

번호 09-4

제 목	국문	의료소비자들의 의료기관 정보탐색 행태에 대한 연구			
	영문	A Study on information serch behavior for medical facilities of medical service consumer			
저 자 및 소 속	국문	조우현 ¹⁾ , 이선희 ²⁾ , 채유미 ²⁾ 연세대학교 의과대학 예방의학교실 ¹⁾ , 이화여자대학교 의과대학 예방의학교실 ²⁾			
	영문	Woohyun Cho ¹⁾ , Sunhee Lee ²⁾ , Yoomi Chae ²⁾ Department of Preventive Medicine, Medical College of Yonsei Univ. ¹⁾ Department of Preventive Medicine, Medical College of Ewha Womans University. ²⁾			
분 야	보건관리 (○) 역 학 () 환 경 ()	발 표 자	일반회원 () 전 공 의 (○)	발표 형식	구 연 (○) 포스터 ()
진행 상황	연구완료(), 연구중(○) → 완료 예정 시기 : 1999년 11월				

1. 연구 목적: 의료시장이 공급자중심에서 소비자 중심으로 전환되면서 의료소비자에 대한 관심이 증대하고 있다. 의료소비자의 정보탐색 행태는 의료기관 선택과 직결되는 과정으로서 마케팅 전략을 수립하기 위해선 이에 대한 정보가 필요하다. 본 연구에서는 의료소비자가 의료기관을 선택하는 과정에서 주로 탐색하는 정보원의 내용과 탐색정도, 실제 선택과정에서 영향력을 발휘하는 정보원은 무엇인지, 정보탐색 내용이 무엇인지를 구명하고자 하며 이러한 탐색행태는 의료기관 종별에 따라 차이가 있을 것이라는 가정하에 그 차이를 규명하고자 한다.

2. 연구 방법: 전국에서 다단계 무작위 추출한 남자 748(49.6%)명, 여자 759(50.4%)명으로 총 1507명을 대상으로 하여 구조화된 설문지를 이용한 면접 설문조사를 시행하였다.

3. 연구 결과: 1. 의료기관 종별에 상관없이 의료기관 이용시 가장 중요한 정보원은 본인의 과거경험이었으며, 외부 정보원중에서는 이웃, 친구가 가장 많았고 가족, 친척 등 개인적 정보원을 주로 활용하고 있었다. 그의 정보원으로는 의료인이 많았으며 매스컴과 신문, 잡지 등 공공매체의 이용은 상대적으로 낮았다. 의료기관 종별로는 대학병원을 선택하는 경우에서 대중방송 등 공공매체나 의료인 등 전문적 정보원을 활용하는 경우가 많았으며, 본인이나 정보원을 활용하지 않는 경우를 제외할 경우 70% 수준에서 어떤 형태로든지 외적 정보탐색 활동을 하고 있음을 알 수 있었다.

2. 정보탐색 정도는 대부분의 정보원에서 의원보다 대학병원을 이용하는 경우에 정보탐색 정도가 높았으며 정보원별로 보면 가족, 의료인 순이었다. 실제 의료기관 선택시 가장 영향력이 컸던 정보는 역시 과거 본인의 경험이었고, 다음 순위의 정보원은 병.의원의 경우 이웃.친구, 가족 순인 반면 종합병원. 대학병원은 가족, 이웃.친구 순이었다.

3. 의료기관 선택시 알고 싶어하는 정보내용은 의료기관의 종별에 상관없이 의사의 전문성과 실력에 관해 가장 많이 알고 싶어 하며, 그 다음으로 의원의 경우는 의료기관의 위치, 의료진의 친절성순이었고, 병원/종합병원, 대학병원은 의료기관의 시설 및 규모를 꼽았다.

4. 고찰: 의료서비스 역시 일반 제품과 마찬가지로 구매를 위해 의료소비자들이 다양한 정보탐색 활동을 수행하고 있었으며 공공적 매체보다는 주로 개인정보원에 의존하는 경향을 보이는 한편, 정보탐색 행태가 의료기관 종별로 차이가 있음을 알 수 있었다. 이러한 연구결과는 향후 의료소비자에 대한 홍보 등 촉진전략 수립에 중요한 기초정보로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.