

# 정보의 모호성이 정보탐색 노력에 미치는 영향요인에 관한 연구

An Empirical Study on the Information Search Effort  
by Information Ambiguity Effects

윤 중 현 (Jung-Hyeon Yoon)\*

## 초 록

본 연구는 정보탐색 노력에 대해 정보의 모호성으로 인해 발생하는 불확실성의 지각, 불협화음의 인지, 그리고 관여정도가 작용하게 되는 역할에 대해 살펴보았다. 본 연구가설의 검증을 위해 정보탐색의 경험이 있는 155명의 설문지를 활용하였다. 정보탐색 노력에 영향을 미치는 요인들로 정보의 모호성으로 인한 지각된 불확실성수준, 불협화음의 인지, 그리고 관여정도로 파악되었다. 본 연구의 결과를 통해 정보의 모호성으로 인해 나타나는 정보탐색 과정에 이러한 요인들이 어떠한 관계를 갖고 있으며 그 차이점을 제시하여 정보탐색 행동을 이해하는데 새로운 방향을 제시하였다고 본다.

## ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the relationships among information search activities, of which perceived risk, cognitive dissonance, and involvement play a role. A survey of 155 students who have a recent experience on information search activities. Total six hypotheses were supported. It is anticipated that the findings of this study will add a new dimension to the research already reported on information search effort, thereby giving decision maker a richer understanding of information search behavior.

키워드: 정보탐색 노력, 정보의 모호성, information search effort, information ambiguity

---

\* 전주공업대학 정보비서과 조교수(jhyoon@jtc.ac.kr)

- 논문 접수일 : 2003. 8. 4
- 게재 확정일 : 2003. 9. 4

# 1 서 론

## 1.1 연구의 필요성

정보는 의사결정 활동에서 유용한 형태로 제시되는 자료이며 특정 관심분야에 대한 지식을 증가시키고 불확실성을 제거해주기 때문에 의사결정권자에게 중요하다.

특정분야에 대한 문제의 인식에 따라 문제를 해결시켜 줄 수 있는 수단에 대한 정보를 기억으로부터 회상하게 되는데 이를 내부 정보탐색이라 하고 내부 정보탐색에 의하여 의사결정을 할 수 있으면 곧바로 의사결정으로 이어진다. 그러나 내부 탐색에 의하여 의사결정을 할 만큼 충분한 정보를 기억 속에 보유하고 있지 않거나 보유하고 있더라도 이를 회상 할 수 없다면 보다 많은 정보를 찾기 위하여 외부 정보탐색을 하게 된다(이학식, 안광호, 하영원 1998; 최낙환, 박소진, 황윤용 2000).

정보탐색 행동에 관한 연구는 소비자 행동관련 문헌에서 오랫동안 연구되어왔다. 행동관련 연구에서 인용된 의사결정 모델들은 의사결정 과정에서 정보탐색의 중요성을 인지하고 있다(Engel et al., 1978). 하지만, 정보탐색 과정은 의사결정자가 정보의 모호성에 대해 인지하는 정도에 따라 영향을 받을 것으로 기대되는데 이러한 정보의 모호성이 정보탐색 과정에 어떠한 영향을 미치는지 이해할 필요가 있다.

## 1.2 연구목적

정보탐색 행동을 이해하기 위해서는 의사결정 과정을 파악해야 되는데 정보탐색 의사결정과정의 이해는 탐색요인을 이해하는 것으로부터 시작 된다. 탐색요인의 차이점들은 일반적으로 서로 다른 의사결정과정으로부터 기인한다.

본 연구는 정보탐색 노력에 대해 정보의 모호성으로 인해 발생하는 불확실성의 지각, 불협화음의 인지, 그리고 관여정도가 작용하게 되는 역할에 대해 살펴보고자 한다.

본 연구의 결과를 통해 정보의 모호성으로 인해 나타나는 정보탐색 과정에 새로운 관점을 제시하여 정보탐색 행동을 이해하는데 새로운 방향을 제시하리라 본다.

# 2 이론적 고찰

## 2.1 정보탐색

정보탐색에는 외부 정보탐색과 내부 정보탐색이라는 두 가지 유형이 존재한다. 문제의 인식에 따라 문제를 해결하려는 의사결정자의 첫 번째 활동은 그들 기억 속에 남아 있는 정보를 파악하기 위해 내부 정보를 탐색하는 것이다(Murray 1991). 내부 정보탐색 활동이 끝난 의사결정자는 외부 정보탐색을 모색하게 되는데 외부 정보탐색은 친구, 광고, 제품 구매가이드와 같은 외부 정보원천으로부터의 정보

획득과 관련이 있다(Beatty & Smith 1987). 의사결정과정에서 내부 및 외부의 정보탐색은 중요한 역할을 하지만, 의사결정자의 의사결정패턴과 관련한 정보탐색 문헌의 대부분은 외부 정보탐색에 초점을 두고 있다(이동진, 최낙환, 전월순 2003; 최낙환, 박소진, 황윤용 2000; Srinivasan & Ratchford 1991; Beatty & Smith 1987)

외부 정보탐색에는 정보탐색 이익과 정보탐색 노력이라는 두 가지 관점이 존재하게 된다. 선행연구자들은 가능한 낮은 비용, 의사결정에 대한 만족감, 의사결정자가 필요로 하는 최적의 선택과 같은 정보탐색과 연관된 몇 개의 이익요인들을 확인하였다(Punj & Staelin 1983). Srinivasan & Ratchford(1991)는 외부 정보탐색 노력에 대한 개념을 환경과 관련하여 정보를 획득하는데 관련되는 에너지로 정의하였다. 외부 정보탐색 노력은 의사결정 상황에서 정보획득을 위한 개개인의 직접적인 노력의 범위 혹은 정도이다. Srinivasan & Ratchford(1991)는 문제의 인식에 따라 문제해결에 대해 처음으로 심사숙고할 때 정보탐색 노력은 시작되고 문제가 실질적으로 해결되었을 때 그 노력은 사라지게 된다. 본 연구에서 정보탐색 노력과 이익은 의사결정자의 문제해결을 위한 정보의 모호성으로 인해 인지하게 되는 요인들에 의해 영향을 나타낼 것으로 기대하였다.

## 2.2 정보의 속성

정보는 의사결정에서 사용되어지는 목적이나 취지와 관련하여 평가되어야한다. 의사결정에서 정보의 유용성(usefulness)은 의사결정이 이루어진 방법, 의사결정자가 이미 확보하고 있는 정보, 그리고 정보를 처리할 수 있는 의사결정자의 역량에 기인한다고 볼 수 있다. 사용자관점에서 가치가 있고 이해할 수 있는 정보는 의사결정상황하에서 사용자에게 의해 바로 적용될 수 있는 하나의 형태로 제시되어야한다. 다시 말해, 정보는 의사결정자가 이해할 수 있는 상태로 존재해야한다.

특정한 결정에 대해 불확실성을 감소시키거나 지식을 증가시킴으로써 의사결정상황하에서 차이점을 이끌어 낼 수 있도록 정보는 관련성과 신뢰성을 확보해야만한다. 예를 들어, 고객에게 신용한도액을 증액하거나 감축하는 의사결정을 담당하는 금융기관의 신용담당자는 고객의 재정상태와 신용정보내역을 활용하는데 그러한 정보들은 신용평가 의사결정에 관련이 있어야 하며 정보와 그 정보를 내포하는 사건과 일치해야 하는 정확성을 요구한다.

의사결정자가 결정에 영향을 미치는 역량을 잃어버리기 전에 활용 가능한 정보는 적시성을 갖게 되며 모든 관련된 사건 혹은 사물에 대한 자료를 포함하는 경우 정보는 완결성을 갖게 된다. 의사결정과 관련하여 완결된 정보는 결정을 내리기 위해 필요한 모든 자료를 의미하지만 하나의 결론을 위한 완벽한 정보를 얻는다

는 것은 그 결정과 관련된 모든 문제들이 발생될 때 까지 그 정보의 사용을 늦추는 것을 의미한다. 그러한 시간상의 지연은 정보의 적절성을 해치게 된다.

### 2.3 정보의 모호성

정보의 모호함에 대하여 Jones(1987)는 자신에게 제공되는 정보를 평가하는데 있어서 직면하는 어려움이라고 정의하였으며 Williamson(1985)은 기대되는 결과에 대한 사후적인 정확한 측정이 어렵다는 것을 의미한다고 하였다.

정보는 탐색노력을 들이면서 이용하는 친구나 동료, 이웃, 가족, 판매원 등과 같은 구전으로 이루어지는 정보와 의도하는 대로 정보를 전달하는 광고, 팜플렛, 카다로그, 기사 등으로 구분된다. 구전의 경우 정보의 전달방식은 쌍방향적이고 정보의 이해가 용이하고 의문사항이 발생하면 질문을 하여 이해하는 등 후속조치가 가능하다(Rogertson, Zielinski & Ward 1984). 그러나, 구전을 통한 정보가 항상 옳은 것은 아니라고 하여 이러한 정보는 탐색해야만 얻을 수 있는 경우가 많다(김동기, 용학, 이성호 2001; 이동진, 최낙환, 선월순 2003).

반면, 광고나 기사등과 같은 정보는 정보탐색과정에서 수동적인 경향을 보이고, 신뢰성과 정확성이 결여되지만(Jarvis, 1998) 전달되는 정보는 높은 관련성을 갖고 있다(최장호, 강현두, 오택섭 1998).

본 연구에서는 이러한 정보의 모호성이

정보탐색 의사결정과정에 영향을 미친다고 본다.

### 2.4 불확실성의 지각

정보탐색 의사결정과정은 문제의 인식으로부터 시작하여 흔히, 특정 문제해결을 위한 욕구로 발전한다. 이러한 과정에서, 불확실성 혹은 어느 정도의 위험을 수반하게 되는데 그 불확실성은 의사결정자에 의해 지각되어진다(McCokle 1990).

정보탐색의 지식은 결과적으로 의사결정자의 행동을 이해하기 위해서이다. 문제해결 전의 상황에서 정보에 대한 모호성의 정도가 결정되면 문제해결과 관련하여 의사결정자의 관여정도는 일반적으로 의사결정자에 의해 느껴지는 불확실성인식을 이끌게 된다. 하지만, 의사결정자에 의해 수행되는 외부 및 내부 정보탐색 과정은 불확실성의 지각요인을 제거하고 정보를 취득하기 위해 행해진다(Murray 1990). 그러므로, 불확실성의 지각의 정도는 정보탐색 노력에 중요한 영향을 미친다고 볼 수 있다.

### 2.5 불협화음의 인지

불협화음의 인지는 의사결정자가 경험하게 되는 선택에 대한 의심 혹은 정신적 긴장상태를 의미한다. 정보탐색 영역에서는 그러한 불협화음의 인지를 최소화 하는 방안에 초점을 두고 많은 연구가 진행되어 왔었다(Frey 1981; Cotton &

Hieser 1980; Frey & Wicklund 1978).

Frey & Wicklund(1978)의 연구에서 불협화음의 인지의 영향에 의한 정보탐색 노력에 대해 파악하였으며 Frey & Rosch(1984)는 최신정보와 과거정보를 비교하여 신뢰성이 불협화음의 인지에 미치는 영향에 대해 파악하였다.

## 2.6 관여정도

의사결정과정에서 관여정도는 중요한 영향을 미친다(Kapferer & Laurent 1986). Kapfer & Laurent(1986)에 의하면 관여정도는 개개인들에게 관찰되지 않는 구매 자극, 각성, 혹은 관심의 정도로 규정하였다. 그러므로, 관여정도는 개인의 관심도 혹은 중요도 따라 개개인들과 직접 혹은 간접적으로 연관되어있다. 선행연구자들에 의해 수행된 연구에서 관심, 불확실성의 지각, 그리고 인지된 쾌감은 만족도와 불협화음과 같은 의사결정 후의 결과에 영향을 미치는 것으로 조사되었다(Richins & Bloch 1991).

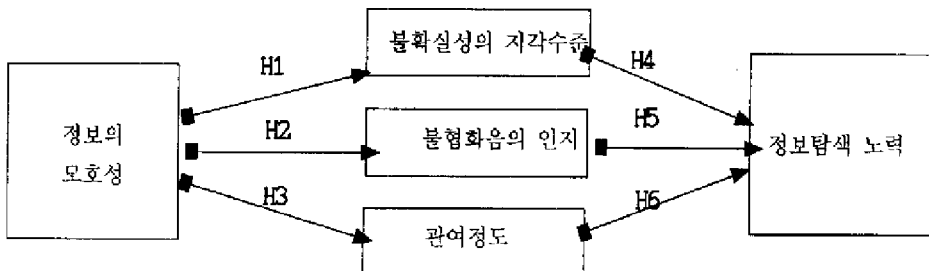
지속적인 정보탐색과 특정 문제해결에 도움이 되는 유효한 정보탐색에는 분명한

차이점이 존재한다. 유효한 정보탐색은 문제해결을 위한 의사결정과정에서 특정 문제와 관련하여 정보를 취득하지만 지속적인 정보탐색은 연속성을 전제로 정보를 수집한다고 볼 수 있다(이동진, 최낙환, 전월순 2003; Bloch et al. 1986). 그러므로, 관여정도는 정보탐색 노력에 중요한 영향을 미친다고 볼 수 있다.

## 3 연구 모델 및 가설설정

### 3.1 개념적 모델

앞장에서 검토한 문헌연구를 바탕으로 정보탐색 노력과 관련하여, 불확실성의 지각, 불협화음의 인지, 그리고 관여정도는 정보탐색 노력에 영향을 준다는 이러한 관계의 실증적 연구모형을 <그림 1>에 제시하였다. 물론 정보탐색 노력에 미치는 영향요인으로는 이 밖에도 다른 상황적 요인, 잠재적인 이득, 지식과 경험, 개인차, 갈등과 갈등해결을 비롯한 여러 요인들이 정보탐색 노력에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 하지만, 본 연구에서



<그림 1> 개념적 연구모델

는 이러한 요인들의 영향력은 제외하였으며, 단지 본 연구에서 제시한 요인들이 정보탐색 노력에 어떠한 영향력을 나타내는지를 검토하고자 한다.

### 3.2 연구가설

선행연구들에서 정보탐색 노력에 영향을 미치는 요인들로 정보의 모호성과 관련된 관여정도(Howard & Sheth 1969; Kapferer & Laurent 1986),불협화음의 인지(Oshikawa 1969; Bell 1967), 불확실성의 지각(Cunningham 1967; Peter & Rayn 1976; Bettman 1973)으로 파악되었다.

그래서, 본 연구에서는 정보탐색과정에서 이러한 요인들이 어떠한 관계를 갖고 있으며 그 차이점을 이해하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다. 구체적인 가설은 다음과 같다.

- 가설 1: 정보의 모호성이 클수록 불확실성의 지각수준은 증가할 것이다.
- 가설 2: 정보의 모호성이 클수록 불협화음의 인지는 높게 나타날 것이다.
- 가설 3: 정보의 모호성이 클수록 관여정도는 높게 나타날 것이다.
- 가설 4: 불확실성의 지각수준이 높을수록 정보탐색 노력은 증가할 것이다.
- 가설 5: 불협화음의 인지가 클수록 정보탐색 노력은 증가할 것이다.
- 가설 6: 관여정도가 높을수록 정보탐색 노력은 증가할 것이다.

## 4 연구 방법

### 4.1 변수의 조작적 정의

#### 1) 정보탐색 요인

많은 선행연구자들은 정보를 얻기 위해 의사결정자들이 활용하는 특정 지표를 평가함으로써 외부 정보탐색 요인을 측정하고자 하였다

선행연구들에서 의사결정자들에 의해 사용되어지는 다수의 지표를 결정하였는데 예를 들면 얼마나 많은 지역을 방문하였느냐 혹은 특정 문제에 대해 얼마나 많은 사람들에게 자문을 구했느냐와 같은 방법들이다(Blodgett & Hill 1991). 하지만 이러한 측정방법은 특정정보의 원천에 좌우되는 의사결정자 계층 각각에 접근할 수 없기 때문에 외부 정보탐색 지표로는 적절하지 못하다(Mowen 1995; Blodgett & Hill 1991). 그래서, Blodgett & Hill(1991)은 “각각의 정보에 좌우되는 의사결정자들을 고려한 탐색의 수단”(instrumentality of search)이라 불리우는 새로운 측정법을 소개하였다. 이 측정법은 전통적인 탐색 양 측정의 보완방법으로 설계되었다.(Blodgett & Hill 1991) 그리고, Srinivansan & Ratchford(1991)은 정보탐색의 이익과 정보탐색 노력을 함께 측정할 수 있는 측정법을 소개하였는데, 본 연구에서는 그들이 개발한 측정법을 활용하였다. 정보탐색 노력은 구매자가 정보탐색과정에서 수고한 정도를 평가

하기위해 6개의 항목에 대해 Likert 7점 척도를 이용하여 “아주 그렇다”와 “전혀 그렇지 않다”로 구분하여 측정하였다.

### 2) 정보의 모호성

정보의 모호성은 Jones(1987)의 정의를 따르기로 하였으며 Jones(1987)가 사용한 항목을 친구, 판매원의 구전정보 와 광고, 팜플렛, 브로슈어 등과 같은 정보의 분류에 따라 적합하도록 수정하여 사용하였다.

### 3) 불확실성의 지각

불확실성의 지각정도를 측정하는데 불확실성관련 문헌을 검토해보면 다양한 측면에서 측정범위를 제시하고 있다(Bettman 1973; Peter & Ryan 1976; Murray & Schlacter 1990). 본 연구에서는 불확실성의 지각수준의 측정기준을 좀 더 일반화하기위해 사회적, 심리적, 정신적, 재정적, 성과, 그리고 시간/편이성 측면에서 문제 해결과 관련된 의사결정자들의 느낌을 Likert 7점 척도를 적용하여 측정하였다.

### 4) 불협화음의 인지

불협화음의 인지를 직접적으로 측정할 수 있는 적절한 측정방법은 파악되지 않았다. Bell(1967) 과 Hunt(1970)은 불협화음의 정도로 불안감의 정도를 활용하였다. 불안감에는 개인적 성향에 기인한 불안감과 특정 상황에 기인한 불안감으로 구분된다. 상황 불안감은 특정시점에서의 긴장, 걱정을 나타내는 감정이다(Williams

1997). 본 연구에서는 불협화음의 인지를 측정하는데 Williams(1997)의 측정목록을 활용하였다.

### 5) 관여정도

문제해결과정에서 의사결정자의 관여정도를 측정하기위해 Zaichkowsky(1985)의 관련목록을 활용하여 Likert 7점 척도를 적용하였다. 그의 측정목록은 관여도를 평가하는데 가장 폭넓게 활용되어지고 있다(Flynn & Goldsmith 1993).

## 4.2 설문문의 구성 및 자료조사방법

본 연구에서는 앞서 제시되었던 변수의 조작적 정의에 기초하여 각각의 변수들을 측정하기에 적합한 문항들을 이용하여 설문을 작성하였다. 본 연구에 사용된 각 변수들의 대부분은 기존 선행 연구들에서 개발된 설문을 참고하여 사용하였으며, 기존의 연구들에서 개발되지 않은 설문항목의 경우 본 연구에서 사용한 개념적 정의에 기초하여 개발하였다. 예비조사와 같은 여러 사전 검증과정을 거치면서 응답자들이 이해하기 힘들거나 중복되는 설문의 경우 이를 수정하거나 제거하는 과정을 반복하여 설문을 구성하였다.

본 연구에서는 본 조사 실시 전에 실증적 조사의 정확성을 기하기 위하여 예비조사를 실시하여, 예비설문지의 타당성과 신뢰성을 검토하여 본 연구에 적절하게 측정된 항목들을 선별하였다. 예비분석의 결과를 통해 일부 연구목적에 부적합한

〈표 1〉 각 변수 측정치의 신뢰성

변 수	측정항목 수	Cronbach's $\alpha$
정보의 모호성	4	.8998
불확실성의 지각	4	.9774
불협화음의 인지	2	.7995
관여정도	5	.9412
정보탐색 노력	5	.8917

항목을 제거한 후, 본 연구의 설문으로 이용하였다.

구체적인 자료의 수집방법으로는 설문 응답 한달 이내에 정보탐색의 경험이 있는 J 대학 대학생들을 대상으로 하여 설문에 응답하게 하였다. 그 결과 총 194부를 회수하여 그 중 응답오류, 불성실 응답을 제외하고 155부를 실증분석에 활용하였다.

## 5 연구 결과

### 5.1 신뢰성 및 타당성 검증

분석에 앞서 먼저 각각의 변수들에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 본 연구에서는 측정도구인 설문의 신뢰성 측정을 위해 내적 일관성을 측정하는 Cronbach's  $\alpha$ 값을 사용하였다. 이 방법은 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우, 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이고자 하는 방법이다. 다른 방법보다 이 방법을 택한 이유는 동일한 연구대상에 대해 반복적으로

측정하거나 동등한 설문지를 개발하여 측정하는 것이 현실적으로 어렵기 때문이다.

〈표 1〉는 다수 문항에 의해 측정된 연구 변수들의 Cronbach's  $\alpha$ 값을 산출한 결과이다. 이 표에 제시된 바와 같이 연구 모형에 포함된 변수들의 Cronbach's  $\alpha$ 값이 불협화음의 인지를 제외하고는 모두 0.8 이상으로 매우 높은 편에 속하였다. Nunnally(1967)가 제시한 0.6보다 매우 높은 수준으로서 탐색적 연구를 수행하는데 있어서 크게 문제가 되지 않는다고 생각하여 추후분석에 사용해도 무리가 없을 것으로 고려된다.

본 연구는 주로 여러 선행 연구자들이 타당성과 신뢰성 검증을 통해서 사용했던 측정 문항들을 이용했으므로 개념타당성이 어느 정도 보장된다고 할 수 있으나 요인분석을 통하여 이를 검증하였다. 서로 상이한 개념을 측정하는 경우 각각의 척도들이 서로 낮은 상관관계를 보일 때 판별타당성을 갖고 있다고 할 수 있으며, 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석에 의해 평가할 수 있다

변수들의 판별타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 일차원성 평가와 신뢰성

〈표 2〉 연구모형에 대한 LISREL 추정치

측정변수	LISREL 추정치	T 값	표준화된 추정치 값
정보의 모호성 1	1.000		0.992
정보의 모호성 3	0.993	37.011	0.987
정보의 모호성 5	0.992	36.324	0.982
정보의 모호성 4	1.000	29.080	0.803
불확실성의 지각 1	1.000		0.833
불확실성의 지각 4	0.912	10.106	0.761
불확실성의 지각 5	0.923	9.894	0.774
불확실성의 지각 7	0.893	9.824	0.701
인진된 불협화음 2	1.027	17.985	0.965
불협화음의 인지 3	0.89	9.824	0.954
관여정도 2	1.000		0.819
관여정도 7	1.115	13.998	0.978
관여정도 5	1.168	14.158	0.961
관여정도 3	1.005	13.786	0.931
관여정도 1	1.102	13.894	0.964
정보탐색 노력 1	1.000		1.112
정보탐색 노력 4	1.121	32.611	1.371
정보탐색 노력 6	1.138	33.002	1.359
정보탐색 노력 2	1.001	33.112	1.252
정보탐색 노력 3	0.841	21.282	1.125

검증에서 부적절한 항목으로 판정된 설문 항목을 분석대상에서 제외한 후 탐색적 요인분석을 실시하였다. 한 개의 외생변수와 다섯 개의 내생변수에 대한 요인분석은 주성분분석을 실시하였으며, 측정항목들은 각각의 개념을 의미하는 항목들로 명확히 구분되었다. 동일한 요인으로 묶이는 측정항목들의 요인 적재치는 모두 0.40 보다 크게 나타났다. 따라서 외생변수와 내생변수 각각의 측정항목들은 개념적으로 서로 구분되어 있다고 평가할 수 있다.

판별타당성의 평가를 위해 탐색적 요인

분석에 이어 확인적 요인분석을 LISREL의 측정모형을 이용하여 각각의 개념들에 대해 조사하였다. 확인적 요인분석은 탐색적 요인분석과 대비되는 방법으로 연구자가 자료내부에 숨겨져 있는 이론적 구조에 대한 정보를 사전에 알고 있어서 이 이론적 구조를 확인하고자 할 때 이용되는 방법이다. 연구모형의 전반적인 적합도는 카이제곱치( $\chi^2$ ), 기초적합도(GFI), 조정적합도(AGFI), 원소값 간 평균차이(RMR)등으로 평가하게 된다. 〈표 2〉와 〈표 3〉은 연구모형에 관한 LISREL 분석 결과를 정리한 것이다. 최적모형의 표준

〈표 3〉 연구모형의 주요경로

경로	추정치(t 값)	가설검증
정보의 모호성 → 불확실성의 지각정도	0.412(8.051)	채택
정보의 모호성 → 불협화음의 인지	0.594(10.812)	채택
정보의 모호성 → 관여정도	0.477(9.372)	채택
불확실성의 지각정도 → 정보탐색 노력	0.482(9.477)	채택
불확실성의 지각정도 → 정보탐색 이익	0.462(9.441)	채택
불협화음의 인지 → 정보탐색 노력	0.897(11.829)	채택
불협화음의 인지 → 정보탐색 이익	0.707(11.960)	채택
관여정도 → 정보탐색 노력	0.653(9.531)	채택
관여정도 → 정보탐색 이익	0.381(4.610)	채택

화도니 원소값 간 평균차이(RMR)은 0.093으로 나타났다. 또한  $\chi^2$  값은 476.982 이었으며 자유도는 127, P 값은 0.001로 나타났다고 GFI 0.978, AGFI는 0.969로 전체적으로 모형의 지표들이 높은 적합도를 보이고 있다.

## 5.2 연구가설의 검증

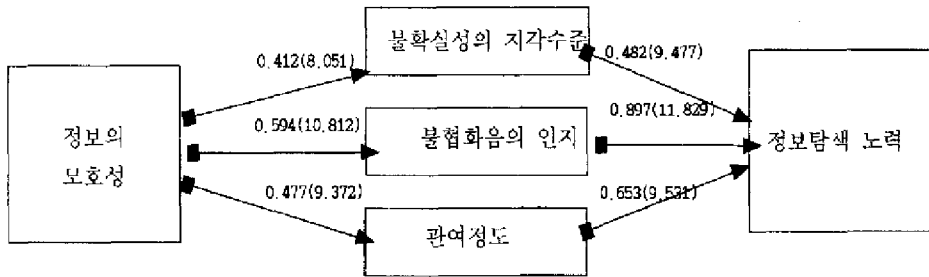
본 연구에서는 연구모형에서 제시된 구성 개념들 간의 인과관계를 검증하는데 초점을 두고 있으므로 공변량 구조분석을 활용하여 이들 개념 간의 상호관련성을 검증하고 평가하였다. 검증에는 LISREL(V. 8.30)을 사용하였다.

일반적으로 LISREL을 사용하는데 있어서 기본적으로 표본의 수가 200개를 넘으면 무난한 것으로 받아들여지고 있다 (Cudeck 1989). 본 연구의 표본은 155개

로 LISREAL 분석을 위한 전제조건에 약간 못미치지만 탐색적 연구를 수행하는데 있어서 크게 문제가 되지 않는다고 판단하였다.

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 주요 경로별 결과를 토대로 이론변수간의 관계를 다루는 구조모형(structure model)의 결과를 요약해보면 〈표 3〉과 같다.

본 연구에서 설정한 연구모형을 검증하기 위해 모두 6개의 가설을 설정하였고, 이를 LISREL 분석을 통해 검증하였다. 검증결과 〈표 3〉에서 보는 바와 같이 정보탐색 노력에 대해 불확실성의 지각수준, 불협화음의 인지, 그리고 관여정도가 직접적인 영향요인으로 파악되었으며 정보의 모호성은 이러한 요인들을 통하여 간접적으로 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 본 연구에서 설정한 가설들을 검증한 결과를 요약하여 LISREL모형으로 나



〈그림 2〉 연구모형의 구조방정식 결과

타내면 〈그림 2〉와 같다.

가설에서 의도한 영향력은 대부분  $p < 0.1$ 에서 유의한 영향력을 보이고 있었다.

## 6 결론

### 6.1 요약 및 논의

의사결정과정에서 정보탐색 노력과 같은 정보탐색 요인들에 대해 마케팅관련 분야에서 연구영역을 확대해 나아가고 있지만 본 연구이전에는 정보의 모호성과 관련하여 불확실성의 지각, 인식된 불협화음, 관련성, 그리고 정보탐색 노력에 대한 연구가 진행되지 않았다. 그래서, 본 연구의 목적은 정보의 모호성으로 인한 정보탐색 노력에 영향을 미치는 요인들 간의 관계를 파악하고자 하였다.

본 연구를 통해 밝혀진 내용을 요약해 보면 다음과 같다. 불확실성의 지각은 정보탐색 노력과 유의한 관계를 나타내고 있었는데 Srinivasan & Ratchford(1991)의 결과와도 일치한다. 다만 정보의 모호성이 불확실성의 지각에 영향을 미치고

있는 것으로 파악되어 정보의 모호성으로 인한 의사결정자가 느끼는 불확실성의 지각은 의사결정과정에서 더 많은 정보탐색 노력을 하게 한다고 볼 수 있다. 또한, 정보의 모호성으로 인한 의사결정의 두려움은 의사결정과정에서 더 많은 관련성을 요구하게 된다. 일반적으로, 관여정도는 의사결정자가 정확한 의사결정을 하고자 할 때 증가한다고 믿고 있다. 그러므로, 정보의 모호성이 크다고 느낀다면 의사결정과정에서 관여정도는 더 높게 나타날 것이며 의사결정자가 관련하는 다수의시간은 정보탐색을 위해 노력할 것으로 기대할 수 있다. 본 연구에서 관여도와 정보탐색 노력과의 관계를 살펴보면 이러한 사실을 실증적으로 뒷받침해 주고 있다. 또한, 본 연구는 정보의 모호성으로 인해 영향을 받은 불안감과 같은 불협화음의 인지는 정보탐색 노력에 직접적으로 영향을 미친다는 사실을 검증하였다. 의사결정자는 정보에 대한 불안감을 최소화하고자 정보탐색 노력을 한다는 것이다.

정보탐색과정에서 정보가 모호성을 띄는 상황에서는 의사결정을 명확히 하기

어렵다. 본 연구는 정보탐색 노력에 영향을 미치는 요인들 가운데 정보의 모호성에 의해 영향을 받는 요인들 간의 관계해석에 유용한 이론적 바탕을 제공하였다고 본다.

### 6.2 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구에서는 구성개념들에 대한 측정 변수들이 일반적인 사항들에 관한 내용만을 다룸으로써 개념에 대한 대표성에 문제가 있는 것으로 보인다. 따라서 추후적인 연구에서는 구성개념들을 명확히 할 수 있는 측정항목의 개발이 요구된다. 또한 본 연구의 조사과정에서 시간과 비용상의 제한으로 설문응답을 편의표본 추출함으로써 모집단의 특성을 충분히 반영하지 못하였고 정보의 모호성은 각 정보의 특성에 따른 연구결과의 차이를 반영하지 못하였다. 향후 연구에서는 정보의 분류 기준에 따라 정보탐색 노력과 이익에 영향을 미치는 관여정도, 인지하는 불협화음, 그리고 불확실성의 정도에 대해 추가적인 연구가 필요할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 이동진, 최낙환, 전월순. 2003. "정보원천별 탐색노력의 선행요인 및 그 성과와 만족에 관한 연구." 『대한경영학회』, 16(1): 131-156.
- 이학식, 안광호, 하영원. 1998. 『소비자행동』. 법문사.
- 최낙환, 박소진, 황윤용. 2000. "소비자의 구매전 외부정보 탐색노력 요인에 관한 연구." 『소비자학 연구』, 11(4): 173-197.
- 최정호, 강현두, 오택섭. 1998. 『메스미디어와 사회』. 나남출판, 33.
- Beatty, Sharon E. And Scott M. Smith. 1987. "External Search Effort: An Investigation Across Several Product Categories." *Journal of Consumer Research*, 14: 83-95.
- Bell, Gerald D. 1967. "The Automobile After the Purchase." *Journal of Marketing Research*, 31: 12-16.
- Bettman, J. R. 1973. "Perceived Risk and Its Components: A Model and Empirical Test." *Journal of Marketing Research*, 10: 184-190.
- Bloch, Peter, Daniel Sherrel, and Nancy Ridgway. 1986. "Consumer Search: An Extend Framework." *Journal of Consumer Research*, 13: 119-126.
- Blodgett, Jeff and Donna Hill. 1991. "An Exploratory Study Comparing Amount of Search Measures to Consumers' Reliance on Each Source of Information." in *Advances in Consumer Research*, Rebecca Holman and Michael Solomon, eds., Provo, UT: Association for

- Consumer Research*, 18: 773-779.
- Cunningham, Scott M. 1967. "Perceived Risk and Brand Loyalty," in *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*, Donald F. Cox, ed. Boston: Harvard University Press.
- Cotton, John L. and Rex A. Hieser. 1980. "Selective Exposure to Information and Cognitive Dissonance." *Journal of Research in Personality*, 14: 518-527.
- Cudeck, Robert. 1989. "Analysis of Correlation Matrices Using Covariance Structure Models." *Psychological Bulletin*, 105(2): 317-327.
- Engel, J. F., and R. D. Blackwell and P. M. Kollat, 1978, *Consumer Behavior*, 3rd ed., Holt Rinehart and Winston, eds., New York, NY: 354-366.
- Flynn, Leisa Reineck and Ronald E. Goldsmith. 1993. "Application of the Personal Involvement Inventory in Marketing." *Psychology & Marketing*, 10(4):357-366.
- Frey, Dieter. 1981. "Reversible and Irreversible Decisions: Preference for Consonant Information as a Function of Attractiveness of Decision Alternatives." *Personality and Social Psychology Bulletin*, 7(4), pp. 621-626.
- Frey, Dieter and Marita Rosch, 1984. "Information Seeking After Decision: The Roles of Novelty of Information and Decision Reversibility." *Personality and Social Psychology Bulletin*, 10(1): 91-98.
- Frey, Dieter and Robert A. Wicklund. 1978. "A Clarification of Selective Exposure." *Journal of Experimental Social Psychology*, 14: 132-139.
- Howard, J. A. and J. N. Sheth. 1969. *The theory of Buyer Behaviour*. John & Wiley & Sons, New York, NY.
- Hunt, Shelby D. 1970. "Post-transaction Communications and Dissonance Reduction," *Journal of Marketing*, 34: 46-51.
- Jarvis, Cheryl B. 1998. "An Exploratory Investigation of Consumers' Evaluations of External Information Sources in Prepurchase Search." *Advances in Consumer Research*, 25: 446-452.
- Jones, Gareth R. 1987. "Organization-client Transactions and Organizational Governance Structure." *Academy of Management Journal*, 30(2): 197-218.
- Kapferer, Jean-Noel and Gilles Laurent. 1986. "Consumer Involment Profiles:

- A New Practical Approach to Consumer Involvement." *Journal of Advertising Research*, 25(6): 48-56.
- McCorkle, Denny E. 1990. "The Role of Perceived Risk in Mail Order Catalog Shopping." *Journal of Direct Marketing*, 4(4): 26-35.
- Murry, Keith B. 1991. "A Test of Services Marketing Tehory: Consumer Information Acquisition Activities." *Journal of Marketing*, 55: 10-25.
- Murry, Keith B. and John L. Schlacler, 1990. "The Impact of Services versus Goods on Consumers' Assessment of Perceived Risk and Variability." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(1): 51-65.
- Nunnaly, Jum C., 1967. *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Oshikawa, Sadaomi. 1969. "Can Cognitive Dissonance Theory Explain Consumer Behavior." *Journal of Marketing*, 33: 44-49.
- Punj, Girish N. and Staelin, Richard, 1983. "A Model of Consumer Information Search Behavior for New Automobiles." *Journal of Consumer Research*, 9: 366-380.
- Richins, Marsha L. and Peter H. Bloch, 1991. "Post-purchase Product Satisfaction: Incorporating the Effects of Involvement and Time." *Journal of Business Research*, 23: 145-158.
- Robertson, T. S. and J. Zielinski and S. Ward, 1984. *Consumer Behavior*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.
- Srinivasan Narasimhan, and Brian T. Ratchford, 1991. "An Empirical Test of a Model of External Search for Automobiles." *Journal of Consumer Research*, 18: 233-242.
- Williams, Susan A., 1997. "Caring in Patient-focused Care: The Relationship of Patients' Perceptions of Holistic Nurse Caring to Their Levels of Anxiety." *Holistic Nursing Practice*, 11(3): 61-70.
- Williamson Oliver E. 1985. *The Economic Institution of Capitalism*. The Free Press, NY: Macmillan.
- Zaichkowsky Judith Lynne. 1985. "Measuring the Involvement Construct." *Journal of Consumer Reserarch*, 12: 341-352.