

치위생학과 학생들의 서비스 러닝 학습경험에 대한 질적 사례연구

최용금¹ · 임근옥¹ · 김은정^{2*}

¹선문대학교 건강보건대학 치위생학과 및 유전체 기반 바이오 IT 융합연구소 부교수, ²강동대학교 치위생과 조교수

A Qualitative Case Study on the Service Learning Experience of Students in the Department of Dental Hygiene

Yong-Keum Choi¹, Kun-Ok Lim¹, Eun-Jeong Kim^{2*}

¹Department of Dental Hygiene, College of Health Science and Genome-based BioIT Convergence Institute, Sun Moon University, Professor

²Department of Dental Hygiene, Gangdong University, Assistant professor

Objectives: This study introduces the service running professor-learning method operated by S University. In addition, this study also analyzed the views of learning experience through the service running participation process for students of the dental hygiene department who participated in the program and prepare basic data necessary for the spread and quality improvement of various service running education in the dental hygiene industry.

Methods: This study was conducted to introduce the service running education program operated by the University Education Innovation Institute of S University in Asan, Chungcheongnam-do, and to analyze the views on the service running learning experience of five students in the department of dental hygiene who participated in the service running activities.

Results: Through service learning, learners were highly aware that positive learning attitudes such as teamwork, problem-solving skills, major skills, and communication skills could be strengthened.

Conclusions: Service learning provides an environment for students of dental hygiene department to provide various experiences, and in particular, it can give learners a chance to develop a wide range of necessary humanities and majors. Also, we could confirm that it is a very desirable and practical teaching method that gives learners a positive experience.

Keywords Dental hygiene students, Learning Experience, Service learning, Qualitative case study

Received on Aug 11, 2020. Revised on Sep 04, 2020. Accepted on Sep 12, 2020.

* Corresponding Author (E-mail: kej1007@gangdong.ac.kr)

I. 서론

최근 우리 사회는 매우 빠른 속도로 변화하고 있으며, 개인주의가 확대되고 지역사회 연대감이 감소되고 있는 상황에서 시민적 책임감과 사회 구성원으로서 지역사회 역할에 대한 중요성이 강화되고 있다[1]. 이러한 사회 환경의 변화에 따라 사회에서 요구하는 인재의 역량도 여러 가지로 제시되고 있다. 특히 변화하는 사회에 잘 적응하면서 주어진 상황의 문제를 해결할 수 있는 문제해결역량, 다양한 사회 구성원과 원활하게 의사소통할 수 있는 의사소통역량, 복잡한 사회 문제에 대해 관심을 갖고 시민의식을 발휘할 수 있는 공동체민주시민역량 등 다양하게 요구되고 있다[2-4]. 따라서 대학은 사회에서 필요한 이러한 역량을 갖춘

인재를 양성하는데 필요한 자원을 투자하고 효과적인 교수-학습 방법을 개발하여 적용하려는 노력들을 해오고 있다. 그 중 서비스 러닝(봉사-학습)은 실천적인 협력학습방법으로 이론적인 대학 교육과 체험적 및 실천적 현장을 연계한 방법으로 그 교육의 효과와 필요성이 많이 보고되고 있다[5-7]. 이러한 서비스 러닝은 미국을 중심으로 1980년대 후반부터 봉사학습의 일환으로 사회 복지학 뿐 아니라 경영학, 정치학, 교육학, 간호학, 심리학 등 다양한 학문영역에 활용되었다[8]. 특히 중·고등교육 부분에서 급격하게 보급 되었는데 그 이유에는 산업화 경제에서 서비스경제로 변화하면서 새로운 지식과 역량에 대한 수요가 증가하고, 서비스 현장과 분리된 학교 교육과의 괴리를 줄이고, 평생을 자기주도적 학습자로서 살아 가야하는 평생학습 사회로의 필요

성이 높아졌기 때문인 것으로 보고 있다[8-10]. 이러한 변화는 국내에서도 크게 다르지 않은 것으로 해석할 수 있다[5-10]. 현재 국내 대학에서의 서비스 러닝은 실천중심의 학습으로 대학생의 인성통합교육의 기본이 될 수 있는 학습체제라고 할 수 있다[10,11]. 독립적으로 단순히 수행되는 봉사활동과는 달리 전공교육과정과 봉사학습을 연계하여 학생들의 학업능력을 향상시키고, 사회적 책임의식을 배양하도록 돕는 경험적인 교육의 한 방법으로 검증되고 있기 때문에 최근 많은 대학에서의 관심도가 증가하고 있고 활용하고 있는 것으로 나타난다[11-15]. 또한 서비스 러닝 교수-학습방법은 체험교육의 한 형태로 대학에서 배운 전문적인 교과목 기반의 지식과 지역사회봉사를 통합한 방법으로, 단순한 봉사의 기능을 넘어 전공지식을 심화시키고 지역사회 봉사를 통해 자기개발, 현장실무역량, 문제해결역량, 의사소통역량 등 다양한 역량을 개발할 수 있는 체험기반의 교육모델로 평가되고 있다[7]. 즉, 서비스 러닝은 대학의 전문 교과지식과 지역사회 봉사를 연계하여 전문지식을 지역사회에 적용하면서 전공 교과를 심도 있게 이해할 뿐만 아니라 행동과 참여에 의한 경험 학습활동을 통해 건강한 지역사회 구성원으로서 사고를 확장하고, 사회에서 요구되는 역량을 체계화하고 고도화 할 수 있는 효과적인 교수-학습방법이자 교육방법이라고 할 수 있다.[7,8]. 한편 치위생계에서도 전공 교과목과 관련하여 통합적인 전인적 역량을 개발하면서도 현장과 실제적인 연계를 통한 학습이 이루어질 수 있는 학습체계 또는 교육방법 개발에 대한 관심이 높아지고 있는 추세이다[16]. 특히 치위생(학)과에서는 치위생 임상현장실습이라는 교육과정을 통해 교육과 치과임상 현장과의 괴리를 줄이기 위한 노력은 오래전부터 해오고 있다[17,18]. 그러나 이러한 교육과정은 사회에서 요구되는 전인적 역량과 치과의료전문가로서의 역량을 개발하고, 치과위생사의 다양한 역할과 책임성, 직업전문성 등을 학습하기에는 환경적이고, 물리적인 한계가 있다. 또한 치위생계에서의 봉사활동은 교육과정 이외 활동에서 주로 실현되고 있으며 [19,20] 교수-학습 차원에서의 서비스러닝과 같은 봉사학습에

대한 인식과 평가는 부족한 것으로 나타난다. 따라서 서비스 러닝에 대한 학습효과 또는 서비스 러닝 학습에 참여한 학습경험, 성찰, 견해 등을 분석하여 보고한 연구도 미비한 실정이다. 이에, 본 연구에서는 대학에서 운영하는 서비스 러닝 프로그램을 소개하고, 이에 참여한 치위생학과 학생들을 대상으로 서비스 러닝에 대한 학습경험 견해를 분석하여 향후 치위생계 다양한 서비스 러닝 교육의 확산과 질적 개선에 필요한 기초자료를 마련해 보고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 충청남도 아산지역 소재 S대학교 대학교육혁신원에서 운영되는 서비스 러닝 교육 프로그램을 소개하고, 서비스 러닝 활동에 참여한 치위생학과 학생 5명의 서비스 러닝 학습경험에 대한 견해를 질적 분석하기 위해 진행되었다. 따라서 서비스 러닝에 참여한 학생 5명은 초점집단면담 그룹의 참여자이다. 초점집단면담은 최소 4명에서 최대 12명까지 연구목적에 따라 다양하게 구성할 수 있다[21]. 일부 연구에서는 다수의 그룹보다 소수의 그룹에서 심도 있는 정보를 더 얻을 수 있다고 보고하기도 하였다[22]. 따라서 본 연구에서 선정된 5명의 연구대상자 수는 서비스 러닝 참여한 경험자로서 심도 있는 정보를 얻을 수 있는 적절한 수로 판단된다. 연구대상자의 특성은 <Table 1>과 같다.

2. 연구개요 및 방법

1) 문헌조사

다양한 문헌탐색을 통하여 서비스 러닝 교육의 이론적 배경, 필요성, 효과 등에 관한 연구방법과 내용을 파악하였다. 문헌조사[9]를 통한 서비스 러닝에 대한 주요 개념은 <Table 2>와 같다.

<Table 1> Characteristics of group interviewers who participated in service learning

Classification	Contents
Grade	3rd
Participation semester of service learning	2019/Nov~Dec
Number of times to participate in service learning	1 Time
Major courses association with service learning	Clinical dental hygiene Dental communication
Non-curriculum program	participation in the 'property course for the management of the elderly' program

<Table 2> Definition of service learning

Classification	Contents
Concept of service learning	Service learning refers to the method of teaching and learning that allows students or learners to learn and develop by actively participating in deliberately organized services.
Requirements for service learning	It includes services performed in the community that meet community needs, and that help elementary, middle and high school institutions cooperate with the community or community education programs and promote civic responsibility.
Requirements for the service learning program	The requirement is that services are integrated into the contents of school education or community education programs by organizing structured hours for students and learners to reflect on their service experience.

<Table 3> Research outline and progress method

Classification	Contents
Literary survey ↓	Consideration of domestic and international prior research on service learning Exploration of domestic and international prior research on qualitative research
Development of research tools ↓	Development of interview guidelines and questionair Question composition and process setting (Starting question→Introduction question→Transition question→Main question→Finishing question)
Group interview ↓	Prior disclosure of questionnaire Group interview time: 1hour-2hour After the interview, if necessary, write additional questions by self-filling
Data analysis ↓	Segmenting -> Cording -> Derivation of key elements
Result	Confirmation of participants' opinions through service learning By cording the opinions of learners who participated in service learning, derive core elemnets of competency and educational outcomes perceived by learners. Derivation of learning competencies achieved through service learning

2) 질적 연구

질적 연구는 어떠한 현상에 대하여 가치와 가정을 바탕으로 개인의 경험에서 어떻게 그 경험을 해석하고, 이해하고 있는지를 이해하는 방법으로 정의된다[23]. 연구 참여자들의 경험 속으로 들어가는 과정을 통해 현상을 해석하고 이해하는 방법으로 설명할 수도 있다[23]. 이러한 특성을 바탕으로 대표적인 질적 연구로는 다양한 사례와 개인적 경험, 내적성찰, 면접, 관찰 등이 활용되고 있고[24], 보건의료연구에서는 질적 연구방법이 새로운 사실을 발견하거나 현실에 대한 다양한 측면을 고찰할 수 있는 장점이 있고 보건의료연구 발전에 기여할 수 있는 연구방법이라고 보고하고 있다[25].

3) 집단면접진행

서비스 러닝에 참여한 5명과의 집단면접은 서비스 러닝 활동이 모두 종료된 2019년 12월 16일 월요일에 진행되었다. 면접이 진행되기 1주전에 참여자들에게 연구의 목적과 면접 주의사항을 포함한 진행내용을 오리엔테이션의 형태로 1회 진행하였으며,

자세히 작성된 안내문을 문서화 하여 전달하였다. 또한 이해되지 않는 사항에 대해서는 사전에 확인하여 수정될 수 있도록 노력하였다. 연구 참여자들이 면접 장소에 도착하면 연구 참여에 대한 동의와 연구개요에 대한 내용을 다시 안내하였다<Table 3>.

면접 장소는 수업이 모두 종료된 강의실에서 진행되었으며, 녹음에 방해요소가 전혀 없고 조용한 상황에서 진행될 수 있도록 하였다. 자료수집 도구는 휴대폰 녹음기와 연구노트를 작성하면서 진행하였다. 진행자는 면담 시작 전 면담 지침사항에 따라 면담 진행방법, 소요시간, 진술된 내용의 익명성 보장, 연구윤리에 관한 내용을 설명하였으며, 필요시 연구 대상자의 동의를 얻고, 현장 사진 촬영을 진행하였다.

연구대상자의 면담 평균 1시간 30분정도 시간이 소요되었다. 면담 후에는 문서로 된 동일한 질문지를 제공하여 구두로 설명되지 못한 부분 등을 추가로 자기기입 형태로 작성할 수 있게 진행하면서 자료의 타당도를 높이기 위해 노력하였다.

면접 진행자는 참여자간의 상호작용을 이끌고, 면접과정을 중재하는 역할을 하며, 중립적인 자세를 유지할 수 있도록 하였

다. 면접 진행자의 역량에 따라 연구결과가 달라질 수 있으므로 서비스 러닝 지도 경험이 있는 교수자로 서비스 러닝 활동 연계 전공 교과목(임상치위생학, 치과의료커뮤니케이션)을 맡고 있으며, 비교과 프로그램으로 노인구강관리전문과 과정의 책임을 맡고 있는 지도교수자로 선정하였다. 진행자가 면담진행을 전담하고, 녹음기를 조작 하는 등의 전반적인 면담을 운영하는 역할을 맡았다.

4) 연구도구 개발

연구도구는 면접진행에 필요한 면접진행 지침서와 면접을 통해 서비스 러닝에 대한 학습경험 견해를 조사할 면접 질문지로 구성할 수 있다. 면접진행 지침서는 최의 연구[26]에서 사용된 면접진행에 필요한 지침서를 수정하여 개발하여 사용하였다. 면접 질문지는 권의 연구[27]에서 사용된 반구조화 된 면담지를 수정·보완하여 사용하였다. 면접질문지는 1차로 완성된 반구

조화된 면담지를 기반으로 서비스 러닝 지도 경험이 있는 4인의 교수가 참여하여 서비스 러닝에 참여한 학습자를 대상으로 사용될 수 있는 용어와 내용을 수정·보완하여 최종 완성하였다.

면접진행 지침서는 간단히 연구개요, 유의사항, 질문에 대한 소요시간, 참여자 발언권 순서 등 면접시작 시 진행자 및 참여자가 유의해야 하는 사항으로 구성하여 전달하였다.

면접 질문지의 질문순서는 선행연구에 따라 시작질문, 도입질문, 전환질문, 주요질문, 마무리 질문 순으로 구성하였다[26]. 질문에서 이해되지 않는 문맥을 확인하고, 질문이 체계적인 순서로 배열되도록 하였다. 면접 이후에는 질문지를 준비하여 동일한 질문에 추가적으로 작성할 내용 등에 대해서 참여자가 직접 자기기입형식으로 작성할 수 있게 시간을 배정하였다. 개발된 질문지는 다음과 같다<Table 4>.

<Table 4> List of questions and questions about service learning experiences

Classifications	Questions
Opening questions	Introduce participants and explain the purpose and purpose of the interview
	Feeling involved in a research interview
	Key motivations for participating in service learning
Conversion questions	Ideas for words that come to mind regarding the service learning experience (Brain storming)
Main questions	Learning experience
	Positive learning experience while participating in service learning
	Negative learning experience from participating in service learning
	*Learning courses
	Experience in educational content*
	Experience in educational period*
	Experience in educational method*
	Experience in educational experience*
	Experience in educational environment*
	Learner's perspective
Changed thinking about the major through service learning experience	
Changed thinking about dental hygienists through service learning experience	
Thinking about change in major competencies through service learning experience	
Changed thinking about personal life through service learning experience	
Changed thinking about the role of a dental hygienist through service learning experiences	
The most changed thoughts after participation in service learning	
Thoughts on the need for service learning	
Professor's role	
The role of professors in service learning	
The need for teacher reflection and feedback on service learning	
Finishg questions	Improvements in service learning
	What I liked most and what was difficult while participating in service learning
	What to add and what I felt during today's interview

*Students' opinions of the institutional aspect of the school's service learning operation were investigated.

3. 분석방법

본 연구의 자료수집은 2019학년 2학기 서비스러닝 프로그램에 참여한 학생으로서 치위생학과 5명을 대상으로 수집된 견해를 토대로 분석하였다. 학생 대상 자료수집은 7회차의 서비스러닝이 모두 종료된 2019년 12월 16일에 면담을 진행하면서 모두 취합하였다. 수집된 자료는 전사, 세그먼팅, 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 등의 과정을 거쳐 분석하여 정리하였다.

1) 전사

녹음과 자기기입식 질문지, 연구자의 연구노트에 기록된 수집된 자료를 전사하였다. 1차적으로 녹음된 자료를 이용하여 참여자들의 인터뷰 내용을 모두 전사하였으며, 전사내용과 연구대상자가 자기기입식으로 추가 작성한 질문지 내용 그리고 연구자가 기록한 연구노트의 내용을 중복 체크하면서 전사자료의 타당도를 높이기 위해서 노력하였다.

2) 세그먼팅

세그먼팅은 자료의 의미나 요지가 잘 드러나 있는 문장 또는 문단에 추후 코딩을 위해 괄호를 넣거나 줄을 긋는 작업을 말한다. 세그먼팅은 문장단위, 문단단위 순으로 밑줄과 괄호를 표시하며 진행하였으며, 최종적으로 개념 도출이 가능한 부분을 찾아서 진행하였다.

3) 코딩

코딩은 연구 대상자가 설명한 텍스트에 담겨 있는 주요한 주제나 패턴 등을 찾는 작업이다. 텍스트가 담고 있는 메시지와

예) 코딩 방법

연구자: ‘서비스 러닝’ 활동을 통해서 무엇을 느꼈을까요?

참여자A: 서비스 러닝을 통해서 다양한 환경을 접할 수 있었고 전공을 보다 심도 있게 경험할 수 있었어요. [코딩: 전공실무역량]

참여자B: 서비스 러닝과 연계된 기관 선생님들과 의사소통 하는 게 처음에는 너무 힘들었어요. 갑자기 변경된 사항을 전달해주시기도 해서.. 그런데 시간이 갈수록 현장 상황을 이해하고 대처할 수 있었어요. [코딩:문제해결역량]
또, 시설에 계시는 어르신들과 처음에는 마음을 열고 대하는게 힘들었는데 나중에는 어르신들이 저희를 너무 좋아해 주셔서 보람을 느꼈고, 무엇보다 수업시간에 배웠던 의사소통 방식 등을 제가 먼저 시도해 보려고 노력하니깐 좋았어요. [코딩: 의사소통역량].

의도, 의미가 무엇인가에 대해서 연구자가 스스로 개념화하는 작업으로 자료를 보다 체계적으로 구조화한다. 이 과정을 통해 서비스 러닝 학습 경험을 통한 학습 성취도와 핵심역량과 관련된 개념들을 도출하여 서비스 활동 경험학습에 관한 연구대상자의 견해를 최종 완성하였다.

III. 연구결과

1. 서비스 러닝 학습 프로그램 소개

S대학교 서비스 러닝 학습 프로그램은 S대학교 대학교육혁신원에서 주관하여 운영되고 있었다. 서비스 러닝 학습 프로그램은 크게 2가지의 유형으로 운영되고 있었으며, 연계 교과목에서 추가 학점을 받고 싶다면 학점연계형, 봉사시간을 받고 싶다면 봉사시간 연계형을 신청할 수 있었다. 특히 S대학교에서는 졸업 전까지 40시간의 봉사시간을 이수해야 하는 의무사항이 있기 때문에 봉사시간 연계형 유형도 활발히 운영되고 있는 것으로 파악되었다.

서비스 러닝 학습 프로그램 신청 시 주의 사항으로는 서비스 러닝은 반드시 지도교수 1명과 팀원 5명으로 구성을 해야하며, 같은 학과 교수님과 학생으로만 팀을 이룰 수 있다. 또한 모든 팀원은 해당 학기에 지도교수님의 교과목을 모두 수강하고 있거나, 또는 지도교수님의 교과목이 이전에 개설되어 수강을 했거나, 개설 할 예정인 경우에도 연계하여 참여가 가능도록 설계 되었다. 하지만 수강하는 교과목이 모두 동일할 필요는 없는 것으로 하고 있었다. 또한 학생은 유형별 서비스 러닝 프로그램을 환경개선형, 교육봉사형, 문제해결형 등으로 개발하여 적용해 볼 수 있도록 진행하고 있었다. 더불어 서비스 러닝 학습 프로그램 참여 신청서는 학생뿐만 아니라 지도교수도 함께 제출 하는 것을 원칙으로 하고 있었다.

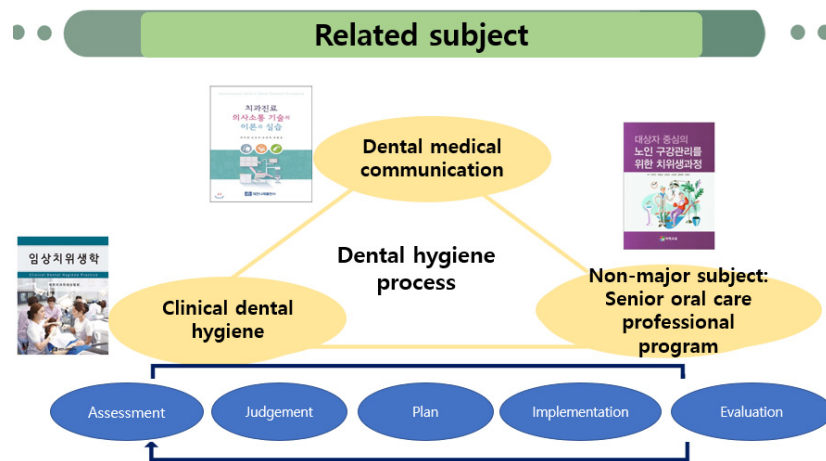
서비스 러닝은 1학기에 걸쳐 이루어지며, 1개월은 활동준비기간, 1-2개월은 활동기간, 1개월은 성과평가 등의 활동 마무리 기간으로 진행된다. 또한 서비스 러닝 학습에 참여한 학생들은 필수 이수사항이 있으며, 활동 지원금 등의 혜택도 받을 수 있도록 프로그램이 운영되고 있었다. 자세한 서비스 러닝 프로그램에 대한 내용은 <Table 5>와 같다.

2. 치위생학과 서비스 러닝 학습 참여 프로그램 소개

치위생학과 학생은 봉사시간 연계형으로 신청하여 교육봉사

<Table 5> Service Learning Program Operation Content

Classification	Contents			
Operation method	Type 1 Credit-associated type	3 credits in major + service learning (1 credit in liberal arts) 1 additional credit awarded after service learning activity		
	Type 2 Volunteer hours connection type	Recognition of volunteer hours as much as the active hours (maximum 20 hours) After service learning activities, volunteer hours are given through the social service center		
	You can choose one of two options However, in the case of the credit-associated type, you must apply before the correction period of course registration to open the course.			
Operation process (2019-2nd semester)	Activity preparation period in September / activity period in October-November / activity finishing period in December			
	September Participation in service learning orientation (required) / Establishment of activity plan and meeting by team / Recruitment of related organizations and schedule consultation	October-November Participate in the October Interim Evaluation Meeting and announce the operation plan for each team (required) Conduct volunteer activities for each team according to the October-November operation plan (at least 4 times) October-November Workshop for staff in charge of organizations (participation of staff in charge of volunteer organizations)	December Participation in performance evaluation meeting in early November-December (required) Conduct performance evaluation meeting, submit final presentation and impression video for each team	
	Attend service orientation Attend the service learning mid-term evaluation meeting (presentation by team) Attend service learning performance evaluation meeting (presentation by team) Prepare at least two meetings and reflection diaries for each team before the mid-term evaluation meeting After the mid-term evaluation meeting, make at least 4 volunteer activities and reflection diaries for each team			
Participation benefit (activity support fund)	Activity support fund Team leader 200,000 won Team member 100,000 won Maximum 350,000 won-minimum 150,000 won Excellent 35, Excellent 25, Encouragement KRW 150,000 If the service learning application team selects a learning community program, Additional points for selection For those who take the Capstone Design course, the excellence in service learning activities increases.			



<Figure 1> Major subject associated to service learning.

형으로 운영되었다. 치위생학과 학생은 노인시설에서 노인을 대상으로 하여 예비 치과위생사로서 치위생관리를 수행할 있도록 프로그램을 계획하였다. 주요 연계 교과목으로는 임상치위생학, 치과의료커뮤니케이션, 노인구강관리전문가 프로그램으로

설명할 수 있다. 특히 이번 서비스 러닝 프로그램에서는 노인시설을 이용하는 노인을 대상으로 하여 치위생과정관리에 근거하여 운영될 수 있도록 계획하였다<Figure 1>. 치위생학과 학생들과 진행한 서비스 러닝 학습 프로그램의 개괄적인 내용으로는 총

8회로 기획되었으며, 1주차는 기관답사와 시설관계자와 면담을 진행, 2-7주차까지는 활동기간 이었으며, 8주차에는 진행된 내용의 결과를 바탕으로 결과보고서를 작성하고 성찰하는 시간을 진행하였다. 주차별 개괄적인 활동사항은 <Figure 2>와 같다.

3. 서비스 러닝 학습 경험을 통한 학업 및 교육 성취 내용

구조화된 면접 질문지를 토대로 면담을 진행하여 얻은 자료를 분석한 결과 <Table 6> <Table 7>과 같은 결과가 도출되었다.



<Figure 2> Overview of the dental hygiene department and the service learning operation program by week plan

<Table 6> Core categories and academic achievement factors derived from the study subject's service learning experience I

Items	Core category	Academic achievement and educational elements
Strongest motivation to participate in service learning	Contribute to local communities through volunteer activities	Self-directed learning
	Interest in activities that apply the major to the local community	Contributing to the community through volunteer work
	To encounter new experiences and situations	Reinforcement of practical trade capacity in major
	To develop oneself by taking the opportunity to use the knowledge of the major accumulated so far	New self-challenge self development
Overall learning experience for service learning	The desire to plan and operate everything by yourself	
	Being able to perform service related to major subjects	Reinforcement of practical trade capacity in major
	The improvement of practical ability in major subjects	Enhancement of communication skills
	Expanded understanding of others while communicating with various people in the field	Volunteer practice
Negative learning experience	i can apply your major to the field	
	Communication situation that was not smooth in the field	Insufficient communication skills
	Anxiety and stress to elicit interest and satisfaction of the subjects in the field	Insufficient problem solving ability
	Confidence declined due to lack of adaptability to sudden situations	Lack of self-regulation capacity for distress and stress

<Table 6> Continued

Items	Core category	Academic achievement and educational elements
Learning experience on the service learning participation process	Training contents It was good to be able to perform more professional service in connection with the major It was good to be able to make a service plan on your own based on your major and help the local community The understanding of the major and the ability to learn were improved.	Volunteer activities through major linkage Increased understanding of the major Reinforcement of practical capacity in major Strengthening self-direction ☞ Positive
	Training period Difficulties due to the set training time and number of times Difficulties due to uniform training hours and frequency that do not consider the characteristics of the department	Training hours and frequency ☞ Negative
	Training method Concentration declined due to the large number of students participating in the orientation When the middle point is monitored, the concentration decreased due to the number of participating teams. It is inconvenient to receive notices urgently through KakaoTalk	Service learning orientation Mid-term inspection of service running Service Learning Notice ☞ Negative
	Training evaluation Items and criteria for evaluation of service learning activities are not provided. Lack of presentation Due to the large number of presentation teams, concentration and quality of presentation are poor. Inconvenient for sudden information on changes	Insufficient activity evaluation items and standards Reduced concentration and quality of presentation Sudden notice ☞ Negative
	Training environment There was personal support from the professor Lack of activity support expenses Needs an activity space that can be used at any time for meetings, etc.	Lack of activity costs Needs space for activity preparation ☞ Negative
Transform the learner's perspective on service learning	Major Recognizing new directions and diversity of career path Diversification of practice in major classes Recognition of the importance of communication in the field Recognition of important subjects other than the national examination Improving intimacy with professors Improved intimacy and understanding with participants (elderly) Improvement of familiarity with facility personnel	Recognition of possible new career search Awareness of diversification of practice Recognize the importance of communication skills related to practice Recognition of the importance of the national examination curriculum Increased understanding of people Enhancement of communication skills
	Job (Dental Hygienist) Diversity of career options as a dental hygienist Experience in various clinical fields Recognition of occupational consciousness as a dental hygienist Changes in perception of the elderly Thinking about the role and responsibility of community dental hygienists	Awareness of diversity in career paths Recognition of professionalism as a dental hygienist Reduction of prejudice against the elderly as a professional Feeling the role and responsibility of the job
	Major competency Strengthening of practical capacity Enhancement of communication skills Enhancement of problem solving capabilities Strengthening self-direction	Strengthening of practical trade capacity Enhancement of communication skills Enhancement of problem solving capabilities Strengthening self-direction
	The biggest change of thought Effort to think deeply after participation Habit of recording and taking notes An opportunity to learn the importance of relationships Expanded accidents took place Picture my life as a dental hygienist`	New thoughts and habits Expansion of accidents Specific for the future Contemplating vision and direction
	The need for service learning I think it is very necessary Strengths to build service and practice Providing diversity of clinical experience Securing the role as a member of the local community and expertise as an expert through community connection Systemic service is possible, not simple service It is possible to strengthen the competencies that students must have It is not necessary to expand all students, not liberal arts courses or electives.	Strengthening student competency Enhancement of major competencies Enhancement of professional expertise Strengthening a sense of vocation and responsibility Need to expand the entire department Systematic service available Providing various field experiences

은 도전과 기대감, 자기개발 등의 요소로 확인해 볼 수 있다.

두 번째로 서비스 러닝에 대한 학습경험을 긍정적인 경험과 부정적인 경험을 조사한 결과, 긍정적인 경험으로는 전공실무역량, 의사소통역량을 강화하면서, 봉사를 실천할 수 있다는 점이 가장 강하게 나타났으며, 부정적인 경험으로는 자기 자신에 대한 부족함을 발견하는 것으로 부족한 의사소통역량, 문제해결역량으로 인한 고민과 스트레스인 것으로 나타났다.

세 번째로는 서비스 러닝 참여과정에서 연구대상자가 교육내용에 대해서는 전반적으로 긍정적인 견해를 표현하였다. 전공과 연계된 내용으로 지역사회에서 봉사활동을 함으로써 전공에 대한 이해도가 높아졌고, 전공과 연관된 학습역량이 강화되었다고 설명하였다. 이에 반해 교육기간, 교육방법, 교육평가, 교육환경에 대해서는 부정적인 견해가 높았다. 이는 학교 서비스 러닝 운영 프로그램과 관련된 견해로서, 학교 측과 학생간의 원활하지 못한 의사소통으로 발생하는 학생들의 부정적인 경험이 큰 것으로 나타났다.

넷째로, 서비스 러닝 학습경험에 대한 연구대상자의 전반적인 관점의 변화로 사람에 대한 이해의 관점이 넓어졌으며, 의사소통역량, 전공실무역량, 새로운 진로 탐색의 기회, 비국 시 교육과정의 비교과과정 학습 참여의 중요성 인지 등 전공에 대한 생각, 치과위생사라는 직업에 대한 생각, 전공역량에 대한 생각 등 긍정적인 학습 경험을 통해 교실교육에서 성취될 수 없는 교육적인 부분들을 느끼고, 체득(힘)한 것으로 판단된다. 마지막으로 서비스 러닝 학습 필요성에 대해서는 연구대상자 모두 ‘매우 필요하다’라고 하였으며, 서비스 러닝 학습을 통해 학생으로서 갖추어야 할 역량강화, 전공역량강화, 직업전문성 강화, 직업적 소명감과 책임성 강화, 체계적인 봉사 경험, 다양한 현장 경험 제공 등을 할 수 있었기 때문에 학교 전체 확대가 필요한 교육 프로그램이라고 생각하고 있는 것으로 분석되었다.

다음으로는 서비스 러닝 운영에서의 교수자의 역할에 대한 중요성, 서비스 러닝의 개선점, 서비스 러닝 참여 시 가장 좋았던 점과 기타 의견 등을 분석하였다<Table 7>. 연구대상자는 서비스 러닝에서 교수자의 역할이 ‘매우 중요하다’라고 인식하고 있었으며, 교수자의 피드백과 방향성을 통해 학생들의 참여도와 성실도가 달라지며 서비스 러닝 프로그램의 질이 달라진다고 생각하고 있었다. 따라서 서비스 러닝 학습의 지도교수자의 역할은 참여 학생들에게 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 서비스 러닝 학습에 대한 개선점으로는 대체로 학교 측에 대한 건의사항 등으로 나타났으며, 활동지원비 확대, 활동결과물 관리, 평가항목의 정확성 제시, 관리담당자의 원활한 의사소통

등이 크게 나타났다. 서비스 러닝 학습 참여를 하면서 가장 좋았던 점으로는 교수님과 다양한 활동을 통해 더 관계를 깊게 소통할 수 있었던 점, 등 다양한 사람들과의 관계의 확장, 팀워크, 봉사실천, 성취감과 전공에 대한 만족감이 향상될 수 있는 경험으로 인식하고 있었다. 그 밖의 기타 의견으로는 대학생활에서 손꼽을 정도의 뜻깊은 경험이었으며, 활동을 통해 전공에 대한 깊이와 만족감이 향상되었고, 팀원들과 좋은 추억이 되었으며, 기회가 된다면 다시 한번 도전하고 싶고, 모든 과정에서 치과위생사로서 전공역량을 강화할 수 있었던 시간이었다고 설명하였다.

IV. 고찰

최근 서비스 러닝 학습은 4차 산업 혁명 시대에 요구되는 인재에게 필요한 역량을 개발하는데 효과적인 교수-학습방법으로 소개되고 있다. 실천적이면서, 협력적인 모델의 학습체계를 바탕으로 교육과 사회봉사라는 두 마리의 토끼를 잡을 수 있는 통합적인 학습전략을 가지고 있는 것으로 평가되고 있다. 이에 본 연구에서는 S대학교에서 운영되는 서비스 러닝 학습 프로그램을 소개하고, 서비스 러닝 학습 프로그램에 참여한 치위생학과 학생들의 학습경험견해를 분석하여 서비스 러닝 학습을 통한 학업성취가 무엇인지를 확인하고 향후 서비스 러닝 학습 프로그램 개발에 필요한 질적인 기초 자료를 제공하고자 진행되었다. S대학교의 서비스 러닝 학습 프로그램은 여러 가지 유형으로 운영되고 있었다. 크게는 학점연계형과 봉사시간연계형 등으로 구성되었으며, 학생들의 서비스 러닝 학습 연계 주제에 따라 환경개선형, 교육봉사형, 문제해결형 등으로 프로그램을 진행하고 있었다. 조와 김은기 S대학교의 서비스 러닝 학습 프로그램은 대학의 상황에 따라 다양한 플랫폼으로 운영될 수 있는 여러 가지 모델을 제시한데 그 의미가 있으며, 서비스 러닝 학습 운영을 활성화하는데 도움이 될 수 있을 것으로 기대한 바 있다. 실제로 이러한 다양한 유형은 단순한 봉사차원이 아닌 교수-학습 구조의 성격을 띠고 볼 수 있다. 학생들이 지역사회 연계된 기관의 요구사항과 문제점을 진단하고 필요한 내용과 사항을 준비 및 계획 단계 그리고 실행 및 평가단계를 거쳐 최종적으로 문제점에 대한 개선방안 등을 학생 스스로 고민하면서 해결해 가는 과정을 포함하고 있기 때문이다. 따라서 본 연구에서 소개된 S대학교의 서비스 러닝 학습 프로그램을 기초로 하여 다양한 상황에서 적용하고 활용해 볼 수 있을 것으로 판단된다. 본 연구에서 치위생학과 학생들은 봉사시간연계형 유형에 참여하여

<Table 7> Core categories and academic achievement factors derived from the study subject's service learning experience II

Items	Core category	Academic achievement and educational elements
Importance of Instructor's Role in Service Learning Operation (Roles and reflection feedback)	very important	Professor's support and direction are very important
	Feedback in the process of activities, check of preparations, support and encouragement are very necessary	The higher the enthusiasm and interest of the professor, the higher the integrity and participation of the students.
	I would not have liked to do it without the professor	The role of the professor's guide is very important.
	The professor's passion and direction should lead the student.	Important feedback from the professor
	Professor's interest is very important	Service learning program quality may vary
Service learning improvements	There is a limit to thinking from the perspective of a student, so it is very important to guide the direction of the instructor.	
	I was able to systematically receive feedback and make good use of my major knowledge through the professor's expertise.	
	Required portfolio form for service learning	Activity support fee
	Need for systematic management of activity results	Activity outcome management Portfolio form development
	Need to expand activity support expenses	Disclosure of contents and criteria for evaluation items
	Need to disclose specific items and contents for evaluation	Notice in advance
The best thing about participating in service learning	Notice needs to be informed in advance	Required flexibility in time and duration of activities within the semester
	Needs time and duration of voluntary volunteer work	Requires activity space for participants
	Need to prepare an activity space for service learning participants	
	Relationship with Professor	teamwork
	Meeting with various people	Relationship expansion (Improved major satisfaction)
etc.	Experience of change of the target person (the elderly) through me	Achievement and challenge
	Relationships with team members	various experiences
	A sense of accomplishment and pride through volunteering	Change of target (volunteer practice)
	Experience and challenge in a new environment	
	One of the most significant experiences in college life	teamwork
Difficulties or problems with service learning participation	Improved satisfaction and depth of major	satisfaction
	Memories with team members	Challenge and achievement
	I want to challenge once again	Strengthening the capabilities of dental hygienists
	Strengthening of competence as a dental hygienist	
	Time adjustment with team members (timetable is different)	Matching the activity time
Difficulties or problems with service learning participation	Interaction with institutional officials	Communication with agency officials
	Lack of meeting places where you can gather from time to time	Lack of economic support
	As the evaluation criteria and items are unknown, it is unclear where to put the presenter's data.	No evaluation items
	Insufficient presentation time	Lack of presentation time and space
	Lack of economic support	Sudden notice
	Sudden notice	

활동하였으며, 노인시설 노인을 대상으로 하여 치위생관리과정 에 따른 교육 프로그램을 기획하여 운영하였다. 이러한 서비스 러닝에 참여한 연구대상자들은 서비스 러닝 학습 경험에 대해 매우 긍정적인 경험한 것으로 나타났으며, 특히 전공실무역량, 의사소통역량, 문제해결역량 등에 대해 스스로 많이 개발되고, 향상되었다고 평가하고 있었다. 또한 전공과 연계하여 체계적인 봉사학습을 통해 자기주도적인 태도가 생기고, 봉사를 실천함으로써 직업에 대한 책임감, 사명의식, 그리고 뿌듯함 등을 느낄 수 있었다고 하였다. 이러한 경험을 통해 궁극적으로 전공에 대한 이해도가 증가하고 만족감이 상승한 것으로 판단할 수

있다. 서비스 러닝 학습은 봉사와 전공을 통합한 것으로 학생들은 강의실 안의 이론적 지식을 현장에서 봉사활동을 통해 실천함으로써 다양한 실천적인 지식을 쌓고, 사회 구성원으로서 공동체의식을 기를 수 있다고 하였다[5]. 따라서 본 연구에서 서비스 러닝에 참여한 연구대상자는 이러한 맥락에서 치위생 전공에 관한 이론적 지식을 지역사회와 연계하여 봉사를 실천함으로써 전공에 대해 심도 있게 이해할 수 있는 기회가 되었고, 다양한 실천적인 지식과 실무를 체득하면서 직업전문성에 필요한 태도와 가치 등을 깨닫게 된 경험을 한 것으로도 설명할 수 있겠다. 또한 이[5]는 지식지부 활동을 위한 서비스 러닝 학습을 운영

한 뒤 학습자의 견해를 조사하였는데 학생들이 서비스 러닝 학습을 통해 자신의 전공지식을 기부하면서 크게 도전과 기대감을 가졌고, 둘째, 팀원들과 다 같이 성장할 있었고, 셋째, 배려와 양보를 경험하면서 자신의 시야를 개인에서 타인과 지역사회로 돌리고 이해할 수 있었던 것으로 보고하였다. 이와 마찬가지로 본 연구에서도 서비스러닝 학습 경험을 통해 연구대상자들은 복합적인 경험으로 자신의 성장을 도모할 수 있었다고 하였으며, 현장의 다양한 상황으로 의사소통역량 향상되고, 전공에서의 치위생관리과정에 대한 이해와 중요성을 더욱 인식하게 되었으며, 타인에 대해 사려 깊게 생각해야 하는 태도와 중요성을 깨달으면서, 인간을 이해하는 사고의 확장이 참여하기 전 보다 더 넓어졌다고 느끼고 있었다. 또한, 단순 봉사가 아닌 체계적인 봉사활동구조를 통해서 전문가로서 전문성을 기를 수 있었으며, 다양한 환경 안에서의 치과위생사의 역할과 책임감을 생각해 보면서 스스로 성장 할 수 있는 뿌듯한 경험으로 인식하는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 서비스 러닝 학습 프로그램이 학교 안에서 보다 확대되고, 더 많은 학생들이 경험하고 학습 할 수 있도록 제도적 변화가 필요하다는 의견도 제시하였다. 이러한 학생들의 경험을 보았을 때 서비스 러닝 학습은 학습자로 하여금 이론적 교육을 통해 성취 될 수 없는 학습자의 가치, 태도, 그리고 행동 등을 체득할 수 있는 사회화 과정의 변화를 도모하는 학습체계를 갖추고 있으며 효과적인 교수-학습 방법임을 확인할 수 있었다. 한편 서비스 러닝 학습에 있어서 학습자가 생각하는 교수자의 역할과 중요성을 조사한 결과 연구대상자는 교수자의 역할이 매우 중요하다고 설명하였다. 특히, 연구대상자는 서비스 러닝 학습 프로그램 운영은 학생으로서의 한계가 있기 때문에 교수자의 방향과 안내가 매우 중요하게 작용하여 프로그램의 질을 결정하는데 큰 영향을 미친다고 하였다. 또한, 교수자의 열정이 학생들에게 고스란히 전해지며, 이러한 교수자의 열정과 지지, 응원이 학습자로 하여금 성실하게 학습 프로그램에 참여할 수 있는 동기로 작용한다고 하였다. 더불어 교수자의 관심과 열정이 높을수록, 성찰 피드백을 세심하게 해줄수록, 학습자는 학습 프로그램에 대한 애정과 관심도가 같이 높아진다고 하였다. 허[28]는 효과적인 교수학습의 비밀로 교수자는 가르치는 것을 실제와 연계시킬 수 있도록 노력해야하며, 학습자들이 적극적으로 참여할 수 있도록 유도하고, 열정적이 없다면 열정적인척이라도 할 수 있어야 하며, 학생들이 성찰할 수 있는 기회를 제공하는 평가를 반영해야 한다고 한바 있다. 이러한 연구결과들을 토대로 보았을 때 서비스 러닝 학습에서의 지도 교수자의 역할은 학습자에게 매우 중요한 영향을 미치기 때문에 교수자의 역할에 대한

가이드라인과 체계적인 지도가 매우 중요하다고 판단된다. 반면 이번 서비스 러닝 학습참여에서 연구대상자의 부정적 학습경험으로 나타난 것은 교육기간, 방법, 평가, 환경 등에서 나타났으며, 특히 서비스 러닝 활동 평가에 대한 부정적 인식이 높은 것으로 조사되었다. 학생들은 평가에 있어서 보다 명확한 항목과 기준에 대한 정보제공이 필요하다고 생각하는 것으로 나타났다. 또한 서비스 러닝 학습 활동에서 어려움과 문제점으로 팀원들과 활동 시간 맞추는 것, 기관 관계자와의 의사소통, 경제적 지원 부족, 상시적으로 사용할 수 있는 공간 부족, 학교 측의 갑작스런 공지 등과 같은 원활한 의사소통의 부족 등을 제시 하였다. 따라서 보다 질 높고 학생중심의 지속적인 서비스 러닝 학습 프로그램 운영을 위해서는 본 연구에서 도출 된 연구대상자의 부정적인 학습경험과 개선 사항에 대한 부분들이 보완되어 제공될 수 있어야 하며, 보다 세밀한 학생중심의 서비스 러닝 학습 참여와 운영에 대한 표준화된 가이드가 개발되어 제공 될 수 있어야 하겠다. 마지막으로 본 연구는 일부 치위생학과 학생들을 대상으로 집단면담과 기록을 통한 자료를 분석한 질적 사례 연구로서 일반화 할 수는 없다. 또한 본 연구에서 사용된 반구조화 된 면담지는 선행연구의 면담지를 수정보완하여 사용하였기에 면담지에 대한 충분한 타당도를 검증하지 못한 부분도 연구의 한계이다. 그럼에도 불구하고 서비스 러닝 학습 교육에 대한 연구가 부족한 상황에서 기초자료로서 활용될 수 있을 것으로 판단된다. 또한 질적 연구로서의 특성을 이해하여, 본 자료를 서비스 러닝 학습 프로그램을 개발하고 고도화 하는데 활용할 수 있을 것으로 기대한다. 반면, 질적 연구와 더불어 서비스 러닝 학습 활동과 학업성취도, 전공역량개발 수준 등의 상관관계를 확인할 수 있는 양적인 연구도 지속적으로 진행된다면 서비스 러닝 학습 교육에 대한 보다 체계적이고 과학적인 근거를 마련할 수 있을 것으로 본다.

REFERENCES

1. Park HC: Community engagement between tertiary education and communities through academic service-learning. *Korean Journal of Adult & Continuing Education Studies* 9:65-86, 2018.
DOI: 10.20512/kjace.2018.9.3.65
2. Seol YK: Transformative competencies: transformational competency-based education according to future-oriented

- educational design plans. *Korean Journal of General Education* 14:25-38, 2020.
3. Go H, Kang MH: A study on the effect of creative problem solving class on routine creativity and problem solving ability of university students of health care division. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction* 16:145-167, 2016.
 4. Kang KL: Study on the direction and practice of university education innovation in the fourth industrial revolution. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction* 20:195-220, 2020.
DOI: 10.22251/jlcci.2020.20.3.195
 5. Lee JA: Case study of service learning for the knowledge donation activity of university students. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology* 6:259-268, 2016.
DOI: 10.14257/AJMAHS.2016.08.41
 6. Yim YG: A Study on the global service-learning operation model at universities through social economy linkage: focusing on three universities. *The Japanese Language And Literature Society Of Korea* .86:297-320, 2020.
 7. Cho YG, Kim HK: A study for service-learning operating model development and revitalization plan in university. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology* 9:363-372, 2019.
 8. Lee HJ, Jeong KO: A study on the service learning experience in service-learning activity for the vitalization of service learning in the era of service economy. *The Journal of Business Education* 29:1-30, 2015.
 9. Jeong KO, Lee HJ: Concept, context and cost-benefit of service-learning. *Journal of Korean Economic Development* 18:185-217, 2011.
 10. Yoon SJ, Park GH: The effects of service learning program on medical students perceptions of global citizenship and sustainable development. *Journal of Educational Innovation Research* 29:1-26, 2019.
 11. Park EM: Effects of personality education program for university students. *The Journal of the Korea Contents Association* 12:497-509, 2012.
DOI: 10.5392/JKCA.2012.12.07.497
 12. Jacoby B: *University education and service-learning*. Seoul: Hakjisa, 2008.
 13. Chang KW: The study of change of educational service course through service-learning, *The Journal of Teacher Education*. 27:373-393, 2010.
DOI: 10.24211/tjkte.2010.27.3.373
 14. Ahn MR: A case study of service learning in connection with college liberal arts. *Culture and Convergence* 40:227-252, 2018.
 15. Sohn GH, Kim YN: Analysis of the effect of service learning course on citizenship of college students. *Korean journal of youth studies* .27:101-130, 2020.
 16. Choi JS, Ma DS, Jung SH, Park DY: Qualitative research on communication education of dental hygienist by focus group interview. *Journal of Dental Hygiene Science* 18: 113-123, 2018.
DOI: 10.17135/jdhs.2018.18.2.113
 17. Kim EG, Lim SH, Kwon MY, Choi YY, Han JH: Analysis of tasks and education needs for dental hygienist for development of dental hygiene curriculum. *Journal of Dental Hygiene Science* 14:25-42, 2014.
 18. Lee SS, Cho MS: Teaching efficiency of clinical practice education for students in the department of dental hygiene. *Journal of Dental Hygiene Science* 10:403-409, 2010.
 19. Lee HK: Volunteer activity, sociality, and morality in the dental hygiene students *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 14:927-933, 2014.
DOI: 10.13065/jksdh.2014.14.06.927
 20. Yoon YS: Effect of service-learning related to geriatric oral health according to dental hygiene education. *Journal of Dental Hygiene Science* 8:43-49, 2008.
 21. Min BO, Cho DH: *How to perform focus group application survey*. 2th ed. Mounng-In Moonwhasa 1-28, 2017.
 22. Lee GS: *Focus group research*. Seoul:Communication books 243, 2001.
 23. Lee YM: Challenges in communication skills education in medicine: based on personal experience and reflection. *Korean journal of medical education* 24:65-68, 2012.
DOI: 10.3946/kjme.2012.24.1.65
 24. Ahn DS: *Medical clinical retrology theory* [Master's thesis]. Seoul:Korea university, 2005.
 25. Jung JJ, Cho JJ. Use of qualitative research in the field of health. *Korean Journal of Family Medicine* 29:553-562, 2008.
 26. Choi JS: *Clinicians' and educators' perspective on required communication competency and education factors of dental hygienist* [Doctor's thesis], Gangneung:Gangneung university, 2017.
 27. Kwon MJ: *A qualitative case study on the learning experience in university-based credit bank system* [Master's thesis].

The Graduate School of Education Kyung Hee University
Lifelong Education, 2017.

Medical Education 23:323-324, 2011.

DOI: 10.3946/kjme.2011.23.4.323

28. Hur YR: The secret of instruction. Korean Journal of