

# “설문조사를 통해 본 협회 인식도에 관하여”

본 원고는 '87, '89년에 본회가 본회에서 검사받은 내원자를 대상으로 조사한 설문을 비교·분석한 것으로 국민들의 건강관리에 대한 인식도 조사에 많은 도움이 되어 정리·게재한다. (편집자 주)

## 박 선 주

### 1. 서 론

협회가 건강관리 검사사업을 시작한지 도 벌써 10여년에 가까와 진다.

처음 부분적으로 검사사업을 시작한 이래 종합건강검진기관으로서 자리잡기 까지 많은 인력 및 검사장비의 확보, 신뢰도향상을 위한 정도관리 노력을 통하여 이제는 명실상부한 전문검사기관으로 자리잡고 있음과 때를 같이하여 좀더 나은 수검자 의료서비스 향상을 통한 협회 발전방향 모색을 위하여 실시하였던 '87, '89년 설문조사 결과를 분석, 평가하여 향후의 업무에 참고자료로 활용코저 본 내용을 정리, 소개하고자 한다.

### 2. 설문조사 실시방법 및 대상

#### 가. 실시방법

협회는 '87, '89년 두차례에 걸쳐 전국

13개 지부에서 설문조사를 실시하였으며 본 조사에서 사용한 설문문항은 본회 건강관리전문위원의 자문을 받아 작성하였고 2차례 모두 내용을 같게하여 얻어지는 데이터의 비교, 분석이 용이하게 하였다.

#### 나. 실시대상

설문조사 대상자는 조사 전혜에('86, '88년)협회를 방문 종합검사를 받은 경험이 있는 전국의 수검자중 정상자 1,000명, 유소견자 1,000명을 무작위 추출하였고 설문조사의 효율성을 높이기 위하여 총 조사대상자 2,000명의 인원을 13개 지부에 고르게 인원을 정해주어 실시토록함으로서 본 조사가 지역별로 편재되지 않는 전국적 조사자료로 활용될 수 있도록 하였다.

#### 다. 조사내용

설문내용은 협회에 대한 인상, 건강검

사동기 및 관심도, 검사성적의 신뢰도등을 묻는 10개항의 문항(유소견자의 경우 13개항), 협회에 대한 개선점 및 불만사항으로 나누었고 유소견자에 대하여는 유소견 성적서를 받은 이후의 수검자 행동양태를 볼수 있도록 3개의 문항을 첨가하였다. 세부내용으로는 ; (편의상 일부순서 변경)

- ①건강검사를 하게된 동기는 ?
- ②건강검사를 본회(한국건강관리협회)에서 하게된 동기는 ?
- ③건강에 대한 상담이나 검사를 받을 때 직원 태도는 ?
- ④검사의 비용은 ?
- ⑤본회에 오셨을때 검사받기 위하여 기다린 시간은 ?
- ⑥평소 자신의 건강에 대한 생각은 ?
- ⑦평소 성인병에 대한 생각은 ?
- ⑧통보된 검사결과에 대한 신뢰도는 ?
- ⑨검사결과를 믿을수 없다면 그이유는 (8번항과 연계)
- ⑩건강검사가 필요하다고 여기는 사람으로는 ?
- ⑪주기적인 건강검사가 필요하다면 그 기간과 횟수는 ?
- ⑫대기실에서 기다리는 동안 활용하고 싶은게 있다면('89년 설문)
- ⑬내원시 불편하셨던 점이 있다.
- ⑭본회에 대하여 느끼신 점이나 개선해야할 사항이 있다.
- ⑮유소견이라는 성적을 받고 어떤 조치를 취하셨는지? (이하 유소견자에 한함)

“협회를 알게된 동기는 대부분 “주위의 권유에 의해”라고 대답해 구전 홍보의 중요성을 입증시켜 주었다.”

⑩유소견이라는 결과를 받고도 아무런 조치를 취하지 않았다면 그이유는? (15번항과 연계)

⑪병원이나 기타 의료기관에서 재검사를 받았다면 그 내용은? (치료결과등)

### 3. 실시 결과

가. ①항과, ⑥, ⑦, ⑩, ⑪항의 내용은 건강검사를 하게된 동기, 필요성에 대한 인식도를 알아보기 위한 문항으로 건강검사를 하게된 동기는 '87, 89년 모두 몸에 이상을 느껴서라고 대답했고 평소 자신의 건강상태에 대하여 대부분의 사람들은 건강하다 자부하였다.

모든 사람에게 정기적으로 필요하며 (94.8%, 92.2%) 이경우 년1회가 가장 적당하다고(67.4%, 61.0%)대답하였고, 년 2회 검사의 필요성을 강조한 사람은 87년 23.2%에서 '89년 30.2%로 나타났다. 이러한 대답은 대부분의 사람이 정기적인

건강검사는 필요하다고 생각하면서도 자신은 검사받지 않아도 된다고 생각하고 있다는 것을 단적으로 나타내주고 있었다. 또한 년1회 정기검진 필요성을 느끼고 년2회 정기검진 권장과 다소 거리가 있어 이는 시간적, 경제적인 부담때문인 것으로 풀이되어졌다.

또한 ⑦항의 '성인병에 대한 평소의 생각'에 대하여는 대부분이 가끔 생각해보는 것으로 나타났으며 특이한 것은 '87년 조사결과 31~40대 연령층의 남자에게는 많은 관심도를 나타낸 반면 '89년 결과 51~60대 연령층에서 (52.8%) 여자보다는 남자에게서(93.1%) 월등히 높은 관심도를 보이고 있어 주목되었다.

나. ②항과 ③, ④, ⑥, ⑧, ⑨, ⑫항은 협회 인식도를 알기위한 문항으로 내원자에 대한 우리의 태도를 반성해보는 계기로 삼고자 하였다.

첫째 협회를 알게된 동기에 관한 ②항의 설문에 대하여 '87, '89년 모두 50%

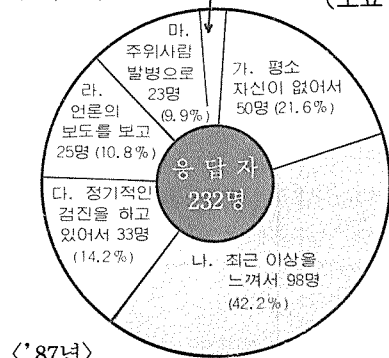
이상이 주위의 권유에 의해서로 나타나 구전홍보 및 메스컴을 통한 적극적 홍보 전략이 필요함을 다시한번 입증시켜 주었다.

③의 직원태도에 대하여는 대부분 친절하다고 답해주었으나(53.4%, 52.8%), 작은 불친절에 대하여도 수검자는 민감하게 반응하고 있음이 나타났는바, 이에 대하여는 다시 논의되므로 생략하고자 한다.

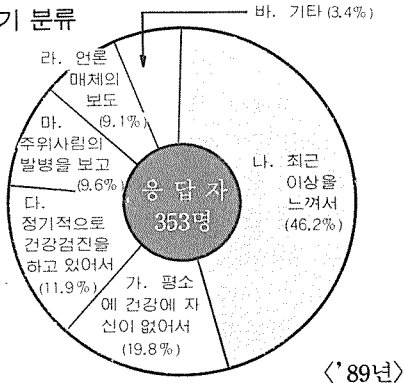
④항 수수료는 대부분의 응답자가 저렴하다고 답해주었고, ⑤의 대기시간은 거의 30분이내에 이루어지는 것으로 나타났다.

⑧, ⑨항의 검사결과 신빙도 설문은 믿을만하다가 '87년 67.9%, '89년 70.3%로 나타났다. 그러나 ⑨항과 연계, 검사결과를 믿을수 없다면 그이유를 묻는 사항에 대하여 시설이나 장비의 부족, 웬지 막연히 설명할 수 없지만이라는 형태의 매우 감정적인 답변을 보이고 있어 검사성적보다는 선입견이 크게 작용하고 있음을

바. 기타 3명 (1.3%) (도표1) 검사동기 분류



<'87년>



<'89년>

보여주었다. 이러한 인식의 변화를 위해 꾸준한 노력해야 할 것으로 나타났다.

⑫항의 대기실에서의 시간 활용방안에 대한 설문은 협회소개 책자나 팜플렛을 준비해 주었으면 좋겠다는 대답(36.7%)과 협회소개 비디오상영(34.9%)이 대부분을 차지하고 있어 내원자의 협회에 대한 궁금증이 크다는 것을 새삼 인식할 수 있었다.

다. ⑮, ⑯, ⑰항은 유소견자에 한하여 실시한 문항으로서 ‘질병의 조기발견을 통한 조기치료’ 목적의 본 건강검사가 얼마만큼 국민 실생활에 도움을 주고 있는가를 알아보고자 한 문항이었고 결론적으로 말한다면 70% 이상이 재검사를 통한 이상발견에 따라 치료하여 완치한 것으로 나타났다.

대부분의 수검자중 유소견자 통보를 받고는 종합병원(46%, 51%)를 이용하여 재검사를 받은 것으로 나타났다.

그러나 유소견자 통보를 받고 후속조치를 취하지 않았다는 답변자의 대부분은 경제적 여유가 없거나(30%, 20%) 큰 병이 아닌것 같아서(23%, 48%)라고 응답하였다.

라. ⑬, ⑭항의 협회에 대하여 불편했던 점이나 개선해야 할 사항, 느낀점을 서술해 달라는 문항에 대하여는 '87, '89년 두차례의 내용이 거의 비슷하였으며, 검사종목의 확대, 장비의 고급화, 치료기관과의 연계등 정책적으로 추진해야 할 사

항들도 많았지만 많은 이들은 직원의 친절질을 거론하였다. 이는 ③번 문항의 직원친절도 조사에서 50% 이상이 친절한 것으로 본다는 답변내용과 상치되는 면이 있으나 수검자 한사람, 한사람이 협회 홍보요원이 될수 있다는 점을 감안한다면 결코 간과할 수 없는 의견제시라 생각되었다.

#### 4. 결 론

본 설문조사가 '87년, '89년에 이루어졌으며 그동안 상당부분이 개선되어졌을 것이나 많은 부분의 내용은 우리 현실을 볼수 있게 하는 응답내용이라 생각되었다.

비록 낮은 응답율을 보였으나 전국에서 고르게 응답하여 전국적인 협회 인식도를 볼수 있었다는 점에서 우리에게는 무척 필요하고 귀중한 자료로 여겨졌다.

조사내용을 종합하여 보면 응답자의 대부분은 년1회 정기검진의 필요성을 인식하고 있었으며 협회 검사신뢰도는 80% 이상이었었고 협회를 알게된 동기로는 마스크를 통한 홍보보다는 주위의 권유에 의하여가 아직은 크게 작용하였음을 알수 있었다. 이러한 점을 감안한다면 누차 강조하였지만 수검자 한사람 한사람에게 언제나 친절과 성실한 봉사자세를 잊지 말아야 할 것이며 책임있는 직장인으로서의 역할에 충실해야 할 것으로 사료되었다.

(필자=건협 조사연구부)