

自然休養林 魅力物の 期待不一致가 利用満足도에 미치는 影響
- 자연휴양림의 휴양자원과 시설을 중심으로 -

李周熙^{1*} · 裴珉琦²

¹대邱大學校 觀光學部, ²대邱大學校 學術研究教授

The Effects of Expectancy-Disconfirmation of Attraction Affecting
Visitor's Satisfaction in Natural Recreation Forests
- Focused on Recreational Resources and Facilities -

Ju-Hee Lee^{1*} and Min-Ki Bae²

Division of Tourism, College of Business, Daegu University, Gyeongsan 712-714, Korea

요 약: 본 연구의 목적은 자연휴양림 매력물의 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 자연휴양림의 자원과 시설, 기대불일치, 이용만족도에 관한 이론적 고찰을 통해 자연휴양림의 매력물을 도출하고 개념적 틀을 설정하였다. 본 연구의 자료는 2004년 여름철에 3개의 자연휴양림 이용자 415명을 대상으로 한 설문조사를 통해 수집되었다. 분석결과, 1) 각 매력물 중 이용자 흥미자원의 기대도와 성취도 수준이 가장 높았다. 2) 자연휴양림 매력물에 대한 기대도와 성취도간에는 1% 유의 수준에서 통계적 차이가 있었다. 3) 기대불일치가 가장 심한 매력물은 안전시설이었으며, 기대불일치가 적은 매력물은 생물적 자원(식물)으로 나타났다. 4) 이용만족도는 매력물의 기대불일치가 클수록 낮아지는 것으로 평가되었다. 5) 다변량 분석결과, 물리적 자원, 사회문화적 자원, 숙박시설, 기반시설, 안전시설, 위생시설, 교육시설의 기대불일치가 1% 유의수준에서 이용만족도에 영향을 미치는 변수로 규명되었으며, 매력물 중 이용만족도의 값의 변화에 가장 큰 영향을 미치는 변수는 기반시설의 기대불일치인 것으로 평가되었다.

Abstract: The purpose of this study was to identify the effects of expectancy-disconfirmation (ED) of attraction affecting visitor's satisfaction in natural recreation forest (NRF). After reviewing the literature about recreational resources (RRs), facilities, ED, and visitor's satisfaction in NRF, this study analogized 11 attractions of NRF and constructed the conceptual framework. This study had obtained data through a questionnaire, which surveyed 415 visitors at 3 NRFs in 2004 summer season. This study found that 1) The expectancy-performance of visitor's interesting resources is the highest among RRs, 2) There was mean difference between expectancy and performance of attraction at one percent significant level, 3) Safety facility had the highest ED value and plant resources had the lowest ED value, 4) The higher ED value of attractions, the lower value of visitor's satisfaction, 5) in multivariate analysis, such variables as physical resource, social culture resource, lodging facility, foundation facility, safety facility, sanitary facility, and education facility have been turned out be statistically significant at one percent level, 6) The relative contribution of the ED of foundation facility, lodging facility, and education facility on visitor's satisfaction have been determined to have respectively 2.50, 1.48, and 1.88 times more important than that of physical resources.

Key words : Natural recreation forests, recreational resources, attractions of natural recreation forest, expectancy-disconfirmation, visitor's satisfaction

서론

2004년 말 현재 우리나라의 자연휴양림(이하 '휴양림'이라한다.)은 국공립 78개소, 사립 16개소 등 총 94개소가

조성되어 있으며, 제 4차 산림기본계획이 종료되는 2007년까지 140개소가 조성될 예정이다. 늘어가는 휴양림 수와 함께 이용자 수도 2003년 말 기준 연간 430여만 명으로 1989년 대비 100배 가까이 급증하였으며(산림청, 2005), 주 5일제 근무의 본격적인 시행과 삶의 질적 수준에 대한 관심의 증가로 지속적인 증가가 예상되고 있다.

한편, 휴양림의 지정은 후보지를 대상으로 경관, 생물,

*Corresponding author

E-mail: jhlee3@daegu.ac.kr

이 논문은 2004년도 대구대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음.

수계, 휴양유발 등 휴양자원을 평가하여 85점 이상(100점 만점)을 적지로 지정·개발되며, 자연휴양림 조성·관리 및 운영요령(1999.12.3.)에 규정된 편익, 위생, 체육, 교육시설이 설치된다. 이와 같이 휴양림의 자원과 시설은 휴양림의 지정여부를 결정하는 중요한 요인인 동시에, 이용자들의 방문을 유인하고 활동을 지원하는 매력물이라 할 수 있다(Gunn, 2002). 따라서 휴양림의 자원과 시설에 대한 정확한 평가는 휴양림의 관리 및 이용만족도의 극대화를 위한 방안을 도출하기 위한 근거자료로서 그 효용성이 대단히 크다.

그러나 지금까지 휴양림의 자원과 시설의 평가는 단순히 각 자원과 시설의 수나 면적과 같은 물리적인 측정이나 만족도만을 평가하였을 뿐, 휴양림의 이용자들이 어떤 매력물에 가장 큰 기대를 하는지, 또 이용한 후 기대한 바의 얼마만큼의 충족이 되는지, 이러한 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향은 어떠한지 등에 대한 평가가 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구는 휴양림의 매력물인 자원과 시설의 수준에 대해 이용자의 기대도와 성취도, 기대불일치, 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향의 크기, 방향 등을 분석하여 휴양림의 어떤 매력물에 대한 기대불일치를 줄이는 것이 이용만족도를 극대화하는데 가장 많이 기여하는지를 규명하고자 한다. 본 연구결과는 앞으로 휴양림의 조성 및 관리를 위한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

자연휴양림의 매력물과 이용만족도에 관한 이론적 고찰 및 개념적 틀

1. 자연휴양림의 매력물

1) 자연휴양림의 휴양자원

휴양림은 자연자원을 바탕으로, 이용자를 위한 계획을 통하여 개발되는 자연자원 의존형 휴양지이며(Gunn, 2002), 체재형 이용자(Mayo and Jarvis, 1981)들의 여가활동 장소이다(장병문과 배민기, 2001). 휴양림의 휴양자원 특성은 다음과 같이 구분할 수 있다(장병문, 2000). (1) 물리적 자원에는 지형, 물·하천 등이 포함된다. 세부적으로 지형은 폭포와 바위, 소(沼), 다양한 지형과 동굴(자연휴양림 조성·운영 및 관리요령, 산림청 예규 제 474호), 산봉우리 등으로 구성되며, 물과 하천은 수량, 수질(강건우와 이주희, 2002), 유속, 하천의 깊이 등으로 구성된다. (2) 생물적 자원은 휴양림내에 서식하고 있는 각종 동·식물, 곤충 등이 포함된다. 세부적으로 식생은 종, 수령, 원시성, 희귀목(김상무, 1996) 등을 들 수 있고, 야생동물은 포유류, 어류 등을 들 수 있다. (3) 사회·문화적 자원은 휴양림 내에 있는 사찰, 명승, 천연기념물(박석희, 2000), 각종 특산품(자연휴양림 조성·운영 및 관리요령, 산림청 예규

제 474호)을 들 수 있다. (4) 이용자 흥미자원은 이용자가 휴양림의 물리적, 생물적, 사회·문화적 요소들의 지각을 통하여 이용자의 매력을 끄는 독특한 유형, 무형의 흥미요소를 말하며 경관, 지형과 지세의 조화, 바람, 소리, 향기 등을 들 수 있다(장병문, 2000). 본 연구에서는 이상과 같은 자원분류에 따라 물리적 자원으로서 물과 하천, 생물적 자원으로서 동물과 식물, 사회·문화적 자원으로서 문화공간, 이용자 흥미자원으로서 경관을 대상으로 평가하였다.

2) 자연휴양림의 시설

휴양림의 개발주체는 각자의 휴양림 조성의 동기와 목적에 따라 다양한 시설을 설치할 수 있다. 각 개발주체가 설치할 수 있는 시설의 종류는 기본적으로 반드시 설치해야 하는 기본시설과 휴양림의 특성이나 개발주체의 동기에 따라 선택이 가능한 특수시설로 구분된다(산림법 제31조; 동법 시행령 제32조). 기본시설은 원칙적으로 휴양림 지정대상 산림의 면적·입지조건 및 예상이용자수 등을 감안하여 설치할 수 있으며, 설치기준으로는 안전성, 기능성, 유지관리의 편리성 등이 제시되고 있다(산림법 시행규칙 제28조). 특수시설은 원칙적으로 입지 여건상 필요하다고 판단되는 경우에 설치할 수 있으며, 설치기준으로는 친환경성, 지역성 등이 제시되고 있다(산림법 시행규칙 제28조 1항). 시설의 종류로는 기본시설은 편익시설(산책로, 진입로, 주차장, 관리사무소, 자연환경교육해설판, 산막, 대피소, 야영장, 삼림욕장 등), 체육시설(어린이놀이터, 족구장, 물놀이터 등), 위생시설(화장실, 취사장, 급수대 등), 교육시설(전시관, 자연관찰원 등)로 구분되며, 특수시설은 편익시설(매점, 임산물 판매장, 수령장, 조수사육장 등), 체육시설(배드민턴장, 게이트볼장, 눈썰매장 등)로 구분된다. 본 연구에서는 이용자의 입장에서 볼 때, 기본시설과 특수시설을 구분하는 것은 의미가 없기 때문에 평가에 있어서 기본 및 특수시설을 구분하지는 않았으며 편익시설로 규정된 세부시설을 숙박, 안전시설 등 시설물의 속성에 따라 세분화하여 적용하였다.

2. 자연휴양림 매력물의 기대불일치

일반적으로 기대불일치는 기대도와 성취도간의 차이를 의미한다. 성취도가 기대도보다 높으면 휴양림 이용자들은 긍정적인 기대불일치를 인지하게 되며, 기대도와 성취도가 같으면 기대일치, 성취도가 기대도보다 낮으면 부정적인 기대불일치를 인지하게 된다. 기대와 불일치는 서로 관계가 없고 만족도에 대해 가법적 효과만을 갖는다고 주장된 바도 있으나(김상희와 이상건, 2000), 대부분의 연구에서 기대도와 성취도간의 관계에 따른 일치 및 불일치 개념을 지지하고 있다. 이용자의 심리상태인 기대불일치

의 측정은 추론된 불일치와 지각된 불일치로 구분된다. 추론된 불일치는 지각된 성취수준에서 기대되는 성과수준의 차이를 계산해서 도출되며, 지각된 불일치는 직접적으로 지각된 기대와 성취간의 차이에 대한 주관적인 평가를 측정함으로써 도출된다. 일반적으로 반복측정에 따른 일관성 경향, 천장 및 바닥효과, 차이점수를 사용함에 따른 낮은 신뢰도 등으로 인해 지각된 불일치가 사용된다(이유재, 1997). 본 연구에서는 이상과 같은 이유로 기대도, 성취도, 지각된 불일치를 각각 조사한 후, 지각된 불일치가 이용만족도에 미치는 영향을 규명한다. 또한, 기대도와 성취도의 평균값을 이용하여 기대불일치를 추론하고 지각된 불일치와의 차이가 있는지도 고려한다.

3. 자연휴양림 매력물과 이용만족도의 평가

휴양림의 이용만족도를 평가한 연구로서 이창현(2001)은 안면도와 와룡 휴양림의 숙박시설 이용자를 대상으로 이용목적에 대한 기대와 성취정도의 차이를 규명하고 이용 및 주변환경, 휴양림 운영관리 요인이 종합 이용만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다. 분석결과, ‘시설물 이용의 편리도’, ‘교통편과 도로사정’이 이용만족도에 미치는 영향이 가장 크다는 사실을 규명하였다. 강건우와 이주희(2002)는 휴양림 유형별로 경관, 산림자원, 시설, 자원요소가 이용만족도에 미치는 영향을 규명한 결과, 경관요소 중에는 임상과 계곡의 수량, 시설요소 중에는 화장실, 숙박·편의시설에 의해 이용만족도가 가장 크게 영향을 받는 것으로 나타났다. 장병문(2000)은 국·공유휴양림 7개소, 민간휴양림 3개소 등 총 10개소의 휴양림을 대상으로 물리적 자원, 생물적 자원, 사회문화적

자원, 이용자 흥미자원의 수준이 이용만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과, 이용자 흥미자원이 이용만족도의 증가에 가장 큰 영향을 미치는 자원임을 규명하였다. 김의경과 김대현(2000)이 봄철에 금원산 휴양림의 이용자를 대상으로 방문동기, 시설 및 서비스에 대한 중요도와 만족도를 조사한 결과, 응답자는 위생시설의 청소상태를 가장 중요하게 생각하였으며, 자연경관과 어울리는 시설의 배치에 대한 만족도가 가장 높음을 규명하였다. 또한 중요도-성취도 분석을 통해 휴양림 정보, 관리자의 서비스, 안전시설이 우선적어야 할 요인임을 규명하였다. 이창현의 2인(2004)은 휴양림의 이용자는 건강과 회소성 등을 이유로 휴양림의 숙박시설 중에서 황토방을 가장 선호함을 규명하였다. 허경태과 김대현(2004)은 북부산림관리청 관리 휴양림의 겨울철 이용객의 이용행태 및 이용만족도에 대해 조사한 결과, 편의시설 및 숙박·야영시설의 확충, 진입로 포장 등의 개선이 필요함을 규명하였다. 김기동의 2인(2004)은 여름성수기 운문산 휴양림의 이용자를 대상으로 재방문 결정요인을 분석한 결과, 야영데크, 독특한 경관과 계절감, 야영장, 휴양림으로의 접근성 등이 중요한 요소임을 규명하였다. 장병문과 배민기(2001), 장병문과 서정희(2000)는 공공 휴양림과 민간 휴양림간의 자원 및 시설의 차이를 로지스틱 회귀분석을 활용하여 분석하였다. 분석결과, 전반적으로 공공 휴양림의 휴양자원이 민간 휴양림보다 질적으로 우수하며, 숲·야생지대는 공공 휴양림과 민간 휴양림을 결정하는데 가장 큰 기여를 하는 변수이며, 문화재·특산품은 개발 주체별로 가장 작은 차이를 나타내고 있음을 규명하였다.

기존의 연구결과를 고찰한 결과, 자원과 시설에 대한 중

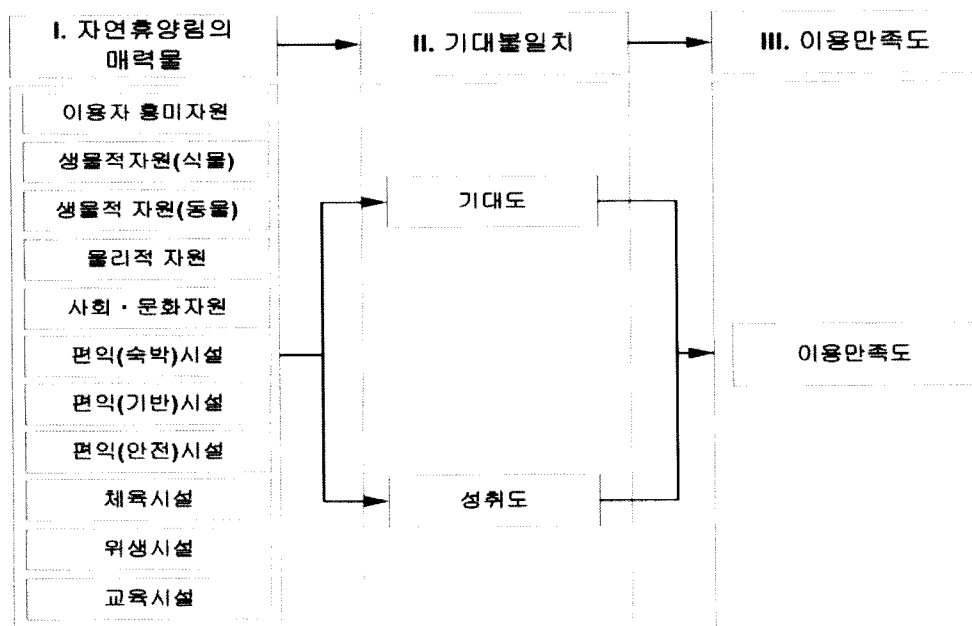


그림 1. 개념적 틀.

요도와 성취도의 평가, 자원과 이용만족도, 시설과 이용만족도간의 관계 규명 등의 연구는 비교적 활발하게 이뤄져 왔으나 휴양림의 매력물에 대한 기대불일치를 평가하고, 이러한 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향의 크기, 방향, 상대적 기여도 등은 규명된 바 없었다.

4. 개념적 틀

이상의 이론적 고찰을 통해 휴양림의 매력물인 휴양 자원과 시설은 이용만족도에 영향을 미치는 중요한 관 리요소임을 알 수 있었다. 휴양림의 매력물은 이용자 흥미자원, 생물적 자원, 물리적 자원, 사회·문화적 자원 등 5가지 자원요소와 편의시설, 체육시설, 위생시설, 교육시설 등 6가지 시설요소 등 도합 11가지 요소로 구성 될 수 있다. 휴양림 이용결과인 이용만족도는 11가지 매력요소에 대한 기대불일치에 직접적인 영향을 받으며 이러한 과정은 그림 1과 같은 틀을 구성할 수 있다(그림 1 참고).

휴양림의 매력물은 휴양림으로의 유인요소로서 이용자가 원하는 활동을 수행하기 위한 전제 조건이 된다. 각 매력물에 대한 이용자의 기대와 성취에 대한 불일치의 정도에 따라서 활동결과로 나타나는 전체 이용만족도는 영향을 받게 된다. 즉, 1) 이용자 흥미자원, 생물적 자원, 물리적 자원, 사회·문화자원 등 휴양자원의 양적, 질적 우수성과 보전의 정도에 대한 기대불일치는 이용만족도에 영향을 미칠 수 있으며, 2) 편의, 위생, 체육, 교육시설 등이 적재적소에 설치되어 있으며 관리상태는 양호한가 등의 시설에 대한 기대와 성취수준의 차이도 이용만족도에 영향을 미칠 수 있다. 3) 휴양림의 이용만족도는 이용자들이 휴양림의 매력물에 대해 기대한 바를 만족 혹은 기대 초과할 경우 극대화될 수 있다.

이상의 개념적 틀과 같이 휴양림의 이용만족도는 휴양림의 매력물에 대한 기대불일치에 의해 설명될 수 있다. 각 매력물의 기대도와 성취도의 차이와 이용만족도와와의 관계에 관한 검정은 휴양림의 계획과 관리방안 수립 및 자원중심형 휴양공간의 계획과 관리에 필요한 지식을 제공해 줄 것이다.

연구방법론

1. 연구 대상지 선정

본 연구의 대상지로는 국유 휴양림 가운데 운문산, 칠보산, 그리고 통고산 휴양림을 선정하였다. 왜냐하면, 운문산 휴양림은 대도시 근교형, 통고산 휴양림은 오지형, 칠보산 휴양림은 해안 인접형으로서 연구대상지는 입지 위치별 분류상 휴양림의 대표적인 유형이며, 다양한 매력물을 보유하고 있기 때문이다.

2. 표본추출의 방법

본 연구는 연구대상인 휴양림의 매력물에 관한 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향에 관한 연구이므로 휴양림의 이용자를 대상으로 설문조사를 통해 수행된다. 응답자의 선정은 각 휴양림의 면적당 연평균 이용자 수를 기준으로 할당추출하였으며, 응답자는 조사자가 무작위로 선정하였다.

3. 변수의 측정

휴양림의 자원과 시설, 이용만족도 등 12개의 연속형 독립변수들은 모두 5점의 등간척도(최저 1점, 최고 5점)로 측정하였다. 각각의 매력물에 대한 기대도와 성취도를 5점 척도로 측정하였으며, 각 매력물에 대한 기대불일치 정도를 5점 척도로 측정하였다. 자원의 경우, 물리적 자원은 지형, 계곡 그리고 수량, 생물적 자원은 동물과 식물, 이용자 흥미자원은 경관, 분위기 그리고 향기, 사회·문화자원은 먹거리, 특산물 그리고 문화재에 대해 전반적인 기대도, 성취도, 기대불일치 정도를 측정하였다. 시설의 경우, 편의시설은 숲속의 집과 산막 등은 숙박시설, 주차장, 산책로, 매점 그리고 야영장 등은 기반시설, 보안등과 대피소 등은 안전시설로 구분하였다. 그 외, 물놀이터, 체력단련시설, 게이트볼장 등은 체육시설, 오물처리장, 화장실 그리고 휴지통 등은 위생시설, 전시관, 교육자료관, 야외교실 등은 교육시설로 구분하고 이들에 대해 전반적인 기대도, 성취도, 기대불일치 정도를 측정하였다.

4. 자료수집절차

설문지는 2004년 7월 대구대학교 학부생 5명을 대상으로 한 예비조사(pilot study)와 1차례의 사전조사(pretest)를 거쳐 완성하였다. 본 조사는 2004년 8월 1일부터 8월 20일까지 실시하였다. 연구대상인 휴양림에서 조사자가 할당된 응답자 수만큼의 설문지를 해당 활동공간의 이용자에게 응답자 기재방식으로 조사하였다. 운문산 휴양림(166매), 칠보산 휴양림(131매), 통고산 휴양림(118매) 등 도합 415매 중 불성실한 응답을 한 설문지를 제외하고, 405매가 분석에 사용되었다.

5. 분석방법

본 연구는 휴양림의 자원과 시설의 기대불일치 차이가 이용 만족도에 미치는 인과관계의 분석에 관한 연구로서, 모두 5점 등간 척도로 측정된 11개의 변수가 이용만족도에 미치는 영향에 대한 회귀모형이다. SPSS Ver. 13(SPSS Inc., 2005)을 이용하여 기술통계분석, t-test, Pearson의 상관분석, 다중회귀분석을 수행하여 분석한다.

자연휴양림 매력물의 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향의 분석

1. 자연휴양림의 자원과 시설에 대한 기대도와 성취도의 차이분석

1) 매력물의 기대도와 성취도에 대한 통계적 요약

휴양림의 매력물에 대한 기대도와 성취도의 기술적 통계분석의 결과는 표 1과 같다. 기대도의 경우, 안전시설이 4.33으로서 가장 높고, 생물적 자원(동물)에 대한 기대도가 3.58로 가장 낮았다. 성취도의 경우, 이용자 흥미

자원이 3.99로서 가장 높았으며, 생물적 자원(동물)의 성취도가 3.07로서 가장 낮았다. 기대도와 성취도의 평균값의 차이를 통해 기대불일치를 추론해 보면, 대부분의 매력물에서 성취도가 기대도 보다 낮음을 알 수 있었다. 특히, 안전시설의 경우 기대도와 성취도의 평균값의 차이가 0.86으로서 가장 큰 것으로 나타났으며, 생물적 자원(식물)은 0.13로 가장 차이가 작았다. 이는 이용자들이 휴양림을 이용할 때 경관, 분위기 등 이용자 흥미자원에 대해서 가장 큰 기대도 및 성취도를 가지는 반면, 안전시설의 경우는 기대도에 비해 실제 성취도는 아주 낮다

표 1. 자연휴양림 매력물의 기대도와 성취도간의 평균의 차이 검정.

	Ind. Var.	Mean	Std.Dev.	N	t-value	df	Sig.
이용자 흥미자원	기대도	4.21	0.71	401	108.86	396	0.00
	성취도	3.99	0.73	397			
생물적 자원(식물)	기대도	3.95	0.76	367	94.37	366	0.00
	성취도	3.82	0.78	367			
생물적 자원(동물)	기대도	3.58	0.90	352	60.25	350	0.00
	성취도	3.07	0.96	351			
물리적 자원	기대도	4.19	0.70	362	81.26	364	0.00
	성취도	3.74	0.88	364			
사회·문화자원	기대도	4.01	0.77	363	74.76	357	0.00
	성취도	3.54	0.90	358			
숙박시설	기대도	4.07	0.67	338	88.11	324	0.00
	성취도	3.76	0.77	325			
기반시설	기대도	4.07	0.63	371	92.88	372	0.00
	성취도	3.62	0.75	373			
안전시설	기대도	4.33	0.67	377	83.84	371	0.00
	성취도	3.47	0.80	372			
체육시설	기대도	3.93	0.65	375	94.43	373	0.00
	성취도	3.35	0.69	374			
위생시설	기대도	4.12	0.64	353	90.38	345	0.00
	성취도	3.57	0.73	346			
교육시설	기대도	4.02	0.64	323	100.01	307	0.00
	성취도	3.59	0.63	308			

표 2. 매력물에 대한 기대불일치에 대한 통계적 요약.

	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	N
이용만족도	3.14	0.74	1.00	5.00	405
이용자 흥미자원	2.23	0.80	1.00	4.00	395
생물적 자원(식물)	1.13	0.75	1.00	5.00	360
생물적 자원(동물)	3.51	1.12	1.00	5.00	339
물리적 자원	1.42	1.03	1.00	5.00	352
사회문화자원	3.45	1.07	1.00	5.00	353
숙박시설	2.31	0.95	1.00	5.00	321
기반시설	2.44	0.92	1.00	5.00	364
안전시설	3.85	1.00	1.00	5.00	368
체육시설	2.57	0.92	1.00	5.00	367
위생시설	2.54	0.88	1.00	5.00	341
교육시설	2.41	0.75	1.00	5.00	301

는 것을 의미한다.

2) 자연휴양림 매력물의 기대도와 성취도간의 차이 검정
 휴양림 매력물에 대한 기대도와 성취도의 차이는 평균의 차이에 관한 검정을 통해 확인할 수 있다. 기대도와 성취도간의 각 매력물에 관한 변수들의 질은 분산이 상이하다는 가정하에서 t-검정(양측검정)을 한 결과, 모든 매력물에 관한 변수들이 1% 유의 수준에서 통계적으로 현저한 차이가 있는 것으로 판명되었다(표 1. 참고). 본 연구대상지의 경우, t-값의 부호가 모두 양(+의 방향)이므로 모든 매력물에서 기대도보다 성취도가 떨어지고 있으며, 이는 휴양림의 매력물의 수준이 이용자들의 기대에 미치지 못하고 있음을 의미한다.

3) 매력물의 기대불일치에 대한 통계적 요약

각 매력물에 대한 기대불일치에 관한 조사결과의 통계적 요약은 표 2와 같다. 종속변수인 이용만족도는 평균값 3.14(±0.74)로서 응답자는 휴양림의 이용에 대해 비교적 만족하는 것으로 나타났다. 기대불일치가 가장 심한 매력물은 안전시설로서 평균값이 3.85(±1.00)이었으며, 가장 기대불일치가 작은 매력물은 생물적 자원 중 식물자원으로 평균값이 1.13(±0.75)으로 나타났다. 이러한 지지적 기대불일치의 분석결과는 앞서 실시한 추론적 기대불일치

결과와 동일한 결과를 보이고 있다. 그 외에 기대불일치가 낮은 매력물로는 물리적 자원, 이용자 흥미자원 순으로 각각 평균값 1.13(±0.75), 2.23(±0.80)으로 나타났으며, 기대불일치가 높은 매력물로는 생물적 자원(동물), 사회문화자원으로서 각각 평균값 3.51(±1.12), 3.41(±3.45)로 나타났다. 전반적으로 응답자는 자원보다는 시설물에 대해 기대불일치 정도가 높다고 평가하였다.

각 변수의 값에 대한 정규성 검정결과, 모든 변수들의 표준정규점수(Normal)가 1에 가까워 정규분포의 가정을 충분히 만족시키고 있다. 이상의 변수들의 통계적 특성과 정규성에 대한 검토 결과, 다변량 통계분석상의 제한점은 없는 것으로 판단된다.

2. 기대불일치 정도와 이용만족도간의 상관관계분석

종속변수인 이용만족도와 이에 영향을 미치는 11개의 매력물의 기대불일치 간의 관계에 관한 Pearson의 상관분석을 수행한 결과(표 3. 참고), 이용만족도는 1%의 유의수준에서 모든 독립변수들과의 상관계수의 값이 통계적인 유의성이 있는 것으로 나타났다. 이용만족도는 기반시설에 대한 기대불일치와 상관계수 -0.68의 가장 높은 상관관계를 가지고 있었고, 다음으로는 교육시설, 위생시설이 각각 상관계수 -0.64, -0.60로 높은 상관관계를 가지고 있었다. 반면에 이용만족도와 생물적 자원(동물)과의 상관

표 3. 이용만족도와 매력물의 기대불일치간의 상관관계분석 결과.

	이용 만족도	이용자 흥미자원	생물적 자원(식물)	생물적 자원(동물)	물리적 자원	사회· 문화자원	숙박 시설	기반 시설	안전 시설	체육 시설	위생 시설	교육 시설
이용 만족도	1.00 (0.00) ^a											
이용자 흥미자원	-0.48 (0.00)	1.00 (0.00)										
생물적 자원(식물)	-0.42 (0.00)	0.51 (0.00)	1.00 (0.00)									
생물적 자원(동물)	-0.37 (0.00)	0.28 (0.00)	0.48 (0.00)	1.00 (0.00)								
물리적 자원	-0.46 (0.00)	0.36 (0.00)	0.32 (0.00)	0.41 (0.00)	1.00 (0.00)							
사회문화자원	-0.54 (0.00)	0.37 (0.00)	0.36 (0.00)	0.42 (0.00)	0.47 (0.00)	1.00 (0.00)						
숙박시설	-0.58 (0.00)	0.33 (0.00)	0.27 (0.00)	0.29 (0.00)	0.37 (0.00)	0.33 (0.00)	1.00 (0.00)					
기반시설	-0.68 (0.00)	0.26 (0.00)	0.27 (0.00)	0.30 (0.00)	0.28 (0.00)	0.35 (0.00)	0.48 (0.00)	1.00 (0.00)				
안전시설	-0.56 (0.00)	0.24 (0.00)	0.29 (0.00)	0.32 (0.00)	0.22 (0.00)	0.40 (0.00)	0.30 (0.00)	0.49 (0.00)	1.00 (0.00)			
체육시설	-0.57 (0.00)	0.30 (0.00)	0.29 (0.00)	0.31 (0.00)	0.27 (0.00)	0.35 (0.00)	0.27 (0.00)	0.54 (0.00)	0.53 (0.00)	1.00 (0.00)		
위생시설	-0.60 (0.00)	0.30 (0.00)	0.30 (0.00)	0.33 (0.00)	0.27 (0.00)	0.39 (0.00)	0.33 (0.00)	0.51 (0.00)	0.49 (0.00)	0.50 (0.00)	1.00 (0.00)	
교육시설	-0.64 (0.00)	0.35 (0.00)	0.38 (0.00)	0.38 (0.00)	0.35 (0.00)	0.42 (0.00)	0.41 (0.00)	0.50 (0.00)	0.48 (0.00)	0.47 (0.00)	0.49 (0.00)	1.00 (0.00)

^a: Probability

계수는 -0.37로 가장 낮은 상관관계를 가지고 있었다. 전반적으로 자원보다는 시설에 대한 기대불일치가 이용만족도간의 상관관계가 높은 것으로 판명되었다. 또한 전체 상관관계의 방향이 음(-)의 방향으로 나타나 휴양림의 이용만족도는 매력물의 기대불일치가 클수록 낮아진다는 것을 알 수 있다. 매력물들 간의 상관관계를 검토해보면, 모두 1%에서 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 체육시설과 기반시설, 안전시설 간의 상관관계수가 각각 0.54, 0.53로 높게 나타났으며, 안전시설과 물리적 자원이 상관관계수 0.22로 가장 낮은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 종속변수와 독립변수들 간의 상관분석의 결과, 다중회귀모형의 정립에서 다중공선성을 야기할 우려가 있는 높은 상관관계를 가진 변수들은 없었다.

3. 자연휴양림 매력물의 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향

1) 회귀모형 정립의 오류 검정 및 가정의 검토

다중회귀분석에 앞서 기존의 이론과 자료로부터 모형정립의 오류(model specifications errors)를 검토한 결과 종속변수의 설명에 필요한 변수의 누락, 불필요한 변수의 포함, 가법성, 선형성의 문제는 없었다. 분산팽창계수(VIF) 값 중 가장 큰 값은 기반시설의 기대불일치의 2.22로서 일반적으로 다중공선성의 가능성이 있다고 판단하는 기준치 10보다 아주 낮다. 또한 고유값(EI)은 가장 작은 값이 0.29로서 기준치인 0에 아주 근접하지 않았으며, 상태지수(CI)는 4.14로서 기준치인 30에 미치지 않는 것으로 나타났다. 이들을 검토해 볼 때, 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되며, Durbin-Watson(DW)의 값은 2.00으로 자기상관도 우려할 수준이 아니다.

2) 모형의 점검

(1) 모형의 적합도는 $S_e = \sqrt{MSE}$, F-검정, 결정계수(R^2)를 통해 검정할 수 있다. 추정값의 표준오차(\sqrt{MSE})가 0.56으로 5점 척도로 변수들이 측정된 점을 고려할 때 상당히 작은 값을 가지고 있다. F-검정의 결과, $F=44.04$ ($p=0.0001$)로 나타났다. 따라서 회귀모형의 기울기 $\beta_1 \neq 0$ 이다. 회귀모형의 결정계수(R^2)의 값은 0.71($Adj.R^2=0.69$)로서 본 모형은 전체 변동의 69.0%의 높은 설명력을 지니고 있다. 이상의 3가지의 모형검정 결과를 고려할 때, 추정된 회귀모형은 적합한 모형으로 수용될 수 있다.

3) 독립변수에 대한 검정

① 독립변수의 유의성 : 표 4의 유의확률값(Sig.)을 볼 때, 이용자 흥미자원, 생물적 자원(식물), 생물적 자원(동물), 체육시설을 제외한 물리적 자원, 사회·문화자원, 숙

표 4. 자연휴양림 매력물의 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	150.32	11	13.67	44.04	0.000(a)
Residual	62.68	202	0.31		
Total	213.00	213			

Variable	Unstd. Coeff.	Std. Error	Std. Coeff.	t-value	Sig.
(Constant)	0.545	0.051		10.693	0.000
이용자 흥미자원	-0.078	0.062	-0.063	-1.260	0.209
생물적 자원(식물)	-0.082	0.058	-0.071	-1.402	0.162
생물적 자원(동물)	-0.075	0.044	-0.084	-1.713	0.088
물리적 자원	-0.096	0.048	-0.100	-1.990	0.048
사회문화자원	-0.115	0.047	-0.126	-2.452	0.015
숙박시설	-0.154	0.053	-0.148	-2.924	0.004
기반시설	-0.260	0.059	-0.250	-4.399	0.000
안전시설	-0.100	0.050	-0.101	-1.976	0.050
체육시설	-0.078	0.055	-0.073	-1.425	0.156
위생시설	-0.150	0.055	-0.137	-2.714	0.007
교육시설	-0.239	0.066	-0.188	-3.625	0.000

박·기반·안전시설, 위생시설, 교육시설은 5%의 유의수준에서 통계적 유의성이 있는 것으로 나타났다.

② 인과관계의 방향 : 각 매력물의 기대불일치정도가 이용만족도에 미치는 영향의 방향은 표 4의 회귀계수값의 부호로 판단한다. 물리적 자원, 사회·문화자원, 편의시설 중 숙박·기반·안전시설, 위생시설, 교육시설의 기대불일치의 증가는 이용만족도의 값의 감소를 가져온다. 즉, 물리적 자원, 사회·문화자원, 편의시설 중 숙박·기반·안전시설, 위생시설, 교육시설에 대해 이용자들의 기대도가 충족되거나 초과할 경우 이용만족도가 높아진다는 의미이다.

③ 인과관계의 크기 : 각 매력물의 기대불일치 값의 증감에 따른 이용만족도 값의 변화는 해당 독립변수의 비표준화 회귀계수의 값을 통해서 알 수 있다(표 4 참고). 분석결과, 다른 조건이 불변인 경우, 기반시설의 기대불일치 값이 1단위 증가하면 종속변수의 값인 만족도의 값은 0.26만큼의 감소하며 독립변수 중 가장 이용만족도의 값의 변화에 영향력이 크다. 교육시설과 숙박시설의 기대불일치의 1단위 증가는 만족도의 값에 각각 0.24와 0.15만큼의 감소를 가져온다. 반면에 물리적 자원의 기대불일치의 1단위 증가는 만족도의 값에 0.10만큼의 감소를 가져와 이용만족도 값의 감소에 미치는 영향이 가장 작다.

④ 종속변수에 대한 상대적 기여도의 크기 : 각 매력물의 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향의 상대적 크기는 표준화 회귀계수의 절대값의 크기의 비교를 통해 평가할 수 있다(표 4. 참고). 매력물들 중 이용만족도에 가장 기여도가 큰 변수는 기반시설로서 표준화 회귀계수의 값

은 0.25이며, 가장 영향력이 작은 변수는 물리적 자원으로서 표준화 회귀계수의 값은 0.10이다. 매력물들의 상대적 중요도는 기여도가 가장 낮은 물리적 자원의 기대불일치 정도를 1.00로 볼 때, 이에 비해 숙박시설은 1.48배, 교육시설은 1.88배, 기반시설은 2.50배 더 중요한 것으로 평가되어 상대적 중요도가 높은 매력물들로 나타났다. 이는 휴양림의 이용만족도에 영향을 미치는 매력물들 중에서는 시설이 자원보다 관리의 우선순위가 높음을 의미한다.

이상의 분석 결과, 휴양림의 이용만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 기반시설의 기대불일치로 나타났으며, 전반적으로 자원보다 시설들의 기대불일치가 이용만족도를 저해하는 주요 원인인 것으로 판명되었다. 다만, 분석 결과를 해석함에 있어 기대불일치요인이 성취정도를 의미하는 것이 아니기 때문에 해석상 주의가 필요하다. 즉, 이용만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 판명된 기반시설의 경우, 현재 기반시설의 질·양적 수준이 낮다는 의미가 아니라 응답자의 기대를 일치 및 초과시킬 수 있을 정도의 질·양적 수준이 되어야 한다는 것을 의미한다.

결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 휴양림 매력물들에 대한 이용자의 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향을 규명하기 위해서 각 매력물들에 대한 기대도, 성취도, 기대불일치정도를 조사한 후, 다중회귀분석을 수행하여 각 매력물들의 기대불일치 정도가 이용만족도에 미치는 유의성, 방향, 방향의 크기, 상대적 기여도를 검정하였다.

분석결과, 1) 각 매력물 중 이용자 흥미자원이 기대도와 성취도 수준이 가장 높은 반면, 생물적 자원(동물)에 대한 기대도와 성취도가 가장 낮았다. 기대도와 성취도의 평균값의 차이를 통해 기대불일치를 추론한 결과, 대부분의 매력물에서 성취도가 기대도 보다 낮았으며 안전시설이 기대도와 성취도의 평균값의 차이가 가장 큰 반면, 생물적 자원(식물)은 차이가 가장 작았다. 2) 휴양림 매력물에 대한 기대도와 성취도의 차이를 t-test를 통해 검정한 결과, 모든 매력물에 관한 변수들이 1% 유의 수준에서 차이가 있는 것으로 판명되었다. 3) 각 매력물에 대한 기대불일치를 평가한 결과, 기대불일치가 가장 심한 매력물은 안전시설이었으며, 기대불일치가 작은 매력물은 생물적 자원(식물)로 나타났다. 4) 이용만족도와 매력물의 기대불일치 간의 관계에 관한 상관분석 결과, 이용만족도는 매력물의 기대불일치가 클수록 낮아지는 것으로 평가되었다. 5) 휴양림 매력물의 기대불일치가 이용만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, ① 휴양림의 물리적 자원, 사회문화자원, 편의시설 중 숙박·기반·안전시설, 위생시설, 교육시설

은 5%의 유의수준에서 이용만족도에 통계적 유의성이 있는 것으로 나타났다. ② 물리적 자원, 사회문화자원, 편의시설 중 숙박·기반·안전시설, 위생시설, 교육시설의 기대불일치의 증가는 이용만족도의 값의 감소를 가져왔다. ③ 다른 조건이 불변인 경우, 기반시설의 기대불일치 값이 1단위 증가하면 종속변수의 값인 만족도의 값의 변화에 영향력이 크다. 반면에 물리적 자원의 기대불일치의 1단위 증가는 이용만족도 값의 감소에 미치는 영향이 가장 작다. ④ 매력물들 중 이용만족도 값에 가장 기여도가 큰 변수는 기반시설이며, 물리적 자원의 기대불일치 정도를 1.00으로 할 때, 이에 비해 숙박시설은 1.48배, 교육시설은 1.88배, 기반시설은 2.50배 더 중요한 것으로 평가되었다.

2. 연구의 시사점

1) 전반적으로 이용자는 휴양림의 매력물에 대해 상당히 높은 기대를 하고 있는 반면 성취도가 떨어지는 것으로 나타났기 때문에 이용자들이 방문전에 방문하고자 하는 휴양림이 가지고 있는 매력물의 양과 질에 대한 정확한 정보를 알 수 있도록 하는 조치가 선행되어야 할 것이다. 실제로 인터넷을 통해 제공되는 휴양림의 정보는 간략한 소개에 그치거나 호기심을 자극하는 과장된 문구들이 많아 휴양림의 매력물에 대한 막연한 기대를 하게 될 위험이 높다.

2) 매력물 중 휴양자원의 경우, 경관, 분위기 그리고 향기 등의 이용자 흥미자원, 생물적 자원(식물)의 경우는 기대도 및 성취도가 높은 것으로 나타나 휴양림의 입지적인 조건은 좋은 것으로 판단되나, 자연자원 이외에 볼거리 및 즐길거리가 많이 부족한 것으로 사료된다. 현재와 같이 단순히 숙박시설이나 기반시설을 조성하는데 그칠 것이 아니라 숲해설 프로그램을 확대하고, 생태자원을 이용한 이벤트나 생태관광적인 요소를 적극적으로 도입하는 것을 고려해 볼 수 있다.

3) 매력물 중에서 시설의 경우, 상대적으로 안전시설의 개선 및 확충이 필요한 것으로 판단된다. 대피소, 보안등, 안전표지판 등 이용자들이 안전하게 활동할 수 있는 기반을 마련해야 할 것이며, 특히 오지형 휴양림의 경우, 계곡 등에서 발생할 수 있는 안전사고에 대한 대책도 시급히 마련해야 할 것으로 판단된다.

4) 휴양림 매력물의 관리를 위해서는 자원과 시설의 개선뿐만 아니라, 이용자의 이용행태, 자연자원, 시설 등의 각 관리부문에 대한 장기적인 모니터링이 반드시 필요하다. 어떠한 이용자들이 방문하여 어떤 활동을 하고 어느 정도의 만족을 느끼는지?, 휴양림의 자원과 시설은 어디에 얼마나 있으며, 어떻게 증감되었는지?에 대한 기본 자료들을 시계열적으로 축적하여 휴양림의 계획과 관리에 활용될 수 있도록 해야 할 것이다.

5) 본 연구결과, 이용자들은 주차장, 산책로, 그리고 야영장과 같은 기반시설이 실제 이용행태를 제대로 반영하지 못하고 있다고 평가하였다. 따라서 휴양림의 이용만족도의 개선을 위해서는 가장 우선적으로 각 휴양림의 실정에 따라 기반시설의 면적 및 개수에 대한 검토가 요구된다.

6) 앞으로 국가는 공급중심의 휴양림 조성정책에서 벗어나 현재 휴양림이 가지고 있는 뛰어난 휴양자원을 활용하여 이용자들에게 어떠한 활동 프로그램을 제공할 것인가에 초점을 맞출 필요가 있다. 즉, 기존의 체육시설과 교육시설을 이용한 체험 및 휴양 프로그램의 도입 등을 고려해 볼 수 있을 것이며, 휴양림별로 운영활성화를 위한 휴양림의 비즈니스 모델을 만들어 낼 필요가 있다.

7) 본 연구결과, 이용만족도를 높이기 위해서 휴양림의 매력물들 중에서 어떠한 요인을 우선적으로 관리해야 할지 판단할 수 있었으며, 장차 휴양림의 매력도를 높이기 위한 다양한 방안들을 제시할 수 있었다.

3. 장차의 연구 및 한계

본 연구는 연구대상지가 경북일원에 집중되어 있으며 여름철에 한정된 조사결과이기 때문에 일반화에는 한계가 있다. 또한, 휴양자원 및 시설측면에서의 매력물에 초점을 맞춰 휴양림의 예약, 자연해설 프로그램 등 소프트웨어 적인 측면에 대한 고려가 미흡하였다. 앞으로 다수의 휴양림을 대상으로 이용행태별, 자원과 시설의 특성별, 개발주체별 휴양림의 마케팅 포지셔닝 등에 관련된 연구가 필요할 것으로 판단된다.

인용문헌

강건우, 이주희. 2002. 자연 휴양림 이용자 만족도 연구. 한국임학회지 91(6): 733-741.

김기동, 한상열, 최 관. 2004. 자연휴양림 이용객 재방문 결정요인 분석. 한국산림휴양학회지 8(2): 47-53.

김범수, 신원섭, 박을진. 2003. 자연휴양림 숙박시설의 유형별 구조적 특성과 설비 현황에 관한 연구. 한국산림휴양학회지 7(1): 13-21.

김상무. 1996. 관광개발론. 계명대학교 출판부. pp. 483.

김상희, 이상건. 2000. 주제공원 이용객의 기대, 지각된 성과, 기대불일치가 만족에 미치는 영향. 호텔관광연구 3(1): 9-31.

김의경, 김대현. 2000. 금원산 자연휴양림 봄철 이용객의 이용동기와 만족도에 관한 연구. 산림경제연구 8(1): 52-63.

박석희. 2000. 신관광자원론. 일신사. 서울. pp. 384.

이유재. 1997. 고객만족형성과정의 제품과 서비스간의 차이에 관한 연구. 소비자학연구 8(1): 101-118.

이창현, 정향숙, 시종근. 2004. 이용객이 선호하는 자연휴양림 내 숙박시설의 형태. 한국산림휴양학회지 8(3): 31-39.

이창현. 2001. 자연휴양림 숙박시설 이용자의 휴양 만족도에 관한 연구. 한국정원학회지 19(35): 96-103.

장병문, 배민기. 2001. 공공 휴양림과 민간 휴양림의 휴양 자원의 차이. 한국조경학회지 29(2): 29-31.

장병문, 서정희. 2000. 개발주체별 자연휴양림 시설물의 차이. 한국조경학회지 28(3): 39-52.

장병문. 2000. 이용 만족도에 영향을 미치는 자연휴양림의 자원요소. 산림휴양학회지 4(3): 27-41.

허경태, 김대현. 2004. 북부지방산림관리청 관리 자연휴양림의 겨울철 이용객의 이용만족도와 개선방향에 관한 연구. 산림경제연구 12(2): 48-57.

Gunn, Clare, A. 2002. Tourism Planning. 4th ed., Washington: Taylor&Francis. pp. 429.

Jubenville, Alan. 1976. Outdoor Recreation Planning, Philadelphia: W. B. Saunders Company. pp. 290.

Mayor, Edward J. and Lance P. Javis. 1981. The Psychology of Leisure Travel: Effective Marketing and Selling of Travel Service. Boston: CBI. pp. 281. <http://www.foa.go.kr>