

# 병원보의 정보서비스 기능을 고려한 편집디자인에 관한 사례분석연구

A analysis study of case on the editorial design considering function of information service of hospital publication

송진아, 백진경, 최인규

인제대학교 대학원 디자인학과  
인제대학교 디자인학부  
인제대학교 디자인학부

Song Jin-A, Paik Jin-Kyung, Choi In-Kyu

Dept. of Design, Graduate School, INJE University  
School of Design, INJE University  
School of Design, INJE University

• Key words : Hospital-publication, Editorial design, Hospital information service, Grid system

## 1. 연구의 필요성과 목적

오늘날의 병원은 치열한 경쟁의 생존전략으로 고객만족이라는 새로운 가치기준의 서비스 개념을 도입하였으며 그것은 환자들의 병원선택에 있어서 중요한 요인으로 작용하고 있다. 병원의 서비스 기능 중 정보제공의 역할을 하는 병원보는 병원과 환자, 종업원과 경영진 사이의 원활한 관계정립에 근거한 병원문화형성을 정보서비스미디어 입장에서 시도하는 것으로 병원 디자인서비스의 주요부분을 차지하고 있다.<sup>1)</sup> 그러나 확대되는 병원보의 역할에 비해 편집디자인은 매우 역행적인 현상을 보인다. 병원보는 정보의 특성에 따라 편집디자인이 고려되어야 할 정보지이다. 그럼에도 불구하고 병원보 편집디자인은 병원보에 대한 무관심과 편집디자인의 인식부족으로 인해 오히려 다른 의료잡지나 일반 기업의 사보에 비해 한층 뒤떨어지고 있어 시급한 개선을 요하고 있는 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 병원고객만족을 높이려는 의료환경의 변화 속에서 병원 커뮤니케이션미디어인 병원보에 대한 올바른 이해와 편집디자인 상의 문제점을 분석, 도출하여 병원보의 정보서비스기능을 극대화할 수 있는 디자인방향을 모색하는데 있다.

## 2. 연구의 범위 및 방법

문헌연구를 통해 병원서비스 환경과 병원의 정보서비스 기능에 대해 연구한다. 원보(Hospital-Publication)의 개념과 특징을 정립하고, 그 역할을 고찰하며 설문조사를 통하여 원보의 이용실태와 그에 따른 인지도 및 만족도를 조사한다. 또한 현재 발행되고 있는 원보의 사례를 선정하여 편집디자인 측면에서 분석한다.

연구 범위는 규모가 비슷하고 선호도가 높은 300명 이상의 종합병원에서 발행하는 병원보로서 발행년도가 2년 이상이 되어 컨텐트의 구성이 비교적 다양하고 안정된 것을 연구대상으로 정한다.

## 3. 병원보의 구성 및 그 서비스특성의 이해

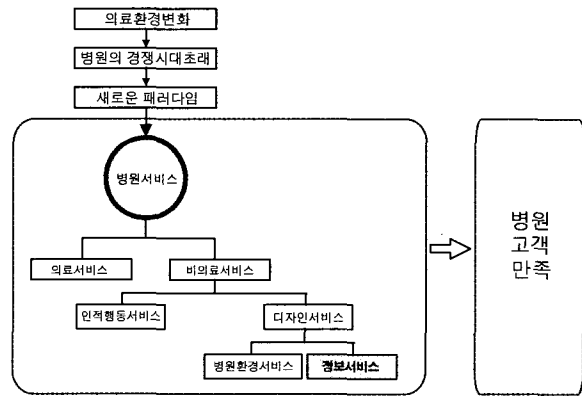
### 3.1 병원서비스의 개념 및 정보서비스종류

#### 3.1.1 병원서비스의 개념

병원서비스는 크게 의료서비스와 비의료서비스로 나뉘며 이것은 모두 병원고객만족(patient satisfaction)을 위한 행위로 정의된다.

1)의료서비스 : 전문서비스로서 질병을 치료하기 위한 병원에서의 의료 기술적인 과정을 말한다. 의료서비스는 크게 두 가지로 분류될 수 있는데 하나는 질병 치료를 위한 의료서비스이며, 다른 하나는 예방을 위한 의료서비스가 있다.

2)비의료서비스 : 병원에서 의료서비스 외에 고객을 대상으로 행해

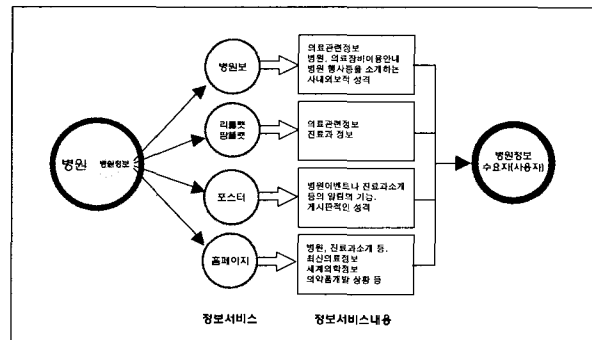


[그림 1] 병원서비스의 생성과정과 구조

지고 제공되는 것으로 의료서비스보다 서비스로서의 자각하는 인지도와 만족도가 크다.

비의료서비스는 2종류로 분류할 수 있으며 첫째는 인적행동서비스로서 병원관계자가 고객이 의료서비스를 받을 수 있도록 제공하는 전반적인 행위나 편익을 말한다. 둘째는 디자인서비스인데 디자인서비스에서도 2가지로 분류될 수 있다. 그중 하나는 병원환경서비스이다. 이는 다른 서비스에 못지 않게 병원을 찾는 중요한 이유가 되는데 환자들에게 깨끗하고 정돈된 환경을 제공하는 것이 환자의 심리적인 측면에서 큰 영향을 미치기 때문이다. 다른 하나가 바로 정보제공서비스인데 정보화시대는 병원이 환자 치료기관으로서의 역할에 머물지 않고 의료에 대한 전반적인 정보를 생산하는 좀더 차원 높은 기관으로 바뀌어 놓았다. 고객은 병에 대한 정보와 이를 치료하는 방법을 알기를 원하고, 의사와 병원은 그러한 정보권한에 대해 만족할만한 서비스를 제공해야 하는 새로운 관계가 성립되었다.

### 3.1.2 병원 정보서비스의 종류



[그림 2] 병원정보서비스의 종류

1) 백진경, 병원에서의 디자인 서비스에 관한 연구, 인제논총, 제14권2호, 1998

환자는 고객중심의 의료서비스를 요구하며 정보를 제공받기를 원하며 이에 대해 정보제공자인 병원은 여러 가지 유형으로 정보서비스를 제공하고 있다.

### 3.2. 병원 정보서비스에 따른 병원보의 특성

병원보는 의료정보만을 소개하는데 그치지 않고, 병원의 경영철학, 의료진, 최신 장비에 대한 안내 등의 정보를 제공하며, 병원의 각계각층 사람들의 이야기를 소개하여 병원이 고객에게 인간적인 측면으로도 다가갈 수 있게 하는 병원의 종합문화정보지이다.

### 3.3. 병원보의 역할과 조건

병원보의 궁극적인 역할은 병원의 긍정적인 이미지를 형성, 더 나아가서는 병원을 홍보하는 역할을 갖는 것으로서 병원보가 제 역할을 다하기 위해서 몇 가지 갖추어야 될 조건이 있다.

첫째, 병원보의 의료관련 정보는 의사와 같은 전문가로부터 나온 정확한 정보여야 한다. 둘째, 병원보는 다양한 독차충을 갖는 정보지이므로 쉽게 쓰여져야 한다. 병원보의 의료관련 정보가 전문가들의 지식나열식이나 딱딱한 문장을 구사하게 되면 효용성이 떨어지므로 그 내용이 쉽게 가공되어 만들어져야 한다. 셋째, 병원보는 인간적인 따뜻함이 있어야 한다. 심리적인 불안감이 있는 환자와 가족들에게 마음의 안정을 줄 수 있도록 제작되어야 하며 늘 환자와 보호자들을 대해야 하는 병원 관계자들에게도 스트레스에 대한 휴식을 줄 수 있어야 한다. 넷째, 병원보를 기획하고 디자인하는 것은 병원을 잘 알고 이해하는 사람들에 의한 것이라야 병원보가 갖는 역할을 다할 수 있다. 다섯째, 병원보의 표지(그림 3)는 홍보의 역할을 하는 병원의 얼굴이 되므로 오랫동안 기억에 남는 강하고 긍정적인 인상을 심어줄 수 있는 이미지를 선택해야 한다. 여섯째, 병원보는 대기실이나 병원로비 등과 같이 외부공간들이 쉽게 발견할 수 있으며, 일정시간 고객이 무언가를 기다리는 장소에 놓여져야 한다. 일곱째, 병원보는 기능면에서나 시각적인 면에서도 좋은 레이아웃이어야 한다. 지금은 시각적인 것을 중요하게 여기는 시대이며, 병원보를 잘 만들면 그 효과는 어느 홍보매체보다 더 크게 작용할 수 있고, 이와 반대의 경우 병원의 이미지를 크게 실추시킬 수도 있기 때문이다.



[그림 3] 종합병원에서 발행되는 병원보의 사례

## 4. 사용자에 따른 병원보의 정보서비스 기능

### 4.1. 병원내방객 : 환자, 보호자

병원보는 환자와 보호자들이 가장 주요한 독자이며, 의학과 질병에 대한 교육의 기능, 병원의 대 내외적인 행사나 의료진을 소개하는 보도의 기능, 환자에게 휴식과 즐거움을 주는 오락의 기능이 병원의 긍정적인 이미지로 형성, 결국엔 홍보 기능까지 하게 된다.

### 4.2. 병원관계자 : 의사, 간호사, 그 외의 병원종사자

병원관계자들에게 있어 병원보는 병원내 소식관련 정보, 즉 사내보의 역할을 한다. 이것은 병원발전에 필요한 정보를 주고받으며, 병원경영정책을 알게 하는 고지기능과 커뮤니케이션의 매체적 역할을

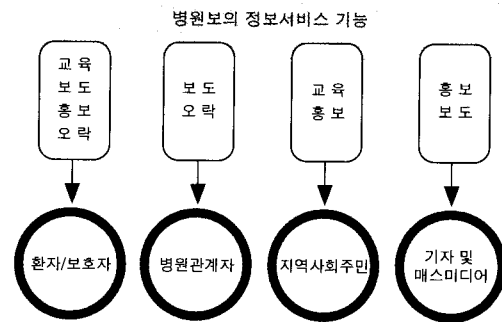
하며 병원내방객에게 제공했던 것과 마찬가지로 오락의 기능도 갖게 된다. 또한 의사에게 있어서는 환자에 대한 이해를 도울 수 있는 정보를 병원보에서 제공 받게 된다.

### 4.3. 지역사회주민

지역사회주민을 대상으로 병원보는 홍보의 기능이 가장 높다. 이때 병원보는 의사나 관련 정보를 알리는 것도 중요하지만, 환자와 지역 사회를 위한 공공 정보를 제공하거나 의료관련 교육을 마련하여 병원의 이미지와 인지도를 높인다면 그것은 홍보의 역할을 담당할 수 있고, 지역주민들이 병원을 선택하는 데에 큰 역할을 하기도 한다.

### 4.4. 기자 및 매스미디어

기자를 통한 홍보는 대중적인 미디어로 연결되는 지름길이기 때문에 병원홍보차원에서 기자 및 매스미디어 종사자들은 중요한 병원보의 사용자이다. 기자나 매스미디어 관계자들은 병원보에서 전문과목 의사에 관련된 정보나 지역사회주민이 알아두면 좋을 의료관련 교육 등을 발췌하여 소개하고 병원은 그 홍보효과를 거두기 때문에 병원보는 기자나 매스미디어를 향한 홍보와 보도의 기능에 충실해야 한다.



[그림 4] 사용자에 따른 병원정보서비스의 기능

## 5. 요약 및 향후연구과제

지금까지는 병원의 생존전략으로서 병원보의 정보서비스 기능에 대해 살펴보았다. 그 결과 병원보가 갖는 정보서비스의 기능은 크게 교육, 보도, 오락, 홍보의 기능으로 나눌 수 있었으며, 각각의 기능은 원보의 정보와 사용자에 따라서 차이가 있음을 살펴볼 수 있었다. 앞으로의 연구는 선행연구를 토대로 병원보의 기능적인 특수성을 살리는 편집디자인에 대한 발전 방안을 제시하고자 하며, 이를 위해선 다음과 같은 관점의 연구가 필요하다.

첫째, 현재 병원보의 제작환경 네트워크와 편집디자인 현황에 대해 연구하고, 둘째, 사례로 선정된 병원보의 편집디자인을 분석하고, 문제점을 도출한다.

이를 토대로 정보서비스의 기능이 고려된 병원보 편집디자인의 발전적인 대안을 제시하고자 한다.

### 참고문헌

- 로리 시버트, 이승진 역, 편집디자인+레이아웃, 예경, 2001
- 앨런 스완, 이나미 역, LAYOUT, 디자인하우스, 1993
- 쟈 화이트, 안상수, 정병규 역, 편집디자인, 안그라픽스, 1996
- 조셀룰러, 그로크만, 김도식 역, 그리드시스템, 동일, 1988
- 박영철, 사보가 기업이미지 형성에 미치는 영향에 관한 연구, 경성대학교, 석사논문, 1998
- 백진경, 병원에서의 디자인 서비스에 관한 연구, 인제논총, 제14권2호, 1998
- 정충영, 병원고객 만족요인에 관한 분석, 경북대, 학술논문, 1998