

# 공공도서관에서 소비자건강정보를 제공하는 것에 대한 사서의 인식 조사연구\*

## An Analysis of the Librarians' Perception of Providing CHI Services in Public Libraries

노 영 희(Younghee Noh)\*\*

오 상 희(Sanghee Oh)\*\*\*

### 초 록

국내 공공도서관의 사서들을 대상으로 설문조사를 함으로써 CHI 서비스 현황을 명확히 파악할 수 있으며, 설문결과를 바탕으로 국내 공공도서관의 CHI 서비스 개발방향을 모색하는데 기여할 수 있다. 본 연구에서는 현재 공공도서관이 CHI 서비스를 제공하고 있는지를 조사하고, CHI 관련 참고서비스 경험 및 제공빈도를 분석하였으며, 국내 공공도서관에서 CHI서비스를 제공하는 것의 필요성에 대한 인식조사를 수행하였다. 1) 국내 공공도서관은 건강관련 서적이거나 의학저널을 구비하고 있는 것 외에 CHI 관련 웹사이트 정보원을 구축하고 있는 도서관의 비율은 5% 정도의 매우 낮은 비율이었다. 2) CHI 참고서비스 제공비율은 조사대상 도서관 중 30%에 지나지 않았다. 3) 국내 공공도서관의 82.1%가 CHI 관련 교육 프로그램을 제공하지 않았다. 4) CHI 관련 취약계층에 대한 서비스를 제공하지 않는 공공도서관의 비율이 82.1%나 되었다. 5) 국내 공공도서관 중 CHI 관련 아웃리치 프로그램 제공비율 및 CHI 관련기관과 협력체계를 구축하고 있는 비율은 약 20% 정도에 지나지 않았다. 본 연구 결과는 국내 공공도서관에서 CHI 서비스를 제공하는 것에 대한 공공도서관 사서들의 관심을 유도하고 관련 연구활동 활성화에 기여할 수 있을 것이다.

### ABSTRACT

These results of surveying public librarians can contribute to clearly identifying the status of CHI(consumer health information) services in Korea and to exploring future developments in CHI services. In this study, we investigated whether or not currently Korean public libraries are offering CHI services, whether or not they provide CHI reference services and the frequency of their use, and analyzed librarians' recognition of the need for Korean public libraries to provide the CHI services. The findings are as follows: 1) 70% of Korean public libraries are equipped with health-related books and medical journals, but the rate of libraries that are building CHI-related websites was very low at 5%. 2) The rate of providing the CHI reference services was only 30% of the surveyed public libraries. 3) 82.1% of public libraries did not provide educational programs related to CHI. 4) 82.1% of public libraries did not provide CHI-related services for vulnerable groups. 5) The rate of providing the CHI-related outreach programs and collaborating with CHI-related institutions was no more than about 20% each. These research findings can induce public librarians to provide CHI services in public libraries, and will contribute to activate the CHI-related research in Korea.

키워드: 소비자건강정보, 공공도서관, CHI 서비스현황, 사서의 인식, CHI 서비스 개발방향  
CHI, Consumer Health Information, Public Library, Current CHI Services, Librarians' Perception, Future Developments in CHI Services

\* 이 논문은 2011년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음 (NRF-2011-327-H00014).

\*\* 건국대학교 인문과학대학 문헌정보학과 부교수(irs4u@kku.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* Assistant Professor, Florida State University, School of Library and Information Studies (shoh@cci.fsu.edu) (교신저자)

논문접수일자 : 2011년 8월 5일 논문심사일자 : 2011년 8월 25일 게재확정일자 : 2011년 9월 14일

## 1. 서론

공공도서관에서 소비자건강정보(Consumer Health Information, CHI)를 제공할 필요성에 대한 인식은 미국, 영국, 그리고 캐나다 등의 나라에서는 매우 높게 나타나고 있다. 미국의 Pew Internet & American Life Project(2007)의 통계에 의하면 인터넷 사용자의 13%가 공공도서관을 통해 CHI를 획득하고 있다고 하였고, 미국 공공도서관의 CHI 관련 참고질문의 비율이 증가하고 있다는 연구결과가 있다(Wood et al. 2000). 캐나다 온타리오공공도서관의 CHI 참고질문의 비율도 증가하고 있다고 보고되고 있으며(Marshall, Sowards, & Dilworth 1991), CHI를 찾는데 선호하는 정보원으로 공공도서관을 선택하는 비율도 증가하고 있다(Allocock 2000; Derrig & Harris 1996).

공공도서관에서 CHI 서비스를 제공하게 된 원인을 Gillaspay(2005)는 인터넷을 통해서 이용할 수 있는 CHI의 질적인 문제에 관심을 갖게 되면서 공공도서관과 같은 비교적 신뢰할 만한 기관이 제공하는 정보원을 선호하게 된 것을 포함하여 소비자건강운동의 확산 및 건강에 대한 지식 및 관심 확산에서 찾고 있다.

공공도서관이 CHI 서비스를 제공하는 것이 소비자가 직접 인터넷에서 관련 정보를 찾거나 보건소나 병원을 찾는 것보다 효율적일 것인가에 대한 연구가 있으며, Pifalo 등(1997)은 공공도서관에서 CHI 정보를 제공하는 것이 이용자들에게 긍정적인 효과를 미쳤다는 연구결과를 내놓았다. 공공도서관에서 CHI 서비스를 제공한 후 그 영향을 분석한 결과 이용자들은 공공도서관의 CHI 정보는 가치가 있었고 그들

의 보건의료결정에 영향을 주었다는 것이다. 즉 이용자들이 공공도서관에서 제공하는 CHI 정보를 이용함으로써 CHI에 대한 지식이 향상되었고, 건강문제에 대한 관심이 줄어들었으며, 그들의 생활양식이 변화되었다고 했다.

그럼에도 불구하고 국내에서 CHI 관련 연구는 최근에 들어서서 비교적 기본적인 수준에서 출발하여 진행되고 있다. 국내 공공도서관의 경우 CHI를 제공하는 비율이 매우 낮게 나타나고 있다는 것을 문헌조사를 통해서(노영희, 오상희 2011), 그리고 홈페이지 조사를 통해서(노영희 2011) 밝혀낸 바 있다. CHI에 관련된 연구, 특히 공공도서관에서 CHI 자원을 제공하는 문제와 관련된 연구는 소수에 지나지 않았다. 그 외 홍기선(2005)에 의해 수행된 연구가 있으나 공공도서관에 중점을 두지 못하였고, 단순히 CHI 서비스 제공비율만을 제시하고 있다.

이에 본 연구에서는 공공도서관 사서들을 대상으로 설문조사를 수행함으로써 현재의 공공도서관이 CHI 서비스를 제공하고 있는지를 조사하고, CHI 관련 참고서비스 경험 및 제공빈도를 분석하였으며, 국내 공공도서관에서 CHI 서비스를 제공하는 것의 필요성에 대한 인식조사를 수행하였다.

첫째, 국내 공공도서관에서는 CHI 장서 및 정보원을 얼마나 구축하고 있는지, 있다면 어떤 종류의 정보원을 구축하고 있는지를 조사하고 분석하였다.

둘째, 국내 공공도서관에서는 이용자들에게 CHI 관련 참고서비스 및 건강정보활용교육을 제공하고 있는지를 조사하고 분석하였다.

셋째, 국내 공공도서관은 현재 장애인, 소수민족 등을 포함한 취약계층에 대한 서비스 및

아웃리치프로그램을 제공하고 있는지를 조사하고 분석하였다.

넷째, CHI 관련기관과의 협력은 보다 확장된 서비스이자 도서관의 한계를 극복하기 위한 것으로써, 국내 공공도서관은 CHI 관련기관과 협력프로그램을 운영하고 있는지를 조사하고 분석하였다.

본 연구 결과는 국내 공공도서관에서 CHI 서비스를 제공하는 것에 대한 공공도서관 사서들의 관심 유도 및 연구활동 활성화에 기여할 수 있을 것이다.

## 2. 관련 연구

본 절에서는 공공도서관이 CHI 서비스를 제공하는 것과 관련된 연구 및 CHI 서비스 측면에서 각 도서관의 사서의 역할 등에 관련된 연구를 주로 살펴보자 한다. 국제적으로 공공도서관이 일반인들에게 CHI 서비스를 제공해야 한다는 연구는 다수 발견할 수 있으며 이 때 공공도서관은 이용자와 CHI 정보원 사이에서 중재자 역할을 해야한다고 주장되고 있다. Rees (1882)는 공공도서관이 CHI 정보원을 일반 이용자에게 제공하는 중재자 역할을 해야 한다고 주장했고, Gillaspay(2000) 또한 공공도서관은 CHI 서비스 코디네이터나 중재자로서의 역할을 해야 하며, CHI 정보원을 이용자에게 제공해야 한다고 주장했다. 공공도서관 사서는 CHI 관련 인터넷 정보자원 및 참고정보원을 수집하여 자관 홈페이지에 구축해야 하며, CHI 관련 이용자 서비스를 적극적으로 개발하여 제공해야 한다고 했다.

Derring과 Harris(1996)은 미국건강보건부(U.S. Department of Health and Human Service)에서 제공되는 CHI 정보원을 평가한 연구에서 이용자는 CHI 정보원을 검색할 때 많은 어려움을 겪는다고 하면서, 공공도서관이 CHI 정보원의 제공자 및 중재자 역할을 해야 한다고 제안했다. Picerno(2005)도 CHI 탐색자들이 온오프라인 정보원을 효과적으로 탐색하고 이용하는 것을 공공도서관이 지원하고 도와줄 수 있다는 주장을 하기도 했다.

한편, 공공도서관을 포함하여 의학도서관, 대학도서관, 전문도서관에서 의학이나 건강과 관련하여 서비스를 수행하고 있는 사서들을 소비자건강사서(Consumer Health Librarian)라 하며, 특히 공공도서관 사서들이 다른 의학전문도서관 사서들에 비해 일반인에게 CHI 서비스를 제공하는 데 있어서 장점을 노영희, 오상희(2011)의 연구에서는 선행연구(Eakin, Jackson, & Hannigan 1980)를 기반으로 다음과 같이 두 가지로 정리하고 있다. 첫째는 공공도서관 사서들은 이미 다양한 계층의 다양한 이용자 정보요구를 접한 경험, 각 이용자에게 적합한 서비스 방법을 제공해 본 경험이 있기 때문에 CHI 서비스를 제공하는 것도 어렵지 않게 해 낼 수 있다는 것이다. 둘째, 공공도서관 사서들은 오랜 경험을 바탕으로 이용자들의 CHI 지식 수준, 그들의 의학 전문용어 수준, 그들이 요구할 만한 CHI 정보원을 다른 의학전문도서관 사서들보다 잘 파악할 수 있기 때문에 보다 효과적으로 보다 적절한 정보원을 선별해서 제공할 수 있다는 것이다.

'Healthy People 2010'에는 소비자건강사서의 업무에 대한 기본 틀이 제공되고 있는데, 소

비자건강사서는 이용자들의 전반적인 건강 지식을 향상 시키고, CHI 자료를 쉽게 찾을 수 있도록 하며, 수집된 정보를 잘 이해할 수 있도록 도와야 한다고 제안하고 있다. 또한 미국 의학도서관학회의 소비자 및 환자 건강정보부서(Consumer and Patient Health Information Section(CAPHIS) of the Medical Library Association(MLA))에서는 CHI 관련 장서관리, 지식 및 정보자원 공유, 중재자, 정보에 대한 접근 및 배포, 교육, 연구 등을 소비자건강사서의 역할로 규정하고 있다(CAPHIS/MLA 1996).

소비자건강사서의 역할은 선행연구자들의 연구를 기반으로 다음과 같이 네 가지로 정리될 수 있다. 첫째, 소비자건강사서는 아웃리치 프로그램을 개발하여 제공하는 역할을 해야 한다. LaValley(2009)는 지역 이용자들의 건강정보활용능력(health literacy)을 증진시키기 위해 아웃리치 교육프로그램을 제공해야 한다고 주장했다. 둘째, 지역주민의 건강정보활용능력을 증진시키는 교육적인 역할을 해야 한다. Burnham과 Peterson(2005)은 공공도서관 사서가 지역주민의 보건을 증진시키기 위해 평이한 언어로 쓰인 읽기 쉬운 건강정보원을 발굴하여 유통하며, 이를 잘 활용할 수 있도록 해야 한다고 주장하고 있다. 셋째, 소비자건강사서는 의학관련 및 건강정보관련 정보자원에 대한 지식 전문가이어야 한다. Spatz(2005)는 소비자건강사서가 질병관련 정보, 만성질환 정보, 건강위험의 적응방법에 대한 정보, 예방을 위한 치료법과 대처전략에 대한 정보 등을 담고 있는 정보원에 대해서 잘 알고 있어야 하고, 의학분야 연구 등의 지식을 기반으로 도서관이 서비스하는 지역 커뮤니티 내에서 건강수호자(health

advocate)의 역할을 할 수 있어야 한다고 주장하였다. 넷째, 소비자건강사서들은 도서관에서 이루어지는 모든 업무를 수행하되 CHI 관련하여 모든 기능을 수행해야 한다. Hammond(2005)는 소비자건강사서가 CHI 관련 장서를 개발하거나, 홍보활동을 하거나, CHI 관련 웹사이트를 개발하는 등의 역할을 수행해야 한다고 하였다.

이러한 역할을 잘 수행하기 위해서는 이용자들의 CHI 탐색행태에 대한 지식을 가지고 있어야 하고, 이용자에 대한 비밀을 보장해야 하며, 이용자와의 효과적인 커뮤니케이션 능력을 갖추어야 한다(Allcock 2000).

국내의 경우 공공도서관에서 CHI 서비스를 제공하는 것에 대한 사서의 인식조사 연구는 없다. 다만 CHI 서비스 현황조사를 한 연구는 홍기선(2005)의 연구로, 그는 소비자보건정보서비스의 이론적 배경과 국내외의 이에 대한 현황을 문헌적으로 고찰하고 국내 병원도서관과 공공도서관에서의 소비자보건정보서비스 제공 실태를 알아보고 이에 따른 소비자의 보건정보 요구에 대한 도서관의 역할을 제고하여, 그 요구에 대응하도록 도서관 봉사를 활성화하기 위한 방안을 제시하였다. 그는 소비자보건정보서비스를 활성화하기 위해 공공도서관에서의 소비자보건정보서비스 실시, 소비자용 보건정보자료의 수집, MEDLIS, CHIN, CHIPS 등 해외 기관과의 협력망 구축, 보건정보자료의 종합목록데이터베이스 제작 등의 방안을 제안하고 있다.

설문조사 분석은 아니지만, 홈페이지 조사를 통해서 국내 공공도서관에서의 CHI 서비스 현황을 분석한 연구가 있다(노영희 2011). 이 연

구는 선행연구분석은 물론 공공도서관에서의 CHI 서비스 사례분석 및 시스템 분석과정을 통해서 그 시사점을 도출하여 제시하고 있으며, '도서관연감 2010'에 등재된 748개의 공공도서관 홈페이지를 전수조사·분석하였다. 홈페이지 조사결과, 국내 공공도서관에서의 CHI 서비스 제공비율은 17.25%로 나타나 CHI 서비스에 대한 요구나 서비스 제공에 대한 인식은 매우 낮은 것으로 분석되었다.

실태 또는 현황조사 연구는 아니지만 CHI와 관련된 국내 연구로서, 지역주민들의 의료질문에 대한 서비스를 효과적으로 제공하기 위한 하나의 방안으로 의료관련 웹사이트 구축 및 통합관리시스템의 모형을 제안하는 연구가 수행된 바 있으며(이란주 2001a; 이란주 2001b), 문헌분석방법론을 기반으로 국내외 선행연구에 대한 문헌분석연구를 수행함으로써 CHI 서비스 방향을 모색한 연구가 있다(노영희, 오상희 2011).

### 3. 연구질문

선행연구에서는 국내 공공도서관의 CHI 제공현황은 20% 이내로 매우 낮은 것으로 조사되었다(홍기선 2005; 노영희 2011). 노영희, 오상희(2011)의 문헌분석연구에서는 공공도서관에서 제공해야 할 서비스로 1) CHI 장서 및 정보원 개발, 2) CHI 참고서비스, 3) CHI 이용자 교육, 4) CHI 취약계층에 대한 서비스, 5) CHI 아웃리치 프로그램 개발, 6) CHI 협력체계 구축 등을 제안하고 있다. 또한 노영희(2011)의 연구에서는 홈페이지 조사를 통해 CHI 제공방

법의 다양성을 조사했을 때, CHI 관련 웹사이트 제공, 이용자대상 교육, 그리고 홍보 및 마케팅 등 세 가지 서비스만을 제공하고 있는 것으로 나타났다. 이 연구조사에서는 CHI 담당사서는 없는 것으로 조사되었고, 공공도서관 사서가 CHI 관련 교육을 받은 사례는 없는 것으로 조사되었으며, 아웃리치서비스나 ILL 서비스, 의료기관을 포함한 관련기관과의 협력네트워크 구축 등과 관련된 CHI 서비스는 발견하지 못하였다. 따라서 실제 사서대상으로 설문조사를 하였을 때에도 동일한 현상이 나타날지, 실태조사를 할 필요가 있었으며, 이와 관련하여 제기된 연구질문은 다음과 같다.

- RQ1: CHI 관련 서비스를 어느 정도 제공하고 있는가?
- RQ2: CHI 장서 및 정보원을 구축하여 제공하고 있는지, 있다면 어떤 종류의 정보원을 구축하고 있는가?
- RQ3: CHI 참고서비스를 제공하고 있는가?
- RQ4: CHI관련 이용자 교육을 제공하고 있는가, 있다면 어떤 종류인가?
- RQ5: CHI관련 취약계층에 대한 서비스를 제공하고 있는가, 있다면 어떤 종류의 서비스를 제공하는가?
- RQ6: CHI관련 아웃리치 프로그램을 제공하고 있는지, 있다면 어떤 종류의 서비스를 제공하는가?
- RQ7: CHI관련기관과 협력체계를 구축하고 있는가, 있다면 구체적으로 어떤 기관들과 협력하고 있는가?

위 연구질문에 대한 것은 설문문항으로 개발하여 조사·분석함으로써 논의를 통해 그 답변

을 제시하고자 하였다.

## 4. 연구설계 및 분석방법

### 4.1 표집 방법 및 데이터 수집절차

'2010년 도서관연감'에 등재된 국내 공공도서관의 수는 약 748개 기관이다. 이 중에서, 본 연구를 수행하기 위해 CHI 서비스를 제공하거나, 적어도 CHI 서비스에 대한 관심이 있는 공공도서관을 설문조사 대상으로 선정하였는데, 그 절차는 다음과 같다. 우선 노영희(2011)는 748개 공공도서관의 홈페이지 및 게시판에 올라와 있는 게시물의 내용을 분석하는 선행연구를 진행하였다. 이 연구에서 노영희는 129개(약 18%)의 공공도서관이 기관 홈페이지에 건강관련 정보를 게시하거나 관련 웹사이트의 링크를 제공하는 것을 파악하였고, 게시판에는 건강정보와 관련하여, 이용자 대상 또는 직원대상 CHI 관련 교육, CHI 전담직원 채용, CHI 관련 유료 DB 또는 무료 DB 제공, 아웃리치서비스 제공 및 서비스 종류와 형식, CHI 관련 참고서비스, CHI 관련 ILL 서비스, CHI 관련 서비스의 질 향상을 위한 의료 관련 기관과의 협력, CHI 관련 홍보 및 마케팅 등에 관한 논의가 진행되고 있다는 것을 발견하였다.

따라서 본 연구에서는 현재 CHI서비스를 제공하거나, 적어도 CHI 서비스에 대한 관심이 있는 공공도서관을 선정하기 위해, 선행연구에서 파악된 129개 공공도서관을 설문 대상으로 선정하였다. 129개 공공도서관의 홈페이지에서 확인 가능한 사서 명단을 확보하여, 각각 도서

관의 대표 사서 1명씩을 임의로 선정하여 표본으로 추출하였다. 물론 임의로 선정된 사서의 의견이 소속한 공공도서관 사서들의 의견을 대표한다고 볼 수는 없겠지만, 가능한 다양한 공공도서관 사서의 인식과 의견을 수렴하기 위해 1명씩만 선정하였다.

표본으로 추출된 129명의 사서들에게는 설문지를 반송용 봉투와 함께 우편으로 발송하였다. 설문지의 표지(cover letter)에는 조사 목적과 조사대상자가 표본으로 추출되었음을 알리는 간단한 문장을 포함시켰다. 설문지가 들어있는 반송용 봉투의 수신자란에는 표본으로 추출된 개인의 소속기관명과 함께 설명을 기재하여 설문지가 조사대상에게 정확하게 전달되도록 하였다. 1차 발송은 2011년 4월 19일에 실시하였으며, 5월 2일에는 미착분에 대한 2차 발송이 이루어졌다. 2차 발송에는 이메일이 우편과 함께 사용되었다. 1차 발송분의 경우, 동봉한 반송용 봉투를 사용하여 우편으로 회수되었고, 2차 발송분의 경우에는 우편과 함께 이메일 첨부 파일로도 회수되었다. 회수 마감일인 2011년 5월 20일까지, 배포된 설문지 129부 중 모두 56부가 회수되었다(회수율 43.4%). 회수율이 낮은 이유는 전화로 설문분석을 부탁하는 과정에서 발견하였는데, CHI 서비스에 관심이 없으며, CHI 서비스에 대해서 전혀 모르기 때문에 답변을 줄 수 없다는 것이었다.

회수된 설문지는 통계분석을 위하여 문항별로 코딩되었다. 일차로 코딩된 데이터는 정확성을 위해 재차 설문지 원본과의 대조, 검토 과정을 거쳐 집단별로 각각 하나씩, 두 개의 데이터 파일이 완성되었다.

#### 4.2 설문 내용과 문항 구성

본 연구에서 사용되는 설문지의 문항은 연구 질문 및 선행연구에서 도출된 CHI 서비스와 관련되며, 또한 사서의 인식조사를 묻기 위한 문항으로 구성된다. 또한 CHI와 관련한 사서의 배경지식을 알고자 하는 문항으로 구성되었다. 최종적으로 모두 3개 조사영역, 19개의 조사내용으로 구성된 설문지가 작성되었다. 설문지의 내용과 문항구성을 정리하면 <표 1>과 같다.

#### 4.3 통계분석기법

본 연구에서는 데이터의 통계분석을 위하여 SAS 통계 패키지를 사용하였으며, 설문의 문항

각각에 대하여 빈도분석과 기술통계를 산출하였다. 분석기법은 로지스틱 회귀분석(Logistic Regression) 방법과 피셔의 정확검정(Fisher's exact test)을, 변수선택 기법으로는 단계적변수선택(stepwise variable selection) 방법을 사용하였다.

본 연구에서는 피셔의 정확검정으로 여러 가지 인구통계학적 변수나 건강에 대한 관심 관련 변수, 행동양식과 관련된 요인들이 도서관의 건강정보 제공 필요성 인식과 유의한 연관성이 있는지 우선 살펴보았다. 이때 통계적 가설검정은 각각의 변수에 대해 독립적으로 이뤄지는데, 이는 피셔의 정확검정이 각각의 요인들과 필요성 인식 변수에 대한 2×2 분할표를 분석대상으로 삼기 때문이다. 여기서 주의해야

<표 1> 설문지의 내용과 문항 구성

조사영역	조사내용
CHI 서비스 제공현황	온라인/오프라인 건강정보원 구축현황
	건강정보원 제공시 참조하는 정보원
	제공하는 교육 프로그램
	참고서비스 제공여부
	취약계층 서비스 제공여부
	아웃리치 프로그램 제공여부
	CHI 관련 협력 프로그램 여부
CHI와 관련한 공공도서관사서의 경력 및 경험	CHI 서비스 제공에 대한 지식 습득 방법
	공공도서관 웹사이트 건강관련 정보원을 게시한 경험
	건강에 대한 이용자 질문의 빈도
	건강에 대한 이용자 질문의 주제
	건강에 대한 이용자 질문에 답변할 때 사용하는 정보원
	공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것의 필요성
	필요하다고 생각하는 이유와 필요하지 않다고 생각하는 이유
개인적 배경	성별
	연령
	사서자격증 급수 등
	도서관 근무 경력
	담당하고 있는 서비스 업무

할 것은 이러한 분석에서 나온 결과만을 고려하는 것은 심슨의 오류(Simpson's paradox)를 범할 우려가 있다는 점이다. 따라서 이에 대한 후속적인 분석으로 위에서 열거한 모든 요인을 함께 고려한 로지스틱 회귀모형을 이용한 분석을 실시하였다. 로지스틱 회귀분석을 이용하면 건강정보의 제공 필요성 인식이라는 이항반응 변수에 대해서도 회귀분석 모형 형태의 선형예측 모형을 구축할 수 있다. 한편 본 연구에서 고려한 요인들이 매우 다양하기 때문에 건강정보 제공 필요성 인식을 가장 잘 예측할 수 있으면서도 간결한(parsimonious) 모형을 선택할 필요가 있다. 이를 위해 본 연구에서는 단계적 변수선택 방법을 적용하였다.

## 5. 결과

### 5.1 인구통계학적 결과

설문에 응답한 성별조사에서 응답자 총 56명 중 남성은 17.9%, 여성은 82.1%로 여성의 비율이 편중되게 높게 나타나고 있는데, 이는 공공도서관 직원의 여성 비율이 높기 때문에 나타나는 현상으로 분석된다.

응답자의 연령대 분포에서, 20-29세의 비율은 16.1%, 30-39세 35.7%, 40-49세 37.5%, 50-59세 10.7%로 나타났으며, 자격증 분포는 1급 정

사서 10.7%, 2급 정사서 67.9%, 준사서 17.9%, 기타 등으로 나타났다.

응답자의 공공도서관 근무경력을 조사하였으며, 1년 미만 8.9%, 1년 이상-5년 미만 28.6%, 5년 이상-10년 미만 19.6%, 10년 이상-15년 미만 7.1% 15년 이상-20년 미만 16.1%, 20년 이상 19.6%로 나타났다. 또한 응답자가 현재 담당하고 있는 업무에 대한 질문에서 응답자의 44.6%가 대출담당 업무, 25%가 참고담당업무를 수행하고 있다고 응답하였다(〈표 2〉 참조).

### 5.2 건강정보서비스 제공현황

본 연구에서는 한국 공공도서관의 CHI 서비스 제공현황에 대해 분석하기 위해 CHI와 관련된 정보원 구축 현황, 건강정보원 제공시 참조하는 정보원, 제공하는 교육 프로그램, 참고서비스 제공여부, 취약계층 서비스 제공여부, 아웃리치 프로그램 제공여부, CHI 관련 협력 프로그램 여부 등 총 7가지 사항에 대해 조사하였다. 또한 인구통계학적 배경과 위의 모든 항목 간의 교차분석 및 분산분석(카이스퀘어 검정)을 실시하였으나, 분석결과 대부분의 빈도가 5 이하로서 카이스퀘어 검정이 의미가 없었다. 이는 국내 공공도서관의 CHI 서비스 수준이 매우 미약하기 때문이다. 따라서 본 논문에는 의미 있는 부분에 대해서만 분석하여 제시하였다.

〈표 3〉에서 보는 바와 같이, 조사대상 공공

〈표 2〉 응답자의 담당업무 분포

전체	대출담당업무		참고담당업무		분류목록업무		관리업무		수서업무		전산업무	
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	25	44.6	14	25	12	21.4	9	16.1	17	30.4	11	19.6



〈표 3〉 CHI 정보원 구축 현황(중복응답 허용)

전체	건강관련 서적 (오프라인)		의학저널, 매거진(오프라인)		건강관련웹 사이트(온라인)		의학저널, 매거진(온라인)		건강관련 목록 DB구축		해당사항 없음		기타		
	freq	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	50		89.3	29	51.8	3	5.4	2	3.6	2	3.6	6	10.7	3	5.4

도서관의 89.3%가 건강관련 서적을 구축하고 있었고, 51.8%가 의학관련 저널, 매거진(오프라인) 등을 구축하고 있었으나 나머지 항목에 대해서는 매우 낮은 정보원 구축현황을 보여 주었다. 특히 10.7%의 도서관은 CHI 정보원을 전혀 구축하지 않고 있었다.

이용자가 건강정보를 요구했을 경우, 해당 도서관은 주로 어떤 자료를 제공하는지에 대해서 조사했을 때, 의학저널, 매거진, 데이터베이스가 33.9%로 가장 높게 나타났고, 해당사항

없음도 26.8%로 매우 높게 나타났다. 또한 이용자 서비스시 구체적으로 어떤 웹사이트 자료를 이용하는지에 대해 질문하였으며, 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 건강관련 서적을 제공하거나 건강관련 서적이 있는 서가로 안내하거나 검색해 주는 도움을 주는 서비스가 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것을 알 수 있다. 저널 중에서는 '한방과 건강'이라는 저널이 가장 많이 참조되고 있다.

〈표 5〉에서 보는 바와 같이, 조사 대상 도서

〈표 4〉 건강정보원 제공시 참조하는 정보원(중복응답 허용)

	웹사이트 정보		의학저널, 매거진, 데이터베이스		뉴스나 미디어 매체		기타		해당사항 없음		
	freq	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	7		12.5	19	33.9	3	5.4	18	32.1	15	26.8
참조하는 구체적인 정보원	건강정보광장 국가건강정보포털 한국건강관리협회 (2곳), 건강 식생활		연속간행물 도서검색장서안내 주로서적+건강관련잡지제공 건강과근육, 건강다이제스트, 당뇨 한방과건강(6곳), 단행본 건강과근육 식생활 헬스조선(2곳)		기사검색 (주로 국내사이트 네이트, 다음 등)		건강관련서적 제공(10곳), 해당 검색어로 도서 검색하여 주로 안내(2곳), 건강의학관련서적 및 저널 안내 소장도서 중 관련자료 참고 (2곳), 건강관련서가 안내(2곳)				

〈표 5〉 건강정보활용능력 교육 프로그램(중복응답 허용)

sum	웹사이트에 건강정보 검색방법		의료관련 단체 활용방법		건강정보 데이터베이스 검색 및 활용방법		질병이나 장애에 대한 최신연구정보를 찾는 방법		질높고 신뢰할 만한 건강정보원 판별방법		의사를 포함한 다른 의료공급 자의 자격증 정보 찾는 방법		프로그램을 제공하지 않는다		기타		
	freq	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%		
56	2		3.6	2	3.6	1	1.8	0	0	1	1.8	0	0	46	82.1	4	7.1

관에서는 이용자들의 건강정보활용능력을 위한 교육 프로그램을 제공하고 있는지 조사하였으며, CHI 관련 교육 프로그램을 제공하고 있지 않다는 비율이 82.1%로 매우 높게 나타났다. 웹사이트에서 건강정보검색방법, 의료관련 단체 활용방법, 건강정보데이터베이스 검색 및 활용방법 등을 교육한다는 매우 소수의 도서관이 있었으며, 기타로 요가, 태극권 등 건강증진을 위한 교육 프로그램을 제공한다는 도서관이 약 7% 정도 있었다.

소속 공공도서관에서 건강관련 참고서비스를 제공하고 있는지 조사하였으며, 제공하고 있지 않다는 비율이 70%에 해당했으며, 문의가 있으면 제공하지만 적극적으로 제공하지 않는

다고 응답한 기타 응답도 있었다(〈표 6〉 참조).

〈표 7〉에서 보는 바와 같이, 취약계층의 이용자, 즉 어린이, 환자, 저소득층, 장애인 등의 이용자들을 대상으로 건강정보서비스를 제공하고 있는지 조사하였으며, 이와 같은 서비스를 제공하지 않다는 비율이 82.1%나 되었다. 장애인을 위한 건강정보서비스를 제공하고 있다고 답변한 도서관은 8.9%가 되었는데, 이는 최근에 장애인서비스에 대한 관심이 매우 높아진 한국적인 상황을 반영한 결과로 보여진다. 기타 응답자 중에 도서관에 장애인코너와 실버코너를 마련해 두고 있다는 경우과 북플러스 행사시 건강정보를 제공한다는 응답자도 있었다.

〈표 8〉에서 보는 바와 같이, 아웃리치 프로

〈표 6〉 CHI 관련 참고서비스 제공여부

	freq	%
무응답	1	1.8
예	13	23.2
아니오	39	69.6
기타	3	5.4
합계	56	100

〈표 7〉 취약계층에 대한 CHI 서비스(중복응답 허용)

freq	장애인을 위한 건강정보서비스		농어촌주민을 위한 건강정보서비스		다문화가정을 위한 건강정보서비스		주의력결핍장애자를 위한 건강정보서비스		HIV/AIDS를 가진 이용자를 위한 건강정보서비스		프로그램을 제공하지 않는다		기타	
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	5	8.9	1	1.8	3	5.4	1	1.8	0	0	46	82.1	3	5.4

〈표 8〉 아웃리치 프로그램 제공여부(중복응답 허용)

freq	브로슈어 발간 및 배포		책자 발간 및 배포		무료예방접종 및 협업체크 아웃리치서비스		전문가에 의한 다양한 질병에 대한 교육 아웃리치서비스		웹사이트 홍보를 위한 아웃리치서비스		다양한 건강정보 관련교육을 위한 아웃리치서비스		프로그램을 제공하지 않는다		기타	
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	0	0	0	0	0	0	2	3.6	0	0	2	3.6	44	78.6	1	1.8

그램을 통해서 건강정보서비스를 제공하고 있는지 조사하였으며, 조사 대상 도서관의 78.6%가 제공하지 않는다고 응답하였다. 브로슈어를 발간하여 배포한다거나 책자를 발간하여 배포하는 서비스, 그리고 무료예방접종 및 혈압 체크 아웃리치서비스, 웹사이트 홍보를 위한 아웃리치서비스 등도 전혀 제공하고 있지 않는 것으로 조사되었다.

〈표 9〉에서 보는 바와 같이, 소속 공공도서관에서 건강정보서비스를 위해 어떤 기관과 협력 프로그램을 운영하고 있는지 조사하였으며, 프로그램을 제공하지 않는다고 응답한 도서관의 비율이 76.8%로 매우 높게 나타났다. 반면에 보건소나 지역 의료원과 협력하고 있다고 응답한 도서관은 약 12.5% 정도로 나타났으며, 관련기관에서 리플렛이나 브로슈어를 제공받으면 비치해 주는 경우가 있다고 응답한 도서관도 있다.

전반적으로 국내 공공도서관에서 CHI와 관련하여 협력 프로그램을 제공하거나 취약계층에 대한 서비스를 제공한다거나, 아웃리치 프로그램을 제공하는 비율은 매우 낮게 나타났으며, 관련 참고서비스 제공비율도 30%에도 미

치지 못한다는 것을 알 수 있다.

### 5.3 사서의 CHI서비스 제공 경험 및 인식

한국 공공도서관 사서의 CHI관련 경력 및 인식조사를 위해 CHI 서비스 제공에 대한 지식 습득 방법, 공공도서관 웹사이트 건강관련 정보원을 게시한 경험, 건강에 대한 이용자 질문의 빈도, 건강에 대한 이용자 질문의 주제, 건강에 대한 이용자 질문에 답변할 때 사용하는 정보원, 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것의 필요성, 필요하다고 생각하는 이유와 필요하지 않다고 생각하는 이유 등 총 7가지 사항에 대해 조사하였다. 또한 인구통계학적 배경과 위의 모든 항목간의 교차분석 및 분산분석(카이스퀘어 검정)을 실시하였으나, 분석 결과 대부분의 빈도가 5이하로서 카이스퀘어 검정이 의미가 없었다. 따라서 본 논문에는 의미 있는 부분에 대해서만 분석하여 제시하였다.

#### 5.3.1 CHI 관련 지식습득 경험

〈표 10〉에서 보는 바와 같이, CHI 서비스 제

〈표 9〉 CHI 서비스를 위해 협력하고 있는 기관(중복응답 허용)

	병원도서관		대학병원도서관		보건소		의학관련단체		지역 의료원		프로그램을 제공하지 않는다		기타	
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	0	0	0	0	4	7.1	0	0	3	5.4	43	76.8	3	5.4

〈표 10〉 CHI 서비스 제공을 위한 지식 습득 방법(중복응답 허용)

전체	관련의료 단체 웹사이트		국립중앙도서관		관련의료 단체 교육		인터넷 건강사이트		포털사이트		상업적인 목적의 건강정보사이트		습득경험 없음		기타	
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	8	14.3	2	3.6	1	1.8	27	48.2	26	46.4	2	3.6	11	19.6	5	8.9

공을 위한 지식을 어떻게 습득하는지 질문하였으며, 지식 습득 방법에 대해서는 중복응답을 허용하였다. 인터넷건강사이트를 참조한다는 비율이 48.2%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 일반 포털사이트를 참조한다는 비율이 46.4%로 그 다음으로 높게 나타났다. 습득경험이 없다는 비율도 19.6%로 비교적 높게 나타났다. 기타 간행물과 서적 또는 지인을 통해서 습득한다고 응답하기도 하였다.

〈표 11〉은 CHI 서비스 제공을 위한 지식 습

득 방법에 대해 성별, 연령대별, 소유 자격증별, 근무기간별, 담당업무별로 나누어 집단간 응답 차이를 비교분석한 것이며, 중복응답이 허용된 것이다.

성별로 분석해 보았을 때 남녀 모두 인터넷의 건강관련 사이트와 일반 포털 사이트를 많이 이용하는 경향이 있었다. 여자는 CHI 정보원에 대한 지식을 습득하기 위해 정보원을 골고루 활용하는 경향이 있지만 남자는 소수의 정보원만을 편중되게 활용하고 있는 것을 알 수 있다. 또한

〈표 11〉 CHI 서비스 제공을 위한 지식 습득 방법(중복응답 허용)(집단간 차이분석)

		관련의료 단체 웹사이트		국립중앙 도서관		관련의료 단체 교육		인터넷 건강사이트		포털사이트		상업적인 목적의 건강 정보사이트		습득경험 없음		기타	
		freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
성별	남성	1	10	0	0	0	0	4	40	4	40	0	0	3	30	0	0
	여성	7	15.2	2	4.3	1	2.2	23	50	22	47.8	2	4.3	8	17.4	5	10.9
연령	20-29	2	22.2	1	11.1	0	0	5	55.6	5	55.6	0	0	1	11.1	0	0
	30-39	2	10	1	5	1	5	9	45	11	55	1	5	5	25	2	10
	40-49	4	19	0	0	0	0	9	42.9	9	42.9	1	4.8	4	19	2	9.5
	50-59	0	0	0	0	0	0	4	66.7	1	16.7	0	0	1	16.7	1	16.7
자격증	결측	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
	1급정사서	0	0	0	0	0	0	4	66.7	1	16.7	0	0	2	33.3	0	0
	2급정사서	6	15.8	2	5.3	1	2.6	18	47.4	20	52.6	2	5.3	6	15.8	3	7.9
	준사서	2	20	0	0	0	0	4	40	5	50	0	0	2	20	2	20
	기타	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0
근무 기간	1년 미만	1	20	0	0	0	0	2	40	2	40	0	0	1	20	1	20
	1~5년	3	18.8	1	6.3	0	0	8	50	8	50	0	0	3	18.8	1	6.3
	5~10년	2	18.2	1	9.1	1	9.1	5	45.5	7	63.6	1	9.1	2	18.2	1	9.1
	10~15년	0	0	0	0	0	0	3	75	2	50	0	0	1	25	0	0
	15~20년	1	11.1	0	0	0	0	5	55.6	3	33.3	0	0	2	22.2	1	11.1
	20년 이상	1	9.1	0	0	0	0	4	36.4	4	36.4	1	9.1	2	18.2	1	9.1
담당 업무	대출담당업무	4	16	1	4	0	0	11	44	8	32	1	4	7	28	2	8
	참고담당업무	4	28.6	2	14.3	0	0	9	64.3	6	42.9	1	7.1	1	7.1	3	21.4
	분류목록업무	3	25	1	8.3	0	0	6	50	6	50	1	8.3	1	8.3	3	25
	관리업무	1	11.1	0	0	0	0	5	55.6	6	66.7	1	11.1	2	22.2	1	11.1
	수서업무	4	23.5	1	5.9	0	0	11	64.7	6	35.3	1	5.9	2	11.8	3	17.6
	전산업무	3	27.3	2	18.2	0	0	6	54.5	4	36.4	1	9.1	1	9.1	1	9.1
	기타	2	20	0	0	1	10	9	90	6	60	0	0	0	0	1	10
전체	56/100%	8	14.3	2	3.6	1	1.8	27	48.2	26	46.4	2	3.6	11	19.6	5	8.9

습득경험의 비율은 여자(82.6%)가 남자(70%)보다 13%정도 높게 나타났다.

연령대 별로 보았을 때 20대가 가장 높은 습득 경험률(88.9%)을 보여 주었고, 50대, 40대, 30대 순으로 나타났으며, 2-30대가 다양한 정보원을 활용하는 것으로 분석되었다. 자격증 별로 보았을 때 2급 정사서의 비율이 가장 높게 나타났고, 근무년수별로 보았을 때는 5-10년, 그리고 20년 이상이 가장 높게 나타났으며, 담당업무별로 보았을 때는 참고업무담당, 분류목록업무담당, 그리고 전산업무담당이 비슷한 비율(각각 92.9%, 91.7%, 90.9%)로 가장 높은 지식습득경험을 보여주었다.

5.3.2 공공도서관 웹사이트에 건강관련 정보원을 게시한 경험

〈표 12〉에서 보는 바와 같이, 공공도서관 웹사

이트에 건강관련 정보원을 게시한 경험이 있는지, 있다면 몇 회 정도 있는지 질문하였으며, 없다고 응답한 비율이 85.7%나 되었고, 7회 이상 입력한 사서는 한 명도 없는 것으로 나타났다.

〈표 13〉은 공공도서관 웹사이트에 건강관련 정보원을 게시한 경험에 대해 성별, 연령대별, 소유 자격증별, 근무기간별, 담당업무별로 나누어 집단간 차이를 분석한 결과이다. 담당직무별로 건강관련 정보원을 게시한 횟수를 살펴보면 전산직무 담당자와 참고업무 담당자의 경우만 건강관련 정보원을 게시한 경험이 있다는 응답비율이 일부 약간 높게(각각 36.4%와 28.6%) 나타났다. 특히 관리업무자들의 경우 조사대상 전원이 건강관련 정보를 게시한 경험이 전무한 것으로 응답했다.

〈표 12〉 공공도서관 웹사이트에 건강관련 정보원을 게시한 경험

sum	공공도서관 웹사이트에 건강관련정보원 게시 경험					
	1회~3회		4회~6회		없음	
freq	freq	%	freq	%	freq	%
56	6	10.7	2	3.6	48	85.7

〈표 13〉 공공도서관 웹사이트에 건강관련 정보원을 게시한 경험(집단간 차이분석)

		공공도서관 웹사이트에 건강관련정보원 게시 경험					
		1~3회		4~6회		없음	
		freq	%	freq	%	freq	%
성별	남성	0	0	1	10	9	90
	여성	6	13	1	2.2	39	84.8
연령	20-29	1	11.1	2	22.2	6	66.7
	30-39	3	15	0	0	17	85
	40-49	2	9.5	0	0	19	90.5
	50-59	0	0	0	0	6	100

		공공도서관 웹사이트에 건강관련정보원 게시 경험					
		1~3회		4~6회		없음	
		freq	%	freq	%	freq	%
자격증	결측	0	0	0	0	1	100
	1급정사서	0	0	0	0	6	100
	2급정사서	4	10.5	2	5.3	32	84.2
	준사서	2	20	0	0	8	80
	기타	0	0	0	0	1	100
근무기간	1년 미만	0	0	1	20	4	80
	1~5년	2	12.5	1	6.3	13	81.3
	5~ 10년	2	18.2	0	0	9	81.8
	10~15년	0	0	0	0	4	100
	15~20년	2	22.2	0	0	7	77.8
	20년 이상	0	0	0	0	11	100
담당업무	대출담당업무	3	12	0	0	22	88
	참고담당업무	3	21.4	1	7.1	10	71.4
	분류목록업무	2	16.7	0	0	10	83.3
	관리업무	0	0	0	0	9	100
	수서업무	3	17.6	0	0	14	82.4
	전산업무	3	27.3	1	9.1	7	63.6
	기타	1	10	0	0	9	90
전체	56	6	10.7	2	3.6	48	85.7

성별차이를 분석했을 때, 여자가 남자보다 게시 경험이 더 높게 나타났고, 연령이 낮을수록, 근무경험이 짧을수록 정보원 게시 경험비율이 더 높으며, 자격증별로 보았을 때는 준사서가 가장 높게 나타났다.

### 5.3.3 건강에 대한 이용자 질문의 빈도

공공도서관 이용자로부터 건강에 대한 질문을 일주일에 평균 몇 번 정도 받는지 질문하였으며, <표 14>에서 보는 바와 같이, 없다고 응답한 비율이 67.9%로 나타났다. 반면에 1~3회 응답한다고 한 비율이 25%로 나타나고 있다. 위의 응답비율과 질문을 받는 비율을 비교해 보았을 때 차이가 있는 것은 사서가 건강관련

질문을 받아도 답변을 못하거나 안하는 경우가 상당히 있음을 반영하고 있다. 이에 대한 원인 분석이 요구된다.

담당 직무 별로 건강관련 이용자 질문을 받은 횟수를 살펴보면, <표 15>에서 보는 바와 같이, 대출담당자와 참고담당자의 50% 정도가 질문을 받은 경험이 있는 것으로 조사되었고(각각 44%, 50%), 빈도수는 참고업무 담당자의 빈도수가 더 높은 것으로 나타났다. 성별로는 거의 차이가 없었고, 연령이 낮을수록 받은 횟수가 많았으며, 10년에서 15년 사이의 경력자가 가장 높게 나타났다.

〈표 14〉 건강에 대한 이용자 질문의 빈도(일주일 평균)

전체	건강에 대한 이용자 질문의 빈도(일주일 평균)					
	1회~3회		4회~6회		없음	
freq	freq	%	freq	%	freq	%
56	14	25	4	7.1	38	67.9

〈표 15〉 건강에 대한 이용자 질문의 빈도(일주일 평균)(집단간 차이분석)

		공공도서관 이용자로부터 건강에 관한 질문을 받은 횟수					
		1~3회		4~6회		없음	
		freq	%	freq	%	freq	%
성별	남성	2	20	1	10	7	70
	여성	12	26.1	3	6.5	31	67.4
연령	20-29	3	33.3	2	22.2	4	44.4
	30-39	5	25	1	5	14	70
	40-49	6	28.6	0	0	15	71.4
	50-59	0	0	1	16.7	5	83.3
자격증	결측	0	0	0	0	1	100
	1급정사서	1	16.7	0	0	5	83.3
	2급정사서	9	23.7	4	10.5	25	65.8
	준사서	4	40	0	0	6	60
근무기간	기타	0	0	0	0	1	100
	1년 미만	2	40	0	0	3	60
	1~5년	4	25	2	12.5	10	62.5
	5~ 10년	2	18.2	0	0	9	81.8
	10~15년	1	25	1	25	2	50
	15~20년	2	22.2	0	0	7	77.8
담당업무	20년 이상	3	27.3	1	9.1	7	63.6
	대출담당업무	10	40	1	4	14	56
	참고담당업무	3	21.4	4	28.6	7	50
	분류목록업무	4	33.3	1	8.3	7	58.3
	관리업무	1	11.1	0	0	8	88.9
	수서업무	2	11.8	2	11.8	13	76.5
	전산업무	1	9.1	2	18.2	8	72.7
전체	기타	3	30	2	20	5	50
	56	14	25	4	7.1	38	67.9

5.3.4 건강에 대한 이용자 질문의 주제  
공공도서관 이용자로부터 건강에 관한 질문을 받았을 때 다루었던 주제에 대해 질문하였

으며, 가장 많은 질문을 받은 주제는 다이어트나 체중조절에 관한 정보, 운동이나 피트니스에 관한 정보, 식이 및 영양에 관한 정보 등으로

일상 생활에서 얻을 수 있는 비교적 가벼운 건강 정보에 해당한다. 마약에 관한 정보나 처방전 및 약의 부작용에 관한 정보에 대한 요구는 거의 없는 것으로 나타났다(〈표 16〉 참조).

5.3.5 건강에 대한 이용자 질문에 답변할 때 사용하는 정보원

〈표 17〉에서 보는 바와 같이, 건강에 대한 이용자 질문에 답변할 때 주로 사용하는 정보원에 대해 질문하였으며, 문자매체(신문, 잡지, 책자)를 이용하다가 46.4%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 일반 포털사이트 35.7%, 건강관련 인터넷정보원 32.1%로 나타났으며, 나머지는 매우 낮은 참조정보원으로 사용된 것을 알 수 있다.

건강에 관련된 이용자의 질문에 답변하기 위해 사용한 정보원에 있어 집단간 차이가 있는지를 분석하였으며(〈표 18〉 참조), 남자는 건강관련 인터넷정보원을 가장 많이 활용하는 것으로 나타났고, 여자는 문자매체를 가장 많이 활용하는 것으로 나타났으며, 남자보다 여자가 다양한 정보원을 활용하는 것으로 분석되었다. 연령대별로 보았을 때는 문자매체, 건강관련 인터넷정보원, 포털사이트를 대부분의 연령대에서 가장 많이 활용하고 있는 것으로 나타났고, 40대가 다양한 정보원을 활용하고 있는 것으로 나타났으며, 자격증별 분석 및 근무기간별 분석, 담당자별 분석에서도 유사한 현상을 보였다.

〈표 16〉 건강에 대한 이용자 질문의 주제(중복응답 허용)

전체	특정 질병이나 증세에 관한 정보		특정 질병 치료나 과정에 관한 정보		특정 의사에 관한 정보		특정 병원이나 의료 기관에 관한 정보		대체의학 치료나 약에 관한 정보		특정 실험 약물이나 치료에 관한 정보		운동이나 피트니스에 관한 정보		절주 및 음주에 관한 정보		식이 및 영양에 관한 정보	
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	8	14.3	14	25	1	1.8	2	3.6	5	8.9	1	1.8	17	30.4	2	3.6	18	32.1

  

금연에 관한 정보	마약에 대한 정보		성에 대한 정보(임신, 성병)		예방에 대한 정보		처방전이나 약의 부작용에 관한 정보		우울증이나 스트레스, 정신질환에 관한 정보		의료 보험, 의료 혜택에 관한 정보		다이어트나 체중조절에 관한 정보		건강 관련 이슈에 대한 정보		기타		
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	
2	3.6	0	0	3	5.4	2	3.6	0	0	8	14.3	1	1.8	19	33.9	8	14.3	8	14.3

〈표 17〉 건강에 대한 이용자 질문에 답변할 때 사용하는 정보원(중복응답 허용)

전체	의료기관 (의사, 간호사 등)		다른 도서관 또는 정보센터		방송매체 (TV, 라디오)		문자매체 (신문, 잡지, 책자)		건강관련 인터넷 정보원		포털사이트		개인사이트 및 블로그		기타		
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	
56	100	1	1.8	6	10.7	2	3.6	26	46.4	18	32.1	20	35.7	1	1.8	6	10.7



〈표 18〉 건강에 대한 이용자 질문에 답변할 때 사용하는 정보원(중복응답 허용)(집단간 차이분석)

		의료기관 (의사, 간호사 등)		다른 도서관 또는 정보센터		방송매체 (TV, 라디오)		문자매체 (신문, 잡지, 책자)		건강관련 인터넷 정보원		포털 사이트		개인사이트 및 블로그		기타	
		freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
성별	남성	1	10	1	10	0	0	3	30	5	50	4	40	0	0	0	0
	여성	0	0	5	10.9	2	4.3	23	50	13	28.3	16	34.8	1	2.2	6	13
연령	20-29	0	0	1	11.1	0	0	4	44.4	5	55.6	3	33.3	0	0	1	11.1
	30-39	0	0	3	15	0	0	6	30	5	25	6	30	0	0	4	20
	40-49	1	4.8	2	9.5	1	4.8	13	61.9	5	23.8	7	33.3	1	4.8	1	4.8
	50-59	0	0	0	0	1	16.7	3	50	3	50	4	66.7	0	0	0	0
자격증	결측치	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1급정사서	0	0	0	0	0	0	3	50	1	16.7	4	66.7	0	0	0	0
	2급정사서	0	0	4	10.5	2	5.3	22	57.9	15	39.5	12	31.6	1	2.6	5	13.2
	준사서	0	0	2	20	0	0	1	10	2	20	4	40	0	0	1	10
	기타	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
근무 기간	1년 미만	1	20	0	0	0	0	2	40	2	40	0	0	0	0	0	0
	1~5년	0	0	2	12.5	0	0	6	37.5	5	31.3	6	37.5	0	0	2	12.5
	5~10년	0	0	2	18.2	0	0	3	27.3	3	27.3	3	27.3	0	0	2	18.2
	10~15년	0	0	0	0	0	0	2	50	1	25	1	25	0	0	1	25
	15~20년	0	0	2	22.2	1	11.1	5	55.6	3	33.3	3	33.3	1	11.1	1	11.1
20년 이상	0	0	0	0	1	9.1	8	72.7	4	36.4	7	63.6	0	0	0	0	
담당 업무	대출담당업무	1	4	4	16	0	0	7	28	5	20	7	28	1	4	3	12
	참고담당업무	0	0	2	14.3	1	7.1	5	35.7	7	50	6	42.9	1	7.1	3	21.4
	분류목록업무	0	0	2	16.7	1	8.3	6	50	4	33.3	3	25	1	8.3	4	33.3
	관리업무	0	0	0	0	0	0	5	55.6	1	11.1	4	44.4	1	11.1	2	22.2
	수서업무	0	0	2	11.8	0	0	7	41.2	3	17.6	3	17.6	1	5.9	3	17.6
	전산업무	0	0	2	18.2	0	0	4	36.4	7	63.6	4	36.4	1	9.1	3	27.3
	기타	0	0	1	10	0	0	5	50	4	40	5	50	1	10	2	20
전체	56	1	1.8	6	10.7	2	3.6	26	46.4	18	32.1	20	35.7	1	1.8	6	10.7

### 5.3.6 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것의 필요성

마지막으로 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것이 필요하다고 생각하는지에 대한 사서 인식을 조사하였으며, 〈표 19〉에서 보는 바와 같이 55.4%가 그렇다고 응답하고 있는 것을 알 수 있다. 즉 공공도서관 사서들은 현재 CHI 관련 서비스를 거의 제공하고 있지 않음에도 불구하고 그 필요성에 대해서는 공감하고 있는 것을 알 수 있다. 그러나 필요 없다고 생각

하는 비율도 42.9%나 되고 있다.

〈표 20〉은 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것의 필요성에 대한 성별, 연령대별, 소유 자격증별, 근무기간별, 담당업무별로 나누어 집단간 차이를 분석한 결과이다. 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것의 필요성에 대해 남녀간 차이를 분석해 보았을 때, 여자가 남자보다 동의하는 비율이 높게 나타났다(여 56.5%, 남 50%), 연령대 별로 보았을 때는 20대가 다른 집단에 비해 확연히 높게

〈표 19〉 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것의 필요성

전체		공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것의 필요성					
		무응답		예		아니오	
freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
56	100	1	1.8	31	55.4	24	42.9

〈표 20〉 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공하는 것의 필요성(집단간 차이분석)

		결측		예		아니오	
		freq	%	freq	%	freq	%
성별	남성	0	0	5	50	5	50
	여성	1	2.2	26	56.5	19	41.3
연령	20-29	0	0	8	88.9	1	11.1
	30-39	1	5	9	45	10	50
	40-49	0	0	10	47.6	11	52.4
	50-59	0	0	4	66.7	2	33.3
자격증	결측치	0	0	0	0	1	100
	1급정사서	0	0	3	50	3	50
	2급정사서	0	0	23	60.5	15	39.5
	준사서	1	10	5	50	4	40
근무기간	기타	0	0	0	0	1	100
	1년 미만	0	0	4	80	1	20
	1~5년	1	6.3	10	62.5	5	31.3
	5~10년	0	0	3	27.3	8	72.7
	10~15년	0	0	1	25	3	75
	15~20년	0	0	5	55.6	4	44.4
담당업무	20년 이상	0	0	8	72.7	3	27.3
	대출담당업무	0	0	13	52	12	48
	참고담당업무	0	0	9	64.3	5	35.7
	분류목록업무	0	0	7	58.3	5	41.7
	관리업무	0	0	6	66.7	3	33.3
	수서업무	1	5.9	9	52.9	7	41.2
	전산업무	0	0	7	63.6	4	36.4
전체	기타	0	0	7	70	3	30
	56	1	1.8	31	55.4	24	42.9

그 필요성에 공감하는 것으로 나타났으며, 이와 같은 현상은 근무기간과 관련이 있다. 담당 업무별로 보았을 때, 대출업무 담당자나 참고 업무 담당자가 이용자로부터 CHI 관련 질문을

많이 받아 보았기 때문에 더 높은 필요를 느낄 것으로 생각되었으나 반대로 관련 요청을 가장 적게 받았던 관리업무 담당자가 그 필요성을 더 높게 느끼고 있는 것으로 조사되었다.

<표 21> CHI 서비스가 필요하다고 생각하는 이유와 필요하지 않다고 생각하는 이유(중복응답 허용)

전체	이용자들은공공도서관에서제공하는건강정보를 신뢰한다.		이용자들의공공도서관에대한접근이용이하다.		이용자들은공공도서관에서충분한건강정보를획득할수있다.		이용자들은공공도서관에서최신의건강정보를획득할수있다.		이용자들은공공도서관에서는건강정보를무료로제공받을수있다.		이용자들은공공도서관사서와건강정보에대해상담할수있다.		이용자들은공공도서관에서건강관련교육을받을수있다.		기타	
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
'예'라고 응답한 경우 (31명)	4	12.90	25	80.65	2	6.45	5	16.13	15	48.39	0	0	2	6.45	0	0

  

전체	이용자들은공공도서관에서제공하는건강정보를 신뢰할수없다.		이용자들의공공도서관에대한접근이용이하지않다.		이용자들은공공도서관에서충분한건강정보를획득할수없다.		이용자들은공공도서관에서최신의건강정보를획득할수없다.		이용자들은공공도서관에서는건강정보를무료로제공받을수없다.		이용자들은공공도서관사서와건강정보에대해상담할수없다.		이용자들은공공도서관에서건강관련교육을받을수없다.		기타	
	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%	freq	%
'아니오'라고 응답한 경우 (24명)	5	20.83	0	0	9	37.50	3	12.50	0	0	6	25.00	3	12.50	3	12.50

<표 21>에서 보는 바와 같이, 필요하다고 생각하는 집단의 이유와 필요 없다고 생각하는 집단의 이유를 각각 분석하였으며, 공공도서관이 CHI 서비스를 제공할 필요성이 있다고 응답한 사서는 '이용자들의 공공도서관에 대한 접근이 용이하다'와 '이용자들은 공공도서관에서 건강정보를 무료로 제공받을 수 있다'를 가장 큰 이유로 답하였고, 공공도서관이 CHI 서비스를 제공할 필요가 없다고 응답한 사서는 '이용자들은 공공도서관에서 충분한 건강정보를 획득할 수 없다'를 가장 큰 이유로 응답하였으며, CHI 서비스가 필요하다고 응답한 사서들의 이유에 대해서는 한 명도 반대 의견을 낸 사람은 없는 것으로 분석되었다.

이를 볼 때 분명히 공공도서관은 건강정보서비스를 제공함에 있어서 접근의 용이성과 무료 정보 이용의 장점을 가지고 있다고 할 수 있다. 그러나 충분한 최신정보를 제공할 수 있을지에 대한 의문과 공공도서관에서 제공하는 정보가 신뢰할 만한 지에 대한 의문은 사서들 사이에서도 제기될 수 있는 문제라는 것을 사서들의

응답결과를 통해서 파악할 수 있었다.

또한 사서들이 이용자들에게 건강관련 정보에 대한 상담을 한다거나 교육을 제공하는 것에 대해서 부정적인 의견을 가지고 있다는 것을 알 수 있는데, 이것은 국내 사서 중 건강관련 전문 사서가 없는 것에서 기인한다고 할 수 있다.

#### 5.4 공공도서관 CHI 서비스와 관련하여 사서의 인식에 미치는 요인

설문대상자 소속 공공도서관의 건강정보서비스 제공현황이 사서의 '공공도서관에서 CHI 서비스 제공 필요성' 인식에 미치는 영향을 분석하였으며, 결론적으로 소속 공공도서관이 건강정보서비스를 제공하는 것이 공공도서관에서 CHI 서비스 제공 필요성에 대한 사서의 인식에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

그 중에서 사서의 인식에 유의한 영향을 미치는 요인을 0.05 유의도 수준에서 선정해 보면, 이용자가 건강정보를 요구를 했을 때 구체적으로 관련자료를 제공해 본 경험이 있는 사서

(Pr=0.0131) 및 관련 참고서비스를 제공해 본 경험이 있는 사서(Pr=0.0484)는 공공도서관

에서 CHI 관련 서비스를 제공해야 한다고 생각하는 것으로 분석되었다(〈표 22〉 참조).

〈표 22〉 건강정보서비스 제공현황이 사서의 인식에 미치는 영향

		공공도서관에서 건강정보 서비스를 제공하는 것의 필요성		
		예	아니오	Total
정보원 구축 경험	있음	29	20	49
		59.18	40.82	
	없음	2	4	6
		33.33	66.67	
	Total	31	24	55
Fisher's Exact Test	Two-sided Pr <= P		0.3866	
이용자의 요구에 답변하기 위해 사용하는 정보원 유무	있음	27	13	40
		67.5	32.5	
	없음	4	11	15
		26.67	73.33	
	Total	31	24	55
Fisher's Exact Test	Two-sided Pr <= P		0.0131	
건강정보활용능력향상 교육프로그램 제공여부	있음	6	4	10
		60	40	
	없음	25	20	45
		55.56	44.44	
	Total	31	24	55
Fisher's Exact Test	Two-sided Pr <= P		1	
참고서비스 제공여부	있음	11	2	13
		84.62	15.38	
	없음	19	19	38
		50	50	
	Total	30	21	51
Fisher's Exact Test	Two-sided Pr <= P		0.0484	
취약계층에 대한 서비스 제공여부	있음	7	3	10
		70	30	
	없음	24	21	45
		53.33	46.67	
	Total	31	24	55
Fisher's Exact Test	Two-sided Pr <= P		0.4856	
아웃리치 프로그램 제공여부	있음	8	3	11
		72.73	27.27	
	없음	23	21	44
		52.27	47.73	
	Total	31	24	55
Fisher's Exact Test	Two-sided Pr <= P		0.3138	
협력프로그램 운영여부	있음	8	5	13
		61.54	38.46	
	없음	23	19	42
		54.76	45.24	
	Total	31	24	55
Fisher's Exact Test	Two-sided Pr <= P		0.7561	

\* 문항전체에서 Frequency Missing = 1임.

〈표 23〉 건강정보서비스 이용현황이 사서의 인식에 미치는 영향

		공공도서관에서 건강정보 서비스를 제공하는 것의 필요성		
		예	아니오	Total
건강정보서비스 제공에 관한 지식 습득 경험	있음	28	16	44
		63.64	36.36	
	없음	3	8	11
		27.27	72.73	
Total	31	24	55	
Fisher's Exact Test		Two-sided Pr <= P		0.0428
공공도서관 웹사이트에 건강관련 정보원을 게시한 경험	있음	7	1	8
		87.5	12.5	
	없음	24	23	47
		51.06	48.94	
Total	31	24	55	
Fisher's Exact Test		Two-sided Pr <= P		0.1191
이용자로부터 건강에 관한 질문을 받은 경험	있음	12	6	18
		66.67	33.33	
	없음	19	18	37
		51.35	48.65	
Total	31	24	55	
Fisher's Exact Test		Two-sided Pr <= P		0.3873

\* 문항전체에서 Frequency Missing = 1임.

또한 사서의 건강정보서비스 이용경험이 사서의 인식에 미치는 영향을 분석하였으며, 건강정보서비스 제공에 관한 지식 습득 경험이 사서의 인식에 유의한 영향( $Pr=0.0428$ )을 미치는 것으로 분석되었다(〈표 23〉 참조).

### 5.5 사서의 건강정보 제공 필요성 인식에 영향을 미치는 요인에 대한 유의성 검정논의

사서의 건강정보 제공 필요성 인식에 영향을 미치는 요인을 추가적으로 분석하기 위해 건강정보 제공 필요성을 반응변수로 'CHI 서비스 제공에 대한 지식 습득 방법, 공공도서관 웹사이트 건강관련 정보원을 게시한 경험, 건강에 대

한 이용자 질문의 빈도, 건강에 대한 이용자 질문의 주제, 건강에 대한 이용자 질문에 답변할 때 사용하는 정보원, 공공도서관에서 건강정보 서비스를 제공하는 것의 필요성, 필요하다고 생각하는 이유와 필요하지 않다고 생각하는 이유'를 설명변수로 하는 로지스틱 회귀 분석을 실시하였다. 그 결과는 〈표 24〉에서 〈표 27〉까지에 제시되어 있다. 반응변수와 설명변수의 관계를 잘 설명하면서도 해석이 편리한 간략한 모형을 찾기 위해 단계적선택방법을 실시한 결과 건강정보원을 찾아본 경험이 있는지 여부(A06\_7)만이 선택되었다(〈표 24〉 참조).

즉 건강정보원을 찾아본 경험 유무만으로 건강정보 제공 필요성에 대한 인식을 유의하게

〈표 24〉 사서의 인식에 미치는 영향요인의 유의성 검정(단계적선택방법)

Type 3 Analysis of Effects			
Effect	DF	Wald	Pr > ChiSq
		Chi-Square	
A06_7	1	4.5941	0.0321

설명할 수 있음을 알 수 있다. 잔차카이제곱 검정 결과 해당 모형이 적합함을 알 수 있다(〈표 25〉 참조).

최우추정법에 의해 추정된 계수를 보면 건강정보원을 찾아본 경험이 없는 경우 건강정보 제공의 필요성을 유의하게 낮게 인식하고 있음을 보여준다(〈표 26〉 참조).

모형에서 추정된 건강정보원을 찾아본 경험이 있는 집단과 없는 집단의 오즈비는 0.201로, 건강정보원을 찾아본 적이 없는 경우 건강정보 제공이 필요하다고 답할 오즈가 찾아본 적이 있는 경우에 비해 0.2배로 떨어진다(〈표 27〉 참조).

〈표 25〉 사서의 인식에 미치는 영향요인의 유의성 검정(잔차카이제곱검정)

Residual Chi-Square Test		
Chi-Square	DF	Pr > ChiSq
24.2068	23	0.3924

〈표 26〉 사서의 인식에 미치는 영향요인의 유의성 검정(최우추정법)

Analysis of Maximum Likelihood Estimates						
Parameter		DF	Estimate	Standard Error	Wald Chi-Square	Pr > ChiSq
Intercept		1	-0.1783	0.3744	0.2269	0.6338
A06_7	Check	1	-0.8025	0.3744	4.5941	0.0321

〈표 27〉 사서의 인식에 미치는 영향요인의 유의성 검정(오즈비)

Odds Ratio Estimates			
Effect	Point Estimate	95% Wald Confidence Limits	
A06_7 Check vs None	0.201	0.046	0.872

## 6. 논의, 한계점 및 향후 연구 제안

### 6.1 논의

첫째, 국내 공공도서관에서 CHI 관련 서비스를 어느 정도 제공하고 있는지를 분석해 보았을 때, 전반적으로 국내 공공도서관의 소비자건강정보서비스 수준은 매우 낮음을 알 수 있었다. CHI 관련 서비스 제공현황을 CHI와 관련된 정보원 구축 현황, 제공하는 교육 프로그램, 참고서비스 제공여부, 취약계층 서비스 제공여부, 아웃리치 프로그램 제공여부, CHI 관련 협력 프로그램 여부 등 항목으로 구분하여 분석하여 보았을 때, 정보원 구축을 제외한 모든 서비스에서 20%의 공공도서관만이 관련 서비스를 제공하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 현황은 미국 및 캐나다 등의 공공도서관에서 이용자들의 CHI 관련 정보요구를 해결하기 위해 HealthInfor, NOAH 등의 대형 CHI정보원 시스템을 개발하여 제공하는 노력이나 'Healthy People 2010 Library Initiative' 프로젝트를 통해 국민의 건강을 증진시키기 위한 노력에 비해 우리나라 CHI에 대한 관심은 매우 미약함을 알 수 있다.

둘째, 국내 공공도서관에서 CHI 장서 및 정보원을 구축하여 제공하고 있는지, 있다면 어떤 종류의 정보원을 구축하고 있는지를 분석해 보았을 때, 건강관련 서적이거나 의학저널을 구비하고 있는 것 외에 CHI관련 웹사이트 정보원을 구축하고 있다거나 CHI 관련 데이터베이스를 구축하고 있는 도서관의 비율은 5% 내외로 매우 낮게 나타나고 있다. 이해 비해 미국 보스턴(Boston) 공공도서관은 1864년에 이미 38,604건

을 구축했었고(Wannarka 1968), Brandon/Hill Selected List of Print Books and Journals for the Small Medical Library도 공공도서관을 위한 81개의 핵심자료 리스트를 제공한다(Hill & Stickell 2001). 한 단계 더 나아가 공공도서관에서 장서를 구축하기 위한 가이드라인을 제시하는 연구(Rees 2000; Picerno 2005)가 수행되기도 했고, 수많은 정보원 중에서 이용자들에게 유용한 정보원을 선별, 평가하기 위한 평가기준을 개발하여 제시하는 연구도 다수 연구자에 의해 수행된 것을 알 수 있다(Burkell & Campbell 2005; Gray 2006; Kovacs 2003).

셋째, CHI 참고서비스 제공비율도 조사대상 도서관 중 30%에 지나지 않았다. 미국 공공도서관에서는 CHI 관련 참고서비스 비율이 점점 증가하고 있고(Derring & Harris 1996), 개개 공공도서관의 전체 참고서비스에서 차지하는 비율이 6~20%에 이르고 있다는(Wood et al. 2000) 현황을 고려한다면 국내 이용자들의 CHI 관련 참고서비스 요구도 그에 준할 것이라 예측할 수 있다. 그럼에도 불구하고 CHI 관련 참고서비스를 전혀 제공하지 않는 공공도서관이 70%나 되는 것은 매우 심각한 상황이라 할 수 있다.

넷째, 이용자들의 건강정보활용능력은 자신에게 가장 적절한 CHI 정보원을 탐색하고 활용하여 건강한 삶을 유지할 수 있도록 해주는 능력으로서, 도서관은 이용자들이 이러한 능력을 갖출 수 있도록 교육하는 역할을 해야 할 것이다(Parker & Kreps 2005). 그럼에도 불구하고 CHI 관련 이용자 교육을 제공하고 있는지, 있다면 어떤 종류의 교육 프로그램을 제공하고 있는지를 분석했을 때, 국내 공공도서관의 82.1%가 CHI 관련 교육 프로그램을 제공하지 않는다는 조사

결과가 나왔다. 반면에 국외의 경우 이용자 교육서비스가 매우 활발하게 진행되고 있으며, 웹기반으로 제공되고 있는 사례, 그리고 특정 이용자층에 초점을 제공하고 있는 사례들이 많이 있다. 코네티컷(Connecticut) 공공도서관은 'Healthy Web Site'를 통해 CHI 관련 교육 프로그램을 제공하고 있고(Richetelle 2003), 'WebHealth for Seniors' 프로젝트는 노인들에게 초점을 맞춘 교육 프로그램이며(Wu 2006), 버팔로 에릭카운티 공공도서관(Buffalo & Erie County Public Library)과 칼레이다 의학도서관(Kaleida Health Libraries)의 'Seniors Connect: A Health Information Project'는 노인과 흑인 등을 대상으로 한 교육 프로그램이다. 이러한 상황을 볼 때 공공도서관에서 다양한 계층을 대상으로 한 다양한 방법을 사용한 다양한 주제의 교육 프로그램을 개발하여 제공해야 할 것이다.

다섯째, 공공도서관은 정보습득에 있어서 상대적으로 취약한 입장에 있는 장애인, 소수민족, 이민자 등에게 동일한 정보획득의 기회를 제공해 주는 역할을 해야 한다. 공공도서관은 취약계층 이용자에게 각각의 상황에 맞는 특정 정보원 및 CHI 관련 정보원에 대한 요구를 충족시키기 위해 노력해야 하며, CHI 관련 프로그램개발, 장서관리, 정보활용교육 등의 서비스를 제공해야 한다(Alpi & Bibel 2004; Guard et al. 2000; Pernotto 2003; Chobot 2004). 국내 공공도서관의 CHI 관련 취약계층에 대한 서비스를 제공하고 있는가를 조사한 결과, 취약계층에 대한 서비스를 제공하지 않는 공공도서관의 비율이 82.1%나 되는 것으로 분석되었으며, 이 부분에 대한 서비스 개선이 절실하게 요구

되고 있음을 알 수 있다. 그에 반하여 해외의 경우 CHI와 관련하여 취약계층에 대한 문제점 분석 및 개선방안과 관련된 연구가 매우 다양하게 진행되고 있고(Rainie, Reddy, & Bell 2004; Flaherty & Roberts 2009; Institute of Medicine, Committee on Health Literacy 2004; Baur 2005; U.S. Department of Education 2003; Zahnd, Scaife, & Francis 2009), 구체적인 프로그램들이 개발되어 제공되고 있는 것을 알 수 있다. 주의력결핍장애(ADD) 혹은 주의력함다동장애(ADHD) 환자들을 위한 공공도서관 CHI 서비스를 평가한 연구(Akin & O'Toole, 2000; Holt & Hole 1995; Feinberg et al. 1999), 시골 지역주민들을 위한 CHI 서비스 개발 연구(Kreps 2005; Harris, Wathen, & Fear 2006; Chang, Bakken, & Brown 2004), 이민자 및 피난민을 위한 CHI 서비스 연구(Allen, Matthew, Boland, 2004) 등으로 매우 다양하다. 특히 시드니 메모리얼공공도서관(Sidney Memorial Public Library)의 'Health Information Outreach to Rural Providers and Consumers' 프로그램 및 American Association for the Advancement of Science(AAAS)의 'Healthy People 2010 Library Initiative' 프로그램은 취약계층 CHI와 관련한 대표적인 프로그램 사례이다(Healthy People 2010; Information Access Project 2011).

여섯째, 공공도서관은 CHI 관련 아웃리치 프로그램을 통해 지역 커뮤니티의 CHI 관련 정보 요구를 충족시키고, 서비스의 품질을 높이며, 취약계층의 건강불평등을 해소해야 할 것이다(Chobot 2003a). 그러나 국내 공공도서관의 CHI 관련 아웃리치 프로그램 제공비율을 조사해 보았을 때, 조사 대상 도서관의 78.6%가 관



련 프로그램을 제공하지 않는다고 응답하였다. 반면에 미국 공공도서관의 경우 1924년부터 이미 CHI 관련 아웃리치 프로그램을 제공하기 시작했고(Pifalo 2000), NLM은 CHI 아웃리치를 지원하는 프로젝트를 53개의 공공도서관에 지원하였으며(NLM 2000), 'Healthy People Library Project' 프로젝트를 통해 8개의 공공도서관이 CHI와 관련한 다양한 프로그램을 제공하도록 하였다(Chobot 2003b).

일곱째, 공공도서관은 의학도서관들과의 협력을 통해 건강정보에 대한 깊이 있는 지식의 부족, 다양한 의학 및 건강정보원에 대한 지식 부족, 건강관련 장서 및 정보 부족 등의 문제를 해결해야 한다. 그러나 국내 공공도서관이 CHI 관련기관과 협력체계를 구축하고 있지 않은 비율은 76.8%로 매우 높게 나타나고 있다. 이는 해외에서 활발하게 진행되고 있는 사례와 비교해 보았을 때 매우 안타까운 현실이라 할 수 있다. 알라바마주 제퍼슨카운티(Jefferson County) 공공도서관들은 알라바마대학 버밍햄 캠퍼스 Lister Hill 의학도서관(Lister Hill Library of the Health Sciences at University of Alabama at Birmingham)과 협력하여 'Health InfoNet of Alabama' 프로그램을 개발한 사례(Smith, 2001)가 있고, 그 외 다양한 관종의 도서관간의 성공적인 협력네트워크인 HealthWeb(Scherrer 2001), 실제 병원과 협력한 East Tennessee State University Quillen College of Medicine Library (ETSUQCOML) 사례(Carter & Wallace 2007), 또한 Canadin Health Network(CHN)이 공공도서관을 포함 600개 이상의 비영리기관, 대학, 병원, 지역 커뮤니티 기관으로부터 제공받은 CHI 정보를 수집하여 공동활용하고 있는 사례는 분

명히 국내 CHI 관련 협력 모델이 될 수 있을 것이다. 이와 같이 공공도서관이 관련기관과 협력함으로써 CHI 정보자원의 공동활용, 전문가 및 전문지식의 공유, 보다 신속한 CHI 정보획득을 기반으로 공공도서관이 훨씬 더 전문화된 서비스를 제공할 수 있을 것이다(Chambers 1995; Wood et al. 2000; Ruffin 2005).

## 6.2 한계점

본 연구는 국내에서 CHI 서비스에 대한 연구가 많이 미비하다는 판단에 따라, 기본 현황 파악을 위한 탐색연구를 실시하였으나, 다음과 같은 한계가 있다. 국내 748개의 모든 공공도서관이 아닌 선행연구를 통해 CHI 서비스를 제공하거나 관심이 있을 것이라고 추정되는 129개 공공도서관을 선정하여 연구를 진행하였기 때문에, 실제로 CHI 서비스를 제공하고 있는 도서관이 표본에서 제외되었을 가능성이 있다. 또한 사서 인식 조사에 있어서 각 1인의 사서를 임의로 선정하여 공공도서관간의 차이에서 생기는 영향을 최대한 줄이려고 노력했으나, 선정된 1인 사서가 선정되지 못한 공공도서관의 사서들의 의견을 대표한다고 볼 수는 없다.

## 6.3 향후 연구 제안

본 논문에서는 국내 공공도서관의 CHI 서비스 실태에 대한 평가의 일환으로 사서들을 대상으로 공공도서관의 CHI 서비스 현황과 인식을 조사, 통계적 분석을 바탕으로 하는 양적연구(quantitative)를 실시하였다. 보다 자세한 현황 파악과 사서 인식을 위한 질적 연구를

(예를 들어, 공공도서관 사서를 대상으로 하는 인터뷰) 수행할 예정이다. 그러나 CHI 서비스의 본질적인 대상은 공공도서관을 사용하는 이용자이다. 이용자가 공공도서관에서 획득하기를 기대하는 건강정보나 CHI 서비스에 대한 선호도를 모른다면 사서들의 인식조사만을 가지고는 현재 공공도서관의 CHI 서비스를 제대로 평가할 수도 없으며 향후 미래 서비스도 개발, 제공하기 힘들다.

따라서 본 연구자들은 CHI 서비스에 대한 2차 연구로, 공공도서관의 CHI 서비스의 대상이 되는 이용자들의 건강관련 정보에 대한 욕구와 공공도서관에서 제공하는 CHI 서비스에 대한 기대와 인식에 관해 조사하였다. 더 나아가 사서와 이용자의 CHI 서비스 인식에 대한 데이터를 비교·분석하여 국내 공공도서관의 CHI 서비스의 나아갈 방향을 제시할 예정이다.

## 7. 결 론

본 연구에서는 공공도서관에서 CHI 서비스를 제공하는 것에 대한 공공도서관 사서들의

인식을 조사하기 위해 각 사서가 소속된 공공도서관의 건강정보서비스 제공현황과, 각 사서의 CHI 관련 서비스 경험을 조사하였다. CHI 서비스가 다소 생소한 국내 환경에서, 건강정보원 구축현황, 건강정보활용능력 교육 프로그램 제공여부, 참고서비스 제공비율, 취약계층에 대한 CHI 서비스 제공현황, 아웃리치 프로그램 및 관련기관과의 협력프로그램 운영 여부 등이 전반적으로 20-30% 수준으로 매우 낮게 나타났다.

본 연구에서 밝힌 바와 같이 공공도서관 CHI 관련서비스를 제공하는 비율이 높을수록, 그리고 사서 개인의 CHI 관련 경험이 높을수록, 사서들은 공공도서관이 CHI 서비스의 필요성을 인식하고 있었다. 사서들이 건강정보 관련 지식 습득이나 서비스 경험 부족으로 인해 제대로 된 서비스를 제공하지 못하는 상황임에도 불구하고, 이용자들은 건강정보를 얻기 위해 공공도서관을 찾는다. 따라서, 공공도서관이 질적으로 우수한 건강정보 서비스를 제공할 수 있도록 CHI 서비스 및 지식 습득을 위한 교육 프로그램 개발이 시급하다.

## 참 고 문 헌

노영희. 2011. 국내 공공도서관의 소비자건강 정보 제공현황 조사분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(2): 415-437.

노영희, 오상희. 2011. 문헌분석을 통해서 도출한 공공도서관 소비자건강정보(CHI) 서비스 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(1): 47-77.

이란주. 2001a. 공공도서관 의학정보사이트 구축에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 35(1): 229-248.

- 이란주. 2001b. 공공도서관 의학서비스를 위한 지식관리시스템 설계에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 18(3): 63-86.
- 조경원. 2006. 국내 성인의 인터넷 이용행태 및 인터넷을 이용한 건강정보 획득현황에 대한 고찰. 『한국콘텐츠학회 2006 추계 종합학술대회 논문집』, 4(2): 721-724.
- 송태민, 이기호, 윤지영, 박대순, 이상영, 류시원. 2006. 『2006 인터넷 건강정보 게이트웨이시스템 구축 및 운영』, 한국보건사회연구원.
- 홍기선. 2005. 소비자 보건정보서비스의 활성화 방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 263-281.
- Akin, L. and E. O'Toole. 2000. "The Order of the Public Library and the Disorder of Attention Deficit." *Public Library Quarterly*, 18(3/4): 69-80.
- Allcock, J. C. 2000. "Helping Public Library Patrons Find Medical Information - The Reference Interview." *Public Library Quarterly*, (3/4): 21-27.
- Allen, M. S. Matthew, and M. J. Boland. 2004. "Working with Immigrant and Refugee Populations: Issues and Hmong Case Study." *Library Trends*, 53(2): 301-328.
- Alpi, Kristine M. and Barbara M. Bibbel. 2004. "Meeting the Health Information Needs of Diverse Populations." *Library Trends*, 53(2): 268-282.
- Baur, C. E. 2005. "Using the Internet to Move Beyond the Brochure and Improve Health Literacy." In *Understanding Health Literacy: Implications for Medicine and Public Health*. Edited by J. G. Schwartzberg, J. B. Van Geest, and C. C. Wang, 141-154. Chicago: AMA Press.
- Burkell, J. and D. J. Campbell. 2005. "What does this mean? How Web-based Consumer Health Information Fails to Support Information Seeking in the Pursuit of Informed Consent for Screening Test Decisions." *Journal of the Medical Library Association*, 93(3): 363-73.
- Burnham, E. and E. B. Peterson. 2005. "Health Information Literacy: A Library Case Study." *Library Trends*, 53(3): 422-433.
- Carter, N. J. and R. L. Wallace. 2007. "Collaborating with Public Libraries, Public Health Departments, and Rural Hospitals to Provide Consumer Health Information Services." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 11(4): 1-14.
- Chambers, J. L. 1995. "Service to the Lay Public: What Services Should We Give the Lay Public?" *Bulletin of the Medical Library Association*, 43(2): 257-262.
- Chang, L. B., S. Bakken, and S. Brown. 2004. "Bridging the Digital Divide: Reaching Vulnerable Populations." *Journal of the American Medical Information Association*, 11: 448-57.
- Chobot, M. 2003a. *Health Information Outreach:*

- Case Studies from a Field Test at Eight Public Libraries*. AAAS Healthy People Library Project Report. [online]. [cited 2011.7.5].  
<[http://www.healthlit.org/health\\_outreach/documents/FieldTestReport-Nov03-Rev.pdf](http://www.healthlit.org/health_outreach/documents/FieldTestReport-Nov03-Rev.pdf)>.
- \_\_\_\_\_. 2003b. *The Challenge of Providing Consumer Health Information Services in Public Libraries*. Washington D.C.: American Academy for the Advancement of Science, [online]. [cited 2011.7.5].  
<<http://ehrweb.aaas.org/PDF/ChallengePubLibraries.pdf>>.
- \_\_\_\_\_. 2004. *The Challenge of Providing Consumer Health Information Services in Public Libraries*. Washington, DC: American Association for the Advancement of Science.
- Derring, Mary Jo and John Harris. 1996. "Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries." *Bulletin of the Medical Library Association*, 84(2): 209-216.
- Eakin, D., S. J. Jackson, and G. G. Hannigan. 1980. "Consumer Health Information: Libraries as Partners." *Bulletin of the Medical Library Association*, 68(2): 2: 220-229.
- Feinberg, Sandra, Barbara Jordan, Kathleen Deerr, and Michelle Langa. 1999. *Including Families of Children with Special Needs*. NY: Neal-Schuman.
- Flaherty, M. G. and L. Roberts. 2009. "Rural Outreach Training Efforts to Clinicians and Public Library Staff: NLM Resource Promotion." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 13(1): 14-30.
- Gillaspy, M. L. 2000. "Starting a Consumer Health Information Service in a Public Library." *Public Library Quarterly*, 18 (3/4): 5-19.
- Gray, Caryl. 2005. "Health and Medical Resources." *Journal of Library Administration*, 44(1): 395-428.
- Guard, R. et al. 2000. "Health Care, Information Needs, and Outreach: Reaching Ohio's Rural Citizens." *Bulletin of the Medical Library Association*, 88(4): 374-381. [online]. [cited 2011.7.5].  
<<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC35260/pdf/i0025-7338-088-04-0374.pdf>>.
- Hammond, P. 2005. "Consumer Health Librarian." *Reference Services Review*, 33(1): 38-43.
- Harris, R. N. Wathen, and D. Chan. 2005. "Public Library Responses to a Consumer Health Inquiry in a Public Health Crisis: the SARS Experience in Ontario." *Reference & User Services Quarterly*, 45(2): 147-154.
- Healthy People 2010. Leading Health Indicators. [online]. [cited 2011.7.5].  
<<http://www.healthypeople.gov/lhi>>.

- Healthy People 2011. Information Access Project. [online]. [cited 2011.7.5]. <<http://phpartners.org/hp/>>.
- Hill, D. R. and H. N. Stickell. 2001. "Brandon/Hill Selected List of Print Books and Journals for the Small Medical Library." *Bulletin of the Medical Library Association*, 89(2): 131-153.
- Holt, Cynthia and Wanda Hole. 1995. "Assessing Needs of Library Users with Disabilities." *Public Libraries*, 34(2): 90-93.
- Institute of Medicine. Committee on Health Literacy. 2004. *IOM Health Literacy: A Prescription to End Confusion*. Washington, DC: The National Academies Press.
- Ipsos Canadian Inter@ctive Reid Report. 2007. [online]. [cited 2011.7.5]. <<http://www.ipsos-na.com/products-tools/media-content-technology/consumer-trends-product/canadian-interactive-reid-report.aspx>>.
- Koren, Marian. 2005. "Health Information in Public Libraries in the Netherlands." [online]. [cited 2011.7.5]. <<http://www.bibalex.org/wsisalex/korenprewis2005rev.pdf>>.
- Kovacs, D. 2003. "Electronic Collection Development for Consumer Health Information." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 7(4): 31-52.
- Kreps, G. L. 2005. "Disseminating Relevant Health Information to Underserved Audiences: Implications of the Digital Divide Pilot Projects." *Journal of the Medical Library Association*, 93(4): S57-67.
- LaValley, Susan. 2009. "Delaware Health Source: Consumer Health Libraries and Health Literacy Outreach." *Journal of Consumer Health On the Internet*, 13(2): 180-186.
- Marshall, J. G, C. Sowards, and E. L. Dilworth. 1991. "Health Information Services in Ontario Public Libraries." *Canadian Library Journal*, 48(1): 37-44.
- Parker, R, G. L. Kreps. 2005. "Library Outreach: Overcoming Health Literacy Challenges." *Journal of the Medical Library Association*, 93(4): S81-S85. <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1255757/pdf/i0025-7338-093-04S-0081.pdf>>.
- Pernotto, D, et al. 2003. "Health E-links: A Pilot Program for Delivering Electronic Health Information(ehi) to Consumers in Rural Areas Through a Partnership with Louisiana Public Libraries." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 7(2): 13-22.
- Pew Internet & American Life Project. 2007. "How People Use the Internet, Libraries, and Government Agencies When They Need Help." [online]. [cited 2011.

- 7.5].  
<[http://www.pewinternet.org/pdfs/Pew\\_UI\\_LibrariesReport.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/Pew_UI_LibrariesReport.pdf)>.
- Picerno, P. V. 2005. "Health and Medical Information On and Off the Internet: What Part can and do Public Libraries Play?" *Journal of Consumer Health on the Internet*, 9(4): 11-25.
- Pifalo, V. 2000. "The Evolution of Rural Outreach from Package Library to Grateful Med: Introduction to the Symposium." *Bulletin of the Medical Library Association*, 88: 339-345.
- Pifalo, Victoria, Sue M. Hollander, Su and Cynthia L. Henderson. 1997. "The Impact of Consumer Health Information Provided by Libraries: the Delaware Experience." *Bulletin of the Medical Library Association*, 85(1): 16-22.
- Rees, A. M. ed. 1982. *Developing Consumer Health Information Services*. New York: R.R. Bowker Company.
- Rees, Alan M. ed. 2000. *Consumer Health Information Services*. Phoenix, AZ: Oryx Press, 6th edition.
- Richetelle, A. 2003. "Healthy Web Sites: Teaching Consumers to Search for Quality Health Information on the Internet." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 7(2): 35-52.
- Ruffin, A. B, K. Cogdill, L. Kutty, and M. Hudson-Ochillo. 2005. "Access to Electronic Health Information for the Public: Analysis of Fifty-three Funded Projects." *Library Trends*, 53(3): 434-452.
- Scherrer, C. 2001. "HealthWeb: Both a Resource for Public Librarians and a Prototype for Collaboration Among Libraries." *Public Library Quarterly*, 18(3/4): 47-51.
- Smith, K. H. 2001. "Health InfoNet of Jefferson County: Collaboration in Consumer Health Information Service." *Medical Reference Services Quarterly*, 20(3): 13-21.
- Spatz, M. 2005. Building Community Bridges for Health: Consumer Health Librarians as Health Advocates. *Library Trends*, 53(3): 453-456.
- U.S. Department of Health and Human Services. *Healthy People 2010: Understanding and Improving Health*. 2nd ed. Washington, DC: U.S. Government Printing Office, 2000. [online]. [cited 2011.7.5].  
<<http://www.health.gov/healthypeople>>.
- Wannarka, M. 1968. "Medical Collections in Public Libraries of the United States: A Brief Historical Study." *Bulletin of the Medical Library Association*, 56(1): 1-14.
- Wood, F. B., B. Lyon, M. B. Schell, P. Kitendaugh, V. H. Cid, and E. R. Siegel. 2000. "Public Library Consumer Health Information Pilot Project: Results of

- a National Library of Medicine Evaluation.” *Bulletin of the Medical Library Association*, 88(4): 314-322.
- Wu, L. et al. 2006. “Wiring Seniors to Quality Health Information.” *Journal of Consumer Health on the Internet*, 10(2): 11-24.
- Zahnd, W. E., S. S. Scaife, and M. L. Francis. 2009. “Health Literacy Skills in Rural and Urban Populations.” *American Journal Health Behavior*, 33(5): 550-557.
- Zeisel, W. 2005. *Community Health Connections: Emerging Models of Health Information Services in Public Libraries*. New York: American for Libraries Council.

