

碩士學位論文

역사문화유적지로서 경복궁  
매력속성에 관한 연구



濟州大學校 大學院

觀光經營學科

朴 恩 京

2009年 2月

# 역사문화유적지로서 경복궁 매력속성에 관한 연구

指導教授 최 병 길

박 은 경

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2009年 2月

朴恩京 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長  
委 員  
委 員

徐 洪 禧

金 聖 姬

金 和 志



濟州大學校 大學院

2009年 2月

# A Study on the Attributes of Gyeongbok Palace as a Cultural Heritage Site

Eunkyung Park  
(Supervised by professor Byoung-Kil Choi)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree  
of master of tourism science

FEBRUARY 2009

This thesis has been examined and approved.

FEBRUARY 2009

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT  
GRADUATE SCHOOL  
CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기	1
제 2 절 연구의 목적	2
제 3 절 연구의 방법 및 범위	3
제 2 장 이론적 고찰	5
제 1 절 역사문화유적지	5
1. 역사문화유적지의 개념 및 범위	5
2. 우리나라 역사문화유적지의 방문현황 및 방문객 특성	7
3. 역사문화유적지 매력속성의 개념과 유형	10
4. 역사문화유적지 매력속성에 관한 선행연구	13
제 2 절 역사문화유적지 매력속성의 평가기법	16
1. 중요도-만족도 분석	16
2. 중요도-만족도 분석에 관한 선행연구	18
제 3 절 연구대상지 특성	19
1. 경복궁 개요	19
2. 경복궁 방문현황 및 방문객 특성	23
제 3 장 연구 설계	24
제 1 절 연구가설 설정	24
1. 연구가설의 설정	24
2. 변수의 조작적 정의	25
제 2 절 연구조사 설계	26
1. 설문지의 구성과 측정방법	26

2. 자료수집 및 분석방법.....	27
<b>제 4 장 실증분석.....</b>	<b>28</b>
제 1 절 표본의 특성과 자료의 검증.....	28
1. 표본의 특성.....	28
2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증.....	32
제 2 절 매력속성의 평가 및 가설검증.....	38
1. 매력속성의 중요도-만족도 분석.....	38
2. 매력속성의 중요도-만족도 차이 검증.....	40
3. 가설검증.....	40
제 3 절 분석결과의 요약 및 시사점.....	52
1. 분석결과의 요약.....	52
2. 분석결과의 시사점.....	53
<b>제 5 장 결론 및 제언.....</b>	<b>55</b>
제 1 절 연구의 요약.....	55
제 2 절 연구의 한계와 제언.....	57
참고문헌.....	58
<부 록>설문지.....	65
ABSTRACT.....	68

## <표 차례>

<표 2-1> 우리나라 역사문화유적지 방문횟수 및 방문객 특성.....	8
<표 2-2> 우리나라 역사문화유적지 방문실태.....	9
<표 2-3> 역사문화유적지의 매력속성 관련 선행연구.....	13
<표 2-4> 중요도-만족도 분석의 중심점 기준사례.....	18
<표 2-5> 중요도-만족도 분석을 이용한 관광관련 선행연구 .....	19
<표 2-6> 경복궁의 개요 .....	22
<표 2-7> 경복궁의 관람인원 현황.....	23
<표 3-1> 설문지의 내용과 구성.....	27
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성.....	29
<표 4-2> 표본의 방문행태별 특성.....	31
<표 4-3> 경복궁 매력속성의 중요도에 대한 신뢰도 검증.....	33
<표 4-4> 경복궁 매력속성의 만족도에 대한 신뢰도 검증.....	34
<표 4-5> 경복궁 매력속성의 중요도에 대한 타당성 검증.....	36
<표 4-6> 경복궁 매력속성의 만족도에 대한 타당성 검증.....	37
<표 4-7> 경복궁 매력속성의 중요도와 만족도 평균값.....	38
<표 4-8> 경복궁 매력속성의 중요도-만족도 분석.....	39
<표 4-9> 경복궁의 중요도-만족도 매력속성 간의 차이 검증.....	40
<표 4-10> 경복궁 매력속성의 중요도 속성 간의 차이 검증.....	41
<표 4-11> 경복궁 매력속성의 만족도 속성 간의 차이 검증.....	41
<표 4-12> 인구통계학적 경복궁 매력속성의 중요도 검증.....	43
<표 4-13> 방문행태별 경복궁 매력속성의 중요도 검증 결과.....	44
<표 4-14> 인구통계학적 경복궁 매력속성의 만족도 검증.....	46
<표 4-15> 방문행태별 경복궁 매력속성의 만족도 검증.....	47
<표 4-16> 인구통계학적 매력속성의 중요도-만족도 평균의 차이.....	49
<표 4-17> 방문행태별 매력속성의 중요도-만족도 평균의 차이.....	51

## [그림 차례]

[그림 2-1] 중요도-만족도 분석의 4사분면에 대한 설명.....	17
[그림 4-1] 경북궁 매력속성의 중요도-만족도 분석 격자.....	39





# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 문제의 제기

문화환경조성은 지역 경제 활성화, 공동체 의식 강화, 관광객 증대, 지역 이미지 개선이라는 직접적인 효과를 유발할 뿐더러 지역환경에 교통의 편의성, 교육 여건 개선 등의 간접적인 효과도 가져다준다. 최근 정신적 풍요를 중시하는 가치관이 형성되고 정보통신과 운송수단이 발달하여 타 문화권에 대한 인식이 활발해짐에 따라 역사문화유적지를 탐색하고자 하는 문화관광과 유산관광에 대한 관심이 꾸준히 증가되고 있는 추세이다.

역사문화유산은 역사적·건축학적 유적, 박물관에 진열된 유물, 철학 및 전통 예술과 같은 무형자산과 문화적 축제, 삶의 독특한 양식, 문헌이나 민속에서 표현된 교육 등을 말한다.<sup>1)</sup> 역사문화유적지 방문은 한 나라의 고유한 전통을 이해하고 역사와 예술에 대한 학습동기를 바탕으로 그 나라의 유·무형 문화재와 역사적 기념물을 탐색하는 활동이라 할 수 있다. 과거에 역사문화유적지 방문은 역사적인 이야기나 사람들을 상징하는 고유적인 장소나 활동을 경험하는데 단순히 그 목적을 둔 행위로부터 시작하였으나 근래에는 역사적·문화적 경험을 통한 교육적 목적을 달성하는 동시에 오락성을 모두 만족하는데 그 의미를 두고 있다.

국내 유적지에 대한 관심은 우리나라 전 국토를 박물관이라고 비유한 유홍준(1993)의 『나의 문화유산답사기』에서 비롯되었다고 할 수 있다.<sup>2)</sup> 그의 저서가 출간된 이후 유적지를 답사하는 방문객의 수가 증가하였으며 역사와 문화에 대

1) 한숙영·엄서호(2004). “문화관광의 개념적 범위에 관한 고찰-관광과 문화의 관계를 중심으로”, 『문화관광연구』, 6(1), pp.7-18.

2) 김사현(2005). “文化觀光과 文化觀光者:그 개념과 특성에 관한 誠論”, 『한국관광학회』, 29(1), pp.9-26.



한 재인식이 이루어지는 계기를 가져 왔다. 2000년대에 들어 역사문화의 교육적 측면이 부각되면서 유적지에 대한 일반인들의 관심은 지속되어 왔지만 세계적인 문화유산의 효율적인 관리체계를 구축하지 못해 문화유실을 경험하는 아픔을 겪기도 했다. 역사문화재는 한 나라의 문화적 역량을 가늠케 하는 지표이며 한 국가 구성원의 정체성을 확인시켜주는 의미를 갖고 있다.

역사와 문화는 유일할 뿐 아니라, 있는 그대로의 지각이나 상징적인 인식이라 할 수 있다.<sup>3)</sup> 또한, 관광은 관광객이 지각하는 것이 무엇인지, 무엇을 선호하는지, 그리고 어떻게 의사결정을 하는지를 이해하는 것과 관련이 있다.<sup>4)</sup> 따라서 우리나라의 수많은 역사문화유적지에 대한 관광자원화 필요성이 강조되고 있는 시점에서 역사문화유적지의 방문객에 대한 보다 심층적인 연구가 필요하다.

## 제 2 절 연구의 목적

역사문화유적지에 관한 주제는 지속적인 관심을 받고 있는 연구분야로서, 역사유산물의 상품적 효과를 극대화하고 우리문화의 우수성을 알리기 위하여 문화자원 매력속성의 개발이라는 측면에서 다양한 이론적 접근이 시도되어 왔다. 그러나 문화자원에 대한 이론적 접근은 주로 사학이나 고고학적 접근으로부터 시도되어 관광자원으로서의 역사문화유적지에 대한 체험성과 교육적 효과를 이끌어 내지 못하고 있는 실정이다.<sup>5)</sup> 또한 대부분의 선행연구는 관광정책기관이나 기업을 대상으로 하는 연구가 주를 이루고 있어 국내 유적지의 특색과 그 유적지를 방문하는 방문객에 대한 연구가 부족하다는 지적이 있다.<sup>6)</sup>

3) W. C. Hunter & Y. K. Suh(2007). "Multimethod research on destination image perception" , *Tourism Management* 28, pp.130-139.

4) Y. K. Suh(2001). "International urban travelers", University of Minnesota, Graduate school, Ph. D., p.7.

5) 김덕기(2003). "역사문화 관광자원 개발전략", 지역관광개발사업의 발전방향(5). pp.49-58.

6) 임주연(2002). "문화관광지 속성에 대한 기대와 성과가 관광자 만족에 미치는 영향", 한양대학교 대학원 석사학위논문. pp.6-27.

이러한 맥락에서 본 연구가 갖는 목적은 우리나라의 대표적 역사유적지인 경복궁 방문객을 대상으로 역사유적지에서 인지되는 중요도에 대한 실증조사를 실시하고자 한다. 또한, 경복궁 방문 중 인지되는 중요도와 만족도의 차이를 분석함으로써 역사문화유적지에 대한 관광자원의 활성화 방안을 모색할 것으로 기대된다. 본 연구에서는 단순히 그 연구 대상을 관광객에 국한하지 않고, 역사문화유산에 관심과 의미를 갖고 있는 관광객과 지역주민을 포함한 포괄적인 의미의 방문객을 대상으로 하였다.

연구결과가 갖는 시사점으로는 첫째, 방문객들이 인지하는 역사문화유적지 매력속성의 중요도와 만족도의 차이를 분석하여 경복궁 방문객들이 지각하는 매력속성 만족을 저해하는 요인을 효율적으로 제거할 수 있는 정책을 마련하며 둘째, 역사문화유적지 관리자들과의 관점에서는 방문객들의 문화유적지에 대한 가치관을 파악하고 그에 상응하는 문화 환경을 제공함으로써 방문의도를 향상시키고 만족도를 높일 수 있다는 점을 들 수 있다.

### 제 3 절 연구의 방법 및 범위

본 연구의 대상지로서 조선시대 5대 궁궐 중 정궁(正宮)이며 조선 왕조 제일의 법궁으로 서울의 중심에 위치하고 있는 경복궁을 선정하였으며, 2008년 9월 13일부터 21일까지 평일과 주말, 추석연휴를 포함하여 9일 간 경복궁을 찾는 내국인 방문객을 대상으로 실시하였다.

연구내용은 인구통계학적 특성과 방문행태에 따라 각각의 중요도와 만족도, 중요도와 만족도의 차이를 중심으로 이루어졌다. 인구통계학적 특성으로는 성별과 연령, 학력, 거주지, 직업, 월평균 가계소득 등이며, 방문행태로는 방문횟수, 경복궁까지의 소요시간, 방문시기, 체재시간, 동반형태, 주요 활동, 정보원천, 정보습

특활동 등을 조사하였다.

본 연구에서 수집된 자료를 처리하기 위하여 SPSS 12.0 통계프로그램을 사용, 기술통계를 통해 변수의 일반적인 분포를 분석하였다. 또한, 조사도구의 신뢰성 확보를 위해 크롬바하 알파값(cronbach's alpha)을 이용한 신뢰도 분석과 타당성 검증을 위한 요인분석을 실시하였다. 매력속성별, 방문행태별, 그리고 인구통계학적 특성별로 어떠한 차이가 있는지를 알아보기 위해 독립표본 t-검정(t-test)과 분산분석(ANOVA)을 실시하였으며, 중요도와 만족도의 차이를 보기 위해 대응표본 t-검정을 실시하였다. 마지막으로 경북궁 매력속성의 중요도와 만족도의 비교우위를 파악하고자 중요도-만족도 분석(importance performance analysis: IPA)를 적용하였다.



## 제 2 장 이론적 고찰

### 제 1 절 역사문화유적지

#### 1. 역사문화유적지의 개념 및 범위

##### 1) 역사유적지의 개념

역사란 인류사회의 변천 및 발달과정, 어떤 사물이 오늘날에 이르기까지 변화의 자취, 인류의 경험이나 지식의 총화이며 인류에게 무한한 교육의 의미를 갖는 것이라 설명할 수 있다. 또한, 유적(遺跡·遺蹟)이란, 옛 인류가 남긴 유형물(有形物)의 자취, 그리고 역사상 큰 사변이 있었던 자리를 뜻한다. 특히, 패총·고분·집터 등 부피가 크고 옮길 수 없는 것을 말한다.<sup>7)</sup> 이러한 역사와 유적의 정의를 바탕으로 한 역사유적은 물리적 환경과 인간의 상호작용으로 생성된 총산물이 오래 기간에 걸쳐 계승·발전된 것으로 고유성·역사성·지역성의 특성을 내재하고 있다.<sup>8)</sup>

역사문화유적의 개념은 다양한 관점에서 다르게 해석 할 수 있다.<sup>9)</sup> 우선, 유적과 관련하여 살펴보면, 유적과 역사 혹은 과거가 중요한 관련이 있다는 사실이다. 이는 문화와 유산을 구분하는 중요한 기준의 하나로 유산이 과거 지향적이라면, 문화는 과거뿐 아니라 현재와 미래까지도 포괄하는 개념인 것이다.<sup>10)</sup> 역사문화유적을 역사와 문화적 관점에서 살펴보면, 다음 세대에 전가되어 계승·발전시켜야 하는 정신문화, 현 세대에서 잠시 관리·보전하는 재생 불가능한 역사적

7) 두산동아(2000). 『새국어 사전』, 두산동아출판사.

8) 박명희(1994). “역사유적의 관광매력성 개발방안에 관한 연구”, 『관광·레저연구』 (6), pp.9-22.

9) G. Richards(1996). "Production and Consumption of European Cultural", *Tourism. Annals of Tourism Research*. 23(2). pp.28-47.

10) 한숙영·김사현(2007). “유산과 유산관광의 개념에 관하여 : 문헌연구를 중심으로”, 『관광학연구』, 제31(3), pp.209-223.

소산물로서 이해할 수 있다.<sup>11)</sup>

관광적 관점에서 본 역사문화유적은 역사와 문화에 대한 지적욕구 추구라는 점에서 다른 관광활동과 뚜렷한 차이를 발견할 수 있다. 따라서 역사문화유적지 방문은 방문객의 유적지체험을 통해 역사에 대한 지식증진 및 가치관 변화를 통해서 관광만족의 효과를 높일 수 있는 특성이 있다.<sup>12)</sup> 또한 역사문화유적지는 방문객에게 다양한 교육적 효과와 사회화를 꾀할 수 있는 여러 기회를 제공해주고 있다.<sup>13)</sup> 선행연구를 바탕으로 본 연구에서 정의하는 역사문화유적지란, 과거로부터 전승되어 온 유·무형(선사주거지, 유적, 유물 등)의 역사적 흔적으로서 현대인에게 지적욕구를 충족시켜주는 유적·유물로 정의하고자 한다.

## 2) 역사문화유적지의 범위

역사문화유적지 방문과 관련된 선행연구 고찰에서는 역사문화유적지 방문을 관광적 관점에서 문화관광과 유산관광으로 구분하여 논하고 있다. 문화관광은 1990년대 초 유럽여가관광교육위원회(ATLAS)에 의해 시장규모가 알려지면서 관광학계의 관심을 받기 시작했으며 중요한 관광자원으로서의 문화에 대한 새로운 인식의 필요성이 대두되었다.<sup>14)</sup> 문화란 한 사회의 구성원들이 오랜 시간에 걸쳐 형성한 사고방식이나 행동양식으로서 다른 사회와 구별 되는 기준이라고 한다.<sup>15)</sup> 또한, 관광적 측면에서의 문화는 보존 가치가 있는 민족문화의 유산으로서, 관광객의 욕구를 충족시킬 관광매력을 지니고 있는 관광자원의 개념을 갖고 있다.<sup>16)</sup> 이러한 문화관광의 핵심을 이루는 문화관광자원적 관점에서의 문화유산은 역사적·건축적으로 의미있는 유형자산 뿐 아니라 전통적으로 내려오는 삶과 독

11) 박명희(1994). “역사유적의 관광매력성 개발방안에 관한 연구”, 『관광·레저연구』 (6), pp.9-22.  
12) 이명진(1998). “관광지의 교육성 측정에 관한 연구”, 『관광학연구 특별호』, 22(2), pp.338-343.  
13) J. Makens(1987) "The Importance of U.S. Historical Sites as Visitor Attractions", *Journal of Travel Research*, Vol. 25, pp.8-12.  
14) 김사현(2005). “文化觀光과 文化觀光者:그 개념과 특성에 관한 誠論”, 『한국관광학회』, 29(1), pp.9-26.  
15) 김덕기(2003). 진계논문.  
16) 이원옥·서용은(2003). “덕수궁의 문화관광자원 활성화에 관한 연구”, 『문명연지』, 4(1), pp.76-77.



특한 양식의 예술 등의 무형자산을 포함한다.<sup>17)</sup> 따라서 문화유산을 바탕으로 한 문화관광의 범위는 역사유적지 방문에서부터 대중문화까지 매우 포괄적이다.

초기 문화관광은 박물관이나 역사적 유적지를 방문하는 유산관광의 개념으로 인식되었으며,<sup>18)</sup> 유산관광 개념의 문화관광은 문화자원을 활용한 경제활동으로서 유산이 있는 장소를 또는 과거 이야기나 사람들을 상징하는 고유적인 장소를 방문하는 행위라고 정의되었다.<sup>19)</sup> 유산관광의 핵심은 유산관광지의 역사적 속성 뿐만 아니라 유산적 특성에 대하여 관광객의 동기와 지각에 중점을 둔 것이라고 할 수 있다. 사람들이 역사적 유물들을 진열하는 곳이나 유적지로 분류된 장소를 방문하여 유산 매력물을 체험하고 그들의 정체성, 경험, 전통 등을 경험하는 것이다.

한국문화정책개발원에서는 문화관광을 크게 문화유산관광과 예술관광으로 구분하였는데, 문화유산관광에는 문화유적지, 고궁, 사찰, 전통공예, 박물관, 유형·무형문화재, 능, 발굴터, 역사기념물 및 사적, 향토문화행사 등이 포함될 수 있다고 한다.<sup>20)</sup> 이러한 맥락에서 유산관광과 문화관광에는 뚜렷한 차이가 있다고는 볼 수 없으나, 문화관광은 유산관광의 포괄적인 개념으로 이해 될 수 있다. 따라서 역사문화유적지방문은 문화관광이라는 큰 범위와 그 안의 유산관광으로서의 유적지방문과 같은 답사의 범위로 구분할 수 있다.

## 2. 우리나라 역사문화유적지의 방문현황 및 방문객 특성

문화관광부와 한국문화관광정책연구원이 실시한 『문화향수 실태조사』에 의하면 학력이 높을수록 과거 역사유적지 연평균 방문횟수가 높으며 향후 방문 의사 또한 높은 것으로 나타나고 있다(<표 2-1> 참조).<sup>21)</sup> 소득수준 또한 연평균

17) 한숙영·엄서호(2004). "문화관광의 개념적 범위에 관한 고찰", 『문화관광연구』, 6(1), pp.7-18.

18) 김사현(2008). 『관광경제학』, 백산출판사, pp.53-55.

19) K. Chhabra, R. Healy, & E. Sills(2003). Staged authenticity and heritage tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), pp.702-719.

20) 임학순(1995). 『문화자원을 활용한 도시이미지 창출 방안에 관한 시론』, 한국문화정책개발원.

21) 문화관광부·한국문화관광정책연구원(2003). 『문화향수실태조사』.

역사문화유적지 방문횟수나 향후 방문의사와 정(+)의 상관관계를 나타내고 있다. 이러한 결과를 토대로 교육수준, 소득과 같은 인구통계학적 특성 뿐 아니라 과거 역사문화유적지 방문경험과 같은 방문행태에 대한 실증적인 조사는 역사문화유적지를 관광자원으로 활용한 관광마케팅 전략수립에 있어서 중요한 자료가 될 것으로 보인다.

<표 2-1> 우리나라 역사문화유적지 방문횟수 및 방문의향

		역사문화유적지 연평균 방문횟수					방문의향 (%)
		1회	2회	3회	4회+	평균	
학력별	중졸이하	20.0	15.7	3.8	3.5	0.87	77.0
	고졸	17.4	14.0	6.1	8.1	1.14	79.7
	대졸이상	20.1	18.2	10.7	7.9	1.39	82.7
소득 수준별	100만원 이하	14.7	14.7	4.0	2.7	0.71	69.3
	101-150만원	17.6	15.4	4.9	4.9	0.98	74.2
	151-200만원	20.2	16.9	5.6	5.1	1.01	78.0
	201-300만원	18.4	15.2	7.4	6.1	1.10	82.3
	301만원 이상	19.5	16.2	9.1	10.3	1.45	82.8

자료 : 문화관광부 · 한국문화관광정책연구원(2003), 전제서.

2006년도 ‘문화향수실태조사’에 의하면, 우리나라 국민들의 역사문화유적지에 대한 관심이 꾸준히 높아가고 있다는 것을 알 수 있다.<sup>22)</sup> 2005년 6월 1일부터 2006년 5월 31일까지 고궁, 능, 문화재가 있는 사찰, 그리고 역사적 인물의 생가와 같은 역사문화유적지 방문실태를 조사한 결과, 연평균 역사문화유적지 방문율 <표 2-2>은 2003년 49.1%에서 2006년 51.4%로 증가한 것으로 밝혀졌으며, 역사문화유적지를 방문한 경험이 있는 사람들일 수록 역사문화유적지 방문횟수가 높은 것으로 밝혀졌다.

22) 문화관광부 · 한국문화관광정책연구원(2006). 『문화향수실태조사』.



<표 2-2> 우리나라 역사문화유적지 방문실태

구분		2006년 조사	2003년 조사
연간 역사문화유적지 방문율		51.4%	49.1%
연평균 역사문화유적지 방문횟수	전체대상	1.46회	1.17회
	방문자 대상	2.83회	2.39회

자료: 문화관광부·한국문화관광정책연구원(2006), 전제서.

일반적으로 역사문화관광객이란 목적지 방문 동기와는 관계없이, 역사유적지를 방문하고 문화유산을 관광하는 사람들로서,<sup>23)</sup> 이들은 전통적 사회가치에 관심을 돌림으로써 새로움을 찾으려는 과거 지향적 경향을 갖고 있다.<sup>24)</sup> 앞에서 언급한 바와 같이, 문화관광에 대한 수요가 증가하면서 문화관광의 의미는 역사와 문화에 대한 학습적 체험과 오락적 색채가 가미된 여행으로 변화되어 왔다. 생활관습, 건축양식, 공연, 문화유적 등 역사문화를 체험함으로써 교육과 학습의 효과를 얻고, 동시에 모험과 즐거움을 추구하고자 하는 것이다. 이러한 오락적 색채를 띤 문화관광에 대한 선호로 인해 근래 문화관광객은 문화적인 의미가 깊게 내포된 유적지를 경험하길 원하는 동시에 유적지의 확실성의 여부에 관계없이 흥밋거리를 즐기기를 원한다.<sup>25)</sup>

선행연구를 통해 살펴 본 문화관광객의 특성은 다음과 같다. 첫째, 문화관광객은 관광지 선택에서 선택목적이 분명하며, 둘째, 직접적인 관광경험을 통해 자아를 찾고자 하며, 셋째, 전통적 사회가치에 관심과 새로움을 추구하며, 넷째, 문화관광지에서 알게 된 지식과 정보의 가치를 인식하고 있다. 또한, 문화관광지에서 열리는 행사를 통해 문화관광객들의 만족과 재방문의사를 높일 수 있는 것으로 나타났다.<sup>26)</sup>

23) B. Mckercher & H. Cros(2002). *Cultural Tourism*. New York: Haworth Hospitality Press, p.138.

24) W. Nuryanti(1996). "Heritage and Postmodern Tourism", *Annals of Tourism Research*, 23(2), pp.249-260.

25) J. Urry(1990). *The Tourist Gaze: Leisure and Travel in Contemporary Society*, London, Sage

26) G. Richards(1996). Production and Consumption and Consumption of European Cultural Tourism, *Annals of Tourism Research*, 23(2), pp.261-283; D. Light(1996). Characteristics of Audience for 'events' at a Heritage Sites, *Tourism Management*, 17(3), pp.183-190; B. A. Masberg & L. H. Silverman(1996). Visitor Experiences at a Heritage Sites: A Phenomenological Approach,

문화관광객의 특성을 밝히고자 인구통계학적 특성과 방문행태를 분석한 국내·외 연구가 꾸준히 선행되어 왔다. 국내 문화관광객과 자연 휴양형 관광객의 비교 연구에서 당일여행 문화관광객들의 월평균소득이 자연 휴양형 관광객들보다 높으며 교육수준에 있어서도 문화관광객들이 자연 휴양형 관광객들보다 높다는 사실을 밝혀냈다.<sup>27)</sup> 이경숙의 유적, 유물 관람객들의 연구를 통해 밝혀진 방문객의 특성은, 20-30대 대졸이상의 고학력자가 주를 이루고 있으며 여자보다는 남자가 2배 이상 많으며 직업으로는 전문직이 가장 많이 차지한다.<sup>28)</sup>

방문행태로는 친구·친지가 가장 높은 비율을 보였고 다음으로 가족과 부부 순으로 나타났으며 가족동반인 경우 자녀 교육을 목적으로 방문한 경우가 많았다. 역사문화관광에 관한 정보원천 중 인터넷이 가장 효율적인 정보원이라 조사되었다. McKercher & Cros에 의하면 문화관광객은 일반 관광객에 비해 연령대가 높고, 고등교육을 받았으며 소비성향이 높고 여행경험이 풍부한 장기 체류객이라는 특징이 있다.<sup>29)</sup>

관광자원 관점에서의 역사문화유적지는 수도권 지역의 여성과 젊은 계층에게 친근한 관광자원으로 인식되고 있다. 이러한 방문객들은 주로 재방문객들로서 가족과 친지와 함께 유적지를 방문한 것으로 밝혀졌다. 경복궁까지의 소요시간은 2시간 이내가 많았고 관람시간은 2시간 이상이 많았다.<sup>30)</sup>

### 3. 역사문화유적지 매력속성의 개념과 유형

관광자원은 관광지의 정체성을 가장 잘 표현해주는 본질적 요소이며,<sup>31)</sup> 원천적인 매력성과 유인력이 내재된 모든 자연과 문화현상을 포함한다.<sup>32)</sup> 관광자원은

*Journal of Travel Research*, 34(Spring), pp.20-25.

27) 김윤정(2004). “문화관광 여행자의 사회경제적 특성 분석”, 『학술연구 발표논문집』, 55차, p.555.

28) 이경숙(2001). “도산서원의 관광자원 가치제고방안에 관한 연구”, 계명대학교 석사학위논문, pp.10-63.

29) McKercher & Cros(2002). *op. cit.*.

30) 진병렬(2002). “경복궁의 관광자원적 가치에 관한 연구”, 『문명연지』 (4). pp.118-119.

31) 최병길(2004). 『IT혁명과 관광』, 백산출판사, p.111.

32) 김계섭(2005). “문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계”, 『관광연구』 19(1). pp.247-272.

역사지역, 위락공원, 특별한 경관과 서비스 시설, 대상지의 사회제도 등을 기본적인 매력속성으로 포함하고 있으며,<sup>33)</sup> 이러한 관광매력 속성의 가치가 충분하지 않다면, 관광객의 욕구를 만족시키지 못하게 된다.<sup>34)</sup> 관광매력속성에는 관광욕구를 만족시켜주는 관광자원의 기본 매력성 이외에도 관광지를 선택하는 결정인자로서 관광객을 위한 관광시설의 편의성 및 안전성, 서비스 접근의 용이성, 체재의 쾌적성, 관광지 주민 및 직원들의 환대성 및 관광객을 받아들일 수 있는 총체적 수용성 등의 특성이 수반되는 것으로 알려져 있다. 특히, 이러한 속성의 가치를 전달하는 해설이 수반되었을 때 관광객을 적극적으로 유인하는 것으로 나타나고 있다.<sup>35)</sup> 따라서 관광객으로 하여금 지식증진, 문화재 감상, 색다른 경험(체험), 자원가치 인식, 심리적 만족, 가치관 변화뿐 만 아니라 관광객의 가치형성, 문화에 관한 정보전달, 미래 생활에 대한 사고, 기회제공, 사회·환경적응 능력을 제공하는 교육적인 요소를 통해서 관광만족의 효과를 더 높일 수 있는 특성이 있다

이러한 관광매력의 유형에 대한 연구는 여러 학자들에 의해 크게 2가지 유형으로 구분하고 있다. 첫째 유형에는 자연자원, 역사적 문화적 신비로움을 체험할 수 있는 장소, 또는 인공구조물 등으로 구성되며 둘째 유형은 민속행사, 박람회, 올림픽 경기를 포함한 각종 이벤트와 그에 수반되는 서비스 등의 행사적 매력으로 분류되고 있다.<sup>36)</sup>

문화는 일반적으로 어느 시대와 사회를 막론하고 구성원들이 배움을 통하여 공통적으로 갖게 되는 욕구와 행동이 표출된 생활양식이므로 오랜 역사의 향취와 고유성을 가진 문화적 가치나 전통성을 보유하고 있다. 따라서 문화유적 및 문화적·역사적 흥밋거리는 중요한 관광지의 매력속성으로 인식되고 있다.<sup>37)</sup> 이러한 관광지 이미지를 측정하기 위한 구성요인으로 향토성, 전통성, 체험성, 교육

33) N. Leiper(1990). "Tourist attraction systems", *Annals of Tourism Research*. 17, pp.367-384.

34) C.A. Gunn, *Vacationscape : Designing tourist regions*, New York : VNR, 2nd ed edition. 정양희 (2008). "위터파크 매력평가와 만족성과에 관한 연구", 경기대학교 대학원 석사학위논문, 재인용.

35) 김계섭(2005). 상계논문.

36) 박석희(2003). 『신관광자원론』, 일신사.

37) 박미정(1998). "관광지 매력속성이 관광목적지 선택에 미치는 영향에 관한 연구", 동아대학교 대학원 석사학위논문. pp.12-13.

성 등을 들고 있다.<sup>38)</sup>

역사문화관광지의 매력속성은 관광지에 따라 또는 연구목적과 조사지역에 따라 다양하게 구성되거나 분류되기도 한다. <표 2-3>에서 제시된 바와 같이 국·내외의 선행연구에서 도출된 문화관광지 매력속성을 보면 다소 차이를 보이고 있지만, 공통적으로 역사·문화적인 내용, 자연과 관련된 내용, 색다른 경험, 접근성, 관광시설의 다양성 등과 관련되어 있음을 알 수 있다.

선행연구에서 알 수 있듯이 역사문화관광지 매력속성 중 가장 많이 논의되고 있는 요인으로는 교육성, 역사성, 체험성, 편의성을 들 수 있으며 각각의 정의는 다음과 같다. 첫째, 교육성이란 역사문화유적지 방문을 통해 자아실현이라는 내면적 가치를 추구하고, 과거의 문화를 체험하며 새로운 지식을 습득하는 과정이라 할 수 있다.<sup>39)</sup>

둘째, 역사성은 역사유적지가 포함하고 있는 역사적 배경과 도로, 박물관 등 유물이나 역사적 사실을 경험할 수 있는 시설의 특성을 의미한다.

셋째, 체험성이란 역사·전통 관련 행사프로그램 참여를 통해 방문객들이 직접 경험 하는 것을 일컫는다.

마지막으로 편의성이란 역사문화유적지내 방문객들의 관광욕구 충족을 위하여 마련된 시설로서 편의목적과 관광대상물로서 조성된 정도를 의미하는 것이다. 유적지 내의 분위기, 환경, 안정성, 그리고 교통수단 용이성 및 교통비용 등이 이에 속하는 속성이라 할 수 있다.

38) 이장주(1997). “지역축제의 이미지 측정척도의 개발과 적용에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위 청구논문, pp.22-28.

39) 이명진(1998). “관광자원 교육성의測定尺度開發 및 觀光者 滿足과의 關聯性 分析”, 경기대학교 대학원 박사학위논문. pp.4-79.

<표 2-3> 역사문화유적지의 매력속성 관련 선행연구

연구자	매력속성
Harris(1972)	역사성, 예술, 박물관, 아름다운 경관, 시설 그리고 분위기, 생활양식, 원활한 의사소통, 안전하고 위생적인 음식, 비용의 적정성 등
Carlson(1976)	역사, 문화, 교육성, 즐거움, 휴식, 타인과 교류, 색다른 생활양식의 경험, 자연경관, 안락함, 접근성, 새로운 경험·모험, 독특성, 유일성, 예술·문화, 이색적인 체험, 자녀지향적인 활동 등
Haathi(1986)	교육성, 편의성, 체험성
Murphy(1987)	역사, 전통성, 편의성, 경험 및 체험성
Cheon(1987)	역사 및 문화 매력물, 아름다운 경관, 일반적 관광시설 및 여건
Stabler(1988)	역사 및 전통적 특성, 편의 시설성
Gartner(1989)	역사성, 교육성, 체험성
Yoon(1989)	역사·문화적 경관, 주변경치의 아름다움, 체험성, 교육성, 친절함, 숙박 시설, 교통의 편리함, 관광지 지명도
McIntosh, Goeldner(1990)	역사성, 시설성
Bojanic(1991)	역사적 유적, 아름다운 건축물, 흥미로운 도시, 교육성, 체험성, 안전성, 주민의 환대성, 국가의 경제수준
Inskoop(1991)	역사적, 문화적 장소와 전통과 관습, 예술과 수공예품, 기후, 경관, 건축학적, 주제공원, 위락공원, 쇼핑, 각종 회의, 이벤트, 카지노
Crompton(1992)	유적지의 매력물, 아름다운 자연환경, 다양한 축제 및 특별 이벤트, 숙박 시설, 휴양 및 휴식
Hu & Ritchie(1993)	역사적 매력, 박물관 및 문화적 매력, 교육성, 경관, 편의성, 지역주민들의 독특한 생활, 페스티벌 및 특별행사, 체험성

자료: 선행연구를 기초로 연구자가 작성

#### 4. 역사문화유적지 매력속성에 관한 선행연구

역사문화 유적지 매력속성과 관련된 선행연구들은 꾸준히 증가하고 있는 문화관광객의 과거지향적인 동시에 새로움을 추구하는 경향을 강조했다. 역사문화 유적지 관광전략으로서 과거 체험의 기회를 확대시킬 수 있는 상품개발의 필요성을 제시했다. 선행연구에서는 이러한 상품 개발을 위하여 역사와 문화가 갖고 있는 유형적 가치 뿐 아니라 자원이 지니고 있는 의미, 즉 무형적 가치에 대한



중요성을 논의하고 있다.

반정화의 연구에서 문화관광지의 편의성은 역사문화유적지에 대한 만족도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.<sup>40)</sup> 따라서 문화관광은 교육·문화적인 체험의 기회를 확대시키는 동시에 문화관광지의 편의시설의 개선에 힘써 방문객의 만족도를 높여야 한다는 주장이다.

경복궁의 관광적 가치에 관한 진병렬의 연구는 예술성과 역사성의 매력속성이 연령과 방문경험에 따라 다르게 지각된다고 결론지었다.<sup>41)</sup> 또한 관광소요시간이 2시간 이상인 점을 고려하여 적절한 휴식공간이 설치되어야 한다는 점과 경복궁의 관광적 가치의 지속적인 발전을 위하여 정기적인 궁내 행사의 개최에 대하여 강조하고 있다. 문화관광객이 관광지를 고려할 시 관광적 가치에 대한 인식과 관련한 또 다른 연구에서는 박물관이 갖고 있는 매력속성이 도시관광의 효율적인 마케팅 도구가 될 수 있다고 설명하였다.<sup>42)</sup>

역사문화유적지가 갖는 공간성, 예술성, 역사성, 상징성이라는 문화적 가치는 유적지 방문경험에 의해 차이가 있다. 다시 말해, 유적지 방문 후, 역사적 가치와 현대적 가치, 교육적 상징성과 전통문화로서의 상징성에 대한 평가가 높아진 것으로 나타났다.<sup>43)</sup> 또한, 서울 시민을 중심으로 한 문화관광객 구매행동의 특성에 관한 연구에서 전통문화, 문화행사, 교육기관, 문화체험 등의 문화관광 매력속성은 가치관, 라이프스타일, 여행행태 및 동기와 밀접한 관계가 있다는 것이 밝혀졌다.

특히, 자유지향적 가치관은 문화체험에 가장 큰 영향을 주는 요인으로 나타났으며,<sup>44)</sup> 문화관광 매력속성과 구매 후 행동에는 정의 관계가 발견되었다. 즉, 문화관광의 매력속성에 대한 만족도가 큰 방문객일수록 문화유적지에서의 체류시

40) 반정화(1998). "일본관광객의 문화관광 선택행동에 관한 연구", 세종대학교 대학원, 석사학위논문, p.69.

41) 진병렬(2002). "경복궁의 관광자원적 가치에 관한 연구", 『문명연지』 (4), 문명학회. pp.118-119.

42) M. Janson-Verbeke & J. Van Rekom(1996). "Scanning Museum Visitors: Urban Tourism Marketing", *Annals of Tourism Research*, Vol. 23, No. 2, pp.364-375.

43) 진병렬(2002). 전제논문.

44) D. Light(1996). Characteristics of Audience for 'events' at a Heritage Sites, *Tourism Management*, 17(3), pp.183-190.

간이 길며, 재방문 의사가 높다는 것이다. Prentice는 문화관광객의 방문동기와 문화관광 매력속성과의 상관관계를 발견하였다. 이러한 현상은 관광지가 갖는 매력속성에 따라 방문동기가 다르게 나타난다는 주장을 뒷받침하는 것이라고 볼 수 있다.<sup>45)</sup>

근래에 들어 방문객의 방문행태를 중심으로 역사문화유적지의 교육적 효과에 대한 연구가 증가 하고 있다. 이러한 사실을 통해 역사유적지 방문의 효과를 교육적인 의미에서 해석하는 방문객이 많다는 것을 알 수 있다. 신지은은 비록 방문목적은 교육적이지 않더라도 역사유적지를 방문함으로써 교육성을 충분히 지각하게 된다면 향후 다른 역사유적지를 방문하는 자세도 변화시킬 수 있을 것으로 기대했다. 또한 앞으로 고궁과 같은 유산관광지의 개발에 있어서, 방문객들에게 단순한 관광지가 아닌 역사적으로 큰 의미가 있는 장소라는 사실을 주지시키기 위하여 장소에 신성성을 부여할 필요가 있다고 제시 하였다.

그 외 관광자원 매력속성에 관한 연구에서 관광객의 연령, 학력 등의 인구통계학적 특성과 관람행태는 공간적 요소와 의미적 요소에 차이가 있는 반면, 지역주민 방문객의 특성과는 아무런 차이를 발견할 수 없었다. 결론적으로 지역주민에 비해 관광객은 역사유적지의 유형적 가치에 더 긍정적인 평가를 하였고 지역주민은 무형적 가치에 더 긍정적인 평가를 하였다.<sup>46)</sup>

끝으로 고궁을 대상으로 한 역사문화유적지에 관한 선행연구를 통해 문화관광 자원의 매력속성을 규명하는데 있어 그와 관련된 주요 요인에 대한 이해는 고궁의 문화관광자원 특성요소의 개발과 고궁관광자원의 개발방향에 있어 큰 의의가 있다는 것을 알 수 있다.<sup>47)</sup>

---

45) R. Prentice(1993). "Motivation of the Heritage Consumer in the Leisure Maker : An application of the Manning-Hass demand hierarchy", *Leisure Science*, Vol. 15, No. 4, p.275.

46) 이경숙(2001). 전제논문.

47) 서용은(2002). "덕수궁의 문화관광자원 특성에 관한 연구-덕수궁 방문객을 중심으로", 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, pp.13-78.



## 제 2 절 역사문화유적지 매력속성의 평가기법

### 1. 중요도-만족도 분석

IPA(Importance-Performance Analysis)는 다속성 모델(Multi-attribute Model)을 기초로 1970년 말에 등장한 분석기법으로 기본 가정은 만족도 속성에 대한 소비자의 수준은 상품이나 서비스 만족도의 기대와 판단에 의해 주로 파생된다는 것이다. 이 기법은 이용자 만족도 측정을 위해 우선 이용자가 어떤 속성에 대해 중요하게 여기는 지를 조사한 뒤 이용 전에는 각 속성의 중요도를, 이용 후에는 만족도를 동시에 비교·분석하는 것이다.<sup>48)</sup>

관광지의 중요도는 관광지를 방문했을 때 얻을 수 있는 만족에 대한 주관적 확률과 믿음의 정도를 의미한다.<sup>49)</sup> 일련의 관광행동 중 지각되는 중요도는 방문객이 인식하는 관광지 이미지 속성으로 간주되며 의사결정에 영향을 미친다.<sup>50)</sup> 관광지 만족도는 관광지의 중요도에 비교되는 목적지 방문 후의 결과치를 의미한다. 만족도는 리커트 척도를 이용하여 관광지 자원의 생산성과 효율적인 배치를 파악하는데 유용한 정보를 제공한다.<sup>51)</sup>

IPA는 [그림 2-1] 같이 평가요소의 중요도와 만족도를 측정하여 2차원 도면상에 표시하고 그 위치에 따라 의미를 부여한다. IPA는 중심점을 기준으로 나누어진 4분면에 대해 각각 '집중', '유지', '저순위', '과잉'으로 표시할 수 있다.<sup>52)</sup> 중요도-만족도 분석의 유용성은 우선순위의 항목을 도출해 내는 것이다. 이 매트릭스는 정해진 인력과 예산 하에 우선적으로 해결해야 될 사항을 결정하는데 유용한 정보를 제공

48) Hae-Moon Oh(2001). "Revisiting Importance Analysis", *Tourism Management*, 22, pp.617-627.

49) 임범중(1998). "한국관광개발지역의 주민기대충족에 관한 연구", 한양대학교 대학원, 박사학위논문, pp.32-33.

50) Y. Hu & J. R. B. Ritchie(1993). Measuring destination attractiveness; A contextual approach, *Journal of Travel Research*, Vol. 32: pp.25-39.

51) 변우희·노정철(2002), "백제문화권을 관광발전을 위한 가치평가와 대응전략: IPA 적용", 『관광·레저연구』, 14(2), pp.25-46.

52) 장병수·변우희(2004). "관광상품 지각에 의한 관광목적지 평가", 『관광학연구』, 28(1), pp.83-107.

하며 집중 면에 속한 항목들이 개선의 우선 대상이 된다.<sup>53)</sup> 실행격자의 4분면 상에 나타난 결과를 토대로 특정 속성에 대한 분석은 다음과 같은 기준으로 평가된다.<sup>54)</sup>

IPA에서 중심점은 평가 요소가 어떤 영역에 속하게 될지를 구분하는 결정적 요소이므로 매우 중요한데 선행 연구자들이 제안하는 방법은 크게 4가지로 <표 2-4>와 같이 요약 된다.<sup>55)</sup>

[그림 2-1] 중요도-만족도 분석의 4사분면에 대한 설명

II사분면: 집중 - 중요도(↑) 만족도(↓)	I사분면: 유지 - 중요도(↑) 만족도(↑)
속성들이 대단히 중요하게 인식되지만 성취도는 매우 낮다. 이 부분은 개선의 노력이 집중되어야 한다는 것을 직접적으로 의미함.	매우 중요한 속성으로 인식되며, 동시에 조직은 이러한 행위에 대한 높은 수준의 실행을 가지게 됨.
III사분면: 저순위 - 중요도(↓) 만족도(↓)	IV사분면: 과잉 - 중요도(↓) 만족도(↑)
중요도도 낮고 성취도도 낮은 속성이다. 이러한 낮은 우선순위 부분에 대해서는 제한된 자원이 소비되어야 함.	낮은 중요도의 속성을 가지지만 상대적으로 높은 성취도를 가지고 있어 성취도에 대해 만족을 가지고 있다. 그러나 경영자는 과도하게 존재하고 있으므로 이 부분의 속성에 대해 현재의 노력을 고려해야 함

자료 : 선행연구(변우희·노정철(2002) 전계논문)를 바탕으로 연구자 재작성

53) 김성섭 외(2001). “중요도-실행도 분석을 통한 국제회의의 평가”, 『관광연구』, 16(2), pp.257-274;

54) 변우희·노정철(2002). 상계논문.

55) 최기중·박상현(2001) “IPA를 이용한 관광지 평가: 산정호수 사례 연구”, 『호텔경영학연구』, 10(1), pp.275-289.

<표 2-4> 중요도-만족도 분석의 중심점 기준사례

기준	방법	선행 연구자
척도의 중앙값	평가 요소의 전체적인 분포시 유효함	최기종·박상현(2001)
표준편차	5점 척도에서 표준편차가 2보다 적으면 척도의 중앙값을 사용 표준편차가 2보다 크면 평균값을 중심점으로 결정	손대현·김병삼(1999)
전체 평균값	각 평균에 대해서 전체 평균값을 구하고, 그 값을 중앙값으로 결정	Vaske et al(1996) Duke & Persia(1996) Fuchs & Weiermair(2003)
임의적인 방법	연구자가 임의적으로 설정하는 방법	Go & Zhang(1989) Hudson & Shephard(1998) Guadagnolo(1985) Bruyere et al(2002)

자료: 노정철(2003). "인바운드 활성화를 위한 관광정보시스템 가치평가: 퍼지수 적용", 경주대학교대학원, 박사학위논문, pp.70-72. 재인용.

## 2. 중요도-만족도 분석에 관한 선행연구

IPA를 이용한 연구는 Martilla & James에 의해서 1977년에 소개된 이래 서비스 품질, 여행과 관광, 여가산업, 교육, 스포츠 심리학, 환경학 등 여러 분야에서 다양하게 활용되어 왔다. 관광분야에서는 <표 2-5>와 같이 손대현·김병삼<sup>56)</sup>과 Ennew(1993)<sup>57)</sup> 등과 같은 연구자들이 IPA 기법을 활용하여 서비스 품질에 대하여 연구를 하였고, 여가와 레크리에이션 분야에서는 Guadagnolo(1985)<sup>58)</sup>가 IPA를 활용한 연구를 수행한 것으로 나타나고 있다. 또한 최기종·박상현<sup>59)</sup>은 IPA를 이용하여 산정호수의 평가와 개선에 대한 방향을 제시하였다. Evans와 Chon은 IPA를 사용하여 관광정책을 수립하고 평가하였으며,<sup>60)</sup> Keyt, Yavas와 Riecken 그리고 Hsu, Byun과 Yang는 IPA를 레스토랑 포지셔닝 전략에 활용하였다.<sup>61)</sup>

56) 손대현·김병삼(1999). "관광지의 서비스품질 提高-IPA 技法을 중심으로", 『社會科學論叢』, pp.217-244.  
 57) C. T. Ennew, G. V. Reed & M. R. Binks(1993). "Importance-performance analysis and the measurement of service quality", *European Journal of Marketing*, 27(2), pp.59-70.  
 58) F. Guadagnolo(1985). "Importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool", *Journal of Park and Recreation Administration*, 1(1), p.3.  
 59) 최기종·박상현(2000) "IPA를 이용한 관광지 평가: 산정호수 사례연구", 『호텔경영학연구』, 10(1), pp.275-289.  
 60) M. R. Evans & K. S. Chon(1989). "Formulating and evaluating tourism policy using importance-performance analysis", *Hospitality Education and Research Journal*, (13), pp.203-213.

<표 2-5> 중요도-만족도 분석을 이용한 관광관련 선행연구

연구자	관련연구
최기중(2001)	IPA를 이용한 관광지 평가 : 산정호수 사례연구
박상현(2001)	관광지 개선을 위한 IPA 이용한 범위설정에 관한 연구
변우희·노정철(2002)	백제문화권 관광발전을 위한 가치평가와 대응전략에 관한 연구
장병수(2004)	외래관광객의 여행상품 지각에 의한 관광목적지 가치 평가에 관한 연구
홍성화·허향진·송재호(2005)	IPA를 이용한 관광목적지로서 평양의 경쟁력 평가
오상훈·고계성(2006)	섬 관광목적지 매력성 비교 연구
조문수·고승익·오상운(2007)	IPA를 활용한 한국음식의 중요도와 만족도 분석

자료: 선행연구를 토대로 연구자 작성

### 제 3 절 연구대상지 특성

#### 1. 경복궁 개요<sup>62)</sup>

경복궁은 조선의 도읍지 한양에 처음 지어진 조선 왕조 제일의 법궁이며 정궁이다. 북으로 북악산을 기대어 자리 잡고 있으며 정문인 광화문 앞으로는 넓은 육조거리(지금의 세종로)가 펼쳐져, 왕도인 한양(서울)의 중심이기도 하다. 궁궐

61) J. C. Keyt, U. Yavas, & G. Riecken(1994). "Importance-performance analysis: A case study in restaurant positioning", *International Journal of Retail and Distribution Management*, 22(5), pp.35-40; C. H. C, Hsu, S. Byun, & I. S. Yang(1997). "Attitudes of Korean college students towards quick-service, family-style and fire dining restaurants", *Journal of Restaurant & Food service Marketing*, 2(4): pp.65-85.

62) 문화재청, <http://www.cha.go.kr>.

은 조선 당시 정치와 행정, 국방, 경제의 중심으로서 조선전기 경복궁을 중심으로 도성과 궁성을 수비하기 위한 국방체제, 6조 거리를 중심으로 한 관청지역, 경복궁을 중심으로 한 한양의 도시설계가 이루어졌다.

광화문, 홍례문, 근정문, 근정전, 사정전, 강녕전, 교태전을 잇는 중심 부분은 궁궐의 핵심 공간이며, 기하학적 질서에 따라 대칭적으로 건축되었다. 그러나 중심부를 제외한 건축물들은 비대칭적으로 배치되어 변화와 통일의 아름다움을 함께 갖추었다.<sup>63)</sup> 경복궁 내부는 장치와 외교가 시행된 외전, 왕족이 생활하던 내전 그리고 휴식공간인 후원으로 구성되어 있다. 왕과 양반관료들이 만나 국사를 논의하고 처리하던 외전 영역은 군신공치를 지향하던 유교정치문화의 상징공간이다. 왕과 왕비, 세자, 세자빈, 대비, 후궁, 궁녀 등이 거처하던 내전 영역은 유교 국가 조선의 대표자인 왕과 왕비가 유교의 생활윤리를 숭선수범하는 공간이었으며 후원영역은 정원, 연못 등 자연조경과 함께 농업사회 남성노동의 상징인 농사활동과 여성노동의 상징인 누에치기가 시행되던 공간이었다. 조선시대 경복궁 궐 내에는 왕족 이외에도 군인, 양반관료, 궁녀, 내시, 별감, 궐내차비 등 3천명에 이르는 관료들이 근무한 것으로 기록되어 있다.<sup>64)</sup> 오랜 역사 속에 전해 내려 온 경복궁은 조선 제일의 궁궐로서 우리나라 궁궐 건축의 전체 규모와 배치, 구성 및 짜임새를 보여주는 대표적인 역사문화유산이라 할 수 있다.<sup>65)</sup>

경복궁의 궁중의례 재현행사는 지난 1995년 ‘수문장 교대의식’과 ‘왕세자 생일 축하연’을 시작으로 하여, 2003년 ‘고종황제 등극의례’에 이르기까지 총 21건의 행사가 거행되었다. 대부분 일회성 행사에 그치는 경우가 많았으나 수문장 교대의식은 1999년부터 상설화되어 방문객에게 흥미로운 볼거리를 제공하고 있다. 2008년에는 궁중의례 재현행사 뿐 아니라 문화재청, 문화관광부, 서울시 등의 주관으로 각종 문화행사가 추진되었다. 문화관광부는 1999년 종묘제례악 상설공연, 덕수궁 궁중음악회, 2001년 한국복식 패션쇼, 2002년 한국전통복식축제, 경복궁

63) 경복궁 홈페이지, <http://www.royalpalace.go.kr>.

64) 이원희(2004). 『5대 궁을 활용한 문화관광상품 개발방안』, 한국문화관광정책연구원. pp.9-56.

65) 문화관광부·한국문화관광정책연구원(2006). 전게서.



궁성문 개폐 및 수문장 교대의식 등을 추진한 바 있다.

문화재청은 궁중음악회, 종묘대제 봉행, 왕궁수문장 교대의식 및 조선조 과거 시험 재현 등 다양한 전통문화행사를 개최하여 살아있는 고궁으로 가꾸고 있다. 또한 국내외 관람객에게 우리 전통문화의 우수성과 독창성을 선양하고 한국의 대표적인 문화행사로 발전시키는 계기를 마련하고자 매년 심혈을 기울여 격조 높고 장엄한 궁중의례 재현행사를 선보이고 있다.

연구대상지인 경복궁의 전반적인 개요를 살펴보면 <표 2-6>과 같다. 1954년 개장을 시작으로 우리나라 역사문화유적지로서 1999년까지 문화관광부가 관리하에 있었고, 2000년부터 문화재청의 관리로 변경되었다. 경복궁 내부의 주요시설은 관광안내소를 비롯하여 장애인 휠체어 및 유모차 대여, 휴대용 음성안내기, 환전, 물품보관소, 기념품 판매점 등의 시설을 갖추고 있다. 궁궐지킴이 라는 명명 하에 우리말, 영어, 중국어의 3개 국어로 무료해설 서비스를 제공한다. 그 밖에 연계 관광자원으로 청와대, 북악산, 조계사, 덕수궁, 창덕궁, 종묘 등이 있으며 지하철 이용이 편리한 위치하고 있어서 내국인뿐 아니라 외국인의 방문 또한 다른 궁들보다 높은 방문객수치를 보이고 있다. 경복궁의 최대 수용인원은 방문객의 유동성을 고려하면, 최대 70,000-80,000명 정도까지 수용이 가능하다.

<표 2-6> 경복궁의 개요

구 분	역사유적지 경복궁					
위 치 / 면적	서울 종로구 세종로 1 / 394,877㎡					
개장연도	1954년					
관리주체	1999년까지 문화관광부 관리, 2000년부터 문화재청 관리					
주요시설	관광안내소, 물품보관소, 주차장, 매점, 장애인 휠체어 및 유모차 대여, 사진촬영소, 환전, 휴대용 음성안내기, 기념품판매점, 음수대, 음료자판기 등					
무료해설안내	우리말 : 월~토요일(11:00, 13:00, 14:00, 15:00, 16:00 (동절기 15:30)) 일요일 : 12:30, 13:30, 14:30 추가 안내					
	영어 : 11:00, 13:30, 15:30 / 일본어 : 10:00, 12:30, 14:30 중국어 : 10:30, 13:00, 15:00 / 총 소요 시간 : 1시간~1시간30분					
연계관광자원	청와대, 칠궁, 북악산, 조계사, 덕수궁, 운현궁, 창덕궁, 창경궁, 문묘, 종로, 인사동 거리, 창덕궁, 종묘, 가회동 등					
연간 방문객 수 ( 522,861명 증가 )	2006년 - 유·무료 방문객 모두 포함 총 2,341,309명(내국인 1,147,938명, 외국인 859,371명)					
	2006년 - 2007년 무료대상 : 6세 이하, 65세 이상, 장애인 및 국가유공자					
	2007년 - 유·무료 방문객 모두 포함 총 2,864,170명(내국인 2,216,571명, 외국인 647,599명)					
최대수용인원	70,000 - 80,000명 ( 유동성 있는 방문객이므로 가능 )					
관람시간 ( 정기 휴관일 : 매주 화요일 )	3-10월				11-12월	
	평 일		주말(토. 일. 공휴일)		매 일	
	매표	관람	매표	관람	매표	관람
	(3,4,9,10월)	(3,4,9,10월)	(3,4,9,10월)	(3,4,9,10월)	9-16시	9-17시
	9-17시	9-18시	9-17시	9-18시		
	(5-8월)	(5-8월)	(5-8월)	(5-8월)		
9-17시	9-18시	9-18시	9-19시			
경복궁 건청궁 특별관람 : 11시, 14시, 16시(3회/3 - 10월), 관람료 : 5,000원						
관람요금	어른(19-64세) : 3,000원			어른단체(20인 이상) : 2,400원		
	청소년(7-18세) : 1,500원			청소년단체(10인 이상) : 1,200원		
교 통	지하철 3호선 경복궁역 5번 출구, 5호선 광화문역 2번 출구 / 버스					
홈페이지	<a href="http://www.royalpalace.go.kr">http://www.royalpalace.go.kr</a>					



## 2. 경복궁 방문현황 및 방문객 특성

경복궁의 방문현황을 살펴보면 <표 2-7>과 같이, 2006년에는 총 2,341,309명이 방문하였고 2007년에는 2,864,170명의 방문객이 경복궁을 찾았다. 1년 사이에 경복궁을 방문한 방문객이 크게 증가하였음을 알 수 있다.

<표 2-7> 경복궁의 관람인원 현황

고 궁	구 분	2005년	2006년	2007년
경복궁	총 방문객수	2,068,253명	2,231,309명	2,864,170명

자료 : 문화재청(2008). 『문화재연감』.

진병렬의 연구에서 경복궁 방문객의 대다수는 서울과 경기 수도권에 거주하고 있는 고학력자로서 주부, 학생, 회사원인 것으로 밝혀졌다.<sup>66)</sup> 방문행태적 특성으로는 가족과 친지 중심의 방문이 많았으며, 지하철과 승용차를 주요 교통수단으로 이용하고 있었다. 또한 2회 이상의 재방문이 원활하게 이루어고 있으며 거주지에서 경복궁까지의 소요시간은 1-2시간 이내가 많았으며 관람시간은 2시간 이상으로 밝혀졌다. 경복궁에 대한 사전 정보 획득은 거의 없으며 경복궁의 교육과 문화적 가치를 중시하는 것으로 나타났다.

66) 진병렬(2002). “경복궁의 관광자원적 가치에 관한 연구”, 『문명연지』 (4), pp.118-119.

## 제 3 장 연구 설계

### 제 1 절 연구가설 설정

#### 1. 연구가설의 설정

기존 관광관련 연구에서 적용된 모델들은 방문 이전의 중요도나 혹은 방문 이후의 만족도만을 연구에 활용하여 효율적인 관광정책을 제시하는데 한계가 있었다. 본 연구에서는 IPA를 적용하여 경북궁 매력속성에 관한 중요도와 만족도를 비교하여 체계적인 관광지의 계획 및 관리를 위해서 방문객이 중요시하는 것이 무엇이며 어떠한 경험을 원하고 있는지를 이해하고자 한다. 지금까지 살펴본 선행연구를 토대로 설정된 연구 [가설 1]은 다음과 같다.

[가설 1] 경북궁 매력속성의 중요도와 만족도는 속성 간에 차이가 있다.

<가설 1-1> 경북궁 매력속성의 중요도는 속성 간에 차이가 있다.

<가설 1-2> 경북궁 매력속성의 만족도는 속성 간에 차이가 있다.

경북궁 매력속성의 중요도와 만족도는 인구통계학적 특성과 방문행태별로 차이를 파악함으로써 시장세분화를 통한 역사문화유적지 마케팅전략을 수립할 수 있다는 배경 하에 설정된 [가설 2]는 다음과 같다.

[가설 2] 경북궁 매력속성의 중요도와 만족도는 인구통계학적 특성, 방문행태 간에 차이가 있다.

<가설 2-1> 경북궁 매력속성의 중요도는 인구통계학적 특성 간에 차이가 있다.

<가설 2-2> 경북궁 매력속성의 중요도는 방문행태 간에 차이가 있다.

<가설 2-3> 경북궁 매력속성의 만족도는 인구통계학적 특성 간에 차이가 있다.

<가설 2-4> 경북궁 매력속성의 만족도는 방문행태 간에 차이가 있다.

관광지 매력속성의 중요도 및 만족도 속성은 사전과 사후가 다르다는 선행연구를 토대로 매력속성에 대한 중요도와 만족도의 차이는 인구통계학적 특성과 방문행태 간에 유의한 차이가 있다는 [가설 3]이 성립되었다.

**[가설 3] 경북궁 매력속성의 중요도와 만족도 차이는 인구통계학적 특성과 방문행태 간에 차이가 있다.**

<가설 3-1> 경북궁 매력속성의 중요도와 만족도 차이는 인구통계학적 특성 간에 차이가 있다.

<가설 3-2> 경북궁 매력속성의 중요도와 만족도 차이는 방문행태 간에 차이가 있다.

## 2. 변수의 조작적 정의

본 연구에서 검증 될 역사문화유적지의 4가지 매력속성은 선행연구를 바탕으로 역사성, 교육성, 편의성, 체험성으로 구분되어 다음과 같이 정의된다.

### 1) 역사성

경복궁과 같은 역사문화유적지가 갖는 명성, 고유성, 건축물, 그리고 전통적 경관, 고유한 분위기와 이미지, 그리고 다양한 유물과 유적의 매력성 등을 포함하는 것으로 역사적 가치를 복합화하여 방문객을 유도하는 총체를 의미하는 것이다.

## 2) 교육성

문화유산의 보존이유와 본질에 대한 중요성을 이해하고 문화적 매력대상에 관한 지식을 습득하는 활동을 의미한다.

## 3) 편의성

역사문화유적지내 방문객들의 관광욕구 충족을 위하여 마련된 시설로써 편의 목적과 관광대상물로서 조성된 정도를 의미한다.

## 4) 체험성

체험성이란 역사·전통 관련 행사프로그램 참여를 통한 방문객들의 직접 경험을 의미한다.

## 제 2 절 연구조사 설계

### 1. 설문지의 구성과 측정방법

본 연구에서는 자료수집 방법으로 자기기입식 설문지법을 이용하였으며, 관광목적지 매력성에 대한 선행연구를 바탕으로 경북궁 방문객을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 임의로 표본조사를 실시하였으며 선행연구에서 제시된 매력속성에 근거하여 경북궁 방문과 밀접한 관련이 있는 내용을 중심으로 중요도 24문항, 만족도 24문항을 구성하였다. 역사문화유적지로서 경북궁의 매력속성은 역사문화관광자원적 접근에서 역사, 문화, 교육, 자연, 체험 그리고 편의성 등을 고려하여 측정변수로 설정하였다. 각 항목은 리커트 5점 척도

(1=매우 중요하지 않다, 5=매우 중요하다)를 사용하여 측정되었다. 설문지의 내용과 구성을 살펴보면 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지의 내용과 구성

측정변수		척도	문항 수
역사유적지 매력속성	역사·문화적 가치·고유성	등간척도	48 (중요도-만족도 각각 24문항씩)
	역사적 교육·정보 안내 및 해설		
	역사적·전통적·자연적 경관		
	행사체험 활동		
	편의·기반시설		
방문형태	방문경험, 동반형태, 소요시간, 방문시기, 체제시간, 주요활동, 정보원천, 안내문활용	명목척도	8
인구통계학적	성별, 연령, 학력, 직업, 월 평균 가계소득, 거주지	명목척도	6
합 계			62

## 2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 자료수집의 경우에는 경북궁 방문객을 대상으로 2008년 9월 13일부터 21일까지 평일, 주말, 연휴에 실시되었다. 총 420부를 배포하고 407부를 회수하여, 390명의 유효 표본을 최종분석에 사용하였다.

통계처리는 SPSS 12.0 통계프로그램을 이용하였으며, 이용 통계기법으로 인구통계학적 특성과 방문객형태 별 차이를 보기 위하여 독립표본 t-검정과 분산분석, 그리고 각 속성에 대한 지각차이를 통계적으로 검증하기 위하여 대응표본 t-검정을 실시하였다. 또한 측정도구의 신뢰성 확보를 위해 Cronbach's alpha 계수를 이용한 신뢰도 분석과 타당성 검증을 위한 요인분석을 실시하였다.

## 제 4 장 실증분석

### 제 1 절 표본의 특성과 자료의 검증

#### 1. 표본의 특성

##### 1) 표본의 인구통계학적 특성

경북궁 방문객을 대상으로 수집한 표본의 특성을 분석하기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 4-1>과 같다.

전체 응답자 390명 중에, 남성(52.1%)이 여성(47.9%)보다 많은 것으로 나타났다. 연령의 경우, 20대가 45%로 가장 높은 비율을 차지하고 30대(30.0%), 40대(13.8%), 50대 이상(9.4%)의 순으로 조사되었다. 조사 대상자들의 교육수준은 80% 이상의 응답자가 전문대학과 대학교 재학 중이거나 졸업이라 답하였으며 응답자 중 7.9%가 대학원 이상으로 방문객의 대다수가 고학력자인 것으로 조사되었다. 직업의 경우 응답자의 절반이상이 관리직이나 전문직 종사자(52.6%)이며, 학생(25.1%)이, 자영업·생산직(9.3%)이, 주부·기타직업(13%)으로 조사되었다. 월 평균가계소득은 101-200만원(6.4%), 201-300만원(30.3%), 301-400만원(26.9%), 401만원 이상(36.4%)으로 가장 높은 분포를 보였다. 조사대상자들의 거주지로는 응답자의 절반 이상이 서울에 거주(56.4%) 하는 것으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

특성	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	203	52.1
	여성	187	47.9
연령	20-30세	182	46.7
	31-40세	117	30.0
	41-50세	54	13.8
	51세 이상	37	9.5
학력	고졸	39	10.0
	대재/졸(전문대포함)	320	82.1
	대학원 이상	31	7.9
직업	학생	98	25.1
	관리직/전문직	205	52.6
	자영업/생산직	36	9.3
	주부·기타	51	13.0
월평균 가계소득	101-200만원	25	6.4
	201-300만원	118	30.3
	301-400만원	105	26.9
	401만원 이상	142	36.4
거주지	서울	220	56.4
	서울 외	170	43.6
합 계		390(명)	100(%)

## 2) 표본의 방문행태별 특성

경복궁 방문객의 방문행태를 알아보기 위하여 방문경험, 동반형태, 방문목적, 소요시간, 방문시점, 방문요일, 체재시간, 주요활동, 정보원천, 안내문 활용에 대해 분석한 결과는 <표 4-1>와 같다. 응답자 390명 중 78.7%가 재방문객으로 처음 방문객에 비해 재방문객의 비율이 현저히 높게 나타났다. 방문객의 동반행태는 가족이나 친척을 동반한 방문객이 46.4%, 친구·동료·연인이 49.2%, 혼자 방문한 방문객이 4.4%이었다. 방문객의 거주지에서 역사유적지 경복궁까지의 소요



시간을 살펴보면, 1시간 이내가 66.9%, 1시간 이상 소요한 방문객은 33.1%로 파악되었다. 역사문화유적지를 방문한 응답자의 방문시기를 살펴보면, 주말이나 연휴(추석)에 방문한 방문객이 80.8%로 조사되어 대다수의 방문객이 주말이나 연휴기간 동안 경복궁을 방문하는 것으로 나타났다. 방문객의 체재시간으로는 2시간 이내 가 9.7%, 2-3시간 이내는 53.6%, 3시간 이상은 36.7%로 조사되었으며 37.4%의 방문객이 유적·사적관람을, 34.1%가 경관·풍경감상을, 16.4%가 교육·학습활동을, 12.1%가 휴식과 긴장해소를 경복궁 내에서의 주요 활동이라 답하였다.

<표 4-2>에서 보는 바와 같이, 방문객이 역사유적지에 관한 정보수집의 유무와 정보수집경로를 살펴본 결과, 응답자 중 44.1%가 정보수집을 하지 않고 방문했으며, 정보수집을 한 방문객 218명 중 인터넷을 정보원천으로 사용한 방문객이 119명, 신문·방송매체, 거리홍보물, 여행가이드책자 그리고 지인 등 기타정보원을 통해 경복궁에 대한 정보를 얻은 방문객은 99명으로 조사되었다.

역사문화유적지 방문객의 경복궁에서 제공받은 안내문 활용정도를 파악하고자 5점 리커트척도를 사용하여 설문하였다(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다). 분석을 위해 안내문 활용에 대해 전혀 그렇지 않거나 그렇지 않다고 답한 방문객을 ‘안내문 활용정도가 낮다’, 보통으로 답한 방문객을 ‘안내문 활용이 보통이다’, 그렇다 또는 매우 그렇다고 답한 방문객을 ‘안내문 활용이 높다’로 나누었다. 이 중 ‘안내문 활용이 낮은 그룹’이 88명(22.6%), ‘보통’인 그룹이 186명(47.7%), ‘높은 그룹’이 116명(29.7%)으로 조사되었다.

<표 4-2> 표본의 방문행태별 특성

	항목	빈도(명)	비율(%)
방문횟수	처음 방문	83	21.3
	재방문	307	78.7
동반형태	친구·동료·연인	192	49.2
	가족·친척	181	46.4
	혼자	17	4.4
소요시간	1시간 이내	261	66.9
	1시간 이상	129	33.1
방문시기	평일	75	19.2
	주말·연휴(추석)	315	80.8
체제시간	2시간 이내	38	9.7
	2-3시간 이내	209	53.6
	3시간 이상	143	36.7
주요 활동	유적·사적관람	146	37.4
	경관·풍경감상	133	34.1
	교육·학습활동	64	16.4
	휴식과 긴장해소	47	12.1
정보원천	정보수집을 하지 않음	172	44.1
	인터넷	119	30.5
	기타	99	25.4
안내문 활용	안내문 활용이 낮다	88	22.6
	안내문 활용이 보통이다	186	47.7
	안내문 활용이 높다	116	29.7
합 계		390(명)	100(%)

## 2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검증

### 1) 신뢰성 검토

신뢰성이란 둘 이상의 관찰자가 각기 관찰해서 동일한 결과를 얻을 수 있는 정도로 타당성과 더불어 측정에서 가장 중요한 요소이자 지표의 구비요소이기도 하다. 즉, 지표가 신뢰성 있게 측정되었다고 하는 것은 그 자료가 안정되고, 일관성이 있으며 나아가 예측가능성이 있음을 의미하는 것이다.<sup>67)</sup> 이는 측정결과에 오차가 들어있지 않은 정도로 변량에 대한 체계적 정보를 반영하는 정도를 나타낸다. 일반적으로 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 높이기 위해 크론바하 알파계수(신뢰도계수)를 이용한 내적일관성 검증을 한다. 사회과학 자료의 경우 0.7이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있으므로<sup>68)</sup> 본 연구의 매력속성의 중요도(알파계수=.90)와 만족도(알파계수=.89) 항목의 측정 결과 신뢰성이 충분히 높다는 결론을 내릴 수 있다(<표 4-3>, <표 4-4>참조).

67) 김광웅(1992). 『사회과학연구방법론』, 박영사. p.177.

68) 채서일(2004). 『사회과학조사방법론』, 학현사, pp.250-251.

<표 4-3> 경북궁 매력속성의 중요도에 대한 신뢰도 검증

구성개념	항목	수정된 항목- 전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	전체신뢰도 (표준화알파)
매력속성 중요도	1. 역사적 명성	.356	.903	.904
	2. 역사적 고유성	.295	.904	
	3. 전통적 경관	.432	.902	
	4. 분위기와 이미지	.450	.901	
	5. 역사적·전통적 건축양식	.518	.900	
	6. 유적·유물의 우수한 보존상태	.505	.900	
	7. 흥미 있는 역사적 전통행사	.525	.900	
	8. 역사적·전통적인 문화행사	.536	.899	
	9. 교육·학습적 경험	.472	.901	
	10. 다양한 유물과 유적의 매력성	.490	.900	
	11. 훌륭한 기념품 상점	.392	.903	
	12. 유인물·해설안내문의 정보제공	.547	.899	
	13. 해설자 배치와 역할	.584	.898	
	14. 오디오·비디오의 정보시설체계	.559	.899	
	15. 정보습득의 용이성	.615	.898	
	16. 깨끗한 환경	.615	.898	
	17. 휴식과 긴장해소에 좋은 분위기	.443	.901	
	18. 안전성	.507	.900	
	19. 기본적인 편의·휴식시설	.510	.900	
	20. 종사원 서비스	.539	.899	
	21. 시설이용료 및 적절한 입장료	.503	.900	
	22. 주변 관광지와 연계정도	.585	.898	
	23. 편리한 주차시설	.545	.899	
	24. 교통수단 용이성 및 교통비용	.550	.899	

<표 4-4> 경북궁 매력속성의 만족도에 대한 신뢰도 검증

구성개념	항목	수정된 항목- 전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파	전체신뢰도 (표준화알파)
매력속성 만족도	1. 역사적 명성	.400	.884	.887
	2. 역사적 고유성	.429	.883	
	3. 전통적 경관	.485	.882	
	4. 분위기와 이미지	.429	.883	
	5. 역사적·전통적 건축양식	.476	.882	
	6. 유적·유물의 우수한 보존상태	.443	.883	
	7. 흥미 있는 역사적 전통행사	.513	.881	
	8. 역사적·전통적인 문화행사	.555	.880	
	9. 교육·학습적 경험	.459	.882	
	10. 다양한 유물과 유적의 매력성	.479	.882	
	11. 훌륭한 기념품 상점	.446	.883	
	12. 유인물·해설안내문의 정보제공	.487	.882	
	13. 해설자 배치와 역할	.434	.883	
	14. 오디오·비디오의 정보시설체계	.528	.881	
	15. 정보습득의 용이성	.550	.880	
	16. 깨끗한 환경	.494	.882	
	17. 휴식과 긴장해소에 좋은 분위기	.501	.881	
	18. 안전성	.445	.883	
	19. 기본적인 편의·휴식시설	.494	.882	
	20. 종사원 서비스	.498	.881	
	21. 시설이용료 및 적절한 입장료	.463	.882	
	22. 주변 관광지와 연계정도	.481	.882	
	23. 편리한 주차시설	.365	.885	
	24. 교통수단 용이성 및 교통비용	.344	.886	

## 2) 타당성 검토

타당성이란 측정하고자 하는 개념을 제대로 측정하고 있는지를 나타내는 것으로 동일성 확인에 관한 문제이다. 그 평가방법에 따라 내용타당성, 기준에 의한 타당성, 개념타당성 등 3가지로 나누어진다.<sup>69)</sup> 내용타당성이란 측정도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 어느 정도 측정할 수 있는가를 보여 주는 것으로서 측정하고자 하는 구성개념의 조작적 정의의 적절성 여부를 판단하는 근거자료가 된다.

기준에 의한 타당성은 하나의 속성이나 개념의 상태에 대한 측정이 미래 시점에 있어서의 다른 속성이나 개념의 상태변화를 예측할 수 있는 정도를 의미한다. 개념타당성은 한 개념이 다른 개념과 구별되는 정도를 설명하는 것으로 요인분석을 통해 설문 자체의 타당성을 양적으로 평가할 수 있다. 요인분석 시 요인 수의 결정은 일반적으로 고유 값이 1을 기준으로 하였으며, 요인적재량은 .4이상인 것을 유의한 것으로 판단하였고, 요인의 회전방식은 직각회전방식을 이용하였다. 명칭선정은 설명에 큰 무리가 발생하지 않는 한 기존 연구의 주장에 따르며, 설문항목 중 높은 요인적재량의 변수를 적용하고, 요인 표현에 무리가 따르는 변수는 제외하였다.

역사유적지 매력속성의 타당성 검증 결과는 <표 4-5>와 <표 4-6>과 같다. 선행연구를 통해 24개 역사문화유적지의 매력속성을 요인분석한 결과, 요인적재량 0.4이하인 7개 항목(유적·유물의 우수한 보존상태, 훌륭한 기념품 상점, 기본적인 편의·휴식시설, 종사원 서비스, 시설이용료 및 적절한 입장료, 주변 관광지와 연계정도, 편리한 주차시설)을 제외한 17개 항목이 4개의 요인으로 추출되었다.

### (1) 매력속성의 중요도

경복궁 매력속성의 중요도 요인들에 대한 요인분석 결과 4개의 매력속성이 추출되었다. 우선 공통성을 보면 40.2%에서 81.1%까지 설명되었고, 전체변량은 요

69) 채서일(2004). 전계서.



인 별로 각각 33.29%, 10.42%, 8.70%, 7.48%로 설명되어 전체적으로는 59.88%로 <표 4-5>에서 보여주고 있다 . KMO값이 .840로 매우 우수한 수준이다. 요인분석 모형의 적합성 테스트인 Bartlett's 검정에서도 유의한 것으로 나타났다. 관광 매력의 중요도에 대한 요인분석 결과로 얻어진 4개의 요인은 '역사성', '교육성', '편의성', '체험성'으로 각각 명명하여 요약될 수 있다.

<표 4-5> 경북궁 매력속성의 중요도에 대한 타당성 검증

요인	변 수	중요도					
		요인 적재량	공통성	Eigen-Value	분산 설명력 (%)	신뢰도 계수	누적 분산 (%)
역사 (F1)	1. 역사적 명성	.758	.585	5.659	33.286	.764	33.286
	2. 역사적 고유성	.715	.528				
	5. 역사적 · 전통적 건축양식	.697	.588				
	3. 전통적 경관	.607	.450				
	4. 분위기와 이미지	.558	.481				
	10. 다양한 유물과 유적의 매력성	.457	.402				
교육 (F2)	13. 해설자 배치와 역할	.790	.712	1.771	10.417	.812	43.704
	15. 정보습득용이성	.771	.691				
	14. 오디오 · 비디오의 정보시설체계	.769	.641				
	12. 유인물 · 해설안내문의 정보제공	.690	.571				
편의 (F3)	17. 휴식과 긴장해소에 좋은 분위기	.816	.683	1.477	8.691	.780	52.395
	18. 안전성	.783	.649				
	24. 교통수단 용이성 및 교통비용	.645	.541				
	16. 깨끗한 환경	.631	.570				
체험 (F4)	8. 역사적 · 전통적인 문화행사	.862	.811	1.272	7.481	.773	59.876
	7. 흥미 있는 역사적 전통행사	.810	.753				
	9. 교육 · 학습적 경험	.618	.524				
KMO 값				.840			
Bartlett's 검정		Chi-Square		2473.630			
		d.f.		136			
		Sig		.000			

(2) 매력속성의 만족도

경복궁 매력속성의 만족도 요인들에 대한 요인분석 결과, <표 4-6>과 같이 4개의 매력속성이 추출되었다. 우선 공통성을 보면 35.2%에서 83.2%까지 설명되었고, 전체변량은 요인 별로 각각 31.05%, 12.77%, 9.89%, 6.62%로 설명되어 전체적으로는 60.33%로 설명된다. KMO 값이 .816로 매우 우수한 수준이다. 요인분석 모형의 적합성 테스트인 Bartlett's 검정에서도 유의한 것으로 나타났다. 관광매력의 중요도에 대한 요인분석 결과로 얻어진 4개의 속성 역시 역사성, 교육성, 편의성, 체험성으로 각각 명명하여 요약될 수 있다.

<표 4-6> 경복궁 매력속성의 만족도에 대한 타당성 검증

요인	변수	만족도					
		요인 적재량	공통성	Eigen-Value	분산 설명력 (%)	신뢰도 계수	누적 분산 (%)
역사 (F1)	2. 역사적 고유성	.814	.687	5.279	31.052	.817	31.052
	3. 전통적 경관	.754	.615				
	1. 역사적 명성	.751	.617				
	4. 분위기와 이미지	.665	.609				
	5. 역사적·전통적 건축양식	.643	.512				
교육 (F2)	10. 다양한 유물과 유적의 매력성	.449	.447	2.171	12.772	.790	43.824
	13. 해설자 배치와 역할	.802	.667				
	14. 오디오·비디오의 정보시설체계	.775	.652				
	15. 정보습득용이성	.737	.610				
편의 (F3)	12. 유인물·해설안내문의 정보제공	.665	.523	1.681	9.887	.734	53.710
	17. 휴식과 긴장해소에 좋은 분위기	.802	.719				
	16. 깨끗한 환경	.733	.622				
	18. 안전성	.730	.590				
체험 (F4)	24. 교통수단 용이성 및 교통비용	.570	.352	1.125	6.617	.751	60.327
	8. 역사적·전통적인 문화행사	.866	.832				
	7. 흥미 있는 역사적 전통행사	.858	.797				
	9. 교육·학습적 경험	.450	.405				
KMO 값			.816				
Bartlett's 검정		Chi-Square		2569.335			
		d.f.		136			
		Sig		.000			

## 제 2 절 매력속성의 평가 및 가설검증

### 1. 매력속성의 중요도-만족도 분석

<표 4-7>와 같이 24개 항목의 매력속성에 대한 중요도(3.96)와 24개 항목의 매력속성에 대한 만족도(3.35)의 평균값을 산출한 결과, 중요도 평균 3.96, 표준편차 .50과 만족도 평균 3.35, 표준편차 .48을 얻었다.

<표 4-7> 경북궁 매력속성의 중요도와 만족도 평균값

중요도-만족도	최소값	최대값	평균값	표준편차
중요도 n = 24	1.50	5.00	3.96	.50
만족도 n = 24	1.88	4.71	3.35	.48

주) 리커트 5점척도 사용(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다).

척도의 중앙값은 (1)리커트 5점척도를 사용한 설문 분석에 보다 적합하고,<sup>70)</sup> (2)시각적으로 평가요소가 전체적으로 분포되었음이 확인 될 경우,<sup>71)</sup> (3)표준편차가 2 이하인 경우 IPA 격자를 만드는데 보다 유효하다는<sup>72)</sup> 3가지 요건이 본 연구결과와 부합하여 척도의 중앙값 '3'을 IPA 기준값으로 사용하였다. 그 결과, [그림 4-1]과 <표 4-8>에서 설명하듯이 1사분면에는 역사적 명성, 역사적 고유성, 전통적 경관, 분위기와 이미지, 역사적·전통적 건축양식, 유적·유물의 우수한 보존상태, 흥미 있는 역사적 전통행사, 역사적·전통적인 문화행사, 교육·학습적 경험, 다양한 유물과 유적의 매력성, 유인물·해설안내문의 정보 제공, 정보습득의 용이성, 깨끗한 환경, 휴식과 긴장해소에 좋은 분위기, 안전성, 기본적인 편의·휴식시설, 종사원 서비스, 시설이용료 및 적절한 입장료, 주변 관광지와 연계정도, 교통수단 용이성 및 교통비용이 나타났다. 2사분면은 해설자 배치와 역할, 오

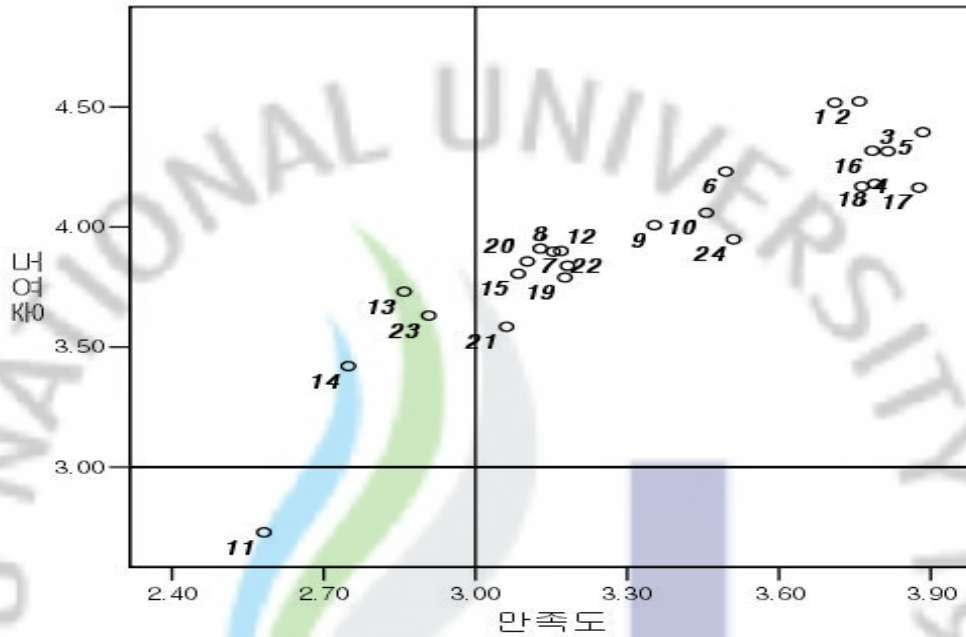
70) 최기중·박상현(2001). 전계논문, pp.275-289.

71) 채서일(2004). 전계서.

72) 손대현·김병삼(1999). 전계논문, pp.217-244.

디오·비디오의 정보시설체계, 편리한 주차시설로 설명되었으며 3사분면에는 기념품상점이 나타났다.

[그림 4-1] 경복궁 매력속성의 중요도-만족도 분석 격자



<표 4-8> 경복궁 매력속성의 중요도-만족도 분석

구 간	역사유적지 매력속성
1사분면/ 유지	역사적 명성, 역사적 고유성, 전통적 경관, 분위기와 이미지, 역사적·전통적 건축양식, 유적·유물의 우수한 보존상태, 흥미 있는 역사적 전통행사, 역사적·전통적인 문화행사, 교육·학습적 경험, 다양한 유물과 유적의 매력성, 유인물·해설안내문의 정보 제공, 정보습득의 용이성, 깨끗한 환경, 휴식과 긴장해소에 좋은 분위기, 안전성, 기본적인 편의·휴식시설, 종사원 서비스, 시설이용료 및 적절한 입장료, 주변 관광지와 연계정도, 교통수단 용이성 및 교통비용
2사분면/ 집중	해설자 배치와 역할, 오디오·비디오의 정보시설체계, 편리한 주차시설
3사분면/ 저순위	훌륭한 기념품 상점
4사분면/ 과잉	해당속성 없음

## 2. 매력속성의 중요도-만족도 차이 검증

경복궁 매력속성 4가지의 중요도와 만족도 평균값에 대한 결과는 모든 속성에서 중요도가 만족도보다 높은 것으로 나타나며, 4가지 매력속성 모두 중요도와 만족도 간에 유의한 차이가 있다는 결과를 보인다( $t=19.57$ ,  $p<.01$ ). 매력속성 중 중요도와 만족도 간의 차이가 가장 큰 속성은 <표 4-9>와 같이 체험성이며 교육성, 역사성, 편의성의 순으로 나타났다.

<표 4-9> 경복궁의 중요도-만족도 매력속성 간의 차이 검증

항 목	중요도 평균	만족도 평균	중요도-만족도 차이	t	p
역사성 (F1)	4.33	3.73	.60	19.57	.000(***)
교육성 (F2)	3.71	2.96	.75	15.49	.001(**)
편의성 (F3)	4.15	3.74	.41	11.19	.000(***)
체험성 (F4)	3.92	3.15	.77	14.31	.004(**)

N = 390 (100.0%)

\*  $p<0.05$ , \*\*  $p<0.01$ , \*\*\*  $p<0.001$

주) 리커트 5점척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다).

## 3. 가설검증

### 1) 가설 1의 검증

[가설 1](경복궁 매력속성의 중요도와 만족도는 속성 간에 차이가 있다)의 <가설 1-1>의 차이를 확인하기 위해 <표 4-10>에서 보는 바와 같이, 경복궁 매력요인의 중요도에 대하여 매력속성 간의 차이를 분석하였다. 분산분석과 사후검정을 실시한 결과, 통계적으로 중요도는 매력속성 간에 유의한 차이를 보이고 있다 ( $F=60.61$ ,  $p<.001$ ). 따라서 <가설 1-1>은 채택되었다. 사후검정 결과 중요도 매력속성 간의 평균값은 역사성 (4.33), 편의성(4.15), 체험성(3.92), 교육성(3.71)의 순으로 나타났다.

<표 4-10> 경북궁 매력속성의 중요도 속성 간의 차이 검증

항 목	평균값	F	p
중요도 요인 1: 역사성	4.33(D)	60.61	.000(***)
중요도 요인 2: 교육성	3.71(A)		
중요도 요인 3: 편의성	4.15(C)		
중요도 요인 4: 체험성	3.92(B)		

N = 390 (100.0%)

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

주1) 리커트 5점척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다).

주2) A, B, C, D는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. A<B<C<D

<가설 1-2>의 검증은 <표 4-11>에서 보는 바와 같이, 경북궁 매력속성의 만족도에 대하여 매력속성간의 차이를 분석하기 위하여 분산분석과 사후검정을 실시하였다. 그 결과, 통계적으로 만족도는 매력속성 간에 유의한 차이를 보이고 있다( $F=116.57$ ,  $p < .001$ ). 따라서 <가설 1-2>는 채택되었다. 사후검정 결과 중요도 매력속성 간의 평균값은 편의성 (3.74), 역사성(3.73), 체험성(3.15), 교육성 (2.96)의 순으로 나타났다.

<표 4-11> 경북궁 매력속성의 만족도 속성 간의 차이 검증

항 목	평균값	F	p
만족도 속성 1: 역사성	3.73(C)	116.57	.000(***)
만족도 속성 2: 교육성	2.96(A)		
만족도 속성 3: 편의성	3.74(C)		
만족도 속성 4: 체험성	3.15(B)		

N = 390 (100.0%)

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

주1) 리커트 5점척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다).

주2) A, B, C는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. A<B<C



## 2). 가설 2의 검증

[가설 2](경복궁 매력속성의 중요도와 만족도는 인구통계학 특성과 방문행태 간에 차이가 있다)에서 <가설 2-1> 검증을 위해 <표 4-12>에서 보는 바와 같이 경복궁 매력속성 중요도에 대하여 인구통계학적 특성간의 차이를 분석하였다. 이를 위해 독립표본 t-검정과 분산분석을 실시한 결과, 역사성과 관련하여 성별( $t=-3.06, p<.01$ )과 직업에서( $F=4.36, p<.01$ ), 교육성과 관련하여 월평균 가계소득에서( $F=5.30, p<.01$ ), 편의성과 관련하여 거주지에서( $t=2.21, p<.05$ ), 체험성에서는 거주지에서( $t=2.72, p<.01$ ) 유의한 차이가 발견되었다. 월 평균 가계소득이 401만원 이상( $F=5.30, p<.01$ )인 방문객들의 교육성에 대한 중요도가 가장 높은 것으로 보였으며 서울에 거주하는 방문객들의 편의성에 대한 중요도가 서울 외 지역에 거주하는 방문객에 비해 높은 것으로 나타났다.

<표 4-12> 인구통계학적 경북궁 매력속성의 중요도 검증

특성	항목	n	역사성		교육성		편의성		체험성	
			평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F
성별	남성	203	4.25	-3.06	3.66	-1.51	4.13	-.81	3.85	-1.86
	여성	187	4.41	(**)	3.77		4.18		3.99	
거주지	서울	220	4.35	.83	3.73	.51	4.22	2.21	4.01	2.72
	서울 외	170	4.31		3.69		4.07	(*)	3.80	(**)
연령	20-30세	182	4.27		3.75(B)		4.18		3.87	
	31-40세	117	4.44	2.49	3.76(B)	1.72	4.10	.47	3.95	.94
	41-50세	54	4.34		3.67(AB)		4.20		4.05	
	51세 이상	37	4.29		3.46(A)		4.13		3.86	
학력	고졸	39	4.31		3.65		4.05		4.03(B)	
	대재/졸 (전문대포함)	320	4.34	.82	3.72	.14	4.15	.98	3.93(AB)	2.67
	대학원이상	31	4.22		3.70		4.27		3.65(B)	
직업	학생	98	4.25(A)		3.72		4.02		3.78	
	관리직/ 전문직	205	4.31(A)	4.36	3.72	.36	4.22	2.18	3.97	1.93
	자영업/ 생산직	36	4.36(A)	(**)	3.60		4.06		3.85	
	주부·기타	51	4.56(B)		3.78		4.21		4.03	
월 평균 가계 소득	101-200만원	25	4.31		3.36(A)		3.84(A)		3.79	
	201-300만원	118	4.25	2.26	3.62(AB)	5.30	4.14(B)	2.14	3.84	1.47
	301-400만원	105	4.30		3.67(B)	(**)	4.22(B)		4.03	
	401만원 이상	142	4.42		3.89(B)		4.16(B)		3.93	

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

주1) A, B는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. A < B

<가설 2-2> 검증은 <표 4-13>에서 보이는 바와 같이 경북궁 매력속성 중요도에 대하여 방문행태간의 차이를 분석하기 위해서 독립표본 t-검정과 분산분석

을 실시였다. 그 결과, 체험성에서 동반형태(F=3.19, p<.05)와 안내문 활용정도에 따라(F=4.04, p<.05) 유의한 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 체험성을 중요하게 생각하는 방문객일수록 혼자 방문 했으며 안내문 활용이 높은 것으로 밝혀졌다.

<표 4-13> 방문행태별 경북궁 매력속성의 중요도 검증 결과

특성	항 목	n	역사성		교육성		편의성		체험성	
			평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F
방문 경험	첫 방문	83	4.35	.34	3.65	-.81	4.06	-1.35	3.90	-.32
	재방문	307	4.33		3.73		4.18		3.93	
소요 시간	1시간 이내	261	4.33	.18	3.69	-.77	4.14	-.60	3.93	.37
	1 시간 이상	129	4.32		3.76		4.18		3.90	
방문 시기	평일	75	4.41	1.42	3.82	1.39	4.12	-.46	4.00	1.12
	주말·연휴	315	4.31		3.69		4.16		3.90	
체재 시간	2시간 이내	38	4.40	.84	3.92(B)	2.26	4.24	.61	4.11(B)	2.51
	2-3시간	209	4.30		3.65(A)		4.17		3.94(AB)	
	3시간 이상	143	4.35		3.75(AB)		4.11		3.83(A)	
동반 형태	가족·친척	181	4.34	.10	3.71	.86	4.11	.97	3.92(A)	3.19 (* )
	친구·동료·연인	192	4.31		3.74		4.19		3.88(A)	
	혼자	17	4.34		3.49		4.28		4.35(B)	
주요 활동	유적·사적관람	146	4.38	1.53	3.75	.55	4.12	1.55	4.02(B)	1.98
	경관·풍경감상	133	4.34		3.73		4.24		3.88(AB)	
	교육·학습활동	64	4.22		3.61		4.03		3.91(AB)	
	휴식과 긴장해소	47	4.31		3.71		4.18		3.74(A)	
정보 원천	정보수집 안함	172	4.38(B)	2.60	3.76	.74	4.24(B)	2.85	3.97	1.63
	인터넷	119	4.24(A)		3.70		4.06(A)		3.82	
	기타	99	4.34(AB)		3.64		4.11(AB)		3.95	
안내 문 활용	낮다	88	4.33(AB)	3.02	3.63	.79	4.17	1.83	3.77(A)	4.04 (* )
	보통이다	186	4.27(A)		3.75		4.09		3.91(AB)	
	높다	116	4.42(B)		3.73		4.24		4.06(B)	

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

주) A, B는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. A<B

<가설 2-3> 검증을 위해 <표 4-14>에서 보이는 바와 같이 경북궁 매력속성 만족도에 대하여 인구통계학적 특성간의 차이를 분석하기 위해서 독립표본 t-검정과 분산분석을 실시하였다. 분석결과는 역사성에서 남녀( $t=-2.21, p<.05$ ), 교육성에서 연령( $F=4.32, p<.01$ ), 학력( $F=.3.04, p<.05$ ). 직업( $F=2.78, p<.05$ ), 편의성에서는 월평균 가계소득( $F=2.84, p<.05$ ), 체험성과 관련하여서는 연령( $F=2.87, p<.05$ )과 학력에서( $F=5.06, p<.01$ ) 유의한 차이가 발견되었다. 구체적으로 살펴보면, 여성이 남성보다 경북궁의 역사성에 대하여 높은 수준의 만족도를 보였으며, 40대의 연령대를 가진 방문객들이 교육성과 체험성에 대하여 가장 만족하였다. 또한 전문직에 종사하는 방문객이 교육성에 대하여 가장 만족한다고 답하였고, 학력이 높을수록 경북궁의 교육성과 체험성에 대한 만족도가 낮은 것으로 밝혀졌다.

<표 4-14> 인구통계학적 경북궁 매력속성의 만족도 검증

특성	항목	n	역사성		교육성		편의성		체험성	
			평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F
성별	남성	203	3.67	-2.21 (*)	3.67	1.20	3.74	-.12	3.15	-.04
	여성	187	3.80		3.80		3.75		3.15	
거주지	서울	220	3.71	-.95	2.96	.07	3.75	.21	3.10	-1.21
	서울 외	170	3.77		2.96		3.73		3.21	
연령	20-30세	182	3.74	.16	2.83(A)	4.32 (**)	3.72	.08	3.04(A)	2.87 (*)
	31-40세	117	3.73		3.05(AB)		3.75		3.19(AB)	
	41-50세	54	3.68		3.19(B)		3.76		3.43(B)	
	51세 이상	37	3.75		2.99(AB)		3.77		3.11(A)	
학력	고졸	39	3.84	1.24	3.22(B)	3.04 (*)	3.80	.47	3.39(B)	5.06 (**)
	대재/졸 (전문대포함)	320	3.73		2.94(AB)		3.73		3.16(A)	
	대학원이상	31	3.60		2.86(A)		3.82		2.73(A)	
직업	학생	98	3.74	.03	2.83	2.78 (*)	3.71	.74	2.98	2.12
	관리직/ 전문직	205	3.74		3.06		3.78		3.22	
	자영업/ 생산직	36	3.72		2.85		3.62		3.28	
	주부·기타	51	3.71		2.90		3.73		3.07	
월 평균 가계 소득	101-200만원	25	3.89	1.11	2.94	1.38	3.52(A)	2.84 (*)	3.03	.82
	201-300만원	118	3.66		2.89		3.75(AB)		3.13	
	301-400만원	105	3.74		2.92		3.88(B)		3.25	
	401만원 이상	142	3.76		3.06		3.67(AB)		3.10	

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

주) A, B는 Duncan Grouping시 집단 차이를 나타냄. A < B

<가설 2-4> 검증은 경북궁 매력속성 만족도에 대하여 방문행태별 차이를 분석하기 위해서 독립표본 t-검정과 분산분석을 실시하였다. 그 결과, 역사성에 관하여 주요활동( $F=6.53$ ,  $p < .001$ ), 안내문 활용정도에서( $F=5.67$ ,  $p < .01$ ), 교육성에 관하여 주요활동( $F=3.21$ ,  $p < .05$ ), 정보원천( $F=7.31$ ,  $p < .01$ ), 안내문 활용정도에서

(F=11.83, p<.001), 체험성에 관하여 안내문 활용정도에서 (F=6.48, p<.01) 유의한 차이가 나타났다. 결과에서 나타난 특이사항으로는 안내문 활용정도가 높은 방문객일수록 4가지 속성 모두에서 높은 만족도를 보였다는 점을 <표 4-15>와 같이 확인 할 수 있다.

<표 4-15> 방문행태별 경복궁 매력속성의 만족도 검증

특성	항 목	n	역사성		교육성		편의성		체험성	
			평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F	평균	t/F
방문 경험	첫 방문	83	3.80	1.01	3.03	.97	3.79	.74	3.28	1.52
	재방문	307	3.71		2.94		3.73		3.11	
소요 시간	1시간 이내	261	3.76	1.05	2.95	-.59	3.73	-.52	3.14	-.14
	1 시간 이상	129	3.69		2.99		3.77		3.16	
방문 시기	평일	75	3.68	-.90	2.90	-.86	3.75	.09	3.08	-.77
	주말·연휴	315	3.74		2.98		3.74		3.16	
체재 시간	2시간 이내	38	3.59	1.14	2.74(A)	2.05	3.53(A)	2.26	2.97	.91
	2-3시간	209	3.75		2.98(B)		3.79(B)		3.16	
	3시간 이상	143	3.74		2.99(B)		3.73(AB)		3.18	
동반 형태	가족·친척	181	3.76	.31	3.04	2.66	3.70	.62	3.20	.71
	친구·동료·연인	192	3.72		2.88		3.78		3.09	
	혼자	17	3.66		3.12		3.74		3.18	
주요 활동	유적·사적관람	146	3.76	6.53 (***)	3.08	3.21 (*)	3.76	.25	3.19	2.45
	경관·풍경감상	133	3.85		2.88		3.72		3.23	
	교육·학습활동	64	3.69		3.00		3.70		3.08	
	휴식·긴장해소	47	3.39		2.77		3.79		2.85	
정보 원천	정보수집 안함	172	3.69	.86	2.81(A)	7.31 (**)	3.71	1.19	3.04	2.45
	인터넷	119	3.77		3.03(B)		3.70		3.27	
	기타	99	3.77		3.14(B)		3.83		3.18	
안내문 활용	낮다	88	3.60(A)	5.67 (**)	2.65(A)	11.83 (***)	3.70	1.45	2.90(A)	6.48 (**)
	보통이다	186	3.70(A)		3.01(B)		3.71		3.14(B)	
	높다	116	3.88(B)		3.12(B)		3.83		3.35(B)	

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

주) A, B는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. A<B



### 3) 가설 3의 검증

[가설 3](경복궁 매력속성의 중요도와 만족도의 차이는 인구통계학 특성과 방문행태 간에 차이가 있다)에서 <가설 3-1>의 검증은 <표 4-16>에서 보이는 바와 같이 경복궁 매력속성 4가지 속성의 중요도-만족도 차이에 대해 인구통계학적 특성 간에 차이를 검증하기 위해 독립표본 t-검정과 분산분석을 실시하였다. 그 결과, 역사성에서 직업( $F=3.86, p<.05$ ), 교육성에서 성별( $t=4.46, p<.05$ )과 연령( $F=4.54, p<.01$ ), 편의성에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났고, 체험성에서 거주지( $t=8.42, p<.01$ )에서 유의한 차이가 있는 것으로 보인다. 구체적으로 살펴보면, 교육성에 대하여 중요도와 만족도의 차이는 여성이 남성보다 높으며, 체험성에서 거주지가 서울지역인 방문객들이 서울 외 지역 방문객보다 높은 차이를 나타냈다. 또한, 학력이 높을수록 교육성에 대한 중요도와 만족도의 차이가 큰 것으로 나타났다.

<표 4-16> 인구통계학적 매력속성의 중요도-만족도 평균의 차이

특성	항목	n	역사성		교육성		편의성		체험성		
			평균차	t/F	평균차	t/F	평균차	t/F	평균차	t/F	
성별	남성	203	.59	.13	.65	4.46	.39	.423	.71	1.57	
	여성	187	.61		.86	(*)	.44		.84		
거주지	서울	220	.64	2.90	.77	.13	.47	3.52	.91	8.42	
	서울 외	170	.54		.73		.33		.60		(***)
연령	20-30세	182	.53	2.40	.92 B	4.54	.46	.64	.83	.58	
	31-40세	117	.70		.71(AB)		(**)		.35		.76
	41-50세	54	.66		.48(A)		.45		.62		
	51세 이상	37	.54		.47(A)		.36		.75		
학력	고졸	39	.47	.98	.43(A)	2.52	.24	1.18	.64	.57	
	대재/졸 (전문대포함)	320	.61		.78(AB)		.43		.78		
	대학원 이상	31	.62		.84(B)		.45		.91		
직업	학생	98	.51(A)	3.86	.89	1.61	.32	.81	.81	1.03	
	관리직/전문직	205	.57(A)		.66		.44		.75		
	자영업/생산직	36	.64(AB)		.76		.44		.57		
	주부·기타	51	.85(B)		.88		.48		.96		
월평균 소득	101-200만원	25	.42(A)	1.32	.42(A)	1.36	.32	1.04	.76	.29	
	201-300만원	118	.59(AB)		.73(AB)		.39		.71		
	301-400만원	105	.57(AB)		.75(AB)		.35		.77		
	401만원 이상	142	.66(B)		.83(B)		.49		.83		

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

주) A, B는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄. A < B

<가설 3-2>의 검증은 <표 4-17>와 같이 경북궁 매력속성 4가지 속성의 중요도-만족도 차이에 대한 방문행태 간 차이를 검증하기 독립표본 t-검정과 분산분석을 실시하였다. 분석결과, 역사성에서 방문시기( $t=4.23$ ,  $p < .05$ ), 체제시간( $F=3.19$ ,  $p < .05$ ), 주요활동( $F=6.40$ ,  $p < .001$ ), 정보원천( $F=5.00$ ,  $p < .01$ ), 교육성에서 체제시간( $F=4.70$ ,  $p < .05$ ), 동반형태( $F=3.21$ ,  $p < .05$ ), 정보원천( $F=7.47$ ,  $p < .01$ ), 안내

문 활용( $F=3.77$ ,  $p<.05$ ), 편의성에서 체제시간( $F=3.43$ ,  $p<.05$ ), 정보원천( $F=4.35$ ,  $p<.05$ ), 체험성에서는 체제시간( $F=3.37$ ,  $p<.05$ ), 정보원천( $F=4.60$ ,  $p<.05$ )에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 보인다.

구체적으로 살펴보면, 편의성에서 재방문한 방문객이 처음 방문한 방문객보다 높은 차이를 보이고 있으며, 2시간 이내로 체제한 방문객의 중요도와 만족도의 차이가 가장 크다. 동반형태에 따라서는 교육성에서만 차이를 보이는데 친구·동료·연인에서 큰 차이를 보이고 가족·친척, 혼자 순으로 차이를 보인다. 주요활동별 차이를 살펴보면, 역사성에서 휴식과 긴장해소에서 큰 차이를 보이고 유적·사적관람, 교육·학습활동, 경관·풍경감상활동 순으로 차이를 보이고 있다. 정보원천에서 4가지 요인 모두에서 차이가 나타났는데, 정보 수집을 하지 않은 방문객의 중요도와 만족도의 차이가 큰 것으로 보인다. 역사성과 교육성 모두에서 안내문 활용정도가 낮은 방문객일수록 중요도와 만족의 차이가 가장 크다.

<표 4-17> 방문형태별 매력속성의 중요도-만족도 평균의 차이

특성	항 목	n	역사성		교육성		편의성		체험성	
			평균차	t/F	평균차	t/F	평균차	t/F	평균차	t/F
방문 경험	처음 방문	83	.55	.67	.62	1.90	.27	3.83	.62	2.21
	재방문	307	.61		.79		.45		.81	
소요 시간	1시간 이내	261	.58	.84	.75	.03	.41	.01	.79	.14
	1 시간 이상	129	.64		.76		.42		.74	
방문 시기	평일	75	.73	4.23 (* )	.93	3.10	.37	.26	.93	2.00
	주말·연휴	315	.57		.71		.42		.74	
체재 시간	2시간 이내	38	.82(B)	3.19 (* )	1.18(B)	4.70 (* )	.70(B)	3.43 (* )	1.15(B)	3.37 (* )
	2~3시간 이내	209	.55(A)		.67(A)		.38(A)		.79(A)	
	3시간 이상	143	.61(A)		.76(A)		.38(A)		.65(A)	
동반 형태	가족·친척	181	.59	.22	.67(AB)	3.21 (* )	.41	.29	.72	1.52
	친구·동료·연인	192	.60		.86(B)		.41		.79	
	혼자	17	.69		.37(A)		.54		1.18	
주요 활동	유적·사적관람	146	.63(A)	6.40 (*** )	.67(AB)	1.99	.36	1.63	.83	1.02
	경관·풍경감상	133	.49(A)		.85(AB)		.52		.64	
	교육·학습활동	64	.53(A)		.60(A)		.32		.83	
	휴식과 긴장해소	47	.92(B)		.94(B)		.39		.89	
정보 원천	정보수집 안함	172	.70(B)	5.00 (** )	.95(B)	7.47 (*** )	.53(B)	4.35 (* )	.93(B)	4.60 (* )
	인터넷	119	.48(A)		.68(A)		.36(AB)		.55(A)	
	기타	99	.57(AB)		.50(A)		.28(A)		.77(AB)	
안내 문 활용	낮다	88	.73(B)	2.83	.97(B)	3.77 (* )	.47	.47	.86	.51
	보통이다	186	.57(A)		.74(AB)		.38		.77	
	높다	116	.55(A)		.60(A)		.41		.71	

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

주) A, B는 Duncan Grouping시 집단간의 차이를 나타냄. A < B

### 제 3 절 분석결과의 요약 및 시사점

#### 1. 분석결과의 요약

본 연구는 역사문화유적지 매력속성의 개념을 이론적으로 구축하고 평가하여 관광자원으로서 역사문화유적지의 발전방향을 제시하고자 세부적인 연구목적에 따라 도출된 분석 결과는 다음과 같다.

인구통계학적 특성에서 성별의 비율은 남성이 여성보다 많았으며 연령은 20대가 가장 높은 비율을 보였다. 학력에서는 전문대학과 대학교 재학 중이거나 졸업자, 직업으로는 관리직이나 전문직의 사람들이 높은 비율을 차지하였다. 방문객의 절반 이상이 301만원 이상의 월 평균 가계소득으로 조사되었고, 서울 지역에 거주하는 것으로 밝혀졌다.

역사문화유적지로서 경복궁 매력속성에 대한 중요도 만족도를 살펴보면, 중요도가 만족도보다 높게 나타났다. 전반적으로 방문전의 기대치보다는 방문 후에 지각하는 만족도가 낮았던 것으로 평가되었다. 구체적으로 명성과 고유성에서 중요한 매력속성으로 높게 나타난 것으로 보아 경복궁이 갖는 명성과 고유성에 대한 기대가 컸음을 확인 할 수 있었다. 높은 만족도를 보인 휴식과 긴장해소에 대해서는 경복궁이 휴식공간으로서의 충분한 역할을 수행하고 있음을 짐작할 수 있다.

IPA결과 '저순위'(3사분면)에 속한 기념품 상점의 의미는 역사문화유적지 방문에 있어서의 상업성을 저평가하고 있는 것으로 판단된다. 방문객의 응답 항목 가운데 중요도와 만족도 간에 대응차가 가장 크게 나타난 '해설자 배치와 역할', '오디오·비디오의 정보시설 체계', '편리한 주차시설'로 신속히 개선되어야 할 사항으로 확인된다.

매력속성의 중요도와 만족도 속성 간의 평균값에는 차이가 있다는 [가설 1]은

채택되었으며, 인구통계학적 특성과 방문행태에 따른 매력속성의 중요도와 만족도에는 차이가 있다는 [가설 2]는 부분적으로 채택되었다. 마지막으로 매력속성의 중요도와 만족도의 차이는 인구통계학적 특성과 방문행태에 따라 유의한 차이가 있다는 [가설 3] 역시 부분적으로 채택되었다.

## 2. 분석결과의 시사점

역사문화유적지인 경복궁을 방문하는 방문객의 방문행태를 살펴봄으로써 매력속성을 파악하고 방문객이 중요하게 생각하는 속성과 만족하는 속성을 확인할 수 있다. 각 속성이 갖는 매력을 구분하고 역사문화유적지를 방문하는 방문객의 만족과 재방문, 추천 여부까지도 살펴볼 수 있다.

구체적으로 살펴보면, 방문 전 사전 정보를 수집하거나 예약을 거쳐 방문하는 방문객 뿐 아니라 충동적인 방문동기로 방문하는 방문객에 부합되도록 역사문화유적지 관련 해설을 위한 전문 인력의 양성 및 교육, 효과적인 활용방안에 대한 구체적인 계획을 수립해야 한다. 따라서 경복궁내의 오디오·비디오의 정보시설 체계에 대한 부족과 그와 관련한 불만사항을 개선해야 한다. 역사유적지내의 정보전달 체계의 도입은 해설자의 부족을 효율적으로 해결하는 방안이다. 또한 방문 전 인터넷을 이용하여 정보를 수집한 관광객일수록 중요도와 만족도의 차이가 작은 점을 감안하여 인터넷을 통한 효율적인 정보제공을 고려해야 할 것이다.

방문객들의 안내문 활용이 높은 것으로 나타났으며, 안내문 활용이 높은 방문객일수록 경복궁 매력속성에서 높은 만족도를 경험한 것으로 확인된다. 이러한 사실을 바탕으로 경복궁이 갖고 있는 역사문화유산의 전시·보관 기능 이외에 방문객의 교육적 체험을 확대시킬 수 있는 정보 제공력을 갖추어야 한다는 시사점을 도출할 수 있다.

인구통계학적 특성에 따른 경복궁 매력속성에 대한 만족도에서 학력이 높은 방문객일수록 낮은 만족도를 나타냈다. 그리고 소득수준 향상에 따른 교육과 문



화적 체험의 기회가 증대된다는 점을 감안하여 역사문화 관광객들의 다양한 욕구에 대처할 교육프로그램이 필요하다. 또한 방문객의 80%가 재방문객인 점을 고려하여 경복궁 내 전통행사의 다양화와 과거를 직접 체험하고 공감대를 형성할 수 있는 체험프로그램의 개발로 방문객들의 참여를 높일 수 있을 것으로 기대한다.

따라서 역사문화유적지 매력속성의 특성을 제대로 파악하고 각 속성에 대해 판단하는 방문객의 만족과 재방문에 대한 동기부여에 영향을 미치는 각 매력속성의 중요도와 만족도 정확히 분석하여 개선을 해야 한다.



## 제 5 장 결론 및 제언

### 제 1 절 연구의 요약

역사문화유산을 활용한 관광활동은 관광지의 매력요인으로 작용하여 관광상품의 질적 향상을 꾀 할 뿐 아니라, 지역사회에 긍정적 효과를 불러일으키는 중요한 역할을 담당한다. 과거의 역사와 문화를 경험하고자 하는 욕구에서 비롯된 역사문화유적지 방문활동은 방문객의 개인적 특성에 따라 경험의 깊이가 상이할 수 있다. 그중에서 방문객이 인지하는 역사문화유적지 매력속성의 중요도는 방문선택뿐 아니라 방문활동 후 만족도 및 재방문의사에 영향을 주는 중요한 요인이다.

이에 본 연구는 관광목적지 매력속성 개념을 이론적으로 구축하고, 역사문화유적지를 대상으로 매력성평가를 실시하여 관광자원으로서의 역사문화유적지의 발전방향을 제시하고자 세부적인 연구목적을 설정하였다. 연구목적에 따라 도출된 분석 결과는 다음과 같다.

표본의 인구통계학적 특성에서 성별의 비율은 남성이 많았으며 연령은 20대가 가장 높은 비율을 보였고 학력에서는 전문대학과 대학교 재학이나 졸업자, 직업으로는 관리직이나 전문직의 사람들이 비율이 높은 것으로 조사되었다. 방문객의 절반 이상이 월 평균 가계소득 301만원 이상이었으며, 서울 지역에 거주하는 것으로 밝혀졌다. 경북궁 매력속성에 대한 만족도에서는 학력이 높은 방문객일수록 낮은 만족도를 나타냈다. 소득수준 향상에 따른 교육과 문화적 체험의 기회가 증대된다는 점을 감안하여 역사문화 관광객들의 다양한 욕구에 대처할 교육 프로그램이 필요하다. 또한 방문객의 80%가 재방문객인 점을 고려하여 경북궁 내 전통행사의 다양화와 과거를 직접 체험하고 공감대를 형성할 수 있는 체험프로그램의 개발로 방문객들의 참여를 높일 수 있을 것으로 기대한다.

방문행태별 연구결과에서는 경복궁 방문객들의 안내문 활용이 높은 편으로 밝혀졌으며 안내문 활용이 높은 방문객일수록 경복궁 매력속성에서 높은 만족도를 경험한 것으로 나타났다. 이러한 사실을 바탕으로 경복궁이 갖고 있는 역사문화유산의 전시·보관 기능 이외에 방문객의 교육적 체험을 확대시킬 수 있는 정보제공력을 갖추어야 한다는 시사점을 도출할 수 있다. 그 밖에 연구결과에서 서울 도심 한복판에 위치하고 있는 경복궁은 방문객들이 접근하는데 어려움이 없도록 주차시설이나 대중교통 이용에 대한 신속한 개선이 요구된다. 지하철, 버스 등 대중교통 이용을 권장하는 홍보를 한층 강화하고 특히, 인터넷을 이용하여 정보를 수집한 관광객일수록 중요도와 만족도의 차이가 작은 점을 감안하여 인터넷을 통한 효율적인 정보제공을 고려해야 할 것이다.

본 연구의 IPA결과에서는 기념품 상점의 의미가 방문객들의 역사문화유적지 상업성에 대해서 저평가하고 있음을 파악할 수 있다. 방문객의 응답 항목 가운데 중요도와 만족도 간에 대응차가 가장 크게 나타난 것은 ‘해설자 배치와 역할’, ‘오디오·비디오의 정보시설 체계’, ‘편리한 주차시설’로 분석되어 이 속성들은 신속히 개선되어야 할 사항으로 집중적인 노력이 요구된다.

결론적으로 경복궁 매력속성에 대한 중요도 만족도를 살펴보면, 중요도가 만족도보다 높게 나타나 전반적으로 방문전의 기대치보다는 방문 후에 지각하는 만족도가 낮았던 것으로 평가되었다. 구체적으로 살펴보면, 명성과 고유성의 중요도가 가장 높게 나타나 경복궁이 갖고 있는 명성과 고유성에 대한 기대가 컸음을 알 수 있었다. 또한 휴식과 긴장해소에 대한 만족도가 가장 높은 점으로 미루어 경복궁이 휴식공간으로서의 충분한 역할을 수행하고 있음을 짐작 할 수 있다.

역사유적지가 제공하는 교육적 효과를 극대화시키기 위해 해설을 위한 전문 인력의 양성과 효과적인 오디오·비디오의 정보시설 체계와 활용방안에 구체적인 계획을 수립해야 한다. 이는 방문객들의 재방문에 대한 동기부여가 제대로 이루어질 것으로 사료된다. 이상과 같은 분석결과를 통해 향후 경복궁의 매력속성 품질 향상을 위한 관리적 시사점을 찾을 수 있다.

## 제 2절 연구의 한계와 제언

본 연구는 경복궁이라는 하나의 역사문화유적지만을 대상으로 한 것이 때문에 위의 연구결과를 일반화하기에는 무리가 있다. 또한, 국내 방문객만을 연구 대상으로 하였기 때문에 해외관광객에게 연구결과를 적용하는 데는 한계점이 따른다. 마지막으로 본 연구의 대상자는 개별방문객으로 제한하였기 때문에 교육적인 목적보다도 휴식과 경관감상을 위해 방문하는 경우가 대부분이었다. 따라서 신지은(2005)의 연구에서 밝힌 바와 같이 단체방문객의 경우 교육 및 견학이라는 뚜렷한 교육적 목적의 성향이 뚜렷한 점을 감안하여 단체관광객들을 연구대상으로 포함시킨 논의가 향후 이루어져야 될 것이다. 더 나아가 연구대상을 구체적으로 구분하여 각각의 대상이 역사문화유적지 방문 시 중요하게 보는 매력속성들 간의 차이를 통한 역사문화유적지 방문 대상에 따른 세분화된 연구가 필요하다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

#### 1) 서적

- 김광웅(1992). 『사회과학연구방법론』, 박영사.
- 김사헌(2008). 『관광경제학』, 백산출판사.
- 김덕기(2003). 『역사문화 관광자원 개발전략』, 한국문화관광정책연구원.
- 박석희(2003). 『신관광자원론』, 일신사.
- 오상훈(2005). 『관광과 문화의 이해』, 형설출판사.
- 원태연(2004). 『고객정보 조사분석』, 교우사.
- 유홍준(1993). 『나의 문화유산 답사기』, 창작과 비평사.
- 이원희(2004). 『5대궁을 활용한 문화관광상품 개발방안』, 한국문화관광정책연구원.
- 이학석·임지훈(2006). 『SPSS 12.0 매뉴얼』, 범문사.
- 채서일(2004). 『사회과학조사방법론』, 학현사.
- 최병길(2004). 『IT혁명과 관광』, 백산출판사.

#### 2) 논문

- 고계성(2006). “관광목적지 유형에 따른 매력성 평가에 관한 연구”, 제주대학교 대학원 박사학위논문, pp.7-58.
- 김계섭(2005). “문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계”, 『관광연구』 19(1), pp.247-272.
- 김사헌(2005). “文化觀光과 文化觀光者: 그 개념과 특성에 관한 識論”, 『한국관광학회』, 29(1), pp.9-26.

- 김성섭 외(2001). “중요도-실행도 분석을 통한 국제회의 평가”, 『관광연구』, 16(2), pp.257-274.
- 김윤정(2004). “문화관광 여행자의 사회경제적 특성 분석”, 『학술연구 발표논문집』.
- 김홍렬·윤설민(2006). “관광객의 가치에 따른 관광목적지 매력 평가에 관한 연구”, 『호텔관광연구』, 8(3).
- 박명희(1994). “역사유적의 관광매력성 개발방안에 관한 연구” 『관광·레저연구』, (6), pp.9-22.
- 박미정(1998). “관광지 매력속성이 관광목적지 선택에 미치는 영향에 관한 연구”, 동아대학교 대학원 석사학위논문.
- 반정화(1998). “일본관광객의 문화관광 선택행동에 관한 연구”, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 변우희·노정철(2002). “백제문화권 관광발전을 위한 가치평가와 대응전략”, 『관광·레저연구』, 14(2), pp.25-46.
- 서용은(2002). “덕수궁의 문화관광자원 특성에 관한 연구”, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 손대현·김병삼(1999). “觀光地の 서비스品質提高IPA技法을 중심으로”, 『社會科學論叢』, pp.217-244.
- 신지은(2005). “역사문화관광지의 교육적 효과분석”, 경기대학교 대학원 석사학위 논문.
- 안세길(2008). “서비스마케팅 믹스의 중요도-성취도 분석(IPA)에 의한 호텔고객의 재구매 의도에 관한 연구”, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 오상훈·고계성(2005). “IPA를 이용한 섬 관광지 매력성 평가”, 『관광연구』, 19(3).
- 오정학·허상현(2006). “외국인 관광객의 문화관광 행태에 관한 비교 연구”, 『관광연구』, 21(2).
- 이경숙(2001). “도산서원의 관광자원 가치제고방안에 관한 연구”, 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 이명진(1998). “관광지의 교육성 측정에 관한 연구”, 『관광학 연구』, 22(2), pp.338-343.
- \_\_\_\_\_(1998). “觀光資源 教育性的의 測定尺度 開發 및 觀光者 滿足과의 關聯性 分析”, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이원옥·서용은(2003). “덕수궁의 문화관광자원 활성화에 관한 연구”, 『문명연지』, 4(1), pp.76-77.
- 이장주(1997). “지역축제의 이미지 측정척도 개발과 적용에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 임범중(1998). “한국관광개발지역의 주민기대충족에 관한 연구”, 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 임주연(2002). “문화관광지 속성에 대한 기대와 성과가 관광자 만족에 미치는 영향”,



한양대학교 대학원 석사학위논문.

임학순(1995). “문화자원을 활용한 도시이미지 창출 방안에 관한 시론”, 한국문화정책개발원.

장윤정(2008). “IPA분석을 이용한 문화관광 매력 실증연구”, 『한국호텔관광학회』.

장병수·변우희(2004). “관광상품 지각에 의한 관광목적지 평가”, 『관광학연구』, 28(1), pp.83-107.

조문수·고승익·오상운(2007). “IPA를 활용한 한국음식의 중요도와 만족도 분석”, 『관광연구』, 22(1).

조현정(2005). “관광동기 및 관광행태가 SIT 참여유형에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 대학원 석사학위논문.

진병렬(2002). “경복궁의 관광자원적 가치에 관한 연구”, 『문명연지』, 4, pp.118-119.

\_\_\_\_\_(2002). “SIT 관광지로서의 경복궁에 관한 연구”, 『문명연지』, 7(1).

최기중·박상현(2001). “IPA 를 이용한 관광지 평가”, 『호텔경영학연구』, 10(1), pp.275-289.

한숙영·엄서호(2004). “문화관광의 개념적 범위에 관한 고찰-관광과 문화의 관계를 중심으로”, 『문화관광연구』, 6(1), pp.7-18.

한숙영(2006). “유산관광 체험영역에 관한 탐색”, 『관광학연구』, 30(3).

한숙영·김사현(2007). “유산과 유산관광의 개념에 관하여”, 『관광학연구』, 31(3), pp.209-223.

홍성화·허향진·송재호(2005). “IPA를 이용한 관광목적지로서 평양의 경쟁력 평가”, 『관광연구저널』, 19(2).

한국관광공사(1995). “문화관광의 개념과 발전방향”, 『관광정보』.

## 2. 국외문헌

### 1) 서적

Inskeep, E.(1991). *Tourism planning*, Van Nostrand Reinhold.

Mckercher, B. & Cros, H.(2002). *Cultural tourism*. New York: Haworth Hospitality Press.

Prentice, R.(1993). *Tourism and heritage Place*. London: Routledge.

Urry, J.(1990). *The tourist Gaze: Leisure and travel in contemporary societies*, Sage.

## 2) 논문

Bojanic, D. C.(1991). The Use of advertising in managing destination image, *Tourism Management*(December).

Boyd, S.(2002). Cultural and heritage tourism in Canada: opportunities, principles and challenges, *Tourism and Hospitality Research*, 3(February), pp.211-233.

Chhabra, K., Healy. R., & Sills, E.(2003). Staged authenticity and heritage tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), pp.702-719.

Chronis, A.(2003). *The Consumption Benefit and the Role of Authenticity in the Heritage Experience*. Dissertation in Marketing. University of Nebraska-Lincoln, USA. Ph.D.

Ennew, C. T., Reed, G. V. & Binks, M. R.(1993). "Importance-performance analysis and the measurement of service quality", *European Journal of Marketing*, 27(2), pp.59-70.

Evans, M. R. & Chon, K. S.(1989). Formulating and evaluating tourism policy using importance-performance analysis, *Hospitality Education and Research Journal*, 13, pp.203-213.

Gartner, W. C.(1989). Techniques image : Attribute measurement of state tourism product using multidimensional scaling techniques, *Journal of Travel Research*, Vol. 28.

Goodrich, J. N.(1997). Cultural tourism in Europe. (Book Review) *Journal of Travel Research*. 35(3), p.91.

Guadagnolo, F.(1985). "Importance-performance analysis: An evaluation and marketing tool", *Journal of Park and Recreation Administration*, 1(1), p.3.

- Haahti, A. J.(1986). Finland's competitive position as a destination, *Annals of Travel Research*, Vol. 13, p.34-36.
- Hsu, C. H. C, Byun, S. & Yang, I. S.(1997). Attitudes of Korean college students towards quick-service, family-style and fire dining restaurants, *Journal of Restaurant & Food service Marketing*, 2(4), pp.65-85.
- Hunter, W. C. & Suh, Y. K.(2007). "Multimethod research on destination image perception" , *Tourism Management* 28, pp.130-139.
- Jansen-Verbeke, M. & J. Van Rekom(1996). Scanning museum visitors: Urban tourism marketing, *Annal of Tourism Research*, Vol. 23, No. 2, pp.364-375.
- Keyt, J. C., Yavas, U. & Riecken, G.(1994). Importance-performance analysis: A case study in restaurant positioning, *International Journal of Retail and Distribution Management*, 22(5), pp.35-40.
- Leiper, N.(1990). "Tourist attraction systems", *Annals of Tourism Research*. 17, pp.367-384.
- Light, D.(1996). Characteristics of audience for 'events' at a heritage sites, *Tourism Management*, 17(3), pp.183-190.
- Makens, J.(1987) "The importance of U.S. historical sites as visitor attractions", *Journal of Travel Research*, Vol. 25, pp.8-12.
- Moscardo, G.(1996). "Mindful visitors: Heritage and tourism", *Annals of Tourism Research*, Vol. 23, No. 2, pp.383-384.
- Nuryganti, Wiendu(1996). Heritage and postmodern tourism, *Annals of Tourism Research*, Vol. 23, No. 2, pp.249-260.
- Oh, Hae-Moon(2001). Revisiting importance analysis, *Tourism Management*, 22, pp.617-627.
- Silberberg, T.(1995). Cultural tourism and business opportunities for museums and heritage sites, *Tourism Management* 16(5), pp.361-365.
- Silverman, L. H.(1996). Visitor experiences at a heritage sites: A Phenomenological approach, *Journal of Travel Research*, 34(Spring), pp.20-25.

- Sinead O'Leary and Jim Deegan(2005). Ireland's image as a tourism destination in France: Attribute importance and performance, *Journal of Travel Research*, 43, p.247.
- Suh, Y. K.(2001). "International urban travelers", University of Minesota, Graduate school, Ph. D., p.7.
- Poria, Y., R. Butler, and D. Airey(2003). The Core of heritage tourism, *Annals of Tourism Research* 30(1), pp.238-254.
- Poria, Y., R. Butler, and D. Airey(2004). The Meanings of heritage Sites for tourist: The Case of Massada, *Tourism Analysis* 9 (1/2), pp.15-22.
- Prentice, R.(1993). Motivation of the heritage consumer in the leisure market : An application of the Manning-Hass demand hierarchy, *Leisure Science*, Vol. 15, pp.273-290.
- Rao, S. R. Thomas, Edward G, & Javalgi, Rajshekar G.(1992). Activity preference and trip-planning behavior of the U. S. outbound pleasure travel market, *Journal of Travel Research*, Vol. 31.
- Richards, G & C. Bonink(1995). Marketing cultural tourism in Europe, *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 1, No. 2, pp.173-180.
- Richards, G.(1996). Production and consumption of European cultural tourism. *Annals of Tourism Research*. 23(2), pp.261-283.
- Sofield, T. H. B. & Li, F. M. S.(1998). Tourism development and cultural police in china, *Annals of Tourism Research*, Vol. 25, No. 2.
- Var. Turgut R., D. Beck & P. Loftus(1997). Determination of touristic attractiveness of the touristic areas I British Columbia, *Journal of Travel Research*, Vol. 15.
- Yangzhou Hu & J. R. Brent Ritchie(1993). Measuring destination attractiveness: A contextural approach, *Journal of Travel Research*, Vol. 32.

### 3. 기타문헌 - 인터넷 자료 및 보고서 등

경복궁 <http://www.royalpalace.go.kr>

관광지식정보시스템 <http://www.tour.go.kr>

두산동아(2000). 『새국어 사전』, 두산동아출판사.

문화관광부·한국문화관광정책연구원(2003). 『문화향수 실태조사』

\_\_\_\_\_ (2006). 『문화향수 실태조사』

문화재청(2004). “궁궐문화유산의 보존관리 실태와 개선방안” 『공청회 자료집』

문화재청, <http://www.cha.go.kr>

문화체육관광부, <http://www.mcst.go.kr>

세계관광기구, <http://www.world-tourism.org>

한국관광공사, <http://www.visitkorea.or.kr>

한국문화정책개발원, <http://www.kcti.re.kr/>

ICOMOS(1999). Cultural Tourism Charter. ICOMOS, Paris. <http://www.icomos.org>

UNESCO <http://portal.unesco.org>.

<부 록>

설 문 지

--	--	--

안녕하십니까,

‘역사문화유적지로서 경복궁 매력속성의 중요도-만족도에 관한 연구’를 위한 설문을 하고자 합니다. 설문지를 통하여 얻어진 귀하의 고견은 본 연구에 귀중한 자료가 될 것입니다.

그리고 귀하의 응답 자료는 무기명으로 처리되며, 순수 통계 처리 이외의 목적으로는 사용되지 않을 것임을 밝혀드립니다. 귀하의 협력에 감사드립니다.

지도교수 : 제주대학교 관광경영학과 교수 최 병 길

조 사 자 : 제주대학교 대학원 관광경영학과 석사과정 박 은 경

( M/P : 017-361-0621, E-mail : ekpark0621@naver.com )

▣ 다음은 방문행태에 관한 사항입니다.

1. 귀하는 역사유적지인 경복궁 방문경험이 있으십니까? ① 첫 방문                      ② 재방문
2. 귀하는 오늘 경복궁 방문에 누구와 함께 오셨습니까?  
① 가족·친척              ② 친구·동료·연인              ③ 혼자              ④ 기타
3. 귀하가 오늘 경복궁을 방문한 시기는 언제입니까? ① 평일                      ② 주말·연휴
4. 귀하가 거주지에서 경복궁까지 오는데 몇 시간 정도 소요되었습니까? (    시간    분 )
5. 귀하는 경복궁에서 몇 시간 정도 체재하였습니까? (관람중이라면, 예상하는 체재시간 기입)  
(    :    부터    :    까지 )
6. 귀하는 경복궁에서 주로 어떤 활동을 하셨습니까?  
① 유적·사적 관람              ② 경관·풍경감상              ③ 교육·학습활동              ④ 휴식과 긴장해소
7. 귀하는 방문 전 경복궁 관련 정보 수집을 어떤 정보 경로를 통해 정보를 얻으셨습니까?  
① 정보 수집을 하지 않았다.    ② 인터넷              ③ 신문·방송매체              ④ 거리홍보물  
⑤ 여행가이드 책자              ⑥ 지인



8. 귀하는 경복궁 내의 안내물 및 유적 관련 해설 및 안내문을 꼼꼼히 읽어보셨습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다    ② 그렇지 않다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다

▣ 다음은 각 항목에 대해 귀하가 어떻게 느끼고 생각하는지에 관한 사항입니다.

구분	설문항목	중요도					만족도				
		매우 중요 하지 않다	←	보통 이다	→	매우 중요 하다	전혀 만족 하지 않다	←	보통 이다	→	매우 만족 한다
1	역사적 명성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	역사적 고유성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	전통적 경관	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	분위기와 이미지	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	역사적·전통적 건축양식	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
6	유적·유물의 우수한 보존상태	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
7	흥미 있는 역사적 전통행사	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
8	역사적·전통적인 문화행사	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
9	교육·학습적 경험	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
10	다양한 유물과 유적의 매력성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
11	훌륭한 기념품 상점	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
12	유인물·해설안내문의 정보 제공	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
13	해설자 배치와 역할	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
14	오디오·비디오의 정보시설체계	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
15	정보습득의 용이성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
16	깨끗한 환경	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
17	휴식과 긴장해소에 좋은 분위기	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
18	안전성	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
19	기본적인 편의·휴식시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
20	종사원 서비스	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
21	시설이용료 및 적절한 입장료	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
22	주변 관광지와 연계정도	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
23	편리한 주차시설	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
24	교통수단 용이성 및 교통비용	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤



## ABSTRACT

### A Study on the Attributes of Gyeongbok Palace as a Cultural Heritage Site

Park, Eunkyung  
Department of Tourism Management  
The Graduate School of  
Cheju National University

The interests in historical assets are growing due to the effects of tourist attraction with educational values as well as social and economic benefits for the society. Historical heritages are old buildings and houses which have historical meanings. Historical events are also part of historical assets as they represent history on their own merit. The purpose of this study is to present the visitor's behaviors, and the visitors refer to people visiting Gyeongbok Palace in Seoul. Gyeongbok Palace is one of the best known historical heritage sites in Korea.

The visitors might have different views as to what aspects of a historical site are most attractive to them. This study is to explore the differences between the visitor's pre-visit perception and the degree of post-visit satisfaction for the factors that Gyeongbok Palace has to offer as a historical heritage. The specific aim of this study is to develop an effective plan for promoting heritage site as a tourist attraction. The study is described as follows.

First, the levels of 'importance' and 'satisfaction' on the attractiveness of Gyeongbok Palace are explored. Second, the levels of importance and satisfaction on the attractiveness about Gyeongbok Palace are analyzed in terms of visitors' socio-demographics and visitor behaviors. Third, the possible ways of identifying what satisfy them most about visiting a historical heritage site are offered based upon the results of the socio-demographic and visitor behavior analyses.

The findings revealed that visitors to Gyeongbok Palace are well-educated with relatively high incomes. The visitors were usually accompanied by friends and families while spending one to two hours of time at the Palace. Their pre-visit information about Gyeongbok Palace mostly came from internet websites. The predominant reason for their visit to the palace were enjoying the sightseeing of the palace buildings and other dynamic remains, but many visitors simply came to the palace to spend time for an afternoon of relaxation on the palace garden and lawn. This observation contrasts with previous studies suggesting that the visitors came to the palace exclusively to learn about the historical and cultural aspects. Our findings also suggested that the visitors were generally not satisfied with the lack of interpretative guides and literatures, audio-visual tools, and inadequate facilities for the visitors such as parking lot.

Results of this study revealed that: (1) There are differences between the levels of importance(in terms of visitor's expectation) and the degree of satisfaction for attractiveness in Gyeongbok Palace and (2) The levels of importance and satisfaction for attractiveness in Gyeongbok Palace depended on the visitors' socio-demographics and behaviors.

This study has prompted to recommend the IPA method in identifying a better way to meet the expectations of visitors to the heritage sites. The results indicated that the tourism management organizations must disseminate the necessary information about the heritage sites as widely as possible. Also, adequate facilities and services must be provided to better meet the expectations of visitors. Further studies focusing on the attractiveness of heritage sites as cultural tourist destinations must also take into account foreign visitors.

**keyword** : visitor behavior, heritage, heritage site(historical site),  
attraction attributes(heritage attractions), importance, satisfaction