



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位 請求論文

관광자원해설이 방문객의 관광태도와
만족에 미치는 영향

濟州大學校 大學院

觀光經營學科

姜 我 始

2014年 8月

관광자원해설이 방문객의 관광태도와 만족에 미치는 영향

指導教授 홍 성 화

강 아 령

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2014年 8月

姜我始의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____
委 員 _____
委 員 _____

濟州大學校 大學院

2014年 8月

The Effects of the Interpretation of Tourism on Visitor's Attitude and Satisfaction

A-Ryeong, Kang
(Supervised by professor Sung-Hwa, Hong)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Tourism Science

2014. 8.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
.....
.....

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<목 차>

I. 서론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 범위와 방법	4
II. 이론적 고찰	5
1. 관광자원해설	5
1) 관광자원해설의 개념	5
2) 관광자원해설의 유형	10
3) 관광자원해설 측정항목	14
2. 관광태도	16
1) 관광태도의 개념	16
2) 관광태도의 구성요인	19
3) 관광태도의 형성요인	22
3. 만족	23
1) 만족과 관광만족	23
2) 만족의 측정항목	26
4. 선행연구 검토	28
1) 관광자원해설과 관광태도와의 관계	28
2) 관광자원해설과 만족간의 관계	29
3) 관광태도와 만족간의 관계	32
III. 연구 설계	35

1. 연구 모형	35
2. 설문지구성 및 분석방법	39
IV. 실증분석	41
1. 표본의 특성	41
2. 변수의 신뢰성 및 요인분석	43
3. 가설의 검증	47
1) 가설 1의 검증	47
2) 가설 2의 검증	49
3) 가설 3의 검증	50
4) 가설 4의 검증	51
5) 집단별 차이분석	59
V. 결론	62
1. 연구 결과의 논의	62
2. 연구의 시사점	64
3. 연구의 한계 및 제언	65
참고 문헌	67
설문지	75
Abstract	78

<표 차례>

<표 2-1> 관광자원해설에 대한 정의	7
<표 2-2> 제주지역 해설 현황	10
<표 2-3> 관광자원해설 기법의 유형	11
<표 2-4> 매체이용해설의 종류와 내용	13
<표 2-5> 관광자원해설에 관한 측정항목	15
<표 2-6> 관광태도에 관한 정의	17
<표 2-7> 관광태도에 영향을 미치는 요인	23
<표 2-8> 만족 측정 척도	27
<표 2-9> 관광분야 해설과 태도에 관한 선행연구	28
<표 2-10> 관광분야 해설과 만족간의 관계에 대한 선행연구	29
<표 3-1> 설문지의 구성	30
<표 4-1> 표본 인구의 통계적 특성	41
<표 4-2> 표본 인구의 행태적 특성	42
<표 4-3> 관광자원해설 항목 신뢰성 및 타당성 결과	45
<표 4-4> 관광태도에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과	46
<표 4-5> 만족에 대한 신뢰성 및 요인분석	47
<표 4-6> 관광자원해설이 관광태도에 미치는 영향	48
<표 4-7> 관광자원해설과 만족에 미치는 영향	50
<표 4-8> 관광자원태도가 만족에 미치는 영향	51
<표 4-9> Baron과 Kenny(1986)가 제시한 매개효과 검정방법	53
<표 4-10> 관광자원해설과 만족의 관계에서 인지적태도의 매개효과	54
<표 4-11> 관광자원해설과 만족의 관계에서 정서적태도의 매개효과	55
<표 4-12> 관광자원해설과 만족의 관계에서 행동적태도의 매개효과	56
<표 4-13> 관광자원해설과 만족간의 직접, 간접 및 총 매개효과 검정결과	57
<표 4-14> 관광자원해설과 만족도 관계에 대한 매개효과의 Sobel test 결과	58
<표 4-15> 실증분석 결과	59

<표 4-16> 해설 속성의 인식에 대한 차이 분석	60
<표4-17> 관광태도에 대한 차이분석	60
<표4-18> 만족에 대한 차이분석	61

<그림 차례>

<그림 2-1> Milton의 태도의 구성요소	20
<그림 2-2> Assael의 태도의 구성요인	20
<그림 2-3> 태도에 영향을 미치는 요인	22
<그림 2-5> 정은유(2012)의 연구	33
<그림 2-6> 양승필·곽영대(2010)의 연구	33
<그림 4-1> Baron과 Kenny(1986)에 적용한 매개효과 모델	52

I. 서론

1. 문제의 제기

오늘날 소비자는 상품을 소비함에 있어 단순한 기능성 소비를 지향하고 감정적 욕구를 충족시킬 수 있는 감성적인 제품을 선호하고 있다. 이러한 패턴의 변화는 관광산업에서도 나타나고 있다. 기존의 관광산업이 ‘보여주기식 관광’에 치중되어 있었다면, 1990년대 중반 이후로 관광의 패턴이 변화하여 문화체험, 역사유적 탐방 등 ‘참여와 경험’을 중시하는 경향으로 바뀜에 따라 가족단위 여가활동의 참여율 증가와 교육의 목적을 담은 문화관광경험과 해설을 동행한 체험을 중심으로, 경험의 질을 우선시하는 관광이 증가하는 경향을 보이고 있다.¹⁾

이러한 수요에 맞추어 각각의 도시마다 한정된 관광자원을 바탕으로 지속적인 수익을 창출하기 위해 새로운 콘텐츠를 개발해 관광지를 더욱 매력적으로 느낄 수 있도록 노력하고 있으며²⁾, 여러 지역에서는 관광객들의 이러한 정서적 욕구를 충족시키기 위해 관광자원해설의 개발에 초점을 맞추고 있다.

이러한 관점에서 문화체육관광부에서는 2001년부터 문화유산해설사제도를 도입하여 정확한 정보를 제공하고 관광객의 만족을 향상시키고자 노력하고 있으며 제주특별자치도에서도 문화관광해설사제도, 숲 해설사제도와 같은 해설사 제도를 운영함으로써 관광지를 찾은 방문객들에게 도내 관광지에 대한 해설을 제공하고 있다.

해설의 중요성이 부각되면서 Tilden(1967)의 연구를 시초로 관광지에서 제공되는 해설이 방문객들에게 미치는 영향에 관한 다양한 연구가 진행되었다. 특히, 해설을 통해 관광객의 방문지에 대한 만족도와 이해도가 증진되는 중요한 요소로 작용하고 있음을 밝히고 있으며, 해설매체와 언어적·비언어적 커뮤니케이션 요소가 관광지 만족에 영향을 미친다는 것이 입증됨에 따라 해설 프로그램뿐만

1) 진영재(2005). 관광자원해설 프로그램 만족 향상을 위한 커뮤니케이션 방안에 관한 연구 : 문화유산해설사의 해설기법 개선을 중심으로, 『관광정보연구』, 20, pp.41-71.

2) 박창환(2012). 관광자원해설사의 해설활동이 관광객만족과 관광브랜드 가치에 미치는 영향 : 안동 하회마을을 중심으로, 안동대학교 석사학위 청구논문. pp.1-4

아니라 비언어적 부분에도 관리가 필요함을 나타내고 있다.

특히, 자연관광지의 경우, 자원의 특성으로 인해 방문객들이 관광자원의 매력을 정확히 지각하여 관광경험의 질을 높이기 위해서는 방문객의 지각수준을 높여 줄 수 있는 훈련이 필요하다. 방문객의 지각수준은 관광 매력물에 관한 정확하고 유의한 정보를 제공하는 해설을 통하여 강화될 수 있으며³⁾, 해설사를 동반한 경우가 팸플릿이나, 비디오, 오디오매체를 통한 해설제공보다 교육적 지각수준이나 만족도에서 높은 것으로 나타났다.⁴⁾

그러나 방문객들의 만족도를 높이고 이해를 증진시키기 위한 해설은 자연관광지에 비해 역사 유적지, 박물관 등 인문관광지에서 집중적으로 이루어지고 있으며⁵⁾, 이로 인해 해설에 관한 국내 연구 중 대다수가 인문관광지를 대상으로 진행되고 있다.

또한, 방문객의 대상에 대한 관광객의 이해력을 증진시키는 것뿐만 아니라 경험의 질을 높여 관광객이 갖고 있던 부정적인 이미지를 재형성함으로써 지역에 대해 긍정적인 태도를 가질 수 있도록 변화요인으로써 작용하게 된다.⁶⁾ 이와 같이 해설이 방문객의 부정적인 태도와 행동을 사전에 방지함으로써 자원의 관리 수단으로 활용될 수 있음에도 불구하고, 해설에 관해 이뤄진 연구에서는 해설을 통한 방문객의 만족증진에 초점이 맞춰지면서, 실증적인 영향력을 입증하는데 부족한 상황이다

자연관광지를 대상으로 해설에 관해 진행된 연구를 살펴보면, 국외의 경우 국립공원과 동물원, 숲을 대상으로 관광해설이 관광객의 만족과 태도에 미치는 영향관계에 대한 실증적인 연구가 상당 수 진행되었으나, 국내의 경우 최근 해설과 태도, 행동의 변화에 대한 연구⁷⁾가 진행되었음에도 불구하고 상대적으로 관광해설이 방문객들에게 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구의 진행은 부족한 상

3) 박석희(1992). 관광자의 관광지 환경 지각에 관한 연구, 경기대학교 논문집, 31, p.37

4) 박미아(2003). 관광자원해설을 통한 관광지 활성화에 관한 연구 : 경복궁을 중심으로, 세종대학교 석사학위 청구논문

5) 이명진(1998). 사찰관광지 해설프로그램 개발에 관한 연구 : 통도사를 중심으로, 관광·레저연구, 10(2). pp. 105-106

6) I-Ling Kuo(2002). The Effectiveness of Environmental Interpretation at Re-source-Sensitive Tourism Destination, International Journal of Tourism Research, 4(20). pp.87-101.

7) 이진형(2012). 생태관광 자원해설의 효과 : 자연해설 프로그램 참여에 따른 국립공원 방문객의 인지, 태도, 행동의 변화, 『관광학연구』, 36(5). pp.177-197

황이다.

장기적인 관점에서 관광해설이 방문객의 태도를 변화시킴으로써, 자원을 보존함과 동시에, 만족을 증진시킬 수 있으며, 자연관광지에서 해설의 이러한 장점이 특히 강조되고 있음에도 불구하고, 자연관광지에서 제공되는 해설을 대상으로 한 연구에서는 이러한 점에 대한 논의가 미흡한 실정이다.

이에 본 연구는 이러한 문제점에서 시작하여 자연관광지 중 하나인 숲을 찾은 방문객들을 대상으로, 제공된 해설의 유형에 따라 방문객의 태도형성과 만족에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 제주도내 생태관광지 중 해설을 제공하고 있는 H숲을 선정하여, 숲에서 제공하고 있는 해설내용이 방문객들의 태도와 만족에 어떤 영향을 미치는지 대한 실증적 검증으로, 해설의 속성이 방문객의 태도 변화에 미치는 영향을 입증함과 동시에, 만족 증진에 있어서 매개역할을 수행하는지 확인하고자 하였다.

이를 위한 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 기존에 사용되고 있는 유사개념인 자원해설, 관광자원 해설, 문화관광자원해설, 문화유산해설, 관광자원해설 등 다양한 개념들에 대한 정의를 파악하여 ‘해설’의 구성요소를 살펴보고 종합적인 정의를 내린다.

둘째, 해설의 분류기준에 따라 유형을 나눈 후, 해설의 유형에 따라 방문객의 만족과 사후 평가에 어떤 영향을 미쳤는지 선행연구와 연구동향을 검토한다.

셋째, 방문객의 태도에 대한 선행연구에 대해 고찰하고, 또한 각 변수간의 정의 후 어떤 관계가 있는지 살펴보도록 한다.

넷째, 관광해설을 통해 형성된 방문객의 태도가 만족에 어떤 영향을 미치는지 매개효과를 확인하여, 해설이 만족에 미치는 실증적인 영향력을 확인하며 매체별 해설이 태도와 만족에 미치는 영향에 대한 차이를 살펴보고자 한다.

마지막으로 검증결과를 중심으로 각 변수간의 영향관계를 확인하여 관광해설이 관광객의 태도와 만족에 미치는 점에 대한 시사점을 도출한다.

기존의 선행연구들은 대부분 인문, 문화관광지를 중심으로 해설매체, 해설사의 동반유무, 해설제공에 따른 관광만족, 교육성 평가, 해설사의 전문성에 대한 평가가 주를 이루었다.

본 연구에서는 숲을 찾은 방문객을 대상으로 관광해설이 방문객의 관광태도와 만족에 대해 어떤 영향을 미치는지 밝히고자 하며, 특히 해설과 만족의 관계에 있어 태도의 매개효과를 확인함으로써 방문객에게 미치는 해설의 영향력을 확인하고자 한다.

3. 연구의 범위와 방법

본 연구를 수행하기 위한 연구방법으로는 문헌적 연구와 경험적 연구를 병행하였다. 먼저, 문헌연구에서는 국내외 관련 논문, 관련서적을 활용하였으며, 관광해설, 관광태도, 만족에 관한 개념을 정리하고 지금까지의 연구 흐름을 검토하여 본 연구에서 제시한 가설과 연구모형에 대한 이론적 근거를 설정하였다.

경험적 연구에서는 문헌연구를 통해서 도출된 변수를 중심으로 설문지를 구성하였다. 연구의 대상지는 숲 해설사의 해설 프로그램이 체계적으로 운영되고 있는 H숲이 적합하다고 판단하여 선정하였다.

문헌 연구를 통해서 도출된 변수들을 갖고 설문지를 구성하였으며, 예비조사는 2014년 3월 25일부터 2014년 3월 28일까지 H숲 방문객을 대상으로 자기기입 설문지법으로 시행한 후 적합지 않은 항목들을 제거하여 2014년 4월 6일부터 2014년 4월 28일까지 평일, 주말에 걸쳐 H숲 방문객을 대상으로 임의 표본조사를 하였다. 표본은 편의표본추출로 선정하여 조사를 시행하였으며 수집된 자료는 SPSS 19.0 통계 패키지를 이용하여 분석하였다.

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 관광자원해설

1) 관광자원해설의 개념

(1) 해설의 개념

관광객들은 관광지 방문을 통해 그들의 일상문화와 다른 문화를 보고, 체험함으로써 독특한 경험을 만들기를 원한다. 최근에는 관광객들이 문화유산에 대해 알고 싶어 하는 욕구가 급증하고 있으며, 관광해설이 이들에게 이해력만 증가시키는 것뿐만 아니라, 관광수요를 유발하는 자극 요인으로 활용될 수 있기 때문에⁸⁾ 많은 단체나 기관에서 해설프로그램을 개발하여 운영하고 있다.

해설의 사전적 정의는 ‘문제나 사건의 내용 따위를 알기 쉽게 풀어 설명함 또는 그런 책이나 글’로 단순한 설명이 아니라 대상이 갖고 있는 의미를 해석하여 상대방에게 정보를 제공한다는 의미가 강하며, Interpretation (해설)의 사전적 의미 또한 ‘해석, 이해, 설명, 의의를 설명하다, 특정한 뜻으로 이해하다, 통역하다’는 뜻으로 사용되고 있다.⁹⁾

해설에 관해 Tilden(1967)의 연구를 시초로 많은 학자들의 후행연구가 이루어지고 있으며, 해설에 대한 다양한 정의를 내리고 있다.

Ham(1992)은 자연이나 문화자원에 대한 방문객들의 인지, 공감, 이해도를 증진시키기 위해 자원에 대한 분류와 상세한 설명을 통해 사실적 정보를 제공함으로써 기존에 갖고 있던 지식을 명확하게 할 뿐만 아니라, 새로운 경험을 할 수 있게끔 호기심을 자극하는 활동이라 하였고¹⁰⁾, Aldridge(1972)와 Juneville(1978)은 방문자에게 그가 있는 곳을 설명해 주는 기술이 되 방문자로 하여금 환경의 상

8) 박미아(2003). 전개논문, pp.14-15.

9) 김세미(2013). 자연유산해설사의 커뮤니케이션이 만족에 미치는 영향 : 거문오름 탐방객을 중심으로, 제주대학교 석사학위 청구논문, 서론 페이지 확인, p.6.

10) Ham, S. H.(2007). Can Interpretation Really Make a Difference? Answers to Four Questions from Cognitive and Behavioral Psychology, *Proceedings of the Interpreting World Heritage Conference*, pp.42-52.

호 관련성에 대한 중요성을 키워 줌과 동시에 환경보호에 대한 필요성을 일깨워 주는 기술이라 밝힘으로써 방문지와 상호작용성을 통한 관광객의 인식변화의 수단과 관리 기술로써 자원해설이 사용될 수 있음을 밝혔다.¹¹⁾

이를 위해서는 관광객들이 갖고 있는 대상에 대한 애매함을 줄여 기존에 갖고 있던 지식을 명확하게 해주는 것이 중요한데, Guy(1990)는 관광 자원해설이 관광객들의 애매함을 감소시키고 지역을 탐방할 수 있는 자극요인으로 활용되어 여행지의 이용 가능한 관광매력물, 오락, 소매점 등 지역 경제가 이익을 얻기 위해서는 해설을 활용해야 한다고 하였다.¹²⁾

특히, 해설을 통해 관광객들에게 중요성을 부각시킴으로써 자원을 훼손하는 행위를 사전에 방지하여 관리비용을 절감시킬 수 있는 효과를 얻을 수 있다. 이러한 관점에서, 해설의 목적은 방문지에 대해 보다 예리한 인식, 감상능력을 갖도록 도움으로써 적절한 행동을 유발하여 자원관리를 보다 쉽게 하는 데 있다고 할 수 있으며¹³⁾, Light(1991)는 같은 맥락에서 관광자원해설이 유희이나 오락과 같은 오락적 요소뿐만 아니라 자원에 대한 선전과 홍보를 통해 관광자원의 태도 변화를 야기함으로써 해설이 관광객을 관리할 수 있는 수단으로 활용되고 있다고 해설의 관리 기술적 측면을 강조하였다.¹⁴⁾ Kuo(2002)는 관광해설을 관광지 관리방법 중 소프트웨어적 측면에서 바라보면서, 해석이 단순한 정보제공 뿐만 아니라 관광객의 수요를 조정하고, 교육을 통해 금지 시 되는 행동에 대해 전달 하면서 사전에 훼손적 활동을 예방할 수 있다고 밝히고 있다.¹⁵⁾

11) A, Don(1972). Upgrading Park Interpretation and Communication With the Public, *Second World Conference on National Paris Grad Teston, National Park, Wymoing*. pp.30-32; 임정빈(2001). 관광 자원해설이 관광 후 평가에 미치는 영향 : 명성황후 생가를 중심으로, 경기대학교 석사학위 논문, p6. 재인용.

12) B. Guy.(1990). Environmental Learning of First Time Travelers. *Annals of Tourism Research*, 17(3). pp.419-431.

13) Sharp, G.W.(1976). *Interpreting the Environment*, New Work John Wiley & Sons. Inc.; 박미아 (2001). 전계논문, p.14. 재인용.

14) 김세미(2013). 전계논문, p.7.

15) I-Ling Kuo(2002). The Effectiveness of Environmental Interpretation at Resource-Sensitive Tourism Destination, *Interpretational Journal of Tourism Research*, 4, pp.87-101.

<표 2-1> 관광자원해설에 대한 정의

선행연구	관광에서 해설에 대한 정의
Ham (1992)	자연이나 문화자원에 대한 방문객들의 인지, 공감, 이해도를 증진시키기 위해 자원에 대한 분류와 상세한 설명을 통해 사실적 정보를 제공함으로써 기존에 갖고 있던 지식을 명확하게 할 뿐만 아니라, 새로운 경험을 할 수 있게끔 호기심을 자극하는 활동.
Orams (1995)	자원에 대한 방문객들의 훼손적 행위를 교육적 활동을 통해 사전에 방지시킴으로써 자원을 보존하고 관리할 수 있게 하는 활동.
Kuo (2002)	교육적인 정보의 제공을 통해 관광객의 경험과 즐거움을 풍부하게 할 뿐만 아니라, 자원에 대한 이해와 인식을 강화시켜 방문객들의 자원보존을 위한 행동을 촉진시키는 활동.
박석희 (1999)	문화유산해설은 관광객에게 교육적 활동, 지각발달을 활동으로 새로운 이해, 통찰력, 열광, 흥미를 유발하는 활동뿐만 아니라 자원보존에 기여하는 설명 기술.
박명희 (1999)	관광자원해설이란, 방문자에게 해당 관광자원의 특징과 의미설명을 통해 방문자의 관심과 이해, 즐거움을 증진시키는 활동으로 지속가능한 관광지 관리에 기여하는 행위.
천민호 (2001)	관광자원의 이해와 설명을 통하여 사람들에게 내재된 관광자원의 가치와 흥미를 일깨워주고, 나아가서 환경보전에까지 기여할 수 있는 교육적 활동
안윤지 (2003)	자원해설이란 정보만 전달하는 행위가 아니라 직접적인 경험, 설명을 매체를 이용하여 의미와 관련성을 발견하여 관광대상에 대한 학습을 통해 지식수준을 향상시키는 교육적 활동.
진영재 (2005)	문화유산해설이란 관광자원의 인지확대, 문화유산에 대한 이해 및 통찰력 제공, 관광활동 참여에 있어서 흥미, 관심, 문화유산에 대한 이해촉진 활동을 중심으로 관광객과 문화유산해설사 간의 커뮤니케이션 과정이라고 할 수 있음.
김수경 (2010)	교육적이면서 새로운 흥미를 유발시켜, 문화와 관광자원을 소개하고, 자원보전과 자원파괴를 저지하며 잠재된 자원개발에 기여할 수 있는 능력.

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리.

박석희 (1999)¹⁶⁾와 박명희(1999)¹⁷⁾, 천민호(2001)¹⁸⁾는 관광해설이 방문객의 흥미를 유발시키며 자원보존의 수단으로 활용될 수 있음을 밝혔고, 안윤지(2003)는

16) 박석희(1999). 전개논문.

17) 박명희(1999). 문화관광자원해설의 만족도 평가에 관한 연구, 『관광·레저연구』, 11(2). pp.23-47

18) 천민호(2011). 문화관광해설이 관광객 만족에 미치는 영향 연구 : 경복궁 문화관광해설을 중심으로, 한국콘텐츠학회논문지, 12(11). pp.909-018.

해설이 단순한 대상의 정보전달과정이 아닌 교육적 활동이라는 점을 강조하고 있다.¹⁹⁾ 김수경(2010)은 이러한 선행연구를 바탕으로 관광해설을 정보전달, 교육적 활동일 뿐만 아니라 자원파괴를 저지하며 잠재된 자원개발에 기여할 수 있는 활동이라고 정의내리고 있다.²⁰⁾

관광분야에서의 해설에 관한 선행연구를 살펴보면, 자원해설, 관광자원해설, 관광해설, 문화관광자원해설, 문화유산해설 등 다양한 용어로 정의되고 있으나²¹⁾ 해설의 공통된 특성을 통해 살펴보았을 때, 해설은 관광대상지에 대한 관광객의 흥미와 관심을 유발, 정보제공, 이해력 증진, 지각발달의 증진 등을 통해 기존에 갖고 있던 이미지를 제고시킴으로써 관광객의 태도를 변화시키고, 자원보존에 기여할 수 있는 교육적 활동임을 알 수 있다.

이를 종합하면, 관광자원해설이란 자원에 대하여 방문객들에게 사실적 정보를 제공하여 지적 호기심을 충족시킴과 동시에 흥미와 관심이 지속될 수 있도록 돕는 과정이라 할 수 있다. 또한, 대상에 대한 긍정적인 태도 형성에 기여함으로써 장기적으로 자원보존의 방법으로 활용될 수 있는 활동이라 할 수 있다.

(2) 해설의 목적 및 필요성

Sharpe(1982)는 해설의 목적을 크게 3가지로 나누어 밝히고 있다. 먼저, 자원에 대한 지각능력을 높여 관광객이 대상을 체험함으로써 만족을 얻고 뜻 깊은 경험을 할 수 있도록 해설이 돕는다고 말하고 있다.²²⁾ 여기서 지각능력이란, 자원이 갖고 있는 고유성이나, 의미, 특성들에 대한 이해력과 감상능력, 인식능력을 말하며, 관광해설은 청자의 집단별 특징에 따라 적절한 해설을 제공함으로써 이들의 지각능력을 높여야 한다고 하고 있다. 두 번째는, 관리적 측면으로 해설을 통해 관광객이 환경에 적합한 행동을 함으로써, 자원 훼손에 대한 복구비용을 사전에

19) 안윤지(2003). 문화관광자원의 매력속성과 자원해설이 관광만족에 미치는 영향, 동아대학교 석사학위 청구논문

20) 김수경(2010). 문화관광해설사의 해설능력이 관광객만족, 충성도에 미치는 영향, 『관광·레저연구』, 22(2), pp.97-115

21) 김세미(2013). 상계논문, p.6.

22) Sharpe, G. w.(1982). Interpreting the Environment, Nework : John Willy & Sons, Inc; 안윤지(2003). 상계논문, pp.26-29..

절감하고, 올바른 방향으로 자원을 보존할 수 있도록 해설이 관광객의 행동을 유도해야 한다고 밝히고 있다. 세 번째는, 해설 전달 내용에 대해 정확성과 신뢰성을 확보함으로써, 관광객들에게 사실적 정보 제공을 통해 왜곡된 이미지를 제고하도록 하는 데 목적을 두고 있다고 밝히면서, 이를 통해 관광객의 지각을 발달시키면서 한편으로는 대중들의 이해를 촉진시키는 데 있다고 제시하고 있다. 또한, 해설 내용에 대해 정확성과 신뢰성을 확보함으로써 오해와 편견을 방지하고, 방문지역에 대한 이미지를 제고하는 데 목적이 있다고 밝히고 있다.²³⁾

Lewis(1980)는 관광객이 일상생활에서의 압박에서 벗어나 거주지 관광지와와의 관련성을 통해 새로운 문화를 접함으로써 즐거운 시간을 갖도록 하고, 끊임없는 호기심 유발과 충족과정을 통해 자원에 대한 이해도를 증진시킴으로써 자원을 보존하기 위해 정확한 정보를 제공하는데 해설의 목적이 있다고 밝히고 있다.²⁴⁾

이와 같은 맥락에서, 엄서호(2001)는 관광해설의 목적에 대해 방문자 만족, 자원 관리, 이미지 개선의 3가지 차원으로 밝히고 있다. 해설을 통해 대상지에 대한 색다른 경험을 하면서 만족을 얻게 된 관광객은 중요성을 인식하여 환경에 적합하지 않은 행동은 스스로 절제하게 되며, 이를 위해서 해설을 통해 적합한 이미지를 형성할 수 있도록 도와야 한다고 말하고 있다.²⁵⁾

(3) 제주지역 해설 현황

현재 제주지역에서 운영 중인 해설사는 크게 문화관광해설사와 환경분야 해설사 두 분류로 나눌 수 있다. 문화관광해설사, 세계자연유산 해설사, 한라산 생태해설사, 숲 해설사, 오름 해설사, 유배문화 해설사, 지질공원 해설사, 곶자왈 해설사, 제주 여성 문화 해설사 등 다양한 해설사 제도가 마련되어 운영중에 있으며 해설을 위한 기본소양과 전문지식 등 실제 해설에 필요한 소양을 갖추 수 있도록 정기적인 보수교육을 진행하고 있다. 도내 해설사 운영현황²⁶⁾은 <표 2-5>와 같다.

23) 박미아(2003). 상계논문, p.20.

24) W.J.Lewis(1980). Interpreting for Park Visitors. Eastern Acorn Press

25) 엄서호(2001). 경기도 문화유산 해설사의 의미와 역할, 『관광경영학연구』, 3, pp.95-114.

26) 홍성표(2010). 제주지역 해설사 : 현황과 문제점, 『한국문화관광정책연구원』, pp.63-83.

<표 2-2> 제주지역 해설 현황

명 칭	배치 인원수	교육이수 회원수	주관기관명	근무처	비고
문화관광해설사	137	276	제주특별자치도	제주도내 관광지 26개소	
제주세계자연유산 해설사	111	190	제주참여환경연대 제주환경연구센터 도인력개발원	거문오름 만장굴 일출봉	환경부 국비
생태해설사	12	기존해설사 공채	참여환경연대 등	한라산 물영아리	
꽃자왈해설사	자율	50	사)꽃자왈사람들 생태문화연구소		
기후해설사	60	60	그린스타트 제주시 네트워크		
숲 해설사	12	도내·외 이수자	숲 아카데미, 제주환경운동연합	서귀포휴양림 난대산림연구소 사려니숲 한라생태숲	
제주여성문화해설사	33	40	설문대여성문화센터		

자료 : 홍성표(2010). 제주지역해설사 : 현황과 문제점, 바탕으로 연구자 재정리

2) 해설의 유형

관광지에 대해 관광객들의 관심을 유도하는 관광자원해설은 전문 해설사들에 의해 제공되는데, 해설사들의 해설 내용이 관광객들의 자원 이해뿐만 아니라 지역에 대한 장소 이해도까지 높이기 때문에 다양한 해설 기법을 사용하여 효과적인 메시지를 전달해야 하며²⁷⁾, 해설사의 전문적인 자질에 따라 해설 내용이 관광객들에게 미치는 영향이 달라질 수 있으므로 해설사들은 해설 프로그램의 운영에 있어 지속적인 노력을 해야 한다.

해설사의 해설서비스 제공 여부에 따라 해설서비스는 크게 2가지로 나누어진다. 첫째는 인적 기법(Personal service)으로 해설사가 관광객들에게 직접 자원에 대한 해설서비스를 제공하게 되며, 두 번째는 비인적 기법으로 (nonpersonal services) 해설사가 없이 관광객이 자원 내에 구비되어 있는 팸플릿이나, 안내 게

27) Pond, K(1993). The Professional Guide : Dynamics of Tour Guiding. New York, Van Nostrand Reinhold.

시판을 보고 해석하는 자기 안내 (Seif-guiding) 해설과, 오디오, 비디오 등의 장비를 이용해 해설을 받는 매체이용(gadgetory) 해설이 이에 해당된다.²⁸⁾

최근에는, 이 두 가지 방법 외에 캐릭터를 창조하여 캐릭터를 통한 메시지를 전달하는 창조적 기법도 활용되고 있다.

<표 2-3> 관광자원해설 기법의 유형

인적 서비스 기법 (Personal services)		이동식 해설 정지식 해설
비인적 서비스 기법 (nonpersonal services)	자기 안내기법 (self-guiding program)	해설 센터 해설관 전시관 해설 브로셔
	매체이용해설 (gadgetry)	전자전시관 멀티미디어 시스템 가상체험 시스템 무인정보 안내소 라디오 방송 헤드폰 슬라이드, 비디오상영

자료 : 이명진(2000). 자원해설에 따른 관광지 교육성 지각의 차이, 『관광·레저연구』, 12 (2), p.189.

(1) 인적 해설 기법

해설 기법 중 가장 효과적이고 바람직한 것이 인적 해설 기법이라 할 수 있다. 인적 해설 기법에서는 가이드나 해설사가 관광객과 동반하여 이동하면서 자원을 설명하는 동반 해설 기법과 세미나 나간담회와 같은 프로그램을 통해 관광객과의 대화를 통해 관련된 정보를 제공하고 자원에 대해 묻고 답하는 설문 형식의 정보를 제공하는 담화해설 기법이 있다.²⁹⁾

28) 박미아(2003). 상계논문, pp.22-24.

29) 양주영(2003). 관광자원해설의 특성이 관광만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 제주시 문화관광자원을 중심으로, 제주대학교 석사학위 청구논문, p.29.

담화해설 기법은 관광객과의 대화를 통해 말, 몸짓, 표정 등 언어적인 수단과 비언어적인 수단을 동원하여 방문자가 해설 내용에 공감하도록 하고, 이해 수준을 높이는데 초점을 맞춘다. 특히, 해설자는 일관적인 해설 내용을 전달할 것이 아니라 상황에 따른 유연한 운영과 체계적인 콘텐츠 구성을 함으로써, 방문자 집단의 특성에 따라 다양한 방식으로 내용을 전달할 수 있어야 한다. 이는 방문자 집단의 특성에 따라 해설 프로그램에 대한 기대 욕구가 다르기 때문에, 이를 파악하여 충족시키기 위한 것으로, 해설자는 사전에 방문자 집단에 대한 이해가 필요하며, 단정한 용모, 올바른 자세, 친절한 태도를 갖도록 노력하여 프로그램 진행 중에 방문객들이 해설자에 대한 신뢰감을 형성할 수 있도록 노력해야 한다.³⁰⁾

동행해설 기법은 가장 전통적인 방법으로 해설자가 방문자들과 함께 대상을 둘러보면서 정보를 직접 제공하는 것을 말한다. 동행해설 기법의 특성으로는 해설자가 관광객에게 흥미를 제공하거나 동기를 부여할 수 있다는 장점이 있으며, 관광객이 질문한 사항에 대해서 즉각적인 응답을 할 수 있다.

이러한 동행해설 기법시주의해야 할 사항은 다음과 같다. 최소한 15분 전에는 해설 장소에 도착하여 장소를 확인 및 점검을 하고, 장소 변화의 가능성에 대비해야 하며, 해설 속도를 적정하게 유지해야 한다. 해설 내용은 간략하고 정확해야 하며, 명료한 제시를 해주어야 한다. 탐방자와 보행을 시작하면 탐방도중에 출현하는 관람 대상에 때 적극적으로 자세히 해설을 해야 하며, 주요 해설대상에 대해서는 질문과 응답을 실시하도록 한다. 해설이 마무리될 때에는 해설 내용을 요약해서 다시 한 번 들려주고, 동행이 끝났음을 알리는 끝 인사를 한다.³¹⁾

(2) 비인적 해설 기법

비인적 기법은 관광 자원에 설치되어 있나 궁 안내판, 화살표, 안내 브로셔와 같은 매체를 스스로 해석하여 자원에 대한 정보를 획득하는 자기 안내해설(Self-guiding)과 오디오, 비디오, 3D영상 등 전자 매체의 해설을 통해 정보를 얻게 되는 '전자 장치해설(electronic gadgerty·)'로 구분된다.

30) 박미아(2003). 상계논문 pp-8.10.

31) 박석희·박희주(2013). 「나도 관광자원 해설가가 될 수 있다.」 백산출판사., pp.27-32

자기 안내해설은 관광객이 해설가의 도움 없이 독자적으로 관광 자원에 대한 정보 습득과 해석, 인지 과정을 거치는 것으로 특정한 사건의 경과나 전시와 같이 관광 자원이 특수성을 띄고 있을 때 사용된다. 사용되는 매체로는 해설 브로셔, 해설센터, 리플렛 등이 있다. 브로셔의 경우 관광객에 따라 자료를 해석하여 인지하는 수준이 다르며 장거리 이동 시, 자료를 상세히 읽지 않으려하기 때문에 단순하게 제작하되, 효과적인 메시지 전달을 위한 구성을 위해 주의해야한다.³²⁾

매체이용해설은 대상에 대한 내용을 사전에 다양한 형태로 준비한 후 관광자의 특성에 따라 적절한 수단을 활용하여 내용을 전달한다.

<표 2-4> 매체이용해설의 종류와 내용

기법	내용
모형기법	축소모형, 실물모형, 확대모형 등 자원 보호 필요성이 있을 때 사용된다.
실물기법	모형기법의 일종으로, 자원을 그대로 재현하거나 기술을 시현한다.
청각기법	사전에 준비된 해설내용을 오디오 매체를 통해 의미를 전달한다.
시청각기법	직접 볼 수 없는 자원에 대한 사진이나 영상, 장소에 대한 전설, 설화 등 극화된 영화를 상영하거나 터치스크린을 통해 내용을 제공한다.
멀티미디어 재현 시설기법	디오라마나 애니메이션을 통해 과거의 체험이나 전설, 설화와 같은 콘텐츠를 재현한다.
시뮬레이션 기법	3D, 4D와 같은 가상체험을 통해 직접 체험할 수 있게 한다.
인쇄물/시각물	팜플릿, 브로셔, 안내판, 그림, 지도, 사진 등.

자료 : 선행연구들을 바탕으로 연구자 재정리³³⁾

(3) 창조적해설기법

해설을 통해 관광지가 보유하고 있는 메시지를 관광객에게 전달해주는 기법으로서 방문자가 있는 역사유적지 등에서 고유캐릭터를 창조해 그 장소가 갖고 있는 지역의 테마를 관광자들이 공감할 수 있도록 역사적 캐릭터 또는 가상의 캐릭터를 이용하는 기법이다. 성공적인 프로그램은 참신하고 독창적인 주제를 선정하는 것이다. 주요 기법으로는 캐릭터 창조, 이야기, 안내된 이미지, 인형극, 살아있는 동물을 이용한 체험활동 등이 있다.³⁴⁾

32) 안윤지(2003). 전개논문, pp.22-27

33) 박명희(2001). 전개논문

3) 관광자원해설 측정항목

Tilden (1967)은 성공적인 해설이 이루어지기 위해 프로그램을 구성할 때에 교육성, 정보성, 이해용이성, 흥미성, 예술성, 전체성, 다양성 '테마성에 초점을 맞추어 살펴보아야 한다고 하였으며³⁵⁾, Sharp(1982)는 객관적인 정보 전달을 통해 관광객의 이해도를 증진시키기 위해 초점을 두어야 할 부분으로 이해용이성과 정보성 및 교육성, 테마성, 신뢰성, 자원과의 근접성에 중점을 두어야 한다고 밝혔다. 또한, 해설이 효과적으로 이루어지기 위해서는 환경과 해설매체가 적합해야 하며, 해설 내용이 복잡하게 구성될수록 관광객들에게 메시지를 제대로 전달할 수 없으므로 간단명료하게 구성해야 함을 강조하고 있다³⁶⁾.

박석희(1999)는 관광객의 관광효과를 극대화시키는 데 관광해설이 중요한 역할을 하는 것으로 보고, 정확성, 신뢰성, 명료성, 테마성을 측정 항목으로 이용하였으며, 박명희(1999)는 흥미성, 신기성, 학습성, 다양성, 편리성, 쾌적성 등 10가지 항목을 통해 해설 내용을 측정하였고, 최나리(2000)는 명료성, 정확성, 신뢰성, 정보성, 흥미성, 상세성을 측정 항목으로 제시하였다.³⁷⁾

김계섭·안윤지(2005)는 자원해설이 만족에 미치는 영향을 파악하기 위해 문화해설 요인, 문화 자원 매력속성, 해설 내용으로 구분하여, 문화해설 요인으로는 문화 자원 매력속성, 해설 내용, 해설매체로 분류하고, 자원 매력속성으로 고유성, 교육성, 진정성, 신기성, 해설 내용의 하위 요인으로 가치성과 흥미성 해설의 측정 항목으로 제시하였다.³⁸⁾

34) 안윤지, 전계논문, p.24

35) Tilden F.(1998). *Interpreting Our Heritage*(rev. ed). Chapel Hill, NC: *University of North Carolina Press*; 박창환(2013). 전계논문, p.18

36) Sharpe, G. W.(1982). *Interpreting the Environment*, Newyork: *John Willy & Sons, INC*, 안윤지(2003). 상계논문, pp.26-29.

37) 최나리(2000). 생태관광 동기 및 태도와 자원해설이 관광객 만족에 미치는 영향, 동아대학교 석사학위 청구논문.

38) 김계섭·안윤지(2005). 문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계, 『관광연구』, 대한관광경영학회, 19(1). pp.246-273.

<표 2-5> 관광자원해설에 관한 측정항목

	Sharpe (1982)	Moscardo (1996)	Ham (1996)	Ham& Weiler (2005)	박석희 (1994)	박명희 (1999)	최나리 (2000)	안윤지 (2003)	박창환 (2012)
이해 용이성	○			○				○	○
정보성	○						○	○	
교육성	○			○		○		○	○
테마성	○								
신뢰성	○				○	○	○		
근접성	○								
흥미성				○		○		○	○
예술성		○	○					○	
전체성									
다양성									
테마성		○			○	○			
정확성					○		○		
명료성					○		○		
리드성						○			
적합성			○			○			○
신기성									
편리성									
쾌적성									
명료성									
조직성			○						
체계성									
즐거움			○						

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재구성.

Ham과 Weiler(2005)은 국립공원을 찾은 방문객들을 대상으로 이해용이성, 교육성, 흥미성을 해설의 하위차원으로 보고 연구를 진행하였으며³⁹⁾, 박창환(2012)은 안동하회마을을 찾은 방문객들을 대상으로 이해용이성, 교육성, 흥미성, 적합성을 해설의 속성으로 보고 연구를 진행하였다.⁴⁰⁾ 특히 Ham은(1992)는 대상지를

39) Ham, S.H. & Weiler, B. (2005). Experimental evaluation of persuasive communication strategies aimed at influencing problem visitor behaviour at Port Campbell National Park. Final research report to Parks Victoria. Monash University, Tourism Research Unit, Melbourne.

40) 박창환(2012). 문화관광해설사의 해설활동이 관광객 만족과 관광 브랜드 가치에 미치는 영향 : 안동하회마을을 중심으로, 안동대학교 석사학위 청구논문.

찾은 방문객들의 우선목적은 학습이 아니라 환경에 대해 이해를 하되 즐기는 것에 있기 때문에 흥미를 잃게 해서는 안 된다고 강조하고 있다.⁴¹⁾ 이를 바탕으로 본 연구에서는 연구대상지인 숲에 적합하다고 판단된 이해용이성과 교육성, 흥미성을 해설의 속성으로 보고 연구를 진행하였다.

2. 관광태도

1) 관광태도의 개념

관광태도란, 관광객이 관광현상에 대해서 느끼는 반응, 관광경험에 의해서 일어나게 되는 반응, 그리고 관광의 영향에 대해 느끼는 개인의 생각이라 할 수 있다.⁴²⁾

태도에 관한 이론은 사회심리학에서 일찍부터 중요한 관심사로 다루어져 왔으며, 현재도 다양한 분야에서 활발한 연구가 이루어지고 있는 개념이다. 이것은 태도가 행동에 영향을 미치는 중요한 심리적 요인이며 행동을 예측하거나 변화시키려고 할 때 밀접한 관련성이 있기 때문이다. 따라서 사람의 의도된 행동변화를 위해서는 행동과 관계된 태도를 먼저 변화시킴으로써 효과적인 결과를 가져올 수 있다.⁴³⁾

오랫동안 많은 학자들에 의해 연구가 진행되었음에도 불구하고 태도에 관한 공통적인 정의는 이루어지지 않고 있으나⁴⁴⁾, 일반적으로, 태도는 특정 대상물 혹은 특정 대상 집단에 대해서 호의적 혹은 비호의적으로 반응하려고 학습된 경향을 말한다.⁴⁵⁾

특히, 행동에 영향을 미치는 중요한 심리적 요소로써, 균형이론에 따르면, 사람

41) Ham, S.H.(1992) Environmental Interpretation: A Practical Guide for People with Big Ideas and Small Budgets, *North American Press Golden, Colorado*, pp.3-51

42) 김용욱(2012). 국립공원 탐방객의 자연보호의식과 생태관광태도에 관한 연구, 『관광연구』, 26(6), pp.77-97.

43) 강신겸(2001). 지역사회 애착도가 관광개발 태도에 미치는 영향, 한양대학교 박사학위논문, p.25.

44) Olson, J.M., Zanna, M.P.(1993). Attitudes and attitude change, *Annual Review or Psychology*, 44, pp.117-154.

45) 송용섭(1987). 『소비자 행동, 마케팅에의 응용』, 법문사; 한가영(2013). 슬로시티 관광체험이 관광태도 및 만족도에 미치는 영향 연구, 숙명여자대학교 학위청구논문, p.36. 재인용.

들은 자신들이 갖고 있는 신념과 태도들 간에 일관성을 유지함으로써 편안함을 느끼게 되므로, 태도를 통해 어느 정도 행동의 변화를 예측할 수 있게 된다고 보았다.⁴⁶⁾ 또한, 태도는 개인의 행동에 있어서의 다양성을 설명하고, 태도를 파악함으로써 이용자들의 행동을 관리자가 요구하는 방향으로 유도할 수 있고 다양한 장소에서 긍정 혹은 부정적인 영향을 줄 수 있다.⁴⁷⁾ 따라서, 관광객의 행동변화의 원인을 파악하기에 앞서 태도 변화에 대한 파악이 이루어져야 한다.

태도는 지각과 유사한 개념으로 취급되기도 한다. 일반적으로 지각(perception)과 인지(cognition)는 연속된 하나의 과정으로 이해되어 왔다. 지각은 감각기관의 생리적 자극을 통하여 외부의 환경적 자극을 받아들이는 과정 혹은 행위를 말한다.

전통적으로 태도는 인지적인 부분을 중요시하였다. 대상에 대한 교육적 활동을 통해 공부정의 일관적인 반응을 띄게 함으로써 인지적 요소가 태도를 형성하는 가장 합리적 요인으로 여겨졌으나, 1960년 중반 이후 정서적인 부분의 영향력이 강조되었다. 이는 합리성의 제약과, 모든 것을 합리성으로 설명하기에 제한이 따른다는 것을 인식하였기 때문이다.⁴⁸⁾

<표 2-6> 관광태도에 관한 정의

선행연구	태도에 대한 정의
Crompton(1979)	특정 대상에 대한 동기, 감정적, 인지적 과정의 지속적인 조직, 조직의 속성
Assel(1984)	어떤 대상에 대해 일관성 있게 호의적 또는 비호의적으로 반응하려는 학습된 경향(predisposition)
Ap(1992)	어떤 대상에 대해 지속적인 선유경향이나 행동경향
Eagly & Chiken(1993); 강미희(1999)	태도 대상에 대하여 가지는 생각, 태도 대상과 관련한 생각이나 느낌, 태도 대상에 대한 사람들의 명확한 행동과 관련한 진술 등의 행동 경향

46) 이학식·안광호·하영원(2004). 『소비자 행동』, 법문사, p.301

47) 한가영(2013). 전개논문, p.36

48) Rosenberg·Hovland(1960). Cognitive, Affective and Behavioral Components of Attitudes, in C.I.Hovland and M.J. Rosenberg(eds). Attitude Organization and Change : An Analysis of Consistency Among Attitude Components. New Haven, CT : Yale University Press. pp.1-14. 노윤구(2007). 축제에 대한 지역사회 애착도가 주민의 태도에 미치는 영향 : 청도 소싸움 축제지역, 대구대학교 학위청구논문, p. 50 재인용

송용섭(1978)	호의적, 비호의적으로 반응하려는 학습된 경향
박중환(1995)	태도는 경험하는 현재의 서비스에 대한 지각된 도구(perceived instrumentality)정도에 따라서 인지적, 감정적, 행동적 요소에 의해 결정됨.
최승묵·김남조(2005)	관광의 결과 발생 또는 발생이 예상되는 관광수준 및 유형 등의 영향에 대한 인지적, 감정적, 행동적 경향
노윤구(2006)	어떤 사건이나 현상에 대한 찬반 또는 선호의 경향이며, 심리적인 대상에 대하여 찬반에 영향을 주는 것, 평가, 선호, 긍정 혹은 부정을 의미하며 가치와 다른 차원에서 행동에 영향을 미침.
김준식 외(2007)	한 개인이 어떤 대상에 대하여 특정한 방향이나 방법으로 감정을 갖거나 행동하게 되는 지속적인 경향

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자 재정리

많은 선행연구들은 태도에 대해서 다양하게 정의를 내리고 있다. 태도와 대상에 대한 긍-부정적 혹은 호의-비호의적인 감정의 표면화라 할 수 있으며, 대상에 감정, 인지적 과정 후, 대상에 대해 갖게 되는 선유경향 혹은 행동경향이라 할 수 있다.⁴⁹⁾

Assel(1984)⁵⁰⁾과, 박중환(1995)⁵¹⁾, 최승묵과 김남조(2005)⁵²⁾는 이러한 태도는 대상에 대한 인지, 감정, 행동적 요소에 의해 결정된다고 보았으며, 이러한 과정을 거쳐 형성된 개인의 태도는 차후 개인의 행동에 영향을 미치며 행동을 촉진시킨다고 보았다.

즉 태도는 중요한 특성을 띄게 되는데 첫째, 태도는 인지의 객체인 대상을 갖고 있으며, 둘째, 개인에 따라 감정의 긍·부정의 수준의 차이와 반응이 한 쪽으로 치우치는 선 편향을 보이고, 셋째, 이러한 감정적 반응은 개인의 학습에 의해 형성된 사고관에 기초하여 이루어진 것이며, 마지막으로 태도 자체가 행동은 아니지만, 행동의 동기적 성격을 지니고 있어 특정행동을 촉구하는 역할을 하게 된다. 따라서 대상에 대해 어떠한 태도를 취하느냐에 따라 앞으로의 행동경향을 예

49) 강미희(1999). 생태관광객의 여행 동기 및 태도 : 척도구축과 관광객유형별 비교분석, 서울대학교 박사학위청구논문

50) Assael, H.(1984). Consumer Behavior and Marketing Action, *Boston : Kent.*; 노윤구(2006) 재인용, P.53

51) 박중환(1995). 호텔서비스 평가에 관한 연구, 동아대학교 대학원 박사학위논문.

52) 최승묵·김남조(2005). 관광개발에 대한 관광담당 공무원의 태도, 『관광학연구』, 한국관광학회, 29(1). pp.209-227.

측할 수 있게 된다.

관광에서도 방문객의 태도는 이러한 특성을 보이게 된다. 일반적인 태도가 개인의 욕구를 충족시켜 줄 대상에 대하여 부여하는 지각된 가치로부터 개발된다면, 관광에서는 방문객이 여러 원천으로부터 나오는 정보와 영향을 지각하여⁵³⁾ 목적지에 실제 방문함으로써, 긍정적인 혜택을 누릴 수 있다고 믿으면, 목적지를 좋아하게 되고 재방문의 가능성을 높여주게 되는데⁵⁴⁾ 이러한 경험으로부터의 행동경향을 관광태도라 할 수 있다.

2) 관광태도의 구성요인

태도의 구성요인을 논함에 있어서, 여러 가지 학설이 존재하고 있지만 구성요소를 인지적, 감정적, 행동적 요소로 나누어 다차원적인 태도를 살펴볼 수 있다는 견해에 대부분을 일치할 이루고 있다.

(1) 다차원적 접근법

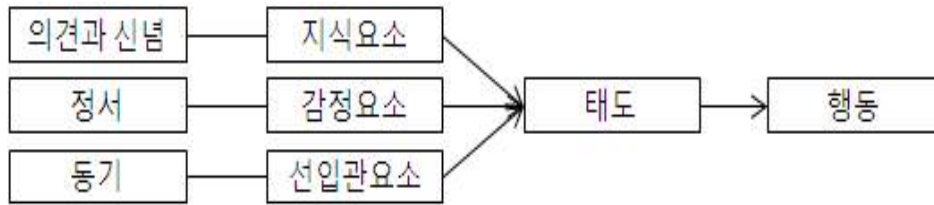
Milton(1960)은 <그림 2-1> 과 같이 태도를 구성하는 요소를 지식요소, 감성요소, 선입관 요소로 구분하였다. 지식요소는 어떠한 사람이 자신이 처해있는 환경 속에서 타인, 사전, 경험, 생각, 상황, 장소 가운데 어떠한 부분에 대해 갖고 있는 신념 또는 의견을 말한다. 감성요소는 어떠한 대상물에 대해 개인이 갖는 정서적 판단을 뜻하며 선입관 요소는 어떠한 상황에 대해 호의적 또는 비호의적으로 반응하는 경향을 의미한다.⁵⁵⁾

53) 류인평·김영주(2011). 관광위험지각과 관광자 태도 및 구매의도에 관한 연구. 『관광연구』, 26(1). p.152

54) 박영봉(2003). 『소비자행동론』, 박영사

55) 손대현·장희정(2003). 레저관광심리학, 백산출판사; 배태안(2013). 지역사회 애착도가 농촌관광개발에 대한 지역주민 태도에 미치는 영향 : 녹색농촌체험마을을 대상으로, , 한양대학교 학위 청구논문, p.15 재인용

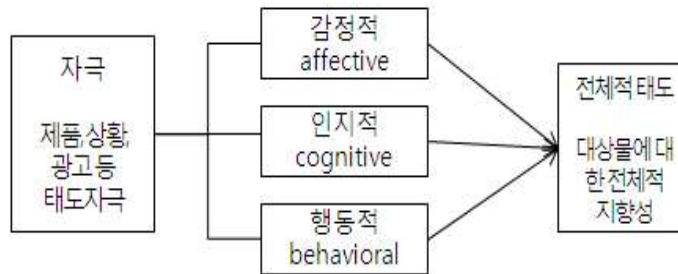
<그림 2-1> Milton의 태도의 구성요소



자료 : Milton J.Rosenberg et al(1960). Attitude Organization and Change, Yale University Press. p.3 ; 배태안(2013). 지역사회 애착도가 농촌관광개발에 대한 지역주민 태도에 미치는 영향 : 녹색농촌체험마을을 대상으로, p.15

Assel(1984)의 경우 자극에 의해 개인의 태도가 형성된다고 보았으며, 태도의 구성요인을 감정적, 인지적, 행동적 3요인으로 제시하였다.

<그림 2-2> Assael의 태도의 구성요인



자료 : Henry Assael(1984). Consumer behavior and marketing action, Belmont Kent Pub. 노윤구 (2006). 전계논문 재인용, p.53.

인지적(cognitive) 요소는 지각적 요소(perceptual component). 정보적 요소(informational component)라고도 불리며, 대상에 대해 ‘옳다’, ‘그르다’ 등으로 표현되는 태도들을 말한다.⁵⁶⁾

감정적 요소는 정서적 구성요소(affective component)라고도 불리며, 태도에 대해 개인이 갖고 있는 느낌이나 감정과 관련된 태도를 말한다. 인지적인 부분은 대상의 각 속성별로 이루어지기 때문에 다차원적이고 복잡한 반면, 감정적인 부분은 각 속성에 대해 개인이 느끼는 것을 종합하여 대상에 대한 전체적인 정서

56) 최정순(2000). 도시 저소득층의 관광인식이 관광태도에 미치는 영향에 관한 연구, 동아대학교 학위 청구논문, p.30 재인용

를 종합하기 때문에 인지적 요소에 비해 단일차원적이라 할 수 있으며⁵⁷⁾, 행동적 구성요소(behavioral component)는 대상과 관련하여 개인이 호의적 또는 비호의적으로 어떤 행동을 취하리라고 여겨지는 기대수준을 의미한다.⁵⁸⁾

사회심리학자들은 설득적 의사소통(persuasive-communication)을 태도형성에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 제시하고 있으나, 태도에 영향을 미치는 요인은 이외에도 생리적 요인, 참여 경험, 사회적 환경, 비언어적 의사소통(nonverbal communication) 등이 존재한다.⁵⁹⁾

(2) 단일차원적 접근법

태도의 다차원적 접근법에서는 태도가 서로 다른 3가지 요소에 의해 형성되는 것으로 보고 있으나 단일차원적 관점에서는 이들 중 감정적 요소를 태도로 인식하며, 인지적 요소는 신념(belief), 행동적 요소는 의도(intention)와 행동(action)으로 정의한다. 즉, 신념은 대상에 대한 인지적 요소로서 태도의 기본이 되며 이를 바탕으로 태도가 형성되어 구체적인 행동으로 표출된다고 보고 있다.⁶⁰⁾

그러나 감정적 요소만을 태도로 규정하여 태도를 파악할 경우, 태도 형성에 대한 인과관계를 체계적으로 파악할 수 없다는 단점이 있다. 예를 들어, 동일 목적물에 대하여 서로 다른 태도를 보이는 소비자라 하더라도 특정한 속성에 대한 인식을 같을 수 있으나 이들에 대한 신념의 방향이 서로 달라 태도의 차이가 나타날 수 있다. 그 결과 단일 차원의 입장을 수용한다 하더라도 태도의 측정에는 감정적 요인뿐만 아니라 보충적 개념으로서 인지적 요인(신념)과 행위적 요인(의도)도 포함되어야 한다.⁶¹⁾

57) 조진희(2006). 지속가능한 생태관광을 위한 관광객의 관광태도, 관광동기 및 환경의식, 계명대학교 학위 청구논문, p.68

58) 노윤구(2007). 전계논문, p. 53

59) Freedman et al.(1974). Social psychology. Now Jersey : Prentice-Hall, 266-268.; 노윤구(2007). 전계서, p. 53 재인용.

60) 최재우(2005). 여행업 광고와 매체별 관광자 태도, p. 28.

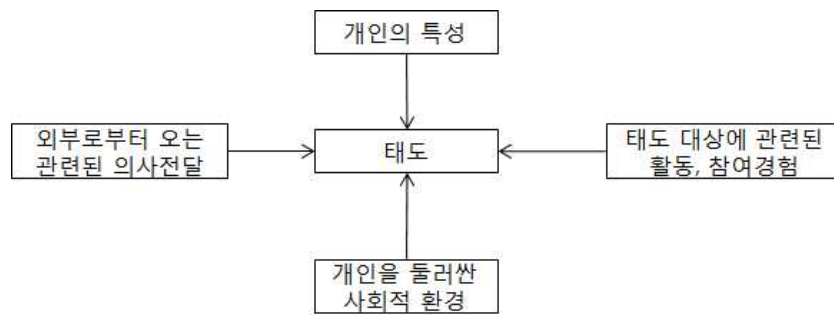
61) Mitchell, A.A., "The Effect of Verbal and Visual Components of Advertisements in Brand Attitudes and Attitude toward the Advertisement", *Journal of Consumer Research*, 13, 1986, pp.12-24.; 최재우(2005). 전계서, p.28. 재인용

3) 관광태도의 형성요인

사회심리학자들은 인간의 태도형성에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로서 설득적 의사소통 요인을 들고 있으며, 좀 더 구체적으로 생리적 요인, 경험, 사회적 환경, 비언어적 의사소통을 들고 있다.

같은 맥락에서 McGuire(1977)는 태도를 형성하는 내외부적 요인들은 개인의 특성, 외부로부터 오는 관련 의사전달, 대상에 관련된 활동 참여경험, 개인을 둘러싼 사회적 환경으로 분류하고 있으며, 일반적으로 태도의 형성요인을 분석할 때 이러한 입장을 취하고 있다.⁶²⁾

<그림 2-3> 태도에 영향을 미치는 요인



자료 : McGuire, W. J.(1977). "The nature of attitudes and attitude change, in G. Lindzey(ed). The Handbook of social psychology, Massachusetts; Addison Wesley Co, p.157.; 하중완(2005). 농촌관광동기·태도가 관광의도에 미치는 영향, 계명대학교 박사학위 청구논문 p.45. 재인용.

외부로부터의 의사전달 과정은 대상에 관한 정보전달과정에 있어 매개체의 역할을 하는 의사전달자와 전달내용, 전달과정의 차이에 따라 태도가 달라질 수 있음을 말하며, 특히 전달자에 대한 신뢰성과 전달내용의 정확성이 중요한 작용을 하게 된다.

대상에 관련된 참여경험에서는 참가자의 적극적인 참여와 강제적인 동조가 주요요인으로 작용하게 되며, 개인이 맺고 있는 관계의 총합인 사회적 환경과 연령, 성별, 학력과 같은 개인적 특성에 따라 태도 형성에 차이를 보이게 된다. 특

62) 배태안, 전계서, 15p.

히, 개인적 특성은 개별로 상이하기 때문에 태도를 형성하는데 많은 영향을 미치게 되며, 개인별 태도의 차이를 보이게 하는 중요한 요인이라 할 수 있다.

<표 2-7> 관광태도에 영향을 미치는 요인

영향요인	세부 영향 요인
외부로부터의 의사전달	전달자의 신뢰성/유인력/권력의 소유정도/ 전달내용/전달형태/제시순서/의사전달과정(직접, 매스미디어)
태도 대상에 대한 참여 경험	적극적 참여/ 강제적 동조/ 강제적 동조에 의한 보상
개인의 사회적 환경	타인이나 집단과의 관계/ 사회적 쾌락
개인적 특성	연령/가치관/성

자료 : McGuire, W. J.(1977). "The nature of attitudes and attitude change, in G. Lindzey(ed). The Handbook of social psychology, Massachusetts; Addison Wesley Co, pp.153-157.; 강신겸(2001). 지역 사회 애착도가 관광개발 태도에 미치는 영향, p.28. 재인용

3. 관광만족

1) 만족과 관광만족

(1) 만족

만족의 개념은 마케팅사고와 실천에서 중심적 위치에 있다. 만족은 마케팅활동의 중요한 목표이고 구매 및 소비 후의 태도변화, 불평행동, 반복구매, 상표충성도와 같은 현상과 연결고리 역할을 하므로 고객만족은 기업이익과 고객욕구를 만족시키는 마케팅의 핵심과제이자 마케팅활동의 성과이므로 이를 측정하는 일은 매우 중요하다⁶³⁾

만족(satisfaction)은 라틴어 satis(enough)와 facere (to do or make)에서 유래되었다. Oliv.er(1993)는 이 어원으로 볼 때 만족은 채우기(filling) 혹은 충족(fulfillment)을 암시하고 있음을 나타낸다고 하였다.

만족에 대해서는 여러 학자들의 연구가 진행되어왔으나 크게 두 가지의 관점에

63) 노경국(2011). 도보여행동기에 따른 시장세분화 연구 ; 제주올레 여행객을 중심으로, 『동북아관광연구』, pp.131-146 ; 정규렬(2013). 관광지 방문동기와 장소 정체성, 만족에 관한 연구 : 제주올레 4개 코스를 중심으로, 제주대학교 석사학위 청구논문 재인용, p. 38.

서 볼 수 있다. 첫째는 기대불일치에 따른 인지과정을 만족으로 보는 것이며, 둘째는 만족을 구매 후 감정에서 나오는 감정적 상태로 보는 것이다.⁶⁴⁾

첫 번째 관점에서 바라보았을 때, Oliver(1980)는 기대-불일치 모델을 통해 소비자는 구매하기 전의 상품에 대한 기대가 실제경험에서 얻는 성과보다 높으면 만족하게 되고, 성과가 기대보다 낮으면 불만족하게 된다는 것을 밝혔고 Geva와 Goldman(1991)의 연구에서는 미리 갖고 있던 신념과 선택된 대안이 일치성을 얼마만큼 이루는가에 대한 평가에 의해 관광객 만족의 달성 정도가 판단된다고 주장하였다.⁶⁵⁾

만족을 구매 후의 감정적 상태로 보는 관점에서 정의하면, Westbrook와 Reilly(1983)은 구매한 특정 제품이나 서비스, 쇼핑이나 구매행동 같은 형태와 관련된 도는 이들에 의해 야기되는 경험에 대한 감정적 반응이라 정의하였다.

고객만족의 중요성은 이미 많은 기존의 연구들을 통해 실증적으로 입증되었다. 만족은 고객이 느끼는 하나의 감정으로서, 소비자는 상품의 구매 후 즐거움과 기쁨을 느끼기도 하고, 만족하지 않은 소비자는 실망하거나 좌절을 느낄 수도 있다. 제품과 서비스에 대한 만족과 불만족은 소비자의 태도에 영향을 주고 해당 제품의 생산자에 대한 인식에도 영향을 미친다. ⁶⁶⁾

(2) 관광만족

만족도는 개념적으로 관광자의 관광지와 방문 성과측면에서 방문의 투자비용과 편익을 비교한 결과라고 할 수 있으며, 조작적으로는 여러 제품 속성에 대한 편익의 합으로 측정될 수 있는 태도라고 할 수 있다. 일반적으로 만족이 제품을 대상으로 한 것이라면 관광만족은 관광객이 서비스를 경험하고, 성과를 주관적으로 지각한 후 느끼는 감정적 결과로 정의할 수 있다.⁶⁷⁾ 즉, 관광만족도는 관광자

64) 최병길(2012). 관광자의 지각된 가치가 관광만족 및 행동의도에 미치는 영향: 제주 관광객을 대상으로, 관광학연구, 36(4).pp.106-107.

65) A. Geva & A. Goldman(1991). Duality in consumer post-purchase attitude, *Journal of economic psychology*, 12. p.99.; 조정인(2013), 관광지 유형별 방문객의 지각된 가치와 가격공정성이 만족에 미치는 영향, 석사학위 청구논문 재인용.

66) 김경자·송인숙·제미경역(1999). 『세계최고의 고객만족』, 서울 시그마프레스, World-class customer satisfaction, D. Jonathan, Barsky, p.2

67) Taylor, Stephen A. & Baker, Thomas L.(1994). Assesment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers purchase intentions. *Journal of*

의 방문 전 기대와 방문 성과와의 일치여부 과정에서 형성되는 소비자 태도라고 할 수 있으며⁶⁸⁾, 인지적·정서적 측면에서의 느낌이고 관광목적지의 다양한 요소와 특색들에 대한 축적된 평가라고 논의되기도 한다.⁶⁹⁾

또한, Lounsbury와 Pulik(1992)는 관광을 하는 동안 또는 하고 난 다음에 관광객 자신이 관광경험 총체에 대해 개인이 내리는 전반적 평가로 관광경험 총체에 대한 일종의 태도라고 하였다.

관광만족도에 대한 접근도 소비자만족과 마찬가지로 두 가지로 접근할 수 있는데, 관광소비경험의 결과로서의 접근방식과, 평가과정에 초점을 둔 접근방식으로 나눌 수 있다. 소비경험에 초점을 맞출 경우, 관광만족이란 관광객 자신이 관광경험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로서 관광경험 총체에 대한 일종의 태도라고 정의할 수 있으며, 선행연구에서는 관광객 만족을 총체적으로 파악하기 위해서는 관광객의 개성과, 선호를 파악하고, 기대와 행위적 평가라는 측면의 파악뿐만 아니라, 관광객의 자아 이미지와 목적지 이미지의 일치를 파악해야 한다고 밝히고 있다.⁷⁰⁾

평가과정의 입장에서 관광만족을 정의하면, 관광객이 가졌던 사전적 태도와 일치 정도를 중점으로, 경험이 최소한 기대되었던 것보다는 좋았다는 평가, 선택된 대안이 사전에 갖고 있던 신념과 일치성을 가진다는 평가로 정의할 수 있다. 기대불일치 이론에서는 만족을 형성하는 선행변수로 예측적 기대(expectation), 지각된 성과, 불일치(disconfirmation)을 꼽고 있으며, 기대와 불일치 모두 만족에 결정적인 영향을 끼치는 것은 사실이나 기대와 불일치는 서로 독립적이라고 주장하고 있다.⁷¹⁾ 그러므로 관광만족을 향상시키기 위해서는 여행 전 기대와 실제 차이점을 줄이는 것이 핵심이며, 관광객의 기대를 얼마나 충족시켜주는지에 따라 얼마나 만족이 증진이 될지 결정된다 할 수 있다.⁷²⁾

Retailing, 70(2). pp.203-220;박창환(201) 전개논문 p.21, 재인용.
68) 박창규(1998). 관광자만족 결정경로와 요인에 관한 연구, 경기대학교 박사학위 청구논문.
69) W.Xia,Z.Jie,G.Chaolin,& Z.Feng(2009).Examining Antecedents and Consequences of TouristSatisfaction: A StructuralModeling Approach, *Tsinghua Science and Technology*,14(3).p.403
70) Lounsbury, J. W. & Polik, J.R.(1992). Leisure needs and vacation satisfaction *Leisure Science*, 14, pp.1-25.
71) Oliver R. L.(1980). A cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *JMR, Journal of Marketing Research*, 17(3). pp.460, 조정인(2013), 전개논문 재인용.
72) 김수경(2010). 상계논문.

과정 지향적 접근은 목적지에서 관광객의 전체경험을 대상으로 하기 때문에 관광객의 만족에 어떤 부분이 중요한 역할을 하고 있는지 확인시켜 주며, 만족을 형성하는 지각적, 평가적, 심리적 과정 모두에 대해 검토가 가능하게 해준다.⁷³⁾

또한, 긍정적 만족은 개인이 느끼는 만족감으로부터 최종단계인 평가에서 기대와 실제 방문간의 차이를 나타내며 이는 결국 향후 관광목적지 선택에도 깊은 영향을 미치게 된다. 그러므로 관광만족의 긍정적 결과를 갖는 관광객은 재방문을 하거나 다른 관광객에게 해당 관광목적지에 대하여 호의적으로 설명하게 된다.⁷⁴⁾

종합 하여 보면 만족은 관광 체험의 후속단계를 대표 하는 심리적 구성 개념이라고 할 수 있으며, 특히 방문자 만족은 대상에 따라 속성별 측정과 전체적 만족 측정으로 구분 할 수 있다.

2) 만족의 측정항목

관광만족은 지각된 서비스에 대한 흐뭇함, 놀라움, 유쾌함, 안도감과 같은 감성적 측면이라 할 수 있으며 관광자의 방문전 기대와 방문 후 성과와의 일치여부 과정에 초점을 두고 관광객 만족에 대한 개념을 정의할 수 있다.⁷⁵⁾

관광만족의 측정방법은 크게 직접 측정법과 간접 측정법으로 나눌 수 있다. 직접 측정법으로 측정한 관광만족은 전반적 만족을 측정하는 것을 말하며, 간접 측정법은 하위 차원에 대한 평가를 합산하는 부문별 만족의 복합점수로 볼 수 있으며 최근에는 하위차원을 통해 측정치의 합을 지수화하는 방식이 많이 사용되고 있다.⁷⁶⁾

73) W, F, Vand Raaij & D. A. Franken(1984). Vacation decisions, activities, and satisfactio *Annals of Tourism Research*, pp.101-112. ; 조정인(2013) 전계논문 재인용.

74) 김진석(2009). 문화관광지 방문객의 관광체험과 고유성, 관광만족 간의 관계 연구. 제주대학교 대학원 석사논문.

75) 광대진(2000). 강진청자문화재 관광객의 만족도에 관한 연구, 관광품질시스템연구, 10, pp.23-46.

76) 박창환(2012). 상계논문, p.24

<표 2-8> 만족 측정 척도

연구자	관광 만족 측정 척도
Oliver(1980)	감정, 즐거움, 놀라움, 기쁨, 만족
Moscado & Pearce(1985)	재방문 의도, 추천의도, 만족 정도
Sewart & Hull (1992)	가치판단정도, 재방문의도, 기대충족도
문창현(2008)	추천의도, 재방문, 전반적 만족
안선희·안범용(2009)	흥미성, 이해정도, 충족정도, 상세한 정보, 다양한 정보
김수경(2010)	재미, 즐거운 시간, 감동, 좋은 경험, 볼거리, 배움
신현식 & 김창수 (2011)	전반적만족, 재방문의도, 추천의사

자료 : 선행연구 바탕으로 연구자 재정리

Moscado와 Pearce(1985)⁷⁷⁾와 문창현(2008)⁷⁸⁾, 신현식과 김창수(2011)은 만족을 포괄적으로 정의하여 재방문의도, 추천의도, 경험에 대한 만족정도를 만족의 하위차원으로 구성하여 관광만족을 측정하였으며, Sewart와 Hull(1992)는 여행 경비대미 경험의 가치 정도, 재방문의도, 기대 충족 정도를 통해 만족을 측정하였다.⁷⁹⁾

안선희와 안범용(2009)은 해설의 유무와 유형에 따른 만족도의 차이를 검증하기 위해 만족의 하위차원을 흥미성, 이해정도, 충족정도, 상세한 정보, 다양한 정보로 구성하여 해설의 각 차원에 대한 만족도를 통해 관광만족을 측정하였으며⁸⁰⁾, 김수경(2010)은 재미와 감동, 볼거리, 배움, 즐거운 시간을 측정항목으로 구성하였다.⁸¹⁾

이를 종합하여, 본 연구에서는 방문경험에 대한 전반적 만족과 재방문의도, 추천의사를 중심으로 방문객들의 만족을 측정하였다.

77) Moscardo & Pearce(1985). The Relationship between travellers' career levels and the concept of authenticity. *Australian Journal of Psychology*, 37(2). pp.157~174.

78) 문창현(2008). 문화관광해설이 관광객의 만족에 미치는 영향 : 전주한옥마을 해설투어를 중심으로, 지역사회연구 학술논문.

79) Sewart & Hull(1992). Satisfaction of what? Post hoc versus real-time construct validity. *Leisure Sciences*, 14(3). pp.195-209.;박창환(2012). 상계논문, p.25 재인용.

80) 안선희·안범용(2009). 문화관광 해설의 유무와 유형에 따른 관광객의 교육적 효과, 지각된 가치, 만족도의 차이에 관한 연구 : 김해 클레이아크 미술관을 중심으로, 『관광·레저연구』, 21(1). pp. 279-29

81) 김수경(2010). 상계논문.

4. 선행연구 검토

1) 관광자원해설과 태도와의 관계

관광태도란 관광객, 방문객이 관광현상에 대해서 느끼는 반응, 관광경험에 의해서 일어나게 되는 반응, 그리고 관광의 영향에 대해서 느끼는 개개인의 생각이라 할 수 있다.⁸²⁾ 관광태도에 관한 연구 중 관광해설과 태도에 대한 연관관계를 진행한 예는 많지 않다. 그러나 관광해설과 만족, 태도와의 관계를 밝히고자 한 연구들이 진행되고 있으며 <표 2-9>와 같다.

김주연와 이민재, 안경모(2011)의 연구에서는 해설의 속성을 흥미성, 충실성, 교육성, 효과성으로 구분하여 해설매체에 따른 방문객의 속성평가, 만족도, 태도와의 관계를 규명하였으며, 해설유형에 따라 방문객의 태도형성과 만족에 영향을 주는 요인에 차이가 있음을 밝히고 있다.⁸³⁾

관광에 스토리텔링 기법을 도입한 것이 해설이라 할 수 있는데, 오상훈과 이유라(2014)는 오늘날 관광지는 관광자원의 질을 높이기 위해 스토리텔링 기법을 많이 도입하고 있으며 이러한 스토리텔링 구성요인이 관광객에게 제공될수록 관광지 결정과정 및 관광경험에 대한 가치가 높아져 실질적인 관광지 방문 이후에도 지속적인 관계형성이 증대될 수 있는 것으로 나타났으며, 태도를 인지적·감정적·행동적태도로 구분하여, 스토리텔링이 방문객의 인지적, 감정적 태도, 만족에 영향을 주며, 각 변수에 영향을 미치는 요인이 차이가 있음을 밝히고 있다.⁸⁴⁾

국외에서는, 자원 훼손을 막고 지속가능한 관광을 지향하기 위해 생태관광의 측면에서 이러한 연구가 진행되었으나 연구별로 결과의 차이를 보였다.

Orams (1997)와 Tubb (2008)의 연구에서는 해설이 자원에 대한 지식의 증진은 가져왔으나, 태도와 행동의 변화에 대해선 유의미한 영향을 미치지 못하는 것

82) 조명환·양봉석(2004). 문화관광지 개발에 대한 김해시 지역주민의 관광영향지각, 관광태도, 관광자원에 관한 연구, 『관광레저연구』, 16(2). pp.9-27; 오상훈·이유라(2014). 관광지 스토리텔링이 관광 태도와 만족도에 미치는 영향, 『관광레저연구』, 26(1). p.6 재인용

83) 김주연·이민재·안경모(2011). 해설매체에 따른 방문객의 해설속성평가, 만족도 및 문화유산에 대한 태도의 차이 및 영향관계 : 궁의 문화해설사와 해설관을 대상으로, 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(11). pp.434-443.

84) 오상훈·이유라(2014). 전계논문.

으로 나타났다.⁸⁵⁾ 이에 반해, Powell·Ham (2008)은 크루즈 생태 관광상품 이용객을 대상으로, 해설이 탐방객들의 지식, 태도, 행동에 변화를 미쳤음을 밝혔으며 특히 야외관광일수록 해설이 관광객들의 행동에 태도에 미치는 영향이 높음을 확인할 수 있다고 하였으며⁸⁶⁾, Weiler와 Smith (2009)는 자원해설의 성과를 인지적, 정서적, 행동적인 측면에서 측정할 수 있는 척도(Interpretation Evaluation Tool Kit)를 활용하여 인지적, 정서적, 행동적 차원에서 변화가 있음을 규명하여, 해설의 진행 방식, 시간대에 따라도 차이가 있음을 지적하였다.⁸⁷⁾

<표 2-9> 관광분야 해설과 태도에 관한 선행연구

연구자	주요연구결과
김주연·이민재·안경모 (2011)	해설매체에 따라 방문객들이 느끼는 해설속성, 만족도, 문화유산 인지 및 태도의 관계를 규명하였으며 해설사를 동반한 집단이 각 부분에 있어 해설관을 이용한 집단과 차이를 보이는 것으로 나타남.
오상훈·이유라(2014)	스토리텔링의 하위차원과 인지·정서·행동적태도와 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 행동적태도에는 영향을 미치지 않지만, 인지적태도, 정서적태도에 영향을 미치는 것을 밝힘.
Orams (1997) Tubb (2008)	해설이 자원에 대한 지식의 증진은 가져왔으나, 태도와 행동의 변화에 대해선 유의미한 영향을 미치지 않는다는 것을 밝힘.
Weiler & Smith (2009)	Interpretation Evaluation Tool Kit을 통해 동물원에서 이루어지는 해설이 방문객들의 지식과 태도 모두에 있어 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 점을 밝힘.

자료 : 선행연구를 토대로 연구자 작성

2) 관광자원해설과 만족간의 관계

관광만족은 관광욕구를 지닌 관광객이 문화자원의 역사적, 문화적인 배경과 가치를 이해함으로써 생기게 되는데 자원매력들을 지각하는 수준을 높이기 위해서

85) 이진형(2012). 전계논문, p.180

86) Powell, R. & Ham, S.(2008). Can ecotourism interpretation really lead to pro-conservation knowledge, attitude and behavior, Evidence from the Galapagos Islands, *Journal of Sustainable Tourism*, 16(4). pp.467-489

87) Weiler, B. & Smith, L.(2009). Does more interpretation lead to greater outcomes? An assessment of the impacts of multiple layers of interpretation in a zoo context, *Journal of Sustainable Tourism*, 17(5), pp.91-105.

필요한 프로그램이 자원해설이다.⁸⁸⁾ 이러한 관점에서 Tilden(1967)의 연구 이래로, 관광해설이 관광객, 방문객의 만족에 어떤 영향을 주는 지 다양한 연구가 진행되었다.

배기철·신학진·김영성(2011)은 문화관광해설의 구성요인이 해설만족을 매개로 행동의도로 연계되는 과정에 초점을 맞추어 해설의 전달과정을 살펴보고자 하였다.

해설의 구성요인으로 정보 및 교육성, 이해용이성, 흥미성, 친절성을 선정하였으며, 연구결과, 정보교육성과 이해용이성은 해설만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 친절과 흥미성은 해설만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 특히, 요인 간 매개효과를 분석한 결과, 정보교육성과 이해용이성은 친절성을 매개로 문화해설만족에 영향을 미치는 것으로 나타나, 많은 연구에서 이해용이성을 해설의 중요한 구성요인으로 지적하고 있으나, 관광객에게 해설이 이해하기 쉽게, 많은 정보를 담고 있다고 하더라도 해설만족의 관점에서는 해설사의 친절성이 필요하다고 밝혔다.⁸⁹⁾

이와 같은 맥락에서, 시티투어해설의 유형별 이용객의 만족을 비교한 송금희(2013)의 연구에서도, 전문적인 정보전달에 초점을 둔 해설유형보다 대상에 대한 개략적인 정보를 이해하기 쉽게 구성한 해설이 전체적인 만족도가 높게 나타나면서, 다양한 이용객의 만족도를 높이기 위해서는 재미와 흥미도 중요하지만, 내용이 전체적으로 쉽게 구성되어야 함을 밝히고 있다.⁹⁰⁾

안선희·안범용(2009)은 문화관광 해설의 유무와 유형에 따라 관광객이 해설을 통해 얻는 교육적 효과, 지각된 가치, 만족도의 차이를 살펴보았으며, 연구 대상지인 미술관을 찾은 방문객을 대상으로 해설사와 동반하여 관람하였거나, 해설관, 브로셔, 비디오 등 해설 매체를 통해 자기 안내식 기법으로 관람을 진행한 방문객 간의 차이를 검증하였다. 연구결과, 해설 유무와 해설 매체의 유형에 따라 교육적 효과, 지각된 가치, 만족도에 대한 차이를 보이는 것으로 나타났으며,

88) 박석희·박희주(2013). 상계서.

89) 배기철·신학진·김영성(2011). 문화관광해설의 구성요인 및 해설전달과정 분석, 『관광학연구』, 35(10). pp. 267-290.

90) 송금희(2013). 관광해설 유형별 시티투어이용객 만족도 비교 : 고양시티투어 이용객을 중심으로, 경기대학교 석사학위 청구논문, pp.1-63.

두 경우 모두 방문객의 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 해설사의 해설을 들은 방문객들이 전반적인 수준에서 그렇지 않은 방문객들보다 높은 만족을 보이는 것으로 나타나, 해설프로그램이 방문객의 만족을 증진시키는데 중요한 역할을 하고 있음을 밝히고 있다.⁹¹⁾

같은 맥락에서 박미아(2003)⁹²⁾와 임정빈(2001)⁹³⁾은 해설의 유무와 유형에 따라 만족도가 달라지며, 해설사의 해설을 이용하였을 때 만족도가 더 높은 것을 밝혔으며, 해설이 제공됨에 따라 관광객의 만족은 높아지나, 해설사의 해설이 이루어진 경우 관광객들의 만족 수준이 더 증가하는 것을 알 수 있다.

특히 Priscilla(1995)과 Moscardo(2004)는 관광객의 만족증진을 위해서 대상의 매력과 전달하고자 하는 메시지를 명확하게 전달할 뿐만 아니라, 다양한 매체를 통해 메시지를 전달해야 함을 밝히고 있다.

이를 종합하였을 때, 일반적으로 관광해설은 방문객의 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있으며, 특히 방문객의 만족을 증진시키기 위해서는 방문객의 특성에 따라 다양한 매체를 활용하여 해설을 제공하되, 해설사의 해설 즉 인적기법의 해설이 안내해설관을 활용한 비인적 기법의 해설을 활용한 경우 보다 만족에 더 많은 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

<표 2-10> 관광분야 해설과 만족간의 관계에 대한 선행연구

연구자	주요 연구 결과
박명희 (1999)	체계적인 해설프로그램의 필요성과 해설과 관광객 만족수준과 재구매에 대한 높은 영향관계를 확인함.
최나리 (2000)	관광 자원해설과 관광태도, 관광만족 사이의 긍정적인 영향 관계를 규명하고 관광해설이 관광객의 만족도 증진에 중요한 요인으로 작용할 수 있음을 밝힘.
임정빈 (2001)	해설사의 동행유무에 따라 관광객의 전후 평가의 차이를 분석하여 해설이 관광객만족과 재방문의도 형성에 중요한 영향을 미치며, 지속적인 실효성을 갖고 있음을 밝혀 해설의 중요성을 강조함.
박미아 (2003)	해설의 유형에 따라 관광자원 특성의 인식과 자원 만족도, 재방문 의사에 차이를 보이며, 랩플릿과 같은 비인적기법의 해설

91) 안선희·안범용(2009). 전계논문.

92) 박미아(2003), 상계논문

93) 임정빈(2001). 전계논문.

	방법보다 안내원에 의한 해설과 모형에 의한 해설이 만족에 더 영향을 미치는 것으로 나타남.
안윤지 (2003)	관광객들이 자원의 특성과 그에 따른 해설프로그램의 구성, 진행방식에 따라 만족도에 차이를 보임을 밝히면서 자원특성에 기반한 다양한 방식의 해설이 필요함을 강조함.
안선희 · 안범용 (2009)	해설사의 해설을 들은 방문객들이 해설이 없이 관람을 진행한 방문객들에 비해 만족이 높은 것으로 나타남.
배기철 · 신학진 · 김영성 (2011)	관광객에게 해설이 이해하기 쉽게, 많은 정보를 담고 있다고 하더라도 해설만족의 관점에서는 해설사의 친절성이 필요하다고 강조함.
송금희 (2013)	관광객들의 만족을 증진시키기 위해서 재미와 흥미도 중요하지만, 전체적으로 내용이 쉽게 구성되어야 함을 밝힘.
Priscilla (1995)	문화관광지에서 관광객에게 정보를 제공할 때 자원해설매체들의 특성에 관한 연구를 통해 관광지매력에 대해 관광객들의 만족을 증진시키기 위해서는 다양한 매체를 이용하여야 하고, 관광객 개인 특성에 맞게 해설방법을 차별화해야한다고 제시함.
Moscardo (2004)	해설은 환경 교육과는 달리 관광객을 만족시키는 데 초점이 맞추어져 있으며, 다양한 방법을 통해 명확하게 메시지를 전달함으로써 관광객이 갖고 있는 잘못된 이미지를 제고하도록 하고, 경험을 극대화, 만족을 증진시키는데 영향을 미침.

자료 : 선행연구를 토대로 연구자 작성

3) 관광태도와 만족의 관계

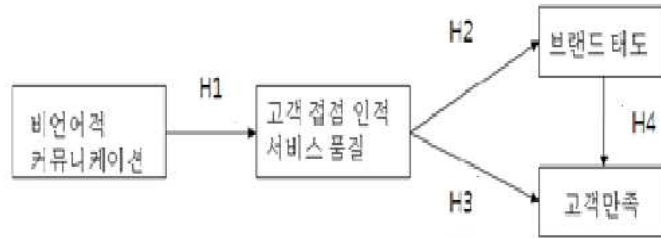
전체적인 만족과 불만족은 경험에 대한 긍정적이거나 부정적인 경험을 평가한 결과이다. 따라서 관광과정의 전체적인 체험과 느낌에 대한 만족도가 측정되어야 한다.⁹⁴⁾ 다른 분야에서 관광태도와 만족간의 직접적인 영향관계를 밝힌 연구는 미흡하나, 태도와 지각된 가치와 만족간의 영향관계를 보거나, 서비스 품질과 브랜드태도, 고객만족 간의 영향관계를 본 연구가 진행되고 있다.

정은유(2012)는 항공사 객실 승무원의 서비스 제공에 대하여 고객 접점 인적 서비스 품질의 신뢰성 향상이 브랜드 향상에 중요한 영향을 미치며, 브랜드에 대한 태도는 고객의 기대 만족에 상당히 중요한 영향을 미치는 요인으로 작용하고

94) Kozak, M.(2003). Measuring Tourist Satisfaction with Multiple Destination Attributes. *Tourism Analysis*, 7, pp.229-240.;양승필 · 광영대(2010). 생태관광의 매력속성, 관광태도, 지각된 가치가 만족도에 미치는 영향 연구, 『관광연구』, 25(5). p.275 재인용.

있음을 밝혀, 고객의 브랜드에 대한 태도가 우호적으로 형성된 경우 고객의 기대 만족도 높게 평가하는 것을 입증하였다.⁹⁵⁾

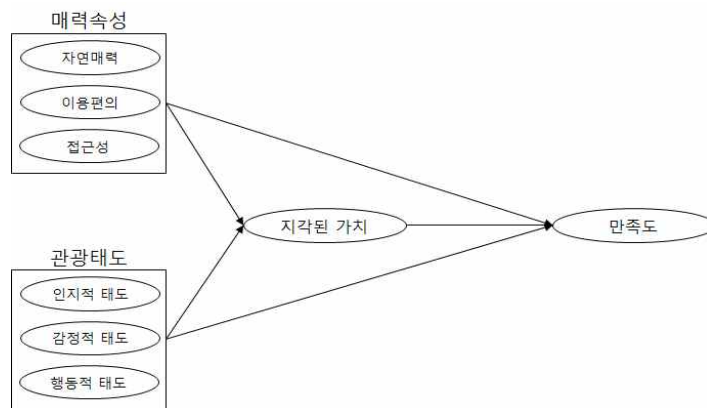
<그림 2-5> 정은유(2012)의 연구



자료 : 정은유(2012). 항공사 객실 승무원의 비언어적 커뮤니케이션과 고객 접점 인적 서비스 품질이 고객 만족과 브랜드 태도에 미치는 영향, 『관광학연구』, 36(4). pp.143-164.

양승필 · 광영대(2010)은 생태관광의 매력속성을 자연매력, 이용편의, 접근성으로 구분하고 관광태도를 인지적태도, 감정적태도, 행동적태도로 구분하여 지각된 가치가 관광태도에 정(+)의 영향을 미치며, 행동적태도가 여행 가치 평가에 중요한 영향을 미치는 것을 밝혔다. 또한, 감정적 태도, 인지적태도, 행동적태도의 순으로 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.⁹⁶⁾

<그림 2-6> 양승필 · 광영대(2010)의 연구



자료 : 양승필 · 광영대(2010). 생태관광의 매력속성, 관광태도, 지각된 가치가 만족도에 미치는 영향 연구, 『관광연구』, 25(5). pp. 271-290.

95) 정은유(2012). 항공사 객실 승무원의 비언어적 커뮤니케이션과 고객 접점 인적 서비스 품질이 고객 만족과 브랜드 태도에 미치는 영향, 『관광학연구』, 36(4). pp.143-164.

96) 양승필 · 광영대(2010). 전계논문.

이와 같은 맥락에서, 오선영·강해상(2011)은 축제에서 감각, 감성, 인지, 행동, 관계와 같은 체험요소들이 방문객의 긍정적인 브랜드 태도를 형성하며, 축제 브랜드 태도는 관광객의 만족도와 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것을 입증함으로써, 그 동안 만족도에 영향을 주는 요인으로 여겨졌던 서비스 품질, 참여동기, 이미지뿐만 아니라 축제의 브랜드 태도 또한 관광만족을 형성하는데 중요한 역할을 할 수 있음을 강조하였다.⁹⁷⁾

97) 오선영·강해상(2011). 축제에서의 체험이 브랜드 태도, 만족도 및 행동의도에 미치는 영향 : 이천쌀 문화축제를 중심으로, 『관광·레저 연구』, 23(3). pp.7-22.

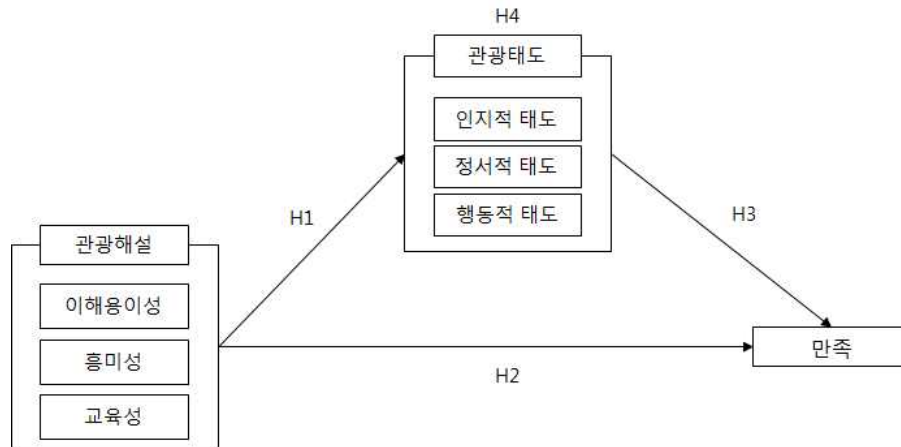
Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 모형 및 가설의 설정

1) 연구모형

관광자원해설과 관련된 연구들은 대부분 해설과 만족도 증진⁹⁸⁾, 관광 후 평가⁹⁹⁾, 만족도 증진을 위한 평가척도 개발¹⁰⁰⁾ 및 커뮤니케이션 방안에 관한 연구¹⁰¹⁾ 진행되었다. 하지만, 대다수의 연구가 문화관광지에서 진행되었으며, 자연관광지에서 관광자원해설이 만족에 미치는 영향에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 또한, 해설의 중요성에도 불구하고 해설을 통한 방문객의 태도변화와 만족도에 관한 연구는 일부 진행¹⁰²⁾되었으나 미흡한 실정이다. 관광자원해설이 방문객의 태도와 만족에 영향을 미치는지 알아보고, 해설의 유형에 따라 영향력의 차이가 있는지 밝히고자 한다.

<그림 3-1> 연구 모형



98) 김수경(2010). 상계논문.

99) 임정빈(2001). 상계논문.

100) 안희자(2004). 문화관광지 해설프로그램의 평가척도 개발, 한양대학교 석사학위 청구논문

101) 진영재(2005). 전계논문.

102) 오상훈·이유라(2014). 상계논문; 이진형(2013). 전계논문.

2) 연구가설의 설정

선행연구를 바탕으로, 본 연구에서 밝히고자 하는 관광자원해설과 관광태도, 만족간의 관계에 대한 가설은 다음과 같다.

문창현(2013)은 금강철새조망대를 방문한 방문객들을 대상으로 환경해설에 대한 관광객의 만족이 관광태도에 정(+)¹⁰³⁾의 영향을 미치는 것을 밝혔으며, 다양·다감하고 독특한 기법을 활용한 해설방식, 흥미롭고 이해하기 쉬운 테마로 구성된 해설내용이 관광태도를 개선시키는데 효과적인 것을 확인하였으며¹⁰³⁾, 오상훈과 이유라(2014)는 관광스토리텔링이 관광객의 감정적, 인지적 태도에 영향을 미침을 확인하였다.¹⁰⁴⁾

가설1 : 관광자원해설은 관광태도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1. 관광자원해설은 방문객의 인지적태도에 영향을 미칠 것이다.

1-2. 관광자원해설은 방문객의 정서적태도에 영향을 미칠 것이다.

1-3. 관광자원해설은 방문객의 행동적태도에 영향을 미칠 것이다.

안윤지(2003)는 자원의 속성에 따라 관광해설을 통한 관광객의 만족 증진이 가능하다고 하였고,¹⁰⁵⁾ 박창환(2012)은 문화관광해설사의 해설활동의 구성요인 중 전문지식, 흥미성, 교육성 등 3개의 요인이 관광객 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미친다는 것을 입증하였다.¹⁰⁶⁾ 송금희(2013)의 연구에서도, 이해하기 쉽게 구성된 관광해설은 만족을 증진시키는데 긍정적인 영향을 미친다는 것을 입증하였다.¹⁰⁷⁾

가설2 : 관광자원해설은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-1 : 이해용이성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

103) 문창현(2009). 생태관광의 환경해설이 관광객의 환경의식 및 관광태도에 미치는 영향에 관한 연구; 금강철새조망대를 중심으로, 『지역사회연구』, 17(2). pp.51-75.

104) 오상훈·이유라(2013). 상계논문.

105) 안윤지(2003). 상계논문.

106) 박창환(2012). 상계논문.

107) 송금희(2011). 전계논문.

2-2 : 흥미성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-3 : 교육성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

최정순(2000)은 가치추구, 자아실현과 같은 관광 속성에 대한 인식이 관광의 감정적, 인지적, 행동적 태도에 정(+의 영향을 미침을 밝혔으며¹⁰⁸⁾, 한가영(2013)은 체험을 통해 형성된 관광객의 태도가 만족에 긍정적인 영향을 미침을 확인하였으며¹⁰⁹⁾, 양승필과 곽영대(2010)는 생태관광에서 관광객의 인지적, 정서적, 행동적태도가 관광 만족에 미치는 긍정적 영향을 확인하였다.¹¹⁰⁾

가설3 : 방문객의 태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-1. 방문객의 인지적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-2. 방문객의 정서적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-3. 방문객의 행동적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

김주연과 이민재, 안경모(2011)는 해설유형에 따라 방문객의 해설속성평가, 만족도 인지도에 차이가 있으며¹¹¹⁾, 김정화와 오미숙(2011)은 외국인 관광객을 대상으로 해설의 유형에 따른 만족도 간 회귀분석을 시행한 결과, 기존 연구와 달리 안내원보다 안내서/안내매체, 안내표지판이 만족에 영향을 미친다는 것을 입증하였다.¹¹²⁾

가설 4. 관광태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.

4-1. 인지적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.

4-2. 정서적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.

4-3. 행동적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.

108) 최정순(2000), 전계논문.

109) 한가영(2013), 전계논문.

110) 양승필·곽영대(2010). 전계논문.

111) 김주연·이민재·안경모(2011)

112) 김정화·오미숙(2011). 자원해설이 방문 외국인의 고궁방문 만족도에 미치는 영향, 『관광학연구』, 35(2), pp.29-48.

3) 변수의 조작적 정의

선행연구를 바탕으로, 본 연구에서는 관광자원해설과 태도, 만족에 대해 다음과 같은 조작적 정의를 통해 연구를 진행하였다.

(1) 관광자원해설

관광자원해설은 관광지를 찾은 방문객들을 대상으로 자원에 대한 사실적 정보를 제공함과 동시에 가치의 중요성을 전달하는 데 목적을 둔다. 특히, 자원에 대한 정보를 제공함에 있어 어려운 전문용어가 아닌 쉬운 단어로 구성함으로써 많은 사람들이 이해하기 쉽도록 노력해야 하며, ‘학습’이 우선시 된 주요 목표가 아니기 때문에 쉽게 지루해지지 않도록 집중할 수 있도록 지속적인 흥미를 유도할 수 있어야 한다. 이에 본 연구에서는 선행연구를 통해 해설의 속성을 이해용이성, 교육성, 흥미성으로 구성된다고 보고 연구를 진행하였다.

(2) 관광태도

관광태도는 체험 후 방문객이 갖게 되는 후천적 선유경향을 말한다. 대상지를 찾은 방문객들은 그 곳에서 얻은 경험을 바탕으로 태도를 형성하게 된다. 특히 대상지에 관련한 지식, 신념(인지)은 방문객의 가치 인식과 정서에 영향을 주며(정서), 올바른 행동적 평가를 내린다고 할 수 있으며(행동), 긍정적인 태도형성을 통해 궁극적으로 방문에 대한 만족이 이루어지게 된다. 특히, 자연관광지의 경우 방문객들은 일상을 벗어나 활력을 되찾음과 동시에, 자연환경에 대한 가치를 인식함으로써 자연보호의 중요성을 인식하게 되며, 이를 통해 친환경적인 행동적 변화를 보이게 된다. 이에 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 태도의 구성요소를 인지적태도, 정서적태도, 행동적태도로 보고 연구를 진행하였다.

(3) 만족

만족은 방문객이 활동을 통하여 욕구가 충족된 정도를 의미하는 것으로 경험에 대한 전반적인 평가이며, 만족이 높을 경우 다시 방문하고자 하는 재방문의도와 타인에 대한 추천의사가 높아진다. 따라서 총체적인 만족은 경험에 대한 방문객의 전반적 만족과 재방문의도, 추천의사로 구성된다고 할 수 있다.

2. 설문지 구성 및 분석방법

1) 설문지구성 및 측정방법

본 연구의 예비조사는 2014년 3월 25일부터 2014년 3월 28일까지 H숲 방문객을 대상으로 자기기입 설문지법으로 예비조사를 실시하였다.

연구대상지에 선정에 있어 도내에서 자연관광지 중 해설을 제공하고 있는 곳을 우선적으로 고려하였으며, 대상지 중에서 체계적으로 관광자원해설이 체계적으로 해설이 이뤄지는 H숲이 연구에 적합하다고 판단하여 선정하였다.

H숲은 한라산 중산간에 위치하여, 참꽃나무 숲, 야생난원, 구상나무숲, 벚나무 숲 등 다양한 테마숲을 조성함과 동시에 제주 생태계의 서식 현황에 대한 연구를 진행하고 있다. 5명의 자체적인 숲 해설사를 선정하여, 매일 10시와 14시에 해설프로그램이 운영 중에 있으며, 웹사이트를 통해 실시간으로 예약 현황을 파악하여, 관광객들이 해설을 원할 경우, 적합한 시간에 찾아올 수 있도록 유도하고 있다. 또한, 매 월 둘째 주와 넷째 주에 초, 중학생 가족들을 대상으로 ‘숲 체험 프로그램’을 운영하여 숲 속에서 할 수 있는 다양한 활동을 진행하고 있다.

예비조사 설문에서는 관광자원해설 16문항, 관광태도 12문항, 만족도 3항목, 인구통계학적 특성 및 이용행태 12항목 총 46항목으로 구성된 5점 리커트 척도로 측정하여 예비조사를 실시하였다.

본 연구의 예비조사를 통해 적합하지 않은 항목을 수정하여 본 연구의 설문조사 문항 구성은 관광해설 12항목, 관광태도 9항목, 만족 3항목으로 구성하였고, 각 항목 모두 리커트 5점(1=전혀 아니다, 3=보통이다, 5=매우 그렇다) 척도로 사용하여 측정하였고, 관광행태에 관한 문항 7항목과 인구통계학적 특성 5문항을 포함하였다. 설문지의 내용과 구성을 살펴보면 다음 <표 3-1>와 같다.

<표 3-1> 설문지의 구성

변수	구성 요인	항목	선행연구
이용행태	방문목적, 동행인, 정보수집, 과거해설경험, 해설형태, 해설운영인지 여부	7 항목 명목척도	-
관광자원 해설	이해용이성, 교육성, 흥미성	12 항목 등간척도 (5점)	Sharpe(1982). Ham&Weiler(2006). 최나리(2000). 안윤지(2003). 박창환(2012). 윤정현(2012). 오상훈·이유라(2014)
관광태도	인지적태도, 정서적태도, 행동적태도	9 항목 등간척도 (5점)	Ragheb & Beard(1982). Assel(1984). 최나리(2000). 문창현(2009) ,양승필·곽영대(2010). 최영민·최현식(2011)
만족	전반적 만족, 추천의사, 재방문의사	3 항목 등간척도 (5점)	Oliver(1993). 임정빈(2001). 안윤지(2003). 김세미(2013)
인구 통계학적 특성	성별, 연령, 결혼여부 학력, 직업	5 항목 명목척도	-

2) 자료 수집 및 분석 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 본 연구의 조사기간은 2014년 4월 6일부터 2013년 4월 28일까지 평일, 주말에 걸쳐 H숲 방문객을 대상으로 임의 표본조사를 하였다. 자기기입 설문지법을 이용하여 설문조사를 하였으며, 총 400부의 설문지를 배포하여 불성실하거나 회수가 되지 않은 89부를 제외한 311명의 유효 표본을 최종분석에 사용하였다.

통계처리는 SPSS 19.0 통계프로그램을 이용하였으며, 인구통계학적 특성과 숲 방문객의 이용행태적 특성을 파악하기 위해 기술통계분석을 사용하였고, 각 측정 항목에 대한 신뢰성 및 타당성 분석, 요인분석을 시행하였으며, 가설검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 표본의 특성

1) 표본의 인구 통계적 특성

본 연구의 목적을 달성하기 위한 표본을 H숲을 찾은 방문객들로 한정되었으며, 구조화된 설문지에 응답한 최종 유효 표본은 311명이다. 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직업을 중심으로 빈도분석을 실시하였으며, 분석결과는 <표 4-1>와 같다.

구체적으로 살펴보면 성별의 경우 전체 여성이 172명(55.3%)로 남성139명(44.7%)에 비해 많이 차지하는 것으로 나타났다. 연령은 50대가 35.0%로 다소 높았으며, 40대, 30대 순으로 숲을 찾은 것으로 조사되었다. 방문객들의 학력을 분석한 결과, 대학교 재학/졸업 항목 응답자가 122명(39.2%)으로 가장 높게 나타났으며 직업을 분석한 결과 주부가 가장 많은 비율(85명, 27.3%)을 차지하는 것으로 나타났다.

<표 4-1> 표본 인구의 통계적 특성

구 분		표본	비율(%)	구 분		표본	비율(%)
성 별	남성	139	44.7	결혼 여부	미혼	63	20.3
	여성	172	55.3		기혼	248	79.7
연 령	20대	46	14.8	직 업	전문직	48	15.4
	30대	60	19.3		주부	85	27.3
	40대	69	22.2		사무직	36	11.6
	50대	109	35.0		자영업	43	13.8
	60대 이상	27	8.7		공무원	31	10
고졸	83	26.7	농/임업/ 생산직		20	6.4	
학 력	전문대 재학 및 졸업	65	20.9		서비스직	26	8.4
	대학교 재학 및 졸업	122	39.2	학생 및 기타	22	7.1	
	대학원 이상	41	13.2				

2) 표본의 행태적 특성

방문 목적을 살펴보면, 정신, 육체적 휴식(121명, 38.9%)을 위해 숲을 찾았다는 응답이 가장 많았으며, 생태환경 학습(79명, 25.4%), 친목활동(40명, 12.9%)의 목적을 달성하기 위해 숲을 찾은 것으로 나타났으며 방문객 중 가족과 함께 온 응답자(110명, 35.4%)가 가장 많은 것으로 나타났다.

방문객들은 가족/친지 등 지인이나(35.4%) 인터넷을 통해 숲에 대한 정보를 수집하였으며(24.5%) 과거 다른 관광지에서 해설을 경험한 경우는 179명(57.6%)로 해설을 체험하지 않았던 경우(132명, 42.4%)보다 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

또한, 응답자 중 47.6%인 148명은 숲 해설사의 해설을 이용하였으며, 163명은 팸플릿, 안내판을 통한 관람을 한 것으로 나타났다.

<표 4-2> 표본인구의 행태적 특성

구 분		표본	비율(%)	구 분		표본	비율(%)
해설 유형	숲 해설사 프로그램	148	47.6	방문 목적	정신, 육체적 휴식	121	38.9
	안내해설관	162	52.4		생태환경 학습	79	25.4
정보 수집	인터넷	76	24.5		친목활동	40	12.9
	관광안내센터/책자	42	13.5		환경체험	58	18.6
	방송매체	22	7.1		기타	13	4.2
	언론매체	15	4.8	동행인	혼자	24	7.7
	가족/친지 등 지인	89	28.6		가족/친지	110	35.4
기타	67	21.5	직장동료		89	28.6	
과거 해설 경험	있다	179	57.6		모임	52	16.7
	없다	132	42.4		단체	32	10.3
해설 여부 인지	알고 있었다.	127	40.8	기타	4	1.3	
	모르고 있었다.	184	59.2				

2. 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

1) 신뢰성 및 타당성 검증

본 연구의 설문조사에서 사용된 항목과 척도가 측정하고자 하는 내용을 정확하게 측정하고 있는지와 측정결과가 통계적 분석을 진행하기에 적합한 것인지 확인하기 위하여 신뢰성 및 타당성 검증을 실시하였다.

신뢰성(reliability)란 하나의 요인이 묶여져 있는 변수들의 측정값(measurement scores)에 포함된 비체계적(non-systematic) 오류를 의미한다. 따라서 측정값에 포함된 오차가 적으면 적을수록 측정값의 신뢰도는 높다. 이 의미는 연구결과를 토대로 올바른 의사결정을 하기 위해서이며 따라서 자료의 측정 과정에서 이미 신뢰성이 확보되어야 한다. 113)

신뢰성 측정의 목적은 각 항목의 측정결과가 일관성을 유지하는가의 여부를 확인하기 위함으로, 측정하는 방법으로는 재검사법(test-retest method), 복수양식법(parallel-forms technique), 반분법(split-half method), 내적일관성(internal consistency reliability)이 주로 사용된다.114)

내적일관성은 하나의 구조를 여러 항목으로 측정했을 때 항목들이 일관성 혹은 동질성을 갖는가를 평가하는 것이다. 내적일관성은 Cronbach의 alpha 계수를 이용하여 항목들 간의 상관관계로써 평가되는데, 항목들 간의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다. Cronbach의 alpha 계수는 0에서 1사이의 값을 가지며 0.6 이상이면 수용할 만한 것으로 여겨진다. 그러나 0.6보다 작으면 내적일관성이 결여된 것으로 받아들여지며, 이 경우 Cronbach의 alpha 계수의 크기를 저해하는 항목들을 제거함으로써 전체 신뢰도를 향상시킬 수 있다.115) 본 연구에서는 일반적으로 동일 개념을 측정하기 위해서 크론바하 알파계수(Cronbach's alpha)를 이용한 내적일관성 검증을 실시했다.

요인분석의 적합성을 검증하기 위해서는 Kaiser(1970)의 표본 적합성을 이용하

113) 박숙진(2009). SPSS를 활용한 관광학 연구조사방법론, 현학사, p.139.

114) 김충련(1994). 기초통계분석을 위한 sas 강좌, 데이터리서치, p.345.

115) 이학식·임지훈(2007). 『SPSS 12.0 메뉴얼』, 과주: 법문사, pp.122-123.

여 변수들 내부의 상관관계 정도를 살펴보았다. 표본 적합성은 0.8 이상을 나타내면 요인을 이루기에 적합하며, 0.4 미만의 값을 보이면 요인분석을 실행하기에는 어려운 값으로 간주하고 있다. 116)요인분석을 통하여 고유값이 1 이상이 되는 변수를 파악해, 요인적재치가 0.4 이상 중복 적재된 경우와 공통성(Communiality)이 0.4 이하인 항목을 제거하여 신뢰성을 검토했다. 또한, 이들 항목 중 크론바하 알파계수가 0.6 이상이 되는 항목을 사용했다.

2) 관광자원해설에 대한 신뢰성 및 타당성 결과

관광자원해설에 관한 측정된 16개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시했다. 전체 신뢰도 분석 후 2번의 요인분석을 반복 실행했다. 그 결과 공통성과 신뢰도가 낮은 항목 4개를 제거하고 총 12개 항목으로 <표 4-2>의 결과를 산출하였다. 구체적으로 살펴보면, 표본 적합도를 검증하는 KMO값이 .798 Bartlett의 단위행렬 검증(Test of Sphericity) 값이 1638.932 (sig=.000)으로 유의했다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며, 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있다.

116) 채서일(2005). 『사회과학조사방법론』, 서울:비엔엠북스, pp.179-184.

<표 4-3> 관광자원해설 항목 신뢰성 및 타당성 결과

요 인		평균	적재치	공통성	고유값	분산 설명력 (%)	신뢰계수 (a)	
관 광 자 원 해 설	흥 미 성	이야기하듯 적절히 묘사	3.7299	.878	.771	2.924	24.365	.870
		이야기가 흥미로움	3.6881	.865	.750			
		내용이 재미있음	3.6945	.833	.696			
		내용이 즐거움	3.6463	.817	.675			
	이 해 용 이 성	알기 쉬운 단어로 이뤄짐	3.5241	.836	.746	2.650	22.081	.811
		내용이 이해하기 쉬움	3.5563	.806	.676			
		상세한 설명이 이뤄짐	3.5434	.751	.608			
		호기심을 충족시킴	3.5788	.693	.535			
	교 육 성	궁금한 사항이 해결됨	3.7846	.811	.680	2.473	20.611	.804
		제주 생태 이해에 도움이 됨	3.8199	.776	.640			
		새로운 정보를 얻음	3.6367	.734	.590			
		지식을 향상시킴	3.9486	.722	.679			
KMO= .798		Chi-Square=1638.932	sig= .000	총 분산설명력=67.056%				

제 1요인은 ‘이야기하듯 적절히 묘사’, ‘이야기가 흥미로움’, ‘내용이 재미있음’, ‘내용이 즐거움’의 4개 항목으로 구성되어 ‘흥미성’으로 명명하였으며, 제 2요인은 ‘알기 쉬운 단어로 이뤄짐’, ‘내용이 이해하기 쉬움’, ‘상세한 설명이 이뤄짐’, ‘호기심을 충족시킴’의 4개 항목으로 구성되어 이해용이성이라 명명하였다. 제3요인은 ‘궁금한 사항이 해결됨’, ‘제주 생태 이해에 도움이 됨’, ‘새로운 정보를 얻음’, ‘지식을 향상시킴’ 4가지 항목으로 구성되어 ‘교육성’이라 명명하였다.

각 요인의 고유값은 2.924, 2.650, 2.473이고 분산설명력은 각각 24.365%, 22.081%, 20.611%로 총 분산설명력이 67.056%로 나타났다. 또한 신뢰도 계수를 살펴보면 모두 0.6 이상으로 내적 일관성이 확보됐다고 말할 수 있다.

3) 관광태도에 대한 신뢰성 타당성 결과

관광태도에 대한 요소는 측정된 9개 항목을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 전체 신뢰도 분석 후, 요인분석을 반복 시행하였으며, 총 9개 항목을 대상으로 요인분석을 실시한 결과 <표 4-4>와 같이 나타났다.

<표 4-4> 관광태도에 대한 신뢰성 및 요인분석 결과

요 인		평균	적재치	공통성	고유값	분산 설명력 (%)	신뢰계수 (a)	
관 광 태 도	행 동 적 태 도	숲 이해의 폭이 넓어짐	3.63	.882	.791		.784	
		규범과 공중도덕을 준수	3.68	.874	.808	2.176		24.173
		생태 학습에 노력	3.70	.600	.529			
	정 서 적 태 도	시간가는 줄 모름	3.39	.860	.749		.785	
		다양한 관심이 생김	3.54	.837	.712	2.113		23.479
		즐거운 시간을 보냄	3.31	.803	.661			
	인 지 적 태 도	방문 선택이 적합함	3.37	.820	.678		.674	
		일상을 벗어나는데 도움	3.88	.785	.681	1.865		20.724
		재충전되고 있음을 느낌	3.40	.602	.545			
KMO= .745 Chi-Square=896.274 sig= .000 총 분산설명력=68.377%								

총 9개 항목에 대해 요인분석을 시행한 결과, 요인1은 ‘숲 이해의 폭이 넓어짐’, ‘규범과 공중도덕을 준수’, ‘생태 학습에 노력’ 3개 항목으로 구성되어 행동적태도라고 명명하였으며, 요인 2는 ‘시간가는 줄 모름’, ‘다양한 관심이 생김’, ‘즐거운 시간을 보냄’ 3개 항목으로 구성되어 정서적태도라고 명명하였다. 요인 3은 ‘방문 선택이 적합함’, ‘일상을 벗어나는데 도움’, ‘재충전되고 있음을 느낌’ 3개 항목으로 구성되어 인지적태도라고 명명하였다. 관광태도에 대한 KMO의 표본 적합도 값은 .745로 나타났으며 Bartlett의 구형성 검정 값은 896.274(p<.001)로 유의한 것으로 확인되었다. 각 요인의 분산설명력은 행동적태도 24.173%, 정서적태도 23.479%, 인지적태도 20.724%로 전체 누적 분산 설명력은 68.377%로 확인되었다. 각 요인의 내적 일관성을 살펴보는 신뢰도계수(Cronbach’s alpha)값은 0.6 보다 높게 나타나 인지적태도, 정서적태도, 행동적태도 모두 신뢰성을 확보하는 수준으로 확인되었다.

4) 만족에 대한 신뢰성 및 요인분석

만족에 대한 요소는 측정된 3개의 항목을 대상으로 요인분석을 실시했다. 전체 신뢰도 분석 후 2번의 요인분석을 반복 실행했으며, 3개 항목 모두 공통성과 신뢰도가 충족되었고, 1개의 요인으로 구성되었다. 표본 적합도를 검증하는 KMO 값이 .768, Bartlett의 단위행렬검증 값이 877.742 (sig=.000)로 유의한 것으로 확인되었다. 이것은 변수들이 서로 독립적이지 않은 상태에 있음을 의미하며, 변수들 간의 상관관계가 존재하기 때문에 요인분석이 가능함을 나타내고 있는 것이다.

<표 4-5> 만족에 대한 신뢰성 및 요인분석

요 인		평균	적재치	공통성	고유값	분산 설명력 (%)	신뢰계수 (α)	
만족	경험만족	3.7645	.947	.874	2.659	88.641	.936	
	재방문의도	3.8081	.943	.897				
	추천의사	3.8372	.935	.888				
KMO= .768 Chi-Square=877.742 sig= .000		총 분산설명력=88.641%						

만족 요인은 ‘경험에 대해 만족’, ‘재방문의도’, ‘추천의도’등 3개 항목으로 구성됐으며 “만족” 으로 명명하였다. 요인의 고유값은 2.659이고 총 분산설명력이 88.641%로 나타났다. 또한 신뢰도 계수를 살펴보면 0.9 이상으로 내적일관성이 확보되었다.

3. 가설의 검증

1) 가설1의 검증

가설1 : 관광자원해설은 관광태도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

1-1. 관광자원해설은 방문객의 인지적태도에 영향을 미칠 것이다.

1-2. 관광자원해설은 방문객의 정서적태도에 영향을 미칠 것이다.

1-3. 관광자원해설은 방문객의 행동적태도에 영향을 미칠 것이다.

<표 4-6> 관광자원해설이 관광태도에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비 표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
인지적 태도	(상수)	1.226	.238		5.145	.000		
	이해용이성	.142	.054	.131	2.634	.009**	.754	1.327
	흥미성	.579	.050	.581	11.651	.000***	.752	1.331
	교육성	-.074	.042	-.077	-1.780	.076	.992	1.008
	F값=76.246 R ² =.427 수정된 R ² =.421 유의확률 .000***							
정서적 태도	(상수)	2.030	.307		6.614	.000		
	이해용이성	.149	.069	.136	2.143	.033**	.754	1.327
	흥미성	.069	.064	.069	1.078	.282	.752	1.331
	교육성	.156	.054	.162	2.920	.004**	.992	1.008
	F값=6.946 R ² =.064 수정된 R ² =.065 유의확률 .000***							
행동적 태도	(상수)	.928	.293		3.165	.002		
	이해용이성	.417	.066	.343	6.281	.000***	.754	1.327
	흥미성	.334	.061	.299	.5459	.000***	.752	1.331
	교육성	-.006	.051	-.006	-.122	.903	.992	1.008
	F값=45.653 R ² =.309 수정된 R ² =.302 유의확률 .000***							

** p<0.05 *** p<0.001

관광자원해설은 방문객의 태도에 영향을 미칠 것이라는 가설3을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 4-5>와 같이 나타났다. ‘가설 1-1. 관광자원해설은 방문객의 인지적태도에 영향을 미칠 것이다’를 분석한 결과 해설이 인지적태도에 미치는 영향력에 대한 설명력 R²는 42.7%이며, p<.001 수준에서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 독립변수들의 상대적인 중요도를 표준화한 베타값에서 흥미성이 .581로 p<.001 수준에서 유의한 것으로 나타났으며, 이해용이성의 베타값은 .131로 p<.05 수준에서 인지적태도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

‘가설 1-2. 관광자원해설은 방문객의 정서적태도에 영향을 미칠 것이다’를 검증하기 위해 분석을 시행한 결과 모형에 대한 설명력 R²은 6.4%로 p<0.001 수준에

서 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으나, 설명력의 수준이 너무 미비해 정서적 태도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서, 가설 1-2는 기각되었다.

‘가설 1-3’ 관광자원해설이 행동적태도에 영향을 미치는 지 검증을 시행한 결과, 유의수준 $p < .001$ 수준에서 모형은 적합한 것으로 나타났으며 모형의 설명력 R^2 는 30.9%로 나타났다. 검증 결과 이해용이성과 흥미성의 베타값이 각각 .343, .299로 $p < .001$ 수준에서 행동적태도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 교육성은 영향력을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

2) 가설2의 검증

가설2 : 관광자원해설은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-1 : 이해용이성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-2 : 흥미성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2-3 : 교육성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

해설이 방문객의 만족에 유의한 영향을 미치는지 여부에 관한 [가설2]를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 다음 <표 4-6>와 같이 나타났다.

분석결과, 회귀모형이 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 종속변수와 독립변수 간에 상관관계가 있다고 할 수 있으며, 또한 회귀모형이 통계적으로 유의한 것이라고 판명됐다고 말할 수 있다. 한편 독립변수간의 다중공선성의 정도를 나타내는 VIF값은 모두 10보다 작아 회귀모형은 문제가 없는 것으로 판명됐다.

독립변수들의 상대적 중요도를 표준화한 베타값에서 이해용이성 (β)=.385, 흥미성 (β)=.321, 교육성 (β)=.012로 나타났으며, $p < .001$ 수준에서 이해용이성과 흥미성이 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해, 가설 2-1과 2-2는 채택되었으나 가설 2-3는 기각됨으로써, [가설2]는 부분채택 되었음을 확인할 수 있다.

<표 4-7> 관광자원해설과 만족에 미치는 영향

종속 변수	독립변수	비 표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
만족	(상수)	.008	.312		.024	.981		
	이해용이성	.523	.071	.385	7.415	.000***	.754	1.327
	흥미성	.401	.065	.321	6.164	.000***	.752	1.331
	교육성	.014	.054	.012	.266	.790	.992	1.008
	F값=59.505 R = .375 수정된 R ² =.368 유의확률 .000							

** p<0.05 *** p<0.001

3) 가설3의 검증

가설3 : 방문객의 태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-1. 방문객의 인지적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-2. 방문객의 정서적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3-3. 방문객의 행동적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

방문객의 관광태도가 만족에 유의한 영향을 미치는지 확인하기 위해 분석을 실시한 결과 다음 <표 4-8>와 같이 나타났다.

분석결과, 회귀모형이 p<.001 수준에서 유의한 것으로 나타났으며 모형의 설명력은 36.8%로 확인되었다. 또한, 인지적태도와 행동적태도가 p<.001 수준에서 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 인지적태도의 베타값이 .335, 행동적태도의 베타값이 .354로 방문객의 만족에 있어 행동적태도가 더 중요한 영향력을 갖고 있음을 알 수 있다.

<표 4-8> 관광태도가 만족에 미치는 영향

요인	비 표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량		
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF	
(상수)	.369	.279		1.325	.186			
만족	인지적태도	.420	.066	.335	6.319	.000***	.733	1.364
	정서적태도	.046	.057	.037	.800	.424	.977	1.023
	행동적태도	.397	.059	.354	6.666	.000***	.729	1.372
F값=59.505 R = .368 수정된 R ² =.362 유의확률 .000								

** p<0.05 *** p<0.001

4) 가설4의 검증

가설 4. 관광태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.

4-1. 인지적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.

4-2. 정서적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.

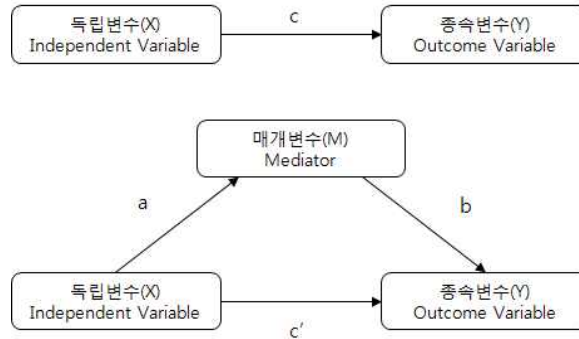
4-3. 행동적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.

가설 4를 검증하기 위해 Baron& Kenny(1986)의 모형을 이용하여 3단계 회귀 분석을 실시하였다. 이 분석 방법에 의하면 어떤 변수의 매개역할 여부는 3단계 회귀분석을 통해 판단할 수 있는데, 첫 번째 단계에서는 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미치는가를 검정하고, 두 번째 단계에서는 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는지 검정해야 한다. 마지막으로 세 번째 단계에서는 독립변수와 매개변수가 동시에 종속변수에 유의한 영향을 미치는지 검정해야 한다.

이때, 종속변수에 대한 독립변수의 회귀계수가 3단계에서 보다 2단계에서 더 크고, 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 유의하지 않은 경우 완전매개효과(full mediating effect)를 보인다고 한다. 3단계에서 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 줄 경우 부분매개효과(partial mediating effect)가 있다고 할 수 있다¹¹⁷⁾

117) Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986). The moderator-mediator variable distinction in social

<그림 4-1> Baron과 Kenny(1986)에 적용한 매개효과 모델



자료 : Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986); 녕수연(2012). 문화유산관광지 선택속성이 만족도 및 행동의도에 미치는 영향 : 지각가치를 매개변수로, 호남대학교 박사학위 논문 p.63 재인용

Baron과 Kenny(1986)에 적용한 매개효과 모델 <그림 4-1>을 보면 독립변수가 종속변수로 가는 경로 c, 독립변수가 매개변수로 가는 경로 a, 매개변수가 종속변수로 가는 경로를 b, 매개변수를 더한 상태에서 독립변수가 종속변수로 가는 경로를 c'라고 할 때, 간접효과, 직접효과, 총효과는 다음과 같이 나타낼 수 있다.

- 간접효과(Indirect effect) = ab
- 직접효과(Direct effect) = c'
- 총효과(Total effect) = ab+c'

나타난 매개효과의 통계적으로 유의미한지를 검정하는 것으로 계산공식은 다음과 같다.

$$Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{a^2 s_b^2 + b^2 s_a^2}}$$

- a(표준화 계수) : 독립변수→매개변수
- S_a : a의 표준오차
- b(표준화 계수) : 매개변수→종속변수
- S_b : b의 표준오차

psychological research; conceptual, strategic, and statistical consideration, Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), pp.1173-1182. ; 녕수연(2012). 문화유산관광지 선택속성이 만족도 및 행동의도에 미치는 영향 : 지각가치를 매개변수로, 호남대학교 박사학위 논문 p.63 재인용

Z값이 유의수준 .05에서 $Z > 1.96$, $Z < -1.96$ 이면 매개효과가 없다는 영가설을 기각하며 매개효과는 통계적으로 검정된다. 이를 Sobel test라 부른다.¹¹⁸⁾

<표 4-9> Baron과 Kenny(1986)가 제시한 매개효과 검정방법

	분석절차	조건
1단계	$M = \beta_0 + \beta_1 X_1$	β_1 이 통계적으로 유의미
2단계	$Y = \beta_0 + \beta_2 X_1$	β_2 가 통계적으로 유의미
3단계	$V = \beta_0 + \beta_3 + \beta_4 M$	β_4 가 통계적으로 유의미 β_3 가 감소하고, 통계적으로 유의미하지 않아야 함.

자료 : Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986); 이상진.(2010).아노미의 매개효과를 활용한 중소기업의 조직유효성 제고에 관한 연구.박사학위논문.건국대학교.p.121에서 재인용.

이에 따라 Baron& Kenny의 매개효과 분석과정을 본 연구에 응용하면 다음과 같은 단계와 의미를 가진다.

첫째, 관광자원해설의 속성은 관광태도에 영향을 미친다.

둘째, 관광자원해설의 속성은 만족에 영향을 미친다.

셋째, 관광자원해설의 속성이 만족에 미치는 영향은 관광태도가 개입됨으로 인해 크게 줄거나 없어져야 한다.

이를 확인하기 위해 관광자원해설을 독립변수로 하고 만족을 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시한다. 그 결과 관광자원해설이 만족에 미치는 영향력이 유의하지 않으면 완전매개효과가 있다고 한다. 또한 만족에 대한 영향력이 유의하지 만 관광태도로 인해 그 영향력의 정도가 감소하면, 즉 관광자원해설과 만족에 대한 회귀분석 결과에서의 회귀계수에 비해 작아지면 부분매개라고 한다.

(1) 가설 4-1의 검증

118) 녕수연(2012). 문화유산관광지 선택속성이 만족도 및 행동의도에 미치는 영향 : 지각가치를 매개변수로, 호남대학교 박사학위 논문 p.64.

관광자원해설과 만족간의 영향관계에서 관광태도가 매개적 역할을 할 것이라는 가설을 검정하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 먼저, 관광태도 중 인지적태도의 매개효과를 분석한 결과를 살펴보면 <표4-10>와 같다. 구체적으로 이해용이성과 만족간의 관계를 살펴보았을 때 1단계 회귀계수는 .414로 정(+)의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 .545, 3단계에서는 독립변수가 .397, 매개변수가 .357의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 가늠할 수 있는 t값과 p값은 1단계, 2단계, 3단계 모두 유의한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있다. 따라서 이해용이성이 만족에 미치는 영향관계에서 인지적태도가 유의적인 매개역할을 하며, 부분매개하는 것으로 나타났다. 설명력을 나타내는 R²는 1단계에서는 17.1%, 2단계에서 29.7%, 3단계에서 40.3%를 나타냈다.

<표 4-10> 관광자원해설과 만족의 관계에서 관광태도 중 인지적태도의 매개효과

독립변수/ 매개변수/ 종속변수	검정단계	표준화된 베타값	t값	p값	R ²
이해용이성/ 인지적태도/ 만족	1	.414	7.994	.000***	.171
	2	.545	11.431	.000***	.297
	3 (독립)	.397	8.215	.000***	.403
	3 (매개)	.357	7.379	.000***	
흥미성/ 인지적태도/ 만족	1	.639	14.610	.000***	.409
	2	.513	10.500	.000***	.263
	3 (독립)	.304	4.992	.000***	.326
	3 (매개)	.327	5.384	.000***	
교육성/ 인지적태도/ 만족	1	.064	1.128	.260	.004
	2	-.020	-.3543	.724	.000
	3 (독립)	.075	1.539	.125	.277
	3 (매개)	.523	10.794	.000***	

** : p < .05 *** : p < .001

흥미성과 만족의 관계에서 인지적태도의 매개역할을 살펴본 결과 1단계 회귀계수는 .639, 2단계 회귀계수는 .513, 3단계 회귀계수는 독립변수가 .304, 매개변수가 .327의 값을 나타내고 있으며, p < .001의 수준에서 전 단계가 유의한 것으로 나타났다. 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나고 있어, 흥미성이 만족에 미치는 영향관계에서도 인지적태도가 부분매개

역할을 하는 것을 알 수 있다. 설명력인 R²는 1단계 40.9%, 2단계 26.3%, 3단계 32.6%로 확인되었다.

교육성과 만족의 관계에서 매개역할의 여부를 살펴본 결과 1단계와 2단계, 3단계에서 모형이 유의하지 않은 것으로 나타나 인지적태도가 매개역할을 하지 않는 것으로 나타났다.

(2) 가설 4-2의 검증

가설 4-2인 관광자원해설과 만족의 영향관계에서 정서적태도의 매개역할을 분석한 결과는 다음과 같다. 이해용이성과 만족의 관계에서 1단계 회귀계수는 .181로 정(+의 영향을 미치고 있고, 2단계에서는 .545, 3단계에서는 독립변수가 .540, 매개변수 .029의 값을 나타내고 있다. 유의수준을 나타낼 수 있는 t값과 p값은 1단계에서 p<.05수준에서 t값이 3.235, 2단계에서 p<.001수준에서 t값이 11.431, 3단계 독립변수는 p<.001수준에서, t값이 11.124로 유의함을 알 수 있다. 그러나, 3단계 매개변수가 유의하지 않은 것으로 나타나 정서적태도는 매개역할을 하지 않은 것으로 나타났다.

<표 4-11> 관광자원해설과 만족의 관계에서 관광태도 중 정서적태도의 매개효과

독립변수/ 매개변수/ 종속변수	검정단계	표준화된 베타값	t값	p값	R ²
이해용이성/ 정서적태도/ 만족	1	.181	3.235	.001**	.033
	2	.545	11.431	.000***	.297
	3 (독립)	.540	11.124	.000***	.298
3 (매개)	.029	.588	.557		
흥미성/ 정서적태도/ 만족	1	.150	2.664	.008**	.022
	2	.513	10.500	.000***	.263
	3 (독립)	.505	10.229	.000***	.265
3 (매개)	.051	1.023	.307		
교육성/ 정서적태도/ 만족	1	.064	1.128	.260	.004
	2	.177	3.153	.002**	.031
	3 (독립)	.043	.751	.453	.018
3 (매개)	.119	2.068	.039**		

** : p<.05, *** : p<.001

관광자원해설 중 흥미성이 만족에 미치는 관계에서 정서적태도의 매개역할을 분석한 결과, 1단계는 $p<.05$ 수준에서 회귀계수 .150, 2단계 $p<.001$ 수준에서 회귀계수 .513, 3단계 독립변수는 $p<.001$ 수준에서 .505로 유의한 것으로 나타났으나, 3단계 매개변수는 유의하지 않은 것으로 나타나 정서적태도는 흥미성과 만족의 관계에서 매개역할을 하지 않는 것으로 나타났다.

교육성과 만족의 관계에서 정서적태도의 매개역할을 확인한 결과, 2단계와 3단계 매개변수에서 회귀계수는 .177, .119로 $p<.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타났으나, 1단계와 3단계 매개변수에서 값이 유의하지 않은 것으로 나타나 정서적태도는 교육성과 만족의 관계에서 매개역할을 하지 않는 것으로 확인되었다.

(3) 가설 4-3의 검증

가설 4-3인 행동적태도의 매개역할을 확인하기 위해 회귀분석한 결과는 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 관광자원해설과 만족의 관계에서 관광태도 중 행동적태도의 매개효과

독립변수/ 매개변수/종속변수	검정단계	표준화된 베타값	t값	p값	R ²
이해용이성/ 행동적태도/ 만족	1	.491	9.913	.000***	.241
	2	.545	11.431	.000***	.297
	3 (독립)	.374	7.319	.000***	.389
3 (매개)	.348	6.805	.000***		
흥미성/ 행동적태도/ 만족	1	.469	9.326	.000***	.220
	2	.513	10.500	.000***	.263
	3 (독립)	.338	6.607	.000***	.372
3 (매개)	.373	7.305	.000***		
교육성/ 행동적태도/ 만족	1	.064	1.128	.260	.004
	2	.042	.732	.465	.002
	3 (독립)	.042	.870	.385	.285
3 (매개)	.530	10.988	.000***		

: $p<.05$, *: $p<.001$

관광자원해설의 하위요인 중 이해용이성과 만족도간 관계에서 행동적태도의 매개효과를 검정한 결과, 회귀계수는 1단계 .491, 2단계 .545, 3단계 독립변수 .374, 3단계 매개변수 .348로 $p<.001$ 수준에서 유의한 것으로 나타났으며 2단계에

서의 회귀계수가 3단계 독립변수의 회귀계수보다 큰 것으로 나타나 행동적태도가 부분매개역할을 하는 것으로 확인되었으며, 1단계에서는 24.1%, 2단계에서 29.7%, 3단계에서는 38.9%의 설명력을 나타냈다.

흥미성과 만족의 관계에서 1단계 회귀계수는 .469, 2단계 회귀계수는 .513, 3단계 독립변수는 .338, 3단계 매개변수는 .373으로 전 단계에 $p < .001$ 수준으로 회귀계수가 유의한 것을 알 수 있다. 또한, 3단계 독립변수의 회귀계수가 2단계 회귀계수보다 작은 것으로 나타나 행동적태도는 부분매개역할을 하는 것으로 확인되었다. 설명력은 1단계에서 22%, 2단계에서 26.3%, 3단계에서 37.2%를 나타내는 것으로 확인되었으며, 교육성과 만족의 관계에서는 1단계와 2단계, 3단계 독립변수가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

관광자원해설의 이해용이성, 흥미성, 교육성과 만족간의 관계에서 관광태도인 인지적태도, 정서적태도, 행동적태도가 매개역할을 하는지 검증한 결과를 종합하면 <표4-13>와 같다.

<표 4-13> 관광자원해설과 만족간의 직접, 간접 및 총 매개효과 검증결과

독립 변수	매개 변수	단계				경로분석			
		1단계	2단계	3단계		간접 효과	직접 효과	총 효과	매개 효과
				독립변수	매개변수				
이해 용이성	인지적 태도	.414***	.545***	.397***	.357***	.147	.397	.544	△
흥미성		.639***	.513***	.304***	.327***	.208	.304	.512	△
교육성		.064	-.020	.075	.523***	.033	-	.033	×
이해 용이성	정서적 태도	.181**	.545***	.540***	.029	.005	-	.005	×
흥미성		.150**	.513***	.505***	.051	.007	-	.007	×
교육성		.064	.177**	.043	.119**	.007	-	.007	×
이해 용이성	행동적 태도	.491***	.545***	.374***	.348***	.170	.374	.544	△
흥미성		.469***	.513***	.338***	.373***	.174	.338	.512	△
교육성		.064	.042	.042	.530***	.033	-	.033	×

: $p < .05$, *: $p < .001$, △ : 부분매개효과.

이를 통해 관광자원해설 중 이해용이성, 흥미성과 만족간의 관계에서 인지적태도와 행동적 태도가 부분매개역할하고 있음을 확인할 수 있었으며, 정서적태도는 매개역할을 수행하지 않는 것으로 나타났다.

매개분석을 통해 확인된 매개효과의 통계적 검정을 Sobel test를 통해 검정한 결과 <표 4-14>와 같이 확인되었다.

매개효과 검정을 통해 확인한 결과를 통계적으로 유의한지를 검정하는 것을 Sobel test라 하며, Z값이 유의수준 .05에서 $Z > 1.96$, $Z < -1.96$ 이면 매개효과가 없다는 영가설을 기각하며, 매개효과는 통계적으로 유의하다고 검정된다.

<표4-14> 관광자원해설과 만족도 관계에 대한 매개효과의 Sobel test 결과

변수경로	추정치 (표준오차)a	추정치 (표준오차)b	p값	Zab
이해용이성→인지적태도→만족	.414(.056)	.653(.061)	.00**	6.408
흥미성→인지적태도→만족	.639(.044)	.653(.061)	.00**	8.612
이해용이성→행동적태도→만족	.491(.060)	.565(.054)	.00**	7.378
흥미성→행동적태도→만족	.469(.056)	.565(.054)	.00**	7.132

**: $p < .05$

위와 같이 가설을 분석한 결과를 종합하였을 때, 다음과 같은 결과를 확인할 수 있었다. 먼저, 관광자원해설은 방문객의 태도에 유의한 영향을 미치나 정서적태도의 경우 실질적인 영향력은 없는 것으로 확인되었으며, 인지적태도나 행동적태도는 해설의 요인 중 이해용이성과 흥미성이 태도형성에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

또한 해설의 요인 중 이해용이성과 흥미성, 관광태도 중 인지적태도와 정서적태도가 방문객의 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 관광해설과 만족간의 영향관계에 대해 태도의 매개효과를 검증하고자 매개효과분석을 실시하였다.

검증결과, 정서적태도는 매개효과를 하지 않는 것으로 확인되었으나 인지적태도와 행동적태도는 부분적 매개효과를 수행하는 것으로 확인되었다.

<표 4-15> 실증분석결과

가설	내용	채택 여부
가설 1	관광자원해설은 관광태도에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
1-1	관광자원해설은 방문객의 인지적태도에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
1-2	관광자원해설은 방문객의 정서적태도에 영향을 미칠 것이다.	기각
1-3	관광자원해설은 방문객의 행동적태도에 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 2	관광자원해설은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
2-1	이해용이성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2	흥미성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
2-3	교육성은 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3	방문객의 태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
3-1	방문객의 인지적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
3-2	방문객의 정서적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각
3-3	방문객의 행동적태도는 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4	관광태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.	부분채택
4-1	인지적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.	부분채택
4-2	정서적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.	기각
4-3	행동적태도는 관광자원해설과 만족의 관계에서 매개역할을 수행할 것이다.	부분채택

5) 집단별 차이분석

가설검증을 바탕으로, 전략적 시사점을 도출하기 위해 응답자의 행태적 특성 중 활용한 해설매체에 따라 관광자원해설, 태도, 만족간의 차이를 확인하기 위하여 분석을 실시하였다.

(1) 해설 속성의 인식에 대한 차이 분석

방문객이 선택한 해설 유형에 따라 해설에 대한 인식의 차이를 알아보기 위해 독립표본 T-검정을 실시하였다. 분석 결과, 이해용이성과 흥미성은 유의한 집단 간 차이가 없는 것으로 확인되었으며, 교육성의 경우 $p < 0.001$ 수준에서 유의한 집단 간 차이가 있는 것으로 확인되었다.

<표 4-16> 해설 속성의 인식에 대한 차이 분석

구 분		표본수	평균	표준편차	평균차이	t값	유의확률
이해용이성	해설사의 해설	148	3.9899	.59037	0.2917	5.607	.560
	안내해설관	163	3.6227	.56134			
흥미성	해설사의 해설	148	3.7297	.65043	0.4894	4.742	.465
	안내해설관	163	3.3880	.61686			
교육성	해설사의 해설	148	3.8851	.57542	0.3722	4.998	.000***
	안내해설관	163	3.5123	.72319			

** p<0.05 *** p<0.001

(2) 관광태도에 대한 차이 분석

해설 유형에 따라 방문객의 관광태도에 관한 차이가 있을 것이라는 [가설2]를 확인하기 위해 독립표본 T-검정을 실시하였다. 그 결과 <표 >에서 확인할 수 있듯이 정서적태도 p<0.001 수준에서, 행동적태도는 p<0.05 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었으나, 인지적태도는 차이가 없는 것으로 나타나 [가설 2]는 부분채택되었다.

<표 4-17> 관광태도에 대한 차이 분석

구 분		표본수	평균	표준편차	평균차이	t값	유의확률
인지적태도	해설사의 해설	148	3.7027	.62589	0.2917	4.034	.830
	안내해설관	163	3.4110	.64849			
정서적태도	해설사의 해설	148	3.6734	.70788	0.4894	7.044	.000***
	안내해설관	163	3.1840	.50938			
행동적태도	해설사의 해설	148	3.8671	.66068	0.3722	4.627	.003**
	안내해설관	163	3.4949	.74935			

** p<0.05 *** p<0.001

정서적태도의 경우 해설사의 해설을 들은 집단의 평균이 3.6374, 안내해설관을 활용한 집단이 3.1640으로 두 집단 간 차이를 보였으며, 행동적 태도의 경우 해설사의 해설을 들은 집단이 3.8671, 안내해설관을 들은 집단이 3.4949로 p<0.05 수준에서 두 집단 간 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다.

(3) 만족에 대한 차이 분석

특히, 두 집단 간 만족의 차이에 관해 분석한 결과 다음과 같이 확인되었다.

<표 4-18> 만족에 대한 차이 분석

구 분		표본수	평균	표준편차	평균차이	t값	유의확률
만족	해설사의 해설	148	3.7905	.70714	0.6095	7.055	0.033**
	안내해설관	163	3.1810	.80665			

** p<0.05 *** p<0.001

만족의 경우, 두 집단 간 평균차이는 0.6095로 유의확률 p<0.05 수준에서 두 집단 간 차이는 유의한 것으로 확인되었다.

V. 결론

1. 연구결과의 요약

본 연구는 자연관광지인 제주 H 숲에서 이루어지는 관광자원해설을 이해용이성, 흥미성, 교육성 4가지의 요인으로 구분하여 자연관광지에서의 관광자원해설이 방문객의 관광태도와 만족에 미치는 영향을 연구하였으며, 특히 해설사가 동반한 경우와 팸플릿, 안내판을 통한 해설이 이루어졌을 때 방문객이 해설의 인지와 관광태도에서 어떤 차이를 보이는지 검증하고자 하였다. 연구 방법은 문헌 연구와 경험 연구를 병행 하였으며, 선행연구를 통해 다양한 개념과 연구 결과를 검토하여 연구모형 및 가설을 설정하였다.

이를 검증하기 위해 구조화된 설문지를 이용하여 H 숲 방문객을 대상으로 자기입식 응답을 통해 자료를 수집하였다. H 숲 방문객들로부터 얻은 자료는 SPSS 19.0 통계패키지를 이용하여 통계적 분석을 실시하였으며, 빈도분석, 기술 통계, 신뢰도분석, 요인분석, 독립표본 T-검정, 회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

관광자원해설의 경우, 요인 항목 중 ‘해설내용이 매끄럽게 진행됨’, ‘해설 내용은 다양한 스토리를 갖고 있음’, ‘해설내용은 명료함’의 항목이 요인적재량이 기준치 이하이거나, 중복 적재가 되어 삭제하고 12항목을 통해 이해용이성, 흥미성, 교육성 총 3가지의 요인을 추출하였다.

관광태도의 경우 요인 항목 중, 몰입성과 관련 관광지에 대한 탐색, 자원에 관한 가치 인식 등 3가지의 항목이 적합하지 않은 것으로 판단되어 제외하고 총 9가지의 항목을 대상으로 요인분석을 실시하였으며 ‘인지적태도’, ‘정서적태도’, ‘행동적태도’ 총 3가지의 요인을 추출하였고, 만족은 3가지 항목을 통해 단일 요인을 추출하였다.

먼저, 해설이 관광태도에 유의한 영향을 미치는지 살펴본 결과, 인지적태도와 행동적태도에는 영향을 미치나, 정서적태도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 인지적태도에서는 흥미성, 이해용이성 순으로 영향을 미치고 행동적태도

에서는 이해용이성과 흥미성 순으로 태도형성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 교육성은 태도형성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다, 이는 많은 선행연구들이 해설의 교육성을 언급하고 있음에도 불구하고 이와 일치하지 않은 결과를 보였다. 이는, 숲을 찾은 방문객들이 환경교육을 우선적 목표로 두기보다 휴식에 우선순위를 두고 있음을 고려하였을 때 교육성이 다른 해설의 속성들보다 유의하지 않은 결과가 나온 것으로 판단된다. 또한 이러한 결과는, 자연관광지에서 방문객들이 환경보호와, 야외 활동을 선호한다는 선행연구(Negra & Manning, 1997¹¹⁹); Ballantyne, Packer & Beckmann, 1998¹²⁰)를 뒷받침하고 있다.

만족에서도 이해용이성과 흥미성 순으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육성은 만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며, 태도의 3가지 측면 중, 인지적태도와 행동적태도가 만족에 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이는 문창현(2009)과, Weiler와 Smith(2000), Ham(2008)의 연구의 결과와 일치하나, Orams(1997)와 Tubb(2008)의 연구결과와는 상반된 결과를 보였다. 또한, 오상훈과 이유라(2014)의 연구에서는 스토리텔링의 속성이 감정적태도와 인지적태도, 행동적태도에 영향을 미친 반면 행동적태도에는 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었으나, 본 연구에서는 해설이 방문객의 인지적태도와 행동적태도에는 영향을 미치나 정서적태도에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 숲이라는 대상이 야외에 있는 생태자원이라는 특성에 미루어, 해설이 방문객들의 정서적 공감을 불러일으키기보다 규범을 준수하게 하고, 환경보호의식을 증진시키는 데 목적을 두었다는 점에서 이러한 차이가 발생하는 것으로 판단된다.

특히, 인지적태도와 행동적태도는 관광자원해설과 만족간의 관계에서 매개적 역할을 하는 것으로 나타나 해설을 통해 관광객의 만족을 증진시킴과 동시에 변화를 유발하여 장기적으로 자원보존의 수단으로 활용할 수 있을 것이라는 기존 선행연구들의 주장을 뒷받침하였다.

119) Negra, C.&Manning, R.E.(1997). Incorporating environmental behavior, ethics, and values into nonformal environmental education program. *The Journal of Environmental Education*, 28(2), pp.10-21.

120) Ballantyne R., Packer, J., Beckmann, E.(1998). Targeted Interpretations : Exploring relationships among visitors' motivations, activities, attitudes, information needs and preferences, *The Journal of Tourism studies*, 9(2). pp.14-25

또한, 추가적 분석을 시행한 결과, 본 연구에서 설정한 가설을 통해 검증한 결과는 이해용이성과 흥미성이 방문객의 태도 형성이나 만족에 영향을 주는 것으로 확인되었으며 정서적태도는 만족형성에 영향을 미치지 미비한 것으로 확인되었으나, 두 집단 간 해설의 속성에 대한 인지도에서는 교육성에서 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었고, 태도부분에서는 정서적태도와 행동적태도 부분에서 두 집단 간 차이가 있는 것으로 확인되었다. 또한, 만족에서도 두 집단 간의 차이를 보였으며, 전반적으로 해설사의 해설을 들은 집단이 안내해설판을 활용한 집단보다 평균점이 높은 것으로 확인되었다.

2. 연구의 시사점

해설사의 해설이 관광지에 대한 정보제공과 지적수준을 강화시키고 만족을 극대화시킨다는 점에서 해설의 중요성이 부각되고 있으며 이러한 연구는 인문·문화관광지를 대상으로 집중적으로 이루어졌다.

자연관광지를 대상으로 한 관광자원해설(이해용이성, 흥미성, 교육성)이 방문객의 관광태도와 만족에 미치는 영향을 알아보고자 관련된 문헌조사와 실증조사를 병행한 결과 다음과 같은 시사점을 알 수 있다.

먼저 해설의 이해용이성과 흥미성이 인지적태도와 행동적태도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 숲에서 이루어진 해설이 자연환경에 대한 개인의 관심을 증진시키거나, 방문객을 몰입시키는데 어느 정도 영향을 미칠 수 있으나 한계가 있음을 나타내며, 오히려 숲을 돌아보면서 재충전됨을 느끼고, 자연에 대한 올바른 인식을 가질 수 있도록 돕는다는 것을 알 수 있다. 특히, 이러한 인지, 행동적인 변화는 만족에 영향을 주는 것으로 나타나는데, 이는 자연관광지인 숲을 방문한 방문객들이 주로 정신·육체적 휴식과 생태학습을 위해 숲을 찾았다는 목적에 적합한 해설이 이루어졌기 때문이라 할 수 있다. 이는 최근 들어 해설을 통해 환경에 대한 지식 및 이해를 증진시켜 관광객의 인식을 제고시키고, 태도와 행동의 변화를 유도함으로써 환경보전에 기여하려는 환경해설이 증진되고 있는 추세와 맞물리는 것으로 이를 고려하였을 때, 차후 프로그램의 구성에 있어 숲에 대한 정보전달과 함께 제주 생태 가치의 중요성을 부각시켜 방문객들의 인지와 함께

만족을 증진시킬 수 있도록 해야 함을 알 수 있다.

다음으로, 해설의 이해용이성과 흥미성이 만족에 영향을 미치는 것으로 나타나는데, 이는 생태환경을 대상으로 한 해설프로그램이라 하더라도 누구나 쉽게 대상에 대한 정보를 이해할 수 있도록 단어 선택에 주의해야 하며, 해설이 가족단위나 소규모 그룹을 대상으로 진행되는 만큼 지루하지 않도록 내용이 구성되어야 함을 시사하고 있다.

특히, 해설이 방문객들의 긍정적 태도형성을 통해 만족을 증진시키는 것으로 나타남에 따라, 제공하는 해설을 좀 더 체계적으로 운영할 필요가 있다. 해설사의 해설을 들은 집단과 안내해설관을 활용한 집단 사이에 유의한 만족의 차이가 있는 것으로 나타났으며, 두 집단간 평균차이는 0.609로 해설사의 해설을 들은 집단이 방문에 대해 좀 더 만족하는 것으로 확인되었다. 그러나 방문객들 중 약 59 %가 해설프로그램의 운영여부를 알지 못함에 따라, 방문객들의 만족을 증진시키기 위해 숲 해설사의 해설프로그램 운영에 대한 지속적인 홍보가 필요함을 알 수 있다.

3. 연구의 한계 및 제언

본 연구를 수행하는 과정에서 다음과 같은 몇 가지 한계점을 내포하고 있다.

해설의 경우 전달 내용에 대한 가이드라인을 기준으로 해설을 듣는 집단과 해설사에 따라 내용이 조금씩 변화하게 되는데, 스토리텔링의 경우, 이러한 측면에 초점을 맞추어 해설이 제공된다. 그러나 본 연구에서는 일반화된 내용을 기준으로 연구가 진행되었기 때문에 해설의 주관적 측면에 대한 파악이 이루어지지 않았다. 차후 연구에서 이에 대한 보완이 이루어진다면 좀 더 가치 있는 결과를 제시할 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구를 조사함에 있어 제주도 내 자연관광지에서의 해설이 도에서 운영하는 해설사제도와 마을에서 자체적으로 운영하는 해설을 포함하여 다수에서 진행되고 있음에도 불구하고, 연구대상지를 한라산의 H 숲으로 한정하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데 한계가 있으며, 해설사와 방문객 집단별로 내용의 차이가 있어 객관화에 한계가 있었다.

특히, 표본인구의 경우 응답자의 H숲을 찾은 관광객을 대상으로 편의표본추출 방식으로 진행되었으나 응답자의 거주지역에 대한 도내·외 구분이 이루어지지 않아, 해설의 효과에 대한 관광학적 측면에 대한 검증에 제약이 있었다.

다음으로, H 숲의 경우 안내해설관이 규모에 비해 턱없이 부족하여, 본 설문지를 통해 해설의 내용에 대한 평가를 진행하는데 어려움이 많았으며 해설사가 동행하였음에도 불구하고 숲의 규모가 넓어 해설에 집중을 하지 않은 방문객의 경우 설문에 응답하기 어려워하였다.

또한, 선행연구에 따르면 방문객의 만족을 증진시킴에 있어 해설의 내용구성 뿐만 아니라 해설사의 외모, 친절성, 환경등 외부적 요인과 자원의 특성에 따라 만족수준이 달라질 수 있음을 밝히고 있으나 본 연구에서는 해설의 내용과 만족간의 관계에 초점을 맞추어 연구를 진행함으로써 관광해설과 만족간의 전체적인 영향관계를 파악하는데 한계가 있다.

차후 연구에서는, 이러한 점을 보완하여 연구가 필요할 것으로 생각된다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

- 김경자 · 송인숙 · 재미경역(1999). 『세계최고의 고객만족』, 시그마프레스
- 김충련(1994). 기초통계분석을 위한 sas 강좌, 데이터리서치, p.345.
- 박석희 · 박희주 (2013). 「나도 관광자원 해설가가 될 수 있다.」 백산출판사.
- 박숙진(2009). SPSS를 활용한 관광학 연구조사방법론, 현학사, p.139.
- 박영봉(2003). 『소비자행동론』, 박영사
- 박영봉(2003). 『소비자행동론』, 박영사
- 송용섭(1987). 『소비자 행동, 마케팅에의 응용』, 법문사
- 이학식 · 안광호 · 하영원(2004). 『소비자 행동』, 법문사
- 이학식 · 임지훈(2007). 『SPSS 12.0 메뉴얼』, 파주: 법문사, pp.122-123.
- 채서일(2005). 『사회과학조사방법론』, 비엔엠북스

2) 논문

- 강미희(1999). 생태관광객의 여행 동기 및 태도 : 척도구축과 관광객유형별 비교분석, 서울대학교 박사학위청구논문
- 강신겸(2001). 지역사회 애착도가 관광개발 태도에 미치는 영향, 한양대학교 박사학위논문, p.25.
- 곽대진(2000). 강진청자문화재 관광객의 만족도에 관한 연구, 관광품질시스템연구, 10, pp.23-46.
- 김계섭 · 안윤지(2005). 문화관광자원의 매력속성, 자원해설, 관광만족간의 영향관계, 『관광연구』, 대한관광경영학회, 19(1). pp.246-273.

- 김수경(2010). 문화관광해설사의 해설능력이 관광객만족, 충성도에 미치는 영향, 『관광·레저연구』, 22(2). pp.97-115.
- 김세미(2013). 자연유산해설사의 커뮤니케이션이 만족에 미치는 영향 : 거문오름 탐방객을 중심으로, 제주대학교 석사학위청구논문.
- 김용욱(2012). 국립공원 탐방객의 자연보호의식과 생태관광태도에 관한 연구, 『관광연구』, 26(6). pp.77-97.
- 김정화·오미숙(2011). 자원해설이 방한 외국인의 고궁방문 만족도에 미치는 영향, 『관광학연구』, 35(2), pp.29-48.
- 김주연·이민재·안경모(2011). 문화관광 해설이 인지, 감정, 몰입 및 문화유산 방문의도에 미치는 영향 : 경복궁·창덕궁의 문화해설사 서비스 이용객을 중심으로, 『관광학연구』, 35(9). pp.361-381.
- _____ (2011). 해설매체에 따른 방문객의 해설속성평가, 만족도 및 문화유산에 대한 태도의 차이 및 영향관계 : 궁의 문화해설사와 해설관을 대상으로, 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(11). pp.434-443.
- 김진석(2009). 문화관광지 방문객의 관광체험과 고유성, 관광만족 간의 관계 연구. 제주대학교 대학원 석사논문.
- 노윤구(2007). 축제에 대한 지역사회 애착도가 주민의 태도에 미치는 영향 : 청도 소싸움 축제지역, 대구대학교 박사학위 청구논문, pp.50-64.
- 류인평·김영주(2011). 관광위험지각과 관광자 태도 및 구매의도에 관한 연구. 『관광연구』, 26(1). p.152
- 문창현(2008). 문화관광해설이 관광객의 만족에 미치는 영향 : 전주한옥마을 해설투어를 중심으로, 지역사회연구 학술논문.
- _____ (2009). 생태관광의 환경해설이 관광객의 환경의식 및 관광태도에 미치는 영향에 관한 연구 : 금강철새조망대를 중심으로, 『관광·레저연구』, 16(2). pp.51-75.
- 박석희(1992). 관광자의 관광지 환경 지각에 관한 연구, 경기대학교 논문집, 31, p.37
- _____ (1994). 비원의 관광자원 해설체계에 관한 연구, 『관광학연구』, 18(1). pp.43-69.

- 박명희(1999). 문화관광자원해설의 만족도 평가에 관한 연구, 『관광·레저연구』, 11(2). pp.23-47.
- 박미아(2003). 관광자원해설을 통한 관광지 활성화에 관한 연구 : 경복궁을 중심으로, 세종대학교 석사학위 청구논문.
- 박중환(1995). 호텔서비스 평가에 관한 연구, 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 박창규(1998). 관광자만족 결정경로와 요인에 관한 연구, 경기대학교 박사학위 청구논문.
- 박창환(2012). 문화관광해설사의 해설활동이 관광객 만족과 관광 브랜드 가치에 미치는 영향 : 안동 하회마을을 중심으로, 안동대학교 석사학위 청구논문.
- 박희주(2001). 관광자원해설의 효과분석 : 종묘방문지를 대상으로, 경기대학교 석사학위 청구논문.
- 배기철·신학진·김영성(2011). 문화관광해설의 구성요인 및 해설전달과정 분석, 『관광학연구』, 35(10). pp.267-290.
- 배태안(2013). 지역사회 애착도가 농촌관광개발에 대한 지역주민 태도에 미치는 영향 : 녹색농촌체험마을을 대상으로, 한양대학교 석사학위 청구논문, pp.12-23.
- 변수녀(2009). 관광목적지 대안평가 유형별 관광동기, 관광만족 및 충성도 간의 구조모형 연구, 제주대학교 박사학위 청구논문.
- 송금희(2013). 관광해설 유형별 시티투어이용객 만족도 비교 : 고양시티투어 이용객을 중심으로, 경기대학교 석사학위 청구논문, pp.1-63.
- 안선희·안범용(2009). 문화관광 해설의 유무와 유형에 따른 관광객의 교육적 효과, 지각된 가치, 만족도의 차이에 관한 연구 : 김해 클레이아크 미술관을 중심으로, 『관광·레저연구』, 21(1). pp. 279-29
- 안윤지(2003). 문화관광자원의 매력속성과 자원해설이 관광만족에 미치는 영향, 동아대학교 석사학위 청구논문.
- 안희자(2004). 문화관광지 해설프로그램의 평가척도 개발, 한양대학교 석사학위 청구논문.
- 양승필·곽영대(2010). 생태관광의 매력속성, 관광태도, 지각된 가치가 만족도

- 에 미치는 영향 연구, 『관광연구』, 25(5). pp.271-290.
- 양주영(2003). 관광자원해설의 특성이 관광만족도에 미치는 영향에 관한 연구 :
제주시 문화관광자원을 중심으로, 제주대학교 석사학위 청구논문
- 엄서호(2001). 경기도 문화유산 해설사의 의미와 역할, 『관광경영학연구』, 3,
pp.95-114.
- 오상훈·이유라(2014). 관광지 스토리텔링이 관광 태도와 만족도에 미치는 영
향, 『관광레저연구』, 26(1). pp.131-149.
- 오선영·강해상(2011). 축제에서의 체험이 브랜드 태도, 만족도 및 행동의도에
미치는 영향 : 이천쌀 문화축제를 중심으로, 『관광·레저 연구』, 23(3).
pp.7-22.
- 윤정현(2012). 문화관광해설사의 자질 및 해설내용이 감정반응 및 지각된 가치
에 미치는 영향, 『관광·레저연구』, 25(8). pp.343-361.
- 이명진(1998). 사찰관광지 해설프로그램 개발에 관한 연구 : 통도사를 중심으
로, 관광·레저연구, 10(2). pp. 105-106
- _____ (2000). 자원해설에 따른 관광지 교육성 지각의 차이, 『관광·레저연
구』, 12 (2), p.189.
- 이상진(2010). 아노미의 매개효과를 활용한 중소기업의 조직유효성 제고에 관한
연구. 박사학위논문. 건국대학교. p.121에서 재인용.
- 이승재(2011). 가이드 커뮤니케이션에 대한 이론적 고찰 : 코헨의 가이드 모델
을 중심으로, 『호텔경영학연구』, 20(1). pp.13-30.
- 이진형(2012). 생태관광 자원해설의 효과 : 자연해설 프로그램 참여에 따른 국
립공원의 인지, 태도, 행동의 변화, 『관광학연구』, 36(5). pp.177-197.
- 이환봉(2007). 관광개발에 대한 지역주민 태도 연구 : 안산시를 중심으로, 경기
대학교 박사학위 청구논문, pp.24-33.
- 임정빈(2001). 관광자원해설이 관광 후 평가에 미치는 영향, 경기대학교 석사학
위 청구논문.
- 조진희(2006). 지속가능한 생태관광을 위한 관광객의 관광태도, 관광동기 및 환
경의식, 계명대학교 박사학위 청구논문, pp.67-72.
- 조명환·양봉석(2004). 문화관광지 개발에 대한 김해시 지역주민의 관광영향지

- 각, 관광태도, 관광자원에 관한 연구, 『관광레저연구』, 16(2). pp.9-27
- 정규렬(2013). 관광지 방문동기와 장소 정체성, 만족에 관한 연구 : 제주올레 4개 코스를 중심으로, 제주대학교 석사학위 청구논문
- 정은유(2012). 항공사 객실 승무원의 비언어적 커뮤니케이션과 고객 접점 인적 서비스 품질이 고객 만족과 브랜드 태도에 미치는 영향, 『관광학연구』, 36(4). pp.143-164.
- 진영재(2005). 문화관광해설 프로그램 만족 향상을 위한 커뮤니케이션 방안에 관한 연구 : 문화유산해설사의 해설기법 개선을 중심으로, 『관광정보연구』, 20, pp.41-71.
- 천민호(2011). 문화관광해설이 관광객 만족에 미치는 영향 연구 : 경북궁 문화관광해설을 중심으로, 한국콘텐츠학회논문지, 12(11). pp.909-018.
- 최나리(2000). 생태관광 동기 및 태도와 자원해설이 관광객 만족에 미치는 영향, 동아대학교 석사학위 청구논문.
- 최병길(2012). 관광객의 지각된 가치가 관광만족 및 행동의도에 미치는 영향:제주 관광객을 대상으로, 관광학연구, 36(4).pp.106-107.
- 최승묵·김남조(2005). 관광개발에 대한 관광담당 공무원의 태도, 『관광학연구』, 한국관광학회, 29(1). pp.209-227.
- 최영민·최현식(2011). 관광스토리텔링 속성이 관광태도에 미치는 영향연구 : 제주도 한라산영실탐방로를 중심으로, pp.442-454.
- 최정순(2000). 도시 저소득층의 관광인식이 관광태도에 미치는 영향에 관한 연구, 동아대학교 석사학위 청구논문, pp.27-39.
- 한가영(2013). 슬로시티 관광체험이 관광태도 및 만족도에 미치는 영향 연구, 숙명여자대학교 석사학위 청구논문, pp.36-58.
- 홍성표(2010). 제주지역 해설사 : 현황과 문제점, 『한국문화관광정책연구원』, pp.63-83.

2. 국외문헌

1) 논문

Aise KyoungJin Kim, David Airey, Edith Szivas(2011). The Multiple Assessment of Interpretation Effectiveness : Promoting Visitors' Environmental Attitudes and Behavior, *Journal of Travel Research*, 50(3). pp.321-334

Ballantyne R., Packer, J.(2005). Promoting Environmentally Sustainable Attitudes and Behaviour Through Free-choice Learning Experiences : What is the state of the game?, *Environmental Education Research*, 11(3). pp. 281-295

Ballantyne R., Packer, J., Beckmann, E.(1998). Targeted Interpretations : Exploring relationships among visitors' motivations, activities, attitudes, information needs and preferences, *The Journal of Tourism studies*, 9(2). pp.14-25

Ham, S.H.(1992) Environmental Interpretation: A Practical Guide for People with Big Ideas and Small Budgets, *North American Press Golden, Colorado*, pp.3-51

_____ (2007). Can Interpretation Really Make a Difference? Answers to Four Questions from Cognitive and Behavioral Psychology, *Proceeding of Interpreting World Heritage Conference*, pp.42-52

I-Ling Kuo.(2002). The Effectiveness of Environmental Interpretation at Resource-Sensitive Tourism Destinations, *International Journal fo Tourism Research*, 4(1). pp.87-101

Ham, S.H. & Weiler, B. (2005). Experimental evaluation of persuasive communication strategies aimed at influencing problem visitor behaviour at Port Campbell National Park. Final research report to

- Parks Victoria. Monash University, Tourism Research Unit, Melbourne.
- Moscardo, G. (1996). Mindful Visitors, Heritage and Tourism, *Annals of Tourism Research*, 23(2), pp.376–397.
- _____. (1998). Mindful Visitors Heritage and Tourism, *Annals of Tourism Research*, 23(2). pp.376–397
- Mitchell, A.A., “The Effect of Verbal and Visual Components of Advertisements in Brand Attitudes and Attitude toward the Advertisement”, *Journal of Consumer Research*, 13, 1986, pp.12–24
- Orams, B.(1995). Using Interpretation to Manage Nature-based Tourism, *Journal of Sustainable Tourism*, 4(2). pp.81–94
- _____.(1997). The Effectiveness of Environmental Education : Can We Turn Tourists into ‘Greenies’?., *Tourism and Hospitality research*, 3, pp.295–306
- Pond, K(1993). *The Professional Guide : Dynamics of Tour Guiding*. New York, Van Nostrand Reinhold.
- Poudel, S., Nyaupane, G.P.(2013). The Role of Interpretative Tour Guiding in Sustainable Destination Management : A Comparison between Guided and Nonguided Tourists, *Journal of Travel Research*, 52(5). pp.659–672
- Powell, R. & Ham, S.(2008). Can ecotourism interpretation really lead to pro-conservation knowledge, attitude and behavior, Evidence from the Galapagos Islands, *Journal of Sustainable Tourism*, 16(4). pp.467–489
- Robert B. Powell, Ham, S.H., (2008). Can Ecotourism Interpretation Really Lead to Pro-Conservation Knowledge, Attitudes and Behaviour? Evidence from the Galapagos Islands, *Journal of Sustainable Tourism*, 16(4). pp.467–488
- Reisinger, Y., Steiner, C.(2006). Reconceptualising Interpretation : The Role

- of Tour Guides in Authentic Tourism, *Current Issues in Tourism*, 9(6). pp.481-498
- R. L. Oliver.(1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of Marketing Research*, 17, pp.314-331.
- Songshan Huang, Betty Weiler, Guy Assaker(2014). Effects of Interpretive Guiding Outcomes on Tourist Satisfaction and Behavioral Intention, *Journal of Travel Research*, 20(10). pp.1-15
- Weiler, B., Smith, L.(2009). Does more interpretation lead to greater outcomes? An assessment of the impacts of multiple layers of interpretation in a zoo context, *Journal of Sustainable Tourism*, 17(5). pp.91-105

Abstract

The Effects of the Interpretation of Tourism on Visitor's Attitude and Satisfaction

A-Ryeong Kang

Department of Tourism Management
The Graduate School of Jeju National University

Supervised by Professor Sung-Hwa Hong

This study examines the degree to which the tourism interpretation has effects on visitor's tourism attitude and satisfaction. Already, there are some of the article about Interpretation, but lots of study focused on how to improve tourist's satisfaction. Also, almost study can be said for In-door tourism resource, and there are few study to focus on out-door interpretation.

This research focused on the effects of tourism interpretation on visitor's tourism attitude and satisfaction and proving the mediating effect of tourism attitude. And comparing with In-door study's results, the study proves to out-door interpretation's effects.

The accomplish the objectives of this study, the theoretical reviews and empirical analysis were carried out together. The date collection of this study was performed at the Forest on Mt. Halla, April, 2014. Research data were collected 311 respondents by a simple random sampling method. A study analyzed the data using Frequency analysis, factor analysis, regression

analysis, multiple regression analysis for the statistical analysis.

Findings of the study are that the tourism interpretation such as Understanding, Interesting, Education, tourism attitude such as affective, cognitive, behavioral attitude. The result said Interpretation have significant effects on tourism attitude and satisfaction, but the results that is the opposite of the previous study due to the out-door's characteristic. Also, Tourism attitude has a mediating effect on the relationship between tourism interpretation and satisfaction.