

국내 건강정보 웹사이트의 신뢰성과 만족도 현황 분석

The Analyses of Confidence and Satisfaction for Domestic Health Information Web-Sites

우영운, 조경원*
동의대학교, 춘해대학*

Woo Young-Woon, Cho Kyoung-Won*
Dong-Eui University, Choonhae College*

요약

국내에서 건강 소비자들을 대상으로 건강정보를 제공하는 웹사이트들 중 순위가 높은 18개 웹사이트를 선정하여 각 웹사이트의 건강정보 신뢰도와 만족도에 대한 현황을 분석하였다. 선택된 18개 사이트는 방문자의 수와 트래픽 정보 등을 이용하여 웹사이트의 순위를 평가하는 전문 기관의 순위 정보에 의해 선택되었다. 각 웹사이트에서 제공되는 건강 정보의 신뢰도와 만족도 현황을 파악하기 위하여 19가지의 평가 항목에 대한 충족 정도와 5가지 중요 요소의 유무에 대한 현황을 분석하였다. 이를 통하여 국내의 대표적인 건강정보 웹사이트들에 대한 신뢰성과 만족도 측면에서의 현황을 파악할 수 있었으며 평가 결과를 활용하기 위한 방안을 제시하였다.

Abstract

We analyzed 18 representative domestic health information related web-sites for assessing confidence and satisfaction degrees using 19 assessment criteria and 5 important elements. The 18 representative web-sites are selected by rank information of a ranking web-site for domestic web-sites. In the results, we found out the presented state of confidence and satisfaction degrees of domestic health information web-sites and we presented methods for utilizing these result for web-site administrators and medical consumers.

I. 서론

정보 기술과 소비자 건강정보학은 현대의 국가보건의료 정책과 공공보건의료 체계에서 필수적인 부분이 되고 있으며, 정보기술은 의료정보 제공자의 의료 정보를 사회와 국가 전체로 확산시킴으로써 현대의 보건의료분야가 당면한 가장 중요한 문제들을 해결할 수 있다.

특히 인터넷 기술은 건강과 보건의료체계를 개선하기 위한 수단으로도 주목을 받아왔고, 이에 선진 각 국에서는 인터넷 정보기술이 급속히 확산된 1990년대 후반으로 접어들면서 인터넷 기술을 기반으로 하여 정보화 전략 계획을 재구성하여 추진하고 있다. 특히 컴퓨터의 발달과 인터넷의 급속한 보급 그리고 의사, 보건의료 전문가 등을 위한 정보 시스템의 발달로 인하여 의료소비자와 환자들이 보건의료 정보를 직접 접근하고자 하는 의료 정보에 대한 관심이 증가함에 따라 의료 정보학은 전 세계적으로 지난 몇해 동안 급속한 발전을 이루어 왔다. 2005년 현재 인구의 67.8%인 2억 93만 명이 인터넷 사용인구인 미국의 경우, 인터넷 이용자의 79%가 과거 1년간 보건의료 관련 정보를 이용한 경험이 있는 것으로 나타났으며 [1], 인터넷을 통한 성인의 온라인 활동들 중 66%가 건강이나 의료정보 검색과 관련이 있는 것으로 나타났[2].

따라서 이 논문에서는 인터넷에서 제공되는 건강정보의 신

뢰성과 만족도를 판단할 수 있도록 기존의 연구에서 제시된 19가지의 평가 기준과 7가지 중요 요소들 중 5가지를 활용하여 국내에서 운영 중인 건강정보 관련 웹사이트들을 조사, 평가하였다. 조사, 평가의 대상이 된 웹사이트는 18개로서 국내에서 운영 중인 웹사이트 순위 정보 제공 사이트의 순위 정보를 이용하였다. 평가 결과, 국내의 대표적인 건강정보 제공 웹사이트들의 신뢰성 및 만족도 현황을 파악할 수 있었으며 이 결과를 국내의 건강정보 관련 사이트들을 운영하는 관리자와 웹사이트를 이용하는 건강 소비자들이 활용하기 위한 방안을 제시하였다.

II. 건강정보 신뢰성과 만족도 평가 기준

외국에서는 건강정보 웹사이트의 평가 기준을 보급하여 소비자들이 유용한 건강정보를 웹사이트에서 믿고 직접 활용할 수 있도록 하기 위한 노력을 활발히 하고 있다[3][4][5][6][7]. 국내에서도 건강정보의 신뢰성과 만족도를 평가하기 위한 노력들이 이루어지고 있으며 많은 연구 결과들이 발표되고 있다 [8][9][10][11]. 특히 최근에 발표된 조경원 등의 논문[12]에서는 소비자 건강정보의 신뢰성과 만족도를 평가하기 위한 기준으로 4가지 부류의 19가지 평가 기준과 유무 여부로서 신뢰성

을 반영하는 7가지 중요 요소 판단 기준을 제시하였다.

이 논문에서는 [12]에서 제안된 4가지 부류의 19가지 평가 기준과 7가지 중요 요소 판단 기준들 중 웹사이트를 외부에서 방문하는 일반 사용자가 판단할 수 없는 기준 2가지(안정성, 보안)를 제외한 5가지 중요 요소 판단 기준을 이용하여 국내에서 서비스 중인 18개의 건강정보 관련 웹사이트들에 대하여 신뢰성과 만족도 평가를 수행하였다. 19가지 평가 기준 항목과 5가지 중요 요소 판단 기준은 다음과 같다.

< 19가지 평가 기준 항목 >

▶ 콘텐츠 구성

1. 다른 페이지나 사이트의 내용을 참조하는 링크가 모두 잘 연결되고 있다.
2. 필요로 하는 건강정보가 각 페이지에서 충분한 분량으로 제공되고 있다.
3. 건강 관련 정보의 내용이 이해하기에 적절하고 쉬운 수준이다.
4. 건강정보에 대해서 실천하거나 이용할 때 도움을 요청하는 방법이 명시되어 있거나 질의를 답변해 줄 수 있는 수단이 제공된다.
5. 내용 이해를 돕기 위해 그림, 도표나 동영상 등이 많이 사용된다.
6. 내부 검색 기능이 제공되어 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있다.
7. 제시된 건강 관련 정보를 이용하는 경우에 주의하여야 할 사항들을 제시하고 있다.

▶ 정보 명시성 및 정보 보호

8. 사이트를 지원하고 책임지는 기관명과 연락처가 잘 나타나 있다.
9. 웹사이트의 저작권을 확실히 공지하고 있다.
10. 건강정보에 대한 글을 올리는 사람이 누구인지 명확하게 표시되어 있다.
11. 개인 정보 보호를 준수하고 그에 대한 정책을 다른 페이지를 제공하고 있다.

▶ 콘텐츠 관리

12. 제공되는 건강정보가 검증 과정을 거쳐 제공된 것임을 알리고 검증 과정과 검증 절차에 대하여 설명을 하고 있다.
13. 웹사이트 내 건강정보의 최종 갱신 날짜가 최근이다.
14. 최신 정보가 정기적으로 추가되거나 갱신된다.
15. 정보가 우리 실정에 맞고 시의적절하다.
16. 웹사이트의 목적이 순수하게 정보 제공인지 제품이나 서비스의 판매인지가 잘 나타나 있다.

▶ 정보 출처

17. 제공되는 건강정보들의 출처가 명확하게 나타나 있다.
18. 건강정보에 대한 글을 올리는 사람이 보건 의료 전문가(의사, 약사 등)이다.
19. 건강정보에 대한 글에 전문적인 의학 문헌이 인용되고 있다.

< 5가지 중요 요소 판단 기준 >

1. 적시성
2. 건정성
3. 고객서비스를 위한 톨의 다양성
4. 고객관계구축
5. 웹사이트 운영

III. 평가 대상 웹사이트

이 논문에서 선정한 18개 사이트는 다음과 같은 방법으로 선정되었다.

방문자 수와 페이지 히트 수에 따라 웹 사이트 순위를 제공하는 사이트들 중 현재 국내에서 널리 이용되고 있는 www.rankey.com 사이트에서 2006년 9월 둘째 주를 기준으로 제공된 건강/의학 포털 리스트에 포함된 사이트들 중 순위가 1위부터 20위까지의 사이트들 중에서 의학 종사자들만을 대상으로 회원을 가입 받는 2개의 사이트를 제외한 18개 사이트가 논문을 위하여 선정되었다. 또한 각 사이트들의 특성이나 주 대상 연령대, 또는 추구하는 목적 등이 다를 수는 있으나 보편적인 '건강/의학' 포털 부류에 포함되어 있다는 것 때문에 일반 소비자들의 대상 사이트라고 판단되어 이 사이트들을 다시 선별하지 않고 모두 실험 대상으로 포함하였다. 선정된 18개 사이트는 다음과 같다. 목록 순서는 www.rankey.com 사이트에서 제공된 순위와는 무관하다.

1. 와우메디컬센터/한국경제TV(www.wowmedical.tv)
2. 헬스조선(www.healthchosun.com)
3. 하이닥(www.hidoc.co.kr)
4. 건강샘(www.healthkorea.net)
5. 클리닉(www.clinic.co.kr)
6. 메드시티(www.medcity.com)
7. 365홈케어(www.365homecare.com)
8. 닥터(www.doctor.co.kr)
9. 케어캠프(www.carecamp.com)
10. 중앙일보 헬스케어(healthcare.joins.com)
11. 엠디하우스(www.mdhouse.com)

12. 에임메드(www.aimmed.com)
13. 닥터우먼(www.drwomen.co.kr)
14. 닥터코리아(www.doctorkorea.com)
15. 드림케어(www.dreamcare.co.kr)
16. 플러스클리닉(www.plusclinic.com)
17. 오픈닥터(www.opendoctors.net)
18. 셀트리 산모교실(www.sanmoschool.com)

이상의 18개 웹사이트들을 메인페이지와 서브페이지들을 모두 조사, 분석하여 2장에서 제시된 4가지 부류의 19가지 항목으로 구성된 신뢰성과 만족도 평가 기준항목들에 대한 부합 정도와 5가지 판단 기준의 유무 여부를 평가하였다.

IV. 분석 결과 및 고찰

1. 분석 결과

2장에서 제시된 4가지 부류의 19가지로 이루어진 건강정보 신뢰성과 만족도 평가 기준 항목을 1점에서 5점까지의 5단계로 점수를 측정하였다. 1점은 '매우 그렇지 않다', 2점은 '그렇지 않다', 3점은 '보통이다', 4점은 '그렇다', 5점은 '매우 그렇다'의 의미를 갖는다. 또한 2장에서 제시된 5가지 판단 기준을 '유', '무' 여부로 검사하였다. 3장에서 제시된 18개 평가 대상 웹사이트들을 분석하여 부여된 19가지 항목에 대한 점수들과 5가지 판단 기준의 유, 무 여부는 표 1, 표 2와 같다.

각 평가 항목에 대한 평균 점수, 그리고 각 웹사이트에 대한 평균 점수는 표 3, 표 4와 같다. 표 3과 표 4는 평균 점수 순으로 정렬하여 결과를 나타내었다.

[표 1] 18개 웹사이트의 평가 항목별 점수

평가 항목	사이트																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	
2	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	2	5	5	4	4	4	5	
3	2	4	5	4	4	4	3	5	5	3	2	5	5	1	5	2	4	5	
4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	2	5	5	5	3	2	4	5	
5	4	2	5	4	3	3	5	3	2	5	3	3	3	3	2	4	5	3	
6	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	
7	3	2	5	2	3	1	2	5	1	1	3	3	3	5	5	1	4	1	
8	5	3	4	4	4	1	2	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	
9	5	5	5	3	5	1	4	5	5	5	3	5	1	5	3	2	2	5	
10	5	5	5	3	3	5	5	3	2	5	2	3	3	5	1	4	4	1	
11	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	4	5	
12	2	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	1	4	1
13	5	5	5	4	4	5	1	3	2	5	1	1	1	1	1	3	4	3	
14	5	5	4	4	4	5	4	3	2	3	2	5	1	1	1	4	4	3	
15	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	3	1	5	3	2	1	
16	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	2	5	5	5	5	3	3	3	
17	5	5	5	3	4	5	4	2	3	5	2	3	3	1	4	2	4	1	
18	2	3	5	3	3	5	4	3	1	5	5	2	3	5	1	4	5	3	
19	3	1	1	3	1	1	2	1	5	5	5	1	3	2	3	2	4	1	

[표 2] 18개 웹사이트의 판단 기준 유무 여부

판단 기준	사이트																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	무	유	무	유	유	무	유	무	무	무	무	무	무	무	유	무	무	무	.3
2	무	무	무	유	무	무	무	무	무	유	무	무	유	유	무	무	무	무	.2
3	유	유	유	유	유	유	유	유	유	무	유	유	유	유	유	유	유	유	.9
4	유	무	유	무	유	무	유	무	유	무	무	무	유	무	무	무	유	유	.4
5	무	유	유	유	유	무	무	무	유	무	유	무	유	유	유	유	유	무	.6
합계	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	

[표 3] 19가지 평가 항목에 대한 평균 점수

평가 항목	평균 점수
1	4.3
2	4.3
11	4.3
4	4.3
6	4.1
8	4.1
16	4.1
9	3.8
3	3.8
15	3.8
10	3.6
5	3.4
18	3.4
17	3.4
14	3.3
13	3.0
7	2.8
19	2.4
12	1.9

[표 4] 18개 웹사이트에 대한 평균 점수

웹사이트명	평균점수
하이닥(www.hidoc.co.kr)	4.4
중앙일보 헬스케어(healthcare.join.com)	4.4
와우메디컬센터(www.wowmedical.tv)	4.0
헬스조선(www.healthchosun.com)	4.0
오픈닥터(www.opendoctors.net)	3.9
클리닉(www.clinic.co.kr)	3.8
닥터(www.doctor.co.kr)	3.8
건강샘(www.healthkorea.net)	3.6
메드시티(www.medicity.com)	3.6
에임메드(www.aimmed.com)	3.6
닥터코리아(www.doctorkorea.com)	3.5
케어캠프(www.carecamp.com)	3.4
365홈케어(www.365homecare.com)	3.4
닥터우먼(www.drwomen.co.kr)	3.3
드림케어(www.dreamcare.co.kr)	3.2
셀트리 산모교실(www.sanmoschool.com)	3.1
플러스클리닉(www.plusclinic.com)	2.9
엠디하우스(www.mdhouse.com)	2.8

2. 고찰

이상의 분석 결과에서 평가 기준 항목에 대한 평균 점수(표 3)를 보면 19가지 항목들 중 7, 19, 12번을 제외한 항목들에 대한 18개 웹사이트의 평균 점수가 '보통이다'에 해당하는 3점 이상임을 알 수 있었다. 미흡한 것으로 나타난 7, 19, 12번 항

목은 제공되는 건강 정보의 전문성에 관련된 것으로서 아직까지는 국내 건강정보 웹사이트들이 제공되는 정보가 전문적이라는 것을 보일 수 있는 관련 배경을 제시하기 보다는 정보의 제공 자체에 더 많은 노력을 기울이고 있음을 알 수 있었다.

18개 웹사이트에 대한 평균 점수(표 4)를 보면 엠디하우스, 플러스클리닉을 제외하고는 3점 이상으로 나타났다. 즉 18개 웹사이트들 중 16개는 보통 이상의 신뢰성과 만족도를 제공하고 있음을 알 수 있었으며 몇몇 웹사이트들은 상당히 높은 점수의 평가 결과가 있음을 알 수 있었다. 이는 국내 건강정보 웹사이트들이 많이 존재하고 또 경쟁이 치열한 상황에서 일부 웹사이트들은 높은 수준의 신뢰성과 만족도를 유지하려는 노력을 기울임으로써 선도적인 위치를 선점하려는 것으로 판단된다.

유무 여부로 신뢰성과 만족도를 평가하는 5가지 판단 기준에 대한 결과는 표 2와 같이 나타났다. 결과를 보면 알 수 있듯이 국내의 많은 웹사이트들이 '적시성', '견정성', '고객관계 구축' 측면에 대한 인식이 낮아 이러한 서비스를 충분히 제공하고 있지 못함을 알 수 있었다.

이상의 결과는 개발자 입장에서 평가 점수가 낮은 항목들에 대하여 보완, 개선을 위한 자료로 활용될 수 있다는 점에서 의의를 가지며 고객 입장에서는 건강정보 웹사이트를 감시하기 위한 척도로 활용될 수도 있을 것으로 판단한다.

V. 결론

이 논문에서는 건강정보 웹사이트의 신뢰성과 만족도를 평가하기 위하여 기존에 제안된 기준을 활용하여 국내의 18개 건강정보 제공 웹사이트의 신뢰성과 만족도를 평가하고 그 결과를 고찰하였다. 그러나 이 논문에서 제시된 평가 결과를 각 웹사이트 관리자에게 보인 후 자신들이 평가하고 있는 내용과 일치하는 정도에 차이가 발생할 경우에는 원인을 분석하고 개선을 위한 방안이 필요할 것으로 판단한다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] Susannah F., "Health Information Online," Pew Internet & American Life Project, May 17, 2005.
- [2] Michael K., "Likelihood of Teen and Adult Engagement in Online Activities," Available at: <http://www.clickz.com/stats>, July 27, 2005.
- [3] Rippen H., "Criteria for assessing the Quality of Health Information on the Internet," Available at: <http://hitiweb.mitretrek.org>, 1997.
- [4] Eysenbach G. and Christian K., "How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interview," *British Medical Journal*, Vol.324, pp.573-577, 2002.
- [5] Galiardi A. and Jadad R., "Examination of instruments used to rate quality of health information on the internet: chronicle of a voyage with an unclear destination," *BMJ*, Vol.324 No.7337, pp.558-559, 2002.
- [6] Paul K., Thomas E., Mary D., and Andrew M., "Published criteria for evaluating health related Web sites: review," *BMJ*, Vol.318, pp.647-649, 1999.
- [7] Silberg M, Lundberg D and Musacchio A. Assessing, controlling, and assuring the quality of medical information on the internet. *JAMA*, Vol.277, pp.1244-1245, 1997.
- [8] 정영철, 박현애, "인터넷 상의 건강정보 평가체계 개발," *대한의료정보학회지*, Vol.6, No.1, pp.53-66, 2000.
- [9] 손애리, "건강 관련 인터넷 사이트 평가를 위한 기준," *한국보건통계학회지*, Vol.25, No.2, 2000.
- [10] 김후정, "인터넷 건강정보 소비자의 정보선택기준 및 정보이용행태 조사," *대한의료정보학회지*, Vol.10, No.1, pp.55-68, 2004.
- [11] 장혜정, 김도훈, 심재선, "건강정보 웹사이트 이용 고객의 사용자 중심 요구 속성," *대한의료정보학회지*, Vol.10, No.4, pp.429-440, 2004.
- [12] 조경원, 우영운, "건강정보 웹사이트의 신뢰성과 만족도 평가 모델," *한국콘텐츠학회논문지*, 제6권, 제9호, pp.42-49, 2006.