

## 사용자 만족도 조사를 통한 국토환경성평가지도 발전방안 연구\*

송원경 · 김은영 · 전성우

한국환경정책 · 평가연구원

### Development Strategy for Utilization of ECVAM using the User Survey\*

Song, Wonkyong · Kim, Eunyong and Jeon, Seong-Woo

Korea Environment Institute.

#### ABSTRACT

The purpose of this study is to work out strategy for utilization of Environmental Conservation Value Assessment Map (ECVAM) using the user survey. It surveyed system users of ECVAM about its recognition and satisfaction. The results of the survey, the ECVAM became more popular and were highly satisfied with updated data. Especially, the study found a relationship between the satisfaction of ECVAM and accuracy, utilization, and convenience of the system. However, the satisfaction has a difference between user groups, a government official and a agent for EIA including researchers. The satisfaction of the agent group was affected by the convenience, the accuracy, and the utilization in order. In the other hand, the satisfaction of the government official group was affected by the utilization, the convenience, the accuracy, and recognition in order. Therefore, we need to adopt different strategies for educations of ECVAM and publicity activities depending on user groups. To increase the satisfaction of ECVAM, we should research not only to attain pinpoint accuracy, but also to suggest the guideline to utilize the map for a government official.

Key Words : *Accuracy, Recognition, Utilization, User groups, Satisfaction.*

---

\* 본 연구는 한국환경정책 · 평가연구원 연구과제(2011년 국토환경성평가지도 유지관리사업, 환경부)에 의해 수행되었음.

**First author** : Song, Wonkyong, Korea Environment Institute, 290 Jinheungno, Eunpyeong-gu, Seoul 122-706, Korea,  
Tel : +82-2-380-7738, E-mail : wksong@kei.re.kr

**Corresponding author** : Kim, Eunyong, Korea Environment Institute, 290 Jinheungno, Eunpyeong-gu, Seoul  
122-706, Korea,

Tel : +82-2-6922-7800, E-mail : eykim@kei.re.kr

**Received** : 24 May, 2012. **Revised** : 21 August, 2012. **Accepted** : 21 August, 2012.

## I. 서 론

국토환경성평가지도는 2003년 수도권 지역을 시작으로 2005년 전국 단위로 구축되었으며, 2006년 이후부터 매년 정기적인 지도 갱신과정을 거치면서(환경부, 2008) 우리나라 전 국토에 대한 환경성을 평가하는 대표적인 환경지도로 자리매김하고 있다. 국토환경성평가지도는 자료의 평가 및 지도 구축, 서비스 측면에서 크게 네 가지 특징을 가지고 있다. 첫째, 국토환경성평가지도는 우리나라 국토의 환경정보를 종합하고 이를 객관적으로 평가한 지도이다. 둘째, 시스템 구축을 통해 매년 갱신되는 환경정보를 효율적으로 수집·종합·평가하여 최신의 환경정보를 제공 한다. 셋째, 평가기준뿐만 아니라 평가된 개별 환경정보 모두를 국민에게 공개하는 투명성을 갖추고 있다. 넷째, 이 모든 과정 및 결과가 인터넷 서비스 시스템을 통해 제공되는 열린 서비스를 제공한다. 요약하면, 국토환경성평가지도는 객관화된 평가기준으로 주기적으로 갱신되는 환경평가지도로서 전 과정 및 결과를 모든 국민에게 제공하여 국토의 보전 및 효율적 이용을 유도하는데 활용되고 있다(환경부, 2003). 현재 국토환경성평가지도는 57개의 법제적 평가항목과 8개 환경·생태적 평가항목으로 구성되며, 최소지표법에 의해 1~5등급으로 평가되고 있다. 또한 지도의 최신성을 유지하기 위해 2010년부터 연 2회에 걸쳐 국토환경성평가지도를 갱신하고 인터넷으로 서비스하고 있다(환경부, 2011).

국토환경성평가지도 서비스는 전 국민을 대상으로 평가 과정 및 결과를 모두 공개하는 시스템을 구축하고 있기 때문에 본 지도를 활용하는 사용자가 매우 다양하게 나타나고 있다. 2008년 이후부터 내부적으로 지도 및 서비스 시스템 관련 설문조사를 실시한 결과 국토환경성평가지도 시스템 사용자는 크게 영향평가 담당 공무원, 영향평가 대행업체 관계자, 학계 및 연구원, 일반인 등으로 구분되었다. 이에 본 연구진은 2010년부

터 객관화된 사용자 만족도 조사 및 발전방안 도출을 위해 전문 설문업체를 통해 만족도 조사를 실시한 바 있다(환경부, 2010). 그러나 아직까지 국토환경성평가지도 및 시스템 사용자에 대한 객관화된 만족도를 파악하기 어려운 상황이므로 본 연구에서는 국토환경성평가지도 및 서비스 시스템에 대한 사용자 만족도를 분석을 통해 현재 만족도 현황을 파악하고 활용도 향상을 위한 발전방안을 모색하고자 한다.

## II. 연구의 범위 및 방법

Westbrook and Reilly(1983)는 만족도를 사용자가 어떤 특정한 제품이나 서비스의 구매 또는 소비경험에 대한 사용자의 주관적인 평가반응으로 정의하였으며, 이러한 평가반응은 느낌이나 감정뿐만 아니라 판단적 신념을 모두 포함하고 있다고 설명하였다. 사용자 만족에 대한 여러 개념정의는 연구자의 관점에 따라 다양하게 해석되고 있다. 그러나 초기연구에서는 대체로 정서적 반응 또는 인지적 판단의 단일차원으로 정의하는 것이 보편적이었으나 후속 연구들에서는 정서적 반응과 인지적 반응이 결합된 다차원의 개념으로 이해하는 추세이다(Richard, 2000; 이종진 등, 2012). 따라서 정서적 반응 및 인지적 반응이 결합된 만족도 조사는 현재의 국토환경성평가지도의 활용현황 파악뿐만 아니라 활용도 향상을 위한 발전방안 마련에 효과적인 분석방법이라고 할 수 있다.

만족도 조사를 위한 설문지는 사용자의 국토환경성평가지도 이용 수준 및 실태, 만족도, 개선방향으로 구분하여 작성되었으며, 이와 함께 자료 통계를 위한 성별, 연령, 소속기관에 대한 질문을 추가하여 총 25개 질문지로 구성하였다. 국토환경성평가지도 이용 수준 및 실태는 인지도, 사용 기간, 인터넷 시스템 인지도, 방문 횟수 등 7개 문항, 만족도는 정확도, 활용도, 서비스 시스템, 전체 만족도로 구분하여 총 8개 문항, 개선방

향은 주관식을 포함하여 7개 문항으로 구성하여 설문조사를 실시하였다. 이 중 만족도 평가를 위한 4개의 문항에 대한 응답방식은 5점 리커트 척도 방법을 사용하였으며, 만족도에 영향을 줄 수 있는 인지도 및 사용 기간 등에 대한 응답방식 역시 리커트 척도 방법을 사용하여 설문지를 작성하였다. 또한 국토환경성평가지도 개선방향을 도출하기 위해 본 지도가 국토의 보전 및 현명한 이용 목적에 부합되는지에 대한 응답 역시 5점 리커트 척도를 적용하여 국토환경성평가지도에 대한 인지도 및 만족도가 본 지도의 제작 목적을 실현하는데 얼마나 영향을 주고 있는지 파악하였다. 본 연구에서 사용된 만족도 설문에서 5점 척도는 ‘매우 만족함’, ‘만족함’, ‘보통’, ‘불만족함’, ‘매우 불만족함’과 같이 정성적인 기준을 제시하고 해당되는 설문에 각각 점수를 기입하여 응답자의 객관적인 설문을 유도하였다.

국토환경성평가지도 서비스 시스템이 구축된 이후 매년 접속자 수가 증가하여 2010년 이후 매년 약 6만 명 이상이 서비스 시스템을 통해 국토환경성평가지도를 이용한 것으로 파악되었다. 그러나 시스템 특성상 이용자의 신상정보를 수집하지 않고 있기 때문에 이들에 대한 직접적인 만족도 조사는 어려운 상황이다. 본 연구에서는 2011년 3월 10일부터 3월 24일에 걸쳐 실시한 국토환경성평가지도 활용방안 교육을 수강한 약 500명을 모집단으로 설정하여 이들의 연락처를 수집하고 국토환경성평가지도 서비스 시스템을 통해 국토환경성평가지도를 활용한 경험이 있는 사용자를 선별하여 이메일을 통해 총 206개의 설문지를 회수하였다. 설문조사는 표본구성을 확인하여 기초적인 통계자료분석을 실시하고 국토환경성평가지도 이용 수준 및 실태, 만족도, 이용목적 부합성에 대한 정량적 평가항목은 자료의 신뢰성 검증을 실시하였다. 또한 국토환경성평가지도 및 시스템에 대한 인지도와 이용 수준, 그리고 응답자의 일반적 특성이 만족도에 어떠한 영향을 미치는지, 인지도 및 만족도가 이용목적 부합성과

어떠한 관계가 있는지를 파악하기 위해 상관관계 분석과 회귀분석을 실시하여 영향 수준을 분석하였다. 소속기관 집단에 따른 차이는 t-test를 통해 분석하고, 집단에 따른 특성을 비교하였다. 자료의 신뢰성 검증 및 통계 분석을 위해 통계 패키지 R.2.14.1(R Development Core Team, 2011)을 이용하였다.

분석된 결과는 크게 두 가지 관점에서 발전방안 연구와 연계하였다. 첫째 국토환경성평가지도 및 시스템 만족도가 인지도 등의 변수와 관련이 있는 것이라면 인지도 향상 및 이용기회를 확대함으로써 만족도를 극대화할 수 있는지 확인하고자 한다. 또한 인지도 및 만족도가 국토환경성평가지도의 이용목적 부합성과 관련이 있는 것이라면 시스템을 통한 인지도 및 만족도 향상이 곧 국토의 보전 및 현명한 이용에 도움이 된다는 것이므로 이러한 설문 결과를 향후 국토환경성평가지도 발전방안 연구로 연계시킬 수 있다. 둘째, 국토환경성평가지도를 주로 활용하는 영향평가 담당 공무원 및 대행업체 관계자 구분에 따라 인지도 및 만족도, 개선방향 응답이 다른 경우라면 각각의 집단 특성을 고려한 개선방안 연구를 추진할 수 있다. 이러한 결과는 2012년에 계획된 담당자 교육 및 홍보계획과 연계되어 효과적인 발전방안 연구에 적용될 수 있다.

### III. 결과 및 고찰

#### 1. 조사대상의 인구 통계적 특성 분석

설문대상자의 인구 통계적 특성을 빈도 분석한 결과 총 206명 중 남자가 149명(72.3%)으로 여자 57명(27.7%)보다 압도적으로 높게 나타났다. 연령별로는 20대가 43명(20.9%), 30대가 72명(35.0%), 40대가 51명(24.8%), 50대 이상이 40명(19.4%)으로 고른 분포를 보이고 있었다. 주요 활용 분야는 설문대상자의 특성을 반영하듯 환경 정보 확인이 38명(18.4%), 환경영향평가 등 업무 처리가 148명(71.8%)으로 대부분을 차지하고 있

표 1. 조사대상 개요.

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	149	72.3
	여자	57	27.7
연령	20대	43	20.9
	30대	72	35.0
	40대	51	24.8
	50대 이상	40	19.4
주요 활용 분야	환경정보 확인	38	18.4
	환경영향평가 등 업무처리	148	71.8
	민원업무	7	3.4
	학술/연구	10	4.9
	기타	3	1.5
소속기관	공무원	131	63.6
	업체/연구직	75	36.4

다. 이는 국토환경성평가 시스템 교육 대상자가 공무원 및 영향평가 대행업체 담당자를 포함한 국토환경성평가지도 활용 경험이 있는 사용자이기 때문인 것으로 판단된다. 이러한 이유로 설문 대상자의 소속 기관 중 공무원이 131명(63.6%), 업체 및 연구직 종사자가 75명(36.4%)을 차지하고 있음을 확인하였다.

## 2. 만족도 분석

### 1) 이용 수준 및 실태 분석

국토환경성평가지도 이용 수준 및 실태를 확인하기 위한 설문조사는 총 7개 문항으로 구분되었는데, 그 중 4가지는 인지도를 평가하기 위한 정량적 지표, 나머지는 인지 경로, 세부 업무 분야 등으로 구성되었다. 설문대상자 중 76명(36.9%)이 국토환경성평가지도에 대해 ‘잘 알고 있다’고 응답하였으며 90명(43.7%)이 ‘알고 있다’, 40명(19.4%)이 ‘조금은 알고 있다’고 응답하였다. 지도를 알게 된 경로에 대해서는 ‘인터넷 검색’이 43명(20.9%), ‘리플렛 등 홍보자료’가 54명(26.2%), ‘주변 사람에게 들음’이 62명(30.1%), ‘업무 관련’이 27명(13.1%), 기타가 30명(14.6%)을 차지

하고 있다. 지도 사용기간은 ‘1년 이상’이 84명(40.8%)로 가장 높은 비율을 차지하고 있었으며 ‘6개월~1년’이 35명(17.0%), ‘1개월~6개월’이 40명(19.4%), ‘1개월 미만’이 47명(22.8%)으로 파악되었다. 국토환경성평가지도 인터넷 시스템 인지도는 알고 있다는 인식이 압도적으로 높게 나타나고 있는데, 특히 ‘잘 알고 있다’가 44명(21.4%), ‘알고 있다’가 81명(39.3%), ‘조금은 알고 있다’가 66명(32.0%), ‘전혀 모르고 있다’가 15명(7.3%)으로 나타났다. 시스템 활용 수준을 평가할 수 있는 인터넷 서비스 방문 횟수는 ‘주 1회 이상’이 41명(20.0%), ‘월 1~3회’가 70명(34.0%), ‘2~3개월에 1회’가 36명(17.5%), ‘6개월에 1회 정도’가 20명(9.7%), ‘1년에 1회 정도’가 17명(8.3%), ‘1년에 1회 미만’이 22명(10.7%)을 차지하고 있어 월 1회 이상의 방문객이 전체의 50% 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

인지도 항목에 대한 상관관계 분석 결과 국토환경성평가지도 인지도와 사용 기간과는 0.54, 지도 인지도와 인터넷 시스템 인지도는 0.73, 지도 인지도와 인터넷 시스템 방문 횟수는 0.46로 양의 상관관계에 있는 것으로 파악되었다. 사용

기간과 인터넷 시스템 인지도는 0.62, 인터넷 시스템 방문 횟수와는 0.52의 상관관계를 보이고 있다. 국토환경성평가지도와 인터넷 시스템이 가장 높은 상관관계를 보이고 있는데, 이는 지도에 대한 정보가 있는 사람들이 더 많이 시스템을 이용하고, 또한 이를 통해 더욱 지도를 잘 활용하고 있다는 것을 의미한다.

2) 만족도 분석

국토환경성평가지도 인지도, 인터넷 시스템 인지도, 지도 정확도, 지도 활용도, 인터넷 시스템 구축 수준, 전체 만족도 분석 항목은 정량적 평가항목으로서, 측정문항에 대한 타당도성을 분석하기 위해 7개 항목에 대한 신뢰도 분석을 실시하였다. 측정 항목의 변수에 대한 신뢰분석 결과 cronbach's  $\alpha$ 값이 0.91로 높은 수치가 나왔다. cronbach's  $\alpha$ 값이 0.7이상일 경우 구성 변수들의 신뢰도에 문제가 없는 것으로 판단하므로 (Nunnally, 1978; 박성복, 2011), 본 설문 결과에 대한 신뢰도는 비교적 높은 것으로 판단된다.

국토환경성평가지도에 대한 만족도는 5점 만점에 3.66으로 분석되었다. 향후 국토환경성평가지도 만족도를 지속적으로 향상시키기 위해서는 만족도와 상관관계가 높은 다른 정량적 평가항목을 분석하고 이들의 향상 가능성을 논의하는 것이 중요하다. 국토환경성평가지도 전체 만족도와 정확도, 활용도, 인터넷 시스템 편리성에 대한 Pearson 상관관계 분석 결과, 전체 만족도는 정확도와 0.85( $p < 0.01$ ), 활용도와 0.89( $p < 0.01$ ), 인

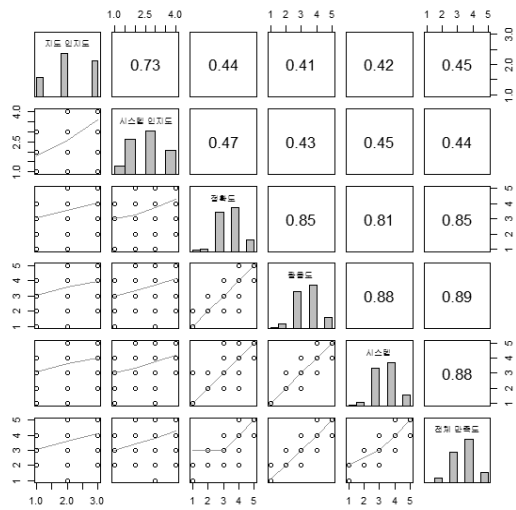


그림 1. 설문결과에 대한 상관관계 분석.

터넷 시스템 편리성과 0.88( $p < 0.01$ )의 높은 상관관계를 보이는 것으로 분석되었다. 이에 비해 전체 만족도와 국토환경성평가지도 인지도는 0.45( $p < 0.01$ ), 인터넷 시스템 인지도와는 0.44( $p < 0.01$ )의 상관관계를 보이는 것으로 확인되어 다소 상관관계가 낮게 분석되었다. 이는 국토환경성평가지도에 대한 만족도가 인지도보다는 정확도, 활용도, 시스템 편리성과 더 상관관계가 높다는 것을 의미한다.

이러한 결과를 토대로 국토환경성평가지도 및 시스템 인지도와 정확도, 활용도, 인터넷 시스템 편리성 중 어떠한 요인이 만족도에 영향을 미치는지 확인하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 후진선택방법(backward stepwisd)을 이용하여 최종 모형을 선택한 결과 만족도를 설명하기 위한

표 2. 만족도에 미치는 영향분석.

	회귀값	표준오차	t-값	유의수준	$R^2$
(상수)	0.187	0.105	1.774	0.178.	0.853
지도 인지도	0.058	0.032	1.808	0.072.	
정확도	0.209	0.053	3.933	0.000***	
활용도	0.337	0.063	5.368	0.000***	
시스템 편리성	0.379	0.057	6.586	0.000***	

\*\*\* : 0.001, \*\* : 0.01, \* : 0.05, . : 0.1.

모형으로 지도에 대한 인지도, 정확도, 활용도, 인터넷 시스템 편리성 4개 항목이 선정되었다. 따라서 만족도를 향상시키기 위해서는 시스템 편리성 향상과 활용도 향상이 가장 중요할 것으로 판단된다.

### 3. 사용자 그룹에 따른 만족도 분석

#### 1) 사용자 그룹에 따른 차이

본 연구에서는 사용자 그룹을 환경영향평가를 대행하는 업체 및 연구원 그룹(이하 업체그룹)과 환경부, 지방유역환경청을 비롯하여 환경관련 업무를 담당하는 시·도 공무원을 포함하는 공무원 그룹으로 구분하여 사용자 그룹에 따른 사용자 실태분석을 실시하였다. 분석결과, 공무원보다 환경영향평가업무 및 연구분야를 담당하는 업체 그룹에서 지도( $p < 0.001$ ) 및 시스템 인지도( $p < 0.001$ ), 지도의 정확도( $p < 0.001$ ), 활용도( $p <$

$0.001$ ), 시스템 사용( $p < 0.001$ )을 비롯한 전체만족도( $p < 0.001$ ) 부분에서 유의한 수준에서 차이를 보였다.

업체그룹은 국토환경성평가지도와 시스템에 대한 인지도가 매우 높은 반면 공무원 그룹은 지도 및 시스템에 대한 인지도가 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 업체그룹은 국토환경성평가지도의 정확도 및 활용도가 높거나 매우 높다고 응답한 반면 공무원 그룹은 정확도와 활용도가 중간 혹은 높음이라고 응답하였다. 시스템 사용에 대해서도 업체그룹이 공무원그룹에 비해서 만족도가 높게 나타났으며, 국토환경성평가지도 전반적인 만족도도 높게 분석되었다.

#### 2) 사용자 그룹에 따른 만족도 분석

업체그룹의 국토환경성평가지도의 전체 만족도에 영향을 미치는 요소로는 지도의 정확도, 활

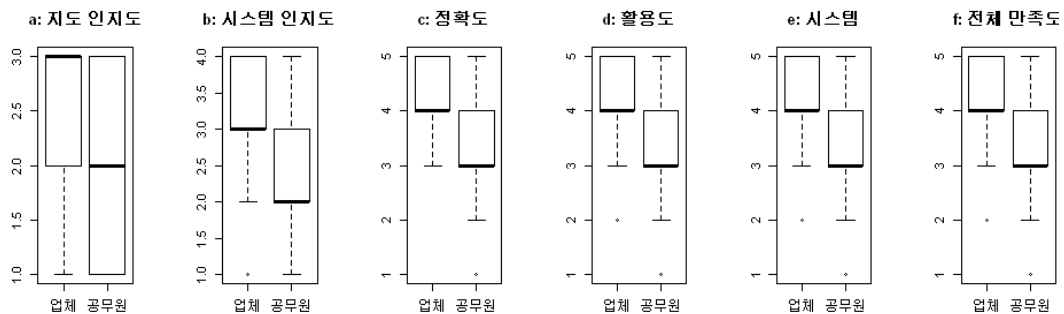


그림 2. 사용자 그룹에 따른 차이.

표 3. 사용자그룹에 따라 만족도에 미치는 영향분석.

		회귀값	표준오차	t-값	유의수준	$R^2$
업체 그룹	(상수)	-0.002	0.171	-0.009	0.993	0.895
	정확도	0.391	0.072	5.470	0.000***	
	활용도	0.145	0.100	1.445	0.153	
	시스템 편리성	0.462	0.091	5.085	0.000***	
공무원 그룹	(상수)	0.192	0.155	1.238	0.218	0.786
	지도 인지도	0.074	0.043	1.728	0.086.	
	정확도	0.131	0.073	1.809	0.073.	
	활용도	0.407	0.080	5.092	0.000***	
	시스템 편리성	0.379	0.076	5.016	0.000***	

\*\*\* : 0.001, \*\* : 0.01, \* : 0.05, . : 0.1.

용성과 시스템 사용의 편리성이 중요한 인자로 선정되었다. 특히, 지도의 정확도와 시스템 사용의 편리성이 전체적인 만족도를 향상시키는데 중요한 인자로 선정되었으며, 본 회귀모형의 결정계수( $R^2$ )는 0.895로 나타났다.

공무원그룹의 국토환경성평가지도의 전체 만족도에 영향을 미치는 요소로는 지도의 인지도, 정확도, 활용도, 시스템 사용의 편리성이 중요한 인자로 선정되었으며, 그중 활용도와 시스템 사용의 편리성이 가장 영향을 크게 미치는 것으로 나타났다. 공무원그룹의 경우 업체그룹과 달리 지도의 인지도와 활용도가 유의한 수준에서 중요한 인자로 선정되었으며 본 회귀모형의 결정계수( $R^2$ )는 0.786로 나타났다.

국토환경성평가지도 만족도를 향상시키기 위해서는 업체그룹에는 지도의 정확도 향상과 시스템 사용의 편리성을 향상시키는 것이 중요한 반면, 공무원그룹의 경우 지도의 정확도 향상과 시스템 편리성 개선뿐만 아니라 지도의 인지도 증가와 활용도 향상이 중요한 것으로 분석되었다.

#### 4. 개선방향 및 발전방안

국토환경성평가지도 사용자를 대상으로 분석한 결과를 100점 만점 기준으로 환산 시 전체 만족도는 70점 이상으로 높게 나타났으며, 국토환경성평가지도의 활용성과 시스템 사용의 편리성이 중요한 인자로 분석되었다. 하지만 사용자 그룹을 업체 및 연구원 그룹과 공무원 그룹으로 구분하여 분석한 결과 전체적인 만족도뿐만 아니라 만족도에 영향을 미치는 요인에도 차이를 보였다. 업체 및 연구원 그룹의 경우 지도의 사용목적이 확실하여 지도의 활용성보다는 정확도와 시스템 사용의 편리성이 중요한 인자로 제시된 반면, 공무원 그룹의 경우 정확도와 시스템 사용의 편리성 외에 지도의 인지도와 지도 활용도가 중요한 인자로 나타났다.

따라서 사용자그룹의 특성을 고려하여 업체 및 연구원 그룹의 만족도를 높이기 위해서는 지

도의 정확도와 시스템 사용의 편리성을 높이도록 해야 한다. 이와 관련하여 국토환경성평가지도는 신규 및 변경된 자료 등 최신정보를 반영하기 위해서 2010년부터 매년 2회 지도갱신을 실시하여 정확도를 높였다. 또한, 해상도를 10m로 향상시켜 지도의 정확도 및 활용도를 높이고자 하였다. 이와는 반대로 공무원 그룹에는 지도 및 시스템에 대한 교육과 함께 활용사례 등을 홍보하는 등 교육·홍보가 중요한 것으로 나타났다. 현재 지방유역환경청, 시도 개발 및 환경관련 공무원, 환경영향평가대행업체 등을 대상으로 정기적으로 교육을 실시하고 있으나 사용자 그룹별로 차별화된 교육·홍보가 필요하며 활용도 향상을 위해 활용사례 혹은 활용지침 등을 제공하여 업무에 효과적으로 활용할 수 있는 기반 마련이 중요하다.

현재 국내에서는 환경입지 컨설팅, 사전환경성 검토, 환경영향평가, 전략환경평가 등의 제도가 시행되고 있으며, 이러한 제도는 개발사업이 생물다양성, 물리적 환경 및 사회·문화에 미치는 영향 등을 사전에 평가하는 도구로 활용되고 있다(Gontier et al., 2009). 국토환경성평가지도는 생태자연도, 비오뎀지도 등의 환경관련 주제도와 달리 환경·생태적 정보뿐만 아니라 법제적 정보를 함께 포함하고 있는 지도이므로 입지 적합성 평가 및 영향평가에 활용이 가능하다. 특히, 국토환경성평가지도는 인터넷 서비스 시스템을 통해 해당 대상지역의 국토환경성평가등급뿐만 아니라 57개 법제적 평가결과와 8개의 환경·생태적 평가결과를 제공하고 있어 대상지역의 환경정보를 확인하는데 매우 용이하다.

입지 적합성평가 및 영향평가지도 국토환경성평가지도를 보다 적극적으로 활용하기 위해 자료의 정확성 향상뿐만 아니라 교육·홍보를 통해 지도의 활용사례 및 활용방법을 알리는 것이 중요하다. 따라서 2012년 국토환경성평가지도 유지관리를 위해서 지도갱신뿐만 아니라 정확도 향상을 위한 평가기준 개선사업과 함께 공무원을 대상으로 하는 국토환경성평가지도 활용지침을 제작하

여 배포할 계획이다.

#### IV. 결 론

본 연구에서는 국토환경성평가지도 사용자를 대상으로 인지도 및 만족도 조사를 실시하였으며, 현재 국토환경성평가지도의 인지도 및 만족도는 과거에 비해 상당한 수준으로 높아진 것으로 분석되었다. 또한, 만족도가 사용자 그룹에 따라 유의한 차이를 보였으며 그룹별 만족도에 영향을 미치는 요인에도 차이가 있는 것으로 나타났다. 업체 및 연구원 그룹에서는 시스템 편리성, 국토환경성평가지도의 정확도, 활용도 순으로 만족도에 영향을 미치는 것과 달리 공무원 그룹은 지도의 활용도, 시스템 편리성, 정확도 및 인지도의 순으로 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 집단간의 지도의 활용목적의 차이에서 나타나는 것으로 향후 국토환경성평가지도 홍보 및 연구사업에 적극적으로 반영할 계획이다. 이와 같이 사용자 만족도 조사를 통해 국토환경성평가지도 활용도 향상을 위한 세부적인 개선방안을 수립하는 것이 가능하게 되었다. 향후, 지속적인 만족도 조사를 실시하여 현재 국토환경성평가지도 시스템의 문제점 및 요구사항을 반영한다면 국토환경성평가지도의 활용도는 보다 향상될 것이다.

#### 인 용 문 헌

- 박성복. 2011. 노인의 주거관련 요인과 삶의 만족도. 한국행정논집 23(3) : 731-758.
- 이종진, 이현택, 조현주. 2012. 자연휴양림의 서비스 품질이 이용자 만족도 및 재방문의도에 미치는 영향 분석 -경북지역 5개 자연휴양림을 중심으로-. 한국조경학회지 40(2) : 64-73.
- 환경부. 2003. 국토환경보전계획 수립 연구.
- 환경부. 2008. 국토환경평가지도 백서(2001년~2008년).
- 환경부. 2010. 2010년 국토환경평가지도 유지관리.
- 환경부. 2011. 2011년 국토환경성평가지도 유지·관리사업.
- Gontier, M., U. Mörtberg, and B. Balfors. 2010. Comparing GIS-based habitat models for applications in EIA and SEA. Environmental Impact Assessment Review 30(1) : 8-18.
- Nunnally, J.C. 1978. Psychometric Theory(2nd ed.). New York, McGraw-Hill.
- Richard, M.A. 2000. A discrepancy model for measuring customer satisfaction with rehabilitation services. Journal of Rehabilitation 34(3) : 37-42.
- The R Development Core Team. 2012. R : A Language and Environment for Statistical Computing. Reference Index.
- Westbrook, R.A. and M.D. Reilly. 1983. Value percept disparity : An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction, advances in consumer research. Association for Consumer Research 22 : 256-261.