

병원 게시물 개선을 통한 병원 만족도 향상 방안 연구

- 실태 분석 및 환자 만족도 조사를 통하여

How to Improve Hospital Satisfaction through Improvement of Hospital Bulletins

- Through case study and patient satisfaction survey

이승지* Lee, Seung Ji | 권영미** Kwon, Young Mi | 전수연*** Jeon, Su Yeon

Abstract

Purpose: This study aims to provide a way to improve hospital satisfaction through improvement of hospital bulletins based on the analysis of the actual condition of hospital bulletins and satisfaction analysis for patients. **Methods:** First, a case study is conducted. After setting the analysis items based on previous studies and case study, a satisfaction survey is conducted on patients and statistical analysis is performed. **Results:** As a result of factor analysis, factors were classified into four categories: legibility, visibility, effectiveness, and frequency. As a result of the importance analysis through multiple regression analysis of four factors affecting hospital satisfaction, the importance of the "legibility" factor was the highest, followed by the "frequency", "effectiveness", and "visibility". As a result of the satisfaction analysis of the bulletins in the study site, the "visibility" factor was the highest, followed by "legibility", "effectiveness", and "frequency". **Implications:** In order to improve hospital satisfaction, the improvement of factors of high importance should be considered first. In other words, in hospital bulletins, legibility and frequency should be considered first. In addition, hospital satisfaction can be maximized by improving the level of factors and variables that are low in the satisfaction survey by factor.

주제어: 병원 게시물, 사인 시스템, 설명사인, 환자 대상 만족도 조사

Keywords: Hospital Bulletin, Sign System, Explanation Sign, Patient Satisfaction Survey

1. 서론

1.1 연구의 배경과 목적

병원 내에서 이용자들이 최종 목적지를 찾아가거나 자신의 위치를 인지하게 하는 것은 매우 중요하며, 이러한 진로인지에서 가장 좋은 방법은 건축 공간 구성과 동선체계가 우선되지만 사인 시스템은 더욱 양호한 환경을 조성하기 위한 수단임이 틀림없다(한기중, 2007: 27). 더욱이 최근 병원들은 복합화 및 대형화되고 있을 뿐만 아니라 잦은 부서 이동 등으로 계속하여 변

화하므로 체계적인 사인 시스템의 중요성이 배가되고 있다. 즉 병원 내 사인 시스템은 접수, 대기, 검사, 진료의 긴 여정에서 환자가 가장 직관적으로 인지하는 요소로 부각되었다.

사인인 기능에 따라 안내사인, 설명사인, 유도사인, 인식사인, 장식사인으로 분류 할 수 있는데(김석태, 2015: 3), 그 중 설명사인은 많은 양의 텍스트를 이용하여 공간의 사용 규칙과 행동 지침 등을 설명하는 유형이다. 이 연구에서는 사인의 유형 중 설명사인을 대상으로 하는데, 일반적으로 병원에서 사인과 구분하여 게시물이라는 단어가 통용되므로 본 연구에서도 이를 게시물로 표현하고자 한다.

최근 코로나19 이후 병원 내 동선 통제에서부터 방역수칙, 마스크 착용 등에 이르기까지 더욱 많은 게시물이 부착되고 있다. 이렇듯 병원 전체 또는 각 부서별로 필요로 따라 또는 민원을 방지하기 위하여 게시물이 부착됨에 따라 중복되거나 구분별하

* 이사, 교수, Ph.D, 대학원 헬스케어환경디자인전공, 인천가톨릭대학교 (주저자 : seungji@iccu.ac.kr)
** 회원, 보건학박사, 고객행복팀장, 은평성모병원 (교신저자: kwonym6994@hanmail.net)
*** 회원, 석사과정, 헬스케어환경디자인전공, 인천가톨릭대학교 (milviviki@naver.com)

게 부착되는 경향이 있으며, 이러한 게시물은 오히려 정보 습득을 어렵게 하고 병원 내 환경의 무질서를 유발한다는 문제점이 있다. 병원의 이용객들은 저하된 신체적 및 심리적 상황에서 방문하게 되므로 특히 체계적인 정보 전달을 위한 사인시스템 및 사인디자인에 대한 연구가 다수 이루어진 반면, 병원 내 게시물에 대한 연구는 전무한 상황이다. 따라서, 이 연구는 병원 게시물을 대상으로 실태 분석과 함께 환자를 대상으로 한 만족도 분석을 시행하고, 이를 근거로 병원 게시물 개선을 통한 병원 만족도 향상 방안 제시를 목적으로 한다.

1.2 연구의 방법과 내용

우선적으로 2장에서 병원의 사인 시스템에 대한 이론적 고찰을 통하여 사인과 게시물의 차이를 검토한다. 3장에서는 서울시 소재의 일개 대학병원을 사례지로 실태 조사를 통하여 문제점을 도출하였다. 병원의 게시물에 대한 이론적 및 현상적 연구가 미흡한 상황에서 게시물의 문제점을 심도 깊게 파악하고 환자 대상 만족도 조사를 위한 분석항목을 도출하기 위하여 사례지를 선정하여 실태분석을 우선적으로 시행하였다. 4장에서는 표본 및 분석항목을 설정한 후 환자를 대상으로 5점 척도의 만족도 조사 시행 결과에 대한 통계 분석을 시행한다. 요인 분석을 통하여 인자를 추출하고, 다중회귀분석을 통하여 병원의 만족도에 미치는 영향의 중요도를 산출한 후, 연구대상지에 적용하여 만족도와 비교분석을 진행하였다. 이를 통하여 병원의 만족도를 향상시키기 위한 병원 게시물의 개선방안을 도출하여 제시한다. 5장에서는 연구를 요약하고 결론을 제시한다. 연구 흐름도는 [그림 1]과 같다.

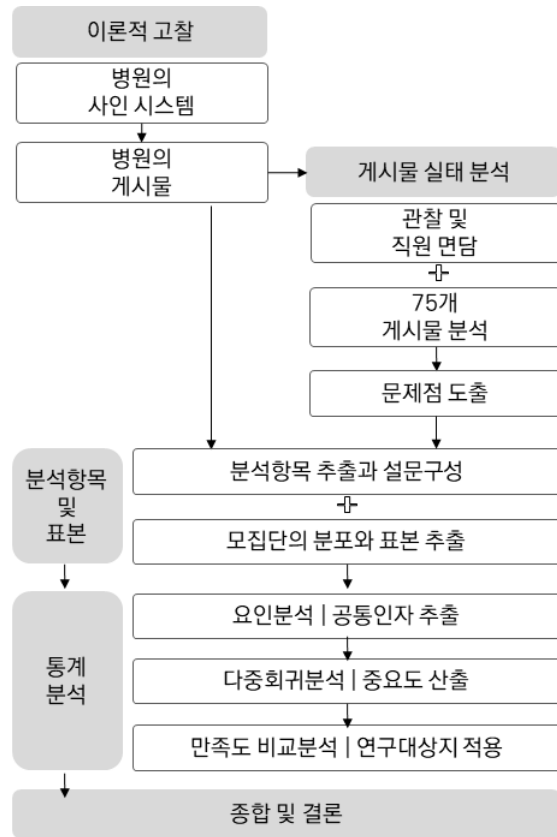
2. 이론적 고찰

2.1 병원의 사인시스템

현대 사회에서의 의사소통은 단순히 사람과 사람 간의 상호 작용뿐만 아니라, 사회가 발전함에 따라 다양한 환경, 공간, 정보들과의 정확한 상호작용을 하는 것이 중요하다. 사인은 시각적인 방법으로 사람과의 커뮤니케이션을 주는 것으로 부호, 표시, 신호 등의 표현을 통하여 전달되어 진다(김화실, 2015: 4). 공간의 넓이, 위치 등에 따라 정보를 알려주는 사인이 형태적으로 분류되고, 쓰임새, 목적 등에 따라 기능별, 공간별 종류로 나뉘므로써 사인의 체계가 형성되게 되는데 이를 사인 시스템이라고 한다(백진경, 2003: 6-7). 즉, 사인의 정보전달을 이해하기 쉽고 정확하게 하기 위한 체계를 구성한 것이 사인시스템이다.

건물의 복합화 및 대형화에 따라 사인시스템은 공간 상호간의 방향과 위치를 제공하는 가장 경제적인 방법으로 인식된다. 특히 병원과 같이 의료서비스라는 목적을 가진 건물일수록 사인시스템은 더욱 명확하게 작동해야 한다(한기중, 2007: 27). 병원 내 적용되는 사인은 전달하는 필수 정보의 양이 많으므로 이용자로 하여금 위화감 및 스트레스를 배제할 수 있는 체계적인 사인시스템이 필요하다(박한나, 2020:1). 병원에서의 길찾기 실

패 시 사람들은 반감, 분노, 시간감과 거리감에 대한 왜곡, 안전에 대한 불안, 착란, 스트레스 등을 느끼는 것으로 조사되었다 (Evans, 1982: 163).



[그림 1] 연구 흐름도

[표 1] 사인의 종류와 기능

분류	기능	사진
안내사인 (지도사인)	일정 범위 안에 위치한 모든 시설의 위치 소개, 전체와의 상관관계 표시(예: 층별 안내도, 관내 안내지도 등)	
설명사인 (규제사인)	공간의 사용규칙, 지침, 내력 등을 많은 양의 텍스트를 이용하여 설명하는 사인	
유도사인 (방향사인)	화살표, 지시, 방향 등 목적지 또는 경유지까지의 도달정보를 지시하는 사인	
인식사인 (기명사인)	공간의 정체성을 의미하는 실명과 기능, 분류 등을 표시하는 사인	
장식사인	명칭이나 방향지시 등 길찾기 기능으로의 목적이 아닌 단순한 환경미화나 장식을 위해 사용되는 사인	

2.2 병원의 게시물

사인을 구성하는 요소가 매우 다양하여 사인의 유형은 그 기준에 따라 다양하게 분류되어왔다. 또한 사인은 그 경계가 명확하지 않은 면이 있고 일부 기능이 중복되는 경우도 흔히 볼 수 있다(김석태, 2015: 3). 이 연구에서는 이러한 면을 보완하여 사인의 종류와 기능을 정리한 김석태(2015: 3)의 분류를 [표 1]과 같이 준용하고자 하며 이해를 위하여 사진을 추가하였다.

연구의 대상은 설명사인에 해당하며, 연구의 서론에서 설명한 바와 같이 병원에서 이를 일반적으로 게시물로 분류하므로 이 연구에서도 이를 게시물로 표현하여 진행한다. 다른 사인이 병원 개원 시 체계적으로 디자인되어 유지된다면, 게시물은 직원들이 필요에 따라 게시하는 요소로서 계속 변화하게 된다. 따라서 더욱 체계적인 관리 체계가 구축되어야 함에도 불구하고, 병원에서의 게시물은 부서에서 필요에 따라 자체적으로 부착하고 있으며 관리의 필요성에 대한 인식조차 부재한 상황이다.

3. 병원 게시물 실태 분석

3.1 실태 조사 개요

서울시 소재 일개 대학병원을 사례지로 게시물의 실태조사를 시행하였다. 조사는 2021년 1월 약 1개월의 기간 동안 병원 내 외래진료실, 검사실, 입원실, 공용공간 등을 대상으로 이루어졌다. 조사방법은 게시물을 활용하는 환자에 대한 관찰과 각 부서별로 직원들이 생각하는 게시물 개선방안에 대한 의견수렴을 진행하였다. 관찰 및 의견수렴을 통하여 개선이 필요한 게시물로서 취합된 게시물은 총 93개였으며, 이를 대상으로 필요성, 유형, 문제점 등을 분석하였다. 실태조사 개요는 [표 2]와 같다.

[표 2] 실태조사 개요

항목	내용
조사 기간	2021년 1월 약 1개월
조사 대상	외래진료실, 검사실, 입원실, 공용공간 등
조사 방법	- 관찰 : 현장 조사 - 직원 의견수렴 : 부서별 직원 의견 조사

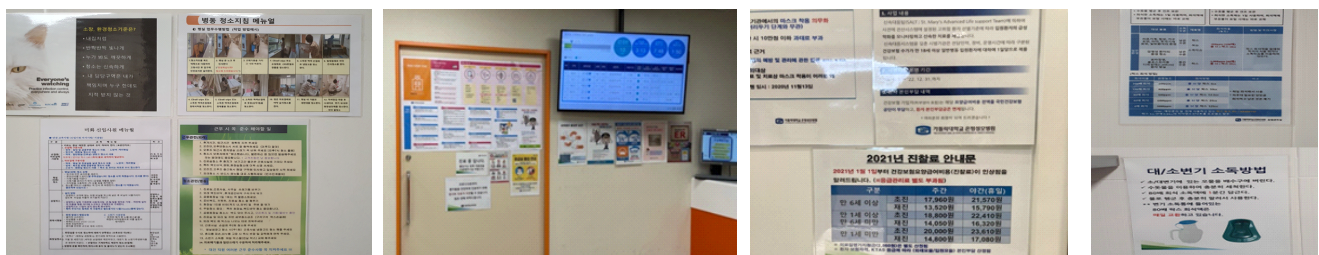
현장 조사 시, 의료기관 인증 관련 게시물과 코로나 19 방역 관련 게시물은 필수적인 게시물로서 조사 대상에서 제외하였다. 의료기관 인증 관련 게시물은 정확한 환자 확인, 낙상예방 등에 대한 내용으로 인증을 받기 위하여 필수적으로 게시되어야 하는 게시물이다. 코로나19 방역 관련 게시물은 질병관리본부에서 제작하여 배포한 코로나 19 예방 행동수칙과 질병관리본부 외에도 서울시와 자체 제작한 마스크 착용 게시물, 그리고 내원객 안내문 등을 포함한다.

3.2 실태 분석

총 93개의 분석 대상 게시물 중에는 사인의 유형 중 게시물(설명사인)에 해당하지 않는 안내사인 1개, 유도사인 9개, 인식사인 8개 포함되어 있는 것으로 조사되었다. 즉 웨이파인딩의 일환으로서 계획되었어야 하는 사인이 미흡하여 이를 게시물 형태로 부착하여 방향을 유도하거나 기명을 표기하고 있었다. 따라서 연구에서는 이를 제외한 75개의 게시물을 대상으로 분석을 진행하였다. 게시물의 종류는 외래 진료공간의 경우 폭력 예방 포스터, 휴대폰 무음/중로 안내문, 혈압측정 안내문, 제증명 발급 안내문, 서류 준비 안내문, 귀중품 보관 안내문, 검체 위치 안내문 등이 있었으며, 병동의 경우 샤워실 이용방법, 세탁물 수거 안내, 오염처리실 사용 안내, 오물처리실 소독방법 안내, 변기 사용 안내, 제빙기 사용 안내, 입원료 안내 등 다양한 내용의 게시물이 포함된다. 이에 대한 실태 분석의 결과로서 도출된 문제점은 다음과 같으며 [그림 2]에 예시를 제시하였다.

첫째, 불필요한 내용과 중복된 내용의 게시물이다. 우선 환자용 게시판에 직원 숙지사항이 게시된 경우이다. 감염관리 프로세스, 코로나 환자 발생 또는 화재 발생 시 대응체계, 각종 지표 모니터링 결과 등 직원의 숙지사항이 환자용 게시판에 게시되어 있었다. 직원이 환자에게 자주 받는 질문에 대한 답변을 게시물로 만들어 이를 환자 대응을 줄이기 위한 방법으로 활용하는 경우도 있었다. 또한 유사한 내용의 게시물이 반복적으로 게시되어 상당수 중복되고 있었다.

둘째, 게시물의 부적절한 위치이다. 첫 번째 문제점의 결과로서 게시물이 게시판을 벗어나 문과 벽면 등에 부착되어 있는 경우가 많았다. 이로 인하여 영상촬영 시 주의사항과 같이 내용의 중요성으로 인하여 문에 부착되어 있는 중요한 정보가 여러 개 동시에 부착되어 있는 게시물 속에서 제대로 부각되지 않는 문



불필요한 내용(직원용)

부적절한 위치

가독성 및 통일성 미흡

[그림 2] 병원 게시물 문제점 예시

제가 관찰되었다. 또한 환자의 동선과 시야를 고려하지 않고 접수대 안쪽에 부착되어 있거나 환자의 동선 상 잘 보이지 않는 기둥에 부착되어 있는 경우들도 있었다.

셋째, 가독성 미흡이다. 각종 제증명 관련 게시물, 금액 관련 게시물을 출력하여 수납창구에 부착하는 경우가 있었다. 대부분의 경우 글씨 크기가 작을 뿐만 아니라 해당 내용들은 환자들이 잠깐의 시간 동안 파악하기 쉽지 않아서 가독성이 매우 떨어진 채 자리만 차지하고 있었다. 한편으로 엘리베이터와 같이 시거리가 충분하지 않은 좁은 공간에 너무 글씨가 큰 게시물을 부착하여 가독성이 떨어지는 경우도 있었다.

넷째, 통일성 미흡이다. 게시물의 크기 자체도 다양하였으며, 병원의 아이덴티티를 위하여 개발한 HI(Hospital Identity)를 게시물의 템플릿에 적용하고 있지만, 적용된 HI의 사용여부, 크기, 위치 등이 다양하여 그 역할을 제대로 하지 못하고 있었다.

4. 환자 대상 만족도 및 중요도 분석

4.1 분석항목 및 표본 추출

1) 분석항목 추출

설문을 통하여 물리적 대상에 대한 이용자의 심리량을 정량적으로 분석하는 연구에서는 분석항목의 추출과 설문 구성이 중요하다. 이 연구에서는 사인과 관련된 선행 연구에서의 분석항목과 실태 분석에서 도출된 문제점을 기반으로 분석항목을 도출하여 설문을 구성하였다.

우선 선행연구의 분석항목은 김미애(2020: 19)의 연구를 참고하였다. 해당 연구에서는 병원의 사인 디자인을 키워드로 하는 선행연구 6개를 분석하여 병원 내 사인을 분석하기 위한 분석틀로서 사인 디자인 요소들을 도출하였다. 이를 바탕으로 이 연구에서는 우선적으로 사례 대상지를 고려하여 게시물과 관련

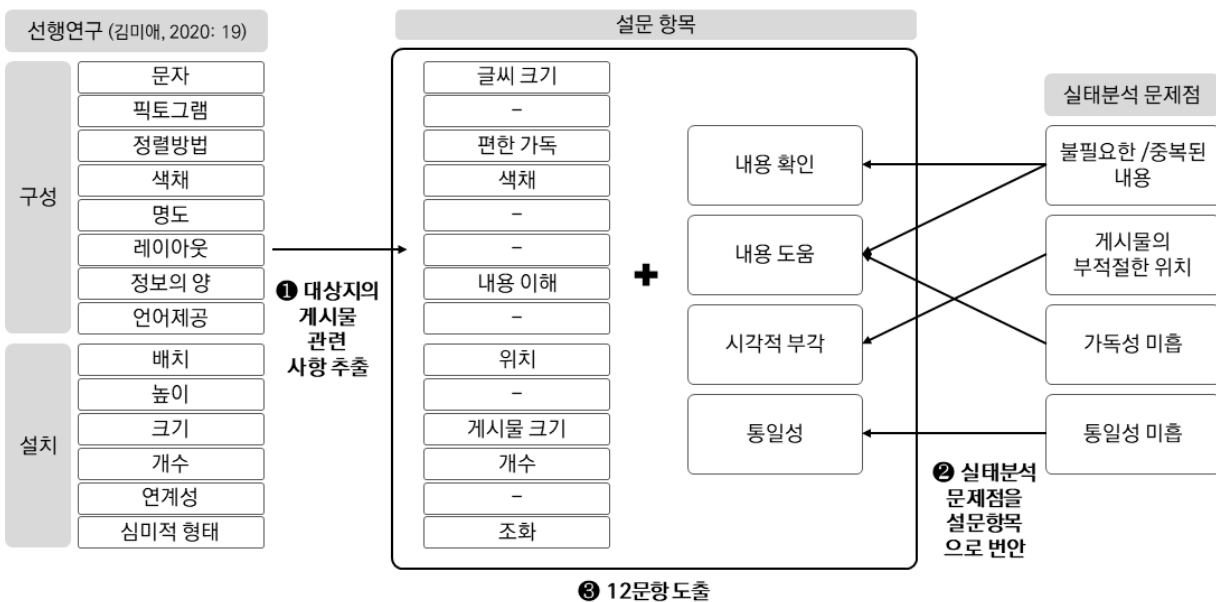
된 항목을 추출하였다. 예를 들어 픽토그램의 경우, 공간의 사용 규칙과 같은 많은 양의 정보를 압축적으로 제시하는 데 효과적으로 사용할 수 있는 요소이지만, 이 연구의 사례 대상지에서는 픽토그램을 활용한 예가 없어 설문의 항목에 포함시키지 못하였다.

다음으로 실태분석을 통하여 도출된 4가지 문제점을 설문항목으로 변환하였다. 불필요하거나 중복된 내용의 문제와 가독성 미흡의 문제는 환자들을 대상으로 내용을 확인하는지의 여부와 내용이 도움이 되는지의 여부를 질문하였으며, 게시물의 부적절한 위치로 인하여 발생하는 문제는 게시물이 시각적으로 부각되어 확인이 가능한지, 그리고 통일성 미흡은 통일성이라는 항목으로 변환하였다. 따라서, 총 12문항의 설문 항목이 도출되었다(그림 3 참조).

위의 도출된 게시물의 각 요소들이 환자의 병원에 대한 만족도에 미치는 영향을 판단하기 위하여 종속변수를 설정한다. 이용자의 심리량을 분석하는 만족도 조사에 있어 일반적으로 종속변수를 단일변수로 하지 않고, 몇 가지 유사항목 측정치의 산술 평균값으로 설정한다. 만족도 조사에 있어서는 일반적으로 전체만족도, 재방문의사, 추천의사 3가지의 평균값으로 종속변수를 설정한다.

2) 표본 추출

설문의 표본은 모집단을 대표할 수 있도록 유사한 분포를 가져야 한다. 내용을 인지하고 파악해야 하는 게시물의 특성 상 사례 대상지의 연령별 환자 분포에 맞추어 표본집단을 선정하였다. 대상지의 연령별 환자 비율 중, 유아와 청소년에 해당하는 0~10세와 11~20세 병원을 단독으로 방문하기보다 부모와 함께 방문하는 것으로 판단하고 해당하는 14%의 비율을 부모의 연령대에 해당하는 21~50세에 균등하게 배분하였다(표 3 참조).



[그림 3] 분석항목 도출 과정

[표 3] 설문 표본집단 분포

연령	대상지 환자 비율(%)*	표본집단 비율(%)	빈도수
0~10세	8	-	-
11~20세	6	-	-
21~30세	10	14.1	28
31~40세	13	17.7	35
41~50세	16	19.7	39
51~60세	21	21.2	42
61~70세	18	18.2	36
71세 이상	9	9.1	18
합계	100**	100.0	198

* 사례 대상지 내부 자료

** 환자 비율이 소수점 없이 제시되어 반올림으로 인하여 합계가 101%로 계산됨

3) 설문조사

설문 기간은 2020년 3월 2일~3일 이틀에 걸쳐 진행하였다. 설문 장소는 외래진료실, 검사실, 대기실 등 게시물이 부착되어 있는 곳 근처에서 진행하여 환자가 게시물이 무엇인지에 대하여 인지한 후 설문이 진행될 수 있도록 하였다. 연령별 비율에 맞도록 설문을 진행하기 위하여 설문 대상자의 연령을 조사하였으며, 이는 인간대상 연구이기는 하지만 연령이 민감정보에 해당하지는 않아 생명윤리위원회를 통하여 심의면제 대상에 해당함을 승인받았다(2020-ICCU-IRB-11).

설문은 총 200부를 진행하였으며, 그 중 설문의 답변에 결측치가 있는 2개를 제외한 198부를 분석하였다. 통계분석을 위한 표본 수는 측정변수의 개수보다 5배 이상이 적합한데(Gorsuch, 1983: 148), 이 연구의 측정변수는 12개이므로 198부는 통계적으로 의미 있는 분석을 시행할 수 있을 만한 표본 수이다.

4.2 요인분석을 통한 인자 추출

병원의 만족도에 게시물이 미치는 영향과 그 연관성을 살펴보기 위하여 우선적으로 분석항목 12개를 상관관계가 높은 공통된 속성의 몇 가지 요인으로 분류하고자 요인분석을 실시하였다.

요인분석을 위한 변수 선정의 적절성을 판단하는 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett의 구형성 검증 모두 현재의 설문결과가 매우 적합함을 입증한다([표 4] 참조). 0.9 이상이면 상당히 높은 편으로 간주되는 KMO는 0.943이며, Bartlett의 유의 확률은 0.000으로 모형의 적합성을 입증한다. 공통성(Communality) 분석 결과, 이 설문의 변수들은 모두 공통성 값 0.6 이상으로 12 항목 모두를 수용하였다.

요인분석의 과정에서 도출되는 고유값(eigenvalue)과 스크리도표의 분석 결과 2개의 요인 추출이 바람직하였다. 하지만 2개의 요인을 추출할 경우 하나의 요인으로 명명하기 어려운 변수들이 함께 묶여 버린다. 이에 요인의 해석 가능성이 요인 수효의 결정에 있어 가장 중요한 기준이라는 선행연구의 인용에

(박신영, 2012: 226) 기초하여 요인에 대한 해석이 가장 합리적으로 도출되는 4개를 최종 요인수효로 결정한다.

각 인자에 속하는 변인들을 파악하여 인자 1을 「가독성」, 인자 2를 「가시성」, 인자 3을 「효용성」, 인자 4를 「빈도」로 명명하였다([표 5] 참조).

[표 4] KMO 및 Bartlett 검증

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.943
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. of Chi-Square	1617.178
	df	66
	Sig.	.000

[표 5] 회전된 성분행렬

		구성요소			
		인자 1	인자 2	인자 3	인자 4
		가독성	가시성	효용성	빈도
인자 1	글씨 크기	0.776	0.319	0.269	0.213
	편한 가독	0.746	0.244	0.257	0.342
	색상	0.681	0.473	0.228	0.137
	게시물 크기	0.664	0.108	0.453	0.292
인자 2	조화	0.287	0.815	0.222	0.143
	통일성	0.327	0.637	0.132	0.511
	위치	0.123	0.587	0.371	0.516
	내용 이해	0.556	0.576	0.287	0.159
인자 3	내용 확인	0.249	0.16	0.832	0.07
	내용 도움	0.239	0.41	0.745	0.131
	시각적 부각	0.458	0.124	0.63	0.374
인자 4	개수	0.375	0.237	0.143	0.815

4.3 인자별 중요도 산출 및 분석

병원의 전체만족도, 재방문의사, 추천의사의 평균값을 종속변수로 설정하고 요인분석에서 추출해 낸 4개 인자의 인자점수를 독립변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이를 통하여 병원의 만족도에 유의미한 설명력을 지닌 인자를 판별해 내고 인자별 중요도 순위를 설정하였다. 병원 게시물 관련 4개의 인자 모두 병원의 만족도에 유의미한 설명력을 지닌 것으로 판별되었다([표 6] 참조).

종속변수를 설명하는 독립변수의 설명력을 보여주는 수치인 R²값이 0.237로 나타났다. 이는 병원에 대한 만족도가 병원 게시물 관련 인자로 설명되는 비율이 23.7%에 해당하는 것으로 상당히 높은 수준임을 알 수 있다. 또한 Durbin-Watson은 1.908로서 잔차의 독립성이 충족된 것으로 판단된다.

[표 6] 인자별 중요도 분석

종속변수	독립변수	B	β	t	p	VIF	중요도 순위
병원 만족도	(상수)	4.283					
	인자1 가독성	.228	.279	4.440	.000	1.000	1
	인자2 가시성	.162	.198	3.146	.002	1.000	4
	인자3 효용성	.198	.242	3.847	.000	1.000	3
	인자4 빈도	.203	.248	3.951	.000	1.000	2

R² .237, 수정된 R² .221, Durbin-Watson 1.908

표준화된 회귀계수(β)는 종속변수인 병원 만족도에 영향을 미치는 변수의 중요도를 의미하며, β 값이 클수록 해당 변수의 설명력이 높음을 의미한다. 4개의 인자 중, 인자 1의 β 값이 0.279로 가장 높게 나타났으며, 인자 4, 인자 3, 인자 2의 순서로 중요도 결과를 보였다.

「가독성」 인자는 첫 번째 중요도 순위를 나타내는 인자로서 병원의 만족도에 미치는 영향이 가장 크다는 것을 의미한다. 가독성 인자는 게시물의 내용이 얼마나 잘 읽히는지(legibility)와 관련된 요소로서, 이에 속하는 변인은 글씨 크기, 편한 가독, 게시물 크기, 색상이다. 실의 위치를 표기하거나 동선을 유도하는 사인과는 다르게 게시물의 경우 많은 양의 텍스트를 이용하여 정보를 제공하거나 행위를 유도하는 역할을 하므로 게시물의 내용을 정확하게 판독할 수 있는 가독성이 가장 중요 요인으로 작용함을 알 수 있다. 즉, 환자들이 게시물의 내용을 편하게 읽을 수 있고, 게시물에 작성된 글씨 크기와 게시물 자체의 크기가 적당하며, 색상이 조화로우며 병원의 만족도가 증진될 수 있음을 의미한다.

「빈도」 인자는 게시물 개수를 단일 변인으로 가지는 인자로서 두 번째 중요도 순위를 나타냈다. 필요한 정보가 필요한 곳에 제공되기 위해서는 적절한 빈도를 가지는 것이 중요한 인자로 도출된 것으로 해석된다. 반면 너무 많이 게시되어 있으면 시각적 혼란을 유발한다. 따라서 필요한 위치를 정확하게 판단하고 적절한 개수의 게시물을 게시함으로써 병원의 만족도를 증진할 수 있다.

「효용성」 인자는 세 번째 중요도 순위를 나타내는 인자이다. 게시물이 가치가 있는지와 관련된 요소로서, 이에 속하는 변인은 내용 확인, 내용 도움, 시각적 부각이다. 환자들이 게시물의 내용을 확인하고 그 내용에 따라 도움을 받는 것은 게시물의 실질적인 가치에 해당하는 것으로 게시물의 가장 기본적인 사항에 해당한다.

「가시성」 인자는 네 번째 중요도 순위를 나타내는 인자이다. 환자들에게 게시물이 얼마나 잘 인지되는지와 관련된 요소로서, 이에 속하는 변인은 조화, 통일성, 위치, 내용 이해이다. 복합화되고 대형화된 병원 내에는 여러 가지 요소의 사인 시스템이 공존하므로 필요한 정보가 눈에 쉽게 발견되는(visibility) 가시성의 성질이 중요하다. 하지만 게시물은 원거리에서부터 인지하여야 하는 안내사인 또는 유도사인과는 다르게 근거리에서 자세한 내용을 파악해야 하는 특징을 가지므로 가독성(legibility)에

비하여 가시성(visibility)의 중요도가 낮게 분석된 것으로 판단된다. 게시물에 있어서 가시성은 게시물이 얼마나 잘 인지되는지보다 전체적인 조화와 통일성을 통한 심미적인 성질로 이해될 수 있다. 따라서 게시물의 가시성을 위해서는 무조건적으로 튀는 디자인이 아닌 조화와 통일 속에서 필요한 정보가 적재적소에 위치할 필요가 있다. 즉, 게시물이 병원과 조화를 이루고 병원 전체적으로 통일성 있게 작성되고 게시되며, 적절한 위치에 내용 이해가 잘 되도록 게시물이 부착되었을 때 환자들의 병원에 대한 만족도가 증진될 수 있다.

4.4 연구 대상지 적용 분석

1) 대상지 게시물의 만족 순위 분석

이 연구의 대상지에 대해 게시물의 만족도 관련 POE(Post Occupancy Evaluation)를 요약하면 [표 7]과 같다. 전체 만족도, 재방문의사, 추천의사 3가지의 평균값을 활용한 병원에 대한 전체적인 만족 수준의 경우 4.28로 상당히 높게 나타났다. 이에 반해 게시물의 만족 수준의 평균값은 3.53으로 큰 차이를 보인다. 즉 환자들의 병원에 대한 만족 수준에 비하여 게시물에 대한 만족 수준이 떨어지므로 게시물의 관리를 통하여 병원 만족도 향상을 도모할 필요가 있다. 연구 대상지의 게시물에 대한 만족 수준의 순위는 인자 2의 「가시성」 인자가 가장 높게 나타났으며, 「가독성」, 「효용성」, 「빈도」 인자 순으로 결과를 보였다.

「가시성」 인자의 경우, 헤의 위치 등이 다르기는 했지만 그럼에도 불구하고 전반적으로 동일한 컬러의 헤가 사용되고 있다는 점에서 조화 및 통일성이 높은 만족도를 보인 것으로 판단되며, 특히 내용을 쉽게 이해할 수 있는 지 질문한 항목에 대해 만족도가 높게 나왔다. 「가독성」 인자의 경우, 색상과 읽기 편했는지는 높은 만족도를 보였지만, 글씨 크기와 게시물 크기의 만족도가 떨어졌다. 연구 대상지에 대한 실태 조사 시 부적절한 글씨 크기로 인하여 가독성이 미흡하다는 결론과 일맥상통한다. 「효용성」 인자의 경우 내용이 도움은 되지만 실질적으로 내용을 확인하는 사람은 적은 것으로 나타났다. 특히 내용을 확인하는지에 대한 만족도가 전체 12개 항목 중 11번째 순위를 보임으로써 게시물의 무분별한 부착이 가지는 문제점을 다시 한 번 확인할 수 있다. 시각적인 부각도 낮은 점수를 보여 충분하지 않은 것으로 나타났다. 가장 만족도 순위가 낮은 인자는 「빈도」

인자로서, 게시물의 개수에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다. 이 연구의 설문에서는 개수가 많아서 만족도가 낮은지 개수가 적어서 만족도가 낮은지까지는 조사하지 않았지만, 게시물이 있음에도 내용을 확인하지 않는다는 환자들이 많은 상황을 볼 때 개수가 많은 것에 대한 불만족으로 유추할 수 있다.

[표 7] 인자별/변인별 만족도 순위 및 중요도 순위 비교

인자	변인	평균	인자별 만족도	게시물 만족도 순위	병원 만족도 중요도 순위
병원 만족 수준	전체 만족도	4.23	4.28	-	-
	재방문의사	4.32			
	추천의사	4.30			
인자1 가독성	편한 가독	3.56	3.51	2	1
	글씨 크기	3.40			
	게시물 크기	3.44			
	색상	3.64			
인자2 가시성	조화	3.60	3.64	1	4
	통일성	3.61			
	위치	3.52			
	내용 이해	3.81			
인자3 효용성	내용 확인	3.33	3.50	3	3
	내용 도움	3.68			
	시각적 부각	3.48			
인자4 빈도	개수	-	3.29	4	2
평균			3.53		

2) 게시물의 만족도 순위와 중요도 순위 비교분석

연구 대상지의 경우, '병원 만족도'에 있어 중요한 인자의 순위와 '게시물의 인자별 만족도' 순위가 차이를 보인다. 중요 순위가 제일 높은 「가독성」 인자가 환자의 인자별 만족도에서는 2위를 나타내고 중요도 순위가 두 번째로 높은 「빈도」 인자가 4위를 나타냄으로써, 병원의 전체적인 만족 수준에 부정적인 영향을 미치는 것으로 판단된다. 「효용성」 인자는 중요 순위와 만족 순위가 동일한 3위를 나타냈으며, 「가시성」 인자는 중요 순위가 4위인데 반해 환자의 인자별 만족도에서는 1위를 차지했다.

병원 만족도에 있어 중요도가 높은 인자는 해당 변인의 게시물에 대한 만족 수준을 높임으로써 기대할 수 있는 병원 만족도의 향상이 중요도가 낮은 인자에 비해 상대적으로 높다는 것을 의미하므로, 해당 변인 중 상대적으로 만족도가 낮은 변인들의 수준을 향상시킴으로써 병원의 만족도 향상을 극대화시킬 수

있을 것이다. 즉, 병원 만족도에 있어 높은 중요도 순위를 보이지만 게시물에 대해서는 낮은 만족수준을 보인 「빈도」 인자의 게시물 개수의 수준을 향상시킴으로써 병원 전체의 만족도를 효율적으로 증진시킬 수 있다고 해석할 수 있다. 또한 중요도 순위가 가장 높은 「가독성」 인자의 변인에 해당하는 글씨 크기, 게시물 크기 등의 수준을 향상시킴으로써 병원 전체의 만족도 향상에 기여할 것으로 해석할 수 있다.

5. 결론

통계 분석 결과 병원 게시물 관련 인자가 병원의 만족도를 설명하는 비율이 23.7%에 이른다. 병원에서 환자는 접수, 대기, 검사, 진료의 긴 여정을 거치며 각 단계마다 많은 양의 정보를 필요로 하는 만큼 병원 내 게시물의 역할이 그만큼 큰 것으로 해석할 수 있다. 이 연구는 이러한 병원 게시물을 대상으로 실태 분석과 함께 환자 만족도 조사를 통하여 병원의 만족도 향상에 기여할 수 있는 개선방안 제시를 목적으로 한다. 도출된 결론을 요약하면 다음과 같다.

1) 병원 게시물 실태 분석

서울시 소재 일개 대학병원을 사례지로 게시물의 실태조사 시행 결과 도출된 문제점은 첫째, 불필요한 내용과 중복된 내용, 둘째, 부적절한 위치, 셋째, 가독성 미흡, 넷째, 통일성 미흡으로 분석되었다.

2) 요인분석을 통한 인자 추출

선행연구 분석과 병원 게시물 실태 분석을 통하여 도출된 총 12개 변인에 대한 요인분석 결과, 병원 만족도 분석을 위한 인자는 가독성, 가시성, 효용성, 빈도 총 4개로 구분되었다.

3) 인자별 중요도 산출 및 분석

병원 만족도에 영향을 미치는 4개 인자의 다중회귀분석을 통한 중요도 분석 결과, 「가독성」 인자의 중요도가 가장 높게 나타났으며, 「빈도」, 「효용성」, 「가시성」 순서의 중요도를 보였다. 이는 병원 만족도에 미치는 영향이 큰 순서를 의미하므로 병원 만족도를 향상시키기 위해서는 중요도가 높은 인자 및 소속 변인들의 향상을 우선적으로 고려하여야 함을 의미한다.

병원의 사인과 다르게 게시물은 원거리가 아닌 근거리에서 게시물의 구체적인 내용을 판독하는 것이 중요하므로 가독성이 가장 중요한 인자로 도출되고, 그에 반하여 가시성이 가장 낮은 중요도 순위를 보인 것으로 해석된다. 빈도 인자는 필요한 정보가 필요한 위치에서 제공됨으로써 적절한 빈도를 유지해야 한다는 측면에서, 효용성 인자는 게시물의 실질적인 가치 측면에서 병원 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 해석된다.

4) 대상지 게시물 만족 순위와 중요 순위의 비교분석

연구 대상지의 게시물 만족도 분석 결과, 「가시성」 인자가 가장 높게 나타났으며, 「가독성」, 「효용성」, 「빈도」 순서였다.

병원 만족도에 영향을 미치는 중요도 순위와 비교분석 결과, 높은 중요도 순위를 보인 「가독성」 인자가 연구 대상지 게시물의 만족 수준에서는 2위를 보였으며, 두 번째로 높은 중요도 순위를 보인 「빈도」 인자가 게시물 만족수준에서 최하위를 기록하였다. 따라서 빈도 인자의 변인인 게시물 개수, 가독성 인자의 변인 중 만족도가 낮은 글씨 크기와 게시물 크기와 같은 변인들의 수준을 향상시킴으로써 병원 만족도를 극대화시킬 수 있을 것으로 판단된다.

안내사인과 유도사인 등이 병원 개원 시 사인시스템의 일환으로 체계적으로 디자인되어 유지된다면, 설명사인에 해당하는 게시물은 각 부서별로 직원이 필요에 따라 부착하는 요소이므로 계속 변화하게 되고 그만큼 관리가 용이하지 않다. 하지만 많은 정보를 필요로 하는 환자에게 병원 게시물의 역할이 크고 병원의 전체적인 만족도에 미치는 영향이 큰 만큼, 병원은 게시물에 대한 체계적인 관리방안을 마련할 필요가 있다. 이 연구는 병원 게시물에 대한 연구가 전무한 상황에서 병원 게시물이 병원 전체 만족도에 영향을 미침을 입증함으로써 그 중요성을 부각시켰다는 측면에서 의의를 가진다. 하지만 실태 분석과 환자 대상 설문조사를 시행한 연구 대상지가 병원 일개소로 제한적이라는 한계를 가진다. 또한 외래진료실, 입원실, 검사실 등 병원의 다양한 기능별 공간에서의 게시물의 역할이 차이가 반영되지 못했다는 한계를 가진다. 향후 병원의 유형별로 그리고 병원 내 공간별로 연구 대상지를 확대하여 게시물의 체계적인 관리방안에 대한 연구를 확대해 나갈 필요가 있다.

접수 : 2021년 04월 16일
 1차 심사완료 : 2021년 05월 07일
 게재확정일자 : 2021년 05월 07일
 3인 익명 심사 필

참고문헌

김미애, 2020, "병실 내 감염병 대응 사인 디자인 개선방안 연구", 인천 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문
 김석태, 2015, "다차원 가시도 분석이론을 이용한 병원외래부 사인시스템의 가시성 평가 - 공용공간 자유보행 상황을 대상으로-", 대한건축학회지회연합회 논문집, 17(5)
 김화실, 2015, "종합병원 대기 공간의 효과적인 디지털 정보안내사인에 관한 연구", 인제대학교 대학원 석사학위논문
 박신영, 김준형, 최막중, 2012, "외국인 노동자 밀집거주에 의한 근린효과 - 서울 가리봉동 대림동을 대상으로", 국토계획, 47(5)
 백진경, 2003, "공공건물 사인시스템 문자정보에 대한 사용자 지각효과 분석: 종합병원 안내, 유도 사인을 대상으로", 세종대학교 대학원 박사학위논문
 한기중, 2007, "종합병원 외래진료부의 진료인지계획에 관한 연구", 서울시립대학교 대학원 박사학위논문
 Evans, Gary W., 1982, "Environmental Stress", Cambridge University Press, Cambridge.
 Gorsuch, Richard, 1983, "Factor Analysis", 2nd ed., New Jersey: Erlbaum.