

요양보호사 양성과정 교육프로그램 만족도와 직무수행준비에 관한 연구 - SERVQUAL 모델의 적용 -

어 성 연(중앙대학교 가족복지학과 조교수)

백 선 아(중앙대학교 가정대학 가족복지전공 박사수료)

김 양 희(중앙대학교 가족복지학과 교수)

정부는 일상생활수행이 어려운 노인들을 위한 노인장기요양보험 제도를 2008년 7월 1일부터 시행하였다. 제도 운영에 필요한 전문 인력 수급을 위해 2008년 1월 ‘노인복지법 시행규칙’의 개정을 통해 요양보호사 양성방안을 법제화 하였다. 그 결과, 2009년 3월 기준으로 약 1천 7백 개소의 교육기관에서 40만 명의 요양보호사가 배출된 상태이다(보건복지가족부, 2009). 그러나 학력이나 연령제한 없이 일정한 교육시간 이수만으로 자격을 취득하는 기존의 교육체제의 효율성 검증은 아직 시도되지 않은 상태이다. 이에 본 연구는 서비스품질 조사를 통하여 요양보호사 양성교육과정 수료생들이 인지하는 교육만족의 정도와 현장 파견에 앞서 이론적, 기술적 그리고 정신적(자신감) 준비상태 즉, 직무수행준비에 영향을 미치는 요인들에 대한 실증적 분석을 시도하였다. 이를 위하여 선행연구의 분석을 기반으로 교육서비스 품질을 측정하고 기대와 성과의 일치정도를 평가하는 서브켈(SERVQUAL)모델이 개념적 모델로 제안되었다. 서브켈 모델은 교육서비스 평가의 하위영역으로 유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성 및 보장성 등을 포함하고 있고 이들, 하위 영역이 교육성과인 직무수행준비에 영향을 미치고 있다고 설명하고 있다.

본 연구에서 제안된 개념적 모델은 본 연구에서 수집된 자료를 이용하여 (잠재변인을 이용한) 측정모델의 적합도 검증, 개념모델의 적합도 검증 그리고 세부 경로의 검증의 세단계로 분석이 실시되었다. 이를 위하여 본 연구는 서울 소재 요양보호사교육기관 수료생($n=297$)을 그 대상으로 하였으며, 설문지를 통한 조사를 실시한 자료를 사용하였다. 모델 적합도를 살펴본 결과 측정모델과 개념모델 모두 수집된 자료와 적절히 부합하는 것으로 나타났다. 직무수행준비도의 측정모델의 경우 카이검증 값은 583.3이며 d.f는 130, p-value는 .000 이었고, GFI=.95 그리고 AGFI=.93 였다. 교육만족도의 측정 모델은 카이검증 값이 587.3이었으며 d.f 값은 147, p-value는 .000 이었다. GFI 값은 .92, ADF 값은 .90으로 나타났다. 본 연구에서 제안된 개념모델의 적합도는 카이검증 값은 638.241, d.f=178, p-value는 .000이었다. GFI, ADFI 모두 .90을 넘어선 값을 보이고 있었다.

개념모델이 자료와 유의하게 부합하였으므로 그 다음 단계로 세부적 경로분석을 실시하였다. 그 결과 반응성을 제외한 유형성·신뢰성·공감성·보장성 등은 수강생들의 교육만족도에 직접적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 유형성·신뢰성·반응성 등도 직무수행준비에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이 중 업무 특성에 대한 완벽한 파악과 기술 습득을 통하여 언제 어디서든 문제를 해결 할 수 있는 능력으로 정의되는 신뢰도의 경우 교육만족도 및 직무수행준비도 모두에서 강력한 영향력을 보이는 것을 알 수 있었다. 이와 더불어 유형성 역시 수강생들의 교육만족도와 직무수행에 중요한 예측인자로 작용하고 있었다. 아울러 본 연구에서 제안된 모델에서 교육만족도는 직무수행준비에 직접적인 유의한 영향을 미치고 있음을 명백히 증거하고 있었다. 본 연구의 결과를 기반으로 연구자들은 두 가지 정책적 제안을 제시하였는데: 1. 강화된 자격제도의 도입은 차별화된 직업인으로서 요양보호사가 자신감을 갖는데 긍정적인 영향을 줄 것이고 2. 교육이수제도를 국가가 실시하는 자격시험을 통해 선발하는 공인자격제도로 전환을 모색하여 우수한 질의 인력을 공급하는 것이다.

주제어: 요양보호사 양성교육과정, 서브켈, 교육만족도, 직무수행준비, 잠재변인을 이용한 구조방정식