

청소년들의 성 정체성에 관한 지식검색 커뮤니티 정보탐색행태*

Adolescents' Information-seeking Behavior for Gender Identity in a Community-driven Knowledge Site

이다정 (Da Jeong Yi)**

이용정 (Yong Jeong Yi)***

초 록

사람들은 청소년기에 성적 지향이나 성 정체성에 대해 인식하기 시작하며, 청소년들은 성에 관한 민감한 건강정보 탐색을 위해 접근이 편하고 익명성이 보장된 지식검색 커뮤니티를 자주 이용한다. 본 연구는 지식검색 커뮤니티에 나타난 청소년들의 성 정체성에 관련된 질문과 답변을 바탕으로 그들의 정보탐색 행태를 관찰하고자 하였다. 먼저, 그들의 정보 요구를 파악하고 그들이 공유한 질문에 제공된 답변들 가운데 채택된 답변과 비 채택된 답변의 특성을 비교하여 청소년들이 어떠한 답변을 선호하는지 조사하였다. 이를 위해 국내의 대표적인 지식검색 커뮤니티인 네이버 지식iN에서 2016년 1월부터 2018년 12월까지 3년간 채택된 답변과 비 채택된 답변으로 구성된 총 358세트의 데이터를 분석하였다. 분석 결과, 성 정체성에 관한 고민을 가진 청소년들은 성 정체성에 대한 정의나 혼란에 관한 정보 요구가 많았다. 이용자들이 채택한 답변에는 공감 및 긍정적인 느낌을 주는 요인들이 채택되지 않은 답변에 비해 많았으며, 반면에 채택되지 않은 답변에는 부정적인 요인들이 높게 나타났다. 본 연구는 성 정체성이 확립되지 않은 청소년들이 가진 정보 요구와 정보탐색 행태를 분석하여 정보탐색 분야의 논의를 확장하고 건강정보 이용자의 정보 평가에 이용되는 인지적 및 감정적 모델을 검증했다는 데 학문적 의의가 있다. 또한 연구 결과를 바탕으로 소셜 미디어가 청소년에게 제공해야 할 성 정체성에 관한 효과적인 정보서비스에 대한 실질적인 함의를 제안한다.

ABSTRACT

People begin to recognize sexual orientation or gender identity in adolescence, and adolescents frequently use an accessible and anonymous anonymity knowledge retrieval community to explore sensitive health information about gender. This study attempted to observe their information search behavior based on questions and answers about adolescents' gender identity in the knowledge retrieval community. First, we wanted to examine their information needs and to investigate what factors they preferred to answer by comparing the characteristics of the answers adopted with the non-adopted answers among the answers provided in the questions they shared. To this end, Naver, Korea's representative knowledge search community. In Knowledge-iN, a total of 358 sets of data were analyzed, consisting of responses adopted over three years from January 2016 to December 2018. As a result, adolescents with concerns about gender identity demanded information about definition or confusion about gender identity. In the responses adopted by the users, the factors that gave empathy and positive feelings were higher than those that were not adopted, whereas the negative responses were higher in the unaccepted answers. This study is meaningful in that it analyzes the information needs and information search behaviors of adolescents with no established gender identity, expands the discussion in the information search field, and confirms cognitive and emotional models for information evaluation of health information users. Also, based on the research results, we propose practical implications for effective information services on gender identity that social media should provide to young people.

키워드: 지식검색커뮤니티, 소셜 Q&A, 성정체성, 건강정보탐색행태, 성 건강정보, 정보 품질 평가
community-driven knowledge site, social Q&A, sexual identity, gender identity,
health information-seeking behavior, sexual health information, information quality evaluation

* 본 연구는 석사학위 논문을 수정 및 요약한 것임.

** 성균관대학교 문헌정보학과 석사과정(ekwjd3024@skku.edu) (제1저자)

*** 성균관대학교 문헌정보학과 교수(redpapa01@skku.edu) (교신저자)

- 논문접수일자: 2019년 11월 17일 ■ 최초심사일자: 2019년 12월 14일 ■ 게재확정일자: 2019년 12월 22일
- 정보관리학회지, 36(4), 161-181, 2019. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2019.36.4.161>

1. 서론

최근 우리 사회에는 퀴어 축제와 종교계의 갈등, 그리고 언론 매체의 연예인 강제 커밍아웃 등 성소수자들에 대한 이슈가 지속적으로 논의되고 있다. 이러한 이슈들이 사회적 관심을 끄는 이유는 미투 운동(Me Too movement)으로 촉발된 성차별 문제 및 성적 자기 결정권 등 성인권 문제가 전 세계적으로 대두되고 있기 때문이다. 국내에서도 이러한 동향을 따라 사회 구성원들의 동성에 수용도가 OECD 평균의 절반 정도인 것에 대한 우려를 표하는 등 성소수자들이 받는 차별에 대한 문제가 차츰 제기되고 있지만 이러한 문제가 사회적으로 존중되어 다루어지고 있지는 않다(김수경, 2019; 서울경제, 2019). 이러한 성소수자와 성적 지향성에 대한 국내 사회의 보수적인 시각은 서울시 학생인권조례 및 포괄적 차별금지법 제정 논의에서도 드러났는데, 법안의 입법예고안에 명시된 성적 지향에 대한 차별 금지 내용에 관해 동성애를 조장할 수 있다는 보수 및 종교 단체의 주장과 거센 반대로 법안 제정이 무산되었기 때문이다(박진, 2018; 참세상, 2011).

선행 연구에 따르면, 성적 지향성 및 성 정체성을 아동기 때부터 인지하는 경우도 있으므로(신동열, 2010), 청소년기에 다양한 성적 지향성에 대해 알고 그 권리를 존중받는 것은 동성애를 조장하는 것과는 거리가 멀다. 청소년 성소수자들이 성적 지향성을 인식하게 된 시기는 주로 초등학생 및 중학생 시기로 이는 약 76퍼센트를 차지했다(강병철, 김지혜, 2006; 2012; 신동열, 2010; 주재홍, 2017). 즉, 성소수자들은 평균적으로 청소년기에 자신의 성적 지향성에 대해

고민하고 수용하기 시작했다. 성 정체성에 관한 고민과 같이 불확실한 건강 문제를 이해하기 위해 다양한 정보원을 이용하는 경향이 나타나는데(Genuis, 2012), 다수의 청소년들 또한 성 정체성에 관한 건강정보를 탐색하는 과정에서 접근이 간편하고 정보가 풍부한 인터넷을 이용하는 것으로 나타났다(Buzi, Smith, & Barrera, 2015).

청소년들이 지식검색 커뮤니티에서 성 정체성에 관한 건강정보를 탐색하는 이유는 그들이 자신과 비슷한 어려움을 겪은 사람들을 통해 경험을 공유하고 자신의 성 정체성을 확인할 뿐 아니라 그들의 사회적 지지나 감정적 지원에 의지하고자 하기 때문이다(Kitzie, 2015). 즉 청소년들은 지식검색 커뮤니티를 통해, 자신과 유사한 경험을 하고 있는 사람들이 사회에서 성소수자로 지칭되는 것을 알게 되면서 자신의 성 정체성에 대해 깨닫는 경우가 많았다(강병철, 하경희, 2012; 정현영, 2018). 이러한 경향은 청소년들이 학교나 대인관계에서는 성 정체성이라는 민감한 문제에 대해 자신의 혼란을 드러내고 싶지 않아 그 고민을 공유하는 것을 꺼리지만, 지식검색 커뮤니티에서는 익명성과 프라이버시를 보장받을 수 있어 그러한 건강 주제에 대한 정보를 활발하게 공유하기 때문이다(Bae & Yi, 2017).

이처럼 많은 청소년들이 실생활에서 성 정체성에 관한 고민을 해결하기 위해 인터넷 등을 통해 자신의 성 정체성에 관한 정보를 탐색하는 것으로 나타났지만(정현영, 2018; Stenback & Schrader, 1999), 성 정체성을 인지하고 수용하는 단계에서 혼란을 느끼는 청소년들이 필요로 하는 정보가 무엇이며, 그들이 어떠한 기준으로 정보를 평가하고 수용하는가에 관한 논의는 별

로 이루어지지 않았다. 따라서, 본 연구는 대표적인 지식검색 커뮤니티인 네이버 지식iN을 통해 청소년들이 어떠한 성 정체성에 관한 정보 요구를 갖고 있는지 파악하고, 지식검색 커뮤니티에서 이용자들이 채택한 답변과 채택하지 않은 답변을 비교하여, 청소년들이 성 정체성에 관한 정보를 탐색하는 과정에서 어떠한 답변을 선호하며 신뢰하는지를 알아보고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

- 연구 문제 1. 청소년들의 성 정체성에 관한 정보 요구에는 어떠한 것들이 있는가?
- 연구 문제 2. 성 정체성에 관한 질문을 갖고 있는 청소년들은 어떠한 정보를 선호하는가?

2. 선행연구 및 가설설정

2.1 건강정보행태와 지식검색커뮤니티

현대 사회가 지식정보 사회로 발전하게 되면서 사람들은 인터넷 등을 이용하여 많은 양의 정보를 손쉽게 획득하고 공유할 수 있게 되었다. 이처럼 정보에 접근하기가 편리해지면서 온라인에서 제공되는 수많은 정보 중 전문적 분야로 인식되는 건강정보나 의료정보에 대해서도 사람들의 관심이 늘어나게 되었고 이렇게 일반인이 직접 건강 및 의료정보를 찾는 건강 정보 탐색 행태는 건강에 관한 문제 해결에 필요한 정보나 지식을 획득하고자 하는 노력으로 정의되며(채유미, 이선희, 조우현, 2001). 건강에 관한

위험 상황에 반응하기 위해서 또는 건강을 증진시키기 위해 추구된다(노기영, 최정화, 권명순, 2013). 인터넷으로 건강정보를 탐색하고 선택하는 과정은 일반 정보를 이용하는 것과는 다른 이용행태를 보이는데, 이는 건강정보가 상대적으로 전문성이 높고 사람의 생명이나 건강문제와 연관되어 그 중요성이 더 강조되기 때문이다(박상희, 이수영, 2011). 이 중에서도 질의응답을 통해 협력적인 지식을 공유하고 구축하는 온라인 지식검색 커뮤니티는 사람들 사이의 상호작용을 통해 건강 정보를 얻고자 하는 소비자의 정보 요구를 충족시키기 때문에 많이 이용된다(Yi, 2018).

지식검색 커뮤니티는 이용자가 웹상에서 자유롭게 콘텐츠를 생성 및 공유하는 개념인 Web 2.0을 바탕으로, 온라인 커뮤니티 사용자들이 상호 간에 질문을 하고 질문에 대답함으로써 협력적인 지식을 공유하고 구축하는 플랫폼을 의미한다(김미래, 2015; Gazan, 2011; Yi, 2018). 지식검색 커뮤니티의 기반이 되는 지식검색 서비스를 국내에서 최초로 제공한 사이트는 2000년 10월에 개설한 인터넷 한겨레의 디비딕(DBDIC)이다(이두영, 강순희, 2003). 그 이후, 야후! 지식검색과 엠파스 실시간 지식 등이 생겨났지만 이용량의 저조로 폐쇄되었으며, 현재 국내에서 가장 많이 이용되는 지식검색 커뮤니티는 네이버의 지식iN이 있다. 네이버 지식iN 서비스는 하루 2만 건 이상의 질문과 3만 건이 넘는 서비스 이용자들의 답변이 등록되고 있으며 2019년 3월 기준 3억만 건에 이르는 누적 답변수를 축적하였다(네이버 지식iN, 2019). 해외에서 지식검색 서비스를 제공하는 사이트는 Yahoo! Answers, Answers.com, 그리고 Google Answers 등이 있

으며, 이 중 가장 많이 이용되는 지식검색 커뮤니티 사이트 중 하나인 Yahoo! Answers는 2005년부터 서비스를 제공하기 시작했으며, 미국을 비롯해 전 세계적으로 이용되는 지식검색 커뮤니티로 성장하였다(Bae & Yi, 2019).

이렇게 다양한 지식검색 커뮤니티 사이트들이 지니는 공통적인 특징들 중의 하나는 이 사이트들이 주로 전문가의 정보나 일반인의 답변 평가 시스템을 통해 사이트가 제공하는 정보의 품질을 제고하고자 한다는 것이다. 이 사이트들은 전문가와 일반 이용자의 등급을 다르게 부여한다. 즉, 전문가는 자신이 속한 조직이나 기관에 대한 홍보나 광고를 주목적으로 활동하기 때문에, 그 홍보에 대한 대가로서 자신의 전문지식을 답변으로 제공한다. 한편, 비전문가는 활동량과 성취도에 따라 등급이 매겨지기 때문에 성취도를 높이기 위해 자신이 제공한 답변이 채택받도록 하기 위해 노력한다. 즉 비전문가는 신뢰할만한 정보원(references)을 명시하거나 공감할 만한 경험 및 지식을 공유하고자 한다. 마찬가지로 질문자 역시 지식검색 서비스를 통해 자신의 정보 요구를 충족시키고자 할 때나 최선의 답변을 채택할 때 스스로의 평가 기준이나 휴리스틱(heuristics)을 이용하여 정보의 품질을 판단하거나 답변 채택을 결정하는 것으로 나타났다(Gazan, 2006).

지식검색 커뮤니티에서 응답자들이 제공한 정보(즉, 답변)에 대한 평가 요인은 다양하다(Bae & Yi, 2019; Kim, Oh, & Oh, 2007). Kim, Oh, Oh (2007) (2007)의 연구에서는 Yahoo! Answers의 질의응답들을 분석하기 위해 이용자 관점에서 최상의 답변 채택에 영향을 미치는 요소로 내용적 가치, 참신함이나 경험을 포함한 인지적

가치, 사회-정서적 가치, 정보 출처의 가치 등의 7가지 가치 범주를 정의하고 분류하였다. 그 연구는 이용자들이 일상적인 문제 해결 및 의사 결정에 대한 주관적인 의견과 제안을 공유하는데에는 사회-정서적 가치가 중요하다는 점을 발견하였다. 다른 선행연구들 또한 사회-정서적 가치가 이용자의 건강 정보 추구에 영향을 미치는 것으로 파악하였으며(민희, 2018; Yi, 2018), 건강정보를 평가하는 기준들 중 정확성과 신뢰성이 가장 중요하게 고려되는 요인으로 확인되었다(Yi, Stvilia, & Mon, 2012).

성에 관한 정보 요구가 있는 이용자가 지식검색 커뮤니티에서 정보를 평가할 때의 기준에 관한 연구에서 Kitzie(2015)는 Yahoo!에서 개인이 어떻게 성소수자로서의 정체성을 확립하는지를 알아보기 위해 성소수자의 정체성과 특정 행동의 관계, 성적 성향, 커밍아웃 관련 질문 등을 주요 범주로 연구하였고, 그 결과 성 정체성에 대한 낙관적인 느낌과 확신을 주는 답변이 성소수자의 답변 채택에 영향을 미친다고 보았다. 또한 소셜 Q&A 사이트에서 이용자들의 성 건강 정보 요구와 정보 탐색 행위를 분석한 선행연구(Bae & Yi, 2017; Yi, 2018)의 연구에서는 이용자가 채택한 답변과 비 채택된 답변을 비교하여 답변 선정에 영향을 미치는 인지적 요인과 감정적 요인을 종합적으로 조사하였다. 인지적 요인과 관련해서는 답변의 글자 수가 많고 문장 수준이 높을수록 잘 채택되는 것으로 나타났다. 채택된 답변은 채택되지 않은 답변보다 위험성을 알리는 정보(risk information)와 사회적 규범(social norm)을 더 많이 제시하는 것으로 파악되었다. 감정적 요인을 분석한 결과, 채택된 답변에는 채택되지 않은 답변보다 공감

(empathy), 긍정적·부정적 느낌(positive and negative feelings), 그리고 낙관적 정보(optimistic information)가 더 많이 나타났으며, 회의적인 정보(pessimistic information)가 많을수록 답변이 채택되지 않는 것으로 나타났다.

2.2 성 정체성

성소수자를 일컫는 LGBTQ는 레즈비언(Lesbian), 게이(Gay), 양성애자(Bisexual), 트랜스젠더(Transgender), 그리고 퀴어/퀘스처닝(Queer/Questioning)을 포함한 모든 성소수자 집단을 말한다(김선호, 2015). LGBTQ는 성적 지향 성소수자 집단을 지칭하는 LGB와 성별 정체성 성소수자 집단과 연관된 T가 함께 나열되어 있지만 전문가들은 성적 지향과 성별 정체성을 독립적인 개념으로 구분한다(나영정, 정현희, 2015). 즉 성 정체성은 세부적으로 개인의 성적 지향과 개인의 성적 지향에 대한 자기 인식 내지는 개인이 인지하는 성별 정체성으로 분류된다. 성적 지향(sexual orientation)은 특정 성별 혹은 모든 성별에 정서적·성적 매력을 느끼는 것을 말하는데 동성애, 이성애, 그리고 양성애가 포함된다(UNESCO, 2012). 성적 정체성(sexual identity)은 성행위와 관련된 정체성으로 동성애 관계를 유지하면서 성행위는 이성 파트너와 하는 것을 그 예시로 들 수 있다(Bailey, Vasey, Diamond, Breedlove, Vilain, & Epprecht, 2016). 성별 정체성(gender identity)은 성별에 대해 개인이 깊이 느끼는 개인적인 경험을 말하며 트랜스젠더로 대표된다(김지혜, 2012).

선행연구에 따르면 보편적으로 성 정체성을 인식하는 시기는 2차 성징의 발달과 더불어 성

에 대해 의식하고 관심을 갖게 되는 청소년기이다(이영선, 권보민, 이동훈, 2012). 이러한 시기에 성 정체성이 잘 발달할 수 있도록 적절한 교육과 정보가 제공되어야 하지만, 잘못된 정보를 접하게 되면 왜곡된 정체성을 지니게 되거나 이로 인해 성적 일탈 및 자살 충동의 위험까지 이를 수 있다(Clements-Nolle, Lensch, Baxa, Gay, Larson, & Yang, 2018).

청소년들의 성 정체성에 관한 연구들은 주로 성소수자들이 성 정체성 탐색과정에서 겪은 자신들에 대한 타인들의 혐오와 편견에 관하여 논의였다(강병철, 김지혜, 2006; 이영선, 권보민, 이동훈, 2012; 주재홍, 2017). 이러한 연구에 따르면, 청소년들은 과거보다 더 이른 나이에 자신의 성 정체성에 대한 고민을 시작하며, 인터넷에 노출되어 있는 포르노 같은 매체를 통해 성소수자들에 관한 자료를 처음 접하기도 하는 것으로 나타났다. 해당 매체들이 문제가 되는 이유는 현실과 다른 자극적인 내용을 다루면서 성소수자들에 대한 왜곡된 시각이 확산되는 데 심각한 영향을 미치기 때문이다. 이러한 문제에 주목하여 성소수자들은 성 정체성에 대해 올바른 정보를 제공하면서 사회적 담론을 형성하기 위해 성소수자 단체들을 설립하는 등 자신들에 대한 사람들의 인식을 개선하고자 노력하고 있으나(전규찬, 이희은, 황인성, 주형일, 김수미, 이경숙, 오원환, 채석진, 정의철, 박지훈, 2011), 우리 사회의 성소수자에 대한 편견과 폭력은 심각한 수준이다. 선행 연구에 따르면 성소수자의 절반 이상이 반동성애 관련 폭력을 받은 경험이 있으며, 청소년 동성애자의 경우 70퍼센트 이상이 자살에 대해 생각한 적이 있고, 50퍼센트 정도는 자살을 시도해 본 것으로 응답하여 자살의

위험성이 높은 것으로 나타났다(강병철, 하경희, 2005; 박수진, 2018; 친구사이, 2016). 선행 연구를 종합해 볼 때, 국내의 청소년 성소수자에 대한 연구는 주로 탐색적인 연구들이며(강병철, 김지혜, 2006; 김경호, 2009; 박은하, 2017), 청소년 성소수자들이 겪는 어려움이 심각함에도 불구하고 그 연구가 많지 않다. 따라서, 본 연구는 성 정체성에 관한 고민으로 인해 어려움을 겪는 청소년들에게 주목하여 그들의 정보 요구와 정보추구 행태를 살펴보고자 한다.

2.3 변수의 조작적 정의

본 연구는 지식검색 커뮤니티에서 청소년들이 성 정체성에 관한 질의를 올리고 다른 이용자들

로부터 답변을 구하는 행태를 조사하는 것이다. 자신의 질의, 즉 정보 요구에 대한 답변을 구하는 것은 이용자가 정보를 평가하는 행위이며 선행연구들은 정보 평가와 관련하여 주로 인지적 평가 기준들(예, 권위성, 정확성, 전문성, 경험 등)을 논의하였으나, 이용자 간의 상호작용이 활발하게 이루어지는 소셜 미디어 연구에서는 감정적 측면들 또한 강조되면서 인지적 측면과 감정적 측면이 균형 있게 고려되고 있다(민희, 2018; Bae & Yi, 2017; Yi, 2018). 본 연구는 여러 답변들 가운데 청소년들이 채택한 답변과 채택하지 않은 답변을 비교 분석하여 그 이용자들의 답변 선택에 영향을 미치는 인지적 요인과 감정적 요인을 파악하고자 한다. <표 1>은 인지적 요인과 감정적 요인의 정의와 관련 연구들을 나타낸다.

<표 1> 요인별 정의 및 선행연구

개념	변인	정의	선행연구
인지적 요인	전문성	의료 관련 전문가가 작성한 전문가 답변 표시의 유무 (ex. 의사 답변, 상담사 답변)	Lee(2006), Kitzie(2015), Yi(2018)
	위험정보	특정 질병에 걸릴 가능성 등 위험 정보 제공 인식 유무 (ex. “우울증 증상이 있는 것으로 보여집니다”)	Yi(2018)
	경험	본인이나 타인이 겪었던 유사 경험 사례 유무 (ex. “저도 학창시절에 동성 친구에게 설렜던 적이 있습니다”)	Rieh(2002), Kim et al.(2007), Kitzie(2015), Yi(2018)
	사회적 규범	대다수의 사람들이 생각/행동하는 것에 대한 인식 수준 (ex. “청소년기라서 일시적으로 동성을 좋아하는가에 대한 성 정체성 혼란을 겪을 수도 있지만 나이가 더 들면 괜찮아질 것입니다”)	Bae & Yi(2017), Yi(2018)
감정적 요인	공감	질문자의 감정에 동조 표현의 유무 (ex. “저도 그래요. 충분히 그런 감정을 느낄 수 있어요”)	Kim, Oh, J., & Oh, S.(2007), Kitzie(2015), Yi(2018)
	긍정적인 느낌	긍정적인 감정 표현의 유무 (ex. “질문자가 동성 친구를 좋아하는 건 잘못된 것이 아니야. 사람이 사람을 좋아하는 건 행복한 일이잖아”)	
	부정적인 느낌	부정적인 감정 표현의 유무 (ex. “동성친구에 대한 동경을 사랑으로 착각하는 걸지도 몰라”)	Yi(2018)
	낙관적인 정보	질문자가 처한 상황을 낙관적으로 판단하는 정보의 유무 (ex. “제 소견으로는 심각한 증상은 아닌 것 같습니다”)	Bae & Yi (2017), Yi(2018)
	회의적인 정보	질문자가 처한 상황을 비관적으로 판단하는 정보의 유무 (ex. “무분별한 생활로 인해 질병에 걸릴 확률이 높아”)	Barry(1994), Bae & Yi (2017), Yi(2018)

2.3.1 인지적 요인

인지적 요인은 사람들이 어떤 대상에 대해 적합하다고 인식할 수 있도록 그들의 생각에 영향을 준다(Wilson, 1983). 본 연구에서는 인지적 요인을 성 정체성에 관한 건강정보를 탐색하는 과정에서 이용자가 정보를 수용 및 평가하고자 하는 인식에 영향을 주는 요인으로 정의하고, 선행연구를 바탕으로 전문성, 위험정보, 경험, 그리고 사회적 규범 등의 4가지 인지적 요인을 살펴보고자 한다. 먼저, 전문성은 건강정보가 건강이나 생명 문제와 직결되는 특성이 있으므로 이용자들은 어떤 건강정보가 전문지식을 바탕으로 신뢰할 만한 정보를 제공하는지의 여부를 통해 정보의 신뢰성을 판단한다(Kitzie, 2015; Lee, 2006; Wathen & Burkell, 2002). 지식검색 커뮤니티에서 그 답변의 전문성은 일반 이용자의 답변과 달리, 의사나 전문상담사 등의 답변에서만 제시되는 전문가 답변 표시의 유무를 통해 확인된다. 예를 들어, 성 정체성 검사를 받은 성소수자가 그 검사를 이해하기 위해 건강정보를 탐색하는 경우, 일반 이용자의 답변보다 그 검사 결과를 정확하게 이해할 수 있는 전문지식을 가진 전문가 답변 표시가 있는 답변을 채택할 경향이 크다. 또한 위험정보의 경우, 건강문제에 관한 위험성의 정도를 알려주는 정보에 대한 소견을 알고자 하는 이용자들은 그 답변에 구체적인 위험정보가 있을 경우 답변으로 채택할 가능성이 큰 것으로 나타났다(Bae & Yi, 2019).

반면에 어떤 이용자들은 다른 사람의 경험으로부터 간접적인 학습을 하고 싶어 하는 것으로 나타났다(Rieh, 2002; Yi, 2018). 이는 경험을 정보 평가의 주요 요인으로 삼는 경우이며 답변에 경험에 관한 내용이 포함되었는지의 유무라

고 볼 수 있다. 성 정체성에 대한 감정적인 혼란을 느끼는 청소년의 경우, 전문가의 답변보다 자신과 유사한 경험을 한 일반 이용자의 답변을 보고 그것을 스스로에게 적용하고자 하는 것으로 나타났다(Kitzie, 2015). 소셜 미디어 이용자의 정보탐색 행태 중 두드러진 것 중의 하나는 그들이 다른 사람의 인식이나 행동을 공유하고 싶어 한다는 것이다(Bae & Yi, 2017). 이는 사회적 규범을 정보 평가의 주요 요인으로 삼는 경우로, 남들의 생각이나 행동을 통해 자신의 생각이나 행동의 사회적 수용 여부를 확인하고자 한다. 마찬가지로 지식검색 커뮤니티의 청소년들 또한 성 정체성과 관련된 사회적 규범을 찾기 쉽다. 이러한 정보는 전문가의 답변에서보다 자신의 경험을 공유하는 일반 이용자의 답변에서 많이 나타난다. 즉, 자신의 경험이 비추어 일반 이용자들은 ‘또래 친구들은 보편적으로 이성 친구를 좋아한다.’와 같은 사회적 규범을 나타내는 경향이 많다. 따라서 지식검색 커뮤니티의 질의에 달린 이용자의 답변에 경험 및 사회적 규범이 포함되었는가에 여부에 따라 질문자의 답변 채택 여부에 차이가 나타날 것으로 예상할 수 있다.

2.3.2 감정적 요인

지식검색 커뮤니티의 이용자들은 건강정보를 탐색하는 데 있어 신뢰성 있는 전문지식을 중요시하는 한편 전문지식과는 무관하게 다른 이용자들이 제공하는 감정적인 지지를 얻고자 하는 경향이 강하다(Yi, 2018). 이는 사람들이 자신의 문제에 대한 결정을 내리는 데 있어서 자신과 유사한 고민을 하거나 경험을 한 사람들의 감정적 지원이나 사회적 지지를 중요하게 고려한다는 것

을 의미한다(Bae & Yi, 2017; Barry, 1994; Kim et al., 2007). 본 연구는 선행연구를 바탕으로 질문자의 답변 선택에 영향을 줄 수 있는 다섯 개의 감정적 요인, 즉 공감, 긍정적 느낌, 부정적 느낌, 낙관적 정보, 그리고 회의적인 정보 등을 살펴보고자 한다. 먼저, 공감은 질문자가 정체성에 대한 혼란으로 우울하다는 표현을 했을 때 답변자가 질문자의 감정이나 생각에 동조하는 표현을 하는 것을 의미한다. 긍정적인 느낌이란 '질문자가 느끼는 혼란은 지극히 정상이야. 너무 걱정하지 말고 잘 견디면 기쁜 일들이 생길 거야'와 같이 답변에 긍정적인 느낌이 표현되어 있는 것을 말한다. 이와 비교하여 낙관적인 정보는 느낌의 표현과 관계없이, 질문자가 자신의 증상이 정상이지 않거나 문제가 있는 것으로 의심하여 질문한 경우 그러한 걱정을 덜어주는 답변을 제시하는 것을 말한다. 예를 들면, '심리적 압박에 의한 일시적 증상일 수 있으니 너무 걱정하지 마세요'와 같이 질문자의 불안과 의심을 감소시키는 긍정적인 대답을 의미한다. 공감 및 긍정적인 느낌, 그리고 낙관적 정보 등은 감정적·사회적 지지를 통해 정보 탐색자의 스트레스를 감소시키는 데 도움을 준다(Yi, 2018). 성 정체성에 관한 고민을 가진 청소년은 자신의 스트레스를 감소시키는 데 도움이 되는 답변을 채택할 가능성이 높다. 따라서 공감 및 긍정적인 느낌, 그리고 낙관적 정보의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것으로 예상할 수 있다.

반대로 질문자가 자신의 성 정체성에 질문에 대해 부정적인 느낌을 표현하거나 회의적인 정보를 제공하는 답변은 수용하지 않을 가능성이 높다. 예를 들면, '다른 친구들이 알까 봐 두렵다'와 같이 자신의 성 정체성에 대한 혼란과 심리

적 불안을 나타내는 질문에 대해 답변자가 '내가 그 친구라면 기분 나쁠 것 같아요.'와 같이 부정적인 느낌을 표현하거나, '그 정도라면 정신과에 가서 검사를 받는 것이 좋겠다.'와 같이 질문자의 걱정을 완화시키기보다는 합리적인 정보일지라도 부정적인 정보를 답변에 작성했을 때 질문자가 채택하지 않을 가능성이 높다는 것을 말한다. 따라서, 답변에 부정적인 느낌이나 회의적인 정보가 포함되었는지의 유무에 따라 질문자의 답변의 채택 여부에도 차이가 있을 것으로 예상할 수 있다.

2.4 연구 가설 설정

본 연구는 청소년들의 성 정체성에 관한 질의에 대해 이용자들이 제공한 여러 답변들 가운데 질문자들이 채택한 답변과 채택하지 않은 답변을 비교함으로써, 답변 선택에 영향을 미치는 인지적 요인과 감정적 요인을 파악하고자 한다. 위에서 논의한 선행연구들로부터 도출한 가설은 다음과 같다.

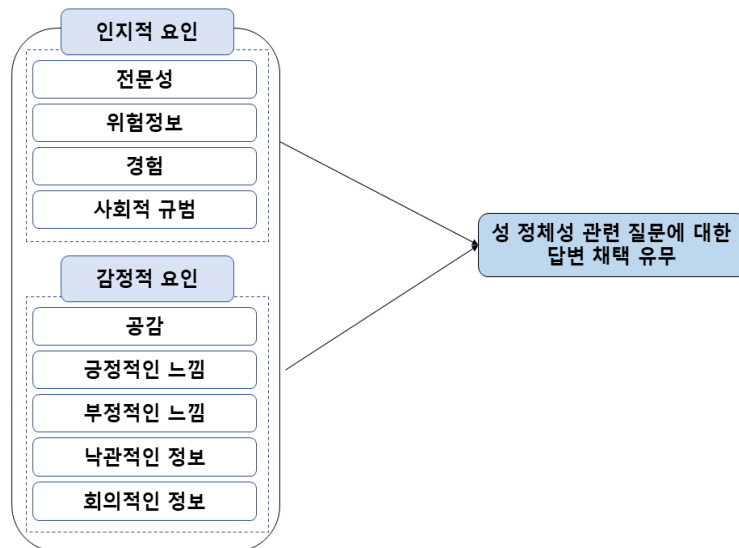
- 가설 1: 청소년들의 성 정체성 질문에 대한 답변에 나타난 전문성의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2: 청소년들의 성 정체성 질문에 대한 답변에 나타난 위협정보의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3: 청소년들의 성 정체성 질문에 대한 답변에 나타난 경험의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4: 청소년들의 성 정체성 질문에 대한 답변에 나타난 사회적 규범의 유무는 질문

- 자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5: 청소년들의 성 정체성 질문에 대한 답변에 나타난 공감의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 6: 청소년들의 성 정체성 질문에 대한 답변에 나타난 긍정적인 느낌의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 7: 청소년들의 성 정체성 질문에 대한 답변에 나타난 부정적인 느낌의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 8: 청소년들의 성 정체성 질문에 대한 답변에 나타난 낙관적인 정보의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.
 - 가설 9: 청소년들의 성 정체성 질문에 대

한 답변에 나타난 회의적인 정보의 유무는 질문자의 답변 채택 여부에 영향을 미칠 것이다.

위 가설을 바탕으로 답변 채택을 예측하기 위해 개발된 연구모형은 <그림 1>과 같다.

지식검색 커뮤니티 관련 선행연구들은 이용자의 답변 채택에 어떤 요인들이 영향을 미치는지 알아보기 위해 오로지 채택된 답변들을 분석하였다(Kim et al., 2007; Kitzie, 2015). 그러나, 채택된 답변에 영향을 미친 요인들이 비 채택된 답변에서도 자주 나타나는 경우가 있으므로(Bae & Yi, 2017; Yi, 2018), 본 연구에서는 채택되지 않은 답변과 채택된 답변을 비교 분석하여 인지적 및 감정적 요인의 측면에서 채택된 답변이 비 채택된 답변과 어떻게 다른지를 살펴보고자 한다.



<그림 1> 연구모형

(출처: Yi (2018). "Sexual health information-seeking behavior on a social media site"에서 인용 및 재구성)

3. 연구 방법

3.1 연구 대상 및 절차

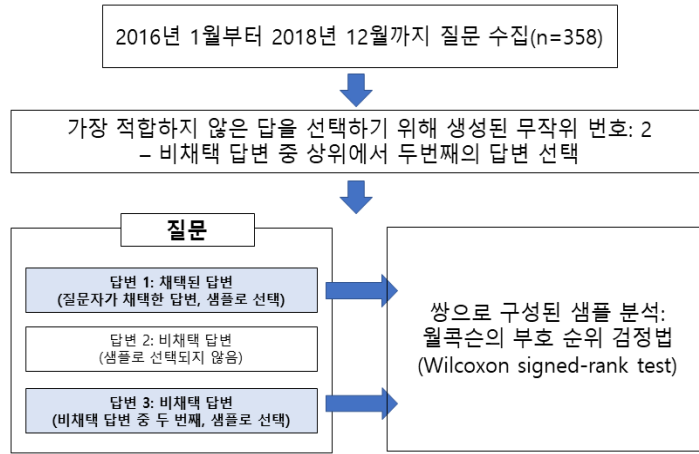
청소년은 연령이 9세 이상 24세 이하인 사람을 뜻한다(법제처 국가법령정보센터, 2019). 선행연구에 따르면 청소년들은 초등학교 및 중학교 시기에 성적 지향성을 가장 많이 인식하는 것으로 나타났다(강병철, 김지혜, 2006; 강병철, 하경희, 2012; 신동열, 2010; 주재홍, 2017). 따라서 본 연구에서는 지식검색 커뮤니티에 올린 질의 가운데 질문자가 청소년임을 명시한 이용자들의 답변만을 수집하여 연구를 진행하였다. 표본 데이터를 바탕으로 인구통계학적 특성을 정리한 결과는 <표 2>와 같다. 수집한 질문자의 성별을 분석한 결과 여자 238명(66.48%), 남자 120명(33.52%)으로 나타났다. 연령은 14~16세가 165명(46.09%)으로 가장 많이 나타났으며, 17~19세 138명(38.55%), 20~24세 41명(11.45%), 그리고 13세 이하 14명(3.91%) 순으로 나타났다.

본 연구의 데이터는 네이버 지식iN에서 성 정체성, 동성애 등의 키워드를 검색하여 질문과

답변 데이터를 수집했다. 해당 데이터에는 질문 및 답변 텍스트를 포함하여 질문 등록 연도와 질문 등록 월, 질문자의 나이, 성별이 포함되어 있다. 연구대상 기간은 2016년 1월부터 2018년 12월까지로 설정하여 월평균 10세트씩 데이터를 수집하였으며 총 395세트의 데이터가 수집되었다. 이 과정에서 질문자가 채택한 답변과 질문자가 선택하지 않은 답변의 특성을 분석하기 위해, 본 연구는 네이버 지식iN에 등록된 질의응답 중 질문자에게 채택된 답변과 비 채택된 답변이 존재하는 총 두 개 이상의 답변이 달린 질문을 수집하였다. 즉, 채택된 답변과 비 채택된 답변이 데이터 1세트를 구성한다. 수집한 질문 중 답변 내용이 중복되는 데이터 1세트와 연령이 불확실한 데이터 36세트를 제외한 최종 358세트의 데이터를 분석하였다. 또한, 한 질문당 다수의 비채택 답변이 존재할 수 있기 때문에 자동 난수 생성기에서 결정된 난수 2를 이용하여 비채택 답변 중 상위에서 두 번째 답변들을 수집하였다. 이렇게 수집된 질의응답은 MS Excel을 사용해 측정 요인의 유무를 코딩했다. 위에서 설명한 질문 및 답변 수집 과정을 도식화하면 다음 <그림 2>와 같다.

<표 2> 인구통계학적 특성(성별/연령별)

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	120	33.52
	여자	238	66.48
합계		358	100
연령별	13세 이하	14	3.91
	14~16세	165	46.09
	17~19세	138	38.55
	20~24세	41	11.45
합계		358	100



〈그림 2〉 질문 및 답변 수집 과정의 도식화

(출처: Bae & Yi (2017). "What answers do questioners want on social Q&A? User preferences of answers about STDs"에서 인용 및 재구성)

3.2 분석 방법

수집한 데이터를 분석하기 위해 내용 분석(Content analysis)을 기반으로 한 선행연구(Bae & Yi, 2017)를 참고하였다. 본 연구는 두 명의 코더가 측정 요인에 관한 토론을 정기적으로 하면서 합의를 거침으로써 코딩의 신뢰도를 높였다. 본 연구는 요인의 존재 유무를 측정하는 두 개의 카테고리 변수(즉, 요인이 답변에 '있다' 또는 '없다')에 대한 두 명의 코더 간의 신뢰도를 측정하기 위해 스코트의 신뢰도 지수(Scott's Pi)를 사용하였으며(Krippendorff, 2004), 그 결과는 <표 3>과 같다. 분석 결과는 0.80 이상이므로 본 연구의 요인별 신뢰도는 신뢰성이 있는 것으로 나타났다. 또한, 두 개의 쌍을 이루는 표본, 즉 채택 답변과 비채택 답변을 비교하기 위해 윌콕슨의 부호 순위 검정법을 이용하였다.

4. 연구 결과

4.1 성 정체성 관련 정보요구

국가 수준 학교 성교육 표준안(교육부 학생건강정보센터, 2015)을 바탕으로 네이버 지식iN에서 수집한 질문 데이터를 주제별로 분류하였다. 이는 청소년인 질문자의 성 정체성과 관련된 정보 요구를 파악하기 위한 것이다. 연구 문제 1과 관련하여, 지식iN 질문자의 성 정체성 관련 정보 요구에 대한 주제별 빈도는 인간발달(세부항목으로는 청소년기의 성 정체성)이 147건(41.06%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 인간관계(사랑의 가치와 유형)가 75건(20.95%), 인간발달(청소년기의 성심리)이 71건(19.83%)이 높게 나타났다. 그리고 인간발달(자신과 타인에 대한 신체 이미지)이 21건(5.87%), 성행동(성 욕구의 조절)이 16건(4.47%), 사회와 문화(음란물의 영향과 대처)가 14건(3.91%), 대

〈표 3〉 코더 간 요인별 신뢰도(Scott's Pi)

구분		답변의 채택 여부	Scott's π
인지적 요인	전문성	채택	0.966
		비채택	0.978
	위험	채택	0.972
		비채택	0.961
	경험	채택	0.950
		비채택	0.888
	사회적 규범	채택	0.872
		비채택	0.877
감정적 요인	공감	채택	0.855
		비채택	0.899
	긍정적인 느낌	채택	0.816
		비채택	0.911
	부정적인 느낌	채택	0.922
		비채택	0.899
	낙관적인 정보	채택	0.821
		비채택	0.804
	회의적인 정보	채택	0.922
		비채택	0.877

〈표 4〉 성 정체성 관련 정보요구

주제		빈도(건)	비율(%)
인간발달	청소년기의 성 정체성	147	41.06
	청소년기의 성 심리	71	19.83
	청소년과 성	2	0.56
	자신과 타인에 대한 신체 이미지	21	5.87
합계		241	67.32
대처기술	성적 의사결정	2	0.56
	성에 대한 자기주장과 거절방법	2	0.56
	성 문제로 인한 위기관리	6	1.68
합계		10	2.79
인간관계	사랑의 가치와 유형	75	20.95
	바람직한 이성교제	1	0.28
합계		76	21.23
사회와 문화	음란물의 영향과 대처	14	3.91
	대중매체에 나타난 성 문제 분석	1	0.28
합계		15	4.19
성 행동	성 욕구의 조절	16	4.47
	합계	16	4.47
총합		358	100

처기술(성 문제로 인한 위기관리) 6건(1.68%), 인간발달(청소년과 성) 2건(0.56%), 대처기술(성적 의사결정) 2건(0.56%), 대처기술(성에 대한 자기주장과 거절 방법) 2건(0.56%), 인간관계(바람직한 이성교제) 1건(0.28%), 그리고 사회와 문화(대중매체에 나타난 성 문제 분석) 1건(0.28%) 순으로 나타났다. 이를 정리하면 다음 <표 4>와 같다.

4.2 채택/비채택 답변에 영향을 미치는 요인들

답변에 나타난 요인별 빈도를 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 채택된 답변에서는 긍정적인 느낌이 235건(65.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 낙관적인 정보가 185건(51.7%), 경험 109건

(30.4%), 공감 95건(26.5%), 사회적 규범 70건(19.6%), 회의적인 정보 32건(8.9%), 부정적인 느낌 30건(8.4%), 전문성 28건(7.8%), 그리고 위험 23건(6.4%)으로 나타났다. 한편, 비 채택된 답변에서는 긍정적인 느낌 148건(41.3%)이 가장 많았고, 다음으로 낙관적인 정보 95건(26.5%), 부정적인 느낌 83건(23.2%), 경험 76건(21.2%), 회의적인 정보 70건(19.6%), 사회적 규범 57건(15.9%), 공감 50건(14%), 위험 32건(8.9%), 그리고 전문성이 16건(4.5%)으로 나타났다.

연구 문제 2와 관련하여, 채택된 답변과 비채택 답변의 비교를 위해 윌콕슨의 부호 순위 검정을 수행한 결과는 <표 6>과 같다. 인지적 요인 중에서는 전문성($z = -2.06, p < 0.05$)과 경험($z = -2.93, p < 0.01$)의 유무가 성 정체성과 관련된 질문을 갖고 있는 청소년들의 답변 채택 여부에 유의

<표 5> 채택/비채택 답변의 요인별 빈도 분석

구분		답변의 채택 여부	빈도(건)	비율(%)
인지적 요인	전문성	채택	28	7.8
		비채택	16	4.5
	위험	채택	23	6.4
		비채택	32	8.9
	경험	채택	109	30.4
		비채택	76	21.2
	사회적 규범	채택	70	19.6
		비채택	57	15.9
감정적 요인	공감	채택	95	26.5
		비채택	50	14.0
	긍정적인 느낌	채택	235	65.6
		비채택	148	41.3
	부정적인 느낌	채택	30	8.4
		비채택	83	23.2
	낙관적인 정보	채택	185	51.7
		비채택	95	26.5
	회의적인 정보	채택	32	8.9
		비채택	70	19.6

〈표 6〉 윌콕슨의 부호 순위

구분		순위 합(비채택-채택)		z
		Negative	Positive	
인지적 요인	전문성	402.50	192.50	-2.06*
	위험	594.00	837.00	-1.24(p=0.216)
	경험	5120.00	3008.00	-2.93**
	사회적 규범	3016.00	2340.00	-1.28(p=0.200)
감정적 요인	공감	3015.00	990.00	-4.77***
	긍정적인 느낌	11748.00	4005.00	-6.54***
	부정적인 느낌	1150.00	3800.00	-5.33***
	낙관적인 정보	9655.50	2590.50	-7.21***
	회의적인 정보	1112.50	2803.50	-4.05***

* $p<0.05$. ** $p<0.01$. *** $p<0.001$

미하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 위험 ($z=-1.24$, $p=0.216$) 및 사회적 규범($z=-1.28$, $p=0.200$)은 영향을 미치는 것으로 나타나지 않았다. 즉, 답변에 전문성이나 경험이 많이 나타날수록 답변이 더 잘 채택되는 것을 의미한다. 감정적 요인은 5개의 요인 모두 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 공감($z=-4.77$, $p<0.001$), 긍정적인 느낌($z=-6.54$, $p<0.001$), 그리고 낙관적인 정보($z=-7.21$, $p<0.001$)는 답변이 많이 나타날수록 채택이 잘 되는 것으로 나타났다. 반면에, 부정적인 느낌($z=-5.33$, $p<0.001$)과 회의적인 정보($z=-4.05$, $p<0.001$)는 비채택 답변에 더 많이 나타나는 것으로 관찰되어, 이 두 요인은 많을수록 답변이 잘 채택되지 않는 데에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4.3 연구 결과 논의

본 연구는 국내의 대표적 지식검색 커뮤니티인 네이버 지식iN에 나타난 청소년들의 성 정체성에 관한 건강정보를 탐색 행태를 살펴보았다.

질문 분석을 통해 그들의 성 정체성에 관한 정보 요구를 알아보는 한편, 답변에 드러난 인지적·감정적 요인의 유무에 따라 답변 채택 여부에 차이가 있는지를 분석하였다. 청소년들이 가진 성 정체성에 관한 정보 요구에는 인간발달(세부항목으로는 청소년기의 성 정체성)이 가장 높게 나타났으며 다음으로 인간관계(세부항목으로는 사랑의 가치와 유형)가 가장 많은 것으로 나타났다. 이를 통해 성 정체성의 의미를 물어보거나, 성 정체성 형성 및 혼란과 관련된 정보 요구의 충족이 본 연구의 청소년들에게 가장 필요하였다는 것을 알 수 있다. 또한, 인간관계에서 사랑은 무엇이며 어떻게 사랑을 표현하고 실천하는지에 대한 정보도 많이 요구되고 있음을 알 수 있다. 반면, 인간관계(바람직한 이성 교제)와 사회와 문화(대중매체에 나타난 성 문제 분석)는 가장 낮게 나타났는데, 이는 성 정체성 관련 건강정보를 탐색하는 청소년에게 이성 교제에 관한 정보나 우리 사회와 문화를 반영하는 미디어에서 드러나는 성 문제에 대해서는 정보 요구가 비교적 많지 않음을 나타내었다.

답변 채택 여부에 영향을 미치는 요인에 대한 분석 결과는 선행연구와 일치하는 부분이 있는가 하면 차이점들이 나타났다. 먼저, 위험 정보 및 사회적 규범의 경우 선행 연구에서는 유의미하게 나왔으나(Bae & Yi, 2017, 2019; Kim et al., 2007; Yi, 2018), 본 연구에서는 답변 채택 여부에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 흥미로운 점은 공감, 긍정적·부정적 느낌과 낙관적·회의적인 정보 등의 감정적 요인들은 모두 유의미하게 나타났다는 것이다. 이는 성 정체성에 관한 건강정보를 탐색하는 청소년들의 경우 그 질문에서 알 수 있듯이 스스로의 성적 지향성이나 성 정체성에 대하여 어느 정도 인지하고 판단을 내린 상태이기 때문에, 고민 해결에 대한 답이나 정보의 품질을 판단하는 데 영향을 미치는 위험 정보나 사회적 규범에 대한 정보를 중요한 답변의 채택 요인으로 고려하지 않은 것을 알 수 있다. 오히려, 그 청소년들은 자신들의 성 정체성에 관한 공감과 위로 및 격려 등을 필요로 했다는 것을 알 수 있다. 특히 부정적 느낌이나 회의적인 정보가 많을수록 답변으로 채택되지 않았다는 점도 주목할 만 한데, 이러한 정보는 혼란과 불안 등을 겪는 청소년들에게 감정적 내지는 사회적 지지를 제공하지 않기 때문에 선호되지 않는 것으로 파악할 수 있다.

또한, 선행연구에서는 전문성과 경험의 유무가 답변의 채택 여부에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나(Yi, 2018) 본 연구에서는 유의미한 것으로 나타났다. 성 정체성에 관한 건강정보를 탐색하는 특성상, 청소년들은 극심한 혼란으로 인한 정신적 고통이나 성전환 수술 고민에 대한 상담을 호소하는 등 심각한 질문이 많다. 청소년들은 비전문가들이 제공하는 감정적

지원을 선호하는 한편, 이와 같이 심각한 질문 특히 문제 해결을 위한 질문에 대해서는 정확하고 신뢰성 있는 답변을 제공하는 전문가들의 답변을 선호하는 것으로 나타났다. 경험 요인도 마찬가지로 타인의 경험을 통해 자신의 상황을 이해하고 적용하고자 한다는 선행 연구의 결과를 검증하였다(Kitzie, 2015).

5. 결론

본 연구는 성 정체성에 관한 고민을 가진 청소년들의 정보 요구를 조사하고, 그들이 지식검색 커뮤니티에서 어떻게 건강정보를 탐색하고 평가하는지를 분석함으로써 정보탐색 분야의 논의의 주제를 확장하고 건강정보 이용자의 정보 평가에 관한 인지적 및 감정적 모델을 개발했다는 데 학문적 의의가 있다. 또한 그 연구 결과를 바탕으로 소셜 미디어가 제공해야 할 건강정보서비스에 대한 실질적인 함의를 시사한다. 먼저, 청소년들에게 성 정체성의 정의와 형성 과정에 대한 종합적인 정보 요구를 충족시켜 주기 위한 정보 서비스가 필요하며, 이와 더불어 효과적인 정보 서비스를 위해 성 정체성과 인간관계에 대한 고민을 털어놓을 수 있는 온라인 상담창구가 네이버 지식iN과 같은 소셜 미디어 플랫폼에 추가되어야 할 필요가 있다. 특히, 청소년이 채택한 답변에서 공감이나 긍정적 감정, 그리고 낙관적인 요인들이 많이 나타난 반면에, 비 채택된 답변에서는 부정적이거나 회의적인 요인들이 높게 나타난 것을 통해 감정적인 지지 및 위로가 담긴 구체적인 정보 서비스가 필요하다는 것을 제안할 수 있다. 같은 맥락에서, 청소년

년 관련 상담자나 교육자, 그리고 건강정보를 제공하는 의료 종사자 등도 성 정체성에 관한 정보를 청소년들에게 효과적으로 제공하기 위해서는 본 연구의 결과를 바탕으로 채택 내지 비채택에 유의미한 영향을 미친 요인들을 고려해야 할 필요가 있다.

본 연구의 한계점 및 향후 연구 방향은 다음과 같다. 여러 다양한 소셜 미디어에서 성 정체성에 관한 논의가 이루어지고 있으나 본 연구에서는 네이버 지식iN에 한정하여 질문과 답변을 수집하였고 무엇보다도 인구학적 정보를 제시한 데이터만을 수집하였으므로 데이터의 편향

성을 배제하기 어렵다. 또한, 국내의 청소년들을 대상으로 하였기 때문에 성 정체성에 관한 건강 정보를 탐색하는 다양한 청소년들의 정보탐색 행태를 이해하는 데는 한계가 있다. 따라서 향후에는 국내외의 지식검색 커뮤니티에서 데이터를 수집하는 연구를 통해 성 정체성 정보탐색 행태에 대한 포괄적인 연구를 진행할 필요가 있다. 이를 통해 상이한 소셜 미디어 커뮤니티 간의 정보탐색 행태의 차이를 살펴볼 수 있으며, 국내외 청소년들이 성 정체성에 관한 건강정보를 탐색하는 데 있어서 나타나는 문화적 내지는 사회적 차이점들을 비교할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 강병철, 김지혜 (2006). 청소년 성소수자의 생활실태 조사. 세종: 한국청소년정책연구원, 1-159.
- 강병철, 하경희 (2005). 청소년 동성애자의 동성애 관련 특성이 자살 위험성에 미치는 영향. 청소년학연구, 12(3), 267-289.
- 강병철, 하경희 (2012). 청소년 성소수자의 긍정적 성적체성 형성과정에 관한 질적연구. 청소년학연구, 19(2), 99-128.
- 김경호 (2009). 청소년 동성애와 상담방안에 관한 연구. 아시아교육연구, 10(2), 135-168.
- 김미래 (2015). 지식검색커뮤니티 내 지식 공유자의 여행 지식 공유 동기에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교 일반대학원, 문헌정보학.
- 김선호 (2015). LGBTQ의 인권과 도서관서비스. 한국도서관·정보학회지, 46(4), 21-44.
<https://doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.21>
- 김수경 (2019). 소수자 정책과 인권담론. 사회과학 담론과 정책, 12(1), 85-110.
<https://doi.org/10.22417/dpss.2019.04.12.1.85>
- 김지혜 (2012). 성적지향과 성별정체성에 관한 국제인권법 동향과 그 국내적 적용. 법조, 61(11), 181-222.
- 나영정, 정현희 (2015). 성소수자 인구, 커뮤니티를 그리는 작업에서 마주치는 문제들: 한국 LGBTI 커뮤니티 사회적 욕구조사를 중심으로. 여/성이론, 32, 92-108.

- 노기영, 최정화, 권명순 (2013). 인터넷 건강정보 추구에 대한 확장된 기술수용모델: 건강의식, 정보신뢰, 자율성욕구의 역할. *한국방송학보*, 27(5), 49-85.
- 민희 (2018). 북한이탈주민의 사회적응. *정보화정책저널*, 25(2), 67-83.
- 박건 (2018). 한국사회 성소수자 차별경험의 재인식. *정신문화연구*, 41(3), 365-392.
- 박상희, 이수영 (2011). 질병태도와 인터넷에서의 건강정보추구행태에 기반한 건강정보 이용자 유형에 관한 탐색적 연구. *한국언론학보*, 55(4), 105-133.
- 박수진 (2018). 성소수자의 소수자스트레스가 자살사고에 미치는 영향: 정서적 고립의 매개효과와 자기수용의 조절된 매개효과 분석을 중심으로. 석사학위논문, 한신대학교 정신분석대학원, 심리학과.
- 박은하 (2017). 청소년 성문화 특성에 따른 성교육의 방향성에 관한 연구. *청소년학연구*, 24(10), 365-386. <https://doi.org/10.21509/KJYS.2017.10.24.10.365>
- 신동열 (2010). 성소수자의 성인식·성태도·성행동에 관한 연구. *에니어그램연구*, 7(2), 111-141.
- 이두영, 강순희 (2003). 웹 검색엔진의 지식검색커뮤니티 기반 지식관리에 관한 연구. *한국정보관리학회 학술대회 논문집*, 10, 143-152.
- 이영선, 권보민, 이동훈 (2012). 청소년의 동성애 경험, 성의식, 동성애 혐오, 우울의 관계. *재활심리연구*, 19(1), 129-147.
- 전규찬, 이희은, 황인성, 주형일, 김수미, 이경숙, ... 박지훈 (2011) (2011). *한국 사회 미디어와 소수자 문화 정치*. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 정현영 (2018). 청소년 성소수자의 성 정체성 형성 과정에 관한 연구. 석사학위논문, 한국교원대학교 교육대학원, 일반사회교육전공.
- 주재홍 (2017). 한국의 청소년 성소수자들로부터 알게 된 그들의 삶의 이야기들: 질적 사례 연구. *교육문화연구*, 23(1), 175-215. <https://doi.org/10.24159/joec.2017.23.1.175>
- 채유미, 이선희, 조우현 (2001). 의료소비자들의 인구사회학적 특성에 따른 정보탐색 행태분석. *예방의학회지*, 34(4), 389-398.
- 친구사이 (2016). *한국 성인 레즈비언, 게이, 양성애자 건강 연구*. 서울: 한국게이인권운동단체 친구사이.
- Bae, B., & Yi, Y. (2017). What answers do questioners want on social Q&A? user preferences of answers about STDs. *Internet Research*, 27(5), 1104-1121. <https://doi.org/10.1108/IntR-08-2016-0245>
- Bae, B., & Yi, Y. (2019). Identification and comparison of the persuasive elements present in "best answers" to STD-related questions on social Q & A sites: Yahoo! Answers (United States) versus knowledge-iN (South Korea). *International Journal of Communication*, 13, 2516-2534.
- Bailey, J. M., Vasey, P., Diamond, L., Breedlove, M. S., Vilain, E., & Epprecht, M. (2016). Sexual orientation, controversy, and science. *Psychological Science in the Public Interest*, 17(2),

- 45-101. <https://doi.org/10.1177/1529100616637616>
- Barry, C. L. (1994). User-defined relevance criteria: An exploratory study. *Journal of the American Society for Information Science*, 45(3), 149-159.
- Buzi, R., Smith, P., & Barrera C. (2015). Talk with tiff: Teen's inquiries to a sexual health website. *Journal of Sex & Marital Therapy*, 41(2), 126-133.
<https://doi.org/10.1080/0092623x.2013.857375>
- Clements-Nolle, K., Lensch, T., Baxa, A., Gay, C., Larson, S., & Yang, W. (2018). Sexual identity, adverse childhood experiences, and suicidal behaviors. *Journal of Adolescent Health*, 62(2), 198-204. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2017.09.022>
- Gazan, R. (2006). Specialists and synthesists in a question answering community. ASIST Annual Meeting, November 3-8, 2006. Austin, Texas: Hilton Austin.
- Gazan, R. (2011). Social Q&A. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(12), 2301-2312.
- Genius, S. K. (2012). Constructing 'sense' from evolving health information: A qualitative investigation of information seeking and sense making across sources. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(8), 1553-1566.
- Kim, S., Oh, J-S., & Oh, S. (2007). Best-answer selection criteria in a social Q&A site from the user oriented relevance perspective. Proceedings of the 70th Annual Meeting of the American Society for Information Science and Technology (ASIST '07), 19-24. Milwaukee, WI: Hyatt Regency.
- Kitzie, V. (2015). Labels are for clothing: Negotiating LGBT identities within social question-answering sites. iConference 2015 Proceedings, March 24-27, 2015. Newport Beach, C.A.: Newport Beach Marriott Hotel & Spa.
- Krippendorff, K. (2004). Reliability in content analysis. *Human Communication Research*, 30(3), 411-433.
- Lee, Y. (2006). Toward a new sharing community: Collective intelligence and learning through web-portal-based intelligence. Communication, Culture, and Technology Master of Arts Program. Georgetown University.
- Rieh, S. Y. (2002). Judgment of information quality and cognitive authority in the web. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(2), 145-61.
- Stenback, T. L., & Schrader, A. M. (1999). Venturing from the closet: A qualitative study of the information needs of lesbians. *Public Library Quarterly*, 17(3), 37-50.
- Wathen, C.N., & Burkell, J. (2002). Believe it or not: Factors influencing credibility on the web.

- Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(2). 134-144.
- Wilson, P. (1983). *Second-hand knowledge: An inquiry into cognitive authority*. Westport, CT: Greenwood Press.
- Yi, Y. (2018). Sexual health information-seeking behavior on a social media site: Predictors of best answer selection. *Online Information Review*, 42(6), 880-897.
<https://doi.org/10.1108/OIR-06-2017-0204>
- Yi, Y., Stvilia, B., & Mon, L. (2012). Cultural influences on seeking quality health information: An exploratory study of the Korean community. *Library & Information Science Research*, 34(1), 45-51. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.001>

[웹사이트]

- 교육부 학생건강정보센터 (2019, May). 학교성교육표준안(초중고). Retrieved from <http://www.schoolhealth.kr/web/search/selectTotalSearchList.do?bbsId=&lstnum1=2108&pageIndex=1&pageUnit=10&sortOrder=&searchWrd=%EC%84%B1%EA%B5%90%EC%9C%A1+%ED%91%9C%EC%A4%80%EC%95%88>
- 네이버 (2019, March). 네이버 지식iN. Retrieved from <https://kin.naver.com/index.nhn>
- 법제처 국가법령정보센터 (2019, October). 청소년 기본법. Retrieved from <http://www.law.go.kr/lsInfoP.do?lsiSeq=205824&efYd=20190619#0000>
- 서울경제 (2019, April). 성소수자 내모는 한국...동성애 수용도 최저 수준. Retrieved from <https://www.sedaily.com/NewsView/1VHP2UNYF8>
- 참세상 (2019, March). 서울학생인권조례 원안통과 촉구, 서울시의회 접거농성 들어가. Retrieved from <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=001&oid=152&aid=0001947920>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) (2019, November). *Good Policy and Practice in HIV and Health Education Booklet 8: Education Sector Responses to Homophobic Bullying*. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000216493>

• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기
(English translation of references written in Korean)

Chae, Yoo Mi, Cho, Woo Hyun, & Lee, Sun Hee (2001). Information searching behavior of health

- care consumers by sociodemographic characteristics. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 34(4), 389-398.
- Chun, Khu Chan, Lee, Hui Eun, Hwang, In Sung, Ju, Hyung Il, Kim, Soo Mi, Lee, Kyung Sook, ... Park, Ji Hoon (2011). *Media and minority's cultural politics in south Korean society*. Seoul, South Korea: CommunicationBooks.
- Jeong, Hyeon Yeong (2018). *A study on the formation process of the sexual identity of juvenile sex minorities*. master of science in education, Korea National University of Education.
- Joo, Jae Hong (2017). *Hidden lives of Korean LGBT adolescents: A qualitative case study*. *Journal of Education & Culture*, 23(1), 175-215.
<https://doi.org/10.24159/joec.2017.23.1.175>
- Kang, Byung Chul, & Ha, Kyung Hee (2005). *A study on homosexual adolescents' sexual identity and suicidal risk*. *Korean Journal of Youth Studies*, 12(3), 267-289.
- Kang, Byung Chul, & Ha, Kyung Hee (2012). *A qualitative study on sexual minority youths' formation processes of sexual identity*. *Korean Journal of Youth Studies*, 19(2), 99-128.
- Kang, Byung Chul, & Kim, Ji Hye (2006). *A study of the lives of sexual minority youths*. Sejong: National Youth Policy Institute. 1-159.
- Kim, Ji Hye (2012). *Sexual orientation and gender identity: International human rights law and its domestic application in south Korea*. *Korean Lawyers Association Journal*, 61(11), 181-222.
- Kim, Kyoung Ho (2009). *Gay and lesbian adolescents and counseling intervention: Focusing on one-to-one, group, family, and school counseling*. *Asian Journal of Education*, 10(2), 135-168.
- Kim, Mi Rae (2015). *A study on the motivation of answerers for sharing travel knowledge in social Q&A*. library and information science master of arts program, Sungkyunkwan University.
- Kim, Seon Ho (2015). *LGBTQs human rights and library services*. *Journal of Korean Library and Information Science Society*. 46(4), 21-44.
<https://doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.21>
- Kim, Soo Kyung (2019). *Policies on social minorities and human rights discourse: Focusing on migrant workers and sexual minorities*. *Discourse and Policy in Social Science*, 12(1), 85-110.
<https://doi.org/10.22417/dpss.2019.04.12.1.85>
- Lee, Young Sun, Kwon, Bo Min, & Lee, Dong Hun (2012). *The relationships among homosexual experiences, sexual attitude, sexual homophobic, and depression in adolescents*. *The Korean Journal of Rehabilitation Psychology*, 19(1), 129-147.
- Lee, Du Yeong, & Kang, Soon Hee (2003). *A study on knowledge management of web search engine based on Knowledge search community*. *Proceedings of the Korean Society for*

- Information Management Conference, 10, 143-152.
- Min, Hee (2018). North Korean defectors' adaptation to south Korean society: Their emotional states, social media use, and life satisfaction. *Informatization Policy*, 25(2), 67-83.
- Noh, Ghee Young, Choi, Joung Hwa, & Kwon, Myung Soon (2013). A test of extended technology acceptance model on health information seeking on the internet. *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies*, 27(5), 49-85.
- Park, Eun Ha (2017). A study on characteristics of sexuality and direction of sex education in adolescents: Focusing on gender-sensitive sex education. *Korean Journal of Youth Studies*, 24(10), 365-386. <https://doi.org/10.21509/KJYS.2017.10.24.10.365>
- Park, Gun (2018). Reinterpretation of discrimination experiences of sexual minorities in Korean society: Through the lense of recognition theory on nonrecognition and disregard. *Korean Studies Quarterly*, 41(3), 365-392.
- Park, Sang Hee, & Lee, Soo Young (2011). Exploring categories of health information users on the basis of illness attitude and health information seeking behavior on the internet. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 55(4), 105-133.
- Park, Su Jin (2018). The effect of minority stress on the suicidal ideation of sexual minority: Mediated effects of isolation and moderated mediation effects of self-acceptance. Psychoanalysis Master of Arts Program. Hanshin University.
- Shin, Dong Ryeol (2010). Research on the sexual cognizance, attitude and behaviour of sexual minority. *Journal of Enneagram Studies*, 7(2), 111-141.

