

# IPA기법을 활용한 지역문화센터 요가프로그램의 서비스와 효과의 선택속성에 관한 연구

배정연\* 데비샤요가원·조아해\*\*·이정숙\*\*\* 명지대학교

본 연구는 지역문화센터 요가 프로그램을 이용하는 참여자가 서비스 및 효과를 선택하는 속성을 파악하는데 목적이 있다. 연구대상은 서울시, 경기도, 충청도에 위치한 요가 수련 중인 일반인 134명을 대상으로 설문을 실시하였다. 조사도구는 박인혜(2005)의 요가 센터 서비스품질과 고객만족 구매에 관해 사용한 서비스품질 검사 도구와 전소영(2004)의 요가효과에 대한 검사지를 사용하여 본 연구에 목적에 맞게 수정 보완하였고, IPA기법을 통해 서비스품질과 요가효과에 대한 선택속성을 검증하였다. 본 연구 결과에서 나타난 프로그램 선택속성은 다음과 같다. 첫째, 지역문화센터 요가프로그램 서비스에 대한 IPA 결과는 1사분면은 예절, 2사분면은 능력과 유형성, 3사분면은 접근성, 4사분면은 신뢰성으로 나타났다. 이에 요가프로그램 서비스의 중요도는 유형성, 예절, 능력, 접근성, 신뢰성 순으로 나타났으며, 만족도는 신뢰성, 예절, 능력, 접근성, 유형성 순으로 나타났다. 둘째, 지역문화센터 요가프로그램 효과에 IPA결과 1사분면은 신체변화정도, 3사분면은 호흡변화정도와 마음변화정도로 나타났고, 2·4사분면은 나타나지 않았다. 따라서 지역문화센터 요가프로그램 효과는 신체변화정도, 호흡변화정도, 마음변화정도 순으로 나타났으며, 중요도와 만족도가 일치하였다. 따라서 IPA기법을 통해 도출한 요가프로그램 지역문화센터 기관의 서비스 및 효과 분석에 따라 현재 요가 프로그램 지역문화센터의 유형성 요인은 시설의 청결도 및 최신 시설의 유무, 강사의 복장이 중요하고 예절 요인은 지도자의 친절성과 배려에 대한 인식의 변화가 필요하며 능력요인으로는 지도자의 풍부한 지식과 지도력을 중요하게 생각하는데 반해 만족도가 낮게 나타나 이에 대한 보완이 필요하고 요가에 대한 효과는 신체, 호흡, 마음의 순이라는 결론을 얻었다. 이에 요가참여자들에게 만족할 수 있는 지도자, 운영자, 시설관리, 수업구성능력에 대하여 강화하고 더 나아가 양질의 지도자 혹은 전문가 양성과 같은 지도자 교육에 좀 더 많은 관심이 필요할 것으로 생각되며, 참여자가 필요로 하는 요가프로그램에 대한 구체적인 방안이 필요할 것으로 사료된다.

**주요어** : 요가프로그램, 선택속성, 요가서비스, 요가효과, IPA

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

최근 과학기술의 급격한 진보와 기계문명의 발달은 생활의 편리함과 풍부한 여가시간을 제공하여 삶의 질을 향상시켰지만 움직임이 줄어들고 신체적 기능은 저하되었다(문화체육관광부, 2012). 근래 현대인들의 생활 방식은 '건강'에 대한 중요성을 인식이 높아지고 있어 많은 여가시간을 활용하여 다양한 스포츠 활동에 참여하려는 욕구가 증가하고 있다고 보고되고 있다. 이러한 가운데 요가프로그램에 대한 관심이 높아졌다. 요가는 동작과 호흡, 명상 등으로 어우러져 마음을 안정시키고 자신의 심신건강과 여유를 갖게 해주며 신체에 균형을

\* 데비샤요가원 대표, skybig1111@naver.com

\*\* 명지대학교 체육학과 박사과정, joaha1991@naver.com

\*\*\* 명지대학교 통합치료대학원 생활체육학과 주임교수, 교신저자, happy1216@mju.ac.kr

취하여 건강을 회복시키고 자신의 한계를 극복하게 하는 육체적 활동이 포함된 복합적인 활동으로써 긴장의 연속인 현대인들에게는 관심과 매력에 높은 요소일 것이다. 이에 여가시간을 보내고자 하는 사람들로 부터 생활체육 종목인 요가를 찾는 경향이 높아지고 있는 추세이다(강은순, 임동호, 2013).

문화체육관광부(2020)에 따르면 생활체육 참여율에서 요가가 자전거, 수영 다음으로 높게 나타났으며, 생활체육 참가 종목으로 걷기, 등산, 보디빌딩(헬스), 축구 순으로 요가가 5번째로 높게 나타났다. 현대인들은 바쁜 일상 속에서도 건강유지 및 증진과 여가선용의 목적 또는 체중조절 및 체형관리의 수단으로써 운동을 참여하는 이유를 뽑기도 하였다(문화체육관광부, 2020). 현재 우리나라에 등록된 전국의 전문요가 센터는 1,673개가 있으며, 요가센터의 회원은 72,712명이다(남슬기, 2017). 여가시간 활용의 대안으로 요가에 참여하는 사람들이 급격히 증가하는 추세에 따라, 지역문화센터 및 사설 요가 센터를 비롯하여 공공체육시설, 행정복지센터, 구청, 여성인력개발센터의 프로그램 수요가 급증하는 현상으로 나타났다(김선미, 2006; 남슬기, 2017; 박인혜, 2005). 요가에 대한 프로그램 참여 욕구는 프로그램과 운영의 질에 영향을 받게 되면서 센터의 서비스와 신뢰성 및 만족도와 같은 제반 속성들이 프로그램 운영에 영향을 미친다는 것을 인식한바 참여하는 회원들의 선택속성 파악이 중요한 문제로 대두 되었으며 이러한 선택속성은 소비자에 대한 이해와 고객만족을 기초적이면서도 주요한 요인으로 널리 인식되고 있다(Armstrong & Kotler, 2007).

또한 우리나라에서 건강관리 목적으로 필라테스 센터가 급증하면서 필라테스에 대한 관심이 신체적, 정신적 연구, 참여 동기 연구로 이어지고 있으며(박지윤, 2021, 송현수, 2021, 이경희, 2020), 요가센터운영자, 지도자들은 요가를 통한 신체적, 정신적 장점과 참여자가 요가를 선택하는 이유 등을 경쟁업체보다 더 나은 서비스 측면과 요가효과 측면에 관심을 가지며 센터운영에 대한 방안, 요가참여자 선택속성을 파악하고 지속여부 방안에 대한 고민해보아야 할 것이다. 요가 참여자가 지역문화센터의 선택속성 서비스와 효과를 중요도와 만족도를 알아보는 방법으로 IPA기법을 활용한 연구가 필요하다고 사료된다.

IPA(Importance-Performance Analysis)는 소비자들의 중요도와 만족도를 동시에 측정하여 비교·분석하는 기법으로 우선적 개선순위를 결정하는데 활용되고 있으며, 1970년대 경영학에서 최초로 소개되어 정책·건강·마케팅·교육·경제·관광·심리학 등 여러 분야에서 서비스를 평가하고 개선점을 찾아내기 위한 방법으로 활용되고 있다(Martilla, 1997). 어려운 통계 기법을 사용하지 않고 평가 속성의 매트릭스와 평균값을 이용하여 쉽고 빠르게 결과를 파악하고 우선적으로 해결해야 할 유용한 정보를 제공한다(이시영, 2021).

IPA는 고객만족도 조사를 위해 두 가지 2차원의 조사가 진행되는데 Y축에 사용도는 속성의 중요도와 X축에 사용되는 만족도를 조사하게 된다(박경열, 2016). IPA기법의 장점으로는 빠르고 손쉽게 소비자들의 중요도와 만족도를 평가할 수 있고, 제품에 우선순위 결정의 결과를 얻을 수 있으며, 소비자들의 구체적인 의견에 대해 체계적인 분석이 가능하다(최유리, 2019).

이에 따라 박찬웅·백철웅(2003)의 연구에서 서비스 가치가 요가프로그램 선택에 긍정적인 영향을 준다고 하였고, 박인혜(2005)는 요가 관련 서비스의 부가가치가 상승하면서 요가 센터의 수가 증가하고 있다고 보고되고 있다. 박경열(2016)은 IPA기법을 활용한 어린이스포츠센터 선택속성의 중요도와 만족도에 관한 연구에서 IPA기법을 활용한 분석방법은 빠르고 간략하게 결과를 얻을 수 있다고 보고된 바 있다. 요가에 대한 신체적, 정신적, 사회적인 변화에 대한 연구는 활발하게 되고 있으나(김영숙, 2019, 서지나, 2014, 서혜윤, 2021, 이은정, 2021, 최하나, 2021), 요가 참여자에 대한 IPA기법을 활용한 연구나 참여자의 선택속성에 관한 연구는 미비한 실정이다.

본 연구는 IPA기법을 활용하여 지역문화센터 요가프로그램의 선택속성에 관련하여 서비스와 요가효과의 중요도와 만족도를 중심으로 어떠한 선택속성의 특성을 가지고 있는지 알아보고자 한다. 또한 도출된 내용을 통하여 요가 프로그램과 기관 운영을 위한 수요자 서비스, 요가참여자가 요구하는 사항을 요가지도자에게 제공

하고 지역문화센터 서비스에 대한 가치에 기여할 수 있는 자료로 활용되기를 기대한다.

## 2. 연구문제

본 연구는 IPA를 활용하여 지역문화센터에서 요가프로그램 서비스 분석에 대한 이용자의 중요도와 만족도를 분석하는데 있어 아래와 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 지역문화센터 요가 프로그램 참여 수강생들의 서비스품질 선택속성은 어떠한가?

둘째, 지역문화센터 요가 프로그램 참여 수강생들의 요가효과 선택속성은 어떠한가?

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 서울특별시, 경기도, 충청도에 위치한 요가를 수련하고 있는 일반인 134명을 대상으로 비확률표본추출법(non-probability sampling method)중 편의표본추출법(convenience sampling method)을 사용하여 표집된 설문지 총178명의 자료 중 불성실하게 응답되었거나 신뢰성이 떨어지는 것으로 판단된 44명의 설문지를 제외하고, 총 134명의 설문지를 분석자료로 사용하였다. 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

표 1. 일반적 특성

변수	구분	빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남자	17	12.7
	여자	117	87.3
	합계	134	100.0
연령	10대	8	6.0
	20대	13	9.7
	30대	24	17.9
	40대	31	23.1
	50대	35	26.1
	60대 이상	22	16.4
	합계	134	100.0
결혼여부	기혼	112	83.6
	미혼	22	16.4
	합계	134	100.0
직업	관리/경영/사무직	17	12.7
	기술/전문직	15	11.2
	자영업/판매, 서비스직	12	52.2
	학생	9	6.7
	주부	71	53.0
	무직	8	6.0
	기타	2	1.5
	합계	134	100.0
월 평균 수입	150만원 미만	50	37.3
	150만원이상-250만원미만	23	17.2
	250만원이상-350만원미만	23	17.2
	350만원이상-400만원미만	19	14.2
	400만원이상	19	14.2
	합계	134	100.0

## 2. 조사도구 구성

본 연구의 설문지는 박인혜(2005)의 서비스품질 검사 도구와 전소영(2004)의 요가의 효과 검사지를 연구의 목적과 대상자에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 각 질문에 대한 대답은 '전혀 그렇지 않다(1점), 대체로 그렇지 않다(2점), 보통이다(3점), 대체로 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)'의 5단계 Likert 척도를 사용하였으며, 설문지의 구체적인 문항은 서비스품질 5가지 차원의 18개 문항과(신뢰성 4문항, 능력 3문항, 예절 3문항, 유형성 3문항, 접근성 5문항) 요가효과의 문항으로 신체적 변화정도 7개 문항, 호흡의 변화정도 12개 문항, 마음의 변화정도 11개 문항으로 총 48개 문항으로 구성하였다.

설문문항의 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석을 실시했고, 직교회전방식에 의한 배리맥스(Varimax) 법을 이용하여 분석했다. 탐색적 요인분석 결과에서 모든 변수의 측정항목들이 최소 0.562에서 최대 0.906의 적재치를 보이고 있고, 다른 요인에 대해서는 그에 상당하는 적재치를 보이지 못하였다. 따라서 측정항목들은  $\pm 0.4$  이상인 수준에서 양호한 타당성을 보이는 것으로 분석되었다. 또한, 전체적인 요인의 누적분산비율은 15.18%~70.70%를 설명하고 있으며, 고유치(eigenvalue)의 경우도 2.14~8.40로 나타나, 전체적인 개념 타당성은 확보되었다고 볼 수 있다. 신뢰도 검정을 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 활용하여 내적 일치도를 검증했다. 신뢰도 검증결과, 서비스와 효과에 전체 변수의 Cronbach's  $\alpha$  계수 최소 0.778에서 최대 0.964로 나타나, 내적 일관도가 양호하게 나타났다. 타당도와 신뢰도의 결과는 <표 2>, <표 3>와 같다.

## 3. 자료처리

본 연구에서는 수집된 자료를 SPSS 22.0을 이용하여 다음과 같이 자료처리를 하였다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 설문지의 각 항목에 대한 타당도와 신뢰도를 알아보기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor

표 2. 서비스 문항 신뢰도

변수	요인	성분					신뢰도
		1	2	3	4	5	
신뢰성	1	.689	.096	.166	.199	.272	.782
	2	.777	.142	.105	.124	.217	
	3	.768	.119	.193	.132	.115	
	4	.643	.126	.307	.157	.096	
능력	1	.239	.198	.018	.110	.824	.789
	2	.171	.311	.230	.162	.718	
	3	.207	.046	.295	.242	.697	
접근성	1	.213	.080	.562	.320	.275	.778
	2	.124	.059	.694	.153	.170	
	3	.299	.111	.653	.099	.147	
	4	.414	.088	.634	.235	-.026	
	5	.038	.114	.711	.049	.058	
예절	1	.201	.301	.205	.776	.218	.923
	2	.178	.248	.187	.868	.171	
	3	.251	.234	.231	.815	.151	
유형성	1	.104	.854	.166	.253	.199	.915
	2	.160	.906	.069	.198	.097	
	3	.165	.827	.138	.202	.200	
고유치		2.733	2.680	2.621	2.550	2.142	
누적(%)		15.182	30.073	44.636	58.805	70.705	

표 3. 효과적 요인 분석

변수	요인	성분			신뢰도
		1	2	3	
신체적 변화 정도	4	.139	.210	.714	.895
	5	.165	.208	.802	
	6	.209	.198	.794	
	9	.280	.135	.732	
	10	.231	.069	.766	
	11	.315	.263	.626	
	12	.310	.202	.647	
호흡의 변화 정도	1	.705	.315	.265	.964
	2	.712	.275	.339	
	3	.725	.278	.290	
	4	.774	.315	.310	
	5	.739	.363	.286	
	6	.780	.296	.272	
	7	.742	.358	.227	
	8	.752	.297	.270	
	9	.751	.325	.230	
	10	.704	.369	.274	
	11	.692	.383	.180	
	12	.741	.337	.158	
마음의 변화 정도	1	.434	.657	.157	.946
	2	.386	.690	.153	
	3	.207	.645	.210	
	4	.123	.754	.189	
	5	.224	.708	.232	
	6	.312	.709	.286	
	7	.427	.648	.221	
	8	.482	.707	.193	
	9	.426	.733	.179	
	10	.391	.769	.122	
	11	.456	.681	.119	
고유치		8.407	6.959	4.957	
누적(%)		28.022	51.217	67.740	

analysis)과 신뢰도분석(reliability analysis)을 실시하였다.

둘째, 요가 프로그램의 선택속성을 분석하기 위하여 IPA(Importance-Performance Analysis)기법을 실시하였다.

### III. 연구 결과

본 연구는 지역문화센터 기관에서 요가프로그램 수업을 받는 참여자 대상으로 134명에게 설문조사하였다. 지역문화센터의 서비스와 효과에 대한 결과는 다음과 같다. 첫째, 지역문화센터 요가프로그램에 서비스의 중요도는 유형성, 예절, 능력, 접근성, 신뢰성 순으로 나타났으며, 서비스의 만족도는 신뢰성, 예절, 능력, 접근성, 유형성 순으로 나타났다. IPA결과 1사분면은 예절, 2사분면은 능력과 유형성, 3사분면은 접근성, 4사분면은 신뢰성으로 나타났다. 둘째, 지역문화센터 요가프로그램에 효과의 신체변화정도, 호흡변화정도, 마음변화정도 순으로 나타났으며, 중요도와 만족도가 일치하였다. IPA결과 1사분면은 신체변화정도, 3사분면은 호흡변

화정도와 마음변화정도로 나타났고, 2·4사분면은 나타나지 않았다.

1. 지역문화센터 요가프로그램의 서비스 IPA결과

1) 지역문화센터 기관의 요가프로그램 서비스 분석

요가 지역문화센터 기관의 요가프로그램 서비스 분석에 대한 중요도(I)와, 만족도(P)를 IPA 매트릭스 기준 값과 IPA분석 4분면으로 분석한 결과는 <표 4>에 나타나 바와 같다.

요가 지역문화센터 기관의 서비스 분석의 IPA 매트릭스 기준 값이 중요도 4.50점, 만족도 4.22점이다. 신뢰성은 중요도 4.31점, 만족도 4.52점이고, 능력은 중요도 4.56점, 만족도 4.17점, 접근성은 중요도 4.32점, 만족도 4.07점, 예절은 중요도 4.67점, 만족도 4.38점, 유형성은 중요도 4.71점, 만족도 3.91점 인 것으로 분석되었다.

표 4. 요가 지역문화센터의 서비스 분석

구 분	N	중요도 평균	만족도 평균
신뢰성	134	4.31	4.52
능력	134	4.56	4.17
접근성	134	4.32	4.07
예절	134	4.67	4.38
유형성	134	4.71	4.94
합계	134	4.50	4.22

요가 지역문화센터 기관의 서비스 분석 요인의 IPA 4분면 분석 결과는 <그림 3>에 나타난 바와 같다. 중요도 만족도가 모두 높은 1사분면에는 예절 요인이 위치하였고, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면에는 능력과 유형성 요인이 위치하였다. 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 접근성 요인이 위치하고, 중요도는 낮으나 만족도는 높은 4사분면에는 신뢰성 요인이 위치하는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면 요가 지역문화센터 기관 서비스의 중요도와 만족도가 모두 높은 면은 1사분면(유지강화)는 예절, 2사분면(집중노력) 중요도는 높지만 만족도가 낮은 면은 능력과 유형성, 3사분면(점진적개선) 중요도와 만족도가 모두 낮은 면은 접근성, 4사분면(과잉지향) 중요도는 낮지만 만족도가 높은 면은 신뢰성이 <표 5>와 같이 나타났다.

표 5. IPA기법 요가 지역문화센터 서비스 선택속성

구분	분석
1사분면(유지강화)	예절
2사분면(집중노력)	능력, 유형성
3사분면(점진적개선)	접근성
4사분면(과잉지향)	신뢰성

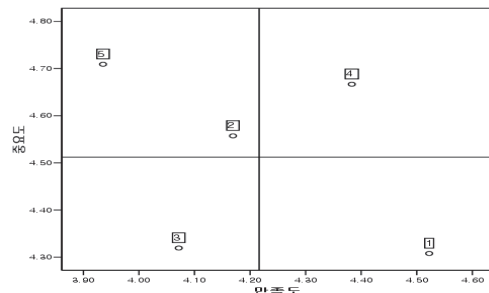


그림 4. IPA기법 요가 지역문화센터의 서비스분석

2) 지역문화센터 기관의 요가프로그램 효과 분석

요가 지역문화센터 기관의 효과 분석에 대한 중요도(I)와, 만족도(P)의 분석 결과는 <표 6>에 나타난 바와 같다. 효과 분석의 IPA 매트릭스 기준 값에 중요도는 4.08점, 만족도 3.86점이다. 신체의 변화정도는 중요도

4.18점, 만족도 3.94점이고, 호흡의 변화정도는 중요도 4.05점, 만족도 3.79점, 마음의 변화정도는 중요도 4.01점, 만족도 3.85점 인 것으로 분석되었다.

요가 지역문화센터 기관의 효과 분석 요인의 IPA분석 결과는 <그림 4>에 나타난 바와 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면(유지강화)은 신체의 변화정도 요인의 위치하고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면(점진적개선)에는 호흡 변화정도와 마음 변화정도 요인이 위치하는 것으로 나타났다.

표 6. 요가 지역문화센터의 참여자 효과 분석

구분	N	중요도 평균	만족도 평균
신체 변화정도	134	4.18	3.94
호흡 변화정도	134	4.05	3.79
마음 변화정도	134	4.01	3.85
합계	134	4.08	3.86

구체적으로 살펴보면 <표 7>와 같다. 요가 지역문화센터 기관 효과 분석을 IPA 분석한 결과 중요도와 만족도가 모두 높은 면은 1사분면(유지강화) 신체, 3사분면(점진적개선) 중요도와 만족도가 모두 낮은 면은 호흡과 마음의 위치하였다.

표 7. IPA기법 요가 지역문화센터 선택속성 효과분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	신체
2사분면(집중노력)	.
3사분면(점진적개선)	호흡, 마음
4사분면(과잉지향)	.

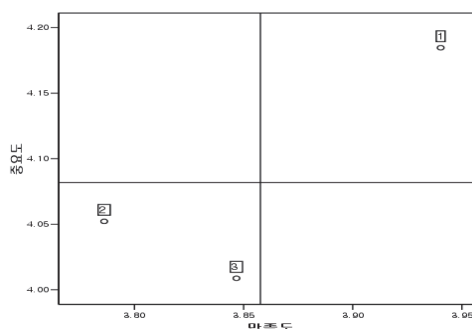


그림 4. IPA기법 요가 지역문화센터의 참여자 효과 분석

### 3) 요가 지역문화센터 기관의 서비스 요인별 분석

#### (1) 신뢰성

요가 지역문화센터 기관의 서비스 분석에서 신뢰성에 대한 중요도(I)와 만족도(P)를 IPA 매트릭스 기준 값과 IPA분석 4분면으로 분석한 결과는 <표 8>에 나타난 바와 같다. 신뢰성의 IPA 매트릭스 기준 값은 중요도 4.31 점, 만족도 4.52점이다. 신뢰성 1은 중요도 4.37점, 만족도 4.49점, 신뢰성 2는 4.44점, 만족도 4.57점, 신뢰성 3은 중요도 4.21점, 만족도 4.66점 마지막으로 신뢰성 4는 중요도 4.21점, 만족도 4.37점으로 나타났다.

표 8. 요가 지역문화센터 기관의 신뢰성 세부요인

구분	세부요인	N	중요도 평균	만족도 평균
신뢰성	1. 강습의 일관성이 있고 정확하다.	134	4.37	4.49
	2. 약속을 잘 이행한다.	134	4.44	4.57
	3. 소요비용이 정확하다.	134	4.21	4.66
	4. 회원의 관한 기록을 정확하게 하고 있다.	134	4.21	4.37
	합계	134	4.31	4.52

요가 지역문화센터 기관의 신뢰성 요인의 IPA분석 결과는 <그림 5>에 나타난 바와 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 신뢰성 2에 위치하였으며, 중요도는 높으나 만족도가 낮은 2사분면에는 신뢰성 1이 위치, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 신뢰성 4가 위치, 중요도는 낮으나 만족도는 높은 4사분면에는 신뢰성 3이 위치하였다.

요가 지역문화센터 기관의 신뢰성 요인의 IPA분석 결과는 <그림 5>에 나타난 바와 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 신뢰성 2에 위치하였으며, 중요도는 높으나 만족도가 낮은 2사분면에는 신뢰성 1이 위치, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 신뢰성 4가 위치, 중요도는 낮으나 만족도는 높은 4사분면에는 신뢰성 3이 위치하였다.

표 9. 요가 지역문화센터 기관의 신뢰성 분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	약속이행
2사분면(집중노력)	일관성·정확
3사분면(점진적개선)	기록정확
4사분면(과잉지향)	소요비용

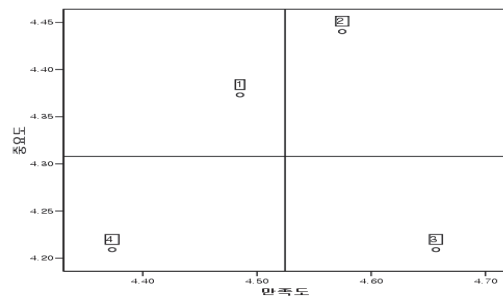


그림 5. IPA기법 요가 지역문화센터의 신뢰성 분석

구체적으로 살펴보면 요가 지역문화센터 기관의 신뢰성 선택속성 결과는 <표 9>과 같다. 1사분면(유지강화)은 약속이행, 2사분면(집중노력)은 일관성·정확, 3사분면(점진적개선)은 기록정확, 4사분면(과잉지향)은 소요비용이 위치하였다.

(2) 능력

요가 지역문화센터 기관의 서비스 분석에서 능력에 대한 중요도(I)와 만족도(P)를 IPA 매트릭스 기준 값과 IPA분석 4분면으로 분석한 결과 <표 10>, <그림 6>에 나타난 바와 같다. 능력의 IPA 매트릭스 기준 값은 중요도 4.56점, 만족도 4.17점이다. 능력 1은 중요도 4.58점, 만족도 4.15점. 능력 2는 4.59점, 만족도 4.29점, 능력 3은 중요도 4.50점, 만족도 4.12점 인 것으로 분석되었다.

요가 지역문화센터 기관의 능력 요인의 IPA분석 결과는 <그림 6>에 나타난 바와 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 능력 2가 위치하였으며, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면에는 능력 1이 위치하였으며, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 신뢰성 3이 위치하는 것으로 나타났다. 자세하게 더 살펴보면 요가 지역문화센터 기관의 능력 분석은 아래의 <표 11>에 나타난 바와 같다. 1사분면(유지강화)에는 효율적 체계적 지도자가, 2사분면(집중노력)에는 기술 지식 풍부가, 3사분면(점진적개선)은 처치 상황 해결 능력이 위치하였다.

표 10. 요가 지역문화센터 기관의 능력 분석

구분	세부요인	N	중요도 평균	만족도 평균
능력	1. 지도자는 기술 및 지식을 풍부하게 소유함.	134	4.58	4.15
	2. 지도자는 효율적이고 체계적으로 지도함.	134	4.59	4.24
	3. 지도자는 고객의 처치나 상황을 해결하는 능력을 가짐.	134	4.50	4.12
합계		134	4.56	4.17



표 11. 요가 지역문화센터 기관의 능력 분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	효율적 체계적 지도
2사분면(집중노력)	기술 지식 풍부
3사분면(점진적개선)	처치 상황 해결 능력
4사분면(과잉지향)	.

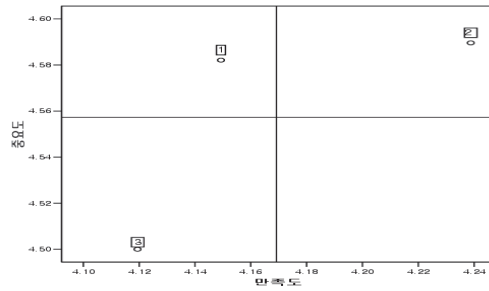


그림 6. IPA기법 요가 지역문화센터의 능력 분석

(3) 접근성

요가 지역문화센터 기관의 서비스 분석의 접근성에 대한 중요도(I)와 만족도(P)를 IPA 매트릭스 기준 값과 IPA분석 4분면으로 분석한 결과는 <표 12>에 나타난 바와 같다. 접근성의 IPA 매트릭스 기준 값은 중요도 4.32점, 만족도 4.07점이다. 접근성 세부요인 1은 중요도 4.36점, 만족도 3.57점, 접근성 세부요인 2는 중요도 4.41점, 만족도 3.74점, 접근성 세부요인 3은 중요도 4.37점, 만족도 4.43점, 접근성 세부요인 4는 중요도 4.25점, 만족도 4.18점, 접근성 세부요인 5는 중요도 4.21점, 만족도 4.44점인 것으로 분석되었다.

표 12. 접근성 분석

구분	세부요인	N	중요도 평균	만족도 평균
접근성	1. 요가센터는 필요시 지도자와 접근이 쉽게 이루어진다.	134	4.36	3.57
	2. 요가센터까지 오는데 교통이 편리하다.	134	4.41	3.74
	3. 요가센터의 운영시간은 편리한 시간에 이루어진다.	134	4.37	4.43
	4. 요가 강습 전 대기시간은 적당하다.	134	4.25	4.18
	5. 요가센터는 활동 및 수련 공간크기가 적당하다.	134	4.21	4.44
	합계	134	4.32	4.07

요가 지역문화센터 기관의 접근성 요인의 IPA분석 결과는 <그림 7>과 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 접근성 3이 위치하였으며, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면에는 접근성 1, 접근성 2가 위치하였으며, 중요도는 낮으나 만족도도 낮은 4사분면에는 접근성 4, 접근성 5가 위치한 것으로 나타났다.

표 13. 요가 지역문화센터 기관의 접근성 분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	편리한 운영시간
2사분면(집중노력)	접근성 쉬움/교통편리
3사분면(점진적개선)	.
4사분면(과잉지향)	대기시간적당/수련공간적당

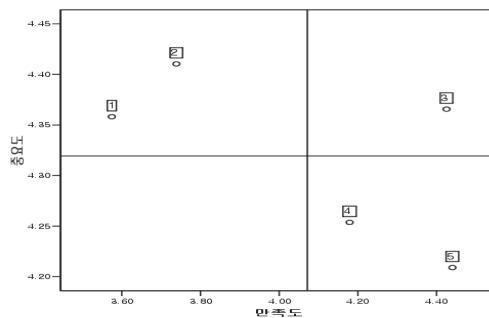


그림 7. IPA기법 요가 지역문화센터의 접근성 분석

구체적으로 살펴보면 <표 13>과 같다. 요가 지역문화센터 기관의 접근성 분석한 결과 1사분면은 편리한 운영시간, 2사분면은 접근성 쉬움과 교통편리, 3사분면은 아무 반응이 일어나지 않았으며, 4사분면은 대기시간

적당, 수련공간적당으로 나타났다.

(4) 예절

요가 지역문화센터 기관의 서비스 분석의 예절에 대한 중요도(I)와 만족도(P)를 IPA 매트릭스 기준 값과 IPA분석 4분면으로 분석한 결과는 <표 14>에 나타난 바와 같다. 예절의 IPA 매트릭스 기준 값은 중요도 4.67점, 만족도 4.38점이다. 예절 1은 중요도 4.69점, 만족도 4.46점, 예절 2는 중요도 4.66점, 만족도 4.36점, 예절 3은 중요도 4.65점, 만족도 4.34점으로 분석되었다.

표 14. 예절 요인 분석

구분	세부요인	N	중요도 평균	만족도 평균
예절	1. 지도자는 친절하다.	134	4.69	4.46
	2. 지도자는 예의 바르다.	134	4.66	4.36
	3. 지도자는 고객을 항상 배려한다.	134	4.65	4.34
	합계	134	4.67	4.38

요가 지역문화센터의 예절 요인의 IPA분석 결과는 <표 15>와 <그림 8>에 나타난 바와 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 예절 1이 위치하였으며, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 예절 2와 예절 3이 위치하는 것으로 나타났다. 자세히 살펴보면 요가 지역문화센터 기관의 능력 분석에 1사분면은 친절, 3사분면에는 예의, 배려가 나타났다.

표 15. 요가 지역문화센터 기관의 예절 분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	친절
2사분면(집중노력)	.
3사분면(점진적개선)	예의/배려
4사분면(과잉지향)	.

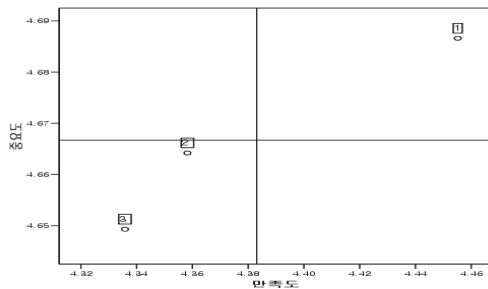


그림 8. IPA기법 요가 지역문화센터의 예절 분석

(5) 유형성

요가 지역문화센터 기관의 서비스 분석의 유형성에 대한 중요도(I)와 만족도(P)의 분석 결과는 <표 16>과 같다. 유형성의 IPA 매트릭스 기준 값은 중요도 4.71점, 만족도 3.94점이다. 유형성 1은 중요도 4.75점, 만족도 3.35점, 유형성 2는 중요도 4.74점, 만족도 4.60점, 유형성 3은 중요도 4.64점, 만족도 3.86점인 것으로 분석되었다.

표 16. 유형성 요인 분석

구분	세부요인	N	중요도 평균	만족도 평균
유형성	1. 본 요가센터의 시설 및 부대시설이 최신식이다.	134	4.75	3.35
	2. 지도자의 복장과 외모는 단정하다.	134	4.74	4.60
	3. 시설과 매트는 깨끗하다.	134	4.64	3.86
	합계	134	4.71	3.94

요가 지역문화센터 기관의 서비스 분석의 유형성 요인의 IPA분석 결과는 <그림 9>과 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 유형성 2가 위치하였으며, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면에는 유형성 1이 위치하였고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 유형성 3이 위치한 것으로 나타났다. 더 살펴보면 요가 지역문화센터 기관의 유형성 분석 결과는 아래의 <표 17>와 같다. 유형성 분석을 IPA 분석한 결과 모두 1사분면은 용모 단정이, 2사분면은 최신식 시설이, 3사분면은 시설의 깨끗함이 위치하였고, 4사분면은 아무 반응이 일어나지 않았으며, 모두 동일하게 요인에 차이가 없는 것으로 분석되었다.

표 17. 요가 지역문화센터 기관의 유형성 분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	용모 단정
2사분면(집중노력)	최신식 시설
3사분면(집진적개선)	시설의 깨끗함
4사분면(과잉지향)	

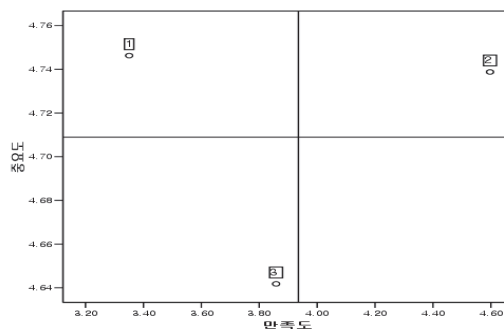


그림 9. IPA기법 요가 지역문화센터의 유형성 분석

#### 4) 요가 지역문화센터 기관의 효과 요인별 분석

##### (1) 신체변화정도

요가 지역문화센터 기관의 신체변화정도에 대한 중요도(I), 만족도(P)의 분석 결과는 <표 18>에 나타난 바와 같다. 신체변화정도의 IPA 매트릭스 기준 값은 중요도 4.25점, 만족도 4.04점이다. 신체변화정도 1은 중요도 4.25점, 만족도 4.04점, 신체변화정도 2는 중요도 4.44점, 만족도 4.36점, 신체변화정도 3은 중요도 4.33점, 만족도 4.14점, 신체 변화정도 4는 중요도 4.10점, 만족도 3.84점, 신체 변화정도 5는 중요도 4.13점, 만족도 3.91점, 신체변화정도 6은 중요도 4.22점, 만족도 3.99점, 신체변화정도 7은 중요도 4.25점, 만족도 4.02점인 것으로 분석되었다.

요가 지역문화센터의 신체 변화정도 요인의 IPA분석 결과는 <그림 10>에 나타난 바와 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 신체 변화정도 1, 신체 변화정도 2, 신체 변화정도 3 요인이 위치하였으며, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면에는 신체 변화정도 7 요인이 위치하였으며, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 신체 변화정도 4, 신체 변화정도 5, 신체 변화정도 6 요인이 위치하는 것으로 나타났다.

표 18. 요가 지역문화센터 기관의 신체변화정도 분석

구분	세부내용	지역문화센터		
		N	중요도	만족도
신체 변화 정도	1. 몸이 부드러워진다.	134	4.25	4.04
	2. 몸이 개운하다.	134	4.44	4.36
	3. 머리가 맑다.	134	4.33	4.14
	4. 아침에 잠자리에서 일어나는 것이 편함.	134	4.10	3.84
	5. 수면을 깊이 취 할 수 있다.	134	4.13	3.91
	6. 의자에 바른 자세로 앉는다.	134	4.22	3.99
	7. 등을 곧게 하고 가슴을 펴고 행동함.	134	4.25	4.02
	합계	134	4.25	4.04

구체적으로 살펴보면 요가 지역문화센터 기관의 신체변화정도 요인분석은 <표 19>와 같다. IPA분석한 결과 1사분면은 몸의 개운함과 머리 맑음이 위치하였고, 2사분면은 유연함과 바른 자세 행동, 3사분면은 아침기상편함, 숙면, 바른 자세 앉기, 4사분면은 아무 반응이 일어나지 않은 것으로 분석되었다.

표 19. 요가 지역문화센터 기관의 신체변화정도 분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	몸의 개운함/ 머리맑음
2사분면(집중노력)	유연함/바른자세행동
3사분면(점진적개선)	아침기상편함 숙면/바른자세앉기
4사분면(과잉지향)	.

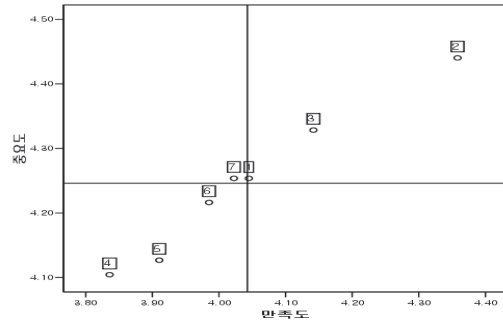


그림 10. IPA기법 요가 지역문화센터의 신체변화정도 분석

(2) 호흡변화정도

요가 지역문화센터의 호흡변화정도에 대한 중요도(I), 만족도(P)의 분석 결과는 <표 20>과 같다. 신체변화정도의 IPA 매트릭스 기준 값은 중요도 4.05점, 만족도 3.79점이다. 호흡 변화정도 1은 중요도 4.14점, 만족도 3.96점, 호흡 변화정도 2는 중요도 4.17점, 만족도 3.90점, 호흡 변화정도 3은 중요도 3.93점, 만족도 3.58점, 호흡 변화정도 4는 중요도 4.08점, 만족도 3.75점, 호흡 변화정도 5는 중요도 4.09점, 만족도 3.86점, 호흡 변화정도 6은 중요도 4.00점, 만족도 3.68점, 호흡 변화정도 7은 중요도 4.07점, 만족도 3.84점, 호흡 변화정도 8은 중요도 4.03점, 만족도 3.73점, 호흡 변화정도 9는 중요도 3.90점, 만족도 3.64점, 호흡 변화정도 10은 중요도 4.12점, 만족도 3.97점, 호흡 변화정도 11은 중요도 3.99점, 만족도 3.80점, 호흡 변화정도 12는 중요도 4.10점, 만족도 3.74점 인 것으로 분석되었다.

요가 지역문화센터의 호흡변화정도 요인 IPA분석 결과는 <그림 11>에 나타난 바와 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 호흡 변화정도 1, 호흡 변화정도 2, 호흡 변화정도 5, 호흡 변화정도 7, 호흡 변화정도 10 요인이 위치하였으며, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면에는 호흡 변화정도 4, 호흡 변화정도

표 20. 요가 지역문화센터의 호흡 변화정도 분석

구분	세부요인	지역문화센터		
		N	중요	만족
호 흡 변 화 정 도	1. 호흡을 느낀다.	134	4.14	3.96
	2. 호흡이 편하다.	134	4.17	3.90
	3. 심장박동이 느려짐을 느낀다.	134	3.93	3.58
	4. 호흡이 깊어지고 고르다.	134	4.08	3.75
	5. 내쉬는 숨이 편하다.	134	4.09	3.86
	6. 공기의 폐의 구석구석 퍼짐을 느낀다.	134	4.00	3.68
	7. 가슴이 확장됨을 느낀다.	134	4.07	3.84
	8. 나쁜 공기가 몸 밖으로 빠져나감을 느낀다.	134	4.03	3.73
	9. 호흡훈련 중 호흡이 느려짐을 느낀다.	134	3.90	3.64
	10. 호흡을 통하여 몸의 긴장을 이완 시킨다.	134	4.12	3.97
	11. 생각이 일어날 때 호흡이 달라짐을 느낀다.	134	3.99	3.80
	12. 호흡을 통하여 마음을 어느 정도까지 조절 함.	134	4.10	3.74
	합계	134	4.05	3.79

12 요인이 위치하였고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 호흡 변화정도 3, 호흡 변화정도 6, 호흡 변화정도 8, 호흡 변화정도 9 요인이 위치하였고, 중요도는 낮으나 만족도는 높은 4사분면에는 호흡 변화정도 11 요인이 위치하는 것으로 나타났다.

더 살펴보면 요가 지역문화센터 기관의 호흡변화정도 분석한 결과는 <표 21>와 같다. IPA분석한 결과는 1사분면은 느껴짐/편안함, 내쉬는 숨 편함, 가슴확장/이완, 2사분면은 깊어지고 고름, 마음조절이, 3사분면에는 심장박동이 느려짐, 폐의 폐짐, 나쁜 공기 빠짐, 수련 중 호흡 느려짐이 위치하였고, 4사분면에 달라짐을 느낌이 위치한 것으로 분석되었다.

표 21. 요가 지역문화센터 기관의 호흡변화정도 분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	느껴짐/편안함 내쉬는 숨 편함 가슴확장/이완
2사분면(집중노력)	깊어지고 고름 마음조절
3사분면(접진적개선)	심장박동이 느려짐 폐의 폐짐/나쁜 공기 빠짐 수련 중 호흡 느려짐
4사분면(과잉지향)	달라짐을 느낌

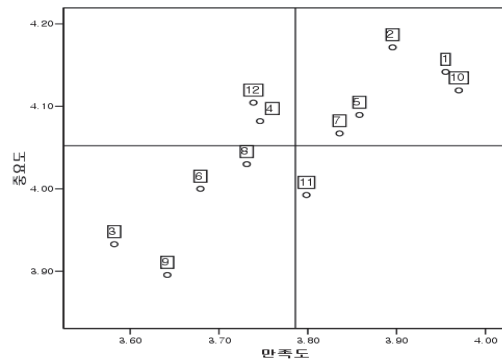


그림 11. IPA기법 요가 지역문화센터의 호흡변화정도 분석

(3) 마음 변화정도

요가 지역문화센터의 마음변화정도에 대한 중요도(I), 만족도(P)의 분석 결과는 <표 22>에 나타난 바와 같다. 신체 변화정도의 IPA 매트릭스 기준 값은 중요도 4.01점, 만족도 3.85점이다. 마음 변화정도 1은 중요도 4.06 점, 만족도 3.82점, 마음 변화정도 2는 중요도 4.01점, 만족도 3.79점, 마음 변화정도 3은 중요도 3.80점, 만족도 3.60점, 마음 변화정도 4는 중요도 4.27점, 만족도 4.22점, 마음 변화정도 5는 중요도 4.26점, 만족도 4.28 점, 마음 변화정도 6은 중요도 4.19점, 만족도 4.01점, 마음 변화정도 7은 중요도 3.99점, 만족도 3.84점, 마음 변화정도 8은 중요도 3.96점, 만족도 3.79점, 마음 변화정도 9는 중요도 3.90점, 만족도 3.71점, 마음 변화정도 10은 중요도 3.82점, 만족도 3.57점, 마음 변화정도 11은 중요도 3.84점, 만족도 3.68점 인 것으로 분석되었다.

표 22. 요가 지역문화센터의 마음변화정도 분석

구분	세부요인	여가센터		
		N	중요	만족
마 음 변 화 정 도	1. 집단에서 평온함을 느낀다.	134	4.06	3.82
	2. 다른 사람과 함께 있음을 느낀다.	134	4.01	3.79
	3. 다른 사람에 대한 느낌에 따라 나의 감정이 바뀐.	134	3.80	3.60
	4. 물건사용하고 난 뒤 제자리에 꼭 둔다.	134	4.27	4.22
	5. 물건을 던지거나 함부로 다루지 않는다.	134	4.26	4.28
	6. 표정이 밝다.	134	4.19	4.01
	7. 반항, 저항, 분노 등 몸의 변화느낌	134	3.99	3.84
	8. 행동과 말씨가 한결 부드러워진다.	134	3.96	3.79
	9. 친구들을 가슴으로 느끼게 되었다.	134	3.90	3.71
	10. 외부대상들을 가슴으로 느끼게 되었다.	134	3.82	3.57
	11. 외부자극에 대한 마음의 반응을 즉각 알아차림.	134	3.84	3.68
	합계	134	4.01	3.85

요가 지역문화센터의 마음변화정도 요인의 IPA분석 결과는 <그림 12>에 나타난 바와 같다. 중요도와 만족도가 모두 높은 1사분면에는 마음 변화정도 4, 마음 변화정도 5, 마음 변화정도 6 요인이 위치하였으며, 중요도는 높으나 만족도는 낮은 2사분면에는 마음 변화정도 1요인, 마음 변화정도 2 요인이 위치하였으며, 중요도와 만족도가 모두 낮은 3사분면에는 마음 변화정도 3, 마음 변화정도 7, 마음 변화정도 8, 마음 변화정도 9, 마음 변화정도 10, 마음 변화정도 11 요인이 위치하는 것으로 나타났다.

표 23. 요가 지역문화센터 기관의 마음변화정도 분석

구분	분석
1사분면(유지강화)	물건 사용 제자리 둠 물건 함부로 다루지 않음 표정이 밝음
2사분면(집중노력)	집단 평온함 다른 사람과 함께 있음을 느낌 몸의 변화 느낌
3사분면(점진적개선)	감정변화 바뀜 행동과 말의 부드러움 친구들을 가슴으로 느낌 외부대상들을 가슴으로 느낌 마음반응 알아차림
4사분면(과잉지향)	.

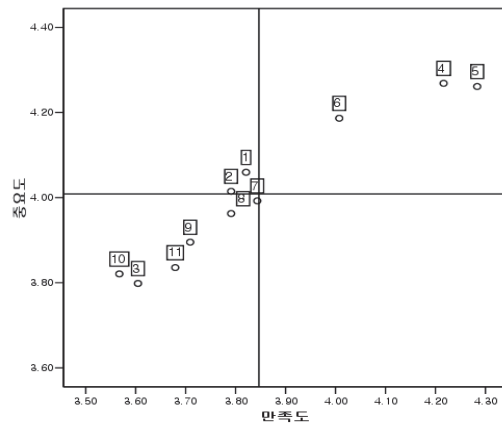


그림 12. IPA기법 요가 지역문화센터의 마음변화정도 분석

더 들어가면 요가 지역문화센터 기관의 마음변화정도 분석을 IPA분석한 결과 <표 23>와 같다. 1사분면은 물건 사용 제자리 둠, 물건 함부로 다루지 않음, 표정이 밝음이, 2사분면은 집단 평온함, 다른 사람과 함께 있음을 느낌, 몸의 변화 느낌이, 3사분면에는 감정변화 바뀜, 행동과 말의 부드러움, 친구들을 가슴으로 느낌, 외부대상들을 가슴으로 느낌, 마음반응 알아차림이, 4사분면은 아무 반응이 일어나지 않은 것으로 분석되었다.

#### IV. 논의

본 연구는 IPA기법을 활용하여 지역문화센터 요가프로그램 참여자의 선택속성에 중요도와 만족도를 분석하여 요가참여자의 구체적인 서비스와 효과에 대한 분석을 파악하고 요가지도자, 요가센터운영자의 발전을 위한 기초자료를 제공하는데 목적이 있다.

##### 1. 지역문화센터 요가참여자의 서비스 선택속성 분석

서비스 선택속성 항목의 IPA기법을 통한 결과를 논의하고자 한다. 지역문화센터 요가프로그램 참여자의 서비스 선택속성에 대한 분석에서 중요도는 유형성, 예절, 능력, 접근성, 신뢰성 순으로 높았고, 만족도는 신뢰성, 예절, 능력, 접근성, 유형성 순으로 높았다. IPA기법을 통해 살펴보면 1사분면 예절, 2사분면 능력과 유형성, 3사분면 접근성, 4사분면 신뢰성으로 나타났다.

서비스 선택속성 세부요인 신뢰성, 예절, 능력, 접근성, 유형성 세부요인을 살펴보면 신뢰성은 1사분면(유지강화)는 ‘약속이행’, 2사분면(집중노력)은 ‘일관성·정확’, 3사분면(점진적개선)은 ‘기록정확’, 4사분면(과잉지향)은 ‘소요비용’으로 나타났다. 능력은 1사분면(유지강화)은 ‘효율적 체계적 지도’, 2사분면(집중노력)은 ‘기술 지식 풍

부', 3사분면(점진적개선)은 '처치상황해결능력', 4사분면(과잉지향)은 나타나지 않았고, 접근성은 1사분면(유지강화)은 '편리한 운영시간', 2사분면(집중노력)은 '접근성 쉬움', '교통편리', 3사분면(점진적개선)은 나타나지 않았고, 4사분면(과잉지향)은 '대기시간적당', '수련공간적당'으로 나타났다. 예절은 1사분면(유지강화)은 '친절', 2사분면(집중노력)은 나타나지 않음, 3사분면(점진적개선)은 '예의', '배려', 4사분면(과잉지향)은 나타나지 않았고, 유형성은 1사분면(유지강화)은 '용모단정', 2사분면(집중노력)은 '최신식 시설', 3사분면(점진적개선)은 '시설의 깨끗함', 4사분면(과잉지향)은 나타나지 않았다. 이러한 분석결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다.

### 1) 1사분면(유지강화) 항목에 대한 방안

본 연구의 1사분면은 유지하고 강화 시켜야할 항목이다. 결과와 같이 신뢰성에 대한 세부요인 '약속을 잘 이행한다.', 접근성에 대한 세부요인은 '요가센터의 운영시간은 편리하다.', 유형성에 대한 세부요인은 '지도자의 복장과 외모는 단정하다.', 능력에 대한 세부요인 '지도자는 효율적이고 체계적으로 지도한다.'로 나타났다. 예절에 대한 세부요인 분석을 통해 '지도자는 친절하다' 요인이 유지강화 해야 할 부분으로 나타났다.

김아솔(2021)의 연구에서는 지도자의 친절도가 높아야지 신뢰성이 더욱 높아질 수 있다고 이야기하고 있으며 본 연구를 지지하여 주고 있다.

요가지도자는 교육뿐만 아니라 요가참여자에게 긍정적인 에너지를 주어야할 대상이라고 생각한다. 친절성은 서비스의 기본자세이며, 요가를 통해 참여자에게 신체적, 정서적 안정감을 채워주는 꾸준한 지도자의 자질을 가져야 할 것이다.

### 2) 2사분면(집중노력) 항목에 대한 방안

본 연구의 2사분면은 집중과 노력해야 할 항목으로는 유형성은 '본 요가센터의 시설 및 부대시설이 최신식이다.', 접근성 '요가센터 필요시 지도자와 접근이 쉽다.', '요가센터까지 오는데 교통이 편리하다.', 신뢰성 '강습의 일관성이 있고 정확하다.', 예절은 나타나지 않았다. 능력의 세부요인 '지도자는 효율적이고 체계적으로 지도한다.'의 집중노력요소로 나타났다.

김덕희(2017)의 연구에서는 지도자의 역량이 조직체의 활동, 유지, 발전에 가장 중요한 역할을 하는 것은 지도자라고 제시하였다. 본 연구의 결과에서 요가지도자들의 역할에 보완해야 할 점으로 사료된다. 요가지도자 자격과정 선호도가 많아짐에 따라 사단법인 지도자자격증을 쉽고 빠르게 취득할 수 있는 환경에서 초보 요가지도자들은 충분한 신체의 인식과 기능, 지식을 습득 하지 못하고 현장으로 나가는 실태이다. 지도자의 역량을 키우는 것이 바람직하며, 꾸준한 지식습득과 지도방법, 수업프로그램의 구성에 대해 노력해야할 부분이다. 따라서 요가지도자들은 요가참여자에게 꾸준하게 지도방법을 제시하여야 하며, 수련에서 멈추는 것이 아니라 지도방법에 대하여 공부하고 체계적이고 효율적인 프로그램에 대해서도 연구하여야 하겠다.

### 3) 3사분면(점진적개선) 항목에 대한 방안

본 연구의 3사분면은 점진적으로 개선하여야 할 항목이다. 예절의 세부요인으로는 '지도자는 예의 바르다.', '지도자는 고객을 항상 배려한다.', 접근성은 나타나지 않았다. 신뢰성에 세부요인으로는 '회원의 관한 기록을 정확하게 하고 있다.', 능력에 세부요인으로는 '지도자는 고객의 처치나, 상황을 해결하는 능력을 가졌다.', 유형성에 세부요인으로는 '시설과 매트는 깨끗하다.'로 나타났다.

이석현(2017)에 연구에 따르면 스쿼시장 선택속성 분석에서 '디자인과 인테리어' 세부요인 항목이 3사분면에 위치하였으며 본 연구에 유형성 세부요인으로 '시설과 매트'를 지지해 주고 있다. 시설의 청결



은 요가센터에서 더욱 만족해야 할 항목이다. 수련 중 많은 땀으로 인해서 요가 매트와 청결도가 떨어지며 요가 운영자는 매트와 청결도, 시설의 청결을 중요하게 바라보아야 할 것이다.

#### 4) 4사분면(과잉지향) 항목에 대한 방안

본 연구의 4사분면은 과잉 지향 할 항목으로 써 유형성, 예절, 능력의 세부요인은 나타나지 않았다.

하지만 신뢰성의 세부요인으로는 '소요비용이 정확하다.'가 나타났으며, 접근성의 세부요인으로는 '강습 전 대기시간은 적당하다.', '요가센터는 활동 및 수련 공간크기가 적당하다.'로 나타났다.

이시영(2019)에 연구에 따르면 여성전용 피트니스센터 회원들은 '시설공간 분류의 적절함'에 대해 과도하게 집중해야 할 필요가 있다고 하였는데, 본 연구에서는 '요가센터는 활동 및 수련 공간 크기가 적당하다'라는 항목에 대해 만족하지만 중요하지 않은 것으로 인식되는 것으로 나타남으로써 상이한 관점을 확인할 수 있었다. 요가 지역문화센터 참여자의 수련공간은 크지 않아도 된다는 부분으로 인식된다.

## 2. 지역문화센터 요가참여자의 요가효과 선택속성 분석

효과 선택속성 항목의 IPA기법을 통한 결과를 논의하고자 한다. 지역문화센터 요가 프로그램 참여자의 효과에 대한 중요도, 만족도 하위요인은 신체변화정도, 호흡변화정도, 마음변화정도 순으로 높았으며, 1사분면 신체변화정도, 3사분면 호흡변화정도와 마음변화정도, 2·4사분면은 나타나지 않았다.

하지만 요가효과 하위요인인 신체변화정도, 호흡변화정도, 마음변화정도를 요인별 분석한 결과는 신체변화정도 세부요인 1사분면(유지강화)는 '몸의 개운함', '머리맑음', 2사분면(집중노력)은 '유연함', '바른자세행동', 3사분면(점진적개선)은 '아침기상편함', '숙면', '바른자세얹기', 4사분면(과잉지향)은 나타나지 않았다.

호흡변화정도 세부요인 1사분면(유지강화)은 '느껴짐', '편안함', '내쉬는 숨편함', '가슴확장', '이완', 2사분면(집중노력)은 '깊어지고 고름', '마음조절', 3사분면(점진적개선)은 '심장박동느려짐', '폐의 퍼짐', '나쁜공기 빠짐', '수련중 호흡느려짐', 4사분면(과잉지향)은 '달라짐을 느낌'으로 나타났다.

마음변화정도 세부요인 1사분면(유지강화)은 '물건 사용 제자리 둠', '물건 함부로 다루지 않음', '표정이 밝음', 2사분면(집중노력)은 '집중 평온함', '다른 사람과 함께 있음을 느낌', '몸의 변화 느낌', 3사분면(점진적개선)은 '감정변화 바뀜', '행동과 말이 부드러움', '친구들을 가슴으로 느낌', '외부 대상들을 가슴으로 느낌', '마음반응 알아차림', 4사분면(과잉지향)은 나타나지 않았다. 다음의 분석결과를 토대로 논의하고자 한다.

#### 1) 1사분면(유지강화) 항목에 대한 방안

본 연구에서의 1사분면은 유지하고 강화하여야 할 항목이다. 효과의 신체변화정도에 세부요인으로 '몸이 개운하다.', '머리가 맑다.', 호흡변화정도에 세부요인으로는 '호흡을 느낀다.', '호흡이 편하다', '내쉬는 숨이 편하다.', '가슴이 확장됨을 느낀다.', '호흡을 통하여 몸의 긴장을 이완 시킨다.', 마음변화정도에 세부요인으로는 '물건사용을 하고 난 뒤 제자리에 꼭 둔다.', '물건을 던지거나 함부로 다루지 않는다.', '표정이 밝다.'로 나타났다.

이도선(2013)에 연구에서는 하타요가의 호흡수련 경험유무에 따른 생화만족의 차이를 검증하고 유의미한 결과를 나타냈으며, 본 연구의 호흡을 통한 신체변화정도를 중요하게 생각하고 만족한다는 것을 알 수 있다. 요가를 지도할 때 지도자는 호흡에 대하여 중요성을 깨닫고 지도 시 지도방법에 대한 연구를 지속하여야 할 것이다.

#### 2) 3사분면(점진적개선) 항목에 대한 방안

본 연구에서의 3사분면은 점진적으로 개선해야 할 항목이다. 효과에 신체변화정도의 세부요인으로는 '아침



에 잠자리에서 일어나는 것이 편하다.', '수면을 깊이 취할 수 있다.', '의자에 바른 자세로 앉는다.'로 나타났으며, 호흡변화정도에 세부요인으로는 '심장박동이 느려짐을 느낀다.', '공기의 폐의 구석구석 퍼짐을 느낀다.', '나쁜 공기가 몸 밖으로 빠져나감을 느낀다.', '호흡훈련 중 호흡이 느려짐을 느낀다.' 마지막으로 마음변화정도 세부요인으로는 '다른 사람에 대한 느낌에 따라 나의 감정이 바뀐다.', '행동과 말씨가 한결 부드러워진다.', '친구들을 가슴으로 느끼게 되었다.', '외부대상들을 가슴으로 느끼게 되었다.', '외부자극에 대한 마음의 반응을 즉각 알아차린다.'로 나타났다.

조정원(2017)에 연구에 따르면 요가와 규칙적 신체활동이 성인의 신체기능 및 수면의 질에 미치는 영향에 대한 연구에서 요가는 수면에 영향을 미친다고 하였고, 이는 본 연구에 '수면을 깊이 취할 수 있다.' 관점을 지지해 준다. 요가지도자는 참여자에게 수면에 도움이 되는 프로그램을 개발하여야 하며, 요가센터운영자는 요가의 수업 시간을 늘려 참여자의 신체변화정도, 호흡변화정도, 마음변화정도 영향을 미칠 수 있도록 운영하여야 하겠다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 IPA기법을 활용한 지역문화센터 요가프로그램 참여자의 선택속성에 관해 중요도와 만족도의 순위를 분석함으로써 요가 프로그램과 지역문화센터의 운영 방안, 서비스 방안, 지도방안을 모색 할 수 있는 자료로 활용하는데 연구의 목적이 있다.

본 연구의 대상은 서울특별시, 경기도, 충청도에 위치한 지역문화센터에서 요가에 참여하는 일반인 134명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 수집된 자료를 SPSS 22.0을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, IPA기법을 실시하였다.

첫째, 지역문화센터 요가 프로그램 참여 수강생들의 서비스품질 선택속성은 다음과 같은 결론을 얻었다.

요가 지역문화센터의 서비스분석을 통한 중요도와 만족도에서 유형성, 예절, 능력, 접근성, 신뢰성 순이다. IPA기법에서 1사분면은 예절, 2사분면은 능력과 유형성, 3사분면은 접근성, 4사분면은 신뢰성이 위치하였다. 서비스 하위요인의 선택속성은 다음과 같은 결론을 얻었다.

신뢰성은 1사분면(유지강화)는 '약속이행', 2사분면(집중노력)은 '일관성·정확', 3사분면(점진적개선)은 '기록 정확', 4사분면(과잉지향)은 '소요비용'이다.

능력은 1사분면(유지강화)은 '효율적 체계적 지도', 2사분면(집중노력)은 '기술 지식 풍부', 3사분면(점진적개선)은 '처치상황해결능력'이다.

접근성은 1사분면(유지강화)은 '편리한 운영시간', 2사분면(집중노력)은 '접근성 쉬움', '교통편리', 4사분면(과잉지향)은 '대기시간적당', '수련공간적당'이다.

예절은 1사분면(유지강화)은 '친절', 3사분면(점진적개선)은 '예의', '배려'이다.

유형성은 1사분면(유지강화)은 '용모단정', 2사분면(집중노력)은 '최신식 시설', 3사분면(점진적개선)은 '시설의 깨끗함'이다.

둘째, 지역문화센터 요가 프로그램 참여 수강생들의 요가효과 선택속성은 다음과 같은 결론을 얻었다.

요가 지역 문화센터의 요가효과 분석을 통한 중요도와 만족도에서 높은 순으로 신체변화정도, 호흡변화정도, 마음변화정도 순이다. IPA기법을 통해 1사분면은 신체, 3사분면은 호흡과 마음, 2·4분면은 나타나지 않았다.

신체변화정도는 1사분면(유지강화)는 ‘몸의 개운함’, ‘머리맑음’, 2사분면(집중노력)은 ‘유연함’, ‘바른자세행동’, 3사분면(점진적개선)은 ‘아침기상편함’, ‘숙면’, ‘바른자세앉기’이다.

호흡변화정도 세부요인 1사분면(유지강화)은 ‘느껴짐’, ‘편안함’, ‘내쉬는 숨편함’, ‘가슴확장’, ‘이완’, 2사분면(집중노력)은 ‘깊어지고 고름’, ‘마음조절’, 3사분면(점진적개선)은 ‘심장박동느려짐’, ‘폐의 퍼짐’, ‘나쁜공기 빠짐’, ‘수련중 호흡느려짐’, 4사분면(과잉지향)은 ‘달라짐을 느낌’이다.

마음변화정도 세부요인 1사분면(유지강화)은 ‘물건 사용 제자리 둠’, ‘물건 함부로 다루지 않음’, ‘표정이 밝음’, 2사분면(집중노력)은 ‘집중 평온함’, ‘다른 사람과 함께 있음을 느낌’, ‘몸의 변화 느낌’, 3사분면(점진적개선)은 ‘감정변화 바뀜’, ‘행동과 말이 부드러움’, ‘친구들을 가슴으로 느낌’, ‘외부 대상들을 가슴으로 느낌’, ‘마음반응 알아차림’이다.

IPA기법을 통해 요가프로그램 지역문화센터 기관의 서비스 및 효과 분석으로 살펴본 바에 의하면 중요하게 생각하는 부분을 강화하고 요가참여자들에게 만족할 수 있는 지도자, 운영자, 시설관리, 수업구성능력을 연구할 필요 요가 있을 것으로 사료된다. 본 연구에 따르면 현재 요가 프로그램 지역문화센터의 유형성 요인은 시설의 청결도 및 최신 시설의 유무, 강사의 복장이 중요하고 예절 요인은 지도자의 친절성과 배려에 대한 인식의 변화가 필요하다 생각된다. 능력요인으로는 지도자의 풍부한 지식과 지도력을 중요하게 생각하는데 반해 만족도가 낮게 나타나 이에 대한 보완이 필요하다고 생각된다. 이러한 요인들은 지도자의 자질과 관련지어 생각해 볼 수 있겠다. 양질의 지도자 혹은 전문가 양성과 같은 지도자 교육에 좀 더 많은 관심과 지원이 있어야 할 것으로 생각된다.

## 2. 제언

본 연구에서는 IPA를 활용한 요가프로그램 지역문화센터의 서비스 및 효과에 관한 연구결과로 요가지도자의 개선방안, 요가센터의 품질을 개선, 요가센터를 운영하는데 효용성이 있으리라 기대한다. 그러나 연구의 진행과정에서 몇 가지 문제점을 지니고 있어 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 지역문화센터를 한정하였기에 결과를 요가센터 전체의 중요도와 만족도로 일반화하는 것에는 주의가 요구되며, 후속 연구에서는 다양한 지역으로 확대하는 연구가 필요하겠다.

둘째, 본 연구에서는 요가 지역문화센터 기관의 서비스 환경의 중요도와 만족도만을 살펴보았다. 따라서 후속 연구에서는 좀 더 확대된 기관과 요인을 분석하여, 마케팅 도구로 활용할 수 있는 전략 방안을 수립하는 연구가 지속되어야 할 것이라 생각된다.

셋째, 본 연구에서는 요가 지역문화센터 기관의 유형별 서비스와 효과에 대해 IPA 분석 결과를 토대로 분석하였으나 후속연구에서는 *t*-test 또는 ANOVA 통계 분석을 통하여 요가 교육 기관별 서비스 환경의 만족도와 교육 효과 인식에 대한 차이를 검정하여 보다 구체적인 접근이 이루어져야 할 것으로 생각된다.

넷째, 본 연구에서는 설문지를 사용한 결과를 토대로 하였지만 면접법, 참여관찰법 등을 이용한 후속연구로 보다 면밀한 검토가 이루어져야 할 것으로 생각된다.

## 참고문헌

- 강은순, 임동호(2013). 한국 요가의 현실과 전망. *한국사상문화학회*, 69(2), 509-536
- 김덕희(2017). 생활체육광장지도자의 지도행동유형에 따른 수업만족도 및 지속참여의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 조선대학교 교육대학원.
- 김선미(2006). 요가센터의 서비스만족이 재이용의사에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 목원대학교 산업정보대학원.
- 김아슬(2020). 퍼스널 트레이닝 센터 선택속성의 중요도-만족도 분석. 미간행 석사학위논문. 조선대학교 교육대학원.
- 김여진(2017). 요가스포츠활동에 따른 중년여성의 신체와 정서변화 탐색. 미간행 석사학위논문. 목포대학교 교육대학원.
- 김영숙(2019). 하타요가 지도자들의 수행변화과정에 관한 현상학적 연구: Merleau Ponty를 중심으로. 미간행 석사학위논문. 창원대학교 대학원.
- 김채희(2005). 요가자세법, 호흡법 및 신체심리치료의 치료적 요인에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 서울불교대학교 대학원.
- 남슬기(2017). 전문요가센터의 효율적 운영을 위한 이용자의 중요도-만족도 분석. 미간행 석사학위논문. 부산대학교 대학원.
- 문화체육관광부(2012). 국민생활체육 참여 실태조사.
- 문화체육관광부(2020). 국민생활체육조사. 4-7.
- 박경열(2016). IPA기법을 활용한 어린이스포츠센터 선택속성의 중요도와 만족도에 관한 연구. 미간행 석사학위논문. 계명대학교 스포츠산업대학원.
- 박봉식(2001). 공공 스포츠시설의 서비스시설의 서비스품질이 소비자행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 단국대학교 정책경영대학원.
- 박인혜(2005). 요가센터 서비스품질이 고객만족과 구매 후 행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 성신여자대학교 대학원.
- 박지윤(2021). 필라테스 센터의 서비스스케이프가 고객만족, 애착, 운동몰입 및 충성도에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경희대학교 체육대학원.
- 박찬용, 백원칠(2003). 스포츠센터 참여자의 참여특성 및 서비스 품질 지각비교. *한국사회체육학회지*, 20(2), 387-399.
- 서지나(2014). 요가프로그램을 통한 고교야구선수들의 신체적·정서적 변화. 미간행 석사학위논문. 숙명여자대학교 교육대학원.
- 서혜운(2021). 아로마 요법을 병행한 요가프로그램 실시에 따른 중년여성의 우울관련 스트레스와 신체조정 차이. 미간행 석사학위논문. 대전대학교 대학원.
- 송현수(2021). 필라테스 선택속성과 서비스품질이 필라테스회원의 고객만족도 및 재등록의도에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 경기대학교 대체의학대학원.
- 유시정, 김영택, 김영진(2002). 스포츠시설의 고객만족을 위한 서비스 품질 개선에 관한 연구. *서비스경영학회지*, 3(2), 161-180.
- 이경희(2020). 성인여성의 리포머 필라테스 참여자의 참여동기에 따른 운동몰입과 참여만족도 분석. 미간행 석사학위논문. 한국체육대학교 대학원.
- 이도선(2013). 하타요가의 호흡수련에 따른 몰입경험 및 생활만족의 관계. 미간행 석사학위논문. 성균관대학교 교육대학원.
- 이석현(2017). IPA기법을 활용한 스쿼시장 선택속성 분석과 만족요인에 따른 운동몰입, 고객충성도와의 관계. 미간행 석사학위논문, 경기대학교 교육대학원.
- 이시영(2019). IPA를 활용한 여성전용 피트니스 센터의 서비스 스케이프 및 지도자의 비언어적 커뮤니케이션 연구. 미간행 석사학위논문. 경희대학교 교육대학원.
- 이은정(2021). 뇌교육 기반 요가프로그램이 여성 노인의 우울 성향에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 국제뇌교육종합대학원 대학교.
- 전소영(2004). 요가수련이 현대인의 심신에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 대전대학교 보건스포츠대학원.
- 조정원(2017). 요가와 규칙적 신체활동이 성인의 신체기능 및 수면의 질에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 동아대학교 대학원.
- 최유리(2019). IPA기법을 활용한 태권도 공연 관람 분석. 미간행 석사학위논문. 한국체육대학교 대학원.
- 최하나(2021). 싱잉볼 요가프로그램이 요통이 있는 성인여성에게 미치는 영향. 미간행석사학위논문. 명지대학교 사회교육대학원.
- Armstrong, G. & Kotler, P.(2007). *Marketing : An Introduction*. (8th ed). NJ: Prentice Hall.
- Gronroos, C.(1990). *Service management and marketing: Managingmoment of truth in service competition*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Martilla, J. A.(1977). Important-performance analysis for developing effective marketing strategies. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-80.
- Romine, C.B. & Reynolds, C.R.(2005). A model of the development of frontal lobe function: Findings from ameta-analysis. *Applied Neuropsychology*, 12: 190-201. Ss. Sivasamhita. =(Ghs).

## ABSTRACT

## The yoga program of the local culture center using IPA techniques, A study on the selection attributes of services and effects

Jeongyeon Bae\* CEO of Debisha Yoga · Ahhae Jo\*\* · Jungsook Lee\*\*\* MYONGJI University

The purpose of this study is to understand the attributes of participants using the yoga program of the local cultural center selecting services and effects. The subjects of the study were 134 ordinary people in yoga training located in Seoul, Gyeonggi-do, and Chungcheong-do. The survey tool was modified and supplemented to suit the purpose of this study using Park In-hye (2005)'s service quality and customer satisfaction purchase tool and Jeon So-young (2004), and verified the selection attribute of service quality and yoga effect through IPA technique.

The program selection attributes shown in the results of this study are as follows. First, the IPA results for the yoga program service of the local culture center showed etiquette in the first quadrant, ability and tangibility in the second quadrant, accessibility in the third quadrant, and reliability in the fourth quadrant. Accordingly, the importance of yoga program services was in the order of tangibility, etiquette, ability, accessibility, and reliability, and satisfaction was in the order of reliability, etiquette, ability, accessibility, and tangibility. Second, as a result of IPA, the first quadrant showed the degree of body change, the third quadrant showed the degree of breathing change and mind change, and the second and fourth quadrants did not. Therefore, the effect of the yoga program at the local cultural center appeared in the order of body change, respiration change, and mind change, and the importance and satisfaction were consistent.

According to the analysis of the service and effectiveness of the yoga program regional culture center institution derived through IPA techniques, the cleanliness of the facility, the presence or absence of the latest facility, the instructor's perception of kindness and consideration are important.

As a result, more attention is needed to strengthen leaders, operators, facility management, and class composition skills that can satisfy yoga participants, and furthermore, to educate leaders such as fostering high-quality leaders or experts, and specific measures are needed for yoga programs.

**Key words** : yoga program, optional attributes, yoga service, yoga effect, IPA

논문투고일: 2021.08.31

논문심사일: 2021.10.01

심사완료일: 2021.10.19

\* CEO of Debisha Yoga

\*\* Ph..D. Course, Department of Physical Education, Myongji University

\*\*\* professor, Graduate School of Integrated Therapy, Department of Physical Education, Myongji University