

건강문제 해결을 위한 인터넷 사용에 관한 근거이론 연구 - 30대 성인 소비자를 대상으로 -

이 속 경¹⁾

서 론

연구의 필요성

전통적으로 건강전문가들은 건강에 대한 요구를 가지고 있거나 문제가 있는 대상자를 위해 현장에서 정신적, 신체적인 중재를 함으로써 대상자의 안녕을 추구하여 왔다. 대상자도 주로 의사나 간호사를 비롯한 건강전문가들을 직접 찾아가거나 주변 인물들과의 직접적인 대면 소통을 통해 자신의 건강에 대한 요구를 해결해 왔다. 물론, 과거에도 서적을 참고한 다던지 전화 등을 통한 비대면 소통이 전혀 없었던 것은 아니지만 그러한 경우는 아주 특수하거나 매우 적어 사회 또는 조직의 지표로 거론조차 할 수 없을 정도로 드문 일이었다. 그러나 전 세계적인 인터넷 상용화로 인해 이러한 상황은 변화되고 있다. 건강 문제와 관련하여 인터넷을 통한 비대면 소통이 크게 늘어나고 있기 때문이다. 이와 함께 직접 접촉에 의해서만 해결되어지던 건강에 대한 요구들이 이전에는 상상도 할 수 없었던 모습으로 바뀌고 있는 것이다.

인터넷을 통한 정보의 제공 및 교류는 사용이 간편하고 비용이 싸며 이용자가 원할 때 언제든지 이용할 수 있고 다시 볼 수도 있는 편리성과 반복성이 뛰어나다. 뿐만 아니라 많은 양과 종류의 정보에 접근하기 쉽다는 장점 때문에 인터넷의 활용도는 급증하고 있다(Bundorf et al., 2006). 인터넷이 일반화되기 시작한 1990년대 초반 이후 약 10여년이 지난 2000년 이후로는 ‘제 2의 인터넷시대(The second age of the internet)’라는 용어가 등장하고 있다(Haythornthwaite & Wellman,

2002). 이 용어가 의미하는 바는 인터넷 1세대에서 인터넷을 새로운 기술이나 특수한 시스템으로 인식하던 것에 비해 2000년 이후 많은 사람들의 일상생활에 인터넷이 통합되어가는 현상을 말한다고 할 수 있다. 이렇듯 새로운 기술이 사용자들의 일상에 녹아 생활의 일부로 되어가는 시기에는 단순히 그 간편성이나 접근성을 고취시키는 관리만으로는 사용자를 만족시킬 수 없다. 보다 질적으로 고도화된 이용을 가능하게 함으로써 사용자의 만족을 높일 수 있어야 한다. 특히 그 기술에 근거한 활동 또는 산업에서 사용자(소비자)의 욕구 충족은 수익의 원천이 되며, 이를 위한 활용실태 파악은 기업 생존을 위한 마케팅 활동의 기본이 된다고 할 수 있다.

최근 기업활동은 실제 서비스나 상품의 교환으로 수익을 창출하던 과거와는 달리 인터넷과 같은 가상의 세계에서 실질적인 물자 뿐 아니라 기업의 이미지와 같은 비가시적인 기업가치와 이용자들의 교류를 통한 고객가치 등도 기업의 자산으로 받아들이고 있다. 이러한 기업가치와 고객가치는 기업의 홈페이지와 특정한 이슈를 중심으로 모인 인터넷 커뮤니티 등에서도 발생할 수 있는 것으로 기업의 마케팅 활동에 이용되고 있다(Kang, 2006). Hwang와 Jo(2003)는 인터넷 활용의 현상을 양적인 측면만이 아닌 질적인 차원에서 파악하고자 인터넷 활용의 차이를 설명하는 모형을 구성하고 경험적으로 검증한 연구에서 대부분의 인터넷 관련 조사들이 대상자인 인터넷 사용자들을 동질적으로 취급함으로써 그 수준을 제대로 파악할 수 없었다고 하였다. 개인의 인터넷 이용은 각 개인의 요구와 사회적인 상황에 따라 자신과의 관련성과 유용성, 그리고 효과성을 지니게 되는데(Selwyn, 2003; 2004),

주요어 : 표적집단, 근거이론, 인터넷, 건강, 소비자

1) 이화여자대학교 간호과학부 박사과정(교신저자 E-mail: kyung6090@naver.com)

투고일: 2009년 5월 6일 수정일: 2009년 5월 25일 심사완료일: 2009년 6월 21일

이로 인해 정보를 받아들여 사용하는 정도의 차이를 나타내는 정보격차에 있어서도 사회 집단의 특수성 등에 의한 다차원성이 나타나게 된다(Kim & Kim, 2002). 인터넷을 이용한 건강정보와 관련된 국내 연구들을 살펴보면 초기에는 주로 건강정보를 다루는 인터넷 웹사이트들을 소개하는 연구들이 이어 점차 정보의 사용자에게 따른 가치 평가(Shon & Lee, 2002), 특정 질병과 관련된 정보의 평가(Yoo & Shon, 2004; Yu & Cho, 2005) 등이 있으나 개인의 요구와 사회적인 상황에 따른 특수성을 고려한 연구는 찾아보기 힘들다.

병원을 비롯한 대부분의 건강관련 기업들 또한 다른 업종의 일반적인 기업 홈페이지와 동일하게 소비자들이 자신들의 특성에 따른 정보격차의 다차원성을 가지고 접근하여 매우 다양한 활용행태와 요구를 나타낼 것으로 보인다(Benigeri & Pluye, 2003). 같은 건강정보라도 병원의 홈페이지는 도서관의 그것보다 총체적인 마케팅 노력의 한 부분으로 조직의 지원을 받으며 소비자의 흥미를 끌기 위해 적합한 그래픽 등을 사용하는 경향이 높다(Fulda & Kwasik, 2004). 즉, 기업홈페이지의 이용은 편리하고 신속한 정보 획득 및 사용 등의 장점이 있지만 인간의 건강과 관련되어 있다면 비록 사소한 단점 일지라도 그로 인한 부작용은 제공자나 소비자 모두에게 매우 치명적인 손해를 입힐 수 있다(Luo & Maidawi, 2004). 따라서 그 만큼 세심하고 전문적인 활용실태조사와 관리가 필요한 영역이라고 할 수 있다.

미국의 경우 Pew Internet & American Life Project(Fulda & Kwasik, 2004에 인용됨)에 의해 9,300만명의 인터넷 이용자 중 약 80%가 건강과 관련이 있다는 조사가 있으며, 미국 내 3개 도시의 일차클리닉 환자들을 대상으로 한 연구에서는 대상자 중 대략 53%가 매일 인터넷에 접근하고, 접근한 사람들 중의 68%(총 견본 중의 33%)는 건강 정보를 검색을 위해서였다(Dickerson et al., 2004). 반면, Ryu와 Ha(2003)의 연구(Kwak, Ryu, & Youn, 2008에 인용됨)에서는 우리나라는 인터넷 이용자의 84.4%가 인터넷 상에서 건강정보를 이용한 경험이 있는 것으로 나타났다. Ybarra와 Sumanb(2006)은 건강과 관련해 인터넷을 이용하는 소비자는 건강문제를 진단하고, 이를 해결해 줄 수 있는 건강전문가들의 충고를 좀 더 잘 이해하기 위해 온라인의 정보를 이용하는데 청소년층과 성인층에서 관심을 갖는 정보의 종류가 다르고, 자신이 아닌 다른 누군가의 의료 건강 상태에 대한 정보를 찾는 경향이 현저하여 소비자 중 많은 수가 건강문제가 있는 가까운 사람을 돌보는 위치임을 예상했다.

간호는 그 사회에서 가치를 두고 있는 건강관련 요구와 문제해결을 위임받은 건강전문직 중 하나로 간호대상자에게 부정적 결과를 가져올 수 있는 비전문적 건강관행으로부터 대상자를 보호하는 역할을 담당해야 한다(Hong & Cho, 2006).

간호사는 전통적으로 의료기관이나 지역사회 등에서 대상자들의 문제를 직접 듣고 관찰하며 과학적인 근거에 입각해 자신의 경험과 지식을 통합시키는 통찰 또는 비판적 사고로 대상자들의 건강문제를 해결해 오고 있다(Hwang, 2007). 건강관련 현장에서 간호의 역할은 미치지 않는 곳이 없으며, 인터넷 환경에서도 역시 그 형태가 달라질 뿐 대상자의 욕구를 충족시켜 줌으로써 건강한 상태를 유지하도록 제공되고 있다. 특히 간호사들의 활동 영역이 전통적인 병원 근무에서 건강관련 기업의 전문가나 또는 요양시설을 창업하는 등의 활동으로 확대되고 있는 최근 추세에서 볼 때, 기업조직의 한 구성원으로서 또는 한 기업의 CEO로서의 간호사에게 인터넷을 이용하는 의료 소비자들의 관심은 더 이상 다른 분야의 일이 되어서는 안 될 것이다.

본 연구에서는 우리 사회에서 인터넷을 비롯한 급격한 정보통신 변화의 주체라 할 수 있는 30대(뉴-써티 new-thirty)를 대상으로 건강과 관련된 인터넷 활용실태를 살펴보고자 한다. 이들은 다른 세대에 비해 인터넷이 일상생활에 통합된 정도가 가장 클 것으로 보이며, 향후 중장년기 이후에도 인터넷 활용의 일상화가 지속되기 시작하는 세대로 예상된다. 본 연구는 이들 세대를 대상으로 건강과 관련된 인터넷 활용실태를 심층면접과 집단인터뷰를 통해 살펴봄으로써 간호가 적용되는 관련 기업들의 인터넷을 이용한 소비자 관리 전략 수립에 도움이 되고자 한다.

연구 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

- 문헌연구를 통해 건강문제와 관련된 인터넷 활용실태를 파악한다.
- 개인별 심층인터뷰와 표적집단 인터뷰를 통해 30대 소비자들의 건강 관련 인터넷 활용 경험을 탐색한다.
- 건강관련 기업에서 인터넷을 활용한 소비자 관리와 관련된 간호 전략을 제안한다.

연구 제한점

본 연구는 연구 대상을 30대 기혼 남녀로 제한함으로써 다른 세대나 미혼자들의 경우를 추론하는데 무리가 있을 수 있다. 이러한 대상의 제한은 자료 분석결과를 전략으로 제시할 때 일정한 대상에만 국한될 수 있으므로 연구의 타당성에 영향을 미칠 수 있다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 Strauss와 Corbin(1990)의 근거이론을 적용한 질적연구방법(Qualitative Research)이다. 이 연구방법은 30대 소비자들이 인터넷 공간에서 건강을 위한 행위를 어떻게 나타내는가를 파악하고자 개인과 집단을 대상으로 자료수집과 분석을 병행하여 순환적(Iterative)이며, 자연스럽게 사람들이 하는 행동이 이해되고 의미가 취해질 수 있도록 귀납적(Inductive)이다.

소비자 행동은 다층적이며 복잡한 소비자 인식이나 소비 환경에서 드러나게 되어 소비자 자신의 관점에서 보다 심도 있게 성향을 탐구함으로써 파악될 수 있다(Park, 2003). 건강 소비자들의 성향을 탐색하는 과정은 그들의 소비행동의 바닥에 깔린 의미(meaning)는 무엇인지에 대한 물음에서부터 시작되어야 하며, 이에 대한 그들의 솔직한 경험으로부터 발견한 자료들을 인간적, 심리적, 경영적 측면 등으로 분석하여 문제 해결에 적용할 수 있다(Bowling et al., 2006). 본 연구에서는 소비자들의 솔직한 경험을 직접 대면에 의해 획득할 수 있는 심층인터뷰(In-Depth Interview)와 표적집단인터뷰(Focus Group Interview)를 이용하였다. 심층인터뷰는 개인이 내면에 갖고 있는 의미를 끌어내어야 하고 그로 인해 의식하는 문제가 명료해진다. 이와 달리 표적집단인터뷰는 사람들이 모여서 공통의 주제에 대해 토론함으로써 개개인의 깊은 의미를 끌어내지는 못하나 많은 사람들의 의견이 쉽게 나타나고 다른 이의 말을 들으며 자극을 받는 등의 상호작용의 결과까지도 포함하는 다양한 종류의 자료를 획득할 수 있다(Shin, 2004). 따라서 두 가지 인터뷰방법 모두를 사용한 본 연구는 한 가지 방법만을 사용한 인터뷰보다 자료의 깊이가 깊고 다양해질 수 있어 연구문제에 관해 좀 더 사실에 가까운 참여자들의 경험을 도출할 수 있었다.

연구 참여자 선정 및 윤리적 고려

심층인터뷰는 연구자와 연구참여자 둘만 대화할 수 있도록 근무시간 후 조용한 사무실과 휴게실에서 다과와 함께 진행되었다. 표적집단인터뷰는 총 2개의 그룹으로 나뉘어졌는데, 포커스그룹 A는 보수교육으로 회계교육을 받은 후 식당에서 저녁식사가 예정된 그룹으로 소속 회사는 모두 달랐으나 유사한 업무로 인터뷰 이전에 서로 안면식이 있던 사람들이었고, 포커스 그룹 B는 그룹 구성원들이 모두 한 회사에 근무하는 여직원들로 비교적 서로 친근한 사람들로 구성되어 구성원들의 회사 회의실에서 점심시간에 간단한 식사를 같이 먹으면서 인터뷰가 진행되었다. 각 포커스 그룹 구성원들 중에는 연구자와 친분이 있는 구성원이 각 1인씩 있어 사전에

구성원들의 인적사항과 참여의지를 확인하였으며, 구성원들이 모이기 시작하면서 먼저 온 사람들 간에 서로에 대한 안부와 근황 등에 대한 이야기로 대화가 시작되어 약속된 구성원들 모두가 모인 뒤 연구자를 소개하며 시작되었다. 심층인터뷰와 그룹인터뷰 모두 연구참여자들에게 연구의 목적과 주제, 참여자들의 자유의사에 따라 인터뷰 중이나 인터뷰가 끝난 후에도 참여를 철회할 수 있다는 내용 등을 설명하여 구두로 참여의사를 확인하였다. 인터뷰는 자신이나 가족의 건강과 관련하여 인터넷을 사용한 경험에 대한 질문으로 시작하여 이와 관련된 연구참여자들의 경험을 자유롭게 이야기하도록 하였고, 그룹인터뷰의 경우는 구성원들끼리의 자유로운 토론을 관찰하면서 대화가 끊어지거나 연구주제와 멀어지는 대화가 지속되는 경우에는 연구자가 연구주제에 관련된 질문 또는 의견을 제시하면서 주제와 관련된 대화가 이어지도록 하였다. 주로 사용된 인터뷰 질문은 ‘자신이나 혹은 가족의 건강과 관련하여 인터넷을 사용한 경험이 있으시다면 어떠한 용도로 사용해 보셨습니까?’, ‘최근 6개월 이내에 자신이나 혹은 가족의 건강과 관련된 기업의 웹사이트는 어떤 종류의 기업이었고, 방문한 목적은 무엇이었습니까?’, ‘그러한 웹사이트들은 어떠한 경로로 찾게 되셨습니까?’, ‘방문하신 웹사이트들은 어떤 장점 또는 단점들을 가지고 있었습니까?’, ‘방문하신 웹사이트들이 본인의 목적과 관련해서 어떻게 유용했습니까?’ 등이었다. 인터뷰 내용은 연구참여자들의 동의하에 녹음되었고, 인터뷰가 끝난 후 연구자가 직접 모두 필사하여 분석에 사용하였다.

자료 수집

본 연구의 피면접자, 즉 연구 참여자는 인터넷으로 가족이나 본인의 건강과 관련하여 인터넷을 이용해 본 적이 있는 30대 남녀로, 심층인터뷰 3인, 포커스그룹인터뷰 12인이다. 심층인터뷰는 여성 2인, 남성 1인 이었고, 포커스그룹은 남성 5인, 여성 1인으로 구성된 그룹(A)과 여성 6인으로 구성된 그룹(B) 총 두 그룹을 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 연구 참여자들의 직업은 대학원생 1인과 회사원 14인 이었으며, 모두 기혼자들이었다. 연구참여자들의 일반적인 특성은 <Table 1>와 같다.

자료의 수집 및 분석은 3인의 심층인터뷰를 끝낸 뒤 분석을 시작하였으며, 분석 결과를 반영하여 2회의 포커스 그룹 인터뷰를 실시하였다. 포커스 그룹인터뷰 역시 그룹 A의 인터뷰 결과 분석이 끝난 뒤 그 결과를 그룹 B의 인터뷰에 반영하였으나 도출된 내용의 많은 부분이 중복되는 것을 발견하였다. 이는 곧 새로운 자료가 나타나지 않는 이론적 포화상태(Theoretical Saturation)에 다다랐다고 판단되어 인터뷰를 마

<Table 1> General characteristics of the participants

Kind of interview(date)	Gender	Age	Occupation
In-Depth Interview I (2007.05.21)	Female	32	Company employee
In-Depth Interview II (2007.05.22)	Female	37	Student of graduate school
In-Depth Interview III (2007.05.24)	Male	38	Government employee
	Male	38	Company employee
	Female	36	Company employee
	Male	29	Company employee
	Male	30	Company employee
	Male	37	Government employee
	Male	34	Company employee
Focus Group Interview I (2007.05.26)	Female	31	Company employee
	Female	36	Company employee
	Female	39	Company employee
	Female	37	Company employee
	Female	32	Company employee
	Female	32	Company employee

치게 되었다.

자료 분석

경험적 자료로부터 개념을 도출하고 그 개념들 사이의 관련성을 밝힘으로써 실체를 보여주는 근거이론은 상징적 상호작용론을 배경으로 한다. 상징적 상호작용론을 ‘통찰적’으로 설명한 Mead는(Kang & Choi, 1988에 인용됨.) 문제를 해결하여야 하는 상황에 처한 과학자가 자신의 사고 속 가설이 문제와 갈등을 일으키며 직접 해결해 나갈 때 과학적 법칙, 이론이 출현한다고 하여 연역적 추론을 거부하고 귀납적인 이론 형성을 강조하였다. 본 연구에서는 연구하고자 하는 영역의 주요 문제를 발견하고 이를 해결해 나가는 기본적인 사회화과정을 발견한다는 의미에서, 인터넷이라는 가상의 공간에서 사람들이 상호작용을 통해 자신들의 건강 문제를 해결해 나가는 과정은 실체적 상황이며, 이 상황에서 이론을 형성하기 위해서는 귀납적 분석(identification)과 연역적 검증(testing)의 순환적 접근을 통해 과정을 검증(examination)하는데 적합한 근거이론적 접근방법이 적절하다고 보여진다. 이러한 실체적 상황의 경험들에서 수집된 자료들로부터 건강문제 해결을 위한 인터넷 사용이 의미하는 체계를 통찰적으로 밝히고자 Strauss와 Corbin(1990)이 제시한 근거이론방법을 사용하여 분석하였다.

연구의 타당도와 신뢰도

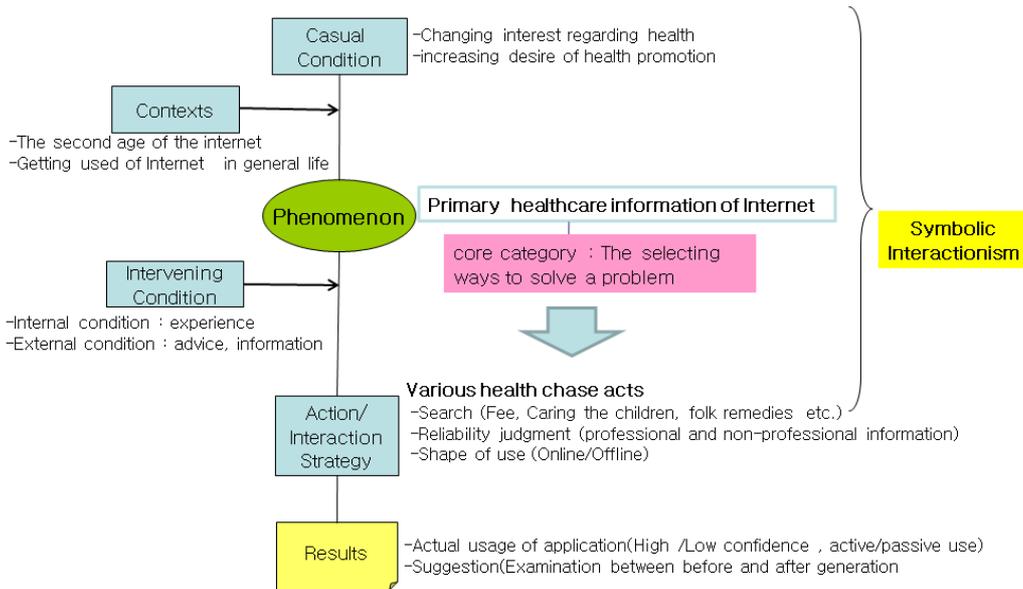
질적연구에서의 신뢰도와 타당도는 연구자의 준비를 비롯한 연구과정 자체의 검증과 이를 통해 귀납적으로 유도되는 것으로 알려져 있다(Shin, 2000). 연구자는 말기 암에 걸린 가족

의 문제를 해결하기 위해 건강전문가인 간호사임에도 불구하고 수년간 인터넷에서 정보를 찾아 본 경험이 있다. 그 과정에서 정보 자체의 도움도 많았지만, 비슷한 처지의 환자와 가족들의 경험을 인지하고 상황을 판단하는데 영향을 받아 인터넷을 이용해 건강문제를 해결하고자 하는 소비자들의 행태와 이 과정에서 간호의 역할에 관심을 갖게 되어 연구의 민감성을 높일 수 있었다. 또한 경영학 석사학위 과정과 간호학 박사학위 과정 중 정성적 마케팅연구방법론과 질적경험적간호학연구방법론 등의 귀납적, 질적 연구 수업을 수강하며 많은 워크숍 및 스터디에 참여하였고, 이와 관련된 보고서를 작성하였으며, 한국질적연구센터에서 발행하는 질적연구지에 연구 결과를 게재한 바 있다. 본 연구는 결과의 타당성을 입증하기 위해 심층인터뷰와 표적집단인터뷰를 병행하여 상이한 인터뷰 방법에 따라 다른 자료의 범위와 깊이를 통합하여 분석(Shin et al, 2004)하고 이차 자료인 문헌과 비교하는 과정을 거쳐 질적 연구를 수행한 경험이 있는 간호학 박사 3인과 박사과정생 1인에게 결과물에 관한 의견을 구하였다.

연구 결과

근거자료 범주화와 구조분석

본 연구에서는 심층인터뷰와 표적집단인터뷰를 통해 수집한 자료들을 분석하여 개념을 도출하고 유사한 개념끼리의 통합 및 추상화를 거쳐 최종적으로 114개의 개념과 31개의 하위범주, 그리고 9개의 범주가 도출되었다. 범주들은 속성과 차원에 따라 하위범주들과 연결되었으며, 범주들 간의 관계를 정렬하고 조직화하여 근거자료의 구조를 <Figure 1>과 같이 설정하고 분석하였다.



<Figure 1> The analysis of construct from data

● 인과적 조건

본 연구의 중심현상의 원인이 되는 범주는 ‘건강에 대한 관심 변화’와 ‘건강증진 욕구의 질적/양적 증가’로 나타났다.

• 건강에 대한 관심 변화

참여자들은 30대에 들어오면서 결혼을 하게 되어 배우자와 어린 자녀들이 생기고, 부모세대는 장년층을 거쳐 노년층이 되면서 30대 이전과는 다른 여러 가지 건강문제들을 경험하게 된다. 이러한 경험은 자신보다는 가족들이 건강문제에 취약한 계층으로 진입하면서 건강문제가 남의 일이 아닌 ‘자신의 일’이 되어 ‘건강에 대한 관심 변화’를 일으키며, 대상과 질병보유 여부, 또는 질병의 종류 및 중증 정도에 따라 각기 다른 차원을 가지는 것으로 보인다.

‘(아들의 아토피에 부모님이 어른 약을 쓰는 것을 보고) 그런 부작용이 있으니까 오히려 약을 끊으라고 하고 오히려 자연치료 방법을 찾아보려고 애를 썼었죠 그런 방법들도 먹는 것 어떻게 먹어라. 아토피는 특별한 약이 없잖아요 그래서 먹는 것 어떻게 먹어야 하나, 뭘 발라야 하나, 어디 온천을 가나 이런 것들을 유심히 찾아봤죠’

‘어머니 당뇨에 피해야 할 음식 그리고 먹어서 좋은 음식 그런 것들을 가리게 되고 당뇨가 심해지면 어떻게 되는지 급할 때 응급처치를 어떻게 해야 하는지 알 수 있는 방법이 됐죠 그걸 또 저만 가지고 있는 게 아니고 출력을 해서 어머님 아버지 드리고 붙여 드리고 그래서 굉장히 유용했다는 생각이 들어요’

• 건강증진 욕구의 질적/양적 증가

참여자들은 건강에 대한 관심이 변화되는 과정에서 ‘자신의 일’이 된 가족의 건강문제를 해결함에 있어 좀 더 나은 결과

를 갖고자하는 목적으로 인터넷을 사용하기 시작한다. 이 범주에서는 건강문제의 해결 방법과 결과가 높은 질과 양적으로도 좀 더 많은 도움이 있기를 바라는 속성이 있으며, 따라서 질적으로 높고 낮은 차원과 양적으로 많고 적음의 차원을 보인다.

‘의료계에 대해서 그 질병에 대해서 그런 게 있는지 없는지 잘 모르겠지만... (중략) 위험하다는 기준을 명확해야 하지 않나. 일반 사람들이 어느 정도 위험하다고 알려줘야 하는데 그거에 대한 기준이 있어야 하지 않나.’

‘내가 아프면 걱정이 되잖아요 나의 증상이 어떤 증상이다 해서 상담을 하려면 여기가 아프면 다른 데가 같이 아프다. 본인의 증상을 확인 하고 싶을 때 병원을 가진 뭐하고 걱정은 되고 그럴 때 사이트를 찾아서 활용을 하구요 병원을 가려고 할 때 어디를 가야할지 모를 때 그럴 때 검색을 해서 전문적으로 보이는 그런 병원을 찾을 때 활용하죠’

● 현상

참여자들은 건강문제가 생겼을 때 그 해결을 위해 건강 전문기관을 찾거나 전문가 조언을 듣기 전에 ‘건강문제가 생기면 인터넷 우선 검색’하고 확인하는 현상을 보였다. 이러한 현상은 건강문제뿐 아니라 일상생활 전반에 걸쳐 일어나는 현상이나, 다른 세대 또는 이 세대에서도 예전과 비교해 보았을 때 전문가나 전문기관을 우선 찾던 행태와는 분명히 달라진 점이라 할 수 있다. 또한 이 현상에는 단순한 궁금증에서부터 비밀스런 내용이나 자신의 행위 확인 등의 속성을 보였으며 이에 따라 절실함의 차원이 달라짐을 확인할 수 있었다.

‘의료사이트 같은 경우는 예전에 애들 키우면서 궁금한 병

명이 있으면 우선 인터넷에서 쳐보는데요.’

‘결혼하기 전이라 조심스럽잖아요 물어봐야 하는데 뭔가 있는 것 같은데 어떻게 해야 하나 혼자 고민을 많이 했어요 산부인과 쪽을 보다가 질문을 했는데 (중략)..그때는 정말 도움이 안됐다는 생각이 있었거든요 답을 금방 주면 될 것 같은데 안주니까 나는 너무 답답한거지.’

‘일단은 신문같은 경우를 보잖아요 요즘은 종이 신문 안보고 인터넷 신문을 보게 되잖아요 그럼 지난 검색을 해보거나 야도프 증상을 검색하면 죽 나오니까 대충 내 판단의 기준이 있잖아요(중략). 경험자들이 올려 눈.....느껴지는 게 있으니까.....’

● 맥락적 조건

인터넷은 참여자들의 업무나 일상생활의 거의 대부분이 될 정도로 생활에 체화되어 있었다. 참여자들은 건강문제를 해결할 수 있는 방법 뿐 아니라 가격, 절차 등의 정보와 실제 이용에까지도 인터넷을 이용하고 있었는데, 정보탐색에 있어서는 많고 적음의 차원과 대략적 또는 세부적 탐색의 차원을 가지며, 실제 이용에 있어서는 어느 단계까지 이용을 하는지의 차원을 가진다.

‘일단은 금방 가격을 알려주니까..솔직히 병원에 전화하는 게 예약을 위해서 하는 거지. 이거 가격이 얼마예요? 라고 물어보기 위해 전화하니까 걸끄러우니까..... 좋죠!’

‘책을 보게 되면 서점을 가야 되거나 해야 하는데 인터넷의 장점이 앉은 자리에서 쉽게 얻을 수 있고 자세히는 아니더라도 어느 정도는 알 수 있고 출력도 간편하니까 그래서 인터넷을 많이 찾지 않나.’

● 중재적 조건

본 연구의 작용/상호작용 전략에 영향을 미치는 중재적 조건에는 참여자 자신의 경험인 내적 조건과 주위 사람들의 조언, 그리고 인터넷을 통한 정보 등의 외적 조건이 있었다. 이러한 중재적 조건들은 인터넷을 통한 건강문제 해결에 긍정적으로도 부정적으로도 영향을 미쳐 인터넷 이용 행태를 다르게 만드는 원인이 되고 있었다.

• 참여자 자신의 내적 상태 : 경험

참여자들은 건강문제에 있어 다양한 경험을 가지고 있었고, 그 해결 방법 역시 경험에 근거한 결론을 도출하고 있었다. 특히 정보의 근원이나 신뢰가 모호한 인터넷에서의 건강문제 해결은 반드시 자신의 경험에 비추어 결론을 내리고자하는 경향을 보였고 이에 따라 신뢰와 이용 정도에 차이를 보였다.

‘아이가 어렸을 때는 소아 한의원을 정기적으로 방문을 했었어요 아이가 어리니까 걱정도 되고 여러 가지 정보를 얻는다고 자주 들어갔어요 왜냐하면 양약 정보는 여러 가지가 있

는데 한의학 정보는 믿음이 떨어지잖아요.’

‘우리가 지식을 검색하거나 할 때 하나만 보는 게 아니고 여러 군데를 보는데 거기서 상호 일치된 부분만을 신뢰하는 거고 각기 평가가 다른 부분 이런 거는 당연히 실제 내가 경험을 통해서 판단하는 부분이죠.’

• 참여자의 외적 환경 : 조언, 정보

인터넷에서의 정보는 많은 모호성을 지닌다. 따라서 참여자들은 믿을 수 있는 정보의 확인을 위해 경험이 있는 주변인들 또는 전문가들로부터 나오는 정보를 건강문제 해결을 위해 이용하고 있었다. 그러나 여기에는 신뢰할 수 없는 정보일 수 있다는 가정에 따라 이용행태 자체가 달라지기도 하여 모호성과 신뢰성에 따른 차원의 차이를 보였다.

‘누가 거기가 좋다고 얘기를 해서..들어간 목적도 위치가 어디인지..전화번호가 어떻게 되는지 정도였어요.’

‘주위 사람의 실질적인 경험이 기준이 되는 것 같아요 사이트 내용은 참고만 하고 있다가 어느 순간에 이 사람이 그렇게...그러면...기준이 되죠.’

‘어느 정도 영향은 주는데 일반 상품을 구입하듯이 소비자가 웹사이트까지 가서 직접적으로 적극적으로 하는 경우는 거의 없고 또한 의료기관 자체가 상시 이용하는 사람이 별로 없어서 그런 것 자체가, 평가가 등록되지 아니기 때문에 글썽..한정된 소비자가 한정된 글을 남기는 걸 갖고 도움이 될지.....모르겠어요.’

● 작용/상호작용 전략

참여자들은 체화된 인터넷 사용으로 예전이나 다른 세대와는 다르게 건강문제해결과 관련된 많은 행위를 인터넷에서 하고 있었는데, 특히 전문가 또는 전문기관에 의존하지 않고 적극적으로 정보를 통합하고 판단하여 전문가 또는 전문정보의 이용여부를 결정하는 단계에서부터 인터넷을 사용하는 상황모형을 보이고 있다. 또한 정보 탐색의 행태 역시 매우 다양한 영역과 방법으로 진행되고 있음을 확인할 수 있었다.

‘애들 커가면서 어떻게 하면 좋은지 조금씩 추리는 게 도움이 되요.’

‘의학적인 근거를 찾을 수가 있으면 우리가 굳이 그런 걸 찾을 필요가 없을 것 같고. 저는 리플을 많이 봐요 (중략) 경험해본 사람들이 리플을 단거 보고 (중략)주로 그런데 있는 정보들과 주변에 돌아다니는 정보들을 믹스해서 선택을 하는 거죠.’

‘질병에 대해 알게 되면 의사가 이야기 하는 것들도 이해하기 편하고 또 아는 만큼 보인다고 알면 질문거리도 생기고 설명하는 것에 의문사항 있으면 물어볼 수도 있고...’

‘가치판단의 문제, 선호의 문제 이런 거는 당연히 한 사이트만 가서 그 걸 갖고 어떻게 판단이 하느냐.. 여러 사람의

평을 들어봐야.. 아 이게 좋구나 이런 대략의 그림을 그릴 수 있는 거지..'

● 결과

참여자들은 인터넷을 사용하여 건강문제를 해결하는 과정에서 취득한 정보에 대한 신뢰 정도와 실제 이용양상에 차이를 보이고 있었다.

• 신뢰정도

인터넷을 통해 취득한 정보들은 참여자들에 따라 높게 신뢰를 받기도 하고 반대로 신뢰할 수 없는 정보라고 판단을 내리는 참여자도 있었다. 이는 중재적 조건에서 나온 경험과, 주변인의 조언, 정보 등이 모두 조합되어 내려지는 결론으로 보인다.

'그 정도는 뭐.. 웹사이트 방문해서 그 제공하는 정보가 100% 신뢰한다 하는 네티즌은 별로 없을 것이고 대략적으로 한 70% 정도.. 개념적인 거는 신뢰하고.. 가치판단의 문제는 다 보는 게 다 틀리기 때문에.. 그렇습니다.'

'저는 거의 뭐 신뢰를 했구요 왜냐하면.....올리면 찾아서 본거기 때문에 비교해 봤거든요 (중략) 그런 거 보구선 애한테 이제 못하게 하고 어머니도 이거 쓰시면 안 됩니다. 그렇지만 말로만 하면 소용이 없잖아요 사진 같은 거.. (중략) 효과를 본거죠'

'그 분들이 모르는 용어나 그런 것들을 정리를 하죠 그러면 자료가 또 나오니까 그러면 계속 비교 비교를 해가면서 정리를 하니까 나름대로 정확한 게 아닌가 하는 생각을 하는 거죠'

'가끔씩 온라인 진료상담을 하면 과연 이 의사가 직접 대답 했을까 의문을 가진 적이 있어요 (중략) 물론 직접 본 게 아니니까 정확하기 힘들겠죠'

• 이용양상

참여자들은 인터넷으로 건강문제를 해결하는 자체 또는 정보탐색에 있어서도 적극적으로 이용하는 경우와 이와는 관계 없이 소극적으로 이용하는 행태를 보였다. 여기에는 전문적 / 비전문적 정보 또는 해결방법의 차원이 존재하며, 건강문제 해결을 위한 행위 외에도 이러한 행위에 또 다른 정보 또는 행위를 같이 하고자 하는 욕구도 있는 것으로 보인다.

'커뮤니티가 취미는 되는데 건강은...고민을 해보는 게 과제인 것 같아요.'

'..그런 소아과 사이트에 들어가면 엄마들끼리 수다를 떠는 그런 방에 보면 얘기들이 있으면 연근이 좋다더라. 그걸 생으로 갈아서 즙을 짜서 먹이면 애가 굉장히 좋다더라 해서 먹었더니 정말 좋아지는 거야. 그런 것들이 도움이 되는 것 같아요 의사가 얘기하는 건 너무 형식적인 내용들이 많고..'

'일반적인 생활에서 쓰이는 부분들은 참고를 하는데 조금

심각한 고민을 할 경우에는 전문적인 사이트를 찾은 것 같아요 (중략) 그 이상에 대해선 실제 방문을 해서 확인 하는 방법 밖에 없는 것 같아요'

'저 같은 경우에는 전문적인 사이트에 들어가면 우리가 모르는 용어가 있으니까 그런 면에서 일반인도 봤을 때 이해하기 쉽게 설명이 돼 있으면 좋겠어요 그게 아니기 때문에 전문 사이트보다는 일반 사이트를 찾아 가는 거죠'

인터넷을 이용한 건강문제 해결의 이론

인터넷을 이용해 건강문제를 해결해 가는 과정의 핵심범주는 '문제해결 방법을 추려 나감'으로 나타났다. 이 과정을 살펴보면, 대상인 2000년대 후반 한국의 30대들은 결혼을 하여 배우자와 어린 자녀가 생기고 부모의 노령화를 경험하면서 자신보다는 가족의 건강문제를 먼저 접하게 된다. 즉, 가족의 건강문제를 접하지 전까지는 대부분의 경우 젊은 세대답게 신체적, 정신적 건강문제를 그저 상식적인 정도, 다른 사람들의 일 정도로만 경험하다가 자신과 가장 가까운 가족들의 건강문제를 통해 건강에 대한 시각이 변하는 '건강에 대한 관심 변화'가 일어나고, 이와 함께 문제 해결에 있어 질적, 양적으로 더 나은 과정과 결과를 원하는 '건강 증진 욕구의 질적, 양적 증가'를 보이게 된다. 여기에 성장과정과 환경으로 인해 체화된 인터넷의 경험은 거의 모든 일상을 인터넷에 의존하는 이 세대의 특성으로 건강에 관련된 일조차 '건강문제가 생기면 인터넷 우선 검색'하는 현상이 나타나게 된다.

그러나 인터넷을 이용해 건강문제를 해결하려는 참여자들은 인터넷에서 볼 수 있는 정보자체에 맹목적으로 의존하기보다 경험이 있는 주변인물이나 자신의 경험, 또는 다른 매체의 정보 및 인터넷 정보에서도 비중 있는 어떤 존재의 의견 등을 종합하여 '문제해결방법을 추려 나가는' 행태를 보인다. 이러한 행태는 다양한 건강추구행위로 나타나 문제를 해결하는 구체적인 행동인 정보탐색과 정보에 대한 신뢰도 판단, 온라인/오프라인 이용 선택 등으로 건강문제해결을 위한 최적의 작용/상호작용전략을 도출하게 된다.

따라서 인터넷을 이용한 건강문제해결 과정의 본질을 설명하는 핵심범주는 '문제해결방법을 추림'이 되며, 이 행위는 '참여자 자신의 내적인 상태인 경험'과 '참여자 외적 환경인 조언, 정보' 등의 중재에 의해 참여자마다 각기 다른 속성과 차원의 전략과 결과로 나타난다.

건강문제와 관련된 인터넷 사용 행태

참여자들은 건강문제를 위해 인터넷을 사용하는데 있어 적극적으로 정보탐색뿐 아니라 전문가 또는 경험자들과 직접

의견을 교환하고, 그렇게 추린 정보를 실제 건강문제 해결을 위해 이용하기도 한다. 이 과정에서 적극적인 사용자들은 적극적으로 인터넷을 이용한 ‘문제해결방법을 추리기’와 함께 실제 서비스를 위해 예약과 방문 후 전문가들과 직접 의견을 교환하기도 한다. 반면에 소극적 이용자들은 매우 단편적인 정보를 참고하기위해 인터넷을 한정적으로만 이용하기도 한다. 또한 인터넷으로부터 얻게 되는 건강관련 정보에 대한 신뢰 역시 참여자에 따라 높고 낮음에 차이가 있음을 알 수 있었다. 이러한 참여자들의 행태를 정리해 보면 <Table 2>과 같다.

<Table 2> The behavior of solving activity about health problem using Internet

Degree of confidence	Kind of sites	
	Professional	Non-professional
High-confidence	Active use	Passive use
Low-confidence	Active use	No use

의 의

핵심범주인 ‘문제해결방법을 추려 나감’은 인터넷 생활 체화를 경험하는 제 2의 인터넷 시대라는 현 상황에서 건강증진 또는 건강한 삶을 추구하는데 조차 인터넷을 우선 사용하는 중심현상으로 볼 수 있다. 이는 건강문제를 해결하기 위해 건강과 관련된 전문가기관이나 전문인에게 의존하던 기존 행태와는 달리 비록 비전문적인 조건과 정보일지라도 인터넷을 통해 정보를 얻고, 여기에 자신의 경험을 적용하여 도출된 다양한 전략을 신속하게 사용함으로써 신뢰도와 이용양상의 차이를 보이는 건강 추구 행위이다. 이러한 행위는 인터넷이라는 기술이 창출해 낸 공간이 실제의 공간이 아닌 가상공간이지만 사람들 간의 커뮤니케이션으로 물리적으로 분리된 존재들을 연결해 새로운 정보의 흐름을 창출하고 상호작용하게 함으로써 일종의 ‘사회적 공간’을 형성한다는 Park과 Kim (2005)의 연구 결과와 일맥상통한다. 또한 인터넷 환경은 시간적, 공간적 개방성을 가지고 다양한 문화를 생생하게 학습할 수 있는 특성을 갖고 있어, 특히 한국의 어느 세대보다 인터넷의 체화 정도가 크다고 여겨지는 30대에서 나타나는 독특한 건강문제 해결방식이라고 보인다. 본 연구의 대상은 60년대 후반에서 70년대 초반에 출생하고, 2000년대 후반기에 30대 연령인 사람들로, ‘New-Thirty(뉴-서티)족’이라는 신조어로 불린다. 이들은 우리나라가 절대빈곤시대를 벗어난 비교적 풍족해진 경제상황에서 청소년기를 보냈고, 10대 후반에서 20대 때는 신세대, 오렌지족, X세대 등으로도 불렸으며 해외 어학연수 및 대량 유학 1세대로 이전 세대보다 신기술과 유행에 민감한 특성을 보인다. 이러한 뉴-서티족은 이제 30대에 접어들면서 안정된 경제력까지 갖추고 자신만의 삶과 여유를

강조하면서 새로운 소비계층을 이루어 각종 시장의 핵심 소비자로 부상하고 있다(Chosun, 2007). 또한 이들은 인터넷을 비롯한 정보통신 변화를 어려서부터 경험한 세대로 현재 한국의 다른 세대보다 생활 모든 분야에 걸쳐 인터넷의 이용이 본격화된 이른바 ‘제 2의 인터넷 시대’ 1세대라 할 수 있다. 이들의 세대적 특성으로 인한 라이프스타일과 인터넷 경험은 건강문제를 접하는 태도와 상호작용하여 다른 세대와는 다른 독특한 건강문제 해결 방식을 보인다.

일반적으로 건강에 대한 관심은 자신의 건강에 문제가 별로 없던 청년기 보다는 중장년 이후에, 또는 자신보다는 어린 자녀나 노쇠해지는 가족, 건강에 문제가 생기는 가족이 있는 경우에 더 많아지는 것을 예상할 수 있다. 이는 Ybarra와 Sumanb(2006)의 연구에서 온라인의 정보를 이용하는데 청소년층과 성인층에서 관심을 갖는 정보의 종류가 다르고, 자신이 아닌 다른 누군가의 의료 건강 상태에 대한 정보를 찾는 경향이 현저하다는 결과와 유사한 것으로, 30대 연령을 가진 본 연구의 참여자들이 주로 어린 자녀 또는 부모님의 건강문제로 인해 건강관리에 관심을 갖고 인터넷정보를 찾는다는 진술과 일치한다. 이들이 또한 실제 의료기관을 방문하기 전, 자신의 건강문제와 관련된 정보들을 찾는 것이 문제를 해결하는데 많은 도움이 되고 있다고 하는 것으로 보아 이들은 높은 인터넷 정보활용 능력을 가지고 있다고 볼 수 있다. 이는 Houston과 Allison(2002)의 연구에서 건강이 좋지 않은 사람들이 건강전문가와의 의사소통을 촉진하기 위해 건강한 사람들보다 인터넷으로 건강관련 정보를 더 많이 찾고 있으며, 건강전문가는 이러한 소비자들이 갖고 있는 정보가 주는 영향을 잘 파악함으로써 건강서비스의 품질을 높일 수 있다고 한 바와 같이 본 연구의 대상자들이 지금은 가족들로 인해, 향후 중장년 이후에는 본인들의 건강문제로 인해 이와 같은 행태를 보이는 건강소비자가 될 가능성을 예상할 수 있는 부분이다. 특히 2008년 Kwak 등은 근로자들의 인터넷 건강정보 이용과 건강증진행위와의 관계 연구에서, 연구대상자 중 30대 이상에서는 과반수 이상이 직장에서 인터넷을 이용한다는 Ryu와 Ha(2003)의 연구(Kwak, Ryu, & Youn, 2008에 인용됨.)를 소개하고, 이들의 이용효과는 유효하고 건강증진행위와도 관련성이 높은 것으로 나타나 근로자 자신 및 가족들의 건강관리능력을 향상하도록 인터넷 사이트의 서비스 내용 및 환경을 조성할 필요가 있다는 결과와 제언을 하여 본 연구의 참여자들의 특성 및 결과와 유사함을 발견할 수 있다.

본 연구에서는 참여자들의 진술에 근거하여 분석한 자료들이 이와 같은 특성을 지니는 건강소비자들의 인터넷 행태에 대한 연구와 많은 부분 일치하는 것을 발견하였으며, 이에 따라 이들을 만족시킬 수 있는 간호의 역할과 전략을 제시하고자 한다.

결론 및 제언

인터넷 공간에서 건강문제를 포함한 다양한 지식들은 물리적 공간보다 더 큰 파급력을 가지고 전파되어 대중화된다. Benigeri와 Pluye(2003)는 인터넷에서의 건강정보의 위해성을 탐구한 연구에서 예전에는 건강전문가들만이 가질 수 있었던 건강과 관련된 전문지식 역시 인터넷을 통해 일반대중에게 직접 보급됨으로써 개인들의 건강증진에 도움을 주고 있으나 건강과 관련된 지식의 보급에 있어 이와 같은 장점에도 불구하고 인터넷은 의료정보의 질을 보장될 수 없거나, 일반인들이 정보내용을 이해하기 어렵고, 접근 또한 쉽지 않으며, 심지어 과장될 가능성 등의 심각한 결점이 있다고 하였다. 그러므로 이를 개선하기 위하여 건강 관련 웹사이트에서 정보가 조잡되고 설명과 보급이 이루어지는 모든 과정에 간호사를 비롯한 건강전문가들의 참여가 필요하다고 주장하였다. 건강전문가의 개입은 인터넷에서의 소통과정에서 일어나는 접촉과정 중 일부부이나 건강과 같은 민감한 주제에 있어서는 소비자들이 의사결정에 매우 중요한 역할을 하게 되는 것을 본 연구를 통해 알 수 있었다. 특히 다양한 사회문화적 환경에 따라 의사소통을 위한 접촉과정은 각기 유용한 형태를 갖는다. 즉, 통증, 우울, 상실감과 같은 개인의 감정 상태뿐 아니라 노인, 아동, 임신부 등과 같은 신체적, 사회적 상태에 따른 적절한 접촉 유형과 기술이 필요하게 되는데(Lee & Song, 1998), 이 과정에서 간호의 핵심가치인 인간이해를 통한 돌봄의 전략이 소비자들에게 유용하게 전달될 수 있으리라 생각된다.

이에 따라 본 연구에서 나온 건강소비자들의 인터넷 사용행태에 따른 간호전략은 다음과 같다.

전문사이트의 전략

전문사이트는 기존에 전통적으로 보건의료 서비스를 행하던 병원, 보건소, 전문 학회 등의 홈페이지를 말하며, 이러한 사이트들은 주로 교과서적인 정보들로 구성되어있다. 연구결과 적극적으로 인터넷에서 건강문제를 해결하려는 사람들과 인터넷 정보들에 비교적 높은 신뢰를 보이는 않는 사람들이 전문사이트를 선호하는 경향이 있는 것으로 보인다. 이들은 인터넷 정보에 대한 신뢰를 정보를 주는 기관 또는 기업의 신뢰성과 연관시키는 경향을 보이는 것으로 예상되지만 그 외에 인터넷 정보 자체에 큰 신뢰를 갖는 경우 또한 있는 것으로 보인다. 따라서 이러한 전문사이트들은 인터넷을 적극적으로 활용하는 소비자들에게는 인터넷 이용의 많은 장점을 보여줄 수 있는 기회가 될 것이다. 다만 연구 결과 지나치게 교과서적인 딱딱한 설명과 어려운 용어의 사용이 소비자들에게 장

벽으로 작용하고 있는 것으로 나타나 이에 대한 대책이 필요하다.

비전문사이트의 전략

비전문사이트는 건강과 관련되어 있거나 또는 전혀 관련이 없는 인터넷 커뮤니티나 카페 등에 공동의 관심사를 갖고 모여든 소비자들의 자생적 모임이 대부분이라고 할 수 있다. 이들은 비록 전문적인 지식이나 정보가 많지는 않으나 비슷한 건강문제의 경험을 소개하고 공감하는 가운데 건강문제 해결의 방법을 찾을 수 있는 경우라고 할 수 있다. 비교적 일반인들의 눈높이에서 증상이나 방법 등이 설명되어 있고 경험에 대한 이해가 서로 공유되는 부분이 많아 용어 이해 등의 어려움을 가지고 있으면서 인터넷 정보에는 높은 신뢰를 보이는 소비자들에게 많이 이용되는 것으로 보인다. 이러한 비전문 사이트에서는 이용자들의 자유로운 경험담, 민간요법 등이 주로 소개되는데 이 과정에서 전문적 검증을 거치지 않은 정보들이 무분별하게 전달될 수 있어 이에 대한 전문가들의 모니터링과 정확하고 올바른 의학적 방법으로서의 유도가 필요할 것으로 보인다.

간호학적 의의 및 제언

본 연구는 인터넷으로 건강문제를 해결하려는 30대 소비자들을 대상으로 인터뷰를 진행하여 그들의 인터넷을 이용한 건강문제 해결과정을 살펴보고자 시도되었다. 연구결과 인터넷에서 건강문제를 해결하는 과정 모두는 간호사를 비롯한 건강전문가들의 손길을 필요로 하고 있음을 발견할 수 있었다. 또한 본 연구에서는 건강관련 기업의 홈페이지에 대한 소비자들의 생각을 분석하여 이를 전문적/비전문적 사이트로 나누어 각각의 전략을 제시하였다. 따라서 앞으로 점차 그 사용이 늘어날 것으로 예상되는 건강문제 해결을 위한 인터넷 사용에 있어 그 행태를 살펴보고 간호학적 전략을 제시하였다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있겠다. 그러나 인터넷의 소극적 이용과 인터넷 정보에 대한 신뢰가 낮아 어떤 사이트도 선호하지 않는 참여자들의 경우는 그 행태에 대한 또 다른 원인이나 해결방법이 있을 것으로 보여 이에 대한 하위 연구문제 형성을 통해 추후 세부적인 연구가 필요하다고 생각된다.

References

- Benigeri, M., & Pluye, P. (2003). Shortcomings of health information on the internet, *Health promotion international*,

- 18(4), 381-386.
- Bowling, J. M., Rimer, B. K., Lyons, E. J., Golin, C. E., Frydman, G., & Ribisl, K. M. (2006). Methodologic challenges of e-health research, *Evaluation & Program Planning*, 29(4), 390-396.
- Bundorf, M. K., Wagner, T. H., Singer, S. J., & Baker, L. C. (2006). Who searches the Internet for health information, *Health research and educational trust*, 41(3), 819-836.
- Dickerson, S., Reinhart, A. M., Feeley, T. H., Bidani, R., Rich, E., Garg, V. K. & Hershey, C. O. (2004). Patient Internet use for health information at three urban primary care clinics, *Journal of the American Medical Informatics Association*, 11(6), 499-504
- Fulda, P. O., & Kwasiik, H. (2004). Consumer health information provided by library and hospital Websites in the South Central Region, *Journal of the Medical Library Association*, 92(3), 372-375
- Fulda, P. O. & Kwasiik, H. (2004). Consumer health information provided by library and hospital Websites in the South Central Region: Dual-route and parallel-distributed-processing approaches. [Web Document]. Washington, DC: The Pew Charitable Trusts, 2003.<http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP_Regional_Report_Aug_2003.pdf>
- Haythornthwaite, C. A., & Wellman, B. (2002). *The internet in everyday life*, Blackwell Publishing
- Hong, Y. H., & Cho, M. O. (2006). Meaning of well-being for the middle aged adults. *J Korean Acad Adult Nurs*, 18(2), 272-283.
- Houston, T. K., & Allison, J. J. (2002). Users of Internet health information: Differences by health status, *J Med Internet Res.*, 4(2), e7.
- Hwang, J. S., & Jo, D. G. (2003). A study on a model of internet users in Korea, *Korea Telecommunications Policy Review*, 10(2), 75-97.
- Hwang, J. W. (2007). Concept analysis of insight, *J Korean Acad Nurs*, 37(3), 353-364.
- Kang, M. S. (2006). Brand community and brand attachment: Dual-route and parallel-distributed-processing approaches. Charles W. Morris. II. of Chicago Press. 1932, 1934, 1962.
- Kang, S. C., & Choi, K. S. (1988). Symbolic-Interactionism, *The J of Educational Research & Development*, 9(1), 23-38.
- Kim, M. C., & Kim, J. K. (2002). Digital divide: Conceptual and practical implications, *Korean Journal of Sociology*, 36(4), 123-155, 264-265.
- Kwak, H. S., Ryu, S. W., & Youn, K. L. (2008), Internet health information and health promotion behavior of employees, *Journal of the Korean Society of Health Information and Health Statistics*, 33(1), 105-118.
- Kwak, H. S., Ryu, S. W., & Youn, K. L. (2008), Internet health information and health promotion behavior of employees: Dual-route and parallel-distributed-processing approaches. *Health-Welfare Policy Forum*, 97, 71-87.
- Lee, J. Y., & Song, M. S. (1998). The types and perceptions of touch in nurse-elderly patient interactions, *J Korean Acad Adult Nurs*, 10(1), 61-75.
- Luo, W. H., & Naidawi, M. (2004). A review of consumer health portals, *Communications of the ACM*, 47(1), 109-113.
- Park, C. (2003). A qualitative study of factors influencing on consumer trust in B-to-C electronic commerce, *J of Consumer Studies*, 13(2), 207-234.
- Park, E. G., & Kim, J. H. (2005). The effect of social support in on-line community on community involvement and self-esteem, *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 19(1), 13-25.
- Selwyn, N. (2003). Apart from technology: understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life, *Technology in Society*, 25(1), 99-116.
- Selwyn, N. (2004). The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology, *Journal of Aging Studies*, 18(4), 369-384.
- Shin, K. R. (2000). *Researching Lived Experience*, Seoul : HyeonMoonSa.
- Shin, K. R., Jang, Y. J., Kim, Y. K., Lee, K. J., Choi, M. M., Kim, H. Y., & Kim Y. H. (2004). *Focus Group*, Seoul : HyeonMoonSa.
- Shon, A. R., & Lee, S. M. (2002). Quality management for health information sites on the Internet, *J. Korean Public Health Assoc.*, 28(1), 89-94.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1990). *Basic of qualitative research: Grounded theory procedures and technique*. CA : Sage Publication.
- Ybarra, M. L., & Sumanb, M. (2006). Help seeking behavior and the Internet: A national survey, *International Journal of Medical Informatics*, 75(1), 29-41.
- Yoo, J. H. & Sohn, A. R. (2004). Evaluation of obesity health information Internet sites in Korea, *Korea Sport Research*, 15(6), 249-258.
- Yu, J. O., & Cho, Y. B. (2005). The effect of an Internet community on knowledge, self-efficacy and self care behavior in workers with hypertension, *J Korean Acad Nurs*, 35(7), 1258-1267.
- 잘 나가는 30대 뉴-서티를 잡아라. (2007, May 03). *Chosun News Paper*, [Web Document]. Seoul: Chosun News Paper, 2003<http://danmee.chosun.com/site/data/html_dir/2007/05/03/2007050351002.html.

A Grounded Theory Approach on the User's Experience with Consulting the Internet for Health Problems

Lee, Sook-Kyung¹⁾

1) Doctoral Student, Ewha Womans University

Purpose: This research was conducted to explore the experience of using Internet to solve health problems and to develop a grounded theory. **Method:** There were 15 subjects in their 30s who had experience using Internet to solve health problems for themselves and their families. **Results:** 114 concepts, 31 subcategories, and 9 categories were derived from the analysis by using approaches by Strauss & Corbin. Central phenomenon was "Primary healthcare information" and the core category was "Selecting ways to solve health problems". The participants' experiences were conceptualized into two perspectives: reliability of the information and tendency of preference among the sites. **Conclusion:** All of the processes found on Internet that solved health problems required the assistance of a health professional such as a nurse. It was judged that there are some differences in the degree of usage regarding health-related information, which was primarily in accordance with the confidence and attitude of the user with respect to Internet information. We presented a strategy that could operate with professionals and nonprofessionals. Therefore, we can be satisfied by the fact that this study suggests a complimentary nursing strategy to the healthcare on Internet.

Key words : Focus group, Grounded theory, Internet, Health, Consumer

• Address reprint requests to : Lee, Sook-Kyung

Department of Nursing Science, The Graduate School of Ewha Womans University

1401, Daewoo APT, 167 Naesoodong Jongnogu, Seoul 110-719, Korea

Tel: 82-2-3277-3284 Fax: 82-2-3277-3626 C.P: 82-16-629-7875 E-mail: kyung6090@naver.com