

# 병원 내 도서관의 이용자 만족도 및 수요조사에 관한 연구

## A Study on User Satisfaction and Demand Survey of Libraries in Hospitals

신 영 지 (Youngji Shin)\*

노 영 희 (Younghee Noh)\*\*

### 초 록

본 연구는 병원 내 도서관 이용자의 만족도를 제고시키고 향후 병원 내 도서관의 활성화 방안을 고찰하기 위해, 이용자와 비이용자를 대상으로 장서, 시설 및 환경, 직원, 서비스, 프로그램 등의 만족도 및 수요도를 조사하여, 이용자가 만족하는 도서관의 운영 방안을 모색하고자 하였다. 그 결과, 병원 내 도서관 활성화 방안으로 첫째, 최신성을 갖춘 다양한 주제의 장서 수 확대가 필요하다. 둘째, 병원 내 도서관의 직원 수 확대가 시급하며, 이와 함께 의학 전문 지식 기반 의사소통 능력 향상 및 이용자 요구에 대한 신속한 대응 능력이 필요하다. 셋째, 시설 및 환경으로 병원 내 도서관 규모 확대와 편의시설 확대가 필요하다. 넷째, 서비스 질 향상과 다양한 서비스 제공이 필요하며, 이용자 대상에 따라 전문가는 주제검색서비스, 의학관련 정보원 제공 서비스를, 일반인(환자 및 보호자 등) 건강정보서비스 등을 제공해야 한다. 마지막으로 프로그램 운영을 위한 인프라 확대와 대상의 다양화, 프로그램 지속성 등이 확보되어야 한다.

### ABSTRACT

In this study, to improve the satisfaction of library users in the hospital and to examine how to activate the library in the future, the satisfaction of library, facilities and environment, staff, service, We conducted a demand survey and searched for the operation plan of the library that satisfied the user. As a result, in order to revitalize the library in the hospital, first, in the case of the collection, it is necessary to expand the number of collections of various topics with the latest contents. Second, it is urgent to expand the number of library staff in the hospital. In addition, it is necessary to improve communication expertise based on medical expertise and ability to respond quickly to user requests. Third, it is necessary to expand the size of library and convenience facilities in the hospital by facilities and environment. Fourth, in case of service, it is necessary to improve service quality and provide various services. Experts should provide subject search service, medical information source service, general health information service (patient and carer) according to the user. Finally, in the case of programs, it is necessary to expand the infrastructure for program operation, to diversify the targets, and to extend the program continuity.

키워드: 병원 내 도서관, 이용자 만족도, 이용자 수요도, 병원도서관, 의학도서관

Hospital in Library, User Satisfaction, User Demand, Hospital Library, Medical Library

\* 건국대학교 문헌정보학과 박사과정(gee910125@gmail.com) (제1저자)

\*\* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자 : 2019년 8월 20일 논문심사일자 : 2019년 9월 10일 게재확정일자 : 2019년 9월 24일  
한국비블리아학회지, 30(3): 291-314, 2019. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.3.291>

## 1. 서론

시대적 변화에 따라 이용자들의 요구가 다양해지고 구체적으로 변화함에 따라 도서관의 기능 또한 이용자 요구에 부응하기 위해 변화하고 있다. 이에 따라 도서관에 대한 평가도 가치적인 자원의 평가 뿐 아니라 도서관에서 제공하는 자원 및 서비스에 대해 이용자들이 어떻게 평가하고 있는지가 중요한 척도가 되고 있다. 이러한 관점에서 도서관의 이용자 만족도 관련 연구는 도서관의 효과적인 운영과 관리에 필수적인 조건이 되고 있다.

일반적으로 기업에서는 어떤 특정 제품이나 서비스에 대한 이용자의 만족도가 높을수록 재이용 및 재구매로 이어져 매출을 높일 수 있게 된다는 점에서 많은 기업, 기관들은 이용자 만족도를 극대화함과 동시에 재이용 의도를 높일 수 있는 방안을 적극적으로 모색하고 있다 (Oliver 1997). 이러한 맥락에서 도서관의 이용자 만족도 조사는 이용자들의 정보 요구 수준이 높아짐에 따라 공공서비스를 통해서 받을 수 있는 서비스에 대해 요구하고 평가하고자 하는 마케팅의 원리와 사회적인 변화를 수용한 것이라 할 수 있다.

도서관의 서비스 품질 평가나 이용자 만족도에 관한 연구가 대부분 공공도서관, 대학도서관, 전문도서관에 편중되어 있는 반면, 병원 내 도서관에 대한 연구는 없는 것으로 나타났다. 그러나 현대 의학은 의료적인 기술과 의료 기자재 등의 발전으로 점점 전문화 및 세분화 되어감에 따라 의료분야는 어느 분야보다도 정확하고 신속한 정보제공이 요구됨에 따라 병원 내 도서관의 역할이 그 어느 때보다도 중요한 시점이다.

본 연구에서는 병원 내 도서관인 의학도서관과 병원도서관의 이용 만족도를 높이고 향후 병원 내 도서관의 활성화 방안을 고찰하기 위해 병원 내 도서관의 이용자와 비이용자를 대상으로 도서관의 만족도 및 수요조사를 실시하여, 이용자가 만족하는 도서관의 운영 방안을 모색하고자 하였다. 즉, 현재 이용하고 있는 병원 내 도서관의 서비스에 얼마나 만족하고 있는지를 세부항목(장서, 시설 및 환경, 직원, 서비스 프로그램 등)별로 조사하고, 동일한 세부항목별로 수요도 조사를 수행하여, 이를 기반으로 병원 내 도서관의 활성화 방안을 도출하고자 하였다. 이는 만족도 및 수요도 측정을 통해 개선을 반복적으로 시행하여, 실질적인 서비스 품질 개선의 결과를 보여줌으로써, 모기관으로부터 긍정적인 경영평가를 받을 뿐 아니라 도서관이 중요한 조직의 일부라는 인식을 갖게 하는 것이다.

## 2. 선행연구

선행연구를 전반적으로 조사한 결과, 병원 내 도서관 관련 연구로는 의학도서관에 관한 연구와 병원도서관에 관한 연구로 나누어 살펴볼 수 있는데, 기존에 진행된 연구들은 대부분 대학 내 의학도서관을 중심으로 경영, 장서, 서비스 및 프로그램 등의 현황 및 실태조사 등으로 연구가 수행되어 왔다.

첫째, 의학도서관의 경영 실태에 관한 연구로 조찬식(2006)은 서울시에 소재한 의학도서관을 대상으로 직접방문과 웹페이지 그리고 통계자료를 통하여 의학도서관의 경영자원에 관한 운영

실태를 비교·분석하고, 그 분석의 결과를 바탕으로 효과적이고 효율적인 운영을 위한 방향을 제시하였다. 둘째, 장서에 관한 연구로 윤영대(1985)는 의학도서관의 외국학술잡지 이용실태에 관한 연구로 외국학술잡지의 협동수서를 위한 기초 조사로 중요 의학도서관들의 학술잡지 이용 실태를 조사하였다. 셋째, 서비스와 프로그램에 대한 연구로 이미경(1987)은 환자에 대한 도서관 봉사의 필요성을 강조하고, 환자에 대한 병원도서관 봉사 실태조사를 통하여 바람직한 도서관 봉사를 위한 활성화 방안을 모색하고자 하였다. 홍재현(1989)은 일본의 입원 환자 도서관 봉사에 대해 분석하여 향후 과제로 환자도서관의 설치, 소장 장서의 충실, 시각 장애자에 대한 봉사, 병원 예산에 의한 관리 운영, 일반인을 위한 건강 관리에 관한 코너의 신설 등을 제안하였다. 오문숙(1997)은 병원도서관의 정보 봉사 활성화 요인에 관한 연구에서 사서의 의사 결정권, 도서관 조직 규모, 사서의 전문성 등이 정보 봉사 활성화에 유의한 상관 관계가 있음을 밝혀냈으며, 이러한 요인들보다 먼저 병원도서관의 중요성에 대한 병원 경영층의 인식과 법적, 제도적인 개선, 전문 사서의 양성이 선행되어야 함을 주장하였다. 조찬식과 한혜영은 웹페이지를 통한 의학도서관의 정보서비스 실태조사와 서울시 의학도서관의 웹페이지 운영 및 관리에 관한 실태조사에 대한 연구를 진행하여, 이를 바탕으로 웹페이지를 통한 의학도서관의 정보서비스의 활성화에 일조하는 방안을 제시하였다(조찬식, 한혜영 2005a; 조찬식, 한혜영 2005b). 그 후에도 이용자 행태 및 요구 분석을 통한 의학도서관 이용교육 프로그램 개발 연구(김나원, 이지연 2008), 공공도서관과 의학도서관의 건강정보서비스 제

공현황을 비교 연구한 연구(노영희 2014), 의학도서관 사서의 독서치료 서비스에 대한 인식 조사 연구(임성관 2015) 등이 진행되었다.

선행연구를 분석한 결과, 병원 내에 설립되어 있는 도서관만을 대상으로 진행된 연구는 거의 없으며, 특히 병원 내 도서관의 이용자 및 비이용자를 대상으로 만족도 및 수요도 조사를 수행한 연구는 없는 것으로 나타났다.

이에 본 연구에서는 병원 내 도서관 이용자의 만족도를 향상시키고 향후 도서관의 활성화 방안을 고찰하기 위해, 도서관의 이용자와 비이용자를 대상으로 만족도 및 수요도를 조사하여 이용자가 만족하는 운영 방안을 모색하고자 한다.

### 3. 연구설계 및 방법론

본 연구는 서울시에 소재한 병원 내 의학도서관과 병원도서관을 대상으로 이용자의 만족도와 비이용자의 수요조사를 통해 각 도서관별 활성화 방안을 모색하기 위해 수행되었다. 이를 위한 연구절차 및 내용은 다음과 같다.

첫째, 병원 내 도서관의 특성을 분석하였다. 현재 병원 내 도서관은 의학도서관과 병원도서관으로 나누어 볼 수 있다. 의학도서관은 의학대학, 병원, 의료분야 연구소 등을 모기관으로 두며, 의학, 치과학, 간호학 및 약학과 같은 보건과학 분야의 의사, 교수, 의과대학생, 간호사들에게 전문적인 서비스를 제공하는 전문도서관이다(신영지, 노영희 2018). 반면, 병원도서관은 『도서관법』에 공공도서관의 하나로 '의료기관에 입원 중인 사람이나 보호자 등에게 도서관 서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로

하는 도서관'이라고 명시되어 있다. 이처럼 두 도서관은 같은 병원 내에 설립되지만 전문도서관과 공공도서관으로 서비스 대상과 운영 목적에 분명한 차이가 나타났다. 이에 연구 설계 시 두 도서관으로 구분하여 연구를 진행하였다.

둘째, 병원 내 도서관의 만족도 및 수요도 조사를 위한 설문지를 개발하였다. 이를 위해 오문숙(1996), 임현정, 조혜민(2003), 이연주(2009), 김정희, 김태수(2009), 한상수(2010), 박정미(2012), 김의연(2015) 연구자 등이 개발한 설

문지와 공공도서관 문화프로그램 실태조사, 전국 도서관 운영평가 지표(도서관정보정책위원회, 문화체육관광부 2018) 등의 선행연구를 참고하여 개발하였다. 설문문항은 크게 인구통계학적 특징을 알아보기 위한 일반사항, 병원 내 도서관 이용현황 및 만족도 조사, 병원 내 도서관 수요조사 등 3개 영역으로 구성하였다. 병원 도서관의 만족도 및 수요도 조사는 도서관의 장서, 시설 및 환경, 직원, 서비스, 프로그램 등으로 구분하여 조사하였다(〈표 1〉 참조).

〈표 1〉 병원 내 도서관 이용자의 만족도와 수요도 측정 문항

만족도	구분	수요도
장서의 최신성	장서	최신 장서가 수집되어야 한다.
장서 주제의 다양성		장서의 주제를 다양화해야 한다.
장서 유형의 다양성		장서 유형을 다양화해야 한다.
장서의 충분성		장서 수를 확대해야 한다.
장서의 전문성		장서의 전문성을 확대해야 한다.
도서관 규모(도서관 면적)	시설 및 환경	도서관 규모가 확대되어야 한다.
열람석 수		열람석 수를 늘려야 한다.
도서관 내 편의시설		도서관 내 편의시설이 확대되어야 한다.
도서관 내 기자재		도서관 내 기자재를 더 구비해야 한다.
시설 사용의 편리성		시설 사용의 편리성을 높여야 한다.
도서관 이용시간	직원	도서관 이용시간을 확대해야 한다.
병원도서관의 위치 적합성		병원도서관의 위치를 옮겨야 할 필요가 있다.
직원의 전문성		직원의 전문성이 향상되어야 한다.
직원의 친절성		이용자 응대에 있어서 직원이 친절해야 한다.
직원의 신속한 대응		직원은 이용자의 요청사항에 신속하게 응대해야 한다.
직원의 의사소통 능력	서비스	직원은 의사소통 능력이 높아야 한다.
직원 수		직원 수를 확대해야 한다.
서비스의 다양성		서비스가 더 다양해져야 한다.
서비스의 질		서비스의 질을 더 높여야 한다.
서비스의 전문성		서비스의 전문성을 높여야 한다.
프로그램 주제의 다양성	프로그램	프로그램 주제를 다양하게 해야 한다.
프로그램 유형의 다양성		프로그램 유형을 다양하게 해야 한다.
프로그램의 내용		프로그램 내용의 내실화
프로그램 강사의 질		프로그램 강사의 질을 높여야 한다.
프로그램 대상의 다양성		프로그램 대상을 다양하게 해야 한다.
프로그램의 지속성		프로그램을 지속적으로 운영해야 한다.
프로그램 관련 인프라		프로그램 관련 인프라를 확충해야 한다.

셋째, 개발된 설문조사를 실시하기 위해 설문대상을 선정하였으며, 자세한 대상 선정 및 진행 절차는 다음과 같다.

1) 병원 내 의학도서관 선정 및 진행 절차

- (설문대상 선정) 한국의학도서관협회에 등록된 병원 내 의학도서관 중 서울시에 소재한 29개의 도서관을 설문대상으로 선정하였다.
- (진행절차) 설문조사는 도서관을 직접 방문하여 진행하였다.
  - 이용자의 경우, 의학도서관을 방문하였을 때 이용하고 있는 이용자에게 연구의 목적을 설명한 후 설문을 요청하였다. 방문했을 때 이용자가 없을 경우, 의학도서관 사서분에게서 부탁드렸으며 우편으로 회신 받았다. 또한 방문하지 못한 도서관의 경우 전화하여 이용자 설문을 배포해 줄 것을 요청하여 우편으로 회신 받았다.
  - 비이용자의 경우, 병원 내 직원 또는 간호사 등 이용 대상자를 중심으로 요청드리거나 사서 선생님께 요청드렸다.
- (설문조사 시 한계점) 의학도서관의 이용자는 의사, 간호사, 의과대학학생 등으로 직업의 특성 상 이용자를 만나기도 어려웠을 뿐 더러 사서분께 부탁을 드리긴 하였으나 의사 및 간호사 분들이 바빠서서 설문을 진행하는데 어려움이 있었다.

2) 병원도서관 선정 및 진행 절차

- (설문대상 선정) 서울시에 소재한 병원도서관은 설문대상 선정에 앞서 병원도서관

리스트를 구축하였다. 현재 병원도서관 리스트를 확인할 수 있는 자료가 없어서 인터넷 조사를 통해 병원도서관 현황을 파악하였다. 그 결과 서울시에 소재한 병원도서관은 22개로 나타났다.

- (진행절차) 설문조사는 의학도서관과 동일하게 직접 방문하여 진행하였다. 하지만 병원도서관을 방문한 결과, 도서관이라는 규모와 장서, 사서가 배치되어 있는 도서관은 서울대학교 병원 제증원 서재를 포함한 몇 개의 도서관이었을 뿐, 나머지 도서관은 휴게공간 및 일부 공간에 서가를 배치하여 장서를 비치한 실정이었다.
  - 이용자의 경우, 방문하였을 때 이용하고 있는 이용자에게 연구의 목적을 설명한 후 설문을 요청하였다.
  - 비이용자의 경우, 병원 내에 입원 환자 및 보호자 등을 대상으로 실시하였다.
- (설문조사 시 한계점) 병원도서관을 방문한 결과, 도서관이라는 규모와 장서, 사서가 배치되어 있는 도서관이 거의 없었다. 대부분 신한은행, 현대해상 등의 지원사업의 일환으로 지원 받아 공간을 조성하고 장서를 보유하였으나, 지원 후 지속적으로 운영되는 곳은 거의 없었다. 이에 이용자를 만나는데 어려움이 있었으며 또한 사서 및 관리자도 거의 부재하여 별도의 이용자 설문지를 요청드릴 수 없는 한계점이 있었다(〈표 2〉 참조).

그 결과, 배포된 300부의 설문지 중 총 145부의 설문지가 회수되었고 설문지 전체 회수율은 48.33%이다.

〈표 2〉 설문조사 대상

구분		%
의학도서관	이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의학도서관 내에서 열람하고 있는 이용자를 대상으로 진행</li> <li>• 이용자를 못 만난 경우, 사서분께 부탁드려서 우편으로 회신 받음</li> </ul>
	비이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 및 간호사, 레지던트 분들께 부탁드렸음</li> <li>• 사서분께 부탁드려서 우편으로 회신 받음</li> </ul>
병원도서관	이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서관 내 열람하고 있는 이용자를 대상으로 진행</li> <li>• 자원봉사자분들의 도움으로 진행</li> </ul>
	비이용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입원환자 및 보호자분들을 대상으로 진행</li> </ul>

#### 4. 설문 분석 결과

##### 4.1 일반사항

###### 4.1.1 인구통계학적 특징

응답자의 인구통계학적 특징을 살펴보면, 성별은 남성 46.21%, 여성 53.79%이며, 연령은 20-29세가 42.76%, 30-39세 24.83%, 40-49세 17.24%, 50세 이상 15.86% 등의 순으로 나타났다. 신분은 병원임직원 15.86%, 환자 20%, 보호자 40%, 지역주민 20% 등의 순으로 나타났다(〈표 3〉 참조).

###### 4.1.2 병원 내 도서관 이용 여부

병원 내 도서관 이용 경험이 있는지에 대해 조사한 결과, 응답자 중 22.76%만이 이용한 경험이 있는 것으로 나타났으며, 77.24%가 이용한 적이 없는 것으로 나타났다. 이용한 경험이 있는 응답자의 신분을 살펴보면, 의학도서관을 이용하는 병원 임직원 및 한국의학도서관협회 회원이 75.76%로 나타났으며, 병원도서관 이용자인 환자 및 보호자, 지역주민은 24.24%로 나타났다(〈표 4〉 참조).

〈표 3〉 인구통계학적 특징

구분		N	%
성별	남성	67	46.21
	여성	78	53.79
연령	20-29세	62	42.76
	30-39세	36	24.83
	40-49세	25	17.24
	50세 이상	22	15.17
신분	병원 임직원	23	15.86
	환자	29	20.00
	보호자	58	40.00
	지역주민	29	20.00
	한국의학도서관협회 회원	6	4.14

〈표 4〉 병원 내 도서관 이용 여부

구분	N	%
이용한적 있다	33	22.76
이용한적 없다	112	77.24
계	145	100.00

#### 4.2 병원 내 도서관의 이용 현황 및 만족도 조사

병원 내 도서관 이용 현황 및 만족도 조사는 이용빈도, 이용목적, 장서, 시설 및 기자개, 인력, 서비스, 프로그램 등에 대해 조사하였으며, 각 문항별로 의학도서관 이용자와 병원도서관 이용자를 구분하여 만족도를 살펴보았다.

##### 4.2.1 병원 내 도서관 이용 현황

도서관의 이용빈도를 조사한 결과, 의학도서관 이용자들은 1주일에 3~4회, 1주일에 1~2회 등으로 이용하는 것으로 나타났으며, 병원도서관도 1주일에 1~2회정도 방문하는 것으로 나타났다. 도서관의 이용 목적으로 의학도서관 이용자들은 연구와 도서대출, 최신정보 습득, 환자치료 정보 습득 등을 위해 이용하는 것으로 나타났으며, 병원도서관 이용자는 대부분 도서 대출 및 열람을 위해 방문하는 것으로 나타났다. 도서관 주 이용 서비스로 의학도서관이용자는 도서대출과 더불어 연구과제 수행지원 서비스, 복사서비스, 정기적 신간·추천·신착 자료 안내, 학술잡지 목차 서비스, 논문작성 지원 등으로 나타났으며, 병원도서관은 도서 대출이 주 이용 서비스인 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

##### 4.2.2 병원 내 도서관 전반적인 만족도

도서관에 대한 전반적인 만족도를 조사한 결

과, 의학도서관은 3.36, 병원도서관은 4.00으로, 대체로 도서관 이용에 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다(〈표 6〉 참조).

##### 4.2.3 장서 관련 만족도

장서에 대한 만족도를 분석한 결과, 먼저 의학도서관 이용자들은 장서 주제의 다양성과 장서의 전문성, 장서의 최신성 등에 만족하고 있는 것으로 나타났다.

병원도서관의 경우, 자료 유형의 다양성, 최신성에 대한 만족도가 높은 반면, 장서 주제의 다양성이나, 장서의 전문성, 충분성은 낮게 나타났다. 이에 향후 병원도서관은 이용자들이 선호하는 주제를 조사하여 제공할 필요가 있으며, 이용자가 관심 있어 하는 의학 및 건강 분야의 전문성을 가진 장서도 구비할 필요가 있을 것으로 보인다(〈표 7〉 참조).

##### 4.2.4 시설 및 환경 관련 만족도

도서관의 시설 및 환경에 대한 만족도를 분석한 결과, 먼저 의학도서관의 경우, 도서관 내 기자개, 도서관 이용시간과 도서관 위치, 도서관 규모 등의 순으로 만족하는 것으로 나타난 반면, 열람석 수와 도서관 내 편의시설에 대한 만족도는 다소 낮게 나타나 이에 대한 개선이 필요할 것으로 보인다.

병원도서관의 경우, 도서관 위치에 대한 만족도가 가장 높게 나타난 반면, 도서관 내 기자

〈표 5〉 병원 내 도서관 이용 현황

구분		의학도서관 이용자		병원도서관 이용자	
		N	%	N	%
병원 내 도서관 이용빈도	매일	3	12.00	0	0.00
	1주일에 3~4일	9	36.00	1	25.00
	1주일에 1~2회	6	24.00	2	50.00
	월 1회 정도	5	20.00	1	25.00
	거의 없음	2	8.00	0	0.00
병원 내 도서관 이용목적 (중복응답)	환자치료를 위한 정보를 얻기 위해	9	36.00	0	0.00
	최신정보를 얻기 위해	11	44.00	0	0.00
	지속적인 교육을 위해	0	0.00	0	0.00
	연구를 위해	18	72.00	0	0.00
	도서 대출	14	56.00	2	50.00
	도서관 프로그램 참여를 위해	0	0.00	0	0.00
	자료 검색	8	32.00	2	50.00
	독서	3	12.00	4	100.00
	기타	0	0.00	2	50.00
병원 내 도서관 이용 서비스 (중복응답)	전자게시판·Q&A	9	36.00	0	0.00
	정기적 자료제공이나 멘토링 실적	6	24.00	0	0.00
	연구과제 수행지원 서비스	12	48.00	0	0.00
	정기적 신간·추천·신착 자료 안내	9	36.00	2	50.00
	외부 링크를 통한 안내(예: RSS 등)	3	12.00	0	0.00
	소급문헌 탐색	6	24.00	0	0.00
	학술잡지 목차 서비스	8	32.00	0	0.00
	복사서비스	12	48.00	0	0.00
	서지의 작성 및 준비	6	24.00	0	0.00
	색인의 작성 및 준비	6	24.00	0	0.00
	논문작성 지원	8	32.00	0	0.00
	도서 대출	14	56.00	8	100.00

〈표 6〉 병원 내 도서관의 전반적인 만족도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
전반적인 만족도	의학	0	0.00	0	0.00	16	64.00	9	36.00	0	0.00	3.36	0.490
	병원	0	0.00	0	0.00	2	25.00	4	50.00	2	25.00	4.00	0.756

〈표 7〉 병원 내 도서관 장서에 대한 전반적인 만족도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
장서의 최신성	의학	0	0.00	5	20.00	9	36.00	11	44.00	0	0.00	3.24	0.779
	병원	0	0.00	0	0.00	6	75.00	2	25.00	0	0.00	3.25	0.463
장서 주제의 다양성	의학	0	0.00	2	8.00	11	44.00	12	48.00	0	0.00	3.40	0.645
	병원	0	0.00	4	50.00	2	25.00	2	25.00	0	0.00	2.75	0.886
자료 유형의 다양성	의학	0	0.00	6	24.00	12	48.00	7	28.00	0	0.00	3.04	0.735
	병원	0	0.00	2	25.00	0	0.00	6	75.00	0	0.00	3.50	0.926
장서의 충분성	의학	0	0.00	3	12.00	17	68.00	5	20.00	0	0.00	3.08	0.572
	병원	0	0.00	2	25.00	4	50.00	2	25.00	0	0.00	3.00	0.756
장서의 전문성	의학	0	0.00	0	0.00	16	64.00	9	36.00	0	0.00	3.36	0.490
	병원	2	25.00	0	0.00	4	50.00	2	25.00	0	0.00	2.75	1.165

재에 대한 만족도가 2.00으로 낮게 나타나 개선이 시급한 것으로 보이며, 그 외에도 편의시설 및 이용시간에 대한 만족도도 3.00으로 나타나 이에 대한 개선 또한 필요할 것으로 보인다 (〈표 8〉 참조).

#### 4.2.5 직원 관련 만족도

도서관 직원에 대한 만족도를 분석한 결과, 의학도서관은 직원의 전문성과 신속한 대응에 대한 만족도가 가장 높았으며, 그 외에 친절성과 의사소통 능력도 만족하고 있는 것을 볼 수

〈표 8〉 병원 내 도서관의 시설 및 환경에 대한 만족도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
도서관 규모 (도서관 면적)	의학	0	0.00	3	12.00	12	48.00	10	40.00	0	0.00	3.28	0.678
	병원	0	0.00	2	25.00	2	25.00	4	50.00	0	0.00	3.25	0.886
열람석 수	의학	2	8.00	6	24.00	12	48.00	5	20.00	0	0.00	2.80	0.866
	병원	0	0.00	2	25.00	2	25.00	4	50.00	0	0.00	3.25	0.886
도서관 내 편의시설	의학	0	0.00	11	44.00	6	24.00	6	24.00	2	8.00	2.96	1.02
	병원	0	0.00	4	50.00	0	0.00	4	50.00	0	0.00	3.00	1.069
도서관 내 기자재	의학	0	0.00	0	0.00	12	48.00	11	44.00	2	8.00	3.60	0.645
	병원	2	25.00	4	50.00	2	25.00	0	0.00	0	0.00	2.00	0.756
도서관 이용시간	의학	0	0.00	5	20.00	9	36.00	8	32.00	3	12.00	3.36	0.952
	병원	0	0.00	4	50.00	2	25.00	0	0.00	2	25.00	3.00	1.309
병원 내 도서관의 위치 적합성	의학	0	0.00	0	0.00	16	64.00	9	36.00	0	0.00	3.36	0.49
	병원	0	0.00	0	0.00	2	25.00	4	50.00	2	25.00	4.00	0.756

있었다. 반면, 직원 수의 만족도가 2.88로 낮게 나타났는데 이는 현재 의학도서관이 대부분 1인체제로 운영하고 있기 때문인 것으로 보인다. 1인체제로 도서관이 운영되다 보니 제공할 수 있는 서비스가 한정적이며, 몇몇 도서관의 경우 도서관 업무 외에도 타 업무도 함께 병행하고 있어 도서관 운영에 한계가 있는 것으로 나타났다(노영희, 신영지 2019). 이에 향후 의학도서관의 활성화를 위해서는 직원 수를 확대해야 할 필요가 있다.

병원도서관의 경우, 직원의 친절성에 대한 만

족도가 4.25로 높게 나타났으며, 그 외에도 전문성, 신속한 대응 등 전반적으로 만족도가 높게 나타났다(<표 9> 참조).

#### 4.2.6 서비스 관련 만족도

서비스에 대한 만족도를 분석한 결과, 의학도서관의 경우 서비스의 질, 전문성, 다양성 등의 순으로 만족하는 것으로 나타났으며, 병원도서관은 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다(<표 10> 참조).

<표 9> 병원 내 도서관의 직원에 대한 만족도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
직원의 전문성	의학	0	0.00	2	8.00	8	32.00	15	60.00	0	0.00	3.52	0.653
	병원	0	0.00	0	0.00	2	25.00	6	75.00	0	0.00	3.75	0.463
직원의 친절성	의학	0	0.00	2	8.00	9	36.00	14	56.00	0	0.00	3.48	0.653
	병원	0	0.00	0	0.00	2	25.00	2	25.00	4	50.00	4.25	0.886
직원의 신속한 대응	의학	0	0.00	0	0.00	14	56.00	9	36.00	2	8.00	3.52	0.653
	병원	0	0.00	0	0.00	4	50.00	2	25.00	2	25.00	3.75	0.886
직원의 의사소통 능력	의학	0	0.00	2	8.00	11	44.00	12	48.00	0	0.00	3.40	0.645
	병원	0	0.00	0	0.00	4	50.00	4	50.00	0	0.00	3.50	0.535
직원 수	의학	0	0.00	2	8.00	5	20.00	12	48.00	6	24.00	2.88	0.881
	병원	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	75.00	2	25.00	3.25	0.463

<표 10> 병원 내 도서관의 서비스에 대한 만족도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
서비스의 다양성	의학	0	0.00	3	12.00	14	56.00	8	32.00	0	0.00	3.20	0.645
	병원	0	0.00	0	0.00	4	50.00	4	50.00	0	0.00	3.50	0.535
서비스의 질	의학	0	0.00	3	12.00	3	12.00	19	76.00	0	0.00	3.64	0.7
	병원	0	0.00	0	0.00	4	50.00	4	50.00	0	0.00	3.50	0.535
서비스의 전문성	의학	0	0.00	3	12.00	8	32.00	12	48.00	2	8.00	3.52	0.823
	병원	0	0.00	2	25.00	2	25.00	2	25.00	2	25.00	3.50	0.535

4.2.7 프로그램 관련 만족도

프로그램에 대한 만족도를 분석한 결과, 의학 도서관은 프로그램 내용의 질, 대상의 다양성, 주제의 다양성, 지속성 등의 순으로 만족하는 것으로 나타났다. 반면, 병원도서관의 경우 대체적으로 만족도가 낮게 나타난 것을 볼 수 있었다. 특히 프로그램의 지속성과 프로그램 관련 인프라가 2.50로 낮게 나타났으며, 그 외 주제의 다양성, 유형의 다양성, 대상의 다양성도 3.00으로 나타났다. 이에 향후 병원서관은 프로그램 운영 시 지속적인 프로그램 운영과 함께 주제 및 유형, 대상을 다양화하여 운영해야 할 것으로 보인다(〈표 11〉 참조).

4.3 병원 내 도서관에 대한 수요조사

향후 병원 내 도서관의 개선 및 활성화를 위

해 장서, 시설 및 기자재, 서비스, 직원, 프로그램 등에 대한 수요조사를 실시하였다. 각 문항 별로 의학도서관 대상인 병원 임직원(의사, 간호사, 레지던트, 인턴 등)과 병원도서관 대상인 환자, 보호자, 지역주민으로 구분하여 수요도를 분석하였다.

4.3.1 장서 관련 수요조사

장서 관련 수요도를 분석한 결과, 의학도서관 이용자들은 최신 장서 수집과, 장서 주제의 다양성, 자료 유형의 다양성, 장서 수 확대 등의 순으로 수요도가 나타났다. 의학 분야는 학문의 변화속도가 매우 빠르고 신지식 유입이 지속적으로 이루어지다보니 장서의 최신성에 대한 요구도가 높은 것을 볼 수 있다. 특히 의학도서관은 이용자들이 환자치료 및 연구에 필요한 정보를 원활하게 습득할 수 있도록 장서 및 자

〈표 11〉 병원 내 도서관의 프로그램에 대한 만족도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
프로그램 주제의 다양성	의학	0	0.00	3	12.00	12	48.00	10	40.00	0	0.00	3.28	0.678
	병원	0	0.00	2	25.00	4	50.00	2	25.00	0	0.00	3.00	0.756
프로그램 유형의 다양성	의학	0	0.00	6	24.00	11	44.00	6	24.00	2	8.00	3.16	0.898
	병원	0	0.00	4	50.00	0	0.00	4	50.00	0	0.00	3.00	1.069
프로그램의 내용의 질	의학	0	0.00	0	0.00	14	56.00	11	44.00	0	0.00	3.44	0.507
	병원	0	0.00	2	25.00	4	50.00	0	0.00	2	25.00	3.25	1.165
프로그램 강사의 질	의학	0	0.00	0	0.00	19	76.00	6	24.00	0	0.00	3.24	0.436
	병원	0	0.00	2	25.00	2	25.00	4	50.00	0	0.00	3.25	0.886
프로그램 대상의 다양성	의학	0	0.00	0	0.00	17	68.00	8	32.00	0	0.00	3.32	0.476
	병원	0	0.00	2	25.00	4	50.00	2	25.00	0	0.00	3.00	0.756
프로그램의 지속성	의학	0	0.00	2	8.00	14	56.00	9	36.00	0	0.00	3.28	0.614
	병원	0	0.00	4	50.00	4	50.00	0	0.00	0	0.00	2.50	0.535
프로그램 관련 인프라	의학	2	8.00	0	0.00	14	56.00	9	36.00	0	0.00	3.20	0.816
	병원	0	0.00	4	50.00	4	50.00	0	0.00	0	0.00	2.50	0.535

료 제공에 노력을 기울여야 할 것으로 보인다. 또한 전반적으로 수요도가 높게 나타났지만, 앞서 만족도 조사에서 다소 낮게 나타난 자료 유형의 다양성과 장서의 충분성을 고려하여 향후 다양한 자료 유형의 장서를 확대할 필요가 있다.

병원도서관의 경우, 최신장서 수집, 주제 다양화, 장서의 전문성, 장서 수 확대 등의 순으로 수요도가 나타났다. 현재 서울대 병원 제중원 도서관을 제외하고 대부분의 병원도서관 장서는 지원사업의 일환으로 설립될 때 지원받은 책들을 유지하고 있거나, 기증 받은 자료들로 운영되고 있어서 최신 장서에 대한 요구도가 높은 것으로 보인다. 또한 병원도서관 장서 만족도에서 주제의 다양성과 장서의 전문성에 대한 만족도가 낮게 나타난 것을 고려해 향후 병원도서관은 다양한 주제의 장서와 전문성 있는 장서를 확대할 필요가 있을 것으로 보인다(〈표 12〉 참조).

또한 향후 도서관에서 제공했다면 하는 자

료 유형을 분석한 결과, 의학도서관은 건강서적, 잡지, 교양서적, 문학서적 등의 순으로, 병원도서관은 문학서적에 대한 선호도가 가장 높았으며, 그 외 교양서적, 건강서적 등의 순으로 선호도가 높게 나타났다. 자료형태의 경우 의학도서관과 병원도서관 이용자 모두 종이책을 가장 높게 선호하며, 웹자료, 모바일 전자책, PC 전자책 순으로 선호하는 것으로 나타났다(〈표 13〉 참조).

4.3.2 시설 및 환경 관련 수요조사

시설 및 환경 관련 수요도를 분석한 결과, 의학도서관의 경우 규모 확대에 대한 요구도가 가장 높았으며, 그 외에 편의시설 확대, 기자재 추가 구비, 이용시간 확대, 열람석 확대 등의 순으로 요구도가 나타났다. 앞서 열람석 수와 도서관 내 편의시설에 대한 만족도가 낮은 것을 고려하여, 향후 의학도서관은 규모 확대와 함께 편의시설 및 기자재, 열람석 수 확대 등이 이루어져야 한다.

〈표 12〉 병원 내 도서관의 장서 관련 수요도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	0	N	0	N	0	N	0	N	0		
최신 장서가 수집되어야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	6	20.70	17	58.60	6	20.70	4.00	0.655
	병원	1	0.90	6	5.20	54	46.60	34	29.30	21	18.10	3.59	0.875
장서의 주제를 다양화해야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	15	51.70	11	37.90	3	10.30	3.59	0.682
	병원	1	0.90	7	6.00	56	48.30	30	25.90	22	19.00	3.56	0.897
자료 유형을 다양화해야 한다.	의학	0	0.00	2	6.90	9	31.00	18	62.10	0	0.00	3.55	0.632
	병원	1	0.90	7	6.00	64	55.20	23	19.80	21	18.10	3.48	0.889
장서 수를 확대해야 한다.	의학	0	0.00	2	6.90	14	48.30	10	34.50	3	10.30	3.48	0.785
	병원	2	1.70	11	9.50	54	46.60	22	19.00	27	23.30	3.53	1.008
장서의 전문성을 확대해야 한다.	의학	2	6.90	0	0.00	11	37.90	15	51.70	1	3.40	3.45	0.87
	병원	1	0.90	5	4.30	58	50.00	34	29.30	18	15.50	3.54	0.838

〈표 13〉 장서의 유형 및 형태에 대한 수요도

구분		의학도서관		병원도서관	
		M	std	M	std
자료유형	문학서적	3.52	0.509	4.01	0.786
	교양서적	3.83	0.602	3.91	0.880
	만화	3.48	0.949	3.16	1.142
	잡지	3.97	0.778	3.17	1.211
	건강서적	4.17	0.889	3.90	0.898
	종교서적	3.10	0.557	2.44	1.287
	예술서적	3.10	0.939	3.03	1.179
자료형태	종이책	4.00	0.802	4.30	0.737
	웹자료	3.48	0.949	3.91	0.995
	모바일 전자책	3.34	0.670	3.78	1.053
	pc 전자책	3.10	0.724	3.69	1.114

병원도서관의 경우, 편의시설 확대, 이용시간 확대, 도서관 규모 확대 등에 대한 요구도가 높게 나타났다. 현재 병원도서관의 규모가 매우 협소한 점과 더불어 별도의 공간 없이 휴게 공간에 도서만 비치되어 있는 점, 기자재/편의시설/이용시간 등에 대한 만족도가 낮은 점 등을 고려하여, 향후 도서관을 위한 소규모의 공간을 확보하여 이와 함께 최소한의 편의시설 및 기자재를 비치하고 이용시간을 확대해야 한다(〈표 14〉 참조).

#### 4.3.3 직원 관련 수요도

직원 관련 수요도를 조사한 결과, 의학도서관은 직원의 의사소통 능력 향상에 대한 요구도가 높았으며, 이와 함께 신속한 응대, 직원의 친절성, 직원 수 확대 등의 순으로 나타났다. 병원도서관의 경우, 직원의 신속한 응대, 직원의 친절성, 직원의 의사소통 능력 향상 등의 순으로 나타났다(〈표 15〉 참조).

#### 4.3.4 서비스 관련 수요조사

서비스에 대한 수요도를 조사한 결과, 의학도서관은 서비스 질과 전문성에 대한 요구도가 높았으며, 병원도서관은 서비스 질과 더불어 서비스 다양성에 대한 요구도가 높게 나타났다(〈표 16〉 참조).

또한 향후 병원 내 도서관에서 제공했으면 하는 서비스에 대해 분석한 결과, 의학도서관의 경우 연구논문지원서비스, 참고정보서비스, 독서지원서비스 순으로 선호하는 것으로 나타났다. 세부적으로 주제검색서비스에 대한 서비스가 가장 높게 나타났으며, 그 외에도 연구 정보 상담 서비스, 논문작성을 위한 소프트웨어 관련 서비스, 논문작성가이드, 1:1 연구 컨설팅 등에 대한 선호도가 높게 나타났다. 이는 의학도서관 이용 목적이 연구 및 환자 치료를 위한 정보를 얻기 위해서 인 점을 고려해 보았을 때, 전문적인 서비스에 대한 선호도가 높은 것을 볼 수 있으며 이는 앞서 서비스 질과 전문성에 대한 선호도가 높은 것과 같은 맥락이다. 그러

〈표 14〉 병원 내 도서관의 시설 및 환경 관련 수요도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
도서관 규모가 확대되어야 한다.	의학	0	0.00	2	6.90	8	27.60	10	34.50	9	31.00	3.90	0.939
	병원	1	0.90	11	9.50	52	44.80	31	26.70	21	18.10	3.52	0.928
열람석 수를 늘려야 한다.	의학	0	0.00	2	6.90	18	62.10	7	24.10	2	6.90	3.31	0.712
	병원	2	1.70	22	19.00	42	36.20	31	26.70	19	16.40	3.37	1.026
도서관 내 편의시설이 확대되어야 한다.	의학	3	10.30	1	3.40	9	31.00	8	27.60	8	27.60	3.59	1.240
	병원	1	0.90	5	4.30	43	37.10	26	22.40	41	35.30	3.87	0.983
도서관 내 기자재를 더 구비해야 한다.	의학	1	3.40	2	6.90	7	24.10	17	58.60	2	6.90	3.59	0.867
	병원	2	1.70	20	17.20	41	35.30	29	25.00	24	20.70	3.46	1.058
도서관 이용시간을 확대해야 한다.	의학	0		3	10.30	12	41.40	11	37.90	3	10.30	3.48	0.829
	병원	5	4.30	17	14.70	35	30.20	30	25.90	29	25.00	3.53	1.146
병원도서관의 위치를 옮겨야 할 필요가 있다.	의학	3	10.30	0	0.00	16	55.20	10	34.50	0	0.00	3.14	0.875
	병원	9	7.80	16	13.80	41	35.30	34	29.30	16	13.80	3.28	1.108

〈표 15〉 병원 내 도서관의 직원 관련 수요도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
직원의 전문성이 향상되어야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	13	44.80	16	55.20	0	0.00	3.55	0.506
	병원	1	0.90	3	2.60	71	61.20	30	25.90	11	9.50	3.41	0.734
이용자 응대에 있어서 직원이 친절해야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	7	24.10	21	72.40	1	3.40	3.79	0.491
	병원	0	0.00	2	1.70	52	44.80	31	26.70	31	26.70	3.78	0.863
직원은 이용자의 요청사항에 신속하게 응대해야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	7	24.10	19	65.50	3	10.30	3.86	0.581
	병원	0	0.00	2	1.70	50	43.10	27	23.30	37	31.90	3.85	0.897
직원은 의사소통 능력이 높아야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	7	24.10	14	48.30	8	27.60	4.03	0.731
	병원	0	0.00	2	1.70	52	44.80	36	31.00	26	22.40	3.74	0.825
직원 수를 확대해야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	13	44.80	13	44.80	3	10.30	3.66	0.67
	병원	1	0.90	11	9.50	80	69.00	15	12.90	9	7.80	3.17	0.738

〈표 16〉 병원 내 도서관의 서비스 수요도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
서비스가 더 다양해져야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	3	10.30	9	31.00	17	58.60	3.48	0.688
	병원	0	0.00	3	2.60	66	56.90	34	29.30	13	11.20	3.49	0.728
서비스의 질을 더 높여야 한다.	의학	0	0.00	0	0.00	10	34.50	19	65.50	0	0.00	3.66	0.484
	병원	0	0.00	3	2.60	63	54.30	33	28.40	17	14.70	3.55	0.773
서비스의 전문성을 높여야 한다.	의학	0	0.00	5	17.20	4	13.80	17	58.60	3	10.30	3.62	0.903
	병원	0	0.00	4	3.40	65	56.00	36	31.00	11	9.50	3.47	0.715

나 현 의학도서관이 대부분 1인체제로 운영하고 있다는 점에서 해당 서비스들을 제공하고 충족시키기엔 한계가 있다. 이에 향후 의학도서관은 사서를 추가 배치하여 보다 전문적인 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

병원도서관의 경우, 건강정보서비스 제공, 의학관련 링크 제공, 이용자 유형별 정보원 제공, 의학 주제별 관련 정보원 등 건강 및 의학과 관련한 서비스에 대한 요구가 높은 것을 볼 수 있었다. 이는 병원도서관 이용자가 환자 및 보호자 등이라는 점에서 자신들 또는 가족이 겪고 있는 병 등에 대한 관심도가 높기 때문에 이러한 서비스 요구도가 높은 것으로 보인다(〈표 17〉 참조).

4.3.5 프로그램 관련 수요조사

프로그램에 대한 수요도를 조사한 결과, 의학도서관은 프로그램 대상의 다양화와 프로그램 인프라 확충에 대한 요구도가 높았으며, 그

외에도 프로그램 강사의 질, 프로그램 내용의 내실화 등에 대한 요구도가 높게 나타났다. 더불어 앞서 만족도에서 프로그램 유형의 다양성과 프로그램 관련 인프라에 대한 만족도가 낮게 나타난 점을 고려하여, 향후 의학도서관의 이용자 대상을 구분하여 대상별로 프로그램을 다양하게 운영할 필요가 있으며, 프로그램 관련한 인프라 확충하고 프로그램 강사 선정에 신중해야 할 것으로 보인다.

병원도서관의 경우 프로그램 유형의 다양화, 프로그램 내용의 내실화, 프로그램 대상의 다양화, 프로그램 지속의 지속성 등 전반적으로 요구도가 높은 것을 볼 수 있었다. 이는 현재 병원도서관이 제대로 운영되고 있는 곳도 없을뿐더러, 프로그램도 특별한 경우를 제외하고 활발하게 이루어지지 않아 이에 대한 요구도가 높은 것으로 판단된다. 이에 향후 병원도서관 프로그램 운영 시, 프로그램 주제와 유형(체험, 특강,

〈표 17〉 병원 내 도서관의 향후 원하는 서비스 수요도

구분		의학도서관		병원도서관	
		M	std	M	std
참고 정보 서비스	의학 주제별 관련 정보원 제공	3.76	0.636	3.40	1.134
	이용자 유형별 정보원 제공	3.55	0.827	3.42	1.112
	의학 관련 링크 제공	3.72	0.882	3.46	1.137
	연구 정보 상담 서비스	3.93	0.961	2.39	1.243
	주제검색 서비스	4.03	0.778	2.50	1.495
	건강정보서비스 제공	3.24	0.951	3.68	1.001
독서 지원 서비스	도서 배달서비스	3.14	1.156	2.81	1.118
	도서 신간 안내	3.69	1.105	2.90	1.122
	개인 프로파일별 도서 추천 서비스	3.38	0.728	3.19	1.071
	도서관 홈페이지를 통한 온라인 독서지원서비스	3.00	0.802	2.47	1.219
연구 논문 지원 서비스	전반적인 논문작성 가이드	3.90	0.724	1.90	1.106
	개인정보관리 및 논문 작성을 위한 소프트웨어에 대한 안내 (EndNote 관련 정보 제공 등)	3.93	0.704	1.89	1.078
	의과학 논문을 번역 및 수정해주는 업체 정보 제공(평균적 번역 비용 등)	3.76	0.988	1.87	1.084
	1:1 연구 컨설팅	3.86	1.156	1.77	1.050

전시 등)을 다양하게 개발할 필요가 있으며 더불어, 이용자 대상에 따른 프로그램 개발도 이루어져야 할 것으로 보인다(〈표 18〉 참조).

향후 선호하는 프로그램에 대해 의학도서관의 경우는 먼저 프로그램 유형으로 특강에 대한 선호도가 높았으며, 선호하는 프로그램으로는 이용자교육프로그램에 대한 선호도가 높은 것을 볼 수 있다. 세부적으로 보고서의 작성과 인용 및 참고문헌 작성에 대한 교육, 정보탐색 교육, 도서관 이용교육, 의학정보원 교육 등에 대한 선호도가 높았다.

병원도서관은 프로그램 유형의 경우, 특강, 체험, 전시, 강의 등 대체적으로 높은 선호도를 보였는데 이는 앞서 다양한 프로그램 유형의 프로그램을 선호한다는 것과 같은 맥락으로 보인다. 선호하는 프로그램으로는 독서프로그램과 문화프로그램에 대한 선호도가 높았는데, 독서 프로그램에서는 독서치료프로그램, 독서토론프

로그램, 저자강연회에 대한 선호도가 높았으며, 문화프로그램으로는 의학관련 전문가 특강, 건강 관련 프로그램에 대한 선호도가 높았다(〈표 19〉 참조).

#### 4.3.6 병원 내 도서관 활성화를 위한 정책

도서관 활성화를 위해 어떤 정책이 필요한지에 대해 분석한 결과, 모든 항목에서 이용자의 필요성이 더 높게 나타났으며, 예산지원에 대한 필요성, 타 도서관(국가도서관, 전문도서관, 공공도서관 등)과의 네트워크 활성화, 국공립 병원부터 병원도서관 설립 의무화, 병원도서관 사서 대상 교육 전문화 등의 순으로 나타났다. 비이용자의 경우, 병원 내 도서관 사서 대상 교육의 전문화, 국공립병원부터 병원도서관 설립 의무화, 국립의학도서관 건립, 예산 지원, 타 도서관과의 네트워크 활성화 등의 순으로 나타났다(〈표 20〉 참조).

〈표 18〉 병원 내 도서관의 프로그램 관련 수요도

구분		전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
프로그램 주제를 다양하게 해야 한다.	의학	3	10.30	0	0.00	10	34.50	16	55.20	0	0.00	3.34	0.936
	병원	0	0.00	1	0.90	62	53.40	40	34.50	13	11.20	3.56	0.701
프로그램 유형(체험, 특강, 전시 등)을 다양하게 해야 한다.	의학	3	10.30	0	0.00	14	48.30	12	41.40	0	0.00	3.21	0.902
	병원	0	0.00	1	0.90	56	48.30	44	37.90	15	12.90	3.63	0.717
프로그램 내용의 내실화	의학	3	10.30	0	0.00	10	34.50	16	55.20	0	0.00	3.34	0.936
	병원	0	0.00	3	2.60	54	46.60	43	37.10	16	13.80	3.62	0.754
프로그램 강사의 질을 높여야 한다.	의학	3	10.30	2	6.90	8	27.60	10	34.50	6	20.70	3.48	1.214
	병원	1	0.90	4	3.40	59	50.90	37	31.90	15	12.90	3.53	0.796
프로그램 대상을 다양하게 해야 한다.	의학	3	10.30	0	0.00	7	24.10	16	55.20	3	10.30	3.55	1.055
	병원	0	0.00	1	0.90	65	56.00	32	27.60	18	15.50	3.58	0.759
프로그램을 지속적으로 운영해야 한다.	의학	3	10.30	2	6.90	11	37.90	10	34.50	3	10.30	3.28	1.099
	병원	0	0.00	1	0.90	65	56.00	32	27.60	18	15.50	3.58	0.759
프로그램 관련 인프라를 확충해야 한다.	의학	3	10.30	0	0.00	7	24.10	16	55.20	3	10.30	3.55	1.055
	병원	1	0.90	3	2.60	67	57.80	32	27.60	13	11.20	3.46	0.762

<표 19> 병원 내 도서관의 향후 선호하는 프로그램 수요도

구분		의학도서관		병원도서관	
		M	std	M	std
프로그램 유형	일반강의	3.00	0.845	3.28	0.811
	특강	<b>3.31</b>	1.168	<b>3.51</b>	0.752
	체험	2.76	0.739	3.47	0.785
	전시	3.00	0.802	3.40	0.874
	토론	2.76	0.739	3.22	0.902
독서 프로그램	저자강연회(작가와의 만남, 작가 도서전 등)	3.03	0.906	3.48	0.860
	독서치료프로그램	3.03	0.906	3.66	0.792
	독서토론프로그램	2.97	0.778	3.45	0.806
	독서독후감프로그램	3.03	0.906	3.26	0.886
	책 읽어주기 프로그램(환자 대상)	3.03	0.906	3.26	0.886
문화 프로그램	의학 관련 전문가 특강	3.48	1.056	<b>3.76</b>	0.787
	어학 관련 프로그램	2.69	0.891	2.53	1.130
	정보화 관련 프로그램(컴퓨터 자격증 등)	2.76	0.872	2.66	1.186
	취미여가 관련 프로그램(원예, 바둑 등)	2.76	0.739	2.83	1.159
	건강 관련 프로그램	2.90	0.900	<b>3.76</b>	0.809
이용자 교육 프로그램	도서관 이용교육	4.10	0.939	<b>3.29</b>	1.088
	의학정보원 교육	4.07	0.884	2.49	1.282
	정보탐색 교육	4.14	0.915	2.45	1.294
	보고서의 작성과 인용 및 참고문헌 작성에 대한 교육	4.21	0.861	2.00	1.172
	문서화 프로그램 교육(워드, 엑셀 등)	3.86	1.060	2.26	1.300
	연구관련 소프트웨어나 장비교육	3.90	0.860	2.06	1.159

<표 20> 병원 내 도서관의 프로그램 관련 수요도

구분	전혀 만족하지 않다		만족하지 않다		보통이다		만족한다		매우 만족한다		M	std	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%			
국공립병원부터 병원도서관 설립 의무화	의학	3	10.30	0	0.00	11	37.90	10	34.50	5	17.20	3.48	1.122
	병원	3	2.60	9	7.80	57	49.10	31	26.70	16	13.80	3.41	0.914
국가적 차원에서의 병원도서관 전수조사 실시	의학	0	0.00	2	6.90	9	31.00	18	62.10	0	0.00	3.55	0.632
	병원	5	4.30	11	9.50	70	60.30	26	22.40	4	3.40	3.11	0.789
타 도서관과의 네트워크 활성화	의학	0	0.00	0	0.00	4	13.80	18	62.10	7	24.10	4.10	0.618
	병원	3	2.60	11	9.50	60	51.70	33	28.40	9	7.80	3.29	0.845
국립의학도서관 건립(의학 주제 대표도서관)	의학	0	0.00	0	0.00	13	44.80	15	51.70	1	3.40	3.59	0.568
	병원	6	5.20	11	9.50	56	48.30	32	27.60	11	9.50	3.27	0.945
병원도서관 법적 기준 제정	의학	3	10.30	0	0.00	17	58.60	9	31.00	0	0.00	3.10	0.860
	병원	2	1.70	7	6.00	69	59.50	28	24.10	10	8.60	3.32	0.787
병원도서관 평가지표 개발	의학	3	10.30	2	6.90	13	44.80	11	37.90	0	0.00	3.10	0.939
	병원	2	1.70	11	9.50	70	60.30	23	19.80	10	8.60	3.24	0.809
병원도서관 운영 가이드라인 개발	의학	3	10.30	0	0.00	13	44.80	8	27.60	5	17.20	3.41	1.119
	병원	2	1.70	7	6.00	66	56.90	33	28.40	8	6.90	3.33	0.766
예산지원	의학	0	0.00	0	0.00	10	34.50	6	20.70	13	44.80	4.10	0.900
	병원	3	2.60	14	12.10	52	44.80	30	25.90	17	14.70	3.38	0.966
병원도서관 사서 대상 교육 전문화	의학	0	0.00	5	17.20	7	24.10	4	13.80	13	44.80	3.86	1.187
	병원	4	3.40	8	6.90	62	53.40	31	26.70	11	9.50	3.32	0.871

## 5. 논의

### 5.1 병원 내 의학도서관 이용자의 만족도 및 수요도 기반 개선사항

의학도서관의 만족도와 수요도를 영역별로 분석해 보았을 때, 서비스, 직원, 프로그램, 시설 및 환경, 장서 순으로 만족하는 것으로 나타났다. 동일 항목으로 수요도를 조사한 결과, 직원, 장서, 서비스, 시설 및 환경, 프로그램의 순으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 첫째, 장서영역은 5개의 영역 중에서 만족도가 가장 낮으면서도 요구도는 높게 나타나 이에 대한 개선이 시급한 것으로 보인다. 우선 최신성에 대한 수요도가 높게 나타났는데, 이는 의학 분야의 학문 변화 속도가 빠르고 신지식의 유입이 계속적으로 이루어져 최신성이 중요시 되기 때문인 것으로 보인다. 특히, 이용자가 대부분 병원 임직원(의사, 간호사 등)인 점과, 도서관 이용 목적이 연구 및 환자치료를 위한 정보를 얻기 위해 이용하는 점을 고려해 볼 때, 장서의 최신성은 가장 중요한 부분이다. 또한 최신성과 함께 장서 주제와 유형을 다양화하고, 장서 수를 확대해야 한다. 자료 유형의 다양성은 만족도가 영역 내에서 가장 낮은 반면, 수요도는 높게 나타나 이용자의 다양한 정보 습득을 위해 자료 유형의 다양화와 장서 확대가 지속적으로 이루어져야 할 것으로 보인다.

둘째, 직원에 대한 만족도와 수요도는 모두 높게 나타나 지속적으로 유지 및 보완 시켜 나가야 할 사항이다. 직원과 관련하여 전반적으로 만족하는 것으로 나타났으나, 직원 수만이

2.88로 만족도가 낮게 나타났다. 이는 현재 대부분의 병원 내 도서관이 사서 및 직원 1인체제로 운영되고 있기 때문인 것으로 보이며, 제공할 수 있는 서비스가 한정적이고, 도서관 업무 외에도 타 업무도 함께 병행하고 있어 도서관 운영에 한계가 있는 것으로 보인다(노영희, 신영지 2019). 따라서 향후 도서관 활성화를 위해서는 직원 수를 확대해야 할 필요가 있다. 또한 직원의 의사소통능력이 높아야 한다는 의견이 4.03으로 가장 높게 나타났는데, 이는 의학이라는 전문 분야 주제를 다룬다는 점에서, 이용자가 요구하는 정보를 명확하게 이해하여 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 직원의 의학 관련 전문 지식이 의사소통에 중요한 부분으로 볼 수 있기 때문이다. 이에 사서는 보다 이용자에게 정확하고, 질 높은 서비스 제공을 위한 의학용어 및 관련 전문 지식을 지속적으로 향상시켜야 한다.

셋째, 서비스는 만족도가 가장 높은 영역으로, 수요도 조사에서 나타난 서비스 질 향상과 다양한 서비스 제공을 고려해야 한다. 다양한 서비스 제공을 위해서는 앞서 직원 영역에서 나타난 직원 수 확대가 사전적으로 이루어져야 할 것으로 보인다. 또한 대학병원 내 의학도서관의 경우, 대학 내 의학도서관과의 연계를 통해 서비스를 확대하는 방안도 고려해볼 필요가 있다.

넷째, 시설 및 환경의 경우, 도서관 규모 확대에 대한 요구도 가장 높게 나타났는데, 이는 현재 병원 내 도서관이 대부분 30평 미만의 규모로 운영되고 있기 때문인 것으로 보인다. 이와 같은 맥락으로 소규모로 운영되고 편의시설을 갖추고 있는 도서관이 거의 없어 편의시설

확대에 대한 요구도 높게 나타나 향후 이용자들이 선호하는 전자책을 조사하여 구비하여 비치할 수 있도록 해야 한다.

마지막으로 프로그램에 대한 수요도가 낮게 나타났는데 이는 의학도서관의 이용자가 의사, 간호사 등이라는 점에서 프로그램 참여의 어려움, 원하는 프로그램 부재, 프로그램 홍보 부족 등으로 볼 수 있다. 따라서 도서관 프로그램 활성화 방안으로 프로그램 운영을 위한 자료, 시설, 예산 등의 인프라 확대와 대상의 다양성 및 지속성 등을 고려해 보아야 한다(〈표 21〉 참조).

### 5.2 병원 내 병원도서관 이용자의 만족도 및 수요도 기반 개선사항

병원도서관의 경우 현재 도서관으로써의 규모와 장서, 사서가 배치되어 운영되고 있는 도서관은 서울대학교 병원 제중원 도서관을 제외 하거나 거의 없는 것으로 나타나 이용자의 만

족도와 수요도의 비교하여 개선사항을 제시하는데 한계가 있다. 이에 수요조사 내용을 중점으로 향후 병원도서관 운영 시 기반이 될 수 있는 방안을 제안하고자 한다.

우선 만족도의 경우 직원, 서비스, 시설 및 환경, 장서, 프로그램 순으로 나타났으며, 선호도는 직원, 프로그램, 장서, 시설 및 환경, 서비스 순으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 첫째, 장서의 경우 최신성에 대한 요구도가 가장 높게 나타났다. 이는 현재 병원도서관이 대부분 기업 및 재단의 사회공헌사업의 일환으로 설립되는데 지원 받은 장서 외에는 추가적으로 구입하는 경우가 없어, 대부분 지원 받은 장서를 유지하거나 기증을 통해서만 장서를 수집하여 최신성과 이용자 선호도에 따른 장서 구성이 어려운 상황이다. 따라서 향후 병원도서관 운영 시 모기관의 예산 확보가 우선적이며, 이용자들이 선호하는 장서 주제를 파악하여 장서를 수집할 필요가 있다. 그러나 도서관 자체적

〈표 21〉 병원 내 의학도서관의 만족도와 수요도

구분	만족도	수요도	만족도-수요도	개선사항
장서	3.22	3.61	-0.39	<ul style="list-style-type: none"> <li>장서의 최신성 확보</li> <li>다양한 주제 및 유형의 장서 확보</li> <li>장서 수 확대</li> </ul>
시설 및 환경	3.23	3.50	-0.28	<ul style="list-style-type: none"> <li>규모 확장에 대한 요구도가 가장 높지만 장기적으로 규모 확장 고려</li> <li>우선적으로 이용자들이 선호하는 전자책 및 편의시설 고려</li> </ul>
직원	3.36	3.78	-0.42	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원 수 확대 시급</li> <li>직원의 의사소통 능력 확대를 위한 재교육 필요</li> </ul>
서비스	3.45	3.59	-0.13	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 질 향상과 서비스 다양성 확보</li> <li>대학병원의 경우 의과대학도서관과의 연계를 통해 서비스 확대 방안도 고려</li> </ul>
프로그램	3.27	3.39	-0.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>의학도서관 내 이용자 대상을 구분하여 프로그램 개발 필요</li> <li>또한 프로그램 운영 시 이용자들이 선호하는 주제의 프로그램을 조사하여 개발</li> <li>강사의 질 고려 필요</li> </ul>

으로 도서 구입이 어려운 경우 지역 도서관과의 연계하여 장서를 지원 받는 방안도 고려해 볼 필요가 있다. 관련 사례로 인천광역시 중앙도서관에서는 신청 기관의 희망 분야 도서를 고려하여 지역 내 5개 병원에 순회문고 서비스를 제공하여 5개월 단위로 200~700권의 도서를 대출해주고 있다.

둘째, 시설 및 환경의 경우, 편의시설 확대, 이용시간 확대, 도서관 규모 확대 등에 대한 요구도가 높게 나타나 도서관을 위한 소규모의 공간을 확보하여 이와 함께 최소한의 편의시설 및 기자재를 비치하고 이용시간을 확대해야 한다. 그러나 현재 병원도서관은 의학도서관처럼 별도의 도서관 규모를 가지고 있는 경우가 거의 없다. 대부분 5평 미만의 소규모이거나, 타 부서 공간에 서가 배치, 휴게공간에 서가를 배치한 실정이었다. 이러한 문제점으로는 병원 내 병원도서관 설립에 대한 인식 부족, 병원 수익을 위한 상업시설 입대로 공간 확보의 어려움과 더불어 병원도서관이 『도서관법』에 공공도서관으로 포함되어 있음에도 불구하고 이에 대한 시설 규모에 대한 법적 기준이 부재한 상태라는 점이다. 이에 국가적 차원에서 병원도서관에 관한 법적 기준을 제정할 필요가 있으며 그와 함께 병원도서관 설립을 위한 지원 및 정책이 있어야 할 것으로 보인다.

셋째, 서비스의 경우 서비스 질과 더불어 서비스 다양성에 대한 요구도가 높게 나타났다. 또한 선호하는 서비스로는 건강정보서비스 제공, 의학관련 링크 제공, 이용자 유형별 정보원 제공, 의학 주제별 관련 정보원 등 건강 및 의학과 관련한 서비스에 대한 요구가 높은 것을 볼 수 있었다. 이는 병원도서관 이용자가 환자 및 보호

자 등이라는 점에서 자신들 또는 가족이 겪고 있는 병 등에 대한 관심도가 높기 때문에 이러한 서비스 요구도가 높은 것으로 보인다.

넷째, 프로그램의 경우, 프로그램 유형의 다양화, 프로그램 내용의 내실화, 프로그램 대상의 다양화, 프로그램 지속의 지속성 등 전반적으로 요구도가 높은 것을 볼 수 있었다. 이는 현재 병원도서관이 제대로 운영되고 있는 곳도 없을뿐더러, 프로그램도 특별한 경우를 제외하고 활발하게 이루어지지 않아 이에 대한 요구도가 높은 것으로 판단된다. 이에 향후 병원도서관 프로그램 운영 시, 프로그램 주제와 유형(체험, 특강, 전시 등)을 다양하게 개발할 필요가 있으며 더불어, 이용자 대상에 따른 프로그램 개발도 이루어져야 할 것으로 보인다. 또한 세부적으로 병원도서관 프로그램 운영 시 병원도서관은 프로그램 유형으로 특강, 체험, 전시, 강의 등 대체적으로 높은 선호도를 보였는데 이는 앞서 다양한 프로그램 유형의 프로그램을 선호한다는 것과 같은 맥락으로 보인다. 선호하는 프로그램으로는 독서프로그램과 문화프로그램에 대한 선호도가 높았는데, 독서프로그램에서는 독서치료프로그램, 독서토론프로그램, 저자강연회에 대한 선호도가 높았으며, 문화프로그램으로는 의학관련 전문가 특강, 건강 관련 프로그램에 대한 선호도가 높았다.

병원도서관 설문을 진행하면서 병원도서관은 아직 걸음마 단계로 도서관이라고 할 수 있는 공간, 장서, 사서 및 직원이 배치된 도서관이 거의 없어 만족도를 조사하기엔 어려운 상황이지만, 수요조사에 중점을 두어 향후 병원도서관 운영 시 기초자료로 참고할 수 있을 것으로 보인다. 병원도서관은 공공도서관이지만 이용자가 환자

및 보호자라는 점에서 기본적인 공공도서관의 역할과 기능을 기반으로 의학 및 건강과 관련한 전문적인 정보를 제공해야 할 것으로 보인다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구에서는 병원 내 도서관 이용자의 만족도를 제고시키고 향후 병원 내 도서관의 활성화 방안을 고찰하기 위해, 병원 내 도서관의 이용자와 비이용자를 대상으로 병원 내 도서관의 장서, 시설 및 환경, 직원, 서비스, 프로그램 등의 만족도 및 수요조사를 실시하여, 이용자가 만족하는 도서관의 운영 방안을 모색하고자 하였다.

병원 내 의학도서관은 대부분 설치되어 운영되고 있으나, 최신성의 장서와 다양한 유형 및 주제의 장서에 대한 확보가 이루어져야 할 것으로 보이며, 이용자들의 연구 및 환자치료를 위해 보다 다양한 전문적인 서비스 제공을 위해 인력 확보가 시급한 것으로 보인다. 반면 병

원도서관의 경우, 도서관이라기보다는 아직 여분의 공간에 도서를 비치하여 제공하고 있는 정도여서 우선적으로 법적 기준 제정 및 운영 가이드라인 개발이 국가적 차원에서 이루어져야 할 것으로 보이며, 병원도서관을 위한 지원과 정책이 먼저 이루어져야 할 것 보인다.

본 연구의 한계점으로는 의학도서관은 이용자의 특성상 설문조사를 실시하는데 어려움이 있었으며, 병원도서관은 도서관이라는 규모와 장서, 사서가 배치되어 있는 도서관이 거의 없어 이용자를 만나는데 어려움이 있었으며 또한 사서 및 관리자도 거의 부재하여 이용자 설문 진행에 한계가 있었다.

이에 향후 의학도서관은 한국의학도서관협회 및 국가적 차원에서 전반적인 의학도서관의 현황 및 이용자 실태조사가 이루어져야 할 것으로 보인다. 또한 병원도서관의 경우 현재 공공도서관임에도 불구하고 한국도서관연감 또는 국가도서관통계시스템에서도 현황조차 확인 할 수 없어, 문체부와 보건복지부의 부처 협력을 통한 전수조사가 필요할 것으로 보인다.

## 참 고 문 헌

- 곽동철 외. 2007. 『도서관 시설, 자료 및 사서직원 배치기준에 관한 연구』. 서울: 문화관광부.
- 김나원, 이지연. 2008. 이용자 행태 및 요구 분석을 통한 의학도서관 이용교육 프로그램 개발 연구. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 117-124.
- 김의연. 2015. 『종합병원 행정직원의 조직문화 인식이 정서적 몰입에 미치는 영향에 관한 연구』. 박사 학위논문. 명지대학교 대학원, 일반대학원 행정학과.
- 김정희, 김태수. 2009. 도서관 서비스 품질 평가를 통한 전문도서관 이용자 만족도 연구. 『정보관리학회지』, 26(3): 69-87.

- 노영희, 신영지. 2019. 병원 내 의학도서관 운영현황 분석을 통한 활성화 방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회』, 50(2): 61-96.
- 노영희. 2014. 공공도서관과 의학도서관의 건강정보서비스 제공현황 비교 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 45(2): 339-360.
- 박정미. 2012. 『사서의 독서 지원 서비스에 대한 인식도 조사: 병원 도서관을 중심으로』. 석사학위논문. 경기대학교 문화예술대학원.
- 신영지, 노영희. 2018. 의료분야 관련 도서관의 개념 및 정책분석에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회』, 49(4): 237-263.
- 오문숙. 1996. 『병원도서관의 정보봉사 활성화 요인에 관한 연구』. 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 윤영대. 1985. 의학도서관(醫學圖書館)의 외국학술잡지(外國學術雜誌) 이용실태(利用實態)에 관한 연구(研究). 『정보관리학회지』, 2(2): 74-114.
- 이미경. 1987. 『병원도서관 봉사에 관한 연구: 환자를 중심으로』. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원.
- 이연주. 2009. 『의학도서관 이용자교육 모형 개발에 관한 연구』. 석사학위논문. 이화여자대학교 대학원, 문헌정보학과.
- 임성관. 2015. 의학도서관 사서의 독서치료 서비스에 대한 인식 조사 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 46(2): 227-255.
- 임현정, 조혜민. 2003. 의학도서관에서의 연구 논문 지원 서비스. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 15-25.
- 조찬식, 한혜영. 2005b. 서울시 의학도서관의 웹페이지 운영 및 관리에 관한 실태조사. 『한국비블리아학회지』, 16(1): 133-151.
- 조찬식, 한혜영. 2005a. 웹페이지를 통한 의학도서관의 정보서비스 실태조사. 『정보관리학회지』, 22(2): 87-101.
- 조찬식. 2006. 의학도서관의 경영 실태에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(2): 263-280.
- 한상수. 2010. 『공공도서관 독서프로그램 실태분석』. 석사학위논문. 한국교원대학교 교육정책전문대학원, 인적자원정책전공.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill, New York, NY.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

Cho, Chan-Sik and Hye-Young Han. 2005a. "A Study on the Information Service in Webpages

- of the Medical Libraries.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(2): 87-101.
- Cho, Chan-Sik and Hye-Young Han. 2005b. “A Study on the Management of Webpage in the Medical Libraries in Seoul.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 16(1): 133-151.
- Cho, Chan-Sik. 2006. “A Study on the Management of Medical Libraries.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(2): 263-280.
- Han, Sang Soo. 2010. *An Analysis of Public Libraries’ Reading Programs*. M. A. thesis. Major in Human Resources Policy Graduate School of Educational Policy and Administration of Korea National University of Education.
- Kim, Euiyoun. 2015. *A Study of the Causal Relationship Between Organizational Culture and Affective Commitment of General Hospital Administrative Staff*. Ph. D. diss. Department of Public Administration Graduate School, Myongji University.
- Kim, Junghee and Tae-Soo Kim. 2009. “A Study on Special Library’s User Satisfaction with the Library Service Quality Evaluation.” *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(3): 69-87.
- Kim, Na-Won and Jee Yeon Lee. 2008. “A Study on the Development of User Instruction Programs in Medical Libraries through Analyzing User Behaviors and Needs.” *Proceedings of the Korean Society for Information Management Conference*, 117-124.
- Kwak, Dong-cheol et al. 2007. *A Study on the Standards for Library Facilities, Data and Librarian Staffing*. Seoul: Ministry of Culture and Tourism.
- Lee, Mikyung. 1987. *A Study on the Hospital Library Service: for Patients*. M. A. thesis. Dept. of Graduate School Sungkyunkwan University.
- Lee, Yeon-ju. 2009. *A Study on the Development of User Education Model for Medical Library*. M.A. thesis. The Graduate School Ewha Womans University.
- Lim, Hyun-Jeong and Hye-Min Cho. 2003. “Research Paper Supporting Service in Medical Library.” *Korea Society for Information Management*, 15-25.
- Lim, Seong-Gwan. 2015. “A Survey on the Medical Libraries Librarian’s of Perception about Bibliotherapy Services.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 46(2): 227-255.
- Noh, Younghee and Youngji Shin. 2019. “A Study on the Activation Plan through the Analysis of the Operation Status of the Medical Library in the Hospital.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 50(2): 61-96.

- Noh, Younghee. 2014. "Study Comparing the Provision of Health Information Service by Public and Medical Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(2): 339-360.
- Oh, Moon Sook. 1996. *A Study on the Factors Activation Information Services in Hospital Library*. M. A. thesis. Department of Library and Information Science Graduate School, Chonnam National University.
- Park, Jung Mi. 2012. *A Survey on the Librarians Degree of Perception about Readers Advisory Services - Focused on the Hospital Libraries*. M. A. thesis. The Graduate School of Cultural & Arts Kyonggi University.
- Shin, Youngji and Younghee Noh. 2018. "A Study on the Concept and Policy Analysis of Library Related to Medical Field." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 49(4): 237-263.
- Yoon, Young Dae. 1985. "A Study on the Foreign Medical Journals Usage Patterns in Medical Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 2(2): 71-114.