

사회경제학적특성이 치과정보탐색에 미치는 융합적 요인

전미진
덴바이오

The Convergence Impact of Dental information Searching in Socioeconomic characteristics

Mee-Jin Jun
Den-Bio

요약 본 연구는 의료소비자인 환자가 치과의 이용과 관련하여 정보탐색 행태를 조사하고 치과의료기관 선택을 위해 탐색한 정보원이 무엇이며, 사회경제학적인 특성과 정보탐색 행태와의 연관성을 파악하기 위해 광주광역시인 중소도시와 전라남도내의 읍면지역에 거주하는 10대 이상의 주민을 대상으로 연구하였다. 정보습득경로는 지인의 소개가 61.0%, 인터넷 정보이용이 37.0%로 조사되었고, 사전정보습득여부에서 성, 연령, 학력, 직업에서 유의미한 차이가 있었으며($p < 0.000$), 성별, 연령, 최근치과방문에서 사전정보의 의료소비자 만족성에서 유의미한 차이를 보였다($p < 0.05$). 인터넷정보 이용에서는 성별, 연령, 학력, 직업, 거주지에서 유의미한 차이를 보였다($p < 0.001$). 그리고 성별, 연령, 직업에서 사전정보탐색이 치료에 미치는 영향에 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었다($p < 0.001$). 본 연구를 통해 치과 의료기관에서 의료소비자의 선택에 융합적인 영향을 미칠 수 있는 정보탐색원을 개발하고자 하며, 이 연구를 기초로 한 새로운 치과병의원 경영전략을 마련하고 환자가 만족하는 양질의 서비스를 제공하도록 하는 노력이 필요할 것이다.

• 주제어 : 융합, 치과의원, 사회경제적, 정보탐색, 의료소비자

Abstract The purpose of this study was to investigate information source of the choice of select dental medical institution and the relationship between socioeconomic characteristics and information searching pattern. This study was conducted for residents adults and teens living in Gwangju and rural communities of Jellanam-do province including. The study shows that 61.0 % of the information of selecting dental medical institutes had been introduced by the acquaintance and the rest of the information(37.0%) had been gotten from the internet. The purpose of this study is to develop an information search method that can influence the choice of medical consumers in dental clinics, and to establish a new dental clinic management strategy based on this research. Plus, we want to develop an information search source that can have a convergence effect on the selection of medical consumers in dental medical institutions.

• Key Words : Convergence, Dental clinic, SocioEconomy, Information searching behavior, Medical consumer

1. 서론

최근 소득수준 향상과 의료에 대한 소비자 욕구의 질적 변화, 의료기관 수 증가에 따른 경쟁의 심화 등과 같은 의료 환경변화로 인해 지금까지 공급자 우위의 의료 시장이 빠른 속도로 소비자 중심의 시장으로 바뀌고 있다. 그 중 환자인 의료 소비자들은 2000년대 이후 정보통신 기술의 발달에 따라 의료문제에 대한 지식과 정보를 쉽게 얻으면서 적극적으로 참여하려는 경향을 보인다[1].

또한 의료 소비자는 의료기관 선택을 위해 다양한 정보원을 활용하고 이를 바탕으로 의사결정을 하게 된다. 이에 정보탐색이란 소비자가 자신의 욕구를 충족시킬 때 다양한 대체안의 장단점을 알기 위해 정보를 추구하는 과정으로 각종 정보나 지식을 자신의 기억이나 외부의 정보원천에서 획득하는 노력이라고 정의할 수 있다[2]. 따라서 의료 소비자가 정보를 얻는 경로와 정보원을 활용하는 정도 등에 관한 정보는 의료기관이 표적시장 내 소비자들의 의료이용행태를 예측하고 효과적으로 의사소통할 수 있는 결정적인 정보가 된다. 특히 경쟁이 치열해지고 시장에서 소비자 권한이 강화되면서 공급자들은 소비자와 좀 더 효율적으로 의사소통할 수 있는 방식을 찾고 있으며, 이를 위해 소비자의 정보탐색 태도에 대해 많은 관심을 쏟고 있다[3]. 소비자가 정보를 탐색하는 기본적인 동기는 정보를 수집하고 처리하고자 하는 욕구이며 최종적으로 보다 나은 구매결정을 하기 위함이라고 볼 수 있다[4].

최근 보건의료영역에서도 많은 병원경영자 및 의료행위자들이 홈페이지를 구축하는 등 소비자와 소통하고자 하고, 환자들도 다양한 채널을 통해 치과에 대한 정보와 지식을 얻고 있다. 소비자의 구매욕구를 충족시키기 위해 치과의사들이 홈페이지를 만들어 웹사이트에서 치과에 대한 정보를 알리고, 환자들을 관리한다[5].

미국에서는 인터넷 사용 인구의 43%가 건강정보와 건강관리를 위해 사용되고, 약 10만개의 건강에 관한 사이트가 존재한다[6]. 무엇보다도 인터넷의 영향력이 커지기 시작하면서 의료소비자는 자신이 필요한 정보[7]를 쉽게 찾는 시대가 되었고, 소비자가 병원을 선택하는 시대가 된 것이다[8].

정보탐색에 대한 국외 연구동향을 보면, George[9]는 일반적으로 의료소비자의 정보탐색은 지각된 정보의 가치와 탐색비용간의 유의적인 관계가 있다고 제시하였고, Glassman[10]의 조사에서는 친구나 이웃의 권고에 의존

하는 경향이였으며, 국내에서의 관련연구들은 국외연구와 비교하여 미흡한 수준이라고 할 수 있으나 고은혜[11]의 개인적인 구전정보나 환자로서 개인적 경험에 의존하는 경향이 많다고 하였으며, 채[12]등의 연구에서 전국민 대상 의료소비자의 인구사회학적 특성에 따라 의료기관 중별 정보탐색에 관한 연구로 의료소비자의 정보탐색에서 중별 차이가 존재함을 알 수 있었다. 하지만 치과 의료기관에 따른 정보탐색원에 관한 구체적이고 다양한 연구가 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 치과 의료기관의 이용과 관련하여 정보탐색 행태를 살펴보고, 치과 의료기관 선택을 위한 정보원의 중요요인이 무엇이며, 사회경제학적 특성에 따른 정보탐색 행태와의 연관성을 파악하여 향후 각 치과 의료기관 차별화 전략을 도모하고, 홍보 전략수립과 더 나아가 치과 의료기관의 질적 개선과 의료소비자인 환자관리 프로그램 개발에 도움을 주고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상 및 대상자에 대한 윤리적 고려

본 연구는 광주광역시인 중소도시와 전라남도 읍면지역에 거주하는 10대 이상의 주민을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 또한 측정항목의 타당성을 높이기 위해 3회의 사전조사(Pilot test)를 실시한 후, 수정하여 최종 설문항목을 확정하였다. 또한 윤리적 보호를 위해 자료수집 전 대상자들에게 동의를 받았으며, 대상자에게 연구의 목적 및 필요성, 과정에 대해 설명하고 설문지를 작성하는 동안 원하지 않으면 언제든지 철회할 수 있으며, 연구의 목적 이외에는 사용하지 않을 것임과 개인정보의 비밀보장을 포함하는 연구 참여 설명서를 확인 받은 후에 설문조사를 시행하였다. 이후 표준화된 설문지를 이용하여 2017년 3월 2일부터 4월 2일까지의 기간에 조사요원 5명과 함께 투입해 자기기입식 설문법에 의한 조사를 실시하였다. 설문은 본 연구의 취지와 목적을 이해하고 설문문의 내용을 파악하고 있는 치과위생사들에 의해 현장조사로 이루어졌고, 표본추출은 조사시간과 비용의 한계로 편의의 추출하였다. 그 결과 총 380부의 설문지가 배포되었고 그 중 불성실한 응답을 제외한 총 300부를 최종적으로 분석에 활용하였다. 연구대상자는 남자 140명, 여자 160명을 최종 분석대상으로 하였다.

본 설문은 기존의 문헌[12,13]을 참고로 하여 재구성

하였으며, 총 15문항으로 구성하였다. 설문문의 내용은 연구대상자의 일반적인 특성 7문항, 정보획득형태 5문항, 치과방문경험 3문항, 인터넷 정보이용 5문항 총 20문항으로 구성하였으며, 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = 0.816$ 이었다.

2.2 연구방법

본 연구의 분석을 위한 자료처리는 SPSS 20.0 통계패키지를 이용하여 분석하였다. 일반적인 사항은 성별, 나이는 10대부터 50대 이상으로 하였고, 교육정도는 중학교 이하, 고등학교, 대학이상을 하였으며, 지역은 중소도시와 읍면지역으로 하였고, 직업은 자영업, 주부, 사무관리직, 영업직, 서비스업, 학생, 무직 및 기타로 구성하였으며, 1년간 치과방문유무는 방문함과 하지않음으로 하였으며, 정보획득형태는 지인추천, 인터넷 정보사용, 뉴스 및 잡지, 광고, 그리고 TV와 라디오 시청 등은 빈도분석을 실시하였고, 인구경제학적 특성에 따른 사전정보습득유무, 사전정보에 대한 정확성, 치료에 미치는 영향은 카이제곱 검증을 실시하였다. 그리고 정보탐색을 일으키는 유발 인자에 대한 연관성의 강도를 파악하고자 로지

스틱 회귀분석(Logistic analysis)에 의해 Odds ratio를 추정하였다. 신뢰구간은 95%로 설정하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적인 특성

일반적인 특성을 살펴보면 성별비율은 여성이 53.3%, 남성 46.7%고 여성의 응답률이 높게 나타났다. 연령비율은 40대가 39.3%로 가장 많았으며, 다음으로 10대와 20대가 19.0%였다. 학력은 중졸이하가 38.3%, 대졸이상에서 27.3%였다. 거주지에서 중소도시는 51.7%로 읍면지역 보다 많았고, 직업에서는 자영업이 22.0%, 학생이 15.7%, 무직, 기타가 19.0%순이었으며, 최근 12개월 동안 치과방문여부에서는 있음이 70.7%이었다<Table 1>.

3.2 사전정보습득경로

치과를 방문하기 전 정보를 습득하는 경로를 분석한 결과로는 지인의 소개가 61.0%로 가장 많았으며, 인터넷 정보이용이 37.0%,뉴스·광고가 1.7%로 조사되었다<Table 2>.

<Table 1> General characteristic

N= 300

Classification		Frequency	%
Gender	Male	140	46.7
	Female	160	53.3
Age	10-19	57	19.0
	20-29	57	19.0
	30-39	18	6.0
	40-49	118	39.3
	50 over	50	16.7
	Education	Below middle school	115
High school		103	34.3
College and over		82	27.3
Region	Medium city	155	51.7
	Rural community	145	48.3
Job	Self-manager	66	22.0
	Housewife	36	12.0
	White color	25	8.3
	Clerical Worker	34	11.3

<Table 2> Prior information acquisition

N= 300

Classification	Frequency	%
Recommendation(human resources)	183	61.0
Use of Internet information	111	37.0
Newspaper, Magazine, Advertising	5	1.7
TV, Radio	1	0.3

3.3 사회경제학적특성에 따른 방문 전 사전정보 습득여부

사회경제학적 특성에 따른 방문 전 사전정보습득여부의 분석결과는 성별을 기준으로 살펴보면 남성 19명 13.6%에 비해 여성 78명 48.8%가 사전정보를 더 많이 습득하는 것으로 나타났으며(p=0.000), 연령을 기준으로 살펴보면 20대 17명 54.8%가 가장 많았으며, 다음으로 30대 23명 50.0%순으로 정보탐색을 많이 하는 것으로 조사되었다(p=0.000). 또한 학력에서는 고졸에서 55명 53.4%로 많았으며, 다음으로는 27명 32.9%이었다(p<0.000). 직업에서는 사무관리직이 28명 82.4%, 주부가 15명 41.7%, 학생이 19명 40.4%, 다음으로는 전문직이 8명 32.0%이었다(p<0.000), 거주지에서는 중소도시가 55명 35.5%로 읍

면지역보다 많았으며, 최근 1년간 치과방문여부에서는 하지 않음이 72명 34.0%로 함보다 많았지만 유의하지 않았다<Table 3>.

3.4 사회경제학적특성에 따른 사전정보습득의 만족성

사회경제학적특성에 따른 사전정보습득의 만족성의 분석결과 성별(p=0.003), 연령(p=0.000), 최근치과방문여부(p=0.013)에서 유의미한 차이가 있었으며, 성별에서는 남성이 88명 62.9%로 가장 많이 사전정보습득에 만족한다고 응답하였으며, 연령에서는 40대에서, 학력에서는 대졸이상에서 사전정보에 만족한다가 50명 62.5%로 가장 많았지만 통계적으로 유의하지는 않았다.

<Table 3> Relationship between socioeconomic characteristic Prior information acquisition

Frequency(%)

Division	Classification	Yes	No	χ^2	p
Gender	Male	19(13.6)	121(86.4)	42.234	0.000
	Female	78(48.8)	82(51.3)		
Age	10-19	21(36.8)	36(63.2)	26.347	0.000
	20-29	17(54.8)	14(45.2)		
	30-39	23(50.0)	23(50.0)		
	40-49	20(17.2)	96(82.8)		
	50 over	16(32.0)	34(68.0)		
Education	Below middle school	15(13.0)	100(87.0)	40.461	0.000
	High school	55(53.4)	48(46.6)		
	College and over	27(32.9)	55(67.1)		
Region	Medium city	8(12.1)	58(87.9)	60.101	0.000
	Rural community	15(41.7)	21(58.3)		
Job	Self-manager	8(32.0)	17(68.0)		
	Housewife	28(82.4)	6(17.6)		
	White color	6(17.1)	29(82.9)		

직업에서는 서비스판매직이 23명 65.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 자영업이 43명 65.2%이었고, 거주지에서는 읍면지역이 82명 56.6%, 중소도시는 79명 51.0%순이었다. 최근 1년간 치과방문여부에서는 방문함이 123명 58.0%로 안함 38명 43.2%보다 많았으며, 통계적으로 유의하였다(p=0.013) 2년 이상이 40명 70.2%로 가장 많았고, 통계적으로 유의하였다(p<0.05)<Table 4>.

3.5 사회경제학적특성에 따른 정보습득이 치료에 미치는 영향

사회경제학적특성에 따른 정보습득이 치료에 미치는 영향 분석결과에서 성별(p=0.000), 연령(p=0.006), 직업(p=0.000)에서 유의미한 차이가 나타났다. 성별에서는 여성이 남성에 비해 사전정보습득행태가 치료에 미치는 영향이 더 크게 나타났고(p=0.000), 연령에서는 20대, 10대 순으로 분석되었으며, 학력에서는 고졸에서 사전정보가 치료에 미치는 영향이 더 크게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이는 없었으며, 직업에서는 학생이 33명 70.2%로 가장 많았고, 다음은 사무관리직 17명 50.0%, 서비스

판매직 12명 34.3%, 최근치과방문여부에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다(p>0.05)<Table 5>.

3.6 사회경제학적특성에 따른 인터넷 정보이용

사회경제학적특성에 따른 인터넷정보이용에서 성별(p=0.000), 연령(p=0.000), 학력(p=0.000), 직업(p=0.000), 거주지(p=0.000)에서 유의미한 차이가 나타났다. 성별에서는 여성이 남성보다 포털 사이트의 지식검색기능을 더 많이 이용하는 것으로 분석되었고, 에 비해 사전정보가 치료에 미치는 영향이 더 크게 나타났고(p=0.000), 연령에서는 40대에서 치과관련 전문기관을 가장 많이 이용하는 것으로 나타났다. 학력에서는 대졸이상에서 포털 사이트의 지식검색기능을 더 많이 이용하는 것으로 분석되었다. 거주지에서는 읍면지역에서 치과관련전문기관을 가장 많이 이용하는 것으로 나타났으며, 최근 치과방문여부에서는 있음이 치과관련전문기관을 가장 많이 이용하는 것으로 나타났으나, 통계적으로 유의하지는 않았다 (p>0.05)<Table 6>.

<Table 4> Relationship between socioeconomic characteristics and satisfiability of prior information

Division	Classification	Frequency(%)		χ ²	p
		Yes	No		
Gender	Male	88(62.9)	52(37.1)	8.917	0.003
	Female	73(45.6)	87(54.4)		
Age	10-19	20(35.1)	37(64.9)	48.044	0.000
	20-29	19(61.3)	12(38.7)		
	30-39	17(37.0)	29(63.0)		
	40-49	89(76.7)	27(23.3)		
	More than 50	16(32.0)	34(68.0)		
Education	Below middle school	59(51.3)	56(48.7)	3.493	0.174
	High school	52(49.5)	53(50.5)		
	College and over	50(62.5)	30(37.5)		
Region	Medium city	43(65.2)	23(34.8)	10.796	0.095
	Rural community	20(55.6)	16(44.4)		
Job	Self-manager	14(56.0)	11(44.0)		
	Housewife	14(41.2)	20(58.8)		
	White color	23(65.7)	12(34.3)		

<Table 5> Relationship between socioeconomic characteristics impact of treatment

Division	Classification	Frequency(%)		Frequency(%)	
		Yes	No	χ^2	p
Gender	Male	113(80.7)	27(19.3)	45.561	0.000
	Female	68(42.5)	92(57.5)		
Age	10-19	24(42.1)	33(57.9)	37.072	0.000
	20-29	11(35.5)	20(64.5)		
	30-39	29(63.0)	17(37.0)		
	40-49	88(75.9)	28(24.1)		
	50 over	41(82.0)	9(18.0)		
Education	Below middle school	73(63.5)	42(36.5)	1.679	0.432
	High school	64(61.0)	41(39.0)		
Region	Rural community	56(70.0)	24(30.0)	41.381	0.000
	Medium city	44(66.7)	22(33.3)		
	Town and village	28(77.8)	8(22.2)		
Job	Self-manager	21(84.0)	4(16.0)	0.429	0.512
	Housewife	17(50.0)	17(50.0)		
	White color	23(65.7)	12(34.3)		
	Clerical Worker	14(29.8)	33(70.2)		
	Service Worker	46(80.7)	11(19.3)		
	Student	97(62.6)	58(37.4)		
	Unemployed, Others	96(66.2)	49(33.8)		
	Dental visiting(/year)	Yes	143(67.5)		
	No	50(56.8)	38(43.2)		

<Table 6> Usage of Internet information in socioeconomic characteristics

Division	Classification	Search function of portal site	Cafe(Blog)	Homepage of dental clinic	Institutions related to dental	χ^2	p
Gender	Male	18(12.9)	5(3.6)	51(36.4)	66(47.1)	29.830	0.000
	Female	65(40.6)	3(1.9)	34(21.3)	58(36.3)		
Age	10-19	25(43.9)	6(10.5)	7(12.3)	19(33.3)	76.667	0.000
	20-29	4(12.9)	2(6.5)	10(32.3)	15(48.4)		
	30-39	24(52.2)	0(0.0)	15(32.6)	7(15.2)		
	40-49	24(20.7)	0(0.0)	27(23.3)	65(56.0)		
	50 over	6(12.0)	0(0.0)	26(52.0)	18(36.0)		
Education	Below middle school	22(19.1)	3(2.6)	31(27.0)	59(51.3)	34.090	0.000
	High school	22(21.0)	5(4.8)	29(27.6)	49(46.7)		
	College and over	39(48.8)	0(0.0)	25(31.3)	16(20.0)		
Region	Medium city	3(4.5)	0(0.0)	22(33.3)	41(62.1)	34.090	0.000
	Rural community	10(27.8)	0(0.0)	13(36.1)	13(36.1)		
Job	Self-manager	9(36.0)	0(0.0)	7(28.0)	9(36.0)	34.090	0.000
	Housewife	12(35.3)	0(0.0)	5(14.7)	17(41.1)		
	White color	6(17.1)	3(8.6)	14(40.0)	12(34.3)		
	Clerical Worker	24(51.1)	3(6.4)	10(21.3)	10(21.3)		

<Table 7> Odds ratio with 95% confidence interval for Relationship between socioeconomic characteristics and information search pattern

Division	B	S.E	Wald	df	Sig.	Exp(B)	C.I.	
							Lower	Upper
Gender	-1.237	0.388	10.155	1	0.001	0.290	0.136	0.621
Age			19.755	4	0.049			
10-19	1.644	0.536	9.397	1	0.002	5.177	1.809	14.813
20-29	2.526	0.536	9.397	1	0.002	12.506	3.714	42.106
30-39	1.022	0.613	2.779	1	0.096	2.779	0.836	9.241
40-49	0.784	0.532	2.174	1	0.140	2.190	0.773	6.207
Education			1.326	2	0.063			
Below middle school	0.610	0.540	1.274	1	0.259	1.840	0.638	5.305
High school	0.290	0.544	0.285	1	0.594	1.337	0.460	3.885
Job			20.714	6	0.054			
Self-manager	1.473	0.502	8.624	1	0.003	4.364	1.632	11.665
Housewife	0.218	0.637	0.117	1	0.732	1.244	0.375	4.337
White color	0.925	0.727	1.619	1	0.203	2.522	0.607	10.488
Clerical Worker	1.345	0.541	6.188	1	0.013	3.839	1.330	11.081
Service Worker	0.956	0.567	2.841	1	0.092	2.602	0.856	7.911
Student	1.932	0.511	14.299	1	0.000	6.902	2.536	18.786
Dental visiting(/year)			0.063	1	0.218			
Yes	0.101	0.393	0.066	1	0.797	1.107	0.512	2.391
Region			0.072	1	0.532			
Medium city	-0.289	0.395	0.535	1	0.465	0.749	1.345	1.626
Constant	-2.438	0.936	6.781	1	0.009	1.653		

3.7 사회경제학적특성에 따른 정보습득유형

본 연구에서는 표본을 통해 성별, 연령, 학력, 직업, 거주지, 최근치과방문여부를 변수로 설정하여 종속변수인 정보습득행태에 어느 정도 연관성이 있는지를 파악하고자 하였다. 분석결과 사회경제적 요인 중 성별은 남자에 비해 여자가 0.290배 높은 Odds ratio로 분석되었고 (p=0.001), 연령은 10대를 1로 기준으로 하여 20대는 10대보다 12.506, 30대는 6.258, 40대는 2.799배가 나타나 30대와 40대에서 높게 나타났지만 통계적으로 유의하지 않았다(p>0.05). 또한 학력, 직업, 거주지, 최근치과방문여부에서도 통계적으로 유의하지 않았다(p>0.05)<Table 7>.

4. 고찰

최근 의료계의 급 변화를 예상케 하는 환경변화들 즉, 환자의 기대수준 향상으로 의료기관의 선택과 이용이 세련되어 가고 있으며, 이용하는 다른 의료기관으로 교체

하기도 하며, 기술위주 서비스보다는 고객인 환자 위주의 서비스를 요구하게 된다.

또한 소비자인 환자의 행동의 변화로 의료에 대한 관심의 증대와 의료시장의 개방 증대, 그리고 의료 수가의 조정 등이 환경변화의 주요요인들이다. 이러한 변화들 중에서 환자 중심의 고객중심주의가 확산되고 있다[14].

이에 본 연구에서는 의료 소비자인 환자의 치과이용과 관련하여 정보탐색 행태를 파악하고 의료기관 선택을 위해 탐색한 정보원의 중요요인이 무엇이며, 사회경제학적 요인에 따른 탐색행태에 어떠한 차이가 있는지를 파악하여 향후 각 치과병의원에서 차별화를 위한 전략개발 프로그램을 개발하고 치과의 질적 서비스 향상에 기여하고자 하였다.

본 연구결과 첫째, 치과를 방문하기 전 정보를 습득하는 경로를 분석한 결과로는 지인의 소개 등 이웃이나 주변의 추천인 경우가 80.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 인터넷 정보이용이 17.3%였다. 최[14]의 연구에서는 타인의 권유에 의한 경우가 1순위, 타 치과의 소개, 인터넷

홈페이지 검색 순위가 두 번째가 가장 많았으며, 다음으로 인터넷 정보이용, 그리고 뉴스·광고 순으로 조사되었다. 고[15]등의 연구에서도 주위사람 소개가 1순위, 인터넷이 그 다음을 차지하였고 지인 소개가 결정적인 역할을 담당하는 것으로 조사되었다. 이에 신규고객 의료기관 선택에 앞서 이전 서비스에 대해 만족한 경험자의 구전에 따라 의료기관 서비스 품질을 평가하는 경향성을 보인다고 한다[16].

또한 치과 의료기관에 방문 전 정보의 습득은 여자보다 남자보다 방문 전 정보를 더 많이 습득한 것으로 분석되었다. 채유미[12]등의 연구에 의하면 정보탐색을 하는 과반수가 여성 집단에 속하며, 이것은 시간적으로 압박감이 증가할수록 정보 탐색량은 줄어든다는 기존연구[17]를 보면 여성 대부분이 주부인 것으로 본 연구결과인 직업군에서도 사무관리직이 82.4%, 주부가 41.7%, 학생인 40.4%로 직업의 형태가 정보탐색을 수행할 수 있는 환경적 여건을 만들어 준다고 사료된다. 거주지에서는 중소도시가 35.5%로 읍면지역 보다 많았지만 통계적으로 유의하지는 않았다($p>0.05$). 본 연구의 연령에서는 20대가 43.4%로 가장 많았고, 다음이 30대인 50.0%였으며, 학력에서는 대학 졸업자보다 대학을 졸업하지 않은 고졸에서 53.4%로 가장 높게 나타났다. 채[18]의 연구에서는 연령이 높고, 저학력자일수록 정보처리 수행이 적고, 정보처리 능력이 낮아 가능한 적은 정보를 처리하고자 하는 소극적인 탐색행태를 보이고 있다고 판단하여 본 연구와 학력면에서 상이한 경향을 보였다. 하지만 박[19]등의 연구에서는 교육수준이 높을수록 인적정보원천 보다는 책이나 팜플렛에 의존하는 경향이 높고, 상품 스스로를 비교 평가하려는 경향이 강하다고 하였다. 고학력자일수록 정보를 취합하고 분석하는 능력이 있어, 보다 신뢰할 수 있는 객관적인 정보원천을 선호하는 것으로 조사되었다. 본 연구결과에서도 연령이 낮은 20대에 정보탐색 습득률이 높았고, 최혜정[14]의 연구에서도 10-30대 사이의 연령에서 지식 포털사이트 지식검색 기능을 가장 많이 이용하는 것으로 분석 돼, 치과 의료기관 홍보전략 수립 시에 연령대에 맞는 다양한 정보탐색 행태에 관한 전략을 세워 나가야 할 것으로 보인다.

또한 최근 1년간 치과방문여부에서 하지 않음이 34%, 함이 28.45으로, 하지 않음이 사전정보탐색을 약간 더 하는 것으로 나타났으나, 통계적으로 유의하지는 않았다($P>0.05$). 이 결과는 병원 이용이 잦은 경우는 경험적 정

보원 이용에 2.5배 정도 활용되었고, 반대로 병원이용 경험이 없는 군에서는 공공적 정보원으로 이용된다는 채[18]등의 연구 결과처럼 병원이용 경험이 없는 경우 개인적 혹은 전문가 정보원을 활용하지만, 병원이용 경험이 잦은 경우 인터넷 등 각종 통신정보의 발달로 인해 보다 손쉽고 다양한 정보를 접할 수 있는 많은 계기를 만들어 주게 되는 것으로 추론된다.

사회경제학적 특성에 따른 사전정보의 의료 소비자의 만족성 분석결과, 성별은 남자가 62.9%로 여자보다 사전정보의 만족도가 높았고, 통계적으로 유의하였다($p=0.003$). 나이에서는 40세 이상이 89명(76.7%)로 가장 높게 나타났고, 통계적으로 유의하였다($p<0.000$). 학력에서는 대학교 졸업에서 62.5%로 가장 높았지만, 통계적으로 유의하지는 않았다($p>0.05$). 직업에서는 서비스 판매직에서 65.7%로 가장 높았고, 자영업이 65.2%로 그 다음 순이었으나, 통계적으로 유의하지는 않았다($p>0.05$). 본 연구의 사전정보의 만족성은 의료 소비자가 사전정보를 탐색하고서 의료기관을 방문한 후 치료를 받고 의료기관, 서비스, 질, 친절도 등에서 사전정보와 일치하였을 때 갖는 만족도[20]로 정[21]의 연구에서도 역시 여성 보다 남성에서 연령이 증가하고, 학력수준이 낮고 무직이며, 고수입자일수록 높게 나타나는 결과를 보였다. 본 연구결과에서는 높은 학력에서 소비자의 만족도가 사전 정보탐색과 유의한 차이를 보인 바, 이는 김[22]의 전자상거래 시 소비자 정보탐색과 구매 후 만족에 관한 연구에서 소비자가 구매제품에 대한 정확한 정보를 통하여 제품을 선택하여야 구매 후 만족도가 높아지며, 여러 가지 정보를 정확하게 탐색할 수 있는 대졸 이상의 학력을 지니거나 또는 그 반대의 탐색량과 시간적 여유가 있는 자영업에 종사하는 직업군에서도 만족도가 높은 결과를 보였다. 하지만 치과 의료 서비스는 일반 서비스와는 달리 주위의 명성이나 구전에 의거하여 구매를 결정하는 경우가 많기에 일반 유형적 재화와는 달리 무형성을 갖는 특징이 있고, 구입하기 전에는 평가하기 어려운 경험재 속성을 가지고 있다는 것이 연구결과가 지닌 바이다[23]. 거주지에서는 읍면지역이 56.6%, 중소도시가 51.0%로 읍면지역이 약간 높게 나타났다. 김[24]의 연구에서는 인터넷 쇼핑에 대한 소비자의 정보탐색의 만족도의 경우 인터넷 정보 탐색인 외적정보탐색으로 구성되어 있었으나, 인터넷 정보탐색이 유용성의 인지가 높을수록, 인터넷 이용시간이 짧을수록, 사무직이며, 지역은 서울에서

보다 지방 중소도시에서 만족도가 높게 나타났다. 본 연구는 정보탐색의 행태가 주로 지인의 추천인 내적 정보탐색 분포가 많고 본 연구결과 역시 환경적인 조건인 읍면지역에서 더 높게 나타났지만, 추후 내적 정보탐색과 외적 정보탐색, 그리고 거주지 또한 구분하여 연구할 필요성이 있다고 본다.

최근 치과방문여부에서 1년 안에 치과를 방문한 경우 그렇지 않은 때 보다 만족도가 높았지만 통계적으로 유의하지는 않았다. 대개 일반 서비스에서는 의료 서비스와 달리 방문횟수와 만족도와의 관계가 정비례의 관계를 갖는다. 하지만 치과병원에서는 환자의 구강상태에 따라 방문시기를 결정하게 되어 다른 서비스와는 차이를 보이는데 추후 더 많은 연구를 통해 의료서비스의 방문횟수와 만족도 관계를 분석해 볼 필요가 있을 것으로 사료된다.

사회경제학적 특성이 정보탐색으로 인해 치료에 미치는 영향은 남자보다 여자가 높았고, 연령에서는 20대에서 높게 나타났으며, 통계적으로 유의하였고($p<0.001$), 학력에서는 중졸이하에서 높았지만, 통계적으로 유의하지는 않았다($p<0.000$). 진[25]의 연구에서도 의료 서비스를 받고 난 이후, 전과 후를 비교할 때 의료기관 재이용 부분인 결과적 측면에 해당하는데, 병원에서의 건강의 개선, 치료 후 건강 상태 예측과 만족 등으로 인해 본인이 느끼는 치료의 결과가 남자보다 여자가 더 컸으며, 학력은 저학력자일수록 영향이 있었다. 본 연구의 직업군에서는 학생이 70.2%, 다음으로는 사무관리직이 50.0% 이었고, 거주지는 중소도시가 37.4%로 많았다. 이[26]의 연구에서 노인들에게 있어 건강정보이해능력이 질병수와 복용약물 수와 상관관계를 보였으며, 미국성인을 대상으로 한 연구[27]에서도 고등교육을 받은 성인과 비교했을 때, 고등교육을 마치지 못한 성인 중 많은 비율이 건강이해능력이 낮은 수준에 있었다는 맥락과 함께 의료 소비자의 교육수준이나 경제수준이 치료에 영향을 미친다고 할 수 있을 것이다. 거주지에서는 시도별, 읍면지역을 포함한 거주지별 정보탐색행태에 따른 치료에 미치는 영향 관한 연구가 미흡한 실정으로 구강건강증진을 위한 프로그램 개발이 조속히 필요한 실정이다.

최근 치과방문여부에서는 안합이 43.2%로 많았지만 통계적으로 유의하지는 않았다($p>0.08$). 요즘 더욱 의료 소비자의 의료수요의 증가와 요구도의 다양화, 의료영역의 발전과 더불어, 더욱 더 질 좋은 서비스 제공에 노력

해야 할 것으로 판단된다. 그러나 본 연구는 정보탐색원의 61%가 지인추천이었고, 최[28]의 연구에서 병원 정보탐색은 경험적 정보원이 52.1%로 가장 많았으며 개인적 정보원이 32.2%, 공공적 정보원이 9.1%, 전문가 정보원이 6.6%순이었다. 이는 치과 의료기관을 이용하려는 경우 인적자원을 통한 정보탐색에 더 적극적이었고, 인터넷을 통한 정보탐색은 부가적인 수단으로 작용하고 있기 때문이다. 본 연구의 대상자는 치과병원의 고객인 의료 소비자로서 대부분 개인 치과의원에 다니는 환자들로 구성되어 있었고, 중소도시와 읍면에 거주하고 부모와 자식의 관계나 친인척 관계 속에서 이루어진 구성원이었을 수 있다고 추론해 본다.

의료기관을 선택하기 위한 정보탐색 행태 중 인터넷 정보이용은 성별, 연령, 학력, 직업, 거주지로 유의한 차이를 보였고($p<0.001$), 사회경제학적 특성에 따라 선호하는 정보원들의 차이가 있었음을 알 수 있었다. 성별에서 여자는 인터넷 포털 사이트의 지식검색이 많았고, 다음으로는 치과관련 전문기관이었으며, 성별에 따른 정보원의 선호도는 비슷하였다. 연령대에서는 10-30대가 포털 사이트의 지식검색을 많이 이용하고, 40대에서는 치과관련기관을 이용하는 것으로 나타났다. 최[28]와 김[29] 등의 연구에서도 30대인 젊은 층에서는 접근이 쉬운 포털 사이트 정보검색을 이용하고, 나이든 층에서는 전문화된 기관에서 정보를 찾게 되는 경우가 많아 치과병원에서는 연령대별로 의료기관 선택에 있어 의료소비자들의 정보탐색 행태를 조속히 파악하여 치과병원 홍보 시에 참고자료로 활용되리라 사료된다. 본 연구는 학력과 거주지 그리고 직업에서 보면 전문 직업군에서 36.0%로 포털사이트 지식검색이 많았고, 시간적 여유가 있는 자영업이 62.1%로 많았으며, 통계적으로 유의미한 차이를 보였다($p<0.001$). 이는 배[17]의 연구에서와 같이 경제적, 시간적인 여유가 있는 자영업인 경우 치과와 관계있는 기관을 찾아가 정보를 얻는 행태를 보였고, 전문직에서는 시간적 압박감으로 인해 접근이 쉬운 포털 사이트 검색을 더 이용하는 것으로 보인다. 거주지에서는 읍면지역은 전문기관에서 정보를 찾게 되는 경우가 많았고($p<0.001$), 이는 중소도시에 비교하여 접근성 면에서 집과 가까운 소규모의 치과와 관련기관을 이용하는 것으로 추측되며, 본 연구결과인 치과 방문여부에서도 방문하지 않음이 44.3%로 전문기관 내에서 정보를 찾게 되는 경우가 많았다는 것으로 사료된다.

따라서 본 연구결과 치과 의료기관을 이용하고자 하는 의료 소비자들은 일반 홍보매체보다는 인적채널을 통한 정보탐색에 가중치를 두고 선택하고 있었다. 이는 의료소비자의 정보원이 다양하지 않으며, 또한 각 정보원이 의료소비자의 필요를 정확히 파악하여 전달하지 못하기 때문일 것이다. 따라서 의료기관은 의료 소비자가 구매 욕구를 충족시켜 의료기관 선택 시 효율적인 정보제공을 위한 적극적인 노력이 필요할 것이다.

이상의 분석결과와 연구의 한계점을 살펴보면 사회경제학적 특성에 따른 정보탐색 행태결과 치과 정보탐색에 미칠 수 있는 다양한 변수를 적용하여 연구하지 못하였다는 점과 연구의 대상자 범위가 일부 지역에 국한되어 일반화하지 못한 점, 또한 의료 서비스는 질병종류나 이환기관 등에 따라 속성이 다를 수 있기 때문에 이런 속성의 차이로 인한 탐색 행태가 나뉘지 못한 것에 한계가 있다고 할 수 있다.

5. 결론

본 연구는 치과 의료 소비자가 의료기관 선택을 위해 탐색하는 정보 탐색원의 중요요인이 무엇이며, 사회경제학적 특성에 따른 정보탐색 행태를 파악하고 향후 치과 의료기관에서 의료소비자의 선택에 영향을 미칠 수 있는 탐색의 근원을 개발하는 것을 주목적으로 실시되었다.

1. 정보습득경로는 지인의 소개가 61.0%, 인터넷 정보이용이 37.0%로 조사되었다.
2. 사전정보획득에서 성, 연령, 학력, 최근치과방문에서 유의미한 차이가 있었다($p < 0.000$).
3. 성별, 연령, 학력, 최근치과방문에서 사전정보의 의료소비자 만족도에서 유의미한 차이를 보였다($p < 0.000$).
4. 성별, 나이, 학력에서 사전정보가 치료에 미치는 영향에 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었다($p < 0.001$).
5. 인터넷 정보이용은 성별($p < 0.001$), 연령($p < 0.001$), 학력($p < 0.001$), 직업($p < 0.001$), 거주지($p < 0.001$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었다.
6. 정보탐색을 일으키는 유발 인자에 대한 연관성을 파악하기 위해 로지스틱 회귀분석을 하였고, 학력, 직업, 거주지, 최근치과방문여부에서도 통계적으로 유의하지는 않았다($p > 0.05$)

REFERENCES

- [1] S. H. Dal, "Health Care System Navigation", Seoul: Hanhakmonhwasa, pp. 1-30, 2005.
- [2] Uo-Hyun Cho, Sun Hee Lee, Hae Jong Lee, Gi Hong Jun, "Medical Service Marketing", Seoul: Toeseoldang, pp. 20, 1999.
- [3] K. O. Heo, "An analysis of consumers' information activity: based on search, production, used of consumer information", Consumer policy study", Vol. 9, No. 2, pp. 1-17, 2013.
- [4] D. J. Lee, Nak-Hwan Choi, Quan Yue Shun, "The influencing Role of person Impersonal information source on the external information search effort and the outcome and satisfaction", Journal of business administration, Vol. 35, pp. 131-156, 2003.
- [5] J. H. Woo, Tae-Ryun Chun, Jung-Uk Kim, Chong-chul Kim. "A study on the distribution of parental construction on the website of korea academy of pediatric dentistry and the direction of improvement", J of the korean academy of pediatric dentistry", Vol. 33, No. 4, pp. 699-703. 2006.
- [6] Y. Peter, "Your guide to E-Health:third millennium medicine on the Internet", Seoul: Chungmoonkak, 2002.
- [7] K. H. Kim, "A study on the analysis of consumer convergence preferences for healthcare information service in social media", J of korea convergence society. Vol. 7, No. 5, pp. 181-188, 2016.
- [8] <http://www.mediworld.co.kr/news/atricview.html?idxno=23881>
- [9] J. S. George, "The economics of information political economy", Vol. 69, pp. 213-225, 1961.
- [10] M. Glassman, M. Glassman, "NA Marketing analysis of physician selection and patient satisfaction", J Health Care Mart, Vol. 1, No. 4, pp. 96-118, 1981.
- [11] E. H. Go, "A study on the purchase decision process of health care service", Mater's thesis, University of Sookmyung Women's, 1990.
- [12] Y. M. Chae, S. H. Lee, U. H. Cho, "Information

- searching behavior of Health care consumers by sociomegraphic characteristics”, Journal Of Pre Med, Vol. 34, No. 4, pp. 389-398, 2001.
- [13] J. H. Park, “Medical marketing”, Seoul: Hong, pp. 51-62, 2000.
- [14] H. J. Choi, “Information searching behavior and factors affecting dental institutions”, Master’s thesis, University of Inje, 2004.
- [15] E. K. Go, S. L. Lee, J. H. Choi, “Analysis of selection criteria for a dental clinic and satisfaction”, Journal Korean Academy of dental Hygiene, Vol. 13, No. 1, pp. 1-16, 2011.
- [16] M. F. Karen, “Interance marketing : The influence of participation on positive word-of-mouth and referrals,” Journal Of Service Marketing, Vol. 6, No. 4, pp. 5-14, 1993.
- [17] E. Y. Bae, “An Extimation of the information cost at primary care level”, Master’s thesis, University of Seoul, 1995.
- [18] Y. M. Chae “The effects of information searching behavior on consumer satisfaction and loyalty”, Master’s thesis, Ewha Women’s University, 2009.
- [19] H. S. Bark, G. O. Kim, “A study on consumer behavior by the human ecological approach-with special attention to housing prepurchasing behavior”, J Korean Home Management”, Vol. 6, No. 1, pp. 95-116, 1998.
- [20] C. Shuang, K. R. Lee, S. J. Lee, “Study on chinese repurchase intention of group-buying social commerce”, Vol. 8, No. 2, pp. 169-181, 2017.
- [21] Y. J. Jung, “Dental health service patient satisfaction analysis”, J of the korea Academia-Industrial“, Vol. 14, No. 12, pp. 6395-6402, 2013.
- [22] S. L. Kim, “Study of consumer information search and satisfaction in e-commerce”, Master’s thesis, University of Ehwa Women’s, 2002.
- [23] Y. S. Sohn, K. H. Ah, “New product adoption Model Incorporating the effect of word of mouth and advertising”, A Micromodeling Approach, Vol. 12, No. 1, pp. 157-181, 1997.
- [24] I. O. Kim “Usefulness of internet searching and satisfaction of consumer about Internet shopping by 20s and 30s”, Master’s thesis, University of Sookmyung Women’s, 2003.
- [25] D. L. Jin, “The study on the effect of medical service quality on service quality, customer satisfaction and behavioral intention”, Master’s thesis, University of KyungHee, 2015.
- [26] K. E. Lee, Y. H. Yom S. S, Kim J. H. Han, “Gender differences in oral health literacy related factors among elderly people”, J K Acad Community Health Nurs, Vol. 25, No. 1, pp. 54-64, 2014.
- [27] “The results health literacy of america’s adults results from the 2003 national assessment of adult literacy”, washington DC, US Department Education, p76, 2006.
- [28] H. S. Choi, “Impact of Information Search on the Choice of Dental Institution”, Journal of Dental Hygiene Service, Vol. 9, No. 5, pp. 587-592, 2009.
- [29] I. K. Kim, I. O Jeon, “Social media and its impact on management performance and recognition: focusing on social media utilization of senior corporate”, Journal of digital Convergence, Vol. 13, No. 10, pp. 195-207, 2015.

저자소개

전 미 진(Mee-Jin Jun)



- 2011년 8월 : 조선대학교 보건대학원 구강보건학 졸업(보건학박사)
- 2011-2016년 : 전남과학 대학교 치위생과 조교수
- 2016년 9월 ~ 현재 : 덴바이오 연구원