

## IPA 기법을 활용한 숲해설가 직무교육프로그램에 대한 중요도와 성취도 차이분석

최일선 · 하시연\* · 손지원  
국립산림과학원 산림복지연구과

### Identification of Differences between Importance and Performance of Forest Interpreter Training Programs using the IPA Method

Il-Sun Choi, Si-Yeon Ha\* and Ji-Won Son

Forest Welfare Division, Korea Forest Research Institute, Seoul 130-712, Korea

**요 약:** 본 연구는 2014년 숲해설가 직무교육프로그램을 대상으로 중요도와 성취도 분석(IPA)을 이용하여 직무교육 프로그램을 평가하고 문제점 및 향후방안에 대한 시사점 제공을 목적으로 이루어졌다. 먼저 숲해설가 직무교육프로그램 중요도와 성취도의 전체평균을 비교한 결과 중요도가 성취도보다 높게 나타났다. IPA 분석을 실시한 결과 I 사분면에 해당하는 항목은 해설가로서의 자신감, 적극적 참여, 숲의 가치를 깨달음, 숲에 대한 이해의 폭 고양, 해설가의 임무 이해, 해설가의 자질 이해로 6개 항목이었으며, II 사분면에 해당하는 항목은 교육내용의 흥미성과 교육을 통하여 많은 것을 배우는 것으로 2개의 변수가 추출되었다. 다음으로 III 사분면에 해당하는 항목은 서비스 대처방법, 해설프로그램 직접기획, 교육내용의 명료성, 교육내용의 정확성, 교육내용의 타당성, 적절한 규모의 학생 수, 적당한 교육시간으로 7개 항목이었으며 마지막으로 IV 사분면에 해당하는 항목은 교육내용 청취시의 집중력, 교육주제에 대한 이해로 2개의 항목이 추출되었다.

**Abstract:** This study analysed differences between importance and performance of 2014 forest interpreter training program through IPA with the aim to provide suggestions and improvement. First the results of a comparison of the overall average of performance and importance showed importance is higher than performance. Afterwards, the result of IPA showed that confidence of being an interpreter, active involvement, the understanding of the value of forest, expansion of the understanding of forest, the understanding of the mission of interpreter, and the understanding of the qualification of interpreter, those 6 items belong to the I quadrant. In the case of the II quadrant there were interest of the content of education and to learn a lot of things through education. Next, those how to deal with service, planning interpreter programs, clarity of the content of education, accuracy of the content of education, validity of the content of education, appropriate number of participants, and appropriate time of education involved in III quadrant. Finally, concentration in the education and the understanding of the topic of education situated in IV quadrant.

**Key words:** forest interpreters, IPA(Importance-Performance Analysis), job training programs

## 서 론

산림자원에 대한 경쟁력 강화 및 산림자원 서비스의 질적 수준 향상에 대한 요구가 증대됨에 따라 중앙정부 및 지자체에서는 산림자원의 가치 제고를 목적으로 다양한 숲해설 관련 프로그램을 실시하고 있다. 그 중 하나로 산림청에서는 지난 1998년을 시작으로 숲해설가 양성 교육 과정을 진행하고 있으며 2005년 8월 「산림문화·휴양에

관한 법률」을 시행하여 숲해설가 제도 도입에 대한 법적 인 근거를 마련하였다. 이후 2007년 숲해설가 교육과정 인증제도를 도입하여 숲해설가 양성프로그램을 활발히 진행시키고 있다. Korea Forest Service(2013)에 따르면 2012년을 기준으로 약 4,000명의 숲해설가들이 전국에 분포되어 있으며, 2017년까지 약 7,000명의 숲해설가를 양성할 계획에 있다. 숲해설가들은 숲을 찾아오는 방문객들에게 숲에 대한 이해를 도와주고, 자연학습과 체험, 숲의 가치 홍보 등 다방면에서 활동하고 있으며, 자연휴양림, 수목원 및 식물원, 치유의 숲을 포함하여 다양한 산림현

\*Corresponding author  
E-mail: hashon@forest.go.kr

장에서 숲해설가를 필요로 하고 있다. 숲해설을 원하는 방문객 역시 유치원생부터 노인층까지 매우 다양하게 나타나고 있다.

숲해설가는 숲을 찾아오는 방문객에게 숲에 대한 가치와 전문적인 지식을 전달하는 전문가이며(Ha and Kim, 2006), 숲해설가의 해설서비스는 인적 서비스의 질이 중요한 경쟁요인이다. 따라서 숲해설의 질적 향상을 위해서는 숲해설가의 교육 및 운영상의 지원이 매우 중요하다. 이러한 이유로 산림청에서는 2007년을 시작으로 숲해설가 직무교육프로그램을 실시하고 있으며 매년 약 600명의 숲해설가들이 직무교육프로그램에 참여하고 있다.

기존 직무교육에 관한 연구는 유아교육분야(Jo and Kim, 2013; Lee and Lee, 2008), 관광분야(Kim, 2005; An et al., 2011) 등 다양한 영역에서 연구되어왔으나, 산림분야에서의 직무교육에 관한 연구는 몇몇 연구에 한정되어 있다. 숲해설가 직무교육과 관련된 선행연구로 Ko and Shin(2011)이 숲해설가 직무교육 만족도와 요구도를 분석한 바 있으나 요구도에 있어서는 탐색적 연구에 그치고 있다. Park et al.(2013)이 숲해설가 직무교육 참여동기와 직무교육 과정 만족도를 분석한 결과, 직무교육 참여동기로 자아실현, 인지적 관심, 인간관계 향상, 전문성 향상 등의 동기요인을 밝혔다(Park et al., 2013). 산림교육에 있어서 숲해설 활성화 및 숲해설가의 체계적 운영을 위해서는 다양한 시각에서의 직무교육프로그램에 관한 실증적 연구가 필요한 실정이다. 특히 숲해설가 직무교육프로그램의 효율적 운영 및 효과적 성과를 위해서는 기존 시행되고 있는 프로그램의 평가를 통해 교육프로그램의 개선 및 새로운 프로그램 개발이 필요하다. 교육프로그램에 대한 평가는 교육을 위하여 구성된 하드웨어와 소프트웨어의 총체적인 질을 판단하는 것으로, 다양한 요소들에 대한 대응과 작용 등을 탐구하려는 것에 목적을 가지고 있다(Kim et al., 2009; Kim, 2005).

따라서 본 연구는 기존 시행되고 있는 숲해설가 직무교육프로그램을 대상으로 중요도와 성취도 분석(IPA)을 이용하여 직무교육프로그램을 평가하고 문제점을 진단하여 프로그램 개선을 위한 시사점 제공을 목적으로 진행하고자 한다.

## 문헌고찰

### 1. 숲해설가 직무교육프로그램평가

숲해설가는 “생명에 대한 가치, 생태적 소양, 숲과 관련된 환경 생태적·문화적인 지식을 갖추고 숲을 찾아온 방문객을 대상으로 다양한 방법으로 교육을 계획, 수행, 평가할 수 있는 역량을 갖춘 전문가”로 정의된다(Ha and Kim, 2006). Jubenville(1978; cited in Park, 2001)는 자

원해설의 기본요소로 자원해설원칙, 해설기법, 해설에 이용되는 매체, 해설프로그램, 그리고 자연과 문화에 대한 이해 등의 5개 요소가 작용하여 자원에 대한 해설이 이루어진다고 설명한 바 있다. 또한 숲해설가는 전문성이 필요하고, 프로그램을 기획하여야 하며, 대상자의 이해와 프로그램의 개발, 실행과 평가 등 6가지 영역에서의 전문적인 직무를 수행하여야 한다(Ha, 2006). Kim(2005)은 자원해설프로그램에 대한 평가가 해설사와 방문객과의 의사소통과정에서 발생하는 체계성(organization), 즐거움(pleasure), 관련성(relevance), 주제(theme) 등을 평가하는 것이라 주장한 바 있다. 이처럼 숲해설가의 직무를 효율적으로 수행하기 위해서는 다양한 핵심 요소들이 충족되어야 한다. 이러한 요소들의 충족은 직무교육프로그램이나 양성프로그램과 같은 숲해설가 교육을 통해서 이루어질 수 있다.

직무교육은 직무에 필요한 교육을 통하여 직무수행을 원활하게 하는 것으로(Ko and Shin, 2011), 숲해설가 직무교육프로그램은 숲해설가로서의 기본적인 소양 및 직무뿐 아니라 이를 심화 학습시켜 전문적 해설가로 양성하기 위한 교육과정이다. 직무교육에 관한 연구는 다양한 영역에서 연구되어 왔으나, 숲해설가의 직무교육에 관한 연구는 몇몇 연구에 한정되어 있다. 기존 선행연구로는 Ko and Shin(2011)이 숲해설가 직무교육 만족도와 요구도를 분석한 바 있다. 직무교육 프로그램의 만족도 평가를 위하여 교육일정과 기간 만족도, 교육진행 속도, 교육실습의 양, 교육내용 구성, 교육교재, 1회 적정 총인원, 개별강좌 인원 등이 변수로 사용되었다. 연구결과 교육일정과 기간 만족도는 3.01점(5점 척도: 1점 매우 길다~5점 매우 짧다), 교육진행 속도 2.86점(5점 척도: 1점 매우 빠르다~5점 매우 느리다), 교육실습의 양 3.2점(5점 척도: 1점 매우 많다~5점 매우 적다), 교육내용 구성 2.95점(5점 척도: 1점 매우 좋다~5점 매우 나쁘다), 교육교재 3.0점(5점 척도: 1점 매우 좋다~5점 매우 나쁘다)로 나타난 바 있다. 교육과정 요구도는 서술형 답변을 통한 탐색적 연구로 진행한 바 있으며, 결과로는 강사의 현장성 있는 교육과 함께 고경력자의 숲해설가를 통한 실제 경험사례가 핵심 요구도인 것으로 분석되었다(Ko and Shin, 2011). Park et al.(2013)의 연구에서는 숲해설가 직무교육 참여동기와 직무교육과정 만족도를 분석한 바 있으며, 직무교육에 참여한 동기로는 자아실현, 인지적 관심, 인간관계 향상, 전문성 향상 등의 요인이 동기요인으로 나타났고, 만족도에서는 실습교육장 및 교육환경에 대한 만족도가 가장 높은 것을 밝힌바 있다.

평가는 “의도된 방향으로 청중에게 서비스하는 능력을 개선시키기 위하여 프로그램, 프로그램이 적용되는 청중, 그리고 그들 청중에 대하여 프로그램이 미치는 영향에 관

한 정보를 수집하고 분석하는 과정”이라 규명한다(Park, 1996). 또한 Weiss(1988; cited in Lee, 2013)는 현대적 의미에서의 프로그램 평가는 “프로그램이나 정책의 향상을 위해 명백하게 또는 암묵적으로 제시된 기준과 비교함으로써 프로그램이나 정책의 운영과 결과에 대해 체계적으로 평가하는 것”이라 정의하고 있다. 교육프로그램에 대한 평가란 교육을 위하여 구성된 하드웨어와 소프트웨어의 총체적 질을 판단하는 것을 의미하며(Kim et al., 2009), 교육활동과 관련한 내용, 방법, 결과 및 교육과 관계한 다양한 환경적 요소들에 대한 대응과 작용 등을 정확히 탐구하려는 목적을 가지고 있다(Kim, 2005). 즉, 교육프로그램 평가는 교육프로그램에 대한 강점 및 약점을 파악하고 이를 토대로 교육의 질을 향상 시키고자 하는 것이다.

따라서 숲해설가 직무교육프로그램 평가는 숲해설가로서의 기본적인 소양 및 직무를 학습시키는 교육프로그램에 대하여 교육활동과 관련한 모든 요소들의 질을 총체적으로 평가 및 판단하는 것으로, 직무교육프로그램이 지향하는 목표와 기대효과를 향상시키고자 하는 것에 목적을 두고 있다.

## 2. IPA 기법

IPA(Importance-Performance Analysis)기법이란 주로 마케팅 학문에서 사용하는 방법으로 1970년대 Martilla and James(1971; cited in Matzler et al., 2014)에 의해 처음 소개되었다. IPA는 전통적으로 고객 만족도 조사를 위한 기법으로 고객들에게 제공된 서비스나 제품 속성에 대한 중요도(importance)와 이후 성취도(또는 만족도) (performance)를 평가하는 방식으로 각 속성들에 대하여 상대적 중요도와 성취도를 동시에 비교·분석할 수 있는 장점을 가지고 있다(Jo and Kim, 2012; Oh, 2001). 즉, IPA 분석은 이용

전 소비자의 기대감 속성인 중요도와 이용 후 소비자가 지각하는 성취도에 대해 평가하는 것으로(Yoo et al., 2013), 이렇게 응답된 중요도와 성취도는 각각의 평균값을 기준으로 4분면의 매트릭스를 형성한다(Matzler et al., 2004). 먼저 1사분면은 지속유지(keep up the good work)로 중요도와 성취도가 모두 높은 것으로 현재상태의 지속적 유지관리가 요구된다. 2사분면은 우선 시정노력(concentrate here)으로 중요도는 높으나 성취도가 낮은 상태로 최우선적 개선이 필요한 부분이다. 다음으로 3사분면은 저 우선순위(low priority)로서 중요도와 성취도 모두 낮은 속성으로 현재의 시점에서는 고려해야 할 사항이 아닌 영역이다. 마지막으로 4사분면은 과잉노력 지양(possible overkill)으로 중요도는 낮으나 성취도가 높아 현재의 노력이 필요하지 않은 영역으로 해석되고 있다(Kim, 2005; Cho et al., 2013; Matzler et al., 2004; Oh, 2001).<sup>1)</sup>

IPA기법은 마케팅에서 주로 사용되어져 왔으나 적용과 결과의 판단이 간결하고 명료하여 최근에는 체험프로그램 평가나 교육프로그램 평가 등 다양한 연구들에서 적용되고 있다. 먼저 Kim(2011)은 국유자연휴양림의 산림환경교육과 산림문화프로그램 체험자를 대상으로 체험프로그램 평가를 IPA를 적용하여 분석한바 있으며, Kim(2005)은 문화유산해설사(현 문화관광해설사) 교육프로그램 평가를 위하여 IPA분석을 적용한바 있다. Choi(2012)의 연구에서는 초·중등 사이버교육의 교수역량 인식을 IPA기법을 통하여, 모든 역량항목에 있어서 교수역량 중요도와 수행도에 차이가 있는 것을 발견하였다. 교육프로그램 평가 차원에서 볼 때 IPA기법의 가장 큰 장점은 다양하고 복잡한 다차원의 프로그램 평가항목에 대하여 피교육자의 성향 및 성과를 연구·분석할 수 있다는 것이다.

## 연구방법

본 연구는 2014년도 산림청 주관으로 강원도 횡성의 숲체원에서 개최된 「2014 숲해설가 직무교육프로그램」을 연구대상으로 선정하였다. 숲해설가 직무교육프로그램은 3차에 걸쳐 진행되었으며 시기는 1차 2014년 2월 24일부터 2월 26일, 2차 2014년 3월 3일부터 3월 5일, 3차 2014년 3월 10일부터 3월 12까지였다. 숲해설가 직무교육프로그램은 2박3일에 걸쳐 진행되었으며, 중요도-성취도(IPA)분석을 위하여 직무교육프로그램 시작 전에 직무프로그램의 중요도에 대해서 설문조사를 실시하였고, 이후 2박3일간의 일정이 끝난 후에 성취도에 대한 설문조사를 진행하였다. 사전·사후 설문지 비교분석을 위하여 전문가들이 직접 표기를 하여 사전·사후 설문지 응답자를 동일

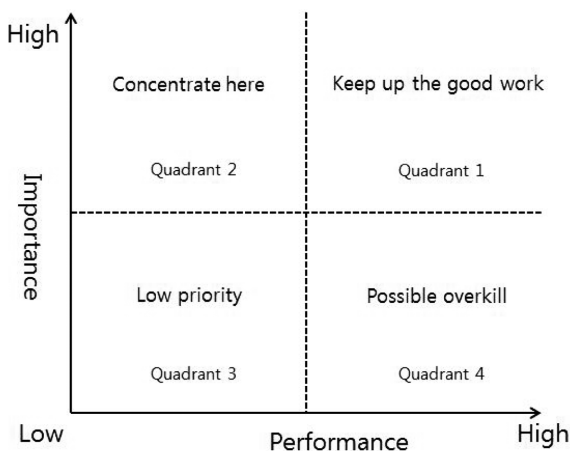


Figure 1. Importance-Performance grid (adopted from Oh, 2001).

<sup>1)</sup> 각 사분면에 대한 한글 표현은 Kim(2011)의 연구를 따랐음.

**Table 1. Contents of questionnaire.**

Items	Scale	References
the understanding of the topic of education		
validity of the content of education		
to learn a lot of things through education		
accuracy of the content of education		
clarity of the content of education		
interest of the content of education		
active involvement		
appropriate time of education		
appropriate number of participants	5 Likert scale	Kim(2005), Park(2001), An(2004)
concentration in the education		
expansion of the understanding of forest		
the understanding of the value of forest		
the understanding of the mission of interpreter		
the understanding of the qualification of interpreter		
confidence of being an interpreter		
how to deal with service		
planning interpreter programs		
gender, age, income, no. of educational program attending, working field	Nominal scale	-

하게 대조하였으며, 오류를 줄이기 위하여 사전·사후 설문지에 휴대폰 뒷번호 등의 일반특성을 표기하는 항목을 두어 이후 설문지 코딩에서 대조 분석하였다. 총 사전 384개의 응답지와 사후 418개의 응답지를 회수하였으며, 대조 분석 및 불성실한 설문지를 제외한 최종 사전·사후 각 319부가 분석에 사용되었다.

본 연구에서 사용한 숲해설가 직무교육프로그램 평가에 관한 설문항목은 기존 Kim(2005)이 분석한 문화유산해설사(현 문화관광해설사) 교육프로그램의 평가 척도 항목을 바탕으로 숲해설가 직무교육 프로그램의 목표와 성과를 고려하여 개발 및 적용하였다. 평가항목으로는 최종 17개 항목을 채택하였으며 평가는 각 항목별로 5점 리커트 척도를 설정하여 추진하였다. 이밖에 성별, 연령, 소득수준, 소속기관, 숲해설가 직무교육프로그램 참여횟수 등의 일반사항을 설문항목에 제시하였다. 이는 Table 1과 같다.

측정항목에 대한 내적일관성은 알파계수(Cronbach- $\alpha$ ) 0.947로 나타나 매우 높은 신뢰도 값을 보이며 타당성이 있는 것으로 판명되었다. 본 연구에 실증 조사한 자료는 SPSS Statistics 17을 이용하여 분석하였다.

## 분석결과

### 1. 표본의 특성

본 조사에 응답한 표본의 성별은 여성(63.5%)이 남성(36.5%)에 비해 높은 비율을 보였으며, 연령에 있어서는 최저 연령이 27세 최고 연령이 74세로 나타났고, 평균연령은 55.9세로 나타나 응답한 숲해설가의 대부분이 중·

장년층임을 확인 할 수 있었다. 결혼유무에 있어서는 기혼자가 94.5%로 월등히 높은 비율을 차지하였으며, 소득수준에 있어서는 200만원 미만인 28.1%를 보였으나, 200만원 대(26.1%), 300만원 대(25.4%)와 비슷하게 나타나 200만원에서 300만원 대 사이로 고르게 나타났다. 숲해설가 직무교육의 참여횟수를 분석한 결과 처음 참여한 응답자가 90명(28.2%)이었으며 5회 이상 참여한 응답자는 67(21%)명으로 나타났다. 다음으로 숲해설가들의 소속기관을 조사한 결과 지자체에 소속되어 있는 숲해설가가 84명(26.3%)으로 나타났으며 자연휴양림 관리소 81명(26.3%), 지방산림청 73명(22.9%) 등의 순으로 나타났다.

### 2. 숲해설가 직무교육 프로그램 중요도와 성취도 분석

숲해설가 직무교육 프로그램 중요도와 성취도에 대한 전체 결과는 다음 Table 2와 같다. 중요도를 분석한 결과, 전체 평균은 4.15(최대값 5.00, 최소값 2.65), 표준편차는 .519이고, 프로그램에 대한 성취도를 분석한 결과 전체 평균 3.95(최대값 5.00, 최소값 2.29), 표준편차는 .534로 나타났다. 이 결과를 통해 전체 중요도가 4.15를 차지한 반면 성취도가 3.95로 나타나 실제 숲해설가들이 직무교육

**Table 2. Results of Importance and Performance (N=319)**

	Importance	Performance
Mean	4.15	3.95
Max.	5.00	5.00
Min.	2.65	2.29
S.D.	.519	.534

**Table 3. Importance-Performance order of priority.**

Order	Importance order of priority	Performance order of priority
1	confidence of being an interpreter	active involvement
2	the understanding of the value of forest	concentration in the education
3	active involvement	the understanding of the mission of interpreter
4	the understanding of the mission of interpreter	the understanding of the qualification of interpreter
5	expansion of the understanding of forest	expansion of the understanding of forest
6	the understanding of the qualification of interpreter	the understanding of the topic of education
7	to learn a lot of things through education	confidence of being an interpreter
8	interest of the content of education	the understanding of the value of forest
9	how to deal with service	to learn a lot of things through education
10	planning interpreter programs	appropriate number of participants
11	clarity of the content of education	planning interpreter programs
12	accuracy of the content of education	appropriate time of education
13	concentration in the education	interest of the content of education
14	validity of the content of education	how to deal with service
15	appropriate number of participants	accuracy of the content of education
16	the understanding of the topic of education	validity of the content of education
17	appropriate time of education	clarity of the content of education

**Table 4. Importance and Performance T-test (N=319).**

	Importance Mean (S.D.)	Performance Mean (S.D.)	t	p
the understanding of the topic of education	4.01 (.675)	3.99 (.586)	.676	.500
validity of the content of education	4.04 (.680)	3.77 (.666)	5.423	.000
to learn a lot of things through education	4.17 (.746)	3.92 (.762)	4.374	.000
accuracy of the content of education	4.09 (.697)	3.80 (.710)	5.937	.000
clarity of the content of education	4.09 (.700)	3.72 (.728)	7.012	.000
interest of the content of education	4.17 (.730)	3.86 (.767)	5.689	.000
active involvement	4.30 (.633)	4.33 (.632)	-.904	.367
appropriate time of education	3.99 (.701)	3.90 (.801)	1.691	.092
appropriate number of participants	4.01 (.783)	3.91 (.815)	1.456	.146
concentration in the education	4.08 (.681)	4.23 (.675)	-2.938	.004
expansion of the understanding of forest	4.22 (.669)	4.03 (.686)	3.722	.000
the understanding of the value of forest	4.30 (.697)	3.96 (.731)	6.735	.000
the understanding of the mission of interpreter	4.22 (.674)	4.06 (.710)	3.507	.001
the understanding of the qualification of interpreter	4.21 (.706)	4.04 (.738)	3.400	.001
confidence of being an interpreter	4.33 (.670)	3.98 (.788)	6.542	.000
how to deal with service	4.11 (.685)	3.85 (.721)	5.496	.000
planning interpreter programs	4.10 (.753)	3.91 (.772)	3.597	.000

프로그램에서 중요도에 비해 낮은 성취도를 보이고 있음을 알 수 있다.

직무교육프로그램의 중요도와 성취도에 대한 평균을 기준으로 우선순위를 분석한 결과 숲해설가들이 직무교육 프로그램에서 가장 중요하게 생각하는 것은 해설가로서의 자신감(4.33)이었으며, 다음으로 숲의 가치를 깨달음(4.30), 적극적 교육참여(4.30), 해설가의 임무이해(4.22)등의 순이었다. 반면에 직무교육프로그램에 참여한 이후 성취도에 대한 우선순위 분석결과 숲해설가들은 적극적 교육 참여(4.33)가 가장 높게 성취된 것으로 분석되었으며, 다음으로 교육내용 청취시의 집중력(4.23), 해설가의 임무

이해(4.06), 해설가의 자질 이해(4.04)등의 순으로 나타났다. 이는 Table 3과 같다.

숲해설가 직무교육프로그램 평가에 대한 항목별 세부 사항의 중요도와 성취도간의 차이검증을 분석한 결과 '교육주제에 대한 이해', '적극적 교육 참여', '적당한 교육 시간', '적절한 규모의 교육생수', 4항목을 제외한 나머지 모든 항목들에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 숲해설가 직무교육프로그램 평가에 대한 중요도와 성취도의 차이 검증결과는 Table 4와 같다. t값을 분석한 결과 교육 내용의 명료성(t=7.012), 숲의 가치를 깨달음(t=6.735) 해설가로서의 자신감(t=6.542), 교육내용의 정확성(t=5.937)

등이 다른 속성들보다 그 차이가 컸으며 t값이 정(+)의 값을 나타내고 있어 중요도가 성취도보다 높은 것으로 나타났다. 반면에 교육내용 청취시의 집중력( $t = -2.938$ )으로 t값이 부(-)의 값으로 나타나 중요도보다 성취도가 높은 것으로 분석되었다.

숲해설가 직무교육프로그램 평가를 위하여 중요도와 성취도를 분석하여 IPA 매트릭스를 작성하였다. Kim(2005)과 Cho et al.(2013)은 IPA 분석 매트릭스에서 성취도(3.95점)와 중요도(4.15점)에 대한 평균값을 계산하여 평균값을 기준으로 사용하였다. 본 연구에서도 선행연구의 방법에 따라 성취도와 중요도에 대한 평균값을 기준으로 IPA 분석 매트릭스를 작성하였다. 이를 중심으로 하여 X축은 직무교육프로그램에 대한 성취도, Y축은 중요도로 설정하여 4분면을 구성하였다(Figure 2).

IPA분석결과 1사분면인 지속적 유지가 필요한 평가항목으로는 해설가로서의 자신감, 적극적 참여, 숲의 가치를 깨달음, 숲에 대한 이해의 폭 고양, 해설가의 임무 이해, 해설가의 자질 이해가 있었고, 우선 시정노력인 2사분면

에는 교육 내용의 흥미성, 교육을 통하여 많은 것을 배우는 것이 있었다. 한편 저 우선순위인 3사분면에는 서비스 대처방법, 해설프로그램 직접기획, 교육내용의 명료성, 교육내용의 정확성, 교육내용의 타당성, 적절한 규모의 학생수, 적당한 교육시간이 있었으며, 마지막으로 과잉노력 지양부분인 4사분면에는 교육내용 청취시의 집중력, 교육주제에 대한 이해가 속했다.

### 결론 및 시사점

본 연구는 2014년 숲해설가 직무교육프로그램의 중요도와 성취도 분석(IPA)을 통하여 직무교육프로그램을 평가하고 문제점 및 향후 개선방안에 대한 시사점 제공을 목적으로 이루어졌다. 먼저 숲해설가 직무교육프로그램 중요도와 성취도의 전체평균을 비교한 결과 중요도가 성취도보다 높게 나타났다. 요인별 중요도와 성취도의 차이 검증에서는 교육주제에 대한 이해, 적극적 교육 참여, 적당한 교육시간, 적절한 규모의 교육생수를 제외한 14개의

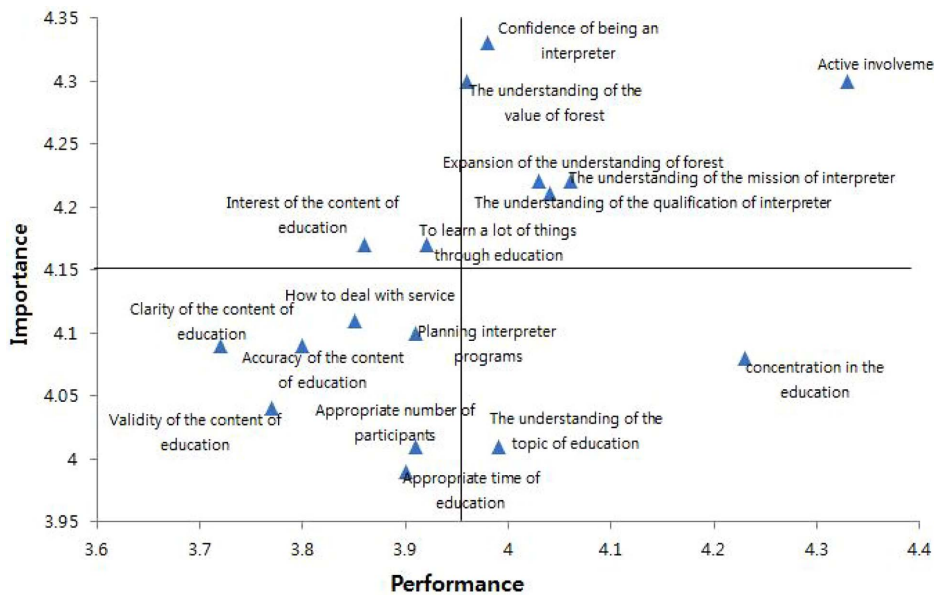


Figure 2. the Result of IPA Matrix.

Table 5. The Result of IPA analysis.

	Items
I. Keep up the good work	confidence of being an interpreter, active involvement, the understanding of the value of forest, expansion of the understanding of forest, the understanding of the mission of interpreter, the understanding of the qualification of interpreter
II. Concentrate Here	interest of the content of education, to learn a lot of things through education
III. Low priority	how to deal with service, planning interpreter programs, clarity of the content of education, accuracy of the content of education, validity of the content of education, appropriate number of participants, appropriate time of education,
IV. Possible overkill	concentration in the education, the understanding of the topic of education

요인에서 중요도와 성취도간의 차이가 통계적으로 유의했으며 교육내용 청취시의 집중력을 제외한 13개의 요인들이 중요도가 성취도보다 높게 나타났다. 즉 숲해설가들의 직무교육프로그램 실시전의 중요도가 교육프로그램이 끝난 후 성취한 정도보다 높았음을 의미하는 것으로 만족도 측면에서 예측해보면 기대정도와 성과정도가 불일치하여 최종 만족도에는 긍정적인 영향을 주지 못한 것으로 예측해볼 수 있다. 요인별 차이검증을 실시한 이후 본 연구의 주요 목적인 IPA 분석을 실시하였으며, 세부 분석결과는 다음과 같다.

I 사분면에 해당하는 항목은 해설가로서의 자신감, 적극적 참여, 숲의 가치를 깨달음, 숲에 대한 이해의 폭 고양, 해설가의 임무 이해, 해설가의 자질 이해로 6개 항목이 추출되었다. 6개의 변수들은 숲해설가들이 직무교육프로그램에서 중요하게 생각하는 정도와 성취된 정도가 모두 높은 것으로서 현 시점에서 지속적인 유지관리가 필요함을 알 수 있다. 종합적으로 살펴보았을 때 6개의 항목들은 숲해설가가 갖추어야 할 기본적인 소양으로 판단되며, 숲해설가들은 현재 이러한 항목들에 대하여 만족하고 있는 것으로 보인다.

II 사분면에 해당하는 항목은 교육내용의 흥미성과 교육을 통하여 많은 것을 배우는 것 2개의 변수가 추출되었다. 2개의 항목은 중요도는 높으나 성취도가 낮은 것으로 파악되어 현 시점에서 가장 집중해서 시정하는 노력이 필요한 부분임을 확인하였다. 기존 Ko and Shin(2011)의 숲해설가 직무교육의 만족도 연구에서 교육내용 구성이 2.95점(5점 척도: 1점 매우 좋다~5점 매우 나쁘다)으로 나타났으며, 숲해설에 이용할 수 있는 다양한 교육 분야에 대한 요구가 있었다. 또한 Park et al.(2013)의 연구에서도 교육내용 및 구성이 2.88점으로(5점 척도: 1점 매우 좋다~5점 매우 나쁘다)로 나타나 전체 만족도의 평균 2.99보다 낮게 나타났다. 선행연구들과 마찬가지로 2014년 지금의 시점에서도 숲해설가 직무교육프로그램에서 교육내용의 다양성이 부족한 것으로 분석된다. 현재 숲해설가 직무교육프로그램에서 진행되는 교과목은 「산림정책」, 「산림재해 예방」, 「청소년의 이해」, 「산림교육프로그램 개발」, 「식물의 이해」, 「숲해설 프로그램 기획」, 「자연놀이」, 「과정 소개 및 마무리」로 8개이다. 2박3일간 진행되는 숲해설가 직무교육프로그램임을 감안해볼 때 더욱 다양한 교육내용을 개발하여 직무교육프로그램에 참석한 숲해설가의 흥미자극과 관련 지식습득의 기회를 제공해야 할 필요가 있을 것이다. 숲해설가들이 필요로 하는 또는 선호하는 교육프로그램이 어떤 것이 있는지 등에 대한 추가조사가 필요하다.

III 사분면에 해당하는 항목은 서비스 대처방법, 해설프로그램 직접기획, 교육내용의 명료성, 교육내용의 정확성,

교육내용의 타당성, 적절한 규모의 학생 수, 적당한 교육 시간으로 7개의 항목이 추출되었다. III 사분면은 중요도와 성취도가 모두 낮은 속성으로 현재의 시점에서는 고려해야 할 사항이 아닌 영역으로 7개의 항목은 추후 점진적으로 개선해도 되는 부분으로 분석되었다.

IV 사분면에 해당하는 항목은 교육내용 청취시의 집중력, 교육주제에 대한 이해로 2개의 항목이 추출되었다. 이 2개의 항목은 중요도는 낮으나 성취도가 높아 현재의 노력이 과다 투입된 영역으로 과잉 노력을 지양해야 하는 항목들이다. 이는 이전 차이검증 분석에서 교육내용 청취시의 집중력이 중요도와 성취도 차이에서 통계적으로 유의한 차이를 가지면서 중요도보다 성취도가 높은 항목으로 도출된 바 있다. 이러한 결과로 유추해볼 때 숲해설가들은 교육내용에 충분히 집중을 하고 있으며 직무교육프로그램 교과목 주제에 대한 이해도 또한 높은 것으로 판단된다.

이상의 결과를 통해 숲해설가 직무교육프로그램의 발전을 위한 제안사항은 다음과 같다. 먼저 숲해설가 직무교육프로그램의 다양한 교과목에 대한 개발이 필요하다. 또는 다양한 심화학습교육을 통하여 숲해설가 직무교육프로그램의 만족도를 높일 수 있을 것이다. 직무교육프로그램에 참여한 숲해설가들은 교육 참여횟수도 다양하며 숲해설가들이 소속되어 있는 기관도 다양하게 분석되었다. 이에 따라 숲해설가 기관별, 직무교육 참여 횟수별, 또는 숲해설가 경력기간별 상이한 프로그램의 개발이 필요하며 지속적인 모니터링을 실시하여 풍부한 데이터를 축적해야 한다. 다음으로 숲해설가들의 기본 소양이라고 할 수 있는 해설가로서의 자신감, 임무와 자질에 대한 이해, 숲에 대한 가치 등에 대하여서도 직무교육프로그램에서 지속적으로 관리하여야 할 것이다.

본 연구는 2014년 숲해설가 직무교육프로그램에 대하여 IPA분석을 실시하였으며, 숲해설가 직무교육프로그램의 효과적인 성과를 위해서는 일회성에 그치지 않고 종단적인 조사를 통한 개선방안이 모색되어야 할 것이다.

## References

- An, H.G., Park, D.H., and Jang, B.J. 2011. An exploratory study on the curriculum development for medical tourism experts. *Northeast Asia Tourism Research* 7(4):169-185.
- An, H.J. 2004. Development of evaluative measurement for interpretation program on cultural tourism destination. Hanyang University.
- Cho, K.M., Kwon, I.K., and Kim, H.R. 2013. Identification of differences between importance and satisfaction of adolescent's outdoor sportswear brand selection attributes using the IPA method. *The Korean Journal of Physical Educa-*

- tion 52(5): 437-449.
- Choi, E.H. 2012. A survey awareness on instructional competencies of cyber education for elementary and middle school using an Importance-Performance Analysis(IPA): Kyounggido Cyber Home Learning participating teacher target. *CNU Journal of Educational Studies* 33(1): 187-210.
- Ha, S.Y. 2006. Study on programs of forest interpreter's training courses. Seoul University.
- Ha, S.Y. and Kim, I.H. 2006. Job analysis of the Forest Interpreters based on the DACUM Method. *The Environmental Education* 19(3): 57-66.
- Jo, H.J. and Kim, S.Y. (2013). Analysis on job training courses according to educational needs of the job competency for new directors of childcare centers. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education* 18(2): 199-220.
- Jo, I.S. and Kim, K.H. 2012. Study on tourists intention on revisitiation using IPA technique: focused on Jeonju Hanok Village. *Journal of Business Education* 27(1): 258-278.
- Kim, B.S. 2011. IPA analysis on the users' attribute of National Recreation Forest Service Program. *Journal of the Environmental Sciences* 20(6): 721-728.
- Kim, N.J. 2005. The evaluation of Heritage Interpreters' education program using Importance-Performance Analysis. *Korean Journal of Tourism Research* 20(2): 307-324.
- Kim, S.H., Kim, S., Seo, M., and Yang, G. 2009. Development of standards for meta evaluation. *Journal of Educational Evaluation* 22(3): 557-585.
- Kim, W.K. 2011. The suitability structure model of CSR activities and IPA Matrix analysis on consumers of professional baseball team. Kyunghee University.
- Ko, D.H. and Shin, W.S. 2011. Forest Interpreter's satisfaction and needs of job competency education. *The Journal of Korean Institute of Forest Recreation* 15(3): 1-70.
- Korea Forest Service 2013. Comprehensive plan of forest education (internal information).
- Lee, B.I., and Lee, J.H. 2008. A study on the analysis of early childhood special education teachers' perceptions and needs about in service programs. *Korean Journal of Early Childhood Special Education* 8(2): 117-149.
- Lee, W.S. 2013. Why do we evaluate a program?. *Journal of Educational Evaluation* 26(1): 1-13.
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H., Renzl, B., and Pichler, J. 2004. The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: a reconsideration of the importance-performance analysis. *Industrial Marketing Management* 33: 271-277.
- Oh, H. 2001. Revisiting importance-performance analysis. *Tourism Management* 22: 617-627.
- Park, S.H. 1996. A study on the evaluation of tourism interpretation. Collection of Dissertation of Kyonggi University.
- Park, S.H. 2001. I can be a tourism resource interpreter. Seoul, Packsan.
- Park, S.H., Shin, C.S., Yeon, P.S., Ha, S.Y., and Son, J.W. 2013. The participated motivation of the forest interpreters and the satisfaction analysis of the job training process. *The Journal of Korean Institute of Forest Recreation* 17(3): 11-18.
- Yoo, D.K., Ju, M.J., Kim, M.S., and Lee, Y.K. 2013. Determinants of franchisor dissatisfaction in food service Industry: Focused on revised IPA. *Academy of customer satisfaction management* 15(4): 123-140.

---

(2014년 6월 25일 접수; 2014년 8월 28일 채택)