

소셜 미디어 환경에서 대학생들의 건강정보 요구와 추구행태에 관한 탐험적 연구*

An Exploratory Study of Undergraduate Students' Health Information Needs and Seeking Behaviors in Social Media

김 수 정 (Soojung Kim)**

초 록

본 연구는 소셜 미디어의 활발한 이용자 집단인 대학생들을 대상으로 소셜 미디어 환경에서의 건강정보 요구와, 건강정보 추구행태, 그리고 소셜 미디어에서 제공되는 건강정보의 신뢰성에 대한 인식을 알아보았다. 22명의 대학생들을 심층면접한 결과, 소셜 미디어의 이용은 특히 몸에 이상증상을 느끼는 단계에서 증상의 진단을 위해 이루어지거나 건강한 상태에서 건강유지를 위해 활용하는 것으로 나타났다. 대학생들의 개별 소셜 미디어에 대한 신뢰성 인식은 개인별로 큰 차이를 보이고 있어서 온라인상의 건강정보를 효과적으로 평가, 획득할 수 있도록 건강정보 활용능력 교육이 필요하다.

ABSTRACT

This study examined undergraduates' health information needs, information seeking behaviors, and their perceptions of credibility of health information in social media environments. Interviews with 22 undergraduates revealed that social media was used mainly in a preventive stage or in a health maintenance stage. The perceptions of credibility of health information widely differed according to the type of social media. This finding indicated the need for health information literacy education that could help undergraduates effectively evaluate and acquire health information online.

키워드: 소셜 미디어, 건강정보 요구, 정보 추구행태, 대학생, 인터뷰
Social Media, Health Information Needs, Information Seeking Behaviors,
Undergraduate Students, Interview

* 이 논문은 2012년도 전북대학교 연구기반 조성비 지원에 의하여 연구되었음.

** 전북대학교 문헌정보학과 조교수, 인문영상연구소 연구원(kimsoojung@jbnu.ac.kr)

논문접수일자 : 2012년 11월 22일 논문심사일자 : 2012년 11월 29일 게재확정일자 : 2012년 12월 17일

1. 서론

참여, 공유, 개방을 특징으로 하는 웹 2.0의 폭발적인 인기와 더불어 '2.0'이라는 수식어는 사회 각 분야에서 '사용자의 참여'를 의미하는 일반적인 개념어가 되었다. 보건의료계도 예외는 아니어서 Journal of Medical Internet Research(JMIR)의 편집자인 Eysenbach(2008)는 '의료 2.0(Medicine 2.0)' 특집호 서두에서 '의료 2.0'을 다음과 같이 정의하였다.

“의료 2.0 어플리케이션/서비스/툴은 건강의료의 소비자, 공급자, 환자, 보건의료전문가, 그리고 의생명과학 연구자들을 위한 웹 기반의 서비스로서 웹 2.0 기술과 시맨틱 웹, 가상현실 기술을 바탕으로 이들 사용자 그룹들 내부와 그룹간의 소셜 네트워크, 참여, 협업, 그리고 개방성을 촉진시킨다.”

또한 Eysenbach는 보건의료인이 병을 진단하는데 있어서 전문가인 반면에, 환자는 그 질병을 경험해 봤다는 점에서 전문가라고 지적하면서 소셜 네트워크상의 일반인들이 서로 동기를 부여하고 양질의 건강정보를 배포, 공유하는 협력과정을 통해 이용자 자신 혹은 관련 지인들의 건강 및 질병을 관리하는 것이 의료 2.0의 핵심 주제가 될 것이라고 설명하였다.

소셜 미디어를 통하여 건강정보를 탐색하는 행위는 전세계적으로 일상화되어 가고 있다. 다이렉트 마케팅 에이전시인 Epsilon가 온라인 소비자 1,350명을 대상으로 실시한 설문조사 결과에 따르면 온라인 소비자 중 40%가 건강정보를 찾기 위해 소셜 미디어를 사용하고 있는 것

으로 나타났다(Ries 2010). 이와 유사하게 Pew Internet Research 보고서에서도 34%의 인터넷 이용자가 건강 혹은 의료 문제에 관하여 다른 사람의 견해나 경험을 인터넷에서 읽어본 적이 있다고 응답하였다(Fox 2011). 이 보고서는 일반인들이 일상적인 건강 문제에 대해 즉각적인 해결이 필요할 경우에 전문 의료인을 찾기보다 비슷한 경험을 겪었거나 같은 건강 문제를 갖고 있는 타인을 온라인에서 찾는 방식이 점차 보편화되어 가고 있음을 시사해준다.

보건의료인 집단과 의료 조직들도 최근 들어 소셜 미디어의 특성을 마케팅 측면에서 바라보면서 일반인들의 공중보건 증진을 위해 소셜 미디어를 활발하게 활용하고 있다(Park, Rodgers, & Stemmler 2011). 한혜경과 김주미(2011)의 연구에 따르면, 블로그를 운영하는 국내 의사들은 블로그를 통하여 환자가 신뢰할 수 있는 내용을 접근과 이해가 용이한 방식으로 전달하고, 인터넷에서 유통되는 잘못된 정보에 대해 대응하며, 의료문제에 대한 주관적 의견을 제시하거나 환자를 옹호하는 주창자 역할을 실현하고 있는 것으로 나타났다.

이처럼 소셜 미디어는 환자나 의사 모두에게 점점 더 큰 영향력을 발휘하고 있음에도 불구하고, 그동안 소비자건강정보 연구 영역에서 소셜 미디어에 주목한 연구들은 그다지 많지 않다. 특히 소셜 미디어에서는 일반인의 개인적인 경험에 근거한 건강정보가 생산되고 공유된다는 점에서 정보의 질과 신뢰성에 대한 우려가 높다는 점을 고려할 때, 건강정보 관련 소비자들의 소셜 미디어를 통한 건강정보 추구행태와 신뢰성 인식에 대해 살펴보는 연구는 반드시 필요하다.

따라서 본 연구는 소셜 미디어의 활발한 이

용자 집단인 대학생들을 대상으로 심층면접을 실시하여 소셜 미디어 환경에서의 건강정보 요구와, 건강정보 추구행태, 그리고 소셜 미디어에서 제공되는 건강정보에 대한 신뢰성 인식에 대해 알아보았다. 본 연구의 구체적인 연구질문은 다음과 같다.

- 1) 소셜 미디어 환경에서 대학생들의 건강정보에 대한 요구는 무엇인가?
- 2) 소셜 미디어 환경에서 대학생들의 건강정보 추구행태는 어떠한가?
- 3) 소셜 미디어 환경에서 대학생들의 건강정보의 신뢰성에 대한 인식은 어떠한가?

2. 이론적 배경

2.1 온라인 및 소셜 미디어 환경에서 건강정보 추구행태

최근 인터넷 정보의 폭발적인 성장과 건강에 대한 대중적 관심과 맞물려 인터넷은 건강정보를 빠르고 쉽게 획득할 수 있는 공간으로 자리매김하였다. 2010년에 실시된 건강보험공단의 '건강IN'의 설문조사에 따르면 우리나라 국민들이 건강에 대한 정보를 접하는 주요 미디어는 인터넷으로(75%), TV와 신문을 포함한 대중매체(12.9%), 의료인(7.1%)과는 큰 격차를 보여주었다(연합뉴스 2010.12.10). 건강정보 자원으로써의 인터넷의 장점은, 환자들에게 시간과 공간의 제약 없이 원하는 정보에 접근가능하게 하고 유사한 건강상의 문제나 경험을 가지고 있는 타인들과 커뮤니케이션을 통하여 정보 교환은 물론 정서적 공감대를 형성할 수 있는 공간

을 제공한다는 데에 있다.

인터넷 건강정보의 수요와 관심이 증가함에 따라 많은 연구자들이 건강정보 추구하고 관련하여 인터넷 이용 실태를 파악하거나(Ybarra & Suman 2006; 조경원 2006), 인터넷 건강정보의 신뢰성을 검증하거나(우영운 & 조경원 2006), 의사-환자와의 관계 변화 등에 대해 활발하게 연구를 진행해왔다. 그러나 소셜 미디어 환경에 초점을 맞추어 건강정보 추구행태에 대해 연구를 하기 시작한 것은 아주 최근의 일이다.

'소셜 미디어'라는 용어는 흔히 '소셜 네트워크 서비스(Social Network Service: SNS)'와 혼용되어 사용되지만 본 연구에서 SNS는 웹상에서 이용자들이 인적 네트워크를 형성할 수 있도록 해주는 서비스를 지칭하며 싸이월드, 페이스북(Facebook) 등으로 한정하였다. 반면에 '소셜 미디어'는 SNS를 비롯한 블로그, 트위터, 지식검색 서비스, 온라인 커뮤니티(카페, 클럽), 팟캐스트 등을 포함하는 광의의 개념으로 쓰인다.

국외를 중심으로 소셜 미디어 환경에서의 건강정보 추구행태에 대한 선행연구를 살펴보면, Scamfeld, Scamfeld, & Larson(2009)은 '항생제'라는 단어를 언급한 1,000개의 트위터 포스팅을 분석하여 일반인들이 항생제와 관련하여 어떤 주제에 관심이 있는지 알아보았다. 이 연구자들은 항생제의 오용 사례와 잘못된 정보를 파악하고 올바른 정보를 배포하는데 있어서 트위터의 활용 가능성을 탐색해 보는 것을 향후 연구 주제로 제시하였다.

Shaw & Johnson(2011)은 당뇨병 환자들이 인터넷과 소셜 미디어를 어떻게 활용하는지 57명을 대상으로 설문조사를 하였고 그 결과 설문

조사 대상자의 상당수가 인터넷을 통해 당뇨 관련 정보를 찾고 있음을 밝혀냈다. 이 연구자들은 온라인 소셜 미디어 중에서도 페이스북과 같이 인기있는 소셜 네트워크 서비스를 이용하여 당뇨병 교육과 지원을 제공하는 것이 유용한 방식이 될 것이라고 주장하였다.

그러나 Morris 등(2010)과 Newman 등(2011)의 연구 대상자들은 SNS가 건강정보를 찾기 위한 적절한 장소가 아니라는 반대 의견을 제시하였다. 페이스북과 같은 SNS 사이트들은 자신의 이미지 관리가 필요한 곳이기 때문에 건강정보 관련 소비자들은 가까운 친구와 친지들에게 공개된 SNS 사이트에서 건강정보를 요청하거나 자신의 건강 문제를 공유하는 것을 꺼리는 것으로 나타났다. 이와 반면, 익명성이 보장되는 온라인 건강 커뮤니티에서는 실질적인 의사표현이 가능하여 좀 더 자유롭게 건강정보를 공유하고 있는 것으로 나타났다.

Zhang(2012)은 38명의 대학생과의 인터뷰를 통하여 SNS를 활용한 건강정보 탐색 의도에 영향을 미치는 요소를 제시하였다. 이 연구에서 SNS 이용의도는 제공되는 건강정보의 신뢰성, 정보 제공자의 신용, 사이트의 접근성과 사용성(usability), 개인 프라이버시 문제 등에 의해 결정되는 복잡한 행위인 것으로 드러났다. Zhang의 연구는 주로 페이스북에 초점을 맞추긴 했으나 대학생을 대상으로 한 소셜 미디어의 이용실태를 파악한 것으로 본 연구의 취지와 가장 유사하다 하겠다.

우리나라에서는 소셜 미디어를 이용한 건강정보 추구행태나 신뢰성 인식에 대한 연구가 매우 미흡한 실정이다. 예외적으로 이수영과 박상희(2006)가 유방암 정보가 생산되고 공유되는

세 개의 커뮤니티 즉, 전문가 커뮤니티, 이용자 중심의 온라인 카페, 그리고 지식검색 서비스 커뮤니티의 평판 시스템을 분석한 것이 있다. 이 연구 결과에 따르면 이용자들은 각 커뮤니티에서 제공되는 서로 다른 평판 시스템을 이용하여 신뢰성을 평가하고 있는 것으로 드러났다. 예를 들어, 지식검색 커뮤니티에서는 조회수, 댓글수, 등록일 등의 평판 시스템이 존재하고 온라인 카페에서는 댓글수가 주요한 평판 시스템으로 나타났다.

2.2 건강정보 소비자로서의 대학생 집단

건강정보 소비자로서의 대학생 집단은 여러 면에서 주목할 만한 특징을 지니고 있다. 우선, 대학생의 시기는 가치관의 혼란, 좌절, 스트레스를 경험하는 시기로, 자유시간이 많아지고 다양한 활동을 하게 됨으로써 불규칙한 식사, 외식, 과다한 음주 등 불규칙적인 생활을 하는 경우가 많은 반면(김희선 외 2008), 가족과 떨어져 혼자 살거나 자신의 건강에 대해 스스로 책임을 져야 하는 경우가 많다. 또한 대학생들은 인터넷과 소셜 미디어에 대한 친숙도가 높아서 일상적인 문제 해결을 위해 인터넷을 검색하는 것이 일상화되어 있다. 문제는 인터넷 사용이 익숙한 많은 대학생들이 자신의 온라인 건강정보 활용능력에 대해 비교적 높은 자신감을 보이고 있으나 실제 능력은 그에 미치지 못하여 온라인 상에서 부정확한 건강정보를 획득할 확률이 높은 취약 이용자 집단이라는 것이다(Ivanitskava, O'Boyle, & Casey 2006).

국내에서는 대학생에 초점을 맞춘 인터넷 건강정보 추구행태 연구가 매우 부족한 편이다. 강

남미와 현대선이 1998년에 200명의 대학생들을 설문조사하여 컴퓨터를 통한 건강 및 영양정보의 이용실태 및 요구도를 조사하였다. 이 연구에서 약 40%의 대학생들이 PC통신 및 인터넷을 통하여 건강정보를 이용해 본 경험이 있고 대략 10% 정도만이 PC통신 및 인터넷을 통한 건강정보가 매우 유용하다고 응답하였다(강남미, 현대선 1998). 최근에는 이현실 등(2012)이 서울시에 거주하는 20대 499명을 대상으로 인터넷을 활용한 건강정보 검색실태와 온라인 의료상담에 대한 인식과 관련한 설문조사를 실시하였는데 24세 이하의 젊은 층이 대부분 참여하여 대학생들이 다수 포함되었을 것으로 추정된다. 이 연구에서 젊은이들이 건강정보를 검색하는 주요 장소는 지식검색 서비스 사이트이며 46.5%로 높게 나타났고, 블로그 및 인터넷 커뮤니티까지 합한 소셜 미디어의 이용은 무려 87.2%에 해당되는 것으로 나타났다.

국외의 선행연구를 보면 Hanauer 등(2004)과 Escoffery 등(2010)이 미국 대학생들을 대상으로 인터넷을 통한 건강정보 이용실태를 파악한 결과 대다수의 학생들이 인터넷을 통해 건강정보를 획득해본 경험이 있고 주로 웹 검색엔진을 통해 건강정보를 탐색하였다. 또한 Escoffery 등의 연구에서 대학생들은 건강정보를 평가하는데 있어서 정확성, 신뢰성, 최신성을 가장 중요시하는 것으로 나타났다. 하지만 Escoffery 등의 연구에서 11%의 대학생들만이 원하는 건강정보를 항상 찾을 수 있었고 Ivanitskava, O'Boyle, & Casey(2006)의 연구에서는 25% 이하의 대학생들만이 주어진 영양 관련 웹사이트의 신뢰성을 정확하게 평가하는데 성공하였다. Kim, Park, & Bozeman(2011)의 연구

에서 대학생들은 검색엔진을 통해 얻은 건강정보를 지나치게 과신하고 있는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 종합하여 보면 대학생들은 전문가와 마찬가지로 인터넷 건강정보의 신뢰성을 중요한 문제로 인식하고 있지만 주로 웹 검색엔진을 통해 건강정보를 검색하고 있고, 그 결과를 쉽게 믿는 경향이 있는 것으로 보아 신뢰성 있는 건강정보원을 탐색하는 능력이 부족한 것으로 판단된다. 따라서 대학생들의 건강한 삶을 유지시키기 위한 일환으로 적절한 건강정보를 제공하거나 건강정보 활용능력을 향상시키는 교육 프로그램이 절실하며 본 연구가 그러한 서비스나 교육 프로그램을 설계하는데 기초자료로 쓰일 수 있을 것으로 본다.

3. 연구방법

본 연구는 대학생들을 대상으로 건강정보 요구를 파악하고 소셜 미디어 환경에서 건강정보 추구행태를 파악하기 위하여 개방형 반구조화 형식의 심층면접을 통해 자료를 수집하고 그 내용을 분석한 질적 연구라 할 수 있다.

3.1 연구 대상자 및 자료 수집 방법

본 연구는 지방 C대학에 다니는 대학생 22명을 대상으로 심층면접을 실시하였다. 피면접자의 기준은 만 18세 이상으로 소셜 미디어를 이용하여 건강정보를 추구해 본 경험이 있는 대학생으로 제한하였다. 피면접자들이 한 전공에 집중되는 것을 방지하기 위하여 저자는 다양한 전공의 학생들이 등록되어 있는 3개 교양과목 수

업에 참여하여 본 연구의 취지와 간단한 면접내용을 소개하고 학생들의 참여를 독려했다.

최종적으로 22명의 대학생들이 2012년 5월 10일부터 7월 14일까지 약 두 달 동안 자발적으로 심층면접에 응하였고 한 명당 면접 시간은 20분에서 45분 사이에 이루어졌다. 피면접자들의 구체적인 인적 사항을 보면 성별 구성이 여학생 15명과 남학생 7명이며, 연령은 20세부터 26세로 평균 22살이었다. 전공분야는 인문계열이 17명(77%), 이공계열 4명(18%), 예체능계열 1명(5%)이었다. 현재 가입되어 있는 SNS의 종류가 건강정보원 선택에 영향을 끼칠 것을 고려하여 가입한 SNS도 확인하였다. 자

세한 개인정보는 <표 1>과 같다.

면접은 대학생들의 소셜 미디어에 대한 생생한 이용 경험과 의견을 획득하기 위하여 중요 사건기법(Critical Incident Technique: CIT)을 사용하였다. 중요사건기법은 피면접자의 언어를 통해서 피면접자들이 기억하고 있는 중요한 정보검색 사건을 분석하기 위해 널리 사용되는 면접 방식이다. 본 연구에서는 이용자들의 소셜 미디어에 대한 전반적인 의견을 듣기 보다는 기억에 남는 실제 정보검색 사건들을 개별적으로 파악, 분석하기 위해 중요사건기법을 활용하였다. 면접 내용은 크게 5가지로 구성되었다(<표 2> 참조).

<표 1> 피면접자의 정보

번호	성별	전공계열	나이	학년	가입한 SNS
P1	여자	인문계열	22	3	싸이월드, 본인 블로그
P2	여자	인문계열	23	3	페이스북
P3	여자	인문계열	20	1	싸이월드, 페이스북, 본인 블로그
P4	남자	인문계열	26	4	싸이월드, 페이스북
P5	여자	예체능계열	22	3	싸이월드, 페이스북
P6	남자	이공계열	20	1	페이스북
P7	남자	인문계열	25	3	페이스북
P8	여자	인문계열	25	4	페이스북
P9	여자	인문계열	21	2	페이스북
P10	여자	인문계열	21	2	페이스북
P11	여자	인문계열	24	4	싸이월드, 페이스북
P12	여자	인문계열	22	3	싸이월드
P13	여자	인문계열	22	3	싸이월드
P14	남자	이공계열	20	1	페이스북
P15	남자	인문계열	21	2	싸이월드, 페이스북
P16	남자	이공계열	21	2	싸이월드, 페이스북
P17	여자	이공계열	24	4	싸이월드, 페이스북
P18	여자	인문계열	20	1	싸이월드, 페이스북
P19	여자	인문계열	20	1	페이스북
P20	여자	인문계열	23	3	페이스북
P21	남자	인문계열	21	1	페이스북
P22	여자	인문계열	23	4	싸이월드, 페이스북, 본인 블로그

〈표 2〉 면접 질문

범주	질문 문항
일반적인 건강정보 추구행태	<ul style="list-style-type: none"> • 건강정보 탐색을 위한 선호 정보자원 • 건강정보 탐색을 위한 인터넷 사용 빈도수 • 건강정보 검색 능숙도
일반적인 소셜 미디어 이용행태	<ul style="list-style-type: none"> • 가입되어 있는 SNS • 용도
소셜 미디어를 이용한 건강정보 추구행태	<ul style="list-style-type: none"> • 건강정보 요구 • 건강정보 획득 경로 • 소셜 미디어 이용 이유 • 건강정보 추구 방식 • 획득한 정보의 유용성 • 획득한 정보의 활용 결과 • 정보의 신뢰성에 대한 평가 • 정서적 도움 등을 받았는지 여부
소셜 미디어를 이용한 건강정보 제공행태	<ul style="list-style-type: none"> • 정보 제공 경험 여부 • 제공 내용
인적사항	나이, 성별, 학년, 전공

본 면접을 실시하기에 앞서 문헌정보학과 학부 여학생 3명을 대상으로 사전 면접 테스트를 실시하였으며 그 결과 질문내용을 이해하는데 어려움이 없는 것으로 확인하였다.

3.2 자료 분석 방법

면접은 피면접자의 동의 하에 녹음되었으며 이를 녹취하여 내용 분석을 실시하였다. 면접의 핵심이 되는 ‘소셜 미디어를 이용한 건강정보 추구행태’ 범주에 해당하는 세 가지 질문 즉, (1) 건강정보 요구, (2) 건강정보 추구 방식, (3) 신뢰성 평가에 대한 문항은 내용 분석의 타당성을 높이기 위해 〈표 3〉에서 기술한 선행연구들을 참고하여 각각 분석하였다.

김구수 등(2010)은 건강정보 이용자들이 어떠한 건강상태에서 인터넷 정보를 탐색하는가

를 확인하는 것은 이용자들의 건강정보 수요와 공급의 적절한 연계를 위해 중요하며 인터넷을 통해 건강에 대한 적절한 정보를 획득할 수 있다면 이용자들이 건강질병행위단계에 따른 구체적인 도움을 받을 수 있을 것이라 주장하였다. 이에 따라 이용자 정보요구를 건강한 상태에서 건강관리를 하는 예방적 건강행위단계, 증상을 인식하여 전문가의 치료를 받기까지 증상 및 의료 이용방법 확인단계, 전문가의 치료를 받아들이는 질병치료단계 등의 3단계로 구분하였으며 본 연구에서도 이 3단계에 따라 이용자들이 어떠한 단계에서 주로 소셜 미디어를 활용하는지 분석하였다.

Zhang(2012)은 McKenzie(2003)의 연구와 페이스북을 이용하는 대학생들을 대상으로 조사한 데이터를 바탕으로 SNS에서의 대학생들의 건강정보 추구 방식을 5가지로 구분하였으

〈표 3〉 분석에 사용된 코딩 스킴과 예

질문 문항	코딩 스킴	예
건강정보 요구	김구수 등(2010) • 건강유지단계 • 자각증상에 따른 행위 단계 • 치료 및 회복단계	• 건강한 상태를 계속 유지하고자 함 • 이상증상을 느끼고 질병을 확인하고자 함 • 의사의 처방대로 치료를 받음
건강정보 추구 방식	Zhang(2012) • 참여 • 적극적 탐색 • 적극적 관찰 • 정보 만남 • 정보 공유	• 특정 질병에 대한 온라인 커뮤니티 가입 • 특정 질병에 대한 포스팅이 있는지 검색 • 친구의 다이어트 과정을 지속적으로 체크 • 친구의 건강 상태에 대해 얘기를 듣게 됨 • 건강에 좋은 식단을 업로드하여 공유
신뢰성 평가 기준	Kim(2010) • 답변의 신뢰성 • 답변자의 신뢰성 • 기타	• 정확성, 완전성, 논리성, 길이 등 • 답변자 프로필, 전문성, 출처 등 • 점수, 유용성, 확인가능성

며 본 연구에서도 이를 적용하였다.

Kim(2010)은 지식검색 서비스의 하나인 Yahoo!Answers의 이용자들을 면접 조사하여 지식검색 서비스에서 공유되는 정보의 신뢰성을 어떻게 평가하는지에 대한 평가 기준을 조사하였다. 이 연구는 지식검색 서비스만을 바탕으로 하였으나 소셜 미디어 전체에 적용할 수 있을 것으로 판단하여 본 연구에서도 이 평가 기준 체계를 이용하여 분석하였다.

그 밖의 질문에 대해서는 각 피면접자들로부터 녹취된 면접 내용을 반복적으로 검토하면서 같은 의미를 가지는 구문 혹은 문장을 묶어 피면접자별 개념을 도출하였다. 각 피면접자별 개념을 도출한 후에는 공통된 개념을 근거로 하여 전체 개념을 통합하여 범주화시키고 필요에 따라 범주를 수정하거나 추가하여 최종 목록을 작성하였다.

4. 분석 결과

4.1 소셜 미디어 사용 동기

건강정보를 탐색하고자 할 때 주로 사용되는 미디어를 조사하여 본 결과, 인터넷을 바로 이용한다는 응답이 대다수였고(86%) 부모님, 친구, 의사에게 먼저 물어본 후에 인터넷을 사용한다는 답변은 소수였다(14%). 예외적으로 의사에게 먼저 상담을 한다고 보고한 한 명의 피면접자는 선천성 천식과 건선을 앓고 있어서 어렸을 때부터 계속 지켜본 담당의사와 직접 면담하는 것을 선호하는 것으로 나타났다.

인터넷을 이용한 건강정보 탐색의 빈도수는 건강정보에 대한 요구가 생길 때마다 부정기적으로 탐색한다고 응답한 경우가 많았으며 실질적인 탐색 빈도수는 개인별로 큰 차이를 보였다. 이러한 결과는 정보요구의 특성에 따라, 즉

다이어트와 같이 비교적 지속적인 정보요구를 가지고 있는 피면접자들이 관련 정보를 계속해서 탐색하는 경향이 있는 반면에 즉각적이고 일회적인 정보요구에 직면한 피면접자들은 이러한 정보요구를 충족시키기 위해 단발성 검색을 주로 하기 때문인 것으로 드러났다.

또한 피면접자들은 소셜 미디어를 이용하는 이유에 대해 의견을 제시하였는데, 주요 이유는 이용편의성인 것으로 나타났고, 주변에 비슷한 증상을 경험한 사람이 없기 때문에 유사한 경험을 한 타인들의 의견 찾기가 용이한 소셜 미디어를 이용한다는 응답이 많았다(〈표 4〉 참조). 그밖에 소수의 의견으로 개인적이고 공개적으로 질문하기 곤란한 정보의 획득이 가능하고, 많은 사람들에게 의해 객관적으로 평가된 정보를 얻을 수 있다는 의견도 있었다.

〈표 4〉 소셜 미디어 사용 동기

사용 동기	언급빈도수 (중복 포함)
이용편의성	11
비슷한 경험을 한 사람을 찾기 위해	10
신속성	7
방대한 정보	3
개인적이고 곤란한 정보 획득 가능	2
객관적으로 평가된 정보 제공	2
전문적인 정보 획득 가능	1
민간요법에 대한 정보 획득 용이	1

4.2 건강정보 요구

22명의 피면접자가 보고한 건강정보 추구 사건은 총 77개로 일인당 평균 3.5개의 사건을 보고하였다. 각 사건의 건강정보 요구와 그 정보의 활용 대상자는 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 건강정보 요구

피면접자	건강정보 요구	활용대상자
P1	<ul style="list-style-type: none"> • 하체 살 빼는 운동 방법 • 다이어트 식단 • 당뇨에 좋은 음식 • 탈모 치료법 	본인 본인 아버지 누나
P2	<ul style="list-style-type: none"> • 이 교정 장치의 종류, 부작용, 비용 등 • 집에서 할 수 있는 피부 관리법 • 갈비뼈 통증의 원인 	본인 본인 본인
P3	<ul style="list-style-type: none"> • 다이어트를 위한 단식 방법 • 배가 아파서 맹장으로 의심하고 맹장의 증상을 알아봄 	본인 본인
P4	<ul style="list-style-type: none"> • 근육별 운동법 • 볼링, 농구 등 운동의 기술 • 입이 헐었을 때 사용할 약을 파는 곳과 가격 알아봄 • 금연 방법 • 술 먹은 다음날 바로 현혈해도 되는지 찾아봄 	본인 본인 본인 본인 본인
P5	<ul style="list-style-type: none"> • 다이어트 성공 사례에 대한 글을 우연히 읽음 • 귀 이명 현상의 원인 • 지속되는 배변의 어려움으로 치질을 의심하고 증상을 찾아봄 • 생리불순의 원인 	본인 본인 본인 본인

피면접자	건강정보 요구	활용대상자
P6	<ul style="list-style-type: none"> • 사는 지역의 수영장 정보 • 안구건조증에 대한 예방법에 대해 우연히 알게 됨 • 바나나식초 만드는 법 • 귀에 염증이 생겨서 그 원인과 치료법 알아봄 	본인 본인 누나 본인
P7	<ul style="list-style-type: none"> • 다리 신경이 끊어져서 입원했는데 퇴원한 후에 계속 상처 부위가 가려워서 그 원인을 알고자 함 • 천식이 있는 사람이 군대에 가서 어떻게 치료받을 수 있는지 찾아봄 • 다이어트 치료제로 스테로이드제를 먹은 후 살이 더 쪼서 스테로이드 부작용에 대해 알아봄 	본인 본인 본인
P8	<ul style="list-style-type: none"> • 다이어트 식단과 대체 식품 • 운동법과 운동기구들(점핑보드, 워킹머신)의 가격, 구매처, 사용법 등 • 몸의 가려움증의 원인과 대처법 	본인 본인 본인
P9	<ul style="list-style-type: none"> • 고혈압 낮추는 방법 • 뇌졸중에 좋은 음식 • 귀 염증 치료법 • 발 물집 치료법 • 척추 교정하는 자세와 방법 	할머니 어머니 본인 본인 본인
P10	<ul style="list-style-type: none"> • 레몬디톡스 다이어트, 양배추 스프 다이어트 등 • 발에 난 티눈 제거 방법 • 겨울철 피부 건조 • 후시딘과 마데카솔 중 어느 것이 더 좋은가 • ROTC 준비를 위한 달리기 잘하는 법과 근력 키우는 방법 	본인 본인 본인 본인 본인
P11	<ul style="list-style-type: none"> • 근력을 키우는 운동법 • 레몬디톡스 다이어트, 원푸드 다이어트 등 • 건강검진 결과에 나온 빈혈과 관련된 의료용어의 뜻 • 두통이 매우 심해서 압의 증상인지 알아봄 	본인 본인 본인 본인
P12	<ul style="list-style-type: none"> • 피부의 이상증상 원인 • 대상포진 	본인 본인
P13	<ul style="list-style-type: none"> • 채장압 • 황열병 	본인 본인
P14	<ul style="list-style-type: none"> • 무릎과 허리에 좋은 운동법 • 종합건강검진 가격과 비용이 싼 병원 • 흉부 통증의 원인 	본인 본인 본인
P15	<ul style="list-style-type: none"> • 병원 치료 후 여드름이 더 심해져서 병원 치료가 잘못된 것인지 알아봄 • 갑상선 치료법과 수술방법 • 눈이 따갑고 아픈 이유와 치료법 	본인 어머니 본인
P16	<ul style="list-style-type: none"> • 시력 좋아지는 방법 • 이 교정방법과 비용이 싼 치과 • 신중플르 증상과 검사비 	본인 본인 본인
P17	<ul style="list-style-type: none"> • 두통의 원인 • 다이어트 운동법 • 수술 후 피가 멈추지 않는 이유 • 눈에 좋은 음식 	아버지 본인 어머니 본인

피면접자	건강정보 요구	활용대상자
P18	<ul style="list-style-type: none"> • 다리 튼살 없애는 방법 • 여드름 치료에 좋은 화장품 • 종아리 살 빼는 방법 	본인 본인 본인
P19	<ul style="list-style-type: none"> • 감기 낫는 민간요법 • 변비 치료법 • 집에서 하는 요가 방법 	본인 본인 본인
P20	<ul style="list-style-type: none"> • 위가 건강해지는 법 • 자궁경부암 예방접종 • 축농증 치료법 	본인 본인 본인
P21	<ul style="list-style-type: none"> • 여드름 치료법 • 다이어트를 위한 운동법 • 술 먹고 위가 안 좋아서 위에 좋은 약 찾아봄 	본인 본인 본인
P22	<ul style="list-style-type: none"> • 커피가 암 예방에 좋은지 확인 • 피부과 추천 • 이가 아픈 원인과 치료법 • 술 먹고 피 토하는 원인 	본인 본인 본인 친구
총계		77

77건의 건강정보 추구 사건 중 정보 활용 대상자는 본인이 가장 많았으며(88%) 가족이나 친구의 직접적인 부탁을 받았거나 아니면 부탁을 받지 않은 상태에서 스스로 건강정보를 탐색한 경우도 발견되었다(12%). 이렇게 다른 사람의 직접적인 부탁을 받거나 아니면 부탁을 받지 않은 상태에서 가족이나 친구의 건강정보를 찾아주는 비전문의료인을 ‘비전문 건강정보 중개자(lay health information mediary)’라 부르며 선행연구에서 주로 여성, 특히 가족의 건강을 책임지는 주부들이 이 역할을 수행하는 것으로 보고되었다(Abrahamson 외 2008). 본 연구에서는 대학생들도 성별에 상관없이 가족이나 친구를 대신해서 건강정보를 추구하는 경우가 있는 것으로 나타났다.

주제별로 보면, 피면접자들은 금연방법부터 탈모, 책장암까지 매우 다양한 주제에 대한 정보요구를 가지고 있는 것으로 나타났다. 그 중에서

도 남녀를 불문하고 다이어트와 운동에 관련된 정보요구의 빈도수가 가장 높았으며(19%), 이는 다이어트와 운동이 대학생들의 주요 관심사 중 하나임을 보여준다고 할 수 있다.

이와 더불어 각 정보요구를 건강행위단계에 따라 분석한 결과는 다음과 같다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 건강상태단계

건강상태단계	빈도수(%)
1단계: 건강유지단계	31(40%)
2단계: 자각증상에 따른 행위단계	40(52%)
3단계: 치료 및 회복단계	6(8%)
총계	77(100%)

건강유지단계는 자신이 건강한 상태에서 건강을 유지하기 위한 단계로 이 단계에서는 건강검진, 다이어트, 운동, 피부 관리 등에 대한 정보가 탐색되었으며 전체 정보요구의 40%에

해당하였다. 두 번째 단계는 자각증상에 따른 행위단계로 질병 확인, 의료기관 방문을 위해 정보를 활용하는 단계를 말한다. 예를 들면 흉부에 통증을 느끼고 이에 대한 원인을 탐색하는 등 특정한 이상증세에 대해 문의를 하는 경우가 이 단계에 해당되며 52%로 가장 높은 빈도를 보였다. 마지막 단계는 치료 및 회복단계로, 환자로서 병원 치료 후 회복해 가는 과정에서 정보를 활용하는 단계이다. 예를 들면 다리 신경이 끊어져 입원하고 치료하였지만 퇴원 후에 계속 상처 부위가 가려워서 그 원인을 알고자 정보를 탐색한 경우가 이에 해당되며 전체 정보요구의 8%를 차지하였다. 결과적으로 소셜 미디어의 건강정보 탐색은 대부분 몸에 이상증상을 느끼는 단계에서 증상 혹은 질병의 확인을 위하여 이루어지거나 건강한 상태에서 건강을 유지하기 위해 이루어지는 것으로 나타났다.

4.3 소셜 미디어를 이용한 건강정보 추구 행태와 활용

소셜 미디어를 이용한 건강정보 추구 방식은 의료기관 홈페이지, 공공 건강정보 사이트 등에 접속하지 않고 바로 포털 사이트, 그 중에서도 네이버 검색엔진을 이용한 적극적 탐색을 하는

것이 일반적이어서(74%) 검색결과에 포함되어 있는 블로그, 온라인 카페, 지식인 질문/답변 등을 클릭함으로써 소셜 미디어에 자연스럽게 접근하는 것으로 나타났다(〈표 7〉 참조). 예를 들어 P5는 귀 이명 현상의 원인을 알고자 네이버 사이트에 바로 접속하여 키워드를 입력하였고 네이버 지식인에서 유사한 질문과 이에 대한 답을 신속하게 찾을 수 있었다. 그 다음으로 온라인 카페나 클럽에 가입하여 직접 참여하는 경우가 있었는데(14%) 예를 들어 P4는 볼링, 농구 등의 운동 기술에 대한 자세한 설명을 찾고자 가입되어 있는 온라인 카페에 접속하여 카페 내에서 검색을 수행하였다. 이 밖에 온라인 카페나 클럽에 가입하지는 않고 평소 ‘즐거찾기’를 해 둔 블로그를 방문하거나 혹은 포털 사이트의 건강 카테고리 내에서 브라우징을 통하여 적극적으로 관찰하는 경우가 있었다(7%). 예를 들어 P1은 일반인이 스스로 운동과 식단을 조절하면서 그 진행 결과를 포스팅하는 블로그를 즐겨찾기해 놓고 일주일에 2-3번 정도 방문한다고 하였다. 마지막으로 인기검색어나 인기 블로그의 포스팅을 브라우징하는 과정에서 우연히 건강정보를 획득하는 정보 만남도 이루어지는 것으로 나타났다(5%). 예를 들어 P13은 네이버 사이트를 서핑하던 중 우연히 인기검색어에 올라와 있는 ‘황열병’이라는 단어가 무엇

〈표 7〉 소셜 미디어를 이용한 건강정보 추구 방식

	건강유지 단계	자각 증상 단계	치료 단계	총계(%)
적극적 탐색	18	33	6	57(74%)
참여	4	7	0	11(14%)
적극적 관찰	5	0	0	5(7%)
정보만남	4	0	0	4(5%)

인지 궁금해서 검색해보고 이 병에 대해 알게 된 적이 있다고 이야기하였다.

온라인 카페/클럽에 가입하거나 특정 블로그를 즐겨찾기하지 않고 매번 검색엔진에 키워드를 입력하여 탐색하는 이유에 대해서는 온라인 카페/클럽의 가입 절차가 번거롭고, 가입하지 않아도 '공개'로 설정된 포스팅은 검색결과에 포함되어 접근이 용이하기 때문인 것으로 나타났다. 종합적으로 볼 때 피면접자들은 온라인 카페/클럽보다는 주로 블로그와 네이버 지식인을 이용하고 있으며, 건강정보 탐색을 위해서 팟캐스트, 트위터 등 기타 소셜 미디어를 이용해 보았다고 보고한 피면접자는 한 명도 없었다.

건강정보 추구 방식을 건강정보 요구 단계별로 분석해보면, 건강유지단계에서는 적극적인 탐색과 관찰은 물론, 관련 온라인 카페/클럽에 가입, 우연한 정보만남까지 4가지의 모든 정보 추구 방식이 이루어진 반면에 자각 증상에 따른 행위 단계에서는 현재 겪고 있는 특정 증상에 대한 신속한 원인 파악과 치료를 위하여 적극적 탐색과 온라인 카페/클럽 참여만 이루어진 것으로 나타났다. 이는 전술하였듯이, 이용

자들이 건강유지단계에서 다이어트, 피부관리 등과 같이 비교적 지속적인 정보요구를 해결하기 위하여 계속적으로 정보검색을 수행하기 때문에 다양한 정보 추구 방식을 사용하게 되는 반면에 일회적인 정보요구의 경우에는 시간을 필요로 하는 '적극적 관찰'이나 우연성에 기반한 '정보만남'보다는 검색 엔진을 통한 단발성 검색을 주로 행하기 때문인 것으로 풀이된다.

다양한 방식을 통해 소셜 미디어에서 획득한 건강정보에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 나타났으며 대부분의 피면접자들이 검색한 건강정보가 유용했다고 응답하였다(92%). 검색된 건강정보의 주요 활용 결과는 증상/질병 자가관리 능력 향상(29%), 건강유지 행동 유발(25%), 증상의 진단 및 확인(18%), 지식 확장(18%)의 순인 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조). 획득한 건강정보를 활용하지 않은 이유는 원하는 정보를 찾지 못하거나, 상반되는 답변이 많아서 판단을 내리기 어려운 경우, 또는 단순히 검색된 답변을 무시하는 경우도 있었다.

건강정보 검색의 능숙도에 대한 질문에 대해서, 대부분의 피면접자들은 본인의 검색 능력에 높은 자신감을 보였다. "그냥 제가 찾고 싶

〈표 8〉 검색된 건강정보의 활용

건강정보 활용 결과	예	빈도수(%)
증상/질병 자가관리 능력 향상	위가 아플 때 검색한 식이요법을 실시하고 증상이 완화됨	22(29%)
건강유지 행동 유발	다이어트 식단이나 운동법을 따라함	19(25%)
증상의 진단 및 확인	왼쪽 옆구리가 아픈 것이 맹장인지 검색해보고 맹장이 아닌 것을 확인	14(18%)
지식 확장	황열병이 무엇인지 찾아봄	14(18%)
의사 방문 유도	이가 아플 때 원인과 치료법에 대해 물었다가 병원에 가라는 조언에 따름	2(2%)
활용하지 않음	유용한 정보가 없음, 상반된 답변, 검색된 답변 무시	6(8%)
총계		77(100%)

은 정보 딱 치고 나오면 보고, 좀 안 맞으면 바로 다른 걸 찾는 거니까 어려움은 없는 것 같아요.”라는 P18의 응답에서 나타나듯이 평소에 익숙하게 사용하고 있는 포털 사이트를 검색하는 것은 어려운 일이 아닌 것으로 여기고 있었다. 하지만 천식과 건선 질환을 동시에 앓고 있는 피면접자는 자신과 비슷한 증상을 경험한 사람을 인터넷에서 찾는 것이 어렵다고 했으며, 다른 2명의 피면접자들은 본인의 증상을 글로 정확하게 표현하는데 한계가 있어서 만족할 만한 정보를 찾는 것에 실패했다고 토로하였다. 또 다른 한 명은 의학 정보가 정확히 어디에 있는지 잘 알지 못한다고 응답하였다.

4.4 신뢰성에 대한 인식

소셜 미디어 환경에서 제공되는 건강정보의 신뢰성에 대한 평가는 매우 신뢰한다는 응답부터 참고하는 정도라는 응답과 그다지 신뢰하지는 않는다는 응답까지 개인별로 큰 차이를 보였다.

“저는 정말 많이 믿는 것 같아요. 상품 판매하거나 광고하려는 목적 같은 사람 빼고는 자신이 뭔가 알기 때문에 올렸다고 생각하거든요. 그래서 믿는 것 같아요.(P21)”

“아예 신뢰하기에는 거기가 병원은 아니잖아요. 그러니까 어느 정도 믿기는 하지만 완전히 신뢰하지는 않고 그냥 어느 정도 참고하고, 아! 이렇게 있구나 하는 정도.(P19)”

“대부분이 비전문가이기 때문에 그 사람들이 쉽

사리 답변을 줄 수 없고, 저도 그 답변에 대해서는 한번 더 여과를 해가지고 받아들이기 때문에 그거에 대해서는 그렇게 신뢰를 하지는 않는 것 같습니다.(P7)”

특정한 소셜 미디어에 대한 인식도 다양하여 8명의 피면접자들은 블로그에 대해서 “자신의 이름을 걸고 하는 거니까(P22)”, “자기네들도 글을 올리기 전에 생각하고 검증된 결과가 있으니까 글을 올리지, 요즘은 막 신고 같은 거 많이 하니까 막무가내로 못 하기 때문에 웬만하면 신뢰”(P20)할 수 있다고 응답하면서 “갖다 붙여넣기 하는 것이 많은(P18)” 지식인 서비스보다 블로그에 대한 신뢰성을 높게 평가하였다. 반면에 2명의 피면접자들은 “블로그는 광고성 이런 게 많고 글 다는 사람들도 전문성이 떨어져서”(P20) “깔끔하게 딱 정리되어 있는(P21)” 지식인 서비스에 비해 신뢰성이 떨어진다고 응답하였다. 특히 P20은 네이버 지식인 서비스에 대하여 매우 높은 신뢰도를 보였는데 그 이유는 “아무래도 네이버가 그래도 우리나라에서 구글 빼고는 큰 네트워크여서” 네이버 지식인에서 제공되는 답들도 모두 믿을 수 있다는 것이었다.

보다 구체적으로 피면접자들이 소셜 미디어 환경에서 건강정보의 신뢰성을 측정하는 기준을 정리하면 다음과 같다(〈표 9〉 참조).

전체적으로 보면 특정한 정보에 대해 많은 사람들이 지지하거나 여러 정보원을 통해 높은 일치도를 보인 내용을 신뢰한다고 응답한 경우가 가장 많았다. 예를 들어 지식인 사이트에서 찾은 답을 검색을 통해서 블로그나 다른 사이트와 비교해서 일치하면 그 내용을 신뢰하는

〈표 9〉 소셜 미디어의 신뢰성 측정 기준

종류	측정 기준	언급 빈도수(중복 포함)
답변의 신뢰성	광고/홍보성 글	9
	본인 경험 공유	8
	사진/동영상	3
	질문자와 비슷한 상황	2
	최신성	2
	체계적 정리	2
답변자의 신뢰성	전문의료인 답변	11
	추정 전문성	11
커뮤니티 기반 평가	다른 답변/자료와의 일치도	14
	방문객수/회원수/댓글수	3
	이웃 수/링크 수	2
	총계	69

〈표 10〉 소셜 미디어별 신뢰성 측정 기준

종류	측정 기준	언급 빈도수(중복 포함)
블로그	특정 주제 초점/추정 전문성	6
	본인 경험 제공	5
	광고/홍보성 글	3
	이웃 수/링크 수	3
	다른 정보원과의 일치도	2
	방문객수/댓글수	2
	체계적 정리	2
온라인 카페/클럽	사진/동영상	3
	회원수	2
	다른 정보원과의 일치도	2
지식인	전문의료인의 답변	11
	답글간의 일치도	10
	광고/홍보성 글	6
	답변자의 등급/추정 전문성	5
	본인 경험 제공	3
	최신성	2
	질문자와 비슷한 상황	2

경우가 있었다. 또 다른 예로 배가 아파서 맹장을 의심하고 맹장의 증상과 위치를 지식인에서 검색해 본 P7는 맹장의 위치가 오른쪽이라는 답변과 왼쪽이라는 답변이 모두 검색되자 각각의 답변 수를 세어서 답변이 많은 쪽을 정확한 것으로 판단하였다고 하였다. 이 경우에 피면

접자는 답변의 정확성을 권위있는 정보원으로 부터 확신한 것이 아니라 커뮤니티의 합의에 기반하여 결정한 것이라고 할 수 있다.

이러한 커뮤니티 기반 평가 외에 답변자의 신뢰성도 중요한 측정 기준으로 나타났다. 특히 전문의료인임을 밝힌 블로그에서 나온 답변에 대

한 신뢰성은 매우 높게 평가되었으며 소셜 미디어를 통해 전문의료인이 직접 제공하는 정보를 접해본 피면접자들도 있었다. 그리고 비전문의료인이라 하더라도 지식인 계급, 답변 채택율, 그리고 답변에서 링크되어 있는 개인 블로그의 여부 등을 단서로 하여 답변인의 전문성을 추정, 평가하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 하지만 비전문인 답변인이라는 사실만으로 신뢰도가 낮게 평가되는 경우도 있었다.

마지막으로, 답변의 내용 자체를 평가할 때는 답변자가 본인의 실제 경험을 공유한 경우에 신뢰할 수 있다는 응답이 많았으며 반면에 상업적인 광고와 홍보성 글에는 부정적으로 반응하고 있음을 알 수 있었다.

이와 더불어 <표 10>에서 제시된 측정 기준은 소셜 미디어의 종류에 따라 그 중요도가 다르게 나타났다. 즉 블로그에서는 블로거의 전문성과 본인의 경험 제공 여부가 가장 중요한 기준으로 사용되었고, 지식인에서는 답변자가 전문의료인지의 여부와 답변간의 일치도가 가장 중요한 것으로 파악되었다(<표 10> 참조).

4.5 건강 커뮤니티로서의 소셜 미디어

본 연구에서 모든 피면접자들은 페이스북 혹은 싸이월드에 계정을 가지고 있거나 본인의 블로그를 직접 운영하고 있었지만 그 가운데에 자신이 경험했거나 인터넷에서 획득한 건강정보를 업로드하여 다른 사람들과 공유해 본 경험이 있는 피면접자는 단 한 명인 것으로 드러났다. 이 피면접자는 의자에 오래 앉아 있는 학생들에게 도움이 되는 체조에 대한 글을 읽고 친구들과 공유하기 위해 자신의 페이스북에 그

내용을 업로드하였다. 대부분의 피면접자들이 건강정보를 공유하려는 시도를 하지 않은 가장 큰 이유는 부정확한 정보를 배포함으로써 남에게 피해가 갈 수 있다는 우려 때문인 것으로 나타났다(<표 11> 참조). 건강정보는 건강과 직결되는 중요한 정보이기 때문에 정보 제공시 그 내용에 대한 책임을 져야 한다는 부담감을 느끼고 있었다. 이 밖에 정보를 업로드하는 것이 귀찮고 공유한 내용과 관련하여 다른 사람으로부터 질문이 오면 답변을 해줘야 하는 등 지속적인 관리가 번거롭다는 의견과 본인의 전문성과 지식이 부족하다고 느끼는 경우도 있었다. 하지만 3명의 피면접자들은 유용한 건강정보를 획득한 후에 소셜 미디어가 아닌 면대면 커뮤니케이션을 통해서 친한 친구들에게 직접 알린 경험이 있다고 하였다.

<표 11> SNS에서 건강정보를 공유하지 않는 이유

공유하지 않는 이유	언급빈도수 (중복 포함)
정보의 정확성에 대한 우려와 책임감	7
관리의 번거로움	6
본인의 전문성, 지식 부족	4
저작권 문제	2
공유할 필요성을 못 느낌	2

이 결과와 유사하게, 피면접자들은 본인의 페이스북, 싸이월드, 블로그 페이지에서 본인의 건강 문제와 관련하여 구체적으로 질문을 해 본 경험이 전혀 없는 것으로 파악되었다. 피면접자들에게 있어서 페이스북이나 싸이월드 페이지는 친구들과 연락을 주고 받는 곳이고 건강 문제에 대해 직접 질문을 하거나 상의하기

에는 적합하지 않은 장소로 여기고 있었다. “페이스북은 아무래도 다 퍼지는... 다 볼 수 있고, 좀 프라이버시가 보장이 안 되니까”(P4) 개인적인 건강 문제를 언급하기 적합하지 않을 뿐 아니라 “아프다는 것을 광고할 필요는 없다”(P6)는 의견이 많았다. 이러한 부정적인 시각은 특히 남학생들 사이에서 많이 나타났다.

요약하자면, 피면접자들은 주로 네이버 지식인이나 남의 블로그 등에서 건강정보를 검색을 하는 편이고 본인의 페이스북/싸이월드/블로그에서 건강 관련 질문을 하거나 본인이 직접 정보를 제공하는 경우는 매우 드문 것으로 나타났다. 따라서 학생들은 이미 오프라인에서 관계를 맺고 있는 친구나 가족들이 아니라 인터넷상에서 검색을 통하여 전혀 모르는 사람(stranger)한테서 주로 건강정보를 획득하고 있는 것으로 나타났다. 온라인 카페나 블로그 등에서 정보를 제공하는 ‘모르는 사람들’과 댓글, 쪽지 등을 통해 제한적으로 교류를 해 본 경험이 있는 학생들도 있었으나 보다 깊은 관계를 형성하거나 오프라인 만남으로 이어진 경우는 한 번도 없는 것으로 나타났다.

그럼에도 불구하고 모르는 사람이 제공하는 건강정보를 읽거나 댓글, 쪽지 등을 주고받을 때 정서적 공감대 혹은 감정적 교류를 경험해 보았다고 응답한 피면접자들도 소수이지만 존재하는 것으로 밝혀졌다. 예를 들어, 다이어트 식단에 관심이 많은 한 여학생은 자주 방문하는 블로그에서 다음과 같은 느낌을 받았다고 보고하였다.

“교류를 하는 느낌? 자기 이야기를 다 써놓은 거니까 교류가 좀 되는 느낌이 드는 것 같아요.

혼자서 느끼다가 막상 댓글로 한마디라도 더 해 주고 그러면 더 뭔가 더 친근감이 들고 그러는 것 같아요.(P10)”

5. 토 의

최근 몇 년간 소셜 미디어가 전세계적으로 확산되고 있고 이에 따라 건강정보에 대한 수요도 증가하고 있는 추세인데 반해 이용자 관점에서 소셜 미디어 환경에서의 건강정보 추구행태에 대한 연구는 이제 시작 단계에 불과하다. 특히 대학생들에게는 소셜 미디어의 사용이 일상화되어 가고 이를 통한 건강정보 획득이 불가피한 상황에서 본 연구는 소셜 미디어에 초점을 맞춰 대학생들의 건강정보 추구행태를 조사하였다는 점에서 의의가 있다. 또한 본 연구의 결과는 대학생 집단을 대상으로 하는 건강정보 서비스를 제공하고 양질의 건강정보를 선별하여 검색할 수 있도록 이용자 교육을 실시하는데 기초자료로 쓰일 수 있을 것으로 본다. 22명의 국내 대학생들을 대상으로 실시한 면접조사에서 얻어진 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 피면접자들 사이에서 일상적인 건강문제를 해결하기 위해 소셜 미디어를 이용하는 것은 일상화되어 있었으며 주된 이유는 이용 편의성인 것으로 나타났다. 특히 접근성이 높은 지식인 서비스와 블로그의 이용 빈도수가 높은 반면에 가입을 요구하는 온라인 카페나 클럽의 경우에는 이용 횟수가 적은 것으로 나타났다. 이 결과는 Zhang(2012)이 지적한 대로 건강정보 탐색을 위한 SNS의 이용 의도는 건강정보 자체의 신뢰성뿐만 아니라 이용의 편의성과 사용성

(usability)에 영향을 받는다는 사실을 증명한다. 팟캐스트와 트위터는 건강정보 탐색 도구로써 인기가 없는 것으로 파악되었는데 이는 Scandfeld, Scandfeld, & Larson(2009)의 연구와 상반되는 것으로 우리나라에서 팟캐스트와 트위터가 블로그, 지식인, 온라인 카페에 비해 가입자/이용자가 상대적으로 적고 건강과 관련한 콘텐츠가 부족하기 때문일 것으로 추측된다. 따라서 대학생들을 대상으로 한 건강정보의 제공이나 교육 프로그램을 실시하기 위해서는 접근성이 높고 콘텐츠 제공이 용이한 블로그나 지식인 서비스 형태의 소셜 미디어를 고려하는 것이 효과적일 것이다.

둘째, 피면접자들의 인터넷의 건강정보 탐색은 대부분 이상증상을 느끼는 단계에서 증상의 진단 혹은 확인을 위하여 이루어지고 있으며, 그 다음으로 건강한 사람이 건강유지를 위해 활용하는 것으로 나타났다. 이는 과거에는 개인이 특정한 질병이나 사고 등이 일단 발생한 이후에 효과적인 치료를 위해 추구하는 것이 보편적이었지만 최근에는 질병을 예방하거나 건강한 생활습관의 유지 등을 위해 평상시에 다양한 정보를 습득하여 활용하는 경우도 많아지고 있다고 보고한 장혜순(2010)의 연구와 일맥상통한다. 또한 인터넷에서 제공하는 대부분의 건강정보들이 의료 이용량과 질병발생 양상에 근거하여 내용을 구성하고 있지만 실제 인터넷 이용자들이 필요로 하는 정보는 건강유지를 위한 정보와 증상을 확인하는 정보가 대부분을 차지하고 있기 때문에 이러한 요구에 따른 적합한 정보를 제공해야 한다는 김구수 등(2010)의 주장을 뒷받침한다.

정보요구를 주제별로 살펴보면, 피면접자들

사이에서 다이어트와 운동이 가장 큰 관심사로 나타났으며 이는 여학생들에게만 국한된 것은 아니다. 최근 한 설문 조사에서도 밝혀졌듯이 남학생들의 관심사가 다이어트, 미용 등으로 여학생들과 유사해지고 있으며(매일신문 2012, 7.4) 따라서 대학생을 대상으로 한 건강정보 서비스에서는 성별에 상관없이 이러한 정보요구를 만족시킬 수 있는 정보가 제공되어야 할 것이다.

셋째, 선행연구와 마찬가지로 본 연구의 피면접자들은 주로 포털 사이트의 검색엔진을 통해 건강정보를 탐색하고 있으며 대부분 본인의 건강정보 검색 능력에 자신감을 보였다. 이는 피면접자들이 네이버 검색엔진 사용에 이미 익숙할 뿐만 아니라 그들의 건강정보 요구가 주로 일상적인 건강문제와 관련이 있어서 정보 획득이 어렵지 않기 때문인 것으로 보인다. 다만, 선천적 질병을 앓고 있는 피면접자가 만족할만한 검색 결과를 얻지 못했고 다른 몇몇 피면접자들도 증상을 정확하게 글로 표현하는데 어려움을 겪었던 것으로 보아, 소셜 미디어에서 일상적이고 흔한 건강정보를 탐색하는 것은 용이하나 보다 깊이 있는 건강정보를 탐색하거나 명확하지 않은 증상이나 징후에 대해 진단을 하고자 할 때는 어려움이 있는 것으로 보인다. 이러한 정보요구를 충족시키기 위해서는 온라인 의료 상담 사이트가 보다 적합한 정보 자원이 될 것이며 포털 사이트에서는 소셜 미디어 검색 결과와 더불어 적절한 온라인 의료 상담 사이트를 제시하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

넷째, 전체 혹은 개별 소셜 미디어에서 제공되는 건강정보의 신뢰성에 대한 평가는 개인별

로 큰 차이를 보였으며 신뢰성을 측정하는 기준도 다양하게 나타났다. 본 연구에서 블로그는 정보제공자의 전문성을 파악하기 쉽고 한 주제에 대해 축적된 내용이 많다는 점에서 대체적으로 높은 신뢰성 평가를 받았다. 지식인 사이트는 상담의 틀을 바탕으로 하고 있고, 누구나 답변이 가능하여 개개인의 지식과 경험이 공유될 수 있다는 것이 가장 큰 장점이겠으나 (이현실 외 2012) 블로그에 비해 신뢰성이 낮게 평가되는 경향을 보였다. 하지만 네이버 지식인은 의료전문가 풀1)을 적극적으로 활용하며 신뢰성 높은 건강정보를 제공하고자 노력하고 있으며 개별 답변에 [의사답변] 표시를 함으로써 이용자들이 쉽게 전문가 답변을 식별할 수 있도록 돕고 있다. 본 연구의 피면접자들도 대부분 이러한 표시를 인식하고 있었으며 답변의 신뢰성을 평가할 때 전문의료인의 답변 여부를 적극적으로 평가하는 것으로 나타났다.

하지만 정보원 혹은 정보제공자의 권위성, 전문성보다는 다른 커뮤니티 멤버들의 평가에 전적으로 의존하여 정보의 신뢰성을 평가하는 사례도 적지 않은 것으로 나타났으며 이러한 경우에 부정확한 정보를 수용하게 되는 위험을 수반할 수도 있다. 따라서 정보소비자 측면에서 대학생들을 대상으로 양질의 건강정보에 대한 중요성과 이에 따른 선별적인 정보선택의 필요성을 인지시키는 것이 필요하며 무엇보다 개별 소셜 미디어의 특성에 대한 올바른 이해와 이를 바탕으로 한 신뢰성 평가 능력을 향상시키는 교육이 절실하다 하겠다.

다섯째, 피면접자들 중에서 본인의 페이스북,

싸이월드, 블로그에서 다른 사람들과 건강정보를 공유하거나 자신의 건강문제와 관련하여 구체적인 질문을 올려본 경험이 있는 학생은 거의 없었다. 온라인 카페/클럽에서조차 정보제공자와 정보 탐색자와의 사회적 관계 맺기 정도와 정서적 교류가 매우 제한적이었다. 결국 본 연구의 피면접자들은 소셜 미디어 환경에서 자신과 사회적 관계를 맺고 있지 않은 '모르는 사람'에게서 주로 건강정보를 획득하고 있는 것으로 나타났다. 이는 소셜 미디어의 중요한 특성 중 하나인 사람과 사람 사이의 관계 맺기를 통한 네트워크 형성이라는 사실에 일견 상충되는 것으로 보인다. 하지만 이러한 결과는 Morris 등(2010)과 Newman 등(2011)의 연구에서도 밝혀졌듯이 소셜 미디어 환경이 이용자들간의 자유로운 의사소통과 정보 공유 그리고 인맥확대를 통해 기존의 사회적 관계를 강화시키거나 혹은 새로운 관계를 생성시켜주는 장소이기는 하지만 정치, 건강과 같이 개인적이고 예민한 영역의 주제에 대한 정보공유는 다소 기피하는 경향이 있다는 사실을 보여준다고 할 수 있다. 이와 더불어, 선행연구를 살펴보면, 암 환자 모임과 같은 건강 관련 온라인 커뮤니티에서 공통의 질병으로 고생을 하고 있는 환자나 환자 가족들이 서로 관련 정보를 교환하고 정서적 공감대를 형성하고 감정적 지지를 주고받는 현상이 흔히 발견되었으나 본 연구에서는 대학생들이 대부분 심각한 질병보다는 건강유지와 일상적인 건강 이상증세에 대한 정보요구를 가지고 있기 때문에 소셜 미디어 환경이라 할지라도 타인과의 사회적 관계 맺기나 정서적 교감보다는 순

1) 네이버 지식iN, 전문가 답변 - 의료전문가.

〈<http://kin.naver.com/people/expert/index.nhn?type=DOCTOR>〉.

수한 정보 획득을 목적으로 정보탐색을 하는 경우가 많았던 것으로 분석된다.

6. 연구의 제한점과 향후 연구

본 연구의 주요 제한점으로는 조사 대상자가 한 대학에 다니는 소수의 대학생들로 한정되었다는 점이다. 특히 인문대 여학생이 대다수 참여하였기 때문에 향후 이어지는 연구에서는 대상자를 확장해서 좀 더 보편적인 대학생들의 건강정보 추구행태를 확인하고 성별 등의 인구사회학적인 요인의 영향과 건강정보 추구행태

와의 관계를 밝혀내는 것이 필요하다. 또한 본 연구가 실시한 면대면 면접조사 방식으로는 피면접자들이 솔직하게 털어놓을 수 없는 건강문제도 있었을 것으로 추정되는 바 향후 연구에서는 익명성이 보장되는 연구 방법을 사용하여 보다 광범위한 건강정보 추구 사례를 수집하는 일도 반드시 이루어져야 한다. 마지막으로 이 연구에서 중점을 둔 대학생 집단 외에 다른 이용자 집단이나 세대들을 조사 대상으로 삼아 비교함으로써 차이를 밝혀내고 각 집단에 대한 건강정보 서비스 제공 방안과 건강정보 활용능력 향상 방안을 모색하는 것도 연구되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김구수, 김영랑, 류시원. 2010. 건강행위단계와 인터넷 건강정보 이용. 『한국보건정보통계학회지』, 35(2): 177-193.
- 김희선, 오의금, 형희경, 조은실. 2008. 대학생의 건강증진생활양식의 예측요인에 관한 연구. 『지역사회간호학회지』, 19(3): 506-520.
- 매일신문. 2012.7.4. 남 대학생 관심사 다이어트, 화장 - 여성 못지않은 외모관리 [online]. [cited 2012.12.15]. <http://www.imaeil.com/sub_news/sub_news_view.php?news_id=40245&yy=2012>.
- 연합뉴스. 2010.12.10. 건강할수록 건강관심도 많아 [online]. [cited 2012.12.15]. <<http://www.yonhapnews.co.kr/economy/2010/12/10/0303000000AKR20101210195000017.HTML?template=2088>>.
- 우영운, 조경원. 2006. 국내 건강정보 웹사이트의 신뢰성과 만족도 현황 분석. 『한국콘텐츠학회 2006 추계 종합학술대회 논문집』, 4(2): 426-429.
- 이수영, 박상희. 2006. 인터넷 평판 시스템에 대한 연구: 세 유형의 유방암 정보 관련 인터넷 커뮤니티의 평판 시스템 비교를 중심으로. 『커뮤니케이션학연구』, 14(3): 5-33.
- 이현실 외. 2012. 인터넷을 활용한 건강정보 및 의료상담에 관한 연구. 『디지털정책연구』, 10(2): 255-267.

- 장혜순. 2010. 군산시 중년여성의 체지방율에 의한 비만도 분류에 따른 체중조절 행동, 식습관 및 건강관련 생활습관에 관한 연구. 『대한지역사회영양학회지』, 15(2): 227-239.
- 조경원. 2006. 국내 성인의 인터넷 이용 행태 및 인터넷을 이용한 건강정보 획득 현황에 대한 고찰. 『한국콘텐츠학회 2006 추계 종합학술대회 논문집』, 4(2): 721-724.
- 한혜경, 김주미. 2011. 의사-환자 간 수평적 커뮤니케이션 채널로서 블로그 운영에 관한 연구: 의사블로거들의 심층인터뷰를 중심으로 『언론과학연구』, 11(2): 533-562.
- Abrahamson, J.A. et al. 2008. "Lay information mediary behavior uncovered: exploring how nonprofessionals seek health information for themselves and others online." *Journal of Medical Library Association*, 96(4): 310-323.
- Escoffery, C. et al. 2005. "Internet use for health information among college students." *Journal of American College Health*, 53(4): 183-188.
- Eysenbach, G. 2008. "Medicine 2.0: Social networking, collaboration, participation, apomediation, and openness." *Journal of Medical Internet Research*, 10(3): e22.
- Fox, S. 2011. "Peer-to-peer health care." Pew Internet & American Life Project. [online]. [cited 2012.12.15]. <<http://pewinternet.org/Reports/2011/P2PHealthcare.aspx>>.
- Hanauer, D., E. Dibble, J. Fortin, and N.F. Col. 2004. "Internet use among community college students: Implications in designing health care interventions." *Journal of American College Health*, 52(5): 197-202.
- Ivanitskaya, L., I. O'Boyle, and A.M. Casey. 2006. "Health information literacy and competencies of information age students: results from the interactive online research readiness self assessment (RRSA)." *Journal of Medical Internet Research*, 8(2): e6.
- Kim, H., S. Park, and I. Bozeman. 2011. "Online health information search and evaluation: observations and semi-structured interviews with college students and maternal health experts." *Health Information and Libraries Journal*, 28: 188-199.
- Kim, S. 2010. "Questioners' credibility judgments of answers in a question answering community site." *Information Research*, 15(2): paper 432. [online]. [cited 2012.12.15]. <<http://InformationR.net/ir/15-2/paper432.html>>.
- McKenzie, P. J. 2003. "A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking." *Journal of Documentation*, 59(1): 19-44.
- Morris, M.R., J. Teevan, and K. Panovich. 2010. "What do people ask their social

- networks, and why? A survey study of status message Q&A behaviour." *Proceedings of CHI 2010*, 1739-1748.
- Newman, M.W., D. Lauterbach, S.A. Munson, P. Resnick, and M.E. Morris. 2011. "It's not that I don't have problems, I'm just not putting them on Facebook': challenges and opportunities in using online social networks for health." *Proceedings of CSCW 2011*, 341-350.
- Park, H., S. Roders, and J. Stemmler. 2011. "Health organizations' use of Facebook for health advertising and promotion." *Journal of Interactive Advertising*, 12(1): 62-77.
- Ries, T. 2010. "40% of online consumers use social media for health information." *The Realtime Report*. [online]. [cited 2012.12.15].
<<http://therealtime.com/2010/04/12/40-of-online-consumers-use-social-media-for-health-information/>>.
- Scanfeld, D., V. Scanfeld, and E.L. Larson. 2010. "Dissemination of health information through social networks: Twitter and antibiotics." *American Journal of Infection Control*, 38: 182-188.
- Shaw, R.J. and C.M. Johnson. 2011. "Health information seeking and social media use on the Internet among people with diabetes." *Online Journal of Public Health Informatics*, 3(1).
- Ybarra, M.L. and M. Suman. 2006. "Help seeking behavior and the Internet: A national survey." *International Journal of Medical Informatics*, 75(1): 29-41.
- Zhang, Y. 2012. "College students' uses and perceptions of social networking sites for health and wellness information." *Information Research*, 17(3): paper 523. [online]. [cited 2012.12.15].
<<http://InformationR.net/ir/17-3/paper523.html>>.