

자연유산 해설사 양성 교육프로그램의 중요도-만족도 분석 및 제고 방안

김태형 · 공달용 · 임종덕 · 조운연

국립문화재연구소 자연문화재연구실

국 문 초 록

이 연구는 천연기념물센터에서 이루어지고 있는 해설사 양성 교육에 대한 만족도 조사를 통해 해설사들의 요구에 맞는 교육 서비스를 제공하여 교육의 질 제고 및 만족도 향상에 기여하는 것을 목적으로 하였다.

자연유산 해설사 양성 교육프로그램의 만족도를 구성하는 주요 항목에 대한 중요도와 만족도를 분석하기 위해 천연기념물센터의 자연유산 해설사 30명을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 문항 구성은 '교육과정 및 수업', '해설사 지도', '교육 환경', '행정지원 서비스', '해설사 지원', '해설사 생활' 등 6개 요인 22개 문항을 추출하였다. 중요도와 만족도 차이분석 결과 6개 영역 22개 문항에서 모두 유의한 차이를 보였으며, 중요도 인식($M=4.10, SD=.20$)에 비해 만족도($M=3.37, SD=.08$)는 낮게 나타났다. 중요도-만족도 분석(ISA)을 통해 집중적으로 개선 노력이 필요한 영역으로 '행정 서비스', '해설사 지원', '교과과정 및 수업'이 도출되었으며, 구체적인 항목으로 '강의 내용(주제)', '수업 진행 방법(교수법)', '직원의 서비스 태도', '해설사에 대한 직원의 관심'이 제시되었다.

이들 결과 및 해설사의 서술형 답변을 중심으로 자연유산 해설사 양성 교육프로그램 만족도 제고를 위한 방안을 제안하였다.



서론

국립문화재연구소는 우리나라에 분포하고 있는 자연유산(natural heritage)인 천연기념물과 명승에 대한 조사와 연구를 수행하기 위해 2006년 4월 자연문화재연구실을 신설하였다. 또한, 국민들에게 자연유산의 가치와 중요성을 알리기 위해 2007년 4월 자연문화재연구실 내에 천연기념물센터(Natural Heritage Center)를 개관(開館)하여 천연기념물 표본 전시(展示)와 관람객을 위한 교육프로그램을 운영하고 있다. 천연기념물센터는 천연기념물로 지정된 공룡알 화석, 공룡의 뼈와 공룡 발자국화석, 새 발자국화석, 구상화강암 등 다양한 지질유산 표본들과 동물의 박제·표본, 식물 표본들을 전시하고 있다. 이외에도, 명승과 천연보호구역으로 지정된 장소에 대한 정보를 제공하고 있다.

최근 자연유산의 소중함과 가치에 대한 국민적 관심과 사회적 공감대의 형성으로, 천연기념물센터를 찾는 관람객의 수도 해마다 증가하고 있는 추세이다. 하지만, 아직까지 일반인들에게는 자연유산에 대한 인식이 부족한 상태이며, 대학생들과 교육을 담당할 예비 교사들도 자연유산과 지질유산에 대한 인식이 비교적 낮은 것으로 나타나, 자연유산과 지질유산에 대한 인식 제고와 함께 교육의 필요성이 대두되었다(김태형 외, 2014a; 조경신·염서호, 2013). 자연유산에 대한 인식을 제고하기 위한 가장 효과적인 방법으로 자연유산 교육을 초·중등 교육과정에 포함시켜 학교 현장에서 교육이 이루어지는 것이 가장 효과적이지만, 직·간접적인 경험과 체험이 이루어지는 박물관 또는 과학관에서도 효과적인 것이라는 연구 결과처럼, 박물관과 과학관 같은 학교 밖 교육 기관의 역할도 중요하다고 할 수 있다(김태형 외, 2014a).

박물관과 과학관을 찾은 관람객들은 단순히 전시물을 둘러보는 관람의 형태가 아닌 직·간접적인 체험을 통해 수준 높은 지식과 정보를 얻기를 원한다. 이런 관람객의 요구를 적극적으로 수용하고 이들을 만족시키기 위해서 최근 많은 전시관과 과학관들은 단순히 전시물을 전시하는 과거의 전시 패러다임에서 벗어나 관람객들의 요구를 적극적으로

로 수용하고, 관람객과 의사소통이 이루어질 수 있도록 전시 기획과 운영을 하고 있다. 무엇보다 관람객의 요구를 만족시키고 전시물들과 원활한 의사소통이 이루어질 수 있도록 돕는 가장 중추적이고 가교적인 역할을 하는 것은 해설사일 것이다. 이처럼, 해설사는 관람객과의 의사소통을 통해 관람객의 이해를 돕고 전시물에 대한 지식과 정보를 전달하는 역할과 흥미를 돕는 역할을 맡고 있다(정혜성·황지영, 2004; 한혜정, 2008; Ryan·Dewar, 1995). 이런 이유에서 해설사는 전시물에 대한 정확한 지식과 정보를 습득하고 있어야 하며, 전문적인 해설이 가능해야 할 것이다. 이를 위해서는 체계적인 해설사 양성 교육과정이 우선 마련되어야 하며, 이에 따른 교육이 이루어져야 한다(김태형 외, 2014b).

해설사를 운영하고 있는 박물관과 과학관에서는 우수한 전문 해설사를 양성하기 위해서 해설사 양성 교육프로그램을 실시하고 있다. 천연기념물센터에서도 자연유산 전시물에 대한 이해를 돕고 자연유산에 대한 지식과 정보를 관람객에게 정확하게 전달해 주기 위해서 해설사 제도를 운영하고 있다. 천연기념물센터의 해설사는 자원 봉사제로 운영하고 있으며, 인터넷을 통해 희망자를 신청 받은 후 서류 심사와 면접 심사를 거쳐 해설사를 선발하고 있다. 선발된 해설사를 대상으로 수준 높은 자연유산 전시 해설을 할 수 있도록 매년 각 분야의 전문 강사를 초빙하여, 자연유산 교육에 관한 이론학습(16시간)과 현장 체험학습(2회) 등 자연유산 해설사 양성 교육프로그램을 운영하고 있다.

효과적인 해설사 양성 교육이 되기 위해서는 체계적인 교육과정에 따라 해설사 양성 교육프로그램이 이루어져야 하며, 이때 해설사들의 요구가 반영된 교육 환경과 해설사들이 만족할 수 있는 양성 교육프로그램이 이루어질 때 그 효과는 더욱 증가 할 것이다. 해설사 양성 교육프로그램에 대한 해설사들의 만족도에 관심을 기울여야 하는 이유는 해설사들의 교육 만족도가 전시관을 찾은 관람객들에게 영향을 미치기 때문이다(김미경, 2010; 박영신·이정화, 2011). 해설사들이 중요하다고 인식하는 교육 환경과 서비스가 기대만큼 제공되지 못했을 때, 해설사들은 전시관에 대한 소속감과 자부심을 잃어버리게 되어 자칫 무성의

하거나 형식적인 전시 해설에 머물 수 있기 때문이다. 이와 같은 형식적인 전시 해설을 듣게 되는 관람객들은 만족스럽지 못한 전시 해설 때문에 실망감을 느끼게 됨으로써, 다시는 전시관을 찾지 않을 수도 있을 것이다. 따라서 해설사 양성 교육프로그램을 운영하는 관리자 입장에서는 해설사들의 요구를 적극적으로 수용한 교육프로그램과 교육 환경을 마련해주는 것이 중요하다고 할 수 있다.

관리자의 입장에서 수용적인 교육 환경을 마련해 주기 위해, 해설사들에게 제공되는 양성 교육프로그램과 교육 환경에 대해서 얼마나 만족하고 있는지를 확인하고, 그들의 기대를 충족시키지 못한 부분에 대해 보완과 개선책을 마련해 주기 위한 노력이 필요하다. 해설사들의 양성 교육프로그램에 대한 만족도는 자연유산 해설 교육의 질을 높이는 토대이며, 자연유산 해설에 대한 양질의 서비스를 제공할 수 있는 중요한 기초 자료이기 때문에, 해설사 양성 교육프로그램에 대한 만족도 조사는 반드시 이루어져야 할 것이다. 하지만, 기존의 연구들은 대부분 박물관과 과학관에 대한 이용자 만족도 조사이었으며(김성원·최고운, 1999; 박혜정·이석희, 2013; 최지은, 2004), 자연유산 해설사들의 양성 교육프로그램에 대한 만족도 조사는 아직까지 이루어지지 않았다. 다만, 문화유산 해설사를 대상으로 해설사 양성 교육프로그램에 대한 만족도 조사는 이루어졌다(전인순, 2003; 최정자, 2009; 박경연 외, 2010; 김남조, 2005).

해설사들의 양성 교육프로그램에 대한 만족도 조사

결과는 해설사 양성 교육을 주관하고 운영하는 관리자 입장에서는 매우 중요한 정보일 것이다. 해설사들이 중요하게 인식하면서도 만족도가 낮게 나타난 영역이 도출될 경우, 우선적으로 개선하고 노력을 기울여야 할 부분이 파악됨으로서 효율적인 해설사 양성 교육프로그램을 운영할 수 있을 것이다. 또한, 교육 만족도 조사 결과는 해설사 양성 교육프로그램의 질을 가늠할 수 있는 중요한 역할을 할 뿐만 아니라, 구체적인 문제 영역을 정확히 찾아내어 그에 상응하는 개선 노력을 할 수 있도록 대안적 방안을 제시해 줄 수 있다. 이처럼 교육 만족도 조사를 통해 양성 교육프로그램에 대한 개선 노력을 체계적으로 수행한다면 효율성이 증대된 해설사 양성 교육프로그램이 운영될 것이다. 이는 곧 우수한 전시 해설로 이어질 것이며, 궁극적으로 양질의 대국민 서비스를 제공하게 될 것이다.

따라서, 본 연구에서는 자연유산 해설사 양성 교육프로그램에 대해 중요하게 인식하면서 만족하지 못하는 영역을 알아보고, 이를 토대로 자연유산 해설사 양성 교육프로그램에 대한 질적 향상을 위한 제고 방안을 모색하고자 한다.

연구 대상 및 연구 방법

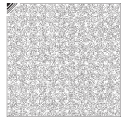
1. 연구 대상

본 연구는 2014년 천연기념물센터에서 자연유산 해설을 하고 있는 30명의 해설사를 대상으로 중요도-만족도 조

표 1. 응답자 분포

(n=30)

특성		빈도수 (%)		
		성별		계
		남성	여성	
연령	40~49세	-	2 (6.7)	2 (6.7)
	50~59세	1 (3.3)	6 (20.0)	7 (23.3)
	60~69세	6 (20.0)	6 (20.0)	12 (40.0)
	70~79세	1 (3.3)	6 (20.0)	7 (23.3)
	80~89세	2 (6.7)	-	2 (6.7)
경력	1년이하	-	2 (6.7)	2 (6.7)
	1년~3년	2 (6.7)	4 (13.3)	6 (20.0)
	4년~6년	5 (16.7)	5 (16.7)	10 (33.3)
	7년~9년	3 (10.0)	9 (30.0)	12 (40.0)
	9년이상	-	-	-



사를 실시하였다(표 1). 설문에 참여한 응답자의 연령대는 60세가 가장 많았으며, 여성의 경우 50~70세의 연령대에서 고르게 분포하고 있다. 반면 남성의 경우는 60세의 연령대에서 가장 두드러지게 많았다. 응답자들의 자연유산 해설사 경력은 7년에서 9년의 경력을 가진 해설사들이 가장 많았다.

2. 연구 방법

중요도-만족도 분석(Importance-Satisfaction Analysis, 이하 ISA)은 Martilla·James(1997)가 처음으로 마케팅 분야에 도입한 중요도-실행도 분석(Importance-Performance Analysis, 이하 IPA)에서 응용한 기법이다. IPA는 어떤 제품이나 서비스의 중요도와 그것이 얼마나 잘 실행되었는지, 제품 이용 전에 이용자 스스로에게 각 속성에 대한 중요도를 평가하고, 제품 이용 후에 성취도를 평가하는 방법이다. IPA는 각 속성에 대한 중요도와 성취도를 분석함으로써 관리 항목을 개선하고, 개선 사항에 대한 우선순위를 판단하는데 매우 효과적인 평가 방법이다(김영미 외, 2008). 이와 같은 결과 중심적인 중요도와 실행도를 측정 지표로 사용하는 IPA와 다르게, 이용자의 경험의 질을 측정하기 위해 실행도 대신 만족도를 측정 지표로 사용한 ISA방법이 제안되었다(Tonge·Moore, 2006). 이 ISA는 관광, 마케팅 등 서비스와 경영학 분야를 중심으로 이루어졌으나(백은희·허정옥, 2011; Baker·Crompton, 2000), 교육 프로그램과 관련해서도 많은 연구가 이루어졌다.

교육프로그램과 관련한 만족도 조사는 최근 수요자 중심 교육의 중요성이 강조되면서 교육의 질을 개선하기 위해 학교 교육을 중심으로 이루어졌다. 학생들이 중요하게 인식하는 항목에 대한 불만족에 관심을 가짐으로써, 학생들의 만족도가 교육의 질과 학습 성공에 영향을 미치는 중요한 기초 요인인 것을 밝혔다(권대봉 외, 2002; 한은숙, 2003; Athiyaman, 2001; Archambault, 2008; Jiewanto et al., 2012; Sumaedi et al., 2011; Aldridge·Rowley, 1998). 또한, 보다 정확하고 영향력을 가진 분석 결과를 얻기 위해서는 중요도와 만족도를 함께 분석해야 하는 것으로 알려져

있다(Noel Levitz, 2002). 교육에 대한 중요도-만족도 조사는 교육에 대해 학생들이 인식하고 있는 중요도 수준과 이에 대한 만족도 수준을 비교하여 교육의 질을 높이기 위한 연구가 이루어졌으며(신소영·권성연, 2012; 임연옥·강윤경, 2004), 교육의 본질적 기능인 수업의 질뿐만 아니라 교육시설, 행정 서비스 등 교육프로그램과 관련하여 전반인 교육 환경에 대한 구성 요소에도 대해서도 다양하게 이루어졌다(Astin, 1993; Douglaset al., 2006; Letcher·Neves, 2010; Yu·Kim, 2008; Roszkowski·Ricci, 2004~2005).

해설사들이 자연유산 교육프로그램에 대한 중요도와 만족도의 인식을 알아보기 위해 선행 연구들 중에서 신뢰도가 높고 타당도가 검증된 신소영·권성연(2010)이 개발한 ISA설문지를 추가 보완하여 사용하였다. 설문 문항은 '교육 과정 및 수업', '해설사 지도', '교육 환경', '행정 서비스', '해설사 지원', '해설사 생활' 등 6개 영역으로 설정하여 전체 22개의 문항으로 구성하였다. 교육 만족도를 높이기 위한 해설사의 요구와 개선이 필요한 사항을 알아보기 위하여 자유롭게 서술할 수 있는 개방형 설문도 포함하였다. 설문 조사는 각 문항별로 해설사들이 교육 만족도를 높이기 위해 중요하다고 인식하는 정도와 실제로 해설사들이 만족한 정도를 5점 리커트 척도로 응답하도록 하였다(표 2).

ISA에 대한 해석은 X축에 만족도의 평균값이나 중앙값을 Y축에 중요도의 평균값이나 중앙값을 2차원 평면상에 좌표로 각 요소를 표시하며, 4사분면으로 나누어진 영역에 따라 그 의미를 해석하였다(그림 1, 표 3).

3. 연구 절차

본 연구를 수행하기 위해 천연기념물센터 자연유산 해설사 총 30명을 대상으로 자연유산 해설사 양성 교육프로그램 실시 이전에 중요도에 관한 설문 조사를 실시하였으며, 자연유산 해설사 양성 교육프로그램이 종료된 후 만족도 설문 조사를 받았다. 회수된 설문의 응답 내용은 SPSS20.0을 이용하여, 설문 문항별 중요도와 만족도 점수에 대해 평균 및 표준편차를 계산하고 중요도와 만족도 점수 차이를 검증하기 위해 t검증을 실시하였다. 또한, 항목별

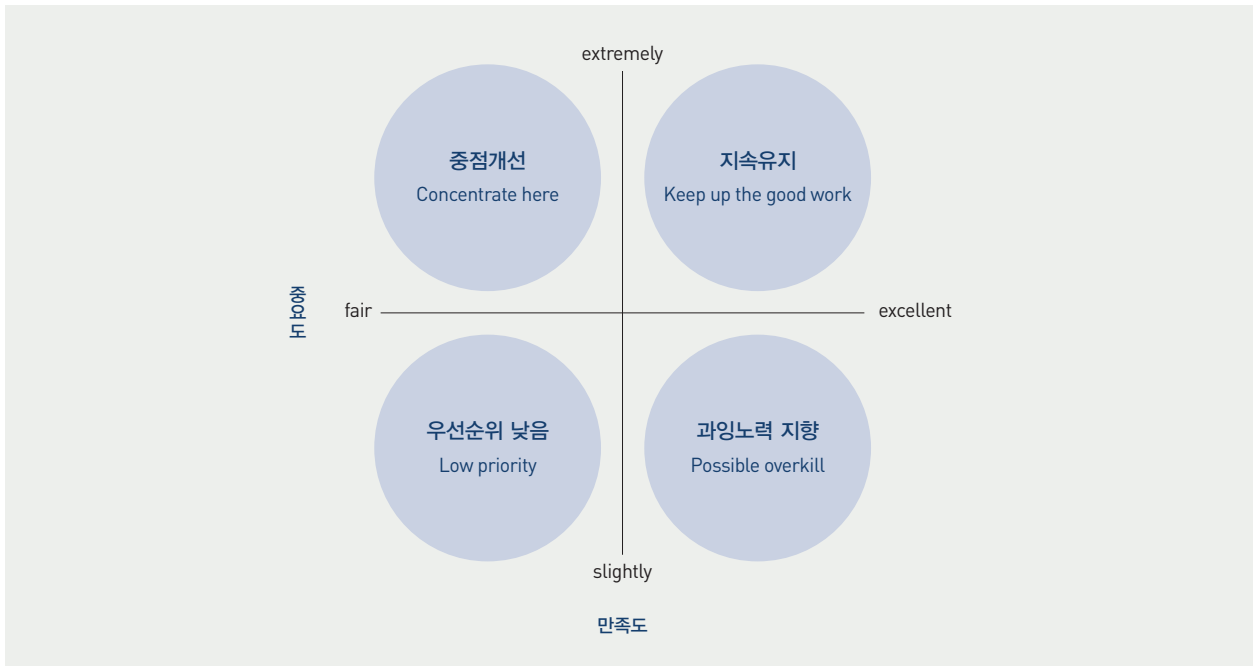


그림 1. ISA 매트릭스 (신소영 · 권성연, 2012)

표 3. ISA 매트릭스의 특징

영역	상태	중요도 - 만족도	특징
1사분면	지속 유지가 필요한 영역	중요도 상, 만족도 상	해설사가 중요하다고 인식하며, 그에 대한 만족도도 역시 높은 상태로 관리자는 이 상태가 유지될 수 있도록 지속적인 노력이 필요한 상태
2사분면	중점 개선이 필요한 영역	중요도 상, 만족도 하	해설사는 아주 중요하다고 생각하지만, 그에 대한 만족도가 낮아 적극적인 개선 노력이 필요한 상태
3사분면	우선순위가 낮은 영역	중요도 하, 만족도 하	해설사가 중요도와 만족도 모두 낮은 비중을 두고 있어, 다른 사항에 비해 우선순위는 낮으나 효율적 교육을 위해서는 개선이 필요한 상태
4사분면	과잉노력 지양 영역	중요도 하, 만족도 상	해설사가 중요하다고 판단하지 않은 사항으로 만족도가 높은 상태로 과잉되지 않도록 현 상태를 유지가 필요한 상태

중요도와 만족도를 알아보기 위해 중요도와 만족도 점수에 따른 순위를 부여하였다.

ISA를 실시하여 천연기념물센터에서 해설사들의 교육 만족도를 높이기 위해 가장 중요하게 관심을 기울여 개선해야 하는 항목을 도출하였다. ISA는 전체 항목에 대한 중요도와 만족도 점수 평균을 기준으로 개별 항목의 중요도, 만족도 점수를 4사분면에 위치시켜 그 차이를 알아보았다. 그리고 자연유산 교육의 만족도를 높이기 위한 요구에 대해 개방형 설문에 답한 해설사의 의견, 그리고 ISA의 결과

를 중심으로 자연유산 교육 만족도를 높이기 위한 방안을 제시하였다.

연구 결과

1. 해설사 양성 교육프로그램에 관한 중요도와 만족도 차이 분석

자연유산 해설사 양성 교육프로그램에 대한 중요도에 대한 영역별 분석결과, 해설사들은 ‘해설사 생활’

(M=4.28, SD=.07), ‘행정 서비스’(M=4.24, SD=.12), ‘해설사 지원’(M=4.20, SD=.11), ‘교과과정 및 수업’(M=4.15, SD=.34), ‘교육 환경’(M=3.95, SD=.12), ‘해설사 지도’(M=3.78, SD=.22)의 순으로 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다(표 4).

전반적으로 자연유산 교육의 본질적인 ‘교수학습’ 영역보다 해설사들과 직접적으로 관련된 ‘해설사 생활’과 ‘행

정 서비스’, ‘해설사 지원’ 등의 영역을 더 중요하게 인식하고 있었다. 이와 같은 인식 결과는 해설사들의 요구 수준이 교육 외적으로 다양한 지원을 받기를 원하는 피교육자들에게 나타나는 보편적 인식으로 선행 연구 조사 결과인 신소영·권선영(2010)의 설문 결과와 유사한 경향을 보였다. 세부 영역별로 중요하게 인식하고 있는 영역은 ‘강의 내용

표 4. 자연유산 해설사 양성 교육프로그램 중요도 - 만족도 설문문항

영역	항목	중요도(M)	만족도(M)	중요도-만족도	t	p	순위
1. 교과과정 및 수업	1. 개설된 과목	4.33	4.13	.02	11.50	.00	12
	2. 강의 내용(주제)	4.50	3.60	.90	7.52	.00	1
	3. 수업 진행 방법(교수법)	4.30	3.80	.50	10.02	.00	4
	4. 교육 시간의 적절성	4.00	4.17	-.17	17.61	.00	13
	5. 수강생 수의 적절성	3.63	3.87	-.24	10.66	.00	10
	교과과정 및 수업 영역	4.15	3.91	.24	12.03	.00	
2. 해설사 지도	6. 해설사 개개인에 대한 강사의 관심	3.80	3.93	-.13	10.45	.00	15
	7. 강사와 해설사와의 관계	4.00	3.83	.17	9.39	.00	13
	8. 강사와의 충분한 면담이나 지도	3.53	3.67	-.14	10.75	.00	14
	해설사 지도 영역	3.78	3.81	-.03	32.94	.00	
3. 교육 환경	9. 강의 시설	4.03	4.17	-.14	15.13	.00	14
	10. 편의 및 복지 시설	3.83	3.90	-.07	11.21	.00	16
	11. 강의 환경	4.07	4.00	.07	10.87	.00	16
	12. 도서관 및 학습공간	3.87	3.70	.17	8.99	.00	13
	교육 환경 영역	3.95	3.94	.01	24.65	.00	
4. 행정 서비스	13. 업무처리 신속성	4.23	3.90	.33	12.12	.00	7
	14. 업무처리 결과의 신뢰성	4.40	4.00	.40	12.77	.00	6
	15. 직원의 서비스 태도	4.23	3.57	.66	7.48	.00	3
	16. 해설사에 대한 직원의 관심	4.10	3.83	.27	8.13	.00	9
	행정 서비스 영역	4.24	3.83	.41	20.43	.00	
5. 해설사 지원	17. 자기 계발을 위한 다양한 기회 제공	4.27	3.60	.67	6.21	.00	2
	18. 해설사에 대한 기회와 수혜 배분의 공정성	4.07	3.67	.40	7.07	.00	6
	19. 해설사를 위한 프로그램 및 사업 수행	4.30	3.87	.43	8.23	.00	5
	20. 해설사의 요구를 고려한 지원	4.13	3.90	.23	9.46	.00	11
	해설사 지원 영역	4.20	3.76	.44	21.36	.00	
6. 해설사 생활	21. 동료 해설사와의 관계	4.33	3.90	.43	9.96	.00	5
	22. 해설사 활동	4.23	4.03	.20	11.65	.00	12
	해설사 생활 영역	4.28	3.97	.31	20.28	.03	8
	전체 영역	4.10	3.87	.23			



(주제)(M=4.50, SD=.51), ‘업무처리 결과의 신뢰성’(M=4.40, SD=.67), ‘개설된 과목’(M=4.33, SD=.48), ‘동료 해설사와의 관계’(M=4.33, SD=.61)의 순으로 나타났다. 해설사 교육에 관한 세부 항목별 중요도는 교육의 본질인 ‘강의 내용(주제)’과 ‘개설된 과목’에 대해 중요하게 인식하고 있었다. 또한 ‘업무 처리 결과의 신뢰성’ 및 ‘업무처리의 신속성’, ‘직원의 서비스 태도’ 등 행정 서비스와 관련된 세부 항목들도 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

해설사 교육에 대한 영역별 만족도는 ‘해설사 생활’(M=3.97, SD=.24), ‘교육 환경’(M=3.94, SD=.20), ‘교육과정 및 수업’(M=3.91, SD=.24), ‘행정 서비스’(M=3.83, SD=.19), ‘해설사 지도’(M=3.81, SD=.13), ‘해설사 지원’(M=3.76, SD=.15)의 순으로 나타났다. 세부적 항목에 대한 만족은 ‘교육 시간의 적절성’(M=4.17, SD=.65), ‘강의 시설’(M=4.17, SD=.75), ‘개설된 과목’(M=4.13, SD=.86), ‘해설사 활동’(M=4.03, SD=.81), ‘강의 환경’(M=4.00, SD=.87), ‘업무처리 결과의 신뢰성’(M=4.00, SD=.74) 등 만족하고 있는 것으로 나타났지만, ‘직원의 서비스 태도’(M=3.57, SD=1.01), ‘강의 내용(주제)’(M=3.60, SD=.97), ‘자기 계발을 위한 다양한 기회 제공’(M=3.60, SD=1.13), ‘강사와의 충분한 면담이나 지도’(M=3.67, SD=1.09), ‘해설사에 대한 기회와 수혜 배분의 공정성’(M=3.67, SD=1.18) 등의 세부 항목에서는 낮은 만족도를 보였다.

중요도와 만족도에서 가장 큰 차이를 나타낸 항목은 ‘해설사 지원’, ‘행정 서비스’, ‘해설사 생활’, ‘교육과정 및 수업’, ‘해설사 지도’, ‘교육 환경’ 영역의 순으로 나타났다.

2. 자연유산 해설사 양성 교육프로그램 만족도에 대한 ISA결과

교육 만족도를 측정하는 22개 항목에 대한 중요도의 전체 평균 4.10(SD=.20)과 만족도 전체 평균 3.87(SD=.08)을 기준으로 교육 만족도의 영역 및 항목별로 중요도와 만족도가 어떻게 분포하고 있는지, 4사분면으로 구성된 매트릭스에 표현하였다(그림 2).

교육 만족도에 있어 중요하다고 생각하고 있으며 비교적 높은 만족을 하고 있어, 향후에도 현재의 수준을 지속적으로 유지될 수 있도록 노력이 필요한 영역(Keep Up the Good Work, 1사분면)은 ‘교육과정 및 수업’과 ‘해설사 생활’ 영역으로 나타났다. 교육 만족도에 있어 중요하다고 생각하고 있으나, 상대적으로 낮은 만족도 때문에 적극적인 개선 노력이 필요한 영역(Concentrate Here, 2사분면)은 ‘행정 서비스’와 ‘해설사 지원’ 영역으로 도출되었다. 해설사들이 교육 만족도에 있어서 비교적 중요하게 생각하지 않는 항목으로 만족도 역시 낮게 나타나 비교적 우선순위가 낮은 영역이지만 개선이 필요한 영역(Low Priority, 3사분면)은

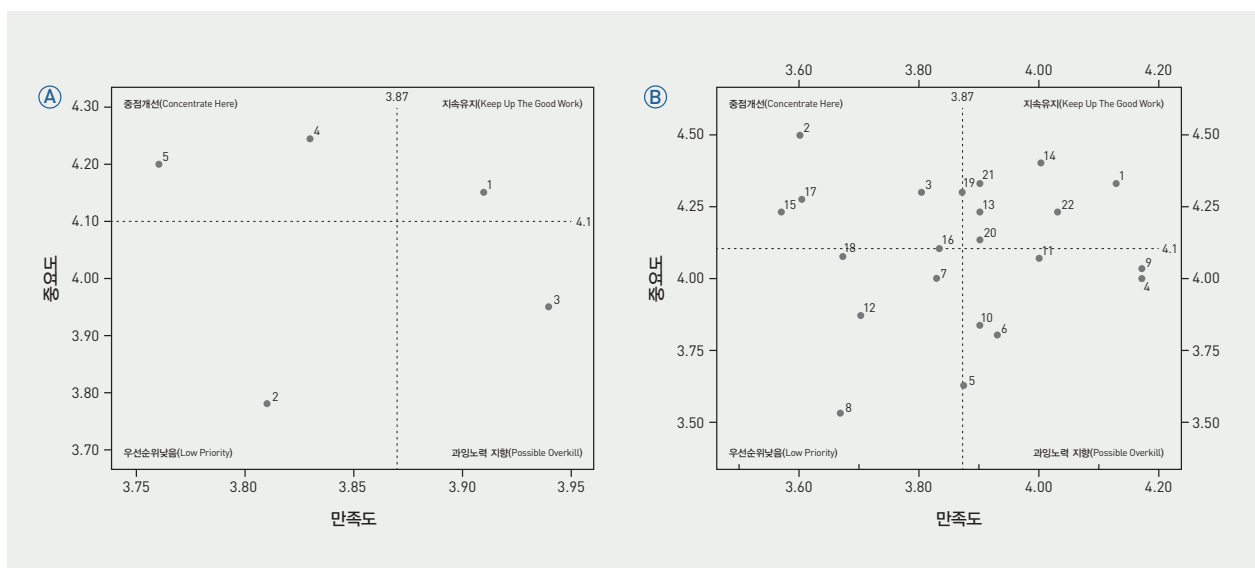


그림 2. 자연유산 해설사 양성 교육프로그램 중요도 - 만족도 분석(ISA) 매트릭스 (A: 영역별, B: 항목별)

‘해설사 지도’로 나타났다. 마지막으로 해설사들이 비교적 중요하게 생각하고 있지 않지만, 높은 만족도를 보이는 영역으로 과잉노력을 지양하고 현 상태를 유지할 필요가 있는 영역(Possible Overkill, 4사분면)은 ‘교육 환경’ 영역으로 나타났다.

교육 만족도에 대한 세부 항목별 중요도-만족도 분석 결과 지속적인 유지가 필요한 항목(1사분면)은 4개의 영역에 포함되어 있는 6개의 항목으로 ‘개설된 과목’, ‘업무처리 신속성’, ‘업무처리 결과의 신뢰성’, ‘해설사를 위한 프로그램 및 사업 수행’, ‘해설사의 요구를 고려한 지원’, ‘동료 해설사와의 관계’, ‘해설사 활동’으로 나타났다.

중점적으로 개선 노력이 필요한 영역(2사분면)은 3개의 영역에 포함되어 있는 4개의 항목으로 ‘강의 내용(주제)’, ‘수업 진행 방법(교수법)’, ‘직원의 서비스 태도’, ‘자기계발을 위한 다양한 기회 제공’으로 도출되었다. 특히 ‘해설사를 위한 프로그램 및 사업 수행(항목 19번)’에 대해서 해설사들은 중요하게 인식하고 있었으나 만족도는 보통(평균값)으로 인식하고 있었다. 따라서, 만족도를 높이기 위해서는 개선 노력이 필요할 것으로 보인다. 또한 ‘해설사에 대한 직원의 관심(항목 16)’은 크게 인식하고 있지 않았지만, 상대적으로 낮은 만족도로 도출되었기 때문에 개선 노력이 필요한 것으로 보인다. 우선 순위가 낮은 영역(3사분면)은 3개의 영역에 포함된 4개의 항목으로 ‘강사와 해설사와의 관계’, ‘강사와의 충분한 면담이나 지도’, ‘도서관 및 학습 공간’, ‘해설사에

대한 기회와 수혜 배분의 공정성’으로 나타났다.

해설사들이 중요하게 생각하고 있지 않지만 높은 만족도를 나타낸 항목으로 과잉 노력을 지양하고 현재의 운영 상태가 유지 될 수 있도록 노력이 필요한 영역(4사분면)은 3개의 영역에 포함된 5개의 항목들로 ‘교육 시간의 적절성’, ‘강의 시설’, ‘편의 및 복지 시설’, ‘강의 환경’으로 나타났다. 또한 ‘수강생 수의 적절성(항목 5)’ 역시 현재의 운영 상태를 유지하여도 될 것으로 보인다.

3. 자연유산 해설사 양성 교육프로그램 만족도 제고를 위한 해설사의 제안

설문 조사에서 자연유산 해설사 양성 교육프로그램 만족도를 높이기 위해 개선이 필요한 사항이나 의견 사항에 대해서 자유롭게 작성하도록 하였으며, 설문 응답자 중 16명이 개방형 설문 문항에 응답하였다. 해설사의 의견을 내용별로 분류한 결과 모두 45건이었다.

양성 교육프로그램 만족도 제고를 위한 해설사들의 영역별 응답 결과를 내용별로 분류하면, ‘교육과정 및 수업’ 영역이 18건으로 가장 다양한 요구 내용이 나타났으며, ‘해설사 지원’ 7건, ‘교육 환경’ 영역 7건, ‘해설사 지도’ 6건, ‘행정 서비스’와 ‘해설사 생활’이 각각 3건의 순으로 도출되었다(그림 3).

해설사의 요구가 가장 많은 ‘교과과정 및 수업’ 영역은 총 18건으로 “진시 해설과 관련된 교과목으로 교육과정을

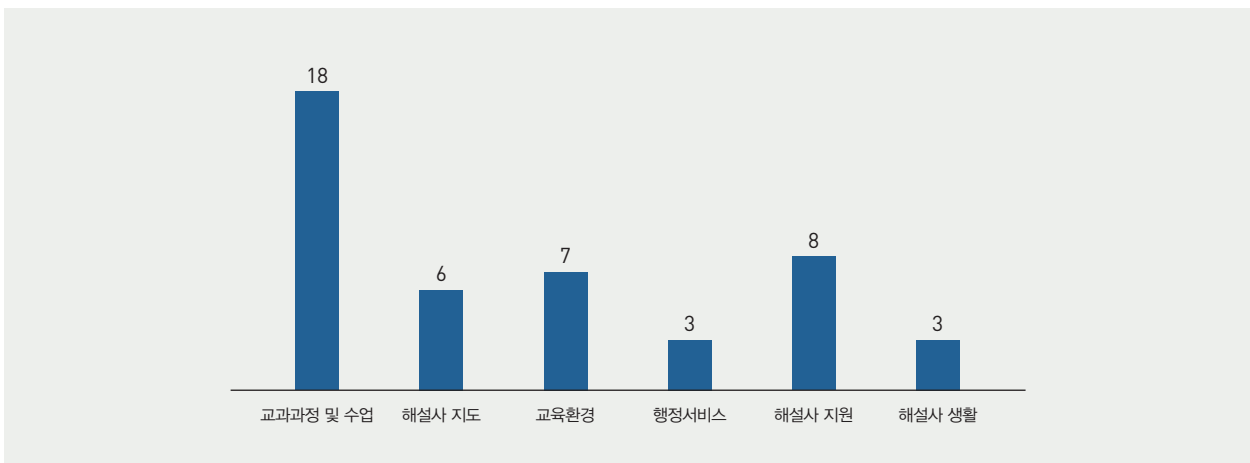
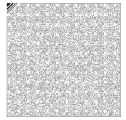


그림 3. 자연유산 해설사 양성 교육프로그램 만족도 제고를 위한 해설사들의 제안



구성해주었으면 좋겠다”, “해설사들의 수준에 맞는 강의 내용이었으면 좋겠다”, “전시 해설과 직결되는 내용으로 수업이 이루어지면 좋겠다”, “전시 해설 방법 및 관람객 응대에 대한 기술적 스킬에 관한 강의 내용이 필요하다”, “천연기념물에 대한 유래와 관련 설화 및 민화 등 비 학술적인 내용도 강의 내용에 추가되었으면 좋을 것 같다” 등 강의 내용(주제)과 관련한 요구 사항이 가장 많았으며, 수업 진행 방법(교수법)과 관련하여 “해설사들의 수준과 교육 목적에 맞는 수업이 진행되었으면 좋겠다”, “천연기념물센터 전시관 관람 이동경로에 따른 전시물에 관한 수업이 이루어졌으면 좋겠다”, “강의 내용과 관련된 자료를 많이 제시해 주었으면 좋겠다”, “전문 지식과 정보에 대한 자료가 더 제공되었으면 좋겠다”, “수업에 집중할 수 있도록 교수법(강사의 소리, 태도, 판서)에 신경을 써 주었으면 좋겠다”, “문답식 교육이 이루어졌으면 좋겠다” 등 개선 요구 사항들이 도출되었다. 반면, 교육 시간과 수강생 수에 대해서는 대체적으로 적절하다고 인식하고 있어 긍정적인 반응을 보였다.

‘해설사 지원’ 영역에 대한 요구는 ‘해설사의 요구를 고려한 지원’ 영역에서 다양한 의견들이 도출되었다. “해설 교보재 제작 요구 시 적극적인 지원 필요하다”, “유니폼 질 개선과 교체 주기가 빨랐으면 좋겠다”, “해설사의 요구를 수용할 수 있는 대화의 창이 마련되어야 할 것으로 보인다” 등에 대한 요구가 있었다. 또한, ‘해설사에 대한 기회와 수혜 배분의 공정성’에 대한 요구는 “주니어 도슨트와 차별성을 느낀다”, “해설사에 대한 호칭과 상벌에 대한 기회가 공평하게 이루어져야 한다”고 응답하여, 해설사들은 수혜 배분에 대해서 불만족을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

‘해설사를 위한 프로그램 및 사업 수행’ 영역은 대부분 현장 학습과 관련된 요구 사항으로 “현장 학습 기회가 증가되었으면 좋겠다”, “분야별로 현장 체험 학습 기회가 제공되었으면 좋겠다”라는 의견을 제시하였다.

‘교육 환경’ 영역에 대해서는 전반적으로 긍정적으로 인식하고 있었으며, 만족하고 있는 것으로 나타났다. 다만 ‘강의 환경’ 영역에서 “강의실 조명이 조금 더 밝았으면 좋겠다”, “칠판을 교체해 주었으면 좋겠다”는 개선 요구 사항

이 있었으며, ‘도서관 및 학습 공간’에 대해서는 “해설과 관련된 도서를 대여 할 수 있거나 도서관이 필요하다”, “학습 공간이 필요하다” 등 학습 공간에 대한 필요성을 언급하였다. ‘편의 및 복지 시설’과 관련하여 “식단 및 질 향상이 이루어져야 할 것 같다”라는 응답이 있었으며, “휴식 공간이 필요하다”는 의견도 도출되었다.

‘해설사 지도’ 영역과 관련된 요구 사항은 “강사들은 교육 실시 이전에 해설사의 수준과 상황을 파악하고 왔으면 좋겠다”, “천연기념물센터의 운영시스템에 대한 이해가 부족해 보인다”, “해설사 개개인에 대한 강사들의 관심이 부족해 보인다” 등 ‘해설사 개개인에 대한 강사의 관심 부족’ 항목에 대해서 가장 많이 개선되어야 한다고 응답하였다. 그리고 ‘강사와의 충분한 면담이나 지도’ 영역에 대해 “외부 강사와의 충분한 면담 또는 지도가 이루어지기 힘들기 때문에 내부 직원(연구사, 연구원)들이 강의를 하는 방안도 검토해 주었으면 좋겠다”, “강사와의 면담과 지도 시간이 부족한 것 같다”는 요구 사항이 도출되었다. ‘강사와 해설사와의 관계’에 대한 항목에 대한 요구는 “강사와 해설사와의 친밀감을 느낄 시간과 여건 형성이 부족한 것 같다”는 문제점을 지적하였다.

‘행정 서비스’ 영역의 ‘업무처리 신속성’과 ‘업무처리 결과의 신뢰성’ 항목에 대해서는 개선 요구 사항이 없었다. 하지만, ‘직원의 서비스 태도’와 관련하여 “담당 직원에 대한 친밀감과 유대감이 부족하다”, “직원과 해설사들은 상하 관계가 아닌 협조적이고 유기적이며 동반자적인 관계가 유지되어야 한다”고 응답에 참여한 해설사 대부분이 요구하였다. ‘해설사에 대한 직원의 관심’에 대해서는 “해설사에 대한 관심보다 관리 및 감시의 느낌을 받는다”, “서로 신뢰할 수 있는 관계로 발전해야 할 것 같다”라는 개선 요구 사항을 제시하였다.

‘해설사 생활’ 영역과 관련된 ‘동료 해설사와의 관계’ 영역에서는 “해설사간의 배려심이 필요할 것 같다”, “해설사간의 신뢰감이 필요할 것 같다”고 응답하였다. ‘해설사 활동’과 관련하여서는 “더욱 활발한 친목 활동이 이루어져야 할 것으로 생각한다”고 의견을 제시하였다.

결론 및 제언

이 연구는 자연유산 해설사 양성 교육프로그램에 대한 만족도 조사를 통해서 양성 교육프로그램을 진단해 보고, 교육 만족도 제고를 위해서 우선적으로 개선이 필요한 영역과 항목을 도출하였다. 이를 위하여 신뢰성이 검증된 평가 도구를 이용하여 해설사에게 직·간접적으로 영향을 미칠 수 있는 6개 영역 22개 항목에 관하여 조사하였다. 교육 만족도 분석결과 교육만족 요인에 대한 중요도와 만족도가 다르게 나타나 해설사들의 특성에 맞는 교육 서비스 제공 및 만족도 개선 방안이 필요한 것으로 나타났다.

교육 만족도와 관련된 영역들 가운데 해설사들이 가장 중요하게 인식하고 있는 영역은 '해설사 생활'이었고, 그 다음으로 '행정 서비스' 영역과 '해설사 지원' 영역으로 나타났다. 큰 점수 차이는 아니지만 해설사 양성 교육프로그램의 본질적인 기능인 '교과과정 및 수업' 영역과 '해설사 지도' 영역에 대해서는 상대적으로 낮게 인식하고 있다는 것은 시사하는 바가 크다. 이러한 점은 일반적으로 해설사 집단이 자기실현을 위한 욕구와 사회적 욕구가 강한 조직적 특성을 나타내는 것으로부터 알 수 있다. 해설사들은 양성 교육프로그램 자체를 새로운 사람과의 '만남의 장'으로 생각하여, 이를 통해 원만하고 친밀한 대인 관계를 형성하고 유지하려고 노력하는 것으로 보인다. 또한, 집단 내 소속감과 자아 존중감, 사회적 책임감, 사회적 인정 등 심리, 정서적 측면에서 자신의 유용성과 긍정적인 사회적 지지를 통해 개인의 삶에 대한 만족도를 높이려는 경향으로 보인다. 이런 이유에서 해설사들은 해설사 생활과 직·간접적으로 연관이 있는 행정 서비스와 해설사 지원에 관한 영역을 중요하게 인식하고 있는 것은 어느 정도 당연한 결과일 것이다. 반면, 해설사 양성 교육프로그램의 가장 중요하고 교육의 근본 목적인 '교육과정 및 수업'과 '해설사 지도'영역을 낮게 인식하고 있는 점에 대해서는 해설사 양성 교육프로그램에서 교육과정과 수업, 지도가 가장 중요하고 근본적인 목적인 점을 해설사들에게 인지시켜 줄 수 있도록 인식 변화의 계기를 마련해 주어야 할 것이다.

해설사들이 인식하는 양성 교육프로그램에 대한 중요도와 만족도의 차이를 분석한 결과, 전반적으로 중요도에 비해 만족도가 낮게 나타났다. 이러한 결과는 양성 교육프로그램에 대한 만족도 개선을 위해 해결해야 할 부분을 시사하고 있다. 양성 교육프로그램에 대한 ISA한 결과, 교육 만족도의 4개 영역, 6개 항목인 '강의 내용(주제)', '수업 진행 방법(교수법)', '직원의 서비스 태도', '해설사에 대한 직원의 관심', '자기 계발을 위한 다양한 기회 제공', '해설사를 위한 프로그램 및 사업 수행' 항목이 집중적인 개선 노력이 필요한 것으로 도출되었다.

따라서, 양성 교육프로그램에 대한 ISA결과에서 도출된 집중 개선 노력이 필요한 항목을 개선하기 위한 방안을 제안하고자 한다.

우수한 해설사를 양성하기 위해서 무엇보다 양성 교육의 목적에 맞는 교육과정을 선정하여 운영하여야 한다. 교육과정에 따라 강의 주제 및 내용이 선정되고 운영되어야 하며, 이를 위해 교육프로그램 운영 담당자는 양성 교육프로그램의 계획 초기 단계부터 해설사들이 필요로 하는 학습 주제와 내용이 무엇인지 파악하고, 교육 및 각 분야의 전문가들과 사전 협의를 통해 해설사 수준에 맞는 강의 내용과 주제를 선정하는 것이 필요하다. 해설사들의 요구가 반영된 강의 내용과 주제를 제공함으로써, 해설사로부터 적극적인 학습에 대한 흥미와 동기를 유발시켜 보다 효과적인 학습이 이루어질 수 있도록 노력을 기울여야 한다.

수업 진행 방법(교수법)은 교육 목적에 효율적으로 도달하기 위한 모든 제반 활동으로, 학습 내용이나 주제에 맞도록 다양한 교수 방법을 활용해야 한다. 일반적으로 집단 수업에서 지식을 전달하기 위해 효과적이고 교수자가 주도적으로 학습할 내용에 대해 설명하거나 시범을 보여주는 강의법은 가장 친숙하고 보편화되어 있는 교수 방법이다. 하지만, 강의법은 학습자의 개인적 특성을 모두 고려할 수 없으며, 다면화된 학습에 대해서 효과를 얻기는 쉽지 않다. 따라서 효과적인 학습이 이루어질 수 있도록 일괄적인 교수법이 아닌 강의 내용과 주제에 따라 교육 상황에 적합한 교수법을 선택하여 수업을 진행하도록 해야 한다.



해설사에 대한 서비스나 지원은 과거와 비교해서 다양한 측면에서 양적으로나 질적으로 상당히 많이 확대되어 시행되고 있음에도 불구하고, 해설사들의 다양하고 개성적인 요구와 기대에는 미치지 못한다고 인식하고 있어 해설사들은 다양하고 많은 지원을 받기를 원한다. 그렇다고, 관리자의 입장에서는 해설사들이 원하는 모든 요구를 제공해 주어야 한다는 인식의 접근은 바람직하지 않다. 다만, 해설사에 대한 지원 정책은 관리자의 입장에서 일방적으로 제공하는 것이 아닌, 해설사들이 원하는 방향으로 양적인 확대뿐만 아니라 방법적인 측면에서 충분히 고려하여 해설사 맞춤형 지원이 될 수 있도록 노력해야 한다.

관리자와 해설사, 해설사와 해설사의 상호관계에서 서로에 대한 정보를 충분히 가지고 있지 않기 때문에 서로의 행동을 이해하고 예측하기는 어렵다. 그로 인해 서로에 대한 오해와 의견 충돌이 일어나게 되며, 해설사들의 태도, 가치관, 감정 등의 불안감과 직무 스트레스를 야기하게 된다. 이런 해설사의 사회·심리적 불안감은 곧 전시 해설과 해설사 조직 생활에 큰 영향을 미치게 된다. 따라서, 충분한 의사소통을 통하여 서로 간의 신뢰 관계를 형성하고, 유지될 수 있도록 효율적인 관리 전략이 필요하다. 의사소통은 대인관계, 스트레스와 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치므로, 원활한 의사소통을 위해서 자연유산 해설사 양성 교육 프로그램에 관계 형성 프로그램을 개설하는 것도 고려해야 한다. 또한, 해설사들이 행정 서비스에 대한 만족도 인식이 떨어지고 있다는 것을 교육 담당자에게 상기시켜 문제점을 인식하고 해결 방법을 모색함으로써, 원활한 관계 형성이 이루어질 수 있도록 보다 큰 관심을 기울여야 한다.

해설사 양성 교육프로그램 이외에 해설사들이 우수한 전시 해설 능력을 키울 수 있는 가장 효과적인 방법은 자기 계발이다. 자기 계발을 통해 잠재 능력을 발현시킴으로써 전시 해설을 더욱 효과적으로 수행할 수 있도록 한다. 또한, 긍정적인 인간성과 사회성 형성 등 해설사 생활에도 영향을 주기 때문에 해설사들에게 자기 계발은 매우 중요하다. 따라서, 다양한 자기 계발을 할 수 있도록 적극적인 기회를 제공해 주어야 한다.

자연유산 해설사 양성 교육프로그램에 대한 중요도-만족도 조사는 해설사가 양성 교육프로그램을 경험할 수 있는 대부분의 영역을 포함하고 있기 때문에 해설사들의 불만족을 나타내는 항목에 대하여 지속적으로 방치되는 것을 막기 위해 진단하고, 이에 대한 문제 해결과 개선 방안을 모색할 수 있는 근거를 제공한다. 이와 같은 지속적인 개선 노력은 효과적인 자연유산 해설사 양성 교육프로그램의 개발과 운영에 도움을 줄 것이다.

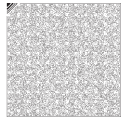
따라서, 효율적인 해설사 양성 교육프로그램이 전략적으로 운영되기 위해서는 교육 중요도-만족도 조사는 반드시 필요하며, 이 분석 결과를 바탕으로 효율성이 증대된 자연유산 해설사 양성 교육프로그램의 운영과 더 나아가 우수한 전시 해설에 따른 양질의 대국민 서비스를 제공해 줄 수 있을 것으로 기대된다.

사사

이 연구는 2015년 국립문화재연구소 자연문화재연구실의 “한국의 지질다양성 조사 및 화석산지 연구(NRICH-1505-A13F)”에 의해 수행되었다. 이 논문의 내용과 논리의 개선을 위해 유익한 지적과 도움말을 주신 익명의 심사위원분들께 감사의 마음을 드린다. 그리고 원활한 연구를 할 수 있도록 지원해주신 자연문화재연구실 이근영 사무관, 전성신 주무관께 감사드리며, 설문에 응해주신 천연기념물센터 자원 봉사자 선생님들과 설문을 도와준 윤리나 연구원께 감사의 마음을 전한다.

참고문헌

- 권대봉 · 오영재 · 박행모 · 손준중 · 송선희, 2002, 「대학생들의 교육 만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의」 『교육학연구』 제40권 3호
- 김남조, 2005, 「문화유산해설사 교육프로그램의 평가: 중요도-성취도 분석방법을 중심으로」 『관광연구』 제20권 2호
- 김미경, 2010, 「도슨트와 모바일 가이드가 관람객의 만족도에 미치는 영향-관람경력과 박물관 유형에 따라서」, 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- 김성원 · 최교은, 1999, 「과학관 이용자 만족도 평가: 4개 과학관의 전시실을 중심으로」 『교과교육학연구』 제3권 2호
- 김영미 · 김성섭 · 현재천, 2008, 「중요도-실행도 분석(IPA)을 이용한 호텔부서별 근무자가 갖춰야 할 역량 평가」 『관광 · 레저연구』 제20권 4호
- 김태형 · 공달용 · 임종덕, 2014a, 「예비 교사의 지질유산에 대한 인식과 교육의 필요성」 『문화재지』 제47권 2호
- 김태형 · 임종덕 · 김경수, 2014b, 「국가 지질공원 해설사 양성 교육프로그램과 운영에 대한 연구」 『지질학회』 제50권 1호
- 박경연 · 백주아 · 서원석, 2010, 「IPA를 이용한 호텔 종사원의 교육프로그램 만족도 평가」 『호텔경영학연구』 제19권 6호
- 박영신 · 이정화, 2011, 「과학관 도슨트 양성 교육프로그램의 실태 분석 및 발전 방향 모색」 『한국지구과학회지』 제32권 7호
- 박혜정 · 이석희, 2013, 「과학관 전시체험관에 대한 관람자 행동유형 및 만족도에 대한 연구」 『대한지구과학교육학회지』 제6권 3호
- 백은희 · 허정옥, 2011, 「MICE 선택 속성의 중요도와 만족도간 차이가 재 선택에 미치는 영향」 『마케팅관리연구』 제16권 3호
- 신소영 · 권성연, 2012, 「대학교육 중요도-만족도 분석 및 교육 만족도 제고방안 탐색」 『교육문제연구』 제45권
- 신호정 · 민혜리, 2009, 「대학생의 학습인식과 교육 만족도의 관계: 인문 · 사회계열과 자연 · 이공계의 비교」 『교육학연구』 제47권 3호
- 임연옥 · 강윤정, 2004, 「e-Learning환경에서 학생지원 서비스에 대한 학습자의 중요도 인식과 만족도간의 관계에 대한 연구」 『교육정보미디어연구』 제10권 1호
- 전인순, 2003, 「관광객의 문화유산해설사에 대한 만족도 조사에 관한 연구: 경기도 사례를 중심으로」 『관광경영연구』 제19권
- 정혜성 · 황지영, 2004, 「A Study on the Interaction Between a Docent and in Museum Education」 『2004 ICOM Education and Cultural Action Conference』
- 조경신 · 엄서호, 2013, 「지질유산 경쟁구조 분석과 관리적 시사점-대학생 인식을 중심으로」 『문화재』 46권 3호
- 최정자, 2009, 「문화관광해설사의 욕구와 직무만족과의 관계에 관한 연구: Maslow의 욕구이론과 Herzberg의 Two-Factor 이론 적용」 『관광연구』 제24권 1호
- 최지은, 2004, 「자연사 박물관 관람객의 관람유형과 관람만족도의 관계」 『한국지구과학회지』 제25권 5호
- 한은숙, 2003, 「지방대학교육의 교육 만족도 분석」 『교육행정학연구』 제21권 3호
- 한혜정, 2008, 「과학관 전시 패러다임의 변화에 따른 전시 해설사 필요성 연구」 『한구과학예술포럼』 제4권
- Aldridge, S. and Rowley, J., 1998, 'Measuring customer satisfaction in higher education' *Quality Assurance in Education*, Vol.6 No.4
- Archmbault, L. Z., 2008, 'Measuring service performance, student satisfaction and its impact on student retention in private, post-secondary institutions', proceedings of the *EDU-COM*, pp.19-21, 2008 International conference. Perth Western Australia, November 2008
- Astin, A. W., 1993, 'What matters in college?: Four critical tears revisited', *Sanfrancisco: Jossey-Bass Publisher*
- Athiyaman, A., 2001, 'A longitudinal analysis of the impact of student satisfaction on attitude toward the university', *Proceedings of the academy marketing studies*, Vol.6 No.2, pp.38-45. Allied Academies International Conference, Las Vegas, 2001



- Baker, D. A. and Crompton, J. L., 2000, 'Quality, satisfaction and behavioral intentions'. *Annals of Tourism Research*, Vol.27 No.3
- Douglas, J., Douglas, A. and Barnes, B., 2006, 'Measuring student satisfaction at a UK university'. *Quality Assurance in Education*, Vol.14 No.3
- Jiewanto, A., Laurens, C. and Nelloh, L., 2012, 'Influence of service quality, university image, and student satisfaction toward WOM intention: A case study on universitas Pelita Harapan Surabaya'. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol.40
- Letcher, D. W. and Neves, J. S., 2010, 'Determinants of undergraduate business student satisfaction'. *Research in Higher Education Journal*, Vol.6
- Martilla, F. and James, J. C., 1997, 'Importance-Performance analysis'. *Journal of Marketing*, Vol.41 No.1
- Noel-Levitz, 2002, '2002 national student satisfaction priorities report'. Iowa City, IA : Noel-Levitz
- Roszkowski, M. J. and Ricci, R., 2004~2005, 'Measurement of Importance in a Student Satisfaction Questionnaire: Comparison of the Direct and Indirect Methods for Establishing Attribute Importance'. *Journal of College Student Retention: Research, Theory and Practice*, Vol.6 No.3
- Ryan, C. and Dewar, K., 1995, 'Evaluating the Communication Process between Interpreter and Visitor'. *Tourism Management*, Vol.6 No.4
- Sumaedi, S., Bakti, I.G.M.Y., and Metasari, N., 2011, 'The effect of students' perceived service quality and perceived price on student satisfaction'. *Management science and engineering*, Vol.5 No.1
- Tonge, J. and Moore, S.A., 2007, 'Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands : A western australian case study'. *Tourism Management*, Vol.28 No.3
- Yu, G.G. and Kim, J.H., 2008, 'Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship'. *applied Research Quality Life*, Vol.3

Important-satisfaction analysis for improving satisfaction in natural heritage docent training programs

Kim Tae Hyeong · Kong Dal-Yong · Lim Jong-Deock · Cho Woon Yuen

Research Division of Natural Heritage, National Research Institute of Cultural Heritage

*corresponding author : Kim Tae Hyeong, e-mail : geodiversity@naver.com

Abstract

The purpose of this study was to reduce the drop out rates and enhance the quality of docent training education program in the Nature Heritage Center by providing educational services appropriate to the docents' needs based on the docents satisfaction survey.

In this research, we conducted the survey to analyze the importance-satisfaction of natural heritage docent satisfaction in natural heritage docent training programs. The subjects of this survey were 30 docent in Natural Heritage Center. To develop a questionnaire, a factor analysis was conducted, as a result, 6 factors and 22 questions were presented. They are 'curriculum and instruction', 'advice for docent', 'educational environments', 'administrative services', 'support for docents', 'docent life'. The results of t-test, there was a significant difference between importance and satisfaction of the every 22 questions, the mean score of satisfaction($M=3.87$, $SD=.08$) was lower than that of importance($M=4.10$, $SD=.20$). According to ISA, the items located in "concentrate here" were deduced. They are 3 items from administrative services, device for docent, curriculum and instructions. To put in concretely, They were 'lecture content(subject)', 'teaching method', 'service attitude of personnel', 'interest in a docent' Based on these results and descriptive responses from the docents, the strategies for docent satisfaction in natural heritage docents training programs were suggested.

Keyword natural heritage, education satisfaction, importance-satisfaction analysis, docent training program, natural heritage docent, Natural Heritage Center

Received 2014. 12. 29 ● Revised 2015. 01. 13 ● Accepted 2015. 01. 31

