

# 중소병원도서관의 참고봉사 현황에 대한 고찰

인제대학교 상계백병원 도서관, 가톨릭의대 성빈센트병원 도서관\*, 인하병원 도서관\*\*

이 성 자·김 주 희\*·윤 미 라\*\*

## I. 참고봉사 의미

현대도서관의 기능을 수집, 조직, 보존의 기술봉사와 열람, 대출, 참고의 이용자봉사로 나눌 수 있다. 특히 전문도서관의 경우 가장 중요한 업무로서 봉사의 거의 대부분을 차지한다고 할 수 있는 것은 참고봉사일 것이다. 참고봉사는 도서관에 수집된 정보자료를 추구하는 이용자에게 사서가 베푸는 인간적인 원조로서 이는 영어의 'Reference Work' 또는 'Reference Service' 또는 'Information Service'에 해당되는 용어로서 ALA용어집과 KLM용어집에서도 도서관이용자가 정보를 구하고 조사연구를 위하여 자료를 구하고자 할때 그 이용자에게 직접 협력하기 위하여 활동하는 도서관업무이며, 참고업무란 연구와 조사를 위하여 정보를 구하고 도서관자료를 이용하는 독자들에게 도움을 주는 일과 직접 관련된 도서관업무의 한 부분이라고 정의하고 있다.

여러학자들의 이론을 통해서 볼때 참고봉사는 조사, 연구에 필요한 정보를 얻고자 도서관을 찾아오는 이용자에게 신속, 정확하게 해답을 주거나 만족할 만한 서지적 자료를 제공해 주는 봉사활동을 뜻하며, 참고업무를 지원하기 위하여 이루어지는 여러 업무, 즉 선택에서 행정에 이르기까지 모든 행위를 포함하는 것이라고 할 수 있다.

도서관의 모든 활동이 궁극적으로는 이용자봉사의 일환으로서 이루어지고 있지만, 참고봉사는 특히 사서와 이용자의 직접적인 대면을 통하여 이루어지며 또한 사서가 자료에 대한 물리적 관리에서 벗어나 지적인 내용에 관여하기 시작하였다는 의미에서 새로운 차원의 사서직을 형성하였다고 볼 수 있다.

## II. 의학도서관의 참고봉사 기능

전문도서관 중의 하나인 의학도서관의 참고봉사는 위에서 살펴본 것과 같이 규정할 수 있다. 의학도서관은 이용자들의 목적인 교육, 연구, 진료업무를 수행하는데 도움이 될 수 있도록 완전한 뒷받침을 할 수 있어야 한다. 이용자들이 의학도서관에 요구하는 봉사의 내용도 이용자 스스로 폭발적인 정보를 감당하지 못하기에 자신들은 학술, 연구, 진료활동에 전념하고 선행 연구나 진행연구에 대한 정보검색, 수집, 분석, 조직을 할 수 있는 최신정보검색, 소급문헌검색, 최신정보주지, 초록, 색인작성 등으로 나타난다.

여러 문헌과 이론을 통하여 볼때 의학도서관이 이용자에게 행하는 참고봉사의 내용은 교육업무, 서지작성 업무, 문헌탐색(검색)업무, 상호대차업무, 초록작성, 번역, 복사 등으로 요약할 수 있다. 국내중소병원도서관의 실정에 맞춰서 살펴보면, 교육업무는 이용자들에게 도서관이용에 관한 교육을 실시하여 자료에 대한 이해와 이용에 많은 정보를 제공해 주는 친근한 장소로서 인식하게 한다. Index Medicus나 Korean Index Medicus와 같은 색인지의 이용법, CD-ROM Medline의 사용법을 교육하는 것도 참고봉사의 업무 중의 하나이다.

서지작성업무는 이용자를 위해 각 주제분야의 문헌을 탐색하여 제공하는 것으로 문헌검색에는 탐색시점에서 과거문헌을 소급하여 탐색하는 소급문헌검색과 앞으로 새롭게 도착되는 문헌을 대상으로 탐색하는 최신정보검색이 있다.

어떤 특정 개인이나 단체가 필요로 하는 주제를 선택, 등록하여 놓고 새로운 정보가 발생(입수)하였을 때

마다 그 정보의 파일과 이용자의 프로필을 대조하여 자동적으로 배포하는 정보의 선택제공을 의미하는 SDI(Selective Dissemination of Information)가 있으며, 최신정보주지봉사(CAS: Current Awareness Service)는 어떤 특정 분야나 특정인을 대상으로 하는 것이 아닌 막연한 周知서비스로 신착잡지의 목차속보 또는 색인지, 초록지의 배포, 잡지회람 등과 같이 새로 입수되는 각종 자료를 이용자에게 알리는 것으로 도서관 참고봉사에 있어서 가장 기본이 되는 정보검색서비스이다. 상호대차업무는 의학도서관에서 가장 활발히 행해지고 있는 상호협력봉사로 이용자가 원하는 자료가 현재 도서관에 소장되어 있지 않더라도 문헌소재를 확인하면 자료를 얻을 수 있는 것으로 정보제공이 핵심인 의학도서관의 중요한 업무이다. 국내상호대차와 해외상호대차로 구분할 수 있다.

복사봉사업무는 복사기의 급속한 보급으로 신속하고 편리하게 자료를 제공할 수 있게 되었다.

한편 컴퓨터의 보급으로 도서관 업무의 자동화는 참고봉사의 자동화를 가져와 사서의 도움없이 자신이 원하는 정보를 컴퓨터의 작동에 의해서 얻을 수 있다는 점에서 참고봉사형태의 변화를 가져왔지만, 사서와 이용자간의 대화로 이용자의 진정한 요구 파악과 사서의 경험을 통한 지식까지 대신하여 줄 수 없기 때문에 주제전문가로서 의학사서의 역할은 중요한 것이다.

특히 의학사서는 의학이 지니는 학문의 깊이와 세분화로 인하여 여러분야 지식, 의학용어의 습득과 함께 각종 2차자료의 이용법, 각종 질병, 臟器別, 科別로 발행되는 정기간행물에 대한 정보도 알고 있어야 하며, 각종 문헌의 구성상 외국어문헌이 많기 때문에 사서의 어학능력도 요구된다. 이외에 사서에게 요구되는 것은 인간상호간의 원활한 의사소통을 이끄는 자질이다. 정보요구자와 접촉하고 상당함에서 자신의 감정이나 의견을 먼저 말하기 보다는 관심있는 태도로 충분히 듣고 이용자의 입장을 이해한 후 자료에 대한 사항을 파악한 다음 신속하게 정확한 자료를 여과 선별하여 제공함으로써 그 책임을 다할 수 있겠다.

### III. 국내 중소병원도서관의 참고봉사 현황

국내 중소병원도서관의 참고봉사의 현황을 파악하기 위하여 1994년도관 한국의학도서관협의회(이하 한의

도협) 회원현황에 수록되어 있는 병원도서관 중에서 구독잡지 종수가 50종이 넘는 60개의 병원도서관을 선정하여 설문지조사를 실시한 바 50개 도서관으로부터 회신을 받았다(83.3%).

설문지 내용은 중소병원 도서관의 참고봉사담당자에 대한 설문 7개항, 도서관 운영현황, 참고봉사의 유형, 이용자봉사의 현황, 데이터베이스의 활용 등 6개 항목으로 나누고, 전체 문항은 35문항의 설문으로 구성하였다.

#### 1. 참고봉사담당자에 관한 설문

중소병원 도서관의 참고봉사담당자는 남성보다 여성이 거의 7배이상을 차지하고 있었으며, 여성담당자의 91%가 20~30대였다. 근무연한은 10년 이상의 근무자가 22%, 3년~9년 사이의 근무자는 46%였으며, 근무연한이 1년미만인 사람이 참고봉사를 담당하고 있는 경우도 14%(7명)였다.

정사서 자격증소지자는 전체의 64%로, 도서관학과를 나온 경우 대학원졸업이 6%, 학부졸업이 44%였고, 사서교육원이 14%였다. 준사서자격증소지자는 전체의 30%로 학부졸업이 18%, 사서교육원 12%이며, 일반직이 6%였다.

개인적으로 학술단체에 가입하고 있는 경우는 28%로 정보관리학회나 한국도서관협회 등에 가입하여 도서관계의 새로운 정보를 얻고 있었고, 가입하지 않은 경우는 72%였다.

재교육의 기회를 갖고 있다고 답한 경우는 38%로 한의도협에서의 학술대회, 의학용어강좌 수강, 사서 모임에서의 저널 review, 컴퓨터, 영어, 대학원 등을 통해서 하고 있었으며, 62%는 없다고 답하였다. 하지만

표 1. 성별/연령

	남(명)	여(명)	비고
20대		22	] 전체의 91%
30대	2	18	
40대	3	3	
50대	1	1	
60대	0	0	
합계	6(12%)	44(88%)	

표 2. 성별/근무연한

	1년미만	1~2년	3~5년	6~9년	10~19년	20년이상
남	1	2		1	1	1
여	6	7	9	13	8	1
계	14%	18%	18%	28%	18%	4%

표 3. 자격증 소지 구분

	대학원	학부	전문대	사서교육원	고졸	계
정사서	6%	44%		14%		64%
준사서			18%	12%		30%
일반직		2%			4%	6%
합계	6%	46%	18%	26%	4%	100%

표 4. 개인적 학술단체 가입여부

있다	28%
없다	72%

표 5. 재교육 기회

있다	38%
없다	62%

실문지조사 대상 도서실이 모두 한의도협 회원도서실 였기 때문에 응답자가 좀더 적극적으로 학술대회나 의 학용어 강좌 등에 참석을 한다면 재교육의 기회는 가 질 수 있다고 본다. 조직이나 단체는 유기적으로 사회 의 발전에 맞춰 발전하기 마련인데 적절하고 가치있는 정보를 서비스 하려면 끊임없는 재교육이 필요한 것이 다.

참고봉사를 원활히 하기 위한 사서가 갖춰야 할 요 건으로 의학용어, 주제전문지식이 88%로 월등히 높게 나타났다. 이는 우리나라 교육제도하에서는 사서가 모 두 인문계의 주제배경을 가지고 있음에서 오는 것이라 고 생각되며, 또한 의학의 심오함과 특수성으로 의학

표 6. 원활한 참고봉사를 하기 위한 사서가 갖춰야 할 요건

의학용어, 주제전문지식	88%
원활한 인간관계	28%
컴퓨터 지식	26%
능통한 외국어 실력	12%
기타	4%

도서관에서 근무하는 우리의학사서가 주제배경을 갖기 위해서는 배가의 노력이 필요함을 말해주고 있다.

## 2. 도서실 운영현황

기구조직표상의 소속으로는 병원마다 명칭을 달리하 고 있어 동일한 명칭을 사용하기는 어려웠다. 진료와 관련된 부서에 소속해 있는 경우는 56%, 총무과, 의무 기록실 등 행정부소속은 36%, 독립부서 4%, 무응답

표 7. 기구조직표상의 소속

의료지원부 또는 교육연구, 수련부	56%
총무과 등 행정부 소속	36%
독립부서	4%
무응답	4%

표 8. 직원현황

	계	정사서	준사서	일반직
1인 근무기관	30(66%)	18	10	2곳
2인 근무기관	15(30%)	13	4	13곳
3인 이상기관	5(10%)	7	4	5곳

표 9. 참고봉사 요구 이용자 순

	백분율
스텝(교수)	34%
전공의(인턴포함)	44%
의료기사, 간호사	18%
행정직	3%
기타	1%

4%였다. 도서실이 진료지원부서로서 제구실을 하기 위해서는 우선적으로 독립된 위치를 확고히 하여야겠다.

직원현황에서 1인 근무기관은 전체의 60%였고, 2인 근무기관은 30%, 3인 이상 근무하는 기관은 10%였다. 4명이 근무하는 경우가 최고의 경우이며, 사서(준사서 포함)가 1명 있는 기관은 전체의 80%(40곳)으로 도서실 운영을 전담하는 고생을 하고 있었다.

도서실의 참고봉사를 제일 많이 요구하는 이용자는 전공의로 44%, 스텝(교수) 34%, 의료기사, 간호사 18% 순이었다. 전문의가 되기 위한 과정에 있는 전공의가 자신의 전공분야 연구와 환자치료를 위한 여러자료를 필요로 하는 경우도 있겠고, 스텝(교수)이 레지던트, 인턴을 통해 봉사를 요청하는 경우가 많아 이것도 스텝(교수)보다 전공의(인턴) 이용빈도를 높게 나타내는 한 요인일 것이다.

### 3. 참고봉사의 유형

참고질문처리표를 작성하는 기관은 12%, 작성하지 않는 기관은 88%였다. 참고질문처리표의 작성은 참고봉사 과정의 중요한 한 요소로서, 보다 나은 봉사를 위한 자료를 얻기 위한 것으로, 질문내용에 있어서도 참고봉사담당자가 의학용어, 주제전문 지식이 부족한

표 10. 참고질문 처리표 작성

작성한다	12%
작성안한다	88%

표 11. 참고질문의 유형

	백분율
지향적, 즉답형 질문	45%
특정조사형질문	35%
연구형 질문	20%

경우 구두로 전달받아 처리하는 것보다 참고질문처리표를 이용하면 질문의 요점을 체계적으로 표현하기 때문에 정보의 획득이 비교적 용이하기도 하고, 잘 모르거나 이해를 돕기 위해 물어보기 등의 이용자와의 커뮤니케이션에도 도움이 된다.

참고질문의 유형에서는 자료의 이용법, 특정자료의 위치, 소장여부 등을 묻는 지향적, 즉답형질문이 45%, 참고사서의 전문적인 원조를 필요로 하는 질문으로 사전, 용어집, 백과사전 연감, 지도 색인 등 2차자료를 동원하여야만 해결이 가능한 특정조사형 질문은 35%, 특정사항에 대하여 알고자 할때의 질문으로 각 주제분야의 지식과 그 영역의 서지적 지식, 정보원에 대한 net의 준비 등을 요하는 연구형 질문은 20%였다.

참고봉사담당자가 이용자로부터 받은 질문의 내용은 간단한 문헌이나 정보의 소재탐색이 44%, 문헌, 정보의 탐색방법에 대한 조언이 32%, 최신정보의 검색이 24%였다.

중소병원도서실에서 가장 많이 이용하는 참고도서로는 종합목록 25%, CIM(IM) 21%, Medline 19%,

표 12. 참고질문의 내용

	백분율
간단한 문헌, 정보소재탐색	44%
문헌정보 탐색방법조언	32%
최신정보검색	24%

표 13. 참고도서

종합목록	25%	문헌검색이 58%
Cumulative Index Medicus (Index Medicus 포함)	21%	
Medline	19%	
Korean Index Medicus	18%	
사전류, 연감류	14%	
기타	3%	

표 14. 참고봉사를 실시하는데 어려움

전문의학지식의 결여	28%
정보소재파악의 어려움	15%
소장자료의 부족	50%
이용자와의 커뮤니케이션의 부족	5%
무응답	2%

KIM 18%, 사전, 연감류 14%, 기타 3%였다. 문헌검색시 사용하는 Tool인 CIM(IM), Medline, KIM을 합하면 58%로 정보의 홍수 속에서 적절한 정보의 검색이 중요함을 알 수 있었다.

참고봉사의 애로점으로 소장자료의 부족(50%)을 첫째로 들었으며, 전문의학지식의 결여(28%), 정보 소재 파악의 어려움(15%), 이용자와의 커뮤니케이션 부족(5%)을 들었다. 원활한 참고봉사를 위해서 소장자료를 늘리는 것이 우선이지만 이것은 소속기관의 지원이 뒷받침되어야겠고, 전문의학지식의 결여는 의학용어, 주제 전문지식의 습득을 위하여 끊임없이 노력을 우리 스스로 하여야겠고, 정보소재 파악의 어려움은 의학관련 단행본의 종합목록, 국내의학관련논문의 DB구축 등으로 우리 회원도서관의 고충을 한의도협에서 다스어나

달려주어야겠다.

#### 4. 이용자 봉사의 현황

최신주지봉사(CAS)나 정보선택제공봉사(SDI)를 실시하고 있는 곳은 9곳(19%) 뿐이었으며, 시행하다가 중단했다 6%, 시행하고 있지 않다 75%였다. 요구자가 없어서 실시하지 않는다고 한 곳이 40%였는데 이용자가 CAS나 SDI와 같은 서비스를 도서관에서 해준다는 것을 모르는 경우가 있을 것으로 홍보가 필요하겠다. 그리고 표 8.<직원현황>에서와 같이 사서에 게 업무의 부담이 높은 것도 실시하지 못하는 이유 중의 하나로 생각된다. 사서 임의대로 큰 효과가 없을 것 같아서 실시하지 않는다는 경우와 의미를 모르겠다는 응답도 각각 12%였다.

적극적이며 효율적인 참고봉사를 위하여 이용자에게 대한 지속적인 관찰과 분석 즉, 연구관심분야, 전공분야, 지위 등의 이용자연구를 하고 있는 경우는 35%, 하고 있지 않은 경우는 65%였다. SDI나 CAS도 이용자연구가 선행되어야 함은 물론이다.

도서관 이용안내 등 도서관 이용교육을 정기적으로 실시하고 있는 곳은 14%(7곳)로 대부분 연 1회 실시하며, 주로 인턴, 레지던트 오리엔테이션 때 하고 있었다. 필요한 경우에 한다가 24%, 개별적으로가 62%였는데 이는 이용자가 도서관 이용 중 이용법을 문의하여 올때 개인적으로 교육하는 것을 의미한다. 도서관 이용법 문의는 대개 지향적, 즉답형인 단순질문으로 이용자들이 한번씩만 문의해 온다해도 수십번 내지는 수백번을 되풀이 해야하는 인내심이 필요하다. 직원오리엔테이션 때나 적당한 때에 직접 나가서 또는 인쇄물을 통해서라도 정기적인 교육이 필요하겠다.

상호대차 현황은 전체 월평균 신청건수는 94건이고, 제공건수는 53건였다. 문헌신청이 제공보다 월등히 높아 소장자료의 부족을 말해주고 있으며, 월평균 100건 이상 신청하는 경우는 35%, 제공하는 경우는 13%이다.

상호대차신청시 문헌을 받는 방법은 일반-FAX-속달 순으로 정보의 신속한 습득을 원하는 경우가 많아 FAX사용시 빈도가 높아지고 있었다.

한의도협에서 발행한 타도서관 이용시 사용하는 “회원증”의 사용빈도는 그다지 높게 나타나지 않았다. 진료업무에 바쁜 중증병원의 의사들이 문헌을 얻을때 주

로 도서관을 이용하고 있음을 말해 준다하겠다.

국내에서 구할 수 없는 학술잡지의 논문 입수 경로는 한의도협 46%, BLDSC 16%, 한국메들라스센터 13%, 산업기술정보원 13%순이다. 산업기술정보원은 영국의 BLDSC(British Library Document Supply centre)를 주로 이용하여 회원에게 제공하고 있어 BLDSC의 이용율은 더욱 높겠다. 한국메들라스센

터는 회원들에 한해서만 원문제공서비스를 해 주고 있는데 요금은 일반 Airmail의 경우 50페이지당 \$9.00 이고, FAX는 \$15.00이다. BLDSC는 소장량이 많아 결호율이 낮으며, 문헌도 빨리 받아볼 수 있고(최소 10일~최대 30일) 회신도 정확하다. 하지만 단행본은 원문제공을 해 주지 않고 있으며, 요금이 비싸 일반 Airmail의 경우 1unit/10Pages에 \$10.86이며,

표 15. CAS나 SDI 실시 여부

시행하고 있다	19%
	(CAS: 4곳, SDI: 5곳)
시행하고 있지 않다	75%
하다가 중단했다	6%
업무과다로	33%
큰 효과가 없을 것 같아서	12%
요구자가 없어서	40%
의미를 모르겠다	12%

표 16. 이용자 연구

하고 있다	35%
하고 있지 않다	65%
의미를 모르겠다	0

표 17. 도서관 이용 교육

정기적으로	14%(7곳)	연1회: 6곳, 연2회: 1곳
필요에 따라서	24%	
이용자 개별적으로	62%	

표 19. 상호대차 문헌을 받는 방법

	백분율
속달우편	26%
일반우편	35%
FAX	28%
직접간다	11%

표 20. 한의도협 회원증 사용빈도

월평균 1회 미만	68%
월평균 5회 미만	24%
월평균 10~20회 미만	4%
월평균 20회 미만	4%

표 21. 국내 비소장 학술잡지의 논문 입수 경로

한의도협	46%
한국메들라스센터	13%
BLDSC	16%
Dynamic Information Corp.	3%
산업기술정보원	13%
그 외 기관	7%
아무런 서비스도 제공하고 있지않다	2%

표 18. 상호대차

	10건미만	10~40건 미만	40~100건 미만	100~200건 미만	200건이상	비고 (최고건수)
월평균신청건수	6.5%	33%	25.5%	27%	8%	400건
월평균제공건수	22%	30%	16%	9%	4%	360건

표 22. 학술잡지를 제외한 자료의 해외상호대차

BLDSC	14%(7곳)	
Dynamic Information Corp.	2%(1곳)	
아무런 서비스도 제공하고 있지 않다	40%(20곳)	
그외 기관	36%(18곳)	해당기관문의 11곳, 산업기술정보원1, 대한의학협회 1, 일본신청 1등
무응답	8%(4곳)	

표 23. 비의학관련 자료의 참고봉사

소장자료, 주로 백과사전을 이용	39%
재량껏 타도서관 문의	36%
소장하지 않는다고 한다	20%
천리안정보를 이용한다	5%

FAX는 페이지에 상관없이 6units이다. Dynamic은 소장자료가 적어 결호율이 BLDSC보다 높으나, 단행본의 원문제공을 받을 수 있는 장점이 있다. 요금은 1unit/10pages에 \$9.00이며, FAX는 제공되지 않는다. 산업기술정보원은 일반 Airmail은 1건당 기본요금 7,500원에 page당 600원을 받으며, Adonis는 건당 기본요금 7,500원에 페이지당 100원을 받는다.

국내에 없는 학술잡지를 제외한 석박사논문, 단행본, 보고서, 회의자료에 대해서는 아무런 서비스도 못해주는 경우가 많았다. BLDSC를 이용하는 경우는 14%, Dynamic을 이용하는 경우는 2%였고, 그 외 기관을 이용하다가 18곳(36%)인데 이중 11곳이 답한 해당기관에 문의, 의뢰한다는 국내 자료만이 가능한 것으로 아무런 서비스도 제공하지 못하는 경우는 더욱 많았다(62%).

병원도서관의 장서구성은 대부분은 의학관련주제로 이루어졌는데 때때로 의학과 관련이 없는 자료를 문의, 요구하는 경우가 있다. 이때 백과사전 등 소장자료의 이용(39%), 참고봉사담당자 재량껏 타 도서관에 문의(36%), 소장하지 않는다고 말할 때는 20%, 천리안정보를 이용하는 경우 5%로 나타났다.

### 5. 데이터베이스의 활용

중소병원도서관의 CD-ROM Medline 보유현황은

66%(33곳)로 대부분 컴퓨터 1대에 드라이브 4대(20곳)를 사용하고 있었다. 한국메들라스센터에 가입하여 Medline을 사용하고 있는 경우와 모뎀으로 연결하여 사용하고 있는 경우도 보유하고 있다에 포함시켰다.

CD-ROM Medline사용교육도 도서관 이용교육과 마찬가지로 양상으로 정기적으로 하는 경우보다 필요한 경우가 생기면 하거나 이용자 개별적인 문의에 답하고 있는 경우가 94%였다.

검색방법은 이용자가 직접 검색하는 경우 35%, 이용자와 함께 토의하면서 사서가 검색하는 경우가 54%, 기타 25%, 사서가 검색해 주는 경우는 9%뿐였다.

온라인데이터베이스에 가입한 경우는 전체의 44%인 22곳으로 천리안을 제일 많이 사용하고 있었다. 천리안에는 1988~1990년까지의 국내의학논문을 검색할 수 있고, 의약정보, 각종통계, 석박사학위논문, 기사색인 등을 얻을 수 있다.

중소병원도서관의 전산화는 이루어지지 않았으며 6%만이 부분전산화되어 있었다.

도서관 전산화의 필요성은 74%가 느끼고 있었고, 소규모 도서관이므로 전산화의 필요성, 계획이 없다고 답한 경우도 있었다. 전산화계획은 66%가 있다고 응답하였지만 소속기관의 이해와 예산지원이 있어야만 가능한 이 사업이 언제쯤 이루어질 수 있을 지는 의문이다.

그밖에 원활한 참고봉사를 위해서는 사서의 자질 - 계속교육, 의학전문지식의 습득, 2차자료의 활용 및 정보수집 - 과 적극적이며 능동적인 친절한 사서의 자세를 들었다. 그리고 의학관련단행본 및 관련자료의 DB구축, 중복잡지 교환업무, 국내잡지의 결호없는 배포 등의 한의도협회의 적극적인 지원과 한의도협 회원 모두에게 원문서비스 제공 등의 한국메들라스센터의 배려를 말하였다.

표 24. CD-ROM Medline 보유 현황

보유하고 있다	66% (33곳)	PC보유현황			Drive 보유현황				
		1대	2대	3대이상	1대	4대	8대	14대	기타
보유하고 있지 않다	34% (17곳)	28곳	2곳	3곳	2곳	20곳	2곳	2곳	7곳

표 25. CD-ROM Medline 이용교육

정기적으로	6%	연1회
필요에 따라 수시로	25%	
이용자 개별적으로	69%	
이용자가 직접 검색	35%	
사서가 검색	9%	
이용자와 함께 사서가 검색	54%	
기타	2%	

표 26. 온라인데이터베이스

가입하고 있다	44%	월평균사용회수		
		1~9회	10~19%	20회 이상
가입하고 있지 않다	56%	60%	25%	15%
한국메들라스센터	36%			
Dialog	14%			
천리안	45%			
JOIS	0			
그 외 기관	5%			

표 27. 전산화 실시 여부

이루어졌다	0
부분전산화	6%
이루어지지 않았다	94%

표 28. 전산화의 필요성과 계획

	필요성	계획
예	74%	66%
있다	20%	34%
무응답	6%	
합 계	100%	100%

표 29. 제언

사서의 자질	계속교육, 의학전문지식 습득, 2차자료의 활용 및 정보수집
사서의 자세	적극적, 능동적, 친절한 봉사, 이용자연구
한의도협회의 지원	의학관련단행본 및 관련자료의 DB구축 중복잡지 교환, 국내잡지의 결호없는 배포
한국메들라스 센터의 배려	한의도협회회원 모두에게 원문서비스 제공 요망, 회인가입의 증원을 요청

#### IV. 요약 및 결론

설문지 조사과정에서 나타난 병원도서관의 참고봉사 현황은 다음과 같이 요약할 수 있다.

1) 중소병원도서관 참고봉사담당자들의 평균 근무연

한은 6년으로 거의 전부가 정사서나 준사서의 자격(94%)을 갖고 있었으며, 참고봉사를 원활히 하기 위한 요건으로는 의학용어, 주제전문지식(88%)을 우선으로



들었다.

2) 중소병원도서관에서 참고봉사를 요구하는 이용자는 전공의-스텝-의료기사, 간호사-행정직-기타의 순으로 나타났다.

3) 효율적인 참고봉사 운영을 위해 이용자의 정보요구를 기술하는 참고질문처리표를 작성하는 곳은 6곳(12%)였다.

4) 병원도서관이 이용자에게 가장 많이 하고 있는 참고봉사용형은 지향적이고 즉답형으로, 간단한 소급문헌 탐색이나 정보의 소재, 위치 탐색과 같은 내용이었으며, 최신정보검색이나 CAS나 SDI는 활발히 이루어지지 않고 있었다.

5) 중소병원도서관에서 가장 많이 이용하는 참고도서관의 종류는 소급문헌탐색에 관련된 Tool(CIM, IM, KIM, Medline)였으며, 다음은 정보의 소재탐색에 이용하는 종합목록으로 나타났다.

6) 중소병원도서관의 상호대차현황은 제공보다는 신청검수가 월등히 높았으며, 방법에 있어서는 일반-FAX-속달였다.

7) 도서관 이용자교육은 정기적으로 하기 보다는(7곳, 14%), 필요한 경우가 생기면 하든가 이용자 개인적인 문의에 응답하는 정도로 하고 있었다(43곳, 86%)

8) 국내에 없는 자료의 해외 상호대차신청은 학술잡지의 경우는 한의도협을 이용하는 경우는 39%이고, 그 외의 기관을 이용하는 경우는 48%로 BLDS나 한국메들라스센터, 산업기술정보원 등을 이용하고 있었다. 학술잡지 외에 보고서, 회의자료, 단행본 등에 대해서는 대부분 아무런 서비스도 제공하지 못하고 있었다(62%).

9) 의학과 연관이 없는 정보의 요구시 참고봉사담당자는 백과사전 등 소장자료의 이용, 재량껏 다른 기관에 문의의 순으로 일을 처리하고 있었다.

10) CD-ROM Medline의 보유는 33곳(66%)가 가지고 있었으며 대부분 도서관 PC 1대에 Drive 4대(20곳)를 사용하고 있었으며, 이용자교육은 도서관 이용교육과 마찬가지로 대부분 도서관이 문의해오는 이용자 개별적으로 하고 있었다(95%). 검색은 이용자와 함께 사서가 검색하는 경우가 54%였으며, 이용자가 직접 검색하는 경우는 35%, 사서가 검색해주는 경우는 9%였다.

11) 도서관의 전산화는 이루어지지 않았으며, 부분 전산화만을 6%가 하고 있었다. 전산화의 필요성에 대해서는 74%가 있다고 답하였고, 앞으로 계획은 66%가 있다고 응답하였지만 소속기관의 인식과 지원이 있어야만 가능한 이 사업이 언제쯤 이루어질 수 있을지는 의문이다.

12) 그 밖에 원활한 참고봉사를 위해서는 사서의 적극적이고 친절한 봉사자세, 지속적인 교육과 의학전문 지식의 습득 등 사서의 능력(자질)과 한의도협의 아낌없는 지원을 들었다.

이상과 같이 중소병원도서관의 참고봉사현황을 살펴 보았다.

도서관이 이용자의 정보요구를 만족시켜 주지 못하면 도서관은 특별히 유용한 기능을 수행하는 존재가치를 잃게 되고 말 것이다. 갈수록 인쇄 통신 매체의 발달로 정보의 양은 기하급수적으로 증가하고 있어 어떤 도서관도 만족스러운 장서를 소장한다는 것은 불가능하며, 따라서 이용자에게 신속하고 정확한 정보를 제공하는데 있어서 참고봉사의 역할은 더욱 중요하다. 이것은 도서관 규모가 작을수록 참고사서에 대한 만족도가 곧 도서관에 대한 만족도라고 감히 말할 때 더욱 그러하다. 좀더 적극적이며 효율적인 봉사를 이루기 위해 참고사서는 참고사서로서의 자질을 갖추고 있어야 함은 물론 참고자료에 대한 충분한 지식과 더 나아가서는 이용자들에 대한 지속적인 관찰과 분석 등 이용자연구가 수행되어야겠다. 새로 입수되는 각종자료를 익히도록 노력하여야 하며 새로운 정보를 이용자에게 전달하는 참고사서로서의 실력과 자질을 배양하기 위해서는 의문점이 있을때는(모른다거나, 없다거나로 넘어가지 말고) 즉시 관계자에게 문의하여 배우는 열의를 가지고 봉사에 임하여야겠다.

따라서 참고사서는 의학용어 및 주제전문지식의 습득 등의 기본 자질도 갖추어야 하지만, 이것을 바탕으로 한 좀더 적극적이고 능동적인 봉사태도가 필요하다. 즉 즉각적이고 일차적인 봉사가 아닌 좀더 다각적인 방법-통신매체 활용 및 원활한 인간관계를 통하여 최대한의 정보를 제공하려는 봉사태도에서 참고사서의 신뢰도는 높아지고, 필요성과 중요성도 재인식하게 될 것이다.

폭발적인 정보의 증가, 자료형태의 다양화로 전통적인 기술과 방법만으로는 정보의 접근이 사실상 불가능

해졌다. 이같은 추세에 따라 중소병원도서실도 CD-ROM Medline의 설치, 국내외 Database의 검색 등으로 이용자의 문헌검색에 소요되는 시간을 최대한 절약시키며, 깊이있는 참고봉사를 위해 노력하고 있다. 국내외학관련단행본을 포함한 각종자료의 종합목록이 만들어져 이를 이용한 상호협력을 통한 참고봉사가 이루어지고, 국내외학관계논문의 데이터베이스구축으로 컴퓨터 검색이 이루어진다면 중소병원도서실의 참고봉사 수준은 한층 높아질 것이라고 확신한다.

현재 국내 실정에서 이용자에게 좀더 만족스러운 참고봉사를 하기 위해서는 위에서 언급한 참고사서의 자질 및 봉사태도 외에도 소속기관의 재정적 인적 지원, 참고 Tool의 개발, 일종의 도서관간의 네트워크 형성을 위한 기구(한의도협)의 지원이 필수적이다. 이러한 제노력을 통해 참고봉사의 질적 수준 향상 및 봉사영역의 확대, 이용자와 사서간의 communication 증진 등 참고봉사에 대한 재인식으로 능동적이고 생동감

있는 활기찬 방향으로 유도하여 이용자의 흥미와 관심을 증대시켜나아가며, 이를 바탕으로 도서실 발전의 기틀을 마련하여야겠다.

## 참 고 문 헌

- 1) 박준식: 참고봉사론, 계명의대출판부, 1983
- 2) 김호배: 의학도서관에서의 참고봉사, 한국의학도서관 2 (2): 27-25, 1975
- 3) 김희선: 의학도서관 참고봉사에 연구, 이화여자대학교대학원, 1987.
- 4) 정진식: 대학도서관 참고봉사의 현황 분석과 중요성 고찰, 국회도서관보 23(1): 46-60, 1986.
- 5) 사공철 등: 도서관학, 정보학용어집, 서울: 한국도서관협회, 1987.
- 6) 윤봉자: 연속간행물에 대한 전산화된 검색도구, 대한의학협회지 37(1): 46-53, 1994.
- 7) 한국의학도서관협의회: 1994 회원현황, 1994