

지리산숲길 이용객의 만족도와 행동의도 영향 요인 연구

이혜린¹ · 김재준^{1*} · 조은경² · 강민지¹ · 한상열²

¹국립산림과학원 녹색산업연구과, ²경북대학교 농업생명과학대학 임학과

Determinants of Users' Satisfaction and Behavioral Intention in Jirisan Trail of Korea

Hye Rin Lee¹, Jae Jun Kim^{1*}, Eun Kyung Cho², Min Ji Kang¹ and Sang Yeol Han²

¹Division of Green Business Management, Korea Forest Research Institute, Seoul 130-712, Korea

²Department of Forestry, Kyungpook National University, Daegu 702-701, Korea

요 약: 본 연구는 지리산숲길 이용객의 만족도와 행동의도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 숲길 조성 및 관리방안 수립의 기초 자료 제공을 위하여 수행되었다. 645명의 이용객을 대상으로 지리산숲길 탐방 만족 요인에 대한 설문 분석 결과, '숲길경관체험', '숲길숙박체험', '숲길관련정보', '숲길편의시설' 등 모두 4개 요인이 도출되었으며, 숲길경관체험(자연경관, 숲길 개발정도, 숲길 관리상태, 문화·관광자원, 주민 친절)이 전반적인 만족도 및 행동의도(재방문의도, 추천의도, 탐방지속의도)에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세부변수별 분석 결과, 전반적 만족도와 행동의도에 가장 크게 영향을 미치는 변수는 '자연경관'으로 나타났고, 그 밖에 유의미하게 영향을 미치는 변수는 '안내표지판', '주민 친절', '안내센터 숲길 정보제공' 등으로 나타났다.

Abstract: This study was aimed to identify determinants of users' satisfaction and behavioral intention in Jirisan trail of Korea and provide effective trail building and management strategy. The result of survey by 645 trail users showed that four dimensions were derived from 14 satisfaction items, which were experiential resources, cost resources, information, amenities. Of these dimensions, experiential resources along trails including natural environment, the level of trail development, trail condition, cultural & tourist resources, kindness of residents had the greatest effect on overall satisfaction and behavioral intention, which included revisit intention, recommendation intention and continuance intention. According to analysis by detailed variables, natural environment, road signs, kindness of residents and related information significantly affected overall satisfaction and behavioral intention.

Key words : determinants, trail users, satisfaction, behavioral intention, Jirisan trail

서 론

2004년부터 단계적으로 시작된 주5일 근무제로 인하여 개개인의 여가시간이 증대되었고, 이에 따라 점차 노동 중심적 삶에서 일과 여가의 균형을 중시하는 삶을 추구하려는 경향이 증가하고 있다. 또한 최근 고령인구의 증가와 건강과 지속가능성을 고려하는 웰빙·로하스(Well-being & LOHAS) 트렌드의 확산, 그리고 책임여행 또는 공정여행으로 불리는 새로운 대안여행의 흐름 속에서 여가문화도 변하고 있다. 이제는 여가향유 계층이 고령자 및 여성층으로 더욱 다양화되고, 개인의 건강과 자연환경의 보전, 여행지역의 주민과 지역경제에 대한 영향을

고려하는 여행문화가 확산될 전망이며, 자연의 아름다움 감상과 더불어 탐방지역의 역사와 문화를 진중히 배우고 체험하려는 수요와 건강증진 또는 치료를 목적으로 하는 관광수요도 점차 증가추세이다.

이러한 여가문화의 패러다임 속에서 도보여행 또는 트레킹 수요의 증가는 그리 놀라운 일은 아니다. 도보여행은 길을 따라 종교·문화·역사자원이나 자연·생태자원 등 매력물을 체험하고 감상하며 학습하기를 즐기며 걷는 여행이며(문화체육관광부, 2010), 같은 맥락에서 트레킹도 '산허리에서 풍광을 감상한다든지 산의 문화를 찾아보는 여행 또는 낮은 산을 중심으로 한 가벼운 등산'으로 정의할 수 있다(부공민과 양명환, 2006). 대부분의 선진국에서는 이미 오래전부터 도보여행길 조성하고 운영이 이루어져왔으나, 우리나라에서는 2006년 지리산숲길과

*Corresponding author
E-mail: jkim@forest.go.kr

2007년 제주도 올레길 조성을 시작으로 걷기열풍이 불고 있다. 전국 60여개 도시에서 100여개의 코스가 생겼으며 (문화체육관광부, 2010), 문화체육관광부, 환경부 등 여러 중앙부처와 각 지방자치단체에서도 저마다 탐방로 조성 계획을 추진하고 있으며, 2009년 10대 히트상품(삼성경제연구소, 2010) 중 8위가 ‘도보체험관광’이었고, 각종 언론에서도 앞 다투어 도보여행길에 대해 소개하고 있다. 한편, 산림청에서는 이러한 걷기문화를 체계적으로 지원하기 위하여 산림문화체험숲길 조성계획(산림청, 2008)을 수립한 바 있으며, 트레킹숲길 네트워크 조성계획을 통하여 2016년까지 4,840 km의 숲길을 조성할 계획이다(산림청, 2011). 이러한 숲길의 체계적인 조성·운영·관리를 법적으로 뒷받침하기 위한 ‘산림문화·휴양에 관한 법률’¹⁾이 최근에 개정되었다.

이렇듯 도보여행에 대한 관심이 증폭되고 있으나, 국내에서 도보여행 또는 트레킹에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 국외에서는 트레일(Trail), 그린웨이(Greenway) 및 도보여행자(Hiker, Backpacker)에 관한 연구가 1970년대부터 시작되어 현재까지 꾸준히 이어져오고 있다. 트레일 영향(trail impact), 이용객의 편익(benefit), 장소애착(place attachment), 갈등(conflict), 주변지역 토지소유자의 태도(attitude), 관광적 개발방안(tourist attraction), 경관(landscape), 전문화(specialization) 등 다양한 주제로 연구되어 왔다(Siderelis and Moore, 1995; Kaylen *et al.*, 1993; Kyle *et al.*, 2004; Goldenberg *et al.*, 2008; Arnberger and Haider, 2007; Watson *et al.*, 1994; Virden and Schreyer, 1988). 그러나 국내의 경우, 유사한 자연휴양공간인 국립공원, 수목원, 자연휴양림, 도시근린공원, 등산로, 자연관찰로, 생태숲 등을 대상으로 이용행태분석, 만족도에 관련한 연구는 많이 이루어져왔으나, 도보여행이나 트레킹 관련 연구는 트레킹 코스 계획과 트레킹 동기와 만족도간의 관계를 밝히는 몇몇 연구(박영아와 현용호, 2009; 곽동현, 2008; 부공민, 2007; 부공민과 양명환, 2006; 정인경, 1999; 김정아, 1996)만이 있는 정도로 매우 미흡한 실정이다.

현재 우리나라는 도보여행길 조성의 초기단계로서 급증하는 걷기 수요에 대처하기 위해 다양한 트레일의 개발 및 그에 따른 기반시설 설치에 집중하고 있는 실정이며, 이용객수의 급증에 따른 효율적인 운영·관리에 대한 보다 실질적인 연구가 매우 시급하다.

특히, 지역의 산림생태자원 및 문화·역사를 체험하는 숲길도보여행은 지속가능성에 바탕을 둔 대안적인 소비상품으로 인식되고 있기 때문에 양질의 휴양 경험 제공 및 지속가능성을 고려한 숲길조성 및 운영·관리방안 제

시가 필요하다. 이용객들이 숲길의 어떠한 요소로부터 만족감을 느끼고 다시 경험하고 싶어 하며, 그 경험을 다른 사람과 공유하고자 하는지에 대해 구체적으로 파악함으로써 지속가능한 숲길조성·이용·보전 방안을 마련하는 데 기여할 수 있을 것이다.

이에 본 연구는 내륙권의 대표적 도보여행길인 지리산 숲길의 이용객을 대상으로 도보체험의 영향요소들이 만족도와 행동의도(재방문의도, 추천의도, 탐방지속의도)에 미치는 영향을 고찰하여, 관리자에게는 효율적인 이용객 및 자원 관리를 위한 기초적인 자료를 제공하고, 이용객에게는 지리산숲길 도보체험의 질 향상 방안 제시를 위해 수행되었다.

이론 및 선행연구

1. 만족 영향 요인 선행연구

‘만족’은 관광체험의 후속단계를 대표하는 심리적 구성개념으로서(고동우, 1998), 주로 소비자행동 연구분야에서 태도, 재방문의도 등과 함께 오랫동안 연구되어져 온 이슈이다(박희진, 2002). 관광·휴양분야에서의 ‘만족’은 전반적인 관광경험에 대하여 관광 이후 그 이미지를 평가하는 것으로서 총체적인 여가·휴가 경험에 대한 태도라고 할 수 있다(Lounsbury and Polik, 1992; 최나리, 2005, 재인용).

이용객의 만족도에는 여러 가지 요인이 영향을 미치게 되는데, Akama and Kieti(2003)는 이용객의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인은 상품 또는 서비스의 질과 지각된 가치, 가격이라고 하였으며, Parasuraman *et al.* (1994)도 소비자의 전반적 만족은 서비스의 질, 상품의 질, 가격에 의해 좌우된다고 하였다. 그러나 공급자가 통제할 수 있는 지각된 서비스 질 이외에도 공급자가 통제할 수 없는 날씨와 같은 환경적인 요소, 관광자 개인의 심리적 요소, 관광자들 사이의 사회적 상호작용의 요소가 있을 수 있다(Baker and Crompton, 2000).

국내의 이용객 만족요인 연구를 살펴본 결과, 주제공원, 지역축제, 관광지 등의 상업적 목적의 위락공간이나 국립공원을 대상으로 한 연구가 많았다(박창규, 1997; 김기호 등, 2010; 이정록과 안종현, 2004; 전원배와 황봉취, 2004; 백재봉과 김동필, 2010; 한상열 등, 2007; 이주희와 배민기, 2006; 임연진 등, 2005; 배민기와 이주희, 2006). 이들 연구결과들을 종합한 결과, 각 연구별 대상지에 따라 방문객 또는 이용객의 만족에 영향을 미치는 요인들은 조금씩 상이한 것으로 나타났다. 생태관광지의 경우

¹⁾ 산림문화·휴양에 관한 법률(2011. 3. 9. 개정)에서 “숲길”이란 등산·트레킹·레저스포츠·탐방 또는 휴양·치유 등의 활동을 위하여 산림에 조성한 길(이와 연결된 산림 밖의 길을 포함한다)을 말하며, 지리산숲길은 트레킹길(둘레길)에 해당한다.

는 생태해설과 프로그램, 그리고 물리적 속성이 상당히 중요한 요인으로 규명되었으며(노용호 등, 2004), 자연공원의 경우는 시설·자원의 관리수준이 가장 큰 영향을 주는 것으로 분석되어, 자원과 시설수준이 높다면 탐방객수 조우수준, 혼잡수준은 충분히 수용할 수 있는 것으로 나타났다(배민기와 이주희, 2006). 국립공원의 경우도 자연환경과 시설요인이 만족도에 유의한 영향을 미치고(백재봉과 김동필, 2010), 국립수목원 방문객들도 관람여건과 편의시설에 민감한 것으로 드러났다(임연진 등, 2005). 이들 연구에서 도출된 이용객 만족도에 영향을 미치는 요인들을 정리하면 표 1과 같다.

본 연구는 지리산숲길이라는 기존에 개념화되어있지 않았던 새로운 휴양공간을 대상으로 하고 있어 기존의 연구에서 제시한 만족요인들을 그대로 수용하기는 어렵다고 판단하였다. 지리산숲길은 공공의 휴양공간이면서, 마을과 마을을 잇는 실제 거주공간이며, 문화·관광자원을 포괄하는 상업·위락공간인 특성을 동시에 지니고 있어, 이러한 독특성을 고려하여 만족요인들을 선정할 필요가 있다. 따라서 기존 연구에서 공통적으로 제시한 자연환경과 시설요인, 비용요인 외에 숲길의 특성을 고려하여 만족에 영향을 미치는 요인들을 설문문항에 도입하였다.

2. 행동의도 영향 요인 선행연구

관광자 또는 소비자 만족개념과 더불어 소비자의 재구매 결정을 중심으로 한 구매 후 반응에 대한 연구는 소비자 연구에서 더 많은 관심을 받고 있는데, 이는 합리적 행동이론(The theory of reasoned action)에 따라 인간의 행동은 행동과 직접적으로 관련이 있는 의도로부터 예측할 수 있기 때문이다(노용호와 김경남, 2004). ‘행동의도’는 소비자행동 연구에서 사용되어온 구매의도와 동등한 개념으로서 관광학연구에서의 재방문의도, 추천의도를 포괄하는 개념으로 주로 사용하였다(하광수와 한범수, 2001). 본 연구에서의 행동의도는 재방문의도, 추천의도와 더불어 타 숲길(둘레길)의 탐방지속의도를 포괄한다. 탐방지속의도는 대상지와 유사한 도보여행길, 숲길 등에 대해 긍정적인 관심을 표명하며 향후 유사한 다른 길로의 탐방에 대한 의도를 의미한다.

기존 이용객 행동의도에 미치는 영향요인 연구는 레스토랑, 호텔, 전시·박람회, 지역축제, 공연, 여행상품, 관광지 등 주로 유료 입장 또는 구매가 전제된 일종의 상품을 대상으로 한 연구가 꾸준히 이어져오고 있다(김시중, 2010; 장병수, 2004; 이승용 등, 2007; 노용호와 김경남, 2004; 권유홍과 이훈, 2002; 김연선 등, 2009). 도보여행도 하나의 소비상품으로 인식되고 있어 도보여행자의 만족과 더불어 행동의도(재방문의도, 추천의도, 탐방지속의도)에 대한 관심이 증대되고 있으나, 이에 대한 연구는 전무하다.

기존의 행동의도 관련 연구들을 살펴본 결과, 전반적 만족도에 미치는 영향 요인들이 행동의도에도 직·간접적인 영향을 미치고 있었음을 알 수 있었다. 과거의 연구들에서 행동의도에 영향을 미치는 주요한 요인은 서비스질(Service Quality), 지각된 가치(Perceived Value), 만족도(Satisfaction)로 규명되어 왔다(Chen and Chen, 2010). Lee *et al.*(2004)은 서비스질이 만족의 선행요인이며, 만족은 서비스질과 행동의도 사이에서 완회시키는 역할을 한다고 하였다. 더불어 서비스질은 행동의도에 직접적으로도 영향을 미치므로 서비스질은 만족도만큼 행동의도에도 중요한 영향요인이라고 결론지었다. Baker and Crompton(2000)은 경험기회의 질(Quality of the Opportunity)을 측정하는 변수로 일반적 요소, 특정 오락 요소, 정보 요소, 편의 요소를 선정하고, 경험기회의 질적 수준이 행동의도에 직접적으로, 또 만족도를 통하여 간접적으로도 영향을 미친다는 것을 측제 참가자들의 설문조사를 통해 증명하였다. 또한, 행동의도에 미치는 영향정도를 비교하여, 만족도가 경험기회의 질보다 행동의도에 더 강한 영향을 미치고 있다고 하였다. 하광수와 한범수(2001)의 연구에서는 재방문의도와 추천의도에 전반적 만족도, 시설 및 행사내용의 매력성, 시설 및 행사의 편의성, 방문자 요건 변수 등이 공통적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 중업원의 친절성, 관리·운영의 신뢰성, 가격 적절성, 접근용이성 등의 요인은 추천의도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 장병수(2004)는 여행상품의 서비스질 평가 속성들이 전반적 만족, 재방문의도, 추천의도에 어느정도 영향을 미치는지를 분석하여 여행상품의 내용과 가격이 공통적으로 유의한 영향요인임을 밝혔다. 김시중(2010)은 공간시설, 접근성, 온천수질 및 주변자원, 비용, 특산품 및 친절성, 관광혼잡 등의 요인으로 구분하였으며, 만족도가 재방문의도, 추천의도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 도출하였다. 노용호와 김경남(2004)의 연구에서는 인적서비스, 쾌적성, 편리성, 안내, 이미징 요인이 공통적으로 전반적 만족도와 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 만족도가 행동의도에 미치는 긍정적 영향을 가정하고, 본 연구에서는 전반적 만족도와 행동의도에 미치는 영향요인들을 중심으로 분석하고자 한다.

연구방법

1. 연구기설

앞에서 논의된 이론 및 선행연구를 통해 주제공원, 관광지, 지역축제, 국립공원, 국립수목원, 농산촌체험관광마을 등 휴양공간별로 대상지의 다양한 속성이 이용객의 만족과 행동의도에 영향을 미치고 있음을 밝혔다. 본 연구에서는 새로운 휴양공간으로 떠오르고 있는 지리산숲길을

표 1. 만족 영향 요인 선행연구.

대상지유형	연구자	만족영향요인	
주제공원	박창규(1997)	서비스만족	물적서비스: 시설과 행사내용, 서비스 효율성 인적서비스: 종업원 친절성, 관리운영의 신뢰성
		비용만족	가격, 접근성, 이용성(availability)
관광지	김기호 등 (2010)	상품 가격	자연경관, 역사적 가치 등
		장소 인프라 축진	입장료, 교통요금, 숙박요금, 음식가격 등 경관조화, 주민친숙, 안내표지판, 지역특산물, 휴식공간 등 터미널, 주차장, 숙박시설, 안내소의 편리성 관련정보취득경로
생태관광지	노용호 등 (2004)	물리적 속성	자연환경, 분위기
		생태해설 생태체험 접근성 이용성	해설기법 생태체험프로그램 교통 및 주차 편리성 안내판, 이용편리성 등
지역축제	이정록과 안종현 (2004)	기념품과 음식 행사내용 홍보안내 편의시설	가격, 품질, 다양성 등 다양성, 참여성, 재미, 지역문화와 조화 등 팜플렛, 안내요원, 안내시설, 사전홍보 등 화장실, 주차시설, 휴식공간 등
		전원배와 황봉취 (2004)	편익시설, 관광시설, 교통시설, 관광자원 등 안내원, 공무원, 종사자, 지역주민
국립공원	백재봉과 김동필 (2010)	시설관리요인	편의시설, 문화시설, 숙박시설 등
		이용관리요인	혼잡, 불법행위, 쓰레기투기 등
	한상열 등 (2007)	자원관리요인	탐방로훼손, 자원훼손 등
		경제적 요인 자연환경요인 관광기반시설요인 혼잡요인 만족저감요인	여행비용, 여행거리, 교통수단 등 자연경관, 탐방로, 자연학습장 등 숙박시설, 먹거리, 지역특산상품 등 주차료, 관람료, 혼잡 등 화장실 불결, 질서의식 부재 등
이주희와 배민기(2006) Akama and Kieti(2003)	확신성	관리, 청소, 시설정비 등	
	신뢰성/공감성 가격적절성 유형성 대응성	관리자 친절, 반응정도, 용모단정 등 관람료, 입장료, 주차료 등 안내시설, 편의시설, 주차시설 등 해설프로그램, 정보취득용이성, 민원대응 등	
국립수목원	임연진 등 (2005)	관람여건 해설프로그램 해설판/이정표 편의시설 편익여건	자연경관, 전시물, 관찰로 등 프로그램 내용, 자동안내해설기 등 해설판 및 이정표의 위치, 내용 등 편의시설, 장애우시설 등 입장료, 혼잡도, 주차료 등
자연공원	배민기와 이주희(2006)	자원수준, 시설수준, 활동기대도, 조우수준, 탐방객수, 혼잡수준, 자원훼손수준, 시설 및 자원의 관리수준	
농산촌체험 관광마을	김종호 등 (2007)	자연환경, 숙박시설, 편의시설, 교통시설, 휴양시설, 농임산물, 운영서비스, 체험 서비스, 먹거리, 정보제공, 주민친절, 비용적정성 등	
관광도시 Guilin	Xia, W. etc. (2009)	Attractions, food & accommodation, transportation, local environment, money value, time value, effort value, destination image	

대상으로 지리산숲길의 속성 즉, 도보체험의 질에 따라 이용객의 전반적 만족 및 행동의도가 어떠한 영향 관계를 갖는지 검증하고자 한다. 그 구체적인 요인간의 관계를 알아보기 위해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1: 이용객의 도보체험의 질은 만족도에 영향을 미칠 것이다.

H2: 이용객의 도보체험의 질은 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

2. 조사방법

본 연구의 대상지인 지리산숲길을 방문하여 2시간 이상 숲길 걷기를 경험한 이용객들을 대상으로 만족도, 행

동 의도 등을 파악하기 위한 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 1차는 2010년 6월 18일~20일, 2차는 8월 4일~6일, 3차는 10월 1일~2일까지 8일간 진행되었으며, 조사 방식은 개통된 5개 구간(주천-운봉구간, 운봉-인월구간, 인월-금계구간, 금계-동강구간, 동강-수철구간)의 주요 쉼터에서 훈련된 조사원의 요청에 의해 이용객이 직접 작성하는 자기기입방식(self-administered)을 사용하였다. 표본추출방법은 대상 집단의 대표성을 최대한 확보하기 위하여 표본을 무작위(random) 추출하여야 하지만, 숲길 접근 경로가 매우 다양하여 무작위추출은 사실상 불가능하므로 가능한 한 이용객의 성별비율 및 연령층을 다양하게 조사하도록 하는 편의추출방법(convenience sampling)을 적용하였다. 또한, 10명이상의 단체는 대상에서 최대한 배제하였으며, 회수한 총 645부 중 불성실한 응답을 제외한 633부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

3. 설문지 구성 및 분석 방법

설문문항은 인구통계학적 특성 6문항, Likert 5점 척도에 의한 만족도(도보체험의 질, 전반적 만족도 등) 15문항과 행동의도 3문항으로 구성하였다. 도보체험의 질에 대한 만족도 항목의 경우, 선행연구(김중호 등, 2007; 이주희와 배민기, 2006; 전원배와 황봉취, 2004)를 참조하여 관광지나 농산촌 체험관광마을, 자연휴양림 등 여가휴양공간이 갖는 공통적 요소 - 자연속성, 역사·문화속성, 편의시설, 인적서비스, 비용 등 -를 추출하여 문항을 완성하였다.

이용객들의 속성을 파악하기 위하여 windows용 SPSS 프로그램을 이용하여 빈도분석을, 지리산숲길 도보체험의 질에 대한 주요 요인을 도출하기 위하여 탐색적 요인

분석을, 이러한 도보체험의 질에 대한 이용객들의 평가가 전반적 만족도 및 행동의도(재방문의도, 추천의도, 탐방지속의도)에 미치는 영향을 알아보고자 다중회귀분석을 실시하였다. 또한 탐색적 요인분석에 의해 도출된 요인에 대해서는 크론바(Cronbach's alpha)알파 계수를 이용한 신뢰도검증을 통하여 내적인 타당성을 알아보았다. 한편 요인분석을 위한 표본크기의 적합도를 검증하기 위하여 KMO Bartlett의 구형성검정을 이용하였다. 본 연구에서는 아이겐값 1.0 이상인 경우에 한하여 요인을 선정하였으며 요인적재량(factor loading) 0.4 이상인 항목에 대하여 해당 요인에 포함시켰다.

4. 연구대상지

지리산숲길은 지리산 둘레 3개도(전북, 전남, 경남), 5개 시·군(남원, 구례, 하동, 산청, 함양), 16개 읍·면 80여개 마을을 잇는 300여km의 장거리 도보길이다. 2006년 말부터 조성을 위한 조사 및 계획이 추진되었고, 2007년 시범 구간 개통을 시작으로 2010년 현재 70 km 5개구간이 개통·운영되고 있으며, 2011년 말까지 지리산 한바퀴를 걷는 총 300 km가 완공 계획에 있다. 지리산숲길은 기존의 정상 정복이나 종주를 위해 만들어졌던 등산로와는 달리, 지리산 둘레의 마을길과 농로길, 강변길, 숲길 등을 잇는 수평적 개념의 길이다(산림청, 2008).

결과 및 고찰

1. 인구통계적 특성

응답자의 성별 분포는 남성이 58.2%, 여성이 41.8%로

표 2. 응답자 인구통계적 특성.

	구분	N	%	구분	N	%	
성별	남	368	58.2	100만원미만	16	2.6	
	여	264	41.8	100만원대	63	10.2	
연령	10~19	6	0.9	소득	200만원대	129	20.8
	20~29	128	20.3		300만원대	124	20.0
	30~39	160	25.3		400만원대	123	19.8
	40~49	204	32.3		500만원대이상	165	26.6
	50~59	120	19.0		자영업/사업	61	9.7
	60~69	14	2.2		전문직	103	16.3
학력	고졸이하	84	13.3	공무원/교원	79	12.5	
	대학이상	546	86.7	농·림·축·어업	4	0.6	
거주지	서울	144	22.8	직업	학생	69	10.9
	경기도	106	16.8		전업주부	70	11.1
	부산	88	13.9		회사원	185	29.3
	전북	45	7.1		회사원	185	29.3
	전북	45	7.1		기타/무직	61	9.7
	경남	58	9.2				
	대구	32	5.1				

표 3. 만족도 및 행동의도.

	구분	Mean	Std.D
만족도 ^{a)}	안내센터의 숲길 정보 제공	3.61	1.171
	관광지 정보 내용	3.34	1.069
	버스노선 및 운행시간	3.10	1.071
	화장실	2.38	1.059
	숲길 쉼터	3.13	1.000
	안내표지판	3.18	1.132
	민박 등 숙박시설	3.45	1.028
	숲길의 관리상태	3.73	.901
	개통된 숲길의 개발 정도	3.55	.901
	숲길 주변의 자연경관	4.05	.961
	숲길 주변의 문화·관광자원	3.51	.971
	주민 친절	3.99	.870
	민박 및 식사 가격	3.62	1.035
	기념품 및 특산품의 질과 가격	3.42	1.133
전반적인 만족도	3.70	.775	
행동의도 ^{b)}	다시 탐방 하겠다.	4.02	.767
	타인에게 추천하겠다.	4.08	.726
	다른 숲길도 걸을 예정이다.	4.23	.708

^{a)}Likert 5점 척도 : 1점 매우 불만족, 5점 매우 만족

^{b)}Likert 5점 척도 : 1점 전혀 그렇지 않다, 5점 매우 그렇다

서 남성이 비율이 높았으며, 연령 분포는 40대(32.3%), 30대(25.3%), 20대(20.3%), 50대(19.0%), 60대(2.2%), 10대(0.9%)의 순으로 나타나 30~40대의 비율이 매우 높음을 알 수 있다. 서울이 거주지인 응답자가 22.8%로서 가장 많았고, 경기도(16.8%)와 부산(13.9%), 경남(9.2%) 등 경남권 지역에서 방문한 비율이 높았다. 직업은 회사원(29.3%), 전문직(16.3%), 공무원/교원(12.5%)순이었으며, 소득수준은 500만원대 이상(26.6%), 200만원대(20.8%), 300만원대(20.0%)의 순으로 나타났다. 이러한 결과, 주 이용객층은 수도권에 사는 청·중년층으로서 소득이 상대적으로 많은 회사원, 전문직 종사자라고 파악할 수 있다.

2. 만족도 및 행동의도

응답자들의 전반적인 만족도는 평균 3.70으로 보통보다 약간 높은 수준인 것으로 나타났다. 도보체험의 질 변수들에 대한 만족도를 살펴보면, 숲길 주변의 자연경관(4.05)에 가장 만족도가 높았고, 그 다음으로 주민 친절(3.99)에 높은 만족도를 보였다. 화장실(2.38) 항목에 대해서는 평균적으로 보통보다 낮은 수준의 만족도를 나타내어 화장실 이용 문제를 가장 불편하게 생각하는 것으로 나타났으며, 버스노선 및 운행시간(3.10), 숲길 쉼터(3.13), 안내표지판(3.18) 등 숲길 운영의 기본 시설에 대한 만족도도 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 한편, 행동의도에 대한 질문에 대해서는 대체로 긍정적인 의견(평균 4.11)을 나타냈다(표 3).

3. 도보체험의 질 변수들에 대한 요인분석

varimax방식으로 6회 반복 회전하여 얻어진 요인분석의 결과로서, 같은 요인에 높게 적재된 변수들을 구분하면 표 4와 같다. 고유값(Eigenvalue)이 1이상인 요인은 모두 4개로 나타났으며, 4개 요인의 총 분산 설명력은 62.2%로 나타났다. 또한 신뢰도 분석 결과 0.85로 나타나 신뢰도가 인정되는 것으로 판단하였다. 도출된 요인에 대한 명명은 속성들을 가장 잘 설명할 수 있는 이름으로 '숲길경관체험', '숲길숙박체험', '숲길관련정보', '숲길편의시설'로 명명하였다.

4. 전반적 만족도 및 행동의도에 미치는 영향

1) 요인별 영향

지리산숲길 이용자의 전반적 만족도 및 행동의도(재방문의도, 추천의도, 탐방지속의도)에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 요인분석에서 얻은 각 요인점수(factor score)를 독립변수로, 전반적 만족도 및 행동의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과는 표 5와 같으며, 공차한계와 분산팽창지수(VIF)가 모두 1로 나타나 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단할 수 있고, Durbin-Watson은 2에 매우 근접하므로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 따라서 각 요인 모두 독립적으로 전반적 만족도와 행동의도에 영향을 미치고 있는 것으로 판단하였다. 전반적 만족도의 경우, 회귀식의 분산설명력(R²)이 52.9%로서 비교적 높은 편이었으나, 행동의도의 경우는 재방문의도

표 4. 도보체험의 질 요인분석.

	요인				공통분산치	신뢰도
	1	2	3	4		
숲길경관체험						.8161
자연경관	.808				.683	
숲길개발정도	.798				.718	
숲길관리상태	.769				.665	
문화·관광자원	.660				.561	
주민 친절	.483				.453	
숲길숙박체험						.7581
민박·식사가격		.831			.728	
기념품·특산품 질과 가격		.784			.654	
숙박시설		.666			.606	
숲길관련정보						.7031
관광지정보			.826		.768	
안내센터 숲길정보제공			.812		.718	
교통버스노선 운행시간			.534		.472	
숲길편의시설						.6051
화장실				.776	.622	
숲길쉼터				.709	.598	
안내표지판				.567	.462	
Eigenvalue	2.828	2.238	1.858	1.786		
% of Variance	20.201	15.986	13.268	12.756		
Cumulative %	20.201	36.187	49.455	62.211		

KMO=.848, Bartlett의 구형성 검정($\chi^2=2587.105$, $df=91$, $p=.000$)

표 5. 요인에 의한 다중회귀분석 결과.

종속변수	도보체험의 질(독립변수)				F-value	수정된 R ²	Durbin-Watson
	숲길경관 체험	숲길숙박체험	숲길 관련정보	숲길 편의시설			
전반적 만족도	.591*** (20.524)	.243*** (8.436)	.272*** (9.446)	.223*** (7.756)	160.426***	.529	1.856
재방문의도	.404*** (10.949)	.120** (3.259)	.190*** (5.141)	.130*** (3.535)	42.357***	.225	1.765
행동의도	.454*** (12.870)	.153*** (4.345)	.228*** (6.469)	.130*** (3.693)	60.004***	.293	1.750
탐방 지속의도	.264*** (6.633)	.082* (2.048)	.132** (3.308)	.090* (2.270)	16.074***	.096	1.938

제시된 수치는 표준화된 계수값(Beta)이며 괄호안은 t값임
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

22.5%, 추천의도 29.3%, 탐방지속의도 9%로서 다소 낮은 설명력을 보였다. 그러나 유의확률이 모두 0.05이하로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 판단하였으며, 2개의 가설(H1, H2) 모두 인정되었다. 전반적 만족도와 행동의도 모두 숲길경관체험 요인, 숲길관련정보 요인, 숲길숙박체험 요인, 숲길편의시설 요인의 순으로 긍정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전반적 만족에 미치는 영향 요인들과 행동의도에 미치는 영향 요인들의 영향력 순서는 크게 차이나지 않는 것으로 분석되었다.

2) 변수별 영향

보다 세부적인 영향요소를 규명하기 위해 각 도보체험

의 질 변수들을 독립변수로 한 단계적 다중회귀분석(stepwise multiple regression)에서는 공차한계가 모두 0.1 이상의 수치를 보여 다중공선성에는 문제가 없고, Durbin-Watson은 2에 매우 근접하므로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단할 수 있다. 전반적인 만족도에 유의미한 영향을 미치는 변인들을 영향력이 큰 순서대로 열거하면, ‘자연경관(β=.293)’, ‘주민 친절(β=.174)’, ‘안내표지판(β=.155)’, ‘안내센터 숲길정보제공(β=.129)’, ‘문화·관광자원(β=.119)’, ‘숲길개발정도/버스노선운행시간(β=.093)’, ‘숲길관리상태(β=.081)’ 등의 순으로 나타났다(표 6). 즉, 자연경관이 수려할수록, 주민들이 친절할수록, 안내표지판이 잘 설치되어 있을수록, 문화·관광자원이

표 6. 각 변수에 의한 다중회귀분석 (stepwise).

종속 변수	독립 변수	B	SE	Beta	t	유의 확률	공차 한계
전반적 만족도	자연경관	.238	.032	.293	7.537	.000	.536
	안내표지판	.106	.022	.155	4.896	.000	.810
	주민 친절	.154	.029	.174	5.357	.000	.763
	안내센터 숲길정보제공	.087	.021	.129	4.090	.000	.810
	숲길개발정도	.079	.037	.093	2.134	.033	.424
	문화·관광자원	.097	.030	.119	3.233	.001	.598
	버스노선 운행시간	.068	.022	.093	3.074	.002	.881
	숲길관리상태	.070	.035	.081	1.988	.047	.488
R=.740, 수정된 R ² =.541, F=84.627, p=.000, Durbin-Watson=1.840							
재방문의도	자연경관	.280	.031	.355	9.142	.000	.889
	안내표지판	.091	.026	.136	3.417	.001	.847
	안내센터 숲길정보제공	.067	.026	.103	2.591	.010	.846
	숙박시설	.073	.029	.101	2.547	.011	.851
R=.494, 수정된 R ² =.239, F=45.603, p=.000, Durbin-Watson=1.826							
추천의도	자연경관	.296	.029	.389	10.184	.000	.821
	관광지정보	.089	.027	.129	3.345	.001	.805
	안내표지판	.069	.024	.108	2.840	.005	.831
	주민 친절	.077	.032	.093	2.399	.017	.797
	숙박시설	.064	.027	.092	2.374	.018	.793
R=.569, 수정된 R ² =.317, F=53.911, p=.000, Durbin-Watson=1.814							
탐방지속의도	자연경관	.194	.031	.256	6.202	.000	.919
	화장실	.075	.028	.110	2.726	.007	.963
	안내센터 숲길정보제공	.069	.026	.109	2.629	.009	.901
R=.340, 수정된 R ² =.111, F=24.677, p=.000, Durbin-Watson=1.974							

많을수록, 숲길이 개발된 정도나 버스노선 운행시간에 만족할수록 전반적인 만족도가 더 향상된다는 설명이 가능하고, 그 중에서 자연경관의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다.

또한, 행동의도(재방문의도, 추천의도, 탐방지속의도)에 대한 다중회귀분석 결과에서도 ‘자연경관’ 변수가 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 그 외에 ‘안내표지판’, ‘안내센터 숲길정보/관광지정보’, ‘화장실’, ‘숙박시설’, ‘주민 친절’ 등의 변수가 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

결론

본 연구에서는 우리나라의 대표적인 도보여행길인 지리산숲길 이용객의 만족도 및 행동의도에 미치는 영향요인을 구명함으로써 도보여행길 조성·운영·관리에 대한 기초 자료를 제시하고자 하였다.

1. 전반적인 만족도 및 행동의도에 가장 크게 영향을 미치는 것은 숲길경관체험 요인인 것으로 조사되었다. 숲길경관체험 요인은 숲길 내부를 걸으며 경험하게 되는 다양한 자원들로서 자연경관, 숲길 개발정도, 숲길 관리상태,

문화·관광자원, 주민 친절을 나타낸다. 숲길을 체험하기 위해 방문하는 사람들이 가장 중요하게 생각하는 요소가 다양한 편의시설의 제공 또는 저렴하고 질 좋은 서비스의 제공에 있기보다는 숲길 그 자체임을 말해주고 있다.

2. 각 도보체험의 질 변수별로 전반적 만족도와 행동의도에 미치는 영향을 분석한 결과, ‘자연경관’ 변수가 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타나 숲길의 조성·관리시 자연환경의 보전과 경관을 고려한 시업을 우선시 할 필요가 있음을 시사하고 있다.

3. 전반적 만족도에 영향을 미치는 요소들을 자세히 살펴보면, ‘자연경관’ 다음으로 큰 영향을 미치는 요소가 ‘주민 친절’이다. 지리산숲길과 같은 장거리 숲길은 마을과 마을을 잇는 도보길을 포함하고 있어 단순히 자연자원, 역사자원, 문화자원만 경험할 수 있는 것이 아니라 지역주민과 산촌마을의 문화도 동시에 경험할 수 있는 특징을 가지고 있다. 숲길을 걷다가 마주치게 되는 지역주민의 태도와 행동은 이용객의 도보체험과 만족도에 영향을 미치게 된다. 지역주민이 숲길 조성과 운영에 긍정적인지 부정적인지에 따라 지역주민이 이용객을 대하는 태도가 달라지고, 이용객의 만족도도 영향을 받게 된다. 따라서 숲길 조성 및 운영시 지역주민들과의 지속적인 소통

의 자리가 반드시 필요하며, 지역의 자원을 외지인들과 공유함으로써 마을 및 주민에게 미치는 긍정적인 영향들을 구체적으로 제시할 필요가 있다. 또한, 이용객들을 소비자로서 인식하고 대응하는 지역주민 서비스교육도 요구된다.

4. 그 밖에 전반적 만족도나 행동의도에 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타난 공통적 요소들로는 안내표지판과 관련정보 습득의 용이성이 있다. 지리산숲길과 같은 장거리 도보여행길의 경우 안내표지판은 화장실이나 숙박시설보다 더 중요한 요인으로 여겨진다. 안내표지판 개수의 부족이 문제가 된다고보다는 시인성의 정도가 문제가 된다. 숲길 조성시 안내표지판 설치는 보편적으로 의무화되어 있으므로 적정 개수의 안내표지판을 적재적소에 설치하는 것을 넘어서 안내표지가 얼마나 이용객의 눈에 잘 보이는지가 더 중요하다. 자연스러운 숲길 조성을 위해 자연환경과 조화되도록 안내표지판을 제작하되, 이용객이 쉽게 인지할 수 있도록 시인성을 높이는 방안을 강구할 필요가 있다.

또한, 숲길관련정보는 전반적 만족도 뿐 아니라, 재방문·추천·탐방지속 의도에 골고루 영향을 미치는 요소로서, 이용객을 위한 사전정보 제공시 세심한 관리가 필요하다. 최신자료의 갱신, 주변 문화·관광자원과 숙박·음식 정보 제공, 그리고 현재는 안내센터에만 안내서가 구비되어 있으므로 안내센터를 굳이 방문하지 않고도 쉽게 자료를 얻을 수 있도록 숲길 구간별 정보처의 설치 또는 모바일 앱(Mobile Application)의 개발이 요구된다. 또한 현재 안내센터의 인력으로는 많은 이용객들의 다양한 숲길정보에 대한 궁금증을 효율적으로 해소시키기 어려우므로 질문의 유형을 체계화하여 인터넷 사이트나 안내서에 알아보기 쉽게 명시하는 것이 중요하겠다.

이러한 결론과 더불어 본 연구는 다음의 시사점을 제공한다.

본 연구는 최근 새롭게 부각되고 있는 여가형태인 도보여행의 숲길을 대상으로 한 연구로서, 숲길 관리 연구의 체계화에 기여할 수 있을 것이다. 특히, 만족도의 관점에서 숲길 조성 계획 및 관리방안과 개선방향을 제시할 수 있을 것으로 기대한다. 무엇보다도 본 연구는 도보여행자들의 심리적 만족을 제고하기 위해 만족과 행동의도(재방문의도, 추천의도, 탐방지속의도)에 영향을 미치는 요인들을 밝혀내었다는 데에 의의가 있다.

연구결과에 의하면, 이용객들에게 가장 큰 만족 영향요인은 도보여행시 경험하게 되는 숲길 내부자원의 다양성과 질로 밝혀졌다. 지리산숲길을 이용하는 도보여행자들은 기반시설의 편의성보다도 자연 그대로를 체험하기 원하며, 어느 정도의 불편을 감수하고서라도 그 지역만이 갖고 있는 독특한 경관과 지역문화를 경험하고 싶어

하는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 숲길 개발시 획일적인 설계나 시공이 이루어져서는 안 될 것이다. 각 지자체마다 우후죽순으로 숲길이 계획·조성되고 있는 현 시점에서 각 지역의 고유색을 살릴 수 있도록 느낌의 미학으로 숨고르기가 절실하다.

또한 저마다의 정체성을 갖기 위해서는 숲길의 철학과 비전을 우선 정립하는 것이 필요하겠다. 하나의 대안적인 소비상품으로서의 도보여행길로 바라보기 이전에 지역의 시간과 경관의 아름다움, 생태환경의 생명성과 지역 사람들의 문화가 고스란히 담겨진 하나의 '장소'로 바라보아야 할 것이다. 이러한 정체성에 대한 고민은 계획·설계시에만 필요한 것이 아니라 조성 이후 운영·관리시에도 중요하다.

이러한 시사점에도 불구하고, 본 연구는 지리산숲길만으로 그 대상지를 한정시켰다는 데에 한계가 있다. 대상지는 우리나라 내륙의 가장 대표적인 도보여행길이지만, 도보여행길이 다양한 지역에서 조성되고 있는 만큼, 여러 대상지를 조사하여 연구결과의 보편성을 확보할 필요가 있다. 따라서, 향후 연구에서는 우리나라의 다양한 숲길 간의 비교 연구, 계절별 이용객의 행태분석 및 만족도 제고방안에 대한 연구, 숲길 이용객의 인구학적 특성, 기타 이용행태 등이 만족도와 행동의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구 등이 필요하겠다.

인용문헌

1. 고동우. 1998. 관광의 심리적 체험과 만족감의 관계. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
2. 광동현. 2008. 오지 트레킹 여행자의 동기에 따른 트레킹특성과 만족도 연구. 경희대학교 관광대학원 석사논문.
3. 권유흥, 이훈. 2002. 주재공원 서비스 질이 방문자 만족 및 행동의도에 미치는 영향. 관광학연구 26(1): 219-236.
4. 김기호, 정기한, 신재익. 2010. 관광지요인, 관광지이미지, 고객만족, 고객충성도 간의 관계에 관한 연구-통영관광지 중심으로-. 관광연구 24(6): 151-172.
5. 김시중. 2010. 온천관광지 선택속성이 방문객 만족 및 행동의도에 미치는 영향 연구 -덕산온천관광지를 사례로-. 한국지역개발학회지 22(2): 145-162.
6. 김연선, 유창근, 백운일. 2009. 맥주전문 레스토랑 선택속성 중요도-만족도 불일치가 고객만족 및 행동의도에 미치는 영향. 호텔경영학연구 18(1): 187-203.
7. 김정아. 1996. 트레킹코스 조성계획: 고성군 일대를 중심으로. 서울대학교 환경대학원 석사학위 논문.
8. 김종호, 전준현, 이덕재, 김성일, 김통일. 2007. 농산촌 체험관광마을 방문자 실태조사와 만족도 분석. 한국산림휴양학회지 11(3): 7-14.
9. 노용호, 김경남. 2004. 전시, 박람회와 지각된 서비스 품질 평가가 만족도와 행동의도에 미치는 영향 연구 -2003 부산 국제모터쇼를 중심으로-. 관광경영학연구 8(2): 107-

- 126.
10. 노용호, 이수형, 최이규, 양희진. 2004. 생태관광자 만족의 영향요인에 관한 연구. *관광학연구* 28(1): 27-42.
 11. 문화체육관광부. 2010. 도보여행 증가에 따른 파급효과 분석. pp. 192.
 12. 박영아, 현용호. 2009. 도보여행 동기에 관한 탐색적 연구 -제주도 '올레길'을 중심으로-. *관광학연구* 33(7): 75-93.
 13. 박창규. 1997. 관광자만족 결정경로와 요인에 관한 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
 14. 박희진. 2002. 자연공원 선택행동에 있어서 태도가 만족 및 재방문 의도에 미치는 영향 연구. *관광레저연구 (Research Note)*. 303-314.
 15. 배민기, 이주희. 2006. 자연공원 탐방만족도의 결정모형. *한국산림휴양학회지* 10(4): 1-10.
 16. 백재봉, 김동필. 2010. 태안해안국립공원 탐방객 만족요인 및 예측모형. *한국환경생태학회지* 24(2): 101-107.
 17. 부공민. 2007. 오름 트레킹 참여동기와 만족도간의 관계. 제주대학교 교육대학원 석사학위 논문.
 18. 부공민, 양명환. 2006. 오름 트레킹 여가활동의 참여제약에 대한 귀납적 내용분석. *한국여가레크리에이션학회지(여가 레크리에이션 연구)* 3(2): 221-239.
 19. 산림청. 2008. 산림문화체험숲길 조성계획. pp. 42.
 20. 산림청. 2011. 2011년도 주요업무 세부추진계획. pp. 455.
 21. 이승용, 오기자, 정강환, 김석출. 2007. 지역축제의 축제 서비스품질, 전반적 만족도와 행동의도 간에 미치는 영향 분석. *관광레저연구* 19(1): 45-59.
 22. 이정록, 안종현. 2004. 지역축제 방문객의 만족도 결정요인에 관한 연구. *한국지역지리학회지* 10(3): 642-653.
 23. 이주희, 배민기. 2006. 국립공원의 탐방서비스 질이 탐방만족도에 미치는 영향. *한국임학회지* 95(1): 113-123.
 24. 임연진, 배준규, 주진순, 김현중. 2005. 국립수목원 방문객의 이용행태 및 만족도 분석. *한국산림휴양학회지* 9(2): 21-27.
 25. 장병수. 2004. 여행상품 서비스질이 만족, 재방문, 추천 의도에 미치는 영향. *컨벤션연구* 4(1): 119-136.
 26. 전원배, 황봉취. 2004. 관광자의 관광지 요인 만족이 재방문에 미치는 영향. *Tourism Research* 18: 23-39.
 27. 정인경. 1999. 백두대간 트레킹 코스 계획. 서울대학교 석사논문.
 28. 최나리. 2005. 해수욕장의 방문동기, 관광만족 및 재방문 의도 연구 -부산지역 해수욕장을 중심으로-. *관광연구* 20(2): 165-181.
 29. 하광수, 한범수. 2001. 주제공원 방문자의 만족과 방문 후 행동의도의 결정요인 -에버랜드를 대상으로-. *관광학연구* 26(1): 219-236.
 30. 한상열, 이민하, 주성현. 2007. 성수기에서의 국립공원 탐방객 만족 결정경로: 공분산구조모형 분석의 적용. *한국산림휴양학회지* 11(1): 43-49.
 31. Akama, J.S. and Kieti, D.M. 2003. Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife safari: a case study of Tsavo West National Park. *Tourism Management* 24: 73-81.
 32. Arnberger, A. and Haider, W. 2007. Would you displace. It depends! A multivariate visual approach to intended displacement from an urban forest trail. *Journal of Leisure Research* 39(2): 345-365.
 33. Baker, Dwayne A. and Crompton, John L. 2000. Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Travel Research* 27(3) : 785-804.
 34. Lounsbury, J.W. and Polik, J.R. 1992. Leisure needs and vacation satisfaction. *Leisure Sciences* 14: 105-119.
 35. Chen, C. and Chen, F. 2010. Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management* 31: 29-35.
 36. Goldenberg, M., Hill, E. and Freidt, B. 2008. Why individuals hike the Appalachian Trail-a qualitative approach to benefits. *Journal of Experiential Education* 30(3): 277-281.
 37. Kaylen, M.S., Bhullar, H., Vaught, D. and Braschler, C. 1993. Rural landowners' attitudes towards the Missouri River State Trail. *Journal of Leisure Research* 25(3): 281-289.
 38. Kyle, G., Graefe, A., Manning, R. and Bacon, J. 2004. Predictors of behavioral loyalty among hikers along the Appalachian Trail. *Leisure Science* 26: 99-118.
 39. Lee, J., Graefe, A., and Burns, R. 2004. Service quality, satisfaction, and behavioral intention among forest visitors. *Journal of Travel and Tourism Marketing* 17(1): 73-82.
 40. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1994. a reassessments of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing* 58(1): 111-124.
 41. Siderelis, C. and Moore, R. 1995. Outdoor recreation net benefits of rail-trails. *Journal of Leisure Research* 27(4): 344-359.
 42. Virden, R.J. and Schreyer, R. 1988. Recreation specialization as an indicator of environmental preference. *Environment and Behavior* 20(6): 721-739.
 43. Xia, W., Jie, Z., Chaolin, G. and Feng, Z. 2009. Examining antecedents and consequences of tourist satisfaction -a structural modeling approach-. *TSINGHUA SCIENCE AND TECHNOLOGY* 14(3): 397-406.
 44. Watson, A.E., Niccolucci, M.J. and Williams, D.R. 1994. The nature of conflict between hikers and recreational stock users in the John Muir Wilderness. *Journal of Leisure Research* 26(4): 372-385.