

치과위생사의 이미지 결정요인에 관한 연구

강 부 월

동남보건대학 치위생과

색인: 이미지, 이미지 결정요인, 요인분석

1. 서 론

1.1. 연구의 필요성

급속한 과학문명의 발달과 고도의 정보화사회는 우리 사회의 전반에 걸쳐 많은 변화를 가져오고 특히 국민소득의 향상과 이에 따른 사회복지의 증진 및 의식개혁이 빠른 속도로 변화함에 따라 국민들이 자신의 권익을 보장 받고 향유하고자 하는 욕구는 점점 커져가고 있으며 이것은 의료분야에서도 예외일 수는 없을 것이다.

즉 의료소비자들은 보다 수준 높은 의료행위를 요구하게 되었고 이러한 의료소비자의 욕구에 부응하기 위해서 치과의료기관에서도 양질의 치과의료서비스 생산 및 제공에 주력하고 있으며 치과의료분야에서 중요한 업무를 담당하고 있는 치과위생사의 역할 역시 점점 확대되어가고 있다. 이러한 사회환경의 변화에 따라

치과위생사들도 활동현장에서 양질의 치위생활동과 더불어 한편으로는 전문가로서의 믿음과 신뢰를 갖는 바람직한 치과위생사상 정립과 전문직업인으로 인식되기 위해 노력하고 있다.

그러나 전문직의 발전은 전문직만의 독단적인 노력으로 이루어지는 것이 아니라 대상자들이 그 전문직의 가치를 인정하고 요구할 때 비로소 전문직의 존재 가치가 있는 것이다. 따라서 대중이 치과위생사에 대해 어떤 이미지를 갖고 있느냐 하는 것은 치위생 전문직의 발전을 위해 매우 중요한 문제라고 할 수 있다.

이미지란 한 대상에 대하여 사람들이 가지고 있는 신념, 생각, 인상의 집합체이며 태도를 형성하는 한 요소이다¹⁾. 이러한 이미지는 지극히 주관적인 개인의 생각 속에 존재하는 것으로 어쩌면 허상일 수도 있으나 현실에서 매우 강력한 힘을 지닌 채 모든 크고 작은 일들에 영향력을 행사한다²⁾.

한편 많은 일반대중들은 치과위생사의 역할과 위상에 대해 아직도 제대로 알고 있지 못하며 치과위생사를 바라보는 시각도 상당히 부정적으로 왜곡되어 있는 것도 현실이다. 즉 아직도 많은 사람들은 치과위생사들을 구강보건의료서비스를 제공하는 전문직업인으로 인식하기 보다는 단순히 치과의사의 보조업무를 수행하는 조력자, 또는 치과간호사, 여성들이 하는 일, 희생과 봉사 등 전통적인 간호사 이미지와 비슷한 고정관념을 갖고 있어 치위생전문직의 발전에 부응하는 바람직한 방향으로의 이미지 변화가 이루어지지 않고 있다.

치과위생사들에 대한 부정적 이미지는 치과위생사들의 자존심에 영향을 주고 치과위생사의 신념, 가치, 자신감을 손상시키게 되어 그들의 업무수행의 효율성을 저하시키게 될 것이고 이에 따라 양질의 치위생행위가 이루어질 수 없어 국민의 구강건강증진에 도움이 되지 못할 것이다. 또한 치과위생사에 대한 긍정적 이미지는 치과위생사들의 업무만족도를 향상시키며 결과적으로 치위생전문직의 수준을 향상시킬 수 있을 것이다.

일반적으로 어떤 전문직에 대한 이미지는 그 전문직의 발전에 중요한 영향을 미친다는 사실을 감안할 때 이미지에 관한 연구는 치위생전문직의 발전에 있어 필연적으로 요구되는 사항이라고 할 수 있다.

따라서 최근 치위생학계에서도 이러한 이미지의 중요성이 인식되면서 치위생과 재학생이나 일반인, 환자 등을 대상으로 그들이 갖고 있는 치과위생사에 대한 이미지를 측정하는 연구가 부분적으로 이루어져 왔다.³⁻⁵⁾ 그러나 치과위생사의 이미지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구는 거의 없는 실정이다.

이에 본 연구에서는 치과위생사와 비교적 접촉이 빈번한 치과환자 및 보호자를 대상으로

그들이 갖고 있는 치과위생사에 대한 이미지 결정요인에 관한 생각을 파악, 분석함으로써 전문직업인으로써의 치과위생사의 자긍심을 높이고 치과위생사들의 이미지를 새롭게 창출하는데 기초가 되는 자료를 제시하고자 한다.

1.2. 연구의 목적

본 연구는 치과환자 및 보호자들이 갖고 있는 치과위생사의 이미지 결정요인을 파악하여 바람직한 치과위생사상 정립에 도움을 주고자 다음과 같은 구체적 목적을 설정하였다.

- 1) 대상자들의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 대상자들이 갖고 있는 치과위생사의 이미지에 결정요인을 파악한다.
- 3) 치과위생사의 이미지 결정요인을 유형별로 추출한다.
- 4) 대상자의 일반적 특성에 따른 이미지 결정요인을 분석한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구의 대상은 편의추출법에 의해 서울시와 경기도에 소재한 대학병원, 치과병원, 치과의원을 방문한 환자 및 보호자 396명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

2.2. 연구도구

치과위생사의 이미지 결정요인을 측정하기 위해 사용된 도구는 양¹⁾, 이⁵⁾ 등이 이용한 도구를 참고하여 본 연구의 특성에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 설문문의 내용은 일반적 특성 7문항, 이미지 결정요인 25문항으로 구성하였으며, 측정은 5점 척도로 하였고 점수가 높을수록

긍정적인 것으로 평가하였다.

본 도구의 신뢰도는 cronbach's $\alpha = .9196$ 이었다.

2.3. 자료분석 방법

수집된 자료의 분석은 SPSSwin 10.0 통계 프로그램을 이용하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 사용하였고, 이미지 결정요인은 문항별로 평균과 표준편차를 산출하였다. 또한 이미지에 영향을 미치는 요인의 유형을 추출하기 위해 요인간의 상호관계를 규명하기 위한 요인분석은 주성분분석(principle component analysis)을 선택하였으며 회전방법은 직교회전방법 중 일반적인 배리맥스(varimax)법을 적용하였다. 대상자의 일반적 특성과 이미지 결정요인과의 관계를 파악하기 위해 t-test, ANOVA를 실시하였다.

3. 연구성적

3.1. 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 연령별 분포는 20대가 37.1%로 가장 많았고 이어서 30대, 40대, 50대 순으로 나타났으며, 성별분포는 남자 34.1% 여자 65.9%이었고, 결혼상태는 미혼 43.7% 기혼 56.3%이었으며, 학력은 전문대학 및 대학교 졸업이 59.6%로 가장 많았고 이어서 고등학교 졸업, 대학원 졸업, 중학교 졸업 이하의 순으로 나타났다. 직업별 분포는 전문직이 19.7%로 가장 많았고 이어서 회사원 및 주부, 학생, 자영업 및 기타 무직, 공무원 순으로 나타났다. 최근 6개월간 치과치료경험횟수는 1~3회가 35.9%로 가장 많았고, 이어서 7회 이상, 4~6회, 없음, 처음 순으로 나타났으며, 보호자로서 치과방문경험은 있음 55.3% 없음 44.7%이었고, 조사대상 기관별 분포는 치과병원급

61.4% 치과의원급 38.6%인 것으로 나타났다.

3.2. 이미지 결정요인의 기술통계량

자료에 대한 이해를 위해 산출한 이미지 결정요인별 평균과 표준편차는 <표 2>와 같다.

연구변수 중 가장 높은 값을 나타낸 변수는 친절성(4.53)이었고, 이어서 환자입장배려(4.48), 청결성(4.42), 정확성(4.35), 성실성 및 책임감(4.33), 자신감(4.32), 신속성(4.32), 신뢰성(4.31) 순으로 나타났다.

가장 낮은 값을 나타낸 변수는 가족이나 친지 중의 치과위생사(3.60)이었고, 이어서 학력(3.67), 근무처(3.71), 업무의 자율성(3.79), 대중매체를 통한 관련보도(3.88), 업무범위(3.90), 장애성(3.93), 병원에서의 호칭(3.96) 순으로 나타났다.

3.3. 이미지 결정요인의 유형별 분석

치과위생사 이미지 결정요인을 유형별로 파악하기 위해 총 25개 문항을 요인분석하여 직교회전방식 중 행을 단순화시키는 varimax 방법으로 회전시킨 결과, 고유치 값(eigen value)이 1.0 이상인 요인은 5개 요인으로 구분되었으며 설명 변량은 57.827%인 것으로 나타났다. 선정된 5개 요인의 문항 중에서 요인적 재치가 0.5 이상인 22개 문항을 선정하여 <표 3>과 같이 정리하였다.

요인 1에 포함된 내용을 살펴보면 성실성 및 책임감, 복장, 치과의사 협조역할, 근무환경, 호칭, 자신감, 치과의사의 대하는 태도, 직업에 대한 프로의식 등 8개 문항으로 구성되었다. 따라서 요인1은 이러한 특성을 반영하여 '제도적 요인'이라는 유형으로 명명하였으며, 이미지 결정과 관련된 전체요인에 대한 설명력은 17.336%이었다.

요인 2에 포함된 내용을 살펴보면 친절성, 신속성, 환자입장 배려, 업무범위, 정확성 등 5개

표 1. 대상자의 일반적 특성

특성	구분	빈도	백분율(%)
연령	10대	18	4.5
	20대	147	37.1
	30대	110	27.8
	40대	68	17.2
	50대	40	10.1
	60대	13	3.3
성별	남	135	34.1
	여	291	65.9
결혼상태	미혼	173	43.7
	기혼	223	56.3
학력	중졸 이하	39	9.8
	고졸	78	19.7
	전문대졸 이상	236	59.6
	대학원 이상	43	10.9
직업	회사원	74	18.7
	공무원	15	3.8
	자영업	38	9.6
	전문직	78	19.7
	학생	54	13.6
	주부	74	18.7
	기타	38	9.6
	무직	25	6.3
치과치료경험	처음	39	9.8
	1~3회	142	35.9
	4~6회	66	16.7
	7회 이상	81	20.5
	없음	68	17.2
보호자경험	있음	219	55.3
	없음	177	44.7
방문기관	치과병원	243	61.4
	치과의원	153	38.6

문항이었고, 이러한 특성을 반영하여 요인 2는 '주관적 요인'이라는 유형으로 명명하였으며, 전체 이미지 결정요인에 대한 설명력은 12.798%이었다.

요인 3을 구성하고 있는 내용은 구강건강상 담역할, 본인의 치료경험, 희생과 봉사정신, 구강 건강교육역할, 청결성 등 5개 문항이었고, 이러

한 특성을 반영하여 요인 3은 '업무적 요인'이라는 유형으로 명명하였으며, 전체 이미지 결정요인에 대한 설명력은 11.156%이었다.

요인 4를 구성하고 있는 내용은 학력과 근무처 등 2개 문항이었고, 이러한 특성을 반영하여 요인 4는 '형식적 요인'이라는 유형으로 명명하였으며, 전체 이미지 결정요인에 대한 설명력은

표 2. 이미지 결정요인의 기술 통계량

	문항	평균	표준편차
01	친절성	4.53	.67
02	신속성	4.32	.73
03	환자입장배려	4.48	.72
04	업무범위	3.90	.76
05	정확성	4.35	.72
06	구강건강상담역할	4.21	.75
07	본인의 직접치료경험	4.00	.88
08	희생과 봉사정신	4.06	.81
09	강건강교육역할	4.18	.76
10	청결성	4.42	.65
11	학력	3.67	.86
12	신뢰성	4.31	.73
13	근무처	3.71	.86
14	업무의 자율성	3.79	.79
15	장래성	3.93	.79
16	성실성 및 책임감	4.33	.68
17	복장	4.12	.76
18	치과의사 협조역할	4.23	.72
19	근무환경	4.07	.78
20	병원내에서의 호칭	3.96	.80
21	자신감	4.33	.73
22	치과의사의 대하는 태도	4.19	.73
23	대중매체를 통한 관련보도	3.88	.82
24	직업에 대한 프로의식	4.21	.79
25	가족이나 친지 중의 치과위생사	3.60	1.02

8.581%이었다.

요인 5에 포함된 내용은 대중매체를 통한 관련보도, 가족이나 친지 중의 치과위생사 등 2개 문항이었고, 이러한 특성을 반영하여 요인 5는 '매체적 요인'이라는 유형으로 명명하였으며, 전체 이미지 결정요인에 대한 설명력은 7.975%이었다.

3.4. 일반적 특성과 각 영역별 이미지 결정요인과의 관계

치과위생사에 대한 각 영역별 이미지 결정요인과 일반적 특성과의 관계를 t-test와 ANOVA

로 분석한 결과는 <표 4>와 같다.

연령별 특성과 이미지 결정요인과의 관계는 60대(4.09)이상에서 가장 높았고, 10대(3.86)에서 가장 낮은 것으로 나타났다. 영역별로는 10대와 60대 이상에서는 제도적 요인, 20대, 30대, 40대, 50대에서는 주관적 요인이 가장 높았고, 10대, 20대, 30대, 50대에서는 형식적 요인, 40대와 60대 이상에서는 매체적 요인이 가장 낮은 것으로 나타났으며, 특히 형식적 요인에서는 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.(pE0.01)

성별특성과 이미지 결정요인과의 관계는 남

표 3. 이미지 결정요인의 유형별 분석

요인구분	적재치	문항내용	설명변량	누적변량
요인 1	.674	성실성 및 책임감		
제도적 요인	.667	복장		
	.742	치과의사 협조역할		
	.677	근무환경	17.336	
	.558	호칭		
	.617	자신감		
	.595	치과의사의 대하는 태도		
	.511	직업에 대한 프로의식		
요인 2	.743	친절성		
주관적 요인	.744	신속성		
	.713	환자입장배려	12.798	30.135
	.501	업무범위		
	.678	정확성		
요인 3	.650	구강건강상담역할		
업무적 요인	.539	본인의 치료경험		
	.663	희생과 봉사정신	11.156	41.291
	.782	구강건강교육역할		
	.545	청결성		
요인 4	.791	학력		
형식적 요인	.732	근무처	8.581	49.852
요인 5	.666	대중매체를 통한 관련 보도		
매체적 요인	.701	가족·친지 중의 치과위생사	7.975	57.827

자(3.79)보다 여자(4.04)에서 높았고, 영역별로는 남녀 모두 요인 2인 주관적 요인이 가장 높았고, 가장 낮은 영역은 남자에서는 매체적 요인, 여자에서는 형식적 요인이었으며 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다.

결혼상태와 이미지 결정요인과의 관계는 미혼 집단(4.00)보다 기혼집단(4.03)에서 약간 높았고, 영역별로는 양 집단 모두 주관적 요인이 가장 높았고, 가장 낮은 영역은 미혼집단에서는 형식적 요인, 기혼집단에서는 매체적 요인이었으며, 특히 형식적 요인 영역에서는 양 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.($p<0.01$)

조사대상자의 방문기관과 이미지 결정요인과의 관계는 치과의원급(4.05)이 치과병원급

(3.99)보다 더 높았고, 영역별로는 양 집단 모두 주관적 요인이 가장 높았고, 형식적 요인에서 가장 낮았으며, 특히 주관적 요인에서는 양 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.($p<0.01$)

학력과 이미지 결정요인과의 관계는 전문대학 및 대학교 졸업집단(4.05)에서 가장 높고, 고등학교 졸업집단(3.93)에서 가장 낮았다. 영역별로는 모든 집단에서 주관적 요인이 가장 높았고 형식적 요인이 가장 낮게 나타났으며, 특히 주관적 요인에서는 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.($p<0.01$)

직업별 특성과 이미지 결정요인과의 관계는 무직 집단(4.15)이 가장 높았고, 자영업 집단

표 4. 일반적 특성과 영역별 이미지 결정요인과의 관계

특성	이미지 결정요인	제도적 요인 M±SD	주관적 요인 M±SD	업무적 요인 M±SD	형식적 요인 M±SD	매체적 요인 M±SD	계 M±SD
연령별	10대	4.19±.41	4.18±.34	4.04±.46	3.30±.85	3.58±.69	3.86±.41
	20대	4.20±.52	4.37±.50	4.19±.55	3.64±.69	3.78±.76	4.04±.44
	30대	4.19±.48	4.35±.49	4.23±.53	3.60±.77	3.65±.79	4.00±.44
	40대	4.16±.60	4.25±.62	4.13±.54	3.88±.67	3.79±.70	4.04±.48
	50대	4.01±.64	4.18±.62	4.08±.71	3.78±.71	3.80±.74	3.97±.54
	60대 이상	4.37±.47	4.13±.63	4.07±.69	4.19±.72	3.69±.72	4.09±.50
	F값	1.227	1.681	.822	3.850**	.723	.718
성별	남	4.17±.55	4.28±.55	4.14±.62	3.65±.79	3.64±.80	3.79±.49
	여	4.19±.53	4.33±.53	4.19±.53	3.71±.70	3.79±.72	4.04±.43
	t값	-.442	-.827	-.823	-.800	-1.890	-1.375
결혼상태	미혼	4.19±.50	4.33±.49	4.16±.53	3.55±.76	3.76±.79	4.00±.44
	기혼	4.17±.56	4.30±.57	4.17±.58	3.79±.70	3.71±.71	4.03±.47
	t값	.503	.599	-.172	-3.248**	-.604	-.616
방문기관	치과병원	4.14±.54	4.24±.57	4.15±.56	3.70±.70	3.55±.71	3.99±.44
	치과의원	4.24±.53	4.42±.46	4.21±.57	3.66±.78	3.79±.81	4.05±.47
	t값	-1.859	-3.232**	-1.104	.496	-.040	-1.310
학력	중학교졸 이하	4.18±.40	4.26±	4.09±.51	3.64±.74	3.74±.72	3.98±.39
	고등학교졸	4.06±.61	4.12±	4.05±.59	3.68±.75	3.73±.87	3.93±.52
	전문대 이상	4.21±.54	4.38±	4.20±.55	3.71±.76	3.73±.74	4.05±.45
	대학원졸	4.23±.49	4.32±	4.29±.58	3.61±.59	3.74±.61	4.04±.40
	F값	1.532	4.660**	2.422	.311	.001	1.395
직업	회사원	4.13±.47	4.34±.47	4.17±.54	3.53±.78	3.65±.79	3.96±.42
	공무원	4.25±.46	4.34±.50	4.38±.53	3.83±.64	3.83±.55	4.13±.43
	자영업	4.02±.63	4.04±.62	3.94±.66	3.44±.82	3.76±.85	3.84±.58
	전문직	4.24±.51	4.42±.43	4.15±.58	3.87±.58	3.77±.73	4.09±.40
	학생	4.20±.51	4.33±.44	4.18±.49	3.39±.77	3.63±.81	3.95±.44
	주부	4.16±.64	4.28±.67	4.23±.54	3.91±.68	3.79±.74	4.07±.48
	기타	4.20±.54	4.28±.56	4.18±.60	3.67±.67	3.69±.58	4.00±.40
	무직	4.31±.39	4.37±.54	4.26±.52	3.90±.77	3.92±.79	4.15±.46
	F값	.934	1.946	1.436	4.591***	.600	2.013
치과치료 경험	처음	3.99±.56	4.12±.66	4.03±.65	3.82±.64	3.74±.63	3.94±.50
	1~3회	4.14±.50	4.30±.53	4.11±.56	3.71±.72	3.74±.70	4.00±.44
	4~6회	4.20±.56	4.28±.48	4.17±.58	3.63±.83	3.69±.77	4.00±.46
	7회 이상	4.33±.46	4.42±.50	4.34±.50	3.74±.72	3.82±.75	4.13±.41
	없음	4.17±.62	4.34±.53	4.17±.53	3.57±.74	3.66±.88	3.98±.49
	F값	2.958*	2.243	2.866*	.945	.474	1.691
보호자 경험	있음	4.21±.55	4.33±.54	4.22±.54	3.72±.77	3.69±.77	4.04±.47
	없음	4.14±.52	4.28±.52	4.11±.58	3.64±.69	3.79±.72	3.99±.44
	t값	1.318	.987	2.003*	1.052	-1.281	.950

* pE.05 ** pE.01 *** pE.001

(3.84)에서 가장 낮았다. 영역별로는 공무원을 제외한 모든 집단에서 주관적 요인이 가장 높았으며, 가장 낮은 영역은 전문직과 주부 집단에서는 매체적 요인, 그 외 모든 집단에서는 형식적 요인이 가장 낮은 것으로 나타났으며, 형식적 요인에서는 각 집단간에 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.($pE0.001$)

최근 6개월간 치과치료경험과 이미지 결정요인과의 관계는 7회 이상 집단(4.13)에서 가장 높았고 처음 방문한 집단(3.94)에서 가장 낮았다. 영역별로는 모든 집단에서 주관적 요인이 가장 높았고 처음 방문한 집단에서는 매체적 요인, 그 외 모든 집단에서는 형식적 요인이 가장 낮은 것으로 나타났으며, 제도적 요인과 업무적 요인에서는 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.($pE0.05$)

보호자로서의 치과방문경험과 이미지 결정요인과의 관계는 보호자 경험이 있는 집단(4.04)이 보호자 경험이 없는 집단(3.99)보다 더 높게 나타났다. 영역별로는 양 집단 모두 주관적 요인이 가장 높았고, 보호자 경험이 있는 집단에서는 매체적 요인, 보호자 경험이 없는 집단에서는 형식적 요인이 가장 낮게 나타났으며, 특히 업무적 요인에서는 양 집단간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.($pE0.05$)

4. 중괄 및 고안

어떤 직업이든 그 직장 과 직업에 대한 적합한 이미지가 존재한다. 이미지를 대상에 대한 주관적 지각이라고 할 때 이미지는 결국 대상에 대한 경험과 관련된 정보의 인식에 의한 결과로서 형성되는 것으로 볼 수 있다. 따라서 Boulding은 과거의 이미지는 현재 이미지의 한 부분이 된다고 할 수 있으며 현재의 이미지는

과거의 이미지에 추가로 수용된 정보에 의해 형성된다고 하였다⁷⁾.

그러나 인간이 특정 대상에 대한 이미지를 구성하는데 있어서 관련된 정보를 다 이용할 수는 없다. 따라서 대부분의 경우에 있어 이미지를 형성하는데 중추적 속성(central traits)을 바탕으로 평가를 하는 경우가 많다⁶⁾.

Scott는 이미지는 사회문화적 규범과 stereotype에 근거해서 형성되고 또 독서나 토론 같은 2차적인 경험이나 직접 개인이 획득한 지식에 근거해서 형성된다고 보았으며, Lippmann은 이미지는 주로 매스미디어를 통해 형성되며 매스미디어가 우리의 일상적인 현실 세계를 스케치하는데 있어서 적극적인 역할을 한다고 주장하였다.¹⁾

특히 병원 이미지에 관한 연구에서 오⁷⁾는 병원의 이미지에 영향을 줄 수 있는 요인으로 친절성, 친근성, 청결성을 제시하였고, 김⁸⁾은 병원의 이미지를 형성하는 요인으로 친절성, 편리성, 신뢰성을 제시하였다. 양¹⁾은 간호사 이미지 결정요인 속성을 주관적 요인, 제도적 요인, 매체적 요인으로 구분·명명하고 친절성, 간호사의 복장, 의사보조역할, TV 드라마에서 표현된 간호사 등이 높은 비율로 나타났다고 지적하였다.

또한 Mendez & Louis⁹⁾는 간호사에 대한 대중적 이미지는 집단간의 격차를 야기하고 계속 부정적 이미지로 비추어질 경우에는 그들의 삶과 포부에 영향을 미치게 될 것이며 나아가 업무수행의 효율성을 감소시키게 된다고 이미지영향의 중요성을 강조하였다.

이러한 맥락에서 볼 때 치과위생사 제도가 한국에 도입된 지 40여 년이 지난 시점에서, 치과위생사에 대해 대중들이 갖는 이미지는 물론 치과위생사의 이미지가 어떤 요인에 의해 결정되는가에 대한 연구가 필요하다고 생각되며, 본 연구에서는 치과위생사의 이미지 결정요인을

밝히는 데 초점을 두었다.

치과의료기관에 환자나 보호자 입장에서 방문한 사람들을 대상으로 치과위생사에 대한 이미지 결정요인을 조사·분석한 바, 친절성이 이미지 결정에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났고, 환자입장배려, 청결성, 정확성, 성실성 및 책임감, 자심감, 신속성, 신뢰성 요인도 4.3 이상으로 이미지 결정에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 이미지 결정에 가장 영향을 덜 미치는 요인은 주변의 치과위생사 요인이었고, 학력이나 근무처, 업무의 자율성, 업무범위 대중매체를 통한 보도, 장래성, 호칭 등의 요인들도 중간값 이상을 상회하였으나 타 요인에 비해 비교적 영향을 덜 미치는 것으로 나타났다. 이는 간호사를 대상으로 한 양¹⁾의 연구에서 친절성이 가장 높게 나타난 반면 대중매체를 통한 보도, 학력이나 근무처 요인이 낮게 나타난 결과와 비슷한 양상을 보였다.

이러한 결과는 대중들이 치과위생사를 바라보는 시각이 매체를 통한 보도나 학력, 근무처, 호칭 등 외적인 모양새보다는 실제 업무를 수행하는 과정에서 의료종사자로서의 기본적 자세와 소양을 더 중시하고 있다는 것으로 해석되는 바, 치과위생사들도 이러한 점을 고려하여 대중으로부터의 긍정적 이미지가 형성될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

한편, 치과위생사 이미지에 영향을 미치는 요인의 유형을 추출하기 위해 요인분석(factory analysis)을 실시하였는데, 요인분석이란 다수 변수들간의 상관관계를 분석하여 변수들의 바탕을 이루는 공통차원들을 통해 이 변수들을 설명하는 기법이다¹⁰⁾. 상관관계가 높은 문항들끼리 동질적인 몇 개의 집단으로 묶어주는 일은 다수 문항들의 복잡성을 줄이고 서로 다른 요인들간의 상호 독립적인 특성을 발견하는 데 유용한 방법이다. 그러기 위해 요인분석을 통해

회전된 요인 행렬을 바탕으로 대표가 되는 항목을 명명하고 명명된 문항들을 종합하되 그러한 과정에서 기준에 미달되는 문항은 제거할 필요가 있다.

본 연구에서는 이미지 결정요인에 대한 25개 문항을 요인분석한 바, 고유치 값이 1.0 이상인 요인은 5개 유형으로 묶여졌으며 설명변량은 57.827%로 나타났고 신뢰성, 업무의 자율성, 장래성 요인은 공통요인으로 묶여지지 않아 이미지 결정요인 유형에서 제외시켰다.

<표 3>은 요인 적재치가 ± 0.5 이상인 문항을 선정하여 정리한 것으로, 요인 적재치는 일반적으로 ± 0.3 이상이면 유의하다고 보지만 보수적인 기준은 ± 0.4 이상이며 ± 0.5 이상인 경우는 매우 높은 유의성을 가진 것으로 본다.

<표 3>에서 나타난 것과 같이 이미지 결정에 가장 영향을 미치는 요인은 제도적 요인이며 이어서 주관적 요인, 업무적 요인, 형식적 요인, 매체적 요인 순으로 나타났으며, 제도적 요인에서는 성실성과 책임감, 자심감이 가장 높은 값을 나타냈고, 주관적 요인에서는 친절성, 업무적 요인에서는 청결성, 형식적 요인에서는 근무처, 매체적 요인에서는 대중매체를 통한 보도가 가장 높은 값을 나타냈다. 이는 양¹⁾의 연구에서 간호사 이미지 결정요인이 제도적 요인, 주관적 요인, 매체적 요인의 3개 요인으로 구분된 것과 비교할 때 제도적 요인과 주관적 요인이 보다 정밀하게 분석된 것으로 평가되고, 또한 주관적 요인, 제도적 요인, 매체적 요인 순으로 영향을 미친다고 지적한 결과와는 상이한 결과를 나타냈다. 이는 환자나 보호자 입장에서는 근무환경, 호칭, 복장 등 제도적 측면보다는 환자나 보호자를 대하는 태도적 측면을 중시한다는 것으로 해석된다.

따라서 이러한 결과를 고려할 때 치과위생사에 대한 대중적 이미지를 높이기 위해서는 5가

지로 추출된 각 유형에 속하는 속성들에 대한 전략을 개발하여 활용할 수 있어야 할 것이다.

일반적 특성과 이미지 결정요인과의 관계는 <표 4>와 같이, 연령과의 관계에서는 60세 이상에서 가장 높은 값을 나타내 양¹⁾의 연구결과와 일치하였으며, 성별특성과의 관계에서는 남자보다 여자에서 높게 나타나 양¹⁾의 연구결과와는 상이하였고, 방문기관에 따른 차이에 있어서는 치과병원급보다 치과의원급에서 더 높게 나타났으며, 학력과의 관계는 전문대학 및 대학교 졸업자에서 가장 높았고 고등학교 졸업자에서 가장 낮게 나타났는데 이는 양¹⁾의 연구에서 초등학교 졸업자에서 가장 높고, 대학원 졸업 집단에서 가장 낮게 나타난 결과와는 상반된 결과를 나타냈다. 이는 연령이 많거나 학력이 높고 의료기관의 규모가 작을수록, 또한 여자집단에서 치과위생사의 이미지와 관련된 요인들에 대한 관심을 좀더 많이 가지고 있었던 것으로 생각되었다.

직업별 특성과의 관계는 무직 집단에서 가장 높고 자영업 집단에서 가장 낮게 나타났는데, 이는 양¹⁾의 연구에서 전문직에서 가장 높고 학생집단에서 가장 낮게 나타난 결과와는 상이한 결과를 나타냈다. 최근 치과방문횟수와의 관계는 7회 이상인 집단에서 가장 높았고, 보호자로서의 치과방문경험이 있는 집단에서 더 높게 나타났는데, 양¹⁾의 연구에서 보호자 경험이 없는 집단에서 더 높게 나타난 결과와는 상반된 결과를 나타냈으나 이는 치과방문횟수가 많을수록 치과위생사와의 접촉이 많아지게 되어 치과위생사의 세부적인 부분까지 파악할 수 있었기 때문인 것으로 해석되었다.

일반적 특성과 각 영역별 이미지 결정요인과의 관계는 특성에 따라 분류된 대부분의 집단에서 주관적 요인이 가장 높았고, 형식적 요인이 가장 낮은 것으로 나타났으며, 또한 연령별

특성과 결혼상태(pE0.01), 직업별 특성(pE0.001)에서는 형식적 요인, 방문기관(pE0.001)과 학력별 특성(pE0.01)에서는 주관적 요인, 치과치료경험유무에 있어서는 제도적 요인과 업무적 요인(pE0.05), 보호자 경험유무에서는 업무적 요인(pE0.05)이 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

일반적 특성과 각 영역별 요인과의 관계를 전체적으로 고려해 볼 때, 치과위생사에 대한 이미지는 학력이나 근무처, 업무의 종류 등 외적으로 보여지는 형식적 요인이나 대중매체나 주변 인물을 통한 매체적 요인보다는 환자나 보호자 입장에서 느끼게 되는 업무수행과정에서의 치과위생사의 자세와 마음가짐, 본인들이 받게 되는 서비스의 질 등 주관적 요인이 이미지 결정에 더 크게 영향을 미치는 것으로 해석된다.

따라서 대중매체의 활용이나 전문가적 역할 확립, 복장, 호칭, 근무환경, 치과의사의 대하는 태도 등 제도적 요인에 대한 전략을 개발·활용하는 것도 중요하겠지만, 치과위생사 각자가 맡은 바 직무에 따라 대하는 대상자 한 사람 한 사람의 주관적 요인이 더 중요하다고 볼 수 있다. 그러므로 치과위생사 개개인이 긍정적 이미지의 홍보매체가 되도록 노력해야 할 것이며 특히 친절 서비스 정신의 함양과 기본예절에 대한 철저한 교육이 필요한 것으로 검토되었다.

이상의 연구결과로 보아 치위생 대상자들이 치과위생사에 대한 기대를 높이고 치과위생사 스스로는 전문가다운 치과위생사상의 창출을 위해서는 치과위생사 이미지 결정요인에 대한 다양한 중재전략이 필요한 것으로 사료된다.

그러나 본 연구의 한계점으로는 연구대상을 수도권 지역의 일부 치과의료기관을 방문한 환자와 보호자에 한정시켰기 때문에 본 연구의 결과를 전체 대중들이 갖는 의견으로 일반화 하는데는 신중을 기하여야 할 것이다.

따라서 후속 연구에서는 대상지역을 확대하여 일반인을 포함하여 무작위추출을 통한 반복 연구를 계속하여 이미지 결정요인에 대한 보다 정밀한 파악이 필요한 것으로 검토되었으며, 치과위생사 이미지 결정요인 측정을 위한 표준화된 도구의 개발이 요구되었다. 또한 치과위생사에 대해 느끼는 이미지정도를 파악하여 이미지 결정요인과의 상관관계를 분석하는 연구가 계속되어야 할 것으로 사료된다.

5. 결 론

본 연구는 치과위생사의 이미지에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 서울·경기지역에 소재한 14개 치과의료기관을 방문한 환자 및 보호자 396명을 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과위생사의 이미지 결정요인은 친절성(4.53)이 가장 높았다.
2. 치과위생사의 이미지 결정요인은 제도적 요인, 주관적 요인, 업무적 요인, 형식적 요인, 매체적 요인으로 구분되었고 설명 변량은 57.827%이었다.
3. 일반적 특성과 이미지 결정요인과의 관계에 있어서는
 - ① 연령($pE0.01$), 결혼상태($pE0.01$), 학력($pE0.01$), 직업별($pE0.001$) 특성에서는 형식적 요인에서 집단간의 유의한 차이가 있었다.
 - ② 방문기관별 특성에 있어서는 주관적 요인에 있어서 집단간에 유의한 차이가 있었다.($pE0.01$)
 - ③ 치과 방문횟수에 있어서는 제도적 요인이나 업무적 요인에 있어서 집단간에 유의한 차이가 있었다.($pE0.05$)

- ④ 보호자 경험유무에 있어서는 업무적 요인에 있어서 집단간에 유의한 차이가 있었다.($pE0.05$)
- ⑤ 일반적 특성과 각 영역별 이미지 결정요인과의 관계는 대부분 주관적 요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났고 형식적 요인이 가장 낮게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

참고문헌

1. 양일심. 간호사 이미지 결정요인에 관한 연구. 간호행정학회지 1998;4(2):289-306
2. 김형자. 간호사 이미지에 관한 연구. 전북대학교 대학원 석사학위논문 2000
3. 이선미. 치과위생사의 전문직업이미지에 관한 주관성 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문 1999
4. 조수희. 치과위생사의 이미지에 관한 연구. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문 2000
5. 황미영, 이선미. 치위생과 학생들의 치과위생사 이미지에 관한 연구. 동남보건대학 논문집 2003;21(2):117-125
6. Steven. P. Social psychology. New York: prientice hall:1983:168-177
7. 오태형. 병원이미지 평가에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문 1987
8. 김성연. 병원이미지가 병원선택에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문 1987
9. Mendez D, Louis M. College student's image of nursing as a career choice. J of nursing education 1991;30(7):311-319
10. 이학식, 김영. 한글 SPSS 10.0가이드. 서울: 법문사; 2002:272-298

Abstract

A Study on the Determinant Factors the Image of Dental hygienists

Boo-Wol Kang

Department of Dental Hygiene, DongNam Health College

Key words : image, determinant factors the image, factor analysis

The purpose of this study was to examine what factors determined the image of dental hygienists. The subjects in this study were 396 patients and caregivers who visited 14 dental institutes in Seoul and Gyeonggi province. After a survey was conducted, the following findings were given:

1. As for what factors had a decisive impact on the image of dental hygienists, friendliness(4.53) ranked first.
2. The image of dental hygienists was decided by five different kinds of factors, which included institutional, subjective, work-related, formal and media factors. Those factors made a 57.827% prediction of the image of dental hygienists.
3. The relationship of their general characteristics to the decisive factors of dental hygienist image was as follows:
 - 1) By age($p \leq 0.01$), marital status($p \leq 0.01$), education($p \leq 0.01$), occupation($p \leq 0.001$), were under the significantly different influence of the formal factor($p \leq 0.01$).
 - 2) As to the type of dental institutes they visited, the subjective factor exercised a significantly different influence on the groups($p \leq 0.01$).
 - 3) Regarding the frequency of visiting dental institutes, the institutional and work-related factors had a significantly different impact on the groups($p \leq 0.05$).
 - 4) Concerning the experience of the caregivers, the work-related factor exercised a significantly different influence on the groups($p \leq 0.05$).
 - 5) As to connections between their general characteristics and the decisive factors of dental hygienist image in different areas, the subjective factor mostly had the strongest impact, and the formal factor was least influential.