

치과환자 및 보호자가 인지한 치과위생사 이미지

강 부 월

동남보건대학 치위생과

색인: 이미지, 요인분석, 이미지 유형

1. 서론

1.1 연구의 필요성

이미지라는 용어는 1922년 Walter Lippmanm 이 Public Opinions에서 처음 사용하였으나 이미지에 대한 학문적 관심의 구체화는 소비자 행동연구분야에 심리학이 적용되기 시작한 1950년대부터이다. 그러나 이미지라는 용어가 일반적으로 널리 사용되어지는 반면 이미지가 내포하고 있는 개념은 매우 모호하여 이에 대한 정의가 다양하게 제시되어져 왔다. Lippnanm은 우리 인간이 어떤 대상에 대하여 갖는 영상을 이미지라 하였고, Boulding은 개개인의 대상세계에 대해 가지는 마음속의 그림이

라고 제시하면서 개개인의 주관적 인식에 의해 구성되어 좋아함/싫어함/또는 믿음/믿을 수 없음 등과 같은 상태를 갖는 것이라 하였다. 또한 Kotler는 이미지를 개인이 어떤 대상에 대해서 갖는 신념, 관념 및 인상의 총합이라고 하였으며¹⁾, Kalisch & Kalisch는 간호사 이미지를 사람들이 간호나 간호사에 대해서 갖는 신념, 생각 또는 느낌의 합이라고 정의하였다²⁾.

어떤 직업이든 그 직장과 직업에 적합한 이미지가 존재한다. 이러한 이미지는 지극히 주관적인 개인의 생각속에 존재하는 것으로 어찌면 허상일 수도 있으나 한편 현실에서 매우 강력한 힘을 지닌 채 크고 작은 모든 일에 영향력을 행사한다.

이런 측면에서 치과의료분야에서 전문적으로

자리매김하고 있는 치과위생사에 있어서도 대중들에게 비쳐지는 나름대로의 이미지가 존재하고 있을 것이다. 그러나 아직도 일반대중들이 갖는 치과위생사에 대한 전통적 이미지는 치과위생사가 구강보건의료서비스를 제공하는 독자적 영역을 가진 사람으로 보여지기 보다는 치과의료에 부수되는 것으로 단순히 치과의사의 보조업무를 수행하는 수동적인 조력자로 보여져 온 부분이 많을 것으로 추정된다. 이러한 전통적 이미지를 구축하는 데에는 대중매체와 같은 외적요인과 치과위생사 자신이 스스로를 어떻게 인지하는가 하는 내적 요인이 영향을 미쳐 왔다고 본다. 이러한 치과위생사에 대한 부정적 이미지는 치과위생사들의 자존심에 영향을 주고 치과위생사의 신념, 가치, 자신감을 손상시키게 되어 그들의 업무수행의 효율성을 저하시키게 될 것이다. 따라서 치과위생사들도 활동현장에서 양질의 치위생활동과 더불어 전문가로서의 믿음과 신뢰를 갖는 바람직한 치과위생사상 정립과 전문직업인으로서의 노력이 필요하다라고 본다. 그러나 전문직의 발전은 전문직만의 독단적인 노력으로 이루어지는 것이 아니라 대상자들이 그 전문직의 가치를 인정하고 요구할 때 비로소 전문직의 존재가치가 있는 것이기 때문에 대중이 치과위생사에 대해 어떤 이미지를 갖고 있느냐 하는 것은 치위생전문직의 발전을 위해 매우 중요한 문제라 할 수 있다. 그리고 치위생전문직이 명실공히 구강건강관리 세계 내에서 힘을 지닌 전문직 단체로서 지속적인 성장을 하기 위해서는 대중들의 치과위생사에 대한 올바른 이해와 협조가 대단히 중요한 요소이므로, 치과위생사가 지향하는 것이 무엇이고 어떻게 발전해 나가고 있는가에 대한 정확한 인식을 심어주는 것이 대단히 중요한 일이다. 이와 같이 어떤 전문직에 대한 이미지는 그 전문직의 발전에 중요한 영향을 미

친다는 사실을 고려해 볼 때 치과위생사 이미지에 관한 연구는 치위생전문직의 발전에 있어 필연적으로 요구되는 사항이라 할 수 있다. 이에 최근 치위생학계에서도 이미지의 중요성이 인식되면서 치위생과 재학생이나 일반인 또는 환자 등을 대상으로 그들이 갖고 있는 치과위생사에 대한 이미지 정도를 파악하는 연구가 일부 이루어져 왔고⁽³⁻⁵⁾, 강⁽⁶⁾은 치과위생사의 이미지 결정요인을 연구한 바 있으나 이미지에 관한 활발한 연구가 꾸준히 진행되어 온 간호영역에 비해 현저히 미흡한 실정이다. 이에 본 연구에서는 치과위생사와 접촉이 빈번한 치과환자 및 보호자를 대상으로 그들이 갖고 있는 치과위생사 이미지에 관한 생각을 파악·분석함으로써 전문직으로서의 치과위생사의 자긍심을 높이고 나아가 치위생전문직의 발전을 도모할 수 있는 바람직한 치과위생사 이미지 구축을 위한 방안을 모색하는데 필요한 기초자료를 제시하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 치과환자 및 보호자들이 갖고 있는 치과위생사의 이미지를 파악하여 바람직한 치과위생사상 구축을 위한 방안을 모색하고자 다음과 같은 구체적 목적을 설정하였다.

- 1) 대상자들의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 치과위생사 이미지를 유형별로 추출한다.
- 3) 대상자들이 갖고 있는 치과위생사 이미지 정도를 유형별로 파악한다.
- 4) 대상자의 일반적 특성에 따른 이미지 정도를 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 하였다.

2.2 연구도구

본 연구에 사용된 도구는 양¹⁾, 이³⁾, 강⁶⁾ 등이 이용한 도구를 참고하여 본 연구의 특성에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 설문지의 내용은 일반적 특성 7문항, 이미지 관련요인 30문항으로 구성하였으며, 측정은 5점척도로 하였고 점수가 높을수록 긍정적인 것으로 평가하되, 부정 문항 3항목은 매우 그렇다를 1점으로, 전혀 그렇지 않다를 5점으로 역환산하였다.

본 도구의 신뢰도는 cronbach's $\alpha = .9215$ 이었다.

2.3 자료분석 방법

자료수집은 설문지를 통한 자가보고식으로 하였고 종합병원 및 치과병·의원에 근무하는 책임치과위생사의 협조를 얻어 내원한 환자나 환자의 보호자를 대상으로 설문지를 배부하여 회수하였다. 수집된 자료의 분석은 Spsswin 10.0 통계프로그램을 이용하였다⁷⁾.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 사용한다.
- 2) 치과위생사 이미지를 유형별로 추출하고 요인간의 상관관계를 규명하기 위한 요인 분석은 주성분분석을 선택하였으며 회전방법은 직교회전방법 중 일반적인 베리맥스(varimax)법을 적용하였다.
- 3) 치과위생사 이미지 정도를 유형별로 평균과 표준편차를 산출하였다.

- 4) 대상자의 일반적 특성의 이미지와의 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%이었다. 대상 진료기관은 치과병원급 61.4%, 치과의원급 38.6%이었고, 학력은 전문대학 및 대학교 졸업이 59.6%로 가장 많았으며 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 치과치료경험회수는 1~3회가 35.9%로 가장 많았고, 이어서 7회 이상, 4~6회 없음, 처음 순으로 나타났으며, 보호자로서 치과방문경험은 있음 55.3%, 없음 44.7%이었다.

3.2 치과위생사 이미지의 유형별 분석

치과위생사 이미지의 속성을 분석하기 위해 30개 문항을 요인분석한 결과, 고유치(eigen value)가 1.0 이상인 문항은 4개의 요인으로 구분되었고 총 설명변량은 59.824인 것으로 나타났다.

총 30문항 중에서 요인 적대치가 0.5이상인 29개 문항을 선정하여 정리하였으며, 4개의 요인은 전통적 이미지(12문항), 사회적 이미지(7문항), 전문적 이미지(7문항), 개인적 이미지(3문항)로 각각 명명하였다<표 2>.

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
방문기관	치과병원	243	61.4
	치과의원	153	38.6
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

3.3 치과위생사의 유형별 이미지 분포 정도

자료에 대한 이해를 위해 산출한 이미지별 평균과 표준편차는 <표 3>과 같다. 치과위생사 이미지의 평균점수는 4.0으로 높은 긍정적 반응을 보였고, 연구변수 중 가장 높은 값을 나타낸

변수는 깨끗하고 단정하다(4.33)이었고, 이어서 짜증섞인 투로 얘기한다(4.32), 환자를 편안하게 해준다(4.23), 불친절하다(4.21), 환자의 요구에 즉시 응한다(4.20) 순으로 나타났다. 가장 낮은 값을 나타낸 변수는 독자적으로 업무를 수행한다(3.46)이었고, 이어서 힘들고 스트레스

표 2 치과위생사 이미지의 유형별 분석

구분	적대치	문항내용	설명변량	누적변량
요인 1				
전통적 이미지	.644	깨끗하고 단정하다	23,816	23,816
	.745	하는일이 빠르고 정확하다		
	.796	환자입장을 이해하며 지지해준다		
	.797	성실하고 책임감이 강하다		
	.699	헌신적이다		
	.655	협조적이며 대인관계가 좋다		
	.702	신뢰감을 준다		
	.688	환자요구에 즉시 응한다		
	.684	환자우선주의로 일을 처리한다		
	.668	환자를 편안하게 해준다		
	.636	합리적이고 논리적이다		
.573	지적수준이 높다			
요인 2				
사회적 이미지	.663	사회적지위가 높은편이다	14.420	38.235
	.624	구강건강교육자이다		
	.570	자신감이 있고 당당하다		
	.580	독자적으로 업무를 수행한다		
	.728	치과의사와 동료입장에서 일을 한다		
	.620	평생직업으로 적합하다		
	.635	호칭이 전립되어 있다		
요인 3				
전문적 이미지	.750	숙련된 전문기술을 가지고 있다	14.416	52.652
	.523	적극적으로 일을 한다		
	.586	치과의사와 환자간의 중간역할을 한다		
	.729	직업에 대한 긍지를 가지고 있다		
	.716	전문적 지식을 가지고 있다		
	.574	가치있고 보람있는 일을 한다		
	.511	체계적으로 일처리를 한다		
요인 4				
개인적 이미지	-.776	불친절하다	7.172	59.824
	-.787	짜증섞인 투로 얘기한다		
	-.715	힘들고 스트레스가 많아 보인다		

가 많아 보인다(3.53), 사회적 지위가 높은 편이다(3.56), 치과의사와 동료입장에서 일을 한다(3.58), 호칭이 정립되어 있다(3.71) 순으로 나타났다. 한편 치과위생사 이미지를 각 유형별로 분석한 결과는 <표 3>에서와 같이 전통적 이

미지는 평균평점이 4.11로 가장 높았고, 전문적 이미지는 4.07, 개인적 이미지는 4.01, 사회적 이미지는 3.73으로 가장 낮은 평점을 보였다. 이미지 유형별로 살펴보면 전통적 이미지에서는 깨끗하고 단정하다(4.33)가 가장 높은 반응

표 3 유형별 이미지 분포

요인별 문항	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균 (표준편차)
	빈도(비율)	빈도(비율)	빈도(비율)	빈도(비율)	빈도(비율)	
전통적 이미지 요인						
깨끗하고 단정하다	174(43.9)	183(46.2)	34(8.6)	5(1.3)		4.33±.68
하는일이 빠르고 정확하다	125(31.6)	206(52.0)	58(14.6)	7(1.8)		4.13±.72
환자입장을 이해하며 지시해준다	138(34.8)	191(48.2)	58(14.6)	9(2.3)		4.16±.75
성실하고 책임감이 강하다	137(34.6)	191(48.2)	61(15.4)	6(1.5)	1(0.3)	4.15±.75
헌신적이다	95(24.0)	168(42.4)	108(27.3)	22(5.6)	3(0.8)	3.83±.88
협조적이며 대인관계가 좋다	141(35.6)	178(44.9)	74(18.7)	2(0.5)	1(0.3)	4.15±.75
신뢰감을 준다	142(35.9)	193(48.7)	53(13.4)	7(1.8)	1(0.3)	4.18±.79
환자요구에 즉시 응하다	149(37.6)	587(47.2)	49(12.4)	11(2.8)		4.20±.76
환자우선주의로 일을 처리한다	138(34.8)	182(46.0)	62(15.7)	14(3.5)		4.12±.80
환자를 편안하게 해준다	155(39.1)	184(46.5)	51(12.9)	6(1.5)		4.23±.73
합리적이고 논리적이다	94(23.7)	186(47.0)	104(26.3)	12(3.0)	12(3.0)	3.91±.78
지적수준이 높다	93(23.5)	198(50.0)		5(1.3)	5(1.3)	3.96±.73
소 계						4.11±.58
사회적 이미지 요인						
사회적 지위가 높은 편이다	56(14.1)	138(34.8)	174(43.9)	27(6.80)	1(0.3)	3.56±.83
구강건강교육자이다	98(24.7)	188(47.5)	94(23.7)	16(4.0)		3.93±.80
자신감이 있고 당당하다	14(26.3)	212(53.5)	72(18.2)	8(2.0)		4.04±.7
독자적으로 업무를 수행한다	57(14.4)	141(35.6)	132(33.3)	61(15.4)	5(1.3)	3.46±.96
치과의사와 동료입장에서 일을 한다	59(14.6)	165(41.7)	130(32.8)	36(9.1)	7(1.8)	3.58±.91
평생직업으로 적합하다	87(22.0)	179(45.2)	107(27.0)	20(5.1)	3(0.8)	3.83±.86
호칭이 정립되어 있다	84(21.2)	167(42.2)	98(24.7)	42(10.6)	5(1.3)	3.71±.96
소 계						3.73±.61
전문적 이미지 요인						
숙련된 전문기술을 가지고 있다	115(29.0)	213(53.8)	65(16.4)	3(0.8)		4.11±.69
적극적으로 일한다	125(31.6)	205(51.8)	60(15.2)	6(1.5)		4.13±.71
치과의사와 환자간의 중간 역할을 한다	122(30.8)	210(53.0)	53(13.4)	10(2.5)	1(0.3)	4.12±.74
직업에 대한 긍지를 가지고 있다	102(25.8)	206(52.0)	80(20.2)	8(2.0)		4.02±.74
전문적 지식을 가지고 있다	111(28.0)	225(56.8)	55(13.9)	5(1.3)		4.12±.68
가치있고 보람있는 일을 한다	103(26.0)	219(55.3)	71(17.9)	3(0.8)		4.07±.68
체계적으로 일처리를 한다	94(23.7)	204(51.5)	87(22.0)	10(2.5)	1(0.3)	3.96±.76
소 계						4.07±.55
개인적 이미지 요인						
불친절하다	5(1.3)	18(4.5)	41(10.4)	158(39.9)	174(43.9)	4.21±.89
짜증섞인투로 얘기한다	3(0.8)	10(2.5)	37(9.3)	153(38.6)	193(48.7)	4.32±.81
힘들고 스트레스가 많아 보인다	19(4.8)	58(14.6)	107(27.0)	120(23.2)	92(23.2)	3.53±1.14
소 계						4.01±.75

을 보였고, 헌신적이다(3.83)가 가장 낮은 반응을 보였다. 사회적 이미지에서는 자신감이 있고 당당하다(4.04)가 가장 높았고, 독자적으로 업무를 수행한다(3.46)가 가장 낮은 평점을 보였다. 전문적 이미지에서는 적극적으로 일을 한다(4.13)가 가장 높았고, 체계적으로 일처리를 한다(3.86)가 가장 낮은 평점을 보였다. 개인적 이미지는 부정적 문항으로 역환산하여 산출한 결과 짜증섞인 투로 얘기한다(4.32), 불친절하다(4.21), 힘들고 스트레스가 많아 보인다(3.52) 순으로 나타났다.

3.4 일반적 특성과 각 유형별 이미지와의 관계

치과위생사의 각 유형별 이미지와 일반적 특성과의 관계를 t-test와 ANOVA로 분석한 결과는 <표 4>와 같다. 연령과 이미지와의 관계는 60대 이상(4.12)에서 가장 높았고 10대(3.90)에서 가장 낮았으며, 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 이미지 유형별로는 10대에서는 개인적 이미지(4.05), 20대(4.11), 30대(4.07), 40대(4.19), 60대 이상(4.25)에서는 전통적 이미지, 50대에서는 전문적 이미지(4.24)에서 가장 긍정적인 반응을 보였다. 성별과 이미지와의 관계에 있어서는 남자는 4.02, 여자는 3.96이었고 남녀 모두 전통적 이미지에서 가장 높은 긍정적 반응을 나타냈으며, 사회적 이미지에서 가장 낮은 반응을 보였고, 사회적 이미지에서는 남녀간에 통계적으로 유의된 차이가 있었다($p < 0.05$).

결혼상태와 이미지와의 관계는 미혼(3.95)보다 기혼집단(4.00)에서 긍정적 반응이 더 높았고 남녀 모두 전통적 이미지에서 가장 높은 긍정적 반응을, 사회적 이미지에서 가장 낮은 반응을 보였다.

방문기관 종별과 이미지와의 관계는 치과병원(3.88)보다 치과의원(4.13)에서 더 높은 긍정

적 반응을 보였고 치과병원에서는 전통적 이미지(3.99), 전문적 이미지(3.89), 개인적 이미지(3.86), 사회적 이미지(3.67), 순으로 긍정적 반응을 보였으며 치과의원에서는 전통적 이미지(4.29), 개인적 이미지(4.25), 전문적 이미지(4.19), 사회적 이미지(3.79) 순으로 반응을 보였으며, 특히 전통적 이미지, 전문적 이미지, 개인적 이미지에서는 집단간에 매우 유의한 차이를 나타냈다($p < 0.001$).

학력수준과 이미지와의 관계는 전문대 이상(4.01)에서 가장 높은 긍정적 반응을, 중학교 이하 졸업집단에서 가장 낮은 긍정적 반응을 보였고, 이미지 유형별로는 중학교 이하 졸업집단에서는 개인적 이미지, 고등학교 졸업집단에서는 전문적 이미지, 전문대 이상과 대학원 졸업집단에서는 전통적 이미지에서 가장 높은 긍정적 반응을 나타냈다. 직업과 이미지와의 관계는 기타 집단(4.15)과 공무원(4.07), 학생집단(4.07)에서 가장 높은 긍정적 반응을, 전문직 집단(3.89)에서 가장 낮은 긍정적 반응을 보였다. 이미지 유형별로는 전통적 이미지는 공무원 집단에서, 사회적 이미지는 무직집단에서, 전문적 이미지는 자영업 집단에서, 개인적 이미지는 공무원 집단에서 가장 높은 긍정적 반응을 보였고, 모든 집단에서 사회적 이미지가 가장 낮은 긍정적 반응을 보였으며, 사회적 이미지에서는 집단간에 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).

최근 6개월간 치과치료경험과 이미지와의 관계는 7회 이상 집단(4.16)에서 가장 높은 긍정적 반응을, 치료경험이 없는 집단(3.79)에서 가장 낮은 긍정적 반응을 보였으며, 집단간에 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$).

이미지 유형별로는 7회 이상 집단에서 전통적, 사회적, 전문적, 개인적 이미지 모두 가장 높은 긍정적 반응을 보였고, 치료경험이 없는 집단에서 모든 유형별 이미지가 가장 낮은 긍

표 4. 일반적 특성과 유형별 이미지와의 관계

특성	구분	전통적 이미지	사회적 이미지	전문적 이미지	개인적 이미지	계
연령	10대	3.92±.52	3.76±.19	3.88±.64	4.05±.81	3.90±.38
	20대	4.15±.56	3.78±.60	4.11±.52	4.00±.78	4.00±.49
	30대	4.07±.63	3.63±.59	4.01±.57	3.96±.71	3.92±.50
	40대	4.19±.54	3.71±.63	4.08±.57	4.15±.75	4.03±.48
	50대	4.10±.59	3.77±.67	4.24±.51	3.93±.65	3.97±.54
	60대	4.25±.56	3.87±.51	4.07±.55	4.10±1.04	4.12±.34
	F값	.912	.946	1.078	.672	.825
성별	남	4.13±.59	3.81±.58	1.12±.54	4.02±.74	4.02±.48
	여	4.10±.57	3.68±.62	4.04±.55	4.01±.76	3.96±.49
	T값	.51	2.016*	1.346	.225	1.243
결혼상태	미혼	4.06±.58	3.72±.62	4.05±.56	3.97±.77	3.95±.49
	기혼	4.14±.58	3.73±.60	4.08±.54	4.04±.74	4.00±.48
	T값	-1.307	-.285	-.590	-.898	-.988
방문기관	치과병원	3.99±.59	3.69±.59	3.99±.54	3.86±.76	3.88±.49
	치과의원	4.29±.52	3.79±.63	4.19±.55	4.25±.68	4.13±.45
	T값	-5.024***	-1.668	-3.538***	-5.091***	-4.988
학력	중학교	3.97±.52	3.74±.60	3.93±.56	4.03±.80	3.91±.44
	고등학교	4.01±.59	3.69±.61	4.04±.55	3.95±.72	3.92±.49
	전문대 이상	4.15±.58	3.74±.62	4.09±.55	4.04±.74	4.01±.50
	대학원	4.19±.57	3.68±.55	4.11±.54	3.96±.84	3.98±.46
	F값	2.294	.225	1.211	.352	.828
직업	회사원	4.04±.55	3.68±.53	4.03±.53	3.86±.81	3.90±.47
	공무원	4.21±.50	3.72±.66	4.15±.50	4.20±1.03	4.07±.38
	자영업	4.14±.61	3.84±.64	4.18±.51	3.93±.86	4.03±.50
	전문직	4.06±.56	3.58±.64	3.99±.53	3.91±.61	3.89±.47
	학생	4.14±.51	3.86±.57	4.14±.57	4.12±.71	4.07±.41
	주부	4.09±.63	3.61±.63	4.01±.56	4.11±.69	3.95±.53
	기타	4.21±.68	3.92±.54	4.15±.58	4.20±.67	4.12±.51
	무직	4.18±.59	3.92±.63	4.11±.59	3.96±.97	4.04±.57
	F값	.545	2.695*	.939	1.478	1.557
치과치료 경험	처음	4.05±.62	3.85±.67	4.02±.64	4.02±.65	3.99±.54
	1~3	4.03±.59	3.69±.62	4.01±.53	4.04±.76	3.94±.44
	4~6	4.18±.51	3.80±.55	4.11±.53	4.04±.70	4.03±.43
	7이상	4.38±.53	3.86±.59	4.28±.57	4.11±.78	4.16±.46
	없음	3.90±.54	3.51±.57	3.93±.48	3.81±.79	3.79±.46
	F값	8.199***	4.131***	4.742***	1.575	5.993***
보호자 경험	있음	4.12±.62	3.68±.61	4.06±.55	4.01±.76	3.97±.50
	없음	4.10±.53	3.79±.60	4.08±.54	4.01±.74	3.99±.44
	T값	.358	-.349	-1.805	.017	-.544

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

정적 반응을 보였다. 특히 전통적 이미지 ($pE0.001$), 전문적 이미지($pE0.01$)에서는 집단간에 유의한 차이가 있었다. 환자 보호자로서의 경험유무와 이미지와의 관계는 보호자 경험이 없는 집단(3.99)에서 경험이 있는 집단(3.97) 보다 약간 높은 긍정적 반응을 보였다. 이미지 유형별로는 전통적 이미지에서는 보호자 경험이 있는 집단에서, 사회적 이미지와 전문적 이미지는 보호자 경험이 없는 집단에서 더 긍정적인 반응을 보였고, 개인적 이미지는 보호자 경험유무와 관계없이 똑같은 비중의 반응을 나타냈다.

4. 중괄 및 고안

치과위생사 이미지란 사람들이 치과위생사나 치위생사에 대해 갖는 신념, 생각, 느낌의 총합이라고 할 수 있으며 어떤 직업이든 그 직장과 직업에 대한 적합한 이미지가 존재한다. 이러한 이미지는 대상에 대한 경험과 관련된 정보의 인식에 의한 결과로 형성된다고 볼 수 있다¹⁾. 따라서 과거의 이미지는 현재 이미지의 한 부분이 된다고 할 수 있으며 현재의 이미지는 과거의 이미지에 추가로 수용된 정보에 의해 형성된다고 한다. 간호사 이미지에 관한 많은 연구에서는 간호사는 독자적 영역을 가진 사람으로 보여지기 보다는 의사를 보조하는 정도의 기술적이고 기능적인 업무나 여성들이 하는 단순한 보조역할 등 부정적 이미지를 갖고 있고, 아직도 확대된 역할과 전문적, 교육적, 학문적 활동은 거의 드러나지 않고 있는 것으로 보고되고 있다^{1,8-10)}. 이런 맥락에서 간호사에 비해 그 역사가 현저히 짧은 치과위생사는 아직도 많은 사람들에게 단순히 치과 간호사로 인식되고 있는 점을 감안할 때 치과위생사에 대한 이

미지 역시 간호사 이미지와 유사한 부분이 많을 것으로 추정된다. 이에 치과위생사 제도가 한국에 도입된지 40여 년이 경과한 시점에서 이미지에 대한 지속적인 관심을 갖는 것은 우리의 정체성을 찾는 일이라 할 수 있으며 사회 환경의 변화에 따라 치과위생사에 대한 대중들의 이미지가 어떻게 변화되고 있는가에 대한 지속적인 연구가 필요하다고 본다. 이에 본 연구에서는 치과위생사와 접촉이 빈번한 치과환자와 환자보호자를 대상으로 치과위생사 이미지를 조사·분석하였다. 먼저 치과위생사 이미지 유형을 분석하기 위해 30개 문항을 요인분석한 결과 고유치 값이 1.0이상인 요인은 4개 유형으로 구분되어 전통적 이미지, 사회적 이미지, 전문적 이미지, 개인적 이미지로 명명하였고, 요인적 재치가 ± 0.5 이상인 문항을 선정하였는데 요인적 재치는 일반적으로 ± 0.3 이상이면 유의하다고 보지만, 보수적인 기준은 ± 0.4 이상이며 ± 0.5 이상은 매우 높은 유의성을 가진 것으로 본다. 치과위생사 이미지 정도는 평균평점 4.0으로 긍정적 반응이 높은 것으로 나타났고, 그 중 깨끗하고 단정하다(4.33)가 가장 높은 긍정적 반응을 보였고, 독자적인 업무수행을 한다(3.46)가 가장 낮은 긍정적 반응을 보였다. 이는 간호사를 대상으로 한 양¹⁾의 연구결과에 비해 평균평점이 상당히 높은 것으로 나타났으나 항목별 분포는 유사한 것으로 나타났다.

치과위생사 이미지 정도를 각 유형별로 분석한 결과 전통적 이미지(4.11), 전문적 이미지(4.07), 개인적 이미지(4.01), 사회적 이미지(3.73) 순으로 나타나 양¹⁾의 연구에서 전문적 이미지가 전통적 이미지보다 더 높게 나타난 것을 제외하고는 유사한 결과를 나타냈다. 이미지에 대한 반응을 '보통이다'를 기준으로 '그렇다', '매우 그렇다'를 합하여 긍정적 반응으로, '그렇지 않다', '매우 그렇지 않다'를 합해서 부

정적 반응으로 해석하여 유형별 반응분포를 살펴 보았다. 전통적 이미지에서는 깨끗하고 단정하다(90.1%), 환자를 편안하게 해준다(85.6%), 환자 요구에 즉시 응한다(84.8%) 등 대부분 항목에서 80% 이상의 높은 긍정률을 보였으며, 반면 헌신적이다(66.4%), 합리적이고 논리적이다(70.7%), 지적수준이 높다(73.0%)에서 비교적 낮은 긍정률을 보였다. 이는 가장 높게 나타난 깨끗하고 단정하다와 가장 낮게 나타난 헌신적이다는 양¹⁾의 연구결과와 일치하였으나, 반면 환자우선주의로 일처리한다, 환자요구에 즉시 응한다에서는 양¹⁾의 연구에 비해 높은 긍정률을 보여 상반된 결과를 나타냈는데 이는 간호사가 환자입장을 배려하는게 부족하다고 비쳐진데 비해 치과위생사는 환자 입장을 상당히 배려한다고 인식되고 있는 것으로 해석되었다. 사회적 이미지에서는 독자적으로 업무를 수행한다(50.0%), 사회적 지위가 높은 편이다(48.9%), 치과의사와 동료입장에서 일한다(56.3%), 호칭이 정립되어 있다(63.4%) 등 타 유형에 비해 낮은 긍정률을 보였으며 간호사를 대상으로 한 양¹⁾, 송⁸⁾, 이¹⁰⁾ 등의 연구에서 나타난 결과에 비해 긍정률이 상당히 높게 상회하였으나 타 유형에 비해 낮은 긍정률을 보인 것은 일치하였다. 따라서 치과위생사의 사회적 이미지에 대한 보다 긍정적인 반응을 유도할 수 있는 전략이 필요한 것으로 검토되었다. 전문적 이미지에서는 전문적 지식을 갖고 있다(84.8), 치과의사와 환자간의 중간역할을 한다(83.8%), 적극적으로 일을 한다(83.4%), 숙련된 전문기술을 가지고 있다(82.8%) 등 80%를 상회하여 긍정적 반응이 높은 것으로 나타났는데 간호사를 대상으로 한 타 연구^{1,8,9)}들에 비해 순서에 다소 차이는 있으나 간호사에 비해 치과위생사의 전문성에 대한 이미지가 더 긍정적인 것으로 평가 되었다. 개인적 이미지는 3개 문항

이 부정적 측면의 내용으로 역환산한 결과를 보면 짜증섞인 투로 얘기한다(87.3%), 불친절하다(83.8%)는 긍정률이 매우 높게 나타나 매우 부정적 반응이 높은 것으로 나타난 간호사 대상¹⁾의 연구결과와 상반되었다. 그러나 힘들고 스트레스가 많아 보인다(46.4%)는 비교적 낮은 긍정률을 보였는데 이는 치과위생사의 과중한 업무로 인한 육체적, 정신적으로 힘들고 지친 모습이 겉으로 표출되었기 때문인 것으로 해석되었다. 일반적 특성과 이미지와의 관계는 <표 4>에서와 같이 60대 이상에서 가장 높은 긍정률을 보였고 10대에서 가장 낮은 긍정률을 보여 양¹⁾의 연구결과와 일치하였으며 연령이 높을수록 치과위생사 이미지가 보다 긍정적임을 알 수 있었다. 이미지 유형별로는 10대에서는 친절성이나 어투 등 개인적 이미지에 보다 긍정적이고, 반면 연령이 높을수록 전통적이고 전문적 이미지에 보다 긍정적임을 알 수 있었다. 그러나 모든 연령층에서 사회적 지위나 독자적 업무수행 등의 사회적 이미지에 상대적으로 낮은 긍정률을 보여 아직도 치과위생사를 치과의사의 조력자로 간주하는 경향이 많은 것으로 해석되었다. 성별과 이미지와의 관계는 남자가 여자보다 약간 더 긍정적 반응을 보여 양¹⁾의 연구결과와는 상반되었으며, 이미지 유형별로는 남녀 모두 전통적 이미지에 높은 긍정적 반응을, 사회적 이미지에 낮은 긍정적 반응을 보였고, 사회적 이미지에 있어서는 남녀간에 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).

결혼상태와 이미지와의 관계는 미혼 집단보다는 기혼 집단에서 더 긍정적 반응을 보였으나 통계적으로 유의한 차이는 없었으며, 양 집단 모두에서 전통적 이미지에서 가장 높은 긍정적 반응을, 사회적 이미지에서 낮은 긍정적 반응을 보였다. 진료기관 종별과 이미지와의 관계는 치과병원보다 치과의원에서 더 높은 긍정

를 보였고, 유형별로는 양 집단 모두에서 역시 전통적 이미지에서 가장 높은 긍정적 반응을, 사회적 이미지에서 낮은 긍정적 반응을 보였고, 특히 전통적 이미지, 전문적 이미지, 개인적 이미지에서는 양 집단에 매우 유의한 차이를 보였다($pE0.001$).

이는 대부분의 치과위생사가 치과의원보다 치과병원을 선호하는 경향과는 대조적인 반응으로 환자나 보호자 입장에서 치과의원의 치과 위생사에 더 좋은 이미지를 갖고 있음을 알 수 있었으며 아무래도 치과의원이 대학병원이나 치과병원보다 규모가 적고 보다 가족적인 분위기에서 환자나 보호자와 긴밀히 접촉하는 과정에서 오히려 이미지가 향상되는 것으로 추정되었다.

학력과 이미지와의 관계는 전문대 이상이나 대학원 졸업자에서 중·고등학교 졸업자보다 더 긍정적 이미지를 갖고 있는 것으로 나타났는데 양¹⁾의 연구에서 저학력자일수록 긍정적 반응을 보인 결과와는 상반되었다. 이미지 유형별로는 고학력자일수록 전통적 이미지에 긍정적이었고, 모든 집단에서 사회적 이미지가 역시 낮은 것으로 나타났다.

직업과 이미지와의 관계는 공무원과 학생 집단에서 가장 높은 긍정적 반응을, 전문직이나 회사원 집단에서 낮은 긍정적 반응을 보였다. 이는 양¹⁾의 연구에서 전문직 집단에서 가장 높고, 학생집단에서 가장 낮게 나타난 결과와는 상반되었다. 이미지 유형별로는 무직 집단에서는 사회적 이미지, 자영업자에서 전문적 이미지, 주부집단에서 개인적 이미지, 나머지 집단에서는 전문적 이미지가 가장 높게 나타났고 모든 계층에서 사회적 이미지가 가장 낮은 긍정률을 보였으나 그 중 무직집단에서 사회적 이미지가 가장 높은 것으로 나타났는데 이는 직업활동을 하지 않는 사람들이 치과위생사의 사회적 지위

에 덜 민감한 것으로 해석되었다. 특히 사회적 이미지에 있어서는 집단간에 유의한 차이가 있었다($pE0.05$). 최근 치료경험 유무와 이미지와의 관계는 방문횟수가 많을수록 긍정적 이미지를 갖게 되고 치료경험이 없는 집단에서 낮은 긍정적 반응을 보였으며 집단에 매우 유의한 차이가 나타났다($pE0.001$).

이는 양¹⁾의 연구에서 환자 경험이 없는 집단에서 이미지 정도가 더 긍정적이었다는 결과와는 상반되었으며 간호사와 달리 치과위생사는 접촉횟수를 거듭할수록 오히려 이미지가 더 좋아지는 것으로 해석되었다. 이미지 유형별로는 치료경험횟수와 상관없이 치료경험이 있는 집단에서는 전통적 이미지가 가장 높은 긍정적 반응을 보였고 사회적 이미지에서 긍정적 반응이 가장 낮았으며, 특히 치료경험이 없는 집단에서 사회적 이미지에 대한 긍정률이 더 낮은 것으로 나타났는데 이는 정보와 관찰같은 간접 경험보다는 환자로서 직접 경험을 한 경우에는 건강이득을 얻게 되면서 상대적으로 치과위생사에 대한 이미지가 긍정적으로 될 수 있었던 것으로 해석되었다. 또한 전통적 이미지, 사회적 이미지, 전문적 이미지에 있어서는 집단간에 매우 유의한 차이가 있었다($pE0.001$).

보호자 경험과 이미지와의 관계는 보호자 경험이 없는 집단에서 약간 더 긍정적 반응을 보여 양¹⁾의 연구결과와 일치하였으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 이미지 유형별로는 양 집단 모두에서 전통적 이미지가 가장 높은 긍정적 반응을, 사회적 이미지에서 가장 낮은 긍정적 반응을 보였고 그 중 보호자 경험이 있는 집단에서 사회적 이미지가 가장 낮은 긍정률을 보여 보호자로서 관찰에 의해 치과위생사를 바라보는 시각이 더 부정적으로 나타난 것으로 해석되었다.

총괄적으로 보아, 환자 및 환자보호자 입장에

서 치과위생사에 대해 갖게 되는 이미지는 간 호사를 대한으로 한 연구결과보다 훨씬 더 긍정적인 것으로 나타났으나, 이미지 유형별 분석에 있어 전통적, 전문적, 개인적 이미지가 높게 나타난 결과에 비해 사회적 지위, 독자적 업무 수행, 치과의사와의 동료입장, 평생직업, 호칭 등 사회적 이미지가 비교적 낮은 긍정률을 보였다. 이는 전통적, 전문적, 개인적 이미지는 잘 관리되고 있으나 치과위생사의 중요한 역할 중의 하나로 강조되고 있는 상담자나 구강건강교육자로서의 역할인식이 미비한 것으로 해석된다. 따라서 우리 사회에서 치과위생사의 정체성을 찾고 사회적 이미지를 보다 강화시키기 위해서는 치과위생사로서의 독자적 업무수행이 가능해야 하며, 직업적 수명을 조절하고 그것의 자율성을 유지할 수 있는 전략이 모색되어야 할 것으로 판단된다. 또한 치과위생사 스스로도 전문가로서의 자질관리, 친절서비스정신의 함양, 기본예절에 대한 철저한 교육을 바탕으로 대중들의 치과위생사에 대한 긍정적 기대에 부응할 수 있는 홍보매체가 될 수 있도록 지속적인 노력이 필요한 것으로 검토되었다.

그러나 본 연구의 한계점으로는 연구대상을 수도권에 소재한 일부 치과병·의원을 방문한 환자와 보호자로 한정시켰기 때문에 본 연구의 결과를 전체 일반 대중의 의견으로 일반화하는 데는 신중을 기하여야 할 것이다. 따라서 후속 연구에서는 치과위생사 이미지 제고를 위해서 조사대상지역은 물론 환자나 보호자 이외의 일반 대중을 포함하는 대상으로 확대하여 치과위생사 이미지에 대한 보다 폭넓고 면밀한 검토가 필요한 것으로 사료되며, 치과위생사 이미지를 측정할 수 있는 표준화된 도구의 개발과 더불어 치과위생사 이미지와 이미지 결정요인 간의 관계를 파악하는 연구가 계속되어야 할 것으로 사료된다.

결론

본 연구는 치과위생사 이미지 정도를 파악하기 위해 수도권에 소재한 14개 치과병·의원을 방문한 환자 및 보호자 396명을 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과위생사 이미지의 평균평점은 4.0이었고, 깨끗하고 단정하다가 4.33으로 가장 높았으며, 독자적으로 업무를 수행한다고 3.46으로 가장 낮았다.
2. 치과위생사 이미지는 4개의 유형으로 구분되었고 총 설명변량은 59.824 이었으며 전통적 이미지(4.11), 전문적 이미지(4.07), 개인적 이미지(4.01), 사회적 이미지(3.73) 순으로 나타났다.
3. 일반적 특성과 치과위생사의 긍정적 이미지와의 관계에 있어서
 - 1) 연령에 있어서는 60대이상(4.12)에서 가장 높았고, 10대(3.90)에서 가장 낮았다.
 - 2) 성별에 있어서는 남자(4.05)가 여자(3.96)보다 높았으며 사회적 이미지에서는 집단간에 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).
 - 3) 결혼상태에 있어서는 기혼집단(4.00)이 미혼집단(3.95)보다 높았다.
 - 4) 진료기관에 있어서는 치과의원(4.13)이 치과병원(3.88)보다 높았으며, 전통적, 전문적, 개인적 이미지에서는 집단간에 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$).
 - 5) 학력에 있어서는 전문대 이상(4.01)에서 가장 높았고, 중학교 이하 집단(3.91)에서 가장 낮았다.
 - 6) 직업에 있어서는 공무원과 학생집단(4.07)에서 가장 높고, 회사원 집단(3.90)에서 가장 낮았으며, 사회적 이미지에서는 집단간에 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).
 - 7) 치과치료경험횟수에 있어서는 7회 이상 집

단(4.16)에서 가장 높고, 치료경험이 없는 집단(3.79)에서 가장 낮았으며 집단간에 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$). 전통적, 사회적, 전문적 이미지에서는 집단간에 매우 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$).

- 8) 보호자 경험 유무에 있어서는 보호자 경험이 없는 집단(3.99)이 경험이 있는 집단(3.97)보다 높았다.

참고문헌

- 1) 양일삼. 간호사 이미지 결정요인에 관한 연구. 간호행정학회지 1998 ; 4(2) : 289-306
- 2) Kalisch P, Kalisch B, Improving the Image of Nursing. American Journal of Nurse. 1997(1):48-51
- 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) 강부월. 치과위생사의 이미지 결정요인에 관한 연구. 한국치위생교육학회지 2006 ; 2(11) : 1-12
- 7) 이학식, 김영. 한글 Spsspo.o 가이드. 서론 : 법문사 : 2002: 272-298
- 8) 김형자. 간호사 이미지에 관한 연구. 전북대학교 대학원 석사학위논문 2000.
- 9) 송인자. 간호사 이미지에 관한 의사, 간호사, 병원직원 및 일반인의 견해 비교분석. 대한간호학회지 1993 ; 32(2) : 43-50
- 10) 이돈순. 일반인이 인지한 간호사 이미지에 대한 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문 1995.

Abstract

A Study on the Image of Dental Hygienists in Dental Patients and Caregivers.

Boo-Wol Kang

DongNam Health College, Department of Dental Hygiene

Key word: image, factor analysis, different types of Image

The purpose of this study was to examine the image of dental hygienists. The subjects in the study were 396 patients and their caregivers who visited 14 dental hospitals and dentists' offices in and around Seoul. After a survey was conducted, the following findings were given:

1. The people investigated gave a mean of 4.0 to the image of dental hygienists. Dental hygienists rated highest in terms of looking neat and tidy(4.33), and were given the lowest marks in arbitrary job performance (3.46).
2. There appeared four different types of dental hygienist images, which made a 59.824 prediction of the image of dental hygienists in general. A typical image(4.11) was most dominant, followed by professional one(4.07), personal one(4.01) and social one(3.73).
3. The relations between the general characteristics of the respondents and their image of dental hygienists could be described as below:
 - 1) By age, those who were in their 60s(4.12) had the best image of dental hygienists, and the teenagers(3.90) had the worst image of them.
 - 2) By gender, the men(4.05) looked at dental hygienists more positively than the women(3.96). They had a significantly different opinion on the social image of dental hygienists according to gender($p < 0.05$).
 - 3) By marital status, the married people(4.00) had a better image of dental hygienists than the unmarried ones(3.95).

- 4) As for the influence of the type of dental institutions, they had a more favorable image of dental hygienists in dentists' offices(4.13) than in dental hospitals(3.88). There was a broad significant difference in the way they looked at the professional and personal images of dental hygienists according to the type of dental institutions($p \leq 0.001$).
- 5) As to the impact of educational level, those who received community- college or higher education(4.01) had the best image of dental hygienists, and those who received middle-school or lower education(3.91) had the worst image of them.
- 6) By occupation, the government workers and students(4.07) had the best image of dental hygienists, and the company employees(3.90) had the worst image of them. They took a significantly different view of the social image of dental hygienists according to occupation($p \leq 0.05$).
- 7) Concerning the impact of the frequency of receiving dental treatment, the respondents who had received it seven times or more(4.16) had the best image of dental hygienists, and those who hadn't(3.79) the worst image of them. There was a wide significant gap according to that frequency. The way they looked at the typical, social and professional images of dental hygienists was quite different significantly according to that frequency as well($p \leq 0.001$).
- 8) As for the influence of whether they were accompanied by caregivers or not, the people who weren't accompanied by caregivers(3.99) had a better image of dental hygienists than those who were(3.97).