

소비자건강정보(CHI) 참고서비스 가이드라인 개발에 관한 연구

A Study on Developing the Guideline for CHI Reference Service

노 영 희(Younghee Noh)*

〈 목 차 〉

I. 서론	3. CHI 참고서비스가이드라인 구성요소 분석
1. 연구의 필요성 및 목적	IV. CHI 참고서비스 가이드라인 제안
2. 연구방법 및 기대효과	1. 설문조사 설계
II. 선행연구	2. 설문분석결과
III. CHI 참고서비스 가이드라인 구성요소 도출	V. 결론 및 제언
1. 가이드라인 개발을 위한 분석대상 자료	1. 결론
2. CHI 참고서비스의 특징과 절차	2. 제언

초 록

웰빙에 대한 관심이 증가하면서 소비자건강정보에 대한 관심이 증가하고 있으며, 건강관련 사이트의 수가 지속적으로 증가하고 있다. 이로 인해 공공도서관에서의 소비자건강정보(CHI, consumer health information) 관련 참고서비스에 대한 요구가 증가하고 있는 것으로 보고되고 있다. 그러나 공공도서관사서들은 CHI 관련 참고서비스를 수행함에 있어 다른 참고서비스와 달리 부담감을 가지고 있는 것으로 나타났다. 따라서 CHI 참고서비스를 효과적으로 제공할 수 있는 방안 모색이 필요하다고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 국내외의 연구 및 국외에서 개발된 가이드라인을 총체적으로 분석하여 공공도서관사서를 위한 CHI 참고서비스 가이드라인을 개발하였다. 개발된 가이드라인은 전문가 자문 및 설문조사를 통해 검증과정을 거쳤다.

키워드: 소비자건강정보, 참고서비스 가이드라인, 공공도서관

ABSTRACT

Because of increased concern regarding health and well-being, interest in consumer health information (CHI) has also increased, leading to a growing number of health-related websites. As a result, research has shown that public libraries are experiencing an increased demand for CHI-related reference services. The task of providing these services then falls on the public reference librarian, who is often untrained and inexperienced in this area. Therefore, improvements to how public libraries provide CHI reference services effectively are needed. This study analyzed the previous research at home and abroad, and developed CHI reference guidelines for public librarians. Guidelines developed in this study went through a verification process utilizing expert advice and a survey of public librarians.

Keywords: CHI, Consumer health information, CHI Reference services guideline, Public library

* 건국대학교 문헌정보학과 교수(irs4u@kku.ac.kr)

• 접수일: 2013년 5월 20일 • 최종심사일: 2013년 6월 2일 • 최종심사일: 2013년 6월 27일

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

공공도서관에서의 소비자건강정보(CHI, consumer health information) 관련 참고서비스에 대한 요구가 증가하고 있는 것으로 보고되고 있다.¹⁾²⁾³⁾ 미국의 경우 전체 참고서비스의 6%~20%의 질문이 건강정보와 관련이 있는 것으로 보고되고 있으며,⁴⁾ 펜실베이니아 피츠버그 소재의 카네기공공도서관 분관의 참고서비스부서에서 수행된 설문조사에서는 참고질문의 17.4%가 건강과 관련된 질문이었다고 보고되었다.⁵⁾

국내의 경우에도 웰빙에 대한 관심이 증가하면서 소비자건강정보에 대한 관심이 증가하고 있으며, 건강관련 사이트의 수가 지속적으로 증가하고 있는 것을 알 수 있다(rank.com). 이에 국내에서도 이용자의 최 접근점이 되고 있는 공공도서관에서 CHI 서비스를 효과적으로 제공할 수 있는 방안에 대해서 깊이 있는 연구가 진행되고 있다.⁶⁾⁷⁾

그러나 공공도서관사서들은 CHI 관련 참고서비스를 수행함에 있어 다른 참고서비스와 달리 부담감을 가지고 있는 것으로 나타났다. 따라서 CHI 참고서비스를 효과적으로 제공할 수 있는 방안 모색이 필요하다고 본다. 소비자건강사서가 CHI 관련 참고서비스를 할 때 직면하는 다양한 문제점들을 분석하고, 이를 기반으로 참고서비스 가이드라인을 개발하거나, 참고면담을 하는 방법, 공동참고질의시스템 개발 및 활용, 다양한 리퍼럴의 확보 등에 대한 연구가 수행되어야 한다.

공공도서관사서는 의료 및 건강관련 정보요구를 충족시키기 위해 정보자원을 찾는 이용자들을 도와줄 기회가 자주 있다. 이용자는 건강관리전문가로부터 배운 지식을 확장하고, 확인하고 재평가하기 위해 도서관에 오기도 한다.⁸⁾ 즉, 공공도서관은 추가적인 정보를 위한 첫 번째 접근점이 되고

1) F. B. Wood et al., "Public library consumer health information pilot project: Results of a National Library of Medicine evaluation," *Bulletin of the Medical Library Association*, Vol.88, No.4(2000), pp.314-322.

2) JG Marshall, C. Sowards, and El. Dilworth, "Health information services in Ontario public libraries," *Canadian Library Journal*, Vol.48, No.1(1991), pp.37-44.

3) Lothar Spang and Lynda M. Baker, "Healthcare Information Delivery in Public Libraries: Implications for Academic Reference Librarians," *Reference Services Review*, Vol.28, No.1(2000), pp.81-84.

4) F. B. Wood et al., *op. cit.*, pp.314-322.

5) Jewish Healthcare Foundation, *Consumer health information in Allegheny County: an environmental scan/ conducted by the Graduate School of Public and International Affairs, University of Pittsburgh for the Jewish Healthcare Foundation*, (Pittsburgh, PA: Jewish Healthcare Foundation, 2000), p.30.

6) 노영희, "공공도서관 이용자의 소비자건강정보(CHI) 리터러시 향상을 위한 교육프로그램 개발 및 성과측정연구." 한국비블리아학회지, 제23권, 제4호(2012), pp.391-414.

7) Younghee Noh, "A Study Comparing the Differing Perceptions of Public Librarians and Users in Assessing Consumer Health Information," *Reference & User Services Quarterly*, Vol.52, No.3(2013), pp.1-12.

있는 것이다.⁹⁾ 따라서 사서는 정보탐색과정에 대해서도 잘 알아야 하지만, 이용자의 요구나 목적을 파악하기 위해 효과적으로 커뮤니케이션할 수 있는 능력도 길러야 한다. 특히 건강관련 주제에 대한 이용자의 요구를 해결해 주기 위해서는 충분한 후속지원 및 기밀보호를 포함한 참고면담과정에 특별한 주의를 기울여야 할 것이다.

문헌상에서 밝혀지고 있는 공공도서관사서들의 어려움은 CHI에 대한 전문지식의 부족, 품질 높은 CHI정보원 확보 및 평가방법의 어려움, CHI 관련 참고면담의 어려움 등이 있다. 이에 본 연구에서는 국내외의 연구 및 국외에서 개발된 가이드라인을 총체적으로 분석하여 공공도서관사서를 위한 CHI 참고서비스 가이드라인을 개발하고자 하였다. 이 가이드라인은 면담 시 주의사항을 포함하여 성공적으로 CHI 관련 면담을 수행하는 방법을 포함할 수 있다.

2. 연구방법 및 기대효과

국내 공공도서관을 위한 CHI 참고서비스 가이드라인을 개발하기 위하여 참고서비스 가이드라인 개발과 관련된 국내외 선행연구를 총체적으로 분석하고, 국외에서 개발된 CHI 관련 참고서비스 가이드라인이 있는지 조사하였다.

위의 과정을 거쳐 1차적으로 CHI 참고서비스 가이드라인을 개발한 후 관련분야 전문가를 위촉하여 전문가토론회를 가졌으며, 토론과정을 거쳐 수정·보완된 가이드라인을 설문지 형태로 개발하여 공공도서관사서를 대상으로 한 설문조사를 수행하였다. 설문조사는 가이드라인에 포함된 각 항목의 중요도를 측정하기 위한 것이며 리커트 5점 척도를 사용하였다.

본 연구의 기대효과로서, 연구결과 개발된 CHI 참고서비스 가이드라인은 참고사서가 CHI 서비스를 수행함에 있어서 겪게 되는 애로사항의 일부를 해결하는데 도움이 될 것이다. 즉 CHI 참고서비스를 수행하면서 이러한 질문에 대해 어느 정도까지 답변해 주어야 하는지, 어떤 태도로 임해야 하는지, CHI 참고서비스 시 의료 및 건강관련 책임문제를 면하기 위한 방법은 무엇인지에 대한 구체적인 지침을 제공하게 될 것이다. 이렇게 개발된 CHI 참고서비스 면담 가이드라인을 전국 공공도서관에 배포하여 활용하도록 할 것이다.

뿐만 아니라 본 연구에서 개발된 가이드라인은 면담 시 주의사항을 포함하여 성공적으로 CHI 관련 면담을 수행하는 방법 등을 새로운 교육프로그램으로 개발하는데 기여할 수 있을 것이다.

8) A.M. Rees ed., *Developing Consumer Health Information Services*(New York: R.R. Bowker Company, 1982), pp. 34-35.

9) J.C. Allcock, "Helping public library patrons find medical information : the reference interview," *Public Library Quarterly*, No.3/4(2000), pp.21-27.

II. 선행연구

공공도서관사서가 일반적인 참고서비스를 이용자에게 제공하는 데 있어서 전문가라 할지라도, 생명이나 건강과 직결될 수 있는 건강정보나 의료정보와 같은 정보를 제공하는데 있어서는 많은 부담감을 가지고 있다는 것이 많은 연구결과를 통해서 밝혀지고 있다. 이에 CHI관련 참고서비스를 수행하는 공공도서관사서들의 부담을 줄이고 참고서비스의 질을 높일 수 있는 방안에 대한 연구가 수행되어 왔는데, 이는 증가하는 건강정보에 대한 요구를 효과적으로 처리하기 위함이다.

Harris, Wathen, 그리고 Chan은 공공도서관이 공공의 주요건강이슈에 대해 응답할 수 있는 정도를 측정하고자 하였다. 2003년 토론토 및 온타리오 지역에 SARS(Severe Acute Respiratory Syndrome) 문제가 발생했을 때, 전혀 알려지지 않은 병인 SARS 발생초기와 SARS의 특성, 전이 방법, 치료방법 등에 대한 정보가 어느 정도 알려져 있는 SARS 발생 증기에 실험이 이루어졌다. 무작위로 선택된 온타리오 지역의 69개의 도서관에 대해 전화 및 전자참고서비스 방법에 의해 SARS에 대한 정보, 증상, 예방방법에 대한 질의가 주어졌다. 이에 대한 도서관의 응답결과를 참고 서비스의 질, 참고의 유형, 특히 잘 알려진 인터넷건강정보원의 제공 여부 등의 측면에서 분석하였다. 그 결과 CHI 서비스를 제공하는데 있어서 공공도서관의 적절한 역할측면에서, 그리고 건강관련 질의, 특히 위기의 순간에 응답할 수 있는 공공도서관사서의 준비성 측면에서 심각한 문제가 있다는 결론을 내렸다.¹⁰⁾

Marine 등은 1995년에 서비스를 시작한 넷웰니스(NetWellness)시스템이 지난 10년 동안 40배 정도 성장을 하였고, 한 달 이용자가 1995년 23,000명에서 2005년에 1,400,000명으로 늘었으며, 106개국의 나라와 미국의 41개 주에서 이용자가 접속되고 있다고 보고하였다. 이용자들에 대한 참고서비스 제공자는 자원봉사자인 전문가들이고, 이들은 의사, 간호사, 약사, 기타 건강 및 의료관련 전문가이며 300여명에 이르고 있다고 하였다. 설문조사에서 이용자들은 넷웰니스 정보의 유용성에 대해서 약 21%는 자신의 의료인에게 새로운 질문을 하게 했고, 15%는 자신의 건강에 대한 처치에 대한 결정을 하게 만들었다고 했으며, 기타 강의를 준비하거나 다른 사람을 건강의료측면에서 돕는데 도움이 되었다고 응답하였다.¹¹⁾

Kakuk은 소비자건강정보관련 워크숍을 소개했는데, 그 워크숍에서 많은 발표자들이 어렵고 감정이 개입되는 주제를 해결한 사례, 방법, 팁을 제공하면서 의학참고서비스요청자를 다루는 적절한

10) R. Harris, N. Wathen, and D. Chan, "Public library responses to a consumer health inquiry in a public health crisis: the SARS Experience in Ontario," *Reference & User Services Quarterly*, Vol.45, No.2(2005), pp.147-154.

11) S. Marine et. al., "NetWellness 1995-2005: Ten Years of Experience and Growth as a Non-Profit Consumer Health Information and Ask-an-Expert Service," *Proc AMIA Symp*(2005), pp.10-43.

방법에 대해서 강조했다. 또한 참석자들은 다루기 힘들고 무례한 질의자들을 다루는 방법과 경험을 공유했으며, 의학참고서비스에 대한 가이드라인을 제공하는 사이트에 대해서도 소개했다.¹²⁾

Allcock은 공공도서관이 건강 및 의료정보에 대한 추가적인 정보자원의 최초의 접근점이 되므로, 사서는 그들을 적절한 정보원으로 바로 안내하기 위해 효과적으로 대화해야 하고, 정보탐색과정에서의 그들의 역할에 대해서 주지해야 한다고 주장했다. 그는 충분한 후속 지원과 기밀보호에의 주의를 포함한 사서들의 참고면담과정에 특별한 주의를 기울였으며, 참고면담의 요소에 대해서 논의하고, 이용자를 건강정보원으로 안내할 때의 개인의 책임을 피할 수 있는 방법에 대해서 기술하였다.¹³⁾

Kouame, Harris, 그리고 Murray는 공공도서관에서 소비자건강정보확산과 관련된 연구를 수행하였으며, 건강관리에 관심이 있는 이용자들이 공공도서관을 이용하는데 있어서의 장벽을 밝혀냈다. 일단 이용자가 건강정보를 탐색하기 위한 곳을 공공도서관으로 결정했다더라도, 참고데스크에서의 사서와 이용자간의 상호작용이 또 다른 도전이 될 수 있다고 했다. 따라서 도서관은 소비자에 대한 교육 및 웹자원 제공, 그리고 CHI 아웃리치를 포함한 프로젝트에 지원을 제공할 수 있다고 주장하였다.¹⁴⁾

Derring과 Harris도 공공도서관에서 CHI 정보를 찾는 비율이 높아짐에 따라 도서관을 건강정보의 제공자 및 해석자로서의 역할이 부각되고 있다고 주장했다. 더 나아가 의료정보에 대한 요구가 증가하기 때문에 의료인이나 의학도서관 사서는 공공도서관과 협력해서 정보와 서비스를 서로 공유함으로써 이용자 요구의 부담을 서로 경감할 수 있다고 주장하였다.¹⁵⁾

국내의 경우 건강관련 참고서비스에 관한 연구는 그다지 많지 않다. 게다가 건강관련 참고면담과 관련된 연구는 없는 실정이다. 윤정기는 정보제공 행위는 정보제공자와 정보수신자간의 의사소통 과정이라고 하였다. 디지털과 네트워크는 정보소비자를 적극적으로 이끌었고, 변화된 정보이용환경에서의 사서의 역할에 충실하기 위한 정보조사과정 모델을 제시하였으며, 전자매체 환경에서의 면담의 구조 및 구체적인 내용에 대해서도 제시하였다.¹⁶⁾

고아름과 정은경은 대학도서관의 참고서비스가 정보통신기술과 인터넷의 발전으로 온라인상에서 이용자와 사서의 질문답변과정을 가능하게 하는 디지털 참고정보서비스로 발전해 왔다고 주장했다. 이에 그들은 이러한 디지털 환경에서 국내 대학도서관의 디지털 참고정보서비스가 효율적이고 체계적으로 운영될 수 있도록 하기 위한 디지털 참고정보서비스 가이드라인을 개발하였다.¹⁷⁾

12) D. Kakuk, "Multi-type librarian workshops: a consumer health outreach project," *Journal of Consumer Health on the Internet*, Vol.7, No.3(2003), pp.1-14.

13) Allcock, JC. *op. cit.*, pp.21-27.

14) G. Kouame, M. Harris, and S. Murray, "Consumer health information from both sides of the reference desk," *Library Trends*, Vol.53, No.3(2005), pp.464-479.

15) Mary Jo Derring and John Harris, "Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries," *Bulletin of the Medical Library Association*, Vol.84, No.2(1996), pp.209-216.

16) 윤정기, "전자매체를 이용한 참고면담에 관한 연구," *한국도서관·정보학회지*, 제32권, 제2호(2001. 6), pp.349-363.

위의 선행연구를 분석한 결과 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있었다. 첫째, CHI관련 참고서비스와 관련된 연구는 국외의 경우 오래전에 시작되었고, 많은 연구자에 의해 수행되고 있는 것을 알 수 있다. 그러나 국내에서는 CHI 참고서비스 관련 연구는 거의 없는 것으로 밝혀졌다.

둘째, 미국의 경우 CHI 참고서비스 가이드라인 개발이 미국도서관협회(ALA) 차원에서 이루어져 그 동안 한두 번의 개정작업까지 이루어진 것을 알 수 있다. 그러나 한국도서관협회의 경우 이에 대한 연구를 수행하고 있지 않은 것으로 나타났다.

셋째, CHI 참고서비스 가이드라인에는 사서가 건강 및 의료관련 질문을 처리하는데 있어서의 지침을 매우 구체적으로 포함하고 있는 것을 알 수 있다. 즉, 온라인에서 이루어지는 CHI 참고질의에 응대하는 방법, 이용자를 건강정보원으로 안내할 때의 개인의 책임을 면할 수 있는 방법 등에 관한 것이다.

넷째, 국외의 경우 연구자들에 의해 CHI 관련 참고서비스의 질을 평가하는 연구도 수행된 것을 알 수 있으며, CHI 관련 질의에 대한 공공도서관사서의 준비성에 대한 평가도 이루어진 것을 알 수 있다.

Ⅲ. CHI 참고서비스 가이드라인 구성요소 도출

CHI 참고서비스 가이드라인을 개발하기 위해 본 연구에서는 국내외에서 개발된 참고서비스가이드라인 개발사례를 조사하였다. 국내의 경우 CHI 관련 연구가 지난 4년 동안 진행되어 왔으나 CHI 참고서비스 가이드라인 관련 연구는 거의 없는 것으로 나타났다. 2011년에 수행된 공공도서관에서의 CHI 서비스 현황 조사에서 보면, 750여개의 공공도서관 홈페이지 조사에서 6개관(0.8%)만이 참고서비스를 제공하고 있는 것으로 조사되었고, 750개의 도서관 중 CHI 관련 서비스를 하나라도 제공하고 있는 129개 도서관의 사서들을 대상으로 수행된 설문조사에서는 CHI 관련 참고서비스를 제공하는 비율은 오직 23.2%인 것으로 나타났다.¹⁷⁾ 그러나 그 이후 2년의 세월이 흘렀고, CHI 관련연구나 공공도서관사서 및 이용자 대상 CHI 관련 교육도 진행되었으며, 공공도서관 이용자들을 위한 CHI 정보원 사이트도 개발이 되어 서비스되고 있다. 따라서 이 시점에서 CHI 관련 참고서비스 현황에 대해서 다시 한 번 설문조사를 수행하고, CHI 관련 참고서비스 가이드라인을 개발하여 사서들에게 제시할 필요가 있다.

17) 고아름, 정은경, “대학도서관 디지털 참고정보서비스 가이드라인 개발에 관한 연구,” 정보관리연구, 제42권, 제4호(2011), pp.23-41.

18) 노영희, “국내 공공도서관의 소비자건강정보 제공현황 조사분석 연구,” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제2호(2011), pp.415-437.

그러나 앞서도 언급한 바와 같이 국내의 경우 CHI 참고서비스 가이드라인에 대한 연구는 전혀 없기 때문에 국외 사례를 중심으로 분석함으로써 가이드라인 구성요소를 도출하고자 하였다.

1. 가이드라인 개발을 위한 분석대상 자료

국외의 경우 의학 및 의료관련 참고서비스 가이드라인이 상당 수 개발된 것을 알 수 있으며, 그 대표적인 예를 간단히 소개한 후 각각의 가이드라인을 분석하고자 한다.

A: *ALA Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses*는 ALA(American Library Association)의 하위부서인 RUSA(Reference and User Services Association)가 개발하여 제공하고 있는 가이드라인으로 건강관련 참고서비스를 위한 것이다. 이 리스트는 매우 포괄적이며 2001년에 최초로 개발된 이래 조금씩 개정되고 있다.¹⁹⁾

B: *Guidelines for Providing Medical Information to Consumers*는 커네티컷 CHI네트워크(Connecticut Consumer Health Information Network)가 참고사서 및 기타 도서관직원이 도서관 이용자로부터 받은 소비자건강 및 의료관련 질문에 대한 답을 제공하는데 도움이 될 수 있도록 개발한 가이드라인이다.²⁰⁾ 헬스넷(HealthNet)에서는 건강관련참고서비스 수행시 따라야 할 간단하면서도 유용한 규정집으로 홈페이지에 제공하고 있다.

C: *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*는 참고서비스를 위한 상호작용은 면대면뿐만 아니라 가상에서 일어날 수 있음을 고려하여 개발된 것이다. ALA의 RUSA에 의해 개발되었으며, 효과적인 참고서비스 행위를 위한 새로운 가이드라인이다.²¹⁾

D: *ORE on the WEB (Ohio Reference Excellence on the Web)*는 Ohio Reference Excellence에 의해 개발된 상호작용모듈로 참고사서가 참고질문에 응답하는 기술을 개선할 수 있도록 돕는다. 상호작용모듈은 효과적인 참고면담을 포함한 상호작용모듈주제, 자기보조에 맞는 참고서비스상호작용 모듈, 다른 서비스집단과의 상호작용, 어디에서 어떻게 탐색할 것인가에 관한 결정, 참고자원의 선정·평가, 그리고 참고서비스 윤리 등을 포함하고 있다.²²⁾

E: *The Consumer Health Reference Interview and Ethical Issues*는 CHI 참고면담 가이드라인으로 NN/LM의 홈페이지에 게시된 것이다. 이것은 이용자의 건강관련 질문에 효과적이고 재치 있게 응답하기 위한 가이드라인이다.²³⁾

19) <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesmedical.cfm>

20) <http://library.uchc.edu/departm/hnet/guidelines.html>

21) <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>

22) <http://www.ollc.org/Ore/instructions.htm>

23) <http://nmlm.gov/outreach/consumer/ethics.html>

F: *Guidelines on Handling Medical Questions in the Public Library*는 네브래스카 주도서관 위원회(Nebraska Library Commission)의 CHI관련 가이드라인이다. 다양한 유형의 상황에 대한 주의문구와 면책에 대한 사례를 포함하고 있으며, 복잡한 의학질문에 대한 이해를 도울 수 있도록 질문시트도 포함하고 있다.²⁴⁾

G: *Answering Consumer Health Questions: The Medical Library Association Guide for Reference Librarians*는 독특하고 민감한 질문에 사서가 적절하게 응답할 수 있도록 돕는 실용편람이다. 실용편람에 담긴 주제는 커뮤니케이션, 직업 윤리, 법률 문제, 이용자의 다양성, 정보 제공이 어려운 이용자 등에 관한 것이다. 이 편람은 공공에게 건강관련 참고서비스를 제공하는 모든 도서관 사서에게 매우 유용하다.²⁵⁾

H: *The Public Librarian's Guide to Providing Consumer Health Information*은 2002년 Cassini와 Kenyon이 발간한 공공도서관사서를 위한 CHI 제공 가이드이며, 이는 공공도서관사서가 이용자의 CHI 요구에 응답하는 방법에 대한 것을 포함하고 있다. 그 이외에 CHI와 관련한 지역사회요구평가, 장서개발, 윤리적·법적 책임, 프로그램 기획 및 개발, 그리고 파트너십 및 펀딩, 기타 인터넷 정보원 등을 포함하고 있다.²⁶⁾

위의 자료들을 모두 분석하여 보았을 때 명확하게 가이드라인을 포함하고 있는 것은 두 개의 자료이고, 나머지는 가이드라인에 포함될 수 있는 CHI 참고서비스의 특성, CHI 참고서비스의 절차와 전략, CHI 참고서비스를 위한 몇 가지 팁, CHI 참고면담의 필요성과 주의사항, 면책스탬프 및 면책문구 제시의 중요성 등이 언급되고 있었다. 따라서 본 연구의 가이드라인 개발에 기반이 될 내용들을 중심으로 분석하고자 하였다.

2. CHI 참고서비스의 특징과 절차

일반적인 참고서비스와 달리 CHI 참고서비스는 건강 및 의료관련 문제를 다루고, 경우에 따라서는 매우 심각한 문제를 야기할 수 있기 때문에 이러한 정보를 제공할 때 사서는 매우 깊은 주의를 기울여야 한다. 이에 도서관 사서를 포함한 많은 연구자들에 의해 CHI 참고서비스의 특징을 포함한 CHI 참고서비스 절차 등이 제안되고 있는 것을 알 수 있다.

본 절에서는 사례나 연구결과, 연구자들의 주장을 기반으로 CHI 참고서비스의 특징, 절차, 주의사항 등에 대해서 언급하고자 하며, 이는 이후 국내의 현장사서들이 서비스를 제공함에 있

24) <http://www.nlc.state.ne.us/ref/star/chapter9b.html>

25) http://www.mlanet.org/order/answering_consumer_health.html

26) <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/plapublist/index.cfm#reference>

어 많은 도움이 되리라 생각된다. 또한 4장의 가이드라인 개발 시 반드시 들어가야 할 항목을 개발하는데 기초자료로 활용될 수 있다.

1) CHI 참고서비스의 절차와 전략

일반적인 참고서비스와 달리 건강 및 의료문제를 다루는 CHI 참고서비스만의 특성 및 속성을 명확히 이해하는 것이 필요하다. 또한 이러한 속성 이해를 바탕으로 하여 CHI 참고서비스를 제공할 때의 절차와 전략을 펼쳐야 할 것이다. 항상 강조되는 것은 참고사서는 의학정보 탐색을 도울 수는 있어도 의학적 자문을 제공하지는 말아야 한다는 것이다.²⁷⁾

네브라스카도서관위원회는 CHI 관련 질문을 특별한 유형의 질문(Special Kinds of Questions)으로 다른 유형의 질문과 구분하였으며, 의학 및 법률관련 질의에 답변할 때에는 정보제공과 조언을 주는 것과의 차이를 잘 이해할 필요가 있다고 주장하였다. 사서는 가끔 의학사전에서 이용자에게 어떤 것을 읽어줄 때, 이용자가 기술한 것과 비슷한 증상이 있다고 말하는 오류를 범할 수 있다고 하였으며 이러한 오류를 피하기 위해 다음과 같은 서비스 절차를 따를 필요가 있다고 하였다.

- 주제와 관련된 도서나 논문을 찾는 것을 돕는다.
- 도서와 색인지의 사용법을 보여준다.
- 전문가사전의 사용을 돕는다.
- 커뮤니티에서 이용할 수 있는 다른 정보원들을 식별할 수 있도록 돕는다.
- 도서관에서 전문적인 의료조언 또는 법률적인 조언이 아닌 '도서관정보'를 얻을 수 있음을 이용자에게 주지시킨다.
- 이 분야의 정보는 복잡하고 매우 빠르게 변한다는 사실을 주지시킨다.
- 사서는 이러한 질문을 처리하기 위한 도서관의 정책이나 절차를 확실히 알아야 한다.

한편, Foote와 Etheredge는 CHI서비스를 향상시키기 위한 4가지 핵심전략 및 CHI 서비스의 바람직한 속성을 제시하였다. 먼저 네 가지 핵심전략은 다음과 같다.²⁸⁾

- 전략 1: 개인의 요구를 충족시켜줄 수 있는 우수한 건강정보자원에 대한 공공의 접근을 용이하게 한다.
- 전략 2: 환자를 적절한 정보도구로 유도하는데 의사들이 참여하게 한다.
- 전략 3: 소비자가 의사나 기타 다른 의료 공급자를 선택하는 데 도움이 되는 보다 나은 정보

27) Nebraska Library Commission. 2004. *Statewide training for accurate reference (STAR) reference manual*. Retrieved August 24, 2012, from <<http://www.nlc.state.ne.us/ref/star/contents.html>>

28) S. Foote and L. Etheredge, "Strategies to Improve Consumer Health Information Services," *Res Agenda Brief*, No10(2002 January), pp.1-10.

를 개발한다.

- 전략 4: 목표한 건강 결과를 성취하도록 설계된 지역커뮤니티의 실험에 혁신적인 정보 전략을 결합한다.

또한 그들은 CHI 서비스 제공을 위한 바람직한 속성을 다음과 같이 매우 상세하게 제시하고 있다.

- 이용자가 자신의 건강관리에 능동적일도록 격려하고, 이용자들이 적합한 정보나 자원을 찾아 낼 수 있도록 돕는다.
- 보건의료시스템을 탐색하는 방법에 대한 실질적인 조언을 제공한다.
- 정보요구가 있는 사람들의 질문에 응답한다.
- 다른 언어로 요구되는 것과 다른 나라의 규범도 수용하도록 한다.
- 이용자와 그들의 가족이 삶의 각 단계(독립적인 생활, 장기요양, 삶의 종결을 포함)에서 직면하게 되는 다양한 건강문제를 해결할 수 있도록 한다.
- 이용자가 언제 어디서든지 자신의 의료기록에 접근할 수 있도록 하며, 다른 사람에 의한 접근 권한을 부여할 수 있도록 한다.
- 개인, 임상의, 가족, 그리고 건강관리자간에 정보를 공유할 수 있도록 한다.
- 이용자들에게 신뢰성 및 접근성이 높고 이해하기 쉬운 정보를 제공한다.
- 이용자가 자신의 선택을 이해할 수 있도록 돕고 자신의 관심사와 정보와의 관련성을 해석해 줄 수 있는 전문가에게 접근할 수 있도록 한다.
- 정보를 제공함에 있어 임상효과의 증거뿐만아니라 가치나 선호도(예, 부작용의 수용가능성)를 고려해야 한다.
- 유전적 소인 및 의료 기록과 같은 개인적 요인을 고려하기 위하여 소비자의 리스크 프로파일, 예방 치료의 경고, 치료옵션에 대한 정보를 소비자의 요구에 맞도록 개발된 전문가 시스템에 포함하도록 한다.
- 공급자 및 의료계획들을 선택할 수 있도록 돕는 표준화된 성능평가 데이터를 이용자에게 제공하도록 한다.
- 대상 모집단에 대한 상세한 요구평가를 기반으로 정보서비스를 설계하고 접근에 대한 장애요인을 해결하도록 한다(예, 컴퓨터 접근과 훈련).
- 정의된 목표를 달성하기 위해 체계적으로 서비스를 평가하고 수정하도록 한다.

2) CHI 참고면담

참고면담을 하는 것은 이용자가 적절한 정보를 찾는 것을 돕는 매우 필수적인 요소이다. Allcock은 참고면담의 목적은 이용자의 질문을 명확히 하는 것을 도움으로써 질문에 대한 답변을 담고 있

을 만한 정보원으로 이용자를 안내하는 것이라고 하였다.²⁹⁾ 특히 건강관련 정보를 제공하는 데 있어서 사서의 역할은 이용자를 정보로 안내하는 것이지 개인적인 지식을 기반으로 질문에 대한 답변을 제공하는 것은 아니다.³⁰⁾ 또한 도서관의 자료가 좋은 자료로 입증되기 위해서는 이용자가 이해하기 쉬운 자료이어야 한다. Phil Agres는 해당 자료가 이용자에게 명확하지 않다면, 명확하지 않은 것이라고 하였다.³¹⁾

CHI 관련 이용자 질문에 포함된 용어의 명확성과 정확성을 얻을 수 있는 기본적인 전략은 도서관직원이 공식적 또는 비공식적 참고면담을 통해서 온라인 탐색방법 및 다양한 데이터베이스를 활용하는 방법을 이해시키는 것이다.³²⁾

참고면담의 이러한 중요성 때문에 이용자에게 소비자건강참고정보를 제공하기 위한 팁(Tips for Providing Health Reference to the Public)도 개발되어 제공되고 있다.³³⁾

Tip 1: 모든 이용자는 도서관 내의 어떠한 정보에도 자유롭게 접근할 권리를 갖는다. 사서는 이용자를 정보내용 및 난이도를 고려하여 그들의 요구에 적합한 정보로 안내할 책임이 있다. 그러나 사서는 제공해야 할 자료가 적절하지 않거나 다소 놀랄만한 것으로 느껴지거나 못마땅하게 느껴진다는 이유로 이용자가 요구한 정보제공을 거절해서는 결코 안 된다. 이용자는 모든 정보에 대한 권한을 가지고 읽어야 할 것과 읽지 말아야 할 것에 대한 결정권을 갖는다.

Tip 2: 사서가 제공하는 정보의 한계를 이용자에게 알려야 한다. 이용자는 사서에 의해 제공되는 해당 정보가 최고의, 최신의, 가장 완전한 것이 아닐 수 있음을 알아야 한다. 더 나아가 제공된 정보가 그들의 특정 상황에 모두 맞게 작성된 것이 아니므로 그들 의사의 조언이 그들의 정확한 진단이나 의학기록에 맞을 것이다. 사서가 질문에 대한 답을 갖지 못했다면 이용자에게 그 사실을 말해야 하고 답을 얻을 수 있는 다른 제안을 해야 한다. 이는 이용자에게 보다 깊게 탐구할 수 있는 기회를 제공하는 것이며, 또한 도서관시스템이나 커뮤니티에서 적절한 전문가나 자원을 찾을 기회를 제공하게 할 것이다.

Tip 3: 이용자에게 제공된 정보의 정보원을 항상 말해야 한다. 사서가 인쇄물의 복사본 또는 컴퓨터로부터 인쇄된 자료를 제공한다면, 정보의 자원이나 날짜를 자료에 포함시켜야 한다. 인터넷자료라면 URL 정보만으로 충분하지 않고 정보제공기관명도 포함해야 한다.

Tip 4: 이용자의 프라이버시를 항상 존중해야 한다. 이용자는 질문하기를 원하지만 가까이에서 다른 사람이 있을 때 하는 것을 불편해 한다는 것을 알아야 한다. 도서관의 모든 공공영역이 너무

29) JC. Allcock, *op. cit.*, pp.21-27.

30) *Ibid.*, p.25.

31) P. Agre, "How to help someone use a computer," *The Network Observer*, (1996), Retrieved August 24, 2012, from <<http://polaris.gseis.ucla.edu/pagre/how-to-help.html>>

32) Parent Focus Group. *Children's Hospital & Regional Medical Center*, Seattle, 2003, Unpublished transcript.

33) <http://www.library.ca.gov/lds/docs/HealthToolkit.pdf>

많이 사용되고 있다면, 이용자들의 민감한 질문에 대한 프라이버시를 확보할 수 있는 방법을 미리 고민해야 한다. 참고질문에 도움이 될 직원을 제외하고 어느 누구에게도 이용자의 질문주제에 대해 논의하지 말아야 한다. 이용자를 위한 도움을 제공하고 있을지라도 이용자가 명확하게 허용을 하지 않는 한 이용자의 신분이 이름이나 개인적인 특성에 의해 결코 노출되어서는 안된다. 만약 전화상으로 직장이나 집으로 서비스를 제공하고 있다면 이용자의 관심주제를 나타내는 메시지를 기록해도 되는지 물어야 한다.

또한 참고면담의 단계를 상세히 제시하는 도서관이 있으며, 도서관홈페이지에 참고면담의 단계를 명확히 제시함으로써 사서와 이용자가 모두 참고할 수 있도록 하고 있다.³⁴⁾ 즉 이 페이지는 참고면담의 7가지 기법을 소개하고 있으며, 사서가 이용자와 긍정적으로 의사소통할 수 있도록 도와줌으로써, 그리고 이용자가 사서에게 편안하게 접근해서 질문을 할 수 있도록 도와줌으로써 참고면담의 상호작용성을 향상시킬 수 있도록 하고 있다.

3) CHI 관련 참고질문

이용자가 건강관련 질의를 가지고 참고데스크에 접근할 때, 그들은 자신이나 가족, 친구 등을 위한 건강정보를 찾기 위해서나 최근에 발생한 의료관련 증세에 대한 정보를 찾기 위해서일 것이다. 건강주제와 관련된 참고면담을 실시하는 동안 사서는 그들의 요구를 명확히 정의하기 위해 매우 구체적인 질문을 함으로써 이용자의 구체적인 요구를 파악해 낼 수 있다.³⁵⁾ 이용자의 건강관련 질문은 자신이나 가족의 건강과 관련되기 때문에 가끔은 감정적이고 매우 개인적인 특징을 지니고 있다. 따라서 Grover는 전문사서는 이용자와 친밀하면서 열린 마음 자세를 유지하고 답변이나 결과를 미리 예측하지 않아야 한다고 하였다.³⁶⁾ 또한 개방형 질문은 이용자가 자신의 언어로 자신의 상황이나 증세를 설명할 수 있기 때문에 보다 상세한 응답을 이끌어 내는 데 도움이 된다. 예를 들어 “어떤 종류의 주제를 찾고 있습니까?”, “당신이 찾고 있는 것에 대해서 좀 더 말해 주세요.”와 같은 개방형 질문은 이용자의 질문을 보다 상세하게 만든다.³⁷⁾ 가끔은 이용자의 질의를 명확히 하기 위해 이용자의 요구를 다시 기술해야 하는 경우도 있다.

환자인 이용자가 사용하는 용어가 명확하지 못하거나 질의가 불완전하며 적절하지 못하다고 느낄 때가 있을 것이다. Allcock은 이용자를 의사에게 돌려보내서 용어나 증상에 대해 보다 명확하게

34) The Steps of the Reference Interview. <http://www.statelibraryofowa.org/ld/infolit/toolkit/geninfo/refinterview>

35) L. McClure, “Reference Services: Policies and Practices,” IN: Darling, L. ed., Handbook of Medical Library Practice, Vol.1: Public Services in Health Sciences Libraries, 4th ed. (Chicago: Medical Library Association, Inc., 1982), pp.124-125.

36) R. Grover and J. Carabell, “Toward Better Information Service: Diagnosing Information Needs,” *Special Libraries*, No.86(Winter 1995), pp.1-10.

37) R. Grover and J. Carabell, *op. cit.*, pp.1-10.

하도록 함으로써 보다 정확한 정보원을 찾을 수 있도록 해야 한다고 주장했다. 뿐만 아니라 찾은 정보원으로부터 얻은 지식을 환자의 특수한 상황에 바로 적용하지 말고 의사에게 다시 질문을 할 수 있도록 유도해야 한다고 하였다.

참고면담은 이용자가 자신의 관심사의 본질을 공유하는 정도까지로 제한되어 있다. 매우 민감한 주제일 경우 이용자는 건강관련 섹션으로 안내만 받을 것이고 사서는 질의자를 정보원으로 안내하고 사용방법을 알려주고 추가적인 질문이 있을 경우 다시 질문하라는 지시만 하게 된다.

이용자가 탐색을 시작한 후, 사서가 이용자 곁에 있는 것은 사서가 언제든지 활용될 수 있고 추가적인 정보원으로 안내받을 수 있음을 이용자에게 알려주는 것이다. 지속적으로 질문을 하면서 따라다닐 수도 있으며, 도서관의 장서가 이용자가 원하는 모든 정보원이 될 수 없으며, 추가적인 외부자원이 있음을 알리고, 이용자가 원할 경우 이러한 자원으로 연결해 주어야 한다. 예를 들어 주변에 있는 병원도서관, 대학도서관 자료실 등을 안내할 수도 있고 추가적인 답변을 얻을 수 있는 곳으로 안내할 수도 있다.

건강관련 질의에 대한 답변을 전화, 팩스 또는 이메일을 통해서 제공할 때, 해당 답변을 담고 있는 자원에 대해서 반드시 언급해 주어야 한다. 이용자는 사서가 언급한 그 자원을 다시 찾을 수 있어야 하고 자신이 처음에 받았던 바로 그 답변을 해당 자원에서 찾을 수 있어야 한다.

Brawn은 Consumer and Patient Health Information Section of the Medical Library Association(CAPHIS)의 회원에게 이메일을 보내서 이용자들이 주로 요구하는 질문에 대한 것을 분석해 냈으며, 질문의 내용을 네 가지로 분류하였다.³⁸⁾

- ① 이용자가 사서로부터 가장 원하는 것
 - 질병 상태에 대한 정보
 - 건강관리 (공급자) 시스템을 탐색하는 방법
 - 여행 방향, 옐로우 페이지 액세스 등 기타 비의학적 즉답형 참조 정보
 - 탈출할 수 있는 조용한 장소
 - 환자 및 가족이 함께 공유하는 인쇄물
 - 이메일 또는 연구를 위한 컴퓨터 액세스
 - 의학 시험에 대한 정보
 - 의사의 추천 및 평가 (사서가 윤리적으로 대답 할 수 없는 것)
- ② 의사나 의료커뮤니티에서 가장 필요로 하고 가장 원하는 소비자건강서비스
 - 우리가 양질의 서비스 및 고품질 자료를 제공한다는 확신
 - 환자 교육 자료 개발, 건강리터러시 문제, 자원 구매 조언 등에 관한 상담 서비스

38) Tammy S. Brawn, "Consumer health libraries: what do patrons really want?," *J Med Libr Assoc*, Vol.93, No(2005 October), pp.495 - 496.

- 추가적인 정보제공을 위해 환자와 상담할 장소
 - 도서관 자원의 가용성 또는 접근성
 - 인터넷 또는 인트라넷을 탐색하는 것에 대한 개별 지도
- ③ 환자의 건강정보 경험에서 가장 부족해 보이는 것
- 건강 증진 및 건강 정보에 초점
 - 정보가 건강 행위나 치료 결정에 영향을 주는 방법에 대한 평가 및 후속조치
 - 도서관의 위치 및 도서관 이용가능성에 대한 지식
 - 의사나 간호사가 말한 것에 대한 이해
 - 기초적인 인간 해부학과 의학 용어의 이해
- ④ 가장 인기 있는 서비스나 자료
- 컴퓨터 액세스 (인터넷, 워드 프로세싱을 위한)
 - 팸플릿 및 브로슈어 등 빠른 테이크아웃 항목
 - 전화선 액세스 및 노트북을 위한 액세스
 - 컴퓨터, 도서, 게임 등이 있는 아이들의 공간
 - 요청된 자료의 무료 배달서비스(환자의 집이나 환자 치료 기구로)
 - 환자 또는 가족사용을 위한 복사기 및 팩스기
 - 의료 데이터베이스
 - 정보를 탐색하는 것에 대한 개인적, 인간적 지원

이와 더불어 Brawn은 효과적인 CHI 참고서비스를 위한 방안을 몇 가지 제안하였는데, 첫째, 환자들은 보통 바쁘며, 빨리 수집해서 집으로 가져갈 무료정보를 원하기 때문에 건강관련 브로슈어 등이 도서관에 비치되어야 한다고 했다.³⁹⁾ 실제 MHD의 CHL에서는 많은 예산을 들여 브로슈어를 발간하고 있는데, 이 브로슈어는 가장 인기가 있다고 했다. 가장 인기있는 브로슈어의 주제는 스트레스, 우울증, 분노, 그리고 성병에 대한 것으로 나타났다고 했다. 둘째, 간단한 패스파인더와 같은 한 페이지짜리 정보자료이다. 이 자료는 건강관련데이터베이스, 도서관 자료, 웹사이트, 관련 기관 등에 대한 정보를 담고 있을 수 있다. 셋째, 건강정보 제공의 일반적인 범위를 넘어서는 확장 서비스이다. 환자, 환자가족, 그리고 방문자들은 단지 그들이 직면한 의료문제로부터 긴장을 풀 필요가 있으며, 소비자건강정보사서는 그들의 말을 들어주고 그들이 가장 원하는 서비스를 제공해 줌으로써 이용자의 요구를 최대로 만족시킬 수 있다. 그들을 초대하고, 도움이 될 지적인 전문정보를 제공할 수 있는 조용한 장소를 제공할 수 있으며, 의사의 전문용어를 쉬운 용어로 설명해 줄

39) Tammy S. Brawn, *op. cit.*, pp.495-496.

수 있다. 이러한 편안하고 현실적인 환경은 환자나 환자가족이 요구하는 감정적 치료를 시작하게 할 수 있다. 소비자건강정보전문사서는 환자와 의사의 거리를 줄여줄 수 있는 기회를 제공할 수 있을 것이다.

4) 면책스탬프 또는 주의문구

건강 및 의료정보는 생명과도 직결될 수 있다. 따라서 사서가 전문서비스를 수행하면서도 책임으로부터 어느 정도 면책받을 수 있는 방법 중의 하나로 제안되고 있는 것이 면책스탬프(disclaimer stamp)이다. 면책스탬프에는 사서가 관련 정보를 제공하는 직원이며 의사가 아님을 강조하며 반드시 관련 전문가와 건강상담을 해야 함을 명시되어야 한다.

즉, 사서는 도서관의 건강정보관련 장서의 목적과 제공되는 도움의 한계를 기술하는 면책진술문(disclaimer statement)을 제시해야 한다. 또한 정보를 제공할 수는 있으나 그 정보에 대한 해석이나 충고를 제공할 수는 없다는 내용이 기술되어야 한다. 토론토참고도서관(Toronto Reference Library)의 메트로폴리탄CHI서비스부서(Consumer Health Information Service of the Metropolitan)에서 근무하는 Susan Murray는 공공장소에 그러한 진술서가 붙여져야 하고 브로슈어나 자료로 인쇄되어야 하며, CHI관련 주제의 모든 자료와 우편 발송되는 모든 자료에 그러한 내용이 스탬프로 찍혀져야 한다고 주장했다.⁴⁰⁾ 메이요(Mayo)도서관의 사서는 항상 이용자에게 보내는 모든 자료에 면책스탬프를 찍어서 제공한다. 이 스탬프는 메이요도서관의 사서가 이메일을 통해서 질의에 대한 답변을 제공할 때도 추가되며 소비자에게 보내지는 모든 응답의 시작부분에 추가되었다.

면책진술문은 사서에 의해 제공된 정보가 이용자의 특수한 상황에 적합할 수도 아닐 수도 있다는 사실과 보다 많은 정보가 이용될 수 있다는 사실을 명확히 하기 위해, 그리고 그들의 건강전문가가 정보를 어떻게 획득했는지를 알 수 있도록 하기 위해서 참고면담과정에서 사용될 수 있다. Rees는 사서는 건강전문가가 아니며 단지 정보를 제공하는 사서이고, 사서가 제공하는 정보는 보다 최근의 정보로 대체될 수 있으며, 사서는 해석을 제공할 수 없으며, 사서가 읽어주는 것은 잘 못 이해될 수 있기 때문에 반드시 그들 자신이 읽어야 한다는 사실을 이용자에게 알려야 한다고 주장했다.⁴¹⁾ 면책문구 또는 주의문구가 건강정보 및 의료정보를 제공할 때 제공되는 모든 문서 및 대화에 포함되는 것이 바람직 할 것으로 보인다.

40) S. Murray, *Developing a consumer health information service: a practical guide*. Toronto: Metropolitan Toronto Reference Library, Consumer Health Information Service, 1995.

41) A.M. Rees ed., *Developing Consumer Health Information Services*, (New York: R.R. Bowker Company, 1982), pp. 2-50.

5) ALA RUSA 가이드라인

RUSA(Reference and User Services Association)에서는 의료, 법률, 비즈니스 질의응답가이드인(Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses)을 개발하였다. 원래 1992년에 ALA의 Standards and Guidelines Committee, Reference and Adult Services Division에 의해 개발되었으나, 2000년과 2001년 Business Reference and Services Section, Reference and User Services Association에 의해 개정되었으며, 2001년에 RUSA Board of Directors에 의해 승인받았다.

또한 2012년에 ALA 회원에 의해 제2차 개정이 이루어졌으며, 이는 이용자 요구를 충족시키고 이용자의 의료/법률/비즈니스정보 요구에 대한 응답을 제공하는데 있어서 정보서비스 사서를 지원하도록 설계되었다. 2차 개정은 다음의 세 가지 이슈에 중점을 두고 이루어졌다. 첫째, 새로운 용어, 특히 용어의 대체(참고서비스가 정보서비스로, 사서가 정보서비스 사서로), 둘째, 급격하게 변하는 기술이 전문화된 정보서비스 및 정보자원형식의 전달에 미치는 영향에 대한 인식 및 통합, 셋째 원래 비전문가를 위한 가이드라인이었으나 이후 전문가 및 비전문가 모두의 요구를 해결하기 위한 것으로 원래의 개발의도를 바꾼 것 등이다. 이 가이드라인은 크게 정보서비스 사서의 역할, 정보원, 원격(off-site) 이용자에게 대한 정보서비스 응대, 윤리 등으로 구분된다.

6) Lyman Maynard Stowe Library의 가이드라인

이 가이드라인은 도서관이용자로부터 CHI 및 의료관련 질문에 답하는데 있어서 참고사서나 다른 도서관 직원을 돕기 위해 제안된 것이다. 소비자건강관련 질문은 정보를 찾는 사람의 개인적인 의료관심사이거나 그 사람의 친척이나 친구와 직접적으로 관련이 있는 질문일 것이다. 이 가이드라인의 문맥 내에서 이용자 질문은 학교 보고서를 위해 연구하는 학생, 보건전문가, 또는 업무와 관련하여 연구하는 사람을 위한 질문처리와 관련된 것은 포함하지 않는다. 그 내용은 다음과 같다.

첫째, 이용자가 정보를 필요로 하는 이유를 확인한다. 건강참고질의는 민감한 정보를 다루는 경우가 많기 때문에 일반적인 주제의 참고질문과 다르다. 또한 건강관련 참고질의가 있는 이용자를 지원할 때, 개인의 건강과 관련된 질문과 업무나 프로젝트관련 질문간의 차이를 구분하는 것이 중요하다. 개인의 건강과 관련된 질문을 가진 이용자는 매우 구체적인 정보를 요구하지만, 학교의 보고서를 작성하는 어떤 이용자는 해당 주제와 관련된 매우 포괄적인 것을 요구하기도 한다. 만약 이용자가 그 정보를 왜 필요로 하는지 질문하는 것이 불편하거나 주제가 민감한 종류의 것이라면, 학교 보고서나 업무를 위한 것인지 질문하고 만약 '아니오'라는 응답을 받으면 그 질문은 개인적인 질문으로 가정한다. 대부분의 사람들은 정보를 필요로 하는 이유를 말하는 것을 주저하지 않을 것이다.

둘째, 질문을 하는 사람에 대해서 알아야 한다. 대부분의 소비자건강정보질문은 질병진단을 받았거나 가족이 아프다는 것을 알게 된 사람들로부터 나온다. 그러한 사람은 당황해 있고, 자신이 필요로 하는 정보에 대해 명확하지 않을 수 있다. 기억할 것은 질문을 하는 사람이 해당 정보가 적용될

사람이라고 가정하지 않아야 한다는 것이다. 부모나 다른 가족 구성원, 또는 친구를 위해 요청되어 지는 정보일 수 있다. 또한 질문을 하는 사람의 성별 및 나이에 대해서 확인해야 한다. 가끔 질병은 성인과는 다르게 어린이에게 영향을 미칠 수 있으며, 치료는 사람의 성별 및 나이에 따라 달라질 수 있기 때문이다.

셋째, 가능한 한 많은 정보를 획득한다. 이용자가 구체적으로 원하는 정보에 대해 많이 얻을 수 있도록 개방형의 질문을 한다. 많은 사람들은 자유롭게 자신의 의학적 관심사에 대해 논의할 것이다. 그러나 사람이 질문의 본질 때문에 그렇게 하는 것을 꺼리는 사람도 있다. 따라서 '당신이 알기를 원하는 것에 대해 많이 말해주면 당신이 필요로 하는 정보를 찾는데 나에게 도움이 될 것이다'와 같이 질문하는 것도 고려할 수 있다. 또한 이용자가 그 주제에 대해 이미 알고 있는 것을 확인함으로써 많은 시간을 절약할 수 있다. 이용자가 전에 도서관에 자료요청을 한 적이 있는지, 있다면 어떤 자료인지, 찾은 자료가 만족스럽지 못했는지, 그 이유는 무엇인지, 너무 기술적인지, 너무 일반적인지, 최신성이 떨어지는지 등을 확인한다. 이용자가 정확한 용어를 모른다면, 특정 용어를 제시하면서 질문하지 말아야 한다. 이용자는 자기가 원하지 않더라도 사서가 구체적인 단어나 구를 제시하면 동의해 버릴 수 있다. 그러므로 이용자가 어떤 종류의 정보를 얼마만큼 원하는지를 파악해야 한다. 질문이 질병에 관한 것이라면, 그것에 대한 일반적인 개요 정도를 원하는지, 아니면 보다 구체적인 것을 원하는지 질문해야 한다. 만약 이용자가 이용할 수 있는 모든 것을 원한다면 보다 구체적인 것을 이용자로부터 유도해 내야 한다. 이용자의 정보요구를 알아내는 것이 불가능하다면 해당 질병에 관한 출판된 모든 정보를 제공해야 한다.

넷째, 의학사전의 용어를 항상 확인해야 한다. 의학적인 질문을 가진 이용자들을 돕기 전에 의학 사전을 항상 체크해야 한다. 탐색을 시도해서 해당 용어를 찾을 수 없다면, 의사로부터 정확한 용어 및 철자를 받아야 한다. 약 이름의 철자가 불확실하다면, 철자의 변형이 불확실한 정보로 이끌 수 있음에 주의해야 한다. 질문에 대한 답을 시도하기 전에 의사나 약사로부터 약이름의 정확한 철자를 알아내야 한다.

다섯째, 진단을 하지 말아야 한다. 이용자는 다양한 증상을 암기해서 건강질문을 하고, 이용자 자신이 의사가 말하는 것을 정확히 이해하지 못하고 구체적인 진단을 위해 전화하는 것을 꺼리기 때문에 사서에게 진단을 기대한다. 사서는 친척이 같은 증상을 가지고 있기 때문에 그 답을 알고 있을 수도 있다. 그러나 그 사람이 사서직원이 잘 아는 사람이든 친구이든 진단을 제공해서는 안 된다. 진단을 찾는 사람을 자기진단 가이드로 유도하는 것이 바람직하다.

여섯째, 의학정보를 해석하지 말아야 한다. 의학정보는 매우 기술적이다. 이용자가 특정 용어나 문장의 의미를 질문하면, 그 정보에 대해 생각하고 있는 것을 이용자에게 말하고 확인해야 한다. 그리고 이용자가 의학용어 사전이나 백과사전을 참조하도록 해야 한다.

일곱째, 의학적인 충고나 의견을 제시하지 말고, 추천하지 말아야 한다. 의학적인 질문을 하는

많은 도서관 이용자가 ‘어떻게 생각하는지?’, 또는 ‘무엇이 최선인지’ 질문한다. 이러한 질문에 대답하는 것은 쉽지 않다. 그러나 사서는 어떠한 의견도 줄 수 없고, 의료교육을 제공할 수 없으며, 의사가 아님을 명확히 해야 한다. 그러나 필요하다면 보다 많은 정보제공을 해 줄 수 있다고 해야 한다. 이용자가 지속적으로 충고나 자문을 요구한다면, 담당의사와 논의할 것을 제안해야 한다. 세상에서 최고인 의사라 할지라도 결코 특정 의사를 추천하지 말아야 한다. 많은 병원이 의사알선서비스를 제공한다. 그러나 이러한 리퍼럴서비스는 의사의 경쟁에 대한 정보를 제공하지 않으며 특정 병원에 특권을 가진 3-4명의 의사정보를 제공할 뿐이다. 사서는 또한 의사인명록을 이용자에게 제공할 수 있으나 의사들의 순위를 매기지 말아야 한다. 그러나 가끔 같은 의학적인 관심을 가진 자립단체이 특정 의사에 대한 정보원이 될 수 있다.

여덟째, 이용자의 특수한 질문에 대답하는데 가장 완전한 정보를 제공한다. 이것이 모든 참고업무의 궁극적인 목적이다. 그러나 몇몇 의학적인 질문은 문제를 야기시킬 수 있다. 이용자가 이후에 매우 치명적인 것으로 판명될 수 있는 특정 질병의 진단, 치료, 징후에 대한 질문을 할 수 있다. 특히 전화상에서 정보를 요구 한다면 정보의 복사된 페이지를 이메일로 보내야 하고, 어떤 경우에는 검열의 형태로 생각될 수 있기 때문에 사서는 결코 정보를 숨기지 말아야 한다. 심각한 질병에 대한 정보를 원하는 많은 사람들이 이미 예후를 의심 할 수 있다.

아홉째, 특정 종류의 질문을 위해 자립단체를 참고할 수 있다. 이용자가 특수한 질병이나 의료상태를 다루는 의사에 대한 추천을 요구한다면, 같은 의학상태를 가진 사람들이 회원으로 있는 자립단체를 참조하게 할 수 있다. 자립단체회원은 그들의 상태를 치료하는데 가장 도움이 되는 것을 발견했던 특정 의사에 대한 정보를 공유하고, 보통 커뮤니티에서 이용될 수 있는 지원서비스와 가장 최근의 치료방법에 대해 잘 알고 있다. 그러나 주의해야 할 것은 자립단체를 정보원으로서 추천하고, 이러한 문제에 대처하는데 감정적 지원을 하고 있다고 이용자가 느끼지 않도록 해야 한다. 자립단체명부를 참조하는 것도 좋다.

3. CHI 참고서비스가이드라인 구성요소 분석

본 연구에서는 위에서 제시된 모든 가이드라인을 분석하였으며 그 내용은 <표 1>과 같다. 표에서 보는 바와 같이 도출된 CHI 참고서비스 가이드라인 구성요소는 크게 정보서비스 사서의 역할, 정보원, 원격(off-site) 이용자에게 대한 정보서비스 응대, 참고면담, 윤리 등으로 대부분된다. 정보서비스 사서의 역할은 다시 전체적인 내용과 서비스 평가, 조언, 기밀, 요령으로 중구분되며, 정보원은 전체적인 내용, 최신성, 정확성, 다른 정보원의 소개, 정보원 활용 지원으로 소구분된다.

이렇게 분석된 자료는 CHI 참고서비스를 제공하고 있는 공공도서관의 관장 및 사서를 위촉하여 전문가 자문을 받았으며, 일부 내용을 수정·보완하는 절차를 거쳤다. 전문가는 총 2명으로 구성하

였으며, CHI 서비스를 제공하고 있는 공공도서관의 관장 및 중견 이상의 전문가로 하였다. 1차적으로 개발된 내용에 대해 용어의 적절성 및 내용의 필요성 등에 대해서 논의하였고, 최종 확정된 가이드라인 내용으로 설문 이 이루어졌다.

다음에 나오는 자료는 분석을 위해 사용된 가이드라인 및 참고자료이며, A~F는 표에서 사용되는 것으로 각각의 자료를 대표한다.

- A: ALA RUSA 가이드라인
- B: Lyman Maynard Stowe Library의 가이드라인
- C: Tips for Providing Health Reference to the Public
- D: Mayo 도서관 면책문구
- E: 네브라스카도서관위원회 가이드라인
- F: Foote와 Etheredge의 CHI 서비스 제공을 위한 바람직한 속성

<표 1> CHI 참고서비스 가이드라인 구성요소

대구분	중구분	소구분	A	B	C	D	E	F		
정보서비스 사서의 역할		공공도서관사서는 이용자의 일상적인 소비자건강정보 관련 정보요구를 충족시키기 위한 적절한 지식을 갖추고 준비되어야 한다.	○							
		공공도서관사서는 주제영역에 대한 최신성을 유지하되, 그들의 역량 수준을 넘어서는 질문들도 참조해야 한다.	○							
		공공도서관은 서비스 유형이나 수준에 있어 다양성을 명시하는 전문화된 정보서비스를 제공한다는 정책을 기술하는 성문화된 지침을 개발해야 한다. 이용자에게 제공된 도움이나 해석수준이 전문가와 비전문가간의 주제전문성의 차이정도를 반영해야 한다.	○				○			
		이용자에게 소비자건강정보관련 질문에 응답할 때, 공공도서관사서는 자관의 전문화된 정보서비스 정책을 명확하게 제시함으로써 그들의 역할을 명확히 해야 한다.	○							
		공공도서관사서는 이용자의 질문에 가능한 한 완전하고 정확한 응답을 제공할 책임과 도서관 이용자를 그들의 정보요구에 가장 적절한 정보원으로 안내할 책임이 있다.	○					○		
		공공도서관사서는 이용자가 원하는 경우, 이용자가 독립적이고 효과적으로 정보를 탐색할 수 있도록 자원의 사용에 대한 교육을 제공해야 한다.	○					○		
		이용자가 정보원을 이해하는데 어려움을 겪는다면 보다 자세한 설명과 비교를 위해 대체적인 자료가 탐색되어야 한다. 적절한 정보원을 찾을 수 없다면 리퍼럴(referral)이 이루어져야 한다.	○					○		
		정보서비스 제공은 명확한 정보원을 제공하거나 다른 곳에 위치해 있는 입수될 수 있는 정보원 및 서비스로의 정확한 리퍼럴을 제공함으로써, 이용자의 정보요구를 충족시켜야 한다.	○					○		
		서비스 평가		대상 모집단에 대한 상세한 요구평가를 기반으로 정보서비스를 설계하고 접근에 대한 장애요인을 해결하도록 한다.						○
				정의된 목표를 달성하기 위해 체계적으로 서비스를 평가하고 수정하도록 한다.						○
조언		도서관들은 이용자에게 매체에 관계없이 정보원의 상대적 가치에 관하여 조언하고, 적절한 경우 도서관 자료에 관하여 추천할 수 있다.	○							
		추천된 정보원은 가장 포괄적이고 사용 가능한 가장 최신의 것이어야 한다.	○							
기밀		대면 이용자(in-person)와 원격 이용자(off-side) 모두 그들의 기밀적 요청은 항상 존중되어야 한다.	○		○					
		이용자의 정보 문의에 대한 탐색지원을 제공할 때를 제외하고 도서관 외부에서는 논의되지 않아야 하고, 그 이름은 이용자의 하락없이 언급되어서는 안 된다.	○		○					

20 한국도서관·정보학회지(제44권 제2호)

요령	공공도서관사서는 참고면담 동안 신중해야 한다. 완벽한 면담을 수행하는 것은 매우 중요하지만, 이용자의 불편함을 최소화할 수 있도록 해야 한다.	○				
	공공도서관사서는 이용자의 프라이버시를 침해하지 않으면서 문제의 요점을 파악하도록 노력해야 한다.	○				
	공공도서관사서는 이용자의 질문을 처리함에 있어 공정하고 개인적인 판단을 피해야 한다.	○				
	면책문구 또는 주의문구가 건강정보 및 의료정보를 제공할 때 제공되는 모든 문서 및 대화에 포함되어야 한다.				○	
	정보를 제공함에 있어, 임상효과의 증거뿐만 아니라 가치나 선호도(예, 부작용의 수용가능성)를 고려해야 한다.					○
각 도서관은 봉사대상 지역사회의 요구를 충족시키기 위해 최선성, 정확성, 접근성이 있는 건강주제 및 의료 주제 분야의 적절한 정보원을 평가하고 수집해야 한다.	○					
이용자들은 저작권 및 라이선스계약 조건 내에서 도서관 장서내 정보에 접근할 권리는 갖는다. 해당 정보를 제공하는 정보자원이 사용이 라이선스 계약을 위반하지 않는다면, 정보가 이용자로부터 보호되지 않아야 한다.	○		○			
-사서는 이용자가 요구하는 정보가 제공되어질 수 있는 정보원으로 이용자를 직접적으로 안내해야 한다. 이러한 자원은 사내인쇄 및 비인쇄자료 뿐만아니라 외부 자원에 대한 접근을 포함해야 한다. -이용자에게 제공된 정보의 정보원을 항상 말해야 한다. 정보의 자원이나 날짜를 자료에 포함시켜야 한다. 인터넷자료라면 URL 정보만으로 충분하지 않고 정보제공기관의 이름도 포함해야 한다.	○		○			○
적절한 정보원을 식별하고, 활용하고 평가하는 부분이 있어서 이용자에 대한 지원도 활용될 수 있어야 한다.	○					
최신성	도서관은 도서관의 주요 이용자의 요구에 부합하면서 도서관 자료예산과 장서개발정책의 범위 내에서 가능한 가장 최신의 정보를 제공해야 한다.	○				
	이용자 가이드는 오래된 자료들을 제거하기 위하여 정기적으로 평가되어야 한다.	○				
	정보서비스 장서에서 오래된 자료들은 일반 장서로 보내거나 폐기되어야 한다.	○				
	출판자료의 최신성은 시간에 민감한 특성을 가진 정보 및 정보원의 경우에 이용자에게 명확히 제시되어야 한다.	○				○
	건강 및 의료 분야의 정보가 빠르게 변경되기 때문에, 이용자에게 그 주제 분야의 보다 최신의 정보가 다른 곳에서 이용될 수도 있다고 조언해야 한다.	○				○
정확성	정보서비스 장서는 이용자의 건강 및 의료 정보에 대한 요구에 답이 될 수 있는 하나 이상의 정보원을 제공해야 할 것이다. 정보서비스 사서는 가능하다면 비교 또는 설명을 위한 대체 정보원을 제공함으로써 정보의 정확성을 평가하는 이용자를 지원해야 한다.	○				
	광고나 권유가 정보 콘텐츠로 잘못 해석 될 수 있는 경우에 직원은 차별화를 통하여 이용자를 지원해야 한다.	○				
다른 정보원 소개	정보서비스 사서는 지역정보서비스와 장서개발정책에 따라 이용자의 질문에 응답하기 위한 모든 노력을 해야 한다.	○				
	가능한 자원 및 인력을 사용하여도 질문에 응답 할 수 없는 경우, 직원은 개인뿐만 아니라 다양한 형태로 출판된 정보원을 질문에 참조할 수 있도록 준비해야 한다.	○				
	기관, 서비스, 또는 개인이 그 사용자에게 서비스를 확장 할 경우에만 다른 자원에 대한 리퍼럴이 이루어져야 한다.	○				
	도서관 외부의 지역 사회, 국가, 개인적인 서비스에 대한 인식은 중요하며, 서비스에 대한 리퍼럴은 사실상 어떤 규약을 따라야 한다.	○				
	사서는 의사, 기타 의료 제공자 또는 건강 및 의료 전문가들을 추천할 수 없지만, 이용자가 다른 정보원을 식별하고 찾아낼 수 있도록 그러한 정보원에 대한 접근을 제공할 수는 있다.	○				
소비자가 자신의 선택을 이해할 수 있도록 돕고 그들의 관심사에 대한 정보의 관련성을 해석해 줄 수 있는 전문가에게 접근할 수 있도록 한다.						○

정보원 활용 지원	주제와 관련된 도서나 논문을 찾는 것을 돕는다.							○
	도서와 색인지의 사용법을 보여준다.							○
	전문가사전의 사용을 돕는다.							○
	유전적 소인 및 의료 기록과 같은 개인적 요인을 고려하기 위하여, 소비자의 리스크 프로파일, 예방 치료의 경고, 치료옵션에 대한 정보를 소비자의 요구에 맞도록 개발된 전문가 시스템을 포함하도록 한다.							○
원격(off-site) 이용자에 대한 정보서비스 응대	원격(off-site) 이용자는 원격에서 도움을 요청하는 도서관 소속 이용자 또는 소속이 아닌 이용자 모두를 포함한다.	○						
	음성 메시지는 잘못 해석하기 쉽고, 텍스트 기반의 의사소통은 설명이나 해석이 필요할 수 있으므로 원격(off-site) 이용자를 위한 지원은 특별한 주의가 필요하다.	○						
	각 도서관은 원격(off-site) 이용자의 요구에 대한 조항이 포함된 정보서비스정책을 개발해야 한다.	○						
	요청자에게 도서관이 해당 주제에 대한 정보를 소장하고 있음을 알려야 하지만, 안내 인쇄 및 비인쇄 자료의 사용을 위해, 그리고 심층적 연구지원을 위해서는 도서관에 방문할 필요가 있음도 알려야 한다.	○						
참고면담	이용자가 정보를 필요로 하는 이유를 확인한다.		○					
	질문을 하는 사람에 대해서 알아야 한다.		○					
	가능한 많은 정보를 획득한다.		○					
	의학사전의 용어를 항상 체크해야 한다.		○				○	
	진단을 하지 말아야 한다.		○					
	의학정보를 해석하지 말아야 한다.		○					
	-의학적인 충고나 의견을 제시하지 말고, 추천하지 말아야 한다. -이용자가 도서관에서 전문적인 의료 또는 법률적인 조언이 아닌 도서관정보를 얻을 수 있음을 주지시킨다.		○					○
	이용자의 특수한 질문에 대답하는데 가장 완전한 정보를 제공한다.		○					
	특정 종류의 질문을 위해 자립단체를 참고할 수 있다.		○					
	사서가 제공하는 정보의 한계를 이용자에게 충고해야 한다.			○				
윤리	다른 커뮤니케이션 요구와 규범(예를 들어 영어가 아닌 경우)을 수용하도록 한다.							○
	이용자가 그들의 가족이 그들의 삶을 각각의 단계(독립적인 생활, 장기요양, 삶의 종결을 포함)에서 직면하게 되는 건강 문제나 대면하게 되는 여러가지 문제를 해결할 수 있도록 한다.							○
	이용자가 언제 어디서든지 자신의 의료기록에 접근할 수 있도록 하며, 다른 사람에 의한 접근권한을 부여할 수 있도록 한다.							○
	개인, 임상, 가족, 그리고 건강관리자간의 정보를 공유할 수 있도록 한다.							○
윤리	ALA의 윤리강령(ALA 기관헌드록에 있는 ALA 정책 매뉴얼에 진술된)은 정보서비스를 제공하는 모든 직원의 행위를 통제한다.	○						

IV. CHI 참고서비스 가이드라인 제안

1. 설문조사 설계

3장에서 개발된 CHI 참고서비스 가이드라인을 가지고 공공도서관사서들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 설문조사는 온라인 상에서 수행되었다. CHI 서비스가 국내에 일반화되어 있지 않기 때문에 CHI 참고서비스를 어느 정도 제공하고 있는 기관의 공공도서관사서를 설문조사 대상으로 포함하였다. 즉, 이 주제에 경험있는 사서를 선정하기 위한 절차를 간단히 살펴보면, ① 2011년에 수행된 '국내 공공도서관의 소비자건강정보 제공현황 조사분석 연구'에서 '2010년 도서관연감'에 등재된 약 748개 기관 중 CHI관련 서비스를 제공하고 있는 129개의 공공도서관 홈페이지를 분석하였다. ② 같은 해 '공공도서관에서 소비자건강정보를 제공하는 것에 대한 사서의 인식 조사연구'에서 이들 129개 도서관의 참고사서들을 대상으로 설문조사를 하였으며 총 56명의 사서가 설문문에 응답하였다. ③ 본 연구에서는 56명의 사서가 CHI관련 경험이 어느 정도 있을 것이라는 생각을 가지고 이들을 대상으로 설문조사가 수행되었으며, 개발된 가이드라인의 각 구성요소에 대한 중요도를 표시할 수 있도록 하였다. 설문은 온라인으로 이루어졌으며 56명의 사서 중 28명이 응답하여 총 50%가 응답하였다.

2. 설문분석결과

1) 응답자의 인구통계학적 특성

위에서 도출된 가이드라인 구성요소를 설문지로 개발하였으며, 공공도서관 56명의 사서를 대상으로 한 설문조사가 이루어졌다. 50%의 응답률을 보였으며 총 28명의 응답자 중 남성의 비율은 9명으로 32.14%, 여성의 비율은 19명으로 67.86%로 나타났다. 응답자의 연령은 20~29세가 17명으로 60.71%, 30~39세가 7명으로 25%, 40~49세가 3명으로 10.71%, 50~59세가 1명으로 3.57%로 나타났다. 응답자가 소지하고 있는 자격증의 비율은 1급 정사서가 3명으로 10.71%, 2급 정사서가 17명으로 60.71%, 준사서가 4명으로 14.29%, 기타(문헌정보학과 학생 계약직근무, 워드1급, 정보기기운용기능사) 4명으로 14.29%로 나타났다. 응답자가 도서관에서 사서로 근무한 년수는 1년 미만이 11명으로 39.29%, 1년 이상~5년 미만이 10명으로 35.71%, 5년 이상~10년 미만이 5명으로 17.86%, 10년 이상~15년 미만이 1명으로 3.57%, 15년 이상~20년 이상이 1명으로 3.57%로 나타났다. 응답자가 도서관에서 담당하고 있는 서비스로는 대출담당업무가 8명으로 28.57%, 참고

담당업무가 2명으로 7.14%, 관리업무가 3명으로 10.71%, 수서업무가 2명으로 7.14%, 전산업무가 2명으로 7.14%, 기타(문화프로그램, 마케팅, 행사담당, 도서관 통계, 대출, 참고담당, 안내데스크 업무지원, 대출·참고·분류·수서, 어린이독서)가 11명으로 39.29%로 나타났다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 응답자의 인구통계학적 특성

개인적 배경	세부항목	빈도	비율
성별	남	9	32.14
	여	19	67.86
연령	20-29세	17	60.71
	30-39세	7	25.00
	40-49세	3	10.71
	50-59세	1	3.57
	60세 이상	0	0.00
자격증	1급 정사서	3	10.71
	2급 정사서	17	60.71
	준사서	4	14.29
	기타	4	14.29
도서관근무경력	1년 미만	11	39.29
	1년 이상~5년 미만	10	35.71
	5년 이상~10년 미만	5	17.86
	10년 이상~15년 미만	1	3.57
	15년 이상~20년 이상	1	3.57
	20년 이상	0	0.00
담당업무	대출담당업무	8	28.57
	참고담당업무	2	7.14
	분류목록업무	0	0.00
	관리업무	3	10.71
	수서업무	2	7.14
	전산업무	2	7.14
	기타	11	39.29

응답자가 도서관 이용자로부터 건강에 관한 질문을 일주일에 평균 몇 번 정도 받는지에 대한 응답으로는 1회~3회가 15명으로 53.57%, 없음이 13명으로 46.43%로 나타났다(〈표 3〉 참조).

〈표 3〉 일주일 평균 건강질문 회수

질문내용	세부항목	빈도	비율
일주일평균 건강질문 횟수	1회~3회	15	53.57
	없음	13	46.43

설문을 위한 가이드라인 구성은 크게 정보서비스 사서의 역할, 정보원, 원격(off-site) 이용자에게 대한 정보서비스 응대, 참고면담, 윤리 등으로 구분되었다. 설문조사 결과에 의하면 가이드라인에 대한 전체 평균은 리커트 5점 척도에서 3.03으로 나타났다.

2) CHI관련 정보서비스 사서의 역할에 대한 가이드라인

먼저 가이드라인에 나타난 정보서비스 사서의 역할을 보면, 사서는 건강 및 의료관련 지식을 갖추어야 하고, 주제영역에 대한 지식의 최신성을 유지해야 하며, 가장 정확하고 적절한 정보원으로 안내하고 탐색 지원 및 정보활용교육을 제공해야 하며, 자관에 자료가 없을 때는 도서관 이외의 자원으로서의 리퍼럴서비스도 수행해야 한다. 또한 도서관 사서는 또한 서비스평가, 조언, 기밀유지 등의 의무가 있다. 본 연구에서 제안된 가이드라인은 사서의 역할과 관련하여 서비스시의 요령도 포함하고 있다.

설문결과 정보서비스 사서의 역할에 대한 전체평균은 3.19로 나타났으며, 이용자의 기밀유지가 3.61로 가장 높게 나타났고, 사서가 주제영역에 대한 최신성을 유지하여야 한다가 3.46으로 나타났으며, 이용자의 프라이버시를 침해하지 않으면서 문제의 요점을 파악하도록 노력해야 한다가 3.39 등의 순으로 나타났다(<표 4> 참조).

위의 결과를 볼 때, 이용자의 기밀을 보호하기 위해 의료관련 주제를 가진 이용자의 이름을 기록하는 것을 삼가고, 이용자 질문의 본질을 동료나 친구와 논의하는 것도 삼가야 한다. 그들과 건강관련 주제를 논의하기 위해 기밀스러운 위치를 확보하는 것도 고려해야 할 것이다.

<표 4> 가이드라인의 정보서비스 사서의 역할에 대한 설문결과

대구분	중구분	소구분	평균	표준 편차
정보 서비스 사서의 역할		사서는 이용자의 일상적인 소비자건강정보 관련 정보요구를 충족시키기 위해 적절한 지식을 갖추어야 한다.	2.82	0.58
		사서는 주제영역에 대한 최신성을 유지하여야 한다.	3.46	0.77
		도서관은 소비자건강정보 관련 서비스 유형이나 수준에 있어 다양성을 명시하는 전문화된 정보서비스를 제공해야 하며, 이를 위한 성문화된 지침을 개발해야 한다.	2.86	0.7
		사서는 이용자의 소비자건강정보관련 질문에 응답할 때, 자관의 전문화된 정보서비스 정책을 명확하게 제시함으로써 역할을 명확히 해야 한다.	2.79	0.78
		사서는 이용자의 질문에 가능한 한 완전하고 정확한 응답을 제공할 책임과 도서관 이용자들의 정보요구에 가장 적절한 정보원으로 안내할 책임이 있다.	3.36	0.79
		사서는 이용자가 원하는 경우, 이용자가 독립적, 효과적 정보를 탐색할 수 있도록 정보자원의 사용에 대한 교육을 제공해야 한다.	3.25	0.68
		사서는 이용자가 정보원을 이해하는데 어려움을 겪을 경우 보다 자세한 설명, 비교를 위해 대체적인 자료를 탐색하여 제공하여야 한다.	3.21	0.58
		도서관은 이용자의 정보요구를 충족시키기 위해 리퍼럴(referral)서비스를 제공하여야 한다. *리퍼럴: 정보서비스기관의 정보제공에 있어서 질문자가 기대하고 있는 회답을 제공할 수 없을 경우, 그 질문의 내용과 관계있는 다른 정보서비스기관, 전문가 등의 정보원을 소개, 안내	3.25	0.68

정보 서비스 사서의 역할	서비스 평가	서비스대상 집단의 정확한 요구평가를 기반으로 정보서비스를 설계하고, 접근에 대한 장애요인을 해결하여야 한다.	3.04	0.68
		정의된 목표를 달성하기 위해 체계적으로 서비스를 평가하고 수정하여야 한다.	3.14	0.59
	조언	도서관은 이용자에게 매체에 관계없이 정보원의 상대적 가치에 관하여 조언하고, 적절한 경우 도서관 자료를 추천할 수 있다.	3.00	0.92
		추천된 정보원은 포괄성과 최신성을 갖추어야 한다.	3.32	0.88
	기밀	대면 이용자(in-person)와 원격 이용자(off-side) 모두 기밀 유지에 대한 요청은 반드시 존중되어야 한다.	3.61	0.66
		정보 문의에 대한 탐색지원을 제공할 때를 제외하고, 이용자의 이름 및 질문 내용은 허락 없이 언급되어서는 안 된다.	3.36	0.79
	요령	완벽한 면담을 수행하는 것이 매우 중요하지만, 이용자의 불편함을 최소화할 수 있도록 참고서비스에 신중해야 한다.	3.29	0.56
		이용자의 프라이버시를 침해하지 않으면서 문제의 요점을 파악하도록 노력해야 한다.	3.39	0.69
		사서는 이용자의 질문을 처리함에 있어 공정해야 하고 개인적인 판단을 피해야 한다.	3.32	0.72
		면책문구 또는 주의문구가 건강정보 및 의료정보를 제공할 때 제공되는 모든 문서 및 대화에 포함되어야 한다.	3.07	0.78
		정보를 제공함에 있어, 임상효과의 증거뿐만 아니라 가치나 선호도(예, 부작용의 수용가능성)를 고려해야 한다.	3.14	0.59

3) CHI 정보원에 대한 가이드라인

다음으로 CHI 참고서비스 가이드라인에 포함되어야 할 내용으로 정보원에 대한 사항이다. 도서관은 최신성, 정확성, 접근성이 있는 건강주제 및 의료주제 분야의 적절한 정보원을 평가하고 수집할 수 있어야 하며 이용자가 특정 저작권 및 라이선스 조건하에서 도서관의 모든 정보자원에 대해 접근할 수 있도록 해야 한다. 정보원의 유형은 인쇄 및 비인쇄 자료, 인터넷자원 등을 모두 포함해야 하며, 사서는 이용자가 적절한 정보원을 식별하고 활용하고 평가할 수 있도록 지원해야 한다.

설문조사 결과에 의하면 항목의 평균은 3.09로 평균정도로 나타났다. 도서관은 도서관의 주요 이용자의 요구에 부합하면서 도서관 자료예산과 장서개발정책의 범위 내에서 가능한 가장 최신의 정보를 제공해야 한다가 3.46으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 정보서비스 사서는 지역정보서비스와 장서개발정책에 따라 이용자의 질문에 응답하기 위한 모든 노력을 해야 한다가 3.29로 나타났다. 가이드라인 중요성에 대해서는 대부분 보통으로 응답하였다(〈표 5〉 참조).

이러한 결과를 볼 때, 건강관련 주제와 관련된 정보원은 최신성이 높아야 함을 알 수 있다. 이는 오래된 정보원은 불완전하고 부정확한 의료상태를 제시할 수 있기 때문이다. Rees는 의료정보는 시간에 민간하고 매우 빠른 속도로 진화하기 때문에 오래된 출판물을 폐기하는 것이 매우 중요하고, 몇몇 경우를 제외하고 대부분의 경우에 5년이 지난 자료는 이용자에게 도움이 되지 않는다고 하였다.⁴²⁾ 이를 위해 도서관은 추가적으로 건강관련 참고서비스를 제공하기 위한 필수적인 도구를 갖추는 것이 필요하며, 참고정보원, 데이터베이스, 건강 및 의학관련 용어사전, 포괄적 주제자료, 화제별 주제자료도 비치해야 할 것이다.

42) A.M. Rees, *Managing Consumer Health Information Services*, (Phoenix, AZ: Oryx Press, 1991), pp.23-28.

<표 5> 가이드라인의 정보원에 대한 설문결과

대구분	중구분	소구분	평균	표준 편차
정보원		각 도서관은 봉사대상 지역사회의 요구를 충족시키기 위해 최신성, 정확성, 접근성이 있는 건강주제 및 의료주제 분야의 적절한 정보원을 평가하고 수집해야 한다.	3.04	0.74
		이용자 요구에 적합한 정보자원 사용이 저작권 및 라이선스 계약을 위반하지 않는 한, 모든 정보가 이용자에게 제공되어야 한다.	3.07	0.72
		사서는 직접 이용자가 요구하는 정보에 적합한 정보원으로 안내해야 한다. 이러한 자원은 관내 인쇄 및 비인쇄자료뿐만 아니라 외부 자원에 대한 접근을 포함해야 한다.	3.04	0.61
		이용자에게 제공된 정보의 자원이나 날짜 등을 포함한 정보원을 정확히 밝혀야 한다. 인터넷자료라면 URL 정보뿐만 아니라 정보제공기관의 이름도 포함해야 한다.	3.14	0.78
		사서는 이용자가 적절한 정보원을 식별하고, 활용하고 평가할 수 있도록 지원해야 한다.	3.25	0.8
	최신성	도서관은 도서관의 주요 이용자의 요구에 부합하면서 도서관 자료예산과 장서개발정책의 범위 내에서 가능한 가장 최신의 정보를 제공해야 한다.	3.46	0.65
		정보의 최신성 유지를 위해 이용자 가이드는 정기적으로 평가되어야 한다.	3.14	0.72
		장서를 통한 정보서비스측면에서 오래된 자료들은 일반 장서로 전환하거나 폐기해야 한다.	2.79	0.88
		시간에 민감한 특징을 가진 정보 및 정보원의 경우, 출판 자료의 최신성을 이용자에게 명확히 제시해야 한다.	3.18	0.86
		특히 건강 및 의료분야의 정보가 빠르게 변경되고 있음을 감안해, 이용자에게 그 주제 분야의 보다 최신의 정보가 다른 곳에서 이용될 수도 있다고 조언해야 한다.	3.00	0.64
	정확성	도서관장서는 이용자의 건강 및 의료 정보에 대한 요구에 답이 될 수 있는 하나 이상의 정보원을 포함해야 한다. 또한 정보서비스 사서는 가능한 한 비교 또는 설명을 위한 대체 정보원을 제공함으로써 정보의 정확성을 평가하고자 하는 이용자를 지원해야 한다.	2.96	0.66
		사서는 광고나 권유가 정보 콘텐츠로 잘못 해석 될 수 있는 경우에, 이용자가 이를 구분할 수 있도록 도와야 한다.	3.07	0.88
		정보서비스 사서는 지역정보서비스와 장서개발정책에 따라 이용자의 질문에 응답하기 위한 모든 노력을 해야 한다.	3.29	0.48
		사서는 의사, 기타 의료 제공자 또는 건강 및 의료 전문가들을 추천할 수 없지만, 이용자가 다른 정보원을 식별하고 찾아낼 수 있도록 그러한 정보원에 대한 접근을 제공할 수는 있다.	3.04	0.45
		가능한 자원 및 인력을 사용하여도 질문에 응답 할 수 없는 경우, 개인뿐만 아니라 다양한 형태로 출판된 정보원을 질문에 참조할 수 있도록 준비해야 한다.	3.21	0.65
	다른 정보원 소개	이용자가 자신의 정보선택을 이해할 수 있도록 돕고, 그들의 관심사에 대한 정보의 관련성을 해석해 줄 수 있는 전문가에게 접근할 수 있도록 한다.	3.07	0.72
		도서관 외부의 개인 및 지역 사회, 국가 서비스에 대한 중요성을 인식하고, 서비스에 대한 리퍼럴은 특정 규약을 따라야 한다.	3.14	0.66
		주제와 관련된 도서나 논문을 찾는 것을 돕는다.	3.07	0.78
		도서와 색인지의 사용법을 알려준다.	3.18	0.62
		전문가사전의 사용을 돕는다.	3.11	0.69
정보원 활용 지원	유전적 소인 및 의료 기록과 같은 개인적 요인을 고려하기 위하여, 소비자의 리스크 프로파일, 예방 치료의 경고, 치료유선에 대한 정보를 소비자의 요구에 맞도록 개발된 전문가 시스템을 포함하도록 한다.	2.64	0.58	

4) 원격이용자에 대한 CHI 참고서비스 가이드라인

다음으로 CHI 참고서비스 가이드라인에 포함되어야 할 내용으로 원격이용자 서비스에 대한 사항이다. 이 부분에서는 원격에서 도움을 요청하는 원격이용자에 대한 특별한 주의가 필요하며, 원격이용자 서비스를 위한 정보서비스정책을 개발해야 하고, 도서관방문을 유도하는 것에 대한 필요성을 포함한다.

설문조사 결과에 의하면 항목의 평균이 2.97로 비교적 낮게 나타났으며, 음성 메시지는 잘못 해석하기 쉽고, 텍스트 기반의 의사소통은 설명이나 해석이 필요할 수 있으므로 원격(off-site) 이용자를 위한 지원은 특별한 주의가 필요하다(3.14로 가장 높게 나타났다(〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 가이드라인의 원격이용자 부분에 대한 설문결과

대구분	중구분	소구분	평균	표준 편차
원격 (off-site) 이용자에 대한 정보 서비스 응대		원격이용자는 원격에서 도움을 요청하는 도서관 소속 이용자뿐만 아니라 도서관 소속이 아닌 이용자 모두를 포함한다.	2.79	0.83
		음성 메시지는 잘못 해석하기 쉽고, 텍스트 기반의 의사소통은 설명이나 해석이 필요할 수 있으므로 원격이용자를 위한 지원은 특별한 주의가 필요하다.	3.14	0.59
		각 도서관은 원격이용자의 요구에 대한 조항이 포함된 정보서비스정책을 개발해야 한다.	2.96	0.72
		이용자에게 도서관이 해당 주제에 대한 정보를 소장하고 있음을 알려야 하지만, 관내 인쇄 및 비인쇄 자료의 사용과 심층적 연구지원을 위해서는 도서관에 방문할 필요도 있음을 알려야 한다.	3.00	0.82

5) CHI관련 참고면담 및 윤리에 대한 가이드라인

참고면담 요령의 전체평균은 2.98로 나타났다. 질문을 하는 사람에 대해서 파악해야 한다가 3.29로 가장 높게 나타났고, 다음으로 사서가 제공하는 정보의 한계를 이용자에게 주지시켜야 한다가 3.25로 나타났으며, 이용자의 건강상태에 대하여 진단을 하지 말아야 한다가 3.14로 나타났다(〈표 7〉 참조).

의료 및 건강관련 정보는 끊임없이 증가하고 있고 이용자의 건강에 대한 관심도 끊임 없이 증가하고 있는 상황에서 잘 설계된 참고면담을 통해 사서는 이용자의 건강정보요구를 충족시킬 수 있을 뿐만 아니라 건강정보를 제공함에 있어서의 법적 책임을 피할 수 있게 할 것이다.

마지막으로 윤리항목으로 건강정보관련 윤리강령을 개발하여 정보서비스를 제공하는 모든 직원의 행위를 통제하도록 한다는 2.68로 그다지 높은 평균을 보여주지 못했다. 이는 윤리강령에 대한 부분이 또 하나의 큰 가이드라인으로서 본 연구에서 구체적으로 제시하지 못한 한계가 있으며, 이로 인해 낮은 인식의 결과를 가져온 것으로 보인다. 따라서 이후 연구에서는 윤리강령에 대한 구체적인 가이드라인 개발연구가 필요하다고 본다.

〈표 7〉 가이드라인의 참고면담 및 윤리 부분에 대한 설문결과

대구분	중구분	소구분	평균	표준 편차
참고 면담		이용자가 정보를 필요로 하는 이유를 확인한다.	3.14	0.88
		질문을 하는 사람에 대해서 파악해야 한다.	3.29	0.64
		가능한 한 많은 정보를 획득한다.	3.18	0.75
		의학사전의 용어를 항상 체크해야 한다.	2.93	0.68
		이용자의 건강상태에 대하여 진단을 하지 말아야 한다.	3.14	0.93
		의학정보를 해석하지 말아야 한다.	3.07	0.93
		의학적인 충고나 의견을 제시하지 말고, 추천하지 말아야 한다.	3.11	0.91
		이용자가 도서관에서 전문적인 의료 또는 법률적인 조언이 아닌 도서관정보를 얻을 수 있음을 주지시킨다.	3.21	0.65
		이용자의 특수한 질문에 대답하는데 가장 완전한 정보를 제공한다.	2.79	0.88
		특정 종류의 질문을 위해 의학관련 자립단체를 참고할 수 있다.	2.86	0.64
		사서가 제공하는 정보의 한계를 이용자에게 주지시켜야 한다.	3.25	0.74
		다른 커뮤니케이션 요구와 규범(예를 들어 영어가 아닌 경우)을 수용하도록 한다.	2.86	0.7
		이용자와 그들의 가족이 삶의 각 단계(독립적인 생활, 장기요양, 삶의 종결을 포함)에서 직면하게 되는 건강 문제나 기타 여러 가지 문제를 해결할 수 있도록 한다.	2.46	0.93
윤리		이용자가 언제 어디서든지 자신의 의료기록에 접근할 수 있도록 하며, 다른 사람에 의한 접근을 통제할 수 있어야 한다.	2.96	0.72
		개인, 임상, 가족, 그리고 건강관리자간의 정보를 공유할 수 있도록 한다.	2.46	0.83
		건강정보관련 윤리강령을 개발하여 정보서비스를 제공하는 모든 직원의 행위를 통제하도록 한다.	2.68	0.83

또한 위의 결과를 볼 때 건강관련주제를 제공할 때의 어떤 가이드라인, 표준 또는 정책을 갖추는 것이 중요하다는 것을 알 수 있다. 예를 들어 ALA의 사서의 윤리코드(ALA's Librarian Code of Ethics),⁴³⁾ ALA의 의료·법률·비즈니스참고서비스 가이드라인(Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses at General Reference Desks),⁴⁴⁾ 그리고 CHI 및 CHI 관련 교육에 있어서 사서의 역할(Librarian's Role in the Provision of Consumer Health Information and Patient Education)⁴⁵⁾과 같은 것을 갖추어야 한다.

43) <<http://www.ala.org/alaorg/oif.ethics.html>>

44) <http://www.ala.org/rusa/stnd_general_ref_desk.html>

45) <http://caphis.njc.org/caphis_statement.html>

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구에서 제시되는 국외의 CHI 참고서비스 가이드라인을 분석함에 있어 미국의 사서들이 이용자의 프라이버시를 매우 신중하게 고려하고 있음을 알 수 있었다. 특히 건강관련 질의에 대한 답을 제공함에 있어서 자료 및 서비스 측면에서 매우 신중하게 대처하고 있음을 알 수 있다. 이러한 기초적인 내용들을 가이드라인으로 개발하여 홈페이지에 게시하고 사서와 이용자가 공유할 수 있도록 하고 있었으며, ALA의 경우 표준 CHI 참고서비스 가이드라인을 개발하여 모든 도서관들이 이를 참조할 수 있도록 하고 있는 것을 알 수 있었다.

건강정보에 대한 관심이 증가함에 따라 도서관에서 건강정보를 요구하는 비율이 증가하고 있으며, 건강정보와 의료정보가 밀접한 관련성을 가지고 있음을 볼 때 CHI 참고서비스 가이드라인을 개발하여 제시하는 것은 매우 의미있다고 생각한다.

가이드라인과 관련된 본 연구결과를 간략하게 제시하면, 첫째, 설문을 위한 가이드라인 구성은 크게 정보서비스 사서의 역할, 정보원, 원격(off-site) 이용자에 대한 정보서비스 응대, 참고면담, 윤리 등으로 구분된다. 설문조사 결과에 의하면 가이드라인에 대한 전체 평균은 리커트 5점 척도에서 3.03으로 나타났다.

둘째, 정보서비스 사서의 역할에 대한 전체평균은 3.19로 나타났으며, 이용자의 기밀유지가 3.61로 가장 높게 나타났고, 사서가 주제영역에 대한 최신성을 유지하여야 한다가 3.46으로 나타났으며, 이용자의 프라이버시를 침해하지 않으면서 문제의 요점을 파악하도록 노력해야 한다가 3.39 등의 순으로 나타났다.

셋째, 정보원에 대한 설문조사 결과에 의하면 항목의 평균이 3.09로 비교적 낮게 나타났으며, 도서관은 도서관의 주요 이용자의 요구에 부합하면서 도서관 자료예산과 장서개발정책의 범위 내에서 가능한 가장 최신의 정보를 제공해야 한다가 3.46으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 정보서비스 사서는 지역정보서비스와 장서개발정책에 따라 이용자의 질문에 응답하기 위한 모든 노력을 해야 한다가 3.29로 나타났다.

넷째, 원격이용자 서비스에 대한 사항의 설문조사 결과에 의하면 항목의 평균이 2.97로 비교적 낮게 나타났으며, 음성 메시지는 잘못 해석하기 쉽고, 텍스트 기반의 의사소통은 설명이나 해석이 필요할 수 있으므로 원격이용자를 위한 지원은 특별한 주의가 필요하다 3.14로 가장 높게 나타났다.

마지막으로 참고면담 요령은 전체평균이 2.98로 나타났으며 질문을 하는 사람에 대해서 파악해야 한다가 3.29로 가장 높게 나타났다. 윤리항목으로 건강정보관련 윤리강령을 개발하여 정보서비스를 제공하는 모든 직원의 행위를 통제하도록 한다는 2.68로 그다지 높은 평균을 보여주지 못했다.

2. 제언

본 연구에서는 건강정보관련 질의가 요구되었을 때 참고사서가 참조할 수 있는 참고서비스지침을 개발하였다. 그러나 실제로 건강관련 참고질의가 제시되었을 때의 참고사서의 서비스 수준 및 대처방법에 대한 것을 측정하는 연구도 수행될 필요가 있다. 선행연구에서 보았듯이 몇 개의 공공도서관을 선정하고 건강관련 질의를 한 후 신속성, 정확성은 물론 다른 기관으로의 연계 등 여러 측면에서 참고서비스 제공현황 연구를 수행한 바 있음을 알 수 있다.

더 나아가 건강관련정보를 제공할 때 이용자의 헬스리터러시 수준이 평가될 필요가 있다. 이들의 리터러시 수준에 따라서 제공되어야 할 정보원의 수준도 달라져야 한다. 일반적인 주제의 건강정보 원도 있지만 의학도서관에서 제공되는 MEDLINE 데이터베이스와 같이 비교적 사용하기 어려운 데이터베이스도 있기 때문이다. 따라서 이용자의 헬스리터러시 수준을 평가하는 도구개발 연구가 수행될 필요가 있다고 본다.

참고문헌

- 고아름, 정은경. “대학도서관 디지털 참고정보서비스 가이드라인 개발에 관한 연구.” 정보관리연구, 제42권, 제4호(2011), pp.23-41.
- 노영희. “국내 공공도서관의 소비자건강정보 제공현황 조사분석 연구.” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제2호(2011), pp.415-437.
- 노영희. “공공도서관 이용자의 소비자건강정보(CHI) 리터러시 향상을 위한 교육프로그램 개발 및 성과측정연구.” 한국비블리아학회지, 제23권, 제4호(2012), pp.391-414.
- 윤정기. “전자매체를 이용한 참고면담에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제32권, 제2호(2001. 6), pp.349-363.
- Agre, P. “How to help someone use a computer.” *The Network Observer*, (1996), Retrieved August 24, 2012, from <<http://polaris.gseis.ucla.edu/pagre/how-to-help.html>>.
- Allcock, JC. “Helping public library patrons find medical information - the reference interview.” *Public Library Quarterly*, No.3/4(2000), pp.21-27.
- Brawn, Tammy S. “Consumer health libraries: what do patrons really want?.” *J Med Libr Assoc*, Vol.93, No(2005 October), pp.495 - 496.
- Derring, Mary Jo and John Harris. “Consumer Health Information Demand and Delivery: Implications for Libraries.” *Bulletin of the Medical Library Association*, Vol.84,

- No.2(1996), pp.209-216.
- Foot, S. and L. Etheredge. "Strategies to Improve Consumer Health Information Services." *Res Agenda Brief*, No.10(2002 January), pp.1-10.
- Grover, R., and J. Carabell. "Toward Better Information Service: Diagnosing Information Needs." *Special Libraries*, No.86(Winter 1995), pp.1-10.
- Harris, R. N. Wathen, and D. Chan. "Public library responses to a consumer health inquiry in a public health crisis: the SARS Experience in Ontario." *Reference & User Services Quarterly*, Vol.45, No.2(2005), pp.147-154.
- Jewish Healthcare Foundation. *Consumer health information in Allegheny County: an environmental scan/conducted by the Graduate School of Public and International Affairs, University of Pittsburgh for the Jewish Healthcare Foundation*. Pittsburgh, PA: Jewish Healthcare Foundation, 2000.
- Kakuk, D. "Multi-type librarian workshops: a consumer health outreach project." *Journal of Consumer Health on the Internet*, Vol.7, No.3(2003), pp.1-14.
- Kouame, G., M. Harris, and S. Murray. "Consumer health information from both sides of the reference desk," *Library Trends*, Vol.53, No.3(2005), pp.464-479.
- Marine, S. P.J. Embi, M. McCuiston, D. Haag, and J.R. Guard. "NetWellness 1995 - 2005: Ten Years of Experience and Growth as a Non-Profit Consumer Health Information and Ask-an-Expert Service." *Proc AMIA Symp*, (2005), pp.1043.
- Marshall, J.G. C. Sowards, and E.I. Dilworth. "Health information services in Ontario public libraries." *Canadian Library Journal*, Vol.48, No.1(1991), pp.37-44.
- McClure, L. "Reference Services: Policies and Practices." IN: Darling, L. ed., *Handbook of Medical Library Practice*, Vol.1: Public Services in Health Sciences Libraries, 4th ed. Chicago: Medical Library Association, Inc., 1982.
- Murray, S. *Developing a consumer health information service: a practical guide*. Toronto: Metropolitan Toronto Reference Library, Consumer Health Information Service, 1995.
- Nebraska Library Commission. 2004. *Statewide training for accurate reference (STAR) reference manual*. Retrieved August 24, 2012, from <<http://www.nlc.state.ne.us/ref/star/contents.html>>.
- Noh, Younghee. "A Study Comparing the Differing Perceptions of Public Librarians and Users in Assessing Consumer Health Information." *Reference & User Services Quarterly*, Vol.52, No.3(2013), pp.1-12.

- Parent Focus Group. Children's *Hospital & Regional Medical Center*, Seattle, 2003, Unpublished transcript.
- Rees, A.M., ed. *Developing Consumer Health Information Services*. New York: R.R. Bowker Company, 1982.
- Rees, A.M. *Managing Consumer Health Information Services*. Phoenix, AZ: Oryx Press, 1991.
- Spang, Lothar and Lynda M.Baker. "Healthcare Information Delivery in Public Libraries: Implications for Academic Reference Librarians." *Reference Services Review*, Vol.28, No.1(2000), pp.81-84.
- Wood, F. B., B. Lyon, M.B. Schell, P. Kitendaugh, V.H. Cid, and E.R. Siegel. "Public library consumer health information pilot project: Results of a National Library of Medicine evaluation." *Bulletin of the Medical Library Association*, Vol.88, No.4(2000), pp.314-322.

국문참고문헌의 영문표기

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

- Ko, Ah-Reum and Eun-Kyung Chung. "A Study on the Development of Digital Reference Service Guidelines for Academic Libraries." *Journal of Information Management*, Vol.42, No.2(2011), pp.23-41.
- Noh, Younghee. "An Analyzing of the Current CHI Services in Korean Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, Vol.45, No.2(2011), pp.415-437.
- Noh, Younghee. "The Development and Performance Measurements of Consumer Health Information(CHI) Educational Programs to Improve Health Literacy among Public Library Users." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, Vol.23, No.4(2012), pp.391-414.
- Yoon, Jeng-Key. "A Study on the Reference Interview Using Electronic Media." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, Vol.32, No.2(2001.6), pp.349-363.