

# 소셜 미디어 환경에서 대학생들의 건강정보요구와 추구행태에 관한 탐험적 연구

## An Exploratory Study of Undergraduates' Health Information Needs and Seeking Behaviors in Social Media

김수정, 전북대학교 문헌정보학과, kimsoojung@jbnu.ac.kr  
Soojung, Kim, Department of Library and Information Science, Chonbuk National University

소셜 미디어를 통한 건강정보 추구가 전 세계적으로 일상화되어 가고 있으나 소비자건강정보 연구 영역에서 소셜 미디어 환경에서의 건강 소비자들의 건강정보 추구 행태에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 소셜 미디어의 활발한 이용자 집단인 대학생들을 대상으로 심층면접을 실시하여 소셜 미디어 환경에서의 건강정보요구와, 건강정보 추구 행태, 건강정보 활용 결과, 그리고 건강정보에 대한 신뢰성에 대한 인식에 대해 알아보았다. 본 연구의 결과는 양질의 건강정보를 효과적으로 획득할 수 있도록 건강정보 소비자를 교육하거나 건강정보 서비스 계획 수립의 기초자료로 쓰일 수 있을 것이다.

### 1. 서론

소셜 미디어를<sup>1)</sup> 통하여 건강정보를 탐색하는 행위는 전 세계적으로 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 것으로 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 결과는 일상적인 건강 문제에 대해 즉각적인 해결이 필요할 경우에는 전문 의료인을 찾기보다 비슷한 경험을 겪었거나 같은 건강 문제를 갖고 있는 타인을 온라

인에서 찾는 방식이 점차 보편화되어 가고 있음을 시사해준다.

소셜 미디어는 건강 소비자에게 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 높아지고 있는 상황을 고려할 때 건강 소비자들의 소셜 미디어를 통한 건강정보 추구 행태와 신뢰성 인식에 대해 살펴보는 연구는 반드시 필요하다.

따라서 본 연구는 소셜 미디어의 활발한 이용자 집단인 대학생들을 대상으로 심층면접을 실시하여 소셜 미디어 환경에서의 건강정보요구와, 건강정보 추구 행태, 그리고 소셜 미디어

1) '소셜 미디어'는 흔히 '소셜 네트워크 서비스'와 혼용되어 사용되지만 본 연구에서는 소셜 네트워크 서비스를 비롯한 블로그, 트위터, 지식인 서비스, 온라인 커뮤니티(카페, 클럽), 팟캐스트 등을 포함하는 광의의 개념으로 쓰인다.

어에서 제공되는 건강정보에 대한 신뢰성에 대한 인식에 대해 알아보았다.

본 연구의 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- 1) 소셜 미디어 환경에서 대학생들의 건강 정보에 대한 요구는 무엇인가?
- 2) 소셜 미디어 환경에서 대학생들의 건강 정보 추구 형태는 어떠한가?
- 3) 소셜 미디어 환경에서 대학생들의 건강 정보의 신뢰성에 대한 인식은 어떠한가?

## 2. 이론적 배경

인터넷 건강정보의 수요와 관심이 증가함에 따라 많은 연구자들이 건강정보 추구를 위한 인터넷 이용 실태를 파악하거나(조경원, 2006), 인터넷 건강정보의 신뢰성을 검증하거나(조경원, 우영운, 2006), 의사-환자와의 관계 변화 등에 대해 활발하게 연구를 진행해왔다(한혜경, 김주미 2011). 그러나 소셜 미디어 환경에 초점을 맞추어 건강정보 추구 행태에 대해 연구를 하기 시작한 것은 비교적 최근의 일이다.

국외를 중심으로 선행연구를 살펴보면, Scandfeld, Scandfeld, & Larson(2009)는 항생제란 단어를 언급한 1,000개의 Twitter 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 탐색해보는 것을 향후 연구 주제로 제시하였다.

Shaw & Johnson(2011)은 당뇨병 환자들이 인터넷과 소셜 미디어를 어떻게 활용하는지 57명을 대상으로 설문조사를 하였고 그 결과 설문조사 대상자의 상당수가 인터넷을 통

해 당뇨 관련 정보를 찾고 있음을 알아내었다. 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 참여자들은 소셜 네트워킹 사이트들이 건강 정보를 찾기 위한 적절한 장소가 아니라고 지적하였다. 페이스북 등과 같은 소셜 네트워킹 사이트들은 자신의 이미지 관리가 필요한 곳으로 건강 소비자들은 가까운 친구와 친지들에게 공개적으로 건강 정보에 대한 질문을 올리거나 자신의 건강과 관련된 문제를 공유하기를 꺼려하는 것으로 나타났다. 반면에 익명성이 보장되는 건강 관련 온라인 커뮤니티에서는 실질적인 의사표현이 가능하여 좀 더 자유롭게 건강정보를 공유를 하고 있는 것으로 나타났다.

Zhang(2012)은 38명의 대학생들과의 인터뷰를 통하여 건강정보 탐색을 위한 소셜 네트워킹 사이트 이용의 의도는 제공되는 건강정보의 신뢰성, 정보 제공자의 신용, 사이트의 접근성과 사용성, 개인 프라이버시 문제 등에 의해 결정된다는 사실을 밝혀냈다.

## 3. 연구방법

본 연구는 지방 C대학에 다니는 대학생 22명을 대상으로 2012년 5월 10일부터 7월 14일까지 약 두 달 동안 자발적으로 심층 면접에 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.

면접 내용은 크게 5가지로 구성되었다: 1) 일반적인 건강정보 추구행태, 2) 일반적인 소셜 미디어 이용행태, 3) 소셜 미디어를 이용한 건강정보 추구행태, 4) 소셜 미디어를 이용한 건강정보 제공행태, 5) 인적사항.

면접은 피면접자의 동의하에 녹음되었으며 이를 녹취하여 내용 분석을 실시하였다.

## 4. 연구 결과

### 4.1 소셜 미디어 사용 동기

인터넷을 이용하여 건강정보를 찾는 경우에는 의료기관 홈페이지, 공공 건강정보사이트 등에 접속하지 않고 바로 포털 사이트, 그 중에서도 네이버에 접근하여 검색하는 경우가 일반적이어서 검색 결과에 포함되는 블로그 포스팅, 온라인 카페 포스팅, 지식인 질문/답변 등을 클릭하여 소셜 미디어에 자연스럽게 접근하는 것으로 나타났다. 따라서 인터넷을 이용하되 소셜 미디어를 이용하지 않는 경우는 많지 않은 것으로 나타났다. 또한 피면접자들은 소셜 미디어를 이용하는 이유에 대해 의견을 제시했는데, 주요 이유는 편의성인 것으로 나타났고, 주변에 비슷한 경험을 했거나 전문적인 의료 지식을 갖고 있는 사람이 없어서 정보의 양도 많고 유사한 경험을 한 사람들의 의견을 찾는 것이 용이한 소셜 미디어를 사용한다는 응답이 많았다.

### 4.2 건강정보 요구

22명의 피면접자가 보고한 건강정보 추구 사건은 77개로 일인당 평균 3.5개의 사건을 기술하였다. 주제별로 보면, 피면접자들은 금연방법에서부터 탈모, 채식암까지 매우 다양한 주제에 대한 정보요구를 가지고 있는 것으로 나타났다. 특히 남녀를 불문하고 다이어트와 운동에 관련된 정보요구의 빈도수가 가장 높았으며(19%), 이는 다이어트와 운동이 대학생들의 주요 관심사 중 하나임을 보여준다.

이와 더불어 각 정보요구를 건강 상태 단계에 따라 분석하였다. 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 행위 단계로 질병 확인, 의료기관 방문을 위해 정보를 활용하는 단계를 말하며 52%로 가장 높은 빈도수를 보였다. 마지막 단계는 치료 및 회복 단계로, 환자로서 병원 치료 후 회복해가는 과정에서 정보를 활용하는 단계로써 8%를 차지하였다.

### 4.3 추구 행태와 활용 결과

진술하였듯이, 피면접자들의 주된 건강정보 추구 방식은 포털 사이트를 통한 적극적 탐색인 것으로 나타났다(74%). 그 외에 온라인 카페에 가입하여 직접 참여하거나(14%), 포털 사이트 홈페이지의 건강 카테고리 내에서 제공되는 정보들을 브라우징을 통하여 적극적으로 관찰하거나(7%) 혹은 인기검색어나 인기

블로그의 포스팅을 브라우징하는 과정에서 우연히 건강정보를 획득하는 정보 만남이 있는 것으로 나타났다(5%).

다양한 방식을 통해 획득된 정보의 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. 획득한 건강정보를 활용하지 않은 이유는 원하는 정보를 찾지 못한 경우, 상반되는 답변이 많아서 판단을 내리기 어려운 경우, 단순히 검색된 답변을 무시한 경우가 있었다.

#### 4.4 신뢰성에 대한 인식

피면접자들은 개인별로 소셜 미디어에서 제공되는 건강정보에 대한 신뢰성에 대한 인식에 있어서 큰 차이를 보였다. 많은 학생들이 지식인에 대한 신뢰도를 낮게 평가하고 블로그와 온라인 카페를 상대적으로 높게 평가하였으나 네이버 지식인을 맹목적으로 신뢰하는 학생이 있는가 하면 소셜 미디어 전체에 대해 매우 신중한 태도를 보이는 학생들도 있었다.

건강정보의 신뢰성을 측정하는 기준을 구체적으로 살펴보면, 제공되는 건강정보의 내용(광고/홍보성 글, 최신성 등), 답변자의 전문성, 혹은 커뮤니티의 공동 평가(다른 답변과의 일치도, 방문자수, 댓글수 등)를 통해서 건강정보의 신뢰성을 평가하는 것으로 나타났다. 특히 복수의 답변을 비교하거나 다른 정보원과의 내용을 비교했을 때 일치도가 높은 정보가 신뢰성이 높다고 평가되는 일이 많았고 답변자가 전문의료인지의 여부, 답변자의 지식인 등급 등 전문성이 중요한 측정 기준으로 밝혀졌다.

#### 4.5 커뮤니티로써의 소셜 미디어

피면접자들은 본인의 페이스북/싸이월드/블로그에서 건강 문제와 관련한 질문을 업로드하거나 본인이 직접 정보를 제공하는 경우는 매우 드문 것으로 나타났다. 결과적으로 학생들은 이미 오프라인에서 관계를 맺고 있는 친구나 가족들이 아니라 인터넷상에서 전혀 모르는 사람(stranger)한테서 주로 건강정보를 얻고 있는 것으로 나타났다. 온라인 카페나 블로그 등에서 정보를 제공하는 ‘모르는 사람들’과 댓글, 쪽지 등을 통해 제한적으로 교류한 경험이 있는 학생들도 있었으나 보다 깊은 관계를 형성하거나 오프라인 만남으로 이어진 경우도 한 번도 없는 것으로 나타났다.

### 5. 토의 및 결론

22명의 국내 대학생들을 대상으로 실시한 면접조사에서 얻어진 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 대학생 집단은 일상적인 건강문제를 해결하기 위해 포털 사이트를 통하여 소셜 미디어를 이용하는 것이 보편화되어 있으며 주된 이유는 편의성과 비슷한 경험을 한 사람으로부터 정보를 얻기 위함인 것으로 나타났다.

둘째, 소셜 미디어 건강정보의 탐색은 대부분 몸에 이상 증상을 느끼는 단계에서 증상 혹은 질병의 진단을 위하여 이루어지거나 건강한 상태에서 건강을 유지하기 위해 이루어지는 것으로 나타났으며 특히 다이어트와 운동 등에 대한 정보요구가 높아서 대학생들을 위한 건강정보 서비스 제공시 이러한 정보요구를 고려하여야 한다.

셋째, 건강정보원으로써 소셜 미디어에 대한 신뢰성에 대한 인식은 개인별로 큰 차이를

보였으며 복수의 답변이나 정보원과의 일치도를 통해서 간접적으로 신뢰성을 평가하는 경우가 많아서 양질의 건강정보에 대한 중요성과 이에 따른 선별적인 정보선택의 필요성을 교육하는 일이 시급하다.

본 연구의 주요한 제한점으로는 조사 대상자가 한 대학에 다니는 소수의 대학생로 제한되었으며 특히 인문대 여학생이 대다수 참여하였기 때문에 향후 이어지는 연구에서는 대상자를 확장해서 좀 더 보편적인 대학생들의 건강정보 추구 행태를 확인하고 성별 등의 인구사회학적인 요인의 영향과 건강정보 추구 행태와의 관계를 밝혀내는 것이 필요하다.

## 참고문헌

- 조경원, 우영운. (2006). 건강정보 웹사이트의 신뢰성과 만족도 평가 모델. 한국콘텐츠학회논문지 제6권 제9호. 42-49.
- 조경원. (2006). 국내 성인의 인터넷 이용 행태 및 인터넷을 이용한 건강정보 획득 현황에 대한 고찰. 한국콘텐츠학회 2006 추계 종합 학술대회 논문집 제4권 제2호. 721-724.
- 한혜경, 김주미. (2011). 의사-환자 간 수평적 커뮤니케이션 채널로서 블로그 운영에 관한 연구 : 의사블로거들의 심층인터뷰를 중심으로. 언론과학연구 제11권 제2호. 533-562.
- Fox, S. (2011). Peer-to-peer health care. Pew Internet & American Life Project. <http://pewinternet.org/Reports/2011/P2PHealthcare.aspx>
- Scanfeld, D., Scanfeld, V., & Larson, E.L. (2010). Dissemination of health information through social networks: Twitter and antibiotics. *American Journal of Infection Control*, 38, 182-188.
- Morris, M.R., Teevan, J., & Panovich, K. (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., Lauterbach, D., Munson, S.A., Resnick, P., & Morris, M.E. (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.
- Ries, T. (2010). 40% of online consumers use social media for health information. *The Realtime Report*. <http://therealtime.com/2010/04/12/40-of-online-consumers-use-social-media-for-health-information/>
- Shaw, R.J., & Johnson, C.M. (2011). Health information seeking and social media use on the Internet among people with diabetes. *Online Journal of Public Health Informatics*, 3(1).
- Zhang, Y. (in press). College students' uses and perceptions of social networking sites for health and wellness information. *Information Research*.