

중요도-만족도 분석(IPA) 기법을 활용한 노인복지관의 실버 오케스트라 프로그램 평가에 대한 연구

An Evaluation of Importance and Performance for the Silver Orchestra Program Using IPA

허순구

강원대학교 공연예술학과

Soon-Goo Her(hersoon9@kangwon.ac.kr)

요약

본 연구는 노인복지관이 운영하는 실버 오케스트라 프로그램의 실천적 개선 방향을 도출하기 위하여 운영 속성에 대한 중요도-만족도 분석(IPA)을 수행하였다. 우리나라의 춘천동부노인복지관이 운영하는 '춘천 실버 오케스트라' 프로그램을 대상으로 실버회원 그룹(N=53)과 프로그램 운영자 그룹(N=32)을 조사 대상으로 선정하였다. '지역사회와의 연계', '예산 운영', '프로그램 운영', '인력 운영', '홍보전략', '프로그램 운영환경'을 포함하는 6개의 평가영역으로 구성된 평가지표를 설계하였다. 그리고 평가영역에 대하여 22개의 평가항목을 구성하였다. 본 연구의 결과, 실버회원 그룹에서는 '인력 운영'이 중요도와 만족도에서 가장 높은 우선순위를 가지는 것으로 나타났다. 프로그램 운영자 그룹에서는 '예산 운영'과 '인력 운영'이 중요도와 만족도에서 각각 가장 높은 우선순위를 차지하였다. IPA 매트릭스 분석을 통하여 나타난 연구 결과를 기반으로, 성공적인 프로그램 운영을 위해서는 실버회원 그룹과 프로그램 운영자 그룹의 관점에서 현상유지 및 강화, 집중투자 및 개선, 낮은 우선순위, 그리고 과잉노력 지양으로 영역화된 프로그램 운영 속성에 대해서 서로 차별화된 노력과 관심을 지속적으로 가져야 한다는 시사점을 제공한다.

■ 중심어 : | 노인복지 | 복지회관 | 음악연주 | 중요도-만족도 분석 | IPA |

Abstract

The present study applied the IPA(Importance-Performance Analysis) to derive several practical alternatives for the improvement of Chuncheon Silver Orchestra program using IPA(importance-performance analysis). Most importantly, this work performed a comparative study using sample data collected from two groups of silver member(N=53) and program operator(N=32). A careful literature review led to the development of six types of evaluation sectors, including 'connection with the local community', 'budget operation', 'program operation', 'manpower operation', 'public relations strategy' as well as 'environment for program operation'. This work further devised twenty-two evaluation items. The results indicated that silver member group rated 'manpower operation' the highest in their both perceived importance and performance. Program operator group rated 'budget operation' and 'manpower operation' rated the highest in their perceived importance and performance, respectively. The results form IPA matrix analysis provides an important implication that much efforts and interests should be sustainably given from the perspective of the silver member group and the program operator group coupled with four types of IPA quadrant, accordingly.

■ keyword : | Elderly Welfare | Welfare Center | Music Performance | Importance-Performance Analysis | IPA |

I. 서론

1. 연구의 배경과 필요성

의료기술과 교육 수준의 발전과 함께 사회 전반의 출산율 저하 현상에 따라서 우리나라의 노령인구 비율이 증가하고 있다[1]. 노령층을 위한 안정된 노후 생활을 돕고 그들의 삶의 만족도를 향상시키기 위해서는 생물학적 노화뿐만 아니라 사회적, 심리적 노화를 이해하고 다차원적 욕구와 요구 조건을 지원하는 방안을 모색하는 것이 중요하다[2]. 최근의 연구 문헌에서는 성공적인 노화를 위해서 질병 예방과 함께 사회적 관계 형성과 생산적 활동이 중요한 역할을 수행한다는 연구결과가 보고되고 있다[3]. 성공적인 노화 지원과 사회적 욕구 충족을 마련하기 위하여 우리나라에서 운영되고 있는 노인 복지관은 복지 서비스가 제공되는 대표적인 실천의 장이다. 노인복지관은 1971년도에 인천시에서 최초로 설립된 이후로 1981년도와 1982년도에 각각 제정된 '노인복지법'과 '노인복지법 시행령 및 시행규칙'의 시행과 함께 '노인복지법'이 2008년에 개정되어 노년층에게 여가생활을 제공할 수 있는 시설로 운영되고 있다[4].

노인복지관이 운영하는 프로그램을 통한 활발한 참여는 사회적 관계를 형성할 수 있는 기회를 제공하고 신체적인 건강을 증진시킬 수 있다[5]. 예를 들어서, 정보화 교육과 무용 프로그램, 테라피를 이용한 건강관리, 언어학습을 포함하는 노인복지관이 운영하는 평생교육 프로그램은 노년층의 삶의 만족도를 지속적으로 높일 수 있는 사회참여 활동이다[6-9].

주목해야 할 점은, 최근에는 문화예술교육으로서 음악교육과 연주를 포함하는 음악 활동이 노인복지 서비스와 함께 접목되어 노년층의 생산적이고 지적이며 창의적인 측면을 강조하고 그들의 정서안정에 기여하고 있다. 음악 활동은 높은 수준의 인지 자원을 필요로 하는 계획된 신체운동 활동이다[10]. Yap et al.[11]에 따르면, 연주 활동에 적극적으로 참여하는 노년층은 노화에 따른 불안감이 감소하고 자신의 감정을 외부로 표현하여 스트레스와 긴장을 줄일 수 있는 치료적 경험을 체험할 수 있다고 주장하였다. 노인들의 놀이 문화로서 음악연주 활동을 수행한다면 노화를 예방하고 사회활

동의 참여 능력을 증진시킬 수 있으며, 더 나아가서는 지역사회와의 연계를 통하여 자아실현을 실현할 수 있다. 또한, 노년층의 음악 활동은 우울감을 감소시키고 치매예방을 가능하게 하며, 사회 구성원과 함께 교류하면서 역할 분담에 따른 성취감을 경험할 수 있는 기회를 제공한다[12][13].

음악 활동은 우리나라의 노인복지관이 제공하는 서비스 중에서 노년층이 참여할 수 있는 실천적이고 대중적인 여가활동 중의 하나이다[14]. 다른 한편으로는, 우리나라 중앙정부나 지방자치단체를 포함하는 프로그램 공급자로부터의 적극적인 지원과 함께 음악 활동 프로그램의 수요자 욕구에 대응할 수 있는 구체적인 프로그램 마련과 운영에 대한 요구가 증가하고 있다[15]. 예를 들어서, 노년층의 수준에 맞는 적절한 자기계발 프로그램 운영과 함께 그들의 편의와 요구에 대응할 수 있는 전문적인 인력 운영의 여부, 적절한 수준의 회비와 예산 운영, 혹은 그들의 음악 활동에 대한 가치와 효과를 적극적으로 홍보할 수 있는 채널 운영의 여부에 대해서 관심을 가져야 한다. 더 나아가서는, 프로그램 운영의 주체로서 소속된 운영자들이 프로그램 운영에 관한 전반적인 인식을 분석하고, 이를 기반으로 보다 나은 비전을 제시함으로써 프로그램 운영성과를 극대화시킬 수 있는 노력이 필요하다.

노인 복지관은 노년층이 음악 활동에 참여할 수 있는 현실적인 수단 중의 하나이다. 따라서 복지관이 운영하는 음악 프로그램의 이용률을 높이고 그들의 삶의 질을 높이기 위해서는 프로그램 환경을 평가하고 이를 기반으로 질적인 변화를 제고해야 한다. 노년층이 어떠한 점에 대해서 만족도가 높거나 미흡한지, 그리고 어떠한 음악 프로그램 운영 요소를 중점적으로 관리하고 운영해야 그들의 만족도를 높일 것인지에 대한 연구는 고령화 사회에 적극적으로 대비해야 하는 현재의 시점에서 시의적절하다고 판단된다. 더 나아가서는, 음악 프로그램에 참여하는 노년층 회원의 관점과 함께 프로그램을 운영하는 운영자 측면에서의 인식을 함께 조사한다면 두 종류의 이해 관계자가 가지는 간극을 좁히고 공유된 비전을 함께 실현하기 위해서 요구되는 실증적 근거를 제공할 수 있다는 의의가 있다고 예상된다. 그러나 노년층을 위한 복지관 중심의 음악 프로그램 운영에 대한

중요도와 만족도를 평가한 기존의 문헌 사례는 관찰되고 있지 않다.

2. 연구의 목적

본 연구는 우리나라 춘천시에 소재하고 있는 동부노인복지관이 운영하는 '춘천 실버 오케스트라'에 참여하는 '실버회원'과 함께 운영자를 대상으로 그들이 지각하는 프로그램 속성의 중요도와 만족도 우선순위 평가를 목적으로 한다. 이를 위하여 본 연구는 중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis; IPA) 기법을 활용하였다[16]. 문헌 연구를 기반으로 본 연구에서 설계한 평가항목을 활용하여 IPA 기법을 수행하고, 프로그램의 어떠한 중요도 속성이 높은 우선순위를 가지는지, 그리고 어떠한 만족도 속성이 높은 우선순위에 위치하는지를 조사하며 어떠한 프로그램 운영요소에 집중과 개선점이 필요한지를 모색하고자 한다. 마지막으로, 음악 프로그램의 '실버회원'과 운영자를 포함하는 두 주체가 프로그램 운영에 대해서 인식하는 중요도와 만족도를 비교하여 양측이 가지는 구체적인 니즈와 함께 프로그램 향상을 위한 주요 요구사항을 규명하고, 개선방안의 제시를 연구의 목적으로 한다. 노령층이 참여하는 프로그램에 관한 기존의 연구에서는 노령층 회원들에 대한 평가만을 중심으로 연구가 수행되었다. 그러나 프로그램에 참여하는 회원뿐만 아니라 운영자를 포함하는 모든 형태의 이해 관계자들로부터 프로그램의 운영을 위하여 고려해야 하는 의견과 평가를 모두 고려한 연구는 그 사례를 찾을 수 없다. 양분화된 이해 관계자인 노령층 회원과 운영자에 대해서 그들이 지각하는 프로그램 운영을 위한 중요도와 만족도의 우선순위는 서로 다를 것으로 예상할 수 있다. 프로그램 회원과 운영자가 우선시하는 점에 대한 차이를 조사하고, 더 나아가서는 그들이 공통적으로 가지는 니즈를 평가할 수 있다면 보다 효과적이고 효율적으로 프로그램의 운영과 성과를 개선시킬 수 있는 방안을 제시할 수 있을 것으로 예상된다.

II. 연구의 방법

1. 조사대상 기관

본 연구의 조사대상 기관은 춘천시에 위치한 '춘천 실버 오케스트라'이다. 2002년도에 설립된 '춘천 실버 오케스트라'는 '춘천 실버 예술단'으로 출발하였다. 노년층이 가지고 있는 예술적 재능을 통해 예술 활동을 수행하고 건전한 노인문화 정착과 함께 노년층에 대한 사회적 인식 개선, 지역사회에 공헌을 운영 목적으로 한다. '춘천 실버 예술단'은 춘천시와 종교 재단의 후원으로 현재까지 활발하게 운영되고 있으며, 합창반과 한국 무용, 전통악기(사물놀이), 전통소리, 현악 오케스트라를 포함하여 총 5개 프로그램으로 구성되어 있다. 그중에서 현악 오케스트라 연주를 중심으로 운영하는 '춘천 실버 오케스트라' 프로그램에는 60세 이상의 연령을 가지는 시민이 참여할 수 있다. 이후에는 음악적 소질을 갖추고 있는 55세 이상의 시민도 참여할 수 있도록 규정을 완화하였다. 악기를 연주할 수 있는 사람이라면 참여할 수 있으며, 악기 연주 경험이 전혀 없더라도 예비단원 자격으로 가입할 수 있고 지휘자로부터 음악 기초부터 학습한 후에는 단원 자격으로 연주 활동에 참여할 수 있다. 2018년도에는 강원도 비영리민간단체로 활동을 시작하게 되었으며 정기연주회를 주기적으로 개최할 수 있는 역량을 갖추게 되었다. 프로그램 운영을 위하여 단장과 총무, 지휘자와 회원, 그리고 예비단원을 포함하여 약 30여 명으로 구성된다. 프로그램 실버회원들의 지속적인 참여를 독려하고 중도 이탈을 방지하기 위하여 주기적으로 상담과 설문조사를 실시하여 그들의 애로사항과 만족도를 평가한다. 회원들의 연주실력 향상을 중요시함과 동시에 무대 매너를 학습하고 연주 의욕을 고취시키기 위하여 국내외 유수의 오케스트라가 참여하는 연주회를 연 1회 관람하는 프로그램을 운영한다. 그리고 '정기연주회'와 '나눔 공연', '크리스마스 연주회'를 포함하는 연주회를 정기적으로 개최하고 있으며, 이 외의 활동으로서 봉사연주와 위문공연 등을 지속적으로 운영하고 있다.

2. IPA 분석

Matzler et al.[17]은 중요도는 만족도의 함수라고 주장하였다. 예를 들어서, 어떠한 사람이 만족한다고 응답한 속성이 중요하거나 중요하지 않을 수 있으며, 다

른 한편으로는 만족도가 낮은 속성의 중요도가 높거나 낮을 수도 있다[18]. IPA 기법은 중요도-만족도 기반의 다차원 속성 모델(multi-dimensional attribute model)을 기반으로 한다. 제품이나 서비스 속성에 대하여 사용자가 지각하는 중요도와 함께 만족도를 평가하고 두 값이 교차하는 지점을 2차원 매트릭스에 도식화하여 분석한다(그림 1). 중요도는 정책이나 자원 할당의 우선순위를 제시하는 점에 의미가 있으며, 만족도는 조사 대상자로부터 수집한 데이터 분석을 통하여 지속적인 개선 혹은 발전전략이 요구되는 영역을 식별할 수 있다[19].

		중요도 (높음)			
		II 사분면 집중투자 및 개선 (Concentrate here)	I 사분면 현상유지 및 강화 (Keep up the good work)		
만족도 (낮음)				만족도 (높음)	
		III 사분면 낮은 우선순위 (Low priority)	IV 사분면 과잉노력 지양 (Possible overkill)		
		중요도 (낮음)			

그림 1. IPA 매트릭스 (출처: Chen[19], p.80)

[그림 1]은 IPA 기법을 통하여 도출된 만족도와 중요도가 각각 x축과 y축으로 구성된 4개의 사분면 영역에 표시된 매트릭스를 나타내고 있다. I 사분면은 속성의 만족도와 중요도가 상대적으로 높은 영역을 나타내며, 현재의 상태로 지속적인 유지와 강화가 필요하다는 점을 시사한다. 만족도가 낮으나 중요도가 높은 영역을 나타내는 II 사분면은 우선적으로 자원을 투자해야 한다는 점을 나타낸다. 그리고 만족도와 중요도가 상대적으로 모두 낮은 III 사분면은 현재 고려해야 할 사항이 아님을 나타내며, 마지막으로 IV 사분면은 만족도는 높으나 중요도가 낮은 영역을 나타내며 현재 과잉투자가 되고 있음을 시사한다.

IPA 기법은 다양한 영역에서의 프로그램 개선방안을 모색하고 향후 추진 방향을 설정하기 위한 기초 연구로서 사용되어 왔다. 특히 여성 노령층이 참여하는 복지관의 스포츠 프로그램 평가[20][21]와 노인 댄스 프로그램[22], 고령자를 위한 소비자교육 프로그램[23], 노

인 구매층을 위한 실버타운 활성화[24] 등을 포함하여 노년층이 참여하는 프로그램 혹은 정책의 발전 방안을 제시하기 위하여 널리 활용된 유용한 기법이다.

3. 설문도구 설계

‘춘천 실버 오케스트라’ 프로그램에 대하여 회원들이 지각하는 프로그램 속성의 중요도와 만족도를 평가하기 위하여 기존의 문헌을 기반으로 평가영역과 평가항목을 설계하였다(표 1). 평가영역은 6개의 영역으로 구성하였으며, 지역사회와의 연계, 예산 운영, 프로그램 운영, 인력 운영, 홍보전략, 프로그램 운영환경을 포함하였다.

지역사회와의 연계를 평가하기 위하여 강성희 외[25]와 김진경 외[26]의 연구를 기반으로 지역사회와의 다양한 활동 여부와 지역 특색을 고려한 운영, 그리고 지역사회와의 적극적인 교류를 포함하는 3개의 평가항목을 활용하였다. 예산운영의 평가영역은 강성희 외[25]의 연구를 기초로 하여 투명한 회원 회비의 공개와 재정적 지원, 그리고 적절한 회비 수준을 포함하는 3개의 항목으로 평가하였다. 7개의 평가항목으로 구성된 프로그램 운영은 권재윤[22]과 김진경 외[26], 강영애 외[27], 고미영 외[28], 안용덕·신정훈[29]의 연구를 기반으로 프로그램의 다양성과 독창성, 자아계발을 위한 운영 여부, 운영자의 적극적인 참여, 회원들의 수준을 고려하여 운영하는지에 대한 여부, 그리고 프로그램의 평가와 평가결과의 반영 여부로 평가하였다. 인력 운영 평가영역은 홍효석 외[30]에서 활용된 IPA 기법 설문도구를 기반으로 실버회원의 요구사항에 대한 운영자의 신속한 대응과 함께 자발적인 노력의 여부, 회원과 운영자 간의 활발한 커뮤니케이션, 그리고 운영자의 전문성을 평가하였다. 안용덕·신정훈[29]의 연구를 기반으로 프로그램의 홍보전략을 평가하였으며, 온라인 기반의 홍보 프로그램 활성화 여부와 함께 활발한 이벤트를 통한 홍보 여부를 포함하는 2개의 평가항목으로 구성된다. 마지막으로, 전정선·윤양진[31]의 연구에서 활용된 3개의 평가항목을 활용하여 프로그램 운영환경 영역을 평가하였다. 실버회원들의 휴식공간 유무 여부와 함께 복지관에 방문하기 위한 편리한 접근성, 그리고 회원들을 위한 연습실 환경이 마련되어 있는지에 대

한 여부를 포함하는 3개의 평가항목을 사용하였다.

모든 평가항목에 대하여 조사 대상자는 5점 만점(예., '전혀 그렇지 않다'(1점), '그렇지 않다'(2점), '보통이다'(3점), '그렇다'(4점), '매우 그렇다'(5점))를 기준으로 리커트 척도의 설문 도구가 설계되었다. 평가영역과 평가항목의 내용 타당도와 이해성, 가독성은 2명의 박사급 전문가에 의하여 평가가 수행되었다.

표 1. 평가영역과 평가항목

평가영역	평가항목
지역사회와의 연계	지역사회와 연계한 다양한 활동의 실시
	지역의 특색을 고려한 프로그램 운영
	프로그램 운영을 통하여 지역사회와 적극적인 소통
예산 운영	회원들의 회비 사용 내역을 투명하게 공개
	후원 기관으로부터의 재정적 지원
	회원들의 적절한 회비 수준
프로그램 운영	프로그램을 다양하게 구성하여 운영
	프로그램을 독창적으로 구성하여 운영
	회원들의 자이개발을 위하여 프로그램을 운영
	프로그램 운영자/관계자가 적극적으로 운영에 참여
	회원들의 연주 수준을 고려하여 프로그램이 운영
	프로그램 운영에 대한 평가 실시
인력 운영	프로그램 운영 평가에 대한 결과를 다음 계획에 반영
	프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 요구에 신속하게 대응
	프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 편의를 제공하기 위하여 자발적인 노력
	프로그램 관리자 및 직원들과 회원들과의 활발한 커뮤니케이션
	프로그램 운영자/관계자의 전문성
홍보전략	프로그램 홍보를 위한 홈페이지 혹은 SNS를 통한 운영의 활성화
	프로그램 홍보를 위한 이벤트를 활성화
프로그램 운영환경	회원들의 휴식을 위한 공간이 복지관 내에 마련
	복지관의 접근성 (예: 교통수단, 지리적 위치)
	복지관 내에서 회원들의 연주 및 연습을 위한 연습실의 환경

4. 조사 대상자

본 연구는 '춘천 실버 오케스트라'에서 실버회원으로서 현재 참여 중이거나 참여한 경험이 있는 53명의 회원과 함께 프로그램 운영직에 현재 종사하고 있거나 종사한 경험이 있는 32명의 관리자와 운영자를 조사 대상으로 선정하였다. 2020년 6월 26일부터 9월 8일까지 오프라인에서 설문지를 배포하여 설문자료를 수집하였다. 조사 대상자들로부터의 중요도와 만족도 설문지 회수율은 모두 100%이다.

[표 2]는 본 연구에 참여한 조사 대상자의 인구 통계적 특성을 나타내고 있다. 조사에 참여한 응답자 중에서 실버회원과 운영자 응답자 중에서 남성이 차지하는 비율은 각각 9.4%와 31.3%를 차지하고 있는 것으로 나

타났다. 실버회원 응답자의 연령대는 60대가 가장 많은 43.4%를 차지하고 있으며, 70대(35.8%)와 50대(20.8%)의 순서로 집계되었다. 프로그램 운영자의 연령대는 40대가 가장 높은 40.6%인 것으로 나타났으며 50대는 34.4%이다. 본 설문조사에 참여한 실버회원과 프로그램 운영자의 평균 연령은 각각 66.4세(S.D.=6.90)와 44.6세(S.D.=8.89)로 계산되었다. 응답자의 실버회원의 최종학력을 조사한 결과, 고등학교졸업(45.3%)과 2년제 대학교 졸업(22.6%) 등의 순서로 나타났다. 프로그램 운영자의 최종학력은 4년제 대학교 졸업(53.1%)과 2년제 대학교 졸업(25.0%)의 순서로 집계되었다.

표 2. 조사 대상자의 인구통계학적 특성

특성	구분	오케스트라 회원 (N=53)		운영자 (N=32)	
		빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
성별	남성	5	9.4	10	31.3
	여성	48	90.6	22	68.8
연령	20대	-	-	2	6.3
	30대	-	-	5	15.6
	40대	-	-	13	40.6
	50대	11	20.8	11	34.4
	60대	23	43.4	-	-
	70대 이상	19	35.8	-	-
학력	고졸 이하	4	7.5	0	0.0
	고졸	24	45.3	3	9.4
	2년제 대졸	12	22.6	8	25.0
	4년제 대졸	11	20.8	17	53.1
	대학원 석사	2	3.8	4	12.5

III. 연구 결과

1. 평가영역에 대한 중요도와 만족도 순위

[표 3]과 [표 4]는 6개의 평가영역에 대하여 계산된 프로그램 실버회원과 운영자가 평가한 중요도와 만족도의 평균 및 순위를 각각 나타내고 있다. 프로그램 실버회원이 평가한 '인력 운영'의 중요도와 만족도는 모두 가장 높은 순위에 있는 것으로 계산되었다. 그러나 '홍보전략'의 중요도와 만족도는 가장 낮게 평가된 것으로 나타났다. '예산운영'에 대한 중요도와 만족도는 각각 2위와 5위로 나타났으며, 따라서 프로그램을 원활하게 운영하기 위해서는 예산운영이 중요하다고 평가하였으나 이에 대한 만족도는 높지 않은 것을 알 수 있다. 프

로그래밍의 운영자를 대상으로 조사한 중요도와 만족도 순위를 평가한 결과, '예산운영' 평가영역은 가장 중요하다고 평가되었으나 만족도는 그에 미치지 못하는 5위에 나타났다. 그리고 '인력운영'의 중요도와 만족도는 각각 4위와 1위로 나타났으며, '지역사회와의 연계'는 각각 2위와 3위의 중요도와 만족도 순위를 가지는 것으로 평가되었다.

표 3. 평가영역에 대한 중요도와 만족도 순위: 프로그램 실버회원

평가영역	중요도		만족도	
	평균	순위	평균	순위
지역사회와의 연계	4.132	5	3.654	3
예산 운영	4.296	2	3.421	5
프로그램 운영	4.135	4	3.803	2
인력 운영	4.302	1	3.953	1
홍보전략	4.085	6	3.283	6
프로그램 운영환경	4.182	3	3.585	4

표 4. 평가영역에 대한 중요도와 만족도 순위: 프로그램 운영자

평가영역	중요도		만족도	
	평균	순위	평균	순위
지역사회와의 연계	4.175	2	3.649	3
예산 운영	4.404	1	3.526	5
프로그램 운영	4.169	3	3.793	2
인력 운영	4.145	4	3.941	1
홍보전략	4.132	5	3.421	6
프로그램 운영환경	3.904	6	3.623	4

2. IPA 기법을 활용한 평가항목의 분석: 실버회원

2.1 평가항목에 대한 중요도와 만족도의 차이

[표 5]는 실버회원이 평가한 중요도와 만족도의 평균과 순위를 나타내고 있다. 22개 평가항목에 대한 중요도의 평균을 계산한 결과, '회원들의 적절한 회비수준'과 '프로그램을 독창적으로 구성하여 운영'을 제외한 모든 항목의 평균은 4.0 이상인 것으로 나타났다. 그러나 만족도에 대해서는 '프로그램 운영자/관계자의 전문성'을 제외한 21개 항목의 평균이 4.0 이하인 것으로 계산되었다.

중요도에 대해서는 '프로그램 운영자/관계자의 전문성'에 대한 평균이 4.547로 계산되었으며 응답자가 각각 가장 중요한 항목인 것으로 나타났다. 그리고 '후원기관으로부터의 재정적 지원'(=4.509)과 '회원들의 회비 사용내역을 투명하게 공개'(=4.434), '회원들의 자아계발을 위하여 프로그램을 운영'(=4.302), '복지관 내

에서 회원들의 연주 및 연습을 위한 연습실 환경'(=4.245) 등의 순서로 중요도 우선순위가 평가되었다. 이와는 반면에 '프로그램을 독창적으로 구성하여 운영'(=3.943)은 가장 낮은 중요도 값을 가지는 것으로 조사되었다.

평가항목의 만족도에 대해서는, '프로그램 운영자/관계자의 전문성'(=4.415)이 가장 높은 만족도 평균을 가지는 것으로 조사되었다. 그리고 '프로그램 운영자/관계자가 적극적으로 운영에 참여'(=3.943), '회원들의 자아계발을 위하여 프로그램을 운영'(=3.906), '회원들의 연주 수준을 고려하여 프로그램이 운영'(=3.868) 등의 순서로 만족도가 평가되었다. 흥미로운 연구 결과는, '프로그램 운영자/관계자의 전문성'은 중요도와 만족도에서 모두 가장 높은 순위로 나타났다. 그리고 '후원기관으로부터의 재정적 지원'에 대한 중요도와 만족도는 각각 2위와 22위인 것으로 조사되었다.

표 5. 평가항목에 대한 중요도와 만족도의 차이분석: 실버회원 (N=53)

평가항목	중요도 평균	만족도 평균	중요도 순위	만족도 순위	t
지역사회와 연계한 다양한 활동의 실시	4.094	3.755	16	11	2.823**
지역의 특색을 고려한 프로그램 운영	4.094	3.585	17	16	4.164***
프로그램 운영을 통하여 지역사회와 적극적인 소통	4.208	3.623	8	15	6.158***
회원들의 회비 사용 내역을 투명하게 공개	4.434	3.792	3	8	4.851***
후원 기관으로부터의 재정적 지원	4.509	3.000	2	22	8.902***
회원들의 적절한 회비 수준	3.943	3.472	21	18	3.955***
프로그램을 다양하게 구성하여 운영	4.189	3.679	10	13	5.323***
프로그램을 독창적으로 구성하여 운영	3.943	3.660	22	14	2.387*
회원들의 자아계발을 위하여 프로그램을 운영	4.302	3.906	4	3	4.368***
프로그램 운영자/관계자가 적극적으로 운영에 참여	4.170	3.943	12	2	2.001
회원들의 연주 수준을 고려하여 프로그램이 운영	4.151	3.868	13	4	2.327*
프로그램 운영에 대한 평가 실시	4.000	3.717	20	12	2.872**
프로그램 운영 평가에 대한 결과를 다음 계획에 반영	4.189	3.849	11	5	3.998***
프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 요구에 신속하게 대응	4.226	3.811	6	7	4.370***
프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 편의를 제공하기 위하여 자발적인 노력	4.208	3.792	9	10	4.370***
프로그램 관리자 및 직원들과 회원들과의 활발한 커뮤니케이션	4.226	3.792	7	9	4.555***
프로그램 운영자/관계자의 전문성	4.547	4.415	1	1	1.631
프로그램 홍보를 위한 홈페이지 혹은 SNS를 통한 운영의 활성화	4.094	3.264	18	21	5.470***
프로그램 홍보를 위한 이벤트를 활성화	4.075	3.302	19	20	5.105***
회원들의 휴식을 위한 공간이 복지관 내에 마련	4.151	3.509	14	17	5.312***

복지관의 접근성 (예: 교통수단, 지리적 위치)	4.151	3.415	15	19	4.975***
복지관 내에서 회원들의 연주 및 연습을 위한 연습실의 환경	4.245	3.830	5	6	2.942*

* α .05, ** α .01, *** α .001

조사 대상자가 평가한 중요도와 만족도 간의 차이를 관찰한 결과, 22개의 모든 평가항목에 대한 중요도 평균은 만족도의 평균보다 높은 것으로 계산되었다. 관찰된 평균 간의 차이가 통계적 유의수준에서 다른지를 평가하기 위하여 Student-t Test를 수행하였다. 분석 결과, '프로그램 운영자/관계자가 적극적으로 운영에 참여'와 '프로그램 운영자/관계자의 전문성'을 포함하는 2개의 항목을 제외한 모든 평가항목에 대하여 관찰된 차이는 통계적으로 유의($p < 0.05$)한 것으로 나타났다.

2.2 IPA 매트릭스

실버회원이 평가한 중요도와 만족도의 평균값을 활용하여 IPA 매트릭스를 도식화하였다(그림 2). 4개의 사분면은 중요도와 만족도에 대해서 계산된 중위수(median)를 사용하여 영역화하였다.

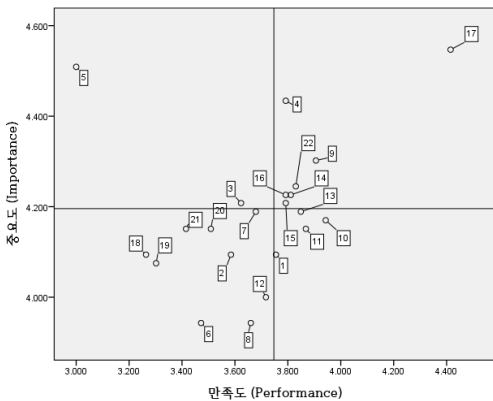


그림 2. IPA 매트릭스: 실버회원

중요도와 만족도가 모두 높은 수준을 나타내는 1사분면에는 '회원들의 회비사용 내역을 투명하게 공개'와 '회원들의 자에게발을 위하여 프로그램을 운영', '프로그램 운영자/관계자의 전문성'을 포함하는 7개의 평가항목이 위치하는 것으로 나타났다(표 6). 중요도는 높으나 만족도가 낮은 수준인 2사분면에는 2개의 평가항목인 '프로그램 운영을 통하여 지역사회와 적극적인 소통'

과 '후원기관으로부터의 재정적 지원'이 위치하였다. 그리고 낮은 우선순위를 의미하는 3사분면에는 '지역특색을 고려한 프로그램 운영'과 '적정한 회비 수준', '독창적인 프로그램 운영'을 포함하는 9개의 평가항목이 위치하는 것으로 조사되었다. 마지막으로, 중요도는 낮으나 만족도가 높은 수준인 4사분면에는 '지역사회와의 다양한 활동 연계', '프로그램 운영자/관계자의 적극적인 운영', '프로그램 운영에 대한 평가 반영' 포함하여 4개의 평가항목이 위치하는 것으로 평가되었다.

표 6. IPA 매트릭스에서 나타난 평가지표: 실버회원

사분면	평가항목
I 사분면 (현상유지 및 강화)	4. 회원들의 회비 사용 내역을 투명하게 공개
	9. 회원들의 자에게발을 위하여 프로그램을 운영
	14. 프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 요구에 신속하게 대응
	15. 프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 편의를 제공하기 위하여 자발적인 노력
	16. 프로그램 관리자 및 직원들과 회원들과의 활발한 커뮤니케이션
	17. 프로그램 운영자/관계자의 전문성
	22. 복지관 내에서 회원들의 연주 및 연습을 위한 연습실의 환경
II 사분면 (집중투자 및 개선)	3. 프로그램 운영을 통하여 지역사회와 적극적인 소통
	5. 후원 기관으로부터의 재정적 지원
III 사분면 (낮은 우선순위)	2. 지역의 특색을 고려한 프로그램 운영
	6. 회원들의 적절한 회비 수준
	7. 프로그램을 다양하게 구성하여 운영
	8. 프로그램을 독창적으로 구성하여 운영
	12. 프로그램 운영에 대한 평가 실시
	18. 프로그램 홍보를 위한 홈페이지 혹은 SNS를 통한 운영의 활성화
	19. 프로그램 홍보를 위한 이벤트를 활성화
	20. 회원들의 휴식을 위한 공간이 복지관 내에 마련
	21. 복지관의 접근성 (예: 교통수단, 지리적 위치)
	IV 사분면 (과잉노력 지양)
10. 프로그램 운영자/관계자가 적극적으로 운영에 참여	
11. 회원들의 연주 수준을 고려하여 프로그램이 운영	
	13. 프로그램 운영 평가에 대한 결과를 다음 계획에 반영

3. IPA 기법을 활용한 평가항목의 분석: 프로그램 운영자

3.1 평가항목에 대한 중요도와 만족도의 차이

[표 7]은 프로그램 운영자가 평가한 중요도와 만족도의 평균과 순위를 나타내고 있다. '프로그램 홍보를 위한 이벤트 활성화', '회원들의 휴식을 위한 공간 마련', 그리고 '복지관의 접근성'을 제외한 19개 항목의 중요도 평균은 4.0 이상인 것으로 나타났다. 그러나 만족도 평균을 계산한 결과, '프로그램 운영자/관계자가 적극

적으로 운영에 참여'와 '프로그램 운영자/관계자의 전문성'을 제외한 20개 항목의 평균이 4.0 이하인 것으로 계산되었다.

표 7. 평가항목에 대한 중요도와 만족도의 차이분석: 프로그램 운영자 (N=32)

평가항목	중요도 평균	만족도 평균	중요도 순위	만족도 순위	t
지역사회와 연계한 다양한 활동의 실시	4.125	3.719	13	11	2.746*
지역의 특색을 고려한 프로그램 운영	4.094	3.531	15	18	1.387
프로그램 운영을 통하여 지역사회와 적극적인 소통	4.344	3.781	4	8	5.638***
회원들의 회비 사용 내역을 투명하게 공개	4.531	3.906	1	4	3.754**
후원 기관으로부터의 재정적 지원	4.438	3.375	2	22	4.941***
회원들의 적절한 회비 수준	4.188	3.500	8	19	4.342***
프로그램을 다양하게 구성하여 운영	4.437	3.625	3	15	4.463***
프로그램을 독창적으로 구성하여 운영	4.063	3.688	16	14	1.833
회원들의 자아개발을 위하여 프로그램을 운영	4.156	3.813	12	6	2.075*
프로그램 운영자/관계자가 적극적으로 운영에 참여	4.188	4.000	9	2	1.293
회원들의 연주 수준을 고려하여 프로그램이 운영	4.219	3.750	6	9	1.348
프로그램 운영에 대한 평가 실시	4.000	3.750	19	10	1.488
프로그램 운영 평가에 대한 결과를 다음 계획에 반영	4.219	3.688	7	13	3.744**
프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 요구에 신속하게 대응	4.125	3.813	14	7	1.973
프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 편의를 제공하기 위하여 자발적인 노력	4.063	3.844	17	5	1.561
프로그램 관리자 및 직원들과 회원들과의 활발한 커뮤니케이션	4.188	3.938	10	3	1.544
프로그램 운영자/관계자의 전문성	4.188	4.094	11	1	0.551
프로그램 홍보를 위한 홈페이지 혹은 SNS를 통한 운영의 활성화	4.313	3.563	5	16	4.464***
프로그램 홍보를 위한 이벤트를 활성화	3.969	3.406	20	21	3.483**
회원들의 휴식을 위한 공간이 복지관 내에 마련	3.781	3.438	22	20	2.350**
복지관의 접근성 (예: 교통수단, 지리적 위치)	3.875	3.563	21	17	1.899
복지관 내에서 회원들의 연주 및 연습을 위한 연습실의 환경	4.031	3.719	18	12	2.265*

* α .05, ** α .01, *** α .001

계산된 중요도의 평균을 관찰한 결과, '회원들의 회비 사용 내역을 투명하게 공개'(=4.531)는 프로그램 운영자가 가장 중요하다고 평가한 항목인 것으로 나타났다. 그리고 '후원기관으로부터의 재정적 지원'(=4.438)과 '프로그램을 다양하게 구성하여 운영'(=4.437), '프로그램 운영을 통하여 지역사회와의 적극적인 소통'(=4.344) 등의 순서로 중요도 우선순위가 나타났다. 그러나 '회원들의 휴식을 위한 공간 마련'(=3.781)은 그 중요도가 가장 낮다고 평가되었다.

프로그램 운영자가 평가한 만족도 중에서 가장 높은 순위는 '프로그램 운영자/관계자의 전문성'(=4.094)인 것으로 나타났다. 그리고 '프로그램 운영자/관계자가 적극적으로 운영에 참여'(=4.000), '프로그램 관리자와 회원들 간의 커뮤니케이션'(=3.938), '회원들의 회비 사용내역의 투명한 공개'(=3.906) 등의 순서로서 만족도 우선순위가 평가되었다. 주목해야 할 연구 결과는, '후원기관으로부터 재정적 지원'의 중요도는 2위로 평가되었으나, 만족도 순위는 가장 낮은 22위를 차지하는 것으로 조사되었다. 중요도에서 관찰된 패턴과 유사하게 '회원들의 휴식을 위한 공간 마련'과 '프로그램 홍보를 위한 이벤트 활성화'는 낮은 만족도 순위를 가지는 것으로 나타났다.

2.3 IPA 매트릭스

[그림 3]은 프로그램 운영자에 대해서 평가된 중요도와 만족도 평균값을 도식화한 IPA 매트릭스를 나타내고 있다.

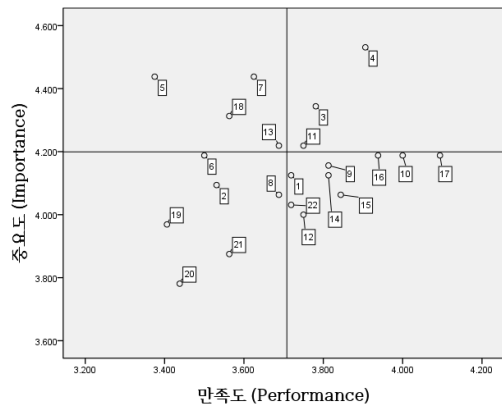


그림 3. IPA 매트릭스: 프로그램 운영자

'프로그램 운영을 통한 지역사회와의 소통'과 함께 '회원들의 회비사용 내역을 투명하게 공개', 그리고 '회원들의 연주 수준을 고려한 프로그램 운영'을 포함하는 3개의 평가항목은 중요도와 만족도가 모두 높은 수준을 나타내는 영역인 1사분면에 위치하는 것으로 평가되었다[표 8]. 2사분면에는 '후원기관으로부터의 재정적 지원'과 '프로그램의 다양한 구성', '프로그램 운영 평가의 결과를 반영', 그리고 '홈페이지와 SNS를 통한 홍

보의 활성화'를 포함하는 4개의 평가항목이 위치하는 것으로 나타났다. 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역인 3사분면에는 '지역의 특색을 고려한 프로그램 운영'과 '회원들의 적절한 회비 수준' 등을 포함하여 6개의 평가항목이 낮은 우선순위 특성을 나타내고 있다. 마지막으로, 중요도는 낮으나 만족도가 높기 때문에 과잉노력을 지양해야 함을 의미하는 4사분면에는 '지역사회와 연계한 다양한 활동 실시', '프로그램 운영에 대한 평가 실시', '프로그램 운영자의 전문성'을 포함하는 9개 평가항목이 위치하는 것으로 조사되었다.

표 8. IPA 매트릭스에서 나타난 평가지표: 프로그램 운영자

사분면	평가항목
I 사분면 (현상유지 및 강화)	3. 프로그램 운영을 통하여 지역사회와 적극적인 소통
	4. 회원들의 회비 사용 내역을 투명하게 공개
	11. 회원들의 연주 수준을 고려하여 프로그램이 운영
	5. 후원 기관으로부터의 재정적 지원
	7. 프로그램을 다양하게 구성하여 운영
II 사분면 (집중투자 및 개선)	13. 프로그램 운영 평가에 대한 결과를 다음 계획에 반영
	18. 프로그램 홍보를 위한 홈페이지 혹은 SNS를 통한 운영의 활성화
	2. 지역의 특색을 고려한 프로그램 운영
	6. 회원들의 적절한 회비 수준
III 사분면 (낮은 우선순위)	8. 프로그램을 독창적으로 구성하여 운영
	19. 프로그램 홍보를 위한 이벤트를 활성화
	20. 회원들의 휴식을 위한 공간이 복지관 내에 마련
	21. 복지관의 접근성 (예: 교통수단, 지리적 위치)
	1. 지역사회와 연계한 다양한 활동의 실시
	9. 회원들의 자아개발을 위하여 프로그램을 운영
IV 사분면 (과잉노력 지양)	10. 프로그램 운영자/관계자가 적극적으로 운영에 참여
	12. 프로그램 운영에 대한 평가 실시
	14. 프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 요구에 신속하게 대응
	15. 프로그램 관리자 및 직원들이 회원들의 편의를 제공하기 위하여 자발적인 노력
	16. 프로그램 관리자 및 직원들과 회원들과의 활발한 커뮤니케이션
	17. 프로그램 운영자/관계자의 전문성
	22. 복지관 내에서 회원들의 연주 및 연습을 위한 연습실의 환경

IV. 논의 및 결론

지속적으로 증가하고 있는 우리나라의 고령층 인구를 중심으로 문화와 예술 참여 활동이 큰 관심을 받고 있다. 노령층을 위한 문화예술 활동의 기회를 제공하는 목적은 창작과 체험 활동을 수행함으로써 그들의 삶의 만족도를 향상시키고 사회적 관계 형성에 도움을 줄 수 있는 문화 복지를 구현할 수 있기 때문이다[15]. 본 연

구는 노령층에게 음악 활동의 기회를 부여하고 문화생활 보편화를 목적으로 복지회관이 운영하고 있는 프로그램 중에서 춘천시에 위치한 '춘천 실버 오케스트라'를 대상으로 실버회원과 프로그램 운영자가 프로그램 속성에 대한 지각된 중요도와 만족도를 분석하였다. 능동적인 학습자로서 지역사회 활동에 참여하는 회원들과 함께 프로그램을 관리하는 운영자의 인식을 동시에 확인하고, 이를 기반으로 프로그램의 운영과 성과를 개선시키기 위한 방안을 제안하기 위하여 본 연구를 수행하였다.

'지역사회와의 연계'와 '예산 운영', '프로그램 운영', '인력 운영', '홍보전략', 그리고 '프로그램 운영환경'을 포함하는 6개의 평가영역에 대해서 조사 대상자의 중요도와 만족도를 평가하였다. 실버회원에 대한 중요도의 평균은 모든 영역에서 4.0 이상인 것으로 나타났으며, 프로그램 운영자에 대해서는 '프로그램 운영환경'을 제외한 영역에서 4.0 이상으로 조사되었다. 그러나 만족도의 평균을 계산한 결과, 모든 평가영역의 평균은 두 가지 집단 모두에서 4.0 미만인 것으로 나타났다. 그리고 모든 영역에 대한 만족도는 중요도보다 낮은 것으로 평가되었다. 따라서 성공적인 프로그램의 운영을 위해서 요구되는 실천적 항목에 대해서는 실버회원들과 프로그램 운영자 모두 그 중요성을 충분히 인식하고 있으나, 실제로 지각한 만족도 수준은 그들의 기대에 미치지 못하는 것으로 평가할 수 있다. 흥미로운 연구 결과는, 실버회원이 평가한 '인력운영'의 중요도와 만족도 모두 가장 높은 순위에 위치하는 것으로 나타났다. 그리고 프로그램 운영자 그룹이 가장 높게 평가한 만족도를 가지는 평가영역 또한 '인력운영'인 것으로 나타났다. 따라서 두 집단 모두는 프로그램을 운영하는 관리자와 직원들이 가져야 할 역량과 함께 실버회원들의 편의를 제공하고 활발한 커뮤니케이션과 함께 그들의 니즈를 충족시키기 위해서 운영자 그룹이 수행해야 할 활동을 중요하게 인식하고 있으며, 동시에 인력운영의 성과에 대해서 두 집단 모두가 긍정적으로 공감하는 것으로 해석할 수 있다. IPA 기법을 활용하여 노인복지관이 운영하는 스포츠 프로그램의 선택 속성을 평가한 전태준·윤신혜[21]에 따르면, 노인복지관 회원이 지각하는 프로그램의 운영자 혹은 지도자로부터 느끼는 신뢰와

전문성, 우수성은 프로그램 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다고 주장하였다. 프로그램 운영자와 지도자에 대한 평가를 통하여 그들의 우수한 성과에 따른 보상과 인센티브를 제공한다면 회원들로부터 지속적인 만족도를 이끌어 내며, 더 나아가서는 성공적인 프로그램 운영에 긍정적인 기여를 할 것으로 판단할 수 있다. '예산 운영' 영역에 대해서, 두 집단으로부터 평가된 중요도는 모두 높은 우선순위에 위치하는 것으로 나타났으나 만족도의 순위는 상대적으로 낮게 나타났다. 본 연구의 조사대상 기관인 '춘천 실버 오케스트라'를 포함하는 우리나라의 평생교육 프로그램은 정부 혹은 지방자치단체의 보조금과 함께 복지회관의 예산, 그리고 회원들의 수강료와 지역사회의 자원을 활용하여 운영되고 있다. 본 연구의 결과를 통하여, 조사 대상자는 원활한 프로그램의 운영을 위해서는 적정 수준의 예산 확보가 필수적이며, 동시에 회원들의 수강료는 합리적인 수준에서 결정되고 그 사용 내역이 투명하게 공개되어야 한다는 점을 중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 노령층은 지역사회에서 교육과 복지 혜택을 수동적으로 제공받아야 하는 존재가 아니라, 그들의 음악적 재능을 지역사회에 능동적으로 기여할 수 있는 존재로서 인식하고, 이를 위해서는 적절한 수준의 예산을 확보하고 투명하게 집행하는 열린 운영구조가 필요하다는 점을 시사한다. 6가지 평가영역 중에서 '홍보전략'은 실버회원과 프로그램 운영자 그룹 모두에게 중요도와 만족도가 다른 영역과 비교하여 상대적으로 낮다고 평가되었다. 이는 실버오케스트라는 홍보가 복지기관의 여러 프로그램 중 하나로 일괄 홍보로 운영되어 비효과적인 면이 있으며, 회원 대부분 기존 복지관 회원으로 내부 안내에 의해 유입된 경우가 많아 그 필요성을 크게 느끼지 못하고 있다. 실버회원들의 음악 활동과 관련한 구체적인 성과나 진행 상황을 대내외적으로 홍보하는 데에는 두 그룹 모두 많은 관심을 두지 않는 것으로 해석할 수 있다.

6개의 평가영역이 포함하는 22개 평가항목에 대하여 IPA 기법을 적용한 결과, 실버회원과 프로그램 운영자 그룹에 대해서 각각 7개와 3개의 평가항목이 제1사분면에 위치하는 것으로 나타났다. '현상 유지 및 강화'를 의미하는 1사분면에 나타난 평가항목들은 프로그램 운

영자 그룹과 비교하여 실버회원 그룹에서 상대적으로 많은 항목의 수가 나타났다. 실버회원에 대해서는 '인력 운영'과 관련한 4개의 모든 평가항목이 1사분면에 위치하는 것으로 나타났으며, 따라서 노령층 회원들은 안정적인 자기계발 활동과 음악연주 활동을 위해서는 자신들을 위해서 봉사를 제공하는 프로그램 운영자의 역량과 노력을 우선시하는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 실버회원들이 가지는 프로그램 참여 목적을 얻기 위해서는 운영업무와 관련된 종사자와 지도자의 관심과 노력이 지속적으로 요구된다는 점을 시사한다. 프로그램 운영자 그룹의 관점에서는 프로그램 운영을 통한 지역사회와의 소통과 함께 회비 사용 내역의 투명성, 그리고 회원들의 연주 수준을 고려한 프로그램 운영이 1사분면에서 나타났다. 본 연구 결과는 안정적으로 프로그램을 운영함과 동시에 궁극적으로는 지역사회에 기초한 사회사업을 통하여 사회적 자원을 연결하기 위한 운영 목적이 반영된 결과라고 해석할 수 있다.

'후원 기관으로부터의 재정적 지원'은 실버회원과 운영자 그룹의 모든 제2사분면에서 동시에 나타난 것으로 평가되었으며, 따라서 이에 대해서는 집중적인 투자와 개선의 노력이 요구된다. 본 연구의 조사대상 기관인 '춘천 실버 오케스트라'는 프로그램을 운영하기 위하여 소요되는 예산 대부분을 복지관 자체 예산에 의존하고 있으며, 일부분은 프로그램에 참여하는 회원이 납부하는 회원비로 충당되고 있다. 노령층 회원들의 경제적 여건을 고려한다면 회원비의 수준을 높이는 것은 현실적으로 한계가 있으며, 따라서 프로그램을 안정적으로 운영하기 위해서는 다양한 후원 기관으로부터 재정적인 지원이 요구된다고 평가할 수 있다. 구체적인 대안으로서, 중앙정부 혹은 지방자치단체로부터 적극적이고 현실적인 지원이 필요하다. 전문성을 갖춘 인력 확보와 교육환경을 개선시키기 위해서, 그리고 노령층 회원의 이동 편의성을 제공하기 위해서는 차량운행 지원 등을 포함하여 전반적인 지원이 요구된다. 보조금의 집행 영역도 공공 공연장 대관료 지원뿐만 아니라 사설 공연장으로서의 확대를 포함하는 민간시설 영역으로 확장할 필요가 있다. 또한, 지방자치 단체에 속한 대표적인 지역 기업의 적극적인 사회공헌 프로그램이 요구된다. 노인 복지관이 현재 운영하고 있는 홈페이지를 적극적으로

활용하여 기업 홍보와 함께 행사 출연 등 기업 후원에 대한 효용감을 느낄 수 있는 다양한 방법을 고안해야 할 것으로 판단된다. 프로그램 운영자 측면에서 프로그램 다양성과 운영결과 평가 반영 항목에서도 주목할 점이 있다. 현재 대부분의 프로그램은 운영자 개별 역량에 의지하여 구성과 운영이 이루어지고 있다. 이에 각 운영자의 프로그램 개발 능력을 개선, 발전 시킬 단기 교육 과정을 고려해야함을 시사한다. 예를 들어서, 건강한 노화를 위한 두뇌 활동의 일환으로서 음악 인지영역 교육 프로그램과 수업 실행이 노령층에게 적용할 수 있는 적절한 교수법 중의 한 가지 대안으로 부각될 수 있다[32]. 그리고 노인의 신체적 정서적 특성을 반영하여 근육이완 준비동작, 신체를 이용한 리듬교육, 자신의 사연이 있는 선곡발표 등의 교수법을 예로 들 수 있다. 또한 박선희[33]의 노인따돌림 피해경험의 대처과정에 관한 근거이론연구에서 복지시설내 노인 갈등문제 해결에 평소 많은 정서적 교감 기회와 복지시설의 적극적인 개입이 필요하다고 주장 되고 있으며 이에 실버 오케스트라 회원 간에도 적용될 수 있는 장치 마련이 필요하다.

IPA 매트릭스의 3사분면은 다른 영역과 비교하여 중요도와 만족도가 모두 낮은 영역을 의미한다. 본 연구 결과, '지역의 특색을 고려한 프로그램 운영'과 함께 '회원들의 적절한 회비 수준', '프로그램의 독창적인 구성과 운영', '프로그램 홍보를 위한 이벤트 활성화', '회원의 휴식공간 마련', 그리고 '복지관의 접근성'을 포함하는 6개의 평가항목은 두 그룹 모두의 3사분면에 위치하는 것으로 조사되었다. 이들 6가지의 평가항목은 다른 항목들과 비교하여 현 시점에서는 우선적으로 고려해야 할 항목이 아닌 것으로 두 그룹 모두로부터 평가 받은 것으로 나타났다.

주목해야 할 점은 프로그램 운영자 그룹에서 프로그램의 다양성의 개선이 요구되었고, 프로그램의 독창성은 낮은 우선 순위에 위치하고 있다는 점이다. 이는 운영자들의 경험상 실버회원에게는 독창성을 강조한 새로운보다 노인의 학습능력에 알맞은 익숙한 선곡 안에서 다양성의 추구함이 필요하다는 것을 보여주고 있다. 본 연구의 결과는 노령층을 대상으로 운영되고 있는 음악활동 중심의 평생교육 혹은 복지 프로그램의 운영은

회원들 스스로의 정서적 안정과 자아실현이라는 참여 동기를 강화시키는 것이 주요 목적이며, 이들 목적과는 직접적으로 관련이 없는 운영요소들에 대해서는 투자와 노력을 집중적으로 기울이지 않는 것이 바람직하다는 시사점을 제공한다. 더 나아가서는, 3사분면에 위치한 평가 항목들이 현재 중요하게 고려해야 할 대상은 아니나, 차별화된 서비스와 운영요소를 제공할 수 있는 방안을 모색해야 할 필요가 있다[21]. 예를 들어서, '프로그램을 다양하게 구성하여 운영'에 관한 실버회원의 만족도를 개선하기 위해서는 지역 내에 위치한 노인요양병원과 어린이병원, 복지시설에 정기적/비정기적인 봉사 연주를 통해 더욱 다양한 프로그램을 운영하는 것이 필요할 것으로 예상된다. 클래식 음악을 깊이 있게 감상할 수 있는 공연 관람능력을 배양하여 정서적인 풍성함을 키우며 이를 통해 음악적 표현욕구를 자극시켜 프로그램 참여 동기를 고양시킬 수 있다. 이를 위하여 음악 단체나 저명한 연주자를 초청하여 연주회 관람과 강의 프로그램을 기획하는 것이 필요하며, 이를 위한 재정적 지원이 함께 수반되어야 할 것으로 평가된다.

마지막으로, 4사분면에는 2개의 평가항목인 '지역사회와 연계한 다양한 활동의 실시'와 '프로그램 운영자가 적극적으로 운영에 참여'가 실버회원과 프로그램 운영자 그룹에서 모두 나타난 것으로 조사되었다. 특히, 프로그램 운영자가 적극적으로 실버회원들의 음악 활동에 개입해야 한다는 점에 대해서 두 그룹 모두로부터 중요성이 상대적으로 낮게 인식되기 때문에 회원들에게는 적절한 수준의 자율성을 보장하는 것이 필요하다는 시사점을 본 연구 결과는 제시할 수 있다. 그리고 4사분면에 위치하는 평가항목의 수는 실버회원과 비교하여 프로그램 운영자 그룹에서 상대적으로 많이 나타난 것을 조사되었다. 주목해야 할 연구 결과는, '실버회원들을 위한 연습실 환경'을 제외한 8개의 항목은 모두 프로그램 운영에 관한 항목이라는 점이다. 프로그램 운영 그룹이 가지는 기대 수준과는 달리 상대적으로 높은 만족도를 나타내고 있으며, 따라서 본 연구의 결과는 회원 만족 혹은 고객 만족을 위하여 운영되고 있는 춘천시의 노인복지 현장에서 적절한 수준 이상의 서비스 품질과 성과가 나타났다고 평가할 수 있다[4]. 그러나 다른 한편으로는, 4사분면에 나타난 항목들에 대해서

적정한 수준 이상으로 과도한 자원이 투입되고 있는지에 대해서는 고려해야 할 필요성이 있다고 판단할 수 있다.

본 연구의 결과는 지속적으로 증가하고 있는 노령층 참가자들과 함께 운영자의 복지관 운영 음악 프로그램에 대한 중요도와 만족도를 동시에 조사함으로써 지속 가능한 프로그램 운영을 위해서 요구되는 실천적인 개선방안을 제시하였다는 점에서 의의가 있다. IPA 기법은 소비자의 만족도 개선을 위한 마케팅 전략을 수립하기 위하여 널리 활용되어온 통계적 방법론이다. 본 연구에서는 IPA 기법을 활용하여 실버회원 및 운영자의 인식과 욕구를 파악하였으며, 프로그램 개선 요소들을 중요도와 만족도 우선순위에 따라서 영역화하였다. 본 연구가 수행한 일련의 연구 방법은 노령층 복지를 위한 프로그램의 점검을 위한 실무적인 평가 방법 가이드라인으로서 역할을 제공할 것으로 기대한다. 더 나아가서는, 음악 프로그램 참여를 통하여 사회적 욕구를 충족시키고 심리적 안정을 추구하고자 하는 노령층의 차별화된 니즈를 인식하여 프로그램 운영에 필요한 기초적인 자료를 제공하였다는 점이 본 연구의 학제적 시사점이라고 평가할 수 있다.

본 연구는 춘천시에 위치한 복지관 회원을 대상으로 자료가 수집되었기 때문에 지역의 차이에 따라서 발생할 수 있는 데이터의 편의를 고려한다면, 다른 지역에서 운영되고 있는 프로그램에 대해서 일반화시키기에는 한계가 있다. 그리고 본 연구에 참여한 응답자의 비교적 작은 샘플 크기로 발생할 수 있는 통계적 오류의 가능성으로 인하여 중요도와 만족도 간의 차이 검증 결과를 면밀하게 논의하기에는 그 한계가 있을 수 있다. 마지막으로, 노인을 위한 음악 프로그램은 수요자의 종류(예., 재가노인, 전문직 은퇴노인)[34][35] 혹은 니즈(예., 우울증 혹은 무력감 완화 및 자아존중감 향상)[36][37]에 따라서 세분화된 양질의 음악교육 콘텐츠를 제공하고 운영하는 사례를 관찰할 수 있다. 추후 연구에서는 노령층에게 제공되는 음악 콘텐츠와 프로그램에 따라서 다르게 인식될 것으로 기대되는 중요도와 만족도를 조사하여 차별화된 개선방안을 제시할 수 있는 연구가 필요할 것으로 예상된다.

참고 문헌

- [1] 통계청, *장래인구추계: 2015 ~ 2065*, 통계청, 2016.
- [2] W. Chodzko-Zajko, A. Schwingel, and C. H. Park, "Successful aging: The role of physical activity," *American Journal of Lifestyle Medicine*, Vol.3, No.1, pp.20-28, 2009.
- [3] J. W. Rowe and R. L. Kahn, "Successful aging 2.0: Conceptual expansions for the 21st century," *The Journals of Gerontology, Series B, Psychological Sciences and Social Sciences*, Vol.70, pp.593-596, 2015.
- [4] 이훈래, "서울시 노인복지관 서비스품질과 이용만족도의 인과관계 연구: 이용자 라이프스타일의 조절효과를 중심으로," *한국지방자치연구*, 제22권, 제1호, pp.111-132, 2020.
- [5] 박혜인, "노인복지관 여가활동 참여자의 자아통합감과 전두엽 인지기능에 관한 연구," *한국산학기술학회 논문지*, 제20권, 제6호, pp.219-227, 2019.
- [6] 광미정, 노상은, 광영길, "노인복지관의 정보화 교육만족도가 노인의 정보활용 및 생활만족도에 미치는 영향," *한국콘텐츠학회논문지*, 제17권, 제3호, pp.486-495, 2017.
- [7] 김중두, "자기건강관리 평생학습 프로그램의 노인집단만족도," *한국엔터테인먼트산업학회논문지*, 제9권, 제1호, pp.131-141, 2015.
- [8] 박영하, "건강증진을 위한 무용프로그램 유형 연구: 수도권 지역 노인복지관을 중심으로," *대한무용학회논문집*, 제78권, 제1호, pp.153-167, 2020.
- [9] 장영화, "일본어교육 현황분석을 바탕으로 평생교육으로서의 일본어교육의 과제," *동일어문연구*, 제24권, pp.69-81, 2009.
- [10] A. Amad, J. Seidman, S. B. Draper, M. M. Bruchhage, R. G. Lowry, J. Wheeler, A. Robertson, S. C. R. Williams, and M. S. Smith, "Motor learning induces plasticity in the resting brain: Drumming up a connection," *Cerebral Cortex*, Vol.27, No.3, pp.2010-2021, 2017.
- [11] A. F. Yap, Y. H. Kwan, C. S. Tan, S. Ibrahim, and S. B. Ang, "Rhythm-centred music making in community living elderly: A randomized pilot study," *BMC Complementary and*

- Alternative Medicine, Vol.17, No.311, pp.1-8, 2017.
- [12] 박부경, "노인음악교육 개선을 위한 평생교육의 적용," 음악교수법연구, 제19권, 제2호, pp.59-91, 2018.
- [13] R. K. MacAulay, P. Edelman, A. Boeve, N. Spranglers, and A. Halpin, "Group music training as a multimodal cognitive intervention for older adults," Psychomusicology: Music, Mind, and Brain, Vol.29, No.4, pp.180-187, 2019.
- [14] 한가영, 오영삼, "음악 활동이 노인의 건강노화에 미치는 영향," 보건사회연구, 제36권, 제3호, pp.363-392, 2016.
- [15] 한정란, 윤소영, "정책 수요자 요구에 근거한 노인 문화예술교육의 방향 제안," 노년교육연구, 제1권, 제1호, pp.69-89, 2015.
- [16] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," Journal of Marketing, Vol.41, No.1, pp.77-79, 1977.
- [17] K. Matzler, M. Fuchs, and A. Schubert, "Employee satisfaction: Does Kano's model apply?," Total Quality Management and Business Excellence, Vol.15, No.9/10, pp.1179-1198, 2004.
- [18] A. S. Roy, D. Bose, and U. K. Bera, "Assessment of residential institute foodservice using Kano categorization and importance-performance analysis," The TQM Journal, Vol.32, No.3, pp.401-428, 2020.
- [19] S. H. Chen, F. Y. Pai, and T. M. Yeh, "Using the importance-satisfaction model and service quality performance matrix to improve long-term care service quality in Taiwan," Applied Science, Vol.10, No.1, pp.1-17, 2020.
- [20] 오윤선, "여성 노인 참여자들의 복지관 스포츠 프로그램 서비스 품질에 대한 중요도 및 만족도 분석," 한국체육과학회지, 제28권, 제1호, pp.651-665, 2019.
- [21] 전태준, 윤신혜, "IPA를 이용한 노인종합복지관 스포츠프로그램 선택속성 평가," 한국웰니스학회지, 제14권, 제3호, pp.53-62, 2019.
- [22] 권재윤, "노인을 위한 댄스피트니스 프로그램 개선 및 증진방안," 한국웰니스학회지, 제13권, 제2호, pp.43-56, 2018.
- [23] 손지연, *고령자 대상 소비자교육 프로그램 개선방안 연구*, 한국소비자원, 2020.
- [24] 김종원, 정광석, "국내실버타운의 활성화를 위한 노인구매층의 실버타운 내적 환경에 관한 연구: 중요도-실행도 분석(IPA)을 중심으로," 관광연구, 제17권, 제1호, pp.93-113, 2002.
- [25] 강성희, 제경숙, 김병만, "IPA 기법을 활용한 어린이 집 평가인증 3차 통합지표의 중요도 및 실행도 분석," 아동교육, 제28권, 제4호, pp.55-78, 2019.
- [26] 김진경, 김현, 이재준, "마을만들기 시민교육 프로그램의 모니터링 연구," 국토계획, 제47권, 제2호, pp.57-67, 2012.
- [27] 강영애, 민용기, 김남조, "IPA를 이용한 국립공원 생태관광프로그램의 매력성 분석," 관광연구논총, 제23권, 제1호, pp.147-168, 2011.
- [28] 고미영, 박시사, 양성수, "제주지역 MICE 참가자 이벤트 프로그램 활성화 방안," 관광레저연구, 제22권, 제6호, pp.159-175, 2010.
- [29] 안용덕, 신정훈, "스포츠시설 이용자의 참여형태에 따른 중요도와 만족도 비교 및 IPA기법을 적용한 활성화방안 연구," 한국스포츠학회지, 제16권, 제3호, pp.63-73, 2018.
- [30] 홍효석, 맹해영, 이원기, "사회적경제 인력양성 교육 프로그램 참여자의 중요도와 실행도 인식에 관한 연구," 영교육연구, 제30권, 제6호, pp.173-195, 2015.
- [31] 전정선, 윤양진, "IPA기법을 활용한 학교스포츠클럽 육성사업 추진정책 평가," 한국체육학회지, 제15권, 제2호, pp.215-225, 2012.
- [32] 박부경, *평생교육 적용을 위한 노인음악교육모델 개발 및 타당화*, 승실대학교 대학원, 박사학위논문, pp.140-142, 2017.
- [33] 박선희, *노인따돌림 피해경험의 대처과정에 관한근거이론 연구*, 신라대 사회복지학과, 박사학위논문, pp.137-139, 2018.
- [34] 장희정, 모문희, "재가 노인을 위한 음악과 건강 체조 프로그램의 효과," 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 제9권, 제11호, pp.305-312, 2019.
- [35] 김택환, "전문직 은퇴노인의 클래식 음악프로그램 참여 경험의미 탐색: 대학부설 평생교육원을 중심으로," Andragogy Today, 제22권, 제2호, pp.57-82, 2019.
- [36] 김연옥, "노인의 인지기능과 우울증-무력감 완화를

위한 음악치료 프로그램 개발,” 한국복지실천학회지, 제9권, 제1호, pp.307-336, 2018.

[37] 윤관기, 고정미, “오르프 교수법이 적용된 음악활동 프로그램이 노인들의 자아존중감 및 생활만족도향상에 미치는 연구,” 학습자중심교과교육연구, 제18권, 제22호, pp.917-937, 2018.

저 자 소 개

허 순 구(Soon-Goo Her)

정회원



- 2019년 3월 ~ 현재 : 강원대학교 공연예술학과(박사과정)
 - 2007년 7월 : Moscow The State Specialized Institute of Arts 바이올린 연주 석사(M.A)
 - 1998년 8월 : 건국대학교 음악교육과 석사
 - 1995년 2월 : 춘천교육대학교 음악교육과 학사
 - 2005년 ~ 현재 : 강원스트링오케스트라 지휘자
 - 2009년 ~ 현재 : 춘천실버오케스트라 지휘자
 - 2015년 ~ 현재 : 춘천챔버뮤직소사이어티 대표
- 〈관심분야〉 : 연주기획, 실내악 연주, 바이올린 지도법, 노인 음악교육