

한강공원 이용자의 만족도 변화에 관한 연구

최 정 우*

Users' Satisfaction Change of Hangang Park

Jeong-Woo Choi*

요약 : 본 연구는 중요도-성취도 분석을 활용하여 1996년과 2006년, 두 시점간 19개 속성에 대한 이용자 만족도를 비교분석함으로써 공원이용자들이 방문 전에 기대했던 서비스수준과 실제 제공된 서비스수준 간의 차이를 만드는 문제점이 개선되고 있는지를 확인해보는데 연구의 목적이 있다. 이를 위해 한강공원의 5개 지구를 분석대상으로 설정하고 공원이용자들이 공원 이용시 중요하게 여기는 속성을 찾아낸 후 과거와 현재, 두 시점에 한강공원을 이용하는 시민들을 대상으로 설문조사를 실시함으로써 시민들의 기대(중요도)를 파악하고 이 기대를 얼마나 충족시켰는지(성취도)를 각 시점별로 파악하였다. 이를 토대로 실행격자분석을 통하여 관리운영이 바람직하게 시행되고 있는지를 확인하였다. 분석결과, 첫째, 두 시점간의 한강공원 전체에 대한 중요도와 성취도 차이가 감소되었으며, 이를 토대로 이용자 만족도가 증가했다고 판단된다. 둘째, 휴양, 편익시설, 쓰레기처리에 대한 만족도가 높아졌지만 조경, 편익, 관리시설 등은 여전히 우선개선대상으로 파악되었고 자전거타기에 대한 중요도가 급격히 상승하였다. 셋째, 조사대상 5개 지구 중 여의도, 잠원, 이촌지구 등이 상대적으로 만족도 상승이 높은 것으로 파악되었다. 넷째, 조사항목에 대한 지구별 분포가 유사하여 지구별 특징이 부족하다고 분석되었다. 다섯째, 관리서비스와 접근성의 만족도가 높아졌고 시설 및 활동부문은 다소 하락하였다. 이와 같은 분석을 바탕으로 한강공원의 향후 관리운영에 있어서 첫째, 우선개선대상과 현상태 유지대상 항목에 공원관리의 역량을 집중해야 한다. 둘째, 이용자 만족도를 향상시키기 위해 시설과 활동의 개선을 위한 지구별 특성화를 도모해야 한다. 셋째, 한강공원의 새로운 변화를 위해 이용자의 요구를 수용하는 것이 필요하다는 것을 확인할 수 있었다. 현재 추진되고 있는 한강공원과 관련된 정책과 계획들이 향후 한강공원 이용자들에게 만족스럽게 제시되기 위해서는 적극적인 관리운영방안의 모색이 필요하다. 본 연구는 적절한 관리운영방향을 제시하기 위한 기초연구로서 의미를 가진다.

주제어 : 공원녹지, 공원관리, 중요도-성취도 분석, 실행격자, 한강공원

ABSTRACT : This study aims to examine that the problems that make difference between the expected and the experienced service levels are having been improved or not. Importance-performance analyses were performed between 1996 and 2006. Five areas of the Hangang Park in Seoul were selected as study area. At first, the attributes that the visitors generally consider important were identified. Then a survey was conducted to investigate the Hangang Park users' importance and the performance of the facilities, activities, services and etc. in each study years. Nineteen main function attributes for urban public park was selected. Applying action grids, the management of public park was confirmed. The Importance-Performance Analysis is an easily-applied technique developed in marketing field to measure attribute importance and performance. It displays them simultaneously on a four quadrant action grid, and park managers can upgrade the current services and improve the

* Mokwon대학교 도시공학과 부교수(Associate Professor, Department of Urban Engineering, Mokwon University), E-mail: choiplus@mu.ac.kr, Tel: 042-829-7665

management strategies for various users. The analysis results can be summarized as follows. First, the difference between importance and performance of Hangang Park is reduced and users' satisfaction is increased. Second, users' satisfaction of facilities for rest and convenience, dust treatment get high rating. Third, among the five areas, Yuido, Jamwon and Ichon area get high rating, but Jamsil and Tuksum area low in performance. Fourth, however, each areas are lack of unique features. Fifth, service and accessibility are improved in performance. The following strategies are proposed for better management of the Hangang Park: 1) concentrate on improving the attributes required improvement, 2) have to improve facilities and activities for users' satisfaction in each area, 3) accommodate the needs of the Hangang Park users. Further research should be performed to develop a management guideline of the Hangang Park based on this study result.

Key Words : public park, park management, importance-performance analysis, action grid, The Hangang Park

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

우리가 살아가는 도시를 보다 쾌적하고 살기 좋은 도시로 만들어가기 위해서는 공원·녹지¹⁾를 시민들의 요구에 맞추어 적극적으로 제공하고 활용하는 것이 필요한 시점이다. 자연친화적인 도시 환경의 조성과 함께 개성 있는 도시로의 발전을 위해 시민들의 요구가 최근 다양하게 나타나고 있다.

공원은 '이용자들이 방문시 기대하는 경험을 충족시켜야 하는 시설'이다.²⁾ 그러나 공공에서 관리하는 대부분의 공원에 대한 관리는 이용자 요구를 기준으로 하기보다는 관리자들이 일방적으로 설정한 방침에 의존하는 경향이 크다고 하겠다. 한강시민공원을 비롯한 대부분의 공공공원의 경우에는 영리추구를 목적으로 하지 않기 때문에 전통

적 시장원리에 따른 이용자의 반응측정이 곤란하므로, 이용자 욕구에 부응하는 관리방침을 설정하는 것이 여러 가지 제한인자의 고려 하에서도 높은 수준의 여가 경험을 제공할 수 있는 방안이라고 할 수 있다.

한강은 여러 가지 측면에서 서울의 중요한 자산 가운데 하나지만 잠재된 가치에 비해 충분히 활용되지 못한 것이 사실이다. 70년대 근대화의 그늘에서 오염에 방치된 한강이 80년대 시행된 한강종합개발사업으로 보다 다양한 활용이 가능하게 되면서 수질오염도 개선되었지만 접근성이 미흡하고 시민의 요구에 부족한 부분이 많았던 것이 사실이다. 90년대 한강변 고층아파트의 경관문제에 대한 인식이 시작³⁾되고, 새로운 관점에서 한강과 한강시민공원에 대한 활용방안의 모색⁴⁾이 시작되었으나 한강공원에 대한 이용자의 요구를 적극적으로 수용하여 관리운영방안을 모색하는 것

1) 공원·녹지와 함은 쾌적한 도시환경을 조성하고 시민의 휴식과 정서함양에 기여하는 다음 각목의 공간 또는 시설을 말한다. 법제처 홈페이지(<http://www.klaw.go.kr>)중 도시공원 및 녹지 등에 관한 법률에서 인용함.

2) 홍성권(1995: 115).

3) 서울특별시, 1994, 「한강연접지역 경관관리방안 연구」, 서울시정개발연구원 연구보고서.

4) 서울특별시, 1996, 「한강시민공원 종합관리방안」, 서울시정개발연구원 연구보고서.

은 다소 미흡했던 것이 그간의 현실이었다.

최근에는 한강 르네상스 계획⁵⁾의 실현을 통해 한강이 가진 가능성과 숨겨진 가치를 발굴하고 서울의 새로운 브랜드로서 활용하기 위해서 보다 적극적이고 다양한 접근이 이루어지고 있다. 한강공원을 중심, 강서, 강동의 3대 대권역으로 구분하고 배후지의 토지이용을 고려하여 권역별로 테마에 맞는 콘텐츠 제공과 기반시설을 포함한 다양한 프로그램을 도입한다는 서울시의 역점추진사업이라 할 수 있다. 이를 통해 한강공원을 서울의 상징공원으로 새롭게 태어날 수 있도록 추진해나간다는 방침을 세우고 있다.

본 연구에서는 이용자 만족을 극대화하기 위한 관리 기법인 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis)을 적용하여 한강공원을 방문하기 전에 기대했던 서비스수준과 실제 공원을 이용하면서 제공된 수준의 차이를 비교함으로써 이용자 만족도를 도출하고 공원관리자들이 공원관리방안을 쉽게 판단할 수 있도록 하고자 한다. 이를 위하여 본 연구에서는 한강공원 중 5개 지구를 대상으로 과거와 현재, 두 시점⁶⁾ 간의 이용자 만족도를 비교 분석하여 변화를 확인함으로써 향후 적절한 한강공원 관리개선방안을 마련할 수 있도록 하는데 연구의 목적이 있다.

2. 선행연구고찰

본 연구를 위한 선행연구의 고찰에 있어서 크게 공원·녹지의 이용자 만족도 분석에 관한 연구와 중요도-성취도 분석에 관한 연구로 나누어서

살펴볼 수 있다.

공원·녹지를 대상으로 한 연구 중에는 주민입장에서 도시공원녹지의 역할을 모색한 김수봉 외(1995), 도시공원의 관리체계에 관한 김동필·이기철(1996), 서울시를 대상으로 공원녹지 관리행정주체를 연구한 박율진·김동찬(1995)과 도시공원의 시장역할을 도시공원의 관리에 도입하기 위한 홍성권(1992) 등이 도시공원의 역할과 관리체계의 중요성을 역설하고 있으며, 김수봉 외(1995)는 도시공원녹지의 정책적 측면에서 도시에 있어서 공원녹지계획에 대한 정책제안을 제시하기도 하였다.

한강공원과 관련하여 김도경 외(2008)는 한강공원 여의도권역을 대상으로 여의도 한강공원 국제 지명초청설계 공모의 당선작에 대한 설계전략과 내용을 서술함으로써 새로운 워터프런트를 제안하였다. 한강공원을 대상으로 한 연구들은 이용자 만족도보다는 계획안이나 현황분석을 통한 개선방안 제시에 머무르고 있는 실정이다.

공원이용자를 대상으로 한 이용만족도를 확인하기 위한 연구는 다양하게 진행되고 있다. 도시공원 이용프로그램에 대한 이용자 만족도를 분석한 서주환·김동근(2000)을 비롯하여, 공공 휴양림과 민간 휴양림을 대상으로 한 장병문(2001), 국립공원과 도립공원 등 자연공원을 대상으로 이용만족도를 연구한 장병문·배민기(2002), 도시근교형 자연휴양림을 대상으로 한 연구로는 이용만족도를 분석한 서주환 외(2003) 등이 있으며, 민간주제공원인 에버랜드를 대상으로 한 연구로는 이용자 만족의 결정인자를 연구한 김두하(1998)와 이용자 만족의 결정경로에 초점을 맞춰서 연구

5) 서울특별시, 2007, 「한강르네상스 마스터플랜」, 서울시정개발연구원 연구보고서.

6) 본 연구에서 과거와 현재의 두 시점은 19개 항목에 대한 중요도-성취도 설문조사를 실시한 1996년과 2006년을 의미하며, 두 시점간의 만족도 변화를 확인하는데 연구의 일차적 목적이 있다.

를 진행한 박창규·엄서호(1998) 등이 있다. 성백진 외(2004)는 도시 대공원의 이용후 평가를 통해 공원효용성 및 이용자만족도를 연구하였으며, 김희우(2007)는 광주의 근린공원을 대상으로 이용만족도를 평가하였다. 도시공원의 이용행태를 파악하기 위한 연구는 지속적으로 진행되고 있는데 김세천·허준(1992)은 도시공원의 이용실태 및 만족도에 대한 연구를 진행하기도 하였다.

이밖에 도시공원의 이용자만족도에 근거하여 개발방향이나 공원관리에 활용하고자 하는 연구는 꾸준히 진행되어 왔으나 도시공원을 대상으로 이용전 기대와 이용후 평가를 연계한 연구는 미흡한 실정이라고 하겠다.

중요도-성취도 분석을 통해서 김성일(1991)은 국립공원 방문자를 대상으로 공원시설과 서비스에 대한 속성을 분석하여 경영평가를 시도하였으며, 구태익(1995)은 청소년 수련시설을 대상으로 운영실태 및 청소년수련시설 유형별 시설항목의 적정성을 분석함으로써 공원 내 시설을 대상으로 중요도-성취도 분석을 연구하였다. 홍성권(1995)은 어린이대공원을 대상으로 중요도-성취도 분석의 방법론을 면밀하게 검토하면서 적용함으로써 관리방안을 도출하였고, 오정학·김유일(2001)은 주제공원인 에버랜드를 대상으로 주제공원의 계획요소를 평가하기도 하였다. 이러한 연구를 기반으로 이시영·허준(2004)은 도시근린공원의 조성 및 관리에 있어서 공원이용자들이 추구하는 편익을 확인하여 이용활성화를 도모하기 위한 방안을 연구하였다.

그러나 중요도-만족도 분석을 활용한 연구들도 연구대상이 대규모 국립공원이나 주제공원, 청소

년 여가공간에 국한되고 있는 경우가 대부분이고 도시공원을 대상으로 이용자 만족도를 평가하여 공원관리방안에 활용하는 경우는 일부에 불과한 상태이다.

또한 이러한 연구들은 대부분 단일시점에 국한되어 이용자 만족도의 변화를 살펴는데 한계를 가지고 있다는 점에 착안하여 두 시점간의 중요도-만족도 변화를 조사분석하여 도시공원의 이용관리방향을 제시하는 것을 시도하였다.

II. 중요도-성취도 분석(Importance- Performance Analysis)

1. 개념

중요도-성취도 분석은 상품이나 서비스가 지니고 있는 주요 속성들에 대하여 중요도(importance) 및 성취도(performance)를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지 동시에 분석하기 위해 마케팅에서 개발된 기법이다.⁷⁾ 이 기법은 기존 연구에서 밝혀진 만족관련이론을 단순화시키고 분석결과를 그래프로 표현함으로써 실무자들도 연구결과를 쉽게 파악할 수 있다는 장점이 있다.

특정상품이나 서비스의 만족에 영향을 주는 속성의 수는 한정되어 있으며, 그 속성들에 대한 i) 사용전 기대, ii) 사용후 평가, iii) 사용전 기대와 사용후 평가간의 차이가 만족의 선행변수로 알려져 있다.⁸⁾ 중요도-성취도 분석은 위의 3가지 선행변수 중에서 중요도와 성취도를 만족과 관련시키게 된다.⁹⁾

이러한 점을 활용하여 특정상품이나 서비스의 속성이나 특징이 소비자에게 얼마나 중요한지를

7) Martilla and James(1977: 77~79).

8) Woodruff et al.(1983: 296~304).

9) Martilla and James(1977: 77~79).

판별함으로써 소비자의 만족도를 평가하고, 각각의 특징에 대한 상대적인 중요도와 공급자측의 활용도를 설정하고자 하는 것이 중요도-성취도 분석의 목적¹⁰⁾이라고 할 수 있다.

중요도-성취도 분석은 이용자 만족 또는 경영주체의 경영평가를 위하여 우선 특정 경영활동에 대하여 이용자가 무엇을 중요하게 여기고 있는지를 파악하여 이용자 스스로 이 항목의 중요도를 평가하도록 하고, 경영주체의 성취정도를 측정하여 중요도와 성취도를 비교·검토하는 기법을 의미한다. 경영진단에 있어서 소비자 의견을 체계적으로 분석하는데 다양한 방법이 활용되고 있으나 수행과정과 결과해석이 용이하여 실무적으로 활용도가 높은 방법이다.¹¹⁾

한강공원과 같이 불특정 다수를 대상으로 공공서비스를 제공하는 공원에서 이용자들의 다양한 요구를 확인하기 위해서 중요도-성취도 분석은 효과적인 기법이라고 판단된다.

2. 분석과정

분석절차는 크게 중요속성 결정단계, 설문조사, 실행격자분석, 실행격자의 해석의 4단계로 이루어진다.

1) 중요속성 결정단계

중요도-성취도 분석은 이용자 중심의 분석기법이므로 이용자들의 욕구 파악이 선행되어야 한다. 그러나 현실적으로 모든 속성이 분석에 사용될 수 없기 때문에 기존분석이나 유사조사의 결과를 참

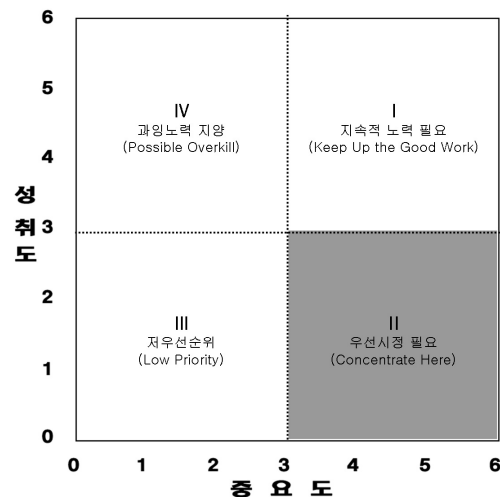
조하거나 문헌조사, 이용자 대상의 핵심집단면접(focus group interview) 또는 실무자와의 직접면담으로 중요속성들을 결정한다.

2) 설문조사단계

설정된 설문항목을 이용자에게 배포하여 각 항목에 대한 중요도와 성취도 판단정도를 5단계 또는 7단계의 척도로 평가하도록 한다. 본 연구에서는 0에서 6까지 7단계로 나누어 평가하도록 하였다.

3) 실행격자 작성단계

실행격자(action grid)는 중요도와 성취도를 각각 X축과 Y축으로 하여 각각의 속성에 대한 평균값(mean value) 또는 중앙값(median value)을 구하고, 이를 토대로 실행격자상에 표기한다.¹²⁾ 중요도-성취도 분석의 제안자인 Martilla and James(1977)는 척도의 중간값(mid-point)을 원점으로



〈그림 1〉 실행격자 작성 및 평가

10) Guadagnolo(1985: 13~22).

11) 김성일(1991: 103~108).

12) Martilla and James(1977)는 각각의 속성에 대한 평가치를 설문응답치의 평균값으로 분석하였으나 일부의 연구에서는 중앙값을 제안하기도 하였다. 또한 Crompton and Duray(1985)는 피설문자가 직접 실행격자상에 표기하도록 하는 방법을 쓰기도 하였다. 홍성권(1995)은 중요도와 성취도의 평균값을 선택하였고, 이시영·허준(2004)도 평균값을 사용하여 원점을 설정하였다.

사용하는 것을 원칙으로 하였지만 중요도나 성취도 값의 분포가 치우쳐 있을 경우에는 이동이 가능하다고 하였다. 이에 따라 중요도와 성취도의 평균값을 원점으로 하여 대부분 원점이동을 하게 된다.

실제 분석절차에 대한 통계적 엄밀성보다는 진단결과에 대한 실용적 가치를 더욱 중요시하는 것이 본 분석의 특징이라고 하겠다.

4) 실행격자의 해석

실행격자의 4분면에 나타난 결과를 토대로 중요속성에 대해 다음과 같은 기준으로 평가된다. 첫째, 1사분면에 위치한 속성은 '지속적 노력 필요(Keep Up the Good Work)'로 이용자들도 중요하게 생각하고 있으며 실제로도 만족스럽게 반영되어 있는 속성들로서 현재와 같은 노력이 유지되어야 할 것들이다. 둘째, 2사분면에 위치한 속성은 '과잉노력 지양(Possible Overkill)'으로 이용자들은 중요하게 생각하고 있지 않지만 만족스럽게 반영되고 있는 속성들로서 현재의 노력을 다른 속성, 주로 '우선시정 필요' 속성에 투입해야 하는 것들이다. 셋째, 저우선순위(Low Priority) 속성으로 이용자들도 중요하게 생각하고 있지 않지만 만족스럽게 반영되어 있지 않은 속성들로서 현재 수준 이상의 노력 투입은 불필요한 것들이다. 마지막으로 4사분면에 위치한 '우선시정 필요(Concentrate Here)' 속성들은 이용자들이 중요하게 생각하고 있지만 실제로는 반영이 잘 되어있지 못한 속성들로서 시급히 개선되어야 할 것들이다.

III. 한강공원의 중요도-성취도 분석

1. 개요

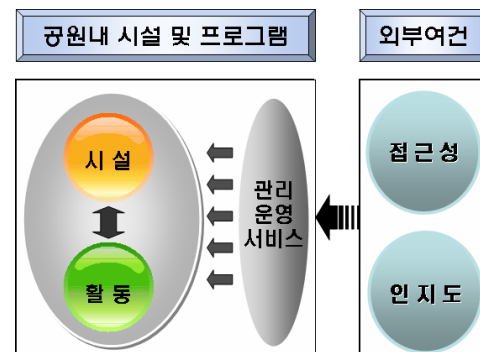
1) 분석대상지

한강공원은 서울시내에 위치하여 공원이용자들의 인지도도 높고 접근성도 양호하며, 공공에서 관리운영을 하고 있다. 그러나 안전을 우선으로 하는 하천관리와 이용자편의를 우선으로 하는 공원이용이 서로 상충하면서 시민을 위한 공원의 관리운영을 위한 개선방안이 시급히 요구되고 있는 곳이다.

본 연구에서는 광범위한 한강공원의 특성을 고려하여 한강공원 중 이용자들의 활용도가 높은 5개 지구에 대한 조사분석을 통해 한강공원 관리운영방안을 제시하고자 한다.

2) 중요도-성취도 문항

본 연구에서 공원 이용자들이 중요하게 여기는 속성들을 관련연구를 비롯한 문헌조사와 함께 포커스그룹 면접, 공원이용자 면담, 한강관리사업소 및 한강공원 지구사무소 면담 결과를 종합하여 총 19개 항목으로 결정하였으며, 0점~6점의 7단계 척도를 사용하였다.



〈그림 2〉 한강공원 이용자가 느끼는 속성

〈표 1〉 중요도 및 성취도 문항

| 부문 | 속성 기호 | 조사된 속성 | 속성 개수 |
|------|-------|----------|-------|
| 시설 | A | 휴양시설 | 8 |
| | B | 운동시설 | |
| | C | 조경시설 | |
| | D | 편의시설 | |
| | E | 관리시설 | |
| | F | 잔디광장 | |
| | G | 수상시설 | |
| | H | 시설물외관 | |
| 각종활동 | I | 산책 및 휴식 | 7 |
| | J | 조망활동 | |
| | K | 수상활동 | |
| | L | 자전거타기 | |
| | M | 공원내 행사 | |
| | N | 단체활동 | |
| | O | 취사활동 | |
| 관리운영 | P | 시설물 유지관리 | 3 |
| | Q | 근무자 친절도 | |
| | R | 쓰레기처리 | |
| 기타 | S | 접근성 | 1 |
| 계 | | | 19 |

2. 설문조사

1) 조사목적

한강시민공원을 이용하는 시민들을 대상으로 제공되어야 할 서비스 수준과 제공된 서비스 수준의 차이를 알아봄으로써 그 해결방향을 찾아내고자 하였으며, 이를 위하여 실행격자분석을 이용하였다.

본 연구에서는 설문조사를 통하여 시민공원을 이용하는 시민의 이용행태를 조사·분석하고, 이러한 조사 및 분석을 통하여 얻은 자료는 향후 제공되어야 할 시설과 서비스를 결정하는 기초자료로 활용한다.

2) 조사방법과 내용

한강공원의 경우, 공원을 구성하는 여러 가지 속성을 유형에 따라 시설, 활동, 관리운영서비스로 분류한 후, 각 속성에 대한 시민의 기대(중요도)를 파악하고 이 기대를 각 속성이 얼마나 충족시켰는지(성취도)를 조사하였다.

3) 자료수집

한강공원의 이용자 만족도에 대한 비교분석을 위해서 1996년과 2006년에 설문조사를 실시하여 비교자료를 수집하였다.

〈표 2〉 응답자 지구별 분포(단위: 명)

| 구분 | 성별 | 이촌 | 잠실 | 잠원 | 독섬 | 여의도 | 합계 |
|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| '96 | 남 | 247 | 164 | 98 | 201 | 164 | 1,597 |
| | 여 | 138 | 155 | 160 | 113 | 157 | |
| | 계 | 385 | 319 | 258 | 314 | 321 | |
| '06 | 남 | 122 | 112 | 122 | 116 | 119 | 1,064 |
| | 여 | 93 | 97 | 89 | 85 | 109 | |
| | 계 | 215 | 209 | 211 | 201 | 228 | |

〈표 3〉 응답자 연령별 분포(단위: 세, %)

| 구분 | 연령 | 이촌 | 잠실 | 잠원 | 독섬 | 여의도 | 평균 |
|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| '96 | 20미만 | 42 | 31 | 18 | 16 | 24 | 8.2 |
| | 20~30 | 136 | 142 | 87 | 104 | 131 | 37.6 |
| | 30~40 | 125 | 92 | 79 | 83 | 95 | 29.7 |
| | 40~50 | 60 | 37 | 41 | 61 | 42 | 15.1 |
| | 50~60 | 17 | 13 | 21 | 33 | 21 | 6.6 |
| | 60이상 | 5 | 4 | 12 | 17 | 8 | 2.9 |
| | 소계 | 385 | 319 | 258 | 314 | 321 | 100.0 |
| '06 | 20미만 | 25 | 34 | 12 | 27 | 23 | 11.4 |
| | 20~30 | 77 | 69 | 75 | 54 | 61 | 31.6 |
| | 30~40 | 42 | 35 | 64 | 52 | 53 | 23.1 |
| | 40~50 | 38 | 31 | 32 | 43 | 48 | 18.0 |
| | 50~60 | 22 | 27 | 15 | 20 | 29 | 10.6 |
| | 60이상 | 11 | 13 | 13 | 5 | 14 | 5.3 |
| | 소계 | 215 | 209 | 211 | 201 | 228 | 100.0 |

1996년 자료수집을 위해서 1996년 5월 9일(목), 11일(토), 25일(토), 26일(일) 및 30일(목) 5일간 오전 9시부터 오후 5시까지 설문을 실시하였다. 주요 진출입구와 공원 내에서 연령, 시설 및 서비스 이용 등을 고려하여 설문응답자를 선정하였다.

대상지구로는 여의도지구, 잠실지구, 잠원지구, 뚝섬지구, 이촌지구 등 한강공원 5개 지구를 대상으로 하여 조사원이 직접 설문지를 배포하고 작성 직후 회수하는 방식으로 진행하였다.

회수된 설문지 1,678매 중 신뢰성이 떨어지거나 분석이 불가능한 응답을 제외하고 1,597매를 대상으로 분석을 실시하였다.

2006년 한강공원의 이용자 만족도 비교분석을 위하여 1996년과 같이 5월에 설문조사를 실시하려고 하였으나 진행상의 어려움으로 인해 2006년 11월 9일(목), 11일(토), 12일(일) 3일간 오전 9시부터 오후 5시까지 1996년 조사와 동일하게 여의도, 잠실, 잠원, 뚝섬, 이촌지구 등 5개 지구에서 설문조사를 진행하였다.

설문조사를 통해 회수된 응답 1,071매 중 분석이 가능한 1,064매를 대상으로 분석을 실시하였다.

4) 응답자의 인구적 특성

연령층의 구성비는 20세이하, 20~30세, 30~40세, 40세이상으로 분류하였다. 20대 연령층이 많이 추출되었는데 설문조사원이 설문응답이 용이한 연령층에 집중된 점도 하나의 원인이지만 현장 관찰 결과 20대의 젊은 연령층이 시민공원을 많이 이용하고 있는 것을 발견할 수 있었다. 그러나 한강공원의 연령별 이용자수에 대한 기존통계가 불

명확하여 설문조사시 반영할 수 없었다는 점이 한계라고 할 수 있다.

1996년 조사에서는 5개 지구 모두 20대와 30대 연령층이 압도적으로 많이 조사되었고 40대 이상의 이용자는 소수에 그쳤으나 2006년 조사에서는 잠원, 뚝섬, 여의도지구 등 3개 지구에서는 가족단위 이용객의 증가로 인해 30대, 40대 이용자도 20대 이용자와 거의 비슷한 수준으로 증가했다는 사실을 확인할 수 있었다.

5) 실행격자의 작성

속성별 중요도와 성취도의 평균값으로 실행격자를 작성하였다.¹³⁾ 실행격자의 X축은 중요도로 하고 Y축은 성취도로 하였다. 본 연구에서 전체자료와 각 속성들의 중요도 평균의 산술평균값이 높은 값 방향으로 치우쳐 있기 때문에 각 속성값을 평행이동하였다.

1996년 조사에서 중요도 평균이 4.49이며 성취도 평균이 2.66이므로 이 원점을 (4, 4)로 평행이동하였다. 2006년 조사에서는 중요도 평균이 4.22이고 성취도 평균이 3.73으로 분석되었는데 이 원점 역시 (4, 4)로 평행이동하여 실행격자를 작성하였다.¹⁴⁾

19개 속성은 시설, 활동, 관리운영서비스 등으로 분류하여 분석되었으며, 속성별 중요도와 성취도의 순위는 <표 4>에 정리된 것과 같다.

3. 실행격자분석

1) 5개 지구 전체 분석

두 시점의 중요도-성취도 분석결과, 전반적인

13) Crompton and Duray(1985: 69~80)에서 평균값보다 통계적 방법으로 실행격자를 작성하는 것이 우수하다고 하였으나 많은 중요도-성취도 분석 논문이 평균을 이용하고 있으며, 실행이 용이하다는 점에서 평균값을 채택하였다.

14) 홍성권(1995), 이시영·허준(2004) 등 대부분의 중요도-성취도 분석을 활용한 연구에서 원점의 설정은 연구자의 주관적인 문제로 실행격자 내에서의 속성위치 그 자체가 중요하다고 설명하고 있다. 본 연구에서도 실행격자분석에 적합한 원점으로 평행이동하여 작성한 후 분석하였다.

〈표 4〉 조사항목별 실행격자 분석

| 부문 | 조사된 속성 | 1996년 | | | | | | 2006년 | | | | | |
|------|---------|-------|------|----|------|------|----|-------|------|----|------|------|----|
| | | 중요도 | | | 성취도 | | | 중요도 | | | 성취도 | | |
| | | 평균 | 변동계수 | 순위 | 평균 | 변동계수 | 순위 | 평균 | 변동계수 | 순위 | 평균 | 변동계수 | 순위 |
| 시설 | 휴양시설 | 4.99 | 0.05 | 3 | 2.51 | 0.03 | 13 | 4.61 | 0.08 | 3 | 3.85 | 0.02 | 8 |
| | 운동시설 | 4.75 | 0.02 | 9 | 2.74 | 0.01 | 7 | 4.54 | 0.07 | 5 | 3.85 | 0.02 | 8 |
| | 조경시설 | 4.71 | 0.02 | 10 | 2.62 | 0.01 | 11 | 4.33 | 0.04 | 12 | 3.61 | 0.05 | 12 |
| | 편의시설 | 4.99 | 0.05 | 3 | 2.36 | 0.06 | 17 | 4.37 | 0.05 | 10 | 3.51 | 0.06 | 15 |
| | 관리시설 | 4.90 | 0.04 | 7 | 2.49 | 0.03 | 14 | 4.39 | 0.05 | 8 | 3.64 | 0.04 | 11 |
| | 잔디광장 | 4.93 | 0.04 | 6 | 2.98 | 0.06 | 4 | 4.39 | 0.05 | 8 | 3.86 | 0.02 | 7 |
| | 수상시설 | 3.82 | 0.08 | 17 | 2.66 | 0.00 | 9 | 3.53 | 0.06 | 18 | 3.39 | 0.08 | 18 |
| | 시설물외관 | 4.44 | 0.01 | 13 | 2.64 | 0.00 | 10 | 3.96 | 0.00 | 15 | 3.48 | 0.06 | 16 |
| 각종활동 | 산책 및 휴식 | 5.06 | 0.06 | 2 | 3.37 | 0.13 | 1 | 4.74 | 0.09 | 1 | 4.31 | 0.04 | 2 |
| | 조망활동 | 4.62 | 0.01 | 11 | 2.87 | 0.04 | 6 | 4.36 | 0.05 | 11 | 4.01 | 0.00 | 4 |
| | 수상활동 | 4.34 | 0.02 | 14 | 2.89 | 0.04 | 5 | 3.85 | 0.02 | 17 | 3.59 | 0.05 | 13 |
| | 자전거타기 | 4.32 | 0.02 | 16 | 3.12 | 0.09 | 2 | 4.53 | 0.07 | 6 | 4.34 | 0.04 | 1 |
| | 공원내 행사 | 3.63 | 0.10 | 18 | 2.41 | 0.05 | 16 | 3.94 | 0.01 | 16 | 3.47 | 0.07 | 17 |
| | 단체활동 | 4.33 | 0.02 | 15 | 3.05 | 0.07 | 3 | 4.07 | 0.01 | 14 | 3.79 | 0.03 | 10 |
| | 취사활동 | 2.93 | 0.18 | 19 | 2.01 | 0.12 | 19 | 2.68 | 0.16 | 19 | 2.67 | 0.17 | 19 |
| 관리운영 | 시설물유지관리 | 4.95 | 0.04 | 5 | 2.68 | 0.00 | 8 | 4.51 | 0.06 | 7 | 3.98 | 0.00 | 5 |
| | 근무자 친절도 | 4.60 | 0.01 | 12 | 2.23 | 0.08 | 18 | 4.10 | 0.01 | 13 | 3.53 | 0.06 | 14 |
| | 쓰레기처리 | 5.08 | 0.06 | 1 | 2.42 | 0.05 | 15 | 4.59 | 0.07 | 4 | 3.92 | 0.01 | 6 |
| 기타 | 접근성 | 4.90 | 0.04 | 7 | 2.55 | 0.02 | 2 | 4.64 | 0.08 | 2 | 4.05 | 0.01 | 3 |
| 계 | | 4.54 | 0.05 | | 2.66 | 0.05 | | 4.22 | 0.05 | | 3.73 | 0.04 | |

* 변동계수 = 표준편차/평균

로 중요도는 높은 편에 속하며, 성취도는 상대적으로 낮게 조사되었다. 즉 시민들은 한강공원이 제공하는 각종 공원서비스를 중요하다고 인식하는데 비해, 제공되는 서비스에 대한 이용객들의 전반적 평가는 부정적임을 볼 수 있다.

1996년 5개 지구 전체에 대한 중요도-성취도 분석결과, 중요도 평균은 4.49점이고 성취도 평균은 2.66점으로 나타났다. 쓰레기처리, 산책 및 휴식활동, 휴양시설 등의 순으로 중요도가 높게 나타났고, 취사활동, 수상시설, 공원내 행사 순으로 낮은 점수를 받았다. 성취도에서는 산책 및 휴식

활동, 자전거타기, 단체활동의 순으로 높게 나타났고, 취사활동, 근무자 친절도, 편의시설의 순으로 낮게 나타났다.

1사분면에 위치한 속성은 운동시설, 잔디광장, 산책 및 휴식, 조망활동, 시설물 유지관리 등이 중요도와 성취도가 높게 나타난 속성들로 현상태를 지속적으로 유지하여야 할 것들로 나타났다.

2사분면에 위치한 속성은 수상시설, 수상활동, 자전거타기, 단체활동 등은 중요도는 낮는데 성취도는 상대적으로 높아서 과잉투자가 되지 않도록 유의해야 할 속성으로 판단되었다.

3사분면에 위치한 속성은 시설물외관, 공원내 행사 등으로 중요도와 성취도 모두 낮게 나타나고 있어서 과잉투자를 지양해야 할 것으로 판단되었다.

4사분면에 위치한 속성인 휴양시설, 조정시설, 편익시설, 관리시설, 근무자 친절도, 쓰레기처리, 접근성 등은 중요도는 높지만 성취도가 낮은 영역으로 공원관리에 있어서 개선을 위한 투자와 지원 등 다양한 노력을 집중해야 할 항목들이다.

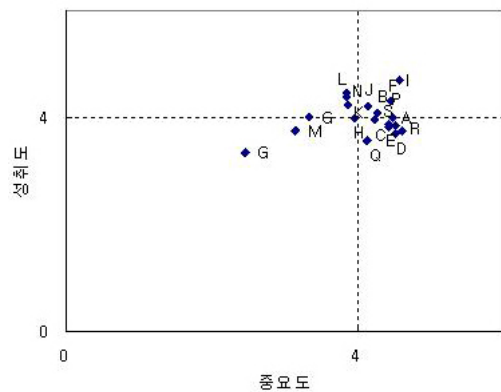
2006년 중요도-성취도 분석결과를 살펴보면, 다소 변화된 부분을 확인할 수 있다. 1사분면에 위치한 속성은 휴양시설, 운동시설, 잔디광장, 산책 및 휴식, 조망활동, 시설물 유지관리, 쓰레기처리

와 접근성 등으로 공원이용객들이 중요하다고 판단하고 있고 제공되는 서비스에 대한 만족도가 높게 나타나고 있어서 현재의 공원관리를 지속적으로 유지해야 할 것이다.

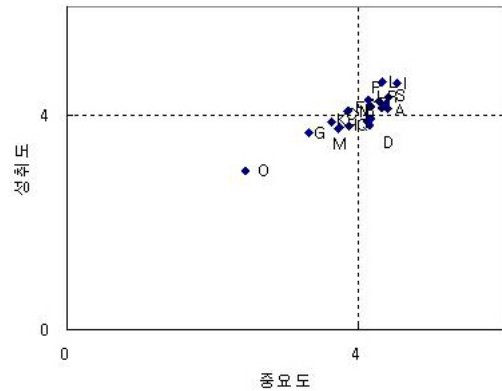
2사분면에 위치한 속성은 단체활동이 유일하며, 과잉투자가 되지 않도록 주의하면서 현상태를 유지하는 것으로 충분하다고 판단된다.

3사분면에 위치한 속성은 수상시설, 시설물외관, 수상활동, 공원내 행사와 근무자 친절도 등으로 중요도와 성취도가 모두 낮은 속성은 공원관리에서 우선순위를 낮추는 것이 필요하다.

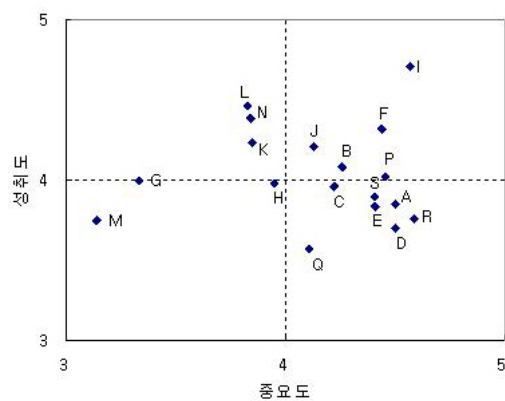
4사분면에 위치한 속성으로는 조정시설, 편익



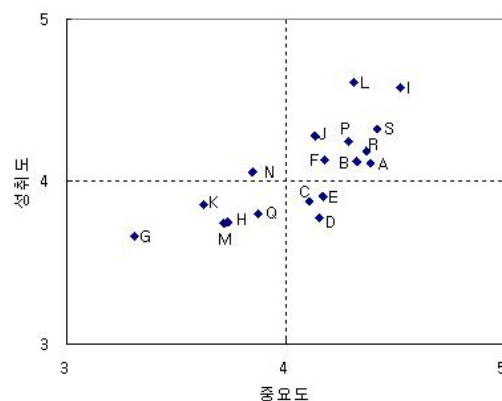
〈그림 3〉 5개 지구 전체(1996년)



〈그림 4〉 5개 지구 전체(2006년)



〈그림 5〉 5개 지구 전체 조정(1996년)



〈그림 6〉 5개 지구 전체 조정(2006년)

시설, 관리시설 등으로 이용자들이 중요도가 높다고 판단하고 있지만 성취도는 낮게 평가하고 있어서 이 부분에 많은 노력을 지속해야 할 것으로 분석되었다.

1996년과 2006년 두 시점의 실행격자분석을 비교하면 1996년에는 4사분면에 위치한 시설부문의 휴양시설, 편익시설과 서비스부문의 쓰레기처리에 대한 이용객들의 만족도가 높아지면서 우선시정이 필요하다는 평가에서 2006년에는 현재의 상태를 유지해야 한다는 평가로 바뀌었다. 아울러 수상활동, 시설물 외관 등은 성취도가 하락한 속성들로 중요도 역시 상대적으로 낮게 나타나고 있다. 공원이용자의 입장에서는 공원서비스 이용시 공원관리자와 접촉하는 경우가 드물기 때문에 근무자 친절도는 중요도가 감소하면서 우선시정 요구에서 저우선 순위로 바뀌었고, 공원내 행사에 대한 이용객들의 평가도 중요도가 상대적으로 낮아진 것으로 보인다.

다만 중요도-성취도간의 격차가 1996년의 1.83에서 2006년에는 0.49로 감소하였다는 점에서 이 기간 동안 다양한 한강공원에 대한 개선방안이 어느 정도 효과적이었다고 판단된다.

2) 여의도 지구

한강시민공원 중 시민들의 이용이 많고 그 이용행태가 가장 다양한 곳이 여의도 지구이다. 다양한 시설의 설치와 접근성이 용이하다는 점이 여의도지구의 장점이다.

여의도지구에 대한 1996년 중요도-성취도 분석결과, 중요도 평균은 4.70점이고 성취도 평균은 2.44점으로 나타났고, 2006년 실행격자분석결과, 중요도 평균은 4.03이고 성취도 평균은 3.68로 나타났다.

두 시점의 실행격자분석을 비교해보면, 1996년

이용객들이 우선시정을 요구했던 운동시설, 조경시설, 편익시설, 관리시설과 쓰레기처리하는 여전히 개선되지 않아 2006년에도 우선적으로 개선해야 할 항목으로 지적하고 있어서 공원관리측면에서 이용자들의 요구에 적절하게 대응하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 2사분면에 위치했던 접근성이 지하철 개통으로 인한 대중교통의 개선을 통해 중요도와 성취도 모두 크게 높아졌고 이에 따라 현재의 상태를 유지하도록 요구되고 있다. 유람선과 수상레스토랑을 비롯한 수상시설은 중요도와 만족도 모두 하락하였지만 우선순위는 여전히 낮게 나타났다.

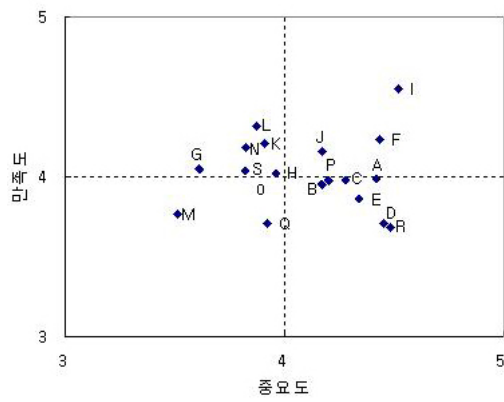
특히, 1996년에 과잉투자를 재검토하도록 조사되었던 자전거타기는 녹색교통에 대한 사회적 요구에 따라 중요도가 급격히 향상되어 2006년에는 현상태 유지로 평가되었으며, 각종 시설부문과 쓰레기처리하는 여전히 개선이 필요한 것으로 평가되고 있다.

3) 잠실지구

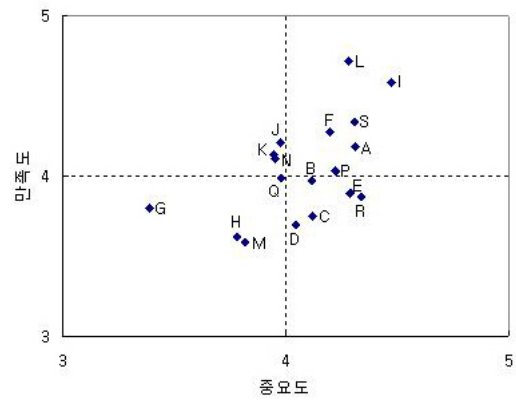
잠실지구에 대한 1996년 중요도-성취도 분석결과, 중요도 평균은 4.54이고, 성취도 평균은 2.65로 나타났고, 2006년 실행격자 분석결과, 중요도 평균은 4.21이고, 성취도 평균은 3.47로 나타났다.

두 시점의 실행격자분석을 비교하면 1996년에는 가장 우선적으로 개선되어야 할 속성이 위치하는 제4사분면에 전체 19개 속성 중에서 9개 속성이 집중됨으로써 시민들이 느끼는 성취도는 낮은 것으로 분석되었다. 이에 반해 2006년 분석에서는 3개로 줄어든 것으로 나타났는데 이는 공원관리 운영에 있어서 문제점에 대한 개선에서 선택과 집중이 효과를 보인 것으로 판단된다.

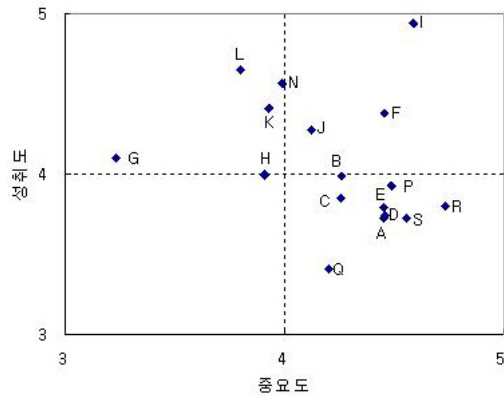
속성별로 살펴보면 1996년에는 4사분면에 위치하여 우선적으로 개선되어야 할 것으로 평가되었



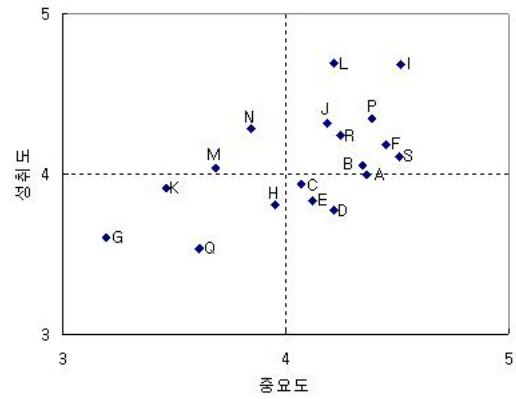
〈그림 7〉 여의도지구(1996년)



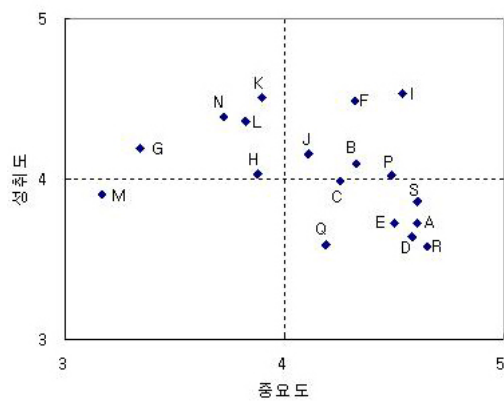
〈그림 8〉 여의도지구(2006년)



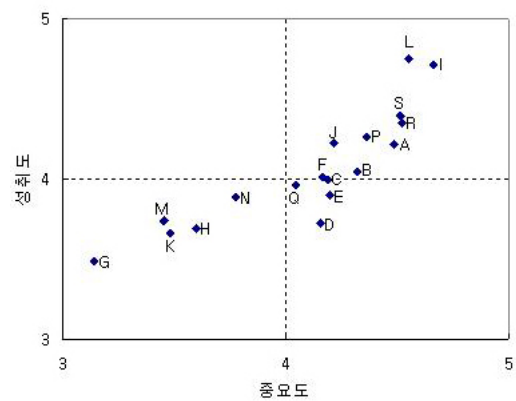
〈그림 9〉 잠실지구(1996년)



〈그림 10〉 잠실지구(2006년)



〈그림 11〉 독섬지구(1996년)



〈그림 12〉 독섬지구(2006년)

던 시설물 유지관리, 쓰레기처리와 접근성 등은 2006년에는 1사분면으로 이동한 것으로 분석되어 이용자 만족도가 상대적으로 상승한 것으로 나타났다. 자전거타기에 대해서는 잠실지구 이용자들이 1996년에는 중요도를 낮게 판단하였으나 2006년에는 여가 및 운동을 즐기는 이용자들이 증가하면서 중요도가 상승하여 현상태를 유지하도록 요구되고 있다. 잔디광장과 취사활동은 1996년 2사분면에서 2006년 3사분면으로 이동하였는데 중요도에 비해 높은 성취도를 보인 항목에서 적절하게 대처한 것으로 판단된다. 근무자 친절도 항목은 우선시정 요구에서 저우선 순위로 바뀌었는데 한강공원의 특성상 공원관리자와 특별한 접촉이 필요하지 않다는 것을 중요도 하락에서 파악할 수 있다.

접근성에 있어서 자가용을 이용한 접근성은 타지구에 비해 상대적으로 양호한 편이지만 대중교통수단을 이용한 접근성은 개선이 필요하다고 분석된 1996년에 비해 현상태 유지로 분석된 2006년의 실행격자 분석결과를 통해 이용자들이 접근성이 향상되었다고 느끼고 있다는 것을 확인할 수 있다.

4) 뚝섬지구

뚝섬지구에 대한 1996년 실행격자 분석결과, 중요도 평균은 4.62이고 성취도 평균은 2.93으로 나타났다. 2006년 실행격자 분석결과, 중요도 평균은 4.42이고, 성취도 평균은 3.76으로 나타났다.

두 시점의 실행격자를 비교하면, 휴양시설, 쓰레기처리와 접근성에 대한 성취도가 1996년에 비해 2006년에는 다소 개선되어 1사분면으로 이동하였다. 이는 이용자들이 우선시정대상으로 판단하였으나 이에 대한 개선을 통해 만족도가 상승함으로써 현상태 유지의 대상으로 평가하였다. 쓰레기 처리에 대한 시민들의 성취도가 낮게 나타나는데, 이는 유아 및 가족중심의 피크닉활동이 많이

이루어지는 곳이라는 뚝섬지구 성격에 의한 것으로서 쓰레기수거를 원활하게 할 수 있는 방안이 조속히 모색되어야 할 것이다.

자전거타기에 대해서 잠실지구와 마찬가지로 사회적 여건의 변화에 따라 중요도가 상승함으로써 가장 높은 성취도를 보이고 있다. 뚝섬지구에 집중적으로 설치되었던 수상시설, 수상활동과 단체활동 등은 1996년 이용자들로부터 과잉투자 지양대상으로 지적되었는데 2006년에는 우선순위가 낮다고 변화된 것을 볼 때 관리계획의 변경이 적절했다고 판단된다.

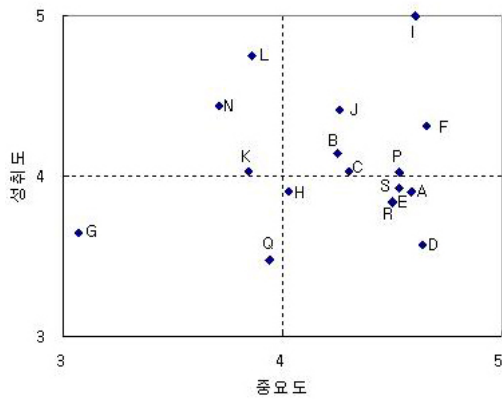
많은 속성들이 개선되었으나 시설부문의 편의시설, 관리시설 등은 여전히 4사분면에 위치하여 우선적으로 개선되어야 한다고 이용자들은 평가하고 있지만 예전에 비해 만족도가 다소 개선되었다고 평가하고 있다.

접근성에 대한 성취도가 타 지구에 비해 가장 높게 나타나고 있는데 이는 지하철 뚝섬유원지역으로부터 한강공원 뚝섬지구로 직접 접근이 가능하기 때문에 도보로 접근하는 시민들이 많을 뿐 아니라 이용자들의 이용거리를 살펴볼 때 지역적 성격의 공원이라고 할 수 있다. 광역적 성격의 여의도지구와 비교할 때 공원성격과 활용도를 규정함에 있어서 고려하여야 할 것이다.

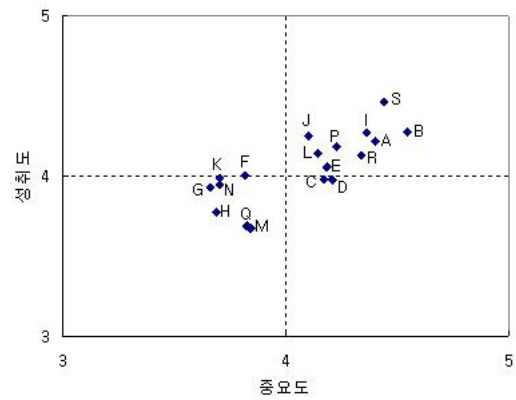
5) 잠원지구

잠원지구에 대한 1996년 실행격자 분석결과를 살펴보면, 중요도 평균은 4.51이고, 성취도 평균은 2.76으로 나타났으며, 2006년의 실행격자 분석결과, 중요도 평균은 4.26이고, 성취도 평균은 3.93으로 나타났다.

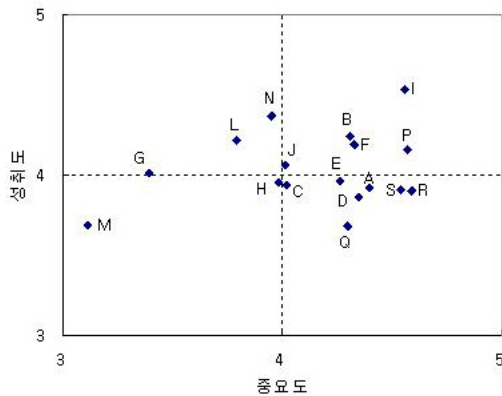
두 시점의 실행격자를 비교하면, 1996년 4사분면에 위치하여 우선시정 대상이었던 휴양시설, 관리시설과 쓰레기처리 등은 2006년 실행격자분석



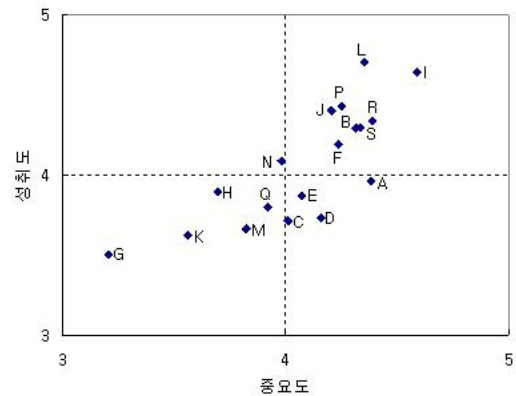
〈그림 13〉 잠원지구(1996년)



〈그림 14〉 잠원지구(2006년)



〈그림 15〉 이촌지구(1996년)



〈그림 16〉 이촌지구(2006년)

에서는 1사분면으로 이동하여 바람직한 개선이 이루어진 것으로 파악되었다. 한강공원의 가장 중요한 기능 중의 하나인 산책 및 휴식은 중요도와 성취도 모두 다소 하락하였으나 현재의 상태에 만족하는 것으로 나타났다. 중요도에 비해 성취도가 높게 나타나서 과잉투자를 지향해야 한다고 평가된 두 항목 중 자전거타기는 중요도가 상승하여 현상유지로 바뀌었고, 단체활동은 성취도가 하락함으로써 투자우선순위가 낮다고 평가되었다. 수상시설은 중요도와 성취도가 모두 상승하였으나 여전히 우선순위가 낮게 나타났다.

6) 이촌지구

이촌지구는 청소년층의 이용이 가장 많은 지구이며, 청소년 전용광장 및 농구장 등 운동시설의 이용이 활발한 특성을 가지고 있다. 이촌지구의 1996년 실행격자 분석결과, 중요도 평균은 4.34이고 성취도 평균은 2.66으로 나타났으며, 2006년 실행격자 분석결과, 중요도 평균은 4.15이고 성취도 평균은 3.82로 나타났다.

두 시점의 실행격자를 비교하면, 1996년 분석에서 우선적으로 개선을 요구받은 쓰레기처리와 접근성 항목에 있어서 2006년에는 이용자 만족도가 향상된 것으로 평가되고 있다. 다른 지구들과 마찬가지로

지로 자전거 타기는 중요도와 성취도가 향상되었는데 이용자들이 현재의 상태가 계속 유지되기를 바라고 있는 것으로 나타났다. 수상시설은 성취도가 다소 낮아졌고 공원내 행사는 중요도가 향상되었으나 여전히 우선순위는 낮다고 평가되고 있다.

이촌지구는 여의도지구와 함께 광역적 특성이 강한 것으로 조사되었는데, 여의도지구가 다양한 시설과 높은 인지도라는 특성과는 달리 청소년 특성화지구라는 지구특성에 따라 원거리에서 방문하는 것이라고 판단된다. 한강공원의 지구별 특성을 강화하는 것도 이용자의 만족도를 높일 수 있는 좋은 방법이 될 것으로 판단된다.

4. 분석결과의 요약

1) 공원 전체에 대한 분석결과

본 연구의 중요도-만족도 분석결과에 따르면 시민공원에 대해 시민이 부여하는 전체적인 중요도가 비교적 높는데 반해 그 성취도는 상대적으로 낮게 조사되었다. 하지만 중요도 평균과 성취도

평균의 차이가 1996년의 1.88에서 2006년에는 0.49로 축소되어 한강공원에 대한 이용자 만족도가 증가하였다고 분석할 수 있다.

분석대상인 두 시점의 실행격자를 분석해보면 한강공원에서 이용자들은 휴양시설, 편익시설, 쓰레기처리에 대한 만족도가 높아지면서 우선시정 대상에서 현상태 유지로 평가가 바뀌었지만 조경시설, 편익시설, 관리시설에 대해 여전히 우선적으로 개선해야 한다고 평가하고 있다. 전반적으로 수상시설과 수상활동, 시설물 외관 등은 성취도가 하락한 속성들이지만 중요도 역시 하락하여 개선에 대한 필요성이 절실하지 않다. 자전거타기 항목에 있어서 사회적 요구에 따라 시설과 활동 측면에서 중요도가 높게 상승하여 1996년에는 과잉투자에 대한 자제를 요구했지만 2006년에는 현재의 투자우선순위를 유지해야 한다고 판단하고 있는 점이 특이할만 하다. 관리서비스와 관련하여 공원 이용자가 공원관리자와 접촉해야 할 필요성이 감소함에 따라 근무자의 친절도는 우선순위에서 낮게 나타나고 있다.

〈표 5〉 부문별 실행격자 분석

| 부문 | 조사된 속성 | 개수 | 1996년 | | | | 2006년 | | | |
|------|---|----|-------|------|------|------|-------|------|------|------|
| | | | 중요도 | | 성취도 | | 중요도 | | 성취도 | |
| | | | 평균 | 변동계수 | 평균 | 변동계수 | 평균 | 변동계수 | 평균 | 변동계수 |
| 시설 | 휴양시설(의자, 그늘막), 운동시설, 조경시설(화훼단지, 자연학습장), 편익시설(음수대, 화장실, 판매시설), 관리시설(안내판, 휴지통), 수상시설, 시설물외관 등 | 8 | 4.69 | 0.04 | 2.63 | 0.03 | 4.27 | 0.05 | 3.65 | 0.04 |
| 각종활동 | 산책 및 휴식, 조망활동, 수상활동, 자전거타기, 공원내행사, 단체활동, 취사활동 등 | 7 | 4.18 | 0.06 | 2.82 | 0.08 | 4.02 | 0.06 | 3.74 | 0.06 |
| 관리운영 | 시설물 유지관리, 근무자 친절도, 쓰레기처리 등 | 3 | 4.88 | 0.04 | 2.44 | 0.04 | 4.40 | 0.05 | 3.81 | 0.02 |
| 기타 | 접근성 등 | 1 | 4.90 | 0.04 | 2.55 | 0.02 | 4.64 | 0.08 | 4.05 | 0.01 |
| 계 | | 19 | 4.54 | 0.05 | 2.66 | 0.05 | 4.22 | 0.05 | 3.73 | 0.04 |

* 변동계수 = 표준편차/평균

공통적으로 우선시정대상으로 지적된 편익시설, 조경시설, 관리시설 등을 개선하는 것이 공원관리 운영의 우선과제로 선정돼야 할 것이다. 음수대, 화장실, 판매시설과 같은 편익시설, 자연학습장, 화훼단지 등 조경시설과 안내판 등 관리시설은 이용자들이 일상적으로 접하는 시설로서 이를 개선하기 위한 관리행정 및 물리적 개선을 위한 다양한 고려와 투자가 있어야 할 것으로 파악되었다.

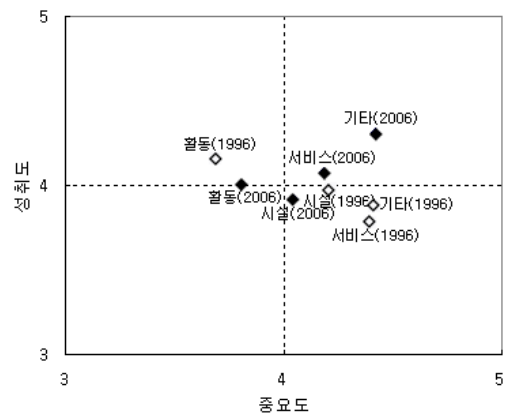
2) 지구별 중요도-만족도 분석

조사대상인 한강공원 5개 지구를 비교해보면 서비스별 만족도인 성취도의 상승률이 여의도지구, 잠원지구, 이촌지구 등이 높았고 잠실지구와 뚝섬지구는 상대적으로 하락한 것을 알 수 있다.

5개 지구 모두 공통적으로 우선시정이 요구되는 조경시설, 편익시설, 관리시설을 제외하면 여의도지구는 이용자들이 다양하고 공원내 행사나 단체활동이 많다는 점에서 쓰레기처리가 우선시정대상으로 지적되고 있고 잠원지구는 우선적으로 개선할 항목이 거의 지적되지 않아서 상대적으로 만족도가 높은 지구로 파악되었다. 지구별로 상호 벤치마킹을 통해 부족한 점을 개선하고 보완하고 있다는 점에서 긍정적이지만 지구별 특성이 크지 않다는 점이 이용자들의 또다른 불만이라는 점을 고려하면 지구별 관리운영에 있어서 특성화가 요구된다고 하겠다.

〈표 6〉 지구별 실행격자 분석결과

| 지구명 | 1996년 | | 2006년 | | 증감 | |
|---------|-------|------|-------|------|-------|-------|
| | 중요도 | 성취도 | 중요도 | 성취도 | 중요도 | 성취도 |
| 여의도지구 | 4.70 | 2.44 | 4.03 | 3.68 | -0.67 | +1.24 |
| 잠실지구 | 4.54 | 2.65 | 4.21 | 3.47 | -0.33 | +0.78 |
| 뚝섬지구 | 4.62 | 2.93 | 4.42 | 3.76 | -0.20 | +0.83 |
| 잠원지구 | 4.51 | 2.76 | 4.26 | 3.93 | -0.25 | +1.17 |
| 이촌지구 | 4.34 | 2.54 | 4.15 | 3.82 | -0.19 | +1.28 |
| 5개지구 평균 | 4.54 | 2.66 | 4.22 | 3.73 | -0.32 | +1.07 |



〈그림 17〉 부문별 평균값 변동

3) 조사항목별 실행격자분석

중요도-만족도 분석을 위한 19개 항목에 대해 시설, 활동, 서비스와 기타 등 4개 부문으로 나누어 구분하였는데 두 시점간 부문별 변화를 비교분석한 결과, 시설부문은 중요도가 약간 감소했지만 만족도는 그대로 있어서 우선시정대상으로 파악되었지만 그 정도는 다소 개선되었다고 판단된다. 서비스부문과 접근성은 성취도가 다소 개선되면서 1996년 우선시정대상에서 2006년에는 현상태유지로 이용자들의 만족도가 향상된 것을 알 수 있다. 두 시점간의 서비스부문과 기타부문의 만족도가 다소 향상된 반면 시설부문은 제자리걸음을 하고 있다는 것을 파악할 수 있다. 최근 한강공원의 새로운 변화에 있어서 이용자들의 다양한 요구가 반영될 수 있도록 사업시행 및 관리운영부서 모두 함께 노력해야 할 것이다.

IV. 결 론

도시에 거주하는 사람들은 최근 들어 공원·녹지의 중요성을 점차 높게 인식하고 있으나 접근이 용이한 공원을 추가로 확보하는 것은 현실적으로

매우 어려운 일이다. 도시를 가로지르는 하천은 공원녹지의 기능과 매력적인 활동공간을 제공할 수 있다는 점에서 그 활용도가 점차 높아지고 있다. 아울러 다양한 도시민의 요구에 부응하는 공원을 관리운영하기 위해서는 우선 시민의 기대와 그에 대한 만족감을 정확히 파악해야 할 것으로 생각된다.

본 연구는 중요도-성취도 분석기법을 이용하여 한강시민공원의 운영실태를 검토하고 도시내 시민공원의 유용한 관리운영방안을 도출하고자 하였다. 이용자 만족을 극대화하기 위한 관리기법인 중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis)을 적용하여 공원이용자들이 방문전 기대했던 수준과 실제 제공된 수준간의 차이를 축소하고 개선을 위한 우선순위를 설정함으로써 효과적인 시설 투자와 활동지원을 위한 공원관리방안을 모색하였다.

본 연구에서는 한강공원 관리운영정책의 기본 방향을 검토하고 지구별로 공원의 특성과 이용자가 추구하는 편익을 비교 검토하여 그 차이를 파악하였다. 과거와 현재의 두 시점간의 이용자들이 요구하는 기능을 비교분석함으로써 향후 지속적인 공원 조성 및 관리의 기초자료를 제시하였다.

한강시민공원과 같이 광범위하고 많은 이용자를 대상으로 하는 공공공원에서 이용자들의 다양한 요구를 수용하기 위해서 중요도-성취도 분석은 효과적인 기법이라고 판단된다.

본 연구는 한강공원 이용자 만족도의 변화를 비교분석하여 이용자의 요구변화를 고찰하고 공원관리에 있어서 마케팅기법을 도입한 보다 효과적인 관리운영방안을 제시하기 위한 연구이다. 본 연구의 한계는 조사대상의 광범위함으로 인해 한강공원 5개 지구로 한정하였다는 점과 비교분석을 위해 1996년 조사자료의 속성에 한정했다는 점

을 들 수 있다. 향후 보다 심도 있는 연구를 통해 다양한 공원서비스 속성의 개발과 효과적인 분석 기법의 제시가 뒤따라야 할 것이다.

참고문헌

- 구태익, 1995, “중요도-성취도 분석에 의한 청소년수련시설 운영실태 조사연구”, 『한국조경학회지』, 23(2), 137~147.
- 김귀곤, 1997, 『도시공원녹지의 계획·설계론』, 서울대학교 출판부.
- 김두하, 1998, “주제공원 이용자 만족의 결정인자에 관한 연구”, 『한국조경학회지』, 26(3): 189~198.
- 김도경·최원만·홍형순, 2008, “여의도 한강공원 조성계획”, 『한국조경학회지』, 36(2): 16~31.
- 김동필·이기철, 1996, “도시공원의 관리체계에 관한 연구”, 『한국조경학회지』, 23(4): 1~11.
- 김성일, 1991, “중요도-성취도 분석에 의한 공원 경영평가”, 『한국임학회지』, 80(1), 103~108.
- 김세천·허준, 1992, “전주시 도시공원의 이용행태분석 및 관리실태에 대한 만족도 평가에 관한 연구”, 『한국조경학회지』, 20(2): 90~105.
- 김수봉·앤 비어·김용수, 1995, “주민의 입장에서 본 도시 공원녹지의 역할에 관한 연구”, 『한국조경학회지』, 23(3): 15~28.
- 김희우, 2007, “광주광역시 근린공원의 이용실태 및 만족도 평가연구”, 『한국조경학회지』, 35(4): 16~31.
- 박을진·김동찬, 1995, “공원녹지 관리행정주체의 의식구조 연구”, 『한국조경학회지』, 23(2): 63~70.
- 박창규·엄서호, 1998, “주제공원 방문자 만족의 결정경로와 요인”, 『한국조경학회지』, 26(3): 213~224.
- 서주환·김동근, 2000, “도시공원 이용프로그램의 만족도 분석”, 『한국조경학회지』, 28(5): 58~67.
- 서주환·최현상·전형석, 2003, “도시근교형 자연휴양림 이용 행태와 만족도 분석”, 『한국조경학회지』, 30(6): 57~65.
- 성백진·최종희·이재근·권오복, 2004, “주민의식에 기초한 도시 대공원의 이용후 평가”, 『한국조경학회

- 지], 32(2): 11~24.
- 송지선·이은희, 2004, "서울시 공원 내 자연학습장 현황 분석과 개선방안", 『한국조경학회지』, 31(6): 41~52.
- 오정학·김유일, 2001, "중요도-성취도 분석에 의한 주제 공원 계획요소 평가", 『한국조경학회지』, 29(4): 34~43.
- 이시영·허준, 2004, "도시근린공원의 추구편익에 의한 중요-성취도 분석", 『한국조경학회지』, 32(3): 114~125.
- 임승빈, 1998, 『조경이 만드는 도시』, 서울대학교 출판부.
- 장병문, 2001, "공공 휴양림과 민간 휴양림의 개발요소별 이용 만족도의 차이", 『한국조경학회지』, 29(4): 24~33.
- 장병문·배민기, 2002, "자연공원의 자원과 이용 만족도간의 관계에 관한 인과모형", 『한국조경학회지』, 30(3): 12~24.
- 홍성권, 1992, "도시공원의 시장역할에 관한 연구", 『한국조경학회지』, 20(2): 18~26.
- 홍성권, 1995, "중요도-성취도 분석을 이용한 도시공원의 관리방안에 관한 연구", 『한국조경학회지』, 23(3): 94~105.
- 서울특별시, 1994, 『한강연접지역 경관관리방안 연구』, 서울시정개발연구원 연구보고서.
- 서울특별시, 1996, 『한강시민공원 종합관리계획』, 서울시정개발연구원 연구보고서.
- 서울특별시, 2007, 『한강르네상스 마스터플랜』, 서울시정개발연구원 연구보고서.
- 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).
- Guadagnolo, F., 1985, "The Importance- Performance Analysis: An Evaluation and Marketing Tool", *Journal of Park and Recreation Administration* 3(2), 13~22.
- Makhzoumi, J. and Pungetti, G., 1999, *Ecological Landscape Design and Planning*, London and New York, E & FN SPON.
- Martilla, J. A. and James, J. C., 1977, "Importance-performance analysis", *Journal of Marketing*, 41(Jan.), 77~89.
- Crompton, J. L. and Lamb C. W. Jr., 1986, *Marketing Government and Social Service*, New York, John Wiley and Sons.
- Woodruff, R. B., Cadotte, E. R. and Jenkins, R. L., 1983, "Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience- based Norms", *Journal of Marketing Research*, 20(Aug), 296~304.

원 고 접 수 일 : 2008년 11월 6일
1차심사완료일 : 2008년 12월 8일
최종원고채택일 : 2008년 12월 17일