광고연구 2019년 가을 122호 http://www.kadpr.or.kr 한국광고홍보학회 DOI: http://dx.doi.org/10.16914/ar.2019.122.104

메르스 루머의 수용과 확산에 미치는 영향 요인 탐색

트라이앤디스(Triandis) 모델의 적용*

이준영 한양대학교 광고홍보학과 박사과정**

허우철 질병관리본부 위기소통담당관실 디지털팀장***

한미정 한양대학교 광고홍보학과 교수****

본 연구는 메르스와 같은 공중보건 위험에 대한 루머 수용과 확산 의도에 영향을 미치는 다양한 요인을 트라이앤디스 모델을 적용하여 탐색하였다. 온라인 루머에 민감한 2030 세대(n = 411)를 중심으로 설문 조사를 실시한 결과, 메르스 루머를 접했을 때 발생하는 부정적 감정은 루머 수용에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 사회적 요인인 규범적 요인이 루머 수용에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지각된 결과에 관련해서는 심각성 지각과 개연성 지각 모두 루머 수용에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 메르스 루머 수용은 메르스 확산 에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 메르스에 대한 사전 지식은 루머 수용에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 메르스루머에 관련한 촉진 요인인 공포감 지각과 불확실성 지각의 경우 공포감 지각이 메르스루머 확산에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구는 메르스 루머와 관련하여부정적 감정, 사회적 요인, 지각된 요인, 사전 지식, 촉진 요인 등이 루머 수용과 루머 확산에 미치는 영향 요인을 파악하여 메르스와 같은 보건 위기 상황에 효과적인 커뮤니케이션 방향성을 모색하고자 하였다.

 KEY
 WORDS
 루머 • 메르스 • 루머 수용 • 루머 확산 • 트라이앤디스

 모델

^{*} 본 연구는 제2저자의 석사학위논문 데이터를 활용하여 구성된 논문임.

^{**} yijunyoungpr@naver.com, 제1저자

^{***} juliang85@korea.kr, 제2저자

^{****} mihan909@hanyang ac kr, 교신저자

1 연구의 필요성

최근 우리나라에서는 지속적으로 공중보건 위기가 발생하고 있으며, 그중에서도 감염병 발생(2003년 사스, 조류독감, 2009년 신종 플루, 2015년 메르스)은 사회·경제적으로 큰 손실을 가져오고 있다(조경엽·유진성, 2015). 특히 상대적으로 신종 감염질병인 메르스는 예방법 및 대처법이 잘 알려져 있지 않고 백신 또한 존재하지 않기 때문에 감염 및 확산 상황이 발생할 경우 개인의 효과적인 대처가 매우 어렵다. 일반 공중은대체적으로 미디어 보도를 통해 병에 대해 이해하게 되며 불확실성이 높은 메르스와 같은 감염병은 언론 보도를 통해 그 심각성을 추측할 수밖에 없다(김병철, 2019).

따라서 메르스와 같은 신종 감염병은 루머가 발생한 경우 더 큰 공포감을 조성하고 불확실한 정보로 인해 다양한 루머, 괴담 등이 생겨나기도 한다. 실제로 2015년 메르스가 발생했을 때 '메르스 괴담'이라고 불릴 만한 부정적인 루머가 생성되고 전달된바 있다. 1) 예를 들면 실제 언론을 통해 "굉장히 전염이 잘 되고 치사율이 무려 40%이다", "백신이 없고 접촉만으로도 감염된다. 해외에서 우리나라가 긴급 재난 1호 상황이라 보도되고 있다" 또는 "에볼라나 사스보다 심각할 것으로 예상된다" 등의 가짜 뉴스형태로 루머가 형성되고 확산되기도 했다. 이와 같이 메르스에 대한 루머가 확산되면서 감염 회피를 위한 사회적 격리 현상이 증가되고 다양한 영역의 소비 활동이 위축되면서 경제적 피해가 심각한 수준에 이르기도 했다. 또한 이러한 루머는 감염병이 원래가지는 공포를 증폭시키기도 한다(최재욱ㆍ김경희ㆍ조용민ㆍ김상후, 2015). 따라서 감염병루머로 인해일반 공중이 경험하게 될 불필요한 공포나 부정적 감정에 대처하고루머 확산으로 야기되는 사회적ㆍ경제적 손실과 폐해를 줄이기 위해 루머 수용 및 확산과정에 관여하는 요인을 파악하고 루머가 확산되는 과정을 이해하는 작업이 필요하다.

메르스 관련한 선행 연구들은 크게 미디어 보도, 수용자들의 메르스에 대한 예방과 정보 행동, 그리고 메르스 관련 기관의 정책 방향 등을 중심으로 이루어져 왔다. 먼저 메르스 보도에 관련한 다수의 연구가 진행된 바 있고(김병철, 2019; 오희영·조아라·박정아·길은하, 2015; 진나영·정정주, 2018), 메르스에 대한 정보 탐색과 예방행동에 관련한 일반 공중을 대상으로 이루어진 연구들(서미혜, 2016; 이동훈·김지

¹⁾ 연합뉴스 (2015, 6, 1). 국민 접주는 '메르스 괴담' 처벌 가능할까. https://www.yna.co.kr/view/AK R20150601086600017

윤·강현숙, 2016; 유성신·박현선·진범섭, 2016; 유우현·정용국, 2016)이 다수 이루어졌고 보건 당국과 질병관리본부의 대비책이나 대응책, 메르스에 관련한 공중보건 위기 커뮤니케이션의 체계 등을 다룬 연구가 다수 이루어진 바 있다(백혜진, 2017; 백혜진·이형민, 2017; 최재욱·김경희·조용민·김상후, 2015). 본 연구가 주목하고 있는 메르스 루머에 관련해서는 아직 많은 연구가 이루어지지 않았는데 백혜진 (2017)은 감염병 위기에 전략적으로 대처하기 위해서는 소셜 미디어를 통한 루머나 괴 담, 정부에 대한 비난과 조롱 등에 신속하고 적극적으로 대응하는 것이 중요하다고 주장한 바 있다. 이와 같이 메르스와 같은 공중보건 위기에 있어 루머 통제는 대국민 소통의 기본적인 조건으로 볼 수 있으며 루머 확산으로 인한 피해를 사전에 방지할 수 있다는 점에서 메르스에 관련한 루머 연구의 필요성을 찾을 수 있다

이에 본 연구는 트라이앤디스 모델의 틀을 적용하여 온라인상에서 메르스 루머를 접하면서 느낀 부정적 감정, 루머 수용에 관련한 규범이나 정보원 등의 사회적 요인, 메르스의 심각성과 메르스 감염에 대한 지각 요인, 메르스 루머를 확산하는 데 관여할 수 있는 촉진 요인, 사전 지식 등이 메르스 루머에 대한 수용과 루머 확산 등에 어떻게 작용하는지 탐색하였다.

2. 선행 연구 고찰

1) 메르스의 국내 발생 과정과 대응

중동호흡기증후군(Middle East Respiratory Syndrome: MERS), 일명 메르스는 과거 사람에게서는 발견되지 않은 새로운 유형의 코로나바이러스 감염으로 인한 '중증 급성 호흡기 질환'을 말한다. 2012년 9월 사우디아라비아에서 처음 보고되었으며, 중동지역의 아라비아 반도를 중심으로 주로 감염 환자가 발생하여 '중동호흡기증후군'으로 명명되었다(질병관리본부, 2015). 명확한 감염원과 감염 경로는 확인되지 않았으나, 중동지역의 낙타와의 접촉을 통해 감염되는 가능성이 높고 사람 간 밀접 접촉에 의한전파가 가능하다고 보고되었다. 증상으로는 발열을 동반한 기침, 호흡 곤란, 숨 가쁨, 가래 등 호흡기 증상을 주로 보이며 그 외에도 두통, 오한, 콧물, 근육통뿐만 아니라 식욕부진, 메스꺼움, 구토, 복통, 설사 등 소화기 증상도 나타날 수 있는 것으로 알려졌다

(서울대학교병원 공식 홈페이지, 2015, 6.16).

우리나라에서 메르스를 관리하고 있는 질병관리본부는 2014년 6월에 '중동호흡기증후군 예방 및 관리 지침'을 만들었으나(질병관리본부, 2015) 국내 병원들이 메르스에 대한 인식이 부족하고 메르스 감염에 대한 병원 내 관련 시설 대비가 매우 부족한 상황에서 메르스 확산을 막지 못했다. 2015년 5월 20일 첫 메르스 확진 환자가 나왔는데 신종 감염병인 메르스에 대한 인지가 낮아서 증상 발현 후 약 10일 동안 여러 병·의원을 내원했기 때문에 다수의 2차 감염자 또한 발생하였다. 2015년 메르스 상황이 종료될 때까지 환자 수는 185명, 사망자는 38명이었다(질병관리본부, 2015). 2015년 1차 메르스 상황은 온국민에게 메르스에 대한 불안과 공포를 안겨 주었고, 국민의 전반적 일상이 위축되고 사회적 단절이 발생하는 등 경제 활동의 둔화로 이어졌다. 약 10조원의 경제 피해가 발생한 것으로 추정되었고 엄청난 국가 및 사회적 혼란이 발생하였다. 또한 당시 보건 당국이 정확한 정보를 제때 적절히 소통하지 못하고 국민에게 신뢰를 잃게 되면서 다수의 루머가 발생하는 단초를 제공한 것도 이러한 국가적 피해의 원인으로 보고 있다(조경엽·유진성, 2015).

그후 보건 당국은 검역을 강화하였으나 2018년 9월 8일 2차 메르스 유입 상황이 발생하였다(질병관리본부, 2018). 하지만 2차 유입은 신속한 역학 조사를 통해 확진자의 이동 경로와 접촉한 사람들을 파악해 빠르게 격리 조치하였으며, 언론 브리핑과 소셜 미디어를 통해 신속하게 대국민 소통을 실시하였다. 이후 언론 브리핑 및 질병관리본부 홈페이지를 통해 관련 정보를 지속적으로 공개하였으며, 국민들의 민원 전화 및 온라인 모니터링을 적극적으로 실시하여 루머 발생을 조기에 차단하였다. 그 결과 2차메르스 유입을 성공적으로 통제하였고 일반 국민도 동요 없이 일상생활을 유지하였다.

본 연구는 2015년, 2018년 국내에 유입·확산되어 막대한 사회·경제적 피해를 입힌 메르스의 통제에 있어서 국민을 대상으로 한 신속하고 정확한 소통의 중요성에 주목하였다. 특히 1차 메르스 유입 시, 국민의 불안과 공포를 불러일으키고 효과적인 대응에 저해 요소로 작용하는 루머의 폐해가 나타난 점을 고려하여 메르스에 관련한 온라인 루머의 수용과 확산 과정에 개입되는 요인들을 탐색하고자 하였다. 메르스에 관련한 온라한 온라인 루머를 접하면서 느끼거나 인식하는 요인과 메르스에 대해 인식하는 요인들을 대상으로 루머 수용과 루머 확산 현상을 탐색하고 각 영향 요인의 관계성 등을 이해함으로써 신종 감염병에 관련한 효과적인 루머 대응과 대국민 소통의 방향성을 모색하고자 하였다

2) 루머의 위험성과 국내 메르스 루머의 본질

올포트와 포스트만(Allport & Postman, 1947)은 루머를 '실재하는 명백한 증거 없이 사람들을 통해 널리 퍼져 그 내용을 실제라고 믿게 만드는 진술'로 정의하였으며, 디폰 조와 보르디아(Difonzo & Bordia, 2004)는 루머의 사회심리학적 특성을 설명하면서 "유용하지만 검증되지는 않은 진술"로서 불확실하고 위험, 혹은 잠재적 위협이 있는 상황에서 상황을 이해하기 위해 위험을 통제하는 수단으로 활용하는 것이라고 루머를 규정한 바 있다. 또한 루머에 관여한 이슈가 개인에게 중요하고 적합성(relevance)이 높은 경우 적극적으로 확산되기도 하는 것으로 보았다. 메르스와 같이 신종감염병의 경우도 치명적인 건강위협이라는 차원에서 사람들에게 대단히 중요하고 긴급한 이슈였고 모호성과 불확실성을 해소하기 위해 루머는 정보로써 유용성을 가질 수 있는 상황이었다. 특히 '사실 여부가 확인되지 않은 애매모호한 이슈'인 경우 다른 사람들과 루머를 공유하며 불확실한 상황을 벗어나기 위한 루머는 외부 지향적 커뮤니케이션 수단으로 작용할 수 있다(Sunstein, 2009). 따라서 사람들은 모호한 상황을 이해하고 탈피하기위해 여러 사람의 의견을 구해 사실 여부를 판단한다(권구민·조수영, 2017).

2015년 5월 국내에서 메르스가 발생했을 당시 메르스는 국내 보건 당국에게도 알려지지 않은 신종 감염병으로 초기 검역이나 예방 및 대응 방법 등에 대한 정보가 갖추어져 있지 않았다. 따라서 적절하고 올바른 정보가 제공되지 않아 국민의 공분을 산 바 있었다. 또한 실제 메르스 환자가 발생한 병원이나 감염 상황 등에 대한 정보 공개가 제대로 이루어지지 않는 등 메르스에 대한 정확한 정보의 부재 현상, 그리고 정부 당국의 정보 제공에 대한 불신이 발생하였다. 국민들의 불안과 공포가 커지고 이로 인해 다양한 루머가 발생하였고 국민들 사이에서 빠르게 확산되었다(백혜진, 2017). 또한 사람들은 메르스 감염에 대한 부정적 감정을 해소하기 위해 다수가 믿는다고 인식하는 정보인 경우 임의의 다른 사람들에게 산발적으로 혹은 지속적으로 확산하는 경향을 보였다(권구민·조수영, 2017; Kimmel & Audrain-Pontevia, 2010). 한편, 메르스에 관련한 루머는 자극적이고 악의적인 내용을 포함하고 있는 경우가 많다 보니 메르스 통제에 심각한 저해 요소로 작용하기도 했다(노준형·백영민, 2019).

루머는 상황이 종료되거나, 이슈에 대한 사회적 관심이 적어질 때 자연적으로 소멸하기도 하지만 사람들의 관심과 미디어의 관심이 지속되고 있는 상황이라면 확산, 변질, 증폭을 지속적으로 반복한다(김용, 2016), 이러한 과정에서 루머를 접한 개인은

중요한 역할을 하는데, 개인이 갖고 있는 사전 지식이나 경험, 그리고 루머에 나타난 이 슈에 대한 태도나 인식 등이 루머 수용 및 확산의 과정이 다르게 나타날 수 있기 때문이다(김병철, 2019). 예를 들어, 전달자에 대한 신뢰, 루머의 상황적 근거, 루머와 관련된이슈 등, 평소에 자신이 가지고 있던 지식과 경험, 신념 등을 통해 루머의 사실 가능성을스스로 판단한다는 것이다(Dalziel, 2013). 대표적으로 루머에 대해 지식 정도나이해도가 높은 경우는 자극적이거나 악의적인 루머를 접한다고 해도 비판적인 태도를 견지하고 오히려 내용상의 오류를 바로잡거나 제외시켜 전달하는 선택이 이루어진다는 것이다. 한편, 사람들은 루머가 믿을 만하다고 여길 때 다른 사람에게 공유하고 확산하는경향을 보인다(DiFonzo & Bordia, 2004). 메르스의 경우에도 자신이 자주 이용하는온라인 사이트나 SNS에서 메르스에 관련한 루머가 유통될 때 메르스에 대한 자신의 지식이나 관심, 메르스에 대한 태도 등이루 마수용이나 확산에 영향 요인으로 작용할 것으로 보이며 평소 자신이 그 사이트나 SNS의 정보를 수용하는 방식대로 루머를 수용하거나 공유, 확산할 것으로 보인다.

본 연구에서는 디폰조와 보르디아(DiFonzo & Bordia, 2004)가 제시한 관점을 바탕으로 메르스 루머를 고찰하였는데 이들은 불확실하고 모호한 상황, 그리고 전통적으로 정보를 제공해 오던 국가 기관이나 매스미디어로부터 정확한 정보가 부재한 경우, 그리고 자신에게 중요하다고 인식되는 잠재적 위협이 발생한 경우 확인되지 않은 정보인 루머가 사회적 정보로 작용할 수 있다고 규정하였고, 루머의 수용 및 공유를 통해 잠재적 위협이나 이로 인해 발생하는 염려를 통제하는 수단으로 보았다. 이에 본 연구에서는 메르스라는 국내 공중에게 알려지지 않은 신종 감염병이 수반한 불확실한 상황, 정확한 정보의 부족, 이로 인해 느끼는 부정적인 감정 및 공포감 등을 고려하여 메르스에 대한 루머의 수용 및 확산을 살펴보았다. 실제로 2015년 메르스 1차 유입 시, 감염병유입 및 확산 상황에서 메르스에 대한 루머의 확산이 활발하게 이루어진 바 있다(노준형・백영민, 2019; 중앙일보, 2015, 6, 13).

3) 트라이앤디스 모델과 메르스 루머의 수용과 확산

트라이앤디스 모델은 인간의 특정 행동을 예측하기 위해 관여되는 다양한 요소들을 제 시하고 있는데, 감정(affect), 사회적 요인(social factor), 지각된 결과(perceived consequences), 촉진 요인(facilitating factor), 습관(habit hierarchies)이 이에 해 당된다(Triandis, 1980). 첫 번째 요소인 감정은 개인의 본능, 직관 및 무의식의 과정을 기반으로 이루어진 특정 상황에 대한 정서적 또는 감정적 반응이다. 두 번째로 사회적 요인은 계획된 행동 이론의 주관적 규범과 유사한 개념으로 어떤 행동을 수행하려는 의지에 영향을 주는 준거집단의 사회적 압력이라고 말할 수 있다. 세 번째 요소인 지각된 결과는 특정 행동의 결과가 수반하게 될 잠재적 성과와 그 결과에 대한 개인의 인식이나 평가를 의미하며, 인지된 유용성(perceived usefulness)과 유사한 개념이다. 네 번째 요소인 촉진 요인은 특정 행동에 대한 의도보다는 행동 자체에 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 요인이며, 마지막으로 습관은 일상적으로 이루어지는 자기 지시 없이 자동적으로 행하는 상황적 행동이라고 정의된 바 있다.

권구민과 조수영(2017)은 트라이앤디스 모델을 적용하여 루머 수용과 확산을 설명한 바 있는데 트라이앤디스 모델에 원천 신뢰성, 메시지 신뢰, 관여도, 사전 태도, 사전 지식 등의 의사 결정 요인을 추가하여 온라인 커뮤니티에 나타난 루머가 수용되고 확장되는 과정을 살펴보았다. 그 결과 루머 수용에는 '메시지 신뢰성', '지각된 유용성', '긍정적 감정'이 중요한 요인으로 나타났고, 상호작용의 정도에 따라 온 · 오프라인 루머 확산 의도가 다르게 나타남을 보여 주었다. 한편, 본 연구에서는 트라이앤디스 모델의 각 요인을 적용함에 있어 메르스라는 보건 위기가 가진 구체적인 특징을 반영하여각 요인의 하위 차원으로 구성하였다. 이를 통해 메르스 루머가 수용되고 확산되는 실제 과정을 이해하는 데 적합한 모델의 적용이 이루어지고 메르스 루머를 관리, 통제하는 데 실질적인 도움을 얻을 것으로 기대한다

(1) 감정과 메르스 루머의 수용과 확산: 메르스 루머에 대한 부정적 감정

감정은 특정 행동에 대한 즐거움, 우울함, 불쾌감 등과 같이 개인의 감정적인 느낌을 뜻한다. 우리사회는 부정적 상황이나 이슈가 전개되면 급격한 동조를 바탕으로 한 냄비성향과 같은 감정적 반응이 나타나는 경향이 있는데(김영욱, 2014), 특히 메르스와 같은 감염질병 확산은 동조를 높이는 경향이 나타나고(Murray, Trudeau, & Schaller, 2011) 공중의 감정적인 반응을 증가시킬 수 있다. 따라서 메르스 루머에 대한 감정적인 반응은 루머를 수용하고 확산하는 데 있어 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 또한 루머 확산 과정에서 수용자의 감정에 호소할 경우 루머 확산 가능성이 더 높아진다(Sunstein, 2009). 한편, 메르스의 경우 이러한 감정적 반응은 두 가지 차원에서 나타날 수 있는데 메르스 루머에 대한 부정적 감정과 메르스에 대한 부정적 감정이다. 본 연

구에서는 트라이앤디스의 감정 요인을 메르스 루머에 대한 부정적 감정으로 다루고, 메르스 자체에 대한 감정은 루머 확산의 촉진 요인으로 다루었다.

질병관리본부 온라인 모니터링(예: 맘카페, 커뮤니티 등) 결과에 따르면 2018년 9월 메르스 유입 당시 메르스 상황에 대한 정확한 정보 및 예방법보다는, 확진자의 이동 경로에 대한 불쾌함과 분노, 메르스 확산에 대한 두려움과 공포 등 감정을 공유하는 게시글 반응(공유, 댓글, 조회 수)이 주를 이루었다 말한다(질병관리본부, 2018). 이처럼 메르스 등 감염병에 대한 루머 수용에 있어 부정적 감정은 중요한 역할을 하는 것으로 보인다.

(2) 사회적 요인과 메르스 루머의 수용과 확산: 정보적 영향과 규범적 영향

권구민과 조수영(2017)은 트라이앤디스의 사회적 요인을 수용자의 루머 수용에 영향을 미치는 사회 구성원의 영향으로 정의하였으며 이를 정보적 영향과 규범적 영향으로 세분화하여 정의하였다. 정보적 영향은 타인에게 들은 정보를 참고하여 특정 상황이나 행동에 대해 인식하는 사회적 영향이며 다른 사람들로부터 정보를 수집하여 결정을 내리려는 경향을 반영한다. 규범적 영향은 타인의 기대에 동조하려는 사회적 성향이며 스스로가 인식하는 중요한 사람 혹은 다수의 의견이나 행동에 자신 또한 동조하여 사회구성원으로서의 소속감과 안정을 추구한다 말한다. 추슈촨과 김유정(Chu & Kim, 2011)의연구에서는 정보 처리 과정 가운데 정보적 영향과 규범적 영향이 발생한다고 말한다.

감염병의 특성상 메르스 루머는 감염 경로를 눈으로 확인할 수 없기 때문에 불확실한 상황을 해결하기 위하여 자신이 보유한 채널을 통한 정보에 의존하게 된다(박미사, 2016). 그리고 해당 정보가 비록 루머일지라도 수용자에게 정보로써의 기능이 인식된다면 이를 수용할 개연성이 있고 다른 사람들에게 그 루머를 확산하여 자신의 생각이나판단을 강화할 수 있다(Deacon, Forrester, & Cole, 2003). 이는 루머가 정보로 작용하면서 이에 대한 인지적 수용이 일어나고 루머의 확산과 같은 후속행동에도 영향을 미칠 수 있다는 것이다(이원준, 2011). 메르스가 확산될 수 있는 상황에서 정확한 정보를알 수 없는 때에는 다수가 믿는 정보를 통해 소속감을 느끼고 이로 인해 불안감을 해소하려고 하며 스스로가 속해 있는 집단 또는 커뮤니티에 동조하고 이들과 유사한 행동 패턴을 따르려는 경향을 보이기도 한다(박철ㆍ정수연, 2007). 마찬가지로 실제 메르스 상황이 발생한 경우 자신이 속한 커뮤니티나 사회적 집단을 통해 구체적 상황이나 대응책에 대한 정보를 획득하고 이들의 의사 결정이나 행동양식에 동조하는 경향을 보인다.

(3) 지각된 결과와 메르스 루머 수용과 확산: 메르스에 대한 심각성과 개연성

트라이앤디스는 지각된 결과(perceived consequences)라는 요인을 인지적 차원에서 개념화하였는데 이는 개인이 특정 행동을 취함으로써 수반하게 될 잠재적인 성과와이로움을 줄 가능성에 대해 인식하고 평가한다는 것이다. 수용자는 다양한 정보와 루머가 자신에게 중요하다고 판단될 시 일부의 정보만 수용하거나, 사실이라고 판단하게되는데(권구민·조수영 2017), 메르스 루머의 경우 개인의 건강과 직접적인 연관이존재하기 때문에 루머의 내용을 통해 메르스에 대한 다양한 정보와 메르스에 감염될 가능성 등 개인의 생명을 위협하는지의 여부를 판단하게 된다. 이에 본 연구에서는 트라이앤디스가 제시한 지각된 결과를 메르스 루머를 접했을 때 지각하게 될 건강 위협과관련된 개념으로 지각된 심각성, 지각된 개연성으로 개념화하여 살펴보았다.

지각된 심각성이란 질병 또는 감염병이 얼마나 심각한 피해를 줄 수 있는가에 대해 지각하는 것으로, 건강 행동을 하지 않았을 경우 얼마나 큰 위험에 빠질 수 있는가에 대해 인지하는 정도로 해석할 수 있다(장정헌·심재철, 2013). 지각된 심각성은 사람마다 다를 수 있는데 메르스 루머를 접했을 시 개인이 지각하는 심각성이 높을수록 루머를 수용하여 메르스에 대한 예방 및 대책을 마련할 것으로 예측할 수 있으며, 지각된 심각성이 낮다면 루머를 무시하거나 수용했더라도 다른 사람에게 루머를 확산 하거나본인의 예방행동으로 이어지지 않을 것이다. 지각된 개연성이란 자신이 특정 위험에 노출될 가능성이 얼마나 높은지를 인지하는 것으로(이병관·오현정·신경아·고재영, 2008), 개인별로 환경적, 인구통계학적, 심리적 특성에 따라 위험에 대한 개연성 지각이 다르며 이러한 요소들은 질병이나 메르스와 같은 감염병이 주는 위협감 인식에 영향을 미친다. 예를 들어 메르스 루머가 발생한 경우 그 루머의 내용이 자신의 건강과 연관이 있으며, 스스로가 메르스에 감염될 개연성을 높게 지각할수록 수용자는 루머를 적극적으로 수용한다고 말할 수 있다.

(4) 촉진 조건과 메르스 루머의 수용과 확산: 메르스에 대한 공포감과 불확실성

트라이앤디스의 모델은 특정 행동을 촉발하는 촉진 요인(facilitating conditions)을 제시하고 있는데 이는 특정 행동을 일으키는 데 작용하는 상황적 요인을 고려할 수 있다(Triandis, 1980). 또한 촉진 요인이 수반되면 실제 행동이 일어날 개연성이 높아지므로 행동 의도보다는 행동 그 자체에 직접적으로 작용하는 요인으로 제시되었는데 이는 지각된 행동 통제(perceived control)와 유사한 개념으로 고려되었기 때문이다(김

태구·이계희, 2012). 한편, 트라이앤디스 모델을 확장하여 적용한 권구민과 조수영 (2017)은 이러한 촉진 요인의 중요성을 피력하며 목표 행동이 나타나는 데 있어 촉진 요인이 수반되지 않으면 행동 의도가 있어도 실제 행동으로 이어지기 어렵다고 보았다. 본 연구에서는 메르스 루머 확산이란 행동을 촉진하는 요인으로 메르스 감염병에 대한 공포감 지각과 불확실성 지각을 촉진 요인으로 주목하였다. 메르스의 경우, 1차 유입시기를 거쳐 우리나라 사람들에게 위험도가 높고 어떤 이유로 감염되는지 명확하지 않은 공포스러운 질병으로 경험된 바 있고 이러한 공포감 지각과 불확실성 지각은 실제메르스 루머의 수용과 확산에 밀접하게 관여되었을 것으로 보인다. 이에 본 연구에서는 촉진 요인을 메르스에 대한 공포감 지각과 불확실성 지각으로 두고 촉진 요인의 실질적 영향력을 검증해 보고자 한다.

불확실성이란, 현재 발생하고 있는 사건이 어떤 의미를 지니는지, 혹은 미래에 어떤 사건이 발생할 것인지에 대한 심리적 의심 상태를 말한다(DiFonzo & Bordia 2006). 특히 메르스 루머의 경우, 새로운 감염병에 대한 두려움과 1차 유입 시기 통제의 어려움을 겪어 불안감이 증폭될 수 있다(최재욱 외, 2015). 따라서 다른 루머(기존 감염병 루머, 기업 루머 등)에 비해 불확실성과 두려움이 훨씬 더 높게 나타날 수 있다. 불확실한 상황 자체가 루머의 내용에 근간을 이루는 중요한 요인이 되며, 특히나 관련 정보가충분하지 않은 상황에서 더 확산되기 쉽다. 불확실한 상황에서 발생한 루머는 초기 확산단계에서 사실 확인 동기가 강하게 작용한다. 불확실한 상황과 이로부터 오는 불편함,불안감을 극복하기 위해서 루머 메시지의 신뢰성 여부와 상관없이 루머 내용을 확인하기 위하여 타인에게 전달 혹은 소통하게 된다. 또한 이 초기에는 동시다발적으로 루머가발생하고 확산되기 때문에 루머의 확산이 대규모로 이루어진다(Shibutani, 1966).

메르스의 특성을 반영한 루머 확산의 촉진 요인은 공포감 지각이라 할 수 있다. 공포감은 인간의 기본적인 감정의 하나로, 개인에게 심각한 위협이 감지될 때 환기되는 심리적 차원과 생리적 차원으로 구성된 내적 감정 반응을 말한다(Witte, 1998). 공포 감은 주로 불확실한 상황에서 유발되며(Morales et al., 2012), 사람들은 메시지가 부정적인 결과를 담고 있을 때 공포를 느끼게 되고, 이 감정을 제거하기 위한 행동을 취할 개연성이 높다(Witte, Meyer, & Martell, 2001). 예를 들어 후쿠시마 원전 사고가 발생했을 때 방사능 오염과 위험에 대한 일본 내 괴담 및 루머가 SNS를 통해 빠르게 확산되었다. 이는 방사능 위험에 대한 경각심과 공포로 인해 루머가 재생산되고 확산된 것인데 우리나라에서도 SNS를 통해 일본 방사능 오염 정보 및 폐해 등이 알려지면서 불

안과 공포감을 증폭시키고 악성 루머를 지속적으로 확산한 것으로 나타났다(이진로, 2011). 메르스의 경우 특히나 건강, 생명과 직접적인 연관이 있으며, 2015년 1차 유입에서 나타났던 위협적인 상황과 다양한 피해 등을 고려했을 때 메르스 감염에 대한 공포감 지각이나 위협감 지각은 메르스 루머 확산의 직접적인 요인으로 작용할 것으로 사료된다.

4) 메르스에 대한 사전 지식과 메르스 루머의 수용과 확산

사전 지식은 정보의 양과 경험으로 이루어지며, 지식과 과거의 경험으로부터 근거한 정보는 의사 결정 과정에서 중요한 영향을 미친다(Alba & Hutchinson, 1987). 또한 주제에 대한 지식수준이 높을수록 이슈 및 상황에 대해 이해하고 판단 할 수 있는 능력이 높고 정확하고 구체적인 질문을 던질 가능성이 커진다(Hallahan, 2011). 일반 공중은루머의 진위 여부를 판단할 지식이 부족할 경우 루머를 믿을 가능성이 높고, 이를 믿게되면 루머를 타인에게 확산하려는 의도 또한 높아지는 경향이 있다(권구민·조수영, 2017). 메르스의 경우 이미 1차 유입을 통해 어느 정도 사전 지식이나 정보를 획득할기회가 있었기 때문에 개인이 지닌 사전 지식을 통해 루머의 진위 여부를 판단하게 된다. 이에 따라 정보가 루머라고 판단을 하게 되면 이를 수용하지 않을 것이고 확산 역시부정적인 영향을 미칠 것으로 생각된다.

3 연구 방법

1) 연구문제 설정 및 연구 모형 제시

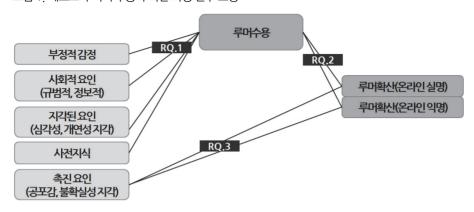
이론적 배경을 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 연구문제를 설정하고자 한다.

연구문제 1: 메르스 루머 수용에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

연구문제 2: 메르스 루머 수용은 루머 확산과 어떠한 관계가 존재하는가?

연구문제 3: 메르스 촉진 요인은 루머 확산과 어떠한 관계가 존재하는가?

그림 1 메르스 루머의 수용과 확산 과정 연구 모형



2) 측정 도구의 조작적 정의 및 구성

(1) 루머 메시지에 대한 부정적 감정

부정적 감정은 메르스 메시지를 접했을 때 수용자가 느끼게 될 개인적인 부정적 감정이라고 정의하였으며, 이학식과 임지훈(2017)의 감정 측정 항목 선행 연구를 바탕으로본 연구에 적합하도록 수정 및 보완하여 사용하였다. 구체적으로 '기분 나쁘다', '불편하다', '답답하다', '슬프다', '화가 난다', '실망스럽다', '무섭다', '짜증 난다' 해당 8문항을 리커트 7점 척도(1점 = 매우 그렇지 않다, 7점 = 매우 그렇다)로 구성하였다.

(2) 사회적 요인 (규범적 영향, 정보적 영향)

사회적 요인 규범적 영향은 메르스 루머 메시지를 접했을 때 타인의 가치에 부합하려는 정도 및 자신의 규범이 타인으로부터 영향을 받는 정도로 정의하였으며, 사회적 요인 정보적 영향은 타인으로부터 정보를 수집하여 수용 의사 결정을 내리는 경향으로 정의하였다. 설문 문항은 이시내와 이경렬(2013)의 선행 연구를 바탕으로 본 연구에 적합하도록 수정 및 보완하여 활용하였다. 구체적으로 규범적 영향의 경우 '주변 사람들(가족, 친구, 직장 동료 등)이 루머를 믿으면 나도 믿는다', '주변 사람들(가족, 친구, 직장 동료 등)이 루머를 받아들여 그들과 같아지고자 한다', '주변 사람들(가족, 친구, 직장 동료 등)이 루머를 받아들여 그들과 같아지고자 한다', '주변 사람들(가족, 친구, 직장 동료 등)이 루머를 동조함으로써 그들에게 좋은 인상을 남기고자 한다'가 이에 해당된

다. 정보적 영향의 경우 '루머를 받아들이기 전에 주변 사람(가족, 친구, 직장 동료)도 해당 루머를 믿는지 관찰한다', '루머를 받아들이기 전에 주변 사람(가족, 친구, 직장 동료)으로부터 해당 루머와 관련한 정보를 수집한다', '루머를 받아들이기 전에 주변 사람(가족, 친구, 직장 동료)에게 해당 루머에 대한 의견을 물어 본다'로 구성하였으며 리커트 7점 척도(1점 = 매우 그렇지 않다, 7점 = 매우 그렇다)로 구성하였다.

(3) 지각된 요인 (심각성 지각/개연성 지각)

지각된 요인의 심각성 지각은 메르스 루머를 접하게 되었을 때 응답자들이 부정적 결과에 대해 인식하고 있는 정도로 정의하였으며, 개연성 지각은 메르스 루머를 접하게 되었을 때 자신이 얼마나 감염병에 감염될 수 있는가에 대한 개인적 인식으로 정의하였다. 설문 문항은 임미희(2013)의 선행 연구를 바탕으로 본 연구에 적합하도록 수정 및 보완하여 사용하였다. 구체적으로 심각성 지각의 경우 '메르스 게시물을 접했을 때 일상생활에 좌절감을 느낄 것이다', '메르스 게시물을 접했을 때 나는 감염병에 걸릴까 봐두렵다', '메르스 게시물을 접했을 때 주변 사람들이 감염병에 감염될까 두렵다', '메르스 게시물을 접했을 때 주변 사람들을 통해 감염병이 감염될까 두렵다'의 4문항으로 구성되었으며, 개연성 지각의 경우 '메르스 게시물을 접했을 때 주변 사람들을 통해 감염병이 내게 감염될 수 있다고 생각한다', '메르스 게시물을 접했을 때 주변 사람들이 참염병에 감염될수 있다고 생각한다', '메르스 게시물을 접했을 때 주변 사람들이 감염병에 감염될수 있다고 생각한다'의 3문항으로 구성되었으며 심각성 지각과 개연성 지각 문항모두 리커트 7점 척도(1점 = 매우 그렇지 않다, 7점 = 매우 그렇다)로 구성하였다.

(4) 촉진 요인 (공포감 지각, 불확실성 지각)

촉진 요인은 메르스 루머를 접했을 시 메르스 루머 확산을 촉진하는 요인으로 정의하였다. 프리스톤, 리움, 르따르뜨, 두가스, 그리고 라두커(Freeston, Rhéaume, Letarte, Dugas, & Ladouceur, 1994), 챔피언 등(Champion et al., 2004)의 선행 연구를 바탕으로 본 연구에 적합하도록 수정 및 보완하여 설문 문항을 구성하였다. 구체적으로 공포감 지각의 경우 '메르스 확산에 대한 생각은(대해 생각하면) 겁먹게 한다', '메르스 확산에 대한 생각은(대해 생각하면) 겁먹게 한다', '메르스 학산에 대한 생각은(대해 생각하면) 불안하다', '메르스 확산에 대한 생각은(대해 생각하면) 걱정이 된다'로 구성하였다. 불확실성 지각의 경우 '메르스 게시물의 출처가 불분명하다', '나는 메르스 게시물

이 언급하는 상황이 참인지 거짓인지 정의하기 어렵다', '메르스 게시물의 상황이 어떻게 전개될지 예측하기 어렵다'로 구성하였으며 7점 척도(1점 = 매우 그렇지 않다, 7점 = 매우 그렇다)로 구성하였다.

(5) 사전 지식

사전 지식은 메르스에 대하여 응답자가 얼마나 잘 알고 있는지에 대한 주관적 정도로 정의하였으며, 김수정과 성민정(2011), 이원준과 이한석(2012)의 선행 연구를 바탕으로 본 연구에 적합하도록 수정 및 보완하여 활용하였다. 구체적으로 '나는 메르스에 대해 많이 알고 있다', '나는 메르스에 대해 다른 사람에게 충분히 설명 할 수 있는 지식이 있다', '나는 다른 사람들에 비해 메르스에 대한 많은 정보를 가지고 있다', '나의 지식은 메르스 위기 시 정부의 대책을 평가하는 데 있어 문제가 없다' 4문항으로 구성되었으며 리커트 7점 척도(1점 = 매우 그렇지 않다, 7점 = 매우 그렇다)로 구성하였다.

(6) 루머 수용

루머 수용은 메르스 루머를 응답자 자신이 사실로 판단하고 받아들이는 과정으로 정의하였으며, 설문 문항은 권구민(2017)의 선행 연구를 바탕으로 본 연구에 알맞도록 수정 및 보완하여 사용되었다. 구체적으로 '메르스 관련 정보에 전반적으로 동의한다', '메르스 관련 정보가 전반적으로 설득력이 있다고 생각된다', '메르스 관련 정보에 전반적으로 인정한다'의 3문항이 사용되었으며, 리커트 7점 척도(1점 = 매우 그렇지 않다, 7점 = 매우 그렇다)로 측정되었다.

(7) 루머 확산

루머 확산은 루머 수용 이후 나타나는 행동 의도로 가족, 친구, 지인 등에게 관련 정보를 공유하고자 하는 의도로 정의하였다. 이원준과 이한석(2012), 권구민(2017)의 선행 연구를 바탕으로 본 연구에 알맞도록 수정 및 보완하여 설문 문항을 사용하였다. 구체 적으로 '온라인 익명 확산 의도의 경우 '나는 익명이 보장될 경우 방금 읽은 정보를 온라인 게시판(카페 및 커뮤니티)에 공유하고 싶다', '나는 익명이 보장될 경우 방금 읽은 정보를 오라고 싶다', '나는 익명이 보장될 경우 방금 읽은 정보를 오픈채팅방(예: 카카오톡 메신저 기능 가운데 익명 채팅방의 기능)을 통해 공유하고 싶다', '나는 익명이 보장될 경우 방금 읽은 정보 관련 게시글에 댓글을 달아 알리고 싶다'로 구성되었다. 온라인 실명 확산 의도의 경우 '나는 방금 읽은 정보를 내 SNS채널

(페이스북, 인스타그램, 카카오스토리 등)을 통해 공유하고 싶다', '나는 방금 읽은 정보를 내가 가입한 사이트(카페 및 커뮤니티)에 게시하고 싶다', '나는 방금 읽은 정보를 카카오톡, 라인 등 내 메신저를 통해 공유하고 싶다'로 구성하였다. 모든 문항은 리커트 7점 척도(1점 = 매우 그렇지 않다, 7점 = 매우 그렇다)로 측정되었다.

3) 조사 방법

연구문제 검증을 위해 2018년 11월 21일부터 11월 30일(10일) 동안 설문 조사를 실시하였다. 선행 연구 및 자료(DMC미디어, 2017)를 바탕으로 온라인 커뮤니티 및 카페이용률 및 활동이 가장 높은 20~30대를 중심으로 서울, 경기, 천안에 거주 중인 대학생 및 일반인을 대상으로 편의 표본이 구성되었다. 총 464부의 응답 가운데 불성실한응답 및 응답하지 않은 53부를 제외한 411부가 통계 분석에 이용되었다. 응답자들은설문지에 응답하기 전 2030 응답자들이 많이 참여하고 이들의 관심사나 화제를 주로다루는 네이트 '판(PANN)'의 게시글 형태²⁾로 메르스에 관련한 루머를 먼저 접하였다.

4) 자료 분석

본 연구의 연구문제 검증을 위한 자료 분석 방법은 다음과 같다. 〈연구문제 1〉부터 〈연구문제 3〉을 검증하고자 본 연구에서는 구조방정식 모형(Equation Structural Modeling: 이하 SEM)을 세워 이를 검증하고자 하였다. SEM 검증에 앞서 분석 데이터의 데이터 스크리닝(data screening)작업을 실시하였으며, IBM사의 SPSS(Statistics package for social science) 23.0ver를 사용하여 응답자의 인구통계학적 속성을 검증하고자 빈도 분석을 실시하였고, 측정 문항의 타당도와 신뢰도를 검증하고자 탐색적요인 분석과 크론바흐 알파 계수를 산출하였다. 다음으로 측정 변수의 특성을 파악하고자 기술 통계량을 구하였고, 측정 변수 간의 상관을 파악하고자 상관관계 분석을 실

²⁾ 네이트판은 포털 네이트닷컴이 운영하는 개방형 자유게시판으로 2030세대의 관심사, 사건, 이슈 등 일상의 다양한 이야기를 나누며 인터넷 여론의 광장 역할을 수행하는 곳이다(피해자들은 왜 네이트판에 모이나?. The PR News, 2017. 11. 17. http://www.the-pr.co.kr). 루머의 내용은 메르스가 특정 지역에서 발생하고 메르스의 치사율에 대해 과장되게 표현되었다.

시하였다. 다음으로 IBM사의 AMOS(Analysis of a moment structures) 22.0ver를 사용하여 확인적 요인 분석과 SEM의 적합성을 검증하고, 연구문제 검증에 있어 SEM 경로계수 분석을 실시하였다. 판별 타당도 검증에 있어 AVE 값 산출은 AVE 값 산출 공식에 따라 Excel 수식어 입력을 통해 구하였으며, 측정 변수 간의 제곱값 역시 Excel 수식어 입력을 통하여 산출하였다.

4 연구 결과

1) 응답자 인구통계학적 속성

설문 응답자의 인구통계학적 속성은 다음과 같다. 응답자의 성별은 남성 169명 (41.1%), 여성 242명(58.9%)으로 여성 응답자의 빈도수가 높았다. 연령의 경우 20대 340명(82.7%)으로 20대 응답자가 가장 많은 빈도수를 보이고 있었으며, 다음으로 30대 58명(14.1%) 순이었다. 본 연구가 20~30대 성인을 중심으로 연구를 진행하고자하였기에, 20~30대 비중이 전체 설문 응답자 가운데 398명(96.8%)을 보여 표본 구성은 비교적 적합한 것으로 나타났다. 학력 수준의 경우 4년제 대학 재학 및 졸업 응답자가 331명(80.5%)으로 가장 많았으며, 다음으로 대학원 재학 및 졸업 35명(8.5%) 순 이었다. 이에 따라 대체적으로 설문 응답자들은 고등교육 이상의 교육 수준을 보이는 것으로 나타났다.

2) 확인적 요인 분석 검증

SEM을 세워 연구문제를 실증적으로 검증하기에 앞서, 확인적 요인 분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 확인적 요인 분석의 측정 모형 적합도 지수는 카이제 곱의 경우 $\chi^2 = 783.378$, d.f. = 464, p < .001로 적합한 것으로 나타났다. 또한

표 1. 확인적 요인 분석 측정 모형 적합도 지수

	χ²	df	р	NFI	IFI	TLI	CFI	GFI	SRMR	RMSEA
최종 모델	783.378	464	.000	.946	.978	.973	.977	.905	.038	.040

표 2. 확인적 요인 분석 결과

Factor	Items*	Standard (β)	Estimate (B)	S.E.	C.R.	AVE	Construct Reliability
	q58부정적 감정	0.824	1				
	q57부정적 감정	0.713	0.823	0.047	17.447		
부정적 감정	q53부정적 감정	0.845	1.002	0.055	18.279	.435	.793
	q52부정적 감정	0.801	0.912	0.053	17.317		
	q51부정적 감정	0.82	0.925	0.059	15.811		
	q86 규범적영향	0.942	1.25	0.056	22.139		
사회적 요인 (규범적 영향)	q85 규범적영향	0.865	1.137	0.056	20.389	.602	.819
(1111-108)	q87 규범적영향	0.804	1				
	q810 정보적영향	0.842	1				
사회적 요인 (정보적 영향)	q89 정보적영향	0.875	1.059	0.055	19.297	.479	.734
(82 4 88/	q88 정보적영향	0.764	0.944	0.056	16.992		
	q43심각성 지각	0.949	0.964	0.024	40.139		
지각된 요인 (심각성 지각)	q42심각성 지각	0.944	0.974	0.025	39.277	.774	.911
	q44심각성 지각	0.998	1				
	q47개연성 지각	0.921	1				
지각된 요인 (개연성 지각)	q46개연성 지각	0.899	0.995	0.027	36.228	.755	.902
(/1126 /117)	q45개연성 지각	0.935	1.058	0.03	35.18		
	q13사전지식	0.893	1				
사전지식	q12사전지식	0.961	1.079	0.041	26.435	.622	.830
	q11사전지식	0.731	0.761	0.041	18.367		
	q410루머 수용	0.941	1				
루머 수용	q49루머 수용	0.946	0.993	0.028	35.613	.759	.904
	q48루머 수용	1.017	1.056	0.046	23.122		
촉진 요인	q63불확실성 지각	0.854	1			401	650
(불확실성 지각)	q62불확실성 지각	0.826	1.069	0.106	10.043	.481	.650
	q72공포감 지각	0.943	1.021	0.034	30.459		
촉진 요인 (공포감 지각)	q71공포감 지각	0.920	1.012	0.035	28.9	.662	.854
(중포함 시력/	q74공포감 지각	0.891	1				
루머 확산 (온라인 익명)	q95온라인익명	0.911	1			C00	022
	q94온라인익명	0.906	1	0.035	28.247	.699	.823
	q98온라인실명	0.840	1				
루머 확산 (온라인 실명)	q97온라인실명	0.958	1.046	0.05	20.983	.695	.872
\L-1: 20/	q96온라인실명	0.975	1.126	0.052	21.547		

^{*} 측정 문항(items)의 q 숫자 부분은 각 측정 문항의 순서에 따라 부여된 번호임.

카이제곱 결과만으로는 적합도 지수가 충분치 않다는 선행 연구에 따라(우종필, 2014; 홍세희, 2000; Hoyle, 1995) 다른 적합도 지수 또한 살펴보았다. 그 결과 NFI = .946, IFI = .978, TLI = .973, CFI = .977, GFI = .905, SRMR = .038, RMSEA = .040로 NFI, IFI, TLI, CFI, GFI의 기준인 .800 이상(.900 이상일 경우 우수하다고 판단함)을 모두 충족하고 있었으며(.905~.978), SRMR 값과 RMSEA 값 또한 기준인 .500 미만을 충족하고 있어 측정 모형 적합도 지수에 문제가 없음을 알 수 있었다. 또한 수렴 타당도(convergent validity)를 검증하기 위하여 선행 연구(서미라ㆍ이유나, 2019; 신경아ㆍ김정은ㆍ한미정, 2019; 우종필, 2014)의 기준을 적용하였다. 문항들의 구성 신뢰도(construct reliability) 값은 기준인 .700에 근접한 .650~.911이었으며, AVE 값은 .435~.759로 기준인 .500에 근접하거나 상회하는 수준을 보여 수렴 타당도(convergent validity) 기준을 만족하였다. 이에 본 연구는 확인적 요인 분석의 결과를 바탕으로 연구문제 검증을 위한 구조방정식 경로계수 모형을 설정하였다.

3) 판별 타당도 검증

다음으로 각 측정 개념의 요인들이 서로 다른 개념을 측정하고 있는지를 판단하기 위하여 본 연구에서는 측정 항목의 판별 타당도(discriminant validity)를 검증하였다. 판별 타당도의 경우 각 요인으로부터 얻은 AVE의 값이 해당 요인과 다른 요인 간의 상관계수의 제곱 값보다 커야 판별 타당도에 문제가 없음을 알 수 있다(서미라ㆍ이유나, 2019; 신경아 외, 2019; 우종필, 2014) 본 연구에서 사용된 요인 간 상관계수의 제곱 값과 AVE의 값을 비교해 본 결과 모든 요인의 AVE값이 요인들 간의 상관계수 제곱 값보다 높은 것으로 나타났기에 본 연구에서의 판별 타당도를 확보하였다고 볼 수 있다 (〈표 3〉참고).

표 3. 판별 타당도 검증 상관관계 및 AVE 결과

변수	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 부정적 감정	1										
2. 사회적 요인 (규범적 영향)	.143** (.020)	1									
3. 사회적 요인 (정보적 영향)	.126* (.016)	.450** (.203)	1								
4. 지각된 요인 (심각성 지각)	.174** (.030)	.289** (.084)	.249** (.062)	1							
5. 지각된 요인 (개연성 지각)	.114* (.013)	.233** (.054)	.241** (.058)	.772** (.596)	1						
6. 사전 지식	.237** (.056)	.157** (.025)	.162** (.026)	.065 (.004)	.118* (.014)	1					
7. 루머 수용	.106* (.011)	.345** (.119)	.167** (.028)	.637** (.406)	.614** (.377)	.083 (.007)	1				
8. 촉진 요인 (불확실성 지각)	.037 (.001)	036 (.001)	.169** (.029)	.215** (.046)	.189** (.036)	117* (.014)	.081 (.007)	1			
9. 촉진 요인 (공포감 지각)	.162** (.026)	.253** (.064)	.233** (.054)	.688** (.473)	.620** (.384)	.059 (.004)	.481** (.231)	.305** (.093)	1		
10. 루머 확산 (온라인 익명)	.196** (.038)	.543** (.295)	.270** (.073)	.315** (.099)	.287** (.082)	.182** (.033)	.441** (.194)	118* (.014)	.204** (.042)	1	
11. 루머 확산 (온라인 실명)	.176** (.031)	.466** (.217)	.180** (.032)	.337** (.114)	.279** (.078)	.200** (.040)	.451** (.203)	111* (.012)	.220** (.048)	.836** (.699)	1
AVE	.435	.602	.479	.774	.755	.622	.759	.481	.662	.699	.695

^{*}p < .05. **p < .01.

4) 신뢰도 검증 결과

측정 변수의 신뢰도 계수 검증 결과 부정적 감정의 경우 Cronbach's $\alpha=.894$ 로 매우 높은 수준을 보이고 있었으며, 사회적 요인 가운데 규범적 요인은 Cronbach's $\alpha=.901$ 과 정보적 요인 Cronbach's $\alpha=.865$ 로 높은 수준을 보이고 있었다. 지각된 요인의 경우 심각성은 Cronbach's $\alpha=.966$, 개연성은 Cronbach's $\alpha=.960$ 으로 매우 높은 수준을 보이고 있었다. 촉진 요인 가운데 공포감은 Cronbach's $\alpha=.941$ 로 매우 높은 수준의 신뢰도를 보이고 있었다. 불확실성 Cronbach's $\alpha=.895$ 의 경

표 4. 주요 측정 변수 기술 통계량 및 신뢰도 검증 결과

	구분	문항 수	М	S.D	S.E.	Cronbach's α
- 부정적 감정		5	3.506	1.286	.063	.894
사회적 요인	규범적 요인	3	2.865	1.339	.066	.901
시외식 표인	정보적 요인	3	3.876	1.366	.067	.865
지각된 요인	심각성 지각	3	3.426	1.617	.080	.966
	개연성 지각	3	3.736	1.506	.074	.960
촉진 요인	불확실 지각	2	3.161	1.262	.062	.895
목신 요인	공포감 지각	3	2.985	1.276	.063	.941
 사전 지식		3	3.222	0.986	.049	.825
루머 수용		3	3.851	1.559	.077	.940
루머 확산	온라인 익명	2	2.242	1.366	.067	.904
	온라인 실명	3	2.098	1.306	.064	.923

우 높은 수준의 신뢰도를 보이고 있었다. 사전 지식 Cronbach's $\alpha=.825$ 는 높은 수준의 신뢰도를 보이고 있었으며, 루머 수용 Cronbach's $\alpha=.940$ 역시 매우 높은 수준의 신뢰도를 보이고 있었다. 마지막으로 루머 확산의 경우 온라인 익명 Cronbach's $\alpha=.904$, 온라인 실명 Cronbach's $\alpha=.923$ 으로 매우 높은 수준의 신뢰도를 보이고 있었다. 따라서 전반적인 크론바흐 알파 신뢰도는 $.825\sim.966$ 로 누날리(Nunnally, .967)가 제시한 우수한 신뢰도 수준인 $.80\sim.90$ 기준을 상회하고 있었다.

5) 연구문제 검증 결과

연구문제 검증에 앞서 인과 모형의 측정 모형 적합도 지수 판단은 선행 연구(강형미·이유나, 2019; Hu & Bentler, 1999)의 기준인 카이스퀘어/자유도의 비율이 3보다 작을 때, RMSEA가 .05보다 작을 때, CFI가 .90보다 클 때, GFI가 .90보다 클 때, NFI가 .90보다 클 때 양호한 것으로 판단한다는 기준에 따랐다. 그 결과 $\chi^2=890.828$, d.f.=450, p<.001, $\chi^2/d.f.<3$ 으로 적합한 것으로 나타났다. 또한 NFI=.931, IFI=.964, TLI=.958, CFI=.964, GFI=.888, SRMR=.069, RMSEA=.049로 측정모형의 적합도는 양호한 수준인 것으로 나타났다(〈표 5〉참고).

표 5. 구조방정식 모형 경로 모형 적합도

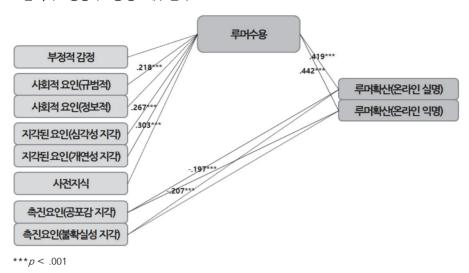
	χ²	d.f.	р	NFI	IFI	TLI	CFI	GFI	SRMR	RMSEA
최종 모델	890.828	450	p < .001	.931	.964	.958	.964	.888	.069	.049

표 6. 구조방정식 모형 경로 결과

경로	Standard (β)	Estimate (B)	S.E.	C.R.	р
부정적 감정 → 루머 수용	-0.004	- 0.006	0.053	-0.112	.911
규범적 영향 → 루머 수용	0.218	0.264	0.053	5.009	p < .001
정보적 영향 → 루머 수용	-0.081	-0.087	0.047	- 1.874	.061
심각성 지각 → 루머 수용	0.311	0.267	0.054	4.899	p < .001
 개연성 지각 → 루머 수용	0.336	0.304	0.056	5.405	p < .001
사전지식 → 루머 수용	-0.021	-0.029	0.056	- 0.528	.598
루머 수용 → 온라인 익명 루머 확산	0.445	0.419	0.055	7.626	p < .001
루머 수용 → 온라인 실명 루머 확산	0.440	0.442	0.056	7.892	p < .001
불확실성 지각 → 온라인 익명 루머 확산	0.096	0.082	0.051	1.623	.105
불확실성 지각 → 온라인 실명 루머 확산	0.090	0.083	0.052	1.593	.111
공포감 지각 → 온라인 익명 루머 확산	-0.214	-0.197	0.051	- 3.835	p < .001
공포감 지각 → 온라인 실명 루머 확산	-0.212	-0.207	0.053	- 3.945	p < .001

〈연구문제 1〉은 메르스 루머 메시지를 접했을 때 루머 수용에 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 하였다. 그 결과 사회적 요인 규범적 영향($\beta=.218,p<.001$)과 심각성 지각($\beta=.311,p<.001$) 그리고 개연성 지각($\beta=.336,p<.001$)이 루머 수용에 정적(+)인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 〈연구문제 2〉는 메르스루머 수용과 루머 확산 간의 관계를 살펴보고자 하였으며, 그 결과 루머 수용이 온라인 익명 루머 확산($\beta=.445,p<.001$)과 온라인 실명 루머 확산($\beta=.440,p<.001$) 모두 정적(+)인 영향을 보이고 있는 것으로 나타났다. 마지막으로 〈연구문제 3〉에서는 메르스 촉진 요인과 루머 확산 간의 관계를 살펴보고자 하였으며, 촉진 요인 공포감 지각만이 온라인 익명 루머 확산($\beta=-.214,p<.001$)과 온라인 실명 루머 확산($\beta=-.212,p<.001$)에 부(-)적 영향을 보이고 있는 것으로 나타났다

그림 2 구조방정식 모형 경로계수 결과



(〈표 6〉, 〈그림 2〉참고).

5. 결론 및 함의

메르스를 비롯한 에볼라, 황열, 콜레라, 동물인플루엔자 인체감염증 등 해외 감염병이 증가하고 있는 상황에서 감염병에 대한 효과적인 커뮤니케이션은 대단히 중요하다. 2015년 메르스 1차 유입을 통해 나타난 메르스 루머는 국민이 체감하는 심리적, 사회적, 경제적 폐해에 영향을 줄 뿐만 아니라 관련 기관이 감염병에 대응하고 관리하는 데 커다란 장애 요소로 작용한 바 있다. 이에 본 연구에서는 2030 응답자들을 대상으로 메르스 루머의 수용과 확산 의도에 관련한 다양한 요인들의 영향력을 살펴보았다.

먼저 메르스 루머 수용과 확산의 관계를 살펴본 결과, 메르스 루머에 대한 수용은 그 루머에 대한 확산 의도로 연결된다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 기존의 선행 연구와 일관성 있는 결과로 메르스 루머의 확산은 온라인상에서 익명이나 실명 모두 일어날수 있는 것으로 나타났다. 이는 메르스에 대한 루머를 수용하게 되면 익명으로 운영되는 게시판을 통해 그 루머를 확산하거나 자신의 네트워크 범위 안의 가족, 친구, 지인, 팔로

우어, 그리고 실명으로 운영되는 사이트에서 루머를 확산할 의도를 보인다는 것이다.

한편, 루머에 대한 부정적 감정, 사회적 요인인 루머의 정보적 영향과 규범적 영향, 그리고 메르스 감염에 대한 심각성 지각과 개연성 지각, 그리고 메르스에 대한 사전지식 등의 변인이 메르스 루머 수용에 미치는 영향을 살펴보았다. 메르스 루머에 대한 부정적 감정은 루머 수용으로 연결되지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과에 대한 배경을 탐색해 보면 본 연구에서 제시한 메르스 루머 게시글에 대해 응답자들이 보통 수준의($M=3.30\sim3.83/7$ 점 척도) 부정적 감정을 표현한 것과 관련이 있을 수 있다. 설문 조사 전, 루머 게시글을 제시한 포탈 커뮤니티 게시글의 전반적인 특징을 고려해 게시글을 작성했고 사전 조사를 통해 루머 게시글에 대한 부정적 감정이 유발되는 정도를 검증했지만 실제 조사에서 2030 응답자들의 루머 수용으로 연결될 만큼 루머가 부정적 감정을 유발하지 못했을 수도 있다. 이러한 한계점은 루머 게시글의 요소를 세분화해서 루머 메시지의 각 요소별 반응이나 효과를 검증하는 실험 설계를 통해 보다 체계적으로 탐색할 수 있을 것으로 생각된다.

메르스 루머에 대한 사회적 요인 중 정보적 영향은 루머 수용에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면, 주변 사람들의 규범적 영향은 루머 수용에 유의미한 영향 요인으로 나타났다. 주변 사람들이 받아들이는 루머에 대해 자신도 수용할 의향을 갖고 그루머 수용을 통해 동조 의식이나 소속감을 느끼게 되면 주변 사람들 사이에 나타난 루머를 수용한다는 것이다. 어떤 이슈가 발생했을 때 우리나라 사람들이 보여 주는 동조 경향을 고려한다면 주변 사람들의 루머에 대한 태도나 인식이 개인의 루머 수용에 영향력은 자연스러운 것으로 보인다. 메르스에 대한 루머 수용은 온라인상에서 실명, 익명을 가리지 않고 공유하거나 확산할 의도와 연결되는 것으로 나타났는데 주변 사람들이 공유하는 루머를 내 주변의 다른 사람들과 공유하거나 제공할 의도가 함께 나타나는 것으로 보인다

루머에 대한 결과 인식인 메르스 감염에 대한 심각성 지각과 개연성 지각이 루머수용에 미치는 영향을 살펴본 결과 메르스 감염에 대한 심각성 지각과 개연성 지각 모두 루머수용에 정적인 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 이는 자신이나 주변 사람이 메르스에 감염되는 것에 대한 두려움을 크게 인식할수록, 그리고 자신이나 주변 사람들이 메르스에 감염될 확률을 높게 인식할수록 메르스에 대한 루머를 수용하고 온라인상에서 자신의 실명으로 혹은 익명으로 확산한다는 것이다. 메르스 감염 역시 개인에 따라서는 치명적인 결과로 이어질 수 있으므로 심각성이나 개연성 인식이 클수록 루머에 민

감하게 반응하고 다른 사람과 공유하고자 하는 의도를 보인 것이다.

한편, 메르스에 대한 사전 지식의 경우 메르스 루머 수용에 유의미한 수준에는 미치지 못했지만 부(-)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 사전에 메르스에 대한 지식수준이 높을수록 루머를 접해도 설득당하거나 받아들이지 않는다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 메르스에 대한 올바른 정보와 지식의 중요성을 보여 주는 예라고 할 수 있다.

트라이앤디스 모델의 촉진 요인은 목표 행동에 직접적인 영향을 미치는 구조화된 요인으로, 본 연구에서는 메르스 확산에 대한 공포감 지각과 메르스에 대한 불확실성 지각을 직접적인 촉진 요인으로 구성하였다. 메르스에 대한 불확실성 요인은 루머 확 산 의도에 정(+)적인 관계를 보였지만 통계적으로 유의미한 수준에 이르지 못했고 메 르스 확사에 대한 공포감 지각은 온라인상에서 익명 및 실명으로 루머를 확사하고자 하 는 데 부(-)적인 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 본 연구의 2030 응답자들은 메르스 확산에 대한 공포감 지각이 클수록 메르스 루머를 확산할 의도가 낮아지는 것으로 나타 났다 이러한 결과가 의미하는 바를 고려해 보면 다음과 같다. 메르스 확산에 대한 공포. 감 지각이 커지면 다른 사람들과 메르스 루머에 대해 공유하거나 유포해서 메르스에 대 한 주목을 높이기보다는 이러한 루머로부터 생겨난 자신의 공포감을 먼저 통제하고자 할 수 있다 이는 건강 커뮤니케이션 분야의 보호 동기 모델에서 질병 위기에 대한 두려 움이나 위협을 높게 지각하는 경우 자신의 부정적인 감정을 먼저 통제하려는 경향을 보 인다는 것과 맥을 같이한다. 한편, 메르스 확산에 대한 공포감을 통제하는 하나의 방법 으로 루머를 확사하기보다는 자신이 접한 루머의 진위에 대해 스스로 탐색하고 루머에 대응하는 방법을 모색하는 것이 우선시되어 루머 확산 의도와 부(-)적으로 연결되었 을 수도 있다. 메르스에 대한 공포감 지각이 이러한 감정을 통제하는 내적 변인으로 작 용할 수도 있다는 것이다.

본 연구는 트라이앤디스 모델을 적용하여 메르스라는 보건 위기 상황에 대한 루머수용과 루머 확산 행동을 설명하고 예측하기 위해 이루어졌는데, 특히 메르스라는 보건 위기가 가진 구체적인 특징을 반영하여 트라이앤디스 모델 각 요인의 하위 차원으로 구성하였다. 이러한 시도는 메르스 루머가 수용되고 확산되는 데 관여하는 다양한 과정을 이해하고 메르스 루머에 대한 수용과 확산 의도를 체계적으로 살펴보았다는 데 연구의 의의가 있다고 볼 수 있다.

본 연구 결과에 기초해 메르스 루머를 관리, 통제하는 데 실질적인 함의를 모색하

였다. 먼저 루머 수용에 있어 주변 사람들과의 동조 의식이나 소속감이 중요한 변인으로 나타났는데, 루머가 발생했을 때 관련 정보에 대해 동조 의식보다는 '개인의 올바른 선택'이나 '개인의 합리성' 등을 강조하는 접근이 필요할 것으로 보인다. 한편, 메르스에 대한 심각성 지각과 개연성 지각, 루머 수용, 루머 확산의 관계를 고려해 보면 보건 당국 입장에서는 일반 공중에게 메르스 감염 경로, 증상에 대한 정확한 정보, 국내 의료대책 등에 대해 체계적으로 알리는 노력을 기울이지만 심각성이나 개연성에 대해 과장된 평가나 판단을 하지 않도록 다양한 소통 채널을 활용할 필요가 있다.

아울러 메르스와 같은 감염병이나 공중보건에 관련한 뉴스 보도를 담당한 기자들을 대상으로 감염병 관련 상황에 대해 세밀한 브리핑을 제공하고 감염병에 대한 정보제공 가이드라인이나 매뉴얼 등의 적극적인 사전 대비가 이루어질 필요가 있다. 메르스 감염에 대한 심각성과 개연성에 대한 인식을 바탕으로 예방 행동이 이루어지기는 하지만 이러한 인식들이 과도하게 형성되었을 때 나타나는 루머 발생, 루머 확산 등으로일어나는 피해는 선제적으로 방지해야 할 것이다. 질병관리본부(2018)에서도 해외에서 메르스가 발생한 경우를 필두로 대국민 홍보 활동을 시작하고 메르스가 국내에 유입되면 그 시점부터 대국민 홍보 활동을 강화하고 지속적으로 언론 브리핑을 제공한다는지침을 갖고 있다. 또한 메르스 감염에 대한 심각성 지각이나 개연성 지각이 루머 수용및 확산 과정에 중요한 변인으로 부각된 만큼 개인이 현실적이고 정확한 상황 인식과 판단을 할 수 있는 정확한 커뮤니케이션이 중요하다. 특히 가짜 뉴스와 오보가 난무하는 온라인상의 뉴스 유통을 고려한다면 정확한 정보 소통을 통해 루머의 폐해를 방지해야 할 것이다.

본 연구에서는 응답자들이 인터넷 사이트 게시글로 메르스 루머를 접했는데 뉴스 기사나 영상, 유투브 등 다른 형태의 매체로 접했다면 다른 응답의 경향을 보일 수 있다는 점이 본 연구의 제한점이다. 후속 연구에서는 유튜브와 같은 동영상 매체를 통해 루머가 전달되는 상황에 관여한 요인을 살펴본다면 감정적 반응이나 공포감 같은 촉진 요인의 반응에 차이를 보일 수도 있을 것이다.

- 권구민·조수영 (2017). 수용자의 루머 수용과 확산 행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 트라이앤디스 (Triandis) 모델의 적용. *홍보학연구*, 21권 5호, 27~63.
- 김병철 (2019). 메르스 보도가 메르스 정보 검색행위에 미치는 영향. *커뮤니케이션학 연구*, 27권 1호. 207~224
- 김수정 · 성민정 (2011). 온라인 위험에 대한 상황 인식과 사전 지식수준이 커뮤니케이션 행동에 미치는 영향: 개인정보 유출을 중심으로. *한국광고홍보학보*, 13권 4호, 528~567.
- 김영욱 (2014). 언론에 나타난 냄비근성의 의미 분석. 커뮤니케이션학 연구, 22권 2호, 33~62.
- 김용 (2016). 국내 미디어의 메르스 보도 고찰. *의료커뮤니케이션*, 11권 1호, 39~50.
- 김태구 · 이계희 (2012). 호텔직원의 지식공유행동과 서비스 혁신행동: 수정 및 확장된 Triandis 모형의 적용. *관광학연구*, 36권 8호, 25~49.
- 노준형 · 백영민 (2019). 기업 루머 이슈에서 등장하는 토픽 변화 및 위기 커뮤니케이션 과정의 담론 경쟁: 토픽 모델링 접근. *한국광고홍보학보*, 21권 1호, 147~189.
- 박미사 (2016). *메르스 보도에 대한 미디어 의존도가 위험지각 및 예방행동에 미치는 영향: 관여 도 조절효과를 중심으로*, 서울대학교대학원 박사학위 논문.
- 박철·정수연 (2006). 온라인 소비자 구전에 대한 내용분석: 사이트유형과 제품유형에 따른 차이를 중심으로. *광고학연*구, 70호, 91~118.
- 백혜진 (2017). 전략적인 감염병 위기대응 소통: 변화하는 공중의 역할과 미디어 환경. *대한의사 협회지*, 60권 4호, 306~313.
- 백혜진 · 이형민 (2017). 국내외 사례를 통해 보는 정부의 위험 위기 소통의 진단과 분석: 소통 중심의 융합적 위험 위기 관리 시스템 구축의 필요성. *한국PR 학회 학술대회 자료집* (284~295쪽).
- 서미라 · 이유나 (2019). 기업 SNS 커뮤니케이션이 조직-공중 관계성에 끼치는 영향: 소셜 프레즌스, 기업 정체성, 기업-자아 동일시를 중심으로. *홍보학연구*, 23권 3호, 31~59.
- 서미혜 (2016). 메르스 관련 위험정보 탐색과 처리가 메르스 예방행동에 미치는 영향: 위험정보 탐색처리 모형의 확장과 SNS 이용 정도에 따른 조절효과를 중심으로. \dot{v} 국언론정보학보, 78권 4호, $116\sim140$.
- 서울대학교병원 공식 홈페이지 (2015, 6, 16). 중동호흡기증후군(MERS) 바로 알기.
- 신경아·김정은·한미정 (2018). 대학생들의 투표 참여 의도를 이끄는 요인에 대한 탐색적 연구: 정치 대화와 투표자 우대 제도, 내재적·외재적 정치 효능감을 중심으로. *홍보학연구*, 22

권 5호, 1~29.

- 안종주 (2015). '피디수첩', 영웅이 될 건가, '피레기'가 될 건가?. *프레시안*. URL: http://www.pressian.com/news/article.html?no=123818(2015, 2, 6,).
- 오희영·조아라·박정아·길은하 (2015). 메르스 확산 초기 인터넷 포털 사이트에 보도된 메르스 예방식품 기사의 내용 분석 및 질 평가. *한국위기관리논집*, 11호, 167~184.
- 우종필 (2014). 구조방정식모델 오해와 편견, 서울: 한나래출판사.
- 유성신 · 박현선 · 진범섭 (2016). 병행과정 확장 모델을 적용한 메르스 예방 행동 의도에 관한 연구: 주관적 지식과 정부에 대한 신뢰 변인의 조절 효과를 중심으로. 한국광고홍보학보, 18 권 2호, 237~273.
- 유우현·정용국 (2016). 매스미디어 노출과 메르스 예방행동 의도의 관계에서 대인커뮤니케이션 의 역할: 면대면 및 온라인 커뮤니케이션의 매개 및 조절효과. *한국방송학보*, 30권 4호, 121~151.
- 이규명 (2018). 감염병 대응 영향요인 분석: 사스와 메르스를 중심으로. *한국미래행정학회 학술* 대회 자료집 (61~75쪽).
- 이동훈 · 김지윤 · 강현숙 (2016). 메르스 (MERS) 감염에 대해 일반대중이 경험한 두려움과 정서 적 디스트레스에 관한 탐색적 연구 *한국심리학회지: 일반*, 35권 2호, 355~383
- 이병관·오현정·신경아·고재영 (2008). 행위단서로서의 미디어 캠페인이 인플루엔자 예방행동에 미치는 영향: 건강신념모델의 확장을 중심으로. *한국광고홍보학보*, 10권 4호, 108~138.
- 이시내 · 이경렬 (2013). SNS 이용자들의 온라인 구전 (eWOM) 행동에 영향을 미치는 요인에 관한연구: 개인적 특성, SNS 특성, 대인적 영향, 사회적자본을 중심으로. *한국광고홍보학보*, 15권 4호, 273~315.
- 이원준 (2011). 브랜드 자산, 소비자 로열티, 그리고 온라인 루머의 영향력. *사이버사회문화*, 2호, 49~76.
- 이원준, 이한석 (2012). 소비자의 부정적 브랜드 루머의 수용과 확산. *Asia Marketing Journal*, 14권 2호, 65~96.
- 이진로 (2011). 일본 후쿠시마 원자력 발전소 사고에 관한 사회적 소통의 문제점과 개선 방향. *한* 국스피치커뮤니케이션학회 학술대회 자료집 (56~59쪽).
- 이학식 · 임지훈 (2017). *구조방정식 모형분석과 AMOS 24.* 집현재.
- 임미희 (2013). 건강신념모델을 적용한 치과위생사의 손씻기 수행 관련요인 분석. 한국치위생학 회지(구 한국치위생교육학회지), 13권 2호, 193~200.

- 장정헌 · 심재철 (2013). 지각된 위험과 자기효능감이 행동의도에 영향을 미치는 과정을 조절하는 낙관적 편견의 간접효과에 관한 탐색적 연구: 구제역, 광우병, 신종플루 사례를 중심으로, 한국언론학보, 57권 1호, 111~137.
- 조경엽·유진성 (2015). *메르스 사태의 경제적 손실 추정*. 한국경제연구원.
- 중앙일보 (2015, 6, 13). 메르스 합동평가단 기자회견 ··· 소통과 거버넌스 부재, 한국 초기 대응 실패 원인이다.
- 진나영·정정주 (2018). 한국 메르스 사태에 대한 국내외 언론보도 의미망 비교연구. *언론과학연* 구, 18권 2호, 222~262.
- 질병관리본부 (2015). 메르스 백서.
 URL: http://www.gidcc.or.kr/wp-content/uploads/2016/12/2015-메르스-백서.pdf
- 질병관리본부 (2018). 2018년 국내 메르스 의심환자 감시 및 대응결과.
 URL: http://www.cdc.go.kr/CDC/cms/content/mobile/53/143453_view.html
- 최재욱 · 김경희 · 조용민 · 김상후 (2015). 한국 메르스 감염의 역학현황과 공중보건학적 대응 조치 방향. 한국의사협회지, 58권 6호, 487~497.
- 홍세희 (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 19권 1호, 161~177.
- DMC리포트 (2017). DMC 리포트 소비자분석. URL: http://www.dmcreport.co.kr/
- Alba, J. W., & Hutchinson, J. W. (1987). Dimensions of consumer expertise. *Journal of Consumer Research*, 13(4), 411 ~ 454.
- Allport, G. W., & Postman, L. (1947). *The psychology of rumor*. New York, NY: Russell & Russell.
- Champion, V. L., et al. (2004). A breast cancer fear scale: psychometric development. *Journal of Health Psychology*, 9(6), 753~762.
- Chu, S. C., & Kim, Y. (2011). Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth (eWOM) in social networking sites. *International Journal of Advertising*, 30(1), 47~75.
- Dalziel, G. (Ed.). (2013). Rumor and communication in Asia in the Internet age. Routledge.
- Deacon, J. H., Forrester, M., & Cole, S. (2003). Challenges in product adoption. *Journal of Strategic Marketing*, 11(3), $187 \sim 200$.
- DiFonzo, N., & Bordia, P. (2006). *Rumor in organizational contexts*. Lawrence Erlbaum Associates.

- Freeston, M. H., Rhéaume, J., Letarte, H., Dugas, M. J., & Ladouceur, R. (1994). Why do people worry?. *Personality and Individual Differences*, 17(6), 791 ~ 802.
- Hallahan, K. (2011). Political public relations and strategic framing. In J. Stromback & S. Kiousis (Eds.), *Political public relations* (pp. 186~222), Routledge.
- Hoyle, R. H. (1995). Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications. Sage.
- Kimmel, A. J., & Audrain-Pontevia, A. F. (2010). Analysis of commercial rumors from the perspective of marketing managers: Rumor prevalence, effects, and control tactics. *Journal of Marketing Communications*, 16(4), 239~253.
- Morales, A. C., Wu, E. C., & Fitzsimons, G. J. (2012). How disgust enhances the effectiveness of fear appeals. *Journal of Marketing Research*, 49(3), 383~393.
- Murray, D. R., Trudeau, R., & Schaller, M. (2011). On the origins of cultural differences in conformity: Four tests of the pathogen prevalence hypothesis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37(3), 318~329.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1967). Psychometric theory. New York, NY: McGraw-Hill.
- Sunstein, C. R. (2009). *Going to extremes: How like minds unite and divide*. Oxford University Press.
- Shibutani, T. (1966). Improvised news: A sociological study of rumor, Ardent Media.
- Stephenson, M. T., & Witte, K. (1998). Fear, threat, and perceptions of efficacy from frightening skin cancer messages. *Public Health Reviews*, 26, 147 ~ 174.
- Triandis, H. C. (1980). Reflections on trends in cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 11(1), 35~58.
- Witte, W. (1998). Medical consequences of antibiotic use in agriculture. *Science*, 279(5353), 996~997.
- Witte, K., Meyer, G., & Martell, D. (2001). *Effective health risk messages: A step-by-step guide*. Sage.

최초투고일: 2019년 7월 31일 • 심사일: 2019년 9월 11일 • 게재확정일: 2019년 9월 30일

Exploring Factors that Affect Acceptance and Diffusion of Rumors on MERS

Yi, Junyoung

Doctoral student, Department of Advertising & Public Relations at Hanyang University

Heo, Woo-Cheol

Korea Centers for Disease Control & Prevention(KCDC) office of Communication

Han, Mieieong

Professor, Department of Advertising & Public Relations at Hanyang University*

A survey was conducted with 411 people in 2030s to explore factors that influence acceptance and diffusion of rumors about MERS(Middle East Respiratory Syndrome). The results indicated that rumor acceptance was positively related to rumor diffusion online both in real name and in anonymity. Several significant factors were identified as influential for rumor acceptance and diffusion. Normative influence was positively related to rumor acceptance. Perceived severity and perceived likelihood of experiencing MERS were both positively related to rumor acceptance and diffusion online both in real name and in anonymity. As a facilitating condition directly to MERS rumor diffusion, a sense of fear of MERS diffusion was negatively related to rumor acceptance and rumor diffusion online both in real name and in anonymity.

KEY WORDS Rumor • MERS • Rumor acceptance • Rumor diffusion • Triandis Model

^{*} Corresponding author: mjhan909@hanyang.ac.kr