

## 국유자연휴양림의 서비스 프로그램에 대한 IPA분석 -산림환경교육과 산림문화프로그램을 대상으로-

김범수\*

건국대학교

(2011년 3월 8일 접수; 2011년 3월 24일 수정; 2011년 4월 18일 채택)

### IPA Analysis on the Users' attribute of National Recreation Forest Service Program - Forest Environmental Education and Culture Program -

Bum-Soo Kim\*

*Department of Forest Science, Konkuk University, Chungbuk 380-701, Korea*

(Manuscript received 8 March, 2011; revised 24 March, 2011; accepted 18 April, 2011)

#### Abstract

This study investigates the users' perception of the importance and performance of National Recreation Forest Service Programs quality, forest environmental education and cultural benefits, with the aim of improving the level of service quality within the programs.

An Important-Performance Analysis (IPA) was performed to determine significant patterns. The IPA results showed that most users' perceived as important how well the service programs performed to meet their expectations.

The enclosed study finds, for example, users' answered that three factors which were less important to them were entrance fee, size of program center or facilities and amount of information. These factors performed poorly, and the program of guidance indicates the need for improvement of these factors.

In addition, the finding also suggests how recreational service programs in the future can complement and improve what they offer. These are as follows. The process of preparation and content of the program order need to be effectively established. The Program Director needs to maintain a friendly attitude and must have ongoing training on how to provide effective programs. For programs to be enjoyable and satisfying for users, the location of the programs should provide a comfortable environment. Also, detailed program guidance is required for users' convenience.

It is expected that the results of this study will be useful when ameliorating and establishing the marketing strategy of the National Recreation Forest Service Programs.

**Key Words** : National Recreation Forest, IPA analysis, Users' attitude, Service program

#### 1. 서론

1988년 대관령자연휴양림의 개장을 시작으로 전국에 110여 개소에 조성한 국립, 공립, 사립자연휴양림

등은 그 역사가 20여년 정도에 불과하지만 매년 방문객이 증가하고 있고 인지도 또한 매우 높아지고 있는 대표적인 산림휴양시설이라 할 수 있다. 특히, 국립자연휴양림관리소는 현재 전국에 소재하는 36개소의 국유자연휴양림을 통합하여 관리운영 함으로서 표준화된 관리과 이용서비스를 제공하고 있다.

현재 야외휴양을 둘러싼 주변의 사회환경 변화로

\*Corresponding author : Bum-Soo Kim, Department of Forest Science, Konkuk University, Chungbuk 380-701, Korea  
Phone: +82-43-840-3536  
E-mail: kimbs@kku.ac.kr

서 중화학공업산업사회에서 정보서비스산업과 녹색 성장산업과 같은 산업으로서의 산업 변화 속도가 매우 빠르게 진전하고 있기 때문에 일종의 공익 서비스 산업으로서의 자연휴양림의 경영 전반에도 많은 변화가 예상된다. 또한 생활수준의 향상과 여가활동의 다변화는 휴양문화 및 환경교육과 관련한 활동의 욕구를 증가 시키는데(이주희, 2004) 산림휴양활동에서도 이러한 경향의 요구가 증가하고 있다. 이러한 변화에 대응하기 위한 방법으로 자연휴양림의 서비스 프로그램은 다양한 이용욕구와 사회의 변화에 대응 가능한 하나의 대안으로 제시할 수 있다.

즉, 자연휴양림에 있어서 사회적 변화에 대응한 다양한 서비스 프로그램을 서비스 마케팅에 입각하여 제공할 필요가 있는데, 그 중에서 산림문화 및 산림환경교육과 관련한 서비스 프로그램은 국민(주민)의 휴양활동 다양성의 제공과 자연환경의 보존 의식 제고 등과 같은 공익적 측면에서의 목표를 동시에 달성할 수 있는 주요프로그램의 하나라고 할 수 있다.

이러한 이유로 현 시점에서 자연휴양림에서 제공하고 있는 산림문화 및 산림환경교육과 관련한 서비스 프로그램에 대한 평가를 실시하고 재점검함과 동시에 현 시점에서의 문제점의 개선과 향후의 보다 발전된 자연휴양림의 서비스 프로그램 활성화 방안을 제시할 필요가 있다고 사료된다.

자연휴양림의 서비스 프로그램은 마케팅의 중요한 요소라 할 수 있는데, 이러한 프로그램의 평가는 레저 연구에 있어서 특정 시설이나 서비스에 대한 평가에 있어서 Matilla와 James(1977)이 제안한 IPA분석을 적용한 연구가 중심이 되고 있다. IPA분석은 적용과 결과의 판단에 있어서 매우 간결하고 명료한 장점을 가지고 있어 다양한 분야의 연구에 적용되고 있다. Sulaiman Ainin 등(2008)은 산업 체의 정보 시스템에 있어서의 관련 종사자들의 적응성에 대해서 연구를 보고하고 있으며, Gloria 등(2000)은 미시간 자연지역에 있어서 방문객의 자연자원에 대한 만족도에 대한 분석 연구를 보고하고 있고, Guadagnolo(1985)는 야외휴양 및 공원 관리 분야에서 IPA분석이 조사하고자 하는 속성들의 중요도 및 만족도를 동시에 측정할 수 있는 장점을 가지고 있다고 보고하고 있다. 국내에서는 IPA분석을 적용한 산림휴양 및 자연휴양림 관련

연구로서는 자연휴양림의 이용자의 특성 분석을 통하여 휴양림의 효율적인 관리 방안을 제시(임업연구원, 1999), 국립자연휴양림의 운영관리에 있어서의 효율성을 위한 자연휴양림의 시설특성 분석(한국산림휴양학회, 2002), 국립자연휴양림의 마케팅을 통한 특성화 방안 제시(한국관광학회, 2005), 자연휴양림에 대한 종합적인 이용자 만족도분석(한국산림휴양학회, 2008) 등이 보고되고 있다.

따라서 본 연구의 목적은 국유자연휴양림에서 제공하는 다양한 이용 서비스 프로그램에 중에서 최근 많은 자연휴양림에서 도입 운영하고 있는 산림환경교육과 산림문화 프로그램에 대해서 이용자의 평가에 근거한 IPA 분석을 통해 향후의 보완 및 개선방안을 제안하고자 한다.

## 2. 자료 및 방법

국유자연휴양림에서는 2000년대 들어서 숲 해설과 같은 산림환경과 숲 만들기, 숲 속 음악회, 목공예 및 공작 등의 산림문화 등의 서비스 프로그램을 꾸준히 제공하고 있으며 또한 2006년부터 자연휴양림의 운영 활성화를 도모하고자 각 국유자연휴양림별 특성화를 위한 비즈니스 모델을 개발하여 2007년부터 이들 프로그램을 휴양림에서 제공하고 있다. 국립자연휴양림의 비즈니스모델은 산림체험교육형, 산림레포츠형, 자연경관형, 산림문화형, 기타 등 크게 5가지 유형으로 구분하여 실시하고 있다(국립자연휴양림관리소, 2008).

본 연구에서는 이들 유형을 산림휴양의 보건휴양, 건강증진, 문화교육, 경관감상의 기본 개념(김범수, 2003)에 바탕을 두고 이를 최근의 환경교육의 중요성에 대한 경향에 따라(김범수, 2009) 보건휴양, 건강증진, 문화, 교육, 놀이, 경관감상의 6개 유형으로 분류하고 이 중에서 문화와 교육과 관련하여 국유자연휴양림에서 운영하고 있는 교육 및 문화 서비스 프로그램을 평가 대상으로 선정하였다.

평가 대상 프로그램의 선정은 국립자연휴양림관리소의 “우수비즈니스 모델 선별”(2008)에 의한 국유자연휴양림과 그 밖에 국유자연휴양림 중에서 2009년 조사 시점 현재 서비스 프로그램을 활발하게 실시하

고 있는 곳을 대상으로 하여 최종적으로 4개 조사 대상 프로그램을 선정하였다. 각각의 프로그램은 문화 관련 프로그램으로서 산음자연휴양림의 콘서트 프로그램과 방장산자연휴양림의 목공예체험 프로그램의 2가지를 선정하였으며, 교육 관련 프로그램으로서 신불산폭포 자연휴양림의 숲체험 프로그램과 회문산자연휴양림의 곤충체험관 프로그램의 2가지를 선정하였다.

분석은 크게 참가자의 이용 행태적 특성과 IPA 분석을 위한 중요도-만족도 조사로 추진하였다.

이용행태 특성과 관련해서는 총 5개 항목을 설정하였다. 구체적으로는 방문목적, 휴양림 프로그램 참가 횟수, 결혼여부, 연령, 숙박 장소 등이다. 다음으로 IPA 분석을 위한 중요도-만족도 조사와 관련해서는 풍부한 사전정보, 진행 장소의 안전관리, 진행자의 풍부한 경험과 지식, 진행자의 친절성, 행사 참가가 편리함, 행사장까지의 안내표지판, 참가비, 일정계획대로 잘 진행함, 행사/프로그램이 도움이 되었는가, 행사장소의 크기와 넓이, 프로그램의 내용, 프로그램 진행 장소의 청결성, 안내서의 내용 등 총 13개 항목을 설정하였다. 평가는 각 항목별로 7점 리커드 척도를 설정하여 추진하였다(국립자연휴양림관리소, 2005; 한국산림휴양학회, 2008).

조사는 2009년 7월에서 8월 사이의 금요일에서 일요일까지의 주말에 방문객 중에서 서비스 프로그램에 참가한 자를 대상으로 설문지를 이용하여 사전 교육한 조사원 2~3명이 1대 1로 설문지를 설명하면서 응답하는 방식으로 수행하였다. 조사원은 입학 및 관광학과의 학부 4학년과 대학원생으로 구성하였다.

분석은 회수한 설문지의 각각의 항목별로 이용행태 특성과 관련해서는 빈도 분석을 통해 결과를 도출

하였으며 IPA 분석은 중요도와 만족도에 대한 각 항목의 평균점을 2차원 평면 좌표 상에 표정하여 4사분면을 각각 1사분면은 좋은 성과지속유지, 2사분면은 노력집중화지방향, 3사분면은 낮은 우선순위, 4분면은 과잉노력지방향 등의 평가 의미를 부여하여 검토하였다(한국산림휴양학회, 2008).

### 3. 결과 및 고찰

#### 3.1. 문화 프로그램의 IPA 분석

- 산음자연휴양림 콘서트 프로그램, 방장산자연휴양림 목공예체험 프로그램 -

##### 3.1.1. 산음 콘서트 프로그램

이용행태특성 분석결과를 보면, 산음 자연휴양림의 콘서트 프로그램 참가자는 프로그램 참여를 위해 방문한 경우보다는 단순히 휴양림을 방문(69%)하기 위해 왔다가 프로그램에 참석한 경우가 월등히 많은 것으로 나타났다. 따라서 프로그램 참가자의 31%(전체방문객 아님)에 해당하는 방문객은 프로그램의 효과분으로 보아야 할 것이며, 향후 발전된 모델 프로그램을 통한 방문객 유도효과가 점차 커질 것으로 예상된다. 휴양림 프로그램 이용경험을 보면 2회와 3회 이상 참여가 43.1%와 41.2%로 참가자의 상당수가 이전에 프로그램의 참여 경험을 가지고 있는 것으로 나타났다. 숙박장소는 대부분 휴양림 내 숙박시설(94.1%)인 것으로 나타나 프로그램 참가자의 거의 대부분이 휴양림 숙박 이용자로 나타났다. 참고로 참가자의 구성은 결혼 여부에서는 미혼이 전체의 92.0%로 미혼보다 월등히 높고, 나이는 30-50대가 많은 것으로 나타났다.

Table 1. Users' behavioral Characteristic on the Concert Program of Sanem National Recreation Forest

		N	%			N	%
Purpose of visit	participating in the program	16	31	Marriage	married	4	7.8
	visiting recreation forest	35	69		unmarried	47	92.2
Number of the participation	first visit	7	13.7	Ages	10s	2	3.9
	second time	22	43.1		20s	5	9.8
	more than three times	21	41.2		30s	11	21.6
Accommodation	mountain lodge	42	82.3		40s	17	33.3
	auto camp	0	0		50s	13	25.5
	camp ground	6	11.8		over the age of 60	3	5.9
	Exterior accommodations	3	5.9				

**Table 2.** Importance-Performance(Concert Program of Sanem National Recreation Forest )

Action grid	Attributes
Q1 (Keep up the good work)	safety control, leaders' experience and knowledge, leaders' kindness, participation convenience, Information sign, smooth running of the schedule, program contents, clean environment of the place, contents of the guidebook
Q2 (Concentrate)	-
Q3 (Low Priority)	advance information, entry fee, place size
Q4 (Possible overkill)	benefits of the program

◦ 제 1사분면(좋은성과 계속유지)

중요하다고 여기면서 동시에 만족도도 높아 프로그램 참가자들에게 만족을 주고 있는 속성들이므로 지속적으로 현재상태를 유지시켜 주어야 하는 항목들로서 '진행장소의 안전관리', '진행자의 풍부한 경험과 지식', '진행자의 친절성', '행사참가의 편의성', '행사장까지의 안내표지판', '일정계획대로 잘 진행됨', '프로그램의 내용', '프로그램 진행장소의 청결성', '안내서의 내용' 등으로 나타났다.

◦ 제 2사분면(노력집중화지향)

참가자들이 중요하다고 여기는데 만족을 주지 못하고 있는 속성들이므로 집중적인 관리 및 운영을 필요로 하는 항목들로서 콘서트 프로그램에서는 해당항목이 없는 것으로 나타났다.

◦ 제 3사분면(낮은 우선순위)

참가자들이 중요하다고 여기지도 않고 만족을 주지도 못하고 있는 속성들이므로 향후 많은 시간과 비용을 투자하지 않아도 되는 항목들로서 '풍부한 사전정보', '참가비', '행사장소의 크기와 넓이' 등으로 나타났다.

◦ 제 4사분면(과잉노력 지양)

참가자들이 중요하다고 여기지는 않지만 만족을 주고 있는 속성들로 현재 충분하거나 과도하게 강조되고 있으므로 개선노력을 다소 줄여야 하는 항목으로서 '행사/프로그램의 유익성'이 해당하였다.

### 3.1.2. 방장산 목공예체험 프로그램

먼저 이용행태특성 분석결과를 보면, 방장산의 비즈니스프로그램 참가자는 프로그램 참여를 위해 방문한 경우보다는 단순히 휴양림을 방문(63.7%)하기 위해 왔다가 프로그램에 참석한 경우가 월등히 많았다. 따라서 프로그램 참가자의 36.3%(전체방문객 아님)에 해당하는 방문객은 비즈니스프로그램의 효과분으로 보아야 할 것이다. 향후 발전된 모델 프로그램을 통한 방문객 유도효과가 점차 커질 것으로 예상된다. 프로그램 이용경험을 보면 처음 참여보다는 재참여가 더 많은 비율을 차지하고 있어 프로그램참여자는 프로그램 참여에 대한 우호적 태도를 갖게 되며, 프로그램 충성도가 형성되어 재방문율을 높이는데 기여할 것으로 판단된다.

**Table 3.** Users' behavioral Characteristic on the Wood Craft Program of Bangzangsan National Recreation Forest

		N	%		N	%	
Purpose of visit	participating in the program	33	36.3	Marriage	married	76	83.5
	visiting recreation forest	58	63.7		unmarried	15	16.5
Number of the participation	first visit	35	38.5	Ages	20s	4	4.4
	second time	29	31.9		30s	4	4.4
	more than three times	27	29.7		40s	24	26.4
Accommodation	mountain lodge	64	70.3		50s	40	44
	auto camp	6	6.6		over the age of 60	19	20.9
	camp ground	19	20.9				
	Exterior accommodations	2	2.2				

**Table 4.** Importance-Performance(Wood Craft Program of Bangzangsan National Recreation Forest)

Action grid	Attributes
Q1 (Keep up the good work)	safety control, leaders' experience and knowledge, leaders' kindness, participation convenience, smooth running of the schedule, program contents, clean environment of the place
Q2 (Concentrate)	information sign, benefits of the program
Q3 (Low Priority)	advance information, entry fee
Q4 (Possible overkill)	place size, contents of the guidebook

결혼 여부에서는 기혼이 미혼보다 월등히 높아 전체의 83.5%를 차지하였다. 이로서 두 가지를 추정해 볼 수 있는데, 하나는 목공예체험이 아직 어린이용 프로그램을 벗어나지 못했을 경우(어린이를 데려온 부모가 응답)이고, 다른 하나는 가족단위 방문객들이 주로 이용한다는 것으로 판단된다. 이러한 현상은 연령대에서도 보이는데, 대부분의 목공예 체험프로그램 참여자가 40-50대 이상인 것으로 조사되었다는 것은 자녀와 함께 온 가족단위 여행객이 많을 가능성을 시사하는 것으로 판단된다. 숙박장소는 프로그램 이용자로서 숙박객인 사람들은 대부분 휴양림 내 숙박시설(야영장 포함)에서 숙박(97.8%)을 하는 것으로 나타났다.

◦ 제 1사분면(좋은성과 계속유지)

중요하다고 여기면서 동시에 만족도도 높아 프로그램 참가자들에게 만족을 주고 있는 속성들이므로 지속적으로 현재상태를 유지시켜 주어야 하는 항목들로서 '진행장소의 안전관리', '진행자의 풍부한 경험과 지식', '진행자의 친절성', '행사 참가의 편의성', '일정계획대로 잘 진행됨', '프로그램의 내용', '프로그램 진행장소의 청결성' 등으로 나타났다.

◦ 제 2사분면(노력집중화지향)

참가자들이 중요하다고 여기는데 만족을 주지 못하고 있는 속성들이므로 집중적인 관리 및 운영을 필요로 하는 항목들로서 '행사장까지의 안내표지판', '행사/프로그램의 유익성' 등으로 나타났다.

◦ 제 3사분면(낮은 우선순위)

참가자들이 중요하다고 여기지도 않고 만족을 주지도 못하고 있는 속성들이므로 향후 많은 시간과 비용을 투자하지 않아도 되는 항목들로서 '풍부한 사전 정보', '참가비' 등으로 나타났다.

◦ 제 4사분면(과잉노력 지양)

참가자들이 중요하다고 여기지는 않지만 만족을 주고 있는 속성들로 현재 충분하거나 과도하게 강조되고 있으므로 개선노력을 다소 줄여야 하는 항목들로서 '행사장소의 크기와 넓이', '안내서의 내용' 등으로 나타났다.

**3.2. 교육 프로그램의 IPA 분석**

- 신불산폭포자연휴양림 숲체험, 회문산자연휴양림 곤충체험관 프로그램 -

3.2.1. 신불산 숲 체험 프로그램

자연휴양림 방문목적을 살펴보면 순수하게 휴양림

**Table 5.** Users' behavioral Characteristic on the Interpretation Program of Shinbulsan National Recreation Forest

	N	%		N	%		
Purpose of visit	participating in the program	57	66	Marriage	married	82	95.3
	visiting recreation forest	29	34		unmarried	4	4.7
Number of the participation	first visit	31	36.0	Ages	20s	-	-
	second time	39	45.4		30s	14	16.0
	more than three times	16	18.6		40s	39	45.7
Accommodation	mountain lodge	43	50		50s	33	38.3
	auto camp	3	3.5		over the age of 60	-	-
	camp ground	7	8.1				
	Exterior accommodations	33	38.4				

**Table 6.** Importance-Performance(Interpretation Program of Shinbulsan National Recreation Forest )

Action grid	Attributes
Q1 (Keep up the good work)	safety control, leaders' experience and knowledge, leaders' kindness, participation convenience, benefits of the program, program contents, clean environment of the place
Q2 (Concentrate)	information sign, smooth running of the schedule
Q3 (Low Priority)	advance information, entry fee, contents of the guidebook
Q4 (Possible overkill)	place size

을 방문하기 위한 목적의 방문자가 응답자 전체 중 86 명으로(34%)로 나타났고, 행사 프로그램 참여를 위한 방문자가 66%로 나타났다. 따라서 순수하게 휴양림을 방문하기 위한 방문자보다 프로그램 참가자의 대부분이 본 프로그램 참여를 목적으로 휴양림을 방문하고 있는 것으로 나타났다. 이전에 휴양림의 프로그램에 참가한 횟수 조사결과 2회와 3회 이상 참가횟수가 각각 45.4%와 18.6%로 향후 꾸준한 재참가가 이루어질 수 있을 것으로 유추되었다.

◦ 제 1 사분면(좋은성과계속유지)

중요하다고 여기면서 동시에 만족도도 높아 프로그램 참가자들에게 만족을 주고 있는 속성들이므로 지속적으로 현재상태를 유지시켜 주어야 하는 항목들로서 ‘진행장소의 안전관리’, ‘진행자의 풍부한 경험과 지식’, ‘진행자의 친절성’, ‘행사참가의 편의성’, ‘행사/프로그램의 유익성’, ‘프로그램의 내용’, ‘프로그램 진행장소의 청결성’ 등으로 나타났다.

◦ 제 2 사분면(노력집중화지향)

집중적인 관리 및 운영을 해야 하는 항목들로서 ‘행사장까지의 안내표지판’, ‘일정계획대로 잘 진행’ 등으로 나타났다.

◦ 제 3 사분면(낮은우선순위)

실질적으로 중요도와 만족도가 매우 낮게 나타나는 항목들로서 ‘풍부한 사전정보’, ‘참가비’, ‘안내서의 내용’ 등으로 나타났다.

◦ 제 4사분면(과잉노력지양)

휴양림 프로그램 선택 시 중요한 속성으로 인식하고 있지 않은 반면 그 만족도는 매우 높게 나타나 프로그램 운영에 있어 과도하게 실행되고 있으므로 이 부분에 대한 시정이 필요하다고 여겨지는 항목으로서 ‘행사장소의 크기와 넓이’가 여기에 속하였다.

3.2.2. 회문산 곤충체험관 프로그램

이용행태특성 분석결과를 보면, 회문산 자연휴양림의 곤충체험관 프로그램 참가자는 프로그램 참여를 위해 방문한 경우보다는 단순히 휴양림을 방문하기 위해 왔다가 프로그램에 참석한 경우가 월등히 많았다. 따라서 프로그램 참가자의 33%(전체방문객 아님)에 해당하는 방문객만을 비즈니스 모델 프로그램의 효과분으로 보아야 할 것이며, 향후 발전된 비즈니스 모델 프로그램을 통한 방문객 유도효과가 점차 커질 것으로 예상된다. 휴양림 프로그램 이용경험을 보면 처음 참여(30.2%)보다는 재참여가 더 많은 비율(69.8%)을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 결혼 여부에서는 기

**Table 7.** Users' behavioral Characteristic on the Insectarium of Hwaemoonsan National Recreation Forest

	N	%		N	%		
Purpose of visit	participating in the program	14	33	Marriage	married	19	44.2
	visiting recreation forest	29	67		unmarried	24	55.8
Number of the participation	first visit	13	30.2	Ages	10s	14	32.6
	second time	18	41.9		20s	4	9.3
	more than three times	12	27.9		30s	16	37.2
Accommodation	mountain lodge	30	69.8		40s	8	18.6
	auto camp	-	-		over the age of 60	1	2.3
	camp ground	7	16.2				
	Exterior accommodations	6	14.0				

**Table 8. Importance-Performance(Insectarium of Hwaemoonsan National Recreation Forest)**

Action grid	Attributes
Q1 (Keep up the good work)	leaders' experience and knowledge, leaders' kindness, participation convenience, benefits of the program, program contents, clean environment of the place
Q2 (Concentrate)	safety control, information sign, smooth running of the schedule, contents of the guidebook
Q3 (Low Priority)	advance information
Q4 (Possible overkill)	entry fee, place size

혼과 미혼이 비슷한 비율로 나타났고, 나이는 10대(32.6%)와 30대(37.2%)가 많아 가족단위 참여가 많다는 것을 알 수 있었다. 숙박장소는 대부분 휴양림 내 숙박시설(야영장 포함)인 것으로 나타나(86%) 프로그램 참가자가 단순휴양림 방문객 중 숙박객 위주라는 사실을 의미한다고 볼 수 있다.

◦ 좋은성과 계속유지(Concentrate Here)

중요하다고 여기면서 동시에 만족도도 높아 프로그램 참가자들에게 만족을 주고 있는 속성들이므로 지속적으로 현재상태를 유지시켜 주어야 하는 항목들로서 ‘진행자의 충분한 경험과 지식’, ‘진행자의 친절성’, ‘행사 참가의 편의성’, ‘행사/프로그램의 유익성’, ‘프로그램의 내용’, ‘프로그램 진행장소의 청결성’ 등으로 나타났다.

◦ 노력집중화지향(Keep up the Good Work)

참가자들이 중요하다고 여기는데 만족을 주지 못하고 있는 속성들이므로 집중적인 관리 및 운영을 필요로 하는 항목들로서 ‘진행장소의 안전관리’, ‘행사장까지의 안내표지판’, ‘일정계획대로 잘 진행함’, ‘안내서의 내용’ 등으로 나타났다.

◦ 낮은 우선순위(Low Priority)

참가자들이 중요하다고 여기지도 않고 만족을 주지도 못하고 있는 속성들이므로 향후 많은 시간과 비용을 투자하지 않아도 되는 항목으로서 ‘풍부한 사전 정보’가 여기에 속하였다.

◦ 과잉노력 지양(Possible Overkill)

참가자들이 중요하다고 여기지는 않지만 만족을 주고 있는 속성들로 현재 충분하거나 과도하게 강조되고 있으므로 개선노력을 다소 줄여야 하는 항목들로서 ‘참가비’와 ‘행사장소의 크기와 넓이’가 여기에 속하였다.

4. 결론

국유자연휴양림에서 제공하는 다양한 서비스 프로그램 중에서 최근 많은 자연휴양림에서 도입 운영하고 있는 교육과 문화 프로그램에 대해 이용자의 평가에 근거한 IPA 분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

프로그램 참가자의 이용행태적인 측면에서 살펴보면 참여자의 대부분이 자연휴양림을 방문하여 휴양림 내에서 숙박을 하고 있는 이용자들로 나타났다. 반면 숲 체험 프로그램의 경우는 프로그램 자체 이용을 위한 방문율이 높게 나타나고 있어 자체적으로 독립된 형태의 방문 유인성을 갖고 있는 것으로 판단된다. 전체적으로 참여자의 이전 프로그램의 참가 경험이 매우 높게 나타나고 있어 서비스 프로그램이 방문율을 향상시키는데 기여를 하고 있는 것으로 사료된다.

IPA 분석 결과 분석 대상 프로그램에서 전반적인 항목의 중요도와 만족도가 높게 나타나고 있어 자연휴양림의 서비스프로그램이 참가자에게 유익하게 작용하고 있는 것으로 판단된다.

반면 분석 대상 프로그램에서 전반적으로 낮은 순위와 중요도가 떨어지는 항목으로서는 참가비, 행사장의 크기 및 넓이, 풍부한 사전 정보 등으로 나타났으며 집중적인 관리와 운영이 요구되는 항목은 안내표지판으로 나타났다.

한편 프로그램 별로만 나타난 항목으로는 낮은 순위와 중요도가 떨어지는 항목으로서 콘서트 프로그램에서는 사전정보, 숲체험 프로그램에서는 안내서 내용 등으로 나타났으며, 집중적인 관리와 운영이 요구되는 항목으로서는 교육 프로그램에서는 진행일정, 목공예 프로그램에서는 프로그램의 유익성, 체험관 프로그램에서는 안내서 내용 등으로 나타났다.

이상의 결과를 통해 자연휴양림에 있어서의 서비스 프로그램의 향후의 보완 및 개선방안을 제안하면 다음과 같다.

프로그램의 사전준비와 진행과정에 있어서 프로그램의 내용과 순서를 효과적으로 수립하여야 한다. 프로그램의 지도자는 친절한 태도를 유지 할 필요가 있으며, 전문적인 지도 방법에 대한 연구와 지속적인 연수 교육을 실시하여야 하며 지속적인 현장 지도를 통해 풍부한 경험을 축적해야 한다. 방문자들의 즐겁고 만족스러운 프로그램 참가를 위해서는 프로그램 특성에 맞게 실시 장소의 쾌적한 환경을 조성해 주어야 한다. 또한 프로그램의 안내를 위한 충실한 안내판의 설치가 요구된다.

본 연구에 있어서 보다 정확한 결과를 도출하기 위해서는 보다 많은 프로그램 참가자를 대상으로 실시할 필요가 있다고 판단된다. 또한 이번 연구에서는 4개의 프로그램을 대상으로 연구를 하였으나 자연휴양림에 있어서 매우 다양한 프로그램이 서비스 되고 있기 때문에 향후 이들 프로그램에 대한 지속적인 조사와 연구를 추진하여 연구결과를 발표하고자 한다.

### 참 고 문 헌

- 김범수, 2003, 숲과 휴양, 일신사, 2-10.
- 김범수, 2009, 초등학교 자연환경교육의 중요주제에 관한 연구, 한국산림휴양학회지, 13(2), 5-10.
- 이주희, 2004, 산림환경교육 프로그램 인증제 개발, 한국산림휴양학회, 한국산림휴양학회지, 8(1), 1-8.
- 임업연구원, 1999, 자연휴양림 이용특성 및 효율적 관리 방향, 임업연구원 연구자료, 149, 13-21.
- 국립자연휴양림관리소, 2008, 우수 비즈니스 모델 선발 계획, 국립자연휴양림관리소, 1-6.
- 국립자연휴양림관리소, 2008, 우수 비즈니스모델 선발 결과 보고, 국립자연휴양림관리소, 1-22.
- 한국산림휴양학회, 2002, 국유휴양림 운영관리의 효율성 제고를 위한 경영진단, 산림청, 117-137.
- 한국산림휴양학회, 2008, 국유자연휴양림 이용만족도 설문조사, 국립자연휴양림관리소, 9-33.
- 한국관광학회, 2005, 국유자연휴양림 특성화 방안에 관한 연구, 국립자연휴양림관리소, 186-194.
- Martilla, J., James, J., 1977, Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Guadagnolo, F., 1985, The importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool. *Journal of Park and Recreation Administration*, 3(2), 13-22.
- Sanders, G., White, E., Gray, L. P., 2000, Importance-performance analysis: An Application to Michigan's Nature Resources, *Northeastern Recreation Research*, 207-210.
- Ainin, S., Hisham, N. H., 2008, Applying Importance-Performance Analysis to Information Systems: An Exploratory Case Study, *Journal of Information, Information Technology, and Organizations*, 3, 96-103.