

병원도서관 가이드라인에 기반한 환자서비스 유형 및 현황

Types and Status of Patient Services based on Hospital Library Guidelines

이 혜 영 (Hey Young Rhee)*

초 록

본 연구는 병원도서관의 존재 및 역할의 중요성으로 인해 관련 가이드라인 및 기준을 토대로 실제적으로 환자에게 제공되고 있는 서비스를 조사해 보고자 함이 목적으로 조사대상은 국외 병원도서관이다. 검색엔진 Google로부터 관련 검색어 결과 국외 병원도서관 사이트 90개를 선정하여 가이드라인 및 기준을 토대로 작성된 서비스 유형을 조사하였다. 조사결과, '기본서비스'와 '건강정보지원서비스'를 중심으로 서비스가 제공되고 있었으며 '건강정보지원서비스'의 경우, '교육'보다는 '제공·전달'중심으로 서비스가 이루어지고 있었다. '정신적·심적 치유서비스'는 전체적으로 미흡한 것으로 조사되었다. 조사결과를 기반으로 한 제언으로는 첫째, 환자만을 특화시킨 도서관 명칭이 필요하며 둘째, 정신적·심적 치유서비스인 문화·오락·재활 프로그램 제공, 특히 병원도서관 서비스의 중심이라 할 수 있는 독서치료서비스의 확대가 필요하며 셋째, 사서를 기본으로 한 건강사서, 자원봉사자의 인적자원 배치가 필요하다.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the services provided to the patient based on the guidelines and standards due to the importance of the existence and role of the hospital library. The subject of investigation is foreign hospital library. As a result of the related search terms from search engine Google, researcher selected 90 overseas hospital library sites and examined the type of service based on guidelines and standards. As a result of the survey, services were provided mainly for 'basic service' and 'health information resource service' and 'health information resource service' was provided mainly for 'providing and delivering' rather than 'education'. 'Mental and psychological healing services' were found to be insufficient overall. The suggestion for providing hospital library service is as follows. First, it is necessary to provide library name and service that specialize only in patients. Second, it is necessary to expand bibliotherapy service, which is the center of hospital library service, especially providing culture, rehabilitation and entertainment programs, which are mental and mental healing services. Third, it is necessary to arrange human resources of health librarian and volunteer based on librarian.

키워드: 병원도서관, 환자도서관, 환자서비스, 건강정보지원서비스, 가이드라인 및 기준
Hospital Library, Patients' Library, Patients' Service, Health Information Support Service,
Guidelines and Standards

* 동덕여자대학교 사회과학대학 문헌정보학과 조교수(jonju@dongduk.ac.kr)
논문접수일자 : 2019년 5월 13일 논문심사일자 : 2019년 6월 10일 게재확정일자 : 2019년 6월 11일
한국비블리아학회지, 30(2): 89-116, 2019. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.2.089]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

과거, 병원은 진료의(醫)를 통한 환자들의 질병 치료 기관으로만 인식되어 온 반면 오늘날에는 점점 그 제공 영역이 확대되고 있다. 즉, 진료의를 통한 질병 치료뿐만 아니라 관련 정보제공 및 다양한 프로그램서비스 제공에도 관심을 가지고 있다. 이것은 병원을 홍보하는 측면에서도 도움이 되겠지만 우선적으로는 환자들의 치료에 많은 도움을 줄 수 있다. 이러한 서비스를 제공하는 곳이 병원(환자)도서관(이하 병원도서관)으로 Ludlow(1969)는 이를 “연령, 질병 및 신체적 결함으로 인하여 정상적인 방법으로 공공도서관을 이용할 수 없는 이들에게 특별히 배려된 도서관”이라 하였다. 국외 병원도서관의 시작이 정신적 결함이 있는 환자들 대상의 독서치료서비스라는 점을 고려해 본다면 여기에 ‘정신적 결함’도 포함시키는 것이 타당할 것이다.

위에서도 기술한 바와 같이 병원의 목적은 환자의 질병 치료이다. 그러나 환자에게 있어 병원이라는 곳은 질병을 치료하기 위하여 내원·입원하는 곳이지만 질병에 대한 근심으로 인해 오히려 기분이 우울해지는 곳이다. 또한 일부 환자들은 환자 본인의 질병 및 치료에 대한 정보를 본인이 획득·이용할 수 있음에도 불구하고 전적으로 의료진에게 맡김으로써 그들의 알권리를 스스로 포기하는 곳이기도 하다. 이러한 상황에서 병원에 대한 환자의 이러한 인식 전환과 환자의 알권리 지향을 위하여 환자들에게 질병 및 치료에 대한 정보와 도서를 이

용할 수 있는 기회를 제공하고 더 나아가 교육서비스, 다양한 프로그램 및 치유적서비스를 제공해 주기 위한 병원도서관의 존재 및 역할은 중요하다 할 수 있다. 이러한 역할은 IFLA(2000), 국내 『도서관법』[대통령령 제28211호, 시행 2017.7.26. 타법개정 2017.7.26.]과 『한국도서관기준』(한국도서관협회 2013)을 통해서도 제시되어 있다.

국외의 경우, 병원에서의 환자에 대한 도서관서비스는 유럽에서는 18세기 말부터, 미국에서는 19세기 중엽부터 대부분의 정신병원에서 독서치료를 목적으로 도서관을 제공한 것으로 기록되어 있다(Weimerskirch et al. 1965). 병원 진료과(科) 유형과 서비스 유형이 특정화되어 있기는 하지만 병원도서관의 존재는 그 역사가 오래되었음을 알 수 있다. 반면 국내의 경우, 병원에서의 환자 대상 도서관서비스에 대한 인식이 최근에 다소 변화되기 시작하면서 환자에 초점을 맞춘 도서관서비스가 제공되고 있는 것으로 나타났다(이혜영 2018). 국내의 상황으로 본다면 이러한 변화는 고무적인 일이다. 그러나 좀 더 다양한 유형의 서비스를 제공하기 위해서는 이미 다양한 서비스를 제공하고 있는 병원도서관을 참조·개선함으로써 환자를 위한 온전한 병원도서관으로 발전할 수 있을 것이다.

본 연구는 병원도서관의 존재 및 역할의 중요성으로 인해 가이드라인 및 기준을 토대로 실제적으로 환자에게 제공되고 있는 서비스를 조사해 보고자 함이 목적으로 조사대상은 국외 병원도서관이다. 조사대상을 국외로 제한한 이유는 국내보다 병원도서관의 역사가 오래되었으며 또한 수적인 면에서 국내보다 더 많은 병원도서관을 제공하고 있고 이러한 점이 국내보

다 다양한 서비스 유형의 조사가 가능하리라 판단되기 때문이다. 본 연구 결과는 국내에서 병원도서관 운영 시 서비스 제공에 참조할 수 있을 것이다.

1.2 연구내용 및 방법

본 연구는 실제적으로 병원에서 환자에게 제공하고 있는 도서관서비스를 파악해 보고자 함이 목적으로 그 내용과 방법은 다음과 같다.

첫째, 문헌조사를 통해 병원도서관의 정의 및 서비스의 필요성, 가이드라인과 기준을 통한 병원도서관 서비스 유형을 조사하였다.

둘째, 가이드라인과 기준을 통해 최종적으로 선정된 서비스 유형을 토대로 실제로 병원도서관에서 제공하고 있는 서비스를 조사하였다. 조사대상은 국외 병원(의료기관, 이하 병원)에서 환자 대상의 서비스를 제공하고 있는 도서관을 대상으로 하였다. 이의 선정 과정은 검색엔진 구글(Google)에서 'patients'(patient) library', 'hospital library', 'medical library', 'healthcare library', 'health library'라는 검색어 검색결과, 각각의 키워드에 해당되는 상위 50개 즉 총 250개의 검색결과를 추출하였다. 이 중 중복되면서 연구목적에 적합한 사이트는 선정을 하고 연구목적에 부적합한 사이트는 선정에서 제외시켰다. 이러한 과정에서 얻은 검색사이트는 총 155개이며 이 중 중복되는 검색사이트는 62개로 나타났다. 155개의 검색사이트를 최종적으로 살펴보면서 연구목적에 적합한 90개의 도서관사이트를 선정할 수 있었으며 이들을 대상으로 제공하고 있는 서비스를 조사하였다. 연구목적에 적합한 도서관이라 함은, 병원 내에

있는 도서관이며, 서비스를 제공받는 이용자에 환자(보호자도 포함, 이하 환자) 이용자가 반드시 포함되어야 함을 의미한다. 조사기간은 2019년 2월 1일부터 28일까지이다. 국외 병원도서관의 경우 웹사이트를 통한 환자 대상 서비스 정보를 전반적으로 제공하고 있었다.

셋째, 조사결과를 토대로 병원도서관 서비스에 필요한 제언을 기술하였다.

2. 병원도서관의 정의 및 필요성

1940년대 이전에 Loomis(1899), Green and Schwab(1919) 그리고 Reed(1932)는 병원도서관은 환자도서관을 의미한다고 하였다. 2000년 IFLA를 통해 병원도서관에 관한 정의가 정립되기까지 1940년대부터 이 용어에 대하여 여러 기관에서 여러 의미로 정의를 내렸다. 이의 정의는 각 연구에서 발표한 병원도서관의 범주를 통해서 살펴볼 수 있는 바 이를 표로 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1>에 나타난 바와 같이, 국외의 경우 1984년 MLA의 발표를 제외하고는 병원도서관에 환자도서관이 모두 포함되어 있음을 알 수 있다. 이로써 1940년대 이전·이후 병원도서관은 환자도서관을 지칭함을 알 수 있다.

국내의 경우, 『도서관편람』에서는 의학도서관은 의사나 간호사를 대상으로, 병원도서관은 입원환자 대상으로 이용자를 제한하여 정의를 내리고 있다. 결국 병원도서관은 환자도서관을 지칭함을 알 수 있다. 『문헌정보학용어사전』에서는 병원도서관은 직원과 환자를 대상으로, 환자도서관은 환자를 대상으로 도서관 정의를

〈표 1〉 병원도서관의 범주

| 병원도서관의 범주 | |
|---------------------------------|---|
| 국외 | |
| ALA병원도서관위원회 (1943년) | 환자도서관, 의학도서관, 간호도서관 |
| 미국특수도서관협회병원 및 간호도서관조직 (1944년) | 환자 및 의학도서관 |
| ALA병원도서관라운드테이블 (1945년) | 환자도서관 |
| MLA(의학도서관협회 1945년) | 환자도서관 |
| ALA의 AHIL ¹⁾ (1970년) | 보건과학도서관, 환자도서관 |
| MLA (1984년) | 의학도서관 또는 보건과학도서관 |
| IFLA (1984년, 2000년) | 환자도서관 |
| 국내 | |
| 『도서관편람』 (2009년) | 병원도서관, 의학도서관 구별 병원도서관 = 환자도서관 |
| 『문헌정보학용어사전』 (2013년) | 병원도서관, 환자도서관 구별 병원도서관: 직원, 환자 대상 환자도서관: 환자 대상 |
| 『도서관법』 제2조 제4호 다항 | 병원도서관: 입원 환자 및 보호자 대상 |
| 『한국도서관기준』 (2013년) | 병원(환자)도서관: 입원 환자 및 보호자 대상 |

내렸다. 구별하여 정의를 내렸지만 두 가지 용어 모두에 ‘환자’가 포함되어 있기 때문에 서비스 대상자가 환자 및 보호자라는 점을 고려해 본다면 ‘병원도서관’ 보다는 ‘환자도서관’이라는 용어가 더 명확하고 이용자들이 이해하기에 도움이 될 것이다. 『도서관법』과 『한국도서관기준』에서는 ‘입원’ 환자 및 보호자 대상이라 하였지만 질병 치료를 위해 병원을 방문하는 모든 내원·입원 환자 및 보호자를 대상으로 함이 타당할 것이다. 『도서관편람』, 『도서관법』 그리고 『한국도서관기준』에서는 병원도서관의 범주를 알 수 있는 설명과 함께 병원도서관의 역할에 대해서도 기술하였다. ‘입원환자들에게 오락과 일반 자료를 제공’, ‘도서관서비스 제공’ 그리고 ‘건강 및 질환에 관한 정보·의료, 여가·오락자료 등의 서비스를 최대한 제공’이라는 내용이다. 이러한 범주 및 내용을 기본으로

하여 본 연구에서의 병원도서관 정의는 “병원(의료기관) 내에 설치된 도서관으로 환자 대상의 도서관기본서비스(대출·열람서비스)와 함께 치료를 위한 건강정보서비스, 건강정보 획득을 위한 교육서비스, 여가·오락 자료를 통한 정신적·심적 치유서비스를 제공하는 도서관”이라 할 수 있다.

병원도서관의 정의에서 기술한 바와 같이 병원도서관은 ‘도서관 기본서비스, 건강정보서비스, 교육서비스, 정신적·심적 치유서비스’를 제공한다. 이는 병원도서관의 주된 역할·필요성이라 볼 수 있으며 이에 대하여 좀 더 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 환자 및 보호자의 알 권리 충족(AHA 1972)을 위하여 건강정보서비스를 제공해야 한다. 환자들이 의학, 간호학, 심리학 및 임상분야의 지식을 통해 자신의 질병과 치료 선택

1) Association of Hospital and Institution Libraries.

을 자신이 결정할 수 있다는 인식과 함께 의사 중심이 아닌 환자 중심의 치료가 확산됨에 따라 환자들이 의료·건강정보서비스를 제공받는 것은 당연한 그들의 권리이다(이혜영 2018). 병원 및 의료센터 도서관에서 환자에게 건강정보서비스를 제공하고 있는지의 조사(Collins 1998: 홍기선 2005), 환자가 본인의 질병에 대하여 의사와 상담 시 의사의 설명을 이해하고 치료에 대한 의사결정을 위하여 높은 수준의 정보를 요구한다는 점(Rothstein 1993; Collins 1998; Butson and Pauly 2013), 병원 환자가 “의료 프로슈머(medical prosumers)”²⁾라고 불릴 만큼 환자들이 건강정보에 관심이 많다는 점(Ferguson 1997), 참고서비스를 통해 건강정보 자료와 자원을 제공해야 한다는 점(IFLA 2000) 등은 환자의 건강정보에 대한 알 권리 충족·건강정보서비스 제공의 필요성을 뒷받침하는 연구들로 볼 수 있다.

둘째, 환자의 치유·치료를 위하여 정신적·심적 치유서비스 중의 하나인 독서지도·독서치료서비스를 제공해야 한다. 독서치료는 질병으로부터의 회복과 정신적 적응에 도움이 되며(ALA 1970), 19세기 초 미국 8개 정신병원에서 실시한 독서지원서비스에 대한 사례를 통해 독서는 환자의 치료를 위한 중요한 활동이 된다는 점(Dunkel 1983), 아동 환자에게도 독서치료는 스트레스 해소, 안심 및 편안함 등에 도움이 된다는 점(McMillen and Pehrsson 2004), 의학도서관 사서대상의 독서치료 필요성에 대한 설문조사 결과, 독서치료는 환자의 심리적

안정에 도움이 된다는 응답(임성관 2014),³⁾ 다른 환자와 격리된 1세~18세 환자 대상의 독서치료는 치료뿐 만 아니라 독서에 대한 즐거움과 습관 개발에도 성과가 있었다는 점(Selin and Graube 2017) 등을 통해서 독서지도·독서치료서비스는 환자의 치유·치료·정신건강에 도움이 됨을 알 수 있다. 동일한 치료의 맥락에서 음악치료를 들 수 있다. 오슬로 소재 노르웨이 국립병원 환자도서관에서의 음악치료는 환자의 고통, 질병 치료에 도움이 된다고 하였으며(Nyhus 2001), IFLA(2000)에서는 주로 자극, 진정, 통증, 스트레스 및 긴장 완화, 의학보완에 사용될 수 있다고 하였다.

셋째, 역시 환자의 정신적·심적 치유서비스에 포함되는 환자의 재활·오락·기분전환 등을 위하여 다양한 프로그램 및 레크리에이션을 제공해야 한다. 이 부분에서도 역시 독서서비스가 언급되고 있다. 위 둘째에서 기술한 독서지도·치료서비스 내용은 치료·치유에 초점을 맞춘 연구이며 셋째에 기술할 내용은 오락·기분전환에 중심을 둔 연구이다. 프로그램 및 레크리에이션 개념에 포함되는 독서지도·독서치료서비스는 예를 들면, 독서문화프로그램, 북콘서트, 저자와의 만남과 같은 유형의 서비스로 인식하는 것이 적합할 것으로 판단된다. 몇몇 연구에서 독서지도·치료서비스를 이와 같이 다소 다른 관점으로 기술하였지만 본 서비스는 환자에게는 긍정적인 영향을 미치기 때문에 병원도서관에서 제공해야 할 서비스임에는 분명하다. 프로그램 및 레크리에이션 제공은

2) 이의 사전적 기본 개념은 ‘아마추어지만 전문 기능을 갖춘 장비를 요구할 정도로 잘 아는 사람’으로 의학정보에 대해 의사나 병원, 사서만큼 또는 그 이상으로 잘 아는 사람을 의미함.
3) 2번째로 응답률이 높았음.

안찬수(2012)가 언급한 병원도서관 기능 중 하나인 오락과 휴식을 수행할 수 있는 서비스이다. Judith(1975), Dunkel(1983), McMillen과 Pehrsson(2004)은 독서·독서치료를 레크리에이션·오락·기분전환 측면에서 연구를 수행하였다. 이외에도 오슬로 소재 노르웨이 국립병원 환자도서관에서의 음악서비스(Nyhus 2001), 어린이날과 크리스마스 등 특별한 날을 위한 독서문화프로그램, 저자와의 만남, 큰책읽어주기, 북콘서트, 강연 프로그램(안찬수 2012), 예술 및 공예 프로그램, 영화 또는 슬라이드 쇼, 예술 및 공예품 전시(IFLA 2000), 예술 및 공예품 대여서비스(Nyhus 2001) 등이 있다. 또한 아이들이 애완동물 치료견(Therapy Dogs)에게 책을 읽어주는 프로그램, 주제별 스토리 타임즈 프로그램, 아이들이 창조적 예술가 활동 프로그램 등이 있다(Haver 2014). Ladd(2016)는 요가, 가정폭력인식, 안전인식, 가벼운 운동, 명상 등의 다양한 레크리에이션 프로그램을 소개하였다.

넷째, 환자의 질병 및 치료에 대한 올바른 이해와 관련 정보 출처의 식별, 적합한 정보 검색과 이로 인한 질병 치료 결정에 도움을 주기 위하여 환자교육을 제공해야 한다. 환자교육에 대해서는 병원도서관이나 관련 가이드라인에서 '교육'(IFLA 2000; AGMB et al, 2003; MLA 2007), '건강정보활용능력교육(이하 건강정보활용교육)'(HLG 2007; ALIA 2008; 한국도서관협회 2013), '정보활용교육'(HLG 2007; ALIA 2008; 한국도서관협회 2013)이라 명시하는 경우가 있다. Whitney and Keselman, Humphreys(2017)와 DeRosa and Stribling(2018)는 건강관련 병원, 기관, 센터에서는 사서가 임상 의(clinician), NIH(National Institutes

of Health 미국국립보건원), ACP(American College of Physicians)와 협력하여 환자에게 건강정보활용교육을 지원하기 위한 환자교육을 실시해야 한다고 하였다. Burnham and Peterson(2005), Beschnett and Bulger(2013), Platts and Ransom(2015), Young(2017) 그리고 Grabeel and Tester(2018) 등은 사례 및 프로젝트를 통해 그 필요성을 강조하였다. Beschnett and Bulger(2013)와 Grabeel and Tester(2018)가 제시한 사례 기관에서는 환자교육위원회를 설립하여 환자 및 건강교육자료에 대한 표준을 정하고 맞춤형 환자교육 및 교육자원 지원에 노력하고 있다. Schmitt and Prestigiacomo(2013)는 미국 신경외과학회와 국립의학도서관, 국립보건원의 신경외과 관련 환자교육 자료의 가독성 평가를 통해 필요성을 언급하였다. 일반 정보활용교육은 밸리 아동병원(Valley Children's Hospital) 사서가 아동의 연령에 적합한 책을 선정하여 말하기, 읽기, 단어 획득에 도움을 주고 나아가서는 독서에 대한 흥미를 가질 수 있도록 리터러시교육을 제공하고 있다(Baker 2017). 이러한 사례연구를 통해 병원도서관에서의 환자교육서비스의 필요성을 알 수 있다.

위에서 기술한 서비스 이외에도 대출·반납 서비스, 북 카트 서비스, 상호대차서비스, 주제별 주석이 달린 서지서비스 등에 대하여 IFLA(2000)에서는 북 카트 서비스는 특히 노인, 장애인 등에게 필요한 서비스로 입원환자를 위하여 모든 병원도서관에서 기본적으로 제공해야 하는 서비스이며 주당 2회 이상은 제공해야 한다고 하였다. 주제별 주석이 달린 서지서비스에 대하여 질병, 건강 관련 주제별 서지를 제공

하는데 이것은 외부에서 이미 생성된 서지보다
는 병원도서관 자체에서 서지를 생성하는 것이
바람직하다고 하였다.

3. 선행연구

본 연구는 병원도서관 관련 가이드라인 및
기준을 토대로 실제로 제공되고 있는 서비스를
조사함이 목적이다. 본 연구에서의 서비스라
함은 병원도서관의 정의 및 서비스의 필요성에
서 기술한 바와 같이 도서관의 가장 기본적인
대출·열람서비스를 제공함과 동시에 환자에
게 필요한 건강정보, 도서관 정보 이용 및 건강
정보를 이용할 수 있는 교육, 정신적·심적 치
유에 도움이 되는 다양한 프로그램 및 치유서
비스이며 환자가 직접 이용하고 참여할 수 있
는 서비스를 의미한다. 이와 관련된 연구를 살
펴보면 다음과 같다.

Monroe(1965), Dunkel(1983), 이미경(1986),
Panella(1996), 박정미(2011) 등은 병원도서
관에서의 독서지도서비스⁴⁾에 대하여 연구하였
다. Monroe(1965)는 독서지도서비스를 공공
도서관, 병원도서관, 협회(기관)에 중점을 두
어 설명하였으며 개인 독서 상담 등의 다양한
내용을 갖춘 독서지도서비스 프로그램은 이용
자의 참여·치료와 도서관의 활동에 더욱 긍정
적인 영향을 미칠 수 있다 하였다. Dunkel(1983)
은 독서를 환자의 치료와 레크리에이션을 위한
중요한 활동으로 간주하면서 19세기 초 미국 8

개 정신병원에서 실시한 환자의 도서관 활동
중 독서서비스에 대한 사례를 조사·연구하였
다. 이미경(1986)은 병원도서관에서의 환자 대
상 독서서비스 필요성 관련 연구를 통해 독서행
위와 치료는 서로 관계가 있으므로 독서서비스는
필요하다는 결과를 보여주었다. Panella(1996)
는 1·2차 세계대전 중 입원한 군인들에게 사
서가 책을 가지고 방문하여 큰 소리로 읽어주
고, 이야기해 줌으로써 책과 독서가 신체·정
신질환 회복에 도움이 되었다는 내용을 기술하
면서 환자를 위한 도서관·조직 결성 그리고
독서서비스 규정과 위원회 설립 및 프로그램
개발의 필요성을 강조하였다. 박정미(2011)는
병원도서관 사서 대상의 설문지를 통해 독서지
원서비스 운영 실태를 파악하고 이에 대한 사
서들의 인식도를 조사하였다. 조사결과, 현재로
써는 병원도서관에서 환자 대상의 예산, 시설,
공간, 장서 등이 부족한 상태이지만 이들을 위
한 독서지원서비스에 대한 사서들의 인식은 긍
정적인 것으로 나타났다.

Fierberg(1983), Calabretta(1996), Collins
(1998), 홍기선(2005), Lerner외 3인(2010),
Butson and Pauly(2013), Egeland(2015),
Riedner(2015) 등은 병원도서관에서의 환자 대
상의 참고서비스(reference services)⁵⁾ 관련 연
구를 수행하였다. Fierberg(1983)는 몇몇 병원
도서관의 환자교육프로그램 사례를 통해 병원
도서관은 소비자 건강정보(Consumer Health
Information CHI) 제공 및 환자교육을 위한 리
더십 역할을 해야 함을 강조하였다. Calabretta

4) 독서지도서비스는 독자자문서서비스, 독서지원서비스 등의 용어로도 사용되고 있음. 본 연구에서는 독서지도서비스로 통칭하여 사용.
5) 병원도서관에서 환자 대상의 참고서비스라 함은 IFLA(2000)에서 기술한 바와 같이 건강정보서비스를 의미함.

(1996)는 1990년대 건강관리에 대한 관심이 고조되면서 병원도서관에서 환자에게 건강정보를 제공해 주기 위한 계획·전략을 개발해야 함을 Cooper Hospital / University Medical Center에 있는 Sharp 보건과학도서관을 사례로 설명하였다. Ferguson(1997)은 환자가 의학적인 정보를 토대로 자기 관리(medical self-managing)를 하려고 한다는 점, Collins(1998)의 미국 병원 및 의료센터 도서관에서 환자에게 건강정보를 제공하는지의 유무 조사⁶⁾ 등을 기술하면서 병원도서관은 환자에게 건강정보를 제공해 줄 수 있는 첫 번째 접근점으로 그 역할의 중요성을 강조하였다. 홍기선(2005)은 병원도서관 사서의 인식 조사를 통해, 병원도서관 내에 환자도서관을 설치하여 환자 및 가족을 위한 소비자 보건정보서비스를 적극적으로 실시해야 할 것을 강조하였다. Lerner 외 3인(2010)은 국립환자도서관(National Patient Library)의 필요성, 관리, 자금 조달 등에 대하여 기술하면서 이 도서관은 환자와 임상인에게 중요한 자원을 제공해주는데 특히 환자가 필요로 하는 정보에 대해 상의하고 그들에게 도움이 되는 정보목록을 작성하여 배포하는 역할을 해야 한다. Butson and Pauly(2013)에 따르면 병원도서관에서는 환자가 건강정보를 이해하고 활용할 수 있도록 환자의 능력을 향상시키는데 중점을 두어야 한다. 이를 위해서 병원도서관에서는 환자에게 신뢰성, 유용성, 권위, 관련성 및 가독성이 있는 건강정보를 제공해 주거나 이러한 정보를 찾을 수 있는 방법에 대한 교육이 필요하고 임상(clinical) 환경

이나 의사와의 상담 시 환자 자신의 상태를 이해하는데 도움이 되는 정보 그리고 다양한 치료 방법 중 환자가 선택할 수 있는 치료에 대한 정보를 제공하고 획득할 수 있도록 도와주는 것이 중요하다. Egeland(2015)는 병원도서관은 의료진과 환자에게 필요한 정보를 제공해주어야 하며 특히 환자 대상의 건강정보·건강정보프로그램·건강정보교육 등을 제공해 주는 것이 중요하다 하였다. Riedner(2015)는 치매(Alzheimer) 진단을 받은 환자들(즉 가족들)과 이 병의 치료 팀에게 건강정보 서적 및 기타 도서관 자료를 직접 이용하도록 홍보함으로써 그들의 회복 및 치료의 도움을 강조하였다.

병원도서관에서의 독서치료서비스 관련 연구로는 다음과 같은 것들이 있다.

Hynes(1975)는 St. Elizabeths 정신병원도서관에서 독서치료를 환자들에게 적용하면서 해당 병원에서 중점을 둔 사항들을 소개하였다. 환자 대 독서치료사가 1대1로도 존재할 수 있다는 것, 그룹이 결성될 경우 그룹 내에서 자료를 큰 소리로 읽을 것, 그룹 구성원들이 함께 자료를 읽고 창의적으로 새롭게 글을 써 볼 것, 읽고 토론할 것, 독서치료사와 정신과의사, 임상전문가로 구성된 팀이 존재한다는 것 등이다. Lombard(1975)는 St. Elizabeths 정신병원도서관에서 환자들 대상의 오락치료프로그램으로의 독서치료 적용방법을 문학 장르별⁷⁾로 소개하였다. 해당 병원에서는 특히 장르별 창조적 글쓰기에 초점을 맞춘 활동을 실시하였으며 환자들 자신이 쓴 글로 연극을 발표하기도 하였다.

6) 1991년 미국의학협회에서 481개의 병원 및 미국 의료센터 도서관을 대상으로 건강정보를 환자에게 제공하느냐의 유무를 조사하였으며 그 결과 10%만이 환자에게 건강정보를 제공하지 않는 것으로 나타났다.

7) 시(poetry), 희곡(play), 소설(story), 기사(article).

정신병원에서의 레크리에이션 프로그램에 대하여 Clarke(1978)는 독서치료의 적용, 독서치료 및 정신건강을 위해 사용되는 교육도구(대부분 문학작품), 장애아동에 대한 독서치료의 적용·서비스 등에 관심을 보였다. 장귀녀(1985)는 병원도서관 사서들을 대상으로 환자봉사를 위한 독서치료서비스에 관한 인식을 조사하였다. 병원도서관은 의학도서관의 기능만을 수행하고 있었지만 사서는 환자봉사에 대한 독서치료의 필요성에 대해서는 높게 인식하고 있었다. 독서치료의 우선적 대상은 정신병원, 독서치료 시행자는 '사서와 타분야 전문인과의 협동'으로 조사되었다. McMillen과 Pehrsson(2004)은 병원 환자에게 독서치료를 적용함에 있어 의사(특히 정신병원 의사)의 역할, 독서치료가 필요한 환자들이 지니고 있는 감정의 유형, 독서치료 적용 효과에 대하여 기술하였다. 김경채(2005)는 의학도서관에서의 독서치료 적용 가능성에 관한 연구를 통하여 치료사, 연구기관, 독서치료대상 등에 대하여 기술하였다. 임성관(2014)은 의학도서관 사서 대상으로 사서의 독서치료서비스에 대한 인식 조사를 통해 독서치료를 실시하기 위한 정책을 제시하였다. Selin과 Graube(2017)는 병원에서 1~18세의 격리된 환자를 대상으로 독서클럽(Reading Club) 제공 사례를 제시하였고 이를 통해 독서클럽은 병원도서관과 사서의 역할이며 이는 독서치료에 초점을 맞추어 운영되어야 한다.

병원도서관에서의 '문화·재활·오락·여가 프로그램' 관련 연구들로는 다음의 것들이 있다.

예술 및 공예프로그램, 영화 또는 슬라이드쇼, 예술 및 공예품 전시(IFLA 2000), 오슬로 소재 노르웨이 국립병원 환자도서관에서의 음

악서비스·전시품 대여서비스(Nyhus 2001), 독서문화프로그램, 저자와의 만남, 큰책읽어주기, 북콘서트, 강연 프로그램(안찬수 2012) 등이 있다. 아이들이 애완동물 치료견(Therapy Dogs)에게 책을 읽어주는 프로그램, 주제별 스토리 타임즈 프로그램, 아이들이 창조적인 예술가 활동을 할 수 있는 프로그램(Haver 2014) 등도 있다. Ladd(2016)는 요가, 가정폭력인식, 안전인식, 가벼운 운동, 명상 등의 다양한 레크리에이션프로그램을 소개하였다. Valley 아동병원에서는 아동들을 위한 리터러시프로그램을 진행하고 있다(Baker 2017). 리터러시프로그램 활동의 목적은 첫 번째, 아동들에게 연령에 맞는 책을 제공해 주는 것, 두 번째, 부모가 아이 출생 시 자녀에게 독서의 필요성을 교육시키는 방법을 배우고 이것을 아이에게 교육시키는 것이다. 이를 위해 부모는 신생아 또는 유아에게 노래로 말하고 책을 읽는데 필요한 단어를 배우기 위해 관련 캠페인에 참여하기도 한다.

이외 병원도서관 서비스에 대하여 전반적인 내용을 다룬 연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Cumming(1971)은 아동 환자의 독서서비스와 병원도서관과 사서가 중심이 되어 제공해야 할 소비자 건강정보서비스에 대하여, Durbach(1989)는 건강정보에 필요한 도서추천서비스 및 도서목록 작성, 팸플릿, 잡지기사, 협회 뉴스레터 등의 제공이 필요함을 강조하였다. Forrest(1998)는 종합병원, 정신병원, 아동병원 각각에 대한 레크리에이션, 독서, 건강정보서비스에 대하여 그리고 Glockner(2001)는 호주에 있는 6개 병원도서관에서의 오락·여가 프로그램, 질병 및 치료에 대한 정보서비스 및 '트롤리서비스(trolley service)'⁸⁾에 대하여 기술하였다. 또

한 Nyhus(2001)는 오디오북, 뉴스, 정기간행물, 인터넷이 가능한 PC 제공 등도 소개하였다.

이상의 선행연구를 살펴보면, 관련 연구들이 1965년부터 2017년 최근까지 꾸준히 진행되고 있으며 주로 국외 연구가 주(主)를 이루고 있다. 또한 국내의 경우는 독서(독서지도, 독서치료)서비스에 관한 연구 그리고 소수이지만 건강정보서비스에 관한 연구가 이루어지고 있는 반면 국외에서는 이들에 관한 연구는 과거부터 시작되었으며 현재는 이를 기본으로 좀 더 다양한 서비스 제공에 관한 연구가 이루어지고 있다. 전체적으로 보았을 때 병원도서관에서 중점적으로 제공 및 제공계획을 가지고 있는 서비스는 건강정보서비스이며 다음으로 독서치료서비스, 독서서비스, 문화·재활·오락 프로그램 서비스 등이다.

4. 병원도서관 최종 선정 서비스 항목·유형

본 연구는 병원도서관의 주된 이용자가 환자라는 특성 상, 이들의 정보 획득과 질병 회복을 위한 정신적·심적 치유서비스를 실제 병원도서관에서 제공하고 있는지를 조사해 보는 것이

주된 목적이다. 본 연구에서의 '정보획득'이라는 환자가 정보·자료를 획득하는 것과 획득을 위한 교육을 의미한다. 정신적·심적 치유서비스는 문화·오락·재활 프로그램과 독서·음악·목회치료와 같은 서비스를 의미한다. 실제 병원도서관에서 제공하고 있는 서비스 조사를 위하여 관련 가이드라인·기준·정책에서 명시하고 있는 서비스 유형을 살펴볼 필요가 있으며 이들 중 공통된 유형을 선정하여 조사를 실시하고자 한다.

본 연구에서 다루고자 하는 관련 가이드라인·기준·정책은 IFLA의 「Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities」(2000), AGMB의 5개 기관⁹⁾에서 제시한 「Erklärung der Deutschen Patientenbibliothek」(2003),¹⁰⁾ CILP 내 HLG¹¹⁾에서 제시한 「병원, 의학, 환자도서관 관련 정책」(2007),¹²⁾ MLA¹³⁾의 「Standards for Hospital Libraries」(2007), ALIA¹⁴⁾의 「Guidelines for Australian Health Libraries」(2008) 그리고 한국도서관협회의 「병원(환자)도서관기준」(2013)이다. <표 2>는 관련 가이드라인의 서비스 대상자, 서비스 유형 그리고 최종 서비스 항목·유형을 제시한 표이다.

8) trolley는 '손수레'라는 의미로 북 카트 서비스를 의미함.
 9) 의학사서실무그룹(AGMB, Arbeitsgemeinschaft für Medizinisches Bibliothekswesen e. V.), 독일도서관협회(Deutscher Bibliotheksverband), 독일복음주의출판협회(Deutscher Verband der Evangelischen Büchereien), 독일 주(州) 서점 컨퍼런스(Fachkonferenz der Staatlichen Büchereien in Deutschland), 독일병원(Deutsche Krankenhausgesellschaft), 독일의사협회(Deutscher Ärztinnenbund).
 10) 독일환자도서관선언서.
 11) 영국 도서관 및 정보전문가협회(CILP, Chartered Institute of Library and Information Professionals) 내 건강도서관그룹(HLG, Health Library Group).
 12) Response to the "Draft Report on Current Practice with Regard to Provision on Information to Patients on Medicinal Products"의 내용에 병원, 의학, 환자도서관 관련 정책이 제시되어 있으며 특별히 정책명이 제시되어 있지는 않음. 연구자가 내용 파악 후 기재한 명칭임.
 13) Medical Library Association.
 14) Australian Library and Information Association.

〈표 2〉 병원도서관 서비스 가이드라인 및 최종 선정 서비스 항목 · 유형

| 기관명 | IFLA(2000) | AGMB와 5개 기관(2003) | HLC(2007) | MLA(2007) | ALIA(2008) | 한국도서관협회(2013) |
|----------------------|--|--|---|--|--|---|
| 가이드라인명 | Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities | Erklärung der Deutschen Patientenbibliothek | 병원, 의학, 환자도서관 관련 정책 | Standards for Hospital Libraries | Guidelines for Australian Health Libraries | 병원(환자)도서관기준 |
| 서비스 대상자 | 환자, 노인, 장애인 | 환자 | 환자 | 환자, 의료진 | 환자, 의료진, 학생 | 환자 |
| 제공 서비스 유형 | <ul style="list-style-type: none"> • 물리적 지원 • 인적자원 • 예산 • 장소 • 프로그램 및 서비스 - 북 카트 서비스 - 상호대차서비스 - 참고서비스(간접정보자료) - 독자자문서비스(독서지도서비스) - 주제별 주석이 달린 서지서비스(월별, 주간, 여가 주제) - 교육, 재활, 오락프로그램 - 음악치료 - 독서치료 • 자동화 • 홍보 • 외부지원 | <ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 서비스 • 건강가이드 서비스 • 도서대출 서비스 • 문화 및 교육서비스 • 건강정보지원 · 교육센터 서비스 • 환자의 정신적, 지적, 정서적 민감성을 고려한 서비스 • 병원 내 다른 서비스와의 상호보완 서비스(물리치료, 재활치료, 영양상담, 목회치료) | <p>3. 환자의 정보접근(The Patient's Access to Information)의 3.1에서 환자 서비스 명시</p> <ul style="list-style-type: none"> • 건강정보제공 • 건강정보활용교육 • 정보활용교육 서비스 | <p>Standard 5 Patient Education</p> <ul style="list-style-type: none"> • 환자 및 가족에게 직접 도서관 서비스 제공 • 환자에게 필요한 교육 위한 검색교육 | <ul style="list-style-type: none"> • 자원관리 - 재정 - 공간 및 장비 - 정보자원 -- 상호대차 - 기술지원 • 정보서비스 - 접근 - 정보검색 및 배포 - 정보활용교육 -- 건강정보활용교육 서비스 - 연수 및 이용자 교육 -- 정보활용교육 -- 건강정보활용 | <ul style="list-style-type: none"> • 인적자원 • 자료 • 시설 • 예산 • 이용자서비스 - 대출 · 열람서비스 - 참고 · 정보서비스(간접정보자료)(16) - 교육, 문화, 복지 프로그램 서비스 -- 이용지도 -- 독서지도 및 독서상담 -- 정보활용교육 |
| 가이드라인으로부터의 최종 선정 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 및 서비스 - 북 카트 서비스 - 상호대차서비스 - 참고서비스(간접정보자료) - 독자자문서비스(독서지도서비스) - 주제별 주석이 달린 서지서비스 - 교육, 재활, 오락프로그램 - 음악치료 - 독서치료 | <ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 서비스 • 건강가이드 서비스 • 도서대출 서비스 • 문화 및 교육서비스 • 건강정보지원 · 교육센터 서비스 • 병원 내 다른 서비스와의 상호보완 서비스(영양상담, 목회치료) | <ul style="list-style-type: none"> • 건강정보제공 • 건강정보활용, 정보활용교육 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> • 교육자료 및 전자자원을 위한 검색교육 | <ul style="list-style-type: none"> • 상호대차 • 인터넷서비스 • 정보활용교육 • 건강정보활용교육 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자서비스 - 대출 · 열람서비스 - 참고 · 정보서비스(간접정보자료) - 교육, 문화, 복지 프로그램 서비스 -- 이용지도 -- 독서지도 및 독서상담 -- 정보활용교육 |
| 최종 선정 서비스 항목 · 유형 | 정신적 · 심적 치유 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> 소행목 기분서비스 건강정보지원서비스 교육서비스 문화 · 재활 · 오락 프로그램 음악 · 독서 · 목회 치료 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> • 건강정보제공 • 건강정보활용, 정보활용교육 서비스 | 서비스 유형 | <ul style="list-style-type: none"> • 상호대차 • 인터넷서비스 • 정보활용교육 • 건강정보활용교육 서비스 | <ul style="list-style-type: none"> • 이용자서비스 - 대출 · 열람서비스 - 참고 · 정보서비스(간접정보자료) - 교육, 문화, 복지 프로그램 서비스 -- 이용지도 -- 독서지도 및 독서상담 -- 정보활용교육 |

우선 각각의 가이드라인에서 명시하고 있는 서비스 대상자를 살펴보면, 모두 공통적으로 환자를 서비스 대상으로 하고 있으며 IFLA의 경우에는 노인, 장애인을 포함시키고 있으며 MLA와 ALIA에서는 의료진 및 학생을 포함시키고 있다. 환자를 서비스 대상으로 하고 있는 경우 특별히 명시하고 있지는 않지만 내용에는 보호자 및 가족도 포함되는 것으로 나타나 있다. MLA의 가이드라인은 기준1~기준11 중 기준5만이 환자를 위한 서비스 내용으로 제시되어 있고 ALIA의 경우, '정보자원', '기술자원', '정보서비스'에만 환자 관련 서비스 유형이 제시되어 있다. 6가지 가이드라인에 제시되어 있는 서비스 유형의 공통점이라 할 수 있는 것은 '건강정보 제공·지원·교육'이라는 점이다.¹⁵⁾ 이는 병원도서관의 이용자 특성 상, 환자 및 보호자의 알 권리 충족(AHA 1973)과 이를 통한 질병 및 치료에 대한 본인의 의사결정(Rothstein 1993; Collins 1998; Butson and Pauly 2013), 건강정보를 통한 자기 관리(Collins 1998)를 위한 건강정보서비스의 필요성 때문으로 판단된다. 표에 나타난 '최종 선정 서비스 항목·유형'이 본 연구의 조사를 위해 사용되는 서비스 항목·유형이다. 이것은 정보획득과 질병 회복을 위한 정신적·심적 치유서비스와 관련 있는 서비스 유형만을 선정한 것이다. 정보획득은 이미 정의한 바와 같이 환자가 정보·자료를 획득하는 것과 획득을 위한 교육 등이 해당되는 것으로 '북 카트 서비스', '대출·열람서비스',

'상호대차서비스', 건강가이드·건강정보·영양상담 등을 위한 '참고·정보서비스', '주제별 주석이 달린 서지서비스', '인터넷 서비스', '이용지도', '건강정보활용교육', '정보활용교육' 등이 포함된다 할 수 있다. 정신적·심적 치유에 도움을 줄 수 있는 서비스로는 문화·재활·오락프로그램과 음악·독서(독자자문·독서지도·독서상담·독서치료)·목회치료서비스가 있다. 이를 다시 유사한 항목에 맞추어 분류한 것이 동일한 표에 기술한 '최종 선정 서비스 항목·유형'으로 대항목을 '정보획득', '정신적·심적 치유서비스'로 분류하였고 '정보획득'의 소항목에는 '기본서비스', '건강정보지원서비스', '교육서비스'를 그리고 '정신적·심적 치유서비스' 소항목에는 '문화·재활·오락프로그램'과 '음악·독서·목회치료서비스'를 포함시켰다. 각각의 소항목에 포함되는 서비스 유형은 '가이드라인으로부터의 최종 선정 서비스'에 있는 유형들 중에서 유사한 서비스는 하나로 정리하여 제시한 것이며 '문화·재활·오락프로그램'에 해당되는 서비스 유형은 IFLA 이외의 가이드라인·기준에서 제시된 바가 없어서 IFLA(2000)를 토대로 안찬수(2012), Haver(2014), Ladd(2016) 내용에 기술되어 있는 유형을 함께 제시하였다. 이와 같이 완성된 '최종 선정 서비스 항목·유형'을 기본으로 하여 실제 병원도서관을 대상으로 조사를 수행하였다.

15) 병원도서관에서 환자에게 필요한 교육 자료이기 때문에 건강정보자료로 볼 수 있음.

16) 병원도서관에서의 참고·정보서비스이기 때문에 IFLA에서 제시한 '환자도서관 참고서비스'의 주된 목적은 건강정보자료 제공·지원과 동일한 서비스로 판단할 수 있음.

17) <표 1> '제공 서비스 유형'에서 굵은 글씨체로 표시.

5. 병원도서관에서의 환자서비스

본 절에서는 병원도서관 서비스 가이드라인에서 최종 선정된 서비스 유형을 토대로 실제 병원도서관에서의 제공 사례를 조사하였다. 본 연구의 주된 조사내용은 실제 병원도서관에서의 서비스 유형이며 이와 관련된 몇 가지 내용이 추가 조사되었다. 이는 다음과 같다.

첫째, 국가, 도서관 명칭, 이용방법에 대해서 조사하였다. 본 연구에서는 앞서 기술한 바와 같이 환자도서관에만 국한하지 않고 환자를 대상으로 서비스를 제공하는 의료기관 조사를 실시하였다. 이에는 '병원·의학도서관', '환자도서관', '건강(보건과학)도서관(건강도서관센터 등)'이라는 명칭을 사용하는 곳 등이 있다.

둘째, 서비스 대상자에 대해서 조사하였다. 관련 도서관에서는 환자만을 대상으로 또는 환자와 의료진, 일반인, 학생 등을 대상으로 서비스를 제공하는 도서관이 있다.

셋째, 인적자원 대해서 조사하였다. 인적자원에는 사서, 건강사서, 의학사서, 자원봉사자 등을 조사하였다.

마지막으로 본 연구의 주된 조사내용인 서비스 유형을 조사하였다. <표 3>은 이러한 모든 사항의 조사내용 결과를 나타낸 표이다.

국가를 위의 표에 나타난 바와 같이 5개 국가로 제시한 이유는 연구방법에 따라 도서관 검색 결과 90개에 포함되는 도서관이 위의 5개 국가로 나타났기 때문이다. 미국이 상대적으로 가장 높은 비율을 보이고 있다.

도서관 명칭에 있어서는 '환자도서관', '건강(보건)도서관', '의학·병원도서관', '복합', '기타'로 구분하였다. '환자도서관'은 'patients library',

'patient and family library', 'patients' and children's library', 'patient resource library', 'patient education library' 등으로 사용하고 있었다. 환자도서관의 서비스 대상자는 환자를 기본으로 가족·보호자도 포함되기 때문에 그 명칭에 있어서도 'family'라는 표현을 사용하기도 하였다. '건강도서관'은 'health library', 'health information resources', 'health system libraries', 'health science library', 'health education library' 등과 같이 사용하고 있었다. 의학·병원도서관은 'medical library', 'hospital library' 등으로 사용하고 있었으며 '복합'은 '환자·건강도서관', '의학·건강도서관' 등으로 복합적인 명칭을 사용하는 경우로써, '환자·건강', '의학·건강'은 함께 사용하고 있었으나 '환자·의학(병원)'은 함께 사용하고 있지 않았다. '기타'에 해당되는 명칭은 'library', '인명(人名)+library', 'resource library', '지역명+center', 'online resource library' 등으로 사용되고 있었다. 명칭에 있어 '환자도서관'과 '건강도서관' 사용 비율이 '건강도서관'이 28건(31.1%)으로 '환자도서관'보다 4건이 높게 나왔다. 환자서비스가 건강정보만으로 제한되는 것은 아니고 치유를 위한 다양한 프로그램, 환자 스스로 건강정보를 검색하여 이용할 수 있는 교육 등도 제공되어야 하기 때문에 서비스 제한의 인식을 줄 수 있는 '건강도서관'보다는 '환자도서관(환자·가족도서관)'이라는 명칭을 사용하는 것이 더 적합하다 판단된다. 수적 통계로는 '건강도서관'이 높게 나왔지만 결과적으로는 '환자도서관', '기타'의 사용도 낮은 비율이라고는 볼 수 없다. '기타'의 경우는 일반적인 'library, center' 등의 용어를 사용하기 보다는 서비스 대상자 또는 제공하는

〈표 3〉 조사항목 및 서비스

| 서비스 | 국가 | | | | 도서관·명칭 | | | | 서비스 대상자 | | | | 인적자원 | | | | 이용방법 | | | | | | | |
|-----|-----------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|--------------|----------------|----------------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|-----------------|----------------|--------------|-------|-----|-----|
| | 미국 | 호주 | 북일 | 캐나다 | 환자 도서관 | 건강 도서관 | 의학· 법원 도서관 | 기타 | 환자· 의료진 | 환자 | 기타 | 사서 | 건강 사서 | 의학 사서 | 자원 봉사자 | 기타 | 정보 없음 | on line | on· off line | | | | | |
| | (89) (65.6) | (67) (22) | (22) (16.7) | (15) (11.1) | (24) (26.7) | (28) (31.1) | (10) (11.1) | (7) (7.8) | (35) (38.9) | (10) (11.1) | (45) (50) | (38) (30.2) | (30) (23.8) | (15) (11.9) | (18) (14.3) | (15) (11.9) | (10) (7.9) | (24) (26.7) | (28) (31.1) | (38) (42.2) | | | | |
| 총 | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 126 (100) | 126 (100) | 126 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | 90 (100) | | | | |
| 서비스 | 기본 서비스 | 복·카트, 대출·열람, 상호대차, 인터넷 서비스 | 14 (30.4) | 13 (27.7) | 9 (22.2) | 4 (9.9) | 18 (45) | 25 (55.6) | 22 (36.7) | 34 (33.7) | 22 (40) | 3 (17.6) | 15 (55.6) | 17 (45.9) | 5 (45.5) | 11 (22) | - | 20 (47.6) | 32 (37.2) | 32 (37.2) | | | | |
| | 정보회독 서비스 | 참고·정보서비스, 주제별 주석이 달린 서비스 | 21 (45.7) | 29 (61.7) | 8 (47.1) | 7 (46.7) | 15 (37.5) | 29 (48.3) | 20 (44.4) | 49 (48.5) | 24 (43.6) | 10 (58.8) | 12 (44.4) | 14 (37.8) | 6 (54.5) | 32 (64) | 34 (100) | 16 (38.1) | 38 (44.2) | 38 (44.2) | | | | |
| | 교육 서비스 | 이용지도, 정보활용교육, 건강정보활용교육 | 6 (13.4) | 3 (6.4) | 1 (2.2) | 4 (6.7) | 4 (10) | 3 (5) | 3 (5) | 10 (9.9) | 6 (10.9) | 3 (17.6) | 4 (10.8) | 2 (4) | 2 (4) | 1 (2.4) | 8 (9.3) | 1 (2.4) | 8 (9.3) | 8 (9.3) | | | | |
| 서비스 | 문화·재활·오락 프로그램 | 예술 및 공예 프로그램, 영화 또는 슬라이드 쇼, 독서문화프로그램, 큰책 읽어주기, 북콘서트, 강연프로그램, 애완동물 치료전 프로그램, 요가, 가버문, 문둥, 명상 등 | 3 (6.5) | 1 (2.1) | 2 (5) | 1 (6.7) | 2 (5) | 3 (5) | 6 (5.9) | 6 (5.9) | 1 (1.8) | 1 (5.9) | 4 (8) | 1 (2.7) | 4 (8) | 3 (7.1) | 5 (5.8) | 3 (7.1) | 5 (5.8) | 5 (5.8) | | | | |
| | 음악·독서·목회·치료 서비스 | 음악치료, 독자문서서비스 (독서지도서비스), 독서상담서비스, 독서치료, 목회치료 | 2 (4.3) | 1 (2.1) | 1 (2.5) | 2 (13.3) | 1 (2.5) | 3 (5) | 2 (2) | 2 (2) | 2 (3.6) | 2 (3.6) | 1 (2.7) | 1 (2.7) | 1 (2) | 1 (2) | 2 (4.8) | 2 (4.8) | 3 (3.5) | 3 (3.5) | | | | |
| | 총 | 46 (100) | 47 (100) | 17 (100) | 15 (100) | 40 (100) | 60 (100) | 45 (100) | 101 (100) | 49% | 29.1% | 24.2% | 9.1% | 10.3% | 28.5% | 27.9% | 27.9% | 8.6% | 13.7% | 18.8% | 5.6% | 25.4% | 21% | 26% |
| 총 | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | 165 (100) | | | |

* 간주(%)
* 인적자원, 서비스는 중복체크

서비스를 명확하게 알 수 있는 용어를 추가하여 사용하는 것이 바람직할 것이다. 환자 서비스 중심의 도서관이기 때문에 '의학·병원도서관' 명칭은 많이 사용하지 않는 것으로 조사되었다.

서비스 대상자는 '기타'가 45건(50%)으로 가장 높은 비율을 보이고 있으며 다음으로는 '환자'가 35건(38.9%)이다. '환자'에는 보호자와 입원·내원환자가 포함되며 '기타'에는 환자, 보호자와 함께 의료진, 병원 일반 직원, 학생, 방문자, 일반인(지역 주민) 등이 포함된다. '기타'에 포함되는 모든 대상자에게 서비스를 제공할 경우, 사서의 업무량 과중, 서비스 질(質)의 문제 등이 발생할 수 있기 때문에 이러한 경우 의료진이나 의대생을 서비스하는 의학사서, 환자와 일반인 등을 서비스하는 사서·건강·임상사서 등을 각각 배치하는 것이 바람직하다. 그리고 단지 도서관의 이용 및 일반 정보만을 제공한다면 다양한 이용자 대상의 서비스가 가능하겠지만 그렇지 않을 경우 환자와 일반 이용자를 구분하여 도서관을 운영하는 것이 또한 효율적이라 할 수 있다.

인적자원은 '사서', '건강사서', '의학사서', '자원봉사자', '기타', '정보 없음'으로 구분하여 조사하였다. '사서'는 'librarian', '건강사서'는 'health librarian, clinical librarian, health professional'으로, '의학사서'는 'medical librarian, professional medical librarian' 등으로 표현이 되어 있었다. '기타'에는 학생, 조교, 일반 직원 등이 포함되어 있으며 인적자원 정보가 제시되지 않은 도서관도 있었다. 중복체크는 사서+자원봉사자, 건강사서+자원봉사자, 의학사서+자원봉사자, 사서+건강사서, 사서+건강사서+자원봉사자 그

리고 각각에 기타 인적자원 등이 포함되어 배치되어 있었다. 우선 '사서'가 38건(30.2%)으로 가장 높은 비율을, 다음으로 '건강사서'가 30건(23.8%)으로 나타났으며 '자원봉사자'가 '의학사서', '기타'보다 높은 비율을 보이고 있다. 환자서비스도 기본적인 도서관 서비스를 위해 '사서'를 우선적으로 가장 많이 배치하고 있는 것으로 보이며 건강정보의 제공으로 '건강사서'도 많이 배치하고 있는 것으로 보인다. '의학사서'는 '의학·병원도서관', '환자 및 의료진'과 '기타 이용자'들에 대한 서비스를 주로 하는 도서관에 배치되어 있었다. '자원봉사자'는 어느 인적자원 유형에 제한 없이 '사서, 건강사서, 의학사서'와 함께 배치되어 있었다. 일부 도서관에서는 자원봉사자에 대하여 '책임감 및 성실성, 최소 1년 이상 활동, 외향적 성격, 문서작성 가능, 친절한 전화응대' 등으로 자격요건이 제시되어 있는 경우도 있었다. 자원봉사자가 필수 인적자원은 아니지만 도서관에서 사서의 업무 부담을 덜고 전문성을 필요로 하지 않는 서비스(예를 들면, 북 카트 서비스, 대출·열람서비스, 간단한 전화응대)를 위해 이들을 배치하는 것도 효율적인 서비스 운영에 도움이 될 것이다. 이는 IFLA(2000)에서 발표한 가이드라인에서 자원봉사자 모집·배치에 대한 권고안을 보더라도 그 필요성을 알 수 있다. 그리고 자원봉사자가 배치되어 있는 도서관은 실질적으로도 북 카트 서비스, 대출·열람서비스 제공과 사서의 보조 역할을 하고 있었다. 인적자원에 대한 정보가 없는 경우는 주로 on line 이용만이 가능한 도서관이었다.

도서관 이용방법에 있어서는 on·off line이 38건(42.2%)으로 가장 높은 비율을 나타냈으

며 다음으로는 off line이 28건(31.1%), on line이 24건(26.7%) 순으로 나타났다. 인터넷, 웹, 디지털 개념이 보편적으로 사용되고 있기 때문에 on line도 필요하며 사서와의 면대면 서비스, 프로그램 진행 및 참여, 교육 등을 위해 그리고 환자라는 이용자 특성 상(신체적·정신적인 문제점 등) 개개인별로 도서관으로의 접근 및 이용방법에 차이가 있을 수 있기 때문에 off line도 필요할 것이다.

다음으로는 제공되는 서비스 결과이다. <표 4>는 서비스만을 다시 표로 제시한 것으로 도서관 명칭, 서비스 대상자, 인적자원, 이용방법 등 각각에 따라 제공되는 비율이 높은 서비스 순서로 번호(순위) 표시를 하였다.

‘기본서비스’에 해당되는 유형으로는 ‘북 카트를 이용한 책 배달서비스, 대출·열람, 상호대차, 인터넷서비스’ 등이다. ‘의학·병원도서관, 기타(명칭의) 도서관, 환자·의료진 대상, 의학 사서 및 자원봉사자 배치, off line 접근방법’ 환경에서 기본서비스가 가장 활발하게 제공되고 있었다. 기본서비스 중에서도 ‘북 카트, 대출·열람’ 중심의 서비스가 이루어지고 있었다. 미국 Marin General Hospital의 Medical Library, Valley View Hospital의 Connie Delaney Medical Library, Rochester Regional Health의 Werner Medical Library, University of Pennsylvania의 Medical Library, 영국 Rotherham Hospital Library, 호주 Graylands Hospital의 Medical Library 등을 사례로 제시할 수 있다. ‘환자도서관’이나 ‘건강도서관’에서도 기본서비스는 제공되고 있다. 특히 ‘북 카트를 이용한 책 배달 서비스’는 신체가 불편한 입원환자에게는 필요한 서비스이다. 기본서비스는 주로 자원봉사자

가 맡을 수 있는 역할로서 이러한 역할 수행을 위해 자원봉사자의 배치는 필수적이라 할 수 있다. ‘상호대차서비스’가 언급되어 있는 사례로는 ‘의학·병원도서관’과 ‘건강도서관’에서 각각 9건 중 3건, 13건 중 4건으로 나타났다. 미국의 Saint Peter’s University Hospital Medical Library 그리고 Hennepin Healthcare를 모기관으로 가지고 있는 Medical Library, Atlantic Health System의 Health Science Library, Cincinnati Children’s Hospital의 Rubinstein Library, Upstate Medical University의 Health Science Library, 영국의 Rotherham Hospital Library 등이 이에 해당된다.

‘건강정보자원서비스’는 IFLA(2000)에서 명시한 바와 같이 참고정보서비스로 ‘건강 관련 정보를 환자에게 제공해 주는 서비스 그리고 주제별 주석이 달린 서비스’이다. ‘환자도서관, 건강도서관, 복합명칭, 환자와 기타 이용자 대상, 사서, 건강사서 배치, on line, on·off line’ 환경에서 우선적으로 제공하고 있는 서비스로 나타났다. 주제별 주석이 달린 서비스 제공을 명시하고 있는 곳은 없는 것으로 나타났다. 미국 Stanford Health Care의 Health Library, UNC Rockingham Health Care의 Health Library, Medstar Union Memorial Hospital의 Patient and Family Library, 캐나다 Grand River Hospital Advancing Exceptional Care의 J. Wesley Graham Patient and Family Resource Centre, 영국 Oxford University Hospital의 Patient and Public Information, 호주 Perth Children’s Hospital의 Family Resource Centre 등이 있다. 이러한 곳들이 사서와 건강사서 모두를 배치하고 있는 것은 아니며 건강사서가

〈표 4〉 제공되는 서비스 유형의 순위별 표시

| 서비스 | 도서관 명칭 | | | | | | | | | | 서비스 대상자 | | | | | | 인적자원 | | | 이용방법 | | | |
|---------------|---------------|---|---|--------|---|---|-----------|---|---|----|---------|----|----|-------|-------|--------|------|-------|---------|----------|-------------|---|---|
| | 환자 도서관 | | | 건강 도서관 | | | 의학·병원 도서관 | | | 환자 | 환자·의료진 | 기타 | 사서 | 건강 사서 | 의학 사서 | 자원 봉사자 | 기타 | 정보 없음 | on line | off line | on·off line | | |
| | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 정보화특 서비스 | 기본 서비스 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 건강정보자원 서비스 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| | 교육 서비스 | 3 | 3 | - | 4 | 3 | 3 | - | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | - | - | 3 | - | 4 | - | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 정신적·심적 치유 서비스 | 문화·생활·오락 프로그램 | 4 | 4 | - | 5 | 4 | 4 | - | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | - | - | 4 | - | 3 | - | 5 | 4 | 4 | 4 |
| | 음악·독서·문화치료서비스 | 5 | 4 | - | 3 | 5 | 5 | - | 5 | 5 | 5 | 4 | - | - | 5 | - | 5 | - | 5 | - | 4 | 4 | 5 |

없는 경우 사서가 본 서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 사서의 업무 부담을 줄이면서 도서관의 일반적인 업무를 수행할 수 있는 사서와 건강사서를 함께 배치함이 환자 서비스를 위한 효율적인 방법일 것이다. 자료는 사전을 통한 의학용어 제공, 인쇄/비인쇄자료, 데이터베이스, 저널, 팸플릿, 뉴스레터 등 다양하게 제공하고 있었다. on line에서의 건강정보자원서비스는 특정한 또는 전체적인 질병 및 치료 방법, 의학용어에 대한 설명을 알파벳 색인으로 제공하고 있었다. 미국 University of California San Francisco의 Health Information Resources, Mission Health의 Patient Online Resources and Health Library, 캐나다 Kidney Cancer Canada의 Resources for Patients and Caregivers, 영국 Royal Brompton Hospital의 Healthcare and Information Resources 등을 사례로 제시할 수 있다. on line을 통한 건강정보자원서비스의 경우 서비스 제공에 한계가 있을 것이다. 질병 및 치료 방법, 용어의 이해가 어려운 경우 off line 상에서 건강사서를 통한 질문의 과정을 거쳐야 하기 때문에 환자에게는 오히려 번거로운 서비스가 될 수 있다. on line만으로 제공하기 보다는 on · off line을 통한 제공이 효율적일 것이다.

‘교육서비스’에는 ‘이용지도, 정보활용교육, 건강정보활용교육’ 등이 포함된다. 교육서비스는 어떠한 환경에서도 활발한 서비스가 제공되고 있지 않으며 ‘의학 · 병원도서관, 환자 · 의료진 대상, 의학사서 · 기타 배치, on line’ 환경에서는 제공 자체를 하고 있지 않았다. 즉, 사서가 정보를 검색하여 환자에게 ‘제공’해 주는 서비스는 이루어지고 있지만 환자가 적극적으로 참

여하여 정보를 획득해 가는 과정을 배움으로써 이후에도 적용시킬 수 있는 ‘교육’ 서비스는 미흡하다. 일부이기는 하지만 ‘도서관 이용지도, 정보활용교육’을 제공하고 있는 사례로는 미국 The University of Tennessee Medical Center의 Health Information Center, 캐나다 Grand River Hospital Advancing Exceptional Care의 Patient and Family Resource Center, 영국 Oxford University Hospital의 Patient and Public Information 등이다. 건강정보활용교육의 예는 미국 James A. Haley Veterans’ Hospital의 Patients’ Library and Patient Education Resource Center로 이곳에서는 환자 및 비환자 대상의 최신 건강정보 교육서비스를 제공하고 있었다. 또한 캐나다 Hamilton Health Science의 Patient Education Library에서는 환자 보급용 건강정보자원을 별도로 마련하여 교육서비스를 실시하고 있었다. 모든 환자를 대상으로 한 교육서비스는 다소 무리일 수도 있기 때문에 신청자 또는 꾸준히 관리해야 하는 질병을 가지고 있는 환자, 장기(long-term) 입원 환자 등을 대상으로 한 교육서비스를 우선적으로 제공해 보는 것도 한 방법이 될 수 있을 것이다.

‘문화 · 재활 · 오락프로그램 서비스’에는 ‘예술 및 공연프로그램, 영화 또는 슬라이드쇼, 독서문화프로그램, 큰책읽어주기, 북콘서트, 강연 프로그램, 애완동물 치료전 프로그램, 요가, 가벼운 운동, 명상’ 등 다양한 프로그램들이 포함될 수 있다. 이 서비스 또한 교육서비스와 마찬가지로 어떠한 환경에서도 활발한 서비스가 제공되고 있지 않으며 ‘의학 · 병원도서관, 환자 · 의료진 대상, 의학사서 · 기타 배치, on line’ 환

경에서는 제공 자체를 하고 있지 않았다. 본 서비스에 있어서는 '문화·재활·오락 프로그램'이라고만 표현되어 있는 사례가 일반적이었으며 특별히 자세하게 제시하고 있는 사례는 미국 University of Virginia의 Patient and Family Library, Johns Hopkins All Children's Hospital의 Family Resource Center Library, The University of Texas MD Anderson Cancer Center의 Patient/Family Library와 Health Library, Western State Hospital의 Patients Library, 호주 The Wesley Healthwise Hospital의 Healthwise Center 등에서 '아동도서 스토리텔링, 동물과 함께 하는 문학프로그램, 특정한 질병 관련 환자 대상 재활·복지프로그램, 시 읽기, 요가·명상프로그램, 어린이 건강 관련 강좌, 아동 발달 관련 장난감 구비' 등을 서비스하고 있었다. 이 중 The University of Texas MD Anderson Cancer Center의 Patient/Family Library와 Health Library에서는 소화기관, 암, 혈관 환자들만을 대상으로 재활·복지프로그램을 실시하고 있었다. '문화·재활·오락프로그램 서비스'는 환자가 즐겁게 참여하여 정신적·심적 안정을 취할 수 있는 서비스로 약물치료와 같은 인위적인 치료보다 더 큰 효과를 기대할 수 있는 서비스이다. 특히 정신적인 치료가 필요한 환자에게는 더욱 필요한 서비스이다. 본 서비스는 병원도서관 자체 독립적으로 프로그램을 진행할 수도 있지만 지역 공공도서관이나 사회복지기관과 같은 관련 기관과의 협력을 통해 제공함이 병원도서관의 부담도 줄일 수 있고 다양한 프로그램 제공도 가능할 것이다.

'음악·독서·목회치료서비스' 역시 활발한 서

비스가 제공되고 있지 않으며 '의학·병원도서관, 환자·의료진 대상, 건강사서·의학사서·기타 배치, on line' 환경에서는 제공되고 있지 않았다. 이 중 독서서비스(독자자문·지도·상담·치료서비스)는 일부 제공되는 곳이 있었는데 Johns Hopkins All Children's Hospital의 Family Resource Center Library, The University of Texas MD Anderson Cancer Center의 Patient/Family Library와 Health Library, University of Virginia의 Patient and Family Library, Cincinnati Children's Hospital의 Rubinstein Library, Children's Hospital of Philadelphia의 The Connelly Resource Center 등이다. 독서치료서비스는 병원도서관 환자 대상 주된 서비스(Weimerskirch et al. 1965; 송영임 2009)로 사서 단독으로 서비스가 제공되기보다는 관련 분야에 있는 다양한 전문가들의 협력으로 이루어질 수 있는 서비스이다. 우선 병원도서관 서비스 제공 주체자인 사서가 독서치료 관련 지식을 습득하는 것이 필요하며 병원도서관에서는 전문가들과 협력할 수 있는 방법을 모색해야 할 것이다.

6. 결론 및 제언

본 연구는 환자서비스를 제공하고 있는 국외 병원도서관을 대상으로 가이드라인 및 기준 내용을 토대로 실제 제공되고 있는 서비스를 조사하였다. 조사대상 도서관은 검색엔진 구글(Google)에서 'patients'(patient) library', 'hospital library', 'medical library', 'healthcare library', 'health library'라는 검색어 검색결과,

최종적으로 연구목적에 적합한 사이트 90개를 선정하여 제공하고 있는 서비스를 조사하였다. 연구목적에 적합한 사이트라 함은, 서비스를 제공받는 이용자에 환자가 반드시 포함되어야 함을 의미한다. 조사기간은 2019년 2월1일부터 28일까지이다.

관련 가이드라인 및 기준을 통해 최종 선정된 서비스는 2개의 대항목으로 구성되어 있으며 '정보획득'이라는 대항목 아래에는 '기본서비스, 건강정보지원서비스, 교육서비스'가 그리고 '정신적·심적 치유서비스'에는 '문화·재활·오락 프로그램, 음악·독서·목회치료 서비스'가 포함되어 있다. 이를 토대로 실제 제공되고 있는 전반적인 항목 결과는 다음과 같다.

첫째, 환자 서비스를 제공하고 있는 병원도서관 수는 미국, 캐나다 순으로 나타났다.

둘째, 사용하고 있는 도서관 명칭은 '건강도서관', '환자도서관' 순으로 나타났다.

셋째, 서비스 대상자는 환자, 보호자, 의료진, 학생, 병원 직원, 일반 주민 등이 포함되어 있는 '기타'와 '환자' 순으로 조사되었다.

넷째, 인적자원은 '사서', '건강사서' 순으로 나타났으며 '사서', '건강사서'와 비율의 차이는 있지만 '자원봉사자'도 배치되어 있는 것으로 조사되었다.

다섯째, 이용방법(접근방법)은 'on·off line', 'off line' 순으로 나타났다.

다음은 제공되고 있는 서비스 조사 결과이다.

첫째, '기본서비스'에는 '북 카트를 이용한 책 배달서비스, 대출·열람, 상호대차, 인터넷서비스' 등이 포함된다. 본 서비스는 '의학·병원도서관, 기타(명칭의) 도서관, 환자·의료진 대상,

의학사서 및 자원봉사자 배치, off line 접근방법' 환경에서 가장 활발하게 제공되고 있었다. 기본서비스 중에서도 특히 '북 카트, 대출·열람' 중심의 서비스가 이루어지고 있었다. 일부 의학·병원도서관과 '건강도서관'에서는 '상호대차서비스'도 제공하고 있었다.

둘째, '건강정보지원서비스'에는 '건강 관련 정보를 환자에게 제공해 주는 서비스 그리고 주제별 주석이 달린 서비스' 유형이 있다. 본 서비스는 '환자도서관, 건강도서관, 복합명칭, 환자와 기타 이용자 대상, 사서, 건강사서 배치, on line, on·off line' 환경에서 우선적으로 제공하고 있는 서비스로 나타났다. 주제별 주석이 달린 서비스 제공을 명시하고 있는 곳은 없는 것으로 나타났다. 사서와 건강사서 모두를 배치하고 있는 것은 아니며 건강사서가 없는 경우 사서가 본 서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 자료는 사전을 통한 의학용어 제공, 인쇄/비인쇄자료, 데이터베이스, 저널, 팜플렛, 뉴스레터 등 다양하게 제공하고 있었다. on line에서의 건강정보지원서비스는 특정한 또는 전체적인 질병 및 치료 방법, 의학용어에 대한 설명을 알파벳 색인으로 제공하고 있었다.

셋째, '교육서비스'에는 '이용지도, 정보활용 교육, 건강정보활용교육' 등이 포함된다. 교육 서비스는 어떠한 환경에서도 활발한 서비스가 제공되고 있지 않으며 '의학·병원도서관, 환자·의료진 대상, 의학사서·기타 배치, on line' 환경에서는 제공 자체를 하고 있지 않았다. 일부이기는 하지만 '도서관 이용지도, 정보활용교육'을 제공하고 있는 사례, 환자 및 비환자 대상의 최신 건강정보 교육서비스 사례, 환자 보급용 건강정보자원을 별도로 마련하여 교육서비

스를 실시하고 있는 사례 등이 있는 것으로 조사되었다.

넷째, '문화·재활·오락프로그램 서비스'에는 '예술 및 공연프로그램, 독서문화프로그램, 큰책읽어주기, 북콘서트, 애완동물 치료견 프로그램, 요가, 가벼운 운동, 명상' 등 다양한 프로그램들이 포함될 수 있다. 본 서비스 또한 어떠한 환경에서도 활발한 서비스가 제공되고 있지 않으며 '의학·병원도서관, 환자·의료진 대상, 의학사서·기타 배치, on line' 환경에서는 제공 자체를 하고 있지 않았다. 본 서비스에 있어서는 '문화·재활·오락 프로그램'이라고만 표현되어 있는 사례가 일반적이었으며 특별히 자세하게 제시하고 있는 사례에서는 '아동도서관 스토리텔링, 동물과 함께 하는 문학프로그램, 특정한 질병 관련 환자 대상 재활·복지프로그램, 시 읽기, 요가·명상프로그램, 어린이 건강 관련 강좌, 아동 발달 관련 장난감 구비' 등이라 제시하고 있었다.

다섯째, '음악·독서·목회치료서비스' 역시 활발한 서비스가 제공되고 있지 않으며 '의학·병원도서관, 환자·의료진 대상, 건강사서·의학사서·기타 배치, on line' 환경에서는 제공되고 있지 않았다. 독서서비스(독자자문·지도·상담·치료서비스)는 일부 제공되는 사례가 있었다.

이러한 조사결과를 토대로 병원도서관에서 환자서비스 제공 시 필요한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 환자 대상의 서비스를 위해서는 '의학도서관', '건강도서관'이라는 명칭보다는 '병원(환자)도서관'이라는 명칭을 사용하는 것이 바람직하리라 본다. 조사결과를 통해서 알 수 있

는 바, 의학·병원도서관에서 환자서비스를 제공하여도 기본서비스만 제공할 뿐 환자만을 위한 고유한 교육, 건강정보, 프로그램, 치료서비스 제공은 전무(全無)한 것으로 나타났다. 환자도서관 자체의 특징을 살리려면 기존 의학도서관이나 일반 도서관과 연결시켜 서비스를 제공하는 것보다는 별도의 환자도서관을 설립하는 것이 필요하다는 Durbach(1989)의 주장이 이를 뒷받침해 주고 있다.

둘째, 환자서비스를 위한 최상의 인적자원은 사서를 기본으로 건강사서와 자원봉사자를 배치하는 것이다. 이는 업무 부담을 줄이고 일의 효율성을 높이기 위해서 필요하다. 건강사서는 건강정보 제공을, 자원봉사자는 사서의 업무를 보조하는 역할과 북 카트나 대출·열람과 같은 간단한 기본서비스를 제공 할 수 있을 것이다. 그러나 건강사서의 배치가 불가능한 경우를 대비하여 사서도 건강정보제공 역할을 할 수 있는 준비를 갖추는 필요하다. 이를 위해서는 학부에서 전공의 일환으로 건강정보 관련 수업의 개설이나 복수전공, 학점교류를 통한 수강 방법을 고려해 볼 수 있을 것이다. 학부에서 이에 대한 교육을 받지 못한 사서는 이들을 위한 건강정보교육을 별도로 실시하는 것도 고려해 볼 수 있다. 자원봉사자는 사서의 업무를 보조함과 동시에 환자에게 관심 있는 접촉을 시도하고 일반적인 도서관 서비스 및 의학용어에도 익숙해야 한다(Durbach 1989). 관련 지식을 지니고 있거나 관련 기관에서의 유경험자를 배치하는 것이 바람직하다.

셋째, 환자의 이용(접근)방법은 on·off line을 모두 제공하는 것이다. on line을 통한 건강정보 제공과 off line을 통한 건강정보 추가 면

담, 정신적·심적 치유서비스 제공을 위해 필요하다.

넷째, 제공되는 서비스는 전반적으로 기본서비스 및 건강정보지원서비스에 집중되어 있다. 이를 기본으로 환자를 위한 교육서비스 및 정신적·심적 치유서비스의 활발한 제공이 필요하다. 교육서비스는 모든 환자를 대상으로 실시하기에는 다소 무리일 수도 있기 때문에 신청자 또는 꾸준히 관리해야 하는 질병을 가지고 있는 환자, 장기(long-term) 입원환자, 노약자 보호자 등을 대상으로 우선적으로 제공하는 방법을 고려해 볼 수 있다. 또한 직접 병실을 찾아가서 교육을 시키는 방법도 있을 것이다. 병원도서관에서는 이들에게 교육서비스의 필요성을 지속적으로 알림으로써 그들의 참여를 유도해야 할 것이다. 정신적·심적 치유서비스에서는 다양한 '문화·재활·오락프로그램서비스'를 제공해야 한다. 본 서비스는 병원도서관 자체 독립적으로 프로그램을 진행할 수도 있지만 지역 공공도서관이나 사회복지기관, 문화재단 등과 같은 관련 기관과의 협력을 통해 제공함이 병원도서관의 부담도 줄일 수 있고 다양한 프로그램 제공도 가능할 것이다. 또한 독서자문서비스 및 독서치료 제공을 확대할 필요가 있다. 역사적으로 보았을 때 병원에서의

환자 대상 도서관서비스의 주된 유형은 독서치료(Weimerskirch et al, 1965; 송영임 2009)로 병원과 환자를 대상으로 한 서비스에서는 필수적으로 제공해야 할 서비스이다. 독서치료 제공을 위해서는 의사, 상담심리사 등 관련 전문가의 전문지식이 필요(장귀너 1985; IFLA 2000)하기 때문에 사서와 이들과의 협력을 위한 계획이 이루어져야 할 것이다. 또한 사서는 독서자문·독서치료에 관한 지식을 갖추고 있어야 하며 이를 위해서는 역시 학부에서의 수강 과목 개설, 외부교육기관에서의 교육 제공 등의 방법이 있을 것이다.

다섯째, 위에서 제시한 사항들이 수행되기 위해서는 도서관협회, 병원도서관, 병원도서관 모기관, 관련 연구자 및 전문가들의 인식 전환이 필요하다. 이를 위해서는 꾸준한 홍보, 캠페인이 필요할 것이다. 그리고 국외의 사례를 통해 국내 환경에 맞게 벤치마킹할 수 있는 병원도서관을 건립함으로써 서비스 제공을 지속적으로 제공해 주는 방법 그리고 상급종합병원에 병원도서관의 의무적 제공을 명시함으로써 상급종합병원으로의 재지정 평가에 영향을 주는 방법, 지역 공공도서관과의 연계를 통하여 부분적으로나마 서비스를 제공하는 방법 등을 고려해 볼 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김경채. 2005. 의학도서관의 독서치료 적용 가능성. 『한국의학도서관』, 32(1,2): 39-51.
박정미. 2012. 『사서의 독서 지원 서비스에 대한 인식도 조사: 병원도서관을 중심으로』. 석사학위논문. 경기대학교 문화예술대학원, 독서지도학과.

- 송영임. 2009. 『독서치료와 공공도서관 서비스』. 파주: 한울아카데미.
- 안찬수. 2012. “책 읽는 병원”을 어떻게 만들어 갈 것인가: 병원환자도서관을 위한 몇 가지 사회적 제안. 『제5차 도서관정책 포럼』. 2012년 2월 15일. 서울: 도서관정보정책위원회.
- 이미경. 1986. 『病院圖書館 奉仕에 관한 研究: 患者를 중심으로』. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원, 도서관학과.
- 이혜영. 2018. 국내 병원도서관 관련 기준 및 현황. 『한국비블리아학회지』, 29(4): 179-202.
- 임성관. 2014. 사서의 독서치료 서비스에 대한 인식도 조사-의학도서관을 중심으로-. 『한국의학도서관협회지』, 41(1): 20-32.
- 장귀녀. 1985. 『도서관 봉사로서의 독서요법 적용 가능성에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원, 도서관학과.
- 한국도서관협회. 2009. 『도서관편람』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회. 2010. 『문헌정보학용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회. 2013. 『2013년판 한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.
- 홍기선. 2005. 소비자 보건정보서비스의 활성화 방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 263-281.
- American Hospital Association. 1972. *A Patient's Bill of Rights*. Chicago: American Hospital Association.
- American Library Association. 1944. “New Hospital Library Committee Formed.” *Bulletin of the Medical Library Association*, 32(4): 510-511.
- American Library Association. 1948. “Hospital Libraries.” *Bulletin of the Medical Library Association*, 36(4): 396-7.
- American Library Association. 1948. *Objectives and Standards for Hospital Libraries*. Chicago, IL: American Library Association.
- American Library Association. 1970. *Standards for Library Service to Health Care Institutions*. Chicago, IL: American Library Association.
- Arbeitsgemeinschaft für Medizinisches Bibliothekswesen e. V. 2003. *Erklärung der Deutschen Patientenbibliothek*. [online]. [cited 2019,2,2].
 <https://bibliotheksportal.de/content/uploads/2017/12/Erkl%C3%A4rung_Patientenbibliotheken_2003.pdf>.
- Australian Library and Information Association. 2008. *Guidelines for Australian Health Libraries 4th Edition*. Australian Library and Information Association Health Libraries Australia. [online]. [cited 2019,2,2].
 <https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/Guidelines_for_Aust_Health_reading.pdf>.

- Baker, Brian L. 2017. "Taking the Luxury out of Literacy: The Valley Children's Hospital Literacy Program Story." *Journal of Hospital Librarianship*, 17(3): 230-238.
- Bandy, Margaret et al. 2008. "Standards for Hospital Libraries 2007." *Journal of the Medical Library Association*, 96(2): 162-169. [online]. [cited 2019.2.]
<<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2268237/>>.
- Beschnett, Anne and Jim Bulger. 2013. "Patient Education and the Hospital Library: Opportunities for Involvement." *Journal of Hospital Librarianship*, 13(1): 42-46.
- Burnham, Erica and Eileen Beany Peterson. 2005. "Health Information Literacy: A Library Case Study." *Library Trends*, 53(3): 422-433.
- Butson, L. C. and R. R. Pauly. 2013. "A Librarian's Role in Enhancing Patients' Knowledge and Self-Advocacy." *Journal of Hospital Librarianship*, 13(4): 362-372.
- Calabretta, N. 1996. "The Hospital Library as Provider of Consumer Health Information." *Medical Reference Services Quarterly*, 15(3): 13-22.
- Clarke, Jean M. 1978. "Section of Library Services to Hospital Patients and Handicapped Readers." *IFLA Journal*, 4(3): 252-255.
- Collins, B. W. 1998. "Medical Self-Managing - The Hospital Librarian's Role." *Medical Reference Services Quarterly*, 17(3): 59-70.
- Cumming, E. E. 1971. "Children in Hospital: Do They Need a Library Service?" *Book Trolley*, 3(3): 3-9.
- Daines, Guy. 2007. Response to the "Draft Report on Current Practice with Regard to Provision on Information to Patients on Medicinal Products." Health Libraries Group for CILIP. [online]. [cited 2019.2.2].
<<https://archive.cilip.org.uk/health-libraries-group/policy/policy-details>>.
- DeRosa, Antonio P. and Judy C. Stribling. 2018. "A Case Report of Health Seminars Supporting Patient Education, Engagement, and Health Literacy." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 22(3): 238-243.
- Dunkel, Lisa M. 1983. "Moral and Humane: Patients' Libraries in Early Nineteenth-Century American Mental Hospitals." *Bulletin of the Medical Library Association*, 71(3): 274-281.
- Durbach, Edna. 1989. "A Health Sciences Library for Patients and Their Families." *Dimensions in health service*, 66(6): 36-38.
- Egeland, Mindwell. 2015. "Hospital Librarians: From Consumer Health to Patient Education and Beyond." *Journal of Hospital Librarianship*, 15(1): 65-76.
- Fierberg, Joan. 1983. "The Hospital Library as a Focus of Patient Education Activities and

- Resources.” *Bulletin of the Medical Library Association*, 71(2): 224-226.
- Forrest, Margaret E. S. 1998. “Fifty Years of Patients’ Libraries.” *Health Libraries Review*, 15: 267-278.
- Glockner, Brigitte. 2001. “Hospital Patient Libraries and Information Services in Australia.” *Australian Health Review*, 24(4): 156-162.
- Grabeel, Kelsey L and Emily Tester. 2018. “Patient Education: A Change in Review.” *Journal of Consumer Health on the Internet*, 22(3): 229-237.
- Green, E. and S. I. Schwab. 1919. “The Therapeutic Use of a Hospital Library.” *Hospital Social Service Quarterly*, 1(3): 147-157.
- Haver, Mary Katherine. 2014. “Hospital Information Services: Books, Children, Dogs, Artists: Library Programs for the Entire Family.” *Medical Reference Services Quarterly*, 33(2): 211-217.
- Hynes, Arleen. 1975. “Bibliotherapy in the Circulating Library at Saint Elizabeths Hospital.” *Libri*, 25(2): 144-148.
- International Federation of Library Associations and Institutions. 1984. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and Disabled People in the Community*. The Hague: The Federation.
- International Federation of Library Associations and Institutions. 2000. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-term Care Facilities*. The Hague: IFLA Headquarters. [online]. [cited 2019.1.24].
 <<https://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-61?og=8708>>.
- Judith, Lombard. 1975. “Use of Bibliotherapy in the Recreational Therapy Program of St. Elizabeths Hospital.” *Libri*, 25: 149-155.
- Ladd, Dona. 2016. “Health and Wellness Programs in a Patient Library: Program Development and Brief Assessment.” *Journal of Hospital Librarianship*, 16(3): 233-239.
- Lerner, Jeffrey C., Daniel M. Fox, Sheryl B. Ruzek and Gail E. Shearer. 2010. “The Case for a National Patient Library.” *Health Affairs*, 29(10): 1914-9.
- Lombard, Judith. 1975. “Use of Bibliotherapy in the Recreational Therapy Program of St. Elizabeths Hospital.” *Libri*, 25(2): 149-155.
- Loomis, M. L. W. 1899. “Plan for a Hospital Library.” *Library Journal*, 24(3): 110.
- Ludlow, Felicy. 1969. “Library Service to Hospitals and the Handicapped.” *Ontario Library Review*, 53(2): 61.
- McMillen, P. S. and D. Pehrsson. 2004. “Bibliotherapy for Hospitals Patients.” *Journal of Hospital*

- Librarianship*, 4(1): 73-81.
- Medical Library Association, 1984. *Minimum Standards for Health Sciences Libraries in Hospitals*. Chicago, IL: The Association.
- Monroe, Margaret Ellen. 1971. *Reading Guidance and Bibliotherapy in Public, Hospital, and Institution Libraries: A Selection of Papers Presented at a Series of Adult Services Institutes, 1965-1968*. Madison: Library School of the University of Wisconsin.
- Nyhus, M. 2001. "The Patients' Library at the Norwegian National Hospital in Oslo." *Scandinavian Public Library Quarterly*, 34(4): 18-24.
- Panella, Nancy Mary. 1996. "The Patients' Library Movement: An Overview of Early Efforts in the United States to Establish Organized Libraries for Hospital Patients." *Journal of the Medical Library Association*, 84(1): 52-62.
- Platts, Barbara A. and Janette F. Ransom. 2015. "Adding Value - Supporting Patient Education Services at the Bedside." *Journal of Hospital Librarianship*, 15(3): 262-273.
- Reed, E. W. 1932. "Establishment and Value of the Hospital Library." *Transactions of the American Hospital Association*, 34: 674-682.
- Riedner, Mary Beth. 2015. "Librarians' Role as Part of the Care Team for Alzheimer's Patients." *Journal of Consumer Health on the Internet*, 19(2): 143-147.
- Rothstein, Julie A. 1993. "Ethics and the Role of the Medical Librarian: Health Care Information and the New Consumer." *Bulletin of the Medical Library Association*, 81(3): 253-258.
- Schmitt, Paul J. and Charles J. Prestigiacomo. 2013. "Readability of Neurosurgery-Related Patient Education Materials Provided by the American Association of Neurological Surgeons and the National Library of Medicine and National Institutes of Health." *World Neurosurgery*, 80(5): 33-39.
- Selin, Eva and Karin Graube. 2017. "Reading Aloud to Children in Hospital: Bibliotherapy as a Community Builder." IFLA WLIC 2017 WROCLAW.
- Tom, Ferguson. 1997. "The Rise of the Medical Prosumer." [online]. [cited 2019,2,2]. <http://www.healthy.net/Health/Article/The_Rise_of_the_Medical_Prosumer/1039>.
- Weimerskirch, Philip J., Benjamin Rush, and John Minson Galt. 1965. "Pioneers in Bibliotherapy in America." *Bulletin of the Medical Library Association*, 53(4): 510-526.
- Whitney, Wanda, Alla Keselman, and Betsy Humphreys. 2017. "Libraries and Librarians: Key Partners for Progress in Health Literacy Research and Practice." *Information Services & Use*, 37: 85-100.

[웹 사이트]

국가법령정보센터. [online]. [cited 2019.1.25].

〈<http://www.law.go.kr/lsSc.do?menuId=0&p1=&query=%EB%8F%84%EC%84%9C%EA%B4%80%EB%B2%95%20%EC%8B%9C%ED%96%89%EB%A0%B9#undefined>〉.

다음사전. [online]. [cited 2019.1.24].

〈<https://dic.daum.net/word/view.do?wordid=ekw000132721&q=prosumer>〉.

청년외사. [online]. [cited 2019.2.23].

〈<http://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxon=91364>〉.

Healthy.net [online]. [cited 2019.2.23].

〈<http://www.healthy.net/library/journals/self-carearchives/rismedphs.htm>〉.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

An, Chan Su. 2012. *How to Make "a Hospital to Read Books": Some Social Proposals for Hospital Patient Library*. 5th Library Policy Forum, 2012.2.15. Seoul: Library Information Policy Committee.

Chang, Kuee Nyua. 1985. *A Study on the Adoptability of Bibliotherapy as one of the Library Services*. M. A. thesis. The Graduate School Ewha Womans University, Dept. of Library Science.

Hong, Ki-Sun. 2005. "A Study for Activation of Consumer Health Information Service." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2): 263-281.

Kim, Kyung-Chae. 2005. "Applying Bibliotherapy in Medical Library." *Korean Medical Library*, 32(1,2): 39-51.

Korean Library Association. 2009. *Library Handbook*. Seoul: Korean Library Association.

Korean Library Association. 2010. *The Glossary of Library and Information Science*. Seoul: Korean Library Association.

Korean Library Association. 2013. *2013 Korean Library Standards*. Seoul: Korean Library Association.

Lee, Mi Kyung. 1986. *A Study on the Hospital Library Service: for Patients*. M.A. thesis. Graduate School of Sung Kyun Kwan University, Dept. of Library Science.

Lim, Seong-Gwan. 2014. "A Survey on the Librarians's Degree of Perception about Bibliotherapy Services - Focused on the Medical Libraries." *Journal of Korean Medical Library Association*,

41(1): 20-32.

Park, Jung Mi, 2012. *A Survey on the Librarian's Degree of Perception about Reader's Advisory Services - Focused on the Hospital Libraries*. M.A. thesis. The Graduate School of Cultural & Arts Kyonggi University, Dept. of Reading Instruction.

Rhee, Hey-Young. 2018. "Guidelines and Status of Hospital Library in Korea: for Patients and Carers." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(4): 179-202.

Song, Young-Im, 2009. *Bibliotherapy and the Public Library Service*. Paju: Hanul Academy.