자연휴양림 숙박시설 만족도 모형 연구

- 대구 경북지역을 중심으로 -

이기철* · 강기래**

*경북대학교 조경학과 · **경북대학교 대학원 조경학과

I. 서론

최근 우리경제의 급속한 발전에 따른 소득 수준의 향상과 기술혁신에 따른 고도 산업사회로의 변천은 우리 생활 전반에 많은 변화를 가져오고 있다. 이 가운데 가장 두드러지게 나타나는 변화는 시간적인 여유와 마음의 여유를 찾고자 하는 여가에 대한 인식과 여가활동 내용의 변화이다. 여가를 즐기는 방법도 과거의 소극적인 휴식개념에서 벗어나 좀 더 적극적으로 자신을 표현하고 참여함으로써 능동적인 형태로 변화하고 있다(윤지환, 2002). 국가경제의 양적, 질적인 팽창으로 인한 국민경제수준의 향상과 2005년 기준 도시화율 80.8%(통계청, 2006)의 진행으로 인한 산림에 대한 인간의 회귀욕구와 휴양에 대한 공익적 기능으로의 역할이 점점 더 많아지는 추세이다. 이러한 휴양수요를 충족시키기 위한 공간으로 산림이 가장 각광을 받으면서 자연휴양림이 가진 종합 산림휴양 공간의 중요성이 더욱더 커지고 있다. 이에 산림청에서는 1988년 유명산 자연휴양림을 시작으로 2005년 말 현재 전국 117개소, 면적으로는 약 134,259ha에 이르는 휴양림을 조성하였다(산림청 통계연보, 2006).

2004년부터 본격적으로 시행된 주 5일제의 시행으로 인한 여가의 패턴이 찾아와 머무르는 관광, 자아개발을 위한 여가시간의 소비 등으로 자연휴양림의 산림휴양 공간으로서의 필요성이 더욱더 증대되고 있다. 이 중 자연휴양림의 숙박시설은 머무르는 관광을 위한 필수조건이 됨과 동시에 휴양림의 중심이 되는 시설이다. 또한 자연휴양림의 수익 면에서 가장 큰 비율을 차지하고 이용자의 만족에 중요한 영향을 주는 시설이다.

본 연구의 목적은 대구 경북 지역 내에 위치한 자연휴양림 중 4곳을 선정하여 자연휴양림 숙박시설 이용자만을 대상으로 숙박시설의 이용 만족도와 그에 따른 독립변수의 속성들을 알아보고 이용 만족을 최대화 할 수 있는 모형식을 구축하는데 그 목적이 있다. 따라서 본 연구의 구축된 만족도 모형으로 최근 문제점으로 제시되고 있는 휴양림의 설비나 서비스 개선작업의 정비를 위한 기초자료의 제공으로 이용객들에게 수준 높은 휴양기회를 제공하는데 그 목적이 있다.

II. 연구의 범위 및 방법

본 연구는 자연휴양림 숙박시설에 대한 이용만족도를 조사하기 위해 대구, 경북 지역에 위치하고 있는 자연휴양림 4곳을 선정하여 기초자료 조사 후 설문을 통한 분석을 실시하였다. 대구광역시를 기준으로 거리와 이동시간을 고려해 대구 근교 비슬산자연휴양림, 경북 군위 장곡자연휴양림, 경북의성 금봉자연휴양림, 경북 안동 계명산자연휴양림 등 4곳을 선정하여 자연휴양림 숙박시설 이용자들의 기본적 이용행태와 숙박시설 선택의 기준이 무엇인지 분석하였다. 또한 각각의 휴양림이 가진 자원적 특성이나 지리, 환경적 특성으로 인한 차이점이 휴양림별로 어느 정도 만족도에 영향을 미치는지 분석하였고, 각각의 휴양림별 만족도 결정요인을 분석하였다. 그리고 이러한 연구 결과를 바탕으로 향후 휴양림 숙박시설 개선 및 유지관리에 대한 기초정보를 제공하고자 하였다. 대상지에 관한 설문은 기초조사와 선행연구 검토를 통해 작성된 설문지를 조사원 사전교육을 2회 실시한 후 각 휴양림별로 직접방문조사 하였다. 설문조사 시 가장 민감한 부분인 학력, 수입, 구체적 직업 등은 공정한 설문을 위해 제거하였으며,설문 일시는 2006년 6월 17일, 6월 24일, 6월 25일, 7월 15일, 7월 21일 5회에 나누어 숙박시설 이용자들에게 직

접 설문을 하였다. 설문부수는 총 334부 중 불완전응답자와 불성실 응답지 26부를 제외한 308부를 분석에 이용하였다. 상기 기술된 통계처리는 SPSS12.0 윈도우용 프로그램을 이용하였다.

Ⅲ. 결과 및 고찰

기존의 선행 연구와 숙박시설 만족도에 영향을 미치는 물리적인 요인과 정신적인 요인의 27개 변수 항목을 대구 경북지역 4곳의 자연 휴양림을 대상으로 작성된 자료 행렬을 근거로 휴양림 숙박시설 만족요인을 효율적으로 추출하기 위한 요인분석의 결과는 표 1과 같다.

인자분석을 통하여 추출된 6개의 공통인자는 총분산

표 1. 숙박시설 만족도 결정요인 분석(회귀분석)

항목	성분					
	1	2	3	4	5	6
쓰 레 기	**0.713**	−0.034	0.124	0.202	0.250	−0.071
직원과 연락	**0.685**	0.190	0.094	0.080	0.096	0.287
문제 해결	**0.673**	0.231	0.124	0.112	0.202	0.230
직원의 친절	**0.576**	0.366	0.203	0.103	0.094	0.270
창문 크기	**0.569**	0.001	0.278	0.164	0.335	0.018
조 명	**0.474**	0.016	0.199	0.378	0.395	0.017
주위의 조용	0.170	**0.757**	0.104	0.169	−0.034	0.103
심신의 휴양	0.241	**0.729**	0.158	0.055	0.214	−0.084
가족의 휴식	0.062	**0.660**	0.168	0.370	0.203	0.029
독립된 공간	0.092	**0.640**	0.172	0.092	0.314	0.051
방음 조용함	−0.068	**0.526**	0.187	0.166	0.015	0.487
욕 실	0.209	0.059	**0.792**	0.073	0.099	0.074
취 사	0.154	0.079	**0.742**	0.183	0.121	0.046
침 구	0.036	0.202	**0.683**	0.223	0.149	0.015
난 방	0.350	0.309	**0.629**	-0.069	−0.024	0.061
방의 구조	-0.001	0.268	**0.487**	0.382	0.141	0.286
시설 청결성	0.093	0.165	**0.455**	0.422	0.309	0.136
예약 편리	0.216	0.067	0.143	**0.679**	−0.038	0.151
입 퇴 실	0.492	0.225	0.127	**0.609**	−0.112	−0.047
방의 크기	0.078	0.295	0.168	**0.602**	0.160	0.192
조 화	0.398	0.361	0.079	**0.415**	0.133	−0.223
놀이오락	0.212	0.176	0.230	−0.051	**0.698**	0.181
새로운 만남	0.307	0.144	−0.001	−0.018	**0.682**	0.088
안 전 성	0.180	0.247	0.211	0.367	**0.534**	0.183
숙박 비용	0.103	0.319	0.244	0.417	**0.469**	0.126
인 터 넷	0.138	−0.053	0.031	0.072	0.177	**0.699**
T V	0.143	0.081	0.088	0.101	0.083	**0.691**
건 체	3.289	3.192	3.048	2.554	2.292	1.751
%분산	12.182	11.824	11.288	9.461	8.487	6.485
%누적	12.182	24.006	35.294	44.755	53.242	59.727
KMO	0.903					
근사카이제곱	3477.252					
유의 확률	0.000**					

**$P<0.01$

량의 약 60% 정도를 설명해 주고 있으며 자연휴양림 숙박시설의 만족도를 결정하는 요인을 6개로 추출되어 각각의 요인별로 변수의 성격들을 규정해 제 1 요인(외적 휴양요인), 제 2 요인(내적 휴양요인) 제 3 요인(내부 공간적 만족요인), 제 4 요인(시간적 만족요인), 제 5 요인(활동적 만족요인), 제 6 요인(정적 만족요인)으로 명명하였다.

표 2에서와 같이 종속변수에 대한 상대적 크기 및 방향을 알 수 있는 표준화된 회귀계수(Beta)값은 5개의 변수모두 정(+)의 방향을 갖고 있어 5개 예측변수에 대한 만족의 값이 증가할수록 숙박시설 이용만족도가 증가한다고 할 수 있으며, 각 독립변수가 갖는 상대적인 기여는 내적 휴양요인, 내부 공간적 만족요인, 외적 휴양요인의 항목이 가장 큰 영향을 주는 예측변수임을 알 수 있다. 이런 항목들은 전형석(2003)의 자연휴양림 시설물 평가에 관한 연구와 송은주(2003)의 자연휴양림 이용만족도 항목의 빈도분석에서 높은 비중을 가진 항목들과 같은 종류의 변수(쓰레기처리, 숙박, 야영시설, 위생시설 : 전형석(2003), 맑은 공기를 마시려고, 가족과 친구와 시간을 갖기 위해, 혼잡한 도시에서 벗어나기 위해: 송은주(2003))임을 알 수 있다.

조사대상지 자연휴양림의 숙박시설 만족도에 영향을 미치는 만족도 모형은

$$Y = 3.588 + 0.307X_1 + 0.264X_2 + 0.202X_3 + 0.143X_4 + 0.116X_5$$

Y = 전체만족도

X_1 = 내적휴양요인, X_2 = 내부 공간적 만족요인

X_3 = 외적 휴양요인, X_4 = 시간적 만족요인,

X_5 = 활동적 만족요인

표 2. 전체 휴양림에 대한 요인의 회귀분석

항목	비표준화 계수	표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량		F	유의 확률	R제곱	Durbin-Watson
	B	베타			공차 한계	VIF				
(상수)	3.588		139.747	0.000**	1.000	1.000	72.245	0.000**	0.545	2.056
내적 휴양요인	0.307	0.464	11.954	0.000**	1.000	1.000				
내부 공간적 만족요인	0.264	0.398	10.258	0.000**	1.000	1.000				
외적 휴양요인	0.202	0.305	7.860	0.000**	1.000	1.000				
시간적 만족요인	0.143	0.216	5.559	0.000**	1.000	1.000				
활동적 만족요인	0.116	0.176	4.520	0.000**	1.000	1.000				

** $P < 0.01$

이며 내적 휴양요인, 내부 공간적 만족요인의 설명력이 가장 높으며, 이것은 휴양림 숙박시설 이용목적에 따른 서비스의 개선과 효율적인 시설의 운영관리, 시설관리, 그리고 보유자원의 특성에 맞는 합리적 운영방안이 필요함을 의미한다.

Ⅳ. 결론

1980년대 후반부터 시작된 자연휴양림은 친자연적 국민휴식 공간으로서의 역할을 확대해 가고 있다. 이러한 자연휴양림은 산림휴양수요의 증대에 따른 다양한 시설들을 갖추어 이용자들의 깊이 있고 편안한 휴식을 제공하고 있으며 그 중 숙박시설은 자연휴양림의 중심시설이고, 수익의 80%를 차지하며, 이용자의 만족감에 가장 영향을 주는 시설이다. 따라서 본 논문에서는 대구 경북지역 4곳의 자연휴양림 숙박시설의 만족도 모형을 고찰한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

자연휴양림 숙박시설의 이용객들은 단순한 당일 방문이 아니라 주로 1박 이상 머무르는 경향을 보이고 있기 때문에(이창헌 외, 2004) 특히 내적 휴양요인을 추구하는 경향이 강하며 다음으로 욕실, 취사 침구, 청결성 등 시설물과 관련이 있는 내부 공간적 만족요인에 대한 만족도를 높이는 것이 중요하다. 그리고 상기 요인들 이 외에 숙박 시설 운용에 관한 방식(쓰레기 처리, 직원의 친절성, 문제해결의 신속성, 직원과 연락의 편의성)의 개선에 많은 노력을 기울여서 각각의 휴양림의 지역적, 자연적 특성에 맞는 시설물과 관리의 효율화와 친절성으로 이용객들에게 수준 높은 휴양경험을 제공하여야 할 것으로 사료된다.

인용문헌

1. 윤지환, 김수진(2003) 자연휴양림 숙박시설 이용객의 행태분석. 한국관광학회지 27(3): 61-77.
2. 산림청(1990) 자연휴양림설계기준.
3. 전형석(2003) 도시근교형 자연휴양림의 이용 특성 분석. 경희대학교 조경학과 석사학위논문.
4. 송은주(2003) 자연휴양림의 이용특성과 여가행태 분석에 관한연구. 대구대학교 관광경영학석사 학위논문.
5. 노형진(2001) SPSS12.0에 의한 조사방법 및 통계분석. 형설사.
6. 서철현, 송은주, 이상돈(2003) 자연휴양림 이용객들의 이용후 평가에 관한 연구: 중요도-성취도(IPA) 기법을 중심으로. 문화관광연구 5(2): 169-188.
7. 서주환, 최현상, 전형석(2003) 도시근교형 자연휴양림 이용형태와 만족도 분석 - 서울근교를 중심으로 -. 한국조경학회지 30(6): 57-65.
8. 서철현(2003) 자연휴양림 숙박시설이용자의 이용 동기와 만족도에 관한 연구. 관광연구 18(3): 29-46.
9. 이창헌(2001) 자연휴양림 숙박시설 이용자의 휴양만족도에 관한 연구. 한국정원학회지 19(35): 96-103.
10. 이창헌, 정향숙, 시종근(2004) 이용객이 선호하는 자연휴양림 내 숙박시설의 형태. 한국산림휴양학회지 6(3): 31-39.