

동물원 방문객의 인식 및 만족도 영향요인 연구[†]

이형숙

가천대학교 조경학과

Perception and Satisfaction among Zoological Park Visitors

Lee, Hyung-Sook

Dept. of Landscape Architecture, Gachon University

ABSTRACT

Zoological parks are considered to be a recreational place for family outings and most importantly the starting place of contact with animals in the modern society. Due to environmental threats and the loss of wildlife habitats, the zoos have significant roles to play in education, research and conservation in addition to the traditional role-entertainment, but research on zoos and their visitors is very limited in Korea. The present study surveyed that the zoo visitors' perceptions of the role of zoos, satisfaction, and behaviors in 6 public zoos, during which 730 zoo visitors were interviewed. The results indicated that the zoos represent an opportunity for family-based trips, enjoyment with family or friends and education that are the primary motives for visiting the zoos. The findings demonstrate that respondents considered the four main roles of zoos namely conservation, education, entertainment, and research to be important and recognize its value for conservation and environmental education. The determinants of satisfaction of zoo visitors were ease of visibility, welfare of captive animals, and the availability of information. Most respondents believed that naturalistic exhibits and animal welfare were very important. In order to reinforce the roles of the zoo in modern society, multidisciplinary efforts are needed to improve the animal welfare, replicate native habitats, and develop various education programs.

Key Words: Roles of Zoological Parks, Naturalistic Exhibits, Animal Welfare

국문초록

동물원은 바쁜 일상을 벗어나 자연 속에서 가족이나 친구와 시간을 즐기는 하나의 여가공간이자 현대 사회에서 인간과 동물이 접촉할 수 있는 가장 중요한 장소이다. 오랜 기간 인간의 위락을 위한 시설로서 인식되어져 온 동물원은 환경오염과 생태계 파괴로 인한 멸종동물이 증가하는 오늘날 증보존과 연구, 생태계 및 환경교육의 장소로서의 역할이 커지고 있다. 이러한 동물원의 변화하는 역할과 사회적 중요성에도 불구하고 동물원 및 그 방문객에 대한 국내연구는 매우 부족한 상황이다. 본 연구는 동물원의 발전방향을 모색하기 위한 기초연구로서, 동물원 방문객들의 이용행태와 동물원에 대한 인식을 파악하고, 동물원 방문의 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 것을 목적으로 전국 6개 공립동물원 방문객

[†]: 이 논문은 2011년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 기초연구사업임 (No.2012-0009926).
Corresponding author: Hyung-Sook Lee, Dept. of Landscape Architecture, Gachon University, Seongnam 461-701, Korea, Tel.: +82-31-750-5287, E-mail: soolee@gachon.ac.kr

730명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 동물원은 오늘날 가족들의 여가공간이자 교육장소로서 중요한 역할을 수행하고 있으며, 놀이나 위락공간으로만 간주되었던 동물원이 보존과 교육 장소로서 그 역할에 대한 인식이 변화하고 있음을 알 수 있었다. 또한 동물원 방문객의 만족도 결정요인에 있어 관람환경요인과 동물복지요인, 전문적인 설명과 안내요인이 방문객의 만족도와 재방문 의사에 중요한 영향을 주는 것으로 나타난 반면, 편의시설은 영향력이 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 방문객들은 동물복지와 자연서식처와 유사한 환경제공의 중요성을 높게 인식하고 있었으며, 이는 방문객의 만족도와도 관련이 높은 중요한 요인으로 나타났다. 오늘날 동물원이 사회적으로 요구되는 종보전과 환경교육이라는 역할을 수행하기 위해서는 테마공원과의 경쟁을 위한 지나친 상업화 보다는 동물원의 본질과 특성을 살릴 수 있는 동물환경과 복지 개선 및 다양한 교육프로그램 개발이 필요하며, 이를 위한 여러 분야의 다학제적인 협력이 요구된다.

주제어: 동물원 역할, 자연적 전시, 동물복지

I. 서론

동물원은 바쁜 일상을 벗어나 자연 속에서 가족이나 친구와 시간을 즐기는 하나의 여가공간이자, 현대 사회에서 인간과 동물이 접촉할 수 있는 가장 중요한 장소이다(Kellert, 1979). 중세 왕족과 귀족층의 부와 권위를 과시하기 위한 수단으로 외국에서 수집한 동물들을 전시하면서 시작된 동물원은 산업혁명 이후 동물공원(zoological park)으로서 일반 대중들의 유희와 오락을 위한 휴식처 및 여가공간으로 이용되어 왔다. 오랜 기간 인간의 위락을 위해 동물들을 감금하여 전시하는 시설로서 인식되어져 온 동물원은 그 존속과 필요성에 대한 논란 역시 이어져 왔다. 그러나 최근 환경오염과 생태계 파괴로 인한 멸종동물의 증가와 동물복지에 대한 관심이 증대됨에 따라 동물원의 역할과 가치에 대한 관점이 변화되기 시작하였다(Smith *et al.*, 2008). 즉, 과거 사람들의 위락(entertainment)이 주요 역할이었던 동물원이 최근 멸종동물의 종보전(conservation)과 동물에 대한 연구(research), 생태계 및 환경교육(education)의 역할이 강조되고 있다(Hancocks, 2001). 동물원의 보존센터로서의 역할은 1993년 세계 동물원 보존전략(the World Zoo Conservation Strategy)의 수립으로 강화되었으며, 최근 세계 동물원·수족관협회(World Association of Zoos and Aquaria)는 대중에게 보존에 관한 교육 또한 동물원의 중요한 역할임을 강조하였다(Smith *et al.*, 2008). 실제 1990년대 이후 해외의 많은 동물원은 동물복지를 위한 시설기준을 마련하고, 생태적인 환경조성과 다양한 보존 및 교육 프로그램을 통하여 보존과 교육센터로서의 기능을 강화하고 있는 추세이며, 국내의 일부 동물원들도 동물사의 리모델링 작업을 통하여 생태적인 동물사와 전시방법의 변화를 추구하고 있다.

그러나 동물원 운영에 있어 방문객의 입장료나 정부 혹은 단체의 지원에 의존해야 하는 동물원들은 지속적인 방문객을 확보하지 못한다면 보존과 교육이라는 동물원의 역할은 실현 불

가능한 이상에만 그치게 될 것이다. 따라서 동물원은 교육은 물론 레크리에이션 및 휴식 목적의 방문객을 포함한 다양한 이용자들을 끌어들이고, 재방문을 유도해야 하는 과제를 안고 있다. 하지만 실제 동물원은 테마공원이나 놀이시설 등 다른 위락시설과의 방문객 유치경쟁에서 밀려 방문객이 감소하는 추세에 있으며(Turley, 1999; 관광지식정보시스템, 2012), 이로 인한 재정부족 및 시설투자의 부족은 동물환경 악화 및 관람객의 불만으로의 악순환이 진행되고 있다. 이러한 현실적인 과제 해결을 위해서는 현대의 동물원에 대한 방문자들의 인식과 방문객들의 이용행태 및 만족도에 관한 이해가 필수적이다. 그럼에도 불구하고 동물원 방문객의 기대수준이나 방문동기에 대한 정보나 연구가 부족하여 동물원 운영자들은 방문객에 대한 추측에 의존하고 있는 실정이며(Morgan and Hodgkinson, 1999), 국내에서도 다른 유형의 여가공간이나 테마시설과 비교하여 동물원 시설 및 방문객에 대한 연구는 매우 부족한 상태이다. Turley(1999)는 변화하는 동물원의 역할들이 사람들에게 어떻게 인식되고, 기존에 갖고 있던 동물원에 대한 이미지에 어떠한 영향을 주는지, 동물원 방문을 결정하는데 영향을 주는 요인이 무엇인지에 대한 연구의 필요성을 강조하였다. 따라서 본 연구는 동물원 방문의 활성화와 미래의 발전방향을 모색하기 위한 기초연구로서, 동물원 방문객들의 이용행태와 동물원에 대한 인식을 파악하고, 동물원 방문의 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 것을 목적으로 하였다. 이러한 결과는 국내 동물원 방문현황을 이해하고 개선방향을 제시하는 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

II. 이론적 고찰

1. 동물원의 진화

야생동물을 포획하여 길들이는 것은 인류역사만큼 오랜 역

사를 갖고 있으며, 이에 대한 최초의 기록은 B.C. 2500년 고대 이집트 시대로서 주로 종교적 의식이 주된 목적이었다. 이후 왕권과 귀족층의 권위를 과시하기 위한 목적으로 정복한 나라의 이국적인 동물들을 수집하여 관람하고 전시하는 미네저리(menagerie) 형태가 18세기까지 계속되었다(Tribe, 2001). 18세기 말과 19세기 초 근대 동물원의 역사가 시작되어 1793년 최초의 '공공 동물원(public zoo)'이라 할 수 있는 파리의 'Jardin des Plantes'가 설립되었으며, 이어 런던, 암스테르담, 뉴욕, 베를린에도 근대식 동물원이 개원되었다. 이 시기의 동물원은 중세시대와 달리 보다 넓은 공간에 자연적이고 조경요소를 도입한 동물공원(zoological park) 형태로 디자인 되었다. 20세기 중반 이후 동물복지와 환경문제에 대한 관심과 우려가 높아짐에 따라, 선진국의 동물원은 동물원의 역할을 재조명하며, 동물 종 보존과 연구, 교육을 위한 사회적 기능을 강조하기 시작하였다(Serrell, 1981). 과거 동물원은 살아 있는 동물을 수집하여 사육·번식하고, 일반인에게 관람시키는 '인간을 위한' 시설이었다면, 현대와 미래의 동물원은 멸종위기에 처한 야생동물을 번식시켜 이를 자연 환경에 방사하여 생태계를 보전하는 조력자 역할과 인간이 생태계와 조화되어 살아갈 수 있도록 교육시키는 역할을 하는 곳이다. 또한 동물원은 야생동물들의 생태와 습성 연구와 야생동물의 멸종을 막고, 자연환경을 적극적으로 보전하기 위해 필수적인 연구를 효과적으로 수행하는 등 그 역할도 점차 확대되어 나갈 것으로 예상된다.

2. 동물원 이용행태에 관한 선행연구

도시공원 및 녹지 등에 관한 법률에 의하면 동물원은 공원시설 중 박물관, 식물원, 수족관 등과 함께 교양시설로 분류된다. 동물원은 근린공원, 생태공원, 수목원, 자연휴양림 등과 마찬가지로 바쁜 일상 속에서 벗어나 자연 속에서 휴식을 즐길 수 있는 여가공간임에도 불구하고, 다른 여가목적의 장소와 비교하였을 때 동물원의 이용자에 대한 국내 연구는 부족한 실정이다. 국내 동물원 방문객을 대상으로 한 실증연구로는 동물원 운영 프로그램과 전시시설 내용에 대한 만족도 연구(송병룡, 2002)와 동물원의 교육 프로그램에 대한 만족도(장상규, 2007) 연구가 있으며, 대전 오월드 동물원의 방문객을 대상으로 만족도와 재방문의사에 대한 연구(박준용, 2010; 박종진, 2010)가 있다. 그러나 연구대상이 동물원의 특정 프로그램에 국한되거나, 동물원을 테마파크 관점으로만 접근하여 동물원 환경 및 방문객의 특성이 고려되지 못한 한계가 있다. 반면, 해외에서는 1990년대를 전후로 하여 동물원 방문객의 인식 및 태도, 이용행태에 대한 연구가 꾸준히 진행되고 있다. 이들 조사에 의하면 동물원 방문객의 형태는 가족단위가 많으며, 특히 5~12살 아이가 있는 집에서 동물원에 대한 선호경향이 높은 것으로 나타

나, 아이들이 동물원 방문에 있어 중요한 요인인 것으로 조사되었다(Turley, 2001). 미국 동물원·수족관협회(Association of Zoos and Aquariums, 2008)의 연구에서도 동물원이 가족중심의 여가공간이며, 동물원 환경이 사교나 친목도모 등의 사회적 활동을 위한 장소로 활용되는 것으로 조사되었다. 동물원 방문객의 방문동기에 관한 연구결과를 보면, 가족과 여가를 보내거나 즐거움, 휴식 등이 교육이나 동물관람 목적보다 우선하는 것으로 나타났다. 영국 동물원 방문객을 대상으로 한 Reade와 Warren(1996)의 연구에서는 위락 39%, 가족/친구와의 시간보내기 36%, 희귀동물관람 5%, 교육 4% 순으로 방문동기가 조사되었으며, 호주 동물원 방문객 연구(Tribe, 2001)와 미국 켄사스 동물원의 연구(Morgan and Hodgkinson, 1999)에서도, 즐거움, 야생동물에 대한 호기심, 친구·가족과의 시간, 교육 순으로 나타났다. 이러한 경향은 아시아 동물원 방문객에게 더욱 두드러져 일본 아사히야마 동물원 방문객들은 관광·관람 90%, 휴식 7.3%, 교육/학습 목적 1.2%이라고 응답하였다(요시다, 2009). 일반인들과 동물원 방문객의 인식의 차이를 비교한 Reade와 Waran(1996)의 연구에 의하면, 일반인은 대체로 동물원의 역할이 보존이라고 인식하고 있으며, 동물원을 부정적으로 생각하고 있는 반면, 동물원 방문객들은 동물원에 대해 보다 긍정적이며, 생태적 동물원에 대한 가치를 인식하고 있는 것으로 조사되었다. 동물원에 대한 방문객 및 대중의 인식 및 태도에 관한 이해는 미래 동물원의 역할과 발전에 있어서 매우 중요하며, 최근 많은 동물원이 자연서식지 환경의 제공과 다양한 교육 프로그램을 마련하고 있어 방문객의 이용행태 및 만족도도 계속적으로 변화될 것으로 예상되므로 이에 대한 지속적인 연구도 뒷받침되어야 할 것이다.

III. 연구범위 및 방법

본 연구는 2011년 (사)한국 동물원·수족관협회(Korea Association of Zoo and Aquarium)에 등록되어 있는 13개의 동물원 중 규모가 작거나 위락시설 위주로 구성된 곳을 제외하였으며, 사립시설보다 공공적 성격을 갖는 국립동물원 6곳(광주 우치동물원, 청주 동물원, 전주 동물원, 대전 오월드 동물원, 어린이대공원 동물원, 서울대공원 동물원)을 대상으로 하였다. 대상 동물원은 대체로 접근성이 좋은 도심 및 도시 인근에 위치하며, 각 동물원의 시설현황은 표 1과 같다. 동물원 방문객 대상의 설문조사를 위해 2011년 6월 어린이대공원 동물원 방문객 33명을 대상으로 사전조사를 실시한 후, 예비조사의 결과 및 전문가의 견해를 바탕으로 설문지를 수정, 보완하였다. 본 설문 조사는 사전교육을 받은 조사원 6명이 2011년 7월부터 8월까지 6곳 동물원 내부의 휴게시설이나 방문객 센터를 이용하는 방문객에게 설문협조를 요청한 후, 동의한 방문객에게 설문을

어는 편의추출방식으로 진행하였다. 설문조사 방법은 조사요원이 설문 내용을 설명하고, 응답자가 직접 기입하도록 하였다. 회수된 총 733부 중 일관성이 없거나 누락된 항목이 있는 응답지를 제외한 730부(99.6%)를 최종분석에 사용하였다. 대상지별 설문응답지 수는 전주, 광주, 청주, 대전 동물원 각 100부, 서울대공원 150부, 어린이대공원 180부였다. 설문지는 본 연구 목적을 반영하여 동물원의 이용행태와 동물원에 대한 인식, 동물원 만족도 평가, 인구통계학적 특성에 대하여 응답하도록 구성하였다. 동물원 만족도 평가를 위한 항목은 Ryan과 Saward(2004) 등의 선행연구의 평가항목과 동물원 담당자와의 면담을 종합하여 동물원의 시설 및 관람특성에 맞게 25개 항목을 작성하였으며, 만족도 및 재방문의사 항목 모두 5점 리커트 척도로 구성하였다. 분석은 SPSS 18.0 통계 프로그램을 이용하였으며, 동물원 방문객의 특성과 행태 파악을 위한 기술통계분석과 만족도 항목들의 연관성 파악을 위한 요인분석을 실시하였고, 동물원 방문객의 전반적 만족도와 재방문의사에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 다중회귀 분석을 적용하여 분석하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 방문객 사회인구학적 특성

전체 730명의 응답자 중 남성과 여성은 각각 344명(47.1%), 386명(52.9%)이었으며, 결혼 유무에 있어서는 기혼 590명(80.9%), 미혼 139명(19.1%)으로 기혼자가 많은 비율을 차지하였다(표 2 참조). 연령별로는 30대가 411명(56.4%)으로 많았으며, 40대가 158명(21.7%), 20대 122명(16.7%), 50대 이상은 24명(4.8%) 순이었고, 총 응답자의 평균연령은 35.5세로 나타났다. 교육수준은 고등학교 졸업 이하가 187명(25.7%), 대학졸업 이상이 464명(63.6%)이었으며, 대학원 졸업 이상도 78명(10.7%)을 차지하였다. 월 소득은 400만 원 이상이 241명(33.4%)으로 가장 많은 비율을 차지하였으며, 200만 원대와 300만 원대가 각각 191명(26.5%), 189명(26.2%)으로 비슷한 수준이었으며, 200만 원 미만은 101명(14.0%)이었다. 응답자의 특성을 2010년 전체 평균¹⁾과 비교하였을 때, 평균 가족 구성원 수는 3.8명으로 전체 평균 가족 수 2.7명보다 많았으며, 평균연령은 35.5세로 전체

표 1. 대상지 동물원 시설현황

구분	전주동물원	광주우치 동물원	청주동물원	대전오월드 동물원	어린이대공원 동물원	서울대공원 동물원
위치	전주시 덕진구	광주광역시 북구	충청북도 청주시	대전광역시 중구	서울시 광진구	경기도 과천시
면적	125,380m ²	121,302m ²	126,900m ²	약 130,000m ²	30,054m ²	196,000m ²
개원일	1978. 06. 10	1992. 05. 04	1997. 07. 01	2002. 05. 05	1973. 05. 05	1984. 05. 01
관리주체	전주시동물원 (공영)	광주시우치공원관리 사무소(공영)	청주랜드 관리사업소(공영)	대전광역시도시개발공사 (공영)	서울특별시시설관리공단 (공영)	서울대공원(공영)
조직현황	서무팀/사육팀/진료팀 [3팀]	서무팀/시설팀/사육팀/진료팀[4팀]	관리담당/시설담당/진료운영담당/사육담당 [4담당]	운영관리팀/이벤트영업팀/동물관리팀/시설조경팀[4팀]	운영팀/시설팀/동물원관리소[2팀1관리소]	총무과/운영과/시설과/조경과/동물기획과/동물복지과/동물병원/동물연구실
입장객수	749,008명 (2010년)	767,630명 (2010년)	309,285명 (2007년)	약 1,000,000명 (2009년)	12,922,469명 (2010년)	-
동물사수	23동	20동	34동	21동	15동	77동
동물 분류방식	계통학적 분류	계통학적 분류 동물행태학적 분류 (물새장)	계통학적 분류 동물행태학적 분류 (물새장)	계통학적 분류 동물지리학적 분류 (아프리카 사파리)	계통학적 분류 서식처에 따른 분류 (열대조류관) 동물행태학적 분류 (바다동물관)	계통학적 분류 동물지리학적 분류 동물행태학적 분류 (야행관)
동물종수	107종 665마리	66종 264마리	125종 557마리	120종 584마리	92종 542마리	307종 2757마리
동선체계	방사형	순환형	순환형	순환형	순환형	순환형
시설현황	관리소, 드림랜드, 휴게소, 화장실(3개소)	관리소, 동물표본실, 화장실(4개소), 음수대(4개소), 식당, 공중전화	파고라(5개소), 분수대(1식), 매점(1개소), 식당(1개소), 화장실(3개소), 다목적운동장, 어린이놀이터	화석전시관, 수석전시관, 놀이시설, 썰매장, 삼림욕장, 사계절광장, 공연장, 식당, 화장실 다수	식당(동물원1개, 대공원내 4개), 물품 및 애완동물 보관함, 음수대, 고객안내센터, 관리소, 유모차 대여, 화장실(8개소)	식당(10개소), 기념품점(3개소), 대공원 의무실, 관리소, 공원약국, 서터버스, 화장실
주차수	850여대	1,200여대	283대	1,545대	720대	6,750대

자료: 한국 동물원·수족관협회, 2011

표 2. 방문객의 사회인구학적 특성

항목	구분	빈도	%
성별	남성	344	47.1
	여성	386	52.9
연령	20대	122	16.7
	30대	411	56.4
	40대	158	21.7
	50대 이상	35	4.8
결혼 유무	미혼	139	19.1
	기혼	590	80.9
최종 학력	고졸 이하	187	25.7
	대졸	464	63.6
	대학원 졸	78	10.7
월평균 소득	200만 원 미만	101	14.0
	200~299만 원	191	26.5
	300~399만 원	189	26.2
	400만 원 이상	241	33.4
직업	학생	60	8.2
	자영업(농축산업)	49	6.7
	회사원/공무원	271	37.1
	서비스/판매직	53	7.3
	전문직	110	15.1
	주부	155	21.2
	취업준비 및 기타	32	4.4
거주지	서울시	175	24.0
	경기도/인천시	167	22.9
	충청도/대전시	146	20.1
	전라도/광주시	180	24.7
	경상도	50	6.9
	그 외 지역	10	1.3
자녀 연령대	미취학(0~5세)	418	60.5
	취학(6~12세)	192	27.8
	중학생	53	7.7
	고등학생	28	4.1

평균 37.5세보다 젊은 것으로 나타났다. 위의 결과들을 통해 동물원은 3~4명으로 구성되는 30~40대의 가족 단위의 방문형태가 많은 것으로 조사되었다. 직업으로는 회사원/공무원이 271명(37.1%)로 가장 많았으며, 주부 155명(21.2%), 전문직 종사자 110명(15.1%)의 순이었다. 거주지에 있어서는 전라도/광주시가 180명(24.7%), 서울이 175명(24.0%), 경기도/인천시가 167명(22.9%), 충청도/대전시가 146명(20.1%)의 순으로 나타났는데, 동물원 방문객의 대부분이 해당 지역권에 거주하는 주민들인 것으로 조사되었다.

2. 방문객 이용행태

지난 3년간 동물원을 방문한 빈도에 대한 질문에 대하여 '1~2회'가 252명(34.6%)으로 가장 많았고, '7회 이상' 211명(28.9%), '3~4회' 159명(21.8%)의 순으로 답하였으며, 3년 방문빈도의 평균은 6.76회(표준편차 9.66)로 나타났다(표 3 참조). 방문 목적에 있어서는 '가족/친구와의 시간' 390명(32.8%), '아이들의 교육' 352명(29.6%), '휴식 및 여가' 175명(14.7%), '관심있는 동물을 보기 위해' 154명(13.0%)의 순으로 나타났다. 동물원 방문객의 대부분(77.5%)은 '자가용'을 이용하여 동물원을 방문하였으며, 평균 소요시간은 '30분 이상~1시간 미만'이 291명(39.9%), '30분 미만' 250명(34.3%), '1시간~2시간 미만' 118명(16.2%)의 순으로 나타났다. 동물원 방문 시 평균 체류시간은 '2~3시간'이 368명(50.5%)이 가장 많았고, '4~5시간'이 210명(28.9%), '1시간 이하'는 90명(12.4%)의 순으로 나타났으며, 평균 체류시간은 3.10시간(표준편차 1.50)으로 조사되었다. 방문 동반인원에 있어서는 '4명'이 226명(31.0%), '3명'이 210명(28.8%), '2명'이 120명(16.4%)의 순으로 나타났고, 평균 동반인원은 4.08명(표준편차 4.14)으로 나타났다. 방문객들의 그룹특성은 주로 '아동을 동반한 가족/친척'의 형태가 많았으며(74.2%), 연인이거나 친구끼리의 방문객은 15.9%였다. 동물원에 대한 정보를 얻는 방법에 있어 '방문경험이 있거나 알고 있었던' 방문객이 38.7%였으며, 가족, 친구, 동료에 의해 정보를 얻는 경우가 29.8%, 인터넷은 17.8%, TV나 라디오는 6.4% 정도였다. 실제 가족단위의 방문객이 대다수를 차지하며, 자가용을 이용한 방문객이 많아 도심에 위치한 동물원의 경우 주말 주차 공간 부족문제가 발생되기도 하였다.

3. 동물원 역할 및 동물복지에 대한 인식

동물원의 교육, 보존, 연구, 위락의 네 가지 역할 중 교육장소로서의 역할을 가장 중요한 것으로 인식하고 있었으며(평균 4.42), 야생동물 및 멸종위기 종을 보존하기 위한 곳(평균 4.09), 오락과 즐거움을 위한 곳(평균 4.03), 동물에 대한 연구를 수행하는 곳(평균 3.93)의 순으로 동물원의 역할을 인식하는 것으로 조사되었다(표 4 참조). '동물복지는 중요하다'와 '자연서식처와 유사한 환경을 동물들에게 제공해야 한다' 등의 항목의 평균은 각각 4.47, 4.60으로 대체로 동물 복지에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다. 동물원에 대한 전반적인 만족도는 평균 3.81, 재방문 의사는 평균 3.87로 나타났다. 이러한 결과를 통하여 동물원은 오늘날 가족들의 여가공간이자 교육장소로서 중요한 역할을 수행하고 있으며, 놀이나 위락공간으로만 생각되었던 동물원의 역할에 대한 인식이 변화하고 있음을 알 수 있었다. 또한 동물원에 대한 환경교육시설로서의 기능성 및 동물복지 향상과 생태적 환경 제공의 중요성에 대한 방문객들의 높은 인식을 파악할 수 있었다.

표 3. 방문객의 이용행태 분석

항목	구분	빈도	%
3년간 방문빈도	1~2회	252	34.6
	3~4회	159	21.8
	5~6회	107	14.7
	7회 이상	211	28.9
방문목적	관심 있는 동물을 보기 위해	154	13.0
	가족 및 친구와 시간	390	32.8
	아이들의 교육	352	29.6
	휴식 및 여가	235	19.7
	놀이시설 이용	35	2.9
	기타	23	1.9
교통수단	대중교통	145	20.0
	자가용	562	77.5
	도보	11	1.5
	기타	7	1.0
소요시간	30분 미만	250	34.3
	30분~1시간 미만	291	39.9
	1시간~2시간 미만	118	16.2
	2시간~3시간 미만	36	4.9
	3시간 이상	34	4.7
체류시간	1시간 이하	90	12.4
	2~3시간	368	50.5
	4~5시간	210	28.9
	5시간 초과	60	8.2
그룹성격	혼자	7	1.0
	친구, 동료	45	6.2
	연인	71	9.7
	가족/친척(아동 동반)	542	74.2
	가족/친척(아동 미동반)	59	8.1
	단체(학교)	4	0.5
	기타	2	0.3
정보매체	가족, 친구, 동료	217	29.8
	인터넷	130	17.8
	TV, 라디오, 신문광고	47	6.4
	방문경험이 있거나 알고 있었음	282	38.7
	기타	53	7.3

4. 동물원 방문객의 만족도와 재방문의사 결정요인 분석

동물원 이용 후의 만족도를 평가하기 위하여 총 25개 문항에 대하여 5점 리커트 척도로 응답하도록 한 결과, 입장료, 관람의 안전성, 주차편리성, 접근성에 대한 만족도는 상대적으로 높은 편이나, 전문적인 설명이나 프로그램, 동물복지 관련항목 등에 대해서는 상대적으로 낮은 수준의 만족도를 보였다(표 5 참조). 위 항목들 중 어떠한 요인이 방문객들의 전반적 만족도에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 요인분석을 실시하였다(표 6 참조). 변수간의 낮은 상관관계를 나타낸 '청결 및 관리상태' 항목을 제외한 24개 문항을 최종적으로 분석에 이용하였으며, 구성요인을 추출하기 위해 주성분 분석과 요인 적재치의 단순 회화를 위해 직교회전방식을 채택하였다. 본 연구에서 문항의 선택기준은 고유값은 1.0 이상, 요인적재치는 0.40 이상을 기준으로 하였다. 요인분석 결과, 총 5개의 만족도 결정요인이 추출되었는데, 추출된 요인은 각각 '동물복지', '관람환경', '전문설명/안내', '편의시설', '접근성/규모'로 명명하였다. 각 요인별 분산 설명력을 살펴보면, '동물복지'가 15.56%로 높은 설명력을 가지고 있어 가장 유효한 요인으로 밝혀졌고, 다음으로는 '관람환경' 15.15%, '전문설명/안내' 14.09%, '편의시설' 8.17%, '접근성/규모' 7.73%를 설명하여 총 분산설명력은 60.71%로 나타났다. 요인분석을 실시하기 전 자료가 요인분석에 타당한 것인지를 측정하기 위한 KMO(Kasier-Meyer-Olkin) 측도와 Bartlett의 구형성 검증에서, KMO 값이 0.930, Bartlett의 구형성 검정치는 유의확률이 0.000로 나타났기 때문에 요인분석 적용에 적합하다고 할 수 있다.

마지막으로 앞서 요인분석에서 도출된 만족도 5개 요인과 동물원에 대한 인식이 전반적 만족도, 재방문의사에 유의한 영향을 미치는지 분석하기 위하여 SPSS를 이용하여 다중회귀분석을 실시하였다(표 7 참조). 다중회귀분석에서는 유효한 변수와 불필요한 변수를 선별하여 최적의 회귀식을 탐색하는 것이 중요한데, 본 연구에서는 독립변수의 설명력이 높고 회귀계수의 통계적 유의도가 가장 높은 변수로부터 단계적으로 투입하다가 통계적으로 유의도가 낮은 독립변수를 제외하고 회귀식을 얻는 단계별 투입법(stepwise method)을 적용하였다. 전반

표 4. 동물원의 역할 및 동물복지에 대한 방문객 인식

(단위: %)

항목	구분	평균(표준편차)	매우 중요함	중요함	보통	중요하지 않음	전혀 중요하지 않음
동물원 역할	보존(Conservation)	4.09(0.97)	41.6	34.2	18.1	3.7	2.3
	교육(Education)	4.42(0.72)	53.3	36.3	9.3	0.8	0.3
	연구(Research)	3.93(0.94)	31.4	38.5	23.4	5.5	1.2
	위락(Entertainment)	4.03(0.91)	34.6	40.9	18.2	5.2	1.1
동물복지의 중요성		4.47(0.68)	56.3	34.8	8.4	0.3	0.3
자연서식처 환경 제공 필요성		4.59(0.67)	68.1	24.8	5.9	1.0	0.3

표 5. 항목별 만족도 평가 및 신뢰도 분석

항목	평균	표준편차	신뢰도 계수
입장료 가격	4.07	1.07	0.926
관람의 안전성	3.96	0.88	0.922
주차편리성	3.89	1.08	0.927
동물원까지의 접근성	3.83	0.99	0.924
주변환경 및 조경시설	3.76	0.91	0.921
관람의 용이성	3.70	1.00	0.921
휴게시설	3.68	1.00	0.923
관람동선의 편리성	3.65	0.99	0.922
아이들의 동물관찰 용이성	3.61	1.08	0.922
동물원 규모	3.55	1.07	0.922
청결 및 관리상태	3.49	1.13	0.921
동물종의 다양성	3.43	1.06	0.921
해설관의 교육효과	3.42	1.04	0.921
화장실 청결	3.40	1.04	0.922
안내표지시설의 명확성	3.27	1.01	0.921
안내직원의 친절성	3.25	1.06	0.922
동물사의 면적	2.98	1.14	0.922
생태적으로 조성된 동물사	2.89	1.05	0.920
동물원 안내책자 제공	2.84	1.21	0.922
동물들을 위한 놀이시설	2.81	1.05	0.921
식사/음료의 맛과 가격	2.80	0.99	0.924
동물의 활동성	2.76	1.06	0.921
동물관련 프로그램 및 행사	2.76	1.17	0.921
동물의 행복함	2.68	1.03	0.920
안내직원의 전문적인 설명	2.61	1.10	0.921

적인 만족도의 경우, 회귀모형의 적합성을 평가한 결과 $F=91.609(p<0.001)$ 로 나타나 유의성이 매우 높은 것으로 나타났으며, 결정계수의 값(R^2) 0.441으로 전체변량의 44.1%를 설명하였다. 비표준화 계수의 값은 관람환경요인이 0.297, 동물복지 0.262, 전문적 설명/안내 0.221, 접근성/규모 0.220 순으로 나타났으며, 동물원 역할에 대한 인식에 있어서는 위락 역할을 중요시 할수록 만족도가 높은 것으로 나타났다(표 8 참조). 만족도 영향요인과 각 항목별 만족도 평균결과를 비교했을 때, 동물복지나 전문설명/안내 요인은 만족도에 대한 영향력이 높은 요인임에도 불구하고, 관련 항목들에 대한 현재 만족도는 상대적으로 낮은 수준이다. 따라서 만족도 향상을 위해서는 동물의 활동성이나 행복함, 생태서식처 환경 조성 등 동물복지요인과 안내책자나 전문적 설명 등 정보습득에 도움이 되는 사항들에 대한 개선이 시급하다고 할 수 있다. 한편, 방문객의 재방문 의사에 있어서는 만족도 영향요인과 동일한 요인들이 전체 변량의 37.8%를 설명하였는데, 영향력에 있어서는 요소별 차이가 발견되었다. 만족도와 비교하였을 때 접근성/규모 요인의 영향력이 상대적으로 큰 것으로 나타났으며, 따라서 관람환경 개선

표 6. 요인분석 결과

변수	인자					
	동물복지	관람환경	전문설명/안내	편의시설	접근성/규모	
동물의 행복함	0.804	0.186	0.201	0.186	0.071	
동물들을 위한 놀이시설	0.767	0.211	0.257	0.096	0.041	
동물사의 면적	0.732	0.157	0.223	0.025	0.147	
동물의 활동성	0.729	0.224	0.221	0.156	0.069	
생태적으로 조성된 동물사	0.723	0.238	0.299	0.110	0.100	
아이들의 동물관찰용이성	0.234	0.751	0.058	0.083	0.057	
관람동선의 편리성	0.127	0.732	0.091	0.156	0.145	
관찰의 용이성	0.229	0.708	0.090	0.173	0.220	
관람의 안전성	0.073	0.691	0.167	0.197	0.095	
해설관의 교육효과	0.211	0.641	0.274	0.087	0.131	
주변환경 및 조경시설	0.176	0.458	0.259	0.430	0.220	
동물종의 다양성	0.364	0.457	0.272	-0.003	0.288	
안내직원의 전문적인 설명	0.285	0.136	0.782	0.150	-0.045	
동물관련 프로그램 및 행사	0.343	0.064	0.755	0.059	0.170	
동물원 안내책자 제공	0.250	0.069	0.746	0.094	0.140	
안내직원의 친절성	0.148	0.220	0.707	0.226	-0.006	
안내 표지시설의 명확성	0.173	0.372	0.671	0.112	0.073	
식사/음료의 맛과 가격	0.318	-0.029	0.077	0.648	0.162	
휴게시설	0.144	0.330	0.151	0.612	0.065	
주차 편리성	-0.100	0.134	0.063	0.609	0.053	
화장실 청결	0.253	0.204	0.239	0.521	0.162	
입장료 가격	0.056	0.096	-0.045	0.116	0.734	
동물원까지의 접근성	0.036	0.175	0.124	0.193	0.701	
동물원 규모	0.251	0.309	0.168	0.050	0.660	
고유치	3.735	3.637	3.382	1.961	1.855	
공통분산(%)	15.564	15.154	14.092	8.170	7.728	
누적비율(%)	15.564	30.718	44.810	52.980	60.708	

표 7. 회귀분석 검정을 위한 분산분석

	모형	제곱합	자유도	평균제곱	F 값	유의확률
전반적인 만족도	회귀변수	205.405	6	34.234	91.609	0.000
	오차	260.469	697	0.374		
	전체	465.874	703			
재방문 의사	회귀변수	203.408	6	33.901	70.737	0.000
	오차	334.041	697	0.479		
	전체	537.449	703			

과 함께 적정한 입장료 수준유지와 동물원까지의 접근성 향상에 대한 고려는 재방문을 높이는데 도움이 될 것으로 판단된다. 추가적으로 이용행태 변인과 사회인구학적 변인들을 이용한 회귀분석에서는 만족도 및 재방문의사에 유의적인 영향을 미치는 변인은 발견되지 않았다.

표 8. 전체 만족도 및 재방문 결정요인 분석

모형		비표준화 계수	t-값	유의확률	결정 계수
전반적인 만족도	(상수)	3.330	31.246	0.000	0.441
	관람환경요인 (요인2)	0.297	12.727	0.000	
	동물복지요인 (요인1)	0.262	11.322	0.000	
	전문설명/안내 (요인3)	0.221	9.567	0.000	
	접근성/규모 (요인5)	0.220	9.525	0.000	
	위락(Entertainment) 역할	0.120	4.632	0.000	
	편의시설 (요인4)	0.080	3.469	0.001	
재방문 의사	(상수)	3.137	25.991	0.000	0.378
	관람환경요인 (요인2)	0.297	11.251	0.000	
	접근성/규모 (요인5)	0.246	9.405	0.000	
	동물복지요인 (요인1)	0.224	8.563	0.000	
	전문설명/안내 (요인3)	0.178	6.783	0.000	
	위락(Entertainment) 역할	0.182	6.199	0.000	
	편의시설 (요인4)	0.052	1.985	0.048	

V. 결론

본 연구는 최근 동물원의 변화하는 역할과 중요성에 대한 방문객들의 인식을 파악하고, 방문객의 이용행태 및 만족도에 미치는 영향을 실증적으로 평가하는 것을 목적으로 국내 6개 동물원 방문객을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 동물원 방문객 중 30대의 자녀를 동반한 가족형태의 방문이 높은 비율을 차지하여 동물원이 가족지향형의 여가공간임을 입증하였으며, 방문객들은 주로 자동차를 이용하여 1시간 이내의 접근성이 좋은 동물원을 이용하는 경향이 많았으며, 이용시간은 평균 3.1시간으로 조사되었다. 동물원의 방문동기에 대한 선행연구에서는 일관되지 않은 결과가 도출되었지만, 본 연구에서는 가족이나 친구와 시간을 보내는 위락목적이 이들의 교육목적보다 근소한 차이로 많았다. 본 연구의 응답자 80% 가량에게 초등학교 이하의 자녀가 있다는 사실에서 볼 수 있듯이 아이들이 동물원 방문의 중요한 요인(Ryan and Saward, 2004; Turley, 2001)이며, 자신의 휴식보다는 가족의 즐거움과 교육을 위한 이타적(altruistic) 목적이 강한 동기(Morgan and Hodgkinson, 1999)라는 선행연구 결과와 일치하였다. 따라서 아동과 가족이 함께 참여하며 상호작용할 수 있고 즐기면서 배울 수 있는 다양한 전시기법 개발을 통하여, 동물과 서식처에 대한 관심과 흥미를 유발하고 오락적 즐거움을 줄 수 있도록 해야 할 것이다.

둘째, 동물원 방문객들은 동물원의 역할로 위락, 보존, 연구, 교육 네 가지 모두 중요하다고 인식하고 있었는데, 동물원의 교육이나 보존의 역할이 위락 및 연구의 역할보다는 상대적으로

로 더 중요하다고 인식하고 있었다. 그러나 실제 방문객들이 동물원을 방문한 동기에 대한 질문에서는 위락이 목적이라고 응답한 비율이 높게 나타나, 인지하고 있는 동물원의 역할과 실제 행태와의 차이가 발견되었다. 이러한 인식과 실제와의 불일치 결과는 Reade and Waran(1996)의 연구와도 일치하는 것으로써, 과거에 비해 많은 사람들이 동물원의 보존과 교육 역할의 중요성을 인식하고 있지만, 실제로는 사람들을 동물원으로 유도하는 충분한 동기는 되지 못한다는 것을 보여준다. 즉, 전통적인 동물원 역할이었던 위락의 기능은 여전히 방문객을 끌어들이는 중요한 요소이므로, 즐거움이나 휴식을 목적으로 한 방문객의 요구와 기대를 충족시키는 것도 동물원의 중요할 역할이라 할 것이다.

셋째, 동물원 방문객의 만족도를 높이기 위해서는 동물들에게는 서식처와 유사한 환경을 제공하여 활동성과 흥미를 유발할 수 있도록 하고, 방문객들은 자연스러운 서식환경에서의 동물들의 모습을 방해하지 않고 관찰할 수 있는 동물원 전시 공간 계획을 제공해야 할 것이다. 그동안 박물관이나 미술관 등의 전시 공간계획에 대한 연구는 많이 진행된 반면, 동물원 전시환경에 대한 연구는 상대적으로 부족한 상태이다. 뉴욕 브롱스 동물원 큐레이터 Halpern(2000)의 주장처럼 동물원에서의 조경의 역할이 아름다운 공원조성만이 아닌, 서식처 재현과 행동 풍부화를 위한 수단으로써 보다 적극적인 역할을 할 수 있도록 동물원 식재 및 관람자 행태를 고려한 관람환경 조성에 대한 연구가 필요할 것으로 사료된다. 또한, 방문객의 재방문율을 높이기 위해서는 편리한 대중교통의 제공으로 접근성을 높이는 것도 중요하다.

최근 일부 동물원은 환경개선 투자와 부분적인 리모델링을 통하여 생태적 환경조성을 시도하고 있으나, 대다수의 동물원, 특히 본 연구의 대상인 공립 동물원들은 시민들의 관심 부족, 방문객 수 감소 및 적자 재정 등으로 어려움을 겪고 있다. 최근 수익 창출을 위한 방안으로 위락시설과의 통합 등 테마공원과의 경쟁을 위해 동물원이 지나치게 상업화 되는 경향이 있으나, 궁극적으로 동물원 방문객 수를 증가시키고 유지하는 방안은 동물복지를 우선적으로 고려하는 환경제공으로 동물원의 본질과 특성을 살리는 것이다. 동물의 활동성과 행복감 증진은 방문객의 만족도 향상에 중요한 요인이라는 본 연구의 결과는, 자연서식처와 유사한 동물친화적인 환경을 제공하고 동물들의 자연스러운 모습을 관찰하도록 하는 것이 방문객들의 요구임을 입증하는 것이라 할 수 있다. 이러한 생태적 동물 환경 조성 과 새로운 동물전시 환경변화에 대한 요구가 높아질수록 조경가의 역할과 중요성은 더욱 커질 것으로 판단되며, 이를 위해서는 관련 분야와의 협력 및 전문 인력 양성, 관련 주제에 대한 지속적인 대한 연구가 뒷받침되어야 할 것이다.

본 논문은 동물원간의 비교가 아닌 국내 동물원 방문객의 인

식과 만족도 파악을 목적으로 하였으며, 개별 동물원 분석결과에 대한 비공개 협의에 따라 비교분석은 본 논문에 포함하지 않았다. 연구수행 기간이 동물원의 비수기인 여름기간에 진행되어 한정된 방문객을 대상으로 한 점은 연구의 한계점이라 할 수 있다. 본 연구는 동물원 이용자의 이용행태 및 만족도에 대한 이해도를 높임으로써 동물원 환경의 개선방향을 제시하기 위한 연구로써, 이후 생태적 동물원의 계획 및 연구, 관련 정책 개발을 위한 기초자료가 될 수 있을 것으로 기대한다.

주 1. 2010년 인구주택총조사, 2010년 한국의 사회지표 참조

인용문헌

1. 박종진(2010) 대전동물원(오월드)의 환경단서 분석과 발전방안에 관한 연구. 한국관광학회 2010 대전국제학술포럼 및 워크샵. pp. 79-90.
2. 박준용(2010) 대전동물원 방문객 만족도에 관한 연구. 한국관광학회 2010 대전국제학술포럼 및 워크샵. pp. 69-77.
3. 송병룡(2002) 동물원에서의 생태적 진시를 위한 계획기준에 관한 연구. 상명대학교 대학원 박사학위논문.
4. 요시다 토모(2009) 동물원의 공간이미지 구성요인과 방문객 만족도와의 관계. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
5. 장상규(2007) 서울대공원 동물원 교육프로그램 효과 및 인식변화 연구. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
6. (사)한국동물원·수족관협회(2011) 제 27회 KAZA 정기총회 자료집.
7. Association of Zoos and Aquariums(2008). Why Zoos & Aquariums Matter Handbook: Handbook of Research Key Findings and Results

- from National Audience Survey. John Fraser Jessica Sickler.
8. Halpern, R.(2000) Recreating nature doesn't come naturally, American Zoo and Aquarium Association. pp. 19-20.
9. Hancocks, D.(2001) A Different Nature: The Paradoxical World and Their Uncertain Future. Berkeley: University of California Press.
10. Kellert, S.(1979) Zoological parks in American society. Annual Proceedings of the American Association of Zoological Parks and Aquariums. pp. 88-26.
11. Morgan J. M. and M. Hodgkinson(1999) The motivation and social orientation of visitors attending a contemporary zoological park, Environment and Behavior 13(2): 227-239.
12. Reade, L. and N. Waran(1996) The modern zoo: How do people perceive zoo animals? Applied Animal Behaviour Science 47: 109-118.
13. Ryan, C. and J. Seward(2004) The zoo as ecotourism attraction - Visitor reactions, perceptions and management implications: the case of Hamilton zoo, New Zealand, Journal of Sustainable Tourism 12(3): 245-266.
14. Serrell, M.(1981) The role of zoological parks and aquariums in environmental education. Journal of Environmental Education 12(3): 41-42.
15. Smith, L., S. Broad and B. Weiler(2008) A closer examination of the impact of zoo visits on visitor behavior. Journal of Sustainable Tourism 16(5): 544-562.
16. Tribe, A.(2001) Zoo tourism In Wildlife tourism: Impacts, management and planning. by Karen Higginbottom. Common Ground Publishing.
17. Turley, S. K.(2001) Children and the demand for recreational experiences: The case of zoos, Leisure Studies 20(1): 1-18.
18. Turley, S. K.(1999) Conservation and tourism in the traditional UK Zoo The Journal of Tourism Studies 10(2): 2-13.
19. <http://www.tour.go.kr/main.asp>

원 고 접 수 일: 2012년 4월 27일
 심 사 일: 2012년 5월 24일(1차)
 2012년 5월 31일(2차)
 계 재 확 정 일: 2012년 6월 4일
 3 인 의 명 심 사 필