계획적 행동이론을 적용한 노인교육프로그램 이용의도에 관한 연구 - 충청남도 노인복지관을 중심으로-

정진*, 안관수**
원광대학교 박사과정*, 원광대학교 교수**

A study on the intention of utilizing senior education program including the theory of planned behavior - focused on Chungcheongnam-do senior welfare center

Jung Jin*, An, Kwan-Su**

Student of Ph D course, School of Educationn, Wonkwang University*
Wonkwang University Professor**

요 약 본 연구의 목적은 복지관 노인교육프로그램 이용자들의 행동, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성이 이용의도에 미치는 영향을 파악하는데 있다. 이를 살펴보기 위해 Fishbein과 Ajzen(1975)의 계획적 행동이론과 Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry(1988)의 서비스품질 중 직원과의 공감성이 이용의도에 미치는 영향에 대하여 연구문제를 설정하였다. 연구방법은 구조화된 질문지를 이용하여 충청남도 복지관 노인교육프로그램 이용자 336명으로부터 자료를 수집하였고, 연구문제 검증에 위한 자료 분석은 회귀분석을 사용하였다. 본 연구 결과에 의하면, 복지관 노인교육프로그램 이용자의 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성 등이 이용의도에 밀접한 영향을 미친 것으로 나타났다.

주제어 : 노인교육 프로그램, 계획적 행동이론, 직원과의 공감성, 이용의도

Abstract The purpose of this study is to identify the impact of behavior, subjective norm, perceived behavioral control and the empathy with staff of those who use social welfare center senior education program on the intention to use. To examine this, between theory of planned behavior of Fishbein & Ajzen(1975) and service quality of Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988), research hypotheses that empathy with employees has an influence on intention to use are set. Data from 336 people joining Chungcheongnam-do social welfare center were collected by structured questionnaires, and data analysis for hypothesis testing was analyzed using regression analysis. The results of this study showed that behavior, subjective norm, perceived behavioral control and the empathy with staff of those who utilize social welfare center senior education program had a great impact on the intention to use.

Key Word : senior education program, theory of planned behavior, empathy with staff, using intention

* 이 논문은 2013년도 원광대학교 교비 지원에 의해서 연구되었음

Received 24 September 2013, Revised 1 November 2013

Accepted 20 November 2013

Corresponding Author: Kwan-Su An(Wonkwang University Professor)

Email: ksan@wonkwang.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서 론

1.1 연구배경 및 필요성

현재 전 세계적으로 진행되고 있는 고령화현상이 우리나라는 빠른 속도로 진행되고 있다. 고령화사회에서 초고령사회로 진입하는데 프랑스는 154년, 미국은 94년, 일본은 36년에 비하여 한국은 26년이 걸릴 것으로 예상되어 가장 빠른 속도로 진행될 것으로 보인다. RBS보고서¹⁾에 의하면 한국은 전 세계에서 고령화 속도가 가장 빠르게 진행돼 현재 한국인의 평균연령은 미국을 넘어섰으며 2020년에는 유럽을 앞지를 것으로 전망된다[1].

고령화 속도가 빠르게 진행됨에 따라 우리나라의 노인들을 위한 시설은 양적으로 비약적인 성장을 가져왔다. 지역별 배분의 측면에서 본다면 지속적인 양적인 확대도 필요하지만 앞으로는 지역사회의 노인에 대한 문제점을 면밀히 검토하고, 이를 바탕으로 급변하는 복지환경에 대응할 수 있도록 사회복지관의 기능과 역할을 재정립하고 질적으로 한층 더 성장해 나갈 수 있는 방안을 적극적으로 모색해야 한다. 따라서 노인복지 서비스의 양적 팽창에 걸맞는 질적 수월성과 전문성을 제고해야 하고 서비스제공과 기관운영의 효과성, 책임성을 확보하려는 것이 불가피한 시대적 요청으로 등장하고 있다. 그러므로 지역사회에서는 사회경제적 집단의 공통적인 특성에 기초한 보편적 서비스를 제공할 수 있을 뿐 아니라 서비스 이용자의 고유한 상황을 파악하여 개별적 서비스의 제공 가능성이 높은 복지관의 역할이 매우 중요하다고 본다[2].

노인복지분야에서 복지관 이용에 영향을 미치는 요인으로서 서비스품질에 따른 만족도에 관한 연구로 박동일(2011)은 노인장기요양서비스를 제공받는 노인으로 서울 경기의 4,088개 제가시설을 무작위로 선정하여 방문요양 서비스 품질과 재이용의사의 관계에서 만족도가 매개역할을 하는 것을 파악하고자 실증분석 하였다. 맹두열(2012)은 경기도 사회복지관과 노인복지관을 이용하는 노인300명을 대상으로 노인복지서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향과 노인복지서비스 만족도가 매개역할을 하는 것을 파악하고자 실증분석 하였다.

이와 같이 복지관 이용자를 대상으로 복지관 서비스 품질에 대한 이용의도 연구는 지속적으로 수행해 왔지만

복지관 노인교육프로그램 이용자의 이용행동에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 통제, 이용의도와 같은 인간행동을 이해하려는 연구는 미흡한 실정이기에 복지관 노인교육프로그램 이용자의 행동을 체계적으로 이해할 수 있는 연구가 필요하다고 생각한다. 예컨대, 외식소비자의 사고과정을 통해 방문의도를 형성하고, 형성된 행동의도는 실제 외식행동을 실천함에 있어서 결정적 역할을 하는데 이러한 논리는 복지관 노인교육프로그램을 이용하는 이용자에게도 적용될 수 있기 때문이다. 복지관 노인교육프로그램 이용자의 행동을 이해할 수 있는 이론으로 과정 중심적 접근방법에 따른 계획적 행동이론(theory of planned behavior)이 있다[3]. 계획적 행동이론은 인지적, 심리적 요인들이 행동에 미치는 영향을 잘 설명할 수 있는 사회심리학적 이론으로서 많은 분야에서 이론의 우수성이 입증되어 왔음에도 불구하고[4], 계획적 행동이론을 통해 복지관 노인교육프로그램 이용자의 이용행동을 이해하려는 학술적 연구는 아직까지 거의 없는 실정이다.

이상의 연구의 필요성을 바탕으로 본 연구에서는 복지관 노인교육프로그램 이용자들의 행동, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성이 이용의도에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 따라서 본 연구의 목적은 복지관 노인교육프로그램 이용자의 이용의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 파악하고, 이를 바탕으로 복지관 노인교육프로그램 이용 활성화를 위한 구체적인 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 복지관 노인교육프로그램 이용자의 이용 결정의 선행요인인 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성에 대하여 계획적 행동이론을 토대로 연구모형과 연구문제를 설정하고, 각각의 변수들이 모형에서 어떠한 관련성과 영향력이 있는지를 검증한다.

둘째, 이론적인 연구와 실증 연구를 통하여 변수간의 인과관계를 도출한 후 복지관 노인교육프로그램 이용자들에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동, 직원과의 공감성이 노인교육프로그램 이용의도에 중요한 변수임을 밝힌다. 본 연구의 이와 같은 목적을 달성하여 최종적으로 복지관 노인교육프로그램 이용자들의 이용의도에 미치는 요인이 무엇인지 파악하고, 그 요인의 영향 정도를 파악하여 복지관 노인교육프로그램 참여에 활성화 방안을 도출한다.

1) RBS(영국 투자은행인 로열뱅크오브스코틀랜드), 2012, 인구고령화가 한국 경제에 미치는 영향

2. 이론적 고찰

2.1 노인복지관의 노인교육프로그램

노인복지법 제36조에 의해 경로당·노인복지·노인휴양소와 함께 노인여가복지시설로 규정되어 있는 노인복지관은 “무료 또는 저렴한 비용으로 노인에게 대하여 각종 상담에 응하고 건강의 증진·교육·오락·기타 노인의 복지증진에 필요한 편의를 제공하는 것”을 목적으로 한다. 즉 노인복지관은 노인의 복지증진을 위하여 건강·교육·복지적 기능을 수행하는 종합적인 노인복지센터로서의 기능을 수행하는 것이다. 따라서 노인복지관은 지역사회노인에게 직접적인 서비스를 제공하고 노인에 관련된 다양한 복지서비스의 중심역할을 하고 있다. 또한 활동적인 노후를 위한 사회참여 여건 조성 및 활성화와 안정적 노후를 위한 소득보장의 다양화와 내실화를 통해 성공적 노후가 실현될 수 있도록 지원하는 종합적 노인복지서비스 전달기구이다[5].

노인복지관 교육프로그램은 노인들에게 필요한 교양, 취미, 여가, 건강에 관련된 다양한 프로그램을 제공하여 노인 스스로의 자기개발을 통한 정서 함양 및 건강에 도움을 주며, 노인들에게 평생교육과 상호교류의 장을 제공함으로써 전통문화를 유지·발전시키고 보람된 노후생활을 지원하며 생활의 질을 높일 수 있는 기능을 갖고 있다. 교육프로그램은 각 기관의 특성에 따라 유형을 구분하는 명칭의 차이는 있지만 내용을 살펴보면 크게 네 가지의 유형으로 분류 된다. 첫째, 건강정보의 습득과 활용으로 일상의 건강관리 능력을 향상시키는 건강증진 프로그램이다. 이는 노후의 건강한 신체 유지 및 심신단련을 통한 자신감, 자기실현의 기회를 제공함을 목적으로 하며, 노인들에게 있어서 건강은 가장 관심의 대상으로 참여율 또한 가장 높다. 둘째, 현대생활에 응용할 수 있는 교양향상과 자기개발 능력을 증진시키는 언어와 문예교육을 포함하는 교양교육프로그램이다. 이는 빠르게 변화하는 정보화시대의 적응력을 향상시키고, 다양한 교육문화프로그램을 통해서 노후 생활의 질을 향상시키며, 또한 학습참여를 통한 학습능력에 따른 자신감 회복과 적극적인 삶에 대한 인식을 증진시킨다. 셋째, 건전한 여가생활을 유도하기 위한 취미생활을 제공하는 취미·여가프로그램으로 개인의 욕구에 맞는 취미선택의 기회를 제공하고, 그룹활동을 활성화하여 대내외적인 활동과 자질

을 발휘할 수 있는 기회를 제공하여 회원간의 인간관계 형성의 도모와 자신감을 증진시킨다. 넷째, 특별행사로 각 행사를 통하여 노인들에게 참여하는 즐거움과 소속감을 부여하고 자칫 느끼기 쉬운 소외감과 허무감을 극복하여 인생의 참 의미를 찾도록 한다. 그 밖에 각 복지관 자체의 프로그램, 공동체 활동 및 자치프로그램 등이 있다[6].

2.2 계획적 행동이론

사람들은 모든 행동을 하기 전에 그 문제에 대한 행동(behavior in question)의 목표를 필요로 한다. 목표가 더욱 확고하다면, 그 사람은 더욱 노력할 것이고, 즉 그 행동이 일어날 가능성이 더 크다는 것을 의미하게 되는데, 이것이 합리적 행동이론(theory of reasoned action, TRA)이다[6]. 합리적 행동이론은 행동을 수행하기 위해 노력하려는 의식적 계획 혹은 결정을 의미하는 행동의도(Behavior Intention)가 태도(Attitude), 주관적 규범(Subjective Norm), 그리고 행동 사이의 관계를 매개하고 있다고 제시하고 있다. Fishbein과 Ajzen(1975)이 합리적 행위이론을 개념화 할 때 대상행동은 개인의 자발적 통제 하에 있다는 가정을 하고 있지만 개인이 대상 행동에 대해 완전히 통제력을 행사하지 못하는 경우도 있다. 예를 들면, 어떤 행동들은 기회, 자원, 또는 우리의 능력(예: 시간, 금전, 물리적 능력)을 필요로 하는데, 이런 것들은 우리가 자발적으로 통제하지 못할 수도 있는 것이다(Kutner, 2002). 따라서 새로운 개념이 모델에 추가되어야 한다는 주장들이 나타났고, 지각된 행동통제라는 변인을 추가하게 된 것이 바로 계획적 행동이론(Theory of Planned Behavior, TPB)이다[7]. 아래의 [Fig. 1]과 같이 TPB모델에서는 행동적 태도와 주관적 규범, 지각된 행동통제(Perceived Behavioral Control: 이하 PBC)가 의도의 선행요인이며, 특히, PBC는 행동의도(Intention)뿐 아니라 행동(Behavior)에도 각각 직접적인 영향을 미친다는 가정을 전제로 하고 있다(점선부분)[8].

[Fig. 1] Theory of Planned Behavior

계획적 행동이론(TPB)은 다음과 같은 세 개의 변수가 인간의 행동의도에 영향을 미친다고 가정한다.

첫째, 행동에 대한 태도(Attitudes toward Behavior)는 개인이 어떠한 행동을 하는 것이 좋을 것인지(긍정적), 나쁠 것인지(부정적), 그리고 그 행동을 좋아하는지 싫어하는지를 나타내는 판단을 의미한다[9].

즉 자신에게 긍정적인 결과를 가져오는 것이라고 믿으면 그 행동을 수행하는데 좋은 태도를 가질 것이며, 아닐 경우에는 그와 반대의 태도를 가지게 될 것이다.

둘째, 주관적 규범은 지각된 준거집단의 의견을 나타내는 증거로 내가 중요하게 여기는 대부분의 사람들이 내가 특정행위를 수행해야 한다고 생각하거나 또는 수행하지 않아야 한다고 생각하는 것에 대한 개인의 지각을 의미한다[10].

셋째, 지각된 행동통제(Perceived Behavioral Control)는 기존의 사회심리학의 자기 효능감(Self Efficacy)에서 출발한 개념으로 행동을 수행하는데 필요한 능력과 자신감을 인지하는 정도를 의미한다. 즉 지각된 행동통제는 시간, 돈, 기타 물질적인 환경요인을 의미하는 외적인 요소와 개인의 능력, 자아능력, 자신감에서 있어서 제약조건에 대한 인식의 내적인 요소를 포함하고 있다. 이처럼 행동을 수행하는데 필요한 필수적인 자원과 기회가 존재하는가 또는 존재하지 않는가에 대한 개인의 지각을 의미한다[11].

계획적 행동이론과 합리적 행동이론은 모두 행동을 결정하는 근접된 요인이 행동하려는 의도라고 주장한다는 점에서 유사하나 계획적 행동이론은 불완전한 자발적 통제를 가진 사람들의 행동까지 다룰 수 있다는 점에서 합리적 행동이론보다 그 적용범위가 넓다고 할 수 있다. 지각된 행동적 통제는 행동을 수행하는데 있어 용이성 또는 곤란성 정도에 대한 사람들의 지각과 관련된 개념으로서 필요한 자원, 기회, 숙련도 등의 과다 여부를 고려하고 예견되는 장애나 과거의 경험 등을 반영하는 것으로 추정된다. 즉 행동의 수행으로 인한 성과는 능력(지각된 행동적 통제)과 동기유발(행동적 의도)에 모두 의존한다는 가정에 기초하고 있다.

2.3 직원과의 공감성

최근 들어 서비스 질에 대한 중요성 인식은 조직의 성과와 밀접한 상관성을 가질 뿐만 아니라, 조직의 경쟁력

확보를 위한 주요 결정요소로써 받아들여지고 있다. 따라서 생산품의 질 개선보다는 서비스의 질적 개선이 조직의 생산성 증대 차원에서 보다 강조되고 있으며, 기업의 수익성 측면에서도 서비스질의 쇄신이 조직생존의 핵심요인으로 부각되고 있는 것이다.

Parasuraman(1988)²⁾연구에서 SERVQUAL에 영향을 미치는 주요 요소로 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 보증성(assurance), 공감성(empathy)을 제시하였는데, 이들 다섯 가지요인들은 SERVQUAL을 결정하는데 중요한 영향을 미치는 결정요소라고 하였다. 이 중에서도 신뢰성을 가장 중요한 결정요소로 평가하였고 그 다음으로 대응성, 보증성, 공감성, 유형성 순으로 중요성을 자리매김 하였다.

직원과의 공감성은 접근용이성, 원활한 의사소통, 고객에 대한 충분한 이해로 서비스제공자가 고객 개개인에 제공하는 주의(attention)와 보살핌(caring)으로 정의된다. 공감성의 핵심은 개인화되고 주문화 된 서비스로 고객이 독특하고 특별하다는 것을 전달하는 것이다.

2.4 선행논문

계획적 행동이론은 행동에 대한 예측을 높이고 이론을 통해 사람들을 설득시킬 수 있다는 점에서 높은 평가를 받고 있으며, 계획적 행동이론은 지각된 행동통제(PBC)라는 변수가 추가되어 설명력을 높여주고 있다. 이 현수[12]는 계획행동이 지체장애인 생활체육 참여행동모형에 실증적 타당성을 보였고, 권아람·김형국[13]은 주관적 규범, 자기효능감, 인지된 행동통제, 지각된 유용성 요인이 전산회계교육에 대한 행동의도에 영향을 미친다는 연구 결과가 나타났다. 정영미·박봉규[14]는 일본인의 한식에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제는 한식 소비행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 김상미·김상오[15]는 수목장에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제는 관습에 대한 인식이 수목장 선택의도와 밀접한 관련이 있다는 연구를 했다.

2) Parasuraman, Zeithaml, 그리고 Berry에 의한 1985년도 연구(PZB)에서는 서비스 질의 구성요소로써 접근성(access), 의사소통(communication), 능력(competence), 예의(courtesy), 신용성(credibility), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 안전성(security), 고객이해(understanding), 유형성(tangibles)과 같은 10가지 기준들을 제시하였다. 그러나 이들 구성요소들은 1988년의 재연구를 통해 다섯가지로 재정의된 것이다.

3. 연구 방법

3.1 연구 모형 및 연구 문제

본 연구는 복지관 노인교육프로그램 이용자의 이용에 대한 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성이 이용의도에 미치는 영향을 연구하고자 한다. 따라서 계획적 행동이론을 바탕으로 [Fig. 2] 같이 연구모형과 연구문제를 제시한다.

[Fig. 2] research model

1. 태도는 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것인가?
2. 주관적 규범은 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것인가?
3. 지각된 행동통제는 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것인가?
4. 직원과의 공감성은 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것인가?

3.2 설문지 구성

설문지는 크게 연속형 측정변수 (태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성)와 인구통계학적 특성으로 구분하였다. 태도, 주관적규범, 지각된 행동통제는 Ajzen.(1991), Ryu&Jang.[16], Lam &Hsu.[17], Han *et al.*[18], 김정자[19]의 선행연구로 구성하였으며, 직원과의 공감성은 Parasuraman, Zeithaml Berry[20] 맹두열 [21]의 선행연구로 설문지를 구성하였다. 연속형 측정변수는 Likert 5점척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통, 5=매우 그렇다)로 측정하였고 인구통계학적 특성으로서, 성

별, 학력, 주거형태, 이용기간 등 4개 항목을 명목척도를 사용하여 측정하였다.

3.3 연구대상 및 분석방법

본 연구에서는 충청남도 소재하고 있는 복지관 4곳을 선정하고 2013년 1월 10일부터 2013년 1월 15일 까지 노인교육프로그램 이용자 370명을 대상으로 선정하였다. 이들 중 불성실한 응답을 제외한 336명(남:162, 여:174)을 연구 대상으로 최종 선정하여 계획적 행동과 이용의도 검사를 실시하였다. 본 연구에서 사용된 자료 분석 방법은 SPSS 프로그램을 사용하여 처리하였다.

첫째, 일반적 특성과 주요 변수들에 대해서는 기초적인 기술통계량 분석을 실시하였다. 둘째, 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 셋째, 신뢰도를 검증하기 위한 방법으로 Cronbach α 값을 사용하였다. 넷째, 분석할 모든 변수 간 상관관계의 수준 및 방향성을 측정하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 다섯째, 변수들 간의 상호관계를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 분석결과

4.1 응답자 특성에 대한 빈도분석 결과

연구의 유효표본의 특성을 살펴보면 [Table 1]와 같다. 성별은 남성이 162명, 여성이 174명이고, 학력은 고졸, 중졸, 초졸, 대졸, 대학원졸 이상 순으로 많았다. 주거형태는 자가로 본인소유가 가장 많았으며, 복지관 노인교육프로그램 이용기간은 5년 이상, 1년 미만, 2-3년 미만, 1-2년 미만, 3-4년 미만, 4-5년 미만 순으로 많이 나타났다.

<Table 1> characteristics of a respondent

classification		n	%
gender	male	162	48.2%
	female	174	51.8%
level of education	graduate Elementary School	72	21.4%
	graduate middle school	96	28.6%
	graduate high school	108	32.1%
	graduate university	54	16.1%
	graduate grad school	6	1.8%

dwelling pattern	one's home	240	71.4%
	a lease	36	10.7%
	monthly rent	36	10.7%
	etc.	24	7.1%
period of utilization	1years under	78	23.2%
	1-2years under	60	17.9%
	2-3years under	72	21.4%
	3-4years under	30	8.9%
	4-5years under	12	3.6%
	5years over	84	25%

4.2 구상개념에 대한 타당도 및 신뢰도

복지관 노인교육프로그램 이용자들의 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성, 이용의도의 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과는 다음 [Table 2]과 같다. 총 30문항 중 요인적재량 기준치 미달값 및 타당하지 않게 적재된 문항은 총 11문항으로 나타나 이를 삭제하고, 최종적으로 태도(5문항), 주관적 규범(3문항), 지각된 행동통제(3문항), 직원과의 공감성(5문항), 이용의도(3문항) 등 총 19문항을 분석에 이용하였다.

설명된 총 분산은 79.727%, Cronbach α 값은 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성, 이용의도는 각 .934, .857, .682, .917, .906 로 대부분 높게 나타났다.

<Table 2> Factor Analysis & Reliability Analysis

	Factor Analysis				
	1	2	3	4	5
Attitude2	.898	.073	.108	.071	.042
Attitude3	.890	.210	.080	.103	.859
Attitude4	.878	.114	.031	.206	.182
Attitude1	.812	.129	.093	.263	.140
Attitude5	.782	.081	.103	.065	.292
Empathy employees7	.040	.902	.030	.219	.145
Empathy employees5	.180	.864	.093	.188	-.018
Empathy employees4	.200	.849	.193	-.020	-.139
Empathy employees6	.084	.842	.088	.035	.212
Empathy employees3	.108	.703	.309	.211	-.069
Subjective Norm3	.039	.148	.882	.257	.008
Subjective Norm1	.069	.123	.863	.110	.242
Subjective Norm2	.202	.232	.747	.154	.083

Using Intention5	.157	.313	.276	.793	.084
Using Intention3	.329	.209	.292	.727	.276
Using Intention1	.405	.197	.275	.691	.333
PBC1	.137	-.005	.067	.346	.780
PBC2	.211	-.098	.182	.269	.759
PBC3	.324	.329	.113	-.281	.667
Eigen value	4.24	3.95	2.55	2.26	2.12
%	22.34	20.83	13.45	11.92	11.17
Cronbach α	.934	.917	.857	.906	.682

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)=.790

Bartlett=.000

4.3 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성, 이용의도 간의 상관관계

본 연구에서 분석할 모든 변수 간 상관관계의 수준 및 방향성을 측정하기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과는 다음 [Table 3]이다.

주관적 규범과 이용의도 간($r=.552, p<.01$)에 가장 높은 유의한 상관이 있는 것으로 나타나, 주관적 규범이 높을수록 이용의도가 높아짐을 알 수 있으며, 태도와 이용의도 간($r=.511, p<.01$)에 높은 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다. 그리고 직원과의 공감성과 이용의도 간($r=.456, p<.01$), 지각된 행동통제와 이용의도 간($r=.455, p<.01$)에 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다.

4.4 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성이 이용의도에 미치는 영향

회귀모형은 F값이 81.809($p=.000$)로 회귀선은 모형에 적합한 것으로 나타났으며 회귀식에 대한 $R^2=.497$ 로 49.7%의 설명력을 보이고 있다. Durbin - Watson는 1.676로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타나고 있다.

복지관 노인교육프로그램 이용자들의 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성이 이용의도에 미치는 영향관계를 분석한 결과 [Table 4]와 같이 나타났다. 태도는 이용의도에 유의한 영향을 미치고($t=5.973, p<.01$), 주관적 규범도 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=7.846, p<.01$), 그리고 지각된 행동통제도 이용의도에 유의한 영향을 미치며($t=3.743, p<.01$), 직원과의 공감성도 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t= 4.573, p<.01$).

〈Table 3〉 Correlation Analysis

Factor	Average	Standard deviation	Correlation				
			1	2	3	4	5
1. Attitude	1.63	.61	1				
2. Subjective Norm	2.02	.57	.280**	1			
3. PBC	1.50	.50	.469**	.323**	1		
4. Empathy with employees	2.16	.79	.313**	.386**	.231**	1	
5. Using Intention	1.75	.76	.511**	.552**	.455**	.456**	1

*, $p < .05$, **, $p < .01$

〈Table 4〉 Regression Analysis

dependent variable	independent variable	B	S.E	β	t	p	Tolerance
Using Intention		-.524	.131		-4.004	.000**	
	Attitude	.334	.056	.272	5.973	.000**	.731
	Subjective Norm	.458	.058	.345	7.846	.000**	.788
	PBC	.258	.069	.170	3.743	.000**	.739
	Empathy with employees	.190	.042	.199	4.573	.000**	.804

 $R^2=.497$, $F=81.809$ $p=.000$, Durbin-Watson=1.676*, $p < .05$, **, $p < .01$

5. 결론

5.1 연구결과 및 시사점

본 연구에서는 복지관 노인교육프로그램 이용자들의 행동, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성이 이용행동에 미치는 영향을 분석하였다. 본 연구를 위해 충청남도 복지관 노인교육프로그램 이용자를 대상으로 336명의 자료를 수집하였다. 자료수집방법으로는 구조화된 설문지를 사용하였으며 자료분석은 SPSS를 사용하였다. 본 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 태도는 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것인가? 태도는 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=5.973$, $p<.01$). 이러한 결과는 노인교육프로그램에 대한 호의적인 태도를 가진 이용자들이 이용의도가 높다는 것을 의미한다. 따라서 노인교육프로그램 이용자들의 태도 향상을 위한 전략이 마련되어야 할 것이다. 이에 복지관 노인교육프로그램 이용자들을 대상으로 연 2회 욕구조사를 하여 프로그램 기획 및 운영에 노력을 해야 할 것으로 보여 진다.

둘째, 주관적 규범이 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것인가? 주관적 규범은 이용의도에 유의한 영향을 미치

는 것으로 나타났다($t=7.846$, $p<.01$). 주관적 규범은 개인의 성향이 강하게 나타나는 태도와는 반대로 자신에게 중요한 사람의 기대, 자기효능감, 가용자원 등 외부적 환경에 의한 영향을 가장 많이 받는 특성이 있다. 본 연구에서도 다른 변인들에 비해 이용의도에 가장 많은 영향을 미치는 변수로 작용하였다. 특히 연구결과에 의하면 주관적 규범의 가족이나 친척의 교육프로그램 지지에 따른 이용의도 영향보다 친구의 지지가 이용의도 영향에 높은 것으로 나타나 향후 프로그램 기획에 있어 여러 명이 할 수 있는 스포츠 댄스, 사물놀이, 노래교실 등 여러 명이 할 수 있는 프로그램이 이용의도를 높일 것으로 판단되어진다.

셋째, 지각된 행동통제는 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것인가? 지각된 행동통제는 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=3.743$, $p<.01$). 행동의도와 지각된 행동통제는 실제 행동을 예측하는데 있어서 높은 상관관계를 가지고 있으며 특히 인지적인 요인들은 행동의사 예측에 높은 설명력을 증가시켰다. 본 연구에서 이용자는 자신의 행동에 대한 통제력이 높다고 생각하고 이에 대한 역할을 충분히 수행할 수 있을 것이라고

인지하는 것으로 나타났다.

마지막으로, 직원과의 공감성은 이용의도에 유의한 영향을 미칠 것인가? 직원과의 공감성은 이용의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=4.573, p<.01$). 노인교육프로그램 이용자들과 복지관 직원과의 공감성을 높이기 위해서는 지속적인 공감성 제고가 필요할 것으로 보여진다. 공감성이 제고되기 위해서는 이용자에 대한 배려와 개별적 관심이 중요할 것이다. 이를 위해서는 대상노인이 언제나 이용하고 싶은 시간에 복지관을 이용할 수 있도록 기관의 접근 용이성이 확보되어야 할 것이다. 또한, 복지관의 직원들이 신분(나이, 소득, 성별 등)에 관계없이 차별하지 않고, 부당한 요구 없이 제대로 된 서비스를 줘야 하는 등의 직원의 응대 태도에 따라 복지관 이용의도는 달라지기 때문에 공감성 요인은 매우 중요하다고 본다.

5.2 한계 및 향후 연구과제

본 연구는 다른 연구와 마찬가지로 몇 가지 한계점을 가지고 있으며, 이를 고려하여 후속 연구를 제안하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 조사대상은 충청남도 복지관 노인교육프로그램 이용자들로서 전국으로 일반화하기에는 한계점을 갖는다. 따라서 차후의 연구에서는 지역을 배분 선정하여 연구할 필요성이 있다.

둘째, 연구기간의 한계로서 계획행동이론의 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 직원과의 공감성이 이용의도에 대한 유용성을 검증하고 이를 토대로 복지관 노인교육프로그램 이용자들의 이용의도를 충분히 규명하기 위해서는 종단적 연구가 필요하다. 그러나 본 연구에서는 일정 시점에서 횡단적으로 얻어진 자료를 이용해 결과를 도출했다. 이는 인과관계의 설명에 있어 많은 제약을 가진다고 볼 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 과정에 중점을 두는 종단적 연구를 통해 연구의 신뢰성과 자료의 연속성을 갖도록 추진해야 한다.

ACKNOWLEDGMENTS

support educational expenditures for Wonkwang University.

REFERENCES

- [1] Seung-Man Shin, study on the competence, process, and performance of the delivery system of social welfare service for the senior : focused on the private delivery system and its effectiveness within three cities of Gyeonggi province. Ph.D. dissertation, Hankuk University of Foreign Studies. 2012.
- [2] Young Hee Jeong, A Study on the Factors Affecting User's Satisfaction of the Aged Welfare Service: Focused on the Social Welfare Centers in Chungbuk(province). Ph.D. dissertation, Chongju University, 2008.
- [3] Ajzen, I. The theory of planned behavior. Organizational behavior and human decision processes, Vol. 50, No. 2, pp. 179-211, 1991.
- [4] Lam, T., & Hsu, C. H. C. Theory of planned behavior: Potential travelers from China. Journal of Hospitality and Tourism Research, Vol. 28, No. 4, pp. 463-482, 2004.
- [5] Dong-Gi, Shin, A study on the influences of the service quality to the user satisfaction of the local welfare center. Ph.D. dissertation, Dong-guk University. 2009.
- [6] Ki-Ha Lee, A participation motivation and satisfaction of continuing education programs in urban type and urban-rural complex type elderly welfare center. Ph.D. dissertation, Dankook University. 2010.
- [7] Bo-Mi Kim, Jeong-Hee Noh, A Study for the Effect about Learning Intention on the University Students' on the Extended Theory of Planned Behavior: Focusing on the Learning Goals and the Job Search Related Stress. Daehan journal of business, Vol. 25, No. 3, pp.1399-1418, 2012.
- [8] Hwa-Sun Choi, Kwang-Keun Lee, A Study of the Factors Influencing Behavioral Intention for Organic Food: Using the Theory of Planned Behavior. Journal of Korean Distribution Science Academy, Vol. 10, No. 2, pp. 53-62, 2012.
- [9] Ajzen, I. The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 50, No. 2, pp. 179-211, 1991.

- [10] Ajzen, I., & Maddn, T. J. Prediction of goal directed behavior: Attitudes, intentions and preceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 22, pp. 453-474, 1986.
- [11] Ajzen, I., & Fishbein, M. Understanding attitudes and prediction social behavior. Englewood-Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1980.
- [12] Ajzen, I. From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckman(Eds.), *Action-Control: From cognition to behavior* (pp.11-39). New York: Springer. 1985.
- [13] Hyun-Su Lee, Analysis of Model of Sport for All Participate Behavior with People with Physical Disabilities Applied to the TPB. *Koan Alliance for Health Physical Education*, Vol. 51, No. 2, pp. 431-440, 2012.
- [14] A-Ram Gwon, Hyung-Kook Kim, A Study on the Acceptance of Computerized Accounting Education Using Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. *Journal Finance and Accounting Accountiong Information*, Vol. 12, No. 4, pp. 93-113, 2012.
- [15] Young-mi Jeong, Park Bong Goo, The structural analysis between Korean culture familiarity and behavior intention for Japanese tourists. -Using the theory of planned behavior- *The Japanese Modern Association of Korea*, Vol. 37 pp. 481-496, 2012.
- [16] Kim-Sang Mi, Kim-Shang Oh, Gwang-Ju Citizens' Attitudes towards Tree Burials and Intentions to Select Tree Burials. *Korea Society of Environment and Ecology*, Vol. 12, No. 1, pp. 100-112, 2012.
- [17] Ryu, K., & Jang, S. (2006). Intention to experience localcuisine in a travel destiation: Themodified theory of reasoned action. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol. 30, No. 4, pp. 507-516, 2006.
- [18] Lam, T., & Hsu, C. H. C. Predicting behavioral intention of choosing a travel destination. *Tourism Management*, Vol. 27, No. 4, pp. 589-599, 2006.
- [19] Han, H., Hsu, L.T., & Sheu, C. Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: Testing the effect of environmental friendly activities. *Tourism management*, Vol. 31, No. 3, pp. 325-334, 2010.
- [20] Jung-Ja Kim, Determinants of Purchasing Intention of Potential Silver Town Customers : An Empirical Approach of Theory of Planned Behavior. Ph.D. dissertation, Kyung Nam University, 2007.
- [21] Parasuraman, Zeithaml Berry. "SERVQUAL: A Multy-item Scale for Measuring Perceptions of Service Quality". *Journal of Marketing*, pp. 12-40, 1988.
- [22] Tu-Yul Maeng, The Influence on Reuse of the Elderly Welfare Service Quality : -The mediating effects of satisfaction elderly-Ph.D. dissertation, Kyonggi University, 2012.

정 진(Jung, Jin)

- 2009년 2월 : 원광대학교 교육대학원 중국어교육학과 졸업
- 2009년 9월 ~ 현재 : 원광대학교 일 반대학원 교육학과 박사과정수료
- 관심분야 : 사회복지, 평생교육프로 그램, 평생교육
- E-Mail : jjisis@naver.com

안 관 수(An, Kwan Su)

- 1986년 8월 : 독일 Dortmund대학교 교육학과 졸업(교육학 학사)
- 1990년 2월 : 독일 Dortmund대학원 교육학과 졸업(교육학 석사)
- 1994년 2월 : 독일 Dortmund대학원 교육학과 졸업(교육학 박사)
- 2013년 11월 현재 : 원광대학교 교 육학과 교수 인문사회융합콘텐츠센터장
- 관심분야 : 평생교육, 교육사회학, 힐링과 교육, 융합연구
- E-Mail : ksan@wonkwang.ac.kr