

온라인 건강 커뮤니티 사용자의 지속적 사용의도 영향요인

김자현¹ · 박명화²

¹충남대학교, 박사과정 · ²충남대학교, 교수

Factors Influencing the Continuous Usage Intention of Online Health Community Users

Ja Hyeon, Kim¹ · Myong Hwa, Park²

¹*Chungnam National University, Ph.D. Student*

²*Chungnam National University, Professor*

한국간호연구학회지 『별책』 제7권 제1호 2023년 3월

The Journal of Korean Nursing Research

Vol. 7, No. 1, March. 2023

온라인 건강 커뮤니티 사용자의 지속적 사용의도 영향요인

김자현¹ · 박명화²

¹충남대학교, 박사과정 · ²충남대학교, 교수

Factors Influencing the Continuous Usage Intention of Online Health Community Users

Ja Hyeon, Kim¹ · Myong Hwa, Park²

¹Chungnam National University, Ph.D. Student

²Chungnam National University, Professor

Abstract

Purpose : Identifying the influence of perceived usefulness, expectation confirmation, and satisfaction the continuous usage intention among users of online health communities. **Methods** : Data was collected from 134 online health community users with chronic disease. For data analysis, t-test, ANOVA, Scheffè method, Pearson's correlation coefficient, and multiple linear regression were performed using the SPSS 26.0 program. **Result** : Multiple linear regression showed, that satisfaction($\beta = .640, p < .001$) and perceived usefulness($\beta = .170, p < .05$) affect the continuous usage intention. However, the expectation confirmation($\beta = .136, p = .069$) was not statistically significant. **Conclusion** : As a result of the study, it was found that the perceived usefulness and satisfaction had a significant effect on the continuous usage intention. However, the interpretation of the effect of expectation confirmation on continuous usage intention was not identified in this study, but may be possible to identify in an additional study.

Key words : Healthcare, Interprofessional education, Simulation training, Patient care team, Partnership practice

I. 서론

1. 연구의 필요성

2022년 65세 이상 고령인구는 전체 인구의 17.5%로, 향후 계속 증가하여 2025년에는 20.6%로 초고령 사회로 진입할 것으로 전망되고 있다[1]. 이와 같은 초고령사회 진입은 만성질환 유병률의 증가를 초래하며 실제로 우리나라 만성질환 사망률을 2021년 기준 전체 사망의 79.6%를 차지한다[2]. 만성질환은 국민의 건강상태를 위협하고 개인과 사회의 부담을 야기시킨다. 이러한 문제에 대한 방안으로 국가적 차원에서는 만성질환 관리사업 및 건강지원사업과 건강검진 사후관리 프로그램 운영 등 효과적인 관리방안을 마련하고 있다. 하지만 급성질환과는 달리, 환자 스스로의 관리가 중요한 만성질환의 특성상 지속적이고 포괄적인 보건의료중재 및 의사소통이 필요한데 현재 일차 의료기관에서 제공하는 복약, 식사, 운동 등 환자의 생활습관 모니터링 기능으로는 한계가 있다. 이에 전문가들은 만성질환 환자들의 건강관리를 돕기 위한 대책으로 온라인 건강 커뮤니티를 제안하고 있다[3].

온라인 소셜 네트워크의 한 영역인 온라인 건강 커뮤니티(OHC; Online Health Communities)는 회원들이 정보, 도움, 정서적 지원 및 커뮤니케이션 기회를 얻기 위해 가상 커뮤니티에서 상호 작용하는 특별한 유형의 온라인 소셜 네트워크다[4]. 공통의 관심사로 구성된 온라인 건강 커뮤니티는 사용자가 자신에게 필요한 건강정보를 탐색하고 자신의 경험을 다른 사람과 공유할 수 있는 장소를 제공한다[5]. 이러한 특징은 사용자가 시간적, 공간적 제약에서 해방되어 사회적 상호작용을 통해 능동적인 건강관리를 촉진시킨다[6]. 또한 만성질환자들은 스스로 건강관리를 해야 하므로 자신의 질환에 대한 정보 접근성과 타인과의 상호작용을 통해 얻어지는 사회적 지지는 무엇보다 중요하다. 하지만 의료취약계층인 경우 필요한 정보 및 서비스에 대한 접근성과 상호작용이 가능한 의료시스템 부재로 지속적인 관리가 이루어지고 있지 않다. 이는 심각한 공중보건 및 사회적 문제를 야기시킨다. 이에

온라인 건강 커뮤니티는 사용자들 간 경험공유 및 정신적 지지를 제공한다는 점에서 이러한 문제점을 보완할 수 있는 대안적인 플랫폼이 될 수 있다.

미국의 온라인 건강 커뮤니티 중 하나인 Patients LikeMe[7]의 경우 850,000명이 가입되어 있으며 2,8000개 이상의 질병에 대한 정보들이 등록되어 있다. 환자들은 이러한 정보를 참고하고 직접 약의 효능, 부작용에 대한 피드백을 작성한다. 또한 의료 관계자들이 해당 정보를 활용하여 연구대상을 모집하고 연구결과를 공유한다. Inspire[8]의 경우 2,000,000명 이상의 환자와 간병인으로 구성되었으며 환자의 개인적인 건강 경험 및 민감한 건강정보를 공유할 수 있는 온라인 건강 커뮤니티다. Inspire는 회원들 간 상호작용 및 정보공유 뿐만 아니라 회원들이 새로운 분야에 임상연구를 비영리 단체에 요청하여 환자 주도의 연구 기회를 제공하기도 한다. 중국의 인터넷 네트워크 정보센터(CNNIC; The China Internet Network Information Center) 보고서(2017)에 따르면 인터넷 사용자의 약 26.6%가 온라인 커뮤니티를 사용하고 있으며 전체 인터넷 사용자의 5%가 온라인 건강 커뮤니티를 사용한 것으로 추산되었다[9]. 이처럼 해외 온라인 건강 커뮤니티는 활발히 활성화 되어 있지만 2020년 기준 91.9%라는 높은 인터넷 이용률을 기록하고 있는 국내의 경우 온라인 건강 커뮤니티는 개념 자체가 생소할 뿐만 아니라 관련 연구 자체도 미미한 상황이다. 하지만 COVID-19의 유행에 따른 비대면 추구 현상과 더불어 능동적이고 지속적인 관리가 필요한 만성질환의 경우 온라인 건강 커뮤니티가 갖는 접근 용이성과 지속적인 상호작용이 가능하다는 장점으로 인해 더욱더 활성화될 것이라고 사료된다.

지속적 사용의도는 사용자가 기존에 사용하고 있는 시스템을 앞으로도 사용하려는 의지의 정도를 의미하며 온라인 건강 커뮤니티와 같은 정보시스템의 장기적 유지 가능성을 이해하기 위해 Bhattacharjee[10]가 제시한 요인이다. 장기적 유지 가능성은 사용자들의 건강 목적 달성을 위해 매우 중요하며 이러한 장기적 유지 가능성은 지속적 사용의도에 달려 있다고 볼 수 있다[11]. 일반 온라인 커뮤니티를 대상으로 지속적

사용의도의 영향요인을 확인한 선행연구로는 개인 소셜 네트워크를 대상으로 한 연구[12,13], 지각해택 매개경로를 영향요인으로 설정한 연구[14], 사회적 실감과 관계를 확인한 연구[15]가 있으며 연구결과를 종합해보면 정보의 질, 신뢰성, 커뮤니티의 특성 및 유용성, 사용자의 몰입 및 만족 등 다양한 요인이 지속적 사용에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 온라인 커뮤니티의 분야, 목적, 대상에 따라 지속적 사용의도에 미치는 영향 요인이 다르다는 점과 만성질환자를 대상으로한 온라인 건강 커뮤니티에 대한 선행연구가 없다는 점을 감안하여 본 연구는 정보시스템 사용자의 사용 후 의도를 파악하기 위한 목적으로 개발된 후기수용모델[10]을 참고하여 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 시도되었다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 온라인 건강 커뮤니티 사용자들을 대상으로 기대일치, 지각된 유용성, 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향요인을 확인하고 이론적 근거를 마련하기 위함이다.

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성에 따른 기대일치, 지각된 유용성, 만족, 지속적 사용의도 차이를 확인한다.
- 2) 기대일치, 지각된 유용성, 만족, 지속적 사용의도의 상관관계를 분석한다.
- 3) 기대일치, 지각된 유용성, 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향을 확인한다.

Ⅱ. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 온라인 건강 커뮤니티 사용자를 대상으로 기대일치, 지각된 유용성, 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구대상은 국내 만성질환 관련 온라인 소셜 네트워크 중 가장 많은 회원을 보유하고 있으며 건강정보 제공, 회원들 간 경험 공유 및 전문가와의 1:1 상담 서비스를 제공하는 온라인 건강 커뮤니티의 회원을 대상으로 모집하였다. 해당 온라인 건강 커뮤니티는 Huh 등[16]이 제시한 온라인 건강 커뮤니티 특징인 정보적 지원, 사용자 간 실제 경험 및 치료 결과 공유와 부합되며 Van der Eijk 등[17]이 제시한 온라인 건강 커뮤니티에서의 의료전문가 참여는 의료 정보 교환 증가, 치료 및 기타 의료 결정으로 이어진다는 연구결과와도 부합된다.

본 연구의 자료수집 기간은 2021년 6월 1일부터 8월 3일까지 시행되었으며 해당 온라인 건강 커뮤니티 관리자에게 메시지를 통해 연구의 목적과 절차를 설명하고 허락을 구했다. 연구대상자 선정기준은 만 18세 이상의 성인으로 고혈압, 당뇨병, 고지혈증 중 하나 이상의 질환을 진단받은 정회원을 대상으로 진행하였다. 설문지는 온라인 설문방식으로 진행하였으며 온라인 건강 커뮤니티의 자유게시판에 연구에 대한 설명문과 설문주소를 링크하였다. 온라인 설문지는 연구참여 동의서, 개인정보 제공 동의서, 설문지로 구성되었으며 동의서에 동의한 대상자들을 최종연구대상자로 선정하였다.

표본크기는 G-Power 3.1.9.4 프로그램을 이용하여 회귀분석에서 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 0.9, 예측변인 7개로 산정하였을 때, 최소 필요표본 수는 130명으로 산출되었으나, 탈락률을 고려하여 총 159명의 자료가 수집되었다. 그중 응답 내용이 누락되거나 불성실한 응답이 있는 25명을 제외한 134명의 자료가 최종 분석에 이용되었다.

3. 연구도구

1) 기대일치

기대일치의 측정도구는 온라인 건강 커뮤니티를 사용하기 전 대상자의 사전 기대와 온라인 건강 커뮤니

티 사용 후 요구 간의 일치 정도로, Bhattacharjee[10]이 개발하고 Lee[18]가 번안하여 측정한 총 4문항의 도구를 사용하였다. 각 문항은 “매우 그렇다” 5점, “전혀 그렇지 않다” 1점의 Likert 5점 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 기대일치가 높음을 의미한다. 본 연구의 문항 간 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .938$ 로 나타났다.

2) 지각된 유용성

지각된 유용성은 온라인 건강 커뮤니티 사용이 사용자에게 유용하다고 느끼는 인지 정도로, Bhattacharjee[10]이 개발하고 Lee[18]가 번안하여 측정한 총 4문항의 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 4개의 문항으로 구성된다. 각 문항은 “매우 그렇다” 5점, “전혀 그렇지 않다” 1점의 Likert 5점 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 지각된 유용성이 높음을 의미한다. 본 연구의 문항 간 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .941$ 로 나타났다.

3) 만족

만족은 온라인 건강 커뮤니티를 사용한 후 최종적으로 경험하는 주관적 평가로 Bhattacharjee[10]이 개발하고 Lee[18]가 번안하여 측정한 총 4문항의 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 4개의 문항으로 구성된다. 각 문항은 “매우 그렇다” 5점, “전혀 그렇지 않다” 1점의 Likert 5점 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 만족이 높음을 의미한다. 본 연구의 문항 간 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .926$ 로 나타났다.

4) 지속적 사용의도

지속적 사용의도는 온라인 건강 커뮤니티에 장기적으로 사용하려는 의도로 Bhattacharjee[10]이 개발하고 Lee[18]가 번안하여 측정한 총 4문항의 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 4개의 문항으로 구성된다. 각 문항은 “매우 그렇다” 5점, “전혀 그렇지 않다” 1점의 Likert 5점 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 지속적 사용의도가 높음을 의미한다. 본 연구의 문항 간 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .932$ 로 나타났다.

4. 윤리적 고려

본 연구는 연구 대상자 보호를 위하여, ‘C 대학교 생명윤리위원회(Institutional Review Board)’의 승인받은 후 자료를 수집하였다(승인번호: 202012-SB-165-01). 또한 자료수집을 위하여 온라인 건강 커뮤니티의 관리자에게 연구에 관해 설명하고, 허락을 얻은 후 회원을 대상으로 자료수집을 하였다. 연구 대상자에게 연구의 배경과 목적, 자료의 비밀보장에 대한 충분한 설명문을 제공한 뒤 연구 동의서를 작성한 경우에만 연구자가 자료 수집을 위한 설문을 하였으며, 설문지 작성에 대한 사례로는 2,000원 상당의 기프티콘을 지급하였다. 수집된 데이터는 본 연구자가 잠금장치를 통해 관리하며 연구종료 3년 후 데이터 영구삭제 방법으로 폐기할 것이다.

5. 자료분석

본 연구는 유효 표본 대상으로 SPSS 26.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 기술통계로 분석하고 지속적 사용의도의 차이 검정을 위해서 t-test, ANOVA로 분석하였고, 사후분석으로 Scheffé method를 실시하였다. 기대일치, 만족, 지각된 유용성, 지속적 사용의도의 관계를 알아보기 위하여 Pearson's correlation coefficient를 실시하여 각 변인 간의 선형관계를 살펴보았다. 최종적으로 다중회귀분석(multiple linear regression)을 사용하여 지각된 유용성, 기대일치, 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향을 미치는지 확인하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 일반적 특성

본 연구에 참여한 온라인 건강 커뮤니티 사용자는 총 134명으로, 성별은 여성이 86명(64.2%)으로 남성보다 많았고, 연령범위는 21-71세로 평균나이는 44.17세

(SD=13.30), 중앙값은 40세로 조사되었다. 연령대는 20-30대가 56명(41.8%)로 가장 많았고 40-50대가 55명(41.0%), 60-70대가 23명(17.2%)순으로 나타났다. 질환은 고혈압이 32명(23.9%)으로 가장 많았고 고혈압과 고지혈증 29명(21.6%), 고지혈증 29명(21.6%) 당뇨 20명(14.9%), 고혈압, 당뇨 및 고지혈증 14명(10.4%), 고혈압과 당뇨가 10명(7.5%) 순으로 나타났다(Table 1).

2. 대상자의 일반적 특성에 따른 연구변수의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 기대일치와 만족은 성별, 연령, 질환과는 통계적으로 유의한 차이를 나타내지 않았다.

대상자의 일반적 특성에 따른 지각된 유용성의 차이를 분석한 결과 연령은 5점 만점에 20-30대 평균 3.58 ± 0.79 점, 40-50대 평균 3.53 ± 0.69 , 60-70대 평균 3.21 ± 0.64 로 유의한 차이를 보였으며($F=4.10$, $p=.019$), 사후분석 결과 20-30대 대상자의 지각된 유용성은 40-50대 대상자의 지각된 유용성보다 유의하게 높았으며, 60-70대의 대상자의 지각된 유용성이 가장 낮은 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 지속적 사용의도의 차이를 분석한 결과 성별은 유의한 차이를 나타내지 않았으며 연령은 5점 만점에 20-30대 평균 3.85 ± 0.98 ,

30-40대 평균 3.90 ± 0.79 , 60-70대 평균 3.55 ± 0.91 로 유의한 차이를 보였으며($F=4.00$, $p=.021$), 사후분석 결과 20-30대 대상자의 지속적 사용의도는 40-50대 대상자의 지속적 사용의도보다 유의하게 높았으며, 60-70대의 대상자의 지속적 사용의도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 질환은 5점 만점에 고혈압 대상자의 지속적 사용의도 평균 4.01 ± 0.85 점, 고혈압, 당뇨 대상자의 지속적 사용의도 평균 4.10 ± 0.89 , 고혈압, 고지혈증 대상자의 지속적 사용의도 평균 3.86 ± 0.89 , 고혈압, 당뇨 및 고지혈증 대상자의 지속적 사용의도 평균 3.42 ± 0.85 , 당뇨 대상자의 지속적 사용의도 평균 3.63 ± 0.83 , 고지혈증 대상자의 지속적 사용의도 평균 3.79 ± 0.81 으로 유의한 차이를 보였으며($F=2.95$, $p=.025$). 사후분석 결과 혈압, 당뇨 및 고지혈증을 모두 가지고 있는 대상자가 고혈압과 당뇨를 가지고 있는 대상자 보다 낮은 것으로 나타났다(Table 2).

3. 연구변수의 상관관계

본 연구의 지각된 유용성, 기대일치, 만족, 지속적 사용의도 간의 상관관계는 (Table 3)과 같다. 상관관계 (Correlation Analysis) 결과 지속적 사용의도는 지각된 유용성($r=.80$, $p<.001$), 기대일치($r=.81$, $p<.001$), 만족($r=.88$, $p<.001$)과 유의한 양의 상관관계가 있었다.

Table 1. General Characteristics of the Participants

(N = 134)

Characteristic	Categories	n(%)	Mean(SD)
Gender	Male	48(35.8)	44.17 (13.30) (Range: 21~71) (Median: 40)
	Female	86(64.2)	
Age(year)	20~30	56(41.8)	
	40~50	55(41.0)	
	60~70	23(17.2)	
Disease	HTN [*]	32(23.9)	
	HTN + DM [†]	10(7.5)	
	HTN + HL [‡]	29(21.6)	
	HTN + DM + HL	14(10.4)	
	DM	20(14.9)	
	HL	29(21.6)	

* HTN^{*}, =Hypertension; DM[†], =Diabetes Mellitus; HL[‡], =Hyperlipidemia

Table 2. Difference in Variables by General Characteristic of the Participants

(N = 134)

Characteristic	Categories	Perceived usefulness		Expectation confirmation		Satisfaction		Continuous usage intention	
		M±SD	t or F(p) Scheffé	M±SD	t or F(p) Scheffé	M±SD	t or F(p) Scheffé	M±SD	t or F(p) Scheffé
Gender	Male	3.70±0.81	0.92 (.357)	3.49±0.77	-0.06 (.951)	3.70±0.84	0.13 (.876)	3.85±0.91	0.29 (.702)
	Female	3.50±0.71		3.50±0.72		3.69±0.79		3.81±0.89	
Age(year)	20~30 ^a	3.58±0.79	4.10 (.019)	3.58±0.79	2.12 (.123)	3.70±0.85	1.48 (.231)	3.85±0.98	4.00 (.021)
	40~50 ^b	3.53±0.69	c<b<a	3.53±0.69		3.79±0.75		3.90±0.79	c<b<a
	60~70 ^c	3.21±0.64		3.21±0.64		3.44±0.83		3.55±0.91	
Disease	HTN ^a	3.74±0.65	0.78 (.565)	3.62±0.62	1.36 (.244)	3.86±0.73	1.36 (.241)	4.01±0.85	2.95 (.025)
	HTN+DM ^b	3.77±0.69		3.65±0.74		3.90±0.84		4.10±0.89	d<b
	HTN+HL ^c	3.70±0.75		3.54±0.79		3.78±0.81		3.86±0.89	
	HTN+DM HL ^d	3.33±0.81		3.30±0.80		3.32±0.88		3.42±0.85	
	DM ^e	3.63±0.78		3.44±0.79		3.50±0.79		3.63±0.83	
	HL ^f	3.63±0.75		3.36±0.73		3.63±0.84		3.79±0.81	

* HTN, =Hypertension; DM, =Diabetes Mellitus; HL, =Hyperlipidemia

Table 3. Correlation among Study Variables

(N = 134)

Variables	Perceived usefulness	Expectation confirmation	Satisfaction
	r(p)	r(p)	r(p)
Perceived usefulness	1		
Expectation confirmation	.82(<.001)	1	
Satisfaction	.81(<.001)	.83(<.001)	1
Continuous usage intention	.80(<.001)	.81(<.001)	.88(<.001)

지각된 유용성은 기대일치($r=.82, p<.001$), 만족($r=.81, p<.001$)과 유의한 양의 상관관계가 있었다. 기대일치는 지각된 유용성($r=.82, p<.001$)과 유의한 양의 상관관계가 있었다(Table 3).

4. 지속적 사용의도에 영향을 미치는 요인

기대일치, 만족 및 지각된 유용성이 지속적 사용의도에 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다(Table 4). 결과에 대한 분석 전, Durbin-watson을 확인한 결과 1.813으로 2에 근접하여 모형의 오차항 간에 자기상관성의 문제는 없는 것으로 나

타나 잔차의 독립성을 만족하였다. 독립변수 간 VIF 지수는 1.00~3.18로 10미만이므로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

분석결과 만족($\beta=.64, p<.001$), 지각된 유용성($\beta=.17, p<.05$)이 지속적 사용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 만족이 지속적 사용의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다. 반면 기대일치($\beta=.13, p=.069$)는 통계적으로 유의하지 않았다. 즉 온라인 건강 커뮤니티에 대한 지속적 사용의도는 만족과 지각된 유용성이 향상될수록 높아지는 것을 알 수 있으며, 지속적 사용의도에 만족이 지각된 유용성보다 상대적으로 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다.

Table 4. Factors Affecting Continuous Usage Intention in Subjects

(N = 134)

Variable	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p	VIF
	B	SE	β			
Perceived usefulness	.21	.08	.17	2.51	.013	1.03
Expectation confirmation	.16	.09	.13	1.83	.069	2.90
Satisfaction	.71	.07	.64	9.00	< .001	3.18
R ² , Adj.R2, F(p)	.910, 828, 209.07(<.001)					
Durbin-Watson	1.81					

IV. 논의

본 연구는 온라인 건강 커뮤니티 사용자를 대상으로 기대일치, 만족, 지각된 유용성이 지속적 사용의도에 미치는 영향을 확인하고자 시도되었다. 본 연구결과 지속적 사용의도에 미치는 요인은 만족과 지각된 유용성이었으며 가장 큰 영향을 미치는 요인은 만족으로 나타났다.

본 연구에서 지각된 유용성이 지속적 사용의도에 영향을 미쳤다. 지각된 유용성은 사용자의 기술 수용 의사를 결정하는 핵심변수 중 하나이며 정보시스템에 대한 사용자들의 지속적 사용의도에 영향을 주는 요인 중 하나이다[19]. 온라인 육아 커뮤니티를 대상으로 한 선행연구[14]에 따르면 지각된 유용성은 커뮤니티 만족에 영향을 미치며 만족은 지속적 사용의도에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 커뮤니티의 사회적 상호작용을 통해 유용하고 실용적인 콘텐츠를 많이 소비하게 된다고 제시하였다. 온라인 건강 커뮤니티는 질환에 대한 정보, 사회적 지원 및 자신과 유사한 상황을 겪고 있는 다른 사람과 연결해주는 수단을 제공한다[17]. 이러한 온라인 건강 커뮤니티의 가장 큰 장점은 사용자가 시간적, 공간적 제약에서 해방되어 사회적 상호작용을 통해 능동적인 건강관리를 촉진하는 것이다. 이에 온라인 건강커뮤니티의 지각된 유용성의 선행요인에는 사회적 상호작용이 작용할 것으로 사료된다. 헬스케어 서비스 사용자를 대상으로 한 선행연구[20]에 따르면 순응의도가 지속적 사용의도에 직접적으로 영향을 미치고 지각된 유용성의 경우 순응의도와 매우 강한 상관관계가 있

음을 확인하였다. 의학 분야에서의 순응성은 의료적 또는 건강증진을 위한 조언에 따라 사용자의 행동이 변화되는 것을 의미한다. 즉 이러한 건강 시스템에서 순응성은 자신의 건강을 유지하고자 건강관리를 도와주는 다른 사람의 조언 및 처방에 따라 환자 스스로 건강증진과 관련한 행위를 적극적으로 하는 것이다[21]. 온라인 건강 커뮤니티는 환자, 공통의 관심사로 이루어진 의료 전문가, 간병인, 환자의 가족 등으로 구성되며 동일한 건강욕구를 가진 사람들 간에 건강에 대한 경험을 공유하며 격려, 공감, 지지를 통해 정신적인 지지를 받는다[22]. 의료인은 복잡한 질환을 가지고 있는 환자를 치료하기 위해 온라인 건강 커뮤니티를 통해 의료결과를 공유하여 의료 전문가와 만나기 위해 직접 병원을 방문할 필요를 줄이고 여러 가지 건강 문제를 스스로 해결할 수 있도록 돕는다. 이런 온라인 건강 커뮤니티의 유용성은 마찬가지로 순응의도에도 영향을 미칠 것으로 사료된다.

본 연구에서 만족은 지속적 사용의도에 영향을 미쳤다. 만족은 사용자가 사용하는 정보시스템이 사용자 요구에 부합된다고 믿는 정도를 의미하며 정보시스템의 품질을 기반으로 이루어지는 정보시스템에 대한 지각적, 주관적 평가라고 할 수 있다[23]. 온라인 커뮤니티 사이트를 대상으로 한 선행연구[15], 개인 커뮤니티 사용자를 대상으로 한 선행연구[12]에 따르면 자신이 이용하는 정보시스템에 대하여 크게 만족한 사용자는 궁극적으로 해당 정보시스템을 지속적이고 장기적으로 사용한다고 제시하였으며 이러한 만족에 영향을 미치는 요인은 지각된 용이성, 정보 제공성으로 나타났다. 온라인 건강 커뮤니티는 건강정보에

대한 접근성을 향상하며 조언, 객관적 정보, 개인적 경험 및 의견을 포함하는 정보를 제공하여 환자가 자신의 치료에 능동적인 참여자가 되고 환자 중심 치료를 촉진한다[21]. 이에 온라인 건강 커뮤니티 또한 지각된 용이성과 정보 제공성이 만족의 선행요인으로 작용할 것으로 사료된다.

본 연구결과에서 기대일치가 지속적 사용의도에 미치는 영향은 확인되지 못했기 때문에 재탐색이 필요하다. 기대일치는 정보시스템 사용 후의 환경에서 시스템 사용자의 행동을 설명하기 위해 사용한다[10]. 소셜 네트워크 서비스 사용자를 대상으로 한 선행연구[13]에 따르면 기대일치는 만족에 영향을 미치고 품질 요인과 만족 요인을 연결하는 중요한 매개 변수로서 역할을 강조하였다. 이는 Oliver[24]의 연구에서 기대일치는 지속적 사용의도가 아닌 만족에 영향을 미치고 만족은 기대일치와 지속적 사용의도의 매개변수로 영향을 미치는 것과 일치한다. 이에 소셜 네트워크 서비스에 뿌리를 둔 온라인 건강 커뮤니티 또한 기대일치가 만족과 지속적 사용의도의 매개변수로서 어떠한 영향을 미치는지 확인이 필요하다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 온라인 건강 커뮤니티 사용자를 대상으로 기대일치, 지각된 유용성, 만족이 지속적 사용의도에 미치는 영향을 확인한 후 온라인 건강 커뮤니티 활성화에 기초자료를 제공하고자 시행된 연구이다. 연구결과 만족과 지각된 유용성이 지속적 사용의도에 영향을 미쳤다. 이에 만성질환자들이 온라인 건강 커뮤니티를 지속적으로 사용하기 위해서는 해당 온라인 건강 커뮤니티가 만성질환 관리에 실질적으로 유용한 서비스를 제공하는지가 중요하며 이러한 서비스로 하여금 사용자에게 만족감을 불러일으킬 수 있는 전략이 필요하다. 기존 온라인 커뮤니티 분야의 연구는 주로 일반 온라인 커뮤니티를 대상으로 한 연구인 반면 본 연구는 처음으로 만성질환자를 대상으로 시도했는데 의의가 있다. 최근 급증하는 만성질환 유병률과

초고령사회로 진입하고 있는 현 상황을 반영했을 때, 본 연구는 앞으로 온라인 건강 커뮤니티가 만성질환자들의 대안적인 플랫폼으로 자리매김하고 사용자들을 유지하는 데 필요한 기초자료를 제공할 것으로 기대된다.

한편, 본 연구는 다음과 같이 제언한다. 첫째 Bhattacharjee[10]가 개발한 후기수용모델에서 제시한 변수만으로 연구를 진행하였기 때문에 설명력에 한계가 있다. 따라서, 향후 연구에서는 다양한 문헌을 참고하여 온라인 건강 커뮤니티의 특징을 반영한 다양한 변수들을 포함하는 것이 필요하다. 둘째, 현재 사용자들이 온라인 건강 커뮤니티를 활용하는 목적은 정보수집, 건강 활동, 경험공유 등 다소 한정적이며 그중 대다수가 건강과 관련된 정보수집을 위해 이용한다. 온라인 건강 커뮤니티가 지금보다 활성화되기 위해서는 다양한 기관 및 의료 전문가와 협업을 통해 비대면 진료, 임상연구 데이터로써 활용 등 다양한 서비스 및 연계가 필요하다. 따라서 온라인 건강 커뮤니티를 활용한 서비스 개발 연구를 제언한다. 셋째 본 연구는 하나의 온라인 건강 커뮤니티 회원들을 대상으로 연구를 수행하였으므로 연구결과의 일반화를 위해서는 다양한 온라인 건강 커뮤니티를 대상으로 반복연구를 제언한다.

References

1. Jung SH, Jang SA. 2022 Senior population statistics. Seoul: Statistics Korea Institute; 2022 September.
2. Roh HJ, Seo JH. 2021 Cause of death statistical result. Seoul: Statistics Korea Institute; 2022 September.
3. Devaraj S, Kohli R. Information technology payoff in the health-care industry: a longitudinal study. *Journal of Management Information Systems*. 2000;16(4):41-67. <https://doi.org/10.1080/07421222.2000.11518265>
4. Zhao J, Wang T, Fan X. Patient value co-creation in online health communities: social identity effects on customer knowledge contributions and membership

- continuanace intentions in online health communities. *Journal of Service Management*. 2015;26(1):72-96. <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2013-0344>
5. Fan H, Lederman R, Smith SP, Chang S. How trust is formed in online health communities: a process perspective. *Communications of the Association for Information Systems*. 2014;34(1):28. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.03428>
6. Lin TC, Lai MC, Yang SW. Factors influencing physicians' knowledge sharing on web medical forums. *Health Informatics Journal*. 2016;22(3):594-607. <https://doi.org/10.1177/1460458215576229>
7. PatientsLikeMe website. 2023 [cited 2023 February 21]. Available from: <http://www.patientslikeme.com>.
8. Inspire website. 2023 [cited 2023 February 21]. Available from: <http://www.inspire.com>.
9. Cilluffo S, Bassola B, Pucciarelli G, Vellone E, Lusignani M. Mutuality in nursing: A conceptual framework on the relationship between patient and nurse. *Journal of Advanced Nursing*. 2022;78(6):1718-1730. <https://doi.org/10.1111/jan.15129>
10. Bhattacharjee A. Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS quarterly*. 2001;25(3):351-70. <https://doi.org/10.2307/3250921>
11. Enders A, Hungenberg H, Denker H-P, Mauch S. The long tail of social networking. revenue models of social networking sites. *European Management Journal*. 2008;26(3):199-211. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2008.02.002>
12. Jeong YS, Jeong CH. A study on the factors influencing the satisfaction and continuous useage intention of individual community users. *The Korea Society of Management Information Systems*. 2007;16(3):133-159. UCI : G704-001596.2007.16.3.005
13. Lee MB. A study on exploring factors influencing continuance intention in the sns. *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*. 2011;16(5):151-61. <https://doi.org/10.9723/jksis.2011.16.5.151>
14. Lee TH, Park C. The influence of participation in on-line child care community on satisfaction and intention of continuous use : focusing on the mediation path of the perceived benefits of housewives and working mothers. *The Academy of Customer Satisfaction Management*. 2019;21(1):21-35 <https://doi.org/10.34183/KCSMA.21.1.2>
15. Kim KM, Choi HW, Kwon SI. Influence of social presence on online community users' continuance intention. *The Korea Contents Association*. 2014;14(2):131-145. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.02.131>
16. Huh J, Kwon BC, Kim SH, Lee S, Choo J, Kim J, et al. Personas in online health communities. *Journal of Biomedical Informatics*. 2016;63:212-25. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2016.08.019>
17. Van der Eijk M, Faber MJ, Aarts JW, Kremer JA, Munneke M, Bloem BR. Using online health communities to deliver patient-centered care to people with chronic conditions. *Journal of Medical Internet Research*. 2013;15(6):e2476. <https://doi.org/10.2196/jmir.2476>
18. Lee JW. A study on the motivation and continuous useage Intention of tourism Information sns using the post adoption model [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2020. p.1-69.
19. Kim KB. A study on the continuous use intention of online travel agency (ota): extended post acceptance model (pam) perspective. *Journal of Tourism Sciences*. 2020;44(6):141-63. <https://doi.org/10.17086/JTS.2020.44.6.141.163>
20. Lee N. Effects of healthcare service user's compliance intention on continuous usage. *Journal of Society for E-Business Studies*. 2017;21(4):95-117. <http://dx.doi.org/10.7838/jsebs.2016.21.4.095>
21. Stone S. A retrospective evaluation of the impact of the planetree patient-centered model of care on in-

- patient quality outcomes. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*. 2008;1(4):55-69.
<https://doi.org/10.1177/193758670800100406>
22. Wang X, Zuo Z, Zhao K, Street N. Predicting user participation and detecting user role diffusion in on-line health communities. 2015 International Conference on Healthcare Informatics: 2015 October 21-23; Dallas, TX, USA; 2015.
<https://doi.org/10.1109/ICHI.2015.82>
23. Jung DM, Lee CK. Factors affecting the continuous usage intention of online community sites. *Smart Media Journal*. 2015;4(1):44-51.
24. Oliver RL. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*. 1980;17(4):460-9.
<https://doi.org/10.2307/3150499>
-