

석사학위논문

산림복지서비스 이용권 만족도,
재이용의도 및 추천의향 영향관계

2025년

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

이 현 정

석사학위논문
지도교수 최천근

산림복지서비스 이용권 만족도,
재이용의도 및 추천의향 영향관계

The relationship between satisfaction with forest welfare
service vouchers, intention to reuse, and intention to
recommend

2024년 12월 일

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

이현정

석사학위논문
지도교수 최천근

산림복지서비스 이용권 만족도,
재이용의도 및 추천의향 영향관계

The relationship between satisfaction with forest welfare
service vouchers, intention to reuse, and intention to
recommend

위 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2024년 12월 일

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

이현정

이현정의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

2024년 12월 일

심사위원장 이태화 (인)

심사위원 조용민 (인)

심사위원 최천근 (인)

국 문 초 록

산림복지서비스 이용권 만족도, 재이용의도 및 추천의향 영향관계

한 성 대 학 교 행정 대 학 원
사 회 복 지 학 과
사 회 복 지 전 공
이 현 정

이 연구는 산림의 공익적 가치와 산림복지서비스에 대한 국민적 수요 증가에 따라, 산림복지서비스 이용권의 서비스품질과 자연환경이 이용자만족도, 재이용의도, 추천의향에 미치는 영향을 분석하여 산림복지서비스의 품질을 개선하고, 이를 통해 재이용률을 높이며 서비스의 지속 가능성을 강화하는 데 그 목적이 있다. 특히 사회적·경제적 취약계층을 포함한 모든 국민이 차별 없이 산림복지서비스의 혜택을 누릴 수 있도록 주요 요인을 탐색하여 불평등을 줄이고, 사회적 통합에 기여하는 기초자료를 제공하고자 한다.

이를 위해 2023년 산림복지서비스 이용자 60,000명 중 만족도 조사에 참여한 응답자 3,124명 중 미사용자 283명, 비대면서비스 이용자 110명을 제외한 총 2,731명을 대상으로 t-검정과 분산분석을 활용하여 이용자만족도 요인을 분석하고, 자연환경 만족도와 서비스품질이 이용자만족도, 재이용의도, 추천의향 영향요인은 다중회귀분석으로 검증하였다. 서비스품질

의 하위요소로는 교통, 정보(예약), 프로그램, 객실, 시설, 음식 항목에 대한 불만족 요인을 서비스품질의 주요항목으로 규정하였다.

분석 결과, 자연환경 만족도와 서비스품질이 매개변수인 이용자만족도에 미치는 영향, 매개변수인 이용자만족도가 재이용의도 및 추천의향에 미치는 영향은 유의미하지 않았으나, 재이용의도와 추천의향에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 자연환경의 보존과 관리, 서비스품질 개선이 재이용의도와 추천의향을 증대시키는 중요한 요인임을 시사한다.

이에 본 연구는 서비스품질 향상을 위해 교통 접근성 강화, 정보이용 편의성 증대, 차별화된 프로그램 개발, 선택항목 확대 및 맞춤시설 확충, 지역자원과의 연계 등 정책적 개선방안을 제안하였다.

【주요어】 산림복지, 산림복지서비스, 산림복지서비스 이용권, 추천의향
이용자만족도, 재이용의도, 서비스품질, 자연환경 만족도

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 필요성과 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성	4
제 2 장 이론적 논의 및 선행연구	7
제 1 절 산림복지에 관한 연구	7
1) 산림복지의 등장과 발전과정	7
2) 산림복지의 개념	11
3) 산림복지의 구성요소	14
4) 산림복지의 원칙	16
제 2 절 산림복지서비스에 관한 연구	19
1) 산림복지서비스	19
2) 산림복지서비스 이용권(바우처)	27
3) 산림복지서비스 이용권(바우처) 선행연구와 차이점	30
제 3 절 자연환경 만족도에 관한 연구	32
제 4 절 서비스품질에 관한 연구	34
1) 서비스품질 개념 및 속성	34
2) 서비스품질 선행연구	36
제 5 절 이용자만족도에 관한 연구	37
1) 이용자만족도 개념 및 측정요소	37
2) 사회서비스에서의 이용자만족도	40
3) 이용자만족도 영향요인에 관한 선행연구	41
제 6 절 재이용의도에 관한 연구	44
1) 재이용의도 개념 및 측정요소	44

2) 재이용의도 선행연구	46
제 7 절 추천의향에 관한 연구	51
1) 추천의향 개념 및 정의	51
2) 추천의향 선행연구	52
제 3 장 연구의 설계	54
제 1 절 연구모형 및 가설 설정	54
제 2 절 조사설계	58
제 3 절 분석방법	62
제 4 장 실증분석	63
제 1 절 기초통계	63
1) 인구통계학적 분석	63
2) 이용자만족도 차이 분석	65
3) 상관관계 분석	76
4) 인과관계 분석	77
제 2 절 가설검증	85
제 5 장 결 론	88
1) 연구결과의 요약	88
2) 이론적 시사점	89
3) 정책적 제언	91
4) 연구의 한계 및 향후 연구과제	93
참 고 문 헌	95
부 록(설문지)	116
ABSTRACT	132

표 목 차

[표 2-1] 산림복지의 개념	13
[표 2-2] 산림복지에 포함되는 SFM 활동내용	15
[표 2-3] 산림 및 산림복지서비스에 대한 접근성 지원 활동내용	16
[표 2-4] 산림복지 영역과 특징	18
[표 2-5] 산림복지, 사회복지, 환경복지의 비교	19
[표 2-6] 산림복지서비스 종류와 내용	21
[표 2-7] 산림복지서비스 선행연구	27
[표 2-8] 산림복지서비스 이용권 발급현황	28
[표 2-9] 산림복지시설 제공자 등록 현황	29
[표 2-10] 산림복지서비스 이용권 선행연구	31
[표 2-11] 경험 가능한 자연별 수준 및 예시	33
[표 2-12] 서비스, 품질, 서비스품질 개념	35
[표 2-13] 서비스품질 선행연구	37
[표 2-14] 이용자만족도 개념 및 측정요소	39
[표 2-15] 이용자만족도 영향요인에 관한 선행연구	43
[표 2-16] 재이용의도의 개념 및 정의	46
[표 2-17] 재이용의도 선행연구	49
[표 2-18] 추천의향의 개념 및 정의	52
[표 2-19] 추천의향 선행연구	53
[표 3-1] 산림복지서비스에 대한 만족도 설문조사	60
[표 4-1] 연구 대상자의 인구통계학적 특성	63
[표 4-2] 성별 만족도	64
[표 4-3] 연령별 만족도	66
[표 4-4] 지역별 만족도	67
[표 4-5] 자격유형별 만족도	68
[표 4-6] 이용권 신청방법 만족도	68
[표 4-7] 발급형태별 만족도	69

[표 4-8] 사용자 유형별 만족도	70
[표 4-9] 서비스 구분별 만족도	71
[표 4-10] 이용 시설별 만족도	72
[표 4-11] 자연환경 만족도	73
[표 4-12] 방문횟수별 만족도	73
[표 4-13] 선택이유별 만족도	74
[표 4-14] 이용 인원별 만족도	75
[표 4-15] 비용별 만족도	76
[표 4-16] 변수 간의 상관관계 결과	77
[표 4-17] 자연환경 만족도, 서비스품질의 이용자만족도에 대한 다중회귀 분석자료	79
[표 4-18] 이용자만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 재이용의도에 대한 다중회귀 분석자료	81
[표 4-19] 이용자만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 추천의향에 대한 다중회귀 분석자료	84
[표 4-20] 가설검증 결과	86

그림 목 차

[그림 1-1] 연구흐름도	6
[그림 2-1] 생애주기별 녹색복지 프로젝트	10
[그림 2-2] 대전 한밭수목원의 수종식별자료	11
[그림 2-3] 산림복지 개념의 범위	12
[그림 2-4] 산림복지	20
[그림 2-5] 생애주기별 산림복지 서비스	21
[그림 2-6] 산림복지 이해 당사자 구조 개념도	24
[그림 2-7] 산림복지 전달체계 요약도	25
[그림 2-8] 사회서비스의 확대된 체계모형과 성과평가	42
[그림 3-1] 연구모형	54

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성과 목적

1) 문제 제기

오늘날 사람들은 운동과 여가 생활, 취미 활동, 여행 등 다양한 방식으로 건강과 레저에 관심이 높아지고 있다. 이런 시대적인 현상은 실내 활동을 넘어, 자연 속에서의 시간을 통해 정신적, 신체적 건강을 모두 추구하는 방향으로 이어지고 있다. 많은 이들이 건강을 위해 헬스클럽이나 요가 수업 등 실내에서 체력을 단련하기도 하지만 등산이나 캠핑, 자전거 타기 등 야외 활동에서 자연과의 교감하며 신체적, 정신적으로 건강한 삶을 찾으려는 경향이 증가하고 있다.

이처럼 건강과 삶의 질에 대한 관심이 높아지면서 산림휴양·교육·치유 등 산림복지서비스에 대한 국민적 수요는 계속해서 증가하고 있으며(Korea Forest Service, 2023), 2032년 산림복지수요는 2022년 대비 총 일수 26%, 활동횟수 22% 증가할 것으로 예상된다(National Institute of Forest Science, 2022). 1988년 자연휴양림 제도의 도입과 함께 산림휴양 정책이 시작되면서, 산림은 단순한 보전과 관리의 대상이 아닌 현명하게 이용 가치가 있는 자원이 되었다. 이후 주 5일 근무제 도입과 국민 소득의 증가는 산림휴양 수요에 대한 증가를 가져왔고, 2005년에는 「산림문화·휴양에 관한 법률」이 제정되어 산림의 공익적 기능과 국민적 요구를 반영하는 다양한 정책이 시행되기 시작하였다. 2013년에는 ‘산림복지로 국민 행복시대 실현’을 비전으로 하는 산림복지종합계획(김통일 외, 2014)을 수립하여 산림을 기반으로 한 산림휴양을 복지정책으로 추진하였다.

2020년 기준 산림의 공익기능 가치는 약 259조 원에 달하며, 이는 국

민 1인당 연간 499만 원의 혜택을 의미한다(National Institute of Forest Science, 2023). 특히 산림복지 기능인 산림휴양 및 치유는 각각 28.4조, 6.7조 원으로 나타나 전체 공익기능의 13.6%로 적지 않은 비중을 차지하고 있다(김동훈 외, 2024). 이제 산림은 여가활동을 넘어 신체적·정신적 건강을 증진하는 중요한 역할을 하며, 미래에도 국민복지 증진을 위한 주요한 자원(National Institute of Forest Science, 2022; 김동훈 외, 2024)임이 분명해졌다.

삶의 질 향상과 국민적 수요에 부응하여 2015년에는 「산림복지 진흥에 관한 법률」이 제정되었고, 2016년에는 산림복지진흥원이 설립되어 산림복지시설을 기반으로 한 본격적인 생애주기별 산림복지서비스가 제공되기 시작하였다. 산림복지 원칙인 보편성에 따라 경제적·사회적 어려움을 가진 소외자도 산림이 주는 공익적 효과를 공평하게 누릴 수 있는 계기가 마련되었다.

그러나, 산림복지시설에 대한 서비스품질 문제는 여전히 이용자만족도, 재이용의도 및 추천의향에 영향을 미치고 있다. 산림복지시설이 주로 교통이 불편한 지역에 위치해 있어 접근성이 낮고, 도시지역과는 달리 관광지로의 연계교통수단이 상대적으로 제한된 상태에서 특정 관광지로의 접근은 관광객이 이용 가능한 교통수단에 따라 차별화(정은혜, 2007)되며, 특히 자가용 소유 여부에 따라 서비스의 이용형태가 달라질 수 있다. 산림복지시설로의 이동이 불편해 시간과 비용 부담이 증가하여 산림복지서비스의 이용률 저조와 매매, 양도 같은 일부 부정적인 사례도 보고되고 있다. 이를 개선하여 산림복지서비스의 이용률을 높이고, 산림복지 소외계층도 산림이 주는 혜택을 누릴 수 있도록 개선이 필요하다.

또한, 경제적·사회적 취약계층은 온라인으로 산림복지시설에 대한 정보를 쉽게 검색하고, 예약에 필요한 절차를 숙지하여 예약을 완료하는 데 어려움을 겪고 있다. 정보 리터러시는 정보에 접근, 활용하는 능력과 함께 필요한 정보를 사용해 문제 해결에 이용할 수 있는 광범위한 능력(Demo, 1986)인데, 시간 빈곤과 수동적인 태도는 저소득층이 정보에 접근하는데 영향을 미치고 있다(전기욱, 2016). 최근에는 산림복지진흥원이 효율성을

높여 통합 예약센터체제로 편의성을 개선했으나, 정보 격차로 인한 불편을 겪는 계층이 여전히 존재하므로 정보 접근을 지원하고 이용자만족도를 높이기 위한 연구가 필요한 시점이다.

산림복지서비스가 제공하는 프로그램 역시 휴양과 치유, 숲 체험 등에 한정되어 있어 더 다양하고 신선한 체험을 원하는 사람들에게는 서비스 내용이 다소 단조롭게 느껴질 수 있다. Oppermann (2000)은 이전의 관광 서비스 등에 만족한 관광객의 재방문이나 긍정적인 구전은 잠재 관광객을 확보한다고 하였고, 김효중 외(2012)는 관광객의 수용력을 확보하기 위해서는 관광지의 자체적 매력 향상과 관광객의 욕구 및 심리 등에 대한 파악과 행동특성에 대해 파악하는 것이 필요하다고 언급하였다. 이에 산림복지서비스의 다양한 서비스품질 향상으로 이용자만족도를 높이고 재이용의도와 추천의향을 높이는 연구가 필요하다.

이에 본 연구에서는 교통, 정보(예약), 시설, 프로그램, 식사 등의 항목을 서비스품질의 하위요소로 규정하고, 자연환경 만족도와 함께 이들이 이용자만족도, 재이용의도 및 추천의향에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

2) 연구범위와 목적

산림복지는 크게 녹색 자금과 산림복지서비스로 구분된다. 산림복지서비스는 모든 국민이 이용할 수 있는 보편적인 서비스이며, 산림복지서비스 이용권(바우처)은 복권수익금으로 조성되는 녹색 자금의 일부로 장애인과 한부모가족, 경제적 취약계층인 기초생활수급자, 차상위계층 등 사회적 취약계층을 위한 산림복지바우처의 운용자금으로 사용된다(한국산림복지진흥원, n.d.). 이에 따라 본 연구는 선별적 복지의 일환으로 제공되는 산림복지서비스 이용권 대상자에 초점을 맞추어 진행할 것이다.

본 연구의 목적은 산림복지서비스 이용자들의 만족도를 분석하여 서비스품질 향상과 이용자 만족 증진방안을 제시함으로 재이용률을 높이고, 서비스의 지속가능성을 강화하는 데 있다. 이를 통해 궁극적으로는 이용자의 삶의 질이 향상되기를 기대한다.

첫째, 산림복지와 산림복지서비스, 서비스품질과 이용자만족도, 재이용의도 및 추천의향의 개념을 정립하고, 선행연구를 고찰하여 산림복지 및 산림복지서비스와 관련된 내용에 대한 이해를 높인다.

둘째, 선행연구를 토대로 산림복지서비스의 자연환경, 서비스품질의 하위요소들이 이용자만족도, 재이용의도 및 추천의향에 미치는 영향을 실증 분석하여 만족도를 높이고, 서비스품질 향상 방안을 모색하여 산림복지서비스의 지속가능성을 높인다.

셋째, 실증분석 결과를 토대로 사회적·경제적 취약계층이 산림복지서비스를 재이용하는 데 미치는 영향 관계를 탐색함으로써, 이들이 자연의 혜택을 차별 없이 누림으로 불평등을 줄이고, 사회적 통합에 기여할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다. 따라서 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제1) 자연환경 만족도와 서비스품질은 산림복지서비스 이용자만족도에 어떤 영향을 미치는가.

연구문제2) 이용자만족도와 자연환경 만족도, 서비스품질은 산림복지서비스 재이용의도에 어떤 영향을 미치는가.

연구문제3) 이용자만족도와 자연환경 만족도, 서비스품질은 산림복지서비스 추천의향에 어떤 영향을 미치는가.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

1) 연구의 방법

본 연구는 산림복지서비스의 품질 향상과 이용자 만족 증진 방안이라는 목적을 달성하기 위해서 문헌연구와 실증연구로 구분하여 연구를 진행하였다. 선행연구를 통한 문헌연구에서는 산림복지서비스, 이용자만족도,

재이용의도, 추천의향의 개념을 도출하고, 관계성을 검토하여 실증연구를 위한 가설을 설정하였다. 자료 수집은 한국산림복지진흥원에 2023년 ‘산림복지서비스 이용권 만족도 조사’ 자료를 공식 요청하여 이루어졌으며, 분석은 R 프로그램을 활용하였다. 실증연구에서는 2023년 산림복지서비스 이용권에 선정된 60,000명 중 만족도와 관련된 온라인 조사에 참여한 응답자 3,124명 중 미사용자 283명, 비대면 서비스 110명을 제외한 2,731명을 대상으로 진행한 설문조사 결과를 활용하여 분석하였다.

2) 연구의 구성

연구의 구성 내용은 다음과 같다.

제1장, 서론에서는 본 연구의 필요성과 목적을 제시하고, 연구방법 및 구성을 설명하였다.

제2장, 이론적 배경에서는 자연환경 만족도의 선행연구를 조사하고, 산림복지와 산림복지서비스, 서비스품질, 이용자만족도, 재이용의도, 추천의향의 개념을 도출하고, 선행연구를 검토하였다.

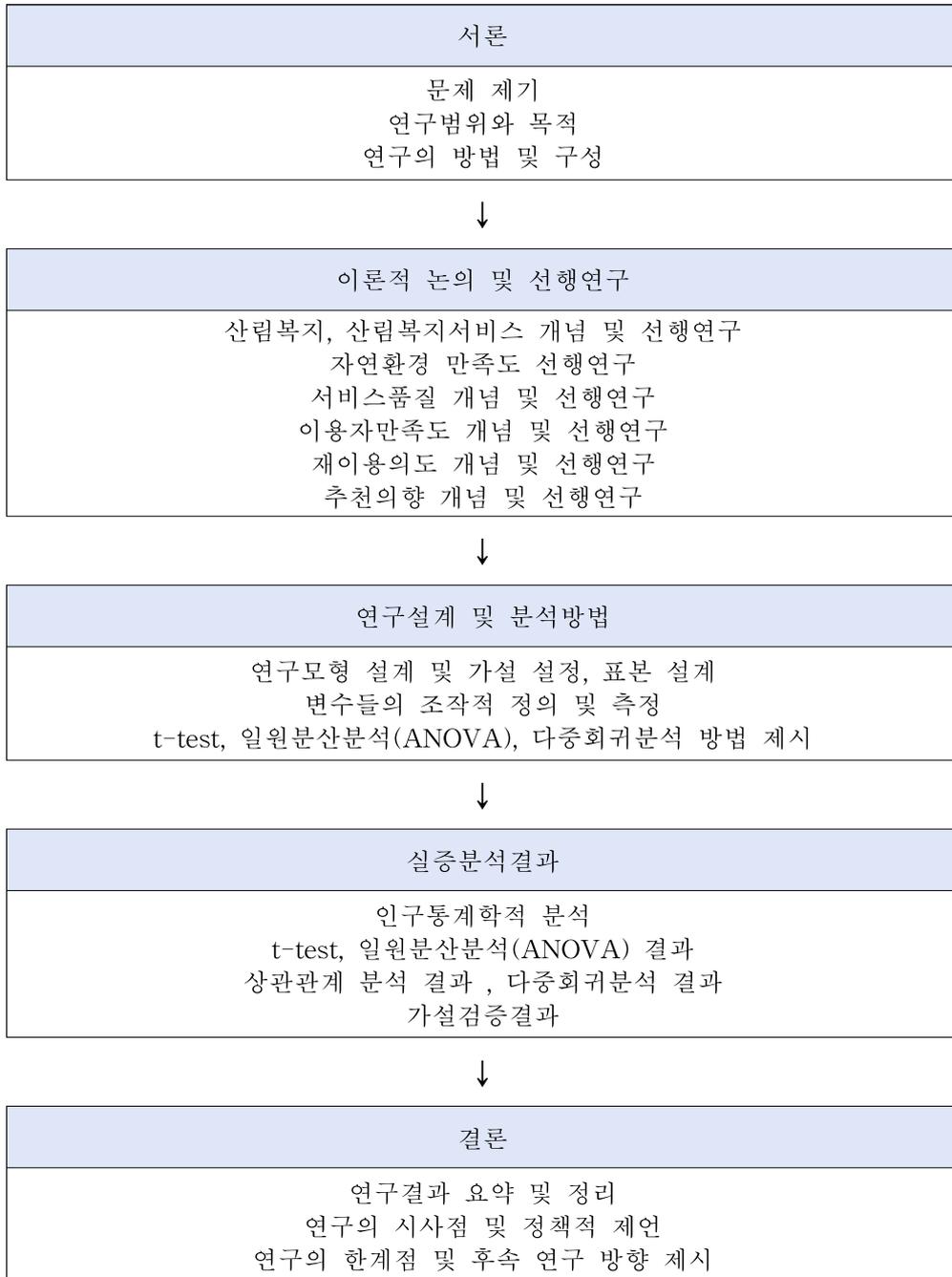
제3장, 이론적 배경과 선행연구를 토대로 연구모형을 설계하고, 가설을 설정하였다. 설문은 산림복지진흥원에 정보공개요청을 통해 확보, 이를 바탕으로 표본을 설계하였다. 또한, 연구모형에 사용된 변수들의 조작적 정의 및 측정을 설명하고, 분석방법인 t-test, 분산분석, 다중회귀분석을 제시하였다.

제4장, 연구모형의 타당성 검사를 위한 기본적인 통계 분석, 인구통계학적 분석, 이용자만족도 차이, 상관관계, 인과관계 분석을 실시하여 가설을 검증하고, 그 결과를 해석하였다.

제5장, 결론에서는 연구 결과를 요약하여 정리하고, 연구의 시사점 및 정책적 제언을 제시하였다. 그리고 연구의 한계점을 논의하여, 향후 후속 연구의 방향을 제안하였다.

전체적인 연구의 흐름은 그림 1-1과 같다.

그림 1-1. 연구흐름도



제 2 장 이론적 논의 및 선행연구

제 1 절 산림복지에 관한 연구

1) 산림복지의 등장과 발전과정

산림복지의 등장은 여가시간의 증가와 경제성장으로 인한 사회·경제적 여건이 변화함에 따라 친환경적인 삶에 대한 국민의 관심이 높아지고, 높은 도시화율로 인해 도시에서 벗어난 자연환경을 만끽하고자 하는 요구가 지속적으로 증가함(석현덕 외, 2013)에 따른 결과였다. 의료·복지 차원에서는 피톤치드와 같은 다양한 산림환경이 스트레스 해소와 면역력 향상에 효과가 있음이 밝혀짐에 따라 산림을 활용하고자 하는 움직임이 크게 증가하였고, 교육적 측면에서는 학교폭력, 우울증 등 사회문제에 대한 해결책으로 인성발달 및 심신치유 효과가 있는 산림·자연체험에 대한 사회적 필요성이 증대되었다(석현덕 외, 2013). 이러한 시대적 요구에 따라 산림 복지는 국민의 건강 증진과 삶의 질 향상을 위한 핵심적인 역할을 맡게 되었다.

가) 산림 복원과 보호 활동

‘제1차 치산녹화 10개년계획’은 1973년에 1978까지 실행된 녹화사업이다. 정부는 일제 강점기와 한국전쟁 이후 황폐된 산림을 복구하고 전 국가적으로 대규모의 조림사업이 필요하다는 인식하에 온 국민이 산림복원 사업에 동참하여 생장 속도가 빠른 속성수 위주의 조림사업실시, 사방녹화, 산림 보호 강화, 화전 정리사업 등을 통해 치산녹화계획의 기반을 마련하였다.

나) 산림의 이용과 가치 재발견

제1차 치산녹화 10개년 계획이 조기 달성되며 괄목할만한 성과로 이어지자, 정부는 1979년부터 1987년까지 제2차 치산녹화계획을 수립하였다. 산림의 경제적·환경적 가치를 인식한 정부는 대규모 조림사업이 정착되자 산림 자원화를 목표로 산지 이용에 관한 장기 계획을 세우고, 임목축적 증가, 산림 보호와 기술지도 등 산림의 생태적 가치를 효율적으로 이용하는 데 주력했다. 1988년에는 유명산 자연휴양림이 개장되었는데, 이는 경제가 성장함에 따라 국민의 여가시간과 소득이 함께 증가하면서 자연 속에서 휴양을 누리고 싶은 국민적 수요를 반영한 결과였다. 이로써 국민의 건강 증진과 복지를 위한 서막이 시작되었다. 1990년에는 「산림법」 개정으로 무분별한 개발로 인한 산림 훼손을 방지하고 생태계를 보호하기 위한 법률·제도적 장치가 마련되었다. 또한, 병해충방제 대책수립과 산불로 인한 자연재해 예방 대책 강화로 산림자원을 지속적으로 이용·관리하게 되었고, 산림의 휴양기능에 교육 기능도 추가·강화되어 국민의 건강 증진과 복지향상에 기여하였다.

다) 산림복지의 체계적인 제도 구축

2005년에 제정된 「산림문화·휴양에 관한 법률」은 산림의 다양한 기능을 활용하여 국민의 여가, 휴양, 교육 및 문화 활동을 제공하고 지원함으로써 국민의 삶의 질을 높이는 데 기여하였다. 또한, 산림자원의 조성 및 관리에 관한 법률」의 제정을 통해 산림의 가치와 중요성에 대한 교육을 강화하고, 체계적인 관리로 자연환경에 대한 인식을 높이며 산림의 이용가능성을 증대하는 데 이바지하였다. 2007년, ‘산음’ 치유의 숲이 조성됨에 따라 산림의 생태적 가치를 유지하면서 자연과 교감할 수 있는 프로그램이 마련되어 산림이용자의 심신 건강을 증진하는 결과를 가져왔다.

2013년 「산림복지종합계획」의 발표로 국민의 다양한 산림복지에 대한 욕구 만족을 위한 인프라확충, 서비스 공급체계 구축, 경제 활성화 전

략을 마련하였고, 2015년에는 「산림복지 진흥에 관한 법률」을 제정하여 행정적 지원 체계를 마련하였다. 특히 자연휴양림, 치유의 숲, 산림욕장, 도시숲 등 기존 산림복지 공간을 확대하고 서비스 수준을 높여 국가복지 서비스로서 산림복지체계를 구축하여(장주연 외, 2016) 모든 국민이 차별 없이 산림복지를 향유 할 수 있는 체계적인 여건이 마련되었다.

라) 산림복지서비스의 확산과 다양성 증가

2016년 한국산림복지 진흥원이 설립되면서 산림복지 수요에 따른 산림교육, 휴양, 치유 등을 담당하면서 산림은 이제 조림의 대상에서 복지의 대상으로 점차 변화하고 있다. 그러나 산림청은 공간적으로 한정된 산림으로의 접근성으로 인해 산림복지 소외계층이 발생할 수 있음을 인식하고 이러한 소외계층 간의 차별을 줄이기 위한 방안으로 (박범진 외, 2015) 산림복지진흥원을 통해 생애주기별 산림복지 서비스를 본격적으로 시작하게 되었다.

산림청은 임신부터 노후까지 생애주기를 모두 7단계로 나누고 생애주기에 적합한 복지서비스를 적절하게 제공받을 수 있도록 차별화된 프로그램을 개설하였다. 구체적으로 산모와 태아를 위한 '태교의 숲', 유아들의 체험 활동을 위한 '유아숲체험원', 아동과 청소년을 위한 '방과 후 숲 교실, 청년을 위한 '트레킹 숲길', 중·장년을 위한 '치유의 숲', 노년기를 위한 '산림요양시설', 회년기를 위한 '수목장림'을 제공한다(윤영균, 2014). '생애주기별 산림복지'의 목적은 정신적, 육체적 건강과 사회적 안녕을 위한 산림의 보전적 활용을 통해 국민에게 산림이 제공하는 자연 혜택을 평등하게 누리도록 기회를 제공(한국산림복지진흥원, n.d.)하는 것이다.

그림 2-1. 생애주기별 녹색복지 프로젝트

생애주기별	추진방향	세부추진과제
탄생기	출산 활동 지원	▪ 숲태교 프로그램 개발·운영
유아기	양육 활동 지원	▪ 숲유지원 프로그램 운영
아동· 청소년기	산림체험·교육 확대	▪ 청소년 교육시설 조성·운영 ▪ 산림교육 프로그램 운영 확대 ▪ 숲관련 청소년단체 체계적 육성
청년기	등산·레저·문 화활동 지원	▪ 산악레포츠 활성화 기반 마련
중·장 년기	산림휴양·치유 서비스 지원	▪ 자연휴양림 다양화·특성화 ▪ 산림치유 공간 확충 ▪ 트레킹 숲길 조성·관리
노년기	요양·자원봉사 서비스 지원	▪ 산림요양 서비스 기반 마련 ▪ 산림자원봉사 활성화
회년기	장묘서비스 지원	▪ 자연친화적 수목장림 확충

(출처: 산림청, 2010: 4)

한국산림복지진흥원 2022년 주요업무 세부추진계획에 의하면 근로여건 개선으로 국민의 일상 회복과 일과 생활의 균형, 코로나 19로 인해 변화된 여행형태와 선호도에 따라 국내 관광의 활성화로 국내 관광산업의 경쟁력을 높이고, 산림복지와 치유의 과학화를 위한 다양한 연구로 산림자원의 치유 효과를 입증하였다. 실증연구에 근거한 산림관광 및 콘텐츠 고도화로 차별화된 산림복지서비스를 가져올 것으로 예상됨에 따라 산림청은 산림르네상스('22-'27) 추진전략을 세워 숲에서 배우고 즐기는 유아숲 확대조성, 청장년의 건강과 재미, 수요를 반영한 숲속 여가 인프라 확대, 노인과 질병 치유를 위한 치유 숲 증가와 친환경 장묘문화 정착을 목표로 추진하고 있다(산림청, 2022).

2024년 4월 국민의 삶의 질 향상을 위한 「도시숲 등의 조성 및 관

리에 관한 법률」이 시행되고, LiDAR와 초분광 영상분석 활용 기술을 융합한 관리 플랫폼이 개발(한국임업진흥원, 2024)되어 생활권 숲의 효율적인 관리가 가능해져 일상에서 접근이 쉬운 곳에 위치한 도시숲과 가로수 등 다양한 형태의 생활권 숲이 증가함으로 국민의 행복지수가 높아질 것이다.

그림 2-2. 대전 한밭수목원의 초분광 영상분석을 통한 수종식별자료



(출처: 한국임업진흥원 홈페이지, 2024. 07.)

2) 산림복지의 개념

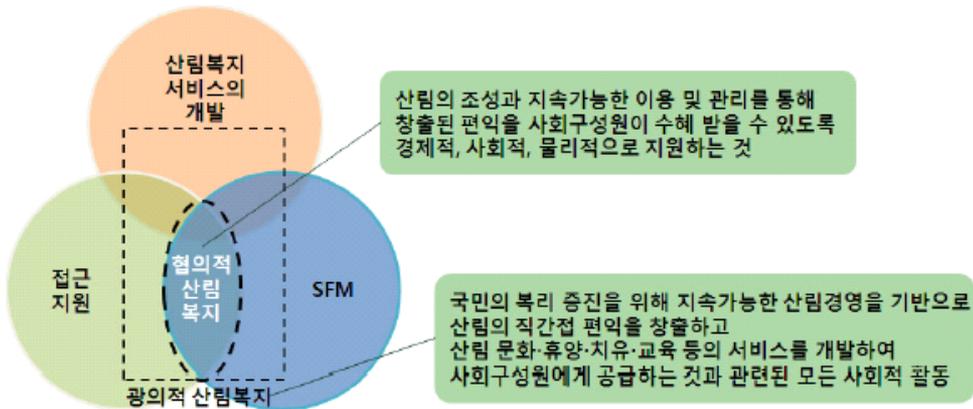
「산림복지 진흥에 관한 법률」 제2조, 산림복지란 산림을 기반으로 한 산림복지서비스를 제공함으로써 국민의 복리 증진에 기여하기 위해 제공하는 경제적·사회적·정서적인 지원이다. 허경태(2012)는 산림복지란 산림을 활용하여 행복하고 만족스러운 삶을 영위하려는 사회구성원의 공통된 가치관·지식·규범과 생활양식을 의미한다고 하였다. 즉 전 생애에 걸친, 출생부터 사망까지 숲이라는 자원을 이용한 태교, 휴양, 숲교육, 산림레포츠, 산림욕, 치유프로그램 등 온 국민에게 다양한 편익을 제공하여 산림의 해

택을 누리도록 돕는 것을 말한다.

산림복지의 개념이 나오는 기존 연구를 살펴보면 좁은 의미에서의 산림복지는 ‘국민에게 산림이 제공하는 평등한 자연 혜택을 누리 수 있는 기회 제공으로 한정되며 개개인의 정신적, 육체적 건강과 사회의 안녕을 보장해 주는 산림의 장·단기적 계획과 시행으로 가능한 보전적 활용 범위를 일컫는 국가 차원의 산림복지’로 보고 있으며, 넓은 의미의 산림복지는 ‘인간 생명 존립의 근원적 역할을 담당하는 자연의 일부분인 생물학적 산림의 원초적 역할까지의 범위로 인간의 삶 자체가 산림의 혜택 속에서만 영위 가능하다는 사실이 광의적 산림복지 개념(Cho, 2011)’으로 해석한다.

산림복지의 개념을 정립한 또 다른 연구는 ‘산림자원이 주는 편익에서 사회구성원이 수혜를 받을 수 있도록 하는 각종 지원’의 산림복지를 협의의 개념으로 보았고, 광의의 개념으로는 ‘산림의 편익 창출과 서비스 개발을 통해 사회구성원에게 서비스를 제공하는 것’으로 정의하고 있다(김통일 외, 2013).

그림2-3. 산림복지 개념의 범위



(출처: 국립산림과학원, 2014: 13)

Chae 외(2012)는 산림복지정책의 중요한 목표인 ‘삶의 질 향상’을 제

시하고, 산림이 가지고 있는 공익적인 기능인 재해 방지, 자연환경보전, 목재생산, 산림휴양, 생활환경 보전이 인간에게 제공할 수 있는 복지적 요소가 있음에 주목하여 산림복지 개념을 도출하였다. 즉 산림복지는 ‘산림의 공익적 가치를 보존하고 복지적 요소를 활용하여, 휴양·요양·문화·교육 등 다양한 측면에서 삶의 질을 높이고 행복하게 생활할 수 있도록 사회가 제공하는 산림서비스(Chae et al., 2012)’라고 볼 수 있다.

산림복지개념을 좁은 의미와 넓은 의미로 분류하는 전통적 분류(정재훈 외, 2016)를 따르면서도 협의의 선별적 요소와 광의의 보편적 요소를 모두 포괄하는 산림복지개념을 도출하였다. 즉 산림복지를 사회복지제도가 담당하는 기능에 따라 분류하면 저소득층 대상 사회복지서비스, 사회적 취약계층 대상 사회서비스, 전 국민 대상 사회보험으로 이어지는 포괄적인 산림복지 영역을 설정할 수 있다(정재훈 외, 2016). 즉 산림복지는 산림자원을 수단으로 사회적 일자리를 창출하고, 생애주기별 사회구성원의 건강 증진, 질병 예방, 재활과 사회 복귀, 교육을 통한 성장을 지원하는 평생사회안전망의 한 분야이다(정재훈 외, 2016).

종합해보면 협의의 산림복지는 산림을 기반으로 산림문화와 휴양, 산림치유, 교육 등의 서비스를 창출하여 제공함으로써 국민의 복리 증진에 기여하기 위한 경제적·사회적·정서적 지원 활동으로 출생부터 사망까지 전 생애에 걸쳐 숲을 통해 다양한 혜택을 제공하는 것이다. 광의의 산림복지는 지속가능한 산림경영을 기반으로 국민의 안녕과 복리 증진을 위해 산림의 직·간접적 편익을 창출, 공급하는 활동을 포함한다고 볼 수 있다(산림청, 2013).

표 2-1. 산림복지의 개념

연구자	내 용
산림복지진흥에 관한 법률	·산림을 기반으로 한 서비스 ·국민의 복리증진 기여를 위해 제공하는 경제적·사회적·정서적 지원
허경태 (2012)	·산림을 활용하여 행복하고 만족스러운 삶을 영위하려는 사회구성원의 공통된 가치관·지식·규범·생활양식

Cho. K. J. (2011)	·광의개념- 인간 삶 자체가 산림의 혜택 속에서만 영위 가능
김통일 외. (2013)	·산림자원이 주는 편익에서 사회구성원이 수혜를 받을 수 있도록 하는 각종 지원 ·산림의 편익 창출과 서비스 개발을 통해 사회구성원에게 서비스를 제공하는 것
Chae et al. (2012)	·‘삶의 질 향상’ 제시 ·산림이 가지고 있는 공익적인 기능인 재해 방지, 자연환경보전, 목재생산, 산림휴양, 생활환경 보전의 복지적 요소에 주목 ·삶의 질을 높이고 행복하게 생활할 수 있도록 사회가 제공하는 산림서비스
정재훈 (2016)	·산림복지를 사회복지 제도적 기능으로 분류하여 포괄적인 산림복지 영역 설정(저소득층, 사회적 취약계층, 전국민 대상) ·사회적 일자리 창출, 사회구성원의 건강 증진과 질병 예방, 재활과 사회 복귀, 교육을 통한 성장 지원하는 평생 사회안전망

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

3) 산림복지의 구성요소

산림복지의 개념은 크게 ‘지속가능한 산림경영(Sustainable Forest Management, SFM)’과 ‘산림복지서비스의 개발’, ‘산림 및 산림복지서비스에 대한 접근성 지원’의 3가지 요소로 구성되어 있다(김통일 외, 2014).

가) 지속가능한 산림경영

산림기본법 제3조 1항은 “산림의 생태적 건전성과 산림자원의 장기적인 유지·증진을 통하여 현재 세대뿐만 아니라 미래세대의 사회적·경제적·문화적 및 정신적으로 다양한 산림수요를 충족하게 할 수 있도록 산림을 도모하여 경영하는 것을 말한다.”라고 정의하고 있다(김통일 외, 2014). 이는 잘 보전된 산림을 통해 얻어지는 다양한 혜택을 국민의 복지 증진을

위해 활용한다는 뜻이다.

표 2-2. 산림복지에 포함되는 SFM 활동내용

복지 유형	내 용
보편적 복지	<ul style="list-style-type: none"> ·조림 및 숲 가꾸기 등을 통해 수원함양과 토사 유출 등의 산림 공익기능 가치를 증진 - 국민 모두에게 산림의 공익적 기능을 통해 창출되는 편익을 급여로 제공한다는 부분에서 사회복지의 보편적 복지에 해당
선택적 복지	<ul style="list-style-type: none"> ·저소득 장애우들의 이용에 적합한 자연휴양림 등 산림 휴양 인프라를 위한 산지를 친환경적으로 조성 - 취약계층, 소외계층 등 특정 대상에게 이용기회라는 급여를 제공한다는 점에서 사회복지의 선택적 복지에 해당
산림복지 미해당	<ul style="list-style-type: none"> ·목재나 단기소득 임산물의 생산량 증대 - 그로 인해 창출되는 편익의 사회적 분배가 포함되지 않는다는 점으로 인해 산림복지에는 해당되지 않는 것으로 판단

(출처: 국립산림과학원, 2014: 11)

나) 산림복지서비스의 개발

높은 도시화율로 국민이 산림과 떨어진 일상생활이 보편화되자 정부는 국민과 취약계층의 복리증진을 위해 산림을 여가와 건강자산으로 활용할 수 있는 산림복지서비스를 개발하고, 민간의 참여와 투자를 활성화하여 넓은 의미의 산림복지를 추진하기 시작하였다.

다) 산림 및 산림복지서비스에 대한 접근성 지원

산림 및 산림복지서비스에 대한 접근성 지원이란 사회구성원이 산림의 직접적 방문, 산림의 직·간접적 편익에 대한 수혜, 그리고 산림복지서비스의 이용과 관련하여 경제적, 사회적, 물리적 지원을 받는 것을 의미한다(김통일 외, 2014). 이는 산림의 다양한 혜택이 산림복지서비스를 통해 사회구성원들에게 형평성 있게 분배되도록 하는 사회적 개입을 뜻한다.

표 2-3. 산림 및 산림복지서비스에 대한 접근성 지원 활동 내용

유 형	내 용
경제적 지원	·취약계층에게 자연휴양림이나 치유의 숲 바우처 제공
사회적 지원	·산림복지서비스와 관련된 제도 개선 또는 거버넌스 구축 - 보편적 복지 측면: 제도 개선을 통해 학생들이 산림교육을 정규 교과과정에서 쉽게 접할 수 있게 함 - 선택적 복지 측면: 다문화가정의 구성원이 인근 산림복지 인프라에서 취업 기회를 얻을 수 있도록 특혜 적용
물리적 지원	·도시숲 등 생활권 숲에서 산림복지 인프라를 조성하여 고령층 및 취약계층이 생활권 내에서 산림복지 혜택을 누릴 수 있도록 하거나, 장애인이 쉽게 숲길을 이용할 수 있도록 유니버설 디자인 적용

(출처: 국립산림과학원, 2014: 12)

4) 산림복지의 원칙

가) 보편성

국민 모두에게 차별을 두지 않은 보편적인 복지의 원칙을 지향하는 산림복지는 성(性), 연령, 지역, 종교, 소득에 상관없이 누구나 누릴 수 있도록 보편적 복지를 기반으로 산림복지의 사각지대를 줄여가야 한다(유영민, 2014).

나) 지속성

산림의 지속 가능한 이용과 보전 전제하에 현세대뿐만 아니라 다음 세대까지 산림복지 혜택을 지속적으로 누릴 수 있어야 한다, 지속성의 개념에는 세대 간의 생태적·문화적·사회적 지속가능성을 모두 포함한다 (산림청, 2024. 08)

다) 다양성

산림복지 혜택은 수요자의 욕구가 충족될 수 있도록 다양하게 제공되어야 한다. 산림복지의 수혜자, 국민의 산림에 대한 복지 수요는 생존 안

전, 건강, 휴양, 교육, 문화, 일자리, 참여를 통한 사회적 기여 등(유영민, 2014) 매우 다양하며, 이러한 국민의 욕구를 충족시켜야 한다. 또한, 인생 주기별에 따라 산림과 인간이 갖는 관계 및 욕구가 다양하므로 이를 고려한 다양한 접근이 필요하다(유영민, 2014).

라) 접근성

산림복지 혜택은 물리적으로나 신체적, 경제적인 제약 없이 누구나 일상적으로 접근하여 이용할 수 있어야 한다. 장애 요인으로는 지리적 장애(원거리, 교통의 불편), 신체적 장애, 경제적 장애 등이 있다(유영민, 2014).

마) 통합성

산림복지 혜택은 공공기관 간, 공공기관과 민간기관 간의 협력과 조정을 통해 수요자 중심으로 일원화되어 제공되어야 한다. 다양한 산림복지 혜택을 공평하고 효율적으로 국민에게 분배하기 위해서는 국민의 산림복지 혜택에 대한 수요 측정과 생산, 배분이 적절하게 조정되어야 하는데, 이를 위해 산림복지 전달체계가 효과적으로 구축되어야 함과 동시에 효과적인 산림복지 전달이 되기 위해서는 각 공공기관 간, 민과 관 간의 협력적 관계 속에서 이루어져야 한다(유영민, 2014).

바) 참여성

산림복지 혜택은 국민의 활발한 참여를 유도하면서 결정되어야 한다. 산림복지의 지속가능성과 생태보전을 위한 일자리와 자원봉사를 통해 시민들의 참여기회를 적극 보장하고, 산림복지에 대한 주요 의사결정에 국민이 함께 참여하도록 의사결정 기회를 제공한다(유영민, 2014).

5) 산림복지 기능별 구분

가) 보편적 복지 vs 선별적 복지

산림복지는 사회복지제도의 기능에 따라 보편적 복지와 선별적 복지로 분류되며, 다음과 같은 기능이 포함된다. 첫째, 산림복지는 산림자원이 가지는 치유 및 건강 증진 효과를 토대로 의료와 건강보장 기능이 있다.

둘째, 사회복지서비스 특정 분야에서 노인복지, 아동·청소년 복지 및 발달지원, 장애인 복지에서는 요양 및 재활서비스 기능 등 국민기초생활보장 기능이 있다.

셋째, 산림복지는 취약계층과 도움이 필요한 모든 국민을 대상으로 ‘상담, 돌봄, 관련시설의 이용, 사회참여지원, 역량 개발, 교육, 요양 및 재활 등을 제공하는 사회서비스 기능이 있다.

넷째, ‘사회적기업 육성법’에 따라 산림복지서비스는 사회적 취약계층에게 고용 기회를 제공함으로써 일자리 창출 차원의 기능이 있다.

표 2-4. 산림복지 영역과 특징

기능	선별적 복지		보편적 복지
	사회복지서비스	사회서비스	
	대인서비스 제공·소득보장		건강·의료보장
주 전달주체	지자체 민간사회복지기관	사회적기업	건강보험공단 근로복지공단
주요서비스	재활, 요양, 성장·발달 지원	사회적 일자리 창출	재활, 요양 성장·발달 지원
서비스 제공 근거	저소득	저소득, 장애, 신체·심리· 정신적 문제	보험 가입
주 대상 집단	저소득층	저소득층 사회적 취약계층	전 국민 (건강보험 가입자)

(출처: 국립산림과학원, 2014: 14)

나) 산림복지, 사회복지, 환경복지의 차이점

표 2-5. 산림복지와 사회복지, 환경복지의 비교

항목	산림복지	사회복지	환경복지
정의	지속가능한 산림경영을 기반으로 산림의 직간접 편익을 창출하고 산림복지서비스를 개발하여 사회구성원들에게 형평성 있게 공급함으로써 국민복지 증진에 기여하는 것을 의미함	사회를 구성하고 있는 개인이 스스로의 능력과 노력으로 정상적인 생활을 유지하기 어려운 경우, 사회적 차원에서 개인에게 도움을 제공함으로써 정상적인 생활을 유지할 수 있도록 지원하는 체제	모든 사람이 건강하고 쾌적한 환경에서 생활하도록 환경자원과 서비스 이용 혜택을 동등하게 누리고, 환경오염으로부터 동등하게 보호받으며, 정책과정 참여기회와 정책 결과의 배분이 공정하게 이루어져 보다 나은 삶의 질을 보장받는 것
자원항목	산림자원	사회사업 이외의 정책, 주택, 위생, 비행문제 등	자연환경뿐 아니라 하수, 쓰레기, 기후, 유해시설 및 물질 등과 같은 전반적인 생활환경
대상자	전국민, 경제적·사회적 소외계층	경제적·사회적 소외계층	경제적·사회적 소외계층
주관부처	산림청	보건복지부 외 기타부처	환경부

(출처: 국립산림과학원, 2014: 17)

제 2 절 산림복지서비스에 관한 연구

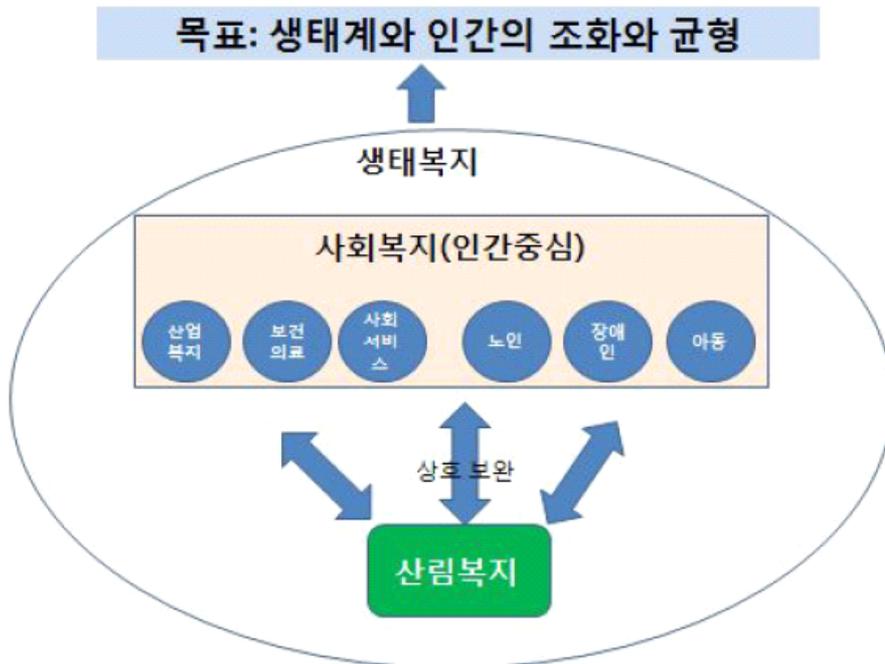
1) 산림복지서비스

가) 산림정책의 ‘복지’개념 도입과 발전과정

2008년 ‘제5차 산림기본계획’에서 ‘지속가능한 녹색복지 국가 실현’이라는 비전이 제시됨에 따라 ‘복지’라는 개념이 산림정책에 본격적으로 도입되기 시작하였다. 자연대상물로서 산림이 경제적 효용 가치로만 생각

할 때에는 시장경제와 사회복지의 범위에 국한되나 산림의 보전, 관리 그리고 향유하고자 하는 인간과 자연의 협력적, 연대적 관계 추구에서는 생태 복지적 영역으로 확장된다(산림청, 2011). 즉, 생태계와 인간은 불가분의 관계에 있으므로 상호 조화와 균형을 유지하는 것이 필수적이다.

그림 2-4. 산림복지



(출처: 산림청, 2024, 08.)

2009년에는 ‘생애주기별 산림복지체계 구축계획’이 수립되면서 산림을 국민복지 증진에 활용하려는 노력이 시작되었고, 2013년 ‘산림복지종합계획’과 2015년 ‘산림복지진흥에 관한 법률’이 제정되면서 산림복지서비스는 산림정책의 주요한 부분으로 자리 잡게 되었다(장주연 외, 2016).

그림 2-5. 생애주기별 산림복지 서비스



(출처: 한국산림복지진흥원, 2024. 08.)

나) 산림복지서비스 종류와 내용

산림청에서는 산림복지서비스를 확대·제공하기 위해 매년 단계적으로 인프라 확충방안을 마련하여 실행해 왔다(한국산림복지진흥원, n.d.). 산림복지서비스는 산림을 기반으로 하여 국민의 정신적·신체적 건강과 사회적 안정을 추구하기 위해 자연을 활용한 다양한 프로그램 및 활동을 제공하여 모든 국민이 차별 없이 자연을 향유할 수 있는 정책을 추진하고 있다. 산림복지서비스의 구체적인 내용은 아래와 같다.

표 2-6. 산림복지서비스 종류와 내용

서비스 종류	서비스 내용
숲태교	<ul style="list-style-type: none"> ·임산부가 태아의 건강 증진을 위해 명상이나 산책 등 정서적 안정과 신체적 활동을 위해 숲에서 운영하는 태교 프로그램 제공 ·국립 치유의 숲이 위치한 산음·장성·청태산에서 임신 16-36주차 임산부를 대상으로 매년 5-6월과 9-10월 일년에 두 차례 운영

유아숲체험원	·유아가 산림의 다양한 기능을 체험함으로써 정서를 함양하고, 전인적 성장을 할 수 있도록 지도·교육하는 시설 ·숲체험 경험이 있는 유아가 신체·건강, 사회관계, 자연탐구, 예술경험, 의사소통영역 등 발달 수준 향상으로 선호도 증가 추세
산림교육센터	·산림교육 프로그램을 개발하고 보급, 산림 분야 연수와 같은 사업 수행 ·생애주기 모든 연령층, 즉 유아, 청소년, 중장년, 노인 등을 대상으로 교육하고 있으나 특히 청소년의 정신건강 문제 완화에 주력
학교숲(명상숲)	·국민에게 학교 및 주변 지역들을 쾌적한 생활환경으로 조성, 아름다운 경관을 제공, 자연학습 교육의 기회로 삼음
숲길	·지역의 오랜 생활 활동으로 자연스럽게 형성된 길을 지역의 다양한 가치(역사 문화적 가치, 자연 생태적 가치, 심미적 가치 등)와 연계하여 지역주민과 외부 방문객이 그 가치를 음미하며 걸을 수 있는 다양한 형태의 길을 제공
자연휴양림	·산림자원의 지속가능한 관리와 함께 숙박 및 편의시설 등의 기본적인 휴양시설을 설치함으로써 국민의 건강 및 휴양, 정서함양, 산림교육 등을 위해 야외휴양공간을 제공하고, 동시에 산림소유자의 소득 증대를 돕기 위한 산림서비스
숲속야영장	·산림 안에서 텐트와 자동차 등을 이용하여 야영을 할 수 있도록 적합한 시설을 갖추어 조성한 산림 ·2016년, 숲속야영장 조성에 대한 법적 조치로 야영장 조성이 활발해질 것으로 예상
산림욕장	·나무들이 뿜어내는 향기인 피톤치드를 직접 흡입하거나 피부에 접촉하며, 자연경관과 함께 심신의 단련과 안정을 추구
수목원	·수목을 중심으로 수목유전자원을 수집·증식·보존·관리 및 전시하고 그 자원화를 위한 학술적·산업적 연구 등을 하는 시설
치유의 숲	·향기, 경치 등 산림의 유익한 요소를 활용하여 인체의 면역력을 높여 정신적·육체적 건강 증진을 위해 조성한 산림
수목장림	·화장한 유골을 수목의 밑, 또는 주위에 묻어주어 나무와 함께 상생한다는 의미의 수목장은 자연회귀 섭리에 근거한 장례 문화서비스 제공

(출처: 산림청 & 한국산림복지진흥원, 2024. 08.)

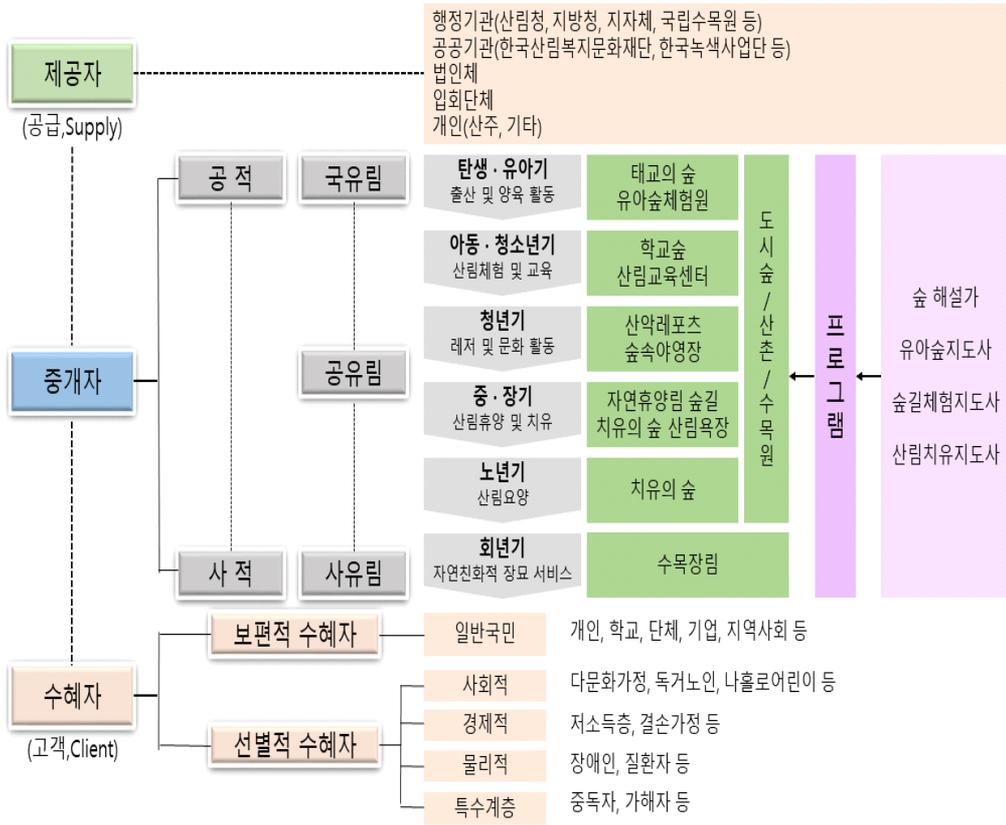
다) 산림복지서비스 전달체계

산림복지서비스 전달체계는 복지 국가의 구조적, 재정적 한계를 극복하고 인간의 다양한 필요를 충족시키고, 삶의 질에 대한 다양한 측면을 개선할 수 있는 산림을 공공서비스로 활용함으로써 사회적 과제 충족에 기여하는 것을 목표로 한다(강영미, 2021).

산림복지서비스의 목표 실현을 위한 전제조건은 첫째, 국민의 수요에 맞는 적합한 서비스와 법률 및 규제 체계의 개선 및 변경이 필요하다. 둘째, 서비스의 효과적인 전달체계 확립이 중요하다. 셋째, 자연을 보호하면서 자원을 지속가능하게 활용할 수 있도록 산림복지 기반 시설도 구축해야 한다.

「산림복지진흥에 관한 법률」에서 산림복지 전달체계는 제공자, 중개자, 수혜자로 구분한다. 산림복지서비스 제공자는 산림복지서비스 이용권을 산림복지서비스에 활용하기 위해 산림청에 등록한 기관과 단체로 산림복지단지, 산림욕장, 유아숲체험원, 자연휴양림, 산림교육센터, 치유의 숲 등이 있다. 이 기관들은 중개자인 산림복지전문업과의 위탁계약으로 일반인에게 산림복지서비스를 제공하면서 동시에 복지소외자, 국민기초생활보장법의 수급권자와 소득수준이 낮은 저소득층을 대상으로 직영 또는 위탁계약으로 서비스를 제공한다. 수혜자는 산림복지서비스를 받는 대상으로 보편적 수혜자는 일반 국민이고, 선별적 수혜자는 경제적(기초생활수급자, 차상위계층, 결손가정), 사회적(독거노인, 다문화가정, 나홀로 어린이, 한부모가정 등), 물리적(질환자, 장애인 등), 특수계층(가해자, 중독자 등)으로 나누며(국립산림과학원, 2014). 2023년 하반기부터 한부모가정이 사회적 계층의 대상자에 포함되었다(한국산림복지진흥원, n.d.).

그림 2-6. 산림복지 이해 당사자 구조 개념도



(출처: 국립산림과학원, 2014: 66)

그림 2-7. 산림복지진흥에 관한 법률에 따른 산림복지 전달체계 요약도



(출처: 산림청 & 한국산림휴양복지학회, 2016)

현재 산림복지서비스는 국가 및 지자체를 주축으로 제공되고 있으므로 제공자별로 체계적인 역할 분담이 필요한 실정이다. 중개자 측면에서는 프로그램 차별화가 미흡하며, 전문성 검증제도를 강화할 필요가 있으며, 수혜자 측면에서도 정보 취약과 선별적 공급 부분이 해결되어야 한다 (김통일 외, 2014). 산림복지서비스에 관련된 전달체계는 국가와 공공기관, 지자체와 민간 기업이 역할을 분명하게 나누고, 지속적인 연구를 바탕으로 부족한 점을 개선하여 국민의 요구에 대응할 수 있는 효과적인 전달체계의 구축이 필요하다.

라) 산림복지서비스 선행연구

2008년 ‘지속가능한 녹색복지 국가 실현’ 정책을 시작으로 2009년

‘생애주기별 산림복지체계 구축계획’의 수립, 2013년 산림복지종합계획 발표, 2015년 「산림복지진흥에 관한 법률」의 제정으로 ‘산림복지서비스’의 다양한 정책에 관한 연구들이 추진되었다. 내용은 대체로 산림복지 개념에 대한 연구와 산림복지시설의 현황과 이용행태에 관한 연구, 사회복지제도로서의 산림복지서비스 수급체계 연구로 구분될 수 있다(장주연 외, 2016).

첫째, ‘산림복지’ 개념에 관한 연구는 위에서 이미 다루어졌으므로, 이상의 연구를 간략하게 종합해보면 산림복지란 산림으로부터 발생하는 공익적 기능을 모든 국민이 평등하게 누릴 수 있도록 기회를 제공하는 것으로 이를 위한 사회적 체계를 어떻게 만들어 낼 것인가를 주요 내용(장주연 외, 2016)으로 다룬다.

둘째, ‘산림복지시설의 현황과 이용행태’ 연구에서 Park et al. (2015)는 산림복지서비스 이용의향에 비해 현재 산림복지시설의 공급 부족을 강조하며, 생활권 주변 도시 숲을 이용한 산림복지시설의 확대와 민간자본 도입이 필요하다고 하였다. 특정한 생애주기 계층에게 필요한 산림복지서비스를 제공하고 어떻게 전달할 수 있는지에 대한 인프라 조성 및 체계에 관한 연구(Kim, 2014; Beak, 2013)와 산림서비스를 쉽게 이용하기 위한 시설의 확충, 접근의 편리성, 프로그램의 개발과 홍보 활성화를 강조한 연구(Lee, 2014; Lee, 2015; Yeom, 2015), 그 밖에도 산림복지공간의 질적 관리를 위해 인증제도 도입과 같은 정책화 방안에 관한 연구도 추진되었다(Lee et al, 2014). 종합해보면 산림복지제도의 효율적인 서비스 제공에 필요한 요소를 탐구하는 연구 위주로 진행되었음을 알 수 있다.

셋째, 사회복지제도로서 산림복지서비스의 제공 및 전달체계에 관한 연구이다. 사회보장 기본법에서 제시한 사회보장의 기능에 적합한 산림복지서비스의 내용을 재구성하고, 급여로서의 산림자원의 형태를 구체화시키기 위한 방안(Jeong, 2015)과 서비스 전달체계에 있어 산림복지 인프라를 사회적 약자들이 이용할 수 있도록 하는 바우처 제도에 관한 연구(Cho et al, 2014)도 진행되었다.

표 2-7. 산림복지서비스 선행연구

분류	연구자	내 용
산림복지 개념에 관한 연구	장주연 외. (2016)	·산림복지란 산림의 공익적 기능을 모든 국민이 평등하게 누리도록 기회를 제공하는 것
산림복지시설의 현황과 이용형태에 관한 연구	Park et al. (2015)	·서비스 이용의향 대비 산림복지시설 부족 ·도시숲을 이용한 산림복지시설 확대 ·민간자본 도입
	Kim (2014) Beak (2013)	·특정 생애주기 계층에게 필요한 산림복지 서비스 제공 및 전달에 대한 인프라 조성 과 체계 강조
	Lee (2014) Lee (2015) Yeom (2015)	·산림서비스 편의를 위한 시설 확충 ·접근의 편리성, 프로그램 개발과 홍보 활성화 강조
	Lee et al. (2014)	·산림복지 공간의 질적 관리를 위해 인증 제도 도입
산림복지서비스의 제공 및 전달체계에 관한 연구	Jeong (2015)	·산림복지서비스의 내용 재구성 ·급여로서의 산림자원의 형태를 구체화시키기 위한 방안
	Cho et al. (2014)	·산림복지 인프라를 사회적 약자들이 이용할 수 있도록 바우처 제도 연구

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

2) 산림복지서비스 이용권(바우처)

산림복지서비스 이용권은 「산림복지진흥법」에 따라 산림복지 소의 계층에 혜택을 확대하여 삶의 질을 높이는 것을 목적으로 한다. 이용권이라 불리는 바우처는 일정한 계층에게 특정한 재화나 서비스를 구매할 수 있도록 구매력을 높여주는 소득 보장의 한 형태로 정부가 일정한 자격 기

준이 되는 개인에게 특정한 재화 및 서비스에 대한 쿠폰이나 카드 형태로 구매권을 인정해주는 정책수단이며, 구매권의 정도와 적용대상은 정부 정책에 의해 규정된다(김인, 2009). 즉 ‘산림복지서비스 이용권’이란 경제적이나 사회적 어려움에 있는 산림복지소외자가 산림복지서비스를 이용할 수 있는 금액을 지불하는 사업이라고 정의할 수 있다.

이용권 대상자는 「산림복지 진흥에 관한 법률」에 따른 산림복지소외자로 「국민기초생활 보장법」에 따른 기초생활수급자, 차상위계층, 「한부모가족지원법」에 따른 한부모가족, 「장애인복지법」에 따른 장애(아동)수당수급자, 장애인연금수급자로 지원금액은 추첨을 통해 1인당 10만원씩 바우처 카드 형식으로 지급된다.

2024년 현재, 산림복지서비스 이용자 선정 인원은 개인 발급자 49,000명, 단체 16,000명, 총 65,000명에 달하며, 개인선정 비율은 작년 50%에서 75%로 증가하였다. 발급현황을 보면 2016년 9,100명으로 시작하여 2024년 현재 65,000명으로 대략 7배 정도 증가한 것을 확인할 수 있다.

표 2-8. 산림복지서비스 이용권 발급현황

구 분	발 급 명 수
2016년	9,100명
2017년	15,000명
2018년	25,000명
2019년	35,000명
2020년	40,000명
2021년	40,000명
2022년	50,000명
2023년	60,000명
2024년	65,000명

* 2024년 8월 기준으로 연구자 재정리

(출처: 한국산림복지진흥원, 2024. 08.)

선정기준은 전체 신청자를 대상으로 개인은 신청인 비례방식 50%, 사회적 약자 우선순위 50%, 단체는 100% 무작위 추첨방식으로 선정된다.

사용처는 산림복지단지, 산림교육센터, 유아숲체험원, 치유의 숲, 수목원, 숲속야영장, 정원, 자연휴양림, 산림욕장, 산림레포츠 시설 등이 있다. 사용범위는 입장료, 프로그램 체험비, 숙박비, 식비 등 산림복지서비스 프로그램 이용에 필요한 모든 비용을 포함한다. 사용방법은 신청 기간 내에 한국산림진흥원에 신청서를 작성하여 제출하면 추첨을 통해 실물카드 또는 앱카드로 발급받아 인터넷으로 예약한 뒤, 해당 사용처를 방문하여 이용권을 결제하는 방식이다.

표 2-9. 산림복지시설 제공자 등록 현황

자연 휴양림	산림욕장	치유의 숲	유아숲체험원
164	3	21	28
산림교육센터	국립산림치유원	수목원	정원
14	1	22	19
숲속 야영장	산림레포츠시설	산림복지전문업	전체
3	1	14	290

* 2023년 12월 기준으로 연구자 재정리

(출처: 산림복지진흥원, 2024. 08.)

2016년 산림복지서비스 이용권이 본격적으로 도입되기 전에는 국가유공자와 장애인을 위한 나눔 객실사업이 소외계층을 위한 유일한 프로그램이었다. 휴양림 내의 이용 가능한 객실의 3%인 19개를 소외계층에게 우선 배정하는 방식으로 미흡한 산림복지서비스 이용권 제도로 운영되었다. 그러나 장애인을 위한 편의시설의 부족으로 이용이 거의 없었던 나눔객실 제도는 명목상 운영에 불과했다. 산림복지서비스 이용권 사업의 초기 형태라 볼 수 있는 나눔객실제도에 이어 산림복지서비스 이용권은 더 넓은 소외계층을 포괄하여 제공하는 서비스, 물리적 인프라, 교육 및 체험 프로그램까지 포함하는 방향으로 확장되었다.

3) 산림복지서비스 이용권(바우처) 선행연구와 차이점

산림복지서비스에 관한 선행연구를 검토한 결과, 대부분의 연구가 산림복지의 개념을 정립하는 연구와 산림복지시설의 현황과 활용 실태를 분석하여 서비스 공급과 전달체계의 문제점을 파악한 뒤 향후 정책의 방향을 제시하는 것이 주된 내용이었다. 본 연구는 산림복지바우처의 기반이 되는 정책과 운영방안을 다룬 선행연구를 통해 산림복지서비스 이용권의 발전 현황을 살펴볼 것이다.

유명화 외(2005)는 장애인을 위한 숲 체험 활동 증진을 위해 프로그램의 확대, 보급의 필요성을 언급하며, 장애인의 욕구에 맞는 프로그램 데이터베이스 구축을 강조하였다. 또한, 특정 장애인을 위한 인공 숲을 조성하여 단계별 체험 공간을 만들고, 도시 접근성 확보를 위한 프로그램이 필요하다고 주장하였다. 산림청과 국공립 휴양림에 장애인을 위한 편의시설을 확대 설치하여 접근성을 강화하고, 장애인의 참여 비율 규정을 제안하였다.

「발달장애 아동의 감각통합치료를 위한 유비쿼터스 기반 숲 체험학습 구현요건 탐색」에서 김지수(2009)는 숲의 다양한 감각적 자극과 적용 반응을 통해 교사, 숲, 학습자의 요건, 자연 자체의 교구, 유비쿼터스 등 개별적 수준에 적합한 피드백을 제시하였다.

박정아 외(2009)는 「장애인의 국립수목원 이용 및 교육프로그램 운영에 따른 활성화 방안」에서 환경과 정보의 접근성 향상과 편의시설 및 설비 구축, 전문적인 인적 서비스, 기업과 사회사업 단체와의 협력, 다른 시설과의 차별성 등을 강조하였다.

논문 「장애인과 산림의 공익적 가치 공유를 위한 실천적 제안」에서는 숲의 편익을 통한 인식 전환, 산림자원 데이터베이스 구축, 숲을 휴양보다는 다양한 활동이 가능한 여가의 장이 되도록 정책적 배려가 필요하다고 강조하였다(배종진 외, 2013).

유진희(2020)는 「발달장애인을 위한 산림복지서비스 실천 방안」으로 발달장애인을 위한 산림복지서비스의 다양화와 제공인력의 전문성 강

화, 민간과 공공, 학계의 네트워크 구축의 필요성을 제안하였다. 산림복지 바우처가 활성화되려면 법과 제도의 정비, 접근성 확대, 편의시설 구축과 장애인 맞춤형 프로그램 개발이 중요함을 시사하였다.

위의 선행연구는 산림복지바우처의 초기 단계로 주로 사회적 계층인 장애인을 위한 서비스 증진에 초점을 맞추고 있어 산림복지서비스 이용권의 만족도에 관한 연구는 아직 부족하다. 본 연구는 산림복지서비스 이용권에 대한 만족도를 다루며, 사회적 계층뿐 아니라 경제적인 소외자까지 포함하여 이 서비스를 평가하고, 만족도와 재이용을 높이기 위한 시사점을 도출하고자 한다.

표 2-10. 산림복지서비스 이용권 선행연구

연구자	논 문	내 용
유명화 외. (2005)	「장애이나눔의숲 체험 프로그램」	·숲 체험 활동 증진 프로그램 확대 및 보급 ·욕구에 맞는 프로그램 데이터베이스 구축 ·인공숲 조성, 단계별 체험 공간 마련 ·장애인을 위한 편의시설 확대 ·장애인의 참여 비율 규정 제안
김지수 (2009)	「발달장애 아동의 감각통합 치료를 위한 유비쿼터스 기반 숲 체험학습 구현요건 탐색」	·감각통합치료를 위해 숲의 다양한 감각적 자극과 적응 반응 이용 ·교사, 숲, 학습자 요건, 자연 자체의 교구, 유비쿼터스 등 개별수준에 맞는 피드백 제시
박정아 외. (2009)	「장애인의 국립수목원 이용 및 교육프로그램 운영에 따른 활성화 방안」	·환경·정보의 접근성 향상 ·편의시설 및 설비 구축 ·전문적인 서비스 ·기업, 사회사업 단체와의 협력 ·다른 시설과 차별성
배종진 외. (2013)	「장애인과 산림의 공익적 가치 공유를 위한 실천적 제안」	·숲의 편익을 통한 인식 전환 ·산림 자원 데이터베이스 구축 ·숲에서 다양한 활동 강조
유진희 (2020)	「발달장애인을 위한」	·산림복지서비스 다양화 ·제공 인력의 전문성 강화

	산림복지서비스 실천 방안」	·민간과 공공, 학교와 네트워크 구축 제안 ·법과 제도 정비, 접근성 확대 ·편의시설 구축, 장애인 맞춤 프로그램 개발
--	-------------------	--

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

제 3 절 자연환경 만족도에 관한 연구

우리 국토의 64%를 차지하는 산림경관은 시각적인 아름다움과 장소적 가치, 생태적 가치 및 지역커뮤니티를 포괄하는 복합적인 가치를 지니고 있다(민수희 외, 2014). 생태자산으로 불리기도 하는 자연자원은 영적·문화적·심리적 혜택을 포함하는 자산으로 자연자산의 일부이면서 인간에게 도움이 되는 생태계서비스 기능과 혜택을 제공하는 장소이다(김도은 외, 2023). 이러한 자연자원은 인간의 심리적, 정서적 안녕에 기여하며, 그 가치는 매우 크다.

복잡한 도시에서 생활하다 자연으로 여행을 떠나면 시야가 확 트이면서 가슴이 탁 트이는 듯한 해방감을 느끼고, 행복지수가 상승하는 것을 경험한다. 숲이나 자연을 경험함으로써 스트레스가 완화되고(김선아 외, 2015; 김하영, 2019; 이승훈, 2004), 우울, 불안, 분노와 같은 부정정서가 감소되었다는 일관된 연구결과(김현성 외, 2020; 박현수 외, 2011; 최선헤 외, 2019; Berman et al., 2008; Hartig et al., 1999; 재인용: 최민영 외, 2022)와 일치한다고 볼 수 있다. 또한, 자연이나 숲을 경험했을 때 행복감이나 주관적 웰빙이 증진되고(김범수 외, 2013; 김하영 외, 2018; 문상정, 2020), 자아탄력성, 긍정정서, 삶의 만족감 등이 증가한다는 연구결과도 보고(김민화, 2014; 김범수 외, 2013; 김진옥 외, 2015; 김하영 외, 2021; 김현성 외, 2020; Berman et al., 2008; Hartig et al., 1999; 재인용: 최민영 외, 2022)되는 등 자연을 기반으로 한 서비스는 신체적 건강과 더불어 주의집중, 정서적 안정감, 스트레스 완화, 심리적 회복 등에 효과가 있는 것으로 나타났다(Song et al., 2014; Korpela et al., 2014; 재인용: 김진옥 외, 2019).

Kaplan et al.(1998)은 방대한 자연을 실제로 식생(植生, 어떤 일정한 장소에서 모여 사는 특유한 식물의 집단)으로 구성된 여러 유형의 외부환경이며, 동물보다는 여러 식물로 구성된 장소로 협의의 개념을 제시하였다(최민영 외, 2022). 즉 자연은 울창하고 장엄한 풍경에서부터 일상 가까이 있는 ‘주변 자연’까지 포함하는 개념으로 볼 수 있다. Beatley (2016)는 경험 가능한 자연의 수준을 ‘자연의 피라미드(nature pyramid)’라는 개념으로 설명하며, 자연의 피라미드는 규모(Scale), 접하는 빈도(frequency), 지속 기간(duration), 자연에 대한 몰입의 강렬함(intensity of immersion)에 따라 4단계로 구성하였다(최민영 외, 2022). 1단계는 일상에서 자주 접할 수 있는 자연을 의미하지만, 4단계로 올라갈수록 일상에서 보기 드문 자연풍경이 펼쳐지며, 한 번 경험하면 강렬한 인상을 남겨 오래 기억에 남는다.

표 2-11. 경험 가능한 자연별 수준 및 예시

단계	수준	예시
1단계	동네 인근, 시간 단위로 경험, 짧은 시간 지속, 약한 몰입감	가로수, 산책로 등
2단계	지역(지방), 주 단위로 경험, 몇 시간 지속, 보통의 몰입감	수목원, 지역공원 등
3단계	전국적, 월 단위로 경험, 몇 시간 - 며칠 지속, 강한 몰입감	국립공원 등
4단계	세계적, 연 단위로 경험, 며칠 이상 지속, 매우 강한 몰입감	아마존 같은 야생

(출처: 최민영 외, 2022. 연구자 재정리)

주의회복이론에 따르면, 자연환경은 인간에게 주는 심리 회복 효과를 제공한다. 복잡한 도시를 떠나 자연으로 여행을 떠나는 것만으로도 마음이 편안해짐을 느낀다. 숲이 주는 편익인 피톤치드를 마시면 혈압이 조절되고, 스트레스 호르몬인 코티졸의 농도가 낮아져 스트레스가 감소하여 피로에서 쉽게 회복된다고 보고되었으며(김광현, 2010; 재인용: 김하영 외, 2021), 이승훈(2007)의 연구에서도 회복환경과 기분은 밀접한 관계가

있으며 대표적인 회복환경인 자연이 스트레스를 완화 시킬 수 있음을 시사하였다(김하영 외, 2021).

자연휴양림 관리 평가에 중요도-성취도 분석기법을 도입하여 평가한 결과 이용객들은 시설 및 환경보다는 자연적 환경을 더 중요하게 생각하며, 맑은 공기, 산림, 휴양림의 조용함과 편안함에 만족도를 보였다(임세윤, 2016). 서철현 외(2003)의 연구에서는 ‘자연휴양림 선택 시 중요성과 이용 후 만족도 속성’에서, 방문객은 물과 계곡, 한적한 분위기, 시설 및 잘 보전된 생태환경, 시설물의 관리상태, 산림의 아름다움을 제시하였고, 산림의 울창함, 물과 계곡, 산림의 아름다움 및 한적한 분위기, 수려한 풍광 등에 높은 성취도를 보였다고 하였다.

이런 연구 결과들은 자연환경이 서비스품질에 긍정적인 영향을 미치며, 이는 재이용의도에 영향을 줄 수 있음을 시사한다. 특히 자연환경의 질은 이용자의 서비스 경험을 증대시켜, 서비스 만족도를 높이는 중요한 요인으로 작용할 수 있다. 또한, 자연과의 긍정적인 상호작용은 심리적·정서적 문제 회복을 촉진하여, 이용자가 재방문하거나 다른 사람에게 추천하는 계기가 될 수 있다.

제 4 절 서비스품질에 관한 연구

1) 서비스품질 개념 및 속성

서비스란 재화를 직접 생산하지는 않지만 이와 관련한 생산, 소비에 필요한 요소를 제공하는 것으로, 마케팅 관점에서 서비스는 ‘고객의 요구를 충족시킬 수 있는 재화나 서비스의 능력’, 또는 ‘용도에서의 적합성(fitness)’ 등으로 정의된다(최명경 외, 2024). 즉 서비스는 형태가 없지만 어느 한 주체가 다른 주체에게 제공하는 행동적 또는 혜택의 일종(정진행, 2024)으로 볼 수 있다.

품질이란 어떠한 사물을 다른 사물과 구분할 수 있도록 하는 그 사물

만의 내적인 특성을 의미하며, 상품과 서비스가 일정한 표준에 얼마나 적합한지에 대한 척도라고 할 수 있다(Gantulga, 2020). 또한, 품질은 고객들의 명시적이고 묵시적인 요구사항들을 충족시켜주기 위하여 능력을 발휘하는 제품 또는 서비스의 총화이며(ISO 8502), 이용하기에 가장 적합한 상태를 말한다(Juran, 1988).

Gronroos (1984)는 소비자가 주관적으로 인지하는 품질을 서비스품질이라고 의미하고 이것을 ‘지각된 서비스품질’로 정의하기도 하였다. 또한, Parasuraman et al. (1985)는 서비스품질은 서비스의 우수성과 관련된 소비자의 전반적인 평가 및 태도이며, 소비자의 지각, 인지적 품질, 일관성, 과정의 평가라는 개념적 특성을 제시하였다.

위의 내용을 종합해보면 서비스품질이란 고객이 제공받는 서비스 수준이 고객이 기대한 수준과 비교하여 얼마나 일치되는지의 척도이며, 고객이 기대하는 수준에 일치되는 일관된 서비스를 제공하는 것이다(Kim et al., 2023).

표 2-12. 서비스, 품질, 서비스품질 개념

연구자	개념	내용
최명경 외. (2024)	서비스	·서비스는 생산, 소비에 필요한 요소를 제공 ·마케팅 관점에서 고객의 요구를 충족시키는 재화, 서비스 능력, 용도에서의 적합성으로 정의
정진항 (2024)		·무형의 한 주체가 다른 주체에게 제공하는 행동적 또는 혜택의 일종
Gantumur Gantulga (2020)	품질	·다른 사물과 구분할 수 있는 그 사물만의 내적 특성 ·상품과 서비스가 표준에 적합한지에 대한 척도
Juran. (1988)		·고객들의 명시적, 묵시적인 요구사항들의 충족을 위해 능력을 발휘하는 제품, 서비스의 총화 ·이용하기 가장 적합한 상태
Gronroos (1984)	서비스 품질	·소비자가 주관적으로 인지하는 품질 ·지각된 서비스품질로 정의
Parasuraman et al.		·서비스의 우수성과 관련된 소비자의 전반적인 평가 및 태도

(1985)		·소비자의 지각, 인지적 품질, 일관성, 과정의 평가 개념의 특성 제시
Kim et al. (2023)		·제공받는 서비스 수준이 기대한 수준과의 일치되는 척도 ·고객이 기대하는 수준에 일관된 서비스를 제공하는 것

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

2) 서비스품질 선행연구

서비스는 다음과 같은 속성을 가지고 있는데, 생산과 소비가 동시에 이루어지는 무형의 상품이기 때문에 객관적인 평가를 하기가 어렵고, 소비자가 지각하는 서비스는 모두 다를 수 있다(최명경 외, 2024). 또한, 소비자에게 서비스의 질에 대한 정보를 공유하기 어려운 상황에서, 소비자와 공급자가 직접 상호작용해야 하고, 이 과정에서 소비자가 서비스에 적극적으로 참여해야 하는 것이 서비스의 속성인 것이다(정수봉, 2018). 따라서 서비스 제공자는 소비자의 반응에 따라 서비스 품질을 평가하게 되며, 서비스 제공자와의 상호작용을 통해 소비자가 인식한 서비스 평가는 서비스 품질에 절대적인 영향을 미친다 (나정호, 2020).

‘품질’이라는 용어를 처음으로 사용한 Garvin(1984)은 무형성과 이질성, 비분리성 및 소멸성 등의 특성으로 인하여 중심적 접근, 선행적 접근, 가치 중심적 접근, 제품 중심적 접근, 제조 중심적 접근 등 5가지의 접근 방법으로 구분하였다.

Parasuraman et al. (1985)는 초기 연구에서 서비스 품질의 구성요인으로 신뢰성, 대응성, 능력, 접근용이성, 정중함, 의사소통, 신용도, 안정성, 고객이해 및 인지, 유형성을 제시하였고, 후속연구로 개발된 SERVQUAL 모형에서는 신뢰성, 반응성, 공감성, 확신성 및 유형성으로 서비스 품질을 설명하였다.

Gantulga (2020)은 그의 연구에서 소비자가 제품이나 서비스의 결과를 예상하고 지불한 비용과 제품 또는 서비스를 구매한 후 얻어진 대가를 소비자가 이후에 비교하는 결과에서 만족이 발생한다고 하였고, 김성수

외(2012)의 연구에서는 서비스품질이 우수할수록 고객의 만족도 높아지는 것으로 결과가 검증되었다.

표 2-13. 서비스품질 선행연구

연구자	내 용
최명경 외. (2024)	·생산과 소비가 동시에 이루어지는 무형의 상품 ·소비자가 지각하는 서비스는 모두 다름
정수봉 (2018)	·서비스 질에 대한 정보 공유 어려움 ·소비자와 공급자가 상호작용해야 하며, 소비자가 서비스에 적극적으로 참여해야 하는 서비스
나정호 (2020)	·소비자의 반응에 따라 서비스품질 평가 ·소비자가 인식한 서비스 평가는 품질에 절대적인 영향을 미침
Garvin (1984)	·무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성의 특징 ·중심적 접근, 선행적 접근, 가치 중심적 접근, 제품 중심적 접근, 제조 중심적 접근방법으로 구분
Parasuraman et al. (1985)	·초기연구- 신뢰성, 대응성, 능력, 접근용이성, 정중함, 의사소통, 신용도, 안정성, 고객이해 및 인지, 유형성 10가지 구성요소 제시 ·후속연구- 신뢰성, 반응성, 공감성, 확신성, 유형성 5가지로 제시
Gantumur Gantulga (2020)	·제품이나 서비스 결과를 위해 지불한 비용과 얻어진 대가를 비교하는 과정에서 만족이 발생함
김성수 외(2012)	·서비스 품질이 우수할수록 고객의 만족도는 높아짐

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리

제 5 절 이용자만족도에 관한 연구

1) 이용자만족도 개념 및 측정요소

이용자만족도는 서비스나 제품을 이용한 사용자가 그 경험에 대해 얻

만나 만족하는지 나타내는 지표이다. 이는 서비스 이용자와 제공자가 만나는 접점에서 이용자의 서비스 이용에 대한 만족 여부를 파악한 것으로 욕구충족, 욕구불만, 선호, 비선호 등의 감정 상태가 종합적으로 표출된 자료이다(김시영 외, 1996). 또한, 이용자만족도는 이용자 태도 변수의 최종 산출물이면서 동시에 행동의 예측물이 될 수 있고 서비스 투입부터 산출의 전 과정에 대한 이용자의 주관적 선호를 의미한다(이동영, 2011). 그리고 이용자만족도는 이용자의 서비스 선택 이전의 기대와 서비스 경험 이후의 평가 간의 불일치에 대한 심리적 반응으로 정의되기도 한다(Eagle & Blackwell, 1982; Davis, 1998; Westbrook, 1996; 재인용: 강현주, 2016). 여기서 만족도는 불만이나 요구는 무엇이었는지, 이에 대한 해결은 잘되었는지 등에 대한 함축적이고 정성적인 특성(김학주, 2008)까지 포괄한 개념이다.

근래에는 성과관리에 대한 이용자만족도에 관심이 높아지면서 이용자의 만족도 측정을 위한 지표 개발이 구체화 되고 있다. 국내 공공서비스에 대한 측정지표를 기준으로 이용자만족도의 개념을 살펴보면 ‘전반적 만족도’, ‘요소 만족도’, ‘사회적 만족도’로 크게 구분된다(정은아, 2012; 강현주, 2016).

‘전반적 만족도’는 서비스 전체에 대한 만족도를 질문하는 것으로 절대적, 상대적, 감정적 만족 3대 측정기준으로 구성되어 있다. 요소 만족도는 서비스의 개별적인 서비스 요인에 대한 만족도를 측정하기 위한 것으로 서비스의 요소를 하위 차원으로 분류한 뒤 차원별로 세부 항목의 만족도를 산출한다(신창환, 2012). 사회적 만족도는 기관의 사회적 역할 수행에 대한 지각을 측정하는 개념으로 사회적 책임 만족도와 사회봉사 만족도라는 두 가지 요소로 구성된다(이유재 외, 2006; 강현주, 2016). 장애인 서비스에 대한 만족도 연구(송재숙 외, 2009)에서는 제공기관에 대한 만족도, 제공인력에 대한 만족도, 서비스 내용에 대한 만족도를 하위요소로 구성하고 이를 종합하여 이용자만족도로 측정하였다(강현주, 2016).

서비스 만족도는 하부 내용을 자세히 구분하여 측정, 종합하여 만족도 지수를 구하는데 이런 경우 타당성과 측정오차의 문제 때문에 고객만족도

의 영역을 여러 개의 문항으로 설정하고, 각 영역별로 복수의 측정치를 통해 고객만족도를 측정하는 것이 더 정확하다(박경효 외, 2001; 김태일, 2003; 김인 외, 2007). 또 다른 연구(황아란, 2003)에서 고객만족도는 고객이 느끼는 전체로서의 만족도를 의미하는 것으로 다양한 하위 영역들의 만족도가 전체로서의 서비스 만족도에 영향을 미치기 때문에 하나의 척도로 측정하기도 한다.

표 2-14. 이용자만족도 개념 및 측정요소

연구자	내 용
김시영 외. (1996) 강현주 (2016)	·서비스 이용자와 제공자가 만나는 지점에서 이용자의 서비스 이용에 대한 만족 여부를 파악 ·욕구 충족, 욕구불만, 선호 및 비선호 등의 감정이 종합적으로 표출된 자료
이동영 (2011)	·이용자 태도 변수의 최종 산출물 및 행동의 예측물 ·서비스 투입부터 산출까지의 전 과정에 대한 이용자의 주관적 선호
Eagle& Blackwell(1982) Davis(1998) Westbook (1996) 강현주(2016)	·이용자의 서비스 선택 이전의 기대와 서비스 경험 이후의 평가 간의 불일치에 대한 심리적 반응
김학주 (2008)	·불만이나 요구가 무엇인지, 해결은 잘 되었는지에 대한 함축적이고 정성적인 특성을 포괄한 개념
정은아 (2012) 강현주 (2016)	·공공서비스에 대한 측정자료를 기준으로 전반적 만족도, 요소 만족도, 감정적 만족도로 구분
신창환 (2012)	·전반적 만족도- 서비스 전체에 대한 만족도 (절대적, 상대적, 감정적 3대 측정기준) ·요소 만족도- 서비스의 요소를 분류한 뒤 차원별로 세부 항목의 만족도를 산출
이유재 외. (2006) 강현주(2016)	·사회적 만족도- 기관의 사회적 역할 수행을 측정 ·2가지 요소로 구성-사회적 책임 만족도, 사회봉사 만족도
송재숙 외.	·장애인 제공기관, 제공인력, 서비스 내용에 대한 만족도를

(2009) 강현주(2016)	하위요소로 구성하고 종합하여 이용자만족도로 측정
박경호 외. (2001) 김태일(2003) 김인 외. (2007)	·서비스 만족도를 구분하여 측정할 때 여러 개의 문항을 설정하고 영역별 복수의 측정치를 통해 만족도를 측정하는 것이 정확함
황아란 (2003)	·고객만족도는 고객이 느끼는 전체의 만족도를 의미함으로 하나의 척도로 측정하기도 함

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

2) 사회서비스에서의 ‘이용자만족도’

현재까지 이용자만족도는 기업이나 민간영리조직의 핵심 연구의 주제였다. 이용자만족도는 제품이나 서비스를 사용해 본 후 고객의 태도나 반응으로 소비자가 치른 대가에 대해 어느 정도 적절하게 보상되었는지에 대한 인지적, 감정적 측면의 종합평가로 이해되어 왔다(박윤미, 2007). 기업의 마케팅 분야의 핵심 주제인 이용자만족도가 사회복지서비스 분야에서 조명받게 된 것은 사회복지에 대한 ‘책무성’ 때문이다. 사회복지의 책무성은 공공 및 민간 복지기관이 국가 재정을 책임감 있게 얼마나 효과적으로 활용했는지를 평가하는 데 중점을 둔다.

사회서비스에 있어서 이용자 중심의 만족도는 서비스 질을 포함하여 성과관리의 중요한 지표가 되고 있다. 사회서비스는 일반적인 공공서비스와 달리 개인의 욕구와 해결이라는 특수성을 가지고 있어, 서비스 이용자의 평가가 매우 중요하다. 과거 우리나라 사회복지 서비스에서는 ‘고객’이라는 개념이 부족했으나 바우처 제도의 확대 도입으로 인해 이제는 서비스 수급을 받는 소비자로서 선택권을 행사할 수 있게 되었다. 이에 따라 사회복지 서비스 제공기관도 바우처 수급자인 소비자의 선호에 맞추어 서비스 질을 개선하고, 소비자 만족을 위해 더욱 노력할 필요가 생겼다. 사회서비스의 최종 목적이 서비스 이용자의 욕구를 적절히 해결하고, 기대를 충족시키는 것이라면 서비스 질적인 측면과 서비스 과정에 관한 정보를 전달하는 서비스 만족도에 관한 척도에는 중요한 가치가 내포되어 있다. 이러한 변화는 수평적 복지 패러다임 속에서 이용자 중심 가치를 실현

하기 위한 필수조건으로, 이용자들이 자신이 이용하는 서비스에 만족해야 하며, 향후 이것은 공급기관 재선택과 서비스 재구매의 선행요건이 될 수 있다(황성철, 2008).

반면 성과지표로서 만족도 조사결과의 활용에 대한 반론도 있다. 이용자만족도는 성공적인 프로그램의 실행 여부로 응답자들은 서비스에 고마운 마음을 갖거나 질문을 받는 것 자체에 대해 기쁨을 느껴 긍정적인 응답을 할 가능성(Weinbach, 2005)을 언급하며 이용자만족도의 한계점도 지적하고 있다.

3) ‘이용자만족도’ 영향요인에 관한 선행연구

사회복지 영역에서 ‘이용자만족도’에 관한 선행연구는 주로 건강 및 정신건강 분야의 서비스 만족에 관련된 연구들로, 그 성과를 중심으로 논의가 진행되어왔다. 그러나 사회서비스의 이용자만족도를 독립적으로 조명한 연구는 상대적으로 부족(강현주, 2016)했으며, 대부분의 연구는 SERVQUAL, SERVPERF와 같은 서비스품질 척도를 활용하여 서비스품질들이 이용자만족도에 미치는 영향을 분석하는 데 초점을 맞추었다(윤기찬, 2004; 김은정 외, 2009; 이환범 외, 2005; 맹두열 외, 2011; 조성숙, 2012; Oliver, 1993; Spreng & Mackoy, 1996; 재인용: 강현주, 2016).

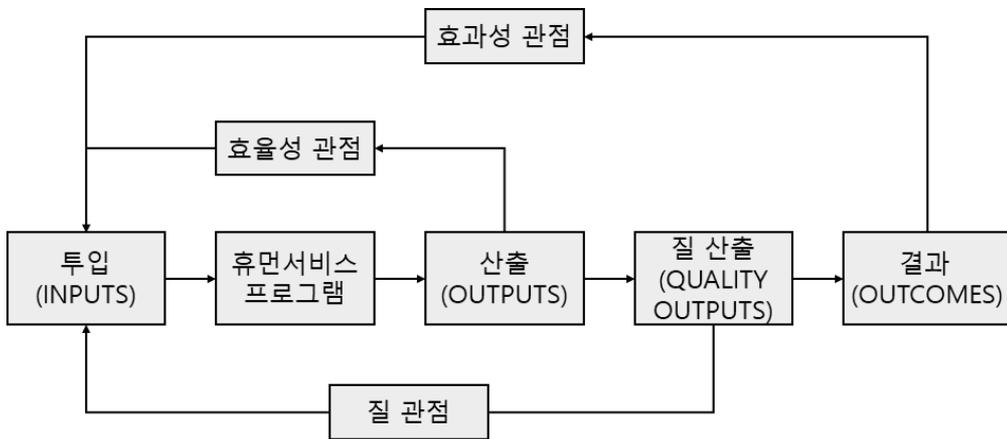
신창환(2012)은 ‘이용자만족도’가 성별, 연령, 학력, 소득수준 등의 인구사회학적 특성(윤기찬, 2004; 맹두열 외, 2011; 김용석, 2008; 정영희, 2008; 최승아, 2009)뿐만 아니라, 서비스 제공자와의 관계, 서비스 욕구, 서비스 유형, 서비스 선택권, 접근성, 서비스 이용 기간 등 서비스 이용과정에 관련된 요인들에 의해 영향을 받는다고 언급하였다.

김철희(2000)와 윤기찬(2004)은 학력과 소득이 전반적으로는 큰 영향을 미치지 않으나, 서비스 영역별, 대상별로 구분했을 때 학력과 소득수준이 높을수록 이용자만족도가 높아지는 경향이 있다고 밝혔다. 또한, 서비스 욕구가 강할수록 이용자만족도도 비례해서 증가(김은정 외, 2009; 신창환, 2012)한다는 연구 결과가 있으며, 이는 욕구가 강한 만큼 기대수준

이 높아져 만족도가 낮아질 가능성이 있지만 반대로 욕구 수준이 높을수록 서비스 이용이나 프로그램 참여에 적극적 행동을 보임으로써 만족도도 같이 높아질 가능성이 있다(강현주, 2016)고 보았다.

‘효율성’과 ‘효과성’은 사회복지 프로그램과 기관 평가에서 중요한 성과평가의 기준으로 사용된다. 효율성은 투입 대비 산출의 비율을 의미하는 것으로, 투입은 서비스 제공을 위해 동원된 자원, 산출은 달성한 서비스의 양을 측정하는 것이다. 반면, 효과성은 서비스 제공기관이 의도한 목적의 실현 정도 또는 성취한 정도를 의미하는 것으로 주로 결과, 영향, 업무 수행의 질적 측면을 반영(신창환, 2012)한다. Martin과 Kettner (1996)은 휴먼서비스 프로그램에 초점을 맞추어 성과평가를 정리하며, 효율성과 효과성 이외에도 서비스 질을 중요한 성과평가의 기준으로 제시하고 있다.

그림 2-8. 사회서비스의 확대된 체계모형과 성과평가



(출처: Martin and Kettner, 1996: 8)

사회서비스 바우처 성과를 수요자 측면에서 보면, 서비스 이용자가 원하는 기관과 서비스를 직접 선택할 수 있다는 것이 큰 장점이다. 김인 (2009)은 이용자 차원에서의 선택권이, 이용자 자신이 원하는 서비스의

내용·시간·질적 수준·지역 등과 같은 다양한 요소를 기준으로 서비스를 결정하는 것이라고 하였다. 따라서 서비스 만족도는 이용자가 여러 서비스 공급기관을 인식하고 선택할 수 있는 상황에서, 서비스에 대한 충분한 정보를 바탕으로 합리적으로 선택한 결과로 증가할 수 있다.

공급자 측면에서는 공급자 간의 경쟁, 서비스 유형과 기관 유형, 그리고 지역이 만족도에 영향을 미치는 중요한 요소이다. Brahord and Shaviro (1999)는 서비스 시장에 진입한 공급기관의 수가 많아질수록 이용자의 선택의 폭이 넓어지며, 이로 인해 공급기관 간의 경쟁이 증가할수록 이용자들의 만족도는 높아진다고 하였다. 서비스 유형에서는 공공기관일수록, 서비스 제공의 유연성이 필요할수록, 서비스 욕구에 따른 신속한 공급이 요구될수록, 그리고 단순한 내용의 동일한 서비스일수록 만족도를 높일 수 있다. 또한, 기관 유형에 따라 만족도가 다를 수 있는데 비영리기관을 선택한 이용자들은 서비스 질에 대한 자신의 제한된 정보 능력을 인지하고 기관에서 제공하는 서비스를 믿고 이용하는 반면, 영리기관의 이용자들은 비용에 대해 관심이 높아 상대적으로 낮은 가격의 서비스를 구매하기 때문에 비영리기관을 선택한 이용자의 만족도가 더 높을 수 있다(신창환, 2012). 마지막으로 서비스 접근성과 관련된 지역 역시 만족도에 영향을 미치는 중요한 요소이다. Steuerle & Twombly (2002)는 지역 사회 차원에서 제공되는 서비스는 지역적 제한이 있으며, 서비스 접근성의 제약은 바꾸쳐 제도의 효율성을 저해하는 요인이 된다고 지적하였다.

표 2-15. 이용자만족도 영향요인에 관한 선행연구

연구자	내 용
Oliver(1993) Spreng & Mackoy(1996) 윤기찬(2004) 김은정 외.(2009) 이환범 외.(2005) 맹두열 외.(2011) 조성숙(2012)	·SERVQUAL, SERVPERF의 서비스품질 척도로 서비스품질이 이용자만족도에 미치는 영향을 분석
신창환(2012)	·이용자만족도가 성별, 연령, 학력, 소득수준 등의 인구

	·사회학적 특성과 서비스 제공자와의 관계, 서비스 욕구 및 유형, 선택권, 접근성, 이용 기간 등 서비스 이용과정에 관련된 요인들이 영향을 미침.
김철희(2000) 윤기찬(2004)	·서비스 영역별, 대상별로 구분했을 때 학력과 소득수준이 높을수록 이용자만족도가 높아지는 경향이 있음.
김은정 외.(2009) 신창환(2012)	·서비스 욕구가 강할수록 이용자만족도도 비례하여 증가
Martin & Kettner(1996)	·서비스의 질을 성과평가의 기준으로 제시
Brahord & Shaviro(1999)	·공급기관의 경쟁이 증가할수록 선택의 폭이 넓어지며 만족도가 증가
신창환(2012)	·영리기관 이용자들은 상대적으로 낮은 가격의 서비스를 구매하므로 비영리기관을 선택한 이용자의 만족도가 높음

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

제 6 절 재이용의도에 관한 연구

1) 재이용의도 개념 및 정의

의도(intention)란 행위자가 어떠한 특정한 목적을 가지고 그 목표를 달성하기 위한 의지 혹은 수행하고자 하는 계획된 미래행동을 의미한다 (Gantulga, 2020). Roger & Webley (2001)은 미래에 특정 행동을 취하고자 하는 개인의 주관적 판단이나 의지라고 하였다.

김희경(2021)은 이용의도는 제품이나 서비스를 사용하려는 의지로 태도와 행동 간의 연결고리이며 사용자 행동의 방향을 예측하는 변수로 이용형태를 설명하는 적합한 변수라고 하였고, Engle et al. (1990)은 이용의도에 대해 어떤 상품이나 서비스가 이용자들에게 유용하다고 지각될 때 이용자들이 그 상품 혹은 서비스를 이용하려는 의도를 가진다고 하였다. 이용의도를 마케팅 분야에서는 행동의도, 구매의도로 보는 견해도 있다.

‘재이용의도’는 고객충성도를 구성하는 하위단계로, 과거의 긍정적인 경험을 바탕으로 선호하는 제품이나 서비스를 지속적으로 구매하려는 의도(김태형, 2016)이며, 고객 충성도는 서비스에 대해 만족한 고객이 특정

제품 및 서비스를 지속해서 반복적으로 이용하려는 소비자의 태도로 정의 (Kotler & Armstrong, 1999) 하였다.

Oliver(1999)는 소비자가 선호하는 제품이나 서비스를 재이용하거나 단골고객이 되려는 몰입의 상태로 정의하였고, Newman & Werbel(1973)은 만족을 경험한 고객은 불만족을 경험한 고객에 비해 재이용 또는 재구매 가능성이 높기 때문에 재이용의도는 고객 만족의 결과물이라고 정의하였다. 특히 관광 분야에서의 행동의도는 재방문의도와 추천의도 등으로 구분되는데, 이때 고객 행동은 재이용의도로 해석되고 있으며, 재방문의도와 추천의도를 포괄하는 개념으로 사용하고 있다(이정실, 2007; 하광수 외, 2001; Gantulga, 2020).

박정민(2012)은 관광지의 하위 속성과 관련하여 고객이 다시 방문하고자 하는 욕구인 ‘재방문의도’와 고객이 관광지를 체험하면서 느낀 속성을 타인에게 긍정적으로 구전할 것인지를 의미하는 ‘추천 의도’로 나누어 설명하였다. 추천의도와 관련하여 Mcdougall & Levespue (2000)의 연구에서는 재이용의도에 대하여 ‘기존에 경험한 서비스를 다시 이용하고 싶어 하는 정도와 해당 서비스의 이용을 타인에게도 권유하는 정도’로 정의함으로써 본인의 의도와 더불어 타인에게 추천하는 의도까지 포함된 개념으로 정의하였다.

장성빈(2022)은 그의 연구에서 ‘재이용의도’는 직접 경험한 서비스에 있어 긍정적인 감정 상태를 가지고, 그 관광지를 다시 방문하려는 미래행동으로 정의하고, 관광에 대한 만족도가 높아질수록 재방문하려는 의도가 높아진다고 검증하였다.

종합하면 재이용의도는 긍정적인 경험을 바탕으로 서비스를 지속적으로 이용하려는 의지이며, 이용자의 재방문, 추천의향과 함께 서비스가 존속하는데 중요한 요소로 간주된다.

표 2-16. 재이용의도의 개념 및 정의

연구자	내 용
김태형 (2016)	·고객충성도를 구성하는 하위단계 ·과거의 긍정적인 경험을 바탕으로 선호하는 제품이나 서비스를 지속적으로 구매하려는 의도
Kotler & Armstrong (1999)	·고객충성도는 서비스에 대해 만족한 고객이 특정 제품 및 서비스를 지속·반복적으로 이용하려는 소비자의 태도
Oliver (1999)	·소비자가 선호하는 제품 및 서비스를 재이용하거나 단골 고객이 되려는 몰입의 상태
Njwman & Werbel (1973)	·만족 경험 고객은 불만족 경험 고객에 비해 재이용 가능성이 높으므로 고객 만족의 결과물
하광수 외.(2001) 이정실(2007) Gantumur Gantulga (2020)	·관광 분야에서의 행동의도는 재방문의도와 추천의도로 구분되는데, 이때 고객의 행동은 재이용의도로 해석되며 재방문의도와 추천의도를 포괄하는 개념
박정민 (2012)	·관광지의 하위 속성과 관련하여 고객이 다시 방문하려는 욕구를 ‘재방문의도’와 ‘추천의도’로 나누어 설명
Mcdougall & Levespue (2000)	·기존에 경험한 서비스를 다시 이용하고 싶어하는 정도 ·해당 서비스를 타인에게도 권유하는 정도
장성빈 (2022)	·직접 경험한 서비스에 있어 긍정적인 감정 상태를 가지고, 그 관광지를 다시 방문하려는 미래 행동

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

2) 재이용의도 선행연구

재이용의도는 제품 또는 서비스를 다시 구매할 것인지에 대한 소비자들의 평가를 가장 직접적으로 나타내주는 지표로서 재이용의도, 재방문의도 등으로 사용되며, 이와 유사한 개념으로 고객충성도로서 나타내기도

한다(윤태석 외, 1999).

재이용의도의 소비자 결정요인에 관한 선행연구는 다음과 같다. 먼저, 소비자 행동 모델 요인에 관한 선행연구를 살펴보면 윤정환 외(2017)는 재이용의도는 구매 후 미래의 행동으로써 관광 상품이나 서비스를 반복하여 이용하는 가능성이라고 하였고, Engle & Blackwell(1982)은 소비자 행동은 개인이 경제적 재화와 서비스를 취득하고 사용하는데 직접적으로 관련된 행동으로, 결정 이전에 선행하는 의사결정 과정이 포함된다고 하였다. Um et al.(2006)은 관광객은 관광 상품 구매 및 활동 전, 관광 활동을 하는 동안 그리고 종료 후의 각각의 단계에서 관광 경험에 관한 평가를 한다. 즉 관광객의 구매 후 행동은 관광 상품이나 서비스의 속성을 분석함은 물론 공급자의 추후 상품이나 서비스 출시에 더 구체적이고 명확한 근거가 되며, 우선순위의 속성을 파악해 낼 수 있는 주요 단서가 된다(이문규 외, 2001).

둘째, 서비스품질과 만족에 관한 선행연구에서 Zeithaml et al.(2006)은 서비스품질은 서비스 제공자에 대한 장기적인 평가를 기반으로 고객의 만족을 위한 선행요인 중의 하나이며, 제공된 서비스품질의 수준에 따라 재이용의도가 달라진다고 하였고, 이유재 외(1998)는 물리적인 환경에 의해 지각한 서비스 만족은 고객의 재방문과 구전 활동 그리고 더 오래 머무름에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

Kozak (2001)은 전반적인 만족도 수준과 이전의 방문횟수 그리고 관광목적지의 속성에 대한 인지된 성과는 재방문의도에 긍정적인 영향을 미치며, 만족도는 재방문의도를 설명하는 가장 큰 영향력 있는 요인임을 확인하였다.

관광성과모델을 제시한 Chan(2001)은 관광 경험과 서비스에 대한 만족은 재이용 및 충성도에 관한 행동의도와 관련이 있다고 설명하였다. 김혜란(2021)은 비대면 서비스에 대한 고객만족은 재이용의도에 유의한 영

향을 보인다고 검증하였고, 이명진 외(2011)는 온라인 서비스 기반의 HTS의 서비스품질을 e-서비스 품질관점과 관계 품질관점에서 도출하고, 서비스품질과 소비자 행동 결정요인과의 관계를 규명하는 연구에서 상호작용성과 전문성 요인이 고객만족도에 영향을 미치고, 고객만족도와 재이용의도에 유의한 영향을 미친다는 것을 증명하였다.

윤주 외(2007)는 관광지식정보시스템에 대한 재이용의도에서 시스템 품질과 정보 품질이 재이용 의도에 미치는 영향 관계를 분석하였는데, 시스템 품질은 재이용의도에 유의적이면서 직접적인 영향을 미치지 않았으나, 정보 품질은 유의적이면서 직접적인 영향을 미친다는 것으로 보고하였다.

Hong et al. (2009)는 재방문 의사결정 과정을 외생변수와 내생변수로 구분하여 재방문의도에 영향을 미치는 요인들을 제시하였다. 외생변수는 가족 구성원 간의 선호도 차이, 소비 상황의 변화, 여행사 또는 여행상품의 프로모션, 제약 조건(e.g. 시간, 비용, 건강, 가족 지원 등) 등으로, 내생변수는 취향 변화, 자극 수준의 변화, 새로움에 대한 추구 등으로 구분하여 만족은 여전히 필요 요인이며, 재방문의도에 영향을 미친다는 연구 결과가 검증되었다.

셋째, 관광지 이미지에 관한 선행연구에서 Wang et al. (2009)는 관광 활동 이후 형성된 긍정적인 이미지를 만족과 재이용의도 또는 충성도에 대한 선행변수로 제시하였고, Bigne et al. (2001)은 관광지 이미지가 서비스품질, 만족, 추천의도에 직접적인 영향을 미치며, 이러한 만족은 재이용의도와 추천의도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다고 하였다.

넷째, 지각된 가치에 관한 연구에서 김현우(2019)는 게스트하우스에 대한 지각된 가치를 감정적 가치, 사회적 가치, 상황적 가치, 기능적 가치로 구분하고, 지각된 가치가 만족에 영향을 미치며, 이는 재이용의도에 긍

정적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다고 하였다. 또한, Williams & Soutar (2009)는 관광목적지에 대한 기능적 가치, 사회적 가치, 정서적 가치가 만족과 재이용의도에 유의미한 영향을 미치는 것을 검증하였다.

다섯째, 시간과 비용에 관련된 연구에서 Gantulga (2020)은 재이용의도는 고객만족 뿐만 아니라 서비스를 받기 위하여 지출된 시간과 비용을 함께 고려해야 한다고 하며, 최상의 높은 품질의 서비스를 받고 만족을 한다고 해도 이를 얻기 위하여 지불된 비용이 지나치게 큰 경우에는 소비자가 재이용을 하지 않을 수 있다고 하였다. Weaver et al. (2007) 와 Yuksel (2001)은 다른 소비재와는 달리 관광객은 관광목적지에 만족하더라도 다른 관광지에서 새로운 경험을 추구할 경향이 높기 때문에 기회비용과 대안에 대한 시간이 재이용의도에 영향을 줄 수 있다고 설명하였다.

표 2-17. 재이용의도 선행연구

연구자	결정요인	내 용
윤정환 (2017)	소비자 행동 모델	·미래의 행동으로 관광 상품이나 서비스를 반복하여 이용하는 가능성
Engle & Blackwell (1982)		·개인이 경제적 재화와 서비스를 취득, 사용하는 데 직접적으로 관련된 행동
Um et al. (2006)		·관광객은 관광 상품 구매 및 활동 전·후, 활동하는 동안 관광 경험에 대한 평가 실시
이문규 외. (2001)		·관광객의 구매 후 행동은 관광 상품이나 서비스의 속성을 분석하여 우선순위의 속성을 파악하는 단서가 됨.
Zeithaml et al. (2006)	서비스 품질과 만족	·서비스 제공자에 대한 장기적인 평가를 기반으로 제공된 서비스품질의 수준에 따라 재이용의도가 달라짐
이유재 외. (1998)		·물리적인 환경에 의해 지각한 서비스 만족은 고객의 재방문과 구전 활동, 더 오래 머무름에 긍정적인 영향을 미침
Kozak (2001)		·전반적인 만족도 수준, 이전 방문횟수, 관광목적지의 속성에 대한 인지된 성과는 재방문의도에 긍정적인 영향을 미침
Chan		·관광경험과 서비스에 대한 만족은 재이용

(2001)		및 충성도에 관한 행동의도와 관련이 있음
김혜란 (2021)		·비대면서비스의 고객만족은 재이용의도에 유의한 영향이 있음
이명진 외. (2001)		·온라인 서비스 기반의 HTS의 서비스품질 을 e-서비스품질 관점과 관계품질 관점에서 도출 ·상호작용성과 전문성 요인이 고객만족도에 영향을 미침
윤주 외. (2022)		·관광정보시스템과 정보 품질이 재이용에 미치는 영향관계 분석, 시스템품질은 영향 이 없으나 정보품질은 유의한 영향이 있음
Hong et al. (2009)		·재방문의도에 영향을 미치는 요인을 외생 변수와 내생변수로 구분 제시 ·외생변수: 가족 선호도, 소비 상황의 변화, 여행사·상품 프로모션, 제약조건 ·내생변수: 취향 변화, 자극 수준 변화, 새로움 추구
Wang et al. (2009)	관광지 이미지	·관광 활동 이후 형성된 긍정적인 이미지를 만족과 재이용의도, 충성도에 대한 선행변수로 제시
Bigne et al. (2001)		·서비스품질, 만족, 추천의도에 직접적인 영향을 미치고, 만족은 재이용의도와 추 천의도에 긍정적 영향을 줌.
김현우 (2019)	지각된 가치	·게스트하우스에 대한 지각된 가치를 감정 적, 사회적, 상황적, 기능적 가치로 구분 ·지각된 가치가 만족에 영향을 주며, 재이 용의도에 긍정적인 영향을 미치는 요인
Williams & Soutar (2009)		·관광목적지에 대한 기능적, 사회적, 정서 적 가치가 만족과 재이용의도에 유의미한 영향을 검증
Gantumur Gantulga (2020)	시간과 비용	·재이용의도는 서비스를 받기 위한 시간과 비용을 고려해야 함 ·최상의 높은 품질 서비스 대비 지나친 비 용은 소비자의 재이용을 막는 요인
Weaver et al. (2007) Yuksel(2001)		·관광객은 관광목적지에 만족하더라도 다 른 관광지에서 새로운 경험을 추구할 경향이 높으므로 기회비용과 대안에 대한 시간이 재이용의도에 영향을 줌

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

제 7 절 추천의향에 관한 연구

1) 추천의향 개념 및 정의

추천이란 어떤 조건에 적합한 대상을 책임지고 소개하는 것을 말하고, 의향은 마음이 향하는 바를 뜻한다(네이버 사전, 2024. 08. 24. 접속). 즉, 마음이 향하는 바를 적합한 대상에게 소개하는 것이라 볼 수 있다. 안명숙(2023)은 추천의향은 둘 이상의 개인들 사이에 일어나는 대인 간 커뮤니케이션으로 정의하였고, 서현(2006)은 추천의향을 구전이라고 하며, 구전은 개인의 직·간접적인 경험을 통해 얻은 긍정적 혹은 부정적 정보를 소비자들 간에 비공식적으로 교환하는 커뮤니케이션 행동 과정이라고 보았다.

추천은 긍정적 구전의 한 종류가 되며, 추천의향은 소비자가 자신의 긍정적 경험을 근거로 구체적인 경험 상품, 서비스를 타인에게 알려주고자 하는 정도로 구전은 고객만족과 불만족의 결과변수로 작용한다고 하였다(이병호 외, 2011). 또한, 유열 외(2024)는 추천의향은 어떤 일에 대해 이미 경험한 사람이 경험을 통해 느낀 감정을 주위의 아직 경험하지 않은 다른 사람에게 전하고자 하는 생각이나 계획으로서의 행위를 말한다고 하였다. 즉 관광 목적지에 대한 추천의향은 방문한 관광 목적지를 지속적으로 이용하고자 주변에 긍정적인 평가를 구전으로 확산시키는 현상을 말하며, 방문 경험이 있는 관광목적지에 대한 반응의 결과로서 미래에 나타나는 개인의 주관적인 행동으로 정의하였다(박인실 외, 2016; 이오준 외, 2017; 재인용: 김정아 외, 2020).

표 2-18. 추천의향 개념 및 정의

연구자	내 용
안명숙(2023)	· 둘 이상의 개인들 사이에 일어나는 대인 간 커뮤니케이션
서현 (2006)	· 구전으로 정의, 개인의 경험으로 얻은 긍정·부정의 정보를 교환하는 커뮤니케이션 행동 과정
이병호 외. (2011)	· 소비자가 자신의 긍정적 경험을 구체적인 경험 상품 및 서비스를 타인에게 알려주고자 하는 정도
유열 외. (2024)	· 경험자가 자신이 느낀 감정을 아직 경험하지 않은 사람에게 전하고자 하는 생각이나 계획, 행위
박인실 외. (2016) 이오준(2017) 김정아 외.(2020)	· 관광 목적지에 대한 추천의향은 방문한 목적지를 지속적으로 이용하고자 주변에 긍정적인 평가를 구전으로 확산시키는 현상이며, 방문 후 관광목적지에 대한 반응의 결과로 미래에 나타나는 개인의 주관적 행동

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

2) 추천의향 선행연구

추천의향은 긍정적인 구전이나 공유로 볼 수 있으며, 비공식적인 교류를 통해 개인이 느꼈던 긍정적인 감정, 느낌 등을 전달하거나 추천하는 것이다. 최근 추천의도나 구전은 아는 지인과의 채팅 또는 대중적인 성격의 사회관계망의 SNS를 통해 긍정적 또는 부정적인 내용의 글을 게시하여 이용자에게 영향을 미치고 있다. 이는 소비자의 입장에서 보면 판매자의 정보나 광고보다 친구나 이웃, 가족 등의 구전 커뮤니케이션 정보를 더욱 신뢰하려는 경향이 있으며, 특별히 해당 상품이나 서비스에 대해 잘 모를 때 구전에 의한 정보에 더 의존하게 된다는 것이다(Yoon & Uysal, 2005). 불만족 고객의 부정적 구전을 연구한 Richins는 불만족 구전이 제 공자에게 비롯된 것일 때 더욱 부정적인 구전으로 표출된다(권동국, 2011)고 하였고, Curren & Folkes (1987)의 연구는 소비자들이 비호적

정보에 더욱 민감하다는 것을 알려준다.

이런 연구들을 종합적으로 보면, 고객만족은 긍정적인 구전을 유도함과 동시에 부정적 구전을 사전에 차단시킬 수 있는 요소임에는 틀림없다. Willians & Soutar (2009)는 여행지에서 만족을 경험한 사람들은 주변의 지인들에게 긍정적인 감정, 감동, 여행지에 대해 좋은 홍보를 통해 방문한 관광지를 추천하는 경향이 있다고 하였다. 즉, 이용자만족도가 높으면 고객이 스스로 재이용을 하게 되고, 이는 적극적으로 다른 사람에게 추천하는 계기가 된다는 것이다. Oh(2000)는 고객들이 높은 수준의 서비스를 경험할 때 고객들의 재방문과 직접적인 구전을 통한 효과를 강화시켜 장기적으로 고객 충성도를 높인다고 하였다.

표 2-19. 추천의향 선행연구

연구자	내 용
Yoon (2005)	·판매자의 정보, 광고보다 친구, 이웃, 가족의 구전 커뮤니케이션 정보를 더욱 신뢰 ·해당 상품이나 서비스에 대해 잘 모를 때 구전 정보에 더 의존
Richins (1983)	·고객충성도는 서비스에 대해 만족한 고객이 특정 제품 및 서비스를 지속·반복적으로 이용하려는 소비자의 태도
Curren & Folkes (1987)	·소비자들이 비호적 정보에 더욱 민감함
Willians & Soutar (2009)	·여행지에서 만족한 사람들은 주변의 지인들에게 긍정적인 감정, 감동, 홍보를 통해 방문한 관광지를 추천하는 경향이 높음
Oh (2000)	·고객들이 높은 수준의 서비스를 경험할 때 재방문과 구전을 통한 효과를 강화시켜 장기적으로 고객충성도를 높임

*자료: 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

제 3 장 연구의 설계

제 1 절 연구모형 및 가설 설정

1) 연구모형 설정

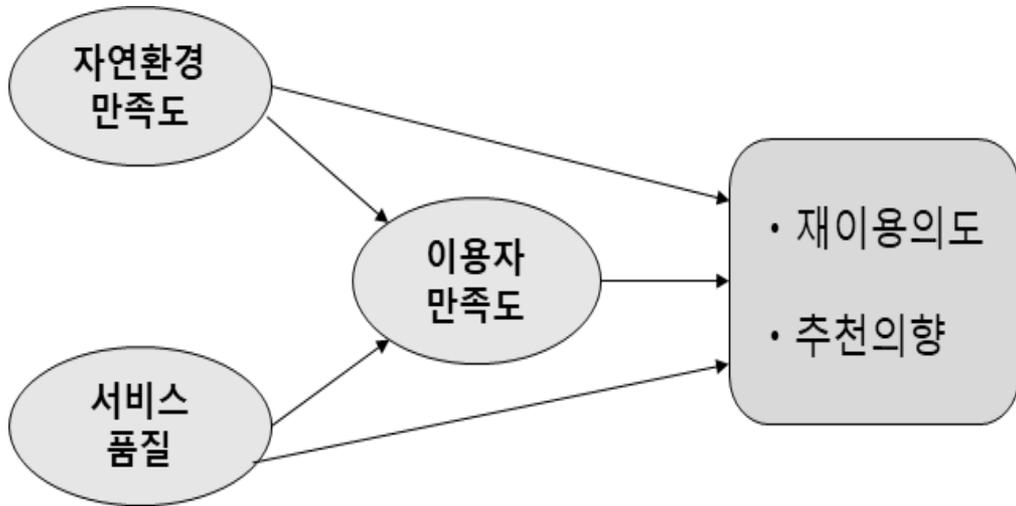
이 연구에서는 자연환경 만족도, 서비스품질이라는 독립변수가 매개변수인 이용자만족도를 통해 재이용의도와 추천의향에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

자연환경 만족도는 산림복지서비스 이용권 사용자가 경험한 자연환경의 질에 대한 만족도를 측정하는 변수로, 이용자만족도와 추천의향에 직접적인 영향을 미치며, 또한 매개변수인 이용자만족도를 통해 간접적으로 재이용의도 및 추천의향에 영향을 미치는 요인으로 설정하였다.

서비스품질은 산림복지서비스 및 관련 시설에 대한 전반적인 평가를 나타내는 변수로서, 서비스의 불만 요소, 객실, 시설, 정보(예약), 교통, 프로그램, 식사 등을 서비스의 전체적인 품질로 규정하고, 이용자만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 독립변수로 설정되었으며, 이용자만족도를 매개로 재이용의도와 추천의향에 간접적인 영향을 미치며, 직접적으로 재이용의도와 추천의향에도 영향을 미치는 것으로 가정하였다.

이용자만족도는 산림복지서비스 이용자가 서비스에 대한 경험을 바탕으로 느낀 전반적인 만족도를 측정하는 매개 변수로서, 이용자만족도가 높을수록 재이용의도와 추천의향도 높아질 것으로 기대된다.

그림 3-1. 연구모형



2) 연구가설 설정

본 연구는 2023년 산림복지서비스 이용권을 사용하고, 자발적으로 만족도 조사에 참여한 이용권자를 대상으로 자연환경 만족도, 서비스품질이 매개변수인 이용자만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 또한, 이용자 만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 재이용 의도와 추천의향에 어떤 영향을 미치는지 확인하기 위해 연구가설을 다음과 같이 설정하였다.

가) 자연환경 만족도, 서비스품질이 이용자만족도에 미치는 영향

숲이나 자연을 경험했을 때 스트레스가 완화되고(김선아 외, 2015; 김하영, 2019; 이승훈 외, 2004), 우울, 불안, 분노와 같은 부정적 정서가 감소되었다는 연구 결과가 보고되었다(김현성 외, 2020; 박현수, 2015; 이수정, 2010; 이정원 외, 2018; 임효진, 2011; 최선희 외, 2019; Berman et al., 2008; Hartig et al., 1999; 재인용: 최민영 외, 2022). 또

한, 이런 자연 경험은 행복감, 주관적 웰빙, 긍정적 정서, 자아 탄력성, 삶의 만족감을 증가시킨다(김민화, 2014; 김범수 외, 2013; 김진옥 외, 2015; 김하영 외, 2021; 김현성 외, 2020; Berman et al., 2008; Hartig et al., 1999; 재인용: 최민영 외, 2022)는 연구 결과들을 바탕으로, 다음과 같은 가설을 제시하였다.

서비스품질이 우수할수록 고객의 만족도가 높아진다는 연구 결과(김성수 외, 2012)가 있다. 이용자만족도는 여러 가지 서비스품질에 대한 만족의 종합적 결과로, 소비자가 서비스품질에 대해 기대하고 지불한 비용과 서비스를 통해 얻은 가치를 비교한 후에 형성되며, 이러한 경험은 소비자의 태도와 재구매의도에 영향을 미친다(Gantulga, 2020). 이러한 연구 결과를 바탕으로, 다음과 같은 가설을 제시하였다.

가설 1-1) 자연환경 만족도는 이용자만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2) 서비스품질은 이용자만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

나) 이용자만족도와 자연환경 만족도, 서비스품질이 재이용의도에 미치는 영향

이용자만족도는 서비스나 제품을 이용한 사용자가 만족도를 나타내는 중요한 지표이다. 이는 소비자가 서비스나 제품을 사용한 후 그 경험에 대해 인지적, 감정적으로 종합 평가한 결과로서, 소비자가 치른 대가에 대해 적절하게 보상받았는지에 대한 평가를 포함한다(박윤미, 2007). 사회서비스 분야에서는 이용자 중심의 만족도가 서비스 질을 평가하는 중요한 지표이며, 이는 공급기관 재선택과 서비스 재구매의 선행요건이 될 수 있다(황성철, 2008).

재이용의도는 소비자가 제품이나 서비스를 다시 이용할 것인지에 대

한 의도를 가장 직접적으로 나타내주는 지표이다(윤태석 외, 1999). 장성빈(2022)은 그의 연구에서 ‘재이용의도’는 긍정적인 서비스 경험에 기반한 미래행동으로, 만족도가 높을수록 재이용의도가 증가한다는 결과를 제시하였고, Mcdougall & Levespue (2000)은 재이용의도를 ‘기존에 경험한 서비스를 다시 이용하고 싶어하는 정도와 타인에게도 권유하는 정도’로 정의함으로써 타인에게 추천하는 의도까지 포함된 개념으로 정의하였다.

심규원 외(2010)는 이용객 만족이 행동의도에 미치는 영향분석에서 자연휴양림 시설, 자연자원, 직원 서비스, 이용요금 체계, 자연휴양림 관리 상태, 접근 용이성 등이 이용객의 재방문의도에 영향을 미친다고 하였다. 이런 연구 결과들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시하였다.

가설 2-1) 이용자만족도는 서비스 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2) 자연환경 만족도는 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3) 서비스품질은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다) 이용자만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 추천의향에 미치는 영향

추천의향은 사람 간의 비공식적인 교류로 여행에서 만족한 사람들은 여행지에 대해 긍정적인 구전 또는 추천의향을 갖는 경향이 있다고 하였다(Wang et al., 2017; 재이용: 안명숙, 2023). Oh(2000)는 고객들이 높은 수준의 서비스를 경험할 때 고객들의 재방문과 직접적인 구전을 통한 효과를 강화시켜 장기적으로 고객 충성도를 높인다고 하였다. 또한, 고객 만족도가 높을수록 재이용의도와 긍정적인 구전의도가 높아진다는 연구도 보고되었다(유로 외, 2016a).

안명숙(2023)은 여행 만족도가 재방문의도 및 추천의도에 미치는 영향 연구에서 자연경관, 문화유산, 관광 안내정보, 음식 및 식당은 추천의향에 긍정적인 영향을 미쳤다고 보고하였고, 유로 외(2016)는 서비스품질에 대한 이용객의 만족 수준이 높을수록 소비자의 긍정적인 구전의도가 높아진다고 하였다. 이러한 연구 결과들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시하였다.

가설 3-1) 이용자만족도는 추천의향에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2) 자연환경 만족도는 추천의향에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3) 서비스품질은 추천의향에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 조사설계

1) 표본 설계

산림복지서비스 이용권 만족도와 재이용의도 및 추천의향 영향관계를 분석하기 위해 2023년 만족도조사 설문지 및 관련 자료를 산림복지진흥원에 공식 요청하였다. 조사 기간은 2023년 9월 4일부터 10월 20일까지 총 47일간 진행되었으며, 조사 방법으로는 온라인 조사와 FGD 심층 인터뷰를 통해 자료를 수집하였다. 본 연구에서는 온라인 조사자료 중 응답자의 일반 정보, 산림복지서비스 이용권 사용 관련 설문, 산림복지시설 이용만족도 데이터만 활용하였다. 총 응답자 3,124명 중 미사용자 283명, 비대면 서비스이용자 110명을 제외한 2,731명의 자료를 표본으로 삼아 분석에 활용하였다.

2) 변수의 조작적 정의 및 측정

가) 자연환경 만족도

생태자산으로 불리는 자연자원은 영적·문화적·심리적 혜택을 포함하는 자산으로, 자연자산의 일부이면서 인간에게 유익한 생태계 서비스 기능과 혜택을 제공하는 장소이다(김도은 외, 2023).

자연환경 만족도는 숲의 수려함과 공익성을 바탕으로 리커트 5점 척도를 사용하여 평가되었다. 응답 항목은 ‘매우 불만족한다’ 1점, ‘약간 불만족한다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘약간 만족한다’ 4점, ‘매우 만족한다’ 5점으로 구성되었다.

나) 서비스품질

서비스품질은 서비스의 우수성과 관련된 소비자의 전반적인 평가 및 태도를 의미하며, 소비자의 지각, 인지적 품질, 일관성, 서비스 과정의 평가로 측정된다(Parasurama et al., 1985). 서비스품질은 고객이 제공받는 서비스 수준이 고객이 기대한 수준과 일치되는지의 척도이며, 고객이 기대하는 수준에 일치되는 일관된 서비스를 제공하여 이용자의 만족도를 향상시켜야 한다(Kim et al., 2023).

서비스품질 평가 항목은 산림복지시설 이용 시 불편했던 점을 측정하였다. ‘귀하께서는 산림복지시설을 이용하면서 불편하거나 어려운 점이 있었습니까? 해당 사항을 모두 선택해 주세요.’ 설문에 ① 객실 내 물품이 미비함(옷걸이, 침대 수건, 와이파이 등), ② 장애인 시설이 부족함(화장실, 경사로, 엘리베이터 등), ③ 예약이 어려움(주말 및 성수기 등), ④ 정보 제공이 충분하지 않음, ⑤ 편의시설이 부족함(매점, 카페 등), ⑥ 교통이 불편함(거리가 멀다, 교통비가 부담스럽다 등), ⑦ 프로그램 운영 시 여유시간이 부족함, ⑧ 프로그램이 만족스럽지 않음(다양하지 않다, 진행이 미숙하다 등), ⑨ 식사가 만족스럽지 않음(맛이 없다, 메뉴가 다양하지 않다 등), ⑩ 기타, ⑪ 없음으로 평가하였다.

다) 이용자만족도

이용자만족도는 서비스나 제품을 이용한 사용자의 만족을 나타내는 지

표이며, 서비스 이용자와 제공자가 만나는 접점에서 이용자의 서비스 이용에 대한 만족 여부를 파악한 것으로 욕구충족, 욕구불만, 선호, 비선호 등의 감정 상태가 종합적으로 표출된 자료이다(김시영 외, 1996; 강현주, 2016). 또한, 이용자만족도는 이용자 태도 변수의 최종 산출물이면서 동시에 행동의 예측물이 될 수 있고 서비스 투입부터 산출의 전 과정에 대한 이용자의 주관적 선호이다(이동영, 2011).

이용자만족도는 서비스 항목과 시설사용 항목으로 나누어 평가하였으며, 5점 리커트 척도를 사용하였다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않은 편이다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘다소 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점 척도로 평가하였다. 측정 항목 구성은 다음과 같다.

표 3-1. 산림복지서비스에 대한 이용자만족도 설문조사

구 분	항 목	내 용
서비스 (직원/ 강사)	1) 직원 친절성	이용권을 사용하는 과정에서 시설직원은 예약 방법, 프로그램 등을 친절하게 안내(또는 응대)했다
	2) 강사 만족도	프로그램을 진행한 강사에 대해 만족한다
	3) 전반적 만족도	산림복지서비스 직원 및 강사에 대해 전반적으로 만족한다
서비스 (프로그램)	4) 공간 쾌적성	참가한 산림복지시설(환경)은 쾌적했다.
	5) 프로그램 유익성	참여한 프로그램은 유익했다(도움이 되었다)
	6) 전반적 만족도	산림복지시설 프로그램에 대해 전반적으로 만족한다
시설 사용	7) 환경 관리	숲길(테크로드 등)은 잘 관리되어 있었다
	8) 숙박시설 관리	숙박시설(방, 침구류 등)은 잘 관리되어 있었다
	9) 장애인 편의시설 관리	장애인 편의시설은 잘 관리되어 있었다
	10) 영유아 / 임산부 / 노약자 편의시설 관리	영유아/ 임산부/ 노약자 편의시설은 잘 관리되어 있었다
	11) 전반적 만족도	산림복지시설 사용에 대해 전반적으로 만족한다

(출처: 산림복지진흥원, 2023 만족도조사 설문지 재구성)

라) 재이용의도

‘재이용의도’는 과거의 긍정적인 경험을 바탕으로 선호하는 제품이나 서비스를 지속적으로 구매하려는 의도(김태형, 2016)이며, Kotler & Armstrong (1999)는 서비스를 만족한 고객이 특정 제품 및 서비스를 지속해서 반복적으로 이용하려는 소비자의 태도로 정의하였다. Newman & Werbel (1973)은 ‘재이용의도’에 대해 고객 만족의 결과물로 보았고, Mcdougall & Levespue (2000)은 ‘기존에 경험한 서비스를 다시 이용하고 싶은 정도와 타인에게 권유하는 정도’로 정의하였다.

재이용의도는 ‘귀하께서는 산림복지서비스 이용권을 다시 이용할 생각이 있으십니까’ 설문 문항에 5점 리커트 척도를 사용하였다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않은 편이다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘다소 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점 척도로 평가하였다.

마) 추천의향

추천의향은 소비자의 긍정적 경험을 근거로 구체적인 경험 상품이나 서비스를 타인에게 알려주고자 하는 정도로 볼 수 있으며, Williams & Soutar (2009)는 여행지에서 만족을 경험한 사람들은 주변의 지인들에게 긍정적인 감정, 감동, 여행지에 대해 좋은 홍보를 통해 방문한 관광지를 추천하는 경향이 있다고 하였다.

추천의향 항목은 ‘귀하께서는 산림복지서비스를 친구나 지인 등 주변 사람들에게 추천할 의향이 얼마나 되십니까?’ 설문 문항에 0점부터 10점까지의 리커트 척도를 사용하였다. 0점은 ‘절대 추천하지 않음’, 10점은 ‘매우 추천’을 의미한다.

제 3 절 분석방법

본 연구에서는 연구의 목적과 변수 간의 관계를 파악하기 위해 t-test와 일원분산분석(ANOVA), 상관관계 분석, 다중회귀분석을 선택하였다. 먼저, t-test와 일원분산분석(ANOVA)은 변수 간의 차이를 확인하는 데 적합하며, 집단 간 평균의 차이를 검증하는 데 유용한 방법으로, 이를 통해 변수 간의 특성과 차이를 확인할 수 있었다. 또한, 두 변수 간의 관계를 평가하여, 하나의 변수가 다른 변수에 미치는 영향을 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 마지막으로, 여러 독립변수가 종속변수에 동시에 미치는 영향을 분석할 수 있으며, 결과에 직관적 해석이 가능하고, 결과 변인에 대한 예측과 인과성을 확인하기에 적합한 다중회귀분석을 활용하여 검증하였다. 구체적인 절차는 다음과 같다.

첫째, 산림복지서비스 이용권자의 인구통계학적 특성 및 변수들에 대해 평균과 표준편차를 산출하고, 빈도를 확인하였다.

둘째, 자연환경 만족도, 서비스품질, 이용자만족도 등의 변수 간 차이를 확인하기 위해 t-test와 일원분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 산림복지서비스 이용자의 만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질과 관련된 변수들의 상관관계를 분석하였다.

넷째, 독립변수인 자연환경 만족도, 서비스품질이 매개변수인 이용자만족도를 통해 종속변수인 재이용의도, 추천의향에 미치는 영향, 자연환경 만족도와 서비스품질이 직접적으로 재이용의도와 추천의향에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 확인하였으며, 이를 통해 변수 간의 관계와 인과성을 추정하였다.

수집된 자료는 'R' 프로그램을 이용하여 분석을 진행하였다.

제 4 장 실증분석

제 1 절 기초통계

1) 인구통계학적 분석

한국산림복지진흥원의 만족도 조사에 응답한 대상자의 인구통계학적 분석 결과는 다음과 같다. 산림복지서비스 이용권 미사용자 283명, 비대면서비스 110명을 포함, 총 3,124명 중 성별로는 남성 1,264명(40.5%)이고, 여성 1,860명(59.5%)으로, 여성의 참여 비율이 남성보다 높게 나타났다. 이는 남성보다는 여성이 산림복지서비스에 더 높은 관심을 보일 수 있으며, 향후 여성을 위한 특화된 서비스상품 개발로 만족도를 제고해 볼 수 있다.

연령별로는 29세 이하가 297명(9.5%), 30대가 581명(18.6%), 40대가 1,062명(34.0%), 50대가 622명(19.9%), 60대 이상이 562명(18.0%)으로 40대가 가장 높은 응답률을 보였다.

지역별로는 수도권·강원권 1,223명(39.1%), 대전·충청권 426명(13.6%), 부산·경남권 378명(12.1%), 대구·경북권 586명(18.8%), 제주·호남권 511명(16.4%)으로 조사되었으며, 수도권·강원권이 약 40%로 가장 높은 응답률을 기록하였다. 그러므로 이용자만족도 및 재이용의도를 높이기 위해서는 수도권권을 중심으로 한 다양한 서비스 정보 및 홍보를 강화할 필요가 있다.

발급 대상 중 개인은 장애(아동) 수급자, 한부모 가정 등의 사회적 계층이 976명(31.2%), 기초생활수급자, 차상위계층 등의 경제적 계층이 1,865명(59.7%)이고, 단체로는 사회복지 기관의 담당자 283명(9.1%)으로 나누어 조사하였다.

신청방법으로는 PC 2,001명(64.1%), 모바일은 1,006명(32.2%), 우편 117명(3.7%)이 있고, 발급형태로는 앱카드 756명(24.2%), 실물카드 1,687명(54.0%), 무기명카드 681명(21.8%)으로 실물카드 비율이 현저히

높다. 이는 모바일 기기 사용에 익숙하지 않은 이용권자들이 많은 것으로 판단된다.

응답자 유형에서는 개인이용자 1,503명(52.9%), 단체이용자 1,028명(36.2%), 단체 담당자 310명(10.9%)으로 개인이용자가 높은 비율을 차지하였다. 개인이용자가 많은 만큼 예약, 교통의 불편 등이 단체보다는 크게 느껴지므로 서비스의 품질 향상을 위한 다양한 노력이 요구된다.

서비스 구분은 숙박형 2,150명(75.7%), 당일형 581명(20.5%), 비대면서비스 110명(3.9%)으로 숙박형을 원하는 이용자가 많으므로 다양한 산림복지시설에 대한 구체적인 정보안내가 재이용의도와 추천의향을 높이는 결과로 작용할 것이다.

표 4-1. 연구 대상자의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
전체		3,124	100.0
성별	남성	1,264	40.5
	여성	1,860	59.5
연령	29세 이하	297	9.5
	30대	581	18.6
	40대	1,062	34.0
	50대	622	19.9
	60대 이상	562	18.0
지역	수도·강원권	1,223	39.1
	대전·충청권	426	13.6
	부산·경남권	378	12.1
	대구·경북권	586	18.8
	제주·호남권	511	16.4
발급 대상	사회적 그룹	976	31.2
	경제적 그룹	1,865	59.7
	기관 담당자	283	9.1
신청	PC	2,001	64.1

방법	모바일	1,006	32.2
	우편	117	3.7
발급 형태	앱카드	756	24.2
	실물카드	1,687	54.0
	무기명카드	681	21.8
응답자유형	개인이용자	1,503	52.9
	단체이용자	1,028	36.2
	단체담당자	310	10.9
서비스 구분	숙박형	2,150	75.7
	당일형	581	20.5
	비대면 서비스	110	3.9

2) 이용자만족도 차이 분석

본 연구에서는 성별, 연령, 지역, 자격유형, 신청방법, 발급형태, 사용자 유형, 서비스 구분, 이용 시설별, 자연환경 만족도, 방문횟수, 선택이유, 이용 인원별, 비용별 만족도의 차이를 분석하였다. 먼저, 연속형 변수를 대상으로 일원분산분석(ANOVA)을 실시하여 여러 집단 간의 각 변수의 평균 차이를 분석하여 집단 간 만족도 차이가 통계적으로 유의한지 검토하였다. 또한, t-test 분석으로 두 집단 간 만족도의 평균 차이를 분석하여 성별과 같은 이분법적 변수들의 만족도에 유의미한 차이가 있는지 확인하고, 이를 바탕으로 산림복지서비스 만족도의 결정요인을 확인하고자 하였다.

가) 성별 만족도

성별에 따른 t-test 결과, 여성의 평균 만족도는 4.31(표준편차 0.70), 남성은 4.27(0.74)로 여성의 만족도가 약간 더 높고 참여 인원도 더 많은 것으로 기록되었으나 p-value가 0.14로 유의수준 0.05보다 크기 때문에 통계적으로 유의미하지는 않다. 또한, 신뢰구간은 [-0.01, 0.10]으로 성별 간 평균 만족도의 차이가 이 범위 안에 있을 가능성이 있어, 통계적으로

유의하지 않음을 시사한다.

표 4-2. 성별 만족도

성별	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	t검정
여성	1,620	4.31	0.70	1.44 (0.14)
남성	1,111	4.27	0.74	
총계	2,731	4.29	0.72	

나) 연령별 만족도

연령별 만족도 조사결과, 20대 이하는 4.26(표준편차 0.72), 30대는 4.32(0.69), 40대는 4.31(0.73), 50대는 4.27(0.73), 60대 이상은 4.27(0.71)의 만족도를 보였다. 분산분석(ANOVA)결과, F값은 0.69, p-value는 0.6으로 나타나 연령대별 만족도의 차이가 통계적으로 유의미하지 않다는 결론이 도출되었다.($p>0.05$) 이는 연령대 간 만족도에 큰 차이가 없음을 의미하며, 특정 연령층에 맞춘 프로그램보다는 전 연령층이 고르게 만족할 수 있는 서비스 개선이 필요할 수 있음을 시사한다.

표 4-3. 연령별 만족도

연령	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
20대이하	245	4.26	0.72	0.69
30대	479	4.32	0.69	
40대	924	4.31	0.73	
50대	549	4.27	0.73	
60대 이상	534	4.27	0.71	
총 계	2,731	4.29	0.72	

다) 지역별 만족도

지역별 산림복지서비스 만족도에서는 수도·강원권의 평균 만족도는 4.32(표준편차 0.72)로 가장 높았으며, 대전·충청권 4.27(0.74), 부산·경남권 4.31(0.71), 대구·경북권 4.23(0.72), 제주·호남권 4.30(0.69)을 기

록했다. 수도·강원권은 만족도 점수와 참여 인원 모두 높은 수치를 보여 긍정적인 평가를 받은 반면, 대구·경북권은 상대적으로 낮은 만족도를 보여 서비스 개선의 필요성이 있음을 시사한다. 또한, 분산분석(ANOVA)결과, F값은 1.40, p-value는 0.23으로 나타나 지역별 만족도 차이가 통계적으로 유의미하지 않다는 결론이 도출되었다. ($p > 0.05$) 이는 각 지역 간의 만족도 차이가 크지 않으며, 전반적으로 균일한 만족도를 보이나, 대구·경북권과 같은 일부 지역에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보이고 있어, 이를 개선하기 위한 지역 맞춤형 서비스를 강화할 필요가 있다.

표 4-4. 지역별 만족도

지역	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
수도·강원권	1,090	4.32	0.72	1.40
대전·충청권	390	4.27	0.74	
부산·경남권	336	4.31	0.71	
대구·경북권	486	4.23	0.72	
제주·호남권	429	4.30	0.69	
총 계	2,731	4.29	0.72	

라) 자격유형별 만족도

자격유형별로 진행된 만족도 조사에서 사회적 그룹의 만족도 평균은 4.16(표준편차 0.76), 경제적 그룹은 4.37(0.68), 기관 담당자는 4.17(0.73)로 경제적 그룹은 만족도와 참여 인원에서 높은 비율을 보였다. 또한, 분산분석(ANOVA) 결과, F값은 28.27로 나타나 자격유형별 만족도 차이가 크며, p-value는 $p < 0.001$ 로 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있음을 확인할 수 있었다. 이는 교통이나 예약의 불편함에도 불구하고 경제적 그룹이 산림복지서비스의 혜택을 더 직접적으로 체감하고 있음을 시사하며, 선별적 복지 혜택이 전반적인 만족도를 높이는 데 긍정적인 영향을 미친 것으로 평가된다.

표 4-5. 자격유형별 만족도

집단	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
사회적 그룹	867	4.16	0.76	28.27***
경제적 그룹	1,718	4.37	0.68	
기관 담당자	146	4.17	0.73	
총 계	2,731	4.29	0.73	

***p<0.001

마) 이용권 신청방법 만족도

이용권 신청방법 조사결과, PC로 신청한 경우 평균 만족도는 4.26 (표준편차 0.72), 모바일은 4.37(0.70), 우편은 4.22(0.73)로 나타났다. 비록 PC로 신청한 사람이 가장 많았으나, 만족도는 모바일 신청이 높은 것으로 조사되었다. 이는 아직은 모바일 사용에 익숙하지 않은 세대가 여전히 존재하며, 우편신청을 선호하는 연령대도 상당수 있다는 점을 반영한다. 분산분석(ANOVA) 결과, F값은 8.40, p-value는 p<0.001로 나타나 신청방법에 따른 만족도 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 이는 신청방법에 따라 만족도에 실질적인 차이가 존재하며, 특히 모바일 신청이 높은 연령층이 서비스에 긍정적인 평가를 하고 있음을 의미한다. 따라서 연령별 특성을 고려한 다양한 신청방법 제공이 전반적인 만족도 향상에 기여할 수 있음을 시사한다.

표4-6. 이용권 신청방법 만족도

신청방법	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
PC	1,720	4.26	0.72	8.40***
모바일	903	4.37	0.70	
우편	108	4.22	0.73	
총 계	2,731	4.28	0.72	

***p<0.001

바) 발급형태별 만족도

발급형태에는 앱카드, 실물카드, 무기명카드가 구분되었으며, 만족도 조사 결과 앱카드의 평균 만족도는 4.38 (표준편차는 0.67)로 가장 높게 나타났고, 실물카드는 4.37(0.71), 무기명카드는 4.23(0.74)으로 조사되었다. 반면 발급 빈도에서는 무기명카드가 가장 높은 비율을 차지하였다. 이는 자신을 드러내기 꺼려하는 사회·경제적 계층의 특성으로 해석될 수 있다. 분산분석(ANOVA) 결과, F값은 14.17, p-value는 $p < 0.001$ 로 나타나 발급종류에 따른 만족도 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 이는 발급종류에 따라 만족도에 실질적인 차이가 존재함을 시사하며, 특히 앱카드가 높은 만족도를 보인다는 점은 디지털화된 서비스에 대한 긍정적인 평가가 높다는 것을 보여준다. 반면, 무기명카드의 높은 발급 빈도 역시 특정 사회 계층의 요구를 반영한 결과로, 이를 고려한 서비스 개선이 만족도를 높일 수 있다.

표 4-7. 발급형태별 만족도

발급종류	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
앱카드	701	4.38	0.67	14.17***
실물카드	524	4.37	0.71	
무기명카드	1,506	4.23	0.74	
총 계	2,731	4.33	0.71	

*** $p < 0.001$

사) 사용자 유형별 만족도

사용자별로 개인사용자, 시설사용자, 시설담당자(대표)로 나누어 진행된 만족도 조사결과, 개인사용자의 평균 만족도는 4.38 (표준편차 0.67)로 가장 높았으며, 시설사용자는 4.14(0.75), 시설담당자(대표)는 4.18(0.75)로 나타났다. 이 분석에서는 결측치 275명이 존재했으며, 이를 제거한 후 총 2,456명의 데이터를 바탕으로 분석이 진행되었다. 분산분석(ANOVA) 결과, F값은 34.46, p-value는 $p < 0.001$ 로, 사용자별 만족도 차이가 크고, 통계적으로 매우 유의미한 것으로 확인되었다. 특히 개인사

용자의 만족도가 가장 높은 반면, 시설사용자와 담당자는 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 이러한 차이는 사용자 그룹별로 서비스 이용 방식과 요구사항이 다를 수 있기 때문이며, 이에 맞춘 서비스 개선 전략이 필요함을 보여주는 결과라 할 수 있다.

표 4-8. 사용자 유형별 만족도

사용자	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
개인사용자	1,378	4.38	0.67	34.46***
시설사용자	906	4.14	0.75	
시설담당자 (대표)	172	4.18	0.75	
총 계	2,731	4.23	0.72	

***p<0.001

아) 서비스 구분별 만족도

서비스는 숙박형, 당일형, 비대면서비스로 분류하였다. 총 응답자 2,731명 중 275명은 응답을 하지 않아 결측치로 처리되었으며, 최종적으로 2,456명의 응답을 분석하였다. 숙박형 서비스의 만족도 평균은 4.29(표준편차 0.70)이고, 당일형 서비스는 4.24(0.75), 비대면서비스는 4.12(0.88)로 평가되었다. 특히, 비대면 서비스의 경우 표본 크기(N=58)가 매우 작으므로 이 결과의 신뢰도는 다소 낮을 수 있다.

분산분석(ANOVA) 결과, 서비스 구분에 따른 만족도의 차이는 F값 2.37, p-value는 0.09로, 서비스 구분에 따른 만족도의 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의하지 않지만, 10% 유의수준에서는 유의미한 차이가 있다.

표 4-9. 서비스 구분별 만족도

서비스종류	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
숙박형	1,888	4.29	0.70	2.37
당일형	510	4.24	0.75	
비대면	58	4.12	0.88	
총 계	2,731	4.22	0.78	

자) 이용 시설별 만족도

이용 시설별 만족도는 총 2,731명 중 비대면 58명과 결측치 277명을 제외한 2,396명을 분석한 결과, 산림교육센터의 만족도 평균은 4.27(표준편차 0.71), 자연휴양림 4.28(0.71), 국립산림치유원 3.91(0.79), 유아숲체험원 4.41(0.55), 치유의 숲 4.25(0.67), 숲속야영장 4.22(0.64), 수목원 4.38(0.73), 정원 4.18(0.72)로 나타났다. 이 중 자연휴양림은 가장 많은 참여 인원을 기록했으며, 만족도 면에서는 유아숲체험원이 가장 높은 반면, 산림치유원은 가장 낮은 만족도를 보였다.

분산분석(ANOVA) 결과, F값은 2.52, p-value는 $p > 0.05$ 로 나타나, 서비스 종류에 따른 만족도의 차이는 5% 유의수준에서 통계적으로 유의미하지 않다. 그러나, 유아숲체험원은 높은 만족도(4.41)와 낮은 표준편차(0.55)를 보이며, 실질적으로 만족도에 미치는 영향이 상당하다. 이는 아동을 동반한 가족이 숲에서 단순히 휴식을 취하거나 자연풍경을 감상하는 것보다 체험 프로그램을 선호할 가능성이 크다는 점을 시사하며, 향후 숲 체험 프로그램의 개발과 관련 시설 확충이 요구된다. 반면, 국립산림치유원은 가장 낮은 만족도를 보였는데, 이는 치유 효과를 극대화하기 위한 프로그램과 시설이 충분히 연계되지 못했음을 의미하는 것이다. 선행연구(이현진, 2024)에 따르면, 치유의 효과를 높이기 위해서는 치유원 내 프로그램과 공간 활용이 적절하게 연계되어야 하며, 이를 통해 만족도를 높일 수 있다고 지적한다. 따라서 국립산림치유원의 경우, 다양한 이용층을 만족시킬 수 있도록 치유프로그램의 다양화를 추진하고, 시설 간의 연계성을 강화하는 것이 필요하다.

표 4-10. 이용 시설별 만족도

이용시설	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
산림교육센터	397	4.27	0.71	2.52
자연휴양림	1,628	4.28	0.71	
국립산림치유원	59	3.91	0.79	
유아숲체험원	31	4.41	0.55	
치유의 숲	64	4.25	0.67	
숲속야영장	7	4.22	0.64	
수목원	192	4.38	0.73	
정원	18	4.28	0.76	
총 계	2,396명	4.25	0.70	

차) 자연환경 만족도

자연환경 만족도 조사에서 응답을 하지 않은 333명을 결측치로 처리하고, 총 응답자 2,398명의 만족도를 분석한 결과, ‘매우 불만족한다’에 응답한 사람은 45명이며, 이들의 평균 만족도는 4.18(표준편차 0.74)로 나타났다. ‘약간 불만족한다’를 선택한 44명은 4.40(0.64), ‘보통이다’에 응답한 사람 229명은 4.43(0.61)으로 나타나, 보통 이상의 만족도를 보인 집단의 평균이 전반적으로 높다. ‘약간 만족한다’를 선택한 응답자 566명은 4.30(0.72)이고, ‘매우 만족한다’에 응답한 1,514명의 평균은 4.25(0.73)로 나타났다. 특히 ‘매우 만족한다’에 응답한 인원이 1,514명으로 만족도가 상대적으로 높지만, 표준편차가 다소 크다는 점을 고려할 때 응답자의 분포가 비교적 넓게 퍼져있을 가능성을 시사한다.

분산분석(ANOVA) 결과, F값은 3.99, p-value는 $p < 0.01$ 로, 자연환경 만족도에 따른 집단 간 만족도 차이가 통계적으로 유의미하다는 것을 보여준다. 즉 응답자들이 느끼는 자연환경 만족도의 차이가 실제로 존재하며, 자격유형별로 만족도에 차이가 있음을 확인하였다.

표 4-11. 자연환경 만족도

자연환경 만족도	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
매우 불만족한다	45	4.18	0.78	3.99*
약간 불만족한다	44	4.40	0.64	
보통이다	229	4.43	0.61	
약간 만족한다	566	4.30	0.72	
매우 만족한다	1,514	4.25	0.73	
총 계	2,398명	4.31	0.70	

*p<0.01

카) 방문횟수별 만족도

방문횟수에 대한 만족도 조사에서 결측치로 처리된 275명의 무응답자를 제외한 총 응답자 2,456명의 응답을 분석한 결과, 1회 방문의 만족도 평균은 4.27(표준편차 0.72)이고, 2회 방문은 평균 4.14(0.68)로 1회 방문횟수가 높게 나타났다. 이는 첫 방문 시 이용자들이 새로운 경험을 통해 높은 만족도를 느낄 가능성이 크고, 2회 방문에는 이미 서비스를 경험한 뒤의 재방문이므로, 초기의 신선함이나 기대감이 다소 줄어들어 만족도가 상대적으로 낮게 나타날 수 있다. 분산분석(ANOVA) 결과, F값은 2.39, p-value는 $p>0.05$ 로, 통계적으로 유의미하지 않다는 결과가 나와 방문횟수도 만족도에 미치는 영향은 크지 않다.

표 4-12. 방문횟수별 만족도

방문횟수	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
1회	2,095	4.27	0.72	2.39
2회	361	4.14	0.68	
총 계	2,731	4.21	0.70	

타) 선택이유별 만족도

이용 서비스를 선택한 이유별로 만족도 조사에서 총인원 2,731명에서 응답을 하지 않은 333명을 결측치로 처리하고, 응답자 총 2,398명의 응답을 분석하였다. 선택이유별 만족도는 ‘거리가 가까워서’ 평균 4.24(표준편차 0.74), ‘자연경관이 좋아서’ 4.34(0.68), ‘서비스가 좋아서’ 4.18(0.73), ‘숙박시설이 좋아서’ 4.34(0.71), ‘주변의 추천 및 권유로’ 4.31(0.72), ‘단체(기관)와 일정이 맞아서’ 4.18(0.76), ‘산림복지시설에 가고 싶어서’ 4.27(0.70), ‘예약이 편리해서’ 4.32(0.59), ‘주변 관광지가 좋아서’ 4.35(0.70), ‘예산이 맞아서’ 4.35(0.66), ‘반려견 동반이 가능해서’ 4.46(0.86), 기타로는 4.37(0.62)로 조사되었다. 분석 결과, 반려견 동반에 대한 만족도가 가장 크고, 다음으로는 자연환경과 숙박시설에 대한 만족도가 높게 나타났다. F값은 1.64이고, p-value는 $p>0.05$ 보다 커서 통계적으로 유의미하지 않았다. 즉, 선택이유에 따른 만족도 차이는 통계적으로 유의미하지 않으나, 반려견 동반 시설에 대한 만족도가 가장 높았고, 자연환경과 숙박시설에 대한 만족도 역시 상대적으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 시대적 흐름에 따라 소수의 반려견 동반 시설을 확충할 필요가 있으며, 자연환경의 보존과, 숙박시설의 쾌적성 및 서비스품질을 지속적으로 개선해야 함을 시사한다.

표 4-13. 선택이유별 만족도

선택이유	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
거리가 가까워서	767	4.24	0.74	1.64
자연경관이 좋아서	536	4.34	0.68	
서비스가 좋아서	167	4.18	0.73	
숙박시설이 좋아서	243	4.34	0.71	
주변의 추천 및 권유로	102	4.31	0.72	
단체(기관)와 일정이 맞아서	203	4.18	0.76	
산림복지시설에 가고 싶어서	115	4.27	0.70	

예약이 편리해서	34	4.32	0.59
주변 관광지가 좋아서	91	4.35	0.70
예산이 맞아서	67	4.35	0.66
반려견 동반이 가능해서	11	4.46	0.86
기타	62	4.37	0.62
총 계	2,398	4.31	0.71

파) 이용 인원별 만족도

이용 인원별 조사에서는 무응답자 1,353명을 결측치로 처리하고, 응답자 1,378명의 만족도 결과를 분석하였다. 1인 이용자의 평균 만족도는 4.46 (표준편차 0.54)로 가장 높게 나타났으며, 2인은 4.37(0.73), 3인은 4.37(0.67), 4인은 4.39(0.66), 5인 이상은 4.20(0.75)으로 인원이 많아질수록 만족도가 다소 낮아지는 경향이 나타났다. F값은 0.20이고, p-value는 $p > 0.05$ 보다 커서 통계적으로 유의미하지 않았다. 이는 인원수가 만족도에 미치는 영향이 미미하다고 볼 수 있다.

표 4-14. 이용 인원별 만족도

이용인원	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)	F값
1명	50	4.46	0.54	0.20
2명	258	4.37	0.73	
3명	310	4.37	0.67	
4명	384	4.38	0.66	
5명 이상	376	4.39	0.66	
총 계	2,731	4.39	0.65	

하) 비용별 만족도

산림복지시설을 이용 시 추가 비용에 대해 분석한 결과, 추가 비용이 발생하지 않아 응답하지 않은 2,372명의 데이터를 결측치로 처리하고, 실제로 추가 비용을 지불한 359명을 대상으로 분석을 진행하였다. 추가 부

담금액 0-25%은 평균 4.33(표준편차 0.67), 25-50%는 4.36(0.66), 50-75%는 4.26(0.73), 75-100%는 4.36(0.68)으로 조사되었다. 분석 결과, F값은 0이고, p-value가 $p > 0.05$ 보다 커서 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 확인되었다. 이는 추가 비용 지불이 만족도에 미치는 영향이 거의 없음을 시사하는 결과라 할 수 있다.

표 4-15. 비용별 만족도

추가 부담금액(%)	빈도(명)	평균(Mean)	표준편차(SD)
0-25	105	4.33	0.67
25-50	75	4.36	0.66
50-75	89	4.26	0.73
75-100	90	4.36	0.68
총 계	359	4.33	0.69

3) 상관관계 분석

표<4-16>에서 제시된 산림복지서비스 이용자만족도와 관련된 자연환경 만족도, 서비스품질 변수 간의 상관관계는 다음과 같다. 첫째, 이용자 만족도와 자연환경 만족도 간의 상관계수는 -0.05로 매우 약한 음의 상관관계를 나타낸다. p-value는 0.01로 0.05보다 작아 통계적으로 유의미하다. 즉, 자연환경 만족도가 증가할수록 이용자만족도가 약간 낮아질 수 있음을 시사한다. 그러나 상관계수가 매우 작기 때문에 그 영향력은 미미하다. 이는 자연환경 만족도가 높을수록 이용자만족도가 증가한다는 선행연구와는 차이가 있다.

둘째, 이용자만족도와 서비스품질 간의 상관계수는 0.02로 상관관계가 거의 없는 수준이다. p-value는 0.30으로 0.05보다 크기 때문에 통계적으로 유의미하지 않으므로 서비스품질과 이용자만족도 간에는 특별한 상관관계가 없다. 이는 서비스품질이 높다고 이용자만족도가 상승하는 것이 아님을 시사한다. 이는 서비스품질, 즉, 객실 내 물품완비, 장애인 시설,

정보 제공(예약), 편의시설, 교통, 프로그램, 식사 등 서비스와 관련된 부분 이외에도 만족도에 영향을 주는 요인은 다양함으로 고객의 요구에 맞는 다각도의 대응이 필요하다.

셋째, 자연환경만족도와 서비스품질 간의 상관계수는 -0.25 로, 약한 음의 상관관계를 보인다. p-value는 $p < 0.05$ 보다 매우 작아 통계적으로 유의미하다. 즉 서비스품질이 높아질수록 자연환경 만족도가 낮아지는 경향이 있다. 이러한 결과는 서비스품질에 대한 높은 기대가 자연환경에 대한 상대적인 불만족을 유발할 가능성이 있다. 따라서 서비스 품질을 향상시키는 과정에서 자연환경과의 조화가 중요함을 시사한다. 이는 ‘자연휴양림 속성이 방문객의 만족에 미치는 영향’(인광선, 2013)에서 시설과 자연의 조화를 이루어야 한다는 선행연구 결과와 일치한다.

표 4-16. 변수 간의 상관관계 결과

변수	상관계수	p-value	상관관계
이용자만족도- 자연환경 만족도	-0.05	0.01	매우 약한 음의 상관관계로 유의미함
이용자만족도- 서비스품질	0.02	0.30	상관관계가 거의 없어 유의미하지 않음
자연환경 만족도- 서비스품질	-0.25	0.00***	약한 음의 상관관계로 매우 유의미함

*** $p < 0.001$

4) 인과관계 분석

독립변수인 자연환경 만족도와 서비스품질이 매개변수인 이용자만족도, 종속변수인 재이용의도 및 추천의향에 미치는 영향을 다중회귀분석으로 확인하였다. 분석 결과, 자연환경 만족도와 추천의향 간의 관계에서 유의미한 차이가 확인되었으며, 자연환경 만족도가 높은 그룹에서 추천의향이 더 높게 나타났다. 반면, 서비스품질에 대한 불만족 항목이 많을수록 추천의향이 낮아지는 경향이 나타났고, 서비스품질은 재이용의도와도 부정적인 상관관계를 보였다. 특히, 자연휴양림 및 국립산림치유원과 같은

특정 시설에서 자연환경 만족도가 높을수록 재이용의도와 추천의향이 더 높게 나타났으며, 이는 휴양과 치유를 목적으로 하는 시설에서는 자연환경의 질이 이용자의 만족도, 재이용의도 및 추천의향에 더 중요한 요인으로 작용한다는 점을 시사한다. 이는 시설이나 자연환경의 만족도가 높을수록 재이용의도가 높다는 선행연구 결과와 일치한다.

가) 자연환경 만족도, 서비스품질이 이용자만족도에 미치는 영향요인

독립변수인 자연환경 만족도와 서비스품질이 매개변수인 이용자만족도에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 확인하였다. 독립변수 중 서비스품질은 서비스 불만 요인으로 객실, 시설, 정보(예약), 교통, 프로그램, 식사 등의 하위요소로 구성되어 있다. 분석 결과, p-value가 0.05 이하로 통계적으로 유의미한 변수는 시설사용자, 자연휴양림, 국립산림치유원이다. 그중 시설사용자의 p-value는 $p < 0.001$ 로 매개변수인 이용자만족도에 강하게 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 드러났으며, 이용시설 중 자연휴양림의 p-value는 $p < 0.001$, 국립산림치유원도 $p < 0.001$ 로 만족도에 부정적인 영향을 주고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 특정 시설 이용자들의 기대와 실제 경험 간의 차이로 인해 불만족도가 증가할 가능성을 시사한다. 서비스의 무형성과 비분리성, 이질성, 소멸성과 같은 고유의 특성으로 인해 소비 이후 불만족을 경험할 가능성이 있다는 연구 결과 (Yoon, 1997)를 지지한다.

이 모델의 설명력(R-squared)은 0.044로 매우 낮으며, 이는 이 모델이 이용자만족도를 설명하는 데 적합하지 않음을 보여준다. 이는 독립변수가 만족도에 충분한 설명을 제공하지 못하거나, 모델에 포함되지 않은 다른 중요한 요인이 존재할 수 있음도 시사한다. 그럼에도 불구하고, F-검정의 p-value는 유의수준 0.05보다 매우 작아 모델 자체는 통계적으로 유의미한 결과를 나타내고 있다.

표 4-17. 자연환경 만족도, 서비스품질의 이용자만족도에 대한 다중회귀 분석 결과

변수 (Variables)		추정치 (Estimate)	표준오차 (Std. Error)	t-value	p-value
intercept		4.58	0.12	36.88	0.00 ***
자연환경만족도		-0.01	0.02	-0.58	0.56
서비스품질		-0.01	0.01	0.46	0.64
이용빈도 (2번)		-0.01	0.04	-0.23	0.82
성별 (남성)		0.02	0.03	0.71	0.48
연령	30대	0.04	0.06	0.66	0.51
	40대	0.02	0.05	0.36	0.72
	50대	0.03	0.06	0.45	0.65
	60대 이상	0.03	0.06	0.51	0.61
지역	대전·충청권	-0.03	0.05	-0.61	0.54
	부산·경남권	-0.02	0.05	-0.31	0.76
	대구·경북권	-0.02	0.04	-0.50	0.62
	제주·호남권	0.00	0.04	-0.01	0.99
집단	경제적그룹	0.05	0.04	1.20	0.23
	기관담당자	0.03	0.16	0.26	0.79
방법	모바일	-0.06	0.05	-1.30	0.19
	우편	-0.11	0.07	-1.61	0.11
발급 형태	실물카드	0.04	0.04	0.85	0.39
	무기명카드	-0.03	0.04	-0.82	0.41
사용자 유형	시설사용자	-0.21	0.05	-4.44	0.00 ***
	시설담당자	-0.18	0.11	-1.62	0.10
서비스(당일형)		-0.03	0.04	-0.70	0.49
이용	자연휴양림	-0.13	0.04	-3.37	0.00

시설					***
	국립산림 치유원	-0.29	0.09	-3.42	0.00 ***
	유아숲체험원	0.08	0.11	0.69	0.49
	치유의숲	-0.08	0.08	-1.02	0.31
	산림욕장	-0.70	0.60	-1.17	0.24
	숲속야영장	-0.25	0.23	-1.09	0.28
	수목원	-0.08	0.07	-1.15	0.25
	정원	-0.10	0.15	-0.71	0.48
	산림레포츠	0.38	0.60	0.63	0.52

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

나) 이용자만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 재이용의도에 미치는 영향요인

매개변수인 이용자만족도와 독립변수인 자연환경 만족도, 서비스품질이 종속변수인 재이용의도에 미치는 영향을 다중회귀분석으로 확인하였다. 이 분석에서 자연환경 만족도($\beta=0.19$, $p<0.001$)와 서비스품질($\beta=0.02$, $p<0.05$)은 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 주요 요인으로 나타났다. 즉, 자연환경 만족도와 서비스품질이 높을수록, 재이용의도가 증가하는 경향이 있다. 이 결과는 선행연구와 일치하는 연구 결과임이 확인되었다.

이용자만족도는 재이용의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으나, 통계적으로 유의미하지 않았다($\beta=-0.02$, $p>0.05$). 이는 만족도가 재이용의도에 미치는 영향이 뚜렷하지는 않음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 따라서 재이용의도를 높이기 위해서는 자연환경, 서비스품질 이외에도 다양한 요인이 존재하므로 수요자 맞춤 서비스를 제공하도록 서비스 개선이 필요하다. 구체적으로 연령 변수에서는 40대($\beta=0.10$, $p<0.01$)와 50대($\beta=0.09$, $p<0.05$) 이용자의 재이용의도가 상대적으로 높았는데, 이 시기는 학령기 아동의 자녀가 있어 산림복지시설을 자주 찾을 수 있으므로 중년층의 재이용률을 높이기 위한 전략이 필요함을 시사

한다. 시설유형 변수에서 자연휴양림을 이용한 사람들이 상대적으로 높은 재이용의도를 보여 자연휴양림을 이용한 사람들의 재이용의도는 정(+)의 영향을 미쳤으며($\beta=0.13$, $p<0.001$), 수목원도 마찬가지로였다($\beta=0.10$, $p<0.05$). 반면, 유아숲체험원은 재이용의도에 부(-)의 영향을 미쳤다($\beta=-0.22$, $p<0.01$). 이는 유아숲체험원을 이용한 사람들의 재이용의도가 상대적으로 낮았음을 나타내는 결과로 개선점이 있음을 시사한다. 시설사용자의 경우 p-value는 0.02($\beta=-0.08$)로, 유의수준 0.05보다 작아 통계적으로 유의미한 결과를 보였으며, 재이용의도에도 부(-)의 영향을 미쳤다. 특히, 장애인 단체를 포함한 시설사용자들이 이용권 사용에 있어 신체적 제약 등으로 불편을 경험했을 가능성이 있으며, 이러한 불편이 재이용의도를 낮추는 요인으로 작용했을 수 있다. 따라서 시설 이용자를 위한 서비스품질 개선이 필요함을 시사한다.

이 모델의 설명력(R-squared)은 0.15로 다소 낮은 수준이지만, 매개 변수인 이용자만족도, 독립변수인 자연환경 만족도, 서비스품질이 재이용의도에 어느 정도 영향을 미친다는 것을 시사한다. 그럼에도 불구하고 F-검정에서의 p-value는 $p<0.001$ 로 나타나 이 모델이 통계적으로 유의미하며, 자연환경 만족도, 서비스품질의 독립변수들이 재이용 의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

표 4-18. 이용자만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 재이용에 대한 다중회귀분석 결과

변수 (Variables)	추정치 (Estimate)	표준오차 (Std. Error)	t-value	p-value
intercept	3.79	0.11	35.09	0.00 ***
이용자만족도	-0.02	0.01	-1.64	0.10
자연환경만족도	0.19	0.01	17.44	0.00 ***
서비스품질	0.02	0.01	2.08	0.04 *
이용빈도 (2번)	0.01	0.03	0.38	0.70
성별 (남성)	0.00	0.02	-0.16	0.87

연령	30대	0.06	0.04	1.47	0.14
	40대	0.10	0.03	2.89	0.00 **
	50대	0.09	0.04	2.44	0.02 *
	60대 이상	0.07	0.04	1.81	0.07
지역	대전·충청권	-0.03	0.03	-0.90	0.37
	부산·경남권	0.01	0.03	0.34	0.74
	대구·경북권	0.00	0.03	0.15	0.88
	제주·호남권	0.02	0.03	0.70	0.48
집단	경제적그룹	-0.01	0.03	-0.50	0.62
	기관담당자	0.02	0.09	0.18	0.86
방법	모바일	0.02	0.04	0.41	0.68
	우편	-0.03	0.05	-0.52	0.60
발급 형태	실물카드	0.01	0.03	0.19	0.85
	무기명카드	0.04	0.03	1.34	0.18
사용자 유형	시설사용자	-0.08	0.04	-2.31	0.02 *
	시설담당자	0.00	0.09	-0.04	0.97
서비스(당일형)		-0.04	0.03	-1.34	0.18
이용 시설	자연휴양림	0.13	0.03	4.32	0.00 ***
	국립산림 치유원	0.08	0.07	1.24	0.22
	유아숲체험원	-0.22	0.09	-2.60	0.00 **
	치유의숲	0.02	0.06	0.25	0.80
	산림욕장	-0.62	0.45	-1.36	0.17
	숲속야영장	-0.16	0.17	-0.90	0.37
	수목원	0.10	0.05	2.00	0.05 *
	정원	-0.06	0.11	-0.57	0.57
	산림레포츠	0.13	0.45	0.28	0.78

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

다) 이용자만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 추천의향에 미치는 영향요인

매개변수인 이용자만족도, 독립변수인 자연환경 만족도, 서비스품질이 종속변수인 추천의향에 미치는 영향을 다중회귀분석으로 확인하였다. 분석 결과, 자연환경 만족도는 추천의향에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.95$, $p<0.001$). 이는 자연환경 만족도가 높을수록 추천의향이 증가하는 경향이 있다는 것을 의미한다. 이는 자연경관이 추천의도에 직접적인 영향을 미친다는 선행연구 결과와 일치한다. 즉, 추천의향을 높이려면 자연환경도 적절한 관리가 필요함을 시사한다. 서비스품질 또한 추천의향에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=0.06$, $p<0.05$). 서비스에 대해 만족할수록 추천의향도 높아지는 경향을 보였는데, 이는 서비스의 품질을 개선할 필요성이 있음을 시사한다. 서비스품질에는 다양한 요소가 포함되어 있으므로 이용자의 욕구에 맞춘 서비스 개선이 필요하다.

이용자만족도는 추천의향에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 드러났으나, 통계적으로는 유의미하지 않은 수준이었다 ($\beta=-0.08$, $p>0.05$). 즉, 이용자만족도가 추천의향에 미치는 영향은 명확하지 않음이 확인되었다. 구체적으로 이용자만족도의 연령 변수에서는 30대($\beta=0.32$, $p<0.05$)와 40대($\beta=0.40$, $p<0.05$) 이용자들의 추천의향이 상대적으로 높게 나타났다. 이는 SNS 활용이 능숙한 30대와 40대 이용자가 산림복지시설의 좋은 점을 다른 사람에게 추천할 가능성이 있으므로, 해당 연령층에 맞춘 마케팅 전략을 강화할 필요가 있음을 시사한다. 시설유형에서는 자연휴양림($\beta=0.41$, $p<0.001$)과 국립산림치유원($\beta=0.55$, $p<0.05$)을 이용한 사람들의 추천의향이 상대적으로 높은 결과가 나왔다. 이는 두 시설에 대한 이용자들의 만족도가 높아, 추천의향으로 이어진 것으로 해석된다. 반면, 유아숲체험원($\beta=-0.82$, $p<0.05$)과 숲속야영장($\beta=-1.99$, $p<0.01$)은 추천의향에 부(-)의 영향을 받는 것을 의미한다. 이는 해당 시설에 대한 개선이 필요함을 보여주는 결과라 하겠다.

이 모델의 설명력(R-squared)은 0.21로, 변수들이 추천의향을 설명하는 데 어느 정도 기여하고 있음을 나타낸다. F-검정의 p-value는 $p < 0.001$ 로 나타나, 모델 전체가 통계적으로 유의미함을 시사한다. 즉, 자연환경 만족도, 서비스품질 등의 변수가 추천의향에 유의미한 영향을 미치고 있음이 확인되었다.

표 4-19. 이용자만족도, 자연환경, 서비스품질이 추천의향에 대한 다중회귀분석 결과

변수 (Variables)	추정치 (Estimate)	표준오차 (Std. Error)	t-value	p-value	
intercept	4.72	0.43	10.89	0.00 ***	
만족도	-0.08	0.05	-1.42	0.16	
자연환경 만족도	0.95	0.04	21.36	0.00 ***	
서비스품질	0.06	0.03	2.01	0.04 *	
이용빈도 (2번)	0.17	0.11	1.58	0.11	
성별 (남성)	-0.10	0.08	-1.29	0.20	
연령	30대	0.32	0.15	2.12	0.03 *
	40대	0.40	0.14	2.86	0.00 **
	50대	0.22	0.15	1.48	0.14
	60대 이상	0.06	0.15	0.40	0.69
지역	대전·충청권	-0.14	0.12	-1.20	0.23
	부산·경남권	-0.06	0.13	-0.49	0.63
	대구·경북권	0.00	0.11	0.03	0.98
	제주·호남권	-0.05	0.11	-0.42	0.67
집단	경제적그룹	0.18	0.12	1.55	0.12
	기관담당자	0.07	0.35	0.20	0.84
방법	모바일	0.11	0.15	0.71	0.48

	우편	-0.55	0.21	-2.61	0.00 **
발급 형태	실물카드	-0.11	0.14	-0.82	0.41
	무기명카드	0.24	0.13	1.76	0.08
사용자 유형	시설사용자	0.14	0.14	1.00	0.32
	시설담당자	0.34	0.34	1.01	0.32
서비스(당일형)		-0.06	0.12	-0.53	0.59
이용 시설	자연휴양림	0.41	0.12	3.47	0.00 ***
	국립산림 치유원	0.55	0.26	2.11	0.04 *
	유아숲체험원	-0.82	0.35	-2.37	0.02 *
	치유의 숲	0.37	0.25	1.47	0.14
	산림욕장	-1.07	1.82	-0.59	0.56
	숲속야영장	-1.99	0.70	-2.86	0.00 **
	수목원	0.29	0.21	1.39	0.16
	정원	-0.57	0.45	-1.28	0.20
	산림레포츠	0.66	1.83	0.36	0.72

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제 2 절 가설검증

산림복지서비스 이용권의 만족도와 재이용의도 및 추천의향의 영향관계를 검증하기 위해 7가지 가설을 설정하고, 이론적 배경을 바탕으로 설정된 연구모형에 따라 다중회귀분석을 실시하였다.

먼저, 가설 1-1과 관련하여 ‘산림복지서비스 이용권의 만족도와 재이용의도 및 추천의향 영향관계’에 대한 분석 결과, 자연환경 만족도가 매개변수인 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분적으로 검증되었다. 다중회귀분석 결과, 자연환경 만족도의 회귀계수는 0.41,

p-value는 0.56으로 유의수준 0.05보다 커서 자연환경 만족도가 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 이 가설은 기각되었다.

가설1-2, 서비스품질이 이용자만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설은 검증되었으나, 서비스품질이 이용자만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 회귀계수는 0.12, p-value는 0.64로 나타나 서비스품질이 이용자만족도에 미치는 영향이 유의미하지 않아 이 가설은 기각되었다.

가설 2-1, 매개변수인 이용자만족도가 산림복지서비스 이용권 재이용 의도에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설은 분석 결과, 이용자만족도의 회귀계수는 -0.02, p-value는 0.10으로 통계적으로 유의미하지 않은 결과를 보였다. 이는 이용자만족도가 재이용의도에 부(-)의 영향을 미칠 가능성은 있지만, 그 영향이 통계적으로 유의미하지는 않다는 것을 의미한다. 따라서 이 가설은 기각되었다.

가설 2-2, 자연환경 만족도가 재이용의도에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설은 회귀계수 0.19, p-value가 $p < 0.001$ 보다 작아 통계적으로 유의미한 결과를 보였다. 이는 자연환경 만족도가 재이용의도에 긍정적인 영향을 미친다는 선행연구 결과를 지지한다. 따라서 해당 가설은 채택되었다.

가설 2-3, 서비스품질은 재이용의도에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설은 회귀계수 0.02, p-value가 0.04로 나타나 유의미하다는 결과가 도출되었다. 따라서 서비스품질이 높아질수록 재이용의도가 증가하는 경향이 있으며, 통계적으로도 유의미한 결과를 보여 이 가설은 채택되었다.

가설 3-1, 매개변수 이용자만족도는 추천의향에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설은 회귀분석 결과 기각되었다. 이용자만족도의 회귀계수는 -0.08로, 이는 이용자만족도가 추천의향에 부(-)의 영향을 미칠 수 있음을 시사하나, p-value가 0.16으로, 통계적으로 유의미하지 않음이 입증되어 이 가설은 기각되었다.

가설 3-2, 자연환경 만족도가 추천의향에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설은 회귀계수 0.95, p-value는 $p < 0.001$ 로 통계적으로 유의미하

여 채택되었다. 이는 자연환경 만족도가 추천의향을 높이는 긍정적 요인임을 입증한다.

가설 3-3, 서비스품질이 추천의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 회귀계수 0.06, p-value 0.04로 유의미하다는 결과가 나와 이 가설은 채택되었다. 이는 서비스품질이 높을수록 추천의향이 증가한다는 선행연구를 지지하는 결과이다.

표 4-20. 가설검증 결과 요약

가설		추정치 (Estimate)	p-value	검증결과
1-1	자연환경만족도→이용자만족도	0.41	0.56	기각
1-2	서비스품질→이용자만족도	0.12	0.64	기각
2-1	이용자만족도→재이용의도	-0.02	0.10	기각
2-2	자연환경만족도→재이용의도	0.19	0.00 ***	채택
2-3	서비스품질→재이용의도	0.02	0.04 *	채택
3-1	이용자만족도→추천의향	-0.08	0.16	기각
3-2	자연환경만족도→추천의향	0.95	0.00 ***	채택
3-3	서비스품질→추천의향	0.06	0.04 *	채택

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

제 5 장 결 론

1) 연구결과의 요약

이 연구의 목적은 산림복지서비스 이용권자인 사회적·경제적 취약계층의 만족도를 분석하고, 산림복지서비스를 재이용하는데 미치는 주요 요인을 탐색하여, 서비스품질의 문제를 개선하고, 이용자 중심의 서비스 증진 방안을 제시함으로써 재이용률을 높이고 서비스의 지속가능성을 높이는 데 있다. 또한, 산림이 주는 공익적 혜택을 모든 계층이 차별없이 누리게 함으로 궁극적으로 사회적 불평등을 해소하여 이용자들의 삶의 질 향상과 사회적 통합을 이루는 데 이 연구의 목적이 있다.

이 연구에서는 산림복지 서비스의 불만 요인인 객실, 시설, 정보(예약), 교통, 프로그램, 식사 등을 서비스품질로 규정하여 자연환경 만족도, 이용자만족도와 재이용의도 및 추천의향의 영향 관계를 확인하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다. 첫째, 독립변수 자연환경 만족도와 서비스품질이 매개변수 산림복지서비스 이용자만족도에 미치는 영향, 둘째, 이용자만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 산림복지서비스 재이용의도에 미치는 영향, 셋째, 이용자만족도, 자연환경 만족도, 서비스품질이 산림복지서비스 추천의향에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통해 검토하였다. 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 자연환경 만족도는 이용자만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았고, 서비스품질 역시 이용자만족도에 유의미한 결과를 보이지 않았다. 둘째, 이용자만족도는 산림복지서비스 재이용의도에 부(-)의 영향을 미쳤으나, 그 영향은 통계적으로도 유의미하지 않았다. 반면 자연환경 만족도와 서비스품질은 재이용의도에 긍정적인 영향을 미친 것으로 확인되었으며, 이는 통계적으로 유의미한 결과를 보였다. 셋째, 이용자만족도는 추천의향에 부정적인 영향을 미치는 경향을 보였으나, 그 영향은 통계적으로 유의미하지는 않았다. 반면, 자연환경 만족도와 서비스품질은 추천의향에 긍정

적인 영향을 미쳤고, 통계적으로도 유의미한 결과를 나타내었다. 이는 자연환경의 보존 및 관리와 더불어 서비스품질 향상이 재이용의도와 추천의향에 중요한 영향을 미치는 요인임을 나타내었다.

2) 이론적 시사점

첫째, 자연환경 만족도와 서비스품질이 매개변수인 이용자만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 채진해 외(2023)의 PCSI모형에 기반한 방문객의 서비스 품질 만족 영향 요인 분석에서 자연경관의 수려함이 산림복지시설의 만족도에 가장 큰 영향을 미친다는 연구결과와 상충된다. 또한, 김성수 외(2012)는 서비스품질이 우수할수록 고객의 만족도는 높아진다는 선행연구와 자연공원 내에서 제공된 서비스에 대한 만족은 탐방객들의 전반적 만족에 기여한다(김보미 외, 2018)는 선행연구와도 상충된다. 반면 서철현 외(2003)의 연구에서는 자연휴양림 선택 시 잘 보전된 생태환경과 시설의 관리상태가 만족도에 중요한 영향을 미친다는 점을 강조하고 있다. 이러한 결과는 자연환경의 보존 및 관리만으로는 이용자만족도를 충분히 설명할 수 없으며, 편의시설과 숙박시설, 프로그램의 만족도를 비롯하여 사회·경제적 계층, 개인과 단체 등 자격유형별 만족도의 차이도 만족도에 중요한 요소로 작용할 수 있음을 시사한다.

둘째, 매개변수인 이용자만족도는 산림복지서비스 재이용의도에 부(-)의 영향을 미쳤으나, 그 영향은 통계적으로도 유의미하지 않았다. 이는 Geva & Gold(1991)가 제시한 인지부조화 이론을 지지하는 결과로, 고객이 서비스에 만족하지 않더라도 자신의 행동을 정당화하기 위해 만족도를 높게 평가할 수 있으나, 실제 재이용의도와 상반된 결과가 있을 수 있다(허서영, 2023). 또한, Weaver et al. 와 Yuksel(2001)도 관광객이 관광목적지에 만족하더라도 다른 관광지의 새로운 경험을 추구하는 경향이 있어 기회비용과 대안선택에 대한 고려가 재이용의도에 영향을 줄 수 있다는 선행연구를 지지한다(허서영, 2023). 이는 서비스 개선이 만족도 제고

를 넘어 재이용 동기를 강화해야 함을 의미한다.

반면, 자연환경 만족도는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미친 것으로 확인되었다. 임세운(2016)의 자연휴양림의 중요도, 만족도 및 재방문의도 연구에서 자연환경 만족도가 재이용의도에 긍정적인 영향을 미쳤다는 결과와 일치한다. 자연을 경험하면 삶의 만족도와 긍정정서가 증가하고, 부정정서는 감소한다는 선행연구(김현성 외, 2020; Berman et al., 2008; Hartig et al., 2003; Mang et al., 1991; Kaplan, 2001; Ulnch et al., 1991; 재인용: 최민영 외, 2022)와도 관련이 깊다.

서비스품질 또한 자연환경 만족도와 더불어 재이용의도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 이는 Boulding et al. (1993)의 연구에서 제시한 서비스품질에 대한 지각이 재이용의도에 직접적인 영향을 미치고, 재이용의도가 형성되는 전제조건이 서비스품질이라는 선행연구를 뒷받침한다.

셋째, 이용자만족도는 추천의향에 부정적인 영향을 미치는 경향을 보였으나, 그 영향은 통계적으로 유의미하지는 않다. 이는 이용자만족도가 높을수록 추천의향에도 높은 영향을 미친다는 선행연구(이귀옥 외, 2004; 재인용: 유영진 외, 2008)와 상충되는 결과이다. 또한, 고객의 만족도가 높을수록 주변 지인들에게 적극적으로 추천하려는 경향이 증가한다는 연구(이애주 외, 2003; 민계홍, 2007; 재인용: 유영진 외, 2008)와도 대치된다. 이는 사회서비스를 받은 응답자들이 서비스에 대해 고마운 마음을 갖거나 만족도에 관한 질문을 받는 것 자체에 대해 기쁨을 느껴 긍정적인 응답을 할 가능성이 있다는 선행연구(Weinbach, 2005)의 한계를 반영한 결과로 볼 수 있다.

자연환경 만족도는 추천의향에 긍정적인 영향을 미쳤다. 이는 휴양림의 구전효과가 높은 요인 중 하나가 자연자원 감상이라는 점을 강조한 선행연구(김철원 외, 2007; 재인용: 임세운, 2016)를 지지하는 결과이다. 새롭고 특별한 자연 속에서의 여행 경험은 기억에 오랫동안 남아 미래행동, 즉 재이용의도와 추천의향에 긍정적인 영향을 미치므로 자연환경을 잘 관리하고, 보존하는 것이 지속가능성을 높이는 중요한 방법임을 시사한다.

마지막으로, 서비스품질 또한 추천의향에 긍정적인 영향을 미치는 것으

로 확인되었다. 이는 고객들이 높은 수준의 서비스를 경험할 때 고객들의 재방문과 직접적인 구전을 통한 효과를 강화시켜 장기적으로 고객의 충성도를 높인다는 선행연구(Oh, 2000) 결과를 뒷받침한다.

3) 정책적 제언

자연환경 만족도와 서비스품질이 매개변수인 이용자만족도에 대한 결과가 유의미하지는 않았으나, 종속변수인 재이용의도와 추천의향에 미치는 큰 영향을 미친다는 결과가 도출되었다. 따라서, 정보(예약), 교통, 프로그램, 객실, 시설, 식사 등 서비스품질의 하위요소에서 불만족스러운 부분에 대한 개선이 필요하다.

첫째, 산림복지시설에 대한 정보는 누구나 쉽게 접근하고 이용할 수 있어야 한다. 산림복지진흥원 홈페이지에 불만 처리를 위한 열린 게시판이 마련되어 있으나, 제공되는 정보의 양이 충분하지 않은 실정이다. 따라서, 이용자들이 실제로 필요한 정보를 자유롭게 공유할 수 있는 커뮤니티 공간을 조성하여 소통의 창구 역할을 강화할 필요가 있다. 또한, 원하는 산림복지시설을 예약하려 할 때 복잡한 절차와 높은 예약 경쟁률로 인해 불만이 지속되고 있으므로 산림복지서비스 이용권자를 위한 전용 시설을 확대하고, 예약절차를 간소화하는 한편, 다양한 매체를 활용한 예약시스템 활용방법 홍보로 모든 국민이 불편 없이 이용할 수 있는 환경을 마련해야 한다.

둘째, 현재 산림복지시설의 접근성 강화를 위해 장애인을 위한 전용 교통수단이 예산 범위 내에서 지원되고 있으나, 사회적·경제적 취약계층과 같은 교통약자들도 산림복지시설에 쉽게 접근할 수 있도록 다각도의 지원이 필요하다. 이를 위해 거점지를 마련하고, 셔틀버스, 시티투어버스를 활용하여 연계하는 방안과 발생하는 교통비를 바우처로 지불하거나, 바우처 금액을 상향 조정하는 방안도 함께 고려하여 바우처 사용을 포기하거나 양도하는 문제를 사전 예방하는 것도 중요한 과제이다. 한편, 접근성이 좋은 도시숲을 이용한 산림복지서비스 확대와 다양화하는 방안도 함께 검토

할 필요가 있다.

셋째, 산림복지시설에서 현재 진행 중인 프로그램은 자연을 기반으로 한 숲체험과 산림교육, 치유 활동을 중심으로 운영되고 있다. 그러나 이용자의 다양한 요구를 충족시키고, 재이용의도와 추천의향을 높이기 위해서는 새로운 프로그램의 개발이 필요하다. 산림 레크레이션, 숲속 상담 및 심리치료, 숲속 전시회 및 음악회, 산림박물관, 산림레포츠, 과학적 데이터를 기반으로 한 산림치유 및 교육프로그램 등과 같은 차별화된 프로그램을 도입 및 활성화하여 이용자에게 풍부하고 다채로운 경험을 제공할 수 있다면 산림복지의 가치를 극대화하고, 시설의 지속 가능한 이용을 촉진할 수 있을 것이다.

넷째, 산림복지시설에 따라 시설이 많고 적음의 편차가 존재하며, 객실 내 물품 부족으로 서비스 이용자의 편의 및 만족도에 있어 부정적인 영향을 미치고 있다. 이를 개선하기 위해서는 객실의 기본적인 물품 목록에 따른 객실 구성이 필요하며, 고객의 욕구에 따라 물품을 추가로 선택하여 제공할 필요가 있다. 산림복지서비스의 취지에 따라 객실에 텔레비전이나 와이파이기가 제공되지 않지만, 신체적 제약이 있는 장애인 이용자의 경우 불편함이나 무료함을 느낄 수 있다. 이를 보완하기 위해 텔레비전과 와이파이 등의 편의시설을 선택적으로 이용할 수 있는 객실을 별도로 마련할 필요가 있다.

다섯째, 장애인을 위한 시설 부족, 편의시설의 부족은 재이용의도에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 장애인이 숲을 보다 편리하게 즐길 수 있도록 이동 편의성을 높이기 위한 시설 확충, 산림교육과 치유에 적합한 맞춤형 시설을 건립하고, 매점, 카페, 음식점 등 편의시설의 확대도 중요하다. 더불어 애완동물 동반 이용자들을 위한 전용시설과 아동을 동반한 가구를 위한 놀이시설 확충 등 수요자 맞춤형 서비스를 지속적으로 개발해 나가야 한다.

여섯째, 여행지에서 제공되는 먹거리는 이용자만족도를 높이는 중요한 요소이다. 지역특산물을 활용한 새로운 메뉴 개발과 현지의 고유한 식문화를 체험할 수 있는 다양한 음식 프로그램을 통해 방문객들의 미식적 욕

구를 충족시키고, 관광지로서의 매력도를 높일 수 있다. 이는 산림복지시설의 지역적 차별성을 부각시키며, 동시에 이용자들의 재이용의도를 증대시키는 데 기여할 수 있다.

이와 같은 정책 개선방안은 산림복지시설의 전반적인 서비스품질을 높이고, 다양한 계층이 산림의 혜택을 공평하게 누리는 데 중요한 역할을 할 것이다. 앞으로 산림복지서비스가 국민복지향상을 위한 중요한 자원으로써 지속가능성을 확보하여 더 많은 국민이 혜택을 누릴 수 있도록 관심과 지원이 필요하다.

4) 연구의 한계 및 향후 연구과제

산림복지서비스가 보편적 복지로서 생애주기별 모든 국민을 대상으로 제공된다면 이 연구는 선별적 복지에 해당하는 산림복지서비스 이용자, 특히 산림소외자인 사회적·경제적 취약계층을 대상으로 제한된 범위에서 진행되었다. 이로 인해 산림복지서비스 이용자 만족도와 재이용의도 및 추천의향에 대한 협소한 범위의 분석이 이루어져 일반화되기에 한계가 있다. 그러므로 향후 연구에서는 모든 국민을 대상으로 하는 보편적 산림복지서비스의 만족도를 분석함으로써 산림복지의 공익적 가치를 모든 국민이 향유할 수 있기를 기대한다.

둘째, 산림복지서비스 이용권이 바우처 형태로 무상으로 지급되었고, 자발적 만족도 조사에서 답례품이 제공된 점이 상대적으로 높은 만족도로 나타나 만족도와 재이용의도 및 추천의향에 미치는 영향을 분석하는 데 한계가 있었다. 향후 연구에서는 질적 연구인 심층 인터뷰나 포커스 그룹과 같은 연구방법을 병행하여, 산림복지서비스 이용권자들이 느끼는 정서적 경험이나 심리적 요인까지 분석하여 수요자 중심의 맞춤형 복지가 이루어져 산림소외자들의 삶의 질이 향상되기를 기대한다.

셋째, 산림복지시설은 지역마다 시설과 환경이 다르므로 지역차가 존재하는데 이 연구에서는 지역적 특성의 차이를 다루는 데 한계가 있었다. 그러므로 향후 연구에서는 지역별 특성에 따른 차이를 분석하여 지역별 만

족도를 높이는 기초자료로 사용되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- Gantumur Gantulga. (2020). “모바일 여행상품 서비스품질이 고객 만족 및 재이용 의도에 미치는 영향”. 가천대학교 대학원 박사 학위 논문.
- 강영미. (2021). “산림바우처 공급체계 분석을 통한 서비스 증진방안 연구”. 충북대 박사학위논문.
- 강현주. (2016). 사회서비스 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구. 『사회과학연구』, 27(1), 67-90.
- 권동극. (2011). 커피전문점 서비스품질 만족이 재이용 및 추천의도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(5), 449-465.
- 김도은, 권혁수, 손용훈. (2023). 생태계문화서비스 관점에서 지역생태자산의 인지된 자연성 평가. 『한국조경학회지』, 51(3), 107-121.
- 김도의, 이신복. (2023). 모바일 숙박 앱(APP)의 지각된 품질 요인이 PAD 이론을 통해 재이용 의도에 미치는 영향. The Journal of The Institute of Internet, Broadcasting and Communication, 23(3), 1-11.
- 김동훈, 강병훈, 이은지, 강희지, 이정희. (2024). 산림복지시설별 이용객 특성과의 관계 분석: 대응분석을 중심으로. 『한국산림과학회지』, 113(1), 1-13.
- 김병국. (2024). 국립공원 문화자원의 속성이 탐방객의 지각된 가치 및

행동의도에 미치는 영향. 『한국산림휴양학회지』, 28(1), 73-84.

김보미, 이주희. (2018). 자연공원의 서비스스케이프가 탐방객의 지각된 가치, 만족, 행동의도에 미치는 영향. 『한국산림휴양학회지』, 22(4), 83-94.

김선아, 정다워, 염동걸, 김건우, 박범진. (2015). 숲 체험활동이 지역아동 센터 아동의 숲에 대한 태도, 스트레스, 자아존중감, 정신건강에 미치는 영향. 『한국산림휴양학회지』, 19(3), 51-58.

김성수, 정철호 (2012). 서비스품질이 지각된 서비스 가치, 고객만족, 그리고 재방문의도에 미치는 영향: 의료서비스를 중심으로. 『상업 교육연구』, 26(3), 111-134.

김성일 외. (2013). 복지·여가시대 산림의 역할과 정책방향. 『국토연구원』, 381, 31-93.

김성학, 서정원, 조한솔. (2016). 산림복지서비스 이용권 제도 도입에 관한 인식 특성 비교. 22(2), 99-107.

김순양. (2022). 우리나라 산림복지서비스 이용권 제도의 실태와 개선방안에 대한 고찰. 『한국도시행정학회 상반기 학술대회』, 119-134.

김시영, 김규덕 (1996). 지방정부 공공서비스의 성과평가모형.

김윤희, 정다워, 박범진 (2019). 국내 산림치유 프로그램 유형화. 『한국산림휴양학회지』, 23(1), 43-58.

- 김은정, 정소연. (2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로. 『사회복지정책』, 36(2), 191-217.
- 김은정, 정은아. (2009). 지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향. 『지방정부연구』, 16(1), 331-353.
- 김인, 우양호, 조정현. (2007). 행정서비스 현장 고객만족도 영향요인: 부산광역시 민원행정서비스를 중심으로. 『한국행정논집』, 19(4), 925-954.
- 김인. (2009). 사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향 요인. 『한국지방정부학회』, 13(4), 127-151.
- 김정아, 김철원. (2020). 웰니스 관광지 서비스 품질요인에 대한 만족도가 재방문과 추천의향에 미치는 영향. 『이벤트컨벤션연구』, 16(3), 245-263.
- 김지수. (2009). “발달장애 아동의 감각통합치료를 위한 유비쿼터스 기반 숲 체험 학습 구현요건탐색”. 부산대 교육대학원 석사학위논문.
- 김진옥, 김남조. (2019). 자연기반 치유프로그램에 참여한 관광객의 마음챙김(Mindfulness) 치유회복환경지각, 주의회복, 삶의 질의 관계에 관한 탐색적 연구. 『관광학 연구』, 43(2), 55-78.
- 김철희. (2000). “공공복지서비스의 만족도에 관한 연구: 생활보호대상자를 중심으로”. 연세대학교 대학원 석사학위논문(미간행).
- 김태일. (2003). 행정학 분야의 추상적 개념에 대한 실증연구에서 측정오

차의 문제. 『한국행정학보』, 37(1).

김태형. (2016). “해외 직접구매 웹사이트에 대한 만족도 및 재구매 의도에 관한 연구”. 단국대학교 대학원 석사학위 논문.

김통일, 김재준, 이보람. (2013). 산림복지 개념 정립과 정책 방향 설정. 『한국산림휴양학회지』, 17(4), 119-131.

김통일, 김재준, 유리화, 이보람, 김기원, 정재훈, 성정석. (2014). 산림복지 추진 체계 및 모니터링 기법 개발 연구. 『한국산림 과학원 연구 보고』, 2014-13.

김하영, 김근향. (2021). 대학생들을 위한 자연친화적 스트레스 관리 프로그램의 효과: 무선통제연구. 『한국웰니스학회지』, 16(3).

김학주. (2008). 사회복지 프로그램과 평가. 서울: 청목출판사.

김현우. (2019). “게스트하우스 방문객의 지각된 위험과 가치가 만족 및 재방문의도에 미치는 영향.” 경희대학교 대학원 석사학위 논문.

김홍렬, 윤설민. (2023). 기억에 남는 관광 경험이 지각된 품질, 기억, 그리고 이미지에 미치는 영향관계 분석: 시티투어버스 이용객을 대상으로. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 37(3), 33-46.

김효중, 김시중. (2012). 계룡산 국립공원 방문객의 관광동기가 만족도 및 행동의도에 미치는 영향: 관광 목적을 조절효과로. 『한국경제지리학회지』, 15(2), 314~331.

- 김희경. (2021). “O2O 서비스 품질과 정보이용 행동이 이용 의도에 미치는 영향: 웰니스 O2O 서비스 소비가치의 매개효과와 혁신저항의 조절효과를 중심으로.”, 호서대학교 박사학위 논문.
- 나정호. (2020). “프랜차이즈 베이커리의 서비스품질과 브랜드이미지가 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향” 영산대학교 대학원 석사학위 논문(미간행).
- 류광평, 설 훈. (2024). 가격복잡성, 소비자혼란 및 쇼핑피로감에 기반한 온라인 호텔 예약 지연: 중국 모바일 호텔예약 앱을 중심으로. 『관광학연구』, 48(2), 161-182.
- 문상정. (2020). 회복환경지각과 긍정적 정서, 심리적 행복감, 삶의 질의 구조적 관계. 45(1), 135-159.
- 민경민, 연평식, 김진건. (2022). 대상별, 질환별 산림치유 프로그램 주제 범위 문헌고찰: 국내 학술논문을 중심으로. 『한국산림휴양학회지』, 26(3), 11-26.
- 민수희, 이천용, 주우영. (2014). 사운드스케이프를 활용한 산림경관 선호도 평가에 관한 연구. 『한국산지보전협회 산지연구센터』, 103(3), 473-482.
- 박경일. (2006). 지역사회복지관에서 TQM 실행에 관한 사례연구-서비스 질 관리와 고객만족을 중심으로- 『한국사회복지행정학회』 2005 춘계학술대회
- 박경효, 정윤수. (2001). 시민만족도평가제도의 조사모형과 방법론의 발전 방안. 『한국행정학회 동계학술대회 발표논문집』

- 박범진 외. (2015). 생애주기별 산림복지시설의 특성분석에 관한 연구. 『한국임학회지』, 104(2), 285-293.
- 박윤미. (2007). “우리나라 은행산업의 대형화에 따른 시장구조의 변화”. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문(미간행).
- 박정민. (2012). “물질주의성향에 따른 럭셔리브랜드 제품태도 및 복제품 태도와 럭셔리브랜드 복제품 구매의도에 관한 연구”. 동아대학교 대학원 석사학위 논문(미간행).
- 박정아, 이주희, 주진순. (2009). 장애인의 국립수목원 이용 및 교육프로그램 운영에 따른 활성화 방안. 『한국산림휴양학회지』, 13(3), 9-25.
- 배종진, 최승오. (2013). 산림의 공익적 가치 공유를 위한 실천적 제안: 장애인과 숲. 『한국특수체육학회지』, 21(3), 71-82.
- 백현진. (2013). “노년기 산림복지 정책 활성화 방안에 관한 연구-산림치유원 조성계획을 중심으로”. 강원대학교 석사학위논문.
- 변승연, 허성윤, 구자춘. (2023). 산림휴양복지 수요자에 대한 시장 세분화 연구. 『한국산림과학회지』, 112(2), 248-257.
- 산림청. (2010). 「생애주기별 산림복지」 체계 구축방안 설명.
- 산림청. (2011). 산림복지 개념 정립 및 정책개발 연구보고서.
- 산림청. (2013). 산림복지 마스터 플랜.

- 산림청. (2016). 산림복지서비스 민간산업화 방안연구. 『한국산림휴양학회지』
- 산림청. (2017). 산림복지진흥계획(2018~2022).
- 산림청. (2018). 2018~2037년 제6차 산림기본계획.
- 산림청. (2019). 2020년도 산림복지서비스이용권 제공계획 및 19년 녹색자금평가. 대전: 한국산림복지진흥원.
- 산림청. (2022). 산림정책. 선진국형 산림경영관리를 통한 ‘산림르네상스’ 추진 전략[‘22~’27].
- 서철현, 송은주, 이상돈. (2003). 자연휴양림 이용객들의 이용 후 평가에 관한 연구: 중요도-성취도 기법을 중심으로, 『문화관광연구』, 5(1), 169-188.
- 서현. (2006). “관여에 따른 카지노 이용객의 지각된 가치가 고객만족 및 재방문 의도에 미치는 영향 연구.” 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 석현덕, 안선진. (2013). 국민행복을 위한 산림환경서비스의 정책방향, 『농촌경제연구원』, 1-13.
- 송재숙, 정종화. (2009). 중증장애인 활동보조서비스 제공기관별 만족도 비교연구. 『재활복지』, 13(1), 187-213.
- 신복기, 박경일, 이명헌, 윤기혁, 권진아. (2022). 사회복지행정론. 경기: 공동체.

- 신창환. (2012a). 바우처 서비스 제공기관의 객관적 성과와 주관적 성과의 연계성에 관한 탐색적 연구: 기관운영의 효율성과 이용자 만족도 차원을 중심으로. 『사회복지연구』, 43(2), 5-29.
- 신창환. (2012b). 바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 64(4), 137-161.
- 신현탁, 안종빈, 하성근. (2013). 한국 산림박물관의 효과적 운영관리를 위한 체험 및 교육프로그램 분석. 『농업생명과학연구』, 47(4), 29-37.
- 안명숙. (2023). 여행 만족도가 재방문의도 및 추천 의도에 미치는 영향. 『관광연구』, 38(3), 21-37.
- 왕봉, 최상수. (2015). 웹사이트 관광정보서비스품질에 대한 중국인 관광객의 만족도와 재방문의도에 관한 연구: 한국관광공사 중국어 웹사이트를 중심으로. 『관광서비스연구』, 12(2), 81-107.
- 유로, 손정훈, 김홍범. (2016a). 여행상품 앱 서비스 품질이 이용객 만족과 구매행동에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 28(8), 107-126.
- 유명화 외. (2005). 장애인 나눔의 숲 체험 프로그램 운영방안 연구. 『한국녹색문화재단』.
- 유열, 남인용, 바오원화. (2024). 틱톡 플랫폼에서 한국 관광지의 관광 정보 품질이 관광이미지 및 방문의도와 추천의도에 미치는 영향에 관한 연구: 중국 잠재관광객을 대상으로. 『한국정보통신학회논문지』, 28(2), 154-165.

- 유영민. (2014). 산림복지를 위한 산림자원의 현명한 이용조건. 『국토』, 통권 394, 1책.
- 유영진, 이경희. (2008). 외식업체의 서비스 품질이 만족도, 추천의향, 재방문에 미치는 영향에 관한 연구: 국내·외 레스토랑 중심으로. 『호텔관광연구』, 10(2), 117-192.
- 유진희. (2020). “발달장애인을 위한 산림복지서비스 실천 방안”. 충북대 박사학위 논문.
- 유현중. (2024). “국립자연휴양림 운영 활성화를 위한 복합산림레포츠 활용 모델 개발”. 목포대학교 대학원 박사학위 논문.
- 윤기찬. (2004). 서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석. 『행정논총』, 42(4), 134-162.
- 윤도이, 김보경, 윤미정. (2020). 수목원·식물원의 자유학기제 프로그램 개발, 적용 및 분석: 국립수목원 ‘1일 숲해설가 되어보기’ 프로그램을 중심으로. 『한국산림휴양학회지』, 24(2), 41-52.
- 윤선미 외. (2022). 친환경 호텔의 자연기반 해결책이 고객의 재방문에 미치는 영향: 심리적 웰니스, 고객 만족, 그리고 고객 태도의 매개효과를 중심으로. 『International Journal of Tourism and Hospitality Research』, 36(6), 107-121.
- 윤소영. (2014). 산림을 이용한 여가활동 현황과 기대효과. 『국토연구원』, 38-43.
- 윤여경, 최명경. (2024). 승마장 서비스품질이 레저 승마 소비자 지속이용

의도에 미치는 영향. 『관광진흥연구』, 스포츠·레저분과 특집호, 37-56.

윤영균. (2014). 산림으로 국민복지 3.0 실현. 『국토』, 통권 394, 1책.

윤정환, 이상준. (2017). 숙박서비스 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『정보시스템연구』, 26(3), 187-209.

윤주, 김태구, 김덕기. (2007). 관광지식정보시스템 수용결정요인 검증. 『호텔경영학연구』, 16(3), 15-34.

윤태석, 구자대. (1999). 서비스품질, 고객만족과 재구매 의도간의 관계. 『상품학연구』, (21), 231-278.

이귀옥, 강인호. (2004). 호텔 서비스 품질이 고객만족과 재방문, 추천의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 13(2), 17-35.

이동영. (2011). 장애인 활동보조서비스(PAS)의 제도분석을 통한 개선방안연구. 『한국사회복지조사연구』, 25, 143-170.

이명진, 박현숙. (2011). 온라인 증권거래시스템의 e-서비스 품질 및 관계품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국서비스경영학회』, 188-214.

이문규. (1999). 서비스 충성도의 결정 요인에 관한 연구. 『마케팅연구』, 14(1), 21-45.

이문락. (2022). “핀테크디지털 샌드박스(D-테스트베드) 이용의도 및 재이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: D-테스트베드 도

입전후의 비교연구를 중심으로”. 동국대학교 대학원 박사학위논문.

이용석. (2014). “산림복지 활성화 방안에 관한 연구: 국립자연휴양림을 중심으로”. 고려대 행정대학원 석사학위 논문.

이용학, 조영은, 강은지, 김용근. (2016). 자연휴양림과 체험마을 연계를 위한 이용객의 선택속성 인식 연구. 『한국조경학회지』, 44(1), 16-28.

이유재, 김우철. (1998). 물리적 환경이 서비스 품질 평가에 미치는 영향에 관한 연구: 이업종간비교. 『마케팅연구』, 13(1), 61-86.

이유재, 라선아. (2006). 서비스품질의 각 차원의 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구- 기존고객과 잠재고객을 중심으로. 『사회과학연구』, 25(2), 187-211.

이익수. (2018). 관광형태에 따른 관광목적지 결정, 선호프로그램, 만족도 차이. 『경상논총』, 12(2), 127-149.

이정실. (2007). 서비스접점에서 고객 평가요인이 감정적 반응과 행동의도에 미치는 영향: 부산지역 특급호텔을 중심으로. 『관광연구』, 22(2), 17-36.

이종훈, 손의영. (2020). 한계비용 및 수요를 고려한 고속철도요금 할증에 따른 효과 추정 연구. 『국토연구』, 105, 49-64.

이진희. (2012). 제주도 관광이미지와 만족도, 재방문 의도에 관한 연구. 『탐라문화』, 40, 109-138.

- 이현진. (2024). 치유의 숲시설 조성 방향의 주제 탐색을 위한 질적연구: 현장전문가의 경험 중심으로. 『한국산림휴양학회지』, 28(2), 19-30.
- 인광선. (2013). “자연휴양림숙성이 방문객의 만족에 미치는 영향”. 강릉 원주대학교 석사학위 논문.
- 임세윤. (2016). “자연휴양림의 중요도, 만족도 및 재방문 의도: 경기도 자연휴양림을 중심으로” 서울시립대 도시과학대학원 석사학위 논문.
- 임수현. (2002). “장애인의 관광시설 이용 만족에 관한 연구”. 제주대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 장성빈. (2022). “관광객들이 인지하는 관광 개발 주체의 관광목적지 사회적 책임(DSR)이 고객만족, 재방문의도에 미치는 영향에 있어 지각된가치와 관광지 이미지의 매개효과.” 호남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정은혜. (2007). “관광교통수단 선택과 관광형태 간의 연관성에 대한 연구”. 경희대학교 대학원. 박사학위 논문.
- 장주연, 유리화. (2016). 산림복지서비스 유형별 공공성 수준 평가에 관한 연구. 『한국산림휴양학회지』, 20(3), 1-16.
- 장현순. (2017). “온라인 쇼핑물 서비스품질과 쇼핑물 콘텐츠품질이 재이용의도에 미치는 영향”. 한성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 전기욱. (2016). “저소득층 수급자들의 생활세계를 통해 본 사회복지 정보

리터러시:정보 접근, 이해, 활용을 중심으로”. 계명대 석사학위 논문.

전보배. (2016). “도시숲의 산림복지서비스에 대한 이용자 인식 분석”. 전북대 석사학위 논문.

정수봉. (2018). “해양레저스포츠 체험교실의 서비스품질 중요도-성취도 분석과 지각된 서비스 가치, 만족도 및 행동의도와의 관계 연구”. 국민대학교 박사학위 논문(미간행).

정은아. (2012). 지역사회서비스 이용자 선택이 이용만족도에 미치는 영향: 선택중요성 인식의 조절효과를 중심으로. 계명대학교 대학원 박사학위 논문(미간행)

정은혜. (2007). “관광교통수단 선택과 관광행태 간의 연관성에 대한 연구”. 경희대 박사학위 논문.

정재훈 외. (2016). 산림복지서비스의 국가복지시스템 통합 방안 연구. 『한국산림휴양학회지』, 20(1), 43-55.

정진항. (2024). 푸드테크를 적용한 외식 기업의 서비스품질이 고객의 서비스 만족과 재방문의도에 미치는 영향: 혁신성향의 조절효과를 중심으로. 협성대학교 박사학위 논문(미간행).

조성완, 이진아, 정기주. (2014). 서비스품질과 재구매의도 및 타인추천 의향과의 관계에서 고객만족도의 매개효과 분석: A 학습지사의 사례를 중심으로. 『인터넷전자상거래연구』, 14(6), 109-126.

조한솔, 서정원, 김성학. (2014). 근거이론을 이용한 산림복지서비스 이용

권 제도 도입 방안 분석. 『한국농촌계획학회지』, 20(4), 113-125.

채진해, 이정희, 김성학. (2023). PCSI모형에 기반한 방문객의 서비스 품질 만족 영향 요인 분석: 자연휴양림 및 치유의 숲 비교를 중심으로. 『한국산림휴양학회지』, 27(2), 53-66.

최명경, 윤여경. (2021). 승마 참여자의 여가 행동 지속성에 대한 근거 이론적 탐색: 포스트 베이비붐 세대를 중심으로. 『한국사회체육학회지』, 83, 261-274.

최민영, 김근향. (2022). 자연경험이 스트레스 및 주관적 웰빙에 미치는 영향: 자연에 대한 회복환경 지각의 매개효과. 『한국웰니스학회지』, 17(2), 415-422.

한국산림복지진흥원. (n.d.) 생애주기별 산림복지. 산림복지진흥원.

Retrieved 2024, July 15. from

<https://www.fowi.or.kr/user/contentsView.do?cntctslid=255>

한국산림복지진흥원. (2022). 산림복지기반 지역연계 숲관광 및 상생협력 운영사례. 『한국산림행정학회 2022년 동계학술대회』, 131-147.

한국임업진흥원. (2024). 홍보자료. “도시숲 관리, 이제 영상 빅데이터를 통해 스마트하게 한다”.

한국정보화진흥원. (2015). 정보격차실태조사

한상렬. (2022). 숲체원 고객의 만족도와 충성도 결정 영향에 대한 구조방정식모형 분석: 청도숲체원을 대상으로. 『한국산림휴양학회

지』, 26(1), 29-38.

허경태. (2012). 산림복지 숲에서 찾는 행복, 복지의 새로운 패러다임. 서울: 수민출판사.

허서영. (2023). “공유숙박 이용가치가 이용 만족, 재이용의도 및 관광지 이미지에 미치는 영향”. 동국대학교 대학원 박사학위 논문.

한송이, 한진수. (2013). 호텔 웹사이트 정보 품질이 예약/ 구매 의도에 미치는 영향: 소비자 정보획득 및 처리능력의 조절효과를 중심으로. 『한국호텔경영학회』, 22(2), 55-72.

황성철. (2008). 사회복지 프로그램개발과 평가. 서울: 공동체.

황아란. (2003). 행정서비스 조사방법론의 비판적 검토: 종합만족도 측정의 개선방안을 중심으로. 『정부학연구』, 9(2).

황연주, 신창섭. (2023). 숲프로그램 탐색을 통한 장애인 산림치유프로그램 현황연구. 『심리운동연구』, 9(1), 67-82.

황주호. (2022). ‘22년도 정부정책에 따른 산림복지 방향. 산림분야 생태관광 동향 파악과 향후 추진방향. 산림복지이슈 BRIEFING, 2022(1).

Bigne, J. E., Sanchez, M. I., & Sanchez, J.(2001). Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: Inter-relationship. Tourism management, 22(6), 607-616.

Bradford, D. F., and Shaviro, D. N. (1999). The economics of

vouchers, National Bureau of Economic Research.

- Chae, M. O., Kwon, Y. S., Kim, S. J., Yang, J. H., & An, Y. A. (2012). A study on building mountain management system for forest welfare supporting, Daejeon: Korea Forest Service. (in Korean)
- Chnn, W. (2001). Customer satisfaction and behavioral intentions: Impact of tour service performance on group cohesion(Doctoral dissertation, PhD dissertation proposal in Tourism Management). Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic University.
- Cho, K. J. (2011). A study on forest policy development and forest welfare conception, Daejeon:Korea Forest Service. (in Korean)
- Curren, M. T., Valerie W. Folkes, "Attributional Influences on Consumers' Desires to Communicate about Product." Psychology and Marketing. 1987.
- Demo, William. (1986). The idea of "information literacy" in the age of high-tech. Tompkins Cortland Community College, New York.
- Engel, J. D., Blackwell, R. & Paul, W. M. (1990). "Consumer Behavior, 6th ed", The Dryden Press, Inc.
- Gavin, D. A.(1984). Product quality: An important strategic weapon. Business horizons, 27(3), 40-43.

- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications.
- Hong, S. K., Lee, S. W., Lee, S., & Jang, H.(2009). Selecting revisited destinations. *Tourism Research*, 36(2), 268–294.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Collier Macmillan.
- Korea Forest Service. (2023). 2nd forest welfare promotion plan(2023~2027). Korea Forest Service.
- Kim, C. W., & Lim, S. T. (2003). Effects of An exhibition's physical environment on visitor's satisfaction, revisit intention, and word of mouth: The case of 2003 World Flower Exhibition of Koyang City, *Journal of Tourism Sciences*, 27(3), 79–95.
- Kim, D. E., Noh, H. Y., & Chae, Y. I.(2023). The effect of single hairdresser service quality on behavioral intention through customer's emotional response, *The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)*, 9(1), 635–648.
- Kim, H. S., Jang, K. S., & Lee, K. O. (2003). Effects of ski resort servicescape on customer satisfaction and behavioral intentions, *Korean Journal of Business Administration*, 16(6), 1735–1753.
- Kim, Y. H. (2015). *The Analysis of needs for the development of forest therapy program*, (Doctoral dissertation, Chungbuk National University, Republic of Korea. (in Korea, with English abstract).

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). Principles of marketing. Pearson education.
- Lee, S. J., Park, S. J., Lee, W. L., Baek, T, S., Kang, O. S., Lee, M. S., and Shin, H. S. (2012). Manual development of integrated medical healing forest program, Korea Forest Therapy Institute. (in Korean)
- Martin, L., and Kettner, P., (1996). Measuring the performance of human service programs, Sage Publication, Inc.
- McDougall, G. H., & Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with service: putting perceived value into the equation. Journal of services marketing.
- Min, B. W.. & Park, Y. H., (2017). Research on subsidy guidelines for healing forest activation, Korean Journal of Environment and Ecology, 27(1), 55–56. (in Korean)
- National Institute of Forest Science. (2022). A commentary on forest through the eyes of the people, Vol. 3: Use the 2021 Forest Welfare Statistics Report.
- Newman, J. W., & Werbel, R. A.(1973). Multivariate analysis of brand loyalty for major household appliances. Journal of Marketing Research, 10(4), 404–409.
- Oh, H. (2000). Diners perceptions of quality, value, and satisfaction.

The Cornell HRA Quarterly, 41(3), 58–66.

Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(4), 33–44.

Oppermann, M. (2000). Tourism destination loyalty. *Journal of Travel Research*, 39(1), 78–79.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Service quality: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of quality. *Journal of Retailing*, 64, 13–40.

Kozak. (2001). Repeaters' behavior at two distinct destinations. *Annals of Tourism Research*. 28(3), 784–807.

Rogers, P., & Webley, P. (2001). It could be us!: Cognitive and social psychological factors in UK national lottery play. *Applied Psychology*, 50(1), 181–199.

Steuerle, C. E. and Twombly, E. C. (2002). Vouchers. In *the tools of government: a guide to the new governance*, Salamon. L. M., (de), New York: Oxford University Press.

Suh M. (2012). Affecting relations to customer satisfaction from the Servicescape, relevant behavioral factors from relationship

- quality: On the airline service, *Journal of the Korea Service Management Society*, 13(1), 283–314.
- Um, S., Chon, K., & Ro, Y. (2006). Antecedents of revisit intention. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1141–1158.
- Wang, X., J., Gu, C., & Zhen, F. (2009). Examining antecedents and consequences of tourist satisfaction: A structural modeling approach. *Tsinghua Science and Technology*, 14(3), 397–406.
- Weaver, P. A., Weber, K., & McCleary, K. W.(2007). Destination evaluation: The role of previous travel experience and trip characteristics. *Journal of Travel Research*, 45(3), 333–344.
- Weinbach, R. W. (2005). *Evaluating social services and programs*, Boston: Allyn and Bacon.
- Williams, P., & Soutar, G. N.(2009). Value, satisfaction and behavioral intentions in an adventure tourism context. *Annals of Tourism Research*, 36(3), 413–438.
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26(1), 45–56.
- Yuksel, A. (2001). Managing customer satisfaction and retention: A case of tourist destinations, Turkey. *Journal of Vacation Marketing*, 7(2), 153–168.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). Integrating customer focus across the firm. Services marketing New York, Mc-Graw-Hill/Irwin.

[부록: 설문지]

이 설문조사는 2023년 산림복지서비스 이용권에 대한 인지도를 파악하고, 금년도 사업추진의 적합성을 평가하여, 향후 사업추진 방향을 설정하기 위해 조사되었다. 또한, 이용권자의 만족 및 불만족 요인을 분석하여 사업의 성과도출 및 내년도 사업 개선을 위한 기초자료로 활용할 목적으로서 진행되었다.

조사 대상은 2023년 산림복지서비스 이용권을 발급받은 개인, 시설 이용자 약 60,000명이며, 미사용자 283명, 비대면서비스 이용자 110명을 모두 포함하여 3,124명이 조사에 응답하였다. 본 연구의 인구통계학적 분석에서는 미사용자, 비대면서비스 이용자를 포함하였으나 그 외의 항목에서는 383명을 제외한 2,731명의 조사결과를 분석에 활용하였다.

조사는 2023년 9월 4일부터 10월 20일까지 온라인 설문조사와 FGD 심층 인터뷰 방식으로 진행되었다. 조사항목은 사용자와 비사용자로 구분하여, 응답자의 일반 정보, 이용권 사용 관련 설문을 진행하였고, 사용자를 대상으로는 이용권 신청 만족도, 산림복지시설 이용만족도, 기타(고객센터) 만족도 조사를 수행하였으며, 시설 대표자 및 사업 담당자를 대상으로 하는 설문도 포함하여 조사하였다.

본 연구에서는 온라인 조사에서 수집된 응답자의 일반 정보, 사용자를 대상으로 한 이용권 사용 관련 설문, 산림복지시설 이용만족도 설문자료 중 일부를 활용하여 분석을 수행하였다. (★) 아래 설문지는 산림복지진흥원의 2023년 산림복지서비스 이용권 만족도 조사에서 수집된 2차 자료를 기반으로 연구자가 재구성한 것이다.

2023년 산림복지서비스이용권 만족도 조사

안녕하십니까?

저희 서던포스트알앤씨에서는 한국산림복지진흥원의 의뢰로 산림복지서비스이용권 지원사업에 대한 만족도조사를 실시하고 있습니다.

본 설문지에서 수집된 자료는 무기명 통계처리를 거쳐 비밀이 철저히 보장되고, 오직 산림복지서비스이용권 사업 품질향상 및 관련 정책수립을 위한 기초 자료로만 사용되며, 그 외에는 어떠한 다른 목적으로 일체 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘시더라도 본 설문조사에 협조해 주실 것을 부탁드립니다. 귀하의 건강과 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2023년 9월
(주) 서던포스트알앤씨

응답자 일반 정보

★SQ1	성별	① 남성 ② 여성
★SQ2	연령	만 () 세
★SQ3	산림복지서비스 이용권 이용 여부	① 전액사용 ② 일부사용 ③ 미사용
★SQ4	유형구분(사용자)	① 개인 사용자 ② 시설(단체) 사용자 ③ 시설 대표자/ 담당자
★SQ5	서비스구분	① 숙박형 (자연휴양림, 산림치유원, 산림교육센터, 숲속야영장, 산림복지단지) ② 당일형 (치유의숲, 유아숲체험원, 수목원, 정원, 산림레포츠시설, 산림욕장, 산림복지 전문업) ③ 비대면 산림복지서비스
SQ6	유형구분 (미사용자)	① 개인 사용자 ② 시설(단체) 사용자
★SQ7	신청 방법	① PC ② 모바일 ③ 우편
★SQ8	발급 형태	① 앱카드 ② 실물카드 ③ 무기명카드
★SQ9	자격 유형	① 장애수당, 장애아동수당, 장애인연금 등 장애관련 수급자 ② 기초생활 수급자, 차상위 계층

사용자 대상 설문

Part A. 산림복지서비스이용권 사용 관련

A1. 귀하께서는 산림복지서비스이용권(이하 ‘이용권’)을 어떻게 알게 되셨습니까? 해당 사항을 모두 선택해 주세요.

- ① 한국산림복지진흥원 안내를 통해
- ② 행정기관의 안내(관공서, 주민센터, 정부24 등)
- ③ 기관 담당자를 통해(복지관, 복지시설 직원 등)
- ④ 언론(홍보) 매체를 통해 (TV, 라디오, 신문 등)
- ⑤ 인터넷(온라인) 검색을 통해
- ⑥ 주변지인(가족, 친구, 이장 등)을 통해
- ⑦ 과거 이용권 사용 경험을 통해
- ⑧ 기타()

A2. 귀하께서 이용권을 신청한 동기는 무엇입니까? 해당 사항을 모두 선택해 주세요.

- ① 산림복지시설을 이용하는 비용이 지원되어서
- ② 서비스가 유익할 것 같아서
- ③ 이용할 수 있는 시설이 가까워서
- ④ 주변의 추천 및 권유로
- ⑤ 숲을 체험하고 즐기기 위해
- ⑥ 건강을 위해(질병 예방 및 치유)
- ⑦ 가족과 함께 시간을 보내기 위해
- ⑧ 기타()

★A3. 올해(2023년 1월 ~ 현재) 귀하의 산림복지시설 이용형태는 무엇입니까?

- ① 이용권을 사용한 방문 (직접입력: 회)
- ② 이용권 + 자비 추가 사용한 방문 (직접입력: 회)

★A4. 귀하께서 올해(2023년 1월 ~ 현재) 이용권을 사용한 산림복지서비스(대면/비대면)는 무엇입니까? 아래 제시된 <보기>를 참고하여 이용하신 산림복지시설(업체)명을 모두 작성해 주세요.

이용시설1:

이용시설2:

<보기> 산림복지서비스 제공시설

① 산림교육센터	② 자연휴양림	③ 국립산림치유원
④ 유아숲체험원	⑤ 치유의 숲	⑥ 산림욕장
⑦ 숲속야영장	⑧ 수목원	⑨ 정원
⑩ 산림레포츠시설	⑪ 산림복지전문업	⑫ 비대면서비스

강원	강릉	자연휴양림	1. 대관령 자연휴양림	치유의 숲	2. 국립대관령 치유의 숲
		자연휴양림	3. 강릉임해 자연휴양림	정원	4. 강릉안반데기 관광농원
	삼척	자연휴양림	5. 검봉산 자연휴양림	자연휴양림	6. 삼척활기 자연휴양림
		치유의 숲	7. 삼척활기 치유의 숲		
	양구	자연휴양림	8. 광치자연휴양림	수목원	9. 양구수목원
	양양	자연휴양림	10. 미천골 자연휴양림	자연휴양림	11. 양양송이밸리 자연휴양림
	연천	자연휴양림	12. 고대산 자연휴양림		
	영월	자연휴양림	13. 망경대 자연휴양림	치유의 숲	14. 망경대산 치유의 숲
		산림교육 센터	15. 산림힐링 재단		
	원주	자연휴양림	16. 백운산 자연휴양림	자연휴양림	17. 피노키오 자연휴양림
		자연휴양림	18. 치악산 자연휴양림		
	인제	자연휴양림	19. 용대자연휴양림	자연휴양림	20. 방태산 자연휴양림
	정선	자연휴양림	21. 가리왕산 자연휴양림	수목원	22. 백두대간 생태수목원
		치유의 숲	23. 로미지안 가든		
	철원	자연휴양림	24. 북주산 자연휴양림	자연휴양림	25. 두루웰 자연휴양림
	춘천	자연휴양림	26. 용화산 자연휴양림	자연휴양림	27. 집다리골 자연휴양림
		자연휴양림	28. 춘천숲 자연휴양림	수목원	29. 제이드가든
		수목원	30. 강원도립화목원	산림교육 센터	31. 국립춘천숲체원
	태백	자연휴양림	32. 태백고원 자연휴양림		
	평창	자연휴양림	33. 두타산 자연휴양림	자연휴양림	34. 평창 자연휴양림
		수목원	35. 한국자생식물원		
	홍천	자연휴양림	36. 삼봉자연휴양림	치유의 숲	37. 힐리언스선마을
		자연휴양림	38. 가리산 자연휴양림		
	화천	숲속야영장	39. 국립화천 숲속야영장		
	횡성	산림교육 센터	40. 국립횡성숲체원	자연휴양림	41. 청태산 자연휴양림
		치유의 숲	42. 국립횡성숲체원	자연휴양림	43. 횡성자연휴양림
경기	가평	자연휴양림	44. 청평자연휴양림	자연휴양림	45. 유명산 자연휴양림

		치유의 숲	46. 잣향기푸른숲	자연휴양림	47. 강씨봉 자연휴양림
		자연휴양림	48. 칼봉산 자연휴양림	수목원	49. 아침고요수목원
		유아숲 체험원	50. 숲의약속 유아숲체험원		
남양 주		자연휴양림	52. 축령산 자연휴양림	수목원	52. 산들소리 수목원
동두 천		자연휴양림	53. 동두천 자연휴양림		
부천		유아숲 체험원	54. 산울림 유아숲체험원		
성남		수목원	55. 신구대학교 식물원		
안성		자연휴양림	56. 서운산 자연휴양림		
양주		자연휴양림	57. 아세안 자연휴양림	산림욕장	58. 불곡산 산림욕장
		산림욕장	59. 천보산산림욕장	유아숲 체험원	60. 도토리 유아숲체험원
양평		자연휴양림	61. 산음자연휴양림		
		자연휴양림	62. 중미산 자연휴양림		
		자연휴양림	63. 설매재휴양림		
		산림교육 센터	64. 양평 산림 교육센터		
		유아숲 체험원	65. 양평 유아숲 체험원		
		자연휴양림	66. 용문산 자연휴양림		
		치유의 숲	67. 국립양평 치유의 숲		
	수목원	68. 들꽃 수목원			
오산		수목원	69. 물향기 수목원		
용인		자연휴양림	70. 용인자연휴양림	수목원	71. 한택식물원
		산림교육 센터	72. 용인 산림 교육센터		
의왕		자연휴양림	73. 바라산 자연휴양림		
포천		자연휴양림	74. 운악산 자연휴양림	자연휴양림	75. 천보산 자연휴양림
		수목원	76. 평강랜드		
화성		수목원	77. 우리꽃 식물원		
경 남	거제	자연휴양림	78. 거제자연휴양림	정원	79. 옥동힐링가든
	거창	자연휴양림	80. 금원산 자연휴양림		
	김해	자연휴양림	81. 국립용지봉 자연휴양림		
	남해	자연휴양림	82. 남해편백	정원	83. 섬이정원

		자연휴양림			
		정원	84. 남해토피아랜드		
	산청	자연휴양림	85. 한방자연휴양림		
	양산	자연휴양림	86. 대운산 자연휴양림	유아숲 체험원	
	진주	치유의 숲	88. 산림환경 연구원	자연휴양림	
	창녕	자연휴양림	90. 화왕산 자연휴양림		
	창원	치유의 숲	91. 창원편백 치유의 숲	유아숲 체험원	
	통영	정원	93. 춘화의 정원		
	하동	자연휴양림	94. 구재봉 자연휴양림	자연휴양림	
	함양	자연휴양림	96. 지리산 자연휴양림	자연휴양림	
		자연휴양림	98. 용추자연휴양림	자연휴양림	
	합천	자연휴양림	100. 오도산 자연휴양림		
	경북	경산	유아숲 체험원	101. 우리들 유아숲체험원	
		고령	자연휴양림	102. 미승산 자연휴양림	
구미		자연휴양림	103. 옥성 자연휴양림	정원	
군위		자연휴양림	105. 장곡 자연휴양림		
김천		자연휴양림	106. 수도산 자연휴양림	치유의 숲	
문경		자연휴양림	108. 대야산 자연휴양림	자연휴양림	
봉화		자연휴양림	110. 청옥산 자연휴양림	산림교육 센터	
		자연휴양림	112. 문수산 자연휴양림		
상주		자연휴양림	113. 성주봉 자연휴양림		
성주		자연휴양림	114. 독용산성 자연휴양림		
안동		유아숲 체험원	115. 계명산 유아숲체험원	자연휴양림	
		자연휴양림	117. 계명산 자연휴양림		
영덕		자연휴양림	118. 칠보산 자연휴양림		
영양		자연휴양림	119. 검마산 자연휴양림	자연휴양림	
영주	국립산림 치유원	121. 국립산림 치유원	산림교육 센터		
				87. 대운산 유아숲체험원	
				89. 월아산 자연휴양림	
				92. 꿈마당 유아숲체험원	
				95. 덕원 자연휴양림	
				97. 대봉산 자연휴양림	
				99. 산삼자연휴양림	
				104. 행복한 정원	
				107. 국립 김천 치유의 숲	
				109. 불정 자연휴양림	
				111. 백두대간 수목원	
				116. 안동 호반 자연휴양림	
				120. 홍림산 자연휴양림	
				122. 국립산림 치유원	

영천	자연휴양림	123. 운주산승마 자연휴양림	자연휴양림	124. 보현산 자연휴양림	
	예천	125. 학가산우래 자연휴양림			
	울진	126. 통고산 자연휴양림	자연휴양림	127. 구수곡 자연휴양림	
	의성	128. 금봉 자연휴양림			
	청도	자연휴양림	129. 운문산 자연휴양림	산림교육 센터	130. 청도숲체험원
			131. 청도수리담 오토캠핑장		
	청송	자연휴양림	132. 청송 자연휴양림		
	칠곡	산림교육 센터	133. 국립칠곡 숲체험원	산림욕장	134. 기산 산림욕장
		유아숲 체험원	135. 호이유아숲 체험원	자연휴양림	136. 토함산 자연휴양림
		자연휴양림	137. 송정 자연휴양림	자연휴양림	138. 팔공산금화 자연휴양림
정원		139. 덕산수목원			
포항	유아숲 체험원	140. 도음산 유아숲체험원	자연휴양림	141. 비학산 자연휴양림	
	수목원	142. 기청산 식물원	치유의 숲	143. 내연산 치유의 숲	
대구	자연휴양림	144. 비슬산 자연휴양림	유아숲 체험원	145. 화원 자연휴양림 유아숲체험원	
	유아숲 체험원	146. 앞산고산골 유아숲체험원	자연휴양림	147. 화원 자연휴양림	
	치유의 숲	148. 비슬산 치유의 숲	자연휴양림	149. 포레스트12	
대전	자연휴양림	150. 장태산 자연휴양림	자연휴양림	151. 만인산 자연휴양림	
	산림교육 센터	152. 국립대전 숲체험원			
부산	자연휴양림	153. 국립달음산 자연휴양림			
세종	자연휴양림	154. 금강 자연휴양림	수목원	155. 베어트리파크	
	수목원	156. 국립세종 수목원			
울산	치유의 숲	157. 국립대운산 치유의 숲	수목원	158. 울산테마 식물수목원	
	자연휴양림	159. 신불산폭포 자연휴양림			
인천	유아숲 체험원	160. 인천수목원 유아숲체험원	자연휴양림	161. 석모도 자연휴양림	
	유아숲	162. 오봉산	유아숲	163. 아라유아숲	

		체험원	유아숲체험원	체험원	체험원
		자연휴양림	164. 국립무의도 자연휴양림		
전 남	강진	자연휴양림	165. 주작산 자연휴양림		
	고흥	치유의 숲	166. 팔영산편백 치유의 숲	자연휴양림	167. 팔영산 자연휴양림
	곡성	치유의 숲	168. 국립곡성 치유의 숲	유아숲 체험원	169. 삼진강 도깨비마을 유아숲체험원
	광양	자연휴양림	170. 백운산 자연휴양림		
	구례	자연휴양림	171. 산수유 자연휴양림		
	나주	치유의 숲	172. 빛가람 치유의 숲	산림교육 센터	173. 국립나주 숲체원
	담양	정원	174. 농업법인 죽화경		
	목포	유아숲 체험원	175. 양을산 유아숲체험원		
	무안	유아숲 체험원	176. 대죽도 유아숲체험원		
	보성	유아숲 체험원	177. 제암산 유아숲체험원	자연휴양림	178. 제암산 자연휴양림
		숲속야영장	179. 윤제림 오토캠핑장	정원	180. 선유원
		정원	181. 갈멜정원	정원	182. 성림정원
	순천	자연휴양림	183. 낙안민속 자연휴양림	자연휴양림	184. 순천 자연휴양림
		정원	185. 순천만 국가정원		
	신안	자연휴양림	186. 신안다도해 자연휴양림	자연휴양림	187. 신안뮤지엄 파크휴양관
	여수	자연휴양림	188. 봉황산 자연휴양림	산림레포츠 시설	189. 여수국가 대표 패러 글라이딩
	완도	자연휴양림	190. 완도 자연휴양림	수목원	191. 완도수목원
		치유의 숲	192. 약산해안 치유의 숲		
	장성	산림교육 센터	193. 국립장성 숲체원	자연휴양림	194. 방장산 자연휴양림
		치유의 숲	195. 국립장성 숲체원		
장흥	유아숲 체험원	196. 우드랜드 유아숲체험원	정원	197. 하늘빛수목 정원	
진도	자연휴양림	198. 진도 자연휴양림			
해남	자연휴양림	199. 가학산	수목원	200. 포레스트	

			자연휴양림		수목원	
화순	자연휴양림	201.	무등산편백 자연휴양림	자연휴양림	202. 백아산 자연휴양림	
	자연휴양림	203.	한천 자연휴양림	정원	204. 허브뜨락	
	정원	205.	무등산바우 정원			
전북	군산	206.	국립신시도 자연휴양림			
	남원	207.	지리산 힐링캠프	자연휴양림	208. 흥부골 자연휴양림	
	무주	자연휴양림	209.	덕유산 자연휴양림	자연휴양림	210. 향로산 자연휴양림
		자연휴양림	211.	무주 반디랜드		
	부안	212.	변산 자연휴양림			
	순창	213.	회문산 자연휴양림			
	완주	유아숲 체험원	214.	대아수목원 유아숲체험원	자연휴양림	215. 고산 자연휴양림
	익산	유아숲 체험원	216.	서동공원 유아숲체험원	유아숲 체험원	217. 옹포곰돌이 유아숲체험원
		정원	218.	달빛소리 수목원		
	임실	유아숲 체험원	219.	두만숲속학교		
	장수	자연휴양림	220.	와룡 자연휴양림	자연휴양림	221. 방화동 자연휴양림
	장흥	자연휴양림	222.	천관산 자연휴양림		
	전주	유아숲 체험원	223.	모악산 유아숲체험원	수목원	224. 전주수목원
진안	자연휴양림	225.	운장산 자연휴양림	자연휴양림	226. 테미샘 자연휴양림	
제주	서귀포	자연휴양림	227.	붉은오름 자연휴양림	자연휴양림	228. 서귀포 자연휴양림
		치유의 숲	229.	서귀포 치유의 숲	수목원	230. 상호원
	제주	자연휴양림	231.	절물 자연휴양림	자연휴양림	232. 교래 자연휴양림
		정원	233.	생각하는 정원		
충남	공주	234.	공주산림 휴양마을			
	금산	자연휴양림	235.	남이 자연휴양림	자연휴양림	236. 삼천치유 자연휴양림
		자연휴양림	237.	진산 자연휴양림		
	논산	자연휴양림	238.	양촌		

		자연휴양림			
보령	자연휴양림	239. 오서산 자연휴양림	자연휴양림	240. 성주산 자연휴양림	
부여	자연휴양림	241. 만수산 자연휴양림			
서산	자연휴양림	242. 용현 자연휴양림	정원	243. 쉽이 있는 정원	
서천	자연휴양림	244. 희리산해송 자연휴양림			
아산	자연휴양림	245. 영인산 자연휴양림			
예산	자연휴양림	246. 봉수산 자연휴양림	치유의 숲	247. 국립예산 치유의 숲	
천안	유아숲 체험원	248. 태학산 자연휴양림 유아숲체험원			
청양	자연휴양림	249. 칠갑산 자연휴양림			
태안	산림교육 센터	250. (재)천리포 수목원	자연휴양림	251. 안면도시 자연휴양림	
	정원	252. 안골동산 정원			
홍성	자연휴양림	253. 용봉산 자연휴양림			
충 북	괴산	자연휴양림	254. 성불산 자연휴양림	자연휴양림	255. 조령산 자연휴양림
	단양	자연휴양림	256. 황정산 자연휴양림	자연휴양림	257. 소선암 자연휴양림
		자연휴양림	258. 소백산 자연휴양림		
	보은	자연휴양림	259. 속리산 말티재산 자연휴양림	자연휴양림	260. 충북알프스 자연휴양림
	영동	자연휴양림	261. 민주지산 자연휴양림		
	옥천	자연휴양림	262. 장령산 자연휴양림		
	음성	자연휴양림	263. 백야 자연휴양림	자연휴양림	264. 수레의산 자연휴양림
	제천	자연휴양림	265. 박달재 자연휴양림		
	증평	자연휴양림	266. 좌구산 자연휴양림	유아숲 체험원	267. 별천지 유아숲체험원
	진천	자연휴양림	268. 생거진천 자연휴양림	산림복지 전문업	269. 힐링플레이 주식회사
	청주	자연휴양림	270. 상당산성 자연휴양림	자연휴양림	271. 옥화 자연휴양림
	충주	자연휴양림	272. 문성 자연휴양림	유아숲 체험원	273. 문성유아숲 체험원
		자연휴양림	274. 계명산	치유의 숲	275. 계명산

		자연휴양림	자연휴양림	산림교육 센터	치유의 숲
	자연휴양림	276. 봉황 자연휴양림			277. 깊은산속 옹달샘
비대면 서비스		278. 비대면산림 복지서비스			

★A5. (SQ5=1,2) 귀하께서 A4에서 입력한 해당시설(업체)을 선택하신 이유는 무엇입니까? 아래의 보기 중 우선순위 2가지를 선택해 주세요. (A4의 ‘이용시설1’을 기준으로 응답해주세요.)

1순위:

2순위:

① 거리가 가까워서	② 자연경관이 좋아서
③ 서비스가 좋아서	④ 숙박시설이 좋아서
⑤ 주변의 추천 및 권유로	⑥ 단체(기관)와 일정이 맞아서
⑦ 산림복지시설에 가고 싶어서	⑧ 예약이 편리해서
⑨ 주변 관광지가 좋아서	⑩ 예산에 맞아서
⑪ 반려견 동반이 가능해서	⑫ 기타 ()

Part C. 산림복지시설 이용 만족도

*다음은 산림복지시설 이용에 관한 만족도를 묻는 질문입니다. 문 A4에서 응답하신 ‘이용시설1’을 기준으로 응답해주세요.

★C1. [SQ5=1, 2] 귀하께서는 올해(2023년 1월 ~ 현재) 산림복지시설 이용 시 자연환경에 대해 얼마나 만족하셨습니다?

① 매우 불만족한다	② 약간 불만족한다
③ 보통이다	④ 약간 만족한다
⑤ 매우 만족한다	

C2. 귀하께서는 올해(2023년 1월 ~ 현재) 이용한 산림복지서비스이용권에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니다?

① 매우 불만족한다	② 약간 불만족한다
③ 보통이다	④ 약간 만족한다
⑤ 매우 만족한다	

C3. [C2=1~3] 불만족스러웠던 이유는 무엇입니까? 모두 선택해 주세요.

① 예약이 어려워서	② 교통편이 불편해서
③ 추가비용이 발생해서	④ 서비스/ 프로그램의 품질이 낮아서
⑤ 시설 여건이 좋지 않아서	⑥ 직원이 불친절해서
⑦ 가격 대비 퀄리티가 부족해서	⑧ 기타()

C4. [C2=4, 5] 만족스러웠던 이유는 무엇입니까? 모두 선택해 주세요.

① 예약이 수월해서(쉽다/편하다)	② 거리가 가까워서
③ 부담스럽지 않은 비용	④ 서비스/ 프로그램의 품질이 좋아서
⑤ 시설 여건이 좋아서	⑥ 직원이 친절해서
⑦ 가격 대비 퀄리티가 좋아서	⑧ 기타()

C5. 다음은 올해(2023년 1월 ~ 현재) 이용한 전반적인 산림복지서비스에 대한 만족도를 묻는 질문입니다. 각 항목별 만족도를 응답해주세요.

구분	항목	내용
서비스 (직원/강사) [SQ5=1, 2]	1) 이용권 사용과정 직원 친절성	이용권을 사용하는 과정에서 시설 직원은 예약 방법, 프로그램 등을 친절하게 안내(또는 응대)했다.
	2) 강사 만족도	프로그램을 진행한 강사에 대해 만족한다.
	3) 전반적 만족도	산림복지서비스 직원 및 강사에 대해 전반적으로 만족한다.
서비스 (프로그램) [SQ5=1, 2]	4) 공간 쾌적성	참가한 산림복지시설(환경)은 쾌적했다.
	5) 프로그램 유익성	참여한 프로그램은 유익했다 (도움이 되었다).
	6) 전반적 만족도	산림복지시설 프로그램에 대해 전반적으로 만족한다.
시설 사용 [SQ5=1, 2]	7) 환경 관리	숲길(테크로드 등)은 잘 관리되어 있었다.
	8) 숙박시설 관리	숙박시설(방, 침구류 등)은 청결하게 관리되어 있었다.
	9) 장애인 편의시설 관리	장애인 편의시설은 잘 관리되어 있었다.
	10) 영유아/임산부/ 노약자 편의시설 관리	영유아/임산부/노약자 편의시설은 잘 관리되어 있었다.
	11) 전반적 만족도	산림복지시설 사용에 대해 전반적으로 만족한다.
비대면 서비스 [SQ5=3]	12) 산림교육, 치유영상의 유익성	숲체험 영상의 정보(내용)은 유익했다.
	13) 산림교육, 치유영상의 전문성	숲체험 영상의 질(편집, 강사의 전달력 등)은 높았다.
	14) 산림체험키트	목공체험, 반려식물 키우기 등 선택한(구입한) 산림체험키트에 만족한다.
	15) 임산물 프로그램	산채류, 버섯류 등 선택한(구입한) 임산물에 만족한다.
	16) 전반적 만족도	비대면 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.

구분	항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	다소 그렇다	매우 그렇다
★서비스 (직원/강사) [SQ5=1, 2]	1) 이용권 사용과정 직원 친절성	①	②	③	④	⑤
	2) 강사 만족도	①	②	③	④	⑤
	3) 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤
★서비스 (프로그램) [SQ5=1, 2]	4) 공간 쾌적성	①	②	③	④	⑤
	5) 프로그램 유익성	①	②	③	④	⑤
	6) 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤
★시설 사용 [SQ5=1, 2]	7) 환경 관리	①	②	③	④	⑤
	8) 숙박시설 관리	①	②	③	④	⑤
	9) 장애인 편의시설 관리	①	②	③	④	⑤
	10) 영유아/임산부/노약자 편의시설 관리	①	②	③	④	⑤
	11) 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤
비대면 서비스 [SQ5=3]	12) 산림교육, 치유 영상의 유익성	①	②	③	④	⑤
	13) 산림교육, 치유 영상의 전문성	①	②	③	④	⑤
	14) 산림체험키트	①	②	③	④	⑤
	15) 임산물 프로그램	①	②	③	④	⑤
	16) 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤

C6. [SQ5=3] 비대면 산림복지서비스와 관련하여 개선사항이 필요한 항목은 무엇입니까?
모두 선택해 주세요.

- ① 다양한 상품 제공으로 선택의 폭 확대
- ② 상품의 품질 개선 필요
- ③ 전화로 문의 시 직원의 친절한 응대
- ④ 기타 ()
- ⑤ 없음

C7. 귀하께서 올해(2023년 1월 ~ 현재) 산림복지서비스 이용 후, 이용하기 전에 비해 삶의 질이 어떻게 변화되었는지 응답해 주십시오.

구분	항목	전혀 향상되지 않음	별로 향상되지 않음	보통	약간 향상됨	매우 향상됨
이용자 삶의 질 향상도	삶의 만족도 (삶의 질)	①	②	③	④	⑤
	우울감 개선	①	②	③	④	⑤
	행복감	①	②	③	④	⑤
	긍정도	①	②	③	④	⑤

★C8. 귀하께서 올해 산림복지서비스 이용 시 본인이 추가로 부담한 총 금액에 대하여 다음의 표에 비목별로 작성하여 주십시오.

추가 부담금액 세부 사용처	금액
숙박비	(직접 기입)
교통비	(직접 기입)
식음료 구입비	(직접 기입)
기타(주변관광, 기념품 구입 등)	(직접 기입)
서비스(프로그램) 이용비	(직접 기입)
기타 부대비용	(직접 기입)
합계	(자동 계산)

C9. 귀하께서는 산림복지서비스이용권 금액이 얼마까지 증액되기를 희망하십니까?

- ① 11만원 ② 12만원 ③ 13만원 ④ 14만원 ⑤ 15만원 ⑥ 16만원

★C10. [SQ4=1] 산림복지서비스 시설 이용 시 총 몇 명이 동행하셨습니까? 본인까지 포함하여 계산해주세요.

- ① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 4명 ⑤ 5명 이상

★C11. 귀하께서는 산림복지서비스이용권을 다시 이용할 생각이 있으십니까?

① 전혀 그렇지 않다	② 별로 그렇지 않다
③ 잘 모르겠다	④ 약간 그렇다
⑤ 매우 그렇다	

C12. [C11=1~3] 귀하께서 산림복지서비스이용권을 이용할 의향이 없는 이유는 무엇입니까?

① 예약이 어려워서	② 교통편이 불편해서
③ 추가비용이 발생해서	④ 서비스/ 프로그램의 품질이 낮아서
⑤ 시설 여건이 좋지 않아서	⑥ 직원이 불친절해서
⑦ 기타()	

C13. 그렇다면, 귀하께서는 향후 어떤 서비스 유형을 이용하시겠습니까?

- ① 숙박형 ② 당일형 ③ 비대면 산림복지서비스

C14. [C13=1] 그렇다면, 다음 숙박형 시설 중 어떤 시설을 이용하시겠습니까?

① 자연휴양림	② 산림치유원	③ 산림교육센터(숲체원)
④ 숲속야영장	⑤ 산림복지단지	

C15. [C13=2] 그렇다면, 다음 당일형 시설 중 어떤 시설을 이용하시겠습니까?

① 치유의 숲	② 유아숲체험원	③ 수목원
④ 정원	⑤ 산림레포츠시설	⑥ 산림욕장
⑦ 산림복지전문업		

★C16. 귀하께서는 산림복지시설을 이용하면서 불편하거나 어려운 점이 있었습니까? 해당 사항을 모두 선택해 주세요.

① 객실 내 물품이 미비함 (옷걸이, 침대 수건, 와이파이 등)
② 장애인 시설이 부족함 (화장실, 경사로, 엘리베이터 등)
③ 예약이 어려움 (주말 및 성수기 등)
④ 정보 제공이 충분하지 않음
⑤ 편의시설이 부족함 (매점, 카페 등)
⑥ 교통이 불편함 (거리가 멀다, 교통비가 부담스럽다 등)
⑦ 프로그램 운영 시 여유시간이 부족함
⑧ 프로그램이 만족스럽지 않음(다양하지 않다, 진행이 미숙하다 등)
⑨ 식사가 만족스럽지 않음 (맛이 없다, 메뉴가 다양하지 않다 등)
⑩ 기타 ()
⑪ 없음

C17. [SQ4=1, 3] 귀하께서 올해(2023년 1월 ~ 현재) 발급 받으신 이용권을 발급 및 사용하시면서 어떤 어려운 점, 혹은 불편한 점이 있으셨습니까? 모두 선택해 주세요.

① 카드발급 과정 및 절차가 까다롭다	② 카드발급 받는 데 소요시간이 길다
③ 카드 결제방법이 복잡하다	④ 카드 잔액 확인이 어렵다
⑤ 추가 금액 충전이 어렵다	⑥ 가족이 받은 이용권을 합산할 수 없다
⑦ 이용 유효기간이 너무 짧다	⑧ 기타()
⑨ 없음	

C18. 산림복지서비스이용권 이용 시 가장 시급하게 개선되어야 할 점은 무엇입니까?

① 이용권 금액 확대(교통비 포함 등)	② 예약 간소화 및 예약 혼잡도 해결
③ 산림복지 편의시설 개선 (객실, 매점 등)	④ 장애인 친화적 환경 조성
⑤ 다양한 프로그램 확충	⑥ 이용권 사용처 확대

	(다른 바우처와 연계 등)
⑦ 개인 이용자 반복 신청 가능	⑧ 이용권 신청 조건 완화
⑨ 이용권 신청 대상 확대	⑩ 기타 ()
⑪ 없음	

★C19. 귀하께서는 산림복지서비스를 친구나 지인 등 주변 사람들에게 추천할 의향이 얼마나 되십니까?

절대 추천하지 않음					매우 추천					
① 0	② 1	③ 2	④ 3	⑤ 4	⑥ 5	⑦ 6	⑧ 7	⑨ 8	⑩ 9	⑪ 10

ABSTRACT

The relationship between satisfaction with forest welfare service vouchers, intention to reuse, and intention to recommend.

Lee, Hyun-Jung

Major in Social Welfare

Dept. of Social Welfare Administration

Graduate School of Public Administration

Hansung University

This study aims to analyze the service quality and natural environmental factors of forest welfare services on user satisfaction, intention for reuse, and recommendation propensity, driven by the increasing public demand for the multifaceted benefits and welfare services offered by forests. The goal is to improve the quality of forest welfare services, thereby enhancing reuse rates and reinforcing the sustainability of these services. In particular, this study seeks to identify key factors to ensure that all citizens, including socially and economically vulnerable groups, can equally benefit from forest welfare services, ultimately providing foundational data that contribute to reducing inequality and fostering social integration.

To achieve this, data were collected in 2023 from 2,731 respondents

(from a total of 2,841 voluntary participants among 65,000 forest welfare service users) who used offline services. The study analyzed user satisfaction factors through t-tests and ANOVA, and used multiple regression analysis to verify how satisfaction with the natural environment and service quality impacted satisfaction with welfare services, reuse intentions, and recommendations. Sub-elements of service quality included dissatisfaction factors related to transportation, information, programs, accommodations, facilities, and food, which were identified as primary components of service quality.

The analysis showed that while natural environment satisfaction and service quality did not significantly impact overall user satisfaction, user satisfaction did have a meaningful effect on intentions for reuse and recommendations. This suggests that the preservation and management of natural environments, as well as the improvement of service quality, are critical factors in enhancing reuse intentions and recommendation propensities.

Consequently, this study proposes policy recommendations for enhancing service quality, such as improving transportation accessibility, increasing convenience in information access, developing differentiated programs, expanding user options and customized facilities, and integrating local resources.

【Key words】 Forest welfare, forest welfare service, forest welfare service voucher, user satisfaction, reuse intention, recommendation intention, service quality, natural environment satisfaction