

서울숲 이용자들의 관여도, 만족도, 감정적 충성도 간의 인과관계*

전수현** · 박세혁***

The Causal Relationships among Involvement, Overall Satisfaction, and Affective Loyalty of Seoul Forest Visitors*

Soo-Hyun Jun** · Se-Hyuk Park***

요약 : 본 연구는 서울숲을 찾는 이용자들의 충성도에 영향을 미치는 관여도와 만족도와의 인과관계를 파악하여, 서울숲 이용을 활성화시키는 방안을 제시하는데 주목적을 두었다. 본 연구는 서울에 위치한 서울숲 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 서울숲에서 편의 표집방법과 자기평가 기입법(Self-administration method)을 이용하였다. 연구 모델을 중심으로 가설을 검정하여 다음과 같은 결과를 도출하였다. 첫째, 서울숲 이용자들의 전반적인 만족은 서울숲에 대한 충성도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 관여도의 하위요인들(중요성, 즐거움, 자기표현, 생활중심성 요인)은 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 서울숲 이용자들의 서울숲 이용에 대한 만족도는 서울숲 충성도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어 : 여가, 공원이용자, 관여도, 만족, 감정적 충성도

ABSTRACT : The purpose of this study was to examine the causal relationships among involvement profiles, overall satisfaction, and affective loyalty of park visitors. Data were collected from park visitors at Seoul Forest, Seoul, Korea, by using the convenience sampling method. Data were analyzed through SPSS 15.0 Version and AMOS 7.0. Consistent with the elaborated model, the overall satisfaction was substantially predicted by involvement subcomponents(importance, pleasure, self-expression, and centrality). Park visitors' affective loyalty was also predicted by overall satisfaction. Findings indicated that overall satisfaction directly and significantly affects on loyalty to the Seoul Forest. In the discussion section, research directions are offered addressing the implications of this research findings for leisure and park management practitioners, leisure programmers, and researchers.

Key Words : leisure, park visitors, involvement, satisfaction, affective loyalty

* 이 연구는 서울과학기술대학교 교내 학술연구비 지원으로 수행되었습니다.

** 계명대학교 호텔관광학과 조교수(Assistant Professor, Department of Hotel & Tourism, Keimyung University)

*** 서울과학기술대학교 스포츠과학과 교수(Professor, Department of Sport Science, Seoul National University of Science and Technology),
교신지자(E-mail: parkse@seoultech.ac.kr, Tel: 02-970-6297)

I. 서론

서울시가 자랑하는 여가공간 중의 하나가 서울숲이다. 도시민들에게 다양한 프로그램과 공간을 제공함으로써 서울시민의 삶의 질에 공헌하는 도심 속의 공원이다(<http://parks.seoul.go.kr>). 서울숲은 뉴욕의 센트럴파크(Central Park)와 시카고의 링컨파크(Lincoln Park)같은 도시공원(urban parks)으로서 서울시민들에게 다양한 여가시설을 제공하고 있다. 공원은 여가시간에 정서적으로 뿐만 아니라 신체활동적으로 즐길 수 있는 공간이다(Cohen et al., 2007; Librett et al., 2007). Bedimo-Rung et al.(2005)은 도시공원의 여가시설이 이용자들에게 육체적 건강(조깅, 자전거타기 운동, 산책, 경치감상 등), 정신적 건강(도시의 답답함에서 벗어남, 스트레스 해소 등), 그리고 사회적(가족 및 친구들과의 사교) 혜택을 제공한다고 제시하였다. 또한, 도심에 위치해 있는 공원은 이용자들이 자연과 접하는 기회를 갖게 됨에 따라 건강회복과 치료의 효과가 있음이 많은 연구를 통해 보고되었다(e.g., Maller et al., 2006). 결국, 공원은 지역 주민이나 이용자들의 삶의 질에 결정적으로 공헌함을 알 수 있다(오세숙·김종순, 2013; Tinsley et al., 2002).

여가 이용자의 만족 여부는 여가조직이나 프로그램의 성패를 좌우한다고 할 수 있겠다. 여가 이용자에 대한 만족은 여가 프로그램이나 조직에 대한 관여도(박세혁, 2007), 충성도(김용만 외, 2011), 지속 의도(박희배 외, 2010) 등과 높은 상관관계가 있다는 연구가 다수 보고되었다. 여가 시설이나 프로그램 이용자가 여가활동에 참여하여 인지하는 전반적 만족은 여가경험을 통해 얻게 되는 긍정적인 감정을 의미한다. 최정란(2012)은

소비자들의 프로그램에 대한 만족은 태도의 변화와 함께 긍정적인 행동을 유도하게 됨으로써 재구매할 가능성을 높이게 될 것이라고 강조하였다. Lee et al.(2005)은 일치-불일치이론을 근거로, 여가소비자의 만족에 관한 연구는 여가소비자가 기대하는 여가서비스의 질과 실제로 경험한 여가서비스 성과 간의 차이로 설명될 수 있다고 제시하였다. 즉, 여가이용자들은 기대에 부응 혹은 기대 이상의 여가서비스를 받을 수도 있지만, 기대에 훨씬 못 미치거나 부정적인 경험을 할 수도 있겠다.

여가 및 스포츠 이용자의 관여도(Involvement)는 만족도, 충성도, 참가지속 의도 등과 관련하여 다양하게 연구되어 왔다(유명상, 2010; 한아름·박세혁, 2008; 최성범, 박승환, 2010; Kerstetter and Kovich, 1997; Park, 2001). Rothschild(1984: 217)는 여가소비자의 관여도 정도가 의사결정과 정에서 결정적인 영향을 미침을 강조하며, “관여도를 특별한 상황에 의해 나타나는 보이지 않는 동기, 자극 혹은 관심 상태”라고 개념화하였다. Laurent and Kapferer(1985)가 소비자의 관여도를 물리적 상품의 구매와 관련하여 최초로 다원적 개념으로 발표하였으며, 이후로 국내외의 많은 여가 및 스포츠 학자들이 다양한 여가활동과 대상을 달리하여 다차원적 개념 측면에서 관여도의 타당도와 신뢰도에 영향을 미치는 변인들과의 관계를 검증하였다(권문배·류명란, 2003; 한아름·박세혁, 2008; Dimanche et al., 1991; Hwang et al., 2005; Kyle and Mowen, 2005).

여가 및 스포츠 소비자들의 충성도는 행동과 태도 양쪽 측면을 동시에 측정해야 한다는 연구가 다수 발표되었다(박세혁, 2011; 이준원, 2008; Mahony et al., 2000). Backman and Crompton (1991)은 공공여가시설 이용자들의 충성도에 대

한 연구에서, 이용자들의 충성도를 고충성도, 저충성도, 가식적 충성도, 그리고 잠재적 충성도로 구분하여 시장세분화에 적용하였다. Park(1996)은 여가스포츠 이용자들의 프로그램에 대한 태도적 충성도(attitudinal loyalty)를 투자적 충성도, 표준적 충성도, 그리고 감정적 충성도로 구성된 개념으로 세분하여 측정하였으며, 투자적 충성도, 표준적 충성도, 그리고 감정적 충성도가 모두 여가 스포츠프로그램의 재이용에 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 보고하였다.

Park(1996)은 감정적 충성도는 특정한 여가 스포츠 프로그램에 심리적으로 자신과 동일시 하게 됨에 따라 지지하거나 계속 참가하고자 하는 심리적 애착상태이다. 표준적 충성도는 가족이나 친구와 같은 주요 타자나 주변사람들의 기대, 심리적 압력, 그리고 도덕적 의무감 등에 의해 갖게 되는 심리적 애착을 의미한다. 투자적 충성도는 특정 여가스포츠에 재정적 혹은 심리적 투자를 많이 했거나 매력적인 대안이 약할 경우 갖게 되는 심리적 애착을 의미한다. 특히, Heere and Dickson(2008)은 태도적 충성도 개념에서 감정적 충성도를 연구도구의 타당도 측면에서 따로 떼어내어 측정할 필요가 있음을 제시하였다. 이러한 맥락에서 여가학자들이 감정적 충성도만을 측정하기도 하였으며(박세혁, 2011; Boezeman and Ellemers, 2008), 이준원(2008)은 감정적 충성도가 재참여와 통계적으로 유의한 상관관계가 있음을 발견하고, 여가스포츠 참가자들의 감정적 충성도를 높여 지속적 참여로 끌어낼 수 있는 마케팅믹스 개발을 강조하였다.

많은 여가 및 스포츠 학자들은 특정 여가 프로그램이나 활동에 높은 관여도를 갖게 될 때 충성도가 높아진다는 연구결과를 보고하였다(Havitz

and Dimanche, 1997; Iwasaki and Havitz, 1998; Kyle et al., 2007; Kyle and Chick, 2002; Park, 2001). 즉, 어떤 특정한 공원에서 산책을 즐기는 여가활동에 높은 관여도를 갖게 되면 해당 공원에서 즐기는 활동에 충성도가 높아질 수 있음을 의미한다. 이러한 맥락에서, 박세혁(2007)은 서울시 4대 지천 시민공원 이용자들의 관여도를 유희중요, 자기표현, 위험성인지로 구성된 하위요인으로 세분하여, 관여도가 공원의 이용만족 및 재이용의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미침을 발견하였다.

여가 및 스포츠 서비스의 관여도를 측정하는데 있어, 즐거움, 중요성, 생활중심성, 자기표현, 위험성 등의 하위요인들이 여가활동의 대상 및 종목 등에 따라 다르게 적용되었다. 예컨대, Yeh(2013)는 타이완의 호텔 직원들을 대상으로 여행 관여도와 직무만족의 관계에 대한 연구에서, 관여도의 즐거움, 위험가능성, 위험중요성 요인만을 측정하였다. Park and Jun(2012)은 청소년들의 인터넷 중독과 관여도의 관계를 분석한 연구에서, 관여도의 하위요인 중 매력성(중요성과 즐거움의 융합), 자기표현, 위험성을 측정하였다. 하지만, 박세혁(2007)은 서울시 4대 지천 시민공원 이용자들의 관여도를 유희중요, 자기표현, 위험성인지로 구성된 하위요인으로 세분하였는데, 도심공원 이용자의 관여도를 측정하는데 있어 위험성 하위요인은 적합하지 않은 것으로 제시하였다. 즉, 도심공원과 같은 여가시설의 이용자들에게 대한 관여도를 측정하는데 있어서는 관여도 하위요인 중 즐거움, 중요성, 생활중심성, 자기표현, 생활방식의 중요성 등의 하위요인들이 적합함을 의미한다.

공원시설을 성공적으로 관리하기 위해서는 가장 기본적으로 공원 이용자를 만족시키고 충성도

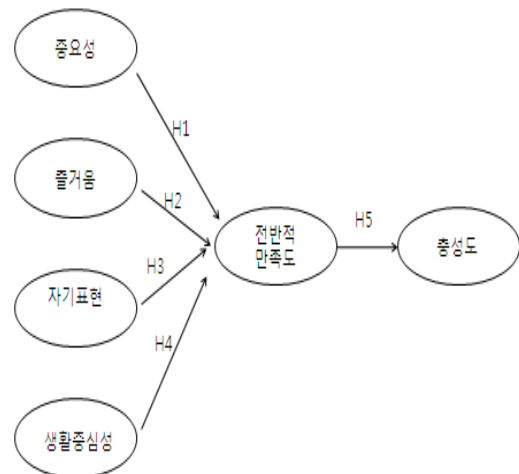
를 높여 재구매할 수 있도록 만드는 것이다(박세혁, 2007). 여가 및 스포츠 서비스의 성공적 경영을 위해 많은 국내외의 여가 및 스포츠 연구자들은 서비스의 만족과 서비스품질(최정란, 2012), 재이용 의도(윤이중 외, 2002), 참여동기(이정호 외, 2010), 관여도(박세혁, 2011), 충성도(박세혁, 2011) 등의 관계를 밝히는 연구를 다양한 여가서비스와 대상으로 수행하였다. 여가소비자 행태에 영향을 미치는 변인들과의 관계성을 과학적으로 분석한다면 마케팅전략을 개발하는데 도움이 될 것이다. 즉, 공원 이용자들의 만족도를 높여 지속적으로 재방문을 유도하고 높은 충성도를 갖게 할 수 있는 전략을 개발하기 위해서는, 공원 이용자들의 만족도와 충성도 관계뿐 아니라 이들의 관계에 영향을 미칠 수 있는 변인에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다. Park and Yeo(2005)는 새로운 고객을 유치하는 것은 기존의 고객을 유지하는 것보다 비용이 더 많이 소요되기 때문에, 기존 고객의 만족도를 높여 충성도를 높이는 전략이 경영측면에서 효율적이라고 주장하였다.

서울시가 서울숲을 생활권 여가공간으로써 활용가능성을 높이고 이용자들의 만족도를 높여줄 수 있도록 만들 수 있는 전략을 체계적으로 수립할 필요가 있다. 선행연구에서는 공원이용객들의 공원 시설 혹은 활동에 대한 관여도, 만족도, 충성도 간의 인과관계에 대한 연구가 이루어지지 않았다. 본 연구는 서울숲을 이용하는 이용자들의 관여도, 만족도, 그리고 충성도 인과관계를 분석하여 효율적으로 공원을 관리할 수 있는 마케팅전략을 개발하는 기초자료를 제공하는 데에 주목적을 두었다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위하여 설정한 연구가설은 다음과 같다.

본 연구에서는 선행연구의 문헌고찰을 근거로

하여 다음과 같이 가설을 설정하였다(〈그림1〉참조).

- H1. 서울숲 이용자들의 중요성 요인은 공원 이용에 대한 전반적 만족에 영향을 미칠 것이다.
- H2. 서울숲 이용자들의 즐거움 요인은 공원 이용에 대한 전반적 만족에 영향을 미칠 것이다.
- H3. 서울숲 이용자들의 자기표현 요인은 공원 이용에 대한 전반적 만족에 영향을 미칠 것이다.
- H4. 서울숲 이용자들의 생활중심성 요인은 공원 이용에 대한 전반적 만족에 영향을 미칠 것이다.
- H5. 서울숲 이용자들의 전반적 만족은 감정적 충성도에 영향을 미칠 것이다.



〈그림 1〉 서울숲 이용자들의 관여도, 만족도, 충성도 인과관계 연구모형

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 서울에 위치한 서울숲 성인 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 공원 입구 및 안에서 성인 321명을 비확률표본추출법 중 편의표집방법(convenience sampling method)을 이용하여 표집하였으며, 자기평가기입법(self-administration method)으로 작성케 하고 그 자리에서 회수하였다. 설문은 2013년 4월 평일 오전과 오후 하루만 실시하였다. 이중 기재누락 및 불성실한 설문지 31부를 제외한 290부에 대한 자료를 분석대상으로 하였다. 조사대상자의 성별, 연령, 서울숲 이용 횟수(한 달 평균), 개인 여가비용 분포는 <표 1>에서 보는 바와 같다.

<표 1> 서울숲 이용자들의 인구통계학적 특성

특성	구분	n	%
성별	남	94	32
	여	196	68
연령	19세 이상~40세 미만	99	34
	40세 이상~50세 미만	74	26
	50세 이상~60세 미만	52	18
	60세 이상	65	22
이용 횟수	1회~3회 미만	78	27
	3회 이상~6회 미만	89	31
	6회 이상	123	42
여가 비용 (한달)	20만원 이하	102	35
	20만원 이상~30만원 이하	38	13
	30만원 이상~40만원 이하	52	18
	40만원 이상~50만원 이하	47	16
	50만원 이상	51	18

2. 측정도구

관여도는 Laurent and Kapferer(1985)의 연구

에서 개발되었던 문항을 박세혁(1999)이 국문으로 번안하여 사용한 이후, 박세혁(2007), 박세혁(2011), 박세혁 외(2009) 등의 연구에서 만족할 만한 신뢰도와 타당도가 검증되었다. 본 연구에서는 박세혁(2011)의 연구와 유사하게 관여도의 4개의 하위요인 중요성, 즐거움, 자기표현, 생활방식의 중심성의 각 3문항씩 총 12문항이 사용되었다. 관여도 하위요인들의 설문문항의 예시는 다음과 같다: 중요성 요인 - “나의 삶에서 서울숲을 이용하는 것은 중요한 의미를 지닌다.”; 즐거움 요인 - “서울숲을 이용하면 기분이 좋다.”; 자기표현 요인 - “내가 서울숲을 이용함으로써 다른 사람들에게 내가 어떤 사람인지 어느 정도 나타낼 수 있다.”; 생활방식의 중심성 요인 - “서울숲을 이용하는 것은 내 삶에서 중심적 역할을 한다.” 서울숲 이용에 대한 충성도를 측정하기 위해 본 연구에서는 박세혁(2011)이 이용한 감정적 충성도(affective loyalty) 4문항을 적용하였다. 감정적 충성도 문항의 예로는 “나는 서울숲이 가정과 같이 포근하다는 생각이 든다”를 들 수 있다. 테니스 동호인들을 대상으로 수행한 박세혁(2008)과 박세혁(2011)의 선행연구에서, 감정적 충성도는 각각 0.87의 Cronbach's alpha 값을 보여 만족할 만한 신뢰도라 할 수 있겠다(Nunnally, 1978). 전반적인 만족도는 Lee et al.(2005)이 사용한 도구를 박세혁(2011)이 번역하여 사용하였는데, 0.79의 Cronbach's alpha 값을 보여 만족할 만한 신뢰도라 할 수 있다(Nunnally, 1978). 만족도를 측정하기 위해 다음과 같이 5개의 문항이 이용되었다: “나는 이곳 서울숲을 이용하는 것을 정말 즐긴다.” “나는 이곳 서울숲에서 환상적으로 시간을 보낸다.” “이곳 서울숲 이용에 투자할만한 가치가 있다.” “이곳 서울숲을 앞으로는 이용하고 싶지

않다.” “이곳 서울숲을 이용하며 실망스러운 점이 많이 발견된다.” 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 여가 및 스포츠 경영학 박사과정 및 학위 소지자 4인에게 문항의 적합성을 논의하여 수정·보완함으로써 내용타당도(content validity)를 검증하였다. 응답형태는 Likert식 5점 평정척도(1=전혀 만족하지 않음; 5=아주 만족함)를 활용하여 측정하였다.

3. 자료처리

연구의 목적에 따른 가설을 검증하기 위하여 SPSSWIN Ver. 15.0과 AMOS 7.0을 이용하여 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석의 요인추출모델은 주성분분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 직각회전방식 중 베리맥스(varimax) 방식을 사용하여 분석하였다. 요인 적재치 0.45 이상을 기준으로 적용하였으며, 고유치(eigenvalues)는 1.0 이상으로 한정하였다(Tabachnick and Fidell, 1989).

III. 결과

관여도에 대한 탐색적 요인분석을 통해 하위요인들을 분류한 후, 전체변수를 포함한 측정모델에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 관여도에 대한 요인분석에서 관여도의 문항은 4개의 요인으로 나뉘었는데, 전체분산의 62%를 설명하였다. 요인 1은 즐거움, 요인 2는 중요성, 요인 3은 생활중심성, 요인 4는 자기표현으로 명명하였다(〈표 2〉 참조). 설문지의 신뢰도를 평가하기 위한 방법으로 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 관여도의

하위요인에 대한 신뢰도 검증 결과는(중요성 .86, 즐거움 .82, 생활중심성 .80, 자기표현 .78) 비교적 만족할만한 내적일관성을 갖는다고 할 수 있겠다(Nunnally, 1978).

〈표 2〉 탐색적 요인분석 결과

문항	제1요인	제2요인	제3요인	제4요인
즐거움1	.723	.018	.215	.110
즐거움2	.683	.008	.225	.220
즐거움3	.561	.134	.208	.176
중요성1	.002	.667	.100	.021
중요성2	.126	.512	.102	.190
중요성3	.043	.661	.222	.081
생활중심성 1	.001	.004	.718	.125
생활중심성 2	.118	.141	.648	.114
생활중심성 3	.231	.034	.699	.154
자기표현 1	.108	.021	.003	.691
자기표현 2	.109	.176	.123	.675
자기표현 3	.082	.365	.381	.627
고유치	3.74	3.32	2.24	1.84
분산(%)	21.029	15.608	14.342	11.410
누적(%)	21.029	36.637	50.975	62.387

탐색적 요인분석으로 추출된 측정 항목에 대하여 측정모델을 도출하기 위한 확인적 요인분석을 실시하였다. 전체 연구 단위들에 대하여 집중타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity)을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하여 〈표 3〉과 같은 결과를 얻었다. 그리고 집중타당성을 검증하기 위해 Average Variance Explained(AVE, 평균분산추출) 값과 개념신뢰도 그리고 표준적재치를 비교하였다. 그 결과 AVE(.5 이상), 개념신뢰도(.7 이상)와 표준적재치(.5 이상)가 기준치를 만족시키고 있어 집중타당도가 검증되었다(Fornell and Larcker, 1981). 구성개념과 변수 구성의 최적상태 여부를 확인하기 위해서 적합도를 평가하였다. 그 결과 χ^2 값이 기준을 만족시키

〈표 3〉 확인적 요인분석 결과

		GFI	RMR	NFI	CFI	χ^2 (df)
1차	중요성	.902	.048	.921	.911	39,470 (15)
	즐거움	.891	.053	.903	.876	42,666 (20)
	생활중심성	.919	.042	.919	.901	44,342 (17)
	자기표현	.880	.043	.919	.857	28,474 (10)
	만족도	.901	.042	.891	.901	34,223 (13)
	감정적충성도	.901	.041	.922	.906	21,543 (9)
2차	전 체	.927	.042	.926	.908	548,110 (225) ^{a)}

주: a) $Q = \chi^2/df = 2.444$

지 못하였다. 그러나 카이제곱 통계량은 특성상 표본의 크기에 영향을 많이 받기 때문에 카이제곱 통계량의 대안으로 $Q = \chi^2/df$ 가 3 이하이면 제안모형이 적합한 모형이라 판정내릴 수 있는데 (송미정 · 이지연, 2011), 본 모형의 Q값은 2.444로 나타났다. 또한, Hu and Bentler(1999)는 구조방정식 모형에서의 적합도 지표들은 절대적인 기준이 아닌 상대적 지표로써 다른 지표들과 함께 통합적으로 검증할 수 있다고 주장하였다. 연구모형의 전체적인 적합도를 평가하는 지표로는 Hu and Bentler(1999)가 제시한 적합도 지수(GFI, NFI, CFI는 .9 이상, RMR은 .05 이하)를 평가기준으로 하였다. 측정모형에 대한 확인적 요인분석 결과, GFI, NFI, CFI 값이 각각 .9 이상으로 나타났으며, RMR은 .042로 나타났다. 따라서, 이 연구에서 설정한 연구 가설과 연구모형은 실증 자료를 설명하는데 무리가 없는 것으로 판단된다(Hu and Bentler, 1999; Schumacker and Lomax, 2004). 수렴타당성은 AVE를 산출하여 검증하였으며, AVE 값이 .5 이상이면 적합한 것으로 평가하였다(Hu and Bentler, 1999).

이 연구에서는 단일차원성이 확인된 요인들에 대해 각 요인들 간의 판별타당성의 충족 정도를 확인하기 위하여 상관계 및 AVE를 이용하였다

(〈표 4〉 참조). 모든 변수들의 관계가 연구가설에서 설정한 관계방향(+)과 일치하며, 두 잠재변수 간 상관계수가 각 잠재변수에 대응되는 AVE 제곱근 값보다 작게 나타나, 잠재변수의 판별타당성을 갖는다고 판단할 수 있겠다(Fornell and Larker, 1981). 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 변인들 간에는 .05 신뢰도 수준에서 통계적으로 정적(+)인 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 즉, 연구모형과 연구가설에서 제시한 변수들 간의 관계 방향은 일치하는 것으로 나타났다.

연구모형이 적합하다는 판단 하에 연구모형을 중심으로 가설을 〈표 5〉와 같이 검증하였다. 가설 1에 대한 실증분석 결과, 관여도의 중요성 요인과 만족도와의 경로계수 값이 .443($t=3.432$)으로 나타났다. 따라서, 서울숲을 이용하는 이용자들이 인지하는 중요성은 서울숲 이용에 대한 전반적인 만족에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설1이 채택되었다. 가설2에 대한 실증분석 결과, 경로계수 값이 .343($t=6.648$)로 나타났다. '서울숲 이용자의 즐거움 요인은 공원 이용에 대한 전반적 만족에 영향을 미칠 것'이라는 가설2가 채택되었다. 가설3에 대한 실증분석 결과, 경로계수 값이 .282($t=2.214$)로 나타났다. 따라서, '서울숲 이용자의 자기표현 요인은 공원 이용에 대한 전반적

〈표 4〉 잠재변수의 상관계수와 분산추출지수

	1	2	3	4	5	6
중요성	(.754)					
즐거움	.461*	(.775)				
생활중심성	.524*	.630**	(.709)			
자기표현	.692**	.347*	.299*	(.746)		
만족도	.640**	.309*	.128*	.362*	(.769)	
감정적충성도	.124*	.206*	.224*	.588**	.329*	(.798)

주: 대각선의 괄호 안의 수치는 분산추출지수(AVE)의 반제곱근

* $p < .05$, ** $p < .01$

〈표 5〉 가설검증 결과

가설	경로계수	표준오차	t값	채택여부
H1	.443	.067	3.432*	채택
H2	.343	.214	6.648**	채택
H3	.282	.121	2.214*	채택
H4	.366	.084	2.626*	채택
H5	.587	.228	5.263*	채택

주: * $p < .05$, ** $p < .01$

만족에 영향을 미칠 것'이라는 가설3이 채택되었다. 가설4에 대한 실증분석 결과, 경로계수 값이 .366($t=2.626$)으로 나타났다. 따라서, '서울숲 이용자들의 생활중심성 요인은 공원 이용에 대한 전반적 만족에 영향을 미칠 것'이라는 가설4가 채택되었다. 가설5에 대한 실증분석 결과에서는, 경로계수 값이 .587($t=5.263$)로 나타나, '서울숲 이용자들의 전반적 만족은 감정적 충성도에 영향을 미칠 것'이라는 가설5가 채택되었다.

IV. 논의 및 결과

본 연구는 서울숲 이용자들의 방문에 영향을 미치는 관여도, 만족도, 충성도 간의 인과관계를 규명한 연구이다. 연구결과에 따르면, 서울숲 이

용자들의 관여도를 높여주고 공원에 대한 전반적인 만족도를 높여주면 이용자들이 공원에 대해 심리적 애착을 갖는 감정적 충성도가 높아질 수 있음을 발견하였다.

본 연구에서 설정한 연구모형을 검증하기 위해 구조방정식 모형분석을 실시한 결과, χ^2 통계량은 적합도 기준에 부합하지 못하였으나, Q값이 3 이하, GFI, NFI, CFI 값이 .9 이상 그리고 RMR은 .042로 나타나, 이 연구에서 설정한 연구모형은 실증자료를 비교적 잘 설명하고 있다고 판단된다.

가설1부터 가설4는 공원에 방문하여 즐기는 활동에 높은 관여도를 갖게 될 때 전반적인 만족도가 높아진다는 선행연구 결과들을 지지하는 결과이다(박세혁, 2007, 2011; Kyle and Mowen, 2005). 공원에서 즐기는 여가활동이 자신에게 중

요하다고 생각하는 이용자들은 공원에 대해 높은 만족도를 보인다는 가설1이 지지되었다. 중요성에 대한 관여도를 높이기 위해서는 자연환경 및 다양한 문화프로그램을 제공하는 공원이 인간의 건강 및 삶의 질에 어떻게 도움이 되는지 등에 대해 홍보활동을 하는 것이 중요하다고 본다. 또한, 이용자들이 보다 활발하게 신체활동을 즐길 수 있도록 프로그램을 개발할 필요가 있다. 기본적으로 공원 이용자들의 신체활동을 관찰하고 분석하여 건강에 미치는 효과를 밝히는 연구가 필요하다고 본다. 공원 내에 에너지소비와 비만, 위밍업 방법, 안전 대책과 대응방법, 운동의 효과 등을 알기 쉽게 그림이나 영상 등으로 홍보하는 방안도 적용할 수 있겠다.

서울숲 이용에 있어 관여도의 즐거움 인지 요인이 서울숲 이용의 전반적 만족에 영향을 미친다는 가설2의 결과는, 박세혁(2007)과 최성범·박승환(2010)의 연구를 지지하는 결과이다. 예컨대, 박세혁(2007)은 서울시 4대 지천 시민공원 이용자들의 관여도의 중요성 요인이 이용만족 및 재이용의도에 미친다고 하였으며, 유사하게도 최성범·박승환(2010)은 스포츠 활동에 대한 관여도가 만족과 참가지속의도에 정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 즉, 서울숲이 다양한 볼거리를 제공하려는 시도뿐 아니라, 다양한 이용자의 유희 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 맞춤형의 프로그램을 개발하여야 한다는 것이다.

서울숲에 대한 관여도의 자기표현 요인이 서울숲에 대한 전반적 만족에 영향을 미친다는 가설3의 결과는, 서울숲 이용자들에게 공원 이용을 통해 자신을 표현할 기회를 제공할 필요가 있음을 의미한다. 서울숲과 관련하여 자연보호나 자연생태계 등이 상징적으로 표현되어 있는 티셔츠나 장

신구 등을 판매하여 이용자들이 착용할 수 있도록 하는 것도 좋은 방법이라고 본다. 서울숲과 관련된 백일장 혹은 만들기 대회(공작) 등은 서울시민들의 서울숲에 대한 관심을 유발할 뿐 아니라 공원 이용자들의 자기표현 기회를 높일 수 있다고 본다.

서울숲에 대한 관여도 중 생활방식의 중요성 요인이 공원이용 만족에 영향을 미친다는 가설4의 결과는, 공원 이용자들의 삶이 공원 이용을 중심으로 이루어진다고 인지하는 정도가 높아질수록 서울숲에 대한 만족도가 높아지게 됨을 의미한다. 서울숲 이용에 참여하는데 있어 발생될 수 있는 제약요인들을 최대한 줄여줌으로써 공원 이용자들의 생활방식의 중심성을 높여줄 수 있을 것이다. Stanis et al.(2009)은 여가제약협상모델을 공원이용자에 적용하여 연구한 결과, 여가 제약요인은 공원이용에 부정적인 영향을 미치며, 여가 제약 협상전략은 여가제약을 극복하는데 긍정적인 효과가 있음을 보고하였다. 예컨대, 회원제를 운영하여 특별회원들에게는 락커와 샤워이용시설 등을 제공한다면 더욱 편리하게 시설을 이용할 수 있리라 본다. 또한, 서울숲 홈페이지나 SNS를 통해 행사소개 및 사진전시뿐 아니라 정보를 쌍방향으로 나눌 수 있도록 하는 것이 생활방식의 중심성을 높이는 방법이 될 수 있겠다.

서울숲 이용에 대한 전반적인 만족도가 서울숲 이용에 대한 감정적 충성도에 영향을 미친다는 가설5가 채택되었다. 이는 이용자의 만족이 충성도의 선행요인이라는 선행연구들(박세혁, 2011; Mullin et al., 1993; Shonk and Chelladurai, 2008)을 지지해주는 결과이다. 서울숲에 대한 충성도가 높은 이용자들은 서울숲의 다양한 시설과 문화프로그램에 관심을 가질 뿐 아니라 심리적 애

착을 갖고 서울숲을 지속적으로 이용하는 성향이 있을 것임이 당연하다. 충성도가 높은 서울숲 이용자들은 자신을 공원과 동일시하며 주인의식을 갖고 공원을 이용하는 성향이 있으리라 본다. 또한, 충성도가 높은 이용자들은 잠재적인 서울숲의 자원봉사자로도 봉사할 가능성이 높으므로, 이들을 대상으로 한 교육 및 친교 프로그램을 제공하는 것이 필요하리라 본다. 이용자들의 만족도를 높이기 위해 각기 다른 활동 이용자들의 공간을 안전하게 확보할 수 있도록 배치하고 관리할 필요가 있다. 예컨대, 서울숲에서는 자전거를 타는 사람과 보행자 그리고 인라인 이용자들이 뒤섞이어 이용하면서 다른 여가활동을 즐기는 이용자들의 안전이 위협받고 있으며 불만의 요인으로 작용하고 있음을 주지할 필요가 있다.

본 연구결과는 서울숲이 이용자들의 삶에 중요하다는 점을 인식시키고, 공원 이용에서 즐거움을 경험하며, 공원 이용을 통해 자기표현의 기회를 갖도록 할 수 있을 때 공원 이용에 대한 관여도가 높아질 것임을 의미한다. 또한, 서울숲 이용에 만족한 이용자들은 서울숲에 강한 심리적 애착을 보이고 동일시하는 경향을 갖게 되어 지속적으로 이용하며 서울숲에 대한 좋은 입소문을 내고 다양한 방법으로 참여하며 지지할 것으로 생각된다. 본 연구는 도심속의 공원 이용자들에 대한 학문적 이론 뿐 아니라 서울숲 활성화에 공헌하리라 기대한다.

참고문헌

- 권문배 · 류명란, 2003, “여가관여도가 여가스포츠 상품 및 서비스의 인지된 가치에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국체육학회지』, 42(3): 367~375.
- 김용만 · 김주연 · 김세윤, 2011, “스포츠이벤트 속성과 참가만족도, 브랜드이미지, 브랜드태도 및 브랜드충성도의 구조적 관계”, 『한국체육학회지』, 51(5): 371~384.
- 박세혁, 1999, “여성에어로빅프로그램 참가자의 관여도 프로파일과 마케팅전략”, 『한국체육학회지』, 38(1): 609~620.
- 박세혁, 2007, “서울시 4대 지천 시민공원 이용자들의 관여도프로파일이 이용만족 및 재이용의도에 미치는 영향”, 『서울도시연구』, 8(4): 175~188.
- 박세혁, 2008, “테니스 참가자들의 여가만족, 충성도, 생활만족의 관계분석”, 『한국여가레크리에이션학회지』, 32(2): 13~20.
- 박세혁, 2011, “테니스동호인들의 관여도, 만족도, 클럽 감정적 충성도간의 인과관계”, 『여가학연구』, 9(1): 59~74.
- 박세혁 · 서희정 · 한아름, 2009, “에어로빅스 프로그램에 참가하는 여성의 관여도와 재구매의도 간의 인과관계”, 『서울도시연구』, 10(3): 133~146.
- 박희배 · 김지태 · 조남홍, 2010, “해양스포츠 참여 대학생의 재미요인과 여가만족 및 지속의도와의 관계”, 『한국여가레크리에이션학회지』, 34(3): 257~268.
- 송미정 · 이지연, 2011, “구조방정식모형을 이용한 대구시 티투어 관광객의 만족도 연구”, 『한국데이터정보학회지』, 22(6): 1075~1087.
- 오세숙 · 김종준, 2013, “한국 국립공원 형성과정과 환경주의에 관한 고찰”, 『한국여가레크리에이션학회지』, 37(1): 75~88.
- 유명상, 2010, “생활체육 참여자들의 여가관여도, 운동몰입, 재참가의도간의 관계”, 『한국여가레크리에이션학회지』, 34(4): 79~87.
- 윤이중 · 박영표 · 서희진, 2002, “스포츠센터 고객의 사회인구학적 특성과 서비스만족 및 재이용 의사의 관계”, 『한국체육학회지』, 15(1): 163~176.
- 이정호 · 김재우 · 박용범, 2010, “스킨스쿠버 참가자의 참여 동기, 몰입, 참여 만족의 관계”, 『한국여가레크리에이션학회지』, 34(3): 115~126.
- 이준원, 2008, “대학 내 피트니스클럽의 참여동기와 몰입, 감정적충성도 및 고객행동의도간의 관계”, 『한국여가레크리에이션학회지』, 32(1): 25~36.
- 최성범 · 박승환, 2010, “여가동기의 유형이 여가관여도, 만족 및 참가지속의도에 미치는 영향”, 『한국여가레크리에이션학회지』, 34(3): 127~140.
- 최정란, 2012, “학부모가 지각하는 태권도장의 서비스품질과 관계품질(만족, 신뢰, 몰입), 지속의도 및 추천의사의 관계”, 『한국체육학회지』, 51(5), 413~432.
- 한아름 · 박세혁, 2008, “여가스포츠 프로그램 참가자의 관

- 여도와 조직동일시가 만족도 및 재참가 의도에 미치는 영향”, 『한국체육학회지』, 47(3): 409~422.
- Backman, S. J., and Crompton, J. L., 1991, “Differentiating between high, spurious, latent, and low loyalty participants in two leisure activities”, *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(2): 1~17.
- Bedimo-Rung, A., Mowen, A., and Cohen, D., 2005, “The significance of parks to physical activity and public health: A conceptual model”, *American Journal of Preventive Medicine*, 28: 159~168.
- Boezeman, E. J. and Ellemers, A. N., 2008, “Pride and respect in volunteers’ organizational commitment”, *European Journal of Social Psychology*, 38: 159~172.
- Cohen, D. A., McKenzie, T. L., Sehgal, A., Williamson, S., Golinelli, D., and Lurie, N., 2007, “Contribution of public parks to physical activity”, *American Journal of Public Health*, 97(3): 509~514.
- Dimanche, F., Havitz, M. E., and Howard, D. R., 1991, “Testing the involvement profile (IP) scale in the context of selected recreational and touristic activities”, *Journal of Leisure Research*, 23: 51~61.
- Fornell, C. and Larcker, D. F., 1981, “Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics”, *Journal of Marketing Research*, 18: 382~388.
- Havitz, M. E. and Dimanche, F., 1997, “Leisure involvement revisited: Conceptual conundrums and measurement advances”, *Journal of Leisure Research*, 29: 245~278.
- Heere, B. and Dickson, G., 2008, “Measuring attitudinal loyalty: Separating the terms of affective commitment and attitudinal loyalty”, *Journal of Sport Management*, 22: 227~239.
- Hu, L. and Bentler, P. M., 1999, “Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives”, *Structural Equation Modeling*, 6: 1~55.
- Hwang, S. N., Lee, C., and Chen, H. J., 2005, “The relationship among tourists’ involvement, place attachment and interpretation satisfaction in Taiwan’s national parks”, *Tourism Management*, 26(2): 143~156.
- Iwasaki, Y. and Havitz, M. E., 1998, “A path analytic model of the relationships between involvement, psychological commitment, and loyalty”, *Journal of Leisure Research*, 30: 256~280.
- Kerstetter, D. L. and Kovich, G. M., 1997, “An involvement profile of division women’s basketball spectators”, *Journal of Sport Management*, 11: 234~249.
- Kyle, G., Absher, J., Norman, W., Hammitt, W., and Jodice, L., 2007, “A modified involvement scale”, *Leisure Studies*, 26: 399~427.
- Kyle, G. and Chick, G. E., 2002, “The social nature of leisure involvement”, *Journal of Leisure Research*, 34: 426~448.
- Kyle, G. and Mowen, A., 2005, “An examination of the leisure involvement-Agency commitment relationship”, *Journal of Leisure Research*, 37: 342~363.
- Laurent, G. and Kapferer, J. N., 1985, “Measuring consumer involvement profiles”, *Journal of Marketing Research*, 22: 41~53.
- Lee, B., Shafer, C. S., and Kang, I., 2005, “Examining relationships among perceptions of self, episode-specific evaluations, and overall satisfaction with a leisure activity”, *Leisure Sciences*, 27: 93~109.
- Librett, J., Henderson, D. A., Godbey, G., and Morrow, J. R., 2007, “An introduction to parks, recreation and public health: collaborative frameworks for promoting physical activity”, *Journal of Physical Activity and Health*, 4(S1): S1~S13.
- Mahony, D. F., Madrigal, R., and Howard, D., 2000, “Using the psychological commitment to team (PCT) scale to segment sport consumers based on loyalty”, *Sport Marketing Quarterly*, 9(1): 15~25.
- Maller, C., Townsend, M., Pryor, A., Brown, P., and St Leger, L., 2006, “Healthy nature healthy people: Contact with nature as an upstream health promotion intervention for populations”, *Health Promotion International*, 21(1): 45~54.
- Mullin, B. J., Hardy, S., and Sutton, W. A., 1993, “Sport Marketing. Champaign, IL: Human Kinetics”.
- Nunnally, J. C., 1978, *Psychometric Theory*(2nd ed.), New York: McGraw-Hill.

- Park, S., 1996, "Relationships between involvement and attitudinal loyalty constructs in adult fitness programs", *Journal of Leisure Research*, 28: 233~250.
- Park, S., 2001, "A further exploration of the involvement profiles in selected recreational sport activities: Results from a study in Korea", *Sport Marketing Quarterly*, 10(2): 77~82.
- Park, S. and Yeo, I. S., 2005, "Different degree and range of specialization across recreational sport activities: An issue for sport marketing", *International Journal of Sport Management*, 6: 141~153.
- Park, S. and Jun, S., 2012, "Adolescents' involvement in internet games: From therapeutic recreation perspectives", *Journal of Sport and Leisure Studies*, 49: 535~543.
- Rothschild, M. L., 1984, "Perspectives on involvement: Current problems and future directions", In T. C. Kinnear(9th ed.), *Proceedings of Advances in Consumer Research*, 216~217. Privy, UT: Association for Consumer Research.
- Schumacker, R. E. and Lomax, R. G., 2004, *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*(2nd ed.), London: Lawrence Erlbaum Association Publishers.
- Shonk, D. J. and Chelladurai, R., 2008, "Service quality, satisfaction, and intent to return in event sport tourism, *Journal of Sport Management*", 22: 587~602.
- Stanis, S. A. W., Schneider, I. E., and Russell, K. C., 2009, "Leisure time physical activity of park visitors: Retesting constraint models in adoption and maintenance", *Leisure Sciences*, 31: 287~304.
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S., 1989, *Using Multivariate Statistics*(2nd ed.), New York: HarperCollins.
- Tinsley, H., Tinsley, D., and Croskeys, C., 2002, "Park usage, social milieu, and psychosocial benefits of parkuse reported by older urban park users from four ethnic groups", *Leisure Sciences*, 24: 199~218.
- Yeh, C. M., 2013, "Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees", *Annals of Tourism Research*, 42: 214~239.

원 고 접 수 일 : 2013년 8월 29일
1차심사완료일 : 2013년 10월 7일
최종원고채택일 : 2013년 11월 25일