

도립 완도수목원 방문객의 이용행태 및 중요도-만족도 분석

김민희^{1*} · 진승현¹ · 박종석² · 안영상³ · 안기완³

¹전남대학교 대학원 임학과, ²완도수목원, ³전남대학교 산림자원학부

Visitor Behavior and Importance-Satisfaction Analysis in Provincial Wando-arboretum

Minhee Kim^{1*}, Seunghyun Jin¹, Jongsuk Park², Youngsang Ahn³ and Kiwan An³

¹Department of Forestry, Graduate School, Chonnam National University, Gwangju 500-757, Republic of Korea

²Wando-arboretum-Jeonnam Forest Resource Institute, Wando 537-811, Republic of Korea

³Division of Forest Resources, Chonnam National University, Gwangju 500-757, Republic of Korea

Abstract

A study surveyed to visitor's user behavior and importance-satisfaction in the Provincial Wando-arboretum. As the results of the research, Most of the visitors are 40s and 50s and live in Jeonnam Region, Gwang-ju. The purpose of their visit was recreation, leisure or experience of a warm-temperate forest. Also the mean of importance was 3.94 and the mean of satisfaction was 3.51 in the Wando-arboretum. It appeared necessary for items of program development, homepage management and amenities including public toilet. The research results are expected to suggest efficient management measures. And expects with the research result that will be the possibility of raising the qualitative satisfaction of the visitor.

Key Words: Wando-arboretum, user behavior, satisfaction, importance, visitor

서론

연구의 필요성 및 목적

21세기에 들어서면서부터 한 나라가 가지고 있는 생물자원의 경제적 가치가 크게 부각되고 있다. 생물자원은 인류의 지속가능한 국가발전의 토대이자 21세기 기간산업으로 국가 경쟁력을 좌우할 핵심요소로 대두되고 있으며, 이미 선진국에서는 자국의 서식생물들의 목록과 보호책을 세우는 등 생물자원관리에 심혈을 기울이고 있다. 이러한 현 상황과 맞물려 식물원 및 수목원의

역할이 기존의 개념인 식물의 보존 및 전시에서 환경의 중요성까지 포함하게 되었다. 또한 위 기관들은 세계 각처의 다양한 식물자원을 수집하여 전시하고 재배하면서 인간의 삶을 보다 풍요롭게 하며 학술정보의 제공 및 연구 활동 등을 통해 인류발전에 중요한 역할을 담당하고 있다(An 2001).

전라남도에서는 인간의 삶과 산림의 효능에 관한 모델 제시로 질 높은 산림·문화·휴양의 기회를 제공하고자 1991년 2월 11일, 전라남도 완도수목원 설치조례를 공포(제 2062호), 동년 4월에 완도군 군외면 대문리 산

Received: February 17, 2012. Revised: February 24, 2012. Accepted: February 26, 2012.

Corresponding author: Min-hee Kim

Department of Forestry, Graduate School, Chonnam National University, Gwangju 500-757, Korea

Tel: 82-62-530-2086, Fax: 82-62-530-2089, E-mail: minhee3947@naver.com

109-1 일원에 완도수목원을 발족하였다. 천연 난대림과 아름다운 다도해상이 어우러진 천혜의 자연조건을 바탕으로 수목유전자원의 수집과 증식 및 보전·복원 등의 관리와 학술·산업적 조사 및 연구를 수행하고 있으며, 전시·교육·휴양·관광 등 산림 복합기능을 하고 있다. 완도수목원의 주요시설물은 다음의 Table 1과 같으며, 면적 2,059 m²의 산림박물관은 난대림사료의 수집과 전시, 교육 및 연구를 위한 국내 유일의 난대림 전문박물관으로서 다양한 난대수종과 야생 동·식물·곤충 표본, 난대림 문화와 목공예품등을 관람할 수 있는 공간이다. 산림환경교육관에서는 녹색수업의 체험학습장으로 활용되고 있으며, 난대림 탐방로를 따라 수목원과 난대림, 다도해의 전망을 볼 수 있는 전망대가 설치되어있다.

또한 국내 최대의 난대림 집단 자생지이자 국내 유일의 난대수목원으로서 난대성 목·초본 등 희귀식물 750여종이 자생되고 있으며, 아열대·온대 교차지에 다양한 식물이 서식하여 학술적 가치가 높게 평가되고 있다 (www.wando-arboretum.go.kr). 2007년 8월에 공립수목원으로 등록한 완도수목원의 최근 3년간 방문객 수는 2008년도 48,762명, 2009년 67,122명, 2010년 95,876명으로 꾸준한 증가 추세를 보이고 있어 방문객의 증가를 고려한 자원의 효율적인 이용과 관리가 매우 시급한 실정이다. 이러한 문제점들을 해결하기 위한 수목원의 실태와 개선방안, 방문객들에 대한 동기요인과 만족도 등에 관한 선행연구들이 이루어져 오고 있으나(Lim et al. 2008; Hong et al. 2010; Kim et al. 2010), 아직까지 외국의 식물원, 수목원의 사례를 답습하고 조성 및 관리에 있어서도 체계적인 이론보다도 운영자 및 시공자의 개인적인 경험에 의존하고 있는 실정이다(Song and An 2008). 이에 본 연구는 완도수목원의 방문객을 대상으로 이용객들의 주 이용행태를 규명하고, 완도수목원이 보유하고 있는 산림자원과 이에 관련된 시설물에 대한 이용객들의 중요도와 만족도를 규명하여 앞으로 완도수목원이 지향해야 할 실제적인 수목원의 관리와 이용객들에게 제공해야 할 방안을 제시함으로써 완도수목원만의 특색 있고 효율적인 운영에 기초적인 자료를 제시하고자 수행하였다.

Table 1. Major facility

Item	Forest museum	Green house	Forest environmental education	Observatory
Area (m ²)	2,059	3,196	721	298

재료 및 방법

본 연구의 측정도구는 설문지이며, 현재 완도수목원의 운영행태를 바탕으로 조사항목을 선정하여 방문객 기본사항과 목적 및 관람행태 등은 명목척도를 통하여 답하게 하였다. 중요도와 만족도는 자원과 편익시설, 안내시설에 대한 22개 항목으로 설문작성을 하였으며 설문조사의 측정은 Likert의 5점 척도로 답하도록 구성하였다.

설문조사는 수목원 관람을 모두 마치고 퇴장하는 방문객을 대상으로 출구조사를 실시하였으며, 표본 추출 방법은 편의추출방법을 적용하였다. 대상 집단의 대표성을 최대한 확보하기 위하여 그룹 방문객의 경우에는 가능한 방문객의 성별 비율 및 연령층을 다양하게 조사하였다. 조사기간은 2010년 3월부터 11월까지였으며 총 412부의 설문지를 회수하였다. 겨울철의 경우 방문객 숫자가 현저히 낮았기에 본 연구에서는 제외되었으며, 회수된 412부의 설문지가운데 응답이 불성실한 28부의 설문지를 제외한 384부의 계절별 설문빈도수는 다음의 Table 2와 같다.

선정된 384부의 설문지는 SPSS (Statistical Package for the Social Science) 18.0 프로그램을 이용하여 완도수목원 방문객의 인구 통계적 특성과 행태는 빈도분석 (Frequency Analysis)을 실시하였다. 그리고 중요도-만족도 분석은 대응분석 t-test를 이용하여 유의성을 검증하였고, IPA (Importance-Satisfaction Analysis)를 통하여 중요도와 만족도 결과를 제시하였다.

결과 및 고찰

방문객의 인구통계학적 특성

본 연구에서 사용된 설문응답자의 인구통계학적 특성은 다음의 Table 3과 같다. 남녀구성비는 여성이 54% (207명), 남성이 46% (176명)으로 여성의 비율이 8% 높은 것으로 보였으며 응답자의 연령별 분포는 40대가

Table 2. The survey by seasons

Season	Survey	Elimination	Statistical analysis
1 Spring (3-5)	224	8	216
2 Summer (6-8)	117	6	111
3 Fall (9-11)	71	14	57
Total	412	28	384

Table 3. Visitor's demographic characteristics

Item	Frequency	Percentage	
Gender (N=383)	Male	176	46.0
	Female	207	54.0
Age (N=382)	Under 20	28	7.4
	20-29	67	17.5
	30-39	67	17.5
	40-49	105	27.4
	50-59	94	24.5
	Over 60	22	5.7
Education (N=364)	High school or less	153	42.0
	College or university	179	49.2
	More than university	32	8.8
Income (N=332)	Less than 1,000,000	15	4.5
	1,000,000-1,999,999	44	13.3
	2,000,000-2,999,999	97	29.2
	3,000,000-3,999,999	88	26.5
	More than 4,000,000	88	26.5
Occupation (N=371)	Agriculture and fisheries	18	4.9
	Commerce and industry	73	19.6
	Public service personnel	85	22.9
	Housewife	45	12.1
	Office worker	43	11.6
	Professional and technical job (plant) etc.	24	6.5
		83	22.4
Residential area (N=369)	Seoul, Incheon, Gyeonggido	46	12.6
	Busan	2	.5
	Daegu	12	3.2
	Gwangju	77	20.9
	Daejeon	1	.3
	Ulsan	2	.5
	Jeollabukdo	5	1.4
	Jeollanamdo	186	50.3
	Gyeongsangdo	35	9.5
	Jeju	2	.5
Oversea	1	.3	

27.4%로 가장 높았으며, 50대는 24.5%, 20대와 30대는 동일한 17.5%의 순으로 조사되었다. 조사에 응한 주 방문의 연령대는 40대와 50대가 51.9%로 나타났다.

이용객의 학력은 전문대 또는 대학졸업자가 49.2% (179명), 고졸이하 42% (153명), 대학원졸업자이상 8.8% (32명) 순이었으며, 월평균 소득은 200만원 이하의 소득자는 17.8%로 낮은 비율을 보였으며 대부분 200만원 이상의 소득 수준을 보였다.

거주지는 시도 구분표에 의하여 지역을 구분하였으며, 전라남도 거주자가 50.3% (186명)으로 가장 많았고 광주 20.9% (77명), 서울 9.0% (33명)의 순으로 나타났다.

다. 완도수목원은 전라남도에 위치하고 있어 전라남도 와 광주에 거주하는 이들에게 접근이 용이하기 때문에 방문객 가운데 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 판단 된다. 전라남도권 외의 이용자는 약 30% 수준에 불과한 것으로 나타났다.

완도수목원의 방문객 이용행태

본 설문에 응답한 완도수목원 방문객의 동반인 유형은 Table 4와 같이 단체(10인 이상)가 52.3%, 가족 31.3%, 친구/연인은 14.6%, 혼자 1.8%로 나타났다. 응답자의 다수가 단체로 방문하는 경우가 과반수 이상을 차지하고

Table 4. Type of accompany and using transportation

Item		Frequency	Percentage
Accompanied person (N=384)	Alone	7	1.8
	Friends of couple	56	14.6
	Family	120	31.3
	Organization (more than 10)	201	52.3
Transportation (N=378)	By car	264	69.8
	Chartered bus	96	25.4
	Public transportation	8	2.2
	etc.	10	2.6

Table 5. Recognition route of Wando-arboretum

Item		Frequency	Percentage
Recognition route (N=374)	Media source	62	16.6
	Internet	33	8.8
	Tourist map	58	15.5
	Recommendation	161	43.0
	Road sign	12	3.2
	etc.	48	12.8

있는 이용행태의 특징을 보여주고 있으며, 두 번째로 가족단위의 방문객이 많은 것을 알 수 있었다. 완도수목원 방문을 위하여 주로 이용하는 교통수단은 자가용이 69.8%, 전세버스가 25.4%의 순으로, 대다수가 개인 승용차를 이용하는 형태를 보였다. 이는 현대인의 개인 승용차 이용의 증가 요인으로 해석할 수 있으나, 한편으로는 완도수목원까지 운행하는 연계버스의 부재(완도 군외면 원동에서 하차하여 택시로 이용)와 같은 요인도 작용한 것으로 해석할 수 있을 것이다.

완도수목원에 대한 인지도 과정에 대한 질문에 43.0%가 ‘주변분의 추천’이라고 응답하였다. ‘신문·방송 등 언론매체’를 통해 알게 된 응답자는 16.6%, ‘관광지도 및 안내’는 15.5%로 각각 그 뒤를 이었다. 인터넷을 통해 알게 된 응답자는 8.8%에 불과했다(Table 5). 요즘, 인터넷 대중화시대가 열린 현대사회의 흐름과 다른 경향을 보여준 결과에 직시하고 보다 많은 이용객을 유치하기 위해 선 체계적 대응책들이 강구되어야 할 것으로 보인다.

설문응답자의 완도수목원 방문 목적과 총 관람시간, 그리고 완도수목원의 재방문 시 목적과 예상 관람시간에 대해 파악한 결과는 Table 6과 같았다. 관람목적은 본 방문과 재 방문할 경우의 두 경우 모두, 휴양 등 여가의 목적이 가장 크게 나타났으며, 난대림 숲 체험·교육목적 그리고 자생식물 및 수목관람 목적이 그 뒤를 이었다. 이

는 식물원 및 수목원은 식물유전자원의 보전지라는 측면에서 대단히 중요하며 국민들로 하여금 휴식과 교육의 공간을 제공하는 등(Lee 1999)의 장으로 그 중요성이 높게 평가되고 있다는 의견과 일치한 결과를 보여주었다.

응답자들의 수목원 관람에 소요된 시간을 조사한 결과, 응답자의 70.4%가 수목원관람에 2시간 미만을 소요하는 것으로 나타났다. 다시 말하면, 2,050 ha라는 넓은 면적에 비하여 방문객들의 평균수목원 관람에는 2시간 밖에 소요하지 않은 것으로 나타났다. 1,018 ha의 자연림과 100 ha의 전문 전시원, 산림박물관, 산림생물표본관, 산림동물원, 난대온실, 열대식물자원연구센터 등으로 조성되어 있는 국립수목원에 대한 방문객의 이용형태 및 만족도 분석(Lim et al. 2005)에 의하면 2시간 체류의 방문객은 단지 28.9%에 불과하였던 것으로 나타났으며, 31.8%는 3시간 체류, 5시간 이상 소요한 방문객은 19.3%로, 국립수목원의 방문객들은 주로 완도수목원에 비하여 약 2배 이상으로 나타났다. 그러나 완도수목원을 재 방문할 경우, 관람시간 여부에 대해 문의한 결과, 1-2시간 미만은 54.5%에서 25.3%로 크게 감소하였으며 20.5%를 차지하였던 2-3시간 미만이 39.4%로 약 20%가 증가하였고, 3-5시간 역시 4.5%에서 18.6%로 4배 이상의 증가율을 보였다. Table 6에 나타낸 바와 같이 이러한

Table 6. A comparison of visit's object and time with those of revisit

Item	Visit		Revisit		
	Frequency	Percentage	Frequency	Percentage	
Object	Native plants and tree	60	16.1	40	10.7
	Recreation and Leisure	178	47.7	189	50.6
	Experience and Education about a warm-temperate forest	111	29.7	123	32.9
	Climbing and etc.	24	6.5	21	5.6
The time required	Less than 1 hour	60	16	19	5.1
	1-2 hour	204	54.4	94	25.3
	2-3 hour	77	20.5	146	39.4
	3-5 hour	17	4.5	69	18.6
	More than 5 hour	8	2.1	18	4.9
	One day Two Nights etc.	7	1.9	24	6.5
		2	.5	1	.3

Table 7. The most memorable place in the Wando-arboretum

Item	Frequency	Percentage
Forest museum	104	29.6
Greenhouse for Subtropical plants	86	24.5
A warm-temperate forest trail	58	16.5
The waterside deck	34	9.7
The waterside rest area	19	5.4
Observatory	17	4.8
Specialized arboretum	14	4.0
etc.	12	3.4
Debris barrier	7	2.0

결과는 한정된 시간을 가지고 방문한 이용객들이 관람을 통해 느꼈던 완도수목원에 대한 긍정적 요인으로 평가되며 재방문 시에는 보다 긴 시간을 가지고 여유 있는 관람을 원하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 국립수목원에서는 방문객들에게 어떠한 교육프로그램과 서비스를 제공하고 있는지, 긴 체류시간에 방문객들이 어떠한 활동을 하고 있는지에 대한 조사를 통해 완도수목원 방문객들의 욕구를 충족시킬 수 있는 방안들을 강구하여야 할 것이다.

완도수목원 관람 후 가장 기억에 남았던 장소는 다음의 Table 7과 같이 산림박물관(29.6%), 아열대온실(24.5%) 그리고 난대림탐방로(16.5%) 순으로 나타났다. 난대수종과 야생 동·식물, 곤충표본, 난대림 문화와 목공예품이 전시된 산림박물관은 국내 유일의 난대림 전문 박물관이라는 특성이 방문객들에게 큰 인상을 남겨주었으며, 아열대온실과 난대림 탐방로 역시 본 수목원만이

Table 8. The most memorable Exhibition Medium in the Wando-arboretum

Item	Frequency	Percentage
Cooksonia fossils	104	29.6
Kiosk (warm-temperate forest)	86	24.5
Diorama (warm-temperate forest)	58	16.5
Waterside deck	34	9.7
Waterside rest area	19	5.4
Observatory	17	4.8
Specialized arboretum	14	4.0
etc.	12	3.4
Debris barrier	7	2.0

가지고 있는 특성이기에 기억에 남는 장소로 인지한다고 사료된다. 반면 사방댐과 전문소원(방향식물원, 외래 허브소원)과 같은 경우는 본 수목원이 아닌 다른 곳에서도 관람할 수 있는 것이었으므로, 다소 적은 방문객들이 기억에 남는 장소라 여겨지는 것으로 보이며 즉, 위와 같은 결과는 난대 완도수목원만의 특성이 있는 장소가 방문객들에게 깊은 인상을 남겼던 것으로 나타났다.

완도수목원 내 깊은 인상을 주었던 산림박물관의 전시매체 가운데 가장 기억에 남는 전시매체를 조사한 결과, 난대림과 문화유산(20.8%), 쿡소니아 화석(14.5%) 그리고 난대수종 목재표본(11.4%)과 난대수종 종자와 곤충표본(11.4%)으로 나타났다(Table 8).

완도수목원의 중요도-만족도 분석

총체적 중요도-만족도

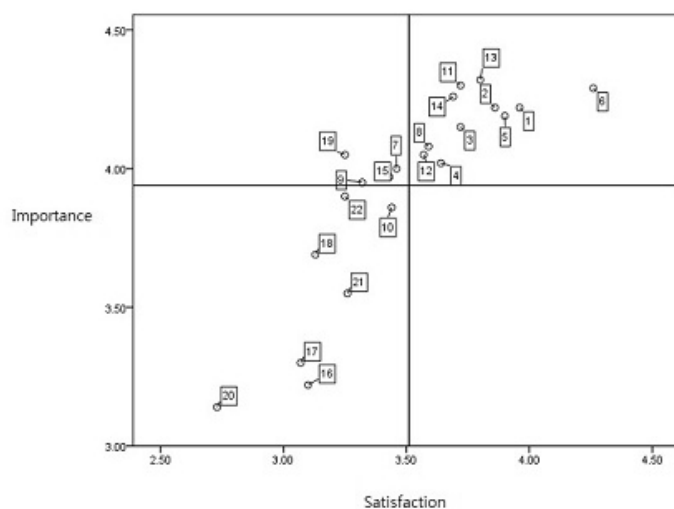
완도수목원 방문객들이 수목원의 역할과 시설의 가운데 중요하게 생각하는 요소는 무엇이며, 그 요소들에 대해 어느 정도 만족하였는지를 조사한 결과 Table 9와 같다. 방문객들은 안내 및 해설(4.32)을 가장 중요하다고 응답하였으며, 식물자원의 홍보전(4.30), 수려한 자연경관(4.29) 그리고 수목표찰 및 해설관(4.26) 순으로 높은 중요도를 나타냈다. 만족도 항목에서는 수려한 자연경관(4.26)에 가장 높은 만족을 보였으며, 아열대 온실(3.96), 산림박물관(3.90) 그리고 난대림 탐방로(3.86) 순으로 만족도를 보였다. 전반적으로는 완도수목원의 관람시설에 높은 만족도를 보였으나 편의시설 측면에서는 만족감이 낮은 것으로 나타났다. 22개 항목에 대한 평균 중요도는 3.94 (범위: 3.14-4.32), 평균만족도는 3.51 (범위: 2.73-4.26)로 중요도에 비하여 만족도가 .43정도 낮게 나타났다.

또한 분석결과를 시각적으로 쉽게 알아볼 수 있도록 IPA 그래프를 이용하여 Fig. 1로 표현하였다. IPA 매트

릭스 작성은 중요도 전체 평균값 3.94를 y축의 기준으로, 만족도 전체 평균값 3.51을 x축의 기준으로 삼아 4개의 분면을 형성시켰다. 제 1사분면에는 중요도와 만족도가 모두 평균 이상으로 나타나는 사면으로 현재의 좋은 상태를 지속적으로 유지하여야 하는 항목으로 홈페이지를 제외한 안내시설 항목과 식물자원의 홍보전, 관람시설 항목이 여기에 속하였다. 제 2사분면은 중요하지만 만족도가 낮은 사면으로서 이용객의 만족을 향상시키기 위하여 가장 우선시하여 관리 및 개선을 하여야 하는 사면으로 화장실, 학술연구 기능 그리고 프로그램 개발·운영, 홈페이지 관리·운영 항목이 속하였으며 중점적 관리가 필요하다고 판단된다. 중요도와 만족도가 낮아 관리 시 가장 마지막으로 고려되는 3사분면에는 화장실을 제외한 나머지 편의시설과 전문소원이 속하는 것으로 나타났다. 그러나 3사분면에 속한 편의시설은 기본적으로 시설에 있어서 필수불가결한 요소이므로 지속적인 관리가 필요하다. 즉, 완도수목원에서는 이용객들에게 질 높은 수목원 서비스를 제공하기 위해서는 2사분면 요인에 대해 보다 적극적인 수목원 행정을 취할 필요가 있다 하겠다.

Table 9. The importance-satisfaction analysis of visitor

Item	Importance		Satisfaction		
	M (SD)	Rank	M (SD)	Rank	
Admission facilities	Greenhouse for subtropical plants	4.22 (.94)	5	3.96 (.98)	2
	A warm-temperate forest trail	4.22 (.93)	5	3.86 (1.03)	4
	Visitor's movements	4.15 (1.02)	8	3.72 (1.03)	6
	Observatory	4.02 (.97)	12	3.64 (1.02)	9
	Forest museum	4.19 (.95)	7	3.90 (.99)	3
	Superb natural landscape	4.29 (.97)	3	4.26 (.99)	1
Role of arboretum	The function of research	4.00 (.96)	13	3.46 (1.01)	12
	The collection and display of plant	4.08 (1.01)	9	3.59 (1.01)	10
	Program development	3.95 (1.08)	15	3.32 (1.02)	15
	Manpower shortage	3.86 (1.00)	17	3.44 (1.01)	13
	Species conservation	4.30 (.94)	2	3.72 (.97)	6
Information facilities	Pamphlet	4.05 (.97)	10	3.57 (1.06)	11
	Information and explanations	4.32 (.91)	1	3.80 (1.08)	5
	Tree label and interpretive panels	4.26 (.93)	4	3.69 (.96)	8
	Web-site' management	3.97 (.91)	14	3.43 (.98)	14
Amenity	Souvenir	3.22 (1.03)	21	3.10 (.97)	20
	Store	3.30 (.99)	20	3.07 (.98)	21
	Rest facilities	3.69 (1.07)	18	3.13 (1.05)	19
	Public toilet	4.05 (.93)	10	3.25 (1.12)	17
	Accommodation	3.14 (1.22)	22	2.73 (1.17)	22
	Ticket office	3.55 (1.02)	19	3.26 (1.00)	16
	Parking lot	3.90 (1.02)	16	3.25 (1.15)	17



1. Greenhouse for Subtropical Plants	9. Program Development	17. Store
2. A warm-temperate forest Trail	10. Manpower shortage	18. Rest facilities
3. Visitor's Movements	11. Species conservation	19. Public toilet
4. Observatory	12. Pamphlet	20. Accommodation
5. Forest Museum	13. Information and explanations	21. Ticket office
6. Superb natural landscape	14. Tree label and Interpretive Panels	22. Parking lot
7. The function of research	15. Web-site' Management	
8. The collection and display of plant	16. Souvenir	

Fig. 1. The result of IPA on the Wando-arboretum.

계절별에 따른 IPA 특성

조사가 수행된 3월부터 11월까지의 기간을 봄, 여름, 가을의 세 그룹으로 구분하여 IPA 분석한 결과 Table 10 과 같다. 3 계절에 걸쳐 공통적으로 나타난 우선시정 필요에 속하는 요인은 19번(화장실)으로 나타났다. 화장 실은 완도수목원 방문객들에게 중요한 요인으로 인식되 지만 그 만족도는 매우 낮은 것으로 나타났다. 계절과 무관하게 지속적 노력이 필요한 항목은 1번(아열대 온실), 2번(난대림 탐방로), 3번(관람동선), 4번(전망대), 5번 (산림박물관), 6번(수려한 자연경관), 11번(식물자원의 중보전), 14번(수목표찰 및 해설판)인 것으로 나타났으며, 이 요인들은 방문객들에게 중요한 속성으로 인식되고 있으며 그 만족도 역시 높게 나타났다. 따라서 현재의 수준을 유지하는 행정이 필요하다.

결 론

본 연구는 완도수목원을 방문하는 이용객의 개인적 특성과 방문객들의 이용행태를 파악하고, 완도수목원 이 제공하는 시설물과 수목원의 역할에 대한 중요도와 만족도를 규명하여 이용객들에게 효율적으로 제공할 수

있는 완도수목원 관리 방안들을 제시하고자 수행한 결 과는 다음과 같다.

첫째, 이용객의 속성은 여성이 54%로 남성보다 약간 더 높았으며, 주방문 연령층은 40대와 50대의 장년층으 로 나타났다. 학력은 전문대 졸업이상의 방문객이 58% 로 나타났으며, 거주 지역은 전남 50.3%, 광주 20.9%로 써 완도수목원의 지리적 영향이 크게 작용하고 있는 것 으로 나타났다.

둘째, 방문객들의 52.3%가 10인 이상의 단체형태로 나타났으며, 가족단위 이용행태는 31.3%로 나타났다. 완도수목원의 인지경로는 43.0%가 ‘주변 분의 추천’이 라는 항목이 가장 높았고 인터넷을 통해 알게 된 응답자 는 8.8%에 불과했다. 이는 완도수목원의 주 방문연령층 이 40-50대의 장년층이라는 점에서 관련성이 있는 것으 로 보이며, 보다 적극적인 이용객 유치를 위해서는 인터 넷을 이용한 홍보활동에도 행정의 중요성을 인지하여야 할 것이다. 특히, 대부분의 현대인들은 여행이나 특정 장 소를 방문하고자 할 경우, 인터넷을 통해 다양한 방문지 정보를 사전파악을 하고 있음 주지하여야 할 것이며, 이 러한 시대적 흐름을 반영한 정보제공 목적의 블로그 마 케팅 홍보 또는 이벤트 전략이 필요할 것이다.

Table 10. The importance-satisfaction analysis by seasons

Item	Season		
	Spring	Summer	Fall
Quadrant 1 (keep up the good work)	1. Greenhouse for subtropical plants 2. A warm-temperate forest trail 3. Visitor's movements 4. Observatory 5. Forest museum 6. Superb natural landscape 8. The collection and display of plant 11. Species conservation 12. Pamphlet 13. Information and explanations 14. Tree label and interpretive panels	1. Greenhouse for subtropical plants 2. A warm-temperate forest trail 3. Visitor's movements 4. Observatory 5. Forest museum 6. Superb natural landscape 7. The function of research 11. Species conservation 12. Pamphlet 13. Information and explanations 14. Tree label and interpretive panels	1. Greenhouse for subtropical plants 2. A warm-temperate forest trail 3. Visitor's movements 4. Observatory 5. Forest museum 6. Superb natural landscape 11. Species conservation 13. Information and explanations 14. Tree label and interpretive panels 22. Parking lot
Quadrant 2 (concentrate here)	7. The function of research 9. Program development 10. Manpower shortage 15. Web-site' management 19. Public toilet	9. Program development 15. Web-site' management 19. Public toilet	7. The function of research 19. Public toilet
Quadrant 3 (low priority)	16. Souvenir 17. Store 18. Rest facilities 20. Accommodation 21. Ticket office 22. Parking lot	10. Manpower shortage 16. Souvenir 17. Store 18. Rest facilities 20. Accommodation 21. Ticket office 22. Parking lot	9. Program development 10. Manpower shortage 15. Web-site' management 16. Souvenir 17. Store 18. Rest facilities 20. Accommodation 21. Ticket office
Quadrant 4 (possible overkill)		8. The collection and display of plant	8. The collection and display of plant 12. Pamphlet

셋째, 방문자의 70.4%가 수목원관람에 2시간 미만을 소요하는 것으로 나타났으나 재방문 시에는 관람시간을 보다 할애하고자 하는 의향을 보이고 있다. 특히, 완도수목원의 역할과 시설의 중요도와 만족도 조사를 실시한 결과 전반적으로 높은 중요도에 비하여 낮은 만족도를 나타냈다. IPA분석에서 화장실, 학술연구 기능 그리고 프로그램 개발·운영, 홈페이지 관리·운영 항목은 중요하지만 만족도가 낮은 요인으로 나타나 이용객의 만족을 향상시키기 위해서 다른 요인보다 가장 우선시되어 관리·개선해야하는 중점적 관리항목으로 나타났다.

이러한 결과와 더불어 완도수목원 내 가장 기억에 남는 장소와 전시물로서, 다양한 난대수종과 관련 동식물 그리고 문화 등을 전시해 놓은 산림박물관이라는 조사 결과는 방문객들이 난대라는 완도수목원만의 특성이 나타난 곳을 선호한다는 것을 나타낸다. 즉, 수목원 관람방문객의 욕구를 충족시킬 수 있도록 난대라는 특성을 나

타낸 다양한 프로그램과 동선 및 시설물에 대한 정비가 요구되는 바이며, 방문동기의 정확한 파악과 선호도 등 다양한 유입요소의 조사와 이용행태에 대한 지속적인 모니터링 등이 수목원행정에 반영되어야 할 것이다.

참고문헌

An YH. 2001. Green Environmentology. Taerim Press, Seoul.
 Song DW, An YH. 2008. Improvement Plan and Present Condition of Botanical Garden and Arboretum in Korea. Journal of the Korean Society of Plant and Environment Design 4: 37-42.
 Lim YJ, Bae JG, Ju JS, Lee DS. 2008. An Analysis of Visitor's Motivation and Satisfaction By Visitor's Past Experience at Korea National Arboretum. Korean Institute of Forest Recreation 12: 47-55.
 Kim JS, Oh DK, Kim SB. 2010. Visitor's Evaluation of Trail in the Hanbat Arboretum: A Case Importance-Satisfaction Analysis.

- Journal of Korean Forest Society 99: 404-413.
- Hong SK, Kim JH, Kim YH, Kim SJ, Jang HC, Lee SH, Tae YL. 2010. Perceived Value, Satisfaction and Revisit Intention for Arboretum Visitors. Journal of Korean Forest Society 99: 517-527.
- Lee YY. 1999. Function and Role of Arboretum, Workshop for Specialization of Arboretum. Korea Forest Service, Daejeon.
- Lim YJ, Bae JG, Ju JS, Kim HJ. 2005. Analysis of Visitor's Behavior and Satisfaction in Korea National Arboretum. Korean Institute of Forest Recreation 9: 21-27.