

The Effect of Regulatory Focus and The Information Presentation Method on Choice of Multi-attribute and Multi-alternative Items

MyeongOk Shin¹, YoonKyoung Lee², Bia Kim^{2*}

¹Dongnam Regional Statistics Office

²Department of Psychology, Pusan National University

The purpose of this study was to investigate how the interaction between the regulatory focus (improvement focus vs. prevention focus) and the information presentation method (alternative-based method vs. attribute-based method) affects the quality of the final choice and the satisfaction with selection when selecting multiple alternative items with many attributes to consider. In order to evaluate the participants' chronic regulatory focus, both the Regulatory Focus Questionnaire and the General Regulatory Focus Measure were used. The regulatory-fit effect was improved by priming the situational regulatory focus in the same direction as the participants' chronic regulatory focus. Participants viewed multiple attribute or multiple alternative objects presented in an alternative-based or attribute-based manner, respectively. As a result, people made better choices for multiple alternative objects when the information presentation method matched their regulatory focus. In addition, people made better choices for multiple attribute objects when information was presented in an attribute-based manner. These results suggest that in low-involvement selection situations (multi-alternative object selection), the conformity of individual variables (the regulatory focus) and situation variables (the information presentation method) influences the choice. In high involvement choice situation (choosing a multi-attribute item), situational variable (the information presentation method) mainly affect choice because of reducing cognitive load.

Keywords: regulatory focus, information presentation method, multi-attribute item, multi-alternative item

1차원고접수: 24.10.07; 수정본접수: 24.11.28; 최종게재결정: 25.01.13



Copyright: © 2025 The Korean Society for Cognitive and Biological Psychology. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited and the use is non-commercial.

서론

사람들은 생활 속에서 수많은 선택을 한다. 잘못된 혹은 만족스럽지 못한 선택은 큰 기회비용이라는 물질적 손해와 후회라는 정신적 피해를 야기한다. 그러나 어떻게 하면 다음번에는 좋은 선택을 할 수 있는가를 고민할 시간도 없이 우리는 다시 복잡한 선택과 마주하게 된다.

선택에 영향을 미칠 수 있는 변인들은 크게 두 종류로 구분해 볼 수 있다. 먼저 개인 변인(personal variable)이다. 선택 주체의 성격, 선호, 전문성이나 동기에 따라 최종 선택, 나아가 선택 만족도가 다를 수 있다. 그 중 선택 주체의 동기시스템인 조절초점(regulatory focus)을 생각해 볼 수 있다. Higgins(1997)는 개인의 목표와 목표달성방식에는 두 종류가 있다는 조절초점이론(Regulatory Focus Theory)을

* 교신저자: 김비아, 부산대학교 심리학과, (609-735) 부산시 금정구 부산대학교 63번길 2, 연구분야: 인지심리학
E-mail: biakim@pusan.ac.kr

주장했다. ‘향상초점(promotion focus)’은 긍정적인 결과를 달성하는 것이 목표이며, 목표에 대해 열망-접근 수단(eagerness-approach means)을 취한다. 향상초점을 가진 사람은 획득, 성취에 민감하며 실패를 예방하기보다는 성공을 이루고자 한다. 반면 ‘예방초점(prevention focus)’은 부정적인 결과를 예방하는 것이 목표이며, 목표에 대해 경계-회피 수단(vigilance-avoidance means)을 취한다. 예방초점을 가진 사람은 손실에 민감하며 성공을 이루기보다는 실패를 예방하고자 한다.

조절초점은 인간의 판단과 의사 결정에 중요한 역할을 하고(Arnold, Reynolds, Jones, Tugut, & Gabler, 2014; De Bock & Van Kenhove, 2010; Florack & Scarabis, 2006), 특히 소비자 행동의 맥락에서 그러하다(Hsu, Chih, & Liou, 2017). 선행 연구들에 따르면, 위험과 이득이 공존하는 상황에서 향상초점인 사람이 예방초점인 사람보다 위험을 감수하는 의사결정을 내리는 경향이 있다(이현규, 2015; 정은경, 김봄메, 손영우, 2011). 위험을 감수하는 모험적 의사결정 성향은 제품분류의 친숙성에 따른 제품평가에도 반영된다. 향상초점인 사람은 익숙하지 않은 제품분류에 경계심을 가지기 보다는 호기심과 즐거움을 느껴 해당 분류의 제품을 긍정적으로 평가한다. 반면 예방초점인 사람은 익숙한 분류와 익숙하지 않은 분류에 속한 제품 간 평가 차이를 보이지 않는다(서현영, 황선진, 여준상, 2012). 두 조절초점의 차이는 정보를 처리하는 방식에서도 나타난다.

한편 선택 주체의 선호는 불변하는 것이 아니라 상황에 따라 결정된다는 것을 감안할 때(Hardman, 2009/2012), 개인 변인만큼이나 상황 변인(situational variable)도 선택에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 이는 선택 주체를 둘러싼 환경과 관련된 것으로 선택하고자 하는 대상이 포함된 집단의 크기(set size), 매력적인 대안의 존재, 새로운 기능의 추가 등과 같은 요소는 선택 주체가 그것을 의식적으로 고려하지 않는다 해도 선택에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 다시 말해 개인이 갖고 있는 성향이나 동기와 더불어 선택 상황에서 맞닥뜨리게 되는 다양한 요소들의 상호작용이 최종 선택을 결정한다고 볼 수 있다. Higgins, Shah와 Friedman(1997)은 조절초점 구분에 영향을 미칠 수 있는 또 다른 요인인 성향 조절초점과 상황 조절초점에도 주목하였다. 개인이 자라온 문화와 부모의 양육방식을 반영하는 데 ‘성향 조절초점(chronic regulatory focus)’은 비교적 안정적인 특성을 나타낸다. 특정 자극이나 상황에 의해 일시적으로 유발되는 ‘상황 조절초점(situational regulatory focus)’은 연구자의 의도에 따라 조작할 수 있다는 점에서 성향 조절초점과는 차이가

있다. 성향 조절초점과 상황 조절초점은 일치할 수도, 그렇지 않을 수도 있다. 조절부합도 효과(regulatory-fit effect)는 두 조절초점의 관계에 관한 개념이다. 개인은 성향 조절초점과 그 상황에서 유발된 상황 조절초점이 일치할 때 ‘올바르다는 느낌(feeling of right)’을 갖게 되어 두 조절초점이 일치하지 않을 때보다 뛰어난 수행을 보이거나(Keller & Bless, 2006), 동일한 상품의 가치를 더 높게 평가한다(Mourali & Pons, 2009). 조절부합도 효과는 선호형성에도 영향을 미친다. Wang과 Lee(2006)는 상이한 특징을 갖는 두 개의 치약에 대한 선호를 조사했다. 치약 A는 치아 미백, 상쾌한 숨결과 같이 발전과 관련된 특징을 강조한 반면, 치약 B는 충치 예방, 치은염 예방과 같이 보호와 관련된 특징을 강조했다. 치약을 평가하는 상황에 대한 관여도가 낮을 때 향상초점으로 점화된 사람은 치약 A를 더 높게 평가했지만, 예방초점으로 점화된 사람은 치약 B를 더 높게 평가했다. 관여도가 낮은 제품을 평가할 때는 정보처리를 위해 동기화되지 않은 상태이므로 자신의 조절초점과 일치하는 정보만 선택적으로 탐색하고 그에 따라 선호가 형성되는 조절부합도 효과가 나타난 것이다.

선행 연구는 성향 조절초점만을 측정하거나(Higgins, 1997), 상황 조절초점만을 조작하거나(김영호, 최자영, 성경환, 2011; 하효림, 2015; Liberman, Idson, Camacho, & Higgins, 1999) 조절부합도 효과를 검증하기 위해 두 조절초점을 함께 측정하였다(양운, 김은숙, 2008; 양운, 전규민, 2009). 본 연구에서는 참가자의 성향 조절초점을 측정하고 상황 조절초점을 조작했는데, 성향 조절초점과 일치하는 방향으로만 상황 조절초점을 조작하는 점화 과제를 통해 향상/예방초점 집단 간 차이를 현저하게 한 후 그에 따른 선택 차이를 살펴보고자 했다.

사람들은 여러 대안들 중 하나를 선택해야 할 때 어떤 조건에서 선택을 어려워할까? 선택 관련 정보의 불확실성(이준택, 2000) 및 선택대상에 대한 경험 부족(Park & Lessig, 1981; 하영월, 2000에서 재인용)등 여러 변인이 있겠지만, 실험적 처치로 정보 부하량을 조작할 수 있는 대안과 속성 개수라는 정보제시방식 측면에 초점을 맞추어 보고자 한다. 정보제시방식이란 정보를 획득하는 단계에서 결정과 관련된 정보를 제시하는 방식을 말한다(Abadie, Waroquier, & Terrier, 2015). 선택대상에 대한 정보가 방대한 경우, 관련된 모든 정보를 한 번에 제시하게 되면 정보별 가중치 부여의 어려움과 정보과부하로 인해 선택을 포기하게 될 위험이 있다. Bettman과 Kakkar(1977)은 상품의 정보를 제시하는 방식을 대안기반방식과 속성기반방식 두 가지로 나누었다.

여기서 ‘대안(alternative)’이란 다양한 긍정적·부정적 속성들로 구성된 경쟁적인 선택지를 말하고(Shafir & LeBoeuf, 2008), ‘속성(attribution)’이란 대상에서 추출할 수 있는 일반적인 특징을 말한다(Pizzi, Scarpi, & Marzocchi, 2014). 대안기반방식이란 하나의 선택대상, 즉 하나의 대안이 갖는 모든 속성정보를 제시하고 그 다음 다른 대안이 갖는 모든 속성정보를 보여주는 방식이다. 속성기반방식은 하나의 속성에 대한 모든 대안의 정보를 제시하고 그 다음 다른 속성에 대한 모든 대안의 정보를 보여주는 방식이다. 두 제시방식이 최종적으로 제시하는 정보의 양과 내용은 동일하지만, 각 방식에 따라 선택대상을 비교하는 전략이 달라진다. 정보를 대안기반방식으로 보여주게 되면 대안 간 쌍을 지어 비교하게 되는 반면, 속성기반방식으로 보여주게 되면 각 속성에 가중치를 부여하여 비교하게 된다(Pizzi 등, 2014).

첫째, 고려해야 할 속성이 많은 경우 즉, 다중속성 선택(multi-attribute choice)은 어떠한 대안에 내재된 속성의 수가 많아 모든 속성값을 기억하고 비교하기가 어렵다(Dijksterhuis, Bos, Nordgren, & Baaren, 2006). 둘째, 고려해야 할 대안이 많은 다중대안 선택(multi-alternative choice)의 경우, 사람들은 선택할 수 있는 범위가 넓어졌기 때문에 좋은 선택을 할 가능성도 높아지고 선택에도 만족할 것이라는 생각을 가지고 있다. 선택의 범위가 좁을 때는 가능한 대안들이 만족스럽지 못하더라도 그 중 하나를 선택해야 하지만, 선택의 범위가 넓다면 더욱 만족스러운 수준의 대안을 탐색할 기회가 주어지는 것으로 간주하기 때문이다(Schwartz, 2004/2005). 그러나 비교해야 할 대안이 지나치게 많으면 선택부하가 발생하며 포기해야 하는 대안의 수 역시 많아지기 때문에, 최선의 선택을 하려고 노력하기보다는 오히려 선택 자체를 포기하거나 선택을 연기하는 결과로 이어질 수 있다(Berger, Draganska, & Simonson, 2007).

이처럼 다중속성이나 다중대안으로 인해 선택에 어려움을 겪는 경우, 선택대상의 정보를 조직화·구조화하기 용이한 방식으로 정보를 제시하면 인지 부하를 줄여 대상 간 합리적인 비교를 가능케 할 수 있다. Bettman과 Kassar(1977)에 따르면, 선택대상의 정보를 대안기반(alternative-based)방식으로 제시하는 것은 브랜드 처리에 의한 선택(Choice by Processing Brand, CPB), 속성기반(attribute-based)방식으로 제시하는 것은 속성 처리에 의한 선택(Choice by Processing Attributes, CPA)이라는 상이한 선택 전략을 유발한다. 동일한 선택대상의 정보라도 제시하는 방식에 따라 다른 선택을 할 수 있는 것이다.

Mourali와 Pons(2009)는 조절초점에 따른 정보제시방식의

선호를 알아보았다. 그 결과 전역적·발견법적 처리가 우세한 향상초점을 가진 사람은 대안기반 정보제시방식을, 국지적이며 세세한 처리가 우세한 예방초점을 가진 사람은 속성기반 정보제시방식을 선호하였다. 예방초점인 사람은 정보를 속성기반방식으로 볼 때 정확한 선택을 할 수 있으리라고 기대 속성기반방식을 선호하였다. 또한 각 조절초점의 사람은 상품의 정보를 자신이 선호하는 방식으로 볼 때 상품의 가치를 더 높게 평가하는 조절부합도 효과를 나타냈다. 이를 통해 조절초점에 따라 적합한 정보제시방식이 다르며, 조절초점과 정보제시방식의 부합·비부합 여부에 따라 상품의 가치 평가가 달라질 수 있음을 알 수 있다.

정보제시방식만큼이나 고려해야 할 또 다른 요인은 선택대상의 복잡성에 관한 것으로, 선택대상의 속성이 많은 경우(다중속성)와 선택대상의 대안이 많은 경우(다중대안)를 나누어 볼 수 있다. 첫째, 대안은 적지만 속성이 많은 것을 다중속성(multi-attribute) 선택대상이라 한다. 대표적으로 컴퓨터의 경우, 소수의 대기업에서 생산한 제품이 전체 제품의 대부분을 차지해 대안은 적은 편이지만 고려해야 하는 속성과 속성 값이 매우 다양해 선택이 어렵다. 다중 선택대상의 속성이 많으면 각각에 적절한 가중치를 부여하기가 어렵고, 모든 속성을 고려하기보다는 몇몇 속성의 값에 따라서만 선택을 내리게 될 가능성이 높다. 둘째, 속성이 적은 대신 대안이 많은 것을 다중대안(multi-alternative) 선택대상이라 한다. 대표적으로 우산의 경우, 고려해야 하는 속성은 적은 편이지만 생산 제품군이 매우 다양해 선택이 어렵다. 선택대상의 대안이 증가하면 선택의 범위는 넓어지지만 동시에 선택부하가 커지며, 이로 인해 잘못된 선택을 하거나 선택을 포기하는 것과 같은 결과가 발생할 가능성이 높다.

Dijksterhuis 등(2006)은 다중속성 선택과제를 수행하였다. 참가자들은 제시된 다중속성 선택대상의 정보를 일정 시간 동안 숙고하고 선택하거나 방해 과제를 수행한 후 선택하는 조건 중 하나에 무선적으로 할당되었다. 그 결과, 방해 과제를 수행한 뒤 선택했던 참가자들이 객관적으로 우수한 대상을 선택하였다. Dijksterhuis 등(2006)은 이러한 결과가 무의식적 사고 효과(Unconscious Thought Effect, 이하 UTE)¹⁾를 보여주는 것으로 보았는데, 다중속성 선택대상처럼 복잡도가 높은 대상은 의식적으로 사고하는 것보다 무의식적으로 사고할 때 더 좋은 선택을 한다는 것이다. 즉, 그들은 다중

1) Dijksterhuis 등(2006)의 원문 표현 그대로 옮겨온 것. 발견법적인, 신속하고 재빠른(숙고하지 않은) 선택을 의미한다. 원문과 원 저자의 표현을 존중하는 의미에서 ‘무의식’이라는 용어로 그대로 번역하였으나 정신분석학에서의 무의식과 다소 상이한 의미이다.

속성 선택대상의 경우 의식적으로 사고하면 인지 용량의 한계로 인해 결정과 관련된 정보의 일부만을 고려하게 되고, 각 속성에 적절한 가중치를 부여하지 못해 최선의 선택을 내리기가 어렵다고 주장하였다.

UTE에 관한 메타분석 연구(Acker, 2008)에 따르면 일부 연구에서만 의식적 사고보다 무의식적 사고가 선택에 긍정적인 영향을 미쳤다. 이에 Lerouge(2009)는 UTE를 조절하는 변인으로 정보제시방식의 효과를 검증했는데, 대상의 정보를 대안기반방식으로 제시할 때만 UTE가 나타났다. 대안기반 정보제시방식은 구성적(configural) 사고방식을 유발해 무의식적으로 사고하는 경우에 우수한 선택으로 이어졌다. 반면 속성기반 정보제시방식은 특징적(figural) 사고방식을 유발하여 의식적으로 사고하는 경우에 우수한 선택을 이끌어 냈다 (Abadie 등, 2015).

모든 선택대상과 상황에서 UTE가 나타나는 것은 아니다. Dijksterhuis와 Nordgren(2006)은 선택의 복잡성이 낮을 때는 의식적 사고가, 복잡성이 높을 때는 무의식적 사고가 우수한 선택을 이끌어 낸다고 주장한다. 그들은 ‘특정 상품을 구매할 때 몇 개의 특성(characteristics)을 고려하는가?’ 라는 질문을 통해 복잡성을 고(컴퓨터, 자동차), 중(옷, 시계), 저(꽃병, 치약)로 구분하고, 선택의 복잡성과 UTE의 관계를 Figure 1과 같이 표현하였다.

Dijksterhuis와 Nordgren(2006)이 복잡성이 낮은 것으로 분류한 제품은 현저한 질적 차이를 발견하기 어려운 선택대상의 목록이 수십 개에서 수백 개에 달하기 때문에 결코 쉬운 선택이라 할 수 없다. Schwartz(2004/2005)는 선택할 수 있는 대안의 증가로 인해 나타나는 여러 부정적인 측면을 ‘선택 과부하(choice overload)’로 정의하고, 대안이 많은 경우에도 선택이 어렵다는 점을 지적한다. 사람들은 잼의 경우 고려하고 가중치를 부여해야 하는 속성이 적기 때문에 선택이 어렵지 않을 것이라는 직관을 갖고 있지만, 실제 연구 결

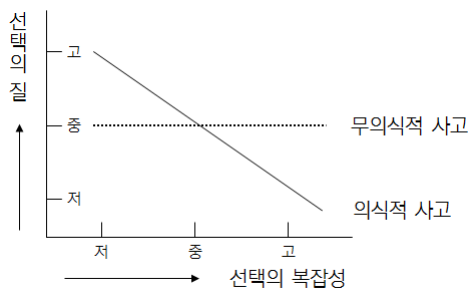


Figure 1. The relationship between complexity of choice and quality of choice. Dijksterhuis와 Nordgren(2006). A theory of unconscious thought. Perspectives on Psychological Science, 1(2), p.103 에서 인용. 원 저작권자의 모든 권리가 보호됨.

과는 직관과는 달랐다. 시식할 수 있는 잼이 6개일 때보다 24개일 때 시식코너에 멈춰서는 사람은 더 많았으나, 최종적으로 잼을 구매하는 비율은 6개의 대안이 있는 경우보다 낮았다(Iyengar & Lepper, 2000). 또한 Haynes(2009)는 대안의 개수를 소수(3개)와 다수(10개)로 조작하였는데, 다수의 대안을 가진 참가자가 선택 과제를 어렵다고 느꼈고 선택 만족도 역시 낮았다.

종합하면 복잡한 선택에는 조절초점과 같은 개인 변인과 선택대상의 특징, 대상의 정보를 제시하는 방식과 같은 상황 변인이 모두 영향을 미친다. 본 연구에서는 다중속성 및 다중대안 대상의 선택에 있어 조절초점과 정보제시방식의 상호작용이 최종 선택과 선택 만족도에 어떤 영향을 미치는지 알아보려고 하였다. 이를 위하여 속성이 많은 것과 대안이 많은 것 모두 복잡한 선택(complex choice)으로 정의하였다. 속성과 대안의 개수를 실험적으로 조작해 두 선택대상에 대한 선택을 함께 살펴보았다. 여기서 선택은 선택의 질이라는 객관적·표준적 지표와 선택 만족도라는 주관적·상대적 지표 두 가지로 조작하였다. 선행 연구(Abadie 등, 2015; Dijkstra, Pligt, & Kleef, 2013; Dijkstra, Pligt, Kleef, Kerstholt, 2012; Lerouge, 2009)는 주로 선택의 질만을 다루었는데, 각 대안별 선택의 질을 정의하기 위해 표준적인 계산법을 이용하거나 전문가에게 사전 평가를 받았다. 선택의 질만큼이나 선택 주체의 주관적인 선호도 역시 개인의 선택에 있어 중요하다는 사실(구진경, 2012)도 간과할 수 없다. 선택의 질과 선택 만족도를 동시에 확인한 선행연구가 없다는 점을 고려하여 본 연구에서는 두 지표를 모두 이용해 선택의 우수성을 평가하였다. 본 연구의 가설은 다음과 같다.

1. 조절초점과 정보제시방식의 상호작용이 복잡한 선택에 영향을 미칠 것이다.
 - 1-1. 다중속성인 대상을 선택할 때, 예방초점이면서 정보를 속성기반 방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.
 - 1-2. 다중대안인 대상을 선택할 때, 향상초점이면서 정보를 대안기반 방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.

속성기반방식은 특징적 사고방식을 유발하는데, 이는 예방초점을 가진 사람에게 우세한 국지처리와 같은 맥락이다 (Lerouge, 2009). 따라서 속성이 많은 대상을 선택할 때, 예방초점인 사람에게 정보를 속성기반방식으로 제시하면 조절 부합도 효과로 인해 우수한 선택을 할 것이다. 반면 대안기반방식이 유발하는 윤곽적 사고방식은 향상초점을 가진 사람에게 우세한 전역처리와 같은 맥락이다. 따라서 대안이 많은

대상을 선택할 때, 향상초점인 사람에게 정보를 대안기반방식으로 제시하면 조절부합도 효과로 인해 우수한 선택을 할 것이다.

2. 정보제시방식은 다중속성 및 다중대안 대상의 선택에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 다중속성인 대상을 선택할 때, 정보를 속성기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.

2-2. 다중대안인 대상을 선택할 때, 정보를 대안기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.

의식적으로 사고할 때는 정보의 과부하가 가장 문제가 된다. 다중속성인 대상은 하나의 대안에 대해 고려해야 할 속성이 많기 때문에, 속성기반 방식으로 정보를 제시하면 한번에 처리해야 하는 정보량이 적어 인지 부하 역시 작다. 반면 다중대안인 대상은 하나의 속성에 대한 대안이 많기 때문에, 대안기반 방식으로 정보를 제시하면 한번에 처리해야 하는 정보량이 적어 우수한 선택을 할 것이다.

방 법

참가자

부산대학교에 재학 중인 대학생 66명이 수강 중인 심리학과 수업에서 가산점을 받는 조건으로 실험에 참가하였다. 실험 참가자는 남성 18명, 여성 48명이었고 평균 연령은 만 21.80(SD=1.68)세였다. 사전에 실시한 조절초점 설문 응답에 따라 참가자의 조절초점을 분류하였는데 향상초점은 32명, 예방초점은 34명이었다. 참가자는 대안기반 혹은 속성기반 정보제시방식 중 하나에 무선 할당되었는데, 대안기반방식으로 제시한 집단은 31명, 속성기반방식으로 제시한 집단은 35명이었다. 다중대안과 다중속성 대상을 선택하는 순서는 역균형화하였다.

설계 및 재료

본 연구는 조절초점(향상초점, 예방초점)과 정보제시방식(대안기반방식, 속성기반방식)이 참가자간 변인이고, 선택대상(다중속성 대상, 다중대안 대상)은 참가자내 변인인 2×2×2 혼합요인설계였다.

성향 조절초점 측정

성향 조절초점 측정을 위한 도구로는 Higgins 등(2001)이 개발한 조절초점설문지(Regulatory Focus Questionnaire, 이하

RFQ)와 Lockwood, Jordan과 Kunda(2002)가 개발한 일반 조절초점측정법(General Regulatory Focus Measure, 이하 GRFM) 그리고 Carver와 White(1994: Haws, Dholaki, & Bearden, 2009에서 재인용)가 개발한 BIS/BAS 척도가 대표적이다. Haws 등(2009)은 다섯 차례의 조사를 통해 세 척도의 대표성, 내적일치성, 동질성, 안정성, 예측타당성을 평가했다. 그들은 RFQ는 연구 주제와 무관하게 보편적으로 사용할 수 있고, GRFM은 RFQ보다 예측타당성은 떨어지나 학생 집단을 대상으로 할 때 적합하며, BIS/BAS 척도는 조절초점 이론의 정서적 요소를 잘 반영하나 의사결정 관련 연구에서 사용하기에는 부적합하다고 결론지었다. Haws 등(2009)은 개별 척도의 한계를 극복하기 위해 세 척도에서 조절초점 이론의 내용을 잘 반영하는 몇몇 문항들로 구성된 혼합 척도(composite scale)의 사용을 제안하고 있다. 이에 본 연구에서는 한국에서의 타당화 연구(RFQ: 김세나 등, 2015, GRFM: 양윤, 김은숙, 2008)에 근거하여 RFQ 9문항과 GRFM 16문항을 함께 사용했다. RFQ의 향상초점 문항으로는 '당신은 열정적으로 할 만큼 흥분되는 어떤 일을 얼마나 자주 합니까?', 예방초점 문항으로는 '당신은 성장과정에서 부모님이 반대할 만한 행동들을 했습니까?'와 같은 것이 있다. GRFM의 향상초점 문항으로는 '나는 종종 어떻게 학업적 성공을 이루어 낼지 생각한다.', 예방초점 문항으로는 '나는 종종 내가 두려워하는 나쁜 일들이 나한테 일어나는 상상을 한다.'와 같은 것이 있다.

두 조절초점 설문이 동일한 구성개념을 측정하고 있다면 향상초점 문항 그리고 예방초점 문항 간의 정적 상관이 나타날 것이다. 이를 알아보기 위해 67명(남성 20명, 여성 47명, 평균 연령 만 21.87±1.72세)을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 응답자들은 RFQ 문항에 대해서 5점 리커트(likert) 척도(1: 전혀 혹은 드물게, 5: 매우 자주)상에서 응답하였고, GRFM 문항에 대해 5점 리커트 척도(1: 전혀 아니다, 5: 매우 그렇다) 상에서 응답하였다. 분석 결과 향상초점 문항 간에는 유의한 상관이 나타났으나[r(65)=.48, p<.01], 예방초점 문항 간에는 상관이 없었다[r(65)=-.16, n.s.]. 두 척도는 향상초점 문항 간 유의한 정적 상관을 보인 반면 예방초점 문항 간에는 상관이 유의하지 않았는데, 이는 대규모 표본을 대상으로 한 선행 연구와 일치하는 결과이다(Haws 등, 2009). RFQ 예방초점 문항은 부모와의 관계에 초점을 맞춘 반면 GRFM 예방초점 문항은 학업적 실패, 부정적 사건 예방에 초점을 맞췄기 때문에 두 설문의 예방초점 문항 간 상관이 나타나지 않은 것으로 보인다. 하나의 설문만을 사용하면 다른 설문에서 측정하는 내용을 반영하지 못할 가능성이

Table 1. Average by question that each regulatory focus participant(standard deviation)

	promotion focus participant	prevention focus participant
promotion focus question	3.82 (0.37)	3.18 (0.49)
prevention focus question	3.09 (0.39)	3.68 (0.44)

있기 때문에, 두 설문을 함께 사용하여 참가자의 조절초점을 분류하고자 하였다.

참가자들의 조절초점은 선행 연구들(양윤, 김은숙, 2008; 양윤, 전규민, 2009; 이현규, 2015; 최진명, 2013)에서 사용한 바와 같이 중위수 분리법을 통해 분류하였다. 우선 각 참가자의 향상초점(RFQ 5문항과 GRFM 8문항)과 예방초점 문항(RFQ 4문항과 GRFM 8문항)에 대한 응답 평균을 계산하고, 향상초점 문항의 응답 평균에서 예방초점 문항의 응답 평균을 뺀 값(차이점수)을 계산했다. 참가자의 차이점수가 모든 참가자의 차이점수의 중위수(.032)보다 크면 향상초점으로, 작으면 예방초점으로 분류했다. 본 연구에서 향상 혹은 예방초점으로 분류한 참가자의 향상초점과 예방초점 문항 평균은 Table 1에 제시하였다.

상황 조절초점 조작

본 실험에서는 참가자의 성향 조절초점과 일치하는 방향으로 상황 조절초점을 점화하는 점화효과를 이용하여 집단 간 차이를 현저하게 했다. 상황 조절초점 조작을 이용하였던 이현규(2015) 연구 방식을 따랐다. Shah, Higgins, & Friedman(1998)이 상황 조절초점 조작을 위해 사용한 방법을 각색한 양윤과 김은숙(2008)의 상표명 알아맞히기 과제다. 해당 과제를 사용하여 향상초점 참가자에게는 향상초점을, 예방초점 참가자에게는 예방초점을 점화하였다. 성향 조절초점과 상황 조절초점이 일치할 때 수행이 향상되는 조절부합도 효과를 실험 절차상에서 구현한 것이다.

상황 조절초점을 점화하기 위해 지시문을 통해 실험 수행에 따라 긍정적인 결과의 성취 혹은 부정적인 결과의 예방이 수반됨을 강조했다(Liberman 등, 1999). 향상초점 참가자에게는 가산점 1점에서 시작하여 수행이 뛰어나다면 1점을 추가로 얻을 수 있다는 내용의 지시문을 제시하고 말미에 명시적으로 참가자들의 목표가 점수를 획득하는 것이라고 알렸다. 그 내용은 다음과 같았다: “본 실험의 수행 결과에 따라 원래 받기로 한 가산점에 1점이 추가될 수도, 그렇지 않을 수도 있습니다. 만약 여러분의 최종 선택이 다른 참가자들의 선택보다 뛰어나다면 가산점 1점이 추가됩니다. 그러나 여러

분의 선택이 다른 참가자들의 선택보다 못하다면 1점은 추가되지 않습니다. 여러분의 목표는 추가 가산점 1점을 더 받는 것입니다” 반면 예방초점 참가자에게는 가산점 2점에서 시작하여 다른 사람보다 수행이 못하다면 1점이 감점된다는 내용의 지시문을 제시하고 말미에 명시적으로 참가자들의 목표가 점수를 잃지 않는 것이라 알렸다. 그 내용은 다음과 같았다: “본 실험의 수행 결과에 따라 원래 받기로 한 가산점 중 1점이 감점될 수도, 그렇지 않을 수도 있습니다. 만약 여러분의 최종 선택이 다른 참가자들의 선택보다 뛰어나다면 가산점 1점이 감점되지 않습니다. 그러나 여러분의 선택이 다른 참가자들의 선택보다 못하다면 1점이 감점됩니다. 여러분의 목표는 가산점 중 1점이 감점되지 않는 것입니다.”

이는 Idson, Liberman, & Higgins(2000) 연구에서 향상초점의 개인들이 획득에 초점을 맞추고 이에 대한 열망을 나타내며, 예방초점의 개인들은 손실에 초점을 맞추고 이에 대한 경계를 나타낸다는 사실에 기반을 둔 지시문이다.

다중속성 선택대상

다중속성 대상의 선택에 관한 선행 연구에서 빈번하게 사용한 선택대상은 다음과 같다: 노트북(Lerouge, 2009; Mukherjee & Hoyer, 2001), 자동차(Acker, 2008; Dijksterhuis 등, 2006), 그리고 원룸(Abadie 등, 2015; Newell, Wong, Cheung, & Rakow, 2009; Acker, 2008에서 재인용). 세 선택대상은 가격(기회비용)이 비싸고 지배적인 대안(브랜드)이 존재하며 고려해야 하는 속성이 많다는 공통점이 있다. 이 중 대학생 집단에게 친숙하며, 관여도(personal-relevance)가 높고, 이미 보유하고 있는 사전지식의 수준이 유사할 것으로 생각되는 노트북을 다중속성 선택 대상으로 선정했다. 총 4개의 선택대상을 제시하였으며 각 대안은 8개의 속성을 보유하여 대안은 적지만 속성이 많아 선택이 어렵도록 하였다. 다중속성 선택대상에 관한 선행 연구에서 대안의 개수가 4개인 연구가 가장 많았기 때문에(Acker, 2008), 다중속성 선택대상의 대안 개수를 4개로 확정하였다.

다중속성 선택대상의 속성을 선정하기 위해 포털 사이트 NAVER와 Daum에서 제공하는 노트북 상품정보를 참고했다. 두 포털 사이트가 공통으로 제시하는 정보는 CPU, 디스플레이, 메모리, 저장장치, 입/출력 단자, 크기/무게, 부가기능이었다. 이 중 속성값을 여러 수준으로 구분할 수 있고, 노트북 구매에 있어 중요하다고 여겨지는 속성 8개(CPU, RAM, 저장용량, 모니터 해상도, 무게, 무상 A/S 기간, 디자인, 배터리 지속시간)를 선정했다.

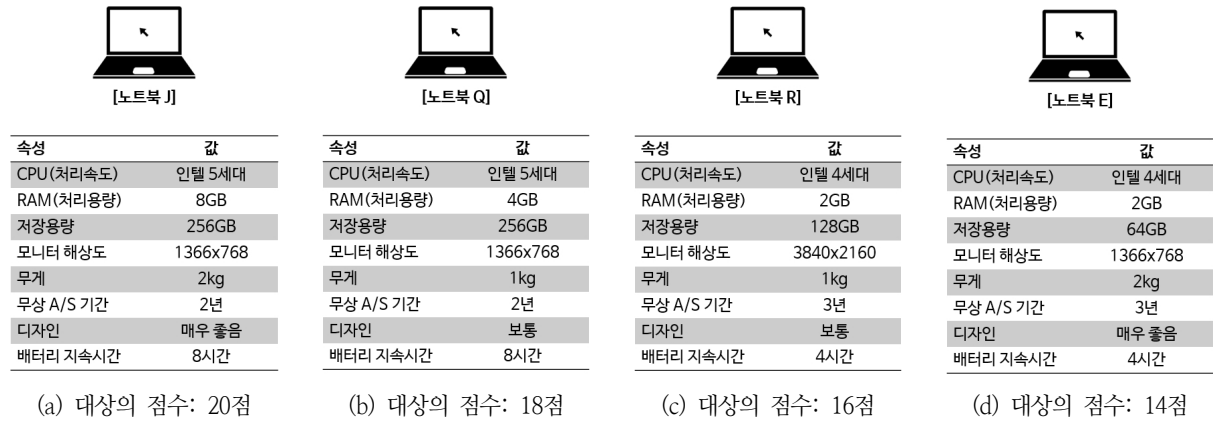


Figure 2. An examples of multi-attribute items (notebook)

Dijksterhuis 등(2006)은 대안이 보유한 긍정적/부정적 속성의 개수를 달리 하여 대안들 간 질적 차이를 두었다. Abadie 등(2015)과 Lerouge(2009)는 ‘매우 좋음(very good), … , 나쁨(bad)’과 같은 속성값을 통해 대안들 간 질적 차이를 두었는데, 특히 Abadie 등(2015)은 각 속성값에 점수를 매겨 대안의 총 점수를 계산할 수 있도록 했다. 선행 연구(Lerouge, 2009)에서는 개인이 높은 가중치를 부여하는 속성의 값에 따라 선택이 좌우될 가능성을 알아보기 위해 각 속성별 중요도를 평정 하여 대안의 주관적 유용성(subjective utility) 점수를 계산하였다. 그 결과, 모든 참가자가 가장 나쁜 대안보다 가장 우수한 대안의 주관적 유용성 점수를 높게 평정했다. 이러한 선행 연구들을 참고하여 본 연구에서는 모든 속성이 동일한 가중치를 갖는다는 전제 하에 각 속성값이 3개의 수준(가장 높은 수준: 3점, 중간 수준: 2점, 가장 낮은 수준: 1점)을 갖도록 했으며, 모든 속성값의 합산을 통해 대안의 점수를 계산했다. 예를 들어 노트북 Q의 경우 CPU는 3점, RAM은 2점, 저장용량은 3점, 모니터 해상도는 1점, 무게는 3점, 무상 A/S 기간은 2점, 디자인은 1점, 배터리 지속시간은 3점으로 총 점수가 18점이다. 4개의 다중속성 선택 대상의 점수는 각각 20점, 18점, 16점, 14점이었다(Figure 2 참조).

다중대안 선택대상

다중대안 선택대상은 그 목적에 따라 영화 티켓, 방향제, 잼 등으로 다양하였다(류가연, 손용석, 2013; 박지우, 여정성, 2014; Iyengar & Lepper, 2000). 이러한 다양한 다중대안 선택대상은 가격(기회비용)이 상대적으로 싸고 지배적인 대안(브랜드)이 존재하는 경우가 드물며 세트 크기가 크다는 공통점이 있다. 이에 특정 선행 연구를 따르기보다 대학원생 5명의 3차에 걸친 브레인스토밍을 통해 선택대상을 선정했

다. 대부분의 대학생이 1회 이상 구매했을 것, 단순히 선호에 따라 선택할 가능성을 최소화하기 위해 강력한 선호가 형성된 대상은 제외할 것(Iyengar & Lepper, 2000)이라는 두 가지 기준에 근거하여 ‘우산’을 다중대안 선택대상으로 선정했다. 총 8개의 선택대상을 제시하였으며, 각 대안은 4개의 속성을 보유하여 속성은 적지만 대안이 많아 선택이 어렵도록 하였다. 류가연과 손용석(2013)의 연구에서 대안의 개수가 증가할수록 최종 선택을 하지 않고 다른 정보를 탐색하는 행동인 선택 연기 비율이 낮아지는 전반적인 양상이 관찰되었지만, 대안의 개수가 8개가 되는 시점부터 선택 연기 비율이 높아지는 양상이 나타났다. 다시 말해 대안 8개는 사람들이 선택 어려움을 느끼고 선택을 연기하게 되는 역치로 간주할 수 있다. 이에 다중대안 선택대상의 대안 개수를 8개로 정하였다.

다중대안 선택대상의 속성을 선정하기 위해 실제 우산의 상품정보를 참고했다. 이 중 자동/수동우산, 2단/3단 우산처럼 개인의 선호가 반영되기 쉬운 속성을 제외한 4개의 속성(무게, 방수기능, 살의 개수, 디자인)을 선정했다. 속성값은 다중속성 선택대상과 마찬가지로 세 수준이었으며 대안의 점수는 모든 속성값을 합산한 값에 2를 곱하여 계산했는데, 다중속성 선택대상은 속성이 8개인 반면 다중대안 선택대상은 속성이 4개이기 때문이다. 각 대안의 점수는 20점(1개 대안), 18점(3개 대안), 14점(3개 대안), 12점(1개 대안)이었다(Figure 3 참조).

종속변인

선택의 질. 선택의 질(quality of choice)이란 선택에 대한 객관적인 지표로 우수한 대안을 선택할수록 선택의 질이 높아진다(Dijksterhuis 등, 2006). 이때 우수한 대안이란 일관적이고 객관적인 기준을 통해 계산한 점수가 가장 높은 대안을

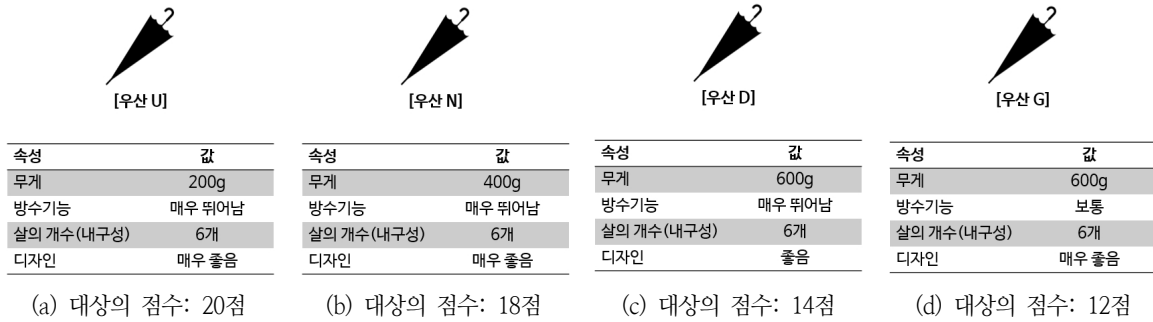


Figure 3. An examples of multi-alternative items (umbrella)

말한다. Lerouge(2009)는 ‘매우 좋음’ 점수 4개, ‘좋음’ 점수 4개, ‘보통’ 점수 2개, ‘나쁨’ 점수 2개를 보유한 대안을 가장 우수한 대안으로, ‘매우 좋음’ 점수 2개, ‘좋음’ 점수 2개, ‘보통’ 점수 4개, ‘나쁨’ 점수 4개를 보유한 대안을 가장 나쁜 대안으로 조작적 정의를 내렸다. Abadie 등(2015)은 ‘매우 좋음’ 속성값은 2점, ‘나쁨’ 속성값은 -2점으로 계산하여 대안 간의 질적 차이를 두었다. 이에 본 연구에서는 Abadie 등(2015)과 마찬가지로 속성값이 수준별로 다른 점수를 갖게 하여 대안이 보유한 속성값을 모두 합산하는 방식으로 대안의 점수를 계산했다. 참가자는 가장 마음에 드는 대상이 아닌 가장 좋다고 생각하는 대상을 선택하기 때문에, 참가자의 개인적 만족도와는 무관하게 최종 선택한 대안의 점수가 높을수록 선택의 질이 높은 것으로 보였다.

선택 만족도. 선택 만족도(satisfaction of choice)란 선택에 대한 주관적인 평가이다(Dijksterhuis 등, 2006). 참가자의 선택 만족도를 평가하기 위해 ‘당신은 자신의 선택에 대해 어떻게 생각하십니까?’라는 질문에 7점 리커트 척도(1점: 매우 불만족, 4점: 보통, 7점: 매우 만족)로 응답하게 했다.

절차

참가자는 실험 참가 동의서를 작성한 후, 인구통계학적 정보를 묻는 질문에 응답하였다. 그리고 실험실에 입장해 개별 컴퓨터에서 실험을 진행하였다. 참가자는 1회의 연습시행을 통해 본 실험에서 수행하게 될 선택 및 선택 만족도 과제를 숙지하였다. 연습시행의 절차는 본 시행과 완전히 동일하나,

선택하는 대상이 보조배터리(대안 4개, 속성 4개)라는 점에서 달랐다. 모든 참가자가 연습시행을 마치고 나면 각 참가자의 성향 조절초점과 동일한 상황 조절초점 지시문을 제시하여 상황 조절초점을 점화하였다. 모든 참가자가 실험 과제와 지시문의 내용을 이해한 것을 확인하고 본 실험을 진행했다. 본 실험에서는 집단에 따라 선택대상의 정보를 대안기반 혹은 속성기반방식으로 제시했다. 선택대상의 정보를 대안기반방식으로 제시하는 경우, 한 대안의 정보를 20초씩 제시했으며 대안의 제시순서는 무선적이었다. 제시시간 선정에 있어서 Acker(2008)의 UTE에 관한 메타분석 연구를 참고하였는데, 선택대상의 정보를 대안기반방식으로 제시하는 경우 한 대안의 정보를 20초씩 제시한 연구가 가장 많았다. 정보를 속성기반방식으로 제시하는 경우에는 제시시간에 있어 연구 간 일관성이 부족했기 때문에, 대안기반 방식의 총 정보 제시 시간인 80초(20초×4개 대안)와 동일하게 맞추기 위해 한 속성의 정보를 10초씩(10초×8개 속성) 제시했으며 속성의 제시순서는 무선적이었다. 참가자는 대상에 대한 모든 정보를 본 이후 제시된 정보를 바탕으로 가장 좋다고 생각하는 대상을 선택하였다. 그리고 ‘당신은 자신의 선택에 대해 어떻게 생각하십니까?’라는 질문을 통해 선택 만족도를 응답하였다. 그 다음 이전 시행에서 제시하지 않은 선택대상의 정보를 제시했다. 대상에 대한 정보를 모두 본 이후 여러 선택 대상 중 하나를 선택하고 그에 대한 선택 만족도를 응답했다. 참가자가 실험을 마치고 나오면 과제를 수행하는 데 어려운 점이 있었는지, 상황 조절초점 지시문의 내용을 의식했는지를 물어보고 실험을 종료했다. 총 실험시간은 약 15분이

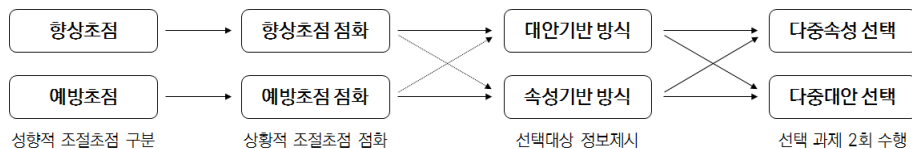


Figure 4. Procedure of experiment

었다. 전반적인 실험 절차는 Figure 4와 같다.

결 과

본 연구의 기술통계치 요약은 Table 2와 같다. 다중속성 선택대상(노트북)에 대해서는 조절초점과 무관하게 속성기반 방식으로 정보를 본 참가자의 선택의 질이 높다. 다중대안 선택대상(우산)에 대해서는 조절초점과 부합하는 방식으로 정보를 볼 때 부합하지 않는 방식으로 정보를 볼 때보다 선택의 질이 높다. 전반적으로 예방초점보다 향상초점의 선택 만족도가 높은 편이다.

조절초점, 정보제시방식, 선택대상에 따른 선택의 질

선택의 질에 있어 조절초점, 정보제시방식, 선택대상의 영향을 알아보기 위해 2×2×2 혼합 요인변량분석을 실시했다. Figure 5를 보면 조절초점, 정보제시방식, 선택대상의 삼원 상호작용이 유의한 경향성을 보였다[F(1, 62)=3.60, $p=.06$, $\eta^2=.06$]. 이는 선택대상의 특징에 따라 조절초점과 정보제시방식의 상호작용 효과가 차별적으로 나타남을 의미하는 결과이다.

선택대상별로 살펴보면, 다중속성 대상(노트북) 선택에 있어 조절초점과 정보제시방식의 상호작용은 유의하지 않았다[F(1, 62)=.29, n.s.]. 즉 가설 1-1 ‘다중속성인 대상을 선택

할 때, 예방초점이면서 정보를 속성기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.’는 통계 검증 결과 지지되지 않았다. 반면 다중대안 대상(우산) 선택에 있어 조절초점과 정보제시방식의 상호작용은 유의하였다[F(1, 62)=4.29, $p<.05$, $\eta^2=.07$]. 이에 네 집단(조절초점: 향상초점, 예방초점, 정보제시방식: 대안기반방식, 속성기반방식)에서 독립표본 t검증을 이용해 선택의 질 차이를 검증했다. 대상의 정보를 대안기반방식으로 제시할 때 예방초점보다 향상초점 참가자의 선택의 질이 높아[t(29)=2.25, $p<.05$], 가설 1-2 ‘다중대안인 대상을 선택할 때, 향상초점이면서 정보를 대안기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.’는 통계 검증 결과 지지되었다.

향상초점이면서 대상의 정보를 대안기반방식으로 제시하는 집단은 조절초점과 선호하는 정보제시방식이 부합하는 경우이다. 이 경우, 조절부합도 효과로 인해 예방초점이면서 정보를 대안기반방식으로 제시한 집단(조절초점-선호하는 정보제시방식이 비부합)보다 우수한 선택을 한 것으로 보인다.

두 번째로, 집단에 따른 선택 만족도의 차이를 알아보기 위해 2×2×2 혼합 요인변량분석을 실시했다. 통계 분석을 위한 가설 검증 결과 변량과 공변량 행렬이 동질하지 않지만[F(9, 39097.14)=1.96, n.s], 각 집단의 표본크기가 유사하므로 심각한 가정 위배는 아니라고 판단하였다. 또한 다중대안 대상(우산) 선택은 Levene의 동질성 검증을 통과하지 못했기 때문에[F(3, 62)=3.31, $p<.05$], 결과 해석에 있어 주의가 요

Table 2. Quality of choice and satisfaction of choice by group(standard deviation)

choice item	regulatory focus	information presentation methods	quality of choice	satisfaction of choice
multi-attribute item(notebook)	promotion focus (n=32)	alternative-based (n=16)	18.3 (1.6)	5.5 (1.2)
		attribute-based (n=16)	19.1 (1.3)	5.8 (0.8)
	prevention focus (n=34)	alternative-based (n=15)	18.5 (1.4)	5.3 (1.1)
		attribute-based (n=19)	19.1 (1.0)	5.8 (1.0)
multi-alternative item(umbrella)	promotion focus (n=32)	alternative-based (n=16)	19.1 (1.0)	5.8 (0.7)
		attribute-based (n=16)	18.5 (1.6)	5.9 (0.9)
	prevention focus (n=34)	alternative-based (n=15)	18.1 (1.4)	5.0 (1.5)
		attribute-based (n=19)	19.0 (1.5)	5.6 (1.3)

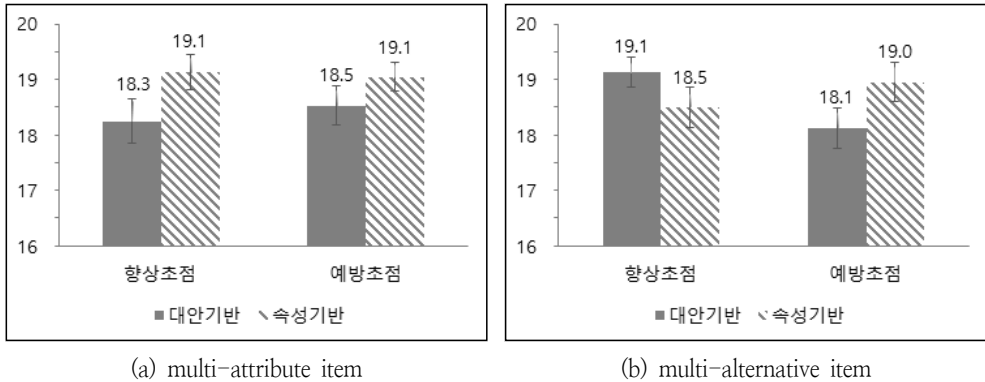


Figure 5. The quality of choice by group for each item

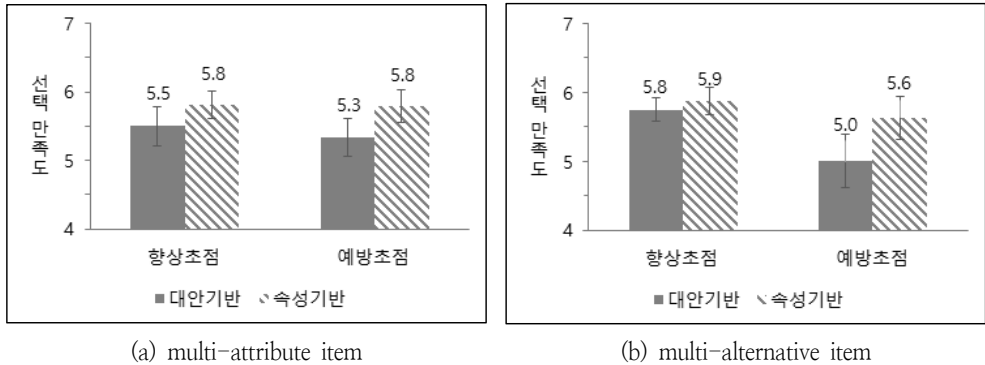


Figure 6. The satisfaction of choice by group for each item

구된다. Figure 6를 보면 조절초점, 정보제시방식, 선택대상의 삼원 상호작용은 유의하지 않았다($F(1, 62)=.39, n.s.$). 즉 어떤 독립변인도 선택 만족도에 일관되게 영향을 미치지 않았다.

조절초점, 정보제시방식에 따른 선택의 질

다중속성 대상(노트북) 선택에 있어 조절초점, 정보제시방식 각각의 영향을 알아보기 위해 2×2 요인변량분석을 실시했다. 분석 결과 조절초점의 주효과는 유의하지 않았으나($F(1, 62)=.10, n.s.$), 정보제시방식의 주효과는 유의하였다($F(1,$

$62)=4.51, p<.05, \eta^2 =.07$). 즉 가설 2-1 ‘다중속성인 대상을 선택할 때, 정보를 속성기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.’는 통계 검증 결과 지지되었다. 다중속성 대상의 정보를 대안기반방식으로 제시할 때보다 속성기반방식으로 제시할 때 선택의 질이 높았다(Figure 7 참조). 다중대안 대상(우산) 선택에 있어 조절초점의 주효과($F(1, 62)=.61, n.s.$)와 정보제시방식의 주효과($F(1, 62)=.07, n.s.$)는 유의하지 않아 가설 2-2 ‘다중대안인 대상을 선택할 때, 정보를 대안기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.’는 통계 검증 결과 지지되지 않았다.

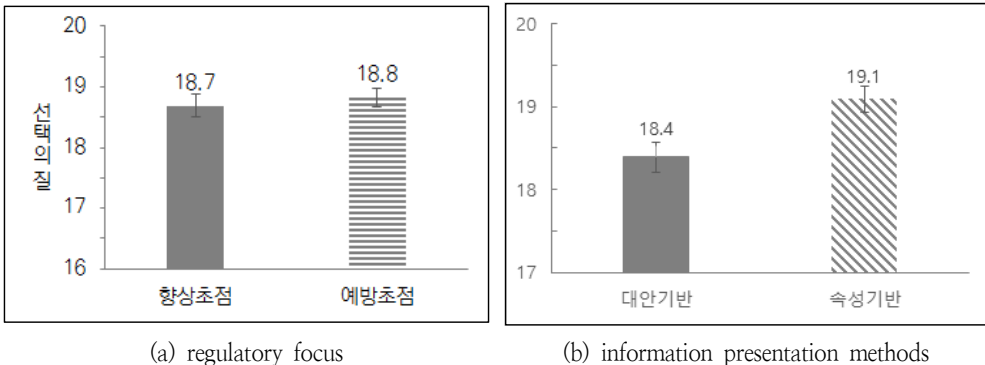


Figure 7. The quality of multi-alternative item choice by group

Table 3. Correlation between quality of choice and satisfaction of choice

	quality of choice in multi-attribute item	satisfaction of choice in multi-attribute item	quality of choice in multi-alternative item	satisfaction of choice in multi-alternative item
satisfaction of choice in multi-attribute item	.19			
quality of choice in multi-alternative item	.01	-.14		
satisfaction of choice in multi-alternative item	-.09	.44**	.03	

Note. ** $p < .01$

이는 Abadie 등(2015)의 결과를 반복 검증한 것으로, 고려해야 하는 속성이 많은 다중속성 대상(노트북)을 선택하는 경우 정보를 부호화·저장하기 쉬운 속성기반방식으로 제시할 때 우수한 선택을 한 것으로 보인다.

본 연구에서는 참가자의 선택을 선택의 질이라는 객관적 지표와 선택 만족도라는 주관적 지표 두 가지로 평가했다. 선행 연구에 비추어 두 지표의 관계를 두 방향으로 예상해볼 수 있다. 이미 모든 참가자가 여러 개 중 하나의 대안을 선택했기 때문에 선택의 질과 관련 없이 모든 참가자가 높은 선택 만족도를 보일 수 있다. 개인은 선호도에 따라 선택할 뿐만 아니라, 선택도 선호도에 영향을 미친다(Izuma & Murayama, 2013). 즉, 선택에 의한 선호도 변화(Choice-Induced Preference Change; CIPC)다. 선택이 선호도 변화에 영향을 미친다는 생각은 마케팅부터 건강, 대인관계에 이르기까지 많은 영역에 영향을 미친다(Ariely & Norton, 2008). 혹은 모든 조건의 참가자가 의식적으로 사고하고 선택했기 때문에 선행 연구와 마찬가지로 다중속성 대상(노트북)의 선택 만족도는 낮고 다중대안 대상(우산)의 선택 만족도는 높게 나타날 가능성도 있다(Dijksterhuis 등, 2006). 그러나 Table 3에서 보듯이 선택의 질과 선택 만족도는 상관이 없는 것으로 관찰되었다. 다만 다중속성 선택 만족도와 다중대안 선택 만족도 간 정적 상관이 나타났다 [$r(64) = .44, p < .01$]. 선택 만족도에는 선택의 질이라는 객관적인 평가보다는 개인 변인이 영향을 미치는 것으로 보인다. 선택한 대상의 질과 선택에 대한 만족도는 관련이 없지만, 특정 선택에서 높은 만족도를 나타낸 사람은 다른 선택에서도 높은 만족도를 나타냈다.

논 의

본 연구는 복잡한 선택을 선택대상이 보유한 속성과 대안의

개수로 조작하고 조절초점이라는 개인 변인과 정보제시방식이라는 상황 변인이 최종 선택과 선택 만족도에 어떤 영향을 미치는지를 알아보았다.

연구 결과 ‘다중속성인 대상(노트북)을 선택할 때, 예방조점이면서 정보를 속성기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.’는 가설 1-1은 검증되지 않았다. 이는 다중속성 선택 대상과 다중대안 선택대상에 대한 상이한 관여 정도로 인한 결과일 가능성이 있다. 노트북은 대학생 집단에게 고가의 제품이기 때문에 한 번의 구매에서 우수한 선택을 하는 것이 중요하다. 반면 가설 1-2 ‘다중대안인 대상(우산)을 선택할 때, 향상초점이면서 정보를 대안기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.’는 검증되었다. 우산은 상대적으로 저가의 제품이며 잘못된 선택으로 인한 기회비용이 노트북에 비해 훨씬 작다. 사람들은 관여의 정도가 낮은 제품을 선택할 때는 정보처리를 위해 동기화되지 않고, 모든 정보를 합리적으로 고려하기보다는 자신의 조절초점에 맞는 정보만을 선택적으로 탐색하는 발견법적 전략을 사용한다. 반면 관여의 정도가 높은 제품을 선택할 때는 모든 정보를 꼼꼼히 처리하기 때문에 자신의 조절초점과는 무관한 선택을 하게 된다(Wang & Lee, 2006). 다시 말해 상대적으로 관여 정도가 낮은 다중대안 대상을 선택할 때는 조절초점과 선호하는 정보제시방식이 일치할 때 그렇지 않을 때보다 우수한 선택을 하지만, 관여 정도가 높은 다중속성 대상을 선택할 때는 모든 참가자가 정보처리를 위해 동기화되었기 때문에 조절초점과 정보제시방식의 부합·비부합 여부에 따른 선택의 질 차이가 나타나지 않은 것으로 보인다.

가설 2-1 ‘다중속성인 대상을 선택할 때, 정보를 속성기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다.’는 검증되었다. 이는 의식적으로 사고할 때는 정보를 속성기반방식으로 제시하는 것이 대상의 정보를 부호화하고 저장하는 데 유리하다는 선행 연구(Abadie 등, 2015)와 동일한 맥락이다. 반면 ‘다중대

안인 대상을 선택할 때, 정보를 대안기반방식으로 제시하면 우수한 선택을 한다(가설 2-2).’는 검증되지 않았다. 다중대안 대상을 선택할 때는 조절초점과 정보제시방식의 상호작용이 선택에 영향을 미쳤는데, 정보를 대안기반방식으로 제시할 때 예방초점보다 향상초점이 우수한 선택을 했다. 반면 다중속성 대상을 선택할 때는 조절초점과 정보제시방식의 상호작용이 선택에 영향을 미치지 않았다. 다중속성 선택대상의 정보를 대안기반방식으로 제시하게 되면 8개의 속성에 대한 8개의 속성값 정보를 한 번에 처리해야 한다. 상대적으로 속성기반방식으로 정보를 제시하게 되면 하나의 속성에 대한 4개 속성값 정보를 처리하게 되므로, 정보를 대안기반방식으로 제시하는 경우보다 인지 부하가 적다고 할 수 있다. 두 정보제시방식의 상이한 인지 부하로 인해 개인의 조절초점과는 무관하게 정보를 속성기반방식으로 제시할 때 우수한 선택을 한 것으로 보인다.

본 연구에서 설정한 모든 연구 가설이 검증되지는 못했으나, 일부 검증된 가설과 그것이 의미하는 바를 고려해보건대 다음과 같은 함의가 있다. 첫째, 다중속성 선택대상과 다중대안 선택대상을 ‘복잡한 선택’의 예시로 함께 고려했다. 선행 연구는 각각의 경우를 분리해 연구해왔다. 즉, 속성이 많아 적절한 가중치를 부여하기 어려운 경우(다중속성 선택대상)를 연구하거나 혹은 대안이 많아 쌍 간의 비교가 어려운 경우(다중대안 선택대상)를 연구하는 식이었다. 그에 반해 본 연구는 실제 상품 정보를 반영하여 속성과 대안을 구성하고, 속성 및 대안의 개수를 임의적으로 조작하여 다중속성 및 다중대안 선택의 질을 함께 살펴봤다는 점에서 의의가 있다. 둘째, 선택에 있어 개인 요인과 상황 요인의 상호작용이 미치는 영향을 확인했다. 지금까지 조절초점과 대상의 정보제시방식, 선택대상의 특징 각각이 선택에 미치는 영향에 관한 연구는 지속적으로 진행되어 왔다. 본 연구는 기존에 밝혀진 조절초점과 정보제시방식의 관계에서 나아가 조절초점과 정보제시방식의 부합·비부합 여부가 복잡한 선택에 중요한 역할을 할 수 있음을 밝혔다. 셋째, 선행 연구는 선택대상의 속성값을 단순한 기술(Abadie 등, 2015; Lerouge, 2009)로 나타낸 반면 본 연구는 실제로 판매되는 상품의 정보를 참조하여 속성값을 구성하였다. 선택 연구는 연구 결과의 적용가능성을 고려해야한다는 점에서 상품 선택 상황과 비슷한 실험실 상황을 구현한 것은 의의가 있다. 넷째, 조절초점과 정보제시 방식이 의사결정에 미치는 영향에 대한 선행 연구들에서 선택의 질과 주관적 선호도를 모두 고려하여 선택의 우수성을 평가한 연구는 없었다. 본 연구는 주관적 선호도, 선택의 질 두 요인을 복합적으로 알아보았다는 점에서 그 의의

가 있다. 단, 이미 한 선택이 선호도 변화에 영향을 미친다는 선택에 의한 선호도 변화(CIPC)에 관해서는 추가적인 검증이 필요하다.

후속 연구에서는 관여의 정도가 유사한 대상을 선택할 때도 조절초점과 정보제시방식의 상호작용이 선택에 영향을 미치는지, 선택의 기회비용을 선택대상의 가격으로 정의하고 가격에 따라 조절초점과 정보제시방식의 상호작용이 선택에 미치는 영향이 달라지는지를 탐색할 필요가 있다. 또한 특정 선택대상이 정량적으로 계산한 점수는 낮지만 개인에게 중요한 속성에서 높은 속성값을 가졌을 가능성이 있다. 객관적인 선택의 질보다는 개인에게 가중치가 높은 속성에서 우수한 속성값을 갖는 대상을 선택하는 것이 선택 만족도를 잘 예언할 가능성이 있는지를 탐색해 볼 필요가 있다.

합리적인 의사결정자라면 정보를 제시하는 방식에 좌우되지 않고 제시된 모든 정보의 내용을 고려하여 선택을 할 것이다. 그러나 동일한 선택대상이라도 특정 제시방식이 유발하는 정보처리전략이 인지 부하를 줄여 선택에 유리할 수 있음을 보였다. 또한 다중대안 선택대상은 다중속성 선택대상과는 상이한 종류의 인지 부하를 일으키는 것으로 보인다. 다중대안 선택대상이 보유한 많은 수의 대안은 스트레스를 유발하기는 하나 선택 실패로 인한 위험이 작다. 다중대안 대상 선택에 있어 조절초점과 정보제시방식이 부합하지 않으면 선택의 질이 낮았는데, 조절초점과 부합하는 방식으로 제시되는 정보를 처리할 때보다 노력을 기울여야 하기 때문이다. 이는 한정된 인지 자원을 되도록 절약하고자 하는 ‘인지적 구두쇠(cognitive miser)’로서의 측면이 선택과제에서도 드러난다는 것을 보여주는 결과라 할 수 있다.

References

Abadie, M., Waroquier, L., & Terrier, P. (2015). Information presentation format moderates the unconscious-thought effect: The role of recollection. *Memory*, 24(8), 1123-1133.

Acker, F. (2008). New findings on unconscious versus conscious thought in decision making: Additional empirical data and meta-analysis. *Judgment and Decision Making*, 3(4), 292-303.

Ariely, D., & Norton, M. I. (2008). How actions create-not just reveal-preferences. *Trends in cognitive sciences*, 12(1), 13-16.

Arnold, M. J., Reynolds, K. E., Jones, M. A., Tugut, M., & Gabler, C. B. (2014). Regulatory focus intensity and

- evaluations of retail experiences. *Psychology and Marketing*, 31(11), 958-975.
- Berger, J., Draganska, M., & Simonson, I. (2007). The influence of product variety on brand perception and choice. *Marketing Science*, 26(4), 460-472.
- Bettman, J. R., & Kakkar, P. (1977). Effects on information presentation format on consumer information acquisition strategies. *Journal of Consumer Research*, 3(4), 233-240.
- Choi, J. M. (2013). The Impacts of Consumers' Regulatory Focus on the adoption of Means for Goal Achievement. *Journal of Marketing Studies*, 21(2), 45-58.
- Chung, E. K., Kim, B. M., & Sohn, Y. W. (2011). The Effect of Regulatory Focus on Risk Taking: The Mediating Role of Perceived Gains. *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 25(2), 209-221.
- De Bock, T., & Van Kenhove, P. (2010). Consumer ethics: The role of self-regulatory focus. *Journal of Business Ethics*, 97(2), 241-255.
- Dijksterhuis, A., Bos, M. W., Nordgren, L. F., & Van Baaren, R. B. (2006). On making the right choice: The deliberation-without-attention effect. *Science*, 311(5763), 1005-1007.
- Dijksterhuis, A., & Nordgren, L. F. (2006). A theory of unconscious thought. *Perspectives on Psychological Science*, 1(2), 95-109.
- Dijkstra, K. A., Pligt, J., & Kleef, G. A. (2013). Deliberation versus intuition: Decomposing the role of expertise in judgment and decision making. *Journal of Behavioral Decision Making*, 26(3), 285-294.
- Dijkstra, K. A., Pligt, J., Kleef, G. A., & Kerstholt, J. H. (2012). Deliberation versus intuition: Global versus local processing in judgment and choice. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48(5), 1156-1161.
- Florack, A., & Scarabis, M. (2006). How advertising claims affect brand preferences and category-brand associations: The role of regulatory fit. *Psychology & Marketing*, 23(9), 741-755.
- Goo, J. K. (2012). A Study on the Effect of Unconscious Thought on Attitude Strength. *Doctor's thesis at Korea University Graduate School*.
- Ha, H. R. (2015). The Isolation Effect and Regulatory Focus on Self-control Intention: Focus on Using Small Packaged Products. *Master's thesis at Chung-Ang University Graduate School*.
- Halberstadt, J. B., & Niedenthal, P. M. (2001). Effects of emotion concepts on perceptual memory for emotional expressions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(4), 587-598.
- Hardman, D. (2012). 판단과 결정의 심리학 [Judgment and Decision Making: Psychological Perspectives]. (이영애, 이나경 역). 서울: (주)시그마프레스. (원전은 2009년에 출판)
- Haws, K. L., Dholakia, U. M., & Bearden, W. O. (2009). An assessment of chronic regulatory focus measures. *Journal of Marketing Research*, 47(5), 967-982.
- Haynes, G. A. (2009). Testing the boundaries of the choice overload phenomenon: The effect of number of options and time pressure on decision difficulty and satisfaction. *Psychology & Marketing*, 26(3), 204-212.
- Higgins, E. T. (1997). Beyond pleasure and pain. *American Psychologist*, 52(12), 1280-1300.
- Higgins, E. T., Friedman, R. S., Harlow, R. E., Idson, L. C., Ayduk, O. N., & Taylor, A. (2001). Achievement orientation from subjective histories of success: Promotion pride versus prevention pride. *European Journal of Social Psychology*, 31(1), 3-23.
- Higgins, E. T., Shah, J., & Friedman, R. (1997). Emotional responses to goal attainment: Strength of regulatory focus as moderator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(3), 515-525.
- Hsu, L.C., Chih, W.H., & Liou, D.K. (2015). Understanding community citizenship behavior in social networking sites: An extension of the social identification theory. *Industrial Management & Data Systems*, 115(9), 1752-1772.
- Idson, L. C., Liberman, N., & Higgins, E. T. (2000). Distinguishing gains from nonlosses and losses from non gains: A regulatory focus perspective on hedonic intensity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 36, 252-274.
- Iyengar, S. S., & Lepper, M. R. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 995-1006.
- Izuma, K., & Murayama, K. (2013). Choice-induced preference change in the free-choice paradigm: a critical methodological review. *Frontiers in psychology*, 4, 41.
- Keller, J., & Bless, H. (2006). Regulatory fit and cognitive performance: The interactive effect of chronic and situationally induced self-regulatory mechanisms on test performance. *European Journal of Social Psychology*, 36(3),

- 393-405.
- Kim, S. N., Pyo, D. M., Lee, J. S., Lee, J. G., Min, J. H., Shin, K. H., & Kim, K. I. (2015). A Study of The Validity of Korean Versions of Regulatory Focus Scale. *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 29(3), 85-110.
- Kim, Y. H., Choi, J. Y., & Seong, J. H. (2011). The Effect of Adding New Features of IT Product on Product Evaluation by Moderating of Regulatory Focus: Focus on Value Inference and Learning Cost Inference. *Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, 12(1), 127-147.
- Lee, H. K. (2015). Effect of Regulatory Focus and Personal Relevance to Risk-taking Decision in Uncertain Situation. *Master's thesis at Pusan National University Graduate School*.
- Lee, J. T. (2000). The Effects of Perceived Risk, Conflict, and Message Framing on Choice Deferral under Time-Pressure. *Master's thesis at Sogang University Graduate School*.
- Lerouge, D. (2009). Evaluating the benefits of distraction on product evaluations: The mind-set effect. *Journal of Consumer Research*, 36(12), 367-379.
- Liberman, N., Idson, L. C., Camacho, C. J., & Higgins, E. T. (1999). Promotion and prevention choices between stability and change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(6), 1135-1145.
- Lockwood, P., Jordan, C. H., & Kunda, Z. (2002). Motivation by positive or negative role models: Regulatory focus determines who will best inspire us. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(4), 854-864.
- Mourali, M., & Pons, F. (2009). Regulatory fit from attribute-based versus alternative-based processing in decision making. *Journal of Consumer Psychology*, 19(4), 643-651.
- Mukherjee, A., & Hoyer, W. D. (2001). The effect of novel attributes on product evaluation. *Journal of Consumer Research*, 28(3), 462-472.
- Park, J., & Yeo, J. (2014). Choice Overload: Concentrated on Choosers' Diversity Perceptions and Emotional Responses. *Journal of Consumer Studies*, 25(6), 93-113.
- Pizzi, G., Scarpi, D., & Marzocchi, G. L. (2014). Showing a tree to sell the forest: The impact of attribute- and alternative-based information presentation on consumers' choices. *Journal of Economic Psychology*, 42, 41-51.
- Ryu, G. Y., & Sohn, Y. S. (2013). Impact of the Number of Choice Alternatives on Choice Deferral: Moderating Effects of Choice Strategy Types and Regulatory Modes in the Case of Mobile Movie Reservation. *Korea Marketing Review*, 28(6), 69-92.
- Seo, H. Y., Hwang, S. J., & Yeo, J. S. (2012). The Effect of Sub-category Types on Product Evaluation -Focusing on the moderating effect of consumers' self-regulatory focus-. *Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, 13(2), 307-322.
- Shafir, E., & LeBoeuf, R. A. (2008). Context and conflict in multiattribute choice. In Koehler, D. J., & Harvey, N. (Eds.), *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making* (pp. 341-359). Oxford, OX: Blackwell Publishing.
- Shah, J., Higgins, E. T., & Friedman, R. S. (1998). Performance incentives and means: How regulatory focus influences goal attainment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2), 285-293.
- Schwartz, B. (2005). 선택의 심리학 [The Paradox of Choice: Why More is Less]. (형선호 역). 서울: 웅진지식하우스. (원전은 2004년에 출판)
- Yang, Y., & Kim, E. S. (2008). The effect of chronic/situational regulatory focus and task performance feedback on consumer affect. *Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, 9(3), 407-433.
- Yang, Y., & Jeon, K. M. (2009). The influence of chronic regulatory focus, situational regulatory focus, and action/inaction on consumer's regret. *Korean Journal of Consumer and Advertising Psychology*, 10(3), 513-533.
- Young Won Ha. (2000). A Critical Review of Information Processing Approach to Consumer Decision Making. *Journal of Consumer Studies*, 11(2), 1-38.
- Wang, J., & Lee, A. Y. (2006). The role of regulatory focus in preference construction. *Journal of Marketing Research*, 43(1), 28-38.

조절초점과 정보제시방식이 다중속성 및 다중대안 대상의 선택에 미치는 영향

신명옥¹, 이윤경², 김비아²

¹동남지방통계청

²부산대학교 심리학과

본 연구는 고려해야 할 대안이 많은 다중대안 대상과 고려해야 할 속성이 많은 다중속성 대상을 선택할 때 조절초점(향상초점 vs. 예방초점)과 정보제시방식(대안 기반 vs. 속성 기반)의 상호작용이 최종 선택의 질과 선택 만족도에 어떤 영향을 미치는지 알아보려고 하였다. 참가자의 성향 조절초점을 평가하기 위하여 조절초점설문지(Regulatory Focus Questionnaire)와 일반조절초점측정법(General Regulatory Focus Measure)을 모두 사용했다. 참가자들의 성향 조절초점과 동일한 방향으로 상황 조절초점을 점화함으로써 조절 부합도 효과를 향상시켰다. 참가자들은 각각 대안기반 방식 또는 속성기반 방식으로 제시된 다중속성 또는 다중대안 대상을 보았다. 그 결과, 정보제시방식이 자신의 조절초점에 부합할 때 사람들은 다중대안 대상에서 더 나은 선택을 했다. 또한 사람들은 속성기반 방식으로 정보가 제시될 때 다중속성 대상에서 더 나은 선택을 했다. 이러한 결과는 관여도가 낮은 선택 상황(다중대안 대상 선택)에서 개인 변인(조절초점)과 상황 변인(정보제시방식)의 부합도가 선택에 영향을 미친다는 사실을 시사한다. 관여도가 높은 선택 상황(다중속성 대상 선택)에서 상황 변인(정보제시방식)은 주로 인지부하의 감소에 영향을 받는다.

주제어: 조절초점, 정보제시방식, 다중속성대상, 다중대안대상