

공공도서관 이용자의 건강정보서비스 수용의도에 관한 연구

A Study on Intention of Accepting for Consumer Health Information Services in Public Libraries

남재우 (Jaewoo Nam)*

박태연 (Taeyeon Park)**

목 차

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| 1. 서론 | 4. 공공도서관 건강정보 콘텐츠에 대한 이용자 수용의도 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 분석 결과 |
| 3. 공공도서관 건강정보서비스 현황 및 사례분석 | 6. 결론 및 제언 |

초 록

본 연구는 해외의 공공도서관 기반 건강정보서비스 사례를 조사하여 웹사이트에서 제공하는 콘텐츠를 분석하였다. 이를 위해 건강정보서비스를 제공하는 5개의 웹사이트를 조사하였고, 총 15개의 콘텐츠를 추출할 수 있었다. 국내 공공도서관의 건강정보서비스 도입을 위해 각 콘텐츠의 유용성을 분석한 결과, 모든 콘텐츠가 보통 이상으로 유용하게 조사되었으며, 이 중 핵심적으로 작용하는 콘텐츠는 '질병, 투약, 건강관리 정보', '건강강좌, 무료검진 정보', '암 관련 정보'였다.

ABSTRACT

This study aims to analyze contents of websites which provide health information service. The study reviewed 5 websites and selected 15 sample contents among them. Based on the case model that extracted the contents from the websites, this research analyzed the usefulness of the contents. As a result, the usefulness of all the contents are rated above the average. Among the contents, The active core contents include 'information for librarians', 'information about cancer', 'health related database', and 'multi-lingual health information'.

키워드: 공공도서관, 정보서비스, 소비자건강정보, 콘텐츠 분석, 콘텐츠 구성

Public Library, Information Service, Consumer Health Information, Contents Analysis, Contents Composition

* 중앙대학교 사회과학대학 문헌정보학과 박사(namssi@gmail.com)

** 중앙대학교 사회과학대학 문헌정보학과 강사(seize84@gmail.com)

논문접수일자: 2014년 4월 16일 최초심사일자: 2014년 5월 5일 게재확정일자: 2014년 5월 16일

한국문헌정보학회지, 48(2): 221-240, 2014. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.2.221]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

오늘날 많은 사람들은 질병의 치료뿐만 아니라 예방 및 대비, 조기발견과 건강한 생활 유지를 위해 건강정보를 필요로 하고 있다(장혜순, 김미라 2001). 사람들은 병원을 직접 방문하는데 그치지 않고 다양한 채널을 통해 건강정보를 활용하고 있으며(류시원, 하수정 2004), 이 중 인터넷은 가장 많이 이용되고 유용성을 인정받은 정보원이다(김경선, 유이은영, 권나현 2013). 인터넷은 대중이 건강정보를 쉽게 이용할 수 있도록 만들어 주었지만, 검증되지 않은 정보들은 오히려 유해한 영향을 미치기도 한다. 이를 우려한 보건복지부는 국가차원에서 검증된 양질의 건강정보를 국민에게 전달하기 위해 전문학회와 긴밀한 협조를 통해 2011년 국가건강정보포털을 공식적으로 오픈하였다(안지현, 임안석 2011).

이 처럼 보건의료 환경은 정보의 공급을 담당했던 전문가 우위에서 개별적인 소비자 중심으로 변화하고 있으며, 소비자들은 자신의 건강에 대해 스스로 결정하고 책임지려 하고 있다(장혜정, 심재선, 김운 2014). 그러나 건강정보는 전문적인 의학분야와 밀접한 관련이 있고, 질병, 치료, 투약 등 다양한 접근점이 있으므로 신뢰할 수 있는 정보를 검색하여 이용하기가 쉽지 않다. 이에 대해 도서관은 전통적으로 검증된 각종 정보를 제공하고 이를 이용할 수 있는 장소를 제공하는 등 건강정보를 제공하기 위한 유용한 조건을 가지고 있으므로 신뢰성 있는 정보의 제공기관으로 도움을 줄 수 있다.

미국의 공공도서관에서는 이미 1970년대 후반부터 지역주민 및 사회적 취약계층을 대상으로 건강정보와 관련된 각종 서비스를 제공하여 대중으로부터 많은 신뢰를 얻고 있다(남재우, 김성희 2013). 그러나 국내의 경우 건강정보서비스를 제공하고 있는 도서관은 매우 적으며, 도서관의 경우 건강정보서비스를 제공하는 기관은 매우 적으며 제공하는 서비스도 제한적인 실정이다(노영희 2011a).

한편, 이와 관련된 국내의 연구는 도서관의 건강정보서비스 도입을 위한 국내의 현황분석 및 이용자와 사서의 인식 조사, 문헌연구 등과 같은 기초연구가 수행되어 왔다. 그러나 좀 더 세부적으로 이용자에게 유용한 건강정보서비스를 위한 웹사이트 콘텐츠에 대한 분석은 수행되지 않았다. 따라서 이 연구는 기존의 선행 연구를 분석하고, 도서관과 관련된 건강정보서비스의 사례를 통해 이용자에게 유용한 건강정보 콘텐츠를 제시하는 것을 목적으로 한다.

1.2 연구의 내용 및 방법

본 연구에서는 국외 도서관의 건강정보서비스 사례를 조사하여 이용자에게 유용한 세부 콘텐츠를 분석하였다. 이를 위해 미국에서 서비스 되고 있는 다섯 개의 건강정보 웹사이트를 조사하였고, 사이트에서 실제 제공되는 콘텐츠를 취합하여 선별하였다.

이후 이용자의 건강정보서비스 수용의도를 알아보기 위하여 설문조사를 실시하였다. 조사는 20세 이상 성인남녀를 대상으로 실시하였으며 각 콘텐츠를 평가하여 유용성을 분석하였다. 기초조사로 인구통계학적 특성과 인터넷을 통한 건

강정보 이용빈도를 조사하였으며, 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공할 경우의 이용자의 서비스에 대한 신뢰성과 유용성을 측정하여 이용자의 의도를 파악하고자 하였다. 다음으로 각각의 세부 콘텐츠를 제시하여 유용을 평가하였으며, 다중회귀분석을 통해 콘텐츠의 유용성이 전반적인 서비스의 유용성에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 통해 서비스의 유용성을 높여주는 개별 콘텐츠 요소를 분석하였다.

본 연구는 국내 공공도서관에서 제공할 수 있는 건강정보서비스 콘텐츠를 파악하기 위해 해외도서관의 사례를 조사하였고 이를 통해 이용자의 수용의도를 측정하였다. 따라서 국내 여건을 분석하여 새로운 콘텐츠를 제안하거나 이용자의 실제적인 요구를 반영한 서비스를 제안하지 못한 한계를 지닌다.

2. 이론적 배경

2.1 건강정보의 개념

'Health'와 'Medical'은 서로 밀접한 관계를 가진 단어로, 모두 건강과 관련된 의미를 포함하고 있다. 'Medical'은 사전에서 "의사 또는 의료행위와 관계된 것" 등으로 정의하고 있으며, 어원은 라틴어로 '치료하다'는 뜻을 가진 'Mederi'에서 비롯되었다.¹⁾ 단어 뜻과 어원의 의미를 종합하면, 'Medical'은 우리말로 '의술로 병을 고치는 일'을 의미하는 '의료' 또는 그와 관련된 학문인 '의학'으로 파악할 수 있다.

따라서 'Medical Information'은 "의학의 연구 및 의사의 진료행위와 관련된 정보"(이하 의학 정보)로 표현할 수 있으며, 적용대상은 주로 의학 관련 전문가로 한정지을 수 있다. 따라서 이 용어의 적용 범위는 임상의학 및 기초의학 분야의 전문지식 및 의료행위에 관한 정보를 포함한다고 할 수 있다.

한편, 'Health'는 일반적으로 건강, 보건, 의료 등의 뜻으로 사용되는데, 사전에서는 이에 대해 "건강한 신체, 마음 또는 정신 상태로 특히 신체적인 질병이나 고통에서 자유로운 상태"로 정의하고 있다. 이에 대한 어원은 'Whole(온전한)' 또는 'Heal(치유)' 또는 'Holy(거룩)'을 뜻하는 16세기 앵글로 색슨족의 언어 'Hal'로 부터 파생되었다(Hinohara 2002). 어원과 사전적 정의를 통해 살펴봤을 때 'Health'는 온전한 신체의 상태를 뜻하는 '건강'의 의미로 해석할 수 있다.

따라서 밀접한 두 단어의 사전적 정의와 어원을 살펴보았을 때 'Health Information'은 "건강관리와 보건정보, 질병의 예방을 위한 정보"(이하 건강정보)로 규정할 수 있다. 이는 의료의 전문 지식에서부터 일반인의 건강증진을 위한 건강행위 및 질병예방정보, 관련인 및 관련기관 등을 소개하는 정보 등 의료이용 및 의료서비스 전반에 관한 정보를 포함하는 개념으로(정영철, 박현애 2001), "건강관리와 보건정보, 질병의 예방을 위한 정보" 규정할 수 있다.

공공분야에서 공개된 건강정보는 일반적으로 '소비자 건강정보(Consumer Health Information)'라는 용어로 사용되고 있는데, 이는 보

1) Merriam Webster Dictionary. [cited 2014. 5. 1.] <www.merriam-webster.com>

건전문가가 아닌 일반인을 위한 건강 및 의학 관련 정보를 뜻하며 사람들이 자신의 건강을 이해하고 자신이나 다른 사람의 건강과 관련된 의사결정을 할 수 있도록 도움을 주는 것이 목적이다. 여기에는 질병의 예방과 건강관리에 대한 정보가 포함되며, 약국이나 식료품점, 건강식품점, 서점, 개인병원, 도서관, 월드 와이드 웹 등 어디서든 찾아볼 수 있는 대중을 위한 공공정보이다(National Network of Libraries of Medicine 2014).

2.2 인터넷과 건강정보의 확산

인터넷은 우리의 생활 속에서 필수적인 도구로 자리 잡았다. 정보의 검색과 업무처리, 커뮤니케이션 등 실생활과 관련된 모든 일들이 인터넷으로 연결되어 있다. 한국인터넷진흥원의 인터넷 이용실태조사 요약보고서에 의하면 우리나라 만 3세 이상 인구의 인터넷 이용률은 78.4%로, 대부분의 인터넷 이용자들은 '자료·정보의 획득' 목적으로 인터넷을 이용하고 있는 것으로 보고되었다(한국인터넷진흥원 2012).

건강정보의 이용에 있어서도 인터넷은 주요한 매체로 역할을 하고 있는데, 이미 2004년에 국내 인터넷 이용자(10대~40대)의 84%가 인터넷을 통해 건강정보를 이용한 경험이 있다고 조사된 바 있다. 이들은 특정 질병에 대한 정보를 얻기 위해 검색엔진을 이용하는 경우(37.5%)가 가장 많은 것으로 나타났다(류시원, 하유정 2004).

한편, 미국의 시장조사기관인 Pew의 보고서에 의하면 미국 성인의 81%가 인터넷을 이용하는 것으로 나타났으며, 그 중 72%는 인터넷을 통해 건강정보를 찾아본 적이 있는 것으로

조사되었다. 건강정보의 검색 경험이 있는 사람 중 59%는 자신이나 주변사람의 질병에 대해 알아볼 목적으로 검색을 한 것으로 나타났는데, 이는 미국 성인의 35%에 달하는 인구이다(Pew Research Center 2013). 이처럼 현 시대에는 많은 사람들이 인터넷을 이용하여 건강정보를 검색하고 이용하고 있다.

이처럼 인터넷을 통한 건강정보는 소비자 건강정보 커뮤니케이션의 한 유형으로 의사와 환자 간에 직접적으로 이루어지는 소통방식으로도 볼 수 있다. 예를 들면 2008년 대한의사협회와 포털사이트인 네이버의 협약을 통해 의사들이 네이버의 지식in서비스에 등록된 질문에 직접 답변을 달게 되었다. 이는 인터넷에서 무분별하게 건강정보가 범람하는 것을 예방하기 위해 의사협회와 포털사이트가 협력한 것으로 의사들의 전통적인 역할이 변화된 사례라고 할 수 있다. 이에 대해서는 이미 '의사들의 전통적인 역할이 변화되어 장차 여과되지 않은 환자들의 무질서한 온라인 메시지를 해석하게 될 것'이라는 예측이 있었다(Kassirer 1995).

이와 같이, 의사 또는 의료기관이 제공한 건강정보를 이용하는 행위는 환자와 의료인 간의 의사소통을 의미하는 헬스커뮤니케이션의 범주이다. 헬스커뮤니케이션은 의료커뮤니케이션을 포함해 건강에 영향을 미치는 커뮤니케이션 행위를 뜻한다(정의철 2008). 의료커뮤니케이션은 전통적으로 개인 간 커뮤니케이션(환자-의료인 또는 의료인-의료인 간), 조직 커뮤니케이션(병원 내, 의과대학 내 등), 매스커뮤니케이션(대중매체와 언론)의 세 분야로 분류되며, 여기에 공중보건 커뮤니케이션과 소비자 건강정보 커뮤니케이션을 추가 할 수 있다(안

지현, 임인석 2011).

2.3 선행연구

국내에서 건강정보를 주제로 선행된 연구들은 사회과학분야와 정보통신분야, 보건·간호학 분야 등에서 다양하게 진행되어왔지만, 이는 주로 건강정보 관련 현황분석 및 건강정보 웹사이트의 평가, 건강정보추구행태, 건강정보 리터러시 등과 관련된 연구들이다. 도서관의 건강정보서비스와 관련된 연구들은 주로 노영희 연구자에 의해 수행되었으며 다음과 같다.

노영희와 오상희(2011b)는 문헌분석을 통해 공공도서관에서 제공해야할 건강정보로 장서 및 정보원 개발, 참고서비스, 이용자 교육, 취약 계층에 대한 서비스, 아웃리치프로그램 개발, 협력체계구축 등을 제시하였다. 이후 국내 공공도서관의 건강정보서비스 사례를 분석하고(노영희 2011c), 사서들의 인식을 조사하여(노영희 2011c) 건강정보서비스에 대한 낮은 인식과 서비스를 지적하여 서비스 필요성을 역설하였다. 동시에 이용자의 인식을 함께 조사하였는데, 이를 통해 이용자들이 공공도서관의 건강정보서비스를 필요로 한다는 것을 밝혀냈다. 또한 서비스의 필요성에 대해 사서와 이용자 간에 인식 차이가 없다는 것을 증명하였다(노영희 2011d). 이후 이용자의 헬스리터러시 향상을 위한 교육프로그램을 개발하여 효과를 입증하였고, 이용자가 필요로 하는 교육프로그램을 분석하였다(노영희 2012).

다음으로, 건강정보서비스 활성화하기 위한 연구를 수행하여 공공도서관 및 의학도서관, 의료기관 등의 의료관련 커뮤니티가 함께 협력

하는 모형을 제안하고 핵심요소를 제시하였다(노영희 2013a). 더불어 국내외의 연구와 가이드라인을 참고하여 공공도서관의 건강정보서비스 가이드라인을 제시하였으며 이를 통해 사서들이 효과적인 참고서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색하였다(노영희 2013b). 한편으로는 구인구직 사이트를 분석하여 건강정보 전문사서의 역할 및 직무, 필요능력 등을 제시하여 공공도서관에서 건강정보전문사서의 역할을 조명하고자 하였다(노영희 2013c). 최근에는 공공도서관 사서와 의학도서관 사서간의 인식 차이를 비교하여 건강/의학관련 정보원과 정보제공자의 평가 기준을 제시하였다(노영희 2014).

노영희 연구자는 국내 공공도서관의 건강정보서비스 도입을 위한 기초연구 및 구체적 방법을 제시한 심화연구까지 많은 연구를 수행하였다. 본 연구는 선행연구에서 제시된 건강정보서비스의 필요성을 인식하고, 이에 대한 구체적인 방법을 제안하고자 해외의 건강정보서비스 사례를 통해 이용자의 서비스 수용의사를 분석하였다.

3. 공공도서관 건강정보서비스 현황 및 사례분석

3.1 국내외 도서관의 건강정보서비스 현황

도서관은 풍부한 자료가 구비되어 있으며, 인터넷 접속이 용이하여 이용자들이 건강정보를 이용할 수 있는 최적의 환경을 제공한다. 또한 사서의 참고서비스는 건강정보의 이용에 도움이 될 수 있으며, 도서관에 질병이나 건강관

런 책자 및 팸플릿을 비치하여 이용자들에게 보급 할 수 있다. 이 같은 점은 도서관이 건강정보를 제공하기 위한 유용한 조건이 될 수 있다 (노영희, 오상희 2011b).

그러나 국내의 공공도서관 중 약 18%만이 건강정보서비스를 제공하고 있었으며, 이중 두 가지 이상의 서비스를 제공하는 기관은 1.74%에 불과했다. 또한 건강정보서비스를 전담하는 사서 및 이와 관련된 교육 프로그램은 존재하지 않았으며, 아웃리치서비스나 관련기관과의 협력관계 구축 등 확장된 서비스를 시행하고 있는 기관도 전무했다. 따라서 우리나라 공공도서관의 건강정보서비스는 전반적으로 매우 초보적인 단계인 것으로 분석되었다(노영희 2011a).

반면, 미국에서는 이미 1970년대 후반부터 도서관에서 건강정보서비스를 제공하고자 하는 노력이 있었다. 이는 일반적으로 일반인들이 의학과 건강정보를 이해하기 힘들어 하므로, 이들이 쉽게 이해할 수 있는 보건정보자료 및 서비스를 제공하는 것이 그 목표였다(홍기선 2005). Deering(1996)의 연구에서는 설문조사의 응답자 모두(100%)가 일반적인 건강정보가 필요할 때 도서관을 이용하고 있었으며, 그 중 60%는 도서관에 자신이 선호하는 정보가 있다고 답변하였다(Deering and Harris 1996). 이는 도서관의 건강정보서비스가 오래전부터 대중에게 이용되고 있으며, 많은 사람들에게 신뢰받고 있음을 의미하고 있다.

미국 도서관의 건강정보서비스는 1970년대 후

반 광범위한 소비자 권리운동²⁾과 함께 시작되었다. 당시 운용되던 도서관의 건강정보서비스는 대부분 공공도서관과 의학도서관의 협력사업이었다. 이러한 사업은 『도서관 서비스 및 건축에 관한 법률(Library Services and Construction Act)』³⁾에 의해 더욱 발전하게 되었으며, 그 결과 미국 전역에 걸쳐 조직적이고 공식적인 소비자 건강정보 프로그램이 구축될 수 있었다 (Pifalo et al. 1997).

이와 같은 서비스들은 의학도서관과 지역사회의 병원, 환자도서관 및 공공도서관 등이 건강정보를 제공하기 위해 서로 네트워크로 연결된 것이다. 초기 프로젝트의 예로는, 로스앤젤레스와 캘리포니아의 소비자 건강정보 프로그램 및 서비스(Consumer Health Information Program and Services/Saludy Bienestar, CHIPS)와 매사추세츠의 지역사회 건강정보 네트워크(Community Health Information Network, CHIN) 등의 프로젝트가 있다(홍기선 2005).

CHIPS는 소비자 건강정보서비스 및 리퍼럴 서비스(referral service)⁴⁾로서, 지역 내 일반 대중에게 건강정보서비스를 제공하여 국민의 건강을 증진시키는 것이 목적이었다(Goodchild et al. 1978). CHIN은 1977년 캠브리지와 매사추세츠에 있는 마운트 어번 병원과 병원 권역의 6개의 공공도서관 시스템이 구축한 협력적 도서관 네트워크이다. 이 프로젝트의 목적은 건강정보를 추구하는 주민과 지역사회의 건강전문가들

2) 환자의 권리를 주장하는 인권운동.
 3) 도서관 봉사법을 확장시킨 것으로서 도서관 봉사를 받지 못하거나 부적절한 봉사를 받고 있는 도시나 농촌에 대하여 미국 연방정부가 지원하며, 도서관 시설이 부족한 지역에 도서관 건물을 건축할 때 연방정부의 지원을 승인하는 법으로서 실제로 1982년까지 연장되었다.
 4) 이용자의 요구에 따라 정보원이 되는 기관 또는 전문가를 소개하는 서비스.

에게 주요 접근점을 제공하는 지역사회의 공공도서관을 구축하는 것이다(Duncan 1995).

이처럼 미국의 공공도서관들은 오래전부터 지역사회의 의학도서관 및 의료기관 등 건강정보 공급자들과 협력을 통해 주민을 위한 건강정보서비스를 제공하고 있으며, 이를 위해 다양한 사업을 전개해 왔다. 도서관은 정보센터의 설립 및 건강관련 장서개발 및 평가, 인터넷 참고정보원 구축, 지역 의료기관과의 협력, 건강관련 교육 제공 등 건강정보서비스와 관련하여 폭넓은 업무분야를 다루고 있다(노영희 2011).

3.2 도서관의 건강정보서비스 사례

3.2.1 퀸즈 공공도서관

뉴욕에 위치한 퀸즈 공공도서관(Queens Public Library)은 62개의 분관과 7개의 성인 학습센터, 2개의 가족 리터러시 센터(Family Literacy Center)를 운영하고 있는 도서관으로 예산의 대부분은 뉴욕시의 지원을 받고 있다. 중앙도서관에 별도의 건강정보센터(Consumer Health Resource Center)를 운영하고 있으며, 이곳에서는 백과사전, 자료집, 명부, 잡지와 저널 등 1,200종 이상의 건강관련 정보자료를 제공하고 있다. 또한, 데이터베이스를 통해 약품관련 정보 및 질병의 증상, 제휴병원, 비타민 및 허브제품 관련정보 조사, 임상실험정보, 의학전문가 선택, 치료계획 결정 등에 대해 도움을 받을 수 있다. 이용자의 편의를 위해 의학사서가 근무하고 있으며, 전화, 팩스, 이메일을 통해 참고봉사서비스를 받을 수 있다.

중앙도서관의 웹사이트는 별도의 'Health Information' 메뉴를 통해서 각종 건강정보를 제

공하고 있다. 부메뉴(submenu)는 6개로 구성되어 있는데, 첫 번째 메뉴인 'Consumer Health Resources Center' 중앙도서관에 위치한 건강정보센터에 대해 소개하고 있다. 다음으로 'English for your Health' 메뉴에서는 건강과 관련되어 영어를 잘 못하는 성인을 위한 학습프로그램을 제공하고 있으며, 건강정보 리터러시를 향상시키기 위한 듣기평가와 퀴즈로 구성되어 있다.

'HealthLink'는 퀸즈도서관과 퀸즈암센터, 미국암협회, 알버트 아인슈타인 의과대학이 협동으로 지역사회에서 암을 퇴치하기 위한 프로그램이다. 퀸즈지역은 주민의 47%가 외국인으로 160개 이상의 언어와 방언이 사용되는 다민족 지역사회이며, 53%의 가정에서 영어 이외의 다른 언어를 구사하고 있다. 이 같은 요인들로 인해 퀸즈는 건강에 대해 다양한 요구가 발생하며 의료적인 장벽과 직면해 있다. 이러한 상황에서 도서관은 주민들이 암을 조기에 발견하도록 리소스를 제공하고 있으며, 주민들은 링크를 통해 암과 관련된 각종 정보를 얻을 수 있다.

'ConnectCare'는 건강정보 리터러시와 관련된 교육을 제공하고 건강관리에 더 나은 접근을 제공하기 위한 서비스이다. 퀸즈도서관, 조셉 P. Addabbo 가족보건센터, 알버트 아인슈타인 의과대학 및 다른 건강관련 기관들과 협력관계로 운영되고 있다. 이를 통해 도서관에서 무료로 간단한 건강검진(혈압, 혈당, 체질량 측정 등) 등의 검사를 하며, 병원 예약을 할 수 있으며, 다양한 언어로 출판된 책자와 브로슈어, DVD를 제공받을 수 있다. 또한 유능한 사서가 건강관련 질문에 답변을 해주거나 건강전문가에게 연결을 해주며, 보험에 대한 정보를 제공한다.

'Medical Librarian' 메뉴는 의학 및 건강정보 관련 주제에 대해 사서에게 물어보는 참고봉사 서비스이다. 대부분의 질문들은 접수 당일 답변이 가능하지만, 복잡한 질문은 4일 내에 답변을 해주고 있다.

'Information for new immigrants'는 의료보험증이 없는 이민자를 위한 서비스이다. 의료보험증이 없는 아동, 노인, 및 저소득층 등 상대적인 의료취약층을 위해 무료 예방접종이나 검사, 정신건강을 위한 서비스 등을 소개하고 연결하고 있다.

3.2.2 CLIC-on-Health

CLIC-on-Health(Community and Library Information Collaboration on Health)는 뉴욕 로체스터(Rochester)의 모든 주민들이 건강관련 선택을 내리는데 필요한 고품질 건강정보 및 리소스를 제공하기 위한 서비스로서, 지역의 병원 및 학교도서관의 협력 프로젝트이다. 이 프로젝트는 로체스터의 먼로, 리빙스턴, 웨인, 와이오밍, 온타리오 지역의 다양한 도서관들이 연합해서 서비스를 제공하며, 로체스터 도서관협회가 프로젝트를 관장하고 있다. 현재 참여하고 있는 기관은 8개로, 로체스터 의학센터 마이너 도서관, 로체스터 종합병원 베르너 의학도서관, 먼로카운티 도서관시스템, 파이오니아 도서관시스템, 페어포트 공공도서관, 헨리에타 공공도서관, 먼로 2-온리언스 BOCES 학교 도서관 시스템, 로체스터시 학교도서관 시스템이다. 이 프로젝트에는 LSTA(Library Services and Technology Act)와 NN/MM(National Network of Libraries of Medicine)의 자금지원과 주상원의원(James Alesi)의 특별기금이

지원되었다(노영희 2011).

웹사이트에서는 지역주민을 위해 질병과 약물 정보, 영양정보, 어린이, 청소년, 노인을 위한 건강정보, 사서에게 문의하기(Ask a Librarian), 다른 언어의 건강정보 등을 제공하고 있다. 또한 지역의 보건전문가를 위해서는 PubMed 및 Medline 등의 데이터베이스를 제공(링크)하며, 임상실습 가이드라인, 저널 등의 다양한 전문정보로 연결되는 링크를 제공하고 있다. 또한 노년층을 위해 컴퓨터 및 인터넷 이용 등에 관한 교육자료를 제공하고 있다.

3.2.3 HealthInfolowa

HealthInfolowa는 아이오와 주에서 후원하는 웹사이트로, 1999년 아이오와 주립도서관의 사서와 아이오와 감리교의료센터 의학도서관장, 아이오와 도서관협회장이 지역주민들에게 건강정보의 제공을 강화하고 정보제공자 간의 협력을 확대하기 위해 시작한 프로젝트이다.

웹사이트는 크게 6개의 메뉴로 구성되어 있으며, 이를 통해 각각의 이용자에게 적합한 다양한 리소스의 링크를 제공하고 있다. 먼저 'Iowa Resource'에서는 아이오와의 의료기관 정보 및 의료진에 대한 정보, 지역보건사무소 등 지역보건과 관련된 건강정보 리소스를 제공하고 있다.

다음으로, 'General Resource' 메뉴에서는 정확성과 신뢰성이 보장된 일반적인 건강정보 리소스들을 연결하고 있는데, 이를테면 MedlinePlus와 약물남용연구소(National Institute on Drug Abuse), 메이요 클리닉(Mayo Clinic) 등의 잘 알려진 웹 자원으로 연결을 제공하고 있다. 'About Online Information'은 의료진과의 의사소통방법 및 건강정보를 평가하기 위한 도구,

의학용어사전 등의 정보를 제공하고 있다.

그 외에 'For Providers'에서는 건강정보의 공급자들이 이용할 수 있는 정보를 제공하기 위해 건강증진관련 교육활동에 도움이 되는 질병통제예방센터(Centers for Disease Control and Prevention), 장애인 건강관리를 위한 지침, 전문가 네트워킹 관련 링크를 제공하고 있다. 'For Librarians'는 사서들을 위한 메뉴로 건강정보 관련 장서개발 및 서비스를 위한 가이드라인, 상호대차시스템, 교육자료 등의 링크를 제공하고 있다. 마지막으로 'For Students' 메뉴는 청소년을 위해 정신건강 및 식품정보, 보건교육프로그램, 성병 관련 정보의 링크를 제공하고 있다.

3.2.4 NC Health Info

NC Health Info는 미국 채플힐에 있는 노스캐롤리나 대학의 의학도서관과 문헌정보학과, 그리고 미국국립의학도서관(NLM)의 협력사업으로 시작되었다. 2003년 1월 NLM의 재정적인 지원으로 노스캐롤리나 건강정보의 링크를 제공하는 'Go Local'이라는 사이트로 시작되었으며, MedlinePlus에서 지역 보건서비스로 연결하는 최초의 리소스였다. 이는 30개의 주 이상에서 'Go Local' 프로그램의 모델이 되어왔다.

이 후 2005년, 대학도서관, 의학도서관, 공공도서관의 사서 그룹은 노스캐롤리나 지역에서 건강정보의 접속을 향상시키기 위해 함께 협력하는 도서관을 개발하기 위한 모임을 구성하였다. 노스캐롤리나 주립도서관은 LSTA의 자금을 통해 이를 지원하여 'Go Local'을 핵심 요소로 포함한 NC Health Info 건강정보 포털

사이트를 개발하였고 2006년 서비스를 시작하였다.

NC Health Info는 현재 노스캐롤리나 대학 의학도서관의 지원과 관리를 받고 있으며 웹사이트를 통해 다양한 건강정보와 도구들을 제공하고 있다. 메뉴는 크게 'Health Topic', 'Local Service', 'Reference Tools', 'About Us'의 4가지 메뉴로 구성되어 있는데, 이에 대해 살펴보면 다음과 같다.

'Health Topic' 메뉴에서는 질병과 증상, 정신건강, 군사건강, 연령대별 건강정보, 공공보건 및 웰빙, 대체의학을 통한 질병의 치료와 절차 등으로 구성되어 있으며, 해당 주제에 대해 신뢰할 수 있는 정보원으로 연결하는 링크를 제공하고 있다. 'Local Service'메뉴에서는 'Go Local'서비스를 토대로 지역의 의료기관 및 서비스로 안내하고 있으며, 무료 또는 저렴한 비용으로 의료서비스를 받을 수 있는 서비스를 검색할 수 있는 리소스를 연결하고 있다. 'Reference Tools'은 노스캐롤리나 대학의 의학도서관을 통해 건강관련 질문에 응답을 받을 수 있는 서비스를 연결하며, 건강관련 용어사전, 뉴스, 각종 통계 등의 리소스를 제공하고 있다.

3.3 국외 도서관의 건강정보서비스 콘텐츠 분석

앞서 살펴본 공공도서관 및 공공도서관이 참여하고 있는 프로젝트들을 대상으로 웹사이트에서 실제로 제공되고 있는 콘텐츠들을 정리하면 <표 1>과 같다.

전체 콘텐츠 중 한 개의 사이트에서 단독적으로 제공하는 콘텐츠는 '사서를 위한 정보', '암

〈표 1〉 건강정보 콘텐츠

| 구분 | | Queens Public Library | CLIC- on-Health | Health infoloa | NC Health Info | Denver Public Library |
|-----------|----------------------|-----------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------------|
| 이용자교육 | 건강정보 리터러시 자료 | ○ | ○ | ○ | | |
| | 의료전문가를 위한 정보 | | ○ | ○ | | |
| | 사서를 위한 정보 | | | ○ | | |
| 아웃 리치 | 건강강좌, 무료검진 정보 | ○ | | | | |
| | 지역사회 보건기관 정보 | | | ○ | ○ | ○ |
| | 건강, 보건관련 뉴스 | | | | ○ | |
| 참고 서비스 | ask a librarian | ○ | ○ | | ○ | |
| 취약 계층 서비스 | 다국어 정보 제공 | | ○ | | ○ | |
| | 보험관련 정보 | | | | ○ | |
| | 이주민, 사회적 약자를 위한 보건정보 | ○ | | | | |
| | 암 관련 정보 | ○ | | | | |
| 장서 및 정보원 | 건강관련 데이터베이스 | | ○ | ○ | | ○ |
| | 건강, 보건 관련 학술자료 | | | | | ○ |
| | 질병정보, 투약, 건강관리 | | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 성별, 연령별 건강정보 | | ○ | ○ | ○ | ○ |

관련정보’, ‘이주민, 사회적 약자를 위한 보건정보’, ‘건강, 보건관련 학술자료’, ‘보험정보’, ‘건강, 보건관련 뉴스’ 6가지이며, 나머지 9개의 콘텐츠는 두 곳 이상의 사이트에서 공통적으로 제공되고 있었다. 많은 콘텐츠가 도서관에서 직접 개발하여 제공하기 보다는 링크를 통해 리소스로 연결을 하고 있지만, 이들은 사서 및 건강전문가에 의해 선별되어 검증된 정보원들이기 때문에 공신력을 갖추고 있다고 할 수 있다.

노영희와 오상희(2011b)는 문헌 및 사례분석을 통해 공공도서관에서 제공해야 할 건강정보서비스로 ‘CHI 장서 및 정보원 개발’, ‘CHI 참고서비스’, ‘CHI 이용자 교육’, ‘CHI 취약 계층에 대한 서비스’, ‘CHI 아웃 리치 프로그램 개발’, ‘CHI 협력체계구축’의 6가지 기준을 제시하였다. 이와 같은 기준으로 상기의 콘텐츠를 구분하면 〈표 1〉과 같이 ‘CHI 협력체계구축’을 제외한 나머지 5가지 기준에 포함시킬 수가

있다. 그러나 사례에서 파악된 공공도서관의 건강정보서비스는 지역사회의 병원, 대학, 의학도서관 등 유관기관과 협력관계로 서비스를 제공하고 있기 때문에 결국 ‘CHI 협력체계구축’ 기준도 충족하고 있는 것으로 볼 수 있다.

4. 공공도서관 건강정보 콘텐츠에 대한 이용자 수용의도 분석

4.1 조사방법 및 범위

공공도서관에 건강정보서비스를 도입하기 위해 앞서 사례를 통해 도출한 건강정보 콘텐츠를 대상으로 잠재적 이용자의 수용의도를 조사하였다. 이를 위해 2014년 3월 24일부터 4월 4일까지 12일간 20세 이상의 성인 남녀를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사방법은 설문조사 전

용 웹사이트를 개설하여 온라인 조사를 실시하였고 별도의 현장조사는 병행하지 않았다.

인구통계학적 특성을 알아보고자 성별과 연령, 직업을 조사하였으며, 건강정보 콘텐츠 수용의도를 측정하기 위한 예비 질문으로 인터넷에서 건강정보를 이용하는 빈도와 공공도서관 건강정보서비스의 이용의사를 질문하였다. 마지막으로 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공했을 때 이용자의 전반적인 신뢰성과 유용성을 측정한 뒤 15개의 개별 콘텐츠를 제시하여 각각의 신뢰성과 유용성을 측정하였다. 개별적인 콘텐츠에 대한 질문에는 콘텐츠에 대한 설명을 함께 덧붙여 응답자들이 정확한 내용을 알 수 있도록 하였다.

조사결과 12개의 문항을 통해 총 218명으로부터 응답을 받았으며, 이를 통해 공공도서관의 건강정보서비스에 대한 이용자의 수용의도를 분석할 수 있었다. 통계적 분석결과에 대한 유의도 검증 기준은 사회과학분야의 조사에서 보편적으로 사용하는 유의수준($P < 0.05$)을 유의확률로 정의하였다.

4.2 변수의 조작적 정의

이용자의 건강 정보서비스 수용의사를 측정 위해 <표 2>와 같이 독립변수를 '건강정보

콘텐츠'로 설정하였다. 건강정보 콘텐츠는 앞서 사례분석을 통해 취합한 콘텐츠로 총 15개로 구성되어있다.

종속변수는 공공도서관에서 제공하게 될 콘텐츠들의 채택과 실행에 영향을 미치는 변수로써 '유용성'과 '신뢰성'을 측정하였다. Davis(1989)는 사람들이 새로운 기술과 정보를 탐색하고 이용하는 것이 자신에게 유용하다고 인식할수록 새로운 기술과 정보를 수용할 가능성이 높아진다고 분석하였다. 따라서 본 연구에서는 유용성에 대해 '도서관에서 제공하는 건강정보 서비스를 이용하는 것이 자신에게 유용할 것이라고 인식하는 정도'로 정의하였고, '가치 있는 정보를 제공한다', '정보가 유용하다', '정보가 도움이 된다'의 3개의 문항으로 구분하여 5점 리커트 척도로 측정하였다.

한편, Jarvenpaa 등(2000)은 불확실성으로부터 발생하는 지각된 위험을 잠재우는 중요한 요인으로 신뢰성을 들었다. 노기영, 최정화, 권명순(2013)도 특히 건강정보를 추구할 때 매우 중요한 정보의 특성으로 정보의 신뢰성을 측정한다. 따라서 본 연구에서는 신뢰성을 '공공도서관이 제공할 새로운 건강정보서비스를 신뢰하는 정도'로 정의하고, '믿음이 간다', '전문성을 갖는다', '객관적인 사실을 전한다'의 3개의 문항 선정하여 5점 리커트 척도로 측정하였다.

<표 2> 변수의 구성과 정의

| 구분 | 변수명 | 정의 |
|------|----------|---|
| 독립변수 | 건강정보 콘텐츠 | 공공도서관 웹사이트에서 제공하는 각각의 건강정보 콘텐츠 |
| 종속변수 | 유용성 | 공공도서관에서 제공하는 건강정보서비스를 이용하는 것이 자신에게 유용할 것이라고 인식하는 정도 |
| | 신뢰성 | 공공도서관이 제공할 새로운 건강정보서비스를 신뢰하는 정도 |

따라서 본 연구는 상기에 제시된 유용성과 신뢰성의 측정을 통해 이용자의 건강정보서비스 수용의도를 파악하고자 하였다.

5. 분석 결과

5.1 응답자의 일반적 특성

응답자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령 및 직업에 대해 질문하였고 그 결과는 <표 3>과 같이 조사되었다.

성별의 경우 남자(33.9%)에 비해 여자(66.1%)가 많았으며, 연령은 30대(54.1%), 20대(30.3%), 40대(14.7%), 50대(0.9%)의 순으로 나타났다. 학력의 경우 대학생 졸업(재학)이 58.7%로 가장 많았으며, 뒤를 이어 석사(32.1%), 박사(8.3%),

고등학교 졸업(0.9%)의 순으로 측정되었다. 직업의 경우 회사원(38.5%), 대학생이 (22.0%), 전문직(18.3%), 대학원생(8.3%), 주부(8.3%), 자영업(4.6%)의 순으로 다양하게 나타났다.

다음으로 인터넷을 통해 건강정보를 이용하는 빈도를 측정하였고 그 결과 <표 4>와 같이 나타났다.

조사결과 응답자의 73.4%가 월 1회 이상 인터넷을 통해 건강정보를 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 거의 이용하지 않는다는 응답자가 26.6%로 측정되었다. 건강정보의 이용경험이 없는 사람은 전혀 없었으며, 이를 통해 대부분의 응답자가 인터넷을 통한 건강정보를 이용해 본 경험이 있는 것으로 파악할 수 있었다.

공공도서관에서 건강정보서비스를 제공할 경우의 이용의사는 <표 5>와 같이 이용의사(73.4%)가 높게 측정되었다. 이용하지 않은 것이라고

<표 3> 표본의 일반적 특성

| 구분 | | 빈도 | 백분비(%) |
|----|------------|-----|--------|
| 성별 | 남자 | 74 | 33.9 |
| | 여자 | 144 | 66.1 |
| 연령 | 20대 | 66 | 30.3 |
| | 30대 | 118 | 54.1 |
| | 40대 | 32 | 14.7 |
| | 50대 | 2 | 0.9 |
| | 합계 | 218 | 100.0 |
| 직업 | 회사원 | 84 | 38.5 |
| | 전문직 | 40 | 18.3 |
| | 자영업 | 10 | 4.6 |
| | 대학생 | 48 | 22.0 |
| | 대학원생 | 18 | 8.3 |
| | 주부 | 18 | 8.3 |
| | 합계 | 218 | 100.0 |
| 학력 | 고등학교 졸업 | 2 | 0.9 |
| | 대학교 졸업(재학) | 128 | 58.7 |
| | 석사(과정) | 70 | 32.1 |
| | 박사(과정) | 18 | 8.3 |
| | 합계 | 218 | 100.0 |

〈표 4〉 인터넷 건강정보 이용빈도

| 구분 | 빈도 | 백분비(%) |
|-------------|-----|--------|
| 매일 1회 이상 | 4 | 1.8 |
| 주 1회 | 12 | 5.5 |
| 주 2회~3회 | 8 | 3.7 |
| 월 2회~3회 | 54 | 24.8 |
| 월 1회 | 82 | 37.6 |
| 거의 이용하지 않는다 | 58 | 26.6 |
| 이용경험이 없다 | 0 | 0 |
| 합계 | 218 | 100.0 |

〈표 5〉 공공도서관 건강정보서비스 이용의사

| 구분 | 빈도 | 백분비(%) |
|-------------|-----|--------|
| 이용할 것이다 | 160 | 73.4 |
| 이용하지 않을 것이다 | 58 | 26.6 |
| 합계 | 218 | 100.0 |

답한 응답자는 26.6%로 앞서 인터넷을 통한 건강정보를 거의 이용하지 않는다는 응답자와 동일한 수치로 조사되었지만, 비교결과 응답자의 구성은 서로 다른 것으로 나타났다.

기초조사결과 다양하게 구성된 모집단은 인터넷을 통해 건강정보를 검색한 경험이 있었으며, 대부분의 응답자가 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공할 경우 이용의사가 있는 것으로 나타났다. 따라서 연구를 위한 모집단의 구성은 적절하다고 판단할 수 있었다.

5.2 측정지표의 개념타당도 분석

연구에 사용된 변수들에 대한 개념타당도를 분석하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 각 요인의 항목에 대해서는 척도 간 상관관계인 요인적재치가 0.4 이하인 항목은 연구에서 제외하였으며, 요인의 구분기준은 고유값(eigen

value) 1 이상을 요인으로 추출되도록 하였다. 요인분석방법은 요인추출단계에서 널리 사용되는 주성분분석과 직교회전방식(varimax)을 이용하였다.

요인분석결과 〈표 6〉과 같이 2개 요인이 추출되었으며 이를 각각 ‘건강정보서비스의 유용성(요인 1)’과 ‘건강정보서비스의 신뢰성(요인 2)’으로 명명하였다. 각 요인을 구성하고 있는 항목들 간에는 판별 타당성이 있음을 보여주고 있으며, 설정된 항목들이 요인분석에 적합한지를 분석하는 KMO(Kaiser-Mayer-Olkin) 값이 .905로 나타나 변수의 선정은 매우 양호하다고 진단할 수 있다.

5.3 건강정보서비스의 신뢰성과 유용성이 서비스 이용에 미치는 영향

공공도서관에서 건강정보서비스를 제공했을

〈표 6〉 건강정보 개념타당도 분석

| 내용 | 성분 | |
|----------------|--------|--------|
| | 1 | 2 |
| 가치 있는 정보를 제공한다 | .876 | |
| 정보가 유용하다 | .822 | |
| 도움이 된다 | .803 | |
| 객관적인 사실을 전한다 | | .872 |
| 믿음이 간다 | | .781 |
| 전문성을 갖는다 | | .657 |
| 고유값 | 4.504 | .486 |
| 설명량 | 44.661 | 38.505 |
| 누적설명량 | 44.661 | 83.166 |

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin = .905, Bartlett의 구형성 검정 = 1055.839, df = 15, sig = .000***

때 서비스의 전반적인 신뢰성과 유용성을 측정하였다. 그 결과 〈표 7〉과 같이 측정되었다.

빈도분석결과 91.8%의 응답자가 보통이상으로 공공도서관이 제공하는 건강정보서비스를 신뢰하고 있었으며 8.2%의 응답자는 서비스를 신뢰하고 있지 않았다. 한편 유용성에 있어서는 95.4%의 응답자가 건강정보서비스에 대해 보통이상으로 유용할 것이라 응답하였으며, 4.6%의 응답자는 유용하지 않을 것이라 생

각하고 있었다. 따라서 공공도서관이 건강정보서비스를 제공할 경우 도서관 이용자들이 기대하는 신뢰와 유용성은 매우 높은 수준이라 평가할 수 있다.

다음으로 측정된 신뢰성과 유용성이 건강정보서비스의 이용의사에 미치는 영향을 알아보고자 회귀분석을 실시하였고, 그 결과는 〈표 8〉과 같이 나타났다($R^2 = .272$, $F = 40.179$, $p < .001$).

독립변수별로 살펴보면 건강정보서비스의 유

〈표 7〉 건강정보 콘텐츠의 전반적인 신뢰도와 유용성

| 구분 | | 빈도 | 백분비(%) |
|--------------|-------------|-----|--------|
| 건강정보서비스의 신뢰성 | 매우 신뢰하지 않는다 | 2 | 0.9 |
| | 신뢰하지 않는다 | 16 | 7.3 |
| | 보통이다 | 68 | 31.2 |
| | 신뢰한다 | 102 | 46.8 |
| | 매우 신뢰하다 | 30 | 13.8 |
| 건강정보서비스의 유용성 | 매우 유용할 것이다 | 2 | 0.9 |
| | 유용하지 않을 것이다 | 8 | 3.7 |
| | 보통이다 | 72 | 33.0 |
| | 유용할 것이다 | 116 | 53.2 |
| | 매우 유용할 것이다 | 20 | 9.2 |
| 합계 | | 218 | 100 |

〈표 8〉 정보 유용, 정보신뢰가 건강정보이용의사에 미치는 영향

| | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의확률 | 공선성 통계량 | |
|------|---------|------|--------|--------|---------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차한계 | VIF |
| (상수) | -.492 | .144 | | -3.415 | .001 | | |
| 신뢰성 | .015 | .063 | .024 | 0.243 | .808 | .342 | 2.927 |
| 유용성 | .320 | .063 | .502 | 5.040 | .000*** | .342 | 2.927 |

R² = .272, F = 40.179, p = .000***

* 종속변수: 건강정보 이용의사

*** p < 0.001, ** p < 0.01

용성($\beta = .502, p < .001$)은 99.9% 신뢰수준 이상에서 건강정보 이용의사에 유의한 영향을 미치고 있었으며 함께 작용한 신뢰성은 설명력이 낮아 기각되었다. 따라서 본 연구에서 건강정보의 유용성은 공공도서관 건강정보서비스의 이용의사를 높여주는 변수로 분석되었으므로, 직접적으로 작용하는 개별 콘텐츠와의 상관관계를 분석하면 핵심적으로 영향을 미치는 세부요인을 발견할 수 있을 것이다.

5.4 콘텐츠의 유용성이 건강정보서비스 유용성에 미치는 영향

건강정보서비스에서 제공되는 각각의 콘텐츠가 서비스의 전반적인 유용성에 미치는 요인을 분석하기 위해 각 콘텐츠의 유용한 정도를 조사하였다. 조사문항에는 콘텐츠에 대한 설명을 덧붙여 응답자들이 콘텐츠에 대한 정확한 내용을 알 수 있도록 조치하였다. 그 결과 〈표 9〉와 같이 측정되었다.

〈표 9〉 세부 콘텐츠별 유용성

| | N | 평균 | 표준편차 |
|----------------------|-----|------|------|
| 건강, 보건 관련 학술자료 | 218 | 4.03 | 0.82 |
| 건강관련 데이터베이스 | 218 | 3.92 | 0.78 |
| 건강정보 리더러시 자료 | 218 | 3.88 | 0.75 |
| 지역사회 의료·보건기관 정보 | 198 | 3.84 | 0.7 |
| 건강강좌, 무료검진 정보 | 218 | 3.76 | 0.81 |
| 건강, 보건관련 뉴스 | 218 | 3.74 | 0.7 |
| 의료전문가를 위한 정보 | 218 | 3.62 | 0.83 |
| 주제별(성별, 연령별) 건강정보 | 218 | 3.57 | 0.73 |
| 사서를 위한 정보 | 218 | 3.53 | 0.79 |
| 질병정보, 투약, 건강관리 | 218 | 3.47 | 0.84 |
| 이주민, 사회적 약자를 위한 보건정보 | 218 | 3.44 | 0.77 |
| 다국어 건강정보 | 218 | 3.44 | 0.78 |
| 암 관련 정보 | 218 | 3.41 | 0.73 |
| 보험관련 정보 | 218 | 3.14 | 0.90 |
| ask a librarian | 218 | 2.99 | 1.03 |

기술통계 분석결과 모든 콘텐츠의 유용한 정도는 리커트 5점 척도 기준 평균치를 넘고 있었다. 따라서 응답자들은 제시된 모든 콘텐츠가 보통 이상으로 유용하다고 인식하고 있음을 알 수 있었다. 세부적으로 살펴보면 '건강, 보건 관련 학술자료(4.03)', '건강관련 데이터베이스(3.92)', '건강정보 리터러시 자료(3.88)', '지역사회 의료·보건기관 정보(3.84)', '건강강좌, 무료검진 정보(3.76)', '건강, 보건관련 뉴스(3.74)', '의료 전문가를 위한 정보(3.62)', '주제별(성별, 연령별) 건강정보(3.57)', '사서를 위한 정보(3.53)', '질병정보, 투약, 건강관리(3.47)', '이주민, 사회적 약자를 위한 보건정보(3.44)', '다국어 건강정보(3.44)', '암 관련 정보(3.41)', '보험관련 정보(3.14)', 'ask a librarian(2.99)'의 순으로 유

용성이 측정되었다.

이와 같은 결과를 토대로 각 콘텐츠의 유용성이 건강정보서비스의 유용성에 미치는 영향을 분석하였으며, 다중회귀분석 결과 <표 10>과 같이 측정되었다($R^2 = .454$, $F = 11.205$, $p < .001$).

세부 요인으로는 '질병, 투약, 건강관리 정보'($\beta = .370$, $p < .001$), '암 관련 정보'($\beta = .276$, $p < .01$), '건강 강좌, 무료검진 정보'($\beta = .254$, $p < .01$) 순으로 95% 신뢰수준 이상에서 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내고 있었다. 따라서 이들 변수의 유용성이 높아질수록 공공도서관에서 제공하는 건강정보서비스의 전반적인 유용성은 함께 증가한다고 분석할 수 있다.

<표 10> 세부 콘텐츠 유용성이 건강정보서비스 유용성에 미치는 영향

| | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | 유의 확률 | 공선성 통계량 | |
|----------------------|---------|------|--------|--------|---------|---------|-------|
| | B | 표준오차 | 베타 | | | 공차한계 | VIF |
| (상수) | 1.096 | .253 | | 4.328 | .000 | | |
| 지역사회 의료·보건기관 정보 | .043 | .076 | .048 | 0.568 | .571 | .377 | 2.649 |
| 의료전문가를 위한 정보 | -.066 | .074 | -.077 | -0.883 | .379 | .353 | 2.831 |
| 사서를 위한 정보 | -.006 | .074 | -.007 | -0.085 | .932 | .395 | 2.532 |
| 암 관련 정보 | .265 | .098 | .276 | 2.703 | .007** | .260 | 3.852 |
| 건강정보 리터러시 자료 | -.157 | .083 | -.167 | -1.890 | .060 | .346 | 2.893 |
| 질병, 투약, 건강관리 정보 | .309 | .087 | .370 | 3.557 | .000*** | .250 | 3.998 |
| 주제별(성별, 연령별) 건강정보 | -.161 | .088 | -.166 | -1.838 | .068 | .332 | 3.012 |
| 건강관련 데이터베이스 | .030 | .081 | .033 | 0.375 | .708 | .339 | 2.950 |
| 건강, 보건 관련 학술자료 | .132 | .080 | .154 | 1.651 | .100 | .313 | 3.200 |
| ask a librarian | .021 | .062 | .031 | 0.340 | .734 | .326 | 3.072 |
| 건강강좌, 무료검진 정보 | .221 | .071 | .254 | 3.120 | .002** | .407 | 2.459 |
| 보험관련 정보 | .009 | .078 | .011 | 0.111 | .912 | .272 | 3.674 |
| 이주민, 사회적 약자를 위한 보건정보 | -.023 | .081 | -.026 | -0.287 | .774 | .342 | 2.928 |
| 다국어 건강정보 | .121 | .075 | .134 | 1.608 | .109 | .388 | 2.580 |
| 건강, 보건관련 뉴스 | -.004 | .079 | -.004 | -0.053 | .958 | .391 | 2.556 |

$R^2 = .454$, $F = 11.205$, $p = .000$ ***

* 종속변수: 건강정보서비스의 유용성

*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$

6. 결론 및 제언

본 연구에서는 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공할 경우 이용자의 수용의도를 알아보고자 하였다. 이를 위해 해외도서관의 서비스 사례를 조사하여 현재 제공되고 있는 건강정보콘텐츠를 선별하여 취합하였고 이에 대한 유용성을 평가하였다. 분석을 통해 도출된 주요 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공할 경우 응답자의 73.4%가 서비스 이용의사를 나타내고 있었다. 90% 이상의 응답자가 공공도서관에서 제공되는 건강정보서비스에 대해 보통이상으로 신뢰했으며 자신에게 유용할 것이라 생각하고 있었다. 또한 건강정보서비스의 유용성은 건강정보서비스 이용의사를 증가시켜 주는 요인으로 분석되었다.

둘째, 해외에서 제공되는 건강정보서비스를 조사한 결과 총 15개의 세부 콘텐츠를 추출할 수 있었다. 세부 콘텐츠는 '건강, 보건관련 학술자료', '건강관련 데이터베이스', '건강정보 리터러시 자료', '지역사회 의료·보건기관 정보', '건강강좌, 무료검진 정보', '건강, 보건관련 뉴스', '의료전문가를 위한 정보', '주제별(성별, 연

령별) 건강정보', '사서를 위한 정보', '질병, 투약, 건강관리정보', '이주민, 사회적 약자를 위한 보건정보', '다국어 건강정보', '암 관련 정보', '보험관련 정보', 'ask a librarian'이다. 각 콘텐츠에 대한 유용성 평가에서 모든 콘텐츠가 평균 이상의 유용성을 나타내고 있었으므로 응답자들은 제시된 모든 콘텐츠가 자신에게 유용할 것으로 생각하고 있음을 알 수 있었다. 이들은 이미 해외에서 활발하게 서비스되고 있는 콘텐츠로 분석결과를 통해 국내 공공도서관에 도입하여 제공할 수 있는 콘텐츠로 고려해 볼 수가 있다.

셋째, 공공도서관에서 건강정보서비스를 제공할 경우 서비스의 전반적인 유용성에 영향을 미치는 세부 콘텐츠 요인을 분석하였다. 그 결과 '질병, 투약, 건강관리 정보', '건강강좌, 무료검진 정보', '암 관련 정보'의 유용성은 건강정보서비스의 전반적인 유용성을 증가시켜 주는 유의한 양(+)의 상관성이 있는 것으로 분석되었다.

따라서 공공도서관에서 건강정보서비스를 시행하고자 할 때, 이와 같은 점을 고려해서 콘텐츠를 설계한다면 이용자에게 보다 더 유용한 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김경선, 유이은영, 권나현. 2013. Bridging Gaps in College Students' Source Perception and Use. 『정보관리학회지』, 30(3): 7-21.
- [2] 남재우, 김성희. 2013. 건강정보 제시유형이 정보의 인지에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(4): 217-238.

- [3] 노기영, 최정화, 권명순. 2013. 인터넷 건강정보 추구에 대한 확장된 기술수용모델. 『한국방송학보』, 27(5): 49-85.
- [4] 노영희. 2011a. 국내 공공도서관의 소비자건강정보 제공현황 조사분석 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(2): 415-437.
- [5] 노영희, 오상희. 2011b. 문헌분석을 통해서 도출한 공공도서관 소비자건강정보(CHI) 서비스 연구. 『한국비블리아학회지』, 22(1): 7-77.
- [6] 노영희, 오상희. 2011c. 공공도서관에서 소비자건강정보를 제공하는 것에 대한 사서의 인식 조사연구. 『한국비블리아학회지』, 22(3): 25-55.
- [7] 노영희. 2013a. CHI서비스 활성화를 위한 협력네트워크시스템 구축에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 47(2): 265-291.
- [8] 노영희. 2013b. 소비자건강정보(CHI) 참고서비스 가이드라인 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 44(2): 345-376.
- [9] 류시원, 하유정. 2004. 인터넷 건강정보 이용실태 분석. 『보건복지포럼』, 97: 71-87.
- [10] 박용익. 2006. 의료커뮤니케이션 능력 향상을 위한 개론서의 필요성과 내용 및 연구방법론. 『의료커뮤니케이션』, 1(1): 7-17.
- [11] 안지현, 임인석. 2011. 국가건강정보포털의 의미와 역할. 『대한의사협회지』, 54(9): 957-960.
- [12] 장혜순, 김미라. 2001. 전북 일부지역 중년의 건강 자가인식도와 식생활 및 질병 관련인자가 건강식품 섭취에 미치는 영향. 『대한지역사회영양학회지』, 6(5): 744-754.
- [13] 장혜정, 심재선, 김윤. 2004. 소비자 특성별 건강정보 접근 방법. 『대한의료정보학회지』, 10(4): 137-149.
- [14] 정영철, 박현애. 2001. 인터넷 상의 건강정보 평가체계 개발. 『WebHealth Research』, 4: 1-14.
- [15] 정의철. 2008. 헬스커뮤니케이션과 건강증진: 헬스커뮤니케이션의 발전, 이론, 사례, 전망. 『의료커뮤니케이션』, 3(1): 1-15.
- [16] 홍기선. 2005. 소비자 보건정보서비스의 활성화 방안 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 263-281.
- [17] 한국인터넷진흥원. 2012년 인터넷 이용실태조사 요약보고서. [online] [cited 2014. 4. 8.] <<http://isis.kisa.or.kr>>
- [18] Davis, F. D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13(3): 319-339.
- [19] Dalton, L.A. and Gartenfeld, E. 1981. "Evaluating printed health information for consumers." *Bulletin medical library association*, 69(3): 322-324.
- [20] Deering, M. J. and Harris, J. 1996. "Consumer health information demand and delivery: implications for libraries." *Bulletin of the Medical Library Association*, 84(2): 209-216.

- [21] Duncan, K. A. 1995. "Evolving community health information networks." *Frontiers of health services management*, 12(1): 5-41.
- [22] Goodchild, E. Y. et al. 1978. "The CHIPS project: a health information network to serve the consumer." *Bulletin of the Medical Library Association*, 66(4): 432-436.
- [23] Hinohara, S. 2002. "On the lifestyle of the aged from the view point of holistic medicine." *Seishin Shinkeigaku Zasshi*, 104(12): 1160-1166.
- [24] Kassirer, J. P. 1995. "The next transformation in the delivery of health care." *New England Journal of Medicine*, 332(1): 52-54.
- [25] National Network of Libraries of Medicine. 2014. *What is "consumer health information"?* [online] [cited 2014, 5. 2.] <<http://nnlm.gov/outreach/community/community.html>>
- [26] Pew Research Center. 2013. *Health Online 2013*. [online] [cited 2014, 4. 10.] <<http://www.pewinternet.org>>
- [27] Pifalo, V. et al. 1996. "The impact of consumer health information provided by libraries: the Delaware experience." *Bulletin of the Medical Library Association*, 85(1): 16-22.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kim, Kyung-Sun, Yoo-Lee, Eun-Young and Kwon, Nah-Yyun. 2013. "Bridging gaps in college students' source perception and use." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 30(3): 7-21.
- [2] Nam, Jae-Woo and Kim, Seong-hee. 2013. "A Study on the effect of presentation modes of health information on information perception." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(4): 217-238.
- [3] Noh, Ghee-Young, Choi, Joung-Hwa and Kwon, Myung-Soon. 2013. "A Test of extended technology acceptance model on health information seeking on the internet." *Korean Journal of Broadcasting*, 27(5): 49-85.
- [4] Noh, Young-Hee. 2011a. "An Analyzing of the current CHI services in Korean pPublic libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 45(2): 415-437.
- [5] Noh, Young-Hee and Oh, Sang-hee. 2011b. "A Critical analysis of literature for consumer health information services in public libraries." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 22(1): 7-77.
- [6] Noh, Young-Hee and Oh, Sang-hee. 2011c. "An Analysis of the librarians' perception of

- providing CHI services in public libraries.” *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 22(3): 25-55.
- [7] Noh, Young-Hee. 2013a. “A Study on constructing collaborative network systems for vitalizing CHI services.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 47(2): 265-291.
- [8] Noh, Young-Hee. 2013b. “A Study on developing the guideline for CHI reference service.” *Journal of Korean library and information science*, 44(2): 345-376.
- [9] Ryu, Shi-Won and Ha, Yu-Jung. 2004. “Usage of health information on the internet.” *Health and welfare policy forum*, 97: 71-87.
- [10] Bak, Young-Ik. 2006. “The Necessity of introductory book for improvement of health communication competence, its contents and research methodology.” *Korean Journal of Health Communication*, 1(1): 7-17.
- [11] Ahn, Jih-Yun and Lim, In-Seok. 2011. “The significant role of the National Health Information Portal, <http://health.mw.go.kr>.” *Journal of Korean Medical Association*, 54(9): 957-960.
- [12] Chang, Hye-Soon and Kim, Mi-Ra. 2001. “Effect of self-perception of health and related factors of food life and disease on health foods intakes among the middle aged in the Jeonbuk region.” *Korean Journal of Community Nutrition*, 6(5): 744-754.
- [13] Chang, Hye-jung, Shim, Jae-sun and Kim, Yoon. 2004. “Comparison of Consumer Evaluation by Sources of Health Information.” *Journal of Korean Society of Medical Informatics*, 10(4): 137-149.
- [14] Chung, Young-Chun and Park, Hyeoum-Ae. 2001. “Development of a health information evaluation system on the internet.” *Web Health Research*, 4: 1-14.
- [15] Jung, Eui-Chul. 2008. “Health Communication and Health Promotion: Developments, Theories, Cases and Prospects of Health Communication Research.” *Korean Journal of Health Communication*, 3(1): 1-15.
- [16] Hong, Ki-Sun. 2005. “A study for activation of consumer health information service.” *Journal of Korean library and information science*, 36(2): 263-281.
- [17] Korea Internet & Security Agency. “2012 Survey on th internet usage: Executive summary.” [online] [cited 2014. 4. 8.] <<http://isis.kisa.or.kr>>