나 판별타당성은 확보하였다. 다특질-다방법(MTMM)에 의한 판별타당성 분석은 외생변수와 내생변수의 간의 상관관계를 기준으로 MTMM 행렬식을 통해 산출할 수 있다. HTMT 상관관계 비율은 다음 변수들에 의해 설명되는 상관관계 비율을 통해 산출할 수 있다. 본 연구에서는 각 요인 간 상관관계를 이용하기 때문에

Table 2. Reliability analysis results and concentrated feasibility analysis through external loading

변수	문항	외부 적재치 (out loading)	alpha	rho_A	CR	측정변수 신뢰도 (Li2)	AVE
재난정보 신뢰성	R1	0.787	0.87	0.931	0.91	0.619	0.718
	R2	0.927					
	R3	0.926					
	R5	0.732					
재난정보 대응성	Rp1	0.856	0.847	0.888	0.904	0.859	
	Rp3	0.865					
	Rp5	0.891					
재난정보 시의성	T1	0.845	0.771	0.817	0.848	0.857	
	T2	0.739					
	T4	0.732					
	T5	0.734					
재난정보 적합성	cp1	0.782	0.908	0.941	0.931	0.536	
	cp2	0.891					
	cp3	0.941					
	cp4	0.767					
	cp5	0.881					
정보신뢰	RI1	0.929	0.934	0.963	0.952	0.733	0.758
	RI2	0.934					
	RI3	0.924					
	RI4	0.860					
정부신뢰	G3	0.842	0.803	0.843	0.881	0.748	
	G4	0.873					
	G5	0.815					
정보수용	A2	0.912	0.943	0.943	0.964	0.794	
	A3	0.962					
	A4	0.969					
비판적 이해능력	C1	0.789	0.873	0.874	0.908	0.714	0.584
	C3	0.780					
	C5	0.819					
	C6	0.769					
	C7	0.911					
미디어 신뢰	MR1	0.859	0.858	0.86	0.914	0.546	
	MR2	0.913					
	MR6	0.876					
네트워크 신뢰	NR1	0.739	0.827	0.85	0.884	0.536	
	NR3	0.813					
	NR4	0.810					
	NR5	0.873					

요인별 부트스트랩을 이용하여 신뢰구간을 추정한 후 신뢰구간의 하한과 상한에 1을 포함하고 있는지를 통해 판별타당성을 분석하였다. 이 방법은 다른 방법에 비해 HTMT의 판별타당성 분석이 용이하며 판정에 있어서도 다른 계산과정에 비해 쉽

Table 3. Discriminant validity analysis between measurement variables

요인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0.847*									
2	0.611	0.764*								
3	0.470	0.457	0.871*							
4	0.435	0.347	0.337	0.855*						
5	0.210	0.222	0.174	0.193	0.912*					
6	0.283	0.201	0.143	0.123	0.302	0.844*				
7	0.254	0.226	0.206	0.169	0.403	0.391	0.883*			
8	0.198	0.187	0.165	0.103	0.106	0.140	0.122	0.81*		
9	-0.233	-0.249	-0.085	-0.071	-0.095	-0.277	-0.095	-0.162	0.815*	
10	0.248	0.221	0.139	0.123	0.340	0.725	0.481	0.138	-0.306	0.948*

1: 재난정보 신뢰성, 2: 재난정보 시의성, 3: 재난정보 대응성, 4: 재난정보 적합성, 5: 정보신뢰, 6: 정부신뢰, 7: 미디어 신뢰, 8: 네트워크 신뢰, 9: 비판적 이해능력, 10: 정보수용 * 대각행렬은 \sqrt{AVE}

게 이해할 수 있는 이점이 있다. [Table 4]는 HTMT를 이용한 판별타당성 분석결과를 보여주며, 분석결과는 요인별로 반복적인 계산과정을 거쳐 추정하였다.

Table 4. HTMT ratio analysis

	요인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	1									
M-H 상관	2	0.757	1								
	3	0.548	0.565	1							
	4	0.484	0.419	0.376	1						
	5	0.229	0.256	0.192	0.205	1					
H-H 상관	6	0.291	0.21	0.151	0.123	0.318	1				
	7	0.292	0.262	0.232	0.189	0.452	0.452	1			
	8	0.232	0.217	0.19	0.112	0.113	0.156	0.147	1		
	9	0.26	0.285	0.103	0.095	0.1	0.318	0.11	0.189	1	
	10	0.267	0.229	0.153	0.122	0.344	0.812	0.533	0.152	0.337	1
			H-H 상관					M-H 상관			

1: 재난정보 신뢰성, 2: 재난정보 시의성, 3: 재난정보 대응성, 4: 재난정보 적합성, 5: 정보신뢰, 6: 정부신뢰, 7: 미디어 신뢰, 8: 네트워크 신뢰, 9: 비판적 이해능력, 10: 정보수용

$$HTMT\ Ratio = \frac{0.204}{\sqrt{0.525 \times 0.302}} = 0.512$$

분석결과 HTMT 비율값이 0.512로 나타나 가장 엄격한 판별타당성 기준인 Kline(2011)의 기준을 따르더라도 판별 타당성을 충분히 확보한 것으로 나타났다. 다음 [Table 5]는 교차적재량에 의한 판별타당성 분석 결과이다. [Table 5]에 제시한

바와 같이 판별타당성 분석결과 모든 변수 간 상관관계에 대한 반복 계산을 통해 신뢰구간의 하한과 상한을 비교한 결과 전체 계수 간 비교에 대한 신뢰구간에서 1을 포함하지 않아 요인 간 판별타당성은 확보한 것으로 나타났다.

Table 5. Discriminant validity analysis results

요인 간 상관 비교(HTMT)	계수	신뢰구간		‘1’ 포함여부
		2.50%	97.50%	
재난정보 시의성 ↔ 재난정보 신뢰성	0.757	0.706	0.798	X
재난정보 대응성 ↔ 재난정보 신뢰성	0.548	0.486	0.608	X
재난정보 대응성 ↔ 재난정보 시의성	0.565	0.493	0.622	X
재난정보 적합성 ↔ 재난정보 신뢰성	0.484	0.425	0.544	X
재난정보 적합성 ↔ 재난정보 시의성	0.419	0.337	0.488	X
재난정보 적합성 ↔ 재난정보 대응성	0.376	0.313	0.441	X
정보 신뢰 ↔ 재난정보 신뢰성	0.229	0.159	0.294	X
정보 신뢰 ↔ 재난정보 시의성	0.256	0.182	0.324	X
정보 신뢰 ↔ 재난정보 대응성	0.192	0.126	0.252	X
정보 신뢰 ↔ 재난정보 적합성	0.205	0.146	0.276	X
정부 신뢰 ↔ 재난정보 신뢰성	0.291	0.233	0.356	X
정부 신뢰 ↔ 재난정보 시의성	0.21	0.157	0.282	X
정부 신뢰 ↔ 재난정보 대응성	0.151	0.082	0.219	X
정부 신뢰 ↔ 재난정보 적합성	0.123	0.079	0.188	X
정부신뢰 ↔ 정보신뢰	0.318	0.249	0.381	X
미디어 신뢰 ↔ 재난정보 신뢰성	0.292	0.229	0.347	X
미디어 신뢰 ↔ 재난정보 시의성	0.262	0.189	0.33	X
미디어 신뢰 ↔ 재난정보 대응성	0.232	0.161	0.304	X
미디어 신뢰 ↔ 재난정보 적합성	0.189	0.118	0.253	X
미디어 신뢰 ↔ 정보신뢰	0.452	0.393	0.506	X
미디어 신뢰 ↔ 정부신뢰	0.452	0.379	0.519	X
네트워크 신뢰 ↔ 재난정보 신뢰성	0.232	0.167	0.305	X
네트워크 신뢰 ↔ 재난정보 시의성	0.217	0.143	0.289	X
네트워크 신뢰 ↔ 재난정보 대응성	0.19	0.118	0.259	X
네트워크 신뢰 ↔ 재난정보 적합성	0.112	0.064	0.181	X
네트워크 신뢰 ↔ 정보 신뢰	0.113	0.071	0.172	X
네트워크 신뢰 ↔ 정부 신뢰	0.156	0.104	0.231	X
네트워크 신뢰 ↔ 미디어 신뢰	0.147	0.083	0.211	X
비판적 이해 ↔ 재난정보 신뢰성	0.26	0.202	0.319	X
비판적 이해 ↔ 재난정보 시의성	0.285	0.217	0.347	X
비판적 이해 ↔ 재난정보 대응성	0.103	0.054	0.17	X
비판적 이해 ↔ 재난정보 적합성	0.095	0.063	0.157	X
비판적 이해 ↔ 정보신뢰	0.1	0.061	0.163	X
비판적 이해 ↔ 정부신뢰	0.318	0.246	0.389	X

Table 5. Discriminant validity analysis results (Continue)

요인 간 상관 비교(HTMT)	계수	신뢰구간		‘1’ 포함여부
		2.50%	97.50%	
비판적 이해 ↔ 미디어 신뢰	0.11	0.052	0.18	X
비판적 이해 ↔ 네트워크 신뢰	0.189	0.122	0.254	X
정보수용 ↔ 재난정보 신뢰성	0.267	0.205	0.326	X
정보수용 ↔ 재난정보 시의성	0.229	0.159	0.294	X
정보수용 ↔ 재난정보 대응성	0.153	0.084	0.215	X
정보수용 ↔ 재난정보 적합성	0.122	0.074	0.179	X
정보수용 ↔ 정보신뢰	0.344	0.277	0.404	X
정보수용 ↔ 정부신뢰	0.812	0.769	0.851	X
정보수용 ↔ 미디어 신뢰	0.533	0.476	0.597	X
정보수용 ↔ 네트워크 신뢰	0.152	0.085	0.215	X
정보수용 ↔ 비판적 이해	0.337	0.268	0.394	X

PLS 구조방정식 모델에서 주로 활용하는 다양한 판정 기준을 통해 신뢰성과 타당성을 분석한 결과, 신뢰성과 타당성 판정 기준에 모두 부합하고 있어 신뢰성과 타당성 판정은 문제가 없는 것으로 나타났다. 전체 신뢰성과 타당성분석 결과를 [Table 6]에 요약하여 제시하였다.

Table 6. Summary of reliability and validity analysis results

변수	문항	집중타당도			판별타당성 HTMT 신뢰구간 ‘1’ 포함여부	내적일관성		
		외부적재치 > 0.7	신뢰도(Li2) > 0.5	AVE > 0.5		alpha > 0.6	CR > 0.6	rho_A > 0.7
재난정보 신뢰성	R1	0.787	0.619					
	R2	0.927	0.859					
	R3	0.926	0.857	0.718	X	0.87	0.91	0.931
	R5	0.732	0.536					
재난정보 대응성	Rp1	0.856	0.733					
	Rp3	0.865	0.748	0.758	X	0.847	0.904	0.888
	Rp5	0.891	0.794					
재난정보 시의성	T1	0.845	0.714					
	T2	0.739	0.546					
	T4	0.732	0.536	0.584	X	0.771	0.848	0.817
	T5	0.734	0.539					
재난정보 적합성	cp1	0.782	0.612					
	cp2	0.891	0.794					
	cp3	0.941	0.885	0.731	X	0.908	0.931	0.941
	cp4	0.767	0.588					
	cp5	0.881	0.776					

Table 6. Summary of reliability and validity analysis results (Continue)

변수	문항	집중타당도			판별타당성	내적일관성		
		외부적재치	신뢰도(Li2)	AVE	HTMT	alpha	CR	rho_A
		> 0.7	> 0.5	> 0.5	신뢰구간 '1' 포함 여부	> 0.6	> 0.6	> 0.7
정보신뢰	RI1	0.929	0.863					
	RI2	0.934	0.872	0.833	X	0.934	0.952	0.963
	RI3	0.924	0.854					
	RI4	0.860	0.740					
정부신뢰	G3	0.842	0.709					
정부신뢰	G4	0.873	0.762	0.712	X	0.803	0.881	0.843
	G5	0.815	0.664					
	정보수용	A2	0.912					
정보수용	A3	0.962	0.925	0.899	X	0.943	0.964	0.943
	A4	0.969	0.939					
	비판적 이해능력	C1	0.789					
비판적 이해능력	C3	0.780	0.608					
	C5	0.819	0.671	0.665	X	0.873	0.908	0.874
	C6	0.769	0.591					
	C7	0.911	0.830					
미디어 신뢰	MR1	0.859	0.738					
미디어 신뢰	MR2	0.913	0.834	0.780	X	0.858	0.914	0.86
	MR6	0.876	0.767					
	네트워크 신뢰	NR1	0.739					
네트워크 신뢰	NR3	0.813	0.661	0.656	X	0.827	0.884	0.85
	NR4	0.810	0.656					
	NR5	0.873	0.762					

연구가설 분석결과

본 연구는 재난정보특성이 정보 및 정부신뢰를 거쳐 정보를 수용하는 신뢰 기반의 위험커뮤니케이션 모델의 변인 간 구조적인 영향관계를 분석하였으며, 분석결과를 [Table 7]에 제시하였다. 가설 1의 경우 재난정보의 신뢰성은 정보신뢰에 유의적인 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며 재난정보의 시의성, 적합성은 정보신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 2는 재난정보특성과 정부신뢰에 관한 가설로 재난정보특성이 정보수용자의 정부신뢰 형성에 어떠한 영향관계가 있는지를 분석한 가설로 정부신뢰에는 재난정보의 신뢰성을 제외한 시의성, 대응성 및 적합성이 정부신뢰에 유의적인 영향관계가 없는 것으로 나타났다. 가설 3은 재난정보를 이용자들이 인식하는 정보신뢰와 정부신뢰에 대한 가설로 정보이용자들에게서 형성된 정보신뢰가 정부신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지를 분석한 가설이다. 분석결과, 정보신뢰가 정부신뢰에 긍정적인 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 정보신뢰가 정부신뢰의 선행요인으로 작용한다는 기존 연구(Newton et al., 2000; Lee, 2010; Ku, 2014)와 일치하는 연구결과이다. 또한 정보신뢰에서 정부신뢰의 관련성이 매우 높게 나타난 것은

미디어 매체의 정보 전이효과를 제시한 Schweiger(2000)와 Ku(2014)의 연구에서는 전이효과로 설명하였는데 본 연구에서 나타난 재난정보를 기반으로 형성된 정보신뢰가 정부신뢰에 그대로 전이되면서 나타나는 것으로 판단된다.

가설 4와 가설 5는 정보 및 정부신뢰가 정보수용에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한 가설로 정보신뢰와 정부신뢰 모두 이용자의 정보수용에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 가설 분석은 정보신뢰와 정부신뢰 중 어떠한 부분의 인지된 신뢰수준이 정보수용에 더 많은 영향을 미치는지를 분석하기 위한 측면의 가설이라 할 수 있다. 분석결과, 정보신뢰와 정부신뢰 모두 정보수용에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 정보신뢰 및 정부신뢰 모두 정보수용에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났지만 정보신뢰보다 정부신뢰가 정보수용에 더 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 공공정보를 수용하는 이용자 입장에서 정보에 대한 신뢰보다 정부에 대한 신뢰형성이 정보수용에 더 많은 영향을 미친다고 할 수 있다.

조절효과를 분석한 결과 미디어 신뢰와 개인 네트워크 신뢰는 재난정보 수요에 유의적인 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 한편, 비판적 이해능력의 조절효과에 관한 가설에 대한 분석결과, 미디어 리터러시의 중요한 능력인 비판적 이해능력이 정보신뢰와 정부 신뢰에 있어 모두 부(-)의 조절효과가 존재하는 것으로 나타났다. 이는 다양한 미디어에서 나타나는 재난정보에 대한 비판적 이해와 활용능력이 단편적인 정보수용을 낮추는 것으로 나타났다. 이는 미디어 정보 이용자들의 정보를 단편적으로 수용하기보다 다각적인 측면에서 이해하고 이를 바탕으로 다양한 정보를 비교 분석하는 능력에 따라 정보수용 수준이 달라진다는 것으로 설명할 수 있다. 분석결과를 살펴보면 우선 정보 및 정부신뢰 모두 정보수용성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 미디어 리터러시 역량인 비판적 이해능력은 정보수용에 부(-)의 유의한 영향관계가 존재하는 것으로 나타났다.

Table 7. Hypothesis test results

가설	가설경로	경로계수	T 값	P 값	가설
H1.1	재난정보 신뢰성 → 정보신뢰	0.064	1.580	0.144	기각
H1.2	재난정보 시의성 → 정보신뢰	0.123	3.227	0.001	채택
H1.3	재난정보 대응성 → 정보신뢰	0.056	1.656	0.098	기각
H1.4	재난정보 적합성 → 정보신뢰	0.106	2.933	0.004	채택
H2.1	재난정보 신뢰성 → 정부신뢰	0.255	7.184	0.001	채택
H2.2	재난정보 시의성 → 정부신뢰	0.011	0.327	0.744	기각
H2.3	재난정보 대응성 → 정부신뢰	-0.011	0.335	0.738	기각
H2.4	재난정보 적합성 → 정부신뢰	-0.032	1.083	0.280	기각
H3	정보신뢰 → 정부신뢰	0.251	8.655	0.001	채택
H4	정보신뢰 → 정보수용	0.054	2.154	0.032	채택
H5	정부신뢰 → 정보수용	0.601	21.515	0.001	채택
H6.1	정보신뢰 × 미디어 신뢰 → 정보수용	-0.013	0.516	0.606	기각
H6.2	정부신뢰 × 미디어 신뢰 → 정보수용	-0.017	1.018	0.309	기각
H7.1	정보신뢰 × 네트워크 신뢰 → 정보수용	-0.014	0.485	0.628	기각
H7.2	정부신뢰 × 네트워크 신뢰 → 정보수용	0.011	0.457	0.648	기각
H8.1	정보신뢰 × 비판적 이해능력 → 정보수용	-0.045	2.026	0.043	채택
H8.2	정부신뢰 × 비판적 이해능력 → 정보수용	0.021	2.662	0.008	채택

결론

본 연구는 재난정보특성, 정보신뢰와 정부신뢰 및 정보수용이라는 위험정보탐색과 수용과정의 핵심적인 변수들을 추출하여 이들 변인 간 구조적인 영향관계를 분석하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다. 우선 정보신뢰 형성에는 재난정보의 시의성과 적합성이 재난정보의 수용자 측면에서 정보신뢰 형성요인으로 나타났다. 특히, 재난정보의 신뢰성이 수용자의 정보신뢰에 영향을 미치지 않은 것은 정보가치로서의 전반적인 신뢰가 낮아져 나타난 것으로 판단된다. 재난정보특성과 정부신뢰에 대한 관련성을 분석한 결과 정보신뢰와는 전혀 이질적인 특성이 나타났다. 특히, 재난정보의 신뢰성만이 정부신뢰에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 다른 정보특성들은 모두 정부신뢰에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과에 대해 유추하면 우선, 정부신뢰의 형성은 정보신뢰와 다른 측면에서 나타나는 것을 알 수 있으며 정부신뢰의 형성을 재난정보특성으로 설명하면 전염병과 같은 위험정보에 대한 공식적인 정보로서의 가치 제공은 민간 미디어나 메신저 뉴스보다 더 공신력을 가진다는 점에서 정보의 신뢰성이 정부신뢰를 형성하는 것으로 판단되며 이러한 정보에 의존적인 정보이용자들의 특성이 나타난 것으로 유추된다.

정보신뢰와 정부신뢰에 있어서는 이용자들의 인지된 정보신뢰 수준이 정부신뢰에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 기존 연구에서 제시한 정보신뢰가 정부신뢰의 선행요인이라는 연구결과와 일치한다는 점(Newton et al., 2000; Lee, 2010; Ku, 2014)에서 기존 연구 결과를 재난정보특성에 대한 신뢰형성에 적용하였다는 점에서 의미가 있다. 정보신뢰와 정부신뢰가 정보수용에 미치는 영향관계를 분석한 가설에서는 정보신뢰와 정부신뢰 모두 정보수용에 유의한 영향을 미치고 있지만 정보신뢰보다 정부신뢰에서 정보수용의 경로가 매우 높은 영향관계가 나타나고 있다. 이러한 분석결과는 향후 정부의 재난정보에 대한 대국민 수용이나 정부정책활동에 앞서 정책효과를 극대화하기 위한 측면에서 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. 즉, 정보신뢰와 정부신뢰 및 정보수용의 구조적인 영향관계에 대한 폭넓은 이해를 기반으로 정책을 추진하는 것이 필요하다.

다음으로 조절효과에 대한 분석 결과는 다양한 미디어가 제공하는 재난정보에 대한 개인적 선호특성이나 정보사용량에 따라 미디어 신뢰가 형성되지만 재난정보의 수용에 있어서는 다양한 관점의 미디어 뉴스나 소셜네트워크상의 뉴스 정보에 대한 신뢰보다 공식적인 정보에 대한 신뢰와 정부의 신뢰가 더 많은 영향을 미치고 있다는 점을 보여준다. 그렇기에 상대적으로 개인 선호 뉴스나 소셜네트워크상의 뉴스 정보에 대한 조절효과가 나타나지 않은 것으로 유추된다. 하지만 다양한 재난정보에 대한 정보이용자의 비판적 이해능력을 측정된 미디어 리터러시 역량은 정보신뢰 및 정부신뢰와 정보수용 간에 유의적인 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 특히, 다양한 매체에서 제공되는 재난정보에 대한 정보 이용자의 비판적인 분석과 이해 및 활용에 관한 부분은 정보수용자 측면에서 매우 중요한 역량이기 때문에 맹목적인 정보수용보다는 이를 비판적으로 이해하는 역량이 전반적으로 정보수용을 낮추는 결과로 나타났다.

본 연구의 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 정보신뢰와 정부신뢰에 영향을 미치는 재난정보특성 요인을 도출한 점은 기존 재난 관련 연구에서 주로 활용한 예방, 대비, 대응, 복구 중심의 재난정보 프로세스에서 탈피하고 수요자들이 인식하는 재난정보특성을 기반으로 정보신뢰와 정부신뢰를 제시한 점은 기존 연구와 차별화되는 특징이라고 할 수 있다. 특히, 코로나19가 장기화한 시기에 정보중심의 정보신뢰와 정부신뢰 형성요인이 서로 다르다는 점을 실증분석한 것은 연구결과의 실무적 적용 측면에서 중요한 의미가 있다. 둘째, 재난정보를 기반으로 한 정보신뢰와 정부신뢰의 영향관계를 분석하고 더 나아가 정보수용의 영향관계를 분석한 점은 코로나19로 나타난 신뢰 기반의 위험커뮤니케이션 모델로서 의미를 가진다고

할 수 있다. 셋째, 다양한 정보에 대한 미디어 리터러시 역량으로 측정된 비판적 이해 능력은 신뢰와 정보수용 간에 있어 유의적인 부(-)의 조절효과를 나타내고 있는 것은 정보수용자들의 정보선택과 활용 및 이해 측면에서 맹목적인 정보수용보다는 비판적 시각을 가지고 이해 및 활용한다는 점에서 정보수용자 집단의 특성을 이해할 수 있는 결과라 할 수 있다. 넷째, 최근 한국에서 나타나고 있는 여러 재난과 안전에 관한 연구들이 진행되고 있는데(Song & Koo, 2023; Han et al., 2023) 향후 경험연구와 사례연구에서 정부가 적절한 재난정보를 제공하는지 지속적으로 평가해야 한다는 점을 제시한다. 끝으로 다양한 집단의 특성을 고려한 표본을 활용하지 못한 점은 본 연구의 한계점으로 제시하고자 한다.

Acknowledgement

본 연구는 행정안전부의 ‘재난 안전 분야 전문인력 양성사업’을 통해 지원받아 수행된 연구의 결과이며, 이에 감사드립니다.

References

- [1] Ajzen, I. (1991). "The theory of planned behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, pp. 179-211.
- [2] Aufderheide, P. (1993). "Media literacy." in *A Report of the National Leadership Conference on Media Literacy Communications and Society Program*, the Aspen Institute, Washington,DC, USA, pp. 1-44.
- [3] Baek, S.K. (2010). "An analysis on the differences of teachers' acceptability and influence factors of major teacher related policies." *The Politics of Education*, Vol. 17, No. 4, pp. 39-64.
- [4] Beck, U. (1986), *Risk Society-Toward a New Modernity*, SAGE, London, UK.
- [5] Chae, S.M., Kim, M.G. (2015). "Information quality investigation using service quality model: MERS response case." *Journal of Service Management*, Vol. 16, No. 5, pp. 178-197.
- [6] Choi, C.I., Bae, S.K., Kim C.M. (2016). "Application and implications of a model on the social spread of MERS risk information distribution." *Journal of Distribution Science*, Vol. 14, No. 6, pp. 89-98.
- [7] Choi, M.J., Lee, H.C., Kim, W.G. (2013). "Relationships between the voters' using Information on SNS and the their political decision making in the local government head elections in Korea and Japan: A comparison between the Seoul mayoral by-election and the Osaka mayoral election on 2011." *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, Vol. 57, No. 1, pp. 392-421.
- [8] Eveland, W.P., Kleinman, S.B. (2013). "Comparing general and political discussion networks within voluntary organizations using social network analysis." *Political Behavior*, Vol. 35, No. 1, pp. 65-87.
- [9] Fornell, C., Larcker, D.F. (1981). "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error." *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 39-50.
- [10] 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*, Vol. 80, pp. 230-245.
- [11] 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*, Vol. 29, pp. 285-315.
- [12] Griffin, R.J., Dunwoody, S., Yang, Z. (2012). "Linking risk messages to information seeking and processing." *Communication Yearbook*, Vol. 36, pp. 323-362.
- [13] Han, H.B., Lee, C.Y., Kim, H.K., Kim, B.K. (2023). "The role of workers' awareness of disaster safety management and disaster management capabilities of companies and governments for infectious disease disaster management:

- Focused on Workers in the Automobile Manufacturing Industry.” *Journal of the Society of Disaster Information*, Vol. 19, No. 3, pp. 451-470.
- [14] Hermida, A. (2010). “Twittering the news: The emergence of ambient journalism.” *Journalism Practice*, Vol. 4, No. 3, pp. 297-308.
- [15] Hong, Y.J., Kim, Y.E. (2013). “Trends and policy directions of media literacy in domestic and international contexts.” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 42, pp. 116-131.
- [16] Huang, X., Soergel, D. (2013). “Relevance: An improved framework for explicating the notion.” *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol. 64, No. 1, pp. 18-35.
- [17] Hurley, R.F. (2011). *The decision to trust: How leaders create high-trust organizations*. John Wiley & Sons, New Jersey, USA.
- [18] Jeong, G.H. (2008). “Policy literacy function analysis: Focusing on civic activity variables.” *Journal of Public Administration*, Vol. 46, No. 4, pp. 73-104.
- [19] Jung, K.H. (2008). “An empirical analysis of the policy literacy function: A focus on civic activities.” *Korean Journal of Public Administration*, Vol. 46, No. 4, pp. 73-104.
- [20] Jung, S.Y., Nam, S.H. (2012). “The study on non-reporting and exclusive coverage of general news program of terrestrial broadcasters.” *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies*, Vol. 26, No. 4, pp. 265-309.
- [21] Kasperson, R., Renn, O., Slovic, P., Brown, H., Emel, J. (1988). “Social amplification of risk: A conceptual framework.” *Risk Analysis*, Vol. 8, No. 2, pp. 177-187.
- [22] Kim, M.K., Kim, B.D. (2018). “The news consumer’s credibility by the perception of news value according to factuality, the perception of importance of issue and the perception of news bias: Focusing on ‘Thadd’ news.” *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, Vol. 12, No. 1, pp. 343-356.
- [23] Kim, K.H., Kim, G.J., Lee, S.J. (2019). “Components of media literacy in a mobile environment and the media literacy gap between generations.” *Journal of Korean Broadcasting*, Vol. 33, No. 4, pp. 5-36.
- [24] Kim, Y.K., Jang, H.S., Choi, Y.J., Son, H.K. (2015). “Disaster classification for optimal disaster response in Korea.” *Journal of The Korean Society of Hazard Mitigation*, Vol. 15, No. 6, pp. 179-188.
- [25] Kim, Y.R. (2016). *Research on Establishing Disaster Safety Budget and Evaluation System*. Korea Institute of Public Administration, Seoul.
- [26] Ko, H.Y., Kim, J.K. (2020). “A study on the impact of policy literacy on trust and acceptance: Focusing on nuclear energy.” *Korean Policy Studies*, Vol. 20, No. 1, pp. 97-117.
- [27] Ku, G.T. (2014). “A study of the impact of government news credibility on government trust.” *Journal of Social Science*, Vol. 53, No. 1, pp. 173-190.
- [28] Kwak, C.S., Lee, Y.H. (2014). “Social capital as a channel for media use and information delivery according to the characteristics of disasters.” *Media Science Research*, Vol. 14, No. 3, pp. 5-41.
- [29] Lasswell, H. D. (1960). “The structure and function of communication in society”. *The Communication of Ideas*, Vol. 37, No. 1, pp. 136-139.
- [30] Lee, H.J., Park, Y.G., Kim, D.H., Jo, H. (2020). *Consumer-Centered Disaster Information Analysis Study*. Korea Institute of Public Administration, Seoul.
- [31] Lee, J.E., Kim, Y.P., Jung, Y.S. (2007). “Analyzing the decision factor of the social acceptance in the various power systems.” *Korea Public Administration Journal*, Vol. 16, No. 2, pp. 189-217.
- [32] Lee, S.I. (2010). “An exploratory study on the relationship between general trust and government trust and gender differences: Focusing on the mediating role of expectations toward democratization, social interest, and information.”

Korean Sociology, Vol. 44, No. 4, pp. 162-203.

- [33] Lie, J.W., Park, D.S. (2016). "Re-conceptualization of news literacy in the social network journalism era : Expanding the concept of news curation." *Ewha Journal of Social Sciences*, Vol. 32, No. 2, pp. 171-206.
- [34] Miller, H. (1996). "The multiple dimensions of information quality." *Information Systems Management*, Vol. 13, No. 2, pp. 79-82.
- [35] Newton, K., Norris, P. (2000). "Confidence in public institutions: Faith, culture, or performance?" in Pharr, S.J. and Putnam, R.D.(eds.). *Disaffected Democracies: What's troubling the Trilateral Countries?* Princeton, Princeton University Press, New Jersey, pp.52-73
- [36] Park, N.I., Jeong, J.Y., Chang, J.H. (2017). "Senior citizens' news media use and news credibility: An analysis of the 2013-2015 national survey data of the media users." *Journal of Communication Research*, Vol. 54, No. 1, pp. 314-347.
- [37] Parker, C.S., Case, T. (1991). *Management Information System*, 2nd Ed., McGraw Hill, New York, USA.
- [38] Petter, S., DeLone, W., McLean, E. (2008). "Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships." *European Journal of Information Systems*, Vol. 17, No. 3, pp. 236-263.
- [39] Renn, O. (1992). *Concept of Risk: A classification*, in Krimsky, S., Golding, D. (eds.). *Social Theories of Risk*, Praeger Publisher, CT, USA.
- [40] Sayeh, S., Mohamed, S. (2011). "Web based PhD thesis management information system for tripoli faculty of computer technology in Libya. (WBPTMS), Doctoral Dissertation, University Utara Malaysia, Kedah, Malaysia.
- [41] Schweiger, W. (2000). "Media credibility - experience or image? A survey on the credibility of the World Wide Web in Germany in comparison to other media." *European Journal of Communication*, Vol. 15, No. 1, pp. 37-59.
- [42] Shin, G.K., Kang, B.J. (2018). "The effect of quality factors of m-learning on user satisfaction, the corporate employees' intention to use." *Journal of Industrial Economics and Business*, Vol. 31, No. 3, pp. 841-864.
- [43] Senn, J.A. (1980). "Managements assessment of computer information-system." *Journal of Systems Management*, Vol. 31, No. 9, pp. 6-11.
- [44] Song, D.K., Min, G.H., Jin, B.S. (2016). "The effects of information accuracy and adequacy on trust in and satisfaction with the government during the crisis of public health -An application of the MERS outbreak." *Journal of Public Relations*, Vol. 20, No. 2, pp. 61-90.
- [45] Song, C.Y., Koo, W.H. (2023). "A study on the perception of policy targets to improve the effectiveness of child safety measure: Focusing on children, guardians, and workers in children's facilities." *Journal of the Society of Disaster Information*, Vol. 19, No. 4, pp. 869-881.
- [46] Yoo, H.J., Lee, J.E., Roh, J.C., Kim, G.H. (2008). "Improving the disaster management service in the demander-centered approach." *The Korea Contents Society*, Vol. 8, No. 5, pp. 224-236.