

국립공원 탐방서비스 질의 특성에 따른 맞춤형 관리방안

이주희* · 배민기**

*대구대학교 관광학부 · **Post Doc. 대구대학교 관광학부

I. 서론

최근 생활수준의 향상으로 인해 우리나라 국민들이 가장 선호하는 여가공간인 국립공원의 탐방서비스의 수준에 대한 관심이 증가하고 있다. 이러한 사회적인 변화에 대응하기 위해 국립공원관리공단에서는 탐방 및 민원 서비스 현장을 제·개정(2002. 7)하고 안전사고 예방, 체험학습기회 마련, 공원청소 등 여러 노력을 하고 있으나 국가고객만족도조사 등에서 하위권에 머무르고 있어 그 원인의 규명과 개선방안 도출이 시급한 실정이다. 특히, 국립공원이 국민들에게 탐방서비스를 제공하고 있다는 점을 고려해 볼 때, 현재 탐방환경 조성, 공원 관리자의 태도, 자원 및 시설의 관리 정도 등 탐방서비스 질의 수준이 어느 정도인지를 평가해볼 필요가 있음에도 불구하고 국립공원의 탐방서비스 질의 평가는 거의 이뤄지지 않고 있다. 한편, 현재 국립공원 탐방서비스 관리방안도 대체로 각 국립공원별 탐방서비스의 특성을 정확하게 반영하지 못한 채 획일적으로 수립·집행되기 때문에 실효성이 저하되고 있는 실정이다. 또한 탐방서비스 질의 평가에 근거한 관리방안을 수립할 경우, 공원청소 등과 같이 전체 국립공원을 대상으로 수립·집행되는 방안도 있지만, 탐방서비스 질의 특성에 따라 각 국립공원별로 관리정책을 수립하고 해결해야 할 방안도 필요하다. 이를 위해서는 무엇보다 유사한 탐방서비스 질의 속성을 가진 국립공원들의 유형화한 후 각 유형별로 맞춤형 관리방안 수립이 시급히 이루어져야 함에도 그에 대한 충분한 연구가 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 각 국립공원의 탐방서비스 질의 수준을 평가하고 각 탐방서비스 질의 특성에 따라 국립공원의 유형을 규명한 후 각 유형별로 탐방서비스의 질적 수준을 향상시키는 방안을 제시하는데 목적이 있다. 본 연구결과는 국립공원 탐방서비스 질의 개선을 통한 고

객만족도의 증가에 기여할 수 있을 것이다.

II. 국립공원 탐방서비스 질의 평가 및 유형화를 위한 이론적 고찰

국립공원의 탐방서비스 질의 평가는 탐방객의 유치 혹은 경쟁우위 선점 등을 목적으로 하는 일반 기업의 서비스 질 평가의 목적과는 달리 각 국립공원의 탐방만족도를 개선하는 것을 목적으로 한다. 국립공원 탐방서비스의 질은 탐방객이 국립공원을 여러 차례 방문한 경험을 통해 갖게 되는 서비스에 대한 종합적(gestalt)적 태도(Parasuranman, et al., 1985), 혹은 탐방서비스의 우수성에 대한 고객의 전반적인 평가(Zeithaml, 1988)라고 할 수 있으며, 탐방객의 만족과 재방문 의사를 결정하는 하나의 요인이 될 수 있다. 국립공원은 우리나라를 대표하는 여가공간으로서 국가는 국민들에게 탐방서비스를 제공 및 관리하는 공급자로서 이해될 수 있다. 그러나 아직까지 국립공원의 탐방서비스 질의 수준이 어느 정도인지, 탐방서비스 질을 어떻게 평가할 것인지 등에 관련된 연구는 거의 이뤄지지 않고 있다. 각 국립공원마다 탐방객의 이용행태가 상이하기 때문에 개별적인 국립공원의 탐방서비스 질 평가가 바람직하지만, 다수 국립공원의 탐방서비스 질을 관리하기 위해서는 탐방서비스 질의 특성이 유사한 국립공원들을 유형화하여 각 유형별로 맞춤형 관리방안을 수립하는 것이 효율적이라 판단된다.

일반적으로 서비스 질의 측정차원으로는 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성이라는 5가지가 사용되고 있다(Paresureman, et al., 1985). 이는 탐방객 중심의 접근방법으로서 서비스 자체가 탐방객과의 폭넓은 교

류와 접촉위에서 이뤄진다는 사실을 기반으로 하고 있다. 본 연구에서는 탐방서비스 질을 평가하는 틀로서 상기한 SERVQUAL의 5개 차원을 평가 틀로 활용한다. 평가 틀이 국립공원의 자연·문화자원 및 공원시설의 질과 같은 핵심 서비스를 충분히 반영하지 못한다는 지적이 있으나(권유홍과 이훈, 2002), 국립공원은 여타 휴양공간과는 달리 탐방서비스 개선을 위해 공원시설 이외에 자연·문화자원을 보충하거나 개조하는 데는 한계가 있기 때문에 기본 틀을 수용하는 데는 문제가 없을 것으로 판단된다.

국내외에서 국립공원을 비롯한 자원중심형 여가공간을 대상으로 한 유형화(positioning)에 관한 연구들은 그다지 많지 않다. 그 외 휴양공간을 대상으로 한 유형화에 관한 연구는 대부분 시장세분화를 통한 마케팅전략을 수립 및 경쟁력 강화에 주목적을 두고 있을 뿐 휴양공간의 관리를 위해 유형화가 적용된 사례는 거의 없다. 특히, 탐방서비스는 국립공원 관리자의 입장에서 볼 때, 매력물, 정보, 교통 등과 더불어 중요한 관리요소로서(Gunn, 1994), 탐방서비스 질의 관리가 탐방만족도 개선에 많은 도움이 될 것으로 판단되나 탐방서비스 질의 특성을 기준으로 국립공원을 유형화하고 그에 따른 관리방안을 제시한 연구는 거의 없었다. 한편, 기존의 연구에서 유형화에 적용되는 방법들 중에서 다차원척도법은 유형화에 가장 유용한 방법으로서(정필용과 엄서호, 1994), 여러 요인들 간의 관계를 고려한 유형화가 가능하고, 2차원 상에 대상지들간의 거리를 표시해 줌으로써 분석결과를 이해하는데 용이하다. 이상의 고찰결과, 국립공원 탐방서비스 질의 평가를 위한 평가항목의 선정 및 방법 등에 관한 기존연구가 거의 이뤄지지 않고 있을 뿐만 아니라, 실제로 국립공원의 관리자가 국립공원의 탐방서비스 개선방안을 수립하기 위해서는 탐방서비스 질의 특성별로 국립공원의 유형화가 필요함을 알 수 있었다. 따라서 본 연구는 산악형 7개소와 해안형 국립공원 2개소 도합 8개소의 국립공원을 대상으로 SERVQUAL의 5가지 평가척도에 따라 국립공원 탐방서비스의 질을 평가한 후, 탐방서비스 질의 특성에 따라 다차원척도법을 적용하여 국립공원을 유형화하여 각 유형별로 맞춤형 서비스 관리방안을 제시하고자 한다.

Ⅲ. 국립공원 탐방서비스 질의 평가를 위한 방법론

본 연구의 대상지는 전체 20개소의 국립공원 가운데 7개의 산악형 국립공원, 2개의 해안형 국립공원 등 도합 8개소의 국립공원을 대상으로 한다. 본 연구는 연구대상 국립공원 탐방객을 대상으로 하는 설문조사를 통해 수행된다. 국립공원 전체 탐방객을 대표할 수 있는 표본 선정을 위해 계절별 이용자수와 대표소별 탐방객 수를 고려하였으며, 예비조사를 통해 각 국립공원 사무소별로 주요 탐방지점을 추천받았다. 조사대상 국립공원별로 중점 이용지점을 선정하고 조사원을 배치하여 가능한 탐방객의 성별 비율 및 연령층을 다양하게 조사하도록 하는 편의추출방법을 적용하였다. 국립공원의 탐방서비스 항목인 유형성, 대응성, 공감성, 확산성, 신뢰성에 해당하는 23개 연속형 변수들은 모두 5점의 등간척도(최저 1점, 최고 5점)로 측정하였다. 본 조사는 2005년 5월부터 11월 7일까지 실시하였다. 연구대상인 국립공원에서 조사자가 할당된 응답자 수만큼의 설문지를 가지고 탐방을 마치고 돌아가는 탐방객들에게 대표소에서 1:1 면접법에 따라 응답자 기재방식으로 조사하였다. 불성실한 응답을 한 설문지를 제외한 총 4,423매가 분석에 사용되었다. 본 연구는 국립공원의 탐방서비스 질에 관한 연구로서, 연구대상지인 9개 국립공원에 대해 5점 등간척도로 측정된 23개의 탐방서비스 항목을 대상으로 기술통계분석 및 다차원척도법을 수행하여 분석하였으며, 거리행렬 및 요인분석을 수행하여 도출된 국립공원 포지셔닝 결과를 설명하기 위한 근거를 제시하였다.

Ⅳ. 국립공원 탐방서비스 질의 평가 및 유형화 분석

1. 국립공원 탐방서비스 질의 평가

국립공원 탐방서비스의 질을 조사한 결과, 5가지 탐방서비스 질 측정차원 중에서 확산성이 5점 척도에서 3.34점으로 가장 높게 나타난 반면, 공감성이 2.73점으로 가장 낮게 나타났다. 이러한 결과는 국립공원의 자연자원·문화자원, 공원시설 등의 관리는 비교적 잘 이뤄지고 있으나 가격에 대한 탐방객의 공감을 얻어내는 데는 미흡했기 때문으로 판단된다. 국립공원별로는 소백산 국립공원의 탐방서비스 질이 가장 높은 것으로 나타났으나, 가야산, 월출산, 내장산, 덕유산 국립공원 등의 평

표 1. 국립공원 탐방서비스 평가 질의 평가항목

대항목	세부항목
유형성	주차시설이 충분하 게 갖추어짐
	안내시설이 잘 갖추어짐
	노약자·장애인·어린이에 대한 시설이 잘 배려되어 있음
	편의시설이 잘 갖추어짐
	공원관리자의 용모와 복장이 단정함
대응성	탐방활동에 필요한 정보를 얻는데 용이함
	다양한 자연해설프로그램이 개발되어 있음
	제기된 민원에 신속하게 대응하고 있음
	탐방객 목소리에 관심을 기울이고 있음
공감성	입장료 수준의 적절함
	문화재 관람료 등이 적절함
	공원 내 식비, 기념품비 등 가격이 적절함.
	주차료와 입장료, 문화재 관람료 등을 따로 징수하는 것이 타당함.
확신성	공원 관리자가 친절하고 예의 바름
	자연자원에 대한 관리가 양호함
	문화자원에 대한 관리가 양호함
	공원 청소 관리상태가 양호함
	시설에 대한 정비 상태가 양호함
	국립공원 홈페이지의 이용이 편리함
신뢰성	공원 관리자가 방문객의 요구에 신속하게 반응함
	공원 관리자가 공원 내 시설 등에 대하여 잘 숙지하고 있음
	국립공원관리공단은 탐방객을 최우선으로 생각함
	국립공원관리공단은 탐방객을 이해하기 위해 노력하고 있음

가점수와 거의 차이가 없는 것으로 나타났다. 전반적으로 산악형 국립공원들보다 해안해상형 국립공원의 탐방서비스의 질이 떨어지는 것으로 나타났다.

2. 국립공원 탐방서비스 질의 특성에 따른 유형화 분석

다차원척도법의 분석결과, 다차원 공간의 적합도를 나타내어 주는 Kruskal's stress 값은 0.036로 나타났다.

며, R-Square는 0.995를 나타냈다. 그러므로 분석결과 도출된 국립공원 포지셔닝은 적합하였으며 설명력도 상당히 높은 것으로 판명되었다. 도출된 포지셔닝 결과를 설명하기 위한 근거를 제공하기 위해서 유사상 거리행렬 및 2개의 요인 수를 갖는 요인분석을 수행하였다. 국립공원간의 포지셔닝 맵을 작성한 결과는 그림 1과 같다.

포지셔닝 맵의 원점을 기준으로 왼쪽에서 오른쪽으로 갈수록 탐방서비스의 질이 높아지는 경향을 나타내고 있으며, 위쪽은 탐방서비스의 공간성이 강한 반면, 아래쪽은 탐방서비스의 유형성이 강한 경향을 보이고 있다. 또한 오른쪽으로 갈수록 탐방서비스의 질뿐만 아니라 탐방서비스의 다양성도 높아지고 있음을 알 수 있다. 다차원척도법 적용 결과, 각 국립공원별로 여타 국립공원에 비해 월등한 탐방서비스 항목이 있는 것이 아닌 것으로 나타났기 때문에 탐방서비스 항목을 기준으로 한 유형 구분은 불가능하였다. 따라서 탐방서비스 질의 수준에 따라 국립공원의 유형을 구분한 결과, 탐방서비스의 질이 전반적으로 떨어지는 유형(A), 탐방서비스 특성이 거의 나타나지 않는 유형(B), 특정 탐방서비스 항목의 질이 높게 평가된 유형(C), 탐방서비스의 질이 전반적으로 높은 유형(D) 등 크게 4개의 유형으로 구분할 수 있다.

V. 국립공원 탐방서비스 질의 향상을 위한 맞춤형 관리방안

국립공원 탐방서비스 질의 수준을 기준으로 볼 때 4개의 유형이 도출되었다. 이러한 유형화를 통해 현재의 유형이 가지고 있는 탐방서비스의 취약점 및 장점을 파악할 수 있으며, 장차 탐방서비스 개선을 위한 효율적인 관리방안을 수립하는 근거를 제시해 줄 수 있다.

한려해상 및 변산반도 국립공원의 경우는 전반적으로 여타 국립공원들에 비해 탐방서비스의 질이 떨어지는데 특히, 탐방서비스의 유형성과 대응성에 대한 개선이 요구된다. 따라서 가장 우선적으로 각종 편의·안전 시설 등 탐방활동을 지원하는 여러 시설의 설치 및 공원 탐방을 위한 홍보·해설프로그램의 개발 등이 이루어져야 할 것으로 판단된다. 한려해상 국립공원의 경우, 여타 공원에 비해 입장료에 대한 공감수준이 상당히 높기

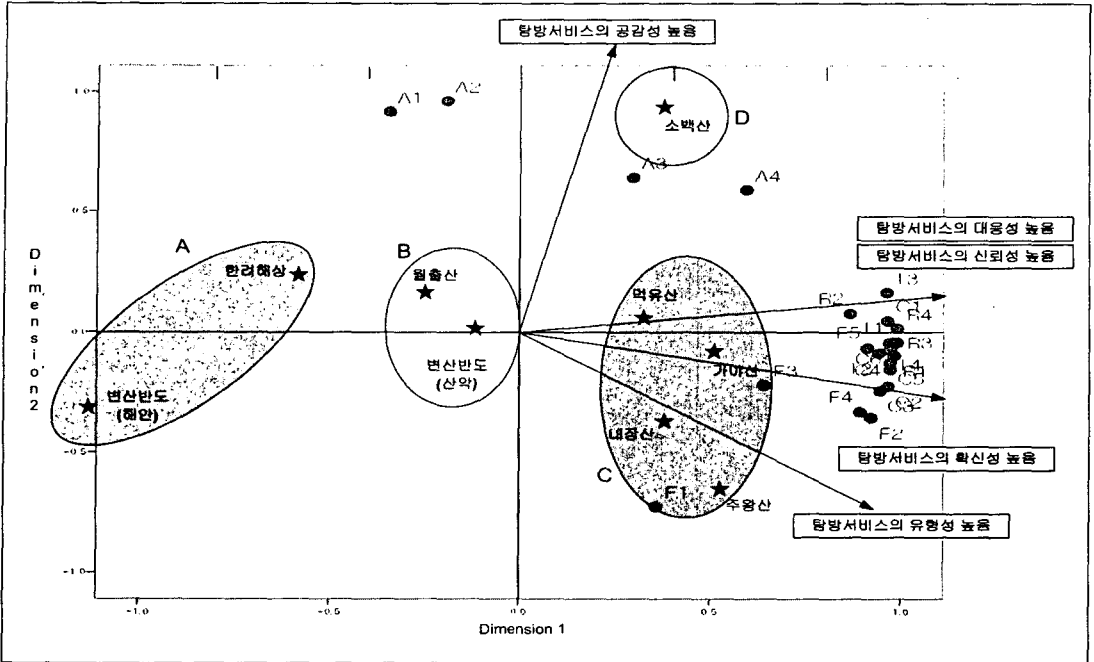


그림 1. 탐방서비스 질 수준에 따른 국립공원의 포지셔닝 맵

때문에 탐방서비스 개선이 이뤄질 경우 탐방만족도가 상당히 개선될 것으로 사료된다.

월출산과 변산반도(산악) 국립공원은 여타 국립공원들에 비해 아주 우수한 탐방서비스 항목은 없지만, 국립공원 탐방시 소요되는 비용이 적절하다는 등의 공감성 부분에서 약간 강점을 보이고 있다. 반면에 탐방서비스의 확신성과 신뢰성 부문에 대한 보완이 가장 필요한 것으로 판단된다. 따라서 국립공원의 매력물인 자연자원과 문화자원에 대한 관리, 공원시설정비 등이 시급하게 이루어져야 할 것이며, 동시에 공원관리자가 탐방객들이 필요한 것은 무엇이며, 탐방에 어떤 어려움이 있는지를 파악하고 이를 해소하는데 적극적으로 나서는 등 탐방객의 신뢰성을 높이기 위해 노력해야 할 것으로 판단된다.

덕유산, 가야산, 내장산, 주왕산 국립공원은 특정 항목의 탐방서비스 질이 높은 유형이다. 가야산 국립공원의 경우 탐방서비스의 확신성이 상당히 높으며, 내장산 국립공원은 탐방서비스의 대응성이 높으며, 주왕산은 탐방서비스의 유형성과 대응성이 높다. 덕유산은 극단적으로 좋거나 나쁜 탐방서비스 항목은 없지만 전반적으로 탐방서비스의 질이 높은 것으로 나타났다. 이 유형의 탐방서비스 관리는 공감성과 신뢰성을 높이는데 초

점을 두는 것이 바람직하다. 즉, 국립공원의 입장료와 시설사용료 등 전반적인 요금체계에 대해 타당성을 검토하는 과정이 필요하며, 공원관리자가 탐방객들에게 좀 더 친절하고 적극적인 자세를 가질 수 있도록 탐방서비스에 대한 직원교육 등이 필요할 것으로 판단된다.

소백산 국립공원은 탐방서비스 항목 중에서 공감성, 대응성, 확신성, 신뢰성 등 전반적으로 높은 평가를 받은 국립공원으로 나타났다. 다만, 탐방서비스의 유형성 여타 탐방서비스 질에 비해 떨어지고 있는데 주차시설, 안내시설, 노약자·장애우 등을 위한 시설 등이 보완과 관리 등을 통해 개선할 수 있을 것으로 판단된다.

VI. 결론

본 연구는 탐방서비스 질의 특성에 따라 국립공원의 유형을 규명한 후 각 유형별로 탐방서비스의 질적 수준을 향상시키는 방안을 제시하였다. 본 연구 결과, 국립공원의 전반적인 탐방서비스 질의 향상을 위해서는 탐방서비스의 공감성 항목에 대한 정비가 가장 먼저 필요하다고 판명되었다. 무엇보다 지속적인 탐방서비스의 모니터링을 통해 시계열 자료가 축적되어야만 각 국립공원의 탐방서비스의 변화 추이를 파악할 수 있을 것이며

그에 대한 관리를 통해 탐방객의 만족도 및 재방문 의사를 높일 수 있을 것이다. 본 연구 결과는 국립공원 서비스의 개선을 통한 고객만족도의 증가에 기여할 수 있을 것이며, 국립공원, 군립공원 등 여타 자연공원과 자원중심형 여가 공간에도 적용할 수 있을 것이다. 또한 방법론적인 관점에서 다차원척도법은 국립공원 탐방서비스 질을 평가하고 유형화하는데 유용하였다. 다만, 다차원척도법의 속성상 유형구분은 연구자의 관점에 따라 유형의 수와 각 유형에 속하는 국립공원의 수 등이 달라질 수도 있다. 장차, 전체 국립공원을 대상으로 탐방서비스 질의 평가가 필요하며, 이러한 탐방서비스의 질이 탐방만족도에 미치는 영향에 대해서도 분석해 볼 필요

가 있다.

인용문헌

1. 권유홍, 이훈(2002) 주제공원 서비스 질이 방문자 만족 및 행동의도에 미치는 영향. *관광학연구* 26(1): 219-236.
2. 정필용, 엄서호(1994) 주제공원의 포지셔닝에 관한 연구. *관광학연구* 18(1): 23-42.
3. Gunn, Clare, A.(1994) *Tourism Planning*. 3rd ed., Washington: Taylor and Francis.
4. Parasuraman, A, Zeithaml, V. & Berry, L.(1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
5. Zeithaml, V.(1998) Consumer perceptions of price, quality & value: a means-end model & synthesis of evidence. *Journal of Marketing*. 52(July): 2-22.