

테마파크 내 둘레길 이용자 만족도 및 이미지 평가

- 대구 이랜드 별빛·벚꽃축제 둘레길 -

김경영·엄봉훈·박진욱

대구가톨릭대학교 환경원예조경학부 조경학전공

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

대구광역시 두류공원 일대에 위치한 E월드는 도심지내에 위치한 종합테마파크로서 대구시민들에게 사랑받는 레크리에이션 장소이다. E월드는 1995년 3월에 개장한 우방랜드가 2010년에 명칭을 변경한 곳으로써 2012년 5월부터는 부지 주변 둘레길을 이용해 별빛·벚꽃축제를 매년 개최하고 있다. 이 이벤트를 통해 많은 시민들이 E월드를 방문하였고, E월드가 위치한 지역에 활력을 불어넣었다. 별빛·벚꽃 축제가 열리는 둘레길은 총 1.2km로, 벚꽃이 둘레길을 따라 식재되어 있고, 그 사이사이에 총 83개의 포토존 등 다양한 즐길거리들이 있어 연간 5만 2천명의 시민들이 방문하고 있다. 하지만, 방문객 유치에 급급하여 다양한 콘텐츠나 프로그램들을 무차별하게 도입한 결과, 방문객은 증가하였지만, 방문객들의 이용 만족도는 좋지 않은 현실이다.

2. 연구의 목적

본 연구는 대구의 대표적 테마파크인 E월드 주변의 둘레길 이용자들을 대상으로 공간 활용 및 이용자 만족도 등을 설문조사하여 둘레길이 나아가야할 방향을 제시함과 동시에 향후 조성될 유사 공간에 대한 기초자료 제공을 목적으로 한다.

II. 연구의 내용 및 방법

1. 연구의 대상 및 범위

본 연구는 대구광역시 달서구에 위치한 E랜드 일대의 별빛·벚꽃 축제가 열리는 총 1.2km의 둘레길 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2018년 5월 6일부터 2018년 5월 20일까지 2주간 진행하였으며, 이용객 250명을 대상으로 설문조사를 실시하고, 수집된 자료 중 무성의한 응답 50부를 제외한 총 200부의 결과를 토대로 SPSS ver.19를 활용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 다중회귀분석, 교차분석 등을 실시하였다.

2. 측정도구의 개발

본 연구는 설문조사에 기반한 연구로서 먼저 관련 선행연구를 고찰하여 대상지 이용의 만족도 및 선호도의 측정도구를 개발하고, 작성된 설문지를 둘레길을 이용하는 이용자들을 대상으로 조사하였다. 모든 대상지 이용자들을 조사한다는 것은 시간과 비용 등 제약요인들이 많기 때문에 250명의 이용자들을 표집하여 얻은 유효응답자 200명의 결과를 바탕으로 전체 이용자들의 여론으로 추론하였다.

설문지 문항은 둘레길의 이용행태 및 시설 선호도, 이용자 만족도, 공간 이미지 평가 및 선호도를 주요 내용으로 하는 측정 및 분석도구를 작성하였으며, 구체적인 세부사항은 다음과 같다.

- 1) 테마파크 인근 둘레길 이용행태 및 시설 선호도문항: 이용자 인적사항, 이용 시간, 이용 장소, 이용 목적, 동반 유형, 활동 유형 등을 조사항목으로 설정하였다.
- 2) 이용 만족도 문항: 서주환 외(2012, 2014)의 논문을 참고로 물리적, 환경적, 이용적 측면 등 3개 범주 총 13개의 독립변수들을 구성하고, 종속변수로 종합적 만족도를 구성하였다. 설문 문항은 이용자에 맞게 '이 공간은~이다.'는 구어체로 설명하였으며, '전혀 그렇지 않다~매우 그렇다' 7점 리커드 척도를 이용하였다. 13개 항목은 경관조화, 녹음풍부도, 바닥이미지, 시설물디자인, 이미지향상, 장소접근성, 편의시설접근도, 다양한 활동수용, 재방문의사, 시설물 및 수목관리, 산책로 휴식공간 배치, 조명, 야간조명조도 등 13개이다.
- 3) 외부공간 이미지 평가 및 선호도 문항: 대상지 내 공공시설과 시각적 이미지 대한 인상을 파악하기 위하여 7편의 선행연구에서 사용된 총 17개의 이미지 평가 형용사를 추출하여 비교 및 검토하였다. 각 형용사들의 SD법에 의한 평가는 7단계로 나누어 행하였으며, 종합평가가 "나쁘다-좋다"를 선호도 문항으로 사용하였다. 17개 항목은 지저분-깨끗, 단조-다양, 폐쇄-개방, 불쾌-상쾌, 오래된-새로운, 추한-아름다운, 위험한-안전한, 인공적인-자연적인, 차가

운-따뜻한, 부조화-조화, 불편한-편안한, 지루한-즐거움, 어두운-밝은, 정적인-동적인, 녹음이 적은-녹음이 많은, 어수선한-정돈된, 정체된-활기찬 등 17개이다.

III. 결과 및 고찰

1. 이용자 특성 및 이용 행태 분석

우선 이용자 성별을 살펴보면, 유효응답자 200명 중, 성별은 남성 이용자가 44%, 여성 이용자가 56%로 여성이용자가 남성 이용자보다 다소 많았다. 다음으로 연령대를 살펴보면, 10대(33%), 20대(34%), 30대(16%), 40대(12%)로 10대와 20대가 주를 이루었으며, 직업군으로는 학생 51.5%, 회사원 11.5%, 전문직 11.0%, 자영업, 서비스직 10.0%로 학생들의 비율이 50%를 상회하였다. 이용 빈도는 1년에 1~2번(45.5%)이 많았으며, 그 다음으로 거의 이용하지 않음이 25.0%, 6개월에 1~2회 이용이 19.0%였다. 체류시간은 1~2시간(47.0%), 30분~1시간(27%), 2~3시간(16.5%)으로 평균체류시간을 평균값으로 추산한 결과, 평균체류시간은 1시간 10분이었다.

방문소요시간으로는 1~2시간이 38.1%, 30분~1시간이 32.0%, 30분 이하가 18.2%였으며, 이용시간대는 주간 67%, 야간 33%였다. 이용목적은 살펴보면 '구경을 위해'서가 34.5%로 가장 높았으며, 'E월드를 방문하기 위해'서가 34.0%였다. 이용자들의 활동유형은 사진촬영이 34.8%로 가장 많았고, 그 다음으로 '벚꽃구경'이 30.0%였다. 마지막으로 이용 목적을 살펴보면 산책/구경이 22.6%, 휴식이 17.3%, 약속장소로 이용이 12.2% 등의 순으로 나타났으며, 동반유형은 친구/동료가 37.1%로 가장 높았고, 가족/친척이 28.9%로 나타났다.

이를 종합해 보면, 10대와 20대 등 젊은 층이 주요 방문객이었으며, 벚꽃 구경과 E월드 이용이 주요 이용목적이었다. 특히, 거의 이용하지 않는 사람들이 25%로 다소 높게 나타난 것으로 보아 별빛·벚꽃 축제의 인기를 가늠할 수 있었다.

2. 이용 만족도 분석

만족도 조사는 총 13개 항목에 대하여 5점 리커트 척도로 조사하였으며, 신뢰도 분석결과는 Cronbach's Alpha 값이 0.916으로 매우 높게 나타났다. 13개 항목의 각 항목별 만족도 평균값을 살펴보면 야간조명조도가 4.02, 시설물디자인이 4.01, 바닥이미지가 3.99 순으로 높게 나타났으며, 장소접근성은 3.68, 편의시설 접근도 3.82, 녹음풍부도와 시설물 및 수목관리가 각각 3.87로 상대적으로 낮게 나타났다.

요인 분석의 KMO 측도는 0.924로 높게 나타났으며, Bartlett 구형성 검증 결과는 매우 유의하게 나타났다. 만족도 성분행렬

을 회전시킨 결과, 야간조명도, 조명, 다양한 활동수용, 편의시설 접근도 등 '행태지원성'과 녹음풍부도, 바닥이미지, 경관조화, 시설물디자인 등 '물리적 조건' 등 2가지 요인으로 분류되었으며, 누적변량은 전체 분산의 55.5%였다.

회귀 분석결과를 살펴보면 회귀식은 $Y = 0.527 + 0.236(\text{재방문 의사}) + 0.224(\text{녹음풍부도}) + 0.184(\text{조명}) + 0.126(\text{편의시설}) + 0.126(\text{시설물 및 수목관리})$ 으로 나타났고, $R^2 = 0.499$ 로 '재방문 의사($\beta = 0.263$)'와 '녹음풍부도($\beta = 0.237$)' 등이 종합 만족도에 영향을 많이 미치는 주요 요인으로 판명되었다.

3. 이미지 평가 및 선호도 분석

이미지 선호도 분석은 양극형용사로 구성된 17개 항목으로 실시되었으며, 이미지 변수들의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 값 0.962로 높게 나타났다. 각 선호도 변수들의 평균값을 살펴보면, 어두운-밝은(5.89), 칩체된-활기(5.79), 정적인-동적인(5.78) 등의 순으로 높았고, 오래된-새로운(5.21), 인공적인-자연적인(5.29), 단순-다양한, 위험한-안전한, 어수선한-정돈된(5.34) 등의 순으로 낮게 나타났다.

요인 분석에서 KMO 측도는 0.950으로 높은 수치를 보였고, Bartlett 구형성 검증 결과 유의하게 나타났다. 이미지 변수들의 성분행렬을 회전시킨 결과, 추한-아름다운, 차가운-따뜻한 등의 '심미·이용적' 요인과 단순-다양, 지저분-깨끗 등의 '계획·관리적' 요인으로 2가지로 구분되었다.

이미지 선호도 회귀 분석 결과를 살펴보면, 회귀식 $Y = 2.131 + 0.274(\text{정돈된}) + 0.244(\text{다양한}) + 0.191(\text{개방적인})$ 로 유도되었으며, $R^2 = 0.507$ 이다. 즉, 둘레길이 정돈되고($\beta = 0.339$), 다양하며($\beta = 0.270$), 개방적인($\beta = 0.226$) 이미지일수록 선호도가 높아지는 것으로 나타났다.

4. 집단 간 비교

집단 간 만족도 분석은 먼저 성별에 있어 남자 3.94, 여자 4.02로 여자가 조금 더 높았으나, 유의한 차이는 아니었다. 이미지 선호도에서는 남자 5.57, 여자 5.89로 여자가 더 높아 유의한 차이가 있었다. 연령은 높아질수록 만족도가 높아진 반면, 이미지 선호도에서는 연령이 높아질수록 오히려 낮아지는 경향을 보였으나, 유의한 차이는 인정되지 않았다. 이미지 선호도는 20대가 6.13으로 50대 이상 5.40보다 현저하게 높게 나타나 유의한 차이를 보였다.

또한, 주·야간을 비교해 봤을 때, 종합만족도와 만족도의 항목 중 '장소접근성', '편의시설접근도'와 이미지 선호도와 이미지 변수 중 '깨끗한', '안전한'의 부분에서 대체로 주간이 높게 나타났으며, 특히 '편의시설 접근도'와 '깨끗한'의 항목에서 유의한 차이가 나타났다.

IV. 결론

본 연구는 대구광역시에 위치한 종합테마파크인 E월드 주변 둘레길에서 개최되는 벚꽃축제 및 별빛축제를 대상으로 이용자 만족도 및 이미지 선호도를 조사하여 최근 증가되고 있는 콘텐츠의 개선방안의 도출을 시도한 연구로서 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 이용자는 10대와 20대의 비율이 높았으며, 학생의 비율이 50% 이상을 차지하고 있었다. 이용 빈도는 1년에 1~2회 이용이 많았으나, 거의 이용하지 않음이 25%로서 축제를 계기로 하여 찾는 이용자도 많다는 것을 알 수 있었다. 체류시간은 1~2시간이 45.5%로 가장 많았으며, 이용목적은 벚꽃 구경과 E월드 방문이 거의 동일한 비율로 합쳐서 약 70%를 차지하였다.

둘째, 이용 만족도 분석에서는 13개 항목 모두가 3.5 이상의 만족도를 보였다. 특히, 야간조명도(4.02), 시설물디자인(4.01)이 높게 나타났다. 가장 만족도가 낮은 항목은 장소접근성으로서 3.68로 나타나 안내판 설치 등 이에 대한 개선이 필요할 것으로 생각된다. 더욱이, 회귀 분석을 통해 '재방문의사'와 '녹음풍부도'가 종합만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로 판명되었다.

셋째, 이미지 선호도 분석에서는 17개 항목 모두가 5.0 이상의 높게 나타났다. 밝고 활기차며 동적인 이미지가 특히 긍정적으로 나타났으며, 오래된, 인공적인 등이 상대적으로 낮게 평가되었다. 더욱이 회귀분석 결과를 통해 알 수 있듯이 둘레길이 잘 정돈되고, 다양하며 개방적인 이미지일수록 선호도가 높아짐에 따라 향후 노후된 시설의 리모델링에 있어서는 자연적 요소의 도입과 더불어 전체적으로 개방적이며, 보다 다양한 요소의 도입을 적극적으로 고려해야 할 것으로 생각된다.

넷째, 집단 간의 만족도 및 이미지 선호도 분석에서는 남자보다 여자의 이미지 선호도가 높았으며, 연령이 높아질수록 만족도는 높아졌으나, 반면 이미지 선호도는 낮아졌다. 젊은 층이 많이 이용하는 것을 고려하여 노후된 시설의 리모델링에 있어서는 젊은층의 만족도 개선도 함께 이루어져야 할 것으로 판단된다.

결론적으로 현재 E월드 둘레길은 이용자의 만족도가 높고, 긍정적인 이미지로 선호되고 있으나, 많은 비율을 차지하는 10~20대의 젊은층에서는 노후된 시설의 개선도 필요한 것으로

평가되었다.

E월드는 개장된지 약 20년이 지난 시설로서 부분적으로 리모델링이 실시되어 왔으나, 젊은 이용자에게 있어서는 다소 오래된 시설로 인식되어 있으므로 이에 대한 개선을 통해 젊은이들의 이용과 만족 및 애착심을 유도할 수 있는 방향으로 개선될 필요가 있다.

본 연구는 단일 공간에서 개최되는 축제기간의 이용자를 대상으로 실시되었으나, 벚꽃 개화기가 짧은 관계로 많은 설문을 진행하기에 한계가 있었다. 또한, 야간과 주간 이용자 수 차이로 인해 응답자 수가 균등하지 못하였다는 점과 야간 설문조사 시 주변이 다소 어두운 관계로 무성의한 설문 응답자들이 많았다는 한계점을 지니고 있다. 추후 지속적인 연구 활동을 통해 이런 점에 대한 보완이 필요하다.

참고문헌

1. 권윤구(2013) 도시 가로 의 장소성 형성 구조와 의미 혼합연구방법을 통한 인사동과 대학로 연구. 서울대학교 환경대학원 석사학위논문.
2. 김도경, 문정민(2013) 공공공간의 평가 지표를 통한 이용자 만족도에 관한 연구. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
3. 김동석, 이우성, 정성관(2015) 유원지 주변 산책로의 환경개선을 위한 이용만족도 결정요인 분석. 수성유원지를 대상으로. 한국조경학회지 pp. 28-39.
4. 김동찬, 김신원, 김미래(2012) 서울북촌 가로경관의 시각적 이미지 특성에 관한 연구: 삼청동 35번지, 가회동 31.11번지를 중심으로. 한국전통조경학회지 pp. 114-118.
5. 김수연(2010) 인사동길에 대한 가로경관의 중요도 및 만족도 평가. 한양대학교 도시대학원 석사학위논문.
6. 김영진(2012) 공공화예디자인 이미지 특성 및 평가 기준 연구. 서울대학교 환경대학원 석사학위논문.
7. 노은아(2014) 이용자 행태를 고려한 안양천 친수공간 환경시설물디자인에 관한 연구. 국민대학교.
8. 박상희(2008) 도심내 문화공간의 경관이미지 분석에 관한 연구. 상명대학교 대학원 석사학위논문.
9. 서유진(2009) 인지특성을 고려한 가로경관의 시각적 선호도에 관한 연구: 삼청동 길을 사례로. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
10. 서주환, 유현정(2014) 가로수의 디자인 유형에 따른 시각적 선호성 분석에 관한 연구. 디자인지식저널 29: 93-104.
11. 서주환, 황지희(2012) 도시가로변 가설시설물의 경관이미지 및 시각적 선호도 분석: 주·야간 비교를 중심으로. 디자인지식저널 22: 25-34.
12. 박상희(2008) 도심 내 문화공간의 경관이미지 분석에 관한 연구. 상명대학교 대학원.