

# 병원 내 의학도서관 정보서비스 개선을 위한 중소병원 보건의료인의 정보요구 및 정보이용행태에 관한 연구\*

## A Study on Information Needs and Information Use Behavior of Health Care Professionals in Small and Medium-sized Hospitals to Improve Medical Libraries' Information Services

문주진 (Jujin Moon)\*\*

이지연 (Jee Yeon Lee)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 중소병원에서 근무하는 보건의료인 중에서도 지금까지 연구 대상으로 채택되지 못한 간호사, 의료기사, 약사의 정보이용행태 및 정보요구를 탐색하여 병원 내 의학도서관의 정보서비스 개선 방향을 제시하는 것을 목적으로 한다. 이론적 배경과 선행연구 분석을 기반으로 하여 연구 설계를 진행하였으며, 전국의 중소병원에서 근무 중인 간호사, 의료기사, 약사를 대상으로 심층면담을 실시하였다. 연구 결과, 중소병원 보건의료인의 정보요구 발생 동기와 정보이용행태, 병원 내 의학도서관에 대한 인식을 파악할 수 있었으며, 이를 종합하여 병원 내 의학도서관 정보서비스 개선 방향을 제시하였다. 본 연구는 중소병원에서 근무하는 다양한 보건의료인의 정보이용행태 및 정보요구를 탐색한 초기 시도라는 점에서 의의를 갖는다.

### ABSTRACT

This study aims to present directions for improving information services of medical libraries in small and medium-sized hospitals by exploring the information use behavior and information needs of nurses, medical technicians, and pharmacists who had not been studied. The research design was conducted based on the reviewing theoretical background studies, and in-depth semi-structured interviews were conducted with nurses, medical technicians, and pharmacists working in small and medium-sized hospitals. The results show their information needs, information use behavior, and perceptions of the medical library in the hospital. Based on these results, this study suggests ways to improve the information services provided by medical libraries in hospitals. This research is meaningful because it was first to explore the information use behavior and information needs of health care professionals working in small and medium-sized hospitals.

키워드: 의학도서관, 정보이용행태, 정보요구, 정보서비스  
medical library, information use behavior, information needs, information service

\* 본 연구는 석사학위논문을 수정·요약한 것임.

이 논문은 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2019S1A5C2A03083499).

\*\* 연세대학교 교육대학원 사서교육전공(moonjj@yonsei.ac.kr) (제1저자)

\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 교수(jlee01@yonsei.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2022년 2월 22일 ■ 최초심사일자: 2022년 3월 2일 ■ 게재확정일자: 2022년 3월 11일

■ 정보관리학회지, 39(1), 281-308, 2022. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.1.281>

※ Copyright © 2022 Korean Society for Information Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## 1. 서론

### 1.1 연구 목적 및 필요성

의학 분야는 관련 연구가 활발하여 새로운 정보의 생산 속도가 빠르다. 그렇기 때문에 의학 정보를 임상 진료 및 연구에 활용하는 보건의료인이 효율적으로 정보를 습득하는 것은 중요하다. 이에 의학 정보를 제공하는 대표적인 기관인 병원 내 의학도서관은 보건의료인에게 유용한 의학 정보를 제공해야 하며, 이는 곧 보건의료인의 효율적인 의학 정보 습득과 함께 환자 진료 및 향후 진행될 의학 분야 연구의 질을 높이게 된다. 한편, 최근에는 대부분의 보건의료인이 웹을 통해 의학 정보를 습득하고자 하는 요구가 크며, 여러 웹 데이터베이스, 전자저널 등이 생겨남에 따라 정보이용행태와 요구사항도 다양해지고 있다. 따라서 병원 내 의학도서관의 정보서비스 제공 방향을 설정하기 위해서는 이용자가 어떤 의학 정보를 찾고자 하는지, 어떻게 정보에 접근하는지, 정보 탐색 시 겪는 어려움은 무엇인지에 관한 정보이용행태를 파악하는 것이 매우 중요하다.

병원 내 의학도서관의 이용자는 해당 기관의 구성원을 모두 포함하지만 특히 임상 환경에서 의학 정보를 활용하는 의사, 간호사, 의료기사, 약사를 포함한 전문직 종사자로서 보건의료인이 대표적이다. 하지만 국내에서 정보이용자 연구는 주로 의사 직군을 중심으로 진행되었다(김나원, 박지홍, 2009; 김순, 2016; 홍기선, 2008). 간호사 직군의 경우, 이경아(1999)의 연구를 통해 간호사의 정보이용행태를 종합적으로 살펴볼 수 있지만, 그 외 간호사의 정보

이용과 관련한 연구들은 정보행태를 종합적으로 탐색하기보다는 간호정보역량 측정에 초점을 맞추어 이루어지고 있는 실정이다(이지은, 박명화, 2011; 하영미, 조정의, 양승경, 2016). 간호사뿐만 아니라, 병원에서 여러 가지 실무를 담당하고 있는 의료기사와 약사의 정보이용행태 연구는 더욱 부족한 실정이다. 또한, 연구대상이 되는 병원 규모도 매우 한정적이다. 보건의료인에 대한 정보이용자연구는 주로 상급종합병원에 속하는 대학병원 종사자를 위주로 진행되어왔다. 이는 문헌연구를 위해 살펴본 국내 선행연구 9건 중 7건이 대학병원 종사자를 대상으로 이루어졌으며, 나머지 2건도 대학내 의학도서관과 대학병원을 포함한 전문병원, 개인병원을 대상으로 했다는 점에서 알 수 있다(〈표 1〉 참조). 보건복지부에서 지정하는 상급종합병원은 현재 4기(2021년~2023년)로 총 45개소이며 우리나라 보건의료인의 정보이용자연구가 전체 병원의 극히 일부인 상급종합병원 종사자만을 중심으로 행해졌다는 점은 주목할 만하다.

이에 본 연구에서는 지금까지 연구 대상으로 채택되지 못한 중소병원 보건의료인 중에서도 기초 연구가 필요한 간호사, 의료기사(물리치료사, 임상병리사, 방사선사), 약사의 정보이용행태와 정보요구를 탐색하였으며 구체적으로는 중소병원 보건의료인이 의학 정보를 활용하게 되는 상황, 정보 입수 경로, 정보 부족 문제 등의 측면에서 정보이용행태 및 요구를 파악하여 그 특성을 전반적으로 알아보고자 하였다. 이후 연구 결과를 바탕으로 병원 내 의학도서관의 정보서비스가 이용자 중심으로 활성화될 수 있도록 개선 방향을 제시하였다.

## 1.2 연구 내용 및 방법

본 연구는 중소병원에서 근무하는 보건의료인의 정보이용행태 및 요구를 탐색하기 위해 진행되었으며, 연구 질문은 다음과 같다.

- 연구 질문 1. 중소병원에서 근무하는 보건의료인에게 의학과 관련한 정보요구가 발생하는 동기는 무엇인가?
- 연구 질문 2. 중소병원에서 근무하는 보건의료인의 정보이용행태는 어떠한가?
- 연구 질문 3. 중소병원에서 근무하는 보건의료인은 정보요구를 해결하는 과정에서 어떠한 어려움을 겪는가?
- 연구 질문 4. 중소병원에서 근무하는 보건의료인의 의학도서관에 대한 인식은 어떠한가?

연구는 크게 문헌조사를 바탕으로 하여 심층면담을 진행하였으며, 자세한 절차와 내용은 다음과 같다.

첫째, 의학 정보의 개념 및 특성과 병원 내 의학도서관의 현황 및 정보서비스 실태를 비롯하여 정보행태와 정보요구의 이론적 개념에 대한 문헌조사를 실시하였다. 특히, 전문직 종사자를 대상으로 한 정보추구행태 및 정보요구에 대한 기존 연구를 살펴보고, 그중에서도 의학 분야 종사자에 대한 이용자 연구의 선행연구를 중점적으로 살펴보았다.

둘째, 중소병원에서 근무하는 보건의료인의 정보이용행태 및 요구를 탐색하기 위하여 선행연구를 기반으로 면담 질문을 작성하였고, 이를 토대로 연구 참여자 17명과 일대일로 심층면담을

실시하였다.

셋째, 심층면담 녹취록을 바탕으로 내용 분석을 실시하였으며, 이를 바탕으로 중소병원 보건의료인의 정보이용행태 및 요구를 분석하였다. 이후 분석 결과를 통해 병원 내 의학도서관의 정보서비스 개선 방안을 제시하였다.

이러한 이용자 연구를 통해 얻은 결과를 토대로 정보서비스를 구축한다면 이용자의 정보 이용 측면에서 효율성이 높아질 수 있을 것이며, 병원 내 의학도서관에서는 연구 결과를 이용자 중심의 정보서비스 제공을 위한 기초 자료로 활용할 수 있을 것이다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 의학 정보의 특성

전문직 종사자의 정보추구행태는 6가지 구성요소가 있으며, 업무 역할(Work Roles), 과업(Task), 정보요구 특성(Characteristics of Information needs), 정보원(Sources of Information), 정보원에 대한 인식(Awareness of Information), 성과(Outcomes)를 포함한다. 전문직은 업무 수행을 위해 숙달해야만 하는 전문 지식으로써 6가지 요인 중 하나인 정보원을 활용하며, 이는 전문직 종사자가 일반 직종과 차별화되는 지점이라고 볼 수 있다. 의료인의 경우를 대입해 본다면, 의학 정보를 습득하고 숙달하는 과정이 그들의 전문성을 증명하는 것이라고 볼 수 있다(Leckie, Pettigrew, & Sylvain, 1996). 이처럼 의학 정보는 의료인이라는 전문직 종사자가 주로 활용한다는 점에서 전문 정

보이며, 이들의 업무 수행 및 기타 연구 활동에 도움을 주는 것을 목적으로 한다.

의학 정보는 응용과학 중에서도 정보 갱신 속도가 빠른 편이다(장혜란, 김정아, 2017). 또 생명과 직접적인 관련이 있기 때문에 이용자는 빠르고 신뢰할 수 있는 정보를 원하는 측면이 강하다. 이러한 특성 때문에 새로운 정보가 생성된 뒤에 발행까지 시간이 걸리는 단행본보다는 학술저널의 이용률이 높은 편이다(이연주, 2009). 최근에는 COVID-19로 인해 비대면 환경이 구축되어 전자저널의 활용도가 더욱 높아질 것으로 보인다.

한편, 의학 정보는 최신성과 더불어 정확성과 신뢰성 또한 매우 중요한 전문 정보이다. 보건의료인은 다양한 의학 정보를 수집하여 연구와 진료에 임하며 이것이 곧 환자의 건강, 생명에 직간접적으로 영향을 미치기 때문이다. 의학 정보의 평가 기준을 살펴보아도 기관 및 단체에 따라 상이하긴 하지만 주로 최신성, 정확성, 신뢰성이 대표적인 기준이 되고 있다(노영희, 2014). 특히, 의사의 정보추구행태를 분석한 연구 결과에 따르면 의사가 정보검색결과에서 가장 중요하게 생각하는 부분이 근거와 권위였으며, 연구 정보검색 시 이용하는 정보원으로는 PubMed를 가장 선호하는 것으로 나타났다. 그 이유는 제공기관의 신뢰도가 높기 때문이었다(김나원, 박지홍, 2009). 그만큼 의학 정보에 있어서 신뢰성은 의료종사자가 정보 수집을 할 때 중요한 요건으로 작용한다는 것을 알 수 있다. 사서가 의료종사자를 대상으로 정보이용교육을 하는 이유 중 하나도 신뢰성이 높은 의학 정보를 수집할 수 있도록 돕는 것이다(Dee & Stanley, 2005). 이처럼 의학 정보는 정

확성과 신뢰성이 강조되는 전문 정보이며, 온라인 환경에서의 의학 정보 수집이 활발해짐에 따라 신뢰성 및 정확성에 대한 문제와 중요성은 더욱 부각될 것으로 보인다.

## 2.2 병원 내 의학도서관

도서관법 제2조에 따르면 도서관의 종류를 공공도서관, 대학도서관, 학교도서관, 전문도서관으로 분류하고 있다. 의학도서관은 이 중에서 전문도서관에 분류할 수 있으며, 전문도서관이란 설립 기관 또는 단체의 소속 직원이나 공중에게 특정 분야에 관한 전문적인 도서관 서비스를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 도서관이다(도서관법 제17706호). 몇몇 연구에서는 병원 내 의학도서관과 병원도서관을 혼동하여 사용하고 있지만, 병원도서관은 환자 및 보호자를 위한 곳이며(한국도서관협회, 2010; 한국도서관협회 도서관편람 편찬위원회, 2009; 한국도서관협회 한국도서관기준특별위원회, 2013) 의학도서관과는 구별되는 개념이다.

국외에서도 병원도서관과 의학도서관을 명확히 구별하고 있다. IFLA(2000)에서는 병원도서관(Hospital Library)을 위한 가이드라인을 통해 병원도서관을 환자를 위한 도서관이라고 정의하였으며, 건강정보 자료와 더불어 교양 독서 컬렉션을 일상적으로 제공하는 도서관이라고 명명하였다. MLA[n.d.]에서는 Health Science Library의 종류를 총 6가지로 나누어 설명하였다. 대학 내 의학도서관, 암 치료 센터와 같은 전문도서관, 기업 내 의학도서관, 의료종사자를 위한 도서관, 의사 직군을 위한 도서관, 그리고 병원도서관으로 세분화하여 분류하

었다. 이를 통해 의학도서관과 병원도서관이 확실히 구별되고 있다는 것을 알 수 있다.

한편, 의학도서관의 개념은 학자마다 상이하다. 노동조, 김정아(2010)는 의과대학 교수, 임상 의사, 수련의, 의과대학 학생, 간호사, 의료기사 등을 주 이용자층으로 하여 의학 분야의 연구, 교육 및 임상 업무, 학업을 지원하는 교육시설이라고 정의하였다. 남태우, 김은주(2010)는 모기관의 연구자와 직원을 위한 의학과 관련된 자료를 수집, 정리, 분석, 축적, 보존 및 제공하는 전문도서관으로 정의하였다. 남재우, 박태연(2019) 역시 의학 관련 주제에 특성화된 전문도서관으로 정의하였으며, 특히 의과대학생 및 의료분야의 전문직들이 효과적으로 자료를 이용하고 학습할 수 있도록 선별된 정보를 제공하고 참고서비스를 수행한다는 것을 강조하였다.

병원 내 의학도서관은 2021년 한국의학도서관협회에 가입된 기관을 기준으로 90개관이 설치되어 있다. 이는 대학 내 의학도서관(49개관), 제약회사도서관(7개관), 연구소도서관(12개관)과 비교해보았을 때 가장 많은 숫자이다. 한편, 병원 내 의학도서관에서 근무하는 사서의 인원수를 직접 조사한 결과, 2020년도 기준으로 한국의학도서관협회에 가입된 병원 내 의학도서관 88개관 중 60개관(약 68%)이 1인 사서로 운영되고 있었다. 사서의 인원수는 도서관의 정보서비스 제공과 밀접한 관련이 있으며, 병원 내 의학도서관에서 사서 1인이 근무할 경우에 제공할 수 있는 정보서비스는 사실상 제한적이기 때문에 보다 효율적으로 제공하는 것이 바람직할 것이다. 이에 보건의료인의 정보이용행태 및 요구에 대한 탐색 결과는 정보서비스 개선 방향을 설정하는 측면에 있어 중요

한 기초자료가 될 수 있다.

국내 의학도서관의 주요 정보서비스는 PubMed, 원문복사/상호대차, 정보검색, 이용교육, 논문작성지원, SDI 서비스, 모바일 서비스, 참고정보원, 질의/응답, 정보목록제공 등으로 나누어진다(김태민, 김해원, 이민지, 2021). 이외에도 학위논문제출, 참고정보원, 교외접속, 주제별서비스, 대출예약 및 연기, 희망도서 신청, Q&A 게시판, 신착자료 안내, 학술잡지 목차 서비스, 서지의 작성 및 준비 등이 제공되고 있다(노동조, 김정아, 2010; 노영희, 신영지, 2019).

이처럼 의학도서관에서 제공하고 있는 정보서비스는 다양하지만 1인 사서로 운영되고 있는 기관의 경우, 질 높은 정보서비스의 제공은 제한될 가능성이 높다. 따라서 병원 내 의학도서관 실정에 맞는 체계적인 운영을 위하여 보건의료인의 정보이용행태 및 요구에 대한 분석이 선행되어야 한다. 보건의료인의 실제 요구에 맞는 정보서비스를 개발하여 핵심적인 서비스 위주로 효율성 있게 운영하는 것이 1인 사서체제의 병원 내 의학도서관을 활성화 할 수 있는 방법이기 때문이다.

### 2.3 의료종사자의 정보요구 및 정보행태

이용자를 대상으로 그들의 정보요구와 행태를 조사하여 분석하는 연구를 이용자연구라고 하며, 이를 정보요구와 이용, 정보추구행태, 또는 정보이용행태 연구라고도 일컫는다(이란주, 김수진, 2015). 또한 정보행태연구는 사람들이 직장이나 일상생활을 포함한 다양한 맥락 속에서 어떻게 정보를 요구하고, 찾고, 제공하고, 사용하는지 연구하는 것이다(Pettigrew, Fidel, &

Bruce, 2001). 정보행태연구는 이용자가 어떤 상황에서 정보의 필요성을 느끼게 되고, 정보 문제를 어떻게 해결하는지에 대한 분석이 가능하기 때문에 이용자 연구를 통해 정보서비스를 구축하면 정보이용의 효율성을 높일 수 있다는 점에서 의의를 갖는다. 또한 Ford(2015)에 따르면 정보행태를 연구하는 것이 정보에 대한 접근성과 이용을 개선하는 데 도움을 줄 수 있으며, 이는 각 개인과 조직의 이익에도 영향을 줄 수 있다. 따라서 보건의료인의 정보행태를 탐색하는 것 또한 보건의료인의 정보 접근성 향상, 정보이용 개선에 도움을 줄 수 있다.

Leckie, Pettigrew, Sylvain(1996)에 따르면 의료종사자는 전문직 종사자로서 6가지 주요 요인으로 정의할 수 있는 정보추구행태를 보인다. 업무 역할, 과업, 정보요구 특성, 정보원, 정보원에 대한 인식, 성과의 6가지 요인 간의 관계를 구체적으로 살펴보면, 전문직 종사자의 정보추구모델은 가장 먼저 업무 역할에서 시작되며, 이는 과업에 영향을 준다. 또한 전문직 종사자가 업무 시 맡는 역할과 과업이 정보요구를 발생시키고, 이를 통해 정보추구가 생겨나게 된다. 이 정보추구는 반드시 업무 역할과 과업에서만 발생하는 것은 아니며, 여러 상호작용하는 변수들에 의해 영향을 받아 그 영향이 성과로까지 이어질 수 있다. 특히 성과는 이용자가 가졌던 정보요구가 충족되었을 때 마무리될 수 있지만, 만약 그렇지 않다면 정보원, 정보원의 인지, 정보추구행태로 다시 피드백 과정을 거치게 된다.

한편, Gorman(1995)은 1979년부터 1995년 사이에 실시된 의사의 정보요구에 대한 11개의 연구를 검토하여 의사의 정보이용 및 요구에 대한 용어들을 정리하였다. 먼저, 정보요구의 경우

는 인식되지 않은 요구(Unrecognized Needs), 인식된 요구(Recognized Needs), 추구된 요구(Pursued Needs), 만족된 요구(Satisfied Needs)로 구분하였다. 인식되지 않은 요구란 정보의 필요성이나 자신의 지식 부족을 인식하지 못한 것을 의미하며, 반대로 인식된 요구는 필요한 정보가 무엇인지 알고 있는 상태다. 추구된 요구란 정보 수집이 발생하게 되는 것을 의미하며, 만족된 요구는 이러한 정보 수집이 성공적으로 마무리된 것을 뜻한다. 그다음으로 정보이용을 5가지의 일반적인 유형으로 분류하였으며, 구체적으로는 환자와 관련된 자료, 인구 통계, 의학 지식, 업무 수행에 사용되는 정책이나 절차, 사회적 영향으로 나누어진다.

## 2.4 선행연구

국내에서 의료종사자의 정보이용자연구는 주로 의사 직군 위주로 수행되고 있다. 먼저, 의사의 정보이용행태를 조사한 연구 중 선호하는 정보원 및 입수 방법에 대한 내용을 살펴보고자 한다. 연구 대상은 대부분 의사 중에서도 임상이가 대부분이었으며(김나원, 박지홍, 2009; 김나원, 이지연, 2016; 김순, 2016; 김순, 정은경, 2016; 박진영, 2012; 홍기선, 2008), 의과대학 교수나 대학원생을 연구 대상으로 선정한 것은 상대적으로 적은 편이었다(김나원, 2008; 조화순, 2011). 임상의를 대상으로 한 정보이용행태 연구는 정보요구 상황, 정보 입수 방법, 이용하는 정보원을 포괄적으로 조사하는 것에서 온라인 의학 정보에 한정하여 정보검색행태, 정보 수집 시 장애 요인 등을 파악하는 것으로 진행되어왔으며, 이를 토대로 의학도서관의 정보

서비스 개선 방향을 제시하거나 도서관 이용교육 프로그램 개발, 검색시스템의 설계 및 개발 등이 이루어졌다.

선행연구를 종합적으로 살펴본 결과, 의사 직군이 가장 선호하는 의학 정보원은 PubMed였다. 그 이유는 미국 국립의학도서관에서 제공하는 만큼 권위에 대한 신뢰성이 높고, 정보가 방대하기 때문이다(김나원, 박지홍, 2009; 김순, 2016; 김순, 정은경, 2016). 반면, 임상 전공의가 주로 이용하는 정보원은 교과서 및 단행본이었지만 연차가 높아질수록 전자저널 이용률이 증가했다는 결과도 있었으며(박진영, 2012), 자료 유형으로는 PubMed에서 검색된 학술지 논문을 가장 선호하고 신뢰한다는 결과가 도출되었지만, 진료에 있어서는 인쇄형태의 교과서를 참조한다는 연구 결과도 있었다(김나원, 박지홍, 2009).

임상외가 아닌 의과대학 교수나 대학원생을 연구 대상을 선정한 연구의 경우, 대학 내에 위치한 의학도서관의 정보서비스 개선을 위한 목

적으로 진행되었다. 김나원(2008)은 의학도서관 3곳을 선정하여 교직원과 대학원생을 대상으로 설문조사와 심층면담을 실시하여 이용교육에 대한 활용도, 요구사항 등에 대해 조사하였으며, 이를 토대로 의학도서관 이용교육 프로그램을 개발하였다. 한편, 조화순(2011)은 학술저널 및 전자저널을 중심으로 K대학교 의과대학 교수와 대학원생의 정보이용행태를 조사하였다. 구체적으로는 정보이용의 목적, 정보입수 방법, 선호하는 정보원과 같은 일반적인 정보이용행태에 대해 설문조사를 실시하고, 학술저널과 전자저널의 이용행태를 추가로 조사하였다. 이후 설문 결과를 토대로 교수집단과 대학원생 집단을 비교 분석하여 의학도서관 서비스 개선 방안을 제시하였다.

국내에서 의사 외 보건의료인의 정보이용행태에 관한 연구는 간호사의 정보이용행태 및 요구를 분석한 이경아(1999)가 대표적이다. 해당 연구는 500병상 이상의 18개 대학병원에 근무하는 간호사 360명을 대상으로 설문을 진행

〈표 1〉 의료인의 정보행태 관련 선행연구

출처	연구 대상	연구 내용
이경아(1999)	간호사	간호사의 정보행태 및 요구를 분석하여 의학도서관의 장서와 서비스 개선방법 제안
홍기선(2008)	의사	의사의 정보행태 및 요구를 분석하여 정보수집방법, 선호하는 정보원, 도서관 이용 정도와 만족도 등을 평가
김나원(2008)	의사	의학도서관 이용 교육 프로그램 개발을 위해 의학도서관을 이용하는 교직원 및 대학원생의 요구 조사
김나원, 박지홍(2009)	의사	진료와 연구를 병행하는 임상 강사를 대상으로 정보추구행태 탐색
조화순(2011)	의과대학 교수 대학원생	전자저널을 중심으로 의과대학 교수와 대학원생의 정보이용행태 조사, 집단간 비교분석
박진영(2012)	의사(임상전공의)	임상 전공의의 정보이용행태 및 근거중심의학(EBM)에 대한 인식 조사
김순(2016)	의사(임상의)	임상외사가 선호하는 의학 정보원 및 입수방법 등 정보이용행태 조사
김순, 정은경(2016)	의사(임상의)	임상외사의 정보요구와 온라인 임상정보원의 특성 및 장애요인 분석
김나원, 이지연(2016)	의사	연구 및 임상 지원을 위한 검색시스템 설계 및 개발을 위한 의사의 정보이용행태 탐색

하였으며 연구 결과, 간호사는 환자 간호와 관련한 문제를 해결하기 위해 정보를 가장 많이 요구하는 것으로 나타났고 강의나 콘퍼런스 준비를 위한 정보요구가 2번째로 많이 나타나는 상황인 것으로 나타났다.

국외 연구는 국내에 비하여 연구 대상인 의료인의 직군이 다양한 편이며, 1970년대 후반부터 의사를 비롯하여 간호사, 약사, 의료기사에 대한 정보행태에 관한 연구가 지속적으로 이루어지고 있다.

Daei et al.(2020)은 체계적 문헌 고찰을 통해 2002년부터 2017년까지 발표된 의사의 정보행태에 관한 논문들을 분석하였다. 이 중 73개 논문을 선정하여 의사의 정보요구 상황, 정보이용행태, 정보검색 전략, 정보검색 시 생긴 어려움에 대해 정리하였다. 연구 결과, 국내 연구와 비슷한 점을 몇 가지 발견할 수 있었다. 우선, 의사가 정보요구 충족을 위해 참고한 주요 정보원은 학술저널, 교과서, 가이드라인이었다. 또한 전자정보원 중에서는 인터넷 웹사이트 다음으로 MEDLINE/PubMed 이용이 높은 것으로 나타났다. 비공식적 정보원으로는 동료들과의 커뮤니케이션이 가장 많이 사용되었다. 마지막으로 정보요구 상황은 환자의 치료, 진단 시 가장 빈번하게 나타났다. 이를 통해 국내에서 발표된 의사의 정보행태 연구와 결과가 크게 다르지 않은 것을 확인할 수 있었다.

한편, 국외 연구는 국내 연구에 비해 간호사의 정보행태에 관한 연구가 활발하다. O'leary와 Mhaolrúnaigh(2012)는 설문과 반구조화 면담을 통해 간호사가 업무 활동 시 의사결정에 있어서 주로 이용하는 정보원과 정보이용과정에 대해 연구하였다. 연구 결과, 간호사는 다른 사

람들과의 커뮤니케이션을 통해 정보를 얻을 가능성이 가장 높게 나타났다. 하지만 동료와의 커뮤니케이션에만 의존하는 정보이용행태는 일상적이지 않은 의사결정을 해야 할 때 많은 불확실성을 경험하게 된다. 이러한 점을 고려할 때 간호사가 연구 정보를 검색하고 사용할 수 있도록 도울 수 있는 다양한 시도를 해야 한다고 제안하였다. 이러한 시도 중 하나로써 Dee와 Stanley(2005)는 사서가 간호사를 위한 정보검색 교육을 해야 한다고 제안하였다. 이들은 간호학과 학생과 임상 간호사의 정보추구 행태를 비교하였으며, 결과적으로는 간호학과 학생들이 임상 간호사보다 CINAHL과 PubMed를 포함한 온라인 데이터베이스 사용이 빈번하다는 것을 밝혔다. 하지만 임상 간호사와 간호학과 학생들 모두 데이터베이스 검색 기술이 부족했으며, 환자 치료 정보를 얻기 위한 다양한 검색 기술을 배우고자 하였다. 또 한 가지 주목할 점은 간호학과 학생과 임상 간호사 모두 도서관 이용을 활발히 하지 않는다는 것이었다. 이는 간호사가 도서관 이용 능력에 자신감이 없거나 활용할 수 있는 정보원이 무엇인지 모르거나, 혹은 익숙하지 않기 때문이었다. 따라서 사서가 간호사를 대상으로 이용 교육을 제공하고 신뢰할 수 있는 의학 정보를 제공해야 한다고 제안하였다.

앞서 살펴본 2건의 간호사를 연구 대상으로 한 선행연구는 많은 시사점을 준다. 특히 간호사와 의사의 정보행태를 비교해봤을 때 확연한 차이가 나는 것을 확인할 수 있었다. 의사는 간호사에 비해 다양한 종류의 정보원을 이용하고 있어 의학 정보 활용의 폭이 넓었지만, 간호사는 주로 동료와의 커뮤니케이션으로 정보를 얻

으며, 도서관 이용이나 정보검색을 활용하지 않고 있었다. 또한 선행연구를 살펴보았을 때, 임상 간호사는 전문적인 내용을 다룬 학술저널이나 교과서보다는 임상에서 활용할 수 있는 간호 정보를 제공 받는 것이 더 효과적으로 보인다. 하지만 이는 간호사의 정보행태를 탐색하는 것으로 더 정확하게 확인할 수 있을 것이다.

약사의 정보행태에 관한 국내 연구는 전무하지만, 국외 연구에서는 몇 건의 관련 연구를 살펴볼 수 있었다. 특히 본 연구의 연구 대상과 동일한 병원 약사에 관한 연구를 찾아볼 수 있었다. Kostagiolas, Aggelopoulou, Niakas(2011)는 설문을 통해 그리스의 모든 공립 병원에서 근무하는 약사 88명의 정보추구행태를 조사하였다. 그 결과, 병원 약사들은 인터넷, National Organization for Medicines(EOF), 동료와의 커뮤니케이션, 저널, 온라인 참고정보원, 콘퍼런스, 병원약사협회, 데이터베이스, 제약회사 등 다양한 정보원을 활용하고 있는 것으로 나타났다. 하지만 조직화된 정보의 부재, 시간 부족, 병원 내 의학도서관의 부족, 정보서비스 전문가의 부재 등이 정보 접근 시 어려움을 겪는 이유로 나타났다. 이러한 결과를 토대로 병원 내 의학도서관과 정보서비스 개발을 통해 약사의 전문적인 역할 수행을 지원해야 한다는 점을 강조하였다.

마지막으로 의료기사의 정보행태연구 또한 국내에서는 거의 이루어지지 않고 있지만, 국외에서는 물리치료사, 작업치료사, 언어치료사와 같이 직업군을 세분화하여 연구가 진행되고 있다. Fell, Burnham, Dockery(2013)는 온라인 설문조사를 통해 197명의 신경학과, 소아과, 정형외과에 소속되어 있는 물리치료사가 주로

사용하는 정보원에 대해 조사하였으며 임상 경력이 15년 이상인 물리치료사와 15년 이하인 물리치료사의 정보이용행태를 비교 분석하였다. 연구 결과, 물리치료사는 학술저널, PubMed와 같은 의학 전문 데이터베이스, 구글과 같은 검색엔진, 동료 순으로 빈번하게 정보를 얻는 것으로 나타났다. 여기서 주목할 점은 가장 적게 이용하는 정보원이 도서관이라는 점이다. 한편, Durieux et al.(2016)은 벨기에에서 프랑스어를 사용하는 언어치료사를 대상으로 정보행태와 근거 기반 실기(Evidence-Based Practice, EBP)에 대한 인식을 조사하였으며, Gilman(2011)은 대학을 졸업한 작업치료사의 정보추구행태 연구를 통해 학부 교육과정과 지도의 방향성을 제시하고자 하였다.

선행연구를 살펴보면, 2000년대 후반부터는 온라인 정보원, 전자저널, 웹사이트 이용 등과 같이 전자자료를 중심으로 정보행태를 분석하는 경향이 나타난다. 하지만 본 연구의 경우, 간호사, 약사, 의료기사를 연구 대상으로 하여 국내에서는 선행연구가 거의 전무한 상황이다. 따라서 전자자료에 한정하기보다는 의료인의 전반적인 정보이용행태 및 요구를 탐색하는 것이 후속 연구를 위해서 더욱 필요할 것이라 판단하였다.

### 3. 연구 설계

#### 3.1 연구 대상과 자료 수집

본 연구는 전국 300병상 이하의 중소병원에서 근무 중인 간호사, 약사, 의료기사(물리치료

사, 방사선사, 임상병리사)를 대상으로 하였다. 의료기사의 경우 연구 대상 외에도 치과기공사, 치과위생사, 작업치료사 직군이 있지만, 300병상 미만의 중소병원에서 운영하는 치과의 규모는 매우 협소하거나 치과를 운영하지 않는 경우도 있어 연구 대상에 포함하지 않았다. 작업치료사 또한 직업 특성상 요양원 혹은 복지센터에서 근무하는 경우가 많아 제외하였다. 연구 대상자 선정 시에는 직군별로 고르게 분포될 수 있도록 간호사 4명, 약사 3명, 의료기사 12명으로 총 17명을 모집하였으며 의료기사는 물리치료사 5명, 임상병리사 3명, 방사선사 2명으로 나누어졌다. 심층면담 연구 대상자의 일반적인 사항은 <표 2>와 같다.

자료 수집은 2021년 6월 한 달간 진행되었으며, COVID-19 상황을 고려하여 대면 방식으

로 9명, ZOOM 프로그램을 활용한 비대면 방식으로 8명과 반구조화된 심층면담을 실시하였다. ZOOM을 활용한 비대면 방식의 경우 연구 대상자 중에서 화상 면담을 원하지 않은 2인을 제외하고는 모두 영상을 통해 서로 얼굴을 마주 보고 면담을 진행하였다. 매회 면담 시간은 30분에서 60분 사이로 진행되었다.

면담 질문은 김나원, 박지홍(2009)의 의사들의 의료정보추구행태에 관한 탐구와 한승희, 이지연(2006)의 과학기술 분야 연구자의 정보요구별 탐색행태 분석, 그리고 Mullaly-Quijas, Ward, Woelfl(1994)의 의료종사자의 정보요구를 연구한 3개 문헌에서 사용한 설문 내용 및 면담 내용을 참고하여 공통적인 질문을 만들었다. 김나원, 박지홍(2009)의 연구는 본 연구와 같은 반구조화 심층 면접 방식으로 이루어졌으며,

<표 2> 심층면담 연구 대상자의 일반적인 사항

번호	성별	직군	연령대	지역	경력
1	남	방사선사	50대 중반	서울	24년
2	여	간호사	20대 후반	전남	6년
3	여	간호사	20대 후반	서울	4년
4	여	약사	30대 후반	서울	13년
5	여	물리치료사	30대 초반	서울	7년
6	여	임상병리사	40대 초반	서울	15년
7	여	임상병리사	40대 중반	서울	20년
8	여	간호사	30대 초반	부산	5년
9	남	방사선사	30대 초반	울산	6년
10	여	간호사	30대 초반	부산	10년
11	여	임상병리사	40대 중반	서울	21년
12	여	물리치료사	40대 초반	서울	15년
13	여	물리치료사	30대 초반	서울	7년
14	여	물리치료사	40대 초반	서울	16년
15	여	약사	30대 후반	서울	13년
16	여	약사	40대 초반	울산	13년
17	남	물리치료사	30대 후반	충남	10년

임상과 연구 활동을 모두 포함하여 질문 내용을 구성했기 때문에 질문 작성 시 참고하였으며, 해당 연구가 한승희, 이지연(2006)의 설문 내용에 기반을 두고 있어 함께 참고하였다. 그다음으로 Mullaly-Quijas, Ward, Woelfl(1994)의 경우, 특정 직군에 한정하지 않고 다양한 의료 종사자를 대상으로 정보추구행태에 관한 질문 내용을 구성하였다. 본 연구의 대상 역시 간호사, 의료기사, 약사로 다양하기 때문에 참고할 수 있다고 판단하여 선정하였다. 이를 종합하여 구성한 구체적인 면담 질문 내용은 <표 3>과 같다. 한편, 반구조화된 심층면담 기법 특성상 연구 대상자의 답변에 따라 연구자가 즉석에서 주제와 관련한 질문을 상황에 맞게 추가하여 진행하였다.

<표 3> 면담 질문 내용

질문 내용
1. 일반적인 사항: 병원명, 소속 부서, 경력, 연령대, 구체적인 업무, 직급
2. 의학 정보를 보통 어떤 상황에서 사용하는가?
3. 의학 정보를 얻을 때 주로 사용하는 방법은 무엇인가?
4. 의학 정보를 찾을 때 불편했거나 어려웠던 경험은?
5. 병원 내 의학도서관에 대해 어떻게 생각하는가?

### 3.2 자료 분석 방법

본 연구는 면담 이후 작성된 녹취록을 바탕으로 내용 분석(Content Analysis)을 실시하였다. 분석 작업은 크게 범주 설정, 녹취록 내용에 범주 할당, 하위 코드 생성 및 코드명 부여 순으로 진행되었다.

먼저, 면담 질문 내용을 토대로 정보요구의 발생 동기, 정보 수집의 어려움, 정보원, 병원 내

의학도서관에 대한 인식 4가지로 범주를 나누었다. 그 후에 녹취록 내용의 일부를 분석하여 4가지 범주에 분류한 후, 하위 코드를 도출하였으며 전체 녹취록 내용 분석 시 수월한 진행을 위해 코드별 의미를 정의하고, 예시 선정을 통해 코드북을 제작하였다. 이후 코드북을 기준으로 녹취록 전체를 분석하여 코드를 부여하였다. 이때, 코드북에 명시되어 있지 않은 내용일 경우에는 새로운 코드를 부여하였다. 이 과정을 통해 코드북은 계속해서 수정되었으며, 이는 전체 녹취록 내용이 모두 분석될 때까지 반복되었다. 이러한 절차를 거쳐 최종적으로 정보요구의 발생 동기, 정보 수집의 어려움, 정보원, 병원 내 의학도서관에 대한 인식이라는 4개의 대범주로 이루어진 중소병원 보건의료인의 정보이용행태 및 요구에 관한 코드북을 완성하였다.

한편, 코드의 범주를 정하는 것은 내용 분석을 수행하는 코더의 주관적인 판단에 좌우된다. 따라서 4가지 범주에 대한 코딩의 신뢰도를 높이기 위하여 질적 연구를 수행한 경험이 있는 타 연구자를 섭외하여 코드 일치도 조사를 실시하였다. 코드 일치도 조사 후, 두 코더 간 상이한 의견은 협의하여 재분류하였다. 코딩의 신뢰도는 Holsti(1969)의 상호 코더 신뢰도(Intercoder Reliability) 계수 산출 공식을 활용하였다.

$$\text{신뢰도 계수(C.R)} = \frac{2M}{M1 + M2}$$

C.R = Coefficient of Reliability

M = 2명의 코더 간 일치한 코딩의 수

N1 = 첫 번째 코더가 코딩한 수

N2 = 두 번째 코더가 코딩한 수

Kassarjian(1977)은 신뢰도 계수가 85%를 넘을 경우 연구가 만족할만한 수준이라고 언급한 바 있으며, 본 연구는 Holsti 공식에 따라 신뢰도를 측정된 결과, 약 94.8%의 신뢰도를 도출하였다.

## 4. 연구 결과

### 4.1 중소병원 보건의료인의 정보요구 발생 동기

중소병원 보건의료인이 의학 정보와 관련하여 정보요구가 발생하는 동기는 크게 업무적 필요와 개인적 필요로 나뉘었다. 먼저, 업무적 필요에 의한 정보요구의 발생 동기는 <표 4>의 내용과 같다.

중소병원 보건의료인은 주로 관련 분야의 지식이 부족하여 업무 수행에 어려움이 있을 경

우 정보를 필요로 하였다. 이는 주로 본인의 주 업무를 수행할 때 나타났으며, 직군별로 상황의 차이가 나타났다. 간호사는 환자 기록에서 생소한 병명을 발견할 때, 물리치료사는 환자를 직접 치료하는 상황에서 본인이 계획했던 운동 치료가 제대로 수행되지 않을 때, 약사는 새로운 들어온 의약품이 있을 경우, 방사선사와 임상병리사는 검사 방법과 관련하여 모르는 것이 생겼을 때 정보요구가 발생했다고 응답하였다.

“이제 촬영하다가 막히면 그 위 선생님이나 위위 선생님들한테 이제 물어봐서 계속.” [연구 참여자 1, 방사선사]

“환자를 볼 때 뭐 궁금하거나 약간 좀 환자 엑스레 이상 되게 이상하다. 이 사람은 왜 이게 이렇게 됐지? 라고 그런 궁금한 거 있으면 그렇게 (찾아) 보는 거 같아요.” [연구 참여자 13, 물리치료사]

<표 4> 중소병원 보건의료인의 정보요구 발생 동기 - 업무적 필요

순위	코드명	정의
1	업무 수행 시 막힘	환자의 질환이나 약품 등에 대한 업무 지식 부족으로 업무 수행에 어려움이 발생한 상황
2	업무 환경 변화에 적응	이직, 부서 이동 등 업무 환경의 변화에 적응하기 위한 상황
3	기존 지식의 재확인	알고 있지만 주의해야 하는 것이나 헛갈리는 부분을 확인하는 상황 혹은 소장 자료를 신뢰하지 못하는 상황
4	의료진과 협업	다른 직군의 의료진과 협업하는 상황
5	환자 치료의 질적 향상	반드시 필요한 것은 아니지만 더 나은 환자 치료를 위해 노력하는 상황
5	행정 및 평가 업무 수행	주 업무인 환자 치료 외 행정, 평가 업무 수행 시 어려움을 겪는 상황
5	환자에게 설명	환자가 질의를 해 오거나, 복약 상담 등 환자와 커뮤니케이션해야 하는 상황
5	환자 치료 외적인 문제 발생 시 해결	치료 외적으로 환자 및 동료와 병원에서 문제가 발생했을 때 해결하기 위한 상황
6	최신 정보 필요	법 개정, 바이러스 출현 등 이전과 다른 외부 환경의 변화로 인해 새로운 정보가 필요한 상황
6	장비의 이상 발생	업무 중 사용하는 장비에 이상이 있는 상황

이직이나 부서 이동 등으로 인해 업무 환경의 변화가 있을 때 적응하기 위해 정보를 찾는 경우도 많았다. 특히 간호사의 경우, 이직이나 부서를 이동하게 될 경우 업무 수행에 필요한 의학 분야가 달라지기 때문에 스스로 새로운 의학 지식을 공부하면서 정보를 필요로 하는 상황이 많았다.

“최근에는 새로운 업무를 받다 보니까 진짜 뭐 도서관도 일부러 가게 되고 뭐 이렇게 된 거 같아요. 급하니까. 일단 일을 쳐 내야 하는데 일에 대한 지식이 없으니까.” [연구 참여자 10, 간호사]

그 외에는 알고 있지만 헛갈리거나 환자의 상태에 큰 영향을 미칠 수 있어 주의해야 할 의학 지식을 정확하게 알기 위해 정보를 필요로 하는 경우, 의료진 또는 환자와의 커뮤니케이션 상황에서 자신의 업무 관련 지식을 설명해야 할 경우에도 간혹 정보요구가 있었다.

“환자분에 맞게 맞는 설명을 이제 할 수 있어야 하니까 어쨌든 공부는 끊임없이 해야 하는 직업이라고 생각합니다.” [연구 참여자 15, 약사]

다음으로 개인적 필요에 의한 정보요구의 발생 동기는 전문직 종사자로서 능력 계발, 지적 호기심 2가지로 나누어졌다. 특히, 전문직 종사자로서 능력을 계발하기 위해 의학 정보를 습득할 때는 직종과 관계없이 주로 전문 학회에서 개최하는 교육을 수강하는 것으로 나타났다. 한편, 지적 호기심을 충족할 때에는 건강 관련 TV 프로그램, 유튜브, 인터넷 뉴스, 책 등 보다 다양한 정보원을 활용하였다.

#### 4.2 중소병원 보건의료인의 정보이용행태

중소병원 보건의료인의 정보이용행태는 크게 정보 수집 시 느끼는 어려움과 정보원으로 구분하여 살펴볼 수 있었다. 정보원은 다시 이용하는 정보원, 이용하지 않는 정보원으로 나누었다.

##### 4.2.1 정보 수집 시 느끼는 어려움

중소병원 보건의료인이 정보 수집 시 느끼는 어려움은 <표 5>와 같이 다양하게 나타났다.

<표 5> 중소병원 보건의료인의 정보이용행태 - 정보 수집 시 느끼는 어려움

순위	코드명	정의
1	자료의 특수성	전문 분야의 자료가 불충분한 경우
1	검색 결과의 문제	검색하고자 하는 내용이 결과로 도출되지 않는 경우
2	어려움을 겪은 경험이 없음	정보를 수집할 때 큰 어려움을 겪은 경험이 없는 경우
3	제한적 환경	이용 기기가 부족하거나 전자자료의 접속이 어려운 경우
3	선임에 대한 불편함	선임에게 질문하는 행위에 어려움을 느끼는 경우
4	검색 행위의 문제	검색할 용어 자체를 알지 못하거나 검색 방법이 어려워서 포기하는 경우
5	언어의 장벽	자료를 찾을 때 언어가 영어이기 때문에 이해하지 못하는 경우
5	외부 환경	COVID-19로 인해 외부 강의를 듣기 어려워진 경우

가장 많이 응답한 어려움은 자료의 특수성으로, 자신이 속한 직군에서 활용하는 의학 정보가 매우 한정된 분야이기 때문에 탐색 행위 자체가 어렵고, 정보의 양이 적다는 점이었다. 이는 검색 결과의 문제와도 이어지는데, 인터넷 상에서 검색했을 때 원하는 자료가 결과로 도출되지 않는다는 문제와 연결되는 부분이었다.

“그쪽(방사선) 분야가 워낙 좀 특수 분야라고 해야 할까요? 그래서 많이 한정적이어서 제가 원하는 걸 얻기가 좀 힘들 때가 있어요.” [연구 참여자 9, 방사선사]

“물리치료 쪽은 확실히 정보가 좀 많지 않으니까 그런 쪽의 정보는 되게 많은 편이 아니어서.” [연구 참여자 12, 물리치료사]

검색 결과의 문제는 검색하고자 하는 내용, 즉 정보요구와 검색 결과가 일치하지 않는 문제를 의미한다. 많은 중소병원 보건의료인이 이 부분을 지적하였으며, 이는 인터넷 상에서 검색 행위를 할 때 한정되는 어려움이다. 특히, 어떠한 특정 웹사이트에서 검색했을 때 어려움을 겪었다고 언급한 것이 대부분이었다.

“검색이 안 돼요, 그러니까 구글도 옛날에는 자료가 되게 많았는데 요즘에는 오히려 병원 사이트가 연결된다는가 이런 경우가 많아서 그래서 조금 더 찾아야 하는 거 같아요, 요즘엔 구글도” [연구 참여자 14, 물리치료사]

“네이버 같은 거는 한참 검색해도 안 나올 때 있잖아요, 그래서 막 몇 번째까지 찾아야지 막

나오고.” [연구 참여자 16, 약사]

이처럼 검색 결과의 문제를 언급한 중소병원 보건의료인의 경우 중 대부분이 네이버, 구글과 같은 인터넷 포털사이트에서 검색했을 때 정보 수집의 어려움을 겪었다고 이야기했다. 이는 의학 정보를 검색할 때 포털사이트보다 전문직 종사자들을 위한 사이트를 선호하게 되는 계기가 된다.

마지막으로 주목해야 할 부분은 어려움을 겪은 경험이 없는 중소병원 보건의료인이 여러 명이었다는 점이다. 그 이유는 원하는 의학 정보가 자신의 수준을 넘어서는 경우가 많지 않았기 때문이다. 특히 보건의료인의 직종 중에서 임상병리사의 경우, 업무 특성상 현미경을 활용하여 환자의 건강정보를 분석하는데, 이때 도감을 활용하여 대부분의 문제를 해결하였다. 특수한 경우가 아닌 이상 도감을 활용하면 대부분의 업무 수행 중에 발생하는 정보요구를 해결할 수 있다는 것이었다. 이외에도 간호사, 물리치료사는 병원 특성에 따라 천차만별이지만 자신이 속한 중소병원에서는 대체로 특수한 질환이 있는 환자를 간호, 또는 치료하는 경우가 많지 않기 때문에 수집하게 되는 정보 자체의 난도가 높지 않다고 하였다.

“근데 사실 인터넷으로 안 찾아지는 건 없었어요” [연구 참여자 2, 간호사]

“(어려웠던 경험)이 없는 거 같아요, 그게 그렇게 막 못 찾을 만큼의 그건 아니었던 거 같아서. 다 있어서 찾았던 것 같아요.” [연구 참여자 7, 임상병리사]

“딱히 (어렵게 정보를 찾은) 기억은 없는데.”  
[연구 참여자 11, 임상병리사]

가 이루어지고 있지만 유용하지 않다는 응답이 있어 차후 개선 방안이 필요해 보인다.

그 외에는 정보 수집 시 이용할 수 있는 기기가 부족하다는 점, 선임에 대한 불편함으로 인해 정보요구 충족을 포기하는 경우, 영어라는 언어의 장벽 때문에 정보 수집에 어려움을 느끼는 경우, 또 COVID-19 사태로 인해 외부 기관에서 개최되는 강의가 축소되어 불편하다는 것이 언급되었다. 특히 이 경우는 교육의 공백을 메꾸기 위해 다양한 학회에서 비대면 강의

“그냥 가서, 요새는 코로나 때문에 거의 인터넷 그냥 강의로 듣거든요? 그냥 켜놓고 다른 일 해요.” [연구 참여자 6, 임상병리사]

#### 4.2.2 정보원

중소병원 보건의료인이 의학 정보를 수집하기 위해 이용하는 정보원과 이용하지 않는 정보원은 <표 6>과 같다.

<표 6> 중소병원 보건의료인의 정보이용행태 - 정보원

	순위	코드명	정의
이용하는 정보원	1	인터넷-포털사이트	네이버, 구글 등 일반적인 포털사이트
	2	외부기관-학회	전문 직군별 학회나 협회
	3	책	모든 종류의 단행본
	4	인터넷-전문사이트	면허 인증 혹은 유료 사이트, 직군별 전문 지식을 수집한 사이트
	4	인적정보원-동료	같은 병원 내에서 근무하는 동료
	4	인적정보원-타 병원 지인	다른 병원에서 근무하는 대학 동기 등 지인
	5	인터넷-유튜브	유튜브를 통한 영상 자료
	6	인터넷-커뮤니티	카페, 오픈채팅방과 같이 동일 직군의 불특정 다수가 있는 커뮤니티
	7	외부기관-업체	병원과 계약을 맺고 있는 외부 업체
	8	환자 기록	진료 차트나 간호 기록
	9	외부기관-공공기관	공식적인 국가 공공기관
	9	논문	학위논문, 학술논문, 협회지 발간 논문 등
	10	인터넷-뉴스	전문 분야별 사이트에서 제공하는 뉴스
	11	인적정보원-모르는 사람	다른 병원에서 근무하는 친분이 없는 사람
이용하지 않는 정보원	11	어플리케이션	스마트폰에 설치하는 어플리케이션
	11	TV 프로그램	시사, 교양 등 TV 방영 프로그램
	1	인쇄자료	전자자료와 대비되는 개념으로서 책, 저널 등을 포함한 인쇄물
	2	인적정보원	동료, 타 병원 지인, 모르는 사람을 모두 포함한 인적 정보
	2	인터넷-네이버	포털사이트 네이버를 이용하지 않는 경우
	3	인터넷-유튜브	유튜브 영상자료를 이용하지 않는 경우
	4	논문	학위논문, 학술논문, 협회지 발간 논문 등
	5	외부기관의 강의	공공기관, 학회 및 협회, 업체 등에서 제공하는 교육
	6	인터넷-구글	포털사이트 구글을 이용하지 않는 경우
	6	인터넷-커뮤니티	카페, 오픈채팅방과 같이 동일 직군의 불특정 다수가 있는 커뮤니티

정보원 활용에는 개인차가 있었지만, 대부분의 참여자가 보편적으로 이용하는 정보원은 인터넷이었으며, 주로 네이버와 구글 등의 포털사이트를 통해 의학 정보를 검색하여 업무에 활용하였다. 인터넷을 이용하는 이유에 대해서는 편리하다는 언급이 가장 많았다. 또, 책과 비교했을 때 인터넷의 장점이 더욱 부각되었다. 인터넷 검색은 책에 비해 간편하며, 검색하면 책에 있는 내용이 결국 나오기 때문에 인터넷을 활용한다는 언급도 있었다.

“일단 1번이 구글이고요. 구글, 구글 먼저 쳐보고.” [연구 참여자 9, 방사선사]

“일단은 네이버에 검색을 해보고요.” [연구 참여자 2, 간호사]

그다음으로는 먼허가 있어야 접속이 가능하거나 병원 내에서 유료로 구독하는 전문 사이트를 활용하는 것이 많았으며 유튜브를 이용한 영상자료도 절반 정도의 참여자가 활용하는 것으로 나타났다. 또한 네이버 카페, 카카오톡 오픈채팅방과 같이 동일 직군의 불특정 다수가 속해 있는 커뮤니티를 활용하는 참여자들도 있었다.

“검색엔진은 저희 병원엔 김스라고 유료 검색엔진을 쓰고 있어요. 그거 쓰고, 김스를 제일 많이 들어가고요.” [연구 참여자 4, 약사]

“유튜브가 최고인 것 같아. 다 나와.” [연구 참여자 11, 임상병리사]

인터넷 정보원 중에서는 뉴스를 가장 적게 활

용하였으나 뉴스를 정보원으로 이용하는 참여자 2명 모두 약사 직군이였다. 이는 최신 약물에 대한 정보를 습득하는 것을 중요하게 생각하는 약사 직군의 특성이 반영된 것으로 추측할 수 있다.

“데일리팜 같은 데 뉴스 같은 게 떠오. (...) 약사들이 거기를 제일 많이 이용할 거예요.” [연구 참여자 4, 약사]

인터넷 다음으로는 학회에서 개최하는 학술대회와 교육을 통해 전문 정보를 습득하는 경우가 많았다. 하지만 최근 COVID-19로 인해 학회 개최나 교육이 줄어들거나, 비대면 강의는 집중이 되지 않아서 전문 정보 습득에 유용하지 않다는 언급이 있어 개선이 필요해 보인다.

그다음으로는 신뢰도가 높은 전공 서적, 동료와 타 병원 지인 등의 인적 정보원을 활용하는 것으로 나타났다. 특징적인 것은 인적 정보원의 경우 직군별로 이용하는 쪽과 이용하지 않는 쪽이 극명하게 나뉜 것이다. 간호사 직군은 공통적으로 특히 선임에게 질문하는 것을 불편해하는 것으로 나타났다. 반면에 임상병리사, 방사선사는 인적 정보원 활용에 대체로 긍정적이었다. 경력 기간에 따른 인적 정보원 활용에도 차이가 나타났다. 자신이 상급자일 경우, 인적 정보원 활용보다는 인터넷 검색을 선호하였다. 중소병원의 지역에 따라서도 특징적인 부분이 나타났다. 서울 외 지역에 근무하는 보건의료인들은 인적 정보원을 활용한 정보 수집에 보다 적극적인 것으로 나타났으며, 한 참여자는 자신이 속한 지역이 의료불모지이기 때문에 타 병원 지인과의 커뮤니케이션이 중요하

다고 직접적으로 언급하였다.

“그리고 저는 울산이라는 지역 내에 있으니까, 울산이 좀 의료불모지역이요. 그래서 저희 그 혈관 촬영실에서 근무하시는 타 병원 선생님들이 모임이 있어요.” [연구 참여자 9, 방사선사]

인터넷, 외부 기관, 책, 인적 정보원에 비해 빈도가 낮은 기타 정보원에는 환자 기록, 논문, 어플리케이션, TV 프로그램이 있었다. 이 중에서는 환자 기록을 업무 수행 전 환자에 대한 기초 정보로 활용하는 경우가 가장 빈번하였다.

반면, 이용하지 않는 정보원은 인쇄자료, 인적 정보원, 인터넷 웹사이트 중에서도 네이버, 영상자료를 제공하는 유튜브 사이트, 논문, 외부 기관에서 제공하는 강의 순으로 다양하게 나타났다. 특히 가장 많은 연구 참여자가 이용하는 정보원은 인터넷, 이용하지 않는 정보원은 인쇄자료로 나타나 다시 한번 중소병원 보건의료인은 의학 정보를 습득할 때 인쇄자료인 책이나 저널보다 인터넷을 선호한다는 것을 확인할 수 있었다. 인쇄자료를 이용하지 않는 이유는 다양하게 나타났으며 크게 시간적인 여유 부족, 가격 부담, 최신 정보의 부재, 검색의 편리함과 빠른 속도, 휴대성이 용이하지 않은 점 등으로 나뉘었다.

“책보다는 검색이 빠른 거 같아요, 편하고.” [연구 참여자 6, 임상병리사]

“일단 병원 안에서 책을 볼 수 있는 시간적 여유가 많이 안 돼서 인터넷 검색 많이 하고요. 그리고 책 같은 경우는 저희가 그 두꺼운 책에서 제가

원하는 자료를 찾으려면 시간이 솔직히 좀 걸리잖아요. 그래서 바로 검색할 수 있는 인터넷을 많이 활용하는 것 같아요.” [연구 참여자 9, 방사선사]

한편, 일부 참여자들은 병원 내 의학도서관에서 기초적인 전공지식을 확인할 수 있는 교과서를 구입해 두면 좋겠다는 의견을 제시하였다. 최신 정보의 경우 주로 인터넷 뉴스나 논문 혹은 외부 기관의 강의를 통해 습득할 수 있지만, 전공 서적을 통해 기본적인 지식을 재확인해야 할 상황도 종종 발생하기 때문이었다. 이 부분은 차후 병원 내 의학도서관의 정보서비스 개선 방안을 마련할 때 참고할 수 있을 것이다.

인쇄자료 다음으로 많이 언급된 정보원은 인적 정보원이다. 인적 정보원의 경우 앞서 살펴본 정보 수집의 어려움에서 선임에 대한 불편함으로 인해 이용하지 않는다는 것을 유추해볼 수 있다. 실제로 참여자의 응답에서도 그 지점을 언급한 부분이 확인되었다. 선임에 대한 불편함 외에도 여러 사람이 함께 속해 있는 단체 채팅방에서 질문하는 것에 어려움을 느끼거나 경력이 오래된 경우 인적 정보원 활용을 하지 않으려고 하는 태도를 보였다.

인터넷 검색은 거의 대부분의 중소병원 보건의료인이 의학 정보 수집 용도로 이용하고 있지만, 일부 참가자들은 인터넷 중에서 특정 사이트를 아예 이용하지 않는다고 언급하였다. 네이버의 경우 특히 보건의료인이 운영하지 않는 블로그에 대해 불신하는 경우가 많았다. 또한, 자신이 속한 전문 분야의 검색 결과가 깊이 있는 내용으로 도출되지 않기 때문에 이용하지 않는다고 응답하였다.

“네이버는 잘 안 가는 거 같아요. 저는 그래요. 좀 뭐랄까. 믿음이 덜 간달까. 이 사람이 누군지도 모르는데 뭘 알고 쓰셨을지 아니면 그냥 일반인이 썼을지 모르니까. 네이버 블로그는 좀 출처가 불명확하니까.” [연구 참여자 3, 간호사]

유튜브의 경우는 이용하는 사람과 이용하지 않는 사람이 극명하게 나뉘는 정보원 중 하나였다. 유튜브를 이용하지 않는 이유도 네이버 블로그와 비슷하게 내용을 신뢰할 수 없다는 점이 지배적이었다. 광고가 많아 전문 지식을 습득하는 데에는 적합하지 않다는 의견도 있었다. 혹은 유튜브를 의학 정보를 얻는 채널로 아예 생각해보지 않았다는 일부 참여자도 있었다. 한편, 의학 정보를 얻기 위한 목적으로 유튜브를 사용할 때는 국내 정보는 이용하지 않고, 해외 정보 중에서도 전문 업체나 학회 및 협회에서 제공하는 영상자료만을 이용하는 것도 특징이었다.

“유튜브 그냥 뭐 약학 정보를 떠나서 그냥 유튜브 자체를 신뢰하지를 않아요. 그냥 너무 광고적으로 이렇게 하는 거 같고, 학술적인 내용보다는 자기 이익을 위해서 뭐 하는. 한 번도 유튜브를 찾고 한 적은 한 번도 없는 것 같아요.” [연구 참여자 16, 약사]

“결국 보편은 보조기를 광고하는 거, 이런 보조기를 썼어요. 라는 거라든가.” [연구 참여자 14, 물리치료사]

그 외에도 연구 목적이 강한 논문, 원론적인 내용을 담은 외부 기관의 강의 등은 이용하지 않

는다는 응답도 있었다. 하지만 외부 기관의 강의를 이용하지 않는다고 응답한 연구 대상자는 주로 간호사, 약사 직군이었으며 반대로 물리치료사 직군의 경우는 외부 강의에 만족하고 정보원으로 활용하는 경우가 대부분이었다. 이를 통해 직군별로 외부 강의의 내용 구성, 방향성이 다르다는 것을 알 수 있었다.

### 4.3 병원 내 의학도서관에 대한 인식

중소병원 보건의료인 중 일부 참여자만이 의학도서관에 대해 긍정적인 인식을 가지고 있었으며, 주된 이유는 교양 도서 구비와 정서적인 안정이었다. 두 가지 이유 모두 의학 정보 활용이 아닌 교양 도서 열람 및 대출, 휴게 공간으로서 의학도서관을 인식하기 때문에 나타난 것으로 추측할 수 있다. 따라서 의학도서관에 대한 긍정적인 인식이 존재한다는 것은 확인하였으나 보건의료인의 진료 및 연구 활동에 도움이 되는 측면은 아니었다.

중소병원 보건의료인이 병원 내 의학도서관에 방문하는 목적은 교양도서 대출이 가장 많았으며, 그다음으로 컴퓨터를 활용한 자료 검색이었다. 거의 대부분의 연구 대상자가 의학도서관을 활용하는 목적은 의료 및 연구 활동과 관련성이 없는 것으로 나타났으며, 이러한 부분은 의학도서관을 방문하지 않는 이유를 언급한 부분에서도 찾아볼 수 있었다.

“저는 솔직히 말하면 전공 서적은 잘 안 빌리고 문학책만 빌려 읽었는데요.” [연구 참여자 8, 간호사]

“(의학도서관에서) 필요한 정보는 뭐 돈 버는 법? 주식 뭐 이런 거.” [연구 참여자 6, 임상병리사]

“(의학도서관에) 그런 거(약학 정보)는 전혀 없어요.” [연구 참여자 15, 약사]

단 한 명의 참여자가 컴퓨터로 자료 검색을 하기 위해 의학도서관에 방문한다고 하였지만, 이 또한 본인이 근무하는 공간에 컴퓨터가 부족하기 때문에 방문하는 것이지, 근무 공간에 컴퓨터가 여유롭게 설치된다면 굳이 의학도서관에 올 필요가 없다고 응답하였다. 결론적으로는 병원 내 의학도서관이 보건의료인의 의료 활동을 지원하고 있지 못하다는 것을 알 수 있었다.

한편, 중소병원 보건의료인이 의학도서관에 방문하지 않는 이유는 <표 7>과 같이 다양하게 나타났다. 그중 가장 큰 이유는 전문 분야에 대한 자료가 부족하거나 혹은 자료의 수준이 너무 높거나 낮아 적합한 정보를 찾을 수 없다는 것이었다.

“음...필요한 책, 제가 딱 원하는 책이 방금 말씀하신 것처럼 약간 의사들 꺼, 의사분들 위주로 좀 많았고 딱 제가 원하는 그런 책은 많이 없어서.” [연구 참여자 5, 물리치료사]

또한 병원 내 의학도서관의 주 이용자층을 자신과 같은 보건의료인이 아닌 환자라고 생각하는 참여자도 있었으며, 그다음으로는 병원 업무가 바빠지게 진행되기 때문에 의학도서관에 방문할 시간이 없다는 것도 큰 이유 중 하나였다.

“근데 병원에서 그런 목적(의학 정보 수집)으로 도서를 구비하기보다는 환자 복지 목적으로 도서를 구비한다고 생각을 해요.” [연구 참여자 17, 물리치료사]

그 외에도 도서관의 관리나 홍보가 부족해서 방문하지 못하는 경우도 있었다. 일부 참여자 중에서는 의학도서관이 설치되어 있음에도 불구하고 존재 자체를 알지 못하였다. 또는 의학도서관이 있다는 것은 알고 있지만 어떻게 이용해야 하는지 몰라서 방문하지 않는 참여자도 있었다. 이를 통해 병원 내 의학도서관의 운영 및 홍보를 체계적으로 할 필요가 있다는 것을 알게 되었다.

<표 7> 중소병원 보건의료인이 병원 내 의학도서관에 방문하지 않는 이유

순위	코드명	정의
1	적합 정보의 부재	전문 분야에 대한 자료가 부족하거나 수준에 맞지 않음
2	시간 부족	업무가 바빠지기 때문에 시간을 내서 방문하기 어려움
3	관리 및 홍보 부족	의학도서관의 존재에 대해 알지 못하거나 이용 방법에 대해 알지 못함
4	기존 지식으로 충분함	본인이 소장하고 있는 자료로 정보요구 충족이 가능함
5	낮은 접근성	의학도서관의 위치가 근무 공간과 멀어 접근성이 떨어짐
5	관외 검색 가능	의학도서관 외 공간에서 검색을 통해 정보요구 충족이 가능함
6	관심 및 의욕 부족	도서관에 대한 관심이나 방문 의욕이 없음
6	COVID-19로 인한 방문 자제	COVID-19 사태로 인한 사회적 거리두기로 도서관 방문을 자제함

“(도서관이 있는지) 저는 몰라요, 있는 줄도 몰랐어요.” [연구 참여자 9, 방사선사]

“어떻게 이용할지 잘 모르겠는 경우도 있고 뭐.” [연구 참여자 12, 물리치료사]

한편, COVID-19로 인해 방문을 자제한다는 의견도 있었다. 이를 통해 앞으로 병원 내 의학도서관에서는 비대면 방식으로도 다양한 직군의 의료인에게 유용한 정보를 어떻게 제공할 수 있을지 고려해야 한다는 것을 알 수 있었다.

중소병원 보건의료인의 사서에 대한 평소 인식도 살펴볼 수 있었다. 특징적인 것은 이 부분에 대해 응답한 연구 대상자 모두가 사서의 업무 능력에 대해 저평가했다는 점이다. 특히 의학이라는 전문 분야를 사서가 전문직 종사자인 보건의료인들에 비해 깊이 있게 알지 못할 것이라는 인식이 대부분이었다. 이는 의학도서관을 방문하지 않는 것과 의학도서관의 정보서비스를 이용하지 않는 원인으로도 작용됨을 추측할 수 있었다.

“도서관을 솔직히 말씀드리면 인사과, 뭐 총무과에서 행정 파트에서 운영하고 있다고 생각해요. 근데 뭐 분명 지식이 있을지도 모르겠지만 그분들이 실제 임상에 종사하시는 선생님들보다는 지식이 아무래도 조금 낮으시겠죠?” [연구 참여자 9, 방사선사]

“(사서는) 그냥 책 빌려주고 그러잖아요.” [연구 참여자 7, 임상병리사]

따라서 병원 내 의학도서관의 정보서비스 개

선을 통해 사서의 역할에 대한 인식을 재정비해야 한다는 것을 알 수 있었다. 구체적인 방안으로는 사서가 주최하는 이용자 교육을 생각해 볼 수 있다. 김나원(2008)의 연구를 살펴보면, 실제로 사서가 직접 진행하는 이용자 교육을 통해 의학도서관 이용자들의 사서에 대한 인식이 긍정적으로 변화한 것을 알 수 있다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 중소병원에서 근무하는 보건의료인 중 간호사, 약사, 의료기사를 연구 대상으로 하여 전문직 종사자인 보건의료인의 정보이용행태 및 요구에 대해 탐색하였다. 이를 통해 그동안 국내 정보이용자연구 분야에서 다루어지지 않은 중소병원 보건의료인의 정보이용행태 및 요구를 분석함으로써 중소병원 내 의학도서관의 정보서비스 개선에 도움을 주고자 하였다. 연구 내용 분석을 통해 얻은 결과는 다음과 같다.

첫째, 중소병원 보건의료인의 정보요구 발생 동기는 크게 업무적 필요와 개인적 필요로 구분된다. 주로 업무 수행 중에 정보요구가 발생하였으며 구체적인 상황으로는 업무 수행 시 막힘, 업무 환경 변화에 적응하기 위함, 기존 지식의 재확인, 의료진과의 협업, 환자 치료의 질적 향상, 행정 및 평가 업무 수행, 환자와의 커뮤니케이션, 환자 치료 외적인 문제 발생 시 해결하기 위함, 최신 정보 필요, 장비의 이상 발생 등이 언급되었다. 업무적 필요에 비해 개인적 필요로 인한 정보요구는 2가지로 간단하게 구분되었으며, 이는 전문직 종사자로서의 능력

계발과 지적 호기심 충족을 위한 것으로 나타났다.

선행연구에 의하면, 의사와 간호사 직군은 환자 치료 또는 간호와 관련된 문제 해결을 위한 정보요구가 가장 많이 나타난다는 사실을 알 수 있었다(박진영, 2012; 이경아, 1999; Daei et al., 2020). 본 연구 역시 업무 수행과 관련한 정보요구가 가장 많았다는 점에서 비슷한 결과도 도출되었다.

둘째, 중소병원 보건의료인이 정보 수집 시 느끼는 어려움은 8가지 상황으로 구분되었다. 그중 가장 많이 언급된 것은 자료의 특수성으로 인한 정보 수집의 어려움이었다. 이는 자신이 속한 직군에서 활용하는 전문 의학 정보의 양이 풍부하지 않다는 것을 의미한다. 한편, 정보 수집의 어려움을 겪은 경험이 없다는 응답도 있었다.

셋째, 중소병원 보건의료인이 주로 이용하는 정보원은 크게 7가지로 구분되었으며 구체적으로는 인터넷, 학회로 대표되는 외부 기관, 인적 정보원, 환자 기록, 논문, 어플리케이션, TV 프로그램으로 나타났다. 특히, 단 한 명의 연구 참여자를 제외하고는 모두 인터넷을 활용한 의학 정보 수집을 일상적으로 하고 있다고 응답하였으며 이때 네이버와 구글로 대표되는 포털사이트를 활용하는 것이 대부분이었다. 반면, 이용하지 않는 정보원의 종류도 다양하게 나타났다. 정보원 중에서도 책의 경우는 전공 서적에 대한 신뢰가 인터넷 정보원에 비해 높다고 응답하였으나 반대로 가격 부담, 시간적인 여유 부족, 최신 정보의 부재, 인터넷 검색의 상대적인 편리함, 휴대성 불편 등으로 이용하지 않는다고 응답하였다.

의사 직군은 의학 정보원 중에서도 학술저널과 PubMed라는 특정 온라인 사이트를 선호한다는 사실을 선행연구를 통해 알 수 있었으며(김나원, 박지홍, 2009; 김순, 2016; 김순, 정은경, 2016), 국외 연구에서는 물리치료사 직군이 학술저널, PubMed와 같은 의학 전문 데이터베이스를 가장 활발하게 이용한다는 결과가 있었지만(Fell, Burnham, & Dockery, 2013), 본 연구 대상자들은 주로 일반적인 포털 사이트를 활용한다는 점에서 차이가 있었다.

한편, 직군별로 정보원 이용에 차이점이 드러난 부분도 있었다. 인적 정보원을 통한 정보 수집을 할 때, 간호사의 경우는 대부분 선임에게 질문을 하지 않는다고 응답하였지만 의료기사의 경우 선임에게 스스로 묻어본다는 응답이 주를 이루었다. 이를 통해 직군별로 이용하는 정보원에 차이가 있다는 것을 알 수 있었다. 정보원 중에서 외부 기관의 강의에 대한 의견도 직군별로 뚜렷하게 다른 점이 나타났다. 간호사, 약사 직군의 일부 연구 대상자는 강의 자체가 실무에 활용할 수 있는 지식이 아닌 원론적인 내용이기 때문에 도움이 되지 않는다고 응답하였지만 반대로 물리치료사 직군의 경우는 외부 강의를 만족하며 정보원으로 활용하는 경우가 대부분이었다. 직군별로 외부 강의의 내용 구성, 방향성이 다르다는 것을 알 수 있었다.

넷째, 중소병원 보건의료인이 병원 내 의학도서관에 대해 갖는 긍정적인 인식은 교양 도서 구비와 정서적 안정 제공에서 비롯된 것이었다. 방문 목적은 교양 도서 대출, 자료 검색으로 구분되었으며 교양 도서 대출이 상대적으로 많은 응답을 기록하였다. 방문하지 않는 이유는 보다 다양하게 나타났다. 적합 정보의 부재, 시간 부

족, 관리 및 홍보 부족, 기존 지식으로 충분함, 낮은 접근성, 의학도서관 외 공간에서 검색 가능, 관심 및 의욕 부족, 그리고 COVID-19로 인한 방문 자체가 언급되었다. 사서에 대한 인식으로는 대체로 사서의 업무 능력을 저평가하였으며, 의학이라는 전문 분야를 깊이 있게 알지 못할 것이라는 인식이 대부분이었다. 또한, 사서의 업무 자체에 대한 이해도가 낮았으며 일반 행정직원과 다르지 않다는 언급도 있었다.

내용 분석 결과를 종합적으로 살펴보면, 중소병원에서 근무하는 보건의료인은 업무적 필요에 의한 정보요구가 10가지의 이유로 다양하게 드러났지만 기기 부족으로 인한 제한적 검색 환경, 전문 분야의 특수성, 검색 행위 및 결과의 문제 등으로 자료 수집에 어려움을 겪고 있었다. 여기에서 주목할 점은 정보요구를 해결하기 위한 수단으로 병원 내 의학도서관을 이용하지 않고 있다는 점이다. 병원 내 의학도서관을 주로 교양 도서 대출을 위한 공간으로 인식하고 있기 때문이다. 이를 통해 병원 내 의학도서관의 목적인 의학 정보 제공이 제대로 이루어지지 않고 있다는 점을 알 수 있었으며, 이에 병원 내 의학도서관의 정보서비스 개선 방안을 제시하고자 한다.

먼저 중소병원 보건의료인에게 정보요구가 발생하는 동기 중 가장 높은 빈도를 차지하는 것은 업무 수행 시 막힘, 업무 환경 변화에 적응 순이다. 주로 업무적 필요에 의한 정보요구가 발생하며 업무 관련 지식 부족으로 인한 업무 수행의 어려움, 또는 이직이나 부서 이동 등으로 인해 활용하는 지식의 범위가 달라졌을 때 주로 정보요구가 생긴다. 이러한 정보요구를 해결하려고 시도하면서 느끼는 정보 수집의 어

려움은 기기 부족으로 인한 제한적 환경, 의학 정보가 영어인 경우가 많기 때문에 생기는 언어의 장벽, COVID-19로 인한 외부 강의 축소, 자료의 특수성, 검색 행위 및 결과의 문제 등이 있었다. 이러한 것들 중에서 병원 내 의학도서관에서는 기초적인 이용교육을 통해 검색 행위의 어려움을 일부 해소할 수 있는 역할을 할 수 있으며, 자료의 특수성의 경우도 보건의료인이 필요로 하는 전문 분야의 정보를 수집, 정리하여 제공해 줄 수 있을 것이다. 한편, 이용교육을 실시할 때는 이론적인 내용보다는 실무에서 바로 적용이 가능한 지점을 파악하여 내용을 구성하는 것이 보건의료인의 만족도를 높일 수 있는 방법일 것이다.

중소병원 보건의료인의 병원 내 의학도서관에 대한 인식도 살펴보아야 한다. 특히 의학도서관을 방문하지 않는 이유에 대해서는 여러 가지 응답이 나왔지만, 적합 정보의 부재가 가장 높은 빈도로 나타났다. 병원 내 의학도서관에 의학 정보를 찾을 목적으로 방문하지 않는 이유는 적합한 의학 정보가 없기 때문이었다. 그 이유는 병원 내 의학도서관의 장서가 대부분 의사 직군 위주로 구성되어 있고, 원서로 된 학술저널 등이 대다수이기 때문이다. 의사 외 보건의료인 직군에 맞는 의학 정보가 절대적으로 부족한 것은 앞으로 개선되어야 할 부분으로 보인다. 이를 통해 병원 내 의학도서관에서 의사 외 직군에게 맞는 정보서비스를 제공하기 위해서는 우선 그들이 어떤 자료를 요구하는지 파악할 필요가 있다는 것을 알 수 있다. 심층면담의 응답 중에서 기초적인 내용을 담은 교과서를 도서관에서 볼 수 있으면 좋겠다는 내용이 몇 차례 있었다. 책의 경우 중소병원 보건의

료인이 이용하는 정보원이지만 휴대성이 좋지 않아 주로 집에서 따로 찾아보는 연구 참여자가 많았다. 따라서 핵심 교과서를 도서관에 비치한다면 업무 중 정보요구가 생겼을 때 찾아볼 수 있어 도움이 될 것이다.

사서에 대한 인식 개선 역시 병원 내 의학도서관의 정보서비스 개선과 함께 이루어져야 한다. 사서에 대해 언급한 중소병원 보건의료인 모두가 의학도서관 사서의 전문성을 인정하지 않고 있었다. 그 이유는 사서가 의학 자료를 찾는 것보다, 의학 지식을 이미 충분히 가지고 있는 보건의료인들이 직접 의학 자료를 찾는 것이 훨씬 수월하다고 생각하기 때문이었다. 하지만 이들은 검색의 어려움이나 자료의 신뢰성에 대한 의구심을 갖고 있기 때문에 이 점을 사서가 해소해주는 역할을 한다면, 정보 전문가로서 인정받을 수 있을 것이다. 따라서 사서는 이용교육을 체계적으로 할 수 있는 역량을 강화해야 하며, 실제 이용교육 경험을 쌓음으로써 자신의 역할을 공고히 해야 할 필요가 있다.

본 연구는 중소병원 보건의료인을 연구 대상으로 하여 그들의 정보이용행태 및 요구에 대해 초기적인 탐색연구를 수행하였으며, 이는 중소병원 내 의학도서관이 점점 늘어나고 있는 환경 속에서 체계적인 병원 내 의학도서관 정보서비스 구축을 위한 기초 자료가 될 수 있다는 점에서 의의를 갖는다. 그러나 전체 보건의료인의 사례로 일반화하기 어렵다는 한계도 지닌다. 그 이유는 2가지이다. 먼저, 비확률표집 방식 중 눈덩이 표집(Snowball Sampling) 기법을 활용하여 연구 참여자를 모집하였기 때문이며, 또 하나는 간호사, 약사, 의료기사라는 개별 직군을 대상으로 비교와 통계적 검증을 거치지 않았기 때문이다. 따라서 후속 연구에서는 이 점을 고려하여 직군별로 정보이용행태를 구체화할 수 있는 노력이 필요하며, 이번 질적 연구를 토대로 체계적인 양적 연구를 설계하여 진행한다면 중소병원 내 의학도서관 정보서비스 개선 방안을 더욱 구체적으로 제시할 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김나원 (2008). 이용자 행태 및 요구 분석을 통한 의학도서관 이용교육 프로그램 개발 연구. 석사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김나원, 박지홍 (2009). 의사들의 의료정보추구행태에 관한 탐구. 정보관리학회지, 26(3), 435-449. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2009.26.3.435>
- 김나원, 이지연 (2016). Construction and feedback of an information system by analyzing physicians information-seeking behavior. 정보관리학회지, 33(1), 161-180. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2016.33.1.161>

- 김순 (2016). 임상 의사의 온라인 정보검색과정과 적합성 평가의 역동성에 관한 연구. 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- 김순, 정은경 (2016). 임상 의사의 진료목적 정보원 이용과 장애요인에 관한 질적 연구. 한국문헌정보학회지, 50(4), 55-75. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.4.055>
- 김태민, 김혜원, 이민지 (2021). 국내 의학도서관 사서의 코로나19 상황 인식이 정보서비스에 미치는 영향에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 55(3), 303-319. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.3.303>
- 남재우, 박태연 (2019). 의학도서관 온라인서비스의 이용자 만족도에 대한 연구: A 의학도서관을 중심으로. 디지털문화아카이브지, 2(1), 103-117.
- 남태우, 김은주 (2010). 의학도서관 장서관리정책 사례 연구. 정보관리학회지, 27(1), 79-102. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2010.27.1.079>
- 노동조, 김정아 (2010). 의학도서관 웹사이트의 콘텐츠 분석에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 21(3), 45-56. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2010.21.3.045>
- 노영희 (2014). 공공도서관과 의학도서관의 건강정보서비스 제공현황 비교연구. 한국도서관·정보학회지, 45(2), 339-360.
- 노영희, 신영지 (2019). 병원 내 의학도서관 운영현황 분석을 통한 활성화 방안에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 50(2), 61-96. <https://doi.org/10.16981/kliss.50.201906.61>
- 도서관법. 법률 제17706호.
- 박진영 (2012). 근거중심의학(EBM) 정보서비스 도입을 위한 연구. 석사학위논문, 명지대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이경아 (1999). 간호사의 정보이용행태에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원 문헌정보학과.
- 이란주, 김수진 (2015). 주제별 연구자의 정보이용행태에 관한 선행연구 분석. 한국비블리아학회지, 26(2), 129-153. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.129>
- 이연주 (2009). 의학도서관 이용자교육 모형 개발에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교대학원 문헌정보학과.
- 이지은, 박명화 (2011). 간호사의 정보자원 접근 및 활용정도와 근거중심실무 장애요인 및 역량. 성인간호학회지, 23(3), 255-266.
- 장혜란, 김정아 (2017). 의학도서관 사서들의 직무 소진에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 51(1), 245-269. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.1.245>
- 조화순 (2011). 의학도서관 이용자의 전자저널 이용행태와 서비스품질 지각 분석. 석사학위논문, 계명대학교 대학원 문헌정보학과.
- 하영미, 조정의, 양승경 (2016). 종합병원 간호사의 정보자원이용, 문제해결능력, 간호정보활용역량의 관계. 디지털융복합연구, 14(7), 289-297. <https://doi.org/10.14400/JDC.2016.14.7.289>

한국도서관협회 (2010). 문헌정보학용어사전.

출처: [https://www.kla.kr/kla/bbs/board.php?bo\\_table=reference07](https://www.kla.kr/kla/bbs/board.php?bo_table=reference07)

한국도서관협회 도서관편람 편찬위원회 (2009). 도서관편람. 서울: 한국도서관협회.

한국도서관협회 한국도서관기준특별위원회 (2013). 한국도서관기준. 서울: 한국도서관협회.

한승희, 이지연 (2006). 과학기술분야 연구자의 정보요구별 탐색행태 분석. 제13회 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 17-22.

홍기선 (2008). 의사들의 정보요구 및 이용행태에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 39(1), 33-50.

Daei, A., Soleymani, M. R., Ashrafi-rizi, H., Zargham-Boroujeni, A., & Kelishadi R. (2020). Clinical information seeking behavior of clinicians: a systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 139, 104-144. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104144>

Dee, C. & Stanley, E. E. (2005). Information-seeking behavior of nursing students and clinical nurses: implications for health sciences librarians. *Journal of the Medical Library Association*, 93(2), 213-222.

Durieux, N., Pasleau, F., Piazza, A., Donneau, A. F., Vandemput, S., & Maillart, C. (2016). Information behaviour of french-speaking speech-language therapists in belgium: results of a questionnaire survey. *Health Information and Libraries Journal*, 33(1), 61-76. <https://doi.org/10.1111/hir.12118>

Fell, D. W., Burnham, J. F., & Dockery, J. M. (2013). Determining where physical therapists get information to support clinical practice decisions. *Health Information and Libraries Journal*, 30(1), 35-48. <https://doi.org/10.1111/hir.12010>

Ford, N. (2015). *Introduction to Information Behaviour*. London, UK: Facet Publishing.

Gilman, I. P. (2011). Evidence-based information-seeking behaviors of occupational therapists: a survey of recent graduates. *Journal of the Medical Library Association*, 99(4), 307-10. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.99.4.009>

Gorman, P. N. (1995). Information needs of physicians. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(10), 729-736.

Holsti, Ole R. (1969). *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Mass: Addison-Wesley.

IFLA(International Federation of Library Associations and Institutions)(2020). Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities. Available: <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>

Kassarjian, H. H. (1977). Content analysis in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 4(1), 8-18. <https://doi.org/10.1086/208674>

- Kostagiolas, P. A., Aggelopoulou, V. A., & Niakas, D. (2011). A study of the information seeking behaviour of hospital pharmacists: empirical evidence from Greece. *Health Information and Libraries Journal*, 28(4), 302-312. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2011.00963.x>
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 66(2), 161-193. <https://doi.org/10.1086/602864>
- MLA(Medical Library Association) [n.d]. Health Information Profession. Available: <https://www.mlanet.org/p/cm/ld/fid=53>
- Mullaly-Quijas, P., Ward, D. H., & Woelfl, N. (1994). Using focus groups to discover health professionals' information needs: a regional marketing study. *Bulletin of the Medical Library Association*, 82(3), 305-311.
- O'leary, D. F. & Mhaolrúnaigh, S. N. (2012). Information-seeking behaviour of nurses: where is information sought and what processes are followed?. *Journal of Advanced Nursing*, 68(2), 379-390. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05750.x>
- Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 35, 43-78.

<p>• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기 (English translation of references written in Korean)</p>
--

- Chang, Hye Rhan & Kim, Jeong A (2017). A study on the job burnout of medical librarians in Korea. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 51(1), 245-269. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2017.51.1.245>
- Cho, Hwa-Sun (2011). Analysis of Medical Library Users' Utilization Behavior and Service Quality Perception of Electronic Journals: Based on the survey data of Professors and Graduate Students at K University School of Medicine. Master's thesis, Graduate School of Keimyung University, Department of Library and Information Science.
- Ha, Yeong Mi, Cho, Jeong-Eui, & Yang, Seung Kyoung (2016). Relationships among information resources use, problem solving ability, nursing information literacy competency in general hospital nurses. *Journal of digital convergence*, 14(7), 289-297. <https://doi.org/10.14400/JDC.2016.14.7.289>
- Han, Seung Hee & Lee, Jee Yeon (2006). Searching behavior of scientists and technologists based

- on their information needs. Conference proceedings of Korean Society for Information Society, 17-22.
- Hong, Ki-Sun (2008). A study on information need and use behavior of doctors. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(1), 33-50.
- Kim, Na Won & Lee, Jee Yeon (2016). Construction and feedback of an information system by analyzing physicians' information-seeking behavior. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 33(1), 161-180. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2016.33.1.161>
- Kim, Na Won & Park, Ji-Hong (2009). Exploring medical doctors' medical information seeking behaviors. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(3), 435-449. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2009.26.3.435>
- Kim, Na Won (2008). A Study on the Development of User Instruction Programs in Medical Libraries through Analyzing User Behaviors and Needs. Master's thesis, Graduate School of Yonsei University, Department of Library and Information Science.
- Kim, Soon & Chung, EunKyung (2016). A qualitative study of physicians' use of clinical information resources and barriers. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 50(4), 55-75. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.4.055>
- Kim, Soon (2016). An Investigation on Physicians' Online Information Search Process and Dynamics of Relevance Judgment. Ph.D. dissertation, Graduate School of Ewha Womans University, Department of Library and Information Science.
- Kim, Tae Min, Kim, Hai Hin, & Lee, Min Ji (2021). A study on the effects of domestic medical library librarians' awareness of the COVID-19 situation on information services. *Journal of the Korean Library and Information Science*, 55(3), 303-319. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.3.303>
- Korean Library Association (2010). The glossary of library and information science. Available: [https://www.kla.kr/kla/bbs/board.php?bo\\_table=reference07](https://www.kla.kr/kla/bbs/board.php?bo_table=reference07)
- Korean Library Standards Special Committee (2013). *Korean Library Standards*. Seoul: Korean Library Association.
- Lee, Kyung-Ah (1999). A Study on User Behavior of Korean Nurses. Master's thesis, Graduate School of Ewha Womans University, Department of Library and Information Science.
- Lee, Lan-Ju & Kim, Su-Jin (2015). A study on the literature review of information use behavior in specialized fields. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 26(2), 129-153. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2015.26.2.129>
- Lee, Yeon Joo (2009). A Study on the Development of User Education Model for Medical

- Libraries. Master's thesis, Graduate School of Ewha Womans University, Department of Library and Information Science.
- Libraries Act. Act No.17706.
- Library Hand Book Compilation Committee of Korea Library Association (2009). Library Hand Book. Seoul: Korea Library Association.
- Nam, Jaewoo & Park, Taeyeon (2019). A study on user satisfaction of medical library online service. *Journal of D-Culture Archives*, 2(1), 103-117.
- Nam, TaeWoo & Kim, EunJu (2010). A case study on medical library collection management policies. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 27(1), 79-102. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2010.27.1.079>
- Noh, Dong-Jo & Kim, Jeong-A (2010). A study on the analysis of websites contents in medical libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 21(3), 45-56. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2010.21.3.045>
- Noh, Younghee & Shin, Youngji (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. <https://doi.org/10.16981/kliss.50.201906.61>
- Noh, Younghee (2014). A 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.
- Park, Jin Young (2012). (A) Study on Introducing of Evidence-Based Medicine(EBM) Information Services: Based on the Clinical residents' Information Seeking Behavior and the Perception of EBM. Master's thesis, Graduate School of Myongji University, Department of Library and Information Science.
- Yi, Jieun & Park, Myonghwa (2011). Nurses' access & use of information resources and barriers & competency of evidence based practice. *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*, 23(3), 255-266.