

연구논문

경주 토함산과 남산 국립공원의 이용만족 평가 - 중요도-성취도 분석을 중심으로 -

이 영 경

동국대학교 조경학과 교수

(2008년 3월 1일 접수, 2008년 4월 23일 승인)

Evaluation of Use Satisfaction for Tohamsan and Namsan National Parks in Kyongju - Focused on Importance-Performance Analysis -

Young-Kyoung Yi

Prof. of Landscape Architecture at Dongguk University

(Manuscript received 1 March 2008; accepted 23 April 2008)

Abstract

Recently the use demand for national parks has been rapidly increased due to the change of leisure patterns in Korea. The intensive use of national parks, however, can cause serious management problems both in resource conservation and in visitor satisfaction. In order to prepare the effective management plan for the sustainable use of national parks, it is essential to evaluate the visitor satisfaction.

The purpose of this study is to provide important information for the management strategies for Namsan and Tohamsan national parks in Kyongju. Importance-performance analysis (IPA) was adopted to analyze the visitor expectation and satisfaction. The questionnaire survey was performed to the 420 visitors of the three sites (Namsan Sam-reung, Namsam Yong-jang, and Tohamsan) that are the most popular areas in Kyongju national park.

The IPA for the 18 satisfaction items shows that all the values for importance are higher than those for performance in the three sites. This results indicates that visitors' satisfactions for the 18 items are lower than their expectations. The IP matrix reveals that the management effort should be concentrated on the educational opportunities for nature and culture in Yong-jang, on the convenient access to park in Sam-reung, and on the availability of cool drinking water in Tohamsan. Based on the results, several suggestions for the management strategies were summarized for the three sites in conclusion.

Key words : IPA, Kyongju National Park, use satisfaction, national park management

1. 서론

주5일 근무제의 확대 실시로 인하여 자유시간이 증대되고 고속철도의 개통 등으로 접근성이 강화됨에 따라 여가에 대한 관심이 높아지고 있다. 여가는 일과 더불어 삶을 이루는 중요한 요소로서 여가시간의 효율적 활용이 삶의 질을 결정하는데 중요한 관건이 되고 있다(공기열, 2006). 이에 따라 관광과 휴양활동에 대한 국민적 관심이 높아지고 있으며, 국립공원에 대한 방문수요가 급증하고 있다. 구체적으로 국립공원을 찾는 방문객은 매년 지속적인 증가추세를 나타나고 있으며, 특히 2007년 1월 입장료 폐지이후에는 방문객수가 전년대비 49%로 증가되었다(국립공원관리공단, 2007).

국립공원에 대한 이용증가는 자원보존과 이용측면에서 많은 문제를 유발한다. 자원의 수용능력을 초과하는 이용의 증가는 공원의 자원과 환경을 파괴할 뿐만 아니라 이용자들의 탐방요구간의 갈등을 발생시키고 더 나아가 사회적 문제로 발전할 수 있기 때문이다. 이러한 문제를 미연에 방지하기 위해서 자원의 수용능력 안에서 최적의 관광기회를 제공할 수 있는 공원 관리계획이 수립되어야 한다(유기준과 김용근, 2000). 국립공원의 관리계획은 시설관리, 자원관리, 방문객관리로 분류되는데, 효율적인 관리계획을 마련하기 위해서는 먼저 방문객에 대한 기본지식을 습득하고 방문경험을 파악하기 위한 방문객관리가 선행되어야 한다(이주희 등, 2001).

방문경험은 다양한 측면에서 파악될 수 있고 방문 장소의 시공간적 특성에 따라 변화하기 때문에 누적된 결과로 나타나는 최종적인 방문경험을 측정하는 것이 중요한데, 대표적인 지표로 방문만족이 주로 이용되어 왔다(Anderson *et al.*, 1994). 방문만족은 방문을 통해 얻어지는 심리적 이익을 대변하는 측정치이며 재방문의사를 결정하는데 핵심적 역할을 한다(Kozak, 2001). 방문만족은 공간의 물리적 특성, 생물학적 특성, 관리의 유형과 수준, 이용자의 문화적, 사회적 특성 등(Manning, 1986)에 의하여 영향을 받는다. 특히 방문만족에 가장 큰 영향을 주는 요소는 방문목적이 얼마나 성취되었는가

에 대한 평가인데(Csikszentmihalyi, 1978), 방문목적과 관련한 기대치에 비하여 방문이후의 성취도가 높으면 방문만족이 높고 기대치에 비해 성취도가 낮으면 방문만족이 낮게 나타난다. 따라서 방문만족을 이해하면 방문자의 기대에 부응하는 서비스나 시설을 제공하고 만족스러운 방문경험을 창출하는 동시에 자원의 지속가능한 이용을 도모할 수 있으며 자원과 시설에 대한 효율적인 관리계획이 가능하다(Tonge and Moore, 2007).

중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis: 이하 IPA)은 이용자의 기대치와 성취도의 상관관계에 근거하여 만족을 파악하는 효과적인 분석방법으로 Matillar and James(1977)에 의하여 개발된 이래, 다양한 분야에서 관리개선을 위한 중요방법으로 채용되어왔다. IPA는 연구대상 속성의 중요도와 성취도를 분석하여 차이점을 파악한 후 이를 2차원의 그리드에 표현하여 이용자 만족을 위한 관리개선 방안으로 제시한다. IPA 기법의 장점은 이용자의 의견을 객관적으로 분석한 후 이를 토대로 상품 및 서비스를 제공하고 이에 대한 지속적인 모니터링이 가능하다는 것인데, 이용 및 분석방법이 간편하여 학계와 실제 관리현장에서 많은 주목을 받아왔다. IPA는 O'Leary *et al.* (1981)에 의하여 야외휴양분야에 도입된 이후 국내·외에서 산림휴양분야의 서비스와 자원의 평가와 개선을 위한 많은 연구에서 채용된 바 있다(Mengak *et al.*, 1985; Wallace *et al.*, 1985; Hollenhorst and Gardner, 1994; Wade and Eagles, 2003; Ryan and Cessford, 2003; Tonge and Moore, 2007; 김성일, 1991; 김태운, 1997; 신원섭, 1998; 이주희 등, 2001; 조윤주 등 2001; 김상오, 2005; 김철원 등, 2007).

위에서 살펴본 국내 선행연구들은 모두 자연자원이 중심이 되는 산악형 국립공원이나 휴양림을 대상으로 하고 있으며, 문화자원이 중심이 되거나 도심에 위치한 국립공원에 대한 연구는 수행된 바 없다. 우리나라 20개 국립공원중 도시형 국립공원은 경주국립공원으로, 자연자원을 위주로 지정된 다른

국립공원과는 달리 문화 유산자원이 중심인 문화자원형 공원이다. 경주국립공원은 8개 지구(토함산, 남산, 소금강, 화랑, 서악, 단석산, 구미산, 대본)로 구성되어 있는데, 토함산지구는 경주의 주요한 관광자원으로서 문화탐방 및 수행여행 탐방코스, 남산지구는 학술적 가치와 높은 문화자원보유로 학술연구 및 등산코스, 다른 5개 지구는 경주도시민의 여가공간으로 이용되고 있다(환경부, 2001).

경주국립공원은 1968년 처음 지정된 이래 관광지로서 그리고 시민의 여가공간으로 활용되고 있지만 다른 국립공원에 비하여 조사연구가 일천하고 관리계획이 매우 미진한 실정이다. 그러나 2008년 1월 1일부터 관리권이 경주시 산림과에서 환경부로 이관됨에 따라 체계적인 관리계획이 필요하고 이를 위한 기초조사의 확보가 필요하다. 특히 불국사·석굴암이 소재하는 토함산과 전체지역이 사적 311호이자 세계문화유산으로 지정된 남산은 경주관광의 핵심지역으로 체계적인 관리계획의 수립이 다른 지구보다 시급하다. 따라서 본 연구에서는 토함산과 남산지구를 대상으로 방문자의 이용만족도를 중요도-성취도 분석을 이용하여 평가분석하고 지속가능한 관리계획에 필요한 기본 자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 중요도-성취도 분석(IPA)

IPA는 처음 소개된 이래 서비스 품질, 여행과 관광, 여가산업, 교육, 스포츠 심리학, 환경학 등 여러

분야에서 다양하게 활용되고 있다. IPA의 장점은 다른 분석에 비하여 실제적 이용이 쉬우며 비용과 시간을 절약하면서 우선순위를 두고 개선해야 할 관리속성이나 항목을 제시할 수 있다는데 있다(최기종과 박상현, 2001). IPA는 4단계로 구성되는데: 1) 제공된 서비스나 상품의 속성을 규명하고, 2) 각 속성의 중요정도(중요성)와 만족정도(성취도)를 조사하며, 3) 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 실행격자에 표시하는데, 일반적으로 성취도는 x축에, 중요도는 y축에 표시하며, 4) 각 속성이 실행격자의 4분면 중 어느 면에 속해있는가에 따라서 다음과 같이 4가지 방식으로 해석이 진행된다(그림 1 참조).

그림 1의 1사분면은 탐방객들이 중요하게 생각하고 있는 동시에 실질적 만족도도 높게 나타나는 속성을 포함하는데, 관리적 측면에서 볼 때 이러한 속성들이 유지될 수 있도록 지속적 노력이 필요하다. **2사분면**은 탐방객들이 중요하게 인식하지만 실질적인 만족도가 높지 않은 속성들로서 우선적 시정을 위한 집중관리가 요구된다. **3사분면**은 탐방객들이 중요하지 않게 평가하고 만족도도 높지 않은 속성들로서 관리적인 측면에서 현재수준 이상의 노력은 불필요하지만 전반적인 평가와 심도 있는 재고가 요구된다. **4사분면**은 탐방객들이 중요하게 생각하지 않지만 상대적인 만족도는 높게 나타나는 속성으로서 홍보 등을 통하여 중요한 속성으로 인식하도록 하는 마케팅 방법이 활용될 수 있다(Martilla and James, 1977).

중요도와 성취도 실행격자를 그리기 위해서는 중요도와 성취도의 평균값을 접점으로 활용하는 방

중요도 (I)	높음	II 사분면 집중(Concentrate Here) 높은 중요도, 낮은 성취도	I 사분면 유지(Keep up the Good Work) 높은 중요도, 높은 성취도
	낮음	III 사분면 저순위노력(Low Priority) 낮은 중요도, 낮은 성취도	IV 사분면 과잉지양(Possible Overkill) 낮은 중요도, 높은 성취도
		낮음	높음

그림 1. 중요도-성취도 실행격자 (Importance-Performance Grid)

법, 중요도와 성취도의 중앙값을 활용하는 방법, 표준편차에 의한 방법, 임의적인 방법 등이 있는데, 대부분의 선행연구에서는 평균값이 이용되고 있다 (Oh, 2001; Ryan and Cessford, 2003; 이주희 등, 2001; 조운주 등 2001; 김상오, 2005; 김철원 등, 2007). 여기서 평균값은 중요도-성취도의 정확한 수준을 나타내는 것이 아니라 속성들 간의 상대적인 의미를 나타낸다(Martilla and James, 1977).

간편한 결과분석과 용이한 해석 때문에 관리적 측면에서의 활용가능성이 높다는 장점에도 불구하고 IPA에는 개념적 모호성이 있다는 단점이 있다 (Baker and Crompton, 2000; Oh, 2001; Ryan and Cessford, 2003). Baker and Crompton (2000)은 성취도와 만족도에 대한 개념이 혼동적으로 이용되고 있다고 주장하는데, 대부분의 IPA 연구에서 성취도를 측정하고 이를 만족도로 해석하고 있음을 지적하고 있다. 또한 Ryan and Cessford (2003)는 개념적으로 성취도는 공급결과에 대한 평가인 반면에 만족도는 방문결과에 대한 평가이기 때문에 방문경험을 평가하기 위해서는 만족도를 채용하여야 한다고 주장하고 있다.

평가도구로서의 방문만족도는 국립공원이나 보존지역 등 자원에 대한 경험을 목적으로 하는 지역에서 특히 중요한데(Tonge and Moore, 2007), 왜냐하면 국립공원이나 보존지역 등 자원위주의 지역의 가장 중요한 관리목적은 자원(계곡, 물, 야생동식물 등)에 대한 경험을 제공하는 것이며 이러한 자원에 대한 경험이 시설(놀이기구 등)이용보다 더 중요한 방문목적이 되기 때문이다. 구체적으로 놀이 및 휴양시설 등의 시설이용이 주요목적이 되는 주제공원과 같은 지역에서는 방문목적이 되는 시설이 공급목적은 성취하였는가(성취도)가 방문경험을 평가하는 척도로 이용될 수 있지만, 자원경험이 목적인 지역에서는 자원에 대한 방문경험(방문만족도)을 측정하는 것이 더 타당하다는 것이다.

2. 중요도-성취도 분석을 이용한 산림휴양연구

IPA를 적용한 초기의 산림휴양분야를 살펴보면

Wallace *et al.* (1985)은 캠프그라운드스의 평가 및 관리 방법에, Mengak *et al.* (1985)는 그레이트스 모키 마운틴 국립공원의 방문객 센터 운영 평가를 위해 IPA를 채용한 바 있다. Wade and Eagles (2003)은 탄자니아의 두 개 국립공원의 이용자 만족을 측정하기 위해서 관광 및 숙박시설의 중요도와 성취도를 조사하였으며, Ryan and Cessford (2003)는 뉴질랜드 국립공원의 시설과 등산로의 상태 및 혼잡도 평가에 IPA를 사용하였다. Hollenhorst and Gardner(1994)도 원시림지역의 서비스와 이용 상태 등을 평가하기 위해서 IPA를 사용하였으며, Tonge and Moore(2007)는 호주의 해양 보존 지역의 자원과 시설, 그리고 등산로 상태 등에 대한 이용자 만족을 평가하기 위하여 IPA를 채용하고 있다. 이 연구에서는 성취도에 대한 설문문항을 “얼마나 만족 하십니까?”로 표현된 만족도로 변형하여 이용만족을 측정한 바 있다.

국내 야외휴양분야에서도 IPA의 활용이 빈번히 발견되는데, 주로 국립공원과 휴양림 지역의 시설과 서비스에 대한 이용자만족을 평가하기 위한 연구가 대부분이다. 구체적으로 김성일(1991)은 IPA를 최초로 활용하여 가야산 국립공원의 공원 시설과 서비스에 대한 이용자의 중요도와 성취도를 평가하여 공원의 경영전략으로 제시한 바 있다. 또한 김태운(1997)과 신원섭(1998)은 월악산 국립공원의 관리개선을 위하여 공원시설과 자원에 대한 평가를 IPA를 이용하여 실시하였다. 조운주 등(2001)은 내장산 국립공원의 탐방안내소가 긍정적인 이용경험을 유발하는가를 파악하기 위하여 안내소의 다양한 시설속성에 대하여 중요도와 성취도를 분석하였다. 이주희 등(2001)은 설악산 국립공원을 대상으로 공원시설물에 대한 인식을 IPA를 이용하여 파악하고 있으며, 김상오(2005)는 무등산 도립공원안의 등산로 상태에 대한 구간별 중요도-성취도 분석을 통하여 등산로 관리전략을 제시하고 있다. 또한 김철원 등(2007)은 국유휴양림의 시설과 서비스, 안내 및 홍보체계, 프로그램에 대한 IPA를 토대로 국유휴양림의 활성화 방안을 제안한 바 있다.

3. 산림휴양지역의 이용만족

산림휴양지역의 이용만족에 영향을 주는 요인은 자원, 시설, 분위기, 활동 등인데, 이 중에서 자원이 이용만족도에 가장 큰 영향력이 있는 것으로 나타난다(Juvenville, 1976; 장병문과 배민기, 2002a). 이렇듯 자원이 중요한 이유는 국립공원이나 자연휴양림과 같은 산림지역은 자원 중심형 휴양지역으로 자원경험이 가장 중요한 목적이기 때문이다(Tonge and Moore, 2007).

장병문과 배민기(2002b)에 의하면 자원이 이용만족에 미치는 영향의 정도는 경관이 가장 크고 지형과 계곡, 사회·문화적 자원, 기상·소리·향기의 순으로 분석되었다. 이용만족도에 미치는 경관의 영향력은 다른 연구에서도 밝혀졌는데, 경관은 국립공원을 방문하는 가장 중요한 원인이며(윤길진, 1990), 산악, 계곡, 폭포, 기암절벽 등의 자연경관이 방문만족에 가장 큰 영향이 있다(박찬용, 1995). 서철현 등(2003)에 의하면 자연휴양림의 이용만족에 영향을 주는 자원속성은 산림의 울창함, 물과 계곡, 산림의 아름다움 및 한적한 분위기, 수려한 풍광으로 조사되었으며, 월악산 국립공원의 경우에는 깨끗한 물, 맑은 공기, 아름다운 계곡, 아름다운 산림, 다양한 식물과 수목, 잘 손질된 산림 등이 이용만족에 큰 영향을 주는 것으로 확인된 바 있다(신원섭, 1998). 문화자원의 영향력도 큰 것으로 나타나는데, 계룡산 국립공원의 경우 이용자의 78.2%가 문화자원에 만족하는 것으로 분석되었다(김시중과 김수경, 1999). 임연진 등(2002)의 연구 결과를 보면 5개 국립공원(설악산, 속리산, 지리산, 가야산, 내장산, 토함산)의 이용만족에 공통적으로 영향을 미치는 요인은 분위기(친밀한 분위기, 가족 중심 분위기, 풍부한 휴양정보, 다양한 학습기회, 모험기회, 독특한 분위기)와 역사문화자원(문화유적, 전통사찰, 유명한 관광지, 휴식적 특성)으로 조사되었다.

자원과 더불어 시설과 분위기, 그리고 교통도 이용만족도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 적재적소에 설치되고 관리가 양호한 시설은 이용만족에

긍정적인 영향을 주고, 다양한 종류의 분위기(혼잡, 이용질서, 친밀함과 독특함, 가족중심의 환경, 풍부한 휴양정보, 다양한 학습기회, 모험기회)는 불쾌감이나 만족도에 직접적인 영향을 주는 것으로 확인되었다(장병문과 배민기, 2002a; 임연진 등, 2002). 이외 휴양지역에 대한 풍부한 정보수준과 휴양지역에서의 다양한 휴양활동 수준, 휴양지역까지의 편리한 접근성, 그리고 다양한 탐방서비스의 제공여부와 수준 등도 이용만족에 영향을 주는 요소로 보고되고 있다(이주희와 배민기, 2006).

III. 연구방법

1. 연구대상지 선정 및 설문조사

본 연구는 경주국립공원 8개 지구 중에서 전국적인 인지도가 높고 세계문화유산으로서 경주관광에서 중요한 역할을 하는 토함산과 남산을 대상으로 하였다. 토함산은 대표적인 등산로에서 설문이 실시되었으나 남산지구는 법정 및 비법정 등산로가 다양하기 때문에 법정 등산로 중에서도 관광객의 이용이 가장 활발한 2곳(삼릉지구와 용장지구)에서 설문이 실시되었다. 설문표본은 해당 국립공원 지구의 이용자를 대상으로 무작위로 선정하였다. Crompton and Duray(1985)에 의하면 중요도와 성취도는 각각 이용전과 이용 후에 응답하여야 정확한 측정이 가능하기 때문에 2차에 걸친 설문조사가 진행되었다. 즉, 설문에 대한 사전교육을 받은 조사원이 국립공원 탐방을 시작하는 방문객을 대상으로 먼저 중요도에 대한 설문을 실시하고 탐방이 후에 성취도에 대한 설문에 답해 줄 것을 요청하였는데, 성취도까지 답한 응답자는 모두 420명(토함산 125명, 남산용장 125명, 남산 삼릉 170명)이었다. 이중 오류 설문지 46부를 제외한 374부가 분석에 이용되었으며, SPSS 통계프로그램이 이용되었다.

2. 설문지 및 설문문항의 구성

본 연구의 설문지는 자기기입식 설문지로 국립공원 이용현황 7문항과 중요도-성취도 분석을 위한

속성 18항목으로 구성되었으며, 설문은 모두 폐쇄 형이 이용되었다. 국립공원 이용현황에는 응답자의 인구통계학적 특성(성별, 연령, 직업, 학력, 거주지)과 동반자 현황, 그리고 방문목적이 포함되었다.

중요도-성취도 분석을 위한 이용만족 속성 18항목은 3단계 예비조사를 통해 선별되었다. 예비조사 첫 번째 단계에서는 국립공원 방문만족에 영향을 미치는 다양한 속성에 대한 기존 문헌(박찬용, 1995; 신원섭, 1998; 임연진 등, 2002; 장병문과 배민기, 2002a, 2002b; 서철현 등, 2003; 이주희와 배민기, 2006)을 참조하고 전문가 집단(관광관련 교수 및 대학원생 5명)의 검토를 거쳐서 경주국립공원의 특성에 맞는 속성이 21개가 선정되었다. 두 번째 단계에서는 선정된 21개 속성에 대한 예비조사가 실시되었는데, 예비조사는 토함산(62명), 남산삼릉(57명), 단석산(55명)에서 수행되었다. 예비조사에서는 국립공원 탐방을 시작하는 방문객에게 21개 속성에 대하여 해당 국립공원 탐방 시 중요한 정도를 1점(전혀 그렇지 않다)부터 5점(매우 그렇다)까지의 리커트 척도를 이용하여 표시하도록 요청하였다. 세 번째 단계에서는 회수된 설문지 총 174부 가운데 오류설문지 11부를 제외한 163부에 대한 요인분석과 신뢰도 분석이 실시되었다. 요인분석에는 고유 값 1를 기준으로 베리맥스 회전을 이용한 주성분 분석이 채용되었으며 요인분석 시 두 개 이상의 요인에 유사하게 적재하거나 적재 값이 0.3이하인 문항과 신뢰도 분석 시 제거할 때 알파 값이 상승하는 속성은 제외되고 최종적으로 18개 속성이 본 조사를 위한 설문문항으로 선정되었다.

18개 속성에 대한 중요도는 해당 국립공원 탐방 시 중요한 정도를 1점(전혀 그렇지 않다)부터 5점(매우 그렇다)까지의 리커트 척도를 이용하여 표시하도록 요청하였다. 18개 속성에 대한 성취도는 국립공원과 같은 자원위주의 지역에서는 자원에 대한 경험을 평가하는 것이 바람직하다는 주장에 근거하여(Ryan and Cessford, 2003; Tonge and Moore, 2007), 방문후의 만족도를 1점(전혀 그렇지 않다)부터 5점(매우 그렇다)까지의 리커트 척도를 이용하여 표시하도록 하였다.

IV. 분석결과

1. 응답자 특성, 방문목적, 동반자 현황

표 1의 응답자 특성을 보면 응답자의 성별은 토함산에서는 남녀의 비율(남자 47.2%, 여자 52.8%)이 비슷하나, 남산 용장(남자 63.7%, 여자 36.3%)과 삼릉(남자 66.7%, 여자 33.3%)에서는 남자의 비율이 다소 높게 나타난다. 연령분포를 보면 모든 설문 지역에서 35-50세가 가장 높게 나타나며(삼릉 52.4%, 용장 69.6%, 토함산 55.2%), 직업은 회사의 비율이 가장 높게 나타났다(삼릉 30.6%, 용장 33%, 토함산 38.3%). 학력을 보면 남산용장에서 고졸이하(48%)가 가장 높게 나타나며 나머지 지구에서는 대졸이상(삼릉 51.1%, 토함산 66.1%)의 비율이 가장 높다. 응답자의 거주지를 보면 모든 지구에서 울산을 비롯한 외부인의 이용이 경주거주민보다 높은 것으로 나타나고 있다(삼릉 74.5%, 용장 70.6%, 토함산 77.8%).

표 2의 방문목적은 보면 토함산에서는 자연경관

표 1. 응답자 특성

		남산용장(%)	토함산(%)	남산삼릉(%)
성별	남	65(63.7)	59(47.2)	98(66.7)
	여	37(36.3)	66(52.8)	49(33.3)
연령	20세 이하	1(1.0)	2(1.6)	22(15.0)
	21-34세	8(7.8)	49(39.2)	39(26.5)
	35-50세	71(69.6)	69(55.2)	77(52.4)
	51-64세	17(16.7)	5(4.0)	9(6.1)
	65세 이상	5(4.9)	-(-)	-(-)
직업	농·수·축산	2(2.0)	2(1.7)	2(1.4)
	회사원	33(33.0)	46(38.3)	44(30.6)
	공무원	10(10.0)	10(8.3)	8(5.6)
	자영업	26(26.0)	15(12.5)	14(9.7)
	전문직	10(9.8)	14(11.7)	14(9.7)
	주부	16(16.0)	26(21.7)	24(16.7)
	학생	3(3.0)	7(5.8)	38(26.4)
학력	국졸이하	2(2.0)	1(0.8)	6(4.3)
	중졸이하	4(4.0)	1(0.8)	12(8.5)
	고졸이하	48(48.0)	40(32.3)	51(36.2)
	대졸이상	46(46.0)	82(66.1)	72(51.1)
거주지	경주	29(29.3)	27(22.1)	37(25.5)
	대구경북	11(11.1)	20(16.4)	25(17.2)
	울산	41(41.4)	57(46.7)	62(42.8)
	부산경남	14(14.1)	12(9.8)	19(13.1)
	수도권	4(4.0)	6(4.9)	2(1.4)

표 2. 방문목적

	남산용장(%)	토함산(%)	남산삼릉(%)
자연경관감상	49(17.9)	77(22.8)	58(15.7)
문화유적감상	35(12.8)	32(9.5)	44(11.9)
사찰방문	4(1.5)	11(3.3)	8(2.2)
기도/불공	2(0.7)	3(0.9)	6(1.6)
자연학습	6(2.2)	6(1.8)	8(2.2)
스트레스해소	23(8.4)	36(10.7)	34(9.2)
등산	58(21.2)	58(17.2)	92(25.0)
휴식	8(2.9)	16(4.8)	18(4.9)
건강/체력단련	55(20.1)	48(14.2)	49(13.2)
약수터이용	-(-)	10(3.0)	1(0.3)
동식물관찰	1(0.3)	-(-)	2(0.5)
가족친목도모	29(10.6)	39(11.6)	42(11.4)
문화학습	4(1.4)	1(0.2)	7(1.9)
합 계	274(100)	337(100)	369(100)

감상(22.8%)이 가장 중요한 방문목적으로 나타난 반면에 남산지역에서는 등산(삼릉 25%, 용장 21.2%)이 중요목적으로 분석되었다. 표 3의 동반자 현황을

표 3. 동반자 현황

	남산삼릉(%)	남산용장(%)	토함산(%)
개인	7(4.8)	4(3.9)	7(5.7)
동료	53(36.6)	37(36.6)	43(35.2)
가족/친지	39(26.9)	46(45.1)	67(54.9)
단체	46(31.7)	15(14.7)	5(4.1)
합 계	145(100)	102(100)	122(100)

표 4. 남산 삼릉지구의 중요도-성취도 분석결과

항 목	중요도(y축)			성취도(x축)			평균차이	t값	p값
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위			
깨끗한 환경	3.90	0.85	5	3.58	0.82	8	0.32	4.336	0.000***
계곡과 물	3.82	0.90	7	3.42	0.84	11	0.4	5.096	0.000***
울창한 산림	3.93	0.93	4	3.64	0.84	5	0.29	4.026	0.000***
바위와 절벽	3.96	0.83	3	3.70	0.88	4	0.26	3.138	0.002**
다양한 야생동식물	3.30	1.13	17	2.94	1.01	17	0.36	3.252	0.001**
문화유적	4.08	0.82	2	3.91	0.87	1	0.17	2.642	0.009**
전통사찰	3.78	0.89	9	3.59	0.87	7	0.19	2.684	0.008**
독특한 분위기	3.69	0.91	12	3.55	0.97	9	0.14	1.908	0.059
아름다운 경관	4.13	0.79	1	3.81	0.89	2	0.32	4.472	0.000***
흥미있는 등산코스	3.84	0.89	6	3.75	0.93	3	0.09	1.174	0.242
시원한 약수	3.43	1.12	16	3.14	0.98	15	0.29	3.388	0.001**
다양한 지형	3.58	0.86	14	3.49	0.93	10	0.09	1.073	0.285
자연학습기회	3.70	0.89	11	3.38	0.97	12	0.32	3.728	0.000***
문화학습기회	3.82	0.87	7	3.60	0.92	6	0.22	2.494	0.014*
다양한 휴양활동	3.60	0.94	13	3.23	0.94	13	0.37	4.126	0.000***
풍부한 휴양정보	3.54	1.02	15	2.99	0.96	16	0.55	5.552	0.000***
다양한 먹거리	2.99	1.06	18	2.61	0.99	18	0.38	3.493	0.001**
편리한 접근성	3.72	1.08	10	3.19	1.21	14	0.53	4.595	0.000***
평 균	3.711			3.417			0.29		

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

보면 삼릉지구에서는 동료등반(36.6%)이 가장 많고 나머지 지구에서는 가족/친지 등반이 높게 나타났다(용장 45.1%, 토함산 54.9%). 또한 단체등반의 비율을 보면 삼릉지구가 다른 지구보다 더 높게 나타나고 있다(삼릉 31.7%, 용장 14.7%, 토함산 4.1%).

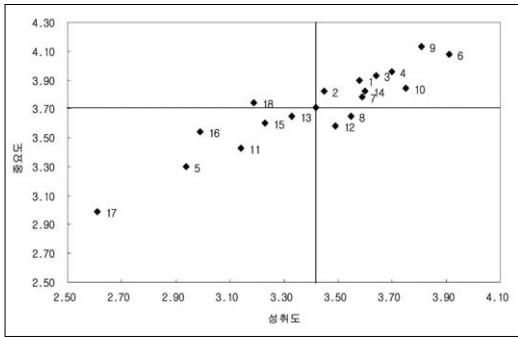
2. 측정척도의 신뢰성 검증

측정척도의 신뢰성을 확보하기 위해서는 신뢰도 분석결과 cronbach 알파계수가 0.6이상이어야 한다(정충영·최이규, 2001). 18개 항목의 중요도에 대한 신뢰도 분석결과를 보면 cronbach 알파계수가 0.919(남산 삼릉), 0.950(남산용장), 0.910(토함산)으로 나타났으며, 성취도에 대한 cronbach 알파계수는 0.896(남산 삼릉), 0.936(남산 용장), 0.906(토함산)으로 나타나고 있다. 따라서 18개 항목은 측정계수로서의 신뢰성이 있는 것으로 판단되었다.

3. 세 지구의 중요도-성취도 분석결과

1) 남산 삼릉지구 이용만족에 대한 중요도-성취도 분석

삼릉지구의 중요도-성취도 차이분석 결과(표 4)



1. 깨끗한 환경 2. 계곡과 물 3. 울창한 산림 4. 바위와 절벽
5. 다양한 야생동식물 6. 문화유적 7. 전통사찰 8. 독특한 분위기 9. 아름다운 경관 10. 흥미있는 등산코스 11. 시원한 약수 12. 다양한 지형 13. 자연학습기회 14. 문화학습기회 15. 다양한 휴양활동 16. 풍부한 휴양정보 17. 다양한 먹거리 18. 편리한 접근성

그림 2. 남산 삼릉지구의 중요도-성취도 매트릭스

를 보면 모든 18개 항목에 대하여 중요도에 비하여 성취도가 낮게 평가된 것을 알 수 있다. 통계적 차이를 알아보기 위해 실시한 t-검증 결과를 보면 독특한 분위기, 흥미 있는 등산코스, 다양한 지형 이외의 15개 항목에서 유의한 차이를 보이고 있다.

그림 2의 매트릭스를 바탕으로 남산 삼릉지역의 구간별 이용항목에 대한 관리방향을 종합하면 지속

적 노력이 필요한 1사분면에는 깨끗한 환경, 계곡과 물, 울창한 산림, 바위와 절벽, 문화유적, 전통사찰, 아름다운 경관, 흥미 있는 등산코스, 문화학습기회가 분포하고 집중적인 관리가 필요한 2사분면에는 편리한 접근성이 분포하고 있다. 저 순위 노력을 의미하는 3사분면에는 다양한 야생동식물, 시원한 약수, 자연 학습기회, 다양한 휴양활동, 풍부한 휴양정보, 다양한 먹거리가 분포하며, 과잉노력 지양의 4사분면에는 독특한 분위기와 다양한 지형이 소속되고 있다.

2) 남산 용장지구 이용만족에 대한 중요도-성취도 분석

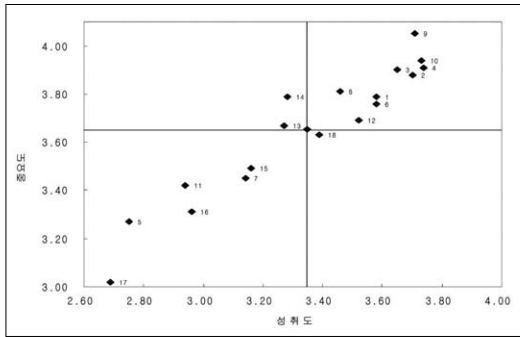
용장지구의 중요도-성취도 차이분석 결과(표 5)를 보면 모든 18개 항목에 대하여 중요도에 비하여 성취도가 낮게 평가되었으며, 확률 0.05를 기준으로 할 때 깨끗한 환경, 계곡과 물, 바위와 절벽, 문화유적, 다양한 지형의 5개 항목을 제외한 나머지 13개 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 발견되고 있다.

그림 3의 매트릭스를 바탕으로 남산 용장지역의 구간별 이용항목에 대한 관리방향을 종합하면 지속

표 5. 남산 용장지구의 중요도 성취도 분석결과

항 목	중요도(y축)			성취도(x축)			평균차이	t값	p값
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위			
깨끗한 환경	3.78	1.11	8	3.58	0.84	6	0.2	1.680	0.096
계곡과 물	3.89	1.17	5	3.70	0.98	4	0.19	1.730	0.087
울창한 산림	3.90	1.06	4	3.65	0.90	5	0.25	2.570	0.012*
바위와 절벽	3.92	1.18	3	3.74	1.06	1	0.18	1.604	0.112
다양한 야생동식물	3.27	1.30	17	2.75	1.09	17	0.52	3.589	0.001**
문화유적	3.76	1.22	9	3.58	1.21	6	0.18	1.784	0.077
전통사찰	3.45	1.21	14	3.14	1.22	14	0.31	2.948	0.004**
독특한 분위기	3.81	1.06	6	3.46	1.07	9	0.35	3.367	0.001**
아름다운 경관	4.05	0.98	1	3.71	0.96	3	0.34	4.051	0.000***
흥미있는 등산코스	3.94	1.14	2	3.73	1.04	2	0.21	2.272	0.025*
시원한 약수	3.42	1.28	15	2.94	1.11	16	0.48	3.677	0.000***
다양한 지형	3.69	1.09	10	3.52	1.02	8	0.17	1.763	0.081
자연학습기회	3.67	1.14	11	3.27	1.15	12	0.4	3.412	0.001**
문화학습기회	3.79	1.16	7	3.32	1.16	11	0.47	4.167	0.000***
다양한 휴양활동	3.49	1.12	13	3.16	1.11	13	0.33	3.133	0.002**
풍부한 휴양정보	3.32	1.17	16	2.96	1.12	15	0.36	3.478	0.001**
다양한 먹거리	3.02	1.10	18	2.69	1.07	18	0.33	2.793	0.006**
편리한 접근성	3.65	1.17	12	3.39	1.22	10	0.26	2.313	0.023*
평 균	3.65			3.34			0.30		

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001



1. 깨끗한 환경 2. 계곡과 물 3. 울창한 산림 4. 바위와 절벽 5. 다양한 야생동식물 6. 문화유적 7. 전통사찰 8. 독특한 분위기 9. 아름다운 경관 10. 흥미 있는 등산코스 11. 시원한 약수 12. 다양한 지형 13. 자연 학습기회 14. 문화 학습 기회 15. 다양한 휴양활동 16. 풍부한 휴양정보 17. 다양한 먹거리 18. 편리한 접근성

그림 3. 남산 용장지구의 중요도-성취도 매트릭스

적 노력이 필요한 1사분면에는 깨끗한 환경, 계곡과 물, 울창한 산림, 바위와 절벽, 문화유적, 독특한 분위기, 아름다운 경관, 흥미 있는 등산코스, 다양한 지형의 9개 항목이 분포하고 집중적인 관리가 필요한 2사분면에는 자연학습기회와 문화학습기회 2개 항목이 분포하고 있다. 저 순위 노력을 의미하는 3

사분면에는 다양한 야생동식물, 전통사찰, 시원한 약수, 다양한 휴가활동, 풍부한 휴양정보, 다양한 먹거리가 분포하며, 과잉노력 지양의 4사분면에는 편리한 접근성이 소속되어 있다.

3) 토함산지구 이용만족에 대한 중요도-성취도 분석

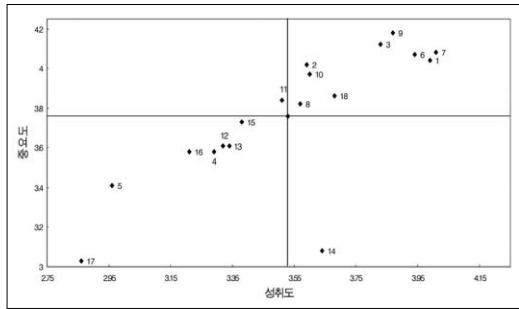
토함산지구의 중요도-성취도 차이분석 결과(표 6)를 보면 모든 18개 항목에 대하여 중요도에 비하여 성취도가 낮게 평가되었으며, 깨끗한 환경, 문화유적, 전통사찰, 다양한 먹거리, 편리한 접근성 등의 5개 항목을 제외한 13개 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 발견되고 있다.

그림 4의 매트릭스를 바탕으로 토함산지역의 구 간별 이용항목에 대한 관리방향을 종합하면 지속적 노력이 필요한 1사분면에는 깨끗한 환경, 계곡과 물, 울창한 산림, 문화유적, 전통사찰, 독특한 분위기, 아름다운 경관, 흥미 있는 등산코스, 편리한 접근성 등의 9개 항목이 분포하고 집중적인 관리가 필요한 2사분면에는 시원한 약수가 분포하고 있다. 저 순위 노력을 의미하는 3사분면에는 바위와 절벽, 다양한 야생동식물, 다양한 지형, 자연 학습기회, 다

표 6. 토함산지구의 중요도 성취도 분석결과

항 목	중요도(y축)			성취도(x축)			평균차이	t값	p값
	평균	표준편차	순위	평균	표준편차	순위			
깨끗한 환경	4.04	0.85	5	3.99	0.72	2	0.05	0.653	0.515
계곡과 물	4.02	0.97	6	3.59	0.89	9	0.43	4.377	0.000***
울창한 산림	4.12	0.79	2	3.83	0.82	5	0.29	4.129	0.000***
바위와 절벽	3.58	1.03	15	3.29	0.94	15	0.29	3.468	0.001**
다양한 야생동식물	3.41	1.12	17	2.96	0.99	17	0.45	3.970	0.000***
문화유적	4.07	0.91	4	3.94	0.83	3	0.13	1.500	0.136
전통사찰	4.08	0.86	3	4.01	0.87	1	0.07	0.917	0.361
독특한 분위기	3.82	0.88	10	3.57	0.90	10	0.25	2.806	0.006**
아름다운 경관	4.18	0.76	1	3.87	0.80	4	0.31	4.127	0.000***
흥미있는 등산코스	3.97	0.78	7	3.60	0.84	8	0.37	4.265	0.000***
시원한 약수	3.84	0.94	9	3.51	1.03	11	0.33	3.303	0.000***
다양한 지형	3.61	0.95	14	3.32	0.93	14	0.29	3.473	0.001**
자연학습기회	3.62	1.00	13	3.34	0.97	13	0.28	3.224	0.002**
문화학습기회	3.80	0.96	11	3.64	0.92	7	0.16	2.047	0.043*
다양한 휴양활동	3.73	0.96	12	3.38	0.91	12	0.35	4.038	0.000***
풍부한 휴양정보	3.58	0.98	15	3.21	0.91	16	0.37	3.867	0.000***
다양한 먹거리	3.03	1.16	18	2.86	1.04	18	0.17	1.598	0.113
편리한 접근성	3.86	0.98	8	3.68	1.09	6	0.18	1.865	0.065
평 균	3.79			3.53			0.26		

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001



1. 깨끗한 환경 2. 계곡과 물 3. 울창한 산림 4. 바위와 절벽
5. 다양한 야생동식물 6. 문화유적 7. 전통사찰 8. 독특한 분위기 9. 아름다운 경관 10. 흥미있는 등산코스 11. 시원한 약수 12. 다양한 지형 13. 자연학습기회 14. 문화학습기회 15. 다양한 휴양활동 16. 풍부한 휴양정보 17. 다양한 먹거리 18. 편리한 접근성

그림 4. 토함산지구의 중요도-성취도 매트릭스

양한 휴가활동, 풍부한 휴양정보, 다양한 먹거리가 분포하며, 과잉노력 지양의 4사분면에는 문화학습 기회가 소속되어 있다.

IV. 결론 및 고찰

중요도-성취도 분석결과를 보면 모든 지구에서 18개 속성에 대한 성취도가 중요도보다 낮게 나타나고 있으며 많은 속성(삼릉 15개, 용장과 토함산 각 13개)에서 통계적으로 유의한 차이점이 발견되었다. 따라서 세 지구의 이용만족을 향상시키기 위한 체계적인 관리계획과 노력이 필요한데, 각 지구 별로 제안될 수 있는 관리방안을 요약하면 다음과 같다.

우선 남산삼릉지구를 보면 첫째, 편리한 접근성의 확보에 가장 우선적인 관리노력이 필요한 것으로 나타난다. 앞에서 언급한 바와 같이 삼릉지구는 단체이용이 다른 지구에 비하여 많고 봄의 야유회 시즌이 되면 단체 관광객의 이용이 집중하기 때문에 노상주차문제가 심각한 상태이다. 이를 개선하기 위해서 2004년 경주에서 주차장을 확보한 바 있으나 아직도 이용인구에 비하면 주차면적이 충분치 않은 실정이다. 따라서 편리한 접근성을 확보하기 위해서는 피크시의 이용인구에 대한 파악이 선

행되어야 하며 주차장으로부터 등산로까지 쾌적한 보행공간을 확보하는 등의 체계적인 계획수립이 필요하다. 둘째, 깨끗한 환경, 계곡과 물, 울창한 산림, 바위와 절벽, 문화유적, 전통사찰, 아름다운 경관, 흥미 있는 등산코스, 문화학습기회 등은 중요도와 만족도가 동시에 높은 속성으로 현재의 만족도를 유지하기 위한 지속적 노력이 필요한 것으로 분석되었다. 셋째, 남산삼릉만의 독특한 분위기와 다양한 지형에 대한 홍보활동이나 마케팅전략이 계획되면 삼릉지역의 매력을 높이고 방문만족을 배가할 수 있을 것이다. 넷째, 다양한 야생동식물, 시원한 약수, 자연학습 기회, 다양한 휴가활동, 풍부한 휴양정보, 다양한 먹거리 등은 저 순위 관리 속성으로 나타나지만 전반적인 평가와 심도 있는 재고를 통해 이용만족에 기여하도록 하여야 한다.

남산용장지구에서는 첫째, 방문 중 자연학습과 문화학습을 유발할 수 있는 다양한 전략의 수립이 가장 시급한 것으로 나타난다. 용장지구에 소재하는 문화자원과 정상에 있는 전통사찰 터에 대한 안내 및 설명판의 설치와 더불어 숲 해설사나 문화 해설사 등의 배치 등이 좋은 방법으로 제안될 수 있다. 둘째, 깨끗한 환경, 계곡과 물, 울창한 산림, 바위와 절벽, 문화유적, 독특한 분위기, 아름다운 경관, 흥미 있는 등산코스, 다양한 지형 등의 속성에 대하여는 현재의 만족도를 유지하기 위한 지속적 관리전략이 수립되어야 한다. 셋째, 편리한 접근성은 중요도에 비하여 성취도가 높은 속성으로 나타났는데, 이는 울산 등의 주변지역과의 접근성이 좋기 때문이다. 따라서 이에 대한 홍보전략이 수립되면 용장지역의 매력을 상승시킬 것으로 판단된다. 넷째, 다양한 야생동식물, 전통사찰, 시원한 약수, 다양한 휴가활동, 풍부한 휴양정보, 다양한 먹거리 등의 저 순위 관리 속성에 대해서는 장기적인 관점에서 관리전략이 수립되어야 한다.

토함산지구에서는 첫째, 시원한 약수에 대한 관리노력이 가장 시급한 것으로 나타났다. 토함산 등산로에 위치한 오동수는 경주뿐만 아니라 주변지역까지 유명한 약수로서 약수터 위생 및 약수수질 관

리를 위한 구체적 계획이 수립되어야 한다. 둘째, 깨끗한 환경, 계곡과 물, 울창한 산림, 문화유적, 전통사찰, 독특한 분위기, 아름다운 경관, 흥미 있는 등산코스, 편리한 접근성 등은 현재의 만족도를 유지하기 위한 지속적 관리노력이 필요하다. 셋째, 문화학습기회의 중요성을 인식시키는 홍보 전략이 마련되면 토함산의 이용만족을 향상시키는데 기여할 것으로 판단된다. 넷째, 바위와 절벽, 다양한 야생동식물, 다양한 지형, 자연 학습기회, 다양한 휴가활동, 풍부한 휴양정보, 다양한 먹거리 등은 저 순위 관리 속성으로 장기적 측면에서 관리계획이 필요하다.

본 연구는 중요도-성취도 분석을 이용하여 외부인의 이용이 가장 활발한 남산 용장과 삼릉지구 그리고 토함산 지구를 대상으로 이용자 만족을 평가하고 바람직한 공원관리계획의 기초자료를 제시하였다. 본 연구는 경주국립공원 8개 중 일부 지구를 대상으로 하였다는 점에서 연구의 한계성이 있으며, 경주국립공원 전체에 대한 종합적인 관리계획을 마련하기 위해서는 이후 연구에서는 나머지 6개 지구에 대한 방문객 조사를 실시하는 것이 필요하다. 이와 더불어 전체 지역이 사적311호이자 세계문화유산으로 지정된 남산지구에 대해서는 문화자원에 대한 철저한 조사가 병행되고 이를 바탕으로 관리계획이 수립되어야 할 것이다.

참고문헌

- 공기열, 2006, IPA기법을 이용한 여가행동 평가, *관광연구* 20(3), 285-303.
- 국립공원관리공단, 2007, 2040 기념 국제 심포지움.
- 김상오, 2005, 등산로 관리 상태에 대한 구간별 중요도-성취도 분석결과와 비교, *한국임학회지*, 94(6), 351-361.
- 김성일, 1991, 중요도-성취도 분석에 의한 공원 경영평가, *한국임학회지*, 80(1), 103-108.
- 김시중, 김수경, 1999, 계룡산 국립공원 방문자의 관광동기와 만족도에 대한 연구, *우송대학교 논문집*, 제4호, 351-370.
- 김철원, 유혜진, 이태숙, 2007, 국유자연휴양림 활성화 방안에 대한 연구-이용객의 중요도-성취도 분석을 중심으로- *관광연구*, 21(4), 101-119.
- 김태운, 1997, 월악산 국립공원의 관리개선방안을 위한 중요도-성취도 분석의 적용. *충북대학교 석사학위논문*
- 박찬용, 1995, 이용자 만족도에 준거한 국립공원 관리의 지표설정에 관한 연구, *한국조경학회지*, 23(1), 39-50.
- 서철현, 송은주, 이상돈, 2003, 자연휴양림 이용객들의 이용 후 평가에 관한 연구: 중요도-성취도 기법을 중심으로, *문화관광연구*, 5(2), 169-188.
- 송현섭, 박민우, 2003, 중요도-성취도 분석을 통한 안면도 휴양림 관리평가, *한국공원휴양학회지*, 5(2), 87-93.
- 신원섭, 1998, 국립공원 관리에 관찰도-영향도 분석 기법 적용. *한국임학회지*, 87(2), 211-219.
- 유기준, 김용근, 2000, 지리산 국립공원 이용객 행태 및 이용·관리에 대한 중요도-성취도 분석, *환경생태학회지*, 13(4), 367-374
- 윤길진, 1990, 국립공원 관광지에 대한 인지와 선호에 대한 연구, *건국대학교 지리학과 박사학위논문*.
- 이주희, 배민기, 2006, 국립공원 관리부문의 세분화와 탐방만족도간의 관계규명: 산악형 국립공원 전체를 대상으로, *관광레저연구*, 18(4), 243-261.
- 이주희, 한상열, 심규원, 2001, 중요도-성취도 분석을 이용한 국립공원 시설물에 관한 연구-설악산 국립공원을 대상으로-, *한국산림휴양학회지* 5(2), 61-68.
- 이창현, 1997, 자연휴양림 이용자의 특성 및 이용행태 분석 II, *한국임학회지*, 86(3), 352-364.
- 임연진, 한상열, 이주희, 2002, 산악형 국립공원의 방문객 만족도 평가, *한국산림휴양학회지*,

- 6(2), 61-67.
- 장병문, 배민기, 2002a, 자연공원의 분위기가 이용자의 만족도에 미치는 영향, *한국조경학회지*, 30(1), 29-43.
- 장병문, 배민기, 2002b, 자연공원의 자원과 이용 만족도간의 관계에 관한 인과모형-국립공원과 도립공원을 중심으로-, *한국조경학회지*, 30(3), 12-24.
- 정충영, 최이규, 2001, SPSSWIN를 이용한 통계분석, *유역경영사*: 서울.
- 조윤주, 안기완, 김상오, 2001, 중요도-성취도 분석에 의한 내장산 국립공원 탐방안내소의 개선 방안, *산림경제연구*, 9(1), 15-27
- 최기중, 박상현, 2001, IPA를 이용한 관광지 평가: 산정호수 사례연구, *호텔경영학 연구*, 10(1), 275-289.
- 환경부, 2001, 전국자연환경조사: 경주·울산지역의 자연환경, 167-181.
- Anderson, E. W., Claes, F., and Lehman, D. R., 1994, Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden, *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Baker, D. A. and Crompton, J. L., 2000, Quality, satisfaction, and behavior intentions, *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Crompton, J. L. and Duray, N. A., 1985, An investigation of the relative efficacy of four alternative approaches to Importance-Performance Analysis, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 13(4), 69-80.
- Csikszentmihalyi, M., 1978, Intrinsic rewards and emergent motivation. In R.M. Lepper and P.Green (eds), *The Hidden Cost of Reward: New Perspectives on the Psychology of Human Motivation*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 123-124.
- Hollenhorst, S. and Gardner, L., 1994, The indicator performance estimate approach to determining acceptance wilderness conditions, *Environmental Management*, 18, 901-906.
- Jubenville, A., 1976, *Outdoor Recreation Planning*. Philadelphia: W.B. Saunders Company.
- Kozak, M., 2001, Repeater's behavior at two distinct destinations, *Annals of Tourism Research*, 28(3), 784-807.
- Manning, R. E., 1986, *Studies in Outdoor Recreation*. Corvallis, OR: Oregon State University.
- Martilla, J. and James, J. C., 1977, Importance-performance analysis, *Journal of Marketing*, January, 77-79.
- Mengak, K. K., Dottavio, R. D., and O'Leary, J. T., 1985, Use of importance-performance analysis to evaluate a visitor center, Paper presented at Southeastern Recreation Research Conference, 28 Feb.-1 Mar 1985, Myrtle Beach, SC.
- O'Leary, J. T., Adams, M. B., and Parker, L. W., 1981, Importance-performance analysis: An aid to problem identification in urban river recreation development, Symposium proceedings of Unified River Basin Management State II, American Water Resources Association, October, Minneapolis, MN.
- Oh, H., 2001, Revisiting importance-performance analysis, *Tourism Management*, 22(6): 617-627.
- Ryan, C. and Cessford, G., 2003, Developing a visitor satisfaction monitoring methodology:

- Quality gaps, crowding and some results, *Current Issues in Tourism*, 6(6), 457-507.
- Tonge, J. and Moore, S. A., 2007, Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A Western Australian case study, *Tourism Management*, 28(3), 768-776.
- Wade, D. J. and Eagles, P., 2003, The use of importance-performance analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: An application to Tanzania's National Parks, *Journal of Ecotourism*, 2(3), 196-212.
- Wallace, S. J., O'Leary, J. T., Dottavio, F. D., and Peine, J., 1985, Evaluation of management in campgrounds, Paper presented at Southeastern Recreation Research Conference, 28 Feb-1 Mar. 1985, Myrtle Beach, SC.

최종원고채택 08. 04. 24