

자연휴양림 숙박시설만족도 모형연구

이기철* · 강기래**

*경북대학교 농업생명과학대학 조경학과 · **경북대학교 대학원 조경학과

Model Study on the Level of Satisfaction for Recreation Forest Accommodations

Lee, Kee-Cheol* · Kang, Kee-Rae**

*Dept. of Landscape Architecture, Kyungpook National University

**Dept. of Landscape Architecture, Graduate School, Kyungpook National University

ABSTRACT

Research into the use of recreation forest accommodations, the main facilities in these forests, and user satisfaction with them has been carried out for recreation forests in the suburbs of Daegu and Gyeongsangbukdo. This study aimed at providing background material to support the increasing demand to improve the facilities of recreation forests and to educate recreation forest staff about how to provide better service.

User satisfaction with recreation forests as determined through regression analysis was affected by the following factors in this order: indoor recreation, the indoor space, outdoor recreation, time satisfaction factor, and activity opportunities.

The level of satisfaction is affected by the force of factors above. The order of effective offerings of accommodations is presented according to the results.

Key Words: User Satisfaction, Regression Analysis, Factor Analysis, Satisfaction Level

1. 서론

최근 우리 경제의 급속한 발전에 따른 소득 수준의 향상과 기술혁신에 따른 고도 산업사회로의 변천은 우리 생활 전반에 많은 변화를 가져오고 있다. 이 가운데

가장 두드러지게 나타나는 변화는 시간적인 여유와 마음의 여유를 찾고자 하는 여가에 대한 인식과 여가활동 내용의 변화이다. 여가를 즐기는 방법도 과거의 소극적인 휴식개념에서 벗어나 좀 더 적극적으로 자신을 표현하고 참여함으로써 능동적인 형태로 변화하고 있다(윤

지환과 김수진, 2003). 국가경제의 양적, 질적인 팽창으로 인한 국민경제수준의 향상과 2005년 기준 도시화를 80.8%(통계청, 2006)의 진행으로 인한 산림에 대한 인간의 회귀욕구와 휴양에 대한 공익적 기능으로의 역할이 점점 더 많아지는 추세이다. 이러한 휴양수요를 충족시키기 위한 공간으로 산림이 가장 각광을 받으면서 자연휴양림이 가진 종합 산림휴양 공간의 중요성이 더욱더 커지고 있다. 이에 산림청에서는 1988년 유명산 자연휴양림을 시작으로 2005년 말 현재 전국 117개소, 면적으로는 약 134,259ha에 이르는 휴양림을 조성하였다(산림청, 2006).

하지만 자연휴양림의 조성이 이용자 중심이 아닌 공급자 중심 위주로 이루어져 왔기 때문에 자연휴양림의 양적인 팽창에 비해 질적인 변화는 크게 향상되지 않고 있음을 알 수 있다. 또한 전국에 조성되어 있는 자연휴양림은 그 휴양림이 가진 지리적, 환경적 특성뿐만 아니라 이용자의 특성도 자연휴양림별로 차이가 있음에도 불구하고 자연휴양림 설계기준에 의거 뚜렷한 차별성이 없는 자연휴양림이 조성되어 왔다. 따라서 향후에는 공급자에서 이용자 중심으로의 접근, 양적인 것에서 질적인 것으로의 접근, 하드웨어에서 소프트웨어 중심으로의 접근 등의 필요성이 대두되고 있다(송은주, 2003).

2004년부터 본격적으로 시행된 주 5일제의 시행으로 인한 여가의 패턴이 찾아와 머무르는 관광, 자아개발을 위한 여가시간의 소비 등으로 자연휴양림의 산림휴양 공간으로서의 필요성이 더욱더 증대되고 있다. 이 중 자연휴양림의 숙박시설은 머무르는 관광을 위한 필수조건이 됨과 동시에 휴양림의 중심이 되는 시설이다. 또한 자연휴양림의 수익 면에서 가장 큰 비율을 차지하고 이용자의 만족에 중요한 영향을 주는 시설이다.

본 연구는 대구 경북지역 내에 위치한 자연휴양림 중 4곳을 선정하여 자연휴양림 숙박시설 이용자를 대상으로 이용만족도와 그에 따른 독립변수의 속성들을 알아보고 이용만족을 최대화 할 수 있는 모형식을 구축하는데 그 목적이 있다. 따라서 본 연구의 구축된 만족도 모형으로 최근 문제점으로 제시되고 있는 휴양림의 설비나 서비스 개선작업의 준비를 위한 기초자료의 제

공으로 이용객들에게 수준 높은 휴양기회를 제공하는 데 그 목적이 있다.

II. 연구의 범위 및 방법

1. 공간적 범위

본 연구는 자연휴양림 숙박시설에 대한 이용만족도를 조사하기 위해 대구, 경북지역에 위치하고 있는 자연휴양림 4곳을 선정하여 기초자료 조사 후 설문을 통한 분석을 실시하였다. 자연휴양림 설계기준(산림청, 1990)에는 지역적 입지유형에 따른 분류상 도시근교형을 도시민들이 1일을 주기로 하는 일상생활에서 이용 가능한 옥내 레크리에이션 장소로서 도시근교림 이상을 벗어나지 못하고 일상적 도시생활 주기에 따른 레크리에이션 활동이나 행태에 따라 이루어지는 자연휴양림형이 결정된다고 정의되어 있다. 또한 산간 오지형이나 도시산간의 중간형의 정의도 구체적으로 분류할 수 있는 기준이 제시되어 있지 않고 추상적인 구분의 제시만 하고 있다. 따라서 도시화율 80.5%에 이르고 전국이 1일 생활권에 속하는 현재, 위치상의 기준으로 유형을 분류한다는 것은 합당하지 않다는 생각으로 대구 광역시를 기준으로 거리와 이동시간을 고려해 대구 근교 비슬산자연휴양림, 경북 군위 장곡자연휴양림, 경북 의성 금봉자연휴양림, 경북 안동 계명산자연휴양림 등 4곳을 선정하였다(표 1 참조).

2. 내용적 범위

본 연구는 대구시 근교의 자연휴양림을 거리와 이동시간을 기준으로 4곳을 선정하여 자연휴양림 숙박시설 이용자들의 기본적 이용행태와 숙박시설 선택의 기준이 무엇인지 분석하였다. 또한 각각의 휴양림이 가진 자원적 특성이나 지리적, 환경적 특성으로 인한 차이점이 휴양림별로 어느 정도 만족도에 영향을 미치는지 분석하였고, 각각의 휴양림별 만족도 결정요인을 분석하였다. 그리고 이러한 연구결과를 바탕으로 향후 휴양림 숙박시설 개선 및 유지관리에 대한 기초 정보를 제공하고자 하였다.

표 1. 조사대상지 4개소 휴양림의 개요

구분	개장 년도	위치	면적(ha)	숙박시설(동)		주요시설
				숲속의 집	휴양관	
비슬산	1996	대구시 달성군 유가면 용리	341	10	6	비슬산암괴류, 얼음동산, 산림욕장 등
계명산	1997	경북 안동시 길안면 고란리	250	12	10	황토방, 물놀이장, 모험동산 등
장곡	1997	경북 군위군 고로면 장곡리	261	8	4	수영장, 삼림욕장, 자연관찰원 등
금봉	2004	경북 의성군 옥산면 금봉리	412		12	분수대, 시화의 산길, 야외무대 등

3. 조사 및 분석방법

기초조사로는 조사대상휴양림의 위치, 기본적 시설 현황, 이용객현황, 자연자원 등을 문헌 및 인터넷을 통하여 정리하였다. 그리고 부족한 점은 사전답사와 전화문의 등을 통하여 가장 적절한 설문조사 시기와 방법을 정하였다.

기초조사와 선행연구 검토를 통해 작성된 설문지를 조사원 사전교육을 2회 실시한 후 각 휴양림별로 직접 방문조사하였다. 설문 일시는 2006년 6월 17일, 6월 24일, 6월 25일, 7월 15일, 7월 21일 5회에 나누어 숙박시설 이용자들에게 직접 설문을 하였다. 연구 장소별 설문 부수는 장곡자연휴양림이 99부 설문지 중 불성실 응답지 7부를 제외한 93부, 비슬산 자연휴양림은 89부 중 불성실 응답지 7부를 제외한 82부를, 계명산 자연휴양림은 98부 중 9부를 제외한 89부를, 금봉 자연휴양림은 48부 중 4부를 제외한 44부를 분석에 이용하였다. 장곡, 비슬산, 계명산 자연휴양림에 비해 금봉자연휴양림의 설문부수가 상대적으로 적은 것은 금봉자연휴양림의 규모가 타 휴양림에 비해 작으며, 숙박시설 또한 숲속의 집이 없이 산림문화 휴양관만 조성되어 있어서 이용객 수가 상대적으로 적다. 따라서 타 휴양림과 비슷한 설문부수로 비교를 하기에는 다소 무리가 있어서 상대적으로 적은 설문 조사를 하였다. 설문부수는 총 334부 중 불완전응답자와 불성실 응답응지 26부를 제외한 308부를 분석에 이용하였다. 상기 기술된 통계처리는 SPSS 12.0 윈도우용 프로그램을 이용하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 신뢰도 분석

하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용할 경우에, 해당 문항에 대하여 가능한 모든 반분신뢰도(split-half reliability)를 구하고 이들의 평균을 산출하여 그 질문의 내적인 일관성을 가지고 있는가를 통계적으로 증명하는 내적 일관성 지수인 크론바하 알파(Chronbach' alpha) 계수를 이용하여 신뢰도를 분석하였다.

이용자의 숙박시설의 만족도에 대한 27가지의 독립 변수에 대한 신뢰도 분석은 항목-검사 총점 간 상관(items-total correlation), 크론바하 알파 등이 이용되었으며, 각 개별 변수와 그 변수를 제외한 변수로 구성된 척도와의 상관관계를 의미하는 항목-검사간 총점 간 상관은 인터넷의 경우만 0.2857로 일반적인 기준인 0.3에 약간 미달이며, 그 이외 26항목은 모두 0.3531~0.6348로 일반적인 기준 0.3을 상회하고 있다.

기존 연구 결과에 의하면 탐색적인 연구 분야에서는 크론바하 알파계수가 0.6 이상이면 충분하고, 기초분야에서는 0.8, 그리고 중요한 응용이 요구되는 응용분야 연구에서는 0.9 이상이어야 한다고 주장하고 있다(노형진, 2001). 본 연구에서는 크론바하 알파값이 0.9172로 일반적인 기준 0.6을 훨씬 상회하는 수치이다. 그리고 다른 어떠한 변수를 제거하더라도 나타날 수 있는 알파값(alpha if items deleted)이 인터넷이란 변수를 제거했을 때 높아질 수 있는 알파값은 0.0026으로 크게 높지 않아 변수에서 제외하지 않았다. 따라서 27개 항목 모두 동일한 개념을 갖는 변수로 볼 수 있다.

2. 요인분석

기존의 선행 연구와 숙박시설 만족도에 영향을 미치는 물리적인 요인과 정신적인 요인의 27개 변수 항목을

대구 경북지역 4곳의 자연휴양림을 대상으로 작성된 자료 행렬을 근거로 휴양림 숙박시설 만족요인을 효율적으로 추출하기 위한 요인분석의 결과는 표 2와 같다.

1) 제1번 요인

인자 부하량을 토대로 구성하는 변수를 살펴보면 쓰레기처리의 용이성, 직원과 연락의 편의성, 문제해결의 신속성, 직원의 친절성, 창문(채광)의 크기, 조명의 밝기 순이었으며, 숙박객들의 휴양에 영향을 미치는 외부적인 요인이라 판단되어 외적 휴양요인이라 명명하였다. 제1번 요인은 총분산량의 12.2%의 설명력을 가지며, 각각의 휴양림숙박시설의 만족도에 영향을 미치는 범위는 다음 장에서 휴양림별로 구분하여 기술하기로 한다.

2) 제2번 요인

인자부하량을 토대로 구성하는 변수를 살펴보면 주위의 조용함, 심신의 휴양, 가족간의 휴식, 독립된 공간, 방음(조용함)이 잘 되는지의 순이었다. 자연휴양림의 설립취지나 방문객들의 방문목적에 따른 빈도분석의 결과에서와 마찬가지로 내적, 정신적 휴양을 목적으로 방문하는 빈도가 가장 높고, 또 그에 따른 기대 만족도가 높기 때문에 제2번 요인을 내적 휴양요인으로 명명하였으며, 11.8%의 설명력을 나타내고 있다.

3) 제3번 요인

제3번 요인을 구성하는 변수들을 살펴보면 욕실, 화장실에 대한 만족도, 취사시설, 침구류, 난방, 방의 구조, 시설의 청결성 등이며, 제3번 요인이 속하는 변수의 속성을 살펴보면 주로 숙박시설 내부와 관련된 요인이 대다수를 차지하여 내부 공간적 만족요인이라고 명명하였으며, 11.3%의 설명력을 나타내었다. 위 2번 요인과 3번 요인은 각 휴양림별로 다변량 분석 기법으로 고찰하여도 휴양림 숙박시설 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인들이다.

4) 제4번 요인

인자부하량을 토대로 구성하는 변수를 살펴보면 예약의 편리성, 입 퇴실 절차의 용이성, 방의 크기, 외부환

표 2. 숙박시설만족도 결정요인분석

항목	성분					
	1	2	3	4	5	6
쓰레기	0.713	-0.034	0.124	0.202	0.250	-0.071
직원과 연락	0.685	0.190	0.094	0.080	0.096	0.287
문제 해결	0.673	0.231	0.124	0.112	0.202	0.230
직원의 친절	0.576	0.366	0.203	0.103	0.094	0.270
창문 크기	0.569	0.001	0.278	0.164	0.335	0.018
조명	0.474	0.016	0.199	0.378	0.395	0.017
주위의 조용	0.170	0.757	0.104	0.169	-0.034	0.103
심신의 휴양	0.241	0.729	0.158	0.055	0.214	-0.084
가족의 휴식	0.062	0.660	0.168	0.370	0.203	0.029
독립된 공간	0.092	0.640	0.172	0.092	0.314	0.051
방음 조용함	-0.068	0.526	0.187	0.166	0.015	0.487
욕실	0.209	0.059	0.792	0.073	0.099	0.074
취사	0.154	0.079	0.742	0.183	0.121	0.046
침구	0.036	0.202	0.583	0.223	0.149	0.015
난방	0.350	0.309	0.623	-0.069	-0.024	0.061
방의 구조	-0.001	0.268	0.487	0.382	0.141	0.286
시설 청결성	0.093	0.165	0.455	0.422	0.309	0.136
예약 편리	0.216	0.067	0.143	0.674	-0.038	0.151
입퇴실	0.492	0.225	0.127	0.610	-0.112	-0.047
방의 크기	0.078	0.295	0.168	0.602	0.160	0.192
조화	0.398	0.361	0.079	0.415	0.133	-0.223
놀이오락	0.212	0.176	0.230	-0.051	0.177	0.181
새로운 만남	0.307	0.144	-0.001	-0.018	0.083	0.088
안전성	0.180	0.247	0.211	0.367	0.126	0.183
숙박 비용	0.103	0.319	0.244	0.417	0.126	0.126
인터넷	0.138	-0.053	0.031	0.072	0.177	0.126
TV	0.143	0.081	0.088	0.101	0.083	0.126
전체	3.289	3.192	3.048	2.554	2.292	1.751
%분산	12.182	11.824	11.288	9.461	8.487	6.485
%누적	12.182	24.006	35.294	44.755	53.242	59.727
KMO	0.903					
근사카이 제곱	3477.252					
유의확률	<0.001					

*KMO: 인자분석 모형의 적합성을 결정하는 검정값(kaiser-meyer-olkin)

경과의 조화 등이며, 4개의 변수 중 외부환경과의 조화 항목은 제1번 요인의 점수와 크게 차이가 나지 않았지

만 통계분석상의 점수가 4번 요인에 가깝기 때문에 4번 요인에 포함시켰고, 예약의 편리성, 입 퇴실 절차의 용이성 등이 기타의 변수들보다 설명력이 높고 또한 만족도에 영향을 미치는 범위가 많기 때문에 제4번 요인을 시간적 만족요인이라 명명하였다.

5) 제5번 요인

계산된 인자 부하량을 토대로 구성하는 변수를 살펴보면 놀이 또는 오락과 타인과의 새로운 만남 등이 기타의 변수보다 높은 설명력을 가지기 때문에 제5번 요인을 활동적 만족요인이라 명명하였다.

6) 제6번 요인

구성하는 변수는 인터넷과 TV 등이다. 제6번 요인은 인간의 활동을 정지하고 이용하는 인터넷과 TV이기 때문에 정적 만족요인이라 명명하였으며, 휴양림 숙박시설의 만족도에는 별다른 영향을 미치지 못하는 인자이다.

3. 휴양림별 차이에 관한 검정

표 3과 같이 제1번 외적 휴양요인에 대한 분산동질성을 검정한 결과 Levene값이 0.976으로 나타났고, 유의확률은 0.05보다 큰 0.404로 나타나 4곳의 휴양림별로 분산이 동질하다는 귀무가설을 채택하게 된다. 분산분석을 실시한 결과의 F 값은 0.668로 나타났으며 유의확률은 0.573으로 95% 유의수준을 만족하지 못하는 것으로 판명되어 4곳의 휴양림에 대해 1번 요인은 차이가 없는 것으로 보여진다. 그 이유는 외적 휴양요인의 변수들이 쓰레기처리의 용이성, 직원과의 연락의 편의성, 문제해결의 신속성, 직원의 친절성, 창문의 크기, 조명 등 지역별, 위치별, 규모별로 특이성을 보이기 힘든 변수들이고, 이용자들이 휴양림의 숙박시설 이용에서 가장 기본적으로 갖추어져 있어야 할 요인으로 인식되기 때문이라 생각된다(장병문, 2000).

내적 휴양요인에 대한 분산 동질성을 검정한 결과 Levene값이 0.45로 나타났고, 유의확률은 0.05보다 큰 0.718로 나타나 4곳의 휴양림별로 분산이 동질하다는 귀무가설을 채택하게 된다. 분산분석을 실시한 결과의

F 값은 5.584이었으며, 유의확률은 0.001로서 95% 유의수준을 만족시키므로 4개의 휴양림에 대해서 내적 휴양요인은 차이가 있는 것으로 분석되었다.

이 결과로 볼 때 내적 휴양요인은 4곳의 휴양림 중 장곡휴양림에서 가장 큰 영향을 보이며, 그 이유는 장곡 휴양림이 가진 지리적, 환경적 조건 때문으로 사료된다. 즉, 지도상의 거리는 대구광역시와 가까워 도시산간중간형으로 분류될 수 있지만 군위 위천 지류의 상류 계곡 노거수 활엽수 숲속에 위치해 있으며, 방문객들의 수가 많지 않고 차량의 소음도 없어 내적인 휴양을 즐기기에 4곳의 휴양림 중 가장 좋은 조건을 가지고 있다고 생각된다. 또한 숙박시설의 분포에서도 욕실시설이 갖추어진 단독산막의 비율이 높고 산막간의 거리도 타 휴양림보다 멀어 독립된 공간의 확보가 가능하기 때문으로 사료된다. 반면, 가장 낮은 값을 보인 비슬산 휴양림은 차로와 등산로를 겸한 도로의 양편에 야영시설과 숙박시설이 밀집해 있어 타 휴양림보다 이용자가 가지는 상대적 영역이 적으며, 차량의 왕래도 많고, 산막과의 거리

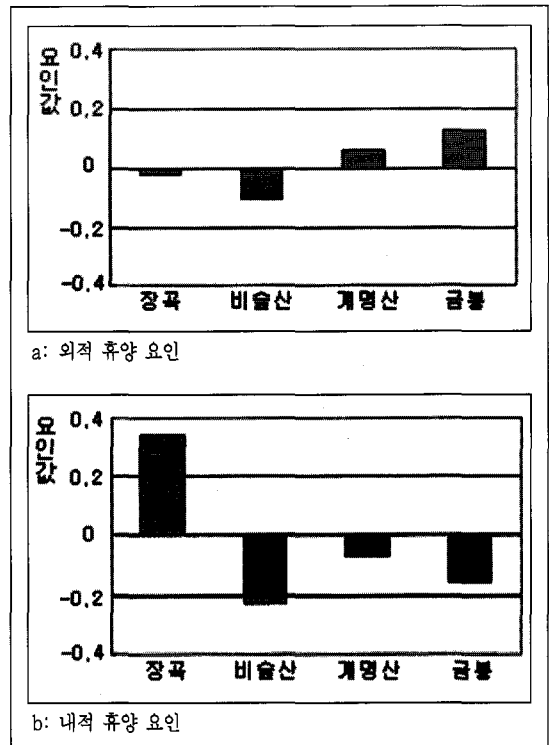


그림 1. 휴양림별 요인분석수치(1, 2요인)

표 3. 요인별 분산의 동질성에 관한 검정

항목	휴양림	표본수	요인값 평균	분산의 동질성 검정		F값	유의확률
				Levene	유의확률		
외적 휴양요인	장 곡	93	0.024	0.976	0.404	0.668	0.573
	비슬산	82	-0.106				
	계명산	89	0.059				
	금 봉	44	0.127				
내적 휴양요인	장 곡	93	0.335	0.450	0.718	5.584	0.001**
	비슬산	82	-2.233				
	계명산	89	-0.068				
	금 봉	44	-0.154				
내부 공간적 만족요인	장 곡	93	-0.249	1.681	0.171	3.002	0.031*
	비슬산	82	0.075				
	계명산	89	0.088				
	금 봉	44	0.207				
시간적 만족요인	장 곡	93	-0.015	1.474	0.222	5.193	0.002*
	비슬산	82	-0.319				
	계명산	89	0.151				
	금 봉	44	0.319				
활동적 만족요인	장 곡	93	0.025	0.167	0.919	0.429	0.732
	비슬산	82	0.019				
	계명산	89	-0.093				
	금 봉	44	0.098				
정적 만족요인	장 곡	93	0.392	0.683	0.563	16.078	0.000**
	비슬산	82	-0.534				
	계명산	89	-0.065				
	금 봉	44	0.297				

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

또한 가까워 독립된 공간과 주위의 조용함과 방음이 다른 휴양림보다 열악하기 때문에 내적인 휴양의 만족도가 낮은 것으로 판단된다.

내부 공간적 만족요인은 금봉휴양림에서 가장 높은 영향을 보였다. 내부 공간적 만족요인을 구성하고 있는 변수를 살펴보면 욕실, 취사도구, 난방, 방의 구조, 시설의 청결 등이며, 이는 4곳 자연휴양림 중 가장 늦은 2004년도에 개장한 금봉자연휴양림의 시설이 가장 새롭고 깨끗하기 때문인 것으로 생각된다.

시간적 만족요인의 구성변수는 예약의 편리성, 입퇴실 절차의 편리성, 방의 크기 등이며, 이 값이 가장 높은

휴양림은 금봉휴양림, 가장 낮은 곳은 비슬산휴양림이다. 위의 결과치를 보면 2004년도에 개장한 금봉휴양림의 경우, 타 휴양림에 비해 많이 알려져 있지 않아 예약이 상대적으로 쉽고 또 숲속의 집은 없고 휴양관만 있기 때문에 직원의 관리가 집중되어 입 퇴실 절차가 용이하다고 판단되며, 비슬산휴양림의 경우 도시근교형 휴양림이고 인터넷 예약의 성공률이 낮고, 입 퇴실 절차도 숙박 시설들의 거리가 비교적 멀어 시간적으로 지체되기 때문이라 생각된다.

활동적 만족요인에 대한 분산 동질성을 검정한 결과 Levene값이 0.167로 나타났고, 유의확률은 0.919로 분산

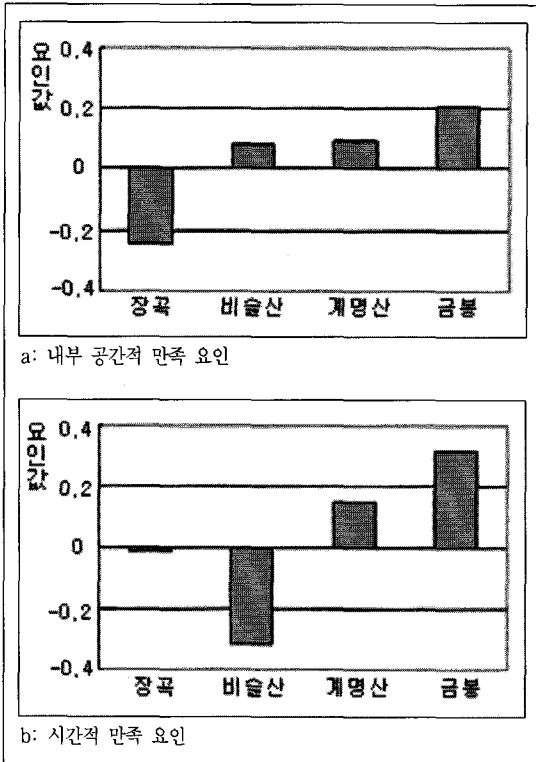


그림 2. 휴양림별 요인분석수치(3, 4요인)

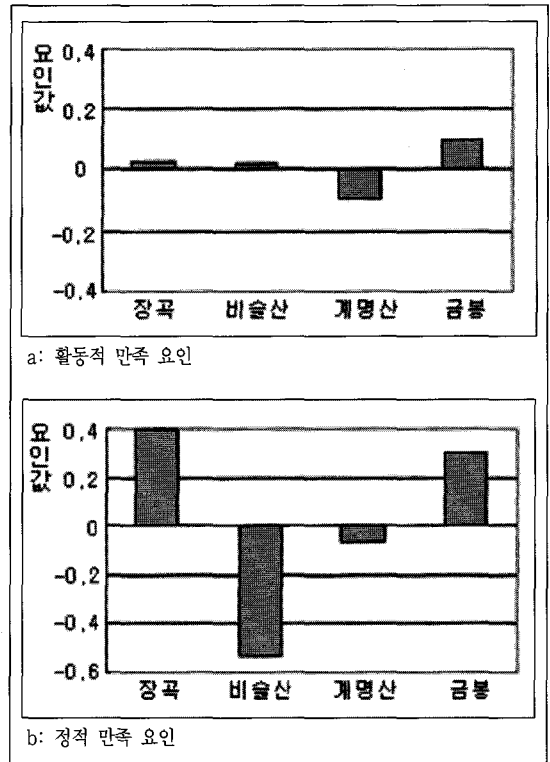


그림 3. 휴양림별 요인분석수치(5, 6요인)

의 동질성을 검정하였다. 분산분석의 F 값은 0.429이고 유의확률은 0.05보다 큰 0.732로 판명되어 활동적 만족 요인은 각 4곳의 휴양림별로 차이가 없는 것으로 나타났다. 그 이유는 활동적 만족요인을 구성하고 있는 변수가 놀이 또는 오락, 타인과의 새로운 만남, 안전성, 숙박비용 등으로 위의 변수 자체가 만족도에 영향을 미치지 않기 때문으로 생각된다.

정적 만족요인에 대한 분산 동질성을 검정한 결과, Levene값이 0.683이고 유의확률은 0.563으로 4곳의 분산이 동질하다는 것을 검정하였다. 분산분석을 실시한 F 값은 16.078이고 유의확률은 0.000으로 4곳의 휴양림별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 정적 만족 요인값을 휴양림 유형별로 살펴보면 장곡휴양림은 0.392, 비슬산휴양림은 -0.534, 계명산휴양림은 0.06, 금봉휴양림은 0.297로 나타났으며, 장곡휴양림에서 정적 만족요인의 영향력이 높았다.

4. 전체숙박시설에 대한 만족도 모형식

대구 경북지역 자연휴양림 4곳의 숙박시설 만족도에 영향을 미치는 요인을 추출하여 전체적인 만족도를 종속변수로 하고 각각의 추출된 요인들을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하여 다음과 같은 회귀식을 얻을 수 있었다(식 1 참조).

$$Y = 3.588 + 0.307X_1 + 0.264X_2 + 0.202X_3 + 0.143X_4 + 0.116X_5 \quad (식 1)$$

여기서, Y = 전체만족도, X_1 = 내적 휴양요인, X_2 = 내부 공간적 만족요인, X_3 = 외적 휴양요인, X_4 = 시간적 만족요인, X_5 = 활동적 만족요인

전체 만족도의 회귀분석결과 모형의 적합성은 F -검정과 결정계수(r^2)로 검정하였으며 추정된 회귀모형의 적합성을 평가한 결과 F 값이 72.245($p < 0.01$)로 나타나 유의성이 매우 높은 것으로 판명되었다. 또한 결정계수(r^2)의 값이 0.545로 전체변량의 55% 정도를 설명하고 있으며 Durbin-Watson 통계량이 2.056으로 자기상관성의 가능성이 거의 없는 것으로 판단된다.

독립변수 증감에 따른 종속변수의 값을 알 수 있는 비표준화 계수(B)의 값은 이모형에서 다른 조건이 불변일 때 X_1 (내적 휴양요인)이 0.307, X_2 (내부 공간적 만족요인)가 0.264, X_3 (외적 휴양요인)이 0.202, X_4 (시간적 만족요인)가 0.143, X_5 (활동적 만족요인)가 0.116의 단계적 설명력을 보여주고 있으며, 모든 요인이 유의적인 영향이 있는 것으로 판단된다. 그리고 F 값의 유의성 검증으로 정적 만족요인은 변수에서 제외되었다.

종속변수에 대한 상대적 크기 및 방향을 알 수 있는 표준화된 회귀계수(beta)값은 5개의 변수모두 정(+)의 방향을 갖고 있어 5개 예측변수에 대한 만족의 값이 증가할수록 숙박시설 이용만족도가 증가한다고 할 수 있으며, 각 독립변수가 갖는 상대적인 기여는 내적 휴양요인, 내부 공간적 만족요인, 외적 휴양요인의 항목이 가장 큰 영향을 주는 예측변수임을 알 수 있다.

이런 항목들은 쓰레기처리, 숙박, 야영시설, 위생시설 등 전형석(2003)의 자연휴양림 시설물 평가에 관한 연구의 변수들과 일치한다. 그리고 맑은 공기를 마시려고, 가족과 친구와 시간을 갖기 위해, 혼잡한 도시에서 벗어나기 위해 송은주(2003)의 자연휴양림 이용만족도 항목의 빈도분석에서 높은 비중을 가진 항목들과 같은 종류의 변수들임을 알 수 있다.

자연휴양림 숙박시설의 이용객들은 단순한 당일 방문이 아니라 주로 1박 이상 머무르는 경향을 보이고 있기 때문에(이창현 등, 2004) 특히 내적 휴양요인을 추구하는 경향이 강하며, 다음으로 육설, 취사 침구, 청결

성 등 시설물과 관련이 있는 내부 공간적 만족요인에 대한 만족도를 높이는 것이 중요하다. 그리고 상기 요인들이 외에 숙박 시설 운용에 관한 방식(쓰레기 처리, 직원의 친절성, 문제해결의 신속성, 직원과 연락의 편의성)의 개선에 많은 노력을 기울여서 각각의 휴양림의 지역적, 자연적 특성에 맞는 시설물과 관리의 효율화와 친절성으로 이용객들에게 수준 높은 휴양경험을 제공하여야 한다고 사료된다.

IV. 결론 및 제언

1980년대 후반부터 시작된 자연휴양림은 친자연적 국민휴식 공간으로서의 역할을 확대해 가고 있다. 이러한 자연휴양림은 산림휴양수요의 증대에 따른 다양한 시설들을 갖추어 이용자들의 깊이 있고 편안한 휴식을 제공하고 있으며, 그 중 숙박시설은 자연휴양림의 중심 시설이고, 수익의 80%를 차지하며, 이용자의 만족감에 가장 영향을 주는 시설이다. 따라서 본 논문에서는 대구 경북지역 4곳의 자연휴양림 숙박시설의 만족도 모형을 고찰한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

자연휴양림 숙박시설의 만족도를 결정하는 요인을 6개로 추출하여 각각의 요인별로 변수의 성격들을 규정해 외적 휴양요인(쓰레기처리, 직원과의 연락의 편의성, 문제해결의 신속성, 직원의 친절성), 내적 휴양요인(주위의 조용함, 심신의 휴양, 가족간의 휴식, 독립된 공간), 내부 공간적 만족요인(육설에 대한 만족도, 취

표 4. 전체휴양림에 대한 요인의 회귀분석

항목	비표준화 계수	표준화 계수	t	유의 확률	공선성 통계량		F값	유의 확률	r ²	Durbin-Watson
	B	베타			공차 한계	VIF				
(상수)	3.588		139.747	0.000*	1.000	1.000	72.245	0.000*	0.545	2.056
내적 휴양요인	0.307	0.464	11.954	0.000*	1.000	1.000				
내부공간적 만족요인	0.264	0.398	10.258	0.000*	1.000	1.000				
외적 휴양요인	0.202	0.305	7.860	0.000*	1.000	1.000				
시간적 만족요인	0.143	0.216	5.559	0.000*	1.000	1.000				
활동적 만족요인	0.116	0.176	4.520	0.000*	1.000	1.000				

*: $p < 0.01$

사시설, 난방, 방의 구조), 시간적 만족요인(예약의 편리성, 입퇴실 절차의 용이성, 방의 크기), 활동적 만족요인(놀이 또는 오락, 새로운 만남, 안전성), 정적 만족요인(인터넷, TV)으로 분류하여 명명하였다.

숙박시설 만족도에 영향을 미치는 요인을 추출하여 전체적인 만족도를 종속변수로 하고 각각의 추출된 요인들을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하여 만족도에 대한 회귀식을 구축하였다. 그 결과 숙박시설 만족도는 내적 휴양요인, 내부 공간적 만족요인, 외적 휴양요인, 시간적 만족요인, 활동적 만족요인의 순서로 만족도에 영향을 미친다. 이것은 휴양림 숙박시설 이용 목적에 따른 서비스의 개선과 효율적인 시설의 운영관리, 시설관리, 그리고 보유자원의 특성에 맞는 합리적 운영방안이 필요함을 의미한다.

인용문헌

1. 노형진(2001) SPSS12.0에 의한 조사방법 및 통계분석. 서울: 형설사.
2. 산림청(1990) 자연휴양림설계기준.
3. 산림청(2006) 통계연보.
4. 송은주(2003) 자연휴양림의 이용특성과 여가행태 분석에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
5. 서철현, 송은주, 이상돈(2003) 자연휴양림 이용객들의 이용 후 평가에 관한 연구: 중요도-성취도(IPA) 기법을 중심으로. 문화관광연구 5(2): 169-188.
6. 윤지환, 김수진(2003) 자연휴양림 숙박시설 이용객의 행태분석. 한국관광학회지 27(3): 61-77.
7. 이창현, 정향숙, 시종근(2004) 이용객이 선호하는 자연휴양림 내 숙박시설의 형태. 한국산림휴양학회지 6(3): 31-39.
8. 전형석(2003) 도시근교형 자연휴양림의 이용 특성 분석. 경희대학교 대학원 석사학위논문.

원 고 접 수: 2006년 12월 18일
 최종수정본 접수: 2007년 1월 25일
 4 인 의 명 실 사 필