

國立公園 管理에 觀察度 - 影響度 分析 技法 適用¹

申 侁 燮²

Application of Observance-Influence Analysis Techique in a National Park Management¹

Won Sop Shin²

要 約

本 研究는 既存에 사용되고 있는 휴양 자원의 관리 및 경영 평가 技法인 '重要度 - 成就度(Importance-Performance) 分析'을 바탕으로 提案된 '觀察度 - 影響度(Observance-Influence) 分析' 技法을 월악산 國立公園 利用客에게 適用하여 그들이 월악산 國立公園의 自然 環境, 管理 및 施設 環境, 그리고 社會 環境에 關聯된 30개의 屬性들을 어떻게 認知하고 있으며 또한 認知된 屬性들이 利用客의 休養 經驗에 어떻게 影響을 끼치는 지를 조사하기 위하여 수행되었다.

本 研究의 資料는 1996년 여름 550명의 월악산 利用客을 대상으로 直接 說問 調查 方法에 의하여 收集되었다. 資料의 分析 結果 월악산 國立公園 利用客에 의해 觀察된 중요한 屬性들은 물리적/생물적 環境에 關聯된 것들이었고 이들 屬性들은 또한 이용객의 休養 經驗에 큰 影響을 주었다. 특히 깨끗한 물, 맑은 공기, 그리고 아름다운 계곡의 경우에는 약 77%~65%의 응답자가 중요한 속성이라고 答하였다.

圖式的인 實行格子가 作成되고 응답자의 평가 結果에 의해 각 속성들이 격자의 각 分면에 표시되었는데 앞서 밝힌 이에 깨끗한 물, 맑은 공기, 그리고 아름다운 계곡, 아름다운 산림 등의 속성은 집중적인 관리가 필요한 것으로 나타났다. 또한 산림과 關聯된 다양한 식물과 수목, 잘 손질된 산림 등의 속성의 경우에도 이용객의 휴양경험에 긍정적 影響을 끼치므로 관리 노력이 필요한 것으로 나타났다. 반면 서비스에 關聯된 속성들의 경우 이용객들에 의해 많이 관찰은 되고 있지만 그들의 경험에는 큰 影響을 주지 못하는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

The major purpose of this study was to analyze the observance of attributes influencing on park visitors' experiences. The Importance-Performance technique has been commonly used to evaluate the importance of various recreation programs and management. In this study, the Importance-Performance technique was adopted to present a new approach called Observance-Influence Analysis.

During the summer of 1996, 550 Worak-san National Park visitors were surveyed. The results of this study indicated that physical and biological attributes such as clear water, clean air, and beautiful valley, etc. were highly observed by visitors and those also highly influenced on visitors' experiences. Based on the respondents' rating to the attributes, action grid was formulated to suggest management actions.

As mentioned before, attributes such as clear water, clean air, and beautiful valley were recognized as attributes needed concentrate efforts. Attributes related to forests such as diverse plants and trees,

¹ 接受 1998年 2月 14日 Received on February 14, 1998.

² 忠北대학교 농과대학 산림과학부 School of Forest Resources, College of Agriculture, Chungbuk National University, Cheongju, Korea.

well maintained forests, etc. were also suggested as potential concerned attributes. However attributes related to services did not influenced highly on the visitors' experiences.

Key words : Worak-san National Park, park attributes, visitors' experiences, action grid, management practice

서 론

國立公園을 비롯한 山林 休養 資源의 管理 목표는 資源의 質을 損傷시키지 않으면서 이용객에게 최대의 휴양 經驗을 제공하는데 있다. 따라서 限定된 豫算과 人力, 그리고 裝備 등의 狀況 아래서 휴양 資源 관리자는 이러한 可用 資源이 어디에 時急히 필요한지, 또한 投入된 資源으로 인하여 어떠한 效果가 있었는지에 대한 評價가 요구된다.

이 過程에 있어서 휴양 資源 관리자가 기본적으로 念頭에 두어야 할 사실은 가장 중요하다고 認識되는 휴양 資源 관리의 問題點을 糾明하는 일이다. 그러나 이러한 管理 問題點 또는 管理 對象 資源의 屬性들을 糾明함에 있어 과거에는 이용자의 經驗을 고려하지 않고 관리자들이 일방적으로 설정한 방침에 의존하였던 실정이었으므로(김성일, 1991; Manning, 1986) 산림 휴양 이용객들의 多様한 욕구 및 휴양 滿足을 充足시키지 못하였다. 우리 나라 山林 休養 管理에 있어서 이와 같이 利用客 經驗의 考慮가 排除된 原因은 관리 주체의 人력 및 전문성 부족 등 여러 요인을 들 수 있겠으나 무엇보다 주된 요인은 이용객 중심의 마케팅 개념이 산림 휴양 관리에 결여되어 있으며 관리자와 실무자들이 쉽게 이해하고 適用할 수 있는 研究方法가 普遍化되어 있지 않기 때문이다(김태운, 1997).

'重要度 - 成就度(Importance-Performance)(I-P) 分析'(Martilla and James, 1977)은 산림 휴양 관리자들에게 이용객 중심의 관리 문제를 糾明할 수 있는 適切한 道具로 提案되었다. I-P 分析은 '어떠한' 商品이나 서비스에 대한 滿足은 그것이 가진 어떠한 屬性에 대한 期待와 成就度의 認識 機能(Myers and Alpert, 1968)이라는 理論的 배경아래 마케팅 領域에서 개발된 평가 방법이다. Martilla와 James(1977)는 I-P 分析法을 어떠한 商品과 서비스에 대한 重要도와 成就度 屬性的 측정을 위해 쉽게 적용될 수 있는 技法이

며 더 나가 효과적이 마케팅 프로그램을 개발할 수 있는 道具라고 紹介하고 있으며 Guadagnolo(1985)는 이 I-P 分析이 野外 休養 管理 分野에 適用의 有用性을 力說하였다. Guadagnolo(1985)는 I-P 分析을 첫째 이용객의 休養 滿足을 產出하는 重要한 因子 및 屬性의 糾明, 둘째 糾明된 各々の 屬性들에 대한 相對的인 重要성의 比較, 그리고 셋째 各々の 屬性에 대하여 管理 機關이 어떻게 잘 遂行 하였는지에 대한 評價 등의 세 부분에 대한 야외 휴양 관리 분야에 適用 可能性을 提案하였다.

앞에서 언급한 대로 1977년 마케팅 분야에서 開發된 I-P 分析 技法은 1980초부터 야외 휴양 분야에서 導入되어 使用되기 시작하였다. 야외 휴양 분야에 適用된 具體的인 例를 들어보면 都市 周邊 休養(O'Leary and Adams, 1981), 방문객 센터(Mengak, Dottavio and O'Leary, 1986), 관리자와 休養客間의 效果적인 커뮤니케이션(Richardson, 1987), 要員의 評價(Havitz, Twynam and DeLorenzo, 1991), 주립 및 地方 公園(Hollenhost, et. al., 1992; Mills, et. al., 1986), 단축 마라톤의 조직과 관리 평가(Cityparks, 1982), 老人 프로그램(Siegenthaler, 1994) 등에 적용되었다.

우리 나라에서는 김성일(1991)이 가야산 國立 公園의 公園 施設과 서비스에 대한 公園 利用客의 重要도 및 성취도 평가를 土臺로 가야산 국립 公園의 公園 經營戰略을 제시한 바 있고, 신원섭과 Feunekes(1993)는 미국 와이오밍주의 NOLS(National Outdoor Leadership School)라는 林間 學校 指導 教師들의 지도 能力 評價에 이를 適用하여 국내에 報告한 바 있다. 그리고 구태익(1995)은 靑少年 수련 시설 기준의 適正性을 檢討하기 위하여 기존의 설치·운영되고 있는 청소년 수련 시설의 운영자들을 대상으로 그들의 운영 經驗을 설문하여 시설 운영 실태를 분석하고, 이를 바탕으로 전반적인 시설 기준의 개선 방향을 제안하고자 하는데 이 기법을 적용하였다. 또한 홍성권(1995)은 深化되고 있는 公園間 競爭

狀況에 適應하며, 변화하는 이용자의 欲求를 충족시키기 위하여 어린이 대공원 이용자들에게 적용한 바 있다. 이와 같이 초기에는 商品의 市場性 檢討를 위하여 개발된 '重要度 - 成就度 分析' 技法은 餘暇 및 레크레이션의 質的 評價와 經營 診斷에도 널리 적용되어 왔으며, 이용자 의견을 경영 방침에 반영하기 容易하고 實務的으로도 活用度가 높다는 점에서 有用性을 認定받고 있다.

'觀察度 - 影響度(O-I)' 分析은 '重要度 - 成就度(I-P)' 分析 技法을 基礎로 하여 Hammitt 등(1996)이 제안한 기법이다. 따라서 O-I 분석은 I-P 분석과 많은 類似點을 갖는다. 論理的으로 I-P 分析에서는 한 休養地의 重要度 屬性을 평가할 때 이용객들은 그 休養地를 利用하기 前에 該當하는 屬性이 얼마나 重要한지를 評價하고, 休養地 利用 後 그 屬性이 얼마나 잘 遂行되고 있는지를 評價하여야 한다. 그러나 O-I 分析에서는 屬性에 대한 중요도의 평가 대신 방문객들의 休養地 이용 경험에 비추어 그 휴양지에서 觀察되거나 느껴진 屬性 또는 現狀의 頻度 數가 測定된다. 그리고 O-I 分析에서는 '遂行度' 대신 그 屬性들에 대하여 얼마나 자신들의 휴양 경험에 影響을 주었는지가 측정된다.

山林 休養客의 휴양 經驗은 휴양 機會의 消費에서 產出된다(Fig. 1). 休養 機會란 이용객이 휴양지에서 보고, 듣고 그리고 體驗하는 機會로써 여러 가지 이용객 相互間의 社會的 條件, 休

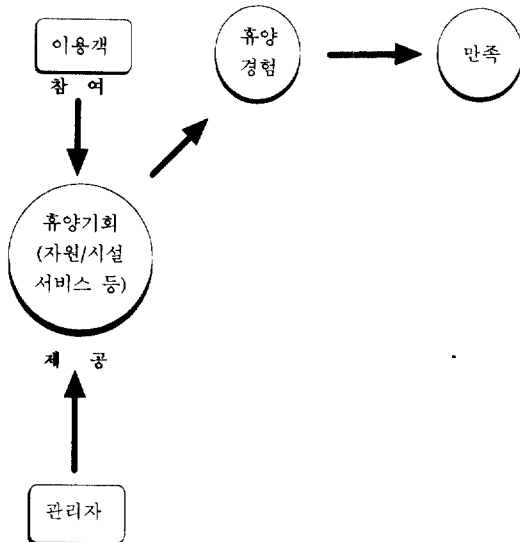


Fig. 1. Process of Forest Recreation Experiences

양지의 物理的/生物的 條件, 그리고 관리자가 제공하는 管理的/施設的 條件 등으로 구성된다. 이렇게 多樣한 휴양 기회 또는 조건들이 이용객의 휴양 경험에 影響을 주지만 이런 조건들 하나 하나가 同等한 比重으로 휴양 경험에 影響을 주는 것은 아니다. Graefe 등(1984)은 休養 經驗을 관리 또는 연구하기 위하여 이에 影響을 주는 重要因의 파악이 必須的이라 주장하였는데 이는 첫째 이용객의 휴양 경험을 좌우하는 條件 또는 屬性의 認識, 둘째 認識된 條件 또는 屬性들이 휴양 경험에 影響을 주는 重要度, 그리고 마지막으로 條件 또는 屬性이 實際 이용객의 휴양 경험에 影響을 어떻게 주었는지에 대한 評價라고 하였다.

Graefe 등(1984)의 이론적 背景을 바탕으로 이용객 휴양 經驗에 影響을 주는 條件 또는 屬性의 認識은 이용객에 의하여 휴양지에서 觀察되는 갖가지 條件들과 그 水準으로 考慮되었고 그 重要度는 휴양지 利用의 質에 影響을 주는 條件들의 影響 水準으로 고려되어 O-I 分析 技法이 開發되었다(Hammitt 등, 1996). I-P 分析에서와 마찬가지로 O-I 分析 技法의 최종 결과는 視覺的으로 보기 쉬우며 解釋하기 쉬운 實行 格子(action grid)로 提示된다. 實行 格子는 觀察度를 수직축으로 하고 影響度를 수평축으로 하는데 각각의 屬性에 대한 平均값을 구하여 이를 土臺로 각 속성의 위치를 實行格子 상에 표시한다. Fig. 2는 O-I의 實行 格子를 나타내고 있는데 四粉面으로 구성되어 있다. '低 優先 順位'라고 이름이 붙여진 (I)粉面은 이용객들에 의해 많이 觀察되고는 있으나 이용객 휴양 경험의 質에 끼치는 影響이 적은 屬性들이 여기에 屬한다. (II)粉面은 이용객에 의해 많이 觀察되고 또한 그들의 휴양 경험

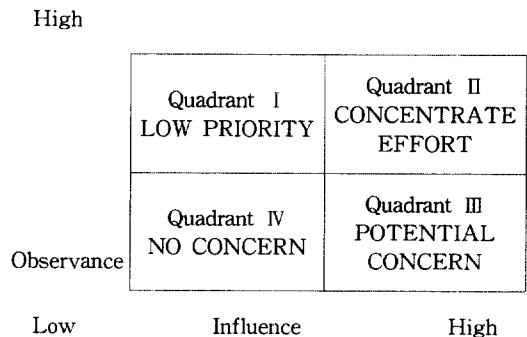


Fig. 2. Sample Action Grid

質에 높은 影響을 주는 속성들이 여기에 속하므로 '集中的 努力'이 필요한 것들이다. 이에 比하여, (IV)粉面に 속한 屬性은 이용객에 의해 적게 觀察되고 있을뿐더러 그것들이 주는 影響도 微微하므로 '努力 止揚'이 가능하다. 마지막으로 '潛在的 努力 必要'라고 이름 붙여진 (III)粉面은 利用客에 의해 觀察은 많이 되지 않으나 그들의 휴양 경험에 끼치는 影響이 큰 屬性들을 포함하게 됨으로 관리자가 세심한 주의를 기울여야 할 부분이다.

연구 방법

1. 研究 地域

본 연구의 對象 地域은 월악산 국립공원이다. 월악산은 1984년 12월 27일 제17호 국립공원으로 指定되었고 방위상으로는 북위 36° 53' 03"와 동경 128° 06' 30"에 位置하며, 行政 구역상으로는 2개도 2개시 9읍·면 34개 리에 걸쳐있다. 월악산 국립공원의 總面積은 283.6km²로서 충청북도 제천시가 39%(111.08km²), 충주시 22%(63.32km²), 단양군 11%(30.08km²), 경상북도 문경군이 27%(77.08km²)를 차지하고 있다. 월악산 국립공원을 代表하는 해발 1,097m의 월악영봉은 우리나라 5岳중의 하나로서 제천시 한수면과 덕산면계에 位置하여 충주시 상모면과 접해있으며 용두산(해발: 1,099m), 하운산(해발: 1028m) 등의 險峻한 산과 덕주계곡, 만수계곡 등의 溪谷으로 구성되어 있다. 월악산 국립공원의 이용객은 80년대 말부터 年間 7.8%의 增加를 보여왔고 1988년에 624천명이었던 방문객이 1995년에는 약 968천명으로 155%가 增加되었다.

2. 資料의 收集

본 연구는 直接 說問 調查 方法에 의해 遂行되었다. 1996년 7월 17일 - 8월 14일까지 事前에 교육받은 8명의 調查員으로 하여금 4지역(1지역; 대표소와 등산로 입구에서 덕주골까지, 2지역; 덕주사가 있는 등산로 입구, 3지역; 물레방아 부근, 4지역; 닛돈재에서 만수계곡까지)에 分散 配置하여 同時에 실시하였고 응답자의 偏倚를 줄이기 위하여 주중, 주말로 나누어 그리고 하루 중에도 時間帶別로 골고루 응답자를 선정하도록 하였다. 응답자의 선정기준은 야영장의 경우 하루 이상 野營한 사람을 選定하도록 노력하였고, 제

1,2지역(등산로 입구)에서는 등산을 마치고 下山하는 사람에게 設問 調查를 하였다. 또한 2명 이상의 團體일 境遇에는 한사람이 代表로 응답할 수 있도록 하였다.

총 550부의 설문지를 配布하여 493부를 回收하였다. 回收된 설문지 중 응답하지 않은 부분이 많아서 統計處理에 不適合한 설문지는 除外시키고 最終적으로 462부가 統計處理에 이용되었다.

3. '觀察 - 影響' 屬性

본 연구에서는 월악산 국립공원 이용객들이 評價할 '觀察과 影響' 屬性 30개를 選定하였다. 산림 휴양지의 構成은 휴양지가 갖는 物理的/生物的 속성들에 의한 自然的 環境과 이용객들에 의한 社會的 環境, 그리고 관리 주체에 의해 좌우될 수 있는 管理的/施設的 環境으로 나뉘어지고 (Manning, 1986) 이들 각 환경의 속성들이 이용객의 휴양 경험에 影響을 끼치므로 본 연구에서는 이들 세 가지 환경들을 考慮하여 '觀察 - 影響' 屬性을 選定하였다. 그 결과 自然 環境 屬性 11개, 社會的 環境 屬性 7개, 그리고 管理的/施設的 環境 屬性 12개 등 總 30개의 屬性이 선정되었으며 이들 속성은 과거의 연구, 현지 방문 조사, 그리고 전문가의 인터뷰 등을 통하여 수집되었고 2회에 걸친 豫備 調查에 의해 確定되었다.

선정된 30개의 속성은 5점 척도(1=매우 아니다, 5=매우 그렇다)로 나뉘어져 응답자들이 월악산 이용시 속성들이 얼마나 중요하게 관찰되었는지를 평가하게 하였고 그 다음 이러한 속성들이 이용객의 경험에 얼마나 영향을 주었는지를 평가하게 하였다.

4. 資料 分析

30개의 觀察 및 影響 屬性에 대한 平均값과 標準 偏差가 計算되었고 平均값에 의하여 O-I 實行 格子에 각 屬性들이 표시되었다. 실행 격자의 原點은 전체 '觀察-影響'의 平均 點數를 이용하였다. 平均값에 의한 實行 格子의 作成은 大部分의 I-P 分析 연구들(신원섭과 Feunekes, 1993; 김성일, 1991; Martilla and James, 1997; Mills 등, 1991; Gudadagnolo, 1985)에 의하여 使用되어왔으며 最近에는 統計 價値보다는 實用 價値를 중히 여기는 추세이므로 연구자의 判斷에 의하여 平均이든, 중앙값이든 사용에 無理가 없음을 主張하고 있다(구태익, 1995). 더구나 김성일(1991)

은 分析 結果의 可視性을 높이기 위하여 자료의 조작이 합리화 될 수 있음을 주장하였다.

지 중요한 屬性들은 '깨끗한 물(평균=4.62)', '맑은 공기(평균=4.52)', 그리고 '아름다운 계곡(평균=4.45)'이었다(Table 1). '깨끗한 물' 屬性의 경우 應答者의 약 77%가 '매우 많이 관찰되었다'라고 應答하였고 '맑은 공기'와 '아름다운 계곡'의 경우 약 65%의 應答者가 '매우 많이 觀察되었다'라고 應答하였다. 應答者에 의하여 가장 많이 觀

결 과

1. 觀察度-影響度 屬性의 評價 順位

월악산 국립공원 이용객에 의해 觀察된 세 가

Table 1. Descriptive Statistics for the Observance-Influence Attributes at the Worak-san National Park.

Classification	Attributes	Observance			Influence		
		Mean ¹	S.D. ²	Rank	Mean ¹	S.D. ²	Rank
관리 환경	M1. 화장실의 청결	4.40	0.95	4	2.23	1.20	27
	M2. 휴지통의 적절한 구비	4.29	0.98	7	2.11	1.06	30
	M3. 방향 및 안내 표지판	4.12	1.01	8	2.37	0.99	23
	M4. 등산로 관리 및 안전시설	4.08	1.03	9	2.41	1.00	22
	M5. 잘 갖춰진 야영장 시설	4.01	1.04	12	2.48	1.00	16
	M6. 관리 및 안전요원	4.00	0.96	14	2.16	0.93	29
	M7. 잘 갖춰진 대피소 시설	3.81	1.12	19	2.23	1.03	28
	M8. 상세한 지도 및 안내책자	3.73	1.10	20	2.30	1.02	26
	M9. 명소, 천연기념물 해설판	3.73	1.01	21	2.41	0.99	21
	M10. 교육 및 자연학습 기회	3.70	1.04	23	2.42	1.03	20
	M11. 매표소에서의 친절한 안내	3.66	1.16	24	2.35	1.07	24
	M12. 안락한 숙박 및 편의시설	3.65	1.07	25	2.34	1.02	25
subtotal		3.93			2.32		
자연 환경	N1. 깨끗한 물	4.62	0.76	1	2.92	1.07	5
	N2. 맑은 공기	4.52	0.81	2	3.68	1.10	1
	N3. 아름다운 계곡	4.45	0.85	3	3.18	1.16	3
	N4. 아름다운 산림	4.39	0.88	5	3.07	1.02	4
	N5. 야생 동물	4.07	1.05	10	2.47	1.07	18
	N6. 수려한 경관	4.02	1.00	11	3.35	1.13	2
	N7. 계곡과 호수의 물고기	3.99	1.07	15	2.66	1.04	12
	N8. 시원한 약수	3.97	1.05	16	2.63	1.11	13
	N9. 다양한 식물과 수목	3.81	1.01	18	2.90	0.98	6
	N10. 깨끗이 손질된 산림	3.72	1.21	22	2.82	0.96	7
	N11. 산악의 급경사	2.94	1.24	26	2.73	1.04	10
subtotal		4.05			2.78		
사회적 환경	S1. 야영장의 청결함	4.30	0.92	6	2.44	1.07	19
	S2. 등산로의 청결함	4.01	1.01	13	2.68	0.99	11
	S3. 조용함과 평온함	3.92	1.06	17	2.80	1.09	8
	S4. 야영장의 붐빔	2.90	1.26	27	2.47	1.06	17
	S5. 등산로의 붐빔	2.79	1.21	28	2.52	0.93	14
	S6. 다른 이용객과의 遭遇	2.58	1.23	29	2.73	0.98	9
	S7. 원색의 복장과 장비	2.47	1.35	30	2.48	1.05	15
subtotal		3.28			2.59		
TOTAL		3.82			2.61		

¹ Means based on rating scale : 1= Not at all, 2=Slightly, 3=Somewhat, 4=Moderately, 5=Very Much

² S.D.=Standard Deviation

察되었다고 報告된 이 세 가지 속성들은 또한 월악산 국립공원 이용객의 經驗에 상당히 影響을 주는 중요한 속성이라고 評價되었다. '깨끗한 물'이 影響度에 있어서 다섯 번째 중요하게 이용객의 休養 經驗에 영향을 주는 것으로 評價되었지만 '맑은 공기'와 '아름다운 溪谷'의 경우 첫 번째 그리고 세 번째 중요하게 이용객의 經驗에 影響을 주는 屬性으로 評價되었다. 以外에도 '秀麗한 景觀', '아름다운 山林' 등의 自然 環境에 관련된 속성들이 이용객의 휴양 經驗에 重要한 影響을 끼치는 因子로 評價되었다.

一般的으로 살펴볼 때 利用 影響 屬性의 평균 점수가 觀察 屬性의 평균 점수보다 낮은 傾向을 보였고 全體 影響 屬性和 觀察 屬性間의 順位 相關은 統計的으로 큰 有意性을 나타내었다(Spearman rank order correlation=0.19 ; p=0.001).

2. '觀察度 - 影響度' 實行 格子(Observance - Influence Action Grid)

'觀察度 - 影響度' 實行 格子의 X축과 Y축을 交叉하는 原點은 '觀察' 속성들의 전체 평균 점수(3.82)와 '影響' 속성들의 전체 평균 점수(2.61)를 基準로 하였다. 평균에 의한 原點의 基準은 既存의 많은 I-P 分析 研究에서 採擇되었고(김성일, 1991 ; 신원섭과 Feunekes, 1993 ; Guadagnolo, 1985) 또한 實行上의 容易性 때문에 본 研究에서도 평균을 원점의 基準으로 삼았다. 원점의 設定에 대해서는 연구자의 主觀的인 문제라고 既存 研究들이 一般적으로 同意하고 있으며, 중요한 것은 實行 格子 내에서의 屬性 位置 그 자체이지 原點 設定으로 인해 속하게 되는 粉面이 아님을 강조하고 있다(홍성권, 1995).

Fig. 3의 實行 格子에서 보는 바와 같이 월악산 국립공원의 경우 自然 環境에 關聯된 속성들이 格子의 (II)粉面に 속하여 있어 集中的인 管理가 필요한 것으로 나타났다. Table 1의 觀察 評價 上位 順位로 살펴볼 때 관리자는 '깨끗한 물', '맑은 공기', '아름다운 계곡', '아름다운 산림' 등이 이용객에 의하여 가장 많이 觀察되고 또한 그들의 休養 經驗에 중요하게 影響을 끼치는 屬性이므로 管理者는 이것들에 대해 特別한 努力을 기울여야 할 것으로 判斷된다. '계곡과 호수의 물고기', '시원한 약수', '수려한 경관', '조용함과 평안함', '등산로의 청결함' 등의 屬性들은 비록 관찰 평가에서 10위 以內의 順位에 속

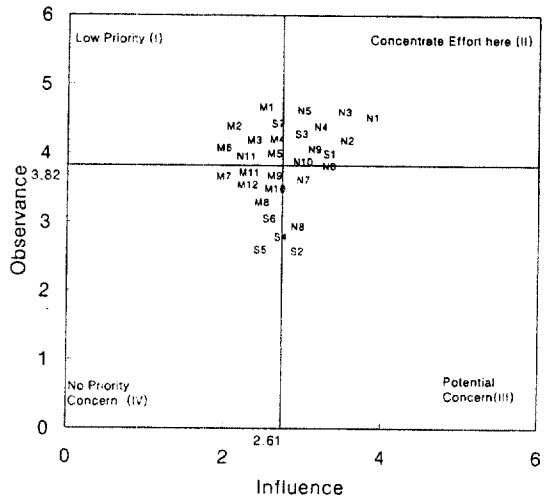


Fig. 3. Observance - Influence Action Grid

하지는 못하였지만(Table 1) 이용객들의 休養 經驗에 상당한 영향을 끼치는 屬性들이므로 또한 管理的 努力을 기울여야 되는 속성으로 判明되었다.

Fig. 3의 '觀察度 - 影響度' 實行 格子 (III)粉面に 속한 屬性들은 (II)粉面に 속한 속성들 다음으로 管理者가 관심을 기울여야 될 것들이다. '多樣的 食物과 水木', '말끔히 손질된 山林' 등의 속성들은 이용객들의 休養 經驗에 肯定的인 影響을 주는 것들로서 山林과 相關 속성들이다. 특히 '말끔히 손질된 山林'의 경우 이용객들은 整理된 狀態의 山林을 選好하고 또한 그에 의하여 휴양 經驗의 影響을 받음으로 국립공원 내에서도 必要한 境遇 間伐이나 가지치기 등의 山林 施業이 必要한 것으로 판단된다. '경사가 급한 山岳'은 월악산 국립공원의 物理的 特徵을 나타내는 속성으로 이용객의 經驗에 肯定的 또는 否定的으로 影響을 줄 수 있을 것이라고 생각된다. 冒險的 挑戰의 휴양 動機와 강한 體力을 가진 이용객에게는 이 속성이 肯定的인 影響을 줄 것이며 반대로 가족이나 친구간의 社會的 紐帶 등을 위하여 山林內 산책 등을 원하는 이용객들의 경우 경사가 급한 산악 지형은 否定的인 휴양 경험을 가져다 줄 수 있을 것이다. 이 속성의 경우 此後 研究에 의하여 이 두 側面이 더 깊게 調査되어야 할 것이다. 이 粉面に 속한 '사람과 마주치는 기회'가 적음' 屬性은 이용객들 相互間에 의해 發生하는 社會的 側面的 속성으로서 봄봄이 산림 휴양 經

驗에 커다란 否定的 影響을 준다는 과거의 研究 結果(신원섭, 1993; Lucas, 1964; Stankey, 1973)와 一致하는 結果이다.

‘觀察度 - 影響度’ 實行 格子의 (IV)粉面은 優先的으로 고려되지 않아도 무방한 속성들이 여기에 속한다. 다시 말하자면 여기에 포함된 속성들은 이용객에 의하여 相對的으로 많이 觀察되지도 않았을 뿐더러 그들의 휴양 經驗에도 크게 影響을 끼치지 않는 屬性들이라 할 것이다. 9개의 속성들이 이 (IV)粉面に 속해 있으며 대부분 이용객 서비스와 關聯된 管理 側面的 속성과 社會的 側面的 속성들이다. 그러나 이 粉面に 속한 속성의 解釋에 있어서 관리자가 有意해야 할 事實은 이들 속성 모두가 管理의 必要가 없다고 생각하여서는 안 된다는 것이다. 여기에 있는 屬性들은 대부분 서비스 關聯 屬性들이고 이러한 서비스들이 이미 適切히 이루어지고 있을 境遇 이용객들이 이것들을 認識하지 못하여 觀察 및 影響 評價에 낮은 점수를 주었을 可能性이 있기 때문이다. 또한 待避所 施設과 같은 속성의 경우 이용객에 의해 낮게 評價되었다 할지라도 이용객 安全에 중요한 역할을 하므로 결코 管理的인 측면에서 소홀함 있어서는 안될 것이다.

낮은 管理的 우선 순위로 表現되는 실행 격자의 (I)粉面에는 8개의 속성이 屬하여 있는데 이들 속성들은 芻草산 이용객에 의해 많이 觀察되고 있으나 그들의 휴양 經驗에는 큰 影響을 주지 못하는 것으로 평가된 것들이다. 여기에 속한 속성들은 대부분 施設 및 清潔에 關聯된 것들로서 이용객들에게 肯定的 혹은 否定的 影響을 끼칠 수 있는 조건을 가지고 있다. 두말할 필요 없이 野營場·化粧室 등의 清潔 狀態가 良好할 때 이용객에게 肯定的 影響을 줄 것이고 그렇지 못하면 否定的 影響을 줄 것이며 기타 施設 및 표지판 등의 속성들도 잘 具備되어 있는가 혹은 그렇지 아니한가에 따라 같은 樣相으로 이용객의 休養 經驗에 影響을 줄 것이다.

고 찰

본 연구는 既存에 使用되고 있는 휴양 자원의 管理 및 經營 評價 技法인 ‘重要度 - 成취度(Importance - Performance) 分析’을 바탕으로 提案된 ‘觀察度 - 影響度(Observance - Influence) 分析’ 기법을 芻草산 국립공원 이용객에게 適用하

여 그들이 芻草산 국립공원의 自然 環境, 管理 및 施設 環境, 그리고 社會 環境에 關聯된 30개의 屬性들을 어떻게 認知하고 있으며 또한 認知된 속성들이 이용객의 휴양 經驗에 어떻게 影響을 끼치는 지를 調査하기 위하여 수행되었다.

I-P 分析에서와 마찬가지로 O-I 分析에서도 김성일(1991)이 밝힌 實用的 측면의 優越性이 認定되었다. 理論 中心的인 연구 결과가 統計 계수나 統計的 유의성 검정에 重點을 두는 반면 O-I 分析에서는 이용객이 評價한 二項의 檢査 項目에 의하여 記述의이며 또한 圖式的 분석 결과를 제시하여 實務者가 쉽게 이해하고 管理 代案을 마련할 수 있다는 점이다. 이는 Guadagnolo(1985)가 指摘한 山嶽 휴양 管理에 있어서 實務者가 쉽게 適用할 수 있는 연구 방법의 普遍化에도 큰 도움을 줄 것이다.

비록 O-I 分析이 쉽게 適用될 수 있고 管理者가 代案 마련에 편리한 長點이 있다 하더라도 몇 가지 제약은 가지고 있다. 예를 들면 實行 格子는 公園 管理者들에게 管理的인 노력을 기울여야 할 부분과 그렇지 않은 부분을 제안하고 있는데 管理的 노력의 필요 없다고 알려진 속성들의 경우 管理者들에게 큰 誤解를 불러올 소지가 있다. 이들 속성들은 이미 適切한 管理가 이루어져 있기 때문에 利用客들의 觀察 對象에서 除外될 수 있으며 따라서 그들이 느끼기에 휴양 經驗에 큰 影響을 주지 못하는 것으로 判斷될 수 있기 때문이다. 또한 管理者가 명심 할 것은 이 O-I 分析의 결과는 制限的인 經營 狀況에서 適切한 資源 配分을 위한 보조 자료(김성일, 1991)라는 것이다. 따라서 Fig. 3의 실행 격자에서 (I), (IV) 粉面に 속해 있는 속성들이라 하더라도 管理를 포기하거나 그것들에 대한 豫算의 削減 등은 慎重히 고려되어야 한다. 예를 들면 (IV)粉面に 속해 있는 ‘입구에서의 親切한 案内’, ‘方向 및 案内 표지판’, ‘待避所 시설’ 등 대부분의 속성들은 국립공원이 提供하여야 할 基本的인 서비스이며 시설들이다. 그러므로 이들에 대한 지속적인 노력은 當然히 이루어져야 한다.

또 한가지 본 研究의 實行 格子에서 管理者가 해석할 때 有意하여야 할 事項은 속성들이 格子의 중간 부분에 密集해 있다는 사실이다. 따라서 Crompton과 Duray(1985)의 提案대로 統計的 조작 과정이 정보의 正確度를 높인다고 가정할 때 原點의 移動이 가능하여지고 이에 따라 각 粉面

의 속성 位置가 달라질 수 있으므로 이의 解釋에 注意하여야 한다. 예를 들어 Fig. 3의 實行 格子에서 만일 影響度의 原點이 2.00으로 左向 이동된다면 모든 속성은 (II)粉面과 (III)粉面に 位置하게 되므로 管理는 어느 속성 하나라도 看過 없이 管理的 努力을 기울여야 한다. 이러한 문제점의 解決을 위하여 김성일(1991)은 實行 格子로의 圖面化 過程에서 각 측정치에 일정한 加減을 주어 視覺的인 安定感을 줄 것을 제안하였다. 이러한 자료의 조작은 본 연구 기법의 母胎인 I-P 分析이 이용자의 判斷을 實務的이고 可視的으로 提示하는데 그 趣旨가 있으므로 合理化 될 수 있다고 김성일(1991)은 주장하고 있다. 이 제안의 適用을 위해서는 측정치의 固有한 가치가 變質되지 않고 視覺的으로 差別化가 가능한 加減 方法이 신중히 고려되어야만 자료 조작에 있어서 正當化될 수 있을 것이다.

본 연구에서 選定된 30개의 속성은 過去의 研究, 專門家들의 의견, 그리고 現地 訪問에 의한 調查를 바탕으로 이루어졌다. 또한 이 속성들은 物理的/生物的인 自然 環境, 管理的 環境, 그리고 社會的 環境에 관련된 속성으로 分類하여 선정되었다. 그러나 이 30개의 속성이 월악산 국립공원의 特質을 代表하기에는 制限的이며 이외에 중요한 속성들이 이 연구에서 除外되었을 可能性을 排除할 수 없다. 따라서 연구자는 此後 研究를 위하여 廣範圍하고 敏感하게 측정될 수 있는 속성의 선정을 위해 계속 노력하여야 한다. 이 O-I분석 기법을 다른 산림 휴양지에 適用할 때에는 본 연구에서 쓰었던 屬性들을 바탕으로 그 휴양지의 特徵이 加味되는 속성이 선정되어야 함은 두말할 나위없다. 특히 社會的 環境과 관련된 속성의 경우 같은 휴양지라 하더라도 時期와 狀況에 따라 그 條件이 달라질 수 있으므로 이를 고려하여 속성이 선정되어야 할 것이다.

정기적인 O-I 分析은 산림 休養地 管理에 대한 評價 및 이용객의 휴양 經驗에 대한 모니터링 道具로 쓰여질 수 있다. 定期的인 조사에 의한 實行 格子의 作成은 관리자들이 쉽게 그들의 管理 努力이 實際로 이용객들에 의하여 어떻게 觀察되고 있으며 이용객들의 휴양 經驗에 어떻게 영향을 끼치는지 視覺的으로 보여 줄 수 있으며 이 結果에 따라 管理의 目標과 經營 方針, 그리고 管理 代案들이 持續的으로 수행될 것인지 아니면 수정되어야 할 것인지를 判斷할 수 있다.

結論的으로 이용객 평가에 의한 O-I 分析은 既存의 管理者 혹은 專門家에 의하여 主導되는 傳統的인 管理 概念에서 벗어나 이용객 參與가 중시되는 現代的인 管理 概念의 導入을 의미한다. 당연히 산림 휴양지의 管理 목표와 附合되는 이용객의 意見은 중시되어야 하고 管理에 적극 반영되어야 한다. 그러나 이것은 모든 管理가 이용객의 의견에 의하여 左右되어야 한다는 것은 아니다. 한가지 중요한 사실은 이러한 O-I 분석 기법을 통한 이용객 의견의 반영은 明確한 管理 목표 아래서 制限된 豫算과 人力을 가지고 管理 代案을 樹立하는데 基礎하는 하나의 情報임을 알아야 한다. 두말할 필요 없이 이용객의 의견에 의한 이 연구 같은 情報들은 管理者의 專門性과 함께 고려되어 效率的인 산림 휴양 資源 管理가 이루어질 수 있을 것이다.

인용문헌

1. 구태익, 1995. 重要度 - 成취度 分析에 의한 청소년 수련 시설 운영 실태 조사 연구. 한국조경학회지 23(2) : 137-147.
2. 김성일, 1991. 重要度 - 成취度 分析에 의한 公園 經營 評價. 한국임학회지 80(1) : 103-108.
3. 김태운, 1997. 월악산 國立公園의 經營改善 方案을 위한 <重要度 - 成취度 分析>의 適用. 충북대학교 석사논문, 66pp.
4. 신원섭·A., Feunekes, 1993. 重要度 - 成취度 分析에 의한 林間學校 教師의 指導評價. 충북대학교 농업과학연구 11(1) : 20-39.
5. 홍성권, 1995. 重要度 - 成취度 分析을 이용한 도시공원의 管理 方案에 관한 연구. 한국조경학회지 23(3) : 94-105.
6. Cityparks, Pittsburgh Department of Recreation and Parks, 1982. The great race. importance - performance analysis of a 10km race. Unpublished manuscript.
7. Crompton, J.L. and N.A. Duray, 1985. An investigation of the relative efficacy.
8. Graefe, A.R., J.J. Vaske, and F.R. Kuss, 1984. Social carrying capacity : an integration and synthesis of twenty years of research. Leisure Sciences 6(4) : 395-431.
9. Guadagnolo, F. 1985. The importance - per-

- formance analysis : an evaluation and marketing tool. *Journal of Parks and Recreation Administration* 3(2) : 13-22.
10. Hammitt, E.W., R.D. Bixler, and F.P. Noe. 1996. Going beyond importance - performance analysis to analyze the observance - influence of park impacts. *Journal of Parks and Recreation Administration* 14(1) : 45-62.
 11. Havitz, M.E., G.D. Twynam, and J.M. DeLorenzo. 1991. Importance - performance analysis as a staff evaluation tool. *Journal of Parks and Recreation Administration* 9(1) : 43-54.
 12. Hollenhorst, S., D. Oslon, and R. Fortney. 1992. Use of importance - performance analysis to evaluate state park cabins : the case of the West Virginia state park system. *Journal of Parks and Recreation Administration* 10(1) : 1-11.
 13. Lucas, R.C. 1964. Wilderness perception and use. *Natural Resource Journal* 3(4) : 399-411.
 14. Manning, R.E. 1986. *Studies in outdoor recreation*. Corvallis, OR. : Oregon State University Press. 166pp.
 15. Martillar, J.A. and J.C. James. 1977. Importance - performance analysis. *Journal of Marketing* 41(1) : 77-79.
 16. Mayers, J.H. and M.I. Alpert. 1968. Determinant buying attitudes : meaning and measurement. *Journal of Marketing* 32(10) : 13-20.
 17. Mengak, K.K., F.D. Dottavio and J.T. O'Leary. 1985. Use of importance - performance analysis. Page 111-122. in A. Watson, ed. *Proceedings of the Southeastern Recreation Research Conference*.
 18. Mills, A.S., D.E. Wegner, and D.B. Fenn. 1986. A market oriented analysis of visitors of the Lyndon B. Johnson National & State Historical Parks. *Cooperative Park Studies Unit. Technical Report No. 3*. Texas A&M University.
 19. O'Leary, J.T. and M.B. Adams. 1982. *Community views concerning urban forest recreation resources : Facilities and services*. Cooperative Research Project : U.S. Forest Service, North Central Forest Experiment Station, and Purdue University. 91pp.
 20. Richardson, S.L. 1987. The importance - performance approach to evaluating communication effectiveness. *Journal of Park and Recreation Administration* 12(3) : 57-70.
 21. Shin, W.S. 1993. Self-actualization and wilderness attitudes : a replication. *Journal of Social Behavior and Personality* 8(2) : 241-256.
 22. Siegenthaler, K.L. 1994. Importance - performance analysis : application to senior programs evaluation. *Journal of Parks and Recreation Administration* 12(3) : 57-70.
 23. Stankey, G.H. 1973. Visitor perception of wilderness recreation carrying capacity. *USDA Forest Service Research Paper INT-142*.