

안과 의료기관 선택요인 및 정보탐색 행태에 관한 연구

이혜진*, 이정우**, 홍상진**†

* The맑은눈안과 의원, **대전대학교 병원경영학과※

The Study on Selection Factors of Ophthalmic Medical Institute and Habits of Information Searching

Lee Hye-Jin*, Lee Jung-Woo**, Hong Sang-Jin**†

**The Maleunnun Ophthalmology Clinic*

***Dept. of Health Service Management Daejeon University※*

<ABSTRACT>

This study is to grasp selection factors and habits of information searching of customers of ophthalmic service and to verify the differences in them and to investigate how they affect in selecting medical institute by demographic sociological characters, selection factors by classification and habits of information searching, how many times they used and the type of medical treatment.

The result of analysis of importance of selection factors of medical institute, it showed that doctors' career were evaluated high by classification and it showed in order of university hospital, hospital, clinic in facilities and equipment and in order of university hospital, clinic, hospital in distance • transportation

Analysis of importance of selection factors by sex distinction, it showed that doctors' career were high for both male and female and according to the result of analysis of selection factors by an age, doctors' career variable was measured high and it showed in order of facilities, equipment, distance and convenient transportation. The result of analysis by the form of medical treatment, doctors' career were measured high in all diseases. Facilities and equipment were measured high in case of a corrective operation of eyesight and distance • transportation variable showed high in simple eye diseases.

According to the result of analysis of habits of searching information by utility frequency, one's own experience in the past(direct visits) was the highest over all and it showed in order of introduction of other ophthalmic department in case of people who go to the institutes many times.

Key Word : Selection Factor, Information Searching, Searching Information

I. 서론

의료소비자 측면에서 의료기관의 양적 증가로 병원선택에 폭넓은 기회를 갖게 되었고 인터넷과 같은 대중매체의 발달과 의식수준의 향상은 병원선택에 앞서 여러 매체를 통한 다양한 정보수집으로 높은 질의 의료서비스를 제공 받을 수 있는 병원을 찾게 되었다[1].

안과 환자가 구매와 관련하여 정보 탐색 시 주로 이용하는 정보의 원천이 무엇이며, 의료기관 종별로 어떤 정보가 선택 요인에 더 많은 영향을 미치는가에 대한 문제가 마케팅 분야에서 주요 관심사가 되고 있다. 의료소비자들의 정보탐색 행태가 의료기관 선택과 직결되며 이러한 과정을 이해할 수 있다면 구매로 연결할 수 있는 효과적인 마케팅 전략을 수립할 수 있기 때문이다.

본 연구에서는 안과라는 특수성을 이해하고 의료 소비자가 안과 의료기관의 이용과 관련하여 선택을 위해 탐색한 정보원의 중요 요인이 무엇이며, 의료기관 종별과 인구사회학적 특성이 정보탐색 행태에 어떠한 차이를 보이고 있는가를 파악하여 의료기관 종별 차별화 전략을 도모하고 홍보전략 수립의 기초 자료를 제공하여 병원의 질적 개선과 경영의 효율화에 도움이 되고자 한다.

본 연구는 안과 의료 소비자들의 의료기관 선택요인 및 정보탐색 행태를 파악하여 차이점을 규명하고, 실제 의료기관을 선택하는 데 있어서 얼마나 영향을 미치는가에 대해 연구하고자 한다.

- 1) 의료기관 선택요인과 정보탐색 행태의 인구사회학적 특성별 차이점을 분석한다.
- 2) 의료기관 선택요인과 정보탐색 행태의 의료기관 종별 차이점을 분석한다.
- 3) 의료기관 선택요인과 정보탐색 행태의 연간 이용 횟수와 진료 유형에 따른 차이점을 분석한다.

II. 이론적 배경

1. 의료기관 선택요인

환자들이 특정 병원을 선택하는 과정은 일반 소비자들이 특정 소매점을 선택하는 과정과 같다고 볼 수 있다. 즉 병원에 있어 소비자는 곧 환자로서, 소비자의 욕구와 필요를 충족시키기 위해 제품과 용역을 구매하는 소비자 행동을 하듯이, 환자들은 자신의 질병을 치료하기 위해서 병원을 선택하여 진단 및 치료받은 유사한 행동을 하는 것으로 볼 수 있다[2].

Smith[3]는 병원이 보여준 고객에 대한 관심을 설명하면서 병원산업만큼 고객에 종속적인 특징을 가진 산업은 없을 것이라고 하며, 고객행동분석의 필요성을 강조하였다. 조우현 등[4]는 환자의 의료 이용 의사결정은 일반적인 구매의사 결정과 마찬가지로 의료욕구 인식(문제인식), 정보탐색, 대안의 평가, 의료기관 선택결정, 의료기관 이용 후 행동 등 다섯 단계로 이루어진다고 보고한 바 있다.

의료소비자인 환자들의 병원선택 행위는 문화적인 요인, 사회적 요인, 경제적 요인, 개인적 요인 및 심리적 요인들의 복잡한 상호작용을 통해 이루어진다. 의료소비자의 병원선택은 병원의 특성과 소비자 특성의 상호작용의 결과라고 할 수 있기 때문에 근본적 병원 선택의 모델을 구축하기 위해서는 의료소비자의 제반 특성(인구통계학적 변수, 사회경제적 변수, 성격 및 지능 변수)과 의료소비자의 주위환경(사회적/물리적)과 병원을 선택하는 시점에서의 특수 상황 등이 모두 고려되어야 한다[5].

2. 정보탐색

소비자는 자신에게 주어진 문제를 해결하기 위한 구매결정을 하기 전에 다양한 제품 정보 탐색 활동을 한다. 소비자들은 정보탐색 단계에서 보다 나은 구매를 위하여 가능한 모든 정보를 수집하여 자신들

의 구매의사 결정 문제를 해결하려고 한다. 소비자가 행동할 수 있는 정보탐색은 크게 내부정보탐색과 외부정보탐색으로 나눌 수 있다[6]. 내부정보탐색은 소비자의 장기기억에 저장되어 있는 정보를 회상하여 문제를 해결하는 것이고, 외부정보탐색은 외부환경에 존재하는 다양한 정보원천으로부터 필요한 정보를 획득하는 것이라 할 수 있다. 일반적으로 소비자들은 내부정보탐색이 많은 한계가 존재하고 만족스러운 결론을 내리는 데 부족하기 때문에 외부정보탐색을 통해 좀 더 만족스러운 정보를 얻으려 한다[7].

외부정보탐색은 소비자의 기억 속에 저장된 내부 정보와는 달리 친구나 친지, 이웃, 광고, 전문잡지 및 기술보고서 등과 같은 외부 정보 원천에서 정보를 획득하려는 노력이라 할 수 있다. 외부정보탐색 행동은 소비자의 직접적인 경험을 토대로 기억 속의 정보 이용이 아닌 외부정보원천을 이용하여 자신에게 필요한 정보를 습득하는 것이다[8].

III. 연구 방법

1. 연구 대상 및 조사도구

본 연구의 대상은 대전광역시의 의원, 병원, 대학병원 중별로 안과 의료기관을 이용하고 있는 자(대학병원의 경우 안과 외래환자)로 하였다. 의료기관 선택요인과 정보탐색 행태의 분석을 위해 의료기관 종별, 성별과 연령, 진료 유형과 이용 횟수에 따른 집단을 분류하여 비교 분석하였다.

조사도구는 구조화된 설문지로 선행연구와 문헌고찰을 통해서 고안하였다. 구성내용은 의료기관의 일반적인 사항 5개 문항과 의료기관 선택 요인에 대한 13문항, 정보탐색에 대한 문항 7가지와 위 사항 중 중요 우선순위 3위까지에 따른 순서를 정하게 하였다.

<표 1> 측정 도구

구분	설문 내용
일반적인 사항	주로 이용하는 안과 의료기관, 방문 동기, 방문 경로, 시력 상태, 연간 안과 이용횟수
인구사회학적 특성	조사 대상자의 성별, 연령, 직업, 거주지역, 월소득, 최종학력
의료기관의 선택요인	의료진의 경력, 의료진의 수, 현대적인 시설 및 장비, 유명한 병원(브랜드 명), 의료기관의 형태, 거리, 교통의 편리, 의료진의 친절 서비스, 깨끗한 병원, 저렴한 진료비, 병원의 분위기, 야간 및 공휴일 진료여부, 진료대기시간, 주차시설
정보원의 종류	과거 본인의 경험(직접방문), 대중매체(TV, 라디오, 잡지), 타 안과의 소개, 타인의 권유(가족, 이웃, 친척), 인터넷, 홈페이지 검색, 홈페이지의 풍부한 정보제공, 홈페이지의 이용의 편리성

2. 자료 수집 및 분석 방법

자료 수집은 2008년 9월 26일부터 2008년 10월 4일까지 하였으며, 연구의 목적과 취지를 설명 후 구조화된 설문지를 이용하여 실시하였으며 작성된 설문지 중 151부 (의원 50부, 병원 50부, 대학병원 51부)를 본 연구 분석에 사용하였다.

수집된 자료 151부를 SPSS-PC Win12.0을 이용하여 통계 처리 하였으며, 무응답의 경우는 시스템 결측 처리하였다. 모든 통계적 검정은 5% 유의수준에서 판정하였다. 의료기관 선택요인과 정보탐색에 활용되는 정보원에 대한 측정은 Likert의 5점 척도로 측정하였으며, 전혀 중요안함 1점, 중요안함 2점, 보통 3점, 중요함 4점, 매우 중요함 5점을 부여하였다. 조사대상자의 일반적 특성에 대해서는 빈도분석을 실시하였고, 의료기관 종별 차이점과 이용 횟수, 진료유형에 대해서는 t-검정과 분산분석(ANOVA), 교차분석(χ^2 -test)을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 의료기관 이용자의 일반적인 특성

본 연구에서 모든 통계적 검정은 5% 유의수준에서 판정하였으며, 무응답의 경우는 시스템 결측처리하였다. 신뢰도 Cronbach's α 값은 .8609으로 측정되었다. 설문 응답자의 인구사회학적 특성을 보면, 성별은 의료기관 종별로 의원급 의료기관은 남자 13명(26.0%), 여자 37명(74.0%), 병원급 의료기관 남자 26명(52.0%), 여자 24명(48.0%), 대학병원은 남자 27명(52.9%), 여자 24명(47.1%)으로 나타났다.

연령의 분포를 보면, 50세 이상이 61명(40.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 30대 미만 42명(27.8%) 순이었다. 특히 대학병원의 경우 50세 이상 연령이 60.8%(31명)로 가장 많은 부분을 차지하였다. 가족수입에서는 100만원 미만(37.1%)이 많은 비중을 차지하였으며 100~200만원(27.8%), 200~300만원(16.6%)순으로 나타났다. 의료기관 중 대학병원에서는 특히 100만원 미만 수입(39.2%)이 전체 비율보다 높은 비중을 차지하였다. 최종 학력에서는 대졸 이상(45.0%)이 가장 많았으며, 의원의 경우 대졸 이상(54.0%)이

응답자의 절반 이상을 차지하였다.

실제 의료기관 이용 시 진료유형을 보면 전체적으로 결막염 치료, 백내장 관련 질환, 망막 관련 질환(28%)이 동일하게 나타났으며, 시력검사(13.9%), 기타(12.6%)순으로 나타났다. 의원급 의료기관의 경우 결막염 치료(30.0%)가 높게 나타났으며, 병원에서는 백내장 관련 질환(38.0%), 대학병원의 경우 망막관련 질환(41.2%)으로 의료기관 종별 진료 유형에 따른 차이를 나타냈다.

방문경로를 보면 과거 본인의 경험(33.1%), 타인의 권유(21.9%), 타 안과 소개와 소문(15.9%)순으로 나타났으며, 의원과 병원에서는 '과거 본인의 경험'이 높게 나타났고, 대학병원에서는 타 안과 소개(33.3%)가 다른 기관에 비하여 높은 점수가 나타났다.

2. 의료기관 선택요인

의료기관 종별에 따른 선택요인에 대하여 중요하게 생각되는 정도를 분산분석을 통하여 비교 분석하였으며 최소 1점에서 최대 5점까지의 분포로 5점이 가까울수록 중요도가 높은 것으로 측정하였다.

<표 2> 의료기관 종별 선택요인 비교

변수	의원	병원	대학병원	전체	F
의료진의 경력	4.26±.66	4.44±.73	4.29±.97	4.33±.80	.717
의료진의 수	3.36±1.03	3.51±.84	3.45±1.05	3.44±.97	.297
시설 및 장비	3.94±.79	4.48±.79	4.55±.73	4.32±.81	9.402***
의료기관 유명도	3.35±.97	3.55±.91	3.76±.94	3.55±.95	2.386
의료기관 형태	3.32±.96	3.47±1.06	3.16±.90	3.31±.98	1.252
거리·교통의 편리	4.14±.73	3.83±1.04	4.33±.89	4.11±.91	3.940*
의료진의 친절 서비스	4.08±.78	3.82±.85	3.53±.78	3.81±.83	5.923**
깨끗한 병원	4.20±.76	3.74±.85	3.48±.86	3.81±.87	9.761***
저렴한 진료비	3.64±.92	3.73±.97	3.98±.93	3.79±.95	1.764
병원의 분위기	3.92±.76	3.51±.89	3.27±.78	3.57±.82	.772***
야간 및 공휴일 진료	3.68±.94	3.50±.89	3.50±.79	3.56±.87	.710
진료대기시간	4.02±.65	3.56±.81	3.80±.89	3.79±.81	4.199*
주차시설	3.88±1.00	3.08±1.15	3.20±1.08	3.39±1.13	7.98***

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

1) 의료기관 종별 선택요인

시설 및 장비, 저렴한 진료비, 의료기관 유명도에 대한 변수에서는 대학병원, 병원, 의원 순으로 나타났으며, 친절 서비스, 깨끗한 병원, 병원의 분위기 변수에서는 의원, 병원, 대학병원 순으로 나타났다. 의료기관 종별 선택요인에서 의원은 타 의료기관과 달리 진료 대기시간을 중요하게 여겼으며, 병원은 대학병원과 선택요인이 유사하게 나타났다. 대학병원의 경우 타 의료기관과 비교할 때 특히 시설 및 장비를 선택 시 중요 요인으로 선택하는 것으로 나타났다.

2) 성별 선택요인

<표 3>에서 보는 바와 같이 병원을 선택하는 데 있어 남성보다 여성이 선택 시 여러 요인들을 고려하는 것으로 나타났다. 의료진의 친절서비스, 깨끗한 병원, 병원의 분위기에 대한 변수는 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

<표 3> 성별에 따른 의료기관 선택요인 비교

변수	남	여	t
의료진의 경력	4.33±.85	4.33±.76	.030
의료진의 수	3.41±.96	3.46±.99	-.344
시설 및 장비	4.38±.78	4.28±.84	.722
의료기관 유명도	3.71±.93	3.43±.95	1.754
의료기관의 형태	3.16±1.02	3.43±.93	-1.650
거리교통의 편리	4.03±.98	4.17±.85	-.923
의료진의 친절한서비스	3.59±.74	3.98±.86	-2.899**
깨끗한 병원	3.48±.85	4.06±.81	-4.277***
저렴한 진료비	3.67±.98	3.88±.91	-1.382
병원의 분위기	3.28±.86	3.79±.73	-3.953***
야간 및 공휴일 진료여부	3.34±.80	3.73±.89	-2.789**
진료대기시간	3.65±.87	3.91±.75	-1.929
주차시설	3.33±1.24	3.43±1.03	-.512

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

<표 4> 연령별 의료기관 선택요인 비교

변수	30대 미만	30~39세	40~49세	50세 이상	전체	F
의료진의 경력	4.00±.80	4.31±.74	4.41±.80	4.54±.77	4.33±.80	4.142**
의료진의 수	3.29±.86	3.65±1.02	3.29±1.06	3.52±.99	3.44±.97	1.224
시설 및 장비	3.93±.87	4.38±.70	4.36±.79	4.56±.74	4.32±.81	5.512***
의료기관 유명도	3.21±.92	3.24±1.01	3.70±.98	3.87±.83	3.55±.95	5.571***
의료기관형태	3.14±.98	3.68±1.03	3.39±1.09	3.25±.89	3.31±.98	1.752
거리·교통의 편리	3.98±.98	3.96±1.04	4.24±.62	4.22±.88	4.11±.91	.948
의료진 친절성	3.93±.87	4.00±1.06	3.95±.72	3.59±.69	3.81±.83	2.456
깨끗한 병원	4.02±.92	4.04±.92	3.82±.73	3.55±.81	3.81±.87	3.365*
저렴한 진료비	3.48±.97	3.77±.95	3.73±.77	4.03±.93	3.79±.95	3.021*
병원 분위기	3.76±.79	3.73±.83	3.67±.80	3.33±.81	3.57±.82	3.073
야간 및 공휴일진료	3.69±.98	3.65±1.02	3.73±.55	3.37±.80	3.56±.87	1.695
진료대기시간	3.71±.92	3.85±.83	4.09±.68	3.72±.76	3.79±.81	1.326
주차시설	3.31±1.09	3.96±1.11	3.62±1.02	3.11±1.11	3.39±1.13	4.027*

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

3) 연령별 선택요인

연령과 관련된 결과를 보면 많은 변수에서 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있다. 특히 '의료진의 경력'(4.33±.80) 변수가 다른 변수에 비해 높게 나타났으며, 통계적으로도 유의(p<0.01)하였다.

시설 및 장비(p<0.001), 의료기관 유명도(p<0.001), 주차시설(p<0.01), 깨끗한 병원, 저렴한 진료비, 병원 분위기(p<0.05) 순으로 측정되었으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

4) 진료유형 별 선택요인

망막 관련에서 의료진의 경력(4.33±.80)이 높게 나

타났으며 다음으로 녹내장, 백내장 관련 질환 순으로 나타났다. 녹내장 관련하여 '시설 및 장비(4.80±.63)', '거리·교통의 편리(4.50±.53)', '의료기관 유명도'(4.11±.93) 변수가 높게 측정되었으며, 백내장 관련 질환에서는 '시설 및 장비'변수가 높게 나타났다. 망막 질환에서는 '시설 및 장비', '거리·교통의 편리', '의료기관 유명도'를 선택 시 고려되는 것으로 나타났다. 이는 망막 질환과 녹내장 질환의 경우 선택요인 시 고려되는 점이 유사한 것을 볼 수 있었다. '시설 및 장비'에 대한 요인에서 역시 통계적으로 매우 유의한 수준(p=0.001)이었고, 시력교정수술에서는 야간 및 공휴일 진료여부(3.88±.83)변수, 단순 안질환에서는 대기시간(3.88±.84)변수가 높게 측정되었다.

<표 5> 진료유형에 따른 의료기관 선택요인 비교

변수	단순 안질환	백내장 관련	녹내장 관련	망막 관련	시력교정 수술	전체	F
의료진 경력	4.00±.86	4.54±.64	4.80±.42	4.82±.39	4.50±.76	4.33±.80	8.937***
의료진 수	3.25±.94	3.32±.98	3.50±.85	3.93±.94	3.88±.99	3.44±.97	3.181*
시설 및 장비	4.01±.85	4.39±.79	4.80±.63	4.79±.42	4.88±.35	4.32±.81	8.236***
의료기관 유명도	3.25±.97	3.68±.77	4.11±.93	4.00±.77	3.75±1.04	3.55±.95	4.867***
의료기관형태	3.23±.99	3.48±.94	3.60±.84	3.15±.99	3.63±1.06	3.31±.98	.936
거리·교통의 편리	4.08±.93	3.86±1.01	4.50±.53	4.48±.70	3.50±.76	4.11±.91	2.723*
의료진 친절서비스	3.95±.92	3.93±.72	3.30±.48	3.50±.64	3.75±.89	3.81±.83	3.236***
야간 공휴일 진료	3.61±.96	3.57±.79	3.20±.63	3.44±.75	3.88±.83	3.56±.87	.871
진료대기시간	3.88±.84	3.79±.74	3.30±.67	3.75±.80	3.75±.89	3.79±.81	1.194
주차시설	3.49±1.13	3.54±1.07	3.10±.99	2.89±1.20	4.00±.76	3.39±1.13	2.459*

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

<표 6> 이용 횟수에 따른 의료기관 선택요인 비교

변수	1~2회	3~4회	5~6회	7회 이상	전체	F
의료진의 경력	4.12±.83	4.25±.79	4.50±.79	4.72±.57	4.33±.80	5.310*
의료진의 수	3.31±.83	3.54±1.18	3.39±1.14	3.67±.99	3.44±.97	1.220
시설 및 장비	4.34±.71	4.13±.95	4.22±1.00	4.47±.81	4.32±.81	.985
의료기관 유명도	3.42±.89	3.46±.78	3.33±1.08	4.00±1.00	3.55±.95	3.615**
의료기관 형태	3.22±1.01	3.58±.83	3.28±1.13	3.31±.93	3.31±.98	.822
거리·교통 편리	4.06±.95	3.83±.96	4.06±1.11	4.42±.55	4.11±.91	2.267
친절서비스	4.00±.85	3.79±.66	3.61±.85	3.53±.81	3.81±.83	3.136*
깨끗한 병원	3.96±.85	3.83±.76	3.72±1.02	3.53±.88	3.81±.87	2.059
저렴한 진료비	3.86±.83	3.54±.93	3.33±1.14	4.03±1.00	3.79±.95	2.958*
병원의 분위기	3.67±.88	3.54±.88	3.61±.70	3.34±.68	3.57±.82	1.289
야간 공휴일 진료	3.70±.83	3.57±.79	3.50±1.04	3.31±.89	3.56±.87	1.694
진료대기시간	3.86±.79	3.50±.93	3.83±.79	3.83±.77	3.79±.81	1.277
주차시설	3.33±1.10	3.13±1.12	3.94±1.11	3.39±1.15	3.39±1.13	1.990

* : p<0.05, ** : p<0.01

5) 이용 횟수에 따른 선택요인

이용 횟수에 따른 의료기관 선택요인 결과를 보면 7회 이상 이용자의 경우 의료진의 경력, 시설 및 장비, 의료기관 유명도, 거리·교통의 편리, 저렴한 진료비 변수가 높게 나타났으며, 1~2회 이용자의 경우 시설 및 장비(4.34±.71)변수가 높게 나타났다. 특히 1~2회 이용자의 경우 '야간 및 공휴일 진료'변수가 다른 이용자의 경우보다 높게 나타났다(3.70±.83). 3~4회, 5~6회 이용하는 경우 의료진의 경력, 시설 및 장비 변수가 높게 나타났다.

3. 정보탐색 형태

의료기관 종별 정보탐색 행태에 관한 속성에 대하여 중요하게 생각되는 정도를 분산분석을 통하여 비교 분석하였으며 최소 1점에서 최대 5점까지의 분포

로 5점에 가까울수록 중요도가 높은 것으로 측정하였다. 정보탐색은 의료기관 종별, 성별, 연령별, 진료 유형별, 이용 횟수에 따라 그 행태를 비교 분석하였다.

1) 의료기관 종별 정보탐색 행태

'타인의 권유'에 의한 변수에 있어서 의원(4.24±.66), 대학병원(3.94±.87), 병원(3.60±.99)순으로 나타났으며, 통계적으로도 유의한 수준(p<0.001)이었으며, '대중매체(TV, 라디오, 잡지)'와 '타 안과의 소개' 변수에서는 대학병원에서 다른 의료기관에 비해 높게 나타났으며, '인터넷·홈페이지 검색', '홈페이지 정보 및 홈페이지 이용의 편리성' 변수에서는 의원급 의료기관이 높은 평균을 나타냈으며, 통계적으로도 유의한 수준(p<0.001)이었다.

<표 7> 의료기관 증별 정보탐색 행태 비교

변수	의원	병원	대학병원	전체	F
과거 본인의 경험	4.43±.63	4.20±.81	4.52±.74	4.36±.74	2.412
대중매체	3.28±.76	3.43±.87	3.49±.92	3.40±.85	.808
타 안과의 소개	3.84±.65	3.41±.89	3.96±.96	3.74±.87	5.896**
타인의 권유	4.24±.66	3.60±.99	3.94±.87	3.93±.88	7.114***
인터넷, 홈페이지	3.24±.72	2.70±1.28	2.39±1.31	2.78±1.18	7.203***
홈페이지 정보	3.38±.90	2.85±1.33	2.45±1.35	2.88±1.27	7.239***
홈페이지이용의 편리성	3.43±.90	2.87±1.31	2.65±1.57	2.97±1.33	4.595*

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

2) 성별 정보탐색 행태

<표 8> 성별에 따른 정보탐색 행태 비교

변수	남	여	t
과거 본인의 경험	4.35±.82	4.36±.67	-.089
대중매체	3.39±.82	3.40±.88	-.077
타 안과의 소개	3.68±.96	3.79±.79	-.725
타인의 권유	3.82±1.00	4.01±.78	-1.353
인터넷·홈페이지	2.38±1.18	3.06±1.11	-3.508***
홈페이지 정보	2.44±1.29	3.22±1.14	-3.856***
홈페이지이용의 편리성	2.53±1.40	3.30±1.18	-3.585***

* : p<0.05, *** : p<0.001

성별에 따른 정보탐색 행태에서 '과거 본인의 경험(직접 방문)'이 남·녀 모두 다른 변수에 비해 높게 나타났으나, 통계적으로 유의하지 않았다. 정보탐

색 과정에서 남성보다 여성이 모든 변수에서 높게 나타났으며, '인터넷·홈페이지 검색', '홈페이지 정보', '홈페이지 이용의 편리성' 변수에서 통계적으로 유의한 차이(p<0.001)를 보였다.

3) 연령별 정보탐색 행태

연령별로 50세 이상의 연령층(4.53±.72)에서 높게 나타났고, '대중매체'에 대한 변수에서는 30~39세 연령층을 제외한 나머지 그룹에서 비슷한 양상을 보였다. '홈페이지 정보'에 대한 변수에서는 30~39세 연령층(3.43±.73)에서 높게 나타났으며, '홈페이지 정보' 및 '홈페이지 이용의 편리성' 변수에서는 30대 미만 연령층에서 높게 나타났다.

<표 9> 연령에 따른 정보탐색 행태 비교

변수	30대 미만	30~39세	40~49세	50세 이상	전체	F
과거 본인의 경험	4.12±.83	4.23±.59	4.50±.60	4.53±.72	4.36±.74	3.294*
대중 매체	3.40±.96	3.15±.92	3.43±.75	3.49±.77	3.40±.85	.969
타 안과 소개	3.67±.87	3.77±.76	3.62±.59	3.82±.99	3.74±.87	.410
타인의 권유	4.05±.85	4.08±.89	3.95±.67	3.77±.96	3.93±.88	1.159
인터넷·홈페이지 검색	3.41±.95	3.43±.73	2.89±.96	2.07±1.14	2.78±1.18	1.951***
홈페이지 정보	3.52±.94	3.36±.99	3.26±1.05	2.09±1.23	2.88±1.27	17.520***
홈페이지 이용 편리성	3.62±.99	3.48±1.00	3.42±1.26	2.14±1.28	2.97±1.33	17.145***

* : p<0.05, *** : p<0.001

4) 진료유형별 정보탐색 행태

<표 10> 진료유형에 따른 정보탐색 행태 비교

변수	단순 안질환	백내장 관련	녹내장 관련	망막 관련	시력 교정	전체	F
과거 본인 경험	4.20±.78	4.39±.74	4.60±.70	4.75±.52	4.13±.35	4.36±.74	3.621*
대중매체	3.21±.87	3.54±.74	3.70±.48	3.57±.92	3.75±.89	3.40±.85	2.112
타 안과 소개	3.63±.86	3.54±.69	4.40±.52	3.96±1.07	3.88±.64	3.74±.87	2.755*
타인의 권유	4.01±.79	3.89±.88	3.80±.63	3.68±1.19	4.25±.71	3.93±.88	1.066
홈페이지 검색	3.06±1.05	2.75±1.14	2.44±1.13	1.92±1.23	3.50±1.07	2.78±1.18	6.068***
홈페이지 정보	3.25±1.10	2.78±1.28	2.40±1.07	2.00±1.33	3.50±1.07	2.88±1.27	6.573***
홈페이지이용 편리성	3.38±1.14	2.81±1.24	2.50±1.27	2.07±1.52	3.50±1.07	2.97±1.33	6.228***

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

질병유형과 관련하여 정보탐색에 대한 결과는 '과거 본인의 경험'(4.36±.74)이 전체 변수 중 높게 나타났으며, 망막 관련하여 '과거 본인의 경험'(4.75±.52) 변수가 가장 높게 나타났으며, 녹내장, 백내장 관련 순으로 나타났다. 시력교정수술에서는 '타인의 권유'(4.25±.71)변수가 높게 나타났으며, 인터넷·홈페이지 검색, 홈페이지 정보, 홈페이지 이용의 편리성 변

수에서 역시 높게 측정되었다. 이는 통계적으로 유의한 수준(p<0.001)이었고, 다른 질환에 비하여 정보탐색 행태가 대체적으로 높게 나타났다. 녹내장 관련 질환에서는 '타 안과소개' 변수가 높게 나타났다.

3.5. 이용횟수에 따른 정보탐색 행태

<표 11> 이용횟수에 따른 정보탐색 행태 비교

변수	1~2회	3~4회	5~6회	7회 이상	전체	F
과거 본인의 경험	4.23±.77	4.46±.78	4.39±.61	4.54±.66	4.36±.74	1.621
대중 매체	3.29±.74	3.38±.97	3.17±.99	3.75±.84	3.40±.85	2.989*
타 안과의 소개	3.49±.73	3.79±.98	4.11±.90	4.03±.91	3.74±.87	4.817**
타인의 권유	3.78±.79	3.92±.93	4.39±.85	4.00±.99	3.39±.88	2.482
인터넷·홈페이지 검색	2.84±1.14	2.92±1.02	2.94±1.11	2.45±1.39	2.78±1.18	1.112
홈페이지 정보	3.01±1.21	3.08±1.18	2.89±1.18	2.49±1.42	2.88±1.27	1.614
홈페이지 이용의 편리성	3.12±1.29	3.04±1.12	3.11±1.32	2.57±1.52	2.97±1.33	1.428

* : p<0.05, ** : p<0.01

이용 횟수에 따른 정보탐색 시 '과거 본인의 경험'(4.36±.74)변수가 가장 높게 나타났으나, 통계적으로 유의하지는 않았다. 7회 이상 이용자의 경우 '과거 본인의 경험'(4.54±.66)이 다른 그룹과 비교하여 가장 높게 측정되었으며, '대중매체'변수에 대해서도 나머지 그룹과 비교할 때 높게 측정되었다(3.75±.84). 5~6회와 7회 이상 이용자의 경우 '타 안과 소개', '타인의 권유' 변수가, 1~2, 3~4회 이용자의 경우 '홈페이지 정보' 변수에서 높게 측정되어 이용 횟수에 따른 그룹 간 차이를 보였다.

V. 결과 및 논의

본 연구는 안과 의료기관 선택요인 및 정보탐색 행태에서 정보원의 중요도를 파악하여 의료기관에 따른 차별화 전략을 도모하고 홍보전략 수립의 기초 자료를 제공하여 병·의원의 질적 개선과 병원 경영의 효율성을 도모하고자 시도하였다. 의료기관 이용자의 일반적인 특성에 대한 비교에서 진료유형은 결막염 치료와 망막 관련 질환이 전체 18.5%로 동일하게 나타났고, 이용 횟수와 관련하여 1~2회 방문하는 횟수가 48.3%로 가장 많았으며, 7회 이상 방문하는 경우도 23.8%로 1~2회 방문 횟수 다음으로 많았다.

선택요인에 관한 결과를 보면, 첫째 의료기관 종별 선택요인의 중요도를 비교한 결과 의료진의 경력에서 가장 높게 나타났으며 시설 및 장비, 거리·교통의 편리 순으로 나타났다. 이러한 결과는 대기시간이 가장 중요한 요소로 나타난 황재상[9]의 결과와는 차이점을 보이지만, 이규은[10]의 '일부 외래환자들의 의료기관 선택요인 및 서비스에 대한 인식도 연구'에서 본인의 직접 방문(직접 경험)이 48.0%를 차지한 것과 일치하였다. 또한 구정연[11]의 연구에서도 본인의 직접 방문이 32.2%로 나타난 것과도 일치하였으며, 이수영[12]의 병원선택 동기와 마케팅 전략에서 병원선택 동기가 의사의 명성과 전문성 요인이

높다는 결과와 일치하였다. 이는 오늘날 높아진 교육 수준으로 의료 관련 정보에의 접근이 훨씬 용이해지고 의료진에 대한 질적 요구 수준이 높아지고 있음을 반영한다. 또한 이선희[13]의 외래환자의 병원선택에 관한 연구에서 의사의 권위, 명성 등이 병원을 선택하는 주요 동기라고 한 결과와 유사한 점을 보였다.

둘째, 의료기관 종별 정보탐색 행태의 중요도에 대한 결과에서는 전체적으로 과거 본인의 경험에서 가장 높게 나타났으며, 타인의 권유, 타인의 소개 순으로 나타났다. 이는 타인의 추천이 가장 높게 나타난 황재상[9], 이관영[14]의 연구와는 차이점을 보이고 있으나, 본 연구에서는 의원급 의료기관에서 타인의 권유 변수가 응답자의 40.0%로 나타났다. 이는 황재상[9]의 연구와 유사한 결과를 보였다. 의료서비스에서 가장 중요한 정보 원천은 의료 이용 경험자라고 할 수 있으며, 현재 의료기관 방문자가 향후 영향력 있는 정보 원천의 역할을 하게 된다는 것을 의미한다. 내원 환자의 만족을 높일 경우 긍정적인 정보 원천을 확보하는데 유용하다는 측면에서 내원 환자 만족에 대한 보다 적극적인 전략을 세운다면 자연스러운 구전 마케팅을 유도할 수 있을 것이다. 또한 대학병원의 경우 타 안과의 소개가 높은 비중을 차지하였는데 주변 의원이나 병원과의 협력 병원 운영체제를 적극 도입하여 효율적인 홍보 전략을 수립하여 차별화할 필요가 있다.

다음으로 진료유형과 관련된 선택요인과 정보탐색 행태의 중요도에 관한 결과로, 전체적으로 보면 과거 본인의 경험이 높게 나타났으며, 특히 망막 관련 질환과 녹내장 관련 질환에서는 과거 본인의 경험이 높게 나타났다. 정보 탐색원에서 역시 과거 본인의 경험이 높게 나타났으며, 망막 관련 질환과 녹내장 관련 질환에서 과거 본인의 경험이 높게 측정되었으며 이는 두 질환의 특성상 만성적인 질환으로 지속적인 경과 관찰에 기인한 것임을 알 수 있다.

이용 횟수가 많은 녹내장 관련 질환이나 망막 관

런 질환의 경우 의료진의 경력이나 현대적인 시설 및 장비 등 질적인 면을 중요시 하는 것으로 조사되었는데 환자들은 병원을 선택함에 있어 질병의 경중도, 의료기관에 대한 신뢰성, 접근의 용이성, 과거의 경험 등에 영향을 크게 받는다고 한 윤여룡[15]의 연구와 유사한 결과를 보였다. 이러한 결과는 의료기관 개설과 관련하여 진료과목에 따른 차별화 전략을 세우는 것이 도움이 될 것이다.

정보탐색 행태에 관한 분석 결과 인터넷 홈페이지와 관련된 변수에서 다양한 결과는 황재상[9]의 연구에서 정보검색 시 홈페이지를 이용하는 경우가 전체 응답의 1%를 차지했던 것과 달리 홈페이지를 이용한 정보검색이 많음을 볼 수 있었는데 이는 최혜정[16]의 연구와 유사한 결과를 보이고 있다. 이러한 결과는 향후 병원 경쟁력 중에 가장 큰 지표가 될 것이며 매우 효과적이고 효율적인 도구로 인식되어 지고 있다. 또한 30대 미만과 30~39세 연령층에서 다른 연령층에 비해 홈페이지와 관련된 사항에서 높은 점수를 보였으며, 방문동기에서 시력교정수술과 관련하여 안과를 이용하는 이용자의 경우 홈페이지를 이용한 마케팅이 유용할 것이라는 사실을 알 수 있다. 웹사이트는 쌍방향 커뮤니케이션이므로 이를 활용하여 환자로부터 정보를 제공받아 데이터베이스를 구축하고 병원과의 신뢰감을 증진시키는 것 또한 인터넷 홈페이지 마케팅에 있어서 중요한 사항이 될 것이다. 최근 다른 서비스업과 같이 의료기관에서도 고객 관계 관리(Customer Relationship Management, CRM)의 중요성이 대두되면서 인터넷을 통한 마케팅의 중요성이 강조되고 있다. 병원에서는 홈페이지 대상 고객(주로 20~30대 연령층이 많은 치료 및 수술)과 운영 목적에 따라 이용하기 쉬우면서 차별화된 서비스로 제공되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 황세인(2007), 일반병원과 전문병원의 선택요인, 연세대학교 보건대학원 석사논문.
2. 이윤경(2003), 3차 종합병원 외래환자의 병원 선택요인에 관한 연구, 서울대학교보건대학원 석사학위논문.
3. Smith RB(1977), Patient Opinion Help Place Hospital Service Perspective Hospitals.
4. 조우현, 김한중, 이선희(1992), 의료기관의 선택기준에 관한 연구, 예방의학회지, Vol.25(1);53-63.
5. 권진(1995), 소비가치 이론에 의한 병원선택 요인 규명, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문.
6. Beatty, Sharon E. & Scott M, Smith(1987), External Search Report: an Investigation across Several Product Categories, Journal of Consumer Research, Vol.12(6);119-126.
7. 황윤용(2001), 소비자 개인주의/집단주의 성향이 제품평가단서 지각과 정보탐색 행동에 미치는 영향에 관한연구, 한국마케팅저널, Vol.3(4);59-89.
8. 김준수(2008), 온라인 정보탐색에 있어 정보원천 신뢰도가 정보만족 후 행동에 미치는 영향에 관한 연구 디지털 제품을 중심으로, 한양대학교 대학원 석사학위논문.
9. 황재상(2001), 치과병원 선택요인에 관한 선호도 조사(컨조인트 분석을 이용), 경희대학교 경영대학원 석사학위 논문.
10. 이규은(2002), 일부외래환자들의 의료기관 선택요인 및 서어비스에 관한 대한 인식도, 경상대학교 보건대학원 석사학위논문.
11. 구정연, 유승흠(2000), 수도권 병원 내 외부 고객의 의료이용에 대한 인지도와 만족도 차이 분석, 보건행정학회지, Vol.10(1);111-125.
12. 이수영(1998), 간호 마케팅 전략을 위한 병원 선택동기와 만족도 분석, 한양대학교 석사학위논문.
13. 이선희(1997), 소비가치 이론에 의한 병원선택 요인 연구, 예방의학회지, Vol.30(2);413-427.

14. 이관영(1996), 고객의 병원선택 행태에 관한 연구, 순천향대학교 지역사회개발대학원 석사학위논문.
15. 윤여룡(2003), 외래환자의 병원 선택요인과 의료시장 개방 시 외국병원선택요인: 서울시내 소재 1개 대학병원을 대상으로. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문.
16. 최혜정(2004), 치과 의료기관 선택요인 및 정보탐색 행태, 인제대학교 보건대학원 석사학위논문.