creative commons
COMMONS DEED

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

dCollection

碩士學位論文

관광생명주기를 고려한 스마트관광 활성화 방안

濟州大學校 經營大學院

經營情報學科 經營情報專攻

鄭 炳 姬

2018年 6月

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관광생명주기를 고려한 스마트관광 활성화 방안

指導敎授 金 根 亨

鄭 炳 姬

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함

2018年 6月

鄭炳姬의 經營學 經營情報專攻 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 이 동 철 ㊞

委 員 김 민 철 ㊞

委 員 김 근 형 ㊞

濟州大學校 經營大學院

2018年 6月

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

A Study on the Smart Tourism Activation Methods Considering the Tourism Life Cycle

Byung-hee Chung
(Supervised by professor Keun-hyung Kim)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Business Administration.

2018. 6.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
.....
(Name and signature)

.....
Date

Department of Management Information Systems
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

목 차

Ⅰ. 서 론

1. 연구 필요성 및 목적 ····· 1
2. 연구방법 및 범위 ····· 4
3. 연구의 구성 ····· 4

Ⅱ. 이론적 배경 및 선행연구의 검토

1. 스마트관광의 이론적 고찰 ····· 6
2. 관광생명주기 및 IT서비스 구축 관련 이론적 고찰 ····· 8
3. 관광생명주기 및 스마트관광 활성화 관련 이론적 고찰 ····· 13

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구가설 ····· 17
2. 연구변수의 개념 및 조작적 정의 ····· 18
   1) 관광 전 IT서비스 ····· 18
   2) 관광 중 IT서비스 ····· 18
   3) 관광 후 IT서비스 ····· 19

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 실증분석

1. 자료의 수집 ····· 20
2. 표본의 특성 ····· 20
3. 신뢰성 및 타당성 분석 ····· 22
4. 가설검증 ····· 24
5. 토론 및 시사점 ····· 26

Ⅴ. 결 론

연구결과의 논의 ····· 29
연구의 시의성 ····· 29
연구한계 및 향후 과제 ····· 30

참고문헌 ····· 32
Abstract ····· 37
부록(설문지) ····· 39

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

표 목 차

<표 2-1> 스마트관광의 정의 ····· 7
<표 2-2> 관광 전·중·후(관광생애주기) ····· 9
<표 2-3> IT서비스 ····· 12
<표 2-4> IPA분석 및 스마트관광 활성화 ····· 14
<표 3-1> 연구변수의 개념 정의 및 조작적 정의 ····· 19
<표 4-1> 인구통계학적 특성 ····· 21
<표 4-2> 중요도에 대한 신뢰성 및 타당성 분석 결과 ····· 23
<표 4-3> 만족도에 대한 신뢰성 및 타당성 분석 결과 ····· 23
<표 4-4> 관광 전·중·후 IT서비스의 중요도 및 만족도 대응표본 통계량 · 24
<표 4-5> 관광 전·중·후 IT서비스의 중요도 및 만족도 대응표본 T검정 ·· 24
<표 4-6> 분산의 동질성 검정 ····· 25
<표 4-7> 일원배치 분산분석 ····· 26
<표 4-8> 사후검정 다중비교 ····· 26

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그 림 목 차

<그림 1> JejuNet site home ····· 2
<그림 2> KT P대 IoT 비콘시스템 ····· 2
<그림 3> 한국관광공사 홈페이지 ····· 2
<그림 4> Smart tourism 개념도 ····· 15

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅰ. 서 론

1. 연구 필요성 및 목적

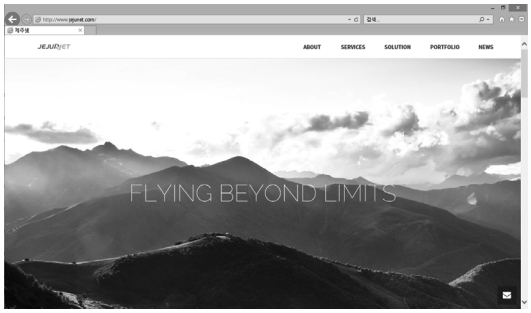
현대 사회는 모바일 인터넷의 확산, 유무선 인터넷의 보급, 각종 검색엔진의 증가 등이 큰 특징으로 나타나고 있다(Deighton, 1996; Hoffman & Novak, 1996). 최근 관광산업의 패턴이 단체관광에서 개별관광으로 전환되면서 여행정보에 대한 수요 증가와 정보통신기술(ICT : Information Communication Technology)의 발전에 따른 스마트관광의 새로운 패러다임의 등장은 본 연구의 필요성을 분명하게 하고 있다(김근형 외, 2017).

이렇게 급변하는 현대문명에 기초하여 스마트폰 기반의 관광 개념 중 가장 유사한 개념이 되는 스마트관광에 대한 고찰을 하고자 한다(오태헌, 2017). 여기서 스마트관광(Smart Tourism)이란 특정 지역을 관광하는 관광객이 상시 소지하고 있는 스마트 기기 디바이스를 통해 실시간 맞춤형 서비스 또는 정보를 제공받는 것을 의미한다. 특히 스마트(SMART)는 Standards, Multi Function, Accessibility, Reliability, Time Saver의 약자로 표기하여 해석하고 있다. 즉, Standards(상호 호환성: 표준에 기반을 둠), Multi Function(융·복합: 융·복합성을 포함), Accessibility(접근성: 시·공간 제약 없이 빠른 접근성을 가짐), Reliability(신뢰성: 시장, 고객으로부터의 신뢰성을 가짐), Time Saver(관광객 편리성: 관광객 편리성을 가짐)로 해석을 하고 있다(최자은 & 유동호, 2016)

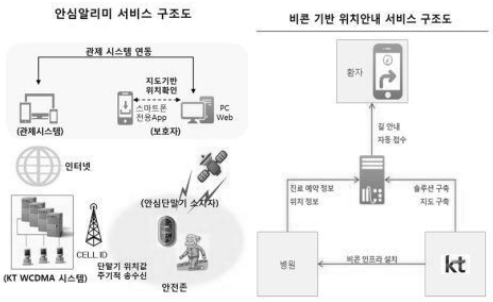
스마트관광 시장 현황으로는 개별관광으로 전환된 관광 시장 특성 위에 비콘 기반의 제주 스마트폰 관광 앱, 관광지 음성안내 시스템, 위치기반 빅데이터 시스템, 한국관광공사의 TourAPI 2.0, QR(Quick Response) 코드를 활용한 힐링 관광지도 등 다양한 앱 형식 유형으로 관광정보 서비스를 제공하고 있다.

비콘(Beacon) 기반의 제주 스마트폰 관광 앱은 비콘 기반의 다양한 개발기술들이 일반적인 서비스, 관광지 길 안내 서비스 등 다양한 스마트관광 앱들을 개발, 보급하고 있다(제주넷, 2018).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY



<그림 1> JejuNet site home



<그림 2> KT P대 IoT 비콘시스템

(출처: 제주넷, zdnet.co.kr)

사용자 위치기반 빅데이터 시스템의 관광, 소비 패턴 정보 분석 기능은 공공 와이파이, 비콘의 접속 정보를 기반으로 한다. 관광객의 실시간 위치, 이동 동선, 머문 시간 등을 분석하여 일·월·분기·년별 관광패턴과 핀테크 기술과 연계하여 관광객 위치별 소비 패턴 정보를 Open API를 통해 제공한다(씨에스, 2018). 관광지 음성안내 시스템은 관광지에 대한 소개를 음성으로 제공하고, 주변 음식점, 숙박업소 등 다양한 관광정보를 함께 제공하고 있다(인포마인드, 2018).

<그림 3> 한국관광공사 홈페이지

한국관광공사의 TourAPI 2.0은 스마트관광 관련 대표적인 공공서비스로 알려져 있

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

다. 한국관광공사가 보유하고 있는 다양한 관광정보를 활용하여 여러 가지 앱 개발에 활용될 수 있도록 Open API 서비스를 개발하여 제공하고 있다. TourAPI 2.0은 관광지, 숙박시설, 음식점, 문화시설 등 한국관광공사가 보유하고 있는 5만여 건의 관광정보를 5개의 언어(국문, 영문, 일문, 중문간체, 중문번체)로 실시간으로 제공하고 있고, 증강현실(AR) 서비스나 위치추적 서비스와 같은 위치기반 서비스를 모바일APP에 탑재할 수도 있다(한국관광공사, 2018).

스마트폰으로 보는 QR 코드를 활용한 힐링 관광지도는 전국 각지의 관광명소를 스마트폰으로 쉽게 검색할 수 있는 여행지도이다. 스마트폰으로 인식시킨 QR코드를 활용해 검색 과정을 여러 번 거치지 않고서도 찾고자 하는 장소에 대한 설명과 정보가 한번에 검색되는 것이 특징이다. 각각의 QR 코드 위에는 알기 쉽게 관광명소 등이 표기되어 있어 쉽게 검색할 수 있다(코리아지오라이프, 2018).

한국문화관광연구원(2016) 연구 결과에 의하면, 국내·외 관광객들의 관광정보서비스에 대한 인식과 모바일 앱을 통한 관광정보 수집의 유형과 사용목적 등을 조사하였는데, 이 조사결과에 따르면 관광객들의 관광정보 탐색 시 주로 이용하는 매체로는 웹 사이트 71.3%, SNS 14.9%, 모바일 앱 8.6%, 메신저 3.6% 순으로 나타났다(한국문화관광연구원, 2016).

본 논문을 위한 연구 수행 중에서 발견된 점은 스마트 관광 관련의 유사 연구 중에서 관광 전·중·후 활동 과정(관광생명주기)에서 중요-성과 분석(IPA: Importance-Performance Analysis) 관련 선행연구물이 거의 없는 상황이다. 이에 본 논문의 시의성이 있다.

본 논문은 연구모형 및 가설의 설정 그리고 이들 가설의 검증 등의 연구과정을 통하여 다음 몇 가지의 연구 목적을 두고자 한다.

첫째, 본 연구를 통해 관광 전·중·후 활동 과정(관광생명주기)을 고려한 스마트관광의 활성화를 위한 IT서비스의 중요성 및 만족도에 대한 결과를 부분적인 IPA분석을 통하여 얻고자 한다.

둘째, 관광생명주기를 고려한 스마트관광 활성화를 위한 IT서비스 구축 전략 방안 중요도의 인지 결과를 얻고자 한다.

본 연구를 통하여 관광생명주기를 갖는 관광 전·중·후 활동 과정에 IT서비스 제

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

공의 스마트관광 활성화가 필요하고, 이를 위하여 IT서비스 구축을 위한 전략적인 방안들이 제시되어야 한다는 것을 연구의 목적으로 한다.

2. 연구방법 및 범위

본 논문에서 얻고자 하는 연구목적을 도출하기 위하여 그 연구방법으로 선행연구 고찰 및 문헌 고찰, 구조화된 설문지를 이용한 설문조사를 수행하였다. 그리고 설문조사의 결과물을 가지고 코딩작업, 빈도분석, IPA분석에 의한 실증분석을 수행하였다. 본 논문에서 수행한 연구범위는 스마트관광 분야 및 IT서비스 분야에 대한 영역으로 한정하였다.

3. 연구의 구성

본 논문의 구성은 총 5장으로 다음과 같다.

제1장에서는 서론 부분으로 본 연구의 배경 및 스마트관광 시장 현황, 연구의 목적을 서술하고 연구방법 및 범위와 논문의 구성을 밝혔다.

제2장에서는 본 논문의 연구모형 및 연구가설을 설정하기 위한 기초적 토대로서 스마트관광의 이론적 고찰, 관광생명주기 및 IT서비스 구축 관련 이론적 고찰, 관광생명주기 및 스마트관광 활성화를 위한 IT서비스 구축 전략 방안의 중요도에 대한 이론적 고찰을 수행하였다.

제3장에서는 본 논문의 연구모형과 연구가설을 설정, 제시하였으며 연구 변수에 대한 조작적 정의에 대해 기술하고 측정항목들을 서술하였다.

제4장에서는 관광생명주기를 고려한 스마트관광 활성화를 위한 IT서비스 구축 전략 방안에 대한 가설 검증의 과정으로 설문 응답자의 인구통계학적 특성별 분포, 설문의 타당성 및 신뢰도 검증, 가설 검증의 결과 등을 체계적으로 서술하였다. 또한 제3장에서 설정한 연구가설의 인과관계를 검증하여 분석결과에 대한 논의를 수행하였다. 실증적 검증(대응표본 T-검증으로 분석, 일원배치 분산분석으로 분석)에 따라

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

서 연구 가설들의 채택 여부 결과를 얻게 되었다.

제5장에서는 본 논문의 결론 부분으로 연구결과의 논의, 연구의 시의성, 그리고 연구한계 및 연구 과제 등에 대한 서술 등으로 구성하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 이론적 배경 및 선행연구의 검토

본 장은 다음 제3장의 연구모형 및 연구가설의 설정을 위한 토대를 마련하는데 그 목적을 둔다. 스마트관광(SMART Tourism)의 정의 및 이론적 고찰, 관광생명주기 및 IT서비스 구축 관련 정의 및 이론적 고찰, 관광생명주기 및 스마트관광 활성화 관련 용어의 정의 및 이론적 고찰 등을 구성 하려는 것이다. 본 장에서는 각 용어별 정의와 이론적 고찰을 수행하면서 주요 지표가 되는 문헌을 제외하고 가급적이면 최근 5년 이내의 연구물을 중심으로 연구 수행을 하였다.

1. 스마트관광의 이론적 고찰

<표 2-1>에 표기된 선행연구자 오태헌(2017)[1]의 연구에 의하면, 스마트관광은 이동(관광)하는 관광객에게 상시 접목되어 있는 스마트기기 디바이스를 통해 실시간 맞춤형 서비스 또는 정보가 제공됨을 의미한다고 서술하고 있다. 또한 스마트관광은 Standards, Multi Function, Accessibility, Reliability, Time Saver의 각 첫머리 글자를 사용하는 것임을 기술하였다.

정병옥(2015)[2]의 연구에 의하면, 스마트관광 발전현황 및 국내외 사례 분석을 통해 스마트관광의 문제점을 도출하고 이에 부응하는 정책적 대안을 분야별로 제시하였다. 스마트관광 관련으로 유통플랫폼, 콘텐츠 융복합, 민관협의체 구성 등을 정의 및 제시하고 있다.

김용일(2011)[3]의 연구에 의하면, 현대의 관광산업은 IT(information technology)기술의 발달과 대중화로 인하여 e-Tourism web site 시대에서 u-Tourism시대로 전환되고 있음을 서술하고 있다. 특히, 정보 집약적인 관광산업에서는 모바일(Mobile) 기

1) 오태헌, “스마트관광산업에서의 스마트폰 사용 태도에 대한 영향 요인 연구”, *석사학위논문*, 제주대학교 경영대학원, 2017.
2) 정병옥, “ICT 신기술을 활용한 스마트관광의 추진사례 분석 및 활성화 방안 연구”, 한국콘텐츠학회논문지, Vol.15 No.11, 2015.
3) 김용일, “모바일 관광정보 서비스품질 측정척도 개발에 관한 연구 : 스마트폰을 활용한 관광정보 서비스를 대상으로”, *박사학위*논문, 세종대학교 일반대학원, 2011.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

술의 활용은 관광산업 발달의 필수불가결한 현상이 되고 있으며, 스마트폰을 활용한 모바일 관광정보 서비스가 속속 등장하고 있음을 서술하고 있다. 스마트관광 서비스 품질에 대한 척도를 개발, 스마트폰을 활용한 모바일 관광정보 서비스품질 측정항목을 개발함으로써 u-Tourism 시대 흐름에 발맞추어 모바일 관광정보 서비스의 품질수준을 정확히 측정하고 이에 따른 개선방향도 제시하고 있다.

<표 2-1> 스마트관광의 정의

선행연구자	발표연도	관련용어	스마트관광의 정의
오태헌	2017	스마트관광	- 스마트폰 기반의 관광의 개념 중 가장 유사한 개념으로서 한국문화관광연구원에서 발행한 스마트 관광으로 소개하고자 한다. 여기서 스마트관광이란 이동(관광)하는 관광객에게 상시 접목되어 있는 스마트기기 디바이스를 통해 실시간 맞춤형 서비스 또는 정보가 제공됨을 의미한다. - 스마트관광(SMART Tourism)은 그 의미는 표준에 기반을 둔 상호 호환성(Standards), 융·복합을 통한 다양성(Multi Function), 시·공간 제약 없이 빠른 접근성(Accessibility), 시장 및 고객으로부터의 신뢰성(Reliability), 관광객 편리성(Time Saver)을 조합한 의미로 사용하고 있다(최자은 & 유동호, 2013).
정병옥	2015	스마트관광	- 스마트관광 발전현황 검토 및 국내외 사례 분석을 통한 스마트관광 영역의 문제점을 도출, 이에 부응하는 정책적 대안들을 각 영역별로 제시하였다. - 첫째, 인프라 구축에서는 스마트관광 유통플랫폼 및 빅데이터 분석시스템 구축을 제시, 둘째, 수요자 맞춤형 관광콘텐츠 개발부문에서는 융·복합 관광콘텐츠 및 사용자 경험(UX) 기반 콘텐츠 개발 등을 주문, 셋째, 거버넌스(governance)에서는 스마트관광 민관협의체 구성 및 창조관광기업 육성 등을 제안하였다.
김용일	2011	스마트관광	- 현대의 관광산업은 IT(information technology)기술의 발달과 대중화로 인하여 e-Tourism web site 시대에서 u-Tourism시대로 전환되고 있음을 서술하고 있다. 특히, 정보 집약적인 관광산업에서는 모바일(Mobile) 기술의 활용은 관광산업 발달의 필수불가결한 현상이 되고 있으며, 스마트폰을 활용한 모바일 관광정보 서비스가 속속 등장하고 있음을 서술하고 있다. - 스마트관광 서비스 품질에 대한 척도를 개발, 스마트폰을 활용한 모바일 관광정보 서비스품질 측정항목을 개발함으로써 u-Tourism 시대 흐름에 발맞추어 모바일 관광정보 서비스의 품질수준을 정확히 측정하고 이에 따른 개선방향도 제시하고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 관광생명주기 및 IT서비스 구축 관련 이론적 고찰

본 논문의 서언에서 이미 언급함과 같이 스마트 관광 관련의 유사 연구 중에서 관광생명주기(관광 전・중・후)로부터 IPA분석 관련 선행연구물이 없었다. 따라서 본 논문에서는 선행연구자 남윤정(2017), 후엔티투타오(2010)의 연구 검토에 의하여, 관광생명주기(관광 전・중・후)에 대한 사례 중심 이론적 검토를 수행하였다. 또한 선행연구자 안수진(2018), 이지영(2015), 김종원(2015), 사륜가(2010) 등의 연구 검토에 의하여, IT서비스에 대한 이론적 검토를 수행하였다.

<표 2-2>에 표기된 남윤정[4](2017)은, 관광은 일회적인 구매가 아니라 계획(관광 전)부터 관광활동(관광 중), 그리고 회상(관광 후)까지의 연속적인 단계를 통해 이루어지는 장기적인 소비 활동이라고 서술하고 있다. 관광생명주기에서 형성되는 관광객의 행복에 대한 다각적 연구가 필요하다는 가설을 설정하고, 행복이 관광의 궁극적 목적이자 관광산업분야 연구의 주요 연구대상으로 조명하고 있다. 연구의 목적 달성 위하여 선행연구 고찰을 통해 구성개념들을 도출하고 있으며(관광가치, 소비행복, 주관적 행복, 관광만족, 기억, 행동의도), 구성 개념 간 관계의 고찰을 통해 관광생명주기별 가설 및 연구모형을 설정한 후 검증하는 과정을 수행하였다. 선행연구의 가설검정을 위해 제주관광을 계획(관광 전), 실행(관광 중), 완료(관광 후) 등의 관광생명주기를 경험한 내국인 관광객을 대상으로 설문조사를 수행하여 가설의 검증까지를 완료하였다.

선행연구자 후엔티투타오[5](2010)는, 1986년 '도이모이'(DoiMoi) 노선을 채택한 이후 국가경제 개혁 및 대외 개방을 적극적으로 추진한 베트남은 국가 전반적 발전을 꾀하고 있다. 특히, 잠재력이 높은 관광시장은 그 영향으로 더욱 더 활발한 발전의 움직임을 가지고 있다. 선행연구는 베트남을 여행하는 동일한 패키지 관광객을 대상으로 정서적 이미지와 인지적 이미지의 구성요인을 도출하였고, 이를 베트남 관광 전・중・후 활동 과정(관광생명주기)의 유의한 변화의 차이를 알아보고 또한 태도

4) 남윤정, "관광단계별 관광가치와 행복의 관계 연구: 만족과 기억의 매개효과 분석", *박사학위논문*, 한양대학교 대학원, 2017.
5) 후엔티투타오, "한국인 관광객이 지각하는 관광목적지로서의 베트남 이미지와 태도 변화 - 관광 전・중・후 세 시점 비교-", *박사학위논문*, 세종대학교 대학원, 2010.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

변화에는 어떠한 변화가 있는지를 분석한 내용을 가지고 있다. 연구에서는 베트남 방문 전보다는 방문 중, 방문 중 보다는 방문 후에 베트남에 대한 한국인 관광객들의 태도(전체적인 이미지, 만족도, 친근감, 베트남 문화에 대한 이해)가 긍정적으로 나타났다.

<표 2-2> 관광 전・중・후(관광생명주기)

선행연구자	발표 연도	관련 용어	관광 전・중・후(관광생명주기)
남윤정	2017	관광생명주기	- 관광은 일회적인 구매가 아니라 계획(관광 전)부터 관광활동(관광 중), 그리고 회상(관광 후)까지의 연속적인 단계를 통해 이루어지는 장기적인 소비 활동이다. - 관광생명주기에서 형성되는 관광객의 행복에 대한 다각적 연구가 필요하다는 가설을 설정하고, 행복이 관광의 궁극적 목적이자 관광산업분야 연구의 주요 연구대상으로 조명하고 있다. - 연구의 목적 달성 위하여 선행연구 고찰을 통해 구성개념들을 도출하고 있으며(관광가치, 소비행복, 주관적 행복, 관광만족, 기억, 행동의도), 구성 개념 간 관계의 고찰을 통해 관광생명주기별 가설 및 연구모형을 설정한 후 검증하는 과정을 수행하였다.
후엔티투타오	2010	관광생명주기	- 1986년 '도이모이'(DoiMoi) 노선을 채택한 이후 국가경제 개혁 및 대외 개방을 적극적으로 추진한 베트남은 국가 전반적 발전을 꾀하고 있다. 특히, 잠재력이 높은 관광시장은 그 영향으로 더욱 더 활발한 발전의 움직임을 가지고 있다. 선행연구는 베트남을 여행하는 동일한 패키지 관광객을 대상으로 정서적 이미지와 인지적 이미지의 구성요인을 도출하였다. - 이를 베트남 관광 전・중・후 활동 과정(관광생명주기)의 유의한 변화의 차이를 알아보고 또한 태도 변화에는 어떠한 변화가 있는지를 분석한 내용을 가지고 있다. 연구에서는 베트남 방문 전보다는 방문 중, 방문 중 보다는 방문 후에 베트남에 대한 한국인 관광객들의 태도(전체적 이미지, 만족도, 친근감, 베트남 문화에 대한 이해)가 긍정적으로 나타났다.

선행연구자 안수진[6](2018)은, 호텔산업에 적용된 사례로 스마트한 환대 기술을 활

6) 안수진, "호텔 온라인 정보 채널 및 스마트 기기 이용과 충족에 관한 연구", *박사학위논문*, 경희대학교 대학원, 2018.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

용한 스마트 호텔 서비스의 기본 매커니즘을 이해하고 예약에서부터 숙박까지 고객의 스마트 호텔 이용과 욕구의 충족으로 이어지는 호텔 이용의 전 과정의 영향관계에 대한 이해를 높여 보고자 하는 연구를 수행하였다. 호텔 온라인 정보 채널은 스마트 호텔 서비스 이용 과정에 영향을 미칠 수 있는 고객의 열정, 주목, 몰입과 같은 고객 인게이지먼트에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 나타내고 있다. 호텔 스마트 기기 키리스시스템(keyless system), 자동화된 주문 시스템, 음성인식 명령 시스템, 객실 내 엔터테인먼트 보조 시스템 등은 호텔 이용객의 만족도를 높이는 주요 요소가 됨을 밝히고 있다.

선행연구자 이지영[7](2015)은, 현대는 모바일앱을 통해 정보를 검색하는 일이 일상생활화 되었는데, 이는 모바일 환경이 H/W, S/W 측면에서 급속도로 발전하게 된 것이 이유가 된다. 점차적으로 개인용 컴퓨터(PC)가 아닌 모바일앱이 정보검색의 주요한 도구로 자리 잡게 된 것이다. 이 연구에서 기본적 모바일 검색 이용행태, 모바일 검색 이용 동기, 모바일 검색 접속유형까지를 분석하고 있다.

선행연구를 통해 모바일 검색의 이용 동기는 관계추구, 시간보내기, 오락추구, 정보추구 등 4개 요인으로 정리되었고, 모바일 검색의 특성은 사용자 인터페이스, 상황인식성, 정보품질, 편재성 등 4개 요인으로 정리되었다. 연구 결과에 의하면, 검색 포털이 제공하는 전용 모바일 애플리케이션을 이용하는 경우는 유효응답자의 53.5%, 스마트폰에 탑재된 모바일 웹 브라우저를 통해 모바일 검색 서비스를 이용하는 경우는 유효응답자의 46.5%의 분포를 아타내고 있었다.

모바일 검색 이용만족에 영향을 미치는 요인을 알아본 결과, 이용 동기 중에서는 정보추구 동기와 오락성 동기가 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모바일 검색 특성 중에서는 편재성, 상황인식성, 정보품질, 사용자 인터페이스 모두 만족에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 접속유형은 정보추구 동기, 상황인식성과 모두 상호작용효과가 있었다. 연구에 의하면, 상황인식성이 이용만족도에 영향을 미치는 접속유형은 모바일 웹브라우저일 때가 더 크게 나타났다.

선행연구자 김종원[8](2015)은, IT서비스에 의한 관광객의 관광 행위(계획, 예약, 회

---

7) 이지영, “모바일 검색 서비스 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구”, *석사학위논문*, 연세대학교 정보대학원, 2015.

8) 김종원, “오픈소스 융합형 화이트 박스에 기반한 소프트웨어-정의 인프라 환경”, OSIA Standards &

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고)를 스마트폰에서 서비스 제공하기 위해서는, 차세대 IT를 위한 소프트웨어-정의 인프라 (Software-Defined Infrastructure)를 오픈타입으로 유연하게 구축하여야 한다고 서술하고 있다. 여기에는 초융합형(Hyper Convergence) 자원구성 개념이 필수적이라고 서술하고 있으며, 미래지향적 IT서비스를 구축하기 위해서는 사용자들이 S/W 중심으로 IT서비스를 활용하도록 하는 환경을 실험적으로 구축하고 운영하는 것이 바람직하다고 서술하고 있다.

선행연구자 사륜가[9](2010)는, 최근 IT기술의 급속한 발전 및 스마트폰, 모바일 이용자 수의 급성장으로 전자상거래 수단을 통한 예약 서비스 시장의 규모가 기하급수적으로 급성장하였다. IT 최강국인 한국의 경우 웹사이트 이용률은 77.6%, 이용자 수는 3,574만 명으로 확인되고 있다. 또한 최근 1년 이내 인터넷을 통해 상품이나 서비스를 구매한 사례가 만 12세 이상 웹사이트 이용자의 62.3% 분포로 나타나고 있다(한국인터넷진흥원, 2009).

이 연구는 IT기술 활용하여 호텔 웹사이트에 대한 예약 관련 주제를 연구하는 것이었다. 이 연구의 결과를 통해 볼 때, 호텔 웹사이트를 활용한 합리적이고 편리한 호텔 예약 서비스의 발전이 이용자로 하여금 더욱 만족스러워 할 환경이 될 것으로 기대하고 있다. 호텔 웹사이트 이용에 관한 분석을 보면 양국 소비자들이 관광 행사에 참석하면서 대부분 웹사이트를 이용하여 호텔 예약 서비스를 제공받고 있었다.

회귀분석을 통하여 볼 때, 관광객의 대부분에게 제공된 호텔 웹사이트 예약 서비스 품질 다섯 가지 차원 중에서 정보품질, 의사소통품질, 안정성품질이 고객만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 국내 이용자의 경우 호텔 웹사이트의 서비스 품질 중에서 정보품질, 거래품질, 디자인품질이 고객만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔 웹사이트 만족도는 이용자의 충성도에 모두 유의한 영향을 미친다고 확인된 것으로 나타나고 있다.

최근 IT기술의 급속한 발전 및 스마트폰, 모바일 이용자 수의 급성장으로 전자상거래 수단을 통한 예약 서비스 시장의 규모가 기하급수적으로 급성장하였다.

Technology Review, Vol.28 No.1, 2015.

9) 사륜가, “호텔 웹사이트의 서비스품질, 고객만족 및 충성도에 관한 한·중 비교연구”, *석사학위논문*, 전남대학교 대학원, 2010.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2-3> IT서비스

선행연구자	발표 연도	관련 용어	IT서비스
안수진	2018	IT 서비스	- 호텔산업에 적용된 사례로 스마트한 환대 기술을 활용한 스마트 호텔 서비스의 기본 매커니즘을 이해하고 예약에서부터 숙박까지 고객의 스마트 호텔 이용과 욕구의 충족으로 이어지는 호텔 이용의 전 과정의 영향관계에 대한 이해를 높여 보고자 하는 연구를 수행하였다. - 호텔 온라인 정보 채널은 스마트 호텔 서비스 이용 과정에 영향을 미칠 수 있는 고객의 열정, 주목, 몰입과 같은 고객 인게이지먼트에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 나타내고 있다. - 호텔 스마트 기기 키리스시스템(keyless system), 자동화된 주문 시스템, 음성인식 명령 시스템, 객실 내 엔터테인먼트 보조 시스템 등은 호텔 이용객의 만족도를 높이는 주요 요소가 됨을 밝히고 있다.
이지영	2015	IT 서비스	- 현대는 모바일앱을 통해 정보를 검색하는 일이 일상생활화 되었는데, 이는 모바일 환경이 H/W, S/W 측면에서 급속도로 발전하게 되었기 때문이다. 개인용 컴퓨터(PC)를 대신하여 모바일앱이 정보검색의 주요한 도구가 되었다. - 기본적인 모바일 검색 이용행태, 모바일 검색 이용 동기 및 만족, 모바일 검색 접속유형까지를 분석하고 있다. 선행연구를 통해 모바일 검색의 이용 동기는 관계추구, 시간보내기, 오락추구, 정보추구 등 4개 요인으로 정리되었고, 모바일 검색의 특성은 사용자 인터페이스, 상황인식성, 정보품질, 편재성 등 4개 요인으로 정리되었다.
김종원	2015	IT 서비스	- 차세대 IT를 위한 소프트웨어-IT서비스를 오픈타입으로 유연하게 구축하기 위해서는 초융합형 자원구성 개념이 필수적인 것으로 나타나고 있다. - 미래지향적 IT서비스를 구축하기 위해서는 사용자들이 소프트웨어 중심으로 활용하는 환경을 실험적으로 구축하고 운영하는 것이 바람직한 것으로 나타나고 있다.
사륜가	2010	IT 인프라	- 최근 IT기술의 급속한 발전 및 스마트폰, 모바일 이용자 수의 급성장으로 전자상거래 수단을 통한 예약 서비스 시장의 규모가 기하급수적으로 급성장하였다. - 이 연구는 IT기술 활용하여 호텔 웹사이트에 대한 예약 관련 주제를 연구하는 것이었다. 이 연구는 호텔 웹사이트를 활용한 합리적 예약 서비스가 이용자의 만족도를 높이는 것으로 기대하고 있다. - 회귀분석을 통해 관광객 대부분에게 제공된 호텔 웹사이트 예약 서비스품질 중 정보품질, 의사소통품질, 안정성 품질이 고객만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

IT 최강국인 한국의 경우 웹사이트 이용률은 77.6%, 이용자수는 3,574만 명으로 확인되고 있다. 또한 최근 1년 이내 인터넷을 통해 상품이나 서비스를 구매한 사례가 만 12세 이상 웹사이트 이용자의 62.3% 분포로 나타나고 있다(한국인터넷진흥원, 2009).

이 연구는 IT기술 활용하여 호텔 웹사이트에 대한 예약 관련 주제를 연구하는 것이었다. 이 연구의 결과를 통해 볼 때, 호텔 웹사이트를 활용한 합리적이고 편리한 호텔 예약 서비스의 발전이 이용자로 하여금 더욱 만족스러워 할 환경이 될 것으로 기대하고 있다. 호텔 웹사이트 이용에 관한 분석을 보면 양국 소비자들이 관광 행사에 참석하면서 대부분 웹사이트를 이용하여 호텔 예약 서비스를 제공받고 있었다.

회귀분석을 통하여 볼 때, 관광객의 대부분에게 제공된 호텔 웹사이트 예약 서비스 품질 다섯 가지 차원 중에서 정보품질, 의사소통품질, 안정성품질이 고객만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 국내 이용자의 경우 호텔 웹사이트의 서비스 품질 중에서 정보품질, 거래품질, 디자인품질이 고객만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔 웹사이트 만족도는 이용자의 충성도에 모두 유의한 영향을 미친다고 확인된 것으로 나타나고 있다.

<표 2-3>에 표기된 안수진(2018), 이지영(2015), 김종원(2015), 사륜가(2010) 등의 선행연구자의 연구에 의하면, 스마트관광 이용자들이 관광 전·중·후 활동 과정(관광생명주기)에서 그들이 활용하는 스마트 기기를 이용하여 항공권 예약, 호텔 숙박 예약, 음식점 예약, 기타 관광명소 예약 제공받게 하고 이용자의 만족도를 높이는 방안들을 제시하고 있다. 특히, 이러한 관광정보의 효율적인 수집, 합리적인 활용, 적절한 파기 및 테깅을 위해서는 합목적성을 가진 IT서비스가 구축되어 있어야 한다고 본다.

3. 관광생명주기 및 스마트관광 활성화 관련 이론적 고찰

<표 2-4>에 표기된 선행연구자 고효로[10](2018), 왕 양[11](2017), 김경옥[12](2015), 문

10) 고효로, “문화유산관광지 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 분석 -중국 장쑤성 주장 (周庄) 을 중심으로-”, *석사학위논문*, 세종대학교 대학원, 2018.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

재홍[13](2010), 안세길[14](2008)의 연구 검토에 의하면, IPA 분석을 통하여 영역을 4사분면으로 나누고, 각각에 중요도와 만족도(성취도) 값을 적용한다. 1사분면에 위치한 속성들은 중요도와 만족도가 다 높은 속성들이므로 관광지가 관광객을 유지하기 위해 속성들에 대한 지속적인 만족도 관리를 하게 되면 높은 값을 유지할 수 있다. 2사분면은 예를 들어 전통숙박시설은 본 항목들을 우선적으로 개선할 뿐만 아니라 더욱 강화해야 할 필요성이 나타나고 있다. 관광객의 관광동기에 따른 선택속성 중요도와 선택속성 만족도가 전반적인 만족도에 대해서 차이가 있는지에 관한 내용을 파악하기 위해 다중회귀분석 실시하였다. 표준화된 베타 값을 살펴보면 이는 독립변수의 상대적 중요도를 나타내는 값으로서 관광 동기 중 일상탈출에 대한 선택속성 중요도가 상대적으로 큰 영향을 미치는 것으로 보인다. 한편 선택속성 만족도 중 문화성에 대한 전반적 만족도는 상대적으로 큰 영향을 미치는 것으로 해석되었다.

<표 2-4> IPA분석 및 스마트관광 활성화

선행연구자	발표 연도	관련 용어	선행연구 논문제목
고효로	2018	IPA분석 스마트관광	문화유산관광지 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 분석 -중국 장쑤성 주장 (周庄) 을 중심으로-
왕 양	2017	IPA분석 스마트관광	IPA 모형을 활용한 진황도 관광 이미지 분석
김경옥	2015	IPA분석 스마트관광	IPA분석을 활용한 감천문화마을의 관광 활성화 방안 연구
문재홍	2010	IPA분석 스마트관광	IPA를 활용한 제주의 온천관광지 활성화 방안에 관한 연구
안세길	2008	IPA분석 스마트관광	서비스마케팅 믹스의 중요도-성취도 분석(IPA)에 의한 호텔고객의 재구매 의도에 관한 연구

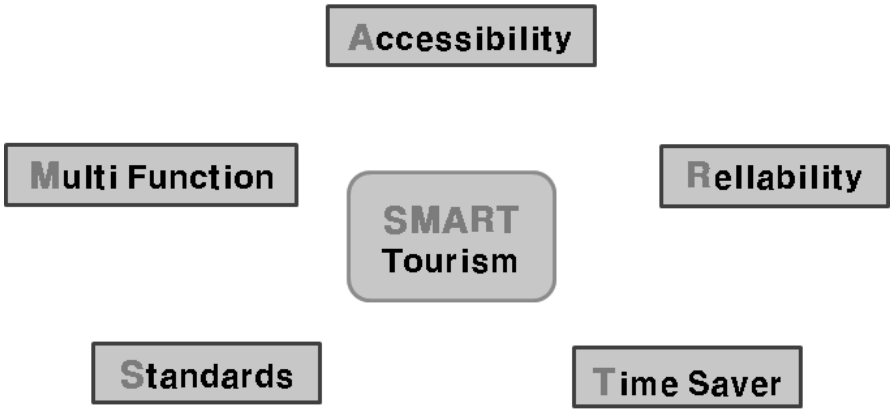
선행연구를 통하여 추출된 관광지의 매력 요인을 바탕으로 관광지 속성평가에 적절한 기법인 IPA분석을 부분적으로 적용하여 각각의 매력요인에 대한 성취도 차이

11) 왕 양, “IPA 모형을 활용한 진황도 관광 이미지 분석”, *석사학위논문*, 배재대학교 대학원, 2017.
12) 김경옥, “IPA분석을 활용한 감천문화마을의 관광 활성화 방안 연구”, *석사학위논문*, 부경대학교 대학원, 2015.
13) 문재홍, “IPA를 활용한 제주의 온천관광지 활성화 방안에 관한 연구”, *석사학위논문*, 제주대학교 경영대학원, 2010.
14) 안세길, “서비스마케팅 믹스의 중요도-성취도 분석(IPA)에 의한 호텔고객의 재구매 의도에 관한 연구”, *박사학위논문*, 한양대학교 대학원, 2008.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

의 평가를 통해 진황도의 중요한 관광매력 요인을 파악 하였다. 진황도 관광 매력요인의 성취도와 종합적인 진황도 관광의 만족도 및 재방문의도 요인을 고찰하였다.

또한 관광 마케팅 차원에서 본다면 IPA분석의 부분적 적용은 관광대상지가 가지는 관광자원이라는 하나의 속성뿐 아니라 복잡하고 다양한 속성들 차원에서 그 관광지를 분석해볼 수 있다는 장점을 가진다.



<그림 4> Smart tourism 개념도

(자료제공 : 최자은, 유동호(2016) 연구자 재정리)

중요도-성취도 분석(IPA)은 서비스 또는 상품이 가지고 있는 주요한 속성에 대해 중요도(Importance), 성취도(Performance)를 이용자가 어떻게 인식하고 있는지에 대한 동시적인 분석기법으로 마케팅에서 개발된 기법이다. IPA분석은 이용자의 만족도 측정을 위해 이용자가 어떤 속성을 우선시 하는지를 파악하는 것으로, 이용 전에 각 속성의 중요도를 조사하고 이용 후에 성취도를 이용자 스스로가 평가하게 하여 각각의 속성 인자를 상대적인 중요도와 성취도로 비교 분석하는 기법이다(고순영, 2005, Hammitt, 1996). IPA분석은 이용자의 성취도를 측정하기 위하여 이용 전에는 각 속성의 중요도, 이용 후에는 성취도를 이용자 스스로 평가하게 함으로써 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교, 분석하는 평가기법이다(한송이, 2006 재인용). Frank Guadagnolo(1985)가 이미 정의하였듯, 특정 제품의 속성이나 특징이 소비자에게 얼마나 중요한지를 구분함으로써 이용자의 성취도를 평가하고, 각각의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

특징에 대한 상대적인 중요도와 각각의 특징에 대한 공급 측의 활용도를 설정하고자 하는 것이 IPA분석의 목적이며 IPA분석은 이용자 만족 또는 경영 주체의 경영 평가를 위하여 이용자가 무엇을 중요하게 여기고 있는지를 파악하여 스스로 이 항목들의 중요도를 평가하도록 하고 경영 주체의 성취 정도를 측정하여 중요도와 성취도를 비교, 검토하는 평가기법이다(김병삼, 1998).

본 논문에서는 IPA분석의 목적을 이해하기 위한 이론적 검토를 수행하였으며, 관광생명주기(관광 전·중·후 활동 과정) 영역에 부분적으로 IPA분석 기법을 적용하여 향후 연구의 가능성에 대한 이론적 검토를 수행하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구가설

선행연구자 오태헌(2017), 정병헌(2015), 김용일(2011)의 연구 검토에 의하면, 현대의 관광산업은 IT(information technology)기술의 발달과 대중화로 인하여 e-Tourism web site 시대에서 u-Tourism시대로 전환되고 있음을 서술하고 있다. 특히, 정보 집약적인 관광산업에서는 모바일(Mobile) 기술의 활용은 관광산업 발달의 필수불가결한 현상이 되고 있으며, 스마트폰을 활용한 모바일 관광정보 서비스가 속속 등장하고 있음을 서술하고 있다. 스마트관광 서비스 품질에 대한 척도를 개발, 스마트폰을 활용한 모바일 관광정보 서비스품질 측정항목을 개발함으로써 u-Tourism 시대 흐름에 발맞추어 모바일 관광정보 서비스의 품질수준을 정확히 측정하고 이에 따른 개선방향도 제시하고 있다. 스마트관광은 이동(관광)하는 관광객에게 상시 접목되어 있는 스마트기기 디바이스를 통해 실시간 맞춤형 서비스 또는 정보가 제공됨을 의미한다고 서술하고 있다. 스마트관광의 문제점을 도출하고 이에 부응하는 정책적 대안을 분야별로 제시하는 부분과 스마트관광 관련으로 유통플랫폼, 콘텐츠 융복합, 민관협의체 구성 등을 정의 및 제시하는 부분이 유의미하다는 성행연구자들의 의견이 나타나고 있다.

관광생명주기를 고려한 스마트관광 활성화를 위한 IT서비스 구축의 방안을 제시하기 위하여 아래와 같이 연구가설1. ~연구가설5.를 설정한다.

연구가설1 : 관광 전 IT서비스에 대한 중요도와 만족도는 유의미한 차이가 있다.

연구가설2 : 관광 중 IT서비스에 대한 중요도와 만족도는 유의미한 차이가 있다.

연구가설3 : 관광 후 IT서비스에 대한 중요도와 만족도는 유의미한 차이가 있다.

연구가설4 : 관광 전·중·후 의 각 IT서비스에 대한 중요도는 유의미한 차이가 있다.

연구가설5 : 관광 전·중·후 의 각 IT서비스에 대한 만족도는 유의미한 차이가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 연구변수의 개념 및 조작적 정의

연구가설을 실증적으로 검증하기 위하여 최자은(2013)[15] 등의 연구를 참고하여 각 연구변수에 대한 개념 정의와 조작적 정의를 설계하였다. 연구가설을 실증적으로 검증하기 위하여 선행연구자 최자은(2013) 등의 연구보고서를 참고하여 각 연구변수에 대한 개념 정의와 조작적 정의를 설계하였다.

1) 관광 전 IT서비스

관광 전 IT서비스는 관광여행을 계획하고 준비하는 과정을 지원하는 IT서비스를 의미한다. 본 논문에서는 관광 전 IT서비스에 대하여 구체적으로 4가지 서비스 기능 즉, 관광정보 검색기능, 가격비교 기능, 온라인 예약기능, 카드결제 기능 등을 제시하였다. 관광정보 검색기능은 관광지나 목적지에 대한 정보 검색을 지원하는 IT서비스이다. 가격비교 기능은 숙박, 음식점, 및 관광 상품 등의 가격 비교를 지원하는 IT서비스이다. 온라인 예약기능은 항공, 교통, 숙박, 및 관광 상품 등을 조회하고 예약할 수 있도록 지원하는 IT서비스이다. 카드결제 기능은 온라인 예약에 대한 결제 기능을 지원하는 IT서비스이다. 관광 전 IT서비스의 중요도와 만족도를 측정하기 위하여 각 서비스 기능의 중요도와 만족도를 리커드 5점 척도로 측정하였다. 중요도와 만족도에 대하여 '매우 그렇지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 5점 척도로 측정하였다.

2) 관광 중 IT서비스

관광 중 IT서비스는 관광여행을 시작하고 체험하는 과정을 지원하는 IT서비스를 의미한다. 본 논문에서는 관광 중 IT서비스에 대하여 구체적으로 3가지 서비스 기능 즉, 상황인식 기능, 엔터테인먼트 기능, 영상촬영서비스 기능 등을 제시하였다. 상황인식 기능은 QR코드 인식을 통한 관광지 설명 등과 같이 스마트폰의 상황인식 센서 등을 바탕으로 주변 정보나 실시간 정보 취득하는 것을 지원하는 IT서비스이다. 엔터테인먼트 기능은 박물관 등에서 증강현실 및 가상현실 기반의 엔터테인먼트 체험 기능을 지원하는 IT서비스이다. 영상촬영서비스 기능은 드론 등 첨단 기술을 활용한 영상 촬영 서비스를 지원하는 IT서비스이다. 관광 중 IT서비스의 중요도와 만족도를 측정하기 위하여 각 서비스 기능의 중요도와 만족도를 리커드 5점 척도로

15) 최자은 외, "스마트 관광의 추진현황 및 향후과제", 연구보고서, 한국문화관광연구원, 2013.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

측정하였다. 중요도와 만족도에 대하여 ‘매우 그렇지 않다’를 1점, ‘매우 그렇다’를 5점 척도로 측정하였다.

3) 관광 후 IT서비스

관광 후 IT서비스는 관광여행을 종료하고 과정을 지원하는 IT서비스를 의미한다. 본 논문에서는 관광 후 IT서비스에 대하여 구체적인 2가지 서비스 기능 즉, 쌍방향 공유 기능, 태깅 기능 등을 제시하였다. 쌍방향공유 기능은 여행사진이나 경험 등을 친구나 가입자들 간에 공유하는 기능을 지원하는 IT서비스이다. 태깅 기능은 여행사진 및 경험 정보의 효과적 공유를 위한 키워드 입력 기능 IT서비스이다. 관광 후 IT서비스의 중요도와 만족도를 측정하기 위하여 각 서비스 기능의 중요도와 만족도를 리커드 5점 척도로 측정하였다. 중요도와 만족도에 대하여 ‘매우 그렇지 않다’를 1점, ‘매우 그렇다’를 5점 척도로 측정하였다.

<표 3-1> 연구변수의 개념 정의 및 조작적 정의

연구변수	개념 정의	조작적 정의
관광 전 IT서비스	관광여행을 계획하고 준비하는 과정을 지원하는 IT서비스	관광정보를 검색하는 것을 지원하는 IT서비스
		다양한 관광 상품의 가격을 비교하여 최적의 의사결정을 지원하는 IT서비스
		인터넷 및 모바일을 통하여 다양한 관광 상품을 예약하는 것을 지원하는IT서비스
		온라인 예약에 대한 카드결제 지원을 위한 IT서비스
관광 중 IT서비스	관광여행을 시작하고 체험하는 과정을 지원하는 IT서비스	상황인식 기능을 지원하는 IT서비스
		엔터테인먼트 기능 등을 지원하는 IT서비스
		영상촬영서비스 기능을 지원하는 IT서비스
관광 후 IT서비스	관광여행을 종료하고 공유하는 과정을 지원하는 IT서비스	쌍방향공유 기능을 지원하는 IT서비스
		태깅 기능을 지원하는 IT서비스

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 실증분석

1. 자료의 수집

본 논문에서는 연구가설의 실증적 검증을 위하여 앞에서 제시한 연구변수의 조작적 정의와 측정항목들을 바탕으로 구조화된 설문지를 만들었으며, 국내 관광을 경험 지역별 1회 이상 체험한 국내외 여행객들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지의 각 항목들은 '매우 그렇지 않다'를 1점으로, '매우 그렇다'를 5점으로 하는 리커트 척도(Likert Scale)를 활용하여 구성하였다.

설문지 설문 조사기간은 2018년 03월 20일부터 04월 08일까지 20일에 걸쳐서 실시하였다. 총 230부의 설문지를 배부하였으며 225부가 회수되어 97.8%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지 중 측정 항목을 성실하게 기입하지 않았거나 국내 관광을 경험 지역별로 기입하는데 부정확하게 표기된 98부를 제외하여 최종적으로 127부를 분석 표본으로 하여 사용하였다.

수집된 자료의 코딩은 Excel 2014 프로그램을 이용하였고, 통계분석을 위한 패키지로는 SPSS 18.0 (Statistical Package for Social Science) for Windows를 이용하였다. 인구 통계학적 분석 및 국내 관광 경험 현황에 대한 분석을 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 가설검증을 위하여 신뢰성 및 타당성 분석 등을 수행하였다.

2. 표본의 특성

설문 응답자의 일반적인 특성은 다음 <표 4-1>과 같다. 응답자의 성별은 남성이 30명(23.6%), 여성이 97명(76.4%)으로 구성 되었으며, 응답자의 나이는 10대 1명(0.8%), 20대 41명(32.2%), 30대 16명(12.6%), 40대 44명(34.6%), 50대 이상 25명(19.7%)으로 구성되었다. 응답자의 학력은 고졸 34명(26.8%), 전문대졸 22명(17.3%), 대졸 55명(43.3%), 대학원 16명(12.6%)으로 구성되었다. 응답자의 직업은 학생 31명(24.4%), 전업주부 21명(16.5%), 회사원 48명(37.7%), 자영업 8명(6.3%), 기타 19명

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(13.9%)으로 구성되었다. 응답자의 거주 지역은 도내 37명(29.1%), 도외 90명(70.9%)으로 구성되었다. 그리고 응답자의 관광 경험지역은 제주도 39명(30.7%), 수도권 30명(23.6%), 강원권 28명(22.0%), 충청권 4명(3.1%), 경상권 15명(11.8%), 전라권 11명(8.7%)으로 구성되었다.

<표 4-1> 인구통계학적 특성

구 분		빈도수	비율(%)
성별	남성	30	23.6
	여성	97	76.4
나이	10대	1	0.8
	20대	41	32.2
	30대	16	12.6
	40대	44	34.6
	50대 이상	25	19.7
학력	고등학교 졸	34	26.8
	전문대학 졸	22	17.3
	대학 졸	55	43.3
	대학원 졸	16	12.6
직업	학생	31	24.4
	전업주부	21	16.5
	회사원	48	37.7
	자영업	8	6.3
	기타	19	13.9
지역	도내	37	29.1
	도외	90	70.9
관광 경험지	제주도	39	30.7
	수도권	30	23.6
	강원권	28	22.0
	충청권	4	3.1
	경상권	15	11.8
	전라권	11	8.7

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 신뢰성 및 타당성 분석

본 논문에서는 설문항목들의 신뢰성을 검증하기 위하여 내적 일관성에 의한 신뢰도 검증방법인 크론바흐 알파(Chronbach's α)계수를 사용하였다. 일반적으로 크론바흐 알파계수가 0.6 이상의 값을 나오면 측정도구의 신뢰성이 확보되었다고 볼 수 있다.

신뢰성 검증 결과, <표 4-2>와 <표 4-3>에 나타난 바와 같이 각 요인의 알파계수가 평균 0.6 이상으로 나타나 전반적으로 신뢰성이 높은 것으로 확인되었다.

본 논문에서는 설문항목들의 개념적 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 측정변수들 간의 상호관계를 분석하여 중요도가 낮은 변수를 찾아내고 동일한 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 등을 확인 하였다. 요인분석 초기 추출방법으로는 주성분 분석(Principal Component)을 사용하였고 회전방식으로는 배리맥스(Varimax)기법을 채택하였으며, 고유치(eigen value)가 1 이상인 것을 분석에 사용하였다. <표 4-2>는 중요도 대한 요인분석 결과를 나타내고 있다. 중요도에 대한 요인분석 결과로 고유값이 1이상인 3개의 요인들이 추출되었다. 3개 요인들에 대한 누적분산은 74%이상이 되어 정보손실은 크지 않은 것으로 나타났으며, 회전된 성분행렬에서 모든 측정변수의 표준적재치 값은 0.5 이상기준치를 넘어 개념타당성 확보를 하였다. <표 4-3>은 만족도에 대한 요인분석 결과를 나타내고 있다. 만족도에 대한 요인분석 결과로 고유값이 1이상인 3개의 요인들이 추출되었다. 3개 요인들에 대한 누적분산은 69%이상이 되어 정보손실은 크지 않은 것으로 나타났으며, 회전된 성분행렬에서 모든 측정변수의 표준적재치 값은 0.5 이상기준치를 넘어 개념타당성 확보를 하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4-2> 중요도에 대한 신뢰성 및 타당성 분석 결과

연구 변수	측정항목	표준 적재치	공통성	고유값	분 산	크론바 흐알파
관광 전 IT서비스	관광정보 검색 기능	.897	.837	3.789	42.104	.861
	가격비교 기능	.838	.762			
	온라인예약 기능	.885	.802			
	카드결제 기능	.601	.563			
관광 중 IT서비스	상황인식 기능	.748	.636	1.890	21.004	.743
	엔터테인먼트 기능	.790	.717			
	영상촬영서비스 기능	.841	.720			
관광 후 IT서비스	쌍방향 공유 기능	.865	.838	1.001	11.125	.794
	태깅서비스 기능	.799	.806			

<표 4-3> 만족도에 대한 신뢰성 및 타당성 분석 결과

연구 변수	측정항목	표준 적재치	공통성	고유값	분 산	크론바 흐알파
관광 전 IT서비스	관광정보 검색 기능	.841	.776	3.515	39.058	.800
	가격비교 기능	.777	.699			
	온라인예약 기능	.744	.685			
	카드결제 기능	.659	.584			
관광 중 IT서비스	상황인식 기능	.644	.588	1.652	18.360	.701
	엔터테인먼트 기능	.819	.675			
	영상촬영서비스 기능	.813	.664			
관광 후 IT서비스	쌍방향 공유 기능	.865	.818	1.081	12.015	.756
	태깅서비스 기능	.837	.760			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 가설검증

연구가설1, 연구가설2, 그리고 연구가설3을 실증적으로 검증하기 위하여 관광 전·중·후 IT서비스에 대한 중요도 및 만족도를 대응표본 T-검증으로 분석하였다. <표 4-4>와 <표 4-5>에서 나타난 바와 같이, 관광 전 IT서비스에 대한 중요도와 만족도의 평균차이는 $p<0.001$ 수준에서 유의한 차이가 있었다. 이에 따라, 연구가설1은 채택되었다. 관광 중 IT서비스와 관광 후 IT서비스에 대한 중요도와 만족도의 평균차이도 $p<0.001$ 수준에서 유의한 차이가 있었다. 이에 따라, 연구가설2와 연구가설3은 채택되었다.

<표 4-4> 관광 전·중·후 IT서비스의 중요도 및 만족도 대응표본 통계량

구 분		평 균	N	표준편차	평균의 표준오차	상관계수	유의확률
관광 전 IT서비스	중요도	4.429	127	.749	.066	.569	.000
	만족도	3.801	127	.756	.067		
관광 중 IT서비스	중요도	3.399	127	.865	.076	.671	.000
	만족도	3.055	127	.805	.071		
관광 후 IT서비스	중요도	3.783	127	.929	.082	.627	.000
	만족도	3.673	127	.920	.081		

<표 4-5> 관광 전·중·후 IT서비스의 중요도 및 만족도의 대응표본 T-검정

구 분	대응차					t 값	자유도	유의확률 (양쪽)
	평 균	표준편차	평균의 표준오차	차이의 95%신뢰구간				
				하한	상한			
관광 전	.628	.698	.062	.505	.750	10.141	126	.000
관광 중	.344	.679	.060	.224	.463	5.701	126	.000
관광 후	.110	.799	.070	-.030	.250	1.555	126	.123

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구가설4와 연구가설5를 실증적으로 검증하기 위하여 관광 전·중·후 IT서비스에 대한 중요도 및 만족도에 대하여 일원배치 분산분석을 수행하였다.

<표 4-6> 분산의 동질성 검정

구 분	Levene 통계량	df1	df2	유의확률
중요도	7.219	2	378	.001
만족도	4.650	2	388	.010

<표 4-6>은 관광 전·중·후 IT서비스 변수들의 분산 동질성 검정을 수행한 결과를 나타내고 있다. 분산 동질성 검정의 유의확률은 .001로 나타났으며 집단 간 분산의 동질성이 없는 것으로 판명되었다. 이에 따라, 등분산을 가정하지 않고 Welch 검정으로 분산분석을 실시하였으며 Games-Howell 방식의 사후분석을 하였다. <표 4-7>은 관광 전·중·후 IT서비스의 중요도 및 만족도에 대한 분산분석 결과를 나타내고 있다. IT서비스의 중요도는 관광 전·중·후 집단에 대하여 $p<.001$ 수준에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이에 따라, 연구가설4는 채택되었다. IT서비스의 만족도도 관광 전·중·후 집단에 대하여 $p<.001$ 수준에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 연구가설5도 채택되었다. 관광 IT서비스의 중요도와 만족도에 대하여 분산분석을 통해 관광 전·중·후 IT서비스 간에 차이가 있음을 확인할 수 있었으나, 정확한 차이를 판별하기 위하여 사후분석을 실시하였다. <표 4-8>은 분산분석에 대한 사후 검증 결과를 나타내고 있다. <표 4-8>에서와 같이, 관광 전 IT서비스와 관광 중 IT서비스의 중요도는 유의미한 차이가 있었으며, 관광객들은 관광 중 IT서비스보다 관광 전 IT서비스를 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 관광 전 IT서비스와 관광 후 IT서비스의 중요도는 유의미한 차이가 있었으며, 관광객들은 관광 후 IT서비스보다 관광 전 IT서비스를 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 또한, 관광 중 IT서비스와 관광 후 IT서비스의 중요도는 유의미한 차이가 있었으며, 관광객들은 관광 중 IT서비스보다 관광 후 IT서비스를 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 만족도에 대한 사후분석 결과, 관광 전 IT서비스와 관광 중 IT서비스

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

의 만족도는 유의미한 차이가 있었다. 관광객들은 관광 중 IT서비스보다 관광 전 IT서비스가 더 만족스럽게 생각하는 것으로 나타났다. 관광 전 IT서비스와 관광 후 IT서비스의 만족도는 유의미한 차이가 없었다. 관광 중 IT서비스와 관광 후 IT서비스의 만족도는 유의미한 차이가 있었으며, 관광객들은 관광 중 IT서비스보다 관광 후 IT서비스를 더 만족스럽게 생각하는 것으로 나타났다.

<표 4-7> 일원배치 분산분석

구 분		제곱합	df	평균제곱	F	유의확률
중요도	집단-간 집단-내	68.835 273.638	2 378	34.417 .724	47.544	.000
만족도	집단-간 집단-내	40.430 260.207	2 378	20.215 .688	29.366	.000

<표 4-8> 사후검정 다중비교

구 분	집 단		평균차 (I-J)	표준오차	유의확률	95% 신뢰구간	
	I	J				하한값	상한값
중요도	전	중	1.030	.102	.000	.786	1.274
		후	.656	.112	.000	.391	.900
	중	후	-.385	.112	.000	-.655	-.114
만족도	전	중	.746	.098	.000	.511	.982
		후	.128	.106	.538	-.126	.382
	중	후	-.6181	.186	.000	-.879	-.357

5. 토론 및 시사점

본 논문에서는 IPA분석을 부분적인 영역에서 실험적으로 적용 분석하여 이용자의

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

만족도(성취도) 측정을 위해 이용자가 어떤 속성을 우선시 하는지를 파악하는 것을 추론하였다. 이용 전에는 각 속성의 중요도를 조사하고 이용 후에는 성취도를 이용자 스스로가 평가하게 하여 각각의 속성 인자를 상대적인 중요도와 성취도로 비교 분석하는 기법이 적용되었다(고순영, 2005, Hammitt, 1996 재인용). 본 논문 연구과정에서 수행하여 얻게 된 내용을 살펴보면 관광 전 (만족도 3.80, 중요도 4.40), 관광 중 (만족도 3.05, 중요도 3.39), 관광 후 (만족도 3.67, 중요도 3.79)의 내용으로 나타나고 있다.

실증적으로 검증하기 위하여 연구가설1, 연구가설2, 그리고 연구가설3에 대해서 관광 전·중·후 IT서비스에 대한 중요도 및 만족도(성취도)를 대응표본 T-검증으로 분석하였다. 앞의 <표 4-4>와 <표 4-5>에 표기된 바와 같이, 관광 전 IT서비스에 대한 중요도와 만족도(성취도)의 평균차이는 $p<0.001$ 수준에서 유의한 차이가 있었다. 실증적 검증(대응표본 T-검증으로 분석)에 따라서 연구가설1은 채택되었다. 관광 중 IT서비스와 관광 후 IT서비스에 대한 중요도와 만족도(성취도)의 평균차이도 $p<0.001$ 수준에서 유의한 차이가 있었다. 실증적 검증(대응표본 T-검증으로 분석)에 따라서 연구가설2와 연구가설3은 채택되었다.

전 장에 기 언급된 내용과 같이 관광 전(前) IT서비스는 스마트관광을 계획하고 준비하는 여행 전(前) 과정을 지원하는 IT서비스를 의미한다. 본 논문에서는 관광 전 IT서비스에 대하여 구체적으로 관광정보 검색기능, 가격비교 기능, 온라인 예약기능, 카드결제 기능 등 4가지 서비스 기능을 제시하였다. 특히 그 중에서 관광정보 검색기능은 관광지(목적지)에 대한 정보 검색을 지원하는 IT서비스이다. 관광 중(中) IT서비스는 스마트관광을 시작하고 체험하는 과정에서 필요한 정보를 제공하는 IT서비스를 의미한다. 본 논문에서는 관광 중(中) IT서비스에 대하여 구체적으로 상황인식 기능, 엔터테인먼트 기능, 영상촬영서비스 기능 등 3가지 서비스 기능을 제시하였다. 특히 그 중에서 상황인식 기능은 QR코드 인식을 통한 관광지에 대한 해설 등과 같이 스마트폰의 상황인식 센서 등을 바탕으로 주변 정보의 제공이나 실시간 정보 취득 기능을 제공하는 IT서비스이다. 관광 후(後) IT서비스는 스마트관광을 마치고 여행 과정 정보를 지원하는 IT서비스를 의미한다. 본 논문에서는 관광 후(後) IT서비스에 대하여 구체적으로 쌍방향공유 기능, 태깅 기능 등 2가지 서비스 기능을

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

제시하였다.

연구가설4와 연구가설5를 실증적으로 검증하기 위하여 관광 전·중·후 IT서비스에 대한 중요도 및 만족도(성취도)에 대하여 일원배치 분산분석으로 분석하였다. IT서비스의 중요도는 관광 전·중·후 집단에 대하여 $p<.001$ 수준에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 실증적 검증(일원배치 분산분석으로 분석)에 따라서 연구가설4는 채택되었다. IT서비스의 만족도도 관광 전·중·후 집단에 대하여 $p<.001$ 수준에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 연구가설5도 역시 채택되었다.

관광생명주기(관광 전・중・후)별 IT서비스의 중요도 및 만족도(성취도)에 대한 실증적 검증(일원배치 분산분석으로 분석)을 통해 연구가설4, 연구가설5의 검증이 완료된 것이다. 전 장의 선행연구자 안수진(2018), 남윤정(2017), 이지영(2015), 사륜가(2010), 후엔티투타오(2010) 등의 연구 결과물에서 언급한, 관광생명주기(관광 전・중・후)에 대한 사례 중심 이론적 검토 및 IT서비스에 대한 이론적 검토가 이유 있음도 검증된 것이다.

시사점 있는 구체적인 사례로서, <표 2-2>에 표기된 남윤정[16](2017) 사례에서는, 스마트관광은 일회적인 구매가 아니라 여행계획(觀光 前)부터 여행활동(觀光 中), 그리고 여행회상(觀光 後)까지의 연속적인 단계를 통해 이루어지는 사적이고 정성적인 소비 활동이라고 시사할 수 있다. 후엔티투타오[17](2010) 사례에서는, 특히, 잠재력이 높은 스마트관광 시장에서의 관광생명주기(관광 전・중・후)의 영향으로 더욱 더 활발한 발전 움직임 가능성을 시사할 수 있다.

16) 남윤정, “관광단계별 관광가치와 행복의 관계 연구: 만족과 기억의 매개효과 분석”, *박사학위논문*, 한양대학교 대학원, 2017. 재인용.

17) 후엔티투타오, “한국인 관광객이 지각하는 관광목적지로서의 베트남 이미지와 태도 변화 – 관광 전・중・후 세 시점 비교–”, *박사학위논문*, 세종대학교 대학원, 2010. 재인용.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅴ. 결 론

본 논문에서 얻게 된 결과는

첫째, 본 연구를 통해 스마트관광의 활성화를 위한 관광 전・중・후 활동 과정(관광생명주기)에서 활용하는 IT서비스의 중요성 및 만족도가 높다는 결과를 부분적인 영역의 IPA분석을 통하여 얻게 되었다.

둘째, 관광생명주기를 고려한 스마트관광 활성화를 위한 IT서비스 구축 전략 방안 중요도의 인지 결과를 얻게 되었다.

관광 전·중·후 IT서비스에 대한 중요도 및 만족도(성취도)를 대응표본 T-검증으로 분석한 결과에 따르면, <표 4-4>와 <표 4-5>에 표기된 바와 같이, 관광 전 IT서비스에 대한 중요도와 만족도(성취도)의 평균차이는 $p<0.001$ 수준에서 유의한 차이가 있어서 연구가설1은 채택되었다. 관광 중 IT서비스와 관광 후 IT서비스에 대한 중요도와 만족도(성취도)의 평균차이도 $p<0.001$ 수준에서 유의한 차이가 있었다. 실증적 검증(대응표본 T-검증으로 분석)에 따라서 연구가설2와 연구가설3은 채택되었다.

관광 전·중·후 IT서비스에 대한 중요도 및 만족도(성취도)에 대하여 일원배치 분산분석으로 분석한 결과에 따르면, 연구가설4와 연구가설5는 IT서비스의 중요도는 관광 전·중·후 집단에 대하여 $p<.001$ 수준에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 실증적 검증(일원배치 분산분석으로 분석)에 따라서 연구가설4는 채택되었다. IT서비스의 만족도도 관광 전·중·후 집단에 대하여 $p<.001$ 수준에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 연구가설5도 역시 채택되었다.

본 논문 연구의 시사점으로서는,

첫째는, 가설 검증 결과에 따른 시사점으로 전 장에서 기 언급된 내용과 같다. 즉, 관광 전(前) IT서비스는 스마트관광을 계획하고 준비하는 여행 전(前) 과정을 지원하는 IT서비스이고, 관광 중(中) IT서비스는 스마트관광을 시작하고 체험하는 과정에서 필요한 정보를 제공하는 IT서비스이고, 관광 후(後) IT서비스는 스마트관광을 마치고 여행 과정 정보를 지원하는 IT서비스를 의미한다.

관광생명주기(관광 전・중・후)별 IT서비스의 중요도 및 만족도(성취도)에 대한 실

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

증적 검증(일원배치 분산분석으로 분석)을 통해 연구가설들의 검증이 완료되었다. 전 장의 선행연구자 안수진(2018), 남윤정(2017), 이지영(2015), 사륜가(2010), 후엔티투타오(2010) 등의 연구 결과물에서 언급한, 관광생명주기(관광 전・중・후)에 대한 사례 중심 이론적 검토 및 IT서비스에 대한 이론적 검토 역시 시사성이 있다.

스마트 관광의 활성화를 위한 관광 전·중·후 활동 과정(관광생명주기)에서 활용하는 IT서비스의 중요도와 만족도 분석 중요성을 검증한 부분이 주요 시사점이 된다.

둘째는, IT서비스 구축전략으로, 관광정보[18](고기동, 2015)의 특성에 따라서 정보주기, 제공방식, 정보내용, 경험단계 등에 의한 스마트관광 IT서비스 구축전략을 세울 수 있다. 정보주기는 동태정보 및 정태정보로 구분할 수 있고, 동태정보의 사례로서 정기적으로 갱신되는 연간, 월간, 주간, 일간으로 이루어진 정보, 정태정보의 사례로서 관광지의 위치정보, 위락시설의 유종 등과 같이 생산될 수 없거나 그 정도가 약한 정보를 IT서비스로 제공하는 H/W 및 S/W적 구축 방안이 있겠다. 제공방식은 직접정보 및 간접정보로 구분할 수 있고, 직접정보의 사례로서 관광업체 또는 기관에서 정기간행물, 광고 등을 통하여 관광객에게 의도적으로 전달하고자 하는 정보로 관광객 유치를 위해서 또는 관광행동 변화를 가져올 목적으로 전달되는 정보, 간접정보의 사례로서 신문, 잡지, TV, 일반문헌, 학습 자료, 지인의 이야기, 소설, 수필, 기행문 등의 정보로서 비 관광목적의 정보를 IT서비스로 제공하는 H/W 및 S/W적 구축 방안이 있겠다. 정보내용은 유발정보 및 계획정보로 구분할 수 있고, 유발정보의 사례로서 마케팅적인 관점에서 목표시장별로 관광행위에서 의사결정을 촉진하게 하는 정보, 계획정보의 사례로서 여행 동선, 여행 예산, 여행 시간 등에 관한 정보로 숙박시설이나 교통기관의 예약정보를 IT서비스로 제공하는 H/W 및 S/W적 구축 방안이 있겠다. 경험단계는 계획정보 및 회상정보로 구분할 수 있고, 계획정보의 사례로서 구체적인 계획수립 정보로서 숙박, 교통 등의 정보, 회상정보의 사례로서 관광경험을 통하여 얻을 수 있는 개성 있는 관광정보를 IT서비스로 제공하는 H/W 및 S/W적 구축 방안이 있겠다.

본 논문 연구의 한계점은 기 전술한 바와 같이 관광생명주기, 스마트 관광 활성화, IT서비스 구축 등의 주요 키워드를 하나로 묶는 선행연구물이 희박한 관계로 연구

18) 고기동, “모바일 관광정보 탐색과 구매의도: 계획행동과 기술수용의 통합모형 제안”, *박사학위논문*, 경기대학교 관광전문대학원, 2015.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

의 영역을 보다 섬세하게 진행할 수 없었던 점에 있었다. 본 논문을 진행하면서 이 부분에 대한 중요도를 절실히 인지하게 되었으므로 향후에는 이 영역에 대한 더 많은 연구자들이 등장하게 되어 좋은 연구 성과물들이 많이 산출되었으면 한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참 고 문 헌

[국내문헌]

고기동, “모바일 관광정보 탐색과 구매의도: 계획행동과 기술수용의 통합모형 제안”, *박사학위논문*, 경기대학교 관광전문대학원, 2015.

고효로, “문화유산관광지 선택속성에 대한 중요도와 만족도의 분석 -중국 장쑤성 주장(周庄) 을 중심으로-”, *석사학위논문*, 세종대학교 대학원, 2018.

김경옥, “IPA분석을 활용한 감천문화마을의 관광 활성화 방안 연구”, *석사학위논문*, 부경대학교 대학원, 2015.

김용일, “모바일 관광정보 서비스품질 측정척도 개발에 관한 연구 : 스마트폰을 활용한 관광정보 서비스를 대상으로”, *박사학위논문*, 세종대학교 일반대학원, 2011.

김조영, “스마트폰 관광정보 특성이 경험가치, 관광지이미지 및 방문의도에 미치는 영향”, *박사학위논문*, 경희대학교 대학원, 2014.

김종원, “오픈소스 융합형 화이트 박스에 기반한 소프트웨어-정의 인프라 환경”, OSIA Standards & Technology Review, Vol.28 No.1, 2015.

김한준, 장재영, 서용건, 현정석, 김근형, “스마트관광을 위한 통합관광플랫폼에 관한 연구”, JTIR, Vol.37 No.3, August 2017.

남윤정, “관광단계별 관광가치와 행복의 관계 연구: 만족과 기억의 매개효과 분석”, *박사학위논문*, 한양대학교 대학원, 2017.

문재홍, “IPA를 활용한 제주의 온천관광지 활성화 방안에 관한 연구”, *석사학위논문*, 제주대학교 경영대학원, 2010.

사륜가, “호텔 웹사이트의 서비스품질, 고객만족 및 충성도에 관한 한·중 비교연구”, *석사학위논문*, 전남대학교 대학원, 2010.

안세길, “서비스마케팅 믹스의 중요도-성취도 분석(IPA)에 의한 호텔고객의 재구매 의도에 관한 연구”, *박사학위논문*, 한양대학교 대학원, 2008.

안수진, “호텔 온라인 정보 채널 및 스마트 기기 이용과 충족에 관한 연구”, *박사학*

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

위논문, 경희대학교 대학원, 2018.

오상아, “IPA 분석에 따른 인터넷 면세점의 선택속성과 만족도, 브랜드 이미지 및 충성도에 관한 연구”, *석사학위논문*, 경희대학교 대학원, 2018.

오태헌, “스마트관광산업에서의 스마트폰 사용 태도에 대한 영향 요인 연구”, *석사학위논문*, 제주대학교 경영대학원, 2017.

왕미미, “IPA분석을 이용한 중국관광객의 한식당 음식품질 및 서비스품질 인식에 관한 연구”, *석사학위논문*, 세종대학교 대학원, 2011.

왕 양, “IPA 모형을 활용한 진황도 관광 이미지 분석”, *석사학위논문*, 배재대학교 대학원, 2017.

이쌍규, *SPSS를 활용한 조사방법론*, 삼우사, 2016.

이영섭, “안드로이드 컴포넌트 생명주기를 고려한 정적 분석 기법 연구”, *석사학위논문*, 한국항공대학교 일반대학원, 2017.

이재달, 류정섭, “IPA기법을 이용한 섬 체험관광목적지의 체험속성 분석과 전략”, 한국전략마케팅학회, 통권제24집 제4호 통권 72호, 2016.

이지영, “모바일 검색 서비스 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구”, *석사학위논문*, 연세대학교 정보대학원, 2015.

임혁, 김태성, “라이프로그 시스템(Life log system)의 개인정보 생명주기(Life cycle) 단계별 프라이버시 노출에 대한 위험성”, 한국경영정보학회, 춘계공동학술대회(2014년 6월) Vol.6, 2014.

정병옥, “ICT 신기술을 활용한 스마트관광의 추진사례 분석 및 활성화 방안 연구”, 한국콘텐츠학회논문지, Vol.15 No.11, 2015.

조선배, *LISREL 구조방정식모델*, 영지문화사, 2017.

후엔티투타오, “한국인 관광객이 지각하는 관광목적지로서의 베트남 이미지와 태도 변화 - 관광 전・중・후 세 시점 비교-”, *박사학위논문*, 세종대학교 대학원, 2010.

최자은, 유동호, 스마트관광의 추진현황 및 향후과제, 한국문화관광연구원, 2016.

한국인터넷진흥원, 2016년 인터넷이용실태조사, 2016.

제주넷(2018. 04. 09). Retrieved from www.jejunet.com 2018.04.09 21:07:08.

씨에스(2018. 04. 09). Retrieved from www.ucsit.co.kr/?act=Company 2018.04.09 21:38:28.

인포마인드(2018. 04. 09). Retrieved from www.infomind.co.kr/ 2018.04.09 19:58:48.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

한국관광공사(2018. 04. 09). Retrieved from kto.visitkorea.or.kr/kor.kto 2018.04.09 23:17:38.

코리아지오라이프(2018. 04. 09). Retrieved from www.rocketpunch.com/companies/geocm 2018.04.09 23:43:08.

한국문화관광연구원(2016. 04. 09). Retrieved from www.kcti.re.kr/index.dmw 2016.11.27 19:42:28.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

[국외문헌]

Boulding, William, Ajy Kalra, Richard Staelin, and Valerie A. Zeithaml(1993), "A Dynamic Process Model of Service Quality from Expectations to Behavioral Intentions," Journal of Marketing Research, 30(February), p. 5-27.

Carpenter, Gregory. S. and Lehmann, Donald. R.(1985), "A model of Marketing Mix, Brand Switching, and Competition." Journal of Marketing Research, 22(August), p. 318-330.

Churchill, A. G., "A Paradigm for Developing Better Measure of Marketing Construct," *Journal of Marketing Research*, Vol. 16, February, 1979, p. 63-75.

Cronin, J. J. Jr and S. A. Talyor(1992), "Measuring Service Quality : A reexamination and Extension", Journal of Marketing, Vol. 56, No. 3, p. 52-68.

Cronin, J. J. and Talyor S. A.(1994), "SERVPERF vs. SERVQUAL; Reconciling Performance-based and Perception-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", Journal of Marketing, Vol. 58, No.1, p. 122-138.

Czepiel, John A. and Robert Gilmore(1987), "Exploring the Concept of Loyalty in Service", in Services Marketing Challenge: Integrating for Competitive Advantage, Czepiel,J.A.,C.A. Congram and J. Shanahan, eds. Chicago, IL: AMA: p. 90-95.

Dabholkar, Pratibha A., Dayle I., Thorpe and Joseph O. R.(1996), "A Measure of service Quality for Retail stores: scale Development and Validation", Journal of the Academy of Marketing Science, 24(1), p. 2-15.

Davis, F. D., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly,* Vol. 13, 1989, p. 316.

Dekimpe, M.G., J.B.E.M. Steenkamp, M Mellens, and P Vanden Abeele(1997), "Decline and Variability in Brand Loyalty," International Journal of

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Research in Marketing, 14(5). p. 402-418.

Delone, W. H. and McLean, E. R., “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research,* Vol. 3, 1991, p. 68.

Dick, A.S. and K.Basu(1994), "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework," Academy of Marketing Science Journal, 22(2), p. 98-113.

Eastin, M.S. 2002, "Diffusion of e-commerce: an analysis of the adoption of four e-commerce activities". 「Telematics and Informatics」. Vol. 19. No. 3.

Taylor, S., Todd, P. A., “Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models,” *Information Systems Research,* Vol. 6(2), 1995, p. 20-138.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Abstract

A Study on the Smart Tourism Activation Methods Considering the Tourism Life Cycle

Byung-hee Chung
Department of Management Information Systems
Graduate School of Business Administration
Jeju National University
Supervised by professor Keun-hyung Kim

The modern society is characterized by the spread of Mobile Internet, the spread of wired and wireless internet, and the increase of various search engines.

Recently, as the pattern of tourism industry has shifted from group tourism to individual tourism, the rise of demand for travel information and the emergence of a new paradigm of smart tourism due to the development of information communication technology(ICT).

Based on this rapidly changing modern civilization, I would like to examine smart tourism, which is the most similar concept among smart tourism concepts.

Here, SMART Tourism means to provide real-time customized services or information through smart device devices that are always available to tourists visiting specific areas.

In particular, SMART stands for Standards, Multi Function, Accessibility, Reliability, and Time Saver.

Standards: Based on standards, Multi Function: Incorporate complexity, Accessibility: Has fast accessibility without time and space constraints,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Reliability: Market, Reliability from customers, Time Saver (Tourist convenience): It means to have convenience of tourists.

This paper will focus on the following research objectives through research process such as setting of research models and hypotheses and verification of these hypotheses.

First, This study aims to obtain the results of partial IPA analysis on the importance and satisfaction of IT services for the activation of smart tourism considering the pre -, mid -, and post - tour process (tourism life cycle).

Second, We want to obtain the cognitive result of importance of IT service construction strategy for activation of smart tourism considering tourism life cycle.

The purpose of this study is to find out how to activate smart tourism for providing IT service in the tourism activities of the tourism life cycle, and to suggest strategies for IT service construction.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 가운데서도 본 설문 조사에 응해주셔서 진심으로 감사를 드립니다.

본 설문지는 **“관광생명주기를 고려한 스마트관광 활성화 방안”**를 위한 것으로서 관광 관련 IT서비스 확충을 위한 우선순위를 도출하기 위한 연구입니다.

각 항목에는 정답이 없으므로, 귀하께서 생각하시는 바를 그대로 응답해 주시면 감사하겠습니다. 응답해 주신 설문지는 익명으로 통계처리가 될 것이며, 오직 연구목적으로만 사용됨을 약속드립니다.

번거로우시더라도 성실하게 모든 문항에 대해서 빠짐없이 응답하여 주시면 고맙겠습니다.

2018년 04월

연 구 자 : 제주대학교 경영대학원 경영정보학과 석사과정 정 병 희

지도교수 : 제주대학교 경영정보학과 교수 김 근 형

연 락 처 : (010)22**-57** / e-mail : acts**86@hanmail.net

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

※ 국내 관광여행 과정에서 PC나 스마트폰, 기타 IT기기를 활용하여 다양한 IT서비스 기능을 활용했던 경험을 떠올리면서 설문에 응해주시면 됩니다. 관광 활동 관련 IT서비스의 예로는 관광정보의 검색 및 예약 기능, 여행 사진 업로드 및 후기 등록 기능, 기타 엔터테인먼트 제공 기능 등이 해당됩니다. 각 기능의 중요도는 관광여행 활동 단계에서 얼마나 중요한지를 의미하며 만족도는 활용해 본 결과 얼마나 만족했는지를 의미합니다.

I. **관광여행 시작 전** 준비과정에서 활용했던 IT서비스 기능에 대한 질문입니다. 해당되는 번호에 √로 표시기 바랍니다.

①-매우 그렇지 않다 ②-그렇다 ③-보통 ④-그렇다 ⑤-매우 그렇다

중 요 도					IT서비스 기능	만 족 도				
①	②	③	④	⑤	**관광 정보 검색 기능** (관광지나 목적지에 대한 정보 검색)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	**가격비교 기능** (숙박 및 음식점, 관광상품 등의 가격 비교)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	**온라인 예약 기능** (항공/교통/숙박/관광상품 등의 조회 및 예약)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	**카드 결제기능** (온라인 예약에 대한 결제 기능)	①	②	③	④	⑤

II. **관광여행 진행 중**에서 활용했던 IT서비스 기능에 대한 질문입니다. 해당되는 번호에 √로 표시기 바랍니다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

①-매우 그렇지 않다 ②-그렇다 ③-보통 ④-그렇다 ⑤-매우 그렇다										
중 요 도					**IT서비스 기능**	**만 족 도**				
①	②	③	④	⑤	**상황인식 기능** (QR코드 인식을 통한 관광지 설명 등과 같이 스마트폰의 상황인식 센서 등을 바탕으로 주변 정보나 실시간 정보 취득)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	**엔터테인먼트 기능** (박물관 등에서 증강현실 및 가상현실 기반의 엔터테인먼트 체험 기능)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	드론을 활용한 **영상 촬영 서비스 기능**	①	②	③	④	⑤

III. <u>**관광여행 종료 후**</u>에서 활용했던 IT서비스 기능에 대한 질문입니다. 해당되는 번호에 √로 표시기 바랍니다.

①-매우 그렇지 않다 ②-그렇다 ③-보통 ④-그렇다 ⑤-매우 그렇다										
중 요 도					**IT서비스 기능**	**만 족 도**				
①	②	③	④	⑤	**쌍방향 공유 기능** (여행사진이나 경험 등을 친구나 가입자들 간에 공유하는 기능)	①	②	③	④	⑤
①	②	③	④	⑤	**태깅 기능** (여행 사진 및 경험 정보의 효과적 공유를 위한 키워드 입력 기능)	①	②	③	④	⑤

VI. 다음의 항목들은 설문조사 통계를 목적으로 한 응답자에 대한 일반적인 사항입니다. <u>*해당되는 번호에 √로 표시*</u>해 주시면 감사하겠습니다.

(1) 귀하의 <u>**성별**</u>은?

① 남성 ② 여성

(2) 귀하의 <u>**연령**</u> 어디에 해당합니까?

① 10대 ② 20~25세 ③ 26~30세 ④ 31~35세 ⑤ 36~40세

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

⑥ 41~45세 ⑦ 46~50세 ⑧ 51~55세 ⑨ 56~60세 ⑩ 61세 이상

(3) 귀하의 **학력**은 어디에 해당합니까?

① 초등학교 졸 ② 중학교 졸 ③ 고등학교 졸 ④ 전문대학 졸
⑤ 대학 졸 ⑥ 대학원 졸 이상

(4) 귀하의 **직업(신분)**은 무엇입니까?

① 고등학생 ② 대학생 ③ 전업주부 ④ 회사원
⑤ 전문직 ⑥ 공무원 ⑦ 교육직 ⑧ 자영업
⑨ 판매서비스직 ⑩ 농임수산업 ⑪ 무직 ⑫ 기타 (내용)

(5) 귀하의 주요 **생활지역**은 어디에 해당합니까?

① 제주도 ② 제주도 이외 지역

(6) 귀하의 이전 관광 **경험지역**은 어디에 해당합니까?

① 제주도 ② 수도권 ③ 강원권 ④ 충청권
⑤ 경상권 ⑥ 전라권

"설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다."

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

감사의 글

Delight yourself in the LORD and he will give you the desires of your heart. (Psalm 37:4)

이 논문이 나오기까지 성실과 열의와 지성으로 지도하여 주신 지도교수 김근형 교수님께 감사를 드립니다. 논문심사를 통하여 완성도를 높여주신 이동철 교수님, 김민철 교수님 그리고 현정석 교수님, 안진현 교수님께 감사의 인사를 드립니다.

관광경영학 전공하고 다년간 관광 및 IT 분야에 종사한 자로서 경영학(경영정보)을 연구한다는 것은 큰 의미가 있었던 소중한 학업과정이었습니다.

지나간 2년 반의 시간 동안 학문적인 좋은 지도로 부족한 자를 이끌어주신 모든 교수님들께 다시 한 번 감사 인사를 드립니다. 특별히, 금년에 정년을 하신 김두경 교수님께 감사를 드리며 건강과 행복이 가득하시길 소망합니다.

물심으로 특히 정신적으로 안정을 주었던 사랑하는 신랑 김성진 박사님께 감사를 표합니다. 착하게 잘 자라주었고 이제는 대학 졸업 후 의연한 사회인으로 역할을 잘 하고 있는 딸 예림이, 모범 대학생이자 해병대를 무사히 잘 다녀온 믿음직한 아들 예건이 에게 깊은 사랑의 인사를 전합니다. 감사합니다.

주후 2018. 06. 26.

(주)와이엘미디어 대표이사 **정 병 희** 배상.

Email add.: acts**86@hanmail.net
Office : (064)72*-57**
Phone : (010)22**-57**

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY