

수목원 방문객 만족도 증진을 위한 개선방향

- 제이드가든을 대상으로 -

박건* · 운영조**

*강원대학교 대학원 조경학과 · **강원대학교 생태조경디자인학과

I. 서론

주 5일제 근무가 보편화되고 레크리에이션 및 여가활동에 대한 사회적 인식과 환경이 변함에 따라 산림을 국민의 정서순화 및 교육의 공간으로 활용해야 한다는 요구가 증대(강신구, 2009)되는 등 자연을 향유하고자 하는 욕구는 지속적으로 증가하고 있다. 이러한 관점에서 우수한 자연환경과 생물서식 조건을 갖춘 수목원 및 식물원은 식물종의 보존과 함께 산림과 자연에 대한 교육 및 정서순화의 잠재력을 갖춘 시설(강신구, 2009)으로써 현대인들의 여가활동에 대한 요구를 만족시킬 수 있는 중요한 요소로 자리매김하고 있다. 수목원의 역할에 대한 국민들의 기대가 높아짐에 따라 수목원은 단순히 도시 속에서 자연환경을 조성하고, 방문객들에게 휴양환경을 제공해 주는 것 이상의 의미(강기래, 2012)를 갖게 되었으며, 수요 또한 증가하게 되었다. 이 시점에서 수목원의 관람 수요가 증가한 것을 통해 단순히 성공적이라고 평가하는 것보다 관람객의 수목원 이용 후 얼마나 만족했는지, 식물환경을 통한 지적욕구 충족과 여가선용 측면에서 얼마나 기여했는지 등 이용자 관점의 다원적 측면에서 평가가 이뤄지고 개선방안이 도출되어야 한다.

수목원의 방문객의 이용 만족도와 관련된 기존 연구는 도입된 식물자원, 편의시설, 입장료, 서비스 등 수목원의 계획과 운영, 관리를 포함하는 구성 요소를 모두 영향인자로 선택하여 특정 주제공간에 대한 분석과 만족도를 파악하는데 한계가 있었으며, 설문조사를 활용한 연구방법의 특성상 시간과 조사 문항의 제약사항으로 세부적인 만족도 요인을 추정하는데 한계가 있었다.

본 연구에서는 수목원의 특정 주제정원들을 대상으로 기본적인 물리적인 환경 중 핵심적 구성요소인 식물환경, 관람로, 시설물에 대해 구체적인 만족도 요인을 조사·분석하고, 방문객의 주제정원 이용 후 평가를 통해 이용 만족도 증진을 위한 개선방향을 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구범위

1) 공간적 범위

본 연구에서는 강원도 춘천시에 소재한 '제이드가든'을 공간적 범위로 선정하였다. 제이드가든은 '숲속의 작은 유럽'이라는 컨셉을 표방하는 수목원이다. 대상지는 인구밀집지역인 서울 및 경기도로부터의 방문 접근성이 높고, 수익성을 담보해야 하는 시설 수목원의 특성상 방문객 만족도에 대한 사업적 민감도가 크며, 연평균 25~29만 명의 방문객수를 유지하고 있어 만족도 조사의 표본 확보가 용이하다. 또한, 제이드가든의 주제정원 중 유럽풍 정원이라는 컨셉으로 특화된 주제정원은 공간적으로 명확히 구분되어 주제정원별 방문객의 만족도를 세분화하여 파악할 수 있는 장점이 있다. 세부적인 범위로 제이드가든이 보유하고 있는 주제정원 중 방문객의 이용 빈도가 높은 영국식 보더가든, 리프가든(구 드라이가든), 은해나무미로원, 만병초원을 선정하였다.

2) 시간적 범위

조사기간은 수목원 방문객이 집중되는 시기인 5월 5일~7월 8일 사이의 주말 및 공휴일을 설문조사 기간으로 설정하였으며, 설문장소는 수목원 관람 이후 퇴장하는 방문객이 집중되는 시간인 14~16시에 각 주제정원 입구에서 진행하였다.

2. 연구방법

방문객 만족도에 대한 문헌연구와 선행연구를 분석하여 1차적으로 설문항목을 선정하고, 이를 토대로 제이드가든의 수목원 관리팀 및 정원 해설사, 타 수목원 종사자 등 전문가와의 인터뷰와 자문을 통해 최종 설문항목을 추출하여 전문성과 신뢰성을 확보하였다. 추출된 항목은 식물전시 만족도와 관람로 만족도, 시설물 만족도, 종합만족도, 방문객 특성을 파악을 위한 총 29 문항으로 구성하였다. 현장 설문조사는 각 주제정원을 관람한 방문객들을 대상으로 리프가든, 보더가든 등 4개소의 주제정원에서 주제정원별 약 100부를 조사하고, 총 417부의 설문지를 접수하였으며, 불성실한 설문지 17부를 제외하고, 총 400부를 최종 표본으로 활용하였다. 표본 추출방법은 대상 집단의 대표성을 확보하기 위해 방문객들 중 무작위 추출하였고, 설문 응

답자에게는 소정의 기념품을 제공하여 설문답변의 진실성을 높였다.

취합된 데이터는 SPSS를 통한 통계분석을 실시하였고, 인구통계학적 특성과 주제정원 만족도와와의 상호관련성을 살펴보기 위해 분산분석을 진행하였다. 각 주제정원별 식물전시 만족도, 관람로 만족도, 시설물 만족도에 영향을 미치는 세부적인 요인 파악 및 주제정원의 전체적인 만족도 경향을 알아보기 위해 다중회귀분석 및 분산분석을 진행하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 주제정원의 종합만족도에 영향을 미치는 요인

식물전시 만족도, 관람로 만족도, 시설물 만족도가 각각 주제정원의 종합만족도에 미치는 영향력을 알아보기 위해 다중회귀분석을 진행하였다(표 1 참조). 은행나무미로원을 제외한 3개소의 주제정원에 모두 가장 큰 영향을 미치는 변수는 식물전시 만족도, 가장 작은 영향을 미치는 변수는 시설물 만족도로 분석되었다. 은행나무미로원은 시설물 만족도가 통계적으로 유의한 양의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었는데, 방문객의 서술형 답변에 의하면 방문객이 시설물이라고 판단할만한 구조물이나 편의시설이 은행나무미로원 내에 존재하지 않는 것이 원인으로 분석되었다. 유의한 양의 영향을 미치지 않는 시설물 만족도를 제외하고, 식물전시 만족도, 관람로 만족도 순서로 미치는 영향력이 큰 것으로 분석되었다.

2. 식물전시, 관람로, 시설물 만족도에 영향을 미치는 요인

조사 주제정원의 구성요소별 영향을 미치는 요인과 그 정도

표 1. 주제정원의 종합만족도에 영향을 미치는 요인

분류	독립변수	B	t	p	R ²	F
리프가든	식물전시 만족도	.669	9.262	.000	.631	54.099** (.000)
	관람로 만족도	.348	5.330	.000		
	시설물 만족도	.266	4.091	.000		
보더가든	식물전시 만족도	.599	8.809	.000	.656	61.041** (.000)
	관람로 만족도	.343	4.698	.000		
	시설물 만족도	.183	2.795	.006		
은행나무미로원	식물전시 만족도	.590	7.613	.000	.630	54.480** (.000)
	관람로 만족도	.379	5.162	.000		
	시설물 만족도	.097	1.205	.231		
만병초원	식물전시 만족도	.672	12.929	.000	.797	126.005** (.000)
	관람로 만족도	.439	7.255	.000		
	시설물 만족도	.257	4.534	.000		

* p<0.05, ** p<0.01.

를 알아보기 위해 다중회귀분석을 진행하였다(표 2 참조). 리프가든의 경우, 식물배치방법이 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있었으며, 식물 다양성 만족도가 그 다음 순이었다. 정원주제에 관한 의견과 식물의 관리 상태에 대한 결과는 통계적으로 유의한 양의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이는 정원 해설사와의 인터뷰에서 유추할 수 있었는데, 방문객의 7~8할 정도는 정원의 주제에 관한 관심이 낮고 식물관리 상태에 관한 객관적인 판단이 힘들기 때문에, 식물의 배치나 다양성과 같은 직관적인 요소에 의해 만족도가 결정되는 경향이 있었다. 그리고 관람로 만족도를 보면 관람로의 폭에 관한 만족도가 가장 큰 영향을 미치고, 다음으로 관람로부터 식물까지의 간격에 관한 만족도, 바다포장에 관한 만족도 순서로 미치는 영향이 큰 것으로 분석되었다. 하지만 관람로의 폭에 관한 만족도를 제외한 두 가지 변수의 영향력은 차이가 크지 않은 것으로 분석되었다. 관람로 형태의 적절성은 통계적으로 유의한 양의 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었는데, 정원 해설사 및 방문객과의 인터뷰에 의하면 초행길의 방문객은 관람로의 전체형태에 관한 명확한 파악 및 의견제시를 할 수 있는 경우가 적은 것에 반해 조사에 응한 방문객의 8할 정도가 초행인 것이 원인으로 분석되었다. 시설물 만족도의 경우, 시설물 다양성 만족도가 가장 큰 영향을 미치고, 시설물 위치의 적절성이 그 다음 순서로 분석되었으며, 시설물 다양성 만족도는 통계적으로 유의한 양의 영향을 미치지

표 2. 리프가든 각각의 만족도에 영향을 미치는 요인

분류	독립변수	B	t	p	R ²	F
식물전시 만족도	정원주제에 관한 의견	.075	1.075	.285	.516	25.346** (.000)
	식물관리 상태에 관한 의견	.083	1.147	.254		
	식물 다양성 만족도	.365	4.367	.000		
	식물배치방법	.402	4.916	.000		
관람로 만족도	관람로 형태의 적절성	.092	1.122	.265	.679	49.647** (.000)
	바다포장에 관한 만족도	.236	3.875	.000		
	관람로부터 식물까지의 간격에 관한 만족도	.239	2.887	.005		
	관람로의 폭에 관한 만족도	.605	8.162	.000		
시설물 만족도	시설물 위치의 적절성	.328	5.804	.000	.802	129.650** (.000)
	시설물 관리 상태에 관한 의견	.062	.973	.333		
	시설물 다양성 만족도	.689	12.981	.000		

* p<0.05, ** p<0.01.

않는 것으로 분석되었다.

3. 4개소 주제정원 만족도의 경향

주제정원의 종합 만족도에 각 만족도가 미치는 영향에 관한 전체적인 경향 파악 및 주제정원별 만족도 차이가 통계적으로 유의한지 알아보기 위해 주제정원 4개소에서 조사한 내용을 종합하여 다중회귀분석 및 분산분석을 진행하였다(표 3, 4 참조). 종합만족도에 관한 종합적인 결과 또한 식물전시 만족도가 가장 높은 영향을 미치고 있었으며, 시설물 만족도가 가장 낮은 영향을 주고 있는 것으로 분석되었다(표 3 참조). 그리고 식물전시, 관람로, 시설물 만족도 모두 주제정원마다 통계적으로 유의한 차이가 있다는 결과가 도출되었다. 식물전시 항목에서는 도입식물의 다양성이 높은 리프가든과 보더가든이 만족도가 높게 분석되었고, 관람로 만족도는 타 관람로보다 폭원이 넓은 보더가든과 만병초원이 높게 분석되었다. 시설물 만족도는 다른 주제정원에 비해 낮게 분석되었는데, 시설물의 다양성 부족이 원인으로 분석되었다(표 2, 4 참조).

표 3. 4개소 주제정원의 조사내용을 종합한 만족도 다중회귀분석

분류	독립변수	B	t	p	R ²	F
주제정원 종합 만족도	식물전시 만족도	.635	19.539	.000	.688	290.857** (.000)
	관람로 만족도	.362	10.926	.000		
	시설물 만족도	.192	5.998	.000		

* p<0.05, ** p<0.01.

표 4. 4개소 주제정원의 조사내용을 종합한 만족도 분산분석

변수	주제정원	평균	표준편차	F	p	사후검증
식물전시 만족도	리프가든(a)	3.910	.853	4.933**	.002	a>c*
	보더가든(b)	3.840	.787			
	은행나무 미로원(c)	3.500	.846			
	만병초원(d)	3.590	1.025			
	전체	3.710	.896			
관람로 만족도	리프가든(a)	3.330	.985	10.257**	.000	a>c** b>c** d>c**
	보더가든(b)	3.560	.808			
	은행나무 미로원(c)	2.880	.924			
	만병초원(d)	3.420	.944			
	전체	3.297	.949			
시설물 만족도	리프가든(a)	3.130	.991	16.206**	.000	a>c** b>c** d>c**
	보더가든(b)	3.290	.913			
	은행나무 미로원(c)	2.450	.808			
	만병초원(d)	3.110	.973			
	전체	2.995	.975			

* p<0.05, ** p<0.01.

IV. 결론

본 연구는 수목원의 방문객 만족도에 영향을 미치는 주제정원의 물리적 환경요인을 설문조사와 분석을 통해 그 개선방향을 제안하고자 했으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 대상지로 선정된 제이드가든 내 4개소의 주제정원 모두 식물전시 만족도가 방문객의 만족도에 가장 큰 영향을 주고 있었으며, 시설물 만족도가 가장 작은 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 둘째, 식물전시 만족도의 세부 요인으로는 식물 다양성에 대한 방문객 만족도와 식물배치 방법에 관한 만족도가 가장 큰 영향을 주고 있었다. 셋째, 관람로 만족도의 세부 요인으로는 주제정원의 관람로 폭원이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 넷째, 주제정원의 시설물 만족 요인으로는 단순한 형태와 내용의 시설물 도입보다는 다양한 형태와 기능의 시설물 도입이 필요할 것으로 분석되었다. 결과적으로 수목원의 방문객 만족도 증진을 위해서는 식물전시 환경, 관람로 환경, 시설물 환경의 순서로 수목원의 물리적 환경을 개선하는 것이 방문객 만족도 제고에 영향을 줄 수 있으며, 세부적으로는 식물의 배치방법과 식물의 다양성, 관람의 쾌적성을 확보할 수 있는 충분한 관람로 폭원 확보, 주제정원의 컨셉에 부합하는 시설물 다양성 등을 개선방안에서 비중 있게 다룰 필요가 있다.

본 연구를 통해 기존 연구에서 간과하였던 수목원 내 주제정원의 물리적 환경에 관한 세부적인 요인들을 파악하여 수목원 방문객의 만족도 제고를 위한 방향성을 실증적으로 제시할 수 있었으나, 현장 설문조사의 계절적, 시간적인 제한과 일부 전문가에 국한된 설문항목의 선별과정, 제이드가든의 제한된 주제정원에서 조사가 진행되었다는 점, 변수의 만족도와 영향력에 국한하여 조사가 진행되고, 조사 시기에 따라서 결과 값의 차이가 클 수 있다는 점 등은 연구의 한계로 남는다. 향후 이를 보완한 추가적인 연구를 통해 수목원 방문객의 이용 만족도 제고에 기여할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강신규, 문중태, 한상열(2009) 수목원의 포지셔닝 전략에 관한 연구. 2009 한국산림휴양학회 학술발표회 자료집 18-22.
- 강기래(2012) 대구수목원 방문객 만족모델을 통한 운영 방안 연구.
- 정대환(2012) 기업수목원의 방문객 만족도에 관한 연구.
- 임연진, 배준규, 주진순, 김현중(2005) 국립수목원 방문객의 방문행태 및 만족도 분석. 한국산림휴양학회지 9(2): 21-27.
- 장민영(2014) 국내 식물원·수목원의 주제정원과 프로그램특성 및 방문객 선호도 분석.
- 현정호, 김용식, 신현탁, 강신규, 김종익, 김종근, 윤정원, 이명훈(2012) 우리나라 식물원·수목원의 방문객 만족도 분석. 한국산림휴양학회지 16(1): 13-24.
- 임연진, 주진순, 이주희, 박정아(2010) 국립백두대간수목원 전시 및 프로그램 선호도 조사. 한국인간식물환경학회 학술발표대회 49-57.
- 이연희(2008) 산림경관 선호 특성에 따른 경관관리 방안에 관한 연구.