

논문접수일 : 2012.06.20

심사일 : 2012.07.05

게재확정일 : 2012.07.05

## 서울성곽 길 관리를 위한 중요도·만족도 분석

- 북악산 길을 중심으로 -

Important-Satisfaction Analysis as a Management Strategy of the Seoul Castle Path

- Mainly with Bukak Mountain Path -

**주저자 : 서주환**

경희대학교 예술·디자인대학 환경조경디자인학과 교수

**Suh joo-hwan**

Professor, Dept. of Landscape Architecture, College of Art & Design, Kyung Hee University

**공동저자 : 임교아**

경희대학교 일반대학원 환경조경학과 석사과정

**Lim kyo-a**

Graduate, Dept. of Landscape Architecture, Graduate School, Kyung Hee University

**교신저자 : 여화선**

경희대학교 예술·디자인대학 부교수

**Yeo hwa-sun**

Associate professor, Dept. of College of Art & Design, Kyung Hee University

## 1. 서 론

## 2. 연구방법

- 2.1. 대상지 조사
- 2.2. 설문 조사
- 2.3. 자료 분석

## 3. 결과 및 고찰

- 3.1. 방문객의 특성
- 3.2. 신뢰성 및 타당성 검증
- 3.3. 중요도·만족도 비교·분석

## 4. 결론 및 제언

### 참고문헌

### 논문요약

전국적으로 걷는 길에 대한 관심이 높아지면서 중앙부처 및 지방자치단체에서는 '걷고 싶은 길'을 지정하거나 조성하고 있다. 서울성곽은 역사적·경관적으로 매우 큰 의미가 있는 곳이지만 방문객의 수가 점차 증가하면서 성곽 길의 훼손은 불가피해지고 있다. 이러한 이유에서 본 연구는 서울성곽 길 중 북악산 길을 대상으로 중요도·만족도 분석을 통해 차후 관리 전략 수립 시 반영될 수 있는 인자를 도출하고자 한다. 이러한 연구결과를 통하여 북악산 길에서 방문객들이 중요시 여기는 인자와 만족하는 인자 간의 차이를 파악하고, 상호관계를 증진시킬 수 있는 차별화된 관리전략 수립을 위한 기초자료로 제시하고자 한다.

본 연구는 문헌연구, 현황조사, 설문조사와 통계분석, 자료 분석으로 조사와 분석이 이루어졌다.

연구 결과, 17개의 항목에서 중요도와 만족도 간의 유의미한 차이를 보여 그에 따른 관리전략이 필요한 것으로 나타났으며 특히 안내판, 보행로의 형태·재료, 휴게시설은 중요도는 높으나 만족도는 낮은 항목으로 집중적으로 관리가 필요한 항목임을 알 수 있었다.

인간의 이용이 제한된 지역에서 관리전략을 수립하는 데 있어 중요도·만족도 분석은 매우 전략적이고, 유용한 정보를 제공해줄 수 있다. 따라서 본 연구는 관리우선순위를 통해 관리의 필요성과 연관된 지침을 세우는데 기초자료로 제공될 수 있을 것으로 기대된다.

### 주제어

중요도·만족도 분석, 서울성곽 길, 북악산 길

### Abstract

As the nation-wide interest in walking path has increased, the central and local governments are creating or designating 'walkable paths'. Although Seoul castle is historically and aesthetically significant, paths inside the castle are deteriorated by increasing number of visitors. For this reason, this study aims to draw factors which can be reflected in future maintenance strategy by analyzing significance and satisfaction of paths at Bukak Mountain, among other Seoul castle paths. Based on such results, we intend to figure out differences between factors what visitors think significant and factors what they think satisfactory. In addition this will be suggested as a fundamental data in order to establish differentiated maintenance strategy that would promote inter-relation.

This study consists of research and analysis including publication, current situation, survey, statistic and data analysis.

As a result, 17 categories showed meaningful difference between significance and satisfaction, implying the necessity of corresponding maintenance strategy. Especially, signpost and path were high in significance but low in satisfaction, suggesting necessary maintenance.

In order to set a maintenance strategy in human-restricted area, significance and satisfaction analysis is extremely strategic and provide useful information. Therefore, this study can be utilized as a fundamental data that helps to build related policies with maintenance priorities.

### Keyword

Important-Satisfaction Analysis, Seoul Castle Path, Bukak Mountain Path

## 1. 서론

2007년 9월 제주 올레길이 개장되면서 선풍적인 인기몰이를 하게 되었고, 전국적으로 ‘걷는 길’이 새로운 여행의 경향으로 여겨지면서 관심도 증대하였다. 이에 따라 문화관광부, 국토해양부, 산림청 등 중앙부처는 물론 각 지방자치단체들이 다양한 주제의 ‘걷고 싶은 길’을 지정하거나 조성하고 있다.

서울성곽은 조선 태조 4년(1395) 도성축조 계획에 따라 축조하기 시작하였고 북악산, 낙산, 남산, 인왕산을 잇는 총 길이 약 18.2km로 이듬해인 1396년에 성곽의 대부분을 완공하였고 4대문 4소문을 준공하였으며 세종 4년에 완공하였다. 근대에 성곽의 일부가 헐렸고 일제 강점기에는 근대 도시로의 발전을 방해한다고 하여 성문과 성벽을 무너뜨렸다. 광복 후 1963년에 인왕산 방면과 북악산의 돌로 된 성벽을 보수하였고 그 이후에도 지속적인 보수와 개축을 하여 현재 대부분의 성곽이 옛 모습을 찾아가고 있다. 그 결과 현재 서울성곽은 북악산, 인왕산, 낙산, 남산의 4개의 길로 정비되어있고 시민들이 이용할 수 있도록 산책로 및 등산로가 조성되어있으며 도심지에서 자연 경관을 볼 수 있도록 정비되어있다. 이와 같이 서울성곽은 역사적으로도 매우 큰 의미를 지니고 있는 문화재이며 도심 속에서 자연 경관을 감상할 수 있는 중요한 사적이다. 하지만 일반인들의 ‘길’에 대한 관심이 높아지고 성곽길이 서울추천코스로 지정되면서 방문객이 증가하고 40년 간 자연 그대로 보존되어오던 성곽 길의 훼손은 불가피해지고 있다. 이처럼 성곽 길과 같은 휴양·관광지는 노선 개발의 확대에 따라 개발의 위협에 노출되어 있고, 자연자원에 대한 인간의 수요가 더욱 더 증가되면서 휴양이나 관광을 위한 기회제공과 더불어 자연자원의 보전이라는 두 가지의 이슈가 상충되고 있다. 하지만 관리우선순위 도출 시 대부분 자연자원의 중요도를 높이 평가하여 제한된 인력과 시간 내에서 관리전략을 세우다 보니 방문객의 만족도 측면에 대한 관리전략보다는 자연자원의 복원, 복구 위주로 계획되어진다. 따라서 인간의 이용과 자연자원의 제한이 필요한 지역에서는 관리전략 수립 시 중요도와 만족도를 고려한 관리전략수립이 필요함을 알 수 있다.

1970년대 후반 Martila and James(1977)는 마케팅 전략을 표현하기 위해 분석의 틀로서 중요도·만족도 분석을 실시하여 그 모태를 이루어 건강서비스분야(이종희, 2003), 교육 분야(이현주 등, 2008), 서비스분야(박정수 등, 2007), 관광분야(서주환 등, 2004) 등 여러 분야에서 사용되어오고 있다. 하지만 조정분야의

경우 환경과 인간을 모두 다루고 있어 관리자원의 중요도와 만족도에 따라 입지나 시설이 결정됨에도 불구하고 그 접근은 미미하다 할 수 있다. 따라서 본 논문에서는 둘레길과 같은 제한된 지역에서 방문객들에게 매력적인 장소로 인식되어지는 서울성곽 길 중 북악산 길을 대상으로 휴양이나 관광의 기회 제공 뿐 아니라 자연자원을 보전해야하는 두 가지 중요한 가치의 상대적 차이를 통해 차후 관리전략 수립 시 반영될 수 있는 인자를 도출하고자 한다. 이러한 연구 결과를 통하여 북악산 길에서 방문객들이 중요시 여기는 인자와 만족하는 인자 간의 차이를 파악하고, 상호관계를 증진시킬 수 있는 차별화된 관리전략 수립을 위한 기초자료로 제시하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다. 이를 통해 둘레길과 같은 ‘길’의 자연보전이나 복원, 이용에 관한 전략수립 시 주요 관리요소들의 중요도와 인간의 만족도를 결부시킨 통합계획으로의 접근이 이루어질 수 있을 것으로 기대한다.

## 2. 연구방법

연구의 방법은 첫째, 서울성곽 북악산 길의 대상지 조사를 위해 문헌조사를 실시하고 둘째, 서울성곽 중 연구의 공간적 범위를 한정하기 위하여 2012년 3월 17, 18일 이틀에 걸쳐 전 구간의 예비조사를 하였고, 2012년 4월 28, 29일, 5월 5일, 6일 나흘에 걸쳐 현지조사와 설문조사를 실시하였다. 현지 조사는 서울성곽 북악산 길의 기점 창의문에서 종점 혜화문까지 걸으며 사진 촬영과 기록 작성, 방문객과의 질의응답의 방식으로 시행되었다. 셋째, 서울성곽 북악산 길의 방문객들을 대상으로 중요도·만족도에 대한 설문조사를 실시했다. 넷째, 회수된 설문지는 Microsoft Office Excel 2010과 SPSS 20.0 for windows 통계 프로그램을 이용하여 분석한다. 다섯째, 중요도·만족도 분석표에 해당되는 관리요소들을 표시하여 그에 대한 제언을 한다. 조사·분석의 방법은 아래의 [표 1]과 같다.

조사·분석의 개요		
조사	문헌조사	대상지·선행연구 조사
	현황조사	사진촬영, 기록, 질의응답
	설문조사	설문지 조사
분석	통계분석	기술통계분석, 빈도분석, 신뢰성 및 타당성 검증, 대응표본 t-검증
	자료분석	중요도·만족도 분석표 분석

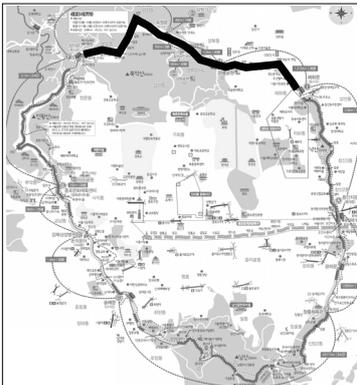
[표 1] 조사·분석의 개요

## 2.1. 대상지 조사

서울 성곽은 북악산, 인왕산, 낙산, 남산에 총 4개의 길로 구성되어있다. 본 연구는 2012년 5월 27일까지 복원공사 중인 인왕산과 성곽의 구간이 부분적으로 끊겨있는 낙산, 남산을 제외하고 성곽의 모습이 가장 온전하게 남아있으며 이용객들의 방문이 가장 활발한 북악산 길을 연구의 대상지로 선정하였다.

북악산은 높이 342m, 기반암은 화강암으로, 인왕산·낙산·남산 등과 더불어 서울 분지를 둘러싸고 있는 산이다. 이들 산지 능선을 연결한 서울의 성곽은 이 산을 기점으로 축조되었다. 산 능선에는 옛 성벽이 원형대로 비교적 잘 보존되어 있고, 서쪽 산기슭과 인왕산과의 사이의 안부에는 서울 4소문의 하나인 창의문이 남아있다. 북악산은 노송이 울창한 경승지를 이루고 그 남쪽 기슭에 청와대가 있다. 창의문에서부터 정릉입구에 이르는 북악스카이웨이가 북악산 주봉 북쪽 사면을 끼고 돌면서 북동쪽으로 이어지는 능선을 따라 달리고, 남동쪽 산기슭에는 삼청 공원이 있다. 1968년 1·21 사태 이후 근 40년 동안 일반인 출입이 전면 통제된 북악산 일원 중 2007년 4월 1일 서울성곽 북문인 숙정문 일대를 일부 개방한 데 이어 식목일인 5월 10시를 기해 일반에 전면 개방했다. 개방 범위는 창의문에서 백악마루, 숙정문을 거쳐 와룡 공원에 이르는 북악산 서울 성곽 전 구간(4.3km)이다.

북악산 서울 성곽 구간은 서울 과학고등학교 후문 산책로에서부터 창의문까지 산책로 및 등산로의 조성으로 성곽을 따라 경관을 조망하기에 장애가 없는 구간이다. 평지가 아닌 산지에 위치하고 통제되었기 때문에 다른 구간에 비하여 성곽이 많이 훼손되지 않았으며, 산지에 성곽이 위치하여 경관 조망 시에 건물 및 시설물에 의하여 장애 받지 않으며, 산책로 및 등산로의 조성으로 시민들이 자유롭게 경관을 조망할 수 있는 장소이다. 본 연구의 대상지인 서울성곽 북악산 길은 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 서울성곽 북악산 길

## 2.2. 설문 조사

설문조사 기간은 2012년 4월 28일부터 5월 6일까지 이용객들이 많은 주말에 실시되었으며, 서울성곽 북악산 길 이용객을 대상으로 실시되었다.

설문조사 대상자는 본 설문지를 충분히 이해할 수 있을 것이라 판단되는 청소년 18세 이상의 응답자를 선택하는 편의표본추출방식에 의해 선정하였고, 설문 작성은 직접기입 방식을 사용하였다. 총 120부 중 110부의 설문지가 회수되었지만 응답이 불성실한 7부를 제외시킨 후 103부를 실증분석 자료로 채택하였다.

심현남(2011), 윤인용(2010), 이승주(2009), 정휘(2008)의 선행연구에서 중요도·만족도 측정 변수들을 종합한 결과, 외부동선, 교통, 연결성 등을 포함하는 '접근성 및 동선', 홍보, 가이드 투어, 안내시설 등을 포함하는 '정보제공 및 전달', 프로그램의 다양성 및 우수성, 자연자원의 우수성 등을 포함하는 '체험성', 청결성, 보행 쾌적성, 노선형태, 경사도 등을 포함하는 '쾌적성', 주차 공간, 매점, 파고라 등을 포함하는 '공간성', 주변경관의 아름다움, 주변소리가 좋음, 야생동물 출현 등을 포함하는 '자연자원 우수성', 혼잡도, 주변 특산물, 인지도 등을 포함하는 '기타'의 7개 요소를 설정하였다. 선행연구에서 종합한 결과는 [표 2]와 같다.

요소	세부항목
접근성 및 동선	외부동선, 데크관찰로, 교통, 연결성
정보제공 및 전달	홍보, 가이드투어, 해설판, 안내시설
체험성	프로그램의 다양성 및 우수성, 자연자원의 우수성
쾌적성	청결성, 보행 쾌적성, 안전성, 노선형태, 경사도
공간성	주차 공간, 매점, 파고라, 기념품 공간, 편의시설, 휴게시설
자연자원 우수성	주변 경관의 아름다움, 주변 소리가 좋음, 낙조, 천문대 관찰, 갈대밭, 조류 출현, 소동물 출현
기타	혼잡도, 낚시, 두번 특산물, 숙박시설, 인지도, 합리적인 비용

[표 2] 설문 항목의 분류

본 논문에서는 이차적으로 서울성곽 북악산 길을 사전 조사하여 실제 조성되어있고, 이용하고 있는 인자들을 추출하였다. 성곽길이라는 공간특수성에 부합되도록 용어부분을 정하였으며 그에 따르는 세부 요소들도 공간의 성격에 맞게 교통 접근성, 연결성, 안내소, 성곽길 안내판, 성곽길 안내지도, 성곽길 가이드 투어, 체험프로그램의 다양성 및 우수성, 자연 감

상, 보행의 쾌적성, 보행로의 안전성, 보행로의 형태·재료, 보행로의 경사도, 청결도, 주차 공간, 편의시설, 휴게시설, 전망대, 경관의 아름다움, 주변 소리가 좋음, 소동물 출현, 심적 안정, 건강 증진, 혼잡도의 24개 요소로 정하였다. 본 논문에서 사용한 설문지의 세부항목은 [표 3]과 같다. 그리고 이에 대해 방문객들이 느끼는 주요 관리요소에 대한 중요도와 만족도에 대해 5점 리커드 척도를 이용하여 분석하였다.

표본의 기술통계량을 분석하기 위해 방문객 일반적인 사항으로 성별, 연령, 방문동기, 방문목적, 거주 지역, 동반형태, 방문횟수 등에 관한 조사도 실시하였다. 회수된 설문지는 중요도와 만족도 순위를 도출하고, 기존 서울성곽 북악산 길 자원이나 대상물에 대한 설문조사의 구성타당도를 검증하기 위해 크론바흐알파(Cronbach's Alpha)값을 이용하여 신뢰성 및 타당성을 검증하였다. 분석과정에서는 Microsoft Office Excel 2010과 SPSS 20.0 for windows 통계프로그램을 이용하였다.

측정항목	세부항목
접근성 및 동선	교통 접근성
	주변녹지 및 보행로와의 연결성
정보제공 및 전달	안내소
	성곽길 안내판
	성곽길 안내지도
	성곽길 가이드 투어
체험성	체험프로그램의 다양성
	체험프로그램의 우수성
쾌적성	자연 감상
	보행의 쾌적성
	보행로의 안전성
	보행로의 형태, 재료
	보행로의 경사도
공간성	청결도
	주차공간
	편의시설(먹을거리)
	휴게시설(벤치,정자)
자연자원 우수성	전망대
	경관의 아름다움
	주변 소리가 좋음
기타	소동물 출현(사슴)
	심적 안정
	건강 증진
	혼잡도

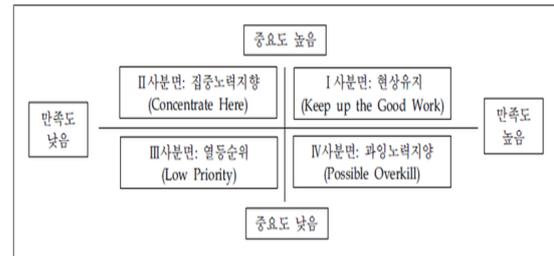
[표 3] 설문항목의 분류

### 2.3. 자료 분석

본 논문에서 이용되는 중요도·만족도 분석(Importance- Satisfaction Analysis)은 하나의 대상물에 대한 중요도, 만족도를 동시에 나타내는 것으로, 중요도 평가는 대상지에 필요한 자원이나 가치의 중요도를 평가하는 것이고, 만족도 평가는 실제 대상물

을 이용하고 난 후 느낀 감정의 정도를 평가하여 중요도와 만족도를 동시에 비교·분석하는 평가기법이다. 이는 본질적으로 고객이 선택한 기여도에 따라 중요도를 분석하여 어떻게 매력적인 틀을 제공해줄 수 있을 것인지와 차후 관리자가 자원 할당 결정 시 적절한 가이드라인을 제공해줄 수 있다.

서울성곽 북악산 길의 중요도·만족도 자료 분석은 가로의 만족도 축과 세로의 중요도 축에 의한 2차원적 평면에 표시되고, 그 위치에 따라 현재의 방문객들이 느끼는 의미와 그에 대한 관리 대책을 제시할 수 있으며, 결과는 [그림 2]와 같이 나타낼 수 있다.



[그림 2] 중요도·만족도 분석표

I 사분면은 방문객들도 대상물에 대해 중요도를 인지하고 있고, 실제로 체험해본 후 만족도 또한 충족된 상태로 계속 현 상태로 유지시켜 나갈 수 있는 인자들이다. II 사분면은 방문객들이 대상물에 대해 중요도를 인지하고 있지만 만족도는 낮게 평가되었기에 평가된 인자들을 대상으로 집중적 관리전략이 필요함을 알 수 있다. III 사분면은 방문객들이 중요도, 만족도가 모두 낮게 평가되어 관리전략 수립 시 중요하게 고려되지 않아도 되는 인자들로 대상물의 배제나 관리의 적절한 조절이 필요한 인자들이다. IV 사분면은 방문객들이 중요하게 생각하고 있지 않는 대상물이지만 실제 만족도는 생각한 것보다 높게 나타난 것으로 별로 중요하지 않은 속성들로 나타나지만 만족도가 높게 나타나므로 추후 시설 도입 시 고려사항으로 분류되어야 한다. 따라서 중요도·만족도 분석은 I, II, III, IV 사분면에 위치한 인자들을 도출하여 우선 순위 항목을 선정하고, 선정된 순위에 따라 제한된 인력과 예산편성 내에서 해결해야 할 사항을 결정하는데 유용한 자료로 사용될 수 있다.

## 3. 결과 및 고찰

### 3.1. 방문객의 특성

서울성곽 북악산 길 방문객의 특성은 다음 [표 4]와 같다. 방문객의 남녀 비율은 남성 61명·59.2%, 여

성 42명 · 40.8%로 남녀 간 차이가 크게 나지 않는다. 연령대의 경우 30대가 39명 · 37.9%로 가장 높게 나타났고 20대가 27명 · 26.2%로 그 뒤를 따랐지만 전반적으로 모든 연령대에서 고루 방문하고 있음을 알 수 있다.

구분		빈도	비율(%)
성별	남성	61	59.2
	여성	42	40.8
나이	20대 미만	1	1.0
	20대	27	26.2
	30대	39	37.9
	40대	12	11.7
	50대	13	12.6
	60대 이상	11	10.7
거주지역	서울 종로구	2	1.9
	서울 (종로구 외)	70	68.0
	인천	5	4.9
	경기도	20	19.4
직업	기타	6	5.8
	관리사무직	14	13.6
	전문기술직	30	29.1
	상업 · 서비스업	18	17.5
	학생	24	23.3
	주부	11	10.7
	무직	1	1.0
	기타	5	4.9
방문목적	휴식	4	3.9
	산책	27	26.2
	운동	27	26.2
	경관감상	33	32.0
	사진촬영	1	1.0
	기타	11	10.7
오는 데 걸린 시간	1시간 미만	24	23.3
	1시간 이상 2시간 미만	40	38.8
	2시간 이상 3시간 미만	25	24.3
	3시간 이상 4시간 미만	7	6.8
	4시간 이상	7	6.8
	교통수단	도보	21
자전거		2	1.9
대중교통		74	71.8
승용차		4	3.9
기타		2	1.9

[표 4] 방문객의 특성

거주 지역은 서울특별시가 72명 · 69.9%로 압도적으로 높고 수도권이 아닌 기타 지역은 6명 · 5.8%이다. 방문자들의 직업은 전문기술직이 30명 · 29.1%로 가장 높은 비율을 나타냈지만 전반적으로 고른 분포를 보였다. 방문 목적은 경관 감상이 33명 · 32%로 가장 높은 비율을 보였고, 산책, 운동도 각각 27명 · 26.2%로 비슷한 비율을 보였다. 북악산 길까지 오는 데 걸린 시간은 1시간 이상~2시간 미만이 가장 많았고 이용한 교통수단은 대중교통이 74명 · 71.8%로 압

도적으로 높았으며 도보가 21명 · 20.4%로 그 뒤를 이었다.

### 3.2. 신뢰성 및 타당성 검증

항목	수정된 항목전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파
교통 접근성	.482	.854
주변녹지 및 보행로와의 연결성	.401	.856
안내소	.413	.856
성곽길 안내판	.455	.855
성곽길 안내지도	.360	.857
성곽길 가이드 투어	.259	.860
체험프로그램의 다양성	.283	.859
체험프로그램의 우수성	.567	.853
자연 감상	.417	.856
보행의 쾌적성	.593	.849
보행로의 안전성	.510	.852
보행로의 형태, 재료	.531	.852
보행로의 경사도	.233	.852
청결도	.581	.851
주차공간	.421	.856
편의시설(먹을거리)	.270	.861
휴게시설(벤치,정자)	.398	.856
전망대	.429	.855
경관의 아름다움	.383	.857
주변 소리가 좋음	.281	.860
소동물 출현(사슴)	.435	.855
심적 안정	.460	.854
건강 증진	.503	.853
혼잡도	.551	.851
<b>Cronbach's Alpha = .861</b>		

[표 5] 설문항목의 신뢰도 분석

본 논문에서의 설문 항목에 대한 크론바흐 알파 계수는 0.861로 신뢰도가 높게 측정되었고 신뢰도를 낮추는 항목은 없었다. 본 연구의 설문 항목에 대해 신뢰도 분석을 한 결과는 [표 5]와 같다. 탐색적인 연구 분야에서의 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 계수는 0.6 이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.8 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.9 이상이어야 한다고 주장하기 때문에 본 연구의 설문 항목의 신뢰성은 충분하다고 할 수 있다.

### 3.3. 중요도 · 만족도 비교

서울성곽 북악산 길의 평가속성인 중요도 · 만족도 순위 및 대응표본 t검정 검증 결과는 [표 6]과 같다.

중요도에서는 경관의 아름다움(4.57)이 가장 중요한 것으로 나타났고, 자연 감상(4.55), 보행로의 안전성(4.30), 안내판(4.25), 청결도(4.20) 순이었다. 만족도에 있어서는 경관의 아름다움(4.18)에서 가장 만족한

측정항목		중요도			만족도			평균 차이	t값	유의 확률
		M	SD	순위	M	SD	순위			
접근성 및 동선	교통접근성	3.65	1.045	16	3.76	.720	5	.107	.795	.429
	연결성	3.81	.805	15	3.66	.722	9	.146	1.458	.148
정보제공 및 전달	안내소	3.56	1.035	19	3.32	.843	15	.243	2.208	.029
	안내판	4.25	.825	4	3.15	1.097	19	1.107	8.460	.000
	안내지도	4.10	.823	9	3.71	.749	8	.388	4.613	.000
	가이드 투어	2.99	.834	23	2.99	.533	21	.000	.000	1.000
체험성	프로그램의 다양성	3.34	.945	22	3.20	.732	17	.136	1.115	.267
	프로그램의 우수성	3.42	.934	21	3.18	.622	18	.233	2.484	.015
	자연자원의 우수성	4.55	.696	2	3.73	.982	6	.825	7.694	.000
쾌적성	보행의 쾌적성	4.12	.732	8	3.50	1.009	12	.621	5.095	.000
	보행로의 안전성	4.30	.591	3	3.53	.927	11	.767	7.482	.000
	보행로의 형태·재료	4.17	.755	7	3.23	1.165	16	.932	6.404	.000
	보행로의 경사도	3.64	.979	17	2.97	.923	22	.670	4.775	.000
	청결도	4.20	.662	5	4.00	.700	3	.204	3.057	.003
공간성	주차공간	2.97	1.089	24	2.83	.701	23	.136	.939	.350
	편의시설	3.47	1.055	20	2.56	1.007	24	.903	5.265	.000
	휴게시설	3.90	.786	13	3.12	.963	20	.786	7.442	.000
	전망대	4.06	.790	10	3.64	.752	10	.417	4.640	.000
자연자원 우수성	경관의 아름다움	4.57	.604	1	4.18	.738	1	.388	4.742	.000
	주변 소리가 좋음	3.92	.829	12	3.73	.858	6	.196	2.568	.012
	소동물 출현	3.59	.923	18	3.33	1.052	14	.262	2.339	.021
기타	심적 안정	4.19	.805	6	4.10	.761	2	.097	.980	.329
	건강 증진	3.99	.810	11	3.93	.744	4	.058	.925	.357
	혼잡도	3.86	.793	14	3.39	.831	13	.476	4.743	.000

[표 6] 서울성곽 북악산 길 평가 속성의 중요도·만족도 순위 및 대응표본 t-검증

것으로 나타났고, 심적 안정(4.10), 청결도(4.00), 건강 증진(3.93), 교통접근성(3.76) 순으로 나타났다. 주목하여 살펴보아야 할 점은 중요도에서 경관의 아름다움, 자연 감상, 보행로의 안전성 등 감상의 여건의 항목이 상위에 있는 반면, 만족도에서는 경관의 아름다움, 심적 안정, 청결도 등 감상 후 얻을 수 있는 혜택에 대한 항목들이 상위를 차지하고 있다는 것이다. 이는 산 길을 매개체로 한 서울성곽 북악산 길의 특수성을 보여주는 결과이다.

중요도와 만족도의 평균점수 차이는 0.41이고 표준편차는 0.237, 표준오차는 0.050이다. 중요도와 만족도 평균 차이의 95% 신뢰구간은 가이드투어 항목을 제외하면 0.058~1.107이며 이는 0을 포함하고 있지 않으므로 중요도가 만족도보다 점수가 높음을 알 수 있고, t검정 결과 교통접근성, 연결성, 가이드 투어, 프로그램의 다양성, 프로그램의 우수성, 주차 공간, 심적 안정, 건강 증진의 7개 항목을 제외한 나머지 17개의 항목에서 중요도와 만족도 간의 평균차이는 유의하다고 할 수 있다.

중요도·만족도 순위는 중요도에서 경관의 아름다움이 가장 높게 나오고, 자연 감상, 보행로의 안전성, 안내판, 청결도 순으로 나타나고, 주차공간, 가이드 투어, 프로그램의 다양성, 프로그램의 우수성, 편의시설 순으로 중요도가 낮게 평가되었다.

만족도에서는 경관의 아름다움이 가장 높고, 심

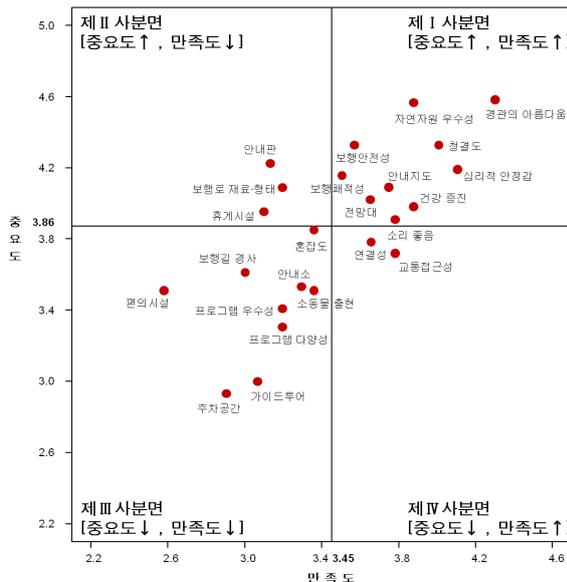
적 안전, 청결도, 건강 증진, 교통접근성 순으로 나타나고, 중요도가 높게 평가된 보행로의 안전성의 경우 11위, 안내판 19위로 중요도에 비해 만족도 측면에서 낮게 평가되었다. 또한 불만족스러운 대상은 편의시설, 주차공간, 보행로의 경사도, 가이드투어, 휴게시설 순으로 나타났다.

도출된 결과를 분석해 보면 중요도는 서울성곽 북악산 길과 관련된 자연 환경 요소인 경관의 아름다움, 자연 감상 등의 요소들이 상위 순위를 차지하는 반면 북악산 길에서 즐길 수 있는 프로그램의 다양성, 프로그램의 우수성, 가이드 투어 등은 하위를 차지하고 있다. 이는 순천만 자연생태공원을 대상으로 분석한 이동근(2010)의 연구 결과와 유사하게 도출되었는데, 이들의 연구결과에서 방문객들은 조류 출현, 갯벌 소동물 출현, 갈대밭 등의 요소들에서 높은 중요도를 보였고, 가장 낮은 가치는 낚시, 투어용 배, 갈대열차 등과 같은 사람의 출현에 좌우되었다. 만족도 측면에서는 북악산 길에서 즐길 수 있는 경관의 아름다움, 심적 안정, 건강 증진 같은 요소들이 상위 순위를 차지하는 반면 방문객들이 실질적으로 이용하는 주차 공간, 편의시설과 같은 시설 부분에서 낮게 평가되었고 이는 시설들의 중요성에 비해 만족도가 높지 않게 도출된 최정우(2008)의 연구결과와도 유사한 결과를 나타낸다.

서울성곽 북악산 길 평가속성의 중요도-만족도를

측정한 결과 평가속성 24개의 변수 중 7개의 변수를 제외한 17개의 변수에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. t값을 보았을 때 모든 항목에서 정(+)의 높은 값을 나타내고 있어 중요도가 만족도보다 높은 것으로 나타났다. 안내판, 보행로의 형태·재료, 편의시설에서 다른 속성들보다 그 차이가 더 큰 것으로 나타났으며, 가이드 투어, 건강 증진, 심적 안정에서는 다른 속성들보다 큰 차이가 나타나지 않았다.

[그림 3]은 중요도·만족도 분석을 통한 서울성곽 북악산 길 평가속성의 중요도-만족도의 평균(중요도에 대한 평균 3.86과 만족도에 대한 평균 3.45)을 기준으로 하여 네 개의 분면으로 구분하고 24개의 변수에 대한 위치를 표기한 결과로 프레임워크를 이용해 쉽게 파악할 수 있도록 한 것이다. 가로축은 북악산 길 평가속성의 만족도를, 세로축은 중요도를 표시하였다. 분석한 중요도와 만족도 값의 평균값인 중요도 3.86과 만족도 3.45를 기준으로 관리전략 우선순위를 도출하기 위한 분석결과는 [표 7]과 같다.



[그림 3] 북악산 길의 요소 별 중요도·만족도

서울성곽 북악산 길의 집중적 관리전략이 필요한 인자로는 안내판, 보행로의 형태·재료, 휴게시설의 인자들이 도출되었다. 이는 중요도에 비해 만족도가 낮은 약점 인자로 신속히 개선되어야 할 사항이다. 현 상태 유지 인자로는 경관의 아름다움, 자연 감상, 청결도, 보행로의 안전성, 심적 안정, 보행의 쾌적성, 안내지도, 전망대, 건강 증진, 소리가 좋음의 인자들이 도출되었으며, 방문객이 중요하게 생각하는 동시에 만족도 또한 높으므로 현재의 상태를 유지하거나 강화하는 전략을 세우는 것이 필요하다. 대상물의

배제나 관리의 적절한 조절이 필요한 인자로는 혼잡도, 보행로의 경사도, 안내소, 소동물 출현, 편의시설, 프로그램의 우수성, 프로그램의 다양성, 주차시설, 가이드 투어의 인자들이 도출되었으며 이들은 중요도와 만족도가 모두 낮아 우선순위가 낮은 인자이며, 관리전략 수립 시 장기적인 계획으로 개선이 필요한 항목이라 할 수 있다.

분면	요소	관리
I	경관의 아름다움, 자연 감상, 청결도, 보행로의 안전성, 심적 안정, 보행의 쾌적성, 안내지도, 전망대, 건강 증진, 소리가 좋음	현 상태 유지
II	안내판, 보행로의 형태·재료, 휴게시설	집중적 관리전략 필요
III	혼잡도, 보행로의 경사도, 안내소, 소동물 출현, 편의시설, 프로그램의 우수성, 프로그램의 다양성, 주차시설, 가이드 투어	요소 관리의 적절한 조절 필요
IV	연결성, 교통 접근성	추후 시설 도입 시 고려사항 도출

[표 7] 북악산 길의 요소별 중요도·만족도 분석 및 관리

#### 4. 결론 및 제언

본 논문은 현재 기 조성되어있는 서울성곽 북악산 길의 방문객을 대상으로 길을 구성하는 세부요소들에 대한 중요도와 실제 방문객들이 느끼는 만족도 사이의 차이를 분석하여 관리 인자를 도출하고 관리 전략을 모색하고자 하였다. 방문객의 긍정적인 만족도는 제한된 지역에서의 관리 전략 수립 시 중요하므로 중요도와 만족도 사이에 관계성을 기초로 하여 관리 전략을 위한 가이드라인을 제시해줄 수 있다. 예를 들어 본 논문에서의 결과를 요약해보면 전반적으로 모든 연령대에서 방문하고, 경관감상, 산책·운동의 순으로 방문이 이루어졌다. 다양한 연령대가 방문하기 때문에 연령대에 따른 정보·교육·통제를 위한 가이드투어 프로그램을 운영하여 시·공간별 이용객 통제가 이루어져야할 것으로 보인다.

또한 본 연구의 결과는 관리우선순위를 정하는데 있어 매우 유용한 자료로 사용될 수 있다. 본 논문에서는 중요도·만족도 분석 결과, 제 I, II, III, IV 사분면의 결과 값이 도출되었고, 현 상태를 유지해야 하는 I 사분면에는 경관의 아름다움, 자연 감상, 청결도, 보행로의 안전성, 심적 안정, 보행의 쾌적성, 안내지도, 전망대, 건강 증진, 소리가 좋음의 요소가

표시되었다. I 사분면의 인자들은 대부분 자연자원과 감상에 대한 것들이었다. 집중적 관리가 필요한 II 사분면에는 안내판, 보행로의 형태·재료, 휴게시설의 요소가 표시되었다. 서울성곽 북악산 길은 '길'이라는 특성 상 방향에 대한 안내가 명확해야함에도 불구하고 안내판의 부족과 눈에 잘 띄지 않는 점들로 인해 중요도는 높으나 만족도는 낮은 요소로 확인되었다. 방문객들에게 명확한 길 안내를 위해서는 안내판의 보완이 필요한 것으로 보이고 보행로의 형태와 재료는 '길'이라는 특수성을 띤 장소로써 방문객들에게 흥미를 줄 수 있는 다양한 형태와 재료가 필요할 것으로 사료된다. 또, 북악산 길을 이용한 많은 방문객들은 2시간 30분이라는 긴 시간동안 휴게시설이 부족하다는 점을 불만족 사항으로 꼽았다. 하지만 북악산 길은 자연자원을 이용해 조성한 길이라는 점에서 최소한의 개발로 이용객들을 만족시킬 수 있는 편의시설의 도입을 고려해봐야 할 것으로 보인다. 대상물의 배제나 관리의 적절한 조절이 필요한 III 사분면에는 혼잡도, 보행로의 경사도, 안내소, 소동물 출현, 편의시설, 프로그램의 다양성·우수성, 주차시설, 가이드 투어의 요소가 표시되었다. III 사분면의 요소는 공통된 특성 없이 여러 가지 요소가 표시되었는데 이 요소들은 방문객들이 중요하다고 생각하지 않고 만족도도 높지 않은 요소들로 불필요한 대상은 재검토하여 제외하고 필요한 항목들은 관리를 재검토해야할 것으로 사료된다. 추후 시설 도입 시 고려사항으로 도출해야할 IV 사분면에는 연결성과 교통 접근성이 표시되었다. IV 사분면의 요소들은 서울성곽 북악산 길에 대한 접근성과 동선에 대한 부분으로 중요도는 낮으나 만족도는 높은 항목들이다. 이 요소들은 서울성곽 북악산 길과 비슷한 길 조성 시 참고하여 도입한다면 방문객들의 만족도를 높여줄 수 있는 요소가 될 것으로 보인다.

본 논문에서 시행했던 중요도·만족도 분석의 경우 여러 인용문헌을 고찰하여 보았으나 조경분야에서의 접근이 미미하여 본 논문에서 보고자 하는 관리요소들과 관련된 구체적인 수치를 이용하여 서술하는 데에는 어려움이 있었고, 특히 중요도·만족도의 경우 특정장소를 대상으로 분석하고자 하는 사물이나 장소에 대한 방문객의 느낌이나 생각을 리커트 척도를 이용하여 평가하는 것으로 사물이나 장소에 따라 혹은 척도의 범위에 따라 다르게 도출되므로 구체적인 수치와 관련하여 여타 문헌이나 논문의 내용을 이용하여 기술하는데 어려움이 있었다. 하지만 시간이 흐르면서 대상지에 대한 리노베이션이 불가피해지고 비슷한 성격의 공간이 조성될 시에는 관리

를 위한 중요도·만족도 분석이 실제 이용자들을 대상으로 고려된 기초자료이기 때문에 조경 분야에서도 가치 있는 자료가 될 것이라 사료된다.

자연자원을 이용한 관광지에서 만족도가 결여된 계획을 한다면 그 관광지는 방문객에게 점차 외면될 것이며 지속적인 운영이나 발전을 하는 데 있어 부정적인 영향을 초래할 수 있다. 그러므로 서울성곽 북악산 길과 같은 자연자원을 이용한 곳처럼 인간의 이용이 제한된 지역에서 관리전략을 수립하는 데 있어 중요도·만족도 분석은 매우 전략적이고, 유용한 정보를 제공해줄 수 있으며, 관리우선순위를 통해 관리의 필요성과 연관된 지침을 세우는데 기초자료로 제공될 수 있을 것으로 기대된다.

## 참고문헌

- 김정민 (2003). 중요도-성취도 분석을 기초로 한 관광지 관리방안에 관한 연구. 『한국환경생태학회』, 17(3), 276-284.
- 심현남(2011). 안동시 낙동강유역 문화경관을 이용한 탐방로 계획. 「서울대학교 환경대학원 석사학위논문」.
- 윤설민, 백주아 & 김홍렬(2008). 문화유산 방문객의 추진-유인, 요인 만족도의 영향관계에 관한 연구. 『대한관광경영학회』, 23(3), 401-423.
- 윤인용, 양병이, 문수영 & 장대회(2010). 지역단위 생태문화탐방로 노선선정 기법에 관한 연구. 『한국생태환경건축학회 학술발표대회 논문집』, 10(1), 233-237.
- 이동근, 김보미(2010). 순천만 자연생태공원 관리를 위한 중요도·만족도 분석. 『한국조경학회지』, 37(6), 39-47.
- 이승주, 한봉호, 강현경, 이수동 & 김상범(2009). 농촌테마마을 활성화를 위한 내곡리 여산팔경 마을 생태탐방로 노선설정 방안 연구. 『농촌계획』, 15(3), 61-79.
- 정휘, 양병이(2008). 광역 탐방로 노선설정을 위한 계획요소 연구. 『한국조경학회지』, 36(5), 35-41.
- 조우현, 윤희재 & 임승빈(2011). 북한산 둘레길 이용객 만족도에 관한 연구. 『한국조경학회지』, 39(4), 60-73.
- 최정우(2008). 중요도-성취도 분석을 활용한 한강공원 관리운영방안. 『한국도시행정학회』, 21(3), 135-155.
- 최병길, 서용선 & 김용(2009). 문화관광자원으로서 제주돌문화공원에 대한 중요도 만족도 분석. 『탐라문화』, 34, 257-280.