

휴양환경 이용수준에 대한 방문객의 적응에 관한 연구

- 북한산 국립공원 소귀천 탐방로를 대상으로 -

허학영* · 안동만**

*서울대학교 대학원 협동과정 조경학전공 박사과정 · **서울대학교 조경학과 교수

1. 서론

1. 연구 배경 및 목적

휴양환경의 혼잡지각은 휴양환경에서의 사회·심리적 수용력을 측정하기 위해 필요한 도구로 가치를 인정 받아왔으나, 선행연구들은 밀도와 혼잡지각 그리고 방문객 만족도간의 관계를 밝히는데 있어서 기대와는 달리 미약하거나 간접적인 관계를 보여 왔다. 이러한 휴양환경의 이용밀도와 혼잡지각 그리고 방문객 만족의 미약하거나 간접적인 관계에 대한 설명으로 연구자의 반응은 ①휴양환경 밀도보다는 심리·환경적 변인의 중요성 강조, ②방문객 스스로 경험수준을 재조정하거나 재 개념화하여 상황에 적응하려한다는 설명이론, ③혼잡지각 측정도구의 정확성에 대한 의문 및 대안적인 측정도구 제안으로 크게 3가지로 구분할 수 있다 (이훈, 2000).

현재 휴양환경 관리에 관한 연구는 혼잡규범 (Crowding Norm) 산정, 이에 영향을 미치는 개인특성 (동기, 기대, 선호, 경험수준), 타인의 특성(집단의 유형과 규모, 행동 등), 상황변수(대상지 내의 위치, 주변 환경)들과 연계된 연구들이 수행되고 있으나, 방문객 스스로 경험수준을 재조정하거나 재 개념화하여 상황에 적응하려한다는 설명이론에 대한 타당성 검증과 이를 휴양환경관리에 활용하고자 하는 연구는 미흡한 실정이다.

따라서, 본 연구의 목적은 휴양환경의 이용수준과 방문객 만족에 관한 이론적 고찰과 사례조사를 통해 휴양환경 이용수준에 대한 방문객의 적응과 대응행동의 관련성을 파악하고 이의 활용성을 검토하고자 한다.

2. 연구 범위 및 방법

1) 연구 범위

연구의 내용적 범위는 휴양환경 이용수준과 혼잡지각이나 만족도의 미약한 관계를 설명하는 이론들의 고찰을 통해 휴양환경의 이용수준에 대한 방문객의 적응과 대응행동의 관계에 대한 개념을 파악하여 가설을 설정하고, 사례조사를 통해 휴양환경의 이용수준에 대한 방문객의 적응과 대응행동의 관계에 대한 가설을 검증하고자 한다.

사례조사 대상지는 단위면적당 가장 많은 탐방객이 찾는 국립공원으로 기네스북에 기록되어 있으며, 이 같은 과도한 탐방압력으로 자연생태계가 점차 훼손되고 (국립공원관리공단, 2000) 있는 북한산 국립공원의 소귀천 탐방로를 대상으로 하였다.

2) 연구 방법

휴양환경의 이용수준과 방문 경험에 관한 기존 문헌 고찰을 통해 휴양밀도와 방문객 적응에 관한 가설을 설정하고, 사례조사를 통해 가설의 타당성과 이의 활용성을 검토하고자 한다.

사례조사 방법은 현장조사와 설문조사를 병행하였으며, 설문지 구성은 탐방로 방문동기, 방문횟수, 만족도, 재방문의사, 선호규범등으로 이루어졌으며, 만족도와 재방문의사는 10점 척도를 이용하였다.

사례조사는 2회에 걸쳐 이뤄졌으며, 1차 조사는 휴양환경 이용수준에 대한 선호규범은 탐방로의 단위구간 (50m)의 선호하는 밀도를 설문을 통해 조사하였으며, 현재이용밀도는 설문조사 시 단위구간(50m)의 이용밀도를 계측하였다. 2차 조사는 휴양환경 이용수준에 대한 선호규범과 현재밀도는 이용자가 경험한 전 구간에 대해서 설문조사를 통해 조사하였으며, 경험한 단위구간을 추가로 조사하였다.

II. 휴양환경 이용수준과 방문객의 적응에 관한 이론적 고찰

1. 휴양환경 이용수준과 방문객 대응행동

휴양환경 이용수준과 방문객만족도의 직접적 관련성 설명이 어려운 이유에 대한 것으로는 ① Rationalization, ② Product Shift, ③ Self-Selection, ④ Displacement 등이 있다(Heberlein and Shelby :1977,1986).

휴양환경 이용수준에 대한 방문객 적응(adjustment)과 대응행동(coping behavior)은 휴양환경의 이용수준을 방문객이 원하는 정도로 유지하기 위한 목적이 있으며, 이것은 특히 야생지역(wildland areas)의 관리에 유용한 개념이다(Hammitt, 1991).

1) Rationalization

부조화와 스트레스를 줄이려는 방향으로 사고를 재조정한다는 Festinger(1957)의 이론을 도입하여, 대부분의 휴양객들이 내적 갈등을 줄이기 위해 실제 휴양환경에 관계없이 그들의 휴양경험을 높게 평가한다는 것이다. 이는 휴양경험의 긍정적인 면에 초점을 두어 부정적인 것을 합리화시킨다는 것으로 이용자가 초기 자신이 기대했던 휴양경험의 수준에 맞도록 적절하게 자신의 만족도를 유지하려는 심리적 경향을 말한다.

대부분의 방문자는 비교적 많은 시간과 비용을 들여 휴양지에 방문하기 때문에 자신을 불만족한 심리상태로 만들지 않기 위해 스스로 노력하는 경향이 있다(Kuentzel and Heberlein, 1992).

2) Product Shift

휴양환경 이용밀도가 낮은 경우에서 이용밀도가 높아질 경우 방문객들은 걱정밀도 수준에 대한 자신의 규범적 정의를 조정한다. 이것은 레크레이션 경험에 대한 자신의 정의를 변화시킴으로서 과도한 조우로 인한 만족도 저하를 극복한다는 것이다.

3) Self-Selection

레크레이션 활동은 개인의 자율선택에 의해 이뤄지기 때문에, 이러한 자신의 선택에 따른 휴양경험에 대해서 이용수준에 관계없이 만족도가 높게 나타난다.

4) Displacement

방문객의 장소를 떠나는 행동 등을 통해 이용수준이 조절되어서 전체적인 만족도에 영향을 주지 않는다는 것으로, 즉 밀도가 높아져서 만족도가 떨어지면 이동이 일어나 밀도가 다시 낮아져 만족도가 다시 높아지는 과정을 거치면서 전체적인 만족도를 유지한다. 이것은 불만족한 사람은 다른 저밀 지역을 찾고, 이 지역은 고밀에 대해 덜 민감한 사람으로 대체된다는 것이다.

2. 혼잡에 대한 계층적 반응 모델

Kuentzel and Heberlein(1992)은 휴양환경의 이용증가로 인한 혼잡지각의 차이에 따라 반응이 다르게 나타난다는 계층적 반응모델(Perceived Crowding hierarchical Coping Model)을 제시하였다. 이것은 이용증가에 따른 혼잡지각에 대한 반응을 태도(attitudes)와 행동(behavior)으로 구분하고, 혼잡지각이 높을수록 cognitive coping에서 동일장소내의 displacement, leave로 반응이 나타난다고 가정하고 있으나, 이 가설의 타당성 검증에는 실패했다.

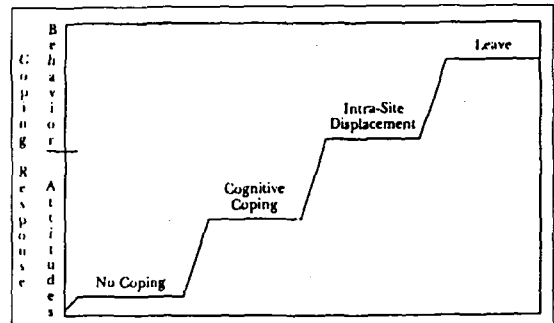


그림 1. Perceived Crowding hierarchical Coping Model(Kuentzel and Heberlein, 1992)

3. 휴양환경 이용수준과 방문객 적응에 대한 가설 설정

휴양환경 이용수준과 만족도의 관계를 밝히는 것은 레크레이션 분야에서 여전히 중요한 연구과제이나(Stankey and Schreyer, 1985), 기존의 연구에서 이용한 단순한 이용밀도나 "인지된 혼잡에 따른 방문객의 계층적 반응 모델"은 검증하는데 실패하였다.

본 연구에서는 휴양환경의 이용수준에 대한 방문객

의 적응과 대응행동에 대한 개념을 방문객 선호규범과 현재경험밀도의 차이(규범간섭: norm interference)를 이용하여 설명하고자 하였다 (그림 2 참조).

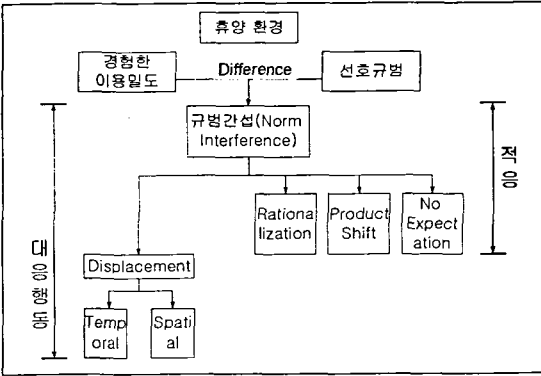


그림 2. 휴양환경 이용수준에 대한 방문객 적응과 대응행동

1) 가설 1: Rationalization

실제상황과는 관계없이 응답자는 자신의 내적 갈등을 줄이기 위해 자신의 레크레이션 경험을 높이 평가할 것이다.

· 가설 1 : 휴양환경의 이용밀도는 방문 만족도와 상관관계 없을 것이다.

2) 가설 2: Product Shift

이용밀도의 증가는 레크레이션 경험의 변화를 야기시키며, 그 결과로 적정수준에 대한 규범적 정의를 변경하게 된다.

· 가설 2 : 선호규범(Preference Norm)은 현재 이용밀도에 따라 영향을 받을 것이다(양의 상관관계가 있을 것이다).

3) 가설 3: Self-Selection(No expectation)

레크레이션 활동은 개인의 자율선택으로 인해 이뤄지므로 방문객의 만족도가 이용수준에 관계없이 전반적으로 높을 것이다.

· 가설 3 : 방문객의 만족도는 전체적으로 높을 것이다.

4) 가설 4: Displacement

불만족한 사람은 다른 저밀 지역을 찾고, 이 지역은 고밀에 대해 덜 민감한 사람으로 대체된다.

· 가설 4 : 선호규범과 현재 이용밀도와의 차이(규

범간섭)는 재방문 의사에 영향을 미칠 것이다.

III. 사례조사 결과

설문시기는 2001년 5월 19일(토)과 20일(일)에 1차 조사(총 86부)를 실시하였으며, 6월 10일(일)에 2차 조사(총 71부)를 실시하였다.

1차조사는 단위구간(50m) 이용수준을 이용하였으며, 2차조사는 전체구간 이용수준을 이용하였다.

표 1. 설문 방법

	1차 조사	2차 조사
이용수준에 대한 선호규범	· 탐방로 50m 구간의 선호하는 이용밀도(설문)	· 이용자가 경험한 전 구간의 선호하는 이용밀도(설문)
현재 경험한 이용밀도	· 설문조사시 탐방로 50m 구간의 순간 이용밀도(현장 관측)	· 이용자가 경험한 전 구간의 현재 이용밀도(설문)
조사 지점	· 탐방로 중간 휴식공간	· 탐방로 입구부분
조사 대상자	· 등산·하산 이용자 모두 조사	· 하산하는 이용자 조사
비 고	· 현재이용밀도 조사가 용이하지만, 전체이용밀도를 대신 하지 못함.	· 경험한 등산로구간을 추가조사 · 현재 이용밀도에 대한 Counting 부타

1. 휴양환경 이용수준과 방문객 적응에 대한 가설검증

1) 가설 1: Rationalization

가설 1을 검증하기 위하여 현재밀도와 전체만족도, 재방문의사와의 상관관계를 분석한 결과 통계적으로 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

표 2. 전체 만족도와 재방문의사의 상관관계

		구분	전체만족도	재방문 의사
현재밀도	1차 조사	상관계수 (확률*)	-0.037 (.735)	-0.024 (.826)
	2차조사	상관계수 (확률*)	-0.019 (.876)	-0.060 (.620)

* : 양측검정

1차, 2차 조사에서 모두 현재밀도는 전체만족도, 재방문의사와 상관관계가 없는 것으로 나타났기 때문에 가설 1은 채택되었다.

2) 가설 2: Product Shift

가설 2의 검증을 위해 현재 이용밀도와 선호규범간의 상관관계를 분석한 결과, 1차 조사에서는 유의수준 0.05에서 상관계수가 0.256으로 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 1차조사는 통계적으로 유의미한 상관관계가 있으나, 상관계수가 0.256으로 상관관계가 매우 약하기 때문에 가설 2를 채택하는 것은 무리가 따르는 것으로 판단된다.

표 3. 현재 이용밀도와 선호규범과의 상관관계

구분	선호규범	
	1차 조사	2차 조사
상관계수 (확률*)	.256 (.017)	.706 (.000)

*: 양측검정

2차 조사는 유의수준 0.01에서 상관계수가 0.706으로 단위구간을 이용했을 경우와는 상이하게 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났기 때문에 가설 2는 채택되었다.

1차 조사 결과는 약한 상관관계가 있는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났고, 2차 조사결과는 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났기 때문에 가설 2는 채택되었다.

1차 조사결과와는 상이하게 2차 조사결과에서 강한 상관관계가 있는 것으로 나타난 것은, 짧은 거리(50m)에서는 현재밀도라는 비교기준 없이 자신의 선호규범을 나타내지만, 먼 거리(전체구간)에서는 현재상태를 비교척도로 이용하는 것으로 판단된다.

3) 가설 3: Self-Selection(No expectation)

가설 3을 검증하기 위해 만족도와 재방문의사의 평균값을 조사한 결과 6~7점대(10점척도)를 유지하는 것으로 나타났다. 만족도와 재방문의사가 아주 높게 나타난 것은 아니지만, 중간 이상이기 때문에 방문객 만족도가 전체적으로 높을 것이라는 가설 3은 채택되었다.

표 4. 전체 만족도와 재방문의사의 평균값

구분	전체만족도	재방문 의사
1차 조사	6.97	6.72
2차 조사	7.66	6.01

4) 가설 4: Displacement

가설 4를 검증하기 위하여 규범간섭과 재방문의사의 상관관계 분석 결과, 1차조사 2차조사 모두 통계적으로

유의미한 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 따라서, 가설 4는 기각되었다.

표 5. 규범간섭과 재방문의사의 상관관계

구분	상관계수 (확률*)	재방문 의사	
		1차 조사	2차 조사
규범간섭		-.135 (.214)	.034 (.779)

*: 양측검정

2. 휴양환경 이용수준에 대한 방문객 적응정도

휴양밀도에 대한 선호규범과 현재상태와의 차이를 규범간섭(Norm Interference)으로 정의하고, 규범간섭과 재방문 의사(Willingness to Revisit)와의 관계식을 통해 방문객의 과밀에 대한 적응정도 파악하고자 하였으나, 규범간섭과 재방문의사가 통계적으로 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나타났기 때문에 관계식은 무의미하다고 할 수 있으며, 재방문 의사에 규범간섭이 주는 영향은 거의 없다고 할 수 있겠다.

IV. 결론

본 연구의 결과는 첫째, 방문객은 휴양환경에서 발생하는 규범간섭(선호규범과 경험한 밀도의 차이)을 Rationalization과 Product Shift를 통해 심리적으로 적응하는 경향이 있는 것으로 나타났으며(가설1 채택, 가설2 채택), 둘째 휴양환경 과밀이용에 대한 방문객의 적응정도를 파악하기 위한 도구로서 규범간섭과 재방문 의사와의 관계를 이용하는 것은 무의미한 것으로 나타났다(가설4 기각).

휴양환경에서 발생하는 규범간섭이 방문객의 재방문 의사에 영향을 미칠 것으로 판단하였으나 규범간섭 정도는 재방문의사에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만, 이러한 결과만으로 휴양환경 이용수준이 방문객의 재방문의사나 만족도에 미치는 영향을 휴양환경 관리에 있어 중요한 고려요소가 아니다 라고 말할 수 있는 것은 아니다.

따라서 휴양환경 이용수준이 방문객에게 미치는 영향을 정확히 판단하기 위해서는 휴양환경 이용수준에 따른 방문객 행태관찰이나, 태도 및 반응행동을 복합적으로 조사하는 연구들이 진행되어야 할 것이다.

인용문헌

1. Hall, Troy, Bo Shelby(2000) Temporal and Spatial Displacement: Evidence from A High-Use Reservoir and Alternate Sites. *Journal of Leisure Research*. Vol. 32(4): 435-456.
2. Hammit, William E., M.E. Patterson(1991) Coping Behavior to Avoid Visitor Encounters: Its Relationship to Wildland Privacy. *Journal of Leisure Research*. Vol. 23(3): 225-237.
3. Heberlein, T.A., Bo, Shelby(1977) Carrying capacity, Values, and the Satisfaction Model. *Journal of Leisure Research*. Vol 9: 142-148
4. Kuentzel, W.F., T.A. Heberlein(1992) Cognitive and Behavioral Adaptations To Perceived Crowding: A Panel Study of Coping and Displacement. *Journal of Leisure Research*. Vol. 24(4): 377~393.
5. Manning, Robert E., W.A. Valliere, B. Wang(1999a) Crowding Norms: Alternative Measurement Approaches. *Leisure Sciences*. Vol. 21: 97-115.
6. Manning, Robert E.(1999b) *Studies in Outdoor Recreation: Search and Research for Satisfaction*. Oregon State University Press: 80-152.
7. Robertson, Robert A., J.A. Regula(1994) Recreational Displacement and Overall Satisfaction: A Study of Central Iowa's Licensed Boaters. *Journal of Leisure Research*. Vol. 26(2): 174-181.
8. Shelby, Bo, T.A. Heberlein(1986) *Carrying Capacity in Recreation Setting*. Oregon State University Press.
9. Shelby, Bo, J.J. Vake(1991) Using Normative Data to Develop Evaluative Standards for Resource Management: A Comment on Three Recent Papers. *Journal of Leisure Research*. Vol. 23(2): 173-187.
10. 김남조, 정철, 박상현, 김진선(2000) 사회적 수용력의 혼잡기대, 혼잡지각, 만족의 관계에 관한 연구. *관광학연구*. Vol. 24(1): 243-257.
11. 이 혼(2000) 혼잡지각 측정도구 비교검증 - 만족도 및 설명변인의 관계를 중심으로 - *관광학연구*. Vol. 24(2): 93-115.
12. <http://www.npa.or.kr/pukan/npa/intro.htm>