

순천만 자연생태공원 관리를 위한 중요도·만족도 분석[†]

이동근* · 김보미**

*서울대학교 조경·지역시스템공학부

**서울대학교 대학원 생태조경학과 경관생태학 및 GIS 연구실

Important-Satisfaction Analysis as a Management Strategy of Suncheon Bay Ecological Park

Lee, Dong-Kun* · Kim, Bo-Mi**

*Dept. of Landscape Architecture and Rural System Engineering, Seoul National University

**Landscape Ecology and GIS Lab., Graduate School, Seoul National University

ABSTRACT

The coastal area is the place where two conflicting values provide opportunities for recreation, tourism and conservation of the natural environment. Most of these coastal areas have been disregarded in terms of tourism because of the high value placed on natural resources. Management strategy has usually been first on the priority list of natural resources. However, due to the significant number of visitors, the Important-Satisfaction Analysis(ISA) was applied as a mean of complement since the 1970s.

This study analyzed the difference between visitor satisfaction and the importance of the main management strategy targeting visitors to Sun-cheon Bay Ecological Park on weekdays and weekends.

Results show that Sun-cheon Bay Ecological Park and the city government have paid a lot of attention and invested a lot of money, but efficiency of publicity didn't come up to their afford. Therefore, we should prepare information facilities, public education facilities and human power. Also needed are visitors' temporal-spatial control to set specific programs and a guide for information · education · control. It means visitors' company forms change depends on weekday and weekend. In addition, a breeding space for birds should be built for observation, education and exhibition to help meet visitor expectations.

Visitors' positive satisfaction might be provided in establishing strategy as a very important measure in limited area. In conclusion, this study might be provided as preliminary data when the management strategy and related guidelines are established through the management priority of coastal regions where importance and satisfaction conflict.

Key Words: Coastal Area, Visitor Satisfaction, Specific Program

국문초록

해안생태계 지역은 휴양이나 관광을 위한 기회 제공과 더불어 자연자원의 보전이라는 두 가지 가치가 상충하는 공간이다. 하지만 대부분 이러한 지역에서는 자연자원의 중요도를 높이 평가하여 관리전략을 세우다 보니 방문객의 만족도

[†]: 본 연구는 산림청 '산림과학기술개발사업(과제번호: S110909L070120)'의 지원에 의하여 이루어진 것임.

Corresponding author: Bo-Mi Kim, Landscape Ecology and GIS Lab., Graduate School, Seoul National University, Seoul 151-921, Korea, Tel.: +82-2-880-4885, Email: adees@snu.ac.kr

측면이 간과되고 있는 실정임에도 불구하고, 방문객들의 지속적인 증가로 1970년대 이후부터 이를 보완하기 위한 수단으로 중요도·만족도 분석이 실시되고 있다.

본 논문은 현재 기초성되어 있는 순천만 자연생태공원의 방문객을 대상으로 관리전략이 상충되는 주요 관리요소에 대한 중요도와 실제 방문객들이 느끼는 만족도 사이의 차이를 주증과 주말로 나누어 분석하였다. 분석 결과, 자연생태공원이나 시 차원에서 많은 관심과 투자를 기울이고 있었지만 홍보효과 측면에서 그 효용성이 떨어졌다. 따라서 안내시설이나 홍보교육을 위한 시설과 인력구축이 이루어져야 한다. 또한 주말과 주중의 방문객의 동반형태가 달라지기 때문에 차별화된 프로그램이 필요하며, 연령대에 따른 정보·교육·통제를 위한 가이드투어 프로그램을 운영하여 시공간별 이용객 통제가 이루어져야 한다. 그리고 조류출현에 대한 만족도 부분에서는 조류 출현에 대한 사람들의 기대심리를 충족시켜줄 수 있도록 관찰·교육·전시를 위한 사육종 공간이 조성되어야 할 것이다.

방문객의 긍정적인 만족도는 제한된 지역에서의 관리전략 수립시 매우 중요한 결과물로 제공될 수 있다. 따라서 중요도·만족도가 상충하는 해안생태계지역의 관리우선순위를 통한 관리전략의 필요성과 연관된 지침을 세우는데 기초 자료로 제공될 수 있을 것으로 사료된다.

주제어: 해양생태계, 방문객 만족도, 공간별 프로그램

1. 서론

순천만 지역은 우수한 자연생태계를 보유하고, 국제적 희귀 조류 월동지로서 랍사르 협약에 등록된 우리나라 최초 연안습지이자 세계 5대 연안습지 중 하나로 2003년 갯벌지역이 습지 보호지역으로 지정되고, 2006년 랍사르에 등록되었으며, 2008년 국가지정문화재인 명승으로 지정·관리되고 있다. 또한 우리나라의 유일한 흑두루미 도래지이고, 검은머리갈매기의 세계 최대 서식처이며, 민물도요새의 경우 세계 생존 개체수의 약 7%가 서식하고 있으며, 흑부리오리는 아시아 최대 규모의 서식처로 이동 개체수 약 18%가 이동하는 중간 기착지(환경부와 해수부, 2007)로 이용되는 매우 중요한 지역이다. 하지만 전국적인 관광·명승지로 지정되면서 방문객이 증가하고¹⁾, 2012년 정원박람회엑스포와 2020년 여수엑스포 지역 활성화 차원의 연계 수단으로 거론되면서 자연습지훼손²⁾이 불가피해지고 있다. 이처럼 순천만과 같은 대부분의 해양생태계지역에서는 육지개발의 확대에 따라 개발의 위협에 노출되어 있고, 자연자원에 대한 인간의 수요가 더욱더 증가되면서 휴양이나 관광을 위한 기회제공과 더불어 자연자원의 보전이라는 두 가지의 이슈가 상충되고 있다. 하지만 관리우선순위 도출시 대부분 자연자원의 중요도를 높이 평가하여 제한된 인력과 시간 내에서 관리전략을 세우다 보니 방문객의 만족도 측면에 대한 관리전략보다는 자연자원의 복원, 복구 위주로 계획되어진다. 따라서 인간의 이용과 자연자원의 제한이 필요한 해양생태계지역에서는 관리전략 수립시 중요도와 만족도를 고려한 관리전략수립이 필요함을 알 수 있다.

본 논문에서 이용되는 중요도·만족도 분석(Importance-Satisfaction Analysis)은 하나의 대상물에 대한 중요도, 만족도를 동시에 나타내는 것으로, 중요도 평가는 대상지에 있어서 꼭

필요한 자원이나 가치의 중요도를 평가하는 것이고, 만족도 평가는 실제 대상물을 이용하고 난 후 느낀 감정의 정도를 평가하여 중요도와 만족도를 동시에 비교·분석하는 평가기법이다. 이는 본질적으로 고객이 선택한 기여도에 따라 중요도를 분석하여 어떻게 매력적인 틀을 제공해줄 수 있을 것인지와 차후 관리자가 자원 할당 결정시 적절한 가이드라인을 제공해줄 수 있다(Haemoon Oh, 2001).

1970년대 후반 Martila and James(1977)는 마케팅 전략을 표현하기 위해 분석의 틀로서 중요도·만족도 분석을 실시하여 그 모태를 이루어 건강서비스분야(이종희, 2003; Bacon, 2003; Abalo et al., 2007), 교육분야(이현주 등, 2008), 서비스 질(고상미 등, 2004; 박정수 등, 2007), 관광분야(서주환 등, 2004; Tonge and Moore, 2007; 최병길 등, 2009) 등 여러 분야에서 사용되어오고 있다. 하지만 조정분야의 경우 환경과 인간을 모두 다루고 있어 관리자원의 중요도와 만족도에 따라 입지나 시설이 결정됨에도 불구하고 그 접근은 미미하다 할 수 있다. 따라서 본 논문에서는 자연생태공원과 같은 제한된 지역에서 방문객들에게 매력적인 장소로 인식되어지는 순천만을 대상으로 휴양이나 관광의 기회 제공뿐 아니라 자연자원을 보전해야 하는 두 가지 중요한 가치의 상대적 차이를 통해 차후 관리전략 수립시 반영될 수 있는 인자를 도출하고자 한다. 이러한 연구 결과를 통하여 순천만 자연생태공원에서 방문객들이 중요시 여기는 인자와 만족하는 인자간의 차이를 파악하고, 상호관계를 증진시킬 수 있는 차별화된 관리전략 수립을 위한 기초자료로 제시하고자 한다. 이를 통해 해안생태계지역의 자연보전이나 복원, 이용에 관한 전략수립시 주요 관리요소들의 중요도와 인간의 만족도를 결부시킨 통합계획으로의 접근이 이루어질 수 있을 것으로 사료된다.

II. 연구의 방법

1. 설문조사 방법

설문조사 기간은 순천만 갈대밭축제와 같은 특정목적방문기간이 아닌 시기 중 평균치의 방문객수³⁾를 나타내는 4월, 5월, 7월 중 2009년 4월 27일부터 5월 6일까지 평일과 주말에 실시되었으며, 관람이 이루어진 방문객을 대상으로 실시되었다.

설문조사 대상자는 본 설문지를 충분히 이해할 수 있을 것이라 판단되는 청소년 17세 이상의 응답자⁴⁾를 선택하는 편의표본추출방식에 의해 선정되었고, 설문작성은 직접기입 방식을 사용하였다. 총 320부 중 313부의 설문지가 회수되었지만 응답이 불성실한 69부를 제외시킨 후 주중 77부, 주말 167부인 244부(회수율 76%, 2008년 4월 일평균 방문자수 9.03%)를 실증분석자료로 채택하였다.

측정항목의 인자는 경관자원과 희귀동식물자원을 나타내는 휴양자원, 공원시설, 탐방정보, 접근성 및 이동용이성을 의미하는 교통, 탐방서비스, 탐방분위기로 나눈 국립공원 관리부문(이주희와 배민기, 2007)을 참조하여 수정·보완하였다. 본 논문에서는 일차적으로 순천만 자연생태공원을 사전조사하여 실제 조성되어 있고, 이용하고 있는 인자들을 추출하였다. 공원이라는 공간특수성에 부합되도록 용어부분을 접근성 및 이동용이성을 의미하는 동선, 공원시설에 해당되는 세부공간 및 이용 프로그램과 식재, 휴양자원에 해당되는 경관자원 및 동식물상, 탐방정보와 연관된 정보제공 및 전달과 관련된 요소로 수정·보완하고, 이에 대해 방문객들이 느끼는 주요 관리 요소에 대한 중요도와 만족도에 대해 5점 리커트(Likert) 척도⁵⁾를 이용하여 분석하였다.

표본의 기술통계량을 분석하기 위해 방문객 일반적 사항으로 성별, 연령, 방문동기, 방문목적, 거주지역, 동반형태, 방문횟수 등에 관한 조사도 실시하였다. 회수된 설문지는 중요도와 만족도 순위를 도출하고, 기존 순천만 자연생태공원 자원이거나 대상물에 대한 설문조사의 구성타당도를 검증하기 위해 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha)값을 이용하여 신뢰성 및 타당성⁶⁾을 검증하였다. 분석과정에서는 Microsoft Office Excel 2007, SPSS 15.0(SPSS Inc., 2006) 프로그램을 이용하였다.

2. 자료분석

순천만 자연생태공원의 중요도·만족도 자료분석은 가로의 만족도 축과 세로의 중요도 축에 의한 2차원적 평면에 표시되고, 그 위치에 따라 현재의 방문객들이 느끼는 의미와 그에 대한 관리대책을 제시할 수 있으며, 결과는 그림 1과 같이 나타낼 수 있다.

A면은 방문객들이 대상물에 대해 중요도를 인지하고 있지만 만족도는 낮게 평가되었기에 평가된 인자들을 대상으로 집

		Extremely Important			
		A	B		
Low Satisfaction		Concentrate management here	Keep up the good work	High Satisfaction	
		C	D		
		Low priority for managers	Possible overkill		
		Not at all Important			

그림 1. 중요도·만족도 분석표

자료: Martia and James, 1978

중적 관리전략이 필요함을 알 수 있다. B면은 방문객들도 대상물에 대해 중요도를 인지하고 있고, 실제로 체험해본 후 만족도 또한 충족된 상태로 계속 현 상태로 유지시켜 나갈 수 있는 인자들이다. C면은 방문객들이 중요도, 만족도가 모두 낮게 평가되어 관리전략 수립시 중요하게 고려되지 않아도 되는 인자들로 대상물의 배제나 관리의 적절한 조절이 필요한 인자들이다. D면은 방문객들이 중요하게 생각하고 있지 않는 대상물이지만 실제 만족도는 생각한 것보다 높게 나타난 것으로 별로 중요하지 않은 속성들로 나타나지만 만족도가 높게 나타나므로 추후 시설 도입시 고려사항으로 분류되어야 한다. 따라서 중요도·만족도 분석은 A, B, C, D면에 위치한 인자들을 도출하여 우선순위 항목을 선정하고, 선정된 순위에 따라 제한된 인력과 예산편성 내에서 해결해야 할 사항을 결정하는데 유용한 자료로 사용될 수 있다.

III. 결과 및 고찰

1. 순천만 방문객의 특성

순천만 방문객의 주중·주말 특성은 다음 표 1과 같다. 방문객의 남녀 비율은 주중의 경우 남 41명·53.2%, 여 36명·46.8%, 주말의 경우 남 77명·46.4%, 여 89명·53.6% 모두 거의 차이가 나지 않았다. 연령대의 경우, 주중에는 20대가 49명·63.6%로 매우 높게 나타나고, 주말 또한 20대의 비율이 높긴 하지만 전반적으로 모든 연령대에서 방문하고 있음을 알 수 있다.

순천만을 방문하게 된 계기는 가족이나 친지를 통해서가 주중의 경우 28명·36.4%, 주말의 경우 90명·54.2% 모두 가장 높은 빈도를 차지하여 안내나 홍보물보다는 입소문을 통해 방문하게 됨을 알 수 있었다. 방문목적은 주중과 주말에서 산책, 관광, 생태체험 등이 높게 나타나 비슷한 이용경향이 나타남에 따라 자연생태공원의 일반적인 방문목적과 유사한 패턴이 나타나고 있었다. 거주지역은 모두 호남권이 주중·주말 모두 압도적으로 높

표 1. 주중·주말 방문객의 특성

구분		주중		주말	
		빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
성별	남성	41	53.2	77	46.4
	여성	36	46.8	89	53.6
연령	10대	2	2.6	6	3.6
	20대	49	63.6	87	52.4
	30대	9	11.7	36	21.7
	40대	9	11.7	25	15.1
	50대 이상	8	10.4	12	7.2
방문 계기	가족/친지	28	36.4	90	54.2
	신문잡지	3	3.9	4	2.4
	TV/라디오	8	10.4	20	12.0
	인터넷	8	10.4	21	12.7
	팝플렛	-	0.0	4	2.4
	여행사	7	9.1	3	1.8
방문 목적	기타	23	29.8	24	14.5
	산책	22	28.6	42	25.3
	교육	9	11.7	21	12.7
	생태체험	15	19.5	24	14.5
	관광	22	28.6	76	45.8
거주 지역	기타	9	11.6	3	1.8
	수도권	17	22.1	14	8.4
	충청권	3	3.9	6	3.6
	영남권	12	15.6	15	9.0
	호남권	42	54.6	127	76.5
동반 형태	기타	3	3.8	4	2.4
	가족/친지	14	18.2	83	50.0
	친구	37	48.1	58	34.9
	연인	12	15.6	17	10.2
	직장동료	6	7.8	3	1.8
방문 횟수	기타	8	10.3	5	3.0
	첫방문	30	39.0	62	37.3
	2회	23	29.9	51	30.7
	4회 이상	17	22.1	47	28.3
체류 시간	기타	7	9.0	6	3.6
	1시간 이내	11	14.3	32	19.3
	2~3시간	47	61.0	91	54.8
	3~4시간	13	16.9	29	17.5
	4시간 이상	6	7.8	14	8.4
선호 계절	봄	14	18.2	36	21.7
	여름	5	6.5	8	4.8
	가을	49	63.6	107	64.5
	겨울	3	3.9	9	5.4
	기타	6	7.8	6	3.6
연상 이미지	갈대밭	57	74.0	129	77.7
	새	7	9.1	8	4.8
	갯벌	9	11.7	21	12.7
	염생식물	3	3.9	6	3.6
	기타	1	1.3	2	1.2
방문시 주된 활동	자전거타기	14	9.5	24	7.8
	갈대열차타기	10	6.8	20	6.5
	등산로와 전망대	34	23.1	65	21.2
	테크로 산책	37	25.2	85	27.7
	유람선 타기	5	3.4	17	5.5
	전시관 관람	5	3.4	17	5.5
	먹거리 체험	6	4.1	11	3.6
	생태 답사	10	6.8	21	6.8
	경관 감상	19	13.0	41	13.4
	가이드투어 이용	1	0.7	1	0.3
강조되어야 할 항목	기타	6	4.0	5	1.6
	생태환경의 보전	58	75.3	102	61.4
	교육	3	3.9	13	7.8
	체험	9	11.7	28	16.9
	관광	6	7.8	20	12.0
기타	1	1.3	3	1.8	

으며 주중에는 거의 순천지역에서 방문하고, 주말에는 순천지역이 39명·30.7%, 여수 14명·11.0%, 광양 11명·8.7%, 기타 광주, 구례, 전주, 진도 등 인근지역에서 방문하여 주중·주말의 방문영역과 인원이 다르게 파악되었다. 동반형태는 주중의 경우 친구 37명·48.1%, 가족/친지 14명·18.2%, 연인 12명·15.6% 순으로 나타났고, 주말에는 가족 83명·50.0%, 친구 58명·34.9%, 연인 17명·10.2% 순으로 나타나 다른 동반형태를 나타내었다. 방문횟수는 주중·주말 모두 첫 방문, 2회, 4회 이상의 순으로 나타났으나, 주말의 방문횟수 비율이 주중보다 더 고르게 나타남을 알 수 있었다. 체류시간은 주중의 경우 47명·61.0%, 주말의 경우 91명·54.8%로 모두 2~3시간대가 높게 나타났지만 주중에는 3~4시간대 13명·16.9%, 주말에는 1시간 이내 32명·19.3% 순으로 도출됨에 따라 주말의 경우 방문객의 회전이 더 높게 나타나는 것을 알 수 있었다.

선호계절은 주중·주말 모두 가을이 매우 높게 선정되고, 봄 계절이 그 다음 순위로 선정되었다. 가을에는 순천만을 대표하는 갈대밭과 갈대밭 축제가 있어 홍보가 잘 이루어지고, 직접적 방문이 이루어져 높은 선호도를 보이고 있으나, 봄 계절의 경우 설문조사의 시기가 봄에 이루어졌기에 도출되었을 가능성 또한 배제하기 어려운 것 중 하나로 사료된다. 순천만을 생각하면 연상되는 이미지는 갈대밭이 주중 57명·40%, 주말 129명·77.7%로 가장 높게 도출되고, 갯벌이 주중 9명·11.7%, 주말 21명·12.7%, 새가 주중 7명·9.1%, 주말 8명·4.8% 순으로 도출되었다. 방문객의 선호계절과 마찬가지로 갈대밭 축제로 인하여 많은 홍보가 이루어져 순천만의 이미지가 갈대밭으로 연상되지만 나머지 이미지 인식률은 매우 낮게 나타나는 것으로 파악되었다. 이는 홍보와 지역축제로 인한 축제만족도를 분석한 김정훈(2007)의 연구와 유사한 결과가 도출되었다.

방문시 주된 활동은 등산로와 전망대, 갈대밭을 체험할 수 있는 테크로 산책, 경관감상 순으로 나타났으며, 관람시 순천만의 정보와 활동제약을 줄 수 있는 가이드 투어는 거의 이루어지지 않고 있어 차후 보완대책이 필요할 것으로 사료된다. 순천만 방문 후 가장 강조되어야 할 항목 선정에는 생태환경을 보전해야한다는 인식이 주중 58명·75.3%, 주말 102명·61.4%로 빈도수가 가장 높게 나타났고, 그 뒤로 체험과 관광의 항목이 높게 나와 프로그램 측면에서 차후 보완되어야 할 것으로 고려된다.

2. 신뢰성 및 타당성 검증

탐색적인 연구 분야에서의 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 계수는 0.6이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.8 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.9 이상이어야 한다고 주장한다(노형진, 2006). 본 논문에서의 크론바흐 알파 계수는 주말의 경우 0.909, 주중의 경우 0.905로 모두 0.9 이상으로 신뢰도가 높게 측정되었다.

3. 중요도·만족도 비교

순천만 자연생태공원의 중요도·만족도 순위 및 대응표본 t-검정 검증 결과는 표 2, 3과 같다.

주중의 중요도·만족도 순위는 중요도에서 갯벌소동물 출현이 가장 높게 나오고, 갈대밭, 용산전망대, 조류 출현, 홍보, 가이드투어 순으로 나타나고, 낚시, 투어용 배, 갈대열차 순으로 중요도가 낮게 평가되었다. 만족도에서는 갈대밭이 가장 높고, 용산전망대, 낙조, 편익시설, 청결도 순으로 나타나고, 중요도가 높게 나온 조류 출현의 경우 7위, 홍보의 경우 12위로 중요도에 비해 만족도 측면에서 낮게 평가되었음을 알 수 있다.

또한 불만족스러운 대상은 기념품 공간, 먹을거리 공간, 낚시 순으로 나타났다.

주말의 중요도에서는 조류 출현, 청결도가 가장 높게 나오고, 갯벌 소동물 출현, 갈대밭, 홍보 순으로 나타났으며, 낚시, 기념품 공간, 갈대열차, 투어용 배 순으로 중요도가 낮게 평가되었다. 만족도에서는 갈대밭이 가장 높고, 낙조, 테크관찰로, 편익시설, 주차공간 순으로 나타났고, 중요도가 높게 평가된 조류 출현의 경우 6위, 청결도 10위, 갯벌 소동물 출현 13위, 홍보 15위로 중요도에 비해 만족도 측면에서 낮게 평가되는 것으로 분석되었다. 또한 불만족스러운 대상은 낚시, 먹을거리 공간, 기념품 공간 순으로 나타났다(표 2 참조). 가이드투어의 경우 주중,

표 2. 주중·주말 중요도 만족도 순위 및 대응표본 t-검정

측정항목		주중							주말						
		중요도			만족도			t-값	중요도			만족도			t-값
		평균	표준 편차	순위	평균	표준 편차	순위		평균	표준 편차	순위	평균	표준 편차	순위	
접근성 및 동선	접근성	4.01	0.38	17	3.42	0.29	11	15.507	3.99	0.36	16	3.45	0.27	8	13.752
	외부동선	4.01	0.38	16	3.41	0.30	12	15.507	3.95	0.36	20	3.39	0.27	11	13.752
	테크관찰로	3.99	0.39	18	3.43	0.30	10	15.507	3.97	0.37	19	3.60	0.27	3	13.752
	갈대열차	3.36	0.40	28	2.97	0.30	23	15.507	3.44	0.38	28	3.08	0.27	24	13.752
세부공간 및 이용 프로그램	주차공간	4.03	0.39	15	3.44	0.31	6	15.507	4.11	0.37	10	3.51	0.27	5	13.752
	상가외관	3.47	0.40	26	2.90	0.31	25	15.507	3.78	0.37	25	2.98	0.27	25	13.752
	프로그램	3.79	0.39	22	2.97	0.31	24	15.507	4.17	0.38	8	2.97	0.27	26	13.752
	먹을거리 공간	3.58	0.40	25	2.66	0.31	28	15.507	3.91	0.39	22	2.77	0.27	28	13.752
	기념품 공간	3.45	0.40	27	2.61	0.29	29	15.507	3.39	0.39	29	2.77	0.26	27	13.752
	편익시설	4.09	0.39	11	3.52	0.26	4	15.507	4.27	0.38	6	3.54	0.24	4	13.752
	휴게시설	4.09	0.40	11	3.29	0.26	18	15.507	4.17	0.39	7	3.44	0.24	9	13.752
	전시시설 외부	3.89	0.41	20	3.28	0.27	19	15.507	4.10	0.39	12	3.28	0.24	15	13.752
	전시시설 내부	3.81	0.42	21	3.16	0.27	20	15.507	4.06	0.40	13	3.26	0.25	17	13.752
	용산전망대	4.28	0.43	3	3.60	0.28	2	15.507	4.16	0.42	9	3.48	0.25	7	13.752
식재	그늘목	4.05	0.44	14	3.11	0.28	21	15.507	4.05	0.43	14	3.18	0.26	19	13.752
	생울타리	3.92	0.46	19	3.43	0.28	7	15.507	3.94	0.44	21	3.31	0.26	14	13.752
경관자원 및 동식물상	낙조	4.09	0.47	10	3.58	0.29	3	15.507	3.98	0.45	18	3.61	0.27	2	13.752
	천문대 관찰	3.77	0.49	23	3.00	0.29	22	15.507	3.79	0.47	24	3.26	0.27	18	13.752
	갈대밭	4.29	0.50	2	3.77	0.29	1	15.507	4.29	0.49	4	3.89	0.28	1	13.752
	조류 출현	4.28	0.52	4	3.43	0.26	7	15.507	4.40	0.50	1	3.48	0.21	6	13.752
정보제공 및 전달	갯벌 소동물 출현	4.31	0.53	1	3.39	0.27	14	15.507	4.30	0.50	3	3.35	0.20	13	13.752
	홍보	4.27	0.54	5	3.41	0.28	12	15.507	4.28	0.51	5	3.28	0.21	15	13.752
	가이드투어	4.21	0.56	6	-	-	-	-	4.10	0.52	11	-	-	-	-
기타	해설관	4.15	0.57	9	3.33	0.29	16	15.507	4.04	0.54	15	3.17	0.22	20	13.752
	혼잡도	3.74	0.60	24	3.33	0.31	16	15.507	3.73	0.57	26	3.17	0.24	21	13.752
	낚시	2.59	0.65	30	2.67	0.34	27	15.507	2.61	0.63	30	2.72	0.26	29	13.752
	투어용 배	3.26	0.39	29	2.85	0.25	26	15.507	3.52	0.32	27	3.10	0.15	23	13.752
	청결도	4.21	0.08	7	3.45	0.06	5	15.507	4.40	0.24	1	3.40	0.13	10	13.752
	주변 특산물	4.05	0.07	13	3.43	0.05	9	15.507	3.99	0.13	17	3.36	0.14	12	13.752
	전선 지중화	4.16	0.08	8	3.34	0.01	15	15.507	3.84	0.18	23	3.12	0.18	22	13.752

주말 모두 중요도에 높은 점수를 부여하였으나, 만족도의 경우 이용객이 응답수가 적어 평균점수와 순위에서는 제외시켰다.

중요도와 만족도의 평균점수 차이는 주중 0.872, 주말 0.699이며, 주중·주말 순으로 표준편차는 0.237, 0.278, 표준오차는 0.043, 0.050이다. 중요도와 만족도 평균 차이의 95% 신뢰구간은 주중 0.583~0.760, 주말 0.594~0.802이며 이는 0을 포함하고 있지 않으므로 중요도가 만족도보다 점수가 높음을 알 수 있고, t -검정 결과 양쪽 유의확률은 유의수준 0.01에서 중요도와 만족도 간의 평균차이는 유의하다고 할 수 있다.

표 3. 순천만 자연생태공원 중요도 만족도 순위 및 대응표본 t -검증

측정항목	주중·주말								평균 차이
	중요도			만족도			t -값		
	평균	표준 편차	순위	평균	표준 편차	순위			
접근성 및 동선	접근성	4.00	0.36	15	3.43	0.27	8	15.179	0.57
	외부동선	3.98	0.36	18	3.40	0.28	11	15.179	0.59
	테크관찰로	3.98	0.37	19	3.51	0.28	5	15.179	0.47
	갈대열차	3.40	0.38	28	3.03	0.28	23	15.179	0.37
세부 공간 및 이용 프로그램	주차공간	4.07	0.37	11	3.48	0.28	6	15.179	0.59
	상가의관	3.62	0.38	26	2.94	0.28	27	15.179	0.68
	프로그램	3.98	0.38	20	2.97	0.28	26	15.179	1.01
	먹을거리 공간	3.74	0.39	24	2.71	0.28	28	15.179	1.03
	기념품 공간	3.42	0.39	27	2.69	0.27	30	15.179	0.73
	편의시설	4.18	0.38	7	3.53	0.24	4	15.179	0.65
	휴게시설	4.13	0.39	9	3.36	0.24	14	15.179	0.77
	전시시설 외부	4.00	0.40	17	3.28	0.24	16	15.179	0.72
	전시시설 내부	3.94	0.41	21	3.21	0.25	20	15.179	0.72
용산전망대	4.22	0.42	6	3.54	0.26	3	15.179	0.68	
식재	그늘목	4.05	0.43	12	3.14	0.26	21	15.179	0.91
	생울타리	3.93	0.44	22	3.37	0.26	12	15.179	0.56
자연 경관 및 동식물상 경관	낙조	4.04	0.46	13	3.59	0.27	2	15.179	0.44
	천문대 관찰	3.78	0.47	23	3.13	0.27	22	15.179	0.65
	갈대밭	4.29	0.49	4	3.83	0.28	1	15.179	0.46
	조류 출현	4.34	0.50	1	3.46	0.23	7	15.179	0.88
	갯벌 소동물 출현	4.31	0.51	2	3.37	0.23	13	15.179	0.94
정보 제공 및 전달	홍보	4.28	0.52	5	3.34	0.23	15	15.179	0.93
	가이드투어	4.16	0.53	8	-	-	-	-	-
	해설판	4.09	0.55	10	3.25	0.25	17	15.179	0.84
기타	혼잡도	3.74	0.58	25	3.25	0.27	18	15.179	0.49
	낙시	2.60	0.63	30	2.70	0.29	29	15.179	-0.10
	투어용 배	3.39	0.34	29	2.97	0.19	25	15.179	0.42
	청결도	4.30	0.14	3	3.43	0.09	9	15.179	0.88
	주변 특산물	4.02	0.04	14	3.40	0.09	10	15.179	0.62
	전선 지중화	4.00	0.05	16	3.23	0.09	19	15.179	0.77
전체 평균		3.80		3.15			15.179	0.25	

주중·주말의 요소를 모두 고려한 중요도·만족도 순위는 중요도에서 조류 출현이 가장 높게 나오고, 갯벌 소동물 출현, 청결도, 갈대밭, 홍보 순으로 나타나고, 낙시, 투어용 배, 갈대 열차, 기념품 공간 순으로 중요도가 낮게 평가되었다. 만족도에서는 갈대밭이 가장 높고, 낙조, 용산전망대, 편의시설, 테크관찰로 순으로 나타나고, 중요도가 높게 평가된 조류 출현의 경우 7위, 갯벌 소동물 출현 13위, 청결도 9위, 홍보 15위 순으로 중요도에 비해 만족도 측면에서 낮게 평가되었다. 또한 불만족스러운 대상은 기념품 공간, 낙시, 먹을거리 공간, 상가의관, 프로그램 순으로 나타났다(표 3 참조).

중요도와 만족도 두 변수의 대응표본 t -검정의 상관계수는 0.734, $p < 0.001$ 로 상당히 강한 상관을 보이고 있다. 중요도와 만족도의 평균점수 차이는 주중 0.872, 주말 0.699이며, 주중·주말 순으로 표준편차는 0.237, 0.278, 표준오차는 0.043, 0.050이다. 중요도와 만족도 평균 차이의 95% 신뢰구간은 주중 0.583~0.760, 주말 0.594~0.802이며, 이는 0을 포함하고 있지 않으므로 중요도가 만족도보다 점수가 높음을 알 수 있고, t -검정 결과 양쪽 유의확률은 유의수준 0.01에서 중요도와 만족도 간의 평균차이는 유의하다고 할 수 있다. 본 논문에서 시행하고자 하는 중요도·만족도 분석의 경우 여러 인용문헌을 고찰하여 보았으나 조경분야에서의 접근이 미미하여 본 논문에서 보고자 하는 관리요소들과 관련된 구체적인 수치를 이용하여 서술하는 데에는 어려움이 있는 것으로 사료되었다. 특히 중요도 만족도의 경우 특정장소를 대상으로 분석하고자 하는 사물이나 장소에 대한 방문객의 느낌이나 생각을 리커드척도를 이용하여 평가하는 것으로 사물이나 장소에 따라 혹은 리커드척도의 범위에 따라 다르게 도출되므로 구체적인 수치와 관련하여 여타 문헌이나 논문의 내용을 이용하여 기술하는데 어려움이 있었다.

도출된 결과를 분석해 보면 중요도는 순천만과 관련된 해안 환경 요소인 조류 출현, 갯벌 소동물 출현, 갈대밭 등의 요소들이 상위 순위를 차지하는 반면 순천만에서 즐길 수 있는 휴양 시설인 낙시, 투어용 배, 갈대열차 등은 하위를 차지하고 있다. 이는 오스트레일리아 서부 해안 배후지역에 조성된 공원을 대상으로 분석한 Tonge and Moore(2007)의 연구 결과와 유사하게 도출되었는데, 이들의 연구결과에서 방문객들은 쓰레기와 야생동물의 출현, 강의 입지조건과 통로에서 높은 중요도를 보였고, 가장 낮은 가치는 행글라이더, 윈드서핑, 낙시꾼, 자전거 타는 사람의 출현에 좌우되었다. 만족도 측면에서는 순천만 내에서 즐길 수 있는 경관감상과 관련된 갈대밭, 낙조, 용산전망대와 같은 요소들이 상위 순위를 차지하는 반면 어린이들을 위한 체형 프로그램이나 가이드투어, 홍보나 순천만의 특수성을 나타낼 수 있는 기념품 공간 등은 낮게 평가되었고, 이는 재방문의 결정을 하게 하는 공간들의 중요성에 비해 만족도가 높지 않게 도출된 최병길 등(2009), 이수범 등(2006) 연구와도 유사

한 결과를 나타낸다. 최병길 등(2009)은 제주돌문화공원 내에서 어린이의 볼거리 항목이 중요도와 만족도 모두에서 최하위에 도출되어 이에 대한 관리방안이 필요함을 논증하였고, 이수범 등(2006)은 전시방문자들의 방문동기 중 가장 중요한 이유는 정보획득이며, 결과적으로 이는 재방문의 의사를 결정하게 된다고 하였다. 본 논문에서도 정보획득과 연관된 가이드투어, 홍보, 순천만의 특수성을 나타낼 수 있는 기념품 공간 등의 중요도가 만족도에 비해 낮게 도출되어, 이에 대한 관리대책이 필요할 것으로 사료된다. 또한 조류의 이동로 확보를 위해 순천시에서는 전선 지중화 작업 등을 추진하고 있으나 방문객들의 중요도·만족도 모두 중하위권에 머무르고 있는 것으로 보아 조류를 위한 순천시의 투자나 의미전달에 있어 전략적인 대책수립이 필요할 것으로 전망된다.

순천만 자연생태공원을 대상으로 실시한 중요도·만족도 설문조사를 분석한 결과, 중요도·만족도 순위에 따라 다음 그림 2와 같이 유의한 차이가 나타남을 알 수 있다. 분석한 중요도와 만족도값의 평균값인 중요도 3.80과 만족도 3.15를 기준으로 관리전략 우선순위를 도출하기 위한 분석결과는 표 4와 같다.

순천만 자연생태공원의 집중적 관리전략이 필요한 인자로는 그늘목, 프로그램, 전선 지중화, 천문대 관찰, 먹을거리 공간, 상가외관, 전시시설 내부, 해설관, 혼잡도의 인자들이 도출되었다. 이는 중요도에 비해 만족도가 낮은 약점인자로 신속히 개선되어야 할 사항이다. 현상태 유지인자로는 갯벌 소동물 출현, 청결도, 조류 출현, 갈대밭, 홍보, 용산전망대, 휴게시설, 주차공간, 편익시설, 주변 특산물, 낙조, 전시시설 외부, 접근성, 외부 동선, 데크관찰로, 생울타리의 인자들이 도출되었으며, 방문객이 중요하게 생각하는 동시에 만족도 또한 높으므로 현재의 상태를 유지하거나 강화하는 전략을 세우는 것이 필요하다. 대상물의 배제나 관리의 적절한 조절이 필요한 인자로는 기념품 공간, 투어용 배, 갈대열차, 낚시 등으로 중요도와 만족도가 모두 낮아 우

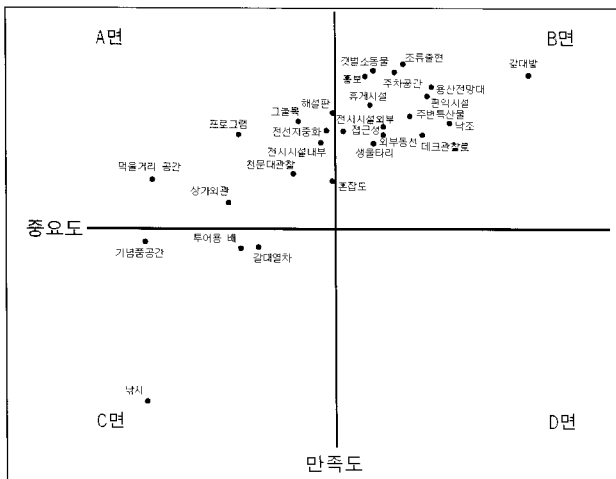


그림 2. 순천만 자연생태공원 중요도·만족도 분석

표 4. 순천만 자연생태공원 중요도·만족도 분석표

구간	중요도·만족도	
A면	그늘목, 프로그램, 전선 지중화, 천문대 관찰, 먹을거리공간, 상가외관, 전시시설 내부, 해설관, 혼잡도	집중적 관리전략 필요
B면	갯벌 소동물 출현, 청결도, 조류 출현, 갈대밭, 용산전망대, 홍보, 휴게시설, 주차공간, 편익시설, 주변 특산물, 낙조, 전시시설 외부, 접근성, 외부동선, 데크 관찰로, 생울타리	현상태 유지
C면	기념품 공간, 투어용 배, 갈대열차, 낚시	대상물의 배제나 관리의 적절한 조절 필요
D면	-	추후 시설 도입시 고려사항 도출

순순위가 낮은 인자이며, 관리전략 수립시 장기적인 계획으로 개선이 필요한 항목이라 할 수 있다.

IV. 결론 및 제언

본 논문은 현재 기초성되어 있는 순천만 자연생태공원의 방문객을 대상으로 자원자원에 대한 중요도와 실제 방문객들이 느끼는 만족도 사이의 차이를 주중·주말로 나누어 분석하여 관리인자를 도출하고, 관리전략을 모색하고자 하였다. 방문객의 긍정적인 만족도는 제한된 지역에서의 관리전략 수립시 중요하므로 중요도와 만족도 사이에 관계성을 기초로 하여 관리전략을 위한 가이드라인을 제시해줄 수 있다. 예를 들어 본 논문에서의 결과를 요약해 보면 전반적으로 모든 연령대에서 방문하고, 가족이나 친지를 통한 입소문을 통해 방문이 이루어졌으며, 산책, 관광, 생태체험 순으로 방문이 이루어졌다. 동반형태의 경우, 주중에는 주로 친구, 주말에는 가족과 함께 방문하기 때문에 주중과 주말의 동반형태에 따라 차별화된 프로그램이 필요하며, 연령대에 따른 정보·교육·통제를 위한 가이드투어 프로그램을 운영하여 시·공간별 이용객 통계가 이루어져야함을 의미한다. 순천만 자연생태공원 방문시 가장 선호하는 계절은 대부분 가을철로 분석되었는데, 이는 갈대군락과 이를 활용한 갈대밭 축제로 순천만의 이미지가 형성되고 있기 때문으로 파악되었다. 이에 비해 조류 출현에 대한 항목에서는 높은 중요도에 비해 만족도의 경우 매우 낮게 도출되었다. 이는 설문조사의 시기가 4~5월인 봄철에 이루어져 순천만 지역에서 주로 출현하는 겨울철새를 관찰하기 힘든 시기임을 감안해 봄 때 4계절 설문조사를 통해 방문 전의 기대치와 방문 후의 만족치를 비교하여 추후 보완해야 할 사항으로 예상된다. 또한 철새를 위한 전선 지중화 사업은 자연생태공원이나 시 차원에서 많은 관심과 투자를 기울이고 있었지만 방문객의

인지도 측면에서 낮게 나타나는 것으로 도출되었다. 따라서 자연생태공원의 인지도를 높이기 위한 홍보개선을 위해 안내시설이나 환경교육, 인력구축이 보장되어야 할 것으로 사료된다. 조류 출현에 대한 만족도 부분에서는 조류 출현에 대한 사람들의 기대심리를 충족시켜줄 수 있는 관찰·교육·전시를 위한 사육종의 공간이 마련되어야 할 것이다.

또한 본 연구의 결과는 관리우선순위를 정하는데 있어 매우 유용한 자료로 사용될 수 있다. 본 논문에서는 중요도·만족도 분석결과, 제 1, 2, 3 사분면의 결과값이 도출되었고, 우선적으로 관리에 집중해야 하는 1사분면의 가이드투어, 그늘목, 프로그램, 전선 지중화, 천문대 관찰, 먹을거리 공간, 상가와관 인자나 점진적으로 관리전략을 추진해야 하는 3사분면의 기념품 공간, 투어용 배, 갈대열차, 낚시 인자가 도출되었다. 1사분면의 인자 중 집중관리가 요망되는 인자들은 대부분 세부공간 및 이용프로그램에 해당되는 항목들로 각 공간 성격에 따른 프로그램이 제대로 활용되고 있지 못한 것으로 해석되었다. 특히 그늘목이나 먹을거리 공간의 경우 공간배치와 관련된 내용으로 일부 추가 공간계획이 이루어져야 할 것이다. 또한 방문객의 정보전달이나 공간제한, 행동제약과 같이 중요한 역할을 부여할 수 있는 가이드 투어의 경우 실제 거의 이루어지고 있지 않음에 따라 만족도의 값을 도출할 수 없었으나, 자연생태공원과 같이 제한된 지역 내에서 매우 중요한 인자임을 감안하여 볼 때, 차후 적극적으로 보장되어야 할 요소로 인지된다. 3사분면의 인자의 경우 투어용 배, 갈대열차, 낚시 등은 중요도에 비해 만족도가 높게 나타나는 인자들로 적절한 투자와 관리가 요구되며, 동선의 제한이나 공간조닝이 필요할 것으로 생각된다. 특히 투어용 배의 경우 동력으로 인한 소음으로 조류에 직접적인 영향을 주고 있음에도 불구하고, 시간이나 탑승객 수 제한이 이루어지지 않는 실정이다. 이를 위해 동력배 이용시 배의 소음 저감이 될 수 있도록 성능을 개선시키거나 무동력을 이용한 배틀이로 전환시킬 관리전략이 점진적으로 이루어져야 할 것으로 생각된다. 무동력을 이용한 배틀이를 추진할 경우 지역민을 고용함으로써 고용창출이라는 추가적인 이익도 부여할 수 있다.

본 논문의 한계점으로는 설문조사시기가 4월 말에서 5월 초에 이루어져 봄철 방문객에 한정시켜 계절성의 편차를 포함하고 있다는 점이다. 향후 연구에서는 4계절 설문조사를 통해 계절성을 포함하여 방문객의 특성을 보완해야 할 것으로 사료된다.

앞으로 만족도가 결여된 자연생태공원은 방문객에게 점차 의면될 것이며, 지속적인 운영이나 발전하는데 있어 부정적인 영향을 초래할 수 있다. 그러므로 순천만 자연생태공원과 같은 해안생태계지역처럼 인간의 이용이 제한된 지역에서 관리전략을 수립하는 데 있어 중요도·만족도 분석은 매우 전략적이고,

유용한 정보를 제공해 줄 수 있으며, 관리우선순위를 통해 관리의 필요성과 연관된 지침을 세우는데 기초자료로 제공될 수 있을 것으로 사료된다.

- 주 1. 순천시 관광진흥과 내부자료(2009)에 의하면 2007년 1,807,388명, 2008년 2,627,681명으로 2007년 대비 방문객의 수가 약 70% 증가하였다. 방문객 방문이 가장 많이 이루어지는 갈대밭 축제기간인 10월, 11월을 제외 한 후 일년간 방문객수 합산하여 평균값 산정시 2007년 5월, 2008년 4월, 7월경으로 분석되었다. 특히 갈대밭 축제기간 방문율은 총 방문율의 2007년 47%, 2008년 68%로 집중된 방문율을 보이고 있어 이에 대한 관리대책이 수립되어야 할 것으로 예상된다.
- 주 2. Mary, C. et al.(1992)은 습지 훼손은 크게 자연적 원인과 인간에 의한 인공적 원인으로 나눌 수 있으며, 인공적 원인으로 인구증가와 도시개발, 수문변경, 농업행위, 수질오염 등을 사례로 들었다.
- 주 3. 순천시 관광진흥과 내부자료(2009)의 월별 관광객 방문객수인 각주 1을 참고하였다.
- 주 4. 기존 통계자료의 경우, 월별·연간 방문객수에 대한 정보는 있으나, 방문객에 대한 세부적인 정보가 기록되지 않아 현재 방문 중인 방문객의 연령대, 남녀비율을 고려하여 설문조사 대상자를 선정하고자 하였다.
- 주 5. 리커드 척도는 척도의 구성이 조사대상자들의 응답에 따른 통계적 처리에 의한 것으로 평가자의 주관이나 편견을 배제할 수 있고, 척도의 구성과정에서 상호 관련성이 낮은 문항은 통계적 분석에 의하여 배제하므로 신뢰성이 높아지나 응답범주간의 간격이 엄격한 의미에서 동일하다고 보기 어렵다는 단점이 있다(정영숙 등, 1998). 중요도 측면은 5점 리커드 척도로 매우 중요, 중요, 보통, 보통 이하, 전혀 중요하지 않음으로 평가하고, 만족도 측면 또한 5점 리커드 척도로 매우 만족, 만족, 보통, 다소 불만족, 불만족의 범주로 평가하였다.
- 주 6. 신뢰성이란 측정결과에 오차가 들어 있지 않은 정도, 즉 분산에 대한 체계적 정보를 반영하고 있는 정도를 나타내는 것이고, 타당성이란 측정치가 의도한 것을 실제로 측정하고 있는 정도를 나타내는 것이다(노형진, 2006).

인용문헌

1. 고상미, 최광용, 오정석(2004) 패밀리 레스토랑의 서비스 품질이 고객 만족과 재방문 의도, 브랜드 인지도에 미치는 영향-패밀리 레스토랑을 이용하는 대학생을 중심으로. 한국콘텐츠학회지 2(2): 48-53.
2. 김정훈(2007) 지역축제 관광객들의 축제만족도 평가에 관한 연구: 중요도-성취도분석(IPA) 기법을 이용하여. 한국호텔관광학회지 9(4): 160-173.
3. 노형진(2006) SPSS에 의한 조사방법 및 통계분석, 형설출판사.
4. 박정수, 김태호, 윤상훈, 배기목(2007) IPA 분석을 이용한 지하철 이용자 서비스 특성에 관한 연구. 한국철도학회지 10(4): 420-430.
5. 서주환, 최현상, 양희승, 이신형, 박대우(2004) 삼립육종의 구성요소별 이용만족도 분석. 한국산림휴양학회지 8(1): 35-44.
6. 순천시 관광진흥과(2009) 2007~8년 월별, 관광지별 관광객 이동사항.
7. 이수범, 이은용, 이갑수(2006) 전시방문자의 방문동기에 대한 중요도-만족도 분석: Push-Pull 모델을 중심으로. 한국컨벤션학회지 6(3): 7-28.
8. 이주희, 배민기(2007) 국립공원 입장료 폐지에 따른 국립공원 관리정책 수립 방안. 한국임학회지 96(1): 96-106.
9. 이현주, 김한일, 박관정(2008) 대학에서 문화콘텐츠 연계전공 강의와 관리에 대한 만족도 분석. 한국콘텐츠학회지 8(11): 426-437.
10. 이종희(2003) 산후관리시설의 이용자 만족도와 현 실태에 관한 연구. 한국디자인학회지 16(3): 381-390.
11. 정영숙, 이종한, 배일섭, 이상복, 박충선(1998) 사회과학조사방법론. 대구대학교 출판부.
12. 최병길, 서용건, 김용(2009) 문화관광자원으로서 제주둘레문화공원에 대

한 중요도 만족도 분석. 탐라문화 34: 257-280.

13. 환경부, 해수부(2007) 순천만 생태계보전을 위한 정부의 대책. 순천만 흑두루미 생태계 복원을 위한 2007 순천만 흑두루미 국제심포지엄.
14. Abalo, J., L. Varela, and Manzano, V.(2007) Important values for importance-performance analysis: a formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research* 60: 115-121.
15. Bacon, D. R.(2003) Comparison of approaches to importance - performance analysis. *International Journal of Market Research* 45(1): 55-71.
16. Haemoon, O.(2001) Revisiting importance-performance analysis. *Tourism Management*, 22: 617-627.
17. Martilla, J. A. and J. C. James(1977) Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
18. Ryan, C. and G. Cessford(2003) Developing a visitor satisfaction monitoring methodology: Quality gaps, crowding and some results. *Current Issues in Tourism*, 6(6): 457-507.
19. Tonge, J. and S. A. Moore(2007) Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A western Australian case study. *Tourism Management*, 28: 768-776.
20. Watzin, M. C. and J. G. Gosselink(1992) *The Fragile of Fringe - A Guide for Teaching about Coastal Wetlands*. U. S. Fish and Wildlife Servic.

원 고 접 수 일: 2009년 11월 23일
 심 사 일: 2009년 12월 16일(1차)
 2010년 1월 6일(2차)
 2010년 1월 12일(3차)
 계 재 확 정 일: 2010년 1월 18일
 3 인 의 명 심 사 필