한국조경학회지 34(2) : 44~56, 2006. 6.
Journal of the Korean Institute of Landscape Architecture

기대-성과 불일치 분석을 통한 북한산 국립공원 탐방객의 시설물 이용 만족도 연구

송병화* · 양병이** · 이관규***

*서울대학교 환경계획연구소 · **서울대학교 환경대학원 · ***한국환경정책 · 평가연구원

A Study on the User Satisfaction for Park Facilities in Bukhansan National Park through the Analysis of Expectancy-Result Disconfirmation

Song, Byeong-Hwa* · Yang, Byoung-E** · Lee, Gwan-Gyu***

*Environmental Planning Institute, Seoul National University
**Graduate School of Environmental Studies, Seoul National University
***Korea Environment Institute

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze user satisfaction for park facilities in Bukhansan National Park and to introduce a new framework of standards for facilities improvement. An initial theoretical model considered possible variables through a case study of user satisfaction for park facilities and eventually 19 variables were chosen. An analysis was conducted of the user's satisfaction based on their expectations before use and the results after use. This expectancy-result disconfirmation was measured for the 19 variables. Statistical methods were applied to determine the reliability of the analysis, the *t*-test was used to measure disconfirmation between expectations and results, and relationships between the variables were analyzed. The results of the reliability analysis (Cronbach's alpha) were higher than 0.8. Therefore, almost all variables were appropriate for analysis. Statistically significant differences were found between expectations and results for following variables: availability of information facilities and accessibility, convenience of facilities, number of information facilities, appropriateness of information facilities, information offered, safety and convenience.

Based on the analysis of the interrelation between variables, it was found that the visitors were more satisfied after their visit than they expected to be. The results of the study suggest which variables make the greatest contributions to facilities maintenance or improvement and which can be adapted to maximize user satisfaction.

Key Words: User Satisfaction for Park Facilities, Expectancy-Result Disconfirmation, Bukhansan National Park

Corresponding author: Byeong-Hwa Song, Environmental Planning Institute, Seoul National University, Seoul 151-742, Korea, Tel.: +82-2-888-5786, E-mail: sbh623@snu.ac.kr

Ⅰ. 서론

국민의 여가 선용 패턴과 경제 수준 향상에 따라 도시근교 및 도심 내 공원에 대한 탐방 수요는 지속적으로 증가해 오고 있으며, 더욱이 주5일 근무제 도입에 따라 국립공원에 대한 탐방 수요는 점진적으로 증가할 것으로 예상된다.

특히, 국민의 주 생활권에 인접한 공원 중에서도 산악형 국립공원은 자연 희구성과 함께 건강을 유지하려는 많은 사람들로 하여금 자연공원인 국립공원을 통해 여가를 적절히 소비할 수 있게 해 주었다. 이러한 추세에 따라 국립공원 탐방객도 매년 증가 추세를 보이고 있는데 북한산 국립공원의 경우, 1988년 56,213명에서 1997년 4,379,000명으로 상당한 증가 추세를 보였으나, 2002년 3,951,000명으로 감소하여 연간 불규칙한 증감을 보이다가 2004년에는 5,411,000으로 5백만명을 돌파하였다. 또한 주5일 근무제 시행에 따른 산악형 국립공원 이용자수의 변화를 볼 때, 산악형 국립공원 연간 전체이용자 증가인원은 957,885명(증가율 3.567%)이며, 산악형 국립공원 1개소의 평균증가율 0.2973%를 적용하여 탐방가능연령(19~59세)인구 26,849,597명에 대입하면 연간 79,824명이 기존 탐방객에 대한 증가분으로 예측되었다(국립공원관리공단, 2002). 이러한 탐방객의 증가는 공원시설물의 부족을 초래하여 신규 시설도입이 예상되고 그에 따른 공원의 환경용량(수용력)을 가중시키는 한편, 탐방객의 인식 부족에서 오는 무분별한 이용으로 국립공원의 환경의 파괴가 예상된다. 산악형 국립공원을 방문하는 이용자의 목적은 건강 증진, 등산, 친목 도모, 고적감과 자아성찰 등(이명우 등, 1987)으로 다양하게 분류되며, 이중에서도 등산객이 전체 이용객의 55%를 차지할 만큼 큰 비중을 차지하고 있다.

즉, 앞으로의 여가 선용 기회의 점진적 증대는 주된 생활권에 인접한 도심내 공원의 이용 증대를 수반할 것으로 판단되며, 공원 이용 요구는 더욱 다양해질 것이며, 국립공원에서 추구하려는 실질적인 이용상의 편익 및 휴양시설, 관리시설 등을 이용함으로서 창출되는 만족도에 대한 질적 요구도 증대되고 있다(이권구, 1996).

따라서, 탐방객을 위한 시설 서비스와 규모 및 질적 수준 향상이 함께 병행되어야 하며 이러한 시점에서 공원 중에서도 시설물의 적절한 관리가 요구되는 산악형 국립공원에서의 탐방객의 시설물에 대한 만족 수준을 기대 불일치(expectation-disconfirmation)이론을 통해 규명하고자 한다.

본 연구는 이러한 기대 불일치 이론을 통하여 북한산 국립공원 탐방객에 대한 시설 만족도를 높이기 위한 선행 작업으로서 기대-성과에 대한 불일치 분석을 통해 기대가 성과에 미치지 못하는 부분에 대해서는 적극적인 시설물의 도입 및 서비스 수준의 향상 등에 대한 가이드라인을 제공하고 탐방객의 증가에 따른 시설 수요의 파악을 통한 양적·질적 개선 등에 능동적으로 대처하기 위한 방안을 마련하고자 한다. 또한 본 연구는 증가하는 탐방객에 원활하게 대처할 수 있는 시설물 유지 및 관리의 과학화와 체계화를 위한 이론적인 준거틀을 제공함이 궁극적인 목적이라 할 수 있다.

Ⅱ. 연구사

국립공원 탐방객들의 레크리에이션 활동을 통해 얻어지는 심리적 이익의 지표로서 만족과 즐김을 들 수 있으며, 만족은 활동 목적의 성취도에 대한 반복적 평가로부터오며, 반면에 즐김은 활동하는 과정에서 얻어지는 활동 자체로부터의 심리적 이익을 말한다(Csikszentmihalyi, 1975; 1978; 현중영과 박찬용, 1992: 104. 재인용). 따라서 만족은 활동의 심리적 이익의 인지적(cognitive) 차원을, 즐김은 감지적(affective) 차원을 나타낸다고 하였다. 그러나 본 연구는 공원의 물리적 시설에 대한 만족에 대해 공원을 이용하는 탐방객들의 설문조사에 기초함으로 연구의 한계상 즐김은 본 연구에서 다루지 않기로 한다. 공원이용으로부터의 만족은 이용자와 레크리에이션 활동공간의 접면의 질(quality of interface)인 사회적 수용용량(social carrying capacity)으로 정의된다고 하였다(Lucas and Stankey, 1974; 현중영과 박찬용, 1992: 104. 재인용). Propst and Lime은 이용 만족도에 영향을 주는 요인으로 공간의 물리적, 생물학적 특성, 관리의 유형과 수준, 이용자의 문화적, 사회적 특성이 중요하다고 하였으며, 특히 이용만족도는 시간이 지남에 따라 다르다고 하였다(Minning, 1986; 박승범 등, 1996: 139. 재인용). Piagram(1983)은 레크리에이션 이용과 참여에 영향을 주는 요인은

인구통계학적 요인, 사회 및 경제적 요인, 상황적 요인 및 기타 외부 요인이며, 특히 접근성을 중요한 인자로 제시하였다.

공원 이용 만족도에 관한 선행연구(표 1 참조)에서 제시된 내용을 공원 성격에 따라 분류하면 국립공원 시설 및 이용 만족도에 관한 연구(이주희와 오익근, 1994; 박찬용, 1995; 박장근과 방환복, 1999; 2000; 이주희 등, 2001), 도시공원에서의 만족도 연구(김세천과 허준, 1992; 남정칠 등, 1992; 현중영과 박찬용, 1992; 안득수 등, 1995; 박승범 등, 1996; 김동필과 이기철, 1997), 주제공원 이용 만족도에 관한 연구(김두하, 1999; 공윤아와 문석기, 1999), 자연휴양림의 만족도에 관한 연구(이우헌, 1997)로 구분할 수 있다.

공원시설물 이용 만족도에 영향을 주는 주요 변수의 도출 및 분석방법 중 본 연구에서 적용 가능한 선행 연구들을 살펴보면 첫째, 도시공원을 대상으로 레크리에이션 시설의 이용으로부터 얻어지는 만족의 요인을 알아내기 위해 12개의 독립변수를 리커트 척도를 이용하여 측정한 연구에서는(현중영과 박찬용, 1992), 공원이용의 전체 만족도에 유의한 영향을 미치는 공원시설 확

표 1. 시설이용 만족도 관련 국내 연구사 고찰

연구자	대상지	요인 수	요 인
안득수 등(1995)	근린공원	9	주변과의 조화성, 심미성(색채, 형태), 훼손 정도, 적절성(크기, 수량, 배치), 디자인, 청소상태, 접근편리성, 기능적정성, 자연경치감상
현중영과 박찬용(1992)	도시공원	12	숲속휴식시설, 놀이시설, 등산로, 전망, 산책로, 정상, 편익시설, 주차장, 광장, 넓은 잔디밭, 운동경기시설, 관리시설
김세천과 허준(1992)	도시공원	10	안내판 관리, 화장실, 벤치, 휴지통, 운동시설, 광장, 산책로, 바닥, 파고라, 어린이놀이시설
남정칠 등(1992)	도시공원 녹지	11	주차장, 편익시설, 관리시설, 조명시설, 환경조형물, 숲이 우거진 휴식공간, 계천의 휴식공간, 운동할 수 있는 공터, 공원내 포장도로, 약수터, 가로수(화단 포함)
김동필과 이기철(1997)	도시공원	7	청소상태, 위치, 도색상태, 파손상태, 교체 및 보수상태, 시설물 안전도, 시설물 수량
박승범 등(1996)	도시공원 녹지	4	관리소 및 주변관리, 쓰레기통 및 주변관리, 화장실 및 주변관리, 음수대 및 주변관리
박장근과 방환복(2000)	국립공원 (북한산)	6	시설 수, 시설위치, 시설관리, 홍보활동, 제도, 직원
이주희 등(2001)	국립공원 (설악산)	6	주차장, 화장실, 등산로, 안내판, 자연학습탐방로, 안전시설, 매표소
공윤아와 문석기(1999)	주제공원 (에버랜드)	4	시설물 이용, 시설물 관람, 시설물 대기, 서비스시설 이용
이우헌(1997)	자연휴양림	10	시설물 배치 및 조화측면(청결 및 보수상태, 시설물의 유지관리, 시설물 주변 이용자들의 소음 정도, 시설물 이용의 편리도, 주변의 자연경관) 시설상태 측면(휴식시설, 화장실의 이용편리도 및 청결상태, 쓰레기통의 배치상태, 취사장의 이용편리도)
박장근과 방환복(1999)	국립공원 (북한산)	6	시설 수, 시설위치, 시설관리, 홍보활동, 제도, 직원
이주희와 오익근(1994)	국립공원 (가야산)	7	주차장, 안내판, 화장실, 등산로, 숙박시설, 음식점, 벤치
박찬용(1995)	국립공원	5	자연자원경관, 편익/관리시설, 자연경관자원, 선형적 공원시설, 약수탕/사찰, 상업/숙박시설, 휴식/활동공지
남정칠 등(1992)	주제공원 (어린이대공원)	5	편익/관리시설, 교양시설, 정적 장소적 휴게시설, 동적 장소적 휴게시설, 건강/심신단련시설
김두하(1999)	주제공원 (에버랜드)	26	기술적 서비스, 기능적 서비스, 비용, 편의성, 불일치, 만족
김세천 등(1998)	자연공원 (마이산도립공원)	11	안내판, 벤치 및 탁자, 약수터, 조명시설, 산책로 바닥, 탑사 앞, 상가, 북측 상가지구, 숙박시설, 공중전화, 유적 및 유물

인을 위해 LISREL모델을 사용하고 있다. 둘째, 국립공원 등산객의 형태에 따른 시설 만족도 조사 연구에서는(박장근과 방환복, 2000), 시설수, 시설위치, 시설관리, 홍보활동, 제도, 직원에 대한 변수를 설정하고 이에 따른 등산객 만족도를 일원변량분석(one-way ANOVA)를 사용하여 측정하였다. 셋째, 전주시 도시공원의 이용행태 분석 및 관리실태에 대한 만족도 평가에 관한 연구(김세천과 허준, 1992)가 수행된 바 있으며, 시설물 관리적 측면에서의 시설물 만족도를 다중선형 회귀분석을 실시하여 만족도 요인을 조사하였다. 조사 결과 시설물에 대한 만족도는 극히 낮은 것으로 평가되었으며, 이용만족도 변수 중 설치위치, 수량, 이용편리도, 보수 및 청결상태가 미흡한 결과로 나타나 시설물 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 측정되었다. 넷째, 중요도-성취도 분석을 이용한 국립공원 시설물에 관한 연구(이주희 등, 2001)에서는 탐방객 의견을 실제적인 공원관리에 반영하기 위해 시설물에 대한 이용 전의 기대 정도(중요도)와 이용 후의 만족 정도(성취도)를 분석하였다. 분석 결과 중요도는 높게 평가하였으나, 시설물에 대한 성취도는 상대적으로 낮게 평가하였다. 만족도가 낮게 평가된 원인으로는 관리상태, 시설위치, 안정성, 접근성 등이 중요한 변수로 작용하고 있는 것으로 판단되었다.

이상의 기존 결과를 검토할 때 시설물 이용에 관한 만족도에 영향을 미치는 주요 변수를 도출하는 과정에 대한 이론적 연구는 미흡한 것으로 나타났으며, 변수는 각 시설물의 특성에 따라 차이가 있으나 대체적으로 관리상태, 시설위치 및 시설 수, 이용편리도, 안전성, 접근성 등이 주요하게 영향을 미친다고 예상할 수 있으며, 특히 이용전의 기대와 이용 후의 만족도가 차이를 보이는 주된 이유는 시설물 관리상태의 부재가 가장 큰 원인으로 작용한다는 점은 공원관리에 있어서 시사하는 바가 크다고 판단된다.

한편 본 연구에서 적용하고자 하는 기대 불일치(expectation disconfirmation)이론은 마케팅 분야에서 고객만족 형성 과정에 대한 것으로서 Olive and Desarbo (1998)가 제안한 기대 불일치 모델을 사용하고 있다. 이 이론에 따르면 소비자들은 기대와 성과의 비교과정을 통해 만족 결정을 내리며, 실제 성과가 기대보다 높으면 긍정적 불일치가 발생하여 만족이 증가할 것이고, 성과가 기대에 미치지 못한다면 불만족(부적불일치)이 나타난다는 이론이다. 또한 불일치의 유형은 객관적 불일치, 주관적 불일치로 구분되며, 주관적 불일치는 그 차이의 측정방법에 따라 지각된 불일치와 추론된 불일치로 나누어진다. 객관적 불일치는 기대와 성과사이의 객관적 차이를 의미하는데 객관적 성과는 모든 사람들에게 공통적으로 가정되는 성과 수준 즉, 국립공원 이용 방문의 성과 수준을 의미하는 것이다. 추론된 불일치는 지각된 성과 수준에서 기대되는 성과 수준을 빼서 얻어지며, 지각된 불일치는 소비자에 의해 직접적으로 지각된 기대와 차이에 대한 주관적 평가를 측정대상으로 하고 있다(Swan and Trawick, 1981; 김두하, 1999; 김상희와 이상건, 2000; 김미라와 이기춘, 2004).

따라서 본 연구에서는 연구사에서 도출한 주요 변수와 본 연구에 부합된다고 판단되는 변수를 종합하여 기대 불일치 이론 중 지각된 불일치 분석을 통한 시설물 만족도를 규명하고자 한다.

Ⅲ. 연구의 범위 및 방법

1. 연구범위

북한산 국립공원은 20개 국립공원으로 지정된 곳 중 유일하게 수도권에 위치하고 있어, 인접 도시민의 건강증진과 문화 시설, 관광 휴양 등의 지리적 장소 및 시설면의 편의성이 갖추어져 등산 전문가는 물론 도시민의 접근이 용이하기 때문에 다른 국립공원보다는 대표성이 있다고 판단된다. 또한 도시지역에 대한 "녹색 허파"로서의 역할을 훌륭히 수행하고 있으며, 수도권 이천만 주민들의 자연휴식처로서 널리 애용되어 연간 탐방객이 541만여 명에 이르고 있다(국립공원관리공단, 2005). 서울시에서 조사한 여가 생활과 공원 이용에 관한 시민의식조사(서울시, 1996)에서도 자주 이용하는 공원으로 북한산, 도봉산과 같이 등산 활동이 가능한 공원을 이용한다고 응답한 사람이 약 31%로 높은 비율을 차지하고 있다. 탐방객의 대부분이 건강 증진과 자연 체험을 위해 이용한다는 점에서 대표성이 있다고 판단되어 선정하였다.

본 연구의 조사대상자는 북한산 국립공원의 주요 접근로 중 탐방객이 많다고 판단되는 도봉코스, 정릉코스를 이용하는 탐방객 중 이용 전 기대를 측정하기 위해 공원을 탐방하기 위해 올라가는 탐방객을 임의표본추출(convenience sampling)에 의해 선정하고, 선정된 표본을 대상으로 탐방을 마친 후 내려올 때 출구에서 이용 후 시설물 만족도를 측정하여 본 연구 목적에 부합하도록 자료 수집을 하였다. 자료 수집은 주말과 휴일에 걸쳐 실시되었으며, 평일은 조사에서 제외하였다.

2. 연구방법

1) 시설물 유형분류

본 연구의 대상지인 북한산국립공원내의 시설물에 대해 각 변수간의 만족 정도를 파악하기 위해 연구 목적에 부합하는 시설물 유형 분류를 재정립하고 분류 체계별 시설명, 개소 수, 면적 등을 산출하였다(표 2 참조).

시설물 유형 분류의 근거는 자연공원법상에서 분류하고 있는 단순한 기능적인 분류 체계에서 탈피하여 탐방객이 시설물을 이용하는 목적을 구체적으로 나타낼 수 있도록 일부를 조정하였다. 정보 제공 시설도 탐방 시설에 포함되나 탐방객에게 안내, 경고 등의 정보기능이 우선함으로 세분한 것이다. 전체를 6개 분류 체계로 구성하였으며, 이 분류 체계 속에 세부 시설 항목이 포함된다.

표 2. 북한산 국립공원 시설 분류체계 및 시설 수용력

분류체계	시설명	개소 수	면적(m^2)
정보제공시설	탐방안내소	1	167
	안내해설판	50	-
탐방시설	등산로(탐방로)	74구간	160.2
	자연관찰로(회유형)	1	1.5km
교통시설	주차장	7	30,041
	도 로	15	-
안전시설	경계책, 로프웨이, 계단	1식	-
관리시설	관리사무소	8	2,341
	매표소	41	246
편익시설	야영장	2	15,000
	화장실	137	1,622
	휴게시설	70	-

2) 변수의 도출 및 측정

본 연구 대상지인 북한산 국립공원 시설물 이용 만족도에 영향을 주는 주요 변수를 연구사에서 고찰한 주요 이론 중 Csikzentmihalyi(1975; 1978)의 심리적 측면, Propst and Lime(1986)이 제시한 관리수준, Piagram(1983)이 제시한 접근성을 본 연구의 주요 변수 구성 영역으로 도출하고자 한다. Csikzentmihalyi(1975; 1978)가 제시하는 공원 이용 만족은 경험에 기초한 활동목적의 성취도에 대한 평가과정으로부터 얻어지며, 이것은 심리적 평가과정을 거쳐 이용자의 공원 이용 만족이 결정된다. 이러한 과정에서 만족의 결정요인으로 활동 공간의 질적 개선과 공간의 수용 용량(carrying capacity)이 중요 변수로 작용한다고 설명하고 있다. 본 연구에서도 심리적 측면에서 시설물 이용 혼잡도와 재료와 색채의 조화성이 질적 개선 측면에 기여한다고 판단하여 연구의 주요 변수로서 활용하고자 한다.

Propst and Lime(1982)은 이용 만족도 영향 변수를 여러 가지 제시하고 있지만 관리의 유형과 수준을 만족의 주요 결정변수의 하나로 보고 있다. 즉 관리자의 부족과 관리자의 인식 부재에 따른 반응 절차(feedback mechanism)의 결여로 만족 수준이 저하된다고 보고 있으며, 본 연구에서도 시설물 이용 만족도에 관리적 측면이 중요하다고 판단하여 변수 구성 영역으로 포함하였으며, 관리 직원의 서비스 정도, 시설물 교체 및 보수 상태 등을 세부 인자로 도출하였다(Lucas and Stankey, 1974; Minning, 1986).

Piagram(1983)의 레크리에이션 이용과 참여에 영향을 주는 요인 중 특히 접근성을 중요한 인자로 제시하였는데, 이것은 이용 대상지의 결정과 선택을 촉진하거나 제한하는 외부 요인으로 범주화할 수 있다고 하였다. 본 연구 대상지가 도심에 위치한 산악형 국립공원으로서 시설에 대한 접근성이 중요한 변수 항목으로 작용하는 것과 부합하여 변수의 구성 영역 항목 및 세부 인자 항목으로 도출하였다.

국내 연구에서 공통적으로 제시된 이용적 측면은 공

원 시설물을 통한 이용 만족의 성취도로서 본 연구의 주요 변수 구성영역 항목으로 사용한 것은 이용에 따른 기대-만족에 차이가 있을 것으로 판단되며, 특히 시설물의 위치, 시설 개소 수, 접근성 등이 본 대상지의 이용만족에 영향을 주는 주요 변수로 작용할 것으로 보아 변수로 설정하였다. 그리고 연구사에서 제시된 개념 외에 본 연구의 목적에 적합하다고 판단되는 국립공원 이용 목적, 시설 설치 목적, 시설물 기능의 합목적성, 안전제공, 정보가독성 등을 종합하여 만족도의 적용변수로 선정하였다(표 3 참조).

3) 기대 불일치 이론의 적용

본 연구에서는 기대 불일치 모델을 도입하여 기대, 성과 불일치를 통한 만족도의 차이를 검증하고자 하는 것으로 기존 연구가 성과 위주의 만족도만을 위주로 연구되었다면 본 연구는 공원 이용 전, 이용 후를 구분하여 조사함으로써 향후 국립공원 시설물 계획 및 관리에 있어 효율성을 증대하고자 한다. 본 연구에서 채택한 기대 불일치는 기대와 성과에 대해 북한산 국립공원 탐방객에 대한 주관적인 평가를 측정하는 주관적 불일치 중 지각된 불일치를 채택하였다. 총 19개 기대, 성과 측정항목으로 구분하여 각 항목별 기대 만족, 성과 만족의 불일치를 측정하였다.

표 3. 주요 변수 도출

구성영역	세부인자
시설 이용성 및 접근성	시설 접근성
	시설 수의 적정성
	시설 위치의 적정성
심리적 측면	시설물 이용 혼잡성
	주변경관과의 조화성(재료, 색채)
관리적 측면	관리직원의 서비스 정도
	시설물 교체 및 보수 상태
	시설물 주변 관리 상태
정보 가독성	시설물 내용의 이해 정도
기능 합목적성	시설물 기능 적정성
교육적 측면	시설물의 교육적 효과

4) 자료의 수집

자료 수집은 동일인을 대상으로 입구 조사와 출구 조사를 하여야 하나, 현실적인 여건 및 국립공원이 갖는 제약조건에 의해 탐방 후 내려오는 탐방객을 대상으로 도봉코스와 정릉코스 입구에서 임의표본추출(convenience sampling)에 의해 조사하였다. 설문지는 자기기입식으로 공원 이용 행태, 인구통계학적 특성, 기대와 만족에 대한 문항을 조사하였다. 총 설문 부수는 100부를 실시하였으며, 2003년 6월 1~2일인 토요일, 일요일 오전 11시부터 오후 4시까지 조사하였으며 조사원은 설문 경험이 많은 석·박사 과정생으로 구성되었으며, 사전에 설문에 대한 취지와 내용을 교육한 후 현장에 투입되어 조사를 실시하였다. 설문지는 총 100부 중 불성실하게 답한 경우와 한 곳에만 응답한 설문지를 22부를 제외한 78부를 유효표본으로 선정하였으며 설문지의 구성은 공원 이용 행태 10문항, 인구통계학적 특성 6문항, 공원 시설물의 기대, 만족에 관한 문항은 19문항으로 구성하였다. 공원이용 행태는 명목 척도로 구성되었으며, 기대, 성과의 만족도 관한 문항은 리커트 척도(likert attitude scale)의 7점 척도를 사용하였다(표 4 참조).

Ⅳ. 연구결과 고찰

1. 공원이용행태분석

북한산 국립공원 이용빈도는 매달 1회 이상이 33.3%로 가장 높게 나타났으며, 탐방객이 공원에 오는데 주로 이용하는 교통 수단은 전철로서 전체의 60.3%가 이용하는 것으로 나타났으며, 일반버스도 28.2%가 이용하는 것으로 나타났다. 이는 도심권에 위치하고 있는데다 대중교통에 의한 접근성이 뛰어나기 때문으로 사료된다.

출발지에서 공원까지 도착하는데 걸리는 시간은 1시간 이내가 55.1%로 가장 높은 분포를 나타냈으며, 일반적으로 다수가 서울과 수도권 지역에서 오는 탐방객들로 조사되어 대부분이 2시간 이내인 것으로 나타났다. 공원 내에서 체재하는 시간은 2시간에서 3시간 사이가 33.3%로 가장 높게 나타났으며, 주로 공원을 찾는 요일은 일요일이나 공휴일이 47.4%로 가장 많았으며, 다음

표 4. 이용 전 기대와 이용 후 성과의 구성영역과 설문 측정 문항

구성 영역	변수 세부인자	측정문항 구분		측 정 문 항
		기대	성과	
시설 이용성 및 접근성 측면	정보제공시설의 위치 적정성	XP1	XA1	등산로 코스나 시설물 위치를 알려주는 안내해설판, 방향표지판 등이 잘 보이고 찾기 쉬운 곳에 설치되어 있을 것이다(있었다).
	편익시설 접근성	XP2	XA2	화장실, 야영장, 휴게시설 등이 등산로나 이용하는 동선에서 접근성이 좋아 편리하게 이용할 수 있을 것이다(있었다).
	편익시설의 위치적정성	XP3	XA3	화장실, 야영장, 휴게시설 등이 적절한 위치에 설치되어 있어 이용하는데 불편이 없을 것이다(없었다).
	정보제공시설의 개소수 적정성	XP4	XA4	안내해설판, 방향표지판, 환경해설판 등의 갯수가 적절하여 등산하는데 편리하고 유익한 정보를 제공해 줄 것이다(주었다).
	정보제공 시설 위치 및 정보제공 용이성	XP5	XA5	안내해설판, 방향표지판, 환경해설판 등이 적절한 위치에 설치되어 필요할 때 바로바로 정보를 제공해 줄 것이다(주었다).
	안전시설의 위치 적정성	XP6	XA6	경계책, 로프웨이, 계단 등의 안전시설이 적절한 위치에 설치되어 있어 안전하게 등산할 수 있도록 도와 줄 것이다(주었다).
심리적 측면	정보제공시설 주변경관과의 조화성	XP7	XA7	안내해설판, 방향표지판, 환경해설판 등이 주변자연경관과 잘 어울리도록 설치되어 있을 것이다(있었다).
	안전시설의 주변경관과의 조화성	XP8	XA8	탐방객 안전시설인 경계책, 로프웨이, 교량, 계단 등도 주변경관과 잘 어울리도록 설치되어 있을 것이다(있었다).
	관리시설의 주변경관과의 조화성	XP9	XA9	관리사무소, 매표소 등 관리시설도 주변 경관과 잘 어울리도록 조성되어 있을 것이다(있었다).
	편익시설의 주변경관과의 조화성	XP10	XA10	화장실, 야영장, 휴게시설 등이 주변 자연경관과 잘 어울리도록 설치되어 있을 것이다(있었다).
	시설물 이용 혼잡성	XP11	XA11	공원이 혼잡하지 않아 여유 있고, 편안하게 각종 시설물을 이용할 수 있을 것이다(있었다).
관리적 측면	관리직원의 서비스 정도	XP12	XA12	국립공원관리공단 직원들이 적절한 장소에서 신속하고 친절하게 서비스를 제공할 것이다(제공하였다).
	시설물 교체 및 보수 상태	XP13	XA13	공원시설물 중 노후되거나 망가진 것은 보수 및 교체를 하여 이용하는데 불편이 없을 것이다(없었다).
	시설물 주변 관리상태	XP14	XA14	공원시설물 주변은 관리상태(청결상태)가 양호할 것이다(양호하였다).
정보 가독성	정보제공 시설의 내용 이해 정도	XP15	XA15	안내해설판, 방향표지판, 환경해설판 등에 적혀 있는 내용을 쉽게 읽고 이해할 수 있을 것이다(있었다).
기능 합목적성	시설의 기능적정성	XP16	XA16	등산로, 자연관찰로 등의 탐방시설 노면은 바닥재의 기능성을 고려하여 정비함으로써 안전함과 편리함을 줄 것이다(주었다).
		XP17	XA17	탐방객 안전시설, 주차장 등도 국립공원내의 시설이라는 설치목적에 맞게 기능성을 고려하여 설치되어 있을 것이다(있었다).
		XP18	XA18	안내해설판, 화장실, 휴게시설 등도 국립공원 시설설치 목적에 부합하도록 기능성을 고려하여 설치되어 있을 것이다(있었다).
교육적 측면	시설물의 교육적 효과	XP19	XA19	공원시설물들이 탐방객들에게 교육적인 효과를 제공해 줄 것이다(주었다).

으로는 아무 때나 시간 날 때(25.6%), 토요일(21.8%) 순으로 설문 응답 결과가 나타났다.

동반자 형태는 친구가 46.2%로 가장 많았으며, 다음으로 가족/친지 24.4%, 혼자 11. 5% 순으로 나타났다. 주로 이용하는 계절은 계절에 관계없이 아무 때나 가능하다고 응답한 사람이 전체의 52.6%로 나타났다.

공원 방문 목적 중 체력 단련이 48.7%로 가장 높게 나타났는데 그 이유는 북한산 국립공원이 도심부에 위치하고 있는 도심산악형 국립공원으로서 등산객이 전체 탐방객의 55%를 차지할 만큼 큰 비중을 차지하여

등산에 의한 체력 단련이 공원 방문의 주요 목적이라고 판단된다. 다음으로는 친목 도모 17.9%, 단기 휴식 16.7%, 자연 경관 감상 12% 순으로 나타났다. 차후에 다시 북한산국립공원을 찾을 생각이 있느냐는 질문에는 전 응답자의 94.9%가 긍정적 반응을 보임으로써 북한산 국립공원의 향후 이용 잠재력을 확인할 수 있었다.

인구통계학적 특성을 보면 설문 응답자의 성별은 남자 59.0%, 여자 41.0%로 남성 탐방객의 비율이 높았으며, 연령별로는 10대에서 70대에 이르기까지 비교적 고른 분포를 보이고 있으나, 20~40세가 전체의 50%를 차지한다. 응답자 대부분의 학력은 고졸에서 대학원이상의 고학력이 비교적 고루 분포되어 있으며, 직업도 학생이 전체의 26.9%로 가장 많았으며 그 외에는 전체적으로 고루 분포되어 있었다. 그리고 탐방객은 거주지역이 서울인 경우가 78.2%이며 나머지는 경기도와 기타 지역으로서 21.8%로 분포되었다(표 5 참조).

2. 측정척도의 신뢰도 검증

1) 기대 및 성과수준의 신뢰도 검증

Cronbach's alpha계수의 경우 보통 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있다(채서일, 2002). 본 자료의 경우는 기대와 성과(만족)에 대한 신뢰도를 분석한 결과 모두가 0.8 이상으로서 비교적 높은 신뢰성을 가지고 있다고 할 수 있다. 기대변수의 신뢰도는 19개 변수 항목들(표 4 참조) 전체에서 신뢰계수가 0.8226으로 높은 신뢰성을 보이고 있으며(표 6 참조), 성과(만족)에 대한 19개 변수 항목들에서도 전체적인 신뢰계수가 0.8796으로 기대변수에 대한 신뢰도보다 높은 신뢰성을 보이고 있다(표 7 참조).

기대와 성과에 대한 모든 변수들에서 신뢰계수가 기준치보다 높게 나타나 높은 신뢰도(reliability)를 보이고 있으므로, 모든 변수에 대해 분석을 실시하였다.

2) 변수별 기대와 성과의 불일치 분석

표 8의 이용 전 기대변수와 이용 후 성과변수의 기대불일치 분석을 통해 볼 때 전체적인 만족도 측면에서 보면 기대에 대한 평균 2.9993이 성과에 대한 평균 2.8725보다 높고 6개 변수(X1, X3, X4, X5, X6, X16)

표 5. 이용행태 및 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도	백분율(%)
이용빈도	처음	9	11.5
	1~2회/년	21	26.9
	4~5회/년	15	19.2
	매달 1회 이상	26	33.3
	거의 매일	4	5.1
	기타	3	3.8
교통수단	도보	5	6.4
	일반버스	22	28.2
	자가용	4	5.1
	전철	47	60.3
소요시간	1시간 이내	43	55.1
	1~2시간	29	37.2
	2~3시간	5	6.4
	3~4시간	1	1.3
체재시간	1시간 이내	2	2.6
	1~2시간	13	16.7
	2~3시간	26	33.3
	하루 종일	9	11.5
이용요일	평일(월~금요일)	4	5.1
	토요일	17	21.8
	일요일, 공휴일	37	47.4
	아무 때나 시간 날 때	20	25.6
동반형태	혼자	9	11.5
	가족/친지	19	24.4
	친구	36	46.2
	직장/단체	5	6.4
	연인	6	7.7
	기타	3	3.8
이용계절	봄	9	11.5
	여름	14	17.9
	가을	13	16.7
	겨울	1	1.3
	아무때나	41	52.6
교육수준	무학	1	1.3
	중졸	6	7.7
	고졸(고재)	30	38.5
	대졸(대재)	30	38.5
	대학원 이상	11	14.1

(표 5 계속)

변수	구분	빈도	백분율(%)
방문계획	반나절	44	56.4
	하루	31	39.7
	1박2일	2	2.6
	기타	1	1.3
방문목적	친목 도모	14	17.9
	자연경관 감상	12	15.4
	단기 휴식	13	16.7
	체력 단련	38	48.7
	기타	1	1.3
재방문의사	있다	74	94.9
	없다	4	5.1
성별	남	46	59.0
	여	32	41.0
직업	학생	21	26.9
	판매 · 서비스직	8	10.3
	사무기능직	9	11.5
	생산기능직	3	3.8
	가정주부	11	14.1
	전문기술관리직	7	9.0
	무직	11	14.1
	기타	8	10.3
소득(수입)	100만원 이하	14	17.9
	101~200만원	23	29.5
	201~300만원	14	17.9
	301~400만원	5	6.4
	401~500만원	6	7.7
	501만원 이상	2	2.6
연령	19세 이하	9	11.5
	20~30세	23	29.5
	31~40세	16	20.5
	41~50세	9	11.5
	51~60세	6	7.7
	61~70세	12	15.4
	71세 이상	3	3.8
거주지	서울지역	61	78.2
	경기도 및 기타	17	21.8

는 통계적으로도 유의한 차이를 보여 탐방객들이 공원을 이용하기 전의 기대 수준만큼 공원을 이용한 후의 만족은 그에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 특히 시설 이용성 및 접근성의 5개 항목에서 집중되는 현상을 보여주고 있다. 그러나 19개 변수항목(표 4 참조) 중 유일하게 X11(공원의 혼잡도 측정), X15(정보가독성 측정항목)의 두 변수에 대해서는 이용 전 기대수준보다 이용 후 성과가 높은 것으로 분석 결과 나타났다. 비록 통계적인 유의성은 없으나, 조사 시점이 주말과 휴일인 점을 감안할 때 집중적인 이용을 통해 혼잡도가 높음을 알 수 있다. 또한 안내 해설판 및 표지판 등이 노후되

표 6. 기대변수의 신뢰도 분석: Cronbach's alpha

변수[a]	분석대상에서 제외 시 규모평균	분석대상에서 제외 시 규모분산	각 변수와 나머지 변수 합과의 상관관계	결정계수	각 변수의 제외 시 알파값
XP1	53.9359	51.1517	0.3486	0.4611	0.8155
XP2	53.9615	50.8946	0.3355	0.4906	0.8165
XP3	54.0385	49.8816	0.4051	0.5108	0.8126
XP4	53.8590	49.7591	0.4299	0.5470	0.8112
XP5	53.8846	51.7398	0.3157	0.4817	0.8170
XP6	53.8205	49.7596	0.4724	0.5423	0.8090
XP7	53.8974	49.6777	0.5234	0.4420	0.8068
XP8	53.9744	48.5448	0.5471	0.5459	0.8045
XP9	54.0000	51.5325	0.3472	0.4674	0.8155
XP10	53.9744	49.0123	0.5166	0.5105	0.8063
XP11	54.2051	50.2431	0.3946	0.4783	0.8131
XP12	54.7051	52.2366	0.2656	0.3819	0.8195
XP13	54.1154	51.7138	0.3307	0.5438	0.8163
XP14	54.0128	51.2855	0.3356	0.3992	0.8162
XP15	53.9231	50.3057	0.3659	0.3956	0.8149
XP16	53.8974	51.1322	0.3384	0.3238	0.8161
XP17	53.9103	48.4724	0.6198	0.5864	0.8014
XP18	53.8205	50.3050	0.4710	0.5696	0.8095
XP19	53.8333	51.6472	0.2455	0.4560	0.8222

신뢰도 계수 19항목
알파=0.8210, 표준화된 항목의 알파값=0.8226
[a]: 표 4 참조

표 7. 성과변수의 신뢰도 분석: Cronbach's alpha

변수[a]	분석대상에서 제외 시 규모평균	분석대상에서 제외 시 규모분산	각 변수와 나머지 변수 합과의 상관계수	결정계수	각 변수의 제외 시 알파값
XP1	51.7692	59.5824	0.5927	0.5743	0.8676
XP2	51.7051	58.8080	0.6423	0.6322	0.8657
XP3	51.8462	59.7682	0.5818	0.5614	0.8681
XP4	51.7051	61.4314	0.4464	0.4850	0.8726
XP5	51.8462	60.4695	0.4892	0.5267	0.8712
XP6	51.6923	62.3716	0.3047	0.3515	0.8779
XP7	51.6282	58.7561	0.6549	0.6104	0.8653
XP8	51.5769	60.3252	0.4976	0.4688	0.8709
XP9	51.6538	59.7358	0.5526	0.5207	0.8689
XP10	51.6538	59.4760	0.5757	0.5624	0.8681
XP11	51.7308	59.6538	0.4833	0.4546	0.8716
XP12	52.3718	62.2366	0.2829	0.3755	0.8795
XP13	51.8333	61.5952	0.4301	0.4729	0.8732
XP14	51.6538	60.9046	0.4272	0.3875	0.8735
XP15	51.4487	59.4194	0.5870	0.4238	0.8677
XP16	51.6795	61.8050	0.4361	0.3131	0.8730
XP17	51.5513	62.0428	0.3706	0.2962	0.8752
XP18	51.5513	59.7571	0.5945	0.5692	0.8677
XP19	51.4872	60.4089	0.4144	0.3759	0.8744

신뢰도 계수 19항목
알파=0.8772, 표준화된 항목의 알파값=0.8796
[a]: 표 4 참조

표 8. 변수별 기대와 성과에 대한 불일치 분석 결과

변수[a]	기대	성과	t값	p
X1	3.0513	2.8077	2.6599	0.0095*
X2	3.0256	2.8718	1.4886	0.1407
X3	2.9487	2.7308	2.1231	0.0370**
X4	3.1282	2.8718	2.5061	0.0143**
X5	3.1026	2.7308	3.3004	0.0015*
X6	3.1667	2.8846	2.6164	0.0107**
X7	3.0897	2.9487	1.5237	0.1317
X8	3.0128	3.0000	0.1365	0.8918
X9	2.9872	2.9231	0.6978	0.4874
X10	3.0128	2.9231	0.8806	0.3812
X11	2.7821	2.8462	-0.6177	0.5386
X12	2.2821	2.2051	0.7479	0.4568
X13	2.8718	2.7436	1.4858	0.1414
X14	2.9744	2.9231	0.5419	0.5895
X15	3.0641	3.1282	−0.7120	0.4786
X16	3.0897	2.8974	2.3531	0.0212**
X17	3.0769	3.0256	0.5873	0.5587
X18	3.1667	3.0256	1.4677	0.1463
X19	3.1538	3.0897	0.7604	0.4493
평균	2.9993	2.8725	4.8158	0.0001

*: 1% 유의수준에서 양측검증 결과 유의성 있음
**: 5% 유의수준에서 양측검증 결과 유의성 있음
[a]: 표 4 참조

되거나 파손되는 등의 이유로 탐방객들에게 충분한 정보를 제공해 주지 못함도 국립공원을 이용하는 탐방객들의 만족도를 높이기 위한 방안 측면에서 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

분석 결과에서 보듯이 이용 전 기대한 만큼 이용 후 성과가 만족스럽지 못한 6개 변수에 대한 기대-성과 불일치는 시설물의 현 상태가 탐방객들의 기대 수준에 미치지 못함을 의미하며, 이것은 북한산 국립공원의 이용성을 저하시키는 원인이 될 수도 있다. 따라서 이러한 원인을 토대로 6개 주요 변수에 대한 기대-성과 불일치를 이용 전 기대 만족도보다 이용 후 성과에 대한 만족도가 높게 나오도록 시설물의 정비 및 개선방안 등이 마련하여야 할 것이다.

3) 변수간의 상관관계 분석

변수간의 상관관계 분석은 Pearson의 단순상관계수를 이용하여 각 측정항목간의 상관도를 표 9와 같이 도출하였다. 안내 해설판, 방향 표지판의 찾기 쉬운 곳에의 설치 유무에 대한 인자(X1)는 인자가 속한 시설 이용성 및 접근성 측면의 구성영역 변수들이 대부분 상관

성이 있는 것으로 나타났다. 화장실, 야영장, 휴게시설 등에의 접근성과 이용성(X2) 및 적정한 위치에 설치(X3), 안내표지시설 개수의 적정성(X4) 및 설치위치의 적정성(X5)과 상관성이 높은 것으로 나타났다. 또한 안내표지시설 및 탐방객 안전시설의 주변경관과의 조화도(X7, X8), 공원시설물의 여유롭고 편안한 이용성(X11), 안내표지시설의 정보가독성(X15)과도 상관성이 있는 것으로 나타났다. 이는 정보 제공 시설인 안내표지 시설은 편익 시설인 화장실, 야영장, 휴게시설 등과 상호관련성이 크며, 이러한 시설들에 대한 접근성과 시설들을 이용하게 편리하게 조성하는 것은 탐방객들의 공원 이용 만족도에 직접적인 영향을 미치며, 주변 경관과의 조화성, 정보가독성 및 공원의 편리한 이용성과 관련성을 맺고 있어 향후 시설물 정비나 개선 시 이점을 충분히 고려하여 설치한다면 탐방객들의 시설물 이용에 대한 만족도 높아질 것으로 예상된다.

편익시설(야영장, 화장실, 휴게시설)의 접근성 변수(X2)는 시설 이용성 및 접근성 구성영역의 변수 외에 편익 시설의 주변 경관과의 조화도(X10), 공원의 편리한 이용성(X11), 탐방시설(등산로, 자연관찰로)의 바닥재 기능성(X16)을 고려한 정비변수와 상관성이 있는 것으로 분석되었다. 특히 편익시설에의 접근성은 탐방객들의 공원 이용 측면에서 주변 경관이 양호하고, 등산로 및 자연 관찰로의 노면이 보행에 편리하면 이용 만족도가 높아진다는 것으로 해석할 수 있다. 이는 시설에의 접근 및 이용에는 주변 경관이라는 심리적 측면과 보행성이라는 시설물의 기능성이 상호 작용하여 만족에 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 향후 시설물의 신규 도입이나 정비 시 함께 고려해야할 요소라도 판단된다.

심리적 구성영역 변수인 안내 표지 시설의 주변 경관과

표 9. 변수간의 상관관계 분석표

구분[a]	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19
X1	1.000																		
X2	0.601*	1.000																	
X3	0.430*	0.589*	1.000																
X4	0.448*	0.330*	0.383*	1.000															
X5	0.418*	0.523*	0.455*	0.466*	1.000														
X6	0.224**	0.293*	0.145	0.247**	0.099	1.000													
X7	0.587*	0.553*	0.398*	0.328*	0.383*	0.354*	1.000												
X8	0.318*	0.265*	0.252**	0.237**	0.088	0.334*	0.446*	1.000											
X9	0.202	0.271	0.193	0.148	0.254**	0.111	0.307*	0.371*	1.000										
X10	0.271**	0.404*	0.585*	0.339*	0.254**	0.216	0.486*	0.350*	0.363*	1.000									
X11	0.337*	0.362*	0.342*	0.073	0.253**	0.086	0.424*	0.251**	0.351*	0.390*	1.000								
X12	0.263**	0.060**	0.067	0.295*	0.255**	0.163	0.233**	0.154	0.295*	0.101	0.367*	1.000							
X13	0.078	0.274**	0.240**	0.114	0.188	0.379*	0.193	0.473*	0.439*	0.296*	0.125	0.128	1.000						
X14	0.216	0.196	0.296*	0.142	0.158	0.026	0.144	0.335*	0.390*	0.306*	0.188	0.153	0.330*	1.000					
X15	0.436*	0.409*	0.365*	0.295*	0.392*	0.215	0.464*	0.309*	0.327*	0.327*	0.344*	0.175	0.325*	0.356*	1.000				
X16	0.272**	0.378*	0.258**	0.081	0.099	0.145	0.270**	0.273**	0.359*	0.234**	0.304*	0.102	0.242**	0.369*	0.256**	1.000			
X17	0.247**	0.237**	0.205	0.081	0.104	−0.039	0.329*	0.296*	0.301*	0.209	0.229**	0.012	0.186	0.267**	0.225**	0.266**	1.000		
X18	0.351*	0.432*	0.407*	0.235**	0.390*	0.117	0.409*	0.257**	0.519*	0.449*	0.235**	0.033	0.267**	0.251**	0.443*	0.326*	0.365*	1.000	
X19	0.265**	0.306*	0.278**	0.267**	0.265**	0.069	0.240**	0.095	0.354*	0.258**	0.204	0.026	0.120	0.266**	0.252**	0.189	0.314*	0.526*	1.000

*: 1% 유의수준에서 양측검증 결과 유의성 있음
**: 5% 유의수준에서 양측검증 결과 유의성 있음
[a]: 표 4 참조

의 조화도(X7)는 변수가 속한 구성영역 변수 외에 탐방객 안전시설, 주차장, 안내 해설판, 화장실, 휴게실 등의 기능적 합목적성 변수(X17, X18)와 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 국립공원내의 면적인 시설 외에 선적이고 점적인 시설물 설치 시 주변 경관과 기능성을 동시에 고려하여 친환경적으로 조성한다면 탐방객들의 시설만족도도 증가할 것으로 판단된다. 공원의 여유롭고 편안한 이용성(X11)은 국립공원관리공단 직원의 서비스 제공 유무와 관련성이 있으며, 정보 제공 시설의 정보 가독성, 탐방 시설 노면의 바닥재 기능성과 상호 관련성이 있는 것으로 분석되었다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 국립공원 탐방객의 시설물 이용 만족도 연구로서 이용 전의 기대와 이용 후의 성과에 대한 기대 불일치 이론을 통하여 국립공원 탐방객들의 이용만족도를 높이는데 기여하고자 함이다.

본 연구에서는 연구사를 통한 선행 연구 분석을 종합하여 국립공원의 시설물 이용 만족에 영향을 주는 변수들을 도출하고, 북한산 국립공원에 적용하였다. 19개의 기대-성과 변수 측정항목을 통하여 이용 전 기대와 이용 후 성과의 불일치 분석을 실시한 결과 시설 이용성 및 접근성 변수항목인 X1(정보제공시설의 위치 적정성), X3(편익시설의 위치 적정성), X4(정보제공시설의 개소 수 적정성), X5(정보제공시설 위치 및 정보제공 용이성), X6(안전시설의 위치 적정성)의 5개 항목과 기능 합목적성 변수항목인 X16(시설의 기능 적정성)이 통계적으로 유의한 결과를 도출하였으며, 이용 전 기대수준 만큼 이용 후의 만족이 낮게 측정되었다. 이는 시설물의 현 상태가 탐방객들이 원했던 만큼의 욕구를 충족시키지 못함을 의미하며, 주5일 근무제에 따른 이용증가를 고려할 때 시설 위치가 현재 적절한 곳에 배치되어 있는지에 대한 검토와 시설물의 수량 및 기능의 적정성 등을 제고하여 탐방객들의 이용성과 만족도를 높이기 위한 시설물의 정비 및 개선방안 등을 마련하여야 한다는 측면에서 본 연구의 결과는 시사하는 바가 크다고 사료된다.

또한 이러한 기대, 성과 불일치 측정항목에 대한 상관관계 분석을 통해 기대 만족보다는 성과 만족의 불일치 분석을 통하여 공원 탐방객의 시설물 이용 만족도를 높이는 방안을 분석하였다. 정보 제공 시설 설치 시 시설물에 대한 접근성은 상관성이 높으며, 또한 접근성과 관련성이 높은 주변 경관과의 조화성, 바닥재의 기능성 등을 동시에 고려하여 기대 만족보다는 성과 만족 불일치로 시설물을 정비한다면 탐방객의 시설물 이용 만족도에도 직접적인 영향을 미쳐 향후 국립공원 이용객 증가에도 기여할 것으로 기대된다.

본 연구는 그러나 설문조사가 어느 한 시점에 편중되어 있고, 설문 표본수집 시 이용 전 기대와 이용 후 성과를 동일인을 대상으로 실시해야 하나 일부는 동일인이 아니어서 결과에 다소 영향을 끼쳤을 것으로 예상된다. 이러한 점은 연구의 한계로서 향후 기대-성과 만족도 분석을 동일인 이용자 대상으로 한 추후 과제로 비교분석이 가능하다고 사료된다.

연구 결과를 종합해 볼 때 공원 탐방객들이 처음에 기대했던 만큼 만족하지 못했음은 현재의 국립공원의 단조로운 시설과 탐방객들의 이용 행태 및 특성 등을 충분히 고려하지 못한 결과가 작용했다고 판단된다. 그러나 국립공원에도 친환경시설의 도입과 탐방로의 정비 등에 대한 연구와 조성사업이 활발하게 진행되고 있는 점을 감안한다면 이용 전 기대 만족보다는 이용 후 성과 만족의 방향으로 그 간격은 좁혀질 것으로 예상된다. 이러한 점에서 본 연구는 국립공원의 시설물 이용 만족도를 향상시키는 하나의 준거 틀로서 활용되기를 바란다.

인용문헌

1. 국립공원관리공단(2002) 주5일 근무제 도입에 따른 국립공원 역할강화방안.
2. 공윤아, 문석기(1999) 주제공원의 공간성격에 따른 이용만족도에 관한 연구. 한국공원휴양학회지 1(1): 72-82.
3. 김동필, 이기철(1997) 도시공원 관리의 만족요인 및 예측모형 분석. 대한국토·도시계획학회지 32(3): 229-237.
4. 김두하(1999) 주제공원 이용자의 만족형성과정에 관한 연구-에버랜드를 중심으로-. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
5. 김미라, 이기춘(2004) 의료서비스에 대한 소비자 만족과 기대불일치 모델의 검증. 한국소비자학회지 15(1): 87-110.
6. 김상회, 이상건(2000) 주제공원 이용객의 기대, 지각된 성과, 기대불일치가 만족에 미치는 영향. 한국호텔관광학회지 3(1): 9-31.
7. 김세천, 허준(1992) 전주시 도시공원의 이용행태분석 및 관리실태에 대한 만족도 평가에 관한 연구. 한국조경학회지

20(2): 90-105.
8. 김세천, 허준, 노재현(1998) 자연공원 이용행태 및 만족도 평가. 한국관광학회지 21(2): 279-293.
9. 남정칠, 박승범, 권상수, 김승환, 강영조(1992) 옥외 레크레이션 만족도 분석을 통한 도시공원녹지의 개발방향에 관한 연구. 한국조경학회지 20(1): 29-38.
10. 박승범, 김승환, 강영조, 남정칠, 양위주(1996) 도시공원녹지의 이용만족도의 인과구조분석에 관한 조사연구. 대한국토·도시계획학회지 31(1): 135-148.
11. 박장근, 방환복(1999) 북한산국립공원 등산객의 이용만족도에 관한 연구. 한국레크리에이션교육학회지 1(1): 89-107.
12. 박장근, 방환복(2000) 국립공원 등산객의 형태에 따른 시설만족도 조사. 한국사회체육학회지 13: 721-736.
13. 박찬용(1995) 이용자 만족도에 준거한 국립공원 관리의 지표설정에 관한 연구. 한국조경학회지 23(1): 39-50.
14. 서울시(1996) 여가생활과 공원이용에 관한 시민의식조사.
15. 안득수, 허준, 노재현(1995) 근린공원 퍼골라 시설의 이용 후 평가에 관한 연구. 한국조경학회지 23(2): 182-194.
16. 이권구(1996) 국립공원 이용자의 형태와 만족도 평가분석. 공주대학교 산업개발대학원 석사학위논문.
17. 이명우, 김용식, 권광선(1987) 북한산국립공원의 이용행태 특성 및 등산패턴. 응용생태연구 1: 68-71.
18. 이우헌(1997) 자연휴양림 이용자의 특성 및 이용행태 분석(Ⅱ). 한국임학회지 86(3): 352-364.
19. 이주희, 오익근(1994) 가야산국립공원 이용행태 및 만족도 연구. 대한관광경영학회지 8(1): 267-280.
20. 이주희, 한상열, 심규원(2001) 중요도-성취도 분석을 이용한
21. 채서일(2002) 사회과학 조사방법론. 서울: 학현사.
22. 한국환경정책·평가연구원(2002) 주5일 근무제와 여가활동 변화에 따른 환경영향.
국립공원 시설물에 관한 연구. 한국산림휴양학회지 5(2): 61-68.
23. 현중영, 박찬용(1992) 도시공원시설의 이용자 만족 인과 모형. 한국조경학회지 20(2): 103-109.
24. Csikszentmihalyi, M.(1975) Beyond Boredom and Anxiety. San Francisco: Jossey-Bass.
25. Csikszentmihalyi, M.(1978) Intrinsic rewards and emergent motivation. In R. M. Lepper and P. Green, eds., The Hidden Cost of Reward: New Perspectives on the Psychology of Human Motivation. Hillsdale, N. J.: Lawrence Erlbaum. pp. 123-124.
26. Lucas, R. C. and G. H. Stankey(1974) Social Carrying Capacity for Backcountry Recreation. USDA Forest Service General Technical Report NC-9.
27. Minning, R. E.(1986) Studies in Outdoor Recreations -Search for Recreation for Satisfaction-. Corvallis, Oregon: Oregon State University Press.
28. Oliver, R. L. and W. S. Desarbo(1998) Response determinants in satisfaction judgments. Journal of Consumer Research 14: 495-507.
29. Piagram, J.(1983) Outdoor Recreation and Resource Management. New York: St. Martin's Press.
30. Propst, D. B. and D. W. Lime(1982) How satisfying is satisfaction research?: forest and river recreation: research update. University of Minnesota Agricultural Experiment Miscellaneous Publication 18: 124-133.
31. Swan, J. E. and I. F. Trawick(1981) Disconfirmation of expectation and satisfaction with a retail service. Journal of Retailing 57: 51-60.

원 고 접 수: 2006년 2월 24일
최종수정본 접수: 2006년 4월 28일
3인익명 심사필