Journal of Public Relations, Vol.20, No.2, May, 2016, pp61~90.
ISSN: 1229-2869-50
DOI: 10.15814/jpr.2016.20.2.61

사단법인 한국PR학회
Korean Academic Society for Public Relations

공중보건 위기 상황 시 정보 정확성과 정보 적절성이 정부 신뢰와 만족에 미치는 영향

메르스 사태를 중심으로

송동근 홍익대학교 대학원 광고홍보커뮤니케이션학과 박사과정
민귀홍 홍익대학교 대학원 광고홍보커뮤니케이션학과 박사수료
진범섭 홍익대학교 광고홍보학부 조교수*

본 연구는 조직-공중 관계성 이론을 바탕으로 공중보건 위기 상황 시 정보원 유형(정부 vs 정부 외)에 따른 정보 정확성(accuracy)과 정보 적절성(adequacy)이 정부에 대한 인식에 미치는 영향 요인에 대해 살펴보기 위해 2015년 상반기부터 발생하였던 '메르스 코로나바이러스' 사태 가운데 정부의 대국민 커뮤니케이션 특징으로서 정보 정확성과 정보 적절성이 정부와 공중 간의 신뢰 및 만족성에 영향을 줄 수 있는지를 검증하였다. 이를 위해 대전 지역의 병원 및 갤러리를 방문한 성인남녀 가운데 편의적 표집으로 선정된 총 206명(N = 206)의 응답자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며 그 결과로 공중보건 위기(메르스) 발생 시 정부와 정부 외 정보원이 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성은 정부에 대한 국민의 신뢰와 만족에 모두 유의미한 영향을 주는 것을 알아내었다. 본 연구 결과가 시사하는 점은 정부가 '메르스' 관련 정보를 전달하는 과정에서 보여준 조직의 커뮤니케이션 특성이 정부-공중 간의 관계성(신뢰와 만족)에 어떠한 영향력을 미치는지를 알 수 있다는 점이다. 즉, 메르스 사태와 같은 국가적 공중보건 위기 관리 과정에서 정부는 철저한 현황 분석을 통해 사실에 입각한 정보, 그리고 공중에게 실질적으로 유용한 정보를 제공하여야 한다. 그뿐만 아니라, 정부당국은 정부 외 정보원으로부터 소통되는 정보가 정부에 대한 어떠한 인식을 미칠 수 있는지를 주목해야 할 것이다.

KEYWORDS 정부-공중 관계, 정보 정확성, 정보 적절성, 신뢰, 만족, 위기 상황, 메르스

* Corresponding Author: #B421, 2639 Sejong-ro, Jochiwon-eup, Sejong, Korea, 30016. gabrieljin@hongik.ac.kr, 82-44-860-2626.

서론

2015년 상반기 한국은 국민의 건강을 위협하는 '코로나바이러스(MERS-CoV, 이하 메르스)'로 인해 심각한 위기 상황을 겪었으며 그로 인해 한국 사회 전반에 적지 않은 부정적 영향을 주었다. 메르스는 중증급성 호흡기질환으로 2012년부터 중동의 아라비아 반도를 중심으로 생성되었으며 2015년까지 1,000명이 넘는 감염자와 400명 이상의 사망자가 발생했다(ECDC, 2015). 한국은 2015년 5월 20일 최초 감염자가 발견된 이후 6월 3일까지 30명의 환자가 발생했다. 2015년 10월 25일 메르스로 인해 치료 중인 환자 5명, 퇴원 환자 145 명, 격리 해제 16,693명, 확진 환자 186명, 사망자수 37명으로 보고되었다(Ministry of Health and Welfare, KOREA, 2015). 보건복지부의 10월 1일 보도 자료에 의하면 2015년 10월 29일 무렵에 메르스 종식 선언을 할 계획이라고 밝혔지만, 2015년 10월 11일 다시 1명이 메르스 양성 판정을 받았고 다시 10월 25일 후유증으로 메르스 환자가 사망하면서 메르스 종식 선언을 할 수 없게 되었다. 메르스 종식 선언을 하려면 세계보건기구(WHO) 기준에 따라 양성 감염자가 사라진 날부터 28일이 경과되는 시점이 메르스 완전 종식 시점이 된다(Ministry of Health and Welfare, KOREA, 2015).

'메르스' 사태는 다른 감염성 질병과는 다르게 어느 순간 별다른 예고 없이 발생하여 국민에게 큰 불안감을 안겨준 공중보건 위기 상황이었다. 특정 감염병에 관한 정확한 정보를 전 국민에게 전달할 의무가 있는 정부의 관련기관(조직)들조차도 현상을 이해하고 처리하는 데에 매우 혼란스러워했다. 또한 미숙한 상황 인식과 함께 적절한 대처방법을 찾지 못하는 양상이 뉴스미디어를 통해 고스란히 국민에게 전달되었다. 그 결과 정부의 미숙한 위기 상황 대처를 지켜보는 국민의 정부에 대한 실망감이 나타났으며(Choi, 2015; 〈Korean TV〉), 정부가 전달하는 정보에 대한 정확성에 대해 의심을 갖게 만들었다. 커뮤니케이션되는 정보가 공중에게 잘 전달되기 위해서는 그 정보의 정확성(accuracy)과 적절성(adequacy)이 매우 중요하다(Jin, Cho, & Moya, 2013). 정부가 공중에게 전달하는 정보의 정확성과 적절성의 중요성은 특히 메르스 사태와 같은 국가적 공중보건 위기 상황에서는 더욱 커질 수밖에 없을 것이다. 공중은 정부가 제공하는 정보를 통해 상황을 인식하고 대처하는 일련의 과정을 통해 정부에 대한 신뢰와 믿음을 쌓아가기 때문이다. 따라서 정부와 같은 조직은 국가적 또는 집단적 위기 상황 발생 시 철저한 현황분석을 통해 사실에 입각한 정보, 그리고 공중에게 실질적으로 유용한 정보를 제공하여야 하며 공중과의 원활한 소통을 꾀하기 위해 위기 상황에 따른 커뮤니케이션 전략을 세워야 한다.

위기 상황을 원만하게 해결할 수 있는 커뮤니케이션의 가장 중요한 요소에는 조직과 공중 상호 간의 원활한 정보 소통이 있다(Jang, 2015). 예를 들어, 위기 상황에 관한 정확하고 적절한(유용한) 정보는 제공하는 자(곳)와 전달받는 수용자 사이에서 위기 상황을 이해 · 대처 · 해결하기 위한 판단의 근거가 될 수 있을 것이다. 따라서 위기 상황 발생 시 그 상황에 대해서 소통되는 정보의 정확성 및 적

절성을 세심하게 고려해야 할 필요가 있다. 이러한 정보는 정보원과 수용자 간의 쌍방향 커뮤니케이션이라는 관점에서 정보가 제공되는 경로, 즉 정보원에 따라서 그 정보 내용의 정확성과 적절성의 효과는 다르게 나타날지도 모를 것이다. 정보원은 이전의 전통적인 유형에서 더욱 확장되고 그 종류가 다양해졌기(Chun & Sung, 2011) 때문에 공중은 다양한 경로를 통해 정보를 전달받게 되고 그 정보를 통하여 상황을 파악・대처할 더 많은 기회를 얻게 된다. 공중이 정보 습득 과정에서 어떠한 정보원을 통해서 전달받느냐에 따라서 해당 정보의 정확성과 적절성을 상이하게 판단할 수도 있을 것이다.

야노스케, 리우, 그리고 셰파(Janoske, Liu, & Sheppar, 2012)는 위험 커뮤니케이션을 효과적으로 실행하기 위한 요소로서 메시지를 어떻게, 언제, 누구를 통하여 전달할 것인가 하는 문제의 중요성을 역설하였다. 본 연구에서는 이러한 요소에 주목하면서 메르스 사태와 같은 국가 단위의 공중보건 위기 상황에서 정부조직-공중 관계의 정보전달 체계에서 나타날 수 있는 문제에 접근해보고자 하였다. 구체적으로는, 국민을 대상으로 소통해야 하는 정부조직의 정보 특성(정확성과 적절성)에 따라서 정부조직에 대한 공중의 신뢰와 만족에 어떤 영향을 끼치는지를 실증적으로 살펴보고자 하였다. 위기는 불가피성, 관리 가능성, 공중 관계 실패와의 관련성, 전체 조직 시스템 실패와의 관련성, 급작스러운 발생, 불확실성, 시간의 압력 등과 같은 다양한 속성을 가진다(Kim, 2008). 위기 커뮤니케이션을 다른 말로 비상 위험 커뮤니케이션(Emergency Risk Communication)이라고 부르는 것은 이러한 위기의 속성과 관련된 것이다(Kim, 2008). 이러한 위기의 속성은 위기 커뮤니케이션의 방향성을 결정한다. 위기는 불가피하게 일어나고 불확실하며 시간의 제약 속에서 일어나기 때문에 철저한 관리 노력이 이루어져야 한다(Kim, 2014).

요컨대, 본 연구의 목적은 메르스 감염과 같은 공중보건 위기 상황 발생 시 정부가 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성의 정도에 따라, 그리고 그 정보가 제공되는 정보원의 유형에 따라서 공중이 인식하는 정부에 대한 신뢰와 만족이 어떻게 달라질 수 있는지를 고찰하고자 한다. 공중보건 위기 상황에서 대국민 정부의 소통 특성(정보 정확성 및 적절성) 효과 연구가 국내외 PR학계에서 미미한 만큼, 본 연구는 몇 가지 중요한 이론과 실무에 긍정적 시사점을 제시할 수 있다고 볼 수 있다. 첫째, 보건 이슈를 둘러싼 정부-공중 간의 조직-공중 관계성 연구에 커뮤니케이션 특성을 살펴보는 이론적 함의를 제공할 수 있다. 둘째, 정보원의 차이에 따른 조직-공중 관계성(신뢰 및 만족)이 어떻게 달라질 수 있는지를 검증할 수 있다. 이를 통하여 공중보건이슈를 둘러싼 국가위기 상황 발생 시 정부와 국민 간 효율적인 커뮤니케이션 방안에 대한 실무적 시사점을 제시하는 데 그 의의가 있다.

이론적 논의

조직-공중 관계성 구성요소: '신뢰'와 '만족'

본 연구에서 주목한 커뮤니케이션 이론은 PR 분야에서 연구되어온 조직-공중 관계성(Organization-

Public Relationships: OPR)이다. "조직과 공중이 상호 호혜적인 관계를 형성하고 유지 · 발전시키기 위한 전반적인 커뮤니케이션 활동"(Cutlip, Center, & Broom, 1994, pp.3~6)이라는 PR의 정의처럼 PR의 가장 중요한 주제는 조직-공중 간의 관계성 파악에 대한 연구일 것이다(Kim & Yang, 2014). 브루닝과 레딩햄(Bruning & Ledingham, 1999, 2000)은 이전 PR 연구가 대부분 조직의 커뮤니케이션 활동에 기인한 단기적 효과 중심으로부터 조직공중 관계성을 형성하고 발전 · 유지시키는 일련의 과정들의 효과 측정으로 그 중요성과 관점이 변화되었음을 논하고 있다. OPR의 관계성의 개념은 연구자가 강조하고, 현상을 바라보는 관점에 따라서 다양하게 정의/정립되고 있다. 브룸, 케이시, 그리고 리치(Broom, Casey, & Ritchey, 1997)는 OPR을 "조직과 공중이 상호 관계를 맺는 과정의 모든 활동을 통칭하는 것"으로 정의했다(Kim, Jung, & Lee, 2013). 후앙(Huang, 2000)은 OPR을 "조직과 공중이 서로 신뢰하는 정도, 권력을 행사할 능력을 가진 사람에게 동의하는 정도, 서로 간 만족하는 정도, 상호 매우 깊이 관여하고 있는 정도"라고 이전 연구보다 좀 더 상세하게 기술하였다. OPR이 조직과 공중간의 상호 호혜적인 관계라는 개념의 추상성으로 인해 많은 선행 연구자들이 OPR의 관계성을 측정하기 위해서 OPR의 관계에 필요한 구성 요소를 찾아내는 데에 많은 시간과 노력을 기울이고 있다(Kim, Jung, & Lee, 2013).

OPR을 구성하는 주요 구성 변인 가운데 '신뢰'가 있으며(Hon & Grunig, 1999), 그 특질로는 사회적 협동과 생산성의 근저가 있으며(Watson & Papamarcos, 2002), 콜맨(Coleman, 1988)의 말처럼 집단 구성원 간에 확고한 신뢰가 없다면 그 조직은 와해될 수밖에 없을 것이다. 신뢰는 PR학에서도 OPR의 핵심 차원으로 간주되어오고 있으며(Lee, 2007), 그루닉과 후앙(Grunig & Huang, 2000)은 신뢰란 "한쪽이 상대에게 자신을 흔쾌히 개방하고자 하는 의지 또는 확신하는 정도"라고 말하였다. 최근에는 조직과 공중의 관계성에 대한 중요성을 인지하고 정부기관, 교육기관 등과 같이 신뢰성을 바탕으로 한 관계를 형성해야 하는 곳에서 OPR을 검토하고 그 영향력을 평가하는 현실적인 필요성과 방안을 마련하고 있다(Cho, 2006; Bruning, 2002). 공중 관계성 확립 및 유지의 중요성에 대한 인식은 조직의 성장을 도모하고 지속할 가능성을 결정할 정도로 매우 중요한 사안이다. 반면에 항상 상호 경쟁을 해야 하고 항상 공중과의 관계를 맺어야 하는 기업에 비해 정부는 그간 안일하고 절대적인 관계의 상위 입장에서 공중에게 정책과 정보를 제공하는 일방향(One-way) 혹은 수직적 커뮤니케이션을 해왔다고 볼 수 있다. 공중이 알아야만 하는 정보를 부족하게 전달하고, 다양한 의견을 반영하지 않고, 공중 합의를 형성하지 않은 일방적인 관계 형성은 정부에 대한 국민의 신뢰를 상실할 것이다(Park, 2009). 셰퍼드와 셔먼(Sheppard & Sherman, 1998)은 정부와 국민 간의 관계를 '일방적 의존' 형태로 규정하고 정보의 불균등성에서 비롯된 신뢰 객체 간의 확고하지 못한 행동의 위험성에 관한 문제점을 제기하였다(Park, 2006). 조직-공중 간의 신뢰는 합리적인 자기이익에 대한 기대나 수직적인 책임감을 동반하는

관계에서는 형성되기 어렵고, 다양한 수평적인 사회관계에 통해 상호 우호(호혜)적인 신뢰와 사회적 규범이 형성된다(Gregory, 1999; Whiteley, 1999; Lee, 2001).

파슨스(Parsons, 1951, 1960)의 조직 권력에 관한 신뢰 이론(Trust Theory)에 의하면, 조직 구성원들 간의 상호 신뢰와 공동체 의식이 바탕이 되면 조직 내에서 권력을 행사할 힘(기회, 능력)이 생기게 된다고 한다. 조직 구성원들 간의 공동체 의식과 신뢰는 개인의 입장에서 보면 상호 수혜의 기능을 하고 조직의 입장에서 보면 자원(資源)의 기능을 한다고 하며, 이 자원을 바탕으로 하여 권력이 형성되고 또 이 자원이 많아질수록(신뢰도가 높을수록) 권력은 커진다는 것이다(Olsen, 1978). 여기에서 말하는 권력이란 조직의 일방적인 힘의 강도가 아닌 국가적 위기 상황 발생 시 상황을 현명하게 대처하고 해결하기 위한 공중의 믿음과 협조를 바탕으로 한 원동력을 의미한다고 볼 수 있다. 신뢰는 조직-공중 상호신뢰와 사회공동체를 위한 협력에 매우 중요한 요소이며 상호 간 더 우월한 힘으로 보지 않고 상호 호혜적인 긍정적 측면의 권력을 함께 공유하는 것이다. 본 연구에서는 조직으로서의 정부를 바라보는 공중들의 신뢰를 주요 구성개념으로 설정하였다. 즉, 정부가 소통하는 정보의 정확성과 적절성을 공중이 얼마나 확신하느냐에 따라 정부에 대한 신뢰는 달라질 수 있을 것이다. 구체적으로는, 공중보건 위기 상황에서 정부 및 정부 외에서 전달하는 정보의 정확성과 적절성의 정도에 따라 국민이 인식하는 정부에 대한 신뢰정도는 달라질 수 있음을 주목하였다.

OPR을 구성하는 주요 구성 변인으로서 '만족'이란 조직과 공중간의 관계에 있어서 긍정적인 기대가 충족 되는 정도로서, 구체적으로 조직과 공중이 관계를 지속하기 위해 벌이는 활동에 대한 공중의 긍정적 호의적인 반응을 포함한다(Han & Jung, 2002; Hon & Grunig, 1999). 또한 공중이 갖는 조직에 대한 만족(Satisfaction)은 조직과 공중간의 주요한 관계성 차원으로 인식되고 있다. 혼과 그루닉은 만족에 대하여 '상대에 대하여 호감(의)를 느낄 수 있는 정도'라고 정의했으며, 사회교환 이론에서는 개인이 어떤 관계에서 기대와 혜택, 비용과 이익을 산출하는 것은 관계의 유지와 불만족을 설명하는 이론적 기반으로 활용된다(Canary & Stafford, 1994; Hon & Grunig, 1999). 사회교환이론(Social Exchange Theory)은 일상의 모든 관계를 비용과 혜택의 상호 교환 관계로 보고, 공중은 관계에서 자신이 지출하는 비용이 기대하는 혜택보다 크다고 인지할 경우에는 불만족을 느끼고 그와 반대로 혜택이 지출되는 비용보다 클 때 만족감을 느낀다고 보았다(Jo, Chung, & Yoo, 2008).

조직에 대한 만족도는 공중이 느끼는 조직과의 관계에서 얼마나 만족하느냐를 의미한다. 만족도는 공중관계성을 평가 측정할 수 있는 중요 변인 중 하나이다(Park, 2009). 일반적으로 신뢰와 만족은 비슷한 개념으로 인식되어 왔다고 할 수 있는데 조삼섭(Jo, 2006)은 신뢰와 만족의 차별성을 검증한 결과를 통해 신뢰와 만족을 차별화한 모델이 적합도 지수에서 더 긍정적인 결과를 보여주었음으로 신뢰와 만족을 차별화해서 개념을 정리해야 한다

고 한다(Park, 2009). 본 연구에서도 역시 신뢰와 만족을 차별화하였는데, OPR의 구성 요소로서의 만족은 연구에 따라 독립변인으로 또는 종속변인으로 검토되었다. 레딩햄, 브루닝, 그리고 윌슨(Ledingham, Bruning, & Wilson, 1999)은 사람들은 관계 유지를 위한 비용투자와 관계의 충실성 정도가 만족도에 영향을 미친다는 결과를 제시하고 만족의 정도를 OPR의 결과를 결정짓는 주요 변인으로 검토하고 있다(Park, 2015). 본 연구에서는 메르스라는 국가적 공중보건 위기 발생 시 공중들이 인식하는 정부에 대한 신뢰와 만족이 어떠한 커뮤니케이션 요소에 의해 영향을 받을 수 있는지를 살펴보고자 하였다.

커뮤니케이션 행동(Communication Act)

커뮤니케이션은 본질적으로 서로 다른 두 집단 혹은 요소 간의 소통을 말하며 그 소통을 하기 위해 두 집단(요소)이 하는 모든 물리적 · 정신적 행위들을 커뮤니케이션 행동이라고 할 수 있다. 그루닉(Grunig, 1978)의 상황이론(Situational Theory of Publics) 관점에서는 커뮤니케이션 행동을 공중의 '정보 추구', '정보 처리'로 분류하고 있다(Kim, 2008). 또한 상황이론에서는 '정보는 상황 판단과 대처를 위해 결정을 내려야 할 경우 확실하지 않은 것들을 제외시키기 위해 공중이 이용하는 자료'이기 때문에 정보는 문제해결에 반드시 필요하며 개인은 문제 해결을 위해서 적극적인 커뮤니케이션 행동을 한다는 것을 의미한다(Grunig, 1982).

그루닉은 공중이 상황에 대한 지각을 한 이후에 자기 나름의 커뮤니케이션 행동을 통해 정보를 수용하는 경향이 있기 때문에 이러한 공중의 커뮤니케이션 행동을 파악하면 상황에 대한 공중의 지각과 판단에 대한 정도(수위)를 예측할 수 있다고 말한다(Kim, 2008). 이슈에 관한 확실하지 않은 상황에 놓여 있는 경우에 공중은 그 이슈에 대한 정보를 찾으려 하며 매우 적극적인 커뮤니케이션 행동 양상을 보인다(Atkin, 1973; Atwood & Major, 1991; Grunig, 1976; Kim, 2008). 이는 위기 발생 시 상황 해결을 위해 조직이 공중에게 전달하고자 하는 정보가 수용자(공중)에게 한층 더 잘 지각(상황인식)될 수 있어야 함을 말하며 그 정보는 정확성과 적절성을 담보해야 한다. 이를 통해 조직과 공중의 상호 호혜적인 커뮤니케이션 행동을 유발하고 빠른 문제 해결의 결과를 가져올 수 있다. 본 연구에서는 이러한 조직과 공중의 커뮤니케이션 행동을 위기 상황 및 설득과정에 중점을 두어 다음과 같이 관련 문헌들을 고찰하였다.

위기 상황에서의 조직-공중 커뮤니케이션

렌(Renn, 1998)은 위험에 관련된 정보를 공중이 이해할 수 있도록 메시지를 전달하며 그 메시지를 통해 공중의 태도 변화를 만들어낼 수 있도록 설득하는 작업, 위기 상황으로 인해 일어날 수 있는 갈등을 민주적인 방법으로 해결할 수 있게 하는 모든 커뮤니케이션을 위기 커뮤니케이션이라고 하였다(Kim & Cha, 2009). 코벨로, 윈터펠트, 그리고 슬로빅(Covello, Winterfeldt, & Slovic, 1986)은 위기 커뮤니케이션을 이해관계가 있는 집단 간에 발생할 수 있는 위험의 의미와 중요성, 그리고 그

위험을 통제하고 관리할 수 있는 결정, 행동, 정책 등에 관한 정보를 서로 교환하는 행위라고 정의하였다(Kim & Cha, 2009). 김영욱(Kim, 2002)은 위기 상황 발생 시 해당 위기로 인한 피해를 줄이기 위해 하는 구체적인 커뮤니케이션으로 위기 커뮤니케이션을 언급하고, 조직은 신속하고 적극적으로 위기 상황에 맞는 커뮤니케이션 행위를 통해 위기 상황 발생으로 인한 피해를 최소화하고 일련의 과정을 통해 실추된 조직의 신뢰와 믿음을 회복해야 한다고 말했다. 백진숙(Peak, 2006)이 조직-공중의 쌍방향 커뮤니케이션(공중의 입장이 고려된)이 장기적인 관점에서 바람직하다고 주장했듯이 위기를 인식하고 수용하는 공중의 입장에 대한 생각을 깊이 해야 한다(Cheon & Sung, 2011).

위기 상황에서 조직의 공중을 향한 메시지 전달함과 동시에 공중이 반응하는 과정을 살피고 그 과정을 통해 상호 커뮤니케이션 행위를 하게 되는데(Cheon & Sung, 2011), 이는 헤릿(Hearit, 2006), 밀러와 히스(Millar & Heath, 2004)가 정의한 '의미공유(Sharing Meaning)' 과정이라고 볼 수 있다. 조직은 위기 유형과 조직의 책임 수준에 따라서 정보 혹은 상황을 축소・부정・정정하는 커뮤니케이션 유형을 잘 사용하여야 한다(Coombs & Holladay, 2004). 그뿐만 아니라 위기 상황에서 공중이 상황을 인식하고 대처하는 데에 있어 조직이 전달하는 정보의 중요성을 인식하고 수용자 측면에서 정확하고 적절한 정보를 제공을 위한 방법 혹은 전략을 세워야 한다. 조직의 위기 커뮤니케이션 전략 효용성(유용성)은 공중이 그 전략의 적절성과 진실성을 어느 정도 수준으로 받아들이는지에 달렸다(Yoon, 2007). 김영욱, 박소훈, 그리고 차희원(Kim, Park, & Cha, 2004)의 선행 연구 결과에 의하면 한국인은 위기 상황 발생 시 대체적으로 방어적인 커뮤니케이션보다 수용적인 커뮤니케이션을 더 선호한다고 한다.

상황대처 및 해결을 위한 공중 설득 커뮤니케이션

정보의 생성 및 전달은 결국 정보 제공자가 정보수용자를 설득하고자 하는 데 그 본질이 있음은 분명하다. 수용자에게 설득되지 않는 정보는 그 자체로서 의미가 없다. 특히나 공중보건과 같은 국가적 위기 상황 발생 시 정부가 공중을 설득 시키고 상황대처를 위한 긍정적 행동을 유발하기 위해서는 정보를 제공하는 정부와 정보의 설득력의 강화는 매우 중요하다. 설득 커뮤니케이션은 정보를 이용하여 특정 주제와 이슈에 관한 수용자들의 태도를 특정한 방향으로 변용시키려고 행하는 커뮤니케이션의 한 형태이다. 설득효과에 영향을 미치는 커뮤니케이터의 속성은 정보원의 전문성과 신뢰성으로 구성된 공신력에 달려있다(Kim & Yoo, 2000).

이러한 설득 커뮤니케이션에서 정보를 제공하는 정보원의 영향력이 매우 중요하며 정보원이 누구인가 따라서 그 정보의 정확성과 적절성에도 차이를 보일 수 있으며 그 정보를 수용하는 수용자의 태도에도 영향을 미칠 것이다. 정보원의 속성에 대한 연구는 계속 진행되어오고 있지만 대부분의 연구에서는 커뮤니케이터의 영향요인 중 정보원 자체의 전문성이나 신뢰성, 매력성 등에 초점을 둔 연구가 많은 반면에(Kim & Yoo, 2000) 정보원이 전하는 정보 특성 자체의 정확성과 적절성에 관한 연구는 적다. 이에 본 연구는 공중보건 위기 상황 발

생 시 정보원이 전하는 소통하는 정보 특성에 주목하면서, 수용자들이 그 정보원을 어떻게 인식하는지를 신뢰와 만족이라는 조직-공중 관계성 차원에서 접근하고자 하였다.

조직-공중 간의 정보 특성: 정확성(Accuracy)와 적절성(Adequacy)

정보의 사전적인 의미는 '생활 주체와 외부의 객체 사이에 사정이나 정황의 보고(報告)'다. 정보는 어떤 현상이 일어날 가능성에 대해 선택적으로 지정함으로 해서 그 현상 해결 및 대처 행위에 대한 불확실성을 감소시킬 수 있는 영향력이 있다. 정보(전달되는)와 지식(전달받은)은 다양한 '행동의 단위(주체)'가 그들이 얻고자 하는 목적을 추구하는 활동과 밀접한 관계를 맺고 있으며 정보와 지식은 조직과 공중의 커뮤니케이션 상호작용에서 '설득'의 체계로 정의된다(Gong, 1994). 정보는 조직과 집단 간의 행동에 영향을 주거나 그 행동을 통제/관리하는 중요 단서가 될 수 있으므로 정보를 누가 제공하느냐에 따라서 넓은 의미로 볼 때 일종의 '정보 권력관계'로 볼 수 있다. 다시 말하면 정보를 통제(선별, 제작, 제공 등)할 수 있는 힘을 가진 어떤 조직(정부)이 전달하는 정보에 의해서 상대적으로 약한 조직(공중)을 통제 혹은 관리할 가능성이 있다는 것이다.

또한 정보에 대한 일반 공중들의 새로운 인식으로서, 공중은 급진적이고 다양하게 변화하는 현대사회 환경에 대한 접근으로 인해 이제는 메시지(정보)의 발생 경위에 대한 사실관계 설명을 원하게 되었다(Lee & Lee, 1998). 이는 현대의 공중은 다양성과 복잡성이 심화되는 주변 환경에서 살아남기 위해 좀 더 정확하고 유용한 정보를 받길 원하고, 단순히 정보를 제공받는 입장에서 벗어나 그 정보의 발생에 대한 사실 설명을 원하고 그 사실에 대해 옳고 그름을 판단할 수 있게 되었다는 것을 의미한다. 따라서 조직이 전달하는 정보는 어떤 상황에 대한 '사실(Fact)'에 대한 어떠한 왜곡 없이 만들어져야 하며 수용자(공중) 입장에서 어떻게 받아들여질지를 더 충분히 검토하고 실행하는 게 필요할 것이다.

정보 정확성(acuracy)이란 정보의 제공자와 사용자가 사용할 수 있는 주관적인 요소를 완전히 배제한, 오직 사실(fact)에 근거를 둔 객관적인 판단 자료를 의미한다. 왓슨과 파파마코스(Watson & Papamarcos, 2002)는 소통의 정확성, 진실성, 신뢰성을 바탕으로 한 정보는 상호 소통행위를 지속하게 하는 요인들이라고 주장했다. 정보의 정확성이 떨어지면 그 정보를 수용하는 공중의 조직에 대한 신뢰와 믿음은 크게 저하되고 마침내 그 조직을 와해시키는 결과를 초래하게 된다. 정확성의 기준은 평가대상의 장점, 가치, 중요성을 나타내는 근거를 타당하고 신뢰할 수 있게 제시하고 의사소통할 수 있도록 하는 데에 중점을 두는 기준을 말한다. 이 기준은 실행가능성 기준, 유용성 기준, 정당성 기준과 더불어 정보의 타당성 평가 시에 적용하는 일반적인 기준으로 인정되어 활용되고 있다. 이 기준에는 상황분석, 문서화, 목적과 절차, 정보출처, 신뢰성 있는 정보, 체계적인 정보, 질적 · 양적 분석, 정당한 결론, 메타평가, 공명정대한 보고 등 12개의 기준이 포함되어 있으며, 평가과정에서 평가자료와 지표를 수집 및 분석하고 제시하여 활용하

는 과정에서 엄밀하고 정확하게 처리하는 것을 강조하는 평가의 속성을 규정하는 기준이다(Bae, 2004). 다시 말해 정보는 신뢰성, 유용성, 정당성을 갖춘 객관적 사실 혹은 현상을 최대한 정확하게 일반에게 제공되어야 하는 것이다. 특히 온라인, SNS(Social Network Service)와 같은 정보를 제공하는 매체의 다양성과 무분별한 정보의 범람이 가속화되고 있는 현시점에서는 더욱이 정보의 정확성에 대한 논의는 꾸준히 진행되어야 한다.

정보 적절성은 공중이 그 정보를 잘 이해하고 이용할 수 있는 유용한 정보를 제공해야 함을 의미한다(Jin, 2010; Rhee, 2007; Smidts, Pruyn, & van Riel, 2001). 정보의 적절성(adequacy)은 정보를 접하는 수용자가 실제로 유용하게 활용할 수 있는 정도를 의미한다. 공중은 제공되는 정보의 적절성 정도에 따라 위기 상황에 대처할 수 있는 기회가 생기는 것이다. 스미츠 등(Smidts et al., 2001)은 조직이 제공하는 정보가 충분하고 유용한 적절성이 강화된 정보는 조직원들에게 조직 구성원으로서의 정체성을 강화시켜준다고 역설한다. 이유나(Lee, 2007) 또한 소통(정보)의 적절성은 조직의 규범을 강화시킨다고 말했다. 그와 반대로 불충분한(부적절한) 정보는 상황에 대한 불확실성과 애매모호함을 유발하고(Eisenberg, 1984; Kahn, Wolfe, Quinn, & Snoek, 1964), 조직에 또 다른 문제를 유발하고 결국에는 조직의 와해를 불러올 수 있다(Marks, 1982). 정보가 가진 적절성은 조직과 공중 간의 상호 호혜적인 소통과 교류를 맺게 하는 동시에 각각의 정체성 확립의 조건으로 볼 수 있다. 정보가 가진 본연의 적절성 이외에도 상황, 시간, 장소의 적절성에 대한 문제도 고려해보아야 하는데, 특히 위기 상황에서는 적절성 또한 정보전달 커뮤니케이션에서 매우 중요하게 고려해야 할 부분이다.

지금까지 본 연구에서는 OPR의 핵심개념인 '신뢰'와 '만족' 및 정보의 정확성과 적절성에 대해 각각 살펴보았다. 정리하자면, 메르스라는 국가적 공중보건 위기 상황 시 정부에 의해 소통되는 대국민 정보의 정확성과 적절성의 정도에 따라 국민은 정부를 다르게 인식할 수 있을 것이다. 선행연구(Jin, Cho, & Moya, 2013)의 결과에 따르면, 정보의 정확성 및 적절성이 커질수록 조직의 투명성과 신뢰도를 더 높게 인식한다는 것이다. 그뿐만 아니라 그 조직에 대한 지지적 행위 의지도 높게 형성될 수 있다. 이러한 연구 결과를 고려해보았을 때, 정부의 커뮤니케이션 행위, 즉 정확하고 적절한 정보를 국민에게 전달하는 것은 국민으로부터 높은 신뢰와 만족을 이끌어낼지도 모른다. 본 연구에서는 정부조직이 전달하는 정보의 특성이 공중의 인식에 대해서 ① 정치적 성향(정치 성향에 따라 현 정부에 대한 신뢰와 믿음에 영향이 있을 것이라고 판단), ② 연령(연령별로 위기 상황을 느끼는 정도에 차이가 있을 것이라고 판단), ③ 교육수준(정보원 공신력의 지각 판단을 측정하기 위해)을 통제변인으로 설정한 뒤, 다음과 같은 연구가설 2가지를 도출하였다.

• 연구가설 1: 공중보건 위기 발생 시(메르스 사태) (a) 정부가 전달하는 정보 정확성과 (b) 정보 적절성은 정부에 대한 국민의 신뢰에 정적인 영향을 미칠 것이다.

• 연구가설 2: 공중보건 위기 발생 시(메르스 사태) (a) 정부가 전달하는 정보 정확성과 (b) 정보 적절성은 정부에 대한 국민의 만족에 정적인 영향을 미칠 것이다.

이뿐만 아니라, 이러한 대국민 정부의 정확하고 적절한 커뮤니케이션 행위는 각각의 정도에 따라 정부에 대한 신뢰 및 만족에 영향을 미칠 수도 있을 것이다. 즉, 이 두 변인 간의 상호작용에 따라 종속변인인 신뢰와 만족에 어떻게 변화가 생기는지를 살펴보는 것도 추가적으로 필요하다. 그러므로 다음과 같은 연구문제를 제시하였다.

• 연구문제 1: 정부가 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성의 상호작용 효과는 (a) 정부에 대한 국민의 신뢰와 (b) 만족에 대해서 어떻게 나타나는가?

정보원(Information Source) 유형: 정부 vs 정부 외

정보원은 정보를 제공하는 원천으로 수용자에게 메시지를 통해서 상황을 인지시키고 설득시키고자 하는 채널을 의미하고 어떤 사건이나 상황에 대한 정보를 제보한 제보자는 확인 가능한 정보 출처(Tuchman, 1978), 사건 목격자, 인터뷰를 한 사람, 미디어에서 제보된 정보를 생성시킨 개인이나 집단을 의미한다(Lee, 2004). 그 때문에 정보원이 누구인가에 따라서 그 정보원이 전달하는 정보는 국가적 위기 상황을 해결하는 데에 매우 중요한 요소로 작용한다. 정보원은 신뢰성과 전문성을 기반으로 공중에게 공감을 이끌어낼 수 있도록 하는 것이 그 역할이며 이는 전달되는 메시지의 수용 정도에 즉각적인 영향을 미친다(Jung & Lee, 2013). 공중이 정보 습득, 추구, 공유가 쉽지 않던 예전에 비해, 현대는 웹을 기반으로 한 다양한 매체의 등장으로 인해 정보의 권력관계(권력분산)도 매우 복잡해지고 일방적 전송이 아닌 상호 교류 방식으로 변화되며 점점 정보를 제공받는 수용자의 입장으로 전이되고 있다.

정보원의 특성에 따른 영향력에 대한 선행연구 결과에 따르면 공중이 인식하기에 정보원이 객관적인 위치에 있다고 생각될수록 영향력이 더 큰 것으로 나타났다(Min & Choi, 2014). 또한 동일한 매체를 통해 동일한 정보를 전달하더라도 발신인에 따라 설득 효과에 차이가 나타난다(Dholakia & Stermthal, 1977)는 선행연구도 있다. 그 때문에 그 정보원이 제공하는 정보의 객관적 특성(정확성, 적절성) 또한 공중이 그 정보를 수용하는 데에 매우 중요한 요소이며 위기 상황에 대한 분명한 인식과 대처 활동에 매우 큰 영향을 미친다고 볼 수 있다. 커뮤니케이션 수용 효과 측정에서 중요한 요인으로서의 정보원과 정보에 관한 평가는 많은 연구에서 사용하고 있지만 그 평가의 의미를 확실히 설명하기에는 부족한 부분이 있다고 볼 수 있다. 그러나 정보원과 메시지-공중 인식 간 커뮤니케이션에 대한 평가는 그 받아들여짐에 있어서 매우 중요한 요인임은 틀림없을 것이다(Cheon & Sung, 2011).

메르스 사태와 같은 국가적 위기 상황 발생 시 위기 상항에 대한 인식, 상황 대처, 공중과의 소통과 협력에 있어 매우 중요한 위치에 있는 정부와 정부에서 제공하는 메시지(정보)에 우선적인 초점을 맞추어야 한다고 판단하고 본 연구에서는 정보원

의 유형을 두 가지(정부 vs 정부 외 다른 곳이나 사람)로 정의하여 연구를 진행하였다. '정부 외 다른 곳이나 사람들'이라 함은 위기 상황에 대한 공식적인 정보를 제공하는 정부를 제외한 나머지 다양한 커뮤니케이션 채널들을 의미하는 것으로 정부의 공식적인 정보를 토대로 전달할지라도 전달 매체의 '주관적 생각이나 의견' 개입이 되었거나 될 수 있는 매체를 의미한다. 대표적인 것으로는 미디어(인터넷, SNS 등)와 구전(Word-of-Mouth)등을 들 수 있다. 또한 공중이 사회적 관계 틀 안에서 정보를 추구, 습득, 수용할 수 있는 매체를 의미한다. 국가적 위기 상황 발생 시에는 상황의 특수성 상 어쩔 수 없이 정부(하나)와 국민(다수)간의 문제로 귀결될 수밖에 없으며 두 주체(정보원으로서의 '정부' 및 '정부 외')가 전달하는 정보가 공중에게 어떻게 영향을 미치며 그 수용정도가 어떤지를 살펴보고자 한다.

- 연구문제 2: 국가 위기 발생 시(메르스 사태) (a)정부 외 정보원이 전달하는 정보 정확성과 (b)정보 적절성은 정부에 대한 국민의 신뢰에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구문제 3: 국가 위기 발생 시(메르스 사태) (a)정부 외 정보원이 전달하는 정보 정확성과 (b)정보 적절성은 정부에 대한 국민의 만족에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구문제 4: 정부 외 정보원이 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성의 상호작용효과는 (a)정부에 대한 국민의 신뢰와 (b)만족에 대해서 어떻게 나타나는가?

연구 방법

표본 및 자료수집

앞에서 제시한 두 개의 연구 문제를 탐구하기 위해 본 연구에 이용된 설문지는 2015년 10월 22일부터 10월 29일까지 7일간 대전 일부지역에 거주하는 사람들 중 병원 및 미술관 방문객을 대상으로 실시하여 수집하였다. 대전지역을 설문지역으로 선정한 이유로는 요번 메르스 발생 시 수도권역을 제외하고 확진자가 25명(2015. 7. 12 기준)으로 가장 많았으며(Ministry of Health and Welfare, KOREA, 2015) 따라서 메르스에 관해 관심과 우려가 많을 것으로 판단하였다. 또한 병원과 미술관은 불특정 다수의 사람들이 왕래하는 곳으로서 인구학적 통계 분포를 적절하게 활용할 수 있을 것으로 판단하였다. 설문은 설문항목을 읽고 답하는 자기보고방식(Self-Administered Method)으로 조사 되었으며, 데이터 수집은 종이와 연필을 이용한 방식(Paper-and-Pencil Test)으로 설문조사를 실시했다. 설문조사를 위한 표본은 편의적 표본으로 추출되었으며 불성실한 응답을 제외한 206명의 설문지가 분석 자료로 사용되었다. 표본의 인구통계학적 분포인 성별은 남성(N = 93, 45.1%)과 여성(N = 113, 54.9%)으로 나타났으며, 출생연도 1975년생이 평균값(SD = 13.122, 최소값 = 1948년, 최대값 = 1997년)으로서 주로 30~40대로 구성되었다. 학력은 응답자 대부분(59.9%)이 대졸이상 이었으며, 직업은 전문직(41.1%)이 가장 많았고 다음 사무행정직(19.3%)순으로 구성되었다. 경제수준은 중하(49.3%), 중상(30%), 하상(15%)

순으로 나타났으며, 정치성향은 중도(67.1%), 진보(21.7%), 보수(11.1%)순으로 중립적 성향이 강하게 나타났다.

변인의 조작적 정의 및 측정

본 연구의 두 가지 독립변인(정보 정확성), (정보 적절성)과 각각의 하위 요소인(정보원 유형)은 '정부' vs. '정부 외 다른 곳이나 사람들(이하 정부 외)'로 정하였고 종속변인은 (신뢰)와 (만족)이다. 그리고 '메르스'상황에 맞게 선행 연구에서 제안한 설문 문항들을 토대로 구성하였다. 응답자들은 각각 제시된 문항에 대해 7점 리커트(①= 전혀 그렇지 않다 ~ ⑦= 매우 그렇다)상에서 얼마나 동의하는지 대답하게 하고 평균을 내어 분석에 이용하였다.

'정보 정확성'의 변인을 측정하기 위해 기존 연구들(Jin, 2010; O'Reilly & Roberts, 1977)에 의해 제안된 문항들을 수정, 보완하여 사용하였고 "정부와 같은 공중의 신뢰와 믿음을 기반으로 하는 조직이 전달하는 정보 정확성은 신뢰성(reliability), 진실성(credibility), 그리고 정밀(preciseness)의 정도"로 정의 하였다. 정보원이 정부 일 때 '정보 정확성'의 측정 문항은 총 2개 문항으로 '나는 메르스와 관련된 정확한 정보를 현 정부로부터 자주 전달 받았다', '나는 메르스 관련해서 국민이 현 정부로부터 받은 메르스 관련 정보를 잘 이해한다고 느낀다'(M = 3.355, SD = 1.210, α = .696)이며, 정보원이 정부 외일 때를 측정하기 위한 2문항으로는 '나는 메르스와 관련된 정확한 정보를 정부 외 다른 곳이나 사람들에게 자주 전달 받았다', '나는 메르스 관련해서 국민이 정부 외 다른 곳이나 사람들로부터 받은 메르스 관련 정보를 잘 이해한다고 느낀다'(M = 4.123, SD = 1.182, α = .682)로 평균값을 구하여 사용하였다.

'정보 적절성'의 변인을 측정하기 위해 기존 연구들(Jin, 2010; O'Reilly & Robert, 1977)에 의해 제안된 문항들을 수정, 보완하여 사용하였고 "정보를 접하는 수용자가 실제로 유용하게 활용할 수 있는 정도"로 정의 하였다. 정보원이 정부일 때 '정보 적절성'의 측정 문항은 총 3개 문항으로 '나는 메르스와 관련된 유용한 정보를 현 정부로부터 자주 전달 받았다', '나는 메르스 관련 정보에 대해 정부가 내린 평가로부터 유용한 정보를 얻었다고 생각 한다', '나는 메르스 관련 보건 사안에 대해 유용한 정보를 정부로부터 얻었다고 생각 한다'(M = 3.346, SD = 1.312, α = .900)이며, 정보원이 정부 외 다른 곳 일 때 총 3개 문항으로 '나는 메르스와 관련된 유용한 정보를 정부 외 다른 곳이나 사람들로부터 자주 전달 받았다', '나는 메르스 관련 정보에 대해 정부 외 다른 곳이나 사람들이 내린 평가로부터 유용한 정보를 얻었다고 생각 한다', '나는 메르스 관련 보건 사안에 대해 유용한 정보를 정부 외 다른 곳이나 사람들로부터 얻었다고 생각 한다'(M = 4.244, SD = 1.239, α = .858). 이며 평균값을 구하여 사용하였다.

'정보원 유형'의 변인을 측정하기 위해 '정보를 제공하는 원천으로 수용자에게 메시지를 통해서 상황을 인지시키고 설득시키고자하는 채널을 의미하고 어떤 사건이나 상황에 대한 정보를 제보한 제보자는 확인 가능한 정보 출처(Tuchman, 1978), 사건 목격자, 인터뷰를 한 사람, 미디어에서 제보된

Table 1 Measures of Major Variables

		Survey Questions	Cronbach's alpha	*M*	*SD*
Information Accuracy	Government	I often received accurate information about MERS from the government.	.696	3.355	1.210
		I feel that citizens understand information about MERS that they have received from the government			
	Non-Government	I often received accurate information about MERS from the non-government sources.	.682	4.123	1.182
		I feel that citizens understand information about MERS that they have received from the non-government sources			
Information Adequacy	Government	I often received useful information about the MERS from the government.	.900	3.346	1.312
		I think that I received useful information the government evaluated about the MERS.			
		I received useful information about the MERS-related public health issues from the government.			
	Non - Government	I often received useful information about the MERS from the non-government sources.	.858	4.244	1.239
		I think that I received useful information the non-government sources evaluated about the MERS.			
		I received useful information about the MERS-related public health issues from the non-government sources.			
Information Source	Government	I received more information about the MERS from the government's official announcement.	.933	3.700	1.515
		I paid more attention to information about the MERS from the government's official announcement.			
		I shared more information about the MERS with others through the government's official announcement.			
	Non - Government	I received more information about the MERS from the non-government sources.	.939	4.491	1.292
		I paid more attention to information about the MERS from the non-government sources.			
		I shared more information about the MERS with others through the non-government sources.			
Trust		I think that the government treated citizens fairly and justly in terms of the MERS.	.965	3.069	1.296
		I think that the government was first concerned about the side of citizens in the policy decision-making process for the MERS.			

	Survey Questions	Cronbach's alpha	*M*	*SD*
	I think that the government kept its promises with citizens about the MERS.			
	I think that the governmen's actions followed its words about the MERS.			
	I think that the government has the ability to practice policy about the MERS.			
	I believe that the government can resolve the problem about the MERS.			
	I think that the government has the ability to solve citizens' problem about the MERS.			
	I think government can accomplish its objectives even during such a crisis about the MERS.			
	I think that the government has the ability to accomplish what citizens want in terms of the MERS.			
Satisfaction	I am satisfied with the government's policy decision-making process about MERS.	.947	2.977	1.306
	I am satisfied with the government's activities about the MERS in the policy decision-making process.			
	I think that citizens pleasedly accept the government's communication about the MERS in the policy decision-making process.			

정보를 생성시킨 개인이나 집단'으로 정의하였다. 본 연구에서는 '정보원 유형'의 하위차원을(정부 vs 정부 외)로 설정하였다. 측정 문항은 각각 3문항, 총 6개 문항으로 '나는 메르스 관련 정보를 현 정부의 공식발표를 통해 더 많이 얻었다', '나는 메르스 관련 정보를 현 정부의 공식발표를 통해 더 많이 주목했다', '나는 메르스 관련 정보를 현 정부의 공식발표를 통해 다른 사람들과 더 많이 공유했다', '나는 메르스 관련 정보를 정부 외 다른 곳이나 사람들을 통해 더 많이 얻었다', '나는 메르스 관련 정보를 정부 외 다른 곳이나 사람들을 통해 더 많이 주목했다', '나는 메르스 관련 정보를 정부 외 다른 곳이나 사람들과 더 많이 공유했다'이며 평균값을 구하여 사용하였다(정부: $M = 3.700$, $SD = 1.515$, $\alpha = .933$; 정부 외: $M = 4.491$, $SD = 1.292$, $\alpha = .939$).

'신뢰'의 변인을 측정하기 위해 박현순(2009)의 측정 도구를 수정, 보완하여 사용하였고, "조직이 전하는 정보를 공중이 이해하고 확신하는 정도"로 정의 하였다. '신뢰'의 측정 문항은 총 9개 문항으로

'나는 현 정부가 메르스 관련해서 국민을 공정하고 평등하게 대우했다고 생각한다', '나는 현 정부가 메르스 관련해서 정책결정 시 국민의 입장을 우선 배려했다고 생각한다', '나는 현 정부가 메르스 관련해서 국민과의 약속을 잘 지켰다고 생각한다', '나는 현 정부가 메르스 관련해서 말과 행동이 일치했다고 생각한다', '나는 현 정부가 메르스 관련해서 정책을 실천에 옮길 능력이 있다고 생각한다', '나는 현 정부가 메르스 관련해서 문제들을 잘 해결할 것이라고 믿는다', '나는 현 정부가 메르스 관련해서 국민의 고민을 해결해 줄 능력이 있다고 생각한다', '나는 현 정부가 메르스 관련해서 이와 같은 위기가 닥쳐도 일단 세운 목표를 달성한다고 생각한다', '나는 현 정부가 메르스 관련해서 국민이 원하는 바를 실현시켜줄 능력이 있다고 생각한다'이며 평균값을 구하여 사용하였다(M = 3.069, SD = 1.296, α = .965).

'만족'의 변인 측정 역시 박현순(Park, 2009)의 측정 도구를 사용하였고, "정부의 정책결정, 활동, 관계 등에 대한 전반적인 만족도 정도"로 정의 하였다. '만족'의 측정 문항은 총 3개 문항으로 '나는 현 정부의 메르스 관련 정책결정과정에 만족한다', '나는 현 정부의 메르스 관련 정책결정과정에 메르스 관련 활동에 만족한다', '나는 현 정부의 메르스 관련 정책결정과정에 메르스 관련 커뮤니케이션(소통)을 국민이 만족스럽게 받아들인다고 생각한다'이며 평균값을 구하여 사용하였다(M = 2.977, SD = 1.306, α = .947)(〈Table 1〉 참조).

마지막으로 이 연구에서 측정된 인구통계학적 변인은 성별, 출생년도, 학력, 경제수준, 그리고 정치성향을 통제변인으로 포함하고 측정하였다.

연구 결과

〈연구가설 1〉 및 〈연구가설 2〉과 〈연구문제 1~4〉를 검증하기 위하여 총 4번의 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 1단계는 인구통계학적 요인들(성별, 태어난 연도, 학력, 경제수준, 정치성향)을 통제 변인으로 처리하여 투입하였고, 2단계는 정부 vs. 정부 외 정보 정확성 및 적절성을 투입하였으며, 3단계 마지막에서는 정부 vs. 정부 외 정보 정확성과 정보 적절성의 상호작용항을 입력하였다. 특히, 정보 정확성과 적절성의 반복 측정을 통해 발생할 수 있는 다중공선성 문제가 생길 것을 고려하였으며, 이를 피하기 위해 명목변인인 성별을 제외하고, 통제변인 · 독립변인(정확성 및 적절성) · 상호작용항에 평균 중심화(mean centering)방법을 사용하였다(Cohen et al., 2003; Hayes, 2005). 평균 중심화 사용 후 상호작용항의 분산팽창인자(VIF)를 확인한 결과 2이하 수준에서 머무르고 있기에 다중공선성은 큰 문제가 없는 것으로 확인되었다.

연구가설 1과 2 및 연구문제 1: 정부가 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성이 정부 신뢰와 만족에 미치는 영향 및 상호작용효과

본 연구의 〈연구가설 1〉과 〈연구가설 2〉는 공중보건 위기 발생 시(메르스) 정보원이 정부일 때, 정부가 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성이 정부

Table 2 Hierarchical Multiple Regressions on Trust in and Satisfaction with the Government (Government Source)

Block	Independent variables	Dependent variable (Trust)			Dependent variable (Satisfaction)		
		β	R^2	F for change	β	R^2	F for change
1	Sex	.012			.000		
	Birth year	−.193*			−.165*		
	Education	−.066			−.040		
	Socio-economic status	.099			.128		
	Political inclination	−.393***			−.282***		
			.283***	15.851		.178***	8.688
2	Gov. accuracy (A)	.350***			.410***		
	Gov. adequacy (B)	.418***			.391***		
			.707***	144.109		.641***	128.223
3	A x B (Interaction term)	.016			−.053		
			.707	.160		.643	1.415

Notes: Sex was coded as 0 (male) and 1 (female). ***$p < .001$, *$p < .05$

에 대한 국민의 신뢰와 만족 각각에 미치는 영향력을 검증하기 위한 연구가설이다. 〈연구문제 1〉은 그 과정에서 상호작용효과가 어떻게 나타나는지 알아보기 위해 제시되었다. 〈Table 2〉에서 제시된 것과 같이, 통제변인으로 구성된 첫 번째 블록은 변량의 28.3%[$R^2 = .283, F(5, 201) = 15.851, p < .001$]를 설명하는 것으로 나타났다. 구체적으로는 태어난 연도(β = −.175, p < .05)와 정치성향(β = −.393, $p < .001$)이 통계적으로 유의미한 결과를 보였다. 이는 태어난 연도가 이를수록(즉, 연령이 높을수록) 그리고 보수적일수록 정부에 대한 신뢰가 높다는 것을 의미한다. 두 번째 블록에서는, 정부가 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성 변인들로 구성되었으며, 증가한 설명력도 43.2%[R^2 변화량 = $.424, F(2, 199) = 68.619, p < .001$]으로 유의미하게 나타났다. 그리고 정보원이 정부의 정보의 정확성(β = .350, $p < .001$)과 적절성(정부 적절성: β = .418, $p < .001$) 모두 종속변인인 신뢰에 유의미한 영향을 미쳤다. 즉, 인구통계학적 변인들의 영향력을 통제한 상황에서, 정부로부터 나오는 메르스 관련 정보를 더욱 정확히 그리고 적절히 인식할수록 정부에 대한 신뢰를 높게 인식하였다. 특히, 정보 정확성보다는 적절성이 정부 신뢰에 더 큰 영향력이 있는 것으로 나타났다. 따라서, 〈연구가설 1〉은 지지되었다.

〈연구가설 2〉은 정보원이 정부일 때 종속변인인 만족에 미치는 영향에 대하여 검증하고자 하였다. 〈Table 2〉에서 드러난 것처럼, 통제변인으로

구성된 첫 번째 블록이 변량의 17.8%[R^2 변화량 = .283, $F(5, 201) = 8.688$, $p < .001$]를 설명하는 것으로 나타났고, 구체적으로 정치성향(β = −.282, $p < .001$)만 유의미하게 나타났다. 이것은 보수적일수록 정부에 대한 만족도가 높다는 것을 뜻한다. 정부가 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성 변인들로 구성된 두 번째 블록은 변량의 64.1%이었으며, 설명력 역시 47.1%[R^2 변화량 = .463, $F(2, 199) = 15.851$, $p < .001$]로 유의미하게 증가했다. 또한, 인구통계학적 변인들의 영향력을 배제한 상황에서도, 정부로부터 나오는 메르스 관련 정보를 더욱 정확히 그리고 적절히 인식할수록 정부에 대한 신뢰를 높게 인식하였다. 특히, 정부가 전달하는 정보 정확성(β = .410, $p < .001$)이 정보 적절성(β = .391, $p < .001$)보다 정부에 대한 만족에 더 큰 영향력이 있는 것으로 나타났다. 결과적으로 〈연구가설 2〉는 지지되었다.

〈연구문제 1〉은 〈Table 2〉에서 제시한 것과 같이 정부에 대한 국민의 신뢰와 만족에 대해 정부가 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성의 상호작용효과가 있는지 검증하고자 하였다. 세 번째 블록에 입력된 2개의 상호작용항은 종속변인 각각에 대해서 유의미한 영향력을 보이지 않았다[신뢰에 대한 상호작용항(β = .016 p>.05); 만족에 대한 상호작용항(β = −.053 p>.05)]

요약하면, 메르스라는 공중보건 위기 발생 시 정보원인 정부가 전달하는 정보가 정확했는지, 그리고 유용한 정보를 주었는지에 대한 결과로 국민은 정확한 정보에 더 신뢰했고 만족했다고 볼 수 있다. 또한 이것은 정보를 전달한 정부에 대한 평가라고 볼 수 있을 것이라고 해석할 수 있다.

연구문제 2-4: 정부 외에서 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성이 정부 신뢰와 만족에 미치는 영향 및 상호작용효과

〈연구문제 2〉와 〈연구문제 3〉은 공중보건 위기 발생 시(메르스) 정보원이 정부 외 다른 곳이나 사람들일 때 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성이 정부에 대한 국민의 신뢰와 만족에 각각 미치는 상대적 영향력을 검증하기 위한 연구문제이다. 〈연구문제 4〉는 그 과정에서 상호작용효과가 어떻게 발생하는지 살펴보기 위한 것이었다. 〈Table 3〉에서 제시된 것과 같이, 먼저 통제변인으로 구성된 첫 번째 블록은 변량의 28.3%[R^2 = .283, $F(5,201) = 15.851$, $p < .001$)]를 설명하는 것으로 나타났다. 구체적으로는, 태어난 연도(β = −.193, $p < .05$)와 정치성향(β = −.393, $p < .001$)이 통계적으로 유의미한 결과를 보였다. 이는 정보원이 정부일 때와 동일한 결과이다. 한편, 두 번째 블록에 투입된 정부 외 정보 정확성과 정보 적절성 변인은 28.3%에서 31.2%로, 유의미하게 설명력을 증대시켰다[R^2 변화량 = .029, $F(2, 199) = 4.268$, $p < .05$]. 그리고 정부 외 정보 정확성(β = .248, $p < .05$)과 정보 적절성(β = −.211, $p < .05$) 모두가 정부에 대한 신뢰에 통계적으로 유의미한 영향력이 있는 것으로 나타났다. 다시 말해, 정부 외 다른 곳이나 사람들이 전달하는 정보가 정확하다고 느낄수록 정부에 대해 신뢰하는 경향이 있으나, 정부 외에서 소통되는 정보가 적절하다고 느낄수록 정부에 대해서는 신뢰하

지 못함을 알 수 있다.

또한, 〈Table 3〉에서처럼, 정보원이 정부 외 다른 곳이나 사람들일 때 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위해 먼저 인구통계학적 요인들을 통제하였다. 그 결과 첫 번째 블록은 변량의 17.8% [R^2 = .178, $F(5, 201) = 8.688$, $p < .001$]를 설명하는 것으로 나타났고 태어난 연도(β = −.165, $p < .05$)와 정치성향(β = −.282, $p < .001$)만이 통계적으로 유의미한 결과를 보였다. 즉, 연령이 높을수록, 정치성향이 보수적일수록 정부에 대한 만족도는 높았다. 두 번째 블록은 설명력이 17.8%에서 21.3%까지 유의미하게 변화되었다[R^2 변화량 = .036, $F(2, 199) = 4.493$, $p < .05$]. 그리고 정부 외 정확성(β = 221, $p < .05$)은 정적 영향을 주었고, 정부 외 적절성(β = −.272, $p < .01$)은 부적 영향을 주었다. 이것은 인구통계학적 변인들의 영향력을 배제한 상황에서도, 정부 외 다른 곳으로부터 전달받은 정보가 정확하다고 느낄수록 정부에 대한 만족이 높다는 것을 의미한다. 그러나 정부 외 다른 곳에서 전달받은 정보가 적절하다고 인식할수록 정부에 대한 만족은 떨어진다고 할 수 있다.

〈연구문제 4〉에서 지적하였다시피 정부에 대한 국민의 신뢰에 대해 정부 외 정보 정확성과 정보 적절성의 상호작용효과가 있는지 알아보기 위해 투입한 세 번째 블록은 설명력도 2.8%로 유의미하게 증가하였다[R^2 변화량 = .028, $F(1, 198) = 8.294$, $p < .01$]. 같은 방식으로, 정부에 대한 국민의 만족도를 살펴보기 위한 3단계의 상호작용항의 설명력 역시 2.8%로 유의미하게 증가하였다[R^2

Table 3 Hierarchical Multiple Regressions on Trust in and Satisfaction with the Government (Non-Government Source)

Block	Independent variables	Dependent variable (Trust)			Dependent variable (Satisfaction)		
		β	R^2	F for change	β	R^2	F for change
1	Sex	.012			.000		
	Birth year	−.193*			−.165*		
	Education	−.069			−.040		
	Socio-economic status	.098			.128		
	Political inclination	−.393***			−.282***		
			.283***	15.851		.178***	8.688
2	Non-gov. accuracy (A)	.248*			.221*		
	Non-gov. adequacy (B)	−.211*			−.272*		
			.288*	4.268		.213*	4.493
3	A x B (Interaction term)	−.176**			−.179**		
			.313**	8.294		.242**	7.433

Notes: Sex was coded as 0 (male) and 1 (female). ***$p < .001$, **$p < .01$, *$p < .05$

변화량 = .028, $F(1, 198) = 7.433$, $p < .01$]. 구체적으로, 〈Table 3〉에서 제시한 정부 신뢰에 대한 상호작용항(β = −.176, $p < .01$)은 통계적으로 부적인 영향력이 있는 것으로 나타났다. 이 상호작용 결과는, 인구통계학적 변인들의 영향력을 통제한 상황에서, 정부 외 다른 곳으로부터 소통되는 정보의 적절성을 강하게 인식할수록, 정부 외 정보 정확성이 정부에 대한 신뢰 인식에 미치는 영향은 약해진다는 것을 의미한다. 마찬가지로, 정부 만족에 대한 상호작용항(β = −.179, $p < .01$)이 통계적으로 부적인 영향력이 나타났다는 것은 정부 외 다른 곳으로부터 소통되는 정보의 적절성을 강하게 인식할수록, 정부 외 정보 정확성이 정부에 대한 만족감에 미치는 영향은 약해진다는 것을 뜻한다.

추가 분석: 정부 및 정부 외에서 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성이 정부 신뢰와 만족에 미치는 영향 비교

추가적으로, 본 연구에서는 2개의 종속변인에 미치는 정보원(정부 vs. 정부 외)의 영향력을 서로 비교하기 위하여 위계다중회귀분석을 각각 실시하였다. 〈Table 4〉에서처럼, 인구통계학적 요인들을 통제한 뒤, 정보원의 정확성 및 적절성이 정부에 대한 신뢰 그리고 만족에 미치는 영향력을 살펴보았다. 그 결과, 각각의 종속변인에 미치는 두 번째 블록 설명력 모두 유의값(p-value) 0.001 이하에서 유의미하게 변화되었다. 중요하게도, 오직 정부의

Table 4 Hierarchical Multiple Regressions on Trust in and Satisfaction with the Government (Government vs. Non-Government Source)

Block	Independent variables	Dependent variable (Trust)			Dependent variable (Satisfaction)		
		β	R^2	F for change	β	R^2	F for change
1	Sex	.012			.000		
	Birth year	−.193*			−.165*		
	Education	−.069			−.040		
	Socio-economic status	.098			.128		
	Political inclination	−.393***			−.282***		
			.283***	15.851		.178***	8.688
2	Gov. accuracy	.345***			.433***		
	Gov. adequacy	.419***			.375***		
	Non-gov. accuracy	.029			−.028		
	Non-gov. adequacy	−.071			−.116		
			.710***	72.494		.657***	68.921

Notes: Sex was coded as 0 (male) and 1 (female). ***$p < .001$, *$p < .05$

정보 정확성(β = 345, p < .001; (β = 433, p < .001) 및 적절성(β = 419, p < .001; β = 375, p < .001)만이 정부에 대한 신뢰 및 만족에 유의미하게 영향을 보여주었다. 이것은 정부로부터 나오는 정보의 정확성과 적절성이 신뢰와 만족에 있어 정부 외의 정보보다 더욱 영향력이 있음을 의미한다.

논의

이 연구는 2015년 상반기부터 발생하였던 '메르스 코로나바이러스' 사태 가운데 정부의 대국민 커뮤니케이션 특징인 정보 정확성(accuracy)과 정보 적절성(adequacy)이 정보원 유형에 따른 정부와 공중관계간의 신뢰 및 만족 인식에 어떠한 영향을 줄 수 있는지를 검증하였다. 본 연구에서는 OPR 이론을 바탕으로 공중보건 위기 상황 시 커뮤니케이션 특성에 대한 예측 변인들의 설명력과 상호작용을 알아보기 위해 정보원 유형(정부 vs 정부 외)에 따른 정보 정확성과 정보 적절성 변인과 정부–공중관계성 변인인 신뢰와 만족, 그리고 인구통계학적 변인들을 추가하여 조사하였다. 결과를 요약하면 정부와 정부 외 정보원이 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성은 정부에 대한 국민의 신뢰와 만족에 모두 유의미한 영향을 주었다는 것이다. 특히, 정부 외 정보원이 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성의 상호작용이 각각 정부에 대한 신뢰 및 만족에 유의미하게 나타났고, 인구통계학적 변인들 중에서는 출생연도와 정치 성향만이 통계적으로 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다.

이를 통해 다음과 같은 PR 커뮤니케이션 분야의 이론적 함의를 찾을 수 있다. OPR 이론에서 관계성 선행변수는 "왜 특정 조직이 특정 공중들과 관계를 맺게 되는지" 설명해주는 요인이라고 하였다(Kim & Yang, 2014). 이러한 관계성의 선행변수에 관한 연구를 주목해보면, 김효숙(2007)의 연구는 조직 공정성(organizational justice)이란 개념을 매개변수로 사용하여 관계성의 선행변수와 결과물 사이의 관계를 살펴보았고 브루닝, 드미글리오, 그리고 엠브리(Bruning, DeMiglio, & Embry, 2006)는 조직–공중 관계성에서 파생되는 이익이라는 개념에 영향을 미치는 변수들을 연구하였다(Kim & Yang, 2014). 최근 보트리(Bortree, 2011)는 관계성에 영향을 미치는 선행변수와 후행변수를 함께 연구하였는데 선행변수로는 비영리단체를 대상으로 관계성 구축 활동과 두 개의 매개변수인 관계성의 질과 관여를 동시에 사용하여 종속변수인 행위의도에 어떠한 영향을 미치는지 연구하였다. 하지만 커뮤니케이션 특성 변수를 관계성의 선행변수로 활용한 연구는 아직까지는 충분하지 않았다. 따라서 본 연구의 정보 정확성과 정보 적절성을 관계성의 선행변수로 사용한 부분은 이론적으로 OPR 이론에 충분한 이론적 발전에 기여했다고 할 수 있다.

먼저, 정보원이 정부일 때 정부가 전달하는 정보 정확성과 정보 적절성이 정부에 대한 국민의 신뢰와 만족 모두에 유의미한 영향력이 나타났다. 본 연구에서는 메르스 사태를 통한 정부에 대한 신뢰와 만족에 국민이 부정적인 영향을 예측하였다. 그 이

유는 먼저, 공중보건 위기 시라는 부정적 관계성과 관련이 있고 또한, 초기 확진 환자를 진단하는 과정에서부터 초기 대응 및 이후 관리 부분까지 많은 부분의 허점이 드러나 커뮤니케이션에 실패한 한국의 메르스 대처에 관한 언론 보도(Jung, 2015)들을 많이 접했기 때문이다. 하지만 본 연구에서는 커뮤니케이션의 특성에 따라 종속변수에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 두 변인 모두 정부 신뢰와 만족에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났는데 그 중 정부 신뢰는 정보 정확성보다는 적절성이 더 큰 영향력이 있는 것으로 나타났고, 만족은 정보 적절성보다는 정보 정확성이 더 큰 영향력을 주었다. 이러한 결과를 유추해보면 양성운(Yang, 2007)의 연구에서 관계성의 후행변수가 조직에 대한 평판을 증명하는 중요한 변수로 작용 한다고 하였다. 본 연구의 후행변수인 신뢰와 만족에 긍정적 평가를 보여 주었다는 것은 정부 조직에 대한 공중의 호혜적 평판의 결과라고 할 수 있겠다.

그리고 정보원이 정부 외 일 때 전달되는 정보 정확성과 정보 적절성이 정부에 대한 국민의 신뢰와 만족 모두에 유의미한 영향력이 나타났지만 정보 적절성이 신뢰와 만족에 부적 영향을 주었다. 구체적으로 정보가 정확하다고 느낄수록 정부에 대해 신뢰하는 경향이 있으나, 정부 외에서 소통되는 정보가 적절하다고 느낄수록 정부에 대해서는 신뢰하지 못함을 알 수 있었다. 만족에 관한 영향은 정보가 정확하다고 느낄수록 정부에 대한 만족이 높다는 것을 의미하지만 정부 외에서 전달받은 정보가 적절하다고 인식할수록 정부에 대한 만족은 떨어진다고 할 수 있다. 관계성의 선행변수와 후행변수가 동일한 조건에서 정보 외라는 정보원의 특성에 따른 결과라고 볼 수 있다. 다시 말해, SNS와 팟캐스트 등의 온라인 채널로 다양화되는 시대적 변화는 공중에게 다양한 경로를 통해 전달되는 정보들로 상황을 파악하고 대처할 더 많은 기회를 얻을 수 있게 해주었고 필요한 정보를 빠르게 공유하고 전달 할 수 있게 되었다. 그리고 메르스 사태 가운데 정부의 위기 상황 대처 과정을 빠르게 볼 수 있었다. 하지만 이번 메르스 사태 가운데 보여진 정부는 정보 전달 관리도 미흡했고, 중앙정부와 지방정부의 대응도 일치하지 않았으며, 공개와 비공개 사이의 혼동과 불완전한 정보를 내보였던 신뢰의 불만족(Jung, 2015)상태에서 정부의 위기 상황 대처 과정이 부정적 평가로 이어졌을 것이고, 정부에 대한 신뢰와 만족을 약화시키는 결과를 예측할 수 있는 부분이다. OPR 이론에서 정부 외라는 특정 조직이 공중들과 왜 관계를 맺게 되는지에 대해 설명해주는 부분으로써 일단 정부의 신뢰와 만족이 낮아졌기 때문에 다른 유형의 정보원을 더 신뢰하고 만족한다는 결과로 나타날 수 있다는 것이다.

그리고 상호작용 결과에서 나타났듯이 정부 외 다른 곳으로부터 소통되는 정보의 적절성을 강하게 인식할수록, 정부 외 정보 정확성이 정부에 대한 신뢰 인식에 미치는 영향은 약해지고, 마찬가지로 정부 만족에 대해 부적인 영향력이 나타났다는 것은 정부 외 다른 곳으로부터 소통되는 정보의 적절성을 강하게 인식할수록 정부 외 정보 정확성이 정부에 대한 만족감에 미치는 영향은 약해진다는 것을 뜻한다. 특히 정부 외의 두 변인 간 상호작용효과만 나타났다는 것은 공중이 인식하기에 정보원이

객관적인 위치에 있다고 생각 될수록 영향력이 더 높다(Min & Choi, 2014)라는 정보원의 역할을 설명해주는 부분이다. 따라서 국가적 위기 상황 발생 시 그 상황에 대한 정확하고 적절한 정보를 공중에게 더 빠르게 전달하기 위해서는 전통적인 대중매체(TV, 신문, 라디오 등)를 활용한 홍보활동(상황, 정책, 대처방안)과 '동시에(simultaneously)' 공중이 다른 매체에 비해 더 활발하게 사용하고, 신뢰하고 있는 커뮤니케이션 채널(CMC, SNS, Mobile Messenger 등)을 빠르게 파악하여 그 매체를 활용한 정책 홍보활동을 병행 하여야 한다는 것을 시사하고 있다. 비교적 같은 시점에 같은 내용의 정보가 두 매체를 통해 공중에게 전달된다면 공중은 그 정보를 더 객관적이며 정확/적절하다고 인식할 수 있다는 것이다. 더불어 공중이 인식하는 정보의 정확성과 적절성의 정도가 높으면 그 정보를 제공하는 조직(정부)에 대한 신뢰와 믿음에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있음을 의미한다. 또한, 조직과 공중간의 상호커뮤니케이션의 최초 단서가 될 수 있는 정보의 커뮤니케이션 특성을 중요하게 인식해야 함을 나타내 줌으로써 향후 연구에서는 다양한 커뮤니케이션 특성 변인을 추가한 연구들이 필요할 것이다. 어떤 정보를 어떻게 전달할지에 대한 커뮤니케이션이 메르스를 포함한 모든 공중보건에 대한 대응뿐 아니라 위기관리의 핵심임을 알 수 있었다(Jung, 2015)는 기사와 같이 공중보건 위기 상황 발생 시 정부가 전달하는 정보의 적시성, 효과성, 객관성 등과 같은 특성들과 현재 공중이 사용하고 접할 수 있는 다양한 정보 전달 매체간의 상호작용에 관한 연구도 필요할 것이다. 더불어 본 연구와는 역으로 관계성을 독립변수로 취급하여 정부와 공중간의 관계, 즉 신뢰와 만족과 같은 조직-공중 관계성이 정보의 정확성과 적절성에 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구도 설득커뮤니케이션 영역에서 의미 있는 시사점을 제시할 수 있을 것이다. 다시 말하면 국가적 공중보건 위기 상황 발생 시 정부와 공중간의 관계성의 정도에 따라서 정부가 전달하는 정보의 특성에 미치는 유의미한 설득적 결과를 도출한다면 조직-공중의 관계성에 매우 큰 이론적 함의를 제공할 수 있을 것으로 본다.

마지막으로 인구통계학적 변인은 출생연도와 정치 성향만이 정부 신뢰와 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 연령이 많고 보수적일수록 정부에 대한 신뢰와 만족이 높다는 것인데 평소에 관계성을 중요하게 평가하는 공중들은 낮게 평가하는 공중들에 비해 갑자기 발생하는 상황적 요인에 좌우되기보다는 관계성에 대한 평상시 신념에 따라 조직의 평판을 평가함을 알 수 있었다(Lee & Cha, 2008). 따라서 정부는 조직에 대한 공중의 신뢰와 만족을 평상시에도 느낄 수 있는 상호호혜적인 관계를 생성, 유지 시킬 수 있도록 연령, 성, 교육수준, 경제수준 등(사회적 계층(분야))에 효율적으로 적용할 수 있는 '세분화'된 공중관계 커뮤니케이션 방안과 활용 방안을 모색 할 필요가 있을 것이다. 다시 말해 각 인구통계학적 변인이 이해할 수 있는 수준 혹은 눈높이에 맞게 언어(어휘), 매체 등을 활용하여 정보를 제공하고 정책을 홍보해야 한다는 것이다. 그 결과로 공중은 자신들이 제공받은 정보와 정책을 더 유용하게 사용할 수 있게 되고 위기 상황에 대한 빠른 인식과 적절한 대처를

하게 될 것으로 본다.

한계점 및 후속연구 제안

지금까지 논의된 이 연구의 결과와 이론적 · 실무적 함의에도 불구하고 다음과 같은 제약점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구에서 실시한 설문조사 대상이 제한된 수와 특정 지역만을 선정하여 실시한 편의표본 추출법에 의한 조사라는 점이다. 메르스 사태가 우리나라를 크게 혼란스럽게 한 상황을 볼 때 이 표본으로 연구를 일반화시키기에 한계가 있음을 지적할 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 더 다양한 인구통계학적 특성을 고려하여 확률표집법을 통한 연구가 진행되어야 할 것이다. 둘째, 설문 참여자들이 질문의 내용을 성실하게 잘 읽지 않았을 가능성과 잘 이해하지 못했을 상황을 간과할 수 없고 또한, 설문 참여자의 수가 충분하지 못했음을 고려할 때 연구 결과를 해석하는 데 한계가 있을 수 있다. 셋째, 커뮤니케이션 특성 변인을 정보 정확성과 정보 적절성만 가지고 조사한 부분으로써 공중보건 위기 시에 중요한 커뮤니케이션 변수를 더 많이 사용하여 커뮤니케이션 특성에 대한 측정이 더 구체화될 필요성이 있을 것이다. 특히, 정보 정확성에 대한 측정이 더 구체화될 필요성이 있을 것이다. 정보 정확성에 대한 측정 문항을 수정 · 보완하는 과정에서 생긴 오류로 총 3문항에서 잘못 측정된 1개 항목을 제외한 최종 2항목으로 측정되어 신뢰할 만한 수준이 .7 이상이 나오지 않았다. 향후 .8 이상으로 향상시켜 설문 항목 자체의 신뢰도를 높일 필요가 있을 것이다.

그리고 종속변수를 신뢰와 만족 두 가지만 선택하여 조사하였다. “신뢰나 만족이라는 개념만으로도 여러 세부 차원이 있는 광범위한 개념”이라고 선행연구(Kim & Yang, 2014)에서는 설명하였지만 혼과 그루닉(Hon & Grunig, 1999)이 제시한 신뢰, 상호통제, 헌신, 만족, 교환적 관계성, 그리고 상호 공존적 관계성이라는 6가지 측정 요소(Kim & Yang, 2014)를 모두 선택하여 조사해 본다면 후행변수에 대한 각각의 영향을 풍부하게 살펴보는 것도 필요할 것이다. 마지막으로, ‘메르스’라는 특정 질병에 관한 주제로 연구를 진행하였다는 것이다. 공중보건이슈 관련하여 다양한 변인들이 존재하며 한층 더 심각한 국가위기 상황이 벌어질 수 있으므로 향후 연구에서는 더 다양한 공중보건이슈에 관한 연구와 그 밖에 발생할 수 있는 국가위기 상황에서의 조직-공중 간의 커뮤니케이션, 즉 조직-공중 관계성을 이루는 다양한 변수들의 상호관계성을 더 충분히 설명할 수 있을 것으로 기대해본다.

References

Atkin, C. (1973). Instrumental utilities and information- seeking. In P. Clarke (Ed.), *New models for mass communication research* (pp. 205～ 242). Beverly Hills, CA: Sage.

Atwood, L. E., & Marie, A. (1991). Applying situational communication theory to an international political problem: Two studies. *Journalism & Mass Communication Quarterly, 68(1-2)*, 200～210.

Bae, H. S. (2004). The term of accuracy standard. Retrieved from http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1924437&cid=42125&categoryId=42125

Blackshaw, P., & Nazzaro, M. (2006). *Consumer-generated media (CGM) 101: Word-of-mouth in the age of the web-fortified consumer*. New York: Nielsen BuzzMetrics.

Bortree, D. S. (2011). Mediating the power of antecedents in public relationships: A pilot study. *Public Relations Review, 37*(1), 44～49.

Broom, G. M., Casey, S., & Ritchey, J. (1997). Toward a concept and theory of organization public relationships. *Journal of Public Relations Research, 9(2)*, 83～98.

Bruning, S. D. (2002). Relationship building as a retention strategy: Linking relationship attitudes and satisfaction evaluations to behavioral outcomes, *Public Relations Review, 28(1)*, 39～48.

Bruning, S. D., DeMiglio, P. A., & Embry, K. (2006). Mutual benefit as outcome indicator: Factors influencing perceptions of benefit in organization-public relationships. *Public Relations Review, 32(1)*, 33～40.

Bruning, S., & Ledingham, J. (1999). Relationships between organizations and publics: Development of a multi-dimensional organization-public relationship scale. *Public Relations Reviews, 25(2)*, 157～170.

Bruning, S., & Ledingham, J. (2000). Perceptions of relationships and evaluations satisfaction: An exploration of interaction. *Public Relations Review, 26(1)*, 85～95.

Canary, D. J., & Stafford, L. (1994). Maintaining relationships through strategic and routine interaction. In D. J. Canary & L. Stafford (Eds.), *Communication and relational maintenance* (pp. 3～22). San Diego, CA: Academic Press,

Cheong, K. H,, Lee, D. G, & Ha, H. S. (2011). Exploring factors that influence trust in local government in south korea. *Korean Public Administration Review, 45(4)*, 181～201.

Cho, K. S., & Park, H. Y. (2004). Measurement of trust: A gap between experiment and survey. *Korean Political Science Review, 38(2)*, 95～116.

Cho, S. S. (2006). Measure organization-public relations: Focusing on hon and grunig's measure of organization-public relations. *Journal of Korean Advertising, 17(4)*, 141～161.

Choi, K. H. (2015). Korea TV, http://www.ktv.go.kr/issue

Choi, Y. J. (2008). An analysis of mass media use's influence on social capital based on interpersonal communication mediation model. *Korean Journal of Journalism & Communications Studies, 52(3)*, 374～395.

Chun, C. R. (2000). A Study on the trust and organizational effectiveness. *Review of Business & Economics, 13(2)*, 209～223.

Chun, J. H., & Sung, M. J. (2011). The effect of crisis communication strategy, information source, and message type on public's crisis communication evaluation. *Advertising Research, 91,* 378～414.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2004). Reasoned

action in crisis communication: An attribution theory-based approach to crisis management. In D. P. Milla & R. L. Heath (Eds.), *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication* (pp. 95～115.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Dasgupta, P. (2000). Trust as a commodity. In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations*, (pp. 49～72), Oxford: Basil Blackwell.

Dholakia, R. R., & Stermthal, B. (1977). Highly credible sources: persuasive facilitators or persuasive liabilities?. *Journal of Consumer Research*, 223～232.

Eisenberg, E. M. (1984). Ambiguity as strategy in organizational communication. *Communication monographs, 51(3)*, 227～242.

European Centre for Disease Prevention and Contorl (ECDC) (2015). Epidemiological update: MERS. Retrieved from http://ecdc.europa.eu/en/press/news/_layouts/forms/News_DispForm.aspx

Gong M. (1994). The definition of information. Retrieved from http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=729280&cid=42140&categoryId=42140

Gregory, R. J. (1999). Social capital theory and administrative reform: Maintaining ethical probity in public service. *Public Administration Review*, 63～75.

Grunig, J. E. (1976). Organizations and public relations: Testing a communication theory. *Journalism and Communication Monographs, 46.*

Grunig, J. E. (1978). Defining public relations: The case of a suburban hospital. *Journalism Quarterly, 55*, 109～118.

Grunig, J. E. (1982). The message-attitude-behavior relationship: Communication behavior of organizations. *Communication Research, 9(2)*, 63～200.

Grunig, J. E., & Huang, Y. H. (2000). From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes. In J. A. Ledingham & S. D. Bruning (Eds.), *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations* (pp. 23～53). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Han, J. H., & Jung, J. Y. (2002). Study of effects of organization's public relationships on the publics' attributional perception toward crisis situation. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 46(2)*, 633～674

Hearit, K. M. (2006). *Crisis management by apology: Corporate response to allegations of wrongdoing.* Routledge.

Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). Guidelines for measuring relationships in public relations. URL: http://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/Guidelines_Measuring_Relationships.pdf

Hong, M. K. (2015). A study for policy PR structural model to set up effective relationships between public and governmental organization; Focusing on PR events of agriculture, food and rural affairs. *Journal of Public Relations, 19(3)*, 95～130.

Huang, Y.(2001). OPRA: A cross-cultural, multi-item scale for measuring organization-public relationships. *Journal of Public Relations Research, 13(1)*, 61～91.

Jang, H. S., & Choi, Y. I.(2007). Relationships among fear of death, death anxiety and life satisfaction in college students and older adults. *The Korean Journal of Human Development, 14(4)*, 105～122.

Jang, J. Y. (2015). *The effects of organizational communications and knowledge complementarities on the performance of the information system audit: Focused on a resident audit in the project office.* Unpublished Ph D.'s Thesis, The University of Seoul, Korea.

Janoske, M., Liu, B., & Sheppard, B. (2012). *Understanding risk communication best practices: A guide for emergency managers and communicators.* Report to Human Factors/Behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security: START. Retrived from: http://www.start.umd.edu/start/publications/UnderstandingRiskCommunicationBestPractices.pdf

Jin, B. S. (2010). *The roles of public relations and social capital for communal relationship building: Enhancing collaborative values and outcomes.* Paper presented at the annual meeting of International Communication Association. Singapore.

Jin, B. S., Cho, M. H., & Moya, M. D. (2013). Examining the impact of organizational social capital on transparency and trust. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 15(2),* 37～64.

Jo, S. S. (2006). The measurement scale of public relationships: An exploratory and confirmatory factor analysis. *The Korean Journal of Advertising, 17(4)*, 141～161

Jo, S. S., Chung, M. S., & Yoo, J. S. (2008). A study of organization-public relationship in case of conflict: Focus on issue of tuition raise in a university, *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 10(3),* 248～266.

Josang, A., Ismail, R., & Boyd, C. (2007). A survey of trust and reputation systems for online service provision. *Decision Support Systems, 43,* 618～644.

Jung, H. J., & Lee, C. H. (2013). The effect of crisis communication strategy, information source, and involvement on acceptance of communication: Focusing on the crisis from food rumors. *Journal of Communication Science, 13(2)*, 329～369.

Jung, J. (2015). The government's MERS communication. Learn from the U.K. slow news. June 25, 2015. Retrieved from http://slownews.kr/42580

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., & Snoek, J. D. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity.

Kang, N. W. (2008). Citizens' use and their social trust: Focusing on their media use time and patterns. *Journal of Communication Science, 8(3),* 5～44.

Kim, B. C., Jung, S. J., & Lee, M. C. (2013). Mutual understanding on organization-public relationships between police officers and citizens. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 15(1),* 224～253.

Kim, D. W., & Lee, S. J. (2008). The effect of trust in government on citizen participation. *Korean Society and Public Administration, 18(4),* 43～62.

Kim, H. G., Lee, S. J., & Choi, D. L. (2009). Development and application of "Trust in government" index: A comparative analysis of external and internal trust. *Korean Journal of Public Administration, 47(3),* 1～24.

Kim, H. S. (2007). Organizational structure and internal communication as antecedents of employee-organization relationships, *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 9(2),* 61～95.

Kim, H. S., & Yang, S. W. (2014). Advances in the theory of organization-public relationship management and challenges to the future

development of the theory, *Journal of Public Relations Research, 18(1),* 476～515.

Kim, J. Y., & Yoo, S. Y. (2000). The study of advertising effect of the type of consumer satisfaction sources claimed. *Korean Society For Journalism And Communication Studies, 2000 Spring Conference,* 4～24.

Kim, S. J., & Cha, H. W. (2009). The effect of public segmentation and message framing on the health risk communication : Applying anger activism model. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 53(2)*, 231～253.

Kim, S. J., & Cha, H. W. (2009). The effect of public segmentation and message framing on the health risk communication : Applying anger activism model. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 53(2)*, 231～253.

Kim, W. Bae., & Lee, K. Y. (2002). To reveal the trust effect on organizational commitment. *Korean Journal of Sociology, 36(3),* 1～23.

Kim, Y. W. (2006). How does the organization in a crisis apologize?: The contents of apology strategies and the level of acceptance. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 17(1),* 179～207.

Kim, Y. W. (2008), *Risk, crisis & communication*. Seoul: Ewha Womens University Publications

Kim, Y. W., Park, S. H., & Cha, H. W. (2004). The relationships among collectivism, attributional predispositions, and the acceptance of crisis communications in South Korea. *Korean Journal of Journalism & Communications Studies, 48(4),* 271～298.

Ledingham, J. A. (2003). Explicating relationship management as a general theory of public relations. *Journal of Public Relations Research, 15,* 181～198.

Ledingham, J. A. (2005). Relationship management theory. In R. L. Heath (Ed.), *Encyclopedia of Public relations,* 740～743.

Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (1998). Relationship management in public relations: Dimensions of an organization public relationship. *Public Relations Review, 24(1),* 55～65.

Lee, D. K.(2004). Diversity of online news media : Source and frame analyses, *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 48(4),* 218～242.

Lee, H. C., & Park, H. B. (2010). The relationship between trust and policy. *Korean Policy Sciences Review, 14(2),* 131～156.

Lee, J. H. (2006). Trust and civil society: Comparative study of Korea and America. *Korean Journal of Sociology, 40(5),* 61～98.

Lee, J. H., & Cha, H. W. (2008). The effect of organization-public relationships and public frame on corporate reputation: Focused on the issue about the Hyundai motor company. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 52(6),* 258～281.

Lee, J. S. (2001). Trust in the Government and its Determinants, *Social Science Review, 32,* 67～86

Lee, J. S. (2001). Trust in the government and its determinants. *Social Science Review, 32,* 67～86

Lee, K. H., & Lee, Y. J. (1998). *Understanding of information.* Daegu: Print-Yard Publications

Lee, Y. N. (2007). Organizational social capital and the role of public relations: An exploratory study of the interrelationships among organizational communication. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 8(4),* 46～70.

Mangold, W. G., & Faulds, D. J. (2009). Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Business Horizons, 52,* 357～365.

Marks, M. L. (1982), Merging human resources.

Mergers and Acquisitions, 17(2), 38～42.

Millar, D. P., & Heath, R. L. (Eds.). (2003). *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication.* Routledge.

Min, J. S., & Choi, S. R. (2014). Case study on communications strategy for crisis management: Based on a recent Kakaotalk case, *Business Management Research, 7(2),* 75～99.

Ministry of Health and Welfare, KOREA. (2015). The daily status for MERS. Retrieved from http://www.mohw.go.kr/front_new/al/sal0301vw.jsp

O'Reilly, C. A., & Roberts, K. H. (1977). Task group structure, communication, and effectiveness in three organizations. *Journal of Applied Psychology, 62(2),* 674～681.

Olsen, M. E. (1978). *The process of social organization.* New York: Holt

Park, H. S. (2009). Reliability and validity tests of multi-item scale for measuring organization-public relationships. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 11(4),* 144～170.

Park, S. A. (2006). Perceptions toward government and government trust: Focusing on undergraduate students in korea. *Korean Republic Administration Review, 40(2),* 73～97.

Park, Y. M. (2015). The relations between organizational character, leadership and public servants` job satisfaction in local governments. *The Korea Local Administration Review, 29(1),* 153～175.

Parsons, T. (1951). *Toward a general theory of social action.* Cambridge: Harvard University Press

Parsons, T. (1960). *Durkheim's contribution to the theory of integration of social systems.*

Peak, J. S. (2006). Types of apology ad messages and public's response. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 8(2),* 184～229.

Porta, R. L., Lopez-de-Silanes, F., Shleifer, A., & Vishny, R. W. (1996). Trust in large organizations. *National Bureau of Economic Research, JEL 123,* 1～14.

Renn, O. (1998). The role of risk communication and public dialogue for improving risk management. *Risk Decision and Policy, 3(1),* 5～30.

Rhee, Y. N. (2007). Organizational social capital and the role of public relations: an exploratory study of the interrelationships among organizational communication, trust, norm, and identification. *The Korean Journal of Advertising and Public Relations, 9(4),* 46～70.

Smidts, A., Pruyn, A. Th. H. & van Riel, C. B. M. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organization identification. *Academey of Management Journal, 49(5),* 1051～1062.

Tarde, G. (1989). *Opinion and conversation.* Paris: Presses Universitaires de France.

Tuchman, G. (1973). Making news by doing work: Routinizing the unexpected. *American journal of Sociology,* 110～131.

Vigoda-Gadot, E. (2006). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A five-year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in governance, and voice orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory, 17,* 285～305.

Watson, G. W., & Papamarcos, S. D. (2002). Social capital and organizational commitment. *Journal of Business and Psychology. 16,* 537～552.

Whiteley, P. (1999). The origins of social capital. In J.

van Deth, M. Maraffi, K. Newton, & P. Whiteley (Eds.), *Social Capital and European Democracy* (pp. 25～44). London: Routledge.

Wolf, M. H., Putnam, S. M., James, S. A., & Stiles, W. B. (1978). The medical interview satisfaction scale: Development of a scale to measure patient perceptions of physician behavior. *Journal of Behavioral Medicine, 1*, 391～401.

Yang, S. U. (2007). An integrated model for organization-public relational outcomes, organizational reputation, and their antecedents. *Journal of Public Relations Research, 19(2)*, 91～121.

Yoon, Y. M. (2007). Audience-orientated approach to crisis communication: How does the public evaluate organizations' crisis communications strategies? *Korean Journal of Journalism & Communication Studies, 51(6)*, 424～442.

최초 투고일 2015.11.30
논문 심사일 2015.12.31
논문 수정일 2016.02.26
게재 확정일 2016.04.13

Journal of Public Relations, Vol.20, No.2, May, 2016, pp61~90.
ISSN: 1229-2869-50
DOI: 10.15814/jpr.2016.20.2.61

사단법인 한국PR학회
Korean Academic Society for Public Relations

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

DongKeun Song
Ph.D. Student, Dept. of Communication in Advertising and Public Relations, Hongik University

Gui-Hong Min
Ph.D. Candidate, Dept. of Communication in Advertising and Public Relations, Hongik University

Bumsub Jin
Assistant Professor, School of Advertising and Public Relations, Hongik University*

This study examined how information accuracy and adequacy can affect individuals' perception of the government during the crisis of public health, depending on information sources (government vs. non-government). Specifically, the study tested whether information accuracy and adequacy as communication traits of the government can affect the perceptions of trust in and satisfaction with the government during the outbreak of Middle East respiratory syndrome coronavirus (MERS). The study utilized a convenience sampling method and asked 206 adults to participate in a survey. The findings revealed that both accuracy and adequacy of information communicated by the government and non-government sources would be more likely to significantly affect individuals' perceptions of trust and satisfaction during the MERS outbreak. Moreover, it was found that there was no significant effect of interaction between accuracy and adequacy of information by the government source, but there was a significant effect of interaction between the accuracy and adequacy by the non-government source. These findings imply how the government's communication traits affect the government-public relationship (trust and satisfaction) in the process of delivering information regarding the MERS. That is, in times of national public health crisis, the government should be able to offer information based on facts found from situation analyses and usefulness for publics. Furthermore, the government authorities have to note what perceptual effects can occur from non-government sources' information.

KEYWORDS government-public relationships, information accuracy, information adequacy, trust, satisfaction, crisis situation, MERS

* Corresponding Author: #B421, 2639 Sejong-ro, Jochiwon-eup, Sejong, Korea, 30016. gabrieljin@hongik.ac.kr, 82-44-860-2626