

# 내장산 국립공원 자연관찰로의 자기안내식 해설판 디자인 속성에 대한 중요도-성취도 분석<sup>1a</sup>

김상오<sup>2</sup>

## Importance-Performance Analysis on Design Attributes of Self-Guided Interpretive Signs in the Nature Trail of Naejangsan National Park<sup>1a</sup>

Sang-Oh Kim<sup>2</sup>

### 요 약

해설판은 자기안내식 해설에서 흔히 이용되는 정보전달 매체로서 해설효과의 극대화를 위해서는 해설판과 이를 이용하는 탐방객에 대한 이해가 필요하다. 본 연구는 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)을 이용하여 탐방객의 인구사회학적 특성과 방문행태에 따른 자기안내식 해설판의 주요 디자인 속성에 대한 현 관리상태의 평가를 통하여 보다 효과적인 해설판 관리를 위한 기초 자료를 얻기 위해 시행되었다.

자료수집은 2003년 8-9월중 내장산 국립공원 내 자연관찰로 탐방객을 대상으로 한 설문조사를 통하여 이루어졌으며, 총 276명의 응답이 본 연구의 분석에 이용되었다.

선정된 30개 속성에 대한 IPA 결과, 여성(23.3%)이 남성(13.3%)보다, 저연령층(43.3%)이 고연령층(0.0%)보다, 고학력 그룹(36.7%)이 저학력 그룹(0.0%)보다, 중그룹(33.3%)이 대그룹(10.0%)이나 소그룹(16.7%)보다, 아동동반 그룹(66.7%)이 아동부동반 그룹(20.0%)보다 더 많은 해설판 디자인 속성에 대하여 높은 중요도와 낮은 성취도를 보여 높은 '우선시정 필요(Concentrate Here: CH)' 항목율을 나타내는 것으로 조사되었다. 특히 아동동반 그룹은 가장 높은 '우선시정 필요(CH)' 항목율을 나타냈다.

본 연구의 결과는 다양한 탐방객을 고려한 해설판 디자인의 필요성을 시사하고 있다. 또한, 표준화된 해설판 디자인 항목의 개발을 통해서 자연관찰로의 해설판에 대한 IPA 및 여타 평가수행의 신뢰성과 효율성을 기대할 수 있을 것이다.

주요어 : 자기안내식 해설, 해설효과, 인구사회학적 특성, 방문행태

### ABSTRACT

Interpretive sign is a communication medium that is often used in self-guided interpretation. Understanding interpretive signs and their users is important to maximize the effectiveness of interpretation.

1 접수 2월 27일 Received on Feb. 27, 2006

2 전남대학교 농업생명과학대학 임학과 Dept. of Forestry, Chonnam National Univ., Gwang-ju 500-757, Korea (sokim312@hanmail.net)

a 이 논문은 2003년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음 (KRF-2003-043-F00002)

This study evaluated design attributes of interpretive signs by visitor's personal characteristics and visiting patterns using Importance-Performance Analysis(IPA).

Data were collected from August to September of 2003 at the self-guided trail in Naejangsan National Park, Korea. Visitors using the trail participated in a questionnaire survey, and a total of 276 subjects was used for data analysis.

The IPA results showed that female(23.3%) than male(13.3%), low age group(43.3%) than middle(0.0%) and high age group(0.0%), higher education group(36.7%) than lower education group(0.0%), medium size group(33.3%) than large(10.0%) or small group (16.7%), 'with child' group(66.7%) than 'without child' group(20.0%) rated higher importance and lower performance on more design attributes of the interpretive signs. These groups also showed higher rate of 'Concentrate Here(CH)' attributes that require urgent improvement. The 'with child' group showed the especially high rate of 'CH' attributes.

The results suggest that interpretive signs need to be designed considering diverse user groups. It is also necessary to develop some standardized items of the sign design attributes for more efficient and reliable implementation of IPA and other evaluative works.

**KEY WORDS : SELF-GUIDED INTERPRETATION, EFFECTIVENESS OF INTERPRETATION, VISITOR'S PERSONAL CHARACTERISTICS, VISITING PATTERNS**

## 서론

자연환경 해설은 탐방객을 위한 자연교육을 비롯하여 관리주체의 홍보 및 이해 증진, 탐방객의 적절한 이용도모, 경험의 질적 향상과 같은 중요한 기능을 한다. 해설을 위한 다양한 해설방법이 존재하지만 해설은 크게 자기안내식과 안내식 해설로 나눌 수 있다. 특히 자기안내식 해설은 전담 해설가가 탐방객을 대상으로 대상자원을 설명하는 '안내식 해설'과 달리, 탐방객 스스로가 학습할 수 있는 해설방법이다. 따라서 자기안내식 해설은 안내식 해설에 비하여 많은 운영인력이 필요치 않아서 비교적 저비용으로 관리가 가능할 뿐만 아니라 시간제약 없이 탐방객이 원하는 시간에 언제든지 이용할 수 있으며 한 번에 많은 탐방객들에게 메시지 전달이 가능하다는 장점도 가지고 있다(Ham, 1992).

자기안내식 해설은 이러한 장점과 더불어 재정 여건이나 전담 관리인 부족 등 당면 문제를 겪고 있는 우리나라 휴양자원 관리기관과 관련학계로부터 많은 관심을 받고 있는 해설수단의 하나이다. 최근 자기안내식 해설에 대한 체계적 연구와 접근이 활발히 진행되고 있으며(김성일과 황영현, 1997; 전경수, 1999a; 전경수, 1999b; 손중은과 송형섭, 2000; 손중은과 송형섭, 2002; 김상오, 2005a), 국립공원 및 자연휴양림, 그리고 수목원 등 다양한 지역에서 자기안내식 해설이 시행되고 있다. 이러한 추세는 앞으로도 계속될 것으로 예측되며 산림휴양지역

에 자기안내식 해설의 도입이 더욱더 활성화될 것으로 전망된다.

그러나 국내의 많은 연구가 외국의 문헌자료와 개인의 주관 및 상식을 토대로 한 자기안내식 해설 프로그램의 계획 및 조성에 집중한 반면, 보다 객관적이며 과학적 접근을 통한 자기안내식 해설에 대한 연구는 매우 미흡하다. 자기안내식 해설에서 해설판은 중요한 매체수단이다. 최근 몇몇 연구에서는 연구의 소재를 보다 구체적으로 개개의 해설판 자체를 대상으로 하여 보다 근본적인 현상과 원인을 파악하기 위한 탐구 및 실험적 연구를 시도하고 있지만(김성일과 황영현, 1997; 전경수, 1999a; 전경수, 1999b; 손중은과 송형섭, 2002) 이에 대한 보다 많은 관심과 지속적인 연구노력이 절실히 요구된다. 즉, 거시적 관점에서 해설 프로그램을 설계하고 구상하는 것도 중요하지만 미시적 관점에서 각 해설판의 기능과 효과성 제고를 위한 노력이 병행되어야 한다. 각 해설판은 탐방객에게 주요 메시지(또는 주제)를 전달하기 위한 정보의 일부로서 탐방객들이 이를 보고, 읽고, 이해할 때 총체적 해설 프로그램의 성공적 결과를 얻어낼 수 있기 때문이다.

해설판의 기능 및 효과성에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요소들이 있으며(예, 해설판의 외관 디자인이나 제작 재료로부터 본문내용, 내용의 배치상태, 본문글자의 속성, 색채, 그림 등), 이들 구성요소들이 적절히 조화될 때 최선의 효과를 기대할 수 있다. 그러나 이러한 해설판의

기능 및 효과성은 이러한 객관적 요소뿐만 아니라 이를 이용하는 탐방객의 인구사회학적 특성(예, 성별, 연령, 교육정도, 등) 및 방문행태(그룹의 성격, 그룹의 크기, 방문경험정도 등), 여타 상황변수 등 다양한 요소들의 영향을 받을 수 있다. 이는 동일한 해설판을 누가 이용하는가에 따라 그 기능과 효과성도 달라질 수 있다는 것을 의미한다.

청중 또는 수신자(탐방객)는 송신자(해설가 또는 해설기관), 메시지의 내용 및 전달방법과 더불어 커뮤니케이션 모델의 핵심 구성요소이다(Fazio and Gilbert, 1986). 탐방객에 대한 이해가 해설판 디자인에서 필수적인 요소임에도 불구하고 이에 대한 관심과 연구는 지금까지 매우 미흡한 실정이며, 이는 모든 탐방객의 동질성을 전제로 한 평준화된 해설판 디자인 양상으로 나타나 는 듯하다.

최근 방문객의 사회경제적 특성이나 방문행태(오정학과 김유일, 2001; 박석희 등, 2003; 홍성권, 1995), 방문목적(홍성권, 1995) 등을 토대로 방문객을 유사한 성격을 지닌 그룹으로 분류하는 시장세분화와 표적시장 선정을 통하여 자원 및 방문객의 보다 효율적 관리를 도모하기 위한 연구가 수행되고 있다. 그러나 해설판 디자인 속성에 대한 연구는 거의 발견되지 않고 있다. 해설판 기능의 극대화를 위해서는 탐방객에 대한 이해와 이들의 의견을 수렴하고 반영하기 위한 체계적 접근 및 노력이 절대적으로 필요하다.

본 연구에서는 내장산 국립공원 내 자연관찰로 주변에 설치되어 있는 자기안내식 해설판을 대상으로 1) 관찰로 이용자들의 인구사회학적 특성과 방문행태를 조사하고 2) Martilla와 James(1977)에 의하여 마케팅 분야에서 개발된 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis: IPA)을 통하여 해설판 디자인 속성에 대한 현 관리상태를 평가하며, 3) 탐방객의 인구사회학적 특성과 방문행태에 따른 해설판의 디자인 속성에 대한 IPA의 결과를 비교하고, 4) 이를 토대로 보다 효과적인 해설판의 관리방안을 모색하고자 한다.

#### 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis : IPA)

IPA는 Martilla와 James(1977)에 의하여 처음 개발된 것으로, 원래 마케팅 분야에서 경영주체가 제공하는 상품 및 서비스의 질에 대한 평가를 통하여 보다 효과적인 마케팅 프로그램을 개발하기 위한 수단으로 활용되고 있다.

IPA는 경영주체가 제공하는 상품 및 서비스 관련 속성들을 선정하고, 각각의 속성이 얼마나 중요하며 얼마

나 효과적으로 관리되고 있는지를 시각적으로 표현하는 하나의 평가분석기법이다. 각 속성은 중요도를 Y축으로 성취도를 X축으로 하는 2차원의 평면상에 위치되며, 결과로서 '실행격자(action grid)'라고 하는 4개의 분사면을 가진 도표가 작성된다(Figure 1). 이 도표는 각 속성이 어느 분사면에 속하는가에 따라서 경영주체에게 4가지 관리지침을 제시한다. 1)지속적 노력 필요(Keep Up Good Work: KUGW) 속성은 높은 중요도를 보이며 현재 관리상태도 양호한 상태에 있기 때문에 이들 속성의 현 관리상태를 지속적으로 유지하기 위한 노력이 요구된다. 2)우선시정 필요(Concentrate Here: CH) 분사면에 속하는 속성은 소비자들이 중요하게 생각하지만 현재 시행이 만족스럽지 못한 상태에 있는 것으로 평가되어 이를 개선하기 위한 집중적 노력이 요구된다. 3)저우선 순위(Low Priority: LP)는 소비자들이 중요하게 생각하지 않으며 현 상태도 만족스럽게 평가되지 않은 속성으로서 이들 속성의 만족도를 높이기 위한 개선노력이 불필요하다. 4)과잉노력 지양(Possible Overkill: PO)은 소비자들이 중요하게 여기지 않지만 현 시행상태는 양호하게 평가되는 속성으로서 이들 속성에 대해서는 과도하게 자원과 노력을 투자하는 대신에 시급히 개선을 필요로 하는 다른 속성에 더 많은 노력을 투여하여야 한다.

IPA는 경영주체가 관리 결정과정에서 그들의 주관적이며 직관적인 판단에 의존하지 않고 실제 소비자의 의견과 기호를 반영할 수 있는 기회를 제공하며 그들의 노력의 성과를 지속적으로 모니터링 할 수 있도록 해줌으로써 보다 객관적이며 체계적인 관리를 가능케 해준다. 또한 IPA는 그 실행과정이 쉽고 간단하여 일반 관리인이 쉽게 적용할 수 있다는 강점을 가지고 있다. IPA의 이러한 강점 때문에 연구자와 관리인들은 마케팅 분야뿐만 아니라 다양한 분야와 문제에 IPA를 도입 적용하고 있다.

IPA는 휴양관련 분야(O'Leary *et al.*, 1981; Guadagnolo, 1985; Wallace *et al.*, 1985; Mengak *et al.*, 1986; Hollenhorst *et al.*, 1992)에도 도입되어 많은 연구가 실행되어 왔다. 국내의 경우에도 국립공원 시설 및 서비스(김성일, 1991; 이주희 등, 2001; 서용철 등, 2002), 청소년수련시설 운영(구태익, 1995), 도시공원(홍성권, 1995; 최정우, 1999), 자연휴양림 관리(송영미, 1999; 서철현 등, 2003), 주제공원 계획요소(오정학과 김유일, 2001), 탐방안내소 운영(조운주 등, 2001) 등 다양한 지역과 문제를 대상으로 IPA를 적용한 많은 연구가 수행된 바 있다. 그러나 해설판 디자인 속성에 IPA의 적용가능성과 잠재적 유의성에도 불구하고 이에 대한 연구는 많지 않다.

## 연구 방법

### 1. 연구대상지역

본 연구는 환경 해설판의 설치 상태가 대체로 양호한 내장산 국립공원을 대상으로 시행되었다. 내장산 국립공원은 1971년 11월에 국립공원으로 지정된 총면적 76.032km<sup>2</sup>의 산악형 국립공원으로서 비지터 센터 및 안내식 해설프로그램의 운용, 자연관찰로 및 소로주변의 해설판 설치 등 체계적 해설활동을 위한 노력을 하고 있다. 특히 자연관찰로는 1992년 국내 국립공원 중 최초로 설치된 것으로 일주문-원적암-벽련암-일주문에 이르는 3.7km의 관찰로 주변을 따라 26개의 자기안내식 해설판이 설치되어 있다. 그러나 관찰로의 운영이 시작된 지 약 10년이 흐른 지금까지도 자연관찰로의 관리와 운영에 대한 체계적 평가는 매우 미흡한 상태이다.

본 연구는 자연관찰로 구간 중 탐방객의 이용이 집중되고 있는 일주문-원적암-벽련암과 일주문-벽련암에 이르는 일부 관찰로 구간 주변에 설치된 17개의 해설판으로 제한하였다.

### 2. 연구대상과 자료수집방법

본 연구의 자료수집은 2003년 8-9월 중 내장산 국립공원 내 자연관찰로 구간(일주문-원적암-벽련암)을 방문한 만 17세 이상의 탐방객을 대상으로 관찰로 주변에 설치된 17개의 해설판에 대한 설문조사를 통하여 이루어졌다.

모든 자료는 일요일에 수집되었으며 연구대상구간의 전반부와 후반부로 나뉘어 배치된 두 조사팀이 오전 9시부터 오후 5시까지 각 시간대별로 선정된 약 10명의 조사대상자에게 설문을 실시하였다. 각 조사대상자는 17개의 해설판 중 조사자가 선정한 1개의 해설판에 대하여 답변하도록 하였으며 각 해설판에 대하여 18명의 조사대상자가 설문문에 참여하였다. 이중 이용 가능한 총 276명의 답변이 본 연구의 분석을 위하여 이용되었다.

각 해설판에 대한 응답자수의 불균일로 인하여 특정 해설판이 전체 IPA 결과에 미치는 영향력의 차이를 배제하기 위하여 선정된 각 해설판에 대한 응답자의 수를 동일화하였다.

### 3. 변수의 측정

해설판의 IPA를 위한 항목은 직접 도입 적용할 수 있는 기존의 자료가 없었기 때문에 연구목적, 과거문헌(Ryder, 1979; Ham, 1992; Sharpe, 1982), 전남대학교 농

과대학생들과의 면담, 그리고 연구자의 예비답사를 토대로 총 30개 항목이 선정되었다(Table 1). 30개 항목은 주로 글자속성 및 디자인, 색채, 그림, 본문의 내용을 중심으로 구성되었다. IPA 이용을 위해 최종 선정된 30개 항목의 중요도와 성취도의 신뢰계수(alpha)는 모두 96.3으로 나타났다.

Table 1. Importance(I) and performance(P) of the 30 interpretive sign attributes

No.	Item	I	P
A.	Type style	4.07	3.24
B.	Type size	4.05	3.02
C.	Number of letters	3.98	3.20
D.	Letter alignment	3.88	3.27
E.	Length of a type line	3.97	3.28
F.	Space between letters	3.89	3.32
G.	Space between lines	3.84	3.29
H.	Misprint, missing words, and word-spacing	4.14	3.64
I.	Sign materials	3.87	3.38
J.	Size of the sign	3.89	3.45
K.	Viewing distance to the signs	3.89	3.55
L.	Height of sign	4.06	3.55
M.	Number of colors used in the signs	3.93	3.23
N.	Harmony of sign colors	3.83	3.16
O.	Letter color	3.87	3.23
P.	Background color	3.87	3.27
Q.	Number of technical terms	3.73	3.35
R.	Number of type style	3.64	3.25
S.	Ratio of picture area on the signs	3.93	3.28
T.	Quality of pictures	3.84	3.11
U.	Appropriateness of picture and text content	3.93	3.42
V.	Space arrangement of the content	3.91	3.26
W.	Ratio of letter and blank areas	3.82	3.25
X.	Interest of sign content	3.96	2.94
Y.	Newness of sign content	3.94	3.03
Z.	Reliability of sign content	4.09	3.41
1.	Richness of sign content	3.83	3.09
2.	Clearness of sign content	3.99	3.20
3.	Appropriateness of sign content	4.02	3.31
4.	Management of sign	4.04	3.04
Average		3.92	3.27

\*Scale: Importance (Unimportant: 1 - Important: 5); Performance (Unacceptable: 1 - Acceptable: 5).

각 항목에 대한 중요도와 성취도를 평가하기 위하여 응답자로 하여금 각 구성요소에 대한 중요도(-2: 중요치 않다 ~ +2: 중요하다)와 성취도(-2: 현 상태로는 안된다 ~ +2: 현 상태로 괜찮다)를 5점 척도에 각각 표시하도록 하였다.

인구사회학적 변수로서는 성별, 연령, 교육수준을 측정하였으며, 방문행태 변수로서는 동반그룹의 특성, 그룹 크기, 아동동반유무, 내장산국립공원과 내장산국립공원 내 자연관찰로 방문경험의 정도를 각각 측정하였다.

내장산 국립공원 방문경험을 측정하기 위하여 “귀하께서는 지난 10년 동안 내장산국립공원을 대략 몇 번이나 방문하셨습니다가?”를 응답자들에게 물었다. 자연관찰로 방문경험의 정도를 측정하기 위해서는 “귀하께서는 지난 10년 동안 대략 몇 번이나 이곳 자연관찰로를 방문하셨습니다가?”를 물었으며, 각각의 답변 란에 방문횟수를 표기할 것을 요청하였다.

아동동반 여부를 조사하기 위하여 “귀하의 그룹에 16세 이하의 아동이나 학생이 포함되어 있습니까?”를 응답자에게 물었다.

## 결과 및 고찰

### 1. 전반적 응답자의 특성과 방문행태

#### 1) 응답자의 특성

응답자의 성별 구성은 남성 54.0%, 여성 46.0%의 비슷한 비율을 나타냈다(Table 2). 응답자의 평균 연령은 33.7세로서 연령별 분포는 21-30세가 41.7%로 가장 높았으며, 31-40세(32.2%), 41-50세(17.0%), 51세 이상(5.8%), 20세 이하(3.3%) 순으로 조사되었다. 따라서 대부분(90.9%)의 응답자가 21-50세의 연령대에 속하는 것으로 나타났다. 학력별 분포는 대졸이상이 55.7%로 가장 높았으며, 고졸 33.3%, 대제 8.1%, 중졸이하가 2.2%로 분석되었다.

#### 2) 방문행태

응답자의 방문그룹 구성원은 주로 친구 및 동료(39.8%)와 가족 및 친척(36.9%)으로 이루어 졌으며, 연인(16.4%), 단체관광(2.6%), 혼자서(1.1%) 순으로 나타났다(Table 2).

방문그룹수의 범위는 1-80명까지 다양했으며 평균은 6.4명(중간치: 4명, 최빈치: 2명)으로 나타났다. 방문그룹수별 분포는 2명과 3-4명이 각각 32.5%로 가장 높았으며 5-10명(23.7%), 11명 이상(10.2%), 단독(1.1%)

Table 2. Respondents' personal characteristics and visiting patterns

Variables	Category	Frequency (%)
Gender	Male	149(54.0)
	Female	127(46.0)
Age	Under 20	9(3.3)
	21-30	115(41.7)
	31-40	89(32.2)
	41-50	47(17.0)
	Over 51	16(5.8)
Education	<Middle school graduate	6(2.2)
	High school graduate	91(33.3)
	College students	22(8.1)
	College graduate	132(43.4)
	>Graduate school	20(7.3)
	Others	2(0.7)
Companion	Alone	3(1.1)
	Friends & Companions	109(39.8)
	Group tour	7(2.6)
	Family & Relatives	101(36.9)
	Lovers	45(16.4)
	Others	9(3.3)
Group size (person)	1	3(1.1)
	2	89(32.5)
	3-4	89(32.5)
	5-10	65(23.7)
	>11	28(10.2)
Child (under 16 years old)	With child	73(26.4)
	Without child	203(73.6)
Number of visits to the Naejangsan National Park	1 time(or first visit)	106(38.7)
	2-4 times	93(33.9)
	5-10 times	51(18.6)
	Over 11 time	24(8.8)
Number of visits to the interpretive trail	1 time(or first visit)	163(62.5)
	2-4 times	65(24.9)
	5-10 times	26(9.9)
	Over 11 time	7(2.7)

순으로 나타났다. 16세 이하의 아동이나 학생과 함께 방문한 응답자는 전 응답자의 26.4%로서(Table 2) 자연관찰로를 이용하는 아동 및 학생 탐방객이 상당히 많다는 것을 시사하고 있다.

응답자의 지난 10년 간 내장산국립공원 평균 방문횟수는 5.8번(중간치: 2번, 최빈치: 1번)으로 나타났으며, 첫 방문(한 번)이 38.7%, 2-3번(25.5%), 4-5번(18.3%), 6번 이상(17.5%)순으로 조사되었다. 지난 10년간 본 연

구 장소인 자연관찰로의 방문횟수는 이번 방문을 포함하여 평균 3.2번(중간치: 1번, 최빈치: 1번)으로 나타났으며, “이번이 처음이다”가 62.5%, 2-3번(17.6%), 4-6번(12.6%), 7번 이상(7.3%)으로 분석되었다. 이와 같은 결과는 내장산 국립공원에 자연관찰로가 1992년에 설치된 이후 지난 10년간 내장산국립공원을 방문한 경험이 있는 응답자중 많은 사람들이 자연관찰로를 들르지 않고 돌아간 것으로 해석될 수 있다.

2. 전반적 IPA 결과

전반적으로 모든 속성에 대하여 중요도가 평균 3.92로 높게 나타났으며, 성취도도 평균 3.27로 중간점인 3.0을 넘은 것으로 나타났다(Table 1). IPA 실행격자의 X, Y축의 원점은 중요도와 성취도의 평균값인 3.92와 3.27을 각각 취하였다. 각각의 속성에 대한 위치는 Martilla와 James(1977)가 언급했듯이 중간치(median value)와 평균값간의 차이가 거의 없었기 때문에 중요도와 성취도의 평균값을 택하였다(Figure 1).

각 속성에 대한 중요도는 “오자, 탈자, 띄어쓰기(H)”, “해설판 내용의 신뢰성(Z)”, “글자체의 적절성(A)”, “해설판 높이의 적절성(L)”, “글자크기의 적절성(B)”, “해설판의 관리상태(4)”, “해설판 내용 선택의 적절성(3)” 순으로 높게 나타났다(Table 1).

성취도는 “오자, 탈자, 띄어쓰기(H)”, “해설판과 보는 사람과의 거리의 적절성(K)”, “해설판 높이의 적절성(L)”, “해설판 크기의 적절성(J)”, “그림과 해설판 내용의 일치성(U)”, “해설판 내용의 신뢰성(Z)” 순으로 높게

조사되었다.

IPA 분석결과, ‘KUGW’에 속한 항목들은 “글자간격의 적절성(E)”, “오자, 탈자, 띄어쓰기(H)”, “해설판 높이의 적절성(L)”, “그림이 해설판 전면적에서 차지하는 비율(S)”, “그림과 해설판 내용의 일치성(U)”, “해설판 내용의 신뢰성(Z)”, “해설판 내용 선택의 적절성(3)”으로 조사되었다(Figure 1). 해설판의 개선을 위하여 다른 항목보다도 우선적으로 시정을 필요로 하는 ‘CH’ 항목은 “글자체의 적절성(A)”, “글자크기의 적절성(B)”, “글자수의 적절성(C)”, “해설판에 이용한 색채수의 적절성(M)”, “해설판 내용의 흥미성(X)”, “해설판 내용의 참신성(Y)”, “해설판 내용의 명료성(2)”, “해설판의 관리상태(4)”로 나타났다.

그러나 이러한 전반적 IPA 결과는 응답자의 각 속성에 대한 평균치를 취한 것으로서 탐방객의 다양한 취향이나 기호를 반영할 수 있는 자료를 제공하는데 한계가 있다(김상오, 2005b). 다양한 탐방객이 공원 내 자연관찰로를 이용하고 있으며 그들의 방문목적 및 필요성, 편리성, 지식 및 경험의 정도에 따라 해설판의 관리속성에 대한 각기 다른 평가를 하고 있는 것으로 보인다(Table 2과 Table 3).

3. 응답자의 특성과 방문행태에 따른 중요도와 성취도

응답자의 특성과 방문행태에 따른 IPA 결과 비교를 위한 실행격자의 X, Y축의 원점은 전반적 IPA에서 채택한 중요도(3.92)와 성취도(3.27)의 평균값으로 통일하였다.

1) 응답자 특성별

(1) 성별

성별에 따라 각 항목에 대한 격자상 위치를 분류한 결과, 남성의 경우에는 총 30개 항목 중 4개(13.3%) 항목만이 ‘CH’에 속한 반면, 여성의 경우는 12개(40.0%) 항목으로 나타났다(Table 3). 남성의 경우는 “해설판 내용의 흥미성(X)”, “해설판 내용의 참신성(Y)”과 같은 해설판 내용 관련 항목이 ‘CH’에 포함된 반면, 여성의 경우는 “글자체의 적절성(A)”, “글자수의 적절성(C)”, “한 줄의 글줄길이의 적절성(E)”과 같은 글자디자인 항목 및 “바탕색채의 적절성(P)”, “그림이 해설판 전면적에서 차지하는 비율(S)” 등과 같은 해설판의 시각 관련 항목이 ‘CH’에 포함되었다.

여성이 남성보다 “그림이 해설판 전면적에서 차지하는 비율(S)” 항목에 대해서 통계적으로 높은 중요도를

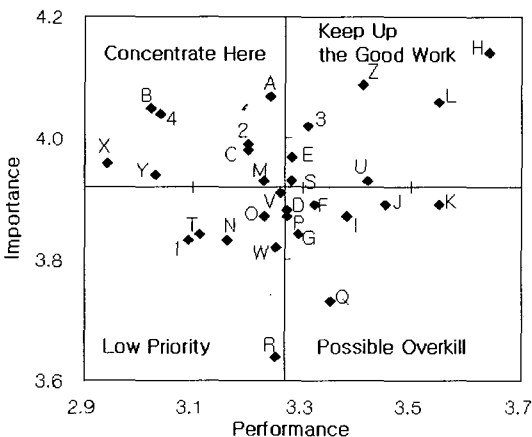


Figure 1. Importance-performance action grid for overall respondents (see Table 1 for A-Z and 1-4)

Table 3. Locations of each item in importance-performance action grid by variable

Variable	Category	Keep Up the Good Work	Concentrate Here	Low Priority	Possible Overkill
Gender	Male	A, E, F, H, L, Z, 2, 3 (26.7%)	B, X, Y <sup>c</sup> , 4 (13.3%)	J <sup>c</sup> , T, W (10.0%)	C, D, G, I, K, M, N <sup>c</sup> , O <sup>c</sup> , P, Q, R, S <sup>b</sup> , U, V, 1 (50.0%)
	Female	H, J <sup>d</sup> , K, L, U, Z, 3 (23.3%)	A, B, C, E, M, O <sup>d</sup> , P, S <sup>a</sup> , V, W, 2, 4(40.0%)	D, G, I, N, R, T, X, Y <sup>d</sup> , 1 (30.0%)	F, Q (6.7%)
	<36	H, J, K, L <sup>a</sup> , U, Z <sup>a</sup> (20.0%)	A <sup>d</sup> , B <sup>d</sup> , C <sup>d</sup> , E <sup>d</sup> , M, P, S, V, X <sup>d</sup> , Y <sup>d</sup> , 2, 3, 4 (43.3%)	D <sup>d</sup> , G, N, O <sup>d</sup> , R, T <sup>d</sup> , W, 1 <sup>d</sup> (26.7%)	F, I, Q (10.0%)
Age	36-45	A, B <sup>c</sup> , H, Z (13.3%)	(0.0%)	C, D <sup>d</sup> , N, Q, S, T <sup>d</sup> , V, X, Y, 1, 4 (36.7%)	E, F, G, I, J, K, L <sup>b</sup> , M, O, P, R, U, W, 2, 3 (50.0%)
	>45	A <sup>c</sup> , E <sup>c</sup> , F, I, J (16.7%)	(0.0%)	(0.0%)	B <sup>c</sup> , C <sup>c</sup> , D <sup>c</sup> , G, H, K, L, M, N, O <sup>c</sup> , P, Q, R, S, T <sup>c</sup> , U, V, W, X <sup>c</sup> , Y <sup>c</sup> , Z <sup>b</sup> , 1c, 2, 3, 4 (83.3%)
Education	Low	A, E <sup>c</sup> , H, L (13.3%)	(0.0%)	B, N, T, X <sup>b</sup> , Y <sup>b</sup> , 1, 2 <sup>b</sup> , 4 <sup>b</sup> (26.7%)	C, D, F, G, I, J, K, M <sup>b</sup> , O, P, Q, R, S, U, V, W, Z <sup>b</sup> , 3b(60.0%)
	High	H, K, L, S, U, Z <sup>a</sup> , 3 <sup>a</sup> (23.3%)	A, B, C, E <sup>d</sup> , M <sup>a</sup> , T, V, X <sup>a</sup> , Y <sup>a</sup> , 2 <sup>a</sup> , 4 <sup>a</sup> (36.7%)	D, F, G, N, O, R, W, 1 (26.7%)	I, J, P, Q (13.3%)
	Small	A, C, E, H, J <sup>c</sup> , L, M, S, Z, 3 (33.3%)	B, X, Y, 2, 4 (16.7%)	T, 1 (6.7%)	D, F <sup>c</sup> , G <sup>c</sup> , I <sup>c</sup> , K <sup>c</sup> , N, O, P, Q, R, U, V, W (43.3%)
Group size	Medium	H, I, L, U, Z, 3 (20.0%)	A, B, E, F <sup>d</sup> , M, V, X, Y, 2, 4 (33.3%)	C, D, G <sup>d</sup> , N, P, R, T, W, 1 (30.0%)	J, K <sup>c</sup> , O, Q, S (16.7%)
	Large	E, F, H, L (13.3%)	A, B, C (10.0%)	D, I <sup>d</sup> , J <sup>d</sup> , K <sup>d</sup> , M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z, 1, 2, 3, 4(73.3%)	G (3.3%)
Child	With child	H, I <sup>a</sup> , J, K, Z (16.7%)	A, B, C, D, E <sup>a</sup> , F, G, L <sup>d</sup> , M, N, O, P, T, U, V, X, Y, 2, 3, 4 (66.7%)	Q, R, S <sup>d</sup> , W, 1 (16.7%)	(0.0%)
	Without child	H, L <sup>c</sup> , S <sup>c</sup> , Z, 3 (16.7%)	A, B, C, X, 2, 4 (20.0%)	N, O, T, Y, 1 (16.7%)	D, E <sup>b</sup> , F, G, I <sup>b</sup> , J, K, M, P, Q, R, U, V, W (46.7%)
Number of visits to the interpretive trail	First time	U, Z, 3 (10.0%)	B, M, X, Y, 2, 4 (20.0%)	A, C, E, H, L, N, O, R, S, T, V, W, 1(43.3%)	D, F, G, I, J, K, P, Q (26.7%)
	2-3 times	H, I, J, Z, 3 (16.7%)	A, E, F, G, L, M, N, O, P, T, V, W, X, Y, 4(50.0%)	B, C, D, Q, U, 1 (20.0%)	K, R, S, 2 (13.3%)
	≥4 times	B, E, G, H, I, U, V, 2 (26.7%)	A, X, Z, 3, 4 (16.7%)	C, N, S, T, 1 (16.7%)	D, F, J, K, L, M, O, P, Q, R, W, Y(40.0%)

\*See Table 2 for A-Z and 1-4.

\*For statistical comparison, independent samples t-test and one-way ANOVA were used.

<sup>ab</sup> represents <sup>a</sup> is larger than <sup>b</sup> in importance at 0.05 level.

<sup>cd</sup> represents <sup>c</sup> is larger than <sup>d</sup> in performance at 0.05 level.

보였으며, “해설판 크기의 적절성(J)”, “해설판 색채의 조화성(N)”, “글자색채의 적절성(O)”, “해설판 내용의 참신성(Y)” 항목에 대해서는 여성이 남성보다 모두 낮은 성취도를 나타냈다(Table 3).

여성이 남성에 비하여 ‘CH’ 항목율이 높게 나타난 원인 중의 하나로서 여성그룹이 남성그룹에 비하여 많은 고학력자를 포함하며 현 해설판에 비판적인 경향을 보이는 저연령 그룹에 속할 가능성(남성: 53.0%, 여성: 74.8%)이 높다는 점을 생각할 수 있다. 그러나 또 다른 분석에 의하면 저연령 그룹에 고학력자가 많으며 저연령 그룹에 높은 여성빈도에도 불구하고 남성과 여성간의 고학력자 빈도(남성: 61.8%, 여성: 66.2%)에 차이가 없는 것으로 나타나 교육수준과는 관계가 없는 것으로 판단된다. 아동동반 여부는 ‘CH’ 항목율과의 중요한 관련 변수로서 아동동반 그룹이 아동부동반 그룹보다 높은 ‘CH’ 항목율을 보였다(Table 3). 따라서 여성그룹이 남성그룹에 비하여 더 높은 아동동반율을 보인다면 여성그룹과 여성그룹의 높은 ‘CH’ 항목율과의 관계를 설명할 수 있을 것으로 예측했지만, 분석결과에 따르면 남성과 여성 간에 아동동반 빈도(남성: 26.8%, 여성: 26.0%)에도 역시 차이가 없는 것으로 나타나 교육수준이나 아동동반 여부 이외의 다른 요인이 이들 관계에 작용하였을 것으로 판단된다. 해설판을 통한 아동교육에 대한 관심 및 아동의 의사 반영 정도에 대한 남녀 간의 차이를 포함하여 다른 관련인자들과 여성그룹의 높은 저연령 그룹의 빈도가 어떻게 높은 ‘CH’ 항목율과 관련이 되는지에 대한 보다 구체적인 연구를 통하여 결과에 대한 보다 나은 설명이 가능할 것이다.

## (2) 연령별

연령별로는 ‘저연령(35세 이하)’ 그룹의 경우 ‘CH’ 항목이 13개(43.3%)로 나타난 반면, ‘중연령(36-45세)’과 ‘고연령(46세 이상)’ 그룹은 이에 속한 항목이 없으므로 조사되었다(Table 3).

저연령 그룹은 해설판의 글자디자인, 색채, 그림, 해설판의 높이, 해설판 내용 등 다양한 항목에 대하여 시급한 개선이 필요하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 저연령 그룹은 가장 활동이 활발한 계층으로 타 국립공원이나 자연공원 및 휴양지역의 방문경험, 환경교육, 인터넷이나 기타 정보원을 통하여 관련 정보를 접할 기회가 가장 많은 그룹이다. 따라서 이 그룹은 현 자연관찰로의 해설판 상태를 그대로 수용하기 보다는 타 지역 또는 다른 사례와 비교를 통한 평가가 가능한 집단이며 (Schreyer *et al.*, 1976; West, 1981) 이는 타 그룹에 비하여 현 해설판 속성의 많은 항목에 대하여 문제점을 인식할 수 있는 주요 요인이 될 수 있다. 또한 다른 두 그룹에

비하여 저연령 그룹에 해설판 속성에 대하여 비판적 경향을 보이는 여성(저연령: 54.6% 중연령: 33.8%, 고연령: 26.5%)과 고학력 응답자(저연령: 73.1%, 중연령: 48.5%, 고연령: 44.1%)의 빈도가 높다는 점도 저연령 그룹의 높은 ‘CH’ 항목율과 관련이 될 수 있다고 생각된다.

## (3) 교육수준별

교육수준은 저학력 그룹(고졸이하)과 고학력 그룹(대재이상)으로 분류하였다. 고학력 그룹은 11개(36.7%) ‘CH’ 항목을 포함하였지만 저학력 그룹의 경우에는 ‘CH’에 포함된 항목이 없는 것으로 분석되었다.

고학력 그룹이 저학력 그룹에 비하여 “해설판 높이의 적절성(M)”, “해설판 내용의 흥미성(X)”, “해설판 내용의 참신성(Y)”, “해설판 내용의 신뢰성(Z)”, “해설판 내용의 명료성(2)”, “해설판 내용 선택의 적절성(3)” 등 해설판 내용 관련속성에 통계적으로 높은 중요도를 보이는 경향이 있는 것으로 나타났다.

이와 같은 학력별 차이는 앞서서도 언급했듯이 고학력 그룹이 많은 경험과 정보 및 지식을 통해 형성된 준거 기준을 토대로 해설판을 비교 평가하는 반면에, 이에 대한 경험이나 지식이 상대적으로 적은 저학력 그룹의 경우는 준거기준이 확실히 형성되지 않아 현재의 상태를 그대로 수용하는 경향이 있을 수 있다(Schreyer *et al.*, 1976; West, 1981). 저학력 그룹의 경우 ‘PO(과잉노력 지양)’ 항목율이 60.0%로 고학력 그룹의 13.3%에 비하여 훨씬 더 높게 나타난 것도 위의 가설을 뒷받침하는 것으로 보인다.

## 2) 방문 형태별

### (1) 방문그룹형태별

응답자의 방문그룹형태별로는 각 그룹의 응답자수가 통계분석이 가능한 “친구와 동료”, “가족과 친척”, “연인” 세 그룹을 비교한 결과, 이들 세 그룹 간에 모든 항목에 대한 중요도와 성취도에 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 3).

### (2) 방문그룹크기별

방문그룹의 크기는 그룹수에 따라 세 그룹(소그룹: 1-2명, 중그룹: 3-5명, 대그룹: 6명이상)으로 분류하였다. 방문그룹 크기별 IPA 결과에 의하면, 중그룹의 경우는 총 30개 항목 중 10개 항목(33.3%)이 ‘CH’에 속하여, 소그룹의 5개 항목(16.7%), 대그룹의 3개 항목(10.0%)보다 높은 ‘CH’ 항목율을 보였다(Table 3). 중그룹이 가장 높은 ‘CH’ 항목율을 나타낸 것은 응답자의 방문목적 및 그에 따른 해설에 대한 관심도와 관련이 될 수 있다. 3-5명으로 구성된 중그룹의 경우는 자연경험이나 등반을 주목적으로 하는 소그룹이나 관광 또는 친목도모를



주목적으로 하는 대그룹과는 달리 가족단위 집단으로서 아동을 동반할 가능성이 높으며 아동의 자연 및 환경교육에 가장 많은 관심을 가진 집단일 것으로 예측된다.

방문그룹 크기별 중요도는 모든 항목에서 대, 중, 소, 세 그룹 간에 통계적 차이가 없는 것으로 나타났지만 성취도는 소그룹이 중그룹의 “글자간 간격의 적절성(F)”, “글줄간격의 적절성(G)”과 대그룹의 “해설판 제작재료의 적절성(I)”, “해설판 크기의 적절성(J)”에 비하여 높게 나타났으며, “해설판과 보는 사람과의 거리의 적절성(K)”은 소그룹과 중그룹이 대그룹에 비하여 높은 성취도를 보였다. 대그룹이 소그룹 또는 중그룹에 비하여 “해설판 크기의 적절성(J)”과 “해설판과 보는 사람과의 거리의 적절성(K)” 항목에 낮은 성취도를 나타낸 것은 해설판 이용의 편리성과 관련될 수 있다. 대그룹의 경우 많은 사람이 함께 해설판을 보아야 하기 때문에 보다 원거리에서 해설판의 글자를 읽을 수 있어야 한다(Ham, 1992). 따라서 현재의 해설판이나 글자 크기는 대그룹이 이용하기에는 불편한 점이 있을 수 있다.

### (3) 아동동반여부별

아동동반 여부별로는 아동동반그룹의 ‘CH’에 속한 항목이 20개(66.7%)인 반면, 아동부동반 그룹은 6개(20.0%)로 나타났다. 아동동반 그룹의 ‘CH’ 항목은 아동부동반 그룹의 모든 ‘CH’ 항목을 모두 포함하였다(Table 3). 아동동반 그룹의 경우는 Table 3에 나타난 것처럼 글자디자인, 색채구성, 그림, 해설판의 내용, 해설판 높이와 관련한 항목들이 ‘CH’에 포함된 것으로 나타났다.

아동동반 그룹은 아동부동반 그룹에 비하여 “한 줄의 글줄길이의 적절성(E)”과 “해설판 제작재료의 적절성(I)”에 높은 중요도를 보였다. 성취도는 아동동반 그룹이 아동부동반 그룹보다 “해설판의 높이(L)”와 “그림이 해설판 전면적에서 차지하는 비율(S)” 항목에서 낮게 나타났다.

이처럼 아동동반 그룹이 ‘CH’에 많은 항목을 포함한 것은 응답자가 설문답변시 동반한 아동의 관점을 반영하였기 때문일 수 있다. 아동동반 그룹은 글자채, 글자크기, 글자수, 그림, 색채, 해설판 내용 등 다양한 항목에 대하여 보다 민감한 반응을 보였으며, 특히 해설판의 높이는 다른 변수의 그룹에서는 모두 ‘KUGW’ 항목에 포함되었지만 아동동반 그룹에서만 ‘CH’에 포함되어 응답자의 방문목적이나 아동의 견지를 반영한 것이라는 예측을 지지하는 것으로 보인다.

아동동반 그룹은 가장 높은 ‘CH’ 항목율(66.7%)을 보인 그룹으로서 현 해설판 디자인은 아동동반 그룹 및 아동(만약 아동동반 그룹의 평가가 아동의 의견을 반영

한 것이라는 판단이 옳다면)을 위한 적절한 관리가 이루어지지 못하고 있는 것으로 보인다.

### (4) 방문경험정도별

자연관찰로 방문경험 횟수별로는 ‘첫 방문(1번 방문) 그룹’, ‘2-3번 방문 그룹’, ‘4번 이상 방문 그룹’ 3개 그룹으로 나누어 비교한 결과, 모든 항목의 중요도와 성취도에 통계적 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 실행적 자상에서의 각각의 항목율에는 차이가 있는 것으로 조사되었다. ‘KUGH’ 항목율을 보면 ‘4번 이상 방문 그룹’은 26.7%, ‘2-3번 방문 그룹’의 경우는 16.7%, ‘첫 방문 그룹’은 10.0%로 나타났다. 이는 ‘첫 방문 그룹’ 경우 현 해설판 상태를 평가할 준거기준이 없는 상태에서 현 상태를 그대로 수용하는 경향이 있기 때문에(Schreyer et al., 1976) ‘KUGW’ 항목율이 높을 것이라는 예측과는 다른 결과이다. 또한, 심층분석에 의하면 방문경험 정도에 따른 연령층, 학력층, 성별에 따른 빈도에도 커다란 차이가 없는 것으로 나타나 이들 변수와의 관련가능성을 추정하기도 어렵다.

방문경험정도를 단지 현 자연관찰로 방문경험 횟수만으로 측정하는 것은 충분치 않은 것으로 판단된다. 앞서도 언급했듯이 응답자들이 해설판 속성에 대하여 현장 방문경험만을 토대로 평가하기보다는 다양한 요소들을 통하여 형성된 준거기준을 바탕으로 평가할 가능성이 크기 때문이다. 따라서 방문경험을 측정하기 위해서 현장 방문경험뿐 만 아니라 방문했던 자연관찰로(해설로)의 수, 자연관찰로를 방문한 총 횟수(Schreyer et al., 1984; Hammitt and McDonald, 1983) 및 여타 경로를 통한 직·간접 경험 등을 총괄한 다차원 척도를 이용하는 것이 바람직하다고 생각된다.

## 4. 제 언

본 연구결과에 따르면 성별, 연령, 교육수준, 아동동반 유무, 동반그룹 크기에 따라 중요도와 성취도 및 ‘CH’ 항목율에 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 여성그룹, 저연령층, 고학력자, 아동동반그룹, 3-5명의 중그룹이 타그룹에 비하여 자연관찰로 내의 현 해설판 속성에 대하여 상대적으로 많은 문제를 느끼고 있는 것으로 판단된다.

본 연구결과를 토대로 한 자연관찰로 내 해설판 관리 개선방안 및 지침은 다음과 같이 요약될 수 있다. 첫째, 전반적 IPA 결과만을 토대로 한 해설판 평가 및 개선 노력은 다양한 탐방객 그룹을 만족시키는데 한계가 있으며 해설판의 비효율적 관리로 이끌 수 있다. 탐방객의 인구사회학적 특성, 방문목적 및 방문행태 등에 따라 세분

화된 구체적인 IPA 자료를 토대로 관리계획 및 실행이 이루어져야 한다.

둘째, 현 자연관찰로 해설판 디자인은 아동동반 그룹 및 아동을 위한 적절한 관리가 이루어지지 못하고 있는 것으로 보인다. 현 자연관찰로의 경우 아동동반그룹의 비율이 26.4%로 나타났다지만 실제로 관찰로를 이용하는 아동 및 학생을 수의 관점에서 본다면 상당한 수에 이를 것으로 추정된다. 아동에 대한 자연 및 환경교육의 중요성, 아동탐방객의 방문율과 증대 추세 등을 고려한다면 이들에 대한 보다 큰 관심과 이들의 의견과 기호를 반영한 구체적인 자료수집을 토대로 한 적극적인 개선노력이 요구된다.

셋째, 해설판의 효과성 및 효율성을 증진시키기 위해서는 특정그룹을 배제하지 않고 가능한 한 다양한 탐방객을 모두 함께 만족시킬 수 있는 대안의 모색이 필요하다. 본 연구의 자료분석 결과를 토대로 볼 때, 이를 위한 하나의 대안은 아동그룹을 표적시장으로 선정하고 이들 특정 그룹을 위하여 집중적으로 자연관찰로 해설판 관리를 시행하는 것이다. 한국산림휴양학회(2001)에 따르면 다양한 탐방객을 대상으로 동시에 해설을 하여야 하는 경우 아동을 주 대상으로 한 해설을 할 것을 권장하고 있다. 많은 사람들이 아동에 대한 자연 및 환경 교육의 중요성을 인식하고 있으며 아동을 주 대상으로 하는 해설이 성인 탐방객들에게도 해설내용에 대하여 보다 쉽게 이해할 수 있도록 도움을 줄 수 있기 때문이라고 생각된다. 또한 아동동반 그룹은 다른 변수 그룹에 비하여 가장 많은 'CH' 항목을 포함하고 있으며, "그림이 해설판 전 면적에서 차지하는 비율(S)", "글자와 여백면적 비율(W)" 이외에 다른 변수의 그룹들이 포함하고 있는 'CH' 항목을 모두 포함하고 있다. 따라서 아동동반그룹 중심의 해설판 관리를 통하여 다양한 탐방객 그룹을 만족시킬 수 있는 효율적 해설을 기대할 수 있을 것이다.

넷째, 높이 약 2m의 현재 수직 해설판의 높이를 낮추어 경사면 해설판으로 바꾸는 해설판 하드웨어의 전면적인 개조가 필요하다. 이것은 아동뿐만 아니라 성인 탐방객도 해설판을 쉽게 이용할 수 있도록 하며 관찰로 주변의 자연경관 훼손이나 주변경관과의 부조화, 시각차단의 문제점 등을 해결하는 데에도 도움이 될 것이다.

다섯째, "오자, 탈자, 띄어쓰기(H)"는 모든 변수의 그룹에서 공통적으로 잘 관리되고 있는 속성으로서 현재의 상태를 계속 유지할 수 있도록 노력하여야 한다. 그러나 나머지 항목에 대해서는 탐방객을 고려한 세부적인 관리계획 및 시행이 요구된다.

마지막으로, 현재의 저조한 자연관찰로 이용률을 증대시키기 위한 노력이 필요하다. 저조한 이용률에 대한

이유를 밝히기 위한 선행 조사가 필요하며 이를 토대로 한 적절한 대책이 강구되어야 한다. 만약 문제의 주요 원인이 탐방객들의 자연관찰로의 존재유무, 위치, 목적 등에 대한 무지나 관심부족에 있다면 관리기관의 적극적인 홍보와 안내가 필요할 것이다.

## 5. 연구의 한계와 향후 연구

본 연구와 관련하여 추후 연구가 필요한 문제는 다음과 같이 정리될 수 있다. 첫째, 본 연구에서는 아동동반그룹의 답변을 통해서 아동의 의견 및 평가를 유추하였다. 그러나 아동동반 그룹의 답변이 아동들의 기호나 의사를 반영한 것인지, 아니면 아동의 관점에 대한 추측에 기반을 둔 부모나 보호자의 주관적 의사인지를 본 조사 자료만으로는 확인이 어렵다. 이에 대한 보다 구체적인 조사를 통하여 아동동반그룹의 성인 응답자와 아동응답자의 직접적인 답변의 일치성에 대한 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 단지 몇 가지 탐방객의 인구사회학적 배경과 방문행태를 토대로 일차적인 시장세분화를 시도하였지만 변수들의 결합을 통하여 보다 세부적 시장세분화를 통한 IPA 분석이 가능할 것이다. 이를 위해서는 보다 큰 데이터의 수집이 필요하다.

셋째, 본 연구에서 선정된 변수의 그룹간의 IPA 결과의 차이에 대한 보다 확실한 설명을 위해서는 심층인터뷰나 참여관찰 등 정성적 자료수집 방법을 이용한 추후 연구가 도움이 될 것이다.

넷째, 'CH' 항목의 수(비율)와 만족도 및 기타 평가척도간의 관계를 살펴봄으로써 'CH' 항목율이 탐방객의 해설판 디자인을 통한 경험의 질과의 연관성을 구명할 필요가 있다. 이것은 'CH' 항목율이 해설판에 대한 만족도나 기타 평가척도를 대변할 수 있는지에 대한 판단여부 결정에도 도움이 될 것이다.

마지막으로 자연관찰로의 해설판에 대한 IPA 및 여타 평가를 위한 표준화된 해설판 디자인 항목의 개발이 필요하다. 학계나 실무자들이 다양한 상황에서 보다 용이하게 이를 적용하고 활용할 수 있기 때문에 관리 및 작업 수행의 효율성을 증진시킬 수 있을 것이다. 이를 위해서는 해설판 디자인 관련 속성에 대한 보다 철저한 조사를 통한 항목의 선정, 이들 항목에 대한 신뢰도와 타당성 분석을 통한 면밀한 검증작업이 선행되어야 한다.

## 인 용 문 헌

구태익(1995) 중요도-성취도 분석에 의한 청소년수련시설 운영실태 조사연구. 한국조경학회지 23(2): 137-147.

- 김상오(2005a) 자기안내식 해설판 글자의 가독성에 영향을 미치는 요인들. 한국임학회지 94(6): 362-369.
- 김상오(2005b) 등산로 관리상태에 대한 구간별 중요도-성취도 분석결과와 비교. 한국임학회지 94(6): 351-361.
- 김성일(1991) 중요도-성취도 분석에 의한 공원경영평가. 한국임학회지 80(1): 103-108.
- 김성일, 황영현(1997) '스스로 알아보는' 안내해설판의 교육적 효과. 환경교육 10(2): 213-227.
- 박석희, 윤상현, 박상곤(2003) 농촌관광 촉진을 위한 중요도-성취도 분석. 한국공원휴양학회지 5(2): 116-126.
- 서용철, 심규원, 이주희(2002) 탐방객 특성에 따른 국립공원 시설물의 중요도-성취도 연구. 한국산림휴양학회지 6(1): 63-71.
- 서철현, 송은주, 이상돈(2003) 자연휴양림 이용객들의 이용후 평가에 관한 연구: 중요도-성취도(IPA) 기법을 중심으로. 문화관광연구 5(2): 169-188.
- 손중은, 송형섭(2000) 자기안내식 환경해설판 디자인에 관한 연구. 산림휴양연구 4(3): 43-54.
- 손중은, 송형섭(2002) 자기안내식 환경해설판의 기능효과 분석: 흥릉수목원을 중심으로. 한국임학회지 91(6): 742-749.
- 송영미(1999) 중요도-성취도 분석을 이용한 자연휴양림 관리방안에 관한 연구: 유명산-축령산 자연휴양림을 사례로. 건국대학교 석사학위논문, 67쪽.
- 오정학, 김유일(2001) 중요도-성취도 분석에 의한 주제공원 계획요소 평가: 에버랜드를 사례로. 한국조경학회지 29(4): 34-43.
- 이주희, 한상열, 심규원(2001) 중요도-성취도 분석을 이용한 국립공원 시설물에 관한 연구. 산림휴양연구 5(2): 61-68.
- 전경수(1999a) 내장산국립공원지역의 환경해설판에 의한 해설기능 평가. 원광대 생명자원과학연구 21: 104-109.
- 전경수(1999b) 환경해설판의 해설능력에 영향을 미치는 요인. 산림휴양연구 3(1 & 2): 29-38.
- 조윤주, 안기완, 김상오(2001) 중요도-성취도 분석에 의한 내장산 국립공원 탐방안내소의 개선방안. 산림경제연구 9(1): 15-27.
- 최정우(1999) 중요도-성취도 분석을 이용한 도시공원 관리운영 방안: 한강시민공원의 사례를 통하여. 건축·도시환경연구 7: 141-149.
- 한국산림휴양학회(2001) 숲과 자연환경 해설 안내. 수문출판사, 213쪽.
- 홍성권(1995) 중요도-성취도 분석을 이용한 도시공원의 관리방안에 관한 연구: 어린이 공원을 사례로. 한국조경학회지 23(3): 94-105.
- Fazio, J. R. and D. L. Gilbert(1986) Public relations and communication for natural resource managers. Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company, 399pp.
- Guadagnolo, F.(1985) The Importance-Performance Analysis: An Evaluation and Marketing Tool. Journal of Park and Recreation Administration 3(2): 13-22.
- Ham, S. H.(1992) Environmental Interpretation: A practical guide for people with big ideas and small budgets. Golden, Colorado: North American Press. 456pp.
- Hammit, W. and C. McDonald(1983) Past-on-site experience and its relationship to managing river recreation resources. Forest Sciences 29: 262-266.
- Hollenhorst, S., D. Olson 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 Park and Recreation Administration 10(1): 1-11.
- Martilla, J. A. and J. C. James(1977) Importance-performance analysis. Journal of Marketing 41(1): 77-79.
- Mengak, K. K., F. D. Dottavio and J. T. O'Leary(1986) Use of importance-performance analysis to evaluate a visitor center. Journal of Interpretation 11(2): 1-13.
- O'Leary, J. T, M. B. Adams and L. W. Parker(1981) Importance-performance analysis: An aid to problem identification in urban river recreation development. Symposium proceedings of Unified River Basin Management-Stage II, American Water Resources Association, October, Minneapolis, MN.
- Ryder, J.(1979) The Case for Legibility. New York: The Moretus Press Inc. 77pp.
- Sharpe, G. W.(1982) Interpreting the Environment. New York: John Wiley & Sons, 694pp.
- Schreyer, R., J. Roggenbuck, S. McCool, L. Royer and J. Miller(1976) The Dinosaur National Monument Whitewater River Recreation Study. Logan, UT: Utah State University.
- Schreyer, R., D. Lime and D. Williams(1984) Characterizing the influence of past experience on recreation behavior. Journal of Leisure Research 16: 34-50.
- Wallace, S. J., O'Leary, F. D. Dottavio and J. Peine(1985) Evaluation of management performance in campgrounds. Proceedings: Southeastern Recreation Research Conference, Myrtle Beach, South Carolina. pp. 123-134.
- West, P.(1981) On-site Social Surveys and the Determination of Social Carrying Capacity in Wildland Recreation Management. USDA Forest Service Research Note NC-254.