

소비자 의사결정의 인지 과정

이 종 구

성균관대학교 산업심리학과

본 연구는 소비자 의사결정이 우위구조를 탐색하는 과정으로 볼 수 있다는 가정하에 우위구조 탐색 모형에서 가정된 심적 조작을 확인하기 위해 수행되었다. 이 모형에서는 의사결정 과정을 의사결정의 초기과정 이후 한 대안을 잠정 선택하고 이 대안이 최상인지를 검증하는 가설 검증 활동으로 본다. 실험 1의 결과, 선택대안은 의사결정의 초기 과정에서 경쟁대안에 비해 더 높게 평가되거나 최상으로 평가되어 초기과정 이후 하나의 유망대안이 잠정 선택됨을 보였다. 또 선택대안이 다른 대안보다 더 낮게 보이게끔 하는 편파된 심적 조작인 깎아내림과 부각 조작이 후기 과정에서 관찰되었다. 실험 2에서도 선택대안이 더 나은 속성의 중요도는 부각되었으나 경쟁대안이 더 나은 속성의 중요도는 평가절하되는 것으로 나타났다. 실험 3은 의사결정의 초기 단계에서 잠정적으로 한 대안이 선택되고 이 대안의 최종 선택가능성이 높다는 우위구조 탐색 모형의 가정을 검증하기 위해 수행되었다. 그 결과, 경쟁적 우위대안의 수에 관계없이 초기과정 이후 하나의 유망대안의 선택비율이 75%로 나타났고, 이중 85%가 최종 선택되는 것으로 나타났다. 본 연구의 시사점과 제한점 및 추후 연구방향이 추가 논의되었다.

소비자 의사결정 상황은 제품당 상표의 수가 많고 각 상표가 지닌 속성들도 많은 복잡한 과제¹⁾ 상황이며, 상표들간에도 우열을 가리기 힘든 상황이기도 하다²⁾. 그럼에도 불구하고 많은 구매선택이 빠른 시간 내에 이루어지는데 이는 의사결정의 초기 과정에서 계산적 노력이 비교적 덜 드는 의사결정 규칙을 사용하여 과제를 단순

화 시켜 놓기 때문이다(Payne, 1976). 초기 단순화 과정에 대한 이러한 가정은 Simon(1955)이 제안한 '제한된 합리성(bounded rationality)' 개념에서 비롯되었다. 제한된 합리성이란 인간의 인지적 한계로 인해 의사결정 문제를 인지적 한계 내에서 다룰 수 있는 크기로 단순화시키고 난 후, 이 단순화된 과제 수행에 한하여 합리적임을 의미한다. 복잡한 구매선택 상황에서 소비자는 정확도 면에서 어느 정도의 손실을 감수하고서라도 우선 빠른 시간 내에 과제를 단순화(인지적 요구를 축소)시키기 위해 편법적인 의사결정 규칙들을 동원하게 된다(Payne, 1976; Wright, 1975).

초기 과정에서 편법적인 의사결정 규칙들이 동원되어 과제 단순화가 이루어진다는 입장에 대해서는 별다른 異見이 없다. 반면, 초기 단순화 이

1) 의사결정 연구에서 단순과제나 복잡 과제를 구분할 수 있는 과제의 크기를 단정적으로 규정하기는 어렵다. 의사결정 연구에서 단순 과제로 사용되는 과제의 크기는 속성의 수×대안의 수가 2×2, 2×4 또는 3×3의 행렬이다. 과제 단순화 과정을 포함한 의사결정 과정을 연구할 때 가장 많이 사용되어 온 과제의 크기는 속성×대안이 6×4 행렬 형태인 것으로 미루어 단순과제의 범위를 가장 크게 잡는다고 하더라도 4×4를 초과하기는 어려울 것이다.

2) 본 연구에서 상표 충성도(brand royalty)에 의해 선택이 이루어지는 상황은 다루어지지 않았다.

후 최종선택이 이루어지기까지의 후기 과정에서 어떤 의사결정 규칙이 사용되는가에 대해서는 아직 체계적인 연구결과가 집적되어 있지 않다. 전통적 입장에서는 후기 과정에서 대안(제품)들을 합리적으로 평가하고 이 평가를 근거로 한 제품을 선택한다고 보았다. 그런데 초기에 마음에 들지 않는 제품을 탈락시키고 난 후기 과정에서 합리적으로 제품을 선택한다고 가정하는 것은 소비자가 제품속성의 중요도를 평가하고, 중요도와 속성값을 곱하고(가중), 곱한 결과들을 합산하거나 평균을 계산해야 한다는 것을 전제로 한다. 그러나 평가할 제품의 수와 고려할 속성의 수가 줄어들었다고 가정하더라도 인간의 제한된 작업 기억 용량을 감안할 때, 소비자가 이런 식의 심적 노력이 많이 드는 합리적 의사결정 규칙을 사용하리라고 가정하기는 어렵다.

최근 의사결정의 후기 과정에서도 합리적 의사결정 규칙을 잘 사용하지 않는다는 주장이 반응양식(response mode) 효과 연구(Schkade & Johnson, 1989) 및 의사결정 과정에 관한 모형(Montgomery, 1989)에서 제기되고 있다. 그러나 방법론적인 미비로 인해 후기 과정에 관한 구체적인 경험적 증거는 미약한 편이다. 본 연구에서는 언어반응 프로토콜(verbal protocol) 분석 방법을 정교화하고 다소 변형된 정보탐색 추적(information-monitoring) 기법을 이용하여 초기 단순화 과정과 후기 과정에서 사용되는 의사결정 규칙을 확인하고자 한다.

의사결정 규칙

평가나 선택을 할 때, 각 대안이 지닌 속성값들간의 상쇄 과정을 가정하는 규칙을 **補整的** 규칙(compensatory)이라고 하고 그렇지 않은 규칙을 **非補整的**(non-compensatory) 규칙이라고 한

다. 의사결정 규칙들을 보정적 규칙과 비보정적 규칙으로 나누어 설명하면 다음과 같다(Montgomery, 1983; Payne, 1976; Svenson, 1979).

보정적 규칙은 매력적인 속성과 매력적이지 않은 속성간의 **補整** 과정을 가정하는 규칙이다. 보정적 규칙들은 원래 **규준적**(normative) 및 **기술적**(descriptive) 모형으로 제안되었으나 인간이 이렇게 복잡한 심적 계산을 한다고 보기 어렵기 때문에 **규준적**으로는 타당하지만 **기술적** 모형으로는 타당하지 않다고 보는 편이 옳다. 가중가산, 등가중가산, 가산적 차이 규칙 등이 이에 해당한다.

非補整的 규칙에서는 속성값들 간의 상쇄 과정이 일어나지 않는 것으로 가정한다. 이들 규칙들은 주로 의사결정 과정의 초기 단계에서 의사결정 과정의 복잡성을 줄이기 위해 사용된다. 이들 규칙이 적용되었을 때의 대안 선택과정을 요약하면 다음과 같다.

우위 규칙(dominance rule). 적어도 하나 이상의 속성값에서 대안 A가 대안 B보다 우위에 있고, 나머지 속성에서는 같은 평가를 받았을 경우 대안 A가 선택된다. 이때 대안 A를 **優位**에 있는 또는 지배하는(dominant) 대안, 대안 B를 열등한 또는 지배되는(dominated) 대안이라고 한다.

속성값에 의한 제외(elimination by aspects: EBA) 규칙. 의사결정자는 가장 중요한 속성이 갖춰야 할 최소한의 요건인 최소기준값(cutoff)을 기억에서 인출하여 각 대안이 이 기준에 부합되는지를 검토하여 이 기준에 못 미치는 대안들을 고려 대상에서 제외시킨다. 둘 이상의 대안이 남을 경우 두 번째, 세 번째 중요한 속성 순으로 하나의 대안이 남을 때까지 이 과정

을 계속한다.

우위 차원 다수(majority of confirming dimension) 규칙. 두 대안을 각 속성별로 비교하여 더 나은(우위에 있는) 속성이 더 많은 대안을 잠정적으로 선택(보유)한다.

최소 최대(maximin) 규칙. 대안의 가장 취약한 부분이 문제가 되는 선택 상황에서 의사결정자는 대안들의 가장 취약한 부분(최소)을 비교하여 그나마 이 부분이 가장 나은(최대) 대안을 선택한다.

최대 최대(maximax) 규칙. 각 대안의 최대 장점에 주목하는 선택상황에서 의사결정자는 각 대안의 가장 두드러진 점(최대)만을 비교하여 그 중 가장 나은(최대) 대안을 선택한다.

우수속성 기준초과(disjunctive) 규칙. 이 규칙은 최대최대 규칙과 유사하며 離接, 唯考 또는 단일기준초과 규칙이라고도 한다. 중요 속성들 중 적어도 한 속성에서 사전에 비교적 높게 설정된 기준값 이상의 대안이 모두 선택된다. 초기 대안제의 과정에서 많이 이용된다.

전체속성 기준초과(conjunctive) 규칙. 공점, 總考 또는 총괄기준초과 규칙이라고도 한다. 한 대안이 속성값들을 각 해당 속성의 최소기준값과 비교하여 그 중 한 속성값이라도 최소기준값 이하이면 그 대안을 고려 대상에서 제외시킨다. 대안별로 이 과정을 거치는 동안에 모든 속성값이 최소기준값 이상인 대안이 선택된다.

사전찾기식(lexicographic) 규칙. 가장 중요한 속성 점수가 최상인 대안을 선택한다. 이 속성에서 둘 이상의 대안이 동점일 경우, 두번째로 중요한 속성이 고려되고 이 속성의 값이 가장 높은 대안이 선택되는 식으로 동등한 대안이 없을 때까지 이 과정이 계속된다.

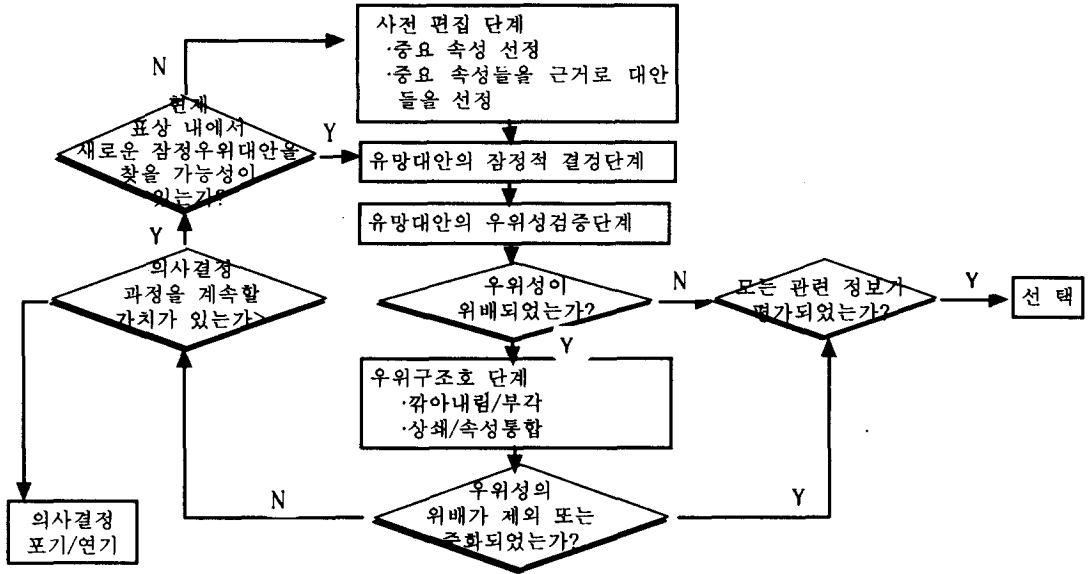
범위서열적 사전찾기식(lexicographic semi-order) 규칙. 이 규칙은 정신물리학에서

最少可知 差異(JND: just noticeable difference)의 개념을 도입한 규칙으로 적용절차는 사전찾기식 규칙과 같다. 단, 가장 중요한 속성에서 높은 점수를 지닌 대안들이 그 점수들에서 차이가 있되 그 차이가 **最少可知 差異**의 범위 내에 있으면 이들은 동점으로 간주된다. 가령 대안 A,B,C의 가장 중요한 속성 점수가 각각 86,84,73점이고, 두 번째 중요한 속성 점수가 각각 79,89,76점일 때 엄격하게 사전찾기식 규칙을 적용하면 대안 A(가장 중요한 속성이 최고값)가 선택되게 된다. 그러나 범위서열적 사전찾기식 규칙을 적용하여 86점과 84점을 동점으로 간주한다면 그 다음 속성값이 비교적 타 대안보다 높은 대안 B가 선택될 수 있다.

의사결정의 후기 과정과 우위구조 탐색 모형

의사결정의 후기 과정에서 보정적 규칙이 사용된다는 주장에 반하는 대표적인 연구 결과로 반응양식 효과와 우위구조 탐색 모형(dominance search model)에 관한 결과를 들 수 있다. 반응양식 효과와 관련된 연구들(Lichtenstein & Slovic, 1971; Schkade & Johnson, 1989; Tversky, Sattath, & Slovic, 1988)에서 판단과제가 아닌 선택과제의 수행에서는 과제가 아무리 단순하더라도 속성값들간의 상쇄(trade-off)가 일어나지 않는 비보정적 규칙이 적용되는 것으로 나타났다. 일반적인 구매선택 상황에서 제품속성의 값은 질적으로 표현되는 경우가 많고 또 수량적으로 표현된다고 하더라도 속성값들간의 계량적 단위가 달라(예, 컴퓨터 구매시 하드디스크와 CPU 속도는 모두 숫자로 표현되지만 단위는 다르다) 좋고 나쁜 속성값들간 상쇄시켜 판단하기가 쉽지 않다. 이러한 경우 보다 중요한 속성이

그림 1. 우위구조 탐색 모형(Montgomery, 1989a)



더 나은 대안을 선택하는 절차를 택하는 것이 인지적 부담을 줄여 줄 뿐만 아니라, 타인과 자신에게 스스로의 선택을 정당화하기도 쉽다.

한편, 의사결정의 소과정을 설명하고자 제안된 우위구조 탐색모형(Montgomery, 1983)에서는 선택대안 또는 경쟁대안이 우위를 점하고 있는 속성의 중요도와 속성값 자체에도 다양한 심적 조작이 가해진다고 가정한다. 우위구조 탐색모형에서 가정된 의사결정 과정을 단계별로 요약하면 <그림1>과 같다.

우위구조 탐색 모형에서는 의사결정 과정을 우위구조를 형성해 나가는데 수반되는 인지적 활동들로 본다. Montgomery(1983, 1989, 1993)는 복잡한 상황에서의 의사결정에 관하여 주로 자신과 타인의 의사결정 행동에 대한 관찰 결과를 토대로 우위구조 탐색 모형을 세웠다. 이후 정보탐색 추적 방법을 사용한 연구들(Dahlstrand & Montgomery, 1984)과 프로토콜 분석 기법을 사용한 연구(Montgomery & Svenson, 1989)에서

우위구조 탐색 모형을 지지하는 결과가 부분적으로 수집되었다. 이 모형에서는 의사결정 과정이 사전편집(pre-editing), 잠정적 유망대안 찾기(finding a promising alternative), 우위성 검증(dominance testing) 및 우위구조화(dominance structuring)의 4단계로 진행된다고 가정한다.

첫째, **사전편집 단계**는 의사결정 과정을 단순화시키는 단계이다. 의사결정 과제가 복잡할 경우, 의사결정자는 과제 전체(모든 대안들과 속성들을 포함하는)에 대한 표상을 형성하기보다는 선별 과정을 통해 소수의 속성들과 대안들만을 포함하는 축소된 과제 표상을 형성한다. 이 과정에서 의사결정자는 중요한 속성의 최소기준값과 각 대안이 지닌 실제 속성값을 비교하여 기준값에 미치지 못하는 대안을 제외한다. 따라서 속성값에 의한 제외 규칙 또는 중요 속성들만을 대상으로 하는 부분적인 전체속성 기준초과 규칙이 적용된다(Lipshitz, 1993). 이 단계의 처리과정에 관한 가정은 기존의 의사결정 이론과 유사하다.

둘째, **잠정적 유망대안 찾기 단계**에서는 앞 단계에서 탈락되지 않은 대안들 중에서 최종 선택될 가능성이 높은 한 대안(유망대안)이 잠정적으로 선택된다. 유망대안은 가장 중요한 속성값이 가장 매력적인 대안일 가능성이 높다 (Montgomery, 1989). 프로토콜 분석을 사용한 Montgomery와 Svenson(1989)의 연구와 정보탐색추적기법을 사용한 Dahlstrand와 Montgomery(1984)의 연구에서는 최종 선택된 대안이 초기 단계부터 가장 높은 주의와 평가를 받았으며, 유망대안은 특정 속성에서 특히 매력적인 경향이 있는 것으로 나타났다. 의사결정 과정의 초기에 유망대안이 잠정 결정된다는 주장에 대한 현실 장면에서의 지지 증거로, Tyszka와 Wielochowski(1990)는 권투 심판의 경우 경기 초반에(3라운드 경기에서 1라운드) 한 선수를 선호하는 경향이 있다고 보고하였다.

셋째, **우위성 검증 단계**에서는 유망대안의 모든 속성값들이 경쟁대안보다 우위에 있는지 또는 의사결정자가 정한 최소한의 기준을 넘는지의 여부가 확인된다. 유망대안의 모든 속성값들이 경쟁대안의 것보다 우위에 있거나 최소기준값 이상이면 이 대안이 최종 선택되고 의사결정 과정이 종료되지만, 그렇지 못하면 마지막 단계인 우위구조화 단계가 진행된다. 보통의 구매상황에서 잠정적으로 결정한 유망대안이 모든 면에서 다른 대안보다 더 나은 경우는 드물다.

마지막으로, **우위구조화 단계**의 목표는 유망대안이 경쟁대안보다 더 좋게 보이게끔 주어진 정보를 재구조화하는 데 있다. Montgomery(1989)는 재구조화 과정에서 비합리적(깎아내림과 부각) 및 합리적 해결 방식(상쇄 및 통합) 모두가 동원되는데 이 중에서 비합리적 방식이 주로 사용된다고 가정하였다. 재구조화는 모든 속성에 대해 이루어진다. Dahlstrand와

Montgomery(1984)의 실험 결과, 의사결정의 후기 과정에서 최종 선택된 대안에 대해 탐색된 71개의 정보 중 44개가, 마지막까지 경합한 대안에 대해 탐색된 37개 정보 중 25개가 이전에 탐색되지 않은 정보인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 의사결정의 후기 과정에서 최종 선택대안과 경쟁대안간의 차별성이 주로 새로운 정보탐색에 기인한다는 것을 의미한다. 우위구조 탐색 모형에서 가정된 갈등해결 방법은 다음과 같다.

깎아내림(또는 하향평가). 깎아내리는 (de-emphasizing) 대상은 경쟁대안이 유망대안보다 더 매력적인 속성값, 유망대안이 좋지 않게 평가된 속성과 경쟁대안이 좋게 평가된 속성의 중요도이다. 이들 경우 모두에서 해당 속성값과 속성의 중요도는 평가절하된다.

부각(또는 상향평가). 부각 과정에서 의사결정자는 유망대안이 지닌 장점과 경쟁대안의 단점을 더욱 부각(bolstering 또는 enhance)시킨다. 즉, 유망대안의 장점은 더욱 상향평가되며 경쟁대안의 단점은 더욱 두드러지게 된다. 유망대안이 낮은 평가를 받은 속성값의 매력 정도가 상향평가되는 과정도 이 과정에 포함된다. 깎아내림과 부각 과정의 결과로서, 최종 선택에 다다를수록 유망대안과 경쟁대안의 평가 차이가 더 커지게 된다(Dahlstrand & Montgomery, 1984; Svenson, 1989; Tyszka, 1989).

상쇄 과정. 상쇄 과정(cancellation 또는 trade-off)에서는 유망대안이 지닌 장점과 단점간의 자연적 연결을 통해 유망대안이 지닌 단점이 소거(또는 중성화)된다.

상위 개념에 의한 속성 통합. 통합 과정에서는 유망대안이 지닌 둘 이상의 속성들이 새로운 포괄적인 속성으로 통합(collapsing)된다. 유망대안의 우위성이 현재 비교 중인 속성들 상에서는 드러나지 않고 대안간의 선택 갈등이 여전히 현존하는 경우

표 1. 의사결정 규칙에 사용된 요소 정보처리 단위들(Huber, 1980)

기초 정보처리 단위	내 용
속성 중요도	속성의 중요도에 관한 진술
읽음(READ)	한 속성상에서 한 대안이 지닌 값을 작업기억으로 읽어들이
비교(COMPARE)	한 속성상에서 두 대안을 비교
차이(DIFFERENCE)	한 속성상에서 두 대안이 지닌 값들의 차이의 크기를 계산
합산(ADD)	한 속성의 값에 다른 속성의 값을 작업 기억에 추가
평가(EVALUATE)	하나의 속성값에 대한 평가
곱하기(PRODUCT)	한 값에 다른 값을 가중(곱셈)
제외(ELIMINATE)	고려에서 한 대안을 제외
상쇄(TRADEOFF)	속성값들 간의 상쇄를 나타내는 진술
이동(MOVE)	외부 환경의 다음 요소로 감
요약(SUMMARY)	한 대안의 요약
선택(CHOOSE)	선호하는 대안을 밝히고 과정을 중지

이더라도 이 속성들을 모두 포함하는 상위 속성 상에서는 우위성이 드러날 수 있다. 예컨대 아파트를 고를 때 아파트의 크기 속성과 소음 수준 속성상에서는 두 아파트간에 선택 갈등이 있을 수 있으나 이 두 속성을 통합한 상위 속성인 안락감 속성에서는 대안간 우열이 드러날 수 있다.

만약 우위구조화 단계에 포함된 여러 조작을 가한 후에도 유망대안의 우위성이 확보되지 않고 대안간의 갈등이 여전히 존재할 경우, 이전 단계(단계 1 또는 2)로 되돌아가거나 의사결정을 포기 또는 연기할 수 있다. 반면, 이 단계에서 유망대안의 우위성이 확보될 경우 이 대안이 최종 선택된다.

우위구조 탐색 모형의 핵심은 사람들이 의사결정 과정의 초기에 소수 속성 정보를 토대로 대안 축소가 이루어짐과 동시에 하나의 유망대안을 잠정 선택하고 이 과정의 후기로 진행되면서 이 유망대안을 편파적으로 지지하는 쪽의 심적 조작을 가하여 유망대안의 최종 선택가능성을 높인다는 점이다. Montgomery(1989)는 유망대안이 선택을

위한 하나의 가설 역할을 한다고 주장하며 의사결정 과정을 일종의 가설검증 활동으로 보았다. 대체로 사람들은 현재의 가설이 지지되는 방향으로 정보를 처리하고 이를 위해 확인탐색(confirmation search)을 하는 경향이 있다(Schustack & Sternberg, 1981). 그렇기 때문에 유망대안이 지닌 단점에 대해 현실의 왜곡을 감수하고서라도 유망대안이 경쟁대안보다 우위에 있는 것으로 보이게끔 유망대안의 단점을 보완하거나 경쟁대안의 장점을 깎아내리는 식의 재해석 과정이 뒤따를 수 있다. 물론 이러한 비합리적 갈등해결 방법을 동원하기 때문에 의사결정의 질은 다소 떨어질 수 있다. 그러나 경쟁대안이 많다고 하더라도 유망대안을 기준으로 작업기억에 항상 두 대안씩 올려놓고 작업할 수 있기 때문에 처리부담이 적고, 의사결정이 빠르고 의사결정 자체를 정당화하기도 쉬워 인간의 인지 특성을 더 잘 반영한다고 볼 수 있다(이종구, 1995, 1996).

사용된 의사결정 규칙의 추론 단서

지금까지 연구자들(Montgomery, 1983; Payne, 1976)은 주로 정보탐색 추적 기법과 언어반응 산출을 통해 얻은 자료를 가지고 사람들이 의사결정 과정에서 사용한 규칙을 추론했다. 3) 정보탐색 추적 기법에서는 어떤 의사결정 규칙이 사용되었는가를 추론하기 위해 각 대안별로 탐색된 정보의 수가 同數인지 아닌지의 여부, 정보 탐색 방향(대안간 또는 대안내 탐색), 탐색된 정보의 수 또는, 전체 정보 탐색 빈도⁴⁾ 그리고 가중치에 대한 탐색 여부 등의 자료를 이용한다. 그러나 이들 특징들을 모두 조합해도 규칙간의 뚜렷한 구분이 불가능하다는, 즉 동일한 지표들을 통해 상이한 규칙들이 추론될 수 있다는 문제가 있다. 또 탐색된 정보가 어떻게 활용되는지도 시사해 주는 바가 없다.

프로토콜 분석에서는 각 규칙을 실행하는데 필요하다고 가정된 심적 조작과 프로토콜 내용을 대조해 봄으로써 의사결정 규칙을 추론한다. 의사결정 연구에서 각 의사결정 규칙 사용에 수반되는 심리적 과정을 세부 정보처리 요소들로 분

3)대안이 8개, 속성이 6개인 경우, 컴퓨터 화면에 6×8의 행렬로 각각의 속성값을 따로따로 제시할 수 있다. 속성값은 화면에서 빈 상자로 제시되고 마우스의 화살표가 빈 상자에 들어 있을 때만 속성값을 볼 수 있게 되어 있다. 만약 사람들이 제시된 정보를 대안별로 통합하여 전반적인 평가를 내린다면 정보탐색은 대안별로 하게 되고, 대안이 지닌 모든 정보를 탐색할 것이다. 반면, 일부 정보만을 토대로 선택에 이르게 하는 非補整的 규칙을 사용한다면 속성별로 대안들을 탐색할 것이고 전체 정보 중에서 탐색 정보의 비율은 낮게 될 것이다. 정보탐색 순서 자료에서 대안간 탐색 비율이 높으면 비보정적 규칙이, 낮으면 보정적 규칙이 적용되었음을 시사한다. 또 대안당 탐색된 속성 정보의 수가 모든 대안들에 걸쳐 일정하면 보정적 규칙이, 일정치 않으면 비보정적 규칙이 사용되었음을 시사한다.

4)예를 들어 동일한 정보를 3번 탐색할 경우 탐색된 정보의 수는 1이지만 탐색 빈도는 3이 된다.

해하여 이 요소적 측정치를 근거로 의사결정 규칙을 추론하려는 시도는 문제해결 분야의 연구(Newell & Simon, 1972)에 영향을 받았다. 문제해결 연구에서와 같이 각 의사결정 규칙들도 정보 항목을 읽어들이기(read), 두 정보 항목간의 비교(compare) 등과 같은 심적 조작자(operator)들의 집합으로 표현될 수 있다. 이들 요소 정보처리 단위들(조작자들)은 심적 연산, 문제 해결과 같은 다른 인지 과제에서 가정된 것과 유사하다. 여러 연구에서 프로토콜을 분석하기 위해 사용된 요소 정보처리 단위들은 표 1에 제시되어 있다(Bettman, Johnson, & Payne, 1990; Huber, 1980, 1989; Payne, 1976; Payne, Bettman, & Johnson, 1988).

그러나 표 1의 코딩스키마에 의거하여 규칙 추론을 해도 동일한 정보처리 단위들로부터 상이한 규칙이 추론될 수 있다는 문제는 여전히 남는다. 이러한 문제의 주된 이유는 표 1에 제시된 요소 정보처리 단위들이 소수의 의사결정 규칙들 간의 인지적 노력을 비교하기 위해 제안된 것이기 때문에(Bettman et al., 1990; Huber, 1980; Payne et al., 1988) 의사결정 순 과정에서 일어날 수 있는 정보처리 단위들이 모두 포함되지 않았고, 하나의 정보처리 단위는 내용적으로 여러 유형으로 구분할 수 있는 데도 불구하고 이를 전혀 구분하지 않았다는 데 있다.

이러한 문제들을 극복하기 위해 고려되어야 할 사항은 다음과 같다. 첫째, 의사결정 과정 중에 일어날 수 있는 심적 조작들을 모두 설명하기 위해 기존에 제안된 요소 정보처리 단위들은 물론 의사결정 과정 모형들(Beach & Mitchell, 1987; Montgomery, 1983; Payne, 1976)에서 가정된 심적 조작들(예, 깎아내림, 부각 등)을 포함하는 코딩스키마가 마련되어야 할 것이다. 둘째, 특정 요소 정보처리 단위들이 내용적으로 여러 가지

표 1-1. 우위구조 탐색 모형에서 지정된 심적 조작을 부호화하기 위한 코딩스키마

요소 정보처리 단위(조작자)	내 용
속성중요도의 하향평가 선택대안 우위속성 주경쟁대안 우위속성 기타대안 우위속성	속성의 중요도를 이전보다 하향평가 선택 대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 하향평가 주경쟁대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 하향평가 기타대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 하향평가
속성중요도의 상향평가 선택대안 우위속성 주경쟁대안 우위속성 기타대안 우위속성	속성의 중요도를 이전보다 상향평가 선택대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 상향평가 주경쟁대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 상향평가 기타대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 상향평가
속성값의 상향평가	속성값을 이전 평가보다 상향평가
속성값의 하향평가	속성값을 이전보다 하향평가
대안지목(선택희망)	차후 대안의 선택가능성을 언급

유형으로 구분될 수 있다면, 이를 감안한 코딩스키마가 작성되어야 한다. 예컨대 평가(EVALUATE) 조작도 대안에 대한 평가나 속성에 대한 평가나에 따라, 정적 평가나 부적 평가나에 따라 해석이 판이하게 달라질 수 있다면, 코딩스키마에도 이러한 것이 반영되어야 할 것이다. 본 연구에서는 요소 정보처리 단위의 확장과 세분화를 통하여 보다 정확하게 의사결정의 세부 과정을 이해하고, 사용된 규칙을 추론하고자 하였다.

연구 방법

본 연구의 목적은 의사결정의 초기에 과제를 단순화시키기 위해 사용되는 의사결정 규칙을 확인하고, 후기 과정에서 초기 잠정 선택 대안에 대한 편파적 지지 과정을 확인하는데 있다. 실험

1은 프로토콜 분석을 통하여 각 단계에서 사용된 의사결정 규칙을 추론하기 위해 설계되었다. 보다 정확한 의사결정 규칙 추론을 위해 여기서 사용된 분석의 단위는 요소 정보처리 단위 수준이다.

실험 2는 의사결정의 후기 과정에서 유망대안에 대한 편파적 지지과정에 대한 증거를 탐색하기 위해 설계되었다. 우위구조 탐색 모형에서는 갈등해결을 위해 합리적 및 비합리적 해결 과정 모두를 가정하지만 비합리적 해결 방식을 더 강조한다. 갈등해결 방식의 확인을 위해 실험 2에서는 의사결정 전후의 속성 중요도 평가의 변화와 의사결정의 초기와 후기 및 의사결정 이후 유망대안과 경쟁대안의 속성값 평가에서의 변화를 알아보기 위한 절차를 사용하였다.

실험 3은 초기 단계 이후에 유망대안이 잠정적

으로 결정되는지의 여부와 유망대안의 최종 선택 비율을 확인하기 위해 설계되었다. 본 연구에서는 초기 과정 이후 유망대안의 잠정적 결정 및 이 대안에 대한 편파적 지지 과정으로 인한 선택이 일반적인지의 여부를 확인하기 위해 우위대안이 하나인 과제와 여럿인 과제를 구성하여 검토하고자 한다. 만약 유망대안의 잠정적 결정과 이 대안에 대한 최종 선택이 의사결정의 일반적인 과정이라면 여러 개의 비슷비슷한 대안들이 포함된 과제에서도 초기 과정 이후 하나의 유망대안이 잠정적으로 결정되고 또 이 대안에 대한 최종 선택이 이루어져야 할 것이다.

실험 1 : 프로토콜 분석을 통한 단계별 의사결정 규칙의 추론

프로토콜을 정보처리 기초 과정들로 분석하려면 각각의 분석 단위가 하나의 인지적 조작을 나타낼 수 있을 만큼 작은 요소 단위이어야 하고 의사결정 과정 중에 일어날 수 있는 심적 조작을 모두 설명할 수 있는 단위들로 이루어져야 한다. 선행 연구들에서 사용된 프로토콜의 분석 스키마는 여러 가지 의사결정 규칙들을 요소 정보처리 단위들의 집합으로 쉽게 규정할 수는 있으나 의사결정 과정 중에 일어나는 심적 조작을 완전히 포함하고 있지 못하다는 문제를 지닌다. 예컨대 Montgomery(1983, 1989)의 우위구조 탐색 모형에서 부각과 깎아내림 조작의 경우만 하더라도 어떤 의사결정 규칙에도 포함되지 않는 심적 조작에 해당한다. 따라서 의사결정 과정을 요소 정보처리 수준에서 분석하려면 의사결정 규칙들과 의사결정 과정 모형들에서 가정된 심적 조작들을 포함시켜서 분석하여야 할 것이다. 그렇게 될 때 분석 단위가 큰 측정치의 사용에서 제기된 규칙 추론의 애매성 문제가 부분적으로

해결될 수 있다. 또 특정 요소 정보처리 단위가 의사결정 과정에서 사용되었다면 이의 사용 용도를 보다 정확하게 추론하기 위해 의사결정의 어느 시점에서, 어떤 대안의 어떤 속성에 대해 사용되었는지가 달리 부호화되고 해석되어야 할 것이다.

실험 1에서는 정보 탐색 추적 기법을 사용하여 과제의 수행 동안에 일어나는 모든 사고를 말하게 하여(think aloud) 수집된 프로토콜을 분석하고자 한다. 본 연구에서는 의사결정 규칙 관련 연구들과 우위구조 탐색 모형에서 가정된 심적 조작을 코딩 스키마에 포함시켰다. 이에 더하여 내용적으로 추가 세분화가 가능한 비교 조작과 평가 조작은 세분화시키고 그 조작이 적용된 대상(적용된 대안과 속성)을 구분할 수 있게 작성된 코딩스키마를 이용하고자 한다. 또 의사결정 단계를 초기와 후기로 구분하고 각 단계별로 적용된 심적 조작을 확인코자 한다. 본 연구에서 프로토콜을 분석하기 위해 사용된 코딩스키마와 코딩 예는 부록에 제시되어 있다. 우위구조 탐색 모형에서 특유하게 가정된 심적 조작들에 대한 코딩 스키마는 표 1-1에 제시되어 있다.

방법

피험자. 성균관대학교 심리학개론 수강생 12명이 피험자로 참여하였다. 과제 이해 부족으로 부적절한 반응을 보인 1명의 자료를 제외한 11명의 자료가 최종분석에 포함되었다.

실험 설계. 한 피험자가 우위 대안수의 3수준(1, 2, 3개) 모두에 참여하였다. 단, 부호화 결과는 우위 대안의 수가 2개와 3개인 조건이 거의 유사하게 나타나 이 두 조건을 통합한 자료와 우위 대안이 1개인 조건만을 구분하여 제시하였다. 본시행 재료의 제시순서와 실험조건의 제시순서는 역균형화되었다.

실험 재료. 실험에 사용된 의사결정 재료는 실

표 1-2. 전후기별 속성값 평가에 대한 조작 빈도

기초정보처리 조작자	초 기			후 기		
	선택대안	경쟁대안	기 타	선택대안	경쟁대안	기 타
속성중요도	22(11)			5(3)		
속성값 평가(최상평가)	6(3)	2(0)		6(7)	1(0)	
(정적평가)	13(4)	6(3)	4(2)	17(9)	9(4)	6(2)
인출(정적평가)	5(0)	3(0)	2(0)	11(3)	4(1)	
전체 정적 평가의 수	18(5)	8(3)	4(2)	21(11)	10(4)	6(2)
평균 정적 평가 횟수	1.45 (1.00)	0.59 (0.45)	0.45 (0.18)	4.00 (4.82)	1.09 (0.64)	0.41 (0.27)
속성값 평가(부적평가)		1(3)	11(10)	2(1)	9(1)	9(8)
인출(부적평가)			2(0)		1(0)	5(1)
전체 부적 평가의 수	0(0)	1(3)	11(10)	2(1)	10(1)	9(8)
평균 부적평가 횟수		0.00 (0.27)	1.27 (1.55)	0.18 (0.09)	0.50 (0.18)	1.23 (1.55)

- 주1) 빈도표에서 괄호 속의 숫자는 우위 대안이 1개인 조건(총11개)의 결과이며 괄호 밖의 숫자는 우위 대안이 2개와 3개인 조건(총 22개)에 대한 결과이다. 예를 들면 표의 좌측 상단에 초기 선택 대안에 대해 최상의 평가를 받은 속성값 란에 '6(3)'이 적혀 있다. 여기서 6은 갈등적 우위 대안의 수가 2개와 3개인 조건의 22과제(2과제×11명)에 대한 프로토콜 중 초기 선택 대안의 속성값들에 대해 한번 이상 최상의 평가가 포함된 프로토콜이 6개임을 의미한다. 괄호속의 숫자 3은 우위 대안이 1개인 11개의 프로토콜에 대한 결과이다. 이하의 표에서도 이와 동일하다.
- 주2) 빈도자료는 각 프로토콜에서 한번이상 산출된 응답빈도이다.
- 주3) 전체 정적 평가 횟수는 최상평가, 정적 평가 및 정적인출 모두를 포괄하여 이 중에서 한번 이상 산출된 프로토콜의 수를 말한다. 전체 부적 평가의 수도 평가와 인출에서 부적인 내용에 대해 동일한 방식으로 계산된 결과이다.
- 주4) 평균 정적 평가 횟수는 한 프로토콜에서 산출된 모든 정적 평가(최상, 정적 평가 및 정적인출)들의 수를 더하여 전체 프로토콜수(22/11)로 나눈 평균이다.

험 설명용 1개(교양과목 수강신청), 연습시행 1개(자취방구하기), 예비시행 1개(대학 신입생 선발)와 본시행 3개(영어회화 학원수강, 직장구하기, 대졸 신입사원 선발)로 총 6개의 재료가 사용되었다. 실험 설명용 과제는 대안과 속성이 각각 4개와 5개이지만 나머지 과제는 모두 속성과 대안이 8×6의 행렬로 제시되었다.

실험 재료에 포함된 속성은 사전 조사에서 비교적 중요하다고 평가된(모두 중간이상) 속성들이다. 속성의 값은 실제값(예, 영어회화 학원 수강에서 수강료: 8만원)과 언어적 진술(예, 강사진:

상당히 좋다)로 주어졌다. 속성값은 7개의 급간으로 구성되었다. 특정 대안이 다른 대안보다 우위에 있다 함은 한 속성을 제외한 모든 속성값이 다른 대안들보다 한 등급이상 더 높게 조작되었음을 의미한다. 1개의 속성(제시된 속성 중 비교적 덜 중요한 속성)은 열등 대안이 더 높게끔 구성되었는데, 그 이유는 너무 손쉽게 의사결정 과정이 종료됨을 방지하고자 함에 있다. 둘 이상의 우위대안이 포함된 경우 이들 대안의 모든 속성의 점수가 중간 이상이고 속성값간에는 한 등급 차이(갈등적 우위 대안이 3개인 경우는 최대와

최소가 2등급 차이)가 난다. 경쟁 관계에 있는 두 대안에서 4개의 속성은 상대방 대안보다 더 높고 다른 4개의 속성은 더 낮은 점수를 지니게 구성되었다. 실험 프로그램은 Visual Basic 3판이다.

실험 절차. 모든 지시문은 컴퓨터 화면에 제시되고 실험자가 피험자 뒤에서 화면에 제시된 지시문을 한 줄씩 읽어주었다. 매 시행 직전에 과제의 내용과 프로토콜 산출에 핵심이 되는 지시문이 반복해서 제시되었다. 피험자가 실험실에 들어온 직후 모든 과제의 수행이 녹음된다는 사실을 알려 주었기 때문에 피험자들은 맨 처음 실험 설명용 과제부터 녹음되는 것으로 알고 과제를 수행하였다.

종속측정치. 프로토콜 내용을 한 의미만을 포함하는 단위 진술들로 쪼갠 후 이 진술들을 부록에 제시된 코딩스키마에 의거하여 부호화하였다. 코딩스키마에 의거하여 부호화하되(2명) 초기와 후기로 나누고⁵⁾ 또 각 단계내에서 선택 대안/제1 경쟁 대안/4개의 기타 대안별로 부호화하였다. 2명의 평정자 간의 부호화의 일치율은 87%였다. 일치되지 않은 13%는 논의를 통해 재분류하였다.

결과 및 논의

프로토콜 분석 결과(표 1-2 참조), 보정적 규칙 사용을 시사하는 **합산, 차이 계산, 곱하기 및 상쇄 조작** 중 합산과 곱하기 조작은 한 번도 관찰되지 않았다. 차이 계산과 상쇄 조작은 33개의 프로토콜 중 7개의 프로토콜(21%)에서 한번씩

산출된 것으로 나타나 이들 조작들이 의사결정 과정의 초기나 후기에서 흔히 사용되는 조작은 아닌 것으로 보인다.

초기 단계에서 속성 중요도에 대한 언급은 모든 프로토콜에서 예외 없이 산출되었고 실제 프로토콜의 산출 과정에서도 모든 피험자가 중요 속성의 정보부터 탐색하였다. 비보정적 의사결정 중에서 속성 중요도의 탐색을 탐색한다고 가정하는 규칙은 속성값에 의한 제외 규칙과 사전찾기식 규칙 및 범위서열적 사전찾기식 규칙이다. 본 실험의 재료는 우위 대안 간에 정확하게 동점인 속성은 하나도 없게 구성되어 있다. 엄격한 사전찾기식 규칙이 적용될 경우, 본 실험의 재료 구성상 가장 중요한 하나의 속성만 탐색하더라도 의사결정이 종료되어야 한다. 따라서 속성 중요도 탐색 결과를 가지고 의사결정 초기 단계에서 어떠한 비보정적 규칙이 적용되었는가를 추론한다면 이들 규칙 중 속성값에 의한 제외 규칙과 범위서열적 사전찾기식 규칙일 가능성이 높다.

표 1-2에서 선택 대안은 초기에 전체 프로토콜의 2/3(23/33)이상에서 한 번 이상 정적 평가를 받은 반면, 부적인 평가는 전혀 받지 않았다. 후기에서는 대부분의 선택 대안들이 자신이 지닌 속성값 중 하나 이상에서 정적 평가를 받았으며 평균적으로 4개 이상의 속성값이 정적 평가를 받았다. 한편, 경쟁 대안의 경우 초기 단계에서 시행의 1/3(11/33)정도만 한번 이상의 정적 평가를 받았고 후기 과정에서도 초기와 비슷한 수준(14/33)으로 유지되었으나 부적 평가를 받은 경우도 1/3정도로 나타나 선택 대안과 경쟁 대안 간의 차이는 정적 및 부적 평가 모두에 기인한 것으로 보인다.

전반적으로 부적 평가에 비해 정적 평가가 월등하게 많이 나타난 이유는 갈등적 우위 대안들이 지닌 속성값들 모두가 중간 이상의 값으로 구

5) 대안별 속성 정보를 탐색하는 동안 축소된 소수대안에 대한 재탐색이 일어나는 시점까지, 또는 특정정보에 대한 재탐색은 아니나 소수의 경쟁대안만을 대상으로 새로운 속성 정보를 탐색하는 시점까지를 초기단계로, 그 이후를 후기 단계로 구분하였다(이종구, 1994a, 1996).

표 1-3. 대안에 대한 조작

기초정보처리 조작자	초 기			후 기		
	선택대안	경쟁대안	기 타	선택대안	경쟁대안	기 타
선택 희망	0(1)			1(0)	1(0)	
대안 평가 (최상평가)	7(3)	1(0)		8(7)		
(정적평가)	12(7)	3(3)	1(1)	9(4)	5(2)	
1회 이상 정적평가(합)	18(7)	3(3)	1(1)	13(7)	5(2)	0(0)
평균 정적평가 횟수	1.00	0.32	0.09	1.18	0.36	0.00
	(1.00)	(0.36)	(0.09)	(1.27)	(0.45)	(0.00)
대안 평가 (부적평가)			6(3)		2(1)	6(5)
1회 이상 부적평가(합)	0(0)	0(0)	6(3)	0(0)	2(1)	6(5)
평균 부적평가 횟수	0.00	0.00	0.41	0.00	0.09	0.41
	(0.00)	(0.00)	(0.64)	(0.00)	(0.09)	(1.00)
대안 보유	7(2)	6(2)	7(2)	7(2)	7(2)	2(0)
대안 제외			12(4)			7(0)

성된 본 실험 재료의 특성에 기인된 것일 수 있다. 표 1-2의 속성 평가 자료에서 가장 뚜렷한 차이는 프로토콜당 선택 대안과 경쟁 대안이 받은 평균 정적 평가 횟수에서의 차이이다. 실험 재료의 구성시에 갈등 대안들의 속성값이 거의 비슷함에도 불구하고 선택 대안과 경쟁 대안간 부적 평가 횟수의 평균에서 큰 차이를 보이지 않고 정적 평가 횟수의 평균(4.00 대 1.09)에서 큰 차이를 보였다. 이러한 결과는 선택 대안의 정적 속성값 또는 우위 속성값에 대한 주의가 선택에 크게 영향을 준 것으로 해석될 수 있다.

의사결정의 전후기별 및 대안별(선택/경쟁/기타 대안) 대안 자체에 대한 평가 결과는 표 1-3에 제시되어 있다. 대안 평가에 대한 결과도 속성값 평가 결과와 유사하게 선택 대안과 경쟁 대안간 정적 평가에서 가장 두드러진 차이를 보였다.

이상의 속성값과 대안에 대한 평가 결과에서 선택 대안과 경쟁 대안간 평가상의 가장 뚜렷한 차이는 정적 평가의 수에 있다. 선택 대안의 경우 2/3이상의 시행에서 이미 초기 단계부터 호의적 평가를 받았고 속성값 또는 대안에 대해 1회

이상 최상의 평가를 받은 프로토콜의 수도 전체 33개 중 17개(경쟁 대안은 3개)에 달해 의사결정 과정 중 유망 대안에 대한 구체적 언급은 없었으나 이러한 결과들은 초기 단계에서 유망 대안의 결정 가능성을 강하게 시사해준다.

표 1-3의 하단에 제시되어 있는 대안 제외와 대안 보유 조작에 대한 결과는 대안축소 과정에서 사용되는 의사결정 규칙을 부분적으로 추론가능하게 해주는 결과이다. 대안 제외 조작은 의사결정의 후기보다는 초기에 주로 이용되는 것으로 나타났고 시행의 절반 가량(16/33)에서 이 조작이 사용된 점으로 미루어 의사결정의 초기 과정에서는 속성값에 의한 제외 규칙이 상당히 주도적인 규칙으로 보인다. 반면, 대안 보유와 관련된 결과에서, 초기와 후기간의 차이가 거의 나타나지 않아 초기에 일차 축소된 대안의 수효(대략 2개 정도)는 후기까지 그대로 이어지는 것으로 보인다.

우위구조 탐색 모형의 후기 과정에서 가정된 심적 조작들인 깎아내림 및 부각과 관련된 결과는 표 1-4에 제시되어 있다. 깎아내림과 부각은 주로 선택 대안과 경쟁 대안에 적용되는 조작들

표 1-4. 깎아내림과 부각 조작

기초 정보처리 조작자	초 기				후 기			
	속성중요도	선택대안	경쟁대안	기 타	속성중요도	선택대안	경쟁대안	기 타
속성중요도의 깎아내림 선택대안 우위속성 주경쟁대안 우위속성					1(0) 9(0)*			
경쟁우위 속성값 비교열위								
속성중요도의 부각 선택대안 우위속성					2(1)*			
경쟁우위 속성값 비교우위						4(2)*	8(3)	
경쟁우위 속성값 차이없음						8(2)*		
선택우위 속성값 비교우위		1(0)				11(5)		
속성값의 상향평가						2(0)*		
속성값의 하향평가								
1회 이상 유리한 조작횟수		0(0)	0(0)	0(0)		14(3)	2(0)	0(0)
유리한 조작의 평균횟수		0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)		1.50 (0.55)	0.14 (0.00)	0.00 (0.00)

주1) 표에서 ‘*’표가 있는 항이 깎아내림과 부각 중 어느 하나에 해당한다.

주2) ‘유리한 조작’이란 특정대안의 선택 가능성을 이전보다 더 높게하는 방향으로 이끄는 조작을 말한다. 예컨대 선택 대안과 경쟁 대안의 두 속성값을 모두 중간 정도로 평가하였다가 선택 대안의 속성값을 정적으로 평가하거나 경쟁 대안의 속성값을 부적으로 평가했을 경우 모두 선택 대안이 유리한 쪽으로의 조작에 해당한다.

주3) 1회 이상 유리한 조작횟수는 선택 대안 또는 경쟁 대안에 대해 한번 이상 유리하게 조작된 횟수를 의미한다.

인데, 이러한 심적 조작을 가한 후에 대개 선택 대안은 이전보다 더 낮게 되고 경쟁 대안은 더 못하게 된다. 표 1-4에서 깎아내림에 해당하는 것은 경쟁 대안이 선택 대안보다 더 높게 매겨진 속성값과 그 속성의 중요도에 대한 평가절하이다. 부각에 해당하는 것은 선택 대안의 속성값이 경쟁 대안보다 더 높은 속성의 중요도와 선택 대안이 지닌 속성값들에 대한 상향평가이다. 이에 더하여 특정 속성상에서 선택 대안보다 경쟁 대안이 더 높은 점수를 받았는데도 불구하고 두 점

수간에 차이가 없거나 오히려 선택 대안의 속성값을 더 높게 평가하는 경우도 부각에 해당한다. 표 1-4에서 ‘*’가 들어 있는 항들은 모두 여기에 속한다.

표 1-4의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 깎아내림과 부각 과정은 전적으로 후기 과정에서 나타났다. 이러한 결과는 우위구조 탐색 모형에서의 가정과 일관된다. 둘째, 우위 대안간에 갈등이 있을 때(우위 대안이 2개와 3개인 조건) 경쟁 대안에 비해 선택 대안의 매력 정도를 상대적으로

으로 높여주는 심적 조작이 22개 프로토콜 중 14개에서 관찰되어(64%) 이러한 조작이 후기 과정에서 상당히 주도적인 조작임을 시사한다. 셋째, 가장 많이 나타난 심적 조작은 경쟁 대안 우위 속성의 중요도를 깎아내리는 조작과 경쟁 대안이 선택 대안에 비해 더 높은 점수를 받은 속성값에 대해 두 값간의 차이를 무시한다거나 오히려 선택 대안의 값을 더 높게 평가하는 식의 조작이다. 이 결과에서 깎아내림의 주 대상은 경쟁대안 우위 속성의 중요도이며, 부각(상향평가)의 주 대상은 선택 대안의 낮은 속성값이다. 넷째, 깎아내림과 부각에 대한 증거는 우위 대안의 수가 2개와 3개인 조건에서 주로 나타나 이들 조작들은 후기 과정 중에서도 갈등해결 과정에서 주로 사용되는 조작들로 볼 수 있다(우위구조화 단계).

이상의 실험 1의 프로토콜 분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 모든 시행에서 초기 단계에 속성 중요도가 언급된 점(표 1-2 참조)과 대안 제외 조작의 결과(16/33)는 의사결정의 초기 과정에서 속성값에 의한 제외 규칙이 적용될 가능성이 높다는 것을 시사해준다. 단, 초기와 후기 모두에서 2개 대안에 대해 27%정도 나타난 대안 보유와 관련된 진술은 초기 단순화 과정에서 선정되는 대안의 수가 매우 제한적이며 이 대안들이 후기 과정에서도 주 고려대상임을 시사해준다.

둘째, 속성값과 대안 평가에 대한 결과, 선택 대안이 경쟁 대안보다 더 많은 정적 평가를 받아 대안 집합내에 매우 유사한 대안이 포함된다고 하더라도 의사결정자는 초기 과정에서 이미 한 대안을 편중적으로 선호하게 되며 이는 후기 과정에서도 그대로 이어지는 것으로 보인다. 또 선택 대안의 경우 시행의 절반 이상에서 속성값 또는 대안이 초기에 최상의 평가를 받은 것으로 나타나 정적 평가에 대한 결과와 더불어 초기 탐색

이후 하나의 유망 대안이 선정될 가능성을 강하게 시사하였다.

셋째, 깎아내림과 부각 과정에 대한 결과는 전적으로 후기 과정에서, 그것도 갈등해결 과정에서 사용되는 심적 조작일 가능성을 높여주었다(표 1-4의 유리한 조작 횟수). 덧붙여 깎아내림과 부각에 대한 결과와 평가 결과를 토대로 볼 때 선택 대안과 경쟁 대안 간의 차이는 선택 대안과 선택 대안의 속성값에 대한 정적 평가와 경쟁 대안보다 못한 선택 대안의 속성값에 대한 상향평가 및 경쟁 대안 우위 속성의 중요도를 깎아내림으로서 심화되고 최종 선택이 이루어지는 것으로 보인다.

실험 2 : 우위구조화 과정에서의 갈등해결 방식

실험 2의 목적은 대안간 갈등 상황에서 유망대안을 편파적으로 선호하는 방향으로 갈등해결이 일어나는지의 여부를 확인하는데 있다. 의사결정 후기의 부각 및 깎아내림 과정에 대하여 Montgomery(1983)는 주로 정당화(justification) 효과를 가지고 설명하였다. Crozier(1989)는 의사결정이 '내세울만한 주장을 하기 위한 탐색' 과정이며 이는 결국 우위구조라는 설명 모형을 찾는 과정이라고 보았다. 또 Montgomery(1983)는 우위구조라는 설명 모형이 바로 의사결정을 정당화시키기 위해 사용되는 모형이며 정당화 과정에서 부각과 깎아내림 조작이 이루어진다고 보았다. 즉, 사람들은 선택 가능성이 있는 대안의 부정적인 면을 드러내는 주장들은 깎아내리거나 무시하며, 지지 주장들은 산출해내는 경향이 있다. 이러한 경향성은 의사결정 과정에서 유망대안의 선정 이후 유망대안에 대한 지지와 경쟁대안에 대한

꺾아내림(Montgomery & Svenson, 1989)에서, 그리고 우위구조 탐색 모형에 포함된 과정은 아니지만 선택 이후 선택대안에 대한 지지와 경쟁대안에 대한 꺾아내림에서 더 심화될 수 있다(Crozier, 1989). 따라서 평가에서의 변화 시점을 보다 구체적으로 파악하려면 의사결정 과정의 초기와 후기뿐만 아니라 선택 이후의 평가까지 포함되어야 할 필요가 있다.

그러나 부각과 꺾아내림 과정에 대한 이전 연구들(Dahlstrand & Montgomery, 1984, 1989; Montgomery & Svenson, 1989; Tyszka, 1989)은 최종 선택대안과 경쟁대안의 속성값에 대한 초기와 후기 평가를 비교하였으나 평가에 포함된 속성이 동일하지 않다는 문제가 있다. 또 설명 이들의 결과를 받아들인다고 하더라도 이들 연구에서 검증된 것은 부각 과정 중에서도 선택대안의 장점 부각과 단점 보완(선택대안 속성값의 상황 평가)에 국한되어 있다. 따라서 우위구조화 단계에서 어떠한 심적 조작이 우세한지를 밝히기 위해서는 선택대안과 경쟁대안이 지닌 속성의 중요도와 개별 속성값에 대한 꺾아내림과 부각 과정에 관한 경험적 증거를 모두 수립하되 의사결정 초기와 후기는 물론 의사결정 이후의 자료까지 수립되어야 할 필요가 있다. 덧붙여 동일한 정보에 대한 최종 선택대안과 경쟁대안의 초기 및 후기 속성값 평가 자료와 의사결정 이전과 이후의 속성 중요도 평가 자료에서 부각과 꺾아내림 과정이 관찰되어야 할 것이다.⁶⁾

방 법

6) 유망 대안으로 잠정 결정된 대안이 최종 선택될 가능성은 높지만 모두는 아니다. 최종 우위 구조화의 확보는 최종 선택 대안을 기준으로 이루어진다. 따라서 본 연구는 최종 선택 대안과 하나의 주 경쟁 대안(선택 대안 이외에 가장 많은 정보가 탐색된 대안)을 비교하였다.

피험자. 성균관대학교 심리학개론 수강생 중 속성값에 대한 매력 평가에 20명, 중요도 평가에 20명으로 총 40명이 실험에 참여하였다.

실험재료. 사용된 실험재료는 본시행 재료가 1개(영어회화 학원 선택)인 것을 제외하고는 실험 1과 동일하다. 본시행에서 갈등적 우위대안의 수는 2개이며, 두 대안 모두 4개의 속성값이 상대대안보다 더 높게 제시되었다.

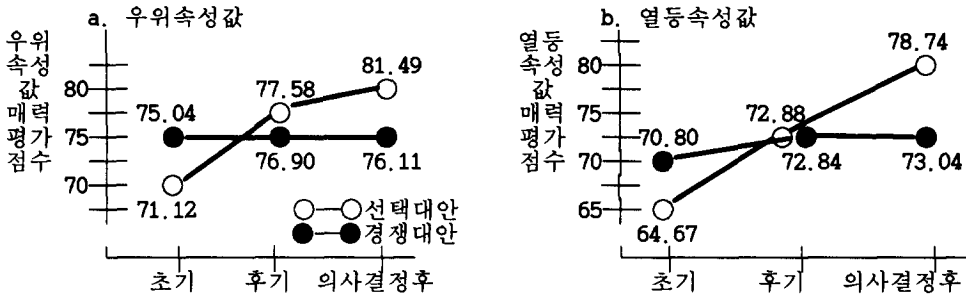
실험절차와 과제 형태. 한 대안을 선택하는 의사결정 방식은 실험 1과 동일하다. 중요도 평가와 매력 평가는 독립된 실험으로 분리 실시되었다. 개별 속성값에 대한 매력 정도는 속성값을 탐색할 때마다 매번 평가하게 하였다.⁷⁾ 선택에 필요한 만큼의 정보를 참고하고 평가한 후 가장 마음에 드는 하나의 대안을 선택하게 하였다. 선택 이후 선택대안과 경쟁대안의 모든 속성값의 매력 정도가 재평가되었다. 선택대안과 경쟁대안의 평가 순서는 역균형화되었다.

속성 중요도 평가 절차는 다음과 같다. 의사결정 과제 제시 후 피험자는 정보탐색 이전에 속성의 중요도를 화면 아래의 평가 척도에 차례로 평가하였다. 8개의 속성에 대한 중요도 평가가 완료되면 선택에 필요한 만큼의 정보를 참고한 후 한 대안을 선택하게 하였다. 선택 이후 8개 속성 각각에 대한 속성 중요도가 재평가되었다.

중속 측정치. 선택대안과 경쟁대안의 개별 속성값에 대한 매력 평정치(2개: 선택대안과 경쟁대안의 우위속성값과 열등속성값)와 속성 중요도 평정치가 중속 변인으로 측정되었다. 속성값에 대한 매력 평정 자료는 선택대안과 경쟁대안에서 선택 이전에 최소 2회 이상(초기와 후기 평가 자료 구성이 가능) 평가된, 즉 평가(초기)와 재평가(후기) 자료가 모두

7) 매력평가와 중요도 평가척도는 100점 척도이고 매번 50점으로 초기화되어 있다(수평스크롤바를 마우스로 조작).

그림 2-1. 대안유형 및 평가시기별 우위속성값과 열등 속성값 매력 평가의 평균



포함된 속성값만이 분석 대상에 포함되었다.

선택 이전까지 한 속성에 대해 3번 이상 평가된 경우는 마지막 평가만 후기 평가에 포함되었다. 하나의 종속측정치에 포함된 평가값은 최소 1개에서 최대 4개까지이다. 2개 이상의 평가값이 있는 경우, 예컨대 선택대안이 경쟁대안보다 우위에 있는 속성은 4개인데 4개 속성 모두에 대해 초기-후기-의사결정후의 평가 자료가 있다면 각 평가시기별로 각 4개 속성값의 평균을 하나의 종속 측정치로 사용하였다. 속성 중요도 분석에는 의사결정 전후별로 선택대안 우위 속성(4개)과 경쟁대안 우위 속성(4개)에 대한 속성 중요도 평균이 이용되었다.

결과

속성값에 대한 매력 평가

선택대안과 경쟁대안의 우위속성값과 열등 속성값에 대한 평가시기별 평균 매력 평정치는 그림 2-1에 제시되어 있다.

첫째, 그림 2-1a의 대안유형 및 평가시기별 우위속성값의 매력 평가에 대한 변량분석 결과, 평가시기가 초기-후기-의사결정 이후로 가면서 상향평가되는 것으로 나타났으며($F_{(2,26)}=9.62$, $p<.001$) 대안유형과 평가시기의 상호작용 효과가 통계적으로 유의하게 나타났다($F_{(2,26)}=7.85$,

$p<.003$). 이에 대한 단순 주효과 분석 결과, 선택대안에서 평가시기 효과만이 유의하게 나타났다($F_{(2,26)}=15.08$, $p<.0001$). 선택대안에서 평가시기별 단순비교 분석 결과, 후기 평가가 초기 평가보다 유의하게 높게 나타났고($F_{(1,26)}=11.48$, $p<.003$), 후기 평가에 비해 의사결정 이후의 평가가 더 높아지는 경향성이 관찰되었다($F_{(1,26)}=4.20$, $p<.0507$). 반면, 경쟁대안 우위속성값에 대한 평가시기 효과는 나타나지 않았다. 그림 2-1b의 열등속성값에 대한 분석 결과는 우위속성값에 대한 분석 결과와 거의 유사하게 나타났다.

이상의 속성값의 매력 평가에 대한 분석 결과, 선택대안 우위속성값에 대한 매력 평가가 의사결정의 후기 과정과 의사결정 이후에서 유의하게 증가 추세를 보였고(선택대안의 장점 부각), 선택대안의 열등속성값에 대한 매력 평정의 결과 또한 의사결정의 초기 과정 및 의사결정 이후에 유의하게 더 높게 평가되었다(선택대안의 단점 보완). 이러한 결과는 선택대안의 장점 부각에 관한 Dahlstrand와 Montgomery(1984)의 연구 결과와 선택대안의 단점 보완에 관한 Montgomery와 Svenson(1989)의 연구 결과와 일관된다. 따라서 선택대안이 지닌 속성값에 대한 매력 평가에서 이루어지는 부각 과정은 선택대안의 모든 속성값에 대한 상향평가로 볼 수 있다.

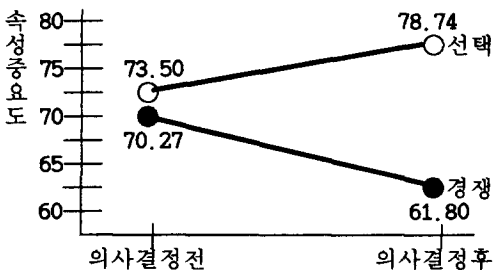
경쟁대안 우위속성값에 대한 매력 평가 결과, 평가시기 별로 차이를 보이지 않아 Montgomery

와 Svenson(1989)의 실험에서 가장 큰 효과를 보인 경쟁 우위 속성의 매력에 대한 깎아내림 효과는 관찰되지 않았다. 선택대안보다 더 낮은 값을 지닌 경쟁대안의 속성값에 대한 매력 평가 또한 후기 평가에서 유의하게 낮아지지 않아서 경쟁대안의 단점 부각 효과가 관찰되지 않았다.

속성 중요도 평가

선택대안과 경쟁대안의 우위 속성에 대한 평가 시기별 속성 중요도 평가의 평균은 그림 2-2에 제시되어 있다. 대안유형 및 평가시기별 속성 중요도 평가에 대한 변량분석 결과, 선택대안 우위 속성의 중요도가 경쟁대안 우위 속성보다 더 높게 평가되었으며($F_{(1,19)}=15.56, p<.001$), 대안유형과 평가시기 상호작용 효과가 통계적으로 유의하게 나타났다($F_{(1,19)}=42.67, p<.0001$). 이에 대한 단순 주효과 분석 결과, 선택대안의 우위 속성은 의사결정 이전에 비해 의사결정 이후에 더 중요하게 평가된 반면, 경쟁대안의 우위 속성은 유의하게 중요도가 더 낮게 평가되었다. 이로 인해 의사결정 이전에는 선택대안과 경쟁대안 간의 속성 중요도 차이가 나타나지 않았으나 의사결정 이후에

그림 2-2. 대안유형 및 평가시기별 속성 중요도의 평균



는 선택대안의 우위 속성이 경쟁대안의 것보다 더 높게 평가되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선택대안 우위 속성의 중요도 부각과 경쟁대안 우위 속성의 중요도 깎아내림에 관한 우위구조 탐색 모형의 가설과 일관된다.

논의

이상의 결과에서 경쟁대안의 속성값에 대한 매력평가 결과를 제외한 깎아내림과 부각 과정이 관찰되었다. Dahlstrand와 Montgomery(1984)는 경쟁대안에 대해 매력/비매력 속성을 구분하지 않고 분석한 연구에서 의사결정 과정의 후기로 갈수록 경쟁대안의 속성값이 낮게 평가된다는 결과를 제시하였다. Montgomery와 Svenson(1989)은 경쟁대안의 속성을 매력/비매력으로 구분하여 매력 속성값에 관한 깎아내림 효과를 보고하였다. 반면, 본 연구에서는 이들 연구 결과와는 달리 경쟁대안의 매력/비매력 속성에 대한 매력 평가 결과에서 부각 및 깎아내림 효과 모두가 관찰되지 않았다.

이러한 비일관된 결과는 본 연구와 선행 연구(Dahlstrand & Montgomery, 1984; Montgomery & Svenson, 1989)에서 사용된 실험재료의 차이에 의해 부분적으로 설명될 수 있을 것이다. 본 연구에서 사용된 재료에서 선택대안과 경쟁대안 외의 다른 대안들에는 매력 척도상에서 중간 미만인 속성값이 포함되었으나 선택대안과 경쟁대안에는 최소한 중간 이상으로 평가될 수 있는 속성값들만이 포함(결정적인 단점을 지니지 않게끔 구성)되었다. 따라서 첫째, 이들에 대한 단점이 아무리 부각된다고 하더라도 각 속성값들에 대한 매력 평가가 초기 평가 이하로 내려갈 가능성이 매우 적어 단점에 대한 하향평가에서 바닥효과를 보였을 가능성이 있다. 둘째, 경쟁대안의 장점에 대한 깎아내림에 관한 Montgomery와 Svenson(1989)의 연구 결과, 경쟁대

안의 매력적인 속성값 평가는 초기 과정에서 선택 대안보다 월등하게 높았으나 후기에서 매우 낮은 평가를 받았다. 본 연구에서 사용된 실험재료의 경우 선택대안과 경쟁대안의 각 속성에서의 점수 차이는 7점 척도로 환산했을 때 1점 차이 이내로 조작되었다. 따라서 선택대안보다 월등하게 매력적인 속성값이 경쟁대안에 포함되어 있지 않아 이에 대한 매력을 깎아내리지 않고도 갈등해결이 가능할 수 있다. 즉, 선택대안의 열등 속성에 대한 상향평가를 통하거나 차이가 크지 않은 두 값을 비교적 급간이 큰 척도상에서 평가할 경우 두 값의 매력 차이가 사라질 수 있다. 따라서 8개의 속성 중 경쟁대안이 우위에 있는 4개의 속성에 대해 선택대안과 경쟁대안간의 차이를 무시한다면 선택대안의 우위 구조가 손쉽게 얻어질 수 있고 이로 인해 깎아내림 효과가 나타나지 않았을 수 있다.

실험 3 : 유망대안의 결정 여부와 최종 선택 비율

실험 1과 2에서 선택과정의 초기에 유망대안이 잠정 결정되고 후기에 이 대안에 대한 편파적 지지가 일어난다면 이 대안에 대한 최종 선택 비율이 높아야 할 것이다. 실험 3의 주요 관심 문제는 사전 편집 단계 직후 갈등대안의 수에 관계없이 하나의 유망대안이 잠정적으로 결정되는가와 이 대안의 최종 선택 비율이다. 부수적으로 유망대안이 어떠한 구별된 특징을 지니고 있는가에 관해서도 알아보고자 한다. 이를 알아보기 위해 초기 단계 정보탐색에 관한 이전 연구 결과(이종구, 1994a, 1995; Montgomery & Svenson, 1989)를 토대로 하되 속성의 수를 기준으로 하여 2개의 속성상에서 모든 대안의 탐색이 완료된 시점까지를 초기 탐색 과정으로 간주하고, 초기 탐색 이후 유망대안이 결정되

는지를 확인해 보고자 한다.⁸⁾

방법

피험자. 성균관대학교 심리학개론 수강생 90명(수준당 30명)이 실험에 참여하였다.

실험설계. 우위대안의 수가 3수준(1, 2, 3개)인 일원 피험자간 설계이다.

실험재료 및 절차. 의사결정 과제의 제시방식과 본시행 이외의 과제 및 우위대안의 구성방법은 실험 1과 동일하였다. 실험설명용과 연습시행 재료는 실험 1과 같고, 예비시행(자취방 구하기)과 본시행(영어회화 학원 수강) 재료가 각각 1개씩이었다. 본시행 과제의 속성들은 모두 비교적 중요한 속성들이었다.

연습시행에서 피험자는 대안당 가장 중요한 속성 2개를 탐색하고, 선택에 필요한 만큼 추가 정보를 탐색한 후 가장 마음에 드는 한 대안을 선택하게 된다. 본시행에서는 가장 중요한 2개의 속성상에서 모든 대안을 탐색하게 한 후 정보탐색을 일시 중지시키고 지금까지 살펴본 정보만으로도 추후 선택될 가능성이 높다고 생각되는 하나의 대안이 있는지의 여부를 응답하게 하였다. 응답 후 최종 선택에 필요한 만큼 정보를 추가 탐색한 후 가장 마음에 드는 대안을 최종 선택하였다.

종속 측정치. 유망대안의 잠정적 선택 비율과 최종 선택 비율 및 유망대안의 특징이 종속측정치로 측정되었다. 갈등 대안들의 가장 중요한 두 속성값의 합은 같다. 유망대안의 특징은 ㉠ 가장 중요한 속성값이 가장 높은 대안 ㉡ 중요한 두 속성값의

8) 실험 1의 프로토콜 분석 결과에서도 이에 대한 지지 증거가 제시된 바 있다. 실험 3에서는 실험 1과 검증하고자 하는 내용면에서 중복되는 점은 있지만 연구방법을 달리 하여(정보탐색 추적기법 이용) 유망대안의 잠정적 결정 비율과 최종선택비율을 알아보고자 하였다. 실험 3은 실험 1의 질적자료를 통한 추론이 수량적 자료에 의해서도 지지되는지의 여부를 알아보기 위한 실험이다.

표 3-1. 우위대안수에 따른 유망대안의 선정 빈도와 백분율

		우위대안의 수			
		1개	2개	3개	전체
유망	선정	23	24	22	69
대안		(76.67)	(80.00)	(73.33)	(76.67)
선정	비선정	7	6	8	21
여부		(23.33)	(20.00)	(26.67)	(23.33)
전체		30	30	30	90

표 3-2. 우위대안수별 유망대안이 최종 선택된 빈도와 백분율

		우위대안의 수			
		1개	2개	3개	전체
최종	선택	23	21	18	62
선택		(100.00)	(87.50)	(81.82)	(89.86)
여부	비선택	0	3	4	7
		(0.00)	(12.50)	(18.18)	(10.14)
전체		23	24	22	69

차이가 가장 작은 대안 © 기타 범주로 분류되었다.

결과 및 논의

우위대안의 수에 따른 유망대안의 선정 비율은 표 3-1에, 유망대안의 최종 선택 비율은 표 3-2에 제시되어 있다.

표 3-1에 따르면 우위대안 수에 따른 유망대안의 선정 비율은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다($\chi^2_{(2)}=0.373, p<0.830$). 우위대안의 수에 관계없이 유망대안이 선정되는 비율은 대략 시행의 3/4 정도로 높게 나타났다. 이러한 결과는 의사결정 과정이 우위구조 탐색 모형에서 가정된 단계들에 따라 진행될 가능성이 높음을 보여준다.

표 3-2에서 우위대안이 1개인 경우에 유망대안이 모두 최종 선택되었고 갈등적 우위대안이 2개와 3개인 조건에서도 유망대안이 잠정 결정된 46번의 시행 중 39번의 시행(84.78%)에서 유망대안이 최종 선택되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 의사결정의 성공여부가 초기단계에 크게 의존함을 시사해 준다. 그러나 유망대안의 최종 선택 비율에 관한 본 연구 결과(85% 선택)는 Dahlstrand와 Montgomery(1984)의 연구 결과(12개중 6개 사례)

와 상당한 차이가 있다. 이러한 차이는 부분적으로 두 연구간의 방법 차이에 기인한 것으로 해석될 수 있다. 본 연구에서는 초기 단계 탐색 이후 잠정적이지만 직접적인 선택 행동에 의해 유망대안이 결정되고, 연속된 후기 탐색 이후에 최종적으로 한 대안이 다시 선택되었다. 반면, Dahlstrand와 Montgomery(1984)의 연구에서는 유망대안의 선정이 의사결정 과정 중에 외현적 행동으로 표현된 것이 아니라 초기 단계에서 가장 많이 주목된 대안 또는 최초 10개의 정보탐색(5개 대안 사용) 이후에 각 대안에 대한 매력 평가를 토대로 가장 높은 평가를 받은 대안을 유망대안으로 간주하고 분석되었다. 따라서 이들의 연구에서 유망대안으로 간주된 대안 모두를 실제 피험자에게서 잠정적으로 선택된 유망대안으로 간주하기는 어렵다. 만약 이들 연구에서 유망대안과 실제로는 유망대안이 아닌 대안이 섞여서 유망대안으로 간주되었다면 유망대안과 최종 선택대안간의 일치율이 다소 과소 평가되었을 가능성이 있다.

유망대안이 지닌 특징에 관한 자료는 표 3-3에 제시되어 있다. 이 자료에는 우위대안이 1개인 조건은 포함되지 않았다.

표 3-3. 유망대안의 특징

특징	2개	우위대안의 수	
		3개	전체
최우선속성 최고값	21(70.00%) [21]	14(46.67%) [14]	35(58.33%)
두속성값간최소편차	9(30.00%)	12(40.00%)	21(35.00%)
기타(미분류)	0(0.00%) [9]	4(13.33%) [16]	4(6.67%)
전체	30	30	60

주) 대괄호 속의 빈도가 빈도분석 자료로 사용되었다. 최소편차를 계산한 두 속성값은 피험자가 가장 중요하다고 생각하는 2개의 속성값이다.

전체적으로는 가장 중요한 속성상에서 가장 매력적인 대안이 유망대안으로 선정될 가능성이 가장 높게 나타났으나(58.33%) 우위대안의 수가 달라짐에 따라 최우선 속성에서 가장 매력적인 대안의 선정 비율이 유의하게 감소되었다($\chi^2_{(1)}=4.44, p<0.035$). 이러한 결과는 가장 중요한 속성에서 가장 높은 점수를 받은 대안이 선택될 가능성이 높다는 선행 연구들(Lipshgitz, 1993; Montgomery, 1989)의 가정과 다소 일관되기도 하지만 부분적으로는 재론의 여지가 있다. 유망대안 선정시에 사전찾기식 규칙이 적용될 경우 오로지 가장 중요한 속성상에서 가장 높은 평가를 받은 대안이 선택된다. 우수속성 기준 규칙이 적용되면 가장 중요한 속성에 대해 다소 높게 설정된 기준을 초과하는 대안은 모두 선택되고 그 다음 속성이 고려된다. 따라서 중요속성 상에서 가장 높은 평가를 받은 대안도 선정될 수 있지만 탐색된 두 속성값이 고루 높게 평가된(두 값의 차이가 적은) 대안이 선정될 가능성도 있다. 본 연구 결과, 최우선 속성에서 가장 높은 평가를 받은 대안의 선택 비율이 높게 나타나 사전찾기식 규칙 적용시와 가장 근접한 결과를 보였다. 그러나 우위대안의 수가 2개에서 3개로 늘어남에 따라 이러한 특징을 지닌 대안의 선택 비율이 낮아져 본 연구의 결과만으로는 유망대안의 특징에 대한 분명한 결론

을 내리기는 어렵다.

종합 논의

의사결정의 초기와 후기 과정에서 가정된 심적 조작을 확인하기 위하여 3개의 실험이 수행되었다. 3개의 실험 각각의 목적과 조작된 변인들 및 주요 결과들을 요약하면 표 4-1과 같다.

초기 과제 단순화 단계

프로토타입을 요소 정보처리 단위 수준에서 분석한 실험 1의 결과, 초기 과정에서 대안제의 조작과 관련된 진술이 시행의 50%가량 나타난 점은 속성값에 의한 제외 규칙의 사용 가능성을 시사한다. 반면, 시행의 약 30% 가량에서 대안 보유와 관련된 진술이 나타났으며, 이때 주로 2개 정도의 대안이 보유되는 것으로 나타났다. 이는 엄격한 사전찾기식 규칙(Tversky, 1969)보다는 最少可知差異 이하의 사소한 차이는 하나의 동일 급간으로 간주되어 그 차이가 무시된다고 보는 범위서열적 사전찾기식 규칙의 적용 가능성도 시사해 준다.

이상의 실험 1에서 실험 3까지의 결과들을 단계별로 설명하면 다음과 같다.

본 연구에서 잠정적 유망 대안 찾기 단계에 대한 증거는 실험 3의 유망 대안 결정 비율에 관한 것과 실험 1의 선택 대안에 대한 초기 평가 결과이다. 실험 3의 결과, 상위 대안의 수에 관계없이 약 3/4정도에서 초기 탐색 이후 하나의 유망 대안이 잠정 선택되었다. 또 유망 대안이 최종적으로 선택되는 비율도 90% 정도로 나타났다. 실험 2에서는 선택 대안이 지닌 속성값 중 하나 이상이 초기에 정적 평가를 받은 비율이 전체의 2/3(경쟁 대안은 1/3), 속성값 또는 대안에 대한 평가에서 한번 이상 최상의 평가를 받은 시행수가 50% 가량(경쟁 대안은 10%)인 것으로 나타나 유망 대안의 결정 가능성을 강하게 시사해주는 결과를 얻었다. 본 연구에서 조작된 갈등적 상위 대안의 경우, 모든 속성값들이 중간 이상의 점수

를 지니고 개별 속성상에서 점수 차이가 적고 거의 완전한 갈등 상황으로 구성되었는데도 불구하고 초기에 결정된 유망 대안의 최종 선택 가능성이 90% 정도인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 의사결정에서 초기탐색 과정의 중요성을 반영하는 증거이기는 하지만 초기 결정이 잘못되었을 경우에도 그 대안을 계속 고수하여 최종 선택할 가능성이 높다는 점은 의사결정의 비합리성을 반영하는 결과이기도 하다.

유망 대안의 특징에 관한 실험 3의 결과, 상위 대안이 2개인 경우 가장 중요한 속성값이 최상인 대안이 유망 대안으로 선정된 비율은 70%로 나타났다. 그러나 상위 대안이 3개인 조건에서는 이 비율은 46.67%로 떨어진 반면, 중요한 두 속성값의 편차가 적은 대안이 선정된 비율은 40%로 증가하였

표 4-1. 실험 1에서 실험 3까지의 실험 목적, 독립변인 및 주요 결과 요약

실험	목적	독립변인/실험설계	종속변인	재료	피험자	주요 결과
실험 1	프로토콜 분석을 통한 단계별 의사 결정 규칙의 탐색	① 상위대안의 수 (1, 2, 3개) 1원(3수준) 피험자 내 설계 ▪ 모든 조건에서 과제는 속성*대안이 8*6 행렬로 제시	-프로토콜	-영어회화 학원선택 -직장구하기 -사원선발	-대학생 12명 (최종 분석 자료는 11명)	① 최종선택대안의 2/3가 초기단계부터 정적 평가를 받고, 50%가량이 속성값 또는 대안 전체에 대해 1회 이상 최상의 평가를 받은 유망대안 결정 가능성 시사) ② 초기 대안제의 조작 우세 (50%정도) ③ 대안간 갈등하는 조건에서 후기 부각 또는 깎아내림 조작이 50%이상의 프로토콜에서 관찰됨
실험 2	우위구조화 단계에서 갈등 해결 방식	▪ 조작된 독립 변인 없음. ▪ 중요도는 의사 결정전/후 평가 비교. ▪ 속성값 매력 평정은 초기/후기/선택후 평가 비교. ▪ 속성수와 대안수는 8*6의 행렬.	-속성중요도 평정치 -속성값에 대한 매력 평정치	-영어회화 학원선택	-대학생 40명	① 선택대안 속성값 상향평가 ② 경쟁대안 속성값 변동없음 ③ 선택우위 속성중요도 상향평가 ④ 경쟁우위속성 중요도 하향평가
실험 3	유망대안의 잠정적 결정여부와 유망 대안의 특징확인	① 상위대안의 수 (1, 2, 3개) 1원(3수준) 피험자 간 설계 ▪ 모든 과제에서 과제는 속성*대안이 8*6 행렬로 제시	-유망대안 선택유무 -유망대안의 최종선택 비율 -유망대안의 특징	-영어회화 학원선택	-대학생 90명	① 유망대안의 잠정적 결정비율이 전체적으로 76.67%이며 대안간 경쟁상황에서도 이 비율은 거의 동일하게 유지됨. ② 유망대안의 최종선택 비율이 약 90%정도로 나타남 ③ 유망대안은 가장 중요한 속성에서 최고값을 받은 대안이 유력. 단, 상위대안의 수가 증가함에 따라 이러한 가능성이 감소함.

다. 이는 경쟁 대안이 2개인 경우보다 3개인 경우가 개개 속성점수에서 경쟁 대안들간 점수차이 범위가 더 크기 때문에 우위 대안이 3개인 조건에서는 두 속성점수 모두가 가장 높지도 않고 가장 낮지도 않은(상대적으로 모든 속성에서 결함이 없는) 대안이 선정되었을 수도 있다. 그러나 유망 대안의 특징에 관해 보다 안정적인 결론을 얻으려면 더 많은 경쟁 대안이 포함되고 또 경쟁 대안간의 특징을 보다 다양화시킨 실험 결과가 추가되어야 할 것이다.

후기과정

실험 1에서 프로토콜을 요소 정보처리 단위로 분석한 결과, 선택 대안에게 유리한 쪽의 심적 조작들이 시행의 50%에서 한번 이상 관찰되었다. 실험 2에서 속성 중요도를 의사결정 이전과 이후에, 개별 속성값은 정보 탐색 과정 중(초기/후기로 나누어 분석)과 선택 이후에 평가하게 한 결과, 선택 대안의 우위 속성의 중요도는 의사결정 이전에 비해 이후에 더 상향평가되었고, 선택 대안이 지닌 속성값들은 의사결정의 후기 및 선택 이후에 더 상향평가되었다. 반면, 경쟁 대안 우위 속성의 중요도는 의사결정 이후에 더 평가절하되었다. 단, 경쟁 대안의 속성값에 대한 평가는 평가시기별로 차이가 나타나지 않았다. 평가에 대한 결과에서 경쟁 대안의 속성값에 대한 평가절하가 관찰되지 않은 점을 제외하고는 상위구조 탐색 모형의 상위구조화 단계에서 가정된 심적 조작들이 대체로 관찰되었다.

이상의 후기 단계에서 가정된 심적 조작들이 실제로 나타난 본 연구 결과는 의사결정 규칙과 관련하여 새로운 시사점을 제시해 줄 수 있다. 지금까지 제안된 비보정적 의사결정 규칙에서 비합리적인 선택의 이유로 주어진 정보의 누락 및 통합 규칙을 잘 사용하지 않는다는 내용은 포함

하고 있으나 주어진 정보를 비합리적으로 왜곡하는 과정에 대한 내용은 포함하고 있지 않다. 정보 왜곡과 관련된 심적 조작이 다양하게 이루어진다는 본 연구의 결과를 토대로 한다면 의사결정의 후기 과정 중 갈등해결 과정을 설명할 수 있는 의사결정 규칙이 제안되어야 할 것이다.

실험 2의 속성 중요도 평가 결과는 의사결정 과정 중에 수집된 자료가 아니고 실험 실시상의 제약으로 인해 의사결정 과정의 수행 전과 후에 얻은 자료이어서 속성 중요도에 대한 평가의 변화는 실제 후기 과정에서의 변화와 선택 이후의 변화가 혼입된 결과일 수 있다. 따라서 속성 중요도에 대한 깎아내림과 부각(의사결정 과정 중의 평가 변화)이 실제로 선택에 영향을 주었는지는 과정 중의 자료가 수집될 때까지 결론이 유보되어야 할 것이다.

의사결정 단계별 사용되는 심적 조작을 검토하고자 시도된 본 연구가 지니는 설계, 분석 및 해석상의 제한점과 추후연구 방향을 제시하면 다음과 같다.

먼저, 일상적 소비자 의사결정 과정은 특정 구매결정 문제에 대한 대화, 관심 표명 등의 의사결정 이전의(predecisional) 과정을 제외하더라도 대안생성-정보 탐색-판단/선택-행위-피드백으로 이어지는 과정이다(이정모, 1995; 이종구, 1994b; Carroll & Johnson, 1990; Hogarth, 1987). 본 연구에서 검증하고자 한 전후기 과정은 구조화된 과제를 제시한 후 정보 탐색과 선택까지로 제한된 과정만을 다루는 모형이다. 물론 이 과정이 의사결정에서 핵심과정이지만 의사결정의 선행과정을 보다 포괄적으로 다루기 위해서는 의사결정 과정 모형들에서 가정된 단계의 이전과 이후의 과정을 포함한 모형설정과 검증 노력이 있어야 할 것이다. 또 이를 통해서만이 의사결정 과정에 관한 이해의 폭을 넓힐 수 있

고, 현실 상황에서 이루어지는 의사결정에 관한 설명이 가능해질 수 있다.

둘째, 본 실험에서 사용된 과제는 컴퓨터 화면의 크기에 상당한 제약을 받았다. 현실에서 이루어지는 의사결정 상황에서 제시되는 대안의 수는 본 연구에서 제시된 대안수보다 훨씬 많은 경우가 많다. 이러한 의사결정에 관한 연구를 시도하려면 과제 조작이전에 과제 축소와 관련된 다단계 과제 축소 과정(Payne, 1976)을 설명하는 과정이 모형에 추가되어야 할 것이다.

셋째, 본 연구의 모든 실험에서 조작된 우위 대안의 모든 속성값은 최소한 중간 이상의 평가를 받을 수 있는 값으로 제시되었다. 그러나 현실에서 이루어지는 의사결정에서는 좋은 대안들 중에서 하나를 선택하는 상황 이외에도 나쁜 대안들 중에서 하나를 선택해야 하는 상황과 이로 인해 선택이 이루어지지 않고 보류되는 경우가 많다. 또 본 연구나 선행 연구들에서와 같이 대안이 싫건 좋건 한번의 의사결정에서 한 대안을 반드시 선택해야하는 강제선택 상황에서는 각 속성값에 대해 상대적 기준값을 이용할 수 밖에 없으나 선택을 보류해도 되는 상황의 경우 자신이 설정한 절대적 기준값을 이용할 수도 있어 기준 적용은 물론 이로 인해 탐색 과정도 달라질 수 있다. 따라서 본 연구에서 나타난 결과는 대안들 중에서 한 대안을 선택하는 상황에 해석이 제한되어야 할 것이다.

마지막으로 우위구조 탐색모형의 일반화 문제가 제기될 수 있다. 일상생활 및 구매상황에서 그 과정을 따져보기 어려울 정도로 거의 자동적으로 이루어지는 의사결정이 많다. 반면, 우위구조 탐색모형은 기본적으로 과제가 다소 복잡하고 중요한 상황에서의 의사결정 과정을 설명하기 위해 제안된 모형이기 때문에 이 모형을 적용할 수 있는 상황이 제한적일 수 있다. 단, 정보탐색없

이 완전히 상표충성도에 의해 구매선택이 이루어지는 상황을 제외하고는 최종선택까지 소비자는 상당한 시간을 소모하며 이때 여러 가지 면을 따져 보기도 한다. 물론 이 과정에서 계산적 정보 통합이 이루어진다고 가정하기는 어렵다. 우위구조 탐색모형은 한 두가지 속성 정보만을 고려함으로써 의사결정이 이루어지며 정당화를 위해 추가정보 탐색이 이루어진다고 보기 때문에 복잡한 심적 계산과정을 가정하지 않는다. 따라서 지금까지 제안된 다른 의사결정 모형에 비해 보다 단순화된 설명들을 제공하고 있어, 일반적인 구매 의사결정 과정에 대해서도 이 모형이 폭넓게 적용될 여지는 있다. 그러나 이 모형의 일반화 한계를 보다 정확하게 명시하려면 의사결정 과제의 복잡성, 중요도, 관여의 수준이 다양한 제품선택 과정에 대한 경험적 증거가 더 수집되어야 할 것이다.

참고 문헌

- 이정모(1995). 판단과 의사결정. 산업 및 조직심리학. 서울: 박영사.
- 이종구(1994a). 의사결정 과정 모형: 탐색적 연구. 1994년도 실험 및 인지 심리학회 여름 연구회 발표 논문집, 69-83.
- 이종구(1994b). 판단과 의사결정의 인지적 접근. 인지심리학의 제 문제 - '94. 이정모(편), 257-287.
- 이종구(1995). 우위구조 탐색으로서의 의사결정 과정. 1995년도 실험 및 인지 심리학회 여름 연구회 발표 논문집.
- 이종구(1996). 의사결정 과정: 우위구조의 탐색. 한국심리학회지: 실험 및 인지, 8권 1호, 87-111.

- Beach, L. R., & Mitchell, T. R.(1987). Image theory: Principles, goals and plans. *Acta Psychologica*, 66, 201-220.
- Bettman, J. R., Johnson, E. J., & Payne, J. W.(1990). A componential analysis of cognitive effort in choice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 45, 111-139.
- Carroll, J. S., & Johnson, E. J.(1990). Decision research: A field guide. Sage Publications, Inc.
- Crozier, R.(1989). Postdecisional justification: The case of De Lorean. In H. Montgomery, & O. Svenson(Eds.), *Process and structure in human decision making*. Chichester, UK: Wiley.
- Dahlstrand, U., & Montgomery, H.(1984). Information search and evaluative processes in a computer based process tracing study. *Acta Psychologica*, 56, 113-123.
- Dahlstrand, U., & Montgomery, H.(1989). Information search and evaluative processes in a computer based process tracing study. In H. Montgomery, & O. Svenson(Eds.), *Process and structure in human decision making*. Chichester, UK: Wiley.
- Hogarth, R. M.(1987). *Judgment and choice: The psychology of decision*. New York: A Wiley-Interscience Publication.
- Huber, O.(1980). The influence of some task variables on cognitive operations in an information processing decision model. *Acta Psychologica*, 45, 187-196.
- Huber, O.(1986). Decision Making as a problem solving process. In B. Brehmer, H. Jungerman, P. Lourens, and G. Seven(Eds.), *New directions in research on decision making*, North-Holland, Amsterdam.
- Huber, O.(1989). Information-processing operators in decision making. In H. Montgomery, & O. Svenson(Eds.), *Process and structure in human decision making*. Chichester, UK: Wiley.
- Lichtenstein, S., & Slovic, P.(1971). Reversals of preference between bids and choice in gambling decision. *Journal of Experimental Psychology*, 89(1), 46-55.
- Lipshitz, R.(1993). Converging themes in the study of decision making in realistic settings. In G. A. Klein, J. Orasanu, R. Calderwood, & C. E. Zsombok(Eds.), *Decision making in action: Models and methods*. NJ: Ablex.
- Montgomery, H.(1983). Decision rules and search for a dominance structure: Toward a process model of decision making. In P. Humphreys, O. Svenson, & A. Vari(Eds.), *Advances in psychology*. Amsterdam: North-Holland.
- Montgomery, H.(1989). From cognition to action: The search for dominance in decision making. In H. Montgomery, & O. Svenson(Eds.), *Process and structure in human decision making*. Chichester, UK: Wiley.
- Montgomery, H.(1993). The search for a

- dominance structure in decision making: Examining the evidence. In G. A. Klein, J. Orasanu, R. Calderwood, & C. E. Zsombok(Eds.), *Decision making in action: Models and methods*. NJ: Ablex.
- Montgomery, H., & Svenson, O.(1989). Think aloud study of dominance structuring. In H. Montgomery, & O. Svenson(Eds.), *Process and structure in human decision making*. Chichester, UK: Wiley.
- Newell, A., & Simon, H. A.(1972). *Human Problem Solving*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Payne, J. W.(1976). Task complexity and contingent processing in decision making: An information search and protocol analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 366-387.
- Payne, J. W., Bettman, J. R., & Johnson, E. J.(1988). Adaptive strategy selection in decision making. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition*, 14, 534-552.
- Schkade, D. A. & Johnson, E. J.(1989). Cognitive processes in preference reversal. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 44, 203-231.
- Schustack, M. W., & Sternberg, R. J.(1981). Evaluation of evidence in causal inference. *Journal of Experimental Psychology: General*, 110, 101-120.
- Simon, H. A.(1955). A behavioral model of rational choice. *Quarterly Journal of Economics*, 69, 99-118.
- Svenson, O.(1989). Illustrating verbal protocol analysis: Individual decisions and dialogues preceding a joint decision. In H. Montgomery, & O. Svenson(Eds.), *Process and structure in human decision making*. Chichester, UK: Wiley.
- Svenson, O.(1979). Process descriptions of decision making. *Organizational Behavior and Human Performance*, 22, 86-112.
- Tversky, A.(1969). Intransitivity of preferences. *Psychological Review*, 76, 31-48.
- Tversky, A., Sattath, S., & Slovic, P.(1988). Contingent weighting in judgment and choice. *Psychological Review*, 95, 371-384.
- Tyszka, T.(1989). Preselection, uncertainty of preferences, and information processing in human decision making. In H. Montgomery, & O. Svenson(Eds.), *Process and structure in human decision making*. Chichester, UK: Wiley.
- Tyszka, T., & Wielochoski, M.(1990). Must boxing verdicts be partial? *Warszawa: Academy of science*, Dept. of Psychology.
- Wright, P.(1975). Consumer choice strategies: Simplifying vs. optimizing. *Journal of Marketing Research*, 12, 60-67.

논문 초고 접수 : 1997. 10. 10.

최종 수정본 접수 : 1997. 12. 10.

부 록

1. 부록 1 : 프로토콜 분석을 위한 코딩 스키마

요소 정보처리 조작자	내 용
속성중요도	속성의 중요도에 관한 진술
속성값 읽음	한 속성상에서 한 대안이 지닌 값을 작업기억으로 읽어들이
속성값 평가 최상 평가 정적 평가 중립적 평가 부적 평가	하나의 속성값에 대한 평가 속성값에 대한 최상의 평가 속성값에 대한 호의적 평가 호의적/비호의적의 중간정도 평가 속성값에 대한 비호의적 평가
속성값 비교 (선택대안 우위 속성) 비교 우위 비교 열위 차이없음	한 속성상에서 두 대안을 비교 선택 대안이 우위인 속성상에서 두 대안 비교
(주경쟁대안 우위 속성) 비교 우위 비교 열위 차이없음	주경쟁대안이 우위인 속성상에서 두 대안 비교
(기타대안 우위 속성) 비교 우위 비교 열위 차이없음	기타 대안이 우위인 속성상에서 두 대안 비교
속성 준거 인출	한 속성의 최소기준값을 기억에서 인출
추가 필요한 속성 언급	제시된 속성 정보 이외에 선택에 필요한 속성을 언급
속성값의 인출 정적 속성값 중간 속성값 부적 속성값 평가없는 속성값	기억을 탐색하여 이전에 읽어들이었던 속성값을 작업기억으로 불러들임
속성중요도의 하향평가 선택대안 우위속성 주경쟁대안 우위속성 기타대안 우위속성	속성의 중요도를 이전보다 하향평가 선택 대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 하향평가 주경쟁대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 하향평가 기타대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 하향평가
속성중요도의 상향평가 선택대안 우위속성 주경쟁대안 우위속성 기타대안 우위속성	속성의 중요도를 이전보다 상향평가 선택대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 상향평가 주경쟁대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 상향평가 기타대안의 우위속성의 중요도를 이전보다 상향평가
속성값의 상향평가	속성값을 이전 평가보다 상향평가
속성값의 하향평가	속성값을 이전보다 하향평가
합산	한 속성의 값에 다른 속성의 값을 더함
차이	한 속성 상에서 두 대안이 지닌 값들의 차이의 크기를 계산

부록 1) 계속

요소 정보처리 조작자	내 용
곱하기	한 값에 다른 값을 가중(곱하기)
상쇄	속성값들간의 상쇄를 나타내는 진술
선택희망	차후 대안의 선택가능성을 언급
대안보유	후속 고려 집합에 한 대안을 포함시킴
대안제외	고려에서 한 대안을 제외
대안비교 비교 순위 비교 열위 (대안간 차이없음) 선택대안 대 경쟁대안 선택대안 대 기타대안 경쟁대안 대 기타대안	대안 대 대안간 비교
대안평가 최상 평가 정적 평가 중립적 평가 부적 평가	한 대안에 대한 평가
대안 선택	한 대안을 선택하고 과정을 종료

2. 부록 2: 프로토콜 분석 예

의사결정과정 : 직장구하기(3개의 경쟁적 순위대안)
4번이 선택 대안이고 3번이 경쟁대안인 사례이다.

언어반응	코딩
<초기 단계>	
01: 회사 공신력, 이미지도 중요하겠지만 어! 적성도 무시 못하겠지.	(속성 중요도)
02: 적성 한번 살펴볼까? 1은 다소 불일치하다.	(속성값 읽음: 기타)
03: 2는 보통이다.	(속성값 읽음: 기타)
04: 3은 다소 일치하고,	(속성값 읽음: 경쟁)
05: 4도 약간 일치하고,	(속성값 읽음: 선택)
06: 5는 대체로 일치하고,	(속성값 읽음: 기타)
07: 회사 6은 약간 불일치한다.	(속성값 읽음: 기타)
08: 그러면 1번하고 2번하고 4번의 적성일치도가 아까..	
09: 1번이 다소 불일치한다.	(속성값 읽음: 기타)
10: 1하고 6은 안되겠다	(대안제외: 기타)
11: 2는 보통이다.	(속성값 읽음: 기타)

언어반응	코딩
12: 4는 약간 일치한다.	(속성값 읽음: 선택)
13: 3은 다소 일치한다.	(속성값 읽음: 경쟁)
14: 그럼 2,3,4가 보통이상 다소 일치한다... 애네들이 그래도.	(대안보유: 선택, 경쟁, 기타)
 <후기 단계>	
15: 직장을 다니면 보수도 무시 못하니까,	(속성중요도)
16: 2번은 55만원이고,	(속성값 읽음: 기타)
17: 3번은 68만원이고,	(속성값 읽음: 경쟁)
18: 4번은 65만원이고,	(속성값 읽음: 선택)
19: 어! 보수도 3번이 제일 괜찮네.	(속성값평가/최상: 경쟁)
20: 아까 적성도 3번이 다소 일치한다고 했으니까.. 이것도 괜찮고.	(속성값인출/정적: 경쟁)
 ... (중략) ...	
28: 그리고 회사 이미지 측면에서는 3번이 탄탄하다.	(속성값 읽음: 경쟁)
29: 4번이 저돌적이다. 뭐? 저돌적? 뭐 이래	(속성값 읽음: 선택)
30: 2는 냉혹하다.	(속성값 평가/부적: 선택)
31: 냉혹하면 별로 좋을 게 없지 앤 좀 어렵겠다	(속성값 읽음: 기타)
32: 그럼 3의 후생복리는 대체로 좋은 편이고	(속성값 평가/부적: 기타)
33: 4는 상당히 좋은 편이네 4가 나아 보이네	(대안제외: 기타)
34: 초임이 3은 68만원	(속성값 읽음: 경쟁)
35: 4는 65만원 3만원 차인데	(속성값 읽음: 선택)
 ... (중략)	
50: 회사 이미지도 4가 저돌적이라는 게 좀 걸리지만	(속성값평가/부적: 선택)
51: 회사 3은 탄탄하다.	(속성값읽음: 경쟁)
52: 회사이미지가 3은 탄탄하고	(속성값읽음: 경쟁)
53: 4는 저돌적이다.	(속성값읽음: 선택)
54: 저돌적이라도 뭐 나쁜건 아니니깐	(속성값 상향평가: 선택)
55: 후생복리 쪽도 4가 상당히 좋은 편이네 괜찮고	(속성값읽음: 선택).
56: 4가 저돌적이긴 하지만 이미지가 밥먹여주는건 아니니까 내립)	(속성값평가/정적: 선택)
57: 초봉은 4가 적긴하지만 별차이없고	(경쟁우위(선택열위)속성 중요도 깎아)
58: 4번이 적성도 좋고 연수기회도 좋고 매출액도 ..	(속성값평가/정적: 선택)
59: 4를 선택.	(속성값평가/정적: 선택)
	(대안선택)

Cognitive Process in Consumer Decision Making

Lee Jong-Goo

Department of Industrial and Organizational Psychology
Sung Kyun Kwan University

The present study was based on the assumption that consumer decision making can be seen as a search for a dominance structure and was conducted to verify the mental operation which was assumed in the dominance search model. The dominance search is assumed to involve hypothesis testing activities, i. e. the hypothetical choice of an alternative after the beginning of the decision process and subsequent tests of whether this alternative is the best. In experiment 1 (using the think-aloud protocol analysis), the results revealed that a selected alternative was evaluated more positively than competitive alternatives in the beginning of the decision process and evaluated best in many trials. These results suggest strongly that only one promising alternative would be selected after the initial search process. The second results showed that the de-emphasizing and the bolstering operation were performed exclusively in the later process and in the direction that a selected alternative might be dominant than the others.

In experiment 2, the results showed that the importance of dominant attributes in the selected alternative was bolstered more strongly in a post-decision than in a pre-decision, however, the importance of the dominant attributes in the competitive ones were de-emphasized much more low. Experiment 3 was conducted to test the assumption of the dominance search model, that a certain promising alternative is selected tentatively after the pre-editing stage and this alternative has high likelihood to be selected later finally. The results showed that regardless of the number of the competing dominant alternatives, the selection rate of the promising alternative was about 75% of all trials after the beginning process and of the alternative was selected finally 85% of the times even in competitive situation. Some possible limits and the future directions of the present research were discussed.