

# 스키장 이용실태 및 이용자 만족도에 관한 연구

-도시근교형과 리조트형의 비교-

김지현 · 노정실 · 김한도 · 김유일

성균관대학교 조경학과

## A Comparative Study on Current Use and Satisfaction of Skiers between 'Sub-urban type' and 'Resort type' Ski Resort

Kim, Ji-Hyun · Ro, Jeong-Sil · Kim, Han-Do · Kim, Yoo-Il

Dept. of Landscape Architecture, Sungkyunkwan University

### ABSTRACT

This is a comparative study on the use pattern and satisfaction of skiers between the suburban skiing ground and the resort one. The purpose of this study is to provide basic data for the planning and the management of skiing ground.

The sites of case study are Yong Pyung Ski Resort (Resort type) and Bears Town(Suburban type). Data were collected from questionnaire. A total of 420 questionnaires were completed. And data were subjected to following analysis: First, the descriptive statistics(mean, chi-square analysis etc.) were used to compare the characteristics of the users and the use pattern of two sites. Second, factor analysis was utilized to reduce 22 satisfaction items into the smaller number of factors. Third, regression analysis was used to find the factors affecting users' overall satisfaction in each skiing ground.

The findings of this study are as follows:

First, it was proved that the characteristics of users between two sites were different in terms of age, income, and skill level.

Second, it was proved that the use pattern between two sites were different in terms of travel distance from home, traffic mode, length of stay, accommodation type, and the money spent per day.

Third, By a principal component factor analysis several factors of satisfaction are found: In physical terms, they are 'slope and lift facilities', 'recreation and lodge facilities', 'accessibility', 'crowding', and 'landscape'. In psychological terms, they are 'skiing skills and thrills', and 'relaxation and freedom'.

Forth, As the result of the stepwise regression analysis, it was yielded that 'relaxation/and freedom' was most important factor to predict the overall satisfaction in both skinning ground. And It was proved that not only physical factors but also psychological(need gratifying) factors were important sources of the satisfaction.

## I. 서론

### 1. 연구배경 및 목적

경제성장에 따른 소득증대, 기술혁신에 의한 가사노동 등 노동시간의 단축, 자동차 보유대수의 증가와 여가생활을 적극적으로 즐기려는 가치관의 변화 등으로 여가활동에 대한 새로운 인식이 형성되고 이에 따라 관광과 레크레이션의 수요가 증가하고 있다. 관광의 유형 또한 종래의 나들이, 휴식형태의 '보는 관광'에서 적극적인 스포츠활동, 지적이고 창조적인 취미활동 추구 등 '참여하고 행동하는 관광'으로 변모해 가고 있으며, 대중적 관광지보다는 조용한 소규모 관광지를 선택하는 경향이 높아지고 있다.

이 연구에서는 여러 여가활동 중에서도 겨울철에 대표적 옥외레크레이션으로 부상하고 있는 스키활동을 다루고자 한다. 스키장 이용객은 '82-'83년에 46,000명이었던 것이 '86-'87년에 328,000명, '90-'91년에 944,949명이 이용하여 연평균 증가율이 41.9%로 급 신장세를 이루고 있으며, 현재 국내 스키인구가 1,700,000명으로 추정<sup>1)</sup>되어 스키가 겨울철 레크레이션활동으로 중요한 역할을 하고 있다. 그러나 현재까지의 스키장에 대한 연구는 계획·설계가 중심의 스키장 개발계획에 국한되고 있고 이용자 중심의 연구가 미진한 편이다.

몇 개의 연구(Acking & Kuller, 1973; R.Kaplan, 1973; Markman, 1970; Nasar, 1983)에서는 설계전문가들에 의해 이루어진 환경의 시각적 질에 토대를 둔 선호도 판단은 일반인들에 의해 이루어진 것들과 의미있는 정도로 다르다는 것을 보여 주어, 물리적 환경에 대한 이용자의 선호, 만족 등의 이용자 중심의 연구에 대한 중요성을 시사한다.

여가활동이 이용자의 기대치보다 낮은 만족수준을 가져다 줄 경우, 이용자의 미래의 활동참여<sup>2)</sup> 또는 장소선택에 영향을 미칠 것이며 이는 곧 스키장 운영에도 직결되는 중요한 관건이 될 것이

다.

이러한 맥락에서 본 연구는 겨울철 대표적인 레크레이션으로 부상되고 있는 스키장의 이용실태 및 만족도를 조사함으로써, 이 결과가 다시 계획에 환류되어 이용자의 만족도를 높이고 스키장의 이용효율을 높이는 스키장 계획 및 관리지침을 제공하는 데 목적을 둔다.

연구의 내용적 범위는 스키장 이용자의 특성, 이용행태와 만족도를 비교 분석하는 것이며 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

연구가설 I: 스키장 유형별 이용자특성, 이용행태, 이용만족도에 차이가 있다.

연구가설 II: 스키장 이용을 통한 전체 만족도는 물리적 시설환경 특성 뿐 아니라 심리적 요인에 의해서도 영향을 받는다.

## II. 연구사

우리나라 스키장에 대해 수행된 연구는 김(1977)이 스키장 조경계획에 대해 연구하여 스키장 계획기준을 도출하였고, 김(1984)은 스키 코스결정을 중심으로 한 스키장 개발을 연구하였으며, 권(1987)은 이용객의 욕구, 이용추세 및 이용행태 변화에 초점을 맞추어 개발·운영방침에 대해 연구했다. 강(1989)은 스키장 이용효율을 증대시키기 위해 대대적인 시설확충 없이도 기존의 스키장을 개선하여 최대한의 스키 인구를 쾌적한 상태로 수용하기 위한 설계방안에 대해 연구했는데, 권(1987)을 제외하고는 아직 스키장 이용자의 욕구, 행태에 초점을 맞춘 연구가 거의 없으며, 계획·설계자의 시각으로 연구가 접근되었고, 스키장 이용만족도에 관련된 연구는 아직 없었다.

Driver 등은 욕구, 원인, 동기들은 여가활동을 추구하도록 유발시키는 것인 반면, 욕구 만족이나 일반적 만족과 같은 심리적 결과물은 여가활동으로 초래될 수 있는 것으로 보았고,<sup>3)</sup> Crandall (1980)은 여러 연구를 통합하여 고찰한 결과 개인들은 그들의 욕구를 충족시키는 여가활동에 만족한다고 추론하였다. 여가활동의 욕구 또는

1) 한국 스키장 사업협회, 1992, 스키장 사업의 현황과 그 육성책.

2) Mounir G.Ragheb, 1980, Interrelationships among leisure participation, leisure satisfaction and leisure attitudes, Journal of Leisure Research, p.142.

3) Crandall, Rick, Motivations for leisure, Journal of Leisure Research, 1980 II. p50에서 인용.

만족에 관련된 부문에서 연구하는 학자들의 1977년 회합결과, 개개인들의 욕구(또는 동기)에 대한 17개의 목록을 만들었는데, 그것에는 자연을 즐김, 일상적인 것과 책임을 피함, 신체적 운동, 창조성, 휴식, 사회접촉, 새로운 사람을 만나는 것, 이성간의 접촉, 가족간의 접촉, 지위, 사회적 힘, 이타주의, 자기실현, 자극추구, 성취·도전·경쟁, 시간소일, 지적 유미주의가 포함된다고 하였다.

다양한 레크레이션 활동을 포함하는 이용자의 만족에 대한 연구들은 이용자의 만족의 저변에 있는 구성요소를 확인하려고 하였다.

Beard(1980)등은 여가행태가 만족시킬 수 있는 개개인의 욕구를 문헌으로부터 도출하고, 여가활동을 통해 개개인의 욕구가 만족되는 정도를 평가하는 여가만족 측정 도구를 개발하였다. 그 도구는 심리적, 교육적, 사회적, 휴양적, 생리학적, 미적인 만족차원의 6개의 차원으로 구성된다.

Aguilar등(1989)은 Racquet스포츠의 만족척도를 개발하였는데, 그 척도는 경쟁, 도전을 포함하는 스포츠 만족과 자유감, 경쟁과 상관없이 참여활동을 통해 오는 여가만족의 이차원으로 구성되며 그 척도를 사용하여 응답자로부터 얻은 만족점수는 능력점수와 상관관계가 있음을 밝혔다.

Connelly(1987)은 두 캠프지역에서 이용자 만족에 영향을 미치는 주요소와 threshold 효과에 대해 연구했는데, 주성분 분석을 이용한 요인분석결과, 캠프지역 이용자의 만족을 설명하는 5개 요인을 추출하였다. 그것은 고독/원기회복요인, 자연요인, 성취/도전요인, 사회적 요인과 시설특성요인으로 구성된다. 그의 연구결과 고독/원기회복요인, 자연요인, 시설특성 요인은 이 요인들이 제거되었을 경우, 전체 캠핑 경험에 덜 만족함을 나타내는(Threshold 효과가 있는) 주요인으로 나타났다.

박승범(1991)은 부산 태종대 유원지를 대상으로 하여, 도시공원녹지에 대한 욕외위락기능과 만족도를 평가하였는데, 연구결과 '정적 장소적 휴식시설', '적극적 레크레이션 시설', '편익·관리시설', '건강 및 심신단련시설', '선형적 보행로시

설'에 대한 5개 만족도 요인이 도출되었고 그 중 '정적 장소적 휴식시설'요인이 전체만족도에 가장 크게 영향을 미침을 밝혔다.

그 외 야영지에서의 캠핑활동 만족에 관한 연구에서는(Bultena & Klessing, 1969; Dorfman et al., 1979) 특별한 환경적 조건(경치, 날씨, 혼잡), 개개인의 레크레이션 동기(평화, 고요함, 휴식), 다른 레크레이션 활동에 대한 참여의 기회가 캠핑의 만족경험과 관련이 있게 나타났다. 이상의 연구에서 만족도의 측정이 Beard등의 경우는 전반적인 여가활동에 대해 포괄적으로 이루어졌고, Aguilar등은 Racquet스포츠활동 자체만이, Connelly는 동적활동인 스키와는 다른 정적활동이 많이 요구되는 캠프지역의 이용만족도를 측정하였고, 박승범은 유원지의 물리적 시설공간에만 국한되어있다. 본 연구에서는 스키장 이용만족도 측정을 욕구(동기)의 만족과 물리적 시설에 대한 만족으로 대별하여 문항구성이 이루어 졌고 구체적인 계획·관리지침에 도움이 되도록 물리적 시설공간을 세분화시켰다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상지

연구 대상지역을 선정하기 위해 전국 7개 스키장을 도심에서의 이용권을 고려하여 크게 두가지 유형으로 분류했다. 하나는 도심에서 1시간 내외 거리에 있어 당일코스 이용가능한 도시근교형으로 적설량이 적어 인공설을 이용해 만든 스키장이며, 양지리조트, 베어스타운, 수안보오로라벨리, 천마산스키장이 속한다. 다른 유형은 수도권에서 3시간 이상의 거리에 있어 1일 이용권이 아니며, 적설량이 풍부한 곳에 자연조건을 이용하여 만든 스키장으로 빼어난 산수와 숙박·위락·편의시설을 많이 갖추어 겨울철 종합휴양지로서의 역할을 하므로 리조트형으로 명명되었다. 이 유형에는 용평리조트, 무주스키장, 알프스스키장이 포함된다. 연구 대상지를 각 유형에서 한 곳씩 선정하였는데 이용객수, 스키시설 및 부대시

〈표 1〉 전국 7개 스키장 물리적 조건 비교

	도 시 근 교 형				리 조 트 형		
	베어스타운	천마산스키장	양지리조트	수안보오로라벨리	용평리조트	알프스스키장	무주리조트
위치	경기도 포천	경기도 남양주	경기도 용인	충청북도 중원군	강원도 평창군	강원도 진부령	전라북도 설천면
이용거리	서울에서 1.5시간	서울에서 1시간	서울에서 1.5시간	충주에서 0.5시간	서울에서 3시간	서울에서 5시간	서울에서 4시간
스키 시설	·슬로프 -고급2면 -중급3면 -초급2면 ·리프트 7기	·슬로프 -고급2면 -중급2면 -초급2면 ·리프트 6기	·슬로프 -고급2면 -중급3면 -초급2면 ·리프트 6기 ·눈썰매장	·슬로프 -고급2면 -중급2면 -초급3면 ·리프트 5기	·초/중/고 급별 슬로프가 총 21면 ·리프트 16기	·슬로프 -고급4면 -초중급4면 ·리프트 5기	·슬로프 -전문가용 2면 -고급3면 -중급5면 -초급9면 ·눈썰매장
숙박 시설	타워콘도/빌라/타운 하우스/유스 호스텔 총 581실	롯데호텔 38개 객실	리조트콘도 60개실	미조사	호텔/호스텔/콘도등 총1074실	콘도/호텔/산장등 총677실	가족호텔 742실
위락 편의 시설	실내수영장/볼링장/노래방/등산로/커피숍	디스크장/볼링장/커피숍	큰식당/rental house	미조사	실내수영장/볼링장/종합 위락 시설	실내수영장	계획은 수립 되어 있으나 미완성됨
인접 관광 지	관통수목원	남이섬/청평댐	용인자연농원/민속촌	충주댐/단양 팔경	내설악/오대산/강릉	설악산/척산 온천	덕유산 무주 구천동/덕산 계곡
비고	도시근교형 중부대시설이 가장 좋고 이용객 수가 많음		남쪽에 위치하여 교통편리/부대시설/빈약한 편	스키와 온천을 함께 즐기는 가족휴양지	가장 오래된 스키장/스키 시설이 국내 최대규모/수용인원:1만명/1일	경치가 아름다운 곳	국내 스키장 중 가장 남쪽에 위치/개장된지 3년

자료 : 신상품 생활정보지 THE BEST('94. 1)의 자료를 토대로 작성되었다.

설수, 스키장만의 고유특성보유<sup>4)</sup>를 선정기준으로 하여 도시근교형에서는 베어스타운이, 리조트형에서는 용평스키장이 선택되었다(표 1).

2 자료수집

스키장 이용자와 같이 이동성이 큰 대상자에 대해 확률표집이 가능한 표집방법이 Mills등

(1981)에 의해 제시되었다. 그것은 첫째 스키장 이용객이 리프트티켓구매를 위해 서 있는 열에서 같은 간격으로 (예를 들면, 매 40번째의 사람) 사람을 선택하고, 둘째 선택된 사람들 중 설문응답하는 사람에게 한하여 설문응답 장소를 알려주고 쉽게 발견하기 위해 옷, 손목등에 특정표시를 해 두며, 셋째 응답자가 적당한 시간에 이야기된 장소에 오거나 그들을 발견하면 간단한 설문지를

4) 수안보오로라벨리는 스키장 외에도 온천지의 특성이 강하므로 연구대상지에서 제외되었다.

작성한 뒤, 넷째, 다시 응하는 사람에게 한하여 나머지 설문지를 우편으로 우송하는 방법이다.

본 연구에서 이 방법을 사용하려 하였으나 스키장 관리자 및 응답 대상자의 불협조와 광활한 스키장에서 대상자를 찾아내는데 어려움이 있어서 시행하지 못했다. 차선택으로 스키장을 와서 꼭 한번은 들릴만한 장소 및 이용시설물 앞에 조사원을 배치하여 스키장 이용객에게 설문조사를 실시하도록 하였다.

조사일시는 용평리조트는 1992년 1월 16일(목)에서 20일(월)까지 5일간을, 베어스타운에서는 1992년 1월 24일(금)에서 26일(일)까지 3일간을 조사하여 양 대상지역에 있어 주중·주말을 모두 포함시켰다. 조사결과 용평리조트는 220부, 베어스타운은 200부로 총 420부의 설문지를 회수하였다.

조사원들은 성균관대학교 조경학과 학생들로 구성되었다. 조사방법은 응답대상자들이 직접 설문지를 작성하는 자기기입식 설문방법을 채택하였으나, 조사원들이 설문지의 전달전에 설문의도를 설명하였고, 설문지를 회수한 후 설문지가 정확히 작성되었는지를 점검했다.

### 3. 설문지설계

설문지는 스키장 이용자의 인구·사회·경제학적 특성 및 지각된 스키능력, 이용실태와 5점 리커트척도로 이용만족도를 측정하는 문항으로 구성된다. 이용자특성문항은 응답자의 연령, 성, 직업, 교육수준, 소득수준을, 이용실태문항은 동반유형, 체류기간, 숙박장소, 이용교통수단, 도달소요시간, 1일 1인당 평균지출 예상비용을 측정하는 문항들을 포함하였다. 이용만족 측정문항은 크게 스키장이용을 통해 이용동기가 충족되는 정도를 측정하는 심리적 만족문항과 물리적 시설만족문항으로 구성된다. 심리적 만족문항은 Crandall(1980)이 요약한 17개의 동기항목을 사용한 동기측정모델에서 스키장 평가에 적합한 동기변수를 선정하였고, 물리적 시설 만족문항은 스키장에서의 표본추출방법에 대해 연구한 Mills등(1981)에 의해 사용된 문항과 예비조사를 통해

이용만족에 영향을 미치고, 스키장관리 및 계획수립에 영향을 미칠 것으로 판단되는 시설에 대한 문항이 포함되었다. 물리적 시설만족도의 응답지는 '1'은 '매우 불만족'을, '2'는 '불만족', '3'은 '보통', '4'는 '만족', '5'는 '매우 만족'을 나타내며, 심리적 만족문항의 응답지는 스키장 이용을 통해 문항으로 제시된 일반적인 심리적 욕구(동기)가 충족되는 정도에 따라 '1'은 '전혀 그렇지 않다'를, '2'는 '그렇지 않다'를 '3'은 '보통', '4'는 '그렇다', '5'는 '매우 그렇다'를 나타낸다.

### 4. 통계처리방법

설문결과 수집된 자료는 SAS(Statistical Analysis System) 프로그램을 사용하였다. 설문조사분석은 첫째, 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등을 비교 분석하였고, 둘째, 두 지역간의 차이유무를 Chi-Square 검정으로 분석하였으며, 셋째, 22개의 만족도변수를 보다 적은 수의 가설적 변수, 즉 요인(factor)으로 바꾸기 위한 요인분석을 사용하였다. 네째, 만족요인 점수에 대해 단계별(Stepwise)회귀분석을 하여 각 요인의 변량이 전체만족을 설명하는 정도와 만족에 영향을 크게 미치는 요인을 파악하였다. 다섯째, 이용행태 변수 및 기타 변수들이 전체 만족도에 차이를 나타내는지 분산분석(One-Way Analysis of Variance)을 통해 분석하였다.

## IV. 결과 및 고찰

### 1. 이용자의 특성 비교

<표 2>에 나타나는 바와 같이, 이용자의 연령분포는 전체적으로 19-30세가 48.3%로 가장 많았다. 조사 대상지별로 이용자의 연령에 있어서 Chi-Square 분석결과, 통계적으로 유의한 차이가 있었는데( $X^2: 11.331, P: 0.01$ ), 10대와 20대의 연령층이 베어스타운의 경우 80%, 용평은 65.5%로 베어스타운이 상대적으로 높게 나타난 반면, 용평은 30대 이상의 연령층이 상대적으로 더 높게 나타났다.

전체적으로 이용자의 성별분포는 남자가 61.9%를, 직업분포는 학생이 51%를, 학력분포는 대졸자 또는 대학생이 55.2%를 각각 점유하여 높게 나타났고 조사 대상지별로는 이용자의 성별, 직업별, 학력별 분포에 있어 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

전체적으로 이용자의 소득분포는 100-199만원 경우가 27.4%로 가장 높고 그 다음은 100만원이하(21.4%), 300만원이상(20.7%) 순으로 나타났다. 조사 대상지별로는 소득에 있어서 통계적으로 차이가 있었는데( $X^2: 13.3, P: 0.004$ ), 베어스타운의 경우 100만원 이하가 29%로, 용평의 14.5%보다 상대적으로 높게 나타난 반면 용평은 200만원 이상이 상대적으로 더 높게 나타났다. 이것은 학생층의 이용이 베어스타운의 경우 더 많고, 용평의 경우 이용경비가 더 많이 들므로 이용자층도 고소득계층이 더 많이 이용한다고 볼 수 있다.

스키소유형태는 자가스키가 60.7%로 많았고 두 지역간 차이는 없었으나, 스키능력은 전체적으로 초급(34.5%), 중급(33.3%)이 각각 많았으며 지역별로 용평이 중상급, 상급자가 상대적으로 더 많은 반면, 베어스타운이 초·중급이 더 많이 나타났다( $X^2: 7.44625, P: 0.0590$ ).

스키장 유형별로 이용자특성 중 연령, 소득수준에 있어 유의수준 5%에서, 스키능력에 있어 유의수준 6%에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내므로 스키장 유형별 이용자특성에 차이가 없다는 귀무가설을 기각한다.

## 2. 이용행태 비교

〈표 3〉에 나타나는 바와 같이, 스키장 도달시간은 전체적으로는 1-1.59시간이 33.1%로 가장 높았다. 스키장별로는 베어스타운은 2시간 이내가 92.5%를, 용평은 4시간 이상이 44.1%, 2-3.59시간이 43.2%로 나타나 스키장별로 매우 뚜렷한 차이를 나타냈다( $X^2: 273.19, P: 0.000$ ).

이용교통수단은 전체적으로 자가용이 55.2%로

높았다. 스키장별로 매우 유의한 차이가 있는데( $X^2: 27.404, P: 0.000$ ), 베어스타운은 자가용이 68.5%로 가장 많고, 용평은 여행사 버스가 52.3%로 가장 높게 나타났다.

체류기간은 전체적으로 당일 이용자가 38.8%가 가장 높았다. 스키장 유형별 매우 뚜렷한 차이가 있었는데( $X^2: 195.39, P: 0.000$ ), 베어스타운은 당일 이용형이 72.5%로 압도적인 반면 용평은 당일 이용은 8.2% 뿐이며 나머지는 숙박을 하는 경우였다.

숙박장소는 전체적으로는 숙박을 하지 않는 경우가 37.6%, 스키장내 콘도를 이용하는 경우가 32.9%로 높았다. 스키장별 매우 유의한 차이가 있었는데( $X^2: 217.75, P: 0.000$ ), 베어스타운은 숙박을 하지 않는 경우가 74.0%로 압도적이고, 스키장내 콘도이용이 16%순으로 나타난데 비해, 용평은 스키장내 콘도이용이 48.2%, 스키장의 콘도이용이 15.5%로 나타났다.

동반유형은 전체적으로 친구·동료와 같이 오는 경우가 55.0%, 가족·친척이 36.4%의 순으로 나타났다. 대상지별로는 통계적으로 유의한 차이가 없었으나 베어스타운의 경우 친구·동료가 60.5%로 용평의 50.0%에 비해 약간 높게 나타난 반면, 가족·친척과 같이 오는 경우가 용평이 약간 더 높게 나타났다.

이용자 1일 1인당 평균예상 지출비용은 전체적으로 평균예상 지출비용이 4만원 미만인 37.1%, 4-5.99만원이 28.3%로 나타났으며, 대상지별 유의한 차이가 있었는데( $X^2: 21.177, P: 0.0001$ ), 베어스타운의 경우 4만원 미만인 47.5%로, 용평의 27.7%보다 현격하게 높게 나타난 반면, 용평은 6만원 이상이 20%로 10%인 베어스타운 보다 상대적으로 더 높게 나타났다.

스키장의 유형별로 스키장 도달시간, 이용교통수단, 체류기간, 숙박장소, 이용자의 스키장에서 지출비용등의 이용행태 특성에도 유의수준 5%에서 통계적으로 의미있는 차이를 나타내어 스키장 유형별 이용행태에 차이가 없다는 귀무가설을 기각했다.

〈표 2〉 응답자의 특성

(단위 : %)

구 분	용 평 (220명)	페어스 타 운 (200명)	전 체 (420명)
연령			
만18세 이하	21.4	27.0	24.0
19-30세	44.1	53.0	48.3
31-40세	20.9	13.0	17.1
41세 이상	13.6	7.0	10.5
性			
남	59.1	65.0	61.9
여	40.5	35.0	37.9
무응답자	0.5		0.2
직업			
전문직	5.9	5.5	5.7
전문기술직	8.6	13.0	10.7
관리직	8.6	4.5	6.7
사무직	9.1	14.0	11.4
생산·판매직	2.7	4.0	3.4
학생	52.7	49.0	51.0
기타	11.4	8.5	10.0
무응답자	0.9	1.5	1.2
학력			
중졸(재)이하	14.1	18.5	16.2
고졸(재)	15.0	17.5	16.2
대졸(재)	58.2	52.0	55.2
대학원이상	10.9	10.5	10.7
무응답자	1.8	1.5	1.7
소득			
100만원 이하	14.5	29.0	21.4
100-199만원	27.7	27.0	27.4
200-299만원	19.5	13.0	16.4
300만원 이상	22.3	19.0	20.7
무응답자	15.9	12.0	14.0
스키소유			
자연스키	60.5	61.0	60.7
대여스키	39.5	38.5	39.0
무응답자		0.5	0.5
지각된 스키능력			
초 급	30.5	38.5	34.5
중 급	31.4	35.5	33.3
중·상급	23.2	16.0	19.8
상 급	14.5	9.5	12.1
무응답자	0.5	0.5	0.5

(註) 무응답자는 Chi-Square 분석시 제외시켰다.

〈표 3〉 응답자의 스키장 이용행태 특성

(단위 : %)

구 분	용 평 (220명)	페어스 타 운 (200명)	전 체 (420명)
스키장 도달시간			
1시간이내	7.7	28.5	17.6
1-1.59 시간	5.0	64.0	33.1
2-3.59 시간	43.2	6.5	25.7
4시간 이상	44.1	1.0	23.6
이용교통수단			
자가용	43.2	68.5	55.2
여행사 버스	52.3	28.0	33.3
기타	4.1	3.5	3.8
무응답자*	0.5	0	0.2
체류기간			
당 일	8.2	72.5	38.8
1박 2일	24.5	15.0	20.0
2박 3일	30.0	7.0	19.0
3박 4일 이상	37.2	5.0	21.9
무응답자*	0		0.2
숙박장소**			
스키장내 호텔	5.0	1.0	3.1
호스텔	8.2	0.5	4.5
콘도	48.2	16.0	32.9
스키장의 호텔	4.1	1.5	2.9
콘도	15.5	0.5	8.3
주변마을 숙소	7.3	2.5	5.0
여관	4.5	3.5	4.0
숙박없음	4.5	74.0	37.6
무응답자*	2.7	0.5	1.7
동반유형			
가족, 친척	40.0	32.5	36.4
친구, 동료	50.0	60.5	55.0
이성친구	2.7	3.5	3.1
혼자, 기타	6.8	3.5	5.2
무응답자*	0.5	0	0.2
동1일 1인당			
평균지출비용			
4만원 미만	27.7	47.5	37.1
4-5.99 만원	28.6	28.0	28.3
6-7.99 만원	20.9	13.5	17.4
8만원 이상	20.0	10.0	15.2
무응답자*	2.7	1.0	1.9

\* 무응답자는 Chi-Square 분석시 제외시켰다.

\*\* X<sup>2</sup>를 계산하기 위해 숙박장소를 스키장내 호텔, 호스텔, 콘도를 한 집단으로, 스키장의 호텔, 콘도, 숙소를 한 집단으로, 여관, 숙박없음을 각각 한 집단으로 하여 다섯 집단으로 범주화하였다.

3. 이용자 만족도 비교

1) 물리적·심리적 만족요인: 요인분석

이용자의 만족도를 측정하기 위해 동기충족문항 9문항과 시설환경만족문항 13문항으로 총 22개의 변수가 사용되었다. 용평 220명, 베어스타운 200명으로 총 420명의 표본대상자에게 22개의 스키장 이용 만족지표를 측정한 결과 신뢰도계수(Cronbach Alpha Coefficient)가 0.77로 나타났다. 이 변수들에 대해 요인분석을 수행하였는데, 주성분분석(Principal Components Analysis)을 사용하여 요인을 추출하였다. 회전방법은 직각회전(Orthogonal Rotation) 중 Varimax회전이 사용되었으며, 1 이상의 Eigen Value를 가지는 것을 필요한 요인으로 취하여 조사대상지별 6개의 요인이 결정되었다.

용평의 경우, 만족요인으로 도출된 6개의 요인들에 대해, 요인1은 '스키이용시설'로, 요인2는 '휴

가/사회적 교류'로, 요인3은 '스키타기/건강'으로, 요인4는 '숙박/부대시설', 요인5는 '접근성', 요인6은 '경관/주변관광'으로 명명되었다(표 4).

베어스타운의 경우, 요인1은 '스키타기/건강'으로 요인2는 '휴가/사회적 교류'로, 요인3은 '숙박/부대시설'로, 요인4는 '혼잡도/비용'으로, 요인5는 '슬로프상태(코스)'로, 요인6은 '접근성'으로 명명되었다(표 5).

두 지역간 만족요인의 공통점 및 차이점을 비교하여 보면 대체적으로 스키장 이용에 있어서 만족의 원천은 같은 요인으로 부터 도출된다고 할 수 있다. 다만 용평의 경우, '경치와 주변 관광지와의 연결'이 만족요인으로, 베어스타운의 경우 '혼잡도 및 비용'이 (불)만족요인으로 나타난 것이 다를 뿐이며, 다른 하나는 변수들간의 만족도에 기여하는 순위가 두 지역 간 차이를 보였을 뿐이다.

(표 4) 직각회전후 요인계수행렬(용평)

	FACTOR1	FACTOR2	FACTOR3	FACTOR4	FACTOR5	FACTOR6
<b>물리적 시설환경 만족도</b>						
슬로프코스	<b>0.673</b>	0.067	0.021	-0.054	-0.117	0.277
리프트대기시간	<b>0.650</b>	0.002	-0.053	-0.296	0.346	-0.122
슬로프상태	<b>0.641</b>	0.085	-0.029	0.133	0.042	0.129
스키하우스시설서비스	<b>0.683</b>	0.020	-0.026	0.365	0.018	0.019
스키장내 비용	<b>0.567</b>	0.054	0.011	0.189	-0.008	-0.140
스키장내 부대시설	0.224	0.039	0.051	<b>0.691</b>	0.118	-0.152
위락시설	-0.049	0.040	0.100	<b>0.695</b>	0.006	0.148
숙박시설, 서비스	0.198	0.029	-0.007	<b>0.699</b>	-0.084	0.133
스키장의 혼잡도	0.369	-0.037	0.178	-0.061	<b>0.645</b>	0.021
스장장까지 교통편	0.023	0.211	-0.057	-0.140	<b>0.511</b>	0.310
스키장까지 접근거리	-0.131	0.110	0.008	0.172	<b>0.745</b>	-0.026
스키장의 경치	0.234	0.005	0.285	0.077	-0.059	<b>0.694</b>
주변관광지와의 연결	-0.047	0.086	-0.005	0.112	0.147	<b>0.738</b>
<b>심리적 만족도</b>						
스릴, 유쾌한 경험	0.026	0.071	<b>0.794</b>	-0.053	0.181	-0.088
신체, 정신 건강증진	-0.004	0.317	<b>0.670</b>	-0.022	-0.130	0.099
창조적, 건설적 활동	-0.086	0.312	<b>0.598</b>	0.069	-0.029	0.204
스키기술 향상	-0.004	0.002	<b>0.713</b>	0.167	0.049	0.061
자유로운 느낌 경험	0.061	<b>0.633</b>	0.268	-0.047	0.057	0.185
가족, 친구 유대증진	0.080	<b>0.579</b>	0.068	-0.110	0.107	0.128
자연을 접하는 기회	0.070	<b>0.672</b>	0.104	0.088	-0.042	0.130
책임감에서 벗어남	0.063	<b>0.730</b>	0.048	0.116	-0.026	-0.154
타인에게 자라거리	-0.047	<b>0.494</b>	0.077	0.090	0.238	-0.133
Eigenvalue	3.541	2.449	1.788	1.428	1.311	1.243
설명변량누적 퍼센트	16.1	27.2	35.3	41.8	47.8	53.4



(표 5) 직각회전후 요인계수행렬(베어스타운)

	FACTOR1	FACTOR2	FACTOR3	FACTOR4	FACTOR5	FACTOR6
<b>물리적 시설환경 만족도</b>						
슬로프코스	0.151	0.084	0.181	0.222	<b>0.638</b>	-0.064
슬로프 상태	0.096	0.006	0.010	0.101	<b>0.836</b>	0.139
주변관광지와와의 연결	-0.246	0.139	0.051	0.074	<b>0.599</b>	0.364
리프트 대기간	0.050	0.010	0.019	<b>0.816</b>	0.025	0.158
스키하우스시설 서비스	0.069	0.175	0.066	<b>0.487</b>	0.345	-0.047
스키장내 비용	0.089	0.142	0.153	<b>0.779</b>	0.083	-0.071
스키장의 혼잡도	0.040	-0.090	0.430	<b>0.481</b>	0.173	0.298
스키장의 경치	-0.010	0.195	0.093	<b>0.442</b>	0.338	0.089
스키장내 부대시설	0.093	0.166	<b>0.689</b>	0.167	0.043	0.034
위탁시설	0.044	0.034	<b>0.873</b>	0.106	0.010	-0.027
숙박시설, 서비스	-0.085	0.042	<b>0.831</b>	0.002	0.141	0.056
스키장까지 교통편	0.056	-0.017	0.041	0.035	0.180	<b>0.801</b>
스키장까지 접근거리	-0.008	0.267	0.034	0.094	0.015	<b>0.722</b>
<b>심리적 만족도</b>						
스릴, 유쾌한 경험	<b>0.820</b>	0.044	-0.007	0.042	0.007	-0.076
신체, 정신 건강증진	<b>0.835</b>	0.156	-0.019	-0.070	0.056	-0.049
창조적, 건설적 활동	<b>0.546</b>	0.420	0.079	0.021	0.072	0.175
스키기술 향상	<b>0.725</b>	0.091	0.035	0.176	-0.002	0.064
자유로운 느낌경험	0.379	<b>0.465</b>	0.063	0.133	0.079	0.062
가족, 친구 유대증진	0.218	<b>0.554</b>	0.118	0.045	0.005	-0.103
자연을 접하는 기회	-0.001	<b>0.767</b>	0.054	0.059	0.181	0.118
책임감에서 벗어남	0.181	<b>0.770</b>	-0.032	-0.012	0.119	0.055
타인에게 자랑거리	-0.009	<b>0.608</b>	0.059	2.207	-0.066	0.155
Eigenvalue	4.601	2.616	1.813	1.528	1.237	1.072
설명변량누적 퍼센트	20.9	32.8	41.0	48.0	53.6	58.5

2) 스키장 만족의 예측변수 : 회귀분석

각 요인들이 전체만족도를 설명하는 정도 및 어떤 요인이 더 크게 영향을 미치는 지를 파악하기 위해 요인분석결과 도출된 요인점수를 가지고 조사대상지별 변수증감법에 의한 단계별 회귀분석을 하였다. 요인점수 계산은 회귀방법에 의해 이루어졌다.

전체만족도를 종속변수로 하고 6개의 요인들을 독립변수로 하여 회귀분석을 하였을 때, 용평의 경우 유의수준 5%에서 첫단계에 포함된 요인은 '휴가/자유로움'이고, 그 다음은 '스키타기/건강', '슬로프및 리프트시설', '숙박 및 부대시설' 순으로 포함되었다. 이상의 네개의 요인은 전체이용만족도 변량의 32.95%를 설명했다. 네개의 요인이 포함된 회귀모델은 통계적으로 유의하며(F Value : 26.413, Pr>F: 0.01%), 4개 요인도 유의수준 0.5%에서 모두 유의했다.

회귀분석결과 용평의 전체 만족도를 나타내는 회귀식은 다음과 같다.

$$Y1 = 3.63 + 0.33 \times X1 + 0.32 \times X2 + 0.20 \times X3 + 0.16 \times X4$$

- Y1 : 용평 스키장이용 전체만족도,
- X1 : 휴가/자유로움 만족도
- X2 : 스키타기/건강 만족도
- X3 : 슬로프및 리프트시설 만족도
- X4 : 숙박 및 부대시설 만족도

베어스타운의 경우, 첫단계에 포함된 요인은 '휴가/자유로움'로 용평과 같았고, 그 다음은 '혼잡도/비용', '스키타기/건강', '접근성', '슬로프상태.코스' 순으로 포함되었고 위의 5개의 요인이 전체 변량의 31.65%를 설명했다. 5개의 요인이 포함된 베어스타운의 스키장 만족도모델은 통계적

으로 유의했으며(F Value : 17.97, Pr>F : 0.01%) 포함된 다섯요인도 유의수준 5%에서 모두 유의했다.

회귀분석결과 베어스타운의 전체만족도를 나타내는 회귀식은 다음과 같다.

$$Y2 = 3.18 + 0.30 \times X1 + 0.25 \times X2 + 0.24 \times X3 + 0.20 \times X4 + 0.13 \times X5$$

Y2 : 베어스타운 스키장이용 전체만족도,  
X1 : 휴가/자유로움 만족도  
X2 : 혼잡도/비용 만족도  
X3 : 스키타기/건강 만족도  
X4 : 접근성 만족도  
X5 : 슬로프상태·코스 만족도

두 대상지를 비교해 보면 두 지역 모두 '휴가/자유로움'만족요인이 스키장 이용만족도의 가장 주요한 요인으로 나타났고, 스키타기/건강 만족도는 용평의 경우 두 번째 주요 요인으로, 베어스타운은 세번째 주요 요인으로 나타나 심리적 요인이 물리적 시설환경 요인보다 스키장 이용을 통한 전체 만족도에 더 크게 영향을 미침을 나타냈다. 이것은 "스키장 이용을 통한 전체 만족도는 물리적 시설환경 특성 뿐 아니라 심리적 요인에 의해서도 크게 영향을 받는다"고 한 연구가설을 지지한다.

스키장 이용만족도에 있어 대상지별로 차이가 나타나는 데, 용평의 경우 '숙박 및 부대시설 만족도'가, 베어스타운의 경우 '혼잡도/비용 만족도'와 '접근성 만족도'의 요인이 각 대상지에서만 총 이용만족에 유의하게 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 또한 용평의 경우, '스키타기/건강 만족도'와 '슬로프 및 리프트시설 만족도'의 스키이용을 통해 얻는 만족이 상대적으로 더 큰 비중을 차지하는 반면, 베어스타운의 경우, '혼잡도/비용 만족도'와 '접근성 만족도'가 상대적으로 더 크게 나타나 두 대상지간 만족에 영향을 미치는 요인에 있어 차이를 나타내고 있다.

이것은 두 대상지를 이용하는 이용자의 특성과 이용행태의 차이에 근거한다고 볼 수 있다. 용

평의 경우는 베어스타운보다 연령, 소득수준, 스키능력에 있어 높은 집단이 장기체류하는 행태특성을 보이므로, 접근성이나 비용 자체가 크게 만족에 영향을 미치지 않는 반면, 스키이용을 통한 만족이 전체 만족에 주요하게 영향을 미치며, 부대/숙박시설에 대한 만족 또한 영향을 미치게 된다. 반면, 베어스타운의 경우 상대적으로 연령, 소득수준, 스키능력이 낮고 숙박을 하지 않고 가까운 곳을 이용하는 계층으로 더 많이 구성되기 때문에, 가격이나 접근성이 주요시되며 상대적으로 스키이용을 통한 만족이 용평보다 덜 전체만족에 영향을 미치게 된다.

이상의 연구결과는 전체만족을 설명하는 요인(5%의 유의수준에서 채택된)이 각 대상지별 1-2개씩 다르게 나타났으나 대체로 만족의 원천(sources)은 공통적 요인에서 찾을 수 있었다.

### 3) 전체 만족도에 있어 이용자행태 변수 및 기타 변수별 차이: 분산분석

두 대상지에 있어 이용자행태에 따라 전체만족도에 차이가 있는지를 분산분석(ANOVA: One-Way Analysis of Variance)을 통해 분석하였다.

용평의 경우, 스키소유형태에 따라(F Value : 6.73, Pr>F : 1.02%), 숙박장소에 따라(F Value : 2.72, Pr>F : 1.01%) 만족도의 차이가 있었는데, 대여보다 자기소유인 경우가 만족도가 높았다. 숙박장소는 스키장내 호스텔(룻지)이 가장 높은 만족도를 나타내었고 그 다음은 스키장내 콘도, 스키장의 호텔이었으며, 가장 낮은 만족도를 나타낸 것은 스키장의 콘도와 스키장내 호텔이었다.

베어스타운의 경우, 이용일(F Value : 11.72%, Pr>F : 0.08%)에 있어 차이가 있었는데, 주중인 경우가 높은 만족을 나타내 주말의 혼잡도가 만족도에 영향을 미쳤음이 추측되었다.

또한 대상지별로 총이용만족에 유의한 차이(F Value : 24.36, Pr>F : 0.01%)가 있었는데, 용평이 베어스타운보다 높은 만족을 나타냈다. 이것은 '스키장 유형별 이용만족도에 차이가 없다'는 영가설을 기각하는 또 다른 근거를 제시한다.

## V. 결론

스키장 계획가 및 관리운영자들은 제한된 재원을 이용자의 만족도를 최대한 높이는 데 사용하기를 원할 것이다. 본 연구결과는 접근성을 중심으로 한 스키장의 두 유형에 있어 이용자의 특성, 이용행태, 만족도에 차이가 있다는 것을 제시한다. 이러한 기초자료는 두 스키장 유형의 계획가 및 관리운영자들이 어떤 시설에 더 투자해야 효율적이면서, 이용자의 만족도를 높일 수 있는지를 보여준다. 용평(리조트형)의 경우는 슬로프와 리프트, 스키하우스시설등 스키이용시설 및 부대/숙박시설에 만족하고 있으나 이들 시설의 관리에 더 높은 관심을 기울여야 할 것이며, 베어스타운(리조트형)의 경우, 스키장 이용비용을 낮추고 주말의 혼잡도를 분산시키는 방법들이 더 중요하게 고려되어야 할 것이다.

연구 결과에 따라 스키장 계획과 관리에 도움이 될 수 있는 몇 가지 지침을 더 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

첫째, 두 스키장 유형의 전체 이용자는 20대가 가장 많으나, 베어스타운(도시근교형)은 10대와 20대가, 용평(리조트형)은 30대 이상이 상대적으로 더 많음을 고려한 시설계획이 바람직하다.

둘째, 용평과 베어스타운 모두 슬로프코스 및 상태, 스키하우스등의 스키이용시설이 전체 이용만족도에 영향을 미치나 용평의 경우가 더 크게 영향을 미침을 고려해야 한다. 특히, 스키수준이 베어스타운은 초급, 중급자가 많으나 용평은 중, 상급, 상급자가 상대적으로 매우 많으므로 슬로프의 선정시 이러한 점이 고려되는 것이 바람직하다.

셋째, 용평(리조트형)의 경우, 숙박/부대시설이 전체 만족도에 유의하게 영향을 미침을 고려하는 것이 좋다. 특히, 용평은 숙박시설의 경우, 스키장내 '호스텔', '콘도', '스키장의 호텔'이 만족이 높고, '스키장의 콘도'와 '스키장내 호텔'이 만족도가 낮음을 고려할 필요가 있다.

넷째, 베어스타운의 경우, 전체 이용만족도를 높이기 위해 '주말의 혼잡도'를 고려하는 것이 바

람직하다. 또한, 시설이용 비용이 총만족에 영향을 미침을 고려해야 한다. 특히, 베어스타운은 이용 연령층과 소득수준이 용평보다 낮음이 감안될 필요가 있다.

본 연구에서는 만족에 영향을 미치는 사람들의 심리적 욕구차원과 물리적 환경특성차원을 동시에 고려해 보았으나 문헌연구에서 나타난 몇 개의 연구들(Beard, 1980; Connelly, 1987)과는 달리 물리적 환경특성에 더 많은 변수들을 포함시켰다. 이것은 물론 구체적인 계획,설계지침을 도출하고자 한 것이었으나 향후 연구에서는 심리적 욕구차원의 변수들에 대한 연구가 더 깊이 수행될 필요가 있다고 생각된다. 왜냐하면 그러한 변수들이 더 많은 만족도를 설명할 수 있으리라고 예측되기 때문이다.

본 연구의 제한점 및 향후 연구의 제안사항은 첫째, 각 대상지내 표본추출방법이 스키장 관리자의 비협조로 확률표집이 되지 못했다는 점이다. 본 연구를 통해 제시된, 스키장이용자와 같이 이동성이 큰 대상자에 대해 확률표집이 가능한, Mills등(1981)에 의한 표집방법이 향후 연구에서 재시도되어 연구의 외적 타당도가 높아질 수 있기를 바란다. 둘째, 본 연구에서는 시간 및 경비의 제약으로 스키장 유형별로 한 곳씩만 선정하였으나 향후 연구에서 다른 대상지를 선정하여 본 연구 결과의 일반화 가능성이 검증될 수 있기를 바란다.

## 引用文獻

1. 강현경(1989) 「스키장 이용효율성 제고방안에 관한 연구」, 홍익대 환경대학원 석사학위논문.
2. 권호상(1987) 「스키장 이용행태분석 및 사계절 활용방안에 관한 연구」, 시립대대학원 석사학위논문.
3. 김승환(1977) 「스키장 조경계획에 관한 연구-용평 스키장을 중심으로」, 홍익대 환경대학원 석사학위논문.
4. 김계섭(1984) 「오대산 스키장 개발계획」, 서울대 환경대학원 석사학위논문.
5. 박승범(1991) "도시공원녹지에 대한 육의위락기능과 만족도의 계량적 평가에 관한 연구", 「한국조경학회

- 지」, Vol.18, No.4, p.127-140.
6. 한국스키장사업협회(1992) 「스키장 사업의 현황과 그 육성책」.
  7. Acking, Carl-Axel & R. Kuller(1973) "Presentation and judgement of planned environment and the hypothesis of arousal", In Wolfgang F. E. Preiser (Ed.), *Environmental Design Research* (pp.72-83), Stroudsburg, Pa.:Dowden, Hutchinson & Ross, Inc.
  8. Aguilar, T. E. & E. Petrakis(1989) "Development and Initial Validation of Perceived Competence and Satisfaction Measures for Racquet Sports", *Journal of Leisure Research*, Volumn 21, Number2.
  9. Beard, J. G. & M. G. Ragheb(1980) "Measuring leisure satisfaction", *Journal of Leisure Research*, II : p.20-23.
  10. Beard, J. G. & M. G. Ragheb(1983) "Measuring leisure motivation", *Journal of Leisure Research*, p. 219-228.
  11. Bultena, G. L. & L. L. Klessig(1969) "Satisfaction in camping: A conceptualization and guide to social research", *Journal of Leisure Research*, 1(Aut.): p.348-364.
  12. Connelly, N. A.(1987) "Critical factors and their threshold for camper satisfaction at two campgrounds", *Journal of Leisure Research*, Volumn 19, Number 3.
  13. Crandall, R.(1980) "Motivations for leisure", *Journal of Leisure Research*, II : p. 45-52.
  14. Dorfman, P.(1979) "Measurement and meaning of recreation satisfaction: A case study of camping", *Environment and Behavior*, 11(4): p.483-510.
  15. Kaplan, R.(1973) "Predictors of environmental preference: designers and "clients", In Wolfgang F.E.Preiser (Ed.), *Environmental Design Research*(pp.265-274), Stroudsburg, Pa.:Dowden, Hutchinson & Ross, Inc.
  16. Markman, R.(1970) "Sensation-seeking and environmental preference", In John Archea & Charles Eastmen(Eds.), *Proceedings of the 2nd Annual Environmental Design Research Association Conference* (pp.311-315), Pittsburgh, Pennsylvania.
  17. Mills, A. S.(1985) "Participation motivations for outdoor Recreation: a test of maslow's theory", *Journal of Leisure Research*, VII: p.184-199.
  18. Mills, A. S., R. W. Hodgson, Jr. J. G. Mcneely, & R. F. Masse(1981) "An improved visitor sampling for ski resorts and similar settings", *Journal of Leisure Research*, Vol, 13, No3, p219-231.
  19. Mounir G. R.(1980) "Interrelationships among leisure participation, leisure satisfaction and leisure attitudes", *Journal of Leisure Research*, p.142.
  20. Nasar, J. L.(1983) "Adult viewers' preference in residential scenes", *Environment and Behavior*, 15(5), 589-614.
  21. Raddick, C. C.(1986) "Leisure satisfaction precursors", *Journal of Leisure Research*, Vol.18, No.4:p. 259-265.