

증례

온라인 질문에 나타난 치과위생사의 정보요구도: 증례보고

황수정¹, 이선미², 문희정³, 강현숙⁴, 하정은⁵, 김수화⁶, 정재연⁶, 황윤숙^{6†}

¹건양대학교 치위생학과, ²동남보건대학교 치위생과, ³여주대학교 치위생과, ⁴수원여자대학교 치위생과,
⁵백석대학교 치위생학과, ⁶한양여자대학교 치위생과

Searching information on online questions by Korean dental hygienists: Case report

Soo-Jeong Hwang¹, Sun-Mi Lee², Hee-Jung Moon³, Hyun-Sook Kang⁴, Jung-Eun Ha⁵,
Soo-Hwa Kim⁶, Jae-Yeon Jung⁶, Yoon-Sook Hwang^{6†}

¹Department of Dental Hygiene, Konyang University, ²Department of Dental Hygiene, Dongnam Health University, ³Department of Dental Hygiene, Yeosu Institute of Technology, ⁴Department of Dental Hygiene, Suwon Women's University, ⁵Department of Dental Hygiene, Baekseok University, ⁶Department of Dental Hygiene, Hanyang Women's University

Abstract

Online data can be explored for topics browsed by an unspecified population to detect professional information demands more quickly. The purpose of this study was to collect and analyze online questionnaires in order to find information required by dental hygienists. We analyzed the frequency of posting words after isolating nouns from questions of the Korean Dental Hygienists Association homepage's Q & A section, the Naver Knowledge-iN service, and a dental hygienists' online meeting site in Naver. We found that queries of the Korean Dental Hygienists Association's homepage were concentrated on education renewal and license notification. The queries about dental hygienists in the Naver Knowledge-iN service used words related to job or career choice, and the queries of the dental hygienist-affiliated site had many words related to dental practice, dental work, and turnover. This study showed that the information needs of unspecified dental hygienists varied depending on the online environment such as homepage, blog, and information service.

Key Words: Dental Hygienist, Job, Online

Received: September 10, 2018 **Revised:** October 18, 2018 **Accepted after revision:** October 25, 2018

†Correspondence to Yoon-Sook Hwang

Department of Dental Hygiene, Hanyang Women's University, 200 Salgoji-gil, Seongdong-gu, Seoul 04763, Korea

Tel: +82-2-2290-2570, **Fax:** +82-2-2290-2579, **E-mail:** violt60@naver.com

I. 서론

인터넷의 발달과 소셜 미디어의 성장으로 인해 웹 상에서 엄청난 양의 자료가 생성되고 소비되고 그 종류도 다양하다. 신문이나 잡지 등의 활자를 통한 이슈는 자료를 생성하는 일부 사람들에게 의해 선택, 판단, 정리되어 제시되는데 반해 웹 상의 자료는 불특정한 다수에 의해 생성되어 소통, 소비되고 있으므로 환경 변화를 더 신속하게 감지하고 대응할 수 있다.

인터넷 기록물 정보서비스를 이용하는 사용자들을 분석하면 원하는 정보서비스가 무엇인지, 어떻게 정보서비스를 표현하는지, 어떤 목적으로 정보서비스를 요구하는지 분석할 수 있으며 기록물 이용자에 대한 기본적인 정보를 알 수 있다(Jung, 2006). 드러내놓고 쉽게 논의하기 쉽지 않은 주제는 익명성이 보장되는 인터넷 블로그나 카페 등을 이용해서 궁금증을 해결하고 심리적 지지를 얻기도 하므로, 익명성을 유지한 가운데 유사 경험을 지닌 이용자들 사이에 교환되고 있는 질문과 댓글을 분석하여 이용자들의 요구를 이해할 수도 있다(Jung et al, 2015).

대한소아치과학회 홈페이지에 오른 2,142개의 질문을 대상으로 진료상담 내용을 분석한 연구(Oh et al, 2002), 네이버, 네이트, 다음에 등록된 지식서비스에 등록된 구강관리에 관한 인터넷 상담의 질문을 분석한 연구(Kim and Yang, 2013), 네이버 지식인에 등록된 치과위생사, 치위생사 키워드로 분석한 정보 연구(Oh et al, 2018) 등이 존재하지만 치의학 분야에서 인터넷에 기반한 자료들을 분석한 연구는 활성화 되어 있지 않아 보인다.

치과위생사의 경우, 의료기사 등에 관한 법률에 업무가 폐쇄적으로 기술되어 있어서 해당 업무가 법적으로 보장받는지 모호한 경우가 있고 일부는 법적으로 수행 할 수 없는 업무임에도 불구하고 치과의사로부터 위임을 받고 하는 경우도 있다고 보고되고 있다. 따라서, 불특정 치과위생사들이 요구하는 정보들을 알아보기 위해 온라인 질의 자료들을 수집하여 자료

들을 분석하여 보고하기로 하였다.

II. 증례

연구자들의 논의를 통해 첫 번째 대상으로는 현재 한국 치과위생사를 공식으로 대표하고 가입할 의무가 있는 대한치과위생사협회의 홈페이지를 선정하였다. 대한치과위생사협회 홈페이지의 여러 게시판 중에서도 회원들이 직접 질의할 수 있도록 개방된 Q&A 게시판을 선정하였다. 두 번째로는 2016년 6월 시점으로 인터넷 상에서 회원수가 많고 게시글이 많이 새롭게 생성되며, 활동력이 높은 게시판을 대상으로 하였다. 2016년 현재 2만 명 이상으로 치과위생사가 가장 많이 가입하여 있다고 추측되는 온라인 네트워크인 네이버 카페 명품치과위생사의 전체 게시글을 연구대상으로 선정하였다. 마지막으로 치과위생사에 대한 질문과 그에 대한 답변이 있는 네이버 지식인서비스를 선정 하였다. 이 경우, 치과위생사가 아닌 일반인들도 질의할 수 있으나 비교해보자 연구대상으로 선정하였다.

대한치과위생사협회의 Q&A 게시판을 검색한 결과 일정한 유형의 질문들이 반복되고 있고 홈페이지 URL 변경으로 인해 이전 질문 내용은 삭제되어 있어서 2016년 6월 23일을 기준으로 최근 200개의 질문으로 한정하였다. 네이버 카페 명품치과위생사의 경우 1일 기준으로 50개 내외의 게시글이 업로드 되고 있어서 자료양이 방대하여 2016년 5월 22일부터 6월 23일에 게시된 글로 기간을 한정하였다. 해당 기간의 게시글 중 구인이나 구직, 강좌를 비롯한 광고성 게시글 108개를 분석에서 제외하고 총 1,325개의 게시글을 분석하였다. 네이버 지식IN 질문은 치과위생사로 검색한 후 2015~2016년의 자료로 한정하였으며 치과위생사라는 단어가 들어가더라도 치과위생사와 무관한 질문내용은 삭제한 후 분석하였다.

각 질문 게시글을 복사하여 입력 후 명사만 분리하고 명사를 제외한 것들은 모두 제거하였으며, 단어 중

치과위생사, 치위생사는 출력을 원하지 않으므로 제외하였다. R 프로그램 3.3.1을 사용하고 KoNLP와 wordcloud 패키지를 이용하여 각 단어의 빈도를 출력하였다. 그 후 원자료의 오타로 판단되는 단어는 수정하였으며 동일 의미의 용어는 하나의 단어로 수렴하는 작업을 하였다. 예를 들면, 인상채득, 본뜨기, 임프레션 등과 같은 용어는 본뜨기로 통일하였다. 게시자에 의해 의도적으로 축약된 단어들도 동일 의미의 용어로 수렴하는 작업을 하였다. 예를 들면, 임프와 같은 단어는 문맥을 확인한 후 임프레션의 축약어로 확인이 되면 본뜨기로 수정하였다. 수정된 자료를 바탕으로 각 단어의 빈도 출력의 결과를 그래픽으로 출력하였다.

그 결과, 대한치과위생사협회 홈페이지 Q&A 게시판의 200개의 질문에 대한 단어 빈도 분석결과(Fig. 1), 보수교육 77회, 면허신고 31회, 면제신청 22회, 사이버 12회, 미이수 8회, 이수확인 5회, 답변 4회, 연락 4회, 이수 4회, 전화 4회 순으로 나타났다.

네이버 카페 명품치과위생사의 게시글 분석 결과(Fig. 2), 치과 42회, 임플란트 26회, 고민 23회, 임시치아 20회, 신경치료 18회, 교정 14회, 환자 13회, 면

접 11회, 보험 11회, 2년차 10회, 국가고시 10회, 퇴사 10회, 급여 9회, 이직 9회, 신입 8회, 개원 7회, 레진 7회, 마취 7회, 발치 7회, 보수교육 7회, 본뜨기 7회, 수술 7회, 스케일링 7회, 청구 7회, 취업 7회, 치료 7회, 1년차 6회, 기숙사 6회, 수습 6회, 아르바이트 6회, 알지네이트 6회, 예상문제집 6회, 크라운 6회, 틀니 6회, 3년차 5회, 4년차 5회, 관리 5회, 기구 5회, 조건 5회, 출근 5회, 휴가 5회, 간호조무사 4회, 구인 4회, 기간 4회, 덴티폼 4회, 방사선 4회, 불소 4회, 사랑니 4회, 상담 4회, 세멘트 4회, 스케일러 4회, 실습 4회, 월급 4회, 임신 4회, 자격증 4회, 조연 4회, GI 4회, 직원 4회, 학생 4회 순이었다.

네이버 지식 iN 서비스에서 치과위생사를 검색한 결과를 분석한 결과(Fig. 3), 4년제 7회, 월급 5회, 공무원 4회, 자격증 4회, 간호조무사 3회, 대학병원 3회, 보수교육 3회, 연봉 3회, 준비 3회, 취업 3회, 치과 3회, 토익 3회, 3년제 2회, 공부 2회, 국가고시 2회, 등급 2회, 비자 2회, 수능 2회, 유학 2회, 일본 2회, 임상 2회, 전망 2회, 전문대 2회, 채용 2회, 취업을 2회, 캐나다 2회 순이었다.



Fig. 1. Wordcloud of the words in Q&A in the homepage of Korea Dental Hygienists Association.

Fig. 2. Wordcloud of the words in the cafe for dental hygienists in Naver.



Fig. 3. Wordcloud of the words in Naver Jisik-iN.

III. 고찰

웹에서의 치과위생사에 관한 질의 자료들을 분석한 결과 각 홈페이지나 사이트의 성격과 참여자에 따라 다빈도로 사용되는 단어는 달랐다. 대한치과위생사협회 Q&A 게시판의 경우 보수교육이나 면허신고 질의로 편중되어 있어 대한치과위생사협회는 면허를 취득한 치과위생사들의 보수교육과 면허 유지 관리 기관으로의 성격이 강하다고 판단되었다. 불특정 다수가 이용하는 네이버 지식iN 서비스의 경우 치위생(학)과 학제의 차이나 진로, 급여와 같은 부분의 질의가 다소 우세하여 직업이나 진로 선택시 필요한 자료로 사용하기 위해 질의하는 것으로 파악되었다. Oh et al.(2018)의 연구에서 치과위생사, 치위생사에 관한 네이버 지식인 질문을 분석한 결과 취업(39.3%), 입시(18.8%), 근무조건(11.5%), 업무(11.3%), 교육과정(9.4%), 기타 순으로 요구정보가 나타났다고 하여 본 연구 결과와 유사하였다. 회원가입한 치과위생사 또는 치위생(학)과 학생들이 자유롭게 글을 올리는 카페 게시글의 경우, 치과 진료의 임상적 술식에 관한 질문들과 치과 근무 및 이직에 관련된 단어가 많았다. 임플란트, 보험청구 등 국가고시에서 다루지 않는 부분들이 포함되어 있을 뿐 아니라 신경치료, 교정, 레진,

마취 등 실무 중심적이고 구체적인 술식에 관한 질문이 많았다. Kim et al. (2014)의 임상 치과위생사 144명을 대상으로 한 연구에서 업무의 중요 정도 및 교육의 필요성은 경영관리지원, 치과진료협조, 예방치과 처치, 구강보건교육 순이었고 업무영역 중 경영관리 지원과 치과진료협조를 중요하게 생각하고 있다고 하였고 본 연구 또한 치과진료에 관한 질의가 많아 유사한 결과를 보였다고 사료되었다. Han and Hwang (2018)의 치과위생사 양성 교육과정에 관한 질적 연구에서도 연구대상자들이 치위생(학)과 교육과정이 최신 치과 기자재를 따라가고 있지 못하고 임플란트에 관한 교육과정이 부족하고 지적하고 있는데, 본 연구에서도 관련 부분의 단어가 다빈도로 사용되어 사용자들이 해당 정보를 얻기 위해 온라인 게시판을 이용하고 있는 것으로 보인다. 임시치아와 같이 치과위생사 업무는 아니지만 일선 치과의원에서 많이 행해지고 있는 업무(Han and Hwang, 2018)에 관한 단어 빈도도 높게 나타났다.

본 연구는 사례연구로서 치과위생사들이 이용할 수 있는 홈페이지, 온라인 블로그나 카페, 정보서비스 중 일부를 국한하고 시기 또한 짧게 지정하여 조사한 한계가 있지만, 불특정 다수의 치과위생사들의 정보요구도를 온라인 질의에 사용된 단어의 빈도를 사용하여 알아볼 수 있었다는 점에서 의의가 있다. 차후에 본 연구를 바탕으로 대상 온라인 사이트를 확장시키고 질문 뿐 아니라 응답과 댓글에 대한 분석도 필요할 것으로 생각된다.

IV. 결론

본 연구를 통해 불특정 치과위생사의 정보요구도를 파악하기 위하여 대한치과위생사협회 홈페이지, 카페, 정보서비스 등 온라인 환경을 조사하였다. 대한치과위생사협회의 홈페이지는 Q&A 게시판에 2016년 6월 23일을 기준으로 최근 200개의 질문을, 카페는 2016년 5월 22일부터 6월 23일에 게시된 글을, 네이

버 지식iN 서비스는 2015-2016년의 자료로 한정하여 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 대한치과위생사협회 홈페이지의 경우 보수교육이나 면허신고 질의로 편중되어 있고
2. 네이버 지식iN 서비스는 직업이나 진로 선택시 필요한 자료에 관한 단어들 다빈도로 사용되었다.
3. 온라인 사이트의 게시글은 치과진료술식에 관한 단어와 치과근무, 이직에 관한 단어 사용이 많았다.

이상의 결과들은 검토한 결과 각 사이트에 따라 정보의 특성이 차이가 있었으며, 특히 임상분야에 질문이 많은 것으로 사료되어 향후 정보 취득을 위한 다양한 경로들을 통해 치과위생사의 정보에 대한 요구도에 대한 해소 노력이 필요하리라 사료된다.

V. 감사의 글

본 연구는 2017년 한국보건의료인국가시험원에서 연구비를 지원받았으며 우수한 치과위생사 인력양성 및 배출을 위한 정책제안 연구 중 일부임을 밝힙니다.

VI. 참고문헌

Han YK, Hwang SJ. The opinions of some dental

hygienists about improvement of Korean dental hygiene education. *J Dent Hyg Sci* 2018;18(3):155-63.

Jung KH. An analysis on the information - seeking behaviour of users in the internet board of national archives and record service. *J Korean Libr Inf Sci Soc* 2006;37(1):283-303.

Jung MH, Shin GY, Choi KS. Analysis of questions and answers posted on the internet blogs about prenatal genetic diagnosis and screening. *J Korea Content Assoc* 2015;15(3):252-64.

Kim EG, Lim SH, Kwon MY, Choi YY, Han JH. Analysis of tasks and education needs for dental hygienist for development of dental hygiene curriculum. *J Dent Hyg Sci* 2014;14(1):35-42.

Kim MJ, Yang HJ. Research on internet counselling for oral health. *Korean J Health Serv Manag (KJOHSM)* 2013;7(3):251-60.

Oh SH, Shin NR, Hwang SJ. Analysis of online questions about dental hygienist: case report in Naver intelligent network. *Oral Biol Res* 2018;42(1):62-6.

Oh YJ, Min YK, Jung TS, Kim S. A study on the distribution of parental consultation on the website of Korean academy of pediatric dentistry. *Korean Acad Pediatr Dent* 2002;29(3):439-43.