

가족지지 자원인 요양보호사 양성과정
교육프로그램 만족도와 직무수행준비에 관한 연구:
SERVQUAL 모델의 적용

A Study on the Educational Satisfaction and the Occupational Readiness among the
Home-health-care Workers Licensing Program Participants:
An Application of Educational Service Quality (SERVQUAL) Model

중앙대학교 가족복지학과
조 교수 어 성 연*
중앙대학교 가족복지전공
박사수료 백 선 아**
중앙대학교 가족복지학과
명예교수 김 양 희

Dept. of Family Welfare, Chung-Ang University
Assistant Professor: Seongyeon Auh
Major in Family Welfare, Chung-Ang University
Ph.D. Candidate: Sunah Paik
Dept. of Family Welfare, Chung-Ang University
Ph.D. Emeritus: Yanghee Kim

〈 목 차 〉

- | | |
|------------|------------|
| I. 서론 | IV. 연구결과 |
| II. 이론적 고찰 | V. 결론 및 제언 |
| III. 연구방법 | 참고 문헌 |

〈Abstract〉

The purpose of this study is to investigate the home-health-care workers licensing education course in Seoul, Korea. Based on the previous research, a conceptual model was suggested explaining the dynamics of perceived educational service quality (SERVQUAL), educational satisfaction and the occupational readiness. The data set for this study drawn from the 297 self-administered surveys were analyzed with the

* 주저자: 어성연 (sauh@cau.ac.kr)

** 교신저자: 백선아 (3949feliz@paran.com)

suggested conceptual model by utilizing AMOS program. The measurement models and conceptual model fit well with the collected data set. As results of this study, 5 domains of SERVQUAL were produced including accountability, trustiness, responsiveness, sympathy, and assurance. The results of structural modeling with latent variables confirmed that SERVQUAL were influenced perceived educational satisfaction as well as occupational readiness. Among the SERVQUAL domains, accountability, trustiness, responsiveness, and assurance had significant impacts on the educational satisfaction while accountability, trustiness and responsiveness had significant direct effects on the occupational readiness. The trustiness had significant indirect effects on the occupational readiness via the educational satisfaction. Hence, the educational satisfaction had the significant impacts on the occupational readiness. Based on the findings of this study, we suggest to intense the educational program or curricular focusing on the SERVQUAL elements. Those changes will enhance self-confidence among the prospective home-health-care workers as well as public trustiness on the national long-term care program.

Key Words : 요양보호사 양성교육과정(Home Health Care Worker Licensing Education Course), 서브퀄(SERVQUAL, Service Quality), 교육만족도(Educational Satisfaction), 직무수행준비(Occupational Readiness), 잠재변인을 이용한 구조방정식(SEM with latent variables)

I. 서론

현재 국내 노인부양은 가족부양에 대부분 의존해있는 실정이며 노인수발의 주책임자는 부인, 며느리, 딸 등 여성이 주류를 차지하고 있고 그들의 느끼는 부양부담이 상당히 높은 것으로 나타났다(여성개발원, 2002). 노인수발에 관한 높은 부양부담은 가족의 자원을 소진시키고 다양한 형태 어려움들과 스트레스를 유발하는 것으로 선행연구에서 보고된 바 있다(고보선, 허준수, 2005; 박영준, 송인구, 2008; 한은주, 김태현, 2000). 이를 해소하기 위한 가족지원체제에 관한 요구들이 대두되었고 정부는 일상생활수행이 어려운 노인들을 위한 적절하고 효과적인 서비스 제공을 위해 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험 제도를 시행하였다. 초기 시행에 관한 평가연구에 의하면 (보건복지가족부, 2009a) 노인장기요양서비스는 가족에 대한 지지를 증가시킴으로써 부양부담을 경감

시키는 효과를 보이고 있었다. 2009년 실시 된 환경혜의 연구에 의하면, 노인수발을 담당하는 가족원의 23.2%가 직장생활을 하는 것으로 조사되었다(보건복지부, 2009a). 노인요양보호사의 서비스를 제공을 통해 가족(인적서비스)자원을 증가시킴으로, 가족수발자의 직장생활을 돕는 것은 물론 노인수발의 부담을 줄이고 가족수발의 질을 향상시킴으로 (재가)노인은 물론 그들의 가족들의 삶의 질의 향상을 도모할 수 있다는 보고가 있었다(보건복지부, 2009a). 하지만 좀 더 최근 조사에 의하면 전체노인의 5.7%만이 그 혜택을 보고 있는 것으로 조사되어 (조선일보, 2010) 대상이 극히 제한적이고 요양인력관리시스템 역시 원활히 운영되지 못하고 있는 것으로 나타났다 (김희연, 2009). 따라서 턱없이 부족한 노인과 그들의 가족을 대상으로 하는 노인부양 관련 서비스를 증대시키고 효과적인 제도 운영을 위한 전문 인력 인프라의 구축은 우리사회의 시급한 시안이 된다.

성공적인 노인장기요양보험제도의 정착을 위하여 인력양성은 매우 중요하다. 시설의 경우 국가적 재원의 몰입으로 단기간에 구축될 수 있으나 인력인프라의 구축은 단기간에 불가능하기 때문이다(김준환, 2008). 따라서 가족지원체제의 핵심이 되는 인적인프라, 즉 요양보호사의 교육의 문제는 가족지원체제의 구축을 위해 매우 시급하고도 중대한 사안으로 부각된다. 정부는 노인장기요양보험제도 운영에 필요한 전문 인력 수급을 위해 2008년 1월 ‘노인복지법 시행규칙’의 개정을 통하여 요양보호사 양성방안을 법제화 하였다. 이러한 사회맥락적 변화는 장기요양보험에 대한 관심을 증대시켰으며, 고령화 사회의 노인복지 관련 국가자격증 취득과 새로운 취업기회로 인식하게 하여 요양보호사 직종은 기존의 케어복지사, 간병사 등 민간 자격증을 보유한 사람들뿐만 아니라 새로운 일자리를 희망하는 40-50대 가정주부들의 관심의 대상이 되었다(김준환, 2008). 그 결과, 2009년 3월을 기준으로 약 1천7백 개소의 교육기관과 약 40만명의 요양보호사가 배출된 상태이다(보건복지가족부, 2009b).

요양보호사 선발에 있어서도 노인장기요양보험제도의 효과적 운영과 원활한 인력수급을 위해 그동안 별도의 시험 없이 지정교육시간 이수만으로 자격증을 취득할 수 있도록 하였다. 이후 좀 더 전문화된 인력의 수급을 요구하는 목소리가 커지면서 2010년 4월 노인복지법 시행령 개정을 통해 자격시험제도를 신설·시행하는 법적 근거를 마련하였다(노인복지법 시행령 29조2~9항). 이로서 2010년 8월 14일 첫 번째 요양보호사 자격시험을 앞두고 있으나 응시자격, 평가기준 및 선발인원 등에 관한 부분은 아직 부족한 점이 많다. 또한 요양보호사 양성교육기관의 경우 일정 기준의 시설과 교수인력만 갖추면 설립이 가능하도록 신고제로 운영하고 있다. 이렇게 접근성을 높일 경우 잠재

적 인력의 수급이 손쉬워지며, 사회적 공평성 면에서도 도움이 될 수 있다. 그러나 전 지역에서 동일하게 일정 수준 이상의 실력을 갖춘 전문 인력을 양성해야 한다는 점은 매우 어려운 과제로 작용할 수 있다. 원활한 인력수급과 우수한 교육수준의 유지라는 두 가지 조건을 모두 충족시키기 위해서는 교육 인프라와 제공되는 프로그램에 대한 객관적이고 지속적인 서비스 품질 평가가 필요하다. 이와 같은 교육서비스 품질 평가는 우수 인력의 공급과 철저한 직무수행 준비를 통해 현장에서 양질의 서비스가 제공되도록 유인하는 수단으로 작용하기 때문이다(Leonard & Sasse, 1982).

앞서 거론된 논의에 의하면, 거시적 측면에서 요양보호사는 가족자원을 증대시키는 지지적 서비스를 제공을 위한 인력인프라 구축의 기본이 되고 미시적 측면에서는 노인수발의 부담을 안고 있는 수혜가족들의 공적서비스 자원을 증가시키며, 새로운 일자리를 희망하는 40~50대 가정주부들의 수입을 창출하는 기능도 병행하고 있음이 명백해 진다. 과거 노인부양책임의 중심은 가족 특히 며느리였던 반면 현재 국내의 실정은 맞벌이 부부의 증가 및 노인 단독 가구의 증가로 인하여 노부모 부양책임을 가족과 사회가 공유하고 있는 상황이라 할 수 있다. 요양보호사는 이러한 사회적 변화의 중심에서 장기요양대상자인 노부모와 가족구성원 사이의 교량적 역할을 수행한다고 볼 수 있다. 이러한 요양보호사의 활동은 노부모 부양으로 인하여 좌절되는 여성의 사회진출과 자기개발의 기회를 다시 찾을 수 있고, 한 가족의 노부모부양으로 인한 소진을 막음으로써 건강한 가정생활을 유지할 수 있는 중요한 가족자원의 하나로서 비중 있게 지켜보아야 할 것이다.

이에 본 연구의 목적은 한 가족의 지지자원으로서의 요양보호사 양성교육과정 수료생들이

인지하는 교육 서비스품질이 교육만족과 직무 수행준비에 미치는 영향력에 대한 실증적 분석을 시도하는 것이다. 그리고 본 연구가 앞으로 정부, 협회, 교육기관들이 요양보호사 교육의 질적 향상과 성장을 모색하는데 있어 순환과정의 한 부분으로서, 그리고 향후 교육계획수립과 정책을 결정하는데 있어서 작은 부분이나마 도움이 되었으면 하는 바람이다.

II. 이론적 고찰

1. 선행연구 고찰

가족지지 자원으로서의 노인수발서비스, 이후 요양보호사로 개명된 전문인력양성의 교육에 관한 연구는 노인장기요양보험제도 시행 이전부터 지금까지 노인과 그들의 가족의 삶에 관심을 갖고 있는 다양한 분야의 학자들과 전문가들에 의해 활발히 계속되어오고 있다. 그에 반하여, 가족자원경영이나 가족복지 분야에서의 접근은 전무하다. 본 연구의 목적이 한 가족의 지지자원으로서의 요양보호사 양성교육 과정 수료생들이 인지하는 교육 서비스품질이 교육만족과 직무수행준비에 미치는 영향력에 대한 실증적 분석을 시도하는 것이므로, 다양한 선행연구들 중, 교육과정개선, 제도개선 및 교육평가에 대한 연구에 초점을 두고 선행연구의 고찰을 시도하였다.

첫 번째, 교육과정 개선에 관한 연구에서는 대부분 교육과정의 강화가 필요하다는 공통된 의견을 보이고 있다. 세부사항을 살펴보면 조추용(2007)의 경우 전국 어디서나 동일한 내용과 수준의 교육이 가능하도록 표준화가 이루어져야 하며, 보수교육, 재교육, 자체교육 등을 통해 전문성 강화가 이루어야 한다고 주장하였다. 양영순(2008)은 효과성, 효율성 및 비용적 측면에서 요양보호사 보수교육 개발에 관한

여 논의하였으며, 원효숙(2008)은 효과적이고 빠른 현장 적응을 위해 실기교육의 확대가 필요하다고 주장하였다. 두 번째, 제도개선에 관한 연구는 자격제도에 관한 논의와 민간 교육기관의 문제점을 다룬 연구가 주를 이루었다. ‘자격제도’와 관련해서 류인애(2007), 박수희·박수정(2008), 장우심(2009)은 자격제도시험의 필요성을 김준환(2008), 송승훈(2009)의 경우 자격시험 등을 통한 실질적인 관리체계의 도입과 관리체계 구축이 필요하다고 주장하고 있다. 민간교육기관의 문제점에 관한 연구들도 진행되었는데, 대부분의 연구에서 교육기관의 난립에 따른 영세화와 과다경쟁으로 인한 부작용과 윤리적 문제점 등이 지적되었고 이를 해소하기 위한 설립기준의 강화가 주장되었다(김준환, 2008; 김한규, 2008; 박수희·박수정, 2008; 이미자, 2008; 이준우·서문진희, 2009). 그리고 김준환(2008), 박수희·박수정(2008), 이미자(2008), 장우심(2009), 주미숙(2009) 등은 강사 선발의 낮은 기준과 자질 등을 지적하며 선발기준 개선의 필요성에 대하여 주장하였다. 제도 시행 이후 진행되고 있는 요양보호사 교육평가에 대한 연구는 교육실효성에 대한 평가와 교육만족에 관한 연구로 나눌 수 있는데, 김수진(2007), 이행동(2009)은 교육훈련 유효성 평가를 실시하였으며, 장우심(2009)은 교육을 받게 된 동기와 교육만족도 및 실무적용 이해도를 알아보고 이 두 가지 경우에 대한 전체만족도가 연령대별로 차이를 나타내고 있음을 설명하였다. 이렇게 이론적 개념정리나 실증적 분석을 통한 다양한 연구들이 진행되어 왔음에도 불구하고 요양보호사 교육의 적합성(Responsiveness)에 관련하여 교육서비스 품질에 대한 직접적인 연구는 제대로 이루어 지지 않고 있다. 본 연구는 Andreasse과 Linestad(1998), Williams(1990), 그리고 박종오·황용철(2007) 등이 주장하는 서비스 품질과 수혜자만족에 연관성을

바탕으로 수혜자만족도를 평가하였다. 그 척도로는 Parasuraman, Zeithamal과 Berry(1988)의 SERVQUAL(이하 서브퀄) 척도를 사용하였다.

2. 수혜자만족의 개념

정부의 주도하에 있던 대(對)가족 공적서비스 부분에 민간자본이 영입되면서 가족관련 정책이나 공적 서비스는 새로운 모습으로 변화하고 있다. 시장, 수혜자(클라이언트) 그리고 경쟁이라는 개념이 도입되면서 ‘수혜자만족’이라는 문체에 주목하기 시작한 것이다. 시장측면에서는 종래의 서비스 제공에 대한 수요우위로 제공자측이 일방적으로 주도해 나가던 상황과는 달리, 현재는 공급선이 다각화 되면서 소비자가 주도하는 상황으로 변화하였다. 수혜자측면에서도 단순한 욕구충족 정도에서 만족하지 않고 고급화, 다양화, 다각화되고 있으며(이유재, 2000), 경쟁측면에서도 민간자본의 유입에 따라 부분적으로 자유 시장경쟁체제로의 변화된 모습을 보이고 있다.

요양보호사 교육과 관련하여서도 교육기관의 설립에서 운영까지 모든 것이 정부주도가 아닌 시장 기능에 의존하고 있으며, 요양보호사가 되려는 사람들의 경우도 교육 참여에서 취업까지 모든 과정이 최소화 된 정부개입의 특성을 보이며, 경쟁적인 구조로서 시장이 주도하는 사적제도로서의 성격을 지니고 있다. 이는 효율성 측면에서 유리한 점이 있으나 공평성, 통일성과 관련해서는 부족한 면이 있다. 특히, 신설된 제도의 정착이나 안정성이 확보되기 이전의 과도한 경쟁은 서비스 또는 제도의 질을 일정수준 이상으로 유지시키는데 부정적 요소로 작용할 수 있으며, 심지어 질적 하락을 가져올 수 있다. 그렇기에 제공되는 서비스의 가치와 품질을 계속적으로 비교·판단할 수단이 필요한 것이다. 일반적으로 이와 관련

한 평가수단으로 ‘수혜자만족도’가 이용되고 있다. 이용자가 서비스에 대해 어느 정도 만족하는가는 서비스가 어느 정도 기능을 발휘하는냐를 설명하기 때문이다(김태량, 2000). 이러한 이유로 요양보호사 관련 교육시스템의 경우도 제도의 성공적인 조기 안착과 안정성 확보를 위해 수혜자만족에 대한 개념 도입이 필요한 것이다.

Oliver(1997)는 수혜자가 요구하는 것을 충분한 정도까지 제공할 수 있는 능력을 ‘수혜자만족’이라 정의하였다. Tse와 Wilton(1988)의 경우, 수혜자만족에 대하여 소비 이전의 기대와 이후 인지된 실제의 결과 간 나타나는 인지적 차이에 대한 수혜자의 평가라 정의였으며, Engel, Blackwell과 Miniard(1993)는 구매를 선택한 후 평가에서 기대이상의 성과를 달성했거나 수혜자의 최소기대치에 부합하는 성과를 달성하였을 때 나타나는 기대에 대한 긍정적 평가의 결과라 정의하고 있다. 이 중 수혜자만족에 대하여 최근에 가장 보편적으로 많이 쓰이는 개념은 인지적 판단 인정서적 반응이 결합된 만족에 대한 판단이라 할 수 있다(Oliver, 1997). 즉, 일정 계측기준에 의해 평가되는 인지적 상태와 더불어 서비스 이용 관련 정서가 복합적으로 작용하여 나타나는 전체적 심리상태를 수혜자만족이라 정의하고 있다. 심리적 과정의 최종 상태로서 서비스 이용 결과 및 경험에 따른 개인의 주관적 평가로서(이환범·이수창·박해원, 2005) 결국 서비스 품질의 수준을 결정짓는 것이라 정의할 수 있다.

3. 서브퀄(SERVQUAL)

서비스 수혜자들의 인식과 기대에 대한 정보의 미비를 해결하기 위해 가장 많이 쓰이는 방법으로 서브퀄 방식이 사용되는데, 서비스의 품질과 수혜자만족에 미치는 영향에 관한 연구

는 Parasuraman, Zeithaml 과 Berry(1988) 이후 매우 활발히 진행되어 왔으며 효과적인 서비스 품질 측정과 평가적도 구축을 위한 다각적인 접근과 심층적인 연구들이 계속되었다(이환범·송건섭, 2002). Parasuraman 등은 (1988) 기대와 성과의 불일치를 이용한 개념을 기반으로 서비스 품질의 개념화 및 측정을 위한 도구로서 서브퀄 척도를 개발하였다. 이는 수혜자의 사후인식에만 초점을 두어 그들의 사전기대치를 반영하지 않았던 기존의 서비스만족도 조사 및 서비스 제공에 관한 연구의 약점을 보완하였다는데 의미가 있다(Donnelly, Wisniewski, Dalrymple & Curry, 1995). ‘기대-성과’ 개념을 기반으로 하기에 P-E(perceptive-expected)이론 또는 서비스 갭(service gap) 이론이라 부르기도 하는 서브퀄 모델은 1988년 실증적인 타당성과 척도의 개발 및 수정을 통하여 22개 항목과 5가지 구성요소로 정리되었다.

Tangibles(유형성), Reliability(신뢰성), Responsiveness(대응성), Empathy(공감성) 및 Assurances(확신성) 등으로 구성되어지는 서브퀄(SERVQUAL)를 이용한 수혜자만족에 관한 연구는 크게 수혜자만족의 정의와 측정에 관한 연구, 수혜자만족의 선행요인 및 결정요인에 관한 연구 그리고 수혜자만족 결과에 관한 연구 등 세 가지 측면으로 구분 할 수 있다(조현철·심규열, 2001). 본 연구는 이 세 가지 유형 중 서비스 이용 선행요인 및 결정요인에 대한 실증분석 및 결과해석에 초점을 맞추었다.

학자별로 서브퀄과 관련한 선행연구에 사용된 용어들을 정리하면 Tangibles는 유형성, Reliability는 신뢰성, Responsiveness의 경우 대응성(응답성)으로 정의되며, Assurances는 확신성, 보증성, 그리고 Empathy는 공감성, 감정이입 등으로 정리된다. 첫째, 유형성(Tangibles)에 대하여 Kang, James 와 Alexanders(2002)가 정의한 서비스의 물리적 표현과 이미지 제공을 의미하는

것으로 요양보호사로서의 유형성은 능숙하고 자신감 넘치는 전문인으로서의 모습으로 정의하였다. 두 번째, 신뢰성(Reliability)은 약속된 대로 서비스를 제공하고 수혜자의 문제를 다루는데 믿음을 줄 수 있는 것이라 정의하였다(Kang et al., 2002). 이러한 이론적 근거에 따라 요양보호사의 신뢰성은 업무 특성에 대한 완벽한 파악과 기술 습득을 통하여 언제 어디서든 문제를 해결 할 수 있는 능력으로 정의하였다. 세 번째, 반응성(Responsiveness)의 경우 서비스 제공 의지와 이용자 요구에 대하여 신속한 응답·반응 및 진지함을 보여주는 것으로 본 연구에서는 노인들의 질환에 대한 정확한 인지능력을 갖고 상황에 대처하는 능력이라 정의하였다. 네 번째, 보장성(Assurances)에 대하여 Banwet 와 Datta(2003)의 주장을 바탕으로 본 연구에서는 전문직업으로서 대상에게 안정된 서비스 제공과 이를 기반으로 향후 효과에 대하여 믿음을 제공하는 것이라 정의하였다. 마지막으로 공감성(Empathy)은 이용자와 서비스 제공자인 요양보호사의 공감성·동조성을 나타내는 것으로 Rust 와 Oliver (2001)가 주장한 수혜자와의 의사소통, 수혜자요구에 대한 이해 등을 바탕으로 본 연구에서는 공감성으로 명명하고 서비스 수혜자와의 의사소통을 통한 관계형성, 배려 등으로 정의하였다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 가설

본 연구는 요양보호사교육만족도 분석을 위하여 Parasuraman 등 (1988)의 서브퀄 모델을 적용하였는데, 평가에 사용할 5가지 요인은 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성 및 보장성 등으로 구분하였다. Andreassen 과 Lindestad(1998), Williams(1990), 박종오·황용철(2007) 등의 연

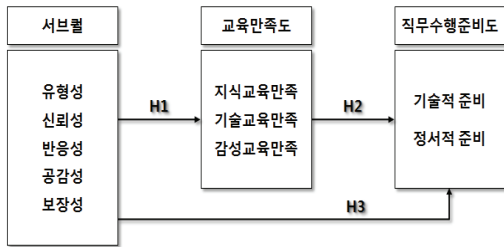
구에서 서비스품질은 수혜자(클라이언트)만족에 영향을 미치는 변수였고 이를 바탕으로 본 연구에서는 서브컬 요인이 교육만족도에 미치는 영향에 대하여 알아보려고 한다. 나아가 본 연구에서는 교육만족도가 직무수행준비에 미치는 영향에 대하여 살펴보려고 한다. 끝으로 교육서비스에 대한 수혜자만족은 피교육자의 추후 행동에 영향을 주고 있었는데, 예로 Woodside, Frey 와 Daly (1989), 차수련·채연수(1999) 등의 연구에서 수혜자만족은 그들의 추후 의도에 영향을 주고 있었고 신재익·정기한(2007)의

연구에서 교육서비스 품질에 대한 학생들의 만족은 프로그램의 구전행동에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과들을 바탕으로 본 연구에서는 교육만족도는 직무수행준비에도 영향을 미칠 것이라 유추해 보았다. 이에 따른 연구모형은 <그림 1>과 같으며 위의 선행연구들에 대한 논의와 연구모형을 바탕으로 아래와 같이 가설을 설정하였다.

(표 1) 요양보호사 직무수행 준비 평가를 위한 측정변수 설정

구성차원	변수명	측정도구
직무수행 준비도	기술적 준비	관찰변인, Interval Scale 1=전혀 준비가 되어 있지 않다 ~ 5=매우 잘 준비가 되어 있다: 요양보호사로서 근무할 능력이 충분히 준비되었다 생각한다.
	정서적 준비	관찰변인, Interval Scale 1=전혀 준비가 되어 있지 않다 ~ 5=매우 잘 준비가 되어 있다: 요양보호사로서 근무할 마음의 준비가 되었다.
교육만족도	지식교육만족도	관찰변인, Interval Scale 1=전혀 아니다 ~ 5=매우 그렇다 교육을 통해 이론적 능력을 충분히 길렀다.
	기술교육만족도	관찰변인, Interval Scale 1=전혀 아니다 ~ 5=매우 그렇다 교육을 통해 기술적 능력을 충분히 길렀다.
	감성교육만족도	관찰변인, Interval Scale 1=전혀 아니다 ~ 5=매우 그렇다 교육을 통해 요양보호사로서 근무에 자신감이 생겼다.
서브컬	Tangibles (유형성)	도출변인, 요인점수: 능숙하고 자신감 넘치는 전문가적 종사자의 모습
	Reliability (신뢰성)	도출변인, 요인점수: 교육효과에 대한 믿음과 능동적인 자세
	Responsiveness (반응성)	도출변인, 요인점수: 상황에 대한 정확한 인지능력에 따른 상황판단 능력
	Assurances (보장성)	도출변인, 요인점수: 안정된 서비스 제공과 향후 효과에 대하여 믿음 제공
	Empathy (공감성)	도출변인, 요인점수: 서비스 수혜자와의 의사소통을 통한 관계형성 및 배려

〈그림 1〉 연구모형



SERVQUAL 요인은 교육만족도에 영향을 미칠 것이다.

- H1.1: 유형성은 교육만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H1.2: 신뢰성은 교육만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H1.3: 반응성은 교육만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H1.4: 공감성은 교육만족도에 영향을 미칠 것이다.
- H1.5: 보장성은 교육만족도에 영향을 미칠 것이다.

교육만족도는 직무수행준비도에 영향을 미칠 것이다.

SERVQUAL 직무수행준비도에 영향을 미칠 것이다.

- H3.1: 유형성은 직무수행준비도에 영향을 미칠 것이다.
- H3.2: 신뢰성은 직무수행준비도에 영향을 미칠 것이다.
- H3.3: 반응성은 직무수행준비도에 영향을 미칠 것이다.
- H3.4: 공감성은 직무수행준비도에 영향을 미칠 것이다.
- H3.5: 보장성은 직무수행준비도에 영향을 미칠 것이다.

2. 조사 설계 및 응답자 특성

본 연구의 조사대상은 서울 강동구 지역에 소재한 요양보호사 교육원 5곳에서 1급 요양보호사 교육과정 수료생 320명 이었다. 조사기간은 2008년 6월2일 부터 2008년 10월2일까지 약 120일간에 걸쳐 시행되었다. 총 3백20부의 설문지가 배포되었고 2백97부가 회수 되었다. 그리고 이중 사용가능한 2백83부가 분석에 사용되었다. 수집된 자료들은 통계분석 프로그램 SPSS와 AMOS(Version 16)를 사용하였다. 설문에 참여한 요양보호사 교육 수료생의 일반적 특성으로 다음과 같다(표 2). 성별의 경우 여성(96.2%), 연령대는 40대 이상(84%), 결혼 상태는 기혼(82.4%)이 다수를 차지하고 있었다. 설문에 응답한 예비요양보호사의 68.5%는 2명의 자녀를 두고 있으며, 응답자의 82.6%가 종교를 가지고 있었다. 이 중 기독교 신자가 가장 많은 것으로 나타났다(48.8%). 학력의 경우 응답자의 과반수 정도가(47.8%) 고졸이었으며, 전문대학 졸업 이상의 집단도 29.4%에 이르렀다. 반면 중졸 이하의 교육생들도 22.8%를 차지하고 있었다. 월별소득을 기준으로 응답자들의 경제적 수준은 월 소득 100-190만 원 정도의 집단이 다수인 28%를 형성하고 있었고, 중산층이라 분류할 수 있는 월 소득 300만 원 이상 집단도 39.2%로 조사되었다. 반면 월 소득 100만 원 이하의 집단도 5.3%를 차지하고 있어서 학력분포와 마찬가지로 응답자간의 다양한 소득분포를 형성하는 것으로 나타났다. 아쉬운 점은 응답자들이 자신의 학력, 소득 등과 같은 민감한 문제에 대한 대답을 회피하거나 인구사회학적 질문에 대하여 중요하게 생각하지 않아 미기재, 기재불응 등의 경우가 많았기에 항목에 따라 전체 샘플수와 불일치하는 경우가 발생하였다.

〈표 2〉 인구사회학적 특성에 따른 분석

구 분		빈도	비율(%)	구 분		빈도	비율(%)
성별	남성	10	3.8	연령	20대	9	6
	여성	250	96.2		30대	8	5.3
	계	260	100		40대	56	37.3
결혼 상태	미혼	21	8.2		50대	70	46.7
	기혼	211	82.4		60대이상	7	4.7
	별거	2	0.8	계	150	100	
	이혼	11	4.3	학력	초졸이하	9	4.9
	사별	11	4.3		중졸	33	17.9
	계	256	100		고졸	88	47.8
자녀	1명	31	12.5		초대졸	20	10.9
	2명	170	68.5		대졸이상	34	18.5
	3-4명	46	18.5	계	184	100	
	5명이상	1	0.4	월별 소득	100이하	9	5.3
	계	248	100		100-199	48	28.1
종교	기독교	121	48.8		200-299	47	27.5
	천주교	45	18.1		300-399	33	19.3
	불교	39	15.7		400-499	15	8.8
	무교	43	17.3		500 이상	19	11.1
	계	248	100	계	171	100	

IV. 연구 결과

1. 서브켈 요인의 확인요인분석 및 상관관계 분석

교육서비스의 질의 평가에 관한 SERVQUAL 모형 구축을 위해 요인분석을 실시한 결과 아래 <표 3>와 같이 5개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인들의 적합도 검사결과 전체변수에 대한 표본 적합도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 .845, 요인분석의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치는 1,544,441로 나타났다. 이때 유의수준은 $p < .001$ 로 요인분석 사용이 적합하고 공통요인이 존재한다고 할 수 있다. 실증분석에 앞서 서브켈 요인의 확인요인분석 결과 전체 서브켈 요인의 신뢰계수(cron-

bach's alpha)는 .665였으며, 개별 성분에 대한 신뢰계수는 대체적으로 낮게 나타났으나 수용 가능한 수치였으며, 평균분산추출값(AVE)은 공감성을 제외하고는 모두 0.5 이상을 보이고 있다. 요인분석결과 추출된 요인들을 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성, 보장성 등으로 명명하고 요양보호사 교육만족도 조사에 필요한 투입변수로 선정하였다. 도출된 각 요인변수들은 아래와 같은 특성을 나타내고 있다.

요약된 변수들 간의 상관관계를 보면(표 4), 기술적 직무수행준비에 대한 교육만족도 부분은 교육지식만족도가 .379($p < .01$)로 가장 높게 나타났으며, 심리적 직무수행준비와 관련하여서는 교육감성만족도가 .248($p < .01$)로 가장 높은 상관관계를 보였다. 그리고 서브켈 요인과의 관계에서는 기술적 직무수행준비의 경우 신

〈표 3〉 서브켈 요인분석 및 확인요인분석

구분	세부요인	표준부하	t	p	신뢰계수	AVE
유형성	F1-1 교육은 어려움 해결에 도움	.729				
	F1-2 교육을 통한 자신감 획득	.805	10.903	***	.751	.726
	F1-3 필요한 기술의 습득	.760	10.717	***		
	F1-4 교육과정을 통한 지식 습득	.407	6.081	***		
신뢰성	F2-1 업무 특성에 관한 지식	.767				
	F2-2 필요한 기술을 보유여부	.749	10.865	***	.732	.529
	F2-3 다른 사람을 돌봄에 익숙하다	.573	8.583	***		
	F2-4 위기사항 대응 능력	.554	8.322	***		
반응성	F3-1 인지적 특성(기억력 감소) 인지	.720				
	F3-2 정서적 노인성 질환 특성 인지	.668	9.778	***	.786	.558
	F3-3 신체적 노인성 질환 특성 인지	.868	9.915	***		
공감성	F4-1 다른 사람의 이야기를 경청	.476				
	F4-3 다른 사람과의 원만한 관계	.312	3.357	***	.695	.488
	F3-4 조·시·처 부모와의 거주 경험	.748	3.471	***		
보장성	F5-1 대상자가 행복해 질 것이다.	.694				
	F5-2 대상자 일상에 긍정적 영향	.765	2.336	***		

***p<.001

뢰성($r=.450, p<.01$)이, 심리적 직무수행준비와의 관계에서는 반응성($r=.296, p<.01$)이 가장 높게 나타났다. 다음으로 교육만족도와 서브켈

요인과의 상관관계를 살펴보면 교육지식만족도의 경우 신뢰성($r=.338, p<.01$)이, 교육기술만족도 부분에서도 신뢰성($r=.403, p<.01$)이 가장

〈표 4〉 직무수행준비에 대한 상관관계분석

		직무수행준비(P)		교육만족(S)		유형성	신뢰성	반응성	공감성	보장성
		기술	심리	지식	기술					
P	P1	1.000								
	P2	.346**	1.000							
S	S1	.379**	.151*	1.000						
	S2	.346**	.221**	.534**	1.000					
	S3	.344**	.248**	.590**	.817**	1.000				
SVQ	F1	.161*	.075	.249**	.179**	.202**	1.000			
	F2	.450**	.290**	.388**	.403**	.456**	.000	1.000		
	F3	.119	.296**	.182**	.218**	.213**	.000	.000	1.000	
	F4	.071	-.013	.156*	.000	.000	.000	.000	.000	1.000
	F5	-.019	-.041	-.043	-.120	-.135*	.000	.000	.000	.000

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

〈표 5〉 모델적합도

	x2	d.f.	p	GFI	ADFI	RMSEA
직무수행준비 측정모델	583.295	130	.000	.95	.93	.073
교육만족도 측정모델	587.259	147	.000	.92	.90	.054
제안된이론모형	639.241	178	.000	.93	.91	.076

높게 나타났으며, 교육감성만족도 부분에서는 신뢰성($r=.456$, $p<.01$)이 다른 요인에 비해 상대적으로 높았다.

2. 모델적합도 검증

직무수행준비의 측정모델의 적합도 검증결과는 본 연구에서 제안된 모델이 수집된 데이터와 적절히 부합하는 것으로 나타났다. 카이검증 값은 583.3이었으며 d.f는 130, p-value는 .000 이었다. Goodness-of-Fit Index(이하 GFI)는 .95였고 표본크기에 의해 좀 더 엄격하게 수정된 Adjusted Goodness-of-Fit Index(이하 AGFI)도 .93으로 나타나 측정모델이 적절한 것으로 밝혀졌다. Root Mean Square Error of Approximation(이하 RMSEA) 역시 .073으로 우수하지는 않지만 측정모델이 실패하지 않았다는 것을 보여주고 있다. 교육만족도의 측정모델 역시 적절하게 데이터와 부합하는 것으로 나타났다. 카이검증의 값이 587.3이었으며 d.f 값은 147, p-value는 .000 이었다. GFI값은 .92였고, ADF값은 .90으로 나타나 측정모델이 수집된 데이터에 잘 부합하고 있었고, RMSEA 값도 .05보다 작아 매우 이상적인 측정모형임을 보여주고 있다.

본 연구에서 제안된 개념적 모형(이하 이론 모형) 역시 수집된 데이터에 매우 적절하게 부합하고 있었다. 카이검증의 값은 638.241였고 d.f는 178, p-value는 .000이었다. GFI값과 ADFI 값 모두 .90을 넘어선 값을 보이고 있었으며 RMSEA는 .05보다는 큰 값을 보였지만 1보다

는 작아서 전체 모형이 데이터와 잘 설명하여 다음 단계인 각각의 경로에 대한 검증을 통하여 본 연구에서 제시한 가설들을 검증하였다.

3. 가설검증

가설검증의 결과는 <표 6>, <표 7> 그리고 <그림 2>에 제시되었다. H1 가설은 SERVQUAL 요인이 교육만족도에 영향을 미친다였다. 본 연구의 결과 유형성($r=.169$), 신뢰성($r=.592$), 공감성($r=.403$), 보장성($r=.223$) 등이 참가자들의 교육만족도에 유의한 영향을 미치고 있었고 반응성($r=.042$)은 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 따라서 가설 H1.1, H1.2, H1.3, H1.5가 채택되었다. 이러한 결과는 서비스 품질은 수혜자만족에 영향을 미치는 선행변수고, 서비스 품질과 수혜자만족도간 정(+)의 상관관계를 나타낸다고 주장하였던 선행연구(Andreassen & Lindestad, 1998; Pate, 1990; 박종오, 황용철, 2007)의 결과를 지지하고 있다.

두 번째 연구가설은 교육만족도가 직무수행준비도에 미치는 영향력에 대한 검증이다. 연구결과, 비록 계수의 크기는 작았지만 교육만족도는 직무수행에 긍정적인 영향력을 행사하고 있었으며, 유의한 것으로 밝혀졌다($r=-.033$, $CR=0.126$, $p=0.18$). 이에 가설 H2가 채택되었다. 이러한 결과는 앞서 다루었던 연구자들(Woodside, Frey & Daly, 1989; 신재익, 정기한, 2007; 차수련, 채연수, 1999)의 교육만족도와 직무수행준비도가 정적인 관계에 있다는 연구결과들을 지지하고 있었다.

〈표 6〉 직무수행 준비도의 간접 및 총 효과 유의성 검증

경로	표준화 간접효과			표준화 총효과		
	표준화간접 효과①	표준오차 ②	검증통계 ①/②	표준화총효과 ③	표준오차 ④	검증통계 ③/④
유형성 →	.062	.042	1.476	.165	.062	2.661
신뢰성 →	.192	.038	5.053	.869	.072	12.069
반응성 →	.015	.154	.097	.144	.054	2.657
공감성 →	.132	.399	.331	-.163	.068	-2.397
보장성 →	.068	-.183	.372	-.120	.061	-1.967
교육만족도 →				.033	.0125	2.640

* Bootstrapping으로 산출한 값(표준화 간접(총)효과, 표준오차)임.

〈표 7〉 연구모델의 직·간접 효과 및 총 효과

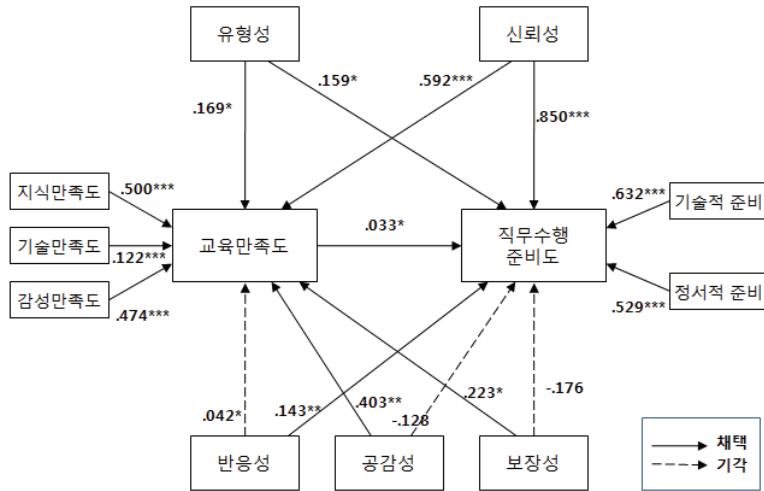
경로	직접효과		간접효과		총효과	
	교육만족(t)	직무수행 준비도(t)	교육만족	직무수행준 비도	교육만족	직무수행준 비도
유형성 →	.169(1.693)*	.159(1.975)*	-	.062	.169	.165
신뢰성 →	.592(4.782)***	.850(4.430)***	-	.192***	.592	.869
반응성 →	.042(.432)	.143(1.866)*	-	.015	.042	.144
공감성 →	.403(2.987)**	-.128(-1.208)	-	.132	.403	-.163
보장성 →	.223(1.931)*	-.176(-1.223)	-	.068	.223	-.120
교육만족도 →		.033(.126)*				.033(.126)

나아가 본 연구는 서비스품질에 영향을 받은 참가자들의 교육만족도는 직무수행 준비도에 영향을 미친다는 것을 밝히고 있다. 이를 위하여 부트스트랩 방법(bootstrap)²⁾을 사용하였는데, 그 결과 간접효과는 신뢰성(5.053)만이 2.58보다 크게 나타났으며, 편향수정 된 신뢰구간(.000817)의 확률도 1% 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 그리고 총효과 부분은 서브컬 요인 중 신뢰성(12.069), 유형성(2.661), 반응성(2.657) 등이 유의수준 1%에 유의한 것으로 나타났다.

본 연구 결과, 서브컬 요인 중 유형성($\beta=.159$), 신뢰성($\beta=.850$), 반응성($\beta=.143$)은 직무수행 준비에 직접적인 영향력이 있었고 이들은 통계적 수준에서 유의한 것으로 밝혀졌다. 아울러 신뢰성의 경우 교육만족도를 경유하여 직무수행에도 유의한 영향력을 행사하고 있었다. 따라서 본 연구에서 제시되었던 가설 H3.1, H3.2, H3.3.은 채택되었고 H3.4. H3.5.는 기각되었다. 따라서 제시된 모델에서 참가자들의 직무수행 준비의 변이는 서브컬 요인 중, 유형성, 신뢰성, 반응성에 의해서만 유의하게 설명 되었다.

2) Lisral의 경우 간접효과 및 총효과의 유의성에 대하여 직접추정(direct estimation)을 통해 알 수 있으나 Amos의 경우 재표집 방법(resampling method), 즉 부트스트랩(bootstrap)이나 몬테카를로(Monte Carlo) 방법을 사용해야만 간접 효과 및 총효과의 유의성을 알 수 있기에(김대업, 2008) 본 연구에서는 부트스트랩 방법을 이용하였다.

〈그림 2〉 경로분석결과



V. 결론 및 제언

본 연구는 가족의 지지자원으로서의 요양보호사 양성교육과정 수료생들이 인지하는 교육서비스질이 교육만족도 그들이 인지한 직무수행준비도에 미치는 영향력에 대한 실증적 분석을 시도하였다. 이를 위하여 선행연구를 바탕으로 개념모델이 제시되었고 요양보호사 교육과정 수료생들을 대상으로 수집한 자료를 바탕으로 교육의 질(서브퀵), 교육만족도 그리고 직무수행준비 수준간의 역동적 관계를 구조방정식을 이용하여 검증 하였다. 본 연구에서 제안된 개념적 모델은 수집된 자료와 잘 부합하는 것으로 밝혀졌다. 그러나 본 연구는 확률표집에 의한 자료수집이 이루어 지지 않아 그 결과를 전체로 일반화 하기 위해서는 제한이 따른다. 그럼에도 불구하고, 본 연구의 결과는 장기요양보험의 제도적 실시 이후, 인적 인프라의 핵심이 되는 요양보호사 양성과정에 대한 접근이라는 점에서 그 연구의 의의가 크다고 하겠다.

본 연구결과 교육품질 요인인 유형성, 신뢰

성, 공감성 그리고 보장성은 수강생들의 교육만족도에 유의한 영향을 미치고 있었다. 유형성과 신뢰성은 직무수행준비 수준에도 강건한 영향력을 행사하고 있었고 비록 교육만족도에는 유의한 영향력이 없었지만, 반응성 역시 직무수행준비도에 유의한 영향을 미치고 있어 본 연구는 교육품질이(서브퀵)이 수강생들이 교육만족도와 직무수행준비에 영향력을 행사한다고 확증하였다. 이러한 결과는 교육품질이 교육만족도(Andreassen & Lindstad, 1998; Pate, 1990: 박종오, 황용철, 2007)와 직무수행에 연관이 있다는 선행연구과 그 맥락을 같이하고 있었다(Woodside, Frey & Daly, 1989; 신재익, 정기한, 2007; 차수련, 채연수, 1999).

교육의 질적 요인(품질요인) 중 유형성과 신뢰성은 수강생들의 교육만족도와 직무수행준비도의 인지에 매우 강력한 예측인자로 밝혀졌는데, 본 연구에서 검증된 모델에서 신뢰성은 교육만족도에 대한 직접적 영향력의 행사는 물론 교육만족도를 경유하여 직무수행에까지도 유의한 직접적인 그리고 간접적인 영향력을 행사하고 있는 것으로 나타났다. 교육을 통해 실제

현장에서 어려움의 해결에 도움을 받을 것 같다는 생각, 교육 통한 자신감 획득, 교육과정을 통해 필요한 지식과 기술을 습득하였다는 수강생들의 자기평가, 등에 의해 구성된 유형성은 교육에 대한 만족도는 물론 직무수행을 잘할 수 있다는 준비도의 인지에 영향을 미치고 있었다. 또한 업무특성에 대한 지식, 필요한 기술의 보유여부, 위기 대응 능력 등의 신뢰성 요인 역시 수강생들이 인지한 교육만족도와 직무수행 준비수준에 직간접적인 영향을 미치고 있었다. 이러한 결과는 요양보호사교육에 대한 피교육생들의 만족과, 교육제도의 성공적 운영을 위해서는 무엇보다도 유형성과 신뢰성 관련 교육내용의 강화가 우선되어야 한다는 제시한다.

유형성 및 신뢰성 강화를 위해서는 서비스 제공자의 전문성과 교육기관 수준에 대한 검토가 필요하다. 우선적으로 서비스 제공자의 전문성 문제를 살펴보면 다음과 같다. 요양보호사교육에 대한 신뢰는 완벽한 업무특성 파악과 기술 습득을 통한 자신감에서 비롯된다 할 수 있다. 요양보호사의 자신감 넘치는 자세와 전문가다운 문제해결 능력은 수혜자의 심리적 안정과 믿음을 이끌어 낼 수 있으며 요양보호사제도 자체에 대한 긍정적 평가로 이어질 수 있다. 또한 주변 사람들에게 요양보호사제도와 교육(참여)을 추천하는 구전효과도 예상할 수 있다. 그렇기에 요양보호사(교육생 포함)들이 전문가로서의 자신감을 갖도록 하기 위해서는 유사직종 종사자와는 차별화 된 전문지식과 이에 알맞은 대처능력 습득에 좀 더 집중하여야 할 것이다. 신뢰성 증대 방안으로는 조추용(2007)의 주장과 같이 전문화와 차별화를 이룰 수 있는 교육과정개선이 우선 되어야 할 것이며, 상호간 이해와 의사전달의 원활한 소통과 실무 적용 능력 증진을 위한 실기교육 확대가 필요할 것으로 보인다(장우심, 2009).

신뢰성에 영향을 주는 중요한 요소 중 다른 하나는 교육기관에 대한 믿음이라 할 수 있다. 예비요양보호사들은 교육기간 동안 전문지식 및 업무에 대한 정보 대부분을 교육기관을 통해 습득하고 있다. 그러면서 교육기간 중 이나 수료 후 타 교육기관 출신과의 정보교류를 통해 시설, 강사 및 정보력 등을 평가하게 되는데 이때, 이루어지는 교육기관의 기술적, 윤리적 수준은 신뢰도의 직접적 평가적도가 되며, 직무수행준비에 있어서 가장 큰 요인으로 작용한다.

위 연구결과에서 알 수 있듯이 요양보호사 양성교육과정이 좀 더 발전된 모습으로 변화하기 위해서는 전문가로서 유사업무 직종과 차별화된 교육시스템이 필요하며, 교육기관의 윤리적, 기술적 능력이 제고 되어야 할 것으로 나타났다. 결국 제도적으로 이들을 만족시킬 수 있는 정책적 대안과 교육내용 개선이 필요하며, 교육기관의 윤리성과 기술적 능력이 매우 중요하다는 것을 알 수 있었다.

본 연구에서 나타난 결과들을 종합하여 우선 차별화와 전문성을 만족시키기 위한 실질적인 ‘자격제도’의 운영을 제안하는 바이다. 자격제도는(Occupational licensing) 투입기준규제의 속성을 가지고 있기 때문에 진입규제로 분류하기도 하지만(최병선, 1992), 무자격자 또는 자격 미충족자에 의해 발생할 수 있는 폐해와 사회적 비용이 자격제도가 갖는 폐해보다 클 수 있으며, 우수한 인력의 충분한 수급과 요양보호사의 자신감을 고취시키기 위해서도 자격제도의 도입은 필수적이라 할 수 있다. 2010년 6월 노인복지법 시행령 개정에 따라 법적근거를 마련한 요양보호사 자격시험제도는 2010년 8월 첫 시험이 실시될 예정이다. 하지만 자격시험제도 시행이전과 다른없는 응시자격기준과 객관적이고 과학적인 수요예측이 전혀 이루어지지 않은 합격자 선발기준은 향후 필요인원

이상의 요양보호사 선발로 인한 수요공급의 불균형을 초래 할 수 있다. 그렇기에 정확한 수요측정을 통해 매해 또는 일정기간 필요인원만 합격시키는 선발인원제한에 관한 규정을 마련해야 할 것이다. 또한 교육의 질을 계속적으로 유지·발전시키기 위해 조추용(2007)이 주장한 보수교육, 재교육, 자체교육을 강화해야 할 것이다. 일련의 결과들은 전문인으로서 그리고 차별화된 직업인으로서 요양보호사가 자신감을 갖는데 긍정적 영향을 줄 것으로 기대된다. 실질적인 자격제도의 운영을 통해 전문적인 능력을 갖춘 인적인프라의 구축은 결과적으로 가족에 대한 서비스의 질을 증가시키고 좀 더 많은 가족에게 양질의 가족지원 서비스의 혜택이 돌아가게 함으로써 결과적으로 가족들의 노인수발에 대한 부담을 경감시키고 건강한 가족으로서의 기능을 잘 할 수 있도록 지원할 수 있기 때문이다.

【참 고 문 헌】

- 1) 고보선, 허준수(2005). 노인의 학대 대처행동 결정요인에 관한 연구. 한국노년학 26(1), 1-19.
- 2) 권순만, 박건희(2006). 노인장기요양 재원조달체계: 제도의 유형과 정책과제. 한국노년학 15, 9-36
- 3) 김대업(2008). Amos A to Z: 논문작성절차에 따른 구조방정식 모형분석. 서울 : 학현사.
- 4) 김수진(2007). 요양보호사 교육 참여자의 공공서비스에 대한 신념 및 소면의식에 영향을 미치는 요인. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 5) 김인, 신학진(2009). 노인요양시설의 서비스 품질이 서비스만족과 의사결정에 미치는 영향. 한국노년학 29(2), 579-591.
- 6) 김정포(2008). 정부조달을 활용한 중소기업 지원정책 품질에 관한 수혜자 만족도 분석 - 서브컬요인을 중심으로. 경영사학 46, 189-223.
- 7) 김준환(2008). 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안-요양보호사의 인력양성 및 전문성 향상을 중심으로. 극동사회복지저널 4, 49-83.
- 8) 김한규(2008). 요양관리자(케어매니저) 양성 방안연구. 상명대학교 정치경영대학원 석사학위논문.
- 9) 김희연 (2009). Policy Brief: 노인장기요양보험제도 시행 1년 평가와 경기도의 역할. 수원 : 경기개발연구원.
- 10) 류인애(2007). 노인장기요양보험제도 도입에 따른 요양보호사 인력수급에 관한 연구. 명지대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 11) 박수희, 박수정(2008). 요양보호사 교육과정 시 보완 필요성에 관한 연구. 고령자·치매작업치료학회지 2(2), 79-89
- 12) 박영준, 송인옥(2008). 노인 부양가족의 가족갈등, 부양부담 및 사회적 지지간의 인과관계 연구. 노인복지연구 39, 53-78.
- 13) 박종오, 황용철(2007). 서비스상황요인이 서비스품질, 서비스가치, 고객만족과 재구매의도에 미치는 영향. 서비스경영학회지 8(1), 79-110.
- 14) 보건복지가족부(2009a). 노인장기요양 서비스의 부양부담 경감 효과. 보건복지가족부 보도자료(2009.7.3). 서울 : 보건복지가족부.
- 15) 보건복지가족부(2009b). 제282회 임시국회 예산결산특별위원회 추가경정예산안 제출자료. 신성범의원 (2009.4.12).
- 16) 송균석, 남윤형, 권혁찬(2007). 중소기업지원정책 품질에 대한 수혜자 만족도 분석 - 서브컬 요인을 중심으로. 중소기업연구 29(2), 271-293.
- 17) 송승훈(2009). 노인장기요양보험 제도에서의 요양 보호사 전문성 확보방안 연구. 동

- 국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 18) 신재익, 정기한(2007). 교육기관의 서비스 품질, 학생만족, 구전 간의 관계에 관한 연구. 학습자중심교과교육연구 7(1), 231-256.
 - 19) 양영순(2008). 노인수발보호사(기존경력자) 보수 교육 프로그램 개발에 관한 연구. 사회복지실천 6, 75-101
 - 20) 원효숙(2008). 요양보호사의 교육과 직무만족에 관한 고찰연구. 삼육대학교사회복지학과 석사학위논문
 - 21) 이미자(2008). 우리나라 요양보호사 인력양성 현황 및 문제점. 고령자·치매작업치료학회지 2(1), 69-74.
 - 22) 이유재, 라선아. (2003). 서비스 품질의 각차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구 - 기존고객과 잠재고객의 비교를 중심으로. 마케팅연구 18(4), 67-97.
 - 23) 이준우, 서문진희(2009). 노인장기요양보험 재가서비스의 문제점과 개선방안. 한국노년학 29(1), 149-175.
 - 24) 이환범, 송건섭(2002). 서브컬 요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가. 한국행정학보 36(3), 249-269.
 - 25) 이환범, 이수창, 박해원(2005). 전자상거래의 소비자 만족도 평가에 관한 연구. 지방정부학회보 9(1), 255-271.
 - 26) 이행동(2009). 요양보호사의 전문성 향상방안에 관한연구. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문.
 - 27) 장우심(2009). 노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 요양에 관한 연구. 노인복지연구 43, 263-286.
 - 28) 조선일보(2010.6.25). 노인장기요양보험제도 전체노인의 5.7%만이 혜택.
 - 29) 조추용(2007). 노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성 확보에 관한 연구. 한국노년학 16, 9-40.
 - 30) 주미숙(2009). 노인요양보호사 교육의 내실화 방안에 관한 연구-표준교재의 내용분석을 중심으로. 동국대학교 사회과학대학원 개발행정학과 석사학위논문.
 - 31) 차수련, 채연수(1999). 교육 서비스품질의 측정에 관한연구. 한독경상학회. 경상논총 20, 81-110.
 - 32) 최병선(1992), 정부규제의 문제점과 개선방안; 규제완화와 규제행정기관. 한국행정연구 1(2), 2021-2046.
 - 33) 한국여성개발원 (2002). 여성의 노인부양부담 완화를 위한 성인인지적 정책개발. 서울 : 한국여성개발원.
 - 34) 한은주, 김태현 (2000). 노인학대의 원인에 대한 생태학적 연구. 한국노년학 20(2), 71-89.
 - 35) Andreassen, T., & Lindestad, B. (1998). Customer loyalty and complex services. International Journal of Service Industry Management 9(1), 7-23.
 - 36) Banwet, D. K., & Datta, B.(2003). Effect of service quality on post-visit intentions over time: The case of a library. Quality Control and Applied Statistics 48(3), 537-546.
 - 37) Donnelly M., Wisniewski M., Dalrymple J. F., & Curry, A. C. (1995). Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. International Journal of Public Sector Management 8(7), 15-20.
 - 38) Engel J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1993), Consumer behavior. 7th ed, New York : The Dryden Press.
 - 39) Kang, G., James D., & Alexandess, S. (2002). Measurement of internal service quality: Application of the SERVQUAL battery to internal service quality, Managing

- Service Quality 12(5), 278-291.
- 40) Leonard, F., & W. Sasse(1982). The incline of quality, Harvard Business Review 60(5), September-October, 163-171.
- 41) Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. Mc Graw-Hill International Editions.
- 42) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 64 (Spring), 12-40.
- 43) Pate, William Snyder, Jr.(1990). Modeling consumer satisfaction, determinants of satisfaction and post-purchase actions among consumer of undergraduate higher education. Chapel Hill : The University of North carolina.
- 44) Savas, E. S,(1994), 민영화의 길, 박종화(역), 서울 : 한마음사.
- 45) Tse, D. K. & Peter, C. W. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. Journal of Marketing Research 25(2), 204-212.
- 46) Woodside, A. G., Frey, L. L. & Daly, R. T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions. Journal of Health Care Marketing 9(4), 5-17.
- 47) Zeithaml V. A. & Bitner M. J. (1996). Service marketing, Mc Garw-Hill, International Editions.
- 투 고 일 : 2010년 7월 1일
 - 심 사 일 : 2010년 7월 9일
 - 심사완료일 : 2010년 8월 19일