

일러두기

1. 이 책은 (재)한국의 서원 통합보존관리단의 2021년 분담금 사업 중의 하나인 “방문객 무인계수기 시스템 구축”사업 중 하나인 ‘세계유산 방문객 관리연구’사업의 성과물로 작성한 것입니다.
2. 이 책은 세계유산 ‘한국의 서원’에 대한 전반적인 개요와 ‘한국의 서원’인 9개 서원을 찾아온 방문객을 대상으로 한 실증연구 분석결과를 기록한 보고서입니다.
3. 이 책은 문화재청에서 발간한 ‘세계유산협약 이행을 위한 운영지침’과 (재)한국의 서원 통합보존관리단의 ‘한국의 서원 세계유산목록 등재신청서’, ‘한국의 서원 세계유산목록 등재백서’ 등과 대한민국 정책브리핑 (www.korea.kr/main.do), 유네스코 한국위원회(<https://unesco.or.kr>) 등을 참조하여 작성하였습니다.
4. 이 책을 통해 ‘한국의 서원’의 지속가능한 발전에 대한 이해는 물론 차후 ‘한국의 서원’의 관리와 활성화 사업을 진행하는 관계자분들께 실무적인 도움을 드릴 수 있는 자료집으로 활용되길 바랍니다.
5. 이 책과 관련한 사항은 (재)한국의 서원 통합보존관리단에 문의하시길 바랍니다. (02-929-5440)

세계유산 한국의 서원 방문객 관리연구

2021

(재)한국의 서원 통합보존관리단

/ 목 차 /

제1장 연구 개요	10
1. 과업 개요	10
1) 과업명	10
2) 과업 예산	10
3) 과업 기간	10
4) 과업 대상	10
2. 연구 목적	11
3. 연구 내용 및 방법	11
1) 연구 내용	11
2) 연구 방법	12
4. 연구관계자	12
제2장 이론적 고찰	14
1. 세계유산과 관광	14
1) 세계유산의 개념	14
2) 지속가능한 발전	19
3) 지속가능한 관광	27
2. 세계유산 ‘한국의 서원’과 관광	45
1) 세계유산 ‘한국의 서원’의 가치	45
2) ‘한국의 서원’의 인문학적 가치	49
3) ‘한국의 서원’관광수용 현황	58
3. 방문객 분석의 이론적 고찰	69
1) 관광동기	69
2) 관광지 선택속성	77
3) 관광만족	82
4) 행동의도	87
5) IPA 기법	93
6) 위험지각	100

제3장 방문객 실증분석	106
1. 방문객의 일반적인 특성	106
1) 인구통계학적 특성	106
2) 관광행동의 특성	111
2. 기술통계 분석	118
1) 관광동기의 기술통계 분석	118
2) 관광지 선택속성의 기술통계 분석	119
3) 전반적인 만족도의 기술통계 분석	121
4) 행동의도의 기술통계 분석	121
5) 코로나19 위험지각의 기술통계 분석	122
3. 타당성 및 신뢰도 분석	124
1) 관광동기의 타당성과 신뢰성	124
2) 관광지 선택속성 중요도의 타당성과 신뢰성	126
3) 관광지 선택속성 만족도의 타당성과 신뢰성	127
4) 전반적 만족도의 타당성과 신뢰성	129
5) 행동의도의 타당성과 신뢰성	130
6) 코로나19 위험지각의 타당성과 신뢰성	131
4. 중요도-만족도 분석(IPA)	132
5. 집단 간 비교분석.....	137
1) 성별에 따른 차이분석	137
2) 관광목적지가 서원여부에 따른 차이분석	138
3) 거주지역에 따른 차이분석	139

/ 목 차 /

제4장 코로나16 팬데믹과 ‘한국의 서원’ 관광	144
1. 코로나19와 한국의 서원 관광의 정량적 분석	145
1) 한국의 서원 방문객 현황(7월 ~ 10월)	145
2) 코로나19의 영향력 분석 : 분기기준 분석	146
3) 코로나19의 영향력 분석 : 하반기 기준 분석	150
4) 코로나19의 영향력 분석 : 연도별 시계열분석	152
2. 코로나19와 한국의 서원 관광의 정성적 분석	155
 제5장 결론	 158
1. 분석결과 요약	158
2. 연구의 시사점	162
 참고문헌	 166
 설문지	 180

[표목차]

표 2-1. 세계유산협약의 주요 내용	16
표 2-2. 지속가능한 개발 기본원칙과 운영 전략	20
표 2-3. 새천년 개발목표(MDGs)의 내용	22
표 2-4. 지속가능발전목표의 주요 내용	24
표 2-5. K-SDGs의 17개 목표	26
표 2-6. 지속가능 관광의 촉진을 위한 기관단체의 역할	30
표 2-7. 관광개발원칙	31
표 2-8. 세계관광윤리강령 10대 원칙	34
표 2-9. 지속가능한 관광개발 목표	37
표 2-10. 지속가능한 관광의 전개 과정	38
표 2-11. 한국의 서원 세계유산등재 결정문 내용	47
표 2-12. 한국의 서원 관련 학위논문	51
표 2-13. 한국의 서원 관광활성화 관련 논문	57
표 2-14. 한국의 서원 방문객 수 현황	59
표 2-15. 관람 이용가능 면적 현황	60
표 2-16. 연간 물리적 수용력(인)	61
표 2-17. 관광안내시설 현황	62
표 2-18. 한국의 서원 관광시설 현황	68
표 2-19. Mill & Morrison의 욕구단계와 관광동기	72
표 2-20. 관광동기 요인과 측정도구	75
표 2-21. 관광지 선택속성의 요인과 측정도구	81
표 2-22. 관광만족 요인과 측정도구	87
표 2-23. 행동의도의 요인과 측정도구	92
표 2-24. 부산관광지 선택속성 IPA 결과(전체 관광객)	99
표 2-25. 부산관광지 선택속성 IPA 결과(전체 관광객)	99
표 2-26. 위험지각 요인과 측정도구	104

/ 목 차 /

표 3-1. 방문객의 인구통계학적 특성	106
표 3-2. 9개 서원별 성별 구성비	107
표 3-3. 9개 서원별 연령 구성비	108
표 3-4. 9개 서원별 방문객의 거주지 구성비	109
표 3-5. 9개 서원별 교육수준 구성비	109
표 3-6. 9개 서원별 직업 구성비	110
표 3-7. 9개 서원별 월평균 소득 구성비	110
표 3-8. 9개 서원별 결혼여부 구성비	111
표 3-9. 방문객의 관광형태 분석	111
표 3-10. 9개 서원별 방문객의 서원방문 경험 구성비	113
표 3-11. 9개 서원별 서원 방문목적 구성비	113
표 3-12. 9개 서원별 정보원천 구성비	114
표 3-13. 9개 서원별 동반자 구성비	115
표 3-14. 9개 서원별 관광 일정 구성비	115
표 3-15. 9개 서원 방문객의 숙박형태 구성비	116
표 3-16. 9개 서원별 숙박예약 방법 구성비	117
표 3-17. 9개 서원별 여행경비 구성비	117
표 3-18. 관광동기의 기술통계 결과	118
표 3-19. 관광지 선택속성의 기술통계 결과	119
표 3-20. 전반적인 만족도 기술통계 결과	121
표 3-21. 행동의도 기술통계 결과	121
표 3-22. 코로나19 위험지각의 기술분석 결과	122
표 3-23. 관광동기의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	125
표 3-24. 관광지 선택속성 중요도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	126
표 3-25. 관광지 선택속성 만족도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	127
표 3-26. 관광지 선택속성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	128
표 3-27. 전반적 만족도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	130

표 3-28. 행동의도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	130
표 3-29. 코로나19 위험지각의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과	131
표 3-30. 선택속성 중요도 - 만족도 분석에 필요한 요인값	132
표 3-31. 한국의 서원 관광지 선택속성 IPA 실행결과	136
표 3-32. 성별에 따른 차이분석 결과	138
표 3-33. 관광목적지별 차이분석 결과	138
표 3-34. 거주지역에 따른 차이분석 결과	140
표 4-1. 월별 방문객 현황(7월 ~ 10월)	145
표 4-2. 2020~2021년 3분기 서원방문객 현황	146
표 4-3. 연도별 3분기 서원방문객 현황	147
표 4-4. 2020~2021년 4분기 서원방문객 현황	148
표 4-5. 연도별 4분기 서원방문객 현황	149
표 4-6. 2020 ~ 2021년 하반기 서원방문객 현황	150
표 4-7. 연도별 하반기 서원방문객 현황	150
표 4-8. 기간별 서원방문객 증감률	151
표 4-9. 연간 서원방문객 현황	152
표 4-10. 코로나 19 위험지각이 전반적 만족도와 행동의도에 미친 영향 검정	156

/ 목 차 /

[그림목차]

그림 2-1. 이집트 누비아 보호 캠페인	15
그림 2-2. 지속가능발전목표 포스터	23
그림 2-3. 관광안내소	63
그림 2-4. 한국의 서원 통합안내 브로슈어	63
그림 2-5. 한국의 서원 통합 안내판	64
그림 2-6. 한국의 서원 홈페이지	64
그림 2-7. 한국의 서원 주차시설	65
그림 2-8. 한국의 서원 문화시설	66
그림 2-9. 한국의 서원 관리사무소	67
그림 2-10. 한국의 서원 편의시설	68
그림 2-11. 매슬로우의 욕구단계 다이어그램	70
그림 2-12. 전통적 IPA 매트릭스	93
그림 2-13. Kano(1984)의 품질모델	95
그림 2-14. Vavra(1997)의 수정 IPA 매트릭스	96
그림 2-15. Deng(2007) 수정IPA 매트릭스	97
그림 3-1. 전통적인 IPA 결과	133
그림 3-2. Vavra(1997)의 IPA 결과	134
그림 3-3. Deng(2007)의 IPA 결과	135
그림 4-1. 소수서원 방문객 추세 분석	153
그림 4-2. 도산서원 방문객 추세 분석	154

제1장 연구 개요

1. 과업 개요
2. 연구 목적
3. 연구 내용 및 방법



제1장

연구 개요

1. 과업 개요

1) 과업명

- 세계유산 한국의 서원 방문객 관리연구

2) 과업 예산

- 금30,000,000원(금삼천만원)

3) 과업 기간

- 2021.04.01~2021.12.31.(9개월)

4) 과업 대상

- ‘한국의 서원’의 9개 서원
 - 영주 소수서원, 함양 남계서원, 경주 옥산서원, 안동 도산서원, 장성 필암서원, 달성 도동서원, 안동 병산서원, 정읍 무성서원, 논산 돈암서원

2. 연구 목적

- 1) 세계유산 ‘한국의 서원’의 통합관리를 위한 방문객 무인계수시스템 구축 사업의 일환으로 서원 방문객 관리연구를 진행함으로써 관광압력에 대한 대응과 관광활성화 대안 마련
- 2) 방문객의 인구통계학적 특성, 관광 이용형태, 관광동기, 관광지 선택속성, 만족도, 행동의도(재방문의도 및 추천의도) 분석
- 3) ‘한국의 서원’방문객의 관광 전반에 대한 객관적이고 과학적인 통계자료 확보 및 조사분석을 통해 방문객 예측 및 실효성 있는 관광 대응책 제언
- 4) 팬데믹19가 관광에 미치는 영향분석

3. 연구 내용 및 방법

1) 연구 내용

- (1) 세계유산과 지속가능한 관광의 이론 정립
- (2) 세계유산 ‘한국의 서원’의 탁월한 보편적 가치와 문화유산관광 가치
- (3) ‘한국의 서원’관광수용력 현황 조사
관광안내, 교통 및 안전, 숙박시설, 식당, 휴게시설, 위생시설 등
- (4) 방문객 실증연구 분석
 - 가. 방문객 관광특성 데이터 선정
방문객 관광행태 분석, 방문객 인구통계학적 특성
 - 나. 설문지 설계, 현장 설문조사, 코딩, 통계 분석
방문동기, 관광지 선택속성 중요도와 만족도, 관광만족, 행동의도
 - 다. 방문객 통계분석 : 무인계수시스템 자료분석
팬데믹19가 관광에 미친 영향 분석
 - 라. 서원 관광활성화 방안 및 관광압력 대처 방안 제시

2) 연구 방법

(1) 기초자료 조사 : 이론적 고찰

학술논문, 정책 보고서, 연구보고서, 언론보도자료 등의 문헌조사

(2) 실증분석 : 연구설계와 통계분석

설문지 작성, 현장 설문조사, 응답자 설문지 코딩작업, 통계분석

(3) 무인계수기 자료 활용한 비교분석

코로나19가 관광에 미친 영향분석

4. 연구관계자

1) 과업수행 : (재)한국의 서원 통합보존관리단

- 박성진 사무국장(중국철학 전공, 박사수료)
- 박진재 실장(세계유산 전공, 건축학 박사)
- 신종일 팀장(관광학/건축학 박사)

2) 과업협조

- 영주 소수서원 : 김조이 문화관광해설사(대표)
- 함양 남계서원 : 김옥군 문화관광해설사(대표)
- 경주 옥산서원 : 손주남 문화관광해설사(대표)
- 안동 도산서원 : 이태원 유사, 이동구 별유사
- 장성 필암서원 : 김채림 문화관광해설사
- 안동 병산서원 : 류한욱 유사, 류시역 유사
- 정읍 무성서원 : 문희경 문화관광해설사(대표)
- 논산 돈암서원 : 이재철 문화관광해설사(대표)

제2장 이론적 고찰

1. 세계유산과 관광
2. 세계유산 '한국의 서원'과 관광
3. 방문객 분석의 이론적 고찰



제2장 이론적 고찰

1. 세계유산과 관광

1) 세계유산의 개념

(1) 세계유산의 시작

세계유산이란 세계유산협약에 근거하여 세계유산위원회가 유산의 ‘탁월한 보편적 가치(Outstanding Universal Value)’가 인정된 유산을 세계유산목록(World Heritage List)에 등재 시킨 유산으로 정의되고 있다. 여기서 탁월한 보편적 가치란 국경을 초월할 만큼 독보적이며, 현재와 미래 세대의 전 인류에게 공통적으로 중요한 문화 및(또는) 자연적 중요성을 의미한다. 따라서 세계유산은 탁월한 보편적 가치를 지닌 문화유산으로, 세계유산협약 당사국은 유네스코에서 제시한 세계 유산적 가치를 기준으로 국가의 문화유산의 탁월한 보편적 가치를 기술하고 그 가치를 인정받아야 한다(이나연, 2021).

인류는 두 차례의 세계대전을 겪으면서 인류의 항구적인 평화는 정치, 경제, 군사 등의 물리적 힘만으로는 이루기 어렵고 인류의 지적·도덕적 연대에 기초해야 함을 깨닫게 되었다. 그리하여 1945년 11월 16일에 37개국 대표들이 모여 전쟁으로 황폐해진 교육 재건과 세계평화를 위하여 교육·과학·문화 분야에서 국제협력의 증진을 위한 국제기구인 유네스코¹⁾를 창설하였다.

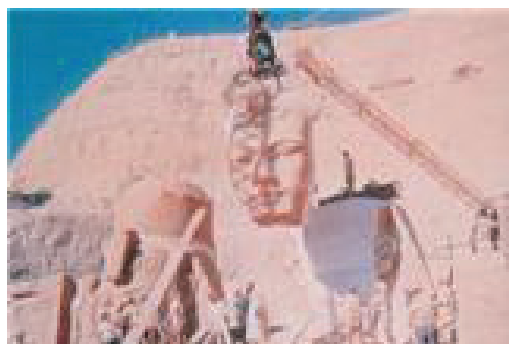
유네스코는 문화분야에 관련하여 회원국들에 유산지역 보존을 권장하는 다양한 활동들을 전개하였는데, 국제적인 캠페인의 시작은 1959년 시작된 아스완 댐 건설로 인해 위협받게 된 ‘이집트 누비아 보호 캠페인’(약칭: Nubia Campaign)이었다. 이집트

1) 유네스코(UNESCO)는 유엔(국제연합) 교육·과학·문화 기구(United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)의 영문 머리글자를 따서 만든 약칭이며, 1946년 11월 4일에 20개 국가가 헌장비준서를 서명함으로써 최초의 국제연합전문기구가 되었다.

정부는 나일강의 범람을 조절하고 농업 생산량을 늘리기 위해 대규모 다목적 댐의 건설을 결정하였다. 그러나 댐이 건설되면 총 500km에 달하는 거대한 물줄기가 형성되어 아부심벨 대신전을 비롯한 고대 이집트 문명의 유산인 누비아 유적 일대가 수몰 대상 지역에 포함되었다. 이에 따라 전 세계 전문가들과 수단 및 이집트 정부는 수몰 위험에 처한 누비아 유적을 보호하기 위해 국제적 협조와 지원을 유네스코에 요청하였다. 유네스코는 누비아 유적의 보호를 위한 대규모 국제 캠페인을 시작하였고, 전 세계가 참여하면서 우리나라도 기념우표의 수익금을 유네스코에 기탁하였다. 누비아 유적 보존 운동은 20년(1960~1980)에 걸쳐 진행되면서 374헥타르(약 110만평) 규모의 문화유산이 성공적으로 이전되었다.



누비아 유적 보호운동 기념우표(1963)



아부심벨 해체 모습

자료: 세계유산센터

그림 2-1. 이집트 누비아 보호 캠페인

누비아 유적의 보호를 위한 국제적 캠페인은 인류의 중요한 역사·문화·예술적 가치를 지닌 유산을 체계적으로 보호해야 한다는 국제적인 공감대를 형성하였다. 또한 인류유산의 보호는 더 이상 해당 국가만의 몫이 아닌, 인류 공동의 책임이라는 국제적 인식에 대한 전환을 가져오게 되었다.

따라서 유네스코 회원국 일동은 탁월한 보편적 가치를 지닌 문화유산과 자연유산의 확인, 보호, 보존, 설명, 그리고 미래 세대에게 전승을 목적으로 하는 「세계문화유산 및 자연유산의 보호에 관한 협약」(Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage) (이하 세계유산협약)을 1972년에 채택하였고, 협약의 원활한 이행을 위해 '세계유산위원회(World Heritage Committee, WHC)'의 수립과 '세계유산기금'의 조성을 규정했다. 그 결과 1976년 유네스코 산하의 세계유산위원회가 설립되었다.

총회에서 선출된 21개의 회원국 대표들로 구성된 세계유산위원회의 가장 중요한 역할은 세계유산을 선정하는 것으로, 1978년 폴란드의 비엘리치카 소금광산(Wieliczka Salt Mine), 이디오피아의 라리벨라 암석교회군(Rock-hewn Churches, Lalibela) 등 12개 유산을 세계유산으로 발표한 이후, 매년 세계유산 목록을 발표하고 있다.

(2) 세계유산협약과 운영지침

세계유산협약은 서문과 총 8개 장, 38개 조항으로 구성되어 있다. 여기에는 문화유산 및 자연유산 정의부터 당사국의 의무, 세계유산위원회의 역할, 세계유산기금 관련 규칙 등 세계유산목록의 보호를 위한 여러 가지 제도적 사항들이 제시되어 있다.

서문에는 문화 및 자연유산을 인류 공동의 유산으로 보호해야 함을 명시, 제1장에서는 문화유산과 자연유산에 대한 정의, 제2장에서는 유산 보호는 자국 및 국제사회 전체의 의무임을 강조, 제3장에서는 세계유산 보호를 위한 정부 간 위원회의 역할 제시, 제4장에서는 문화 및 자연유산 보호를 위한 기금마련과 관련 기관의 설립 장려, 제5장에서는 국제원조를 위한 관련 조건 제시, 제6장에서는 유산에 대한 인식과 존중을 위해 교육 사업의 필요성 강조, 제7장에서는 세계유산협약 이행을 위한 자국의 조치들에 대한 보고와 통보, 제8장에서는 최종 조항으로 세계유산협약에 대한 가입 및 비준, 폐기 절차 등에 대한 주요 내용들을 담고 있다.

표 2-1. 세계유산협약의 주요 내용

구 성	조 항	내 용
제1장 (문화유산 및 자연유산의 정의)	제1조 - 제3조	문화유산과 자연유산의 정의와 유형
제2장 (문화유산 및 자연유산의 국내적 보호 및 국제적 보호)	제4조 - 제7조	체약국의 유산보호 의무, 국제협력 및 원조체계 확립, 유산 보호를 위한 법적, 제도적, 행정적 조치 노력
제3장 (세계유산 정부간 위원회)	제8조 - 제14조	세계유산정부간위원회의 구성과 운영 및 자문 기구의 활동
제4장 (세계유산기금)	제15조 - 제18조	세계유산기금의 재원과 운영 및 지원
제5장 (국제적 원조를 위한조건 및 조정)	제19조 - 제26조	세계유산보호를 위한 국제원조의 기준과 형태
제6장 (교육계획)	제27조 - 제28조	자국민의 이해와 존중을 위한 교육 노력
제7장 (보고서)	제29조	체약국의 보고서 작성과 제출
제8장 (최종조항)	제30조 - 제38조	협약의 비준과 폐기 등의 절차

자료 : Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage, UNESCO, Paris, 1972; 서현(2013), p.36. 재인용

세계유산협약은 협약이라는 형태의 한계 때문에 세계유산이 위치한 다양한 지역적 맥락과 유산의 성격을 반영하고 변화하는 환경에 대응하기에 많은 어려움이 있다. 이에 유네스코는 세계유산협약의 원활한 이행을 위해 만든 운영지침을 통해 체계적인 유산의 관리와 체계의 틀을 만들어 왔다. 운영지침은 세계유산협약이 정의한 세계유산에 관한 보호를 위해 만들어진 지침서이다. 세계유산협약 채택 이후 1977년 작성된 운영지침은 세계의 변화하는 사회와 경제적인 상황, 또는 시대 변화에 따른 유산의 중요성과 인식들의 변화에 발맞춰 세계유산위원회의 주요의제가 되고 의제에서 결정된 사안들이 수정·보완되어 지금에 이르고 있다.

1977년에 만들어진 운영지침은 총 4개 장, 28개 조항(1977 Rev: 4개 장, 27개 조항)으로 구성되었다. 운영지침은 세계위원회 결정에 의거 수정·보완되고 있는데, 2021년 기준으로 총 9개 장(I 서문, II 세계유산목록, III 세계유산목록 등재 과정, IV 세계유산 보존상태 모니터링 과정, V 세계유산협약 이행에 관한 정기보고, VI 세계유산협약에 대한 지원 장려, VII 세계유산기금 및 국제지원, VIII 세계유산 엠블럼, IX 정보), 290개 조항과 15개의 부속서류(Annexes), 그리고 세계유산에 대한 참고문헌으로 확대 개정되었다.

(3) 세계유산의 관리

세계유산은 신청단계에서부터 현재 및 미래 세대를 위해 신청유산을 효과적으로 보호하기 위하여 가급적 참여 수단을 통해 유산의 탁월한 보편적 가치가 어떻게 보존되어야 하는지를 명시한 적절한 관리계획이나 다른 문서화된 관리체계를 마련해야 한다. 효과적인 관리에는 신청유산의 보호, 보존, 설명을 위한 중·단기 및 장기적인 실행의 순환이 포함되어야 한다.

계획 및 관리에 대한 통합적인 접근은 시간의 경과에 따른 유산의 발전 방향을 설정하고 그 탁월한 보편적 가치의 모든 측면을 관리하는 데에 반드시 필요하다.

세계유산의 보호와 관리는 등재 당시의 완전성 및 진정성의 조건을 포함해 유산의 탁월한 보편적 가치를 지속하거나 점차 향상하도록 해야 한다. 유산의 전반적인 보존상태, 즉 유산의 탁월한 보편적 가치는 운영지침에 명시된 세계유산 모니터링 과정의 틀 안에서 정기적인 점검이 이루어져야 한다.

세계유산목록에 등재된 모든 유산은 보호를 위한 적절한 장기적인 법률, 규제, 제도 및 전통적인 보호와 관리체계를 갖추어야 한다. 국가와 지방 차원의 법률과 규제 대책은 완전성 또는 진정성을 포함해 탁월한 보편적 가치에 부정적인 영향을 줄 수 있는 사회적·경제적 그리고 그 밖의 압력이나 변화로부터 해당 유산을 보호할 수 있어야 한다.

당사국은 세계유산 내 혹은 주변에서 진행될 개발 사업과 활동에 대해 사전 전제 조건으로 환경영향평가, 유산영향평가, 전략적 환경평가를 수행해야 한다. 이 평가들을 통해 개발 대안을 찾고, 유산의 탁월한 보편적 가치에 미칠 수 있는 긍정적, 부정적 영향을 파악한다. 또한 구역 내 혹은 보다 넓은 지역에서의 문화유산이나 자연유산에 가해질 수 있는 부정적인 영향을 경감시키기 위한 조치를 권고한다. 이를 통해 장기적인 탁월한 보편적 가치의 보호를 꾀하고, 재해나 기후 변화에 대한 유산의 회복력을 강화한다.

또한 당사국은 세계유산을 위해 효과적인 관리활동을 실행해야 할 책임이 있다. 당사국은 필요 시 공정한 관리계획, 협력관리 시스템, 보상방법을 개발하여 유산관리자, 관리 당국, 기타 협력자들, 지역사회, 원주민, 권리자, 그리고 유산관리 이해당사자들과 긴밀히 협력하여 이를 행해야 한다.

세계유산위원회는 협약의 이행을 촉진하고, 세계유산에 대한 새로운 위협에 효과적으로 대처하기 위해 ‘전략목표(Strategic Objectives)’를 정기적으로 검토하고 개정해 나가고 있는데, 현재 진행 중인 전략목표(5Cs’라고도 함)는 다음과 같다.

1. 세계유산목록에 대한 신뢰(Credibility) 강화
2. 세계유산의 효과적인 보존(Conservation) 보장
3. 당사국의 효과적인 역량구축(Capacity building) 촉진
4. 커뮤니케이션(Communication)을 통해 세계유산에 대한 대중의 인식, 참여와 지지 향상
5. 세계유산협약 이행에 있어 공동체(Communities)의 역할 증대

그리고 세계유산위원회에서는 문화유산 및 자연유산의 일부를 구성하는 재산으로서, 급속도의 손괴·대규모의 공적 또는 사적 사업 또는 급격한 도시개발사업 또는 관광 개발사업 등에 의한 멸실의 위협, 토지의 이용 또는 소유권의 변경에 기인한 파괴, 미상의 원인에 의한 중대한 변경, 각종의 이유에 의한 방기, 무력충돌의 발생 또는 위협, 재화 및 지각변동, 중대한 화재·지진·산사태, 화산의 분화, 수위의 변화·홍수 및 해일과 같은 중대하고도 특수한 위협에 처하여 있는 것에 한하여 동 재산을 기재할 수 있다. 동 위원회는 긴급히 필요한 경우에는 언제나, ‘위험에 처한 세계유산일람표’에 새로운 기재를 행할 수 있고 그러한 기재를 즉시 공표한다. 2019년 기준으로 위험에 처한 세계유산목록에는 총 53점이 등재되어 있고, 2021년에는 영국의 ‘리버풀, 해양산업 도시’는 세계유산 목록에서 삭제되었다.

무엇보다도 지속가능한 활용측면에서 세계유산은 생물다양성, 문화다양성을 유지하고 환경적, 문화적 지속가능성에 기여할 수 있는 생태계 서비스와 그 밖의 혜택을 제공한다.

생태적, 문화적으로 지속 가능하며, 관련 공동체의 삶의 질과 복지를 향상시킬 수 있는 현재와 향후의 다양한 활용을 지원할 수 있다. 당사국과 그 협력자들은 이러한 활용이 공정하고 해당 유산의 탁월한 보편적 가치를 충분히 존중할 수 있도록 해야 한다. 일부 유산의 경우 인간의 활용이 적절하지 않을 수 있다. 세계유산에 영향을 주는 법안과 정책, 전략은 탁월한 보편적 가치를 보호하고 자연유산과 문화유산의 좀 더 광범위한 보존을 지원하며, 유산의 지속 가능한 보호와 보존, 관리와 설명의 필요조건으로 유산과 관련된 공동체와 원주민, 여타 이해 당사자의 효율적이고, 포괄적이며, 공평한 참여를 장려해야 한다.

2) 지속가능한 발전

지속가능한 개발(Sustainable Development)이란 용어는 1980년 국제자연보존연맹(IUCN: International Union for Conservation of Nature)에서 세계보전전략(World Conservation Strategy)을 채택하고 발간한 보고서의 부제('Living Resource Conservation for Sustainable Development')에서 처음으로 사용되었다. 이 보고서는 개발(development)이란 “인간에게 필요한 것을 충족시키고 인간생활의 질을 개선하기 위해 생물권을 개변하고 인적, 재정적, 생물적, 비생물적 자원을 이용하는 것”이고, 보전(conservation)이란 “미래 세대의 필요와 소망을 충족시킬 수 있는 잠재적 능력을 유지해 가면서 현재 세대에게 최대의 지속적인 편익을 줄 수 있는 인간의 생물권 이용의 관리”라고 정의하였다(포스코 경영연구소, 2001). 그러나 여기에는 지속가능한 개발에 대한 설명은 없었다.

1984년에 발족한 WCED(세계환경개발위원회)는 1987년 회의를 노르웨이에서 개최하였고, 회의결과로 일명 ‘브룬트란트²⁾ 보고서’로 통하는 <우리의 공통된 미래(Our Common Future)>를 발표하였다. 이 보고서의 주제는 ‘환경적으로 건전하고 지속가능한 개발(ESSD : Environmentally Sound and Sustainable Development)’인데, 여기에서 지속가능한 개발(Sustainable Development)을 ‘미래 세대들이 그들의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력과 여건을 저해하지 않으면서, 현재 우리의 욕구를 충족할 수 있게 하는 개발’³⁾로 정의하였다. 이 정의에서 현재 세대의 욕구란 세계의 빈곤을 우선적으로

2) Gro Harlem Brundtland 여사는 노르웨이 수상으로 1987년 당시 WCED의 위원장이었다.

3) WCED(1987), 『Our Common Future』, London : Oxford University Press, p.43.

; sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs. 우리나라에서는 개발이란 용어는 경제적인 측면만 강조한다 하여 후에 발전이란 용어로 사용되고 있다.

해결하기 위한 욕구이지만 이는 자원의 남용과 환경의 파괴를 막고 문화유산을 보호하며 사회적 불안정을 해소하기 위한 전제 조건이 충족되어야 한다. 그리고 현재와 미래 세대의 욕구를 만족시키기 위한 과학기술과 사회조직의 능력에는 한계가 있다는 것을 인정하면서 지속가능한 개발이 인구의 크기와 성장이 생태계의 생산능력의 한계 안에서 조화를 이룰 때 추구될 수 있다(양병이, 1993).

계속해서 세계환경개발위원회는 지속가능한 개발의 실천을 위한 다섯 가지의 기본원칙과, 지속가능한 개발을 위한 일곱 가지의 운영 전략을 제시하였는데 그 내용은 다음 <표 2-2>와 같다(한국관광연구원, 2001).

표 2-2. 지속가능한 개발 기본원칙과 운영 전략

지속가능한 개발 실천의 기본원칙	지속가능한 개발의 운영 전략
① 전체적인 계획과 전략 구상에 관한 아이디어	① 성장의 회복
② 필수적인 생태 과정 보전의 중요성	② 성장의 질적 변화
③ 인류 유산과 생물 다양성 보호에 관한 필요성	③ 직업, 식량, 에너지, 위생, 그리고 물 등 기본적 필요의 충족
④ 생산성이 미래 세대에까지 지속가능한 방법을 개발	④ 지속가능한 인구 성장 추구
⑤ 국가간의 공정성과 기회에 관한 보다 나은 균형의 성취	⑤ 자원의 기반을 보존하고 강화
	⑥ 기술의 새로운 전환 및 위험 관리
	⑦ 의사 결정에 있어서 환경과 경제를 융합

자료: 한국관광연구원(2001)

지속가능한 발전의 국제운동의 전개 과정을 살펴보면 다음과 같다.

지구환경문제를 전문으로 다루는 유엔기구인 유엔환경계획(UNEP)은 1972년 6월 5일부터 6월 16일까지 스웨덴 스톡홀름 ‘오직 하나뿐인 지구’라는 슬로건으로 개최된 유엔인간환경회의(UNCHE)의 결과로 설치되었다(정종대, 2006). 이 회의에서는 ‘인간환경 선언(스톡홀름선언)’을 채택하였고 이를 기념하기 위해 6월 5일이 ‘세계환경의 날’로 제정 되었다.

유엔환경계획(UNEP)이 창립된 이후 10년 주기로 지구환경에 대한 새로운 이슈들이 마련되고 있는데, 창설 10주년인 1982년에는 케냐의 나이로비에서 회의를 진행한 결과 WCED(세계환경개발위원회: World Commission on Environment and Development)의 설치를 의결하였고(박원훈, 2002), 1984년에 WCED가 정식으로 발족되었다.

그리고 창설 20주년인 1992년에는 6월 3일부터 14일간 브라질 리우데자네이루에서 185개국이 참가한 유엔환경개발회의(UNCED; 리우회의)가 개최되었다. 이 회의에서는 ‘리우선언’으로 불리는 ‘ESSD원칙’을 천명하였고, 또한 21세기 지구환경보전 실천 강령인 ‘의제 21(Agenda 21)’과 UN 기후변화협약, 생물다양성협약, UN사막화방지협약 등을 채택하면서 지속가능한 발전을 위한 각종 국제협약을 마련하는 결정적인 계기가 되었다(박문각, 2017).

‘의제 21’은 전문(제1장)과 제1부 사회경제 부문(2장~8장), 제2부 자원의 보존 및 관리 부문(9장~22장), 제3부 주요 그룹의 역할 강화 부문(23장~32장), 제4부 이행수단 부문(33장~40장) 등으로 구성되어 있다. 전문에는 현재 인류는 국가 간의 불균형, 빈곤문제의 악화, 기아, 질병, 문맹, 지속적인 생태계 파괴 등으로 역사적 전환점에 처해있기 때문에 환경과 개발이 통합할 수 있는 지속가능한 개발을 위한 범세계적인 협력이 필요하고 또한 국제기구의 능력배양에는 재원이 필요하다고 강조하고 있다. 의제 21은 역동적인 계획으로서 각 계획 분야들은 정책방향, 목표, 수단 및 실행방법 등으로 구분되어 있으며, 각국의 상이한 상황과 능력 및 과도기 국가의 특수 상황을 고려해야 한다고 제시되어 있다.

유엔환경계획(UNEP) 창설 30주년인 2002년에는 8월 26일부터 9월 4일까지 남아프리카공화국 요하네스버그에서 지속가능발전 세계정상회의(World Summit on Sustainable Development, 이하 WSSD)가 개최되었다. 회의결과 빈곤퇴치 및 지구환경보전을 위한 각국 정상 의지를 반영한 ‘지속가능발전에 관한 요하네스버그선언’과 분야별 ‘이행계획’을 채택하였다. 요하네스버그선언의 요지는 첫째, 지속가능발전에 관한 약속을 재확인하고 빈곤퇴치, 비 지속가능한 생산·소비 패턴의 전환, 경제·사회 발전의 근간인 천연자원의 보호관리 등이 지속가능발전의 목표이자 필요조건임을 인지하고, 둘째, 빈곤퇴치 및 지속가능발전 실현을 위해 선진국에 국제적으로 공약한 정부개발원조(ODA)의 이행을 촉구하고, 셋째, 지속가능발전을 위한 UN의 리더십을 지지하며 지속가능발전에 관한 목표 성취여부를 정기적으로 모니터링한다는 것이다. 이러한 「요하네스버그 공동이행계획(JPOI)」을 통해 지속가능발전을 당면과제로 삼은 세계는 2005년 2월에는 온실가스 감축을 위한 교토의정서를 채택하게 되었다(대한민국, 2012).

새천년이 시작된 2000년 9월 8일 유엔총회에서는 빈곤, 질병, 환경파괴 등과 같이 개발을 저해하는 범세계적 문제를 해결하기 위해 구체적인 이행기간 및 이행목표를 설정할 필요성에 따라 ‘새천년 정상선언(Millennium Declaration; 밀레니엄 선언)’을 채택하였다. 이를 구체적으로 실현하기 위하여 2001년 제56차 유엔총회에서는 국제사회가 이행해야 할 개발 관련 8개 과제를 새천년 개발목표(MDGs ; Millennium

Development Goals)로 명명하고, 2015년까지 이행하기로 결의하였는데, 그 주요 내용은 다음 <표 2-3>과 같다.

표 2-3. 새천년 개발목표(MDGs)의 내용

과제명	주요 내용
① 빈곤퇴치	하루 1달러 이하와 기아로 고통받는 세계 인구를 절반으로 감소
② 초등교육의 보편화	전 세계 아동이 초등교육 혜택
③ 성평등	교육과정에서 여성 차별 철폐
④ 유아사망률 감소	유아 사망률을 2/3로 감소
⑤ 산모 건강 증진	산모 사망률을 3/4로 감소
⑥ HIV/AIDS 등 질병퇴치	HIV/AIDS, 말라리아 및 주요 질병의 확산을 중지
⑦ 환경보존	환경자원의 손실을 억제하면서 안전한 식수가 불가능한 사람을 절반으로 감소하고 2020년까지 최소 1억에 달하는 빈민가 거주자들의 생활을 획기적으로 향상
⑧ 개발에 의한 국제적 partnership 형성	개방적, 비차별적, 원칙중심의 무역으로 금융 체제를 구축하고, 저개발국 및 고외채빈곤국에 대한 무역 특혜 조치 및 공적양자채무 탕감, 빈곤경감 노력국가에 대한 ODA 증액, 청년고용 제고 및 민간부문에서 신기술, 특히 정보통신기술(ICT)의 혜택 전파

자료: 국가권익위원회 홈페이지(www.acrc.go.kr)

2002년 ‘요하네스버그선언’의 10년 후인 2012년 ‘리우+20 정상회의’에서는 ‘우리가 원하는 미래(The Future We Want)’라는 선언문과 ‘녹색경제 의제’를 채택함과 더불어 새천년 개발의제(MDGs)에서 지속가능한 발전목표(SDGs)로 전환하는데 동의하였다(충남연구원, 2018). 이유는 MDGs가 주로 개발도상국과 최빈국의 문제에 초점을 맞추었다면, SDGs는 선진국을 포함한 모든 국가에 해당하는 문제를 포함하기 때문이다(김정태, 2012).

2000년부터 15년 동안 국제사회의 개발 노력에 있어 나침반 역할을 해 온 새천년 개발목표가 종료되고 ‘리우+20 정상회의’결과에 따라, 2015년 제70차 유엔총회에서는 2016년부터 향후 15년간 지속가능발전의 이념을 실현하기 위한 새로운 목표인 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals: SDGs)를 192개 회원국이 만장일치로 채택하였다(충남연구원, 2018).

새롭게 채택된 UN-SDGs는 ‘단 한 사람도 소외되지 않는 것(no one will be left behind)’이라는 슬로건으로 17개 목표와 169개 세부목표로 구성되어 있다. 17개 목표는 사람(People), 번영(Prosperity), 지구환경(Planet), 평화(Peace), 파트너십(Partnership)의 5P 개념으로 구조화되어 인류가 나아갈 방향을 제시하면서 ‘사회발전’, ‘경제성장’, ‘환경보존’ 세 가지 축을 기반으로 구성되어 있다.



자료 : UN지원SDGs한국협회

그림 2-2. 지속가능발전목표 포스터

목표1부터 목표6은 사회발전 영역의 목표의 달성을 통해 빈곤퇴치 및 불평등을 해소하고 인간의 존엄성을 회복하고자 하고 있으며, 목표8부터 목표11은 경제성장을 위한 목표로서 무분별한 개발을 통한 경제규모의 성장을 의미하는 것이 아니라 모든 사람들이 양질의 일자리를 통해 적절한 수준의 생계를 유지할 수 있도록 포용적인 경제환경을 구축하고 지속가능한 성장 동력을 만드는 것을 목표로 하고 있으며, 목표 7, 12, 13, 14, 15는 생태계를 보호하기 위한 목표로서 현재 지구는 극심한 기후변화와 자연재해로 몸살을 앓고 있으며 또한 선진국에서의 대량 생산과 대량 소비는 환경을 오염시키며 지구의 자원을 고갈시키고 있기 때문에 환경을 보호하고 지속가능한 지구를 만들기 위한 목표가 여기에 포함되어 있다. 마지막으로 목표 16과 17은 여러 목표들을 달성하기 위한 조건 및 방법을 담은 목표로서 16번은 정의롭고, 평화로우며 효과적인 제도를 구축하는 것이며, 17번 목표는 이 모든 목표를 달성하기 위하여 전 지구적인 협력이 필요하다는 내용이다(국제개발협력시민사회포럼, 2016). 항목별 주요 내용은 다음 <표 2-4>와 같다.

표 2-4. 지속가능발전목표의 주요 내용

목 표		내 용
인간의 존엄성 회복	1. 빈곤퇴치	모든 곳에서 모든 형태의 빈곤 종식
	2. 기아종식	기아 해소, 식량안보와 개선된 영양상태의 달성, 지속가능한 농업 발전
	3. 건강과 웰빙	모든 연령층을 위한 건강한 삶 보장과 모든 연령대 인구의 복지 증진
	4. 양질의 교육	모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 포괄적인 교육 보장 및 평생학습기회 제공
	5. 성평등	성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 권익신장(역량 강화)
생태	6. 깨끗한 물과 위생	모두를 위한 물과 위생의 이용가능성과 지속가능한 관리 보장
포용적인 경제성장	7. 모두를 위한 깨끗한 에너지	적정한 가격에 신뢰할 수 있고 지속가능한 현대적인 에너지에 대한 접근 보장
	8. 양질의 일자리와 경제성장	포용적이고 지속가능한 경제성장, 완전하고 생산적인 고용과 모두를 위한 양질의 일자리 증진
	9. 산업, 혁신, 사회기반시설	회복력 있는 사회기반시설 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 증진과 혁신 도모
	10. 불평등 감소	국내 및 국가 간 불평등 감소
생태계 보호	11. 지속가능한 도시와 공동체	포용적이고 안전하며 복원력 있고 지속가능한 도시와 인간 주거지 조성
	12. 지속가능한 생산과 소비	지속가능한 소비와 생산 패턴(양식)의 보장
	13. 기후변화와 대응	기후변화에 대한 영향방지와 긴급조치
	14. 해양생태계 보존	해양, 바다, 해양자원의 지속가능한 보존과 이용 노력
목표달성	15. 육상생태계 보호	육상생태계의 지속가능한 보호·복원·증진, 숲의 지속가능한 관리, 사막화 방지, 토지황폐화의 중지와 회복, 생물다양성 유지
	16. 정의, 평화, 효과적인 제도	지속가능발전을 위한 평화롭고 포용적인 사회 증진, 모두에게 정의를 보장, 모든 수준에서 효과적이며 책임감 있고 접근가능한 사법제도와 포괄적 행정제도 확립
	17. 지구촌 협력	이 목표들의 이행수단 강화와 지속가능발전을 위한 기업 및 의회, 국가 간의 글로벌 파트너십 활성화

자료 : 국제개발협력시민사회포럼(2016). p.21. 재인용.

한편 우리나라에서도 1992년 리우회의에서 의제21이 채택됨에 따라 지속가능발전을 위한 국가적 전략을 수립하고 추진하기 위하여 지속가능발전과 관련한 제도와 기구들을 마련하였다. 먼저 1994년 지구환경관계 장관대책회의에서 국가실천계획 수립을

결정하고, 환경부를 의제21 추진 총괄기관으로 지정하였다. 그리고 중앙정부 이외에도 1995년 부산시를 시작으로 각 지자체에서 지방의제21을 수립하여 실천하고 있다.

1996년 3월에 의제 21 국가실천계획을 수립하고 시행하는 한편, 2000년 6월 5일에 새로운 전략적 종합계획인 「새천년 국가환경비전」을 선포하였다. 또한, 1997년에 개최된 유엔환경특별총회(Rio+5)에서 채택된 의제21 향후 이행 계획에 따라 2000년 9월에 대통령 소속의 국가지속가능발전위원회(PCSD)를 설립하였다.

그리고 요하네스버그 공동이행계획에 따라 2005년 6월 5일 세계환경의 날 기념식에서 ‘국가지속가능발전 비전(경제와 사회, 환경이 균형있게 발전하는 선진국가)’을 선포하고, 이를 토대로 국가 지속가능발전 전략을 수립하는 차원에서 2006년 10월 국내 최초의 경제·사회·환경분야 통합관리 전략 및 실천계획인 ‘제1차 국가지속가능발전 전략 및 이행계획(’06~’10)’을 확정·발표하고, 2007년 UNCSD(유엔지속가능발전위원회)에 제출하였다(대한민국, 2012).

무엇보다도 2007년 제정하여 2008년 시행된 「지속가능발전기본법」의 목적은 지속가능 발전을 이룩하고, 지속가능발전을 위한 국제사회의 노력에 동참하여 현재 세대와 미래 세대가 보다 나은 삶의 질을 누릴 수 있도록 함이다. 이 법에서는 지속가능성이란 ‘현재 세대의 필요를 충족시키기 위하여 미래 세대가 사용할 경제·사회·환경 등의 자원을 낭비하거나 여건을 저하시키지 아니하고 서로 조화와 균형을 이루는 것’이라 정의하고, 또한 지속가능발전이란 ‘지속가능성에 기초하여 경제의 성장, 사회의 안정과 통합 및 환경의 보전이 균형을 이루는 발전’으로 정의하고 있다.

「지속가능발전기본법」은 국제적 합의를 성실히 이행하고, 국가의 지속가능발전을 촉진하기 위하여 20년을 단위로 하는 국가지속가능발전 기본전략을 수립하고 추진해야 하고, 이때에는 에너지, 교통, 국토이용, 농업, 빈곤, 건강, 교육, 생태, 물·해양, 산림 등 경제·사회·환경 분야를 모두 균형있게 고려해야 한다고 규정하였다. 그리고 지방자치단체의 장은 20년을 단위로 하는 지방지속가능발전 기본전략을 수립하고 추진하여야 한다. 이러한 전략과 지속가능발전을 효율적으로 추진하기 위하여 국가 및 지방 지속가능발전위원회를 구성해야 한다고 규정하였다.

이러한 「지속가능발전기본법」은 2010년에 「지속가능발전법」으로 바뀌었고, 지속가능 발전위원회는 대통령 직속에서 환경부장관 소속으로 변경되었다. 그리고 20년 단위계획에 많은 변화가 있어 2011년에 5년을 기한(’11~’15)으로 제2차 지속가능발전 기본계획이 수립되었고, 2016년에는 20년 주기(’16~’35)의 제3차 지속가능발전 기본계획이 마련되었다.

우리나라는 「지속가능발전법」, 「저탄소 녹색성장기본법(2010년)」, 「국제개발협력 기본법」 등 정부정책 및 관련법을 통해 유엔 지속가능발전목표(UN-SDGs)의 개별 목표를 이행하고 있다. 특히 2018년도 국정과제를 지속가능발전 강화로 설정하고 ‘제3차 지속가능발전 기본계획’을 보완하는 국가 지속가능발전목표(K-SDGs: Korean Sustainable Development Goals)를 수립하였다.

K-SDGs는 ‘체감할 수 있는 국민 삶의 변화’와 ‘포용국가로의 전진’을 위한 토대를 제시하면서 2030년까지 달성해야 할 국제사회의 보편적 가치와 목표를 담아 17개 분야, 122개 세부목표와 214개 지표로 구성되어 있는데, 기존 국내 관련 지표가 환경 분야 중심이었던 것에 비하여 사회, 경제부문 지표를 보완해 균형적인 지속가능발전 목표 체제로 구성되어 있다는 것에 큰 의의가 있다(대한민국 정책브리핑). K-SDGs의 17개 목표는 다음<표 2-5>과 같다.

표 2-5. K-SDGs의 17개 목표

K-SDGs의 17개 목표	UN-SDGs의 목표
1. 빈곤감소와 사회안전망 강화	1. 빈곤퇴치
2. 식량안보와 지속가능한 농업	2. 기아종식
3. 건강하고 행복한 삶	3. 건강과 웰빙
4. 모두를 위한 양질의 교육	4. 양질의 교육
5. 성평등 보장	5. 성평등
6. 건강하고 안전한 물관리	6. 깨끗한 물과 위생
7. 에너지의 친환경적 생산과 소비	7. 모두를 위한 깨끗한 에너지
8. 좋은 일자리 확대와 경제성장	8. 양질의 일자리와 경제성장
9. 산업혁신과 사회기반시설 구축	9. 산업, 혁신, 사회기반시설
10. 불평등 해소	10. 불평등 감소
11. 포용적이며 안전하며 회복력 있는 도시와 주거지 조성	11. 지속가능한 도시와 공동체
12. 지속가능한 소비·생산 증진	12. 지속가능한 생산과 소비
13. 기후변화 대응	13. 기후변화와 대응
14. 해양생태계 보전	14. 해양생태계 보존
15. 육상생태계 보전	15. 육상생태계 보호
16. 인권·정의·평화	16. 정의, 평화, 효과적인 제도
17. 지구촌 협력 확대	17. 지구촌 협력

자료 : 대한민국 정책브리핑. korea.kr/special/policyCurationView.do

3) 지속가능한 관광

(1) 관광의 정의

관광이 이동과 체재로 정의될 때 인간의 본성 및 행동과 밀접한 연관이 있다. 모든 동물은 생존을 위해 이동한다. 인류의 진화는 이동과 정착하는 과정에서 자연에 잘 적응하면서 이뤄졌다고 볼 수 있다. 인류가 다른 동물과 다르게 인간으로 구별되는 것은 지식을 통해 문화를 형성하였다는 것이다. 문화란 인간이 집단생활을 통해 자연에 대해 이뤄낸 총체적인 삶의 방식으로서 일찍이 Tylor(1871)는 ‘문화(문명)란 사회구성원에 의해 습득된 지식, 신앙, 예술, 법, 도덕, 관습 및 인간이 사회 구성원으로서 획득한 어떤 다른 능력이나 습관 등을 포함하는 복합적인 총체’⁴⁾로 정의하였고 이것은 오늘날까지 통용되고 있다.

관광(Tourism)이 사회과학의 독립분과 학문으로 자리잡은 것은 그리 오래되지 않았다. 관광연구는 20세기 초반 유럽을 중심으로 경제적인 측면에서 관광객 통계에서 시작되었다. 관광을 최초로 학문적으로 정의한 사람은 독일의 Schulern(1911)으로 그는 관광을 “일정한 지역 혹은 나라에 들어가서 체재하고 돌아가는 외래객의 유입체재 및 유출형태를 취하는 모든 현상과 그 현상과 직접적 관련 있는 모든 현상, 특히 경제적인 모든 현상들을 나타내는 것”으로 정의하였다. 특히 이탈리아의 경제학자인 Mariotti(1927)는 관광의 본질은 경제 현상이며 경제지식을 응용해서 외국인 관광자의 이동을 경제학적으로 규명하려고 노력해야 한다고 주장하였다(정의선, 2011).

이와 같은 경제적 측면에서 벗어나 사회학적 접근은 1930년대부터 시작되는데, 이전의 관광 정의는 단편적인 연구물에서 이뤄졌던 것과 달리 Bormann의 『관광론(1931)』, Ogilvie의 『관광자이동론(1933)』, 독일 Glücksman의 『일반관광론(1935)』, Hunziker & Krapf의 『일반관광론개요(1942)』 등과 같이 관광을 제목으로 하는 단행물들이 출판되었다. 이들은 관광을 이동과 체재 과정에서 일어나는 관계의 총체로 정의하고 있다.

1960년대 들어와 새로운 분위기가 형성되는데, 개인의 연구 차원을 벗어나 국제단체에서 관광에 대한 정의를 내리면서 관광에 대한 관심이 고조되었다는 것이다. 먼저 경제협력 개발기구(OECD)는 1963년에 관광위원회를 조직하였고, 관광객을

4) Tylor, E. B.(1871). ‘Culture or Civilization, taken in its wide ethnographic sense, is that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society.’

24시간 이상 6개월 미만 외국에서 체재하는 국제관광객과 24시간 이상 3개월 미만의 체재하는 일시방문객으로 구분하였다. 그리고 UN의 국제여행관광위원회는 1963년에 관광의 목적을 보수 등 경제활동을 배제하고 일상거주지를 떠나 타지방에서 여가, 위락, 휴가, 스포츠, 건강, 연구 및 종교행사와 업무, 친지방문, 사절, 회의참가 등으로 하고, 목적지에서 체재시간에 따라 24시간 이상 머무는 관광객(Tourist)과 24시간 미만을 체재하는 소풍객(Excursionist)으로 구분하였다.

또한 세계관광기구(UNWTO)는 1991년 캐나다 오타와에서 ‘관광여행통계 국제 회의’를 개최하였는데, 여기에서 여행(travel)을 거주지 이외의 지역을 벗어난 사람들의 행동이나 활동으로 정의하였고, 관광을 여가 및 사업 등을 목적으로 1년 미만 동안 다른 장소로 여행을 하거나 체재하는 활동으로 정의하였다.

이와 같은 관광을 위해서는 두 가지 전제가 필요한데, 첫째가 노동이나 직무 등 사회적 구속시간과 수면, 식사 등 생존 필수시간을 제외한 자유시간이 필요하다. 사회가 발전하고 고도화되면서 노동시간이 줄어들고 여가시간이 늘어나는 추세이다. 둘째는 보수 및 이자 등으로 발생한 소득에서 생활에 필요한 지출을 제외하고 자유롭게 소비와 저축이 가능한 자유재량소득(discretionary income)이 필요하다. 관광이 활성화되기 위해서는 무엇보다 개인의 소득이 증가하여 더 많은 자유재량소득이 확보되어야 한다.

관광이 자기 지역을 벗어난 이동과 관광목적지에서 하루 이상을 체재하는 소비활동으로 정의될 때 개인 차원에서 어떠한 행동들이 일어나는 살펴보는 것도 중요하다. 관광행동은 하나의 소비자활동으로 연구되고 있는데 이는 관광산업에서 기업의 마케팅과 결부되어 있기 때문이다. 따라서 관광행동은 관광자의 관광욕구를 충족시킬 것으로 기대하는 관광상품(관광목적지, 여행사·호텔·식당 등 관광기업의 재화와 서비스)을 인식·탐색·대안평가·구매(관광체험 후 귀가)·평가(회상)하는 5단계 과정이라고 할 수 있다. 하지만 관광행동이 일반 소비행동과 다른 점은 공간이동과 체재로 인하여 공간과 시차가 광범위하므로 관광 의사결정 과정 각각의 단계마다 높은 수준의 관여도를 요구한다(정의선, 2011).

관광기업의 마케팅 활동은 개인의 관여도를 높일 수 있고, 또한 잠재 관광객을 욕구를 자극시키고, 정보탐색과 대안평가에서 경쟁자보다 우선 순위를 차지할 수 있게 한다. 관광지에서의 경험 만족은 재방문과 타인에게 추천 등의 고객충성도로 이어진다.

(2) 지속가능한 관광개념의 전개

지속가능한 관광은 지속가능한 발전과 불가분의 관계라 할 수 있다. 관광에서도 환경의

중요성을 일찍부터 인식하기 시작하였는데 1960년 세계관광기구(WTO)⁵⁾의 전신인 국제정부관광기구연맹(IUOTO; International Union of Official Travel Organization) 제15차 총회에서 “오염되지 않은 자연환경은 지속적인 관광발전을 위한 미래의 자산임을 인식해야 한다”는 합의문을 채택한 바 있다(한국관광연구원, 2001). 그러나 관광부문에서 자연환경과 지속가능성에 대한 인식의 중요성은 이어지지 못했고 오히려 지속가능한 발전의 개념을 정립한 UNEP와 UNDP(유엔개발계획; United Nations Development Programme) 등 국제기구로부터 관광지의 문화와 환경을 보전하면서 경제적 이득을 증가시킬 수 있는 지속가능한 관광개발을 추진하도록 권고를 받았다(국토연구원, 2004).

1975년에 개편한 세계관광기구(WTO)는 1980년에 필리핀 마닐라에서 국제회의를 진행하면서 관광의 지속적인 발전을 위해서는 환경이 중요하다는 사실을 인식하게 되었고, 회의를 결산하면서 관광과 환경의 불가분성을 강조하는 ‘마닐라선언(Manila Declaration on World Tourism, 1980.10.10)’을 하였는데, 이는 관광에 있어서 환경문제를 환기시키는 큰 계기가 되었다.

1980년대가 시작되면서부터 자연환경과 고유문화에 대한 관광객의 관심이 점점 높아지면서 독특한 자연과 문화에 대한 관심 이외에도 문명의 혜택을 받지 못한 오지 여행과 같은 특정 부문에 대한 관광(Special Interest Tourism: SIT) 형태도 점차 증가하였다(한국관광연구원, 2001).

이러한 분위기 속에서 세계관광기구(WTO)는 1982년 멕시코의 아카폴코에서 ‘아카폴코 WTO총회’를 개최하여 “모든 사람의 여행과 휴가에 대한 평등한 참여를 위하여 특히 혜택을 가장 적게 받는 계층의 휴가 향유권을 만족시키는데 필수적인 균형상태에 도달하도록 필요한 국제적인 결속이 강화되어야 한다”고 강조하면서 「아카폴코 문서」를 채택하였다. 여기에서 제안하고 있는 국민관광은 사업과 고용소득이 전 국토에 걸쳐 보다 고르게 분배되도록 도와주며, 무엇보다도 각 나라의 여타 사회 경제 생활 분야와 밀접히 연관되어 있고 상호의존 관계에 있으며 그 발전은 전체적인 발전 계획과정에 통합되어야 한다(여행신문, 1997.12.19.). 또한 국민관광과 더불어 ‘복지관광 이념’을 선포하고 장애인 관광의 중요성을 강조하고 있다(변우희, 2011).

계속해서 WTO는 1985년 불가리아의 수도 소피아에서 제6차 총회를 진행한 결과 관광권리장전선언과 관광객 강령(Tourism Bill of Rights and Tourist Code, 1985.

5) 세계관광기구(World Tourism Organization)는 2005년 유엔의 전문기관이 되기 이전까지 약어를 WTO로 사용하면서 세계무역기구(WTO; World Trade Organization)와 혼동이 있었고 2005년 12월 1일부터 UNWTO를 사용하고 있다.

9.26.)을 발표하였다. 총 14개의 Article로 이루어져 있는 이 선언문은 1번부터 9번까지가 관광권리장전 내용이고, 10번부터 나머지는 관광객 강령에 관한 내용인데, 특히 주목할 것은 1조 “모든 사람들은 법의 한계 내에서 여가와 휴양을 즐길 권리와 노동시간 제한, 정기적 유급휴가, 여행을 위한 이동의 자유를 누릴 권리가 있음을 선언한다.”로서 인간의 관광권리를 설명하고 있다. 그리고 관광객 강령은 권장이 아닌 의무사항으로서 “관광객은 관광지의 자연문화유산을 존경하고 지역사회의 행동, 신념, 관습에 대한 이해를 보여야 하며, 지역주민과의 경제, 사회, 문화적 차이를 강조하면 안된다고”강조하고 있다.

1987년 ‘브룬트란트 보고서’에서 지속가능한 발전(Sustainable Development)이 현세대뿐만 아니라 후세대에도 자연과 인간이 함께 공존·공영할 수 있는 개발이란 새로운 패러다임(한국관광연구원, 2001)으로 전환되면서 관광에서도 지속가능한 개념이 적용되었다.

그 결과 지속가능한 관광은 1990년대 관광개발의 새로운 패러다임으로 등장하였는데, WTO가 1990년 캐나다 밴쿠버에서 개최한 ‘지속가능한 발전에 관한 지구 ’90회의(The Globe ’90 Conference on Sustainable Development)’에서는 지속가능 관광의 촉진을 위해 정부, 업계, NGO, 관광객이 해야 할 역할(국토연구원, 2004)을 다음 <표 2-6>과 같이 제시하고 있다.

표 2-6. 지속가능 관광의 촉진을 위한 기관단체의 역할

기관 단체	역할 수행 내용
정부의 역할	<p>▶ 정부는 계획과정에서 지속가능한 관광개발을 다음을 통해 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정부 관광기관 간의 협력 - 환경, 문화, 경제 영향의 연구를 수행 - 자연지역과 조사지역에 적절한 경제활동 수준과 유형을 대표하는 경제모델을 개발 - 환경, 문화 영향 평가기준을 개발 - 기존의 관광개발에 대한 감시와 모니터링 - 관광산업 대상으로 지역의 환경평가 시스템을 수행 - 정부는 전통적인 토지이용과 관광계획 간의 갈등을 줄이고, 관광지 수용력을 지속가능한 개발수준으로 유지 - 정부는 관광계획이 지역분화와 자연환경과 조화를 이루도록 디자인을 개발하고 건축기준을 마련 - 정부는 문화, 환경영향평가에 의해 역사유적지의 관광개발계획의 영향을 측정할 수 있는 방법을 개발 - 정부는 지역의 문화, 유적, 자원을 보호할 수 있는 제도를 강화 - 의사결정과정에서 지역주민과 기업체, NGO 등 모든 집단이 참여하는 관광협의체를 구성 - 정부는 지속가능한 관광을 다음을 통해 지지하고 증진시켜야 함 <ul style="list-style-type: none"> • 대중을 위한 교육, 인식프로그램을 개발 • 자연자원, 역사보전, 예술 등의 관련기관과의 협조 • 모든 환경, 경제 계획 회의에서 관광이 언급 • 국가, 지역관광개발 기관의 동의를 얻은 지속가능한 관광개발계획을 수립

기관 단체	역할 수행 내용
NGO의 역할	<ul style="list-style-type: none"> - NGO는 정부와 기업과 함께 지속가능한 관광 협의체에 참여 - NGO는 지속가능한 관광개발을 지지하고 부적절한 관광개발을 반대 - NGO는 지속가능한 관광의 경제적 중요성에 대해 대중에게 교육해야 하고 자연자원을 보호하고, 정부, 관광기업, 관광객이 올바른 행동을 하도록 감시 - NGO는 지역의 문화와 환경, 관광개발에 공평한 참여, 지속가능한 관광의 경제적 영향, 지속가능한 관광과 정부, 지역사회에 대한 관광영향을 모니터링
관광객의 역할	<ul style="list-style-type: none"> - 관광객은 도덕적, 환경적으로 책임감 있는 여행업체를 선택 - 관광객은 지리, 역사, 관습, 지역관심사 등의 지역사회 자연유산과 지역주민에 대한 이해와 존경심을 가져야 한다 - 관광객은 지역의 생태계와 문화에 부정적인 영향을 줄 수 있는 상품구입을 하지 말아야 한다 - 관광객은 최소한의 영향을 주는 여행을 해야 한다 - 관광객은 지역사회의 자연보호활동을 지지해야 한다
관광기업의 역할	<ul style="list-style-type: none"> - 관광기업은 생태계를 보존 - 관광기업은 관광개발 활동에서 토지, 수자원, 산림자원의 지속가능한 이용을 수행 - 관광기업은 쓰레기를 감소시키고 적절하게 처리. 재활용과 재이용, 감소, 쓰레기 처리의 기준을 설정 - 관광기업은 에너지를 효율적으로 사용 - 관광기업은 안전사고를 줄이고, 홍수지역, 화산, 핵발전소 근처에 관광지가 형성되지 않도록 한다 - 관광기업은 그린마케팅을 수행, 부정적 환경, 문화적 영향을 줄일 수 있는 관광을 육성하고 관광객에게 교육과 홍보 - 관광기업은 지역사회에 미치는 부정적 영향을 감소시키고, 황폐화된 환경을 복구하여 피해를 감소 - 관광기업은 관광객에게 신뢰 있는 정보를 제공 - 관광기업은 관리결정에 환경적 가치를 부여 - 관광기업은 정기적인 환경감시체계를 구축

자료: 국토연구원(2004) 참조

그리고 관광개발원칙 15개를 제안하였는데 그 내용은 <표 2-7>과 같다.

표 2-7. 관광개발원칙

원칙	주요 내용
1	지속가능한 개발이념의 도입은 전통적인 '성장과 개발'의 논리로부터 초점의 전환으로, 모든 개발행위와 관련된 의사결정은 자연 및 문화환경의 총체적 가치를 반영하는 동시에 고용, 수입 그리고 지역복지의 개선에 관한 기회의 폭을 넓히는데 있다.
2	관광개발에 의한 자연, 문화자원 그리고 환경자본의 손실은 미래세대에 어떠한 형태로도 보상되지 못하며, 따라서 자연 및 문화자원의 손실은 단순히 새로운 개발에 의한 부로 대체될 수 없다.
3	산업으로의 관광은 환경의 질을 증진함과 동시에 고용을 창출할 수 있다. 이것은 관광과 환경의 긍정적인 관계를 의미한다. 관광종사자의 수입은 다른 산업부문의 경우보다 낮을 수 있지만 관광은 다른 산업에 비하여 상대적으로 장기적인 지속개발 기회를 제공한다.
4	관광이 경제에 미치는 기여도가 적절히 측정되어야 한다. 이는 현재와 부담비용의 증가를 고려한 미래의 보호 및 재생의 실질적 비용을 포함해야 하는데 이 방법으로 다른 산업 부문과 관광을 비교할 때 관광의 이미지가 개선될 수 있다.

원 칙	주요 내용
5	지속가능한 관광개발에는 세대 간 형평성이 고려되어야 한다. 후세대의 관광객과 관광산업에 공정하기 위하여 우리가 물려받은 이상의 자원을 그들에게 물려주어야 한다. 현재의 관광은 미래를 보살필 의무가 있다.
6	지속가능한 관광개발은 돌이킬 수 없는 모든 훼손 활동을 피해야 한다. 일부 자연 및 문화자원은 대체될 수 있으나 역사유적, 오래된 숲, 특정 야생동물종 등은 일단 훼손되면 미래세대에는 더이상 존재할 수 없다.
7	환경에 주요한 변화를 야기하는 개발은 일반적으로 부유한 이들보다 빈곤한 이들에게 심각한 문제를 남긴다. 상대적으로 가난하거나 개발 중인 지역의 경우에 주민생계의 지속적인 보존이 중요하다. 관광의 영향이 지역의 어족자원, 야생동물, 수자원에 관련되어질때 특히 주의하여야 한다.
8	한 지역 또는 국가의 개발이 주변지역이나 국가에 긍정 혹은 부정적인 영향을 줄 수 있다. 전반적인 환경계획 및 관리와 관광이 적절히 통합될 수 있도록 지역 및 국가간의 긴밀한 협력의 필요성이 대두된다.
9	자원이 심각하게 훼손되는 상황하의 영향저감 및 복원활동은 지속가능한 관광개발의 개념이 반영되도록 수행되어야 한다.
10	지속가능한 관광개발을 위하여 경관특성, 장소성, 지역사회의 개성과 대상지의 성격에 부합되는 이용과 활동을 도입한다.
11	지속가능한 관광개발은 대상국가, 지역 그리고 지방의 특성에 걸맞는 정책에 근거하여야 한다. 대상지의 환경, 사회 그리고 경제적 상황과 요구도가 정책방향의 결정인자이다.
12	안정적인 성장이 지속가능한 관광개발의 기본임은 사실이나 새로운 시설과 경험의 도입이 배제됨을 의미하지는 않는다.
13	지속가능한 관광개발은 실무, 과학적 연구결과 그리고 공공의 참여과정간의 협조체제를 증진시킴으로 가능하다.
14	지속가능한 관광개발을 위하여 공공의 이해, 관광업무와 관련 전문기술을 증진시키기 위한 교육 및 훈련프로그램의 수립이 요구된다.
15	지속가능한 관광개발의 의사결정에는 보다 장기적인 안목과 폭넓은 공간적 맥락 하에서 복잡하게 얽혀있는 사회, 경제, 환경문제간의 상관관계를 기초로 한 어려운 정치적 선택이 수반된다.

자료: 한국관광연구원(2001). pp.21-22.를 참조하여 작성.

1991년 세계관광기구(WTO)는 환경보전 결의를 통하여 관광의 지속적인 발전을 위하여 환경과 조화를 이루는 개발에만 투자할 것을 각 회원국들에게 제안하였다. 이를 위하여 관광의 장기적인 수익성 보장, 관광상품의 지속성 유지, 현재 세대와 미래세대 간의 형평성 유지를 골자로 하는 ‘환경적으로 책임있는 관광강령’을 채택하였다.

1992년 유엔환경개발회에서 발표한 리오선언문이 ‘지속가능한 관광’개념의 근거가 되었는데, 세계관광기구(WTO)는 1995년 스페인의 란자로페에서 “지속가능한 관광헌장(Charter for Sustainable Tourism)”을 선언하였고, 동년에 몰디브의 ‘말리선언’에서는 지속가능 관광개발을 위하여 관광지 지역사회에 대한 관광객의 관광환경 윤리를 제시하고 자원의 지속가능한 이용과 통합적인 관광계획의 마련과 교육훈련의 실시, 책임 있는 관광마케팅과 연구 활동 및 모니터링 자료의 개발을 표명하였다(대한민국, 2012).

여기서는 지속가능 관광을 “미래 세대를 위한 관광기회를 보호하고 증진하는 동시에, 현재 세대의 관광객 및 지역사회의 욕구를 충족시키기 위해서 문화의 건전성, 생태적 과정, 생물의 다양성, 그리고 생명부양 체계를 유지하는 동시에 경제적·사회적·심미적인 욕구를 충족할 수 있도록 모든 자원을 관리하는 것”이라고 정의하고 있다.

지속가능한 발전의 개념이 관광분야에 본격적으로 적용된 것이 1996년 「여행과 관광 산업에 대한 의제 21(Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry; 이하 관광의제 21)」이다(김대관, 2001). 관광의제 21은 환경단체인 지구위원회(The Earth Council)의 ‘리우선언’과 ‘의제 21’를 근거하여 세계관광기구(WTO), 세계여행관광위원회(World Travel & Tourism Council), 그리고 지구협의회(Earth Council) 등 3개 국제기구가 지속가능한 개발 개념하에 지속가능한 관광을 실현하기 위한 계획안으로 공동채택한 것이다(강미희 2006).

관광의제 21은 지속가능한 관광이란 “미래세대의 관광기회를 보호하고 고양하면서 현재 관광객과 방문지역의 필요에 부응하는 개발”로 정의하고 있다(WTO, 1996⁶⁾; 2004, 국토연구원, 2004). 이것은 지속가능 개발과 마찬가지로 장기적으로 후세대 사람들이 이용할 수 있도록 효과적인 자원 보전과 활용에 초점을 두고 있다. 또한 현재의 경제적 활동이 자연적으로 재생될 수 있는 자원의 소비를 최소화하는 것을 전제로 하며, 지역주민과 관광객들이 현재와 미래에 누릴 수 있는 환경적·문화적 자원을 보호하면서 관광개발과 관광활동을 통한 경제적 편익을 증대시키는 것을 의미한다(APEC Tourism Working Group, 1996). 특히 WTO는 지속가능한 관광을 위한 관광개발에서 중요한 것은 환경의 질을 보호하고, 지역사회의 삶의 질을 향상시키면서 방문자에게 良質의 경험(quality experience)을 제공하는 것이라고 강조하고 있다.

따라서 지속가능한 관광개발(sustainable tourism development)은 관광자원의 적극적 개발을 지양하고, 환경보호와 자연보전을 고려한 적절한 개발과 활용으로 관광자원 이용의 지속성을 보장하는 것이며(Agenda 21), 또한 지역사회에 대한 ‘생활의 질 향상’, 여행자에게 ‘양질의 경험 제공’, 지역사회와 여행자를 위한 ‘양질의 환경 유지’를 그 내용으로 하며, 생태적 지속가능성, 사회적 지속가능성, 경제적 지속가능성을 모두 포함하는 포괄적 개념이라 할 수 있다(한국관광공사, 1997). 그러므로 지속가능한 관광개발의 3가지 차원(dimensions)은 첫째, 환경적으로 지속가능한 관광개발(environmentally sustainable tourism), 둘째, 사회적·문화적으로 지속가능한

6) WTO(1996), What Tourism Managers Need to Know: A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Sustainable Tourism. “Sustainable tourism development meets the needs of present tourists and host regions while protecting and enhancing opportunity for the future.”

관광개발(socially and culturally sustainable tourism), 셋째, 경제적으로 지속가능한 관광개발(economically sustainable tourism)이고, 지속가능한 관광개발을 위해서는 이해당사자 간의 협력관계(Partnership)가 절대 필요한 것이다.

계속해서 1997년에 WTO는 관광의 사회적 영향에 관한 마닐라 선언(1997. 5.22)과 함께 이스탄불 총회에서 ‘결의안 364(XII)’을 채택하여 세계관광윤리강령의 필요성이 제기하였는데, 이런 움직임은 세계관광기구가 추구해 온 관광 발전에 있어 공공과 민간 이해관계자 간의 진정한 협력증진이라는 목표를 이루고자 한 것이다.

한편 유엔은 1997년 6월, 지속가능한 인류사회 발전을 위한 지구정상회의 이후 5년 동안의 노력을 평가하고, 향후 5년 동안의 실천 전략을 논의하기 위해 ‘유엔환경특별총회(일명 Rio+5)’를 개최하였다. 여기서 유엔 차원에서 지속가능한 발전을 위한 관광의 역할을 적극 논의해야 한다고 합의하면서 1999년에 유엔지속가능발전위원회(UNCSD) 제7차 회의에서 심도 있게 논의하기로 결정하였다.

이러한 결정에 따라 1999년 4월 뉴욕 유엔본부에서 개최된 제7차 회의는 “대양과 바다, 생산 및 소비 패턴과 함께 지속가능한 관광”을 주제로 하고, 세계관광윤리강령의 기본이념을 승인하였다. 7차 회의는 유엔 차원에서 지속가능발전을 위한 관광의 역할을 공식적으로 인정한 최초의 회의라는 점에서 의의를 갖지만 재원의 부족, 명확한 역할 분담 및 권한 위임의 결여로 인해 후속 조치들이 뒤따르지 못했다(국토연구원, 2004).

UNCSD 제7차 회의에서 승인된 ‘세계관광 윤리강령’의 기본 이념을 토대로 하여 1999년 9월 칠레 산티아고에서 개최된 제13차 세계관광기구 총회에서 「세계관광 윤리강령」이 채택되었다(A/RES /406(XIII), 1999.10.01.). 세계관광 윤리강령에는 관광이란 상이한 문화와 생활양식을 지닌 남성과 여성들 간의 직접적·자발적·대면적인 접촉을 통하는 것이며, 또한 관광은 평화를 위한 생명력이자 전 세계 민족 간 친선과 이해의 요인이 된다는 점을 확신하고 있다. UN총회는 2001년 12월에 세계관광 윤리강령을 공식 승인하였고, 그 원칙과 내용은 다음 <표 2-8>과 같다. 윤리강령은 법적 구속력은 없지만 윤리강령의 승인을 통해 자발적 이행을 촉구하는 구조이다.

표 2-8. 세계관광윤리강령 10대 원칙

제1조 민족·사회 간의 상호이해와 존중에 공헌하는 관광

- 종교적, 철학적, 도덕적 신념의 다양성을 인정하고 존중, 모든 민족의 사회문화적 전통과 관습을 준수하고 가치를 인정
- 관광객 유치 지역과 국가의 특성 및 전통과 조화를 이루고, 법률과 관습, 관행을 존중
- 관광객 서비스를 위한 전문인과 지역 주민들의 교육과 훈련이 필요
- 관광객 안전 및 보안대책을 마련하고, 관광객은 범법행위(주민불쾌, 환경훼손, 불법거래 등)금지
- 방문국가들에 대한 학습과 위험을 최소화할 수 있도록 행동

제2조 개인 및 집단적인 자아 성취를 위한 수단으로서의 관광

- 관광은 개인 및 집단의 자아 성취를 위한 주요 수단
- 인권을 증진, 남성과 여성의 평등을 존중하고, 인간 착취와 아동 성적착취는 금지
- 종교, 건강, 교육, 문화, 언어 교류 목적의 유익한 관광으로 권장
- 관광의 가치와 경제적·사회적·문화적 편익, 부정적인 위험에 관한 교육과정 도입

제3조 지속가능한 개발의 요소로서의 관광

- 모든 이해관계자는 지속가능한 경제성장을 달성한다는 관점에서 자연환경을 보호
- 자원 절약과 폐기물 발생을 최소화하를 관광개발에 우선권 부여와 장려
- 관광 활동의 부하를 줄이도록 휴가철을 균등하게 분산하고, 지역경제 혜택을 증진하는 정책수립
- 자연유산을 보호하고 야생동식물을 보존을 고려한 관광개발과 보호구역 관광활동 제한조치
- 자연관광과 생태관광은 자연유산과 지역주민을 존중하고 관광지의 관광위상을 제고

제4조 인류 문화유산의 이용자이자 문화유산 향상에 공헌하는 관광

- 관광자원은 인류 공동의 유산으로 특별한 권리와 의무가 있음
- 역사문화유산의 보존 및 소유주의 권리를 존중하고, 일반인의 접근을 장려
- 문화유산 보존과 개발을 위한 관광수익의 환원
- 전통문화상품, 수공예품, 민속의 전승과 번영에 기여

5조 관광객 유치국가와 지역사회에 유익한 활동으로서의 관광

- 지역주민의 관광 참여 및 경제적, 사회적, 문화적 혜택의 공유
- 관광정책은 지역 경제사회구조 내에서 통합, 주민들의 생활수준 향상과 욕구충족에 적용
- 취약한 농·산·어촌 지역의 경제 활성화 기여
- 관광개발 프로젝트에 대한 환경·자연영향연구를 수행하고, 주민에게 정보제공과 대화를 시도

6조 관광개발 관련 이해관계자들의 의무

- 관광업체는 관광객에게 객관적이고 사실적인 정보제공 의무, 계약 조항(서비스, 보상)의 명료화
- 공공기관과의 협력과 적절한 보험 및 지원 제도 및 정당한 보상을 지불
- 관광업체는 관광객의 종교활동을 배려
- 관련 국가 공공기관은 여행업체가 파산한 경우 피해 관광객의 본국 송환 조치 마련으로 귀국시키는데 필요한 절차를 마련해야 한다.
- 정부는 위기 상황이나 위험을 자국민에게 알릴 권리와 의무가 있고, 상황회복 시 여행권고 완화
- 관광객의 이동에 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황의 사실적이고 균형 있는 보도와 정보 제공

7조 관광에 대한 권리

- 관광의 향유 기대는 전세계 인류에게 평등하게 개방된 권리
- 휴식 및 여가는 당연한 권리
- 정부는 사회적 관광, 특히 조합 관광(associative tourism)을 지원
- 국민 복지관광(가족, 청소년, 학생 및 노인 관광 그리고 장애인)을 위한 관광 촉진

8조 관광객 이동의 자유

- 관광객과 이동의 자유, 모든 형태의 내외부 통신에 접근, 자국 영사대표부와 자유롭게 접촉
- 출입국 관련 행정절차(비자, 보건, 세관 등) 보장과 절차의 간소화
- 관광산업을 약화시키는 특별세와 부담금 개선
- 여행자는 여행에 필요한 통화로 환전이 가능

9조 관광산업 근로자와 기업가의 권리

- 관광종사자의 기본적인 권리 보장과 지속적인 교육 및 훈련 권리와 의무
- 관광종사자의 고용 불안정 최소화으로 제한하고 사회복지 보장과 국제 교류 촉진
- 다국적기업은 지배적인 지위를 남용 금지와 현지 지역 발전에 참여
- 국가 간 협력 및 균형적인 관계를 수립하여 지속가능한 관광발전과 성장 및 분배 기여

10조 세계관광윤리강령 원칙의 이행

- 관광 이해관계자들은 원칙의 이행과 적용을 점검
- 세계관광기구(WTO)의 역할 인정과 함께 비정부기구(NGOs)들의 역할도 인정
- 이해관계자들은 세계관광윤리강령의 적용이나 해석과 관련된 분쟁을 제3자 기구인 세계관광윤리 위원회(World Committee on Tourism Ethics)에 회부와 조정 의사를 밝힘

자료 : <https://webunwto.org>, 공정여행(www.fairtour.co.kr)을 참조하여 작성

지속가능관광의 행동강령이 그 목적과 원리로서는 우수한 지침으로 평가받고 있지만, 실제 상황에서는 관광목적지의 관광기업들이 이를 제대로 이행하지 않고 있다. 그 이유는 최고의 관광기업과 환경기업이더라도 지속가능 관광의 바람직한 기대와 실제 성과 간의 수준 차이가 존재하기 때문이며, 이러한 문제가 바로 지속가능 관광 그 자체의 한계점인 것이다(유정우, 2007).

2002년은 유엔이 정한 세계 생태관광의 해(IYE; International Year Ecotourism)로서 5월 캐나다 퀘벡시에서 세계 생태관광 총회(WES : World Ecotourism Summit)가 개최되어 생태관광이 지속가능한 인류사회 실현에 기여하는 지속가능한 관광의 첨병으로 확인되었다(김성진, 2002). 또한 인류의 생존차원에서 제기되고 있던 자연보호와 공해 방지활동이 관광개발에도 적용되어야 한다는 환경 인식을 확산시키는 계기를 만들었다(유정우, 2007).

UNCED 개최 20주년을 기념하는 지속가능발전 세계정상회의(WSSD)가 남아프리카공화국 요하네스버그에서 개최된 세계정상회의(WSSD)에서는 지속가능한 관광과 빈곤퇴치를 연계시킨 새로운 개념 틀인 ST-EP(Sustainable Tourism-Eliminating Poverty) 프로그램이 제시되었다(대한민국, 2002).

그리고 세계관광기구(WTO)는 「2002 Tourism market trends」를 조사하기 위하여 각국의 관광개발(tourism development)에 대하여 관광상품개발(tourism products) 측면에서는 호텔수용력, 틈새시장 전략, 품질평가를, 접근도(access) 측면에서는 비행기, 기차 등 교통수단의 개발계획을, 마케팅 및 프로모션(marketing & promotion) 측면에서는 캠페인이나 이벤트를, 기타 관광정책(tourism policy) 측면에서 설문조사를 실시하였다(한국문화관광정책연구원, 2004). 조사결과 세계 각국은 관광산업을 국가의 기간산업으로 인식하면서 관광시장의 다변화와 개발, 해외 관광객 유치를 위한 홍보 및 적극적인 마케팅 활동 전개하고, 관광객들의 관광 활동의 질적 향상을 도모하기 위한 제반 시설의 확충하면서 외래 관광객 유치를 위하여 출입국 관련 제약이나 불편 요인을 최소화하고, 그리고 관광산업 육성을 위해 재정 지원과 함께 규제 완화나 면세혜택 등 지원 정책을 도모하는 것으로 나타났다(유지윤, 2004).

이상과 같이 지속가능한 관광은 지속가능한 발전의 개념을 근거로 개념이 정립되었고 2002년 이후부터 각 국가마다 환경과 국가발전 정책의 일환으로 본격적인 연구가 이뤄지고 관광개발의 기본 원칙으로 적용되고 있다.

UNWTO(2005)에 의하면 지속가능한 관광은 “방문객, 업계, 환경 및 지역 공동체의 요구를 다루면서 현재 및 미래의 경제적, 사회적 및 환경적 영향을 충분히 고려해야 한다. 따라서 지속가능한 관광은 환경 자원을 최적으로 활용하고, 지역 공동체를 존중하며, 실행 가능한 장기 경제 활동을 보장하고, 모든 이해 관계자들에게 공정하게 분배되는 혜택을 제공”하는 것으로 정의하고 지속가능한 관광개발을 위한 12가지 목표를 제시하였는데 그 내용은 다음 <표 2-9>와 같다.

표 2-9. 지속가능한 관광개발 목표

목 표	내 용
경제적 지속성	대상지역과 사업체가 경쟁력과 지속성을 갖추고 있어서, 사업에 따른 혜택이 장기적으로 보장
지역의 발전	관광객들 지출의 일정부분이 지역에 돌아갈 수 있도록 하는 등, 관광 사업을 통해 해당 지역의 경제적 혜택을 최대화
고용의 질	관광 사업의 유치를 통하여 창출되는 양질의 일자리를 지역주민들에게 보장(급여 수준, 서비스 조건, 성별, 인종, 신체장애 등에 대한 차별 금지 등)
사회적 형평성	저소득층에게 고용 기회, 임금 및 고용 서비스 측면에서 혜택을 주는 등, 관광 사업에 따르는 경제적, 사회적 혜택이 공평하게 배분
방문자 만족도	성별, 인종, 신체적 장애 등에 구애받지 않고 모든 방문자들이 안전하고 만족스러운 경험을 가지게 함
지역주민 참여	관광사업의 관리와 향후 개발을 위한 계획이나 의사결정 단계에서, 해당 지역의 주민들과 관련 이해 당사자들이 참여
지역주민의 삶의 질	지역주민들의 삶의 질을 유지, 향상 시킬 수 있도록 사회구조, 접근성, 편의시설, 생활보장 제도 등을 지원하고, 사회적 타락이나 착취가 일어나지 않도록 함
문화적 풍요	지역의 역사적 유산이나 근거가 입증된 지역의 문화와 전통 및 지역사회의 특색을 존중하고 증진
경관 유지	도시 및 전원의 경관을 보존, 향상시켜야 하고, 물리적, 시각적으로 훼손되지 않도록 함
생물 다양성	자연 지역, 야생동물과 그 서식지를 보존해야 하며, 피해를 최소화
자원 효율성	관광시설이나 서비스를 개발하고 운영하는 데 있어서, 그 지역의 희소성이 높은 자원이나 재생 불가능한 자원의 사용을 최소화
환경 정화	대기, 수질, 토양의 오염뿐만 아니라, 관광사업자나 방문객들에 의해 발생하는 쓰레기의 발생을 최소화

자료: 서정원 등(2008), 장영수(2021) 참조

2006년 UNEP 회원국 회의에서 지속가능한 관광개발을 위한 국제 TFT를 출범하였다.

2008년 세계관광기구(UNWTO)는 기후변화 문제를 최우선 의제로 정하면서 책임관광 및 지속가능한 관광을 대안으로 제사하자 이에 대한 전 세계적으로 관심이 증가하고 주목을 받기 시작하였는데, 여기에서 지속가능한 관광은 책임관광, 생태관광, 윤리적관광 등 관광산업의 문제를 극복하기 위한 노력을 통칭한 것으로 여행 대상지(local)의 사회, 경제, 환경이 지속가능한 구조와 방식을 도입하여 경제 활성화, 사회/문화 보존, 환경 개선을 실현하는 관광을 의미한다(통계정보센터, 2012).

유엔은 2017년을 지속 가능한 관광의 해(International Year of Sustainable Tourism for Development 2017)로 지정하였다.

2019년 일본 홋카이도에서 G20 관광 장관 회의가 개최되어 관광 공해 해결을 위한 공동 선언문이 채택되었고, 2020년 G20 정상회의에서는 관광을 통한 포용적인 공동체 개발을 위해 AIUIa 프레임워크 활용 권장과 안전하고 원활한 여행을 위한 G20 행동 가이드라인 승인과 G20 관광 실무 그룹 설립을 환영한다는 선언문을 채택하였다(장영수, 2021).

이상과 같이 지속가능한 관광의 전개과정을 정리해 보면 다음<표 2-10>과 같다.

표 2-10. 지속가능한 관광의 전개 과정

연 도	내 용
1960	IUOTO 15차 총회 : 오염되지 않은 자연환경은 지속적인 관광발전을 위한 미래 자산임을 인식
1972	스톡홀름, 하나뿐인 지구라는 주제로 UNCHE 개최, 인간환경선언, 제정·선포, 생태적 개발(Eco-development) 개념 등장, UNEP 창설 결의
1980	WTO 마닐라선언, 지속가능관광에 환경이 중요. 관광과 환경의 불가분성 관심
1980	IUCN, 지속가능한 관광 개념을 처음 사용
1982	WTO 아카폴코 총회에서 인류 생존차원 자연보호와 공해방지를 위한 활동을 관광개발에 적용. 국민관광과 복지관광 이념 선포
1985	관광관리장전선언과 관광객 강령을 발표
1987	WCED, 『브룬트란트 보고서』 발간
1990	지속가능한 발전에 관한 지구 '90 회의: 이해관계자의 역할과 관광개발원칙 제언
1991	WTO, 환경적으로 책임있는 관광강령 채택을 통한 환경보전 결의
1992	유엔 환경개발회의(UNCED) 지속가능한 소비 및 생산, SCP 제시

연 도	내 용
1993	UNWTO, 지속가능발전을 '미래 세대 욕구를 저해하지 않으면서 현 세대 욕구를 충족시키는 개발'로 정의
1995	스페인 란사로떼, 지속가능한 관광헌장 선언
1995	몰디브, 말리선언 : 관광환경윤리 제시, 관광기회 제공과 자원 관리
1996	여행과 관광 산업을 위한 의제 21 채택, 지속가능한 관광개발 원칙과 행동지침 제시. 지속가능한 관광의 정의
1997	마닐라 선언, 이스탄불 총회에서 결의안 364(XII) 채택
1997	'유엔환경특별총회(Rio+5)'개최
1999	유엔지속가능개발위원회(UNCSD) 제7차 회의 : 특별 과제로 대양과 바다, 생산 및 소비 패턴과 함께 지속가능한 관광 선정, 원칙과 행동 지침을 제정, 각 정부가 실행하도록 함
1999	산티아고 13차 총회에서 세계 윤리강령 10가지 원칙 공표
2002	요하네스버그 지구정상회담(리우 +10)에서 책임 관광의 필요성 (Responsible tourism in destinations)에 대해 역설, 유엔 생태관광 해, 산악 해로 지정
2003	제1차 기후 변화와 관광에 관한 국제회의의 제르바 선언(Djerba Declaration)
2005	지속가능성을 추구하는 관광 밀레니엄 개발목표에 관한 선언 : 정책 수립을 위한 지침서 (UN환경프로그램-세계관광기구 2005) 12가지 목표
2006	두바이 UNEP 회원국 회의: 지속가능한 관광개발을 위한 국제 TF 출범
2007	제 2차 기후 변화와 관광에 관한 국제회의의 다보스 선언(교통수단, 숙박시설 등 온실가스 배출 완화와 기후 변화에 따른 관광산업 및 관광 목적지에 대한 적응과 에너지 효율성 강화를 위한 새로운 기술 및 기존 기술을 적용한 내용 명시)
2008	이비사선언- 세계유산, 관광과 기후 변화라는 주제로 기후 변화에 취약한 생태적·문화적 다양성 등의 심각한 문제를 인식하고 무책임한 관광 활동 대응
2010	뉴욕 지속가능발전위원회 회의, 5월 12일 글로벌 이니셔티브 발족
2012	제 90차 OECD 관광위원회, 리우+20 정상회의 지속가능한 생산 및 소비에 관한 10개년 계획(10YFP) 권고
2013	UNEP는 지속가능관광을 리우+20 결과 문서에 포함시킨 대한민국 기여를 인정하고 후속 사업에 대한 10YFP 지속가능한 관광 프로그램 제안
2014	문화체육관광부와 UNEP가 향후 10년 관광의 청사진 지속가능관광에 관한 글로벌 프로그램 마련을 공동 추진하는 내용에 대한 MOU체결 UNEP는 10YFP 지속가능관광 사업 관련 아·태지역 컨설팅 회의 개최 : 제 4차 지속가능관광 정책에 관한 국제 파트너십 컨퍼런스 및 연석 회의
2017	유엔은 2017년을 지속가능관광 발전의 국제 해 (International year of sustainable tourism for development)로 선언
2019	G20 관광 장관 회의 : 관광공해 해결 공동 선언문 채택
2020	G20 정상 회의 선언문 관광분야 AIUIa 프레임워크 활용 권장과 G20 행동 가이드라인 승인

자료: 장영수(2021)의 논문. pp.9-10, 참조하여 정리

지속가능한 관광은 관광산업이 경제적으로 지속가능하고, 지역사회의 삶의 질이 향상되는 가운데 자연 및 인문 환경이 지속가능하여 관광객이 양질의 관광 서비스를 지속적으로 제공받을 수 있는 상태의 관광을 말한다. 즉, 지속가능한 관광은 기존의 대중관광과는 달리 현 세대뿐만 아니라 미래 세대까지, 경제적 편익뿐만 아니라 환경적, 문화적, 생태적 가치까지 존중하는 관광을 의미한다. 따라서 특정 관광시장이나 관광활동을 의미하는 것이 아니라 전체 관광분야에 지속가능한 발전의 규범을 적용하여 관광의 지속가능성을 실현하기 위한 원칙이라고 할 수 있다(한국문화관광정책연구원, 2002). 지속가능한 관광이라는 목표는 관광자원의 유지, 지역사회의 참여 그리고 관광객의 체험 등 3가지 요소가 함께 조화를 이룰 때 달성될 수 있으며, 질 높은 자연자원과 질 높은 관광경험, 그리고 지역주민의 자긍심과 수익이 보장된다.

지속가능한 관광은 일반적으로 환경적으로 건전하고 지역사회에 편익을 가져다주는 바람직한 형태의 관광으로서, 책임관광(responsible tourism), 연성관광(soft tourism), 토착관광(indigenous tourism), 지역관광(local-level tourism), 녹색관광(green tourism), 생태관광(eco-tourism) 등 다양한 유형으로 발달하고 있다(국토연구원, 2004).

지속가능한 관광개발이란 “미래세대의 관광기회를 보호하고 고양하면서 현재 관광객과 방문지역의 필요에 부응하는 개발”로 정의되고 있으며, 여기에는 지속가능한 관광의 세 가지 개념 축인 환경적, 사회문화적, 경제적 지속성을 추구하면서 사회적 형평성, 경제적 효용성, 환경보전의 조화를 유지하는 것을 목표로 하고 있다. 따라서 지속가능한 관광개발은 관광자원의 적극적 개발을 지양하고, 환경보호, 자연보전을 고려한 적절한 개발과 활용을 통해 관광자원 이용의 지속성을 보장하는 것이다.

결론적으로 지속가능한 관광은 궁극적으로 생태관광 등 일부 분야가 아니라 관광산업 전반의 지속가능한 발전을 촉진할 수 있는 사항을 포함하는 것이 옳다. 더 중요한 것은 ‘대안관광’이 아닌 ‘대중관광’을 지속가능하게 전환하는 것이다. 그리고 지속가능한 관광 개발뿐만 아니라 정보, 교육, 관광객 행동강령 등을 통한 관광시장과 관광소비패턴의 변화까지 포함할 필요가 있다(환경미디어, 2006).

(3) 우리나라의 지속가능한 관광

지속가능 관광(sustainable tourism)은 환경적, 사회 문화적, 경제적 지속가능성에 기반하여 장기적인 건전성을 보장할 수 있는 바람직한 형태의 관광으로서 자연 및 문화자원을 포함하는 생태환경을 관광대상으로 하는 관광객들의 관찰 체험 학습활동을 말한다(이원희, 2005).

지속가능 관광개발이란 현세대 및 미래 세대의 지속가능성을 보장하고 관광지의 사회 문화, 환경 생태, 경제적 측면에서 관광대상과 관광지, 나아가 관광객 모두에게 편익을 제공할 수 있는 자연 및 사회 문화 환경 중심의 개발방식에 따라서 지속가능 관광을 실현할 수 있는 전략으로 정의할 수 있다(김주년, 2004).

따라서 지속가능 관광개발을 둘러싼 다양한 이해관계자들은 관광객, 관광산업, 자원관리자, 정부(중앙, 지방), 지역사회(주민), 민간단체(환경단체, 교육기관, 이익집단 등)로 구성되어 있다. 전통적 관광개발 방식은 이해관계자들 간에 원만하고 유기적인 관계를 형성하지 못했기 때문에 상호간의 의견이 대립되면서 관광개발의 공동 목적과 목표를 설정하기 어려웠다. 그러나 지속가능 관광 패러다임에서는 이해관계자가 공동의 목표를 위해 서로 긴밀한 협력관계를 유지하는 구조를 형성함으로써 지속가능 관광개발 방식을 통해 지역 환경을 보전하는 동시에 주민의 소득을 증가시키고 지역사회의 발전을 도모하면서, 궁극적으로 지역사회의 삶의 질을 향상시킬 수 있다(강신겸.최영국.김성진.윤양수, 2004).

우리나라는 1990년대 이래 지속가능한 관광을 실현하기 위해 생태관광자원 확대, 친환경적 관광개발 등 다양한 정책을 실시해 오고 있다.

2005년 정부는 UNWTO 산하 국제비영리재단인 스텝재단(STEP Foundation)의 본부를 서울에 유치하는 한편, 재단 설립 자금으로 500만불을 지원하였다. 이로써 우리나라는 문화와 자연환경을 보존하는 지속가능한 관광개발 프로그램 및 프로젝트의 수행을 위해 아프리카를 비롯한 개발도상국의 빈곤퇴치에 적극적인 역할을 수행하는 한편 대한민국의 관광개발 노하우와 자본이 이들 국가에 활용될 수 있는 효과적인 채널을 확보하였다.

2009년에는 17대 신성장동력 산업으로 MICE관광을 지정하였다. 관광은 국민의 삶의 질을 제고하며 생활환경을 개선하는 수단으로서, 지속가능발전의 기본 토대인 경제, 사회, 환경 3대 부문과 밀접한 상호연관성을 가진 국가의 중요한 산업으로 인식되었다.

2009년에는 녹색관광자원개발을 위한 가이드라인을 제작·보급하였고, 2010년에는 2008년 8월 건국 60주년 기념사에서 제시한 저탄소 녹색성장 정책에 부응할 수 있는 ‘녹색관광 기본계획(2010~2014)’을 발표하여 기존의 관광산업을 저탄소 녹색관광으로 리모델링하고 녹색 콘텐츠 및 상품 개발 등 녹색성장 활성화의 기반을 마련하였다.

계속해서 정부는 이러한 기본계획에 따라, 한국형 생태관광 모델 개발 사업(2010년~), 이야기가 있는 문화생태 탐방로 조성(2010년~) 및 문화가 흐르는 4대강 사업(2011년~)

등을 추진하고, 우리나라 고유의 생태자원을 대표할 수 있는 습지, 철새도래지, DMZ 등을 발굴하여 관광자원화 하고, 지역의 우수한 역사문화자원을 길과 연계시켜 관광객들에게 제공하는 등 친환경적·지속가능한 관광사업을 추진하였다.

정부는 유엔지속가능발전 정상회의(Rio+20; 2012.6.20.-22.) 결과물 문안 협상회의에 참여 ‘지속가능한 관광’이 향후 지속가능한 발전의 우선행동분야로 포함되도록 하는데 많은 노력을 기울인 결과 유엔세계관광기구(UNWTO)와 OECD는 한국의 노력을 높이 평가하였다. 정부는 2014년 4월 ‘지속 가능한 관광 아태지역 컨설팅회의’를 개최하여, 향후 10년간 국제적으로 이행될 ‘지속 가능한 관광 프로그램’의 상세 계획 논의를 주도한 결과 ‘10개년 계획의 지속가능관광 프로그램(10 YFP STP)’의 공동 주관기관(Co-lead)으로 선정되었다(문화체육관광부 정책브리핑, 2017.4.4.).

(4) 세계유산의 관광지침

유엔 세계관광기구(UNWTO)는 지속가능한 관광(sustainable tourism)을 방문객, 산업, 환경, 지역 공동체의 요구를 충족하며, 현재와 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하는 관광으로 정의하고 있다(유네스코 한국위원회)

세계유산은 중요한 여행지로, 적절하게 관리된다면 포용적 지역경제발전, 지속가능성 및 사회적 회복력을 강화할 수 있는 커다란 잠재력을 갖고 있다. 따라서 지역사회에 기반한 구상을 포함하는 지속가능한 형태의 관광개발에는 세계유산 안팎의 모든 이해관계자가 혜택을 공유할 수 있도록 포용적이고 공평한 경제 투자가 수반되어야 한다.

이러한 이유로 당사국은, 적절한 경우에는, 다음을 해야 한다.

- i. 세계유산 지역 안팎에서, 그 지역의 자원과 기술을 이용하고, 지역의 지식체계와 기반시설을 보존하며, 소외된 계층을 포함한 지역사회 및 개인이 투자의 일차적 수혜자가 될 수 있도록 포용적이고 공평한 경제 투자를 개발하고 증진한다.
- ii. 관광 활동과 비관광 활동 간 경제적 다변화를 촉진하고 다른 성장 요소들을 보완할 수 있도록, 세계유산 안팎에서 지역적으로 추진되는 책임감 있고 지속가능한 관광 경영을 장려한다. 이는 또한 유산의 탁월한 보편적 가치를 보호하면서 사회적, 경제적 회복력을 강화할 것이다.
- iii. 관광 활동에서 발생하는 수입의 일부를 세계유산 지역 안팎에서 유산 자원의 보존과 관리에 재투자한다.
- iv. 세계유산과 관련된 관광 사업의 승인 이전에, 지역 관광을 활성화할 수 있는 적절한 방문객 관리계획을 채택하고 사회경제적 영향평가를 실시한다.
- v. 유산 보존에 기여하는 장인기술 분야에서 지속가능한 경제활동의 개발을 촉진한다.

관광은 유산에 영향을 주는 개발압력 유형의 하나의 항목으로 인지되는데, 이는 부실한 관광을 위하여 서식지 변경이나 파괴, 부적절하거나 지속가능하지 않은 자연자원의 개발, 채광으로 인한 손상, 자연 생태과정을 교란시킬 수 있는 외래종의 유입, 유산이나 그 주변 환경을 훼손할 우려가 있는 유산 혹은 부근의 새로운 정주 중심지 조성 등이 발생하기 때문이다(문화재청, 2020)

따라서 책임있는 세계유산 관광을 위하여 첫째, 유산 관광 현황(확실히 가용한 기준 자료, 유산의 일부 집중되는 활동을 포함한 이용패턴, 향후 계획된 활동)을 제공하고, 둘째, 등재 또는 다른 요소들로 인해 예상되는 방문 규모를 기술하고, 셋째, 유산의 수용력, 그리고 현재 또는 예상 방문객수와 관련 개발압력에 대해 부작용 없이 대응하기 위한 유산관리 향상 방법을 제시하고, 넷째, 유산의 무형적 속성에 영향을 주는 것을 포함해 방문객 압력과 행태로 인한 유산의 악화 형태들을 고려해야 한다.

우리나라에서는 2021년 2월 5일 세계유산의 보존·관리 및 활용에 관한 특별법(약칭: 세계유산법)이 제정되었다. 이 법의 목적은 「세계문화유산 및 자연유산의 보호에 관한 협약」과 관련하여 세계유산의 보존·관리 및 활용에 필요한 사항을 규정함으로써 국민의 문화적 자긍심을 높이고, 인류 공동의 자산을 보존하기 위한 국제협력의 증진에 이바지하는 것이다. 기본 이념은 세계유산의 보존·관리 및 활용은 등재 당시의 완전성 및 진정성의 요건을 포함하여 유산의 탁월한 보편적 가치가 유지되거나 향상되도록 하여야 하는 것을 원칙으로 하고, 세계유산의 보존·관리 및 활용은 세계유산에 대한 국민의 인식과 참여를 제고하며, 지역 주민의 역할을 증대하는 방향으로 실행되어야 한다.

국가는 세계유산의 보존·관리 및 활용을 위한 종합적인 시책을 수립하여 추진하여야 하고, 지방자치단체는 국가의 시책과 지역적 특색을 고려하여 세계유산의 보존·관리 및 활용을 위한 시책을 수립하여 추진하여야 한다.

문화재청장은 등재된 세계유산의 보존·관리 및 활용을 위하여 필요한 구역을 세계유산지구로 지정할 수 있으며, 5년마다 종합계획을 수립하여야 한다. 그리고 문화재청장 또는 관할 시·도지사는 관할 구역의 세계유산에 대하여 종합계획 및 등재신청서의 내용을 반영한 세계유산별 시행계획을 5년마다 수립하여야 하는데, 여기에 세계유산지구 내 관광활성화 방안이 내포되어 있다.

특히 관광과 관련된 부분이 세계유산협약을 바탕으로 세계유산 해석 분야의 국제협력을 증진하고, 세계유산에 대한 대중의 이해와 접근성을 제고하기 위하여 유네스코 세계유산 국제해석설명센터(이하 “유네스코 세계유산 국제센터”라 한다)를 설립한다는 것이다. 유네스코 세계유산 국제센터는 세계유산 해석 및 설명의 원칙, 정책,

지침 등 포괄적 해석 틀에 대한 연구 수행하고, 세계유산 해석 및 설명에 대한 역량강화 프로그램 개발 및 운영하며, 세계유산 해석 및 설명의 기초가 되는 정보체계 마련 및 기술 역량 기반 구축하고, 국제 교류협력 촉진 및 네트워크 구축하는 것으로 결국 이를 통해 국제관광 활성화를 도모할 수 있다.

2. 세계유산 ‘한국의 서원’과 관광

1) 세계유산 ‘한국의 서원’의 가치

(1) 연속유산의 개념

‘한국의 서원’은 2019년 7월 6일 아제르바이잔 바쿠에서 개최된 제43차 세계유산 위원회에서 세계유산으로 등재되었는데, 우리나라에서는 14번째이다. 영주 소수서원, 함양 남계서원, 경주 옥산서원, 안동 도산서원, 장성 필암서원, 달성 도동서원, 안동 병산서원, 정읍 무성서원, 논산 돈암서원 등 9곳 서원은 조선의 바르고 올곧은 정신문화를 널리 펴으며, 오늘날까지 그 모습을 고이 이어오고 있다. 따라서 유네스코 세계유산위원회는 ‘한국의 서원’을 “한국의 성리학과 관련된 문화적 전통의 증거이자, 성리학 개념이 한국의 여건에 맞게 변화하는 역사적 과정을 그대로 보여준다는 점에서 ‘탁월한 보편적 가치’가 인정된다”고 평가했다.

연속유산인 ‘한국의 서원’에 대한 가치를 기술하기 전에 먼저 세계유산에서 연속유산에 대한 이해가 필요하다. 세계유산협약 이행을 위한 운영지침에 따르면 연속유산은 명확하게 정의된 연결고리를 갖는 둘 이상의 관련 구성요소를 포함해야 한다고 제시하고 있다. 구성요소는 첫째, 관련이 있는 경우 경관과 생태, 진화론적 또는 서식지의 연결성을 제공하는 시간의 흐름에 따른 문화, 사회 또는 기능적 연계를 반영해야 한다. 둘째, 각 구성요소는 충실하며 과학적이고 명확히 정의된 설명 가능한 방식으로 전체 유산의 탁월한 보편적 가치에 기여해야 하며, 그중에서도 무형적 특징을 포함할 수 있으며, 또한 도출된 탁월한 보편적 가치는 이해와 소통이 쉬워야 한다. 셋째, 신청유산이 일관되고, 구성요소들이 과도하게 분화되는 것을 막기 위해 해당 구성요소의 선정 등 유산 신청과정에서 유산의 전반적인 관리 측면의 용이성과 일관성을 충분히 고려해야 한다.

하나의 예를 들면, 오스트리아, 독일, 슬로바키아, 헝가리가 공동 신청한 <로마 제국의 국경 - 다뉴브 라임스 Frontiers of the Roman Empire - The Danube Limes>는 자문기구의 ‘등재’ 권고에도 불구하고 헝가리 정부의 부다페스트 인근 개발계획에 따라 세계유산 등재가 ‘보류’되었는데, 2021년 제44차 위원회에서 헝가리가 등재를 포기하면서 원래 175개였던 연속유산의 구성요소가 최종적으로 77개로 축소되면서 등재에 성공했다(문화재청, 2021.8.1. 보도자료).

연속유산은 단일 당사국의 영토에 속한 국가 연속유산과 또는 여러 당사국의 영토에 속한 국가 간 연속유산으로 존재할 수 있으며, 국가 간 연속유산이라 하여 이들 국가의 국경이 반드시 인접할 필요는 없으며 관련 당사국 모두의 동의하에 신청하면 된다. 따라서

연속유산 신청서는 단일 당사국이든 복수 당사국이든 상관없이 여러 신청주기에 걸쳐 제출해 평가받을 수 있지만 맨 처음 신청유산이 그 자체로 탁월한 보편적 가치를 보유하고 있는 경우에 한한다. 그리고 여러 주기에 걸쳐 단계적으로 신청서를 제출하고자 하는 당사국들은 보다 나은 계획 수립을 위해 위원회에 해당 당사국들의 의도를 설명하는 것이 바람직하다.

무엇보다도 연속유산의 경우 개별 구성요소들의 통합 관리를 담보하기 위한 관리 체계나 메커니즘이 반드시 필요하며 신청서에 해당 내용이 기록되어야 한다.

(2) ‘한국의 서원’ 탁월한 보편적 가치(OUV)

한국의 서원은 일찍이 중국 서원을 모델로 삼았다. 초기에 사립학교였던 중국 서원은 세월이 흐르면서 관료를 양성하기 위한 ‘관학’이 되었던 것과 달리, 한국 서원은 처음부터 선현의 정신과 뜻을 기리며 학문을 배우고 인격을 닦으면서 줄곧 ‘사립’으로서 존재하였다.

한국의 서원에는 바르게 다듬어진 지성과 성숙한 정신문화가 서려 있는데, 선비들은 자연을 통해 사색하고 깨달음을 얻고, 둘러앉아 활발한 토론을 펼쳤으며, 책을 펴내고 문화예술을 꽃피웠다. 현재 서원에 남아있는 고서적, 고문서, 목판 등에서 그 지적 활동을 살펴볼 수 있으며, 특히 책을 펴내거나 구하기 어려웠던 시대에 서원은 요즘 도서관이나 문화센터와 같은 구실을 했다. 이러한 교육 기능 이외에도 나라가 어려울 때 의병이 모여 격문을 짓고 구국의 성봉에 나서기도 했고, 임금에게 올리는 차갑고 대쪽 같은 ‘연명상소’를 위해 당당하게 붓을 들기도 했다.

특히 오늘날에도 한국의 서원은 다른 나라에서 보기 힘든 ‘제향’전통을 유지하고 있는데, 서원의 제향은 돌아가신 스승이나 위대한 인물을 추모하는 의식이며, 이를 통해 제자나 후손들은 그 학문과 정신을 이어나갈 것을 다짐하였고, 제향 물품과 기록문서에는 옛 생활문화가 잔잔하게 스며있다. 이렇듯 한국의 서원에는 소통, 화합, 나눔, 배려, 자연, 생명의 존엄성을 바탕으로 역사, 교육, 제향, 의례, 건축, 기록, 경관, 인물 등 유·무형의 다양한 문화유산이 살아있다.

이와 같은 ‘한국의 서원’가치에 대하여 이코모스는 한국의 등재신청서를 검토하여 2019년 5월에 ‘한국의 서원’이 등재기준 (iii)에 충족하고, 완전성과 진정성의 요구조건에 충족되어 세계유산목록에 등재되어야 함을 권고하면서 추가적으로 서원 관리를 위해 주요 문서 작성을 완료할 것과 연속유산으로서 9개의 서원에 대한 추가적인 통합 관리계획을

마련할 것을 권고하였다. 이를 바탕으로 2019년 7월 6일 아제르바이젠 바쿠에서 개최된 제43차 세계유산위원회에서 세계유산목록에 등재가 결정되었다.

세계유산 등재 결정문에는 ‘한국의 서원’가치가 제시되어 있는데 그 내용은 다음 〈표 2-11〉과 같다.

표 2-11. 한국의 서원 세계유산등재 결정문 내용

「한국의 서원」 세계유산위원회 결정문

등재결정문 : 43 COM 8B.21

서원, 한국의 성리학 교육기관 (대한민국)

세계유산위원회는,

1. 문서 WHC/19/43.COM/8B 와 WHC/19/43.COM/INF.8B1를 검토하여,
2. 대한민국의 서원, 한국의 성리학 교육기관을 등재기준(iii)에 근거해 세계유산 목록에 등재한다.
3. 다음의 탁월한 보편적 가치 기술문을 채택한다.

종합요약

한국의 서원은 조선시대(16세기 중반 ~ 17세기 중반) 성리학 교육기관의 유형을 대표하는 9개의 서원으로 구성된 연속유산이다. 이는 한국의 성리학과 연관된 문화적 전통을 보여주는 탁월한 증거이다. 본 유산은 한국의 중부와 남부 여러 지역에 걸쳐 위치한 소수서원, 남계서원, 옥산서원, 도산서원, 필암서원, 도동서원, 병산서원, 무성서원, 돈암서원의 9개 서원으로 구성되어 있다.

해당유산은 중국에서 전래되어 한국의 모든 측면에 근간을 이룬 성리학을 널리 보급한 성리학 교육기관의 번영을 보여주는 탁월한 증거이다.

서원의 향촌 지식인들은 학습에 정진할 수 있는 교육체제와 유형적 구조를 만들었다. 서원의 핵심기능인 강학과 제향, 교류는 서원의 배치에도 잘 드러난다. 지역의 향촌 지식인 계층과 사람들이 이끈 서원은, 사림의 중심지로서 발전되고 부흥했다.

서원의 위치 선정에 가장 중요한 요소는 선현과의 연관성이고, 두 번째 요소는 경관으로, 서원은 자연에 대한 감상과 심신수양의 일환으로 산과 물 근처에 위치하고 있다. 서원 내의 누각은 이러한 주변 경관과의 연결을 용이하게 했다.

학자들은 성리학 고전과 문학작품을 연구했으며, 우주를 이해하고 이상적인 인간이 되고자 노력했다. 그들은 고인이 된 동시대 성리학자들을 숭배하며 그들이 개척한 강력한 학문적 계보를 형성했다. 나아가 지역 향촌 지식인들은 서원을 기반으로 한 다양한 사회정치적 활동을 통해 성리학 원칙의 보급에 크게 기여했다.

기준 (iii) : 한국의 서원은 교육기관으로 성리학과 관련된 한국의 문화적 전통을 보여주는 탁월한 증거이며, 교육과 사회적 관습의 형태로 그 중 많은 부분이 오늘날까지 지속되고 있다. 서원은 중국으로부터 전래된 성리학이 한국의 현지 환경에 맞춰 변화된 역사적 과정을 보여주며, 이는 그 기능과 배치, 건축학적 측면에서의 변혁 및 지역화 과정의 탁월한 증거라 할 수 있다.

완전성

한국의 서원은 유산의 탁월한 보편적 가치를 보여주는 모든 속성을 갖추고 있다. 이는 서원과 부속건물, 정문, 하마비, 기념비를 비롯해 능선과 계곡, 도로, 수목과 시야 내 경관 등 인접환경으로 이루어진 건물 및 건축요소를 의미한다. 해당 유산의 이들 속성은 전반적으로 그 상태가 우수하다.

개발, 총해, 화재, 지진 및 방문객 등 본 유산에 대한 주요 압력은 적절히 관리되고 있다. 다만 지속적인 모니터링이 필요하다.

진정성

한국의 서원은 진정성의 요건을 충족한다. 형태와 디자인, 재료와 물질은 기본적으로 온전하다. 그 활용과 기능, 전통은 대부분 그대로 유지되고 있지만 교육기관으로서의 역할은 크게 축소된 면이 있다. 비록 두 곳의 서원이 최초의 위치에서 옮겨진 바 있지만 서원의 위치와 주변 환경은 전반적으로 그 모습을 유지하고 있다. 무형유산과 서원의 정신적 측면 또한 전반적으로 잘 유지되고 있다.

보호관리 요건

유산의 보호는 1차적으로 문화재보호법에 근거하며, 그 밖에 문화재청이 마련한 여타 유산 관련법에 따라 추가적인 보호가 이루어진다. 문화재 수리 등에 관한 법률, 무형문화재 보호 및 진흥에 관한 법률 등이 여기에 해당한다. 대통령령과 장관령도 이를 뒷받침한다.

9개 서원은 모두 국가지정문화재(사적)이다.

이러한 법적 장치는 문화재 수리의 시행과 제향의 전통을 지켜나가는 데 있어 유산의 체계적 보존에 주요한 역할을 하고 있다.

각 지방자치단체 또한 문화재보호법에 따른 유산보호를 위한 조례를 마련했다. 이들 조례 또한 유산의 통합관리를 위한 단체의 설립과 운영의 기초를 제공한다.

서원관리단과 서원운영위원회, 중앙 및 각 단위 지방정부(지방자치단체)가 관리체계를 형성하고 있다. 문화재보호법은 관련 지방자치단체나 개별 서원이 해당 유산을 관리하도록 되어 있다. 서원관리단은 유산의 통합관리를 책임진다. 정부와 개별 서원이 각 서원의 상시 관리를 담당하며 서원운영위원회가 그 운영과 관리를 맡는다.

중앙정부에 해당하는 문화재청은 각종 지원을 담당하고 이를 감독하는 역할을 한다. 각 지방자치단체 또한 서원관리단을 지원한다. 보존과 관련된 전문지식은 문화재청과 지방자치단체가 함께 제공한다.

개별 서원에는 관리계획에 해당하는 종합관리계획이 마련되어 있다. 또한 다양한 핵심보존관리 매뉴얼과 가이드라인도 존재한다. 통합관리계획은 현재 마련 중이다.

위험대비 대책 또한 일정 부분 있으며 추가적인 내용과 시스템 또한 개발 중이다. 방문객 관리 또한 만족스러운 상태이나 9개 서원을 단일 유산으로 보다 잘 통합해 제시하는 방안이 필요하다.

4. 당사국이 다음 사항에 대해 고려할 것을 권고한다.

- a) 서원에 대한 포괄적인 관리 계획 작성을 완료할 것
- b) 9개 서원을 단일유산으로 통합하기 위한 해설을 개발할 것

자료: 한국의 서원 세계유산목록 등재 백서(pp.338-340)

‘한국의 서원’의 보존과 관리를 위한 기본적인 법적 기반은 문화재보호법이다. 국가 사적으로서 이 유산은 역사문화환경보존지역을 포함한 다양한 층위의 법적 보호를 받고 있으며, 유산의 경계는 탁월한 보편적 가치를 포함한 법적 조치들을 포함한다.

한국의 서원은 보존과 관리를 위한 기본적인 법적 기반인 문화재보호법에 의해 국가 사적으로 지정되어 역사문화환경보존지역을 포함한 다양한 층위의 법적 보호를 받고, 주변 지역의 토지 이용과 개발 행위가 엄격히 제한되어 있어 세계유산 등재 이후에도 세계유산을 위협하는 개발 및 환경압력 등 유산에 영향을 미치는 심각한 요인은 경미하다.

문화재청은 자연재해, 화재, 기후변화와 관련된 문화유산을 보호기 위한 수많은 연구와 교육을 그리고 모니터링을 수행 중이며, 서원 유산이 속한 지방자치단체에서는 중장기 사업에 근거하여 관리 및 보호되고 있다.

(재)한국의 서원 통합보존관리단에서는 공공기관과 함께 한국의 서원의 보존상태의 유지·관리를 위한 지표를 개발하고, 여러 주기에 따른 모니터링을 수행하고 있다. 아직까지는 서원별로 차이는 있더라도 현재 관광압력은 높지 않더라도, 향후 제기될 부정적인 관광압력을 최소화하기 위한 노력을 경주하고 있다.

2) ‘한국의 서원’ 인문학적 가치

세계유산 ‘한국의 서원’의 가치는 유형적으로는 제향, 강학, 교류와 유식이란 공간과 건축적 기능을 가지고 있으며, 무형적으로는 배향인물을 기리는 제향의례와 선현들이 이룩한 정신(철학), 사회문화, 교육적 가치 등이 있다.

이러한 가치들에 대한 현대적 학문연구는 퇴계학 연구에서 시작되었다고 볼 수 있는데, 정중덕은 1958년에 ‘이퇴계 선생 연구’라는 석사논문을 발표하였다. 그리고 1975년에 최승호는 ‘退溪哲學의 研究：太極論을 中心으로’, 윤사순은 ‘退溪의 價値觀에 關한 研究’, 유정동은 ‘退溪의 哲學思想研究：窮理와 居敬을 中心으로’라는 박사논문을 발표하였으며, 이후 퇴계학 연구는 지속적으로 이뤄지고 있다.

퇴계학 연구에 이어 9개 서원의 주향 인물에 대한 연구를 살펴보면 다음과 같다.

안향 선생에 대한 연구는 김병구가 1981년 ‘晦軒 安珦 思想에 關한 研究：教學思想을 中心으로’의 박사논문을 발표한 이후 고려 성리학 수용에 대한 연구가 주를 이루고 있는데, 이병혁(1988)의 ‘고려말 성리학 수용기의 한시 연구’, 고혜령(1992)의 14세기 고려 사대부의 성리학 수용과 가정 이곡’의 박사논문이 발표되었다.

일두 정여창에 대한 연구는 신용기(1991)의 ‘鄭汝昌故宅의 建築的 特性에 關한 研究：배치 및 공간구성을 중심으로’, 김길동(1991)의 ‘朝鮮時代 선비계층의 住居文化에 關한 研究：鄭汝昌의 住居生活을 中心으로’라는 건축학 석사논문으로 시작되었다. 이후에는 정준상(2001)이 ‘일두 鄭汝昌의 道學思想 研究’, 허엽(2004)이 ‘鄭汝昌의 教育理念과 學行’라는 석사논문을 발표하는 등 一蠹의 정신세계에 대한 연구들이 진행되고 있다.

회재 이언적에 대한 연구는 심학사상에 대한 연구가 주를 이루고 있는데, 김시표는 1983년에 ‘晦齋 李彦迪 漢詩研究’석사논문을 발표하였고, 서동진(1986)은 ‘晦齋 李彦迪의 心學思想研究’, 김낙진(1987)은 ‘晦齋 李彦迪의 心性論 研究’, 장도규(1989)은 ‘晦齋 李彦迪의 詩世界’, 김연호(1990)은 ‘晦齋 李彦迪의 詩에 나타난 自然觀’, 이지경(1992)은 ‘晦齋 李彦迪의 政治思想 研究’의 석사논문을 발표하였다.

하서 김인후에 대한 연구는 시문학과 생애를 중심으로 진행되고 있는데, 이창현(1990)의 ‘하서 김인후의 시문학과’, 손재숙(1998)의 ‘金麟厚의 生涯와 學問’의 석사논문과, 안봄(2000)의 ‘河西 金麟厚의 文學思想 研究’의 박사논문, 홍선주(2002)의 ‘하서 김인후의 교유시 연구’, 허이중(2004)의 ‘河西 金麟厚의 詩文學 研究’의 석사논문 등이 있다.

한훤당 김굉필에 대한 연구는 도학중심으로 이뤄지고 있는데, 이종욱(1994)의 ‘寒暄堂 金宏弼의 道學의 觀點에서 본 教育思想 研究’, 조계민의 ‘김굉필의 교육활동과 교육사상’, 윤인숙(2003)의 ‘朝鮮前期 『小學』認識의 進展과 社會改革에 관한 研究 : 金宗直·金宏弼·趙光祖를 中心으로’, 정기상(2003)의 ‘김굉필의 <한빙계>에 나타난 경의 교육론’, 장은영(2007)의 ‘一蠹 鄭汝昌의 師友와 思想의 役割’등의 석사논문과 김영두(2006)의 ‘朝鮮 前期 道統論의 展開와 文廟從祀’, 김미정(2015)의 ‘한국철학사상에 나타난 서비스 개념연구 : 퇴계 『성학십도聖學十圖』 속의 경敬사상을 중심으로’ 등의 박사논문이 발표되었다.

서애 류성룡에 대한 연구는 시와 정치리더십에 대한 연구가 있는데, 조정기(1990)의 ‘西厓 柳成龍의 國防政策 研究’, 강성중(2005)의 ‘西厓 柳成龍의 詩文學 研究’, 오완석(2017)의 ‘통찰형 인재 양성에 관한 연구 : 서애 류성룡의 경세사상을 중심으로’, 권일(2021)의 ‘『辰巳錄』·『懲毖錄』으로 살핀 류성룡의 孝忠觀 研究 : 『성경』7효와의 비교를 중심으로’ 등의 박사논문과, 유시웅(1989)의 ‘西厓 柳成龍의 人格 : 成熟人格論을 中心으로’, 조민경(2004)의 ‘西厓 柳成龍의 詩文學 研究’, 류근하(2009)의 ‘서애 류성룡의 인재경영에 관한 연구 : 서애의 인재등용을 중심으로’등의 석사논문이 있다.

고운 최치원은 통일신라 후기의 학자이며 정치사상가로 후대까지 지대한 영향을 미쳐 조선시대 문묘에 배향되었다. 고운에 대한 연구는 이성애(1965)의 ‘崔致遠及其著述’, 최병현(1971)의 ‘新羅下代 禪宗九山派 成立 : 崔致遠의 四山碑의 一考’, 최근영(1977)의 ‘新羅末 崔致遠의 思想의 性格’, 김용범(1980)의 ‘崔孤雲傳 研究 : 儒敎思想을 中心으로’, 김복순(1980)의 ‘孤雲 崔致遠의 思想研究’, 박종근(1981)의 ‘崔致遠의 政治理念과 宗教觀’ 등의 석사논문과, 김중렬(1984)의 ‘崔致遠文學研究’, 성낙희(1986)의 ‘崔致遠의 詩精神 研究’, 한석수(1987)의 ‘최치원전승의 연구’ 등의 박사논문이 있다.

사계 김장생에 대한 연구는 예학에 집중되고 있는데, 장세호(1979)의 ‘金長生의 禮說에 대한 研究’, 이문주(1982)의 ‘沙溪 金長生의 禮說에 대한 研究’, 강원모(1990)의 ‘沙溪 金長生의 神學과 教育思想研究’, 조영숙(2004)의 ‘沙溪 金長生의 禮學思想 研究 : 『家禮輯覽』 「昏禮篇」을 中心으로’, 김연득(2005)의 ‘김장생 윤리설에 대한 연구’ 등의 석사논문과, 장세호(1992)의 ‘沙溪 金長生 禮說의 研究’, 김세봉(1995)의 禰世紀

湖西山林勢力 研究：山人勢力을 중심으로’, 김운정(2011)의 襲세기 禮學 연구：洛論의 禮學을 중심으로’, 서정화(2015)의 ‘儒敎的 傳統婚禮의 理念과 展開過程：朝鮮 中·後期の 家禮書를 中心으로’ 등의 박사논문이 발표되었다.

이상과 같은 연구는 9개 서원에 배향된 선현들에 대한 초기단계의 연구들을 제시한 것이며, 계속해서 심도 깊고 다양한 연구들이 진행되고 있다.

그동안 ‘한국의 서원’인 9개 서원을 대상으로 진행되었던 학위논문 성과는 다음 <표 2-12>와 같다.

표 2-12. 한국의 서원 관련 학위논문

서원	연구자(연도)	논문제목	학위
서원 공통	허태호(2021)	朝鮮時代 鄉校와 書院의 空間構成과 風水立地에 관한 研究：地域別 주요 鄉校와 書院을 중심으로.	박사
	방미영(2020)	향교·서원 문화콘텐츠의 브랜드개성이 관광체험과 체험 후 평가에 미치는 영향 연구.	박사
	임근실(2020)	16세기 嶺南地域 書院 연구	박사
	김천민(2020)	한·중 서원건축의 배치형식에 관한 비교 연구	석사
	강정(2020)	中·韓 書院 立地 及 空間構成의 比較研究	박사
	김영나(2019)	조선후기 경상도 서원노비 연구	박사
	김종구(2019)	17세기 영남지역 산수유기 연구：청량산·지리산·가야산을 중심으로	박사
	노선희(2019)	書院門의 태극문양 연구	석사
	조홍찬(2018)	향교건축과 서원건축의 비교 연구	석사
	김창진(2015)	조선시대 선비정신 연구	박사
	범혜한(2015)	白鹿洞書院의 성립과정과 조선의 서원：주희의 서원관을 중심으로	석사
	이상호(2014)	韓國書院의 立地와 景觀에 대한 解釋의 研究：樓·亭이 있는 書院을 中心으로.	박사
	오성탁(2013)	한국전통정원의 풍수지리적 해석과 현대적 응용에 관한 연구	석사
	신동훈(2013)	16세기 서원의 성립과 국가의 서원 정책	석사
	박정해(2012)	朝鮮 儒敎建築의 風水의 特徵에 關한 研究：書院과 鄉校建築을 中心으로	박사
	반오석(2011)	嶺南學派 書院의 風水立地에 關한 研究：退溪와 南冥의 風水의 思惟를 中心으로	박사
	정진옥(2011)	學規分析을 通한 朝鮮時代 書院의 敎育機能 研究	석사
	박종찬(2010)	전당후재형 서원건축의 특성에 관한연구	석사
	최미경(2010)	영남지방 서원루의 건축계획：자연경관 해석을 중심으로	박사
	이상선(2009)	한국 서원건축의 조영에 관한 연구	박사

서원	연구자(연도)	논문제목	학위
서원 공동	박상구(2007)	조선시대 서원건축 터잡기 및 건물배치의 풍수지리적 해석	석사
	노승호(2006)	鄉校와 書院의 立地 및 外部空間 分析을 통한 韓國의 教育環境 摸索	박사
	김홍화(2005)	한 중 초기서원교육 비교연구	석사
	김서진(2004)	서원 건축 감상 방법 연구	석사
	한경호(2002)	書院建築 講堂 空間의 可變性에 관한 研究	석사
	방승희(2002)	朝鮮中期 嶺南 畿湖地域의 書院: 中宗~光海君代를 중심으로	석사
	배미경(2002)	借景 技法에 관한 실증적 연구	석사
	권영애(2007)	朝鮮時代 扁額과 柱聯 研究: 宮闕·寺刹·書院을 中心으로	석사
	전찬진(2011)	한국전통건축공간에서 '깊이'감에 대한 연구	박사
	박진호(2005)	홍선대원군의 書院정리	석사
	이병훈(2005)	경상도 書院·祠宇의 건립추이와 제향인물의 성격	석사
	유인호(2005)	朝鮮時代 書院建築의 空間構成에 관한 研究	박사
	김홍섭(2003)	韓國傳統 倉庫의 建築特性에 關한 研究: 官營 및 宗教建築의 倉庫를 中心으로	박사
	손봉균(2003)	士林學派의 黨爭을 통해 본 書院建築의 變化 特性에 관한 研究	석사
	박해룡(2003)	朝鮮時代 書院의 空間變遷에 관한 연구: 藏修空間을 중심으로	석사
	정복선(2003)	서원건축 강당공간의 시각구조에 관한 연구: 청방간 개구부를 중심으로	석사
	공성준(2002)	한국 전통 공간에 나타난 동적시선에 의한 공간 인식 변화 연구	석사
	곽진섭(2002)	慶北地方 書院의 立地와 空間 構成에 관한 研究	석사
	배미경(2002)	借景 技法에 관한 실증적 연구	석사
	한경호(2002)	書院建築 講堂 空間의 可變性에 관한 研究	석사
	김상규(2001)	韓國의 門中と地域社會: 書院祭를 中心として	박사
	성상태(2001)	朝鮮時代 書院 藏書庫의 建築的 특성에 관한 研究	석사
	전영조(2001)	16세기 서원교재의 교육내용 분석	석사
	김대식(2001)	朝鮮朝 書院 講學 活動의 性格: 會講과 講會를 中心으로	석사
	김상협(2000)	조선시대 서원건축에 나타난 유식공간에 관한 연구	석사
	고경수(2013)	朝鮮時代 書院의 立地 分析 및 配置에 關한 風水地理的 考察: 國家 文化財 指定 9개 書院을 中心으로	박사
	황은하(1997)	朝鮮時代 書院教育에 대한 연구	석사
	두연수(1996)	退溪와 栗谷의 書院教育觀	석사
	김창욱(1996)	16세기 初期書院의 講學活動에 관한 연구	박사
	이상윤(1994)	朝鮮時代 書院의 立地와 空間構成特性 및 變化過程에 관한 研究	박사
	이상용(1994)	朝鮮時代 書院 教育의 分析의 研究	석사
	강상택(1994)	朝鮮後期 慶南地域의 書院 研究	박사
	권범기(1996)	慶北 北部 地方 書院 文化 地域의 形成 過程	석사

서원	연구자(연도)	논문제목	학위
서원 공통	정명섭(1993)	朝鮮時代 鄉校 및 書院建築의 廳房間 開口部形式 變遷에 關한 研究	박사
	송양섭(1993)	朝鮮時代 書院教育에 關한 研究	박사
	정상선(1991)	朝鮮時代 書院建築의 庫直舍에 關한 研究	석사
	문홍빈(1989)	朝鮮朝 書院教育의 性格에 關한 研究 : 16世紀「初期書院」을 中心으로	석사
	이수환(1989)	朝鮮時代 書院의 人的構成과 經濟的 基盤	박사
	김일진(1989)	韓國建築의 雙窓에 關한 研究 : 鄉校·書院·寺刹建築을 中心으로	박사
	곽창록(1988)	朝鮮時代 書院에 있어서의 造景樹木 利用과 그 背景	석사
	이정수(1987)	朝鮮時代 鄉校·書院建築 構成形式의 比較研究	석사
	도용호(1986)	朝鮮時代 鄉校·書院建築의 空間構成에 關한 研究	석사
	김수옥(1985)	朝鮮時代 書院制度에 關한 研究	석사
	전용우(1985)	朝鮮朝 書院·祠宇에 對한 一考察	석사
	김은중(1984)	朝鮮時代 書院建築에 關한 研究	석사
	구영희(1984)	書院의 成立背景에 對한 史的考察	석사
	이병현(1984)	李朝書院의 成立과 發展에 關한 研究	석사
	장종태(1982)	朝鮮時代 書院教育 小考	석사
	김종길(1982)	朝鮮時代 書院教育의 成人教育의 機能에 關한 研究	석사
	정보일(1982)	大院君(李昀應)의 對書院政策에 關한 研究	석사
	김세윤(1980)	大院君의 書院撤廢에 關한 一考察	석사
	최해수(1977)	朝鮮時代 書院의 變遷에 關한 研究	석사
	김동찬(1976)	李朝書院 造景에 關한 研究	석사
	정만조(1973)	十七-十八世紀 書院·祠宇에 關한 研究 : 特히 士林의 建立活動을 中心으로	석사
	신철순(1965)	高麗私學 十二徒와 李朝書院 教育의 比較研究	석사
소수 서원	전성하(2020)	대구·경북 지역 서원의 풍수지리 입지와 비보 연구 : 소수·옥산·도산·도동·병산서원을 중심으로	박사
	전준산(2018)	문화유산의 지속가능한 관광자원화 방안 연구 : 소수서원과 월봉서원 비교 관점에서	석사
	김장환(2018)	소수서원 설립 시기 영주지역 학맥과 문학에 대한 연구	석사
	김정선(2015)	소수서원과 소수박물관을 활용한 체험학습프로그램 개발	석사
	김자운(2014)	조선시대 소수서원 강화 연구	박사
	권오정(2011)	소수서원 경험정시 연구	석사
	우남주(2006)	백운동서원의 설립배경 : 주세붕을 중심으로	석사
	장극봉(1997)	소수서원의 교육사적 의미에 관한 연구	석사
	정창원(1992)	소수서원의 복원에 대한 연구 : 강당을 중심으로	박사
	이수환(1982)	嶺南地方 書院의 經濟的 基盤 : 紹珍·玉山·陶山書院을 中心으로	석사
	윤희면(1980)	白雲洞書院의 設立과 豊基士林	석사

서원	연구자(연도)	논문제목	학위
남계 서원	채광수(2019)	18세기 영남지역 노론계 서원 연구	박사
	김숙정(2010)	西部慶南 儒敎文化의 傳播와 圈域形成 : 書院의 分布를 中心으로	석사
	김상협(2000)	조선시대 서원건축에 나타난 유식공간에 관한 연구	석사
	이정희(1994)	16·17세기 咸安·咸陽 在地土族의 동향	석사
	반오석(2011)	嶺南學派 書院의 風水立地에 관한 연구 : 退溪와 南冥의 風水의 思惟를 중심으로	박사
옥산 서원	김은희(2020)	경주 지역 서원의 전개과정과 특징	석사
	전성하(2020)	대구·경북 지역 서원의 풍수지리 입지와 비보 연구 : 소수·옥산·도산·도동·병산서원을 중심으로	박사
	이병훈(2018)	조선후기 경주 옥산서원의 운영과 역할	박사
	이주연(2004)	조선시대 서원의 교육활동에 대한 고찰 : 옥산서원을 중심으로	석사
	송영인(2001)	옥산서원 배치형태에 관한 연구	석사
	서명희(2018)	鵲溪 李山海의 詩와 書藝研究	석사
	조해훈(2017)	18세기 경주권 題詠 漢詩 연구	박사
	김석수(2003)	晦齋 李彦迪의 漢詩에 內在된 建築空間 研究	석사
	이수환(1982)	嶺南地方 書院의 經濟的 基盤 : 紹珍·玉山·陶山書院을 中心으로	석사
도산 서원	최우경(2020)	도산서원 광명실 장서의 변천과 서지적 분석	박사
	전성하(2020)	대구·경북 지역 서원의 풍수지리 입지와 비보 연구 : 소수·옥산·도산·도동·병산서원을 중심으로	박사
	김소운(2019)	도산서원의 공간조형을 활용한 가구연구	석사
	채광수(2019)	18세기 영남지역 노론계 서원 연구	박사
	팽홍서(2119)	한·중 구곡(九曲) 원림(園林)의 비교 연구	박사
	장은숙(2018)	퇴계의 토지사상과 공간의식의 교육적 함의	박사
	권기환(2016)	도산서원의 변천과정에 관한 연구	석사
	구경희(2015)	16~17세기 안동지역 엘리트의 정치·행정 행태분석 : 《영가지》·《선성지》의 수록인물을 중심으로	박사
	링진이(2014)	한국 안동과 중국 휘주 서원의 비교연구 : 도산서원과 자양서원의 경제적 기반을 중심으로	석사
	박은희(2014)	도산구곡의 문화경관 해석에 관한 연구	박사
	이호(2012)	韓·中 書院建築의 比較研究 : 嶽麓, 白鹿洞, 陶山, 屏山書院에 대한 사례분석을 중심으로	석사
	정혜림(2011)	<陶山雜詠>과 <陶山十二曲> 비교 연구	석사
	권사용(2009)	퇴계문인의 서원건립활동	석사
	손원일(2007)	장의 속성과 장이론에 따른 도산서원 공간구성에 관한 연구	석사
	임관빈(2006)	風水의 理氣論的 觀點에서 본 書院建築의 立地 및 配置에 관한 研究	석사
	백세현(2004)	도산서원과 돈암서원의 건축적 특성 연구 : 조선중기 예학의 배경을 중심으로	석사

서원	연구자(연도)	논문제목	학위
도산 서원	이경숙(2001)	도산서원의 관광자원 가치재고방안에 관한 연구 : 관광객과 지역주민을 대상으로	석사
	박미정(2000)	퇴계문집을 통해서 본 자연관과 건축관 : 도산서당을 중심으로	석사
	박용재(1999)	퇴계 이황(1501-1570)의 '경'사상을 통한 도산서원 건축공간의 고찰	석사
	이욱(1993)	退溪의 書院建立 活動에 나타난 儒敎理念과 社會的 關係	석사
	정세환(1989)	조선후기 안동 도산서원의 경제기반 연구	석사
	서경태(1983)	도산서원 건축에 관한 연구.	석사
	이수환(1982)	영남지방 서원의 경제적 기반 : 소수·옥산·도산서원을 중심으로	석사
필암 서원	정태일(2017)	필암서원 이건과 풍수지리 입지 연구	석사
	정화현(2008)	문화재의 보존과 지속가능한 관광활용방안 : 장성 필암서원을 중심으로	석사
	조상순(1997)	필암서원의 건축적 특성에 관한 연구	석사
	이해준(1994)	朝鮮後期 '門中書院' 研究 : 全南地域 事例를 中心으로	박사
	이용범(1982)	朝鮮時代 書院建築의 配置形式과 그 外部空間構成에 關한 研究 : 全南地方의 文化財를 中心으로	석사
	남기숙(1972)	조선시대 제기에 관한 연구 : 서울 문묘와 전남 필암서원의 사례중심	석사
도동 서원	전성하(2020)	대구·경북 지역 서원의 풍수지리 입지와 비보 연구 : 소수·옥산·도산·도동·병산서원을 중심으로	박사
	전성하(2018)	도동서원의 풍수지리 입지연구	석사
	이승희(2005)	전통조경공간에 나타나는 美意識에 관한 연구 : 서원공간을 중심으로	석사
	황영주(2004)	공간지각에 따라 나타난 도동서원의 현상적 투명성 표현에 관한 연구	석사
	손경란(1996)	朝鮮後期 大邱地方의 書院研究	석사
	김남웅(1979)	조선시대 서원건축의 배치와 외부공간특성에 관한 연구 : 도동서원을 중심으로	석사
병산 서원	전성하(2020)	대구·경북 지역 서원의 풍수지리 입지와 비보 연구 : 소수·옥산·도산·도동·병산서원을 중심으로	박사
	신동희(2018)	전통건축 공간의 지각현상학적 오감체계특성	박사
	이호(2012)	한·중 서원건축의 비교연구 : 악록, 백록동, 도산, 병산서원에 대한 사례분석을 중심으로	석사
	최희모(2005)	병산서원 별서 계획안	석사
	김우영(2004)	예악사상(禮樂思想)의 조형개념(造形概念)에 관한 고찰 : 조선시대 병산서원(屏山書院)을 중심으로	석사
	박철순(2003)	유교의 시간과 공간관에 의한 조형개념연구 : 병산서원을 중심으로	석사
	최민용(2001)	병산서원 배치형태에 관한 연구	석사
	권순대(2000)	안동지방 서원의 입지와 공간 구성에 관한 연구	석사
	문희춘(1998)	병산서원의 만대루에 보여지는 시각체계와 그 의미에 관한 연구	석사
	김태수(1992)	安東地方 書院 成立의 展開 過程	석사

서원	연구자(연도)	논문제목	학위
무성 서원	이경춘(2021)	서원건축의 배치특성에 관한 연구 : 전북지역 서원을 중심으로	석사
	장원익(2021)	서원 강당의 건축적 특성에 관한 연구 : 전라북도 서원 강당 중심으로	석사
	윤진오(2021)	서원 사당의 건축적 특성에 관한 연구 : 전북지역 서원 사당 중심으로	석사
	김계훈(2012)	향음주례(鄉飲酒禮) 절차에 관한 고찰(考察)	석사
	김정식(2008)	칠광도(七狂圖)에 나타난 경관분석에 관한 연구	석사
	손윤희(2002)	무성서원의 건립과 변천에 관한 연구	석사
돈암 서원	김영숙(2021)	세계유산 한국의 서원 보존과 활용 증대 방안 연구 : 돈암서원 사례를 중심으로	석사
	장병근(2013)	충남지역 서원의 입지와 건축적 특성에 관한 연구	석사
	백세현(2004)	도산서원과 돈암서원의 건축적 특성 연구 : 조선중기 예학의 배경을 중심으로	석사
	서동수(2002)	17세기 돈암서원의 강학활동과 정치·사회적 영향	석사
	이형식(2002)	論山地域 書院·祠宇의 教育的 活用 方案에 관한 연구	석사
	김선구(2001)	돈암서원(遯巖書院)의 이건(移建)이후 변화에 관한 연구	석사
	정기철(1999)	17세기 士林의 ‘廟寢制’ 인식과 書院 영건	박사
	고수연(1998)	18世紀 初 湖西地域 書院의 黨派의 性格 : 朱子·宋時烈 祭享 書院을 中心으로	석사
	백미경(1998)	忠南地方 書院·祠宇의 제향인물 연구	석사
	전용우(1994)	湖西士林의 形成에 대한 研究 : 16-17세기 湖西士族과 書院의 動向을 中心으로	박사
	이연숙(1993)	돈암서원 연구	석사
	김홍례(1990)	호서지방의 서원 사우에 관한 연구 : 건립추이와 배향인물을 중심으로	석사

위의 표를 보면 연구의 주제가 서원건립과 연혁, 서원의 입지, 건축구성, 풍수경관, 조경 등이 주를 이루면서 서원이 유교문화의 핵심적 상징으로 강조되어 왔다. 엄격한 제향의식과 남성중심 공간의 서원은 2009년부터 시작된 문화체육관광부와 성균관의 ‘서원스테이’를 시작으로 전통체험의 인기장소로 부각되었다. 이러한 시대 변화에 맞춰 서원에 대한 관광학과 관광개발 분야에서 연구들이 진행되고 있는데 그 성과는 다음 <표 2-13>과 같다.

표 2-13. 한국의 서원 관광활성화 관련 논문

연구자(연도)	논문제목	학위
김희재(2021)	향교의 역사문화적공간 특성에 기반한 문화유산 활용 방안 : 향교·서원 문화재 활용사업을 중심으로	석사
황린연(2021)	중국 전통서원의 산업화 발전 방향에 관한 연구 : -유교문화유산과 문화자원을 중심으로-	박사
장승호(2021)	문화유산 체험상품의 체험속성이 문화유산 가치 인식, 지역 이미지에 미치는 영향 : 문화재청 향교·서원문화재 활용사업 중심으로	석사
김영숙(2021)	세계유산 한국의 서원 보존과 활용 증대 방안 연구 : 돈암서원 사례를 중심으로	석사
방미영(2020)	향교·서원 문화콘텐츠의 브랜드개성이 관광체험과 체험 후 평가에 미치는 영향 연구.	박사
이반야(2020)	문화재 활용사업에서 관람객 경험향상을 위한 서비스 디자인 연구 : 공주 야행 사례를 중심으로	석사
전준산(2018)	문화유산의 지속가능한 관광자원화 방안 연구 : 소수서원과 월봉서원 비교 관점에서	석사
이창근(2018)	미디어파사드 체험이 문화재 가치 인식과 진흥 효과에 미치는 영향 연구 : 문화유산 활용 미디어파사드를 중심으로(공산성, 청주향교)	박사
손소희(2017)	외국인의 서원 체험관광 활성화 방안연구	석사
조강욱(2016)	관광경험과 자전적 기억 간 구조적 관계 연구 (향교·서원 '배움 여행(여유)'프로그램)	박사
김용재(2015)	서원 체험이 만족도와 행동의도에 미치는 영향 : 대구경북 지역 서원 체험 여행객을 대상으로	석사
박재윤(2015)	전통문화유산 고택브랜드의 디자인 분석 : 안동지역 고택을 중심으로	석사
정연숙(2015)	회덕향교의 현대적 활용방안 연구	석사
한미라(2014)	스토리텔링 기법을 활용한 전통주택 감성프로그램 개발 : 양동마을을 중심으로	석사
이유범(2013)	『사회적기업 방식』을 통한 문화재 관리방안에 관한 연구	석사
정민용(2011)	서원·고택 문화유산 활용에 대한 전문가의 인식에 관한 연구	석사
전금규(2011)	대전 송현서원의 활용방안 연구	석사
조은미(2010)	관광 목적지의 관광객 참여가 브랜드 자산가치에 미치는 영향	박사
김정란(2007)	書院踏査를 통한 고등학교 한문과 계발활동 수업 방안 연구	석사
이경숙(2001)	도산서원의 관광자원 가치재고방안에 관한 연구 : 관광객과 지역주민을 대상으로	석사
강호구(1999)	高等學校 國史學習에서의 郷土史資料 活用方案 : 論山地域의 書院資料를 中心으로	석사

세계유산 ‘한국의 서원’은 문화유산의 보존·보호와 지역경제 활성화를 위한 관광개발 측면에서 상충관계로 접어들면서 이해관계자들 간에 갈등이 발생하기 시작하였다, 상충관계란 두 가지 목표 중 하나를 달성하려고 하면 다른 하나가 희생되어야하는 관계를 의미한다. 그러나 문화유산은 일반 재화와는 다르게 보존을 전제로 개발이 허락되는 것이다. 진정성이 훼손되면 유산으로서의 가치가 소멸된다, 따라서 개발에 앞서 문화유산의 가치를 공유하고 이해관계자들 간의 소통이 이뤄져야 한다.

이를 바탕으로 서원관광 활성화를 모색해야 하는데, 먼저 서원관광을 위한 지식정보 서비스 체계가 구축이 되어야 하고, 미디어를 활용한 홍보가 이뤄져야 할 것이다. 또한 국내외 관광객을 위한 안내 서비스를 구축하고, 특히 외국인 관광객을 위한 전문인력을 양성한다. 그리고 서원관광 콘텐츠를 개발함에 있어서 한류문화와 연계한 시스템을 개발하고, 서원관광문화 상품을 다채롭게 할 수 있는 관광기념품을 개발하여야 한다. 무엇보다도 지자체-문중-기획단체 등 서원을 둘러싼 관계들끼리 파트너십을 구축하고 협업을 맺어야 할 것이며, 4차 산업혁명 트렌드에 발맞춰 VR과 AR로 된 콘텐츠를 개발해야 할 것이다(손소희, 2017).

3) ‘한국의 서원’ 관광수용 현황⁷⁾

(1) 방문객 및 관광개발 압력

한국의 서원은 16세기부터 이어져 내려온 조선시대를 대표하는 사립교육기관으로서, 서원을 찾는 방문객들은 서원의 역사와 문화를 배우고, 교육하고, 탐방하려는 목적의식이 강하다. 따라서 방문객들은 대체로 교육에 목적을 둔 가족 단위의 방문객과 교육 목적의 단체 관광객들이며 이들은 어느 정도 서원에 대한 이해가 있다. 또한 서원은 도심에서 떨어진 곳에 위치하기 때문에 그동안 서원은 방문객으로 인한 물리적 피해는 없었다.

일반적으로 세계유산 등재 이후에는 방문객과 관광산업에 의한 압력이 증가한다. 예를 들어 병산서원을 포함한 하회마을은(한국의 역사마을: 하회와 양동, 2010년 세계유산 등재) 세계유산 등재 이전(2005~2009) 연평균 방문객이 787,210명에서 등재 이후(2010~2016) 1,182,573명으로 약 50% 증가하였다.

한국의 서원 9개 서원의 방문객 수는 세계유산 등재 준비기간 3년간(2014~2016) 연평균 960,872명이며, 그중 소수서원 방문객 수가 256,421명으로 가장 높게 나타났다. 위의 하회마을의 증가율 50%를 적용하면 등재 이후인 2020~2022에는 1,441,311명이 될 것으로 추정할 수 있다.

7) 한국의 서원 세계유산 목록 등재신청서 참조

표 2-14. 한국의 서원 방문객 수 현황

(단위: 명)

서원	2014년	2015년	2016년	합계	연평균 방문객 (2014-2016)	(A)등재 이후 추정 방문객 (2020-2022)
소수서원	264,040	249,279	255,944	769,263	256,421	384,632
남계서원	41,605	41,813	42,332	125,750	41,917	62,875
옥산서원	25,500	28,050	30,800	84,350	28,117	42,175
도산서원	251,742	220,908	275,271	747,922	249,307	373,961
필암서원	15,485	14,600	16,200	46,285	15,428	23,143
도동서원	19,767	26,937	24,713	71,417	23,806	35,709
병산서원	206,775	215,286	225,808	647,869	215,956	323,935
무성서원	45,000	43,000	45,000	133,000	44,333	66,500
돈암서원	85,000	85,312	86,450	256,762	85,587	128,381
계	954,915	925,185	1,002,518	2,882,618	960,872	1,441,311

자료 : 한국의 서원 세계유산목록 등재신청서

위의 추정에 의거하여 방문객으로 인한 유산의 영향을 평가하기 위해서는 다음과 같은 과정이 필요하다.

먼저 한국의 서원에 대한 물리적 수용력(physical carrying capacity) 산출을 위해 방문객 관람 가능 면적을 계산하였다. 서원의 경우 방문객 관람 가능 면적은 유산구역 면적 중 외부공간(방문객이 통행하거나 머무를 수 있는 외부공간)과 건축공간(방문객이 출입할 수 있는 실내공간)의 합으로 산출하였다. 유산구역 중 입장객의 출입이 제한되거나 수로 등 출입이 불가능한 지역은 면적에서 제외하였다.

표 2-15. 관람 이용가능 면적 현황

(단위: ha)

서원	유산구역 면적	방문객 관람 가능 면적	
		외부공간 면적	건축공간 면적
소수서원	17.16	2.24	0.12
남계서원	4.11	1.73	0.07
옥산서원	6.44	1.84	0.05
도산서원	36.73	0.70	0.07
필암서원	1.38	1.24	0.04
도동서원	2.32	1.25	0.05
병산서원	30.08	1.23	0.05
무성서원	0.84	0.58	0.02
돈암서원	3.43	1.34	0.06
합계	102.49	12.15	0.53

자료 : 한국의 서원 세계유산목록 등재신청서

다음으로, 각 서원의 방문객이 사용할 수 있는 적정 면적은 1인당 외부공간은 30m², 건축공간은 6m²로 가정하여 산정하였다. 회전률은 하루 개방 시간인 8시간(09시~18시, 문화관광해설사 점심시간 1시간 제외)을 관람 소요시간으로 나눈 값이다. 서원의 관람 소요시간은 서원 별로 차이가 없으나 관람 행태에 따라서는 차이가 크다. 따라서 관람소요시간을 일반 관람과 체험 관람으로 나누어 각각 약 1.5시간 및 약 3시간이 소요되는 것으로 보아 회전율은 일반 관람은 약 5회(8h÷1.5h), 체험 관람은 약 3회(8h÷3h)로 산정하였다.

이를 바탕으로 신청유산의 가치에 부정적인 영향을 주지 않고 유산이 보호·관리될 수 있는 연간 물리적 수용력(인)과 연간 물리적 수용력 대비 방문객 수 비율(%)은 다음과 같다.

* 연간 물리적 수용력(인)

$$= \left(\frac{\text{외부공간 면적(㉵)}}{1\text{인 점유면적}(30\text{m}^2)} \right) + \left(\frac{\text{건축공간 면적(㉵)}}{1\text{인 점유면적}(6\text{m}^2)} \right) \times \text{회전률}(1\text{인 방문회수}) \times 365\text{일}$$

* 연간 물리적 수용력 대비 방문객 수 비율(%)

$$= \text{등재 이후 추정 방문객} \div \text{연간 평균 물리적 수용력(인)} \times 100(\%)$$

표 2-16. 연간 물리적 수용력(인)

서원	(B) 일반 관람 연간 물리적 수용력(인)	(C) 체험 관람 연간 물리적 수용력(인)	연간 물리적 수용력 대비 방문객 수 비율(%)
	일반 관람 회전률 (1일 5회 방문기준)	체험 관람 회전률 (1일 3회 방문기준)	$(A) \div [(B+C) \div 2] \times 100$
소수서원	1,716,449	1,029,869	28
남계서원	1,277,792	766,675	6
옥산서원	1,277,482	766,489	4
도산서원	658,442	395,065	70
필암서원	870,397	522,238	3
도동서원	905,675	543,405	4
병산서원	889,250	533,550	45
무성서원	410,187	246,112	20
돈암서원	1,002,162	601,297	16
합계	9,007,836	5,404,700	22

자료 : 한국의 서원 세계유산목록 등재신청서

위의 <표 2-16>과 같이 서원 관람 가능 면적(외부공간+건축공간)의 수용력 대비 방문객수는 약 22%에 해당한다. 따라서 한국의 서원은 세계유산 등재 이후에도 유산의 가치와 환경에 대한 위협 없이 방문객을 충분히 수용할 수 있을 것으로 판단된다.

다만 도산서원의 경우 체험 관광의 소요시간이 증가되거나 그 비중이 높아질 경우 수용력을 초과할 우려가 있어 관광압력을 완화할 수 있도록 방문 예약시스템을 도입하여 계절별, 시간대별로 방문객을 분산 유도할 필요가 있다.

한편, 한국의 서원은 방문객으로 인한 물리적 피해를 최소화하면서 관광활성화를 위하여 편의시설(문화교육, 교통숙박, 안내편의)을 확충하는 등 종합적인 전략을 수립해 나갈 예정이다.

(2) 관광수용 현황

가. 관광안내 시스템

한국의 서원은 서원 방문객들을 위하여 문화관광해설사가 상주하는 해설사 건물에서 서원에 대한 정보와 안내를 제공한다. 서원이 속한 지방자치단체에서는 해당 지역 내

문화유산 소재지의 거주자, 지역 문화재 연구자, 퇴직 교사, 외국어 가능자 등을 대상으로 문화유산해설사 양성교육 과정을 운영하고 있다. 이 과정의 수료자가 문화유산 해설사로 활동하고 있으며, 해설인력의 배치 및 관리는 지방자치단체 문화관광부서에서 담당하고 있다.

한국의 서원 9개 서원 모두 문화관광해설사가 안내소에 상주하여 서원에 대한 정보와 안내를 상시적으로 받을 수 있다. 관광안내소는 별도의 독립 시설물을 갖추고 있지만, 필암서원과 돈암서원은 서원의 시설을 활용하고 있다. 특히 소수서원과 도산서원은 안내소에 외국어(영어, 일본어, 중국어) 해설이 가능한 사람들이 순환하며 안내 서비스를 제공하고 있다. 해설이 필요하면 서원이 속한 해당 지방자치단체 홈페이지와 전화 사전예약을 통해 문화관광해설 서비스를 제공받을 수 있다. 각 서원의 문화유산해설사 인원 및 구성은 다음 <표 2-17>과 같다.

표 2-17. 관광안내시설 현황

서원	관광안내소 (독립건물)	인원 (명)	해설언어 및 구성	소속	해설신청
소수서원	○	3	한국어, 순환 (영·일본·중국어)	영주시	054-639-5852
남계서원	○	1	한국어	함양군	055-962-9785
옥산서원	○	1	한국어	경주시	054-741-2594
도산서원	○	3	한국어, 순환 (영·일본·중국어)	안동시	054-840-6599
필암서원	진덕재 사용	1	한국어	장성군	061-390-7241
도동서원	○	1	한국어	대구시	053-616-6407
병산서원	○ (관리사무소와 겸용)	1	한국어	안동시	054-858-5929
무성서원	○	1	한국어	정읍시	063-539-5232
돈암서원	경회당 (관리사무소와 겸용)	2	한국어	논산시	041-746-5403

자료 : 한국의 서원 세계유산목록 등재신청서

세계유산목록 등재에 따라 외국인 방문객 증가에 대비하여 서원의 외국어 안내(문화유산해설사) 및 관리자 증원, 편의시설 및 관람 예약시스템 도입 등 다양한 방문객 관리방안을 모색하고 있다. 또한 신청유산의 훼손을 최소화하기 위해 안전하고 편리한 관람객 동선과 관광안내소에 대한 환경개선을 통해 방문객에 대한 서비스의 질을 높일 예정이다.



소수서원 관광안내소



도동서원 관광안내소

그림 2-3. 관광안내소

서원을 방문하였을 때 가장 먼저 방문자들에게 제공되는 안내지는 관람자들에게 가장 안정적인 정보제공 매체이다. 따라서 각 서원마다 통합안내 브로슈어가 구비되어 있다. 통합브로슈어는 9개 서원에 대한 연계성, 교통 및 숙박, 주변 체험 등 다양한 정보들을 포함하여 개별 서원을 방문하더라도 연속유산에 대한 서원 정보를 제공하고 있다.



9개 서원 통합안내 브로슈어



무성서원 관광안내소 통합 브로슈어

그림 2-4. 한국의 서원 통합안내 브로슈어

그리고 세계유산 통합안내판은 방문객들에게 1차적인 정보제공 시설이자 서원 경내의 공공디자인 요소로서 경관형성에 매우 중요한 요소이다. 문화재 안내판은 대상 문화재를 설명하는 해설문을 담고 있는 해설 안내판과 관람 동선상에서 길 안내를 하거나, 금지·주의사항을 알리는 등의 기능을 가지고 있다.



소수서원 통합 안내판

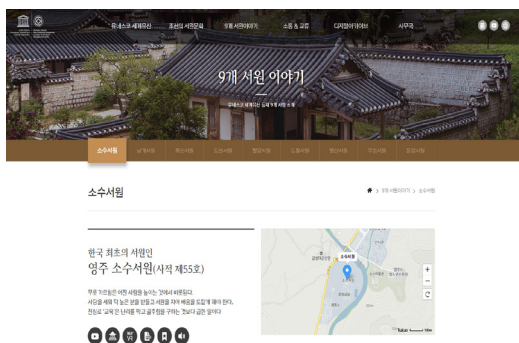


도산서원 통합 안내판

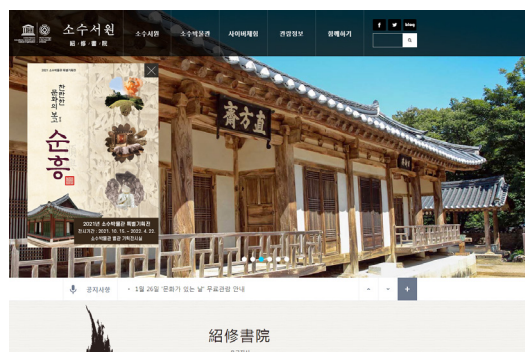
그림 2-5. 한국의 서원 통합 안내판

문화유산의 디지털 정보안내(웹페이지, 모바일어플)는 방문 전 또는 방문 중에 해당유산 정보와 가치를 이해하는 중요한 서비스이다. 따라서 (재)한국의 서원 통합보존관리단(서원관리단)은 9개 서원을 통합한 홈페이지를 국·영·일·중문 4개 언어로 운영하고 있다. 통합홈페이지에서는 개별서원의 소식은 물론 연계된 프로그램과 함께 세계유산에 관한 정보 등도 함께 소개되고 있다.

현재 9개 서원 중 소수·남계·도산·병산·돈암서원은 개별 홈페이지를 운영하고 있으며 향후 서원관리단에서 홈페이지 운영에 관한 정보와 지원을 통해 상호 유기적으로 운영될 수 있도록 조치할 계획이다.



(재)한국의 서원 통합보존관리단 홈페이지



소수서원 홈페이지

그림 2-6. 한국의 서원 홈페이지

나. 관광 기반시설

한국의 서원은 도심과 떨어져 위치하므로 접근성은 다소 불편하지만 오히려 방문객 관리와 유산의 보호에 이점을 제공해 준다.

서원에 대한 교통 접근성은 고속도로와 철도를 이용한 광역교통체계를 먼저 고려할 수 있다. 고속도로와의 거리는 도산서원(34km)과 병산서원(14km)을 제외하고 나머지 7개 서원들은 모두 고속도로 톨게이트에서 나와 약 30분 거리에 위치하고 있다. 그리고 철도를 이용할 경우 서원 인근 역에 하차 후 대중교통을 이용하여 접근할 수 있다. 버스는 각 서원 소재 지자체 버스터미널과 서원 사이를 오가는 일반버스가 병산서원(1일=3회)을 제외하고 8개 서원에서 모두 30분~1시간 간격으로 운행되고 있다. 대부분 서원의 입지 특성상 도심에서 떨어진 곳에 위치하고 있기 때문에 대중교통 보다는 자가용을 이용하여 오는 경우가 대부분이다. 따라서 주차장 시설 상태와 규모는 매우 중요하다. 9개 서원은 이미 사적으로 지정되어 관리되어 왔기 때문에 주차장은 잘 정비되어 있지만 관광성수기에는 한계 수용력을 넘어 임시주차장 등이 운영되고 있다.



도산서원 주차장 전경



옥산서원 주차장 전경

그림 2-7. 한국의 서원 주차시설

한국의 서원 숙박시설은 세계유산 관광지 명성에 비하여 열악한 수준이라 할 수 있다. 먼저 한국의 서원 9개 서원 중에서 병산서원 등 극히 일부만이 서원스테이가 가능하고 보통 일반인의 숙박이 이뤄지지 않고 있다. 서원 이외의 숙박이 가능한 곳은 소수서원(선비촌, 한국선비문화수련원), 남계서원(체험동), 옥산서원(독락당 = 종가체험숙박), 도산서원(도산서원 선비문화수련원), 필암서원(평생교육관), 도동서원(한옥마을), 병산서원(하회마을=종가체험), 무성서원(태산선비문화관), 돈암서원(한옥마을)이다. 이러한 숙박시설을 통해 서원스테이 등 교육 및 체험프로그램을 함께 운영하고 있다. 숙박시설의 수용력을 넘어서는 방문객들은 서원의 유산구역 밖에 위치한 고택, 수련관, 캠핑장 등 공공 및 민간시설을 함께 이용하여 숙박할 수 있다.

문화교육시설은 문화유산이 가지고 있는 유·무형 지식과 정신을 해석, 이해, 전승하는 기반 시설이다. 먼저 신청유산 가운데 4개 서원(소수, 옥산, 도산, 필암서원)이 방문객 문화교육시설로 전시관을 설치·운영하고 있다.

소수서원 인근에 위치한 소수박물관은 신청유산의 문화교육시설 중 유일한 영주시 공립박물관으로 2004년 개관하였다. 소장유물은 총 22,246점으로, 이중 623점을 전시하고 나머지는 수장고에 보관하고 있다. 소장유물은 고서, 고문서, 책판, 현판, 민속품 등이다. 박물관 운영 전담인력은 5명으로 관장(팀장) 1인, 학예사 1인, 관리 3인으로 소장된 문화재의 관리와 박물관 운영을 담당한다. 그러나 소수박물관을 제외한 다른 서원의 전시관들은 대부분 복제물을 전시하고 있고 관리·운영인력이 없는 상황이다. 따라서 각 서원 소유의 중요 유물들은 해당서원이 위치한 지역의 국립박물관 등에 위탁 보관하여 보호하고 있다.



소수박물관 배치도



옥산서원 유물전시관 소장물(삼국유사)

그림 2-8. 한국의 서원 문화시설

특히 소수서원의 한국선비문화수련원과 도산서원의 선비문화수련원은 서원문화의 원형가치에 대한 이해와 전승을 위한 기반시설(교육, 숙박, 휴게, 전시 등)들을 갖추고 다양한 계층(초·중·고등학생, 대학생, 일반인, 기업, 공무원 등)을 대상별로 나누어 풍부한 서원문화프로그램[서원답사, 유림대화, 의례 교육, 유교강의, 문화체험(활인심방, 서예, 다도 등), 리더십 토론 등]을 운영하고 있다. 그리고 필암서원의 평생교육관은 선비문화 속 청렴리정신에 주목하여 청렴문화 보급을 위한 각종 프로그램을 이해 전승할 수 있는 기반시설(청렴전시실, 교육, 숙박, 휴게시설 등)로 운영되고 있다.

다. 관리 및 편의시설

한국의 서원은 관리사무소가 서원별로 운영되고 있다. 소수서원, 남계서원, 도산서원은 독립적으로 시설이 운영되고 있고, 옥산서원, 필암서원, 도동서원, 병산서원, 무성서원, 돈암서원은 서원 경내 건물인 고직사 또는 유물전시관을 사용하고 있다. 현재 매표소는 유료 관광지인 소수서원과 도산서원에만 설치되어 있는데, 소수서원은 ‘영주시 순흥문화유적권 관리 및 운영조례(2007)’, 도산서원은 ‘안동시 도산서원 관람료 징수 조례(1995)’에 각각 근거하여 설치되었다. 방문객 및 유산의 안전관리를 위해 상주관리인이 매일 서원 경내를 순찰하고 있다. 또한 각 서원에서 방문객에 대한 응급상황이 발생하였을 경우 인근 소방서(119 안전센터 및 지역대)에서 15분 이내에 출동하여 응급조치를 할 수 있다.



남계서원 관리사무소

도산서원 관리사무소

그림 2-9. 한국의 서원 관리사무소

편의시설은 장소의 진정성을 해치지 않는 선에서 관람피로와 생리욕구를 해결하는 편의성을 제공하는 데에 목적이 있다. 그늘시령과 벤치는 대부분 현지 상황에 맞게 조망과 휴식이 가능한 위치에 배치하여 앞으로의 입장객 증가에 대비할 수 있도록 설치 운영하고 있다.

음수대, 매점(자판기 포함), 휴지통, 화장실은 세계유산인 서원의 분위기를 보호하기 위하여 외관 디자인을 조정하고 대부분 경외 주차장 주변과 진입부에 배치하고 있다. 또한 입장객 수요 증가 시 인근 마을과 교육체험시설을 이용할 수 있도록 안내하고 있다.



무성서원 화장실



병산서원 유모차 보관함

그림 2-10. 한국의 서원 편의시설

이와 같은 내용들을 통해 한국의 서원 방문객을 위한 관광수용 시설들을 정리해 보면 다음 <표 2-18>과 같다.

표 2-18. 한국의 서원 관광시설 현황

서원	주차장 (개소)	숙박시설	교육문화시설	관리사무소	공중화장실
소수서원	2	선비촌	2	1	2
남계서원	1	고택체험	-	1	1
옥산서원	2	게스트하우스 등	1	유물전시관	1
도산서원	3	도산선비문화수련원	2	1	2
필암서원	1	평생교육관 홍길동 테마파크	1	유물전시관	1
도동서원	1	고택체험	1	1	1
병산서원	1	서원스테이	1	1	1
무성서원	1	태산선비문화관	1	1(고직사)	1
돈암서원	1	한옥마을(조성 중) 고택체험	-	1(경회당)	1

3. 방문객 분석의 이론적 고찰

세계 각국이 문화유산 자원을 국가적 위상을 높이고 국제관광 선진화에 적극 활용함에 따라 세계관광기구(UNWTO)는 국제관광객의 약 40%가 문화유산 관광객이라고 추산하면서, 문화유산 관광객이란 여행 중에 문화유산, 유적지, 박물관, 유물 등을 관광하거나 문화공연 등의 관람자들로 정의하고 있다(Richard, 2007).

우리나라는 성공적인 공업화에 이은 선진 산업화로 산업구조가 바뀌면서 국민소득이 증대하고 국민의식수준 향상과 삶의 질이 높아지면서 다양한 문화적 향유를 요구하는 사회적 욕구가 확대되고 문화유산 관광에 대한 욕구가 급격히 증가하고 있다.

이러한 흐름 속에 세계유산 ‘한국의 서원’에 대한 국민 관심도가 증가하고, 서원을 방문하고자 하는 잠재관광객이 급증함에 따라 방문객에 대한 연구의 필요성이 제기되고 있다. 이에 한국의 서원의 가치를 재평가하고, 세계유산 방문객들의 관광행동을 분석하여 방문객의 체험욕구를 충족시킬 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다.

1) 관광동기

(1) 관광동기의 개념

관광행동 분석에서 근본적인 접근 중 하나가 동기 이론인데, 이는 관광객의 의사결정행동이 동기와 불가분의 관계를 맺으며 의사결정자의 욕구충족과 직·간접적으로 연결되기 때문이다. 오래전부터 ‘사람들이 왜 관광을 하는가?’라는 질문이 이어졌고 이에 대한 답을 찾기 위해 관광 연구자들은 동기를 이해하고자 노력했다.

동기(motivation)의 어원은 라틴어 ‘movere’인데 이것은 이동을 의미한다. 인간은 과거부터 생존을 위하여 보다 나은 환경을 찾아 이동을 해 왔고, 현재는 생존뿐만 아니라 종교, 건강, 교육, 자아실현을 위해 이동을 계속하고 있다. 과거의 이동은 정주지를 옮기는 것에 중점을 두었지만 오늘날에는 충동, 감정, 욕망 등의 계기로 이동하기 때문에 회귀에 중점을 두고 있다.

사람의 행동을 유발하는 원천인 동기의 사전적 의미는 ‘어떤 일이나 행동을 일으키게 하거나 마음을 먹게 하는 원인이나 계기’로서 어떤 목적을 위하여 특별한 행동을 일으키게 하는 내적인 직접요인들의 총칭이다. 이에 따라 동기는 목표를 달성하기 위한 행동을

하도록 이끄는 추진력이며, 특정한 요구와 욕구를 특정한 대상을 통해 충족시키게끔 하는 힘이다(한응범, 2010). 따라서 동기는 어떠한 목표를 향해 지속적인 행동을 유발하고 활발하게 촉진시키는 내적 원동력으로 정의할 수 있다. 동기는 겉으로 드러나는 소비자 행동을 이해하는데 필수적인 요소이며, 동기에 따라 소비자 행동을 이끌어 낼 수 있는 대응전략을 효율적으로 수립할 수 있다(이은미, 2004)

동기의 본질적인 개념을 이해하기 위해서는 먼저 요구(Needs; 필요)와 욕구(Wants)에 대한 의미의 차이를 구분해야 한다. 요구란 생리적인 결손 상태이며, 요구에서 생기는 심리적인 상태가 욕구이다(윤병국 등, 2007). 이처럼 동기는 심리적 욕구를 만족시키고자 할 때 발생하는 것으로 동기가 없으면 어떠한 행동도 발생하지 않는다.

인간의 행동을 유발시키는 동기에 대한 연구는 오래 전부터 시작되었는데, Maslow (1970)는 인간의 동기가 되는 욕구를 일정한 순서로 체계화하여 욕구단계이론(hierarchy of needs)을 발표하였다. 그는 인간의 욕구는 상향적으로 충족되어질 수 있도록 하는 예정된 질서로서 5단계로 계층화하였는데, 첫 번째 단계가 먹고, 마시고, 자는 것과 같이 욕구의 강도가 가장 높고 기본적인 생리적 욕구(physiological needs)이고, 두 번째 단계는 자신의 생명과 소유물을 안전하게 보호하고 두려움을 해소하는 안전욕구(safety needs), 세 번째 단계는 좋아함과 친밀감 등의 애정과 소속감을 표현하는 사회적 욕구(love & belongingness needs), 네 번째 단계가 타인으로부터 평가와 존경받는 자존심의 존경의 욕구(estem needs), 마지막으로 자아완성과 자기성취 등의 욕구로서 가장 추상적이고 고차원적인 자아실현 욕구(self-actualization needs)이다. 여기에서 생리 욕구, 안전 욕구, 사회상 욕구, 존경 욕구는 한 번 충족되면 더는 동기로서 작용하지 않는 결핍 욕구이고, 자아실현 욕구는 충족이 될수록 그 욕구가 더욱 증대하는 성장 욕구로 구분된다.

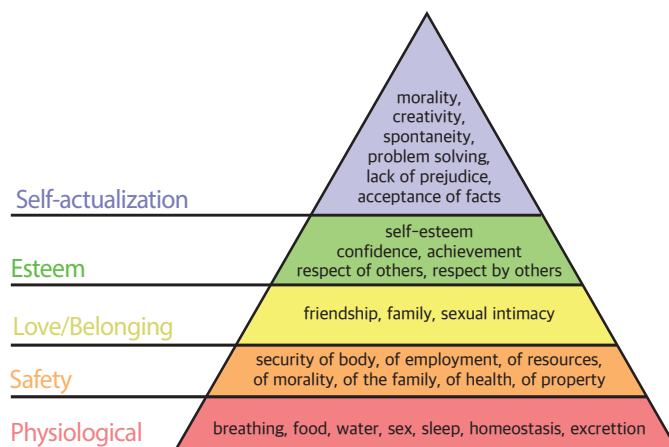


그림 2-11. 매슬로우의 욕구단계 다이어그램

관광이 이동과 체류라고 정의함에 있어서, 사람들이 특별한 관광목적지로 여행한다는 것은 인간의 내면과 관련이 있고, 복잡적이고 다양한 요인들이 작용한다. 따라서 관광에 관련한 욕구와 필요를 충족시키기 위해 관광행동을 이끌어 내는 추진력인 관광동기를 이해해야 한다.

관광동기 연구의 효시라 할 수 있는 Glucksmann(1935)는 『일반관광론』이란 저서에서, 관광의 원인을 관념적인 인간과 물질적인 장소로 분류하고 관념적 기반을 심적, 정신적으로 구분하고 물질적 기반은 육체적 및 경제적으로 구분하였다(강미희, 1999).

관광학이 사회과학으로 발전하고 미국을 중심으로 관광산업이 본격화되면서 관광객의 특성에 대한 연구가 이뤄지기 시작하였다. Plog(1972)는 관광객의 개인성향 구조를 내향중심-외향중심 모델로 구분하였다. 외향중심주의(allocentricism)는 ‘새로운 것을 보고, 행동하고, 자신을 둘러싼 세계를 탐험하기를 원하는’ 유형으로서 비 조직화된 투어형태에서 색다른 장소로 여행하기를 선호하며, 주민들과 함께하고자 노력하는 외향적이고 자신감 있는 성향을 나타낸다. 그리고 내향중심주의(psychocentricism)는 ‘자기 억제, 긴장, 비 모험적인 친숙함을 선호하는’ 유형으로서 조직화된 패키지 투어형태에서 잘 알려지고 전형적인 장소를 여행하기를 선호하는 경향을 갖는다. 따라서 ‘외향중심적’ 관광객은 많은 유형의 관광활동을 선호하지만, ‘내향 중심적’ 관광객은 훨씬 소극적 활동을 선호한다(Allen, 2011). 그러나 Plog의 모형은 미국관광객에는 잘 적용된 반면 다른 나라에서는 부적절하여 그 사용이 제한적이었다.

Crompton(1979)은 관광지 선택행동에 영향을 미치는 관광동기를 추진요인(push factor)과 유인요인(pull factor)으로 구분하는 Push-Pull이론을 정립하였다. 그는 추진요인으로 일상탈출, 모험심, 자랑하기와 인정받기, 휴식, 향수, 동료에 강화, 사회적 교류의 7가지 속성을 제시하였고, 유인요인으로는 새로운 것에 대한 갈망과 교육요인의 2가지를 제시하였다(김영국·서보원·안태홍, 2011).

Crompton의 Push-Pull이론을 바탕으로 Dann(1981)은 관광객이 여행하게 추진(Push)시키는 관광자의 내부적인 심리요인에 의해 발생하는 추진요인과 관광지로 여행하게 유인(Pull)시키는 관광지에 존재하는 유인요인으로 구분하고, 추진요인의 구성요소로 건강, 호기심, 일상탈출, 새로움의 추구 등을 제시하고, 유인요인의 요소로 관광지의 흥미로운 시설, 자연경관, 이벤트 등을 제시하고 있다. 즉 관광행동은 관광목적지가 관광을 유도하게 하는 내적인 추진인자(Push factor)와 외적인 힘의 유인인자(Pull factor)간의 상호작용으로 발생하는 것으로, 사람들은 자신의 추진인자가 매력물이라는 외부 힘에 끌려 여행을 한다는 것이다.

Mill & Morrison(1985)는 매슬로우의 욕구위계 5단계 구조이론을 토대로 관광분야에서 제기되는 특정한 시기에 특정한 욕구를 해소하기 위해 이동하는 이유를 설명하기 위하여 7단계의 확장된 동기이론을 제시하였는데(한응범, 2010), 그 내용은 다음 <표 2-19>와 같다.

표 2-19. Mill & Morrison의 욕구단계와 관광동기

욕구 유형	동기	동기 요인
생리적 욕구	휴식 동기	일탈, 휴식, 기분전환, 긴장완화, 햇빛 추구
안전 욕구	안정 동기	안전, 건강, 위락, 활동성
소속 욕구	사랑 동기	가족 화합, 친척방문, 대인관계, 동료의식, 사고
자존 욕구	자존 동기	신분·지위, 직업개발, 신분 상승, 자기과시, 사회적 인정, 자아확대
자아실현 욕구	진실성 동기	자기평가, 자기발견, 내적 욕구 충족
지적 욕구	지식 추구 동기	문화, 교육, 방랑성, 타지역 관심
미적 욕구	미적 추구 동기	환경, 경관 등의 미

자료 : 이정준(2021)의 논문. p.9 재인용

이미 언급하였던 매슬로우의 인간욕구 위계구조를 기반으로 하여 행동에 대한 인본주의적 해석을 중점으로 발전시킨 것이 Pearce(1988)의 TCL(Travel Career Ladder) 이론으로, 이것은 관광동기 구조가 개인의 여행경험에 따라 초기단계의 생리적 욕구(physiological needs)에서 시작되어 기분전환 욕구(relaxation needs), 안전욕구(safe needs), 관계욕구(relationship needs), 자존감 및 자기개발욕구(self-esteem & development needs), 마지막 단계인 자아실현 및 수행욕구(self-actualization/fulfilment needs)로 단계적으로 발전하는 것으로서, 관광객의 축적된 관광경험과 빈도에 따라 관광동기가 변화하고 단계적으로 이동하는 것을 의미한다.

한편, Ryan(1988)의 TCP(Travel Career Pattern) 이론은 여행경력에 상관없이 신기성 추구(novelty), 탈출/휴식(escape/relax), 관계향상(relationship) 등 가장 중요하고 기본적인 핵심동기(core motives)와 고립(isolation), 향수(nostalgia) 등의 덜 중요한 동기가 공통적으로 나타나며 핵심동기를 둘러싸고 있는 내적동기는 여행경력 수준에 따라 경력이 많을수록 관광지 중심으로 하는 현지 문화 탐구를 추구하는(host-site involvement) 동기 패턴을 보이고 경력이 적을수록 자아실현(self-actualization)이나 자기개발(self-development) 등을 추구하는 패턴을 보여준다는 것이 핵심이다.

이와 같은 외국의 여러 관광동기 이론을 바탕으로 국내에서도 관광동기에 대한 정의가 다양하게 이뤄지고 있다.

먼저 황금덕(2003)은 관광동기는 관광행동을 불리일으키게 하는 중요한 요인으로서 인간이 관광을 통해 만족을 하고자 할 때 일어나기 때문에, 관광동기란 관광자가 그들의 관광욕구를 충족시키기 위한 개인적인 욕망과 충동으로 정의하였다.

서팅팅(2016)은 관광동기란 특정한 관광목적, 지향적인 방식으로 행동하기 위하여 하는 욕구나 태도로 정의할 수 있으며, 혹은 일정목표를 성취하기 위하여 인간행위를 지속시키고 에너지를 투입하는 내부 상태로 언급하였다.

이처럼 다양한 정의를 가진 관광동기의 특성으로는 첫째, 개개인의 내부에 존재하는 정신적 또는 육체적 상태인 욕구에 기초하고 둘째, 항상 목표나 특정방향을 향해 충족하려는 선택적 행동을 보여주는 방향 제시성이 있고 셋째, 관광자의 긴장을 완화시키며 넷째, 주변 환경의 영향을 민감하게 받는다는 것이다(이미혜, 2002).

(2) 관광동기의 선행연구와 측정도구

관광동기에 관한 연구는 Caber & Albayrak(2016)에 의하면 세 가지로 구별되는데, 첫째는 어떤 개인이 특정한 행동을 유발하는 것이 동기라면 이 동기에 초점 맞춰 인구통계적 특성의 차이에 따라 동기를 구분하는 연구, 두 번째는 동기의 유형을 시장 세분화에 활용하는 연구, 세 번째는 동기와 만족도, 행동의도 사이의 영향관계를 검증하는 연구로 구분되는데(이경민 등, 2017), 최근에는 세 번째의 영향관계를 규명하는 연구가 주를 이루고 있다.

인간의 관광동기와 특정 목적지에 대한 선택에 관심을 가지는 것은 관광행동으로의 참가 결정과 참가결과를 파악하는데 있어서 도움을 준다. 특히 Manfredo, Driver & Tarrant, (1996)는 관광동기에 대한 정보는 이용자와 편익간의 갈등을 최소화할 수 있는 프로그램 개발에 도움을 준다고 언급하였다.

관광동기 연구의 효시는 1935년 독일의 그뤽스만(Glucksman)으로, 그는 여행동기를 심리적, 정신적, 육체적, 경제적 동기로 구분하였다(조명환, 1994). 이후의 연구는 관광동기를 관광객의 내면에서 발생한 감성적 원인인 추진(push)동기와 자연 환경, 역사적 사건이나 시설, 관광지 기반 시설 등 관광지 속성에 의한 유인(Pull)동기로 구분하는 연구가 주류를 이루었는데, Crompton(1979)과 Dann(1981)은 Push요인으로 휴식, 일상탈출, 모험, 건강, 학습욕구 등을 제시하였고, Uysal & Jurowski(1994)은 Push요인으로 가족화합, 일상탈출, 문화경험과 Pull요인으로 자연, 리조트, 유적지, 문화 등을 제시하였다. 그리고 Tumbull & Uysal(1995)은 Push 요인으로 문화경험, 일상 탈출, 가족화합 등과 Pull 요인으로 유적지, 문화, 휴식, 리조트 등을 제시하였다.

Mcintosh(1977)는 관광동기를 4가지로 유형을 구분하였으며, 먼저 신체적 동기는 휴식, 스포츠참여, 오락, 건강 등에 관한 욕구이고, 문화적 동기는 음악, 예술, 민속, 종교 등에 배우고자 하는 욕구이며 대인적 동기는 친구, 친척, 지인 등과 같이 사람과의 만남을 위한 욕구이고, 명예 동기는 관심, 명예에 관한 욕구이다.

Thomas(1984)는 관광동기를 교육·문화적 동기, 휴양과 오락적 동기, 종족 지향적 동기, 기타 동기 요인으로 구분하고 세부항목 18가지로 제시하였는데, 교육·문화적 동기는 타국의 견문확대, 명소감상, 새로운 것의 이해, 특별행사의 참여 등이 포함되고, 휴식과 즐거움 추구 동기는 일상성 탈피, 즐거운 시간 향유, 낭만적 경험 추구 등이 포함된다. 종족 지향적 동기는 조상의 생활터전 방문, 종족의 묘지 방문 등이 포함되고, 기타 동기는 기후, 건강, 스포츠, 경제, 모험, 우월성, 동조, 경제, 세상을 알고자 하는 욕망 등이 포함된다(사효란, 2010).

세계적으로 경제성장과 국제화가 진행되면서 관광형태가 다양해지고 관광객이 급증하면서 관광동기에 대한 연구도 점차 심화되었고, 특히 지속가능한 발전의 관심이 고조되면서 관광동기도 개인중심에서 벗어나 자연, 문화, 교육, 생태환경 등으로 진보하고 있다.

Garrod & Fyall(2000)은 문화유산 관광이 갖춰야 할 매력조건으로 보존성, 접근성, 교육성, 오락성, 고유성, 관련성, 품질성, 지역공동체성 등 8가지 요소를 제시하면서 특히 교육성은 접근성을 극대화하기 위해서 이에 대한 교육이 필요하고, 방문객들은 소중한 문화유산을 보유하고 있는 것에 대한 감사와 유산을 보존하는 것이 왜 소중한지에 대한 호기심의 대상으로서 교육적 동기가 중요하다고 제시하였다.

허범영·정익준(2012)은 일본관광객과 중국관광객의 한국관광동기 요인의 인식차이 분석에서 관광동기의 구성요인을 생리적·귀속적 동기, 학습과 문화이해 동기, 성취능력·자존발휘 동기, 자아실현 동기 등으로 구분하였다. 분석결과를 살펴보면, 중국관광객은 기초 동기인 ‘생리적 및 귀속적 동기’와 상위 동기인 ‘성취능력과 자존발휘 동기’가 중첩된 양상을 나타내며, 일본 관광객은 자신들의 학습기회와 한국문화를 이해하기 위한 것으로 최상위의 욕구를 나타낸다고 하였다. 따라서 국가별 관광동기를 보다 심층적으로 이해하여, 이에 알맞은 적합한 개발계획에 대한 필요성을 시사하였다.

임근욱·이혁진(2015)는 동해안 관광객에 대한 push-pull 동기에 의한 시장세분화 연구에서 push 요인을 일상탈출, 휴식, 자아실현, 동반자, 유희성 등으로 구분하고, pull 요인을 시설 편의성, 여가문화활동, 자연활동, 친숙성 등으로 구분하였다. 연구결과에 따르면, 자연기반 관광지를 방문하는 관광객들 중 약 절반만이 자연경관을 선호한다는

점에서 관광목적지가 갖는 다양한 속성을 개발함으로써 관광객의 다양한 욕구를 충족시킬 수 있는 환경 제공의 필요성을 강조하였다.

양작강(2020)은 중국인의 한국방문 관광동기 연구에서 관광동기를 관광객이 가진 욕구나 동기를 충족시키기 위하여 관광만족으로 이끌어내는 자원으로 정의하고, 관광동기의 구성요인을 신기모험, 매력성, 휴식·일상탈출, 가족화합, 사교 등 5개 요인으로 구분하였다. 분석 결과, 신기모험, 매력성, 휴식·일상탈출, 가족화합 등의 4개 요인이 관광만족도에 긍정적인 영향을 미치며, 특히 휴식·일상탈출이 가장 크게 영향을 미친다고 하였다. 따라서 중국인들의 다양한 관광동기 속성을 이해하고, 자연 경관(산악, 바다 등)을 이용한 관광상품의 개발 필요성을 제시하였다.

관광동기의 측정요인과 세부항목에 대한 기존 연구들은 다음 <표 2-20>과 같이 정리해 볼 수 있다.

표 2-20. 관광동기 요인과 측정도구

연구자	관광지	요인	요소
Uysal & Jurowski (1994)	일반관광	push	가족화합, 일상탈출, 새로운 문화경험, 스포츠
		pull	유적지, 문화, 휴식, 유희, 리조트, 야생, 자연, 시골, 저렴한 가격
Andreasen & Belk (1980)	문화예술	학습, 위락, 감정, 역사 등의 경험	
Thomas(1984)	일반관광	교육·문화	타국의 건문화대(놀이문화), 명소(경관)감상, 새로운 것의 이해, 특별행사 참여
		휴식·즐거움	일상성 탈피, 기분전환, 낭만적 경험 추구
		종족 지향	조상 근거지 방문, 가족이나 친구 연고지
		기타	기후, 건강, 스포츠, 경제, 모험, 우월성 과시, 동조, 역사 참여, 미지세계의 욕망
Ross & Iso-Ahola (1991)	문화관광지	명승고적지방문, 지식함양, 선호관광목적지방문, 볼거리, 역사탐구, 타인과의 교류, 일상도피, 지역특산물구입	
Fodness (1994)	해외관광	새로운 문화 체험, 타국인과의 만남, 식도락 및 이색 장소체험, 신기성 구경, 여행 후일담 즐김	
Mcintosh (1977)	일반관광지	신체	휴식, 스포츠참여, 오락, 건강
		문화	다른 나라의 음악, 예술, 민속, 종교 등의 배움 욕구
		대인관계	친구, 친척, 지인 등 사람과의 만남
		명예 지위	인식, 인심, 관심, 명예

연구자	관광지	요인	요소
Garrod & Fyall (2000)	문화유산	보존성, 접근성, 교육성, 오락성, 고유성, 관련성, 품질성, 지역공동체성	
Jang & Wu (2006)	대만관광지	추진동기	자존감 증진, 자아 존경, 신지식 추구, 휴식
		유인동기	관광 매력물 등
Correia et al. (2007)	포르투갈	모험과 긴장감 추구, 스트레스 해소, 정신적·육체적 휴식, 지적 호기심 만족, 일상에서의 탈출, 지인과 친목 도모	
Breejen (2007)	스코틀랜드 도보여행	정신적 휴식, 자신에 대한 도전, 자연감상, 일상탈출, 자아조절, 성취감과시	
조명환 (1994))	일반관광	심정	사향심, 교류심, 신앙심
		신체	치료, 보양, 운동
		정신	지식, 견문, 환락
		경제	구매, 상용
최준호 (1999)	공연예술	취미활동, 여가활동, 학습체험활동	
전명숙 (2005)	문화유산	관광상품화 요인	관광자원성, 주변 환경의 진정성, 역사성, 종교성, 예술성, 지역성
이흥규·이동희 (2005)	남이섬	체험성, 관광경험성, 지리적 접근성, 탈일상성	
이정호 (2009)	무형문화재 관람	외적 욕구	사회적 위락
		내적 욕구	지적 풍요, 감성적 자극, 엔터테인먼트
현홍준·서용건·고계성 (2010)	문화유산	고유성, 접근성, 교육성, 향토성	
김영미·김종은 (2011)	문화유산	스토리텔링, 편리성, 고유성, 인적 서비스, 고궁환경, 관람정보	
노경국 (2011)	올레 도보여행	일상탈출, 자기성찰, 지역체험, 위신, 자연감상, 사교	
허범영·정익준 (2012)	중국·일본인 한국관광	생리적·귀속, 학습과 문화이해, 성취능력·자존발휘, 자아실현	
임근욱·이혁진 (2015)	동해안 관광지	push	일상탈출, 휴식, 자아실현, 동반자, 유희성
		pull	시설 편의성, 여가문화활동, 자연활동, 친숙성
Kim, Lee, & Klenosky (2003)	국립공원	추진동기	일상 탈출 충동, 휴식추구 본능
		유인동기	자연 환경, 역사적 사건이나 시설, 관광지 기반 시설
양작강 (2020)	중국인 한국관광	신기모험, 매력성, 휴식·일상탈출, 가족화합, 사교	

2) 관광지 선택속성

(1) 관광지 선택속성의 개념

관광이란 관광객이 일상의 생활공간을 떠나서 일정 기간 동안 체재하면서 그들의 관광욕구를 충족시키는 공간으로서, 자연·인문·사회 등의 관광자원을 지니고 그곳에 접근할 수 있는 교통시설이 설치되어 있으며, 또한 그 장소에는 숙박시설, 식음료시설, 각종 편의시설 등이 갖추어져 있고, 정보제공 서비스가 이루어지는 일정한 지역을 의미한다(손일화, 2000).

관광지의 가치는 관광객에게 인지되고 지속적으로 선호되면서 방문을 하게하는 매력적인 속성을 의미한다. Inskeep(1991)은 관광지의 매력성을 첫째, 자연적 매력물로서 기후, 경관의 아름다움, 해변과 바다, 동·식물군 등의 자연적 환경요소이고, 둘째, 인간 활동에 근거하는 문화적 매력물로서 건축·역사·문화적인 장소, 독특한 문화적 전통과 관습, 예술과 수공예품, 그리고 흥미 있는 경제적 활동 및 도시지역 등이고, 셋째, 특별하게 인위적으로 창조된 주제공원, 위락공원, 쇼핑, 각종 회의, 특별한 이벤트, 카지노 등의 시설물 등 3가지 유형으로 구분하였다.

관광이란 관광주체인 관광객이 관광대상인 관광지를 방문하는 것으로 이뤄진다, 일반적으로 관광객은 관광동기에 의하여 관광을 결정하고 그들의 관광욕구를 충족시킬 수 있는 관광지를 선택하게 된다. 관광목적지의 선택은 관광객 선호에 따라 관광지 속성에 대한 비교와 평가를 통해 결정되며(Engel et al, 1986), 특히 선호행위와 의사결정에 가장 밀접하고 직접적인 속성을 결정적 속성이라 한다(Myers & Alpert, 1968).

이처럼 관광객들이 관광지의 속성을 비교 평가하여 관광목적지의 선택 및 관광행동을 결정하는 과정에서 관광객의 태도를 측정하는 틀이 관광지 선택속성이며(Mayo & Jarvis, 1981), 이것은 관광행동 의사결정에 영향을 미치고 최종적으로 관광행동을 실행하는 핵심 역할을 한다(Goodrich, 1997).

관광지 선택속성은 일반 소비자의 상품선택과는 달리 관광지를 구성하고 있는 다양한 요인들에 대하여 개인이 가지고 있는 선택정도(최용훈, 2008)이며, 또한 관광객이 관광지에서 경험하는 행동적 특징까지도 포함된다(박선심, 2016).

일반적으로 관광객이 관광목적지를 선택하는 과정은 먼저 본인의 지각속성과 기대의 결과로서 관광목적지의 이미지를 형성하고, 이 이미지에 근거하여 여러 관광지를 선정한 후 관광지의 속성들을 비교하면서 후보지 수를 좁혀가며 마지막에 원하는 속성을 복합적으로 갖춘 관광지를 결정하게 된다. 이러한 과정에서 관광지의 독특하고 두드러진

특색 또는 유인물인 관광지의 선택속성은 관광행동에 영향을 미치기 때문에 관광지가 지닌 유인요인 즉 매력이라 할 수 있다.

관광행동의 단초를 제공하는 관광지의 선택속성은 첫째, 객관적인 물리적인 속성, 둘째, 주관적인 물리적인 속성, 셋째, 주관적이고 심리적인 속성, 넷째, 편익과 인지위험의 속성 등의 4가지 수준의 위계를 가지며, 이 중에서 위계 수준이 높은 속성을 이용할수록 선택행동을 보다 명확하게 이해할 수 있다(Driver, 1990). 이러한 관광지 선택속성의 위계성과 달리 관광객의 성향에 따라서 구분되기도 하는데, 관광지의 기후, 매력적인 자연환경, 즐거움, 다양성, 행복감, 도전성, 휴식, 특별한 야외오락 활동, 사람들과의 만남 등의 개인 욕구충족 차원과 문화 환경, 사회계층, 라이프스타일 등의 사회적 차원, 그리고 금전, 건강, 안전 등의 관광능력 차원에 따라서 속성들이 나뉜다(노정연·조우제, 2011).

이와 같은 여러 차원의 관광지 선택속성의 특징 때문에 경험이 별로 없는 관광객은 관광지에 대한 대안과 선택기준에 대해 완전한 정보가 없이 불확실성 속에서 관광지를 선택하는 경우가 많으며, 심지어 경험이 많은 관광객도 여러 대안평가에서 가치갈등이 야기되고 의사결정이 복잡하여 결국 최선의 대안은 존재하지 않는다고 인식하기도 한다(Payne, et al. 1992).

대중관광시대를 지나 특수목적관광(SIT; Special Interest Tourism)시대가 도래하면서 문화관광에 대한 관심이 높아지고 있다. 초기 문화관광은 역사유물의 유적지 혹은 박물관 등을 관광하는 개념이었으나 점차 관광객 ‘행동의 문화성’이 중시되면서 ‘보는 관광’에서 ‘문화체험관광’으로 성격이 바뀌게 되었다. 문화관광은 유적지, 역사문화기행, 영화, 축제, 이벤트, 미술관, 박물관 등 다양한 소재가 있지만 세계유산에 대한 관광 가치가 수요자뿐만 아니라 공급자 측면에서도 매우 중요해 지고 있다.

앞서 살펴보았듯이 세계유산은 인간에 의한 조성된 문화유산과 자연 본연의 자연유산, 자연과 사람의 손길이 가해진 복합유산, 그리고 문화경관으로 구분되고, 관광객 개인이 가지고 있는 주관적인 선택기준을 비롯하여 관광의사결정에 참여한 사람들의 개인적, 사회적, 문화적 요인이 작용함에 따라서 세계유산 관광지 선택속성은 다양한 의미를 갖는다.

세계유산 ‘한국의 서원’의 선택속성은 서원이 지닌 매력도를 기준으로 이해할 필요가 있다. 한국의 서원이 조선시대 성리학의 교육기관으로 탁월한 가치를 인정받았기 때문에 무엇보다도 먼저 현대인에게 교육적 의미를 제공해야 하고, 서원의 전통성을 체험하기 위한 시설과 프로그램이 마련되어야 한다. 그 밖에도 관광지를 관리하는 인적 서비스, 관광지의 안전과 관련된 시설, 휴식 공간 등의 편의시설, 편리한 접근성, 체류를 위한 숙박시설, 관광지 체험 레크리에이션 시설 등을 갖추고 있어야 한다.

지속적인 ‘한국의 서원’관광을 위해서는 다차원의 관광지 선택속성을 비교평가하여 서원을 방문하는 관광객의 행동을 예측하고, 관광 의사결정에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구가 선행되어야 한다. 왜냐하면 한국의 서원이 관광목적지로 선택되기 위한 조건을 갖추고 경쟁에 우위를 차지하기 위해서는 우선적으로 선택속성의 차별화 방안이 마련되어야 하기 때문이다.

(2) 관광지 선택속성 선행연구와 측정도구

관광지 선택속성의 연구 효시는 Mayo(1973)가 국립공원에 대한 관광자의 선호도를 분석한 것으로, 연구결과 관광객은 다양한 관광지의 속성비교와 평가를 통해 관광목적지를 선택하는 것으로 나타났다.

Ferraio(1986)는 남아프리카 관광객의 주요 관광지 선택속성을 자연경관, 야생동물관람, 열대식물, 쇼핑시설, 지역 이벤트행사 등으로 제시하였다. 그리고 Crompton & Ankomah (1993)은 관광지 선택속성을 3가지 차원으로 구분하여 관광객들이 느끼고 경험하는 관광지에 대한 기후, 자연환경, 즐거움, 다양함, 행복함, 오락 활동, 만남, 도전, 휴식 등 욕구만족 차원과 금전, 건강 및 안전의 관광능력 차원, 문화 환경, 사회계층, 라이프스타일 등의 사회적 차원으로 제시하였다.

Middleton & Clarke(2001)은 관광목적지 선택속성을 관광지에서 제공하는 요인으로 정의하고, 구성요인을 자연, 인공, 문화, 사회적 유인물인 관광매력물과 숙소, 교통, 스포츠, 상점 등의 관광시설, 기반시설과 법률·제도 등의 서비스 접근성, 여행비용 및 기타 비용 등의 가격 등으로 구분하고 있다. 이러한 선택속성들도 핵심속성과 종속속성으로 분류되는데, Huang & Sarigöllü(2008)는 관광지의 핵심속성은 광범위한 관광, 오락, 스포츠 활동 등이고, 종속속성은 안전, 편리성, 기반시설과 서비스 및 가격 등으로 제시하였다.

한편 국가나 지역 간의 관광시장 경쟁이 본격화되면서 Cracolici & Nijkamp(2008)는 관광지 선택속성을 경쟁우위 개념을 바탕으로 하여 경쟁 관광지와의 경쟁력 지수에 관한 상대적인 매력 속성으로 정의하고 있다.

이애주(1989)는 관광지 선택속성의 측정도구로 스포츠시설, 수상스포츠, 역사적·문화적 흥미, 자연경관, 주민의 친절함, 휴양과 휴식, 쇼핑시설, 음식, 오락시설, 숙박시설 등 10개를 선정하였고 이들은 자연경관, 사회 및 문화적 요인, 인위적 요인으로 분류되었고, 관광객의 지각과 선호 속성의 비교 결과는 관광객은 자연경관보다는

부대시설과 편의시설 속성을 더 선호하고 지각하고 있는 것으로 나타났다.

관광지 선택속성은 관광만족과 행동의도에 영향요인으로 작용하면서 여러 관광지 특성에 따라 다양한 척도가 개발되고 요인별 영향관계를 규명하면서 관광개발에 대한 문제 제기와 개선 방향을 제시하고자 하는 목표로 연구들이 진행되고 있다.

송학준(2012)의 경복궁을 대상으로 한 연구결과에서는 문화유산 관광지의 선택속성은 역사성, 교육성, 편의성, 프로그램 및 전시 등의 하위 요인으로 도출되었고, 경제적 가치에는 프로그램, 역사성, 교육성, 편의성 순으로 영향을 미쳤고, 감정적 가치에는 역사성, 프로그램, 교육성, 편의성 순으로 영향을 미쳤고, 감정적 가치가 경제적 가치보다 관광 만족에 더 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

녕수연(2012)은 광주 무등산국립공원의 문화유산관광지를 대상으로 선택속성이 지각 가치와 만족도 및 행동의도에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 선택속성의 요인분석 결과 하위 요인으로 매력성, 고유성, 교육성, 문화성, 편리성, 친절성이 도출되었고, 영향관계 분석결과 선택속성은 지각가치와 행동의도에는 유의한 영향을 미쳤고, 선택속성의 교육성이 만족도에 유의적이지 않은 결과가 나타났다.

장려나(2015)는 중국관광의 형태가 다양해지고 환경이 중시되는 상황을 고려하여 중국 길림성 생태관광지를 대상으로 연구를 진행한 결과, 생태관광지 선택속성이 자녀교육, 지역주민편익, 생태계 신비, 일탈적 여유, 지역문화 특산물, 자연경관, 기념적 체험 등 7개 요인으로 도출하였고, 자녀교육, 지역주민 편익, 생태계 신비 등의 순으로 선택속성의 중요요인으로 나타났다.

신종일(2017)의 역사문화 관광 명소인 관동팔경을 대상으로 한 연구에서, 선택속성은 관광시설, 관광교통, 자연환경, 위락쇼핑, 문화환경의 하위 요인으로 구분되었고, 선택속성 중 관광지의 자연환경과 관광시설, 위락 및 쇼핑이 관광 만족에 긍정적인 영향을 미쳤고, 관광지의 자연환경과 관광시설, 위락 및 쇼핑요인이 재방문의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

중국 허베이성 문화유산관광지를 대상으로 연구한 Duan Zhiwei(2020)의 연구결과, 선택속성은 자연환경, 숙박 및 음식, 문화·사회적 특성, 서비스품질, 지각된 위험, 접근성의 하위 속성으로 분류되었으며, 자연환경, 문화·사회적 특성, 접근성은 태도에 긍정적인 영향을 미쳤고, 숙박 및 음식, 서비스품질, 지각된 위험은 유의한 영향을 미치지 못했으며, 자연환경, 문화와 사회적 특성은 행동의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

관광지 선택속성의 측정요인과 세부항목에 대한 기존 연구들은 다음 <표 2-21>과 같이 정리해 볼 수 있다.

표 2-21. 관광지 선택속성의 요인과 측정도구

연구자	관광지	요 인	요 소
Ritchie & Zins (1978)	Quebec	일반적 속성	자연경관, 사회문화적 특성, 접근성, 현대성, 부대시설, 물가수준, 스포츠시설, 오락시설, 쇼핑시설
		사회문화적 속성	전통, 음식, 역사, 건축양식, 공예품, 오락 활동, 예술 및 음악, 언어, 복장
Haahi (1986)	핀란드 하계휴양지	선호관광지	물가수준(화폐가치), 접근성, 심야 위락 및 유흥, 평화롭고 조용한 휴가, 스포츠시설, 친절하고 친절함 주민, 자연공원 및 캠핑, 문화적 체험, 아름다운 풍경, 새로운 목적지
McKercher & Cros (2003)	홍콩 문화관광지	상품요인	유적지·주변 환경, 규모, 접근성, 특수목적으로 건설 및 현존 시설, 보완적인 건물 개조
		경험요인	고유성, 관광객과의 관련성, 소비 용이성, 교육적이고 흥미 있는 소프트웨어
		마케팅요인	관광지 포지셔닝, 자산의 관광지 잠재력, 확실한 관광객 세분화, 관광지의 계층적인 연출, 상품 수명주기 단계와 재도약 가능성
		문화요인	지역 대 국제적인 사회가치
		리더십요인	관광 태도, 비전, 관광지 잠재력을 현실적으로 평가하는 능력, 마케팅 경영철학 채택 능력
Fallon & Schofield (2006)	플로리다 올랜드		개인 안전, 청결성, 활동과 볼거리 다양성, 숙박설비, 모든 사람이 즐길 수 있는 것, 테마파크, 고객센터, 합리적인 가격의 식당, 쇼핑 시설, 날씨, 특가 상품, 휴양, 지역주민 친절성, 식당의 다양함, 쉬운 도로 표지판, 물가, 렌터카 서비스, 유흥, 자연적·야생적 장소와 산길, 시내버스 서비스, 문화역사적 장소와 산길, 스포츠시설
이윤섭 (2006)	국내·외 관광지	관광지 숙박시설 교통시설 식음료 쇼핑 여행서비스	매력성, 접근성, 숙박시설의 편의성, 숙박시설의 관리상태, 숙박시설의 서비스, 숙박시설의 가격, 교통수단의 서비스, 교통의 안전성, 운임(가격)의 적절성, 식음료 편의성, 식음료의 환경성, 식음료의 적절성, 쇼핑시설의 유명도, 쇼핑시설의 상품가격품질, 서비스 정보성, 서비스 경제성, 서비스 시간성, 서비스 안전성
최용훈 (2008)	미·일·중국 관광객 한국관광	교통과 서비스	한국매력성, 접근성, 숙박시설의 편리상태, 서비스와 가격, 식음료의 환경성과 적절성, 쇼핑시설의 유명도와 가격 및 품질, 서비스의 정보성, 시간성, 안정성, 경제성, 그리고 교통수단의 서비스와 안정성
		숙박과 식음료	
		쇼핑	
		매력과 접근성	
녕수연 (2013)	무등산 국립공원	매력성	자연경관의 아름다움, 건축물과 환경의 조화, 문화관광자원의 독특함, 문화성과 향토성, 관광자원이 잘 보전됨, 옛 모습이 그대로 보전, 건축물 복원상태 잘 유지됨, 여기에서만 볼 수 있는 것이 많음, 과거의 재현이 현실적, 전통적인 분위기를 느낌, 한국 역사문화의 자부심, 선조들에 대한 존경심, 문화유산에 대한 경건한 마음, 2세들에게 문화유산을 전달, 문화유산보호의 중요성 인식, 한국 역사문화를 배움, 한국 전통문화를 배움, 교통접근이 용이, 각종 편의시설 구비, 안내정보 충분하고 정확, 문화유산 해설내용이 이해하기 쉬움, 관광종사원이 신속한 정보를 제공, 관광종사원이 친절, 지역주민이 친절
		고유성	
		교육성	
		문화성	
		편리성	
		친절성	

연구자	관광지	요 인	요 소
아마르투스 (2013)	한국과 몽골 해외관광	자연환경	기후, 경관의 매력, 주변 환경의 조화, 깨끗하고 청결함, 이색적인 풍경
		숙박 및 음식	숙박시설의 좋음, 다양한 편의시설, 식당과 부대시설의 좋음, 음식의 새로운 맛, 음식의 맛
		문화 사회적 특성	흥미로운 문화재나 역사적인 매력물, 박물관 및 문화예술시설, 새로운 생활양식, 선진화, 주민의 친절과 회의감
		서비스품질	종사원들의 친절, 종사원의 충분한 지식, 쇼핑시설, 언어소통, 즐길거리의 다양함
		지각된 위험	응급상황의 위험, 자연재해 유발, 범죄의 노출, 질병 또는 전염병, 교통사고의 위험
		접근성	교통의 불편함이 없음, 대중교통 편리, 도로시설, 이동 중 서비스, 안내정보
오현주 (2016)	제주도 힐링관광	현지문화 안전·시설 오락체험 교통 자연경관	자연환경, 아름다운 경관, 기후, 쾌적한 숙박시설, 관광지의 기반시설, 야간여흥 및 유흥시설, 관광지 청결성, 조용한 곳 치안, 접근성, 편리한 교통, 현지 먹거리, 동반자, 역사문화 매력물, 비용, 휴가시간 및 여행일정, 색다른 경험, 이국적인 분위기, 축제 및 이벤트, 현지문화의 특색, 주민친절, 현지 프로그램
신종일 (2017)	관동팔경	관광시설 관광교통 자연환경 위락쇼핑 문화환경	경관매력, 기후환경, 주변환경조화, 접근성, 교통비용, 교통안내, 교통안전성, 숙박시설환경, 숙박가격, 숙박서비스, 음식점시설, 음식가격, 음식점서비스, 관광편의시설, 쇼핑시설, 기념품가격, 위락 및 유흥, 건강 및 웰빙, 문화행사, 교육관광
Duan Zhiwei (2020)	중국 허베이성 문화유산	자연환경 숙박음식 문화사회 서비스품질 지각된위험 접근성	기후 쾌적함, 경관매력, 주변환경 협조, 깨끗함, 이색적인 풍경, 숙박시설 양호, 다양한 편의시설, 숙박가격적당, 음식의 맛, 새로운 음식맛, 역사매력물, 예술 및 유산보관시설, 역사적인 분위기, 유산관광조화, 주민친절, 종사원친절, 쇼핑시설, 명승고적 설명이해, 기념품가성비, 즐길거리 다양, 응급조치가능, 자연재해 유발가능성 낮음, 질병사고 구급조치속도, 응급피난시설, 교통편리, 대중교통편리, 안내정보, 이동서비스(음식 및 주차), 관광지주차

3) 관광만족

(1) 관광만족의 개념

만족의 사전적 의미는 ‘마음에 흡족함, 모자람이 없이 충분하고 넉넉함’(국립국어원, 1999)으로서 추상적인 개념이며, 감정의 주체에 따라 상대적인 입장으로 다양한 분야에서 연구되고 있다. 특히 마케팅 개념의 핵심적인 요소로서, 고객만족을 통한 이윤추구가 강조되면서 Kotler 등(2010)은 만족을 ‘고객의 기대수준에 맞추는 것’으로 정의하고 있다.

그런데 만족의 평가기준을 먼저 시간에 두면, 결과 지향적 만족과 과정 지향적 만족으로 구분할 수 있다. 결과 지향적 만족이란 소비자가 소비경험 전 최소한 기대했던 것보다 좋았다고 평가하는 것으로(Hunt, 1977) Oliver(1981)는 만족을 사전 기대와 소비경험의 불일치를 통해 사전에 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생한 종합적인 심리 상태라고 정의하였다. 그리고 과정 지향적 만족은 소비자의 전체 소비경험에 대한 만족으로서 심리적, 지각적인 평가와 검토가 가능하다.

또 하나의 평가기준으로 인지적 측면과 감정적 측면이 있는데, 인지적 측면에서의 만족이란 사전 기대와 소비 후 지각된 성과 간의 차이에 대한 소비자의 반응으로(Tse & Wilton, 1988) 구체적인 구매선택의 기대에 대한 일치와 불일치에 따라 만족과 불만족이 결정되는데 만족이란 기대과정에서 기대가치보다 실제가치가 큰 경우를 의미한다(최용훈, 2008).

한편 감정적 측면에서 만족이란 구매한 특정 제품이나 서비스의 구매행동이나 경험에 대한 감정적 반응으로 긍정적인 감정과 부정적인 감정이 포함된다(Westbrook, 1987).

이와 같이 만족이란 소비자 행동이론의 핵심적인 개념으로서 특정 상품이나 서비스에 대한 구매 및 소비경험에 의해 형성되는 주관적이고 전반적인 평가반응으로(현은지, 2016), 제품 및 서비스의 품질과 가격, 상황, 개인적인 요소 등에 영향을 받는다(Zeithaml & Bitner, 2000).

오늘날 기업입장에서 신규고객의 만족도를 높이는 것 보다 기존고객의 애호도인 재구매와 구전을 높이는 것이 수익성 향상에 더 효과적이다. 기존 고객보다 새로운 고객을 유치하여 만족시키는 것이 더 많은 비용이 들기 때문에 만족과 더불어 애호도의 중요성을 강조되고 있다(Kotler & Keller, 2009).

관광산업에서 마케팅의 중요성이 부각되면서 관광만족에 대한 관심과 연구가 활발하게 진행되면서 관광객의 행동연구에 중심을 차지하고 있다. 관광만족의 정의는 관광객을 소비자로 인식하는 것을 전제로 이뤄지고 있지만 관광행동의 총경험에 대한 평가로 이뤄진다. 클로슨(Clawson)은 관광의 총경험을 사전계획과 구상단계인 기대감(anticipation), 현지로의 여행(travel to), 관광지의 경험(on-site experience), 귀로여행(travel back), 귀가 후의 회상(recollection) 등의 다섯 단계가 일괄적으로 소비되는 하나의 패키지로 다루어야 한다고 주장하였다(김사현, 2008).

이러한 총체적인 관광경험에 대한 평가인 관광만족은 관광객이 관광서비스를 평가하는 중요한 판단기준이 되며, 또한 관광 상품 및 서비스에 대한 만족과 불만족은 재이용 및 관광지 재방문여부를 결정하는데 중요한 영향을 미친다(현은지, 2016).

관광만족의 정의는 Pizam, Neumann & Reichel(1978)가 관광자가 미리 갖고 있던 신념인 관광지에 가졌던 기대와 선택된 대안인 실제 경험 간 상호작용의 결과 간의 일치되는 정도로 정의한 이후 다양하게 이뤄지고 있다.

관광만족이란 지각된 실제 경험과 기대 간의 일치정도에 따라 나타나는 가능성(Petrick, 2003)이라 할 때, 관광만족은 관광객이 관광활동을 위해 지불한 경제적, 심리적, 사회적 모든 비용에 대해 관광활동 경험으로부터 얻은 주관적 효용 또는 편익의 정도(Jacob & Ragheb, 1980)이며, 관광 불만족은 관광 이전의 기대와 관광지에서의 실제 성과 간의 불일치된 기대와 비용과 편익의 불공정한 형평성으로 야기된다(Van Raaij & Francken, 1984).

Lounsbury & Poilk(1992)는 관광만족을 관광객이 관광경험에 대해서 사후에 그 이미지를 평가하는 것으로 전체 경험에 대한 일종의 태도라고 정의하였고, Pizam & Ellis(1999)은 관광만족이란 관광객이 관광지로부터 가지게 되는 긍정적인 느낌, 경험 등의 충만함인데, 구체적으로 관광객이 관광지에서 경험하는 숙박시설, 교통편 등의 편의시설, 음식서비스 등의 물리적 속성들의 만족감이라고 정의하였다. 그런데 관광객은 관광지에 대한 관광만족도의 경험적 인자를 찾아내어 관광지에 대해 가졌던 기대와 비교하여 희열의 느낌이 나타날 때 만족하고, 관광객의 실제 활동이 기대와 비교하여 불유쾌한 감정으로 나타나면 불만을 느끼게 된다(Fumito, 1996).

김주승(2012)은 관광만족을 관광지의 모든 환경과 전체적인 서비스품질에 대한 주관적인 평가의 만족정도로서, 결과중심의 관점에서 관광서비스를 경험한 후 나타나는 감정이나 정서의 종합 또는 전반적인 평가라고 정의하였다.

박혜영(2015)은 관광만족이란 관광객이 관광목적지에 대한 기대와 관광활동을 하면서 느낀 감정의 총합으로 성과가 기대보다 높아야 만족한다고 할 수 있으며, 관광객 만족도는 관광에 대한 전반적인 서비스를 평가하는 중요한 기준이 된다고 하였다.

박은경 등(2014)은 관광만족을 관광하는 동안 관광객의 정서와 인지적 측면에 영향을 미치는 관광목적지의 속성에 대한 긍정적인 평가이며, 관광목적지에 관한 관광자의 호감수준으로 정의하였고, 김규미(2015)는 관광만족을 인간이 느끼고 싶어하는 인간 활동의 궁극적인 목적으로 보고, 자신의 삶에서 의미있는 관광활동을 하며 긍정적인 감정을 가지고 욕구를 충족시키는 것으로 정의하였다.

그리고 진동봉·박현지(2020)는 관광만족을 관광경험의 총체에 대한 사후의 이미지를 관광객 스스로 평가하는 것으로 관광경험에 대한 관광객의 태도로 정의하고 있다.

이러한 관광만족은 관광객이 관광활동에 참여하는 궁극적 목적이라고 할 수 있으며, 재방문 의도나 충성도 등에 영향을 미치는 중요한 요인이다(홍란지, 2021).

(2) 관광만족의 선행연구와 측정도구

관광만족은 사회·경제적 특성과 문화적 영향 및 개인의 태도, 선호, 동기 등에 따라 다양하고, 특히 관리자가 통제할 수 없는 변수들이 많아 신뢰성과 유효성이 검증되지 않은 측정방법에 의존하는 경향이 있다(Jacob & Ragheb, 1980).

Pizam(1978)은 관광활동 만족을 관광객이 관광지에 대한 기대와 실제 경험과의 상호작용에 의한 결과로 정의하고, 관광지가 제공하는 7가지 경험 요소인 숙박시설, 식음료시설, 접근성, 매력성, 비용, 청결성, 환대정신 등에 대한 기대수준의 평균값을 전체적인 만족이라고 하였다.

Noe(1987)는 관광만족은 관광지의 교통, 상업적 서비스 및 안전시설과 같은 물리적 특성과 관리유형 및 수준, 관광객의 사회·문화적 특성과 휴식 신념, 여가활동과 관련된 상황은 물론 무형적 상품에 따라서 영향을 받는 것을 입증하였다. 그는 관광만족의 3가지 접근방법을 제시하였는데, 동기적 접근은 여가활동을 기본으로 얻는 기본적 욕구, 동기, 개인의 경험 등으로 확인할 수 있고, 불일치적 접근은 관광객의 기대와 실제 관광지에서 확인하는 평가와의 차이이고, 쾌락론적 접근은 개인의 행복과 복지를 위해 기여하는 여가의 필요성을 강조하는 것인데, 이러한 접근방법을 통하여 관광만족은 관광활동 이전의 기대와 관광지에서의 실제 성과 그리고 불일치의 세 가지 변수에 의해 설명될 수 있다고 주장하였다.

William 등(1992)은 시간을 기준으로 관광만족을 현지체험 만족도(on-site satisfaction)와 사후 만족도(post-hoc satisfaction)로 구분하고, 사후 만족도의 하위 요소로 비용에 비해 가치 있는 여행 경험, 관광지 재방문의도, 기대충족 정도의 점수를 합하여 지수화 하였으며, Lovelock(1996)은 만족에 대한 평가과정을 소비이전 단계, 소비단계, 소비 후 단계로 구성하고, 평가과정에서 관광만족은 관광지의 물리적 속성, 관리유형 및 수준, 관광객의 사회·문화적 특성과 휴식, 교통, 서비스 및 안전시설, 신념, 여가 참여 상황뿐만 아니라 무형적 상품에 영향을 받는다고 언급하였다.

Baker & Cromptom(2000)은 서비스질, 관광객 만족, 행동의도와의 관계 연구를 통해 성과중심의 척도로 측정된 서비스질은 행동의도에 직접효과와 만족을 통한 간접효과를 가지며 그 전체효과는 관광객 만족이 행동의도에 미치는 효과보다 크다고 하였다. 또한

서비스의 질을 측정하는 여러 척도를 비교·분석하여 성과중심의 척도가 가장 우수하다고 주장하였다.

Prayag 등(2017)의 관광객의 감정 경험과 지각된 관광지 이미지가 관광만족 및 추천의도 간의 영향관계 연구결과는 관광객의 감정 경험과 지각된 관광지 이미지가 관광만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

한편 국내에서도 관광만족에 대한 연구도 관광산업의 고객관리와 관광지 개발을 목적으로 꾸준히 진행되어 오고 있다.

김계섭·안운지(2004)는 관광만족은 관광활동의 주요 목적이며 개념적으로는 관광객이 기대했던 관광지에 대한 투자비용과 편익을 비교한 결과로서 조작적으로는 여러 제품속성에 대한 편익의 합으로 측정될 수 있는 태도 즉, 관광객의 방문전 기대와 방문성과 간의 일치 과정에서 형성되는 관광객의 태도로 정의하였다. 그리고 관광만족은 제품만족과는 달리 관광객 개인의 경험, 태도, 교육수준 및 인구 통계적 특성 등에 따라서 다르게 해석되고 있기 때문에 관광객 만족을 연구하기 위해서는 그 주제에 맞는 명확한 정의가 필요하다고 역설하였다.

이에 앞서 김태희(2003)는 관광만족은 관광활동의 궁극적인 목적이 되는 중요한 개념으로 관광객이 관광활동을 위해 지불한 경제적, 심리적, 사회적 모든 비용에 비해 관광활동 경험으로부터 얻은 주관적 효용 또는 편익의 정도라고 주장하였다.

김선희(2009)는 관광객을 유지하는 요인으로 관광지 관리, 촉진활동, 서비스품질관리, 관광만족, 관광욕구 충족에 따른 행동의도 등의 중요성을 제시하면서, 관광만족은 관광경험의 평가기준인 동시에 관광활동의 가장 궁극적인 목적으로 관광목적지 선택이나 관광상품의 재구매에 결정적 영향을 미친다고 언급하였다.

최수진 등(2020)은 관광지 만족도를 관광지 속성 수준과 전반적인 만족 수준의 다차원적으로 측정해야 한다고 하였으며, 이런 속성을 바탕으로 관광만족을 관광지에서 경험한 다양한 관광체험 행동에 대해 주관적이고 정서적인 그림에 대한 종합 평가라고 하였다.

문예림(2020)은 세계유산인 경주역사유적지구를 대상으로 유산의 진정성이 관광만족과 장소애착 및 충성도에 영향을 미친다는 결론을 얻었으나, 객관적·구성적·실존적 진정성 중 구성적 진정성만이 관광만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

관광만족의 측정요인과 세부항목에 대한 기존 연구들은 다음 <표 2-22>와 같이 정리해 볼 수 있다.

표 2-22. 관광만족 요인과 측정도구

연구자	관광지	요인	요소
Jacob & Ragheb(1980)	여가관광	관광만족	심리적 만족, 교육적 만족, 사회적 만족, 휴식적 만족, 생리적 만족, 미적 만족
박창규(1998)	주제공원 애버랜드	관광만족	이곳 방문에 만족, 이곳 방문으로 행복, 이곳을 잘 선택했다고 생각
김채욱·송운강 (2007)	국내 관광경험	관광만족	여행을 통한 기쁜 생각, 나 자신의 삶의 개선, 여행목적 달성과 풍요로움
이정순(2008)	한중일 관광활동	관광만족	관광활동의 풍요성, 관광활동의 위락성, 여행 목적 달성, 관광활동의 가치성, 관광활동 후 진취성, 관광활동의 전반적 만족
정민채(2010)	역사문화유적지 (강화, 부여, 경주)	방문만족도	역사문화지식 욕구 충족, 한국 문화유적지 고유성과 정체성을 가짐, 투자한 시간과 노력보다 관광 만족, 유적지관광 소요비용 적절, 추억과 낭만의 공간, 안전하고 쾌적한 공간
한응범(2010)	설악산 관광지	관광만족	여행에 의미가 있음, 여행은 가치 있는 일, 이번 여행은 기대 만큼 만족
오성수(2013)	SNS 관광정보	관광만족	관광 전반의 만족, 관광지 전반적인 만족, 관광경험 전반적인 만족
박혜영(2015)	부산관광지 (중일시니어관광객)	관광만족	전반적으로 여행만족, 소비한 비용이 아깝지 않은 정도로 만족, 기대했던 것 이상 만족, 전체적인 관광스케줄에 만족
박선심(2016)	광주·전남 관광지	관광만족	내가 원했던 것을 얻음, 나의 결정에 만족, 이 관광은 현명한 선택, 이 관광은 좋은 경험, 이 관광은 기대했던 것보다 좋았음
김구·양용호 (2020)	제주 문화관광지	관광만족	매력 만족, 서비스 만족, 시설 만족
홍란지(2021)	한국의 4대 궁궐	결정만족 활동만족 감정만족	고궁관광이 현명한 선택, 고궁관광 결정에 만족, 문화유산 관광이 좋은 경험, 시간과 노력을 들일 가치가 있음, 기대보다 만족, 고궁경험 행복, 고궁경험에 만족, 추억을 만들,
최영진(2021)	세계유산 수원화성	관광만족	관광지 선택 잘함, 기대보다 좋음, 관광느낌이 좋음, 관광체험의 전반적인 만족

4) 행동의도

(1) 행동의도의 개념

Blackwell(1982)은 의도를 개인이 예기한 혹은 계획된 미래행동으로서 신념과 태도가 행동으로 옮겨질 수 있는 확률로 정의하였다. 이처럼 태도(attitude), 주관적 규범(subject norms) 이외에 비의지적 요소인 지각된 행동통제(perceived behavioral control)가

개인의 행동의도와 행동을 형성한다는 것이 계획행동이론(TPB; theory of planned behaviour)인데, 합리적인 행동이론의 예측력을 향상시키기 위해 Ajzen(1985)이 제안하였다. 여기에서 지각된 행동통제는 개인의 통제 신념을 근거하기 때문에, 통제 불가능한 상황에서의 개인의 판단과 인지정도를 통제할 수 없는 상황에서는 행동을 하지 않을 가능성이 높아진다(박희량·한덕웅, 2006).

하지만 3가지 변수에 의한 계획행동이론은 행동변인의 설명력이 부족하기 때문에 Ajzen(1991)과 Perugini & Bagozzi(2001) 등에 의하여 새로운 변수를 추가해야 한다는 확장된 계획이론(ETPB; Extended Theory of Planned Behavior)이 등장하였다. 추가되는 변수로는 동기, 위험, 관여도, 불확실성, 과거 경험, 기회, 지식 등이다(Lam & Hsu, 2006; Quintal et al, 2010, 이재석·이충기, 2010; 윤설민, 2010). 확장된 계획행동이론은 2000년대 이후 광고, 홍보 등의 소비자 마케팅뿐만 아니라 지속가능성 및 관광분야 등의 연구에서 적용되고 있다.

일반적으로 소비자는 구매한 제품에 만족을 느끼면, 동일한 제품을 다시 구매할 확률이 높을 뿐만 아니라 주변에 있는 사람들에게 자기가 구매했던 제품의 이익에 대하여 이야기를 하게 된다. 이러한 소비 후 경험인 제품평가와 감정, 그리고 고객만족이나 불만족들은 서로 간의 구조적 상관관계가 있다(Haim & Richard, 1993).

이런 성향을 바탕으로 Fishbein & Ajzen(1975)은 소비자들이 어떤 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타내려는 개인의 의지와 신념을 행동의도라고 정의하면서 소비자의 재방문의도와 추천의도를 포함한다고 강조하고 있다. 또한 Bitner(1990)는 만족과 불만족 요인은 소비자가 지각한 가격과 지각한 서비스 품질에 의해 영향을 받고, 재구매의도와 직접적인 인과 관계가 있기 때문에 재구매에 따른 고객 유지는 기업의 사명과 직결된다고 주장하는데, 그 이유는 기존고객의 유지가 새로운 고객의 창출보다 중요하기 때문이다(Christopher, Payne & Ballantyne, 1991).

행동의도는 경제적 행동의도와 사회적 행동의도로 구분되는데, 경제적 행동의도란 고객의 재구매, 초과지불, 전환행동 등으로서 기업의 재무적 측면에 영향을 미치고, 사회적 행동의도는 고객의 불만행동 표출, 구전 등으로 기업의 브랜드 가치에 영향을 미치는 것으로 기업에 대한 현재 고객의 반응뿐만 아니라 잠재 고객에게까지 영향을 미친다(Szymanski & Henard, 2001). 이처럼 행동의도는 재구매, 구전 커뮤니케이션, 가격민감성 등 호의적인 행동의도와 불평행동 등의 비호의적인 행동의도로 나타나며(Zeithaml et al., 1996), 이러한 행동의도들은 어떠한 대상에 대한 태도를 형성한 후 특정한 미래행동으로 나타난다(Boulding et al, 1993).

이와 같은 소비자 행동의도와 유사하게 관광객은 여행상품이나 관광지에서의 경험에 대하여 만족하게 되면 관광지를 재방문하거나 다른 사람들에게 추천하는 등의 행위적인 반응을 나타낸다. 관광객이 관광지를 방문한 후에 관광지에 대한 행동연구는 관광마케팅, 관광행동론, 관광심리학 등의 관점에서 관광지의 특성과 관광형태에 따라 많은 연구가 이루어지고 있다.

고동우(1998)는 관광객의 재방문의도와 추천의도에 영향을 미치는 것은 관광지의 속성과 관련한 하위영역의 체험들이라고 강조하였다.

이재곤·이규상(2012)은 관광분야에서의 행동의도를 소비자의 구매의도 개념으로 접근하여 재방문의도와 추천의도라고 정의하였으며, 박류바(2011)는 관광객의 만족의 결과변수인 행동의도를 재방문의도와 추천의도로 제시하였다.

이상과 같이 관광분야에서는 행동의도는 재방문의도와 추천의도를 포함하는 복합적인 개념으로 이해되고 있다. 따라서 재방문과 추천의도에 대해 살펴보면, 먼저 Fridgen(1991)은 재방문이란 만족한 관광객에게 발생하는 것으로서 관광마케팅과 직접 연계될 수 있으며, 잠재 관광객을 발생시키는 것이라고 하였다.

김영구·김준국(2004)는 재방문의도란 관광소비자가 관광서비스를 구매한 후의 행동으로써 미래에 관광상품이나 서비스 제공을 반복하여 이용할 가능성으로서 동일한 종류의 브랜드나 제품, 지역, 서비스 등을 반복하여 구입하려는 소비자들의 경향을 평가함으로써 측정된다고 하였다.

Huang & Hsu(2009)는 재방문의도는 관광지의 속성에 의해 영향을 받게 되며, 특히 물리적 속성 및 감성적 속성들을 통하여 흥미를 유발할 수 있는 긍정적 자극을 주어야 재방문의도가 높아진다고 주장하고 있다. 이들은 재방문의도를 확인하는데 있어 동기, 태도, 의도 등으로는 부족하기 때문에 체험적 경험인 다른 문화 간의 상호작용, 관광서비스, 서비스 품질, 휴가 만족 등의 중요성을 강조하고 있다.

한편 재방문은 만족에서 발생하는 적극적 행동으로서 재방문의 개념이 만족의 개념과 중복되는 부분이 있다고 하지만, Geva & Goldman(1991)은 재방문의 개념과 다르다는 것을 패키지 여행참여자를 대상으로 보여주고 있다. 즉 관광객들이 만족한다 하더라도 재방문의도는 낮을 수 있으며 이러한 상황은 관광객이 인지부조화를 경험한 후 합리화과정을 거치기 때문에 발생한다고 해석하였다.

이처럼 만족이 반드시 재방문의 결과를 가져오지 않기에 Barros & Assaf(2012)은 관광지의 마케터 입장에서 관광지 재방문의도를 높이기 위해서는 첫째, 다양한 숙박시설

및 품질을 높여야 하고, 둘째, 효과적인 마케팅을 통한 국가적 평판을 높여야 하고, 셋째, 우수한 관광종사원을 투입하여야 하고, 넷째, 관광객들의 안전과 건강을 지켜주어야 한다고 주장하였다.

일반적으로 관광자는 만족을 느끼면 주변에 있는 사람에게 긍정적인 감정, 감동, 관광지에 대한 좋은 홍보를 하면서 방문한 관광지를 추천하는 경향이 있다(이유재, 1997). 추천의도란 친지나 타인 그리고 주변에 있는 사람들에게 자신이 방문한 관광지를 추천하는 등의 구전의향을 보유한 정도를 의미한다(이미경, 2007). 추천의도의 형식으로 구전(Word Of Mouth)은 소비자들과의 개인적인 대면관계 가족, 친구, 지인 등에서 나타나는 정보교환 현상이다(Brown & Reingen, 1987).

Kozak & Rimmington(2000)은 관광지에 대한 만족이 높으면 재방문과 추천의도도 높아진다고 하였으며, 전반적 만족도가 추천의도에 미치는 영향은 재방문의도에 미치는 영향보다 더 높게 나타났다. 즉 관광지 방문 후 만족도를 느끼면 관광객들이 재방문을 하고 싶어 할 뿐 아니라, 무엇보다도 다른 사람들에게 추천하고 싶어 한다는 밝혔다.

Richins(1983)는 불만족을 느낀 여행자들에 의한 부정적 구전을 연구하였는데, 상표전환, 불평행위 등 다른 반응들과의 차이점을 설명하였다. 결과로는 부정적 구전은 문제가 심각하고 구매자의 불평에 대한 반응이 좋지 못할 경우 발생한다는 것으로 구전은 귀인이론에 의해서도 설명이 되는데, 부정적 구전은 불만족을 판매자에게 기인할 경우 발생할 가능성이 크다는 것이다. Richins(1983)는 지인들에게 불만족한 제품 등에 관한 정보에 대해서 서로 커뮤니케이션(communication)하는 것이라 하며 부정적 정보의 구전을 강조하였다.

(2) 행동의도의 선행연구와 측정도구

관광객의 여행경험은 이후의 관광행동에 긍정적 혹은 부정적 영향을 준다. 관광만족은 미래의 행동의도인 재방문의도 및 구전에 영향을 주게 된다. 즉, 긍정적인 관광지의 속성과 관광지에서의 경험은 관광객만족에 영향을 주게 되고 이러한 긍정적 만족의 수준의 결과로 관광객은 재방문과 구전 등의 행동의도를 보인다(Phillips, Wolfe, Hodur & Leistriz, 2011).

김두하(1999)는 주재공원 방문자들을 대상으로 사전에 기대를 측정하고 방문 후에 성과를 측정하는 종단적인 연구를 실시하여 방문자의 기대성과 기대불일치 모두 만족에 유의한 직접효과를 가지며 만족은 재방문의도 및 추천의도에 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다.

Shen 등(2009)은 중국의 세계문화유산으로 등록되어 있는 소주에 대한 관광객들의 관광의도에 관한 연구를 실시하였고, 관광의도에 미치는 선행요인을 태도와 주관적 규범, 지각된 행동통제 외에 과거경험, 문화관광참가 등의 2개 변인을 독립변수로 추가하여 실증연구를 진행하였다(박두수, 2021).

Kozak & Rimmington(2000)은 관광지에 대한 만족이 높으면 재방문과 추천의도도 높아진다고 하였으며, 전반적 만족도가 추천의도에 미치는 영향은 재방문의도에 미치는 영향보다 더 높게 나타났다. 즉 관광지 방문 후 만족도를 느끼면 관광객들이 재방문하고 싶어 할 뿐 아니라, 무엇보다도 다른 사람들에게 추천하고 싶어 한다는 밝혔다.

Chen & Tsai(2007)는 관광지이미지는 관광객 행동의도에 직접적 혹은, 간접적 영향을 미치는가에 대한 연구에서는 관광이미지 요소는 전반적 만족도에 직접 영향을 미치며, 전반적 만족도 역시 재방문의도 및 추천의도에 직접 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

유주(2012)는 중국 유학생의 한국관광 연구에서 행동의도 영향요인의 추가변수로 사전지식과 위험지각, 관광동기를 적용하여 분석한 결과 기존 영향변수들은 모두 행동의도에 유의한 영향을 미쳤으며, 사전지식은 행동의도에 유의한 정의 영향을 미쳤고, 위험지각 중 경제적 위험과 언어적 위험이 태도에 부(-)의 영향을 미쳤으며, 관광동기 중 대인관계와 관광지 감상요인이 행동의도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

신우성(2009)은 문화관광축제의 방문만족이 재방문의도와 추천의도 등 행동에 유의적인 영향을 미친다는 사실을 지지하고, 고객 만족이 재구매를 통해 고정고객을 만들고 만족한 고객이 전하는 추천효과는 신규고객을 만들기 때문에 중요한 변수라고 하였다.

김용재(2015)는 대구·경북지역 서원을 방문한 관광객을 대상으로 연구한 결과, 서원체험의 향수성과 교육성은 행동의도에 영향을 미쳤지만, 신기성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 서원 체험 만족은 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

무주 반딧불 축제를 대상으로 연구한 이덕순·한호성(2016)의 실증분석 결과, 태도와 지각된 행동통제 순으로 행동의도에 유의한 영향을 미치고, 주관적 규범은 통계상 유의하지 않은 것으로 나타났으며 조절변수로서 지각된 위험은 지각된 행동통제에 대해서만 조절역할을 하는 것으로 나타났다.

박은애(2018)는 부산거주자의 관광경험과 컨벤션과 축제참가자를 대상으로 관광체험과 만족, 행동의도와 관련한 연구에서 행동의도를 재방문가치, 재방문의사, 긍정적홍보, 추천의사로 구분하였다.

유네스코 세계유산 수원화성을 대상으로 연구를 진행한 최영진(2021)의 연구결과, 관광만족은 행동의도의 하위 속성인 추천의도와 재방문의도에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 관여도의 조절효과는 재방문의도에 영향력을 증가시키고, 또 다른 조절변수인 질병 위험지각은 추천의도의 영향력을 감소시키는 것으로 나타나고 있다.

2020년 유네스코 세계지질공원으로 새롭게 선정된 한탄강 세계지질공원을 대상으로 연구한 박두수(2021)의 연구결과, 태도와 주관적 규범, 지각된 행동통제도 행동의도에 직접적인 효과는 없는 것으로 나타났고, 추가변수 중 장소애착은 행동의도에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 장소의존성은 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나고 있다.

행동의도의 측정요인과 세부항목에 대한 기존 연구들은 다음 <표 2-23>과 같이 정리해 볼 수 있다.

표 2-23. 행동의도의 요인과 측정도구

연구자	관광지	요인	요소
Gitelson & Crompton (1984)	텍사스 고속도로 방문자 센터	재방문의도	위험성·불확실성 감소, 정서적 유대감, 다른 사람에게 소개, 사회적 행동, 지난번 방문 때 미처 경험하지 못한 새로움 추구
이정아 (2014)	서울 5대 고궁	행동의도	고궁 다시 방문, 고궁 방문을 위해 노력, 우선적으로 방문, 타인에게 추천, 조언을 구하면 추천, 주변인에게 긍정적인 이야기
김용재 (2015)	대구·경북 서원	행동의도	다시 방문, 서원체험 적극 추천, 타인에게 긍정적인 이야기
후이비쉬안 (2018)	시안문화 유산관광지	행동의도	다시 방문하고 싶다, 다른 사람에게 추천
김묘정 (2018)	김해 가야 테마파크	행동의도	주변인에게 추천, 주변인에게 긍정적인 이야기, 정보를 SNS로 알림, 재방문 계획, 기회되면 재방문
티 티 CHO MYET THWAL (2019)	미얀마 바간	재방문의도 추천의도	기회가 되면 재방문, 바간을 먼저 선택, 경비 증가해도 방문, 재방문가능성 높음, 주변인에게 호의적인 말, 관광목적지로 바간 소개, 적극 추천, 주변인에게 추천
안주석 (2020)	경복궁	행동의도	기회가 되면 계속 방문, 가까운 시일 내에 재방문, 친구 이웃에게 추천, 긍정적인 말(구전)
Duan Zhiwei (2020)	중국 헤베이성	행동의도	관광의도가 있음, 관광계획이 있음, 관광을 위해 노력, 기회가 있으면 먼저 선택, 다시 방문
최영진 (2021)	세계유산 수원화성	추천의도 재방문의도	회의적으로 이야기, 가족·친지에게 추천, 정보를 주변인과 공유, 이곳 적극 추천, 다시 방문, 가족·친구와 재방문, 지속적으로 재방문, 다른 세계문화유산 방문
박두수 (2021)	한탄강 세계지질 공원	행동의도	유네스코 관광지 재방문, 지속적으로 재방문, 주변인에게 긍정적인 말을 전함, 주변인에게 유네스코 관광을 추천

5) IPA 기법

(1) 전통적 IPA의 개념

중요도-성취도 분석(IPA; Importance-Performance Analysis)은 마케팅 관점에서 상품이나 서비스가 지닌 주요 속성들에 대하여 소비자들의 사전 기대치인 중요도에 대한 사후 성취도인 만족도 수준을 동시에 분석하여 특정 제품이나 서비스에 대한 개선 사항의 우선순위를 도출하는 분석기법으로 특히 고객의 만족도에 대한 우선순위를 파악하는데 효과적인 분석방법이다(Hammit et al., 1996). 즉, IPA는 소비자가 중요히 하는 속성과 그 속성을 공급자가 얼마나 만족시켜주었는가를 직접적으로 비교할 수 있다.

IPA는 자동차 딜러의 서비스 제고를 위해 Martilla & James가 1977년에 마케팅 학술지에 처음 제안한 이후, 인적자원관리 등의 경영관리뿐만 아니라 교육, 항공서비스, 외식, 관광분야 등에서 광범위하게 사용되고 왔다. 이런 IPA는 요인분석, 판별분석, 다차원 척도법과 같은 통계적 기법과 고도의 소프트웨어를 사용하지 않고도 평균값만으로 형성된 매트릭스를 이용한다는 점에서 많은 학자들이 우월성을 제시하였다(Duke & Presia, 1996). 일반적으로 IPA의 중요도와 만족도는 평균값을 가장 많이 사용하고 있지만, 평균값 이외에도 중앙값, 피어슨 상관계수, 스피어만 상관계수 등을 적용하기도 한다.

전통적 IPA란 Martilla & James(1977)가 중요도(importance)를 수직축인 Y축에, 성취도(performance; 만족도)를 수평축인 X축으로 설정한 후 각각의 속성들에 대한 중요도 및 성취도의 평균값을 교점으로 하는 IPA grid를 구축하고 이후 각 사분면에 있는 인자들을 파악하여 우선순위를 설정하는 것을 의미한다. 전통적 IPA의 매트릭스 사분면의 구성은 다음 [그림 2-12]와 같다.



그림 2-12. 전통적 IPA 매트릭스

자료: Martilla, A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis, Journal of marketing, 41(1):13-17

[그림 2-12]에서 I 사분면은 좋은 성과의 지속유지(Keep up the Good Work)영역으로 소비자가 매우 중요한 속성으로 인식하고, 만족도도 높게 나타나는 항목들이 위치하며, 이 영역은 경쟁력을 가지기 때문에 현재의 좋은 상태를 계속 유지하는 전략이 바람직하다.

Ⅱ 사분면 : 집중 개선(Concentrate here)영역으로 소비자가 사용 전에 매우 중요하다고 인식하고 있지만, 사용 후 만족이 낮게 인식되는 항목들이 위치하며, 이 영역은 만족도를 높이기 위한 노력의 집중화가 필요하며 이 상태로 방치할 경우 위기를 초래하기 때문에 즉각적인 관심을 가지고 집중적인 투자 전략이 바람직하다.

Ⅲ 사분면 : 저순위(Low Priority)영역으로 소비자가 중요도와 만족도를 모두 낮게 인식하는 항목들이 위치하며, 이 영역은 투자 등의 의사결정 시 우선순위는 낮지만 향상된 성능으로 이점을 얻을 수 있기 때문에 장기적으로 천천히 개선할 필요는 있다.

Ⅳ 사분면 : 과잉노력 지양(Possible Overkill)영역으로 소비자가 중요도를 낮게 인식하는 반면, 지나치게 높은 만족도를 보여주는 항목들이 위치하며, 이 영역은 만족도를 유지하기 위한 노력을 다른 평가속성에 부여하면 더 좋은 결과를 얻을 수 있어 무리한 투자를 지양하는 전략의 속성영역이라 할 수 있다(장현경, 2018).

(2) 수정IPA의 개념

전통적 IPA는 중요도와 만족도가 독립적이지 않고, 속성별 만족도가 전체 만족도보다 선형이고, 대칭적 형태를 지닌다는 문제점이 지적되었다(Matzler et al., 2004; Deng 2007). 즉 성취도와 중요도 간의 독립성의 전제를 확보하지 못하여 응답의 편향이 발생한다. 즉, 1사분면과 3사분면에 위치하게 된다. 성취도와 전반적 만족도의 관계가 비대칭적이고 비선형적이다. 이러한 문제에 대하여 Kano(1984)는 3요소 이론(the three-factor of theory; Kano 모델)을 제시하고 서비스 속성을 기본요소(basic factors), 실행 요소(performance factors), 매력요소(excitement factors)로 구분하였다. 기본요소와 매력요소는 전체 만족도에 비대칭적 영향을 미치는데, 기본요소는 충족 시에 전체 만족도 향상에 영향을 미치지 않지만 충족하지 못했을 때는 불만족을 야기하는 필수적인 사항이다. 매력요소는 미충족 시에 불만족에 영향을 미치지 않지만 충족되었을 때 만족도를 향상시킨다. 실행요소는 충족 시에 전체 만족도에 긍정적인 영향을 미치고 미충족 시에는 부정적인 영향을 미치게 된다(손지원 · 이나라 · 신진호 · 김한, 2018).

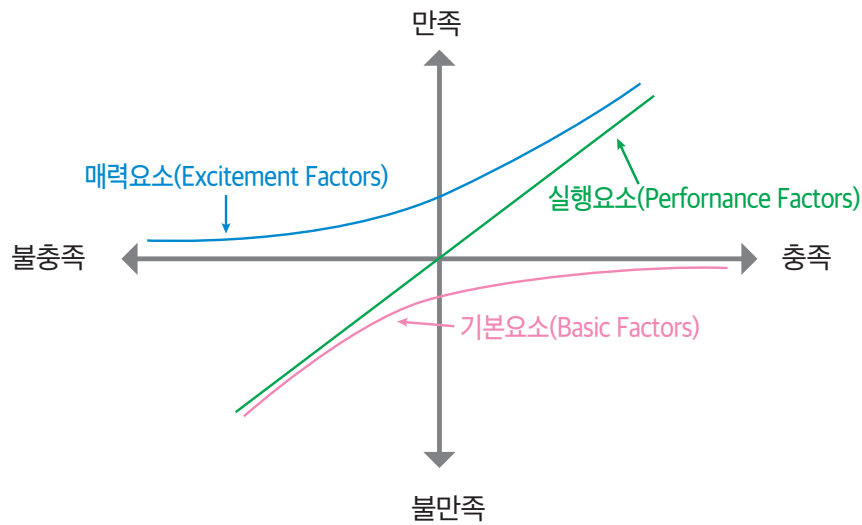


그림 2-13. Kano(1984)의 품질모델

자료 : Matzler et al.,(2004)에서 차용

이런 the three-factor of theory는 다소 복잡한 통계과정을 거쳐야 하기 때문에 Vavra(1997)는 속성별 만족도가 전반적 만족도와 비대칭 관계라는 문제점을 Kano 모델과 IPA를 접목시키는 방법으로 해결하고자 하였다(정철 외, 2010). Vavra는고객의 직접 평가한 중요도를 ‘명시적 중요도(explicit importance)’라 하여 X축에 두고, 각 속성차원의 만족과 전반적 만족도에 대한 회귀계수를 ‘내재적 중요도(implicit importance)’라 하여 Y축으로 두고, 각각의 속성들의 명시적 중요도와 내재적 중요도의 평균값들을 교점으로 하는 매트릭스 구축하였다(이은미 외, 2010).

Vavra(1997)의 수정 IPA의 매트릭스 사분면의 구성은 다음 [그림 2-14]와 같다.



그림 2-14. Vavra(1997)의 수정 IPA 매트릭스

[그림 2-14]에서, I 사분면과 III 사분면의 실행요인(performance factor)의 경우 고객만족은 고객의 요구사항 충족 정도에 비례한다는 관점으로 충족수준이 높을수록 만족수준 역시 높아지게 된다는 것이다. 즉, 실행요인이 충족되면 전반적 만족에 긍정적인 영향을 미치고 충족이 되지 않을 시에는 전반적 만족에 부정적 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다.

II 사분면의 매력요인(excitement factor)은 충족되지 않더라도 불만족을 야기하지 않으나 충족이 되었을 경우 만족에 유의한 영향을 미치게 된다. 이것은 고객이 미처 기대하지 못했던 것을 충족시키거나 고객이 기대했던 것일지라도 고객의 기대를 훨씬 초과하여 만족을 주는 품질요소로 고객감동의 원천이 되는 요인이라 할 수 있다.

IV 사분면의 기본요인(basic factor)은 충족되었을 때는 그다지 만족이 높지 않으나 충족이 되지 않았을 경우 불만족을 야기하는 요인으로 최소한 마땅히 있으리라 판단되는 기본적인 품질요소이다. 다시 말해 기본요인은 요구사항을 충족하는데 필수조건이기는 하지만 충분조건은 아니며, 충족되리라 기대되는 선행조건이며 당연히 되는 요인들이다(양정미, 2013).

한편 Vavra(1997)의 수정 IPA는 회귀분석 과정 중 독립변수 간의 다중공선성이 나타나는 문제점이 나타났다(Anderson & Sullivan, 1993). 따라서 Deng(2007)은 회귀계수 대신 편상관분석을 활용하는 것이 효과적이라고 제안하면서 단일 요소의

만족도 평가와 총체적 만족도 평가 두 가지를 고려했다. 먼저 소비자들의 직접적인 평가 결과인 만족도를 X축으로 하고, 만족도를 자연로그(ln)로 변경한 후 전반적 만족도와의 편상관분석(하나의 독립변수와 종속변수인 전반적만족도 두 변수를 제외한 나머지 다른 독립변수들은 통제변수로 투입)을 수행하여 편상관계수를 도출하여 상대적 중요도로 설정하여 Y축으로 사용한다(FENG JINGYUE, 2021). 편상관분석이란 2변수 이외의 다른 변수의 영향력을 제거한 순수한 상관관계를 분석하는 방법이다. Deng(2007)의 수정IPA는 만족도(X축)와 상대적 중요도(Y축)의 평균값을 교점으로 하는 수정된 IPA 매트릭스를 구축하는 것으로서, 이 방법은 수요자의 만족도 변화를 더 잘 설명할 수 있고, 선행 분포 및 밀집의 경향을 줄여주어 통계적 오차범위를 감소시킬 수 있다(Deng, 2007).



그림 2-15. Deng(2007) 수정IPA 매트릭스

[그림 2-15]에서 Deng(2007) 수정IPA의 영역 기준은 전통적 IPA와 같고, 두 분석방법의 차이점은 전통적 IPA에서는 고객에게 중요도와 만족도 모두를 직접 평가하지만, Deng(2007)의 수정된 IPA에서는 만족도만을 고객에게 직접 평가받고, 만족도를 활용한 통계적 기법으로 상대적 중요도를 유추하여 활용하였다는 점이다.

(3) IPA의 선행연구 및 측정도구

박상현(2001)은 관광지 개선을 위한 평가도구로서 45개의 중요도-실행도 평가항목을 도출하여 IPA를 실시한 결과 연구대상지에서 우선적으로 개선되어야 할 7개의 항목을 도출하였는데, 화장실 수, 화장실 청결, 쓰레기 처리, 응급 구조 시설, 안전요인, 충분한 가족놀이시설, 접근성 등이다.

울릉도 관광지 매력요인에 대한 연구로 하성수(2009)가 IPA를 실시한 결과 1사분면에는 울릉도의 주변관광의 아름다움, 기후의 쾌적성, 섬 관광지 종사원의 친절성, 지역 주민의 태도, 지역 토산품, 관광지의 명성, 해양스포츠 활동, 경관 관람형활동, 숙박시설, 관광지의 혼잡성(밀집도), 신변의 안전성이 위치하였고, 3사분면에는 휴식/휴양형 활동, 축제 및 이벤트 체험활동, 해양관련 체험, 해양시설(해양역사관, 수족관), 쇼핑시설, 스포츠 활동 대여시설(낚시대, 자전거), 기타 서비스시설(샤워실, 화장실), 유희(놀이)시설, 접근성, 현지 교통의 편리성, 싼 물가(여행경비)가 위치하였고, 4사분면에는 독특한 지방색, 전통음식, 역사/문화유적 유산이 위치하고 있다.

니춘지엔(2013)의 IPA의 결과를 살펴보면, 우선 1사분면에 위치한 속성들을 전통적인 분위기, 문화유산에 담긴 역사성, 관광자원의 독특성, 과거의 재현, 지역 특산물 판매시설의 다양성, 전통적인 정서경험의 문항들이다. 이러한 속성들은 중요도와 만족도가 모두 높은 속성들이므로 관광지가 관광객을 유지 시 이러한 속성들에 대해서는 지속적으로 만족도를 높일 수 있도록 유지시킬 필요가 있다.

2사분면은 편의시설의 이용 편리성, 휴게시설의 이용 편리성, 숙박시설의 이용 편리성, 해설의 정확성, 지역주민의 친절성 등으로 관광지 경영자들은 본 항목들을 우선순위로 강화하고 개선해야 할 필요성이 있다. 더욱 더 중요하게 생각하고 고려하는 것으로 본 조사 분석에서 나타났다.

3사분면에 포함된 속성들로 관광종사원의 전문성, 관광종사원이 제공한 정보의 정확성, 관광종사원의 친절성이 있다. 이러한 속성들은 관광지 고객들이 중요하게 고려하지도 않고 만족하지도 않은 항목들로 기업에서 과도하게 집중할 필요가 없는 항목들이다.

4사분면에는 경관의 매력성, 진품의 건축물과 전시물, 전통적인 정서 경험, 문화유산 교육프로그램의 다양성, 문화유산의 지명도가 있다. 이는 중요도는 낮지만 만족도가 높은 속성들로 관광지 경영자들은 이와 같은 항목들에 대해 기업의 자원이나 노력이 과도하게 투입되고 있는지 고려해 볼 필요성이 있다.

중국 방한관광객의 경북궁 문화유산관광지 선택속성에 대한 호지(2012)의 IPA의 결과는, 1사분면에는 자연경관, 고궁분위기, 고궁고유성, 환경청결, 기반시설이 위치하고, 2사분면에는 인지도, 건축양식, 해설내용 신뢰, 해설언어다양이 위치하고, 3사분면에는 자원연계성, 관광정보획득, 해설방식다양, 해설정보제공, 전통지식획득, 이용요금이 위치하고, 4사분면에는 관광욕구충족이 위치하고 있다.

중국 천년고진(千年古镇) 주장(周庄)의 문화유산관광지 선택속성에 대한

고효로(GU XIAOLU, 2016)의 IPA의 결과는, 1사분면에는 좋은 환경과 깨끗한 공기, 전통적인 분위기, 문화유산의 지명도, 관광지의 문화성과 향토성, 다양한 건축형태, 지역특산품(최상급 화차, 족발 등)이 위치하고, 2사분면에는 전통숙박시설로 우선순위로 개선이 필요하고, 3사분면에는 교육프로그램의 다양성, 관광지 이용요금의 적절성, 지역주민의 친절성, 관광종사원의 친절성, 관광종사원의 전문성, 관광종사원이 제공한 정보의 정확성이 위치하고, 4사분면에는 편의시설(관광안내문, 휴게실등), 접근도로의 편리성이 위치하고 있다.

2020년 전후에 이르러 수정된 IPA이론이 적용된 연구들이 시작되었다.

홍은지(2020)는 부산관광지 선택속성에 대한 IPA 결과, 전체 여행객의 IPA 비교분석 결과는 다음 <표 2-24>와 같다.

표 2-24. 부산관광지 선택속성 IPA 결과(전체 관광객)

사분면	전통적 IPA	Vavra의 수정 IPA	Deng의 수정 IPA
I	현상 유지 자연경관, 기후 및 날씨, 관광지 안전성, 관광지 분위기, 음식의 맛, 음식의 다양성, 음식의 고유성	실행요소(중요) 자연경관, 기후 및 날씨, 관광지의 안전성, 관광지 분위기, 숙박비, 음식의 맛, 교통 접근성, 교통 수단 이용편리성	현상 유지 자연경관, 기후 및 날씨, 관광지 분위기, 야간활동, 음식의 맛, 음식의 고유성
II	과잉 노력 관광지 유명함, 관광지 야간 활동, 다양한 특산물	매력요소 관광지 유명함, 시설 이용 요금, 해양/레저 스포츠 활동, 문화 체험, 축제 및 이벤트, 야간활동, 종사원의 서비스	과잉 노력 관광지 안전성, 관광지 유명함, 음식의 다양성, 다양한 특산물
III	저 순위 관광지 교통비, 시설이용 요금, 물가수준, 해양/레저스포츠활동, 문화 체험, 축제 및 이벤트, 종사원의 서비스, 지역주민의 친절 및 환대	실행요소(비 중요) 교통비, 물가수준, 다양한 특산물, 지역주민의 친절 및 환대	저 순위 관광지 청결성, 교통비, 시설이용 요금, 물가 수준, 문화 체험, 관광객 불평불만 해결의 신속성, 교통수단 이용 편리성, 주변 관광지와의 교통수단 연계성
IV	집중 개선 관광지 청결성, 숙박비, 식비, 불평불만 해결의 신속성, 교통 접근성, 교통수단 이용의 편리성, 주변 관광지와의 교통수단 연계성	기본요소 관광지 청결성, 관광지식비, 음식의 다양성, 음식의 고유성, 관광객 불평불만 해결의 신속성, 주변 관광지와의 교통수단 연계성	집중 개선 숙박비, 식비, 해양/레저 스포츠 활동, 축제 및 이벤트, 종사원 서비스, 지역주민의 친절 및 환대, 관광지로의 교통 접근성

YANG SHENGXU(2021)는 중국 귀주성 서강묘채 관광객을 대상으로 한 선택속성 중요도-만족도 분석결과는 다음 <표 2-25>와 같다.

표 2-25. 부산관광지 선택속성 IPA 결과(전체 관광객)

사분면	전통적 IPA	Vavra의 수정 IPA	Deng의 수정 IPA
I	현상 유지 레스토랑공간 편안함, 음식 신선도, 자연환경 보호상황, 이동거리 적당, 대중교통편리, 관광객필요제공, 문의에 친절	실행요소(중요) 레스토랑공간 편안함, 자연환경 보호 상황, 민속 축제 참여, 이동거리적당, 이동시간적당, 대중교통편리	현상 유지 묘족문화, 자연환경보호상황, 숙박시설, 이동거리적당, 대중 교통편리
II	과잉 노력 음식 다양성, 묘족문화, 민족전통 농산물체험, 숙박시설	매력요소 음식의 맛, 관광자연자원 풍부, 묘족문화, 휴식의자설치, 놀이 오락시설	과잉 노력 음식다양성, 레스토랑공간, 음식 신선도, 전통농산물체험, 관광객 필요제공, 문의친절
III	저 순위 음식의 맛, 음식 독특함, 관광자연 자원풍부, 전통민족농촌생활 체험, 휴식의자설치, 놀이오락 시설	실행요소(비 중요) 음식의 독특함, 음식의 다양성, 전통적인 민족 농촌생활체험, 민족 전통농산물체험, 숙박시설	저 순위 음식의 독특성, 민족농촌생활 체험, 기념품가격, 입장권가격, 음식가격
IV	집중 개선 민속축제참여, 기념품 가격, 입장권가격, 음식가격, 이동시간 적당	기본요소 음식신선도, 기념품가격, 입장권 가격, 음식가격, 관광객필요제공, 문의 친절	집중 개선 음식의 맛, 관광자연자원, 민족 축제참여, 휴식용 의자설치, 놀이오락시설, 이동시간적당

6) 위험지각

(1) 위험지각의 개념

사람들은 자신이 조절할 수 없는 상황을 만나면 위험에 대한 두려움으로 인하여 과대하게 반응을 한다. 위험이란 생명이나 신체가 위태롭고 안전하지 못하거나 일이 잘못될 가능성을 뜻한다. 그리고 지각은 알아서 깨닫는 것으로 심리학적으로 감각 기관을 통하여 외부의 사물을 인식하여 얻어지는 표상을 의미한다. 사람들이 위험을 어떻게 지각하는지 이해하는지에 대한 연구는 다양한 분야에서 이뤄지고 있는데 이런 연구의 목적은 위험한 상황을 극복하기 위해 필요한 지식, 인지기술, 그리고 소통의 요소들을 찾아내기 위함이라 할 수 있다.

사회학 분야에서 위험지각에 대한 연구는 소비자가 느끼는 위험에 관한 내용이 주를 이룬다. 일반적으로 소비자는 자신의 목적을 위해 상품을 구매하지만, 구매행위 전에 불확실성이란 위험이 존재한다. 따라서 Taylor(1974)는 ‘소비자 행동에서 위험의 역할’이란 연구에서 소비자 행동선택에 있어 위험지각은 중요한 문제이며, 불확실성과 깊은 관련이 있다고 주장하였다.

Bauer(1960)은 소비자의 주관적인 위험 인지에 초점을 두고 ‘객관적으로나 확률적인 위험이 존재해도 소비자가 인지할 때만 영향을 미치게 된다’고 하였다. 즉, 존재하는 위험이 아무리 커도 소비자 본인이 지각하지 못하면 소비자의 행동에 영향을 미치지 못한다는 것이다(김점남, 2004). 즉 소비자의 구매결정 과정에 있어서 지각하는 위험의 본질의 양이 위험지각이다(Cox & Rich, 1964).

Roselius(1971)은 위험지각이란 소비자의 구매행위과정에서 제품 구매를 함으로써 발생하는 결과의 손실 사이에서 혼란에 빠지게 되는 것으로 정의하였다. 이것은 소비자가 제품에 대한 불확실성과 부정적인 결과를 인지하는 기대손실을 의미한다(Peter & Ryan, 1976). 특히 특정제품 범주에 대한 정보나 상표에 대한 경험이 없고, 기술적으로 복잡할 경우 위험지각이 발생한다(Bettman, 1973).

위험지각이란 구매행동 결과에 대한 불확실성과 구매 후 발생할 수 있는 손실에 대해 주관적으로 인지하는 두려움 또는 위험이라고 정의할 수 있다(송유진·유현정, 2008). 즉 위험지각은 선택 후 결과에 대한 불확실성과 선택 후 발생하는 손실의 중요성으로 구분된다(이경환·사장진, 2001).

소비자가 지각하는 위험에는 여러 유형이 있지만 관광객의 위험지각은 일반제품 소비자보다 복잡하다. 관광상품은 일반제품과 달리 고관여 상품으로서 위험지각의 정도가 매우 높아서 관광객이 관광상품을 구매할 때 위험지각의 정도가 허용할 수 있는 수준을 넘게 되면, 자신의 관광경험, 정보탐색, 구매 전 사고, 상표이미지 등을 토대로 발생할지 모르는 위험부담을 최소화하려는 경향이 있다(Mitchell, 1999).

관광은 휴가, 새로운 사람과의 만남, 훌륭한 기상조건의 향유와 같은 긍정적인 부분이 있지만, 질병, 관광지에서의 쾌적하지 못한 서비스와 식사, 관광객에 대한 지역민의 부정적인 태도, 사기나 강탈, 소매치기 등과 같은 부정적 부분이 관광객의 만족에 크게 영향을 미친다. 이러한 위험요인 중에서도 여행산업에 커다란 영향을 미치는 것이 전염병이다.

전염병은 각종 병원체에 의해 사람과 사람, 동물과 동물 또는 사람과 동물 사이에 상호 전파되는 질병으로 여러 경로를 거쳐 다른 사람이나 종에게 전염되는 감염병이다.

전염병은 유행 정도에 따라 첫째, 발산은 전염병이 사람들 사이에 흩어져 발생하는 것이고, 둘째, 유행은 어떤 지역 또는 어떤 단위에서 병의 확산이고, 셋째, 대유행은 내적으로는 급속히 퍼져 나가 일반적인 유행의 강도를 넘어서는 경우이며, 넷째 폭발은 어떤 국지적 지역 또는 단위를 가리키며 갑자기 수많은 같은 질병의 환자들이 폭주하는 경우이다(WANG QIANYI, 2020).

이와 별도로 세계보건기구는 전염병의 위험정도에 따라 1~6등급으로 분류하고 최고 단계인 대량 실상 전염병이 생길 때를 팬데믹(Pandemic)이라 한다. 팬데믹의 대표적인 사례가 중세 유럽의 흑사병이나 20세기 초 스페인 독감, 1968년 홍콩독감이다.

오늘날 정보화 세계화에 영향으로 국가 간 상호교류가 활발하여 특정 지역에서 발생한 문제가 국지적 현상으로 머물지 않고 국제적 현상으로 확산되는 개연성이 매우 높다. 2002년 11월 중국 광둥지역에서 발생한 사스는 홍콩, 싱가포르, 베트남, 캐나다, 미국 등 전 세계로 급속히 확산되면서 국제관광시장은 급격히 위축되었고 그 영향이 전 산업으로 파급되었다. 그리고 2009년 신종인플루엔자도 팬데믹이 선언되었다. 그리고 시시 때때로 조류독감은 관광산업만이 아니라 농축산업에 많은 타격을 주고 있다.

허지현(2006)은 근래 새로운 바이러스나 세균에 의한 신종 전염병이 지속적으로 나타나고 있음을 고려할 때, 향후 제2, 제3의 사스 사태가 얼마든지 발생할 수 있다는 사실을 잊지 말아야 한다고 주장하였다.

그러나 사스발생 후 20년도 지나지 않아 2019년 중국에서 발생한 코로나19는 전 세계로 확산되었고, WHO는 2020년 3월 11일 사상 세 번째로 코로나19에 대하여 팬데믹을 선언하였다. 이후 세계는 국경봉쇄, 섯다운, 거리두기, 마스크 착용, 백신개발과 접종 등으로 코로나19에 대응하고 있지만, 바이러스는 계속해서 변이를 일으키면서 인류에게 계속해서 위협을 하고 있다.

(2) 위험지각의 선행연구 및 측정도구

일반적으로 관광객들은 최소한의 비용으로 최대한의 편익을 얻기 위해 관광목적지를 선택한다. 관광을 한다는 것은 심리적, 사회적, 시간적 비용의 지불과 더불어 테러, 범죄, 교통사고, 질병과 같은 위험에 대한 비용도 함께 지불하게 된다. 이에 대하여 이승근(1994)은 관광상품의 가격, 관광 중 발생하는 현지의 치안상태, 기후, 식음료의 위험 존재성, 그리고 관광일정 및 여가시간의 충분성과 같은 시간압박 요인 등은 서로 간에 영향을 미치며 위험지각 요인으로 작용한다고 하였다.

2000년대 들어와 관광분야에서는 정치적 요소나 테러, 전 세계적 질병 및 자연재해 등을 반영하여 관광객들의 위험지각을 파악하려는 연구들이 진행되고 있다. 특히 9.11. 테러 사고, 동남아 중증급성호흡기증, 조류독감 등의 전염병 및 질병의 발생빈도가 증가하면서 ‘위험지각’이 중요한 요인으로 활용되기 시작하였다(김수민, 2021).

김영우(2004)은 위험지각을 기능적·금전적·신체적·정치적·교통안전·환경적·환율변동 위험으로 제시하였고, 실증분석결과 관광 전에 지각했던 위험지각보다 관광 후에 지각하는 위험지각이 상당히 낮아지는 것으로 나타났는데, 이것은 직접적인 경험을 통한 정보로 불확실성에 대한 두려움이 극복되면서 위험지각이 감소한 결과로 볼 수 있다.

류인평·김영주(2011)은 위험지각을 기능적, 금전적, 신체적, 사회·심리적, 테러적, 만족적, 질병, 자연재난, 환율변동 위험 등 총 아홉 가지로 구분했다.

권난경·김상범·이기종(2017)는 관광위험지각이 태도와 정보탐색, 구매의도 및 전환의도에 미치는 영향을 검증하고자 하였고, 연구결과 위험지각은 시간과 사회적 위험, 신체적 위험, 기능적 위험, 금전적 위험 순으로 나타났고, 위험지각은 태도에 부정적인 영향을 미치고 있다.

김혜진(2021)은 코로나19 전염병의 위험지각을 전염병 심각성, 전염병 위험평가, 전염병 지각된 위험, 전염병 대응조치 부정적 반응으로 구분하였고, 연구결과 위험지각은 관광지 전환의도와 위험 감소행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2020년 코로나19 팬데믹 이후 관광분야에서 전염병 위험지각에 따른 연구들이 진행되고 있다. 전염병과 관련한 기존 연구들의 위험요인과 구성요소와 측정도구를 정리하면 다음 <표 2-26>과 같다.

표 2-26. 위험지각 요인과 측정도구

연구자	관광지	요 인	요 소
허지현 (2007)	수도권 거주자 국외관광	기능 설비 사회 심리 신체적 테러 전쟁 전염병 자연재난 관광전반	관광일정, 관광시설, 호텔화재, 사고발생대처, 관광가이드 전문성, 이방인 적대감, 길을 잃음, 현지인오해 마찰, 관광상품 신뢰도, 날씨기후, 생소한 음식, 외국돈 사용, 의사소통, 부정적인 뉴스, 신변안전, 정치불안정, 범죄유발, 교통이용, 테러발생, 테러단 타켓, 반복 테러, 전쟁발생, 질병우려, 사스발생, 조류독감, 지진 쓰나미, 홍수, 국외관광불안, 국외관광 위험요소, 안전나라관광,
정유석 (2016)	중국인 한국관광	기능적 위험 금전적 위험 사회심리적 시간손실 신체적 위험 재난적 위험	가이드 안내부실, 요구사항 가이드가 처리, 무리한 선택여행, 여행조건 충족, 일정변경, 여행경비부담, 과다한 팁, 경비에 비해 만족도, 추가비용, 개성에 안맞음, 여행목적 성취가능성, 자신의 이미지, 개인시간 부족, 시간에 쫓김, 육체적 피로, 기후 안맞음, 강도발생, 테러발생, 소매치기, 교통사고
WANG QIANYI (2020)	중국 싼야	금전적 신체적 심리사회	물가인상, 환율변동, 일정 불만족, 여행경비, 코로나전염 위험성, 식중독, 해일발생, 태풍, 항공기 위험, 외출 제한, 여행종사원 불친절, 일행(동료)의 불만족, 의사소통, 현지인 오해와 마찰
유다중 (2021)	크루즈 관광	신체적 위험 재정적 위험 시간손실위험 사회적 위험	전염병 감염, 반정부 시위, 관광객 테러, 여행지 물가, 환전 손실, 추가비용발생, 타인과 어울리지 못함, 인종차별, 언어소통, 수화물로 시간손실, 교통환승 시간손실, 일정변경 시간손실
김혜진 (2021)	국내여행	위험평가 전염병심각성 지각된위험 대응조치부정	감염가능성, 가족 감염가능성, 이웃 감염가능성, 감염의 심각성, 가족의심각성, 이웃의 심각성, 코로나 걱정, 호흡기질환 악영향, 발열증상, 단기간 사망, 금전적 지출, 사회 부정적인 영향, 다음세대 영향, 감염뉴스 놀람, 여행경보발령, 입국제한조치
김수민 (2021)	국내외 항공여행	코로나19관련 위험	항공기내 시설(좌석, 바닥, 벽, 화장실 등) 감염취약, 식음료 취식 시 감염위험, 기내 물리적 거리두기 어려움, 승객 간 감염우려, 탑승 수속 시 감염우려, 보안검색대와 공항 터미널에서 감염우려, 항공 여행 일정 차질우려

제3장

방문객 실증분석

1. 방문객의 일반적인 특성
2. 기술통계 분석
3. 타당성 및 신뢰도 분석
4. 중요도-만족도 분석(IPA)
5. 집단 간 비교분석



제3장

방문객 실증분석

1. 방문객의 일반적인 특성

세계유산 ‘한국의 서원’방문객에 대한 연구조사는 2021년 9월 9일부터 10월 11일까지 9개 서원에서 진행되었다. 설문지는 850부를 배포하여 775부가 회수되어 회수율이 91.2%이다. 회수된 설문지 중에 통계에 활용할 수 없는 것을 제외하고 방문객의 일반적인 특성을 파악하는 통계분석에는 758부가 사용되었다.

1) 인구통계학적 특성

인구통계학적 특성을 분석하기 위한 변수로는 성별, 나이, 거주지역, 교육수준, 직업, 가족 월평균소득, 결혼여부 등을 사용하였고, 빈도분석을 실행한 결과는 다음 <표 3-1>과 같다.

표 3-1. 방문객의 인구통계학적 특성

구 분		빈도 (명)	구성비 (%)	구 분		빈도 (명)	구성비 (%)
성별	남성	375	49.7	직업	사무직	135	18.6
	여성	379	50.3		기술전문직	102	14.0
나이	30세 미만	91	12.1		노동생산직	30	4.1
	30대	133	17.7		서비스직	76	10.5
	40대	159	21.1		자영업	84	11.6
	50대	188	25.0		공무원	48	6.6
	60세 이상	182	24.1		학생	65	8.9
거주 지역	서울	102	13.5		전업주부	121	16.6
	경기도	98	12.9		기타	65	8.9

구 분		빈도 (명)	구성비 (%)	구 분		빈도 (명)	구성비 (%)
거주 지역	충청도	116	15.3	월평균 가계 소득	400만원 미만	321	44.2
	전라도	92	12.1		400만원 이상 ~ 600만원 미만	234	32.2
	경상도	324	42.7		600만원 이상 ~ 800만원 미만	73	10.0
	강원도	15	2.0		800만원 이상 ~ 1,000만원 미만	52	7.2
	제주도	3	.4		1,000만원 이상	47	6.5
	기타	7	1.0	결혼 여부	기혼	572	76.2
교육 수준	고졸이하	101	13.6		미혼	178	23.7
	전문대졸	143	19.2				
	4년제졸	390	52.4				
	대학원이상	110	14.8				

〈표 3-1〉을 보면, 성별 구성은 여성이 50.3%로 남성보다 약간 높게 나타나고 있으며, 9개서원 별로는 다소 차이가 나타나고 있다. 여성의 비율이 상대적으로 높은 곳은 돈암서원(58.2%), 옥산서원(57.0), 소수서원(56.2%), 도산서원(53.3%)과 병산서원이고, 남성의 비율이 높은 곳은 필암서원(67.3%), 남계서원(56.4%), 무성서원(55.6%), 도동서원 순으로 나타나고 있다.

표 3-2. 9개 서원별 성별 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
남자	49.7	43.8	56.4	43.0	45.6	67.3	49.5	46.1	55.6	40.5
여자	50.3	56.2	43.6	57.0	53.3	27.3	47.5	49.0	43.1	58.2

연령분포를 보면, 50대가 25.0%로 제일 많고, 그 다음으로 60세 이상이 24.1%, 40대가 21.1%, 30대가 17.7%, 30대 이하가 12.1% 의 순으로 나타나고 있다. 중장년층이라 할 수 있는 40~50대의 비율이 절반 이상(51.9%)이고, 청년층(20~30대)이 25.3%이고, 노년층이 시작되는 60대 이상이 24.1%를 차지하고 있다.

연령층의 분포에 있어서도 사원별로 차이를 보이고 있는데, 도산서원인 경우 30대가 22.2%로 제일 비율이 높게 나타나고 있으며, 30세 이하도 15.6%로서 다른 서원과 비교하면 높게 나타나고 있으며, 도동서원은 30세 이하가 29.3%로 제일 높게 나타나고

있다. 그리고 병산서원 보통 50대가 큰 비중을 차지하는 것과 다르게 7.8%로 가장 낮은 반면 60대 이상이 37.3로 아주 높게 나타나고 있다. 청년층이 9개 서원 평균(25.3%)보다 높은 서원은 도동서원(45.5%), 무성서원(32.0%), 도산서원(37.8%), 옥산서원(30.2%), 병산서원(28.4%) 등이다.

표 3-3. 9개 서원별 연령 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
30세미만	12.1	2.9	5.1	15.1	15.6	7.3	29.3	10.8	5.6	11.4
30대	17.7	21.9	7.7	15.1	22.2	12.7	16.2	17.6	26.4	13.9
40대	21.1	17.1	19.2	35.5	18.9	18.2	15.2	20.6	19.4	21.5
50대	25.0	31.4	39.7	15.1	21.1	29.1	21.2	7.8	31.9	30.4
60대이상	24.1	25.7	28.2	19.4	20.0	29.1	15.2	37.3	15.3	21.5

거주지역을 보면, 경상도가 324명(42.7%)로 가장 많고, 다음으로 충청도 116명(15.3%), 서울 102명(13.5%), 경기도 98명(12.9%), 전라도 92명(12.1%)의 순으로 나타나고 있다. 한국의 서원 9개는 경상도에 6개, 전라도에 2개, 충청도에 1개가 위치하고 있는데, 서원이 위치하지 않는 서울이 13.5%, 경기도가 12.9%로 두 지역이 26.4%를 나타내고 있다. 이는 서원 방문객 중에 4명 중 1명은 수도권에서 온 관광객이라는 것을 의미한다.

수도권에서 오는 관광객의 비중도 서원마다 차이가 있다. 수도권의 방문객 비중이 가장 높은 서원은 도산서원으로 58.9%이고, 다음으로 소수서원이 41.9%, 무성서원 25.0%, 남계서원 23.1%, 병산서원 20.6%, 필암서원 18.1%, 돈암서원 16.5%, 옥산서원 14.0%, 도동서원 13.2%의 순으로 나타나고 있다.

표 3-4. 9개 서원별 방문객의 거주지 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
서울	13.5	18.1	10.3	7.5	35.6	14.5	5.1	9.8	8.3	8.9
경기도	12.9	23.8	12.8	6.5	23.3	3.6	8.1	10.8	16.7	7.6
충청도	15.3	14.3	10.3	1.1	1.1	9.1	0.0	21.6	9.7	72.2
전라도	12.1	1.9	16.7	2.2	0.0	63.6	1.0	1.0	54.2	1.3
경상도	42.7	38.1	47.4	77.4	34.4	3.6	81.8	50.0	5.6	8.9
강원도	2.0	2.9	0.0	4.3	4.4	0.0	0.0	2.0	2.8	0.0
제주도	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	1.0	0.0	1.4	0.0
기타	1.0	1.0	2.6	0.0	1.1	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0

서원 소재지: 경상도 전라도 충청도

교육수준을 보면, 4년제 대학졸업자가 390명(52.4%)로 가장 많고, 다음으로 전문대학 졸업자가 143명(19.2%), 대학원 재학 이상이 110명(14.8%), 그리고 고등학교 졸업 이하가 101명(13.6%)의 순으로 나타나고 있다. 서원 방문객 연령층의 구성이 청년층(20-30대)이 25.3%, 중장년층인 40-50대가 51.9%, 60대 이상이 24.1%로 볼 때, 9개 서원 방문자는 노령의 높은 비율(24.1%)에도 불구하고 고졸이하가 13.6%로 나타남에 따라 서원 방문객은 전문대 이상의 고학력자가 많은 것을 알 수 있다.

서원별로 살펴보면, 대학원 이상 학력은 병산서원이 19.6%로 가장 높고, 다음으로 도산서원(16.7%), 도동서원(16.2%), 돈암서원(15.2%), 옥산서원(14.0%) 등의 순서로 나타나고 있으며, 고졸이하의 학력은 남계서원(25.6%), 필암서원(16.4%), 병산서원(15.7%), 무성서원(15.3%) 등의 순서로 나타나고 있다.

표 3-5. 9개 서원별 교육수준 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
고졸이하	13.6	6.7	25.6	11.8	1.1	16.4	14.1	15.7	15.3	13.9
전문대졸	19.2	21.0	16.7	23.7	4.4	9.1	17.2	16.7	26.4	15.2
4년제졸	52.4	61.9	43.6	50.5	57.8	56.4	45.5	42.2	44.4	53.2
대학원이상	14.8	8.6	12.8	14.0	16.7	12.7	16.2	19.6	11.1	15.2

방문객의 직업구성을 보면, 사무직이 135명(18.6%)로 가장 많고, 다음으로 전업주부 121명(16.6%), 기술전문직이 102명(14.0%), 자영업 84명(11.6%), 서비스직 76명(10.5%), 학생(8.9%), 공무원(6.6%), 노동생산직(4.1%) 등의 순서로 나타나고 있다. 일반적으로 산업구조에서 서비스직의 큰 비중에 비하여 여기에서는 상대적으로 서비스직이 낮게 나타나고 있으며, 또한 노동생산직의 비율도 낮게 나타나고 있다. 이런 현황은 코로나로 인하여 고객과 직접 대면하는 서비스업과 노동시장의 침체에 따른 영향이라고 사료된다.

표 3-6. 9개 서원별 직업 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
사무직	18.6	18.1	23.1	17.2	31.1	14.5	10.1	17.6	8.3	15.2
전문직	14.0	15.2	14.1	16.1	12.2	12.7	9.1	14.7	16.7	7.6
생산직	4.1	1.9	6.4	5.4	2.2	0.0	6.1	2.9	11.1	0.0
서비스	10.5	20.2	20.5	14.0	3.3	3.6	6.1	7.8	6.9	2.5
자영업	11.6	10.5	15.4	7.5	7.8	23.6	9.1	4.9	18.1	10.1
공무원	6.6	3.8	9.0	8.6	6.7	7.3	3.0	4.9	6.9	7.6
학생	8.9	1.9	2.6	14.0	10.0	3.6	25.3	4.9	2.8	7.6
주부	16.6	21.0	2.6	11.8	12.2	12.7	19.2	19.6	15.3	25.3
기타	8.9	2.9	2.6	5.4	10.0	14.5	5.1	22.6	11.1	20.3

가족 월평균소득을 보면, 400만원 이하가 321명(44.2%)로 가장 많고, 다음으로 400~600만원이 234명(32.2%), 600~800만원이 73명(10.0%), 800~1,000만원이 52명(7.2%), 1,000만원 이상이 47명(6.5%) 순으로 나타나고 있다.

서원별로 보면, 1,000만원 이상 소득은 도산서원이 14.4%이고, 다음으로 돈암서원(10.1%), 옥산서원(9.8%), 남계서원(7.7%) 순이고, 400만원 이하는 병산서원이 54.9%이고, 다음으로 소수서원(47.6%), 필암서원(45.4%), 무성서원(44.4%) 등의 순서로 나타나고 있다.

표 3-7. 9개 서원별 월평균 소득 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
400만원미만	44.2	47.6	29.5	43.5	34.4	45.5	41.4	54.9	44.4	32.9
400-600만원	32.2	41.9	33.3	29.3	24.4	30.9	24.2	25.5	33.3	30.4
600-800만원	10.0	3.8	19.2	7.6	11.1	7.3	10.1	5.9	8.3	13.9
800-1000만원	7.2	2.9	9.0	9.8	10.0	1.8	9.1	6.9	5.6	3.8
1000만원이상	6.5	1.9	7.7	9.8	14.4	0.0	2.0	2.9	5.6	10.1

결혼 여부를 보면, 기혼자가 572명(76.2%)이고, 미혼이 178명(23.7%)로 기혼자가 3/4을 넘어서고 있다. 서원별로 보면 기혼자가 가장 높은 서원은 소수서원으로 87.6%이고, 다음으로 필암서원(83.6%), 무성서원(83.3%), 옥산서원(76.3%), 남계서원(74.4%), 돈암서원(73.4%), 병산서원(71.3%), 도산서원(65.6%), 도동서원(60.6%) 순으로 나타나고 있다.

표 3-8. 9개 서원별 결혼여부 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
기혼	76.2	87.6	74.4	76.3	65.6	83.6	60.6	71.3	83.3	73.4
미혼	23.7	11.4	23.1	23.7	32.2	14.5	35.4	24.8	15.3	25.3

2) 관광행동의 특성

서원 방문객의 관광행동적 특성을 분석하기 위한 변수로는 최종목적지가 서원인가?, 서원 방문한 경험, 방문 목적, 한국의 서원 9개 서원의 방문 경험, 정보 원천(정보습득 경로), 동반자, 여행 기간, 숙박 장소, 숙박 예약방법, 여행경비 등에 대한 빈도분석을 실행한 결과는 다음 <표 3-9>와 같다.

표 3-9. 방문객의 관광형태 분석

구 분		빈도 (명)	구성비 (%)	구 분		빈도 (명)	구성비 (%)
관광 목적지	서원	505	67.2	관광 기간	당일	465	61.3
	다른 곳	246	32.8		1박2일	163	21.5
이곳 방문경험	없다	313	41.4		2박3일	97	12.8
	있다	443	58.6		3박4일	14	1.8
9개서원 방문경험	있다	539	71.2		4박5일	14	1.8
	없다	217	28.8		기타	5	.6
방문 목적	관광	438	58.2	숙박 장소	서원	51	6.8
	업무	22	2.9		민박	82	11.0
	학업	73	9.7		게스트하우스	38	5.1
	답사	202	26.8		모텔	75	10.0
	기타	18	2.4		호텔	66	8.8

구 분		빈도 (명)	구성비 (%)	구 분		빈도 (명)	구성비 (%)
정보 원천	친구	168	23.3	숙박 장소	캠핑	37	4.9
	여행사	24	3.3		자가 등 기타	399	53.3
	인쇄물	116	16.1	예약 방법	인터넷	235	31.6
	홍보	101	14.0		전화	134	18.0
	인터넷	247	34.3		직접방문	62	8.3
	기타	64	8.4		기타	313	42.1
동반자	가족	372	49.4	여행 경비	10만원미만	249	34.1
	친구/애인	157	20.8		10만원대	149	20.4
	회사동료	45	6.0		20만원대	159	21.8
	동호회	103	13.7		30만원대	84	11.5
	혼자	58	7.7		40만원대	31	4.2
	기타	18	2.4		50-70만원	40	5.5
					80-100만원	9	1.2
					100만원이상	9	1.2

위 <표 3-9>를 보면, 서원 방문객의 최종 목적지가 서원인 사람은 505명으로 응답자의 67.2%를 차지하고 있다. 서원별로 최종목적지에 대한 차이를 보이고 있는데, 최종 목적지를 서원으로 하여 방문한 관광객의 비율이 가장 높은 곳은 병산서원으로 82.4%이고 다음으로 도동서원(77.8%), 옥산서원(74.2%), 무성서원(69.4%), 도산서원(63.3%), 돈암서원(60.8%), 남계서원(55.1%) 순이고, 소수서원은 절반에도 미치지 않는 45.7%로 나타나고 있다. 소수서원은 경상북도의 북단에 위치하여 단양, 안동, 경주 등 다른 지역이나 소수서원 인근의 부석사나 선비촌 등을 최종목적지로 정하고 여행도중에 경유지로 삼아 방문하는 것으로 사료된다. 그리고 남계서원이 최종목적지가 아닌 사람들은 함양엑스포나 신림공원, 개평마을과 화림동 계곡을 방문하던 도중에 서원에 들른 볼 수 있다.

한편 서원 방문객 중 재방문자의 비율은 58.6%로서, 소수서원은 78.1%로 가장 높고, 병산서원(76.5%), 옥산서원(60.2%)의 순으로 나타나고 있으며, 절반 이하는 도산서원 42.1%, 필암서원이 34.5% 정도이다. 또한 서원 방문객 중 ‘한국의 서원’9개 서원을 방문한 경험자의 비율은 71.2%에 이르며, 9개 서원에서 소수서원 방문자는 88.6%가 9개 서원 중 하나 이상 서원을 방문한 경험을 가지고 있으며, 병산서원(83.3%), 옥산서원(72.0%), 남계서원(71.8%)이고, 도산서원은 52.2%로 절반을 조금 넘고 필암서원은 49.1%로 절반에 미치지 못하고 있다.

표 3-10. 9개 서원별 방문객의 서원방문 경험 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
서원이 목적지	67.2	45.7	55.1	74.2	63.3	67.3	77.8	82.4	69.4	60.8
방문 경험있음	58.6	78.1	57.7	60.2	42.2	34.5	45.5	76.5	59.7	51.9
한국의 서원방문 경험있음	71.2	88.6	71.8	72.0	52.2	49.1	61.6	83.3	70.8	70.9

서원 방문객의 방문목적에 보면, 순수관광이 438명(58.2%)로 가장 많고, 다음으로 답사가 202명(26.6%), 학업이 73명(9.5%), 그리고 업무상 방문이 22명(2.9%)의 순으로 나타나고 있다. 서원별로 보면 순수관광은 도산서원이 81.1%로 가장 높고, 소수서원(68.6%), 무성서원(63.9%), 옥산서원(60.2%) 순이고, 업무상 방문은 남계서원이 7.7%로 가장 높고 무성서원(4.2%), 필암서원(3.6%) 순이고 돈암서원은 업무로 방문한 사람이 없다, 그리고 학업으로 목적으로 방문한 서원은 도동서원이 26.3%로 가장 높고, 필암서원(10.9%), 남계서원(10.3%) 순으로 나타나고 있으며, 답사가 목적인 것은 병산서원이 40.2%로 가장 높고, 필암서원(40.0%), 남계서원(32.1%), 돈암서원(27.8%)의 순서로 나타나고 있다.

표 3-11. 9개 서원별 서원 방문목적 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
관광	58.2	68.6	44.9	60.2	81.1	36.4	47.5	43.1	63.9	59.5
업무	2.9	2.9	7.7	1.1	1.1	3.6	2.0	3.9	4.2	0.0
학업	9.7	3.8	10.3	7.5	4.4	10.9	26.3	7.8	9.7	8.9
답사	26.8	21.9	32.1	25.8	12.2	40.0	21.2	40.2	22.2	27.8
기타	2.4	2.9	2.6	4.3	1.1	7.3	1.0	1.0	0.0	3.8

서원 방문객이 서원에 대한 정보를 얻은 경로를 보면, 인터넷을 통해 본인이 서원 정보를 획득한 사람이 247명(34.3%)이고, 다음으로 친구나 지인에게 정보를 받은 사람은 168명(23.3%)이고, 기타 서원의 정보 원천으로는 인쇄물(16.1%), TV나 라디오의 홍보 방송(14.0%)의 순으로 나타나고 여행사는 3.3%로 나타나고 있다.

서원별 정보매체의 우선순위를 보면, 소수서원은 친구(33.3%), 인터넷(27.6%), 홍보(25.7%)의 순이고, 남계서원은 인터넷(41.9%), 친구(23.1%), 인쇄물(12.8%) 순이고, 옥산서원은 인터넷(61.5%), 인쇄물(18.3%), 친구(16.1%) 순이고, 도산서원은 인터넷(44.4%), 친구(18.9%), 인쇄물(14.4%) 순이며, 필암서원은 기타(29.1%), 인터넷(23.6%), 인쇄물(18.2%)의 순이고, 도동서원은 인터넷(31.3%), 인쇄물(17.2%), 친구(16.2%) 순이고, 병산서원은 친구(36.3%), 인터넷(24.5%), 인쇄물(15.7%) 순이며, 무성서원은 인터넷(34.7%), 친구(23.6%), 인쇄물과 홍보가 각각 12.5%의 순이고, 돈암서원은 인터넷(30.4%), 인쇄물(24.1%), 홍보(16.5%)순으로 나타나고 있다.

표 3-12. 9개 서원별 정보원천 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
친구	23.3	33.3	23.1	16.1	18.9	9.1	16.2	36.3	23.6	11.4
여행사	3.3	1.0	7.7	3.2	1.1	1.8	4.0	0.0	9.7	1.3
인쇄물	16.1	7.6	12.8	18.3	14.4	18.2	17.2	15.7	12.5	24.1
홍보	14.0	25.7	10.8	10.3	6.7	9.1	9.1	5.9	12.5	16.5
인터넷	34.3	27.6	41.9	61.5	44.4	23.6	31.3	24.5	34.7	30.4
기타	8.4	4.8	9.7	5.1	7.8	29.1	13.1	7.8	4.2	11.4

서원 방문객의 동반자 관계를 보면, 가족과 같이 온 사람이 372명(49.4%)로 가장 많고, 다음으로 친구·애인과 동행한 사람이 157명(20.8%), 동호회원과 동행한 사람이 103명(13.7%), 혼자 서원을 찾은 사람이 58명(7.7%), 회사동료와 동행한 사람이 45명(6.0%)의 순서로 나타나고 있다.

동행자별 서원의 상황을 보면, 가족의 비율이 높은 서원은 옥산서원(75.3%), 도산서원(62.2%), 소수서원(53.3%), 도동서원(43.4%) 순이고, 친구·애인의 비율이 높은 서원은 무성서원(33.3%), 도산서원(27.8%), 소수서원(24.8%), 남계서원(23.1%)의 순이고, 동호회의 비율은 필암서원(32.7%), 도동서원(21.2%), 병산서원(20.6%), 남계서원(17.9%) 순이며, 혼자 방문한 비율은 돈암서원(11.4%), 도동서원(10.1%), 필암서원(9.1%), 남계서원(9.0%)의 순으로 나타나고 있다.

표 3-13. 9개 서원별 동반자 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
가족	49.4	53.3	42.3	75.3	62.2	38.2	43.4	31.4	43.1	43.0
친구애인	20.8	24.8	23.1	15.1	27.8	9.1	12.1	16.7	33.3	22.8
회사동료	6.0	7.6	7.7	2.2	2.2	1.8	3.0	17.6	4.2	3.8
동호회	13.7	9.5	17.9	2.2	1.1	32.7	21.2	20.6	8.3	16.5
혼자	7.7	2.9	9.0	5.4	5.6	9.1	10.1	7.8	8.3	11.4
기타	2.4	2.0	0.0	0.0	1.1	9.1	8.1	4.9	2.8	1.3

서원 방문객의 관광 일정(서원 인근 체류기간)을 보면, 당일 방문자가 465명(61.7%), 1박 2일이 163명(21.6%), 2박 3일이 97명(12.9%)이고, 3박 4일과 4박 5일이 각각 14명(1.8%)로 나타나고 있다.

서원별 방문객 일정에 대하여, 당일 방문객은 도동서원(82.8%), 돈암서원(78.5%), 필암서원(76.4%), 무성서원(70.8%), 소수서원(62.9%)의 순이고, 1박 2일은 소수서원(29.5%), 옥산서원(26.9%), 무성서원(26.4%), 병산서원(23.5%), 남계서원(23.1%)의 순이고, 2박 3일은 병산서원(34.3%), 도산서원(31.1%), 옥산서원(14.0%), 남계서원(9.0%), 소수서원(6.7%)의 순이고, 3박 4일은 남계서원(6.4%), 병산서원(4.9%), 도산서원(3.3%)의 순이고 4박 5일은 필암서원(5.5%), 도동서원(5.1%), 남계서원(2.6%), 도산서원(2.2%)의 순으로 나타나고 있다.

표 3-14. 9개 서원별 관광 일정 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
당일	61.3	62.9	57.7	57.0	42.2	76.4	82.8	32.4	70.8	78.5
1박2일	21.5	29.5	23.1	26.9	21.0	12.7	9.1	23.5	26.4	17.7
2박3일	12.8	6.7	9.0	14.0	31.1	5.5	2.0	34.3	2.8	2.5
3박4일	1.8	1.0	6.4	0.0	3.3	0.0	1.0	4.9	0.0	1.3
4박5일	1.8	0.0	2.6	1.1	2.2	5.5	5.1	1.0	0.0	0.0

서원 방문객의 숙박형태를 보면, 서원 근처의 민박이 82명, 모텔이 75명, 호텔이 66명, 서원이 51명, 게스트하우스가 38명, 캠핑이 37명 등의 순서로 나타나고 있다.

숙박형태별 서원 현황을 보면, 서원에서의 숙박은 병산서원이 서원스테이를 운영하면서 방문객의 32.4%가 서원에서 머물렀고, 무성서원은 태산선비마을의 한옥체험이

진행됨에 따라 12.5%가 숙박한 것으로 나타났으며, 도산서원도 선비문화수련원에서 숙박이 가능하여 5.6%의 응답자가 나타났고, 소수서원도 선비촌에서 전통한옥체험을 할 수 있어 응답자가 나타났다.

서원 이외의 숙박시설의 서원별 구성을 보면 서원 근처의 민박은 병산서원(22.5%), 남계서원(15.4%), 무성서원(15.3%), 소수서원(15.2%), 도산서원(13.3%)의 순이고, 게스트하우스(공유 주택)은 옥산서원(10.7%), 남계서원(9.0%), 무성서원(6.9%), 도산서원(5.6%), 소수서원(4.8%)의 순이고, 모텔은 소수서원(20.0%), 남계서원(14.1%), 돈암서원(11.4%), 필암서원(9.1%), 옥산과 병산서원이 각각 8.3%로 나타나고 있다. 그리고 호텔은 옥산서원(19.0%), 남계서원(15.4%), 도산서원(11.1%), 소수서원(10.5%), 필암서원(7.3%)의 순이고, 캠핑은 옥산서원(16.7%), 도동서원(7.1%), 도산서원(4.4%), 소수와 병산이 각각 2.9%로 나타나고 있다.

표 3-15. 9개 서원 방문객의 숙박형태 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
서원	6.8	1.0	5.1	0.0	5.6	0.0	0.0	32.4	12.5	0.0
민박	11.0	15.2	15.4	9.5	13.3	1.8	0.0	22.5	15.3	0.0
게스트하우스	5.1	4.8	9.0	10.7	5.6	0.0	3.0	2.9	6.9	1.3
모텔	10.0	20.0	14.1	8.3	7.8	9.1	6.1	2.9	8.3	11.4
호텔	8.8	10.5	15.4	19.0	11.1	7.3	2.0	3.9	4.2	5.1
캠핑	4.9	2.9	2.6	16.7	4.4	0.0	7.1	2.9	2.8	2.5
자가등	53.3	45.7	38.5	35.7	51.1	81.8	79.8	29.4	50.0	78.5

서원 방문객이 숙소를 예약하는 방법으로는, 인터넷이 235명(31.6%), 전화가 134명(18.0%), 직접 방문이 62명(8.3%) 등으로 나타나고 있다. 그리고 새로운 모바일 앱을 사용하는 방문객도 나타나고 있다.

서원별 숙박 예약형태를 보면, 소수서원은 인터넷과 전화 예약이 같은 비율(25.7%)을 차지하고 있으며, 남계서원은 인터넷(33.3%)이 전화예약(23.1%) 보다 많고, 인터넷이 전화보다 월등히 많은 서원은 도산서원, 옥산서원, 도동서원 등이며, 병산서원은 다른 서원들과는 달리 전화예약(25.5%)이 인터넷(24.5%)보다 많은 것으로 나타나고 있다.

표 3-16. 9개 서원별 숙박예약 방법 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
인터넷	31.6	25.7	33.3	40.9	47.8	27.3	27.3	24.5	23.6	21.5
전화	18.0	25.7	23.1	11.8	14.4	14.5	6.1	25.5	22.2	15.2
방문	8.3	11.4	10.3	8.6	7.8	3.6	4.0	9.8	15.3	0.0
기타	42.1	37.2	33.3	38.7	28.9	52.7	60.6	35.3	38.9	51.9

서원 방문객의 여행경비를 보면, 10만원 미만인 244명(33.4%)로 가장 많고, 다음으로 20만원대 159명(21.8%), 10만원대가 149명(20.4%), 30만원대가 84명(11.5%), 40만원대가 31명(4.2%), 50만원 이상이 58명(7.9%)으로 나타났다.

서원별로 여행경비를 보면, 소수서원은 20만원대가(34.3%) 가장 많았고, 다음으로 10만원대(22.9%), 10만원 미만(16.2%), 30만원대(17.1%)의 순이고, 남계서원은 20만원대(30.8%), 10만원 미만(26.9%), 30만원대(16.7%), 10만원대(15.4%)의 순이고, 옥산서원은 10만원 미만(33.3%), 30만원대(17.2%), 50-70만원대(12.9%), 20만원대(15.1%)의 순이고, 도산서원은 20만원대(23.3%), 10만원 미만(21.1%), 30만원대(16.7%), 50-70만원대(14.4%)의 순이고, 필암서원은 10만원 미만(32.7%), 10만원대와 20만원대가 각각 18.2%, 50-70만원대(9.1%)의 순이고, 도동서원은 10만원 미만(58.6%), 10만원대(15.2%), 20만원대(11.1%), 30만원대(3.0%)의 순이고, 병산서원은 10만원 미만(38.2%), 10만원대(18.6%), 20만원대(14.7%), 40만원대(6.9%)의 순이고, 무성서원은 10만원대(38.9%), 20만원대(25.0%), 10만원 미만(23.6%), 30만원대(6.9%)의 순이고, 돈암서원은 10만원 미만(34.2%), 10만원대(32.9%), 20만원대(13.9%), 30만원대(8.9%)의 순으로 나타나고 있다.

표 3-17. 9개 서원별 여행경비 구성비

	전체	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
10만원미만	34.1	16.2	26.9	33.3	21.1	32.7	58.6	38.2	23.6	34.2
10만원대	20.4	22.9	15.4	8.6	8.9	18.2	15.2	18.6	38.9	32.9
20만원대	21.8	34.3	30.8	15.1	23.3	18.2	11.1	14.7	25.0	13.9
30만원대	11.5	17.1	16.7	17.2	16.7	1.8	3.0	5.9	6.9	8.9
40만원대	4.2	3.8	9.0	2.2	8.9	0.0	1.0	6.9	1.4	1.3
50-70만원	5.5	2.9	1.3	12.9	14.4	9.1	2.0	4.9	0.0	0.0
80-100만원	1.2	1.0	0.0	3.2	2.2	0.0	0.0	2.0	1.4	0.0
100만원이상	1.2	1.0	0.0	2.2	3.3	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0

2. 기술통계 분석

1) 관광동기의 기술통계 분석

표 3-18. 관광동기의 기술통계 결과

항목	응답수	평균	표준편차	순위	크론바흐 α	문항제거 시 α	비고
스트레스 해소	752	4.10	.787	5	.903	.899	
여가 즐김	752	4.16	.752	3		.898	
가족여행	733	4.03	.946	6		.898	
견문 확대	747	3.89	.888	8		.898	
자녀교육	717	3.42	1.252	13		.900	
신비감	738	3.71	.911	10		.893	
호기심	737	3.82	.869	9		.894	
세계유산	745	4.23	.770	1		.897	
유명한 관광지	735	3.97	.873	7		.896	
전통문화 간직	743	4.19	.762	2		.897	
서원전통 체험	733	3.57	1.067	11		.896	
문화이벤트	727	3.23	1.105	14		.896	
자연 경관	742	4.12	.828	4		.898	
레저활동	725	2.92	1.138	15		.901	
sns올리기	723	2.82	1.202	16		.901	
경험전달	741	3.54	1.029	12		.896	

관광동기 16개 변수들의 측정값에 포함된 오차정도를 검증하기 위해 신뢰도를 분석한 결과, 670개의 유효케이스가 사용되어 내적 일관성을 평가하는 Cronbach's alpha 값은 .903으로 나타나고, 16개 항목에서 삭제된 경우 Cronbach's alpha 값이 높아지는 항목이 없으므로 제거할 항목이 없는 것으로 판단된다.

관광동기에서 제일 높은 평균값은 세계유산이 4.23이고, 그 다음으로 전통문화 간직(4.19), 여가 즐김(4.16), 자연경관(4.12), 스트레스 해소(4.10), 가족여행(4.03), 유명한 관광지(3.97), 견문 확대(3.89), 호기심(3.82), 신비감(3.71), 서원전통 체험(3.57),

경험 전달(3.54), 자녀 교육(3.42), 문화이벤트(3.23), 레저활동(2.92), SNS올리기(2.82) 순으로 나타나고 있다,

따라서 서원 방문객의 관광동기는 세계유산으로 전통문화를 간직한 자연환경을 가진 곳에 여가와 스트레스 해소를 위해 가족단위의 여행을 위한 것으로 볼 수 있다. 전통체험과 문화이벤트와 레저활동은 어렵다고 인식하는 것으로 판단된다.

2) 관광지 선택속성의 기술통계 분석

표 3-19. 관광지 선택속성의 기술통계 결과

중요도				항목	만족도			
순위	표준 편차	평균	응답수		응답수	평균	표준 편차	순위
5	.851	3.92	638	우리나라 사적지	731	4.34	.736	4
1	.886	4.07	631	세계유산 등재	733	4.47	.688	1
2	.865	3.99	632	자연경관 매력적	724	4.42	.731	2
6	.860	3.89	629	인문경관 우수	724	4.24	.781	6
9	.888	3.79	628	역사문화 체험	730	4.13	.870	9
12	.884	3.61	628	관광코스 매력	721	3.96	.891	11
16	.955	3.16	593	숙박시설 양호	686	3.32	1.030	16
15	.922	3.23	597	음식먹거리 양호	701	3.43	.991	15
14	.893	3.29	602	휴식편의시설 양호	701	3.50	.962	14
13	.941	3.39	619	접근성 양호	722	3.58	1.025	13
8	.918	3.83	625	주차시설 양호	730	4.16	2.091	7
18	1.045	3.00	613	대중교통 편리	705	3.15	1.120	18
4	.977	3.95	623	문화관광해설사	726	4.32	.909	5
7	.895	3.84	625	관광안내시스템	728	4.16	.815	7
2	.875	3.99	625	관광종사원 친절	729	4.36	.749	3
10	.875	3.69	615	지역주민 친절	705	3.97	.877	10
11	.871	3.62	618	여행경비 저렴	713	3.84	.895	12
17	1.035	3.10	608	관광기념품 우수	700	3.27	1.107	17

관광지 선택속성 중요도 18개 변수들의 측정값에 포함된 오차정도를 검증하기 위해 신뢰도를 분석한 결과, 555개의 유효케이스가 사용되어 내적 일관성을 평가하는 Cronbach's alpha 값은 .926으로 나타나고, 18개 항목에서 삭제된 경우 Cronbach's alpha 값이 .919~.924 까지로 높아지는 항목이 없으므로 제거할 항목이 없는 것으로 판단된다.

중요도 평균값에서 제일 높은 것은 세계유산 등재가 4.07이고, 그 다음으로 매력 적인 자연경관(3.99), 관광종사원 친절(3.99), 문화관광해설사(3.95), 사적지(3.92), 인문경관 우수(3.89), 관광안내시스템(3.84), 주차시설양호(3.83), 역사문화체험(3.79), 지역주민친절(3.69), 여행경비저렴(3.62), 관광코스매력(3.61), 접근성(3.39), 편의시설(3.29), 음식먹거리(3.23), 숙박시설(3.16), 관광기념품(3.10), 대중교통(3.00)으로 나타났다. 전체 평균은 3.63이다.

관광지 선택속성 만족도 18개 변수들의 측정값에 포함된 오차정도를 검증하기 위해 신뢰도를 분석한 결과, 627개의 유효케이스가 사용되어 내적 일관성을 평가하는 Cronbach's alpha 값은 .919로 나타나고, 18개 항목에서 삭제된 경우 Cronbach's alpha 값이 .912~.917 까지로 높아지는 항목이 없으므로 제거할 항목이 없는 것으로 판단된다.

만족도 평균값에서 제일 높은 것은 세계유산 등재가 4.47이고, 그 다음으로 매력적인 자연경관(4.42), 관광종사원 친절(4.36), 사적지(4.34), 문화관광해설사(4.32), 인문경관 우수(4.24), 주차시설양호(4.16), 관광안내시스템(4.16), 역사문화체험(4.13), 지역주민친절(3.97), 관광코스매력(3.96), 여행경비저렴(3.84), 접근성(3.58), 편의시설(3.50), 음식먹거리(3.43), 숙박시설(3.32), 관광기념품(3.27), 대중교통(3.15)으로 나타났다. 전체 평균은 3.92이다.

중요도와 만족도의 순위 차이를 보면 1~3위와 13~18위는 변화가 없고, 4~5위(사적지와 문화관광해설사), 7~8위(주차시설과 관광안내시스템), 11~12위(관광코스과 여행경비) 간에 순위가 바뀐 것을 볼 수 있다. 만족도의 전체 평균은 3.92이고 중요도의 전체 평균은 3.63으로 0.29 차이이다.

3) 전반적인 만족도의 기술통계 분석

표 3-20. 전반적인 만족도 기술통계 결과

항목	응답수	평균	표준편차	순위	크론바흐 α	문항제거 시 α	비고
기대보다 만족	755	4.23	.769	2	.909	.873	
경제적 만족	752	4.15	.741	4		.893	
추억 낭만	754	4.22	.781	3		.875	
이미지 좋음	753	4.36	.664	1		.886	

전반적인 만족도 4개 변수들의 측정값에 포함된 오차정도를 검증하기 위해 신뢰도를 분석한 결과, 751개의 유효케이스가 사용되어 내적 일관성을 평가하는 Cronbach's alpha 값은 .909로 나타나고, 16개 항목에서 삭제된 경우 Cronbach's alpha 값이 높아지는 항목이 없으므로 제거할 항목이 없는 것으로 판단된다.

전반적 만족도의 평균값이 제일 높은 것은 이미지로 4.36이고, 그 다음으로 기대보다 만족(4.23), 추억 낭만(4.22), 경제적 만족(4.15) 순으로 나타나고 있다.

4) 행동의도의 기술통계 분석

표 3-21. 행동의도 기술통계 결과

항목	응답자수	평균	표준편차	순위	크론바흐 α	문항제거 시 α	비고
지금 서원을 다시 방문	755	4.10	.797	3	.900	.891	
한국의 서원을 방문	755	4.05	.846	4		.877	
기타 다른 서원을 방문	747	3.99	.881	5		.882	
지금의 서원을 추천	755	4.23	.724	1		.879	
한국의 서원을 추천	755	4.15	.798	2		.862	

행동의도 5개 변수들의 측정값에 포함된 오차정도를 검증하기 위해 신뢰도를 분석한 결과, 747개의 유효케이스가 사용되어 내적 일관성을 평가하는 Cronbach's alpha 값은

.900으로 나타나고, 5개 항목에서 삭제된 경우 Cronbach's alpha 값이 높아지는 항목이 없으므로 제거할 항목이 없는 것으로 판단된다.

행동의도의 평균값에서 제일 높은 것은 방문한 서원을 추천하겠다는 4.23이고 그 다음으로 다른 한국의 서원을 추천하겠다는(4.15), 지금 서원을 재방문(4.10), 한국의 서원을 방문(4.05), 기타 다른 서원을 방문(3.99) 나타나고 있다. 전체 평균은 4.10이다.

여기서는 행동의도가 하나의 요인으로 묶였지만 추천의도가 재방문의도 보다 더 높은 것으로 나타났다.

5) 코로나19 위험지각의 기술통계 분석

표 3-22. 코로나19 위험지각의 기술분석 결과

항목	응답자수	평균	표준편차	순위	크론바흐 α	문항제거 시 α	비고
두려움	753	3.67	1.022	3	.836	.813	
감염걱정	752	3.50	1.070	5		.806	
안전걱정	746	3.34	1.092	6		.801	
물가상승	744	3.22	1.092	7		.805	
종사원 서비스	747	3.07	1.114	8		.805	
주민 불친절	745	2.85	1.129	9		.809	
서원 안전	751	3.62	.943	4		.843	
전염병관리	750	3.96	.884	1		.841	
관광품질 보증	747	3.85	.875	2		.841	

코로나19 위험지각의 9개 변수들의 측정값에 포함된 오차정도를 검증하기 위해 신뢰도를 분석한 결과, 735개의 유효케이스가 사용되어 내적 일관성을 평가하는 Cronbach's alpha 값은 .836로 나타나고, 8개 항목에서 삭제된 경우 Cronbach's alpha 값이 높아지는 항목이 서원안전, 전염병 관리, 관광품질보증 등 3개의 항목이 나타나고 있다. 이 세 개의 항목을 제거하면 Cronbach's alpha 값은 .894로 상승한다. 그리고 이 세 항목의 신뢰도는 Cronbach's alpha 값이 .797로 나타나고 있다.

코로나19 위험지각의 평균값에서 제일 높은 것은 전염병 관리가 3.93이고, 그 다음으로 서원관광 품질보증(3.85), 전염병의 두려움(3.67), 서원 안전관리(3.62), 감염의 걱정(3.50), 안전의 걱정(3.34), 관광지 물가상승(3.22), 종사원 서비스(3.07)

순으로 나타났다. 서원 방문객들은 서원이 대도시를 떠나 자연경관이 뛰어나고 한적한 곳에 위치하기 때문에 다른 관광지보다 전염병에 대한 두려움이 상대적으로 적은 것으로 보인다. 또한 입지 조건만이 아니라 서원 스스로가 전염병 관리를 잘하고 있다고 신뢰한다고 볼 수 있다.

3. 타당성 및 신뢰도 분석

조사자의 측정도구가 무엇을 측정하고 있는지와 구체적인 개념이 실제로 측정도구에 적절하게 적용되는가를 살펴보는 방법으로 요인분석(factor analysis)이 사용되고 있다(채서일, 2004). 이러한 요인분석은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측할 수 없는 요인을 확인하기 위한 것으로 다수의 변수들을 공통성에 근거하여 소수의 공통성분으로 묶이게 변환시켜 데이터를 축약할 수 있다. 무엇보다도 요인분석은 측정도구인 설문 항목의 타당성을 검증하는 것으로 보통 KMO 적합성을 기준으로 0.6 이상은 적당함, 0.7 이상은 꽤 좋은 편임, 0.9 이상은 상당히 좋음으로 해석할 수 있다(박숙진, 2009).

본 연구에서도 측정 항목들의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였는데, 요인추출은 분산을 가장 많이 설명해주는 선형결합인 주성분 분석을 사용하였고, Varimax 회전 방식의 직교 회전을 실행하여 요인 적재량을 산출하였다. 요인 적재량이란 각 변수와 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는데, 요인 적재량이 어느 정도 커야 하는지에 대한 일반적인 기준은 사회과학에서 보수적인 기준은 0.4 이상으로 보고 있다(노형진, 2006).

한편, 측정된 결과치의 일관성과 정확성 및 예측 가능성과 관련된 신뢰성은 동일 개념의 반복적으로 측정으로 나타나는 측정값들의 분산으로 오차가 적을수록 측정값의 신뢰도는 높은 것이다. 일반적으로 측정값의 신뢰성 평가는 내적 일관성에 대한 평가로 Cronbach's alpha(α)를 이용하여 검증하는데, Cronbach's α 의 값은 0~1 사이에 있으며 높은 값일수록 지표변수 사이에서 신뢰도가 더 높게 평가될 수 있으며(차석빈 · 김홍범 · 오홍철 · 윤지환 · 김우곤, 2001), 보통 0.6 이상이면 내적일관성이 높은 것으로 판단할 수 있다(박숙진, 2009).

1) 관광동기의 타당성과 신뢰성

관광동기의 측정도구인 16개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실행한 결과, 전체표본의 적합성을 검증하는 KMO 측도 값은 0.909이고, 모집단에서 변수의 관련성 여부를 검정하는 단위행렬인 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 의 값이 5158.562이고 유의확률이 0.000($p < .001$)으로 나타남에 따라 요인분석을 시도할 가치가 있는 것으로 판단되었다. 추출된 요인이 각 변수를 설명하는 정도를 나타내는 공통성 결과에는 0.4 이하의 항목은 없는 것으로 나타나고 있다.

요인분석 결과는 <표 3-23>과 같이 4개의 요인이 추출되었다. 추출된 변수들의 특성과 내용을 고려하여 요인 1은 문화체험으로 명명하였으며, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 18.182%이며, 요인 2는 유희성으로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 17.574%이며, 요인 3은 유산가치로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 16.024%이며, 요인 4는 교육적 신기성으로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 13.752%이다.

그리고 각 요인에 대한 신뢰성 분석 결과 Cronbach's alpha 값은 문화체험이 0.825로 가장 높고, 다음으로 유산가치가 0.808, 유희성이 0.804, 교육적 신기성이 0.773의 순으로 나타남에 따라 각 요인별로 내적 일관성이 높은 것으로 판단할 수 있다. 그런데 교육적 신기성 요인의 신뢰도가 0.773인데 구성항목 중 자녀교육을 제거할 시 alpha 값은 .791로 상승하지만 변화값이 작아 본 연구에서는 자녀교육 항목을 제거하지 않고 전체 16개 항목을 활용하였다.

표 3-23. 관광동기의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력(%)	문항제거시 α	크론바흐α
문화체험	레저활동	.713	.832	18.182	.780	.825
	SNS올리기	.655	.765		.795	
	문화이벤트	.677	.738		.771	
	경험 전달	.539	.577		.804	
	서원 전통체험	.612	.564		.803	
유희성	스트레스 해소	.773	.843	17.574	.724	804
	여가즐김	.786	.842		.710	
	가족여행	.530	.639		.794	
	자연경관	.564	.590		.789	
유산가치	전통문화간직	.750	.776	16.024	.725	.808
	세계유산	.715	.750		.714	
	유명한 관광지	.627	.665		.778	
교육적 신기성	자녀교육	.615	.711	13.752	.791*	.773
	견문확대	.630	.690		.733	
	신비감	.684	.617		.657	
	호기감	.616	.550		.698	
표본 적합성 및 전체 설명력		KMO : 0.909 Bartlett의 구형성: 5158.562 (<i>df</i> = 120, <i>p</i> = 0.000) 전체 분산 설명력: 65.532				

주) *는 신뢰수준을 저해하는 항목으로 나타남

2) 관광지 선택속성 중요도의 타당성과 신뢰성

관광지 선택속성 중요도의 측정도구인 18개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실행한 결과, 전체표본의 적합성을 검증하는 KMO 측도 값은 0.928이고, 모집단에서 변수의 관련성 여부를 검정하는 단위행렬인 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 의 값이 5845.547이고 유의확률이 0.000($p < .001$)으로 나타남에 따라 요인분석을 시도할 가치가 있는 것으로 판단되었다.

요인분석 결과는 <표 3-24>와 같이 3개의 요인이 추출되었으며, 추출된 변수들의 특성과 내용을 고려하여, 요인 1은 관광시설로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 24.523%이며, 요인 2는 관광품질가치로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 21.375%이며, 요인 3은 관광서비스로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 18.443%이다.

그리고 각 요인에 대한 신뢰성 분석 결과 Cronbach's alpha 값은 관광시설과 관광품질가치가 각각 0.880으로 나타났고, 다음으로 관광서비스가 0.867로 나타남에 따라 각 요인별로 내적 일관성이 높다고 판단할 수 있다. 그런데 관광서비스 요인의 신뢰도가 0.867인데 구성항목 중 주차시설 양호를 제거할 시 alpha 값은 .868로 상승하는 것으로 나타나고 있다. 그러나 변화값이 작아 본 연구에서는 주차시설 양호 항목을 제거하지 않고 18개 항목 전체를 활용하였다.

표 3-24. 관광지 선택속성 중요도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력(%)	문항제거시 α	크론바흐 α
관광시설	휴식편의시설 양호	.684	.785	24.523	.854	.880
	관광기념품 우수	.632	.781		.862	
	대중교통 편리	.649	.771		.861	
	음식먹거리 양호	.620	.748		.859	
	숙박시설 양호	.632	.719		.863	
	접근성 양호	.548	.639		.868	
	여행경비 저렴	.520	.571		.873	
관광품질가치	자연경관 매력적	.715	.817	21.375	.849	.880
	인문경관 우수	.730	.814		.849	
	인문경관 우수	.680	.714		.861	
	역사문화 체험	.605	.679		.861	
	우리나라 사적지	.602	.679		.864	
	관광코스 매력	.593	.648		.870	

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력(%)	문항제거시 α	크론바흐α
관광서비스	문화관광해설사	.712	.813	18.443	.843	.867
	관광종사원 친절	.745	.769		.818	
	관광안내시스템	.734	.765		.824	
	지역주민 친절	.657	.588		.839	
	주차시설 양호	.524	.583		.868*	
표본 적합성 및 전체 설명력		KMO : 0.928 Bartlett의 구형성: 5845.547 (<i>df</i> = 153, <i>p</i> = 0.000) 전체 분산 설명력: 64.342				

주) *는 신뢰수준을 저해하는 항목으로 나타남

3) 관광지 선택속성 만족도의 타당성과 신뢰성

관광지 선택속성 만족도의 측정도구인 18개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실행한 결과, 전체표본의 적합성을 검증하는 KMO 측도 값은 0.926이고, 모집단에서 변수의 관련성 여부를 검정하는 단위행렬인 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 의 값이 6191.132이고 유의확률이 0.000($p < .001$)으로 나타남에 따라 요인분석을 시도할 가치가 있는 것으로 판단되었다.

요인분석 결과는 <표 3-25>와 같이 3개의 요인으로 축약되었으며, 추출된 변수들의 특성과 내용을 고려하여 요인 1은 관광시설로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 24.756%이며, 요인 2는 관광서비스로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 18.979%이며,, 요인 3은 관광품질가치로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 18.912%이다.

표 3-25. 관광지 선택속성 만족도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력	문항제거시 α	크론바흐 α
관광시설	대중교통 편리	.661	.794	24.756	.872	.889
	숙박시설 양호	.688	.776		.869	
	휴식편의시설 양호	.673	.766		.867	
	음식먹거리 양호	.631	.751		.871	
	관광기념품 우수	.614	.748		.871	
	접근성 양호	.585	.702		.878	
	여행경비 저렴	.552	.546		.883	

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력	문항제거시 α	크론바흐α
관광서비스	관광종사원 친절	.719	.765	18.979	.483	.600
	문화관광해설사	.587	.742		.519	
	관광안내시스템	.673	.741		.482	
	지역주민 친절	.573	.606		.508	
	주차시설 양호	.445	.540		.823*	
관광품질가치	인문경관 우수	.673	.782	18.912	.827	.858
	자연경관 매력적	.692	.780		.824	
	역사문화 체험	.574	.661		.840	
	우리나라 사적지	.680	.653		.825	
	세계유산 등재	.660	.627		.835	
	관광코스 매력	.597	.620		.855	
표본 적합성 및 전체 설명력		KMO : 0.926 Bartlett의 구형성: 6191.132 (<i>df</i> = 153, <i>p</i> = 0.000) 전체 분산 설명력: 62.647				

주) *는 신뢰수준을 저해하는 항목으로 나타남

그리고 각 요인에 대한 신뢰성 분석 결과 Cronbach's alpha 값은 관광시설이 0.889로 가장 높고, 다음으로 관광품질가치가 0.858, 관광서비스가 0.600의 순으로 나타남에 따라 각 요인별로 내적 일관성이 높은 것으로 판단할 수 있다. 그러나 관광서비스 요인을 구성하는 5개 항목 중에 주차시설 양호 항목을 제거하면 alpha 값은 .823으로 상승하기 때문에 주차시설양호 항목을 제거하고 관광서비스 요인 구성은 4개의 항목만을 사용하였다. 그 결과는 아래<표 3-26>과 같다.

표 3-26. 관광지 선택속성에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력	문항제거시 α	크론바흐 α
관광시설	대중교통 편리	.661	.794	24.756	.872	.889
	숙박시설 양호	.688	.776		.869	
	휴식편의시설 양호	.673	.766		.867	
	음식먹거리 양호	.631	.751		.871	
	관광기념품 우수	.614	.748		.871	
	접근성 양호	.585	.702		.878	
	여행경비 저렴	.552	.546		.883	

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력	문항제거시 α	크론바흐α
관광서비스	관광종사원 친절	.719	.765	18.979	.749	.823
	문화관광해설사	.587	.742		.810	
	관광안내시스템	.673	.741		.742	
	지역주민 친절	.573	.606		.807	
관광품질가치	인문경관 우수	.673	.782	18.912	.827	.858
	자연경관 매력적	.692	.780		.824	
	역사문화 체험	.574	.661		.840	
	우리나라 사적지	.680	.653		.825	
	세계유산 등재	.660	.627		.835	
	관광코스 매력	.597	.620		.855	
표본 적합성 및 전체 설명력		KMO : 0.926 Bartlett의 구형성 : 6191.132 (<i>df</i> = 153, <i>p</i> = 0.000) 전체 분산 설명력 : 62.647				

4) 전반적 만족도의 타당성과 신뢰성

관광경험 후 방문객 만족의 측정도구인 4개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실행한 결과, 전체표본의 적합성을 검증하는 KMO 측도 값은 0.837이고, 모집단에서 변수의 관련성 여부를 검정하는 단위행렬인 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 의 값이 2013.677이고, 유의확률이 0.000($p < .001$)으로 나타남에 따라 요인분석을 시도할 가치가 있는 것으로 판단되었다.

요인분석 결과는 <표 3-27>과 같이 단일요인이 추출되었으며, 추출된 변수들의 특성과 내용을 고려하여 요인명을 전반적 만족도로 하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 78.656% 이다.

그리고 전반적 만족도에 대한 신뢰성 분석 결과 Cronbach's alpha 값이 .909로 나타남에 따라 내적 일관성이 아주 높은 것으로 판단할 수 있고, 문항제거 시 alpha 값은 0.909 보다 작기 때문에 전체 4개 문항을 활용하였다.

표 3-27. 전반적 만족도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력	문항제거시 α	크론바흐α
전반적 만족도	추억낭만	.810	.900	78.656	.875	.909
	기대보다 만족	.810	.900		.873	
	이미지 좋음	.776	.881		.886	
	경제적 만족	.749	.866		.893	
표본 적합성 및 전체 설명력		KMO : 0.837 Bartlett의 구형성 : 2013.677 (<i>df</i> = 6, <i>p</i> = 0.000) 전체 분산 설명력 : 62.647				

5) 행동의도의 타당성과 신뢰성

관광경험 이후 후속 행동의 측정도구인 5개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실행한 결과, 전체표본의 적합성을 검증하는 KMO 측도 값은 0.835이고, 모집단에서 변수의 관련성 여부를 검정하는 단위행렬인 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 의 값이 2432.892이고 유의확률이 0.000($p < .001$)으로 나타남에 따라 요인분석을 시도할 가치가 있는 것으로 판단되었다.

요인분석 결과는 <표 3-28>과 같이 단일요인으로 추출되었으며, 추출된 변수들의 특성과 내용을 고려하여 요인을 행동의도로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 71.850% 이다.

그리고 행동의도 요인에 대한 신뢰성 분석 결과 Cronbach's alpha 값이 0.900으로 나타나내적 일관성이 아주 높다고 판단할 수 있고, 문항제거 시 alpha 값은 0.900 보다 작기 때문에 전체 5개 문항을 활용하였다.

표 3-28. 행동의도의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력	문항제거 시 α	크론바흐 α
행동의도	한국의 서원 추천	.811	.901	71.850	.862	.900
	서원을 추천	.724	.851		.879	
	한국의 서원 방문	.717	.847		.877	
	다른 서원을 방문	.695	.834		.882	
	다시 방문	.646	.803		.891	
표본 적합성 및 전체 설명력		KMO : 0.835 Bartlett의 구형성: 2432.892 ($df = 10, p = 0.000$) 전체 분산 설명력: 71.850				

6) 코로나19 위험지각의 타당성과 신뢰성

코로나19 위험지각의 측정도구인 9개 문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실행한 결과, 전체표본의 적합성을 검증하는 KMO 측도 값은 0.814이고, 모집단에서 변수의 관련성 여부를 검정하는 단위행렬인 Bartlett의 구형성 검정 χ^2 의 값이 3721.763이고 유의확률이 0.000($p < .001$)으로 나타남에 따라 요인분석을 시도할 가치가 있는 것으로 판단되었다.

요인분석 결과는 <표 3-29>와 같이 2개의 요인으로 추출되었으며, 추출된 변수들의 특성과 내용을 고려하여 요인 1은 전염병 불안감으로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 43.534% 이며, 요인 2는 서원안전관리로 명명하였고, 이 요인이 설명하고 있는 분산설명력은 24.204% 이다.

그리고 각 요인에 대한 신뢰성 분석 결과 Cronbach's alpha 값은 전염병 불안감이 0.894 이고, 서원안전관리가 0.797로 나타남에 따라 두 개 요인은 내적 일관성이 높은 것으로 판단할 수 있다. 문항제거 시 alpha 값은 제시된 신뢰도 값보다 작기 때문에 전체 9개 문항을 활용하였다.

표 3-29. 코로나19 위험지각의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정항목	공통성	요인 적재량	분산 설명력	문항제거 시 α	크론바흐α
전염병 불안감	안전걱정	.792	.890	43.534	.860	.894
	감염걱정	.716	.846		.870	
	종사원서비스	.631	.781		.877	
	물가상승	.629	.780		.877	
	두려움	.591	.767		.885	
	주민 불친절	.598	.766		.881	
서원 안전관리	관광품질보증	.751	.864	24.204	.685	.797
	전염병관리	.704	.836		.724	
	서원 안전	.685	.824		.763	
표본 적합성 및 전체 설명력		KMO : 0.814 Bartlett의 구형성: 3721.763 (df = 36, p = 0.000) 전체 분산 설명력: 67.738				

4. 중요도-만족도 분석(IPA)

한국의 서원을 방문한 관광객을 대상으로 서원관광지 선택속성의 중요도와 만족에 대한 전통적 IPA와 수정 IPA를 실시하기 위해 먼저 필요한 요인 값을 도출한 결과는 다음 <표 3-30>과 같다.

표 3-30. 선택속성 중요도 - 만족도 분석에 필요한 요인값

속성	전통적 IPA				수정된 IPA I	수정된 IPA II
	중요도	만족도	대응 차이		내재적 중요도	상대적 중요도
	평균	평균	I-P	t	β	PCC
우리나라 사적지이다	3.92	4.37	-.451	-13.958	.094	.053
세계유산에 등재되었다	4.06	4.50	-.439	-13.439	-.023	-.042
자연경관이 매력적이다	3.98	4.44	-.457	-14.392	.186	.226
인문경관이 우수하다	3.88	4.26	-.377	-12.445	.060	.079
역사문화 체험할수 있다	3.79	4.13	-.340	-9.850	.061	.095
관광코스가 매력적이다	3.61	3.96	-.355	-10.407	.081	.102
숙박시설이 양호하다	3.16	3.30	-.139	-4.074	-.054	-.088
음식먹거리가 좋다	3.25	3.42	-.167	-5.047	.023	.035
휴식및 편의시설이 좋다	3.29	3.49	-.199	-5.937	.028	.059
접근성이 좋다	3.40	3.56	-.168	-5.045	.035	.059
주차시설이 좋다	3.83	4.22	-.391	-4.512	.008	-.020
대중교통이 편리하다	3.00	3.11	-.116	-3.579	-.045	-.070
문화관광해설사가 있다	3.94	4.33	-.388	-11.197	-.065	-.100
관광안내시스템이 좋다	3.83	4.20	-.362	-11.845	.071	.090
관광종사원이 친절하다	3.98	4.39	-.411	-12.471	.213	.200
지역주민이 친절하다	3.69	3.97	-.289	-9.740	-.033	-.055
여행경비가 저렴하다	3.63	3.84	-.212	-6.744	.090	.113
관광기념품이 우수하다	3.10	3.21	-.110	-3.125	.036	.049
				t-test	회귀분석	편상관 분석

〈표 3-30〉를 토대로 Vavra(1997)의 IPA를 실행한 결과는 다음 [그림 3-2]와 같다.

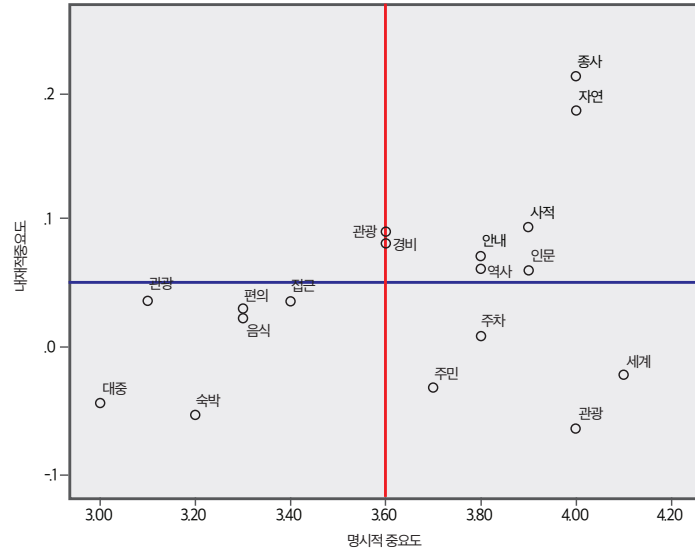


그림 3-2. Vavra(1997)의 IPA 결과

[그림 3-2]을 보면, 고객 요구에 대한 충족 여부에 따라 고객의 만족에 영향을 주는 실행요인으로 중요한 제 I 사분면에는 종사원친절, 자연경관, 사적지, 안내시스템, 인문경관, 역사문화체험 등이 위치하고 있다. 그리고 고객 감동이 원천이 되는 고객만족도나 매력요소 증가율이 낮아도 불만을 키우지 않는 매력요인인 제 II 사분면에는 관광코스과 경비저렴이 위치하고 있지만 제 I 사분면과 경계가 모호하다. 또한 중요하지 않은 일원적 품질요소로 중요도가 낮은 제 III 사분면에는 접근성, 편의시설, 음식먹거리, 관광기념품, 숙박시설, 대중교통 등이 위치하고 있으며, 당연히 존재하는 기본적인 품질요소로 불충족인 경우 불만을 표하는 기본요인의 제 IV 사분면에는 주차시설, 세계유산, 해설사, 주민친절이 위치하고 있다.

〈표 3-30〉를 토대로 Deng(2007)의 IPA를 실행한 결과는 다음 [그림 3-3]과 같다.

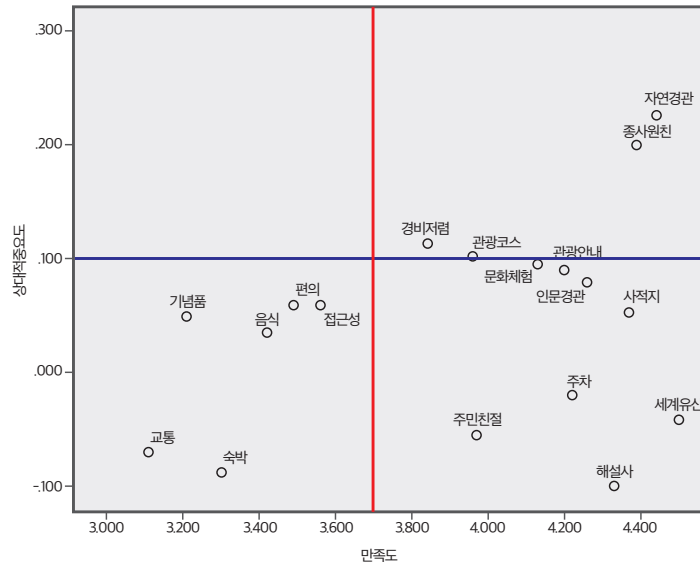


그림 3-3. Deng(2007)의 IPA 결과

위의 [그림 3-3]을 보면, 계속유지인 제 I 사분면에는 자연경관, 종사원친절, 경비저렴, 관광코스가 위치하고, 우선적으로 시정해야 할 제 II 사분면에 해당하는 속성은 없고, 낮은 우선순위인 제 III 사분면에는 관광기념품, 대중교통, 접근성, 숙박시설, 음식먹거리 등이 위치하고, 과잉노력을 지양해야 하는 제 IV 사분면에는 인문경관, 관광안내시스템, 역사문화체험, 주차시설, 주민친절, 관광문화해설사, 세계유산, 사적지 등이 위치하고 있다.

3개의 IPA 실행결과를 정리하면 다음 〈표 3-31〉과 같다

먼저 전통 IPA와 두 개의 수정 IPA의 제 III 사분면에 접근성, 편의시설, 음식먹거리, 숙박시설, 관광기념품, 대중교통의 6개 요소가 공통적으로 위치하고 있다. 제 III 사분면은 현 상태 유지와 관광개발 및 투자 순위에 있어 우선 순위가 낮아서 장기적으로 개발이 필요한 속성이다. 일반적인 관광지는 접근성과 체류시설을 위한 음식점과 숙박시설이 기본적으로 갖추어야 할 요소로 인지되고 있다. 이러한 IPA의 결과를 통해서 서원 방문객들은 이미 서원의 관광자원적 특성을 이해하고 있으며, 코로나19로 인하여 단체관광이 제한되어 개별적으로 서원을 방문하고 있는 상황임을 알 수 있다. 이는 Vavra(1997)의 IPA 결과에서 관광지로서 기본적으로 갖추어야 할 제 I 사분면에 주차시설이을 비롯하여 세계유산, 해설사, 주민친절이 위치 함으로써 입증되고

있다. 그리고 Vavra의 분석결과 서원관광의 만족도를 높이기 위해서는 종사원의 친절, 안내시스템구축과 운영, 역사문화체험 프로그램이 우선적으로 실행되어야할 문제임을 알 수 있다. 한편 Deng(2007) IPA 결과에서도 종사원의 친절과 자연경관을 활용한 관광코스의 개발의 필요성이 요구되고 있으며, 세계유산으로서의 가치는 서원을 방문한 관광객에게 충분한 만족도를 제공하고 있는 것으로 나타나고 있다.

표 3-31. 한국의 서원 관광지 선택속성 IPA 실행결과

제 II 사분면		제 I 사분면	
전통 IPA (우선시정)		전통 IPA (유지)	세계유산,자연경관,종사원친절,해설사,사적지,인문경관,주차시설,관광안내시스템,역사문화체험,주민친절,관광코스,경비저렴
수정 IPA I (매력)	관광코스,경비저렴	수정 IPA I (실행중요)	종사원친절,자연경관,사적지,안내시스템,인문경관,역사문화체험,
수정 IPA II (우선시정)		수정 IPA II (유지)	종사원친절,자연경관,경비저렴,관광코스,
제 III 사분면		제 IV 사분면	
전통 IPA (낮은순위)	접근성,편의시설,음식먹거리,숙박시설,관광기념품,대중교통	전통 IPA (노력지양)	
수정 IPA I (실행)	접근성,편의시설,음식먹거리,숙박시설,관광기념품,대중교통	수정 IPA I (기본)	주차시설,세계유산,해설사,주민친절
수정 IPA II (낮은순위)	접근성,편의시설,음식먹거리,숙박시설,관광기념품,대중교통	수정 IPA II (노력지양)	인문경관,관광안내시스템,주민친절,해설사,역사문화체험,주차시설,세계유산,사적지

이상과 같은 IPA 분석을 통하여 ‘한국의 서원’의 관광지로서의 특성과 향후 관광개발에 필요한 속성들을 알 수가 있다. 즉, 한국의 서원이 가지고 있는 탁월한 보편적 가치인 한국의 성리학과 연관된 문화적 전통을 방문객들도 인식을 공유하고 있으며, 서원이 가지고 있는 강학과 제향, 교류와 유식의 기능적 가치를 체험하고자 하는 방문자들의 욕구를 파악할 수 있었다.

5. 집단 간 비교분석

집단 간의 비교분석은 각기 다른 두 집단을 대표하는 표본들을 독립적으로 추출하여 표본 평균을 비교함으로써 집단 간의 유사성을 검정하는 방법이다. 집단 간의 비교는 t-Test(t검정)로 할 수 있으며, t-Test는 평균값이 전체에 대해 대표성을 갖는가? 라는 부분에서 두 집단의 평균값이 통계적으로 유의한가를 검증하는 기법이다. 여기에서 독립변수는 명목척도로 구성되고, 종속변수는 비육이라 등간척도로 구성되어진다(박숙진, 2009).

1) 성별에 따른 차이분석

한국의 서원을 방문한 관광객의 남녀 비율은 여성이 50.3%로 다소 많지만 거의 비슷한 수준이라고 볼 수 있다. 그런데 한국의 서원은 조선시대 성리학의 교육기관으로서 그 당시에는 거의 남성들만의 공간으로 인식되고 있었다. 이러한 역사적 배경을 가진 서원에 대하여 남녀의 인식에 변화가 있는지를 살펴 볼 필요가 있다. 따라서 서원방문을 방문한 후 전반적인 만족과 행동의도, 그리고 코로나19의 위험지각에는 남녀 간에 차이가 있을 것이라는 전제를 가지고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 성별에 따라 서원방문의 전반적 만족 지각에는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 성별에 따라 서원방문 후 행동의도 지각에는 차이가 있을 것이다.

가설 3. 성별에 따라 전염병 불안감 지각에는 차이가 있을 것이다.

가설 4. 성별에 따라 서원 안전관리 지각에는 차이가 있을 것이다.

위의 가설을 검정하기 위하여 독립표본 T검정을 실행하였고, t-Test 결과,

전반적 만족도는 여성이 남성보다 더 높이 지각하고 있지만 여성과 남성이 지각하는 분산의 정도는 같다고 할 수 있다. 그리고 행동의도는 여성이 남성보다 유의한 수준에서 더 높게 지각하여 평균차이가 있다고 볼 수 있다. 또한 위험지각은 성별에 따른 지각 차이가 없는 것으로 나타나고 있다.

표 3-32. 성별에 따른 차이분석 결과

구분	평균		표준편차		평균차	t값	p값	채택여부
	남성	여성	남성	여성				
전반적만족도	4.1969	4.2880	.66006	.62190	-.09109	-1.941	.053	기각
행동의도	4.0304	4.1771	.73684	.62908	-.14669	-2.923	.004*	채택
전염병불안감	3.3127	3.2509	.89236	.86389	.06178	.955	.340	기각
서원안전관리	3.7895	3.8231	.77121	.75033	-.03354	-.600	.548	기각

주) *p<0.05

2) 관광목적지가 서원여부에 따른 차이분석

관광객은 관광목적지에 대한 기대와 경험뿐만 아니라 관광객들의 주관적인 가치관과 목적지의 이미지에 따라 관광만족을 느끼게 된다. 따라서 ‘한국의 서원’을 최종 관광목적지로 삼아 온 관광객과 경유지로서 방문한 관광객과의 만족도와 행동의도에는 차이가 있을 것이라는 전제를 가지고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 관광목적지가 서원여부에 따라 서원방문의 전반적 만족 지각에는 차이가 있을 것이다.

가설 2. 관광목적지가 서원여부에 따라 서원방문 후 행동의도 지각에는 차이가 있을 것이다.

가설 3. 관광목적지가 서원여부에 따라 전염병 불안감 지각에는 차이가 있을 것이다.

가설 4. 성별에 따라 서원 안전관리 지각에는 차이가 있을 것이다.

위의 가설을 검정하기 위하여 독립표본 T검정을 실행하였고, t-Test 결과, 전반적 만족도는 서원이 최종목적지 여부에 따라서 유의한 수준에서 평균차이가 있는데, 서원을 최종목적지를 삼은 방문자의 만족도가 서원을 경유지로 한 방문객보다 더 높은 것으로 볼 수 있다. 한편 행동의도와 위험지각에 관하여는 서원이 최종목적지 여부에 상관없이 분산의 정도가 같아 지각의 차이가 없는 것으로 나타나고 있다.

표 3-33. 관광목적지별 차이분석 결과

구분	평균		표준편차		평균차	t값	p값	채택여부
	서원	다른곳	서원	다른곳				
전반적만족도	4.2920	4.1568	.64523	.62630	.13524	2.710	.007*	채택
행동의도	4.1419	4.0443	.68320	.68949	.09767	1.817	.070	기각
전염병불안감	3.2735	3.2901	.87975	.87779	-.01665	-.242	.809	기각
서원안전관리	3.8042	3.8264	.78352	.71679	-.02229	-.373	.709	기각

주) * p<0.05

3) 거주지역에 따른 차이분석

한국의 서원은 9개 서원의 연속유산이다. 9개 서원은 경상도에 6개, 전라도에 2개, 충청도에 1개가 분포되어 있다. 세계유산은 전 인류의 유산가치로서 의미가 있으며, 특히 유산의 존재하는 지역민에게는 커다란 자긍심을 갖게 해준다. 서원을 관광목적지로 하여 장거리 여행을 하는 관광객과 하루 일정의 소풍을 나온 관광객과는 관광경험의 만족도에는 차이가 있을 것이라는 전제로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 거주지역에 따라 서원방문의 전반적 만족도 지각에는 차이가 있을 것이다.
- 가설 2. 거주지역에 따라 서원방문 후 행동의도 지각에는 차이가 있을 것이다.
- 가설 3. 거주지역에 따라 전염병 불안감 지각에는 차이가 있을 것이다.
- 가설 4. 거주지역에 따라 서원 안전관리 지각에는 차이가 있을 것이다.

위의 가설을 검정하기 위해서는 두 개 이상의 여러 집단 간의 평균차이를 비교하는 것이기 때문에 일원배치분산분석을 실행하였다. 독립변수는 방문객의 거주지이고, 종속변수는 전반적만족도, 행동의도, 코로나19 위험지각으로 하였고, 사후분석은 등분산이 가정되면 Sheffe, 등분산이 가정되지 않으면 Dunnett's T3를 통해 검정하고자 하였다.

분석결과, 분산의 동질성 검정에 따라 행동의도의 유의확률이 .000으로 나타나 등분산이 가정되지 않음에서 유의도를 해석해야 하고, 전반적 만족도와 행동의도, 전염병 불안감과 서원안전관리는 유의확률이 0.05보다 크므로 등분산이 가정됨에서 유의도를 분석해야 한다.

분산분석 결과 행동의도의 유의확률이 0.027로 $p < .05$ 수준에서 유의하므로 가설2는 채택되었고, 가설 1, 가설 3, 가설 4는 기각되었다.

그리고 다중비교에 있어서 행동의도는 등분산이 가정되지 않아서 Dunnett's T3를 통해 검정한 결과 제주도 거주자의 행동의도는 타지역과 평균의 차가 큰 것으로 나타나고 있다. 결론적으로 제주지역 사람들은 타 지역보다 행동의도에 대한 지각이 적은 것으로 판단된다.

그리고 전반적 만족도와 전염병 불안감과 서원안전관리는 등분산이 가정되어 Scheffe검정을 한 결과 유의확률이 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나고 있다.

표 3-34. 거주지역에 따른 차이분석 결

종속변수	거주지역	평균	표준편차	F값	p값	Scheffe/ Dunnett's T3	채택 여부
전반적 만족도	서울(a)	4.2623	.60768	1.061	.387	Scheffe	기각
	경기도(b)	4.2755	.61499				
	충청도(c)	4.1804	.66355				
	전라도(d)	4.2640	.62199				
	경상도(e)	4.2484	.66188				
	강원도(f)	4.3750	.55253				
	제주도(g)	3.4167	.52042				
	기타(h)	4.5000	.70711				
행동의도	서울(a)	4.1118	.61633	2.272	.027*	Dunnett's T3 g<a,b,c,d,e,f,h	채택
	경기도(b)	4.1608	.65297				
	충청도(c)	4.1327	.67960				
	전라도(d)	3.9978	.66663				
	경상도(e)	4.1240	.71865				
	강원도(f)	4.2267	.41312				
	제주도(g)	3.0667	.11547				
	기타(h)	3.0000	2.54558				
전염병 불안감	서울(a)	3.1469	.82875	.816	.574	Scheffe	기각
	경기도(b)	3.4184	.93846				
	충청도(c)	3.3273	.81366				
	전라도(d)	3.3202	1.00196				
	경상도(e)	3.2497	.86561				
	강원도(f)	3.3222	.82247				
	제주도(g)	3.3333	.88192				
	기타(h)	3.0833	1.06066				
서원 안전관리	서울(a)	3.7647	.73956	.984	.442	Scheffe	기각
	경기도(b)	3.9271	.72257				
	충청도(c)	3.8053	.68967				
	전라도(d)	3.9213	.79140				
	경상도(e)	3.7646	.79846				
	강원도(f)	3.8667	.61464				
	제주도(g)	3.5556	.96225				
	기타(h)	3.3333	.47140				

주) * p<0.05

한편 통계적으로는 유의하지 않지만, 거주지역에 따른 전반적인 만족도의 지각정도는 강원도가 4.375로 가장 높고 다음으로 경기도(4.276), 전라도(4.264), 서울(4.262), 경상도(4.248), 충청도(4.180), 제주도(3.417)의 순으로 나타나고 있으며, 지역에 따른 행동의도 지각수준은 강원도가 4.227로 가장 높고, 다음으로 경기도(4.161),

충청도(4.133), 경상도(4.124), 서울(4.112), 전라도(3.998), 제주도(3.067)의 순이다. 그리고 지역에 따른 전염병 불안감의 지각 정도는 경기도가 3.418로 가장 높고, 다음으로 제주도(3.333), 충청도(3.327), 강원도(3.322), 전라도(3.320), 경상도(3.250), 서울(3.147)의 순이며, 전염병에 대비한 서원의 안전관리에 대한 지각정도는 경기도가 3.927로 가장 높고, 다음으로 전라도(3.921), 강원도(3.867), 충청도(3.805), 서울(3.765), 경상도(3.765), 제주도(3.556)의 순으로 나타나고 있다.

제4장

코로나19 팬데믹과 ‘한국의 서원’ 관광

1. 코로나19와 한국의 서원 관광의 정량적 분석
2. 코로나19와 한국의 서원 관광의 정성적 분석



제4장

코로나19 팬데믹과 한국의 서원 관광

2019년 말 중국 우한에서 시작된 코로나19 사태는 발병 약 3개월 만에 세계보건기구(WHO)에 의해 팬데믹(pandemic)으로 선언되었다. 팬데믹이 장기화되면서 전 세계적으로 GDP와 소득, 생산 및 수출입이 모두 감소하면서 기업 지출 및 생산과 같은 지표들 또한 모두 감소한 반면, 정부 지출은 경기 악화를 방지하기 위한 영향으로 증가한 것으로 나타났다. 특히 국제관광서비스 산업 부분의 개인 가계 수입 지출과 수출입 가치의 감소율이 심각하였는데, 이는 관광 산업의 수출입 가치가 평균 약 28.37% 감소하고 해당 산업 수입재에 대한 개인 가계의 지출이 평균 약 33.45%가 감소한 결과이다(최윤경, 2021).

전염병 감염확산 방지를 위한 국가 간 여행 제한과 같은 통제조치는 외래 관광객 감소로 이어져서 여행사, 항공업, 숙박업, 외식업체는 직접적인 타격을 받게 되면서 세계관광기구(UNWTO; World Tourism Organization)는 코로나19로 인해 줄어드는 관광수요로 1억 개의 관광업 일자리가 사라지는 것으로 예상하였는데, 팬데믹 선언 이전인 2020년 3월 우리나라 해외여행 목적의 출국자가 전년도 동월보다 93.9% 감소하였으며, 국내 입국자 역시 95%로 급감한 것으로 확인되었다(김혜진, 2021).

팬데믹이란 전염병을 어떠한 위협으로 인식하는가에 따라 잠재 관광객의 관광동기와 관광지선택, 그리고 관광체험에 따른 관광만족과 행동의도에 미치는 영향을 분석하는 것은 ‘한국의 서원’방문객 관리연구에서 반드시 필요한 사항이라 할 수 있다.

1. 코로나19와 한국의 서원 관광의 정량적 분석

한국의 서원은 2019년 7월 세계유산 연속유산으로 등재되면서 서원에 대한 포괄적인 관리 계획 작성을 완료할 것과 9개 서원을 단일유산으로 통합하기 위한 해설을 개발할 것이라 두 개 사항의 권고를 받았다. 그리고 세계유산협약 제29조에 다른 정기보고시 방문객 수를 제출할 것을 요구하고 있다. 이에 따라 (재)한국의 서원 통합보존관리단에서는 포괄적인 관리계획의 일환으로 통합보존관리를 위한 방문객 관리시스템을 구축하고자 9개 서원에 무인계수기 설치를 2021년 6월 말에 완료하였다.

1) 한국의 서원 방문객 현황(7월~10월)

‘한국의 서원’ 9개 서원 전체에 무인계수기 설치를 완료한 이후인 2021년 7월부터 12월까지 6개월 동안의 월별 서원 방문객 현황은 다음 <표 4-1>과 같다.

표 4-1. 월별 방문객 현황(7월~10월)

	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암
7월	17,035	766	12,209	9,520	1,608	2,109	6,556	2,125	2,102
8월	20,662	949	9,868	13,708	2,464	2,688	10,774	2,221	2,743
9월	21,299	1,749	6,011	17,386	2,556	5,213	9,988	2,792	2,374
10월	39,584	2,257	7,038	21,828	4,069	8,244	6,635	4,084	2,982
11월	28,880	1,718	5,839	17,044	2,917	14,007	8,739	4,398	2,543
12월	12,683	690	2,738	8,310	1,277	1,568	4,138	2,036	1,438
합계	140,143	8,129	43,703	87,796	14,891	33,829	46,830	17,656	14,182
월평균	23,357	1,355	7,284	14,633	2,482	5,638	7,805	2,943	2,364

<표 4-1>에 의하면, 6개월 간 평균방문객은 소수서원이 23,357명으로 가장 많았고, 다음으로 도산서원(14,633명), 병산서원(7,805명), 옥산서원(7,284명), 도동서원(5,638명), 무성서원(2,943명), 필암서원(2,482명), 돈암서원(2,364명), 남계서원(1,355명)의 순으로 나타나고 있다. 일반적으로 관광지 관광객은 계절 요인에 많은 영향을 받지만, 위의 표에서 12월에 관광객이 급감한 것은 계절적 요인보다는 코로나19 확산으로 거리두기와 사적모임 제한이 강화되었기 때문으로 판단된다. 이에

대하여 무인계수기의 자료를 바탕으로 관광정보시스템의 자료를 비교하여 코로나19가 서원 관광에 미친 영향을 분석해 보고자 한다.

2) 코로나19의 영향력 분석 : 분기기준 분석

(1) 3분기(7~9월)기준 영향력 분석

〈표 4-1〉에서 3분기인 7월~9월의 방문객의 현황과 관광지식정보시스템의 주요관광지점 입장객 자료에 있는 연도별 3분기의 자료를 바탕으로 코로나19가 서원관광에 미친 영향을 살펴보고자 한다. 먼저 코로나19가 시작된 2020년과 2021년 3분기의 관광객 현황은 〈표 4-2〉와 같다. 다만 관광지식정보시스템에서는 남계·옥산·도동·병산서원의 자료는 나와 있지 않다.

표 4-2. 2020~2021년 3분기 서원방문객 현황

	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암	비고
2021	58,996	3,464	28,088	40,614	6,628	10,010	27,318	7,138	7,219	무인계수기
2020	30,337	-	-	42,423	6,971	-	-	3,378	11,811	관광지식정보
평균	44,667	3,464	28,088	41,519	6,800	10,010	27,318	5,258	9,515	

위의 〈표 4-2〉를 보면, 코로나19 팬데믹 기간인 2020년과 2021년 3분기 같은 기간 방문객의 차이가 있는 곳은 무성서원이 전년 대비 111.3%, 소수서원이 94.5%가 증가하였고, 돈암서원은 38.9%, 필암서원 4.9%, 도산서원 4.3%가 각각 감소하였다.

코로나19가 발생한 이후 2년 동안 3분기의 서원방문객 평균은 소수서원이 44,667명으로 가장 많았고, 다음으로 도산서원이 41,519명, 옥산서원 28,088명, 병산서원 27,318명, 도동서원 10,010명, 돈암서원 9,515명, 필암서원 6,800명, 무성서원 5,258명, 남계서원 3,464명의 순으로 나타나고 있다.

한편 관광지식정보시스템에서 제시되고 있는 자료에서 소수·도산·필암·무성서원은 2010년부터 2019년까지 10년 동안의 자료를 활용하였고, 옥산서원은 2004~2009년, 돈암서원은 2007~2012년 기간의 자료를 각각 사용하였으며, 3분기 서원방문객 현황은

다음 <표 4-3>과 같다. 3분기 방문객 평균은 도산서원이 78,156명으로 가장 많고, 다음으로 소수서원 60,825명, 옥산서원 26,934명, 돈암서원 13,458명, 무성서원 4,325명, 필암서원 2,856명 순으로 나타나고 있다.

표 4-3. 연도별 3분기 서원방문객 현황

연도	소수	도산	필암	무성	옥산		돈암	
					연도	방문객	연도	방문객
2019	65,729	73,363	2,059	7,455	2009	22,370	2012	13,415
2018	43,856	71,373	2,709	3,016	2008	41,280	2011	12,179
2017	46,366	93,405	2,294	2,505	2007	38,250	2010	11,575
2016	48,139	90,690	2,240	-	2006	20,595	2009	12,353
2015	56,590	59,703	1,575	-	2005	19,630	2008	13,750
2014	70,044	80,974	4,852	-	2004	19,480	2007	17,406
2013	65,011	57,575	4,260	-	-	-	-	-
2012	60,706	69,821	-	-	-	-	-	-
2011	77,573	94,084	-	-	-	-	-	-
2010	74,231	90,571	-	-	-	-	-	-
평균	60,825	78,156	2,856	4,325	-	26,934	-	13,446
코로나 평균	44,667	41,519	6,800	5,258	-	28,088	-	9,515
코로나 후/전 비율(%)	73.4	53.1	238.1	121.6	-	104.3	-	70.8
증감률 (%)	△26.6	△64.2	138.1	21.6	-	4.3	-	△29.2

위의 <표 4-3>을 보면, 연간 3분기를 기준하여 코로나19 기간과 그 이전과의 서원 방문객의 현황을 비교해 보았을 때, 방문객이 줄어든 곳은 도산서원이 64.2%, 돈암서원 29.2%, 소수서원이 26.3%가 감소하였고, 방문객이 증가한 곳은 필암서원이 138.1%, 무성서원 21.6%, 옥산서원이 4.3%가 증가하였다.

상대적으로 지속해서 방문객이 많은 도산서원과 소수서원은 코로나19로 인하여 방문객이 감소한 것으로 볼 수 있다. 그러나 필암서원과 무성서원은 코로나19에도

불구하고 서원방문객이 증가하였는데 이것은 세계유산 등재 효과가 코로나19에 따른 관광회피보다 크기 때문이라 할 수 있다.

(2) 4분기(10~12월)기준 영향력 분석

먼저 코로나19 기간인 2020년과 2021년 4분기인 10월~12월의 방문객의 현황은 <표 4-1>과 관광지식정보시스템의 주요관광지점 입장객 자료에 따르면 다음 <표 4-4>와 같다.

표 4-4. 2020~2021년 4분기 서원방문객 현황

	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암	비고
2021	81,147	4,665	15,615	47,182	8,263	23,819	19,512	10,518	6,963	무인 계수기
2020	43,469	-	-	45,143	12,915	-	-	4,242	11,353	관광 지식정보
평균	62,308	4,665	15,615	46,163	10,589	23,819	19,512	7,380	9,158	

코로나19 2년 동안의 4분기 방문객 평균에서, 소수서원이 62,308명으로 가장 많았고, 그 다음으로 도산서원 46,163명, 도동서원 23,819명, 병산서원 19,512명, 옥산서원 15,615명, 필암서원 10,589명, 돈암서원 9,158명, 무성서원 7,380명, 남계서원 4,665명의 순으로 나타나고 있다.

한편 관광지식정보시스템에서 제시된 자료를 3분기와 동일하게 적용하여 4분기 서원방문객 현황을 정리하면 다음 <표 4-5>와 같다. 코로나19 이전 4분기 서원방문객 평균은 소수서원이 85,749명으로 제일 많았고, 다음으로 도산서원 70,990명, 옥산서원 18,378명, 돈암서원 15,010명, 무성서원 5,348명, 필암서원 3,319명의 순서로 나타나고 있다.

표 4-5. 연도별 4분기 서원방문객 현황

연도	소수	도산	필암	무성	옥산		돈암	
					연도	방문객	연도	방문객
2019	82,696	81,242	2,497	8,679	2009	34,708	2012	18,770
2018	64,919	66,613	4,080	4,044	2008	34,107	2011	17,362
2017	89,843	102,471	1,852	3,321	2007	32,795	2010	14,932
2016	68,263	80,057	2,850	-	2006	2,626	2009	13,016
2015	74,844	61,993	2,875	-	2005	2,938	2008	12,478
2014	89,226	63,587	4,784	-	2004	3,094	2007	13,501
2013	88,746	51,089	4,293	-	-	-	-	-
2012	85,145	66,546	-	-	-	-	-	-
2011	97,483	72,510	-	-	-	-	-	-
2010	116,326	63,796	-	-	-	-	-	-
평균	85,749	70,990	3,319	5,348	-	18,378	-	15,010
코로나 평균	62,308	46,163	10,589	7,380	-	15,615	-	9,158
코로나 전/후 비율(%)	72.7	65.0	319.0	138.0	-	85.0	-	61.0
증감률 (%)	△27.3	△35.0	219.0	38.0	-	△15.0	-	△39.0

위의 <표 4-5>에서, 4분기 기간을 기준으로 코로나 이전과 코로나 기간의 방문객 차이를 살펴보면, 방문객이 줄어든 곳은 돈암서원이 39.0%, 도산서원 35%, 소수서원이 27.3%, 옥산서원 15%씩 각각 감소한 것으로 나타나고 있다. 이와 달리 방문객이 늘어난 곳은 필암서원이 219%, 무성서원 38%가 각각 증가하였다.

3분기를 기준 한 결과에는 도산서원이 64.2% 감소하였지만 4분기에는 35%로 그 폭이 줄어들었고, 소수서원은 비슷한 수준인 반면 돈암서원이 29.2%에서 39.0%로 감소율이 커졌다. 그리고 방문객 증가율을 보면, 필암서원이 138.1%에서 219%로 더욱 증가하였고, 무성서원도 21.5%에서 38.0%로 증가하였다.

한편 옥산서원은 3분기에는 코로나19 기간에 방문객이 4.3% 증가하였지만 4분기에는 15%가 감소한 것으로 나타나고 있다.

3) 코로나19의 영향력 분석 : 하반기 기준 분석

코로나19가 발생한 하반기인 7월~12월의 방문객의 현황과 관광지식정보시스템의 주요관광지점 입장객 자료를 바탕으로 코로나19가 서원 관광에 미친 영향을 살펴보고자 한다. 먼저 코로나19가 발생한 2020년과 2021년 하반기 서원방문객 현황은 다음 <표 4-6>과 같다.

표 4-6. 2020~2021년 하반기 서원방문객 현황

	소수	남계	옥산	도산	필암	도동	병산	무성	돈암	비고
2021	140,143	8,129	43,703	87,796	14,891	33,829	46,830	17,656	14,182	무인 계수기
2020	73,806	-	-	87,566	19,886	-	-	7,620	23,164	관광 지식정보
평균	106,975	8,129	43,703	87,681	17,389	33,829	46,830	12,638	18,673	-

코로나19가 발생한 지 2년 동안에 하반기(7~12월)기준으로 서원방문객 평균을 보면, 소수서원이 106,975명으로 가장 많고, 다음으로 도산서원이 87,681명이고, 계속해서 병산서원 46,830명, 옥산서원 43,703명, 도동서원 33,829명, 필암서원 17,389명, 돈암서원 18,673명, 무성서원 12,638명, 남계서원 8,129명의 순으로 나타나고 있다.

관광지식정보시스템의 자료를 토대로 하반기 서원방문객 현황을 정리하면 다음 <표 4-7>과 같다.

표 4-7. 연도별 하반기 서원방문객 현황

연도	소수	도산	필암	무성	옥산		돈암	
					연도	방문객	연도	방문객
2019	148,425	154,605	4,556	16,134	2009	57,078	2012	32,185
2018	108,775	137,986	6,789	7,060	2008	75,387	2011	29,541
2017	136,209	195,876	4,146	5,826	2007	71,045	2010	26,507
2016	116,402	170,747	5,090	-	2006	23,221	2009	25,369
2015	131,434	121,696	4,450	-	2005	22,568	2008	26,228
2014	159,270	144,561	9,636	-	2004	22,574	2007	30,907
2013	153,757	108,664	8,553	-	-	-	-	-

연도	소수	도산	필암	무성	옥산		돈암	
					연도	방문객	연도	방문객
2012	145,851	136,367	-	-	-	-	-	-
2011	175,056	166,594	-	-	-	-	-	-
2010	190,557	154,367	-	-	-	-	-	-
평균	146,574	149,146	6,175	9,673	-	45,312	-	28,456
코로나 평균	106,975	87,681	17,389	12,638	-	43,703	-	18,673
코로나 후/전 비율(%)	73.0	58.8	281.6	130.1	-	96.4	-	65.6
증감률 (%)	△27.0	△41.2	181.6	30.1	-	△3.6	-	△34.4

위의 <표 4-7>을 보면, 코로나19 기간 하반기 서원방문객이 코로나 이전보다 줄어든 서원은 도산서원이 41.2%, 돈암서원 34.4%, 소수서원 27%, 옥산서원 3.6%가 감소하였고, 방문객이 늘어난 서원은 필암서원이 181.6%, 무성서원이 30.1%씩 증가하였다.

이상과 같이 한국의 서원에 무인계수기가 설치된 이후 6개월 간의 방문객 현황과 관광지식정보시스템에서 제공된 자료를 바탕으로 연간 3분기와 4분기, 그리고 1년의 절반에 해당하는 후반기를 기준하여 코로나19의 시기와 그 이전 간의 방문객 증감률은 다음 <표 4-8>과 같다.

표 4-8. 기간별 서원방문객 증감률

기간	소수	도산	필암	무성	옥산	돈암
3분기	△26.6	△64.2	138.1	21.6	4.3	△29.2
4분기	△27.3	△35.0	219.0	38.0	△15.0	△39.0
하반기	△27.0	△41.2	181.6	30.1	△3.6	△34.4

4) 코로나19의 영향력 분석 : 연도별 시계열분석

관광지식정보시스템의 주요관광지점 입장객의 통계자료는 2004년부터 확인할 수 있는데 ‘한국의 서원’9개 서원의 연도별 입장객 현황은 다음 <표 4-9>와 같다.

2004년부터 2019년까지 16년 동안 연평균 방문객은 소수서원이 372,350명 이고, 도산서원은 283,081명으로 나타나고 있다. 필암서원은 2013년부터 방문객 통계가 시작되어 2019년까지 연평균 방문객이 11,850명 이고, 무성서원은 2017년부터 방문객 통계가 시작되어 2019년까지 연평균 방문객이 16,136명 이고, 옥산서원은 2014년부터 통계가 시작되었지만 2012년까지 이뤄졌고 9년간 방문객 평균은 48,016명 이다. 그리고 돈암서원은 2007년부터 2012년까지 통계가 이뤄졌는데 연간 방문객 평균은 71,452명 이다.

표 4-9. 연간 서원방문객 현황

연도	소수	옥산	도산	필암	무성	돈암
2004	371,896	22,574	193,480	-	-	-
2005	573,773	37,938	275,942	-	-	-
2006	428,722	37,672	263,460	-	-	-
2007	356,239	96,000	242,273	-	-	72,849
2008	354,145	99,982	618,862	-	-	68,235
2009	313,830	65,628	265,448	-	-	69,764
2010	480,639	42,800	280,119	-	-	68,789
2011	311,199	11,676	262,941	-	-	70,553
2012	562,268	17,876	245,935	-	-	78,519
2013	587,602	-	206,005	15,115	-	-
2014	264,040	-	251,743	15,485	-	-
2015	249,098	-	220,908	10,011	-	-
2016	255,920	-	275,271	6,651	-	-
2017	250,529	-	316,380	9,477	12,424	-
2018	254,261	-	294,692	15,343	13,234	-
2019	343,445	-	315,844	10,867	22,751	-
평균	372,350	48,016	283,081	11,850	16,136	71,452
2020	115,444	-	147,856	30,811	12,097	34,042
코로나 후/전비(%)	31.0	-	52.2	260	75.0	47.6
증감률(%)	△69.0	-	△47.8	160	△25.0	△52.4
2021 (9월 현재)	48,533	-	58,147	5,437	2,989	18,153

※ 2021년은 방문객 집산 중

〈표 4-9〉를 보면, 연간 서원방문객은 코로나 이전과 코로나가 시작된 2020년은 확연한 차이가 나타나고 있는데, 가장 차이가 많은 곳은 필암서원인데 이 서원은 코로나 이전보다 방문객이 급증하였는데 이것은 2019년 한국의 서원이 유네스코에 등재되면서 인지도가 갑자기 높아지고, 2020년에 세계유산축전이 치러지면서 방문객이 증가한 때문이라 볼 수 있다. 일반적으로 코로나가 시작된 2020년 서원방문객은 감소하였는데, 그 차이가 제일 큰 곳은 소수서원으로 코로나 이전보다 69.0%가 감소하였고, 다음으로 돈암서원(52.4%), 도산서원(47.8%), 무성서원(25.0%) 의 순으로 나타나고 있다. 한편 연도별 방문객 추이에 대한 분석은 소수서원과 도산서원만이 전체적인 자료를 가지고 있어 두 서원을 중심으로 코로나가 관광에 미친 영향에 대해 분석하고자 한다.

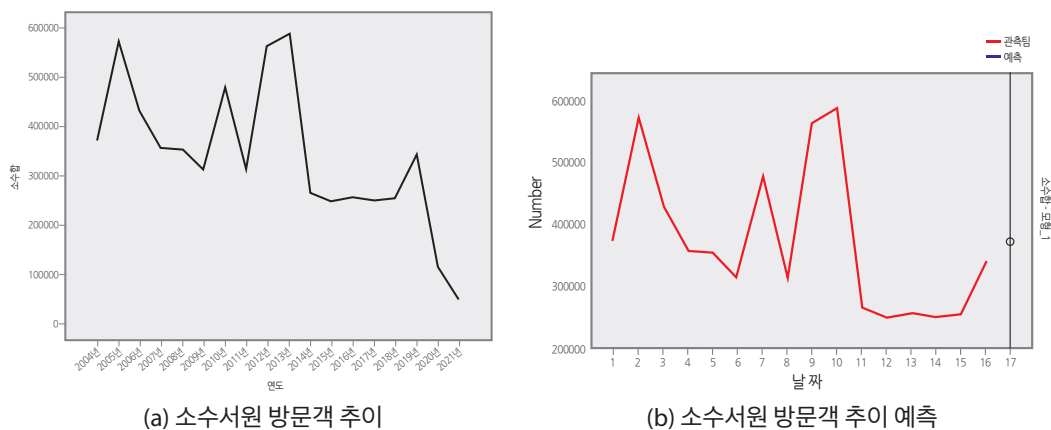


그림 4-1. 소수서원 방문객 추세 분석

[그림 4-1] (a)는 소수서원의 2004년부터 2021년까지 연간 방문객에 대한 추이 그래프이다. 전체 추세는 우하향을 보이지만, 2014년부터 250,000명 선을 유지하다 2019년에 증가를 하였지만 코로나가 일어난 2020년에 급감하면서 하향세가 심해지고 있다. [그림 4-1] (b)는 추이 예측 그래프로서 2020년 방문객은 2019년보다 증가하는 것으로 예측하고 있다.

결국 소수서원 방문객은 2019년 반등의 기세를 계속 이어나가는 와중에 2020년 코로나로 인하여 방문객이 급감하고 하향추세로 반전하였다고 볼 수 있다.

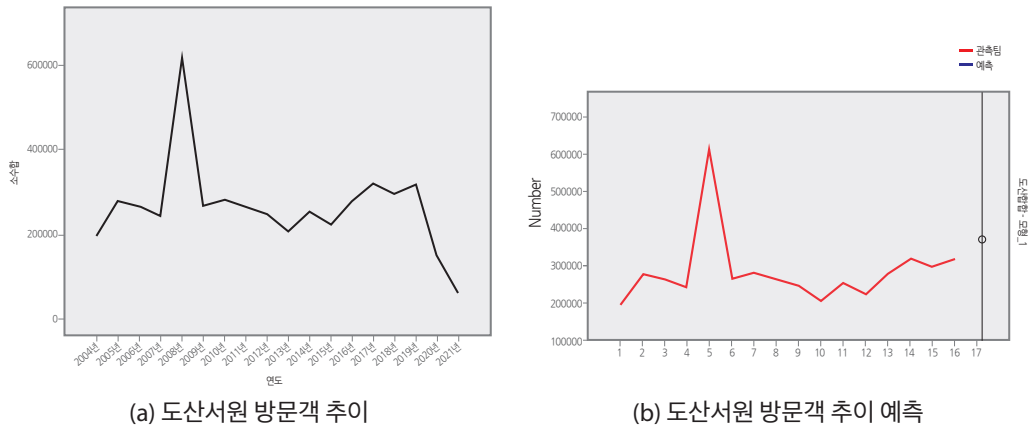


그림 4-2. 도산서원 방문객 추세 분석

[그림 4-2] (a)는 도산서원의 2004년부터 2021년까지 연간 방문객에 대한 추이 그래프이다. 전체 추세는 2004년부터 250,000만명 선에서 균형을 유지하다가 2014년부터 점차적인 증가 추세를 보이고 있는데, 코로나가 일어난 2020년에 급감하면서 하향세를 보이고 있다. [그림 4-2] (b)는 추이 예측 그래프로서 2020년 방문객은 2019년보다 다소 감소하는 것으로 예측하고 있지만 증가추세를 반영한다고 볼 수 있다.

결국 도산서원 방문객은 2014년 이후 꾸준한 증가세를 보이는 와중에 2020년 코로나로 인하여 방문객이 급감하고 하향추세로 반전한 것으로 볼 수 있다.

2. 코로나19와 한국의 서원 관광의 정성적 분석

Taylor(1974)는 소비자 행동에서 중요한 문제는 선택이며, 소비자는 선택결과에 대한 미래의 불확실성이란 위험을 가지고 거래하기 때문에 위험에 대한 지각은 구매과정에서 중요한 요소의 하나로서, 만약 지각하는 위험의 존재를 확인하고 그 원인을 파악한다면 소비자 행동을 정확하게 파악할 수 있다고 주장하였다.

관광은 기본적으로 즐거움을 추구하지만 관광목적지의 질병은 고려해야 할 중요한 위험 요소의 하나이다. 이승근(1995)은 관광 위험지각 요소를 관광지의 치안, 기후, 음식, 여행 일정 등으로 제시하였으며, 최해수 등(2010)은 해외여행객은 현지 음식의 위생 상태와 관광지의 질병 및 전염병 발생 가능성에 대한 위험지각이 높다고 언급하고 있다.

윤설민 등(2010)은 전염성이 강하여 치명적이고 치료가 어려운 전염병이 발생하면 경우 관광객들은 질병 위험지각으로 인하여 여행에 대하여 부정적인 태도를 보인다고 하였으며, 김상범 등(2018)은 관광지에 전염병이 발생하면 관광객의 질병 위험지각은 높아지게 되어서 여행 일정을 변경하거나, 대안 관광지의 탐색, 위험지역으로의 이동 자제, 여행의 전면 취소 등으로 인하여 관광활동이 급속하게 준다고 강조하였다.

이와 같은 선행연구들은 바탕으로 코로나19가 관광지 경험으로 인한 전반적 만족도와 행동의도에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 코로나19 위험지각은 전반적 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1. 코로나19 위험지각 중 전염병의 불안감은 전반적 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-2. 코로나19 위험지각 중 서원안전관리는 전반적 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 코로나19 위험지각은 행동의도에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 코로나19 위험지각 중 전염병의 불안감은 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-2. 코로나19 위험지각 중 서원안전관리는 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1을 검증하기 위하여 전염병 불안감을 독립변수로 하고 전반적 만족도를 종속변수로 하여 단순 회귀분석을 실행하였다. 분석결과 모형요약에서 $R = .018$ 로 낮은 상관관계를 나타내고 있다. 독립변수인 전염병 불안감이 종속변수인 전반적 만족감을 설명하는 $R^2 = 0$ 으로 나타나고 있다. 분산분석에서 $F = .227$ 이고 유의확률 $p = .634$ 로 회귀방정식이 통계적으로 유의하지 않은 것으로 해석된다. 그리고 회귀계수에서 t 값은 $.477$ 이고, 유의확률 $p = .634$ 로 나타나 가설 1-1은 기각되었다.

가설 1-2를 검증하기 위하여 서원안전관리를 독립변수로 하고 전반적 만족도를 종속변수로 하여 단순 회귀분석을 실행하였다. 분석 결과, 모형요약에서 $R = .340$ 로 다소 낮은 상관관계를 나타내고 있다. 독립변수인 서원안전관리가 종속변수인 전반적 만족감을 설명하는 $R^2 = .118$ 로 나타나고 있다. 분산분석에서 $F = 96.185$ 이고 유의확률 $p = .000$ 으로 회귀방정식이 통계적으로 유의한 것으로 해석된다. 그리고 회귀계수에서 t 값은 9.807이고, 유의확률 $p = .000$ 으로 나타나 가설 1-2는 채택되었다.

가설 2-1을 검증하기 위하여 전염병 불안감을 독립변수로 하고 행동의도를 종속변수로 하여 단순 회귀분석을 실행하였다. 분석 결과, 모형요약에서 $R = .178$ 로 낮은 상관관계를 나타내고 있다. 독립변수인 전염병 불안감이 종속변수인 행동의도를 설명하는 $R^2 = .032$ 로 나타나고 있다. 분산분석에서 $F = 24.049$ 이고 유의확률 $p = .000$ 으로 회귀방정식이 통계적으로 유의한 것으로 해석된다. 그리고 회귀계수에서 t 값은 4.904이고, 유의확률 $p = .000$ 으로 나타나 가설 2-1은 채택되었다.

가설 2-2를 검증하기 위하여 서원안전관리를 독립변수로 하고 행동의도를 종속변수로 하여 단순 회귀분석을 실행하였다. 분석 결과, 모형요약에서 $R = .360$ 으로 다소 낮은 상관관계를 나타내고 있다. 독립변수인 전염병 불안감이 종속변수인 전반적 만족감을 설명하는 $R^2 = .130$ 으로 나타나고 있다. 분산분석에서 $F = 109.843$ 이고 유의확률 $p = .000$ 으로 회귀방정식이 통계적으로 유의한 것으로 해석된다. 그리고 회귀계수에서 t 값은 10.481이고, 유의확률 $p = .000$ 으로 나타나 가설 2-2는 채택되었다.

표 4-10. 코로나 19 위험지각이 전반적 만족도와 행동의도에 미친 영향 검증

가설	종속 변수	독립 변수	비표준화계수		수정된 R ²	F	β	t	유의 확률	채택 여부
			B	표준 오차						
1-1	전반적 만족도	상수	4.205	.092				45.661	.000	기각
		전염병 불안감	.013	.027	-.001	.227	.018	.477	.634	
1-2		상수	3.153	.114				27.683	.000	채택
		서원 안전관리	.288	.029	.114	96.185	.340	9.807	.000**	
2-1	행동 의도	상수	3.657	.096				38.009	.000	채택
		전염병 불안감	.139	.028	.030	24.049	.178	4.904	.000**	
2-2		상수	2.884	.120				24.109	.000	채택
		서원 안전관리	.323	.031	.129	109.843	.360	10.481	.000**	

주) * $p < .05$ ** $p < 0.01$

제5장 결론

1. 분석결과의 요약
2. 연구 시사점



제5장 결론

1. 분석결과의 요약

세계유산 ‘한국의 서원’이 세계유산목록에 등재된 지 2년이 지났다. 2019년 7월 이후 ‘한국의 서원’은 우리나라 사적이라는 문화재 가치에다 세계유산의 OUV라는 브랜드를 가지게 되었다. 세계유산의 브랜드는 관광객의 유인(pull)요소인 것은 이미 알려진 사실이다. 한국의 서원에서도 이런 현상을 볼 수 있었다. 소수서원의 입장객은 2018년 254,261명이었는데, 2019년에 343,445명으로 증가하였고, 도산서원도 2018년 259,692명에서 2019년 315,844명으로 증가하였으며, 특히 무성서원은 13,234명에서 22,751명으로 급증하였다.

하지만, 2020년 1월부터 전파된 코로나19는 우리나라에 엄청난 경제적 충격을 가했고, 사회 전반에 커다란 변화를 일으켰다. 그중에서도 관광산업에 미친 영향은 국내외에서 상상을 초월한 역(-)성장을 가져왔다. 하루아침에 항공사와 여행사가 문을 닫아야만 했고 호텔업도 구조조정을 하지 않을 수 없었다.

‘한국의 서원’역시 코로나19로 인해 방문객을 쉽게 맞이할 수 없게 되었다. 세계유산 등재기념 1주년 행사를 비롯하여 각 서원에서 진행되어 오던 행사 및 교육프로그램들이 취소되거나 소규모로 진행되면서 2020년 방문객수는 절반 이상이 감소하였다. 무엇보다도 2021년에 방문객 감소세가 더 커지면서 방문객의 예전 수준을 회복할 수 있을까? 라는 의문을 가지게 되었다.

세계유산목록 등재 이후 뜻하지 않는 팬데믹으로 관광객 방문은 줄어들었지만 곳곳에서 관광개발압력은 커지고 있다.

(재)한국의 서원 통합보존관리단에서는 2019~2021년에 무인계수기를 설치하여 9개 서원 방문객 현황을 파악할 수 있는 토대를 마련하였다. 그리고 통합보존관리를 위한 연구역량을 강화하기 위하여 9개 서원 방문객을 대상으로 설문조사를 9월 9일부터 10월 11일까지 실시하였다.

설문연구 실증분석 결과를 요약하면 다음과 같다,

첫째, 서원 방문객의 인구통계학적 특성에서, 성별 구분에서 여성이 50.3%로 많았지만 그 차이는 많지 않았으며, 기혼자가 76.2%로 압도적으로 많다. 연령분포는 30세 미만이 12.1%에 불과했고, 50대 이상 장년 이상이 거의 절반인 49.1%였고, 30-40대 중년이 38.8%로서 대체적으로 서원 방문객의 연령층은 높게 나타나고 있다. 방문객의 거주지역을 보면, 서울과 경기도를 합쳐서 수도권이 26.4%에 불과하다. 이는 9개 서원 모두 수도권 이외 지역에 위치하고 있기 때문이다. 6개 서원이 경상도에 위치하고 있는 이유로 경상도가 42.7%이고, 2개의 서원이 있는 전라도가 12.1%인 것에 비해 1개의 서원이 있는 충청도가 15.3%로 더 높은 것으로 나타나고 있다. 교육수준은 4년제 대학졸업(52.4%), 전문대학 졸업(19.2%), 대학원 재학 이상(14.8%), 고등학교 졸업 이하(13.6%)의 순으로 나타나고 있다. 직업은 사무직이 18.6%로 제일 많고, 다음으로 전업주부(16.6%), 기술전문직(14.0%), 자영업(11.6%), 서비스직(10.5%), 학생(8.9%), 공무원(6.6%), 노동생산직(4.1%)의 순서로 나타나고 있다. 월 평균가계소득은 400만원 이하(44.2%), 400~600만원(32.2%), 600~800만원(10.0%), 800~1,000만원(7.2%), 1,000만원 이상(6.5%) 순으로 나타나고 있다. 인구통계학적 특성을 통해 서원방문객의 특성을 보면 코로나19의 영향으로 수도권의 방문객이 많지 않고, 전문대학 이상의 학력을 가졌고, 나이가 많으며, 직업을 가져 일정수준의 경제력이 있는 남녀들이라 할 수 있다.

둘째, 방문객의 관광행동 특성은, 서원을 관광목적지로 여행한 사람은 67.2%이고, 서원을 경유지로 삼은 방문객은 32.8%로 약 3명 중 1명의 비율이다. 현재 서원의 재방문 비율은 58.6%이고, 한국의 서원(9개 서원 중 한 곳 이상) 방문 경험자는 71.2%에 이른다. 방문 목적은 관광(58.2%), 답사(26.8%), 학업(9.7%), 업무(2.9%), 기타(2.4%)의 순으로 나타나고 있다. 서원관광에 대한 정보원천은 인터넷(34.3%), 친구나 지인(23.3%), 인쇄물(16.1%), TV나 라디오 홍보방송(14.0%), 여행사(3.3%) 순이다. 관광 동반자는 가족(49.4%), 친구·애인(20.8%), 동호회원(13.7%), 혼자(7.7%), 회사동료(6.0%)의 순서이다. 이번 관광일정은 당일(61.7%), 1박 2일(21.6%), 2박 3일(12.9%) 3박 4일(1.8%), 4박 5일(1.8%)로 나타나고 있다. 숙박 방문객의 숙박형태는 서원 근처의 민박, 모텔, 호텔, 서원스테이, 게스트하우스, 캠핑의 순서로 나타나고 있으며, 숙박장소의 예약방법은 인터넷(31.6%), 전화(18.0%), 직접 방문(8.3%), 기타(42.1%)인데 기타의 비중이 높은 것은 모바일 앱을 많이 사용하기 때문으로 사료된다. 여행경비는 10만원 미만(33.4%), 20만원대명(21.8%), 10만원대(20.4%), 30만원대(11.5%), 40만원대(4.2%), 50만원 이상(7.9%)으로 나타났다. 서원방문객의 관광행동 특성을 정리해 보면 서원을 최종목적지로 하는 방문객이 1/3정도이고 재방문자는 60%미만인데 비하여 한국의 서원을 방문한 경험자는 70%이상이다. 서원 방문 적은 순수관광 이외에도 답사와 교육이 주를 이룬다. 현재 서원스테이는 병산서원에서만 이뤄지고 있으며,

체류하는 방문객은 서원근처 민박이나 호텔을 사용하고 예약은 모바일 앱과 인터넷을 주로 사용하고 있다. 당일방문객은 10만원 미만을 사용하고, 숙박방문객은 30만원 이상을 사용하는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 이론적 고찰을 바탕으로 방문객 관리연구를 위한 요인변수로 관광동기, 관광지 선택속성, 관광만족, 행동의도를 선정하였고, 코로나19가 서원관광에 미친 영향을 분석하기 위하여 전염병 위험지각 요인과 무인계수기의 측정결과와 관광지식정보시스템의 자료들을 사용하였다. 측정요인 변수들의 타당성과 신뢰도분석 결과, 관광동기 측정도구 16개 항목은 문화체험, 유희성, 유산가치, 교육적 시기성 4개의 요인으로 축약되었다. 관광지 선택속성 중요도의 18개 항목은 관광시설, 관광품질가치, 관광서비스의 3개 요인으로 도출되었고 선택속성 만족도 18개 요인분석 결과 주차시설양호는 신뢰성에 문제가 있어서 삭제하고 요인분석 결과 관광시설, 관광품질가치, 관광서비스의 3개 하위요인으로 축약되었다. 관광만족의 4개 측정항목은 단일요인으로 형성되어 전반적인 만족도로 명명하였고, 행동의도의 5개 측정항목도 단일요인으로 축약되었다. 그리고 코로나 19의 위험지각 9개 항목은 전염병 불안감과 서원안전관리 2개의 요인으로 도출되었다.

넷째, 관광지 선택속성의 중요도-만족도 분석(IPA)결과, 전통적 IPA 결과, 경쟁력이 있어서 현재 좋은 상태를 계속 유지해야 하는 제 I 사분면에는 세계유산, 자연경관, 종사원 친절, 해설사, 인문경관, 주차시설, 관광안내시스템, 전통문화체험, 주민친절, 관광코스, 경비저렴 변수가 위치하고, 의사결정의 낮은 순위인 제 III사분면에는 접근성, 편의시설, 음식먹거리, 숙박시설, 관광기념품, 대중교통이 위치하고 있다. Vavra(1997)의 IPA 결과, 고객만족의 중요한 실행요인의 제 I 사분면에는 종사원친절, 자연경관, 사적지, 안내시스템, 인문경관, 역사문화체험 등이 위치하고, 매력요인인 제 II 사분면에는 관광코스와 경비저렴이 위치하고 있지만 제 I 사분면과 경계가 모호하며, 중요도가 낮은 실행요인인 제 III사분면에는 접근성, 편의시설, 음식먹거리, 관광기념품, 숙박시설, 대중교통 등이 위치하고 있으며, 당연히 존재하는 기본적인 품질요소인 제 IV사분면에는 주차시설, 세계유산, 해설사, 주민친절이 위치하고 있다. Deng(2007)의 IPA 결과 계속유지인 제 I 사분면에는 자연경관, 종사원친절, 경비저렴, 관광코스가 위치하고, 낮은 우선순위인 제 III사분면에는 관광기념품, 대중교통, 접근성, 숙박시설, 음식먹거리가 위치하고, 과잉노력을 지양해야 하는 제 IV사분면에는 인문경관, 관광안내시스템, 역사문화체험, 주차시설, 주민친절, 관광문화해설사, 세계유산, 사적지 등이 위치하고 있다. IPA 결과 현재 서원관광은 코로나19로 인하여 단체관광이 이뤄지지 않고 개인의 차량으로 이동하기 때문에 접근성과 대중교통의 중요성이 간과되고 있으며, 서원환경이 숙박이 어렵고 음식점 등 편의시설이 부족하고, 단일관광과 경유지로의 방문이 이뤄지고 있어서 다른 관광에서 필수적인 요소들이 낮은 순위로 인식되고 있다. 코로나19가

종식되고 대중관광이 활성화되면 이러한 요소들은 개선이 필요한 상황이 될 것이다. 또한 Deng(2007)의 결과 서원을 찾는 방문객은 세계유산의 인식도가 높다고 볼 수 있다.

다섯째, 집단 간 비교 분석결과, 성별에 따라서 여성이 만족 후의 행동의도가 남성보다 높게 나타났고, 전반적 만족도와 위험지각도 여성이 높게 지각하고 있지만 남성과 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 관광목적지가 서원여부에 따라 전반적 만족도만이 서원을 목적지로 방문한 방문객의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 거주지역에 따라서는 행동의도만이 유의한 차이를 보이는데 제주도 주민의 행동의도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

여섯째, 코로나19가 서원관광에 미친 영향을 분석하기 위하여 무인계수기의 자료를 활용하였지만 한국의 서원 9개 서원에 무인계수기 설치가 6월말에 완료되어 방문객의 산출기간이 6개월에 불과하였다, 따라서 3분기(7~9월), 4분기(10~12월), 하반기(7~12월)로 각각 구분하여 코로나19 기간(2020~2021년)과 그 이전 간의 서원방문객의 증감률을 분석해 보았다. 그 결과 3분기 기준에서는 방문객이 감소한 서원은 도산서원이 64.2%, 돈암서원이 29.2%, 소수서원이 26.6% 감소하였고, 방문객이 늘어난 곳은 필암서원 138.1%, 무성서원이 21.6%, 옥산서원이 4.3% 증가하였다. 4분기를 기준으로 하였을 때는 방문객이 줄어든 곳은 돈암서원 39%, 도산서원 35%, 소수서원 27.3%, 옥산서원 15%가 감소하였고, 방문객이 늘어난 곳은 필암서원 219%, 무성서원 38%가 증가하였다. 3, 4분기를 더한 하반기에는 방문객이 줄어든 곳은 도산서원 41.2%, 돈암서원 34.4%, 소수서원 27%, 옥산서원 3.6%가 감소하였으며, 방문객이 늘어난 곳은 필암서원 181.6%, 무성서원 30.1%가 증가하였다. 이를 통해 소수서원과 도산서원은 우리나라 대표적인 서원으로 지속적으로 방문객이 찾던 서원은 코로나19로 인하여 방문객이 감소한 것으로 나타났지만, 반면에 필암서원과 무성서원은 코로나19 기간에 오히려 방문객이 늘어났는데 이것은 코로나19에도 불구하고 세계유산 등재에 따라 지역주민과 타 지역 관광객들이 서원을 방문하였기 때문으로 판단된다.

일곱째, 코로나19 위험지각과 전반적 만족도와 행동의도의 영향관계 분석결과, 코로나19에도 불구하고 전염병에 대한 서원안전관리는 전반적 만족도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 코로나19 위험지각은 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있는데 전염병의 불안감이 행동의도에 정의 영향을 미치는 것은 의외의 결과이다.

2. 연구 시사점

세계유산 ‘한국의 서원’은 명실공히 세계가 인정한 문화유산이다. 우리나라에서 서원은 1543년 소수서원이 창건된 이래 성장기를 거쳐 성숙기에 이르러서는 약 1,000여개가 전국에 산재하였다. 서원이 사액되면서 순수한 사립학교의 성격을 넘어 조선시대 경제시장에 영향을 미치게 되었고, 정치 균형을 이루던 봉당이 깨지면서 여러 폐단이 생겨 결국에는 서원철폐령으로 47개만 남기고 훼손되었다. 조선시대 후기 이후 여러 어려운 상황을 극복하고 서원이 복구되면서 오늘날에 600여개에 달해 숫자상으로는 조선시대에 비해 부족하지 않다. 그러나 서원이 가지고 있던 인재양성과 사회교화라는 교육기능이 일제강점기에 시작된 신식교육에 밀려 사라지면서 사회적 영향력이 위축되고 일부 부정적인 이미지를 갖게 되었다.

세계유산목록에 포함된 한국의 서원 9개 서원은 서원철폐령에서 벗어나고, 일제강점기와 한국전쟁 등 많은 위기 속에서도 유형적인 가치를 존속시키고, 또한 고유의 제향의례를 치루면서 서원의 진정성과 고유성을 유지하였다. 그리하여 먼저 우리나라 사적으로 지정되었고 10여 년간의 각고의 노력으로 2019년에 세계유산으로 등재되었다. 하지만 연속유산으로서의 통합유지 관리라는 권고사항은 서원의 과제로 남아 있다.

세계유산목록 등재라는 영광의 순간을 우리나라 국민은 물론 세계인이 함께 누리고자 하였으나 코로나19라는 뜻밖의 변수가 생겨 서원의 가치를 알릴 수 있는 기회를 놓치게 되었다. 하지만 이러한 위기를 어떻게 대처하는가에 따라 새로운 발전의 전기를 마련할 수 있다. 이러한 긍정적인 인식을 바탕으로 본 연구결과에 따른 시사점을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 서원방문객의 연령층을 낮추어야 한다. 이를 위해 서원의 3대 기능인 제향, 강학, 교류와 유식을 함께 경험할 수 있는 프로그램을 개발해야 한다.

둘째, 수도권외의 잠재여행객을 서원 방문객으로 유치해야 한다. 이를 위해 물리적 거리인 거리마찰력을 줄일 수 있도록 대중교통을 활용하여 접근성을 높이고, 개인 차량으로 오는 방문객을 위해 주차시설도 확충해야 한다.

셋째, 서원이 여행의 최종목적지가 되도록 해야 한다. 서원스테이와 서원을 대체하는 고택체험 등으로 서원근처에서 숙박이 가능하도록 해야 한다.

넷째, 중요도-만족도 분석결과 서원 방문객은 기대보다도 서원관광의 편익이 더 높아 만족하는 것으로 나타나고 있다. 서원방문객은 서원을 전통문화유산으로 인지하고

방문하기 때문에 좀 더 다양한 관광경험을 제공해야 한다. 소수서원 강학당의 성독 체험, 병산서원 입교당의 탁본체험, 옥산서원 구인당과 동·서재에서 한복체험과 붓글씨 체험 등을 비롯하여 강연과 전시회 등을 지역단체와 주민들이 함께 참여해서 마련해야 한다.

다섯째, 현재 코로나19로 해외·대중·단체 관광이 불가해지면서 도심지를 떠나 좀 더 안전한 장소로 개별관광이 이뤄지고 있다. 조선선비들은 학문과 자기수양을 위해 서원을 자연경관이 빼어난 곳에 건립하였다. 이러한 서원의 입지조건과 문화경관을 널리 알려서 국민들이 전염병의 스트레스를 해소하는 위안처로 인식되도록 지자체의 협조와 주민들의 노력이 필요하다.

여섯째, 서원관리단에서 설치한 무인계수기를 활용하여 방문객 동향을 파악하여 차후 관광압력에 대응할 수 있는 방안을 마련해야 한다.

참고문헌

● 국내문헌

< 단행본 및 보고서 >

- 강미희(2006). 『생태관광객의 여행 동기 및 태도 : 척도구축과 여행자유형별 비교분석』. 한국학술정보.
- 강신겸·최영국·김성진·윤양수(2004). 『지속가능한 관광실태 및 성공조건』. 국토연구원.
- 국제개발협력시민사회포럼(KoFID, 2016). 알기 쉬운 지속가능발전목표.
- 국토연구원(2004). 지속가능한 관광실태 및 성공조건.
- 김사현(2008). 『관광경제학』. 백산출판사.
- 대한민국(2012). 국가 지속가능발전 평가보고서.
- 문화재청(2020). 『세계유산협약 이행을 위한 운영지침』.
- 박문각(2017). 『최신시사상식』. 시사상식편집부.
- 박원훈(2002). 『지속가능한 미래를 여는 에너지와 환경:지속가능한 미래를 여는 환경』. 김영사.
- 서정원(2008). 『지속가능한 관광 지속가능한 관광 및 생태관광 인증』. 국립산림과학원
- 유지운(2004). 『세계 주요국가 관광정책 동향 및 사례분석』. 한국문화관광정책연구원.
- 윤병국·이승곤·박상환·이혁진(2007). 『세계관광지리』. 새로미
- 임근옥·이혜진·윤병국·이승곤(2012). 『유네스코 세계문화유산과 관광』. 새로미.
- 정의선(2011). 『관광학원론』. 백산출판사.
- 정종대(2006). 『친환경주거단지의 계획과 평가』, 한국학술정보(주).
- 충남연구원(2018). 지속가능한 발전목표와 연계한 충남 관광정책 대응방안.
- 포스코경영연구소(2001). 지속가능한 산업발전 전략.
- 한국관광연구원(2001). 지속가능한 관광개발 지표 연구.
- 한국문화관광정책연구원(2002). 생태관광 진흥방안 연구.
- 한국문화관광정책연구원(2004). 세계 주요국가 관광정책 동향 및 사례분석.
- 한국의서원 통합보존관리단(2020). 『한국의 서원 세계유산목록 등재 백서』. 모모새.

<언론 및 온라인>

국가권익위원회. 새천년개발목표(MDGs) 개요 www.acrc.go.kr

김정태(2012). 새천년개발목표에서 지속가능한발전목표로 간다 ; [Rio+20] 경제 성장에서 지속가능한 발전으로 변화하는 지구적 패러다임의 전환. 오마이뉴스. 2012.1.16. www.ohmynews.com.

대한민국 정책브리핑. 국가 지속가능발전목표 korea.kr/special/policyCurationView.do 문화재청. 2021.8.1. 보도자료.

문화체육관광부(2017). 지속가능관광으로 미래관광의 패러다임 바꾼다. 정책브리핑 (www.korea.kr) 2017.4.4.

변우희(2011). ‘도가니’와 경주 장애인 복지관광의 새로운 패러다임. 서라벌신문. 2011.10.31.

여행신문. 1997.12.19. 국민관광. www.traveltimes.co.kr

유네스코 한국위원회(2020). 「세계유산협약」의 이행과정에 지속가능발전 관점을 통합시키기 위한 정책.

유네스코 한국위원회. 아카이브 | 기록으로 보는 유네스코와 한국 "우표로 만나는 유네스코"

환경미디어(2006). 환경을 고려한 생태관광과 지역경제 활성화 ; 주5일제 시행, 환경을 팔아 지역을 살리는 법. eco@ecomedia.co.kr

UNESCO(1982): Mexico City Declaration on Cultural Policies. World Conference on Cultural Policies. Mexico City, 26 July – 6 August.

UNESCO(2017). 2017 Operational Guidelines. UNESCO.

UNESCO(2019), Basic Texts of the 1972 World Heritage Convention.

UNESCO(1972), Convention concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage.

World Heritage Center(1977), Operational Guidelines for the Implementation of the World Heritage Convention.

ICOMOS(2008), The World Heritage List ‘What is OUV?’.

문화재청 : <http://www.cha.go.kr/>

세계유산센터 : <http://whc.unesco.org/>

유네스코 한국위원회(유네스코와 유산) : <http://heritage.unesco.or.kr/>

<학술논문>

- 강경환(2011), 한국의 세계유산 보존관리 방안 연구, 목원대학교 대학원 박사학위논문.
- 박진재(2012), 세계문화유산 제도의 전개 양상과 운영의 추이에 관한 연구, 성균관대학교 대학원 건축학과 박사학위논문.
- 조효상(2013), 세계유산협약의 기초개념 연구, 한남대학교 대학원 문화재학과 석사학위논문.
- 강미희(1999). 생태관광객의 여행 동기 및 태도 : 척도구축과 관광객유형별 비교분석. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 고동우(1998). 선행 관광행동연구의 비판적 고찰. 『관광학연구』, 22(1), 1-20.
- 권난경·김상범·이기중(2017).. 잠재관광객의 위험지각이 태도, 정보탐색 구매의도 및 전환의도에 미치는 영향연구: 서울지역 고객을 중심으로. 『관광레저연구』, 29(2), 5-23.
- 김계섭·안윤지(2004). 문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계. 『관광연구』, 19(1), 247-272.
- 김규미(2015). 관광전공 선택결정요인이 전공만족도 및 전공몰입과 진로결정 자기효능감에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선희(2009). 여행도매업체에 대한 여행소매업체의 지각된 서비스품질이 만족과 충성도에 미치는 영향: 광주, 전남지역을 중심으로. 『관광학연구』, 33(1), 263-282.
- 김성진(2002). 세계 생태관광 총회 보고. 『자연보전』, 119, 1-6.
- 김수민(2021). 항공사에 대한 위험지각과 항공사 선택속성이 관계품질에 미치는 영향 : 코로나19 서비스 환경을 중심으로. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영구·김준국(2004). 고객 재방문 의도 결정요인에 관한 연구. 『인제논총』, 19(1), 335-360.
- 김영미(2015). 문화유산 관광동기가 체험 및 만족과 재방문의도에 미치는 구조적 영향관계 : 4대 고궁 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영우(2004). Multinomial Logit Model을 이용한 해외여행자의 관광동기 및 위험 지각이 관광 유형선택에 미치는 영향. 『관광학연구』, 29(3), 291-313.
- 김용재(2015). 서원 체험이 만족도와 행동의도에 미치는 영향 : 대구경북 지역 서원 체험 여행객을 대상으로. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 김점남(2004). 정보기술을 활용한 항공사 여객 서비스 이용과 고객이 지각한 위험간의 관계. 세종대학교 대학원 박사학위논문.

- 김주승(2012). 항공서비스품질이 지각된 가치, 만족, 행동의도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김태희(2003). 문화관광축제: 방문자만족에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜진(2021). 전염병 위험지각이 관광행동의도에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 녕수연(2012). 문화유산관광지 선택속성이 만족도 및 행동의도에 미치는 영향 : 지각가치를 매개변수로. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 노정연·조우제(2011). 대구·경북지역 다크 투어리즘의 선택속성 및 활성화 방안에 관한 연구. 『관광연구』, 26(1), 131-148.
- 니춘지엔(2013). 문화유산관광지 선택속성의 중요도와 만족도가 행동의도에 미치는 영향 : 중국 절강성 서당(西塘)을 중심으로. 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 류인평·김영주(2011). 관광 위험지각과 관광자 태도 및 구매의도에 관한 연구. 『관광연구』, 26(1), 149-168.
- 문예림(2020). 세계문화유산 관광지의 진정성이 관광만족과 장소애착 및 충성도에 미치는 영향 : 경주역사유적지구를 대상으로. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 박두수(2021). 유네스코 유산지의 체험요소가 장소성과 몰입 그리고 관광객의 행동의도에 미치는 구조연구 : 확장된 계획행동 이론을 활용하여. 홍익대학교 대학원 박사학위논문.
- 박류바(2011). 관광지목적지로서 한국의 매력속성에 따른 관광자의 만족, 재방문의도와 추천의도에 대한 연구 : 방한 중앙아시아 유학생들을 중심으로. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 박상현(2001). 관광지 개선을 위한 IPA 이용과 범위설정에 관한 연구. 『관광연구논총』, 13, 79-95.
- 박선심(2016). 관광객의 관광지 선택속성이 지각된 가치, 자기효능감, 관광만족 및 재방문의도에 미치는 영향. 동신대학교 대학원 박사학위논문.
- 박은경(2013). 문화유산관광에서의 진정성이 관광자의만족도와 충성도에 미치는 영향: 하회마을을 대상으로. 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 박은경·조문수·최병길(2014). 문화유산관광에서의 진정성이 관광자의 만족도와 관광기념품 구매행동에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(8), 29-46.
- 박은애(2018). 관광 체험이 즐거움과 만족, 애착 그리고 행동의도에 미치는 영향, 동명대학교 대학원 박사학위논문.

- 박혜영(2015). 시니어관광객의 가치관, 관광동기, 관광지선택속성, 관광만족의 영향관계 : 방한 중일 관광객 비교 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 박희량·한덕웅(2006). 한국 여성의 명품 구매행동을 설명하는 통합모형. 『소비자·광고』, 7(2), 95-226.
- 사효란(2010). 한국인 관광객의 관광동기, 만족도 및 재방문에 관한 연구 : 중국 심양을 중심으로. 관동대학교 대학원 석사학위논문.
- 서팅팅(2016). 지역축제 관광동기가 만족도와 재방문의도에 미치는 영향 : 중국량산 이족자치주 핏불축제를 중심으로. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 서환(2013). 세계문화유산의 효과적 관리를 위한 평가체계의 구축 및 개선방안 연구 : 경주역사유적지구를 중심으로. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 손소희(2017). 외국인의 서원 체험관광 활성화 방안연구. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 손일화(2000). 국적별 문화관광체험과 관광지 속성이 만족과 선택에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 손지원·이나라·신진호·김한(2018). IPA-Kano 모델을 적용한 천연기념물 서천 마량리 동백나무 숲 방문 만족도 분석. 『한국환경생태학회지』, 32(5), 532-540.
- 송기옥(2006). 외식업체 전략적 제휴가 고객 만족 및 재방문 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국조리학회지』, 12(3), 134-150.
- 송유진·유현정(2008). 식품구매시 소비자의 지각된 위험이 안전의식과 안전추구행동에 미치는 영향력의 구조모형분석 : 서울과 상해소비자를 중심으로. 『소비자학연구』, 19(3), 215-244.
- 송학준(2012). 문화관광지 선택속성, 지각된 가치, 만족간 구조적 관계 연구. 『호텔경영학연구』, 21(5), 219-236.
- 신우성(2009). 문화관광축제 서비스품질과 가치가 관광객만족 및 행동의도에 미치는 영향. 『농어촌관광연구』, 16(3), 107-125.
- 신종일(2017). 관동팔경의 관광행동에 관한 지불의사와 경제적 가치 추정. 강릉원주대학교 대학원 박사학위논문.
- 아마르투스(2013). 관광객의 관광지 선택속성, 지각된 가치, 만족도 및 행동의도 간의 관계 차이연구 : 해외관광경험이 있는 한국·몽골 관광객 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 양병이(1993). 지속가능한 개발방향. 『건축』, 37(2), 70-76.

- 양작강(2020). 중국인의 한국관광동기와 관광지이미지가 관광만족도 및 행동의도에 미치는 영향연구 : 중국관광객을 중심으로. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 양정미(2013). Kano 이론에 기반한 잠재적 고객만족 개선지수(PCSI)와 수정-IPA를 이용한 항공서비스품질평가에 관한 연구. 대구가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 유정우(2007). 지속가능 관광개발 및 사회자본과 파트너십, 네트워크, 관광거버넌스 간의 구조관계 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 유주(2012). 확장된 계획 행동이론을 이용한 중국유학생의 한국국내관광 행동의도에 관한 연구 : 사전지식, 위험지각과 관광동기를 중심으로. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤설민(2010). 계획행동이론의 확장을 통한 모험적 여가활동 추구 관광객의 행동지속성에 관한 연구 : 플로우(Flow), 애착도, 과거행동의 역할 탐색을 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경민·구철모·한희정·정남호(2017). 가족 단위 철도 여행객의 추진(Push)동기 요인과 유인(Pull)동기 요인의 영향력 연구. 『Korea Business Review』, 21(2), 175-200.
- 이경환·사장진(2001). 여행상품 및 여행자 특성에 따른 소비행동 단계별 위험지각. 『관광품질시스템연구』, 7(3-4), 95-116.
- 이나연(2021). 세계유산 해석에 관한 비판적 연구 : 한·중·일의 세계유산 갈등 사례를 중심으로. 한국전통문화대학교 대학원 박사학위논문.
- 이덕순·한호성(2016). 계획행동이론을 적용한 축제방문객의 행동의도에 관한 연구 : 지각된 위험의 조절효과를 중심으로. 『Tourism Research』, 41(4), 205-225.
- 이미경(2007). 여행상품 가격유형별 서비스품질과 만족간의 관계. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이미혜(2002). 사동 전통문화거리의 관광동기에 관한 연구. 『여행학연구』, 15, 139-157.
- 이승근(1994). 여행상품구매와 관여에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 이애주(1989). 관광지 선택행동에 관한 연구 : 관광객의 지각 및 선호도를 중심으로. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이유재(1997). 고객만족 형성과정의 제품과 서비스간 차이에 관한 연구. 『소비자학연구』, 8(1), 101-108.
- 이은미(2004). 관광목적지 이미지와 관광동기가 관광객만족 및 행동의도에 미치는 영향 : 영화 '태극기 휘날리며' 합천 촬영지를 중심으로. 계명대학교 대학원 석사학위논문.

- 이은미·이계희(2010). 카노 모델을 적용한 외국인 의료관광 선택속성의 수정 IPA. 『관광레저연구』, 22(5), 111-130.
- 이재곤·이규상(2012). 도시관광 행동유형에 따른 도시이미지가 방문만족 및 행동의도에 미치는 영향. 『관광경영연구』, 50, 127-149.
- 이재석·이충기(2010). 캠블링 동기와 열정 및 행동의도 간 영향관계 분석. 『관광연구저널』, 25(3), 5-20.
- 이정준(2021). 한국방문 대만관광객의 관광동기가 관광지 이미지와 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희사이버대학교. 대학원 석사학위논문.
- 임근욱·이혁진 (2015). 하계 동해안 관광객의 PUSH 동기와 PULL 동기 기반의 시장 세분화에 관한 연구. 『관광레저연구』, 27(11), 41-57.
- 장려나(2015). 생태관광 선택속성 및 만족도에 관한 연구 : 중국 길림성 방문 내국인 중심으로. 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 장영수(2021). 지속가능관광에 대한 주민 인식이 관광개발지지와 가치공동창출에 미치는 영향 : 부산 도시재생사업 지역을 중심으로. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 장현경(2018). 객실승무원의 신입 서비스 교육훈련 프로그램에 대한 중요도와 성취도 분석 : K항공사를 중심으로. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 정철·서용석(2010). 국내 관광학연구에 사용된 중요도-성취도 분석(IPA)의 재고찰. 『관광연구논총』, 22(1), 119-137.
- 조명환(1994). 관광동기 연구에 관한 제고찰. 『관광레저연구』, 6, 93-112.
- 진동봉·박현지(2020). 관광 소셜미디어 마케팅 속성, 관광몰입, 관광이미지, 관광만족, 재사용의도에 미치는 영향 관계분석: 중국 관광객들을 대상으로. 『관광레저연구』, 32(9), 5-26.
- 최수진·김빈·가정혜(2020). 관광경험이 관광지 만족과 충성도에 미치는 영향: 방문경험에 따른 조절효과를 중심으로. 『관광경영연구』, 24(1), 187-211.
- 최영진(2021). 세계문화유산의 환경단서가 관광만족과 행동의도에 미치는 영향 : 지각된 가치의 매개효과, 관여도와 질병 위험지각의 조절효과 분석. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 최용훈(2008). 관광지 선택속성이 관광자 만족과 재방문의도에 미치는 영향: 관광자유형과 관광자국적별 비교. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

- 최윤경(2021). 코로나19 사태가 세계 경제에 미치는 영향 실증 분석 : 한국을 중심으로. 선문대학교 대학원 석사학위논문.
- 하성수(2009). 관광지 매력요인의 중요도-성취도에 따른 만족도와 재방문 의도에 관한 연구 : 울릉도를 중심으로. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 한응범(2010). 관광동기로서 Push-Pull요인이 관광객 만족에 미치는 영향에 관한 연구, 청주대학교 박사학위논문.
- 허범영·정익준(2012). 일본 및 중국인의 한국관광동기와 관광이미지 인식차이 연구. 『동북아관광연구』, 8(2), 326-329.
- 허지현(2007). 관광위험지각이 관광행동선호와 관광지전환의도에 미치는 영향연구 -부정적 감정성향의 조절효과. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 현은지(2016). 관광통역안내사의 비언어적 커뮤니케이션 능력이 관광객만족과 행동의도에 미치는 영향: 방한중국인관광객을 중심으로. 『관광학연구』, 40(10), 43-59.
- 호지(2012). 방한 관광객의 문화유산관광지 선택속성, 만족도 및 행동의도 간 관계 : 경복궁을 중심으로. 순천향대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍란지(2021). 문화유산의 관광체험요인, 진정성, 관광만족 간의 관계 : 문화권 차이를 중심으로. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍은지(2020). 수정된 IPA를 이용한 나홀로 여행객의 부산 관광지 선택속성에 관한 연구. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 황금덕(2003). 관광이벤트 처음방문객과 재방문객의 방문동기, 평가만족도, 추천 의도에 관한 연구, 배재대학교 대학원 석사학위논문.
- Duan Zhiwei(2020). 중국 문화유산관광지의 관광동기와 선택속성이 행동의도에 미치는 영향 : 허베이성사례. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- FENG JINGYUE(2021). IPA를 활용한 중국 청두 판다 연구 기지의 생태관광 활성화 방안 연구. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- GU XIAOLU(2016). 문화유산관광지 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 분석 : 중국 장쑤성 주장(周庄)을 중심으로. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- YANG SHENGXU(2021). IPA를 이용한 중국 귀주 서강묘채 민족관광 개선방안 관한 연구. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- WANG QIAN YI (2020). 관광 위험지각이 관광태도 및 행동의도에 미치는 영향 : 중국 쑤야를 중심으로. 경희대학교 대학원 석사학위논문,

● 국외문헌

- Ajzen, I.(1985), From Intentions to Actions : A Theory of Planned Behavior. In J. Kuhl & J. Beckman(Ed), *Action-Control : From cognition to behavior*(pp. 11-39). New York: Springer.
- Ajzen, I.(1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50(2), 179-211
- Baker, D. A. & Crompton, J. L.(2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions, *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Barros, C. P., & George, A. A.(2012). Analyzing Tourism Return Intention to an Urban Destination. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 36(2), 216-231.
- Bauer, R. A.(1960). Consumer Behavior as Risk Taking. In Hancock, R. S.(Ed), *Dynamic Marketing for Changing World*(pp. 389-398), Chicago: American Marketing Association.
- Bettman, J. R.(1973), Perceived Risk and It's Components : A Model and Empirical Test. *Journal of Marketing Research*, 10, 184-190.
- Bitner. M. J.(1990). Evaluating Service Encounters : The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54(April), 69-82.
- Boulding, W., Karla, A., Staelin, R. & Zeithaml, V. A.(1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30, 7-27.
- Brown, J. J., & Reingen, P. H.(1987). Social Ties and Word-of-Mouth Referral Behavior. *Journal of Consumer Research*, 14(3), 350-362.
- Chen, C. F., & Tsai, D. C.(2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28, 1115-1122.
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D.(1991). *Relationship Marketing : Bringing Quality, Customer Service and Marketing Together*. Butterworth Heinemann, Oxford.
- Cox, D. F., & Rich, S. U.(1964). Perceived Risk and Consumer Decision-Making : The Case of Telephone Shopping. *Journal of Marketing Research*, 1(4), 32-39.

- Crompton, J.(1979). Motivation for Pleasure Vacation. *Annals of Tourism Research*, 6, 420-434.
- Crompton, J. L. & Ankomah, P. K.(1993). Choice Set Propositions in Destination Decisions. *Annals of Tourism Research*, 20, 461-476.
- Dann, G. M. S.(1981). Tourism Motivation : An appraisal. *Annals of Tourism Research*, 8(2), 187-219.
- Deng, W. (2007). Using a revised importance performance analysis approach: The case of Taiwanese hot springs tourism. *Tourism management*, 28(5), 1274-1284.
- Driver, B. L. (1990). The North American Experience in Measuring the Benefits of Leisure. In Smith, E. H. (Ed.), *Proceedings, National Workshop on Measurement of Recreation Benefits*(pp.1-57). Bandoora Australia: Phillip Institute of Technology.
- Ferrario, E. F.(1986). Black and White Holidays : The Future of the Local Tourist Industry in South Africa. *Annals of Tourism Research*, 13, 331-348.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. B.(1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior* : An introduction to theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fridgen, J. D.(1991). *Dimensions of Tourism*. Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Fumito, Yokohama.(1996). *Causal Modeling of Tourist Satisfaction* : Application to Michigan's Northwestern Coastal Tourism Region. Ph. D. dissertation, Michigan State University.
- Geva, A., & Arie, D.(1991), Duality in consumer post-purchase attitude. *Journal of Economic Psychology*, 12, 141-164.
- Goodrich, J. N.(1977). Benefit Bundle Analysis : An Empirical Study of International Travelers, *Journal of travel Research*, 16(Fall), 6-9.
- Haim, M. and Richard L. Oliver.(1993). Assessing the Dimensionality and Structure of Consumption Experience : Evaluation, Feeling, and Satisfaction, *Journal of Consumer Research*, 20(3), 451-466.
- Huang, R. & Sarigöollü, E.(2008). Segmentation of Tourists to the Caribbean, *Journal of International Consumer Marketing*, 20(2): 67-83.
- Huang, S. S. & Hsu, C. H. C.(2009). Travel Motivation : linking theory to practice. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 3(4), 287-295.

- Hunt H. Keith(1977). CS/D : Overview and Future Research Directions. In Hunt, H. K.(Ed.), *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*(455-488), Cambridge, Mass : Marketing Science Institute.
- Inskeep, E.(1991). *Tourism Planning : An integrated and sustainable development approach*, New York: Van Nostrand Reinhold.
- Kotler, P., & Keller, K. L.(2009). *Marketing Management*(13th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., Bowen J. T., & Makens, J. C.(2010). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Fifth Edition. Prentice Hall, Mahwah, New Jersey.
- Kozak M. & Rimmington M.(1998). Benchmarking Destination attractiveness and small hospitality business performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Manadement*, 10(5), 184-188.
- Kozak, M., & Rimmington, M.(2000). Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research*, 38(3), 260-269.
- Lounsbury, J. W. & J. R. Polik.(1992). Leisure Needs and Vacation Satisfaction, *Leisure Science*, 14(2), 105-119.
- Lovelock, C. H.(1996). *Service Marketing*(3rd ed.). Englewood Clifts, N.J.: Prentice Hall.
- Martilla, J. A. & James, J. C.(1977). Importacne-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Mayo, E. D. & Jarvis, L.(1981). *The Psychology of Leisure Travel*, Boston: CBI Publishing Co. Inc.
- Mcintosh, R. W.(1977). *Tourism Principles, Practices and Philosophies*. Columbus: Grid Publishing.
- Middleton, V. T. C., & Clarke, J.(2001). *Marketing in Travel and Tourism*. UK: Butterworth-Heinemann.
- Mitchell, V. W.(1999). Consumer perceived risk: conceptualizations and model. *European Journal of Marketing*, 33(1), 1-22.
- Myers, J. H. & Alpert, M. I.(1968), Determinant Buying Attributes Meaning and Measurement. *Journal of Marketing*, 32(3), 13-20.

- Noe, F. P.(1987). Measurement Specification and Leisure Satisfaction, *Leisure Science*, 9(3), 155-166.
- Oliver, R. L. (1981), Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in retail Settings, *Journal of Retailing*, 57, 25-48.
- Payne, J. W., Bettman, J. R., & John-son, E. J.(1992). Behavioral decision research : A con-structive processing perspective. *Annual Review of Psychology*, 43, 87-131.
- Pearce, P. L.(1988). *The Ulysses Factor : Evaluationing Visitors in Tourist Setting*. New York: Spring-Verlag.
- Perugini, M., & Bagozzi, R. P.(2001), The role of desires and anticipated emotions in goal-directed behaviours: Broadening and deepening the theory of planned behaviour. *British Journal of Social Psychology*, 40(1), 79-98.
- Peter, J. P., & Ryan, M. J.(1976). An investigation of perceived risk at brand levels. *Journal of Marketing Research*, 13(5), 184-188
- Phillips, W. J., Wolfe, K., Hodur, N., & Leistriz, F.L.(2011). Tourist Word of Mouth and Revisit Intensions to Rural Tourism Destinations : a Case of North Dakota, USA, *International Journal of Tourism Research*, 15(1), 93-104.
- Pizam, A, Neumann, Y. & Reichel. A.(1978). Dimentions of tourist satisfaction with a destination area, *Annals of Tourism Research*, 5(3), 314-322.
- Pizam, A., & Ellis, T.(1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 326-339.
- Plog, S. C.(1972). Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 14(5), 55-58.
- Prayag, G., Hosany, S., Muskat, B., & Del Chiappa, G.(2017). Understanding the relationships between tourist' experiences, perceived overall image, satisfaction, and intention to recommend, *Journal of Travel Research*, 56(1), 41-54.
- Richards, G.(2007). *Cultural Tourism : Global and Local Perspectives*, Chaper 2, Frans Schouten, Cultural Tourism: Between Authenticity and Globalization, Routledge, N.Y.
- Richins, M. L.(1983). Negative Word-of-Mouth by dissatisfied consumers : A pilotstudy. *Journal of Marketing*, 47(1), 68-78.

- Roselius, T.(1971). Consumer rankings of risk reduction methods. *Journal of marketing*, 35(1), 56-61.
- Ryan, C.(1998). THE TRAVEL CAREER LADDER An Appraisal. *Annals of Tourism Research*, 25(4), 936-957.
- Shen, C. C. & Chiou, J. S.(2009). The effect of community identification on attitude and intention toward a blogging community. *Internet Research*, 19(4), 393-407.
- Szymanski, D. M. & Henard, D. J.(2001). Customer satisfaction : A meta-analysis of the empirical evidence, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(1), 16-35.
- Taylor, J. W.(1974). The Role of Risk in Consumer Behavior. *Journal of Marketing*, 38(2), 54-60.
- Thomas, J. A.(1984). What Makes People Travel. *ASTA Travel News(August)*, 64-65.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.
- Tylor, E. B.(1871). *Primitive Culture* : Research into the Development of Mythology, Philosophy, Religion, Art, and Custum. New York: J. P. Putnam's Sons.
- Uysal, M., & Jurowski, C.(1994). Testing the push and pull factors. *Annals of Tourism Research*, 21(4), 844-846.
- Van Raaij, W. F., & Francken, D. A.(1984). Vacation Decisions, Activities, and Satisfactions. *Annals of Tourism Research*, 11, 101-112.
- Vavra, T. G. (1997). *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction* : A guide to creating, conducting, analyzing, and reporting customer satisfaction measurement programs. Quality Press.
- Westbrook, R. A.(1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258-270.
- Zeithaml, V. A., & Binter, M. J.(1996). *Service Marketing*, New York: McCraw Hill Book Company.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J.(2000). *Services Marketing*, Integrating customer focus across the firm, Madison : McGraw-Hill.

설문지

설문지

	-	
--	---	--

세계유산 '한국의 서원' 방문객 관리 연구

안녕하십니까?

먼저, 바쁘신 중에 귀중한 시간을 내주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다.

저희는 세계유산 한국의 서원 통합보존관리단으로 '한국의 서원'을 방문한

관광객의 관광행태 및 관광만족 인식에 대한 연구를 진행하고 있습니다.

본 조사는 '한국의 서원'의 방문동기와 관광지 선택속성의 중요도-만족도,

관광만족 및 행동의도 등의 특성을 분석하여 '한국의 서원'의

지속가능한 관광과 활성화 방안 등을 제시하기 위한 연구입니다.

평소 귀하께서 생각하시는 바를 솔직하게 답변해 주시면 감사하겠습니다.

설문조사는 약 10분 정도 소요됩니다.

설문에 대한 응답은 통계법 제13조에 의거하여 절대로 비밀이 보장되고,

학술적인 용도 이외에 다른 용도로 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

모든 항목에 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2021 . 9.

한국의 서원 통합보존관리단 이배용 이사장

연구자 : 한국의서원 통합보존관리단 교육홍보팀

연구자 연락처 : 신종일 팀장 010-6423-1952

I. 다음은 귀하의 **관광 행태적 특성**에 대한 질문사항입니다. 다음 문항에 대하여 귀하의 생각과 상황에 일치한 곳에 V표시 및 간단히 기술해 주시기 바랍니다.

1. 이번 관광(여행)의 최종 목적지는 어디입니까?

① 서원이다 ② 다른 장소이다(목적지를 기입해 주세요:)

2. 이곳 서원 방문의 가장 큰 목적은 무엇입니까?

① 순수관광(휴식 등) ② 업무상 ③ 학업상 ④ 답사 ⑤ 기타()

3. 이번 서원방문에 앞서 과거에도 방문한 경험이 있습니까?

① 처음이다 ② 방문한 적이 있다.(방문한 적이 있다면 ()번째이다)

4. 귀하는 과거에 세계유산 ‘한국의 서원(아래 9개소)’을 방문한 경험이 있습니까?

① 있다 ② 없다

※ ①에 표기하신 분은 한국의 서원 9곳의 방문 경험을 적어주시기 바랍니다

영주 소수서원(회), 함양 남계서원(회), 경주 옥산서원(회),

안동 도산서원(회), 장성 필암서원(회), 대구 도동서원(회),

안동 병산서원(회), 정읍 무성서원(회), 논산 돈암서원(회),

5. 귀하께서는 ‘한국의 서원’에 관한 관광 정보는 어떻게 획득하셨습니다?

① 친구 및 친지 ② 여행사 ③ 인쇄물(도서, 잡지, 신문 등)

④ 홍보(TV, 라디오) ⑤ 인터넷 탐색 ⑥ 기타()

6. 이번 서원방문에 동행자는 몇 명()이고, 어떤 분이십니까?

① 가족/친지 ② 친구/연인 ③ 회사동료

④ 동호회 및 단체 ⑤ 혼자 ⑥ 기타()

7. 귀하의 이번 관광 기간은 얼마나 되십니까?

① 당일 ② 1박 2일 ③ 2박 3일 ④ 3박 4일 ⑤ 4박 5일

8. 귀하의 숙소는 어느 장소(형태)입니까?

① 서원 ② 서원 근처 펜션(민박) ③ 게스트하우스(공유주거) ④ 모텔

⑤ 호텔 ⑥ 야영(캠핑/오토캠핑) ⑥ 기타()

9. 귀하는 숙소의 예약은 어떻게 하십니까?

① 인터넷 ② 전화 ③ 직접 방문 예약 ④ 기타()

10. 귀하의 이번 관광에서 평균 여행경비는 얼마 정도입니까?

- ① 10만원 미만 ② 10만원대 ③ 20만원대 ④ 30만원대
⑤ 40만원대 ⑥ 50~70만원대 ⑦ 80~90만원대 ⑧ 100만원 이상

Ⅱ. 다음은 귀하께서 방문하는 ‘한국의 서원’에 대한 **관광동기, 선택속성, 전반적 만족도, 행동의도**를 묻는 항목입니다. 각각의 문항에 대해 귀하의 의사와 일치한 곳에 V표시하여 주시기 바랍니다.

관광동기	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
일상적인 생활에서 벗어남(스트레스 해소)	①	②	③	④	⑤
2. 여가를 즐길(몸과 마음의 휴식)	①	②	③	④	⑤
3. 가족과 함께 즐거운 시간을 보냄	①	②	③	④	⑤
4. 자신의 지식함양과 자기개발(견문 확대)	①	②	③	④	⑤
5. 자녀의 교육	①	②	③	④	⑤
6. 신비감(새로움과 독특함)을 경험	①	②	③	④	⑤
7. 호기심을 충족	①	②	③	④	⑤
8. 서원이 세계유산임	①	②	③	④	⑤
9. 유명한 관광지를 방문	①	②	③	④	⑤
10. 서원이 역사와 전통문화를 간직함	①	②	③	④	⑤
11. 서원에서 전통문화를 체험	①	②	③	④	⑤
12. 문화공연이나 이벤트를 즐길	①	②	③	④	⑤
13. 서원지역의 자연경관을 감상	①	②	③	④	⑤
14. 서원 인근에서 다양한 레저활동을 즐길	①	②	③	④	⑤
15. 여행사진을 SNS에 올리기 위함	①	②	③	④	⑤
16. 관광경험을 주변인에게 일림	①	②	③	④	⑤

중요도(방문전)					‘한국의 서원’ 관광지 선택속성	만족도(방문후)				
전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다		전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	1.우리나라 사적지이다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	2.세계유산에 등재되었다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	3.자연경관이 매력적이다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	4.인문경관이 우수하다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	5.역사문화를 체험할 수 있다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	6.관광코스가 매력적이다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	7.숙박시설이 양호하다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	8.음식먹거리(메뉴/식당)가 좋다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	9.휴식 및 편의시설이 좋다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	10.접근성(교통 등)이 좋다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	11.주차시설이 좋다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	12.대중교통이 편리하다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	13.문화관광해설사가 있다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	14. 관광안내 시스템 (안내판, 홍보책자 등)이 좋다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	15.관광종사원이 친절하다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	16.지역주민이 친절하다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	17.여행경비가 저렴하다	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	18.관광기념품이 우수하다	①	②	③	④	⑤

전반적인 만족도	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
서원방문이 기대보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
2. 경제적(비용, 시간, 노력)으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
3. 서원방문이 추억과 낭만을 제공해 주었다	①	②	③	④	⑤

4. 서원관광 이미지가 좋았다	①	②	③	④	⑤
------------------	---	---	---	---	---

행동의도	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
이곳 서원을 다시 방문하겠다.	①	②	③	④	⑤
2. 세계유산 한국의 서원(9곳)을 방문할 계획이다	①	②	③	④	⑤
3. 한국의 서원(9곳) 이외의 서원을 방문하겠다	①	②	③	④	⑤
4. 다른 사람들에게 이곳 서원 방문을 추천하겠다	①	②	③	④	⑤
5. 다른 사람들에게 한국의서원(9곳)을 추천하겠다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 코로나19가 귀하의 관광에 끼친 영향과 서원의 전염병 대처 상황입니다.
해당 문항에 대해 귀하의 인식과 일치한 곳에 V표시하여 주시기 바랍니다.

코로나19가 관광에 끼친 영향	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
코로나19는 관광계획에 두려움을 주었다	①	②	③	④	⑤
2. 관광 중에 코로나19 감염이 걱정된다.	①	②	③	④	⑤
3. 관광지 코로나19로 안전(사고/상해)이 걱정된다	①	②	③	④	⑤
4. 코로나19로 관광지 물가상승이 걱정된다	①	②	③	④	⑤
5. 코로나19로 종업원의 서비스가 걱정된다	①	②	③	④	⑤
6. 코로나19로 현지 주민의 불친절이 걱정된다	①	②	③	④	⑤
7. 서원 관광은 코로나19에 안전하다	①	②	③	④	⑤
8. 서원에서 발열체크 등 전염병관리가 잘 이뤄진다.	①	②	③	④	⑤
9. 코로나19에도 서원의 관광품질은 보증된다	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 귀하의 **인구통계학적 특성**입니다. 해당 문항에 대해 귀하의 상황과 일치한 곳에 V표시 및 간단히 기술하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 거주지역은 어느 곳입니까?

- ① 서울 ② 경기도 ③ 충청도 ④ 전라도 ⑤ 경상도
⑥ 강원도 ⑦ 제주도 ⑧ 기타()

3. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 청소년~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~59세 ⑤ 60세 이상

4. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 사무직 ② 기술전문직 ③ 노동생산직 ④ 서비스직 ⑤ 자영업
⑥ 공무원 ⑦ 학생 ⑧ 전업주부 ⑨ 기타()

5. 귀하의 학력은 어느 정도입니까?

- ① 고졸 이하 ② 전문대학 재학/졸업 ③ 대학 재학/졸업 ④ 대학원 이상

6. 귀하의 월평균 가족 수입은 어느 정도입니까?

- ① 400만원 미만 ② 400~600만원 미만 ③ 600~799만원 미만
④ 800~1000만원 미만 ⑤ 1000만원 이상

7. 귀하께서는 결혼을 하셨습니까?

- ① 기혼 ② 미혼

많은 문항에도 불구하고 설문에 참여해 주셔서 감사합니다.

※ 설문 이외에 귀하께서 세계유산 ‘한국의 서원’에 대한 의견을 제시해 주시면 서원관리단 업무에 적극 반영하도록 노력하겠습니다.

세계유산 ‘한국의 서원’ 방문객 관리연구 보고서

- 발 행 : (재)한국의 서원 통합보존관리단 이배용 이사장
- 진 행 : (재)한국의 서원 통합보존관리단 사무국
- 후 원 : 대구광역시, 충청남도, 전라북도, 전라남도, 경상북도, 경상남도,
달성군, 논산시, 정읍시, 장성군, 영주시, 안동시, 경주시, 함양군
- 디자인 : 모모새
- 발행일 : 2021. 12.
- 주 소 : (재)한국의 서원 통합보존관리단
(02861) 서울특별시 성북구 보문로 183 논현빌딩 802호
- 전화 및 팩스 : 02-929-5440 / 02-3673-5444
- 홈페이지 : k-seowon.or.kr